

令和 6 年 7 月

令和 5 年度指定管理施設事業報告について

1 . 主旨

区では、「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、公表しております。

今般、令和 5 年度の各指定管理施設の事業報告書を取りまとめましたので、公表いたします。

2 . 対象施設

対象施設一覧のとおり

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(施設所管課による評価)

対象施設一覧（令和５年度）

■ 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
1	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
6	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	
10	太子堂区民センター	太子堂区民センター運営協議会	平成３１年４月１日～令和６年３月３１日	
13	弦巻区民センター	弦巻区民センター運営協議会	平成３１年４月１日～令和６年３月３１日	
17	宮坂区民センター	宮坂区民センター運営協議会	平成３１年４月１日～令和６年３月３１日	
21	桜丘区民センター	桜丘区民センター運営協議会	平成３１年４月１日～令和６年３月３１日	
25	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
31	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	
36	代田区民センター	代田区民センター運営協議会	平成３１年４月１日～令和６年３月３１日	
40	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
46	玉川区民会館別館（上用賀アートホール）	(株)共立	令和３年４月１日～令和６年３月３１日	
49	奥沢区民センター	奥沢区民センター運営協議会	平成３１年４月１日～令和６年３月３１日	
53	玉川台区民センター	玉川台区民センター運営協議会	平成３１年４月１日～令和６年３月３１日	
57	深沢区民センター	深沢区民センター運営協議会	平成３１年４月１日～令和６年３月３１日	
61	砧区民会館（成城ホール）	(株)世田谷サービス公社	平成３１年４月１日～令和６年３月３１日	砧総合支所 地域振興課
67	鎌田区民センター	鎌田区民センター運営協議会	平成３１年４月１日～令和６年３月３１日	

71	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
74	上北沢区民センター	上北沢区民センター 運営協議会	平成３１年４月１日～ 令和６年３月３１日	
77	粕谷区民センター	粕谷区民センター運 営協議会	平成３１年４月１日～ 令和６年３月３１日	
80	烏山区民会館・区民セン ター	烏山区民センター運 営協議会	平成３１年４月１日～ 令和６年３月３１日	
85	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
90	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	
94	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
98	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	
101	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	
104	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
110	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
121	千歳温水プール	(公財)世田谷区スポ ーツ振興財団	平成３１年４月１日～ 令和６年３月３１日	
127	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

ページ	施設名称	指定管理者	指定期間	所管課
138	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
146	保健センター	(公財)世田谷区保健 センター	平成３１年４月１日～ 令和６年３月３１日	

158	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
164	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	
171	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	
179	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	
186	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	
194	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	
201	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	
209	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	
218	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	
225	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	
235	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	
243	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	
250	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	
259	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	
267	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	
276	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	
284	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	
294	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	

302	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

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

■ 文教常任委員会所管分

ページ	施設名称	指定管理者	指定期間	所管課
319	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
324	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
329	世田谷区立経堂図書館	(株)図書館流通セン ター	令和4年4月1日～ 令和9年3月31日	

■ 公共交通機関・バリアフリー対策等特別委員会所管分

ページ	施設名称	指定管理者	指定期間	所管課
334	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
345	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	

令和5年度世田谷区立世田谷区民会館別館（三茶しゃれなあとホール）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（三茶しゃれなあとホール）

施設住所 世田谷区太子堂2-16-7 三軒茶屋分庁舎内

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）	200名	
第2集会室（スワン）	36名	
第3集会室（ビーナス）	27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5年4月1日～令和6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	増加率
第1集会室（オリオン）	1,041	805	77.3%	70.9%	6.4%
第2集会室（スワン）	1,029	775	75.3%	69.7%	5.6%
第3集会室（ビーナス）	1,029	740	71.9%	66.4%	5.5%
合 計	3,099	2,320	74.9%	68.9%	6.0%

(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	5件	（内容）予約していた前日に大雪が降った。大雪など天候の悪いときは早急に振替や返金の対応をとるべき。 （対応）世田谷区所管課と協議し、世田谷区立区民会館条例・施行規則に基づき、利用者へ説明の上対応した。 （内容）利用料金の支払いにクレジット決済やキャッシュレス決済が使えるようにしてほしい。 （対応）令和6年度中にクレジット決済を導入する予定と回答した。 （内容）現地に行かずに抽選ができるようにしてほしい。 （対応）令和5年12月から現地に出向かなくても抽選に参加できる方式に切り替えた。
事故	0件	

3. 指定管理に関する業務の収支

収支

税込

項 目	金 額	備 考
収 入 計	14,248,204円	
指定管理料	0円	
利用料金収入	12,878,250円	
自主事業収入	1,369,954円	
支 出 計	16,582,475円	
人件費	10,889,778円	
施設維持管理経費	3,005,060円	
利用料金還付分	542,680円	
キャンセル料還付分	0円	
自主事業経費	1,617,363円	
事業所税	527,594円	
収支差額	—2,334,271円	

新型コロナウイルス感染症の5類移行に伴い利用件数が増え、利用料金収入は前年度比で約350万円増となった。しかし、人件費の高騰により支出が増加したことや、公用利用が利用の半数を超えたことから、当初の計画より減収となり、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および改善の取組み結果

(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4日間 5月3日間 6月3日間 【後期】 10月1日間 11月3日間 12月3日間 1月2日間	【参加費】 10,000円 【教材費】 2,000円	【前期】 48名 【後期】 46名 (延べ人数)	地域活性事業
三茶 DE 落語 ～新春初笑い～	1月7日	前売:2,000円 当日:2,500円	93名	文化に関する 事業
認知症に備えるライフプラン講座	2月7日	無料	30名	地域活性事業
3.11応援をつづけよう! 避難訓練プラスげんき寄席	3月10日	311円以上	118名	地域活性事業

(2) 改善の取組み結果

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1月上旬にアンケート調査を実施した。アンケートの結果、従業員の対応について、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、更衣室の設置やキャッシュレス決済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。

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。

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>

非参加型抽選会の実施

利用者の利便性向上のため、令和5年12月より抽選申込みを事前に受け付け、「非参加型」で抽選会を実施した。抽選会当日に来館する必要がないため、今まで参加することができなかった利用者に向けて間口を広げることができた。

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5年度の施設利用件数は、前年度比全体で約6%増となった。新型コロナウイルス感染症の5類移行に伴い、利用率が回復したことが要因であると考えられる。しかし、利用料金収入については、当初の計画から約12万円下回る結果となった。さらなる利用率の向上を目指す。

（2）感染症対策

新型コロナウイルスなどの感染症対策については、国や東京都の方針ならびに「世田谷区の対応方針」を遵守するとともに、公益社団法人全国公立文化施設協会の「新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけ変更に伴う劇場、音楽堂等における感染対策のご案内」を踏まえ、感染対策エチケットに留意しながら施設運営を行った。引き続き従業員、利用者が安心して利用できるよう、感染症対策に取り組む。

（3）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、たくさんの方から多世代の方が訪れる。令和6年6月には三茶昭和ビルへ移転し、新たな建物での運営がスタートする。移転後も三軒茶屋ならではの風情と情緒を生かしたPRやイベントを引き続き推進していく。また、利用者向けWi-Fi環境の強化や、クレジットカード決済の導入に取り組み、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）

令和4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。			
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		
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. 改善の取り組み	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	<u>A</u>		

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。 ・自主事業として避難訓練を行うなど取組みに工夫が見られる。 ・区内企業、団体あてに世田谷区民会館別館リーフレットの送付や指定管理者が運営する地域ポータルサイトへのイベント情報の掲載等、積極的な施設PRを行って利用率の向上に努めており、評価できる。
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。 ・新型コロナウイルス感染症の流行が収まり、一般利用率は上がったが、公用利用が多いため大幅な利用料金収入の増加にはつながらなかった。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、検討していく。 ・自主事業の支出が収入を上回っているため、収支改善に向けて指定管理者と協議していく。

令和5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) 指定管理者情報

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	22,122名	33,683名	-11,561名
カフェ	28,502名	25,249名	3,253名
展望エリア	70,480名	75,214名	-4,734名
合 計	121,104名	134,146名	-13,042名

(2) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	9件	内容：施設内への日差し、エフエム世田谷の音量、設備の不具合等について指摘を受けた。 対応：シェードの調整、音量減の申入れ、修繕等を行い、対応した。 内容：展望エリアで利用者が騒ぐなどの迷惑行為があり、他の利用者からも苦情が入った。 対応：関係機関と連携するとともに、防犯カメラを設置するなどして迷惑行為に対応した。
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	196,419,664円	
指定管理料	24,625,677円	
利用料金収入	170,889,531円	前年度比26.2%増
自主事業収入	904,456円	
支 出 計	196,419,664円	
人件費	83,725,117円	
事務経費	11,120,980円	
事業経費	101,573,567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

- オーストラリアフェア

2023年7月1日～7月31日

- 群馬・川場村フェア

2024年2月1日～2月29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

(2) 地域交流・地域貢献に関する事業

- 料理セミナー＆試食会

2023年5月9日、7月11日、9月12日、11月7日、2024年1月9日、3月12日実施。参加者：合計179名（前年度171名）

- 神宮外苑花火大会特別コース

- クリスマスディナー

2023年12月24日、12月25日実施。参加者：合計57名（前年度55名）

- レストランウエディング

2024年2月24日実施。参加者：75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7校（前年度7校）

- 税に関する表彰コンクール入賞作品展示

2023年1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

- 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。

- 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

- ・株式会社日経映像：俯瞰撮影

- ・テレビ朝日映像株式会社：俯瞰撮影 外 合計12団体（個人含む）

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どおり実施し、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、問題解決にむけ迅速に対応している。また不特定多数の方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

令和5年度は新型コロナウイルスの5類移行により昨年度に比べて宴会の増加により利用料金収入は増加したが、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。人件費の高騰により支出が増加しているが、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んでいる。

また、物価高を踏まえて令和6年度から一部メニューの料金改定を行うことにしており、引き続き徹底した収支の改善に取り組む。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和4年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
・令和5年度は前年度よりもレストラン売上が増加しており、営業の努力が見受けられる。 ・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。			
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
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

障害者等の対応	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</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>22</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	3/3	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		
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	適切に行われている。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	丁寧な接遇で対応する等適切に行われている。	
5．収支状況	6/9	新型コロナウイルスの影響による収入減が見受けられるが、適正に予算の執行・管理が行われている。	
6．改善の取組み	2/3	事務費の縮減や自主事業収支の改善等により経費削減を行い、収支改善に取り組むなど、管理運営の課題改善に取り組んでいる。	
合計	69/93		
総合評価	A		
令和5年度評価所見			
・施設の維持管理・運営について、良好な施設環境の維持に努めており、適切に行われている。丁寧な接遇やアンケートを実施して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評価できる。			
・収入については、新型コロナウイルスの影響もあって、昨年度に引き続きコロナ禍以前と比べると低い。回復傾向にあるため、集客の向上・改善に取り組んでいることが伺える。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
新型コロナウイルスの影響により、レストラン・カフェともにコロナ禍以前の利用者数と収入に届いていない状況にある。スカイキャロットならではの魅力あるメニューづくり、さらなるリピーターの獲得や区外から訪れる利用者の増加など、指定管理者が有するノウハウや創意工夫により集客力のさらなる向上に取り組み、収支の改善に努めるよう、指定管理者と連携していく。			

令和５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：平成３１年４月１日～令和６年３月３１日

諸室及び定員 第１・２・３・４会議室、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

苦情受付件数 ０件

要望受付件数 ０件

事故件数 ０件

(３)新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

新型コロナウイルスの拡散防止に留意し、清掃の徹底及び換気を行うなどした。

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	１，５４６，０００円	
指定管理料	１，２８５，０００円	
講座等参加費	２６１，０００円	
前年度繰越金	０円	
支 出 計	１，３７３，５４８円	
事業費	１，２３１，０２５円	
会議費	０円	
事務費	１４２，５２３円	
収入－支出	１７２，４５２円	
戻入（区へ返還）	０円	
次年度繰越金	１７２，４５２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	参加人数	前年度	増加数	備 考
花植事業	５月１９日	無料	１８名	２４名	- ６名	夏～秋

	12月1日					冬～春
文化学習講座	5月27日 9月29日 2月15日	無料	113名	98名	15名	終活セミナー げんき寄席 健康づくり事業
健康講座	6月25日 12月14日	無料	37名	65名	- 28名	楽しく体を動かす 10歳若返り体操
まちかどコンサート	7月8日 2月17日	無料	166名	161名	5名	器楽の姿 まちかどでJAZZを
太子堂こども音楽祭	9月3日	無料	190名	197名	- 7名	
バスハイク研修	10月31日	4,000 円	64名	57名	7名	
文化祭	11月25日・ 26日	無料	1,264名	573名	691名	
新春五色百人一首大会	1月21日	無料	151名	111名	40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）

運協委員に加え町内会・青少年委員・PTAをはじめとした学校関係者等々の多大なるご協力により、事業を計画的にトラブルなく行うことができた。事業の開催にあたって、区の広報紙の掲載が難しいことが多々あり、「X」の利用など代替手段を模索している。

利用団体にアンケートを行うなどし、満足度や細かな問題点の洗い出しを行っている。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ため「太子堂区民センターニュース」を発行している。紙面構成を工夫し、特に高齢者の方々から「見やすくなった」との評価を得た。配布先の見直しを行い、積極的なコミュニティの醸成を図るなど、地域の核となる施設利用に積極的に努める。

今後も引き続き、積極的に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）

令和4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に配慮しながら、地域のコミュニティ形成に寄与した。				
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				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		
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	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	53/71		
総合評価	A		
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。各事業への参加者が増加するなど、事業を通じた活発な交流が伺える。			
・アンケートを充実させ事業に反映させている、運営協議会役員の更新に伴い新規開拓をはかる、広報活動への積極的な姿勢など積極的な活動は評価できる。			
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になってきていることから、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。			
・各種事業の新たな取組みにあたっては、協力体制を維持し連携を強めていく。			

令和５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：平成３１年４月１日～令和６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

苦情受付件数 ０件

要望受付件数 ０件

事故件数 ０件

(３)新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

新型コロナウイルスの拡散防止に留意し、清掃の徹底及び換気を行うなどした。

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	１，２０５，１００円	
指定管理料	１，１３９，１００円	
講座等参加費	６６，０００円	
前年度繰越金	０円	
支 出 計	６１９，２２９円	
講座等事業費	１１６，０００円	
催物等事業費	２６０，９６１円	
広報活動費	０円	
事務費	２４２，２６８円	
収入－支出	５８５，８７１円	
戻入（区へ返還）	５８５，８７１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	参加人数	前年度	増加数	備考
男の料理教室	年24回	無料	中止	中止		人材不足により当面の間中止
鯉のぼり大会	4月16日～ 5月8日	無料				中庭に鯉のぼりを掲揚
花美化運動	6月4日 3月17日	無料	28名	40名	- 12名	
七夕まつり	6月20日～ 7月8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	有料	中止	20名		改修工事のため
区民センターまつり	11月	無料	中止	中止		改修工事のため
着物着付け教室	年2回	3,000 円	中止	20名		改修工事のため
初めての茶の湯教室	5月13日～ 7月22日の 毎月第2・4 土曜日	6,000 円	12名	22名	- 10名	改修工事で実施回数減
利用団体との意見交換会	2月	無料	中止	中止		改修工事のため
合同防災訓練	2月	無料	中止	中止		改修工事のため
カラオケ大会	3月	無料	中止	中止		改修工事のため
オープン卓球大会	7月8日	無料	46名	67名	- 21名	改修工事で実施回数減
敬老の日のイベント	10月	無料	中止	19名		改修工事のため
正月遊びにチャレンジ	1月	無料	中止	30名		改修工事のため

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）

弦巻区民センターは、改修工事のため令和5年9月1日から令和6年3月31日まで休館した。開館中に実施した事業については、参加者から好評を得た。協力団体の人材不足により、開催困難な恒例事業があるため、新たな事業を検討していく。

今後も引き続き、様々な取り組みに挑戦し、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）

4 年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
改修工事のため休館期間はあったが、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。			
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		
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組み	22/33	改修工事により実施できない事業もあったが、可能な範囲で事業を実施し、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	52/71		
総合評価	A		
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。 ・ 改修工事のため実施できる事業が限られたが、可能な範囲で事業が実施され、地域との交流が図られている。 ・ 事業中止による予算の余剰部分については、区へ戻入する等、適切に予算が執行されている。
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）
新型コロナウイルスによる事業への影響が見られるが、今後も引き続き、適切・適正な事業の実施、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５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：平成３１年４月１日～令和６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

苦情受付件数 ０件

要望受付件数 ０件

事故件数 ０件

(３)新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

新型コロナウイルスの拡散防止に留意し、清掃の徹底及び換気を行うなどした。

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	１，０７２，６８６円	
指定管理料	１，０６１，６２０円	
その他収入	５円	預入利息
前年度繰越金	１１，０６１円	
支 出 計	１，０４５，６４８円	
講座等事業費	５０４，７４９円	
会議開催費	５１，２８８円	
広報活動費	２３２，４１８円	
事務費	３５，５５５円	
備品等購入費	２２１，６３８円	
収入－支出	２７，０３８円	
戻入（区へ返還）	２７，０３８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	参加人数	前年度	増加数	備考
詩吟・民謡・日舞を楽しむ会	4月16日	無料	126名	102名	24名	
地域文化の交流会	5月14日	無料	85名	74名	11名	
宮坂寄席	5月20日	無料	30名	32名	- 2名	
ニュースポーツ講習会	6月10日 9月16日 12月9日	無料	50名 37名 34名	40名 第1・3回中止	81名	
児童館といっしょ	11月11日 2月21日	無料	13名 20名	中止		
盆踊り大会	8月26日	無料	302名	中止		4年ぶりの開催
初心者フラダンス講習会	7月11日 9月24日	無料	24名 17名	32名 2回目中止	9名	
宮坂区民センターまつり	10月28日 10月29日	無料	2,241名	576名 (縮小版)	1,665名	4年ぶりの開催
文化学習の基礎講座 「水彩画の基礎を学ぶ」	11月18日	無料	10名	22名	- 12名	
バドミントン講習会	6月18日 8月6日	無料	17名 15名	18名 19名	- 5名	
初心者向け 筋トレ・ストレッチ教室	6月8日	無料	24名	20名	4名	
バレーボール交流会 A・Bチーム	8月19日 8月20日	無料	92名 87名	69名 69名	41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）

宮坂区民センター運営協議会では、新型コロナウイルス感染症の拡大以来、久しぶりにすべての事業を予定通りに実行することができた。実施した事業では、4年ぶりに実施した盆踊り大会、宮坂区民センターまつりで多くの参加者を動員し、地域のコミュニティづくりに寄与することができた。今後も引き続き、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）

4 年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
久しぶりに計画したすべての事業を実施でき、地域のコミュニティ形成に寄与した。			
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	2/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	2/3	利用者の意向の把握	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		
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	適切な組織体制の下で運営されている。	
2．事業水準向上への取組み	23/33	一部の事業の運営に優れた点がある。	
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	適切に予算計画・執行、金銭管理されている。	
5．履行確認	2/ 2	適切に履行確認されている。	
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		
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おり、事業計画書に則り各事業が実施されている。			
・新型コロナウイルス感染拡大以来、数年ぶりに実施した事業が複数あったが、広報や実施内容を工夫して企画・実施し、一部の事業で過去最多の参加者を動員するなど地域コミュニティの形成の促進に寄与した。			

・財務面に関しては、余剰部分については区へ戻入する等、適切に執行されている。
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）
新型コロナウイルス感染拡大期間が長く続いたことで、より地域のコミュニティ形成の促進の必要性が高まっており、運営協議会とともにそうした施設の設置目的が達成できるよう適切・適正に事業運営を行っていく。

令和５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：平成３１年４月１日～令和６年３月３１日

諸室及び定員 第１・２・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

苦情受付件数 ０件

要望受付件数 ０件

事故件数 ０件

(３)新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

２階でアルコール消毒ができるように、消毒用スタンドを設置した。

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	１，８１１，０００円	
指定管理料	１，６３０，０００円	
講座等参加費	１８１，０００円	
前年度繰越金	０円	
支 出 計	１，６０１，２５７円	
講座等事業費	４８０，７８０円	
催物等事業費	５３９，００９円	
広報活動費	３７６，４４３円	
事務費	２０５，０２５円	
収入－支出	２０９，７４３円	
戻入（区へ返還）	２０９，７４３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	参加人数	前年度	増加数	備考
歩こう会	5月11日	無料	8名	中止		
音楽フェスティバル	5月20日	無料	150名			
歌の祭典カラオケ発表会	6月4日	無料	中止 1	中止		
地域利用者懇談会・センターまつり実行委員会	7月2日	無料	180名	中止		
日本芸能・「七夕演奏会」	7月9日	無料	95名	38名	57名	
中高年 教養・健康講座	9月2日	無料	31名			
よいこら音祭(第34回から第35回)	9月30日・1月20日	無料	240名	150名	90名	
委員研修見学会	10月4日	4,000 円	40名	中止		
子育てママのリフレッシュ体操	10月5日・12日・19日	無料	88名	23名	65名	
食育「蕎麦打ち教室」	10月15日	700 円	30名	中止		
第33回センターまつり	11月11日・12日	無料	1,200名	中止		
あゝライブ(親子のための音楽会)	12月10日	無料	82名	50名	32名	
桜丘まちづくり音楽祭	12月24日	無料	130名	130名	0名	
新春日本芸能	1月7日	無料	中止 2	中止		
食育「こんにゃく作り」	1月13日	500 円	82名	中止		
パパ・ママのリフレッシュ体操	2月15日	無料	35名	26名	9名	
第32回 卓球のつどい	3月16日	無料	53名	中止		
第28回 音楽のつどいコンサート	3月23日	無料	130名	435名	-305名	実施回数を変更

「さくみん食堂(共生食堂)」	年間10回	子供無料	562名	213名	349名	
交流＆環境「ささちガーデン」	5月～2月(合計12回)	無料	中止 3	中止		
桜丘金曜サロン	毎週金曜日	無料	385名	293名	92名	
桜丘土曜寄席	毎月第2土曜日	無料	533名	229名	304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				

1 参加グループが減少し、グループ調整ができなかったため。

2 招く予定だった琴の講師が体調不良になったため。

3 コロナ渦で放置していた畑の状態を戻すのに時間がかかっているため。

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)

今年度からセンター利用団体の日ごろの練習成果発表の場を「音楽フェスティバル」に移して5月に開催。合唱や二胡楽団の演奏、フラダンスに至るまで多彩な参加者が今年はマスクを外して楽曲を表情豊かに披露し、会場を沸かせた。

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、デキシーランドジャズとクラリネット演奏家を招いて2回開催。引き続き和洋問わず様々なジャンルから出演者を招き盛り上げていきたい。

毎週金曜日の午後に開催している「桜丘金曜サロン」を今年度は毎月実施。バラエティーに富んだ企画で多くの参加者を集客した。

「差区民食堂(共生食堂)」も今年度はフル(年10回)で実施した。応募者の増加に合わせ徐々に、定員数を増やし対応している。今後も地域の交流と絆の場としての役割を果たしていく。

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22回発行した。また、9月と2月の2回、『桜丘区民センターニュース』を運営協議会として発行し、施設利用者だけでなく地域に暮らす方々に向けてセンターでの活動周知を図った。

11月に『センターまつり』を4年ぶりに開催するなど、コロナウイルスの世界的な流行の終焉を受けて、運営協議会企画委員会を中心に、約30に亘る事業延べ約60日をほぼ計画どおりに開催した。

6. 事業実績の評価(施設管理所管課による評価)

4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。	
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	

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			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		
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	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	53/71		
総合評価	A		
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。			
・新型コロナウイルスの影響で事業の中止が続いていたが、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。			
・アンケートを実施して事業に反映させているほか、会議体で改善事項を議題に挙げて検討するなど、区民が利用しやすい事業運営に取り組んでいることは評価できる。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
・新型コロナウイルスによる事業への影響が見られるが、事業への参加が活発になってきている。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。			
・各種事業の新たな取組みにあたっては、協力体制を維持し連携を強めていく。			

令和５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）施設の概要

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５年４月１日～令和６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	増加率
ホール	９３９	６７２	７１．６％	６６．７％	４．９％
第１集会室	１，００２	６５７	６５．６％	６７．９％	▲２．３％
第２集会室	１，００２	５８５	５８．４％	５５．７％	２．７％
第３集会室（ミーティングルーム）	１，００２	５０１	５０．０％	３３．９％	１６．１％
第４集会室（スカイサロン）	１，００２	４７６	４７．５％	２８．０％	１９．５％
合 計	４，９４７	２，８９１	５８．４％		

（２）施設の休止

休止期間

ホール

令和６年１月５日～令和６年１月３１日（改修工事にとまなう休館）

休止期間中の対応

利用者対応として、電話連絡、問い合わせ対応、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	2 件	・ 内容) ホールのブルーレイ再生不良について 対応) 催し物ができなかったことを謝罪のうえ利用料金を返金。 ・ 内容) 集会室のマイク音声不良について 対応) 区所管課よりポータブルアンプを借り対応。
要望	3 件	・ 内容) トイレにウォシュレットを設置してほしい 対応) 2 F 多目的トイレであればウォシュレットが利用できることをご案内し、お客様のご要望として区所管課に伝達。 ・ 内容) トイレの個室を増やしてほしい 対応) 北沢総合支所全体のトイレが使用可能であることをご案内しお客様のご要望として区所管課に伝達。 ・ 内容) スカイスロンに自動販売機を設置して欲しい 対応) 実現は困難と思われることをお伝えしたうえで、お客様のご要望として区所管課に伝達。
事故	1 件	・ 内容) 区外料金と区内料金を誤って徴収する事案が発生 対応) 誤徴収について謝罪のうえ返金し、領収書を差し替えた。

3 . 指定管理に関する業務の収支

収支

税込

項 目		金 額	備 考
収 入 計		8 2 , 6 1 3 , 8 9 9 円	
指定管理料		3 0 , 4 7 5 , 6 9 9 円	
内訳	指定管理料 (年度当初)	2 7 , 1 4 1 , 0 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	3 , 3 3 4 , 6 9 9 円	
利用料金収入		4 7 , 5 6 6 , 9 0 0 円	
自主事業収入		4 , 5 7 1 , 3 0 0 円	
支 出 計		9 8 , 3 0 2 , 5 3 5 円	
人件費		4 4 , 2 8 0 , 9 1 8 円	
施設維持管理経費		4 4 , 2 2 5 , 8 7 3 円	
利用料金還付分		3 , 7 5 7 , 1 1 0 円	
自主事業経費		4 , 5 6 9 , 2 5 0 円	
事業所税		1 , 4 6 9 , 3 8 4 円	
収支差額		— 1 5 , 6 8 8 , 6 3 6 円	

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、また世田谷区民会館の開館延期に伴い公用利用が利用件数の3分の1以上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たが、結果的にマイナス1,500万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
歌声カルテットの 昭和歌謡コンサート	6月23日	前売：2,000 円 当日：2,500 円	256 名	文化に関する事業
こどもにきかせたい！ オペラコンサート	7月22日	大人：2,500 円 高校生以下： 1,000 円	151 名	文化に関する事業
雀々ぼっち in 世田谷	8月6日	通常：3,000 円 合同：3,500 円	延 116 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30日	3,300 円	259 名	産業および経済に関する事業
恋も人間関係も 上手くいく心理学	11月11日	4,000 円	50 名	教育に関する事業
歌声カルテットの 昭和歌謡コンサート	12月26日	前売：2,000 円 当日：2,500 円	277 名	文化に関する事業
歌声カルテットの 昭和歌謡コンサート	3月13日	前売：2,000 円 当日：2,500 円	276 名	文化に関する事業
No Nukes Gig 2024（全3公演）	3月30日	1公演 3,000 円 通し券 5,000 円	113 名 60 名 151 名	産業および経済に関する事業

令和5年度は、新型コロナウイルス感染症の5類移行に伴い、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、幅広い年代を対象としたコンサート、落語など、気軽に楽しめる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「こどもにきかせたい！オペラコンサート」のアンケートでは、「貴重で良い体験を子どもに与えることができた」、「子どものオペラデビューにぴったり」など、普段聴く機会が少ない生のオペラを親子で楽しんだというコメントを頂いた。

また「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 2024」においては、区内で活動している団体やアーティストと協働し、地域活性に繋がる活動も行った。今後も、このようなイベントを継続できるよう図っていく。

(2) 改善の取組み結果

アイカサの導入

傘のレンタルサービス「アイカサ」の導入を開始した。

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。

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6年1月上旬にアンケート調査を実施。アンケートの結果、「予約はオンラインでできるとよい」との声があったため、3月にWeb予約システムを導入し、ご要望にお応えできるよう努めた。

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>

ホールおよびすべての集会室へのWi-fiの導入

ミーティングルーム、スカイサロンにフリーWi-fiを導入し、ホールおよびすべての集会室にてフリーWi-fiの利用が可能になった。

災害時の対応強化

「非常用発電機」と「ソーラーパネル付蓄電池」を常備し、災害時の対応を強化した。

Web予約システムの導入

令和6年3月15日より、Web予約システムを導入した。これにより、インターネットで施設の利用申込みができるようになった。抽選申し込みについては、検討中。

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58.4%となり、前年度60.0%から微減となった。集会室、中でもミーティングルームとスカイサロンの利用率が低いことが課題となる。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階からのロケーションの良さや楽屋としての利用などを積極的にアピールし、利用率の改善を図っていきたい。

（2）感染症対策

新型コロナウイルスなどの感染症対策の実施にあたっては、国や東京都の方針ならびに「世田谷区の対応方針」を遵守するとともに、公益社団法人全国公立文化施設協会の「新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけ変更に伴う劇場、音楽堂等における感染症対策のご案内」を踏まえ、感染対策エチケットに留意しながら施設運営にあたった。

引き続き従業員、利用者が安心して利用できるよう、感染症対策に取り組んでいく。

（3）利用しやすい施設づくり

ホール入口にデジタルサイネージを設置し、施設の催し物や近隣の情報など案内の向上を図り、引き続き利用者目線に立ったきめ細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、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）

令和4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を行った。			
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			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		
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。また前年度に比べ、地域との関わりを増やすことができており、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	Web予約システムの導入、アイカサ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。新型コロナウイルス 5 類移行に伴い、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	7 1 / 9 3	
総合評価	A	

年度評価所見
・ 全般的に適切に施設管理ができています。 ・ 新型コロナウイルス感染症の 5 類移行に伴い、事業の活性化や地域との関わりづくりに努めている。 ・ 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。 ・ 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。 ・ Web 予約システムやアイカサの導入、すべての室場において 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。
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、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。 ・ 新型コロナウイルス感染症の 5 類移行、世田谷区民会館の完成に伴う公用利用率の減少などにより、今後、利用率の向上が見込まれるため、より多くの方に利用してもらえよう環境整備に取り組むとともに、収支改善に向けて指定管理者と協議していく。 ・ 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。

令和５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）施設の概要

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５年４月１日～令和６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	増加率
集会室	１，００２	６６７	６６．６％	６９．２７％	▲２．６７％
合 計	１，００２	６６７	６６．６％	６９．２７％	▲２．６７％

（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	５件	・内容）トイレにウォシュレットを設置してほしい 対応）利用者の方へ担当部署に提案する旨を伝え、区所管課へ報告 ・内容）パーテーションで着替え用のスペースを作してほしい（２件） 対応）令和６年３月、区所管課によりパーテーションを設置 ・内容）太極拳（自主事業）を毎月実施して欲しい 対応）検討させて頂くと回答 ・内容）講演者の書籍を販売したい 対応）集会室では営利目的の利用ができないため、販売できない旨を伝える
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 （円）	備 考
収 入 計	１７，８９８，０４５	
指定管理料	１０，７５８，０２５	
利用料金収入	６，６８６，０２０	
自主事業収入	４５４，０００	

支 出 計	17,526,622	
人件費	13,084,044	
施設維持管理経費	3,319,839	
利用料金還付分	525,620	
自主事業経費	564,409	
事業所税	32,710	
収支差額	371,423	

