

令和7年6月25日
総合支所
生活文化政策部
スポーツ推進部

令和6年度指定管理施設に係る事業報告について
(区民生活常任委員会所管分)

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・評価し、公表している。

今般、令和6年度の事業報告を別紙のとおり報告する。

2. 対象施設（区民生活常任委員会所管分）

28施設

内訳 別紙のとおり

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。

対象施設一覧（区民生活常任委員会所管分）

ページ	施設名称	指定管理者	指定期間	所管課
4	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
9	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	
13	太子堂区民センター	太子堂区民センター運営協議会	令和6年4月1日～ 令和11年3月31日	
16	弦巻区民センター	弦巻区民センター運営協議会	令和6年4月1日～ 令和11年3月31日	
20	宮坂区民センター	宮坂区民センター運営協議会	令和6年4月1日～ 令和11年3月31日	
24	桜丘区民センター	桜丘区民センター運営協議会	令和6年4月1日～ 令和11年3月31日	
28	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
34	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	
39	代田区民センター	代田区民センター運営協議会	令和6年4月1日～ 令和11年3月31日	
43	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
49	奥沢区民センター	奥沢区民センター運営協議会	令和6年4月1日～ 令和11年3月31日	
54	玉川台区民センター	玉川台区民センター運営協議会	令和6年4月1日～ 令和11年3月31日	
58	深沢区民センター	深沢区民センター運営協議会	令和6年4月1日～ 令和11年3月31日	
62	砧区民会館（成城ホール）	（株）世田谷サービス公社	令和6年4月1日～ 令和11年3月31日	砧総合支所 地域振興課
69	鎌田区民センター	鎌田区民センター運営協議会	令和6年4月1日～ 令和11年3月31日	
74	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

ページ	施設名称	指定管理者	指定期間	所管課
77	上北沢区民センター	上北沢区民センター運営協議会	令和6年4月1日～ 令和11年3月31日	烏山総合支所 地域振興課
80	粕谷区民センター	粕谷区民センター運営協議会	令和6年4月1日～ 令和11年3月31日	
84	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	令和6年4月1日～ 令和11年3月31日	
89	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
93	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	
97	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
102	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	
105	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	
108	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
113	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
125	千歳温水プール	(公財) 世田谷区スポーツ振興財団	令和6年4月1日～ 令和11年3月31日	
132	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	
138	苦情・事故一覧(区民生活常任委員会所管分)			
143	(参考資料) 他領域対象施設一覧			

令和6年度世田谷区立世田谷区民会館別館（三茶しゃれなあどホール）事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設の概要

施設名称 世田谷区立世田谷区民会館別館（三茶しゃれなあどホール）
 施設住所 移転前：世田谷区太子堂2-16-7 三軒茶屋分庁舎内
 移転後：世田谷区三軒茶屋1-41-10 三茶昭和ビル内
 ※令和6年6月12日より新施設で一般利用開始

諸室及び定員

名 称	定員又は大きさ	備 考
第1集会室（オリオン）	移転前：200名 移転後：135名	移転後に第4集会室（シリウス）が新設
第2集会室（スワン）	移転前：36名 移転後：42名	
第3集会室（ビーナス）	移転前：27名 移転後：36名	
第4集会室（シリウス）	54名	

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社世田谷サービス公社

指定期間：令和3年4月1日～令和8年3月31日

2. 業務実績・利用状況に関する事項（令和6年4月1日～令和7年3月31日）

(1) 利用状況

名 称	利用可能数	利用数	利用率	前年度	増減
第1集会室(オリオン)	1,020	631	61.9%	77.3%	▲15.4%
第2集会室(スワン)	1,017	536	52.7%	75.3%	▲22.6%
第3集会室(ビーナス)	1,017	590	58.0%	71.9%	▲13.9%
第4集会室(シリウス) ※6/12以降の利用状況	816	356	43.6%	—	—
合 計	3,870	2,113	54.6%	74.9%	▲20.3%

(2) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	3件	①（内容）音響設備で音声出力させたいができない。不便である。 （対応）音響設備の設置構造上対応ができない旨を説明した。 ②（内容）集会室の椅子が汚れている。 （対応）日常清掃業者と受付スタッフの間で情報共有を行い、再発防止のため、利用前の状態確認を徹底した。
要望	5件	①（内容）第1集会室で三味線を使用したい。 （対応）施設所管と楽器使用について確認を行い、打楽器やバンド以外であれば、ある程度広い範囲で利用可能である旨を利用者へ周知した。

		②（内容）自動販売機を設置してほしい。 （対応）バリアフリーの観点から設置スペースを確保できないため設置可能な機種の確認と検討をしている。 ③（内容）ビルのエントランスを分かりやすくしてほしい。 （対応）イベントのチラシに載せる地図を大きくする等の工夫や、分かりやすい目印を伝える等の対応をした。
事故	0 件	

3. 指定管理に関する業務の収支

税込

項 目	金 額	備 考
収 入 計	30,649,900円	
指定管理料	16,318,915円	
利用料金収入	12,764,840円	
自主事業収入	1,566,145円	
支 出 計	28,006,219円	
人件費	19,825,494円	
施設維持管理経費	5,523,028円	
利用料金還付分	334,430円	
自主事業経費	1,778,265円	
事業所税	545,002円	
収支差額	2,643,681円	

利用料金収入は前年度比で約11万円減となったが、移転に伴う人員体制変更や業務分担の見直しにより、効率的な人員配置と残業時間を削減したことで当初計画よりも人件費減となった。結果として264万円程度の黒字が生じた。

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況および改善の取り組み結果

(1) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
一から学ぶ健康マージャン教室(午前／午後)	【前期】 4月5日間 5月3日間 【後期】 10月5日間 11月3日間	【参加費】 10,000円 【教材費】 2,000円	【前期】 47名 【後期】 48名 (延べ人数)	地域活性事業
朗読会 「夏に聴く家族の物語」	7月28日	1,000円	61名	教育に関する事業
映画上映会	10月27日	500円	143名	教育に関する事業
介護に備えるライフプラン講座	11月14日	無料	22名	地域活性事業

三茶 DE 落語 ～新春初笑い～	1 月 12 日	前売：2,500 円 当日：3,000 円	97 名	文化に関する 事業
3.11 応援をつづけよう！ 避難訓練プラスげんき寄席	3 月 9 日	311 円以上	163 名	地域活性事業

(2) 改善の取組み結果

①アンケート調査の実施

運営向上のため、利用者の方々に対して施設や設備、従業員の応対、利用手続きに関して 2 月にアンケート調査を実施した。アンケートの結果、従業員の応対について、多くの回答者から「良い」という評価を得た。施設にあると良いと思うサービスや備品については、自動販売機や集会室前スペースの椅子を希望する声が挙げられていたため、実現に向けて取り組む。

②新規利用者の獲得に向けた対応

世田谷区民会館別館パンフレットを封入したダイレクトメールを発送し、新規利用者の獲得に努めた。

③幅広い層への情報発信

指定管理者イベントの集客手段として、また利用者のイベント周知の一翼として、世田谷区民会館別館のホームページや「世田谷くみん手帖」へ掲載するなど、情報発信ツールを活用して幅広い層への情報発信と利用者の集客支援を行った。

【参考】世田谷区民会館別館ホームページ

<https://www.setagaya.co.jp/kuminkaikan/sangenchaya/>

世田谷くみん手帖 <http://setamin.com/news>

④クレジットカード決済の取扱い開始

クレジットカード決済の取扱いを開始した。支払いの選択肢が広がったことで利用者利便の向上に繋がった。

⑤移転に伴う Wi-Fi 環境の強化

移転後も会議や配信等で活用できるよう、Wi-Fi を導入した。各集会室の定員に対応するために Wi-Fi 環境を強化して導入した。

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）

(1) 施設の利用状況について

令和 6 年度の施設利用件数は、前年度比全体で約 20% 減となった。利用料金収入については当初計画より約 30 万円下回る結果となった。移転に伴い定員数やレイアウトが変更されたことで、これまでの使用方法では利用しづらくなった利用者があることが要因であると考えられる。また、移転後も三軒茶屋分庁舎（旧しゃれなあどホール）に訪れる利用者が多く、認知度向上が課題となっている。使用例の提案や広報活動に力を入れ、更なる利用率の向上を目指す。

(2) 利用しやすい施設づくり

当施設は、世田谷区の商業地の中でも知名度の高い三軒茶屋に位置しており、令和 6 年 6 月の三茶昭和ビルへの移転後も、たくさんの地域から多世代の方が訪れる。移転後の三茶しゃれなあどホールの更なる認知度向上を目指しながら、今後も、三軒茶屋ならではの風情と情緒を生かした PR やイベントを推進していく。また、せたがや

P a y 決済や世田谷区立区民会館予約システムの導入に取り組み、利用しやすい施設・より質の高いサービスの提供を目指していく。次年度も幅広い利用層に安心・満足して利用していただけるよう努める。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

①令和5年度評価結果に対する現在までの取り組み状況			
利用者にとって便利で快適な施設になるよう適切な施設管理、関係各所との調整、自主事業等を行っている。			
②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 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 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			10/11
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	—	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			20/29
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	2/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	2/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			6/9
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取り組み			20/30
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取り組み			2/3
改善の取り組み	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り組み成果がある（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	10/11	適切に維持管理を行っている。	
2. 施設の運営	20/29	施設の目的や協定等に沿った適切な施設運営を行っている。	
3. 事故や緊急時等への対応	6/9	自主事業の中で避難訓練を実施しており、職員・区民ともに意識を高める訓練となっている。	
4. サービス向上の取り組み	20/30	多岐に渡る職員研修を実施し、様々な利用者に配慮したサービスの向上に取り組んでいる。	
5. 収支状況	6/9	事務・事業経費について適切に管理・執行が行われて	

		いる。
6. 改善の取組み	2/3	アンケートを実施し、改善に取り組んでいる。
合計	64/91	
総合評価	A	

④ 年度評価所見

- ・施設の維持管理・運営については、施設の目的等を理解し、安定して適切に行われている。
- ・自主事業について、新たなイベントの導入や移転後の新しい施設の設備を活かした取組みに工夫が見られる。
- ・Wi-Fi 環境の強化やクレジットカード決済の導入等、利用者の利便性向上に努めており、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）

- ・利用者のニーズを踏まえて、利用率向上に向けた運営手法を指定管理者と共に構築し、利用者にとって使いやすく快適な施設を目指す。
- ・年度途中で施設の移転があり、環境の変化によって利用率が下がったとみられるが、広報活動の強化や公用利用枠の見直し等、引き続き利用率・利用料金収入の向上に向けた取組みを指定管理者と連携していく。
- ・自主事業の支出が収入を上回る状況が続いているため、収支改善に向けて指定管理者と協議していく。

令和6年度世田谷区立スカイキャロット展望ロビー事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称 世田谷区立スカイキャロット展望ロビー
 施設住所 世田谷区太子堂4-1-1（キャロットタワー26階）

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社ホテルオークラエンタープライズ
 指定管理期間：令和5年4月1日～令和10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	利用人数	前年度	増加数
レストラン	23,801名	22,122名	1,679名
カフェ	27,753名	28,502名	-749名
展望エリア	71,898名	70,480名	1,418名
合 計	123,452名	121,104名	2,348名

(2) 苦情受付件数及び事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	7件	内容：設備の故障、不具合、施設内への日差し等について指摘を受けた。 対応：不具合については迅速に修繕を行い、日差しについてはシェードを調整する等、適切に対応した。 内容：数名が展望エリアで騒ぎ、他の利用者にとって迷惑となる行為があった。 対応：関係機関と連携し、適切に対応した。
要望	0件	
事故	0件	

3. 指定管理に関する業務の収支（税別）

項 目	金 額	備 考
収 入 計	206,117,080円	
指定管理料	17,693,357円	
利用料金収入	184,498,597円	前年度比8.0%増
自主事業収入	3,925,126円	
支 出 計	206,117,080円	
人件費	93,049,811円	
事務経費	11,064,453円	
事業経費	102,002,816円	ビル管理費負担金を含む
収支差額	0円	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 観光の振興に関する事業

○オーストリアフェア

2024年6月1日～6月30日

○徳之島フェア

2024年8月1日～8月31日

○世田谷野菜フェア

安定した供給数が確保できなかったため未開催

○オーストラリアフェア

2024年9月1日～9月30日

○北海道フェア

2025年2月1日～3月31日

(2) 地域交流・地域貢献に関する事業

○料理セミナー&試食会

2024年5月7日、7月18日、9月10日、11月21日、2025年1月14日、3月14日実施。参加者：合計220名

○神宮外苑花火大会特別コース

参加者：合計49名

○クリスマスディナー

2024年12月24日、12月25日実施。参加者：合計29名

○レストランウェディング

2025年3月3日実施。参加者：21名

○テーブルマナー講座、ワイン・日本酒セミナー

講師のスケジュールが合わず未開催

○社会科見学

三軒茶屋小学校 外11校

○公益財団法人世田谷区産業振興公社との連携による「世田谷みやげ」の販売。

○税に関する表彰コンクール入賞作品展示

2024年11月11日～11月22日実施。展望ロビーに掲示。

○ハッピーハンドメイドの実施

原則第三水曜日実施。世田谷区障害福祉部障害者地域生活課と連携。

○世田谷区商店街振興組合連合会とのタイアップによる「世田谷区内共通商品券」の取扱い。

○せたがやPay取扱い

○三館友の会連絡協議会（世田谷パブリックシアター・世田谷美術館・世田谷文学館）と提携（契約）「5%割引：会員及び同伴者3名まで可」。

(3) スカイキャロット展望ロビーのPR等

「スカイキャロット展望ロビー」の認知度を高め「区民同士の交流を促進し、区の観光の振興を図る」ための核となり得るよう、マスメディア取材PR、ホームページやチラシでの宣伝、ポスター作成、WEB上の広告の他、「区のおしらせ」等新聞へのPR掲載。

◆取組実績

- ・日本経済新聞社：俯瞰撮影
- ・テレビ朝日映像株式会社：俯瞰撮影 外 合計 8 団体

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）

（1）設置目的達成に関すること

スカイキャロット展望ロビーの運営管理については、本社主体の管理・責任体制の下、現場には月例の営業会議等により経営指導を行い事業展開している。

現場においては、施設管理及び運営責任者として支配人による管理、指示のもと展望ロビー・カフェスペース・レストランならびに厨房全スタッフにより利用者満足を追求して運営にあたった。

（2）施設・設備の維持管理に関すること

施設設備点検、環境衛生維持管理、定期清掃業務全て仕様書のとおり実施し、安全性の確保や設備備品の機能保全に努めている。

（3）運営及びサービスの質の向上に関すること

運営及びサービス向上のため、利用者へのアンケートを実施し、区担当者と情報を共有の上、問題解決に向け迅速に対応している。また、不特定多数が出入りする本施設では、利用者の安全・安心の確保を最優先として、緊急時には区、管理組合及び本社の対応マニュアルに沿って行動できるよう体制を整えている。特に多くの区民等が集まる展望ロビーでは、従業員全員がコンシェルジェの役割を認識し、事故を未然に防ぐよう常に気を配り、その上で展望ロビーを訪れる方々に対し、快適なひとときとなるよう努めた。

（4）地域及び地域住民との連携に関すること

地元住民の雇用、地元業者の優先取引契約、世田谷パブリックシアター、美術館、文学館との提携及び世田谷区商店街振興組合への加入、また、公益財団法人世田谷区産業振興公社との提携など幅広い連携に努めた。

（5）収支状況に関すること

新型コロナウイルス禍以後の消費者の行動変容、また、昨今の記録的な物価高の影響もあり、未だコロナ禍以前の利用料金収入に届いていない状況にある。事務費の縮減や自主事業収支の改善等により経費削減に取り組み、引き続き、営業損失の改善に努める。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
・令和6年度は、前年度よりもレストラン、カフェ共に売上が増加しており、収益の改善が見受けられる。 ・施設設備、備品等の的確な保守点検と故障等に対する、早期発見・対応により適切な施設運営をしている。			
② 項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れている		1：要求水準を一部満たしておらず、軽易な課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を著しく下回っており、厳格な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			12
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	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
2. 施設の運営			21
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	2/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	2/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			6
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			22
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	3/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	3/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2
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	12/13	適切に維持管理されている。	
2. 施設の運営	21/29	自主事業については独自の企画により実施している。	
3. 事故や緊急時等への対応	6/9	適切に行われている。	
4. サービス向上の取組み	22/30	必要な時に適切に対応し、利用者に配慮している。	
5. 収支状況	6/9	改善に向けた取組みに期待する。	
6. 改善の取組み	2/3	改善に取り組んでいる。	
合計	69/93		
総合評価	A		
③ 令和6年度評価所見			
・施設の維持管理・運営については、良好な施設環境維持に努めており、適切に行われている。			
・利用者アンケートを実施し課題の把握と解決に努めるなど、サービス向上の取組みが行われている。			
・収入については、物価高等の影響もあり、昨年度に引き続きコロナ禍以前と比べ低い、コストの増加を踏まえてメニュー料金の改定を行うなど収益の向上・改善に取り組んでいることが伺える。			
④ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
レストラン・カフェともにコロナ禍以前の収入に届いていないが、収入は回復傾向にある。指定管理者が有するノウハウや創意工夫により、集客率の向上を目指すとともに、収支改善に努めるよう、指定管理者と連携していく。			

令和6年度世田谷区立太子堂区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称 世田谷区立太子堂区民センター
 施設住所 世田谷区太子堂1-14-20

(2) 指定管理者情報

指定管理者 : 太子堂区民センター運営協議会
 指定管理期間 : 令和6年4月1日～令和11年3月31日
 諸室及び定員 会議室1・2・3・4、音楽室、茶室、和室1・2、体育室
 計174名 80畳 186.91㎡

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

運営協議会の事業実施状況については、「4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況」を参照。

(2) 苦情受付件数及び事故件数

①苦情受付件数 0件
 ②要望受付件数 0件
 ③事故件数 0件

3. 指定管理に関する業務の収支

税込

項 目	金 額	備 考
収 入 計	1, 7 2 4, 4 5 2円	
指定管理料	1, 2 5 5, 0 0 0円	
講座等参加費	2 9 7, 0 0 0円	
前年度繰越金	1 7 2, 4 5 2円	
支 出 計	1, 6 6 8, 9 5 7円	
事業費	1, 5 5 1, 0 1 5円	
事務費	1 1 7, 9 4 2円	
収入－支出	5 5, 4 9 5円	
戻入（区へ返還）	0円	
次年度繰越金	5 5, 4 9 5円	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加者数	前年度参加者数	増減数	備考
花植事業	5月24日、 11月28日	無料	18名	18名	0名	
文化学習講座（文化、健康）	5月29日、 2月23日 6月21日、 9月29日	無料	202名 (141名、 61名)	150名 (113名、 37名)	52名	げんき寄席等
まちかどコンサート	7月14日、 2月8日	無料	184名	166名	18名	津軽三味線等
太子堂こども音楽祭	9月8日	無料	184名	190名	▲6名	
バスハイク研修	10月30日	4,000 円	73名	64名	9名	
文化祭	11月23日、 11月24日	無料	1,325 名	1,264 名	61名	
新春五色百人一首大会	1月19日	無料	132名	151名	▲19名	

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）

まちかどコンサート「津軽三味線」「グループサウンズ」、文化学習講座「げんき寄席」においては、当初の予想を大きく上回る観覧者が来館され、好評を得た。また、太子堂運営協議会で最大のイベントと位置付ける「文化祭」では、多数の来館者、団体参加があり、昨年の実績を上回ると共に、参加者全員が楽しめる有意義なイベントとなった。この他初夏から秋にかけての花植事業は、来館者のみならず近隣の方々からも「季節折々、非常にきれい」と高評価を得ている。

運営協議会が主催する様々な事業活動について情報提供を行う「太子堂区民センターニュース」を発行する中で、事業に参加した方の感想を記事化し、従来よりも写真を多く採用するなど、紙面構成を工夫した結果、高齢者などから評価を得た。

今後も引き続き、様々な取組みに挑戦し、地域のコミュニティ形成に寄与するような事業を企画し展開していく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 5年度評価結果に対する現在までの取組み状況	
計画的に事業を実施し、参加者から好評を得るなど、地域のコミュニティ形成に大きく貢献した。	
② 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. 組織体制			14
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理	2/2
職務の把握	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		
2. 事業水準向上への取組み			23
利用者への積極的な情報提供	3/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	2/3	サービス提供	2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取組み	2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
参加者の意向の把握	2/3		
3. 安全管理			6
事故防止等の対応	2/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			6
適切な予算計画	2/3	金銭管理	2/3
適切な予算執行	2/3		
5. 履行確認			2
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			2
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. 組織体制	14/16	協定書等の内容を把握し適切な組織運営をしている。	
2. 事業水準向上への取組み	23/33	計画的に実施すると共に事業水準向上に取り組んだ。	
3. 安全管理	6/ 8	適切に安全管理されている。	
4. 収支状況	6/ 9	適切に予算を執行・管理している。	
5. 履行確認	2/ 2	適計画書・報告書を適切に提出している。	
6. 改善の取組み	2/ 3	適切に改善の取組みがされている。	
合計	53/71		
総合評価	A		
④ 年度評価所見			
・協定書に規定する組織運営が適正に行われている。			
・事業計画書に則り各事業が実施され、地域・利用者との交流が図られている。			
・広報活動への積極的な姿勢や事業の工夫による参加者の増加など、事業を通した活発な交流が伺え、評価できる。			
・総会や意見交換会の開催など話し合いや意見交換の場を設け、改善への高い意識が見られる。			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
各事業への地域の参加が活発であることから、協力体制を維持し連携を強化すると共に、適切・適正な事業の実施と予算執行、更なる事業の拡大を共に考え、地域コミュニティの形成に努めるよう指導する。			

令和6年度世田谷区立弦巻区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称 世田谷区立弦巻区民センター
施設住所 世田谷区弦巻1-26-11

(2) 指定管理者情報

指定管理者 : 弦巻区民センター運営協議会
指定管理期間 : 令和6年4月1日～令和11年3月31日
諸室及び定員 第1・2・3・4会議室、茶室、オレンジルーム、第1・2音楽室、多目的室、料理講習室、体育室、大広間、一時保育室 計212名

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

運営協議会の事業実施状況については、「4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況」を参照。

(2) 苦情受付件数及び事故件数

- ① 苦情受付件数 0件
- ② 要望受付件数 0件
- ③ 事故件数 0件

3. 指定管理に関する業務の収支

税込

項 目	金 額	備 考
収 入 計	2, 6 2 3, 9 5 0 円	
指定管理料	2, 2 6 8, 9 5 0 円	
講座等参加費	3 5 5, 0 0 0 円	
前年度繰越金	0 円	
支 出 計	2, 6 2 3, 9 5 0 円	
講座等事業費	9 2 6, 6 5 0 円	
催物等事業費	1, 2 0 5, 4 4 8 円	
広報活動費	6 6, 9 1 1 円	
事務費	4 2 4, 9 4 1 円	
収入－支出	0 円	
戻入（区へ返還）	0 円	
次年度繰越金	0 円	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加者数	前年度 参加者数	増減数	備考
鯉のぼり大会	4月18日～ 5月7日	無料			—	中庭に鯉の ぼりを掲揚
花美化運動	6月4日 11月10日	無料	27名	28名	▲1名	
七夕まつり	6月19日～ 7月9日	無料			—	ロビーに竹 を設置し、 短冊を掲げ る
運営協議会研 修会	3月12日	6,000 円	13名	改修工事の ため中止	—	
区民センターま つり	11月16日 11月17日	無料	2, 975名	改修工事の ため中止	2, 975名	
着物着付け教 室	10・11月 2・3月	4,000 円	40名	改修工事の ため中止	—	
初めての茶の 湯教室	5月～7月の 第2・4土曜日	6,000 円	12名	12名	0名	
利用団体との 意見交換会	2月14日	無料	14名	改修工事の ため中止	14名	
合同防災訓練	2月14日	無料	14名	改修工事の ため中止	14名	
カラオケ大会	3月	無料	中止	改修工事の ため中止	—	参加者が少 ないため
地域防災セミナ ー	9月14日	無料	35名		—	今年度初開 催
オープン卓球 大会	7月6日 12月14日 3月15日	無料	100名	46名	54名	
敬老の日のイ ベント	9月12日～ 9月14日	無料	27名	改修工事の ため中止	27名	
正月遊びにチ ャレンジ	1月11日	無料	32名	改修工事の ため中止	—	

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）

「着物着付け教室」や「初めての茶の湯教室」など日本の伝統ある文化や教養を身に着ける事業を継続実施しており、好評を得た。

「鯉のぼり大会」や「花美化運動」、「七夕まつり」など季節感のある催しや、「地域子ども交流事業」など、子どもからお年寄りまで幅広い年齢層に楽しめる事業を実施し、地域住民の振興に寄与した。

防災訓練を施設利用者や児童館職員、児童とともに実施し、区の協力を得ながら自主的な訓練を実施することができた。また、新たな取組みとして外部講師を招き、地域に根付いた防災セミナーを実施した。

区民センターだよりの発行とともに、館内掲示板について団体の情報発信や活動の成果を発表できる場として活用した。

今後も引き続き、様々な取組みに挑戦し、地域のコミュニティ形成に寄与するような事業を企画し展開していく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 5年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
数年ぶりに新型コロナウイルスや改修工事の影響を受けずに事業を実施することができ、地域のコミュニティ形成に大きく貢献した。			
② 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. 組織体制			<u>14</u>
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理	2/2
職務の把握	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		
2. 事業水準向上への取組み			<u>22</u>
利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	2/3	サービス提供	2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取組み	2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
参加者の意向の把握	2/3		
3. 安全管理			<u>7</u>
事故防止等の対応	3/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			<u>6</u>
適切な予算計画	2/3	金銭管理	2/3
適切な予算執行	2/3		
5. 履行確認			<u>2</u>
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			<u>2</u>
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. 組織体制	14/16	協定書等の内容を把握し、社会規範に沿って適切な組織運営をしている。
2. 事業水準向上への取り組み	22/33	定例会等において課題について協議し、事業水準向上に取り組んでいる。
3. 安全管理	7/ 8	適切に安全管理されている。
4. 収支状況	6/ 9	適切に予算を執行・管理している。
5. 履行確認	2/ 2	適計画書・報告書を適切に提出している。
6. 改善の取り組み	2/ 3	適切に改善の取り組みがされている。
合計	53/71	
総合評価	A	
④ 年度評価所見		
・ 協定書に規定する組織運営が適正に行われている。 ・ 事業計画書に則り各事業が実施され、地域・利用者との交流が図られている。 ・ 新型コロナウイルスの影響や改修工事による休館でブランクがある中、季節感のある事業や新たな事業を実施するなど工夫しながら実施した点は評価できる。 ・ 定例会や意見交換会の開催など話し合いや意見交換の場を設けており、改善への高い意識が見られる。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
各事業への地域の参加が活発であることから、協力体制を維持し連携を強化すると共に、適切・適正な事業の実施と予算執行、更なる事業の拡大を共に考え、地域コミュニティの形成に努めるよう指導する。		

令和6年度世田谷区立宮坂区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称 世田谷区立宮坂区民センター
施設住所 世田谷区宮坂1-24-6

(2) 指定管理者情報

指定管理者 : 宮坂区民センター運営協議会
指定管理期間 : 令和6年4月1日～令和11年3月31日
諸室及び定員 大・中・小会議室、和室、体育室、多目的ホール、大広間
計202名 43.5畳 374.03㎡

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

運営協議会の事業実施状況については、「4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況」を参照。

(2) 苦情受付件数及び事故件数

- ① 苦情受付件数 0件
- ② 要望受付件数 0件
- ③ 事故件数 0件

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収 入 計	1,061,620円	
指定管理料	1,061,620円	
講座等参加費	0円	
前年度繰越金	0円	
支 出 計	1,060,554円	
事業費	720,371円	
会議費	15,996円	
事務費	324,187円	
収入－支出	1,066円	
戻入（区へ返還）	0円	
次年度繰越金	1,066円	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加者数	前年度参加者数	増減数	備考
詩吟・民謡・日舞を楽しむ会	4月21日	無料	95名	126名	▲31名	
地域文化の交流会	5月19日	無料	67名	85名	▲18名	
宮坂寄席	5月25日	無料	42名	30名	12名	
初心者向け ストレッチ・筋トレ教室	6月5日	無料	24名	24名	0名	
ニュースポーツ講習会	6月8日 9月7日	無料	38名 18名	121名 (全3回)	▲65名	
バドミントン講習会	6月16日 8月4日	無料	11名 15名	17名 15名	▲6名	
初心者フラダンス講習会	7月9日 9月15日	無料	21名 中止	24名 17名	▲20名	
バレーボール交流会	8月17日 8月18日	無料	79名 69名	92名 87名	▲31名	
文化学習の基礎講座	11月16日	無料	6名	10名	▲4名	
Meet up with MIYASAKA (前年度までは「児童館と いっしょ」)	7月21日 2月16日	無料	32名 13名	13名 20名	12名	
盆踊り大会	8月24日	無料	522名	302名	220名	
宮坂区民センターまつり	10月26日 10月27日	無料	556名 473名	2,241名	▲1212名	

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6年度は、事故、トラブル等も無く運営活動が出来た。主要なイベントである盆踊り大会、センターまつりでは共に若い世代（小中学生）に参加を働きかけ、多くの若い世代に参加をしていただけた。子どもたちの姿を見ている大人たちの笑顔が印象的であり、活気のあるイベントとすることができた。他の事業でも様々な方にご参加いただき、地域のコミュニティの場として、貢献できていると感じている。

