

経営基本方針 2020

Basic Management Policy



2020年5月策定



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

はじめに	1
第1章 株式会社世田谷サービス公社が目指すもの	2
第2章 経営基本方針	3
1. 区民本位の良質なサービスを提供する企業	3
(1) 施設維持管理等事業	3
(2) 飲食事業	4
(3) ICT支援事業	6
(4) エフエム世田谷放送事業	7
(5) 広報戦略と自主事業企画	8
(6) 危機管理体制の強化	10
2. 企業活動を通じて地域に貢献する企業	11
(1) 社会貢献方針	11
(2) 障害者雇用	11
(3) 高齢者、女性、地域雇用	13
(4) 区内企業との連携	13
(5) 世田谷区の危機管理支援	14
3. だれもが輝いて働く企業	15
(1) 働き方改革	15
(2) 人材育成	15
(3) コンプライアンスの実践とハラスメントの防止	16
第3章 株式会社世田谷サービス公社 CSR の取り組み	17
1. CSR 基本方針	17
2. 世田谷サービス公社の品質マネジメントシステム	17
(1) 基本理念	17
(2) 品質方針	18
(3) 世田谷サービス公社品質マネジメントシステム (SQMS)	18
第4章 展望	21

はじめに

(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。

この間、世田谷区が出資する株式会社として、その特性と使命を踏まえ、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、専門性の向上と経営基盤の確立に取り組み、発展してきました。

「地域社会の発展と区民福祉の向上に寄与する」ことを設立の趣旨とする当社は、設立当初から、区行政を補完する役割をはたす中で、事業展開においてさまざまな社会貢献に取り組むことを経営方針とし、高齢者、障害者等の雇用の拡大にも取り組んできました。

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、新たに取り組むべきものとして整理し、「世田谷サービス公社CSR」の策定に取り組みました。

おおむね5年を展望して策定された「経営ビジョン(2014年3月)」が、期間の終了を迎えることから、「世田谷サービス公社CSR」の策定と併せ、広く従業員のみなさんから意見を募り、今日的状況も踏まえ、世田谷サービス公社の「企業理念」を改めて定義したうえで、2020年からの5年を展望して、「経営基本方針2020」としてまとめました。

この「経営基本方針2020」では、各事業の現在の課題を示し、それに対する取り組みの方針を掲げています。これらの方針を踏まえ、事業の改革、充実に取り組むとともに、誰もが輝いて働ける会社を一緒に築いて行きましょう。

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。

第1章 株式会社世田谷サービス公社が目指すもの

1 株式会社 世田谷サービス公社 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を通じ、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。

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

第2章 経営基本方針

1. 区民本位の良質なサービスを提供する企業

(1) 施設維持管理等事業

① 基本的考え方

施設維持管理等事業は、世田谷区の公共施設を適正に維持管理・運営する当社の基幹事業である。今後とも世田谷区と区民の信頼を得るためには、受託施設の適正な維持管理に努め、利用者に安全・安心して利用していただける快適な空間の提供と、温かいおもてなしの接遇が不可欠である。

また、施設の老朽化が進む中で、当社の経験と実績を活かし、公共施設の長寿命化と管理経費の抑制を支援するとともに、清掃作業においては、人材不足に対応しながら、環境に配慮した資機材の使用を推進することが急務である。

12か所の区民センターにおいては、運営協議会の事務局を担い、地域のコミュニティ形成の支援に重点的に取り組む。指定管理者制度のもとでの公募により、当社が選定された区民会館では、指定管理者として、利用者目線に立った、きめ細かなサービスの提供と「文化・芸術発展ロードマップ」により区民活動の発展に寄与するとともに、施設を拠点とした賑わいの創出、魅力アップと発信に努めて行く。

近年の異常気象に伴う大型台風や、いつ発生するとも限らない首都直下型地震に備え、世田谷区との災害時協力協定に基づき、避難所の開設や帰宅困難者支援施設の運営など、相互に協力し、区民の安全確保の体制の強化を図る。

② 事業方針

公共施設の維持管理において、現在実施している施設の小規模修繕に加え、施設の予防保全に関する当社独自の取り組みとして、施設維持管理に関する中長期計画の提案などを行う。

