



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

CSR レポート 2021



消防団協力事業所

東京消防庁
TOKYO FIRE DEPARTMENT
令和 4 年 3 月表示



2021年度の主な出来事（表紙写真の説明）

			エフエム世田谷 放送スタジオ
		社会貢献活動 せたがやクリーンアップ作戦 (三軒茶屋銀座商店街)	清掃品質向上推進 導入支援・品質評価 (上北沢区民センター)
	障害者雇用推進 清掃員研修	指定管理自主イベント 夏休み企画「親子で楽しむ ポーセラーツ体験教室」 (玉川区民会館)	品質管理・人材育成 建築物清掃業研修
品質管理 ユニバーサルハウスキーピング システム® (UHKS) 清掃資器材	障害者雇用推進 施設スタッフ (桜丘区民センター)	接遇マイスター認証式	環境配慮 プラスチックごみ対策 バタフライカップ導入 (於：公園売店・飲食店)
施設維持管理等事業 ミニ SL まつり (世田谷公園ミニ SL)	社会貢献 消防団入団式	表彰式 勤続年数(25・10年) 特別表彰(個人・団体)	
社会貢献 消防団協力事業所認定	危機管理 シェイクアウト訓練 (於：本社)	施設維持管理等事業 奥沢文化祭 (於：奥沢区民センター)	
	環境配慮 せたがやエコフレンドリー ショップ登録 (於：公園売店・飲食店)		

※) 本レポートの表紙及び本文中に掲載している写真等について、本人が識別できる方につきましては、掲載の同意をいただいています。

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	21
1.	重要課題（マテリアリティ）分析	21
2.	重要課題（マテリアリティ）と目標の設定	21
3.	推進体制の整備	25
VI.	コンプライアンス	26
1.	私たちが実践するコンプライアンス	26
2.	コンプライアンス実践体制	27
3.	ハラスメント防止への対応	28
4.	コンプライアンスの教育・研修	29
VII.	人権の取り組み	30
1.	人権方針	30
2.	推進体制	31
3.	啓発と教育	31
4.	主な取り組み	31
VIII.	だれもが輝いて働く企業を目指して	33
1.	人材育成	33
2.	障害者が生き生きとして働けるための支援	36
3.	女性活躍推進	36
4.	働き方改革	36
5.	安全衛生委員会	37

IX.	調達における社会的責任	38
1.	調達方針	38
2.	調達取引先への要請	38
X.	環境に配慮した事業活動	41
1.	環境基本方針	41
2.	取り組み状況	41
XI.	世田谷サービス公社品質マネジメントシステム（SQMS）	45
1.	基本理念	45
2.	品質方針	45
3.	世田谷サービス公社の品質マネジメントシステム	45
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	45
XII.	清掃品質向上推進	48
1.	清掃品質方針	48
2.	新たな清掃業務管理の基本的な考え方	48
3.	2021年度までの取り組み	48
4.	今後の展開	49
XIII.	地域コミュニティへの参画と社会貢献	50
1.	地域参画基本方針 — 事業活動と社会貢献活動を通じて —	50
2.	障害者雇用推進計画	50
3.	地域雇用（高齢者、女性、地域雇用）に係る方針	51
4.	区内企業との連携に関する方針	51
5.	活動の実績	51
XIV.	世田谷サービス公社の取り組み状況	55
1.	取り組み課題の体系	55
2.	2021年度の取り組み実績・評価と2022年度の計画	56

CSRレポート 2021 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（算数・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（ダイアログ : dialog）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。
ソーシャルボンド	社会的課題の解決に資するプロジェクト（ソーシャルプロジェクト）の資金調達のために発行される債権のことであり、グリーンボンド※とともに、ESG投資※の対象となる。 ※ グリーンボンド : 環境改善効果のある事業（グリーンプロジェクト）に充当する資金を調達するために発行される債券 ※ ESG投資 : 環境、社会、ガバナンスを重視・選別して行う投資
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。
デューデリジェンス	due diligence: 組織の決定及び活動によって引き起こされるマイナスの影響を回避し軽減する目的で、マイナスの影響を特定するプロセス。

用語	説明
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）
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。
ユニバーサルハウスキーピングシステム®（UHKS）	「ホスピタルハウスキーピング※」及び「ユニバーサルハウスキーピング※」の手法を用いて当社が独自に構築した、より効率的（省力化）、効果的（高品質）な新たな清掃業務管理手法。2020年3月に商標登録。 ※ホスピタルハウスキーピング：病院レベルの衛生品質の清掃方式。 ※ユニバーサルハウスキーピング：年齢、性別及び障害の有無に関係なく簡易でかつ高品質なホスピタルグレードの清掃方式。
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

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」を目的として世田谷区の出資により1985年に設立されました。今でこそ、企業の社会的責任が注目されていますが、設立当初から世田谷区行政を支援し、地域社会の発展という社会的な要請に応える会社としてスタートし、今年で38年目を迎えます。

この間、公共施設維持管理等事業、飲食事業、ICT支援事業を基幹事業とし、2012年からはエフエム世田谷を経営統合して、地域コミュニティ醸成に向けた各種サービス提供や区内企業との連携による地域経済への貢献に着実に取り組んできました。加えて、雇用の面では、障害者や高齢者、女性の就労場の創出に力を入れ、障害者雇用率を2021年度は22.28%としています。



代表取締役社長
岡田 篤

一方、当社の経営をめぐる環境は大きく変化しています。東日本大震災などの地震災害、豪雨・台風による風水害の発生など、公共施設の維持管理における危機管理、災害対策の重要性が増しています。また、2015年に国連サミットが採択したSDGs（持続可能な開発目標）を目指した経営など、企業の社会的責任がこれまでになく強く注目されるようになってきました。さらに2015年のパリ協定採択以降、気候危機への対応は人類生存のための最大課題のひとつとして企業にも積極的な取り組みが求められています。

こうしたことを受け当社は、一昨年「経営基本方針2020」を定め、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、の3つを改めて経営の基本方針としています。そして、この経営基本方針を実現するにあたり、人権や環境、地域コミュニティ支援など、企業の社会的責任に焦点をあて全社を挙げて取り組むCSR基本方針を定めております。

このCSRレポートは、当社のCSR基本方針に基づく取り組みの進捗をお客様、株主、調達先、従業員など関係者の皆様に明らかにするために作成しております。昨年度は、お客様にもご協力いただいていた関係する皆様、従業員に当社の取り組みに関するアンケートも実施いたしましたので、これも内容に盛り込ませていただいています。

「地域社会の発展と区民福祉の向上」という社会貢献を企業理念とする地方公社として、さまざまな社会課題の解決に貢献し、「だれもが輝いて働く企業」を目指し、風通しがよく明朗な組織風土づくりを進めながら、責任ある企業として行動してまいりますので、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。

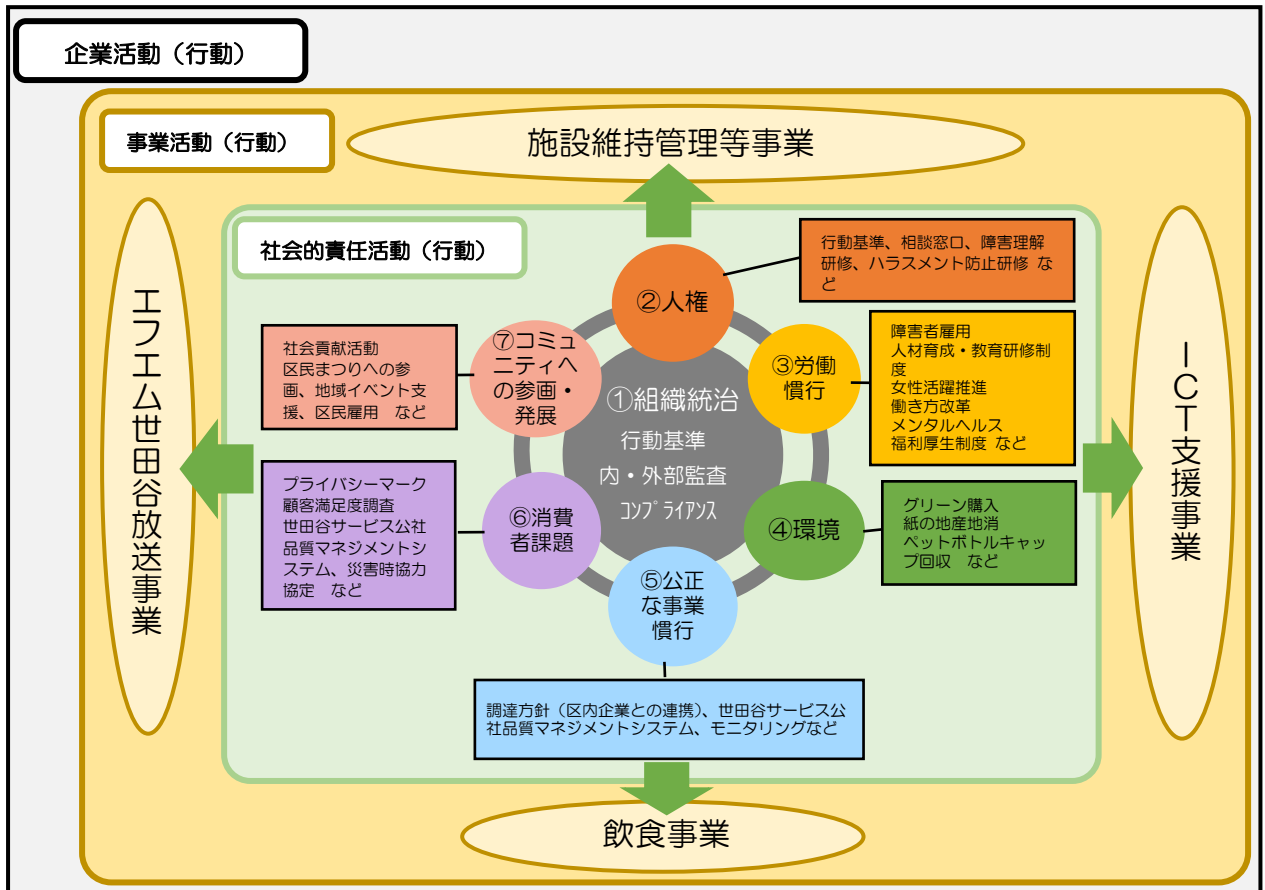
4. 取り組みごとの各種方針

- ・人権方針・・・・・・・・・・ P.30 VII.人権の取り組み
- ・調達方針・・・・・・・・・・ P.38 IX.調達における社会的責任
- ・環境基本方針・・・・・・・・ P.41 X.環境に配慮した事業活動
- ・品質方針・・・・・・・・・・ P.45 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.50 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、55 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"> 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 PEACE AND JUSTICE, 17 PARTNERSHIPS FOR DEVELOPMENT
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 GOOD HEALTH AND WELL-BEING, 4 QUALITY EDUCATION, 5 GENDER EQUALITY, 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH
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 GOOD HEALTH AND WELL-BEING, 4 QUALITY EDUCATION, 5 GENDER EQUALITY, 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH
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 CLEAN WATER AND SANITATION, 7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY, 9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE, 11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES, 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION, 13 CLIMATE ACTION, 14 LIFE BELOW WATER, 15 LIFE ON LAND
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 REDUCED INEQUALITIES, 11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES, 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION
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 GOOD HEALTH AND WELL-BEING, 9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE, 11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES, 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION
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 NO POVERTY, 2 ZERO HUNGER, 4 QUALITY EDUCATION, 11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES, 17 PARTNERSHIPS FOR DEVELOPMENT

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年までに達成を目指す、すべての人に平和と豊かさを確保するための社会・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・顧客満足度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

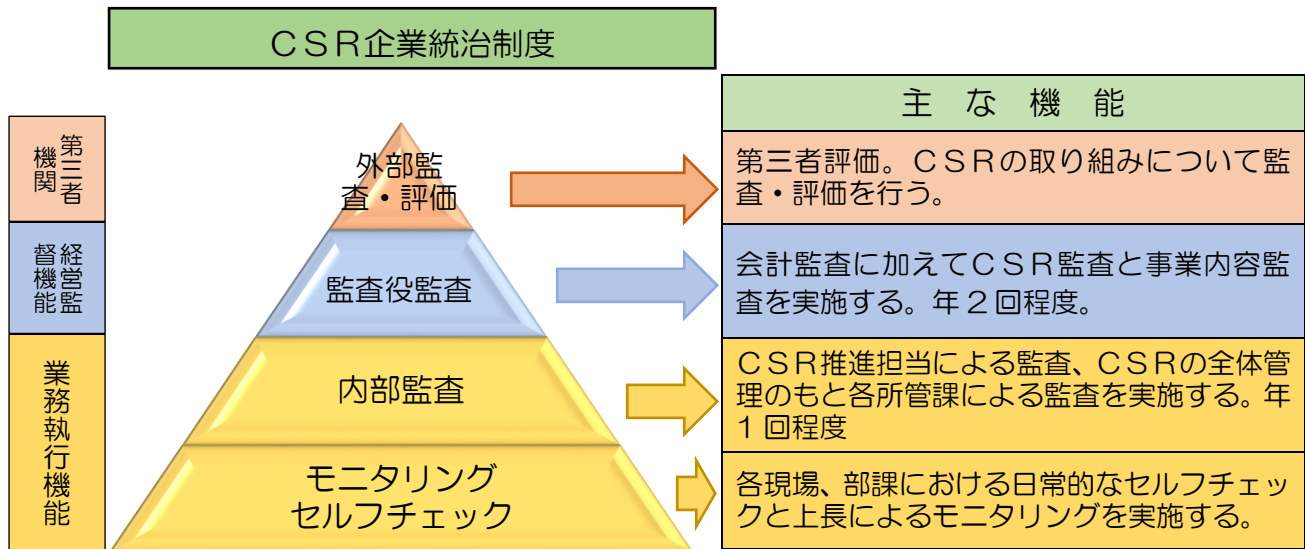
世田谷サービス公社は、社内外の監査・評価による統治体制により、ガバナンスの強化と企業価値の最大化に取り組んでいます。

