

# 金沢公会堂 指定管理者事業計画書

申込年月日 平成 27 年 7 月 10 日

団体名	テルウェル東日本株式会社		
代表者名	代表取締役社長 三和 千之	設立年月日	平成 13 年 4 月 2 日
団体所在地	本 社 : 東京都渋谷区千駄ヶ谷五丁目 14 番 9 号 神奈川支店: 神奈川県横浜市中区山下町 223 番 1 号		
電話番号	03-3350-7264	FAX 番号	03-5368-2693
沿革	<p>昭和 27 年 2 月 財団法人 電気通信共済会 設立 平成 13 年 4 月 テルウェル東日本株式会社 設立 (財団法人 電気通信共済会より事業を継承し、株式会社として設立) 7 月 テルウェル東日本株式会社 営業開始 2 月 特定建設業の許可を取得 平成 14 年 1 月 全省庁における入札参加資格を取得 12 月 企業倫理ヘルプライン相談窓口開設 平成 15 年 1 月 都庁および東京 23 区役所における入札参加資格を取得 7 月 環境マネジメントシステム (EMS) 規格「ISO14001」の認証を取得 平成 17 年 8 月 <b>パブリックビジネス・プロジェクト 指定管理者制度への取組開始</b> 12 月 プライバシーマーク認定取得 平成 18 年 1 月 介護予防センタ開設 4 月 <b>北海道立釧路芸術館 指定管理者受託 (以降 2 3 案件順次受託)</b> 7 月 100%NTTグループ出資の会社に 7 月 AED (自動体外式除細動器) 販売開始 平成 19 年 4 月 テルウェル東日本グループ会社 6 社 (当社含む) へ統合 平成 23 年 4 月 <b>横浜市高齢者保養研修施設「ふれーゆ」指定管理者運営開始 (以降、横浜市内 5 施設運営)</b> 平成 25 年 4 月 NTT グループの遊休資産の利活用事業を開始 11 月 東京都世田谷区に「ぽこころ保育園」を開設 平成 26 年 4 月 ショッピングサイト「テルウェル e すと」開設 平成 27 年 4 月 「ぽこころ保育園 祖師谷」東京認証保育所としてリニューアルオープン</p>		
業務内容	<p>1 建物等の清掃、警備・受付・案内等総合管理に関する業務 2 事務用什器・オフィス用品等の販売 3 介護保険等に基づく居宅介護支援事業・訪問介護事業等 4 不動産の分譲・売買・賃貸借等及び土地・建物の維持管理等業務 5 貨物運送取扱業務 6 情報通信システム等に関する工事・保守・維持管理等業務 7 各種通信機器に関する販売・工事・保守・維持管理等業務 8 各種電気通信設備等に関する工事・保守・維持管理等業務 9 電報受付及び配達業務 10 公衆電話ボックスの清掃・設置・料金収集及び電柱広告関連業務 11 NTTグループ会社等の福利厚生施設に関する業務 12 地方自治法に基づく指定による公の施設の管理 13 前各号に付帯関連する一切の業務</p>		
担当者 連絡先	氏 名	所 属	
	電 話	F A X	
	E-mail		

## 1 応募団体に関すること

## (1) 施設管理運営業務の実績、特色

## 1. 施設管理運営業務の実績

当社は長年、NTTグループの一員として「会議・集会施設、ホール運営・維持管理」「建物・設備の点検・保守、修繕等による施設の維持管理」「ビル清掃・警備等の総合ビルメンテナンス」等の事業を通じ、地域に密着し社会に貢献できる事業展開に努めて参りました。

これらの事業を通じて培ってまいりました「地域への貢献」「地域との共創」に対する理念は、行政サービスの提供と相通ずるものがあると考えております。

また、指定管理者制度を中心とした行政サービスへの積極的な参加にも取り組ませて頂いており、平成27年7月1日現在、23案件66施設について運営させて頂いております。金沢公会堂（以下本施設という）に関しましても、3年以上、運営をして参りました。「金沢区民及び地域のための施設」として数々の施策を展開した結果、現在は金沢区民のみならず、横浜市内及び神奈川県、県外の方々からもたくさんご利用、ご参加をいただいております。

その他横浜市内3公会堂をはじめ、多目的ホールを含む金沢公会堂と同様の施設として、志津コミュニティセンター、西志津ふれあいセンター、小山市立生涯学習センター等があり、ホール・会議室等の貸館事業、イベント・講演会等の自主事業を好評の下、運営させて頂いております。

	現在管理運営している主な施設名	所在都道府市区名	業務開始年月	業務区分
1	横浜市金沢公会堂	神奈川県横浜市	平成24年4月	ホール等総合運営
2	横浜市鶴見公会堂	神奈川県横浜市	平成24年4月	ホール等総合運営
3	横浜市旭公会堂	神奈川県横浜市	平成24年4月	ホール等総合運営
4	横浜市泉公会堂	神奈川県横浜市	平成25年4月	ホール等総合運営
5	横浜市高齢者保養研修施設「ふれーゆ」	神奈川県横浜市	平成23年4月	総合維持管理
6	中野区産業振興センター	東京都中野区	平成26年4月	ホール等総合運営
7	墨田区横川コミュニティ会館	東京都墨田区	平成27年4月	図書館等運営
8	佐倉市志津コミュニティセンター	千葉県佐倉市	平成19年4月	ホール等総合運営
9	佐倉市西志津ふれあいセンター	千葉県佐倉市	平成21年4月	ホール等総合運営
10	小山市立生涯学習センター	栃木県小山市	平成19年4月	ホール等総合運営
11	新潟市秋葉区文化会館	新潟県新潟市	平成25年6月	ホール等総合運営
12	北海道立釧路芸術館	北海道釧路市	平成18年4月	ギャラリー等総合運営

その他11案件の施設を東日本全域で運営しております。

## 2. 施設管理運営業務の特色

当社は、東日本全域に設置されている会議・集会施設、ホールの運営・維持管理業務を行って参りました。この経験を活かし、現在運営している指定管理施設で、「清掃」「建物維持管理」は直営で運営し、「以前より施設がきれいになった」等のご意見を利用者より多数頂いております。

また、本施設を含む市内4公会堂においては、ホームページや地域行事への参加で、地域密着型の活動を行い、利用者の声を反映することで、利便性の向上を図り、地域と共に施設を創りあげ利用者の増加につなげて参りました。



金沢公会堂 外観

## 2 金沢公会堂管理運営のための基本方針及び実施方針

### (1) 金沢公会堂管理運営のための総合的な基本方針と達成目標

#### 1. 総合的な基本方針

学園都市でもある金沢区は、国宝や重要文化財が多くあり、区民の文化に対する意識や関心が高い地域です。一方、区内陸部は丘陵地であり、臨海部では貴重な海辺の資源を有しています。このような区の特性を理解し、金沢公会堂を運営していくにあたっては、平成 27 年度の基本目標であります「地域の皆さまと共に考える、挑戦する、つくる!」と「海と緑の奏でるハーモニータウン金沢」の実現に貢献し、区民の皆様にご満足して頂けるような施設として運営してまいります。

#### (1) 公の施設としての役割

公の施設として、本施設の管理運営を行っていくうえで、施設の「公共性」「公益性」を十分に理解し、「公共性の維持」「安全性の確保」「平等性の維持」の3点を施設運営の基礎とします。

公共性の維持	安全性の確保	平等性の維持
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 多くの区民が利用できる施設、区民のためになるサービスの提供を行います。</li> <li>■ 金沢区と行政課題を共有し、他の公共施設との連絡・連携を図り運営します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 施設や設備の持つ性能や運用方法を十分に理解し、適正な運用を行います。</li> <li>■ コンプライアンスを徹底し、各種法令、規則を遵守します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 条例や規則に則った利用許可及び運営を行います。</li> <li>■ ノーマライゼーションやユニバーサルデザインを施設運営に反映し、マナー教育と人権教育を充実させます。</li> </ul>

#### (2) 金沢公会堂運営の基本方針

本施設は区民の方の利用が約 6 割であり、「金沢区民及び地域のための施設」「地域文化の活性化・醸成」を目的とした施設であることを基本とし、区内外を含めた「多様な交流活動の場の提供」「行政サービスの代行者」としての基本方針を掲げて管理運営して参ります。

