

すみだ生涯学習センターの指定管理者の指定について

1 施設の名称

すみだ生涯学習センター（墨田区東向島二丁目38番7号）

2 指定の期間

令和6年4月1日から令和11年3月31日まで（5年間）

3 指定管理者とする団体

（1）名称

JNすみだ共同事業体

（2）所在地

東京都港区芝三丁目23番1号

（3）代表者氏名

株式会社JTBコミュニケーションデザイン 代表取締役 古野 浩樹

（4）共同事業体の構成団体

ア 名称 株式会社JTBコミュニケーションデザイン

所在地 東京都港区芝三丁目23番1号

代表者 代表取締役 古野 浩樹

イ 名称 野村不動産パートナーズ株式会社

所在地 東京都新宿区西新宿一丁目26番2号

代表者 代表取締役 問田 和宏

（5）沿革

ア 株式会社JTBコミュニケーションデザイン

昭和63年4月 設立

平成28年4月 株式会社JTBコミュニケーションデザインとして営業開始

イ 野村不動産パートナーズ株式会社

昭和52年4月 設立

平成26年4月 野村不動産パートナーズ株式会社として営業開始

（6）同種事業の実績（自治体からの受託運営等）

ア 本区での実績

令和元年度～ すみだ生涯学習センター指定管理者（共同事業体）

令和4年度～ みどりコミュニティセンター指定管理者（代表企業と他団体との共同事業体）

イ 他自治体での実績

代表企業において、台東区社会教育施設（社会教育センター等5施設）、中野区もみじ山文化センター、北とぴあ（北区）等、全国61施設の指定管理者としての実績を有する。

4 選定経過及び選定理由

（1）募集内容

ア 募集期間 令和5年7月14日から令和5年8月25日まで

イ 周知方法 区のお知らせ及び区のホームページに掲載

ウ 申請者数 1者

(2) 選定経過

墨田区指定管理者選定委員会において、主管部検討部会での審査を経た団体について、申請書類等に基づき、評価項目である①利用者サービスの向上、②効率的・効果的な施設の運営、③事業計画の遂行能力の3項目に関する審査を行った。

(3) 選定理由

審査の結果、選定団体は、評価項目の評価の合計点が設定した水準を超えたことから、すみだ生涯学習センターの設置目的を効果的・効率的に実現することが期待できるため選定した。

5 事業計画の要点

(1) 管理運営の方針

すみだ生涯学習センターの設置目的及び指定管理者制度の趣旨を踏まえ、「人・場・仕組みづくりで持続的な地域力向上を実現し全員参加による地域課題解決の拠点へ」を管理運営方針とし、以下の4つの実施方針を定めている。

- ア 全員参加に向け、参加の裾野を広げる（人づくり）
- イ 自ら動き、課題解決ができる地域・人材を育成（人づくり）
- ウ 場・機会の拡充により持続的な地域活動を支援（場づくり）
- エ 活動をつなげ地域活性シナジーを創出（仕組みづくり）

(2) 主な提案内容

ア 利用者サービスの向上に関する提案

(ア) 利便性向上につながるICT導入

- ・大型施設（ホール、ドーム等）へのWi-Fiの導入
- ・窓口払におけるキャッシュレス決済（クレジットカード・交通系電子マネー・QRコード決済等）サービスの導入

(イ) ワンストップサービスの充実

音響・照明設備に関する勉強会を定期的に行い、専門知識を要するホール利用者への案内も全て受付職員が対応可能な体制を構築する。

(ウ) 利用者の声を把握する取組

電話、匿名「ご意見箱」、メール、WEB（HP）、アンケート等、8つの意見聴取方法により意見・要望を収集し、対応状況を館内に掲示する。

(エ) 管理運営方針の達成に向けた5年後の主なKPIの設定

- ・講座・企画への若者の参加率 25%→40%
- ・登録団体・サークル数 262団体→300団体
- ・ユートリヤ祭来場者数 5,000人→10,000人

イ 効率的・効果的な施設の運営に関する提案

(ア) 指定管理料（提案額）：164,790,989円

(イ) 施設照明のLED化を推進し、電気使用量を削減する。

(ウ) 若年層の地域活動への参加促進を図るべく、区内大学との連携（大学と連携した講座の開催等）を強化する。

(エ) 講座情報、施設の空き状況等を積極的に周知するため、公式LINEを導入する。

ウ 事業計画の遂行能力に関する提案

(ア) 指定管理導入時（令和元年度）からの統括責任者（館長）を引き続き配置する。当該統括責任者は、他施設で8年の勤務経験、施設長及び統括管理者とし

ても6年の経験を有するほか、区の関係各所との関係を構築し、SDGs、防災、オリンピック・パラリンピック、北斎関連事業等、区の施策を理解し施設運営に反映してきた実績を有する。

