

令和6年6月28日
中央図書館

令和5年度指定管理施設に係る事業報告について
(文教常任委員会所管分)

1. 主旨

区では、「世田谷区指定管理者制度運用に係るガイドライン」に基づき、指定管理者制度の透明性をより一層高めるため、毎年度指定管理者より区に提出されている事業報告の内容を整理等し、公表している。

今般、令和5年度の事業報告を別紙のとおり報告する。

2. 対象施設（文教常任委員会所管分）

3 施設

<内訳>

施設名称	指定管理者	指定期間	担当課
世田谷区立 烏山図書館	(株) ヴィアックス	令和4年4月1日～ 令和9年3月31日	教育政策・生涯学習部 中央図書館
世田谷区立 下馬図書館	世田谷 TRC・東急コミュニ ティーグループ	令和4年4月1日～ 令和9年3月31日	
世田谷区立 経堂図書館	(株) 図書館流通センター	令和4年4月1日～ 令和9年3月31日	

3. 内容（共通項目）

- ・ 指定管理施設の概要
- ・ 業務実績、利用状況に関する事項
- ・ 指定管理に関する業務の収支
- ・ 事業計画書で提案した事業等の実施状況
- ・ 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)
- ・ 事業実績の評価(施設管理所管課による評価)

4. 公表方法

区ホームページに掲載するとともに、区政情報センター、区政情報コーナーに閲覧冊子を備える。

令和 5 年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立烏山図書館

施設住所：世田谷区南烏山 6-2-19

開館時間：火～土曜日 午前 9 時～午後 9 時
日・月曜日、祝・休日 午前 9 時～午後 8 時

(2) 指定管理情報

指定管理者：(株) ヴィアックス

指定期間：令和 4 年 4 月 1 日～令和 9 年 3 月 31 日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

名称	令和 4 年度	令和 5 年度	増加率
新規登録者数	2,722	2,818	3.5%
資料貸出数	481,794	471,197	▲2.2%
予約受付数	189,107	184,767	▲2.3%

(2) 苦情・事故件数等（苦情は指定管理者の運営に関するものを記載）

項目	件数	主な内容と対応
苦情	2 件	・閲覧席の社会人席について苦情があった。 →社会人席を廃止し誰でも使用できる席に変更した。
事故等	1 件	・利用者がエレベーターを降りる際、子どもと接触し転んで前歯を折り出血、手を強く打ったため、救急車を要請した。 →接触事故のないように、特に子どもが走っている時は注意を怠らないよう職員へ周知した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	①収支計画 金額（円）	②収支実績 金額（円）	①計画－②実績 差額	備考
収入	99,948,750	99,948,750	0	
指定管理料	99,948,750	99,948,750	0	
支出	99,948,750	102,277,396	▲2,328,646	
人件費	76,450,000	79,380,432	▲2,930,432	障害者雇用での増員や感染症に伴う欠員対応に加え、常勤スタッフ（責任者クラス）の定期昇給など
事務費 （消耗品費等）	2,097,000	1,595,872	501,128	価格調査に伴う消耗品の支出減など
通信費	118,000	116,456	1,544	
資料費	2,034,000	2,109,417	▲75,417	新聞・雑誌価格変更による支出増
その他 （事業費、保険料、販管費）	19,249,750	19,075,219	174,531	事業費における講師料等の支出減など

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

（1）講座・イベント

事業名	実施日	対 象	参加人数	事業内容
タブレットP Cで図書館ホ ームページを 使ってみよう	令和5年 6月25日(日)	一般向け事業	7名	タブレットP Cを使い、検索・予約方法や電子書籍サービスの使い方を学ぶ初心者向け講座を行った。
どくしょハン コめぐり	令和5年 7月20日(木)～ 8月31日(木)	子ども向け事業	—	本を借りたり、クイズに答えたりすることでカードにハンコを押し、全部埋まったらプレゼントを贈呈するイベントを実施した。(用紙は1213枚配布)
くうきだまシ ューターをつ くろう	令和5年 7月30日(日)	子ども向け事業	8名	空きペットボトルで、くうきだまシューターを作り、的あてで遊び空気の圧力を学ぶ講座を行った。
本の装備体験	令和5年 10月15日(日)	子ども・一般向け事業	10名	烏山区民センター文化祭に参加し、本にフィルムコーティングする作業の体験会を行った。
蘆花まつり 出張おはなし 会	令和5年 10月22日(日)	子ども向け事業	140名	烏山総合支所主催の蘆花まつりに参加し、紙芝居、大型絵本、パネルシアター、図書館クイズ、おりがみ工作など実施した。
和綴じ体験	令和6年 2月6日(火)	一般向け事業	14名	伝統的な製本方法を通じて、参加者に本の構造や製本への関心を深めてもらう体験会を行った。

