

令和7年6月25日
中央図書館

令和6年度指定管理施設に係る事業報告について
(文教常任委員会所管分)

1. 主旨

区では、「世田谷区指定管理者制度運用に係るガイドライン」に基づき、指定管理者制度の透明性をより一層高めるため、毎年度指定管理者より区に提出されている事業報告の内容を整理・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（文教常任委員会所管分）

3 施設

<内訳>

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

3. 内容（共通項目）

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

4. 公表方法

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

令和 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：世田谷区立烏山図書館

施設住所：世田谷区南烏山 6-2-19

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

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社 ヴィアックス

指定期間：令和 4 年 4 月 1 日～令和 9 年 3 月 31 日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

名称	令和 5 年度	令和 6 年度	増加率
新規登録者数	2,813	2,883	2.5%
資料貸出数	471,197	483,660	2.6%
予約受付数	184,767	196,630	6.4%

(2) 苦情・事故件数等（苦情は指定管理者の運営に関するものを記載）

項目	件数	主な内容と対応
苦情	5 件	・閲覧席で新聞を読む高齢利用者がいて集中出来ないのでは、他自治体のように閲覧席と学習利用席を分けるべき。 →学習利用向けの閲覧席には各席にコンセントを増設し、目的に合わせて閲覧席を利用しやすいように工夫した。（令和 7 年 6 月に中高生向けの学習席を新たに整備した。） ・借りた CD の外ケースと中身が違っていた。 ・資料返却の督促について電話で説明を受けたにも関わらず、翌日別の担当者から督促の電話があった。 ・上下巻のシリーズ予約をしたが誤って下巻が先に届いた。 →再発防止のため、基本的な業務オペレーションについて見直し、従事者全員に周知徹底した。 ・カウンターで返却した本について、館内で後から汚れがあると指摘されて不快だった。 →返却本は必ずカウンター内で確認するよう全職員に周知徹底した。
事故等	0 件	—

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	①収支計画 金額（円）	②収支実績 金額（円）	① 計画－②実績 差額	備考
収入	105,138,750	105,138,750	0	
指定管理料	105,138,750	105,138,750	0	
支出	105,138,750	105,409,350	▲270,600	
人件費	81,640,000	82,223,365	▲583,365	病気休職等の欠員対応による超過勤務手当の増など
事務費 （消耗品費等）	2,097,000	1,749,850	347,150	消耗品等の経費節減による支出減など
通信費	118,000	129,170	▲11,170	郵送料の値上がりに伴う支出増など
資料費	2,034,000	2,172,721	▲138,721	新聞・雑誌価格の値上がりに伴う支出増など
その他 （事業費、保険料、販管費）	19,249,750	19,134,244	115,506	事業費における講師料等が見込みを下回ったことによる支出減など

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

（1）講座・イベント

事業名	実施日時	対象	参加人数	事業内容
知ろう！使おう！ChatGPT	令和6年 6月22日（土）	一般向け事業	12名	初心者向け ChatGPT を学ぶことができる講座を行った。
どくしょスタンプラリー	令和6年 7月20日（土）～ 8月31日（土）	子ども向け事業	907名	本の貸出時にスタンプを押印しカードのマスをすべて埋めたらプレゼントを渡す事業を実施した。
和綴じ体験	令和6年 9月10日（火）	一般向け事業	13名	講師の用意した工作キットを使い和綴じ本を2冊作成する講座を実施した。
本の装備体験	令和6年 10月20日（日）	一般・子ども向け事業	30名	烏山区民センター祭りに参加し、本にカバー用フィルムを貼る体験講座を行った。
蘆花まつり おはなし会	令和6年 10月27日（日）	子ども向け事業	138名	烏山総合支所主催の蘆花まつりに参加し、おはなし会、おりがみ工作、リユース本配布などを実施した。
手話～もう一つの言葉のこれから	令和6年 11月4日（月）	一般向け事業	60名	手話言語やろう文化について広く周知するための講演会とミニ手話講座を実施した。
ウィキペディアタウン調べて伝えて街のこと	令和6年 11月10日（日）	一般向け事業	9名	地域を散策して知り得た情報をウィキペディアで発信する講座を実施した。
本の世界に入ってみよう	令和7年 2月16日（日）	子ども・一般向け事業	38名 （12組）	合成撮影技術（クロマキー）を使用し、本の世界に入ったような体験を提供した。