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ています。

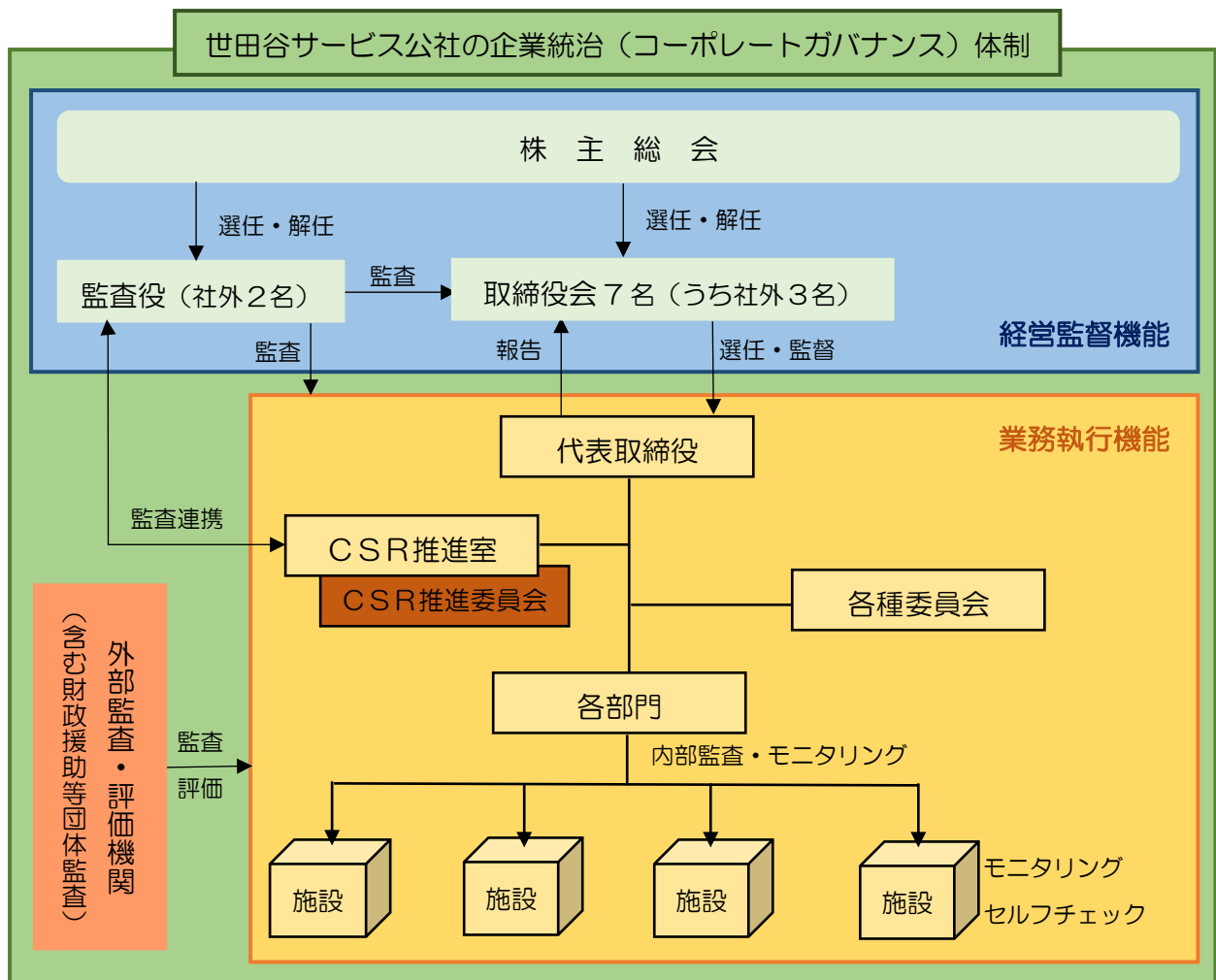
また、「CSR推進委員会」を設置し、CSR推進室がその事務局機能を担っています。

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 SQMS品質保証会議
- 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

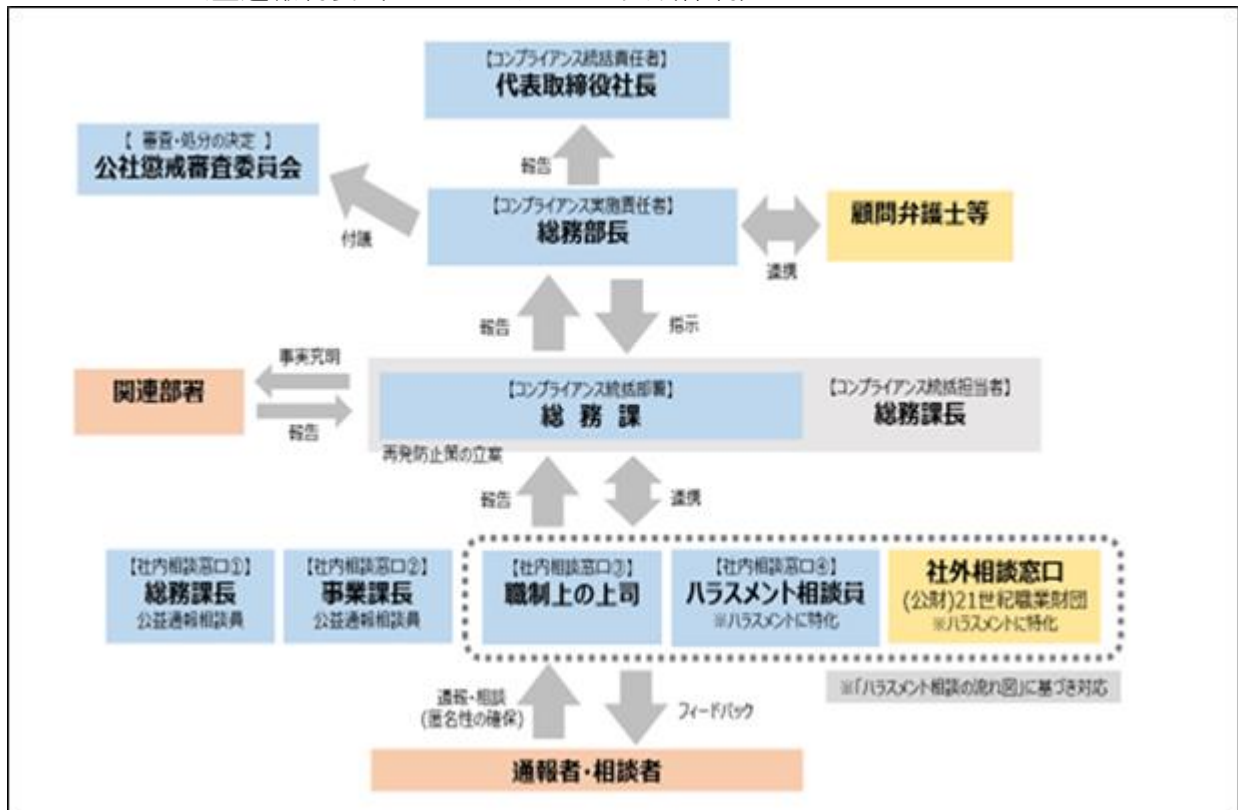
当社又は従業員等の行動が、法令、社会規範、倫理、規程などから逸脱していると思われる場合、あるいは逸脱するかもしれないと思われる場合にその事実を通報していただくための公益通報制度を設けています。また、その行動が法令違反行為等に該当するか確認したい場合などの相談窓口も設置しています。

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に保護します。

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、毎年定期的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	<p>◎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。</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>3.労働慣行</p> <p>4.環境 ・グリーン購入 他</p> <p>5.公正な事業慣行</p> <p>6.消費者課題</p> <p>7.コミュニティへの参画およびコミュニティの発展</p>	<p>◎CSR推進担当が実施。</p> <p>・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</p>	<p>・作成された、CSRレポートの内容チェック。</p> <p>・顧客側からの監査。供給側に対して（二者監査）。</p> <p>・事業計画の進捗妥当性。</p>	<p>・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。</p>
経理・業務執行	<p>◎各部課で実施</p> <p>○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</p> <p>○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</p>	<p>◎総務・経理部門が実施</p> <p>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</p> <p>・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</p> <p>・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</p> <p>・各事業の進捗確認</p> <p>・服務規程に違反していないか</p>	<p>・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。</p> <p>・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。</p>	<p>・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</p>
公金収納事務	<p>◎各部課で実施</p> <p>・日次入出金チェック。 ・金庫入出金者リストの記載。</p>	<p>◎経理部門が実施</p> <p>・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。</p>		
安全衛生	<p>◎各事業所で実施</p> <p>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。</p>	<p>◎安全衛生委員会で実施</p> <p>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。</p>	<p>・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</p>	

監査対象	監査制度	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 品質マニュアル、管理指導書、業務マニ ュアル等の規程による、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管理者のもと、各推進プロ ジェクトにて、規程に沿って監査を 実施		
・ICT 支援業務		◎各部課で実施 品質マニュアル、管理指導書等の規程に 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 品質マニュアル等の規程による、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 品質マニュアル、管理指導書等の規程に 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 作業日報 (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 作業日報 (作成することでセルフチェッ クとなる)			

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（dialog：対話）

2019年度につきましては、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の皆様とのダイアログを実施しました。

2020年度につきましては、より広い範囲でステークホルダーの皆様とのダイアログを実施するべく計画していましたが、新型コロナの影響を受け実施を見送らざるを得なくなりました。そこで、今後のエンゲージメントに関する計画とダイアログの手法に関する手順書として『ステークホルダー・エンゲージメントマニュアル』を策定するとともに、非接触で実施できるオンラインによるアンケートの試行として本社系従業員に対する『CSRに関する従業員意識調査』を実施しました。

2021年度は、マニュアルに基づき社内外のステークホルダーの皆様にはアンケートを実施しました。なお、株主の皆様とのダイアログにつきましては、新型コロナ感染防止の観点から、社外アンケートによる方法に変更することとしました。

（ステークホルダー・エンゲージメントマニュアルより抜粋）

ステークホルダー		2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
お客様	区民、利用者など		検 討	アンケート		アンケート
	世田谷区/委託元	ダイアログ		アンケート	ダイアログ	アンケート
	外郭団体/委託元			アンケート	ダイアログ	アンケート
取引先	調達先企業			アンケート		アンケート
株主	世田谷区 外7社	ダイアログ		ダイアログ	ダイアログ	ダイアログ
地域社会	区民、地縁団体等			アンケート		アンケート
従業員	労働組合、従業員	ダイアログ、アンケート	アンケート（一部試行）	アンケート	ダイアログ	アンケート
行政機関 諮問機関	国・都・区、 諮問機関	通知、監査、 審議会など	←	←	←	←

- 2021年度は、中間評価として各ステークホルダーに対するアンケートを中心に調査を行うこととする。
- 2022年度は、株主、委託元と従業員に対するダイアログを行う。
- 2023年度は、5年間の取り組みの評価として各主体にアンケートを実施する。
- 上記のほかに、CSRの自己診断は「さいたま市CSRチャレンジ企業認証制度」の『CSRチェックリスト』などを活用した評価を定期的に行うこととする。

(2) 社外アンケートの実施

これまでのCSRの取り組みに関するステークホルダーの皆様の見解や評価についてアンケートし、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、これまで以上に信頼され持続可能な企業となることを目指してアンケートを実施しました。

- 1) 調査対象 当社のステークホルダーの皆様及びHP（ホームページ）利用者
- 2) 調査方法 郵送による依頼・回答（紙、オンライン）、HPからの依頼・回答
- 3) 実施時期 2021年11月12日～11月30日
- 4) 有効回答数 100件（依頼分回答率44.6%、紙56件、オンライン42件）
- 5) 回答者の属性

調査対象	送付数	回答数	回答%	回答構成%	備考
お客様（サービス利用者、消費者など）	—	4	—	4.0%	HP 依頼・回答
お客様（委託元、発注主）	26	26	100.0%	26.0%	
株主	8	1	12.5%	1.0%	
取引（調達）先	126	48	38.1%	48.0%	
地域団体、近隣・地域住民	12	6	50.0%	6.0%	
従業員の関係者	—	8	—	8.0%	HP 依頼・回答
学生、求職者	—	1	—	1.0%	HP 依頼・回答
エフエム世田谷番組審議会委員	6	2	33.3%	2.0%	
外郭団体	8	2	25.0%	2.0%	
業界団体、支援学校、NPO 等	9	2	22.2%	2.0%	その他を含む
合計	195	100	51.3%	100.0%	
郵送分の回答の合計	195	87	44.6%		

6) 回答内容

以下の4項目を重点質問項目とし、それぞれの取り組み内容を具体的に説明して意見を求めました。寄せられた主な意見を以下に掲載します。

重要課題	記入あり	具体意見記述あり	意見・指摘なしの記述	空白
問2：コンプライアンスの取り組みについて	57件	33件	24件	43件
問3：環境に配慮した取り組みについて	61件	38件	23件	39件
問4：地域コミュニティへの参画や、社会貢献活動等の取り組みについて	58件	35件	23件	42件
問5：多様な人材が働きやすい環境づくりの取り組みについて	61件	37件	24件	39件

① コンプライアンスの取り組みについて

「全般的に的確に対応されている。」など評価する意見が最も多く、「社会的責任を果たす基本的な姿勢を今後も大切に。」や「さらに理解浸透を進めていただきたい。」など継続性についての意見を付されているものがありました。

② 環境に配慮した取り組みについて

「ペーパーフレンズなど環境に配慮した企業活動をしている。」や「ペットボトルのキャップ回収など時世に適した取り組みである。」などの評価する意見が最も多く、「今後も積極的な取り組みを期待する。」や「一層広げることを望む。」など更なる取り組みの展開に関する意見が付されていました。

また、「従業員や区内業者などをもっと巻き込んでどうか。」や「取り組みがあまり知られていない。もっと発信すべき。」などの助言や提言が寄せられました。

③ 地域コミュニティへの参画や社会貢献の取り組みについて

「障害者雇用、地域雇用などで地域に貢献している。」や「災害時や有事に備えた地域貢献度が高い。」「エフエム世田谷の災害時情報提供や区民センター紹介。」などについて評価する意見が多く、「積極的な地域活動への参画。」「FM せたがやの認知度向上・聴取率向上。」など更なる取り組みの推進に関する意見が付されていました。

また、「活動が目立たないので内外にもっと発信をすべき。」や「地域イベントへの積極的な参加や支援。」「区内事業者による地域貢献体制構築への理解と協力。」「地域雇用の手法改善による促進。」などに関する意見や提言が寄せられました。

④ 多様な人材が働きやすい環境づくりの取り組みについて

「障害者、高齢者、女性等の雇用が高水準である。」や「ハラスメント相談体制や研修が実施されている。」「女性活躍推進計画や障害者雇用推進計画などの計画や方針に基づいた対応がなされている。」など評価する意見が多く、「継続して取り組むこと。」や「育成システムの確立。」「多様性を認め合い人権を尊重した職場環境の実現。」など更なる取り組みの推進や「取り組みをもっとアピールせよ。」などの意見が付されていました。

また、「女性雇用（母子家庭）や子育て世代の雇用（短時間労働）。」や「無意識の偏見をなくし多様性を受け入れるための意識改革。」「従業員の育成や研修、処遇。」「女性活躍推進の向上。」「障害者雇用に於ける職域拡大。」「高齢者や再委託先従業員の接遇教育。」などに関して助言や提言が寄せられました。

(3) 社内アンケートの実施

経営基本方針の計画期間である5年間の中間年にあたるため、従業員のCSRに関する認知度や評価を調査し、今後の取り組みに資することを目的としてアンケートを実施しました。

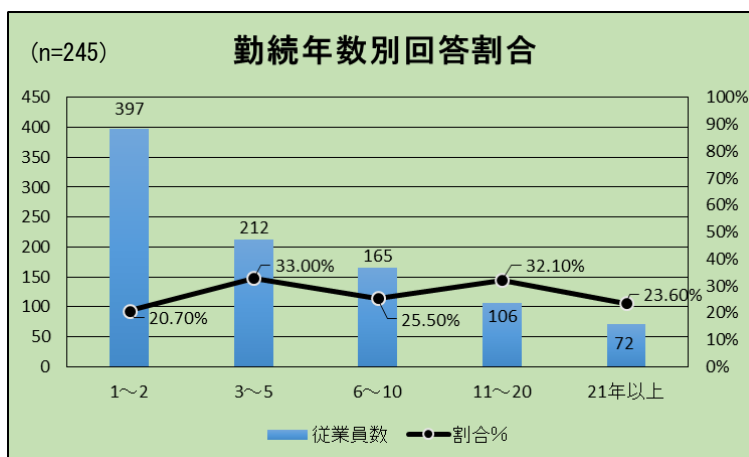
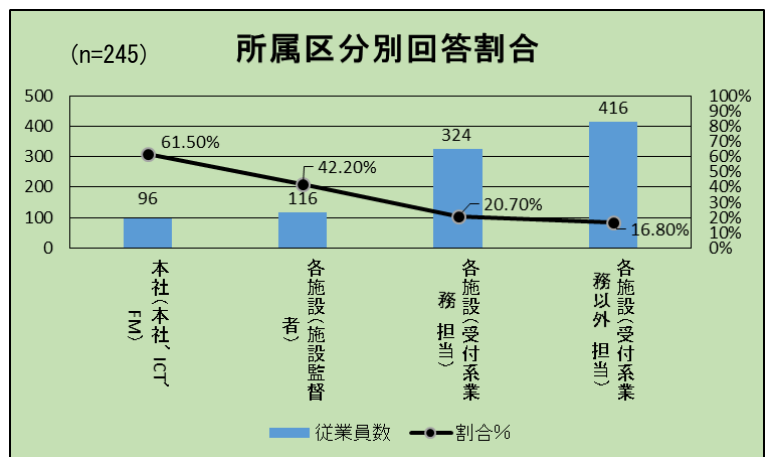
- 1) 調査対象 当社従業員 952人
- 2) 実施時期 2021年11月5日～11月30日
- 3) 調査方法 部課長会、監督者会議において依頼。

