

すみだ産業会館指定管理者応募事業者概要

事業者名	株式会社丸井	B	
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"> 補助犬、筆談ボードの導入 外国人に対しては、QRコードを使った案内、会話シート（英語・中国語のお買い物でよく使う会話集の配布）、通訳ナビダイヤル（英語・中国語に対応した電話通訳サービス）の導入 黒字に白抜き案内サイン（色覚障がいの方にも認識しやすい表現方法）の導入 産業会館内のフロアガイドにベビールーム、電動車充電コンセント、みんなのトイレの案内を掲載 	<ul style="list-style-type: none"> 多言語自動翻訳システムを窓口に用意 障害者、外国人、子どもに対しては窓口コミュニケーションボードを設置 見られ外国人研修（民間企業の従業員が指定管理者として公の施設で勤務する際、利用者からは公務員のように見られることを認識させ、指定管理者として適切な言動ができるようにする研修）の実施
	(2) 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"> 丸井錦糸町店に入るすみだ産業会館で電話の転送 遺失物等の管理を、すみだ産業会館と丸井錦糸町店で一元化 丸井錦糸町店と同様の駐車場利用サービスを提供 座談会等での不満意見に対する改善による利用者サービスの提供 	<ul style="list-style-type: none"> 展示室・会議室の机や椅子を軽いのや使いやすいものに改善 手ぶらでの会議を可能にするために、宅急便の受払サービス、最新備品・電源コード・接続コード・ポインター・マーカー等の備品貸出、フリーWi-Fiネットワーク環境の整備 トイレ内には季節の花を飾り、快適な空間を創出
	(3) 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"> 指定管理者の決定後、お客様座談会を開催し、課題や要望を聴き、施設運営に反映 ニーズ調査の継続 	<ul style="list-style-type: none"> 鍵付き「ご意見箱」の設置 利用者アンケートを実施 利用者の声やアンケートを朝礼等ミーティングにおいて共有 職員のみで解決不可能な場合、産業振興課へ相談 利用者の意見とその対応を館内、HPで公表 対応不可能な場合、理由を公表
	(4) 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	<ul style="list-style-type: none"> 会議室の空き時間を活用し、区の産業振興・発展につながるセミナー・講座を企画・開催 産業会館で開催される産業振興のイベント・セミナー等の告知をマルイ店舗にある広告ツール（デジタルサイネージ・ポスター、インフォメーション、ホームページ等）で案内 商品ディスプレイを数多く経験した職員が、すみだモダンの商品ディスプレイを実施し、魅力発信力を強化 イベント的にすみだモダンの製品をピックアップ展示し、生産者の想いやこだわりを伝えるPOP設置、ミニ説明会（直接プレゼンテーション）を開催 情報発信者側の想いやポイントを分かりやすく伝えるPOPを設置 来館者が生品と生産者側のPOPを見て感じた感想や意見を自由に記入し、生産者側へ伝えるコミュニケーションボードを設置 情報コーナーに置かれた多くの情報をデジタル機器等を活用し、静止画等で連続放映 	<ul style="list-style-type: none"> 各種セミナーの開催 9階展示商品の英POPを設置 2020年のオリジナルフェア会場全面協力 1階インフォメーション付近に産業会館パンフレット、3Mリーフレット、事業チラシ等を配架（丸井へ協力依頼） 8階情報コーナーに「すみだまち歩き博覧会」コース紹介コーナー、観光協会のおすすめ情報コーナーを新設 8階展示場において、すみだモダン等現在の紹介展示に加え、両国観光案内所及びすみだ北斎美術館ミュージアムショップ商品の紹介を実施 すみだモダン、3Mに関して、個別パネルとPRカードを設置 A/R機能の活用 展示品の購入場所の案内図録を作成 デジタルサイネージによる情報発信 墨田区産業分布図作成展示 まち処における伝統工芸保存会の実演情報を告知 HPにおいて、区内の企業・産産を紹介 9階エレベーターホールに産業・ビジネスに特化したラックを新設し、刊行物を配架