また、広報面においてはみやさか区民センターニュースの発行や館内掲示板、館内ディスプレイでのイベント等の情報発信を通して、利用者への積極的な情報提供に努めた。

これからは、更に幅広い世代に利用してもらえるような区民センターを目指し、企画提案、情報発信に努めていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 5年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
若い世代に積極的な参加を促すなど工夫しながら事業を運営しており、地域のコミュニティ形成の促進に寄与した。			
② 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. 組織体制			14
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理	2/2
職務の把握	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		
2. 事業水準向上への取組み			22
利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	2/3	サービス提供	2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取組み	2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
参加者の意向の把握	2/3		
3. 安全管理			6
事故防止等の対応	2/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			6
適切な予算計画	2/3	金銭管理	2/3
適切な予算執行	2/3		
5. 履行確認			2
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			2
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. 組織体制	14/16		
2. 事業水準向上への取組み	22/33		
3. 安全管理	6/ 8		
4. 収支状況	6/ 9		
5. 履行確認	2/ 2		
6. 改善の取組み	2/ 3		
合計	52/71		
総合評価	A		
④ 年度評価所見			
・協定書に規定する組織運営が適正に行われている。			
・事業計画書に則り各事業が実施され、地域・利用者との交流が図られている。			
・盆踊り大会や区民センターまつりに若い世代の参加を引き込み、多世代交流を促進した点は評価できる。			

- ・ 定例会や地域利用者懇談会の開催など話し合いや意見交換の場を設けており、改善への高い意識が見られる。

⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）

各事業への地域の参加が活発であることから、協力体制を維持し連携を強化すると共に、適切・適正な事業の実施と予算執行、更なる事業の拡大を共に考え、地域コミュニティの形成に努めるよう指導する。

令和6年度世田谷区立桜丘区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称 世田谷区立桜丘区民センター
 施設住所 世田谷区桜丘5-14-1

(2) 指定管理者情報

指定管理者 : 桜丘区民センター運営協議会
 指定管理期間 : 令和6年4月1日～令和11年3月31日
 諸室及び定員 第1～3会議室、料理講習室、大広間、集会室兼体育室、音楽室
 別館ホール、別館会議室
 計433名 39畳

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

運営協議会の事業実施状況については、「4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況」を参照。

(2) 苦情受付件数及び事故件数

①苦情受付件数 0件
 ②要望受付件数 0件
 ③事故件数 0件

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収 入 計	2, 5 1 4, 7 0 0 円	
指定管理料	2, 1 3 0, 0 0 0 円	
講座等参加費	3 8 4, 7 0 0 円	
前年度繰越金	0 円	
支 出 計	2, 2 8 0, 8 3 8 円	
講座等事業費	5 8 7, 4 0 1 円	
催物等事業費	1, 2 3 5, 7 0 5 円	
広報活動費	3 0 1, 6 1 4 円	
事務費	1 5 6, 1 1 8 円	
収入－支出	2 3 3, 8 6 2 円	
戻入（区へ返還）	2 3 3, 8 6 2 円	
次年度繰越金	0 円	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加者数	前年度参加者数	増減数	備考
歩こう会	4月3日	無料	14名	8名	6名	
音楽フェスティバル	5月26日	無料	250名	150名	100名	
地域利用者懇談会・センターまつり実行委員会	6月23日	無料	130名	180名	▲50名	
桜丘まちづくり音楽祭	6月23日・12月22日	無料	130名	130名	0名	
日本芸能・「七夕演奏会」	7月7日	無料	50名	95名	▲45名	
カラ・弾き ♪ソロ歌交流会	7月14日	無料	70名	—	—	新事業
中高年 教養・健康講座	9月7日	無料	27名	31名	▲4名	
よいこら音楽祭(第36回から第39回)	4月21日・8月4日・9月21日・1月25日	無料	450名	240名	210名	
委員研修見学会	1月23日	5,000円	38名	40名	▲2名	
子育てママのリフレッシュ体操	10月10、17、24日	無料	78名	88名	▲10名	
食育「蕎麦打ち教室」	10月20日	1,000円	27名	30名	▲3名	
第36回センターまつり	11月9、10日	無料	2,158名	1,200名	958名	
あ ♪ライブ(集まれ小中高生)	12月15日	無料	138名	82名	56名	
新春日本芸能	1月12日	無料	75名	中止	—	
食育「こんにゃく作り」	1月18日	700円	33名	82名	▲49名	
パパ・ママのリフレッシュ体操	2月13日	無料	20名	35名	▲15名	
第32回 卓球のつどい	3月15日	無料	41名	53名	▲12名	
第28回 音楽のつどいコンサート	3月22日	無料	130名	130名	0名	

「さくみん食堂(共生食堂)」	年間10回	子供無料	647名	562名	85名	
交流&環境「ささっちガーデン」	通年(春から夏)	無料	60名	中止	—	
桜丘金曜サロン	毎週金曜日	無料	412名	385名	27名	
桜丘土曜寄席	毎月第2土曜日	無料	618名	533名	85名	
夢プロジェクト「桜丘区民センターのディスプレイ」	原則毎月展示替え	無料				

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）

センター利用団体の日ごろの練習成果発表の場とした「音楽フェスティバル」を今年度も5月に開催。合唱やギター、バイオリン、フルートや琉球三味線など使った多彩なプログラムを熱演し、聴衆を大いに沸かせた。

地域住民と音楽家の交流の場として定着している「よいこら音楽祭」を今年度は4回開催した。洗足学園音楽大学の近藤ゼミやオペラの「東京二期会」所属の歌手を招いたコンサートの他、狛江市の「かわせみコンサート」との地域を超えたコラボレーションなど、バラエティに富んだ企画を毎回用意し、訪れた地域の方々との交流を深めた。

「さくみん食堂（共生食堂）」は、今年度も月1回（年10回）で実施した。参加者は各回50～60名程度いる。中高大学生ボランティアが手伝いに参加するなど新たな協力者も加わり、地域の交流と絆の場として更に活動を広げていく。

広報面では、今年度の様々な催しに対して『イベント・ニュース』を計20回発行した。また、開設40周年記念事業として、運営協議会独自のホームページ立ち上げや、「桜丘区民センターニュース」40周年記念号を発行するなど、施設利用者だけでなく、地域に暮らす多様な世代の方々に向けた発信に努めた。

区民センター創立40周年を迎え、11月に行われたセンターまつりに加え、関係者約60名を迎えた40周年記念祝賀会を開催した。地域に根ざしたコミュニティ醸成の場としての役割の重要性を改めて認識する機会となった。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 5年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
創立40周年事業などの大きな事業を始め、予定していた全ての事業を中止することなく実施することで、地域コミュニティ形成に寄与した。			
② 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. 組織体制			14
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理	2/2
職務の把握	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		

2. 事業水準向上への取組み			23
利用者への積極的な情報提供	3/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	2/3	サービス提供	2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取組み	2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
参加者の意向の把握	2/3		
3. 安全管理			7
事故防止等の対応	3/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			6
適切な予算計画	2/3	金銭管理	2/3
適切な予算執行	2/3		
5. 履行確認			2
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			2
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. 組織体制	14/16		
2. 事業水準向上への取組み	23/33		
3. 安全管理	7/ 8		
4. 収支状況	6/ 9		
5. 履行確認	2/ 2		
6. 改善の取組み	2/ 3		
合計	54/71		
総合評価	A		
④ 年度評価所見			
・ 協定書に規定する組織運営が適正に行われている。			
・ 事業計画書に則り各事業が実施され、地域・利用者との交流が図られている。			
・ アンケートの充実による事業への反映、運営協議会役員の更新に伴う新規開拓の促進、広報活動への積極的な姿勢など活発な活動は評価に値する。			
・ 定例会や地域利用者懇談会の開催など話し合いや意見交換の場を設け、改善への高い意識が見られる。			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
各事業への地域の参加が活発であることから、協力体制を維持し連携を強化すると共に、適切・適正な事業の実施と予算執行、更なる事業の拡大を共に考え、地域コミュニティの形成に努めるよう指導する。			

令和6年度 世田谷区立北沢区民会館（北沢タウンホール）事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立北沢区民会館（北沢タウンホール）

施設住所：世田谷区北沢2-8-18

諸室及び定員

名称	定員又は大きさ	備考
ホール	294名	
第1集会室	60名	
第2集会室	36名	
第3集会室（ミーティングルーム）	72名	
第4集会室（スカイサロン）	着席 60名 立席 80名	

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社世田谷サービス公社

指定期間：令和5年4月1日～令和10年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和6年4月1日～令和7年3月31日）

(1) 利用状況

名称	利用可能数	利用者数	利用率	前年度	増加率
ホール	924	687	74.4%	71.6%	2.8%
第1集会室	966	598	61.9%	65.6%	▲3.7%
第2集会室	966	577	59.7%	58.4%	1.3%
第3集会室 （ミーティングルーム）	999	543	54.4%	50.0%	4.4%
第4集会室 （スカイサロン）	999	466	46.6%	47.5%	▲0.9%
合 計	4,854	2,871	59.1%	58.4%	0.7%

(2) 施設の休止

①休止期間

・ホール

令和6年12月16日～令和7年1月15日（改修工事に伴う休館）

令和7年2月25日～令和7年2月28日（改修工事に伴う休館）

・第1集会室、第2集会室

令和6年12月16日～令和6年12月28日（改修工事に伴う休館）

②休止期間中の対応

利用者対応として、電話連絡、問合せ対応、キャンセル手続き、還付手続き、施設内の提示、設備保守点検業務などを行った。

(3) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	1 件	・ 内容) ホールを仮予約した際、3 日以内に支払手続きに来館するように言われたが、期限が短すぎるのではないかと。 対応) 配慮に欠けた案内をしたことについて謝罪するとともに、今後、利用者の状況等をお聞きし、柔軟に対応していく旨、説明した。
要望	1 件	・ 内容) 楽屋に Wi-Fi を導入してほしい。 対応) いただいた要望を踏まえ、導入を検討する旨、回答した。
事故	0 件	

3. 指定管理に関する業務の収支

(1) 収支表

(税込)

項目		金額 (円)	備考
収 入 計		8 6 , 5 7 6 , 8 5 2 円	
指定管理料		3 2 , 4 9 3 , 3 1 8 円	
内 訳	指定管理料 (年度当初)	3 0 , 0 5 5 , 8 0 0 円	
	北沢区民会館改修工事 によるホール休館に伴 う指定管理料	2 , 4 3 7 , 5 1 8 円	
利用料金収入		4 9 , 9 6 6 , 1 6 0 円	
自主事業収入		4 , 1 1 7 , 3 7 4 円	
支 出 計		9 9 , 8 0 1 , 9 5 4 円	
人件費		4 3 , 1 8 1 , 7 6 9 円	
施設維持管理経費		4 8 , 5 9 3 , 6 5 6 円	
利用料金還付分		2 , 3 5 6 , 0 5 0 円	
自主事業経費		4 , 2 0 3 , 8 4 3 円	
事業所税		1 , 4 6 6 , 6 3 6 円	
収支差額		- 1 3 , 2 2 5 , 1 0 2 円	

(2) 収支差額の要因

収支差額については、当初の想定より利用料金収入が大きく落ち込んだこと、また令和6年8月末まで世田谷区民会館が閉館していたことに伴い公用利用が利用件数の3分の1近くを占めたこともあり、当初の計画より大幅な減収となった。物品購入減等の経費削減にも努め、前年度と比較して収支は改善されたが、結果的にマイナス1,300万円以上の収支差額が生じた。

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	備 考
音楽のおくりもの（ファミリーコンサート）①午前②午後	7月21日	大人：1,500円 小人：500円	①274名 ②255名	文化に関する事業
下北落語～其の一～ 納涼笑会	7月26日	前売：3,300円 当日：3,800円	145名	文化に関する事業
世田谷にみどりいっぱい チャリティ講演&コンサート	9月28日	3,300円	235名	産業および経済に関する事業
下北シニア講座：脳の活性化ワークショップ「思い出ノートを作ろう！」	11月6日	500円	29名	産業および経済に関する事業
年忘れ！昭和歌謡コンサート ～華やかな生演奏で～	12月7日	前売：3,500円 当日：4,000円	256名	文化に関する事業
NO NUKES CAFÉ の XMAS 未来を繋ぐ音楽とトークのタベ	12月17日	2,500円	59名	文化に関する事業
下北健康講座 はじめての太極拳 全2回	①1月26日 ②2月2日	1,300円	①31名 ②23名	教育に関する事業
No Nukes Gig 2025	3月29日	4,000円	150名	産業および経済に関する事業

令和6年度は、引き続き基本的な感染防止対策を講じながら、当初の3つのイベント企画方針（ア：地域活動団体や施設利用団体と連携し、コミュニティの活性化や防災につながるイベントの開催、イ：将来の担い手育成、健康増進や認知症予防などライフステージに応じた参加機会の充実、ウ：一流の文化芸術に触れるイベントの開催）に従い、幅広い年代を対象としたイベントを開催した。

0歳から参加できるクラシックコンサート「音楽のおくりもの」では、乳幼児を連れて一流の音楽を聴ける貴重な体験ができたとの喜びの声を多くいただき、太極拳講座や認知症予防に繋がる講座では80代90代の高齢者の参加もあった。

また、区民からの要望が多かった落語会を開催し、地元の有名落語家に出演いただき満足度の高い企画となった。

毎年行っている「世田谷にみどりいっぱいチャリティ講演&コンサート」や「No Nukes Gig 2025」では、区内で活動する団体や国内外で活躍する一流アーティストと協働し、地域活性化にも繋がる内容となった。

今後も、地域のニーズに応えながら、質の高いイベントを継続して企画できるよう努めていく。

（２）改善の取組み結果

① アイカサの継続

傘のレンタルサービス「アイカサ」の契約を更新し、引き続き来館者が利用できるようにした。

② 新規利用者の獲得に向けた対応

北沢区民会館パンフレットを封入したダイレクトメールを発送し、新規利用者の獲得に努めた。

③ アンケート調査の実施

運営向上のため、利用者の方々に対して施設や設備、従業員の対応、利用手続きに関して、令和７年２月にアンケート調査を実施。アンケートの結果、施設スタッフの対応等には満足いただけているという回答があった。

④ 幅広い層への情報発信

指定管理者イベントの集客手段として、また利用者のイベント周知の一翼として、北沢区民会館のホームページや「世田谷くみん手帖」へ掲載するなど、情報発信ツールを活用して幅広い層への情報発信と利用者の集客支援を行った。

【参考】北沢区民会館ホームページ

<https://www.setagaya.co.jp/kuminkaikan/kitazawatownhall/>

世田谷くみん手帖 <http://setamin.com/news>

⑤ ホワイエに Wi-Fi の導入

これまでのホールおよびすべての集会室に加え、ホールのホワイエにもフリー Wi-Fi を導入した。

⑥ 非集合型抽選会の導入

令和６年１０月より、来館せずとも抽選会に参加できる「非集合型抽選会」を導入した。抽選会のために来訪せずとも抽選申込が可能となり利便性の向上に寄与している。

⑦ デジタルサイネージの導入

令和６年４月より、北沢総合支所１階ホール入口にデジタルサイネージを導入した。ホールの予定のほか、集会室の予定や他館の自主事業等もスライド形式で掲載しており、わかりやすい案内として利用者から好評をいただいている。

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）

（１）施設の利用状況について

施設の利用率は、全体で５９．１％となり、前年度５８．４％から微増となった。集会室、中でもスカイサロンの利用率が低いことが課題となっており、施設の認知度が低いことが要因の一つと考えられる。

特にスカイサロンについては、１２階からの眺望やロケーションの良さ、楽屋としても利用可能であることなどを積極的にアピールし、利用率の改善を図っていききたい。

（２）感染症対策

不特定多数の方々が利用する施設であるため、日頃より世田谷区や保健所が発信する情報に即応し、感染防止策として、清掃業務の徹底と衛生物品の配備、注意喚起を行った。引き続き、施設利用者や従業員の安全確保を図っていく。

（３）利用しやすい施設づくり

引き続き、利用者目線に立ったきめ細やかなサービスの提供を実施し、利用しやすい施設を目指す。また、スカイサロンの利用率改善については重点的に取り組み、併せて、利用料金収入の向上に努める。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
利用者にとって便利で快適な施設になるよう指導・調整を行い、また、適切に自主事業を行っているか確認等を行った。			
② 項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れている		1：要求水準を一部満たしておらず、軽易な課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を著しく下回っており、厳格な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			12/13
設備・機器等の保守管理	2 / 2	備品の管理	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
2. 施設の運営			22/29
設置目的等の理解	2 / 3	個人情報管理	2 / 3
サービス提供	2 / 2	個人情報の漏洩防止	2 / 3
自主事業の成果	2 / 3	障害者差別解消法	2 / 3
職員配置	3 / 3	地域との関わり	2 / 3
障害者等の雇用	3 / 3	区内事業者の活用等	2 / 3
3. 事故や緊急時等への対応			6/9
事故防止等の対応	2 / 3	緊急時に備えた訓練	2 / 3
緊急時の対応	2 / 3		
4. サービス向上の取組み			23/30
職員研修	3 / 3	利用者の意向	2 / 3
利用者への案内	2 / 3	利用者意向の反映	3 / 3
利用しやすい環境整備	3 / 3	施設利用の促進	2 / 3
利用者対応	2 / 3	苦情等への対応	2 / 3
接遇	2 / 3	苦情等に対する改善	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	12 / 13	適切に維持管理ができています。
2. 施設の運営	22 / 29	自主事業については、大規模なイベントを実施するなど一定の成果がある。また前年度に引き続き、地域との関わりを増やすことができている、総じて、適切に運営できている。
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	自衛消防訓練の実施のほか、事故発生時の区への迅速な報告・連携など、適切に対応している。
4. サービス向上の取組み	23 / 30	デジタルサイネージの導入、Wi-Fi の設置など、利用者の要望に応える取組みや公募時の提案事項の実施を積極的に行っている。
5. 収支状況	6 / 9	自主事業の収支がマイナスとなっているため、収支計画や事業企画の見直しが望まれる。
6. 改善の取組み	2 / 3	区や利用者からの要望に対応しようと努力している。事業の活性化や地域との関わりづくりにも努めている。
合計	71 / 93	
総合評価	A	
④ 年度評価所見		
・全般的に適切に施設管理ができています。 ・地域との関わりの事業については、区内で活動している団体やアーティストと協働してコンサートを実施したり、毎月の下北沢駅前清掃に参加するなど積極的に関係づくりに努めており、評価できる。 ・デジタルサイネージの導入やホワイエの Wi-Fi を整備するなど、利用者の要望に応える取組みを積極的に実施している。 ・自主事業については、安全に配慮して計画に準じた事業を実施できている。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
・より多くの方に施設を利用してもらえよう、区民ニーズの把握に努めるとともに、環境整備に取り組む。 ・引き続き、利用率向上に向けた運営手法を指定管理者と共に構築し、利用者が安全で快適に施設を利用できるよう取り組む。 ・自主事業については、収支改善や実施内容について、指定管理者と協議していく。		

令和6年度 世田谷区立北沢区民会館別館（梅丘パークホール）事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立北沢区民会館別館（梅丘パークホール）

施設住所：世田谷区松原6-4-1

諸室及び定員

名称	定員又は大きさ	備考
集会室	120名	

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社世田谷サービス公社

指定期間：令和3年4月1日～令和8年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和6年4月1日～令和7年3月31日）

(1) 利用状況

名称	利用可能数	利用者数	利用率	前年度	増加率
集会室	999	642	64.3%	66.6%	▲2.3%
合計	999	642	64.3%	66.6%	▲2.3%

(2) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
要望	2件	・内容）iPhoneを音響機器に直接接続すると音が割れる。 対応）区でBluetoothレシーバーを購入し、配備した。 ・内容）オンライン会議（Zoom）利用時、双方の声が聞き取りにくい。 対応）指定管理者が設置したWi-Fiを活用し、利用者自身で機器を調整し、解決した。
事故	0件	

3. 指定管理に関する業務の収支

(1) 収支表

(税込)

項目	金額（円）	備考
収入計	17,928,845	
指定管理料	11,096,255	
利用料金収入	6,249,590	
自主事業収入	583,000	

支 出 計	1 7, 1 5 9, 5 5 3	
人件費	1 3, 2 3 4, 2 7 5	
施設維持管理経費	2, 9 2 6, 2 7 1	
利用料金還付分	4 1 8, 9 8 0	
自主事業経費	5 4 6, 9 4 1	
事業所税	3 3, 0 8 6	
収支差額	7 6 9, 2 9 2	

(2) 収支差額の要因

利用件数のうち公用利用が3割近くを占めたこともあり、利用料金収入は前年度より40万円程度減収となり、計画を下回った。また、人件費等の見直しの影響もあったが、施設運営に係る経費削減に努め、結果的にプラス76万円程の収支差額となった。

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	備 考
梅丘げんき講座 「はじめての太極拳」	5 月 18 日	1,000 円	29 名	産業および 経済に関する 事業
梅丘げんき講座 「はじめてのヨガ」 全3回	6 月 7 日 6 月 14 日 6 月 21 日	3,900 円	1 回目：26 名 2 回目：24 名 3 回目：22 名	産業および 経済に関する 事業
Dr.リンのおもしろ 科学ショー 電気ビリビリ大実験	8 月 12 日	大人 1,500 円 小人 1,300 円 大人+小人=計3名 3,600 円	大人：56 名 小人：53 名 大人+小人：56 名 (うち招待2名)	教育に関する 事業
梅丘げんき講座 「はじめての太極拳」	11 月 2 日	1,300 円	27 名	産業および 経済に関する 事業
梅丘げんき講座 「はじめてのフラ クリスマス編」	12 月 23 日	1,300 円	17 名	産業および 経済に関する 事業
梅丘げんき講座 「はじめてのヨガ」 全3回	1 月 15 日 1 月 22 日 1 月 29 日	3,900 円	1 回目：26 名 2 回目：27 名 3 回目：27 名	産業および 経済に関する 事業
「パウ・パトロール・ パーティ in シアタ ー」応援上映会	2 月 23 日	500 円	1 回目：46 名 2 回目：50 名	文化に関する 事業

令和6年度は、引き続き基本的な感染防止対策を講じながら、当初の予定どおりイベントを開催した。

当初の3つのイベント企画方針（ア：近隣の住民、町会自治会、商店街の方々と連携しコミュニティの活性化や防災につながるイベントの開催、イ：ライフステージに応じた参加機会の充実、ウ：一流のイベント文化・芸術に触れるイベントの開催）に従い、公共施設を利用する機会の多い子育て世代や、高齢者に人気の健康増進イベントを開催した。

「梅丘げんき講座」は、リピーターも多く、集客率、満足度ともに安定している。また「Dr.リンのおもしろ科学ショー」「パウ・パトロール・パーティ in シアター 応援上映会」のアンケートでは、「親子で楽しめた」という声を多く頂いた。今後も地域住民の要望に応え、気軽に参加して頂けるイベントの継続を図る。

（２）改善の取組み結果

① アンケート調査の実施

運営向上のため、利用者の方々に対して、施設や設備、従業員の対応、利用手続きに関して、令和7年2月上旬にアンケート調査を実施した。アンケートの結果、web予約システムや二次元コード決済の導入を希望する方がいることが分かった。令和7年7月より「世田谷区立区民会館予約システム」を導入する。

② 新規利用者の獲得に向けた対応

北沢区民会館別館パンフレットを封入したダイレクトメールを発送し、新規利用者の獲得に努めた。

③ 情報発信

指定管理者自主事業の集客手段として、また利用者のイベント周知の一翼として、北沢区民会館別館のホームページや「世田谷くみん手帖」へ掲載するなど、指定管理者がもつ情報発信ツールを活用し、幅広い層への情報発信と利用者の集客支援を行った。

【参考】北沢区民会館別館ホームページ

<https://www.setagaya.co.jp/kuminkaikan/umegaoka/>

世田谷くみん手帖 <http://setamin.com/news>

④ 地域貢献事業

地域貢献事業の一環として、近隣保育園の先生や園児、障害者施設の支援員の方に参加を呼びかけて自衛消防訓練（水消火器の消火訓練、煙中歩行訓練、バケツリレー）を実施し、防災意識の向上に努めた。

また、梅ヶ丘駅前のハロウィンイベントの応援ではパレードの交通整理サポートを行った。

⑤ 非集合型抽選会の導入

令和6年10月より「非集合型抽選会」を導入した。抽選会のために来館せずに抽選申込が可能となり、利便性の向上に寄与している。

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）

（１）施設の利用状況について

前年度と同様に６割以上の利用率となっている。利用件数のうち公用利用が３割近くを占めていることもあり、利用料金収入は計画を下回る結果となった。利用者の利便性向上につながる改善取組みを通して、さらなる利用率の向上を目指す。

（２）感染症対策

不特定多数の方々が利用する施設であるため、日頃より世田谷区や保健所が発信する情報に即応し、感染防止策として、清掃業務の徹底と衛生物品の配備、注意喚起を行った。引き続き、施設利用者や従業員の安全確保を図っていく。

（３）利用しやすい施設づくり

令和７年７月より「世田谷区立区民会館予約システム」の導入を予定している。引き続き幅広い利用層に安心・満足いただけるサービスを提供できるよう努める。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和５年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
利用者にとって便利で快適な施設になるよう指導・調整を行い、また、必要な備品の交換や適切に自主事業を行っているか等の確認を行った。			
② 項目別評価結果			
評価点 ３：要求水準を上回っており、優れている ２：要求水準を満たしている １：要求水準を一部満たしておらず、軽易な課題がある ０：要求水準を著しく下回っており、厳格な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			12/13
設備・機器等の保守管理	2 / 2	備品の管理	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
2. 施設の運営			22/29
設置目的等の理解	2 / 3	個人情報管理	2 / 3
サービス提供	2 / 2	個人情報の漏洩防止	2 / 3
自主事業の成果	2 / 3	障害者差別解消法	2 / 3
職員配置	3 / 3	地域との関わり	2 / 3
障害者等の雇用	3 / 3	区内事業者の活用等	2 / 3
3. 事故や緊急時等への対応			7/9
事故防止等の対応	2 / 3	緊急時に備えた訓練	3 / 3
緊急時の対応	2 / 3		
4. サービス向上の取組み			24/30
職員研修	3 / 3	利用者の意向	2 / 3
利用者への案内	3 / 3	利用者意向の反映	2 / 3
利用しやすい環境整備	2 / 3	施設利用の促進	2 / 3
利用者対応	3 / 3	苦情等への対応	2 / 3
接遇	3 / 3	苦情等に対する改善	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	12 / 13	適切に維持管理ができています。
2. 施設の運営	22 / 29	適切に運営ができています。窓口接遇力向上（おもてなし）検定に合格した職員が配属されていることは評価できる。
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	適切に対応。地域の人と共同した消防訓練を実施したことは評価できる。
4. サービス向上の取組み	24 / 30	職員の知識・技術については、責任者を中心に適切に実施ができています。
5. 収支状況	6 / 9	前年度に比べて収支が改善し、黒字の状態を維持ができています。
6. 改善の取組み	2 / 3	自主事業も積極的に行い、利用者の安全に配慮した取組みが見られる。一方、以前より課題に挙げられる利用率の低い夜間枠の活用や立地条件を活かした利用などの面においては改善・工夫が望まれる。
合計	73 / 93	
総合評価	A	
④ 年度評価所見		
・全般的に適切に管理できており、安定したサービスが提供できている ・自主事業については、地域住民との連携や多世代の参加を図る取組みが評価できる。 ・地域との関わりの事業について、近隣を巻き込んだ消防訓練を行うなど工夫を図っている。 ・利用率の低い夜間時間帯については、民間事業者ならではの柔軟な発想で利用率を向上させる改善の取組みなどが望まれる。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
・引き続き、利用者にとって便利で快適な施設管理を行うよう指導する。 ・自主事業の収支のバランスや企画について、指定管理者と協議していく。 ・利用率がさらに向上していくよう、引き続き指定管理者と連携して取り組んでいく。		

令和6年度 世田谷区立代田区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称 世田谷区立代田区民センター
 施設住所 世田谷区代田6-34-13

(2) 指定管理者情報

指定管理者 : 代田区民センター運営協議会
 指定管理期間 : 令和6年4月1日～令和11年3月31日
 諸室及び定員 : 会議室1・2・3・4、和室、音楽室、多目的室 計202名

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

運営協議会の事業実施状況については、「4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況」を参照。

(2) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	1件	・内容) 募集事業に電話で応募したが、なかなか繋がらなかった。 - 対応) 往復はがきでの応募は手間がかかるとの意見から電話受付としたが、受付開始直後に電話が集中して繋がりにくくなったことから、次年度以降は別の方法により受付を行う。
要望	3件	・内容) 作品展示会場に休める椅子が欲しい。 - 対応) 次回以降、閲覧スペースを妨げない範囲で椅子の数を増やす。 ・内容) 講座にて、質問の時間が欲しい。 - 対応) 各講座、余裕持ったスケジュールとしているが、講義の進捗により質問時間が取れない場合もある。講義の中で質問を受け付けられるよう、講師とスケジュール調整を図る。 ・内容) 講座参加者の名札は不要ではないか。 - 対応) 参加者同士が知り合い、コミュニティが形成されることが事業目的であるため、名札(氏のみ)の着用は継続し、運営協議会事業の目的を参加者にご理解いただくよう説明する。
事故	0件	