(2) 収支差額の要因

利用件数のうち公用利用が4割以上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37万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」 全2回	5月13日 10月15日	2,000円	1回目：27名 2回目：26名	その他の事業
梅丘げんき講座 「はじめてのフラ」	6月9日	1,000円	21名	その他の事業
梅丘げんき講座 「はじめてのヨガ」 全2回	7月7日 7月21日	1,000円	1回目：26名 2回目：24名	その他の事業
Dr.リンのおもしろ科学ショー 不思議風船サイエンス	8月13日	大人1,500円 小人1,000円 大人+小人=計3名 3,000円	大人：59名 小人：52名 大人+小人：52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11日	1,000円	30名	その他の事業
梅丘げんき講座「はじめてのフラ クリスマス編」	12月15日	1,000円	27名	その他の事業
梅丘げんき講座「はじめてのヨガ」全3回	1月26日 2月9日 2月16日	3,000円	1回目：25名 2回目：22名 3回目：20名	その他の事業
マリオ&ミニオンズ上映会	2月12日	無料	1回目：45名 (うち招待2名) 2回目：42名 (うち招待2名)	文化に関する事業

令和5年度は、新型コロナウイルスの5類移行に伴い、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、集客率、満足度ともに安定しており、また「Dr.リンのおもしろ科学ショー」のアンケートでは、「親子で楽しめた」「夏休みにピッタリの良いイベントだ」などといったコメントも頂いた。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）改善の取り組み結果

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6年1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される方がいらっしゃる事が分かった。引き続き今後の検討課題とする。

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。

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「世田谷くみん手帳」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>

wi-fiの導入

配信や会議等で活用して頂けるようにwi-fiを導入し、集客員の定員に対応するために回線を強化した。

クレジットカード決済の取扱い開始

利用者の利便向上のため、クレジットカード決済の取り扱いを開始した。

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掛けて自衛消防訓練（水消防機の消火訓練、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．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７割弱の利用率となっている。利用件数のうち公用利用が４割以上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

新型コロナウイルスなどの感染症対策の実施にあたっては、国や東京都の方針並びに「世田谷区の対応方針」を遵守するとともに、公益社団法人全国公立文化施設協会の「新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけ変更に伴う劇場、音楽堂等における感染対策のご案内」を踏まえ、感染対策エチケットに留意しながら施設運営にあたった。

引き続き従業員、利用者が安心して利用できるよう、感染症対策に取り組んでいく。

（３）利用しやすい施設づくり

Wi-Fiの導入、クレジットカード決済の取扱い開始等、利用者の利便向上に取り組んだ。引き続きホームページの活用や参加しやすい抽選会の方法について検討し、次年度も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ていく。

6．事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和４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・調整を行ってきた。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確認を行った。			
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			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		
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	利用料金収入の減収や人件費等の見直しにより前年度に比べて収支は悪化したが、黒字の状態を維持ができています。
6. 改善の取組み	2 / 3	新型コロナウイルス感染症5類移行後、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	
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ができています ・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。		
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に指定管理者と協働して取り組んでいく。		

令和５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 - ３ ４ - １ ３

(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 : 平成 3 1 年 4 月 1 日 ~ 令和 6 年 3 月 3 1 日
諸室及び定員 : 会議室 1 ・ 2 ・ 3 ・ 4、和室、音楽室、多目的室 計 2 0 2 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・要望受付件数及び事故件数

項目	件数	主な内容	対応
苦情	0 件		
要望	4 件	作品展示会開催についてもっと宣伝した方がよい	事業周知チラシの町会回覧が届いていないとの情報もあったため、極力早期に回覧を依頼する
		作品展示会の掲出ボードが味気ない	掲出用ボードを一部新調した
		実技講座について、初めての参加者への配慮が欲しい	実技講座において、経験者と初参加者に分け、初参加者にはより丁寧な説明を心掛ける
		イベント開催予定を早く知りたい	くみん手帖やセンター内掲示板等を活用し、各事業の開催内容が決まり次第周知する
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	2,513,108円	
指定管理料	1,832,500円	
講座等参加費	625,710円	
前年度繰越金	54,898円	
支 出 計	2,294,895円	
講座等事業費	1,673,900円	
わくわくこども教室事業費	252,106円	
催物等事業費	62,267円	
広報活動費	88,880円	
事務費	217,742円	
収入 - 支出	218,213円	
戻入（区へ返還）	0円	
次年度繰越金	218,213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	参加人数	前年度	増加数	備考
植 物 教 室 （ 春 ）	5月23日 5月24日	1	27名	20名	7名	
わくわく 科学あそび	6月11日 6月18日	500円	202名	211名	-9名	
文学教室	7月26日	無料	35名	29名	6名	バス見学会 再開
実 技 講 座 （ 折り紙 ）	8月20日	無料	23名	26名	-3名	
植 物 教 室 （ 秋 ）	10月3日 10月4日	1	35名	21名	14名	バス見学会 再開
作 品 展 示 会	10月14日 10月15日	無料	参加 16団体 出品点数 322点 入場者数 362名	参加 14団体 出品点数 224点 入場者数 414名	-52名	
お年寄りに 学ぶつどい	10月15日	無料	177名	中止		
美術講座	10月26日 10月30日	無料	34名	27名	7名	バス見学会 再開
実 技 講 座 （ 木 目 込 み人形 ）	11月20日 11月22日 12月 5日	3,200 円	55名	63名	-8名	

実技講座 (御殿まり)	12月11日	3,000 円	15名	16名	- 1名	前年度はデ フルト焼き を実施
3館合同 代田区民 センター 10周年 記念事業 音楽劇「星 の王子様」	2月10日	無料	210名			新規事業 (令和5年度 のみ実施)
歴史講座	2月22日	無料	40名	中止		

1 入園料 500 円、保険料各自 50 円負担

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）

区民センター利用者の活動状況や講座・教室などの事業、施設運営を広く周知するためにコミュニティニュース「センターだより」を発行し、開かれた運営に努めた。

新型コロナウイルス感染症の5類移行に伴い、前年度と比較して事業も本格化し、地域のコミュニティづくりのきっかけとなるように企画・実施した。

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）

4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症5類移行に伴い、事業の実施に努め、地域のコミュニティ形成に寄与した。				
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				14/16
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				22/33
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				6/8
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				6/9
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 報告書関係	2/2	2/2
6. 改善の取組み 改善の取組み	2/3	2/3
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の取組みを行っている。
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を図っている。
4. 収支状況	6/9	事業実施経費を精査するなど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	管理運営は良好である。
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。 ・ 新型コロナウイルス感染症の5類移行に伴い、バス見学会を一部再開するなど、滞りなく事業を行うことができている。 ・ 代田区民センター・代田児童館・代田図書館の改築10周年記念事業として、3館合同事業を行うなど地域コミュニティの醸成が図られている。		
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、広く活動を周知しながら事業を実施し、地域コミュニティの形成促進に努めるよう指導する。		

令和５年度世田谷区立玉川区民会館（玉川せせらぎホール）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

諸室及び定員

名 称	定員又は大きさ	備 考
ホ－ル	３９２名	
第１集会室	３６名	
第２集会室	３０名	
第３集会室	３６名	
第４集会室	４８名	
第５集会室	４８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	増加率
ホ－ル	９７５	５９７	６１．２％	５９．０％	２．２％
第１集会室	８０７	２３５	２９．１％	４２．５％	-１３．４％
第２集会室	８０７	２１３	２６．４％	３４．９％	-８．５％
第３集会室	８０７	２０５	２５．４％	３１．９％	-６．５％
第４集会室	８０７	３４５	４２．８％	３４．８％	８．０％
第５集会室	８０７	３１２	３８．７％	３１．９％	６．８％
合 計	５，０１０	１，９０７	３８．１％	４９．２％	-１１．１％

利用可能数は、新型コロナウイルスワクチン接種会場開設による休止期間をのぞく値

（２）施設の休館

休館期間

第１～第５集会室

令和５年１０月１日～令和５年１２月９日（ワクチン接種会場開設に伴う休館）

休館期間中の対応

施設の利用方法や利用キャンセルの還付対象が変更される際は、予約のある利用団体への連絡、利用者からの問い合わせ対応、ホームページによる情報公開を行った。

(3) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	9 件	・ 内容) 催事の開始前にホール入口から喫茶コーナー前まで人垣ができており、通行の方から指摘があった。 - 対応) 入場者の整理を主催者で行い、スムーズな運用に努めた。 ・ 内容) 利用料金の支払い期日がタイトであるとの申し出があった。 - 対応) 頂いたアンケートを踏まえ、他のホールの状況を確認するとともに、担当所管と今後の対応について検討することとした。
要望	3 件	・ 内容) ホールの予約開始は 1 年前からとしてほしい。 - 対応) 担当所管と今後の対応について検討するとともに、集会室についても対応できないか協議することとした。 ・ 内容) 購入したいチケットがすでに完売している。開催回数を増やすか、2 部制にしてほしい。 - 対応) 座席をご用意できなかったことをお詫びするとともに、今後の対応を担当者と協議することとした。
事故	0 件	

新型コロナウイルスの影響による施設の休館等に関するお問い合わせ等は対象外

3 . 指定管理に関する業務の収支

収支

項 目	金 額	備 考
収 入 計	8 1 , 8 4 9 , 5 7 4 円	
指定管理料	3 9 , 5 6 9 , 9 6 6 円	
新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う利用料減収による指定管理料補償額	4 4 6 , 6 3 6 円	ワクチン接種会場指定に伴い利用することができない期間の利用料減収の補填費用
利用料金収入	2 4 , 7 6 5 , 5 8 0 円	
喫茶コーナー売上	1 0 , 4 1 3 , 6 1 2 円	消費税分含む
自主事業収入	6 , 6 5 3 , 7 8 0 円	公募事業分含む
支 出 計	8 4 , 7 3 0 , 5 3 9 円	
人件費	5 3 , 9 4 2 , 2 5 6 円	飲食人件費 : 4,680,195 円
施設維持管理経費	1 6 , 4 9 0 , 3 1 3 円	
利用料金還付分	1 , 5 6 6 , 6 4 0 円	
喫茶コーナー経費	5 , 0 4 2 , 3 8 2 円	カフェ仕入高含む
自主事業経費	6 , 4 6 7 , 7 0 2 円	公募事業分含む

事業所税	1,221,246円	面積割・従業員割併用
収入 - 支出	- 2,880,965円	

新型コロナウイルスの５類移行に伴い、ホールイベントを中心に利用率が伸び、利用料金収入は前年度比１０％近い伸びとなった。１０月にはワクチン接種会場の開設により集会室を休業し、休業による減収分は区から利用料金補填を充当した。喫茶コーナーは来客数の増加に伴い、これまでのワン・オペレーションでの体制を見直したところ、お客様の待ち時間が減り、利用者の増加につながった。自主事業では「昭和歌謡コンサート」が多くのお客様の人気を集め、開催すべての公演が満席になる活況となった。一方で、人件費や物件費が高騰し、収益を圧迫したため、最終損益は前期に続いて赤字となった。

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 (円)	参加人数 (名)	備 考
第三回せせらぎ寄席	４月１５日	一般 3,500 割引 3,000	１部 210 ２部 129	文化に関する事業
木山裕策と歌声カルテットの昭和歌謡コンサート	５月２４日	前売 2,000 当日 2,500	335	文化に関する事業
せせらぎコンサート vol.4「０歳からのキッズコンサート」	６月１８日	大人 1,000 子供 500	１部 225 ２部 242	文化に関する事業
おどろきとどろき祭り（等々力渓谷商店街振興組合）協カイベント「パルングリーティング」＋カフェストリーム貸し切り・出店	７月１６日	無料	150	産業及び経済に関する事業
せせらぎワークショップ Vol.6 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月５日	3,500	１部 60 ２部 51	教育に関する事業
歌声カルテットの昭和歌謡コンサート	８月２２日	前売 2,000 当日 2,500	366	文化に関する事業
避難訓練プラスコンサート	９月３日	無料	220	産業及び経済に関する事業
歌声カルテットの昭和歌謡コンサート	１０月１６日	前売 2,000 当日 2,500	372	文化に関する事業
秋のマンドリンコンサート	１１月１９日	無料	312	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月2日	300 200	73	産業及び経済に関する事業
第四回せせらぎ寄席	12月16日	一般 3,800 割引 3,500	1部 170 2部 180	文化に関する事業
せせらぎコンサート Vol.5 タレイア・クアルテットスプリングコンサート	3月20日	一般 2,500 区民 2,000	307 (内招待 41)	文化に関する事業

令和5年度は、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、コンサートや地域団体と連携したイベントを開催した。

「せせらぎコンサート Vol.5」の弦楽四重奏の演奏会には、区内小・中・高校生を無料招待し、クラシック音楽に触れる機会を提供し、アンケートでは、「子供が楽器や音楽に興味を持つきっかけになりました」、「クラシックが身近で聴けて嬉しい」などのコメントをいただいた。その他、寄席や夏休み口座など、今後も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）改善の取組み結果

備品・貸出物品の導入

喫茶コーナーでは発達障害者就労支援センターゆに（UNI）が製造する調理パンを仕入れ、週に2日（火・金）の販売を実施し、利用者の軽食ニーズにこたえとともに施設の就労支援にも貢献した。

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。

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、1月上旬にアンケート調査を実施した。アンケートの結果、ホームページなどで当ホールを知った方が一定数あることがわかったため、今後はこうしたメディアの充実を図っていく。

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、玉川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。

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

ホールについては施設休館がなかったこと、また新型コロナウイルス感染症の影響

が小さくなったこともあり、ホールの稼働率が6割程度に回復した。一方、各集会室についてはワクチン接種会場終了に伴う利用再開の周知が直前となったため、総じて3割～4割の利用率にとどまった。

今後は、新型コロナウイルス感染防止対策に十分留意するとともに、Wi-Fi等拡充されたサービスや施設のPRをすることで、利用率向上を目指す。

(2) 感染症対策

新型コロナウイルスなどの感染症対策の実施にあたっては、国や東京都の方針ならびに「世田谷区の対応方針」を遵守するとともに、公益社団法人全国公立文化施設協会の「新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけ変更に伴う劇場、音楽堂等における感染対策のご案内」を踏まえ、感染対策エチケットに留意しながら施設運営にあたった。引き続き従業員、利用者が安心して利用できるよう、感染症対策に取り組んでいく。

(3) 利用しやすい施設づくり

玉川地域の高齢者の方だけでなく、若者から働き盛りの方まで、多様な方の手近な趣味や娯楽の場として当ホールの果たせる役割は大きいと考えている。これまで通りの宣伝ツールに加え、地域コミュニティを通じて当ホールの周知を行うほか、ホームページで活用事例を公開するなど、さまざまな用途に活用できるホールとして地域のみなさまに貢献できるよう努めていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和4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への対策を継続し、利用者が安心して快適に使用できる施設の運営に取り組んでいた。 - 計画していた事業を中止することなく開催することができ、開催した自主事業では多くの参加者から好評をいただくことができていた。 - 新型コロナウイルス感染症の5類移行後、ホール稼働率が6割程度まで回復させることができた。 - 喫茶コーナーの収支は昨年に引き続き3年連続で黒字となり、多くの人に利用してもらえた。			
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 / 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		
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。	
3 . 事故や緊急時等への対応	7 / 9	マニュアルの整備や防災訓練の実施など適切に対応している。	
4 . サービス向上の取組み	21 / 30	利用者へのアンケートを実施するなど、サービス向上に取り組んでいる。	
5 . 収支状況	6 / 9	物件費・人件費高騰を主な原因として支出超過となったが、喫茶コーナーは黒字である。	
6 . 改善の取組み	2 / 3	令和4年度の指導・調整事項について適切に取り組んでいる。	
合計	70 / 93		
総合評価	A		
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30万円伸ばすことができていた。			
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５年度世田谷区立玉川区民会館別館（上用賀アートホール）の事業報告

１．指定管理施設の概要

（１）施設概要

施設名称：玉川区民会館別館（上用賀アートホール）

施設住所：世田谷区上用賀５－１４－１－１０２

諸室及び定員

名 称	定員又は大きさ	備 考
集会室	１１８名	

（２）指定管理情報

指定管理者：株式会社共立

指定期間：令和３年４月１日～令和６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	利用可能数	利用数	利用率	前年度	増加率
集会室	４９３	２１１	４２．８％	３８．３％	４．５％

新型コロナウイルス感染症拡大防止のために施設利用を休止した期間：なし

令和５年度に申請のあった、新型コロナウイルス感染拡大防止を事由にした利用キャンセルの件数：０件

令和５年１０月～令和６年３月末まで、中長期改修工事のため休館。

（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	０件	
事故	０件	

区主催「あり方検討に関する意見交換会」での要望は対象外

３．指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収 入 計	４３，５３７，６９９円	
指定管理料	４０，４３５，８２７円	施設維持管理費含む
会場使用料	２，１９６，２８０円	
器具使用料	７９６，８８０円	
その他収入	１０８，７１２円	自販機販売手数料収入
支 出 計	４３，３６５，８２３円	
維持管理経費	３９，２９１，２６７円	
事務経費	３，８３５，５８９円	人件費含む

事業経費	150,811円	自主事業経費
その他支出	88,156円	自販機設置に伴う区への電気代および行政財産使用料
収支差額	171,876円	

収支差額については、前年度から続く電気料金の高騰に伴う自動販売機の電気料負担金の支出額が想定を下回ったため、17万円弱の収入超過となった。

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	参加人数	備 考
ようが夏休み映画会	令和5年8月26日	無料	63名	

- ・「ようが夏休み映画会」は、令和5年10月からの施設工事休館にあたり、例年12月に実施される映画会を前倒しで実施した。
- ・その他、例年実施されていた自主事業についても、施設工事休館のため中止となった。

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）

- ・「利用者ご要望BOX」及び「利用者ご要望用紙」を設置、また、各事業でアンケート用紙を配布し、利用者・来場者のニーズの把握に努め、施設の管理運営に随時反映している。

6．事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和4年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
・前年度の評価を受け、利用率向上の取組み（駐車場整備等）の効果を引き続き検証していくとした中で、令和5年10月から令和6年3月までの大規模改修工事期間において、半年間の収納事務委託の形態で施設維持運営を行った。			
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			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			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			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．改善の取組み			2 / 3
改善の取組み	2 / 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	20 / 29	適切に運営ができています。	
3．事故や緊急時等への対応	7 / 9	年間を通して事故がなく、事故や緊急事態に備えマニュアルを整備しており、適切に対応している。	
4．サービス向上の取組み	20 / 30	利用者へのアンケートを実施するなど、サービス向上に取り組んでいる。	
5．収支状況	6 / 9	予算執行や金銭管理について適切に行われている。	
6．改善の取組み	2 / 3	今後の取組みについて、引き続き調整に取り組んでいる。	
合計	67 / 93		
総合評価	A		
年度評価所見			
・事故や苦情は発生しておらず、施設の維持管理・運営は適正に行われている。			
・HPをこまめに更新する、丁寧な利用案内を行うなどしており、利用者から従業員の対応について好評をいただいている。			
・利用者アンケートの結果を見ても、利用者からの好意的な反応が多く、利用者満足度の高い施設運営ができています。			
・大規模改修工事にあたって、施設所管課との調整を適切に行った。			
・令和6年度からの業務委託契約による施設運営に向け、適宜区との調整を行った。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
令和6年度の業務委託及び令和7年度以降の指定管理に向け、引継ぎ等調整を行っていく。			

令和5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

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) 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：平成31年4月1日～令和6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

項目	件数	備 考
苦情	2件	卓球ができない。害虫がでた。
要望	5件	トイレ内設備や清掃用具の設置要望。見知らぬ人の覗き込み。入口階段に手すり設置要望。別館をはじめから机・イスがない状態で利用したい。
事故	1件	泥酔者が侵入し大声を出したので警察へ通報。

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

新型コロナウイルスの影響により、規模を縮小してイベント等の自主事業を実施した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収 入 計	3,551,200円	
指定管理料	2,839,200円	
講座等参加費・材料費等	512,000円	
前年度繰越金	200,000円	
支 出 計	3,551,200円	
事業費	2,430,068円	
会議費	66,413円	
事務費	397,183円	
繰越金	0円	
戻 入	657,536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) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
カウンセリング入門	5月11・18・25・ 6月1日	無料	15名	コミュニティ講座
春の軽井沢 文学と絵本の旅 文学散歩	5月11日事前講義 5月25日現地抗議	無料 4500円	27名 29名	文学散歩
奥沢区民センター施設利用者との 意見交換会	6月3日	無料	3名	玉川総合支所/地域 振興課長
世界の庭園都市 第2回 スペインのコルドバ・ イタリアのフィレンツェ	6月14日	無料	34名	美術講座
「浮世絵について / 浮世絵 雨とともにだどる名品」	6月21日	無料	28名	美術講座
リラクゼーション・ヨガ教室	7月4・11・25 8月1日(4回)	無料	17名	コミュニティ講座
映画のおもちゃをつくろう	7月22日	900円	15名	子供の映画教室
奥沢文化祭内見会 (奥沢東地区会館内見)	8月5日	無料	32名	
夏休みキッズレッスン「キラキラ なハーバリウムを作ろう」	8月19日	1000円	16名	
奥沢文化祭準備会(文化祭参加者 説明会)	9月2日	無料	31名	
「もっと気軽に もっと身近に Jazz を楽しもう」1日限りのご近所 Jazzclubへようこそ!	9月3日	無料	40名	音楽健康講座
おとしよりに学ぶつどい				区と共催
つぼの効用	9月18日	無料	17名	健康講座
朗読教室	9月27日	無料	14名	教養講座
第27回奥沢文化祭	10月15日・16日	無料	850名	展示・演芸
奥沢文化祭反省会	10月21日	無料	10名	
「衣装は語る - 映画衣装デザイナー・ 柳生悦子の仕事」	11月16日	無料	18名	文学講座
「防犯のお話」	12月2日	無料	20名	防犯講座
中高年卓球交流大会	中止			
フラワーアレンジメント	12月16日	2,500円	20名	コミュニティ講座
新春奥沢寄席	1月7日	無料	43名	コミュニティ講座
子ども映画会	中止			
音楽のひととき	2月18日		37名	コミュニティ講座
奥沢わくわくフェスタ 午前：ひな祭り	2月17日	無料	18名	子育て講座

午後：人形劇			58 名	
ファミリーバスハイク	2 月 23 日	小 1,500 大 2,500	41 名	子ども事業
ハーブの寄せ植え	3 月 16 日	1,500 円	20 名	コミュニティ講座
中高年卓球交流会	毎月水曜日	無料	延べ 384 名	
こどもコミコミ広場	毎月第 1 水曜日	無料		

(2) 関連事業等

事業名	実施日	参加費	参加人数	備 考
委員研修会	3 月 11 日	無料	32 名	
広報紙「おくさわコミュニティ」	年 3 回	無料		各 3,500 部発行
パネル展示	随時	無料		窓際に展示

(3) 協力事業等

事業名	実施日	参加費	参加人数	備 考
世田谷文学館出張講座	休止			
税理士による無料相談	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）

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）

4 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の影響があったが、時世を見ながら基本的な感染症対策に配慮し、工夫をしながら事業を継続したことが評価できる。			
令和 5 年度は奥沢区民センターの仮移転に伴い、本館・別館に分かれたことに加え、施設面積も大幅に狭くなったの運営となったが、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 8 5 0 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。			
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			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	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		
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	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	53/71		
総合評価	A		
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。			
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。			

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

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	364m ²	

(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 : 平成31年4月1日～令和6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

項目	件数	備 考
苦情	1件	大広間入室時の団体使用記録簿の未記入がある。
要望	1件	浴室利用時の利用休止情報を電話で欲しい(目的外利用なので不可)
事故	0件	

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

新型コロナウイルスの影響により、規模を縮小してイベント等の自主事業を実施した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収 入 計	4,040,550円	
指定管理料	2,660,000円	
講座等参加費・材料費等	1,180,550円	
前年度繰越金	200,000円	
支 出 計	4,040,550円	
事業費	3,373,535円	
会議費	145,259円	
事務費	520,988円	
繰越金	0円	
戻入	768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) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
総会	4月24日	無料	30名	
春のウォーキング	5月25日	無料	34名	
コミュニティまつり	6月4日	無料	344名	
初夏のバス旅行	6月14日	4,500円	41名	
おうちでつくってあそぼう	7月3日	無料	160名	配布
親子バス旅行	7月16日	大人4,500円 小人2,500円	49名	
企画会議	8月19日	無料	13名	
納涼玉川台落語	8月24日		74名	
地域防災講座	9月19日	無料	32名	
秋の芸術祭	10月15日	無料	179名	
秋のウォーキング	10月25日	無料	30名	
秋のバス旅行	11月2日	4,500円	60名	
50周年記念式典	11月11日	無料	45名	
能楽講座	11月25日	無料	44名	
クリスマス・ダンス・パーティ	12月2日	無料	85名	
折り紙講座	12月10日	無料	51名	
クリスマスファミリーコンサート	12月16日	無料	96名	
食の講座	1月17日	無料	48名	
お正月あそべあそべまつり	1月21日	無料	593名	
健康講座	2月22日	無料	42名	
おひなまつり	3月2日	無料	42名	
地域交流のつどい	3月16日	無料	34名	

(2) 協力事業等

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
クローバーの会	年10回	無料	延べ140名	ボランティア活動
玉川台ファーム		無料	延べ200名	児童館と共催

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）

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4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の影響があったが、時世を見ながら基本的な感染症対策に配慮した上で、バス旅行、音楽コンサート等を実施した。				
また、自宅で親子で遊べるキットの配布等、規模を縮小したり工夫をしながら、可能な限り事業を継続したことが評価できる。				
恒例となったお正月あそべあそべまつりは、餅つきやゲーム等を中心に児童館・図書館・PTA等と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		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				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	
情報提供・広報	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	
利用者の意向の把握	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5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

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) 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 : 平成31年4月1日～令和6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

項目	件数	備 考
苦情	1件	スクリーンの皺が気になる。
要望	2件	ロビー休憩所に机の設置要望。冷暖房を部屋ごとに調整したい。
事故	0件	

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

新型コロナウイルスの影響により、規模を縮小してイベント等の自主事業を実施した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収 入 計	2,820,424円	
指定管理料	2,352,500円	
講座等参加費・材料費等	391,540円	
前年度繰越金	76,384円	
支 出 計	2,820,424円	
事業費	1,799,828円	
会議費	109,109円	
事務費	739,491円	
繰越金	0円	
戻 入	171,996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) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
徳川家康 関東に入国する！ ～江戸時代の世田谷郷～	5月29日	無料	30名	教養講座
ふかさわ Music Day (児童館共催)	6月17日		108名	園芸講座
毎日続けられる「コレステロール を減らす」運動	6月27日		29名	健康講座
第40回サマーフェスティバル	7月23日		158名	
「超高速！参勤交代」	8月27日		41名	名画観賞会
敬老の日 プレゼントボードの 作成	8月29日・ 30日		36名	児童館・図書館 共催
施設見学研修会	9月4日		29名	
料理講座	10月13日		22名	受講者
防火訓練	10月25日		32名	児童館・図書館 共催
園芸講座	11月25日		20名	
ふかさわ子どもクリスマス会	12月16日	無料	116名	児童館・図書館 共催 プレゼントの贈 呈
利用者交流会	12月18日		41名	
新年ふかさわ子ども大会	1月21日	無料	938名	児童館・図書館 共催
落語会	2月3日	無料	39名	文学講座
第44回 ふかさわ文化祭	3月2日～ 3月3日	無料	487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）

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）

令和4年度評価結果に対する現在までの取り組み状況			
引き続き新型コロナウイルスの影響があったが、時世を見ながら基本的な感染症対策に配慮し、工夫をしながら事業を継続したことが評価できる。 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った。 また、運営協議会最大の行事である「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。 令和5年度に全ての事業を滞りなく行っていたのは、日ごろからの適正な組織運営の結果と言えます、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。			
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			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り組み			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
情報提供・広報	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
利用者の意向の把握	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. 改善の取り組み			2
改善の取り組み	2/3		
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. 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		

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。
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５年度 世田谷区立砧区民会館（成城ホール）事業報告

１．指定管理施設の概要

（１）施設概要

施設名称：世田谷区立砧区民会館（成城ホール）

施設住所：世田谷区成城６－２－１

諸室及び定員

名 称	定員又は大きさ	備 考
ホール	３９７名	
集会室Ａ	２４名	
集会室Ｂ	２４名	
集会室Ｃ	３６名	
集会室Ｄ	６３名	
集会室Ｅ	６３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：平成３１年４月１日～令和６年３月３１日

２．業務実績・利用状況に関する事項（令和５年４月１日～令和６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	増加率
ホール	１,００２	７３４	７３.３％	７５.６％	- ２.３％
集会室Ａ	１,００２	５１７	５１.６％	４９.３％	２.３％
集会室Ｂ	１,００２	４５０	４４.９％	５０.７％	- ５.８％
集会室Ｃ	１,００２	４３４	４３.３％	２７.１％	１６.２％
集会室Ｄ	１,００２	４９６	４９.５％	３３.３％	１６.２％
集会室Ｅ	１,００２	４６９	４６.８％	３７.５％	９.３％
合 計	６,０１２	３,１００	５１.６％	６０.５％	- ８.９％

（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）コンサートチケット発売日、窓口に行列ができ長時間並ばなければならなかった。 対応）お待ちのお客様に事前に購入表に記入してもらおう等対応した。その後 WEB 予約を一日前に発売し、窓口販売の混雑は解消された。
要望	４件	・内容）熱中症予防の為に冷水器を設置して欲しい。 対応）世田谷区が設置している「お休み処」があるのでご案内した。 ・内容）両面コピー、カラーコピーが出来ない件について 対応）即両面コピーできるように対応した。カラーコピーは今後の課題とする。 ・内容）さくらかふえ店内座席から良く見える位置に時計を設置して欲しい。

		対応) 店内座席から見える位置に時計を設置した。 ・内容) 20 時以降もさくらかふえに営業してほしい。 対応) さくらかふえ事業担当に情報提供した。
事故	0 件	—

3．指定管理に関する業務の収支

収支 税込

項 目	金 額	備 考
収 入 計	89,103,769 円	
指定管理料	36,515,200 円	
利用料金収入	42,511,920 円	
喫茶コーナー売上	4,222,849 円	
自主事業収入	5,853,800 円	
支 出 計	91,667,281 円	
人件費	64,262,593 円	
施設維持管理経費	15,915,699 円	
利用料金還付分	3,711,430 円	
喫茶コーナー経費	2,059,636 円	
自主事業経費	4,837,477 円	
事業所税	880,446 円	
収支差額	- 2,563,512 円	

ワクチン接種会場が終了し、集会室の利用が伸び昨年度より利用料金収入がプラス 800 万円程度となった。一方で、公用利用が利用件数全体の 3 分の 1 以上を占めたこともあり、当初の計画より減収となった。物価高や人件費高騰の影響もあり、結果的にマイナス 256 万円程度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 (円)	参加人数 (名)	備 考
木山裕策と歌声カルテットの昭和 歌謡コンサート	4 月 13 日	前売 2,000 円 当日 2,500 円	290 名	文化に関 する事業
成城ホールカルチャーシリーズ 「これからの投資と資産形成」	5 月 12 日	無料	40 名	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 「リフレッシュ YOGA」2 回	6 月 15 日 6 月 29 日	2,000 円	21 名 21 名	その他の 事業
木山裕策と歌声カルテットの 昭和歌謡コンサート	7 月 28 日	前売 2,000 円 当日 2,500 円	281 名	文化に関 する事業
SEIJOHALL FOR KIDS VOL.5 「夏の名曲ファミリーコンサート とコミック防災音楽劇～ご近所絆	8 月 12 日	大人前売 1,500 円 当日 2,000 円	136 名	教育に関 する事業

