

Basic Management Policy

経営基本方針

2025

2025 ▶ 2031



2025 年 4 月



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. 区民のための良質なサービスを提供します	3
(1) 施設維持管理等事業	3
(2) 飲食事業	5
(3) ICT支援事業	7
(4) エフエム世田谷放送事業	8
2. 企業活動を通じて地域に貢献します	10
(1) 地域防災力の強化	10
(2) 地域コミュニティの醸成	11
(3) 社会貢献方針	13
(4) 区内企業との連携	14
3. だれもが輝いて働く企業を実現します	16
(1) 高齢者、女性、地域雇用	16
(2) 障害者雇用	16
(3) 人材ビジョンと人事制度の整備	18
(4) 働き方改革	20
第3章 経営基本方針を実現するための指針・方策	21
1. CSR基本方針による取組み	21
(1) 世田谷サービス公社品質マネジメントシステム（SQMS）の運用	21
(2) 個人情報保護	22
2. コンプライアンスの実践とハラスメントの防止	23
3. 広報戦略	24
4. 安定した財務体質の維持に向けた取組み	25

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、2025年4月に40周年を迎えました。

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、2024年度の障害者雇用率は約20%、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、能登半島地震、東日本大震災などの地震災害や、豪雨・台風による風水害の発生により、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が求められています。

また、地域においては、コロナ禍を超え、イベントなどが復活している一方で、活動の担い手の高齢化や地域のつながりの希薄化など、地域コミュニティに共通する課題が増大しています。施設維持管理、区民センター運営協議会の事務局の活動などを通して、地域に暮らす方々の顔の見える関係づくり、地域コミュニティの支援にも取り組むことが当社の役割であると強く認識しています。

この度、2020年に策定した「経営基本方針2020」がその計画期間の終了を迎えることから、この間の各事業の取り組みの実績や課題を踏まえ、今後の取り組みの方針や重点取り組みなど掲げました。新たな経営基本方針は、世田谷区基本計画、実施計画や外郭団体将来ビジョンとの整合を図るため、2025年度から2031年度の7年間とするものです。新たな経営方針を踏まえ、事業の改革、充実に取り組み、区民サービスのさらなる向上を図るとともに、風通しの良い組織風土のもとにだれもが輝いて働ける企業を築いてまいります。

世田谷サービス公社は、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

株式会社 世田谷サービス公社 企業理念

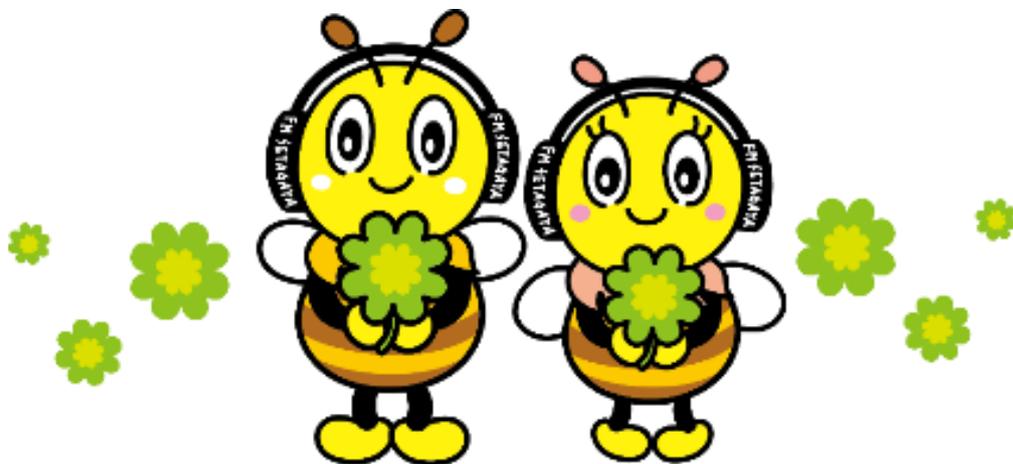
私たちの管理する公共施設は、区内全域にわたり、日々たくさんの区民の皆様にご利用いただいています。また、飲食事業やエフエム世田谷放送事業などを通じ、私たちのサービスは、人と人とのふれあいを生み、地域コミュニティの醸成や文化の発信にもつながっています。そして ICT 支援事業も含め、さまざまな事業を通じて世田谷区の行政運営を支援させていただいています。

世田谷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、『ひとと 街と 明日の まん中に』を合言葉に地域とともに歩む企業を目指します。

[世田谷サービス公社 企業理念]