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	2,684,033	
指定管理料	1,832,500	
講座等参加費	633,320	
前年度繰越金	218,213	

支 出 計	2, 5 0 0, 5 8 7	
講座等事業費	2, 1 9 2, 8 0 0	
催物等事業費	0	
広報活動費	9 4, 3 8 0	
事務費	2 1 3, 4 0 7	
収入－支出	1 8 3, 4 4 6	
戻入（区へ返還）	0	
次年度繰越金	1 8 3, 4 4 6	

４．事業計画書で提案した事業等の実施状況

（１）主な自主事業関係

事業名		実施日	参加費	参加者数	前年度	増加数	備考
植物教室（春）		5月21日 5月22日	3,500 円	35名	27名	8名	
わくわく科学 あそび		7月7日 7月14日	500 円	206名	202名	4名	
美術教室		7月24日	無料	36名	34名	2名	
実技講座 （折り紙）		8月18日	無料	20名	23名	▲3名	
教養講座 （ポランの 広場朗読会）		8月28日	無料	7名	—	—	新規
文学教室		9月19日	4,700 円	35名	35名	0名	
植物教室（秋）		10月2日 10月4日	3,300 円	35名	35名	0名	
代田区民センターまつり	作品展示会	10月19日 10月20日	無料	参加17団体 出品点数 314点 入場者数 508名	参加16団体 出品点数 322点 入場者数 362名	146名	
	お年寄りに 学ぶつどい	10月20日	無料	118名	177名	▲59名	
実技講座 （木目込み人形）		11月18日 11月20日	3,100 円	54名	55名	▲1名	
実技講座 （はぎれアクセ サリ）		12月18日	1,000 円	15名	15名	0名	前年度は 御殿まり を実施
歴史教室		2月27日	無料	48名	40名	8名	

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）

より親しみやすい代田区民センターを目指して昨年度から取り組んだ児童館、図書館との連携が継続され、リニューアル 10 周年を記念した区民センターまつりを開催した。

全事業において定員を超える応募があり、特にわくわく子ども科学教室の応募数は定員の 5 倍となった。

今後も引き続き、地域のコミュニティ形成に寄与する事業を企画し、実施していく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 5 年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
新型コロナウイルス感染拡大防止対策を施しながら、可能な限り事業の実施に努め、地域のコミュニティ形成に寄与した。			
② 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. 組織体制			14
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理	2/2
職務の把握	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		
2. 事業水準向上への取組み			22
利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	2/3	サービス提供	2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取組み	2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
参加者の意向の把握	2/3		
3. 安全管理			6
事故防止等の対応	2/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			6
適切な予算計画	2/3	金銭管理	2/3
適切な予算執行	2/3		
5. 履行確認			2
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			2
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. 組織体制		14/16	会則に基づき、総会、役員会、事業委員会など適切な運営が図られている。
2. 事業水準向上への取組み		22/33	講座や催事の際のアンケート調査や利用者懇談会などにより事業水準向上への取組みが行われている。

3. 安全管理	6/ 8	事業実施時には十分な人員体制を組み、また野外活動事業時には、ヒル対策の薬剤を用意するなど、安全管理が図られている。
4. 収支状況	6/ 9	事業実施経費の精査等は適切に行われている。
5. 履行確認	2/ 2	期限までに決められた報告がなされている。
6. 改善の取組み	2/ 3	組織運営に留意しながら事業水準の向上など、地域のコミュニティを促進するための改善に取り組んでいる。
合計	52/71	
総合評価	A	
③ 年度評価所見		
・協定書に規定する組織運営が適正に行われている。 ・事業計画書に則り各事業が実施され、地域との交流が図られている。		
④ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
・今後も引き続き、地域コミュニティの形成に努めるよう指導する。		

令和6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：世田谷区立玉川区民会館（玉川せせらぎホール）

施設住所：世田谷区等々力3-4-1

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社世田谷サービス公社

指定期間：令和2年7月1日～令和7年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況等

名 称	利用可能数	利用件数	利用率	前年度 利用率	公用利用 件数	公用利用率
ホール	975	573	58.8%	61.2%	105	18.3%
第1集会室	999	415	41.5%	29.1%	104	25.1%
第2集会室	999	343	34.3%	26.4%	103	30.0%
第3集会室	999	466	46.6%	25.4%	128	27.5%
第4集会室	999	553	55.4%	42.8%	161	29.1%
第5集会室	999	500	50.1%	38.7%	129	25.8%
合 計	5,970	2,850	47.7%	38.7%	730	25.6%

(2) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	8件	・内容) 施設休館日の夜間に来館したが、施設スタッフが帰った後で窓口が閉まっていた。 対応) ご足労をおかけしたことをお詫びするとともに、ホームページに施設休館日の窓口時間を記載し、周知した。 ・内容) 健診会場として集会室に来場された方が、誤って他の階の区の妊婦健診会場に手続される事案があった。 対応) 担当所管と協議し、健診来場者の誘導を工夫した。 ・内容) 区民会館の避難経路が機能的に設定されていないとのご意見があった。 対応) 担当所管と協議し、現場確認をもとに情報修正、わかりやすい図面に更新した。 など
要望	3件	・内容) 授乳用の熱湯が欲しい。 対応) 給湯室に備え付けた電気ポットで熱湯を供給しました。今後、周知等についても検討していく。 など
事故	0件	—

3. 指定管理に関する業務の収支

(1) 収支

(税込)

項 目	金 額	備 考
収 入 計	86,524,390円	
指定管理料	36,188,090円	
利用料金収入	30,851,700円	
喫茶コーナー売上	13,761,000円	
自主事業収入	5,723,600円	
支 出 計	87,374,140円	
人件費	57,995,110円	飲食人件費：7,658,073円
施設維持管理経費	13,449,924円	
利用料金還付分	1,764,680円	
喫茶コーナー経費	7,273,485円	カフェ仕入高含む
自主事業経費	5,659,563円	
事業所税	1,231,378円	
収入－支出	－849,750円	

(2) 収支差額の要因

ホール、集会室とも有料利用者が増加したことにより、利用料金収入は前年度に続いて増収となった。また集会室のワクチン会場開設による減収分がなくなったことも寄与した。喫茶コーナーは飲食メニューの追加、また席数の増加が功を奏し、前期に続いて大幅な増収となった。自主事業では集客に努めるなど、安定的な運営を図ることで、前年に続いて収益を確保した。しかし、各人件費が大幅に増加したこと、また喫茶コーナーにおける仕入れ費用が高騰し、収益を圧迫したため、最終損益は前期から改善したものの支出が収入を上回った。

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費 (円)	参加人数 (名)	備 考
第五回せせらぎ寄席 落語：2公演 [昼・夜の会]	4/20	一般 3,800 割引 3,500	366	文化に関する事業
昭和歌謡コンサート	5/10	前売 2,500 当日 3,000	367	文化に関する事業
せせらぎコンサート vol.6 「0歳からのキッズコンサート」 2公演 (午前・午後の会)	6/15	大人 1,000 子供 500	507	文化に関する事業

おどろきとどろき祭り 協力イベントとしてバルーンアート・フオーマ ー・グリーディングほか	7/21	無料	150	産業に関する事業
せせらぎワークショップ Vol.7 夏休み体 験講座～木工自動車を作ろう！～ ソーブボックス・モックカーづく り&タイムアタックレース体験教 室	8/3	参加チケット 3,800 1組1台制作	132 親子で参 加	教育に関する事業
せせらぎワークショップ vol.8 「ミニ盆栽植え込み体験講座」	8/31	3,300	74	教育に関する事業
せせらぎワークショップ vol.9「ス マートフォン体験教室」 4日間講座	10/3・10・ 17・25	無料	68	産業に関する事業
せせらぎワークショップ vol.10 「ヨガを楽しもう」 2日間講座	11/21・22	無料	48	教育に関する事業
第六回せせらぎ寄席 落語・浪曲 2公演 [昼・夜の会]	12/1	一般 3,800 割引 3,500	348	文化に関する事業
朝市（農振会）協力イベント「無農 薬のやきいも」販売出店+エフエム世 田谷 PR	12/7	300	61	産業に関する事業
ジュニアミュージカルガラコンサ ート vol.2 2日間3公演	12/26・27	一般 3,800 割引 3,500	251	文化に関する事業
せせらぎワークショップ Vol.11 親子もシニアも学べる 「LET'S 防災ワークショップ」	2/15	無料	61	教育に関する事業
「春の火災予防コンサート in 玉 川」玉川消防署協力事業	3/9	無料	290	産業に関する事業
せせらぎコンサート vol.7 サクソフォン&ハープ・スプリング・デュオコンサート	3/29	一般 2,500 割引 2,000	205	文化に関する事業

2024年度は、引き続き基本的な感染防止対策を講じながら、当初の予定どおりイベントを開催した。

当社の3つのイベント企画方針（ア：近隣の住民、町会自治会、商店街の方々と連携しコミュニティの活性化や防災につながるイベントの開催、イ：ライフステー

ジに応じた参加機会の充実、ウ：一流のイベント文化・芸術に触れるイベントの開催）に従い、幅広い内容のイベントを開催した。

ご来場・参加対象も0歳から高齢者と幅広いイベントを開催し多くの方からのご賛同をいただき大盛況のうちに終了した。また地域との交流イベントにも連携しコミュニティの活性化も図るとともに、シリーズ化した落語・コンサート・ワークショップなども人気、満足度ともに安定しており、今後もこのような地域の人を楽しんでいただけるイベントの継続を図る。

（２）提案事項の取組み結果

１）備品・貸出物品等の導入

喫茶コーナーではPOSレジスターを導入し、売上のリアルタイム管理が可能になったことを受けて、仕入れ、在庫管理の改善に寄与した。

２）新規利用者の獲得に向けた対応

区民会館パンフレットを封入したダイレクトメールを発送し、新規利用者の獲得に努めた。

３）アンケート調査の実施

運営向上のため、利用者の方々に対して施設や設備、従業員の対応、利用手続きに関して、2月上旬にアンケート調査を実施しました。アンケートの結果、特に第4，5集会室の利用ニーズが大きいことがわかったため、今後は利用実績をもとにターゲットを絞って情報発信を行っていく。

４）幅広い層への情報発信

指定管理者イベントの集客手段として、従来の情報発信ツールに加え、喫茶コーナー前にイベント告知ポスターを掲示するとともに、地域交流の支援ツールとして「地域交流掲示板」を設置した。

【参考】玉川せせらぎホールホームページ

<https://www.setagaya.co.jp/kuminkaikan/tamagawa/>

世田谷くみん手帖 <https://setamin.com/news>

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）

（１）施設の利用状況について

ホールについては前年度から稼働率が減少したものの、おもに公用利用の減少によるもので有料利用は増加した。各集会室についても第4，5集会室を中心に50名から100名のご利用を想定したご利用が増加し、多くの集会室で利用率が4割を超えた。今後はこれまで通り新規利用者の拡大を図るほか、特定の業種にターゲットを絞ったPRも組み入れることで、さらなる利用率向上を目指す。

(2) 感染症対策

不特定多数の方々が利用する施設であるため、日頃より世田谷区や保健所が発信する情報に即応し、感染防止策として、注意喚起と衛生物品の配備を行った。
引き続き施設利用者や従業員の安全確保を図っていく。

(3) 利用しやすい施設づくり

今回、指定管理者選定において、次年度より5年間、当ホールの運営を受託することとなった。これからも地域のコミュニティを通じて当ホールの周知に努めるほか、広くみなさまにも玉川せせらぎホールを知ってもらえるよう、自由にご覧いただける機会を設定するなどして、利用しやすいホールとして認知されるよう努めていく。

また、次年度はせたがやPay決済や世田谷区立区民会館予約システムの導入に取り組み、利用しやすい施設・より質の高いサービスの提供を目指す。次年度も幅広い利用層に安心・満足して利用していただけるように努めていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取り組み状況			
・ホールで5割、集会室平均で4割越えの利用率となっており、新型コロナウイルス感染症縮小後の利用率向上に取り組んでいた。 ・自主事業について、幅広い年齢層を対象としたイベントや地域交流イベント等の実施により、利用者のニーズに応じた施設運営に取り組んでいた。 ・喫茶コーナーにおけるPOSレジ導入、利用者アンケートの実施、地域交流掲示板の設置等、提案事項に沿った取り組みを行い、より良い施設運営の実現に努めていた。			
② 項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れている 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を一部満たしておらず、軽易な課題がある 0：要求水準を著しく下回っており、厳格な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			12/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	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
2. 施設の運営			22/29
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	2/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	2/3
障害者等の雇用	3/3	区内事業者の活用等	3/3
3. 事故や緊急時等への対応			7/9
事故防止等の対応	3/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取り組み			21/30
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	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	1 2 / 1 3		
2. 施設の運営	2 2 / 2 9		
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9		
4. サービス向上の取組み	2 1 / 3 0		
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	7 0 / 9 3		
総合評価	A		
④ 年度評価所見			
・事故は発生しておらず、施設の維持管理・運営について適切に行われている。 ・感染症対策に配慮した上で自主事業を実施するなど、利用者へのサービスを維持するための取組みを引き続き行っていた。 ・喫茶コーナーの売り上げを昨年より約120万円伸ばすことができていた。			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
・利用率向上のため、オンライン申請の導入について調整する。 ・引き続き喫茶コーナーの売り上げ、利用者満足度を維持・向上できるよう指導していく。 ・キャッシュレス決済種別の拡大に向けて調整する。			

令和6年度世田谷区立奥沢区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称 奥沢区民センター（本館・別館）※令和5年4月に仮移転。

施設住所 （本館）世田谷区奥沢3丁目31番6号

（別館）世田谷区奥沢5丁目40番6号

(2) 指定管理者情報

指定管理者 : 奥沢区民センター運営協議会

指定管理期間 : 令和6年4月1日～令和11年3月31日

諸室及び定員 :

名 称	定員又は大きさ	備 考
本館会議室	60名	
別館会議室	65名	

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

運営協議会の事業実施状況については、「4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況」を参照。

(2) 苦情受付件数及び事故件数

項目	件数	備 考
苦情	0件	
要望	2件	・片付けの際に雑巾が欲しい。（本館） 対応：倉庫側に常備し対応済み。 ・見知らぬ人がのぞき込む。女性だけの団体なので不安。（別館） 対応：鍵付きジャバラカーテンを取り付けて対応済み。
事故	0件	

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収 入 計	3, 288, 200円	
指定管理料	2, 839, 200円	
講座等参加費	449, 000円	
前年度繰越金	0円	
支 出 計	3, 288, 200円	
事業費	2, 592, 316円	
会議費	62, 765円	
事務費	431, 499円	
繰越金	200, 000円	

戻入	1, 6 2 0 円	
収入－支出	0 円	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 区民センターの施設使用に関する事業

事業名	実施日	参加費	参加者数	前年度 参加者数	増減数	備 考
施設利用者との 意見交換会	6 月 1 日		6 団体	3 団体	3 団体	
館内掲示等による 情報発信、窓際 展示	常時		—	—	—	

(2) コミュニティの形成を促進するための事業（講座、催物）

事業名	実施日	参加費	参加者 数	前年度 参加者 数	増減数	備 考
カウンセリング 入門	①5 月 10 日 ②5 月 17 日 ③5 月 24 日 ④5 月 31 日		①20 名 ②15 名 ③17 名 ④14 名	①13 名 ②15 名 ③15 名 ④15 名	8 名	
文学散歩	①5 月 16 日 ②5 月 30 日	5, 000 円	①22 名 ②23 名	①27 名 ②29 名	▲11 名	②は運協委員、事務局 9 名を含む
世界の庭園都市	6 月 17 日		24 名	34 名	▲10 名	
浮世絵について	6 月 28 日		22 名	28 名	▲6 名	
中高年卓球交流会	毎週水曜日		平均 29 名	平均 7 名	22 名	
こどもコミコミ ひろば	毎月第 1 水 曜日		平均 24 名	平均 23 名	1 名	
リラクゼーショ ン・ヨガ	7 月 2・9・ 23・30 日		平均 16 名	平均 17 名	▲1 名	
キラキラなハー バリウムを作ろ う	8 月 17 日	1, 000 円	15 名	16 名	▲1 名	
こども映画教室	8 月 24 日	900 円	15 名	10 名	5 名	
音楽健康講座	9 月 1 日		42 名	40 名	2 名	
つばの効用	9 月 16 日		20 名	17 名	3 名	

第28回 奥沢文化祭	10月12・13日		約850名	約850名	—	
奥沢文化祭反省会	10月19日		5団体	10名	▲5名	
こども事業「想ネイチャークラフト」	10月5日	500円	19名	—	—	
教養講座「朗読教室」	①11月1日 ②11月8日		①14名 ②12名	14名	12名	
歴史講座	①11月16日 ②11月30日		平均19名	—	19名	
文学講座	11月20日		23名	18名	5名	
防犯講座「防犯のお話」	12月7日		15名	20名	▲5名	
コミュニティ講座「中高年卓球交流大会」	中止		—	—	—	
コミュニティ講座「フラワーアレンジメント」	12月4日	2,500円	20名	20名	—	
コミュニティ講座「新春奥沢寄席」	1月12日		46名	43名	3名	
子ども映画会（新春奥沢地区まつり）	1月19日		260名	—	—	
委員研修会	2月10日	3,000円	32名	—	—	
子育て講座「奥沢わくわくフェスタ」ひな祭り	2月15日		午前45名、午後61名	午前18名、午後58名	30名	
コミュニティ講座「音楽のひととき」	2月16日		50名	37名	13名	
コミュニティ講座「ハーブの寄せ植え」	3月15日	1,500円	20名	20名	—	
子ども事業「ファミリーバスハイク」	3月20日	大人2,000円、小人1,000円	40名	41名	▲1名	

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）

奥沢区民センターは、開館以来、終始一貫して地域に根ざした運営と業務を実施してきた。令和5年5月から新型コロナウイルス感染症が5類感染症の位置づけとなったが、引き続き基本的な対策を行いながら、時世を踏まえつつ事業を行った。

今後も地域住民の文化交流の核として、情勢に配慮しつつ適正な施設運営や近隣施設との協力を得ながら、事業の運営に取り組む。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 5年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
令和5年度に奥沢区民センターが仮移転し、本館・別館に分かれての運営となってから1年が経った。 本館では、年間を通して様々な事業を企画し、参加状況も盛況であった。コミコミひろばの定期開放も継続し徐々に参加人数も増えてきた。また別館は、本館から離れており管理人が常駐していない施設だが、団体の利用も昨年より増えている状況である。 いずれも利用者からの意見・要望に応え安心して利用しやすい施設になるよう試行錯誤していることが評価できる。 令和6年度も、近隣の区施設を活用しながら奥沢文化祭を開催し、参加者数が延べ850人を超える事業を実施した。その他にも、幅広い年齢を対象とした事業を多数企画しており、事業の大半は参加率が高く、多くの区民に満足いただける事業運営を行っている」と評価できる。 実施している事業が地域で活動している団体・個人の活動の支援に繋がり、地域の核としての地域コミュニティの育成、発展に貢献できたと評価できる。			
② 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. 組織体制			<u>14</u>
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理	2/2
職務の把握	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		
2. 事業水準向上への取組み			<u>23</u>
利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	2/3	サービス提供	2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取組み	2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	3/3
参加者の意向の把握	2/3		
3. 安全管理			<u>6</u>
事故防止等の対応	2/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			<u>6</u>
適切な予算計画	2/3	金銭管理	2/3
適切な予算執行	2/3		
5. 履行確認			<u>2</u>
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			<u>2</u>
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. 組織体制	14/16	
2. 事業水準向上への取り組み	23/33	
3. 安全管理	6/ 8	
4. 収支状況	6/ 9	
5. 履行確認	2/ 2	
6. 改善の取り組み	2/ 3	
合計	53/71	
総合評価	A	
④ 年度評価所見		
・奥沢区民センターは、令和5年4月に本館と別館に移転し、大幅に事業規模の縮小をせまられたが、工夫しながら事業を実施していた。 ・利用団体の活動報告を掲載した「おくさわコミュニティ」を発行した。さらなる地域コミュニティの発展に向け、広報にも力を入れており評価できる。 ・収支報告や会計監査資料の作成、報告など適正な財務管理がされている。 ・事業や企画を通して、地域コミュニティの育成、発展に寄与できていると評価できる。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
引き続き、地域コミュニティの育成、発展に努めるように協力して行っていく。		

令和6年度世田谷区立玉川台区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称 世田谷区立玉川台区民センター
施設住所 世田谷区玉川台1-6-15

(2) 指定管理者情報

指定管理者 : 玉川台区民センター運営協議会
指定管理期間 : 令和6年4月1日～令和11年3月31日
諸室及び定員 :

名 称	定員又は大きさ	備 考
第1会議室	44名	
第2会議室	44名	
第3会議室	24名	
音楽室	15名	
茶室	10畳	
大広間	17.5畳	
体育室	364㎡	

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

運営協議会の事業実施状況については、「4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況」を参照。

(2) 苦情受付件数及び事故件数

項目	件数	備 考
苦情	0件	
要望	1件	・ロビーに椅子を増やして欲しい 対応：所管課予算で椅子10脚を購入し、ロビーに設置した。
事故	3件	・深夜に建物内への侵入があり、発報した。 対応：警備業者が区民センターに駆け付けた際、窓から人が逃げていくのを発見。警備業者から警察に連絡し、警察にて捜査（監視ビデオのデータ提供済）。被害なし。 ・ロビーで仰向けに倒れている人を発見。 対応：意識ははっきりしていたが119番通報し、病院へ救急搬送した。 ・第一駐輪場にて自転車のサドル盗難およびタイヤエアバルブを抜き取られたと自転車の所有者から連絡があった。 対応：自転車の所有者から警察に盗難届を提出してもらうとともに、警察にて捜査（監視ビデオのデータ提供済）。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収 入 計	4, 4 4 1, 5 0 0 円	
指定管理料	2, 5 5 5, 0 0 0 円	
講座等参加費	1, 8 8 6, 5 0 0 円	
前年度繰越金	0 円	
支 出 計	4, 4 4 1, 5 0 0 円	
事業費	3, 7 5 0, 6 8 8 円	
会議費	8 1, 1 0 0 円	
事務費	4 5 3, 5 9 4 円	
繰越金	1 5 6, 1 1 8 円	
戻入	0 円	
収入－支出	0 円	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 区民センターの施設使用に関する事業

事 業 名	実施日	参加費	参加者数	前年度 参加者数	増減数	備 考
クリスマスダンスパーティー	12 月 7 日	500 円	34 名	85 名	▲51 名	
お正月あそべあそべまつり	1 月 26 日		650 名	593 名	57 名	
おひなまつり	3 月 1 日		41 名	42 名	▲1 名	

(2) コミュニティの形成を促進するための事業（講座、催物）

事 業 名	実施日	参加費	参加者数	前年度 参加者数	増減数	備 考
春のウォーキング	5 月 22 日	1, 500 円	33 名	34 名	▲1 名	
コミュニティまつり	6 月 2 日		255 名	344 名	▲89 名	
初夏のバス旅行	6 月 18 日	9, 000 円	76 名	41 名	35 名	
親子でつくってあそぼう	7 月 14 日		134 名	160 名	▲26 名	
親子バス旅行	7 月 21 日	大人 6, 000 円、子供 3, 000 円	43 名	49 名	▲6 名	
地域防災講座	9 月 12 日		22 名	32 名	▲10 名	
芸術祭	10 月 13 日		180 名	179 名	1 名	

秋のウォーキング	11月6日		38名	30名	8名	
秋のバス旅行	11月20日	10,000円	80名	60名	20名	
能楽講座	11月16日		48名	44名	4名	
折り紙講座	12月15日		45名	51名	▲6名	
クリスマス ファミリーコンサート	12月21日		99名	96名	3名	
玉川台落語	1月18日		87名	—	—	
フレンチポップ コンサート	2月9日		59名	—	—	
金継ぎ講座	2月20日	2,500円	29名	—	—	
地域交流のつどい	3月15日		36名	34名	2名	

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）

併設する児童館・図書館と協力しながら事業に取り組み、地域の交流に貢献してきた。

令和5年5月から新型コロナウイルス感染症が5類感染症の位置づけとなったが、引き続き基本的な対策を行いながら、時世を踏まえつつ事業を行い、地域の交流に貢献することができた。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取組み状況				
昨年度の参加状況や実施後の反省をふまえ、体験型の講座、バス旅行、音楽コンサート等を実施した。積極的に意見を出し合い、年間を通じて工夫をしながら地域に貢献したことが評価できる。恒例となったお正月あそびあそびまつりは、餅つきやゲーム等を中心に、児童館・図書館・PTA等、総勢100名を超えるスタッフが協力工夫しながら開催し、子どもたちに喜んでもらえる事業となった。これらの活動を通して、今年度も地域のコミュニティの形成に重要な役割を果たしたと評価できる。 また、組織体制の職務の把握について、事業ごとに正副の担当者を明確にし、各事業の進行状況や結果報告を毎月の事業委員会で報告・検証している。加えて、会則や個人情報、物品の取り扱いの要綱の整備に取り組んだことに対して評価できる。				
② 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 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 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. 組織体制				15
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理		2/2
職務の把握	3/3	個人情報の漏洩防止		2/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制		2/2
社会規範に則った事業運営	2/2			
2. 事業水準向上への取組み				23
利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価		2/3

すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	2/3	サービス提供	2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取組み	2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	3/3
参加者の意向の把握	2/3		
3. 安全管理			6
事故防止等の対応	2/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			6
適切な予算計画	2/3	金銭管理	2/3
適切な予算執行	2/3		
5. 履行確認			2
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			2
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. 組織体制	15/16		
2. 事業水準向上への取組み	23/33		
3. 安全管理	6/ 8		
4. 収支状況	6/ 9		
5. 履行確認	2/ 2		
6. 改善の取組み	2/ 3		
合計	54/71		
総合評価	A		
④ 年度評価所見			
・ 定期的な事業委員会等の開催で、共有・検証を行い、適正な組織運営ができています。			
・ 利用団体の活動報告を掲載した「たまがわだい・コミュニティ・NEWS」を発行した。さらなる地域コミュニティの発展に向け、広報にも力を入れており評価できる。			
・ 事業や企画を通して、地域コミュニティの育成、発展に寄与できていると評価できる。			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
引き続き、地域コミュニティの育成、発展に努めるように協力して行っていく。			

令和6年度世田谷区立深沢区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称 世田谷区立深沢区民センター
施設住所 世田谷区深沢4-33-11

(2) 指定管理者情報

指定管理者 : 深沢区民センター運営協議会
指定管理期間 : 令和6年4月1日～令和11年3月31日
諸室及び定員 :

名 称	定員又は大きさ	備 考
第1会議室	15畳	
第2会議室	25名	
第3会議室	25名	
第4会議室	25名	
ホール	200名	
料理講習室	25名	
大広間	20畳	

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

運営協議会の事業実施状況については、「4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況」を参照。

(2) 苦情受付件数及び事故件数

項目	件数	備 考
苦情	1件	・駐車場内の駐車位置以外に図書館運搬車両の停車があった。 対応：図書館長経由で中央図書館長へ、業者の車両については所定位置に駐車するよう要請した。
要望	1件	・椅子が重たいので軽いのに買替え、舞台も自動移動にしてほしい。 対応：大規模改修時に買い替えを区へ要望していく。
事故	0件	

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収 入 計	2,554,300円	
指定管理料	2,400,000円	
講座等参加費	154,300円	
前年度繰越金	0円	
支 出 計	2,554,300円	

事業費	1, 5 4 6, 6 0 6 円	
会議費	9 1, 9 0 9 円	
事務費	8 1 6, 8 2 5 円	
繰越金	9 8, 9 6 0 円	
戻入	0 円	
収入－支出	0 円	

４．事業計画書で提案した事業等の実施状況

（１）区民センターの施設使用に関する事業

事業名	実施日	参加費	参加者数	前年度 参加者数	増減数	備 考
ふかさわ Music Day	6 月 29 日 (土)		101 名	108 名	▲7 名	
防災訓練	10 月 25 日 (水)		55 名	32 名	23 名	
ふかさわ子ども クリスマス会	12 月 14 日 (土)		115 名	116 名	▲1 名	
利用者交流会	中止		—	41 名	—	
新年ふかさわ子 ども大会	1 月 19 日 (日)		1, 001 名	938 名	63 名	

（２）コミュニティの形成を促進するための事業（講座、催物）

事業名	実施日	参加費	参加者数	前年度 参加者数	増減数	備 考
教養講座	5 月 26 日		33 名	30 名	3 名	
健康講座	6 月 25 日	50 円	27 名	29 名	▲2 名	保険代として
サマーフェスティバル	7 月 21 日		263 名	158 名	105 名	
映画鑑賞会	8 月 25 日		39 名	41 名	▲2 名	
施設見学研修会	9 月 2 日	3, 000 円	34 名	29 名	5 名	
敬老の日プレゼント ボード交流	9 月 14 日		29 名	36 名	▲7 名	
料理講座	10 月 11 日		22 名	22 名	—	
園芸講座	12 月 21 日	1, 000 円	21 名	20 名	1 名	
落語会	2 月 8 日		32 名	39 名	▲7 名	
ふかさわ文化祭	3 月 1 日・2 日		437 名	487 名	▲50 名	

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5月から新型コロナウイルス感染症が5類感染症の位置づけとなったが、引き続き基本的な対策を行いながら、時世を踏まえつつ事業を行った。

