

令和 8 年 7 月 3 日
都市整備政策部
土 木 部

令和 7 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・評価し、公表している。

今般、令和 7 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	所管課
区営住宅 52 団地 (都から移管及び区建設 38 団地、借上げ 14 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 63 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	

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7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63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：595 件 実施件数：247 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：74 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、高齢者借上げ集合住宅） 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：36 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	風呂釜交換（砧七丁目） 駐輪場新設（弦巻二丁目、千歳台一丁目第二） 各種設備機器の劣化状況及び改修提案

(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 5 団地 4 回/年
消防設備保守管理	2 回/年（8・9・2・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7年度対象 20 団地 583 個交換済
受水槽清掃、水質検査	9 団地 1 回/年 （7・8 月）実施
圧送式給水装置保守点検	9 団地 1 回/年 （7・8 月）実施
増圧直結式装置保守点検	27 団地 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	41 団地 1 回/年 （4・5 月）実施
特定建築物定期調査	41 団地 1 回/3 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
避雷針設備保守点検	1 回/年 （8 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	17 団地 1～2 回/週
定期清掃	18 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	16 団地 1 回/3 年
中低木・生垣剪定	51 団地 1 回/年
害虫駆除等	53 団地 1 回/年
緊急剪定	37 件
雑排水管洗浄作業	1 回/年 (10 月～1 月) 順次実施 ※令和 7 年度対象 39 団地 1,026 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	28 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	中町四丁目 (指摘事項無し)
巡回点検	31 団地 1 回/月 25 団地 2 回/月
緊急通報 (緊急時対応)	125 件 (高齢者住宅: ホームセキュリティ)
休日・夜間受付 (設備緊急センター)	241 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 (1 月: 臨時号を発行) 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	11 件	・生活騒音、タバコの臭い ・駐輪・駐車・ごみ出しのマナー ⇒注意喚起の掲示
	②建物に関する事	25 件	・水漏れ事故（排水管、屋上） ⇒漏水調査、借上げ住宅については、オーナー への引継ぎ ・外灯不具合
	③管理全般に関する 事	21 件	・植栽（枝払い、枯木伐採、枯葉の清掃依頼等） ⇒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、駐車禁止コーンの設置

(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 新規入居者へ「住まいのしおり」「緊急ステッカー」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】		計 501,405,320 円
指定管理料		501,405,320 円
【支出】		計 501,405,320 円
管理業務経費		170,552,383 円
入居者管理業務		47,193,887 円
事務費		23,549,310 円
諸経費		10,890,440 円
修繕費(精算後)		248,224,882 円
修繕費精算額		994,418 円
【収支差額】		0 円
【課税内訳】		
課税対象		453,706,655 円
課税対象外	管理業務経費のうち	264,000 円
	事務費のうち	2,064,000 円
(うち消費税額及び地方消費税額相当分 10%)		45,370,665 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。
- ・住まいの通信にて、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

- ・65歳以上の高齢者のうち希望される世帯(1世帯)を対象に個別に電話連絡を週1回行い、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) 90歳以上、高齢者単身入居者向けのサポート

- ・90歳以上の単身入居者の中で、ふれあいサポート(高齢者訪問)やふれあいダイヤルサポートを受けていない入居者については、収入報告と併せて配布する緊急連絡先カードで定期的にサポートの案内を行い、個々のニーズや生活状況に合わせた支援を心掛けた。

(6) 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。

(上北沢五丁目第二アパート、上馬四丁目アパート 他5団地)

(7) コミュニティー形成への取組み

- ・高齢化等により集会室の利用頻度が減少し、従来実施していた懇談会等の開催も十分に行なえていない状況が続くなど、入居者同士の交流も少なくなっている。これらを踏まえ、毎月の高齢者訪問や修繕の現地調査の際に、入居者の相談相手になるよう心掛け対応した。

(8) 緊急対応業務(区営住宅の高齢者単身世帯へホームセキュリティの設置)

- ・高齢者単身世帯へホームセキュリティを設置し、非常用の押しボタン、ライフルリズム監視(12時間センサー)などにより、緊急時の迅速な対応や、見守り機能により、非常時の対応業務体制を図ると共に、居住者の心理的な支えの役割も果たしている。

