令和7年6月26日
都市整備政策部
土木部

令和6年度指定管理施設に係る事業報告について
(都市整備常任委員会所管分)

1 主旨

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

今般、令和6年度の事業報告を別紙のとおり報告する。

2 対象施設（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	担当課
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	株式会社 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	公益社団法人 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	公益社団法人 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

3 内容（共通項目）

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

4 公表方法

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

令和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：世田谷区営住宅等61施設

施設住所：粕谷4-11-8 外

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社東急コミュニティー

指定期間：令和4年4月1日～令和9年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 維持管理業務

項目	実施内容
一般修繕	受付件数：601件 入居者等からの修繕受付 結果報告書の作成・提出
空き室修繕	実施件数：72件 6月、11月募集住戸の修繕実施（区営住宅、区立ファミリー住宅、高齢者借上げ） 空き室管理（換気、日焼け防止等の巡回管理）
緊急修繕 （夜間休日の緊急修繕の対応）	受付件数：34件 （夜間・休日カスタマーセンター受付対応分） 現状確認及び応急処置 修繕対応及び報告
修繕提案	弦巻五丁目地下駐車場泡消火設備改修工事 赤堤一丁目給水ポンプ交換 各種設備機器の劣化状況調査及び改修提案

(2) 保守点検

項目	実施内容
エレベーター保守点検管理	8団地 1回/月 4団地 4回/年
消防設備保守管理	2回/年（9・3月）実施
火災警報機用戸外ブザー電池交換	1回/2年 実施（9・10月） ※令和6年度対象13団地402個交換済
受水槽清掃、水質検査	1回/年（7・8月）実施
圧送式給水装置保守点検	1回/年（7・8月）実施
増圧直結式装置保守点検	1回/年（7月）実施
湧水ポンプ保守点検業務	5団地 1回/年（4月）実施
建築設備定期点検	40団地 1回/年（4・5月）実施
コンクリートブロック塀点検	10団地 1回/年（4・5月）実施

(3) 環境整備に関する業務

項目	実施内容
清掃業務	日常清掃 16 団地 1~2 回/週 定期清掃 17 団地 1 回/年 外部排水清掃 53 団地 1 回/年 (6 月) 実施
植栽管理	高木剪定 13 団地 1 回/3 年 中低木・生垣剪定 50 団地 1 回/年 害虫駆除等 53 団地 1 回/年 緊急剪定 47 件
雑排水管洗浄作業	1 回/年 (10 月~12 月) 順次実施 ※令和 6 年度対象 38 団地 1,006 件実施

(4) 巡回、緊急対応業務

項目	実施内容
防火管理	防火管理者選任届提出 27 団地 (該当する団地すべて提出済) 消防訓練通知 27 団地 (該当する団地すべて提出済) 消防計画書 該当なし 立入検査対応 八幡山三丁目第二 (指摘事項無し)
巡回点検	移管・建設住宅 39 団地 1 回/月 借上住宅 17 団地 2 回/月
緊急通報	緊急時随時対応 (高齢者住宅：ホームセキュリティ設置)
休日・夜間受付 (設備緊急センター)	173 件

(5) 入居者管理

項目	実施内容
区営・区立住宅入居者募集 高齢者単身向け入居者募集	6 月、11 月 2 回/年 募集案内の作成・配布 抽選会の実施 資格審査の実施 (書類審査・面接)
都営・都民住宅の入居者募集	5 月、8 月、11 月、2 月 4 回/年 募集案内パンフレットの仕分け、窓口対応
入居者決定	入居予定者の事務手続き 入居手続き
入居者管理	相談、受付、問い合わせに関する案内 実績報告書の提出 1 回/月 不正入居、不正同居等に関する指導 住まいる通信の発行 4・8・12 月 3 回/年 (8 月：臨時号、1 月：特別版発行) 連絡員任命通知の発行、謝礼の支払い 委嘱状の発送 各種届出受付、対応
住宅使用料の決定	収入調査、使用料の算定、収入認定

住宅使用料等の収納	使用料の調定、データ処理、消込処理
滞納整理	6ヶ月未満滞納者への督促を強化 【3～5ヶ月滞納】 電話・訪問督促、連帯保証人へ通知 【1～2ヶ月滞納】 電話・督促文送付、連帯保証人へ通知 ※分納による支払いを依頼

(6) 事故件数等

項目		件数	主な内容と対応
事故		0件	—
苦情 要望	①入居者間トラブル等に関する事	22件	・生活騒音、タバコの臭い、粗大ごみの放置等 (注意文を掲示及び直接本人へ注意)
	②建物に関する事	32件	・水漏れ事故(給湯管・排水管)、洗面所の排水 管交換、給湯管のピンホール改修等
	③管理全般に関する事	14件	・植栽(枝払い、枯木の伐採、枯葉の清掃依頼 等からスポット作業の実施) ・近隣住戸の要望による伐採作業 ・違法駐車(掲示、警察への通報)

(7) 日常管理業務

項目	実施内容
入居者対応	問い合わせ等の電話受付：修繕、要望等 2年に1度の駐車場契約の更新手続き 新規入居者へ「住まいのしおり」等を配布
自治会活動支援	植栽剪定、駐輪場整理

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(税込)
【収入】	総額 402,258,909円
指定管理料	402,258,909円
【支出】	総額 402,258,909円
管理業務経費	156,880,707円
入居者管理業務	47,193,887円
事務費	20,377,110円
諸経費	10,890,000円
修繕費(精算後)	166,917,205円
【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) 危機管理

- ・「防災・防犯対策ガイド」を新規入居者へ配布した。
- ・住まいる通信にて、集中豪雨・台風や震災等の災害等への備えを周知した。

(2) 防災サポート

- ・自治会等による消防訓練の実施件数が減少しているため、自衛消防訓練のお知らせを配布し、火災に関する注意喚起を行った。

(3) 巡回見守りサポート

- ・緊急通報システムが設置されていない住宅の高齢者宅を対象に訪問サービスを実施した。(継続実施)
- ・健康面に不安を感じている居住者には、訪問時に様子を伺うよう心掛けた。

(4) 電話見守りサポート

- ・5世帯 週1回電話連絡
- ・65歳以上の高齢者のうち希望される世帯を対象に、週1回、個別に電話連絡を行い、体調面や生活状況等を把握した。
- ・電話見守りサポートの周知のために、収入報告書の配布時に緊急連絡カードに案内を記載して、全戸配布した。

(5) フラワーサポート

- ・入居者同士の交流と花壇づくりのサポートとして、苗木を100鉢程度、希望する団地に配布した。
- (上用賀五丁目アパート、上北沢五丁目第二アパート、他7団地)

(6) コミュニティ形成への取組み

- ・高齢化等により自治会活動の参加者が減少し、入居者同士の交流も少なくなってきた。これらを踏まえ、毎月の高齢者訪問をコミュニケーションツールとして捉え、入居者の相談相手になるよう心掛け対応した。