社内メール便などによる回答（紙）及びオンラインによる回答

- 4) 有効回答数 245件（回答率25.7%、紙130件、オンライン115件）
- 5) 回答者の属性

●所属区分別回答割合

回答数の多いのは、従業員数の多い受付系業務以外の施設スタッフでしたが、回答率の高いのは本社系でした。



●勤続年数別回答割合

回答数は、在職1~2年目が最も多く、そのうちの70人が施設系の従業員でした。

回答率では、3~5年目が高く、施設系は54人でした。

6) アンケート結果

① 中核主題とマテリアリティの評価について

- 中核主題の評価（評価の割合は総回答者数 245 人に対する割合）

すべての中核主題の設問に対して、70%以上の従業員が取り組んでいると思うとの回答でした。その中でもとりわけ当社の経営理念である、地域コミュニティへの参画・発展について最も多くそう思うと回答しました。

一方、組織統治と環境に対する取り組みは、回答者のおよそ 4 人に一人の従業員が、そう思わないという回答でした。

中核主題	設 問	そう思う		そう思わない	
		人数	%	人数	%
組織統治	組織として有効な意思決定の仕組みを持っていると思いますか？	181	73.9	64	26.1
人権	人権を守るための意識と行動ができていますか？	198	80.8	47	19.2
労働慣行	安心して働くための、社内制度などが整備され、適切に運営されていると思いますか？	192	78.4	53	21.6
環境	環境に配慮した取り組みができていますか？	184	75.1	61	24.9
公正な事業慣行	公正な事業慣行として、責任ある倫理行動をとっていると思いますか？	202	82.4	43	17.6
消費者課題	消費者課題に対して適切に取り組んでいると思いますか？	192	78.4	53	21.6
コミュニティへの参画及びコミュニティへの発展	地域コミュニティの参画がなされていると思いますか？	216	88.2	29	11.8

- マテリアリティの評価（評価の割合は総回答者数 245 人に対する割合）

マテリアリティの取り組みについては、ほとんどの従業員が妥当であると思うと回答しました。

マテリアリティ	そう思う		そう思わない	
	人数	%	人数	%
3つの中核主題の選択について、重点取り組みとして妥当であると思いますか。(3つ：コミュニティ支援、環境、労働慣行)	213	86.9	32	13.1

② 各中核主題とマテリアリティに対する自由意見

各中核主題の評価に対する自由意見については、1~2割程度の記入がありました。なかでも、安心して働くための制度の整備・運営、環境配慮、組織の意思決定の仕組みに対する意見が多くありました。各中核主題の意見の内訳では、地域コミュニティへの参画についてなされていると思う意見が9割を超えておりその他もほぼ6割を超えています。一方、環境への配慮と人権の取り組みでは、そう思わないという意見が意見記入者の4割ほどありました。

また、マテリアリティ特定の妥当性に関する意見の記入は1割程度で、そのほとんどが妥当と思う意見でした。

以下に各中核主題とマテリアリティの設問に対して寄せられた主な自由意見を掲載します。

右のグラフの凡例

【そう思わない】

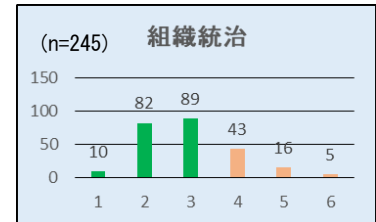
- 4：あまりそう思わない
- 5：そう思わない
- 6：まったくそう思わない

【そう思う】

- 1：とてもそう思う
- 2：そう思う
- 3：ややそう思う

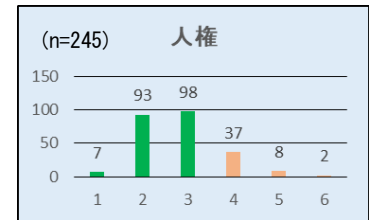
● 『組織統治』の取り組み

「リスク対応のための仕組みが整備され取り組まれている。」や「施設内のコミュニケーションがとられ意思決定が行われている。」などの評価する意見がある一方、「意思決定のスピードや経緯などの情報共有に関する改善。」や「現場意見の伝達、風通しが良くない。」「コンプライアンスやチェック機能の充実や強化。」を求める意見が寄せられています。



● 『人権』の取り組み

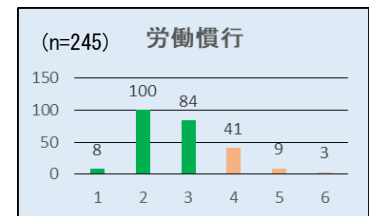
「CSRの働きかけで人権を守る行動につながっている。」や「弱者の働く現場を維持して来た事実は評価されるべきと思う」、「経営基本方針などに人権に関することが明記され、従業員の意識向上に努めている。」などの評価する意見がありました。



一方で、「公益通報制度やマニュアルの整備は済んでいるが、全従業員に周知徹底されているか疑問であり、障害者向けにルビふりのマニュアル整備が必要と思う。」などコンプライアンスやハラスメントに関する意識啓発を継続的にしていくことを求める意見がありました。

● 『労働慣行』の取り組み

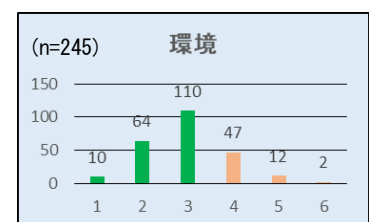
「社員教育研修、高齢者・障害者雇用、生活困窮者就労支援など積極的に取り組んでいる。」ことや「福利厚生や有休休暇などが充実している。」などについて評価するとともに、制度の一層の充実を求める意見が多く付されていました。



一方、人事給与や福利厚生面などの制度に対する意見の他に、相談体制や人材育成の充実（特に施設スタッフに関する）、職場環境の改善を求める意見が寄せられました。

● 『環境』の取り組み

「事業で使用する物品等は環境に配慮した製品を使用している。」や「ペットボトルキャップ回収により社会貢献にも寄与している。」ことや「清掃業務そのものが現場環境の復元であり、さらに区の方針に沿った環境配慮を実施している。」など評価する意見に意識啓発や紙の削減の一層の充実を求める意見が付されていました。

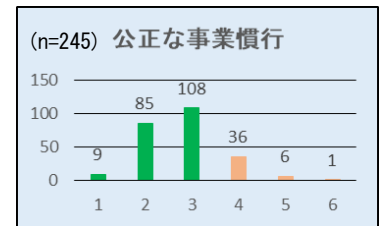


一方、「積極的に意識して取り組んだり、互いに注意しあったり、提案しあったりして、対応していく仕組みが無いように思う」、「目標を定め、

会社全体で取り組んでいることを理解してもらうことが必要」など全社の取り組みに関する意見が寄せられています。

● 『公正な事業慣行』の取り組み

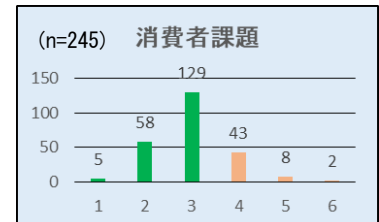
評価する意見では、「当社の特性として公正な事業慣行を続けるのは必須。地方公社としての役割を果たしている。」や「委託業者評価にあっては、仕事ぶりやマナーまでも重視し向上に心がけている。」などの他に、現場の取り組みの一層の充実が必要とする意見が付されているものもありました。



一方、自立した株式会社として公正な取引や事業を行うことの矜持は社会的責任を果たす企業として持ち続けるべきとの意見も寄せられています。

● 『消費者課題』の取り組み

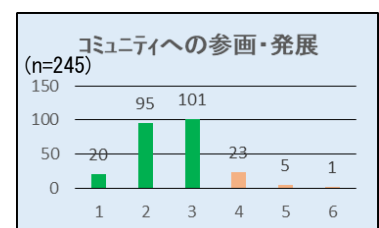
評価する意見では、「サービスの提供、利用者配慮、災害時の対応等、区の外郭団体としての役割を実践していると感じる。」や「労働意欲のある高齢者や女性の雇用に取り組んでいる。」などの他に現場への理解の浸透が必要とする意見が付されているものもありました。



一方、「消費者の意見をもっと聴くべき。」や「定期的に研修等を実施し、意識を高めていく必要を感じる。」などの意見が寄せられています。

● 『コミュニティへの参画及びコミュニティの発展』の取り組み

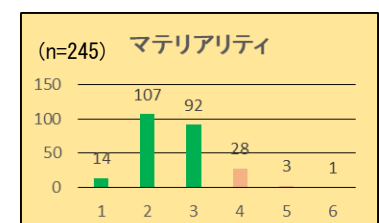
評価する意見では、「区施設の適正な管理と区職員との協力関係により、区民の日常活動と必要を充足支援している。」や「運営協議会の事務局として、事業推進に努めるとともに商店街等の清掃活動を行うなど地域の期待に応えている。」などの意見が付されているものもありました。



一方、「会社全体のノウハウにすること。」や「施設をバックアップする本社機能の充実の検討が必要。」「まちづくりセンターや町会自治会との連携面ではまだ不十分。」「職務を通じての地域貢献では不十分であり効率的とは言えない。」などの意見が寄せられています。

● 『マテリアリティ』の選択について

評価する意見では、「公社としての社会的責任を果たす方向性を切り拓いている。」や「公社の事業内容に沿ったものである。人権（特に障害者の人権）についても取り組んで



も良いのではと思う。」などの他に、会社全体への浸透を図るための研修、日常的な取り組みや結果の検証が必要とする意見が付されているものもありました。

一方、組織的な対応や本社にとどめず全社的な情報共有、積極的な人材育成を求める意見などが寄せられています。

③ 重点質問事項への意見

CSRの取り組みのうち、以下の3点を重点質問項目として設定し、従業員の自由な意見を求めました。各項目に対する主な意見を以下に掲載します。

● 『コンプライアンス』に関する取り組みについて

コンプライアンスマニュアルや実践体制が整備されていることに一定の評価をするなかで、統括責任者等のリーダーシップを求める意見や、従業員への浸透と定着を図るために継続的な研修の実施や職場内でのミーティングの実施、現場（施設）の意見聴取などが必要であるとする意見が寄せられました。さらに、実践体制の運営においては、相談体制の信頼感の醸成や認知度の向上を求める意見が出されています。

また、具体的な課題への対応については迅速な対応や確実な再発防止策の取り組みが重要であることや、マニュアルの着実な実行性を担保するためには業務監査の実施が必要であるとする意見もありました。

● 『誰もが輝いて働く企業』への取り組みについて

誰もが輝いて働く企業となるためには、「風通しの良い職場」や「多様性を認めあう社風」、「思いやりの心が大切」として、現場意見の傾聴や反映の仕組みの充実などに関する意見が寄せられました。

雇用に関しては、積極的な障害者雇用の取り組み実績を評価する意見がある一方で、高齢者の定年や契約社員制度の見直しなどに関する意見が出されました。

人材育成や研修に関しては、スキルアップのための研修が実施されているとの声がある一方で、現場の人材育成の充実、実務に則した具体的な研修の充実を求める意見などが寄せられました。

職場環境については、現場や本社の働く環境の整備に関して改善を求める意見が出されました。

また、コンプライアンスやハラスメント防止に関する教育・研修を継続的に充実し、従業員の人権意識を一層高めていく必要があるとの意見も寄せられ、さらに、多様性やボーダレスなど時代の変化に合わせた人材育成として、ジェンダー平等などの現代の社会を知る機会を設け、互いを認めあうきっかけになるような新たな研修実施について提案がありました。

- 『地域コミュニティへの支援』に関する取り組みについて

「地域コミュニティへの支援は十分に行っている。」や「地域の活性化となる手助けができています。」などの評価する意見や「当社の存在意義の中核であり、常に何ができるか模索する必要がある。」、「当社の設立趣旨に基づき、住民サービスの提供と地域コミュニティの支援が求められており、区の人口が増えている中でも住民の活動は高齢化が進み、後継者が不足しており住民の活動を側面から支援していくことが求められている。」、「地域の人々も高齢化し、日々の活動における支えが必要になってきており、公社が区と協力してその「支え」と成ることは、地域の世代交代を支援する公的な機能を担うと共に、公社のこれからの百年先をも保証する役割になっていくと思われ、益々のそうした地域支援への取り組みを進め、アピールし続けることが好ましく思われます。」など地域の課題を把握して継続的な取り組みをしていく必要があるとする意見が複数ありました。

区民センター運営協議会事務局の取り組みについては、「12の区民センターが一堂に集まり「地域コミュニティ支援向上」について議論できる場を設定し、そこで議論される「共通課題解決」は公社の「強み」になる。」とする意見が寄せられました。さらに、会社全体としての取り組みとするため、事務局をバックアップする仕組みが必要という意見も寄せられました。

また、「予想される大地震を考え、増々地域のつながりが必要であると思う。」や「災害時における世田谷区との協力体制と共に、各施設ごとに近隣自治会などとの協力支援ができるような体制づくりができれば共助の幅が広がって効果が期待できると思われる。」など災害に備えた地域コミュニティ支援について意見が出されていました。

エフエム世田谷に関しては、「A1が話す避難場所の案内」など放送内容への好感度が高い一方で、「世田谷区の施設で積極的に放送を流した方が良い。」など更なる認知度向上に関する意見が出されました。

