

すみだ生涯学習センター指定管理者応募事業者概要

事業者名		JNすみだ共同事業体	B（3社による共同事業体）	C（2社による共同事業体）	D（単独）
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	・平等利用に向けた5つの方針（サービスの平等提供・利用基準と規則の順守・多様な要望に即応できる体制・正しい情報管理と情報発信・対面重視のサービス）のもと、多様な利用者（高齢・子ども連れ・外国人等の方）に対し細やかな配慮を行う。 ・ページに代わる代替案として「振込み」を提案	・冊子「ご利用にあたって」を作成し「平等公平な利用確保・情報の正確さと迅速な広報」を念頭に施設を運営 ・「ユニバーサルデザイン(サービス)」はもちろん「苦情対応マネジメントシステム」にも則った運営を実施 ・ページに代わる代替案として、支払期限日変更や電子マネー決済システムの導入等を提案	・条例等遵守のもと、策定したルールを公表するとともに、業務マニュアルに明記 ・利用ルール掲示、パンフレット・利用ガイド配布等 ・利用者目線の接遇、人権・バリアフリー等の研修、障害者差別解消法施設管理マニュアル作成、車椅子や筆談器、老眼鏡、コミュニケーション支援ボード等を用意	・地方自治法、公共サービス基本法等遵守の管理運営 ・条例や施行規則に定められたルールによる、統一した対応 ・ユニバーサルデザイン7原則を踏まえた平等なサービス提供 ・情報を積極的に提供、情報を様々な媒体で発信
	(2) 以下 ア・イ・ウの項目のほかに、施設の設定目的を達成するための事業計画となっているか	・開館25周年、リニューアルオープンイベントの開催、リニューアル館内ツアーの実施 ・上記事業体管理運営の台東区社会教育施設と連携し、両施設で活動のボランティア交流会を実施 ・収支計画を上回る利用料金収入の取扱いについて、利用者サービスにつながる還元施策を提案	・リニューアルオープンの特別記念イベントを開催 ・オリンピック・パラリンピック関連講座の一環として記念講演会開催の他、登録団体による「区民発表会」や「施設見学会」開催も検討し、新たな利用者を獲得 ・多数の区内企業・団体等が協力表明の中、区内多くの協力団体とともに、「区民のみらい」を創る。	・セルフモニタリングシステムの整備・実施(月次約16項目、半期30項目、年次120項目) ・自主事業の提案として、3Mの紹介パネルをギャラリーで常設展示、pepperの研修とおもてなし	・舞台技術者の派遣サービス ・ポスター、チラシの制作代行、看板の印刷サービス ・利用例、利用方法、利用パターンの可視化 ・営業マインドをもった予約受付
	ア「生涯学習のための講座」の取組内容は充実しているか	・オリンピック・パラリンピック関連講座について、今後、レガシーを文化活動、地域活動へと導くための5か年計画を立てたうえで実施 ・区民企画提案・プロデュース講座、生涯学習ボランティア養成講座等について、生涯学習・地域活動のきっかけづくりとなる講座のほか「地域力醸成リーダー養成講座」「地域学支援講座」を実施 ・地域学セミナーについて、テーマ性をもって実施するとともに、区民の学習意欲向上・学び返しの場として受講後クイズ形式で振り返りを行う「地域学検定」実施	・年間2,000以上の講座運営実績のもと「だれもがいつでもどこでも学習できる」プログラムと機会を提供 ・オリンピック・パラリンピック関連講座について、関係団体とのつながりや、文化庁の受託実績等も活かした講座や講演会を企画 ・区民企画提案・プロデュース講座、生涯学習ボランティア養成講座について、他自治体類似施設の講座実施実績を活かした充実したプログラム構築が可能 ・地域学セミナーについて区内NPO法人との連携を筆頭に企業①独自の講座事業の人脈を活かした企画を行う。	