カードゲーム で言葉の勝負	令和7年 3月23日（日）	一般向け事業	3名	カードゲーム「みんなで本を 持ち寄って」等、3種のカー ドゲームを実施した。
------------------	------------------	--------	----	--

※その他、本の福袋やボランティア団体と連携した定例おはなし会、特別おはなし会を実施した。また、朗読同好会と連携し一般向け朗読会に参加・協力した。

（２）区内障害者施設自主生産品の販売

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

令和6年度販売額：35,850円（3施設）

（３）その他の利用者向けサービス

①図書除菌機の設置

令和6年度利用回数：10,844回

（対前年度増加率14.6%増、一日平均利用回数 約31回）

②デジタルサイネージによる情報発信

館内に1箇所、図書館情報、行政情報の案内など

③SNSによる情報発信

烏山図書館を知ってもらい利用に繋げる、図書館の情報の告知など

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

令和6年度は、閲覧席の学習環境整備のご要望を踏まえ、タブレットなどの電子機器用のコンセント増設を行った。また、障害者向け資料や地域資料を集めたコーナーを新設した。地域活動に積極的に参加し、新たに烏山みずとみどりの会や世田谷区聴覚障害者協会にご協力いただき、新規事業の実施につなげることができた。

さらに、ボランティア団体や日本女子体育大学、区民センター等と連携した出張おはなし会のほか、AIや映像技術を活用した様々な講座・イベントを開催するなど、新たな図書館利用者の獲得に取り組むことができた。

なお、指定管理者が行った利用者アンケートでは8割以上が満足という結果であったが、学習用の閲覧席の増設や図書館の分かりやすい利用方法の周知、利用者マナーの改善などについてのご意見もいただいた。

次年度は、中高生向けの学習用閲覧席を増やしていくにあたり、新たな運用方法の検討を進め、より一層利用しやすい図書館づくりに取り組んでいく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取り組み状況			
・令和5年度から引き続き、レファレンスをはじめ業務の安定した運営が行われている。 ・丁寧な接遇やテーマ展示を工夫し、利用しやすい環境づくりが行われている。 ・書架や閲覧席の改善に取り組み、SNSを使った情報発信も増やし、新たに地域の団体等と連携した特色のある事業を開催しており評価できる。			
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 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 2：要求水準を満たしている 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			6/7
設備・機器等の保守管理	—	第三者委託	—
施設の修繕	—	セキュリティ確保	—
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
備品等の管理	2/2		
2. 施設の運営			29/37
設置目的等の理解	2/3	個人情報等管理	2/3
サービス提供・報告	2/2	関連法令等の遵守	2/2
適正な人員配置・職務の連携	2/3	人材確保	2/3
接遇・サービス	2/3	人材育成	2/3
施設の利用促進	2/3	区内事業者の活用等	3/3
ノーマライゼーション	2/3	障害者等の雇用	3/3
地域との関わり	3/3		
3. 事故や緊急時等への対応			4/6
事故防止等の対応	2/3	緊急時の対応・訓練	2/3
4. 図書館サービス向上の取り組み			25/30
利用者への対応	2/3	レファレンスの適切な対応	3/3
利用者意向の反映	2/3	障害者サービスの推進	3/3
利用者アンケートの評価	2/3	子どもサービス等の推進	3/3
苦情等への対応	2/3	自主事業の成果	3/3
サービス等の適切な提供	2/3	情報発信・交流	3/3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の適正管理・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組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 施設の維持管理	6 / 7	適切な施設維持管理がなされている。
2. 施設の運営	29 / 37	要求水準を満たす適切な施設運営が図られ、区民雇用や障害者雇用も継続されている。
3. 事故や緊急時等への対応	4 / 6	事故や緊急時等に備え、区民センターと連携した訓練等が適切に実施されている。
4. 図書館サービス向上の取組み	25 / 30	丁寧なレファレンス相談、障害者向けや地域資料のコーナーの新設、閲覧席への利用者用コンセント増設といった接遇や利用者環境などのサービス向上に職員間で協力して取り組んでいる。
5. 収支状況	6 / 9	印刷物や消耗品の削減による経費削減に努めるとともに、四半期ごとに収支状況を区に報告するなど適正な予算管理を行っている。
6. 改善の取組み	2 / 3	区からの指導に対して速やかに対応を行い、新たな事業にも取り組んでいる。
合計	72 / 92	烏山総合支所で行っている施設管理に関する評価を除くため、合計点は100点満点としていない。
総合評価	A	78.3%
④ 年度評価所見		
指定管理3年目となる令和6年度は、新たなボランティアグループや地域団体等と連携を始め事業の幅を広げ、指定管理者の持つノウハウを活用した独自の事業を行った。また、閲覧席の利用者用コンセントの設置や烏山地域情報コーナーの新設、障害者向け資料の配置を工夫するなど館内環境の改善に努めるとともに、窓口業務やレファレンス等、図書館サービスの質も向上してきており評価できる。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
引き続き、施設の管理運営について適切に指導していくとともに、特色ある図書館サービスの充実に向け、館内環境の改善、地域連携の強化を進められるよう、指導・調整を図っていく。		