当社の地域コミュニティ支援の取り組みの認知度を向上するため、一層の広報活動が必要とする意見も寄せられています。

7) アンケート結果の取り扱い

本アンケート結果は、概要を社内報「もやい」において公表します。

また、意見や要望に関しては社内内の関係部署に伝達するとともに、今後のCSRの取り組みを進めていくうえでの貴重な検討課題として活用させていただきます。

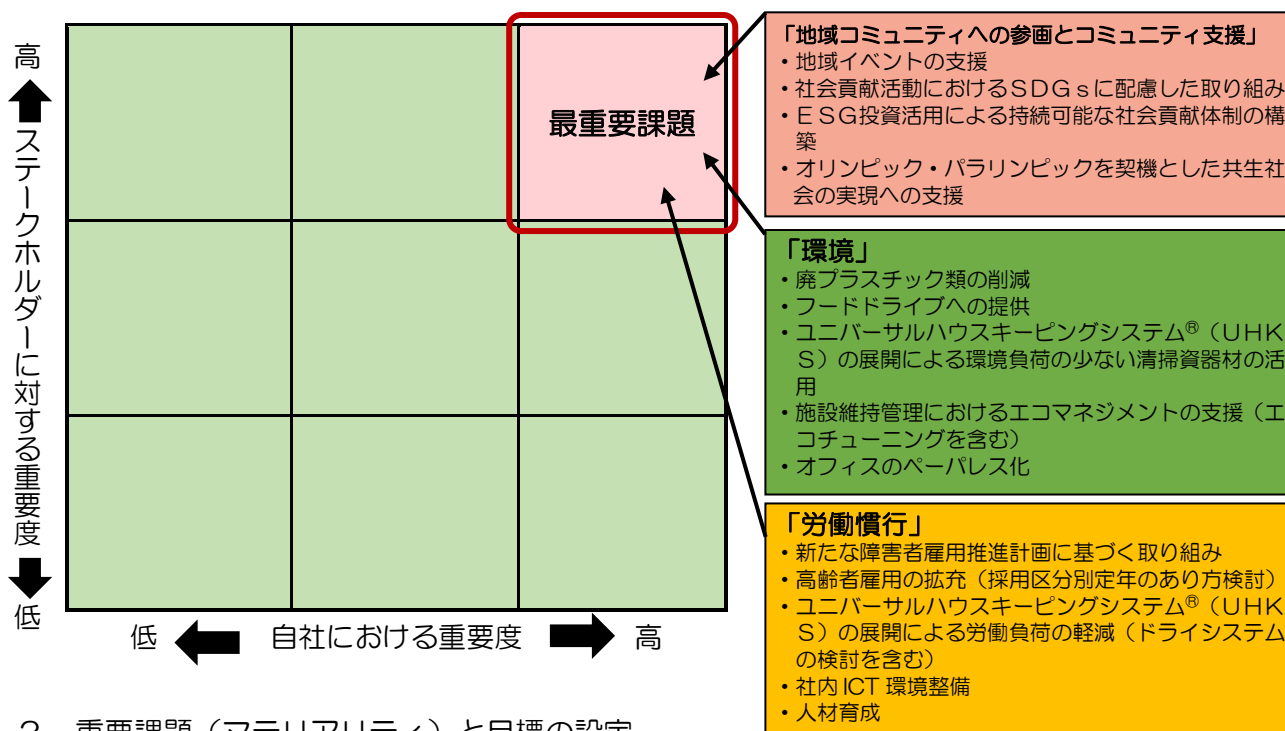
V. 重要課題（マテリアリティ）の特定

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項目を特定しました。それぞれの具体的な取り組みについては、経営基本方針2020の期間に沿って5年間の到達目標を設定した実施計画に基づき取り組んでいきます。

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します。

以下にマテリアリティ実施計画兼実績報告書〔2020年～2024年〕から抜粋し、具体的な取り組みを紹介します。なお、実施計画策定段階において、取り組み内容をわかりやすく表記するためにマテリアリティの名称を一部改めたものがあります。

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」

マテリアリティ名	地域イベントの支援			
5年間の目標	1. 経営基本方針に掲げた「自主事業企画（イベント事業）事業方針」に基づきイベントを企画・実施する。また、一過性でなく計画的で持続可能な運営を行い、地域コミュニティの活性化など、社会的な責任を果たすことを目指す。 2. 区民センター運営協議会の支援を継続的に実施し地域の活性化に寄与する。			
	取り組み項目	成果指標	2021年度実績	2024年度達成目標
1	「一流」に触れるイベントの開催	【重点目標】 各世代に対応したイベントおよび参加型のイベントの開催など、来場者の視点に立った企画・運営をする。 【成果の指標】 満足度調査の実施	各世代等に対応したイベントを開催し、文化芸術に親しむ機会を充実した。	イベント毎の満足度が75%以上とする。
2	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の開催	【重点目標】 地域還元を基本とし、区民の割引者枠、障害者等の招待者枠を設けるなど、地域に根ざした事業を開催する。 【成果の指標】 割引者・招待者数の割合	地域に還元することを基本に安価なイベントや、区民・障がい者招待イベントを開催した。	特定イベント毎に割引者数の割合を50%以上、招待者数の割合を3%以上とする。
3	運営協議会の事業支援	<ul style="list-style-type: none"> 運営協議会の事業支援 【成果指標】 事業の実施率・参加率 ※各センターの平均値 <ul style="list-style-type: none"> ラジオ放送 【成果指標】 紹介区民センター数	<ul style="list-style-type: none"> 事業支援 実施率 31.9% 参加率 ー% (事業のほとんどが中止のため算出不可) ラジオ放送 11センター 	<ul style="list-style-type: none"> 事業支援 実施率 100% 参加率 80% ラジオ放送 12センター

マテリアリティ名	社会貢献活動におけるSDGsに配慮した取り組み			
5年間の目標	SDGsの該当目標を踏まえ、各行動計画の達成をとおして地方公社としての地域社会貢献を実現する。			
	取り組み項目	成果指標	2021年度実績	2024年度達成目標
1	事業展開による貢献 ・受託公共施設の災害時における避難所運営支援の充実 公社業務継続訓練 区災対本部運営訓練参加 ・災害防災情報の放送 Goals: ① ⑬	事業展開による貢献 ・災害時における避難所運営支援の充実	訓練 1回 区協定の変更 1回	訓練 2回
2	利益の還元による貢献 ・区への寄付（クラウドファンディング等） ・ふるさと区民まつり、たまがわ花火大会運営協賛ほか Goals: ① ⑰	利益の還元による貢献 ・寄付・運営協賛（件）	寄付・協賛 6件	寄付・協賛 3件
3	社員の実践（協力）による貢献 ① 飲料水等の社内販売及びイベント参加等による販売利益の寄付等 ② ネットショップ回収によるリサイクルの寄付活動への賛同 ③ 福祉作業所製造の菓子購入 ④ 地域貢献活動 Goals: ③ ⑧ ⑪ ⑫ ⑭	社員の実践（協力）による貢献 ① 寄付件数（件） ② リサイクル換算値（20円/本・1kg2円） ③ 菓子購入数（個） ④ 地域貢献活動（回数）	① 2件 ② 197本相当 ③ 875個 ④ 3回	① 3件 ② 170本相当 ③ 950個 ④ 6回

マテリアリティ名	ESG投資活用による持続可能な社会貢献体制の構築			
5年間の目標	CSR活動の一環としてESG投資を導入し、継続的な社会貢献活動に寄与する。			
	取り組み項目	成果指標	2021年度実績	2024年度達成目標
1	企業ブランディングを目的とした投資活動	〈企業ブランディング〉 ・新規投資先、投資枠	投資方針の整理 投資先の情報収集	新規投資1件 2千万円
2	ESG投資による社会貢献活動を実現する仕組みの導入	〈社会貢献活動〉 ・新規投資先、投資枠	投資方針の整理 投資先の情報収集	新規投資1件 1億円～

マテリアリティ名	オリンピック・パラリンピックを契機とした共生社会の実現への支援			
5年間の目標	東京2020大会を契機として、多文化、多様性、国際理解、障害理解の促進を図り、共生社会の実現に寄与する。			
	取り組み項目	成果指標	2021年度実績	2024年度達成目標
1	多様性、多文化共生社会実現に向けた社会貢献活動	社会貢献としての活動回数	新型コロナの影響により実施せず	3回
2	物品の寄付	〈社会貢献活動〉 ・新規投資先、投資枠	実績なし	

重要課題-2 「環境」

マテリアリティ名	廃プラスチック類の削減			
5年間の目標	オフィスから排出される廃プラスチック削減と再利用により環境負荷の軽減を図る。			
	取り組み項目	成果指標	2021年度実績	2024年度達成目標
1	プラスチック品購入への意識・啓発	啓発活動 実施回数	分別の周知徹底を実施	実施回数
2	プラスチック製品の再利用	(検討中)	検討継続とした	継続実施

マテリアリティ名	フードドライブへの提供			
5年間の目標	会社の災害備蓄品だけでなく、従業員からも提供可能な食料品を募り、継続的に提供していく体制を構築する。			
	取り組み項目	成果指標	2021年度実績	2024年度達成目標
1	世田谷区「フードドライブ」、区内NPO等への提供	団体への提供 回数	新型コロナの影響により検討継続	実施1回

マテリアリティ名	ユニバーサルハウスキーピングシステム®(UHKS)の展開による環境負荷の少ない清掃資器材の活用			
5年間の目標	<ul style="list-style-type: none"> ユニバーサルハウスキーピングシステム®の実施施設を段階的に増やし、全施設に導入することを目指す。 清掃品質の向上と統一化を定着させることで、清掃の「サービス公社品質」を確立する。 			
	取り組み項目	成果指標	2021年度実績	2024年度達成目標
1	ユニバーサルハウスキーピングシステム®の各施設への導入	導入施設数	3施設導入 (累計33施設)	45施設
2	清掃資器材の見直し ・さらなる環境負荷の少ない資器材 ・資器材の購入リスク回避のため、同等な清掃資器材	資器材(洗剤等)選定 使用施設数	展示会、及びオンライン研修にそれぞれ2回参加しシェア収集	5施設

マテリアリティ名	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）			
5年間の目標	1. 管理施設において、環境に配慮した取り組みを継続的に実施する。 2. 施設から排出される温室効果ガスの削減を目指し、施設に設置された設備の最適な運転管理を提案する。			
	取り組み項目	成果指標	2021年度実績	2024年度達成目標
1	環境に配慮した取り組み	計画した取り組みの達成率(実施率)	100%	100%
2	施設から排出される温室効果ガスの削減を目指した提案	エネルギー削減(排出CO ₂ の割合)	・事業化については困難であるため、取り組み課題とする。 ・他の取り組みについても調査・検討した。	充電ステーションの適正管理

マテリアリティ名	オフィスのペーパーレス化			
5年間の目標	紙資料の計画的な削減による環境負荷の軽減			
	取り組み項目	成果指標	2021年度実績	2024年度達成目標
1	紙文書の電子データ化	オフィス内文書類、長期保存文書の電子化による紙資料削減率	会議資料のペーパーレス化着手	20年度比40%減

重要課題-3 「労働慣行」

マテリアリティ名	新たな障害者雇用推進計画に基づく取り組み			
5年間の目標	障害者の社会参加の促進と経済的自立を支援するため、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、雇用の質に重点を置いた障害者雇用を目指す。			
	取り組み項目	成果指標	2021年度実績	2024年度達成目標
1	様々な障害のある方が、元気で活気を持ち働き続けられる職場環境の実現に向け、日常的に家族や支援機関などの情報共有ネットワークを更に強化するとともに、有資格者・経験者による助言、提言、相談体制の強化をおこなう。	有資格者・経験者による相談体制の回数	・新たに専門員を雇用。アドバイザーと共に、職場巡回相談(その際、個別案件相談も実施)を41回実施。	・アドバイザー(経験者)、有資格者による相談、職場巡回相談:48回/年 ・本社専門員による関係者を集めての、個別案件相談:24回
2	障害者就労支援従業員(担当、専門員、就労指導員)、施設スタッフ(清掃員、施設監督者、就労支援員)のスキルアップの策定、実施。	施設監督者の研修回数、就労指導員、就労支援員の上位スキル的人数	・課内で、職制スキルアップについての検討実施	・施設監督者研修:3回。 ・就労指導員(相談員):2人 ・就労支援員(エリアリーダー):5人

マテリアリティ名	高齢者雇用の充実（採用区分（社員、施設監督者・スタッフ等の契約社員等）別定年のあり方検討）			
5年間の目標	公務員の定年引上げや現実の人員需給バランスを考慮しつつ、採用区分別定年の見直しを検討、順次実施する。			
	取り組み項目	成果指標	2021年度実績	2024年度達成目標
1	採用区分に応じた検討	(検討中)	区の制度改正を踏まえ検討継続	検討・実施

マテリアリティ名	ユニバーサルハウスキーピングシステム®（UHKS）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）			
5年間の目標	<ul style="list-style-type: none"> ユニバーサルハウスキーピングシステム®の実施施設を段階的に増やし、全施設に導入することを目指す。 清掃品質の向上と統一化を定着させることで、清掃の「サービス公社品質」を確立する。 重労働の清掃箇所について、ロボットクリーナー等の資機材を利用し、作業軽減を図る。作業軽減により空いた時間を利用し、さらなる清掃品質向上になるような作業を行う。 			
	取り組み項目	成果指標	2021年度実績	2024年度達成目標
1	既導入施設への定着支援	ユニバーサルハウスキーピングシステム®の各施設への導入施設数	33施設 (24施設へフォローアップを実施。)	45施設
2	清掃資機材の見直し ・労働負荷軽減に繋がる資機材（ロボットクリーナー等）の導入	新資機材の導入施設数	0施設 (展示会、及びオンライン研修にそれぞれ2回参加し情報収集。)	5施設

マテリアリティ名	社内 ICT 環境整備			
5年間の目標	多様な働き方の実現や事業継続性の強化に向けた ICT 利活用環境の構築			
	取り組み項目	成果指標	2021年度実績	2024年度達成目標
1	ICT 利活用環境整備の計画策定	ICT 利活用環境整備の計画策定	検討組織設置 現状課題整理	中長期計画策定 次期計画案作成
2	現行システムのクラウド移行およびテレワーク環境整備	現行システムのクラウド移行およびテレワーク環境整備	リモート接続ツール導入	クラウド化計画策定 (サーバ、デスクトップ環境等)

マテリアリティ名	人材育成			
5年間の目標	経営基本方針に基づき、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、主体性や想像力に富み、専門性と優れた実務能力を備えた人材を育成する。			
	取り組み項目	成果指標	2021年度実績	2024年度達成目標
1	評価制度を活用した人材育成	部門ごとに必須または推奨される知識・スキルの体系的な整理	研修実績、保有資格等の一元管理に向けた課題整理	次期人材育成計画への課題整理
2	職層や職種ごとに必要とされる知識・スキルの体系的な習得と活用	職層や職種ごとに必要とされる知識・スキルの体系的な習得	現状課題整理と仕組みの検討	次期人材育成計画への課題整理

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、統括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。

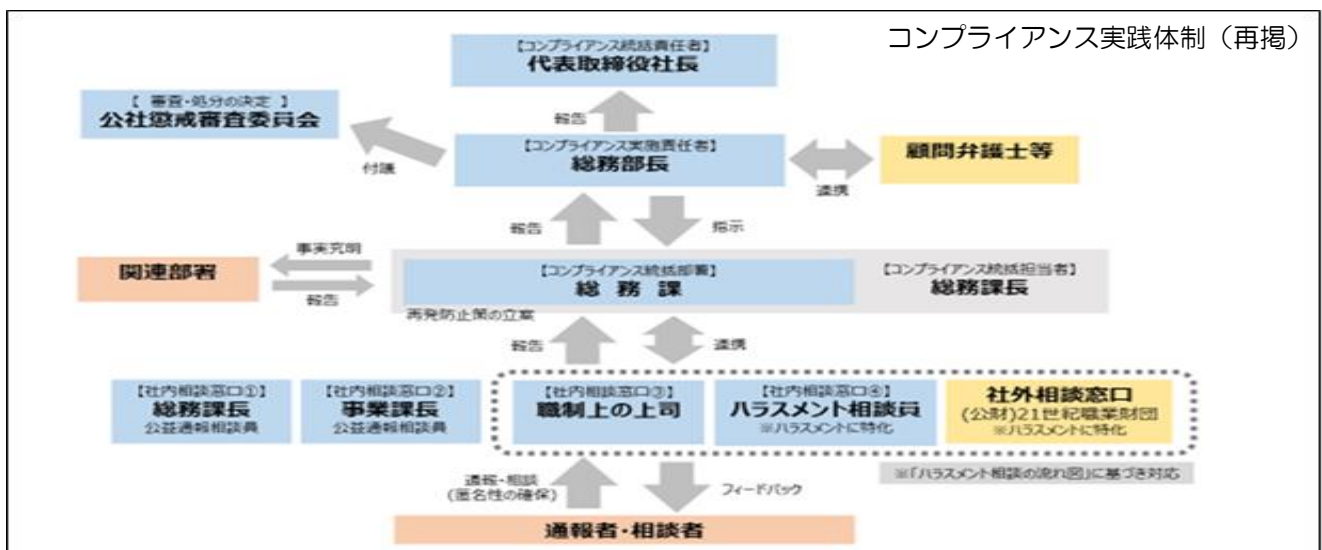
実施責任者（総務部長）は、統括担当者および各通報・相談窓口の担当者を指揮し、コンプライアンスを確実に実践します。重大なコンプライアンス違反が発生した場合は、統括担当者に事実究明を指示し、懲戒の対象となる案件については顧問弁護士等と連携を図りながら、世田谷サービス公社懲戒審査委員会に付議します。