ちいき
わたしたちは地域とともに

せたがや えがお
世田谷の笑顔とつながりをつくります



第 2 章 経営基本方針

わたしたち世田谷サービス公社は、企業理念を実現するため、以下の 3 つを基本方針として事業を展開していきます。

1. 区民のための良質なサービスを提供します
2. 企業活動を通じて社会に貢献します
3. だれもが輝いて働く企業を実現します

1. 区民のための良質なサービスを提供します

(1) 施設維持管理等事業

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。区民の期待に応え信頼を得るためには、施設の適正な維持管理に努め、安全・安心に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。

指定管理施設である区民会館においては、世田谷区文化及び芸術の振興に関する条例を踏まえ、誰もが文化・芸術を身近に感じ楽しめることを基本に、指定管理者として蓄積してきたノウハウや経験を活かし、地域の特性やニーズに沿ったコンセプトのある多彩な自主事業を展開していく。また、区民会館の予約・支払い手続きの迅速化・簡素化を図り、利用率向上に資する取組みを積極的に進めていく。

区民センター、地区会館等の受託施設においては、地域特性や地域活動の実態を知る当社だからこそ実現できる区民サービスの向上に積極的に取り組む。区や区民センター運営協議会、地域の活動団体等と連携して、利用満足度が高い施設づくりと施設を中核とした地域コミュニティの醸成に向けた取組み支援を一層進める。

施設の保全に関しては、当社の維持管理業務の品質や専門性を向上させるとともに、これまでの施設管理の経験・実績を活かし、修繕の緊急度や中長期計画に関する区への提案力を高め、公共施設の長寿命化と管理経費の抑制に資する取組みを充実させる。



重点取り組み

◆区民会館（指定管理施設）の自主事業

◇世田谷サービス公社「イベント企画方針」に基づき自主事業を実施していく。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。

「イベント企画方針」

1. 一流の文化・芸術に触れるイベントを開催する
2. コミュニティの活性化に繋がるイベントを開催する
3. 世代別のニーズやライフステージに応じた区民の参加に繋がるイベントを開催する

◇各世代に対応したイベントや、鑑賞だけではなく参加型のイベントを開催する。

◇無料イベント、安価な料金設定のイベント、区民・障害者の招待枠を設けたイベントなど地域に根差した事業を展開する。

◇緑化推進等の区の政策課題への支援や被災地支援を目的としたチャリティイベントを継続して開催し、社会貢献に取り組む。

◇イベント事業の収支管理をより適切に行うとともに、チケット収入および貸館利用料収入に加え、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。

◇施設や地域の特性を鑑み地域の商店街や活動団体と連携するなど、新たな自主事業を開催する。

◆区民会館（指定管理施設）の利用促進

◇施設の予約・利用抽選のオンライン化、利用料金のキャッシュレス決済の仕組みを整備する。

◇利用施設の面積や利用時間帯等に合わせた独自の料金設定や、利用が無い時間帯を活用した集会室の無料開放（中学生・高校生の学習スペース、親子のひと時休み等）を検討し、施設の利用率向上に取り組む。

◇Wi-Fi環境の整備、自動販売機、携帯電話充電スポットの設置など利便性の向上を図る。

◇区民会館ホームページを充実させるとともに、ダイレクトメール、「世田谷くみん手帖」やSNSを活用した多世代への効果的なPRを強化して、施設の認知度を向上させる。



◆施設全般に対する取組み

- ◇利用者から寄せられる声や施設監督者、施設スタッフの提案も踏まえ世田谷区と連携しながら、利用者のニーズに的確に応え、身近な地域の活動拠点となる施設運営を目指す。
- ◇施設運営にあたっては、地域の活動団体・個人との連携や、施設の混雑状況のインターネット配信など、地域人材の活用と ICT 技術の導入に積極的に取り組む。
- ◇区の施策である、中学生・高校生の学習スペース、高齢者の居場所づくり、子育て団体の利用等の施設利用拡大の取組みを積極的に支援する。
- ◇接遇の基準やレベルを独自に認定した社内評価制度である「接遇マイスター」認定制度を推進し、全社的な取り組みで「おもてなしマインド」の醸成及び接遇のロールモデル（接遇マイスター）となる人材育成を進め、区民サービスの更なる向上を図る。
- ◇施設維持管理業務（設備点検等）の評価と改善や修繕内容の記録等により施設の実態を的確に把握し、施設情報として一元管理する。
- ◇区内事業者等と連携して、施設に関する改善策を区の施設管理所管等へ提案し、施設の長寿命化につなげる。
- ◇施設建設や建て替えの際には、設計段階から検討が必要となる維持管理者の労働環境整備（バックヤードの設置など）を提案していく。
- ◇当社従業員による施設維持管理、検査等に関する資格取得と保全業務の内製化を進め、施設の維持管理経費の削減を目指す。
- ◇「災害時等における協力態勢に関する協定」（2021年4月改定）に基づき、該当施設における取組みを具体化し充実を図る。
- ◇当社の清掃標準であるユニバーサルハウスキーピングシステム®の全施設導入を目指し、施設利用者に衛生的で快適な空間を提供する。新たな清掃資機材の導入や清掃手順の見直しなどにより、清掃品質の向上と業務の効率化を進める。