令和 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： 世田谷区立下馬図書館

施設住所： 世田谷区下馬 2-3 2-1

開館時間： 月～日曜日 午前 9 時～午後 7 時

(2) 指定管理情報

指定管理者：世田谷 T R C ・東急コミュニティーグループ

指定期間：令和 4 年 4 月 1 日～令和 9 年 3 月 3 1 日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

名称	令和 5 年度	令和 6 年度	増加率
新規登録者数	1,694	1,733	2.3%
資料貸出数	254,278	248,788	▲2.2%
予約受付数	79,537	81,401	2.3%

(2) 苦情・事故件数等（苦情は指定管理者の運営に関するものを記載）

項目	件数	主な内容と対応
苦情	4 件	・貸出状況を尋ねられた際の誤った回答に対する苦情があった。 ・コロナ陽性者への配慮不足に対する苦情があった。 ・館内で配架しているパンフレットの在庫管理に関する苦情があった。 ・フロア配置図の位置についての苦情があった。 →日々のミーティングで職員に利用者への丁寧な対応やオペレーション管理を徹底するよう改めて周知した。
事故等	1 件	・「バリアフリースイレ」の自動ドアに幼児の指が引き込まれ挟まれて擦り傷を負うけがをした。 →幼児の応急処置を行うとともに、緊急工事で自動ドアの戸袋に引き込まれ防止のカバーを取り付けた。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	①収支計画 金額（円）	②収支実績 金額（円）	①計画－②実績 差額	備考
収入	121,669,120	121,669,120	0	
指定管理料	121,669,120	121,669,120	0	
支出	121,669,120	124,250,053	▲2,580,933	
人件費	64,054,000	66,548,605	▲2,494,605	絵本づくり事業拡充による人員増と賃金ベースアップによる支出増
施設維持管理費 （施設管理費、 光熱水費、修繕 費、通信費等）	18,403,460	18,591,295	▲187,835	光熱水費が見込みを上回ったことによる支出増
事務費 （消耗品費等）	1,636,000	1,547,429	88,571	消耗品や事務用品の経費節減による支出減など
資料費	1,893,000	1,900,804	▲7,804	新聞・雑誌価格の値上がりに伴う支出増など
その他 （事業費、支払 手数料、保険 料、販管費等）	35,682,660	35,661,920	20,740	事業における消耗品の経費節減による支出減など