(7) 緊急対応業務（緊急通報システム）

- ・一般世帯向け住戸の高齢者単身世帯へ緊急通報システム（20件／年）を設置することで、非常押しボタン、ライフリズム監視（12時間センサー）などにより、日常の見守りと救急搬送時の迅速な対応へとつなげた。

(8) 植栽管理（主に高木剪定作業を改善）

- ・施設管理に支障を来す高木に関しては剪定により樹高を下げるなど、改善に取り組むことで、樹木を適正に管理するとともに剪定費用の縮減を図った。

(9) 駐輪場の整理整頓

- ・駐輪場に放置されている自転車については、不要自転車へのタグ付けを行い、撤去に関する通知文を掲示及び各戸配布を行った。その上で、自治会へ無料で引き取る業者の紹介を行い、不要自転車の撤去を実施した。

(10) 緊急連絡先カード（マグネット式）の配布

- ・新規入居者全員へ配布した。

(11) ホームページの一部リニューアル（入居者向けQ&Aを導入）

- ・入居者（新規入居者含む）からの問い合わせの多かった質問事項などについて、誰もが分かりやすい内容で掲載し、いつでも確認できるようにした。

(12) 住まいる通信特別版の配布

- ・頭の体操などの話題を掲載した「住まいる通信、特別版」を発行し、シルバーピアの住戸へ配布を行った。

- (13) 窓口センターのセキュリティの強化（防犯カメラの設置）
  - ・居住者等の個人情報管理に係るセキュリティ強化のため、事務所内に3台の防犯カメラを設置した。
- (14) 90歳以上、高齢者単身入居者の生活サポートの実態調査
  - ・90歳以上の単身入居者の中で、巡回見守り、電話見守りサポート及びホームセキュリティを設置した住戸のいずれにも該当していない居住者を10世帯確認した。この該当者に対し、生活面等について確認を行ったところ、全ての世帯で親族による定期的な連絡や訪問を受けていることなどが分かり、問題がないことを把握した。今後も90歳以上の高齢単身世帯者については、定期的に連絡を取るようにし、生活実態面を確認していくこととする。
- (15) 「大人の発達障害の理解と支援」医療・福祉連携研修の受講
  - ・発達障害について理解し、その特性と支援のポイントを学び、適切な支援を行えるよう、所員が定期的に研修を受講した。
- (16) 駐車場空き区画への予約制有料駐車場、カーシェアリングの運用管理
  - ・現在の実施状況は、9団地に予約制有料駐車場5台、カーシェアリング18台。今後も引き続き、駐車場の空き区画の有効活用について検討する。

5. 管理業務における提案と改善の取組み

(1) 区営住宅の環境整備

①植栽の剪定方法の変更と伐採に伴う植替えの計画的な予算化

建物の築年数とともに、高木も大きく成長し周囲への影響が甚大となってきた。 (電線に架かる枝や道路上に伸びた枝、近隣住戸へ越境する枝等) このため今年度より剪定方法を見直し、大胆に枝や幹を切り詰めて費用削減を図るとともに中木へと植替えを行うため、予算化の提案を行った。

②駐輪場の新設計画

弦巻二丁目アパート及び千歳台一丁目第アパートにおいては、駐輪場に収まりきらない自転車が共用部へ駐輪している問題が常態化していたため、区への状況の報告を行ったことで駐輪場の新設工事へと結びつけた。

(2) 収入報告書の回収手続きと不正同居者の退去指導

昨年と同様に、収入報告書を全て回収することを目標に回収の強化を図った。未提出者においては、督促の文書を送付した上で電話による提出依頼を行い、さらに直接訪問によりその場で収入報告書に記入することで回収を図った。また、提出された収入報告書から不正同居が判明した世帯に関しては電話や直接訪問にて退去指導を行い、退去後、転居先である住民票を確認した。

(3) 督促強化による全体滞納額の減少

3～5ヶ月の滞納世帯に関しては、毎月、督促文書を直接手渡し、不在時は玄関ポストへ投函するとともに、電話による督促も実施している。併せて、連帯保証人に対しても、滞納者と同様に督促文書を送付している。これに加えて、滞納を繰り返している入居者に対しては、分納による支払いを確約することで、回収に努めた。

また、新たに滞納が3ヶ月となった入居者に対しては、「ぷらっとホーム世田谷」の窓口案内と「生活保護のしおり」を督促状とともに渡している。滞納の解消のため、督促を継続し、滞納者にあった支払い方法の提案に取り組み、昨年度から全体の滞納額は400万円ほど減少し、総額1,000万円程度の状況まで改善することができた。

(4) コミュニティサポート (イベント)

東都生協による宅配弁当の無料試食会を開催した。

自治会活動等の住民同士の交流が減り入居者同士の関係性が希薄になることで、生活騒音など些細なことが苦情に結びつくケースが見受けられる。

こうした状況から、入居者同士が顔を合わせる機会を設けるため、交流を目的とした催しを以下の団地において開催した。

さらに、この宅配弁当には一人暮らしの高齢者の見守り、安否確認にも役立つことから、利用者を増やす取組みも引き続き検討する。

(実施団地：上北沢五丁目アパート、用賀二丁目アパート、他5団地)

(5) 漏水事故対応 (緊急対応と予防保全)

建物の経年劣化に伴い、配管の劣化による漏水事故が増えてきている。休日、夜間の漏水事故に対応するため、24時間対応できる設備改修業者3社と業務提携したことで、漏水事故発生後の原因究明から漏水箇所の改修及び復旧工事をより迅速に対応することを可能とした。

また、緊急時の対応とともに、漏水事故を未然に防ぐため、配管の劣化が見られる団地においては、全体的な改修工事(配管の更生工事)を提案し、施工工事を実施した。さらに空室修繕に際しても、同様に対応した。

(6) 入居者へのアンケート結果に基づく主な意見・要望への取組み

全体戸数	調査票配布数	回収数	回収率
1,596戸	1,432戸	613戸	42.8%

① 植栽管理

【意見】

- ・高木の剪定や除草や落ち葉清掃をして欲しい。

【取組み】

- ・入居者の高齢化により管理が困難な部分(除草や落ち葉清掃等)が増えているため、毎年剪定作業を行う前に自治会長へアンケートを行い、要望事項を聞き取りながら、高木の剪定や除草作業等を実施した。