(9) 植栽管理(中低木及び高木の剪定作業)

- ・雑草の繁殖による景観悪化や除草の管理負担の増大を防止するため、防草シートや防草サンドを用いた雑草対策を実施した。
- ・中低木・高木剪定については、実施前に自治会長へアンケートを取り、要望に沿った対応が出来るよう心掛けている。

(10) 駐輪場の整理整頓

- ・駐輪場に長時間放置されている所有者不明な自転車を整理するため、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。その後、無料引き取り業者を以下の自治会に紹介し、不要自転車の撤去を実施した。(桜丘五丁目第二アパート、砧七丁目アパート 他2件)

- (11) 緊急連絡先ステッカーの配布
 - ・新規入居者全員へ配布した。
 - ・入居者の親族等の緊急連絡先を記載することで、緊急時に消防隊員等が入室した際などに迅速に対応できるようにした。
- (12) 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、引き続き掲載し、いつでも確認できるようにした。
- (13) 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を発行し、シルバーピアの住戸へ配布を行った。
- (14) 駐車場空き区画及び受水槽跡地の活用
 - ・予約制有料駐車場及びカーシェアリングは令和3年10月より運用を開始している。都営住宅が移管された住宅など、敷地内の空きスペースに追加導入を実施し、施設利用の促進を図った。
- (15) 認知症サポーター講習の受講
 - ・認知症への理解と実践的な支援スキルを習得するため、全スタッフが受講しており、常に均一な対応力を備えた体制を維持している。

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

剪定方法を見直し、枝を強く刈り込む強剪定から、枝の高さを詰めて切り落とし、場合によって高木を中木へ植え替えることとした。

②風呂釜交換工事の実施

砧七丁目アパートでの風呂釜交換（塗装含む）工事を予算化し、アンケートにて交換を希望した計8戸にて工事を実施した。入居者の快適性・安全性の向上と今後の故障リスク低減により修繕や緊急対応に要する費用削減に寄与した。

(2) せたがやの家、入居者の転居手続き

転居者の多くが高齢者であることから、転居手続きについては、入居者の現住居へ出向き、面接や鍵渡し等の手続きを行った。

（プレシャス若林、フォレストビラ若林）

(3) 収入報告書の回収手続きと不正同居者の退去指導

例年と同様、全世帯の収入報告書の回収を目標に強化を図った。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、退去と共に住民票を転居先とするよう指導した。

(4) 滞納額の減少に向けた取組み

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、分割納付による支払いを積極的に提案し、滞納解消に努めてきた。

(5) オンラインを活用した区営住宅入居者募集

2025年11月募集より、従来の郵送申込に加え、インターネットを活用し

た入居者募集・申込受付を開始した。これにより、パソコンやスマートフォンから24時間応募が可能となり、窓口に出向くことなく申込が出来る環境を整え、手続きの効率化及び書類紛失等リスク低減に繋がった。

なお、申込総数のうちオンライン利用者は約4割近くとなっており、郵送申込より簡単に手続きが出来た等、高評価であった。

(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
1,714 戸	1,503 戸	693 戸	46.1%

①要望事項への対応

【意見】

- ア) 駐輪場増設や整備改善について。
- イ) 共用部の清掃・草取り等を増やして欲しい。
- ウ) 給湯器等の設置・交換をして欲しい。

【取組み】

- ア) 駐輪場内の自転車台数を確認し、放置されている不要自転車があれば撤去を行うため、自治会等へ無料の回収業者を紹介する等のサポートを行い、駐輪場内のスペースを確保している。さらに、駐輪スペースに不足がある場合は、適宜駐輪場新設の予算化提案を行う。
- イ) 入居者の高齢化に伴い、清掃・草刈りの自主管理が困難であるとの相談が増えているため、令和9年度より開始予定の区による共益費徴収及び共用部の代行管理の案内を行い、制度利用を検討する住宅については、区による管理へ移行できるよう対応した。
- ウ) 入居者の要望を踏まえ、空室修繕時に新規設置および交換時期を迎えている場合は予算内で交換対応を実施した。その他、定期的に区による風呂釜交換工事を実施しており、設備の安全性および快適性の維持に努めている。