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

（1）講座・イベント

事業名	実施日	対 象	参加人数	事業内容
終活講座 「50代から始める“超”簡単な老後資金の貯蓄術」	令和6年 6月22日（土）	一般向け事業	36名	50代以上を対象に、各種金融商品や資産形成に関する知識や情報をテーマとした講座を開催した。
世田谷ふしぎの本プロジェクト 2024	令和6年6月～ 令和7年3月 （全11回活動）	子ども向け事業 （昭和女子大学との連携事業）	小学生 10名 大学生 10名	小学生が大学生協力のもと、まちの「気になるもの、不思議に思うこと」をテーマに絵本を作るプロジェクトを実施した。
平和事業 「世田谷から平和を考える－疎開児童と特攻隊員の出会い、そして特攻平和観音」	令和6年 8月4日（日）	子ども向け事業 （平和資料館との連携事業）	5名 （絵本 読み聞 かせ）	学童疎開・特攻から80年にあたり平和資料館の常設展示と合わせ、平和に関する絵本の読み聞かせを行った。そのほか、下馬図書館内で企画展示（7月12日～9月11日）などを実施した。
ワークショップ 「本の病院」	令和6年 8月20日（火）	子ども向け事業 （昭和女子大学との連携事業）	29名	本の修理やフィルムコーティング体験を行った。
親子で楽しむ下馬図書館体験ツアー	令和6年 8月27日（火）	子ども向け事業	10名	普段見ることのできない朗読室や地下倉庫、屋上などを図書館スタッフが案内し図書館クイズやスタンプラリーを行った。

三宿あおぞら図書館への協力実施	令和6年 10月6日（日）	子ども向け事業 （商店会、国士舘大学、昭和女子大学、平和資料館の主催事業）	214名	世田谷公園で実施された「あおぞら図書館」でボードゲームの紹介や移動図書館の出展、運営する学生と一緒に読み聞かせなどを行った。
ライブラリーブックサーカス in 下馬図書館	令和6年 10月20日（日）	子ども向け事業	841名	「三茶 de 大道芸」の一環で一般書リサイクル市やクイズラリーなどを行った。
文学よもやま話 & 朗読会	令和6年 11月2日（土）	一般向け事業 （昭和女子大学との連携事業）	180名	翻訳家で雑誌編集者の方を講師に招き、アメリカ現代文学作家の話や講師が翻訳した作品の朗読を行った。
外国語のおはなし会	令和6年 11月23日（土）	子ども向け事業 （昭和女子大学との連携事業）	18名	昭和女子大学の留学生による母国語で書かれた図書の読み聞かせや日本語以外で書かれた図書の紹介を行った。
サンタさんのおくりもの2024	令和6年 12月8日（日）	子ども向け事業 （昭和女子大学との連携事業）	58名	ワークショップ（スノードーム作成）後に、クリスマスおはなし会を実施し、最後にサンタクロース姿のスタッフよりクッキーを配布した。
足湯で極楽！おはなし会	令和6年 12月14日（土）	子ども向け事業	9名	近隣の町会や福祉施設と開催した「極楽フェス」で、足湯につかりながら行う体験型のおはなし会を実施した。
ぬいぐるみおとまり会	令和7年 1月11日（土）	子ども向け事業	15名	おはなし会を行った後、図書館でのぬいぐるみのおとまり会を実施した。

※その他、インターネットを用いた図書館活用講座やボランティアと連携した定例おはなし会、特別おはなし会等を実施した。

（２）区内障害者施設自主生産品の販売

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

令和6年度販売額：152,260円（6施設）

（３）その他の利用者向けサービス

①図書除菌機の設置

令和6年度利用回数：4,706回

（対前年度増加率28%増、一日平均利用回数 約12回）

②デジタルサイネージによる情報発信

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

③ SNSによる情報発信

地域情報、図書館サービスの各種案内、図書館行事の告知、館内設備の紹介など

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

施設面では法令点検や施設修繕を適切に行うとともに、主に中高生の居場所づくりを意識した座席の増設や座席へのコンセント電源の設置、老朽化が進んだテーブル類の取替えなどを行い、快適に利用できる館内環境を整備した。