（2）飲食事業

公共施設併設の飲食店は、誰もが気軽に立ち寄れ、安全で美味しい食事とともに、憩い、豊かな時間を過ごしていただくことで、利用者の利便性と満足度の向上、ひいては施設の魅力アップにもつながる重要な機能も持ち合わせている。

そのために当社飲食事業は、併設する施設が必要とする飲食店としての役割を果たしていくとともに、来店者のニーズを確実にとらえ、多くの方に利用され、愛され、身近に過



ごせる場所となるよう、安全な食の提供はもとより、持続可能で良質な区民サービス提供を実現できる店舗を目指す。

レストラン事業においては、通常営業とともにウェディング事業も主軸においた営業とし、特別の日を質の高いサービスでお迎えすることができるレストランとして安定運営を目指す。

カフェ事業においては、指定管理施設の目的やコンセプトに合った飲食メニューを提供し、健全な経営ができる店舗を目指す。

重点取り組み

◆現状分析等による利用者ニーズの把握

昨今の物価高騰、人件費上昇による営業赤字が続いていることを踏まえ、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とともに、インバウンド需要にも対応していく。

◆収益性の確保

安定的な区民サービスを確保するため、「データ分析の活用」「メニューの効率化」「適正な価格設定」「顧客サービスの向上」「定期的なプロモーション」「コスト管理の徹底」を実施する。また、Instagram や Facebook などの SNS を活用して視覚的に訴求し、集客力を向上させる。広告宣伝にも力を入れ店舗の認知度を向上させる。

◆地域との連携

世田谷野菜等の地元の素材や商品を使ったメニュー開発や地域イベントへの参加などにより、集客効果を高め、地域経済の活性化にも貢献する。

◆顧客サービスの向上

アンケートやレビュー等を活用したブリーフィングを行い、利用者の心理を理解する。注文から提供までの時間を短縮したオペレーションの効率化や飲食専門員による店舗調査を実施し、サービスの改善に取り組む。

◆販売促進

ポイントカードの導入や施設利用者に対する割引サービスなどを導入し、施設の魅力アップと連動する販売促進を実施する。



(3) ICT支援事業

当社のICT支援事業は、世田谷区の行政サービスに係るシステムの運用管理を担う組織として設置され、行政知識とIT専門技術とを兼ね備えた事業者として、これまで世田谷区の情報化推進を支援する役割を担ってきた。

世田谷区においては、デジタル社会の実現に向け、ICT基盤の改革や自治体情報システム標準化などに取り組んでおり、行政サービスを提供するシステム環境は規模が拡大し、複雑化している。

当社のこれまで実施してきた世田谷区のICT基盤運用支援業務やシステム運用支援業務において培った知識やノウハウを活用し、区の新たなシステム環境への移行やライフサイクル全般にわたるシステム運用を支援する。

また、地域社会においてもICT技術を活用した地域活動やコミュニティの活性化が求められている。区民参加型の行政を実現するため、区民利用施設のデジタル環境の整備や運用を支援する役割を果たしていく。

さらに、世田谷区の外郭団体における業務課題を解決するため、DXの推進を支援する。

重点取り組み

◆行政サービスシステム運用支援

◇ICT基盤改革における課題解決に向けた提案を行う。

◇自治体情報システム標準化に伴い導入された標準準拠システムと、既存システムとのスムーズな運用連携を実現する運用（一部保守）設計及びその実施を支援する。

◆外郭団体DX推進等業務改革支援

◇各外郭団体のニーズに合わせたパソコン運用管理やグループウェア導入など提案型の支援を行う。

◆地域DX支援

◇地縁や地域コミュニティの活動の支援として、例えば情報共有ツール導入や事務処理の軽減に資するICT利活用を検討し、活動団体の声も聴きながら有効な取り組みを見出していく。



(4) エフエム世田谷放送事業

「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」を図り、区民に愛され続けるコミュニティ放送局を目指す。

世田谷区との協定である「災害時等における協力態勢に関する協定」(2021年4月改定)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。

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つくる。
- ◇世田谷区で実施される防災訓練に参加し、災害対策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」の資格を取得し、平時からの災害に対する備えや発災時の迅速かつ的確な対応力の向上を図る。
- ◇機器およびネットワーク構成、人員体制を整備し災害時の放送体制の強化を図る