これらの事業を通して、地域の子どもから高齢者に至るまで幅広い世代間の交流に貢献することができた。また、地域住民や利用者が安全・安心に区民センターを利用できるよう、感染防止対策を徹底し、関係機関との連携の改善を図り、管理体制の充実に努め事故を防ぐことができた。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取組み状況				
夏の風物詩として人気事業であるサマーフェスティバルでは、オープニングの総踊りから東深沢中学校ダンス部の発表まで、それぞれ魅力あふれるステージとなり、263名の参加となった。 運営協議会最大の行事「ふかさわ文化祭」も、利用者団体による展示に加え、駒沢大学茶道部によるお茶席を実施し、来場者も満足できる内容となった。 また、運営協議会の事業や取組みの情報発信方法について、従来の世田谷区報や館内のチラシだけの周知にとどまらず、もっと多くの区民利用につながるよう日々検討していることが評価できる。 全ての事業を滞りなく行えていたのは、日ごろからの適正な組織運営の結果と言え、地域コミュニティの育成、発展に寄与していると評価できる。				
② 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. 組織体制				<u>14</u>
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理		2/2
職務の把握	2/3	個人情報の漏洩防止		2/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制		2/2
社会規範に則った事業運営	2/2			
2. 事業水準向上への取組み				<u>22</u>
利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価		2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法		2/3
計画的な事業運営	2/3	サービス提供		2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取組み		2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献		2/3
参加者の意向の把握	2/3			
3. 安全管理				<u>6</u>
事故防止等の対応	2/3	再発防止、迅速な報告		2/2
緊急時の対応	2/3			
4. 収支状況				<u>6</u>
適切な予算計画	2/3	金銭管理		2/3
適切な予算執行	2/3			
5. 履行確認				<u>2</u>
報告書関係	2/2			
6. 改善の取組み				<u>2</u>
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. 組織体制	14/16	
2. 事業水準向上への取り組み	22/33	
3. 安全管理	6/ 8	
4. 収支状況	6/ 9	
5. 履行確認	2/ 2	
6. 改善の取り組み	2/ 3	
合計	52/71	
総合評価	A	
④ 年度評価所見		
・ 定期的な事業委員会等の開催、協議会規則や協定書の順守など適正な組織運営がされている。 ・ 利用団体の活動報告を掲載した「深沢センターだより」を年4回発行した。さらなる地域コミュニティの発展に向け、広報にも力を入れており評価できる。 ・ 収支報告や会計監査資料の作成、報告など適正な財務管理がされている。 ・ 事業や企画を通して、地域コミュニティの育成、発展に寄与できていると評価できる。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
引き続き、地域コミュニティの育成、発展に努めるように協力して行っていく。		

令和6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：世田谷区立砧区民会館（成城ホール）

施設住所：世田谷区成城6-2-1

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社世田谷サービス公社

指定期間：令和6年4月1日～令和11年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

名 称	利用可能数	利用件数	利用率	前年度 利用率	公用利用 件数	公用利用率
ホール	1, 0 0 2	6 7 3	6 7. 2 %	7 3. 3 %	2 4 8	3 6. 8 %
集会室A	1, 0 0 2	4 7 6	4 7. 5 %	5 1. 6 %	1 2 8	2 6. 9 %
集会室B	1, 0 0 2	4 3 6	4 3. 5 %	4 4. 9 %	1 0 7	2 4. 5 %
集会室C	1, 0 0 2	4 2 9	4 2. 8 %	4 3. 3 %	2 0 3	4 7. 3 %
集会室D	1, 0 0 2	4 9 5	4 9. 4 %	4 9. 5 %	2 2 8	4 6. 1 %
集会室E	1, 0 0 2	5 9 0	5 8. 9 %	4 6. 8 %	1 7 4	2 9. 5 %
合 計	6, 0 1 2	3, 0 9 9	5 1. 5 %	5 1. 6 %	1, 0 8 8	3 5. 1 %

項目	件数	主な内容と対応
苦情	3 件	・ 内容) 集会室利用者から、隣室の酔客による無断入室や騒音の苦情が寄せられ、再発防止を求められた。 - 対応) 当日は謝罪し再発防止を伝達。今後は飲酒を伴う利用時に隣室状況を考慮し、事前注意喚起または利用制限を行う。 ・ 内容) Web 予約開始後、高齢者団体が窓口に不満を訴えた。 - 対応) Web システム開始後も、従来通り来館や電話で申し込み可能であることを案内した。 など
要望	5 件	・ 内容) 自動販売機の場所が分かりづらい。 - 対応) 分かりやすい案内表示がほしい旨を区の担当者を経由し、区の庁舎管理担当者に伝えた。 ・ 内容) 喫茶コーナー利用者から「犬をつなぐ場所がない」との要望。 - 対応) 担当所管と調整し、テラス席そばにドッグチェーンを設置。 ・ 内容) エシカル志向にこたえるメニューが欲しい。

		対応) カフェインレスコーヒーをメニューに追加することを企画し、担当所管の了承を得て実施。 など
事故	0 件	—

3. 指定管理に関する業務の収支

(1) 収支

税込

項 目	金 額	備 考
収 入 計	90,450,750円	
指定管理料	39,715,550円	
利用料金収入	40,692,580円	
喫茶コーナー売上	6,494,120円	
自主事業収入	3,548,500円	
支 出 計	90,578,387円	
人件費	63,274,236円	
施設維持管理経費	16,701,403円	
利用料金還付分	2,471,960円	
喫茶コーナー経費	4,858,149円	
自主事業経費	2,458,735円	
事業所税	813,904円	
収支差額	-127,637円	

(2) 収支差額の要因

施設全体の利用率に大きな変動は見られなかったものの、ホールの利用率が前年度を下回ったことにより、利用料金収入は前年を下回る結果となった。一方で、喫茶コーナーや自主事業の売上は堅調に推移し、地域利用者からの満足度も一定の評価を得るなど、サービス面での充実が見られた。人件費や施設維持管理経費など委託料の物価高影響はあったが、施設維持費の抑制、収益事業の強化により収支差額を抑えることができた。

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費 (円)	参加人数 (名)	備 考
歌声カルテットの昭和歌謡コンサート	4/12	前売 2,500 当日 3,000	280	文化・芸術に関する事業
成城ホールカルチャーシリーズ 「やさしいヨガ」2回	①4/16 ②4/17	2,000	①24②23	教育に関する事業

成城ホールカルチャーシリーズ 地域ふれあい講座 脳の活性化ワークショップ「思い出ノートを作ろう！」～認知症の理解と回想法による予防～	5/10	500	32	産業及び経済に関する事業
成城ホール落語会「林家つる子落語会」	6/14	一般前売 3,500 当日 4,000 区民前売 3,000 当日 3,500 学生前売 1,500 当日 2,000	275 (内招待10)	文化・芸術に関する事業
SEIJOHALL FOR KIDS VOL.6 お仕事体験教室 舞台裏大公開！成城ホールのバックステージツアー 2回	8/8	500	①20 ②19	教育に関する事業
成城まちギャラリー ～区内で働く障害者の作品展 vol.1～	9/3～ 9/30	無料	324 (概算)	産業及び経済に関する事業
SEIJOHALL FOR KIDS VOL.7 サクソフォンカルテットで楽しむファミリーコンサート	9/8	大人前売 1,500 当日 2,000 小人前売 500 当日 1,000	249	教育に関する事業
成城ホールカルチャーシリーズ 「人生 100 年時代に向けた資産形成と人生設計」	9/26	無料	31	産業及び経済に関する事業
成城ホールカルチャーシリーズ 「やさしいヨガ」 2回	①10/8 ②10/9	2,600	①25 ②24	教育に関する事業
成城まちギャラリー ～区内で働く障害者の作品展 vol.2～	10/22 ～ 11/17	無料	284 (概算)	産業及び経済に関する事業
SEIJOHALL MUSIC CANVAS 特別編 成城音楽館～ジャズ入門講座&ライブ～ -History of Jazz-	11/16	一般前売 3,000 当日 3,500 区民前売 2,500 当日 3,000 学生前売 1,000 当日 1,500	279	文化・芸術に関する事業
子育て応援！特別編 成城まちシアターvol.1「映画 おかあさんといっしょ ヘンテコ世界からの脱	11/26	無料	88	産業及び経済に関する事業

出！」上映会				
SEIJOHALL MUSIC CANVAS VOL.7 Afternoon Live Session 道下和彦×佐津間純ギターデュオ -ギターの名手が贈る往年の名曲集-	2/9	一般前売 3,000 当日 3,500 区民前売 2,500 当日 3,000 学生前売 1,000 当日 1,500	282	文化・芸術に関する事業
成城まちギャラリー～障害者が描いたポストカード展～	2/20～ 3/20	無料	272 (概算)	産業及び経済に関する事業
子育て応援！特別編 成城まちシアターvol.2「パンダコパンダ」上映会	3/6	無料	87	産業及び経済に関する事業

2024年度は、地域のニーズを反映し、当社の3つのイベント企画方針（ア：地域活動団体や施設利用団体と連携し、コミュニティの活性化や防災につながるイベントの開催 イ：将来の担い手育成、健康増進や認知症予防などライフステージに応じた参加機会の充実 ウ：一流の文化芸術に触れるイベントの開催）に従い、幅広いジャンルの自主事業を企画・開催し、地域や区民の人をはじめ、区外からも多数ご参加いただいた。

とくに音楽に関するオリジナル企画「SEIJOHALL MUSIC CANVAS シリーズ」と講座に関するオリジナル企画「成城ホールカルチャーシリーズ」は、認知度も向上し、参加率や満足度も高く定着している。また、子育て世代の応援・交流を目的として、0歳から参加できる無料上映会の開催や、個性豊かな障害者の作品を通じて地域と交流を深め、障害者自身の創作活動への喜びや意欲へ繋がる機会の創出を目的とした障害者作品展も企画し好評であった。

引き続き地域への文化芸術の普及やコミュニティ支援を継続し、区民生活の活性化に寄与できるよう充実した自主事業の実施を図っていく。

（2）提案事項の取組み結果

1） Web 予約システムの導入

利用率向上のため2024年10月より Web 予約システム導入した。大きな問題もなく円滑に運営できており、様々な予約方法を利用者より選択いただいている。

2） 成城ホールホームページに施設内360度画像を公開

利用促進と利用満足度向上を図るため、成城ホールと全集会室の360度画

像を指定管理者のホームページに公開した。利用者が事前に館内の雰囲気や設備を把握できるようになっており、初めての方でも安心してご利用いただけるようにしている。

【参考】成城ホールホームページ＜施設ガイド＞

<https://www.setagaya.co.jp/kuminkaikan/seijohall/facilities/index.html>

3) 幅広い層への情報発信

指定管理者イベントの集客手段として、また利用者のイベント周知の一翼として成城ホールのホームページや「世田谷くみん手帖」へ掲載するなど、情報発信ツールを活用して幅広い層への情報発信と利用者の集客支援を行った。

【参考】成城ホールホームページ

<https://www.setagaya.co.jp/kuminkaikan/seijohall/>

世田谷くみん手帖 <https://setamin.com/news>

4) モバイルバッテリーのシェアリングサービス開始

手軽にどこでも借りて返却が可能なモバイルバッテリーのスタンドを、管理事務室前に設置した。利用者が成城ホールで急な充電切れに対応するだけでなく、環境にも配慮した便利なサービスとして好評をいただいている。

5) 傘シェアリングサービスのアイカサ設置

成城ホール1階入口に傘のシェアリングサービス「アイカサ」を設置した。急な雨でも傘を購入する必要もなく、傘を持ち歩く手間が省けるため利用者の利便性を高めている。環境負荷の軽減も目指しているため、成城ホールでのビニール傘の使い捨てを減らす活動につなげている。

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）

（1）施設の利用状況について

ホールの利用は依然として高い水準を維持しており、多くの利用者に親しまれている。一方で、集会室の利用向上については継続的な課題となっているが、近年では趣味やサークル活動に加え、会議や講演会といった用途での利用も増加しており、集会室の活用の幅が広がってきている。また、集会室A・Bの一体利用（連結予約）といった柔軟な利用形態のニーズも高まっており、用途に応じた予約が増加傾向にある。

こうした状況をふまえ、今後も多様な利用目的に対応できる施設であることを積極的に周知し、集会室のさらなる利用率向上を図っていく。

（2）感染症対策

不特定多数の方々が利用する施設であるため、日頃より世田谷区や保健所が

発信する情報に即応し、感染防止策として、注意喚起と衛生物品の配備を行った。引き続き施設利用者や従業員の安全確保を図っていく。

(3) 利用しやすい施設づくり

多世代に向けて Web 予約システムを導入し、いつでも予約できるようになり、借りたいときに借りることができる環境を指定管理者に作成させた。また様々なシェアリングサービスを整備したことにより、成城ホール利用以外の目的でも多くの方に足を運んでいただき、地域に開かれた施設としての役割をより一層強化している。

今後も成城ホールの認知度を上げるために広報活動に力を入れ、多様なニーズに応えられるサービス拡充を進め、利用者目線に立った地域に親しまれる施設を目指していく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和５年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
利用者にとって便利で快適な施設となるような様々な運営手法を展開した。			
その中で、喫茶コーナーや自主事業の売上は堅調に推移し、地域利用者からの満足度も一定の評価を得るなど、サービス面での充実が見られた。			
② 項目別評価結果			
評価点			
３：要求水準を上回っており、優れている		１：要求水準を一部満たしておらず、軽易な課題がある	
２：要求水準を満たしている		０：要求水準を著しく下回っており、厳格な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			12/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	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
２．施設の運営			24/29
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	3/3
サービス提供	3/2	個人情報の漏洩防止	3/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	2/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
３．事故や緊急時等への対応			6/9
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
４．サービス向上の取組み			24/30
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	3/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	3/3	苦情等に対する改善	3/3
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	12 / 13	
2. 施設の運営	24 / 29	
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	
4. サービス向上の取組み	24 / 30	
5. 収支状況	6 / 9	
6. 改善の取組み	2 / 3	
合計	74 / 93	
総合評価	A	
④ 年度評価所見		
(1) 砧区民会館の施設の使用に関する業務 ①基本協定書に規定する業務を円滑に行うための組織運営が適正になされている。 ②設備・機器等の保守管理や清掃・衛生管理等の施設維持管理に取り組まれている。 ③災害時における緊急体制が構築されている。 (2) コミュニティの形成を促進するための講座及び催し物に関する業務 ①基本的な感染防止対策を講じながら、当初の予定どおり各事業を実施している。 ②利用団体の舞台発表や文化活動等、多くの参加や協力を得て、地域住民との交流や利用団体活動の活性化が図られている。 ③講座や催し物での参加者アンケートの意見や要望を積極的に取り入れ、質の向上に取り組まれている。 (3) 収支 ①適正に予算が執行されている。 ②帳簿や伝票等が整理・保管され、適正に処理されている。 上記(1)～(3)により、指定管理者として砧区民会館の設置目的である地域住民のコミュニティの形成を促進し、区民の福祉を増進する役割を果たしていると評価する。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
引き続き、利用者にとって便利で快適な施設となるよう指導する。 自主事業については、より地域との関わりに重きを置いた事業展開を行っていくよう指導する。 利用率向上に向けた運営手法を指定管理者と共に構築し、利用者が安全で快適に施設を利用できるよう取り組む。		

令和6年度世田谷区立鎌田区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称 世田谷区立鎌田区民センター
施設住所 世田谷区鎌田3-35-1

(2) 指定管理者情報

指定管理者 : 鎌田区民センター運営協議会
指定管理期間 : 令和6年4月1日～令和11年3月31日
諸室及び定員 会議室1・2・3・4・5・絵画工芸室・音楽室・料理講習室・
茶室・大広間 計297名

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

運営協議会の事業実施状況については、「4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況」を参照。

(2) 苦情受付件数及び事故件数

項目	件数	備 考
苦情	0 件	
要望	7 件	・ 音楽室への Wi-Fi 環境整備 対応：会議室以外の利用今後検討 ・ 駐車場利用カードの返却方法 対応：出庫確認を兼ねているため変更不可 ・ 飲食スペースの増設 対応：館内は原則飲食禁止のため、増設不可 ・ デジタルはかりの購入 対応：2025年1月に1台購入 ・ 音楽室パイプ椅子の増設 対応：2025年1月に15台購入 ・ 音楽室で使用するマグネット 対応：事務室物品を貸し出す ・ 利用者の管内表示 対応：区の方針により掲示不可
事故	0 件	

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収 入 計	2, 988, 500円	
指定管理料	2, 450, 000円	

講座等参加費	538,500円	
前年度繰越金	0円	
支 出 計	2,988,500円	
講座等事業費	2,327,657円	
催物等事業費	0円	
広報活動費	166,055円	
事務費	494,788円	
収入－支出	0円	
戻入（区へ返還）	0円	
次年度繰越金	0円	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 自主事業関係

事 業 名	実施日	参加費	参加人数	前年度参加人数	増減数	備 考
春の子育て体操教室	5月17・24日	無 料	10組	—	—	
りんごの摘果	6月3日	5,500円	45名	35名	10名	川場村交流事業
区民センターまつり	6月15-16日	無 料	3070名	2674名	396名	
絵画教室	7月 6・13日 20・27日	3,000円	10名	10名	—	
なつかしの名画	7月17日	無 料	65名	37名	28名	
夏のコンサート	8月10日	無 料	96名	84名	12名	
夏休み子ども映画会	8月22日	無 料	60名	55名	5名	児童館共催
料理講座	10月10日	3,000円	12名	15名	▲3名	
秋の子育て体操教室	10月11・18日		12組	—	—	
秋のコンサート	10月26日		85名	90名	▲5名	

安全・防犯講座	11月6日		中止	21名	—	交通ルール
西洋画講座	11月13・20日	5,000円	9名	—	—	
りんご狩り	11月18日	5,500円	47名	46名	1名	川場村交流事業
手作り講座	12月4日	3,000円	16名	—	—	
人形劇	12月7日		89名	93名	▲4名	図書館共催
クリスマスコンサート	12月14日		116名	132名	▲16名	
歴史講座	1月18日		36名	41名	▲5名	
健康講座	2月14日・21日		22名	24名	▲2名	
委員研修	3月3日	3,000円	29名	28名	1名	
防犯講座（落語と講習）	3月12日		23名	38名	▲15名	

（２）会議等の開催

事業名	実施日	参加人数	備考
会計監査	4月17日	6名	
役員会	4月17日／9月7日	9名/10名	
総会	4月24日	38名	
利用者懇談会	9月7日	15名	
企画委員会	毎月12回実施	116名	延べ人数

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）

鎌田区民センター運営協議会では、地域コミュニティづくりに貢献する20件の事業（前年実績17件）を計画し、19件を実施。中止の1件「安全・防犯講座」は道交法改訂に伴い自転車マナーをテーマに企画したが、同様企画が地域内に複数あり参加申し込み者が少数であったため、単独開催より他の事業への融合開催（子供向では「人形劇」、高齢者向では「歴史講座」等）へと方向転換し実施した。実質計画通りに実施できたものとする。

予算執行においても総額で計画通りの実施ができた。計画通りの事業実施と企画委員会での月次、四半期の予算管理の賜物とする。

改善への取組として、施設利用者／施設管理者／館内他施設との日常コミュニケーション、事業毎の参加者アンケートに加え、利用者懇談会を開催し、改善点・要望の抽出を実施。砧総合支所地域振興課と連携し、改善に努めている。

今後も引き続き、地域コミュニティ形成に寄与する事業企画、運営を実施していく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① ●令和5年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
区民のさまざまなニーズにこたえるために、満足度の高いイベントを行うことができています。特に区民センター祭りでは参加者が3000名を超える事業となった。また、区民の方々に満足していただけるイベントを十分に遂行することができています。			
② 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. 組織体制			<u>14</u>
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理	2/2
職務の把握	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		
2. 事業水準向上への取り組み			<u>24</u>
利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	2/3	サービス提供	2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取り組み	2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
参加者の意向の把握	2/3		
3. 安全管理			<u>7</u>
事故防止等の対応	3/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			<u>6</u>
適切な予算計画	2/3	金銭管理	2/3
適切な予算執行	2/3		
5. 履行確認			<u>2</u>
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			<u>2</u>
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. 組織体制	14/16		
2. 事業水準向上への取り組み	22/33		
3. 安全管理	6/ 8		
4. 収支状況	7/ 9		
5. 履行確認	2/ 2		
6. 改善の取組み	2/ 3		
合計	53/71		

総合評価	A	
③ ●年度評価所見		
・ 協定書に規定する組織運営が適正に行われている。 ・ 事業計画書に則り各事業が実施され、地域との交流が図られている。 ・ 収支報告や会計監査資料の作成、報告など適正な財務管理がされている		
④ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
・ 今後も引き続き、核として地域コミュニティの形成、発展に努めるよう指導する。		

令和6年度 世田谷区民斎場「みどり会館」事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称 世田谷区民斎場「みどり会館」
 施設住所 世田谷区北鳥山5-1-5
 諸室及び定員

名 称	定員又は大きさ
1 階式場	椅子席45名程度
1 階お清め室	椅子席30名程度
1 階控え室	和室8畳
2 階式場	椅子席45名程度
2 階お清め室	椅子席30名程度
2 階控え室	和室8畳

(2) 指定管理者情報

指定管理者 : 株式会社 J A 東京中央セレモニーセンター
 指定管理期間 : 令和3年4月1日～令和8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

運営協議会の事業実施状況については、「4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況」を参照。

(2) 苦情受付件数及び事故件数

- ①苦情受付件数 0 件
- ②要望受付件数 0 件
- ③事故件数 0 件

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収 入 計	17,006,600円	
利用料金収入	17,006,600円	式場利用料金・安置料金
支 出 計	30,204,291円	
人件費	15,952,194円	受付、日常清掃
事務管理費	1,870,932円	通信費、広告宣伝費等
業務委託管理費	12,381,165円	保守料、修繕費
収入－支出	▲13,197,691円	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

- (1) 利用促進のため、地域の広告、情報誌（せたがや便利帳やごみカレンダーなど）へ

の掲載、新聞折り込みによるチラシ配布、ポスティングなど積極的な宣伝活動に努めた。

- (2) 管理運営・利用者対応・地域貢献・利用者目標値等のセルフモニタリングを行い、改善を図った。
- (3) 烏山地区の方を対象に、街中相談会を烏山えるもーる商店街と共催し実施した。
- (4) 区民の利用者また葬儀社の問い合わせ、申し込み、窓口対応に対し、専門的かつ適切な対応また平等な使用機会を提供すべく、研修勉強会などを実施した。
- (5) 地域雇用創出の観点から、清掃スタッフとして世田谷区在住の方を2名雇用した。

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6年度の年間利用件数263件、利用率43%で、前年度と比べ利用件数は25件、利用率は5%減少という結果となった。全体の利用目標70%に届かず、令和6年度の収支計画は未達成である。

葬儀業界全体においては、大切なご家族が亡くなって、しっかりと弔うといった考え方や葬儀に対する価値観が変化してきており、本来の葬儀のあり方が失われてきており、以前にもまして直葬が増加傾向にある。直葬の場合は、みどり会館を利用することがないので使用料が発生しない。

また、火葬場に併設する式場数が各火葬場とも倍に増えたことにより、日数を待たずに利用できるようになり利便性の観点から火葬場での葬儀を希望されるご葬家が増加している。

これらのことが収支計画未達成の要因ではないかと思われる。今後もこのようなことが続き以前のような状態に戻るの難しいと思われるが、利用件数を上げるために、お客様・葬儀社に対して更なる宣伝活動を行うとともに、より快適で利便性の高い、安心・安全な葬儀式場を提供することを念頭に取組んでいく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
葬儀業界が全体的に厳しい状況の中、利用件数・利用率共に僅かに減少したものの、利用促進のため終活セミナーやペット葬の宣伝活動などを行い、区民の方が葬儀と向き合うきっかけづくりに努めた。			
② 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 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 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			12
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/3
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/3
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			19
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	3/3
サービス提供	2/3	個人情報の漏洩防止	3/3
自主事業の成果	(対象外)	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	(対象外)	区内事業者の活用等	2/3

3. 事故や緊急時等への対応		<u>6</u>	
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み		<u>21</u>	
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	3/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況		<u>6</u>	
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み		<u>2</u>	
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	12/15	適正な維持管理に努めている	
2. 施設の運営	19/24	適正な運営が行われている	
3. 事故や緊急時等への対応	6/9	日頃より対応方法の確認や訓練を実施している	
4. サービス向上の取組み	21/30	サービス向上への適切な取組みが行われている	
5. 収支状況	6/9	適切な収支管理を実施している	
6. 改善の取組み	2/3	利用促進のための取組みを継続して実施した	
合計	66/90		
総合評価	A		
④ 年度評価所見			
施設の維持管理・運営に関して全体的に適切に行われている。令和6年度は苦情が0件であったことから、利用者への案内、環境整備も適切に行われていたと評価することができる。 葬祭業界全体として運営状況が厳しい傾向にあり、みどり会館の稼働率については区民の葬儀に対する意識向上の促進を続けていくことで、改善に期待する。			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
利用率については、近年は直葬や家族葬が主流になっていること、葬儀に対する考え方自体が変化していること等があるように、依然として厳しい時代背景にあり検討課題となっている。 令和7年度より指定管理者による自主事業が実施できるようになるため、区民の葬儀への意識向上につながる事業を積極的に実施するよう求めていく。			

令和6年度世田谷区立上北沢区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称 世田谷区立上北沢区民センター
 施設住所 世田谷区上北沢3-8-9

(2) 指定管理者情報

指定管理者 : 上北沢区民センター運営協議会
 指定管理期間 : 令和6年4月1日～令和11年3月31日
 諸室及び定員 : 第1～3会議室・音楽室・多目的室・料理講習室・大広間・和室
 計222名 37畳

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

運営協議会の事業実施状況については、「4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況」を参照。

(2) 苦情受付件数及び事故件数

項目	件数	備 考
苦情	0件	
要望	1件	・ホールのミキサーにおけるカセットデッキの動作が悪い 対応：今後、対応を検討する。
事故	0件	

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収 入 計	2,742,700円	
指定管理料	2,698,700円	
講座等参加費	44,000円	
前年度繰越金	0円	
支 出 計	2,742,700円	
事業費	1,860,518円	
事務費	471,470円	
会議費	410,712円	
収入－支出	0円	
戻入（区へ返還）	0円	
次年度繰越金	0円	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加者数	前年度参加者数	増加数	備考
活き活き講座	5月25日～ 3月2日	無料	100名	100名	—	全7回
開館記念祭り	7月20日	無料	100名	100名	—	
文化祭	11月2日～ 3日	無料	1700名	1700名	—	
ひなまつり子どもフェスティバル	2月23日	無料	1600名	1600名	—	
節句等行事の実施	随時	無料	—	—	—	ロビーでの飾り付け等を実施

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理による評価）

上北沢区民センター運営協議会では、開館記念まつりや文化祭など地域コミュニティの形成を促進するための事業を企画、実施している。地域の子どもから高齢者まで世代問わず地域の文化・伝統に触れ合える機会を積極的に設け、施設利用者の活性化に貢献した。今後も地域コミュニティ醸成に寄与するような事業を計画・実施していく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 5年度評価結果に対する現在までの取組み状況				
引き続き新型コロナウイルス感染症に対する基本的な対策を取りつつ適切な施設運営に努め、地域コミュニティ形成に寄与する事業を多数開催した。また、運営側のみならず地域住民も自主的に事業に参加し、地域一体となって事業を盛り上げている。				
② 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. 組織体制				<u>14</u>
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理		2/2
職務の把握	2/3	個人情報の漏洩防止		2/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制		2/2
社会規範に則った事業運営	2/2			
2. 事業水準向上への取組み				<u>23</u>
利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価		2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法		2/3
計画的な事業運営	2/3	サービス提供		2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取組み		2/3
苦情等への対応	3/3	地域コミュニティ形成への貢献		2/3

参加者の意向の把握	2/3		
3. 安全管理			<u>7</u>
事故防止等の対応	3/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			<u>6</u>
適切な予算計画	2/3	金銭管理	2/3
適切な予算執行	2/3		
5. 履行確認			<u>2</u>
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			<u>2</u>
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. 組織体制	14/16		
2. 事業水準向上への取組み	23/33		
3. 安全管理	7/ 8		
4. 収支状況	6/ 9		
5. 履行確認	2/ 2		
6. 改善の取組み	2/ 3		
合計	54/71		
総合評価	A		
④ 年度評価所見			
・協定書に規定する組織運営が適正に行われている。			
・事業実施にあたり運営委員会が中心となって、イベント毎に実行委員会を設立し、準備の段階から地域住民に参加してもらえるように計画的な事業運営が行われている。			
・施設利用者の苦情・要望に対して適切な対応を取り、運営改善に努めている。			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
・引き続き、地域コミュニティの形成・発展に努めるよう調整を行っていく。			

令和6年度世田谷区立粕谷区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称 世田谷区立粕谷区民センター
 施設住所 世田谷区粕谷4-13-6

(2) 指定管理者情報

指定管理者 : 粕谷区民センター運営協議会
 指定管理期間 : 令和6年4月1日～令和11年3月31日
 諸室及び定員 第1～3会議室・音楽室、多目的室、大広間、和室
 計211名 39畳