②苦情・改善への対応

【意見】

- ・夜中の生活騒音やベランダの喫煙に困っている。

【取組み】

- ・注意文の各戸配布及び掲示を実施した。

③生活関連に関する意見

【意見】

- ・ごみ出しのルール・マナー違反について

【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】

- ア) 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）。
- イ) 室内修繕に関する要望（修繕に時間が掛かりすぎる）

【取組み】

- ア) 玄関扉の修繕依頼については、適宜現地確認の上で修繕を行っているが、その他のドアクローザーや玄関錠の破損等は入居者負担での修繕となるため、各自対応となる旨の説明をしている。
風呂場の塗装やカビについても入居者負担となるが、対策が可能なものについては住まいる通信等を活用して、対策方法を周知した。

イ) 修繕依頼を受けた際は、原則連絡を受けた当日中に担当者が訪問と状況の確認を行うが、当日の対応が困難な場合は、翌日までに現地確認を実施している。また、修繕作業が必要な場合は、迅速に協力業者に手配を依頼し、短時間で対応が完了するように実施している。

ただし、部品の納品に時間を要する場合や訪問日時の調整により対応まで時間が掛かる場合もあるため、修繕依頼受付時や現地調査時には事前に説明し、理解を得られるよう努めている。

⑤管理全般

【意見】

- ・自治会で対応出来ないことをサポートして欲しい。

【取組み】

- ・自治会から共用部マナーに関する注意喚起の依頼などがあった際は、掲示物を作成などの対応をしている。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和6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保全や修繕等を迅速に実施し、居住者対応に関しては高齢化による除草作業や自治会費徴収等の負担を軽減するため、各住宅の希望を募り作業費用や共用部の光熱水費を共益費として徴収し、区が作業や光熱水費の支払いを代行することにより、居住者の負担を軽減する準備を進めた。 また、入居者募集・申込受付のオンライン化を開始したことにより、応募者や利用者の申請の利便性向上と事務効率化等に寄与した。			
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7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。 - 植栽管理に関して、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管理負担の軽減と費用削減を図った。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。 - 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を低い水準で抑えられている。 - 入居者募集・申込受付のオンライン化を開始したことで、申請者の手続きの負担軽減と事務効率の向上に繋がった。		
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、これまでに実施したカーシェアリング等による居住者の利便性向上及び税外収入の確保や、新たに入居者募集・申込受付のオンライン化を進めるなど、指定管理者としての実績を活かし、居住者のみならず、入居希望者や近隣住民の要望など、引き続き多様なニーズに寄添ったサービスの提供を求める。		

令和7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－9 か所

（二子玉川西、新烏山南、千歳船橋北、駒沢、烏山中央他）

- ・外灯・照明・常灯ランプ修繕・交換－8 か所

（経堂南、三軒茶屋西、用賀西他）

- ・施設修繕及び修理－11 か所

（駒沢第二、九品仏南他）

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－13 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または必要に応じて、除草作業を行った。

- ・場内緑化推進の一環として、八幡山北、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に実施した。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。2,082 件貼付した内の1,218 件（58.5%）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 81 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 (32 件)	1	32
施設の整備・改善に関するもの (6 件)	1	5
	3	1
施設の利用方法に関するもの (25 件)	1	21
	3	4
その他 (お礼など) (18 件)	1	18
	6	0
合計		81

※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、桜新町、用賀で回数券を精算機で購入できるように変更したことに伴い、キャッシュレス決済も行えるようにした。また、FOMA 回線終了に伴い、駒沢第二を含む 8 か所で回線と精算機の部品の入れ替えを行い、交通系 IC カード決済が引き続き行えるようにした。

② 利用料金の見直し

日ぎめ利用、定期利用、回数券の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7年度は下北沢で1台、成城北第二で3台新規設置を行った。また、烏山中央を含む他4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 電動空気入れの入れ替え設置

桜新町で電動空気入れが故障したため入れ替え設置し、利便性向上の維持に努めた。

⑤ 情報発信

料金の改定、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。

有人管理を行っている24か所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、千歳船橋エリア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）に備えて管理人の増員を行った。