◆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
- ◇「地域とともに 区民センターラジオ」では、運営協議会を中心に区民センターに関わる全ての方を対象とした情報発信を行い、放送を通じて区民の方に区民センターを利用いただくための活用方法および魅力を伝える。さらに、番組では、地域で活躍されている方の活動なども紹介することで地域の活性化や地域コミュニティの醸成に繋げていく。



◇世田谷区役所サテライトスタジオを活用し、本庁舎の区民利用・交流スペースにおけるシンボリックな役割を認識し、放送事業に加えイベント開催支援など積極的に関わりながら、コミュニティの醸成を促進する。

◆収支改善

◇新たなスポンサーの獲得に向けた営業活動の強化や、既存スポンサーとの良好な関係性の維持に努め、安定した収入を確保する。

◇A I アナウンサーの拡充や、近隣のコミュニティ放送局と連携した番組制作、相互放送によりコスト削減を図る。

◆認知度の向上と多様性に配慮した情報伝達

◇P C やスマートフォンのほか、さまざまな状況に即した情報提供手段を確保し、情報格差の解消や災害時における情報発信力の向上を図る。

◇地域活動や自主イベント、防災啓発に関する講座など様々な機会を活用して、エフエム世田谷の認知度向上に取り組む。

◇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。



2. 企業活動を通じて地域に貢献します

(1) 地域防災力の強化

当社は、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。2021年4月には、対象となる施設の拡大や協力・支援内容を見直す改定を行ったところだが、震災にかぎらず、近年の異常気象に伴う大型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、公共的な役割を担う企業としての責任を踏まえ、対策を講じておくことが不可欠である。

このため、避難所等となる公共施設の維持管理、エフエム世田谷による災害時放送においては、区や地域との連携強化を進めるとともに、区民への防災啓発や災害時の社内対応力の強化に取り組み、全社をあげた地域防災力の強化を進める。

重点取り組み

◆災害時の役割の明確化と連携強化

- ◇区との協力協定に基づき、指定避難所・水害時避難所、帰宅困難者支援施設の開設、運営や物資集積所の支援、さらには遺体安置所の管理など、想定されるケースごとに公社の役割を具体化し、区との連携強化のもとに対策の充実を図る。
- ◇災害時における指定管理施設・受託施設と本社及び区の災害対策本部との具体的な情報連携のしくみを整備する。
- ◇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た情報発信の体制を整備する。
- ◇世田谷区が設置する充電スポットの運営支援を行うとともに、公共施設における区の新たな災害対策に協力、支援する。

◆初動体制・業務継続の強化

- ◇従業員や企業活動の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、初動対応の手順を見直し・整備するとともに、事業継続のための世田谷サービス公社危機管理等マニュアルを作成し、社内の共有化、定期的な訓練を実施する。



◆防災周知・啓発の強化

- ◇地域防災支援センターによる区民の防災意識向上のための啓発事業を拡充し、区主催事業等への参加を進める。在宅避難の推進など区の実施と密に連携した周知・啓発活動を強化する。
- ◇せたがやふるさと区民まつりや世田谷のボロ市など様々な行事・イベントの機会を活用して、多世代に向けた防災周知・啓発を行う。また、子どもや若者など若年層に向けた啓発活動の促進を図る。

◆従業員育成と事業所消防団の活動促進

- ◇従業員による防災士の資格取得を推進し、減災・防災力の強化に関する知識と技術を有する従業員を育成するとともに防災啓発イベント等の企画を充実させる。
- ◇機能別消防団（事業所消防団）による団活動を拡充し、地域との交流活動を進めるとともに、応急手当普及員の資格取得を推進する。

(2) 地域コミュニティの醸成

これまで、地域における課題解決やコミュニティの維持には、地縁による繋がりとして町会・自治会が大きな力を発揮してきた。また、地域の活動団体や NPO 団体なども、様々な活動を通し、地域づくりの一役を担ってきた。しかし、少子・高齢化や働き方の変化、コロナ禍などを経て人と人の関わり方が変化するなか、地域コミュニティの希薄化が危惧されている。当社が事務局を担う「区民センター運営協議会」においても、担い手不足と高齢化の問題が課題となりつつある。

このような状況下にあっても、地域をつくり、支える主体は区民や団体である。幅広い年代、様々な団体が、自ら活動し、情報を発信しながら、時には協力し合い、地域の問題を解決していく区民主体の多様なコミュニティが、今、求められている。

世田谷区基本計画では、「多彩な人が出会い、支え合い、活動できるコミュニティの醸成」を重点政策として掲げ、その取り組みの方向性として、「町会・自治会を中心とするコミュニティを基本に、地域住民同士が継続的に交流できる機会を確保し、全ての人に“居場所と役割”があるまちづくりを心がけ、住民相互の関係性を深め、災害時にもお互いが支え合い、助け合う関係性の構築や地域コミュニティの醸成を図る。」としている。