従業員の資格取得・スキルアップを推進し、維持管理業務の品質や専門性を向上させ、業務受注の確保と新規業務の獲得を目指す。

清掃作業においては、清掃品質の向上と統一化を目的に、新たな清掃方式を導入し、施設の衛生環境の確保に努め、省力化・効率化を図ることで、人材不足に対応していく。

当社の管理する公共施設が、風水害の発生時に避難所に指定される状況も想定されることから、当社の協力体制等の検討を進める。

③ 重点取り組み

- ◆ 研修内容を体系的に整理し、維持管理・検査等業務の資格の計画的な取得を推進する。
 - ・世田谷区に施設管理経費の抑制と施設長寿命化に向けた提案を行う。
 - ・維持管理業務を内製化し、自社の従業員が行うことで、経費節減を図る。
 - ・今後、入札の参加条件となりうる資格や登録に対応し、受注確保に努めるとともに新規業務の獲得に向け、積極的に取り組む。

- ◆ 新清掃方式の導入と、清掃品質向上の推進
 - ・新清掃方式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。

- ◆ 災害協力協定の見直し
 - ・近年の震災や風水害時等における、施設管理上の問題点や課題を改めて分析し、帰宅困難者対策、避難所の開設・運営、事業継続など想定されるケースごとに、当社の役割を明確にし、施設管理受託者として責任を果たせる体制の構築を目指す。
 - ・災害発生時には、区内に点在する施設を管理している当社の強みを活かし、各施設から生活関連情報を集約する情報ネットワークを構築し、エフエム世田谷から区民に向けて情報発信を行う体制の整備を目指す。
 - ・平成24年に世田谷区と締結した、「災害時等における協力態勢に関する協定」の見直し検討を行う。

(2) 飲食事業

① 基本的考え方

飲食事業は、公共施設に併設されている飲食店舗を運営し、施設利用者の利便性向上と、憩いや安らぎの時間を提供することで施設の魅力アップを図る事業である。

必ずしも立地に恵まれていないが、満足度の高い料理と良質なサービスを提供することで、併設施設が必要とする飲食店としての役割を果たすとともに、来店者から愛され多くの方に利用される店舗となることを目指す。

店舗の魅力を常に発信、来店者を増やすことで収益を向上させ、公共施設そのものの来館者を増やすことにも貢献していく。

② 事業方針

近年、営業赤字が拡大傾向にあることを踏まえ、店舗の経営状況等の分析を行う。改めて営業戦略の方針を定め、適切なコスト管理を行うとともに、広告・宣伝の強化により、店舗の魅力を発信し、来店者を増やし収益の向上を目指す。

用途に応じたパーティプランや季節ごとの企画イベントの実施を通じて、店舗の認知度を向上させるとともに、年間を通して安定的な運営を目指す。特に、ル・ジャルダンにおけるウエディング事業に関しては、プランニング事業者と協力・連携し、利用件数を向上させる。

ただし、低迷する業界の状況を踏まえ、ウエディング事業だけに頼らない新たな事業や企画を検討し、営業ツールの制作や営業力の強化により、営業赤字の解消を目指す。

③ 重点取り組み

◆ 現状分析等によるニーズの把握

- ・店舗利用者のアンケート、グルメサイトの評価、インターネットリサーチや覆面調査などにより市場調査等を行い利用者のニーズを把握する。

◆ 魅力アッププランの企画・実施

- ・ウエディングプランについて、コース料理の自由度アップや1周年アニバーサリーランチの招待など、プランの見直し・強化を図るとともに、ブライダルフェアなど効果的な宣伝方法の検討を進める。
- ・忘年会、歓送迎会、懇親会など様々な場面に合わせたプランや、母の日や父の日、誕生日など特別な日を彩るプランを作成する。
- ・夏場の浴衣ビアガーデンやクリスマスディナー、お料理と音楽を融合させたイベントなど、季節や時期に合わせた企画イベントを実施する。

◆ 営業力と広告・宣伝の強化

- ・営業力の強化を図り、顧客名簿・パーティープラン・イベント企画などの営業ツールを駆使し、地元企業や地域団体などへ営業を展開する。
- ・エフエムラジオ CM や路線バスへの常設広告など日常的な認知度アップ、ターゲットを絞ったダイレクトメールの発送などによる特別プランや企画イベントへの集客とともに、SNSを効果的に活用した情報発信を行うなど、広告・宣伝を強化する。

(3) ICT支援事業

① 基本的考え方

当社のICT支援事業は、行政事務の知識・経験とITの専門技術とを兼ね備えた「区における情報化推進のための実務機関ならびに専門機関」として位置づけられ、これまで地域社会の情報化を支援する役割を担ってきた。