本の世界に入 ってみよう	令和 6 年 3 月 24 日（日）	子ども・一般向 け事業	32 名 (12 組)	合成撮影技術（クロマキー） を使用し、本の世界に入った ような体験を提供した。
-----------------	-----------------------	----------------	----------------	---

※その他、本の福袋やボランティア団体と連携した定例おはなし会、特別おはなし会を実施した。また、烏山区民センター運営協議会主催の「秋の朗読会」に参加・協力し、本の展示を行った。

（２）区内障害者施設自主生産品の販売

区内障害者施設の自主生産品カタログ「はっぴいハンドメイドBOOK」に掲載する製品の展示・販売

令和 5 年度販売額：26,500 円（3 施設）

（３）その他の利用者向けサービス

①図書除菌機の設置

令和 5 年度利用回数：9,460 回

（対前年度増加率 18%増、一日平均利用回数 約 27 回）

②デジタルサイネージによる情報発信

館内に 1 箇所、図書館情報、行政情報の案内など

③SNS による情報発信

烏山図書館を知ってもらい利用につなげる、図書館の情報の告知など

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

令和 5 年度は、新型コロナウイルス感染症 5 類移行に伴う来館者の増加等を踏まえ、閲覧席を従前の席数に戻した。また社会人席という区分けも無くし全席誰でも利用できる閲覧席に変更した。

地域との連携では、今年度より日本女子体育大学の学生と「人形劇、おはなし会」を共催した。また、ボランティア団体や区民センターと連携した事業や他館では行っていないような事業を新たに企画・実施し好評だった。

烏山図書館が行った利用者アンケートでは約 6 割以上が満足という結果であったが、閲覧席の運用やマナーの悪い利用者への対応といった館内環境の改善意見が目立ったので、今後は見回りの強化や運用ルールを検討するなど、利用しやすい図書館づくりに取り組んでいく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和4年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
・令和4年度から引き続き、レファレンスをはじめ業務の安定した運営が行われている。 ・館内環境の改善や SNS を使った情報発信、ボランティア団体や大学と新たに連携した事業に取り組んでおり評価できる。			
② 令和5年度項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			6/7
設備・機器等の保守管理		第三者委託	
施設の修繕		セキュリティ確保	
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
備品等の管理	2/2		
2. 施設の運営			29/37
設置目的等の理解	2/3	個人情報等管理	2/3
サービス提供・報告	2/2	関連法令等の遵守	2/2
適正な人員配置・職務の連携	2/3	人材確保	2/3
接遇・サービス	2/3	人材育成	2/3
施設の利用促進	2/3	区内事業者の活用等	3/3
ノーマライゼーション	2/3	障害者等の雇用	3/3
地域との関わり	3/3		
3. 事故や緊急時等への対応			4/6
事故防止等の対応	2/3	緊急時の対応・訓練	2/3
4. 図書館サービス向上の取組み			24/30
利用者への対応	2/3	レファレンスの適切な対応	3/3
利用者意向の反映	2/3	障害者サービスの推進	3/3
利用者アンケートの評価	2/3	子どもサービス等の推進	3/3
苦情等への対応	2/3	自主事業の成果	3/3
サービス等の適切な提供	2/3	情報発信・交流	2/3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の適正管理・効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		