#### ① 区の特性を活かした交流活動の場の提供

横浜市公会堂条例では本施設の設置目的を「集会その他各種行事の用に供する目的」と定めてあり、その原点に立ち戻るとともに、地域の特性を活かし、金沢区の掲げる「自然と街とのハーモニー、人とひととのふれあいのある街づくり」を推進できるよう区民の文化的交流の場としての施設づくりを行います。そして、今までの公会堂同様、本施設を「まちの広場」として位置づけ、運営を行ってまいります。

#### ② 「安心・安全・快適」な施設運営

当社が今まで培った経験とノウハウを発揮することにより、子どもから高齢者まで、どのような利用者でも、「安心・安全・快適」に利用できるような施設運営、接客サービスの向上等の基本サービスの充実を図ります。

#### ③ 平成 28 年度指定管理料 1,486 千円削減による財政貢献

金沢公会堂を運営してきた当社ならではの知恵と創意工夫により指定管理料 1,486 千円を削減(対指定管理料上限額)し、金沢区への財政貢献を果たします。

## 2. 達成目標

### (1) 利用率及び利用料金収入のアップ

ICT の活用を含む多彩な自主事業の展開と、広報の充実、小・中学校、高校等への利用勧奨、地域行事への参加によるコミュニケーション等により、「利用率を平成 28 年度 60%、翌年以降、毎年 1% アップ」と、「年間 2,390 千円以上の利用料金収入」の達成を目指します。

### (2) 地域文化・地域福祉醸成の交流拠点

同種の各団体間(音楽活動、文化サークル活動等)の横のつながりを作り、強くします。各区民団体間の交流を育み、地域における文化活動をより盛んにしていきます。このような方策で、現在の公会堂同様、諸々の区民団体による自主的な文化活動が盛んに行われることを目標とし、地域の活性化を図ります。

## 2 金沢公会堂管理運営のための基本方針及び実施方針

## (2) 運営業務の実施方針

## 1. 運営業務の基本方針

当社は、金沢公会堂を「まちの広場」として地域を活性化する施設と位置付けており、スタッフのまごころを架け橋として、利用者同士の気持ちをつなげる、「**こころ、つながる運営**」を基本方針として行って参ります。区民が主体的に集会・各種行事を行うための拠点施設であることから、本施設の運営に当たっては、施設利用者への技術的な支援を含め総合的な助言や支援を積極的に行って参ります。

## 2. 実施方針および基準

## (1) 利用者へのサービス推進（感謝されるサービス）

現在、金沢公会堂では、区民への情報提供（区報・広報誌・パンフレット等）、区民参加の促進を行うとともに、受付において的確で丁寧な対応を行っております。受付スタッフに**コンシェルジュ機能**を持たせることで、利用者・近隣住民に施設・区内情報を提供してまいりました。また、本施設を常用する利用団体・利用者による懇談会（**地域連絡会**）の開催、**意見箱・常設アンケートボックスの設置やアンケート調査**により、利用者のニーズを把握し、運営に反映させていき、運営方法に対する利用者本位の改善にも積極的に取り組んでまいりました。新たな施設でも同様に、利用者及び近隣住民に愛される施設としてまいります。

「**金沢まごころ運動**」に掲げられております、「あいさつ」「みだしなみ」「言葉づかい」「説明のわかりやすさ」、そして「**正確な事務処理**」に重点を置き、利用者に寄り添う、利用者とつながる公会堂の運営を行ってまいります。



常に自然な  
笑顔で対応します



## (2) 地域密着型の運営

現在運営中の金沢公会堂は、金沢区の「賑わい」と「地域振興」の象徴的施設として地域の皆様に支えられ、区民文化の拠点として育てられてきました。今後も、区民との連携は必要不可欠と考えており、区民との連携を基本としつつ、各種団体とも協力・連携・共創を進め、地域貢献の取組を積極的に進めてまいります。現在同様、常用する団体の代表者・各地域の自治会・有識者・区役所職員、公会堂スタッフ等による**地域連絡会**を年2回開催し、利用者等の外側からの視点で様々な意見を公会堂の運営に反映していく**地域密着型**の運営を行って参ります。また、**地域の行事や自治会に積極的に足を運び、『顔』の見える関係（つながり）を築いてまいります。**



## (3) 効率的な施設運営

区民が安心して快適にご利用頂ける公共施設の運営と、区民相互交流の活発化を目指し、施設運営に全力で取り組みます。このため、施設の管理運営体制については、「運営の効率化」を志向しつつも、区民に対するサービス水準の維持・向上を充分に実施できる体制を確保し、安定した施設運営を実施致します。「**最小のコストで最大限の効果**」を目標に**運営において効果的なコスト管理を行い、「最良のサービス」提供に努めます。**また、効率的な運営には、スタッフ教育が不可欠です。「館長」を中心とし、教育体制を構築し、接遇等、業務の各分野における教育を実施します。

## 3. モニタリング

本施設を「安心」、「安全」、「快適」に使用して頂くために下記のモニタリングを実施します。利用者であり本来の所有者でもある区民の**チェック制度**を確実に機能させます。

- (1) **自己評価**：当社管理部門により自己監査（1回／年）を行い、業務の改善を図ります。
- (2) **アンケート調査**：定期的に同じ質問を繰返す事により、評価推移を分析し業務改善に役立てます。
- (3) **第三者評価**：客観的な第三者による点検評価を実施し、その結果を基に業務改善を図ります。

## 2 金沢公会堂管理運営のための基本方針及び実施方針

## (3) 維持管理業務の実施方針

## 1. 維持管理業務の基本方針

当社は、長年、会議集会施設の設備運転管理、清掃業務等のビル管理業務、運営に関する事業を展開して参りました。現在管理運営中の金沢公会堂や他施設で培った多くの経験・ノウハウを駆使し、確実かつ高品質な運営を本施設においても実施します。

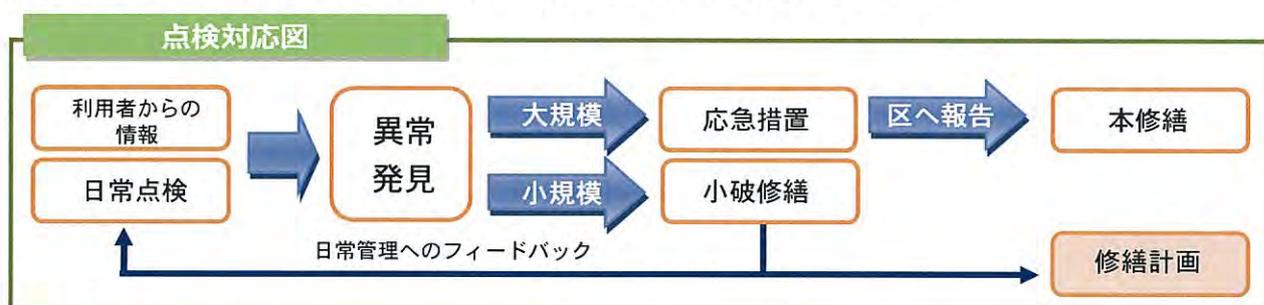
当社は、定期的な維持管理を実施し、不具合が生じる前に対策を講じることで、**すべての利用者が安心・安全・快適に利用できる環境を提供**し、適切な維持管理及び安定した運営体制の確保をお約束します。

## 2. 実施方針および基準

## (1)開館前点検・日常巡回点検の実施

本施設の安全確保については、利用者来館前に毎朝スタッフによる日常点検を実施します。施設の特性上、子どもから高齢者までの利用が望めることから、日常巡回点検にあたっては、様々な利用者の目線に立った点検を心掛けます。

日常点検・保守点検等により明らかになった不具合については、利用者への影響度、緊急性、費用対効果等の様々な視点で、最も効果的・効率的な対策を検討し、軽微なものについては、速やかに修繕を行い、重要なものについては区役所への報告・提案、協議を行います。



## (2) 適切な保守点検の実施

備品の老朽化、機能水準の維持状況等の点検を行うためには、高度な技術と専門性を持った専門業者による保守点検が必要であり、計画に基づき適切な保守点検を実施します。

また、スタッフ全員が施設設備の不具合が重大な事態に繋がりにかぬとの認識を持ち、日常点検時に際しても些細な異常も見逃さない姿勢を保持し続け、危機管理意識の徹底を図ります。

## (3) 温室効果ガス削減・省エネルギーに向けた取組み方針

当社は、「横浜グリーンバレー構想」のモデル地区である金沢区において、冷暖房の温度制限を設けるなどの貢献をしております。新しい施設においても、温室効果ガス削減・省エネルギー等に向けた施策に貢献するため、金沢区と協議の上、当社が今まで金沢公会堂や他施設にて行ってきた次のような施策を実施します。