世田谷区のICT活用の環境が大きく変化している中で、専門性の維持と一層の向上に努め、引き続き区の情報化推進の支援機関としての役割を果たしていく。

② 事業方針

近年、クラウドコンピューティングの進展等により、ICTを活用した行政サービスの拡充が進み、情報システムの運用形態も激しく変化している。世田谷区においても、クラウドを活用したサーバやクライアントの仮想化が進み、業務システム環境の多様化により、運用規模の拡大と複雑化が進んでいる。

これらの環境変化に対応するため、基盤サーバおよび業務システムの運用などICT支援事業における主要業務について、若手人材の育成が急務である。継続的な運用サービスの提供はもとより更なるサービスレベルの向上に向け、ICT部門におけるキャリアパスに基づいた研修・教育を計画的に実施する。

世田谷区の情報システムの確実かつ安定した運用を提供するため、更なる運用体制の強化と業務の効率化に取り組む。

③ 重点取り組み

◆ 人材育成

- ・キャリアパスに基づく研修・教育の実施

◆ ICT支援事業

- ・継続的なシステム運用サービスの提供のため事業継続計画の具体化を図る
- ・世田谷サービスデスクにおける外部委託業務の見直し
- ・迅速なインシデント対応などサービスデスクの品質向上の実施
- ・新庁舎におけるサービスデスク体制の確立（システム運用、オペレーションとの連携）に向けた検討

◆ 施設維持管理事業

- ・施設の老朽化に伴う補修計画を立案し、提案する
- ・事務センター空調設備等の夜間監視体制の強化

◆ 新規事業

- ・業務フロー整備支援(業務自動化ツール導入支援など)の実施
- ・新庁舎移転に伴う紙文書の電子データ化支援など

(4) エフエム世田谷放送事業

① 基本的考え方

「エフエム世田谷(83.4MHz)」は、都内では9局目(全国では106局目)のコミュニティFMとして1998年7月にラジオ放送を開始(開局当時:株式会社エフエム世田谷)し、2012年7月、世田谷サービス公社との経営統合により「エフエム世田谷放送事業」に再編された。全国ニュースや新聞・広域ラジオ局では伝えきれない地域に密着した情報を24時間365日体制で発信し、世田谷区の「地域防災力の強化」と「コミュニティの醸成」を図る。

② 事業方針

世田谷区との協定に基づき、地震や風水害など、災害発生時または発生のおそれがある時、区と連携して“素早く・切れ目ない”災害情報を発信し、区民の安全・安心を担う「防災ラジオ」の役割を確実に果たす。また、コスト削減を強力に推し進めながら、新技術の導入や多様性にも配慮した放送を行い、エフエム世田谷の認知度向上と聴取者拡大に取り組む。

③ 重点取り組み

◆ 災害対応

世田谷区や関係機関と連携し、地域災害の緊急情報を正しく速やかに提供する体制を作る。

- ・世田谷区で実施される防災訓練に参加し、災对本部から緊急放送を行う
- ・世田谷区の「臨時災害放送局」開設・運営に備えサポート体制を具体化する。
- ・局内のスタッフ全員が「防災士」の資格を取得する

◆ 区民参加・地域密着

世田谷区の地域や地区の「ヒト・モノ・バショ・コト」など、区民生活に関連する様々な情報を発信し、コミュニティ活動の活性化とまちづくりの振興に貢献する。

- ・区民参加・出演型の番組を拡充し、新たな聴取者の掘り起こしを行う
- ・「区民センター運営協議会」が主体となった新番組を開始する
- ・関係団体と連携して東京2020大会の気運醸成に繋がる放送を継続する

◆ 収支改善

新たなスポンサーの獲得、既存スポンサーの継続、番組制作コストの縮減など、常に収支を意識した活動に取り組む。

- ・スポンサー収入に対する民間企業の割合を維持・増加させる
- ・A Iアナウンサーの拡充により番組制作コストの削減を図る
- ・近隣のコミュニティ放送局と連携し、各局の制作番組の相互放送を行う

◆ 多様性に配慮した情報伝達

情報格差が生じないように、P C・スマホのほか、さまざまな状況に即した情報提供手段を確保する。

- ・やさしい日本語、多言語による放送を拡充する
- ・S N Sと連動した動画配信、ポッドキャストによるアーカイブ放送を開始する
- ・防災行政無線放送をラジオから即時放送するためのシステム化を図る