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。

千歳船橋南では、桜まつりの際に、駐車場の一部をまつり専用の駐車場として提供した。

また、地元中学生(成城北第二:千歳中)による自転車等駐車場業務の職場体験学習の受入れを行った。

(2) 施設の修繕・大型車対応など

① 用賀西、三軒茶屋西、等々力、三軒茶屋北第二で蛍光灯を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 桜上水南でスロープ階段のゴムマット貼り、下高井戸駅前で出入り口のミラー設置、新烏山南と二子玉川西のスロープ階段に滑り止めテープを設置することで、利用者が安全に利用できる環境を整えた。

③ 新烏山南のスロープ階段の手すりを撤去し車両を伴った通行がしやすい環境を整えた。

④ 「二子玉川西」「新烏山南」「烏山中央」「駒沢第二」で、巡回指導員による上下二段式ラックの点検等の実務研修を実施した。就業者には、設置業者が作成した資料を配布することで、研修後も軽微な故障は就業者が対応し、利用者が安全に利用できる状態を保った。

⑤ 用賀では昨年度に続き一部敷地内のラック配置を見直し、用賀西第二、等々力、自由が丘駅第一ではラックを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。その結果、利用者から利用しやすくなったなどの評価をいただき、利便性の向上が図られた。

(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、成城北第二、烏山中央、他 4 か所）
- 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 32 名)

- ② 令和 7 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 47 名）
- ・一般就業者研修（11 回実施、参加者 193 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。

- ・普通救命講習・AED 機器の使い方実務講習会（1 回実施、参加者 19 名）
- ・防災訓練（1 回実施、参加者 20 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）
- ・TOKYO 交通安全キャンペーン協力（全駐輪場にポスター掲示）
- ・交通安全キャンペーンに協力

令和 7 年 4 月 世田谷警察署（三軒茶屋中央自転車等駐車場）

- ・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）
- ・区が実施した桜上水南の外灯塗装、排水改良工事では、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。
- ・区が実施した上野毛北の防水改修工事では、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。
- ・区が実施した千歳船橋南のスロープ屋根等の改修工事では、期間中は駐車場を封鎖したが、千歳船橋南の定期利用者に対して代替場所の千歳船橋北を案内するなど、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。
- ・区が実施した用賀の外灯改修工事では、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。
- ・FOMA 回線終了に伴い、8 か所（駒沢第二、烏山駅前、烏山東、下高井戸南第二、下高井戸駅前、下高井戸北、二子玉川西、下北沢東）で回線と精算機の部品の入れ替えを行い、交通系 IC カード決済を引き続き行えるようにした。

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 7 年度は 10 月に日ぎめ利用、定期利用、回数券の料金を値上げした影響で、令

和 6 年度に比べると、年間では約 5,600 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 7 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（烏山中央・明大前南など）、白線引き（用賀・用賀西など）、フェンスの補修（自由ヶ丘駅第一）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 7 年 11 月に美化キャンペーンを実施し、全体の取組みとして、管理センター担当者とリーダーが駐車場の隅々まで巡回を行い、必要に応じて清掃やカラーコーンの交換やライン引きなどを行った。
 - ④ 令和 7 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ていく。
- (アンケート用紙での回答 256 件、WEB での回答 98 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、巡回指導員による上下段 2 段式ラックの点検等の実務研修を実施した。就業者には、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就業者が対応し、利用者が安全に利用できる状態を保った。
 - ⑦ 昨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 様々な車種への対応
- ② 利用体系・利用料金の見直し
- ③ クラウドを活用した定期管理システム

7. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和 6 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、改善策を区に提案の上、利用率の向上に取り組むこと。満車時に定期利用スペースが空いている場合、当該スペースを一時的に開放する等、柔軟な現場対応策を検討すること。アンケートの意見・要望を整理するとともに、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を指定管理者に求めた。

定期の利用率が低い下高井戸南第二および代田橋の改善に向け、複数駐車を対象とした定期

利用サービスを提案するとともに、各駐輪場の利用実態に応じて、原付の月ぎめ枠縮小や自転車の月ぎめから日ぎめへの利用形態の転換などの見直しを行い、利用率向上に取り組んだことは評価できる。

定期利用スペースが空いている場合、当該スペースを一時的に開放することも検討したが、利用者の入替えにより空きスペース開放の判断が難しいため、導入には至らなかった。

利用者からの要望を受け、スロープ階段への滑り止めテープやゴムマットの設置、回数券のキャッシュレス決済の拡大、ラック配置の見直しを行い、利用者サービスの向上に取り組んだことも評価できる。

