

## みどりコミュニティセンター指定管理者 申請者提案概要

| 項目  | J & J 共同事業体   | B   | C  | D   |
|---|---|---|--|---|
| (1) 利用者にとって平等に利用できる環境が整えられているか                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 条例、規則や内規に則り適切に手続きを行い、公平公正に施設利用の承認業務を実施する前提のもと、利用基準や利用方法をできるだけわかりやすく説明</li> <li>・ 施設下見案内など初めての利用者への案内を実施</li> <li>・ ユニバーサルデザインに配慮したチラシの作成や対ユニバーサルサービスへの対応状況の公開を実施</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 不当な差別的取り扱いを禁止し、すべてのアイデンティティを尊重するなど、公共施設従事者としての自覚と責任を持って施設を運営</li> <li>・ 音声ガイド付きや視覚過敏の方に配慮したパンフレットの作成、英語表記の館内案内表示</li> <li>・ 施設の全職員へ人権研修を実施</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ アンケートやモニタリング等の結果を基に、PDCAサイクルを実施し、施設の運営状況を常に改善</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 貸室利用ルール等仕組みの公平性と、ユニバーサルデザインの活用等情報提供の公平性を確保</li> <li>・ コミュニケーションボードの設置、手話研修や英会話講座、ピクトグラムや点字の表記</li> <li>・ 配慮ある言葉選びやご案内ができるよう、ふさわしい知識の習得や教育の実施</li> </ul>  |
| (2) 施設の設置目的を達成するための事業計画となっているか                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>○以下の通り5年後の指標を設定</li> <li>・ 継続した地域活動に直結する「高水準なサービス提供」- 施設稼働率70%、利用者満足度90%</li> <li>・ 新たな地域コミュニティを生み出す「事業展開と情報発信」- イベント・講座満足度80%、地域と連携した情報発信回数年間50回</li> <li>・ 安心・安全な施設運営「有事の際にも即座に対応」 - 重大事故件数0件</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○「施設の回遊性向上・交流強化に向けた仕組みづくり・運営施策」のため、以下の取組を実施</li> <li>・ 徹底した維持管理・衛生管理による安心安全な施設運営</li> <li>・ 施設への訪問を促すきっかけづくり</li> <li>・ 交流を強化するツールの提供</li> <li>・ 施設内の滞在時間・移動（回遊性）を高める仕掛け</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地域の方の「人と人との繋がり」を創出し、自宅でもなく職場・学校でもない第三の場所「サード・プレイス」として「コミュニケーションづくりの拠点」を目指す</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「公平公正・平等な施設運営」、「わかりやすく豊富な情報配信」、「地域コミュニティの発展・創出」、「こころとからだの健康福祉増進」の4つを事業の実施方針とした施設運営</li> </ul>  |
| 1<br>利用者サービスの向上<br>(3) 利用者サービスの向上につながる独自の提案があり、実現が可能か | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ おもてなしの精神をもったサービス向上（接遇の向上、ワンストップサービスによる受付体制の構築、マニュアルによるスタッフ対応の平準化）</li> <li>・ ニューノーマル時代を見据えたサービス提供（講座実施や施設利用の際のガイドライン作成、講座のオンライン配信、チケットレスや非接触型決済の推進）</li> <li>・ 付帯設備の使用マニュアルの整備</li> <li>・ 利用者にアンケート等で確認したうえで、需要が高い諸室にLAN環境を整備</li> <li>・ サーモグラフィーなど新型コロナウイルス対策備品の購入</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 新たなサービス向上に関する取組（2階ホール内のイメージチェンジ、施設誘導案内サインの新設、施設のリニューアルを計画・実施）</li> <li>・ 会議室・多目的ホールへのWi-Fi導入</li> <li>・ トレーニング室の利用促進（マシン入替、トレーナーの配置日数の拡大）</li> <li>・ Withコロナ・Afterコロナを見据えた感染拡大防止策（二酸化炭素濃度測定器の設置、オンライン開催における自主事業の実施等）</li> <li>・ 