(5) 広報戦略と自主事業企画

1) 広報戦略

① 基本的考え方

社内外全ての関係者と良好な信頼関係を築くため、的確なコミュニケーション手段を通じて、当社の企業理念や取り組みを正確かつ効果的にP Rし、ブランドイメージを高め、当社の持続的な成長・発展を可能にする。

社内においては、企業理念、経営目標等の浸透や社内の情報共有を推進し、業務の活性化、意識改革、社内文化の醸成を図る。

また、各部門の販売促進活動を支援する広告宣伝活動を行うことで、売上拡大に寄与する。

② 事業方針

対外広報については、ホームページや世田谷くみん手帖などのコーポレートサイトを通じて当社の事業や取り組みを発信し、当社の認知度やブランドイメージの向上を目指す。

社内広報については、社内の様々な情報を集約し、タイムリーに発信することで、経営目標達成への意識統一を促進するとともに、職場間の相互理解、業務の活性化、社内風土の醸成の実現を目指す。

販売促進活動支援においては、企業としてのノウハウの蓄積を図り、組織間の連携を図りながら戦略的な広告宣伝活動を行う。

③ 重点的取り組み

- ◆ コーポレートサイトを効果的に活用するために、ホームページの改修を行う。
 - ・効果的に情報を発信するサイト構造やコンテンツの再設計
 - ・CSR 活動や清掃品質向上の取り組み等の掲載によるブランドイメージの発信
- ◆ 情報を集約し、効果的に発信する社内の仕組みを構築し、社内情報誌「もやい」と連携したタイムリーな社内広報レポート等を充実する。
- ◆ 販売促進（飲食・イベント事業等各部門）にかかる広告宣伝活動の支援を行う。
- ◆ 地域ポータルサイト（世田谷くみん手帖）について、運営方法やコンテンツ等の課題を検討し、改善を図る。

2) 自主事業企画（イベント事業）

① 基本的考え方

各区民会館等が地域のコミュニティ拠点として一層輝き、地域により一層愛されるためにはどうしたらよいかを念頭に、地域の特性に鑑み、地域住民のニーズに合った自主事業に取り組んでいく。

② 事業方針

次の3つの柱からなる「イベント企画方針」に基づき、イベントを企画・実施する。

1. 「一流」に触れるイベントの開催
2. 出演者が「切磋琢磨」するイベントの開催
3. 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

また、一過性でなく計画的で持続可能な運営を行うことで、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。

③ 重点取り組み

- ◆ 地域の皆様が、区民会館を身近に感じることができ、文化・芸術に親しむことができる機会を充実させるため、各世代に対応したイベントの開催、鑑賞だけでなく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・運営を行う。
- ◆ 地域へ還元することを基本に、「無料イベントの実施」および「安価な料金設定のイベントの開催」ならびに「区民・障害者の招待枠を可能な限り設ける」など、地域に根ざした事業を開催する。

- ◆ 区の政策課題への支援、被災地支援など社会貢献にも継続して取り組む。
- ◆ イベント事業について適切に収支の管理を行うとともに、現状のチケット収入および貸館利用料収入のみに頼らず、国の助成金および指定管理自主事業以外の地域イベントの受託など、新たな収入源の確保を目指す。

（6）危機管理体制の強化

① 基本的考え方と取り組みの方針

従業員や企業活動に関する被害を最小限にとどめ、事業を継続または速やかに復旧させるためには、震災や台風被害などの大規模自然災害の発生や感染症の世界的拡大など、さまざまな危機の発生を想定して、事前の対策を講じておくことが不可欠である。

区民利用施設などの公共施設の維持管理、エフエム世田谷による災害時放送など、公共的な役割を担う企業としての責任も踏まえ、事業継続計画を策定する。あわせて、従業員の安全確保や被災状況の確認などを迅速・適切に行うため、初動対応マニュアルを整備する。

② 重点取り組み

- ◆ 「(仮) 世田谷サービス公社危機管理等マニュアル」の整備
 - ・社内PTの立ち上げ
 - ・本社、施設における業務内容の精査、課題の抽出や対応策検討
 - ・初動対応マニュアルの整備
 - ・事業継続計画（BCP）の策定
 - ・「(仮) 世田谷サービス公社危機管理等マニュアル」として社内へ周知

2. 企業活動を通じて地域に貢献する企業

(1) 社会貢献方針

地域雇用や区民の活躍の場の提供、地域コミュニティの醸成、利益の地域活動等への還元、従業員によるボランティア活動など、企業活動のあらゆる場面で、社会貢献につながる取り組みを展開し、地域社会の発展に寄与する。