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	個人情報の漏洩防止	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			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			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			6/9
適正な予算執行	3 / 3	金銭管理	1 / 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	1 8 / 2 3	
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	1 9 / 3 0	
5. 収支状況	6 / 9	
6. 改善の取組み	2 / 3	
合計	6 3 / 8 7	
総合評価	A	(72%)

④ 年度評価所見

下高井戸駅前における出入口への安全確認用ミラーの設置や自由が丘駅第一の出入口での一時停止シールの掲示により接触事故防止を図るとともに、新烏山南や二子玉川西、桜上水南においてスロープ階段の滑り止め対策を実施し、安全対策の強化に取り組んだ。

千歳船橋南においては、スロープ屋根等の改修工事に伴い、駐輪場を閉鎖したため、定期利用者が一時的に利用できない期間が生じたが、利用者の不便を軽減するため、千歳船橋北の利用を案内し、柔軟に対応した。また、上野毛北の防水改修工事、桜上水南の外灯塗装及び排水改良工事、用賀の外灯改修工事においても、それぞれ一部利用制限が発生したが、指定管理者の協力により、いずれも大きな問題なく円滑に実施することができた。

千歳船橋北へのスタンドレス自転車に対応したラックの新規設置、新烏山南での通行の支障になっていたスロープ階段の手すりの撤去、自由が丘駅第一ほか2か所でラックを撤去することで大型自転車の出し入れが容易となるなど、利用者の利便性向上に取り組んだ。

54か所全ての自転車等駐車場の日ぎめ利用料金および定期利用料金、回数券の値上げを実施したこと、また、用賀西ほか3か所への蛍光灯照明のLED化を実施したことなどは収益の改善に繋がったと考えられる。

消防署において普通救命講習およびAED実務講習会を開催し、心肺蘇生やAED操作の訓練を実施するとともに、外部講師による防災訓練として映像学習、消火器操作、煙中避難体験、起震車による地震体験を行い、緊急時に備えた訓練を実施した。

⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）

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。

レンタサイクルポートの跡地活用については、暫定活用を含め、活用方法について区と協議を行い、計画的に実施すること。また、暫定活用可能な跡地については、暫定活用期間中における利用者の意見や管理運営上の課題、必要な整備等を当該期間内に整理すること。さらに、暫定活用開始時や暫定活用から本格活用への移行時において、利用者に混乱が生じないように、案内と周知を徹底すること。

令和8年度からはNCD株式会社との共同事業体での運営となるため、Web上での駐輪場の利用状況の確認や定期利用管理システムの導入など、課題であったDX化を推進し、利用者サービスの向上に取り組むこと。また、駐輪場運営の専門事業者であるNCD株式会社の強みを活かし、ラック配置の見直し等の技術的な改善を行うことで、さらなる利用者サービスの向上を図ること。

別紙1
No. 2

番号	最寄駅		区立駐輪場	住 所	自 転 車									原 付								
	路線	駅 名			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	R6利用率	収容台数	利用率	R6利用率	収容台数	利用率	R6利用率	収容台数	利用率	R6利用率	収容台数	利用率	R6利用率	収容台数	利用率	R5利用率
20	井の頭線	池ノ上	池ノ上	代沢2-42-18							120	54.6%	46.6%									
21		新代田	新代田	代田6-34-14	34	78.4%	74.3%	49	109.2%	107.9%												
22		東松原	東松原	松原5-2-12								57	110.7%	115.1%								
23	小田急線	下北沢	下北沢	北沢2-2-13							75	140.7%	123.6%									
24			下北沢第二	北沢1-38-10				78	119.6%	96.3%												
25			下北沢第三	北沢1-40-11	143	76.6%	59.7%															
26			下北沢東	北沢1-46先								101	158.3%	149.2%								
27		経堂	経堂南	経堂1-12-11				351	127.8%	120.1%						6	40.5%	36.7%				
28		千歳船橋	千歳船橋北	船橋1-13-2	296	143.5%	146.5%	198	93.3%	89.0%												
29			千歳船橋南	桜丘2-22-1	268	55.7%	59.1%	118	58.0%	53.5%												
30			千歳船橋西	桜丘5-21	20	87.5%	95.4%															
31	成城学園	成城北第二	成城6-14-10				780	105.4%	91.7%						8	82.0%	60.9%					
32	田園都市線	池尻大橋	池尻大橋	池尻3-2先				249	91.4%	80.5%	200	125.0%	120.4%				30	45.2%	47.6%			
33		三軒茶屋	三軒茶屋北	太子堂2-16-1	109	88.8%	92.6%															
34			三軒茶屋中央	三軒茶屋2-11先	492	102.1%	109.8%	296	101.1%	92.8%	240	306.4%	183.8%	1	91.7%	100.0%	40	94.6%	76.2%			
35			三軒茶屋西	太子堂4-20-8	200	103.8%	107.5%	50	144.5%	119.5%												
36			三軒茶屋二丁目	三軒茶屋2-14-9								182	278.9%	164.7%								
37			三軒茶屋北第二	太子堂2-20-4	247	76.5%	90.8%															
38			三軒茶屋北第三	太子堂2-16-11									60	270.4%	273.9%							