## 他指定管理施設での実施例

- LED電球の導入並びにトイレ等の水道に節水器を導入
- 修繕費用削減のためのリユース備品・リサイクルの採用、グリーン調達による環境への配慮
- 直射日光が差す窓には遮熱フィルムを張り、室内温度の上昇を防ぎ、冷房の環境負荷を軽減

## 3. 外部委託について

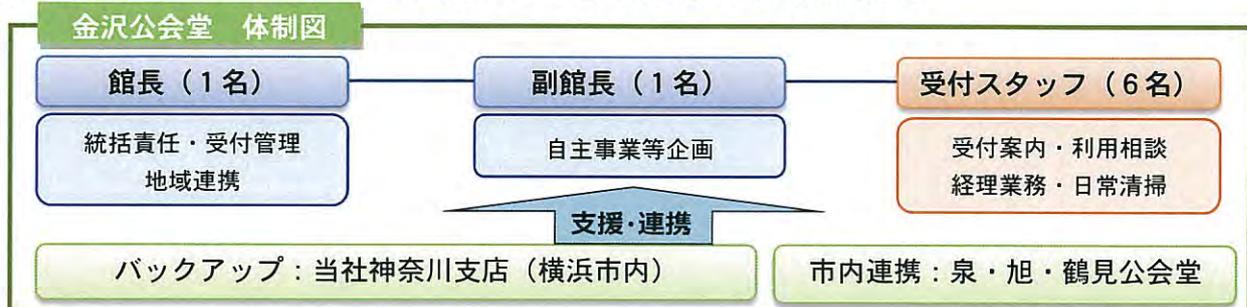
委託先については、「横浜市中小企業振興基本条例」の考え方より、ピアノ等の備品メンテナンス業務は、**横浜市内中小企業を優先的に選定**します。消耗品等も極力市内企業と取引することをお約束します。

### 3 施設の運営・管理に関する提案

#### (1) 管理運営体制と組織 ア 管理運営組織の計画

##### 1. 管理体制

「館長」が、金沢公会堂全体の業務執行に関する責任者となり、他スタッフを管理指導する体制とし、指揮命令系統の一元化と、明確な責任体制を確立します。また業務運営について、施設設備保守以外の中核的業務については外部委託を行わず、直営運営とする方針でおります。



##### (1) 運営体制

館長：1名、副館長：1名（ともに当社社員）、受付スタッフ：6名（パート社員：区内から雇用）の計8名体制で運営します。現在金沢公会堂で勤務しているスタッフの継続雇用を考えており、利用者への対応等に支障をきたさないようにします。

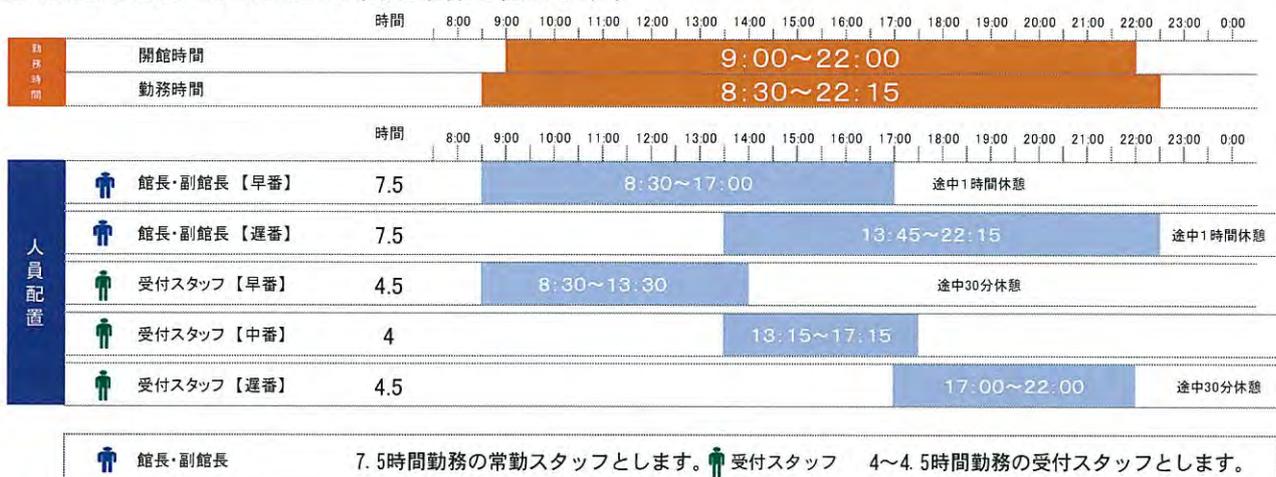
館長を総括責任者と位置づけ、施設全体の総括管理体制を構築し、一元窓口として対応します。また、地域連絡会（3頁参照）の委員長として、区民との橋渡しをします。

##### (2) バックアップ体制

業務運営にあたり、当社神奈川支店（横浜市内）内にもバックアップ体制を構築し、繁忙時・緊急時には臨時増員等を実施し、円滑な運営業務を確保します。

##### 2. 勤務体制

当社の指定管理者としての豊富な経験を活かし、年間の利用者データを通じて、時間帯や繁忙期・閑散期を踏まえた1カ月単位の変形労働時間制を採用し、無理なく・効率的に適正な人員配置を行います。また、本施設の開館時間が、労働基準法で定める法定労働時間よりも長いことから、パートなど多様な雇用形態を活用し、労働力の安定確保を図ります。



この勤務体制にすることによって、催事がある日は、受付スタッフを3名体制にする等、臨機応変に対応できると考えており、利用者をお待たせする等のご不便をお掛けしない為の利用者本位の施策です。また、情報の共有化・施設運営の一体化を図るため、受付スタッフ同士で引き継ぎができる時間を設けております。

## 3 施設の運営・管理に関する提案

## (1) 管理運営体制と組織 イ 必要人材の配置と職能

## 1. スタッフ配置と職能

組織及び事務分掌を下表のように定め、スタッフの任務分担を明確にし、それぞれの業務に必要な技術・経験を持った人員配置を行います。そして、事業課題の効率的・効果的実践を目指し、運営ニーズに応じた組織形態を整備します。

役職・担当	資格・能力・経験等	分 掌
館 長	<ul style="list-style-type: none"> <li>●甲種防火管理者及び救急に関する公的資格を有する者</li> <li>●同種管理職経験10年以上</li> <li>●接遇研修修了者</li> <li>●個人情報保護研修修了者</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●区との折衝</li> <li>●諸規定の制定・改廃</li> <li>●防災・消防計画の策定</li> <li>●スタッフの採用・研修に関する事項</li> <li>●その他、受付管理・施設維持管理運営に関する事項</li> <li>●事業計画・業務の総合調整</li> <li>●委託会社との調整</li> <li>●情報管理責任者</li> </ul>
副 館 長	<ul style="list-style-type: none"> <li>●類似施設の管理経験3年以上</li> <li>●接遇研修修了者</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●館長不在時の代行業務</li> <li>●物品の購入・検収</li> <li>●利用調整・支援・指導</li> <li>●危機管理計画に関する事項</li> </ul>
受付スタッフ	<ul style="list-style-type: none"> <li>●採用時研修（個人情報等）修了者</li> <li>●接遇研修修了者</li> <li>●Word、excel等の基本操作ができる者</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●利用者等の受付案内</li> <li>●利用調整・管理</li> <li>●経理業務</li> <li>●利用相談窓口</li> <li>●館内放送事務</li> <li>●日常清掃</li> <li>●消耗品・備品管理</li> </ul>

当社は金沢公会堂の運営において区民の雇用を積極的に推進し（区民雇用率80%）、地元マンパワーを最大限活用してまいりました。引き続き、新規雇用の必要がある場合は区民の雇用を推進してまいります。

## 2. 人材育成

本施設は、子どもから高齢者・障がい者などの全ての利用者が平等、公平に利用できる施設であり、施設の利用を通じての生涯学習の場でもあります。また、何にも増して、『施設の安全』が優先されなければならないことを認識し、体系的な研修を実施していきます。そのため右図のように、「安全性・公共性」の理解と実践を基本的な研修課題としながら、その上に「快適性・利便性」に関する研修、更に「専門性・特殊性」に関する研修が位置するような体系で実施していきます。