② 苦情・改善への対応

【意見】

- ・夜中の玄関扉の開閉音や生活騒音に困っている。

【取組み】

- ・注意文の掲示や各戸配布を実施するとともに、解決に向け巡回の頻度を増やしながら事実関係を確認し、対象者への注意喚起等を行った。

③ 生活関連に関する意見

【意見】

- ・ごみ出しのマナー違反(収集日以外のごみ出し等)。

【取組み】

- ・注意文の各戸配布及び掲示を実施した。

④ 修繕関係への対応

【意見】

- ・玄関ドアの塗装、外壁の塗装や屋上防水をして欲しい。
- ・室内修繕に関する要望(玄関扉・風呂場の壁の塗装、カビの除去等)。

【取組み】

- ・鉄部塗装や外壁工事の計画スケジュールを確認しつつ、劣化状況などを目視点検にて行い、劣化の状況等を踏まえて実施時期の提案を行った。

- ・玄関扉の塗装は劣化状況により、実施の優先順位を付けた提案を行った。
風呂場などの塗装やカビ対策については、入居者負担となるため、予防対策のアドバイスを周知した。

⑤管理全般

【意見】

- ・住戸の修繕や管理等で対応してもらえる範囲を教えてください。

【取組み】

- ・住まいの通信など広報誌を活用して、管理の範囲を周知していくとともに、入居者へのアドバイスやサポートについても記載した。
- ・入居者の修繕区分を明確にするため、住まいのしおりに挿絵を入れるなど、わかりやすい資料へ刷新した。

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			
仕様書に基づく適切な管理・運営を遂行するとともに、施設管理に関しては老朽化する建物の劣化や植栽等へ現状に則した管理を実施し、居住者管理に関しては高齢者・障害者等の多様化する居住者へ丁寧な対応を実施するため、職員の福祉的研修を受講や配布資料を刷新した。 また、カーシェアリング等の継続とともに、シェアサイクルの運用（玉川四丁目：8台分、弦巻四丁目第二：3台分、弦巻二丁目：11台分）に協力することで、居住者の利便性の向上や税外収入の確保等、指定管理者によるサービスの向上が図られた。			
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 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			10/11
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	-/
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			23/29
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	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			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			26/30
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	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	3/3	苦情等に対する改善	3/3
5. 収支状況			5/6
適正な予算執行	3/3	金銭管理	-/
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			3/3
改善の取組み	3/3		

③ 項目別評価結果		
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 施設の維持管理	10 / 11	
2. 施設の運営	23 / 29	
3. 事故や緊急時等への対応	8 / 9	
4. サービス向上の取組み	26 / 30	
5. 収支状況	5 / 6	
6. 改善の取組み	3 / 3	
合計	75 / 88	
総合評価	S	
④ 令和6年度評価所見		
- 仕様書に基づき適切に業務を遂行されている。 - 老朽化する建物に対し、計画的な修繕を提案し効率的に改修工事を実施することで、割高な緊急修繕を未然に防いだ。 - 植栽管理に関しては、居住者及び近隣住民からの要望に対し迅速に対応するとともに、主に高木の剪定方法を見直すことで費用削減を図った。さらに植え替えを合わせて提案するなど、みどりの質の確保にも努めている。 - 居住者の高齢化の課題については、緊急通報システム（安否確認の機械警備）を一般住戸に居住する単身高齢者向けに提供し、特定の単身高齢者に対しては定期的な連絡・訪問による生活実態面の確認など、高齢化対策が推進されている。 - 住宅使用料の管理では、滞納者に合った支払い方法の提案などの対応により、滞納件数及び滞納額については低い水準で抑えられている。 また、債権回収に関する研修のほか、金銭管理等が困難な障害者等への支援に関する研修を受講することにより、多様な世帯へより適切な対応を行うなどの取組みを実施している。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
仕様書に基づく適切な管理・運営を基本とし、老朽化する建物や敷地内環境等の状況に則した施設管理とともに、高齢化をはじめとする多様な居住者への丁寧な対応、改善傾向にある債権管理の継続等を求める。 また、これまでもカーシェアリング等の居住者の利便性向上や税外収入の確保に努めた指定管理者としての実績を活かし、引き続き居住者ニーズに寄添ったサービスの提供を求める。		

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

別紙1のとおり

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益社団法人 世田谷区シルバー人材センター

指定期間：令和3年4月1日から令和8年3月31日まで

2. 業務実績に関する事項

(1) 自転車等駐車場（以下、「駐輪場」という。）の維持管理業務

① 環境整備、施設の老朽化への対応

施設・ラック・ゲート等の定期点検を行った。また、ラックや外灯ランプ、施設の小破修繕を実施した。

- ・施設・ラック・ゲート等の保守点検－38か所

(烏山中央、駒沢第二、二子玉川西他)

- ・ラック補修及び修繕－8か所

(二子玉川西、新烏山南、千歳船橋北、駒沢、烏山中央、三軒茶屋二丁目他)

- ・外灯・照明・常灯ランプ修繕・交換－17か所

(明大前南、千歳船橋南、芦花公園北他)

- ・施設修繕及び修理－16か所

(烏山地下、烏山中央、駒沢第二、千歳船橋北他)

② 場内整理

駐輪場内の整理・清掃を適宜実施した。また、植栽、樹木の適切な剪定を行い、みどりの維持保全に努めた。

- ・植木の剪定－14か所（桜新町他）

- ・烏山北、烏山北第二、烏山北第三、烏山南第二、烏山南第三、烏山南第四、烏山駅前、烏山東、下高井戸駅前、下高井戸南第二、下高井戸北、桜新町の12か所では除草作業専門の担当者が定期的に除草作業を行った。

- ・場内緑化推進の一環として、桜新町、明大前南、代田橋において花を植え場内の景観を整えた。

③ 各種機器類点検・コイン式駐輪機等維持管理

券売機、コイン駐車システムについては、設備の設置業者と定期保守契約を締結した。不具合が発生した場合には速やかに点検を行い、必要に応じて修繕を実施した。

④ 未払い不正駐輪自転車への対策強化

不正に駐輪された未払い自転車の撤去を定期的実施した。何度も不正駐輪を繰り返す自転車に対しては、強固な結束バンドで警告札を貼付し、支払いを促した。2,105件貼付した内の1,215件（57%）を回収し、結果的に不正駐輪の減少につながった。

(2) 利用料金の収受等に関する業務

券売機等から利用料金を回収し、集計やデータ入力を行い、業務終了後は、有人管理の各駐輪場から駐輪場管理センターへ報告の上、指定の金融機関に入金した。

(3) 従事者の配置

- ・駐輪場 54 か所のうち、24 か所は有人管理、30 か所は巡回により管理した。人員をできる限り効率的に配置し、コスト削減に努めた。
- ・就業者の常駐時間は 6 時 30 分から 19 時 30 分であり、無人施設 30 か所については午前、午後各 1 回巡回した。
- ・烏山中央、烏山地下、新烏山南、下高井戸駅前の 4 か所では警備会社と業務委託契約を締結し、就業者が不在となる早朝、深夜、年末年始の場内の警備業務や、施設の開錠・施錠業務を委託した。

(4) 駐輪場の利用等に関する業務

① 利用者からの苦情・要望等への対応

利用者からの苦情・要望等については、以下のとおり対応した。

(苦情・要望 87 件、事故 0 件)