物語～」		子ども 前売 1,000 円 当日 1,500 円		
空のプロフェッショナルから学 ぶ！航空教室～大空が仕事場！ パイロットのお仕事を学ぼう～	8 月 3 日	一般 1,000 円 ジュニア (小 5～中学 生) 800 円	22 名 34 名	教育に関 する事業
歌声カルテットの 昭和歌謡コンサート	9 月 25 日	前売 2,000 円 当日 2,500 円	280 名	文化に関 する事業
成城落語会「桂米助独演会」	10 月 17 日	一般前売 3,500 円 当日 4,000 円 区民前売 3,000 円 当日 3,500 円 学生前売 2,000 円 当日 2,500 円	139 名	文化に関 する事業
～極上のアンサンブルを今宵あな たに～ピアノ五重奏「ます」	10 月 22 日	一般 3,000 円 高校生以下 1,000 円	276 名	文化に関 する事業
成城ホールカルチャーシリーズ 「からだポカポカ免疫力アップヨ ガ」2 回	12 月 5 日 12 月 6 日	2,000 円	18 名 19 名	その他の 事業
歌声カルテットの 昭和歌謡コンサート	1 月 22 日	前売 2,000 円 当日 2,500 円	286 名	文化に関 する事業
SEIJOHALL MUSIC CANVAS VOL.6 SEIJO JAZZ NIGHT「矢野沙織 Jazz Concert in Seijo ～The Golden Dawn～」	3 月 13 日	一般前売 3,000 円 当日 3,500 円 区民前売 2,500 円 当日 3,000 円 学生前売 1,500 円 当日 2,000 円	270 名	文化に関 する事業

令和 5 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。

指定管理者の 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。

防災、防犯をテーマにした音楽劇を組み入れたファミリーコンサートでは、ファミリ
ー層に加え、シニア層にも多く来場いただき、アンケート結果では「音楽劇に感動し
た」、「心温まる公演だった」などのコメントをいただいた。また、ジャズコンサート

や、カルチャーシリーズなども人気、満足度ともに安定しており、今後もこのような地域の人に楽しんでいただけるイベントの継続を図る。

(2) 改善の取組み結果

1) 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。

2) 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、1月下旬にアンケート調査を実施した。アンケートの結果、新たな支払い方法の提案を頂いたので今後の検討課題とする。従業員の対応については、多くの回答者から「良い」という評価を得た。

3) 幅広い層への情報発信

砧地域を中心とした活動団体の情報発信の場としての地域交流掲示板「成城まち通信」を1階成城ホール管理事務室前に移動させることで、今までより多くの方に活動をPR出来るよう取り組んだ。

【参考】成城ホールHP <https://www.setagaya.co.jp/kuminkaikan/seijohall/>

世田谷くみん手帖（地域ポータルサイト） <http://setamin.com/news>

5. 事業実績の評価と改善の取組み

(1) 施設の利用状況について

ホールと比較すると集会室の利用率が低い状況にあるが、施設利用件数は、昨年度より改善傾向にある。なお、集会室にWi-Fiを設置したことで、Web会議での利用などで使いやすくなった。ホールとともに集会室の利用率も向上させるよう努める。

(2) 感染症対策

新型コロナウイルスなどの感染症対策の実施にあたっては、国や東京都の方針ならびに「世田谷区の対応方針」を遵守するとともに、公益社団法人全国公立文化施設協会の「新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけ変更に伴う劇場、音楽堂等における感染対策のご案内」を踏まえ、感染対策エチケットに留意しながら施設運営にあたった。

引き続き従業員、利用者が安心して利用できるよう、感染症対策に取り組んでいく。

(3) 利用しやすい施設づくり

多世代の活動の場として、手近な趣味の娯楽の場として当ホールの果たせる役割は大きいと考える。利用者の方のご理解もあり、大きな支障もなく、施設利用をしていた。

次年度以降も引き続き、他施設にて先行して導入しているWeb予約システムによる申込の受付や360度Webカメラを導入する等、よりよいサービス提供ができるよう努めていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和4年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
指定管理者選定期間5年間で得たノウハウを活かし、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促進および区民の福祉へ寄与できるよう、さらなるサービス・事業の改善を行った。 新型コロナウイルス感染症が5類に移行したことにより、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。			
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			25 / 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	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			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			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	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	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		
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	適切に運営ができています。	
2. 施設の運営	25 / 29	実施した事業の参加率も高く、関心が持たれている。	
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	自衛消防訓練を実施しており、適切に対応している。	
4. サービス向上の取組み	22 / 30	苦情への対応や利用者への接遇などを適切に行っている。	

5 . 収支状況	6 / 9	収支がマイナスとなっている。
6 . 改善の取組み	2 / 3	利用者アンケートを実施しながら、要望に関する改善に取り組んでいる。
合計	73 / 93	
総合評価	A	
年度評価所見		
(1) 砧区民会館の施設の使用に関する業務 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。 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。 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 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。 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。 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 適正に予算が執行されている。 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。		
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５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：平成３１年４月１日～令和６年３月３１日

諸室及び定員 第１～５会議室・絵画工芸室・音楽室・料理講習室 計２３５名
茶室・大広間 ４２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」のとおり。

(２)苦情受付件数及び事故件数

苦情受付件数 ０件

要望受付件数 ０件 利用者懇談会でアンケートを実施

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	３，１５６，７３０円	
指定管理料	２，４５０，０００円	
講座等参加費	４９５，５００円	
前年度繰越金	２１１，２３０円	
支 出 計	３，０９４，２０６円	
事業費	２，５１２，５５２円	
広報活動費	１０７，３６０円	センターニュース発行１回
事務費	４７４，２９４円	
収入－支出	６２，５２４円	
戻入（区へ返還）	６２，５２４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	参加人数	前年度参加人数	増減	備 考
子育てパパママ	５月		中止	-	-	

体操教室						
りんごの摘果	6月5日	5,500円	35名	22名 (縮小)	13名	川場村との 交流事業
区民センターまつり	6月17・18日	無料	2,674名	315名 (縮小)	2,359名	
淡彩画講座	7月7日・14日・28日、8月4日	2,500円	10名	11名	▲1名	
なつかしの名画劇場	7月19日	無料	37名	51名	▲14名	
夏のコンサート	8月19日	無料	84名	-	-	
夏休みこども映画会	8月24日	無料	55名	53名	2名	児童館との 共催事業
子育てパパママ体操教室	10月6日・13日	無料	11名	20名	▲9名	
秋のコンサート	10月20日	無料	90名	-	-	
料理講座	10月26日	2,000円	15名	-	-	
安全・防犯講座	11月14日	無料	21名	-	-	
りんご狩り	11月20日	5,500円	46名	21名	25名	川場村との 交流事業
人形劇	12月2日	無料	93名	57名	36名	図書館との 共催事業
クリスマスコンサート	12月23日	無料	132名	90名	42名	
歴史講座	1月27日	無料	41名	21名	20名	
健康講座	2月13・20日	無料	24名	49名	▲25名	
運営委員研修会	3月6日	3,000円	28名	28名	0名	
出前講座	3月13日	無料	38名	-	-	

参加者が集まらなかったため中止

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）

鎌田区民センター運営協議会では、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から実施見合わせや縮小していた事業について、令和5年度は1事業を除き、全ての事業を実施す

ることができた。特に、鎌田区民センターまつりでは4年ぶりにイベントを開催したことで、参加者数が大幅に増加し、地域のコミュニティ形成に貢献した。中止となった事業は参加者不足によるものであるため、開催日時等の見直しを行い、次年度の取組みに活かしていくこととする。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）

令和4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及び活性化に寄与した。			
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>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	3/3
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		
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	適切な組織体制で運営されている。	
2. 事業水準向上への取組み	24/33	地域コミュニティの形成・活性化に繋がる取組みを行っている。	
3. 安全管理	6/8	適切に取り組んでいる。	
4. 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。	
5. 履行確認	2/2	所定の書類が提出されている。	
6. 改善の取組み	2/3	適切な改善に取り組んでいる。	

合計	54/71	
総合評価	A	
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、併設の児童館や図書館等との連携や地域との交流が図られている。 ・ 利用者懇談会において利用団体と意見交換を行い、区民センターの使用や講座等の事業に反映させるなど、利用者サービスの向上に積極的に取り組んでいる。 ・ 令和4年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止せざるを得ない事業が多かったが、令和5年度は予定したほぼ全ての事業を実施することができ、地域コミュニティの形成に寄与したことを評価する。 ・ 予算の余剰部分については区へ戻入する等、適切に執行されている。		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
・ これまで新型コロナウイルス感染症の影響により地域の交流が縮小していたことで、コミュニティの活性化が求められているため、より一層地域コミュニティの形成及び活性化を図っていくよう指導する。 ・ 指定管理者として区民センターの設置目的に即した適正な運営を行うよう指導する。		

令和５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 世田谷区北烏山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ＪＡ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

苦情受付件数 ０件

要望受付件数 ０件

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	１８，３０７，４００円	
利用料金収入	１８，３０７，４００円	式場利用料金・安置料金
支 出 計	２８，４５９，１６２円	
人件費	１４，６２９，９８８円	受付、日常清掃
事務管理費	１，４８３，２７５円	通信費、広告宣伝費等
業務委託管理費	１２，３４５，８９９円	保守料、修繕費
収入－支出	▲１０，１５１，７６２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1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5年度の年間利用件数288件、利用率48%で、前年度と比べ利用件数は76件、利用率は10%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5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には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）

令和4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、利用促進のため積極的に宣伝活動に努めたが、利用件数・利用率共に僅かに減少した。1階と2階の利用率の差は昨年度より減少した。			
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>20</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	2/3
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		
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	20/30	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	65/90		
総合評価	A		
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。特に地域連携や個人情報管理において日々、意識向上を目指している点は評価できる。			
葬祭業界全体が厳しい傾向もあり、稼働率の改善については、安心・安全な葬儀を行うことを念頭に、利用者の声を反映するなど、今後の取組みに期待する。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
利用促進のため、地域の広告、情報誌への掲載、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が行われている点は評価できる。			
今後はさらなるサービス向上に向け、利用者ニーズの把握、工夫、改善を行っていくよう指導を行う。			
利用率の改善については、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、厳しい時代背景にあり今後の検討課題である。			

令和５年度 世田谷区立上北沢区民センター事業報告

１．指定管理施設の概要

（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）指定管理情報

指定管理者： 上北沢区民センター運営協議会

指定期間： 平成 ３ １ 年 ４ 月 １ 日 ～ 令和 ６ 年 ３ 月 ３ １ 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 ２ ２ ２ 名 ３ ７ 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・事故件数等

苦情受付件数 ５ 件

要望受付件数 ２ 件

事故件数 ０ 件

３．指定管理に関する業務の収支

項目	金額（円）	備考
収入計	2,964,232	前年度繰越金
指定管理料	2,698,700	
研修会参加費収入	44,000円	
その他の収入	221,532	
支出計	2,964,232	
事業費	1,784,317	
事務費	538,811	
会議費	419,572	
備品費	221,532	
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

主な自主事業関係

名称	実施日	参加費	参加者数	前年度参加者数	参加者増減数	備考
生き生き講座	5月27日～3月2日	無料	500名	290名	210名増	全7回
開館記念まつり	7月15日	無料	100名	100名	増減なし	
文化祭	11月4日 11月5日	無料	1700名	1700名	増減なし	
ひなまつり子どもフェスティバル	2月25日	無料	1600名	2400名	800名減	
節句等行事の実施	随時実施					ロビーでの飾り付け等を10回実施

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）

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。令和5年度は新型コロナウイルスによる区民利用施設の制限がなくなり、計画していた事業をすべてコロナ前とおおよそ同規模で実施することができた。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）

令和4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症防止対策を施しながら、予定していた事業の再開・実施に努め、地域コミュニティの形成に寄与した。			
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			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			21
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	1/3	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 事故防止等の対応 緊急時の対応	2/3 2/3	再発防止、迅速な報告	<u>6</u> 2/2
4．収支状況 適正な予算管理 適正な予算執行	2/3 2/3	金銭管理	<u>6</u> 2/3
5．履行確認 報告書関係	2/2		<u>2</u>
6．改善の取組み 改善の取組み	2/3		<u>2</u>
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	役員会や運営委員会、総会を通じ、事業に対する認識や情報の共有が委員全員で図られている。	
2．事業水準向上への取組み	21 / 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	イベントごとに安全確保のため各委員の任務を明確化している。	
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	感染症対策等、新たな課題につき取り組んでいる。	
合計	51 / 71		
総合評価	A		
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。 ・新型コロナウイルスの区民施設の利用制限が解除されたことを受け、計画していた事業の全てをコロナ前と同規模で全て実施することができた点は評価できる。 ・事業実施にあたり、運営委員会を中心とし、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う、計画的な事業運営が行われている。			
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に努めるよう指導する。			

令和５年度 世田谷区立粕谷区民センター事業報告

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）指定管理情報

指定管理者：粕谷区民センター運営協議会

指定期間：平成３１年４月１日～令和６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・事故件数等

苦情受付件数 ２件

要望受付件数 １件

事故件数 ０件

３．指定管理に関する業務の収支

項目	金額（円）	備考
収入計	2,707,705	
指定管理料	2,309,000	
講座講演等収入	151,400	講座受講料及び催事収入
その他の収入	247,305	前年度繰越金
支出計	2,707,705	
事業費	1,889,960	
事務費	272,769	
会議費	262,196	
備品費	282,780	
収支差額	0	

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

名称	実施日	参加費	参加者数	前年度参加者数	増加数	備考
音楽講座	5月20日 5月29日 6月3日	500円	63名	中止	—	

バレエストレッチ講座	6月22日 6月29日 7月6日	500円	65名	30名	35名	
苔玉づくり講座	7月19日	500円	15名	中止	—	別途材料費 1500円
夏休み夕涼み会	8月26日	—	6000名	中止	—	
千歳村文学講座	10月12日 10月19日 10月26日	500円	81名	中止	—	
第26回文化祭	11月4日 11月5日	—	3000名	1000名	2000名	
鑑賞のためのバレエ入門講座	11月29日 12月6日 12月13日	500円	42名	中止	—	
第26回センターまつり・子どもまつり	2月18日	—	6000名	2500名	3500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）

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5年度は今までコロナ禍で中止していた事業を復活させ、規模を縮小しながら実施することができた。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）

令和4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症拡大防止のために多くの事業が中止となっていたが、令和5年度は中止していた事業を復活させ、規模を縮小するなど可能な範囲で工夫をして事業実施に努め、地域コミュニティ形成に寄与した。				
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				13
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				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	
適正な予算管理	2/3	金銭管理	2/3
適正な予算執行	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		
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や反省会を次年度に生かす仕組みになっている。	
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を得て実施している。	
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		
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。			
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に努めるよう指導する。			

令和５年度 世田谷区立烏山区民会館・区民センター事業報告

１．指定管理施設の概要

（１）施設概要

施設名称： 世田谷区立烏山区民会館・区民センター

施設住所： 世田谷区南烏山６－２－１９

（２）指定管理情報

指定管理者：烏山区民センター運営協議会

指定期間：平成３１年４月１日～令和６年３月３１日

諸室及び定員： 区民会館

ホール４３５人 ６２７．０㎡

集会室１２０人 １２７．０㎡

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）・体育室（６７．２５㎡）

２．業務実績、利用状況に関する事項

（１）利用状況等

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	519	61.0%	54.0%	7.0%
集会室	825	336	41.0%	40.0%	1.0%
合計	1,675	855	51.0%	53%	▲2.0%

令和４年度はワクチン接種で使えない期間が長かったため、利用可能件数自体が極端に少なかった。

烏山区民センター

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	１２件	内容）料理講習室の包丁の切れ味が悪い。 砥石で研いだ。 内容）音楽室の空調（エアコン）が効いていなかった。 「温度調節が必要な場合、内線３０１へ連絡してください」の掲示を行った。 内容）音楽室ピアノダンパーペダルを踏むと「ギシギシ」異音がする 保守業者にて調律と併せ確認、異常音再現せず。 内容）料理講習室のやかんに水が入ったままだった。 使用済の食器の扱いについて注意書きを掲示した。 内容）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
要望	4 件	内容) 料理講習室にカレンダーを貼ってほしい。 資源および経費削減のため、今年度より各会議室へのカレンダー掲示はやめた旨説明。 内容) 音楽室の椅子新調希望。パイプ椅子はお年寄りには危ない。 予算がないため令和 6 年度に購入予定の旨説明。
事故	3 件	内容) 体育室で運動中の女性(8 1 歳)が転倒により額を負傷 救急車を要請し対応 内容) 男性(5 0 歳台)が広場駐輪場入口付近のインターロックブロックの破損箇所に躓き、左足親指を裂傷した。 事務所で応急手当を処置およびブロックの破損箇所へ注意テープを貼付、その後業者により修繕済み。 負傷者の方には、特別区自治体総合賠償責任保険制度の補償保険にてお見舞金(10,000 円)をお渡しした。 内容) 身障者駐車場利用者が身障者車両を車止めにぶつける物損があり、金銭保証を要求される。 利用者の運転ミスのため、区としては補償等の対応はできない旨説明。

3 . 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	4, 0 0 7, 2 0 0 円	
指定管理料	3, 5 0 5, 0 0 0 円	
講座等参加費	5 0 2, 2 0 0 円	
前年度繰越金	0 円	
支出計	4, 0 0 7, 2 0 0 円	
事業費	3, 0 9 9, 7 2 9 円	
事務費	8 3 7, 8 7 5 円	
会議費	6 9, 5 9 6 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) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加者数	前年 参加者数	増加数	備考
第14回春の民謡まつり	5月27日(土)	200円	234名	267名	▲33名	
花の寄せ植え講座(夏)	6月16日(金)	2,000円	48名	48名	0名	
令和5年烏山囲碁・将棋 フェスティバル	7月23日(日)	-	39名 (将棋のみ)	中止	-	
【烏山宇宙プロジェクト】 ARISS スクールコンタ クト	8月3日(木)	-	交信参加者 18名	-	-	
令和5年度おとしよりに 学ぶつどい	9月10日(日)	-	86名	149名	▲63名	
第47回桐の会演奏会	9月24日(日)	-	72名	228名	▲156 名	
第23回烏山区民センタ ー文化祭	10月14日(土) 15日(日)	-	2,400名	2,400 名	0名	
第13回秋の朗読会	11月2日(木)	-	78名	44名	34名	
施設研修会	11月9日(木)	2,000円	24名	18名	6名	
第24回烏山ファミリー シアター	12月10日(日)	200円	288名	359名	▲71名	
花の寄せ植え講座(冬)	12月15日(金)	2,000円	48名	48名	0名	
利用者懇談会	12月21日(木)	-	5名	6名	▲1名	
第14回美術講座	1月28日(日)	-	中止	93名	-	
第39回若返り桃まつり	3月2日(土)	無料	中止	中止	-	
タップ音楽劇 「otogatari」 サーカスのしろいうま	3月2日(土)	300円	212名	-	-	
第15回美術講座	3月17日(日)	-	中止	69名	-	
区民センターだより 「ばねっとからすやま」 発行	年3回発行	-	8月10日 11月30日 3月27日 付で発行	-	-	年3回 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、事業企画及び広報の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、議事録の作成を励行しており、委員間での引継や情報共有などに役立てている。

アンケート等を実施し、委員に分かりやすくグラフ化するなどしたうえで、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5年度は、一部新型コロナワクチン接種会場になったことにより、事業の実施が難しい中、可能な限り事業実施に取り組み、施設の有効活用と地域コミュニティの形成や、地域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）

令和4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。			
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			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		
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組み	22/33	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	感染症対策等、新たな課題につき取り組んでいる。
合計	52/71	
総合評価	A	
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。 ・イベントの実施主体団体が高齢化しているため新型コロナウイルス感染症への不安・懸念により、中止せざるを得ない事業もあったが、委員同士の連絡や事務局での情報共有なども頻繁に行われており、区民周知も円滑に行われている点が評価できる。 ・コミュニティ形成推進の施設運営に関して適切に行われている。 ・事業の数が多く規模も大きいことが特徴的であるが、事業計画に沿ってスケジュールを一覧にまとめ、委員同士の認識共有に努めるなど工夫が見られる。		
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。 ・各事業で地域の団体へ協力を依頼することなどにより地域の活性化に寄与しているため、今後も引き続き、新たな協力先の開拓など、委員の工夫を取り入れ、より一層進めていくよう指導する。		

令和５年度 世田谷区立ひだまり友遊会館事業報告

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

開館日数：３４６日

利用者数：１１０，９２０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

会議室等

施設等の名称	利用者数		
	令和５年度	令和４年度	増減率
第１会議室	１８，０６７人	２０，７５９人	-１３.０%
第２会議室	１６，６４７人	１９，５５４人	-１４.９%
第３会議室	５，１６１人	４，９０６人	５.２%
第４会議室	３，３９５人	３，４８９人	-２.７%
第５会議室	５，６４９人	４，１９５人	３４.７%
第６会議室	７，８９９人	７，８９１人	０.１%
講習室	１１，１４８人	１０，４７３人	６.４%
体育室	２３，１１１人	２２，４７９人	２.８%
休養室	１，１７０人	１，０２３人	１４.４%
電位治療器	１１，８９２人	１１，０２８人	７.８%
生涯現役情報 ステーション	１，０５９人	１，２３０人	-１３.９%
囲碁・将棋室	５，７２２人	５，９８６人	-４.４%
合計	１１０，９２０人	１１３，０１３人	-１.９%

電話センター（福祉電話訪問）

	令和５年度	令和４年度	増減率
対象者数	61 人	67 人	-9.0%
協力員数	37 人	42 人	-11.9%
電話訪問件数	2,648 件	2,924 件	-9.4%

高齢者なんでも相談

	令和５年度	令和４年度	増減率
件数	120 件	130 件	-7.7%

（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	備 考
収入 計	52,592,262 円	
受託事業収入	48,684,609 円	指定管理料
その他収入	3,907,653 円	施設利用料金、売店収入等
支出 計	49,668,431 円	
人件費	21,336,061 円	常勤 5 人、非常勤職員 4 人
施設維持管理経費	22,016,062 円	施設維持管理にかかる修繕費や業務委託費等
事業費	6,316,308 円	謝礼金、各種事業委託費
収支差額	2,923,831 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り組み

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り組み等

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、会館便りの定期的な発行や近隣の地域へちらしのポスティングを実施した。

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を開催することで、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、従事者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してマニュアルを整備しており、従業員に対して個人情報保護に関するテストを実施した。また、当該テストで基準点を満たすことを契約更新の条件とした。

(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尋ねるなど、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

近隣のベーカリーや福祉作業所との連携による総菜パンや菓子の販売を継続して行った。また、利用者から好評を得ているドリップマシンによる飲料の提供では従来のコーヒーに加えて紅茶を新たに取り扱うなど、利用者ニーズに対して細やかに対応した。

休憩スペースについては適宜除菌作業を行うことで快適に利用できるような環境を整備した。

(6) 新型コロナウイルス感染防止対策の継続

新型コロナウイルス感染症の5類感染症移行後も、検温、手指消毒を任意で行えるような環境を整え、利用者が安心して施設を利用できるよう、継続して感染拡大の防止に努めた。

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）

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定期的で開催したほか、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。系トレ（系かけ）講座等の新たな講座も開催し、会館を利用する契機となるように努めた。また、開催にあたっては、地域活動団体等の地域資源を活用し、地域との関わりを大切にした。

利用者ニーズへの対応については、日々の運営において巡回等の機会に利用者とのコミュニケーションを大切にすることで利用者ニーズを詳細に把握し、売店取り扱い商品の拡充等、細やかな対応を行った。令和5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78%以上であり、利用者より一定の満足度を得ている。

令和6年度は講座・イベントの更なる充実や会館の広報に注力し、会館の利用促進を図る。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和4年度評価結果に対する現在までの取組み状況	
令和4年度評価結果にて指摘したアンケートの実施が不十分であった点は改善され、利用者の意向を反映させるように取り組んでいる。また、利用促進に向けて講座・イベントの充実等を行っている。	
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			12/13
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			21/32
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	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	1/3	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			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	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			5/9
適正な予算執行	1/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			1/3
改善の取組み	1/3		
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	概ね要求水準を満たしている。	
2. 施設の運営	21 / 32	副館長と受付の人員に欠員が生じた期間があり、一部の人員に残業が生じる等、勤務体系に偏りが生じたため。	
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	概ね要求水準を満たしている。	
4. サービス向上の取組み	21 / 30	概ね要求水準を満たしている。	

５．収支状況	５ / ９	運営人員の欠員により人件費の予算執行が不十分であったため。
６．改善の取組み	１ / ３	運営人員の欠員補充に時間を要したため。
合計	６ ６ / ９ ６	
総合評価	B	
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、人員面で運営体制における課題は見受けられたが、令和６年度に向けて改善が図られた。		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
コロナ禍以前と比較して会館利用者数は同水準までは戻っておらず、会館利用の促進に向けては、更なるプログラムの充実や広報の工夫が必要であるため、指定管理者には他施設の運営等で培われたノウハウを生かしながら取り組むように促す。 また、人員配置については、区と指定管理者との連絡会の機会等に適宜確認し、事業計画に沿った人員配置で適切に運営するように指導する。		

令和５年度 世田谷区立健康増進・交流施設事業報告

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：３４６日

利用者数：１５５，８５６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５年度	令和４年度	増減率
会議室	団体	40,649 人	33,181 人	22.5%
多目的室	団体	28,874 人	24,566 人	17.5%
交流室	団体	11,994 人	11,937 人	0.5%
運動室	個人（日中）	18,691 人	15,666 人	19.3%
	団体（夜間）	1,821 人	1,457 人	25%
娯楽室	個人（日中）	2,877 人	2,049 人	40.4%
	団体（夜間）	111 人	0 人	-
食堂	個人	30,918 人	21,757 人	42.1%
電位治療器	個人	19,921 人	21,827 人	-8.7%
合計		155,856 人	132,440 人	17.7%

（３）苦情件数及び事故件数

苦情報告件数 0 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	113,932,132 円	
指定管理料	78,874,000 円	
利用料金収入	27,739,715 円	
その他収入	7,318,417 円	売店、自動販売機、自主事業等
支出	106,715,781 円	
人件費	55,895,627 円	常勤 7 人、非常勤 2 7 人
施設運営・維持管理費	38,988,201 円	
事業費	7,519,805 円	
その他	4,312,148 円	自主事業等
収支差額	7,216,351 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

低負荷から高負荷まで対応可能な運動機器と、1 台で 2 種目可能な筋力トレーニングマシンへのリニューアルにより、高齢者や低体力者から若者までの幅広い世代の多様なニーズに応えられるようになった。

また、スタジオエリアでは週 2 6 コマの多彩な運動プログラムの提供のほか、週 3 回の無料プログラムの再開やホームページへのレッスン紹介動画の掲載も開始した。

9 月の「健康増進普及月間」には運動室スタンプラリーを実施し、運動室の利用回数によりレストランのコーヒーが無料になる等、運動室の利用促進を図った。

(2) 食堂運営事業

自社ブランドのレストラン「アルト・マーレ」を展開し、管理栄養士監修のもと、幅広い年齢層に受け入れられる料理を提供した。特に週替わりランチではヘルシーで満足度の高い高齢者向けメニューを積極的に提供した。

また、パーティーの際には、打合せで要望を伺い、利用者に合わせた柔軟なメニューの提供に努めた。

そのほか、「食べて学ぼうテーブルマナー」など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

40 種全 61 回の自主事業を実施し、特に世代間交流事業として実施した「クリスマスコンサート」、「新春遊びはじめ」は、多くの参加者が集う大人気のイベントとなった。

また、近隣の東京栄養食糧専門学校の教授陣と「長寿健康セミナー」を開催するなど、地域資源を生かした協働事業にも取り組んだ。

新規事業として、施設全体を横断的に活用し、高齢者を対象に運動指導士と調理師による運動指導と食育講座を組み合わせた「フレイル予防講座」を実施した。

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）

本年度の年間利用者は１５５，８５６人となり、前年度の年間利用者数１３２，４４０人に対し、約１７．７％の増加となった。

２月には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」と「やや満足」を合わせて９７．３％となり、引き続き高評価を得ている。

今後も、利用者満足度の向上に努め、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に注力していく。

6．事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和４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の感染拡大以降、様々な影響を受けていたが、運動機器のリニューアルや新規事業の実施、広報活動の拡充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。			
令和５年度項目別評価結果			
評価点 ３：要求水準を上回っており、優れた点がある 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			12/13
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			24/31
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	4/4	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			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			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	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			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		
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	要求水準を満たしている。
2 . 施設の運営	2 4 / 3 1	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	2 2 / 3 0	新規事業や広報活動の充実による利用促進や、意見箱や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	7 2 / 9 5	
総合評価	A	
年度評価所見		
新型コロナウイルス感染症の影響により減少していた利用者数も、質の良いサービスの提供や新規事業の実施などにより約 15 万 6 千人まで回復し、前年度比約 1 7 . 7 % の増加となった。利用者の総合満足度も 9 7 . 3 % 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。 指定管理期間 2 期目にはいり、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。		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
今後も利用者数の増加傾向を引継ぎ、施設利用者をコロナ禍以前の水準に戻せるよう、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5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： 世田谷区立世田谷美術館
 (施設住所) 世田谷区砧公園 1 - 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 - 1
 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 - 2 2 - 1 7
 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 - 3 8 - 1 3

(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

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 それぞれのふたり 萩原朔美と榎本了亮 (105日間のうち8日間)	(12/3)～4/9	1,888名
ミュージアムコレクション 山口勝弘と北代省三展 ―― イカロスの夢	4/22～7/23	9,680名
ミュージアムコレクション 雑誌にみるカットの世界 ―― 『世界』(岩波書店)と『暮らしの手帖』(暮らしの手帖社)	8/5～11/19	21,778名
ミュージアムコレクション 美術家たちの沿線物語 京王線・井の頭線篇 (105日間のうち99日間)	12/2～(4/7)	26,481名
合計		59,827名

向井潤吉アトリエ館収蔵品展

事業内容	会期	利用人数
第 期 開館30周年記念 向井潤吉からの贈りもの 自選寄贈 作品一挙公開!	4/1～9/10	1,991名

第 期 向井潤吉の描く民家と自然美 津々 浦々のきらめき	10/7～3/10	2,055 名
合計		4,046 名

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 期 清川泰次 絵画とテキスタイルデザ イン	4/1～9/10	949 名
第 期 開館 20 周年記念 清川泰次のすべて	10/7～3/10	957 名
合計		1,906 名

宮本三郎記念美術館収蔵品展

事業内容	会期	利用人数
第 期 FLOWERS and FLOWERS 宮本三郎の描 く花・華	4/1～9/10	1,683 名
第 期 PATTERNS and VARIATIONS 宮本三郎 絵画の変奏曲	10/7～3/10	1,088 名
合計		2,771 名

(3) 苦情受付件数及び事故件数

苦情報告件数 1 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	360,785,074	
指定管理料	358,852,000	
その他	1,933,074	
支出	356,335,253	
美術館	292,920,474	
人件費	34,499,000	
受託事業運営	69,676,068	収蔵品展運営経費等
施設維持管理経費	188,745,406	施設維持管理に係る修繕費や業務委託費等
分館	63,414,779	
人件費	40,815,000	
受託事業運営	9,481,116	運営経費
施設維持管理経費	13,118,663	施設維持管理に係る修繕費や業務委託費等
収支差額	4,449,821	

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 37 年が経過し、施設や設備の老朽化が進行する中、区及び工事関係者等と密に連携を取りながら、随時、必要な修繕や工事を行い、安全・安心な施設

運営につなげることができた。また、将来的に改修が必要と見込まれる箇所について調査を行い、区へ報告の上、対応を協議した。来館者の安全を最優先に、作品保管と展示環境の整備についても、最適な状況で継続運営できるよう、関係各所と連携を図ることで、適切な施設維持管理を行うことができた。

(2) サービス

職員及び委託先の専門事業者に対し接遇研修を実施し、利用者の利便性向上をはかった。また、年間5回実施する来館者対面アンケートでいただいたご意見を各種事業に反映させ、改善につとめた。更には、ホームページのお問い合わせフォームにいただいた質問にも随時丁寧に対応し、施設・設備面での配慮を行い、安心感のあるサービスへつなげた。

(3) 広報

ホームページだけでなく、X(12,242人)、Facebook(2,744人)、Instagram(12,017人)、YouTube(1,818人)などのSNSを利用した広報を積極的に進め、同時に、紙ベースでの広報活動についても充実をはかり、総合的な情報発信を続けた。

()内は3月末時点のフォロワー数

(4) 危機管理

職員及び委託関連会社、ボランティアと協力し、総勢100名以上が参加する総合防災訓練を実施した。消防署職員の立会による訓練評価及び実地指導を受け、職員間の危機管理意識・技術向上の底上げを図った。また、災害時の役割分担や体制についても見直しを行い、部分訓練等を積極的に行うことで、全体の危機管理体制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)