世田谷区立自転車等駐車場(54か所) 利用一覧表 (令和7年度)

別紙1

No. 3

番号	最寄駅		区立駐輪場	住 所	自 転 車									原 付								
	路線	駅 名			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	R6利用率	収容台数	利用率	R6利用率	収容台数	利用率	R6利用率	収容台数	利用率	R6利用率	収容台数	利用率	R6利用率	収容台数	利用率	R6利用率
39	田園都市線	駒沢大学	駒沢	駒沢2-6-17	365	90.5%	87.9%	163	183.7%	179.4%				6	97.2%	81.9%	4	90.0%	83.5%			
40			駒沢第二	上馬4-3-20	300	57.6%	53.7%				100	156.9%	159.7%									
41		桜新町	桜新町	桜新町2-7-15	1,364	87.7%	82.2%	1,380	88.1%	80.7%				42	81.2%	73.8%	14	74.2%	80.3%			
42		用賀	用賀	用賀4-5-5先	996	102.7%	99.9%	518	134.7%	125.3%				36	76.4%	87.5%	12	64.1%	60.6%			
43			用賀西	用賀4-9-8	364	111.1%	114.2%	101	115.9%	109.0%												
44			用賀西第二	用賀4-10先	181	104.4%	105.2%															
45		二子玉川	二子玉川西	玉川3-15-3	1,395	127.6%	131.6%	440	93.8%	85.9%				10	95.0%	113.1%	32	96.9%	89.4%			
46			二子玉川西多摩堤	玉川1-12-7先	169	113.6%	114.1%															
47	大井町線	自由が丘	自由が丘駅第一	奥沢5-42-14	235	112.2%	115.4%	150	163.9%	151.3%				15	101.1%	103.9%	9	118.5%	123.3%			
48		九品仏	九品仏南	奥沢6-25-9	75	126.9%	123.7%	37	190.2%	169.3%												
49		尾山台	尾山台	尾山台3-34-14	295	124.4%	125.7%	231	151.2%	136.5%				15	110.0%	96.7%	12	24.7%	27.5%			
50		等々力	等々力	等々力3-2-2	109	133.9%	130.1%	175	138.9%	124.1%				18	79.6%	91.2%	6	55.5%	64.3%			
51		上野毛	上野毛北	上野毛1-27-13	151	96.9%	100.1%	82	81.2%	89.9%												
52	世田谷線	世田谷	世田谷駅南	世田谷4-7-12							60	179.3%	179.3%									
53		上町	上町	世田谷3-3先ほか	75	113.6%	108.1%															
54		松原	松原	赤堤4-1-1先	75	33.8%	38.8%	62	39.6%	32.2%				11	55.3%	58.3%	3	32.0%	38.4%			
合 計					12,792	93.4%	94.9%	7,303	105.4%	96.3%	2,245	154.2%	127.4%	232	78.5%	81.0%	195	68.8%	64.2%	52	97.0%	97.01%