苦情・要望の類型	※対応類型	件数
接遇・サービスに関するもの (36 件)	1	36
施設の整備・改善に関するもの (15 件)	1	11
	3	4
施設の利用方法に関するもの (26 件)	1	22
	3	4
その他 (お礼など) (10 件)	1	4
	6	6
合計		87

※対応類型

1. すでに実施している、または直ちに対応した。
2. 来年度以降において順次対応する。
3. 調査・検討するが、日時を要する。または施策・事業改善の参考にする。
4. 国、都、関係団体と調整を要する。または他機関に処理を伝える。
5. 施策等として取り上げることが適当でない。
6. その他

3. 利用状況

別紙 1 のとおり

4. 指定管理に関する業務の収支

別紙 2 のとおり

5. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) サービスの向上

① 券売機の交通 IC カード等の対応

利便性の向上を図るため、新代田では精算機の入替を行い、交通系 IC カード決済が可能となり、三軒茶屋二丁目、下北沢東ではキャッシュレス決済を導入し、精算機に行かなくても精算作業を行えるようになった。また、代田橋を含む 13 か所で新紙幣が使用できるように、精算機の部品の入替を行った。さらに、桜新町、用賀、三軒茶屋中央、桜上水南、烏山地下、二子玉川西では日ぎめ券売機にキャッシュレス決済を導入し、利便性の向上を図った。

- ② 利用料金の見直し
東松原の時間ぎめ料金の値上げを行う事で収支の改善に繋げた。
- ③ 防犯カメラの増設及び入替
令和6年度は下北沢第二、等々力で1台ずつ新規設置を行い、千歳船橋北では経年劣化のため入替を行った。また、駒沢を含む他5か所では修繕を行い安心して利用できる環境整備に努めた。
- ④ ポータブル電源の設置、電動空気入れの設置
桜新町を含む12か所にポータブル電源を設置し、災害に備えた。
また、明大前南と駒沢第二で電動空気入れを設置し、利便性向上を図った。
- ⑤ 情報発信
工事による利用形態の変更などをトップページに掲載することで、利用者への周知を図った。また、駐車場内では、ホームページにアクセスすることができる二次元コードのPOPを貼り、PRを行った。
二子玉川西では情報発信コーナーを設置し、交通安全普及啓発の案内を行った。
- ⑥ 地域貢献
経堂南、千歳船橋北では自転車安全利用推進キャンペーンに参加した。
桜新町では、地域の大きなイベント（さくら祭り、ねぶた祭り）に備えて増員を行った。
経堂南では、経堂まつりの際に、駐車場の一部をテナントスペースとして提供し協力した。
下高井戸北では、しもたかサマーフェスティバルの際に、駐車場内に簡易トイレの設置スペースを提供し協力した。
- (2) 施設の修繕・大型車対応など
- ① 千歳船橋北、千歳船橋南、明大前南、芦花公園北、烏山南第二、烏山南第三、烏山南第四、下高井戸北、成城北第二で蛍光灯をLEDに交換し、消費電力を抑えることで、光熱費の削減に努めた。
- ② 用賀の一部敷地内のラック配置を見直し、烏山地下ではラック撤去したことで車両の出し入れを円滑に行えるように整備した。
- (3) 安全安心への取組み
- ① AED点検の徹底と操作研修を実施した。
- ② 防犯カメラの増設及び入替（下北沢第二、等々力、千歳船橋北）
- ③ 防災訓練の実施
- (4) 従事者の研修
- ① 新規入会者に対しては、駐輪場管理業務はサービス業であるという意識づけを徹底し、また、早期に業務の理解度を高めるため、就業前研修を実施した。
(12回実施、参加者43名)
- ② 令和6年度は下記の研修会を実施した。
- ・リーダー研修（1回実施、参加者24名）
  - ・サブリーダー研修（2回実施、参加者46名）
  - ・新入会者研修（2回実施、参加者33名）
  - ・就業者研修（10回実施、参加者168名）
  - ・ステップアップクレーム研修（1回実施、参加者4名）
  - ・外部講師による特別接遇研修（1回実施、参加者77名）

- ③ 安全・安心なサービス提供の一環として救命救急訓練を実施した。
  - ・ AED 操作研修（2 回実施、参加者 31 名）
  - ・ 防災訓練（1 回実施、参加者 33 名）
- (5) 区の施策に関する協力
  - ① 交通安全ルール、マナーの普及啓発強化
    - ・ 利用者、就業者に対し交通安全の啓発を進めると共に盗難防止の声掛けを推進
    - ・ 春・秋の全国交通安全運動キャンペーン協力（全駐輪場にポスター掲示）
    - ・ 自転車安全利用推進キャンペーンへの参加（小田急線経堂駅、千歳船橋駅）
    - ・ 二子玉川西に情報発信コーナーを設置し、交通安全普及啓発を行った。
    - ・ ヘルメット着用促進やヘルメット助成金の POP を場内に掲示した。
    - ・ 道路交通法改正に伴う、罰則強化の POP を掲示して注意喚起を行った。
  - ② その他
    - ・ 職場体験学習の受け入れ（成城北第二）
    - ・ 区が実施した新烏山南のゲート入替工事（令和 6 年 11 月～12 月）では、工事期間中に利用形態の変更を行ったが、事前案内をしっかりと行った結果、大きな混乱もなく工事が終了した。
    - ・ 区が実施した烏山中央のゲート入替工事（令和 7 年 2 月）では事前案内をしっかりと行った結果、大きな混乱もなく工事が終了した。
    - ・ 区が実施した月ぎめ更新機入替工事（令和 6 年 12 月）では、対象の 8 か所（桜新町・桜上水南・烏山地下・千歳船橋北・用賀・二子玉川西・三軒茶屋中央・駒沢）で事前案内を行った結果、大きな混乱もなく工事が終了した。
    - ・ 区が実施した、千歳船橋北の外壁塗装工事（令和 6 年 7 月～8 月）では、工事期間中は一部利用規制を行ったが、事前案内をしっかりと行ったため、大きな混乱もなく工事が終了した。

6. 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) 評価

駐輪場業務運営は、世田谷区立自転車等駐車場の管理運営に関する協定書（基本協定及び年度協定）に基づき事業を運営した。事業実施にあたっては、事業計画書及び実施スケジュールを作成し、計画的に施設の適正な管理運営に努めた。

令和 6 年度は 12 月に値上げした東松原や令和 6 年 1 月に値上げした三軒茶屋中央（時間ぎめ）、三軒茶屋二丁目の影響で、令和 5 年度に比べると、年間では約 1,800 万円のプラスとなった。