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

運営協議会の事業実施状況については、「4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況」を参照。

(2) 苦情受付件数及び事故件数

項目	件数	備 考
苦情	3件	・多目的ホール内倉庫ドア開閉不具合 対応：修繕済 ・音楽室ドラムのスネアスタンド不良 対応：修繕済 ・音楽室ドアストッパーの効きが悪い 対応：テープで補強済
要望	1件	・多目的ホール内グランドピアノの鍵盤ライトが欲しい 対応：マイクスタンドと簡易ライトで対応
事故	0件	

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収 入 計	2,485,000円	
指定管理料	2,309,000円	
講座等参加費	176,000円	
前年度繰越金	0円	
支 出 計	2,224,762円	
事業費	1,770,318円	
事務費	157,600円	
会議費	296,844円	
収入－支出	260,238円	
戻入（区へ返還）	0円	

次年度繰越金	260,238円	
--------	----------	--

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加者数	前年度参加者数	増減数	備考
音楽講座	5月25日 6月1日 6月8日	500円	68名	63名	5名	
美術講座	6月19日 6月23日	500円	30名	—	—	
バレエスト レッチ講座	6月20日 6月27日 7月4日	500円	56名	65名	▲9名	
夏休み夕涼 み会	8月24日	無料	5500名	5000名	500名	児童館・図書館共催
アートクラ フト講座	10月16日 10月23日 10月30日	1000円 (材料費込)	54名	—	—	
文化祭	11月2日 11月3日	無料	3100名	3000名	100名	児童館・図書館共催
わくわくこ ども科学あ そび	11月17日	無料	82名	—	—	
千歳村文学 講座	11月14日 11月21日 11月28日	500円	60名	81名	▲21名	
センターま つり子ども まつり	2月16日	無料	5200名	5000名	200名	児童館・図書館共催

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）

粕谷区民センター運営協議会では、夏休み夕涼み会やセンターまつり・子どもまつりなど地域コミュニティの形成を促進するための事業を企画、実施している。令和6年度はコロナ禍で中止していた事業もコロナ禍前と同じ規模で実施することができた。区民センター・児童館・図書館を含んだ複合施設の特徴を活かし、区民センターが中心となり、3者で連携して事業を推進していく。今後も引き続き、地域コミュニティ醸成に寄与するような事業を企画・実施していく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
令和6年度も、併設の児童館や図書館と連携し、夏休み夕涼み会やセンターまつり子どもまつりを開催し、参加者数がそれぞれ延べ5000人を超える事業となった。その他にも、幅広い年齢を対象とした事業を多数企画しており、事業の大半は参加率が高く、多くの区民に満足いただける事業運営を行っていると評価できる。 実施している事業が地域で活動している団体・個人の活動の支援に繋がり、地域の核としての地域コミュニティの育成、発展に貢献できたと評価できる。			
② 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 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 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. 組織体制			<u>13</u>
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理	2/2
職務の把握	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	1/2		
2. 事業水準向上への取組み			<u>22</u>
利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	2/3	サービス提供	2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取組み	2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
参加者の意向の把握	2/3		
3. 安全管理			<u>6</u>
事故防止等の対応	2/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			<u>6</u>
適切な予算計画	2/3	金銭管理	2/3
適切な予算執行	2/3		
5. 履行確認			<u>2</u>
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			<u>2</u>
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. 組織体制	13/16	役員会、運営委員会、担当者会など各種会議を通して、事業に対する認識や情報の共有を図っている。	
2. 事業水準向上への取組み	22/33	事業終了後のアンケートでの満足度調査や反省会の実施等、次年度の事業運営に生かす工夫をしている。。	
3. 安全管理	6/ 8	防災・消防訓練計画を策定し消防署の協力も得て事故防止等の対応ができる体制を整えている。	
4. 収支状況	6/ 9	適切に行われている。	
5. 履行確認	2/ 2	期日までに事業計画書・報告書が提出されている。	
6. 改善の取組み	2/ 3	改善点について区と連系し、改善に取り組んでいる	
合計	51/71		

総合評価	A	
③ 年度評価所見		
・ 協定書に規定する組織運営が適正に行われている。 ・ 事業計画書に則り各事業が実施され、地域との交流が図られている。 ・ 収支報告や会計監査資料の作成、報告など適正な財務管理がされている		
④ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
・ 今後も引き続き、地域コミュニティの形成に努めるよう指導する。		

令和6年度世田谷区立烏山区民会館・烏山区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称 世田谷区立烏山区民会館・烏山区民センター
 施設住所 世田谷区南烏山6-2-19

(2) 指定管理者情報

指定管理者 : 烏山区民センター運営協議会
 指定管理期間 : 令和6年4月1日～令和11年3月31日
 諸室及び定員 ①区民会館

ホール 384人 627.0 m²

集会室 120人 127.0 m²

②区民センター

第1～7会議室・音楽室・料理講習室 計273人

大広間 (69 畳)・茶室 (11.5 畳)・体育館 (67.2 m²)

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

①烏山区民会館

名称	利用可能数	利用数	利用率	前年度	増加率
ホール	850	442	52.0%	61.0%	▲9.0%
集会室	996	538	54.0%	41.0%	13.0%
合計	1846	980	53.1%	53.0%	0.1%

②運営協議会の事業実施状況については、「4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況」を参照。

(2) 苦情受付件数及び事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	14件	内容) 料理講習室のプラスチック製計量カップが割れている。 ⇒割れている計量カップを処分し、設置済のステンレス製計量カップをご案内した。 内容) 料理講習室の鍋の取手が緩み、まな板がひび割れ。 ⇒鍋取手ネジの増し締め、当該まな板を処分した。 内容) 第4会議室の窓を開けたが喫煙所の煙が部屋に入る。 ⇒空調（冷房）の使用方法を説明した。 内容) 音楽室のピアノの調律不良、ペダルの異音等 ⇒調律業者に依頼、併せて確認し異常音再現せず。
要望	5件	内容) 料理講習室にカレンダーが貼っていない。 ⇒資源および経費削減のため、各会議室へのカレンダー掲示をしていない旨を説明。 内容) 料理講習室にキッチンペーパーと布巾を常備して欲しい

		⇒ゴミの持ち帰りと併せて、消耗品は利用者に用意していただくものであることを説明した。 内容) 料理講習室でフライパン等を金属たわしの使用しないよう利用者の周知してほしい。 ⇒当該内容の注意書きを掲示した。また、金属たわしは利用団体から持ち込まれたもので回収した。
事故	2 件	内容) 広場から体調不良の女性（30代）が担ぎ込まれた後、1階で嘔吐。（意識あり、会話ができる状況） ⇒熱中症または貧血の疑いから救急車要請。水や氷等で応急処置を職員で行い、その後救急隊へ引渡し。吐瀉物は清掃員が処理した。 内容) ホール使用団体の機材搬入トラックが駐車場のポールに接触し、破損させた。 ⇒利用者、従業員等への人身事故がないこと確認後、運転者に110番通報を依頼。警察到着後、現場検証の上、物損事故として運転者へ賠償してもらうことで処理した。

2. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収 入 計	4, 9 6 6, 3 9 5 円	
指定管理料	3, 2 3 0, 0 0 0 円	
講座等参加費	3 5 6, 0 0 0 円	
前年度繰越金	1, 3 8 0, 3 9 5 円	
支 出 計	3, 6 9 4, 5 9 6 円	
事業費	2, 6 2 9, 8 2 7 円	
事務費	8 9 4, 1 4 9 円	
会議費	1 4 0, 6 2 0 円	
雑費	3 0, 0 0 0 円	
収入－支出	1, 2 7 1, 7 9 9 円	
戻入（区へ返還）	0 円	
次年度繰越金	1, 2 7 1, 7 9 9 円	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加者数	前年度参加者数	増加数	備考
第15回春の民謡まつり	5月25日(土)	200円	175名	234名	▲59名	
寄席 からすやま亭	6月8日(土)	200円	349名	—	—	
花のアレンジメント講座	6月13日(木)	2,000円	26名	48名	▲22名	
移動プラネタリウム 観覧会	7月28日(日)	—	141名	—	—	
令和6年度 おとしよりに学ぶつどい	10月6日(日)	—	104名	86名	18名	
第24回 烏山区民センター文化祭	10月19日(土) 10月20日(日)	—	3452名	2400名	1052名	
施設研修会	11月7日(木)	2,000円	17名	24名	7名	
うたごえ喫茶「ともしび」	11月23日(土)	200円	254名	—	—	
第48回桐の会演奏会	12月1日(日)	—	150名	—	—	
第25回 烏山ファミリーシアター	12月8日(日)	200円	242名	288名	▲46名	
花の寄せ植え講座(冬)	12月12日(木)	2,000円	48名	48名	0名	
利用者懇談会	12月18日(水)	—	3名	5名	▲2名	
寺村修司についての 講演会	1月26日(日)	—	67名	—	—	
第39回若返り桃まつり	3月1日(土)	—	200名	—	—	
区民センターだより 「ばねとからすやま」 発行(第76～78号)	8月1日、 12月25日、 3月31日 付けで発行					

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）

烏山区民センターで運営協議会では、運営協議会会則に基づき運営委員会に総務部、事業企画部、広報部の3部会を設け、各部会は年に3～5回の活動を行っている。こうした部会活動に限らず、会議開催にあたっては、議事録の作成に励行しており、委員間での引継ぎや情報共有等に役立てている。また、事業を行った際はアンケート等を実施し、委員に分かりやすく表やグラフを作成するなどして、事業企画部会等の場で今後の対応を検討している。事業実施後は速やかに事業反省会を開催し、事業に関する評価を行っている。令和6年度は、今までコロナ禍で中止していた事業を復活させ、烏山区民センター文化祭やファミリーシアターなど、地域コミュニティの継続的な形成を促進する事業・企画を実施し、地域コミュニティの醸成と文化の振興に努めている。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
令和6年度は、烏山区民センター文化祭の参加者数が3500名に迫るなど、近隣の学校や団体との連携により、幅広い年齢を対象とした事業も多数企画しており、新たな地域区民に満足いただける事業運営を行っているという評価できる。また、新型コロナウイルスにより中止していた若桃まつりを復活させることで、地域に根付いていた事業も再開でき、地域の核としての地域コミュニティの育成、発展に貢献できたと評価できる。			
② 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. 組織体制			<u>14</u>
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理	2/2
職務の把握	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		
2. 事業水準向上への取組み			<u>24</u>
利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	2/3	サービス提供	2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取組み	2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
参加者の意向の把握	2/3		
3. 安全管理			<u>6</u>
事故防止等の対応	2/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			<u>6</u>
適切な予算計画	2/3	金銭管理	2/3
適切な予算執行	2/3		
5. 履行確認			<u>2</u>
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			<u>2</u>
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. 組織体制	14/16	委員会や役員会が計画に沿って開催され、役割分担が明確化されている
2. 事業水準向上への取り組み	24/33	各事業の適切な実施に向けて検討がされている。
3. 安全管理	6/ 8	事業実施の際には保険の加入や救護班の配置を行い、安全確保に努めている。
4. 収支状況	6/ 9	適切に行われている。
5. 履行確認	2/ 2	期日までに事業計画書・報告書が提出されている。
6. 改善の取組み	2/ 3	熱中症対策等、新たな課題につき取り組んでいる。
合計	54/71	
総合評価	A	
③ 年度評価所見		
・ 協定書に規定する組織運営が適正に行われている。 ・ コロナ禍明けで今まで中止していた事業を復活させ、基本的な感染症対策等工夫しながら事業の実施に努めている点は評価できる。 ・ 収支報告や会計監査資料の作成、報告など適正な財務管理がされている。		
④ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
・ 今後も引き続き、地域コミュニティの形成に努めるよう指導する。		

令和6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：世田谷区立ひだまり友遊会館

施設住所：世田谷区若林4-37-8

(2) 指定管理情報

指定管理者：シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社

指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

会館日数：345日

利用者数：126,170人

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 事業内容

区内の60歳以上の高齢者に対し、会議室・休養室・体育室の提供や、高齢者層向けの暮らしに役立つ情報の集約・提供、敬老週間行事の実施のほか、福祉電話訪問や高齢者なんでも相談等を行う。

(2) 利用状況

①会議室等

施設等の名称	利用者数		
	令和6年度	令和5年度	増減率
第1会議室	22,114人	18,067人	22.3%
第2会議室	20,948人	16,647人	25.8%
第3会議室	5,955人	5,161人	15.3%
第4会議室	3,706人	3,395人	9.1%
第5会議室	6,025人	5,649人	6.6%
第6会議室	9,467人	7,899人	19.8%
講習室	11,235人	11,148人	0.7%
体育室	24,400人	23,111人	5.5%
休養室	2,390人	1,170人	104.2%
電位治療器	13,744人	11,892人	15.5%
生涯現役情報 ステーション	1,582人	1,059人	49.3%
囲碁・将棋室	4,604人	5,722人	-19.5%
合計	126,170人	110,920人	13.7%

②電話センター（福祉電話訪問）

	令和6年度	令和5年度	増減率
対象者数	54人	61人	-11.4%
協力員数	31人	37人	-16.2%
電話訪問件数	2,302件	2,648件	-13.0%

③高齢者なんでも相談

	令和6年度	令和5年度	増減率
件数	102 件	120 件	-15.0%

(3) 苦情受付件数及び事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	1 件	内容) 近隣区民より、ひだまり友遊会館利用者による路上喫煙に関する苦情。 対応) 対象者に対し、路上喫煙を控えるよう直接説明した。
事故	1 件	内容) 職員が段差で転倒し、転落先にいた利用者と接触。 対応) 職員は救急搬送先で検査、治療。利用者は軽傷だったためその場で手当。その後、利用者には電話で状態を聞き取り、異常がないことを確認した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収入 計	54,126,070 円	
受託事業収入	49,798,406 円	指定管理料
その他収入	4,327,664 円	施設利用料金、売店収入等
支出 計	51,494,893 円	
人件費	23,719,952 円	常勤5人、非常勤職員4人
施設維持管理経費	21,574,959 円	施設維持管理にかかる修繕費や業務委託費等
事業費	6,199,982 円	謝礼金、各種事業委託費
収支差額	2,631,177 円	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者サービス向上のための取組み

研修や他現場での好事例を共有し、接遇の向上に努めた。また、朝礼、連絡ノート、日報を活用して、職員間における日々の情報共有を徹底して行った。その結果、館長の変更や新たな職員の採用があっても、運営に支障をきたすことなく、安定してサービスを提供できた。

その他、ご意見箱の常設、アンケートの実施等により利用者の意向、満足度の把握に努めた。

(2) 新規利用者を増やすための取組み等

新規利用者の増加に向けて会館の認知度を向上させるため、会館便りを定期的に発行した。発行にあたっては、ボランティアと一緒に内容を考え、会館を利用する団体の紹介記事を掲載するなど、利用団体の活性化にも寄与した。

また、イートインスペースとプログラム実施スペースを兼ねた「とまり木ステーション」での体験型のプログラム等を継続して実施した。単発の講座を定期的で開催することで、高齢者が気軽に参加できる居場所を提供し、新たに会館を利用する契機を醸成した。

(3) 安全管理体制のための従業員への教育

災害・事故・トラブル発生時に適切に対処できるように、従業員に対して定期的な研修を実施した。

個人情報の取り扱いに関するマニュアルを整備し、パート従業員を含む従業員に対して教育を実施した。

(4) 安心と信頼の管理

日常清掃や定期保守点検を計画的に行い、1日に3回従事者が巡回を行うことで利用者が安全かつ快適に施設を利用できるよう取り組んだ。また、巡回の際には利用者に対して近況を訪ねるなど、積極的に声掛けを行い、コミュニケーションを図ることで利用者の声を反映させた過ごしやすい環境づくりに努めた。

(5) 売店及び休憩スペースの運用

区内の福祉作業所の生産品を販売し地域連携を実施した。また、利用者から好評を得ていたドリップマシンによるコーヒー販売については、利用者のニーズに応じてフレーバーを入れ替えた。

2階ロビーの休憩スペースでは、定期的に体操を実施するなど、会館のスペースを効果的に活用した。

(6) 感染症対策の継続

検温、手指消毒が任意で行える環境を整備し、利用者が安心して施設を利用できるようにした。

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）

講座・イベントの充実や利用者ニーズへの対応に努め、施設の魅力を向上させながら安定した運営を行った。講座・イベントについては、シリーズ講座（1講座全5回）や単発の講座、合唱や脳トレーニングに関するイベントを継続して定期的に開催したほか、9月には敬老行事を開催して各種文化活動や会館利用団体の活動成果を発表する場を設けた。また、利用者のニーズを反映して、三味線の演奏会や骨密度測定イベント、ヨガの講座等を新たに実施した。講座の受講後に利用者が団体を設立することをサポートし、利用者が能動的に活動していく機会を作った。

令和6年11月に実施した利用者アンケートでは職員の対応・清掃状況・施設の使いやすさにおいて、5段階評価の内、満足・やや満足の回答数が76%以上であり、利用者より一定の満足度を得られた。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
令和5年度評価結果にて指摘した人員配置については事業計画に沿った配置に改善されており、適切な運営が行えた。また、利用者のニーズを反映した講座・イベントの充実を図っていた。			
② 項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れている		1：要求水準を一部満たしておらず、軽易な課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を著しく下回っており、厳格な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			12／13
設備・機器等の保守管理	2／2	備品の管理	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
2. 施設の運営			22／32

設置目的等の理解	2 / 3	個人情報管理	2 / 3
サービス提供①	2 / 2	個人情報の漏洩防止	2 / 3
サービス提供②	2 / 3	障害者差別解消法	2 / 3
自主事業の成果	2 / 3	地域との関わり	2 / 3
職員配置	2 / 3	区内事業者の活用等	2 / 3
障害者等の雇用	2 / 3		
3. 事故や緊急時等への対応			6 / 9
事故防止等の対応	2 / 3	緊急時に備えた訓練	2 / 3
緊急時の対応	2 / 3		
4. サービス向上の取組み			20 / 30
職員研修	2 / 3	利用者の意向	2 / 3
利用者への案内	2 / 3	利用者意向の反映	2 / 3
利用しやすい環境整備	2 / 3	施設利用の促進	1 / 3
利用者対応	2 / 3	苦情等への対応	2 / 3
接遇	3 / 3	苦情等に対する改善	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	1 2 / 1 3	年度協定書で定めた水準を満たしている。	
2. 施設の運営	2 2 / 3 2	地域の活動団体や事業者と連携して、講座やイベントの運営が行われている。	
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	年度協定書で定めた水準を満たしている。	
4. サービス向上の取組み	2 0 / 3 0	広報の手段として従来どおりホームページとチラシを用いていたが、発行・更新頻度が限られているなどで改善の余地がある。	
5. 収支状況	6 / 9	年度協定書で定めた水準を満たしている。	
6. 改善の取組み	2 / 3	年度協定書で定めた水準を満たしている。	
合計	6 8 / 9 6		
総合評価	A		
④ 年度評価所見			
新たな講座の実施等により会館で実施するプログラムを充実させ、施設の魅力を向上させながら会館の利用促進に取り組んでいることと、利用者とのコミュニケーションを大切にして細やかな意向を反映させた運営に努めていることは評価できる。			
一方、広報の手段や内容において工夫が見受けられない点において課題が残る。			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
新たな指定管理者に対し、利用者から人気がある講座・イベント等は継続しつつも、他施設の運営で培われた豊富な経験を活かした新たな提案を取り入れながら時流を捉えた施設運営となるように指導する。			

令和6年度 世田谷区立健康増進・交流施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立健康増進・交流施設（せたがや がやがや館）

施設住所：世田谷区池尻2-3-11

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社オーエンス

指定期間：令和5年4月1日～令和10年3月31日

開館日数：345日

利用者数：155,534人

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 事業内容

高齢者を中心とした多世代の区民に、自らの健康を増進し世代間交流を進め、生きがいを持って主体的に活動することができる場及び機会を提供する。

(2) 利用状況

施設等の名称	利用区分	利用者数		
		令和6年度	令和5年度	増減率
会議室	団体	33,441人	40,649人	-17.7%
多目的室	団体	27,793人	28,874人	-3.7%
交流室	団体	12,393人	11,994人	3.3%
運動室	個人（日中）	21,342人	18,691人	14.2%
	団体（夜間）	2,231人	1,821人	22.5%
娯楽室	個人（日中）	4,212人	2,877人	46.4%
	団体（夜間）	0人	111人	-
食堂	個人	34,452人	30,918人	11.4%
電位治療器	個人	19,670人	19,921人	-1.3%
合計		155,534人	155,856人	-0.2%

(3) 苦情件数及び事故件数

苦情報告件数3件、事故報告件数1件

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収入	126,323,435 円	
指定管理料	88,715,000 円	
利用料金収入	30,287,179 円	
その他収入	7,321,256 円	売店、自動販売機、自主事業等
支出	119,371,823 円	
人件費	60,203,825 円	常勤7人、非常勤27人
施設運営・維持管理費	45,194,191 円	
事業費	8,936,004 円	
その他	5,037,803 円	自主事業等
収支差額	6,951,612 円	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 健康増進機能の充実

運動室の運営トレーナーによる細やかなアドバイスをを行い、高齢者の基礎体力を維持する運動プログラム「貯筋トレーニング」を新たに実施するなど、高齢者が無理なく健康づくりを行えるようにした。

前年度の運動機器リニューアルに伴い、運動室の利用者数が大幅に増加し、「フラダンス」、「太極拳」、「かんたんエアロ」、「ピラティス」、「コアコンディショニング」、「貯筋トレーニング」等が大人気のプログラムとなった。

また、「健康増進普及月間」として、9月に運動室スタンプラリーを実施し、運動室の利用促進を図った。

(2) 食堂運営事業

自社のレストラン「アルトマーレ」を展開し、管理栄養士監修のもと、健康的でおいしい料理をリーズナブルな価格で提供した。

また、パーティーの際には、打合せで要望を伺い、利用者に合わせたメニューを柔軟に提供した。

そのほか、「テーブルマナー講座」、「子供料理教室」、「お菓子作り教室」等、レストランを活用した交流イベントを多数実施し、レストランの認知度向上と地域交流に貢献した。

(3) 自主事業

全57件の自主事業を実施し、世代間交流事業として開催した「カラオケ大会」、「新春遊び始め」等は、多くの参加者が集う大人気のイベントとなった。

また、東京栄養食糧専門学校の教授陣を招待して開催した「長寿健康セミナー」、世田谷警察署と協働した「防犯セミナー」等、地域資源を生かした協働事業にも注力した。

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6年度の年間利用者数は155,534名となり、利用者数目標値である145,000名に対して、7.3%上回ることができた。また、1月から2月にかけて利用者アンケートを実施し、健康増進・交流施設の総合満足度は、「満足」「やや満足」を合わせて97.6%となり、昨年度に引き続き高評価を得ている。今後も、健康増進及び地域・世代間交流の場として、健康増進・交流施設の利用者拡大及び満足度の向上に努めていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
高齢者向けの運動プログラムや新規事業、地域資源を生かした協働事業の実施など、施設利用の促進等に務めており、また、第三者機関による指定管理者評価を行い、改善点の明確化を図り運営に反映させるなど更なる満足度の向上に向けて取り組んでいる。			
② 令和6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 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 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			<u>12/13</u>
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	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
2. 施設の運営			<u>23/30</u>
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	3/3	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			<u>6/9</u>
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			<u>21/30</u>
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	3/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			<u>6/9</u>
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			<u>2/3</u>
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	12 / 13	要求水準を満たしている。
2. 施設の運営	23 / 30	レストランや地域資源を活用した自主事業を展開し、利用者の増加や地域連携に繋げている。
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	要求水準を満たしている。
4. サービス向上の取組み	21 / 30	新規事業の実施による利用促進、キャッシュレス対応券売機の導入による利便性向上、アンケート等による利用者の声を吸い上げた環境整備など、サービス向上に努めている。
5. 収支状況	6 / 9	要求水準を満たしている。
6. 改善の取組み	2 / 3	要求水準を満たしている。
合計	70 / 94	
総合評価	A	
④ 年度評価所見		
令和6年度は、夏季のエアコン故障により会議室の利用が出来ない期間があり、会議室の利用者数が減少したが、質の良いサービスの提供等により、運動室や食堂等の利用者が増加したことで、全体では155,534名となり、昨年度と同程度の利用人数となった。利用者の総合満足度も97.6%と高い評価が得られているなど、利用者の要望に応えられるよう努めていることが確認できる。 指定管理に関する業務の収支についても良好であり、効率的に運営が行われている。 自主事業はじめ、施設利用促進となるような多様なサービスの提供や環境整備をおこない、常に新たな利用者の獲得と既存利用者の利便性や満足度の向上を積極的に図っており、この姿勢は指定管理者として十分に評価できる。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
今後も高い利用満足度を維持し、新規利用者の獲得に向けた自主事業の充実や施設サービスの改善に取り組むよう促す。		

令和6年度 世田谷区立世田谷美術館事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：①世田谷区立世田谷美術館

(施設住所) 世田谷区砧公園 1-2

②世田谷区立世田谷美術館分館向井潤吉アトリエ館
世田谷区弦巻 2-5-1③世田谷区立世田谷美術館分館清川泰次記念ギャラリー
世田谷区成城 2-22-17④世田谷区立世田谷美術館分館宮本三郎記念美術館
世田谷区奥沢 5-38-13

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益財団法人せたがや文化財団

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) 事業内容

収蔵作品を活用した展覧会及び、区内在住、在勤・在学者等を対象とした区民ギャラリーの貸し出しのほか、美術品等の収集に関する調査や資料収集等を行っている。

(2) 利用状況

①世田谷美術館収蔵品展(ミュージアム コレクション)

事業内容	会期	利用人数
ミュージアム コレクションⅢ 美術家たちの沿線物語 京王線・井の頭線篇 (105日間のうち6日間)	(12/2)～4/7	1,999名
ミュージアム コレクションⅠ アートディレクターの仕事 —大貫卓也と花森安治	7/20～10/14	17,543名
ミュージアム コレクションⅡ かわりゆくもの、かわらないもの —TRANSITION	10/26～1/13	12,689名
ミュージアム コレクションⅢ 1980年代のイギリス美術 —展覧会の記憶とともに (56日間のうち62日間)	1/25～(4/6)	14,256名
合計		46,487名

②向井潤吉アトリエ館収蔵品展

事業内容	会期	利用人数
第Ⅰ期 空模様と民家	4/2～9/1	2,561名

一向井潤吉の民家日和		
第Ⅱ期 向井潤吉の心をとらえた 名もなき風景	9/28～3/9	2,550 名
合計		5,111 名

③清川泰次記念ギャラリー収蔵品展

事業内容	会期	利用人数
第Ⅰ期 1950 年代の写真 ーアメリカ、ヨーロッパ、アジアの街	4/2～9/1	1,922 名
第Ⅱ期 清川泰次 雑誌、書籍、新聞の仕事	9/28～3/9	877 名
合計		2,799 名

④宮本三郎記念美術館収蔵品展

事業内容	会期	利用人数
第Ⅰ期 開館 20 周年記念 Colorfulー宮本三郎 彩られた世界 (開館 20 年記念無料開放 4/27～29・192 名)	4/2～9/1	1,547 名
第Ⅱ期 開館 20 周年記念 Journeysー宮本三郎 旅する絵画	9/28～3/9	1,646 名
合計		3,193 名

(3) 苦情受付件数及び事故件数

苦情報告件数 2 件、事故報告件数 0 件

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額 (円)	備考
収入	371,160,218	
指定管理料	369,105,000	
その他	2,055,218	
支出	365,943,976	
美術館	301,898,895	
人件費	36,354,000	
受託事業運営	67,302,624	収蔵品展運営経費等
施設維持管理経費	198,242,271	施設維持管理に係る修繕費や業務委託費等
分館	64,045,081	
人件費	39,555,000	
受託事業運営	11,197,638	運営経費
施設維持管理経費	13,292,443	施設維持管理に係る修繕費や業務委託費等
収支差額	5,216,242	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 施設の管理運営

開館より38年目となる施設や設備の老朽化による不具合については、継続して区及び工事関係者と連携しながら随時適切な修繕及び改修を進めることができた。安全を第一に、本館区民ギャラリー搬入口改修工事を行うと共に、本館内オリジナル家具（ベンチ）の全体メンテナンスを実施、館内利用の快適化を図った。さらに1階企画展示室漏水工事、収蔵庫前室LED化工事等、最適な運営状態を持続できるよう計画的な改修を行うことができた。

(2) サービス

チケット販売についてキャッシュレスの導入を実施。来館者の利便性が向上した。それに伴い受付窓口を拡張する改修工事を実施。券売や利用案内について、窓口の受入体制が従前より手厚くなり、全体で機能アップすることができた。また、受付やセタビカフェ、ミュージアムショップでの円滑で安全なキャッシュレス支払いを可能にするため、新たなWi-Fi機器を設置し、支払いが発生するエリアでのネット環境強化を実現した。またHPに利用者からのお問合せの多い事項についてのFAQページを新規に設けユーザビリティの向上を図った。

(3) 広報

展覧会ではフォトスポットを設けるなど、SNS発信の広がりを利用した効果的な広報展開や、ホームページだけでなく、X（本館15,612人/分館4,233人）、Facebook（本館/3,177人）、Instagram（本館22,675人/分館851人）、YouTube（本館/2,006人）などのSNSを利用した広報を継続的にすすめた。又、地域に根差した美術館として、最寄り駅への継続した駅貼り広告を復活させた。