当社は、これまでも区民施設の管理運営を通し、区民、団体の活動を支援してきており、長年培ったノウハウを活かし、すべての区民が、安心して利用、活動できる身近な居



場所、交流が深まる場を提供しながら、顔と顔の見える関係づくりを支援し、地域コミュニティ醸成を促進する役割を果たす。

特に、指定管理者としてのノウハウを活かし、公共施設における多世代間の交流や地域住民が自由に参加できる居場所づくりに取り組む。また、区民センターにおける運営協議会の事務局としての経験や地域住民・活動団体を熟知している強みを活かし、地域の活動をつなぐ「コーディネート」の視点に立ったまちづくりを支援していく。

また、地域活動やコミュニティの活性化に向け、多世代による地域参加が求められるなかで、次世代を担う若者にとってインターネットを活用した情報収集や情報共有が不可欠となっている。こうした状況を踏まえ、地域活動団体等の情報発信や団体間の情報共有のICT化、高齢化の進む活動団体における事務処理の軽減に資するICTの利活用などを検討し、有効となる取組みを見出していく。

重点取組み

◆地域コミュニティ醸成に向けた施設づくり

- ◇地域に住む方たちが、いつでも目的がなくても訪問しやすい施設環境を整備する。施設の空き室やロビーなどで訪れた方同士が交流できる、「顔と顔の見える施設づくり」を目指す。
- ◇区民センター運営協議会事務局が取り組み事例や運営上の課題を共有し、施設利用者の増加に資する取り組みや運営協議会の持続的で円滑な運営を支援する取り組みを進める。
- ◇世田谷区地域行政推進計画における「情報共有プラットフォーム」づくりの動向を注視し、ICTも活用しながら各施設をつなぎ区民や活動団体と情報を共有するしくみを検討し、有効な取組みについて実施していく。

◆地域コミュニティの支援活動

- ◇さくら花見堂における地域活動を企画し、活動団体間をコーディネートする取り組みの実施課題も踏まえ、地域コミュニティの醸成支援のあり方を具体化し、他施設への展開も視野に取組みの拡充を図る。
- ◇地元の小学校・中学校への施設イベントへの参加依頼、近隣大学での学生への施設紹介などを通し、地域との更なる連携強化を図る。

◆世田谷くみん手帖において、区民センターなどの行事やイベント情報を細やかに発信することにより、身近な地域活動への参加の機会を提供する。また、サイトリニュー



アル（スマートフォン対応・利便性向上）、区民への PR 活動（認知度向上）により、アクセス数の向上を図る。

- ◆「地域と共に 区民センターラジオ」では、区内 12 か所の区民センターの「運営協議会」会長・事務局長・文化祭実行委員会が毎回ゲストに出演し、各センターの「充実したまちづくり・地域コミュニティの魅力・防災への取り組み」などについて、イベント情報を交えながら紹介していく。

- ◆区民利用施設のデジタル環境および仕組みの構築支援

◇幅広い世代の区民が地域活動に参加する機会の創出や活動の活性化に向け、区民利用施設の ICT 利用環境（PC・タブレット利用環境、情報発信・共有ツールなど）の拡充に向けた支援を行う。

- ◆デジタルツール利用における運用支援、技術的サポート

◇デジタルツールの導入や利活用を進める担い手が不足している地域団体に対し、情報共有ツール（SNS や電子掲示板など）を継続的に活用展開する支援を行う。

（3）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、以下の 3 つの柱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して、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

事業活動による利益を、株主への配当や投資原資として活用するとともに、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、世田谷のボロ市など地域活動に参加するほか、せたがやふるさと区民まつり等のイベントでの出店やバザー等の売り上げを、福祉団体や災害支援金等に寄付するなど、従業員の実践による社会貢献を積極的に進める。

(4) 区内企業との連携

当社は、施設維持管理事業をはじめとした区受託事業や自主事業を数多くのパートナー企業と連携して推進している。これにあたっては、世田谷区の地方公社として、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。公社の事業をとおして、区内事業者の受注機会を創出・確保していくとともに、公社及び公社事業を支える事業者の適正な労働報酬確保に努めていく。

指定管理施設におけるイベント事業、エフエム世田谷放送事業などにおいて、区内商店街をはじめとした事業団体、エリアマネジメント団体、地域活動団体と積極的に連携しながら事業を推進していく。