◆ 事業展開による貢献

区内企業とも連携し、区民、利用者等へ、良質な公共的サービスを提供するとともに、障害者や高齢者、女性等、地域雇用を促進する。区民センターの運営支援や区民会館の指定管理者としての事業、エフエム世田谷放送事業など、さまざまな事業をとおり、地域コミュニティの醸成や地域活動団体への支援、文化・芸術の発信など、地域のまちづくりに貢献する。

施設管理のネットワークやエフエム世田谷放送事業を活用し、災害の発生に備え、世田谷区の危機管理に貢献する。

◆ 利益の還元による貢献

利益の配分として、株主への配当や投資原資としての活用とともに、社会への貢献を主要な柱とし、利益の一部を地域活動や福祉団体等に寄付することで、地域社会の発展と福祉の向上に寄与する。

◆ 従業員の実践による貢献

社会貢献委員会の活動を始めとして、従業員の自主的参加と協力を得て、クリーンキャンペーンなど地域活動に参加するほか、イベントでの出店やバザー等の売り上げを、福祉団体等に寄付するなど、従業員の実践による社会貢献を積極的に進める。

(2) 障害者雇用

① 基本的考え方

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。

② 取り組み方針

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 重点取り組み

◆ ユニバーサル就労の開発

- ・障害者のライフサイクルに応じた柔軟な働き方(改革)の実現を目指し、障害者が自らの特性や希望、体力に応じて多様な働き方の選択肢の中から、自らに適した働き方を選択できるよう就労場所の検討、創出を目指す。
- ・加齢などに伴い能力低下傾向にある就労障害者に配慮した業務負担の軽減や、職業生活全般に係る相談支援の充実、難病などさまざまな障害のある方の就労のあり方など、課題について検討を進める。

◆ 従業員のスキル向上

- ・就労障害者の障害特性や能力に応じ、個別支援プログラムや作業習得支援の充実など、スキルアップの見える化を図り、就労障害者の適切な業績評価の仕組みを検討し、構築する。
- ・就労生活全般にかかる就労障害者への支援力の向上を目指し、施設監督者、就労指導員、就労支援員のスキルアップを図る。

- ◆ ユニバーサルハウスキーピングシステム®の定着
 - ・清掃作業の負担軽減に繋がる簡易な清掃方法と高品質の清掃の両立を目指す、新清掃方式「ユニバーサルハウスキーピングシステム®」＝「世田谷サービス公社清掃スタンダード」の導入は、日常清掃作業に従事する就労障害者の高齢化への対応という視点からも有効であり、重点的に取り組む。
 - ・現行清掃業務の見直しの必要性を示し、仕事の分担、作業工程・指示を工夫し、成果の見える化を推進する。就労障害者だけでなく清掃業務にかかわる全従業員を対象に、「ユニバーサルハウスキーピングシステム®」の理解を促進し、当社スタンダードの清掃方式の各事業所への定着を推進する。

(3) 高齢者、女性、地域雇用

① 基本的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。

② 重点取り組み

- ◆ 高齢者雇用については、現実の雇用需給バランスを考慮しつつ、70歳までの就労機会の確保を促す高齢者雇用安定法の改正の動向を踏まえ、先を見据えた定年制度の見直しと人材確保の方策を検討する。
- ◆ 女性雇用については、働き方改革や女性活躍推進の検討を踏まえ、自らが輝きながら働ける職場の在り方を検討する。
- ◆ 地域雇用については、地元世田谷のために働きたいという意思を尊重し、世田谷区や地域事業者とも連携していく。

(4) 区内企業との連携

① 基本的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。

② 重点取り組み

- ◆ サービス品質が向上するよう、また、環境への配慮等、CSRの取り組みを推進するため、連携する各企業には当社の入札等基準の順守を徹底するとともに、「調達方針」への理解を得ながら連携の強化に取り組む。

(5) 世田谷区の危機管理支援

① 基本的考え方と取り組みの方針

区の地方公社として、2012年7月に世田谷区と「災害時等における協力態勢に関する協定書」を締結し、首都直下型大震災等における区との協働の仕組みを構築してきた。震災に止まらず、台風等による風水害、新型ウィルスによる感染拡大など、想定されるさまざまな危機に対し、当社が、公共施設の維持管理のネットワークやエフエム世田谷放送事業等の資源を活用して果たすべき役割を整理し、区との連携強化を進める。