日頃の調査研究を基盤に、世田谷美術館としての独自性や創造性を打ち出す収蔵品展を実施し、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。こうした展覧会の蓄積が評価され、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)

令和4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。			
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		
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		
年度評価所見			
美術館及び3分館において、美術作品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。また、区民ギャラリーは公平性を確保し概ね円滑に運営され、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。			
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とともに、職員対応に関する苦情が寄せられていたことから、業務に関する知識や接遇の向上に向けた取組みについて指導する。			

令和５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

収蔵品展(コレクション展)

事業内容	会期	利用人数
没後５０年・椎名麟三と「あさって会」	4/22～9/3	3,836名
衣裳は語る―映画衣裳デザイナー・柳生悦子の仕事	10/7～3/31	8,369名
合計		12,205名

展示室内の設備不具合に伴う点検・整備のため、８月６日で閉幕
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。	106,737点 (令和６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１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	143,800,240	
指定管理料	143,798,000	
その他	2,240	
支出	142,194,328	
人件費	21,107,000	
受託事業運営	36,699,189	収蔵作品展運営経費等
施設維持管理経費	84,388,139	施設維持管理にかかる修繕費や業務委託費等
収支差額	1,605,912	

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。アンケート等で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い合わせフォームにより、利用者からの問い合わ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や資料集刊行を行った。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なう等、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)

令和4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。			
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			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	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	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		
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	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	79 / 93		
総合評価	S		
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。			
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５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 15,522 名	利用者数 15,862 名
パブリックシアター、 シアタートラム	貸出団体 11 団体 (利用料金収入 58,458,580 円)	貸出団体 13 団体 (利用料金収入 42,963,270 円)

(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	200,838,580	
指定管理料	142,380,000	
利用料金収入	58,458,580	
支出	202,965,530	
人件費	29,936,000	
施設維持管理経費	173,029,530	施設維持管理に係る修繕費や業務委託費等
収支差額	△2,126,950	

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３階トイレ等の照明の LED 化、劇場の温湿度等各種センサー交換など、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ための維持管理を行った。

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4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			10/13
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	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			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			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	10 / 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	8 / 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。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います。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５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 １ ３ ２ ０ 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 ６ ２ ６ 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

予約受付・フロント・宿泊サービス業務

調理配膳業務

リネンサービス業務

交流事業等の実施

移動教室業務

（２）施設利用者数（延人数）（ ）内は令和４年度実績

宿泊系（一般区民等）	41,942 人（37,716 人）
宿泊系（移動教室）	13,883 人（14,310 人）
日帰り利用（入浴、食事等）	8,338 人（4,267 人）
計	64,163 人（56,293 人）

参考：日帰り入浴 4,906 人（3,171 人）

（３）交流事業等参加者数（延人数）（ ）内は令和４年度実績

里山自然学校	445 人（477 人）
交流イベント	970 人（693 人）
地域環境学習プログラム	8,951 人（8,185 人）
計	10,366 人（9,355 人）

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、家族以外の参加者は相部屋を行わずに実施した。

（４）苦情件数および事故件数

苦情件数 ０件

事故件数 ０件

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	551,199,213	
指定管理料	408,272,363	燃料費価格高騰に伴う調整費 17,907,106 円含む
利用料金	142,926,850	施設使用料 60,424,570 食事代 77,611,680 外来入浴 4,890,600
支 出 計	548,932,839	
運営費・委託費	378,885,065	
その他支出	170,047,774	電気代、通信費、光熱費等
収支差額	2,266,374	

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

- ・利用者の動向やニーズに対応した、効率的な人員配置および業務の集約化

（２）研修

- ・採用時研修に始まる体系的な研修、社員の意識改革への取組み
- ・利用者の満足度向上に向けた、専門性を高める研修への取組み

（３）防災への取組み

- ・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
- ・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た受け入れに努め、１泊２日の行程で実施
- ・地域環境学習プログラムでは、川場村の特色を生かしたプログラムを実施

（６）交流事業

- ・各種交流事業のＰＲやオブショナル体験メニュー等の充実
- ・里山自然学校の継続的運営
- ・交流事業サポーター制度の実施

（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

- ・内容・量・バランスについてのモニタリング調査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
- ・新型コロナウイルス感染症により休止していた朝食バイキングの再開

(8) その他

- ・区内出店や FM 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提供を開始

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

両施設の利用状況について、新型コロナウイルスの感染症の 5 類感染症への移行を受け、昨年度より約 14 % の増加率となり回復傾向となっている。また、移動教室については引き続き 1 泊 2 日での実施となり、感染対策及び衛生管理を積極的に努めた。

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 4 年度は 25 会場 43 回の出店であったが、令和 5 年度は 39 会場 57 回の出店実施となった。また、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、安全面や衛生面における注意と働きかけを行い実施した。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、昨年導入した、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、交流事業や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、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。また、里山整備の作業で搬出された木材を「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。生産された一部は、「木質バイオマスボイラー」の燃料として活用している。

宿泊者向けのオプションイベントでは、コンニャクづくり等の川場村の食文化に触れる体験を取り入れ、特に古民家を活用し田舎料理体験として実施しただんご汁づくりは、参加者から好評を得るに至った。

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開始した。

6 . 事業実績の評価 (施設管理所管課による評価)

新型コロナウイルスの拡大は徐々に落ち着きを取り戻しつつあり、健康村施設

の利用客も、コロナ前の水準に戻った昨年度と比較し約 7800 人増加した。一方で、区民等に安心・安全に利用してもらうため、引き続き施設内においての職員のマスク着用の徹底や手指消毒など、感染拡大防止に取り組んでいる。

交流事業においては、感染症の落ち着きに合わせ、現地で村の自然や暮らしを感じ、触れられることを大切にしながら、ホームページや SNS を通じた四季折々の村の様子を発信するなど、引き続き、様々な交流の手法を検討し、新たな技術等を取り入れようと取り組んでいる。また、サポーター制度の活用により新規参加者等が安心して参加でき、将来的な技術指導者等として活躍する場を提供することができている。

広報・PR 活動ではこれまでの SNS 等を活用した周知に加え、ホームページのリニューアルに向けた検討も進めている。一方で、継続して実施している区内出店でも、新たなイベントや地域の出店に取り組んでいる。

引き続き、区民ニーズに合わせて交流事業等を実施するとともに、新規利用者の獲得にも取り組んでもらい、多くの区民が様々な形で川場村と交流に関与できるよう事業を工夫しながら進めてもらいたい。

令和 4 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対策として実施していた外来入浴利用の制限を緩和し、温泉施設である「せせらぎの湯」を活用しながら利用者の増加に努めている。SNS を活用した広報活動では、インスタグラムで英語表記の試みも実施し、様々な利用者のニーズに沿ったサービスを積極的に提供することができている。 交流事業においては、既存の事業に加え「オプションイベント」の展開や、より専門的な技術等を学ぶ「茅葺きコース」、夏冬の「子ども里山自然学校」「川場まるごと滞在記」など、様々なかたちの事業で、参加者からの評価を得ている。			
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			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			25
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			27
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			7
適正な予算執行	2/3	金銭管理	3/3
経理の効率化	2/3		

6．改善の取組み		2	
改善の取組み	2/3		
7．交流事業		1 2	
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	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	・清掃業務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る。また、引き続き感染症対策も取り組むことができている。 ・施設の修繕について、利用者の影響が少ない用、業者等と連携し、老朽化した箇所などを速やかに適切に修繕することができている。	
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る。	
4．サービス向上の取組み	27 / 30	・研修を実施し、職員の接客能力向上に努めている。また、売店等では地域の名産品を置き、飲食物の販売を行うことによって、利用者の満足度を上げるための取組みを行っている。 ・	
5．収支状況	7 / 9	・適切に執行している。	
6．改善の取組み	2 / 3	・課題を認識し、適切な改善に努めている。	
7．交流事業	12 / 12	・「里山自然学校サポーター制度」の活用により、新規利用者が安心して参加することができている。また、将来的な技術指導者として育成し、今後も交流事業が継続できるように努めている。 ・村民の協力を事業につなげることで、区民との相互の交流の機会を創出している。また、多世代にに向け複数のコースを設定し、多様な参加者に対応している。	
合計	92 / 106		
総合評価	S		
年度評価所見			
サービス面では、研修等の実施により従業員の接客改善を行ったり、売店等での販売拡充など、利用者の満足度を向上させるための企業努力を行っている。また、利用者のアンケート調査で要望等の声があった場合には、職員間でしっかりと情報共有し、意見を適切に反映することができている。 交流事業では、新型コロナウイルスが一定の落ち着きを見せ、現地に来た参加者たちに十分に第二のふるさと川場の自然、里山の暮らしなどを体験・実感してもらえるよう、講師や村民協力者との連携を深めるとともに、職員間での技術や知識の向上に努めている。 広報活動では、引き続きSNS等での発信や、区内出店の新規対応などにより、これまで川場村に関連がなかった区民にも認知してもらい、交流につなげるよう努めている。 その他収支計画等についても適切に行うことができている。			

評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）
世田谷区民健康村は設立してから４０年近くを迎え、施設の老朽化が芳しくなっており、中・長期修繕計画に沿って建物の保全等を行っていく必要がある。令和６年度には、なかのピレジの改修設計が開始されるため、団体及び施設営繕担当課、移動教室を所管する学務課等と綿密に調整を行って、利用者等の影響を最小限にしつつ、区民等が快適に利用するために必要な施設の更新を進めていく。 また、適切な健康村維持管理業務を行えるよう、職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、管理職の充足を含め、職員のキャリア形成の支援にも努めて頂きたい。

令和 5 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	9:00～21:00 358 日 (年始、選挙等で 8 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	9:00～21:00 357 日～359 日 (年末年始、選挙等で 7～9 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	9:00～21:00 359 日～360 日 (年末年始、選挙等で 6～7 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	9:00～21:00 356 日 (年末年始、選挙で 10 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 〔平 日〕1 時間 280 円	9:00～21:00 360 日 (年末年始、選挙等で 6 日間休み)

		〔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	9:00～21:00 343 日 （年末年始、保守点検等で 23 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 9:00～17:00 366 日 （ 1～8 番コートは、工事休館で 108 日間休み）
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 6:30～21:00 360 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	9:00～21:00 360 日 （年末年始で 6 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 360 日 （年末年始で 6 日間休み）
	サイクリングコース	無料	

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 ~ 17:00 360 日(定期休館で 6 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 ~ 17:00 360 日(定期休館で 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	360 日(定期休館で 6 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 ~ 16:30 360 日(定期休館で 6 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 上) 3 時間 250 円 〔トレーニング・サウ ナ〕 大人 3 時間 1,150 円	9:00 ~ 22:00 年末年始は 9:00 ~ 18:00 360 日(定期休館で 6 日間休 場)

			障害者（高校生相当以上）、高齢者（65歳以上）3時間 450 円 1ヵ月定期券 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 9:00～18:00 302 日（定期休館等で 64 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〕 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	9:00～21:00 48 日（夏季のみ営業、令和 5 年 7 月 15 日～8 月 31 日） 夜間は原則金土日祝日及び祝前日

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		
			R5	R4	増加率
大蔵運動場	体育館	アリーナ	85,335	79,884	6.8%
		第 1 武道場（ 畳 ）	11,277	11,769	4.2%
		第 2 武道場（ 床 ）	15,716	16,062	2.2%
		弓道場（ 5 的 ）	21,836	15,962	36.8%
		エアーライフル場（ 6 射座 ）	1,586	1,519	4.4%
		洋弓場（ 8 的 ）	5,920	5,635	5.1%
		体育室	23,206	22,731	2.1%
		トレーニングルーム	24,207	17,699	36.8%
		会議室兼軽運動室	16,491	16,466	0.2%
	温水プール		334,996	308,804	8.5%
	テニスコート		110,705	91,031	21.6%
	野球場		41,886	37,387	12.0%
	陸上競技場		100,995	100,293	0.7%
二子玉川緑地運動場	サッカー場（ 2 面 ）		17,329	15,728	10.2%
	少年サッカー場（ 3 面 ）		31,043	32,008	3.0%
	球技場（ 1 面 ）		12,413	15,716	21.0%
	少年野球場（ 1 面 ）		35,776	34,474	3.8%
	野球場（ 6 面 ）		67,992	69,449	2.1%
総合運動場 合計			958,709	892,617	7.4%
大蔵第二運動場	体育館		45,586	38,621	18.0%
	テニスコート		95,842	108,724	11.9%
	宿泊室		1,388	794	74.8%
	集会室		1,316	364	261.5%
	トレーニングルーム		92,135	74,383	23.9%
	ゴルフ練習場		216,336	250,393	13.6%
	屋外プール		44,942	41,336	8.7%
大蔵第二運動場 合計			497,545	514,615	3.3%
総合計			1,456,254	1,407,232	3.5%

(2) 苦情受付件数及び事故件数

苦情受付件数

- ・大蔵運動場体育館 2件
- ・大蔵運動場温水プール 8件
- ・二子玉川緑地運動場 2件
- ・大蔵第二運動場 7件

○けやきネットの不正利用に対する苦情は、担当所管課と防止策の検討・調整を行い、

不正利用防止策を講じた運用を開始した。

○利用者マナーに関する苦情は、全職員で情報共有を図り注意喚起等の強化に取り組んだ。

○施設利用に関するものについては、内容を精査し実施可能なものは即時対応した。

事故件数

- ・大蔵運動場体育館 26件
- ・大蔵運動場温水プール 2件
- ・二子玉川緑地運動場 29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。

○大蔵運動場温水プールで発生した心肺停止の事故の際には、職員等による心肺蘇生法の実施により救命されたことから消防署より感謝状を授与された。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額 (円)	備 考
収 入 計	1,364,409,481	
指定管理料	471,518,000	区指定管理料
利用料収入	892,891,481	体育館、プール、野球場等の施設使用料
支 出 計	1,293,104,524	
管理費	198,161,868	受託人件費等
事務費	88,763,145	コピー機等リース代、保険料等
事業費	798,726,011	施設運営の委託費、修繕費等
返還金	207,453,500	年度協定に基づく区への返還金
収入 - 支出	71,304,957	

(参考) 内訳

項 目	総合運動場	大蔵第二運動場
収 入 計	746,790,490	617,618,991
指定管理料	471,518,000	0
利用料収入	275,272,490	617,618,991
支 出 計	705,762,520	587,342,004
管理費	126,369,000	71,792,868
事務費	48,984,919	39,778,226
事業費	530,408,601	268,317,410
返還金	0	207,453,500
収入 - 支出	41,027,970	30,276,987

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

- 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。
- イ 財団YouTubeチャンネルを新たに開設し、コロナ禍でもできる「おうちでENJOY! フィットネス動画」を配信し、利用者サービスの向上を図った。
- ウ 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、施設内発券機や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を導入した。
- エ 既存の教室等申込システムを活用し、屋外プール利用を事前予約制(休日のみ)とし、利用者の3密を回避する体制を整えた。
- オ 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に、「トレーニングルーム入退場管理・利用者分析システム」の運用を行った。
- カ プール団体利用期間を9月第3週から9月1日開始へ変更し、プール団体利用の拡大を図った。
- キ キャッシュレス決済対応の券売機を導入し、多彩な支払方法に対応した利用サービスの向上を図った。
- ク 駐車場機器はキャッシュレス対応機器を導入し、入退場の簡素化による入出庫時の混雑緩和やチケットレス化による券紛失、券詰まり対応等の業務削減を実施した。
- ケ 大蔵第二運動場屋外プールの利用時間の拡大実施後においては、適正に運用し利用時間中の混雑緩和やイベント開催による利用者層の拡大を継続的に実施している。(9:00~17:00 9:00~21:00)
- コ「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、世田谷ジュニアアカデミー&カレッジとした。
- サ 成人のスポーツ実施率向上を図るため「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」を実施し、また、あんしんすこやかセンターと地域連携しセンター所管内で「高齢者事業」をそれぞれ開催することにより、子どもから成人、高齢者まで事業拡大及び地域展開を図った。
- シ 高齢者の事故の未然防止と自己管理能力向上を目的に健康促進イベント「心臓をケアしてスポーツを楽しもう」を実施。

(2) 利用者ニーズの把握

- ア 利用者満足度調査や事業参加者アンケートを実施
- イ 施設内にご意見・ご要望箱を設置し、利用者の声に最大限に応え事業反映できる体制とした。
- ウ 施設職員の接遇レベルの把握のため、外部による覆面調査を実施・分析を行い、分析結果を元に「気づきシート」の作成、改善計画を策定し改善を図り、接遇レベルの向上を図った。
- エ 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
 - フィットネス教室の開催
 - 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
 - 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
 - 温水プールの無料開放等

オ 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。

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」。

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」。

総合運動場温水50mプールにスイミングミラーを設置。次年度増設予定。

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」教室を継続実施。

総合運動場体育館及び大蔵第二運動場で「パーソナル事業」。

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）」。

総合運動場温水プール幼児用プールプールサイドで「プールサイドナイトヨガ」

カ 遊休空間の活用としての取り組み。

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×ブルギング」を実施

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」を実施。

大蔵運動場陸上競技場屋内ウォーミングアップ場の活用として、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、高齢者対象事業を年間通して実施。

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」を実施。

大蔵運動場陸上競技場多目的室を活用した、成人対象の事業として「フラメンコ教室」、「手話ダンス教室」、「筋トレ男塾」を実施。

大蔵運動場陸上競技場観覧席の活用として、たまがわ花火大会同日に

「SETAGAYA AKARI to SPORTS」イベントを開催し、観覧席からの花火大会鑑賞を実施。

大蔵第二運動場屋外プールのプールサイド活用として、スイカ割大会や縁日などイベントを開催した。

大蔵運動場集会室の活用として、「健康マージャン×軽運動教室」を実施した。

（３）広報活動

ア 多言語（英語・中国語・韓国語）や携帯電話に対応したホームページを随時更新しリアルタイム情報発信の継続実施。ＨＰリニューアルの検討を開始。

イ 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

ウ ユニバーサルデザインへの取り組みとして、タブレットで翻訳アプリ等による外国人対応の体制整備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等を実施。

エ 成人をターゲットにしたWEB広告を活用し、教室申込者の新規募集を促進した。

（４）省エネルギーへの取り組み

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

ア S D G s の取組

「Missionシート」と「未来へのやくそくカード」を用意し、施設利用者自身の達成のための取組みを記載してもらい、館内掲示を行った。

清掃・リサイクル部と連携し、家庭でも不要となった食品を回収し、社会福祉協議会を通じて集めた食品を区内こども食堂へ寄付を行うフードドライブを実施。施設利用者から寄付いただいた衣類をリユース・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。

各施設に配備していた傘袋を廃止し「傘つゆとり」設備を設置。

イ 職員の能力向上の取組み

毎年度、研修計画に基づき研修受講・資格試験受験を実施。

- ・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

全ての従業員を対象とした「施設従事者研修」を実施し、欠席した職員に対して施設従事者職員フォローアップ研修と理解度テストを行った。また、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や、新たに固有職員を対象に各業界で一流を極めた「プロフェッショナル」を講師に招き、リーダーシップ研修や相手に伝わる話し方研修を実施。

新規臨時職員や委託業者を対象に、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）を実施し、職員育成の仕組みを構築している。また、当日出席できなかった職員等については、フォローアップ研修を実施し、従事職員全員が同一の研修内容を理解・実施できる仕組みを構築している。

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）

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5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）

令和4年度評価結果に対する現在までの取組み状況

- ・施設を効率的かつ効果的に運営し、安全で快適に利用できる環境整備に努める。
- ・利用者ニーズを把握し、新たな利用者増加のためのサービスの取組みを検討する。

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			24 / 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	3 / 3
職員配置	3 / 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			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			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		
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	SDGsに関する事業展開など、環境配慮に積極的に取り組んでいるなど、多くの項目で要求水準を満たしている。	
2．施設の運営	24 / 29	運営方法での合理的配慮の検討や提案など、誰もが施設を利用できるようサービスの向上に努めている。	
3．事故や緊急時等への対応	6 / 9	マニュアルに作成や教育、定期的な訓練の実施など、事故や緊急時への備えを実施している。	
4．サービス向上の取組み	21 / 30	駐車場機器にキャッシュレス化・ペーパーレス化を導入するなど、利用者の利便性向上に取り組んでいる。	
5．収支状況	6 / 9	要求水準は満たしているが、利用者数の増加や利用料金収入の増加、経費削減などに向けた更なる取組みに期待する。	
6．改善の取組み	2 / 3	要求水準を満たしているが、更なる取組みに期待する。	
合計	72 / 93		

総合評価	A	全項目において要求水準を満たしており、要求水準を上回り優れた点があった。 総合的に管理運営は良好である。
年度評価所見		
大蔵第二運動場の一体的な施設管理により、効率的かつ効果的な事業運営を実現している。 当該指定管理者は、平成 18 年度より総合運動場を、また平成 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り、令和 4 年度からも引き続き指定管理者を担っている。区民のスポーツ振興の推進に寄与している区内スポーツ・レクリエーション 49 団体の先導的役割や調整機能を果たすとともに、各団体と連携した事業を実施している。また、区民の健康増進、青少年から高齢者まで幅広い世代に対応したスポーツ教室の開催、障害者スポーツを中心とした施策などに積極的に取り組み、区のスポーツ行政の補完役及び生涯スポーツ振興事業の担い手として事業展開を図っており、総合運動場・大蔵第二運動場の一体的な施設管理により、効率的かつ効果的な事業運営を実現している。 感染症法上 5 類に移行となった新型コロナウイルス感染症による環境の変化に対して、これまで講じてきた各種対策の緩和や強化など、施設利用者が安全に安心して利用できる施設運営に向けて、引き続き検討・取組を実施している。 また、利用者サービスの向上として、キャッシュレス化などにも取り組んでおり、令和 5 年度には駐車場機器を導入し、入退場時の混雑緩和を図るなど、利用者のニーズを踏まえたサービスの向上・拡大を図っている。		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
顧客満足度調査などによる利用者ニーズの把握を引き続き実施し、利用者からの意見や要望等については、現場の運営者である指定管理者として適切に対応するとともに、利用者の満足度の向上や新たな利用者増加に向けて、区と共に更なる改善や新たな取組みの検討を行っていく。 また、東京 2020 大会を契機とした、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んでほしい。		

令和 5 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：平成 31 年 4 月 1 日～令和 6 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 9:00～17:00 349 日 休館日 9 日間 年末 3 日間 施設保守 5 日間
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 9:00～17:00 349 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 9:00～17:00 349 日 休館日 9 日間 年末 3 日間 施設保守 5 日間

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 3 4 9 日 休館日 9 日間 年末 3 日間 施設保守 5 日間
集会室	-	団体 3 時間 840 円	9:00 ~ 21:00 3 4 6 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		
	R5	R4	増加率
温水プール	240,897	224,990	7.1%
トレーニングルーム	(46,356)	(38,412)	(20.7%)
体育室	15,245	13,785	10.6%
健康運動室	11,477	12,038	4.7%
集会室	30,983	30,508	1.6%
合計	298,602	281,321	6.1%

・トレーニングルームの人数及び体育室の個人利用人数(46,356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	1 件	駐車場利用後に傷があったと苦情あり。 防犯カメラ等で確認したが当施設で付いたものではなかった。
事故	8 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	304,721,972	
指定管理料	235,851,000	区指定管理料

利用料収入	68,870,972	プール、体育室等の施設利用料
支出計	293,319,788	
管理費	57,815,000	受託人件費等
事務費	28,868,782	コピー機等リース代、保険料等
事業費	206,636,006	施設運営の委託費、修繕費等
収支差額	11,402,184	

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

ア DXの推進として、券売機のほか駐車場精算機にもキャッシュレス決済を導入した。

イ 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に、「トレーニングルーム入退場管理・利用者分析システム」の継続実施。

ウ トレーニングルーム初回ガイダンスを動画化し、いつでも利用できる環境を整えた。

エ 繁忙期における順番待ち受付管理システムの導入・活用により、プール利用者を対象に施設内及び財団ホームページから取得できる整理券による受付体制を継続実施。

オ 敬老の日に、身体と脳の活性化を目的として「運動と食の講座」や「落語講演会」を実施した。

(2) 利用者ニーズの把握

ア 利用者満足度調査や事業参加者アンケートを実施

イ 施設内にご意見・ご要望箱を設置し、利用者の声に最大限に応え事業反映できる体制とした。

(3) 広報活動

ア 財団 YouTube チャンネル「おうちで ENJOY! フィットネス動画」を配信し、利用者サービスの向上を図っている。

イ 多言語（英語・中国語・韓国語）や携帯電話に対応したホームページを随時更新しリアルタイム情報発信の継続実施。HPリニューアルの検討を開始。

ウ 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

(4) 機器のメンテナンス計画

ア 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。

(5) その他

ア 感染症対策は緩和したが、定期的に施設間の情報共有を図るとともに、消毒液とペーパータオルを設置するなど安全・安心に利用できる施設環境を整えた。

イ 地域との協働による事業展開として、託児サービス付フィットネス教室の継続実施や、千歳台小学校、JA 東京中央に協力を得て施設の花壇への花の展示などを引き続き実施し、地域交流の促進に寄与した。

ウ 子どもの体力・基礎運動能力向上事業の開催として、民間事業者との協働で通年教室となる千歳ダンスカレッジを継続実施した。また、さらなる参加者獲得のためカテゴリーを拡充し実施した。

エ 利用者の利便性を考慮した受付等申込システムを継続運用し、利用者サービスの拡大に取り組んだ。

オ 公衆無線 LAN スポットの継続運用等、施設の快適性、衛生環境の向上に努めた。

カ 遊休スペースを活用した取組みとして、地下1階フロアにて4台のマッサージ機を運用しているほか、サンクンガーデンでの「朝ヨガ体験会」、「青空太極拳」を実施した。

キ 平常時における安全体制の強化として、プール監視室・健康運動室に AED を継続設置し、トレーニングルームに新たに AI カメラを設置した。

ク 海や川、プールでの水難事故防止を目的に、「ライフセービング教室」と「いのちの教室」を開催した。

ケ 近隣施設千歳清掃工場と連携した「親子施設探検隊」を実施した。

コ 区内中学校の職場体験の受け入れや日本女子体育大学の健康産業施設等現場研修の受入を実施した。

サ 船橋あんしんすこやかセンターからの依頼により、「地域ケア会議」への出席を行ったほか、駅前清掃活動時での情報交換など、定期的に連絡・調整を行っている。また、「健康講座」や「体組成測定会」を実施した。

シ 令和5年3月に設立された総合型地域スポーツ・文化クラブ「ちとふなコミュニティ」のイベントに物品貸出を行った。

ス 世田谷区社会福祉協議会と連携し高齢者参加型プログラム「なごみの広場ちとふな」を年間通して実施した。

セ 職員の能力向上の取組み

毎年度、研修計画に基づき研修受講・資格試験受験を実施。

- ・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

全ての従業員を対象とした「施設従事者研修」を実施し、欠席した職員に対して施設従事者職員フォローアップ研修と理解度テストを行った。また、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や、新たに固有職員を対象に各業界で一流を極めた「プロフェッショナル」を講師とし、リーダーシップ研修や相手に伝わる話し方研修を実施。

新規臨時職員や委託業者を対象に、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）を実施し、職員育成の仕組みを構築している。また、当日出席できなかった職員等については、フォローアップ研修を実施し、従事職員全員が同一の研修内容を理解・実施できる仕組みを構築している。

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）

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、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」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ＪＡ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５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）

令和４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う。			
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			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	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			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	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			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		
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	環境配慮に積極的に取り組む等、要求水準を満たしている。
2．施設の運営	23 / 29	職員が講師となり、外部への講習を実施する等、優れた人員配置を行っている。
3．事故や緊急時等への対応	7 / 9	事故発生に備え、即座に負傷者に対して応急処置できる体制を整備し、実施している。
4．サービス向上の取り組み	22 / 30	駐車場券売機へのキャッシュレス決済の導入、トレーニングルームの初回ガイダンスを動画実施に変更し、随時受講できる運用にする等、利用者の利便性の向上に取り組んでいる。
5．収支状況	6 / 9	施設稼働率の低い室場に短期教室を展開する等、利用者数の増加及び利用料金収入増加に向けた取り組みを実施している。
6．改善の取り組み	2 / 3	委託業者を含めた全ての現場職員への施設従事者研修により、利用者満足度の向上を目指した取り組みを実施している。
合計	73 / 93	
総合評価	A	要求水準を満たしており、総合的な管理運営は良好である。
年度評価所見		
当該指定管理者は、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、各団体と連携した事業を実施しており、区民の健康増進、青少年健全育成及び老人福祉の増進、障害者スポーツを中心とした施策などに積極的に取り組み、区のスポーツ行政の補完役及び生涯スポーツ振興事業の担い手として事業展開を図っている。 施設の安全管理においては、日常の施設点検はもとより、新たにトレーニングルームにAIカメラを設置する等、更なる安全・安心な施設運営を目指し、施設運営に取り組んでいる。 また、施設の維持管理だけでなく、海や川、プールでの水難事故防止を目的に、「ライフセービング教室」×「いのちの教室」を開催する等、積極的な社会貢献活動を実施している。		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
令和5年度は指定管理期間の最終年度であるが、当施設は令和6年4月以降も同事業者が指定管理者として運営することになる。新たな提案内容の実施に向けて、指定管理者と調整していく。 今後は積み上げたノウハウや改善点を活かし、より良い施設運営を行うことに期待したい。業務の再委託では、区として、定期的に現場を視察して確認するなど、引き続き実態把握や指導徹底を図っていく。		

令和5年度世田谷区立北烏山地区体育室 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	5,461	13,384	895	4,681	357	7,861	430	815	3,480	214	35,682	1,539
前年度	3,954	9,519	635	3,928	245	6,262	338	1,585	4,504	274	29,752	1,247
増加数	1,507	3,865	260	753	112	1,599	92	▲770	▲1,024	▲60	5,930	292
増加率	39%	41%	41%	20%	46%	26%	28%	▲94%	▲23%	▲22%	20%	24%

【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	1,029	895	87%	62%	25%	13,384	9,519	3,865	40%
第2運動広場	1,392	428	31%	40%	▲9%	3,480	4,504	▲1,024	▲22%
合計	2,421	1,323	55%	50%	5%	16,864	14,023	2,841	21%

【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	430	338	92	28%	7,861	6,262	1,599	21%

【個人】

単位（人）

名称	利用者数	前年度	増加数	増加率
体育室	5,461	3,954	1,507	39%
運動広場	4,681	3,928	753	20%
第2運動広場	815	1,585	▲770	▲49%
合計	10,957	9,467	1,490	16%

【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	・卓球利用者より個人利用時間帯についてご意見・要望 個人利用の時間帯を競技別に時間帯を設定出来ないかと意見が寄せられたため、個人利用時間帯の目的などをお話させていただき、ご自身のご希望するお時間の確保であれば、団体利用をお勧めした。また、昨年度からの状況も踏まえて、個人利用時間帯の競技別時間帯の検討も引き続き行くとお伝えし、納得していただいたご様子。
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	18,738,664	
指定管理料	17,758,000	
自主事業収入	911,900	指定管理者が実施する事業
利用者サービス	68,764	行政財産の使用許可による事業（自動販売機）
支出計	18,910,753	
管理費	9,721,370	受託人件費、清掃費等
事務費	2,395,158	保険料、消耗品、印刷費等、本部経費等
事業費	5,478,665	施設運営の委託費、修繕費等
自主事業支出	1,274,136	指定管理者が実施する事業
利用者サービス	41,424	行政財産の使用許可による事業（自動販売機）
収支差額	▲172,089	