重点取り組み

- ◆世田谷区公契約条例の方針に基づき、地域経済の活性化のため、区内事業者への委託率を向上させる。また、世田谷区民である労働者が雇用される機会と適正な労働報酬の確保に努める。
- ◆区民会館等での自主事業（イベント）の開催にあたっては、区内企業との連携を強化する。
- ◆商店街との協力にも力を入れ、物品購入、商品の仕入れなどにとどまらず、施設や商店街でのイベントにおいて、積極的に連携する。



- ◆施設維持管理事業の業務委託について、公正性、公平性確保の観点から定期的に見直しを行い、入札、見積もり合わせを実施する。



3. だれもが輝いて働く企業を実現します

(1) 高齢者、女性、地域雇用

当社は設立以来、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。多様な人材が活躍していることが当社の強みのひとつである。今後も、社会環境の変化に対応しながら、引き続き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、労働環境や地域雇用力の向上に努めていく。

重点取り組み

- ◆高齢者雇用については、高年齢者雇用安定法の改正や社会情勢の変化を踏まえ、2025年度から施設監督者及び施設スタッフの契約更新上限年齢や正規社員を含めた定年年齢の改正を行なったところだが、今後、法定定年年齢が引き上げられる可能性を見通し、さらなる定年制度の見直し検討に取り組むとともに、高齢者が働きやすい労働環境を整備する。
- ◆女性雇用については、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、育児・介護休暇の整備等、労働意欲のある女性が個性と能力を十分に発揮でき、働き続けたいと思える労働環境の構築を進める。また、女性がキャリアアップできる環境を整備し、女性管理職、係長の任用を進める。
- ◆地域雇用については、区民の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連携し就労の機会を創出していく。

(2) 障害者雇用

当社の障害者雇用は、世田谷区独自の障害者雇用施策である「保護的就労制度」の受け皿として、一般企業の就業に不安を抱える障害者を雇い入れ、就労支援員のサポートのもと、日々の業務を通じて社会規範や労働スキルの習得を図り、新たな活躍の場へ導くことを大きな役割として始まった。

受託施設の増加とともに障害者の就労支援体制の強化を図り、ハローワークや特別支援学校等からの一般就労での雇用や、障害者差別解消法の改正後には知的・身体障害



者だけでなく精神障害者（発達障害者を含む）の雇用も積極的に取り組み、1989年に4名でスタートした就労障害者の人数は、2019年に103名まで拡大した。

一方、近年は法定雇用率の引き上げに伴う全国的な障害者雇用の気運上昇を背景に、清掃業の担い手不足が顕著である。また、世田谷サービス公社全体の従業員数の増加もあり、当社の障害者雇用数と障害者雇用率は漸減(※1)を続けている。

障害の有無に関わらず、誰もが個性を発揮して仕事に誇りとやりがいを持って働き続けられる会社であるため、安定的な業務運営に必要な障害者雇用数を確保しつつ、引き続き『第3期障害者雇用推進計画』に掲げられた「雇用の質の向上」と「ユニバーサル就労(※2)」に取り組みながら、障害者や難病患者等の社会参画と経済的自立に寄与する。

重点取り組み

◆ユニバーサル就労の拡充

- ◇難病患者支援団体の協力のもと、世田谷サービス公社の各部署から切り出された業務と難病患者の保有スキルのマッチングを行い「業務委託」を進める。ソフト・ハードの面で合理的配慮を図り、可能な範囲で「直接雇用」に取り組む。
- ◇新たな就労職場や清掃以外の職種の検討を進めるとともに、障害や疾病など、特段の配慮が必要な障害者や難病患者へ「短時間勤務」や「超短時間勤務(※3)」の選択を提案する。
- ◇加齢によるスキルダウンや体力の低下が見られる就労障害者等に対し、退職後の不安解消を図るため、福祉的就労施設等の見学会を定期的で開催する。「世田谷区作業所等経営ネットワーク（世田谷セレ部）」の加入団体や、世田谷区近隣の各種障害者支援機関とも連携し、障害者が切れ目なく福祉サービスを選択・利用できる環境を構築する。

◆就労障害者の自己実現と障害理解の促進

- ◇就労障害者のスポーツ文化活動を広く支援し、余暇活動の充実等による自己実現・自己有用感を醸成する。創作作品の展示と販売の拡大を図る。
- ◇社内インターンシップや職業体験、社内研修等を通して、障害を理由とする差別や偏見を排し、当たり前のように障害がある人と共に働く職場風土を醸成する。
- ◇「保護的就労制度」の改正を見据え、特に精神障害と発達障害の障害特性の見識を深め、就労支援体制の充実と職場理解の浸透を図る。



◆ユニバーサルハウスキーピングシステム®（UHK S）の定着と見直し

◇清掃業務における「作業負荷の軽減」「品質の向上」「労働災害の減少」「地球環境への配慮」「経費の削減」等を目途として、清掃業務を受託している各事業所へ導入を進めているUHK S = 「世田谷サービス公社清掃スタンダード」について、引き続き全事業所への展開と定着を図る。