③ 項目別評価結果		
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 施設の維持管理	6 / 7	適切な施設維持管理がなされている。
2. 施設の運営	29 / 37	要求水準を満たす適切な施設運営が図られ、区民雇用や障害者雇用も継続されている。
3. 事故や緊急時等への対応	4 / 6	事故や緊急時等に備え、区民センターとも連携した訓練等による仕組みが適切に実施されている。
4. 図書館サービス向上の取組み	24 / 30	新たな団体や大学との連携事業やSNSを活用した情報発信など、職員間で協力してサービス向上に取り組んでいる。
5. 収支状況	6 / 9	計画的な指定管理料の執行がなされており、消耗品の節約等、コスト削減にも取り組んでいる。
6. 改善の取組み	2 / 3	区からの指導に対して速やかに対応を行い、新たな事業にも取り組んでいる。
合計	71 / 92	施設管理は烏山総合支所で行っており、施設管理に関する評価を除いているため、100点としていない。
総合評価	A	77.2%
④ 年度評価所見		
指定管理2年目となる令和5年度は、子ども向け・一般向け事業について新たなボランティア団体や大学等と連携を始め、指定管理者の持つノウハウを活用した独自の事業を行った。また、閲覧席の増設や本の配置の工夫など館内環境の改善に努めるとともに、窓口業務やレファレンス等、図書館サービスの質も向上してきており評価できる。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
引き続き、施設の管理運営について適切に指導していくとともに、特色ある図書館サービスの充実に向け、館内環境の改善、地域連携の強化を進められるよう、指導・調整を図っていく。		

令和 5 年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立下馬図書館

施設住所：世田谷区下馬 2-3 2-1

開館時間：月～日曜日 午前 9 時～午後 7 時

(2) 指定管理情報

指定管理者：世田谷 T R C ・東急コミュニティーグループ

指定期間：令和 4 年 4 月 1 日～令和 9 年 3 月 3 1 日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

名称	令和 4 年度	令和 5 年度	増加率
新規登録者数	1,767	1,694	▲4.1%
資料貸出数	258,682	254,278	▲1.7%
予約受付数	80,605	79,537	▲1.3%

(2) 苦情・事故件数等（苦情は指定管理者の運営に関するものを記載）

項目	件数	主な内容と対応
苦情	3 件	- 貸出の延長方法の説明不足、返却時の返却処理漏れ、貸出時の案内について苦情があった。 →職員には的確な対処を行うように日々のミーティングで改めて周知した。
事故等	2 件	- 子どもが机の角にぶつかり額を少し切った。 →応急処置を行い、大事には至らなかったが、子どもが当たりそうな位置にある什器の角にコーナークッションを取り付けた。 ・新聞の切り取り行為があった。（日を分けて複数紙で発生）。 →宝くじ当選番号目当ての切り取りの可能性が高く、全紙の該当箇所に透明のフィルムを貼り、掲示物で注意喚起した結果、切り取り行為は発生しなくなった。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	①収支計画 金額（円）	②収支実績 金額（円）	①計画－②実績 差額	備考
収入	117,889,860	117,889,860	0	
指定管理料	117,889,860	117,889,860	0	
支出	117,889,860	116,690,910	1,198,950	
人件費	61,332,000	62,722,785	▲1,390,785	新規事業「世田谷ふしぎの本プロジェクト」等の対応による支出増
施設維持管理費 （施設管理費、 光熱水費、修繕 費、通信費等）	19,418,400	16,966,263	2,452,137	施設維持のための光熱 水費・修繕費の支出減 など
事務費 （消耗品費等）	1,486,000	1,435,337	50,663	消耗品や事務用品の支 出減など
資料費	1,893,000	1,855,994	37,006	年度途中の休刊雑誌の 発生による支出減
その他 （事業費、支払 手数料、保険 料、販管費等）	33,760,460	33,710,531	49,929	事業費における講師料 等の支出減など

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 講座・イベント

事業名	実施日	対 象	参加人数	事業内容
終活講座 「セカンドライ フの確認事項」	令和5年 6月17日（土）	高齢者向け事業	11名	年金、社会保険、介護、 相続、資産運用等につい ての講座を行った。
世田谷ふしぎの 本プロジェクト 2023	令和5年7月～ 令和6年3月 （全10回活動）	子ども向け事業 （昭和女子大学 との連携事業）	小学生 4名 大学生 5名	小学生が大学生の協力の もと、まちの「気になる もの」や「不思議に思う こと」をテーマに、約8 カ月かけて本をつくりあ げるプロジェクトを実施 した。
本の病院	令和5年 8月2日（水）	子ども向け事業 （昭和女子大学 との連携事業）	7名	本の修理やフィルムコー ティング体験を行った。
七十八年目の夏 ー常設展示のご 案内と平和に関 する図書資料の 読み聞かせー	令和5年 8月9日（水）	子ども向け事業 （平和資料館と の連携事業）	14名	平和に関する絵本の読み 聞かせと、クイズラリー 等を交えながら平和資料 館を案内し、図書館で企 画展示も行った。
三宿あおぞら図 書館への協力実 施	令和5年 10月7日（土） 10月8日（日）	子ども向け事業 （商店会、国士館 大学、昭和女子大 学、平和資料館の 主催事業）	207名	世田谷公園で実施された あおぞら図書館で、ボー ドゲームの紹介や運営す る学生と一緒に読み聞か せを行った。
下馬図書館に大 道芸がやってき た！三茶 de 大道 芸 おはなし会	令和5年 10月21日（土）	子ども向け事業	40名	「三茶 de 大道芸」の一 環で、図書館によるおは なし会とパフォーマーに よる大道芸を実施した。