本社及び各施設、事業において、地域における危機管理の支援に関する具体的な課題と対策について検討し、危機管理支援態勢の強化を図る。

② 重点取り組み

- ◆ 首都直下型大震災のほか、風水害や感染症の蔓延など、広範囲に区民生活への影響をもたらす恐れのある事態に備えるため、区との協力に関する協議を踏まえ、協力協定の見直しを検討する。
- ◆ エフエム世田谷による災害関連情報提供の充実を図るため、区が設置する災害対策本部との連携を強化する。
- ◆ 協力協定の見直しの状況等について、「(仮)世田谷サービス公社危機管理等マニュアル」に的確に反映し、危機管理支援の実施体制の強化を図る。

3. だれもが輝いて働く企業

(1) 働き方改革

① 基本的考え方と取り組みの方針

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。

② 重点取り組み

- ◆ 超過勤務の適切な管理や有給休暇の確実な取得を促進する。従業員の病気治療や子育て、介護と仕事との両立を図るための働く環境の整備や働き方の改革に関し検討する。
また、「同一労働・同一賃金」の趣旨を踏まえ、雇用形態による均等、均衡待遇を確保するため、各種手当のあり方など、専門家の意見も踏まえ検討を進める。
- ◆ 危機管理の視点も踏まえ、テレワーク等の導入のあり方と環境の整備について、検討を行う。

(2) 人材育成

① 基本的考え方

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。

② 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。

③ 重点取り組み

- ◆ 職層および職能に応じた研修計画を整備し、能力開発を推進する。
 - ・ 中期人材育成計画を見直し、体系的な研修計画を策定
 - ・ 研修計画に基づき、各職層に求められる役割に応じた研修の実施
 - ・ 次世代人材の育成に向け、キャリアパスを重視した研修の実施
 - ・ 当社の待遇ポリシーに基づく研修の拡充によるサービス品質の標準化

- ◆ 能力開発を支援する制度を整備し、自発的な能力向上を促進する。
 - ・ 専門スキル研修の充実と、業務ごとの資格取得支援制度の検討・実施
 - ・ 取得したスキルや知識を業務で有効に活用し、評価する仕組みの構築

- ◆ 法令や倫理に関わる研修を拡充し、社会的責任の意識啓発を図る。
 - ・ 障害理解研修やコンプライアンス研修などを「CSR 研修」として全社的に実施

(3) コンプライアンスの実践とハラスメントの防止

① 基本的考え方と取り組みの方針

当社のコンプライアンスの実践は、当社の公共的役割を自覚しながら、法令を遵守し、社会規範・倫理を尊重することはもちろん、日々の業務にかかる規範を幅広く行動原則として定め、この原則を、例外なく全ての役員、従業員が守ることで、健全な経営を実現し、社会的責任を果たすことを目的としている。

コンプライアンスの実践では、継続した啓発、意識の浸透の取り組みが重要であり、この間のハラスメントの予防措置を企業に義務付ける労働関連法の改正や、多様化するハラスメントの予防にも対応するため、改めて全従業員へ周知徹底し理解の浸透を図る。

② 重点取り組み

- ◆ 労働施策総合推進法等の改正によりパワーハラスメントの防止が義務化されたことから、ハラスメント行為の発生防止に向けた当社の「職場におけるハラスメントの防止に関する基本方針」（2020年6月）を策定し、コンプライアンス・マニュアルへ反映させるなど、コンプライアンス・マニュアル全体の改訂を行い、従業員向けのコンプライアンス研修を実施する。

- ◆ 引き続きコンプライアンスカードを全従業員に配付し、コンプライアンス実践の重要性の認識を徹底させる。

第3章 株式会社世田谷サービス公社 CSR の取り組み

1. 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る。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うこととする。

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に基づき行動する。

- (1) 全社を挙げてCSRに基づく経営活動^{*}を推進する。
- (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る。
- (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する。
- (4) 関係者との相互信頼に基づく企業活動を実践する。

^{*}CSRに基づく経営活動：組織の社会的責任に関する国際規格であるISO26000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」に基づく経営活動。CSRは企業の社会的責任（Corporate Social Responsibility）の頭文字。SDGsは、国連で採択された2030年までに達成を目指す、すべての人に平和と豊かさ为确保するための社会・経済・環境面の「持続可能な開発目標（Sustainable Development Goals）」の略。