## 新規採用・定期研修計画

接遇や救助法等に係る資格取得を支援するとともに、スタッフの知識向上・スキル向上のための定期研修を、施設休館日を利用して実施します。新規採用者には新任研修を必須とします。

また、当社は全国に23案件66施設の指定管理施設を運営しております。本施設以外の他施設へ研修派遣することで、様々なノウハウを身につけます。

STEP	研修内容	対 象	回数/年	教育担当
STEP 0	新任研修	新規採用者	(随時)	神奈川支店担当者
STEP 1	コンプライアンス研修	全スタッフ	1回	本社 CSR 推進室
	個人情報保護研修	全スタッフ	2回	個人情報保護士
	人権研修	全スタッフ	2回	本社 CSR 推進室
	環境研修	全スタッフ	2回	本社 CSR 推進室
STEP 2	“まごころ”（接遇）研修	全スタッフ	4回	神奈川支店担当者
	応急救護・危機管理・防災研修	全スタッフ	2回	消防署、救急救命有資格者
STEP 3	専門分野研修	全スタッフ	1回	展示アドバイス等の外部講師
	他施設研修会	全スタッフ	1回	本社及び他施設担当者

### 3 施設の運営・管理に関する提案

#### (1) 管理運営体制と組織 ウ 緊急時の対応計画

#### 1. 緊急時対策に関する基本方針

公の施設管理運営にとって、非常事態を未然に防ぐことが本来のあり方であり、その為通常時運営マニュアルを作成しています。しかし、予期せぬ原因に端を発するなど避けきれぬ場合もあります。緊急時に備え、横浜市防災計画並びに金沢区防災計画に則った体制作り・スタッフ訓練、災害対策マニュアルを作成しており、新施設に則ったものに改定することで的確かつ素早い対応が行われるようにします。



#### 体制作り・スタッフ訓練

全スタッフに対してAED・蘇生法訓練、救急車の呼び方と救急導線の確認などの日常訓練を実施し、訓練記録への記入を義務付けます。また、今後も継続して休館日を利用した全体研修を実施するとともに、年2回の防災訓練を実施します。



#### 2. 設備の予防保全、防犯・防災の取組

防犯に対する取り組みの基本は、施設利用者に対する挨拶などの声掛けを継続的に実施することであると考えます。普段から、「スタッフの目が行き届いている」という印象を利用者に持っていただくことで、イタズラや犯罪抑止効果を発揮するとともに、利用者の安心感にも繋がります。

防災については、地震・台風等の災害を防ぐことはできませんが、被害を最小限に食い止めるための備えをします。スタッフへの安否情報確認システムの導入等、具体的には下記の対策を実施します。

防犯対策	地震に備える	その他の備え
<ul style="list-style-type: none"> <li>●館内の定期・不定期巡回による盗難・犯罪等の防止効果の向上</li> <li>●警察等の「不審者情報」サイト等の活用</li> <li>●近隣および関係団体とのコミュニケーション（不審者情報や緊急時の連携体制）</li> <li>●来館者への挨拶など、日頃の積極的コミュニケーション</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●落下、転倒などの危険箇所の確認と対策実施</li> <li>●緊急地震速報の活用</li> <li>●火気使用場所の整理整頓</li> <li>●シャッター・エレベーター等の定期点検実施</li> <li>●崩落、落下危険箇所の早期修繕</li> <li>●非常用品の点検、補充</li> <li>●防災情報メールサービスなどの情報チェックと対策実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●災害対応型自動販売機（無線Wi-Fi付）の設置 災害時において無償で飲料商品を出荷することが可能 Wi-Fiを無料で開放し、通信環境を確保</li> <li>●安否確認システムの導入 従業員からの安否確認</li> <li>●備蓄品の充実 一時避難施設として様々な種類の備蓄品を準備</li> <li>●マグネシウム空気電池の備蓄 災害発生時の電力の確保</li> </ul>
火災対策	台風・豪雨・大雪等に備える	
<ul style="list-style-type: none"> <li>●防災訓練の協働参加、火災発生時の対応行動訓練</li> <li>●消防設備の定期点検の確実実施</li> <li>●消火器、消火栓、火災報知機の操作方法習得</li> <li>●原則、庁舎内火気使用禁止</li> <li>●火元周辺・建物周辺に可燃物を置かない</li> <li>●燃料・薬品の定められた使用保管の徹底</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●飛散し易い物や倒れ易い物の事前撤去や移動</li> <li>●植栽、工作物等の養生や補強の実施</li> <li>●早期巡回警戒による被災回避</li> <li>●施設被害発生状況、危険箇所周知</li> <li>●防災情報メールサービスなどの情報チェックと対策実施</li> </ul>	

#### 3. 緊急時の体制及び対応計画

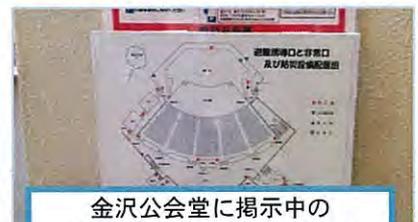
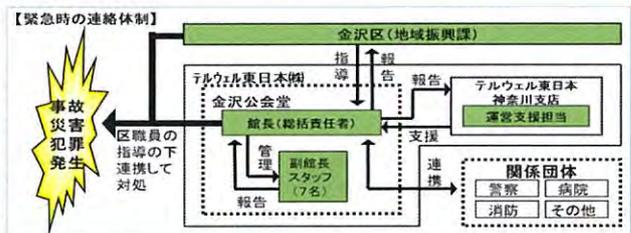
#### 緊急時の体制

事故・犯罪・災害等に備え、右図の体制を構築し、緊急時に迅速かつ円滑に対応いたします。

緊急時には利用者の安全を第一に捉え、金沢区や警察・消防をはじめとする関係団体に速やかに連絡し、連携して対処いたします。また当社では、緊急時の迅速・的確な対応を可能とするため、「危機管理情報連絡・対応措置規程」を用意しております。

本規程は、本施設の防犯・防災体制に関する内容を整理し、事故・災害・犯罪被害発生時には、本規程に含まれる「緊急連絡体制図」に基づき全スタッフが迅速に対処いたします。本施設を管理する上で必要な緊急連絡先を記載し、スムーズな対応ができるよう、全スタッフが常に所持することを指導するとともに、本施設内の適切な場所に掲示します。

災害時の避難方法・場所等の情報については「緊急避難経路・消防設備配置図」を施設内に掲示しておきます。



金沢公会堂に掲示中の緊急連絡体制図

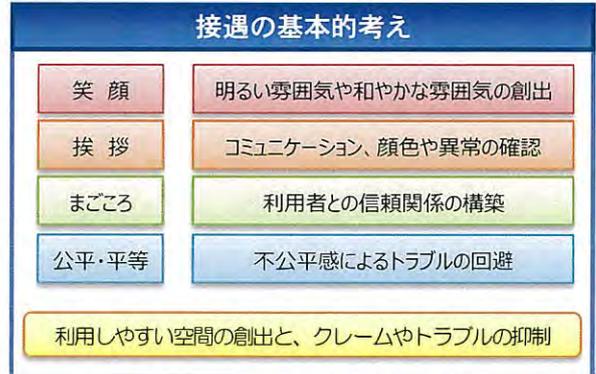
### 3 施設の運営・管理に関する提案

#### (2) 施設の運営計画      ア 利用者サービス水準の維持・向上、利用促進計画

##### 1. 利用者サービスの向上

現在の金沢公会堂では、利用者への窓口対応をする受付スタッフ一人ひとりが、その施設の顔として運営してまいりました。今後も「金沢まごころ運動」に賛同し、快適に利用して頂くため受付において丁寧な対応を心掛け、コンシェルジュ機能を有し、近隣住民や利用者とのコミュニケーションを積極的に行い、利用者へ愛される施設とします。

当社は、スタッフが本来備えている奉仕の精神、ノーマライゼーションの精神を醸成し、更に優れた接客・接遇研修を実施することにより、サービスアップを図ります。「笑顔」「挨拶」「まごころ」「公平・平等」を接遇の要点とし、どのような区民・利用者に対しても誠実な対応を心掛けます。



##### 2. サービス向上委員会

利用者のご意見・ご要望は、サービス向上につながる貴重な「宝箱」として常に傾聴すべきであると考えており、もちろん苦情・クレームにつきましても「サービス向上への貴重なご意見」「サービス内容を反省する大切な契機」としなければならぬと考えております。「常設アンケートボックス」「利用者とのコミュニケーション」等により収集したご意見・ご要望は、館長及びスタッフ、当社管理部門等により構成する「サービス向上委員会」を毎月（緊急性のあるものは都度）に実施し、提供サービス・業務運営の改善にむけた検討を実施することとします。また、当社が運営している公会堂の館長を集めた「公会堂館長会議」も四半期毎に実施し、横浜市内の連携も積極的に実施してまいります。