児童作家講演会 「絵本が教えてくれること」	令和5年 11月18日（土）	中高生向け事業 （昭和女子大学との連携事業）	会場 29名 オンライン 63名	絵本作家のひがしちから氏の講演会を実施した。昭和女子大学で、オンラインでの配信も行った。
工作おはなし会 サンタさんのおくりもの	令和5年 12月9日（土）	子ども向け事業 （昭和女子大学との連携事業）	67名	ワークショップ（オリジナルのクリスマスリース作成）後に、クリスマスおはなし会を実施した。
電子書籍サービス利用講座	令和6年 2月8日（木）	一般向け事業	4名	タブレットPCを使用しながら区立図書館の電子書籍サービスの初心者向けの講座を行った。
ぬいぐるみおとまり会	令和6年 3月24日（日） ～26日（火）	子ども向け事業	19名	おはなし会を行った後、図書館でのぬいぐるみのおとまり会を実施した。

※その他、本の福袋、ボランティアと連携した定例おはなし会や特別おはなし会等を実施した。

（2）区内障害者施設自主生産品の販売

区内障害者施設の自主生産品カタログ「はっぴいハンドメイドBOOK」に掲載する製品の展示・販売

令和5年度販売額：156,025円（6施設）

（3）その他の利用者向けサービス

①図書除菌機の設置

令和5年度利用回数：3,677回

（対前年度増加率6%増、一日平均利用回数 約10回）

②デジタルサイネージによる情報発信

館内に1箇所、自主生産品販売の紹介、行政情報、図書館行事の告知、近隣の風景写真 など

③SNSによる情報発信（令和5年11月より実施）

地域情報、図書館サービスの各種案内、図書館行事の告知など

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

令和5年度は、新型コロナウイルス感染症5類移行に伴う来館者の増加等を踏まえ、閲覧席を従前に近い席数に戻し、地域資料展示棚の新設等のほか、施設管理においても法令点検や施設修繕などを適切に行うことで館内環境を整備した。

また、高齢者向け事業を新たに実施するとともに、商店会主催の地域イベントでのおはなし会や、昭和女子大学と連携した子ども向け事業や講演会に加え、新たに平和資料館や「三茶 de 大道芸」（世田谷パブリックシアター）と連携したおはなし会や企画展示、昭和女子大学と連携した「世田谷ふしぎの本プロジェクト」等を実施したことで地域の団体や教育施設と十分な関係構築を実現できた。

今後も下馬地域の特色を活かした連携を進めることで図書館サービスの充実を図っていくとともに、SNSを活用して地域情報や行事告知などを積極的に行い、さらなる図書館利用につなげることで、地域に根ざした読書活動の促進を図っていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和4年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
- 令和4年度から引き続き、施設管理の運営について予防的修繕に計画的に取り組むなど適切に実施している。 - 子ども向け事業の拡充、高齢者向け事業の新規実施や様々な地域連携事業の取組み、地域情報の発信に努めている。			
② 令和5年度項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 2：要求水準を満たしている 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			14/15
設備・機器等の保守管理	2/2	第三者委託	2/2
施設の修繕	2/2	セキュリティ確保	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
備品等の管理	2/2		
2. 施設の運営			30/37
設置目的等の理解	2/3	個人情報等管理	2/3
サービス提供・報告	2/2	関連法令等の遵守	2/2
適正な人員配置・職務の連携	2/3	人材確保	3/3
接遇・サービス	2/3	人材育成	2/3
施設の利用促進	3/3	区内事業者の活用等	3/3
ノーマライゼーション	2/3	障害者等の雇用	2/3
地域との関わり	3/3		
3. 事故や緊急時等への対応			4/6
事故防止等の対応	2/3	緊急時の対応・訓練	2/3
4. 図書館サービス向上の取組み			23/30
利用者への対応	3/3	レファレンスの適切な対応	2/3
利用者意向の反映	2/3	障害者サービスの推進	2/3
利用者アンケートの評価	2/3	子どもサービス等の推進	3/3
苦情等への対応	2/3	自主事業の成果	3/3
サービス等の適切な提供	2/3	情報発信・交流	2/3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の適正管理・効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		