- (イ) 全職員を対象にした重要情報取扱のためのeラーニングテスト等を実施する。
- (ウ) 365日24時間体制で専門技術員が常駐する緊急コールセンターを東京と大阪に設置し、首都圏での大規模災害発生時にも緊急対応が可能な体制を構築する。
- (エ) 本施設は、災害時に地域住民が一時的に避難する一時避難場所として使用し得る施設であることから、消防と連携した年2回の定期的な防災訓練の実施、災害用自動販売機の設置等により有事に備える。

審査結果

12名の委員が評価し、その合計点により審査を行った。

評価項目 (配点)	得点
	JNすみだ共同事業体
1 利用者サービスの向上 (40点×12人=480点)	372点
(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 (6点×12人=72点)	50点
(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 (6点×12人=72点)	53点
(3) 利用者サービスの向上につながる独自の提案があり、実現が可能なか (10点×12人=120点)	96点
(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 (8点×12人=96点)	76点
(5) 生涯学習活動、文化活動、地域活動の活性化に資する提案があるか (10点×12人=120点)	97点
2 効率的・効果的な施設の運営 (30点×12人=360点)	252点
(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 (6点×12人=72点)	50点
(2) 施設の維持管理経費を節減するための積極的な取組があるか (6点×12人=72点)	55点
(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 (6点×12人=72点)	46点
(4) 区民の雇用や区内企業の活用を図る取組があるか (6点×12人=72点)	51点
(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 (6点×12人=72点)	50点
3 事業計画の遂行能力 (30点×12人=360点)	279点
(1) 経営状況及び財政基盤は安定しているか (6点×12人=72点)	59点
(2) 職員構成、職員数及び組織の管理・運営体制は適切か (4点×12人=48点)	35点
(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 (8点×12人=96点)	72点
(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 (4点×12人=48点)	37点
(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 (4点×12人=48点)	37点
(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 (4点×12人=48点)	39点
合計 (100点×12人=1,200点)	903点

すみだ生涯学習センター指定管理者 申請者提案概要

項目	J Nすみだ共同事業体
1 利用者サービスの向上	
(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"> ●施設利用者の公平・平等利用の確保 <ul style="list-style-type: none"> ・これまでの実績で培ったノウハウ等を基に「運営サービスマニュアル」を作成し、職員全員が一定のサービス水準を担保できる体制を確保 ●選ばれる心あるサービス <ul style="list-style-type: none"> ・経験豊富な職員を継続雇用し、ワンストップサービスを基本とした質の高いサービスの提供 ・タブレット型多言語翻訳ツールの活用、ホームページ・館内施設の多言語化の推進等により、外国人にも利用してもらえる新たな取組の実施 ●全ての人が使いやすい取組 <ul style="list-style-type: none"> ・全ての職員にユニバーサルマナー研修を実施し、障害者、高齢者等も利用しやすい施設環境及び貸館サービスを提供
(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	<p>墨田区地域力育成・支援計画にのっとり、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。また、独自の区民アンケート調査を実施し、区民ニーズを把握した上で管理運営方針を立てている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●5年後の主なK P I（業績評価指標）を設定 <ul style="list-style-type: none"> —講座・企画への若者の参加率 25%→40% —登録団体・サークル数 262団体→300団体 —ユートリヤ祭来場者数 5,000人→10,000人
(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"> ●利便性向上につながるICT導入 <ul style="list-style-type: none"> ・大型施設（ホール、ドーム等）にWi-Fiを導入 ・窓口払いにおけるキャッシュレス決済（クレジットカード・交通系電子マネー・QRコード決済等）サービスの導入 ●ワンストップサービスの充実 <ul style="list-style-type: none"> ・音響・照明設備に関する勉強会を定期的に行い、専門知識を要するホール利用者への案内も全て受付職員が対応可能な体制の構築 ●ユートリヤ開館30周年記念事業 <ul style="list-style-type: none"> ・令和6年に開館30周年を迎えることから、特別展、ワークショップ、スタンプラリー等の記念事業を開催 ●墨田区政80周年記念事業への協力 <ul style="list-style-type: none"> ・令和9年に墨田区政80周年を迎えることから、区政80周年をテーマにした事業を実施するとともに区の記念事業にも協力
(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"> ●利用者の声を把握する取組 <ul style="list-style-type: none"> ・窓口・電話による意見聴取・匿名「ご意見箱」の設置・メール・WEB（HP）からの意見聴取・利用者アンケートの実施・事業（講座等受講者）アンケート・意見交換会（利用者・団体・ボランティア）の実施（8つの意見聴取方法による意見・要望を収集） ●ニーズの把握と業務改善体制 <ul style="list-style-type: none"> ・プロジェクト（事業系）業務及び日常業務におけるニーズ把握、業務改善ミーティングの実施等により、最適な対応策を検討の上、運営マニュアルに反映 ・利用者からの声・意見・要望への対応結果を館内掲示することで積極的な公開・報告の実施