収支差額のマイナスは、主に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に起因する

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	10/1	11:00～ 16:00	100 円 アトラクション 3 回	1,489
特別講習	シニアピラティス 教室	高齢者	10/1	13:30～ 14:15	100 円	7 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。過去最高の参加者数（1,328 名）であった昨年を超える、延べ 1,489 名（お祭りアトラクション 828 名、飲食 654 件、特別教室 7 名）が参加した。また、高齢者（シニア）を対象とした「シニアピラティス」も開催し、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 30 期	サッカーチャレンジ教室	5/9, 16, 23, 30	16:00～16:50	3,500 円	14 名
	サーキットトレーニング教室	6/6	17:00～17:50	3,500 円	1 名
	ドッジボール基礎教室	5/13, 20, 27	15:00～15:50	3,500 円	17 名
	走り方（リレー編）教室	6/3, 10	16:00～16:50	3,500 円	13 名
第 31 期	なわとびチャレンジ教室	6/20, 27	16:00～16:50	3,500 円	9 名
	鬼遊び教室	7/4, 11, 18	17:00～17:50	3,500 円	2 名
	コアトレーニング教室	6/24	15:00～15:50	3,500 円	2 名
	ボールチャレンジ教室	7/1, 8, 15, 22	16:00～16:50	3,500 円	11 名
第 32 期	ボールチャレンジ教室	8/22, 29	16:00～16:50	3,500 円	5 名
	サッカーチャレンジ教室	9/5, 12, 19	17:00～17:50	3,500 円	5 名
	なわとびチャレンジ教室	8/26	15:00～15:50	3,500 円	8 名
	走り方教室	9/2, 9, 16, 23	16:00～16:50	3,500 円	20 名
第 33 期	ドッジボール基礎教室	10/3, 10, 17, 24, 31	16:00～16:50	3,500 円	13 名
	二重とびチャレンジ教室		17:00～17:50	3,500 円	13 名
	大なわチャレンジ教室	10/7, 14, 21, 28	15:00～15:50	3,500 円	4 名
	鬼遊び教室	11/4	16:00～16:50	3,500 円	8 名
第 34 期	かけっこ & マラソン教室	11/14, 21, 28 12/5, 12	16:00～16:50	3,500 円	16 名
	二重とびチャレンジ教室	11/18, 25	15:00～15:50	3,500 円	4 名

	ドッジボール初級教室	12/2,9,16	16:00～16:50	3,500 円	17 名
第 35 期	コーディネーショントレーニング教室	1/9,16,23,30 2/6	16:00～16:50	3,500 円	10 名
第 36 期	ドッジボール初級教室	2/20,27	16:00～16:50	3,500 円	18 名
	体力テスト練習教室	3/5,12,19	17:00～17:50	3,500 円	8 名
					218 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であるため、引き続き開講した。自主事業開催時期・頻度については、「運動広場」を利用して子どもの「北烏山地区体育室スポーツ教室～体力アップ教室～」を第 30 期～36 期の 22 教室を開講した。延べ 218 名に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 5 年度の全利用者数は、個人利用・団体利用合わせて延べ 35,682 人であった。昨年度の 29,752 人と比べ、5,930 人増となった。これは、昨年度の大規模修繕により体育室、運動広場が 113 日間の利用中止の反動が大きな要因であるが、体育室においての団体利用の年間稼働率は、87.0%と昨年度の 61.9%より大幅に改善した。

新型コロナウイルス感染拡大防止による利用制限などから回復し、利用者の方々もコロナ以前のような活動が見受けられ、施設としては更なる感染拡大防止対応を行い、利用者の安全、安心に利用できる施設として、ハード面（施設）、ソフト面（サービス）の対策を行った。また、開設から 10 年近くなる第 2 運動広場の改修工事も無事に終了した。一方で、運動広場の劣化による不陸などが発生しているため、安全及び安心で快適な利用のため、運動広場の黒土補充等もメンテナンスを定期的実施し、不陸の解消に努めた。

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）

令和 4 年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
・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。			
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	金銭管理	- / 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		
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	A	全項目において要求水準を満たしており、5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。	
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、第二運動広場は防球ネット張替他改修工事により2か月間の休業があったため、利用者数が減少したが、体育室及び運動広場含む全体の利用者数は昨年度と比べ5,930名増加し、35,682名であった。これは昨年度大規模修繕により体育室、運動広場が113日間利用中止していたことが要因の一つではあるが、体育室においての団体利用の年間稼働率は87.0％と、昨年度の			

61.9%より大幅に改善した。

自主事業の「スポーツ教室」及び「こどもスポーツ祭り」は、新たなスポーツ活動機会の創出、地域住民の交流機会の提供に繋がっている点を評価できる。特に地域交流機会提供事業としての「こどもスポーツ祭り」は、近隣住民を含め多数の参加者が当該施設を訪れ、施設の認知度上昇に大いに貢献しており、今年度の参加者数は過去最高の延べ1,489名であった。

日常的に職員による施設の安全点検を行い、軽微な段階での応急措置をするなど、不具合の早期発見・早期解決を心がけることで利用者が安全・安心かつ快適に利用できる環境の整備を実施している。

また、利用者からの要望や苦情等に対し、現場の運営者として適切に対応しており、指定管理者の対応として優れている。

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、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(三茶しゃれなあどホール)】

苦情 0件、事故 0件

【スカイキャロット展望ロビー】

苦情 9件、事故 0件

<苦情>

	内容	対応
1	施設内への日差し、エフエム世田谷の音量、設備の不具合等について指摘を受けた。	シェードの調整、音量減の申入れ、修繕等を行い、対応した。
2	展望エリアで利用者が騒ぐなどの迷惑行為があり、他の利用者からも苦情が入った。	関係機関と連携するとともに、防犯カメラを設置するなどして迷惑行為に対応した。

【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 2件、事故 1件

<苦情>

	内容	対応
1	ホールのブルーレイが再生不良	催し物ができなかったことを謝罪のうえ利用料金を返金。
2	集会室のマイクが音声不良	区所管課よりポータブルアンプを借り対応。

<事故>

	内容	対応
1	区外料金と区内料金を誤って徴収	謝罪のうえ返金し、領収書を差し替えた。

【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 0件、事故 0件

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 9件、事故 0件

<苦情>

	内容	対応
1	喫茶コーナー利用者より、ホール廊下のスピーカー音量が大き過ぎて会話ができないとのクレームがあった。	ホールスタッフにコンタクトし、廊下の音量を下げた。
2	チェキ会が始まる前にホール前に人だまりができており、コミュニティひろばが通りづらいとの苦情があった。	ホール担当から主催者に一列に並ぶよう依頼、人だかりは解消した。
3	抽選会の受付の際、違う受付番号をお客様へ連絡し、当選だと誤解したとの苦情があった。	お客様に連絡、間違い発生の経緯を説明し、ご了承を頂いた。今後は受付番号のチェック体制の強化に努める。
4	抽選の申込者より、非公開方式になってから当選しなくなってしまうとの苦情を受けた。	今後とも区と協議しながら、最適な抽選方法を決定していく。
5	利用者より、ホール本番を控え忙しい中、受付のためだけに4階まで上がり、また1階に戻るの是不合理だとの苦情を受けた。	現状では要望に応えられないが貴重なご意見として承る旨をお伝えした。
6	利用料金の支払い期日がタイトであるとの苦情を受けた。	担当所管に報告し、今後の対応を協議する。
7	公演中止の告知が遅い。また、WEB予約が難解との苦情があった。	ご不便をおかけしたことを謝罪するとともに、今後の対応の改善に努める。
8	チケット払戻しの取り扱いが出来ないコンビニがあるとの苦情があった。	中止に関する事前のご連絡体制が十分でなかったことを謝罪するとともに、今後の対応の改善に努める。
9	利用者サービスの1つとして行っている、HPによるイベント情報が、利用キャンセルしたにも関わらず削除されていないとの指摘があった。	当該イベント情報を削除するとともに、再発防止策として、予約取消時におけるHP対応を作成、実施した。

【玉川区民会館別館(上用賀アートホール)】

苦情 0件、事故 0件

●区民センター

【奥沢区民センター運営協議会】

苦情 2件、事故 1件

<苦情>

	内容	対応
1	卓球ができなくなる。	近くの施設を案内
2	(別館)ゴキブリが2匹出たので対応して欲しい。	連絡があった翌日に駆除エサ剤を購入し、別館に設置。

<事故>

	内容	対応
1	(本館)泥酔者が侵入し入口付近で大声を出し、利用団体の活動の妨げとなり助けを求められた。	警察に連絡し、本館から退去。

【玉川台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	大広間利用の方から、団体使用記録簿の未記入者がいるとの苦情。	区民センター事務局で大広間の見回りを定期的の実施し、未記入者への記入促進を実施。

【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	スクリーンのしわがとても気になった。	区へ報告し、改善要望した。

砧地域

●区民会館

【砧区民会館(成城ホール)】

苦情 1件、事故 0件

<苦情>

	内容	対応
1	コンサートチケット発売日、窓口に行列ができ長時間並ばなければならなかった。	お待ちのお客様に事前に購入表に記入してもらおう等対応した。その後WEB予約を一日前に発売し、窓口販売の混雑は解消された。

●区民センター

【鎌田区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

烏山地域

●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 2件、事故 0件

<苦情>

	内容	対応
1	近隣の方から、センター利用者が路上で喫煙していると苦情があった。	責任者を呼出し、責任者に注意した。
2	近隣の方から、多目的ホールの音(社交ダンスの音楽)がうるさいと苦情があった。	責任者に音量を下げるようお願いした。

【粕谷区民センター運営協議会】

苦情 2件、事故 0件

	内容	対応
1	お祭り後のゴミ等の散乱。	見回りの回数を増やし、注意の貼り紙を設置した。
2	駐輪場が少ない。	すぐには対応できず要検討。徒歩による来館の促進。

【烏山区民センター運営協議会】

苦情 12件、事故 3件

<苦情>

	内容	対応
1	料理講習室の包丁の切れ味が悪い。	包丁研ぎを行った。
2	音楽室の空調(エアコン)が効いていなかった。	「温度調節が必要な場合、内線301へ連絡してください」の掲示を行った。
3	音楽室のピアノのダンパーペダルを踏むと「ギンギン」異音がする	保守業者にて調律と併せ確認、異常音再現せず。
4	料理講習室で食器棚を開けたところ食器(どんぶり2つ)が崩れて床に落ち、欠けた。	食器棚へ注意書きを掲示した。
5	料理講習室の包丁は切れ味の悪い包丁が多い	包丁研ぎを実施したが、利用頻度の少ない包丁は自然とサビが出てしまう。
6	料理講習室のやかんに水が入ったままだった。炊飯器の内釜を金たわし等で洗われたのか細かいキズがついていた。	使用済の食器の扱いについて注意書きを掲示した。
7	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。
8	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。
9	音楽室のピアノの調子不良(ペダルの異音、調律不良)	保守業者にて調律および確認を実施を依頼。
10	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。
11	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。
12	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

<事故>

	内容	対応
1	体育室で運動中の女性(81歳)が転倒により額を負傷	救急車を要請し対応
2	男性(50歳台)が広場駐輪場入口付近のインターロックブロックの破損箇所に躓き、左足親指を裂傷した	事務所で応急手当を処置およびブロックの破損箇所へ注意テープを貼付、その後業者により修繕済み。負傷者の方には、特別区自治体総合賠償責任保険制度の補償保険にてお見舞金(10,000円)をお渡しした。
3	身障者駐車場利用者が身障者車両を車止めにもぶつける物損があり、金銭保証を要求される	利用者の運転ミスのため、区としては補償等の対応はできない旨説明。

《高齢者施設》

【ひだまり友遊会館】

苦情 0件、事故 0件

【健康増進・交流施設】

苦情 0件、事故 1件

＜事故＞

	内容	対応
1	会議室の机に足をひっかけた利用者が室内で転倒	緊急時対応マニュアルに従って、迅速かつ適切に対応した。救急車を要請したが、診断の結果は軽傷であった。

《文化施設》

【世田谷美術館】

苦情 1件、事故 0件

＜苦情＞

	内容	対応
1	受付職員が、来館者から提示された身分証明書を他の証明書と誤解し、誤ったご案内をしたことに対し、苦情があった。	お客様に対応をお詫びするとともに、改めて職員に対し各種証明書の取扱いを周知した。

【世田谷文学館】

苦情 1件、事故 0件

＜苦情＞

	内容	対応
1	遊具を設置しているライブラリーで遊んでいる子どもに、監視員が過度な注意を行ったことに対し、保護者から苦情があった。	お客様に対応をお詫びするとともに、改めて職員が運営方針を理解するためマニュアルを作り直し、職員に周知した。

【文化生活情報センター】

苦情 0件、事故 0件

《区民健康村》

【ふじやまビレジ】

苦情 0件、事故 0件

【なかのビレジ】

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	2 件
・大蔵運動場温水プール	8 件
・二子玉川緑地運動場	2 件
・大蔵第二運動場	7 件

	内容	対応
1	けやきネット予約不正利用防止のための本人確認について	担当所管課と調整を行い、不正利用防止策を講じて運用を開始した。
2	利用者のマナーに関する苦情について	職員間で共有を図り、注意喚起の強化を実施した。また、施設の利用については、内容を精査し、対応した。

<事故>

・大蔵運動場体育館	2 6 件
・大蔵運動場温水プール	2 件
・二子玉川緑地運動場	2 9 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。大蔵運動場温水プールでは、心肺停止の事故が発生したが、蘇生に成功し消防署より感謝状を受賞した。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 1件、事故 8件

<苦情>

	内容	対応
1	駐車場利用後に車両に傷があると苦情があった。	防犯カメラ等で当施設で付いたものではないことを確認した。

<事故>

	内容	対応
1	施設利用者の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	卓球利用者より個人利用時間帯の設定についての要望	個人利用時間帯の目的などをお話しさせていただき、ご自身のご希望するお時間の確保であれば、団体利用をお勧めした。また、昨年度からの状況も踏まえて、個人利用時間帯の競技別時間帯の検討も引き続き行うとお伝えし、納得していただいた。

令和５年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立保健医療福祉総合プラザ（以下「総合プラザ」）

施設住所：世田谷区松原 6-37-10

(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

(3) 総合プラザ内の複合施設等

施設等	階	面積(㎡)	運営者
世田谷区立保健センター	2～3 階	5,993	公益財団法人世田谷区保健センター [指定管理者]
世田谷区福祉人材育成・研修センター	1 階	275	社会福祉法人世田谷区社会福祉事業団 [委託事業者]
世田谷区認知症在宅生活サポートセンター	1 階	232	医療法人社団プラタナス／桜新町アーバンクリニック [委託事業者]
世田谷区医師会初期救急診療所	1 階	235	一般社団法人世田谷区医師会 [委託事業者]
世田谷区休日夜間薬局	1 階	105	一般社団法人世田谷薬剤師会 [委託事業者]
貸出施設(区民活動支援会議室、研修室)	1～2 階	972	総合プラザの指定管理者
喫茶室 ※エントランスホールを含む	1 階	318	
駐車場	地下 1 階	1,868	

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 一般管理業務

総合プラザの施設及び物品等を適正に管理し、利用者の案内や応対、安全確保、危機管理、総合プラザ内各施設との連絡調整等の各種管理業務を実施した。

●苦情・事故の状況

項目	件数	主な内容と対応
苦情受付	3 件	総合プラザ・運営管理室で受け付けた苦情について下記の通り対応した。 【内容】カフェ利用者からの迷惑行為をするお客様の苦情、カフェでのイベントに対する苦情、他 【対応】迷惑行為をするお客様への注意等
苦情対応	0 件	(区が受け付けた苦情はなし)
事故発生	0 件	(管理運営業務において特段の事故等の発生はなし)

(2) 拠点運營業務

①拠点運營業務

- ・うめとぴあ地域交流会議の運営補助 2回開催
- ・うめとぴあ運営協議会の運営補助 2回開催

②総合プラザ運営事業業務

- ・先駆的な取組み関係事業の運営補助
先駆的な取組みは実施できなかったが、実施に向けた検討を進めている。
- ・区や拠点内施設等と連携した取組みの実施

【主な実施事業】

- ・オレンジカフェ&オレンジコンサート
(認知症在宅生活サポートセンター連携事業)
- ・手話カフェ、小・中学生手話カフェ(福祉人材育成・研修センター連携事業)
- ・KAiGO PRiDE @SETAGAYA 写真展(福祉人材育成・研修センター連携事業)
- ・「こどもカフェ」(夏・冬・春休み)(保健センター連携事業)
- ・点字カフェ(保健センター連携事業)
- ・福祉用具展示相談会(保健センター連携事業)
- ・うめとぴあラジオ体操会(世田谷区ラジオ体操連盟・保健センター連携事業)
- ・一緒に歩こうポールウォーキング
(世田谷ウォーキングフォーラム・保健センター連携事業)
- ・たのしいパラスポひろば(公益財団法人世田谷スポーツ振興財団連携事業)
- ・第43回区民ふれあいフェスタ
(世田谷区・第43回区民ふれあいフェスタ実行委員会との連携事業)など

③情報発信

総合プラザ公式ホームページ、パンフレット、情報紙、動画配信等の各種広報媒体により総合プラザ及び保健医療福祉の拠点「うめとぴあ」の情報を発信した。

	令和5年度	令和4年度	増加率
情報誌 うめとぴあ通信 年4回 発行部数	45,000	40,000	12.5%
事業活動のご報告 発行部数	2,000	2,500	△20.0%
総合プラザ公式 Instagram 更新回数	64	11	581.8%
フォロワー数(令和5年度末時点)	288	51	464.7%
ふれあいカフェうめとぴあ Instagram 更新回数	61	62	△1.6%
フォロワー数(令和5年度末時点)	477	253	88.5%
館内掲示 新規件数	135	99	36.4%
総合プラザ公式ホームページ 更新回数	206	176	17.0%

(3) 地域交流事業運營業務

①地域交流事業

- ・地域との交流に関する業務

【主な実施事業】

- ・うめとぴあフェスタ(東京リハビリテーションセンター世田谷との連携事業)
- ・松原交流会(松原地区社会福祉協議会・松原まちづくりセンターとの連携事業)
- ・茶話やか松原
(松原まちづくりセンター・松原あんしんすこやかセンターとの連携事業)
- ・障害者施設生産品販売会(障害者地域生活課・区内障害者施設との連携事業)

- ・その他の地域交流事業(自主事業)

【主な実施事業】

- ・せたがや生涯現役カフェ
(世田谷生涯現役ネットワーク各団体によるワークショップ)
- ・絵本で楽しむ食育カフェ
(絵本を楽しみながら子育て応援を目的とする食育講座)
- ・えいごカフェ(認知症予防を目的とした英語学習)
- ・カフェミニコンサート(他の事業と連携した、カフェスペースにおける生演奏)
- ・バリアフリー映画会(様々な障害者が鑑賞可能な地域交流型映画会)
- ・生涯現役ゲーム(認知症予防、地域交流を目的とした健康ゲーム)
- ・うめとぴあ学習ルーム
(団体利用のない時間に小・中・高校生を対象に会議室を開放し有効活用)

②喫茶室の運営

【利用状況】

	令和5年度	令和4年度	増加率
利用者人数	56,918	49,475	15.0%
飲食提供点数	88,729	68,952	28.7%

(4) 施設貸出業務

区民等の活動を支援するための会議室等の貸出業務及び駐車場の利用業務を実施し、その利用に係る区の使用料の収納事務を行った。(※「けやきネット」の対象外)

①会議室等の貸出

【利用団体登録数の状況】

団体区分	登録団体数 (令和5年度末時点)	登録団体数 (令和4年度末時点)	増加率
障害者団体(優先利用団体)	9	9	0.0%
高齢者団体(優先利用団体)	11	11	0.0%
町会等(優先利用団体)	0	0	0.0%
一般団体	25	22	13.6%
合計	45	42	7.1%

【会議室等の利用状況】

名称	利用 可能数 ※1	利用件数		令和5年度 利用率	令和4年度 利用率 ※4
		研修・事業等 ※2	貸出し ※3		
区民活動支援会議室1 (1-1・1-2)	3,600	1,446	26	40.9%	---
区民活動支援会議室2	1,800	195	694	49.4%	37.4%
研修室A(A-1・A-2)	3,600	2,443	46	69.1%	---
研修室B(B-1・B-2)	3,600	1,439	184	45.1%	---
研修室C(C-1・C-2)	3,600	2,862	73	81.5%	---
実習室	1,800	1,028	184	67.3%	65.1%
調理実習室	1,800	513	209	40.1%	36.5%
合計	19,800	9,926	1,416	57.3%	44.6%

※1 1日のうち利用可能時間帯：午前、午後A、午後B、夕方、夜間の5コマ

※2 ワクチン集団接種会場及び初期救急診療所の待合室のための使用を含む

※3 公用利用を含む。研修室・実習室は研修事業や総合プラザ事業等に不利用の時間に限り貸出利用可能

※4 区民活動支援会議室1、研修室A・B・Cは集団接種会場のため利用不可

②駐車場の利用

【駐車場の利用状況（件数）】

	令和5年度	令和4年度	増加率
有料料金	6,746	5,282	27.7%
無料料金(診療所・障害者・公用利用等に係る免除)	12,495	18,645	△33.0%
合計	19,241	23,927	△19.6%

(5) 施設・設備維持管理業務

総合プラザの施設及び設備を適正に運用・維持保全するために、運転管理、点検保守、清掃、衛生管理、保安警備等の維持管理業務を関係法令等を遵守し実施した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額（円）	備考
収入（合計）	290,701,332	
指定管理料	268,326,450	
利用料金収入	21,552,070	喫茶室の飲食提供に係る利用料金。会議室等の施設使用料は区収入のため含まない。
その他	822,812	自動販売機収入（設置業者からの手数料）
支出（合計）	286,143,251	
一般管理業務経費	52,297,701	
施設維持管理経費	128,277,130	
事業費	92,772,191	
その他	12,796,229	
収支差額	4,558,081	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

（1）一般管理業務

従事者に対し、施設利用の案内や応対に関する研修、その後のフォローアップを積極的に実施するなど、サービスの質の向上に努め、施設利用に関する大きな事故やトラブル等はなかった。新型コロナワクチンの住民接種においては、接種に関する各種問合せ対応や会場内の誘導等、会場運営のサポートに取り組んだ。

また、新型コロナの5類移行後も、初期救急診療所の繁忙期には待合室を拡張して感染症予防に対応する等、施設の円滑な運営に務めた。

（2）拠点運營業務

ワクチン住民接種会場としての施設使用を優先したことから、拠点内の施設と連携した事業やイベントについては一部制限されたが、新型コロナの5類移行後は感染対策も行いながら、拠点内施設との連携事業を積極的に開催した。

連携事業の実績については前年度から着実に増加しており、新規事業として、こどもカフェ(なつやすみ、ふゆやすみ、はるやすみ)や小・中学生手話カフェの定期的な開催をはじめ、第43回区民ふれあいフェスタ、朗読会、写真展の開催等、来場者が気軽に来館できるよう事業を展開した。

（3）地域交流事業運營業務

地域で活動する団体との連携の幅が広がっており、拠点としての施設周知を目的とした地域参加型イベント「うめとぴあフェスタ」や、障害者施設生産品販売会をはじめ、松原交流会、茶話やか松原など多様な事業を実施した。また、北沢法人会主催のふくふくスタンプラリーに参加し、周辺地域との交流を図った。

自主事業を今年度から積極的に開催し、バリアフリー映画上映会、えいごカフェ、カフェミニコンサート、生涯現役ゲーム、うめとぴあ学習ルームなど、多くの参加者の好評を得た。

(4) 施設貸出業務

前年度と比較して貸出に係る利用件数や利用人数は増加したものの、新型コロナワクチンの接種会場として施設を使用したことから、一部貸出しに制限があり、利用状況は好調とは言い難い状況であった。情報誌「うめとぴあ通信」や区のおしらせ「せたがや」で区民に会議室を広く周知し、新規利用者の促進に努め、利用者ニーズを踏まえたサービスに取り組んだ。

(5) 施設・設備維持管理業務

施設・設備維持管理において、専用回線の監視システムにより運転管理・警報監視を24時間365日体制で行う遠隔監視業務を実施したほか、日常管理・定期保守・経常修繕の一元管理によるコスト抑制や予防保全、省エネ対策等に取り組んだ。また、清掃業務や警備業務についても適切な人員を配置して、安定的な施設管理に努めた。

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）

前年度に引き続き、新型コロナワクチン接種会場としての施設利用により、当初の事業計画に一部制限があったものの、区とも協議を進めながら、工夫を凝らし円滑な施設運営に尽力した。

拠点としての施設周知を目的とした、地域参加型イベント「うめとぴあフェスタ」を開設後初めて開催した。保健医療福祉の拠点「うめとぴあ」の中核施設としての取組みである、拠点内外の施設との連携事業や地域交流事業についてはこれまで比較的小規模での実施を余儀なくされていたが、新型コロナの5類移行を受け本格実施が可能となった。また、自主事業として新たな事業も実施し、事業実績や連携のネットワークはさらに拡大してきている。

施設の利用者を対象に実施した満足度調査においては、サービスの質やスタッフの対応、衛生管理の項目について回答者の8割以上から「とても良い」「良い」との回答があり、概ね高評価の結果であった。また、施設運営管理に関しては、一部設備機器において運行を停止していたが、再稼働に向け管理運営体制を見直したことにより、大きな事故やトラブルもなく、その点では協定で求められている業務水準を達成したものと評価する。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

①令和4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の感染拡大の影響により、自粛を余儀なくされたうめとぴあフェスタや小規模で実施していた連携事業等を、5類移行後は本格的に実施している。また、ホームページやSNSを活用した情報発信にも力を入れ、これまで課題となっていた施設の認知度向上に向けた取組みを推進している。	
②令和5年度項目別評価結果	
評価点	
3：要求水準を上回っており、優れた点がある	1：要求水準を満たしているが、一部課題がある
2：要求水準を満たしている	0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）

評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			8/13
設備・機器等の保守管理	1/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	1/2	第三者委託	1/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	1/3
2. 施設の運営			21/29
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	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			25/30
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	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	8 / 13	要求水準を概ね満たしている。設備機器の運行について一部課題があったが、改善に向け積極的に取り組んでいる。	
2. 施設の運営	21 / 29	要求水準を概ね満たしているが、新型コロナウイルス感染拡大防止の影響により、地域や関係団体との連携促進や効果的な情報発信については、今後さらなる取組みの強化が必要である。	
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	要求水準を概ね満たしている。リスク管理に一部課題があったが、体制の見直しを図っている	
4. サービス向上の取組み	25 / 30	要求水準を満たしており、問題点は特に見られない。また、利用者満足度調査において、スタッフ対応等のサービスの質や施設の満足度について8割以上が「とても良い」「良い」の回答であり、高い評価を得た。	
5. 収支状況	6 / 9	要求水準を満たしており、問題点は特に見られない。	

6. 改善の取組み	2 / 3	要求水準を概ね満たしているが、設備維持管理において、一部課題がある。
合計	68 / 93	
総合評価	A	管理運営の実施状況は概ね要求水準を満たし良好であるが、設備機器の維持管理に一部課題がある。
④年度評価所見		
指定管理事業について、感染拡大防止の観点から小規模での実施を余儀なくされたものの、連携事業を定期的実施しつつ、自主事業も今年度から新たに開催し、うめとぴあフェスタについても令和5年度に開催し一定の成果を得たことから、一層拠点内外の施設・団体との強固な連携ができてきたものと評価する。 施設運営については、新型コロナワクチンの主要な集団接種会場として、円滑な会場運営に寄与し、施設利用に関して、特段の事故やトラブルもなく、利用者満足度調査でも好意的な評価が多かったことなどから、円滑に施設の管理運営が行われたものと評価する。施設の一部機器が運行を停止していたが、管理体制を見直し、再稼働に向け誠実に取り組んだ。 拠点開設から3年が経ち施設利用者の定着化がみられるので、若い世代等、より幅広い区民が利用し、世代や障害の有無を超えた多様な交流を創出する施設になるよう、様々な事業を展開していく必要がある。		
⑤評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
令和5年度でワクチン接種会場としての施設使用が終了し、研修室・会議室が全面的に貸出し可能となったため、更なる周知を行うなど貸し出し施設の利用の促進に積極的に取り組み、稼働率の向上を図る。 地域交流会議での区民・利用者の視点に立った意見を踏まえつつ、多様な事業を拡充するとともに、情報紙やSNSを活用した効果的な情報発信に取り組むことにより、保健医療福祉の拠点としての事業展開や認知度向上に一層取り組んでいく。		

令和5年度 指定管理施設の事業報告

1 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立保健センター

施設住所：世田谷区松原6-37-10

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益財団法人世田谷区保健センター

指定期間：平成31年4月1日～令和6年3月31日

2 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 区立保健センター維持管理運営

区立保健センターの指定管理者として、施設運営並びに設備・物品の維持管理を実施した。

(2) がん対策事業

① がん検診受付センター

世田谷区の対策型がん検診等の受診を希望する区民の申込みや問合せの総合窓口として、胃がん検診（エックス線・内視鏡）、乳・大腸・子宮・肺・前立腺の各がん検診やB型・C型肝炎ウイルス検診、胃がんリスク(ABC)検査の申込受付及び受診票発券等を行った。

検診項目	事業実績	前年度	前年度比
胃がん検診（エックス線）	4,857 件	3,884 件	125.1%
胃がん検診（内視鏡）	13,668 件	14,215 件	96.2%
乳がん検診	5,451 件	5,576 件	97.8%
子宮がん検診	6,402 件	6,702 件	95.5%
大腸がん検診	8,620 件	7,845 件	109.9%
肺がん検診	3,411 件	2,683 件	127.1%
胃がんリスク検査	550 件	333 件	165.2%
前立腺がん検診	1,006 件	1,289 件	78.0%
B型・C型肝炎検査	3,018 件	2,322 件	130.0%

② 胃がん検診

エックス線撮影による胃がん検診は、40歳以上の区民を対象に、保健センター施設内及び検診車により行った。内視鏡による胃がん検診は、50歳以上の区民を対象に、区内の医療機関で行っており、保健センターも指定医療機関の一つとして検診を実施するとともに、「世田谷区胃内視鏡検診運営委員会」の事務局を区と協働で担い、開催案内や議事録作成などの事務を行った。

また、検診の結果により、必要な区民に対しては、精密検査の受診を勧奨した。

検診項目	事業実績	がん発見数	前年度	前年度比
胃がん検診 （エックス線）	326 回	2 人	339 回	97.1%
	3,253 人		3,105 人	104.8%
胃がん検診 （内視鏡）	36 回	0 人	37 回	97.3%
	156 人		169 人	92.3%

③ 乳がん検診

世田谷区では40歳以上の女性区民を対象に、視触診とマンモグラフィ（乳房エックス線撮影）の併用検診を指定医療機関に委託して実施している。保健センターの乳がん検診は、地域の指定医療機関で視触診を受けた後にマンモグラフィを行う方法と、保健センターで視触診とマンモグラフィを同日に行う方法の2つの検診方法により実施している。

検診項目		事業実績	前年度	前年度比
乳がん検診	回数	149回	149回	100.0%
	マンモグラフィ	81人	106人	76.4%
	視触診・マンモグラフィ	1,275人	1,251人	101.9%

④ がん検診等精度管理

区が対策型検診として実施した5つのがん検診（胃・大腸・肺・乳・子宮）及び胃がんリスク検査と精密検査の記録・集計等を行った。

事業項目		事業実績	前年度	前年度比
胃がん検診 (医師会・保健センター)	(一次)	9,889件	9,974件	99.1%
	(精密)	599件	688件	87.1%
乳がん検診 (医師会・保健センター)	(一次)	21,077件	21,803件	96.7%
	(精密)	1,386件	1,554件	89.1%
大腸がん検診 (医師会・保健センター)	(一次)	46,244件	45,654件	101.3%
	(精密)	2,443件	1,699件	143.7%
子宮がん検診 (医師会実施)	(一次)	38,643件	36,447件	106.0%
	(精密)	569件	407件	139.8%
肺がん検診 (医師会実施)	(一次)	59,211件	55,038件	107.6%
	(精密)	1,154件	769件	150.1%
胃がんリスク検査 (医師会実施)	(一次)	4,781件	5,633件	84.9%
	(精密)	434件	473件	91.8%

⑤ がん相談

「がん情報コーナー」では、がんに関する書籍の閲覧や資料等の情報提供のほか、看護師による一次相談（予約不要）を行った。がんの治療に伴う外見の変化（アピアランス）の支援として、10月よりウィッグ等の見本を展示した。

「対面相談」では、がん患者や家族の方（区民対象）に対し、専門の看護師による相談を行い、希望者にはオンラインでの相談にも対応した。（予約制／毎月第2・4土曜日）。令和5年度は玉川地域の地域出張型相談を尾山台図書館で実施した。