③ 項目別評価結果		
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 施設の維持管理	14 / 15	施設管理を専門とする事業者が指定管理者となっており、予防的修繕に計画的に取り組むなど、適切な施設の維持管理がなされている。
2. 施設の運営	30 / 37	要求水準を満たす人員配置など適切な施設運営が図られ、区民雇用や障害者雇用も進めている。
3. 事故や緊急時等への対応	4 / 6	事故や緊急時に備えた訓練等による取組みが適切に実施されている。
4. 図書館サービス向上の取組み	23 / 30	昭和女子大学、商店会、世田谷パブリックシアター等との連携事業や情報発信に取り組んでおり、さらなる事業の発展が期待される。
5. 収支状況	6 / 9	印刷物の削減や節電などによるコスト削減に努め、指定管理料の執行も適正に行われている。
6. 改善の取組み	2 / 3	前年度の評価等を踏まえ、子ども向け事業・高齢者向け事業の充実や地域連携の強化・情報発信の推進に取り組むなど、サービスの改善につなげている。
合計	79 / 100	
総合評価	A	
④ 年度評価所見		
指定管理2年目の運営となる令和5年度は、施設管理について引き続き各種保守点検や修繕対応など、仕様書や法令に基づき適切に実施するとともに、閲覧席の増設、地域資料展示棚の新設等を行うことで館内環境を整備した。 また、図書館主催の子ども向け・一般向け・高齢者向け事業のほか、昭和女子大学、商店会、平和資料館、世田谷パブリックシアターとの連携事業など、様々な取組みを実施したことについては高く評価できる。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
引き続き、施設の管理運営について適切に指導を実施していくとともに、近隣の文化行政施設とのさらなる地域連携や情報発信の継続・強化を図り、下馬図書館ならではの特色ある図書館サービスの充実に向けた調整を行っていく。		

令和 5 年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立経堂図書館

施設住所：世田谷区宮坂 3－1－30

開館時間：火～土曜日 午前 9 時～午後 9 時
日・月曜日、祝・休日 午前 9 時～午後 8 時

(2) 指定管理情報

指定管理者：(株) 図書館流通センター

指定期間：令和 4 年 4 月 1 日～令和 9 年 3 月 31 日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

名称	令和 4 年度	令和 5 年度	増加率
新規登録者数	3,703	3,800	2.6%
資料貸出数	621,892	612,287	▲1.5%
予約受付数	264,012	253,259	▲4.1%

(2) 苦情・事故件数等（苦情は指定管理者の運営に関するものを記載）

項目	件数	主な内容と対応
苦情	2 件	・カウンターの整列位置、新聞の閲覧に関する運用について苦情があった。 →カウンターに並ぶ方向や位置がわかるように目印を表示し、カーペットを張り替えるなどの改善を行った。また、当日の新聞を一人の利用者が複数抱えることのないよう、注意文を掲示し巡回の強化を図った。
事故等	0 件	—

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	①収支計画 金額（円）	②収支実績 金額（円）	①計画－②実績 差額	備考
収入	134,625,480	134,625,480	0	
指定管理料	134,625,480	134,625,480	0	
支出	134,625,480	129,846,748	4,778,732	
人件費	83,502,000	80,022,970	3,479,030	職員の欠勤に伴う対応業務が見込みを下回ったことによる支出減など
施設維持管理費 （施設管理費、 光熱水費、修繕 費、通信費等）	14,451,400	11,734,653	2,716,747	光熱水費の価格上昇分の見込みを下回ったことによる支出減など
事務費 （消耗品費等）	1,984,000	2,377,295	▲393,295	古くなった雑誌カバーの買い替えによる支出増など
資料費	3,315,000	3,377,594	▲62,594	
その他 （事業費、支払 手数料、保険 料、販管費等）	31,373,080	32,334,236	▲961,156	閲覧席増設に伴う事業費の支出増など