・オリンピック・パラリンピック関連講座について、盛り上げた後もレガシーとして活用できる講座 ・区民企画提案・プロデュース講座、生涯学習ボランティア養成講座について、企業④の事例活用 ・地域学セミナーについて、区内他機関連携・連動講座で学んで活かすシナジー効果 ・子ども博士セミナーについて、知る・見る・する「し・み・する」講座のセットで体得 ・幼児向け星空教室について、経験を活かした講座と新たなプラネタリウム番組の導入	・オリンピック・パラリンピック関連講座について学びの継続・多文化共生社会実現がレガシーとなる講座実施 ・区民企画提案・プロデュース講座について受講生から募集の「区民のお悩み解決講座」・講師から募集の「区民プロデュースサー講座」のほか「生涯学習ボランティアとは」等を内容とするボランティア養成講座を実施 ・地域学セミナーして、「墨田区の魅力再認識」「地域防災・地域防犯」をテーマにした講座を実施 ・子ども博士セミナーについて、「墨田区を使って学ぶ」「世代間交流」をテーマとした講座を実施
	イ「生涯学習活動に係る交流促進」の取組内容は充実しているか	・ユートリヤ祭について、来場者増加のため、区内団体等を通じた賑わいづくりにより区民同士の交流を促進 ・ボランティア支援について、協働の場拡充に向けボランティアと定期的にミーティングのもと、ボランティアのスキルアップ・フォローアップの機会を増やす ・活動支援室について、私的・独占利用を防ぐ一方、公益性確保を判断する利用条件策定のほか、テーブル設置、倉庫貸出等の充実したサポートを行うとともに、地域課題等について意見交換する地域力向上交流会を開催 ・交流ラウンジについてインフォメーションボード、自販機やレンジ、ポット等整備の一方、利用者同士のトラブル・貸出施設の利用妨げにならないようルールを作成	・ユートリヤ祭について、実行委員会形式で区民と一緒に運営(他自治体類似施設の運営実績を活かしスムーズな進行が可能) ・活動支援室を交流ラウンジについても、他自治体類似施設の運営実績を活かした様々な工夫を凝らし、区民にとって活動しやすく・交流しやすい場所を提供 ・団体間・地域間の交流のために「登録団体連絡協議会(仮称)」を組織する他、交流ラウンジに特設コーナーを設け、テーマ別に活動団体の概要や実績、成果物、区内企業の紹介などを展示	・ユートリヤ祭について、登録団体・サークルの発表や展示のほか、区の産物紹介、ドームでの映像体験も織り交ぜた祭の提案 ・ボランティア支援について、5つの具体的な活動を提案し、既存ボランティアを含め新たなボランティアを組織化のほか、スキルアップを図る研修実施 ・活動支援室について、活動にあたっての運営方針・ルールを策定のもと、必要な備品(複合機・輪転機・ホワイトボード・作業台・机・イス等)の導入を提案 ・交流ラウンジにおいても、運営方針・利用ルール策定のもと、生涯学習に係る情報提供を実施	・ユートリヤ祭について、来館を促す取組みとして「ミニ縁日」や「キッチンカーの出店」・参加を促す取組みとして「体験会」や「発表団体の写真展示」を実施 ・ボランティア支援として、ボランティア相談員を2名(常勤)配置のもと、学習相談コーナーでのお困りごとと登録ボランティアの活動とをマッチング・登録ボランティアによる「ユートリヤ育み隊」の結成 ・活動支援室について、運営方針等の策定と、交流促進のための「連絡ボード設置」 ・交流ラウンジについて、運営方針および利用ルール等策定のほか、利用促進策として、自販機・Wi-Fiアクセスポイント設置、施設利用団体の作品展示
	ウ「生涯学習活動の相談並びに生涯学習情報の収集及び提供」の取組内容は充実しているか	・地域力醸成に向け、生涯学習情報だけではなく、産業・文化・観光・イベント情報などあらゆる面での地域情報を収集のもと、施設に設置するとともに、区内地域情報紙とも連携し、情報を発信 ・学習相談コーナーについて、テーブルやパソコン・有料コピー機等の設置のもと、この間の実績を活かし利用者にとって快適で有意義な空間となるよう努める。	