子ども・高齢者向けの自主事業を和室を中心に展開</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 館内のICT化（全ての貸館施設及び待合スペースにインターネット環境を提供）</li> <li>・ 2階パソコンコーナーのリニューアル（タブレット端末設置）</li> <li>・ ベダル運動器等の簡易健康器具の設置</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ホームページの利便性向上を実施し、LINE、Twitterを活用した多角的な情報発信を実施</li> <li>・ 地域情報コーナーの設置</li> <li>・ トレーニング室の充実（プロトレーナーを定期的に配置、ストレッチコーナーの新設、体成分測定器の導入等）</li> <li>・ 健康体操、アロマヒーリングヨガ等の講座を自主事業として実施し、健康に関する情報やスポーツ施設の情報を配信する情報コーナーを展開</li> </ul> |
| (4) 利用者の要望・意見等を聴くための手段と業務改善の取組があるか                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 8つの意見収集チャンネル（窓口・電話、ご意見箱、メール・郵便、利用者アンケート、講座実施後アンケート、定期アンケート、覆面調査、運営協議会）による利用者の意見・要望の収集</li> <li>・ 意見等の内容と改善結果を館内掲示・ホームページ等で開示</li> <li>・ 日常・週間・月次・定期の4つのモニタリングを用いた自己評価を実施</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ニーズ・意見の抽出（幅広い利用者に対するアンケートの実施、ホームページの問い合わせフォームの活用等）</li> <li>・ 利用者会議の実施による要望の把握</li> <li>・ 全職員が参加する「施設内会議」や受付スタッフ間の「引継ぎノート」による意見の情報共有</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「さまざまな方法」で「幅広く」声を収集</li> <li>・ 複数シーンでのアンケート実施</li> <li>・ 率直な意見交換を目的とした利用団体協議会を開催</li> <li>・ 地域の方等からアドバイスをもらう場として「アドバイザリーボード」を開催</li> <li>・ 目標を定め事業を評価するため、管理運営評価プログラムを作成</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 各種アンケートの実施（年3回のサービス向上アンケート、事業参加者アンケート、利用者アンケート）</li> <li>・ 館内及びホームページにお客様の声ポストを設置</li> <li>・ 利用者とのコミュニケーションにおいてニーズや問題点を把握</li> <li>・ 利用者会議を年2回開催予定</li> <li>・ ご意見を反映した職員へのフィードバック、オペレーション変更、修繕計画の見直し、ルール変更等</li> </ul>   |

みどりコミュニティセンター指定管理者 申請者提案概要

| 項目                               | J & J 共同事業体  | B   | C   | D   |
|----------------------------------|--|---|---|---|
| (5) 地域コミュニティの形成と発展に資する提案があるか     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・新たなコミュニティ形成のため、20～40代の地域活動への参加を促進する講座を実施（若い世代の交流を目的としたeスポーツの事業等）</li> <li>・周辺施設や地域で活動する団体、商業施設等との協働や事業連携を実施</li> <li>・和室において、ベビーヨガやパラスポーツ等話題性のある自主事業を実施</li> <li>・「みどりコミュニティセンターまつり」は、従来の形式を踏襲しつつ、参加者層を増やす。</li> <li>・地域でフリーペーパーを作成する企業と連携した広報を展開</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の認知度向上や賑わいづくりのため、パンの移動販売車の誘致やシェアサイクルの導入を検討</li> <li>・近隣施設や大学との連携、防災訓練や炊き出しイベントの検討</li> <li>・地域の方が作成した作品や地域製品の展示、地域独自の取組の発信ができる、地域力発信コーナーの設置</li> <li>・サークルや団体のリストを作成し、希望者に開示</li> <li>・自主事業などでお手伝いをお願いする「子どもスタッフ」や「ボランティアスタッフ」の募集</li> </ul>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の方々とコミュニケーションが取れる「なんでも相談員」のような非常勤職員を雇用</li> <li>・地域の方々が主体的に参加できるイベントの開催</li> <li>・地域の事業者と協働して物販系の「来て楽しい」イベントを実施</li> <li>・活動や地域の交流及び地域活動への参加を促進する自主事業の実施</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用団体に対し、アドバイザーとしてイベント企画等をサポート</li> <li>・団体と区民のマッチングに対する取組を実施（活動メンバー募集团体情報の展開・学生ボランティアチームの結成）</li> <li>・利用者・運営協議会も含めた防災訓練を年2回実施し、「みどり防災コミュニティ」を結成</li> </ul> |