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

（1）講座・イベント

事業名	実施日	対 象	参加人数	事業内容
第1回 とし よかんキャラ バン	令和5年 7月2日（日）	子ども向け事業 （小田急SC ディベ ロップメント・プレ ーパークせたがやと の連携事業）	12名	経堂コルティで、本にビニールカバーをかける体験や、プレーワーカーによるインディアンクロスを作る体験等を行った。
広がるセン ス！自由研究 ♪ ～博物 館・図書館へ のトビラ～	令和5年 ①7月28日（金） ②7月31日（月） ③8月1日（火）	子ども向け事業 （東京農業大学との 連携事業）	9名	子ども達の夏休み調べもの学習支援として「食と農」の博物館での展示見学、図書館での調べ学習の進め方等について支援した。
第2回 とし よかんキャラ バン	令和5年 10月9日（月）	子ども向け事業 （小田急SC ディベ ロップメントとの連 携事業）	100名	経堂コルティで、乳幼児向けの絵本の読み聞かせや手遊び、経堂図書館のキャラクターの似顔絵を描いてもらい、図書館内で掲示した。
本のリサイク ル市	令和5年 11月5日（日）	子ども・一般向 け事業 （商店街との連携事 業）	—	商店街が実施する合同防災訓練の場で、防災関係資料の紹介や、既に所蔵している本など、図書館が受入しなかった本を提供した。
バックトゥザ 昭和	令和5年 11月10日（金）	一般向け事業 （大宅壮一文庫との 連携事業）	10名	雑誌や地域資料等を用いて昭和で起きた出来事を振り返り、参加者同士での交流を行った。

再就職への基本セミナー&リフレッシュ座談会	令和6年 1月31日（水）	一般向け事業 （ビジネス支援事業）	12名	仕事と育児両立しながら再就職を目指す方を対象に、知っておくべき就職活動の基本講座や、参加者同士で不安や悩みなど話し合える座談会を実施した。
-----------------------	------------------	----------------------	-----	---

※その他、ボランティア団体によるおはなし会や、大人の朗読会等を実施した。

（２）区内障害者施設自主生産品の販売

区内障害者施設の自主生産品カタログ「はっぴいハンドメイドBOOK」に掲載する製品の展示・販売

令和5年度販売額：178,990円（6施設）

（３）その他の利用者向けサービス

①座席管理システムの運用

閲覧席（15席）の利用管理（令和5年度途中から閲覧席を3席増設）

②図書除菌機の設置

令和5年度利用回数：18,126回

（対前年度増加率8.1%減、一日平均利用回数55回）

③デジタルサイネージによる情報発信

館内に3箇所、自主生産品販売の紹介、行政情報、地域情報、図書館行事の告知など

④ビジネス本の要約サービスの実施

令和5年度閲覧回数：853回（対前年度増加率44.3%増）

⑤SNSによる情報発信（令和6年3月より実施）

地域情報、図書館サービスの各種案内、図書館行事の告知など

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

令和5年度は、近隣の梅丘図書館の休館や、新型コロナウイルス感染症5類移行に伴う来館者の増加等を踏まえ、限られたスペースを活用してビジネスコーナーの閲覧席を3席増設するなど、館内環境の整備を図った。

地域との連携では、昨年度から引き続き東京農業大学や大宅壮一文庫、商店街との連携事業を実施し、新たに小田急SCディベロップメントと連携して経堂コルティを会場としたおはなし会や体験事業を行うなど、非来館者への図書館利用、読書促進につなげるアプローチを行うことができた。

今後もさらなる図書館サービスの充実を図っていくとともに、SNSを活用した情報発信を積極的に行うなど広報の充実にも努め、経堂図書館の特色や魅力を活かす運営に取り組んでいく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和4年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
・令和4年度から引き続き、要求水準を満たす適切な施設管理・運営が行われている。 ・自主事業の取組みや様々な地域連携事業を実施し、地域情報等の積極的な発信など図書館サービスの充実に取り組んでおり評価できる。			
② 令和5年度項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 2：要求水準を満たしている 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			14/15
設備・機器等の保守管理	2/2	セキュリティ確保	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
備品等の管理	2/2		
2. 施設の運営			28/37
設置目的等の理解	2/3	個人情報等管理	2/3
サービス提供・報告	2/2	関連法令等の遵守	2/2
適正な人員配置・職務の連携	2/3	人材確保	2/3
接遇・サービス	2/3	人材育成	2/3
施設の利用促進	2/3	区内事業者の活用等	3/3
ノーマライゼーション	2/3	障害者等の雇用	2/3
地域との関わり	3/3		
3. 事故や緊急時等への対応			5/6
事故防止等の対応	3/3	緊急時の対応・訓練	2/3
4. 図書館サービス向上の取組み			23/30
利用者への対応	3/3	レファレンスの適切な対応	3/3
利用者意向の反映	2/3	障害者サービスの推進	2/3
利用者アンケートの評価	3/3	子どもサービス等の推進	2/3
苦情等への対応	2/3	自主事業の成果	2/3
サービス等の適切な提供	2/3	情報発信・交流	2/3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の適正管理・効率化	2/3		
6. 改善の取組み			3/3
改善の取組み	3/3		