※（ ）内は3月末時点のフォロワー数

(4) 危機管理

職員及び委託会社、ボランティアが参加する総合防災訓練を年2回継続して実施するとともに、部分訓練として炊き出し訓練を実施し、災害時の万全の備えを図った。又運営面では、職員全員対象の経理講座を実施。講座に伴い業者との契約手続きに当たって処理の流れ及び規則について改めて見直しと確認を行った。適正な会計業務全体の危機管理体制の強化につなげることができた。

(5) 情報管理

「(公財)せたがや文化財団個人情報保護規程」に基づき、利用者の個人情報保護を行った。

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）

日頃の調査研究やこれまでの展覧会事業などの蓄積を基盤に、世田谷美術館としての独自性を打ち出す質の高い収蔵品展を実施し、コレクションを魅力的な切り口で紹介することができた。こうした事業の蓄積が評価され、新たに貴重な作品が多数寄贈された。利用者が豊かな文化的体験を享受できるよう、区の文化・芸術振興計画、また指定管理者としての提案書の内容をふまえ、収集、展覧会、普及事業を実施し、多くのボランティアなどの協力を得ることができた。来館者アンケート、日報などを分析し、日々の改善を怠ることなく重ねた。今後も、より効率的な管理運営とサービス水準の向上に努め、世田谷区の文化・芸術の振興に一層取り組む。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
適切な施設の維持管理運営がなされており、施設管理と事業運営に係る連携においても緊密な連携がなされている。			
② 項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れている 1：要求水準を一部満たしておらず、軽易な課題がある			
2：要求水準を満たしている 0：要求水準を著しく下回っており、厳格な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			11/13
設備・機器等の保守管理	2 / 2	備品の管理	1 / 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
2. 施設の運営			27/29
設置目的等の理解	3 / 3	個人情報管理	3 / 3
サービス提供	2 / 2	個人情報の漏洩防止	3 / 3
自主事業の成果	3 / 3	障害者差別解消法	3 / 3
職員配置	2 / 3	地域との関わり	3 / 3
障害者等の雇用	2 / 3	セキュリティ	3 / 3
3. 事故や緊急時等への対応			7/9
事故防止等の対応	2 / 3	緊急時に備えた訓練	2 / 3
緊急時の対応	3 / 3		
4. サービス向上の取組み			21/30
職員研修	2 / 3	利用者の意向	2 / 3
利用者への案内	2 / 3	利用者意向の反映	2 / 3
利用しやすい環境整備	2 / 3	施設利用の促進	3 / 3
利用者対応	2 / 3	苦情等への対応	2 / 3
接遇	2 / 3	苦情等に対する改善	2 / 3
5. 収支状況			8/9
適正な予算執行	3 / 3	金銭管理	2 / 3
経費の効率化	3 / 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	11 / 13	管理運営が良好である	
2. 施設の運営	27 / 29	管理運営が良好である	
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	管理運営が良好である	
4. サービス向上の取組み	21 / 30	管理運営が良好である	
5. 収支状況	8 / 9	良好である	
6. 改善の取組み	2 / 3	良好である	
合計	76 / 93		
総合評価	S		
④ 年度評価所見			
美術館及び3分館において、美術作品などを良好な状態に保管・整理し、質の高い収蔵品展を			

実施した。また、区民ギャラリーは公平性を確保し円滑に運営され、来館者が快適で安全に施設を利用できるよう適切に維持管理が行われており、施設管理と事業運営に係る連携が総合的に緊密になされ、指定管理の効果は得られている。しかしながら、備品管理については適切な管理がなされていない点が見受けられたことから、改善に取り組んでもらいたい。

⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）

職員対応に関する苦情が寄せられていたため、今後は更なる職員の接遇改善に向けた指導や備品管理含め適切な維持管理運営へ向けて指導を徹底する。

令和6年度 世田谷区立世田谷文学館事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立世田谷文学館

施設住所：世田谷区南烏山1-10-10

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益財団法人せたがや文化財団

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) 事業内容

収蔵作品を活用した展覧会及び文学資料等の収集に関する調査や資料収集ほか、文学資料等を系統的に整理・保管するとともに、収蔵品管理システムの運用管理等を行っている。

(2) 利用状況

①収蔵品展(コレクション展)

事業内容	会期	利用人数
巴里土産 小堀杏奴油彩画展 ～滞欧作を中心に～ 同時開催「ムットーニコレクション」	4/20～9/1	6,561名
世田谷文学館コレクション展 寺山修司展 同時開催「ムットーニコレクション」	10/5～3/30	19,603名
合計		26,164名

②作品等の保管・整理

事業内容	保管作品数
世田谷ゆかりの作家や区民等からの寄贈・寄託により、文学資料等の収集・保管を行った。	107,237点 (令和7年3月31日現在)

(3) 苦情受付件数及び事故件数

苦情報告件数0件、事故報告件数0件

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入	157,274,270	
指定管理料	157,271,000	
その他	3,270	
支出	154,853,485	
人件費	21,273,000	
受託事業運営	42,054,490	収蔵作品展運営経費等
施設維持管理経費	91,525,995	施設維持管理にかかる修繕費や業務委託費等
収支差額	2,420,785	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 施設の管理運営

社会の変化や多様な区民のニーズを的確に把握し、区民施設としての役割を理解した上で質の高い施設の運営管理を行った。また、区民の貴重な財産である収蔵品等の資料価値を保全できるよう、適切な施設維持管理を行った。

(2) サービス

利用者の予約、受付、問い合わせ等に適切に対応した。外国人来館者が多いことから4か国語対応でのアンケート等により利用者のニーズを把握し、分析結果を事業評価や事業計画に反映させた。また、警備員による館内の定期巡回を行い、安全確保に努めた。

エフエム世田谷でのラジオ番組の放送、常設の授乳室の運用、くつろぎスペースなどを通じて、幅広い世代が利用し、楽しむことができるサービスを提供した。

(3) 広報

引き続き、ホームページにおいて区民や利用者に向けた積極的な情報提供を行ったほか、令和4年度に追加したお問合せフォームにより、利用者からの問合せへの対応を行った。また、SNSなどの積極的な活用やテレビ、インターネット、新聞、雑誌等様々な広報媒体を活用し広報、宣伝活動を行った。

(4) 危機管理

危機管理マニュアルを整備し、日頃から万全の対策で備えている。職員が安全確保に対する取組みを理解・徹底するため訓練、研修を実施した。

(5) 情報管理

「(公財) せたがや文化財団個人情報保護規程」に基づき、利用者の個人情報保護に努めた。

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）

施設管理と事業展開を一体的に行うことのメリットを活かした、企画性の高い常設展を実施した。あわせて収蔵品を良好で安全な環境で管理・保管し、ホームページでの資料公開を行うとともに、収蔵資料の調査・研究成果をまとめ、刊行した。また、サービス向上と利用者の満足度を高めるためアンケートを行う等、協定書、事業計画書に基づく業務を適正に履行した。

今後も、より効率的な管理運営とサービス水準の向上に努め、世田谷区の文化・芸術の振興に一層取り組む。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
適切な施設の維持管理運営がなされており、施設管理と事業運営に係る連携においても緊密な連携がなされている。			
② 項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れている		1：要求水準を一部満たしておらず、軽易な課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を著しく下回っており、厳格な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		12／13	
設備・機器等の保守管理	2／2	備品の管理	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

2. 施設の運営			27/29
設置目的等の理解	3 / 3	個人情報管理	3 / 3
サービス提供	2 / 2	個人情報の漏洩防止	3 / 3
自主事業の成果	3 / 3	障害者差別解消法	3 / 3
職員配置	2 / 3	地域との関わり	3 / 3
障害者等の雇用	2 / 3	セキュリティ	3 / 3
3. 事故や緊急時等への対応			8/9
事故防止等の対応	3 / 3	緊急時に備えた訓練	2 / 3
緊急時の対応	3 / 3		
4. サービス向上の取組み			22/30
職員研修	2 / 3	利用者の意向	2 / 3
利用者への案内	2 / 3	利用者意向の反映	3 / 3
利用しやすい環境整備	2 / 3	施設利用の促進	3 / 3
利用者対応	2 / 3	苦情等への対応	2 / 3
接遇	2 / 3	苦情等に対する改善	2 / 3
5. 収支状況			9/9
適正な予算執行	3 / 3	金銭管理	3 / 3
経費の効率化	3 / 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	12 / 13	管理運営が良好である	
2. 施設の運営	27 / 29	管理運営が良好である	
3. 事故や緊急時等への対応	8 / 9	管理運営が良好である	
4. サービス向上の取組み	22 / 30	管理運営が良好である	
5. 収支状況	9 / 9	良好である	
6. 改善の取組み	2 / 3	良好である	
合計	80 / 93		
総合評価	S		
④ 年度評価所見			
文学資料等を良好な状態に保管・整理し、質の高い収蔵品展を実施した。来館者が快適で安全に施設を利用できるよう適切に維持管理が行われている。また、施設管理と事業運営に係る連携が総合的に緊密になされ、指定管理の効果が得られている。			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
引き続き適切な維持管理運営を行うことを指導する。			

令和6年度 世田谷区立世田谷文化生活情報センター事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立世田谷文化生活情報センター

施設住所：世田谷区太子堂4-1-1

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益財団法人せたがや文化財団

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) 事業内容

生活工房セミナールームやワークショップルーム、世田谷パブリックシアター、シアタートラムの貸出、施設維持管理等を行っている。

(2) 利用状況

施設等の名称	実績	前年度実績
セミナールーム、 ワークショップルーム	利用者数 28,006 名	利用者数 15,522 名
パブリックシアター、 シアタートラム	貸出団体 15 団体 (利用料金収入 65,256,950 円)	貸出団体 11 団体 (利用料金収入 58,458,580 円)

(3) 苦情受付件数及び事故件数

苦情報告件数2件、事故報告件数1件

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入	216,211,950	
指定管理料	150,955,000	
利用料金収入	65,256,950	
支出	209,572,446	
人件費	30,959,000	
施設維持管理経費	178,613,446	施設維持管理に係る修繕費や業務委託費等
収支差額	6,639,504	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 施設の管理運営

施設の管理運営は貸館業務を含んでおり、施設の有効な利用方法や展示方法等を利用者に提案し、活動をサポートした。

高層棟5階の照明のLED化、経年劣化している劇場エレベーターの更新など、必要な施設修繕を実施することで、施設利用者が安全かつ快適に利用できるように維持管理を行った。

世田谷文化生活情報センター条例及び同施行規則等に基づき、収納金管理責任

者を配置して公正な収納事務を行った。

(2) サービス

利用者の予約、受付、問い合わせ等に対応した。アンケート等で利用者のニーズを把握し、分析結果を運営や来館者サポート、事業計画に反映させた。

(3) 広報

区民や利用者に向けた積極的な情報提供とテレビ、新聞、雑誌等様々な広報媒体を活用し広範に広報、宣伝活動を行った。

(4) 危機管理

危機管理マニュアルを整備し、日頃から万全の対策で備えている。職員が安全確保に対する取組みを理解・徹底するため訓練、研修を実施した。また、警備員による館内の定期巡回を行い、安全確保に努めた。

(5) 情報管理

「(公財) せたがや文化財団個人情報保護規程」に基づき、利用者の個人情報保護に努めた。情報セキュリティの重要性について研修で職員の理解を深めるとともに、ファイアーウォール機能の強化を図っている。

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）

生活と文化を結ぶ創造拠点として、世田谷文化生活情報センターの特色を最大限に生かし、館の運営を行った。今後も、より効率的な管理運営とサービス水準の向上に努め、世田谷区の芸術・文化の振興に一層取り組む。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
適切な施設の維持管理運営がなされており、施設管理と事業運営に係る連携においても緊密な連携がなされている。			
② 項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れている 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を一部満たしておらず、軽易な課題がある 0：要求水準を著しく下回っており、厳格な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			11/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	1/2
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
2. 施設の運営			27/29
設置目的等の理解	3/3	個人情報管理	3/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	3/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	3/3
職員配置	2/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	2/3	セキュリティ	3/3
3. 事故や緊急時等への対応			9/9
事故防止等の対応	3/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	3/3		
4. サービス向上の取組み			23/30
職員研修	2/3	利用者の意向	3/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3

接遇	3 / 3	苦情等に対する改善	2 / 3
5. 収支状況			7 / 9
適正な予算執行	2 / 3	金銭管理	3 / 3
経費の効率化	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	11 / 13	管理運営が良好である	
2. 施設の運営	27 / 29	管理運営が良好である	
3. 事故や緊急時等への対応	9 / 9	管理運営が良好である	
4. サービス向上の取組み	23 / 30	管理運営が良好である	
5. 収支状況	7 / 9	良好である	
6. 改善の取組み	2 / 3	良好である	
合計	79 / 93		
総合評価	S		
④ 年度評価所見			
来館者が快適で安全に施設を利用できるよう、キャロットタワーと連携した安全管理が徹底され、適切に維持管理が行われている。また、貸館業務については、利用者に施設の有効な利用法や展示方法を提案するなどサポート体制ができており、施設管理と事業運営に係る連携が総合的に緊密になされ、指定管理の効果が得られている。しかしながら、備品の管理については適切な管理がなされていない点が見受けられたことから、改善に取り組んでももらいたい。			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
備品管理含め引き続き適切な維持管理運営を行うよう指導を徹底する。			

令和6年度 世田谷区民健康村事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区民健康村 富士山ビレジ

施設住所：群馬県利根郡川場村大字谷地1320番地

世田谷区民健康村 中野ビレジ

群馬県利根郡川場村大字中野626番地

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社世田谷川場ふるさと公社

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) 事業内容

①予約受付・フロント・宿泊サービス業務

②調理配膳業務

③リネンサービス業務

④交流事業等の実施

⑤移動教室業務

(2) 施設利用者数（延人数）（ ）内は令和5年度実績

宿泊系（一般区民等）	41,917 人（41,942 人）
宿泊系（移動教室）	21,148 人（13,883 人）
日帰り利用（入浴、食事等）	9,862 人（8,338 人）
計	72,927 人（64,163 人）

参考：日帰り入浴 7,759 人（6,067 人）

(3) 交流事業等参加者数（延人数）（ ）内は令和5年度実績

里山自然学校	494 人（445 人）
交流イベント	775 人（970 人）
地域環境学習プログラム	17,460 人（8,951 人）
計	18,729 人（10,366 人）

(4) 苦情件数および事故件数

	項目	件数	主な内容（対応等）
①	苦情	0 件	—
②	事故	1 件	・温泉施設利用中の転倒事故が発生し、即座に状況を確認、救急要請により病院へ搬送した。再発防止として、注意喚起の看板を利用者が見やすい位置に配置、また温泉施設の清掃を強化した。

3 指定管理に関する業務の収支 (単位：円)

項 目	金 額	備 考
収 入 計	579,237,017	
指定管理料	430,986,547	燃料費価格高騰に伴う調整費 26,018,297 円含む
利用料金	148,250,470	施設使用料 59,866,965 食事代 81,941,405 外来入浴 6,442,100
支 出 計	573,325,095	
運営費・委託費	399,994,134	
その他支出	173,330,961	電気代、通信費、光熱費等
収支差額	5,911,922	

4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 組織・人員体制

- ・利用者の満足度の向上のため組織体制の見直しを行い、業務の集約化や情報の共有化を推進

(2) 研修

- ・接客技術や自然ガイド等の専門性を高める研修を体系的に実施
- ・外部講師による研修や外部店舗視察を実施し、業務での柔軟な発想や法令順守など社員の意識改革への取り組みを実施

(3) 防災への取り組み

- ・通報・消火・避難誘導訓練を4月及び12月に実施

(4) 管理業務

- ・月例営業会議の開催、運営実績及び営業方針の共有による業務改善を実施
- ・インターネット予約の運用・実施、年末年始予約の公開抽選実施
- ・モニタリング調査、利用者アンケートの継続実施

(5) 移動教室

- ・感染対策など安全に配慮しながら、2泊3日の行程で実施
- ・地域環境学習プログラムでは、学校の要望を踏まえ、より深く川場村の自然環境や文化を理解するプログラムを実施

(6) 交流事業

- ・地域との関わりに重点をおいた、交流事業やオプション体験メニュー等の充実および川場村物産展の実施

- ・里山自然学校の継続的な企画および運営
- ・交流事業サポーター制度の実施や自主グループの活動支援の実施

(7) 食事

- ・会食等における利用者ニーズに合わせた柔軟な対応
- ・モニタリング調査（内容・量・バランス）等の実施およびメニューへの反映
- ・利用者の要望に沿った選択可能な内容・金額での夕食メニューの提供

(8) その他

- ・区内出店やエフエム世田谷、ホームページ等でのPR活動の継続による利用者拡大
- ・SNS（インスタグラム）での英語表記での情報発信の実施

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）

(1) 実績の評価

両施設の利用者数について、延べ72,927人となり、昨年度より8,764人増加しコロナ禍以降の回復傾向が続いている。移動教室については、引き続き感染対策及び衛生管理に努めながら2泊3日での実施を再開し、延べ21,148人の参加となった。

健康村利用者の獲得に向けた取組として、世田谷区内での川場村農産物の販売については、令和5年度は39会場57回であったが、イベントの重複などもあり令和6年度は31会場46回の出店実施となった。なお、出店会場では引き続き「世田谷 pay」でも購入できる体制を整え、区民の利便性の向上を図っている。

交流事業においては、利用者に対し道具の使い方などの安全面の注意と働きかけを行いながら実施した。また、区民健康村里山自然学校では、学識者をはじめ、川場村の講師や指導者の協力により森林整備や圃場を通じ里山の機能と役割を学びつつ、引き続き中野地区の道普請活動や地域住民との協働作業を主体とした教室開催を実施した。

また、引き続き、里山自然学校の修了者を対象にした「里山自然学校サポーター制度」により、多くのサポーターの方が里山自然学校の各回の教室でのサポートや、富士山地区にて開催する竹灯籠まつりへの参加など、様々な事業に関わり、交流の深化につながっている。

さらに、世田谷区職員研修での里山整備、区内企業の研修における自然観察プログラム、移動教室でのふじやまビレジ「木質バイオマスボイラー」の見学や環境プログラムなど、里山自然学校以外でも自然環境の保護や循環型社会の構築に向けた事業を実施した。里山整備の作業で搬出された木材については、「ウッドビレジ川場」にて、ウッドチップ燃料に加工してもらい、生産された一部を、「木質バイオマスボイラー」の燃料として健康村施設の熱源等に活用している。

広報・PR活動では、SNSや動画等による情報発信を効果的にすすめ、川場村の情報や紹介等、利用者の関心の高い内容を配信した。また、インスタグラムでは英語表記での情報配信を実施した。またホームページのリニューアル作業を進めている。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
- 施設の維持管理において利用者への影響が少ないよう、速やかに日常的な小破修繕を行っている。また、なかのビレジにおける中長期保全計画に基づく改修に向けては、関係者等と調整を進めるなど、着実な維持管理業務を行っている。 - 従業員研修等を実施するとともに、従業員の新規採用や、管理職への昇任など組織体制の強化に努め、区民健康村の安定的な運営に努めている。			
② 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 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 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			1 2
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	1/2
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	3/3
2. 施設の運営			2 5
設置目的等の理解	3/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	3/3	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	2/3	地元事業者の活用等	3/3
3. 事故や緊急時等への対応			6
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			2 7
職員研修	3/3	利用者の意向	3/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	3/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	3/3	苦情等への対応	2/3
接遇	3/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6
適正な予算執行	2/3	金銭管理	3/3
経理の効率化	1/3		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
7. 交流事業			1 1
企画・調整	3/3	事業の評価・改善	3/3
事業の実施	3/3	広報・PR	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	1 2 / 1 3	- 清掃業務や衛生管理を適切に実施することにより、利用者が気持ちよく過ごせる環境を整えることができています。 - 施設の修繕について、利用者の影響が少ないよう、業者等と連携し、老朽化した箇所などを速やかに修繕することができています。	

2. 施設の運営	25 / 30	・設置目的や理念をよく理解し、区だけでなく村の状況の双方の把握に努め、運営をしている。
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	・日頃から必要な訓練等を実施し、緊急時に備えることができています。
4. サービス向上の取り組み	27 / 30	・職員研修を実施し、接遇能力向上に努めている。また、売店等でも地域の名産品を季節に合わせて取り揃え、利用者の満足度を上げるための取り組みを行っている。 ・モニタリングやアンケートなどで区民ニーズの把握に努め、サービス改善につなげている。
5. 収支状況	6 / 9	・概ね適切に執行している。なお、会計処理の効率化が課題となっている。
6. 改善の取り組み	2 / 3	・課題を認識し、適切な改善に努めている。
7. 交流事業	11 / 12	・「里山自然学校サポーター制度」の活用により交流の幅を広げている。 ・村民との協働作業を増やすことで、里山の暮らしを体験しながら交流する機会を創出するとともに、将来的な村民の事業協力者の掘り起こしを行っている。 ・多世代、多様なニーズに向け複数のコースを設定し参加者に対応している。
合計	89 / 106	
総合評価	S	
④ 年度評価所見		
・施設の維持管理・運営について施設の設置目的に沿って適切に行われており、健康村施設の利用者数も、前年度比で約14%増加するなど、コロナ禍以降、順調に回復を続けている。 ・サービス面では、従業員の接遇研修の実施や、モニタリングやアンケートなどで区民ニーズの把握および反映に努め、利用者の満足度を向上させるための取り組みを行っている。 ・交流事業では、川場村民との協働作業を重点的にプログラムに組み込み、参加者が村の自然や暮らしを感じることで、第二のふるさと川場を体験・実感してもらえるよう工夫するなど、川場村との交流の深化を進めている。今後さらに、これまで川場村の自然や文化に触れたことがない区民等の新たな参加者の増加に向けた取り組みを期待する。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
・今後予定している「なかのビレジ」の中長期保全計画に沿った改修工事に向け、利用者や移動教室等の影響を最小限にするため、関係所管課等と綿密に調整を行う。 ・交流事業では、引き続き川場村民と一緒に取り組める事業を実施しつつ、区民が様々な形で川場村との交流に関与できるよう工夫し、関係人口の増加に取り組むよう調整していく。 ・従業員の新規採用や職場定着に向けた研修の実施などに取り組み、安定した人員配置および従業員のキャリア形成の支援にも努めてもらいたい。		

令和6年度世田谷区立総合運動場及び大蔵第二運動場 事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立総合運動場

施設住所：大蔵運動場：世田谷区大蔵4丁目6番1号

二子玉川緑地運動場：世田谷区鎌田1丁目3番5号

大蔵第二運動場：世田谷区大蔵4丁目7番1号

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益財団法人世田谷区スポーツ振興財団

指定期間：令和4年4月1日～令和9年3月31日

《各施設の主な概要》

施設名			利用料金 (平成30年10月1日 改定後料金)	利用時間・開館日数
大蔵 運動場	体育館	アリーナ	団体 〔平日〕7,560～51,980 円 〔土日祝〕9,060～62,350 円	9:00～21:00 303日 (年始、選挙等で62日間 休み)
		第1武道場(畳) 第2武道場(床) 弓道場(5的) 体育室	団体 〔平日〕1,920～6,190円 〔土日祝〕2,160～7,340円 個人 〔平日〕1時間280円 〔土日祝〕1時間330円	9:00～21:00 347日 (年末年始、選挙等で18 日間休み)
		エアーライフル場 (6射座) 洋弓場(8的)	団体 〔平日〕2,370～7,770円 〔土日祝〕2,790～9,210円 個人 〔平日〕1時間280円 〔土日祝〕1時間330円	9:00～21:00 357日 (年末年始、選挙等で8 日間休み)
		トレーニング ルーム	大人1時間260円 障害者(高校生相当以 上)、高齢者(65歳以上) 1時間80円	9:00～21:00 357日 (年末年始、選挙で8日 間休み)
		会議室兼軽運動室	団体 〔平日〕1,500～4,750円 〔土日祝〕1,710～5,610円 個人	9:00～21:00 357日 (年末年始、選挙で8日 間休み)

		〔平 日〕 1 時間 280 円 〔土日祝〕 1 時間 330 円	
温水 プール	50mプール 25mプール 幼児用プール ジャグジー	大人 1 時間 260 円 小・中学生、障害者（高校生相当以上）、高齢者（65 歳以上） 1 時間 80 円	9:00～21:00 340 日 （年末年始、保守点検等で 25 日間休み）
テニス コート	12 面 （うち夜間照明付 8 面）	〔平 日〕 2 時間 2,880 円 〔土日祝〕 2 時間 3,440 円 ナイター照明 1 時間 820 円	7:00～21:00 ※年末年始は 9:00～17:00 365 日
野球場	（人工芝夜間照明付）	〔平 日〕 2 時間 4,020 円 〔土日祝〕 2 時間 4,740 円 ナイター照明 1 時間 3,300 円	9:00～21:00 ※4 月～11 月は 6:30～ 21:00 359 日 （年末年始で 6 日間休み）
陸上競技 場	（トラック 400m 夜間照明付）	団体 〔平 日〕 9,080～38,880 円 〔土日祝〕 10,800～46,650 円 ナイター照明 1 時間 2,470 円 電子計測 1 回 3,000 円 個人 〔平 日〕 280～420 円 〔土日祝〕 320～480 円	9:00～21:00 239 日 （年末年始、工事で 126 日間休み）

施設名		利用料金 （平成 30 年 10 月 1 日 改定後料金）	利用時間・開館日数
二子玉 川緑地 運動場	サッカー場（2 面） 少年サッカー場（3 面） 球技場（1 面） 少年野球場（3 面） 野球場（6 面）	〔平 日〕 2 時間 1,860 円 〔土日祝〕 2 時間 2,180 円	9:00～17:00 ※12 月～2 月は 10:00～16:00 ※野球場 4 月～11 月の日曜・祝日は 6:30～8:30 の利用可 359 日 （年末年始で 6 日間休み）
	サイクリングコース	無料	（サッカー場は冠水の影響で 15 日間休み） （少年サッカー場は冠水の影響で 8 日間休み）

			(少年野球場は冠水の影響で 50 日間休み) (野球場は冠水の影響で 64 日間休み)
--	--	--	--

施設名			利用料金 (平成 30 年 10 月 1 日 改定後料金)	利用時間・開館日数
大蔵第二 運 動 場	体育館	—	団体 〔平 日〕 4,600～ 52,410 円 〔土日祝〕 5,460～ 62,780 円	9:00～22:00 ※年末年始は 9:00～17:00 355 日 (定期休館・選挙等 で 10 日間休場)
	テニス コート	12 面 (うち夜間照明付 8 面)	〔平 日〕 2 時間 2,880 円 〔土日祝〕 2 時間 3,440 円 ナイター照明 1 時間 820 円	6:00～22:00 ※年末年始 9:00～17:00 359 日 (定期休館等で 6 日 間休場)
	宿泊室	和 12.5 畳×5 部屋 和 6 畳×1 部屋	1 人 1 泊あたりの単価 〔12.5 畳〕 5 名利用時 3,600 円 4 名利用時 4,000 円 3 名利用時 4,800 円 2 名利用時 6,200 円 1 名利用時 9,800 円 〔6 畳〕 2 名利用時 3,700 円 1 名利用時 5,500 円	358 日 (選挙・定期休館で 7 日間休場)
	集会室	1 室 (定員 20 名)	区民 〔平 日〕 2,010～ 8,060 円 〔土日祝〕 2,300～ 9,640 円 ※区民以外の方が利用 する場合は 5 割増	9:00～22:00 ※年末年始 9:00～16:30 358 日 (選挙・定期休館で 7 日間休場)
	トレーニン グルーム	浴室・スポーツサウ ナあり	〔トレーニング〕 大人 3 時間 660 円 障害者 (高校生相当以 上)、高齢者 (65 歳以	9:00～22:00 ※年末年始は 9:00～18:00 358 日 (選挙・定期休館で 7 日間休場)

			上) 3 時間 250 円 〔トレーニング・サウナ〕 大人 3 時間 1,150 円 障害者（高校生相当以上）、高齢者（65 歳以上）3 時間 450 円 ※1 ヶ月定期券 13,800 円	
ゴルフ練習場	110 打席（1F＝53 打席、2F＝57 打席） ※106～137 ヤード	早朝ゴルフ 打席使用料：無料 1 球単価 1 階 12 円、2 階 11 円 通常ゴルフ 打席使用料：420 円 1 球単価 〔平 日〕1 階 15 円、2 階 14 円 〔土日祝〕1 階 16 円、2 階 15 円	早朝ゴルフ 〔平 日〕5:00～8:00 〔土日祝〕4:30～8:00 ※冬季（12 月～1 月）は利用開始時間が 1 時間遅くなる。 通常ゴルフ 〔平 日〕9:00～22:00 〔土日祝〕8:30～22:00 ※毎月第 2 木曜日はネット点検のため 12:00 から利用開始。 ※年末年始は 9:00～18:00 359 日（定期休館で 6 日間休場）	
屋外プール	流水プール 幼児用プール ウォータースライダー	〔1 回券〕 大人 1,180 円 小・中学生、障害者（高校生相当以上）、高齢者（65 歳以上）450 円 〔午前券〕 大人 660 円 小・中学生、障害者（高校生相当以上）、高齢者（65 歳以上）250 円 〔午後券〕 大人 660 円 小・中学生、障害者（高校生相当以上）、高齢者（65 歳以上）250 円 〔夜間券〕	9:00～21:00 51 日（夏季のみ営業、令和 6 年 7 月 13 日～9 月 1 日） ※夜間は原則金土日祝日及び祝前日	