・「職員誰もがコンシェルジュ」という認識のもと、すべての職員が窓口・情報提供・パソコン指導・相談等の業務のどれも、ワンストップで対応できるように育成 ・情報の種類ごとに職員の担当制を敷いた上で収集し、提供する際も「団体・サークル情報」「人材情報」「事業情報」など目的がしっかりとわかるように種類別に掲示	・学習コーナーの運営について、総合受付も含め、常時受付スタッフを配置のもと、学習相談カルテを作成(学習相談の傾向や回答をまとめ情報共有)し、迅速かつ的確に対応するとともに、生涯学習情報の掲示・配架作業において「情報の5S」を徹底 ・団体サークル・人材指導者の登録及び情報提供については、個人情報の取り扱いを厳重にし、情報管理の実施 ・パソコン利用はルール策定、登録証を発行	・学習相談コーナーの運営について、運営方針策定・学習相談員として2名(常勤)配置のもと、「LINE」での相談受付、よくある質問集(Q&A)の作成、デジタルサイネージを活用した情報提供、学習ニーズに応じた情報提供 ・積極的な提案業務として、活動のマッチングコーディネート・すみだの人財ギャラリーの実施
	(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	・交流ラウンジ等へFree Wi-Fi設置、HPリニューアル ・マスターホールにおける取組として、利用がない日を無料開放し卓球等レクリエーションができる場とする。 ・当施設で定期的に利用する団体・サークルの活動に伴う物品等の保管場所として、ロッカーや倉庫を無償で貸出(運用にあたっては公平性を担保したルールを設定)	・HPの充実・1階エントランス利用状況揭示・設備備品の充実等を行う。 ・ホスピタリティあふれるコンシェルジュの対応・季節感ある装飾の工夫・団体とのコミュニケーション等実施 ・FacebookやTwitterなどSNSの導入・情報誌の見直し・わかりやすい受付窓口・館内案内整理整頓・名札携行等	・サービス品質向上の5つの基本方針のもと具体的な取組①新たな利便性の提供(交流ラウンジのサービス、大型モニター活用、新備品説明会実施)、②有益な情報の提供、③魅力ある事業の実施、④おもてなしの心あふれる接遇(おもてなし規格認証取得による取組)、⑤快適な雰囲気空間の提供(居心地の良さ、清潔さ・快適さ保持等))	・受付、案内、相談業務のサービス向上(一人一人のニーズにきめ細かく応える「コンシェルジュ」としての案内・接遇対応、複合施設全ての共通案内を作成し案内、質問事例集・回答集を作成し対応) ・快適で楽しい施設空間サービス(タブレット端末・デジタルサイネージ設置・季節ごとのロビーイベント開催)
	(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	・アンケートの実施、ご意見箱の設置等、多様なチャネルを通して、利用者ニーズを的確に把握 ・頂いた意見をレベルごとに分類・検討のもと、業務マニュアルに反映するなど、業務改善	・「館長への手紙」「利用者満足度調査(アンケート)」「分野別利用者懇談会」等により出された意見への回答をお知らせボード等を活用して掲示 ・5つの視点からモニタリングを行い、常に業務改善	・鍵付き「ご意見箱」の設置・利用者アンケートの実施 ・業務改善の取組として、意見・要望を分析・検討のもと、対応可能な場合はすぐに対応するほか、可能な限り管内揭示や施設HPにて公表	・お客様満足度調査の実施(年1回)、ご意見箱の設置、HP等を活用したニーズ把握、アンケートの実施(イベントや講座開催時等)、モニタリング等 ・意見公開と反映状況の見える化
	(5) 別館の統合など施設利用の大幅な見直しを踏まえての提案・取組があるか	・HPや「つながり」のほか、地域情報紙への特集記事掲載はもとより、施設利用規定を作成し、利用者に混乱を与えないよう周知徹底 ・新たにリニューアルとなる当該施設を踏まえ、別館利用者の確保を目指した取組や地域活動を促進する新たな利用方法(施設の有効活用策等)を提案	・「施設の中身が一目でわかる広報物(パンフレット・HP)」の制作や、「各貸室の仕様が部屋の外からでもわかる紹介パネル」の作成 ・「リニューアル内容を体感してもらうための利用者懇談会」「本館利用者と別館利用者、さらに新規利用者による交流会」等を開催	・別館利用者の不安や不満を少しでも減少させるため、別館利用者への説明会の告知・案内(別館へ案内チラシ貼付)・別館利用者への説明会の実施 ・別館利用者への問い合わせ対応として、対応マニュアル作成・準備	・別館施設の変更点の注意喚起 ・新たな施設の目的や利用方法を広く周知 ・総合受付カウンター設置による、学習相談員の利用団体とのコミュニケーション