地域との連携においては、昨年度から引き続き昭和女子大学や「三茶 de 大道芸」（世田谷パブリックシアター）などと連携した講座・イベントやおはなし会、企画展示等を多数実施するとともに、今年度は地域の福祉施設が中心となっていく町会連携事業の「極楽フェス」にちなんだおはなし会を新たに実施するなど、地域の団体や教育施設と十分な関係構築を実現できた。また、平和資料館と連携した平和事業についても継続して取り組み、地方メディアから館内で実施したパネル展示の内容について取材を受けるなど広域的な注目を集めた。来館者数も昨年度から大きく増加した。

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取り組み状況			
- 令和5年度から引き続き、施設管理の運営について予防的修繕に計画的に取り組むなど適切に実施している。 - 子ども向け事業の拡充、様々な地域連携事業の取り組み、地域情報の発信に努めている。			
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 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 2：要求水準を満たしている 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			14/15
設備・機器等の保守管理	2/2	第三者委託	2/2
施設の修繕	2/2	セキュリティ確保	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
備品等の管理	2/2		
2. 施設の運営			30/37
設置目的等の理解	2/3	個人情報等管理	2/3
サービス提供・報告	2/2	関連法令等の遵守	2/2
適正な人員配置・職務の連携	2/3	人材確保	3/3
接遇・サービス	2/3	人材育成	2/3
施設の利用促進	3/3	区内事業者の活用等	3/3
ノーマライゼーション	2/3	障害者等の雇用	2/3
地域との関わり	3/3		
3. 事故や緊急時等への対応			4/6
事故防止等の対応	2/3	緊急時の対応・訓練	2/3
4. 図書館サービス向上の取り組み			25/30
利用者への対応	3/3	レファレンスの適切な対応	2/3
利用者意向の反映	2/3	障害者サービスの推進	2/3
利用者アンケートの評価	3/3	子どもサービス等の推進	3/3
苦情等への対応	2/3	自主事業の成果	3/3
サービス等の適切な提供	2/3	情報発信・交流	3/3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の適正管理・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組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 施設の維持管理	14 / 15	施設管理を専門とする事業者が指定管理者となっており、予防的修繕に計画的に取り組むなど、適切な施設の維持管理がなされている。
2. 施設の運営	30 / 37	要求水準を満たす人員配置など適切な施設運営が図られ、区民雇用や障害者雇用も進めている。地域連携では、昭和女子大学、商店会、世田谷パブリックシアター等と連携した取組みを積極的に行っており、さらなる事業の発展が期待される。
3. 事故や緊急時等への対応	4 / 6	事故や緊急時に備えた訓練等による取組みが適切に実施されている。
4. 図書館サービス向上の取組み	25 / 30	SNSを活用した積極的な情報発信や主に中高生の居場所づくりを意識した座席の増設や座席へのコンセント電源の設置など快適に利用できる館内環境の整備に取り組んだ。
5. 収支状況	6 / 9	印刷物の削減、節電・節水などによる経費削減に努めるとともに、四半期ごとに収支状況を区に報告するなど適正な予算管理を行っている。
6. 改善の取組み	2 / 3	前年度の評価等を踏まえ、子ども向け事業・高齢者向け事業の充実や地域連携の強化・情報発信の推進に取り組むなど、サービスの改善につなげている。
合計	81 / 100	
総合評価	S	
④ 年度評価所見		
指定管理3年目の運営となる令和6年度は、施設管理について引き続き各種保守点検や修繕対応など、仕様書や法令に基づき適切に実施するとともに、中高生の利用を意識して電源付き閲覧席の新設等を行うことで館内環境の充実を図った。 また、図書館主催の子ども向け・一般向け事業のほか、昭和女子大学、商店会、平和資料館、世田谷パブリックシアターとの連携事業など様々な取組みを継続的に実施し、図書館のPRを積極的に行っていることが来館者数増加の一因と考えられ、この点は高く評価できる。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
引き続き、施設の適切な維持管理ができるよう調整を行っていくとともに、近隣の文化行政施設とのさらなる地域連携や情報発信の継続・強化を図り、下馬図書館ならではの特色ある図書館サービスの充実に向け指導・調整を行っていく。また、来館者数の増加を貸出数の増加につなげられるよう指定管理者とともに検討していきたい。		