			大人 660 円 小・中学生、障害者（高校生相当以上）、高齢者（65 歳以上） 250 円	
--	--	--	--	--

2. 業務実績、利用状況に関する事項

（1）利用状況

施設名			人数		
			R6	R5	前年比
大蔵運動場	体育館	アリーナ	75,331	85,335	88.3%
		第 1 武道場（畳）	11,542	11,277	102.3%
		第 2 武道場（床）	15,822	15,716	100.7%
		弓道場（ 5 的）	21,946	21,836	100.5%
		エアーライフル場（ 6 射座）	1,584	1,586	99.9%
		洋弓場（ 8 的）	6,035	5,920	101.9%
		体育室	24,559	23,206	105.8%
		トレーニングルーム	30,117	24,207	124.4%
		会議室兼軽運動室	15,687	16,491	95.1%
	温水プール	353,359	334,996	105.5%	
	テニスコート	111,633	110,705	100.8%	
	野球場	44,101	41,886	105.3%	
	陸上競技場	100,014	100,995	99.0%	
二子玉川緑地運動場	サッカー場（ 2 面）	16,043	17,329	92.6%	
	少年サッカー場（ 3 面）	30,940	31,043	99.7%	
	球技場（ 1 面）	12,742	12,413	102.7%	
	少年野球場（ 3 面）	28,723	35,776	80.3%	
	野球場（ 6 面）	52,601	67,992	77.4%	
総合運動場 合計			952,779	958,709	99.4%
大蔵第二運動場	体育館	48,783	45,586	107.0%	
	テニスコート	98,540	95,842	102.8%	
	宿泊室	1,738	1,388	125.2%	
	集会室	2,457	1,316	186.7%	
	トレーニングルーム	100,977	92,135	109.6%	
	ゴルフ練習場	245,820	216,336	113.6%	
	屋外プール	46,473	44,942	103.4%	
大蔵第二運動場 合計			544,788	497,545	109.5%
総合計			1,497,567	1,456,254	102.8%

(2) 苦情受付件数及び事故件数

①苦情受付件数

- ・大蔵運動場体育館 1 件
- ・大蔵運動場温水プール 0 件
- ・二子玉川緑地運動場 0 件
- ・大蔵第二運動場 2 件

○総合運動場体育室のマイク不調に関する苦情は、早急に修繕対応を実施し改善した。

○大蔵第二運動場屋外プール更衣室床の苦情は、委託業者と調整し清掃の強化を図ることで改善した。

②事故件数

- ・大蔵運動場体育館 2 3 件
- ・大蔵運動場温水プール 4 件
- ・二子玉川緑地運動場 2 2 件
- ・大蔵第二運動場 8 件

○利用中の転倒や衝突などの事故発生時には、即座に状況確認を行うとともに負傷者については応急処置を行い、必要に応じ救急搬送を要請するなど迅速な対応を行った。

また、再発防止のため、事故発生原因の特定や分析を行い、利用者への声かけや注意文の掲示など対応策を検討・実施した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額 (円)	備 考
収 入 計	1,452,549,347	
指定管理料	491,003,000	区指定管理料
利用料収入	961,546,347	体育館、プール、野球場等の施設使用料
支 出 計	1,402,572,679	
管理費	217,297,091	受託人件費等
事務費	72,179,649	コピー機等リース代、保険料等
事業費	865,939,651	施設運営の委託費、修繕費等
返還金	247,156,288	年度協定に基づく区への返還金
収入－支出	49,976,668	

(参考) 内訳

項 目	総合運動場	大蔵第二運動場
収 入 計	770,445,810	682,103,537
指定管理料	491,003,000	0
利用料収入	279,442,810	682,103,537
支 出 計	732,833,223	669,739,456
管理費	133,803,000	83,494,091
事務費	37,389,986	34,789,663
事業費	561,640,237	304,299,414

返還金	0	247,156,288
収入－支出	37,612,587	12,364,081

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 施設の効用を最大限に発揮できる取組み

- ① コロナ禍の経験を活かした施設の衛生環境の向上とサービス向上の取組み
 ア、コロナ禍においては、人数制限等の各種対策を強化・緩和を検討する安全対策会議を定期的で開催し、施設間の情報共有を図るとともに利用者が3密を避け、安全・安心に利用できる施設環境を整えた。感染拡大が終息した以降もコロナ禍の経験を活かした感染予防対策を行うことで、衛生的な施設環境となるよう努めている。
 イ、コロナ禍を契機に、財団 YouTube チャンネルを新たに開設し、「おうちで ENJOY！フィットネス動画」を配信するなど、利用者サービスの向上につなげている。
- ② 総合運動場プールとゴルフ練習場利用者の繁忙期における入場待ち解消のための施設内発券機及び財団ホームページから整理券を取得できる順番待ち受付管理システムの導入（ゴルフ練習場は令和4年度より実施）
- ③ 利用者の混雑回避のための申込システムを活用した屋外プール利用の事前予約制（休日のみ）の導入
- ④ 二次元コード読み取りによる入退場受付の簡素化、利用者属性のデータ化によるマーケティング体制の強化等を目的とした「トレーニングルーム入退場管理・利用者分析システム」による運用
- ⑤ プール団体利用の拡大のための団体利用期間の変更（9月第3週から9月1日開始へ変更）（令和4年度より実施）
- ⑥ 多彩な支払方法に対応するためのキャッシュレス決済対応の券売機の導入（令和4年度より実施）
- ⑦ 入退場の発券・支払方法の簡素化や、入出庫時の混雑緩和、券紛失・券詰まり対応等の業務削減のための駐車場の入退場管理へのキャッシュレス・チケットレス対応機器の導入（令和5年度より実施）
- ⑧ 混雑緩和やイベント開催による利用者層の拡大のための大蔵第二運動場屋外プールの利用時間の拡大の継続実施（9：00～17：00 ⇒ 9：00～21：00）
- ⑨ 「千歳ダンスカレッジ」、「希望丘チアダンスカレッジ」を統合した世田谷ジュニアアカデミー&カレッジの継続実施
- ⑩ 子どもから成人、高齢者までを対象とした事業拡大と地域展開
 ア、成人のスポーツ実施率向上を図るための「本気のボディメイキング」、「シニアのためのボディメイクプログラム」の実施（シニアは令和5年度より実施）
 イ、あんしんすこやかセンターとの地域連携によるセンター所管内での「高齢者事業」の開催
- ⑪ 高齢者の事故の未然防止と自己管理能力向上を目的とした健康促進イベント「心臓をケアしてスポーツを楽しもう」の実施（令和6年度に実施）
- ⑫ 予約の簡素化及び参加者のデータベース化のためのパーソナル事業アプリ予約システムの導入（令和4年度より実施）
- ⑬ 施設の混雑状況の把握及び利用者の利便性向上を目的とした財団ホームページへの混雑状況の随時掲載のための総合運動場トレーニングルームへの AI カメラの設置（令和6年度に実施）

(2) 利用者ニーズの把握

- ① 利用者満足度調査や事業参加者アンケートの実施
- ② 利用者の声を事業に反映するためのご意見・ご要望箱の設置
- ③ 覆面調査による接遇レベルの向上の取り組み
 - ア、施設職員の接遇レベルの把握のための外部による覆面調査の実施及び分析
 - イ、分析結果を基に「気づきシート」の作成、改善計画の策定及び改善の実施（令和5年度より実施）
- ④ 利用者アンケートの実施結果に応じた利用者サービスの拡大
 - ア、フィットネス教室の開催
 - イ、個人利用可能状況のホームページ掲載やツイッターによる情報配信
 - ウ、施設間で連携した館内装飾、利用者参加型イベントとして、季節に応じた館内装飾に加え、母の日、七夕等で合同イベントの開催
 - エ、温水プールの無料開放等
- ⑤ 教室等申込システム登録者の属性分析や建物維持管理システムによる稼働率の抽出及び利用者アンケート結果等から開始した新たな取り組み
 - ア、暗闇の中で1人用トランポリンを使ったエクササイズ「UBOUND」の開催
 - イ、トレーニング、栄養指導等を取り入れたグループパーソナルトレーニング「ボディメイクプログラム」の開催
 - ウ、総合運動場温水50mプールへのスイミングミラーの設置
 - エ、水上に浮かぶエクササイズボードでトレーニングする「Poolno」教室の開催
 - オ、総合運動場体育館及び大蔵第二運動場における「パーソナル事業」の実施
 - カ、高齢者対象事業「シニアアカデミー（陸上競技・サッカー・スイミング）（令和4年度より実施）「脳を守ってスポーツを楽しもう！！～救命医による講演～」、「フレイル予防測定会」、「60歳からはじめるエンジョイ健康ダンス」（令和6年度に実施）の実施総合運動場温水プール幼児用プールプールサイドにおける「プールサイドナイトヨガ」の開催（令和4年度より実施）
- ⑥ 遊休空間の活用としての取り組み
 - ア、二子玉川緑地運動場園路などを活用した「ワンデイランニングクリニック×プロギング」の実施
 - イ、総合運動場温水プール幼児用プールで幼児の水慣れ教室「かるがも教室」（令和5年度より実施）「STEPUP かるがも教室」（令和6年度より実施）の実施
 - ウ、総合運動場温水プール新種目「アーティスティックスイミング教室」の実施（令和5年度より実施）
 - エ、熱中症対策としての池の復活と足水コーナーの設置（令和6年度より実施）
 - オ、大蔵運動場陸上競技場屋内ウォーミングアップ場を活用した親子対象事業、未就学児対象事業、子ども対象事業、成人対象事業、高齢者対象事業の通年実施
 - カ、大蔵運動公園内を活用した、「SETAGAYA FAN AND SMILE SPORTS 夏休み朝活プログラム」の実施（令和5年度より実施）
 - キ、大蔵運動場陸上競技場多目的室を活用した各種事業の実施
 - ・成人対象事業「フラメンコ教室」（令和4年度より実施）、「世田谷 指導者研修会（オンライン研修）」（令和6年度より実施）
 - ・未就学児対象「スライダーズスクール×キッズダンス」（令和6年度より実施）
 - ・高齢者対象「シニア女性のためのボディメイクプログラム」（令和5年度より実施）
 - ク、大蔵第二運動場屋外プールのプールサイドを活用したスイカ割大会や縁日などのイベントの開催
 - ケ、大蔵第二運動場屋外プールの屋上を活用した「スポーツランニングバイク」の

実施（令和6年度より実施）

コ、大蔵第二運動場集会室を活用した「健康マージャン×軽運動教室」（令和5年度より実施）・「美顔と美腸へ！アンチエイジングレッスン」（令和6年度より実施）の実施

（3）広報活動

- ① 多言語（英語・中国語・韓国語）やスマートフォンに対応したホームページの運用と随時更新によるリアルタイム情報発信
- ② SNS（X、LINE等）による双方向コミュニケーションツールを活用した情報発信
- ③ タブレットの翻訳アプリ等による外国人対応や、ピクトサインを用いた案内掲示、英語版の利用案内の発行、ホームページでの駐車場空き情報の掲載などのユニバーサルデザインへの取り組み
- ④ 教室申込者の新規募集の促進のための成人をターゲットにしたWEB広告の活用（令和4年度より実施）
- ⑤ 障害者向けの各施設のバリアフリー情報の追加のための財団ホームページのリニューアル（令和6年度に実施）

（4）省エネルギーへの取り組み

平成28年度に導入した大蔵第二運動場のESCO事業に基づく省エネルギー対策を積極的に継続実施するとともに、独自の「建物維持管理システム」を活用し、計画的・着実なメンテナンス管理を実施することにより省エネルギー対策に取り組んだ。

（5）機器のメンテナンス計画

施設管理においては、建物維持管理システムに中長期修繕計画等に基づき交換等が必要な設備・機器の整備ローテーション機能を付与し、計画的な施設管理体制の強化につなげた。

（6）その他

① SDGsの取組

ア、「Missionシート」「未来へのやくそくカード」への施設利用者による自身の達成のための取組みの記載、館内への掲示

イ、フードドライブの実施（清掃・リサイクル部と連携した家庭で不要となった食品の回収、社会福祉協議会を通じて集めた食品の区内こども食堂への寄付）

ウ、施設利用者から寄付された衣類をリユース・リサイクルし、パラスポーツ競技団体に寄付する「ふくのわプロジェクト」の実施（令和4年度より実施）

エ、各施設への「傘つゆとり」の設置による傘袋の廃止（令和4年度より実施）

② 職員の能力向上の取組み

ア、研修計画に基づく研修受講・資格試験受験の毎年度実施（スポーツ施設管理士、スポーツ施設運営士、防火管理者、廃棄物管理責任者、衛生推進者、ハートフルアドバイザー、初級パラスポーツ指導員、上級救命講習、フィットネスクラブ・マネジメント技能検定）

イ、全ての従業員を対象とした「施設従事者研修」の実施

・欠席した職員に対する施設従事者職員フォローアップ研修及び理解度テストの実施

・利用者サービスの標準化や財団職員としての意識統一を図る取組みの実施

・新たに固有職員を対象とした各業界で一流を極めた「プロフェッショナル」を講師とするリーダーシップ研修及び相手に伝わる話し方研修の実施

ウ、新規臨時職員や委託業者を対象とした従事職員全員が同一の研修内容を理解・実施できる仕組みの構築

- ・施設従事者研修（施設運営方針、平等利用（コンプライアンス含む）、安全管理、車椅子操作方法、接遇）の実施
- ・当日出席できなかった職員等に対するフォローアップ研修の実施

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）

区の定める『世田谷区スポーツ推進計画』の実施計画的位置づけとして、財団において『世田谷区スポーツビジョン』を策定し、目標達成に向け半期ごとに進捗管理を行いつつ検証・改善を重ねている。指定管理者事業提案書に記載した全ての項目については、「提案内容進捗管理表」にデータベース化し、組織的に計画・実施・検証・改善の体制整備のもと進捗管理を行っている。

更なる区民サービスの向上の取組みとして、マーケティング活動を展開し、総合運動場、大蔵第二運動場で開催されるフィットネス教室の一体的運営を促進や、毎年実施している「利用者満足度調査」の結果に基づき各教室・イベントなどの見直し、設備面の改修計画や接遇など職員向け研修へ反映させ、利用者サービスの向上を図った。

組織運営においては、公認会計士、社会保険労務士、顧問弁護士や顧問等への相談体制を整備しており、運営上の課題やトラブル等にも適宜相談の上適正な対応・組織運営に努めている。

また、毎年実施している(公財)日本スポーツ施設協会による「指定管理者外部評価」において令和6年度は、総合運動場と大蔵第二運動場が共に最高の「AAA」認定を受けたことから、今後とも継続して「AAA」認定を受け続けられるよう取組みを推進する。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和５年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
・利用者ニーズの把握を実施し、利用者の満足度の向上や新たな利用者増加に努める。 ・区民のスポーツへの関心や多様化するスポーツニーズに対応した効果的な事業実施に努め、誰もが安心・安全に利用できる施設の運営に取り組む。			
② 項目別評価結果			
評価点			
３：要求水準を上回っており、優れている		１：要求水準を一部満たしておらず、軽易な課題がある	
２：要求水準を満たしている		０：要求水準を著しく下回っており、厳格な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			11/13
設備・機器等の保守管理	1/2	備品の管理	1/2
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	3/3
２．施設の運営			27/29
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	3/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	3/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	3/3
職員配置	3/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	3/3	区内事業者の活用等	2/3
３．事故や緊急時等への対応			8/9
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	3/3		
４．サービス向上の取組み			25/30
職員研修	3/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	3/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	3/3	苦情等への対応	3/3

接遇	2 / 3	苦情等に対する改善	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	11 / 13	一部課題はあるが、適切な維持管理が行われている。	
2. 施設の運営	27 / 29	世田谷区スポーツ推進計画で掲げた区の施策推進に寄与する取組みが行われている。また、個人情報漏洩を防止する取組みの強化が図られている。	
3. 事故や緊急時等への対応	8 / 9	災害時訓練の拡充や安全マニュアルを更新する等、既存の安全管理体制を更に向上する取組みが行われている。	
4. サービス向上の取組み	25 / 30	苦情・要望に対する対応力の向上を目指した研修の実施など、取組みの拡充が図られている。	
5. 収支状況	6 / 9	適切に予算計画・執行、金銭管理が行われている。	
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	79 / 93		
総合評価	S		
④ 年度評価所見			
当該指定管理者（スポーツ振興財団。以下「財団」という。）は、平成11年2月に設立され、前身の体育協会の役割を引継ぎ、区内スポーツ・レクリエーション団体の先導的役割や調整機能を果たすとともに、各団体と連携し、区民の健康増進、青少年健全育成及び老人福祉の増進、障害者スポーツの推進など、区のスポーツ行政を補完し、生涯スポーツ振興事業の担い手として事業を展開している。財団設立の同年4月から総合運動場の管理運営業務を担い、平成18年度の総合運動場への指定管理者制度の導入とともに指定管理者となり、平成29年度からは総合運動場・大蔵第二運動場の両施設の指定管理者となっている。 財団は、令和6年度から令和13年度までを計画期間とする区のスポーツ推進計画の策定を契機に、財団の設立趣意に掲げる「施設の管理運営や事業の実施などをはじめとして、区民のスポーツ・レクリエーション活動を推進し、区民のニーズに的確に対応するために、行政では実現しにくい柔軟性や効率性」の一層の向上とともに、区と両輪となり、計画に沿った施策の実現を意識して令和6年度の業務に取り組んだとしている。これらの施設を有効に活用し、区の施策推進に資していこうとする姿勢が、今回の全体的な評価点の向上に表れているものと考えられる。 また、風水害や首都直下型地震における区の防災拠点のひとつとして、施設の機能が果たされるよう区と連携して災害対応の体制整備に取り組み、実践的な訓練を重ねて習熟を図っている。 総合的に見て、軽微な施設修繕や運用改善をはじめ、利用者ニーズを早期に取り入れ改善を図るなど、柔軟性や効率性を自主的に発揮するとともに、その専門性を生かし、積極的な自主事業を展開することで区の施策実現に資しており、区の外郭団体である財団が施設の指定管理業務を担うメリットを十分に発揮し、当該業務が行われているものと評価できる。			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
引き続き計画的かつ安定的な施設運営や、利用者ニーズを踏まえたサービスの拡大、また、新たな利用者の獲得とさらなる満足度向上に取り組み、今後も利用者の安全面に一層配慮した良質なサービスの提供と、施設をスポーツの拠点として区の施策推進に活かしていくことが期待され			

る。

そのような中、利用者の属性や施設利用の継続性などの情報は、施設の管理運営の適正や自主事業の成果並びに区の施策の推進状況を測るうえで重要な材料となるため、これらの収集・分析について、さらなる工夫と高度化が求められる。

また、事務処理や区への報告などの業務プロセスを点検し、ミスの発生や報告の遅延等の防止の一層の徹底を図るなど、業務の適正を維持するための不断の努力が求められる。

これらのことについて区と財団は緊密に意思疎通を図り、着実に改善が果たされるよう、区はその指導・調整にあたっていく。

令和6年度世田谷区立千歳温水プール 事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立千歳温水プール

施設住所：世田谷区船橋7丁目9番1号

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益財団法人世田谷区スポーツ振興財団

指定期間：令和6年4月1日～令和11年3月31日

《各施設の主な概要》

施設名		利用料金 (平成30年10月1日 改定後料金)	利用時間・開館日数
温水プール	25mプール 流水プール 幼児用プール ウォータースライダー ジャグジー	大人1時間 260円 小・中学生、障害者(高校生相当以上)、高齢者(65歳以上) 1時間 80円	9:00～21:00 ※年始(1月1日～3日)は 9:00～17:00 260日 休館日 97日間 年末 3日間 施設保守 5日間 ※4～6月:ESCO事業のため休館
体育室	—	団体3時間 2,580円 大人1時間 260円 小・中学生、障害者(高校生相当以上)、高齢者(65歳以上) 1時間 80円	9:00～21:00 ※年始(1月1日～3日)は 9:00～17:00 348日 休館日 9日間 年末 3日間 施設保守 5日間
トレーニング ルーム	トレーニングマシン エアロバイク ランニングマシン ジョーバ マッサージチェア 骨盤ストレッチチェア	大人1時間 260円 小・中学生、障害者(高校生相当以上)、高齢者(65歳以上) 1時間 80円	9:00～21:00 ※年始(1月1日～3日)は 9:00～17:00 341日 休館日 16日間 年末 3日間 施設保守 5日間 ※6月24日～6月30日機器入 替えのため休館

健康運動室	囲碁、将棋、浴室等	団体 3 時間 30 分 1,290 円 個人 60 歳以上 360 円	9:00～21:00 ※年始(1 月 1 日～3 日)は 9:00～17:00 260 日 休館日 97 日間 年末 3 日間 施設保守 5 日間 ※4～6 月:ESCO 事業のため休館 (地下 1 階で運営:規模縮小)
集会室	—	団体 3 時間 840 円	9:00～21:00 345 日 休館日 9 日間 年末 3 日間 年始 3 日間 施設保守 5 日間

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

施設別利用人数

施設名	人数		
	R6	R5	前年比
温水プール	200,367	240,897	83.2%
トレーニングルーム	(51,781)	(46,356)	(111.7%)
体育室	15,685	15,245	102.9%
健康運動室	8,794	11,477	76.6%
集会室	33,178	30,983	107.1%
合計	258,024	298,602	86.4%

- ・トレーニングルームの個人利用人数 (51,781 人) は温水プール入場者に含む。

(2) 苦情・事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0 件	
事故	5 件	利用中の転倒や体調不良など事故発生時には、即座に状況確認を行い、負傷者について応急処置し、必要に応じ救急搬送を要請するなど迅速に対応した。また、火災報知器が発報した際には関係各所へ連絡し、迅速に対応した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額 (円)	備 考
収入計	299,689,980	

指定管理料	240,844,000	区指定管理料
利用料収入	58,845,980	プール、体育室等の施設利用料
支出計	293,220,813	
管理費	60,388,000	受託人件費等
事務費	27,980,493	コピー機等リース代、保険料等
事業費	204,852,320	施設運営の委託費、修繕費等
収支差額	6,469,167	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 施設の効用を最大限に発揮するための取組み

- ① コロナ禍の経験を踏まえた施設を安全・安心に利用するための環境整備
ア、施設間の定期的な衛生管理にかかる情報共有
イ、消毒液とペーパータオルの設置
- ② 利用者の利便性を考慮した教室等申込受付システムの継続運用
- ③ 施設の快適性、衛生環境の向上のための公衆無線 LAN スポット(レストラン)の継続運用等
- ④ 遊休スペースの活用としての地下1階フロアへのマッサージ機(4台)の配備及びサンクンガーデンにおける「朝ヨガ」、「青空太極拳」の実施
- ⑤ 平常時における安全管理体制の強化のためのプール監視室・健康運動室へのAEDの継続設置及びトレーニングルームへのAIカメラの新設(AIカメラは令和6年度より実施)
- ⑥ 懸念事項であった1Fエントランスの低照度対策としての施設活性化積立金を活用した床色の改修の実施(青色から白色へ変更し、施設内の明るさが外へも届き開館の様子が伝わる等の効果)(令和6年度に実施)

(2) 積極的に利用者ニーズを把握するための取組み

- ① 利用者満足度調査及び事業参加者アンケートの実施
- ② 利用者の声を事業に反映するためのご意見・ご要望箱の設置
- ③ 「トレーニングルーム入退場管理システム」の活用(利用者属性分析)による利用者ニーズの把握

(3) 利便性の向上

- ① キャッシュレス決済の普及やクレジットカードや電子マネーなどの多様な支払い方法へ対応した券売機の導入
- ② 夏季の繁忙期における待ち時間の発生による滞留者緩和のためのプールの「受付・順番待ち管理システム」の導入
- ③ 二次元コード読み取りによる入退場受付の簡素化及び利用者属性のデータ化によるマーケティング体制の強化等を目的とした「トレーニングルーム入退場管理・利用者分析システム」の継続運用
- ④ トレーニングルーム内の混雑状況の把握のためのAI技術を活用した専用カメラの導入(令和6年度より実施)
- ⑤ パラスポーツ物品の貸し出しの実施

(4) 利用拡大に向けた取組み

- ① トレーニングルームの機器の全面リニューアルの実施(要望の高いマシンの導入等)(令和6年度に実施)

- ② いつでも利用できる環境とするためのトレーニングルームの初回ガイダンスの動画化（令和6年度より実施）
- （5）広報活動の取組み
 - ① 財団ホームページをはじめとする SNS(X、LINE 等)、動画(YouTube、デジタルサイネージ)を活用した情報発信
 - ② 各種事業参加者からのレビュー(評価)の収集とホームページでの公表
 - ③ WEB 広告を活用したフィットネス教室の募集の実施
 - ④ 世代に応じた広報活動としての新聞やチラシ等の折込や情報誌の発行
 - ⑤ 財団ホームページのリニューアルによる障害者向けバリアフリー情報の追加（令和6年度に実施）
- （6）省エネルギーへの取組み
 - 区の ESCO 事業実施に向けた各種協力
- （7）メンテナンスや修繕計画の取組み
 - 計画的な施設管理体制の強化のための建物維持管理システムへの交換等が必要な設備・機器の整備ローテーション機能の付与
- （8）苦情・トラブルなどの対応マニュアル
 - すべての従業員による接遇マニュアルに基づく区民、利用者の意見・要望・苦情への適切な対応
- （9）その他 効率的・効果的な新たな提案など
 - ① 民間事業者や地域との協働・交流による事業の展開
 - ア、地域との協働事業としての託児サービス付フィットネス教室の継続実施
 - イ、千歳台小学校、JA 東京中央の協力による施設の花壇への花の展示などの引き続きの実施
 - ウ、子どもの体力・基礎運動能力向上事業である通年教室「千歳ダンスカレッジ」を民間事業者との協働事業として継続実施、さらなる参加者獲得のため教室のカテゴリーの拡充
 - エ、地元自治会(船橋会)との連携による防災訓練への参画
 - オ、近隣施設千歳清掃工場と連携した「親子施設探検隊」の実施及び心肺蘇生訓練(AEDを含む)の実施（心肺蘇生訓練は令和6年度より実施）
 - カ、船橋まちづくりセンターとの連携
 - ・駅前清掃活動、船橋ふれあいまつりへの参加及び反省会などを通じての情報交換、定期的な連絡・調整
 - ・「健康講座」や「体組成測定会」の共催
 - キ、令和5年3月設立の総合型地域スポーツ・文化クラブ「ちとふなコミュニティ」のイベントへの物品貸出
 - ク、世田谷区社会福祉協議会と連携しての高齢者参加型プログラム「なごみの広場ちとふな」の通年実施
 - ケ、近隣大学(東京農業大学)との連携
 - ・東京農業大学と連携しての健康運動室利用者を対象とした「落語講演会」の実施
 - ・東京農業大学とレストランクーポール千歳船橋店と連携した試食会も兼ねての「運動と食の講座」の実施及び同会場における砧総合支所健康づくり課の協力による推定野菜摂取量測定の実施（令和6年度に実施）
 - コ、平成11年6月のリニューアルオープン以来25周年を迎えての記念事業としての地域還元イベントの実施（令和6年度に実施）

② 職場体験・研修の受け入れ

ア、区内中学校の職場体験の受入

イ、日本女子体育大学の健康産業施設等現場研修の受入

③ 自主事業

ア、スポーツリズムトレーニング協会と連携し「親子スポーツリズムトレーニング」の実施（令和6年度に実施）

イ、プロバスケットボールチーム（アースフレンズ東京・Z）のハーフタイムパフォーマンスへのチアダンスカレッジの参加（令和6年度に実施）

④ 職員の能力向上の取組み

ア、研修計画に基づく研修受講・資格試験受験の毎年度実施（スポーツ施設管理士、スポーツ施設運営士、防火管理者、廃棄物管理責任者、衛生推進者、ハートフルアドバイザー、初級パラスポーツ指導員、上級救命講習、フィットネスクラブ・マネジメント技能検定）

イ、全ての従業員を対象とした「施設従事者研修」の実施及び欠席した職員に対するフォローアップ研修と理解度テストの実施

ウ、利用者サービスの標準化や財団職員としての意識統一を図る取組みの実施
エ、固有職員を対象とした各業界で一流を極めた「プロフェッショナル」を講師としたリーダーシップ研修の実施及び相手に伝わる話し方研修の実施。

オ、新規臨時職員や委託業者を対象とした施設従事者研修（施設運営方針、平等利用（コンプライアンス含む）、安全管理、車椅子操作方法、接遇）の実施及び従事職員全員が同一の研修内容を理解・実施するための当日出席できなかった職員等に対するフォローアップ研修の実施

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）

区の定める『世田谷区スポーツ推進計画』の実施計画的な位置づけとして、財団において『世田谷区スポーツビジョン』を策定し、目標達成に向け半期ごとに進捗管理を行いつつ検証・改善を重ねながら事業運営と施設管理に取り組んだ。

また、SDGs フードドライブの実施をはじめ、区が区政 100 周年にみどり率を 33% とする「世田谷みどり 33」の実現協力として花の苗配布をはじめ、環境問題への取組み「エコキャップ回収」「ふくの輪プロジェクト」等、積極的に社会課題解決に向けた社会貢献活動を推進した。

更に、地域と連携した取組みとして、船橋地区身近なまちづくり推進協議会主催の健康講座への講師紹介や毎月の千歳船橋駅前清掃への参加をはじめ、（社福）世田谷区社会福祉協議会と連携した高齢者の居場所づくり・健康づくりプロジェクト「なごみの広場ちとふな」の実施や近隣の千歳台小学校と J A 東京中央の協力による施設内花壇の植栽など継続して地域交流の促進に寄与した。