(2) 改善の取組み

- ① 予算執行については、区と合意した予算に基づき、適正に執行した。
令和 6 年度も運営に支障が出ない程度で、就業者の人数体制の見直しをするなど、経費削減に努めた。
また、修繕費削減のため、場内看板の設置（等々力・三軒茶屋西）、白線引き（尾山台・桜新町など）、飛散防止ネット取付（桜新町）など、内容が小規模・簡易的な修繕の場合は、過去に大工だった就業者が作業することで経費の削減に努めた。
- ② 設備・機器等の保守管理については、1 箇所でも問題が発生した場合は、同様の設備・機器が置かれている他の駐輪場でも情報共有し、あわせて、緊急保守点検を行うことで事前に同様の事故発生を防いだ。

- ③ 清掃・衛生管理の取組みとして、令和6年10月に美化キャンペーンを実施し、全体の取組みとして、管理人室の窓の掲示物を必要最低限にするなど、場内の景観を整えた。
- ④ 令和6年9月に全ての駐輪場を対象にアンケートを実施した。前年度に続き、従来の用紙に筆記して施設内で回収する方法に加え、インターネット経由でも回答できる仕組みを導入した。また、アンケートの回答にあった、苦情・要望については、内容を精査し、利用者にとってより良い環境になるよう必要な対策を講じた。

(アンケート用紙での回答 373 件、WEB での回答 68 件)

- ⑤ 駐輪場専用のホームページを通じて、「施設案内」「駐輪場の空き状況」「自転車のルールとマナーや交通事故死傷者数」などの情報を閲覧できるほか、意見や要望、問い合わせの対応を行った。
- ⑥ 二子玉川西、新烏山南、烏山中央、駒沢第二で、ラック設置業者による上下段2段式ラックの点検等の実務研修を実施した。管理人には、設置業者が作成したラック取扱いマニュアルを配布することで、研修後も軽微な故障は管理人が対応し、利用者が安全に利用できる状態を保った。
- ⑦ 今年度より配置した巡回指導員により、各駐車場の施設の問題などをより迅速に把握することができ、改善を行うことができた。さらに、FAX機等の電子機器の軽微な修繕・調整を巡回指導員が行うことにより、業者に委託する経費と時間の削減を図った。

(3) 今後の課題

- ① 経年劣化しているラックの見直し
- ② 社会情勢を鑑みた利用料金の見直し
- ③ 蛍光灯から LED への入替の推進

7. 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年度評価結果に対するその後の取組みとして、各駐輪場の課題を整理し、改善策を区に提案すること。多様化する自転車の駐輪対策を講じ、利便性の向上に取り組むこと。同じ苦情が繰り返されないよう再発防止策を講じ、研修を通じて利用者サービスの向上に繋げること。事業計画書で提案した事業等については、計画的に実施することを指定管理者に求めた。   利用料金の見直しやキャッシュレス決済の導入、ラック配置の見直しを行うことを区に提案し実施したことで、収支の改善及び利便性の向上に取り組んだ。   接遇に関する新しい研修の導入や自転車等駐車場管理センター及び現場の業務を経験した巡回指導員が各駐輪場を巡回し、業務指導をするなど新しい取組みを行った。   概ね事前に提出された事業計画書通りに実施した。
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			18/23
設置目的等の理解	1/3	個人情報漏洩防止	2/3
サービス提供	1/2	障害者差別解消法	3/3
障害者等の雇用	3/3	地域との関わり	3/3
個人情報管理	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			5/9
事故防止等の対応	1/3	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			19/30
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	1/3	苦情等への対応	2/3
接遇	1/3	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	3/3	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	18 / 23		
3. 事故や緊急時等への対応	5 / 9		
4. サービス向上の取組み	19 / 30		
5. 収支状況	7 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	63 / 87		
総合評価	A	(72%)	
④ 年度評価所見			
区が実施した新烏山南、烏山中央のゲート入替え工事及び千歳船橋北の外装塗装工事は利用形態の変更や利用の制限が伴うものであったが、指定管理者の協力もあり大きな混乱もなく実施することができた。 一部の駐輪場において、新紙幣に対応するため精算機等の部品交換やキャッシュレス決済の導入、三軒茶屋中央への外国語に対応可能なポータブル翻訳機の導入、用賀のラック配置を見直すことで新たな大型車用スペースを確保する等、利用者の利便性や利用率の改善に繋がる取組みを実施したことは評価できる。 三軒茶屋北において、合理的配慮として障害者の方の定期利用予約待ち順位を繰り上げ、優先利用を可能としたことは評価できる。			

苦情の総件数は前年度と比較して増加している。この中には利用者からの問合せや要望に対して初期段階で適切に説明・対応できていれば寄せられなかった苦情もあったため、研修やOJTを通じた職務内容の理解と提供サービスへの知識を深めることで利用者サービスの向上に繋がることを求める。

⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）

前年度に引き続き各駐輪場の課題を解決するため、駐輪場の個々の利用状況等から課題を整理するとともに改善策を区に提案し、利用率の向上に取り組むこと。

令和6年度は駐輪場の満車時に対する苦情や利用者アンケートでの要望が多かったため、日ぎめや時間ぎめスペースが満車の場合でも定期利用スペースが空いている場合は、空いているスペースを一時的に開放する等、柔軟な現場対応策について検討を始めること。

下りスロープの滑り止め対策やチャイルドシート付電動アシスト自転車などの大きく重たい自転車の停めやすいスペースの確保といった、利用者アンケートの意見・要望の内容を整理するとともに、それを元にした改善策を区に提案し実施することで利用者サービスの向上に取り組むこと。

世田谷区立自転車等駐車場(54か所) 利用一覧表 (令和6年度)

別紙1

No. 3

番号	路線	最寄駅 駅名	区立駐輪場	住所	自 転 車									原 付									
					定期利用			日ぎめ			時間ぎめ			定期利用			日ぎめ			時間ぎめ			
					収容台数	利用率	R5利用率	収容台数	利用率	R5利用率	収容台数	利用率	R5利用率	収容台数	利用率	R5利用率	収容台数	利用率	R5利用率	収容台数	利用率	R5利用率	
39	田園都市線	駒沢大学	駒沢	駒沢2-6-17	353	87.9%	92.5%	163	179.4%	168.9%				6	81.9%	54.2%	4	83.5%	83.3%				
40			駒沢第二	上馬4-3-20	300	53.7%	51.8%				100	159.7%	159.4%										
41	田園都市線	桜新町	桜新町	桜新町2-7-15	1,364	82.2%	76.9%	1,380	80.7%	99.3%				42	73.8%	79.2%	14	80.3%	76.8%				
42			用賀	用賀	用賀4-5-5先	998	99.9%	93.3%	515	125.3%	116.5%				36	87.5%	86.6%	12	60.6%	51.8%			
43				用賀西	用賀4-9-8	364	114.2%	118.3%	101	109.0%	106.8%												
44				用賀西第二	用賀4-10先	181	105.2%	103.2%															
45			二子玉川	二子玉川西	玉川3-15-3	1,395	131.6%	130.4%	440	85.9%	88.1%				7	113.1%	109.5%	32	89.4%	88.0%			
46					二子玉川西多摩堤	玉川1-12-7先	169	114.1%	116.0%														
47	大井町線	自由が丘	自由が丘駅第一	奥沢5-42-14	235	115.4%	117.0%	150	151.3%	152.7%				15	103.9%	104.4%	9	123.3%	126.4%				
48			九品仏	九品仏南	奥沢6-25-9	75	123.7%	101.1%	37	169.3%	124.7%												
49			尾山台	尾山台	尾山台3-34-14	295	125.7%	125.5%	231	136.5%	134.1%				15	96.7%	70.0%	12	27.5%	31.6%			
50			等々力	等々力	等々力3-2-2	109	130.1%	125.2%	175	124.1%	113.4%				18	91.2%	98.6%	6	64.3%	73.6%			
51	世田谷線	上野毛	上野毛北	上野毛1-27-13	151	100.1%	91.5%	82	89.9%	80.7%													
52			世田谷	世田谷駅南	世田谷4-7-12							60	179.3%	180.1%									
53			上町	上町	世田谷3-3先ほか	75	108.1%	111.1%															
54	世田谷線	松原	松原	赤堤4-1-1先	75	38.8%	41.6%	62	32.2%	30.4%				11	58.3%	64.4%	3	38.4%	49.7%				
合 計					12,770	94.9%	93.6%	7,300	96.3%	97.6%	2,245	127.4%	132.6%	229	81.0%	80.4%	202	64.2%	68.3%	52	97.0%	96.8%	