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： 世田谷区立経堂図書館

施設住所： 世田谷区宮坂 3-1-30

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

(2) 指定管理情報

指定管理者：(株) 図書館流通センター

指定期間：令和 4 年 4 月 1 日～令和 9 年 3 月 31 日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

名称	令和 5 年度	令和 6 年度	増加率
新規登録者数	3,800	4,235	11.4%
資料貸出数	612,287	636,947	4.0%
予約受付数	253,259	267,073	5.5%

(2) 苦情・事故件数等（苦情は指定管理者の運営に関するものを記載）

項目	件数	主な内容と対応
苦情	3 件	・窓口対応において、職員によって接遇スキルに差があるのではないかという苦情があった。 ・本の汚損による弁償を求める際の対応について苦情があった。 →利用者一人一人の状況に合わせた丁寧且つ寄り添う姿勢で対応を心がけることを職員内で共有した。 ・海外雑誌が発売日に閲覧できないことについて苦情があった。 →購入先及び納品日を調整し、発売日に閲覧できるよう改善を図った。
事故等	2 件	・新聞をとめているホチキスに利用者が手を引っ掛けてしまい、軽い出血が起きた。 →ホチキス針が飛び出さないよう先端をペンチで潰していたが、ブッカーを貼る運用に変更した。 ・図書交換車を図書館駐車場に駐車する際に出入口付近に掲出していた車除け看板に一般車が接触する事故が発生した。 →一般車には駐車場の前に停めないよう職員による声掛けを行うとともに、車除け看板は注意書きを貼付した三角コーンに変更した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	①収支計画 金額 (円)	②収支実績 金額 (円)	①計画－②実績 差額	備考
収入	140,325,480	140,325,480	0	
指定管理料	140,325,480	140,325,480	0	
支出	140,325,480	140,748,722	▲423,242	
人件費	88,180,000	88,680,463	▲500,463	講座・イベントの準備 業務等に伴う超過勤務 手当の増など
施設維持管理費 (施設管理費、 光熱水費、修繕 費、通信費等)	13,839,700	13,236,903	602,797	光熱水費が見込みを下 回ったことによる支出 減など
事務費 (消耗品費等)	3,070,900	3,436,100	▲365,200	老朽化した椅子の買い 替えによる支出増など
資料費	3,394,000	3,484,352	▲90,352	新聞・雑誌価格の値上 がりに伴う支出増など
その他 (事業費、支払 手数料、保険 料、販管費等)	31,840,880	31,910,904	▲70,024	講座・イベントの増に 伴う事業費における講 師料等の支出増など

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 講座・イベント

事業名	実施日	対 象	参加人数	事業内容
第3回 とし よかんキャラ バン	令和6年 4月21日(日)	子ども向け事業 (小田急SC ディベ ロップメント、ナ レッジ・プログラ ミングスクールと の連携事業)	30名	経堂コルティの会場で、読み終 わった絵本と図書館で用意した リユース本等を交換する絵本交 換会や、プログラミング体験を 行った。
ビジネス本要 約サービスの 使い方講座・ 要約読書会	(第1回) 令和6年 6月11日(火)	一般向け事業 (ビジネス支援事 業)	10名	ビジネス本要約サービスの使い 方について説明し、実際に要約 サービスを使用しながら、全員 で同じ課題本を読み意見交換を 行う、読書会を行った。
	(第2回) 令和7年 2月18日(火)		8名	
セミの鳴き声 日記	令和6年 7月1日(月) ～9月30日 (月)	子ども向け事業 (世田谷トラスト まちづくりとの連 携事業)	44名	蝉の声を聴き分けて日記(記 録)をつけてもらい、提出され た日記(記録)と引き換えに缶 バッジ等をプレゼントした。
ボードゲーム であそぼう	令和6年 7月28日(日)	子ども向け事業	7名	経堂祭りの開催にあわせて、ボ ードゲームに親子で挑戦しても らい、参加者同士でも交流を図 った。
10代のため の入門マーケ ティング講座	令和6年 8月4日(日)	一般向け事業 (ビジネス支援事 業)	20名	大学准教授を講師に迎え、マー ケティングとは何か、マーケテ ィングを学ぶ利点や実際の身近 な事例をもとに、問いを考え、 グループによる意見交換を行っ た。