③ 項目別評価結果		
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 施設の維持管理	14 / 15	適切な施設管理がなされている。
2. 施設の運営	28 / 37	要求水準を満たす適切な施設運営が図られており、地域連携では、東京農業大学や大宅壮一文庫、商店街のほか、新たに小田急 SC ディベロップメントと連携した取組みが行われている。
3. 事故や緊急時等への対応	5 / 6	地震や火事を想定したマニュアルの整備や、消防訓練や救急救命訓練等による取組みが適切に実施されている。
4. 図書館サービス向上の取組み	23 / 30	アンケートの実施や意見箱を設置し、利用者の満足度やニーズの把握に努めている。また、限られたスペースの中で閲覧席を増設するなど、館内環境の改善にも取り組んでいる。
5. 収支状況	6 / 9	印刷物の削減や不要時の機器電源オフ、節電・節水などによる経費削減に努めるとともに、収納金等の金銭管理が適正に行われている。
6. 改善の取組み	3 / 3	区への報告を適宜行い、区の指導・調整のもと、取組みの改善が適切に行われている。
合計	79 / 100	
総合評価	A	
④ 年度評価所見		
指定管理二期目の2年目となる令和5年度は、空調設備修繕の対応や利用者の要望等を踏まえ限られたスペースの中で閲覧席を増設するなど館内環境の改善に努めている。また、新たに小田急 SC ディベロップメントとの事業を実施し地域連携の強化を図るなど、地域の特色を活かした施設運営が行われている。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
引き続き、利用者の要望やニーズを的確に把握し、人材確保や館内環境等の整備のほか、地域連携や自主事業の認知度・利用度の向上につながる情報発信等の工夫など、さらなる図書館サービスの充実に向けて、指導・調整を行っていく。		

対象施設一覧（令和5年度）

■区民生活常任委員会所管分

施設名称	指定管理者	指定期間	所管課
世田谷区民会館別館（三茶しゃれなあどホール）	(株)世田谷サービス公社	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	世田谷総合支所 地域振興課
スカイキャロット展望ロビー	(株)ホテルオークラエンタープライズ	令和5年4月1日～ 令和10年3月31日	
太子堂区民センター	太子堂区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
弦巻区民センター	弦巻区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
宮坂区民センター	宮坂区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
桜丘区民センター	桜丘区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
北沢区民会館（北沢タウンホール）	(株)世田谷サービス公社	令和5年4月1日～ 令和10年3月31日	北沢総合支所 地域振興課
北沢区民会館別館（梅丘パークホール）	(株)世田谷サービス公社	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	
代田区民センター	代田区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
玉川区民会館（玉川せせらぎホール）	(株)世田谷サービス公社	令和2年7月1日～ 令和7年3月31日	玉川総合支所 地域振興課
玉川区民会館別館（上用賀アートホール）	(株)共立	令和3年4月1日～ 令和6年3月31日	
奥沢区民センター	奥沢区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
玉川台区民センター	玉川台区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
深沢区民センター	深沢区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
砧区民会館（成城ホール）	(株)世田谷サービス公社	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	砧総合支所 地域振興課
鎌田区民センター	鎌田区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	