統括担当者（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

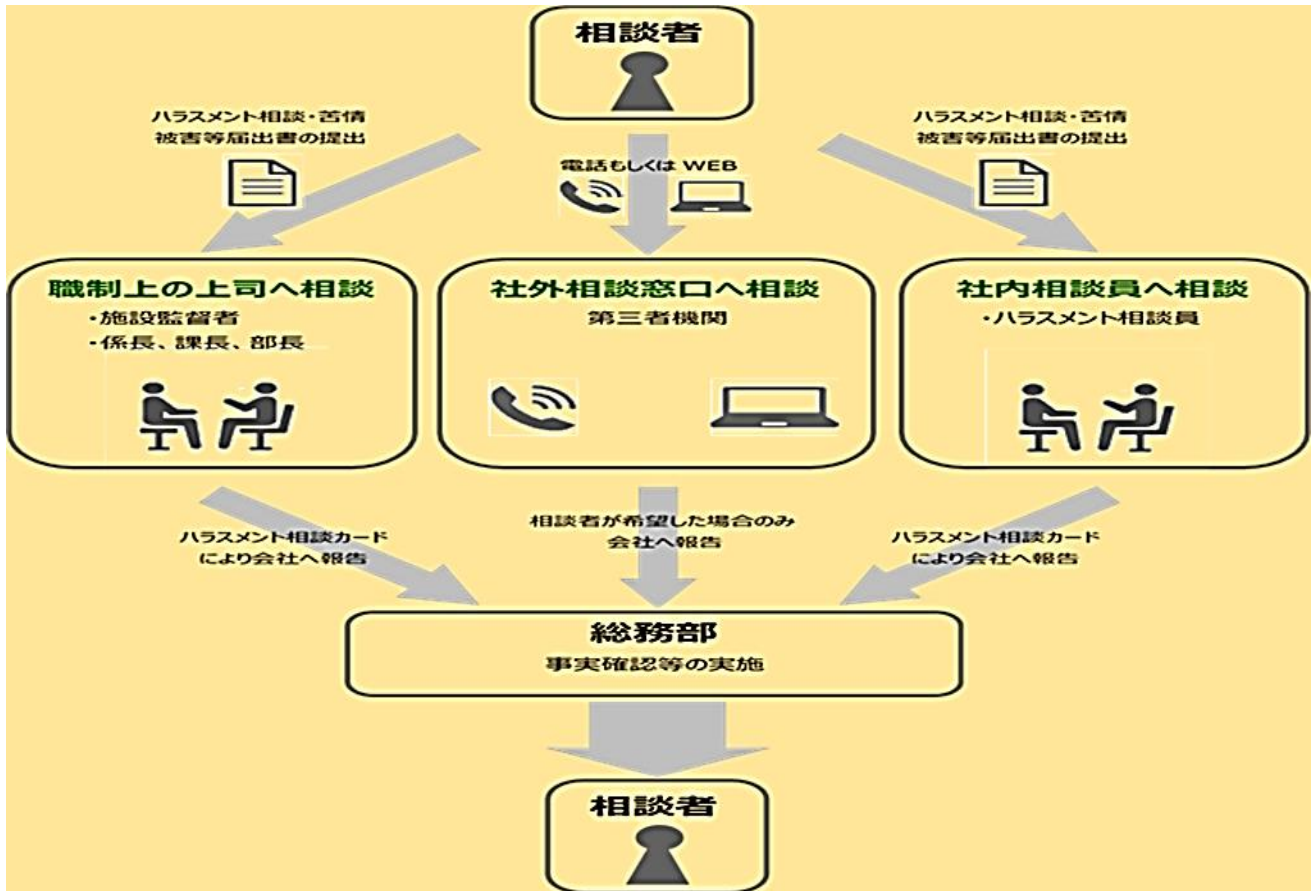
正しい知識と認識を持ち、お互いの人格や尊厳を不当に侵害することのないよう言動に十分注意するとともに、円滑なコミュニケーションづくりに努め、良好な職場環境の維持、確立に努めるものとする。

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>>



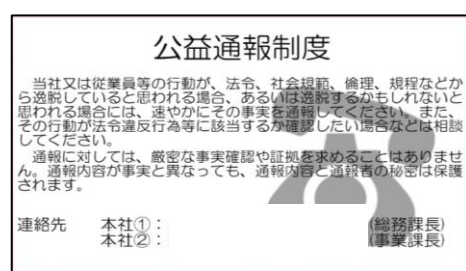
4. コンプライアンスの教育・研修

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。採用時研修などの機会をとらえて研修を実施し、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、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）

世田谷区は、区内在住の外国人や訪日外国人旅行者が増加していく中で、多文化共生プランを策定して共生社会の実現に取り組むとともに、事業者に対しても情報の多言語化等によるコミュニケーション支援に努めるように求めています。

当社はこの要請に答えて、維持管理をしている区民会館において、74言語に対応した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に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							
	地方公社としての目的・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							
役職年数	1	2	3	4	5	6年以上	1	2	3	4	5年以上	1	2	3	4	5	6年以上	1	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							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、働き方不具合、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 / エンパワーメント					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 → ※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 【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 / ユニバーサルハウスキューピング 【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 / ユニバーサルハウスキューピング 【必須資格】障害者職業生活相談員 / JOBコーチ(就労指導員)																												
	EPM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) アンコンシャス・バイアス研修—無意識の偏見を取り除く—の実施

多様な人材が、お互いを認め合い共に働くことのできる職場づくりにおいて、障壁となる性別や年齢などへの無意識の偏見（アンコンシャス・バイアス）を理解し、自らコントロールできる人材の育成に向けて、管理監督職にある従業員を対象として人権意識の向上とイクボス宣言の実践のための研修を実施しました。

(3) 就業規則等の改訂

同性パートナーへの公平な処遇と、従業員のワークライフバランスの実現や柔軟な働き方の実現を目指して「就業規則」や「育児・介護休業等に関する規程」の改訂と、「テレワーク勤務規程」の制定を行い 2022 年 4 月から施行することとしました。

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。

2021 年度安全衛生スローガン

『転倒はほんの少しの気の緩み』

(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・社会規範等を遵守するとともに、反社会的勢力との一切の関係を排除します。
- 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。また、反社会的勢力に該当しないこと。
- 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、本項目を推進いただきますようお願いいたします。

(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
- 反社会的勢力との一切の関係を排除

(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いたします。

- 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

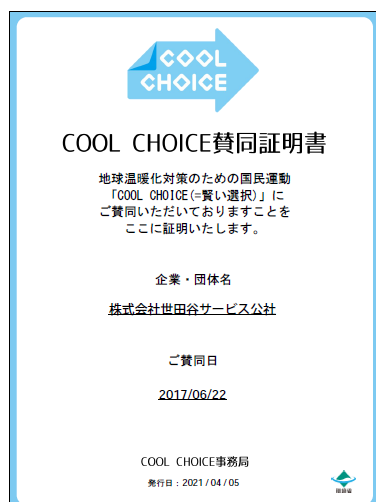
国の推進する地球温暖化対策に資する「賢い選択」を促す国民運動「COOL CHOICE」に賛同し、「クールビズ（COOL BIZ）」「ウォームビズ（WARM BIZ）」に取り組み、ノーネクタイ・空調機の適正温度設定・蛍光灯の間引き・昼休み時の消灯・低公害車の購入・自転車利用の促進等を実施しています。継続的な活動により、本社の電気使用量は2011年度（63,177kw/h）と比較して減少していましたが、2020・2021年度は新型コロナ対策として休日を含む勤務体制を実施したため増加に転じました。

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
2020年	74,811	1,975	新型コロナ対策として休日を含む勤務体制を実施したため増加となった。
2021年	57,513	1,518	2020年より減少しているが、2011年度よりは増加している。

(2022年1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677万個を回収し、地域のプラスチックごみの削減と「認定NPO法人世界の子ども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	回収数量 (kg)	個数換算 (個)	CO ₂ 削減量 (kg)	ワクチン換算 (人分)
2020	1,592.8	684,904	5,017.3	159.3
2021	1,967.0	845,810	6,196.0	196.7

- 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 CO₂ が発生
- ポリオ (小児麻痺) ワクチン 20 円/人分に換算

(2022 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 (PF) 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 (PF)」製紙実績 (2022年3月31日現在)

項目	単位	2020年度	2021年度	備考
オフィス古紙回収量	重量 (kg)	1,552	825	
	枚数 (枚)	388,000	206,750	A4に換算
CO ₂ 削減量	重量 (kg)	528	281	1kgから0.34kg発生
再生紙納品枚数	枚数 (枚)	118,307	55,351	A4に換算

※2021年度は、オフィス製紙機移転につき稼働時間が減少したため実績が減少した。

この再生紙を活用して、当社に働く障害のある従業員が描いた絵を掲載した卓上カレンダーを製作して、社内の各現場に配布しました。

(4) プラスチックごみ発生抑制の取り組み

レジ袋やペットボトル、ストローなどのプラスチックごみによる海洋汚染の防止に向けて、2020年7月のレジ袋有料化に合わせて従業員に向けてエコバックの利用促進を周知するとともに、飲食店や売店のレジ袋の廃止に取り組みました。

2021年にはプラスチック容器やストローの廃止のために紙製のバタフライカップに切り替えるとともに、「せたがやエコフレンドリーショップ」に登録して食品ロスや使い捨てのプラスチック容器等の抑制に取り組みました。

※「公社瓦版」により環境に関する取り組みを社内に周知しています。

公社瓦版

こうしゃかわらばん 第46号

2022年3月8日号

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.

社会貢献 ペットボトルキャップ回収で、 開発途上国の子どもにワクチンを！



2月本社にて、ペットボトルキャップがたくさん入った大袋を、社会貢献委員がワクチン提供に役立てるために出荷しました。今回は、本社の回収分として132,440個のキャップ量となりました。

開発途上国では、感染症に苦しみ、ワクチンを必要としている子どもたちがいます。当社では、「認定NPO法人世界の子どもにワクチンを 日本委員会」様の活動に賛同しキャップを寄付することで、途上国へのワクチン提供に貢献しています。キャップは4,300個でポリオワクチン(小児麻痺)一人分となり、世界の開発途上国の子どもの命を救うことにつながっています。また、キャップはリサイクルされるため、二酸化炭素削減への貢献にもなっています。なお、本社の発達障害者就労支援センターには、キャップを袋詰めする大変な作業に協力していただいています。

このキャップ回収は、社員の実践(提案型)による社会貢献活動として2009年より取り組んでいるものです。これまで677万個のキャップを寄付してきました。当社では開発途上国の子どもの命を救うために、ワクチン提供を続けていきます。これからも、キャップ回収へのご協力をお願いいたします。

当社ペットボトルキャップ回収ボックスは以下の施設に設置されています。
北沢タウンホール、玉川総合支所、三軒茶屋分庁舎、鳥山総合支所、砧総合支所



2020年度ペーパーフレンズのリサイクル。環境改善実績

古紙回収	再生紙納品	二酸化炭素削減
38万枚 (A4換算)	12万枚 (A4換算)	500kg (1kgから0.34kg発生)

CSRレポート 2020より

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	回収数量 (kg)	二酸化炭素削減 (kg)	二酸化炭素削減 (CO ₂ 削減率)	ワクチン換算 (人分)
2020	1,592.80	684.904	5,017.30	159.3
2021	1,367.00	845.810	6,196.00	196.7

2022年3月1日現在

共働推進課「2022 ペーパーフレンズカレンダー」ができました。

「ペーパーフレンズ」の再生紙を使った卓上カレンダーが完成しました。今年もカレンダーには障害のある従業員が描いた個性的な絵がそろいました。カレンダーは、就労支援センター「ゆに」、障害のある従業員、共働推進課が丸となって企画制作したものです。

当社では、古紙を再生、利用する紙の地産地消事業「Pepar Friends せたがや」に取り組んでいます。また、当社CSRの取り組みとして、障害者就労の場の拡大及び環境負荷の軽減に寄与しています。



カレンダーに載らなかった皆さんの作品をご紹介します

MT.さん, T.H.さん, M.K.さん, R.M.さん, K.N.さん, H.O.さん, N.O.さん, H.O.さん, T.H.さん, Y.S.さん, A.N.さん, Y.N.さん, S.S.さん

公社瓦版

2021年 6月 21日号

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.

世田谷公園売店 海の豊かさを守るため ストローの要らないパタフライカップを導入

近年、レジ袋やペットボトル、ストロー等プラスチックごみによる海の環境汚染が問題になっています。当社でも、環境に配慮した事業活動を推進しており、世田谷公園売店では、自分たちでも出来ることはないかと考え、今回ストローの要らない紙製の「パタフライカップ」を導入しました。



パタフライカップ、とがった先端が飲み口です。スリーブには、せたがやとプラスチックごみ削減のメッセージが入っています。

海の豊かさを守ろう！プラスチックごみ削減
海に流れ出したプラスチックごみは細かく砕かれて海の生き物に取り込まれてしまうなど悪影響を与えます。また焼却によって発生する二酸化炭素は地球温暖化の原因となります。プラスチックごみの削減は、SDG（エスディーゼス）の達成目標「13.気候変動に具体的な対策を」「14.海の豊かさを守ろう」になっています。パタフライカップは、ストローなしで飲むことが出来る紙カップです。売店で提供するアイスコーヒーやアイ스티ーなどのカップをこれに切换え、プラスチックごみの削減を実現しています。



お客さまへ取組みをPRしています
お客さまからは「羽根を広げた蝶のようなカタチで持ち歩いてもらっても構いません。」「スリーブ付きで冷たいものが滑らず持てる。」などの声をいただき好評です。売店では、スタッフ手描きのイラストやDJ せたがや入りのスリーブを作り、お客さまに取組みをご理解・ご協力いただけるようPRしています。海の生物を守るため、皆さんの職場でもできることからプラスチックごみ削減に取り組んでいきましょう！



公社瓦版

2021年 12月 24日号

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.

世田谷区”せたがやエコフレンドリーショップ”に登録

11月28日、当社が運営する飲食店・売店が、「せたがやエコフレンドリーショップ」に登録されました。登録されたのは、「喫茶レスト（教育センター内）」、「世田谷公園売店」、「カフェストリーム（玉川区民会館内）」、「セタビカフェ（世田谷美術館地下）」、「さくらかふえ（砧区民会館）」の5店舗です。各店舗では、余った料理の持ち帰り対応やプラスチックカップを紙製容器（パタフライカップ）に切替える等、環境への取り組みを行っています。

せたがやエコフレンドリーショップとは
世田谷区では、「食品ロス」や「海洋プラスチック」ごみが世界的に問題となる中で、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お店を「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。



公社瓦版

2021年 10月 12日号

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.