##### 3. 利用促進

区民参加の促進を目的とし、区民への恒常的な情報提供を行います。ホームページや区報、自治会掲示板を通したイベント案内等、より効果的な広報を行います。また、現地見学会を積極的に開催し、本施設を知って頂けるようなPR、傘の無料貸出等の利用者へのまごころあるサービスを行います。

###### (1) 地域の自治会・行事への積極的な参加

当社は、地域住民や地域団体と積極的にコミュニケーションをとっていきます。ご許可を頂ければ、地域自治会の活動等に協力し、地域の方針やまちづくりを本施設の運営に反映するとともに、その場でのコミュニケーションを通じて、本施設のPRを行います。



地域の自治会・行事の参加

###### (2) 自主事業

金沢公会堂を知って頂く機会の創出と、利用者同士の交流・交歓を目的とした自主事業を、本施設でも引き続き実施します。AR アプリ等のICTを活用したイベントや「小・中学生との共創イベント」「芸術への招待」「利用者文化祭」「『街の先生』講演会」等、金沢区と協議の上、年に4～6回実施いたします。

また、ピクチャーレールの利用がない時には、文庫や八景といった金沢の歴史・文化などのイラストや写真を常設展示し、利用者へ金沢の魅力伝えます。利用した時の状況を把握しやすくなり、利用率の向上につながるほか、金沢の魅力や、その歩んできた歴史を区内外の方々に知って頂く機会を創出してまいります。



地域の皆様にご協力頂いた七夕飾り



## 3 施設の運営・管理に関する提案

## (2) 施設の運営計画 ウ 本市重要施策等に対する取組

## 1. 法令の遵守

## (1) 個人情報保護

当社では、個人情報の取り扱いについて、プライバシーマーク使用許諾を取得しております。(認定番号:第 10860405 (05) 号)

当社は、情報通信事業に従事するNTTグループ企業として、個人情報保護法や「横浜市個人情報保護に関する条例」等の関係法令に十分に配慮した運営をいたします。

具体的な取り組みとしては、全社の規程であります「情報セキュリティマネジメント基本規程」に基づき、スタッフに教育を徹底することで、スタッフ一人ひとりが個人情報保護を意識しつつ業務に取り組むことを徹底いたします。

また、個人情報保護士による定期的な情報管理体制の点検を実施すると共に、実施においては、当社神奈川支店長が「情報適正利用管理者」、本施設館長を「情報適正利用管理補助者」と位置づけ、支店指導による個人情報管理を実施するとともに、点検リストや情報管理簿等を配備し、随時チェックを実施いたします。



## (2) 情報公開

公の施設を管理する指定管理者には、高い透明性が求められていることを認識しております。

当社は横浜市「情報公開に関する標準規程」に則り、可能な限り情報公開の請求に対応いたします。運営状況等の各種情報につきましては、協定書に基づき適切なタイミングで随時ご報告いたします。これらの情報について、区民のみならずから情報公開の請求があった場合には、金沢区との協議のもと、可能な限り情報提供を実施したいと考えております。また、本施設で行った事業の様子をホームページに掲載し、積極的な情報発信をいたします。

## 2. 人権の尊重

当社は、NTTグループの一員として、法規を守るだけでなく、道徳や社会規範のもとに行動するため、人権尊重と企業倫理・コンプライアンスを推進しています。

人権啓発室、企業倫理推進室が、それぞれ人権と企業倫理・コンプライアンスに関わる課題や対策を審議し、活動計画を決定し、現場への浸透に取り組んでいます。本施設におきましても、今まで通り「横浜市人権施策基本指針」に則り、「一人ひとりの市民がお互いに人権を尊重しあい、ともに生きる社会の実現」を目指し、館長・スタッフと定期的に情報共有や協議を行い、本施設・神奈川支店・本社全体で取り組みを推進いたします。また、本施設スタッフには年2回、人権に関する研修を行います。

## 3. 環境への配慮

当社は、平成15年7月にISO14001を取得しております。本施設の運営におきましても、当社及び横浜市の「環境マネジメントシステム」および「ヨコハマ3R夢プラン」に基づく、全スタッフの研修指導により、環境負荷への意識向上を図るとともに、市民に対する環境保全意識向上のための取り組みとして、本施設内に分かりやすい説明表示と協力依頼を掲示し、環境負荷の低減にご協力頂くよう努力いたします。

また、備品・消耗品に関してはグリーン購入法に基づいて物品調達を実施いたします。

## 横浜グリーンバレー構想

金沢区は横浜臨海部をモデルとした「横浜グリーンバレー構想」地区に指定され、区民、市民と協働しながら温室効果ガスの削減と経済活性化を推進しているところです。当社も微力ではありますが、一企業としてエコ活動等を促進し、グリーンバレー構想に寄与してまいります。



## 4. 市内中小企業への優先発注

当社は、本施設の運営を通じて地域への貢献を図りたいと考えております。本施設に関して発生する外部委託作業や、物品の調達につきましては、可能な限り横浜市内事業者に発注するようにいたします。具体的には、備品のメンテナンス等に関する業務は優先的に横浜市内業者に委託し、備品及び消耗品も優先的に市内事業者から購入いたします。

3 施設の運営・管理に関する提案

(3) 施設の維持管理計画 ア 施設の保守管理・補修計画

1. 施設の保守管理

本施設の保守管理には、「利用者・区民にとって安全であること」「利用者のニーズに合った性能が発揮されること」「長い期間を通じて快適で経済的であること」「地球環境に優しいこと」といった働きが期待されています。当社は、施設の保守管理を館長の指揮の下で的確かつ迅速な対応を行い、一元的な管理を推進します。また、受付スタッフの巡回により、本施設を常時適切な状態に維持するよう巡回時チェックポイント表を作成し、適切な施設運営を実施致します。



巡回時のチェックポイント表

施設維持管理計画

項目	点検内容	作業頻度
日常清掃	公会堂専有部の掃き・モップ掃除、窓ふき 等	毎日実施
定期清掃	ワックス塗布・剥離、カーペット・照明器具清掃 等	12回/年
ピアノ保守	音律調整・タッチ調整・音色調整 等	2回/年(イベント時は随時実施)

利用者への影響

金沢区が行う保守点検時には、利用を止めてしまう場合が考えられます。従って、サービス水準の低下を極力抑えるためには、効率的な保守点検の実施が不可欠と考えます。利用者への影響を最小限に抑え、安全を確保するという観点から保守点検は休館日に行うこととし、金沢区と協議の上、休館日は利用者に混乱のないよう現在の金沢公会堂と同様に毎月第2月曜日、年末年始とします。

2. 補修・修繕計画

毎年の修繕計画は日常点検と定期点検、定期巡回の結果に基づき、優先順位(第1位:安全性の確保、第2位:利便性・快適性の維持向上)をつけて修繕予定表を作成し、各修繕項目の見積額を算出したうえで、金沢区と調整をして実施します。

また、現在の金沢公会堂では、安全性の確保の為に階段の修繕や利用者の皆様からご要望のあった女子トイレの洋式化等、利便性・快適性の向上を図ってまいりました。今後も安全性の確保や利用者の声を活かして補修・修繕計画をたて、本施設を安心・安全はもとより、快適に利用して頂けるように努めていきます。

補修・修繕の当社実績

正面玄関階段のぐらつきを放置しておくと、利用者が怪我をする危険性があったため補修



作業後

舞台裏の雨水管路のひび割れに伴う、雨漏りの補修



作業後

利用者の安全面の確保のため、ホール内階段のぐらつきを補修



作業後

利用者からご要望の多かった女子トイレの洋式化を実施

また、トイレの臭いについても「エアフレッシュナー」を導入し、臭いが改善されたと利用者アンケートでも好評を頂いています



## 3 施設の運営・管理に関する提案

## (3) 施設の維持管理計画 イ 清掃計画・外構植栽管理・保安警備計画

## 1. 清掃計画

清掃業務は、日常清掃、定期清掃、特別清掃を効率的に組み合わせ、イベント実施状況を踏まえた「清掃業務計画書（月間、年間）」を作成・実施することで、利用者に快適な衛生環境を提供します。効率的な作業をするために、巡回時のチェックポイント表による清掃状況の確認を行い、適切な状態を維持します。清掃業務仕様につきましては、当社のノウハウを活かし現在使用している業務仕様／作業基準表（日常清掃：毎日実施、定期清掃：毎月実施）を新施設用に改定し、実際の業務に取り組みさせていただきます。