	(5) 自主事業に係る提案があり、実現可能かつ効果的であるか	<ul style="list-style-type: none"> 展示会などの各種イベントの主催者へ向けた錦糸町店内の広告ツールを活用した告知・PRのサポート 各種イベント主催者の告知費用や制作物費用の負担あり 区内事業者（生産者）に対して、丸井錦糸町店の店頭や1階他にあるイベントスペースを提供し（什器・レジの貸出、販売サポートも行う）、商品販売のイベントを企画 売上歩合、スペース利用料等の負担あり 自動販売機（飲料4台、アイスクリーム1台）の設置 マッサージ機（2台）の設置 <p>※今後検討項目</p> <ul style="list-style-type: none"> 区内企業向けに丸井グループで培った社内研修メニューを有料で提供 8階共用部（ソファ設置場所）の一部を改修し、ワーキングスペースとして有料提供 	<ul style="list-style-type: none"> 自動販売機（飲料5台）の設置 品置料の設置 展示室・会議室のレイアウトセッティングサービスの紹介・提供 隅田川花火大会、河内音頭、納涼の夕べ開催日等に伝統文化を学ぶ講座を開催 着付体験の体験会場を提供（観光協会との協力連携） 近隣の公の施設との連携事業 例①) 郷土文化資料館との連携により、すみだモダン等の展示と合わせて、資料の展示を行う。 例②) 東商墨田支部との共催セミナー
2 効果的な施設運営	(1) 施設の設定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"> 丸井錦糸町店との一体運営や丸井グループ資源の活用で、産業会館の施設稼働率向上および区内生産者の紹介や区内産業の情報提供を積極的に行うことで、産業振興の発展につながる。 	<ul style="list-style-type: none"> 区内企業の展示会や相談会、会議等、快適で効率的な施設運営を行い、区内の産業のPRを強化し、さらにすみだを元気にする人材育成の支援、人・もの・コトの交流促進を図ることで、区内産業・観光の振興と発展に寄与する。
	(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"> 清掃、警備業務の丸井錦糸町店との一体管理 設備保守業務の丸井との一体管理 	<ul style="list-style-type: none"> ゴヤのグリーンカーテン 省エネ空調機の導入
	(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	<ul style="list-style-type: none"> 【指定管理料】0円 【還元金】25,000,000円 	<ul style="list-style-type: none"> 【指定管理料】0円 【還元金】24,000,000円
	(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"> パート職員は地元・周辺地域からの採用を優先 	<ul style="list-style-type: none"> パート職員は全員区民 維持管理業務に関して、区内企業の優先的な活用
	(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"> HPのリニューアル（インスタグラム、フェイスブックとの連動も検討） 各フロアのデジタルサイネージや1階インフォメーションカウンターにて、最新のすみだ産業会館の情報を提供 丸井錦糸町店のHPとのリンクによる認知度向上 エポスカード会員へのご案内メールによるタッチポイントの創出 	<ul style="list-style-type: none"> 多くの方が展示室を利用できるよう、事前に過去の利用履歴を調べ、利用日が重ならないようアドバイスする等スケジューリングの調整を実施 展示室を初めて利用する方に対して、下見を励行し、使い方や利用者の要望に応じた区分利用の提案、レイアウト事例等を提示
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	<ul style="list-style-type: none"> 【自己資本比率】平成28年度：82.4% 平成29年度：81.5% 【流動比率】平成28年度：254% 平成29年度：253% 【長期固定資産適合率】平成28年度：78.0% 平成29年度：76.5% 	<ul style="list-style-type: none"> 【自己資本比率】平成28年度：40.7% 平成29年度：42.3% 【流動比率】平成28年度：149% 平成29年度：158% 【長期固定資産適合率】平成28年度：34.6% 平成29年度：29.9%