北沢タウンホールで “第15回 世田谷にみどりいっぱい講演会&コンサート” が開催されました。

10月2日、北沢タウンホールの指定管理者自主イベントとして、今年が15回目となる環境をテーマにしたチャリティーイベントが開催されました。このイベントは区制100周年となる2032年にみどり率33%実現を目指す「世田谷みどり33」を支援するために開催してきました。今回は、浦井史郎氏の講演会、東京マンドリン・アンサンブル「竹組」によるマンドリンコンサートが開催されました。



みどりを増やすことは豊かな住環境を守ること、さらには地球環境を守り、温暖化による風水害から私たち人類を守ることもつながります。皆さんの職場や家庭でも一本の木を大切に育てるところから、地球環境保護に取り組んでいきましょう！



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

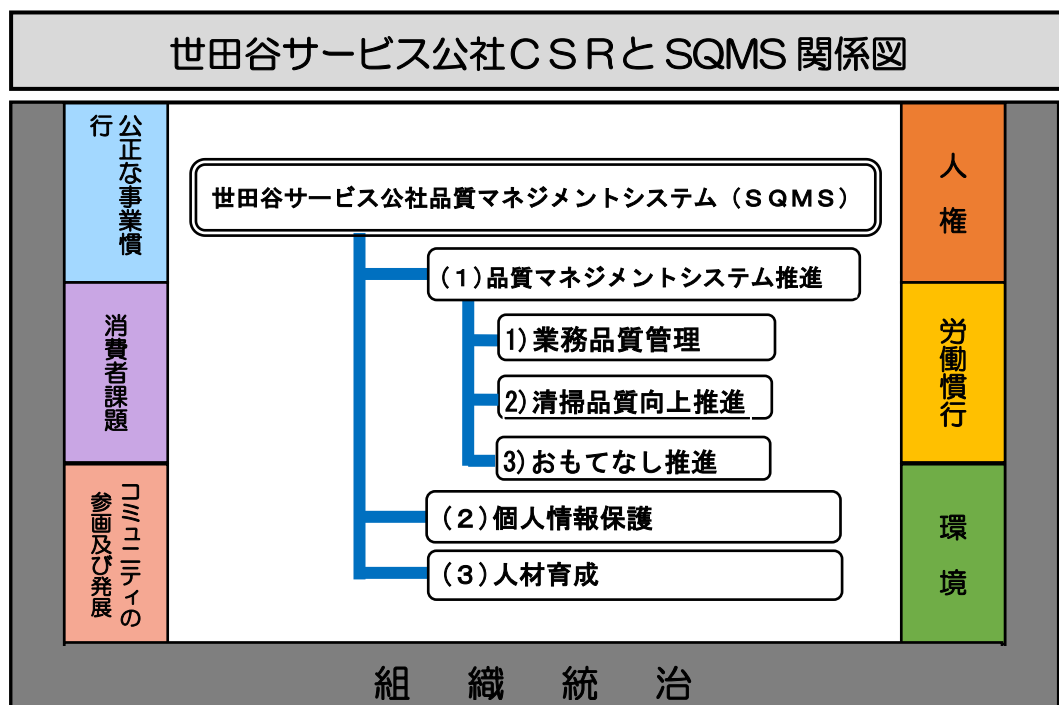
世田谷サービス公社品質マネジメントシステム（SQMS）に基づき、基本理念を実現するため、チームワークとコミュニケーションを醸成し、サービス意識と専門知識を持った人材の育成に努めることで、顧客満足度を重視した良質な区民サービスを提供します。

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

国際標準規格を参考に、各業務に合わせ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、運用マニュアル等を整備し、品質チェックを実施。

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®(UHKS)」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 4施設に導入し、展開施設数が30となる。
- ⑤ 2021年 3施設に導入し、展開施設数が33となる。品質維持、向上のためフォローアップ体制を整備。



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 接客リーダー制度の運用開始、研修・発表会の実施
- ⑤ 2021年 接客マイスター社内認定制度の立ち上げ。「おもてなし規格 金認証」の審査、再認証取得。



(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」と連携した接客研修の実施。
- 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)。

接客マスター認定式を公社瓦版で紹介しました。

公社瓦版

2022年3月31日号

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.

接客マスター合格おめでとうございます！

認定バッジ授与式が行われました。

3月15日、当社の新たな認定制度「接客マスター」の試験に合格した施設スタッフ8名に対し、認定バッジの授与式が行われました。



認定バッジは「接客マスター」の証

祝
合格

授与式後、職場での表彰 (本社)



当社では、2020年度に、「世田谷ラブ」、「ホスピタリティ&スマイル」等の「世田谷サービス公社のおもてなしポリシー」を制定し、浸透を図ってきました。

2021年度からは、接客力向上を目的に、「接客マスター」として模範となる施設スタッフを認定することとなりました。実技、筆記、スピーチなどの試験を受け認定されます。

岡田社長は、祝辞で「合格された皆さんにより『おもてなしマニュアル』の考え方が全社に広がることを期待します」と述べられました。

今回の合格者は「これからもチームワークでサービスの向上に努めていきたい」と意欲的です。

2022年度、接客マスターは、施設スタッフの模範となるとともに、「接客マスターワーキンググループ」で施設の接客力向上について検討し、施設監督者会議などで活動報告を行っていく予定です。



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. 新たな清掃業務管理の基本的な考え方

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[®]（UHKS）」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。



(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. 2021年度までの取り組み

- (1) 33施設へユニバーサルハウスキーピングシステム[®]（UHKS）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、2020年度:4施設、2021年度:3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、ユニバーサルハウスキーピングシステム[®]（UHKS）の検証を実施しました。
- (6) 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）を取得しました。



4. 今後の展開

- (1) 順次、対象施設へ展開をします。(2022年度は2施設への導入予定)
- (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体制を構築します。
- (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。

清掃品質向上のために実施した「建築物清掃研修」を公社瓦版で紹介しました。



公社瓦版
こうしゃかわらばん 第45号

2022年1月21日号

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.

事業課、新たな研修「建築物清掃業研修」



清掃の品質管理のため、清掃スタッフが参加

今年度12月～1月にかけて、事業課の新たな研修として「建築物清掃業研修」が開催されています。当社は、建築物衛生法（建築物における衛生的環境の確保に関する法）や品確法（公共工事の品質確保の促進に関する法）等の社会環境に合わせ、2019年より東京都の建築物清掃業登録に登録しました。登録の継続にあたり、毎年この研修を実施することが義務付けられています。昨年度はコロナ禍の影響で、集合研修としては実施できませんでしたが、今年度は、本社や各施設で開催しています。

清掃の品質管理にかかわる4つの視点からなる研修

研修は4つの視点で行われました。

- ・第1部は新清掃方式ユニバーサルハウスキーピングの機械器具・資材の使用方法（清掃の5原則、マイククロロス、除菌洗浄剤アクセルの効果と希釈・安全データシート・汚染度測定）。
- ・第2部は安全衛生からの効率化の工夫と顧客満足度の高い作業の計画について講義。
- ・第3部では研修の意義や、作業従事者の責任と任務・環境問題（清掃作業中の個人情報保護、洗剤排水、針刺し・嘔吐物の感染症対策）。
- ・第4部では新清掃以外の機械器具・資材の使用方法（タオル、モップ、洗剤の活用）のビデオ講義とテストが行われました。

高品質で効率的な清掃作業に必要な研修

当社の基幹業務である公共施設の日常清掃。本研修は、これからも当社が、高品質で効率的な清掃作業を行っていくために必要な研修です。今回が集合研修としては初めての開催となりましたが、「清掃作業監督者」などの資格を有する事業課社員が講師となり、充実した内容になりました。また、受講した清掃スタッフからは「洗剤や機材の使い方などを、あらためて確認できた」「このような機会をつくっていただけて良かった」等の声があり、清掃の基本とともに日常清掃のプロとしての意識も高まった研修になりました。事業課では、これからも定期的に本研修を実施していく予定です。

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
- ・ 大規模災害における人的支援など区との連携強化
- ・ 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
 - ・ 災害時における区民施設の安全安心を積極的に確保できるか
 - ・ 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）

<2022年3月31日現在>

項目	2021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(%) [※]	88人 9.10% 22.28%	(内、重度障害者 53人) 参考:民間企業の実雇用率 2.20%(2021年6月) 参考:民間企業の法定雇用率 2.3%(2021年3月) [※] 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(%)	498人 51.50%	参考:31人以上規模企業の60歳以上常用労働者の割合 12.7% 令和2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(%)	529人 54.70%	参考:労働力人口総数に占める女性割合 44.3% 「令和2年の働く女性の状況」(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(%)	673人 69.60%	
従業員総数(人)	967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)	22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	2020年度実績	2021年度実績	備考
区内業者への委託率	55.7%	56.5%	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) 東日本大震災復興支援チャリティコンサートを主催し、寄せられた寄付金を桜の植樹活動をしているNPO法人に寄付をした。
- 3) せたがやふるさと区民まつり、世田谷246ハーフマラソン、世田谷線つまみ食いウォーキング、せたがや福祉区民学会への広告協賛ほか。

- 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ボランティアグッズの寄付を行った。
- 5) 「世田谷にみどりいっぱいチャリティ講演&コンサート」を世田谷にみどりいっぱいの会とともに主催し、売上金の一部を区のトラスト基金とトラスト活動に寄付をした。

(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、清掃活動を実施。
- 2) 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。
- 3) 社内に設置したセルフカフェの利益を福祉団体に寄付。
- 4) 古切手の回収・寄付。
- 5) 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677万個を回収、地域のプラスチックごみの削減に貢献。
- 6) 大規模災害時に限らず平時から、施設利用者をはじめとした区民の安全・安心を確保するため、機能別消防団員（事業所団員）への入団を推奨し60名が入団した。今後、災害対応力の向上に取り組むとともに、地域の消防団活動への参加に努めていく。



〈清掃活動〉

※「公社瓦版（社内広報レポート）」により社内に取り組みを周知しています。

公社瓦版

第29号

2021年 4月 23日号

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.

共生社会の実現に向けて
ボランティアグッズを世田谷区へ寄付しました。

4月16日、東京2020大会等の区ボランティアグッズの寄付贈呈式が世田谷区役所で行われました。当社の従業員がデザインした、世田谷ボランティア「SETAGAYA CITY VOLUNTEER」の文字とエフエム世田谷・DJせたハチが入ったポロシャツや帽子等、全7点を寄付しました。これは、「世田谷おもてなし交流・参加実行委員会」に賛同する当社が、共生社会の実現のために世田谷区へ寄付したものです。

◆寄付したボランティアグッズ

帽子

ポロシャツ
(ボランティア・職員用)

ネック
ストラップ

ショルダー
バッグ

ハンドタオル

帽子

観光資料配布用
バッグ

DJせたハチをつけたボランティアが活躍します。

グッズは、東京2020大会やその他のボランティア活動で使用されます。数多くの区民の皆さまの目にも留まります。保坂麗人世田谷区長からは、感謝状を頂きました。

とうしゃよう 当社用にもポロシャツ作りしました。

同デザインで前面が当社ロゴとなっている当社用のポロシャツも作りしました。コロナ禍ではありますが、今後のエフエム世田谷、イベント担当、社会貢献委員等の活動で、東京2020大会や共生社会実現、そして当社PRのために使用していく予定です。

公社瓦版

第32号

2021年 7月 27日号

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.

私たちも地域の一員！
お揃いの「DJせたハチくんポロシャツ」で
街をクリーンアップ！

7月15日（木）、当社の社会貢献委員は「せたがやクリーンアップ作戦」に参加。三軒茶屋銀座商店街の街裡にお声がけし、三軒茶屋駅周辺（三軒茶屋銀座商店街エリア）と烏山川緑道から代沢十字路までの茶沢通り（太子堂商店街エリア）の歩道やわき道の清掃作業を行いました。

ふだんお互いに離れた職場で働く社会貢献委員ですが、この日は業務の合間をぬって駆けつけました。今年は、全員がDJせたハチくんと社名を背中につけたお揃いのポロシャツで街に出て作業しました。初参加の岡田社長は自ら社会貢献委員の先頭立って、率先してゴミを拾われていました。

当日は強い日差しでしたが、参加者は商店街の人から「ご苦労様」と声をかけられながら一生懸命清掃しました。1時間ほどで、空き缶、ペットボトル、ビニール、段ボール等で大きなゴミ袋3つが一杯になりました。参加された皆さん、おつかれさまでした。

当社はこれからも従業員の実践による社会貢献として、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。

お揃いの「DJせたハチくんポロシャツ」が目をひきます。

きょうの収穫はいかに？

毎日の目線でゴミを探します。

53

公社瓦版

2021年 9月 22日号

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.

世田谷消防署から救急医療週間感謝状が贈呈されました

9月13日(月)救命講習を積極的に推進するなど、救急業務の充実発展に寄与したとして、救急医療週間感謝状贈呈式が執り行われ、世田谷消防署長から感謝状が授与されました。



令和三年度 救急医療週間 感謝状贈呈式

この感謝状は、当社が、従業員対象に普通救命講習の受講に取組んでいることや、救命講習を指導できる応急手当普及員がいる等、すぐに救護の手がさしのべられる応急救護体制が評価されたものです。

地域コミュニティの安全・安心に寄与

贈呈式では、世田谷消防署長より、「地域の安全・安心のランドマークとして、また、世田谷区における救急救命の手本となる企業として期待しています。」とのお言葉をいただきました。岡田社長は「全従業員が普通救命講習を積極的に受講することで、地域コミュニティの安全・安心に寄与できるよう当社の責務を果たしていきたい」と述べました。当社はこれからも救急救命をはじめ世田谷区の「地域防災力の向上」をめざし、区民の安全・安心を確保していきます。私たち従業員1人ひとりが地域防災への高い意識をもって、普通救命講習や自衛消防訓練等に積極的に参画していきましょう！

普通救命講習を思い出して落ち着いて対応しましょう！

救急車が到着するまでの平均時間は7～8分。心臓や呼吸が止まった人の命が助かる確率は、発生から10分で急激に少なくなります。この救急車到着までの空白の7～8分の救命処置が傷病者の生命を大きく左右します。傷病者が発生した場合は、講習を思い出し、「119番通報」「心肺蘇生」「AEDによる除細動」の処置に落ち着いて対応しましょう。本社には、訓練用のAEDや人形がありますのでご活用ください。



公社瓦版

2021年 10月 26日号

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.

エフエム世田谷が、東日本大震災復興支援チャリティコンサート「さくら並木の道しるべ Vol.9」を開催！(北沢タウンホール)



10月16日、北沢タウンホールで開催されたこのコンサートは、東日本大震災復興支援チャリティのため、毎年、当社エフエム世田谷が主催しているものです。今回のコンサートには、歌手の普天間かおりさん、リコーダー奏者の村山直子さん、琉球伝統歌舞集「琉球一琉舞」が出演され、すばらしいパフォーマンスが披露されました。

100年後にTSUNAMIを伝えるために

このコンサートで集まった寄附金は、NPO法人「さくら並木ネットワーク」に贈られ、被災地の津波の到達地点に桜を植樹する活動に活用されます。いつか大津波が来たときに、この桜の木が避難すべき高さの基準として、地域防災の役に立つそうです。これまで、岩手県陸前高田市・宮城県南三陸町・福島県相馬市など、21カ所に5,500本を超える桜が植えられています。

地域の安全・安心に貢献するラジオ局、エフエム世田谷

「エフエム世田谷」では、毎年開催されるこのイベントをとおして、東日本大震災の被災地を支援すると共に、世田谷区の地域防災力の強化を支援しています。区との協定に基づき、24時間態勢で災害情報・防災情報・生活関連情報を区民の皆さんにお届けする等、これからも地域の安全・安心に貢献していきます。」



公社瓦版

2021年 12月 6日号

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.