| (1) 施設の設置目的を踏まえた管理・運営方針となっているか   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・基本理念「人と人、地域と人を結び、様々な活動を通して地域力を高める場へ」を掲げ、3つの方針（継続した地域活動に直結する「高水準なサービス提供」、新たな地域コミュニティを生み出す「事業展開と情報発信」、安心・安全な施設運営「有事の際にも即座に対応」）を策定。</li> <li>・SDGs に向けた取組（知識向上や心身の充実に貢献する事業の実施、バリアフリーな運営施策等）</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「人が集う、楽しむ、学ぶ地域コミュニティの中核施設」を基本方針とし、3つの取組方針（公平・平等に利用できる施設を実現し、施設の持続可能性を高める、地域の方と協働でコミュニティの醸成を図り、自主自立した活動を促す、施設の回遊性を高める仕掛けづくり、運営を行う）を定める。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・基本方針「人」「活動」「地域」を繋ぎ合わせ「住んでよかった」コミュニティづくりに寄与します」を掲げる。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「人々の「つながり」により、地域コミュニティの活性を図る」を基本方針として施設を運営</li> </ul>   |
| (2) 施設の維持管理経費を削減するための積極的な取組があるか  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・維持管理担当の常駐社員がサービス担当を兼任</li> <li>・職員のマルチタスク化</li> <li>・区内在住者の雇用による交通費の抑制</li> <li>・消耗品費等の一括購入による経費の削減</li> <li>・防犯・防災・設備異常等の警戒態勢を、遠隔管理により実施</li> <li>・施設管理業務にクラウドシステムを活用し、作業や点検結果等を統合管理することにより効率化</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・マルチスタッフ制による効率的な人員配置</li> <li>・自主的な点検の実施により、不具合や破損個所の早期発見による修繕コストを削減</li> <li>・新電力の導入を検討し、光熱水費を削減</li> <li>・設備の修繕等の際には省エネルギーな機器を導入し、照明のLED化を計画的に実施</li> <li>・本社の施設管理に係るスーパーバイザーが巡回し、安全性とコストバランス等の最適化を立案</li> <li>・施設管理のデータ分析を可能にするプラットフォームの導入</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・マルチスタッフと本社のバックアップによる効率的な管理運営</li> <li>・PDCAサイクルにより、業務のムリ・ムラ・ムダを排除</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的な巡回管理により施設の維持管理を効率的に実施</li> <li>・職員のマルチタスク化による効率的な運営</li> <li>・経費削減の取組み（節電、節水の徹底、ペーパーレス化の推進、業務の効率化、契約の見直し、職員の定着）</li> </ul>                              |
| (3) 提案額は、事業計画を実現するための適正な額となっているか | 指定管理料（提案額）：48,923,000円（5年間平均）  | 指定管理料（提案額）：47,960,000円  | 指定管理料（提案額）：49,000,000円  | 指定管理料（提案額）：48,517,613円（5年間平均）   |