令和7年度 自転車等駐車場（54か所）収支

〔 収入 〕

利 用 料 金 収 入	661, 151, 824
-------------	---------------

〔 支出 〕

人 件 費	379, 787, 655
管 理 経 費	133, 755, 152
公 共 料 金	18, 202, 616
消 耗 品 費	23, 876, 472
施 設 ・ 設 備 修 繕 費	28, 168, 118
事 務 費	50, 170, 043
支 出 計	633, 960, 056

〔 納付額 〕

計	〔収入〕 - 〔支出〕	27, 191, 768
---	-------------	--------------

令和 7 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。
- 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、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、推定約 14 万円の削減となった。
- ⑦ 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7年度の苦情・要望の総件数は4件であり、令和6年度より1件多い結果となった。
- ④ 令和7年度はシステム不具合による一時的な利用停止が1件発生した。現場への確か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 レンタサイクルのホームページを運用することで、サービス終了に関する情報の発信を随時行った。
- ⑥ 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。

(3) その他

令和7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）
- ・就業者研修（11回実施、参加者64名）

(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4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（2件）	1	2
施設の利用方法に関するもの（1件）	1	1
その他（お礼など）（1件）	1	1
合計		4

※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

(5) 区立レンタサイクル事業廃止に向けた対応

① 事業終了に向けた案内

レンタサイクルポート施設内やホームページにおいて、サービス終了およびデポジット返金方法等を周知するとともに、各ポートでは案内の配布や車両への掲示により、利用者への直接的な周知も実施した。

② 民間シェアサイクルの案内

レンタサイクル事業廃止に伴い、既存利用者への支援として、民間シェアサイクルへの利用転換を図るため、レンタサイクル事業敷地内で行われるシェアサイクル使い方教室への場所の提供や周知等を行った。

令和7年10月10日 三軒茶屋北ポートと経堂駅前ポートにおいて、株式会社ドコモ・バイクシェアが実施した。

令和7年10月30日 桜上水南ポートと桜新町ポートにおいて、OpenStreet株式会社が実施した。

③ 貸出用自転車の管理

区による自転車売却に向け、年間を通じて車両台数の把握と情報共有を適切に行うとともに、事業廃止後は各ポートで車両を適切に管理し、円滑に引き渡しを実施した。

④ 貸出用自転車の処理（売却・転用）

令和7年11月30日のサービス終了後、貸出用自転車については、業者への売却および世田谷区関係部署への転用を行い、適切に処分した。

⑤ 事業終了に伴う利用者対応

レンタサイクル事業廃止に伴う、自転車と会員証の返却受付を円滑に実施した。

⑥ 跡地活用

レンタサイクル事業廃止後の跡地活用について、三軒茶屋中央ポートと桜上水南ポートの時間貸しラック設置の提案を行った。

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7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) 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。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。

(3) 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、サービス終了に関する特設ページを活用し、利用者への周知に努めた。

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7年度の売上は23,105,628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78,480円に対し、約922%となる723,693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 貸出用自転車の在庫調査（棚卸）の実施
- ⑤ 不明車両の盗難届提出と長期未返却者への返却催促
- ⑥ 事業終了に向けた貸出用自転車の適切な管理と引き渡しの調整
- ⑦ 事業終了に関する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6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柔軟に対応し、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、サービス終了日程の確定後は速やかに周知を行い、返却・問い合わせへの適切な対応とシステム事業者との連携により、円滑に運営終了を行うこと。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に確実に引き渡すことを指定管理者に求めた。 桜新町レンタサイクルポートにおいて、ICカード読取不良に伴う返却ゲート動作不良・精算機通信異常が発生したが、システム復旧までの間、従事者の現地での手動による貸出・返却対応により、大きなトラブルに発展することなく運営できたことは評価できる。 本事業終了にあたり、サービス終了の案内や返金方法、返金期間などの周知を行い、利用者が円滑に退会・返金手続きを行えるよう対応した。また、利用者からの苦情や各種問合せについても丁寧に対応し、円滑なサービス終了に努めたことも評価できる。 令和7年11月のサービス終了後、返却された自転車を適切に売却することができた。また、機器撤去においては業者と連携・協力することで、滞りなく撤去作業を実施することができた。			
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			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			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			8/9
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		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	11/13	
2. 施設の運営	17/23	
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	22/30	
5. 収支状況	8/9	
6. 改善の取組み	3/3	
合計	68/87	
総合評価	A	(78%)
④ 年度評価所見		
貸出用自転車における軽微な破損や故障について、就業者が自ら修理やインターネットで購入した部品の交換を行うことで、約14万円の経費削減に取り組んだ。 本事業の終了にあたり、自転車の売却要望や他のシェアサイクルサービスの紹介など、多くの問い合わせが寄せられたが、適切に利用者対応を行うとともに、ホームページや現地での案内周知を行い、円滑に事業を終了できたことは評価できる。 本事業廃止に伴い、既存利用者への支援として民間シェアサイクルへの利用転換を図るため、事業敷地内で実施されたシェアサイクルの使い方教室への会場提供や周知等を行った。 区による自転車売却に際し、年間を通じて車両台数を適切に把握し、区と情報共有を行うとともに、令和7年11月のサービス終了後は各ポートで車両を適切に管理し、業者への引き渡しを円滑に実施したことも評価できる。 機器撤去については、区および撤去事業者と協議・連携し、撤去作業に協力するとともに、駐輪場が併設されている施設においては利用者への影響が出ないよう努めた。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
令和7年度で本事業は終了したが、引き続き駐輪場の指定管理を行うため、当該施設の運営で培われた経験を駐輪場運営に活かせるように指導する。また、本事業終了後の跡地活用について、暫定利用から本格実施に向けて区と協議を行い、計画的に実施すること。		