また、当社は「全国ビルクリーニング技能競技会」において日本一の賞である「厚生労働大臣賞」を頂いており、当社の清掃事業が名実ともに日本一高いレベルにあることを証明しております。現在運営している金沢公会堂の利用者アンケートでは、「清掃が行き届いて、床等はきれいである」等清掃においても高い評価を頂いております。今後も利用者に、「いつもきれいだね」と喜んで頂けるように努めます。



全国ビルクリーニング  
技能協議会で日本一の賞  
(厚生労働大臣賞)

## (1) 日常清掃

公会堂開館日は毎日行います。質の高い清掃要員を確保し、多目的室、リハーサル室、ロビー等の掃除機かけ・汚れのひどい箇所の水拭きを行う他、清掃マニュアルを作成し、公会堂を清潔に保持致します。また、受付スタッフも施設設備の日々の整理整頓、ゴミ拾い等を心掛けます。

## (2) 定期清掃

現在運営中の金沢公会堂では、当社の長年の建物維持管理の経験を活かし、美観を維持しつつ、ワックスの剥離回数を減らす等、環境への負担を減らす定期清掃を実施してまいりました。新施設の金沢公会堂においても仕様に沿った定期清掃を実施することで、環境負荷の低減に努めます。



## (3) リサイクル

当社は、現在行っている、本施設で発生したシュレッダーゴミ、不要な雑紙の「トイレトペーパーリサイクル」と、新規に蛍光管球リサイクルの「あかり安心サービス」を提案します。

「トイレトペーパーリサイクル」は単に古紙回収会社へ渡して終わりではなく、古紙がトイレトペーパーとして本施設に戻ってきます。「あかり安心サービス」はグリーン購入法に適合した機能提供型のサービスで、産業廃棄物の排出量の削減にもつながります。

これらは、環境にやさしい循環型リサイクルシステムです。当社の施設や協力会社で実施している施策なので、新たに費用は掛りません。



## 2. 外構植栽管理計画

金沢区と協力し、区の職員の方と連携し区庁舎の周りのゴミを拾う等、クリーンウォークを実施し区庁舎の美観を保ちます。

## 3. 保安警備計画

警備業務は、利用者の身体・生命・財産の安全確保と財産等の盗難の撲滅及び防止等非常に重要な業務と考えております。当社の日常巡回点検により、利用者が「管理者の目が行き届いている」という意識を持つことによって、利用秩序が保たれ、事故の防止、事件の防止につながる効果は大きいものと考えられます。



普段見えにくい場所  
もチェックします

4 収支計画について

(1) 収入計画

1. 「利用料金収入」についての方針

地域文化の活性化のために区民参加の促進（利用者増加）を第一とし、そのための方策として、ホームページの運営、自治会掲示板の利用、地域とのコミュニケーション等の広報活動を引き続き実施し、利用率を平成28年度は、60%以上（利用料金収入換算年間2,390千円）を目標としており、毎年1%の増とし、指定管理期間で4%増を達成します。利用率増に伴い、利用料金も増え、指定管理料の削減も図ります。また、目標を達成しても、利用増は追求していくこととお約束し、利用増こそが、公会堂の設置理念である「区民参加による地域と地域文化の活性化」を実現させていくと考えております。

利用率UP

施設	平成28年度目標利用率	平成28年度以降の目標利用率	平成32年度目標利用率
多目的ホール	60%	年間1%ずつ向上	64%
リハーサル室	66%	年間1%ずつ向上	70%

2. 「その他収入」についての方針

その他収入につきましても、利用者の利便性向上および指定管理料の削減を目的として行います。利用者からの「コピーサービス」や「公演の看板制作」の要望にも対応し、「お弁当」、「お花」等の要望の際には、地元商店街からの手配とし、金沢区の経済活性化にも貢献して参ります。

(1) 自動販売機販売手数料

利用者の利便性向上を目的とし、飲料および軽食（カロリーメイト等）の自動販売機を設置します。現在同様、災害対応型自動販売機（無線Wi-Fi付）とし、緊急時にも対応できるよう備えます。また、横浜市水道局のオフィシャルウォーター「はまっ子どうし」を入れ、横浜市に貢献してまいります。



(2) 広告スタンドの設置

他施設紹介のパンフレットスタンドとは別に、本施設に有料広告スタンドを設置し、一枠1,000円の設定で広告収入とします。掲載する広告は、当社が責任を持ち、公序良俗に反しない広告を選定し、区民に有益な情報をお送りするとともに、指定管理料の削減を図ります。金沢区と協議の上ではありますが、有料広告スタンドをご利用の方には、併せてチケットの無料販売代行も実施致します。



3. 利益の還元

指定管理者制度における利用料金制度は、「公の施設」の利用料および自動販売機手数料等の収入を指定管理者の収入として収受することができる制度です。その制度の中、当社は、「指定管理者制度は利潤の極大化追及がその目的ではない」という考えのもと運営を行います。

公会堂には人と人をつなぐ大きな力があり、運営に携わる中で、その力を最大限活かし、金沢区の基本目標の「地域の皆さまと共に考える、挑戦する、つくる！」そして『海と緑のハーモニータウン金沢』に貢献したいと考えています。

この2つの考えのもと、計画以上の収入は、今まで同様、利用者・地域へ還元します。実際に金沢公会堂を含め、当社が運営する他指定管理施設においても利用者等へアンケートを実施しながら、収入の地域還元を行っています。

〈利用者・地域還元施策の一例〉

施設の修繕、備品の購入や利用者サービスのさらなる向上

災害対策用品の購入・備蓄

花や緑の活動支援事業（花いっぱい運動）

## 4 収支計画について

## (2) 支出計画

## 1. 支出についての方針

当社は本施設を運営するにあたり、業務運営の効率化に基づく経費の削減を徹底し、金沢区の運営負担を可能な限り削減してまいります。しかし一方、過度の経費削減により「満足度」がダウンするようなことは、施設の設定趣旨に照らしても厳に慎まなければなりません。これらを踏まえて「最小のコストで最大限の効果」をスローガンに運営において効果的なコスト管理を行い、「最良のサービス」の提供をお約束します。

## 2. 人件費

現在運営している金沢公会堂や他指定管理施設で培ってきたノウハウを活かし、安定したサービス品質を確保できる適切な人員配置を行います。利用者にご迷惑をかけない、無理なく・効率的で適正な人員配置を行います。パートなど多様な雇用形態を活用し、労働力の安定確保も図ります。

また、現在運営している金沢公会堂スタッフの継続雇用により、採用時の費用を抑えられるとともに、馴染みのあるスタッフがいることで、新施設の金沢公会堂を引き続き利用して頂く利用者にご不安感や不要な混乱を招きません。また、新規採用の場合、当社では地元からの雇用を積極的に実施いたします。地元からの雇用は通勤費削減の他「当施設近隣の情報の収集」「地域特色の把握」など、地域の人たちとともに支え合う公会堂を運営する上で必要不可欠であり、より、地域に密着した運営が可能だと考えております。

## 3. 省エネルギー

地道な省エネ施策は、中長期的に見ると大きなコスト縮減に繋がります。CO2 排出量の縮減等、環境負荷低減の効果も得られます。現在運営している金沢公会堂においても、節水コマの設置や緑のカーテン、こまめな節電等に取り組んでまいりました。ホワイエのLED化も実施し、LED化のみで半年間26,017.円分の節電（平成26年6月現在）となりました。

今後も継続して省エネ施策を実施し「地球環境に優しい施設づくり」を実現してまいります。

## 金沢公会堂で実施した省エネ施策



LED化



緑のカーテン

啓発ポスター等による  
こまめな節電の実施

## 4. 計画的な備品・消耗品の購入

当社は、NTTグループの事務用品一括購入を担当しており、低価格での仕入れが可能です。そのノウハウを活かして、地元企業への優先発注を念頭に、運営経費の削減を行ってまいります。

備品等の新規購入につきましては、費用対効果を考慮し、補修・修理出来る物は当社の『クリーニング&リフォーム』を活用し、計画的に物品を購入します。

## クリーニング&amp;リフォーム（例）



施工後



施工後

事務用品  
一括購入システム

単独団体名・共同事業体名	テルウェル東日本株式会社
施設名	金沢公会堂

## 平成28年度収支予算書(兼指定管理料提案書)

### I. 指定管理料

(単位:円)