令和6年度 自転車等駐車場（54か所）収支

〔 収入 〕

利用料金収入	604,563,655

〔 支出 〕

人件費	345,679,135
管理経費	131,259,075
公共料金	18,603,449
消耗品費	21,980,629
施設・設備修繕費	12,179,056
事務費	45,752,607
支出計	575,453,951

〔 納付額 〕

計	[収入] - [支出]	29,109,704

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

桜上水南レンタサイクルポート	(世田谷区桜上水 4-18-13)
経堂駅前レンタサイクルポート	(世田谷区経堂 2-1-38 先)
三軒茶屋中央レンタサイクルポート	(世田谷区三軒茶屋 2-11 先)
桜新町レンタサイクルポート	(世田谷区桜新町 2-7-15)
等々力レンタサイクルポート	(世田谷区等々力 3-2-2)
三軒茶屋北レンタサイクルポート	(世田谷区太子堂 2-16-1)
成城北第二レンタサイクルポート	(世田谷区成城 6-14-10)

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益社団法人 世田谷区シルバー人材センター
指定期間：令和3年4月1日から令和8年3月31日まで

2. 業務実績に関する事項

(1) 貸出用自転車（以下、「自転車」という。）の適正管理

- ① 自転車の入出庫時の際、簡易点検マニュアル及びチェックリストを活用し、効率的な保守点検を実施した。
- ② 返却された自転車は、就業者が必ず確認し、不具合がある場合は修理してから貸出した。また、自転車の消毒も徹底して行った。
- ③ 自転車の定期的な点検・整備を自転車安全整備士に委託しているが、状況により臨時で修理を依頼し、成城北第二レンタサイクルポートでは地元自転車店を活用することで、利用者が安全に利用できるように努めた。
- ④ すべての自転車に TS マーク付帯保険（自転車の保険）を付けており、保険の有効期間が切れる前に自転車を確保し、漏れなく更新した。
- ⑤ がやリンポート5か所（三軒茶屋北、成城北第二を除く相互乗り入れが可能なポート）については、常に各ポートの自転車台数を把握し、偏りがある場合は速やかに移送することにより、自転車不足の防止に努めた。
- ⑥ インターネットで自転車の部品を購入し、就業者自身による簡単な部品交換を推進したことにより、業者への依頼に比べ、短期間での修理と大幅な経費の削減につながった。業者に修理を依頼した場合と比較して、推定で年間約25万円の削減となった。
- ⑦ 令和5年4月1日道路交通法の改正により、ヘルメットの着用が努力義務となり2年が経過し、東京都の自転車乗車中のヘルメット着用率が15.1%と低迷する中で、各ポートでは利用者に対する貸出ヘルメットの着用啓発POPの掲出や貸出ヘルメットの利用など声掛けして利用促進を図った。結果、令和6年度は、1,547件（子供998件、大人549件）の貸出利用があった。前年度は、1,069件（子供470件、大人599件）、前年比約1.4倍の利用となり、利用者の安全性向上が図られた。
- ⑧ がやリン・レンタサイクルの全ポートに開始時間を定め、一斉に自転車の在庫調査を実施した。自転車と管理台帳を照合して在庫自転車の適正管理に努めた。また、三軒茶屋北、成城北第二レンタサイクルポートもそれぞれ自転車在庫調査を行い、管理の適正化を図った。

(2) 日々の業務内容・取組み

- ① 長期未返却者リストを月3回各ポートに送付し、就業者が利用者に対して電話、手紙、SMS等で早期返却を促し、未返却自転車の回収に努めた。これらの対応で進展が見られない場合、管理センターに長期未返却自転車報告書を提出し、各ポートと管理センターで協働して、現地調査等実施し対応した。
- ② 苦情や要望が寄せられた際は、各ポート・自転車等駐車場管理センター・本部事務局間で連携し、速やかに状況確認を行った。発生した原因や状況を把握したうえで、正確な内容を区に報告し、苦情や要望を寄せられた相手の方に丁寧に回答するよう心掛けた。
- ③ 令和6年度の苦情・要望の総件数は3件であり、令和5年度と同じ件数となった。
- ④ 令和6年度はシステム不具合による一時的な利用停止が7件発生した。7件とも、現場への的確な指示と就業者が臨機応変な対応に努めたことで、正常復旧するまでの間、大きな混乱が発生することはなかった。
- ⑤ 令和6年9月に駐輪場とレンタサイクルを対象としたアンケートを実施した際、回答者へレンタサイクルのPRを記載したノベルティを配布し、利用促進を図った。また、せたがやふるさと区民まつりでも前述のノベルティを配布し、積極的にPRを行った。
- ⑥ レンタサイクルのホームページを運用することで、レンタサイクルの利便性をPRした。
- ⑦ 利用者が事故を起こした場合は、自転車修理費等の補償について利用者と折衝を行い、早期示談の締結に努めた。
- ⑧ 成城北第二レンタサイクルポートのシステムの老朽化に伴う運営休止の対応について、関係所管との迅速な連携と利用者へのはがき通知を行い、大きな混乱が生じることなく対応することができた。