講演会「螢と斧ー寺山修司が短歌にこめたことー」	令和6年 10月6日（日）	一般向け事業	60名	世田谷区ともゆかりの深い寺山修司の俳句や短歌に焦点をあて、「螢と斧」をキーワードに講演を行った。
第4回 としよかんキャラバン	令和6年 10月14日 （月・祝）	子ども向け事業 （小田急SC ディベロップメントとの連携事業）	35名	経堂コルティの会場で、絵本交換会や、小田急線の駅長制服を着て写真撮影できる「なりきり駅長」体験を行った。
本のリサイクル市	令和6年 11月10日（日）	子ども・一般向け事業 （商店街との連携事業）	30冊 配本	商店街が実施する合同防災訓練の場で、防災関係資料の紹介や、既に所蔵している本など、図書館が受入れをしなかった一般書・児童書を提供した。
バックトゥザ昭和	令和6年 11月28日 （木）	一般向け事業 （大宅壮一文庫との連携事業）	15名	雑誌や地域資料等を用いて昭和で起きた出来事を振り返り、参加者同士での交流を図った。
ワークショップ型起業入門セミナー	令和7年 1月25日（土）	一般向け事業 （ビジネス支援事業）	18名	起業をするにあたっての自分探検や事例紹介、二人一組や全体での意見交換を行った。
南極飯パワーで発見！南極未知の自然	令和7年 2月8日（土）	一般向け事業 （東京農業大学との連携事業）	18名	「食と農」の博物館企画展「南極飯！」についての講演と企画展見学ツアーを行い、南極や地衣類に関する本に加え、図書館員おすすめの本も紹介した。

※その他、ボランティア団体と連携したおはなし会や、大人の朗読会、新たに私立学校（鷗友学園女子中学高等学校）と連携して図書館見学を実施した。

（２）区内障害者施設自主生産品の販売

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

令和6年度販売額：228,050円（6施設）

（３）その他の利用者向けサービス

①座席管理システムの運用

閲覧席（15席）の利用管理

②ビジネス本の要約サービスの実施

令和6年度利用回数：1,295回（対前年度増加率51.8%増）

③図書除菌機の設置

令和6年度利用回数：19,277回

（対前年度増加率6.3%増、一日平均利用回数56回）

④デジタルサイネージによる情報発信

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

⑤SNSによる情報発信

地域情報、図書館サービスの各種案内、図書館行事の告知など

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

施設面では、トイレの洗浄コーティングやフロアカーペットの張り替えなど快適に利用できる環境整備と館内美化を進めた。

また、SNSを活用した情報発信を積極的に行い、図書館情報だけでなく、地域情報やイベント情報等についても発信し、SNSを見てイベントに参加いただくこともあり、図書館利用につながるアプローチを行うことができた。

地域との連携においては、昨年度から引き続き東京農業大学や小田急SCディベロップメント、商店街等と連携事業を実施するとともに、新たに私立学校（鷗友学園女子中学高等学校）と連携して図書館見学を行うなど、地域とのつながりを広げ様々な取組みを実施した。