「電話相談」では、専門の看護師による相談（毎月第1・3木曜日）及びがん体験者等による「ピア相談」を行った（毎月第2・4木曜日）。

「就労相談」では、がん患者が仕事を続ける上で抱える不安等に対して看護師、社会保険労務士による相談を実施した。

事業項目		事業実績	前年度	前年度比
一次相談（予約不要）		59 件	52 件	113.5%
対面相談	施設内	19 回	22 回	86.4%
		34 件	27 件	125.9%
	出張型	2 回	1 回	200.0%
		4 件	3 件	133.3%
電話相談		46 回	44 回	104.5%
		56 件	31 件	180.6%
就労相談	施設内（対面相談の再掲）	2 回	2 回	100.0%
		3 件	5 件	60.0%
	出張型	3 回	3 回	100.0%
		6 件	6 件	100.0%

（３）健康増進事業

① 健康度測定、運動負荷測定、健康増進指導等による多様な健康づくり

健康の保持及び積極的増進を図るため、１８歳以上の区民を対象に各種検査と医師による指導及び専門職による栄養・運動・休養の総合的な指導を含めた「健康度測定」を実施した。測定項目のうち、呼吸機能検査は新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い令和２～４年度は中止していたが、令和５年５月より再開した。「運動負荷測定」は、望ましい運動強度の目安を示した運動処方による実践指導を行った。「健康増進指導」では、定員基準（一人当たり４㎡）を設け、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策を徹底して６２講座・教室を延べ４４７回開催した。実績は１０，４２０人となり、計画数の１０，０００人を上回った。

事業項目	事業実績	前年度	前年度比
健康度測定・再測定、運動負荷測定	766 人	717 人	106.8%
健康増進指導（集団指導）	延べ10,420 人	延べ11,887 人	87.7%
壮年期健康づくり教室	50 回	50 回	100.0%
障害者健康づくり講座	9 回	9 回	100.0%
健康増進指導（個別相談）	40 人	34 人	117.6%

② 専門職員の派遣による地域での健康づくり支援

「実地指導」では、地域の健康づくり活動を支援するため、運動指導員を自主活動団体へ派遣した。「地域健康講座」では、奥沢・烏山・北沢の３地区で企業等の協力を得て、講座を開催した。「職場のげんき力アッププログラム」は、健康経営支援の観点から、事業所単位で取り組む健康づくり活動に対して、企業のニーズに合わせたプログラムを提供した。

ア．実地指導・健康づくり支援

区の健康づくり事業や区民主体の活動団体等の依頼に基づき、健康教室や自主グループ活動に運動指導員等を派遣した。また、地域での健康づくりに関する行事等に協力し、区民の健康づくり活動を支援した。

事業項目	事業実績	前年度	前年度比
実地指導、健康づくり支援	1,227 回	1,207 回	101.7%

事業項目	事業実績	前年度	前年度比
地域健康出前講座	10 回	5 回	200.0%
地域健康講座	12 回	11 回	109.1%
職場のげんき力アッププログラム	5 社	3 社	166.7%

イ. 健康づくり支援リーダーの養成・活動支援

地域で健康づくり活動を主体的に行う区民団体に対し、体操指導を支援する区民ボランティアリーダーとして、「せたがや元気体操リーダー」の養成と、スキルアップのための研修を実施した。このリーダー事業は、養成から派遣までをNPO法人「健康フォーラムけやき21」と協働で運営している。令和5年度は、第11期初級リーダー養成講座を開催し、新たに9人が認定された。

事業項目	事業実績	前年度	前年度比
リーダー養成	9 人	-	—
上級リーダー養成	-	15 人	—
研修会&交流会	6 回	6 回	100.0%
実技講習会	4 回	4 回	100.0%
個別実習	30 人	30 人	100.0%
リーダーによる実地指導	322 回	308 回	104.5%

ウ. 生活習慣病の重症化予防を推進する取り組み

生活習慣病のリスクがある区民を対象に、区（国保・年金課等）と連携し重症化予防対策を展開した。令和5年度も「派遣型集団指導」に加え、電話支援や動画配信などコロナ禍における生活様式の変化に合わせた支援を行った。

事業項目	事業実績	前年度	前年度比
重症化予防対策（派遣型集団指導）	6 回	6 回	100.0%
重症化予防対策（個別指導）	3 人	9 人	33.3%
重症化予防対策（電話支援）	3 人	10 人	30.0%
重症化予防対策（動画配信）	886 回	477 回	185.7%

エ. 障害者の健康支援プログラム

障害者の健康づくりを支援するため、「視覚障害者福祉協会」ほか自主活動団体などへ運動指導員を派遣し、活動支援を行った。

事業項目	事業実績	前年度	前年度比
障害者地域支援	20 回	19 回	105.3%

(4) 障害者相談支援事業

① 障害者専門相談

ア 電話・来所相談

障害に関する区民や関係機関からの様々な相談に応じ、適切な支援の検討や助言、障害に関する情報の提供・制度の紹介・関係機関との連絡調整等を行った。

事業項目	事業実績	前年度	前年度比
相談延べ件数	1,576 件	1,540 件	102.3%

イ 専門相談・評価・検査

専門医による相談を始め、専門職による面接・評価等を行うとともに、集団への適応評価や集団適応に向けた支援方法の検討を行った。また、脳血管障害等による中途障害者を対象とする「プレステップサポート事業」や、理学療法士・言語聴覚士等による各種相談、住宅改造に関する相談・評価・助言等を行った。

事業項目	事業実績	前年度	前年度比
専門医相談	172 件	198 件	86.9%
専門職により面接・評価等	439 件	552 件	79.5%
知的障害者支援グループ評価（りすた）	165 回（6 人）	85 回（14 人）	194.1%
プレステップサポート	59 回（15 人）	27 回（17 人）	218.5%
補装具相談	462 件	430 件	107.4%
シーティング相談	182 件	221 件	82.4%
福祉用具相談（日具）	210 件	268 件	78.4%
聴覚相談（聴力検査含む）	157 件	123 件	127.6%
住宅改造相談	68 件	82 件	82.9%

ウ 障害者施設等への技術支援

障害者施設等へ専門職を派遣し、施設職員等に対して支援技術の向上のための助言・指導を行った。

事業項目	事業実績	前年度	前年度比
技術支援	417 回	374 回	111.5%

エ 研修・交流会・ネットワーク・支援者養成

障害のある当事者やその家族に向けた相談会や交流会を開催した。また、区内関係機関との円滑な連携とネットワーク構築に向け、各種専門職等の連絡会を開催した。支援者養成では、福祉人材育成研修に講師を派遣した。

事業項目	事業実績	前年度	前年度比
相談会	10 回	10 回	100.0%
情報交流会（視覚）	12 回	12 回	100.0%
関係機関との連絡会等	5 回	5 回	100.0%
講師派遣	8 回	6 回	133.3%

② 乳幼児育成相談

ア 発達・発育に関する評価、助言

乳幼児期の発達・発育に関する相談に対して、評価結果に基づき児童発達支援事業に関する情報提供や適切な支援機関等への繋ぎを行った。集団評価（親子支援グループ）としての子どもの集団活動と並行して、保護者教室を行った。また、評価終了後の保護者の不安に対し、来所・電話による継続相談を実施した。

事業項目		事業実績	前年度	前年度比
相談業務	電話・来所相談	1,068 件	969 件	110.2%
	インテーク	338 件	294 件	115.0%

事業項目		事業実績	前年度	前年度比
専門評価	個別評価	494 人(延べ1,178 件)	496 人(延べ1,106 件)	99.6%
	集団評価	45 人(延べ279 件)	61 人(延べ371 件)	73.8%
継続相談	電話・来所相談	454 件	323 件	140.6%

イ アウトリーチによる地域支援及び関係機関との連携

保育所等への訪問・支援や「東京リハビリテーションセンター世田谷」内の児童発達支援施設「ぷらみんぽと」への技術支援等を行った。また、区内児童発達支援拠点施設、関係機関等との連絡会に参加し、情報共有・意見交換を行った。

事業項目	事業実績	前年度	前年度比
関連機関との連絡会	46 回	37 回	124.3%
地域支援	54 回	69 回	78.3%

③ 高次脳機能障害相談支援

ア 専門相談・評価

高次脳機能に何らかの障害がある、もしくはその疑いのある方を対象に、専門医、作業療法士、言語聴覚士、公認心理師等の専門職が総合的な評価を行い、今後のリハビリテーションや生活改善についての助言や情報提供を行った。小グループ評価「コンパス」では、就労に必要なことや補完手段を提案する職業評価プログラム（週3回、概ね4か月間）を実施した。

事業項目	事業実績	前年度	前年度比
個別相談・評価	70 人(延べ398 件)	53 人(延べ491 件)	132.1%
小グループ評価（コンパス）	8 人(延べ273 件)	7 人(延べ192 件)	114.3%

イ 支援者養成

高次脳機能障害者の支援者を養成するため、ガイドヘルパー養成講座、失語症会話パートナー養成講座を実施した。また、支援者の支援力向上等を図るため、事例検討を中心とした高次脳機能障害者支援者地域研修会を5地域で2回ずつ実施した。

事業項目	事業実績	前年度	前年度比
高次脳機能障害者ガイドヘルパー養成講座	13 人(延べ78 人)	21 人(延べ126 人)	61.9%
失語症会話パートナー養成講座	8 人(延べ40 人)	14 人(延べ70 人)	57.1%
高次脳機能障害者支援者地域研修会	10 回(延べ255 人)	—	—

ウ 相談会・講演会

専門医による相談会を開催した。また、子どもの高次脳機能障害に関して専門医による講演会を開催した。

事業項目	事業実績	前年度	前年度比
相談会・講演会	27 人	40 人	67.5%

エ ネットワーク・地域支援

区内関係機関の円滑な連携や高次脳機能障害に関する全区的な課題解決のため、高次脳機能障害者関係施設連絡会を開催した。また、障害者施設等に専門職を派遣し、支援者に対して障害特性の理解や環境調整などについて助言を行った。失語症サロンは、失語症会

話パートナーや失語症者向け意思疎通支援者の協力のもと、失語症のある方が支援を受けながら会話を楽しむ場を提供した。

事業項目	事業実績	前年度	前年度比
地域支援・講師派遣・関係機関連絡会	16 回	16 回	100.0%
失語症サロン（3か所）	23 回	22 回	104.5%

オ 失語症者向け意思疎通支援者派遣事業

失語症者の意思疎通を支援するため、失語症当事者と意思疎通支援者のマッチングを失語症サロンで行い、支援者の派遣を行った。

事業項目	事業実績	前年度	前年度比
失語症者向け意思疎通支援者派遣事業	44 回	20 回	220.0%
意思疎通支援者研修	3 回	—	—

（5）こころの健康支援事業

①こころの相談機能

こころの健康について、気軽に相談できる窓口として、平日夜間と土曜日に電話による専門相談とピア相談を実施した。平日（月曜日～木曜日）は17時～22時、土曜日は14時～20時。相談内容により支援が必要な場合は、区の健康づくり課等への引継ぎを行った。

事業項目		事業実績	前年度	前年度比
夜間・休日等こころの電話相談		257 回 (平日夜間 205 回、 土曜日 52 回)	234 回 (平日夜間 183 回、 土曜日 51 回)	109.8%
		5,177 件	3,331 件	155.4%
内訳	専門相談	3,902 件	2,192 件	178.0%
	ピア相談	1,275 件	1,139 件	111.9%
ピア相談員養成講座		2 講座（全 9 回）	2 講座（全 4 回）	100.0%
		延べ 50 人（修了者 4 人）	延べ 38 人	—

②こころの健康に関する普及啓発

こころの健康に関する理解促進と知識の普及啓発のため、講演会等を実施した。

事業項目	事業実績	前年度	前年度比
講演会・セミナー	6 講座（全 8 回）	6 講座（全 8 回）	100.0%
	延べ 751 人	延べ 633 人	118.6%

③人材育成

家庭や地域などで、身近な方の自殺リスクにつながる悩みに気づき、声をかけ、話を聞き、必要な支援につなげるゲートキーパーを養成する講座をオンラインで実施した。

事業項目	事業実績	前年度	前年度比
ゲートキーパー講座(全 2 回)	1 講座（全 2 回）	1 講座（全 2 回）	100.0%
	延べ 79 人	延べ 117 人	67.5%

(6) 運動指導室の貸出

健康増進施設を活用した区民の健康づくり支援を目的に、健康増進指導で使用していない時間帯に、健康づくりを目的とした区民団体に対し活動の場を提供し、健康増進の向上につなげる支援を行った。

※令和5年度の貸出実績は14件

(7) 危機管理

保健医療福祉総合プラザの指定管理者が実施する施設内合同の自衛消防訓練(2回実施)に、自衛消防隊による消火活動及び職員参加による避難誘導等の訓練に参画した。また、同施設の災害対応マニュアルの検討や防火防災設備の確認等を協働で行った。

さらに、新型コロナウイルスの感染状況を踏まえ事業ごとの感染予防対策等を徹底し事業継続に努めるとともに、令和5年3月13日以降の国の「マスク着用の考え方の見直し」に伴い、保健センターの対応について、利用者等の安全と安心を配慮しつつ運用の一部を変更した。

加えて、災対医療衛生部の保健医療福祉総合プラザでの活動と保健センターとの連携について、区担当所管(世田谷保健所)と検討を進めた。

(8) 職員研修等の実施

採用時研修、昇任時研修(主任・係長)のほか、全職員参加のコンプライアンス研修や「改正個人情報保護法」説明会を財団独自に実施し、組織の機能維持と職員の意識の醸成に取り組んだ。

また、コロナ禍においてもオンラインで開催される学会・研修会等に積極的に職員を参加させ、専門性の維持・向上や医療技術等の最新情報の取得に努めた。

(9) その他(苦情件数、事故件数)

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	1件	胃検診車による物損事故(1件) 教育会館で実施した胃がん検診の帰路において、検診車が交差点を左折する際に、工事のため片側相互通行のため停止中の車両に接触し、一部が破損した。(相手方修理費用については、財団が加入している保険を適用した。)

(10) 新型コロナウイルス感染症の事業での対策について

新型コロナウイルス感染症が5類となったものの、利用者の安全を確保する観点から、感染防止のため引き続き職員のマスク着用を徹底するとともに、利用者に対してもマスク着用の協力を求めている。

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	912,825,661	
受託事業収入	912,825,661	区指定管理料
支 出 計	911,888,706	
人件費	601,857,618	管理運営、がん対策・健康増進、障害者相談支援事業従事者
事業費	284,896,595	管理運営、がん対策・健康増進、障害者相談支援事業経費
積立金	25,134,493	退職積立
収入－支出	936,955	

4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 胃がん検診

令和5年度エックス線については、受診の利便性の観点から施設内での実施回数149回に対して、検診車での回数を177回実施するなど地域へ出向いての検診回数の方を多くし、全体で延べ326回の検診を実施した。受診者数は計画数3800人、実績3,253人、達成率は85.6%となった。内視鏡検診については、計画数220人、実績156人、達成率70.9%であった。

(2) 乳がん検診

視触診・マンモグラフィの同時受診は1,275人の実績となり、達成率は98.0%であった。

一方、地域の医療機関から依頼されるマンモグラフィのみの受診は、医療機関と当センターで2回の受診となるため、利用者が近年減少傾向にあり、実績は81人で、達成率は23.1%となっている。

(3) がん相談

がん相談では、がんに関する書籍やリーフレット等を「がん情報コーナー」に置き、自由に情報入手をしていただくほか、月曜日から金曜日(9:00～17:00)に予約なしの相談にも対応し59件の相談があった。さらに予約にて専門相談員(看護師)が相談にあたる対面相談は施設内実施が34件、地域出張型が4件、電話相談は56件の実績であった。併せて「オンライン相談」も実施するなど、相談機会の拡充を行った。就労相談では、施設内3件、地域出張型では6件の相談を行った。また5年度下半期はアピアランスケア相談及びウィッグ等の見本の展示を開始した。

(4) 健康度測定、健康増進指導

健康度測定では、1,500人の計画数に対して717人の実績であり、うち37人が障害者施設利用者であった。健康増進指導では、計画数10,000人、実績10,420人、達成率104.2%であった。

(5) 地域での健康づくり支援

実地指導と健康づくり支援では、まちづくりセンターなどの地域で開催された健康教室や自主グループ活動に運動指導員等の専門職員を1,149回派遣し、延べ13,170人が参加した。地域健康講座では、奥沢、烏山、北沢の3地区で実施した。「職場のげんき力アッププログラム」では、事業所単位で取り組む健康づくりとして継続実施しており、企業ニーズに合わせた事業プログラムを提供した。

(6) 生活習慣病重症化予防

令和5年度は計画数6回を100.0%達成し、さらに令和4年度に引き続き電話支援や動画配信などコロナ禍における生活様式の変化に合わせた支援を行った。

(7) 情報発信ステーション機能の充実

区民への情報発信ステーション機能の充実として、前年度に刷新したホームページや、保健センター情報紙「げんき人」（年4回、新聞折り込み）等を活用し、区民への情報発信を行った。さらに、「うめとびあ」全体の認知度アップを目的とした「うめとびあフェスタ（令和5年6月）」「うめとびあツアーウォーク（令和6年2・3月）」のほか、「映画「オレンジ・ランプ（住み慣れた地域で安心して暮らすヒントを描く若年性認知症の方の物語）」上映会（令和6年1月）」を保健医療福祉総合プラザ内の各施設と協働で開催した。

(8) こころの健康支援事業

夜間・休日等こころの電話相談事業は、令和4年9月から火曜日を加え、週4日から週5日の開催に拡充し、平日は月曜日から木曜日の17時～22時、土曜日は14時～20時となっている。

また、こころの健康に関する理解促進と知識の普及啓発のため、講演会等の開催や、家庭や地域などで、身近な方の自殺リスクにつながる悩みに気づき、声をかけ、話を聞き、必要な支援につなげるゲートキーパーを養成する講座をオンラインにより実施した。また、こころとからだの保健室ポルタの「こころの健康情報コーナー」において、メンタルヘルスに関する書籍やリーフレット等を設置するほか、患者や家族団体、相談機関、講演会等の広報、紹介、啓発を行った。

【講演会・セミナーのテーマ】マインドフルネス（オンライン開催）、住み慣れた街で生き生き暮らす～統合失調症編、こころを考える 認知行動療法、子育てに活かすコーチング（オンライン開催）、思春期のこころの成長（オンライン開催）、依存症セミナー

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）

- がん検診精度管理では、プロセス指標の集計値を各検診医療機関にフィードバックし、検査精度の向上に取り組んだ。
- 健康増進指導については、定員基準（1人あたり4㎡）を設け令和5年度も引き続き新型コロナウイルス感染症への対応を図りながら講座・教室を447回開催した。また、地域に出向き実施する「地域健康講座」では、烏山・北沢の他に交通の便で保健センターに足を運びづらい玉川地域（奥沢）での実施も行った。
- 障害者相談支援事業については、区の社会福祉施設等の対応方針に基づき、新型コロナウイルス感染症防止対策を徹底したうえで事業を実施した。区民向け講演会や関係施設連絡会、支援者養成講座等については、オンライン開催を取り入れるなど概ね計画どおり実施した。
- 高次脳機能障害相談支援においては、令和3年度に行った高次脳機能障害者相談支援体制の調査研究に基づく取組みを進めた。情報誌げんき人やリニューアルしたホームページによる区民への相談窓口の分かりやすい案内、あんしんすこやかセンタースキルアップ会議での拠点施設の事業案内、地域毎の事例検討による研修の充実などに取り組んだ。
- こころの健康支援事業について、電話相談は令和4年9月より火曜日を加えたことにより、延べ相談件数が大幅に増加した。また、こころの健康に関する講演会等は、区民ニーズを踏まえ、6回のうち3回をオンラインによる開催とした。参加者からは移動時間を取られることなく、自宅から参加できてよかったとの声をいただいた。

- サービス向上の取組みとしては、窓口の会計時におけるキャッシュレス決済を導入したほか、リニューアルを図ったホームページでは新たにこころの健康に関する講演会等の利用申込みもWeb上から進めるよう運用を開始している。

ホームページを全面リニューアルし、スマートフォンでの閲覧ができるようにするなど利用者により見やすく情報が探しやすいものへ刷新を図った。

また、ご意見箱を設置し、利用者の意見を所内掲示し、運営等に反映する取組みを行った。

保健センターで行った利用者アンケートの結果により、接遇やより分かりやすい制度周知への要望があったため、改善に向けた取組みを検討・実施するとともに、個人情報保護への取組み強化に努めている。

6 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和4年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
各事業の定員をコロナ禍前の水準に戻した結果、多くの事業で前年度実績を上回ることができた。また、コロナ禍における経験を活かし、動画配信やオンライン講座の実施など新たな手法を現在も取り入れ、利用者の利便性の向上に努めている。			
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 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			<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>23/29</u>
設置目的等の理解	3/3	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	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	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>23/30</u>
職員研修	3/3	利用者の意向	2/3
利用者への対応	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設の利用促進	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	3/3
5. 収支状況			<u>6/9</u>
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経理の効率化	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	業務が適切に行なわれており、区の要求水準を満たしている。
2. 施設の運営	23/29	適切に業務運営が行なわれており、プラザ内外での連携事業を積極的に提案・展開している。
3. 事故や緊急時等への対応	6/9	事故防止・不祥事を防止する対応が適切に行なわれており、区の要求水準を満たしている。
4. サービス向上の取組み	23/30	苦情や要望等に対する改善に取り組み、区の要求水準を満たしている。
5. 収支状況	6/9	収支改善と経営の安定に向けた効率的かつ効果的な事業運営の検討に取り組んでいる。
6. 改善の取組み	2/3	「第三次経営ビジョン」「財務改善計画」に基づき財団の使命達成に向けて取り組んでいる。
合計	72/93	
総合評価	A	
④ 年度評価所見		
新型コロナウイルス感染症が5類となり、各種事業の定員をコロナ禍前の状況に戻すとともに、うめとびあフェスタを始めとする「うめとびあ」内の各施設との連携やあんしんすこやかセンターとの地域連携を拡充するなど、保健医療福祉の拠点として各団体等との協働事業に積極的に取り組んでいる。また、自主事業ではキャッシュレス決済を取り入れるなど、課題等を把握し、利用者からの要望を事務改善に活かす姿勢は評価できる。 一方、大規模災害時において、区の災対医療衛生部が取り組む災害医療対応の支援を行うなどの新たな役割に対し、区と連携した実地訓練や災害対応マニュアル作成の取組みを開始するなど、保健センターの専門性を活かした幅広い活動に期待している。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
当団体は、これまでの実績を踏まえ、指定管理事業を効率的・安定的に行う能力が備わっており、施設の設置目的を効果的に達成できると認められるため、令和6年4月から区立保健センターの次期指定管理者として選定された。 保健医療福祉の拠点である区立保健センターの指定管理者として、がん患者や家族等を支える中核的機能の充実や高次脳機能障害に係る拠点機能の強化など、区民の健康の保持増進並びに障害のある方等を支援する総合施設として中核的役割を担うことが求められている。 そのために区との役割分担のもとで連携しながら、多数の専門職を有する団体の強みを発揮し、区民福祉の向上に取り組んでいけるよう、引き続き支援していく。		

令和5年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称： 世田谷区立ほほえみ経堂

施設住所： 世田谷区経堂3-6-24

指定管理者：労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団

指定期間： 令和3年4月1日～令和8年3月31日

(2) 対象者

主に身体障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和6年3月31日現在）

(1) 事業内容

①実施事業

生活介護：介護を必要とする方に、日中、入浴・排泄・食事の介護などを行うとともに日常生活上の支援、創作活動の機会の提供、身体機能や生活能力向上のための必要な援助を行う。

定員20人 登録人数15人

②概要

障害特性に配慮し重度心身障害のある方の活動を行う。看護師を全日配置し医療的ケアが必要な方の通所の継続を図っている。

③施設内活動

身体機能維持：ラジオ体操、運動、ストレッチ、身体ほぐし、理学療法

創作活動：ビーズブレスレット、インシヤルストラップ、アート作品等

レクリエーション：ボッチャ、ボッチャリング、卓球、ゲーム等

五感活動：音楽療法、カラオケ、カフェ活動、シアター(動画鑑賞)

自治会活動：利用者の意見反映

④施設外活動

外気浴(近隣散策等)、花壇の植え付け、宿泊行事

各種地域イベントへの参加等

⑤年間行事

月	内容	月	内容
4月		10月	宿泊行事2班
5月		11月	アート展・ふれあいフェスタ見学
6月		12月	年末感謝祭(音楽祭に変更)
7月	避難訓練	1月	書初め
8月		2月	節分・バレンタインカフェ
9月	宿泊行事1班	3月	ひなまつり、避難訓練

(2) 利用状況

①障害支援区分

区分 6	区分 5	区分 4	区分 3	区分 2	区分 1	なし	計
1 1 人	3 人	1 人					1 5 人

②障害の程度

		身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳	
		1 級	2 級	3 級	4 級	5 級	6 級	7 級	なし		1 級	
愛の手帳	1 度											
	2 度	2 人								2 人		
	3 度	1 人								1 人		
	4 度	1 人								1 人		
	なし	11 人								11 人		
計		15 人								15 人		
											計	1 5 人

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0 件	—
事故	2 件	・ 電動車イスから利用者が転倒し、額に裂傷あり救急対応した。所内での車いす操作に関するルールを見直す等により再発防止を図った。 ・ 送迎車が利用者 2 名を送迎中に電柱に接触した。1 名は怪我等なかったが、もう 1 名は青あざができ病院を受診した。この際施設の対応に家族が不信感を持ち施設より謝罪した。送迎対応については、改めて安全を最優先とした運行体制とするよう運行业者に伝えた。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額 (円)	備 考
収入計	150,896,023	
受託事業収入	150,813,510	指定管理料 (処遇改善含む)
その他収入	82,513	雑収入
支出計	150,896,023	
人件費	65,052,104	職員 13 人 (常勤 10 人、非常勤 3 人)、嘱託職員 3 人 法人本部労務管理事務費
事務費	76,605,154	施設設備維持管理、給食業務委託、送迎業務委託、 法人本部管理費等
事業費	2,537,035	利用者関係諸経費
その他支出	6,701,730	法人税、繰越金等
収支差額	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

<利用者の高齢化・重度化への取組み>

健康診断を保健センターに依頼し行った。参加出来なかった利用者には、かかりつけ医の健康診断の結果を施設に持参して頂き、身体状況の把握や健康管理に努めた。身体機能の維持については、継続している理学療法士考案の運動、身体ほぐしプログラムの内容を、高齢化・重度化による身体機能の変化に合わせて適宜見直すことにより対応した。

また、看護師の全開所日の配置についても継続しており、医療的ケアが必要な利用者や発作等の対応が必要になった場合にも、施設で可能な限り対応し、継続して通所できるように支援した。

<家族及び関係機関との連携>

家族連絡会を5月、11月開催した。併せて連絡会開催以外にも定期的なお知らせの配布や、電話や連絡帳を活用し施設での利用者の様子を伝えることで、日頃から家族と施設との関係づくりを積極的に行った。

また、ケースワーカーや相談支援事業所との連携により、利用者の状態などを情報共有し、よりご本人の現状に合ったサービス提供に努めた。

<給食提供について>

栄養価計算された献立を、利用者の状態や献立に合わせた食形態（普通食、刻み、ミキサー等）で提供した。また、ご本人への聞き取り等による嗜好調査等をもとに、和・洋・中のある献立で七夕・秋の味覚・クリスマス・バレンタインなど行事食を取り入れた。また、給食現場の担当者と支援担当とで、より食べてもらいやすくするための打ち合わせを随時行い、楽しくかつ安全安心な給食となるよう配慮した。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

<地域との交流・連携>

令和4年度より継続して経堂地区の推進会議や防災塾に参加し地域との交流を深めている。継続して参加することで地域ではほえみ経堂を知っていただくことに繋がれており、今後は更に関係を深めてゆく。

経堂図書館に他の施設とともに自主製品を置かせて頂き販売を継続している。また、経堂駅近くにある美容院に利用者の創作品の展示、販売のご協力をいただいた。定期的に伺っている作品の交換については、可能な限り利用者とともに伺い、継続した地域交流の取組みを深めた。

コロナ禍前には参加していた「経堂まつり」が7月に開催された。本年度は参加を見合わせたが、翌年度の参加に向けたシミュレーションを行うため、利用者と見学を行った。

<ボランティア・実習生の受け入れ>

進路実習生3名、教員実習生、福祉体験実習生合わせて4名の受け入れを行った。

(3) 危機管理

＜施設環境の整備と危機管理の強化＞

介護用品や非常食等の防災備品を備蓄するとともに、利用者の安全に配慮し、使いやすいように配置を見直す等整備した。日々のヒヤリハット報告を職員で共有し、事故に繋がらないよう対策等を確認した。

日中は施設玄関のカギを閉め、来訪者を確認したうえで施設内に入ってもらえるようにすることで、危機管理意識の醸成と防犯対策に努めた

＜防災訓練・防災研修＞

区主催の福祉避難所連絡会に参加して施設内で内容を共有することで、施設全体での防災に対する意識を高めている。

利用者と共に施設で避難訓練を2回実施した。2回目については、世田谷消防署の職員をお招きし、利用者見学のもとで消火器の使い方を実践した。消火器の使用を目の当たりにし、利用者自身にとっても防災について考える機会となった。

＜利用者の健康管理・感染症対策＞

体温調整が難しい方の利用があることから、熱中症対策等健康管理のひとつとして、加湿器、空気清浄機を活用して室内の温度調節や湿度の確実な管理を行った。特に暑い時期や寒い時期は、定時での室温確認を行うことと併せ、職員間で利用者の体感も確認しつつの調整を行った。また、コロナも含めた感染症全般への予防のため、利用者の手指、車いす消毒や職員のマスク着用、健康チェック等必要なものは継続して対策を行った。

併せて、全開所日に配置している看護師により、医療的ケアの対象ではない利用者も含めたバイタルチェックを行うとともに、医療的ケアが必要な利用者の対応をした。

＜送迎委託業者との連携＞

定期的な会議及び日々の連絡体制により、利用者の送迎体制の安全を確保した。当施設の送迎については、曜日ごとに利用者が異なる状況であるが、委託業者と十分連携をとり、安全かつ間違いのない確実な送迎に努めた。日々の送迎にあたっては、遅れなど運行状況が通常と異なる場合のルールを定め、確実に連絡が入るようにしておき、送迎に付き添っている家族等と確実に連絡を取れる体制を作った。併せて定期的に送迎会議を行い送迎状況の共有を図った。

(4) 人材育成・活用

＜研修内容＞

介護の具体的な技術や知識の研修は、勤務経験を基に受講を促した。個別支援計画策定や虐待防止・権利擁護等、特に重要な課題については全員での受講とした。研修終了後に研修報告書を職員間で共有することで、自分では気づけなかった点も含めて確認できるようにし、施設全体の質の向上に努めた。

障害者虐待防止チェック(社会福祉法人 全国社会福祉協議会)、ストレスチェック(都の指導監査資料)等を行った。

内部研修：生活介護学習会、オープンダイアログ。

外部研修：虐待防止と権利擁護、個別支援計画と記録、車椅子の基礎、クレーム対応、メンタルヘルス、強度行動障害支援者養成研修、障害福祉制度概論、サービス管理責任者研修、事業者集団指導実施等。

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）

＜施設環境の整備と危機管理の強化＞

災害対策研修やPCBの策定を職員全員で行い、職員の防災意識を高めた。

また、利用者と職員の身体状況の把握、施設内での消毒と除菌など感染防止策に継続して取り組み、安全な施設運営に努めた。感染症等に配慮しながら、進路実習生は出来る限り受入れ、施設体験等が出来るよう努めた。

＜利用者支援＞

利用者が主体となる自治会という場を設け利用者が意見を出しやすい環境設定に努め、1ヶ月ごとに施設全体で考えた活動を提供した。

コロナ禍のため実施ができていなかった宿泊行事について、3年ぶりに開催することが出来た。慣れている職員が少ない中ではあったが、事前のシミュレーションを念入りに行う等により、2回の宿泊行事を無事終了することが出来た。