◇定期的に作業工程や清掃資機材を検証し、新資機材の導入など、より安全で快適な清掃作業に資する見直しを行う。（清掃マニュアルの改訂を含む）

※1 2020年：90人(22.61%) → 2022年：89人(21.75%) → 2024年：88人(20.58%)

※2 様々な理由で働きたくても働くことができない状態にある方でも、本人の個性や意欲に合わせて多様な働き方を作り出し、社会を構成する一員として自らの意思により社会経済活動に参加すること。

※3 週の労働時間が10時間以上20時間未満となる雇用契約（2024年の改正により精神障害者・重度障害者・重度知的障害者は障害者雇用率に算入）

（3）人材ビジョンと人事制度の整備

当社の企業理念の実現に向け、最大の資源である人材に係る「人材ビジョン」を以下のように定める。

全体：「世田谷を笑顔にするために仲間とともに行動できる人」

施設：「おもてなしで地域・住民・仲間を大切にできる人」

本社：「世田谷区に貢献し新たな価値を創出できる人」

少子・高齢化の加速、労働人口の不足、働き方改革等の法改正に伴う社会的要請など、大きく変化する経営環境に対応し、当社が継続的に発展するため、人材ビジョンの実現に資する人事制度を整備し、地域を愛し、専門性と優れた実務能力を備え、主体性や創造性に富んだ従業員の育成・確保を進めていく。

すべての従業員が、働き甲斐と高いモチベーションを持ち、将来に向けたキャリアビジョンの実現を目指して、いきいきと働き続けていくための人事考課制度、報酬制度、労働条件・福利厚生、等級制度、能力開発制度の整備に不断に取り組む。



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、次世代の人材を育成していく。

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コンプライアンス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。

重点取り組み

- ◆適正な人事考課制度の運用により評価の納得性・透明性の確保とモチベーション向上を実現する。
 - ◇人事評価制度の理解および標準化のため、評価者・被評価者研修を実施する。
 - ◇評価結果のフィードバックを確実に実施する。
 - ◇キャリアビジョンについて相談できる機会を創設し、自己啓発の促進とライフイベントの両立支援を実施する。

- ◆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する。
 - ◇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を実施する。
 - ◇次世代人材の育成に向け、キャリアパスを重視した研修を実施する。
 - ◇当社の接遇ポリシーに基づく研修の拡充によりサービス品質の標準化を進める。

- ◆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を支援する。
 - ◇取得したスキルや知識を業務で有効に活用し、評価する仕組みを構築する。

- ◆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する。

- ◆従業員の経営参加
 - ◇施設で勤務する監督者を対象に、年1回役員によるヒアリングを実施し、現場からの意見を経営に取り入れる。



◇1,000名を超える全従業員を対象に毎年サーベイを実施し、職場環境や人事制度の改善に反映させる。

◆風通しの良い組織づくり

◇社会貢献活動や社内報作成に、全社横断的なプロジェクトチームで取り組む事により、部署を越えた連携を強化する。

◇せたがやふるさと区民まつりや世田谷のボロ市への出店等の地域活動や消防団活動では、本社と施設の従業員が共に汗をかいて協力する。

(4) 働き方改革

昨今の社会情勢を踏まえ、従業員の健康を守りつつ、それぞれの事情に応じた多様で柔軟な働き方をより一層推進するとともに、電子決裁システムの導入や情報セキュリティ対策の検討を進め、社内 DX の推進によるワーク・ライフ・バランスの実現を目指す。

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改革の取り組みをすすめる。

◆自然災害や新型ウィルスの感染拡大に対する BCP の視点も踏まえ、テレワーク等の環境整備をすすめる。

◇電子決裁システムの導入

ペーパーレス推進に向けた文書管理規程および電子化基準の整理・策定

他システムとの連携を考慮した電子決裁・文書管理システムの導入

◇情報セキュリティ対策

セキュリティ対策の徹底と浸透

社内 ICT 環境の変化に応じたセキュリティ対策水準の向上



第3章 経営基本方針を実現するための指針・方策

1. CSR 基本方針による取組み

当社は経営基本方針2025の実現に向けて、CSR基本方針に基づき、様々な取組みを進めます。

「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、従業員一人一人は世田谷サービス公社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。

(1) 世田谷サービス公社品質マネジメントシステム（SQMS）の運用

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、「世田谷サービス公社CSR」の体系に統合し、組織の社会的責任の一環として、継続的・組織的に品質・顧客満足維持向上に関する取り組みを進めている。



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、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、今以上に浸透させ、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。