すみだ生涯学習センター指定管理者応募事業者概要

事業者名		JNすみだ共同事業体	B（3社による共同事業体）	C（2社による共同事業体）	D（単独）
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	・人と人との交流、地域力を育むすみだ生涯学習センター～協治によるまちづくり推進のハブ拠点を目指して～、管理運営にあたって5つの基本方針(①地域力を発揮する人材の育成・活動支援、②地域への愛着(シビックプライド)の醸成、③多世代にわたる交流の促進・賑わいの創出、④サービスの向上、⑤効率的・効果的な施設運営)から、5年間で墨田区における生涯学習活動や地域活動の参加者増加(稼働率向上＝73.5%以上)を目指す。	・改正された「すみだ生涯学習センター条例」を踏まえ、企業①②③が社会的使命としてこれまでも実現してきた実績やノウハウを結集させ、「区民が創る・区民のみらい」を基本理念に掲げて、様々な「区民」が「区民のみらい」を創っていくサポートをする。 ・「きっかけの提供」「区民の交流促進」「区民人材の育成」の3つを基本方針に当施設の運営を行う。	・管理運営の基本方針として、施設の設置目的はもちろん区の方針や計画等の中から当施設に関連性の強いものは運動のもと相乗効果を発揮し、企業④⑤の豊富な経験を生かし、生涯学習を通じてまちの活力アップ ・当施設に係る課題をまとめ、対応策を講じ、目標値(稼働率65%、利用者満足度・事業満足度80%、対応満足度90%)を設定し、「ひとつにつながるすみテラス」との管理運営コンセプトを策定して一貫性をもって実行	・企業⑥が管理する指定管理施設に共通する考え方や、墨田区の方針や現状を踏まえ、管理運営基本方針として3点(①学習機会を充実させ、人と学びがにつながる施設づくり・②生涯学習を通して、人とまちがにつながる施設づくり・③学びの成果をまちに活かし、人と人とがにつながる施設づくり)を達成させることにより、「学び・まち・ひとがにつながる 地域力日本一すみだ」を実現させる。
	(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	・PDCAサイクルを構築し、特定規模電気事業者の見直しによる電力料金削減を始め、エネルギー使用コストの適正管理及び削減に努める。	・エコチューニングを実施し、光熱水費削減に取組む。 ・リモートメンテナンスを導入 ・タブレット端末利用のもと、当施設中央監視室以外からも遠隔で確認できる情報サービスにより効率的な運営	・「二重の点検計画」策定、修繕協議会等実施 ・光熱水費・外部発注費・消耗品費備品費の削減 ・多数の施設(運営実績)のスケールメリットを活かした削減、トリプルチェックの経理体制	・業務工程の効率化によるコスト縮減、相見積の徹底 ・ちらし、パンフレットの社内作成、HP等の独自開発 ・自社スタッフによる清掃、現場内修繕の実施 ・省エネルギーの推進
	(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 159,911,334円	・指定管理料 177,610,011円	・指定管理料 158,134,519円	・指定管理料 167,816,200円
	(4) 区民の雇用や区内企業の活用を図る取組があるか	・地元人材を積極的に活用 ・区内業者を積極的に活用	・区内の企業②はもちろん、協力業者や人員雇用なども区内からの活用(各種業務を区内企業へ委託)や雇用(区内の雇用促進及び現職員の再雇用)を積極的に行う。	・地域からの採用を最優先 ・各種業務を区内企業へ委託のほか、備品等購入や委託をできるかぎり区内企業へ発注	・区内企業への優先的発注 ・墨田区民の優先的採用