項目	J Nすみだ共同事業体
(5) 生涯学習活動、文化活動、地域活動の活性化に資する提案があるか	<ul style="list-style-type: none"> ●生涯学習活動 <ul style="list-style-type: none"> ・登録人材を活用した講座の実施 ・すみだの企業と連携した講座の実施 ・SDGsをテーマにした講座の実施 等 ●文化活動 <ul style="list-style-type: none"> ・地域資源を活用した文学講座の実施 ・パリオリンピック、区と交流のあるパリ市7区等をテーマにした文化交流事業の実施 ●地域活動 <ul style="list-style-type: none"> ・サークル・団体の立ち上げ、資金調達、地域活動等について学ぶ地域活動スタートアップ講座・実践講座の実施 ●子どもを対象にした生涯学習活動 <ul style="list-style-type: none"> ・すみだ生き物フィールドワークの実施（小学4～6年生、中学生） ・学習センター館内のお仕事体験講座の実施（小学4～6年生、中学生） ・区内の幼稚園・保育園児を対象にした星空教室の実施 ●区民発表・交流の場 <ul style="list-style-type: none"> ・ユートリヤ祭の実施（区民による舞台発表、ワークショップ等を開催し、区民の活動の場を提供） ・地域活動の拠点を目指し、施設ボランティアの活動を支援（デジタル部・庭部・星組等部活動形式を採用し、得意分野で活動できる機会を提供）
2 効率的・効果的な施設の運営	
(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	<p><u>管理運営の基本理念</u> 【すみだで であい つながり ひろがる 温もりのある地域活動の拠点に】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「墨田区地域力育成・支援計画」で掲げる3つの視点（人づくり・場づくり・仕組みづくり）を取入れた管理・運営方針とし、4つの実施方針を定めている。 <p><u>管理運営・方針</u> 【人・場・仕組みづくりで持続的な地域力向上を実現し全員参加による地域課題解決の拠点へ】</p> <p><実施方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・人づくりの視点：①全員参加に向け、参加の裾野を広げる :②自ら動き、課題解決ができる地域・人材を育成 ・場づくりの視点：③場・機会の拡充により持続的な地域活動を支援 ・仕組みづくりの視点：④活動をつなげ地域活性シナジーを創出
(2) 施設の維持管理経費を節減するための積極的な取組があるか	<ul style="list-style-type: none"> ●チラー運転時間の調整による電気使用量削減 <ul style="list-style-type: none"> ・館内空調に用いるチラー（冷却水循環装置）の運転時間を施設の利用状況に応じて調整し、電気使用量の低減を図る。 ●照明LED化の推進 <ul style="list-style-type: none"> ・館内のトイレ、廊下、事務スペース等をLED照明に更新し、節電を図る。 ●節水設備の導入 <ul style="list-style-type: none"> ・利用の多いフロアの女子トイレ個室を中心に節水設備を導入する。 ●空調用省エネベルトの導入 <ul style="list-style-type: none"> ・給排気ファンのVベルトを省エネタイプに更新し、節電を図る。
(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）：164,790,989円