提案額(a)	17,086,000
--------	------------

指定管理料=小計【イ】を記入  
※区指定上限額(b)の範囲内で提案してください。

※区指定上限額(b)	18,572,000
------------	------------

◆今後の市の方針により指定管理者と協議することになりますが、実際に市から支払う金額は、提案額(a)に前々年度の利用料金収入に対する消費税及び地方消費税の増税分(3%)の補填額を加えたものとなる見込みです。

差引(a)-(b)	▲ 1,486,000
提案額の区指定上限額に対する割合	92.0%

### II. 平成28年度収支予算書(総括表)

#### 1 収入の部

項目	合計金額 (単位:千円)	備考
利用料金収入 [A]	2,576	
その他収入 [B]	400	
小計【ア】([A]+[B])	2,976	施設運営収入の計
指定管理料① [C]	17,086	【ウ】-【ア】
小計【イ】([C])	17,086	指定管理料の計
収入合計([ア]+【イ])	20,062	

#### 2 支出の部

項目	合計金額 (単位:千円)	備考
人件費 [a]	14,098	
管理費A(光熱水費等) [b]	0	
管理費B(保守管理費等) [c]	1,434	
事務費 [d]	1,356	
公租公課 [e]	1,048	
その他 [f]	438	
事務経費 [g]	1,688	
支出合計【ウ】([a]~[g])	20,062	施設管理運営経費の計

※金額は、消費税及び地方消費税(8%)込みの額を記載してください。

単独団体名・共同事業体名	テルウェル東日本株式会社
施設名	金沢公会堂

## 平成28年度収支予算書

### 1 収入の部内訳(指定管理料除く)

(単位:千円)

	項 目	内 容 等	金 額	
利用料金収入	利用料金収入	リハーサル室、多目的室、付帯設備等利用料金収入	ア 2,576	
			イ	
			ウ	
			エ	
			オ	
			カ	
			キ	
			ク	
			ケ	
		小 計		[A] 2,576
その他収入	事業収入	イベント等の事業収入	コ 300	
	自動販売機売上収入	自動販売機売上手数料等	サ 100	
			シ	
			ス	
			セ	
		小 計		[B] 400
小 計 【ア】		施設運営収入計	2,976	[A]～[B]

※金額は、消費税及び地方消費税(8%)込みの額を記載してください。  
 ※利用料金収入については、現段階で据え置かれている利用料金(消費税及び地方消費税5%の内税)から見込んだ額を記載してください。

単独団体名・共同事業体名	テルウェル東日本株式会社
施設名	金沢公会堂

## 平成28年度収支予算書

### 2 支出の部内訳

(単位:千円)

	項目	内容等	金額	
人件費	常勤職員	館長1名・副館長1名(社会保険料含む)	ア 5,961	
	時給スタッフ	パート社員6名(社会保険料含む)	イ 6,055	
	通勤費、健康診断料	常勤職員・時給職員	ウ 2,082	
	小計		[a] 14,098	ア～ウ
管理費A (光熱水費等)	電気料金	区庁舎管理一体のため費用負担なし	エ 0	
	ガス料金	区庁舎管理一体のため費用負担なし	オ 0	
	上下水道料金	区庁舎管理一体のため費用負担なし	カ 0	
	小計		[b] 0	エ～カ
管理費B (保守管理費等)	修繕費	小破修繕代	キ 300	
	清掃	日常清掃・定期清掃	ク 1,080	
	消防設備		ケ 0	
	機械警備		コ 0	
	空調設備		サ 0	
	エレベーター		シ 0	
	自動ドア		ス 0	
	電気保守管理点検		セ 0	
	非常用放送設備		ソ 0	
	害虫駆除		タ 0	
	植栽管理		チ 0	
	設備総合巡視点検		ツ 0	
	その他		テ 0	
	ピアノ保守点検	平成26年度の実績による	ト 54	
	小計		[c] 1,434	キ～ニ
事務費		備品・消耗品(850)、旅費(50)、印刷製本費(80)、通信費(126)、管理事務費(200)、施設賠償責任保険(50)	[d] 1,356	
公租公課		消費税の仕入控除後の見込額(1038) 領収書の印紙代(10)	[e] 1,048	
その他		事業費(401)、目的外使用料(37)	[f] 438	
事務経費	(労務、経理、契約、職員研修など)		[g] 1,688	
小計【ウ】	施設管理運営経費計		20,062	[a]～[g]

※金額は、消費税及び地方消費税(8%)込みの額を記載してください。

※公租公課欄には、仕入税額控除後の消費税及び地方消費税見込額、その他税額を記載してください。

## 会社概要

商号	テルウェル東日本株式会社		
本社所在地	東京都渋谷区千駄ヶ谷5丁目14番9号		
設立	平成13年4月2日 (昭和27年2月設立の財団法人電気通信共済会より収益事業を継承し株式会社として設立)		
営業開始日	平成13年7月1日		
資本金	当初払込資本金	30億円	
	発行株式数	6万株	
	授權株式総数	24万株	
株主構成	東日本電信電話株式会社 エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社 株式会社NTTドコモ 株式会社エヌ・ティ・ティ・データ		
売上高	554億円(平成26年度)		
従業員数	5,800名(平成27年4月1日現在)		
役員	代表取締役社長	三和千之	
	常務取締役	大澤浩一	
	取締役	山本和也	
	取締役	渋江俊也	
	取締役	出村豊	
	取締役	小野寺仁	
	取締役	根本弘志	
	取締役	若林実	
	取締役	土井健治	
	取締役	大友次郎	
	取締役*	北村忠雄	
	取締役*	榊原明	
	監査役	松田信行	
	監査役*	林博道	
	監査役*	杉山裕士	
		※は非常勤 (平成27年7月1日現在)	

## 事業内容

- ①建物等の清掃、警備・受付・案内等総合管理に関する業務
- ②事務用什器・オフィス用品等の販売
- ③介護保険等に基づく居宅介護支援事業・訪問介護事業等
- ④不動産の分譲・売買・賃貸借等及び土地・建物の維持管理等業務
- ⑤貨物運送取扱業務
- ⑥情報通信システム等に関する工事・保守・維持管理等業務
- ⑦各種通信機器に関する販売・工事・保守・維持管理等業務
- ⑧各種電気通信設備等に関する工事・保守・維持管理等業務
- ⑨電報受付及び配達業務
- ⑩公衆電話ボックスの清掃・設置・料金収集及び電柱広告関連業務
- ⑪NTTグループ会社等の福利厚生施設に関する業務
- ⑫前各号に付帯関連する一切の業務

## 許認可等一覧

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>◎警備業<br/>東京都公安委員会認定<br/>第30002575号</li> <li>◎指定訪問介護事業所<br/>東京都知事指定<br/>事業所番号 1371300821</li> <li>◎指定居宅介護支援事業所<br/>東京都知事指定<br/>事業所番号 1371301290</li> <li>◎指定通所介護事業所<br/>東京都知事指定<br/>事業所番号 1371205947</li> <li>◎一級建築士事務所<br/>東京都知事登録第46723号</li> <li>◎宅地建物取引業者<br/>国土交通大臣<br/>(1)第8411号</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>◎一般建設業<br/>国土交通大臣許可<br/>(般-25)第25125号</li> <li>◎特定建設業<br/>国土交通大臣許可<br/>(特-25)第25125号</li> <li>◎一般第二種電気通信事業<br/>関東総合通信局長許可<br/>届出番号A-13-4578</li> <li>◎第一種貨物利用運送事業<br/>関東運輸局長届出<br/>関自貨第897号</li> <li>◎古物商<br/>東京都公安委員会許可<br/>第303320106583号</li> <li>◎一般酒類小売業<br/>渋谷税務署免許<br/>渋酒第419号</li> </ul> |
|---|---|

## 問い合わせ先

テルウェル東日本株式会社 〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷 5-14-9 TEL (03) 3350-7121 <http://www.telwel-east.co.jp/>



テルウェル東日本  
グループ会社

テルウェル・ジョブサポート株式会社  
代表取締役社長 北村 忠雄  
〒150-0043 東京都渋谷区道玄坂 1-16-10  
TEL (03) 5860-2409

テルウェル東日本アイピーエス株式会社  
代表取締役社長 野崎 尚宏  
〒161-0033 東京都新宿区下落合 1-10-12  
TEL (03) 5338-3811