	(5) 利用者の増加策や施設稼働率(利用率)の向上への取組は効果的か	・ドームや視聴覚室などの低稼働率対策について様々な自主事業(ボイストレーニングや区民カラオケ、工作体験、体力測定、コンサートや投影プログラム貸出等)を行うほか、講習室でワイン・ビール等の講座実施 ・東向島出張所前ロービーにサークルや講座を受講した方の作品を展示するコーナーを設置	・タブレットやスマートフォンにも対応のHPを作成し、施設情報を集約させるとともに、HPにSNS(FacebookやTwitter)を組み込むことで、常に最新情報を提供し、拡散する体制を整える。 ・利用者へ施設情報(各諸室案内、利用可能対象者・時間等)をわかりやすく伝える施設案内リーフレット作成	・積極的な広報として、HPの充実と積極活用・パンフレット、チラシ、ポスターの作成・配布・ツイッター、フェイスブック等のSNS・大型モニターなど導入・区内施設や周辺自治会との連携・利用者による口コミ・家族や知人等へ紹介依頼 ・リピーターの確保(施設設備の効果的な活用、連携による利用機会の創出)	・施設のPR・情報発信として、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リーフレット(用途別)の制作、フェイスブックの作成・運用、LINE@アカウントの活用、オリジナルHPの運用等 ・その他、自主事業「ユートリヤビギナーズ講座」として、当施設利用のない方・学習活動に関心が低い方でも参加しやすい等の講座や、趣味探しの講座を開催
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	代表団体(株)JTBコミュニケーションデザイン ・自己資本比率 H29 52.9% ・経常損益 H29 389,242千円 構成団体 野村不動産パートナーズ(株) ・自己資本比率 H29 34.2% ・経常損益 H29 6,368,012千円	企業① ・自己資本比率 H29 66.4% ・経常損益 H29 887,430千円 企業② ・自己資本比率 H29 64.4% ・経常損益 H29 917,114千円 企業③ ・自己資本比率 H29 63.2% ・経常損益 H29 14,010,074千円	企業④ ・自己資本比率 H29 42.3% ・経常損益 H29 277,850千円 企業⑤ ・自己資本比率 H29 59.9% ・経常損益 H29 10,427,000千円	企業⑥ ・自己資本比率 H29 78.8% ・経常損益 H29 174,162千円
	(2) 職員構成、職員数及び組織の管理・運営体制は適切か	・19名体制(常勤11名(館長1名、副館長1名、講座事業担当4名、サービス担当3名(うち1名委託)、総務・経理担当1名、維持管理担当1名)、非常勤8名(サービス担当(2ポスト)8名))なお、その他、清掃・警備委託の職員有	・15～21名体制(常勤11名(館長1名、副館長2名、企画広報部門4名、総務経理部門1名、設備1名、舞台(委託)2名)、非常勤4～10名(コンシェルジュ常時2～3名、清掃1～5名、警備1～2名))	・30～32名体制(常勤13～14名(館長1名、副館長1名、職員6名、設備員2名、警備員2～3名、舞台責任者1名)、常勤・非常勤4名以上(清掃員4名以上)、非常勤13～14名程度(受付案内スタッフ12名程度、舞台スタッフ1～2名))	・22名体制(常勤7名(館長1名、副館長2名、学習相談員2名、ボランティア相談員2名)、非常勤15名(受付スタッフ8名、清掃スタッフ7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	・館長(管理責任者)は、類似施設の施設長経験実績 ・類似施設でのOJT研修はもとより、定期研修・専門研修・選抜型育成研修のほか、上記事業体が管理運営する台東区社会教育施設と連携し、相互研修を実施	・館長(管理責任者)は、類似施設の施設長経験者を配置予定 ・入社時研修・施設運営のための基本研修・専門的知識取得のための選択研修など充実した研修制度を設け、職員のモチベーションアップの支援を図る。	・館長は、小学校校長歴任者を予定 ・企業④として、基礎研修・実務研修・開始後バリエーション研修・リカレント研修・ファーストエイド研修・社内研修などを実施 ・企業⑤として、基礎研修・維持管理業務研修を実施	・館長(管理責任者)は、類似施設の施設長経験実績 ・計画的な職員研修(新人研修、責任者研修、継続研修、責任者継続研修、専門研修) ・教育専属顧問(プロフェッショナル)による研修、学習相談員及びボランティア相談員の研修