項目	J Nすみだ共同事業体
(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"> ●地元人材・企業の積極的な活用 <ul style="list-style-type: none"> ・受付パートスタッフは全て区民から雇用 ・清掃業務、植栽管理、消防設備機器の点検等の業務には区内企業を活用 ●区内企業・団体との連携 <ul style="list-style-type: none"> ・区内企業及び墨田区観光協会、日本相撲協会等と連携した講座実施 ●区内大学との連携 <ul style="list-style-type: none"> ・若年層の地域活動への参加促進を図るべく、区内大学との連携を強化（※1期目にiU（情報経営イノベーション専門職大学）と連携して実施したデジタルデバイド対策講座の経験を活かし、引き続き区内大学との連携を促進）
(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"> ●独自の強みを生かした広報施策 <ul style="list-style-type: none"> ・センターボランティアの業務分担に「クリエイティ部」を新設し、ICTを活用した若者目線での発信により、若年層の利用者の獲得を目指す。 ・講座情報、施設の空き情報等を積極的に周知するため、公式LINEを導入する。 ・地域情報誌、WEB媒体等を活用し、積極的なプレスリリースを行い、施設の認知度向上を目指す。
3 事業計画の遂行能力	
(1) 経営状況及び財政基盤は安定しているか	<p>代表団体【株式会社JTBコミュニケーションデザイン】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・売上高 2021年：266億59百万円、2022年：365億5百万円 ・営業利益 2021年：5億69百万円、2022年：4億41百万円 ・経常利益 2021年：6億25百万円、2022年：5億26百万円 ・流動比率 2021年：209.14%、2022年：180.62% ・固定長期適合率 2021年：27.84%、2022年：29.08% ・自己資本比率 2021年：58.26%、2022年：51.46% <p>構成団体【野村不動産パートナーズ株式会社】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・売上高 2021年：975億41百万円、2022年：1039億9百万円 ・営業利益 2021年：84億19百万円、2022年：92億97百万円 ・経常利益 2021年：85億8百万円、2022年：94億66百万円 ・流動比率 2021年：178.77%、2022年：177.70% ・固定長期適合率 2021年：39.58%、2022年：38.75% ・自己資本比率 2021年：34.40%、2022年：34.31%
(2) 職員構成、職員数及び組織の管理・運営体制は適切か	<ul style="list-style-type: none"> ・20名体制（常勤職員11名、非常勤（パート）職員9名）
(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	<ul style="list-style-type: none"> ●区のビジョンを施設運営に反映 <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理導入時（令和元年度）からの統括責任者を引き続き配置。他施設での勤務経験が8年、施設長、統括管理者としても6年の経験を有するほか、墨田区の関係各所との関係を構築しSDGs・防災・オリンピック・パラリンピック、北斎関連事業等、区の施策を理解し、施設運営に反映してきた実績あり ●有効な研修でスキルアップを実現 <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの専門性向上を図る取組として、社内研修のほか社会教育主事講習の受講支援等外部の研修への参加を推進 ●コンプライアンスの意識づけ <ul style="list-style-type: none"> ・確実な意識付けを図るため、全職員を対象にコンプライアンス・個人情報に関するテストを毎年実施 ・質の高い運営を持続するため、同事業体が指定管理者となっている他施設との合同研修を実施

項目	J Nすみだ共同事業体
(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	<ul style="list-style-type: none"> ●情報管理・個人情報保護の基本的な考え方 <ul style="list-style-type: none"> ・代表企業、構成企業ともにプライバシーマークを取得 ・統括責任者を個人情報取扱責任者とし、「人的な安全管理」「物理的な安全管理」「技術的な安全管理」「組織的な安全管理」の4つの視点から情報管理体制を整備 ・メール誤送信対策システムを導入し、人的ミスによる情報漏洩を防止(具体的な取組) ・全職員を対象にした重要情報取扱のためのeラーニングテスト等の実施 ・全職員から「守秘義務誓約書」の提出 等 ●情報公開についての具体的な取組 <ul style="list-style-type: none"> ・施設の運営管理に係る報告関連文書、自己評価結果等、施設利用者の利便性向上、区民学習の活性化等に資する情報に関しては、積極的に公開
(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	<ul style="list-style-type: none"> ●危機管理マニュアルの整備 <ul style="list-style-type: none"> ・墨田区危機管理基本計画に基づき、施設特性に応じた危機管理マニュアルを整備。適時改定を行い、状況変化に応じたマニュアルを整備 ・その他、漏水、漏電、設備復旧等技術対応マニュアルについても本社職員、各種専門協力会社等が監修し、現場で利用できるよう保管 ●365日24時間2拠点体制の緊急コールセンター <ul style="list-style-type: none"> ・常駐専門技術員が対応するコールセンターを東京・大阪の2拠点に設置し、首都圏での大規模災害時にも緊急対応が可能 ●一時避難場所(施設)としての体制整備 <ul style="list-style-type: none"> ・災害用自動販売機の設置 ・有事に備えるため、職員だけでなくセンターボランティアにも参加を促し、消防と連携して年2回定期的に防災訓練を実施 ●苦情・クレームへの誠意ある対応 <ul style="list-style-type: none"> ・お客様への誠意ある対応を行い、苦情・クレームについての再発防止策・業務改善策を検討の上、運営マニュアルに速やかに反映し実践 ・接遇向上を図るため、全職員が代表企業グループの実施するクレーム対応研修等接遇研修を受講
(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>《墨田区》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・共同事業体は、すみだ生涯学習センターの現指定管理者 ・代表企業は、みどりコミュニティセンターの現指定管理者 <p>《他自治体》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・共同事業体としては、公共文化施設、社会教育施設等2社合計で100以上の施設を運営(代表企業は61施設、構成企業は43施設の管理運営実績を有する(2023年4月現在)) <p>《主な管理運営施設》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・台東区社会教育施設(社会教育センター等5施設)、中野区もみじ山文化センター、北とびあ(北区) 等