2. コンプライアンスの実践とハラスメントの防止

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。

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。
- ◆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。
- ◆ハラスメント相談員を増員し、弁護士・社労士とも相談・連携することによりハラスメント相談体制を強化する。
- ◆カスタマーハラスメントから従業員を守るために、従業員のネームプレートの氏名の記載をフルネームから苗字のみに変更する。



3. 広報戦略

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PR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。

社内広報では、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、職場間の相互理解、社内風土の醸成を図る。

対外広報では、コーポレートサイト及びSNSを通じて、事業や取り組みを広く発信し、認知度やブランドイメージの向上、飲食事業における販売促進・売上拡大を図るとともに、区内の店舗・施設・イベントなど身近な情報を区民に提供し、地域参加の機会づくりに寄与する。

重点取り組み

- ◆利便性を向上させるために、区民会館などのホームページの改修を行う。
- ◆対外広報において、地域コミュニティや障害者雇用に関するより細やかな取り組みを情報発信する。また、地域防災に関する当社の取り組みや区民への啓発講座の内容などの発信を充実させる。
- ◆情報を効果的かつ拡散して発信するため、各部門だけではなく、企業SNS（Xなど）の活用を図る。
- ◆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。
- ◆“世田谷をジブンの街に”をコンセプトに、世田谷区のヒト、モノ、コト、場所、サービス等を紹介するWEBメディアである「世田谷くみん手帖」において、区内商店街、各種活動団体、福祉施設などの情報に加え、区民センターなどの行事やイベント情報を細やかに発信することにより、身近な地域活動への参加の機会を提供する。



4. 安定した財務体質の維持に向けた取り組み

当社は、近年の決算において黒字を維持し、世田谷区をはじめ株主への配当を続けるとともに、地域活動や福祉団体等への寄付など利益の還元を通じた社会貢献活動を行っている。これからも、世田谷区出資の株式会社として、世田谷区民が求める課題に果敢に挑戦するとともに、健全な経営を堅持し、事業活動により生じた利益等を、区民に還元することを前提に効果的に活用していく。

一方で今後、賃上げや物価上昇が見込まれる中で、安定的な経営を続けるためには、財務体質の強化に向けた取り組みが求められる。

区の外郭団体として、区民本位の良質なサービスを提供していくため、各事業において以下のように取り組んでいく。

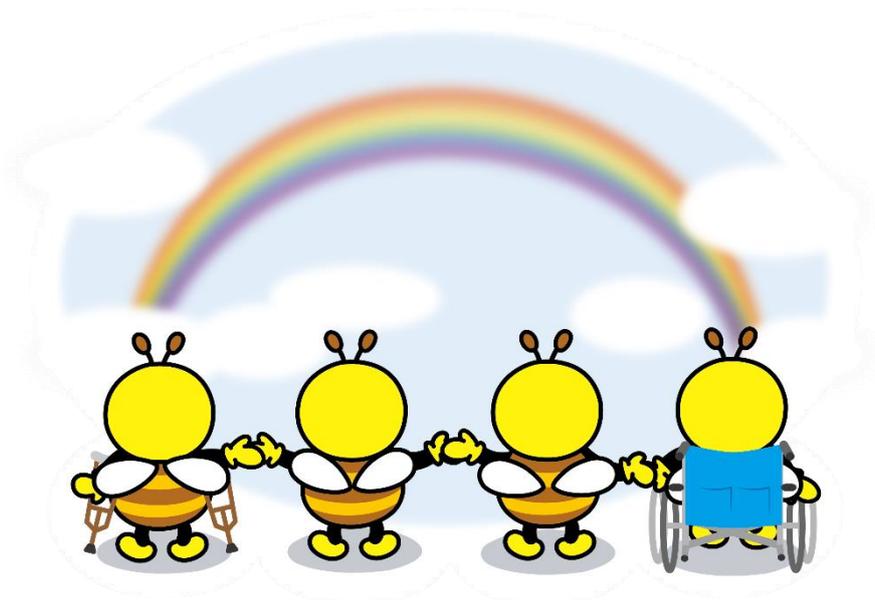
施設維持管理等事業においては、地域コミュニティの醸成に寄与する事業展開・公共施設の利便性向上等に努めるとともに、定数管理やコスト圧縮などにより、受託経費を縮減できるよう努めていく。

飲食事業においては、レストラン及びカフェ各店舗の収支改善に引き続き努める。

ICT 支援事業、エフエム世田谷放送事業においては、数年後に現在の事業拠点からの移転が想定される。移転後は、事務所経費等の上昇が見込まれるため、営業強化による売り上げ増やコスト縮減に努める。

これからも従業員一丸となって、区民や地域のため、誰もが輝いて働く企業を目指していく。





発行年月 2025年4月