区民斎場（みどり会館）	（株）J A東京中央セレモニーセンター	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	烏山総合支所 地域振興課
上北沢区民センター	上北沢区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
粕谷区民センター	粕谷区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
烏山区民会館・区民センター	烏山区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
ひだまり友遊会館	シダックス大新東ヒューマンサービス(株)	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	生活文化政策部 市民活動推進課
健康増進・交流施設（がやがや館）	（株）オーエンス	令和5年4月1日～ 令和10年3月31日	
世田谷美術館	（公財）せたがや文化財団	令和4年4月1日～ 令和9年3月31日	生活文化政策部 文化・国際課
世田谷文学館	（公財）せたがや文化財団	令和4年4月1日～ 令和9年3月31日	
世田谷文化生活情報センター	（公財）せたがや文化財団	令和4年4月1日～ 令和9年3月31日	
世田谷区民健康村	（株）世田谷川場ふるさと公社	令和4年4月1日～ 令和9年3月31日	生活文化政策部 区民健康村・ふるさと・交流推進課
総合運動場及び大蔵第二運動場	（公財）世田谷区スポーツ振興財団	令和4年4月1日～ 令和9年3月31日	スポーツ推進部 スポーツ施設課
千歳温水プール	（公財）世田谷区スポーツ振興財団	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
北烏山地区体育室	（株）リバティヒル	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	

■福祉保健常任委員会所管分

施設名称	指定管理者	指定期間	所管課
保健医療福祉総合プラザ	シダックス大新東ヒューマンサービス(株)	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	保健福祉政策部 保健医療福祉推進課
保健センター	（公財）世田谷区保健センター	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
ほほえみ経堂	労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	障害福祉部 障害者地域生活課

すまいる梅丘	労働者協同組合ワーカー ズコープ・センター事業団	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	
三宿つくしんぼホーム	(社福)全国重症心身障害 児(者)を守る会	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	
駒沢生活実習所	(社福)武蔵野会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
桜上水福祉園	(社福)東京都手をつなぐ 育成会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
奥沢福祉園	(社福)東京都手をつなぐ 育成会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
九品仏生活実習所・同中町 分場	(社福)武蔵野会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
千歳台福祉園	(社福)せたがや櫨の木会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
給田福祉園	(社福)東京都手をつなぐ 育成会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
岡本福祉作業ホーム・同玉 堤分場	(社福)泉会	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	
障害者就労支援センターす きっぷ	(社福)東京都手をつなぐ 育成会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
下馬福祉工房	(社福)せたがや櫨の木会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
世田谷福祉作業所	(社福)武蔵野会	令和4年4月1日～ 令和9年3月31日	
玉川福祉作業所・同等々力 分場	(社福)大三島育徳会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
砧工房・同分場キタミ・クリ ーンファーム	(社福)東京都手をつなぐ 育成会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
鳥山福祉作業所	(社福)武蔵野会	令和5年4月1日～ 令和10年3月31日	
梅丘ウッドペッカーの森	NPO法人 ウッドペッ カーの森	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	
松原けやき寮	(社福)せたがや櫨の木会	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	
身体障害者自立体験ホーム なかまっち	NPO法人 つどい	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	

■都市整備常任委員会所管分

施設名称	指定管理者	指定期間	所管課
区営住宅 50 団地 (都から移管及び区建設 37 団地、借上げ 13 団地) 区立住宅 11 団地 (特定公共賃貸住宅 2 団地、ファミリー住宅 6 団地、高齢者借上げ集合住宅 3 団地) 計 61 施設	(株)東急コミュニティー	令和 4 年 4 月 1 日 ～ 令和 9 年 3 月 31 日	都市整備政策部 住宅課

■文教常任委員会所管分

施設名称	指定管理者	指定期間	所管課
世田谷区立烏山図書館	(株)ヴィアックス	令和 4 年 4 月 1 日～ 令和 9 年 3 月 31 日	教育政策・生涯学習部 中央図書館
世田谷区立下馬図書館	世田谷 TRC・東急コミュニティーグループ	令和 4 年 4 月 1 日～ 令和 9 年 3 月 31 日	
世田谷区立経堂図書館	(株)図書館流通センター	令和 4 年 4 月 1 日～ 令和 9 年 3 月 31 日	

■公共交通機関・バリアフリー対策等特別委員会所管分

施設名称	指定管理者	指定期間	所管課
駒沢自転車等駐車場ほか 計 54 施設	(公社)世田谷区シルバー人材センター	令和 3 年 4 月 1 日～ 令和 8 年 3 月 31 日	土木部 交通安全自転車課
桜上水南レンタサイクルポートほか計 7 施設	(公社)世田谷区シルバー人材センター	令和 3 年 4 月 1 日～ 令和 8 年 3 月 31 日	