一方で、本を閲覧できる場所を増やして欲しいというご意見もあり、限られたスペースの中で工夫して対応できるよう検討を進めるなど、今後も図書館サービスの充実に向けて取り組んでいく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取り組み状況			
・令和5年度から引き続き、要求水準を満たす適切な施設管理・運営が行われている。 ・自主事業の取り組みや様々な地域連携事業を実施し、SNS等を活用した地域情報等の積極的な発信など図書館サービスの充実に取り組んでおり評価できる。			
② 令和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 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 2：要求水準を満たしている 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			14/15
設備・機器等の保守管理	2/2	セキュリティ確保	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
備品等の管理	2/2		
2. 施設の運営			29/37
設置目的等の理解	2/3	個人情報等管理	2/3
サービス提供・報告	2/2	関連法令等の遵守	2/2
適正な人員配置・職務の連携	2/3	人材確保	2/3
接遇・サービス	2/3	人材育成	2/3
施設の利用促進	3/3	区内事業者の活用等	3/3
ノーマライゼーション	2/3	障害者等の雇用	2/3
地域との関わり	3/3		
3. 事故や緊急時等への対応			5/6
事故防止等の対応	3/3	緊急時の対応・訓練	2/3
4. 図書館サービス向上の取り組み			23/30
利用者への対応	3/3	レファレンスの適切な対応	2/3
利用者意向の反映	2/3	障害者サービスの推進	2/3
利用者アンケートの評価	2/3	子どもサービス等の推進	2/3
苦情等への対応	2/3	自主事業の成果	3/3
サービス等の適切な提供	2/3	情報発信・交流	3/3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の適正管理・効率化	2/3		
6. 改善の取り組み			3/3
改善の取り組み	3/3		

③ 項目別評価結果		
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 施設の維持管理	14 / 15	年度当初に施設管理のスケジュール計画を作成して取り組むなど適切な施設管理がなされている。
2. 施設の運営	29 / 37	要求水準を満たす適切な施設運営が図られており、地域連携では、東京農業大学や大宅壮一文庫、商店街、小田急SCディベロップメントのほか、新たに私立学校（鴎友学園女子中学高等学校）と連携した取組みを行っている。
3. 事故や緊急時等への対応	5 / 6	地震や火事を想定したマニュアルの整備や、消防訓練や救急救命訓練等による取組みが適切に実施されている。
4. 図書館サービス向上の取組み	23 / 30	自主事業のビジネス本要約サービスに伴う講座や、SNSを活用して地域情報等を積極的に発信するなど、図書館の利用促進等に取り組んでいる。
5. 収支状況	6 / 9	印刷物の削減、節電・節水などによる経費削減に努めるとともに、四半期ごとに収支状況を区に報告するなど適正な予算管理を行っている。
6. 改善の取組み	3 / 3	区への報告を適宜行い、区の指導・調整のもと、取組みの改善が適切に行われている。
合計	80 / 100	
総合評価	S	
④ 年度評価所見		
指定管理二期目の3年目となる令和6年度は、トイレの環境美化の推進やフロアカーペットの張り替えなど館内環境の改善に取り組んでいる。また、新たに私立学校（鴎友学園女子中学高等学校）との連携事業や、自主事業のビジネス本要約サービスの利用促進に向けた講座の開催、SNSを通じた情報発信の強化など、様々な取組みを実施したことについて評価できる。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
引き続き、施設の運営について適切に指導していくとともに、本の閲覧場所拡大に向けた対応など利用者の要望やニーズを踏まえながら、さらなる図書館サービスの充実に向けて調整を行っていく。		

対象施設一覧（令和6年度）

■区民生活常任委員会所管分

施設名称	指定管理者	指定期間	所管課
世田谷区民会館別館（三茶しゃれなあどホール）	(株)世田谷サービス公社	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	世田谷総合支所 地域振興課
スカイキャロット展望ロビー	(株)ホテルオークラエンタープライズ	令和5年4月1日～ 令和10年3月31日	
太子堂区民センター	太子堂区民センター運営協議会	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	砧総合支所 地域振興課
鎌田区民センター	鎌田区民センター運営協議会	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）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	鳥山総合支所 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	
鳥山区民会館・区民センター	鳥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	
北鳥山地区体育室	（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

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	課
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	