令和 6 年度は、毎年実施している（公財）日本スポーツ施設協会による「指定管理者外部評価」において最高の「AAA」の認定を受けたことから、継続して「AAA」認定を受け続けられるよう、今後も引き続き、区民の声を真摯に受けとめ、利用者が安全で安心して快適に利用できる利便に配慮した施設の適正運営に努めていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和 5 年度評価結果に対する現在までの取組み状況

・安全・安心な施設の適正運営に努め、利用者ニーズを的確に把握し、更なる利用者満足度の向

上につながる取組みについて実施。 ・利用者のサービス向上に関する取組みを再委託先なども含めた全ての現場職員に実施し、利用者に応じた接遇や対応を行った。			
② 項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れている 1：要求水準を一部満たしておらず、軽易な課題がある 2：要求水準を満たしている 0：要求水準を著しく下回っており、厳格な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			13/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	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	3/3
2. 施設の運営			26/29
設置目的等の理解	3/3	個人情報管理	3/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	3/3
自主事業の成果	2/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	3/3	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			9/9
事故防止等の対応	3/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	3/3		
4. サービス向上の取組み			26/30
職員研修	3/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	3/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	3/3	苦情等への対応	3/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	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	13/13	適切な維持管理が行われている。	
2. 施設の運営	26/29	世田谷区スポーツ推進計画で掲げた区の施策推進に寄与する取組みが行われている。また、個人情報漏洩を防止する取組みの強化が図られている。	
3. 事故や緊急時等への対応	9/9	災害時訓練の拡充や安全マニュアルを更新する等、既存の安全管理体制を更に向上する取組みが行われている。	
4. サービス向上の取組み	26/30	苦情・要望に対する対応力の向上を目指した研修の実施など、取組みの拡充が図られている。	
5. 収支状況	6/9	適切に予算計画・執行、金銭管理が行われている。	
6. 改善の取組み	2/3		
合計	82/93		

総合評価	S	
④ 年度評価所見		
当該指定管理者（スポーツ振興財団。以下「財団」という。）は、平成11年2月に設立され、前身の体育協会の役割を引継ぎ、区内スポーツ・レクリエーション団体の先導的役割や調整機能を果たすとともに、各団体と連携し、区民の健康増進、青少年健全育成及び老人福祉の増進、障害者スポーツの推進など、区のスポーツ行政を補完し、生涯スポーツ振興事業の担い手として事業を展開している。 財団は、令和6年度から令和13年度までを計画期間とする区のスポーツ推進計画の策定を契機に、財団の設立趣意に掲げる「施設の管理運営や事業の実施などをはじめとして、区民のスポーツ・レクリエーション活動を推進し、区民のニーズに的確に対応するために、行政では実現しにくい柔軟性や効率性」の一層の向上とともに、区と両輪となり、計画に沿った施策の実現を意識して令和6年度の業務に取り組んだとしている。これらの施設を有効に活用し、区の施策推進に資していこうとする姿勢が、今回の全体的な評価点の向上に表れているものと考えられる。 総合的に見て、軽微な施設修繕や運用改善をはじめ、利用者ニーズを早期に取り入れ改善を図るなど、柔軟性や効率性を自主的に発揮するとともに、その専門性を生かし、積極的な自主事業を展開することで区の施策実現に資しており、区の外郭団体である財団が施設の指定管理業務を担うメリットを十分に発揮し、当該業務が行われているものと評価できる。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
今後も安全・安心な施設運営を最優先としつつ、利用者ニーズを的確に把握し、更なる利用者満足度の向上につながる取組みが期待される。 そのような中、利用者の属性や施設利用の継続性などの情報は、多様化するスポーツニーズに柔軟に対応し、新たな事業やサービスを通じて集客力の向上に取り組むうえで重要な材料となるため、これらの収集・分析について、さらなる工夫と高度化が求められる。 また、事務処理や区への報告などの業務プロセスを点検し、ミスの発生や報告の遅延等の防止の一層の徹底を図るなど、業務の適正を維持するための不断の努力が求められる。 これらのことについて区と財団は緊密に意思疎通を図り、着実に改善が果たされるよう、区はその指導・調整にあたっていく。		

令和6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：世田谷区立北烏山地区体育室
 施設住所：世田谷区北烏山8丁目1番6号先（体育室、運動広場）
 世田谷区北烏山2丁目3番先（第2運動広場）

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社リバティヒル
 指定期間：令和3年4月1日～令和8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

【全体利用状況】 単位（人）

	体育室			運動広場				第2運動広場			合計	
	個人	団体		個人		団体		個人	団体		利用	団体
	人数	人数	件数	個人	件数	人数	件数	人数	人数	件数	人数	件数
今年度	4,739	13,386	901	4,796	356	7,939	416	1,182	4,374	448	36,416	2,121
前年度	5,461	13,384	895	4,681	357	7,861	430	815	3,480	332	35,682	2,014
増加数	▲722	2	6	115	▲1	78	▲14	367	894	116	734	107
増加率	▲13%	0%	1%	2%	0%	1%	▲3%	45%	26%	35%	2%	5%

【団体】 単位（人）

名称	利用 可能数	利用 団体数	利用率	前年度	増加 ポイント	利用者数	前年度	増加数	増加率
体育室	1,026	901	88%	87%	1%	13,386	13,384	2	0%
第2運動 広場	1,388	448	32%	24%	9%	4,374	3,480	894	26%
合計	2,414	1,349	56%	51%	5%	17,760	16,864	896	5%

【団体】 単位（人）

名称	利用団体数	前年度	増加数	増加率	利用者数	前年度	増加数	増加率
運動広場	416	430	▲14	▲3%	7,939	7,861	78	▲1%

【個人】

単位（人）

名称	利用者数	前年度	増加数	増加率
体育室	4,739	5,461	▲722	▲13%
運動広場	4,796	4,681	115	2%
第2運動広場	1,182	815	367	45%
合計	10,717	10,957	▲240	▲2%

【大規模修繕】

令和6年1月15日（月）～3月15日（金）までは第2運動広場は施設改修工事のため休業。
そのため、当該期間の管理業務においては、体育室及び運動広場のみ実施

(2) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	1件～	・運動広場におけるボール飛び出しを防ぐための運用見直しのご意見をいただきました。 運動広場での利用については、ボールがフェンスより飛び出すことが無いフェンスに沿った向きで利用していただくように運動広場各所に掲示を行い、また利用前に口頭での案内とスタッフによる定期巡回を行いました。 運用の見直しだけでは、ボールの飛び出しを完全に防ぐことはできないことから、区と情報共有、連携、協議させていただきながら、今後は防球ネットの敷設による対策などを区と検討してまいります。
事故	0件	特になし

3. 指定管理に関する業務の収支

収支表

項 目	金 額 (円)	備 考
収入計	20,585,041	
指定管理料	19,418,924	
自主事業収入	1,096,100	指定管理者が実施する事業
利用者サービス	70,017	行政財産の使用許可による事業（自動販売機）
支出計	20,211,603	
管理費	10,274,334	受託人件費、清掃費等
事務費	2,478,936	保険料、消耗品、印刷費等、本部経費等
事業費	5,951,277	施設運営の委託費、修繕費等
自主事業支出	1,463,390	指定管理者が実施する事業
利用者サービス	43,666	行政財産の使用許可による事業（自動販売機）
収支差額	373,438	

※収支差のプラス要因は効率かつ支出削減に努めたことによる。一方、自主事業における人件費、資材等の価格高騰による仕入れ費用の増大が影響した。

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 地域交流及びスポーツ・レクリエーション活動の促進のため、下記のとおり自主事業を開催した。

カテゴリー	事業名	対象	実施日	実施時間	参加費	参加人数
提供事業 地域交流	こども スポーツ祭り	成人 子ども	10/6	11:00～16:00	200 円 アトラクション 4 回	820 名
特別講習	シニアピラティス 教室	高齢者	10/6	13:30～14:15	100 円	11 名

区民の健康及び地域施設を担う当施設の役割として地域との交流は不可欠であり、平成 22 年度より開催してきた地域交流事業として、毎年多くの方々が参加する「北烏山スポーツ祭り」を本年度も開催した。延べ 820 名（お祭りアトラクション 457 名、飲食 363 件）が参加。近隣小学校の運動会の延期開催日と重なる等の要因にて昨年の参加者数を下回りましたが、多くの方に喜んでいただいた。また、特別講習会として高齢者（シニア）を対象とした「シニアピラティス」も開催した。様々な世代の多くの方々に「北烏山地区体育室」の存在を知っていただくことが出来た。

(2) 子どものスポーツ活動を推進し、体力向上やスポーツを愛好する子どもの育成、運動が苦手な子どもへの基礎体力向上など、地域の小学生を対象としたスポーツ教室を実施した。

	事業名	実施日	実施時間	参加費	参加人数
第 37 期	ボールチャレンジ(投げる・蹴る)	5/7, 14, 21, 28	16:00～16:50	4,000 円	18 名
	走り方	6/4	17:00～17:50	4,000 円	23 名
第 38 期	ドッジボール基礎教室	6/18, 25	16:00～16:50	4,000 円	21 名
	なわとびチャレンジ教室	7/2, 9, 23	17:00～17:50	4,000 円	15 名
	走り方教室	6/21, 28	16:00～16:50	4,000 円	18 名
	サッカーチャレンジ基礎教室	7/5, 12, 19	17:00～17:50	4,000 円	12 名

第 39 期	ドッジボール初級教室	8/20, 27	16:00～16:50	4,000 円	6 名
	鬼遊び教室	9/3, 10, 17	17:00～17:50	4,000 円	5 名
	ボールチャレンジ教室	8/23, 30	16:00～16:50	4,000 円	2 名
	サッカー初級教室	9/6, 13, 20	17:00～17:50	4,000 円	8 名
第 40 期	なわとびチャレンジ教室	10/1, 8, 15, 22,	16:00～16:50	4,000 円	10 名
	ボールチャレンジ教室	29	17:00～17:50	4,000 円	9 名
	サッカーチャレンジ教室	10/4, 11, 18, 25	16:00～16:50	4,000 円	11 名
	走り方教室	11/1	17:00～17:50	4,000 円	18 名
第 41 期	コーディネーショントレーニング教室	11/12, 19, 26 12/3, 10	16:00～16:50	4,000 円	10 名
	ドッジボール基礎教室	11/15, 22, 29 12/6, 13	16:00～16:50	4,000 円	14 名
第 42 期	かけっこ&マラソン教室	1/7, 14, 21, 28 2/4	16:00～16:50	4,000 円	6 名
	ドッジボール初級教室	1/10, 17, 24, 31 2/7	16:00～16:50	4,000 円	8 名
第 43 期	サッカーチャレンジ教室	2/19, 25	16:00～16:50	4,000 円	5 名
	体力テスト教室	3/4, 11, 21	17:00～17:50	4,000 円	6 名
	なわとびチャレンジ教室	2/21, 28	16:00～16:50	4,000 円	12 名
	ボールチャレンジ教室	3/7, 14, 21	17:00～17:50	4,000 円	5 名
					242 名

今年度も子ども達の健全育成・発達を図るとともに、平成 30 年度より自主事業として継続開催している運動が苦手な子どもたちを対象としたスポーツ教室が好評のため、引き続き開講した。運動広場を利用して子どもの「北鳥山地区体育室スポーツ教室～体力アップ教室～」を第 37 期～43 期の 22 教室を開講し、延べ 242 名のお子さまにご参加いただくことが出来た。

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 6 年度の全利用者数は、個人利用・団体利用合わせて延べ 36,416 人であった。昨年度の 35,682 人と比べ、734 人増となった。これは、昨年度に第 2 運動広場の改修工事による利用中止期間による反動が要因の一つにあげられる。延べ利用者数は増加した一方、体育室の個人利用者数は減少した。体育室における団体利用の年間稼働率は、87.8%（昨年度 87.0%）で昨年度とほぼ同じとなった。

今年度は、施設のハード面の整備として、運動広場の不陸整正を実施した。またソフト面の運営サービスにおいて、スタッフ間の連携強化、業務の効率化、マニュアルの再整備に努めた。

ご利用者の安全及び安心で快適なご利用のため、今後とも、指定管理者として更なる利用者満足度の高い施設運営に努めていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
・自主事業の実施回数を増やすなど、地域住民がスポーツ活動を通じて交流できる場の提供を積極的に行っていた。 ・利用者と定期的なコミュニケーションを図り、ニーズの把握に努めていた。			
② 項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れている 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を一部満たしておらず、軽易な課題がある 0：要求水準を著しく下回っており、厳格な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			13/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	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	3/3
2. 施設の運営			22/29
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	2/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	3/3
3. 事故や緊急時等への対応			7/9
事故防止等の対応	3/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			24/30
職員研修	2/3	利用者の意向	3/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	3/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			4/6
適正な予算執行	2/3		
経費の効率化	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	13/13	指定管理者側で対応可能な修繕は迅速に対応するなど、適切な施設の維持管理ができていた。	
2. 施設の運営	22/29	適切な職員配置を行い、自主事業や高齢者雇用に積極的に取り組んでいた。	
3. 事故や緊急時等への対応	7/9	緊急時に備え、日頃からマニュアル・対応フローの整備を行い、従業員への教育を行っていた。	
4. サービス向上の取組み	24/30	ホームページでの周知等、サービス向上に取り組んだ。	
5. 収支状況	4/6	区と合意した予算内で予算を適切に執行していた。	
6. 改善の取組み	2/3	区との調整事項等について、迅速な対応がなされ	

		ていた。
合計	72 / 90	
総合評価	S	全項目において要求水準を満たしており、8項目において要求水準を上回っており、優れているため、総合的に管理運営が良好である。
④ 年度評価所見		
北烏山地区体育室は、スポーツ活動を通じて地域及び地区住民の交流の場を提供することを目的とした施設であり、利用者ニーズに即した運営を行っていくことが求められる。 当該施設は、中央自動車道の高架下空間を活用し、軽体操や卓球などができる屋内体育室と、少年野球や少年サッカーなどの練習やゲートボールなどができる運動広場、第二運動広場を併設している。区内の他のスポーツ施設と比べると、小規模な施設となっている。 今年度の全利用者数は、個人利用・団体利用合わせて延べ36,416人で、昨年度の35,682人と比べ、734人増となった。 自主事業の「スポーツ教室」及び「こどもスポーツ祭り」は、地域の住民を含む多くの方に参加いただいております。新たなスポーツ活動機会の創出、スポーツを通じた地域の活性化等に繋がっている点を評価できる。特に、運動が苦手な子どもたちを対象とした「スポーツ教室」では、教室毎のアンケート調査の満足度項目（回答者160名/回答率72%）において、89%の方々より「楽しかった」との評価を得ている。 また、物価高騰が続く中、民間ノウハウを活かした効率的な管理を行い、経費削減を図る等、予算内での適切な施設運営に取り組んでいる。 また、苦情や要望はその都度区へ共有し、区と協議のうえ施設運営に反映させるなど、現場の運営者として適切に対応している。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
地域住民のニーズ・意見等については、指定管理者として適切に対応し、施設の運営に反映をしつつ、新たな利用者の増加や自主事業の更なる取組みが実施されるよう指定管理者と調整していく。 また、今後も安心・安全な施設運営を行うことを念頭に、利用の制約がある中でも、地域住民の要望を的確に反映し、多様化するスポーツへのニーズに対応すること、子どもから高齢者まで、だれでも気軽にスポーツに親しめる場として一層活性化することを期待する。		

苦情・事故一覧(区民生活常任委員会所管分)

《区民施設》

世田谷地域

●区民会館

【世田谷区民会館別館(三茶しゃれなあとホール)】

苦情 3件、事故 0件

<苦情>

	内容	対応
1	音響設備で音声出力させたいができない。不便である。	音響設備の設置構造上対応ができない旨を説明した。
2	集会室の椅子が汚れている。	日常清掃業者と受付スタッフの間で情報共有を行い、再発防止のため、利用前の状態確認を徹底した。
3	障害者駐車場について、幅が狭いため駐車すると車の脇に車椅子を出すことができない。	荷捌き用の駐車場を案内した。

【スカイキャロット展望ロビー】

苦情 7件、事故 0件

<苦情>

	内容	対応
1	設備の故障、不具合、施設内への日差し等について指摘を受けた。	具合については迅速に修繕を行い、日差しについてはシェードを調整する等、適切に対応した。
2	数名が展望エリアで騒ぎ、他の利用者にとって迷惑となる行為があった。	関係機関と連携し、適切に対応した。

【太子堂区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

【弦巻区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

【宮坂区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

【桜丘区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

北沢地域

●区民会館

【北沢区民会館(北沢タウンホール)】

苦情 1件、事故 0件

<苦情>

	内容	対応
1	ホールを仮予約した際、3日以内に支払手続きに来館するように言われたが、期限が短すぎるのではないかと。	配慮に欠けた案内をしたことについて謝罪するとともに、今後、利用者の状況等をお聞きし、柔軟に対応していく旨、説明した。

【北沢区民会館別館(梅丘パークホール)】

苦情 0件、事故 0件

●区民センター

【代田区民センター運営協議会】

苦情 1件、事故 0件

	内容	対応
1	募集事業に電話で応募したが、なかなか繋がらなかった。	往復はがきでの応募は手間がかかるとの意見から電話受付としたが、受付開始直後に電話が集中して繋がりにくくなったことから、次年度以降は別の方法により受付を行う。

玉川地域

●区民会館

【玉川区民会館(玉川せせらぎホール)】

苦情 8件、事故 0件

<苦情>

	内容	対応
1	ご利用者より、ホワイエ天井より水漏れしているとの苦情があった。	現場を確認。天井ドレン漏れの可能性が高いとのことで、維持管理業者が来館し補修対応を行った。
2	ご利用者より、昨日(5/27)19時頃本手続きに来たが、誰もおらず閉まっていたとの苦情があった。	ご利用者にお詫びするとともに、公社ホームページに休館日のほか、通常日との受付業務時間の違いを記載した。
3	4・5集会室での個人タクシー組合員の健診の際、健診来館者が誤って3階の妊婦健診会場に来館し、健診担当の区職員から苦情があった。	担当所管と対応を検討、利用者に健診来場者の誘導を工夫するよう、対応例を示すとともに要請した。
4	イベントチケットの購入方法について苦情があった。	本社に購入方法の問題点を報告、改善を要請した。
5	健診者が検診車をとりまいて列になったため、駐車場一般ご利用者から危険であるとの苦情があった。	ご利用団体に連絡を取り、受診者を整列、混雑時間帯誘導を付けてもらうよう代表者に依頼した。
6	ホール・集会室一括ご利用者の方より、「区民会館の避難経路が機能的に設定されていない」との苦情があった。	現場確認をもとに、支所消防計画、区民会館消防計画、ご利用者向け避難経路図の各情報を修正し、わかり易い図面に更新した。
7	ホール利用者より、ピアノ演奏に使用するベンチタイプのイスが不安定であるとの苦情があった。	応急処置を行ったが解消せず、担当所管と協議してピアノ椅子を買い替えた。
8	集会室3の利用者から、向かいの集会室4・5利用者が室内外で騒ぎ・走り回りがあるとの苦情があった。	集会室4・5のご利用者には都度注意するとともに、集会室3のご利用者には謝罪した。

●区民センター

【奥沢区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

【玉川台区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 3件

<事故>

	内容	対応
1	深夜に建物内への侵入があり、発報した。	警備業者が区民センターに駆け付けた際、窓から人が逃げていくのを発見。警備業者から警察に連絡し、警察にて捜査(監視ビデオのデータ提供済)。被害なし。
2	ロビーで仰向けに倒れている人を発見。	意識ははっきりしていたが119番通報し、病院へ救急搬送した。
3	第一駐輪場にて自転車のサドル盗難およびタイヤエアバルブを抜き取られたと自転車の所有者から連絡があった。	自転車の所有者から警察に盗難届を提出してもらうとともに、警察にて捜査(監視ビデオのデータ提供済)。

【深沢区民センター運営協議会】

苦情 1件、事故 0件

<苦情>

	内容	対応
1	駐車場内の駐車位置以外に図書館運搬車両の停車があった。	図書館長経由で中央図書館長へ、業者の車両については所定位置に駐車するよう要請した。

砧地域

●区民会館

【砧区民会館(成城ホール)】

苦情 3件、事故 0件

<苦情>

	内容	対応
1	Web予約システムが始まり、高齢者の団体から「なんでこんな風にしちゃったの」と窓口に来た。	Webシステムが始まったが、今まで通り来館や電話で申し込みすることができることを伝えた。
2	ホワイエに居る高齢の女性が臭う、どうにかして欲しい。	臭い等の苦情が寄せられ、ホール利用者への悪影響が懸念され、退館をお願いするよう声掛けをした。
3	集会室をご利用のお客様から隣の部屋から、酔っぱらって勝手に入室してきたり、太鼓及びDJの音がうるさかった。今後このような事が内容にしていきたい。と利用終了時に窓口に来てきた。	利用当日は、丁寧に謝り今後このような事が無いよう伝えた。対策としては、飲酒を伴うような「懇親会」「祝賀会」などの利用時は隣室の利用状況を見て利用の可否を判断する。事前に利用者へ注意喚起するか、場合によっては利用をお断りする。

【鎌田区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

鳥山地域

●区民斎場

【みどり会館】

苦情 0件、事故 0件

●区民会館・区民センター

【上北沢区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

【粕谷区民センター運営協議会】

苦情 3件、事故 0件

	内容	対応
1	多目的ホール内倉庫ドア開閉不具合	修繕済。
2	音楽室ドラムのスネアスタンド不良	修繕済。
3	音楽室ドアストッパーの効きが悪い	テープで補強済。

【鳥山区民センター運営協議会】

苦情 14件、事故 2件

<苦情>

	内容	対応
1	料理講習室のプラスチック製計量カップが割れている。	割れている計量カップは処分し、設置済のステンレス製計量カップをご案内した。
2	第4会議室の冷房が使用できなかったため、窓を開けたが喫煙所の煙で部屋が臭かった	冷房スイッチの切り替え方を説明した。
3	音楽室のピアノの調子不良（ペダルの異音、調律不良）	区の施設所管に連絡後、業者へ調律の依頼をした。
4	料理講習室の手持ち鍋の取手が緩んでいる。まな板がひび割れている。	手持ち鍋の取手ネジを増し締めし、ひび割れたまな板は処分した。
5	茶室の炉でお湯が沸かない。	電力（ワット）の小さい炉を利用していたため、高出力の炉に交換し、説明を行った。
6	音楽室のピアノのタッチが以前と異なる。	調律等では特に問題はなく、環境（部屋の乾燥、音の高さにより鍵盤の重さは異なる）によるものと説明
7	炉（茶室）の電熱器のニクロム線付近が汚れている。	清掃済。日々の点検、清掃時に対応する。
8	ホワイトボードのボード消しのシートが取れやすく消しにくい。	未対応
9	音楽室のピアノの鍵盤上に硬いものでこすった様なキズ（汚れ）がついていた。	職員2名で目視確認したが、異常は見られず。
10	音楽室のピアノの椅子の座面が3cmほど破れていた。	黒のガムテープで応急処置済
11	第3会議室の机1台が傾いている（破損箇所あり）	机上へ故障である注意書きを貼付。支所へ修繕要望提出済。
12	料理講習室の両引き戸が完全に重なってしまい戻すことが困難なため、扉の両側に取手穴をつけてはどうか？	支所へ報告済。
13	第3会議室でポケットWi-Fiが繋がらず困った。	翌日、職員のスマートフォンで確認したが問題なし。支所報告済。
14	料理講習室のお椀が割れている。	確認の上、割れたお椀は処分しました。

<事故>

	内容	対応
1	女性（30代）が広場で倒れ担ぎ込まれて、出張所の椅子へ着座させたが、嘔吐してしまう。	熱中症の疑いから救急車要請。救急車が来るまで職員で水や氷で応処置。その後、救急隊へ引継いだ。 吐瀉物は、区民センターの清掃員で処理。
2	ホールの機材搬入口で、搬入車両が駐車場のポールに接触し、破損させた。	ホール利用者、区民センター利用者、従業員に人身事故がないことを確認後、110番通報。 警察官による現場検証後、運転者の連絡先を取り交わし、賠償させた。 なお、機材搬入の際の搬入トラックの車両事故のため、ホール利用団体は関係していない。

《高齢者施設》

【ひだまり友遊会館】

苦情 1件、事故 1件

＜苦情＞

	内容	対応
1	近隣住民より、ひだまり友遊会館利用者による路上喫煙に対する苦情	対象者に対し、路上喫煙を控えるよう直接説明した。

＜事故＞

	内容	対応
1	職員が階段から転落し、転落先にいた利用者と接触した。	職員は救急搬送先で検査、治療。利用者は軽傷だったためその場で手当て。後日、利用者には電話で聞き取りを実施し、異常がないことを確認した。

【健康増進・交流施設】

苦情 3件、事故 1件

＜苦情＞

	内容	対応
1	会議室のエアコン不調に対してのクレーム	エアコンが不調なことをけやきネットやHPで周知し、申し込み済みの団体には電話連絡した。また、団体がキャンセルを希望した場合は、施設都合による無償キャンセルとし、別の部屋への移動が可能な場合は別の部屋に移動した頂いた。
2	レストランのワッフルが固い、値段が高い。	レストラン担当者と検証し、価格が適正であると判断した。表面がカリカリのワッフルであることをメニューに明示するようにした。
3	利用者カード更新時の申請書記入が面倒との意見があった。	住所や緊急連絡先の確認と記録のため、申請書記入のご協力を仰いだ。

＜事故＞

	内容	対応
1	利用者がエレベーターホールにて傘を引っ張って転倒し腰を打撲した。	本人の依頼により救急搬送され、身内の方に引継ぎの連絡を行った。

《文化施設》

【世田谷美術館】

苦情 2件 事故 0件

＜苦情＞

	内容	対応
1	無料駐車場職員の対応について	駐車場職員が、閉館18時をすぎて戻ってきた来館者に対し、無礼な態度をとった。該当職員に聞き取りを行い、担当者の配置換えを行った。
2	屋外サインの表示について	敷地内の立ち入り禁止の芝生について、芝生への立入が自由な公園との境目にあるサインが、分かりにくいと苦情あり。公園との境目が伝わりやすいサインに更新した。

【世田谷文学館】

苦情 0件、事故 0件

【文化生活情報センター】

苦情 2件、事故 1件

＜苦情＞

	内容	対応
1	「生活工房常設展示8ミリフィルム常設上映」の場所について、3階で尋ねても5階で尋ねても誰もわからなかった。	案内表示を設置し、受付窓口にも繰り返し情報共有を行った。
3	市民活動支援コーナーで印刷機の利用にあたって、原稿の端がうまく印刷できず、受付アルバイトが余白の設定数値を答えられなかった。	後日、取扱説明書のコピーを提供した。

＜事故＞

	内容	対応
1	生活工房ギャラリーの会場で、来場者が壁面を殴打したり展示物を散乱させるなどの迷惑行為を行った。	キャロットタワー防災センター経由で警察に通報、迷惑行為を行った人物の身柄が確保された。

《区民健康村》

【ふじやまビレッジ】

苦情 0件、事故 1件

	内容	対応
1	温泉施設での転倒事故の発生	速やかに状況を確認し、救急搬送を行った。また、再発防止のため注意喚起の表示や、温泉施設の清掃を強化した。

【なかのビレッジ】

苦情 0件、事故 0件

《スポーツ施設》

【総合運動場及び大蔵第二運動場】

< 苦情 >

・大蔵運動場体育館	1 件
・大蔵運動場温水プール	0 件
・二子玉川緑地運動場	0 件
・大蔵第二運動場	2 件

	内容	対応
1	総合運動場体育室のマイク不調に関する苦情	担当所管課と調整を行い、早急に修繕対応を実施し改善した。
2	大蔵第二運動場屋外プール更衣室床の苦情	委託業者と調整し清掃の強化を図ることで改善した。

< 事故 >

・大蔵運動場体育館	2 3 件
・大蔵運動場温水プール	4 件
・二子玉川緑地運動場	2 2 件
・大蔵第二運動場	8 件

	内容	対応
1	利用中の転倒や衝突などの事故発生	即座に状況確認を行い、負傷者について、応急処置し、必要に応じ救急搬送を要請するなど、迅速な対応を行った。また、再発防止のため、事故が起きた原因を特定・分析し、利用者への声かけや注意文の掲示など対応策を検討・実施した。

【千歳温水プール】

苦情 0件、事故 5件

< 事故 >

	内容	対応
1	施設利用者の転倒や体調不良などの事故発生	即座に状況確認を行い、負傷者について応急処置し、必要に応じ救急搬送を要請するなど迅速に対応した。また、火災報知器が発報した際には関係各所へ連絡し、迅速に対応した。

【北烏山地区体育室】

苦情 1件、事故 0件

< 苦情 >

	内容	対応
1	運動広場でのボール飛び出しに関する苦情	ボールがフェンスの外に飛び出ないように利用ルールを見直し、施設内への掲示及び利用者への案内、スタッフによる定期巡回を実施

対象施設一覧（令和6年度）

■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	令和6年4月1日～ 令和11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	
世田谷福祉作業所分場		令和6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	
烏山福祉作業所	(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)せたがや檜の木会	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
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	

■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	