^{*}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。

2. 世田谷サービス公社の品質マネジメントシステム

(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く。

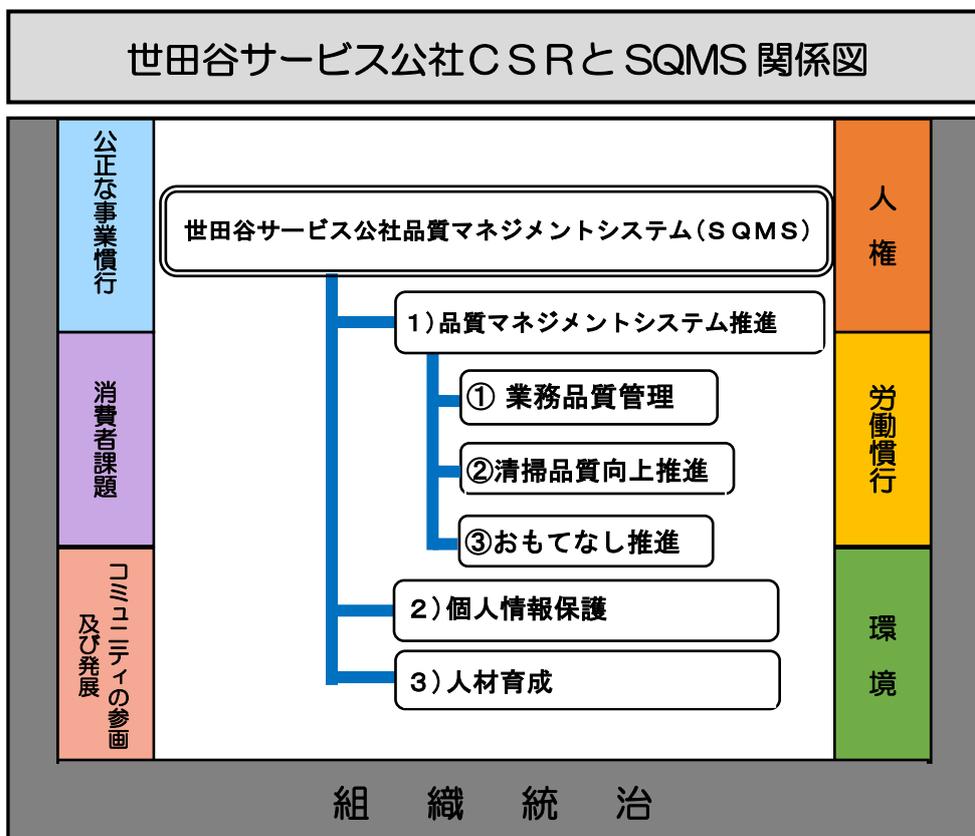
(2) 品質方針

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する。

(3) 世田谷サービス公社品質マネジメントシステム（SQMS）

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・活用してきた。2019年度より、これまでの国際規格に基づく品質マネジメント活動の実践を踏まえて、業務品質管理、清掃品質向上推進、おもてなし推進による品質マネジメント推進に加え、それらを支える仕組みである個人情報保護、人材育成の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る。

品質マネジメントシステムは、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おり、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・顧客満足度の維持向上に関する取り組みを進めている。



左の関係図は、当社がCSRに基づく企業活動において採用している、組織の社会的責任に関する国際規格であるISO26000における取り組み課題の中核となる「組織統治」、「人権」、「労働慣行」、「環境」、「公正な事業慣行」、「消費者課題」、「コミュニティへの参画及びコミュニティの発展」の7項目との関係を表している。

安定した品質のサービスを提供していくうえで、常にこれら中核主題を意識し、社会的に責任ある行動をとることにより、ステークホルダーの皆様の信頼を得ていくことを示している。

1) 品質マネジメントシステム推進

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に基づき品質の維持、向上を図る。

② 清掃品質向上推進

清掃業務の品質向上、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、誰もが同じように病院清掃並みの高品質な清掃ができるユニバーサルハウスキーピングシステム®を全施設に展開する。

③ おもてなし推進

顧客満足、接客能力の向上を目的として、施設スタッフへの接客研修やサービス接客検定資格取得の支援などの人材育成を進めるとともに、当社のおもてなしの標準となる「おもてなしマニュアル」を策定、周知し、社を挙げておもてなしの実践に取り組む。

2) 個人情報保護

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あるとの認識のもと、個人情報保護方針を定めるとともに、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る。