世田谷区障害者雇用促進協議会より感謝状をいただきました

12月5日開催された、第41回区民ふれあいフェスタでは、「世田谷区障害者雇用促進協議会感謝状贈呈式」がおこなわれ、当社が感謝状をいただきました。障害者の授産活動への理解を示し世田谷区における障害者の自立と地域福祉の推進について評価されたものです。代次まちづくりセンターや池ノ上青少年会館の定期清掃業務を「しごと」様へ発注したことが、障害者の仕事へのやりがい、作業対価の向上、さらに障害者施設の作業受注への貢献に繋がりました。また、世田谷区障害者週間記念区長表彰式(自立生活者)では、職場の清掃員のみとめ役となる等ほかの障害者の模範となるとして、表彰されました。おめでとうございます。





公社瓦版

2022年 3月 22日号

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.

当社従業員が世田谷消防団に入団しました

#地域防災力 #事業所団員入団式

3/14、世田谷区役所にて、株式会社世田谷サービス公社事業所団員入団式が行われました。昨年11月からの募集で当社から60名もの従業員が入団しました。

これまで当社は、従業員の普通救命講習の受講や、世田谷区との「災害時における協力態勢に関する協定」を締結し、避難所・帰宅困難者施設運営支援、エフエム世田谷災害防災情報放送等、地域防災体制の整備に努めてきました。この度、地域防災体制への強化ならびに企業の社会貢献として、世田谷消防団の事業所団員となり、区民の安全・安心を確保するため、初期消火や救護活動、避難誘導などの技術を生かすに、さらなる災害対応力の向上に取り組んでいます。




本社に、消防団活動への協力の証として、火の消防団旗を奉呈します。消防のイメージである黄色のヘルメットを被り、事業所の消防団員としての使命感を消防団員と事業所の従業員をイメージした格好の消防団員として、さらなる業務で力強く貢献し、また、ハート型は地域をより安全に保つてくれると信じています。(消防団 HP より)

社長をはじめ、12名が代表として出席しました。

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"> 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 	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"> 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 	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"> 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 	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"> 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 	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"> 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 	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"> 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 	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態勢に関する基本協定 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"> 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 	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 23 項目	    

取り組み内容の詳細は、次ページから掲載の「2021年度の取り組み実績・評価と2022年度の計画」のとおりです。

なお、中核主題の取り組み項目の合計は123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. 2021年度の取り組み実績・評価と2022年度の計画

SQ	中核主題	取り組み	所管	2021年度の取り組み	評価	2022年度の取り組み	備考
1	6.2	組織統治	CSR推進室	社内外のステークホルダーに対してCSRの取り組みに関するアンケートを実施した。	○	2021年度実施のアンケートに基づき方針の検証を行う。	
2	6.2	組織統治	総務課	新規採用者への採用前研修等において共有化を図った。	○	新規採用者への採用前研修等において共有化を継続していく。	
3	6.2	組織統治	総務課	新規採用者への採用前研修等において共有化を図った。	○	新規採用者への採用前研修等において共有化を継続していく。	
4	6.2	組織統治	CSR推進室	ガバナンス強化体制整備案を作成したが整備に至らなかった。	△	ガバナンス強化体制整備案を再調整し整備を進める。	外援監査年にあたったため体制整備に至らなかった。
5	6.2	組織統治	CSR推進室	社内外のアンケートを実施し課題を抽出し検討を行った。	○	マニュアルに従い計画的にエンゲージメントを実施する。	新型コロナの影響でダイアログは実施しなかった。
6	6.2	組織統治	CSR推進室	実施計画に基づき取り組み状況を確認した。	○	実施計画に基づき進行管理をする。	
7	6.2	組織統治	総務課	年間計画に基づき、指定管理者施設に実施した。	◎	引き続き年間計画に基づき実施していく。	
8	6.2	組織統治	総務課	新規採用者への採用前研修等において共有化を図った。	○	新規採用者への採用前研修等において共有化を継続していく。	
9	6.2	組織統治	総務課	新規採用者への採用前研修等において共有化を図った。	○	新規採用者への採用前研修等において共有化を継続していく。	
10	6.2	組織統治	総務課	情報公開規程に基づき実施した。	○	情報公開規程に基づき継続実施する。	
11	6.2	組織統治	総務課	PMS運用マニュアルに基づき実施した。	○	PMS運用マニュアルに基づき継続実施する。	
12	6.2	組織統治	IFIM世田谷担当課	・定例開催（年4回） ・審議内容の公表（番組審議会からのお知らせ／HP）	○	・定例開催（年4回） ・審議内容の公表（番組審議会からのお知らせ／HP）	・新型コロナの影響を鑑み、対面開催1回、書面開催3回開催
13	6.2	組織統治	経理・広報課	(1)コーポレートサイトの効果的活用に向け、サイト構成やコンテンツ、改修の課題点等整理 (2)地域ポータルサイトを活用した販売促進活動支援（イベント情報告知：15件） (3)社内広報の拡充 ・もやい（記事数：26件） ・社広報レポートのタイムリーな発行（18件）	○	(1)コーポレートサイト等を通じて、当社の取り組みを発信し、企業イメージの向上を図る。 (2)地域ポータルサイト（くみん手帖）の魅力向上に向けた取り組み、サイト閲覧者のニーズに沿った地域情報の積極的発信。 (3)当社の取り組みを共有し、組織間連携を強化する社内報発行	

SQ	中核主題	取り組み	所管	2021年度の取り組み	評価	2022年度の取り組み	備考
14	6.2	組織統治 組織ボランティア 若者就学支援投資(学生支援機構債等)	経理・広報課	投資方針の整理、投資先の研究	○	継続・追加枠の検討。および決定。	
15	6.3	人権	総務課	コンプライアンスの一環として実施した。	○	コンプライアンスの一環として取り組む。	
16	6.3	人権	総務課	新規採用者への採用前研修等において共有化を図った。	○	新規採用者への採用前研修等において共有化を継続していく。	
17	6.3	人権	経理・広報課	契約締結時に「調達取引先の皆様へ」として、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要請。	○	取引先企業に対し、当社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要請。	
18	6.3	人権	事業課	・2021年度は労働報酬下限額の改定は無かったため、現在の賃金単価を維持した。 ・契約締結時に、委託業者から労働条件確認票を提出してもらい、世田谷区公契約条例で定められた内容を満たしているかを確認した。	○	・2022年度4月からの労働報酬下限額の改定に合わせて、賃金単価を改定する。 ・契約締結時に、委託業者から労働条件確認票を提出してもらい、世田谷区公契約条例で定められた内容を確認する。	
19	6.3	人権	総務課	社内相談制度	○	継続的に実施予定。	
20	6.3	人権	総務課	社外相談機関	○	継続的に実施予定。	
21	6.3	人権	総務課	新規採用者への採用前研修等において共有化を図った。	○	新規採用者への採用前研修等において共有化を継続していく。	
22	6.3	人権	事業課	契約締結時に、委託業者から労働条件確認票を提出してもらい、労働基準法や関係法令を遵守していることを確認した。	○	契約締結時に、委託業者から労働条件確認票を提出してもらい、労働基準法や関係法令を遵守していることを確認する。	
23	6.3	人権	総務課	人権教育・啓発	○	継続的に実施予定。	
24	6.3	人権	総務課	ハラスメント防止研修	◎	手法を検討する。	
25	6.3	人権	総務課	障害理解研修	○	継続的に実施予定。	
26	6.3	人権	CSR推進室	意識改革のためのアンコンシャス・バイアス研修を検討、実施した。	○	研修の評価に基づき、意識改革に取り組む。	
27	6.3	人権	社会貢献委員会	回収施設の拡大検討、PR強化	○	回収施設の拡大検討、PR強化	※SQ60再掲
28	6.3	人権	総務課	点字シールの貼付	○	継続的に実施予定。	
29	6.3	人権	総務課	イエローリボンの携行	○	継続的に実施予定。	
30	6.3	人権	総務課	個人情報保護	○	継続的に実施予定。	
31	6.3	人権	ITM世田谷担当課	・多言語対応拡充 ・聞き逃し、繰り返し放送拡充 ・やさしい日本語拡充 ・放送内容の一部テキスト化	○	・多言語対応拡充 ・聞き逃し、繰り返し放送拡充 ・やさしい日本語拡充 ・放送内容の一部テキスト化	・ポッドキャスト配信：2番組追加

SQ	中核主題	取り組み	所管	2021年度の取り組み	評価	2022年度の取り組み	備考	
32	6.4	労働慣行	労働組合、従業員との対話	総務課	継続実施した。	○	継続的に実施予定。	
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	引き続き評価・検討を行った。	○	引き続き評価・検討を進めていく。	
34	6.4	労働慣行	社内報「もやい」による周知	総務課 経理・広報課	・継続的な発行（季刊4回発行） ・読みやすさの改善	○	・継続的な発行 ・社内コミュニケーション向上に向けた改善	
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）	特命担当課	・管理職によるイクボス宣言（継続） ・研修や社員表彰制度による働き甲斐のある職場づくり	○	研修との連携等によるダイバーシティマネジメントの浸透、意識醸成	
36	6.4	労働慣行	働き方改革	CSR推進室	ペーパーレス会議を提案し、社内会議の改革を図った。	○	改善課題の抽出・検討と実施に取り組む。	
37	6.4	労働慣行	特別休暇制度	総務課	コロナ禍において適用した。	○	区や他団体の状況を踏まえ、対応する。	
38	6.4	労働慣行	高齢者・障害者雇用	総務課	必要に応じ採用してきた。	○	継続的に雇用していく。	
39	6.4	労働慣行	生活困窮就業支援	共働推進課	訓練生の受入れ（1名）。	△	訓練生の受入れ（1名） 新規認定施設申請（1施設）	新型コロナの影響により訓練生は1名となった。
40	6.4	労働慣行	育児・介護休業等に関する規程	総務課	同性パートナーの処遇に関する改訂を行った。	○	規程に基づき実施する。	改訂は2022年4月より施行する。
41	6.4	労働慣行	福利厚生制度の充実（セサビへの加入）	総務課	継続実施した。	○	継続実施予定。	
42	6.4	労働慣行	安全衛生委員会	安全衛生委員会	・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、掲示した。 ・事故防止に向けて、労働災害等の事例を施設監督者会議で情報共有した。 ・熱中症対策や基本的な手洗い方法を社内報に掲載し、注意喚起を図った。	○	・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。 ・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。 ・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。	
43	6.4	労働慣行	社内巡視点検	安全衛生委員会	・業務災害発生施設や新規受託施設を中心に4施設を抽出し安全衛生委員による職場巡視を実施した。 ・全施設で自主点検を実施した。 ・事故防止に向けて、労働災害等の事例を施設監督者会議で情報共有した。	○	・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） ・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。	
44	6.4	労働慣行	ワークライフバランス	総務課	・超過勤務の適切な管理や有休休暇の確実な取得を促進した。 ・テレワーク勤務に関する就業規則の改訂とテレワーク勤務規程の制定を行った。	○	・超過勤務の適切な管理や有休休暇の確実な取得促進を継続していく。	SQ26、35において一部実施 テレワーク勤務に関する改訂等は2022年4月より施行する。

SQ	中核主題	取り組み	所管	2021年度の取り組み	評価	2022年度の取り組み	備考	
45	6.4	労働慣行	過重労働防止	総務課	・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った。	○	・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	労働安全衛生法等関連法令等に基づき実施	○	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	・労働安全衛生法等関連法令等に基づき実施した。 ・転倒による骨折が増えたため、希望者を対象に骨密度検査を実施した。	○	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	・キャリアパスの評価 ・キャリアパスに基づく研修計画の作成 ・研修の実施	○	・キャリアパスの評価 ・キャリアパスに基づく研修計画の作成 ・研修の実施	
49	6.4	労働慣行	人事考課制度	総務課	現行制度に基づき実施した。	○	現行制度に基づき実施する。	
50	6.4	労働慣行	社員昇任制度	総務課	現行制度に基づき実施した。	○	現行制度に基づき実施する。	
51	6.4	労働慣行	社員登用制度	総務課	現行制度に基づき実施した。	○	現行制度に基づき実施する。	
52	6.4	労働慣行	世田谷区公契約条例の遵守	事業課	・2021年度は労働報酬下限額の改定は無かったため、現在の賃金単価を維持した。 ・契約締結時に、委託業者から労働条件確認票を提出してもらい、世田谷区公契約条例で定められた内容を満たしているかを確認した。	○	・2022年度4月からの労働報酬下限額の改定に合わせて、賃金単価を改定する。 ・契約締結時に、委託業者から労働条件確認票を提出してもらい、世田谷区公契約条例で定められた内容を確認する。	
53	6.4	労働慣行	組織ブランディング	経理・広報課	コーポレートサイトの効果的活用に向け、サイト構成やコンテンツ、改修の課題点等整理 (2) 地域ポータルサイトを活用した販売促進活動支援(イベント情報告知: 15件) (3) 社内広報の拡充 ・もやい(記事数: 26件) ・社広報レポートのタイムリーな発行(18件)	○	(1) コーポレートサイト等を通じて、当社の取り組みを発信し、企業イメージの向上を図る。 (2) 地域ポータルサイト(くみん手帖)の魅力向上に向けた取り組み、サイト閲覧者のニーズに沿った地域情報の積極的発信。 (3) 当社の取り組みを共有し、組織間連携を強化する社内報発行	
54	6.5	環境	環境方針・目標	総務課	日常業務の中で可能なことから実施した。	○	日常業務の中で可能なことから実施する。	
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。 ・建築物清掃業研修を実施した。	◎	・廃棄物の適正な分別、保管を管理し、排出を抑制する。 ・職場環境を清潔にし、公衆衛生の向上を図る。	

SQ	中核主題	取り組み	所管	2021年度の取り組み	評価	2022年度の取り組み	備考	
56	6.5	環境	分別収集	総務課	継続実施した。	○	継続実施予定。	
57	6.5	環境	プラスチックごみ対策	総務課 事業課 飲食・イベント課	<ul style="list-style-type: none"> ・ 日常業務の中で可能なことから実施した。 ・ 飲食店・売店のプラスチックカップとストローを紙製のパタフライカップに切り替えた。 ・ せたがやエコフレンドリーショップに登録した。 	◎	<ul style="list-style-type: none"> ・ 対策の検討。 ・ せたがやエコフレンドリーショップとして食品ロスやプラスチックごみの削減に積極的に取り組む。 	
58	6.5	環境	省エネ、リサイクル	総務課	日常業務の中で可能なことから実施した。	○	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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設ごとに環境配慮への取り組みを実施した。 ・ 実施結果を区へ報告した。 	○	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設ごとに環境配慮への取り組みを計画し実施する。 ・ 取り組みの結果を区へ報告する。 	
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	回収施設の拡大検討、PR強化	○	回収施設の拡大検討、PR強化	※SQ27再掲
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	（区民まつり開催なし）	×	区民まつり出店	
62	6.5	環境	不要備品の再利用システム	事業課	業務終了に伴い不要となった物品 27 個を、グループウェアの掲示板で社内周知した結果、23 個の備品を9施設で再利用することが出来た。	○	不要備品が発生した際は、グループウェアの掲示板を利用し社内周知し、活用可能な部署を募集することで、廃棄物品を減らす。	
63	6.5	環境	調達方針・グリーン購入	事業課	<ul style="list-style-type: none"> ・ 環境に配慮した物品の購入を各施設に周知した。 ・ 各施設で出納を管理し、現場経費を適正に管理した。 	○	<ul style="list-style-type: none"> ・ 環境配慮の物品購入を各施設に周知する。 ・ 各施設で出納を管理し、現場経費を適正に管理する。 	
64	6.5	環境	紙の地産地消	共働推進課	飲食事業向け、カップスリーブの作成、カレンダーの作成等を実施し、啓発活動を実施した。有料化は見送り。	△	環境リサイクルグループ構想の検討。パーパーレンズ(PF)を中心とした、官民を問わず環境団体結成の構想	
65	6.5	環境	社有車へのエコカー導入の推進	総務課	買い替えなし。	○	買い替え時に検討する。	
66	6.5	環境	世田谷にみどりいっぱい会の活動	飲食・イベント課	世田谷区のみどり 33 計画の趣旨に賛同した任意団体「世田谷にみどりいっぱい会」の事務局として会の運営の支援を行った。また、会の活動として年1回開催されるチャリティ講演&コンサートを北沢タウンホールで行い、コロナ禍ではあったが多くの方に「みどりの大切さ」を啓発した。	◎	事務局として、前年に引き続き、同様の支援を行う。	
67	6.5	環境	NPO法人桜並木ネットワークへの協力	EFIM世田谷担当課	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 	○	<ul style="list-style-type: none"> ・ チャリティコンサート「桜並木のみちしるべ vol.10」開催 ・ チケット代金・義援金贈呈 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2021年10月26日（土）に北沢タウンホールで開催 ・ 寄付金贈呈