引き続き、個々の利用者の主体性を尊重し、利用者一人ひとりが満足する充実した運営となるよう。引き続き利用者に寄り添い支援の向上に努める。

＜質を高める体制づくり＞

昨年度に引き続き、「人員配置体制加算Ⅰ（手厚い人員配置をしている事業所を評価する加算）」と「福祉専門職員配置等加算Ⅰ（福祉専門職員の配置を評価する加算）」を取得し、手厚い人員体制と専門性の高い職員の配置を行っている。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和4年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
地域の防災会議や研修会への継続的な参加により、地域と当施設との関係深化を進めている。また、消火器訓練の実施により、地域の消防署とも連携を図った。かつ、高齢化・重度化が進みつつある中ではあるが、専門職や日々の支援から得られた情報を整理活用することにより、コロナにより中止となっていた宿泊行事を再開するなどし、利用者の活動を広げた。			
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. 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	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			2 0
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	2/2	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	2/3	区内事業者の活用等	2/3

個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			<u>7</u>
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			<u>2 2</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	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			<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	1 2 / 1 3		
2. 施設の運営	2 0 / 2 6	人員配置体制加算と福祉専門職員配置等加算について区分Ⅰの配置をした。	
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	引き続き、看護師を全日配置し、医療的ケアが必要な利用者含め全利用者に安心な体制を維持した。	
4. サービス向上の取組み	2 2 / 3 0	自治会組織等、利用者の意向を反映できる仕組みを継続しており、宿泊行事も再開させた。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	6 9 / 9 0		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
④ 年度評価所見			
全ての項目において要求水準を満たしており、かつ自治会組織の継続運営や手厚い人員配置・専門性の高い職員の配置等により、利用者が意向を伝えやすく、また利用者の意向を確実に汲み取れるような体制を維持させていることを評価し、総合評価をAとする。			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
現在も要求水準は満たしているが、今後も、重度化・高齢化により変化している各利用者の状況に即した支援となるよう、運動・身体ほぐしプログラムや利用者自治会運営方法の継続した内容見直しを働きかける。			
また、引き続き、地域における施設との相互理解や障害理解を深められるよう、地域の推進会議や行事への参加、地域での作品販売経路開拓等、幅広い関わりへの参画を促す。			

令和5年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立すまいる梅丘

施設住所：世田谷区梅丘1-36-2-101

指定管理者：労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団

指定期間：令和3年4月1日～令和8年3月31日

(2) 対象者

主に身体障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和6年3月31日現在）

(1) 事業内容

①実施事業			
生活介護事業：常時介護を必要とする方に、通所することにより主として昼間に排泄及び食事の介護、生活等に関する相談・助言、創作的活動または生産活動の機会を提供する。			
定員 25人 登録人数 21（年度内退所者4人）			
②概要			
基本的に2グループに分かれ創作活動やスポーツ等の活動支援、日常生活支援、自立支援を通じ社会参加、自立の促進、機能の維持向上を行う。			
③施設内活動			
自己選択：利用者役員会、利用者会、将来の生活プロジェクト			
創作活動：和紙、アート展作品作り、行事準備、習字			
レクリエーション：ボッチャ、ボーリング、スラローム			
身体機能維持：運動、理学療法、作業療法			
五感活動：香り、音楽療法、シアター（DVD鑑賞）			
④外出活動			
外気浴（近隣の散策）			
⑤年間行事			
月	内容	月	内容
4月		10月	宿泊行事代替え行事
5月		11月	秋の味覚祭
6月	すまいるまつり代替え行事	12月	年末交流会代替え（忘年会）
7月		1月	新年会
8月		2月	
9月	夏の特別プログラム（3日間）	3月	お花見
※家族懇談会、すまいるまつり、宿泊行事、年末交流会は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止した。			

(2) 利用状況

①障害支援区分（事業ごと）

区分 6	区分 5	区分 4	区分 3	区分 2	区分 1	なし	計
11 人	9 人	1 人					21 人

②障害の程度

		身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳	
		1 級	2 級	3 級	4 級	5 級	6 級	7 級	なし		1 級	
愛の手帳	1 度	1 人								1 人	2 級	
	2 度	4 人	1 人							5 人	なし	21 人
	3 度	1 人	1 人							2 人	計	21 人
	4 度	1 人								1 人		
	なし	11 人	1 人							12 人		
計		18 人	3 人							21 人		

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0 件	—
事故	4 件	・ 帰宅時送迎車に乗っていただく利用者を乗せないまま発車させた。職員がすぐに気づいたが予定より遅れての帰宅となった。帰宅用の送迎確認表や職員の点呼等の仕組みを導入し、再発防止を図った。 ・ 1 名利用者が乗車中に、私道のコンクリート棒に車体をぶつけた。利用者については変わりなく家族確認のうえ経過観察となった。車両については、方向転換がないよう送迎ルートを見直したことで併せ、緊急時の方向転換ルールを定めた。 ・ 施設内の金庫から金銭が紛失した。防犯カメラ等での確認により、施設職員によるものと判明した。改めて金銭管理のルールを徹底した。また、鍵の管理等、運用ルールを新たに加えた。 ・ 個別支援計画の未作成があることが判明した。未作成分は早急に作成し、ご本人・家族の同意を得た。制度等に対する研修の実施や計画策定にかかる年間スケジュール管理の徹底により再発防止を図った。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額 (円)	備 考
収入計	133, 770, 646	
受託事業収入	133, 749, 298	指定管理料 (処遇改善含む)
その他収入	21, 348	雑収入
支出計	133, 770, 646	
人件費	57, 399, 607	職員 8 人(常勤 6 人、非常勤 2 人。新規入職者・退職者含むのべ人数)、嘱託職員 5 人、有償ボランティア 1 人、法人本部労務管理事務費
事務費	64, 352, 910	施設設備維持管理、給食業務委託、送迎業務委託、法人本部管理費等
事業費	2, 295, 491	利用者関係諸経費
その他支出	9, 722, 638	法人税、繰越金等
収支差額	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

<支援の視点>

- ・毎朝受け入れ後に、利用者の身体状況を把握して、職員間で情報共有した。通所時の支援状況や特記事項、介助方法の変更等については、終礼にて、職員全体で状況を確認した。また、日々の身体状況の変化や介助方法の把握を行なうため、定期的に支援会議を開催した。
- ・送迎会社へ事前に利用者状況や 1 ヶ月の送迎予定表を配布したうえで、毎朝、運行前に職員と送迎会社で当日の運行予定や特記事項の確認し、利用者状況に合わせた運営体制を維持している。
- ・介護福祉士等専門職を厚く配置し、福祉専門職員配置等加算Ⅰを取得した。

<専門職の導入>

- ・理学療法士は、利用者の高齢化に伴う身体状況や、車椅子での座位保持状況、基本動作等を把握し、把握した情報をもとに運動プログラムの見直しやリクライニング式車椅子への移乗の立案等、職員と情報を共有しながら支援を行った。
- ・作業療法士は、利用者の作業動作や日常生活動作を把握、確認し、職員と把握した課題や改善案を共有し、食事の姿勢や食具の使い方等、身体機能維持のための助言を行った。
- ・音楽療法は、令和 5 年度は全日程実施することができた。長く施設に関わっていただいている音楽療法士が実施していることもあり、利用者の状況を把握し、個々にあった参加の仕方の提案により、利用者にとって充実した時間となった。

<家族との連携>

- ・日々、連絡帳や電話連絡等により、家族や入所している施設など利用者の身体状況や日中活動の様子について情報共有し、施設での支援が利用者の生活全般を

意識したものとなるように配慮している。

- ・「家族の会」は、4月と7月の2回実施した。7月は、昨年度から引き続き、障害者の成年後見人制度に詳しく、自ら障害のあるお子様を亡くされた経験のある、行政書士を講師として招き「成年後見制度」についての説明や、「遺言書」（本人・親族の意向、調査について、遺言がある、ない場合について）のお話をいただいた。また、「住まい・死後の家財整理・生命保険の管理」などについて「今のうちに準備できること」を、事例を交えてご講演頂いた。参加の家族からは、今後の参考にしたいので、講演を継続して開催して欲しいというご意見が多数寄せられた。次年度も利用者や家族のニーズを基にテーマ設定していく。

（2）地域との関わり 障害理解の促進

新型コロナウイルスにより中止となっていた「第8回ふくふくスタンプラリー」（地域の施設等の連携イベント）の再開に向け、参加施設で打ち合わせを行った。当施設ではアート作品展示と各施設の自主生産品の販売の準備を進めた。

（3）危機管理

＜防災訓練・防犯対策＞

- ・福祉避難所の連絡会、講演会に参加した。
- ・地震発生後の出火を想定した自衛消防訓練を年2回実施した。
- ・安全対策の推進として施設に4か所、防犯カメラを設置した。
- ・「福祉避難所マニュアル」の改訂に合わせた「利用者の避難マニュアル」を前年度から引き続き活用し、災害時の避難手順の確認や避難訓練を実施した。

＜衛生管理及び感染症対策＞

- ・検温とアルコールを使用した手指消毒を実施した。併せて感染防止マニュアルなどに基つき施設内の手すり、手が触れる部分の消毒や手洗いを徹底した。
- ・食事介助への対応のため、毎月職員の検便検査を実施した。

＜緊急時における対策＞

- ・令和2年6月よりAEDを設置している。設置した機器が緊急時に確実に使えるよう、緊急時に備え消耗品の確認や日常点検を継続して行った。今後は、AEDの業者による操作研修受講等により、より安定的な体制づくりを進めるよう計画している。

（4）人材育成・活用

＜研修＞

- ・個別支援計画の未作成について、2度と発生させない様、緊急で個別支援計画書の流れや生活介護の法改定内容に関する研修を実施した。これにより施設全体における個別支援計画策定についての意識を高め、再発防止を図った。

- ・介護技術、危機管理、虐待防止等例年行っている研修を継続した。利用者の身体状況を把握し、支援技術向上等を図るため研修については、必要性が高く、今年度も継続した。

＜働きやすい職場づくり＞

- ・入職者には1ヶ月～3ヶ月の研修を行い、食事・排泄・移動・移乗介助等の介護技術や、支援に関わる書類などの説明を行っている。

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）

- ・利用者の高齢化、重度化に伴い、車椅子から適宜施設のリクライニング式の車椅子に移乗して利用者が休憩できる体制を継続しており、利用者は身体を動かす活動と身体を休める休養を自ら選択していた。

自らの選択で活動内容を決定することで、利用者の参加意欲をより引き出すことができているため、今後も継続していく。

- ・利用者の身体状況に合わせ、より握りやすくする等、道具を操作しやすくする工夫により、活動への参加意欲が高まった。

利用者の高齢化が進む中、こうした取組みの必要性はより高まっており、今後も工夫を重ねながら継続していく。

- ・ボランティアの方の受入れも積極的に行った。ボランティアの方のギター演奏に合わせて利用者が歌うなど、ボランティアの得意分野と利用者のやり取りが積み重ねられる場面を設定する等により、施設の活性化や障害理解の推進につながった。今後も感染症の状況は鑑みつつも受け入れは継続的に進めていく。

- ・当施設で個別支援計画書の未作成事故を発生させてしまった。直ちに未作成分の個別支援計画書及び中間評価を作成し、ご家族（成年後見人を含む。）に提示して、サインと押印を頂き取り交わしを行ったところではあるが、未策定期間を作ってしまったことは事実であり、直ちに、法人と共に、今後の再発防止に向けた取組みを開始した。今後、個別支援計画書に関わる記録の流れをスケジュール表にして職員間で共有を図る。また、個別支援計画書に関わる記録の流れの研修を行う等により、再発防止を図る。

令和6年度については、令和6年3月末日までに利用者全員分を作成し、ご家族（成年後見人含む。）に提示してサインと押印を頂き、取り交わしを行ったところであるが今後も引き続きモニタリングを踏まえた計画の見直しや再策定のスケジュールを確実に継続させる。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

（1）項目別評価結果

① 令和4年度評価結果に対する現在までの取組み状況
施設で策定した利用者の避難マニュアルに基づき避難手順の確認や避難訓練を実施するなど、職員、利用者共に防災意識を高める取組みを継続していたところではあるが、利用者支援の基本である、個別支援計画未作成期間があることが判明した。法人、施設として、判明直後より、状

況把握や再発防止に向け取組みを進めている。			
② 項目別評価結果			
評 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			<u>1 2</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>1 6</u>
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	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
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			<u>5</u>
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			<u>1 7</u>
職員研修	1/3	利用者の意向	1/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	1/3
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</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	1 2 / 1 3		
2. 施設の運営	1 6 / 2 6	法で規定されている個別支援計画の未作成が明らかとなった。	
3. 事故や緊急時等への対応	5 / 9	約2年間に渡り、個別支援計画を作成できていない期間があった。	
4. サービス向上の取組み	1 7 / 3 0	日常的に利用者の自己選択場面の設定はなされていたが、個別支援計画による明文化はなされていなかった。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	5 8 / 9 0		
総合評価	B	管理運営は概ね良好だが一部に課題がある	
④ 年度評価所見			
概ねの項目で要求水準を満たしている。個別支援計画未策定期間があったことは大きく改善が			

必要な点ではあるが、研修体制の構築等改善に向けた取組みを進めている点を踏まえ、総合評価をBとする。

⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）

現在は一部水準を満たしているとは言えない点を踏まえ、現在施設として取り組んでいる、改善に向けた研修等による施設内での意識の向上や、計画策定にあたっての年間スケジュールの確認の取組み等が、確実な計画策定やモニタリングにつながるよう指導していく。

また、計画に基づいた支援内容についても、専門職の活用や多数の資格所持者のいる職員配置等を活かした支援内容の見直しにより、更に質を高められるよう促していく。

令和5年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立三宿つくしんぼホーム

施設住所：世田谷区三宿2-30-7

指定管理者：社会福祉法人全国重症心身障害児（者）を守る会

指定期間：令和3年4月1日～令和8年3月31日

(2) 対象者

肢体不自由と知的障害とが重複し、その障害の程度が重い方(重度重複障害者)

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和6年3月31日現在）

(1) 事業内容

①実施事業

生活介護事業：介護を必要とする方に、昼間、入浴・排せつ・食事の介護などを行うとともに創作的活動または生産活動の機会を提供する。

定員 25人 登録人数 29人

※令和5年4月より定員5人増 / 令和6年2月1人通所利用開始

②概 要

登録者の75%が超重症児・準超重症児をしめ、気管切開や呼吸器・酸素療法等の医療的ケアが必要な利用者が増加傾向である。体調の維持が脆弱な利用者への感染予防を含めた健康管理や機能訓練を中心に一人ひとりの特性や興味、関心に応じた様々な支援を行う。

③施設内活動

趣向及び創作系活動

各種製作活動、カレンダー作り、絵画など

運動系活動

ボーリング、粗大遊具を利用した活動（エアトランポリン、リニアグライダー、ハンモック）など

リラクゼーション系活動

視聴覚的活動（音楽・映像観賞等）、マッサージなど

④施設外活動

個別及び小グループ外出、買い物等含む近隣散策
(近隣散策以外は、感染予防の観点から今年度も見送り)

⑤医療・専門職による指導

内科、整形外科、歯科、PT、音楽療法等

⑥年間行事

月	内 容	月	内 容
4月	お花見	10月	つくしんぼフェスタ・ハロウィン企画
5月	こどもの日・母の日企画	11月	お楽しみ会（手品）
6月	観劇鑑賞会・父の日企画	12月	クリスマス企画
7月	七夕・防災訓練	1月	お正月企画
8月	夏の風物創作・お楽しみ会	2月	節分・バレンタイン企画
9月	お月見企画	3月	ひな祭・ホワイトデー企画・1年の追憶

(2) 利用状況

①障害支援区分

区分 6	区分 5	区分 4	区分 3	区分 2	区分 1	なし	計
29 人							29 人

②障害の程度

		身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳	
		1 級	2 級	3 級	4 級	5 級	6 級	7 級	なし		1 級	
愛の手帳	1 度	6 人	1 人							7 人	2 級	
	2 度	4 人	2 人							6 人	なし	29 人
	3 度										計	29 人
	4 度		1 人							1 人		
	なし	14 人	1 人							15 人		
計		24 人	5 人							29 人		

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0 件	—
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	183,317,854	
受託事業収入	182,366,345	指定管理料
その他収入	951,509	雑収入等
支出計	183,317,854	
人件費	98,825,020	常勤 14 人、非常勤 6 人
事務費	51,862,658	施設維持管理・保守料、送迎委託料等
事業費	5,374,322	利用者活動諸経費等
その他支出	27,255,854	繰入金等
収入－支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

<事業の実施状況>

年度初め登録者 28 人でスタートとなり、年度末 2 月に利用者が 1 人増えて 29 人となる。新型コロナウイルス感染症が 5 月に「5 類感染症」になりながらも感染予防対策を徹底し、通常通所として開所し、開所日数は 242 日（昨年度 23

3日)であった。2月に降雪による通所時間の短縮と1日休館があった。

<一人一人の個性に合わせた支援>

ホームに通所される利用者は、医療的ケアの必要な方々で、日常生活の基礎となる健康な身体の維持や機能訓練のほか、趣味趣向や自己表現に繋がるような活動など利用者一人ひとりの個性、特性に合わせ、個別支援計画を作成し、それに基づき支援を行っている。また、体調の維持が困難で長期にわたり通所できていない数名の利用者に対しては、家族のご希望に応じて、安定した通常通所へ繋げるために家庭訪問する在宅支援を実施している。支援内容は、①利用者の状態の確認、②家族との情報共有、③活動の様子を録画やインターネットでの映像を素材として活用した制作活動を実施し、日中活動の支援を行っている。また、感染予防に配慮して通所を自粛している利用者や通所するには健康状態が不安定でご家庭で過ごされている利用者については、電話等による情報交換や家庭訪問等により支援を行っている。

<健康管理体制の強化>

加齢に伴い、体調変化の節目にある利用者に呼吸器使用や胃瘻、腸瘻等を造設される方々等、医療的ケアの質・量ともに増加傾向にある。利用者の健康管理は、看護職員4人体制を維持し、ホーム内で利用者の健康や安全管理体制の強化に努めている。年度中途に通所開始になる方々は、重症度が高く、状態把握に時間を要するようになってきており、担当職員や看護師によるきめ細かな観察や家族との情報共有など、丁寧な対応に心掛け、実施した。利用者の特性や体調に合わせ、看護職員がバスに添乗する等、職員体制を工夫し、より安全・安心な支援を行っている。

呼吸状態が不安定で、喀痰が困難な利用者に対し急を要する時には、看護職員以外の指導員・保育士でも対応し状態改善を施すことで、日常の安全や活動への参加が中断されることなく出来ている。指導員・保育士には、専門知識と技術の習得のため、東京都のたんの吸引研修を受講するとともに所内勉強会でも看護師の指導の下、全員が利用者の安全、安楽な吸引を実施できるような体制となっている。

<権利擁護>

職員による虐待防止チェックリストは、定期的にセルフ・他者チェックを行い、集計結果を共有することで利用者の人権や権利への認識を職員相互で確認し、職員それぞれが支援の見直しを行う機会となっている。また、本部あけぼの学園と合同で「人権擁護委員会」を定期開催し、権利擁護への取組みの情報交換やチェックリストの見直しなど自施設での対応にとどまらず両施設で情報共有と連携をとりながら虐待防止や人権擁護の意識の向上に継続して努めている。

また、東京都主催の虐待防止・権利擁護研修を職員全員がWeb視聴している。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

<地域との関わり>

例年、つくしんぼフェスタや音楽会など地域交流を兼ねた施設行事を実施してきたが、新型コロナウイルス感染症が5類に位置付けられたとはいえ、もともと感

染を受けやすい医療的ケアの必要な利用者の通所であるため、令和5年度も家族の参加までとして外部の方々には参加をご遠慮していただき内部での行事に留めている。

<障害理解の促進>

災害時の対応としては、地域の方々との連携、応援が必要であり、顔の見える関係性が必要であることから、中止していたまちづくりセンターや近隣小学校の合同防災訓練のほか、近隣地域の防犯集会等、関係者が集まっての会合を再開している。近隣との地域交流として積極的に参加し、地域共助の課題や住民との共通理解に努めている。また、次世代の育成と障害者理解啓発の機会として実習生（1校3人の保育実習生）を受け入れている。

（3）危機管理

<防火・防災訓練>

消防計画に基づき防災避難訓練を年2回実施し、防火管理者の指導の下、初期消火や通報の模擬訓練及び避難手順の確認を行っている。

福祉避難所障害者施設連絡会や講演会に参加し、大規模災害発生時の心構えや役割分担、問題点など確認することができている。

<衛生管理>

従来から、体調の維持困難な医療的ケアの必要な利用者が多いことから年間を通じて感染症リスクの注意喚起を全職員、利用者・家族へ促してきている。あらゆる感染症に対応できるよう感染予防マニュアルを更新し、職員の健康管理や施設内の消毒や清掃等の衛生管理を徹底し、感染予防及び蔓延防止を継続して行っている。

また、感染予防対策委員、看護師を中心に日々更新される感染対応の情報を精査し、随時、利用者・家族へ周知することで、感染及び重症化リスクが高い利用者に対する予防への意識の共有化を図り、施設と家族の協力のもと集団感染の発生を防ぐことができている。

<緊急時対応>

体調維持が脆弱な利用者の増加に伴い、通所中に体調不良となる利用者の救急対応を含めた緊急時の手順を見直し及び確認をした。通所中の対応及び通所可否のガイドラインを家族へ周知し、家族との共通理解をさらに深めている。

緊急連絡体制の整備として、職員は、Line、利用者は、電話・メール・Lineにより、連絡体制を更新し、常に最新の情報を共有できるようになっている。

（4）人材育成・活用

<職員研修>

当施設の利用者特性から、療育支援にあたってはより高い専門性と最新の知識や技術が必要となるため、知識や技術向上のための講習会等を所内委員会である教育委員会を中心に年間計画をたて計画的に実施している。

① 派遣及びWeb研修（37件延 42人）

対人援助技術研修、接遇・マナー向上研修、虐待防止・権利擁護研修、リスクマネジメント研修、サービス管理責任者研修、障害者福祉の理解、都通研30周年記念特別研修会、障がい者福祉システム絆研修会、感染症対策セミナー、東京都BCP策定支援講座、障害児保育支援訪問、多聞小学校避難所運営訓練、障害児等保育実施会議、池尻・三宿地域防災塾福祉避難所連絡会、利用者担当者会議、障害者施設職員支援力向上研修、環境関連法令研修

② 所内研修（5件延57人）

チェスト人工呼吸器勉強会、トリロジー人工呼吸器勉強会、虐待防止・人権擁護研修、緊急時の対応について、登録講師派遣事業研修

③ 研修後の報告

研修後は、所感を含めた報告書を作成し、サーバーに保存された報告内容を職員全員が閲覧することで成果や今後現場で生かせる事項等を共有している。

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）

感染予防で極力、外部の方の入館を控えてきたが、新型コロナウイルス感染症の5類変更に伴い、通常の体制に戻り、親の会や家族面談が再開され、療育活動に関することは、利用者・家族よりのアンケート等を通じてニーズや満足度の把握に努め、療育体制や環境整備など、それらの意見や要望を整理した施設の運営管理の改善等に取り組んだ。

（1）利用者の安全、安心や健康管理考えた体制作り

年々利用者の加齢による健康面、医療面の重症化リスクが顕著に見られるようになったことから、看護師5人体制を試みたが、重度重複障害者の療育は難しく、定着には至らず、現在は4人体制維持で経過した。より多くの利用者が安全安心に通所できるように令和5年7月より、送迎車添乗に看護師が付き添うことをはじめ、医療機関との連携を図りながら、より安全なケアに努めるとともに、体調の変化が顕著な利用者については、状況の把握や支援内容の変更等、家族との共通理解を図るとともにその都度、個別面談を実施することで、迅速かつ適切な対応ができる体制を整えた。指導員・保育士については「介護職員等によるたんの吸引等の実施のための研修」の受講を順次進め、医療的ケアの基礎知識と技術等の習得を図り、全職員が重症化に対応できる体制作りに励んできた。さらに当施設は都への申請で提出する加算として、「人員配置体制加算Ⅰ（手厚い人員配置をしている事業者を評価する加算）」について一番高い加算を取得しており、手厚い人員体制の配置を行ってきた。

（2）通所が難しい利用者の支援

重症度が高く、健康面からなかなか通所できない利用者に対しては、今年度も職員が家庭を訪問し、家庭での過ごし方や健康面のご相談を含めた支援を行った。昨

年度実績の延べ42件より上回り、6人の利用者に対し延べ69件の訪問を行った。

(3) 総 括

新型コロナウイルス感染症が5類に移行されたとはいえ、感染及び重症化リスクの高い利用者への感染症対策は、当施設が常に課題としている「安全安心なより質の高いサービスの提供及び重症高齢化する利用者への対応」として、今までの感染症対策と変わらぬ対応をしてきた。令和5年度は、事業計画、行事等の正常化に向けて、徐々に地域との交流も考えた取組みを検討する一年となった。また、Webにより、同じ法人内の施設ではあるが、「あしかがの森」との交流を兼ねた合同の療育活動を引き続き行い、行事参加についても家族をはじめ外部の方々の来所も緩和して事業を行った。

一方で、重症度の高い医療的ケアが必要な方でなかなか通所が難しい方やご家庭の事情で通うのが難しい方で実績の少ない利用者については、家族のご希望による訪問療育に対して社会情勢を見ながら、昨年度よりも大幅に実施することが出来ていた。

また、医療的ケアの必要な在宅障害者が増加している世田谷区にあって、当ホームの役割を職員間で再認識するとともに、安定した受け入れ体制を整備する必要があることから、看護職の送迎も7月より開始することで、今まで、単独通所が難しい方も安心して通所できるようになった。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和4年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
職員や看護師によるきめ細やかな観察および家庭との情報共有等、丁寧な対応を行うことで、利用者の体調に合わせた支援を行った。また、趣味趣向や自己表現に繋がる活動をひとり一人の個性、特性に合わせて充実した施設生活に努めている。			
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		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			1 2
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			2 0
設置目的等の理解	2/3	個人情報漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	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	2/3	区内事業者の活用等	2/3

個人情報管理	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>2 2</u>
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	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	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 / 13		
2. 施設の運営	20 / 26	まちづくりセンターや近隣小学校と合同防災訓練を通じて、地域交流を行っている。看護師4名体制を維持して利用者の安全管理体制を強化している。	
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	22 / 30	送迎車の看護師添乗、医療機関との連携、体調変化時には迅速かつ適切な対応をとる等、支援体制を整え安全な支援に努めている。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	68 / 90		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
④ 年度評価所見			
全ての項目において要求水準を満たしており、かつ手厚い看護師体制の維持により安全管理体制を強化し、たん吸引研修の受講や事業所内研修を行っていることを評価し、総合評価をAと判			

断する。

⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）

現在も要求水準は満たしているが、引き続き、支援や研修を通して職員の専門性の向上に努めるよう指導し、重度重複障害者が地域で安定した日常生活が送れるよう促していく。また、利用者の高齢化に合わせた質の高いサービスに繋がるよう働きかける。

令和5年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立駒沢生活実習所

施設住所：世田谷区弦巻2-1-5

指定管理者：社会福祉法人武蔵野会

指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和6年3月31日現在）

(1) 事業内容

①実施事業

生活介護事業：日常生活に於いて常時介護を必要とする成人の方に、日中に、入浴・排泄・食事等の介護を行うとともに創作的活動または生産活動の機会を提供する。

定員 40人 登録人数 35人

②概要

常時車椅子等を使用する重度の心身障害の利用者と、自傷他害や認知・行動面で課題を持つ知的発達障害の利用者が混在する中で、2階に重度心身障害を主とする2グループ、1階に知的発達障害を主とする2グループの活動拠点を置き、利用者の個別課題やニーズ、行動特性を生かした活動プログラムを提供した。

③施設内活動

創作活動 絵画、貼り絵、造形等

専門講師活動 リトミック（音楽療法）

生産活動 手工芸品製作、リサイクル（アルミ缶・ペットボトル）活動等

その他 ウォーキング、トータルリラクゼーション、園芸、音楽、機能維持運動（PT/OT/STによる個別プログラム）等

④施設外活動

駒沢公園・近隣散策等（バスハイク）

⑤外出・買物

キッチンカーを呼び利用者に昼食購入の機会を提供した

⑥年間行事

月	内容	月	内容
4月	入所式	10月	どんどこ祭 サツマイモ掘り
5月		11月	美術館アート展出展
6月	災害準備宿泊①	12月	クリスマス会 餅つき会
7月	災害準備宿泊②	1月	20歳を祝う会
8月		2月	豆まき
9月		3月	区民美術展出展 キッチンカー

(2) 利用状況

①障害支援区分

区分 6	区分 5	区分 4	区分 3	区分 2	区分 1	なし	計
24人	7人	4人					35人

②障害の程度

		身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級	
愛の手帳	1度	2人	1人						1人	4人	2級	
	2度	3人	2人	1人	1人	2人			22人	31人	なし	35人
	3度										計	35人
	4度											
	なし											
計		5人	3人	1人	1人	2人			23人	35人		

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	—
事故	1件	予防接種を実施した際、希望していなかった利用者へ接種してしまった。バイタルのチェックの結果、意識や呼吸に変化はなく、家族へ説明と謝罪を行った。接種者のチェック体制を2人体制とし再発防止に努めた。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額 (円)	備考
収入計	238,193,220	
受託事業収入	236,691,918	指定管理料 (処遇改善加算含む)
その他収入	1,501,302	雑収入等
支出計	238,193,220	
人件費	149,974,834	常勤 20人 非常勤 7人
事務費	68,055,881	施設設備維持管理・給食業務・送迎委託等
事業費	13,680,157	利用者関係諸経費
その他	6,482,348	繰入金等
収入ー支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

<支援方針>

法人理念「自分を愛するようにあなたの隣人を愛せよ」に基づき利用者支援を行った。利用者一人ひとりの立場に立ち、寄り添い型の支援を心がけた。利用者個々の人権を守り、強みや個性を十分に発揮できるよう、社会参加を進めることで自己実現を図り、家族と利用者に安心・安全・満足を提供できるよう努めた。

<支援のアピールポイント>

1階フロアーに2グループ、2階フロアーに2グループの支援態勢（フロアー制）を組み4年目となった。個別支援の基本であるグループ体制を残しつつフロアー体制を継続することで統一的な支援の提供と支援レベルの全体的向上を意図した。また、個別に必要な介護や運動、創作的活動、生産的活動等の機会を提供し一人ひとりが精神的、身体的な健康を維持増進し、自己実現が実感できるような支援を心掛けた。

日常生活活動においては、コロナ感染症類型緩和を受け縮小、中止としていた活動の幅を少しずつ拡大し、施設内での人的交流の機会を増やすと共に個々の障害や行動心理面等を考慮して職員配置も状況に合わせて柔軟に配置した。具体的には、身体機能の維持向上の為に機能維持運動や駒沢公園等でのウォーキング、絵画やビーズ工芸等の手工芸、専門講師によるリトミック活動を展開した。特に創作的活動では、各種のアート展に積極的に出展し、地域の方々の障害理解と事業所理解に努めた。

生産活動は、アルミ缶リサイクルやペットボトル回収を継続して行い、エコロジーの推進を図ったほか、油脂処理パックは近隣の方にまとまった数を購入いただく等、大変好評を得た。

感染症類型緩和に伴いご家族からは「コロナ以前の活動に早く戻してほしい」との要望を頂いたが、宿泊行事については災害時を想定した施設内での災害準備宿泊を企画し、希望する利用者に実施した。

地域交流を目的とした行事（どんどこ祭等）は、模擬店やアトラクション等の再開を今年度は控え、移動動物園を呼び近隣の保育園に声をかけることで、動物を介在した利用者との交流機会を提供した。

<利用者の重度化・高齢化への取り組み>

今年度中は5人の利用者が退所したが、次の生活の場は全員が共同生活援助や施設入所支援への移行であった。本人の高齢重度化は無論だが、親の高齢化による家庭支援困難事例が顕著になっている。利用者が住み慣れた地域で生活を継続するために必要な福祉ネットワークや関連事業所との継続的な協議は関係者会議等で行ってきたが、親自身に「最後まで私が見る」という意識を持っている方もおり、「安心して任せられる」環境作りが今後も必要である。

利用者の重度化については、呼吸機能に課題があり、医療的な配慮を必要とする方がコロナ終息後も自宅からの通所にリスクを感じており、家族と連絡を取りあっているものの通所の再開には至らなかった。送迎車両中での酸素吸入や施設内での医療的ケアの実施が課題である。