株式会社テルウェル・ライフアシスト  
代表取締役社長 三和 千之  
〒150-0043 東京都渋谷区道玄坂 1-16-10  
TEL (03) 5459-5133

## 組織図

平成27年7月1日現在



## 問い合わせ先

### ■本社

#### 営業企画部

〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷5-14-9  
TEL(03)5860-6762

#### 営業本部

〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷5-14-9  
TEL(03)3350-7056

#### コンタクトサービス事業本部

〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷5-14-9  
TEL(03)5860-6869

#### 電報事業本部

〒165-0026 東京都中野区新井2-46-2  
TEL(03)5860-2361

#### アセットプランニング事業本部

〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷5-14-9  
TEL(03)3350-7075

#### 介護事業部

〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷5-16-16  
TEL(03)6811-5821

#### 経営企画部

〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷5-14-9  
TEL(03)3350-7101

#### 総務人事部

〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷5-14-9  
TEL(03)3350-7121

### ■東京支店

〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷5-23-15  
TEL(03)3350-7111

#### 山梨支店

〒406-0021 山梨県笛吹市石和町松本1442  
TEL(055)261-1200

### ■神奈川支店

〒231-0023 神奈川県横浜市中区山下町223-1  
TEL(045)680-5386

### ■東関東支店

〒260-0007 千葉県千葉市中央区祐光2-9-17  
TEL(043)227-7401

#### 茨城支店

〒310-0851 茨城県水戸市千波町2484  
TEL(029)244-3311

### ■北関東信越支店

〒330-0844 埼玉県さいたま市大宮区下町2-61  
TEL(048)640-7878

#### 栃木支店

〒320-0033 栃木県宇都宮市本町12-5  
TEL(028)611-8020

#### 群馬支店

〒370-0829 群馬県高崎市高松町13  
TEL(027)322-0727

#### 長野支店

〒380-8601 長野県長野市大字鶴賀161-1  
TEL(026)267-8810

#### 新潟支店

〒950-0911 新潟県新潟市中央区笹口1-26-9  
TEL(025)246-4111

### ■東北支店

〒983-0852 宮城県仙台市宮城野区榴岡4-2-8  
TEL(022)297-5711

#### 福島支店

〒960-8521 福島県福島市北町1-15  
TEL(024)523-2100

#### 岩手支店

〒020-0021 岩手県盛岡市中央通1-6-5  
TEL(019)603-8282

#### 青森支店

〒030-0812 青森県青森市堤町1-7-19  
TEL(017)777-1555

#### 山形支店

〒990-0043 山形県山形市本町1-7-54  
TEL(023)616-8050

#### 秋田支店

〒010-0001 秋田県秋田市中通4-4-4  
TEL(018)825-5582

### ■北海道支店

〒060-0004 北海道札幌市中央区北4条西16丁目1  
TEL(011)640-3131

#### 旭川支店

〒070-0035 北海道旭川市5条通8丁目  
TEL(0166)20-4555

#### 北見支店

〒090-0034 北海道北見市中央町2-18  
TEL(0157)68-1551

#### 函館支店

〒041-0813 北海道函館市亀田本町60-14  
TEL(0138)45-5100

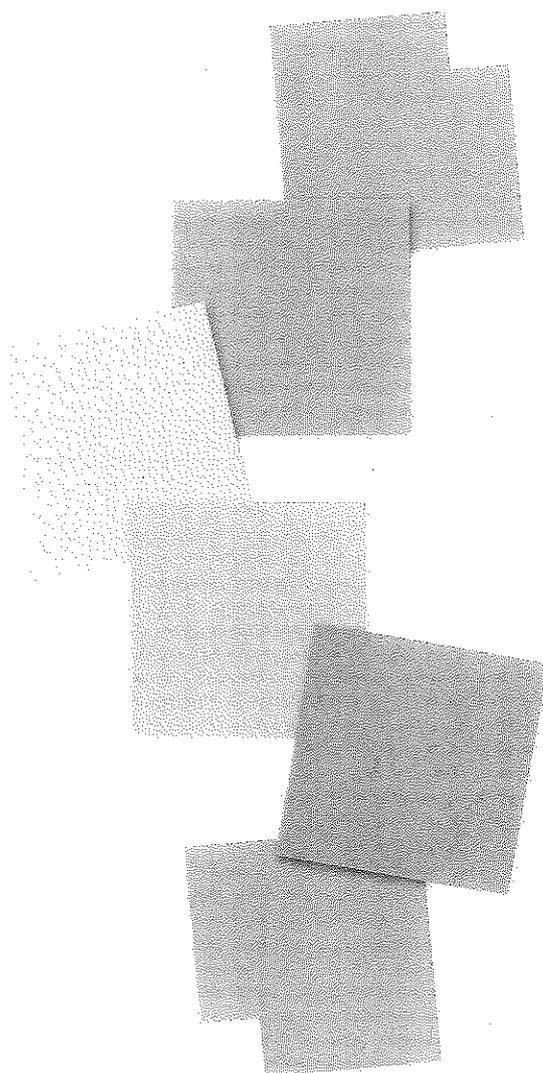
#### 釧路支店

〒085-0018 北海道釧路市黒金町9-2  
TEL(0154)32-6761

#### 帯広支店

〒080-0803 北海道帯広市東3条南12丁目2  
TEL(0155)23-0357

# CORPORATE INFORMATION



プライバシーマーク  
登録証



■ 登録番号 第10860405(05)号

■ 事業者の名称及び所在地

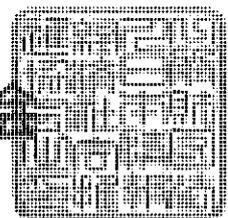
テルウェル東日本株式会社

東京都渋谷区千駄ヶ谷五丁目14番9号

■ プライバシーマーク付与の有効期間

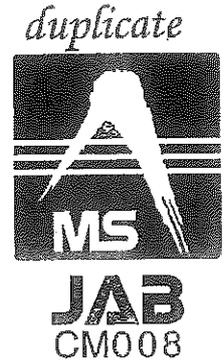
平成26年1月5日～平成28年1月4日

一般財団法人日本情報経済社会推進協会





一般財団法人 日本科学技術連盟  
ISO審査登録センター



# 登 録 証

登録番号： JUSE-RA-155  
 組織名： テルウェル東日本株式会社  
 適用規格： JIS Q 9001:2008(ISO 9001:2008)  
 初回登録日： 1999年3月23日  
 有効期間： 2011年3月23日～2014年3月22日

貴組織は、日科技連ISO審査登録センター品質マネジメントシステム審査登録制度による厳正なる審査の結果、別紙審査登録適合内容に記載する範囲において、上記規格要求事項に適合していることを証し、登録いたします。

発行日 1999年3月23日  
 更新日 2011年3月23日  
 第2回改定日 2012年5月31日

一般財団法人 日本科学技術連盟

理事長

蛇川忠暉 

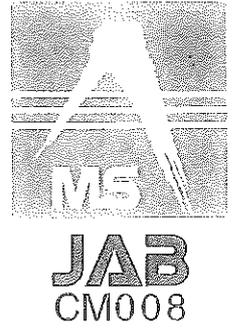
専務理事  
ISO審査登録センター  
上級経営管理者

三田征史 

住所：東京都渋谷区千駄ヶ谷5-10-11 (〒151-0051)



一般財団法人 日本科学技術連盟  
ISO審査登録センター



# 登 録 証

登 録 番 号： JUSE-EG-128

組 織 名： テルウェル東日本グループ

適 用 規 格： JIS Q 14001:2004 (ISO 14001:2004)

初 回 登 録 日： 2003 年 7 月 24 日

有 効 期 間： 2012 年 7 月 24 日～2015 年 7 月 23 日

貴組織は、日科技連ISO審査登録センター環境マネジメントシステム審査登録制度による厳正なる審査の結果、別紙審査登録適合内容に記載する範囲において、上記規格要求事項に適合していることを証し、登録いたします。

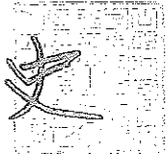
発行日 2003 年 7 月 24 日  
更新日 2012 年 7 月 24 日

一般財団法人 日本科学技術連盟

理 事 長

蛇川忠暉 

専務理事  
ISO審査登録センター  
上級経営管理者

三田征史 

住所：東京都渋谷区千駄ヶ谷 5-10-11 (〒151-0051)