	(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"> 館長1名 副館長1名 職員3名 パート職員5名 <ul style="list-style-type: none"> 館長・副館長・職員は、常に3名以上、パート職員は常に2名以上の出勤を確保 職員の配置は丸井店舗での接客経験が豊富で施設運営の適性が高い社員を配置 有事対応や企画提案業務においては、丸井錦糸町店のメンバーが積極的に連携・バックアップを行う。 	<ul style="list-style-type: none"> エリア統括館長1名（4勤3休、他施設業務） 館長1名 副館長2名 職員3名 パート職員3～4名 <ul style="list-style-type: none"> 館長と副館長は原則いづれかがシフトに入る。 本社、近隣指定管理施設の館長によるバックアップ 統括館長会議（年1回）、館長会議（年3回）による情報・ノウハウを活用
	(3) 管理責任者及び職員の資格や経歴は適切であり、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"> 【資格】館長は防火管理者の有資格者であり、職員全員が普通救命講習を受講 【経験】丸井店舗での小売・接客経験が豊富な職員を配置 【スキルアップ】マルチグループ共通の実務研修の受講 	<ul style="list-style-type: none"> 【資格】エリア統括、館長は防火管理者の有資格者であり、職員全員が普通救命講習を受講 【経験】エリア統括（13年）、館長（8年）、副館長（2～3年）、職員（2～11年）、パート職員（12～13年） 【スキルアップ】各種研修の実施
	(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"> 個人情報保護法、墨田区個人情報保護条例・マルチグループプライバシーポリシー及び個人情報取扱規定に則り、個人情報保護を徹底 プライバシーマークの取得 プライバシーポリシーを館内及びHPで公表 年に1度、丸井グループ本社監査部がすみだ産業会館事務所内の監査を実施 丸井独自の個人情報開示申込書を以て、産業会館事務所もしくは郵送により速やかに対応 	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護法、墨田区個人情報保護条例・独自のプライバシーポリシー等に則り、適切な個人情報保護に努める。 プライバシーマークの取得 プライバシーポリシーを館内及びHPで公表 ソーシャルメディア利用に関してガイドラインを設定 個人情報を取扱う業務に係るリスク認識対策シートの作成 「行政機関の保有する情報の公開に関する法律」、「墨田区情報公開条例」、「墨田区情報公開施行規則」を遵守し、独自の「情報公開方針」を定め、施設入口等へ掲示し、速やかな情報公開を実施
	(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"> 丸井の安全管理マニュアルに準じ、安全管理マニュアルを作成し、防災・防火について周知徹底を図る。 墨田区・丸井共同開発ビル全体での消防計画を作成し、自衛消防隊を組織 消防訓練（年2回）、震災訓練（年1回）、水防訓練（年1回）の実施（※いずれもビル全体） 職員全員が普通救命講習を受講 火災・地震・停電等の緊急時に迅速な対応がとれるよう、有事対応シートの作成 	<ul style="list-style-type: none"> 危機管理マニュアルの策定 業務中におけるヒヤリ・ハット体験を朝礼等ミーティングで共有、施設の補修計画を産業振興課と協議しながら立案する等、リスクマネジメントの実施 消防カメラの設置 消防訓練（年2回）、防災訓練（年1回）の実施（※いずれもビル全体） 職員全員が普通救命講習を受講 職員分の災害用備蓄品（3日分の水・食料等セット）の他、無償提供用のペットボトル水を配備 AED付き自動販売機と災害時に開放可能な自動販売機の設置 指定管理者賠償責任保険への加入 苦情対応マニュアルの整備 苦情内容を産業振興課へ報告 苦情内容はミーティング等で共有する他、苦情対応報告書に記載し、本社に提出
(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	<ul style="list-style-type: none"> 【指定管理実績】なし（平成30年3月31日現在） 	<ul style="list-style-type: none"> 【指定管理実績】135施設（平成30年4月1日現在） 	