SQ	中核主題	取り組み	所管	2021年度の取り組み	評価	2022年度の取り組み	備考
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・広報課 投資方針の整理、投資先の研究	○	投資先および投資枠の決定。運用益の活用。	
69	6.6	公正な事業慣行	行動基準(コンプライアスマニュアル)	総務課 新規採用者への採用前研修等において共有化を図った。	○	新規採用者への採用前研修等において共有化を継続する。	
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)	品質管理課 SQMSのブラッシュアップ。内部・外部監査の計画。	○	SQMSのブラッシュアップ。内部・外部監査の計画実施。	外援監査年にあたったため、体制整備に至らなかった。
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 新規採用者への採用前研修等において共有化を図った。	○	新規採用者への採用前研修等において共有化を継続する。	
72	6.6	公正な事業慣行	ステークホルダー	CSR推進室 社内外のアンケートを実施し課題を抽出し検討を行った。	○	マニュアルに従い計画的にエンゲージメントを実施する。	新型コロナの影響で、ダイアログは実施しなかった。
73	6.6	公正な事業慣行	情報開示	総務課 情報公開規程に基づき実施した。	○	情報公開規程に基づき実施する。	
74	6.6	公正な事業慣行	区への提言や情報提供	総務課 随時実施した。	○	随時実施する。	
75	6.6	公正な事業慣行	まちづくり支援	事業課 ・感染防止策を講じたうえで、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) ・区民センターニュースは12施設で22部発行した。	○	・感染防止策を徹底し、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) ・区民センターニュースの発行を行う。	
76	6.6	公正な事業慣行	調達方針	経理・広報課 原則として相見積もり等により価格やサービス内容を比較し、調達取引先を選定。	○	調達方針に基づき、価格やサービス内容、実績等の比較により調達取引先を選定する。	
77	6.6	公正な事業慣行	モニタリング	事業課 ・新規開設施設へのご意見箱を設置した。(新教育センター・花見堂複合施設) ・既存施設でのご意見箱設置の継続している。 ・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。 ・既存施設でのご意見箱設置の継続。 ・意見、要望等は、関係部署に伝え改善を図る。	
78	6.6	公正な事業慣行	入札制度	経理・広報課 施設維持管理事業において入札2件実施し、公正かつ適正な委託先選定を行った。	○	調達方針に基づき、価格やサービス内容、実績等の比較により調達取引先を選定する。	
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 契約締結時に、委託業者から労働条件確認票の提出を求め、世田谷区公契約条例で定められた内容を満たしているか確認した。	○	契約締結時に、委託業者から労働条件確認票の提出を求め、世田谷区公契約条例で定められた内容を満たしているか確認する。	
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 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。	

SQ	中核主題	取り組み	所管	2021年度の取り組み	評価	2022年度の取り組み	備考
81	6.6 公正な事業慣行	清掃品質マネジメント	清掃品質向上推進班	「エコ-カルキピーキングシステム(UHKS)」の評価実施。評価を受けての、現場での定着確認、指導の実施。	○	「エコ-カルキピーキングシステム(UHKS)」の評価実施。評価を受けての、現場での定着確認、指導の実施。	
82	6.7 消費者課題	公社HPへの会社概要等の掲載	総務課	掲載実施した。	○	掲載実施する。	
83	6.7 消費者課題	レストランHP（世田谷産野菜、無農薬等）	飲食・イベント課	季節に合わせたメニューや美術館の企画展とのコラボメニュー等、お客様が知りたい情報をわかりやすくHPに掲載した。	○	引き続きメニュー等、お客様が知りたい情報をわかりやすくHPに掲載する。	
84	6.7 消費者課題	CSRレポートの掲載	CSR推進室	ホームページ改修は無かったがCSRの概要に説明を追記した。	○	消費者にもわかりやすいレポートとなるよう検討をする。	
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)	品質マネジメント課	接遇マイスター制度の立ち上げ。おもてなし規格金認証の審査、再認証取得	△	接遇マイスターによる各施設へ、おもてなし・接遇の品質向上を検討。おもてなし規格金認証の更新。	
86	6.7 消費者課題	清掃品質向上	事業課	清掃品質の維持向上のために登録事業所を対象とした「建築物清掃業研修」を実施した。	○	継続的に「建築物清掃業研修」を実施する。対象施設以外にも展開する。	
87	6.7 消費者課題	品質保証	事業課	施設維持管理の指摘事項の進捗確認を実施した。また、指摘ランクを検討し統一化を図った。	○	施設維持管理の指摘事項の進捗確認及び改修記録を顧客と共有する。	
88	6.7 消費者課題	紙の地産地消	共働推進課	飲食事業向け、カップスリーブの作成、カレンダーの作成等を実施し、啓発活動を実施した。	△	一般消費者へのCo2削減等の環境リサイクルのさらなる啓発活動。	各種イベントは、新型コロナの影響で中止になった。
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	金認証を更新した。	○	自社の認証システム構築検討・試行する。	
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 飲食・イベント課	世田谷公園売店販売品及び飲食店について、プラスチックカップをストローレスのバタフライカップに変更した。また、「せたがやエコフレンドリーショップ」に登録した。	◎	世田谷公園及び飲食店について、「せたがやエコフレンドリーショップ」として食品ロス削減やプラスチックごみの削減に積極的に取り組む。	
91	6.7 消費者課題	顧客満足度調査	事業課	<ul style="list-style-type: none"> 新規開設施設へのご意見箱を設置した。(新教育センター・花見堂複合施設) 既存施設でのご意見箱設置の継続している。 意見、要望等は、関係部署に伝え改善を図った。 	○	<ul style="list-style-type: none"> 新規開設施設へのご意見箱の設置。 既存施設でのご意見箱設置の継続 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 飲食・イベント課	<ul style="list-style-type: none"> 玉川区民会館ー2022年度実施の準備 新型コロナ対応に追われ飲食店の覆面調査は実施できなかった。 	△ ×	<ul style="list-style-type: none"> 玉川区民会館ー2023年度実施の準備 引き続き飲食店の覆面調査を実施する 	新型コロナの影響により、通常の運営が出来なかった（ホールがほぼ年間を通してワクチン会場となった）ため、時期を変更した。
93	6.7 消費者課題	苦情対策	総務課	問い合わせ内容への丁寧な対応をした。	○	問い合わせ内容への丁寧な対応をする。	

SQ	中核主題	取り組み	所管	2021年度の取り組み	評価	2022年度の取り組み	備考
94	6.7 消費者課題	清掃マニュアル	清掃品質向上推進班	清掃標準書、清掃マニュアルのブラッシュアップ。	○	清掃標準書、清掃マニュアル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	PMS 運用マニュアルに基づき実施した。	○	PMS 運用マニュアルに基づき実施する。	
96	6.7 消費者課題	外部委託管理規程（個人情報）	総務課	PMS 運用マニュアルに基づき実施した。	○	PMS 運用マニュアルに基づき実施する。	
97	6.7 消費者課題	プライバシーマーク	総務課	改定版 PMS マニュアルの社内周知を図った。	○	更新に向けた準備に取り組む。	
98	6.7 消費者課題	生活困窮者就労訓練事業	共働推進課	2021年度、新型コロナウイルスの影響により、1名受入れ。	△	新型コロナウイルスの影響を鑑み、1名の受入れ	
99	6.7 消費者課題	災害時等における協力態勢に関する協定	総務課 事業課 E71M世田谷担当課	<ul style="list-style-type: none"> 災害発生時の事業課対策本部の役割分担と出勤ローテーションを定めた。 災害対策本部用の電話回線や物品を整備した。 区との災害時協力協定に合わせて、委託業者へ災害時の協力を要請した。 E71M世田谷アラートシステムの本格運用を開始し、台風・地震・停電等の緊急割込放送を実施した。 	○	<ul style="list-style-type: none"> 災害発生時を想定した本社及び施設の態勢を検討し、整備する。 防災訓練や会議に参画し平時から災害に備えた態勢を構築する。 	
100	6.7 消費者課題	清掃品質マネジメント	清掃品質向上推進班	<ul style="list-style-type: none"> 「E71M-サルハスキービツグシステム@ (UHKS)」の評価表を使用し、2施設での評価開始（試行）。次年度に向け、結果の精査。 新資機材導入施設による衛生品質の向上（導入3施設）。 	○	<ul style="list-style-type: none"> 「E71M-サルハスキービツグシステム@ (UHKS)」の評価表を使用した評価を他の施設へ拡大する。その結果を受け現場での定着確認、指導の実施 新資機材導入施設による衛生品質の向上（導入予定2施設）。 	新型コロナウイルスの影響で、UHKS評価表の完成に遅延が生じ、予定していた社内評価が未実施。2021年度以降実施予定。
101	6.8 コミュニティ参画・発展	地域参画基本方針	CSR推進室	社内アンケート等で紹介し浸透を図った。	△	社内報もやいなどの媒体を活用し一層の浸透を図る。	アンケートでの認知度が低かった。
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	セルフカフェ販促強化、新規事業への参加検討	○	セルフカフェ販促強化（ショーケースの更新）、新規事業への参加検討	
103	6.8 コミュニティ参画・発展	区民センター運営支援	事業課	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	○	<ul style="list-style-type: none"> 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	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（区民まつり開催なし）	×	区民まつり（出店）、ふれあいフェスタ（表彰式のみ。出店なし）	オリパラ、庁舎建て替えの影響による。
105	6.8 コミュニティ参画・発展	世田谷くみん手帖	経理・広報課	<ul style="list-style-type: none"> 運営課題対応、コンテンツ見直し（ステーキホルダーイベント等告知24件、地域情報記事24件） 当社イベント・飲食事業の広告宣伝支援（イベント情報15件、 	○	<ul style="list-style-type: none"> サイト閲覧者のニーズに沿った地域情報の積極的発信、運営改善 当社イベント・飲食事業の広告宣伝支援 	

SQ	中核主題	取り組み	所管	2021年度の取り組み	評価	2022年度の取り組み	備考
				飲食店舗紹介2件、エフエム世田谷1件、その他2件)			
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	エフエム世田谷担当課	・チャリティコンサート「桜並木のみちしるべvol.9」開催 ・チケット代金・義援金贈呈	○	・チャリティコンサート「桜並木のみちしるべvol.10」開催 ・チケット代金・義援金贈呈	・2021年10月26日(土)に北沢タウンホールで開催 ・寄付金贈呈 ・SQ67の再掲
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	飲食・イベント課	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、地域コミュニティの醸成に貢献した。 また、地域へ還元することを基本にした安価なイベントや、区民の割引枠を設けたイベントを実施した。	○	イベント企画方針である地区の垣根を超えた地域コミュニティの活性化につながるイベントを開催する。	
108	6.8 コミュニティ参画・発展	環境教育(ペーパーレンズの見学)	共働推進課	2021年度は新型コロナの影響で受入れなし。	×	オフィス製紙機移転に伴い、一時中断。	
109	6.8 コミュニティ参画・発展	地産地消	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提供した。	○	引き続き、世田谷産の食材を取り入れた特別メニューを提供する	
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	新型コロナの影響により受入希望なし。	○	受入検討する。	
111	6.8 コミュニティ参画・発展	職業体験・見学等の受入れ	エフエム世田谷担当課	・職業体験の受入れ ・子ども向けDJ体験	○	・職業体験の受入れ ・子ども向けDJ体験	新型コロナの影響のため、職業体験4校中止・2校実施(電話インタビュー形式)
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	2021年度、新型コロナの影響により、1名受入れ。	△	新型コロナの影響を鑑み、1名の受入れ	
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	経営基本方針に沿って事業を展開した。	○	引継ぎ経営基本方針に沿って事業を展開する。	
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	2021年度計画の実施、評価、雇用人数の見直し等ブラッシュアップ	○	2023~2025年度の次期障害者雇用推進計画の策定。	
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(新規採用者)を実施した。 ・窓口接遇力(おもてなし)向上研修(採用5年目受付スタッフ)を実施した。 ・クレーム対応力強化研修(監督者)を実施した。	○	・接遇コミュニケーション研修(新規採用者)を実施する。 ・窓口接遇力(おもてなし)向上研修(採用5年目受付スタッフ)を実施する。 ・クレーム対応力強化研修(監督者)を実施する。	
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(5回)、及び清掃技術向上(1回)。	○	就労障害者支援技術(5回)、及び清掃技術向上(1回)。	

SQ	中核主題	取り組み	所管	2021年度の取り組み	評価	2022年度の取り組み	備考
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	・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。 ・関係団体の事業案内（チラシ等）の施設設置・配布を行った。	○	・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。 ・関係団体の事業案内（チラシ等）の施設設置・配布を行う。	
118	6.8 コミュニティ参画・発展	普通救命講習	総務課	普通救命講習実施した。	○	普通救命講習継続実施する。	
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	付与基準に沿って実施した。	○	付与基準に沿って実施する。	
120	6.8 コミュニティ参画・発展	寄付（福祉団体、施設、基金）	総務課	継続実施	○	継続実施する・	
121	6.8 コミュニティ参画・発展	被災自治体支援基金への協力	総務課	災害発生時には寄付予定	—	災害発生時には寄付予定する。	
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	EFEM世田谷担当課	・3局連携ミーティング開催 ・他局制作番組の放送連携拡大	○	・3局連携ミーティング開催 ・他局制作番組の放送連携拡大	3局によるオンラインミーティング開催
123	6.8 コミュニティ参画・発展	災害時等における協力態勢に関する協定	特命担当課 事業課 EFEM世田谷担当課	・災害発生時の事業課対策本部の役割分担と出勤ローテーションを定めた。 ・災害対策本部用の電話回線や物品を整備した。 ・区との災害時協力協定に合わせて、委託業者へ災害時の協力を要請した。 ・EFEM世田谷アラートシステムの本格運用を開始し、台風・地震・停電等の緊急割込放送を実施した。	○	・災害発生時を想定した、本社及び施設の態勢を検討し、整備する。 ・防災訓練や会議に参画し平時から災害に備えた態勢を構築する。	SQ99の再掲

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) 評価欄は各所管の自己評価であり、記号は下記のとおりです。

◎：目標以上、○：目標達成、△：目標未達成、×：未着手

『CSRレポート 2021』

2022年6月28日

発行 株式会社世田谷サービス公社 総務部総務課CSR担当
(2021年度はCSR推進室)

〒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/>