| (4) 区民の雇用や区内企業の活用を図る取組があるか       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・再委託等は区内事業者を優先</li> <li>・区内で活動する地元指導者を自主事業の講師に起用</li> <li>・講座の実施等において、区内で学ぶ高校生・大学生と積極的に協働</li> <li>・地域への思いを強く持つスタッフを配置するため、地元人材を積極的に雇用</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・委託業務などについて優先発注</li> <li>・人材を新規採用する場合は、区内在住者を優先</li> <li>・地元採用者を増やし、地域住民とともに運営する体制づくりを進めるとともに、災害発生等の緊急時の体制を構築</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・専門性が著しく高い業務以外は墨田区の事業者優先的に発注</li> <li>・統括責任者を含め施設職員の人材確保の方法は、原則として地域での公募により採用</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の管理業務及びトレーニング室に関する業務について区内企業へ委託予定</li> <li>・職員は長く区内に居住する、地元愛のある人材を積極的に採用</li> </ul>   |

2  
効率的・効果的な施設の運営

みどりコミュニティセンター指定管理者 申請者提案概要

| 項目                                | J & J 共同事業体  | B  | C  | D  |
|-----------------------------------|--|--|--|--|
| (5) 利用者の増加策や施設稼働率(利用率)向上への取組は効果的か | <ul style="list-style-type: none"> <li>施設全体で70%、和室で50%の稼働率を目指し、低稼働の諸室や時間帯の稼働率底上げを図る(認知度向上や利用方法の提案のため、和室を自主事業で活用、和室に特化したアンケート調査を実施、ニーズが多い諸室にLAN環境を整備、パーティションの設置による分割貸出を検討、稼働率の高い諸室の利用希望者を他の部屋に促すサービスの実施)</li> <li>情報ツールの整備・拡充と地域と連動した広報を実施(ホームページの抜本的なリニューアル、紙媒体と並行しSNSの活用等インターネット上での発信を強化、地域の様々な企業・団体と連携した情報発信、両国、錦糸町エリアの団体や企業、学校、個人へ直接営業を実施)</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>会議室、多目的ホールへのWi-Fi導入</li> <li>発声練習室に設置している電子ピアノをアップライトピアノに入れ替え</li> <li>和室の稼働率向上に向け、利用者ニーズを調査したうえで、子供の遊び場や学生の学習室としての開放等を提案</li> <li>和室を中心に、自主事業を展開</li> <li>あらゆる利用者層に向けた広報の充実(区報への広告掲載、SNSによる情報提供、地域情報発信ツールの活用、近隣駅周辺への広告、他の公共施設との連携、職員による広報誌の作成、デジタルサイネージの設置)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>子どもや高齢者の作品を中心とした「作品展示コーナー」を設置し、家族や友人の来館を促進</li> <li>施設PR・情報発信を強化(積極的なプレスリリース、自治体広報媒体の活用、総合パンフレットと用途別リーフレットの制作、Facebook及びLINEアカウントの活用、オリジナル情報誌の発行、オリジナルホームページの充実)</li> <li>和室へ楽座椅子を導入するとともに、競技かるたや席書会などの特定のマーケットに営業</li> <li>新たな諸室の利用方法を可能にするため、館内のインターネット環境の整備</li> <li>区民の来館・参加を促進する自主事業を実施</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>以下のとおり数値目標を設定</li> <li>施設利用人数：5年間で25,000人増</li> <li>利用料金収入：毎年前年比1.5%増、令和2年度比で5年目90%増</li> <li>施設利用率：毎年前年比2%増、令和2年度比で5年目20%増</li> <li>和室の利用にあたり利用回数券を導入</li> <li>夜間に集会室を無料開放し、学生の自習や作業スペースとして活用</li> <li>インターネットを活用した新規利用者の開拓(関連ワードによる検索ヒット率の向上(SEO対策)を実施、利用者にタグ付け投稿の促進等SNSを活用)</li> </ul> |
| (1) 経営状況及び財政基盤は安定しているか            | <ul style="list-style-type: none"> <li>代表団体 株JTBコミュニケーションデザイン</li> <li>- 営業利益 R2年：251,422千円、R元年：451,921千円</li> <li>- 経常利益 R2年：135,255千円、R元年：420,745千円</li> <li>- 流動比率 R2年：229.4%、R元年：211.3%</li> <li>- 固定長期適合率 R2年：23.2%、R元年：28.0%</li> <li>- 自己資本比率 R2年：60.1%、R元年：57.7%</li> <li>構成企業 株JTBアセットマネジメント</li> <li>- 営業利益 R2年：35,889千円、R元年：114,431千円</li> <li>- 経常利益 R2年：173,655千円、R元年：124,471千円</li> <li>- 