(3) その他

- ① 令和6年度は下記の研修会を実施した。
  - ・リーダー研修（1回実施、参加者7名）
  - ・サブリーダー研修（1回実施、参加者14名）
  - ・新入就業者研修（2回実施、参加者13名）
  - ・就業者研修（10回実施、参加者49名）
  - ・がやリンシステム研修（1回実施、参加者15名）
  - ・外部講師による特別接遇研修（1回実施、参加者21名）
- ② 交通安全ルール、マナーの普及啓発強化として、「春・秋の全国交通安全運動キャンペーンに協力」「自転車盗難防止キャンペーンに参加協力」など、利用者に対し交通安全への啓発を進めると共に盗難防止の声掛けを推進した。
- ③ 地域との連携強化を目的に、近隣との良好な関係構築促進として「子供を守ろう110番」窓口として地域住民と連携し、子供達の安全・安心を見守った。また、区内中学校1校から職場体験を受け入れた。

(4) レンタサイクルポートの利用等に関する業務

① 利用者からの苦情・要望等への対応

利用者からの苦情・要望等については、以下のとおり対応した。

(苦情・要望3件、事故0件)

苦情・要望の類型	※対応類型	件数
接遇・サービスに関するもの (1件)	1	1
施設の利用方法に関するもの (2件)	1	2
	合計	3

※対応類型

1. すでに実施している、または直ちに対応した。
2. 来年度以降において順次対応する。
3. 調査・検討するが、日時を要する。または施策・事業改善の参考にする。
4. 国、都、関係団体と調整を要する。または他機関に処理を伝える。
5. 施策等として取り上げることが適当でない。
6. その他

3. 利用状況

別紙1のとおり

4. 指定管理に関する業務の収支

別紙2のとおり

5. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 防犯カメラの増設または入替

成城北第二を除く6か所のレンタサイクルポートに防犯カメラを設置することで、24時間、施設の安全確保を図っている。令和6年度はカメラの故障が生じず、また設置数や設置か所も十分であると判断したため、入替や新規設置を行わなかった。

(2) 利用者アンケート

令和6年9月に、がやリレポート5施設を対象としたアンケートを実施した。目的は、利用者の「属性」「ニーズ」「管理人の接遇に対する評価」などを把握して、利便性・管理人の接遇向上や運営方法の見直しを図るために実施した。令和6年度も前年度から引き続き、ホームページ上でアンケートページの設置や回答ページの案内、回答結果の公開を行った。回答総数は42件で、内訳は用紙：30件、インターネット経由：12件であった。

「管理人は気持ちの良い対応(丁寧な言葉遣い、挨拶など)ができていますか？」の設問に対しては、95.3%の利用者から「非常に良い・まあまあ良い・普通」の評価を得た。今後は接遇研修の他に、各ポーターリーダーに本部事務局から個別で指導を行い、更に高く評価される接遇を目指す。

(3) 照明のLED化

令和6年度も引き続き場内照明のLED化導入を検討したが、現状で十分であると判断し、LED化の新規導入は行わなかった。LED照明の維持管理に努め、「高い省エネ効果」による「電気料金の削減」「CO2及び産業廃棄物の排出量の削減」を図った。

(4) 地域貢献

地域との連携強化、近隣との良好な関係構築促進のため、「子供を守ろう 110 番」窓口として地域住民と連携し、子供達の安全・安心を見守っている。また、区内の中学生職場体験学習受け入れを行った。

・千歳中学校（延べ9名）令和6年9月24日～26日

成城北第二自転車等駐車場・レンタサイクルポート

さらに、桜新町レンタサイクルポートにて図書館等のイベントチラシの配架協力を行った。

(5) 蓄電池の設置

令和5年度にテスト導入を行った蓄電池を、桜新町レンタサイクルポートと三軒茶屋中央レンタサイクルポートに正式導入した。災害等の緊急時に、利用者等への電力供給を行えるようにした。

(6) 太陽光パネルの設置

蓄電池の設置と同様に令和5年度にテスト導入を行い、桜新町レンタサイクルポートと三軒茶屋中央レンタサイクルポートに正式導入した。災害等の緊急時に、蓄電池へ電力供給をできるようにした。

(7) 独自のホームページ運用

ホームページを適切に運用した。また、ホームページ上にレンタサイクルサービス終了に関する特設ページを設定し、利用者への周知に努めた。

(8) 自動翻訳機の配備

利用者のグローバル化に対応するため、三軒茶屋中央レンタサイクルポートにテスト配備を行った。今後、他ポートや自転車等駐車場への導入を実施するための、モデルポートとして運用を行った。

(9) 利用率の向上に向けたPR活動

令和6年9月に駐輪場とレンタサイクルを対象としたアンケートを実施した際、回答者にレンタサイクルのPRを記載したノベルティを配布し、利用促進を図った。また、せたがやふるさと区民まつりでも前述のノベルティを配布し、積極的にPRを行った。

6. 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) 事業実績の評価

レンタサイクルポート業務運営は、世田谷区立レンタサイクルポートの管理運営に関する協定書（基本協定及び年度協定）に基づき事業を運営した。事業実施にあたっては、事業計画書を作成し、計画的に施設の適正な管理運営に努めた。

令和6年度の売上は41,647,850円となり、事業計画書における収支計画での利用料金納付額644,650円に対し、約68.4%となる441,351円の利用料金納付額を確定させることができた。

(2) 改善の取組み

- ①POP や声掛けでヘルメット利用促進を実施
- ②レンタサイクルポート独自のホームページを適切に運営
- ③各ポートの機械トラブルに伴う手動での貸出・返却対応
- ④自転車の在庫調査（棚卸）の実施
- ⑤定期利用料金の適切な増額対応
- ⑥不明車両の盗難届提出と長期未返却者への返却催促

(3) 今後の課題

- ① レンタサイクル事業終了に向けた適切な対応
- ② レンタサイクル事業終了に向けた自転車の適切な管理と引き渡しの調整
- ③ 利用者へ向けた情報共有と質問時の適切な対応

7. 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年度評価結果に対するその後の取組みとして、当該施設がシステム障害等により一時的に利用できない状態となった場合は、有人管理の特性を活かして臨機応変に対応し、利用者への影響を最小限に抑えるように努めること。貸出可能な車両が偏らないよう適正な車両管理に努めること。新規利用者の増加に向けて取り組むこと。貸出ヘルメット及びバッテリーを適正に管理し、利用者の安心・安全な利用に繋げることを指定管理者に求めた。 システム障害や機器の不具合から一時的に車両の貸出・返却ができない状況となる事があったが、システム復旧までの間、従事者の人力による貸出・返却対応をしたことにより、大きなトラブルに発展することなく運営できた。 昨年度に引き続き区主催のイベント等においてPRノベルティを配布し、新規利用者獲得のための取組みを行った。 成城北第二レンタサイクルポートの区による運営休止の判断後、各ポートに車両を再配置し適正に車両の活用・管理を行った。 貸出ヘルメットの在庫や耐用年数を確認し適正に管理したこと、各ポートから充電不可等となったバッテリーを自転車等駐車場管理センターで再度確認後、適正に廃棄することで安心・安全なサービスの提供に取り組んだ。			
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. 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			17/23
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	1/2	障害者差別解消法	2/3
障害者等の雇用	3/3	地域との関わり	2/3
個人情報管理	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	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			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	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	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3