別紙1

令和7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)	R6利用率 (1日合計利用 回数/管理台数)
*桜上水南	247	187	36	223	90%	129%
*経堂駅前	278	322	59	381	137%	150%
*三軒茶屋中央	155	107	27	133	86%	100%
*桜新町	197	113	32	145	74%	92%
*等々力	30	12	6	17	57%	55%
三軒茶屋北	37	8	1	9	24%	37%
成城北第二	57					10%
合計	1,001	748	161	909	91%	101%

注1) *は「がやリン」を表す。小数点以下は四捨五入している。

注2) 年間平均は令和7年4月1日からサービス終了日である令和7年11月30日までの期間を対象とする。

別紙2

令和7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	23, 105, 628
-------------	--------------

〔 支出 〕

人 件 費	14, 584, 625
管 理 経 費	4, 658, 286
公 共 料 金	720, 746
消 耗 品 費	125, 739
設 備 等 修 繕 費	9, 900
自 転 車 維 持 経 費	298, 011
事 務 費	1, 984, 628
支 出 計	22, 381, 935

〔 納付額 〕

計	723, 693
---	----------

〔 指定管理料 〕

収 入	7, 150, 000
支 出 （自転車点検・修理費）	7, 150, 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7年度指定管理料は全額使用している。

対象施設一覧（令和7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7年4月1日～ 令和12年3月31日	玉川総合支所 地域振興課
玉川区民会館別館（上用賀アートホール）	（株）世田谷サービス公社	令和7年4月1日～ 令和12年3月31日	
奥沢区民センター	奥沢区民センター運営協議会	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	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	社会福祉法人奉優会	令和7年4月1日～ 令和12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 スポーツ推進課
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7年4月1日～ 令和11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7年4月1日～ 令和12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7年4月1日～ 令和12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7年4月1日～ 令和12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7年4月1日～ 令和12年3月31日	
千歳台福祉園	(社福)せたがや櫨の木会	令和7年4月1日～ 令和12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7年4月1日～ 令和12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7年4月1日～ 令和12年3月31日	
下馬福祉工房	(社福)せたがや櫨の木会	令和7年4月1日～ 令和12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7年4月1日～ 令和12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7年4月1日～ 令和12年3月31日	
鳥山福祉作業所	(社福)武蔵野会	令和5年4月1日～ 令和10年3月31日	
梅丘ウッドペッカーの森	NPO法人 ウッドペッ カーの森	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	
松原けやき寮	(社福)せたがや櫨の木会	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	
身体障害者自立体験ホーム なかまっち	NPO法人 つどい	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	

■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
世田谷区立梅丘図書館	梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ	令和8年2月1日～ 令和12年3月31日	教育政策・生涯学習部 中央図書館
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	
世田谷区立下馬図書館	世田谷TRC・東急コミュニティグループ	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	