流動比率 R2年：243.6%、R元年：257.0%</li> <li>- 固定長期適合率 R2年：30.0%、R元年：36.8%</li> <li>- 自己資本比率 R2年：52.8%、R元年：47.9%</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>営業利益 R2年：1,088,232千円、R元年：946,850千円</li> <li>経常利益 R2年：1,130,143千円、R元年：994,835千円</li> <li>流動比率 R2年：225.4%、R元年：254.6%</li> <li>固定長期適合率 R2年：52.9%、R元年：53.3%</li> <li>自己資本比率 R2年：48.3%、R元年：50.3%</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>営業利益 R2年：213,685千円、R元年：201,975千円</li> <li>経常利益 R2年：293,569千円、R元年：210,467千円</li> <li>流動比率 R2年：279.8%、R元年：262.3%</li> <li>固定長期適合率 R2年：60.2%、R元年：61.7%</li> <li>自己資本比率 R2年：81.9%、R元年：80.9%</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>営業利益 R2年：263,331千円、R元年：834,793千円</li> <li>経常利益 R2年：373,129千円、R元年：270,169千円</li> <li>流動比率 R2年：482.9%、R元年：451.1%</li> <li>固定長期適合率 R2年：5.1%、R元年：5.6%</li> <li>自己資本比率 R2年：79.4%、R元年：78.1%</li> </ul>  |
| (2) 職員構成、職員数及び組織の管理・運営体制は適切か      | 11名体制(常勤職員4名、非常勤職員7名)  | 9名体制(常勤職員2名、非常勤職員7名)   | 24名体制(常勤職員2名、非常勤職員2名)<br>非常勤職員には清掃職員を含む  | 11名体制(常勤職員4名、非常勤職員7名)  |

みどりコミュニティセンター指定管理者 申請者提案概要

| 項目  | J & J 共同事業体   | B  | C   | D   |
|---|---|--|---|---|
| <p>3<br/>事業計画の遂行能力</p> <p>(3) 管理責任者及び職員の資格や経験は適切であり、職員のスキルアップに向けた取組は十分か</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>管理責任者は、指定管理施設の館長の経験を有し、地域に根差した事業の経験が長い人材を配置予定</li> <li>意識の醸成、施設運営に特化した接遇研修の実施とマニュアルの見直し・作成、高い専門スキル獲得のための研修、生きた知識を身に着ける座学研修と実地研修の実施、という方針のもと人材育成</li> <li>代表団体が管理運営するすみだ生涯学習センターと合同研修を実施</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>管理責任者は、指定管理施設の管理責任者の経験のほか、本社の指定管理統括部門の従事経験もある人材を配置予定。</li> <li>管理責任者及び副責任者はサービス介助士の資格取得を有する人材を配置</li> <li>ホスピタリティを高める、地域コミュニティの醸成、リスクマネジメントの3つのスキルアップを図るための研修を実施</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>管理責任者は原則として地域での公募により求人し、適切な人材が確保できるまでの間は施設管理責任者経験を持つ人材を配置。</li> <li>入社時の新人研修、施設責任者の責任者研修、毎年数回実施する継続研修、センター長に対して行う責任者継続研修、専門分野の専門研修等を実施</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>管理責任者には、公共施設の運営経験を有する人材を配置予定。</li> <li>施設の顔としていきいきと働き輝く職員を育成し、接遇マナーや個人情報の取り扱い等、全ての職員が受講する基礎研修計画を実施</li> <li>ワークライフの充実やモチベーション維持による人員定着を図るための、リーダー研修・スキルアップ研修を実施</li> </ul>                         |