5. 収支状況		<u>8/9</u>	
適正な予算執行	3/3	金銭管理	3/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み		<u>1/3</u>	
改善の取組み	1/3		
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	1 7 / 2 3		
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 2 / 3 0		
5. 収支状況	8 / 9		
6. 改善の取組み	1 / 3		
合計	6 7 / 8 7		
総合評価	A	(77%)	
④ 年度評価所見			
4月に成城北第二レンタサイクルポートの運営休止後、再開時期や事業廃止となるか不透明な期間が続いたが、利用者に丁寧に対応することで大きな混乱が生じないように取り組んだ。また、定期利用者に機器の故障状況や定期利用料金の返金等についての案内を送付し、運営休止に関する周知に努めたことも評価できる。 今年度から自転車等駐車場管理センター及び現場の業務を経験した巡回指導員が各レンタサイクルポートを巡回し、指導することで問題の早期解決と情報共有に努めた。また、新しく拾得物に関するマニュアルを作成し、全レンタサイクルポートにおける統一的なルール作りに取り組んだことは評価できる。 運営経費高騰による収支状況の改善に向けて、定期利用料金の見直しを実施したことは評価できる。			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
当該施設がシステム障害等により一時的に利用できない状態となった場合は、引き続き有人管理の特性を活かして臨機応変に対応し、利用者への影響を最小限に抑えるように努めること。 本事業の廃止に向けて、サービス終了の日程が確定した段階で利用者への周知に努めること。利用者に対し貸出自転車や会員証の返却、問合せ等適切かつ丁寧に対応すると共に、システム事業者と連携することで円滑に運営終了を行うこと。 また、本部事務局と自転車等駐車場管理センター、各レンタサイクルポートと連携して適切に貸出自転車の在庫管理をすることで、事業廃止後に回収する貸出自転車を物品処分事業者確実に引き渡すこと。			

別紙1

令和6年度 世田谷区立レンタサイクルポート（7か所）利用率一覧表

レンタサイクル ポート名	管理台数 (年間平均 管理台数)	定期利用 (年間平均 契約者数)	日ぎめ利用 (年間平均 利用台数)	1日合計 利用回数 (定期+日ぎめ)	利用率 (1日合計利用 回数/管理台数)	R5利用率 (1日合計利用 回数/管理台数)
*桜上水南	216	239	39	278	129%	123%
*経堂駅前	299	387	61	448	150%	146%
*三軒茶屋中央	158	126	32	159	100%	104%
*桜新町	191	140	36	176	92%	95%
*等々力	37	13	7	20	55%	47%
三軒茶屋北	37	12	2	14	37%	40%
成城北第二	166	16	0	16	10%	104%
合計	1,104	934	176	1,110	101%	114%

注) *は「がやリン」を表す。小数点以下は四捨五入している。

別紙2

令和6年度 レンタサイクルポート（7か所）収支

〔 収入 〕

利用料金収入	41,647,850

〔 支出 〕

人件費	28,762,376
管理経費	6,864,727
公共料金	990,236
消耗品費	357,540
設備等修繕費	33,000
自転車維持経費	369,032
事務費	3,829,588
支出計	41,206,499

〔 納付額 〕

計	441,351

〔 指定管理料 〕

収入	10,500,000
支出（自転車点検・修理費）	10,500,000

※指定管理料とは、自転車の点検・修理費分として区より指定管理者へ支出したものである。

※令和6年度指定管理料は全額使用している。

対象施設一覧（令和6年度）他委員会所管分

■区民生活常任委員会所管分

施設名称	指定管理者	指定期間	所管課
世田谷区民会館別館（三茶しゃれなあどホール）	(株)世田谷サービス公社	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	世田谷総合支所 地域振興課
スカイキャロット展望ロビー	(株)ホテルオークラエンタープライズ	令和5年4月1日～ 令和10年3月31日	
太子堂区民センター	太子堂区民センター運営協議会	令和6年4月1日～ 令和11年3月31日	
弦巻区民センター	弦巻区民センター運営協議会	令和6年4月1日～ 令和11年3月31日	
宮坂区民センター	宮坂区民センター運営協議会	令和6年4月1日～ 令和11年3月31日	
桜丘区民センター	桜丘区民センター運営協議会	令和6年4月1日～ 令和11年3月31日	
北沢区民会館（北沢タウンホール）	(株)世田谷サービス公社	令和5年4月1日～ 令和10年3月31日	北沢総合支所 地域振興課
北沢区民会館別館（梅丘パークホール）	(株)世田谷サービス公社	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	
代田区民センター	代田区民センター運営協議会	令和6年4月1日～ 令和11年3月31日	
玉川区民会館（玉川せせらぎホール）	(株)世田谷サービス公社	令和2年7月1日～ 令和7年3月31日	玉川総合支所 地域振興課
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	
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	
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	
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	
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	
区民斎場（みどり会館）	(株)JA東京中央セレモニーセンター	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	烏山総合支所 地域振興課

上北沢区民センター	上北沢区民センター運営協議会	令和6年4月1日～ 令和11年3月31日	
粕谷区民センター	粕谷区民センター運営協議会	令和6年4月1日～ 令和11年3月31日	
烏山区民会館・区民センター	烏山区民センター運営協議会	令和6年4月1日～ 令和11年3月31日	
ひだまり友遊会館	シダックス大新東ヒューマンサービス(株)	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	生活文化政策部 市民活動推進課
健康増進・交流施設(がやがや館)	(株)オーエンス	令和5年4月1日～ 令和10年3月31日	
世田谷美術館	(公財)せたがや文化財団	令和4年4月1日～ 令和9年3月31日	生活文化政策部 文化・国際課
世田谷文学館	(公財)せたがや文化財団	令和4年4月1日～ 令和9年3月31日	
世田谷文化生活情報センター	(公財)せたがや文化財団	令和4年4月1日～ 令和9年3月31日	
世田谷区民健康村	(株)世田谷川場ふるさと公社	令和4年4月1日～ 令和9年3月31日	生活文化政策部 区民健康村・ふるさと・交流推進課
総合運動場及び大蔵第二運動場	(公財)世田谷区スポーツ振興財団	令和4年4月1日～ 令和9年3月31日	スポーツ推進部 スポーツ施設課
千歳温水プール	(公財)世田谷区スポーツ振興財団	令和6年4月1日～ 令和11年3月31日	
北烏山地区体育室	(株)リバティヒル	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	

■福祉保健常任委員会所管分

施設名称	指定管理者	指定期間	所管課
保健医療福祉総合プラザ	シダックス大新東ヒューマンサービス(株)	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	保健福祉政策部 保健医療福祉推進課
保健センター	(公財)世田谷区保健センター	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)せたがや櫨の木会	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日
身体障害者自立体験ホームなかもっち	NPO法人 つどい	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
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	中央図書館
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	