	(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	・代表企業、構成企業とともに、Pマークを取得 ・定期的な職員研修を重ね、個人情報保護の徹底 ・個人情報保護体制の確立・個人情報取扱ルールの策定・個人情報漏えい時の対応フローの設定・対応 ・信頼される指定管理者として積極的な情報開示	・企業①・②・③ともISMSを始め、各種認定を取得 ・組織的・人的・物理的・技術的対策から個人情報保護を徹底(情報管理委員会設置、マニュアル完備、研修等) ・「知る権利」と「情報保護」に配慮した情報公開への対応体制を実施	・企業④・⑤とともに、Pマークを取得 ・企業④では、社長をトップとしたPMS組織編成のもと、施設責任者指示により個人情報管理(マニュアル徹底、個人情報保護方針公表、研修実施) ・「情報公開方針」を定め、適正に対応	・企業⑥として、ISMSを取得 ・組織的・人的・物理的・技術的安全管理処置より、個人情報保護への具体的取組(研修の実施等) ・個人情報漏えい時の対応方法を全スタッフが遵守 ・情報公開規程策定と研修のもと範囲内の保有情報開示
	(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	・危機管理マニュアルの配備など、災害・事故・トラブル・盗難・犯罪を未然に防ぐ危機管理体制を構築 ・万が一事故発生時の対処を想定し、対応に備える。 ・苦情のデータベース化のもと、苦情防止・対応マニュアルを継続的に改訂	・怪我人発生時等事象に合わせた対応フローを構築 ・当該施設近隣に、24時間365日対応可能なバックアップ体制を構築 ・苦情対応マネジメントシステムによって、利用者からの意見を受け止め積極的に運営改善	・リスクアセスメントを実施 ・危機管理マニュアルの策定・見直し ・防災教育と防災訓練を実施 ・利用者トラブルの未然防止、苦情発生時の対応フローの確立、再発防止に向けた業務改善	・事故防止・防犯・防災に関するマニュアルの整備 ・防災訓練の実施はもとより、各種危機管理への取組 ・苦情のデータベース化のもと、継続的な業務改善

すみだ生涯学習センター指定管理者応募事業者概要

事業者名		JNすみだ共同事業体	B（３社による共同事業体）	C（２社による共同事業体）	D（単独）
(6) 同種事業に関する他の自治体での実績の有無、本区での実績の有無		《墨田区》 ・(株)JTBコミュニケーションデザインにおいて、H30、すみだ生涯学習センター事業実施に係る業務を受託 《他自治体》 ・JN共同事業体として、台東区社会教育施設、中野区文化・生涯学習施設などの指定管理実績 ・(株)JTBコミュニケーションデザインとして、台東区浅草文化観光センター、板橋区文化会館、北区北とぴあなど指定管理も含め、46施設の運営受託 ・野村不動産パートナーズ(株)として、台東区浅草公会堂など38施設を指定管理者として管理	《墨田区》 ・企業①として、児童館・コミュニティ施設・保育園等を運営、企業②として、コミュニティ施設・美術館・民間施設等の施設管理業務の多数の実績、企業③として、すみだ生涯学習センターの設備管理業務等の実績 《他自治体》 ・企業①として、他自治体の生涯学習施設・文化施設などはもとより多くの指定管理運営実績、企業③として、設備管理等の業務実績多数	《墨田区》 ・企業④において、1施設を指定管理のほか、2つの民間施設の運営を受託 《他自治体》 ・企業④・企業⑤による共同事業体として、他自治体において文化施設などの指定管理実績 ・企業④において他自治体の生涯学習センター・社会教育施設・文化施設など、企業⑤においても他自治体の文化施設・市民会館など、実績多数	《墨田区》 ・実績なし 《他自治体》 ・他自治体の生涯学習センター・文化施設・市民活動拠点施設などを含め、多数の指定管理者施設を運営