さらに、個人情報保護を確実にを行うために、2013年にプライバシーマークを取得し、JISQ15001（個人情報保護に関するマネジメントシステム）の規格に準拠して策定した、世田谷サービス公社個人情報保護マネジメントシステム（PMS）運用マニュアルの遵守により、個人情報漏洩等のビジネスリスクを低減し、お客様やビジネスパートナーに、信頼や安心を提供していく。

さらに、全従業員を対象とした、個人情報保護に関する研修を毎年実施することにより個人情報保護に対する意識の定着を図るとともに、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することにより、個人情報保護のためのシステムの維持向上を図る。

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従業員の育成は、ステークホルダーの信頼に基づき持続的に会社を発展させるための重要な課題であるとの認識のもと、多様化する顧客ニーズや法改正による社会的要請など、厳しさを増す企業環境を生き抜くための優れた実務能力を備えた従業員を育てることに取り組んでいる。

当社は、顧客満足度を重視した良質なサービスを提供するために、採用時、現任、管理監督者などの職層研修や職能研修の体系に基づく計画的な育成を図るとともに、従業員の資質向上の原点ともいべき自己啓発を支援し、従業員固有の能力開発にも努める。

また、各種研修やキャリアパスの構築により、切れ目のない人材育成と、向上心を育む職場風土を醸成する。

さらに、「表彰制度」により、社内の手本（ロールモデル）となる従業員を顕彰することなどを通して、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）を図る。

第4章 展望

2008（平成20）年のリーマンショック、それを引き金とし100年に一度と言われた世界規模での金融危機により、世田谷区の歳入は大幅に減少し、厳しい経費の見直しが行われました。

当社においても、施設維持管理の経費の削減努力が求められたことに加え、自然エネルギー普及活動事業や、健康増進・交流施設の受託など、新規事業等に係る経費の増加の影響もあって、2011（平成23）年から、2013（平成25）年まで、3年間の赤字決算となり、株主への配当も見送られました。

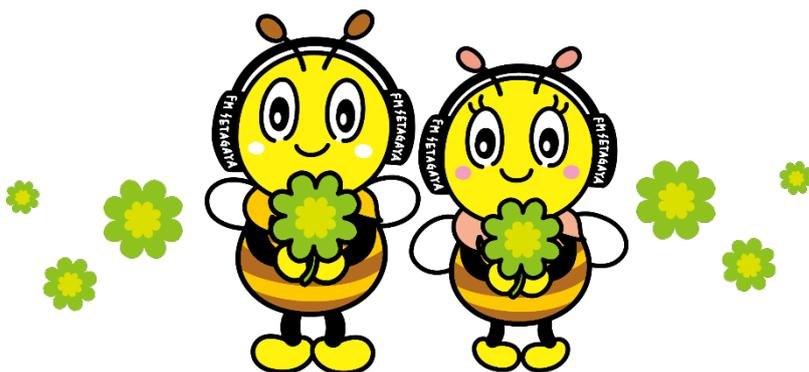
その後、従業員一丸となった経費削減や売上向上の努力、事業の見直し等により、今日に至るまで黒字決算を維持しています。

現在、新型コロナウイルスの世界的な感染拡大は、14世紀の黒死病や日本でも40万人程が亡くなったスペイン風邪にも比されるほどの歴史的な惨禍となっています。日本においても「緊急事態宣言」のもと、外出の自粛が求められ、世田谷区の区民利用施設は、4月以降、5月中旬の現時点において、ほぼ全て利用休止となっており、施設スタッフには、休業をお願いしている状況にあります。

感染拡大がいつ収束するか、先が見通せない中で、経済への影響は、2008年の金融危機を上回ることが確実視されてきており、当社の経営も当面非常に厳しい状況となることが、予測されます。

この「経営基本方針2020」の検討に着手した昨年末には、予想できなかった事態が発生していますが、この間の台風被害に対する課題解決などの危機管理対策の強化、ビル管理等に関する専門性の向上、飲食部門の収益力の向上、障害者雇用における「雇用の質」の向上と専門性の確保、品質マネジメントシステムの推進など、今後、当社が取り組むべき課題に対しては、しっかり取り組んでいく必要があります。

当面、非常事態が続きますが、私たちの働く職場は、世田谷の人と街の中にあります。これからも、地域を大切に、多くの利用者や区民の笑顔を増やすというモットーを実践し、難局を乗り越え、誰もが輝いて働く企業として、発展していきましょう。



発行年月 2020年6月