| <p>(4) 個人情報保護の徹底及び積極的な情報公開を行う計画となっているか</p>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>代表団体はプライバシーマークを保有し、JISQ15001規格に適合した個人情報保護プログラムを作成</li> <li>管理責任者が個人情報管理責任者となり、担当者、部門責任者、管理責任者の役割を明確化</li> <li>「知る権利を保障」し、「説明する責任」を全うするため、「墨田区情報公開条例」及び同条例施行規則に準拠した情報公開を実施</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>プライバシーマークの認証を取得</li> <li>「墨田区情報公開条例」及び「墨田区情報セキュリティポリシー基本方針」に基づき適切に処理</li> <li>全職員への個人情報保護法理解度テストを毎月実施</li> <li>情報漏洩を防ぐためフローチャートやチェックシートを作成</li> <li>墨田区情報公開条例に則った適切な情報取扱を実施</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>本社に設置されているISO専門チームによる監査を定期的実施</li> <li>プライバシーマーク認証及びISO27001取得済み</li> <li>徹底した個人情報保護研修を実施</li> <li>墨田区情報公開条例に基づき、当施設の情報公開規定及び請求があった場合のプロセスを作成</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>JISQ15001に準拠し、プライバシーマークを取得</li> <li>墨田区の個人情報保護条例のもと、業務上取り扱う情報の徹底管理や、ルール策定及び教育・研修の実施</li> <li>みどりコミュニティセンター情報公開ポリシーを策定</li> </ul>   |
| <p>(5) 災害その他緊急時の危機管理体制及び苦情処理体制は明確か</p>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>火災・地震だけでなく、異常事態・事故、感染症対策や、障がい者や高齢者の方に対応した、「予防」、「初動」、「事後」の計画作りとマニュアル整備</li> <li>墨田区地域防災計画やその他関係法令等に基づき、施設特性に合わせた「危機管理マニュアル」を整備</li> <li>救命講習の受講と定期的な自主訓練を実施</li> <li>災害用自動販売機の設置</li> <li>苦情対応はマニュアルを定め、所定の様式により情報共有</li> <li>クレーム対応研修は全職員対象に2日間実施</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>本社に所属する警察署長、消防署長経験者による専門的なアドバイスを踏まえた、防犯・防災計画の策定</li> <li>本社の有資格者などによる施設の危険箇所の洗い出し及びそれに基づく巡回手順書の作成</li> <li>ピクトサインや多言語で避難路誘導を表記</li> <li>危機管理対応訓練を全社をあげて実施</li> <li>火災、地震、風水害、事故、不審物、防犯それぞれの緊急事態に備えたフローチャートの作成</li> <li>緊急事態発生の際は、近隣の方向けに諸室を開放し、簡易式発電機や非常用食料の備蓄品を提供</li> <li>苦情・ご意見対応フロー図と苦情対応マニュアルを作成し、迅速かつ的確に対応</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>「人による対策」、「モノによる対策」、「情報による対策」の実施による、利用者の事故防止対策</li> <li>感染症対策・対応を実施（基本的な対策の徹底、施設の利用制限等に対する柔軟な対応、スタッフに陽性者が出た場合の自主PCR検査の実施等）</li> <li>マニュアル整備、防火・防災訓練の実施、一時避難施設としての認知度を高めるための「防災フェスタ」の実施等、災害対策を実施</li> <li>未然の予防のため他施設のクレーム事例を共有。発生後は本社にて「事故クレーム対策会議」を実施</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>「事故を起こさない、起こさせない為の防止策」と「事故や災害が起きる事を想定した準備」の徹底。</li> <li>消防計画、危機管理マニュアル、緊急連絡網、BCPマニュアルの策定、防災訓練による知識や行動の定着</li> <li>全職員に救命救急講習の受講を必須</li> <li>意見はデータとして記録し、再発防止に努めると共にマニュアルの改訂、FAQの更新を行う。</li> </ul> |
| <p>(6) 同種事業に関する本区での実績の有無、他の自治体での実績の有無</p>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>すみだ生涯学習センター現指定管理者（代表団体）</li> <li>全国で68の公共施設において指定管理業務を実施（代表団体）</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>スポーツ施設、公園施設、文化施設について全国で計16施設において指定管理業務を実施</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>複合施設、文化施設等について全国で計36件において指定管理業務を実施（グループ企業含め）</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>商工会館1件において指定管理業務を実施</li> </ul>   |