強度行動障害利用者の受入れについては、引き続き職員が養成研修に参加し準備を整えている。うち1人は都の養成研修講師として他事業所の職員育成に協力を行った。

（２）地域連携の促進

＜ボランティア等の募集・活用＞

ボランティアは、年間延べ人数151人の受け入れを行った。感染症拡大防止対策のため、日頃から協力関係にあったボランティアを主に受入れたほか、夏休みを活用した高校生ボランティア1人を受け入れた。また、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士等の専門職や理美容ボランティアの受け入れを再開した。

上馬まちづくりセンター主催の地区社会福祉協議会やボランティアセンター、地域のボランティア団体等が参加する話し合いに出席し、顔の見える関係の維持に努めた。

＜地域交流＞

地域連携では、自立支援協議会世田谷エリア部会実行委員会活動への参加を継続した。共通するテーマを「地域コミュニティの活性化」におき、居場所作りや活躍の場作りについて、関連団体と協議の上準備を進めてきた。地域公益事業の推進は社会福祉法人の責務であり、地域町会や民生委員とも協力しながら地域に必要とされる事業所作りを継続する。連携の一つとして小泉公園ふれあいフェスタ実行委員会に所属したが、本年度は再開したフェスタに職員のみが参加し模擬店の運営に当たった。当日は子供向けの綿あめを出店したが、子供が楽しめる様々なフレーバを用意し終日にぎわった。コロナが収束し生き生きとした子供たちの笑顔と地域の方々の開放感を感じることができ、われわれ職員も地域の一員であることを実感できた日となった。上町まちづくりセンター車座集会や世田谷地域タウンミーティングにも参加し、積極的に地域課題の収集に努めたが、事業所としてアクションを提起することはできなかった。

＜作品物等の展示＞

法人が世田谷区内で運営する4施設合同のクローバーアート展は、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の観点から、Web開催（4月～10月）とした。日頃の活動で制作した絵画や工芸作品などをWeb上にあげて多くの方に見ていただけるようになった。利用者のモチベーションの向上や障害福祉の啓発活動にも繋がるため、次年度も継続して実施していく。その他、アートオムニバス展、パラリンアート展、世田谷区民美術展、上町アート展に、利用者作品を積極的に出展し、障害福祉の理解と啓発に努めた。所内の壁面も季節に応じた風景装飾を行い、見学者の皆さんに大変喜ばれた。

（３）防災訓練・危機管理

＜マニュアル整備・周知＞

法人総合防災訓練では、法人内26施設（大島地区、御殿場地区、世田谷地区、千代田・文京地区、葛飾地区、練馬・小平地区、八王子地区）合同の一斉通報訓練を1月に実施した。法人内ではすでに衛星電話の導入によって、東京都の東西で一方が被災地となった場合に他方が対策本部となるよう取り決めを行っており、各事業所の被災状況をいち早く掌握し、相互に連携協力ができる体制を組んでいる。本年度も民間警備

会社が提供する安否確認システムを活用し、さくら学園（静岡県）が対策本部役となって訓練を実施した。事業継続計画（BCP）は既に策定済みだが、今後は計画の精緻化と訓練の実施が課題となる。

<防災訓練>

施設単独では、災害伝言ダイヤル（171）を活用した家族と職員の情報伝達訓練を行った。有事の際は複数日にわたった利用者への宿泊対応も想定できるため、コロナ感染症類型の緩和に伴い、災害時を想定した施設内での利用者宿泊訓練を2回に分けて実施した。夕食は非常食を作り入浴を行わない、簡易的な寝具を使用するなど、利用者や職員にとっても普段体験できない良い経験となった。

また職員には、毎月携帯電話やPC等のSNSで安否確認訓練を実施し、災害時の身辺状況や参集方法の確認を行った。

<感染症対策>

感染症の類型緩和に伴い所内の感染対策も緩和の方向としたが、利用者が自らの健康を保持することが難しい為、事業継続にあたっては、利用者のご家族の安心安全を最優先に取り組んだ。職員出勤時の体温計測と体調の自己申告、手洗いと消毒の励行、週2回の抗原検査を年度末まで継続し、利用者への感染対策を徹底した。類型緩和に伴い集合型の家族会も再開したが、情報端末等を活用したリモートの活用を継続する希望もあり、ICTを活用した情報共有や意見交換も一部継続した。

施設内では、職員のマスク着用を継続し、食事や排泄などの直接支援時はゴーグルやディスポーザル手袋の使用を必要に応じて継続した。利用者や職員が使用する、触れる箇所の消毒を継続し、室内換気も随時実施した。食事提供時は、場所を分散するとともに簡易パーテーションを設置して食事介助を継続した。

行事・外出・集会等は小規模化を進め、引き続き実施を見送る等、慎重に対応した。

外部講師、ボランティア、実習生等の受入れは、福祉施設の社会的責務として極力受け入れを行った。

（４）人材育成・研修

<研修内容>

感染症類型の緩和に伴い、職員には自身が作成したキャリアデザインに応じた積極的な外部研修受講を促した。また、コロナ禍から始まった東京都社会福祉協議会等のオンライン研修も積極的に活用し職員の育成に心がけた。主な研修内容は、強度行動障害・メンタルヘルス・苦情解決・アンガーマネジメント・採用力広報力強化・摂食嚥下・処遇改善・給付費請求事務等であった。

法人内研修は新任、中堅、役職、専門職別等の階層別研修を行い、経験年数や役割に応じた研修を行った。主な研修は、虐待防止・組織サーベイ・行動制限廃止・サービスマナー・コンプライアンス・ハラスメント等を継続実施した。このほか、法人で会員となっている様々な研修コンテンツが盛り込まれているeラーニングシステムを活用して、職員が勤務時間内外を有効活用しながら自身のキャリアデザインに応じた研修を受講した。

また、例年参加している世田谷区民学会には全職員が参加し、様々な研究発表を職員が自由に聴講できるようにするとともに、実習所からも日頃の実践研究報告をさせていただく機会を得、3人の職員が登壇させていただいた。

＜実習生の受け入れ＞

外部からの実習生受け入れは、特別支援学校3校から計9人（延べ日数21日間）、日本体育大学、学研アカデミーから保育士養成で計3人（延べ日数39日）、福祉体験実習として慈恵医科大学から4人（延べ日数10日）、施設間異動を目的とした体験実習2人を受け入れた。福祉人材の育成支援に向け、引き続き積極的な実習生の受け入れを継続する。教員養成のための介護等体験や社会福祉士養成研修の問い合わせもいただいております。次年度の受け入れに向けて準備を進める。

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）

数年にわたるコロナ禍の影響は非常に大きく、職員の退職や経験の停滞を招いたため、コロナ禍で縮小した宿泊・外出・外食・地域交流等の利用者支援について量・質共に充実させていくための職員指導と育成を継続した。また実施できる事業の再開に努め、災害想定宿泊、集合型の家族会の再開や、外出がまだ出来ない代わりにキッチンカーを施設へ招き、金銭のやり取りを利用者へ実施するなど、通常外出ができない場合でも代替案に趣向を凝らし支援の充実をおこなった。当施設としては、感染予防のために必要なスタンダードプリコーションを継続しながら福祉サービスの量の拡大と質の向上を図っていく。

職員体制は、東京都への申請で「人員配置体制加算Ⅰ（手厚い人員配置をしている事業者を評価する加算）」について一番高い加算を取得している。ただし、令和5年度は10人の新採用者の受入を行っており、引き続き、職員の定着とサービス提供の質の確保に努める必要があると認識している。法人で実施している新任研修及びメンタルヘルス対策や福利厚生制度・研修制度の充実等によって、こうした課題の解決を図っていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和4年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
職員のメンタルヘルスへのサポートや強度行動障害支援者育成事業研修を全職員へ実施する等、職員定着を図り、サービスの質の確保に努めている。また、コロナ禍で縮小・停滞した事業について、集合型の家族会やボランティアの受入れを再開するなど利用者支援の充実に向け取組みを行った。			
② 項目別評価結果			
評価点			
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			20
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	2/2	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	2/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			<u>7</u>
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			<u>22</u>
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	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</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	12／13		
2. 施設の運営	20／26	小泉公園ふれあいフェスタの再開に際し職員からまずは参加し、地域関係の継続に努めている。	
3. 事故や緊急時等への対応	7／9	利用者の安全性に配慮しながら感染症対策に留意しボランティアの受入、集合型の家族会等を再開している。	
4. サービス向上の取組み	22／30	eラーニングシステムを活用し支援に支障がないよう研修機会の拡充に努めた。	
5. 収支状況	6／9		
6. 改善の取組み	2／3		
合計	69／90		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
④ 年度評価所見			
全ての項目において要求水準を満たしており、かつ感染症対策を講じつつ関係機関との地域交流を図り障害理解の促進に努め、ボランティアの受入、集合型の家族会を再開するなど利用者や家族に寄り添った支援を行っている点等を評価し、総合評価をAと判断する。			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
現在も要求水準は満たしているが、コロナにより停滞した職員経験を促す等、利用者支援の充実のため職員指導と育成を行いサービスの質の向上を指導する。また、人員配置体制を維持しつつ将来に向けた人材育成を積極的に行い、利用者支援の質の確保に向けた取組みを促す。			

令和５年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立桜上水福祉園

施設住所：世田谷区桜上水２－１３－１６

指定管理者：社会福祉法人東京都手をつなぐ育成会

指定期間：令和２年４月１日～令和７年３月３１日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和６年３月３１日現在）

(1) 事業内容

①実施事業

生活介護事業：介護を必要とする方に、昼間、入浴・排せつ・食事の介護などを行うとともに創作的活動または生産活動の機会を提供する。

定員 ３５人 登録人数３６人

②概要

３つのグループに分かれて日中活動を行い、様々な作業を通じて作品作りを行った。また身体機能の維持・向上を目指し、健康維持を目的とした活動に日常的に取り組み、利用者の社会参加の支援では、社会資源の活用を通じた地域生活力の向上に取り組んだ。

③施設内活動

創作活動：紙すき、染色、ステンシル、陶芸講習、機織り、革工芸、アルミ缶、リサイクル等

健康維持：室内スポーツ、園内プール、ストレッチ、歩行訓練等

その他：音楽セラピー、表現ダンス、茶道、フラワー、カラオケ等

④施設外活動

近隣散歩、公園内ウォーキング、土と農の交流園清掃・除草作業等

⑤外出活動 豊洲方面（５～６月）、お台場方面（９～１０月）

⑥年間行事（新型コロナウイルス感染防止のため規模を縮小し実施）

月	内 容	月	内 容
４月	入園式	１０月	芋掘り
５月	還暦のお祝い 日中外出（豊洲）	１１月	開設３０周年記念行事 （永年表彰、イベント等）
６月	日中外出（豊洲）	１２月	クリスマス会 （レクリエーション、ランチ）
７月	夏祭り（盆踊り、ゲーム）	１月	小松菜採り
９月	日中外出（お台場）	２月	
１０月	日中外出（お台場）	３月	自治会行事（ゲーム等）

(2) 利用状況

①障害支援区分

区分 6	区分 5	区分 4	区分 3	区分 2	区分 1	なし	計
17人	11人	8人					36人

②障害の程度

		身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級	2級
愛の手帳	1度	1人								1人		
	2度	4人	4人		3人				18人	29人		
	3度	2人		2人	1人				1人	6人		
	4度											
	なし											
計		7人	4人	2人	4人				19人	36人		
											なし	36人
											計	36人

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	—
事故	4件	・利用者がてんかん発作を起こし、支えきれず転倒したため通院した。擦過傷と腫れはあるが、CT・レントゲンに異常はなかった。これまで以上に天候や体調に配慮することとした。 ・利用者が散歩中に突然興奮し駐車中の車を蹴った。相手方に謝罪し、双方で傷等が無い事を確認した。再発防止対策として、週予定作成により見通しを持ちやすくする等、改善した。 ・※①本来見守る方針の行動に対して、職員が腕を掴んで行動を止めた。更に発見した別の職員に注意され、利用者を不適切な強い言葉で呼んだ。虐待防止センターに通報した。 ・※②利用者に対して職員が不適切な強い言葉で呼び、腕を掴んで身体を抑えるという行為に対し、別の職員が制止する事があった。虐待防止センターに通報した。

※上記①②については、再発防止対策として、事業所の虐待防止、身体拘束等適正化にかかる研修やケース検討等に関して、内容や実施方法及び頻度を見直し、これまで以上に充実し虐待防止策を徹底する。また虐待防止委員会は外部委員として弁護士に参画頂き、法律や人権といった側面から助言を頂くことで、職員の人権擁護意識の向上につなげるなど、施設全体で計画的な改善に取り組む。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額 (円)	備 考
収入計	216,582,397	
受託事業収入	215,148,241	指定管理料（処遇改善加算含む）
その他収入	1,434,156	雑収入等
支出計	216,582,397	
人件費	105,794,749	常勤 16 人、非常勤 6 人
事務費	69,280,202	給食委託、送迎委託費
事業費	10,311,959	利用者諸経費
その他	31,195,487	繰入金支出等
収入－支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

<開設 30 周年の取組み>

令和 5 年度は施設の開設から 30 周年であり、取組みの 1 つとして、利用者の写真を中心に掲載した記念誌を作成した。利用者が実際に手に取って楽しめるよう工夫して作成した。

11 月には施設内で記念行事を実施した。当日は利用者、家族、第三者委員、ボランティアに参加頂き、20 年以上通所している利用者への永年表彰を参加の家族と共に行った。利用者一人ひとりに表彰状を手渡すことで、日々の通所利用への感謝を示すことができた。また、これまで在籍していた職員からのビデオメッセージや音楽とダンスのイベントなど、利用者が楽しめる内容の行事を開催できた。作成した記念誌は行事の当日に利用者全員に配付した。

<重度化・高齢化に向けた取組み>

加齢等に伴う障害の重度化や家族の高齢化に伴い、短期入所や居宅介護の導入に向けて家族や相談支援専門員との面談等を通じて意見交換を行い、利用者の地域生活の安定化に取り組んだ。新規で短期入所事業を利用する方については必要に応じて事業所に同行し、先方の職員との引継ぎを行うことで、利用者が安心して短期入所を利用できるように支援した。また、家族の高齢化等に伴い、家庭での支援が困難になってきているケースについては、相談支援専門員と連携して家族に居宅介護の導入を進めることで、家庭における利用者の生活の安定化に向けて取組みを進めた。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

<障害理解の促進>

福祉人材の育成と障害理解の啓発、風通し良く地域に開かれた施設にしているため、福祉及び保育の実習、高校生からのボランティア体験依頼の受け入れを実施した。今年度は一般ボランティアの問い合わせも多く、2 名の方が日常ボランティアとして来て頂いた。利用者と一緒に活動以外にも活動準備等にも

尽力頂くなど、多岐に渡り協力を頂いた。

<地域交流>

地域向けの園祭は、感染防止対策として集客を行わず施設内行事に変更したが、近隣住民の協力によるアルミ缶・牛乳パックの回収は継続して実施した。活動の一環として利用者・職員が歩いて回収を行い地域住民との交流を継続するとともに施設玄関前に資源回収ボックスを設置し、地域住民の資源を回収する拠点となった。

また、近隣の「土と農の交流園」の除草・清掃作業を継続し、利用者の自立支援の一助とすると共に、地域住民や交流園利用者と相互交流を行った。

例年地域住民との交流の機会として行っている経堂駅での作品販売や、うめとびあでの販売会にも参加した。

(3) 危機管理

<事故防止・防犯対策>

事故防止の取組みでは、リスクマネジメントスケールを「ヒヤリハット・インシデント・事故」の3つに分類し、毎日の朝礼での全体共有と班ごとの毎月の振り返りを継続的に行い、事故の再発防止につなげた。

防犯対策では防犯カメラを法人のガイドラインに則して運用し、常時録画した画像は必要時にはいつでも確認できるように準備した。また今年度は成城警察署防犯課による不審者対応訓練を実施し、有事の際の職員の対応を見直すとともに、さすまた取り扱い訓練を行い、防犯対策の向上に取り組んだ。

<防災訓練>

防火管理者、環境防災委員会を中心に自衛消防訓練を計画し、避難訓練・防災訓練等を実施した。避難訓練の実施にあたっては、実際に即した形で行うことを目的に、職員・利用者へ訓練開始時間を告知しない形での実施を継続した。また、災害用伝言ダイヤルの模擬練習や煙中訓練・初期消火器訓練、D型ポンプ・発電機訓練、炊き出し訓練を実施し、大規模災害時の対応について職員間で共有した。また、2月に世田谷区主催の福祉避難所研修を受講した。

<情報セキュリティにおける施設内環境整備>

「世田谷区立の障害者施設における情報セキュリティ対策基準」を遵守し、法人の定める個人情報保護規程に則して厳重に対応した。施設内の全てのパソコンと共有サーバーについてパスワード管理を徹底し、個人情報に関する電子データや書類の外部への持ち出しを禁止し、情報の漏えいを防止した。またデジタルカメラについても管理職が鍵を保管する保管庫で厳重に管理し、カメラを使用する際は管理簿による申請を行い、撮影した画像は速やかに共有サーバーへの移行を行った。

また、外部講師による情報セキュリティ対策研修を実施し、情報セキュリティに関する職員の責務や情報端末の持つリスクについて学ぶ機会を通じて、職員の意識向上に取り組んだ。

(4) 人材育成・活用

<研修内容・全体周知>

【施設内職員研修実績】

令和5年度は全職員が同じ研修動画を見てレポートを提出する事で、支援の共通理解を図る取組みを2回にわたって実施した。重点テーマとして、利用者の権利擁護・虐待防止と支援力の向上を中心に取組みを進めた。

6/28	虐待防止研修	法人の虐待防止クレドの認識を深めて、桜上水のクレドにつなげる	19名
9/5	虐待防止研修（外部講師研修）	「アンガーマネジメント～短気は損気を自覚しよう～」 東社協派遣講師：仙北屋雅人氏	17名
11/1 ～ 12/31	利用者支援基礎研修（動画研修）	・ 障害者の権利と職場環境 ・ 障害者に向き合う姿勢と対応	20名
11/17	情報セキュリティ研修	「情報セキュリティに関する職員の責務と実務」 講師：杉並区障害者地域相談支援センター 藤巻鉄士センター長	17名
1/1～ 2/29	虐待防止研修（動画研修）	教えて中山さん！行動障がい事例集と改善テクニック（SL50）	19名

【WEB研修・職場外研修参加実績】

施設運営の中長期的視点に立った人材育成と利用者支援向上のため、新人等育成期、中堅等能力開発・発展期、管理監督期など各職層で求められる能力や技術を学ぶ研修を法人全体で実施した。また、事業所の円滑な運営と利用者支援向上のために、利用者支援・人材育成・運営管理・会計実務等の職種・職層に合わせた研修参加を行った。

また、導入しているWEB研修については、利点を活用し常勤職員だけではなく職員の誰もがいつでも学べる環境を継続した。

集合型とWEB研修を併せて、年間約35回・延べ40人の職員が外部研修へ参加した。

<フォローアップ>

法人内の各職層研修に参加した後は必ずレポートの作成と上司による職員へのフォローアップ面談を行い、研修で学んだ知識を自らの業務に置き換えて、その知識を定着化できるように、体系的な業務の理解促進と育成に取り組んだ。また、人事考課制度を活用した上司や一次考課者との定期的な面談を通じて、職員の成長に応じた指導やアドバイスを行うことで、計画的な職員育成に取り組んだ。

<働きやすい職場づくり>

職場として仕事と家庭生活との調和のとれた職業生活を推進し、職員は常勤・非常勤という立場や各々の置かれた家庭状況等に関わらず、お互いが支え合っ

て職務を行い、計画的な休暇の取得と時間外労働の削減に取り組んだ。この結果、高齢の支援員の継続的雇用にもつなげている。

今年度はタイムレコーダーによる勤怠管理システムを導入し、適正な労務管理に取り組んだ。また、積極的な有給休暇の取得を推奨し、前年度に比べて120%の取得率となった。

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）

（1）利用者の権利擁護

年間を通じて虐待防止の取組みを継続していたが、令和6年3月に職員による利用者への不適切な支援が発生した。その背景には個々の利用者への理解度に職員間で差異が生じていたことや、支援上の取組みを統一しきれていなかった面があったと捉えている。再発防止に向け、これまで継続していた事業所の虐待防止、身体拘束等適正化についての研修の回数増及び内容の見直しを図り、職員一人ひとりの理解を深めていく。虐待防止委員会については、外部委員として弁護士に参画いただき、法律や人権といった側面から助言を得て、職員の人権擁護意識の向上を図る。

併せて支援を見直す取組みとして、今後は職員全体で利用者の事例検討の機会を増やし、これまで以上に職員が利用者の思いを受け止めて、共感的理解を深めることで、利用者が皆安心して自分らしく活動できる環境の再構築に取り組む。

また、以前から継続している虐待防止セルフチェックリストの定着と振り返り、法人の虐待防止クレドの定着のための職員グループワーク、職員向けのアンガーマネジメント研修等も引き続き取り組む。身体拘束の適正化についても、引き続き同意の再検討を行い、代替方法の提示等により、身体拘束の対象となる利用者を減らせるように取組みを進める。

（2）苦情解決第三者委員の活用について

第三者委員については、利用者の権利擁護や、支援の客観性を保つために大切な外部の目であると捉えている。コロナ禍前は家族会への参加や利用者の活動場面への巡回、職員研修への参加等、様々な場面で関与して頂いていたが、コロナ禍以降、近年は入所式等の式典参列にとどまっていた。来年度以降は改めてこれまで以上に多くの場面で、利用者や職員と直接やり取りができる場を設定してゆく。

（3）福祉サービス第三者評価について

福祉サービス第三者評価受診での課題に取り組むため、利用者支援の基本に立ち返り、支援マニュアルの作成や活用方法について、グループ会議、全体会議等を活性化させた。また、宿泊行事の再開に向け、職員体制や感染症予防対策等様々な面で安全な実施に向けて職員間で検討を始め、ご家族からの期待に応えられるよう、宿泊行事を再開する。更に、自然災害時の事業継続計画（BCP）の実効性の向上と、より施設の状況に合わせた内容の見直しに向け、訓練内容の検討と実施を行う。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和4年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
重点テーマとして、利用者の権利擁護・虐待防止と支援力の向上を中心とした法人研修や、施設独自の研修等の取組みを進めているところであったが、施設内で不適切な支援を発生させた。法人及び施設として、ただちに施設職員に向けた聞き取りによる状況把握を行い、法人との連携の下での再発防止に向けた取組みを徹底している。			
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			<u>12</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>19</u>
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	2/2	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	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			<u>5</u>
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			<u>17</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	1/3
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	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			<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 / 13		
2. 施設の運営	19 / 26	高齢者の雇用を継続している。	
3. 事故や緊急時等への対応	5 / 9	事故を未然に防げず、一部課題解決に向けた改善の必要性がある。	
4. サービス向上の取組み	17 / 30	利用者支援について虐待に繋がる行為があり、今後に向けた取組みと再発防止を望む。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		

合計	61 / 90	
総合評価	B	管理運営は概ね良好だが一部に課題がある。
④ 年度評価所見		
概ねの項目で要求水準を満たしている。施設内で不適切な支援が行われた点は課題であるが、研修体制が虐待防止委員会のあり方の見直しなど、迅速に再発防止に向けて取り組んでいる点を踏まえ、総合評価をBとする。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
一部水準を満たしているとは言えない点について、施設が見直している利用者に対する権利擁護や虐待防止に向けた職員育成の取組みが、適切な支援、施設運営につながるよう、継続的に指導し再発防止を徹底する。併せて、引き続き、施設運営の中長期的視点の研修体制により、職員の育成に努めていくよう働きかけていく。		

令和5年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立奥沢福祉園

施設住所：世田谷区奥沢6-29-2

指定管理者：社会福祉法人東京都手をつなぐ育成会

指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和6年3月31日現在）

(1) 事業内容

①事業概要

生活介護事業：介護を必要とする方に、昼間、入浴・排せつ・食事の介護などを行うとともに創作的活動または生産活動の機会を提供する。

定員45人 登録人数38人

②概要

障害特性や相性により、大きくは2つのグループ分けをしているが、ニーズに応じて細分化・再編成し、臨機応変に利用者・職員の配置を組みかえ、様々な活動を提供している。

③施設内活動

作業(創作)活動 おりぞう（ストッキング雑巾）、缶潰し、ビーズ、染色等

その他の活動 音楽療法、クラブ活動、お楽しみ会等

④施設外活動

ウォーキング（施設周辺、長距離）等

⑤外出活動

バスハイク

⑥年間行事

密室での不特定多数による行事は中止

月	内容	月	内容
4月	入園式	10月	宿泊(園内)、おくフェス、芋掘り
5月	宿泊(園内)	11月	e パラスポーツ体験交流会 ドッグセラピー
6月	宿泊(園内)	12月	e パラスポーツ体験交流会
7月	宿泊(園内)	1月	小松菜採り
8月	宿泊(園内)	2月	バスハイク
9月	宿泊(園内) e パラスポーツ体験	3月	送別会

他、『月いちイベント（施設内での企画イベント）』や季節行事実施

(2) 利用状況

①障害支援区分

区分 6	区分 5	区分 4	区分 3	区分 2	区分 1	非該当	計
19人	11人	7人	1人				38人

②障害の程度

		身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級	
愛の手帳	1度								2人	2人	2級	
	2度	2人	3人			1人			22人	28人	なし	38人
	3度								5人	5人	計	38人
	4度		1人						2人	3人		
	なし											
計		2人	4人			1人			31人	38人		

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	—
事故	1件	利用者が活動部屋に入室した後、床マット上で寝転んでいた他の利用者の頭部を蹴る事象が発生。外傷は認められなかったが、職員付添で内科を受診し経過観察となった。再発防止の為、職員の動線や利用者対応を見直し、職員会議で周知した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額 (円)	備 考
収入計	201,653,762	
受託事業収入	200,201,485	指定管理料（処遇改善加算含む）
その他収入	1,452,277	雑収入等
支出計	201,653,762	
人件費	109,604,849	常勤18人、非常勤6人（嘱託医2人含む）
事務費	70,754,180	維持管理、給食調理、送迎委託等
事業費	13,767,229	利用者諸経費
その他支出	7,527,504	退職共済掛金、繰入金支出等
収入－支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

＜利用者定員拡充に応じた支援体制の整備＞

今年度より利用者定員45人となった事を受け、現行のバス送迎時の課題を整理し、発着時刻やルート、座席等の見直しについて改善策をバス委託業者と協議、原案を作成し、家族会役員との間でも協議を重ねた。原案をもとに令和6年度は更に準備を進めていく予定となる。

また、職員間の情報共有やより迅速な支援が行えるよう、インカムやグループウェアの導入、Wi-Fi 機器の整備を行い、新たな支援体制の下地づくりを終えた。

＜e パラスポーツ体験の実施＞

日中活動の充実を目的として東京都文化スポーツ局協力のもと、e パラスポーツ器材の貸与を受け、9月に初回体験をし、その後、3ヶ月間を対象に事業所内でe パラスポーツ体験を実施。11月には鹿児島の高齢者施設とオンライン交流会を、12月には江東区のショッピングモールを会場としたイベントとオンラインで繋がり、一般参加者や他施設との交流を図った。

＜権利擁護並びに虐待防止の意識の醸成＞

主として送迎バス車内での固定ベルト（安全配慮の為に身体を一部固定するもの）の使用や健康診断時の安全対策について適切な支援が行えるよう、利用者本人とそのご家族の意見を聞きながら心理職、精神科医（嘱託医）とも事例検討の場を設け、実践に取り組んだ。固定ベルトは使用が必要な利用者5人のうち、1人は乗車中に安定して過ごす事ができるようになり、ベルト着用が解除となった。又、健康診断時では、採血が苦手な利用者について、事前に採血の必要性を説明する機会を活動時間に設け、利用者が少しでも落ち着いて受診できるよう支援した。こうした取組みを経て、日常的なグループ会議でも権利擁護、虐待防止の話題がより積極的にあがるようになり、それはセルフチェック表や支援会議の見直しにも繋がった。

＜感染症や災害に対して、想定出来る備えを実施する＞

感染症対策は、新型コロナウイルスが5類に移行したことを受け、日中支援時の感染対策を簡素化しつつ、従来の消毒液と活用方法を見直し、新たな消毒液を導入することで、安全性と業務効率化の向上を図る事ができた。

災害対策としては、各倉庫に点在する備蓄品の整理や管理方法を見直し、緊急時に参集可能な職員を中心に避難所開設訓練（机上）と非常食の仕分けや試食、備蓄品の見直しを含め、課題整理をした。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

＜ボランティアの募集・活用＞

外部の第三者の目はモニタリングの意味もあり、接遇等、職員の資質向上に

繋がるため、受け入れは制限することなく行った。(概ね1人の方が毎週2回)
＜地域のイベントへの参加＞

今年度も感染症対策として当施設の園祭は「おくフェス」と称し、形を変えて利用者・職員のみでの実施とした。女神まつりや玉川福祉フェスティバルといった地域のイベントには自主生産品販売の機会として出店し、また、今年度より「せせせプロジェクト」に参入し、インターネットや3月のせせせマルシェでの出店を通じ、事業所紹介を兼ねた自主生産品販売を行った。その他、例年同様、11月には地域の福祉を考える楽多の会協力のもと、ドッグセラピーを行うことができた。

＜地域交流＞

地域に根差し貢献できる施設を目指すべく、定期的に行なわれた九品仏地区社会福祉協議会や玉川エリア自立支援協議会、世田谷区自立支援協議会シンポジウム実行委員会に参加し、地元自治会や他事業所等と関わりを持ち、地域の抱える悩みや課題について共有した。

また、前年度同様、施設紹介と交流を目的に保育園や高齢者施設を対象に月に一度、日中活動時間内で各施設を訪問し、交流を図った。

加えて6月に田園調布特別支援学校、7月に青鳥特別支援学校での進路説明会に参加し、「生活介護事業」の説明を通じて、奥沢福祉園を理解していただき、その後、8月には教員や家族を招いた施設見学会を実施する運びとなった。

その他、例年通りに玉川支援ねっとに参加し、事業所間でアート作品の相互に貸し出し、展示を行い、また、産業能率大学ゼミとの間では、自主生産品の新たなコラボ製品（利用者の絵画をプリントしたエコバッグ）の作品開発及びトレインチ自由が丘での販売（期間限定）を実施する等、従来の関係性の強化を図った。

（3）危機管理

＜防災・避難訓練＞

消防計画に則り、火災、地震を想定した利用者参加の避難訓練の他、普通救命講習受講の推進、普通救命講習修了職員による応急救護訓練を行った。また、従来通り、大規模災害に備え、各家庭とは月1回のN T T災害伝言ダイヤルによる連絡訓練を実施した。

＜防犯訓練＞

1月に職員主導による不審者対応の実践訓練と課題の洗い出しを行い、防犯意識の向上と防犯設備や物品の見直しを行った。

＜マニュアル整備・周知＞

福祉避難所連絡会で策定されるマニュアルをもとに、職員による大規模震災時の初動訓練や想定される事柄について、ディスカッションや机上訓練を実施した。併せて内部研修及び防災・防犯マニュアル、BCPの修正を行った。

また法人が整備しているエリア別構想では、事業所間の連携協力体制について必要なマニュアルの作成に向けた検討を行っている。

<施設内環境整備>

危険箇所等のハード面のチェックと是正及びゆとりを持った空間確保のために、活動室内物品の配置換えや整理を繰り返し行った。また、健康被害の軽減対策として以前から利用者・家族から要望が挙がっていた2階トイレのエアコン設置については区協力のもと、多目的トイレにエアコンを設置する工事を行った。

併せて経年劣化による冷暖房設備の修繕など、区と協議しながら適宜必要な対応を行った。

(4) 人材育成・活用

<研修計画>

法人主導のeラーニングをはじめとするオンライン研修を活用するとともに職員主催の内部研修を積極的に実施し、自己研鑽に励んだ。研修で得たものは、職員相互の成長に還元できるよう、内部研修や学習会に繋げた。他施設との現場交換研修については、1件のみ受け入れとなり、当施設から出向いての研修実施は叶わなかった。

<働きやすい職場づくり>

法人として、ワークライフバランスの推進や安全衛生推進体制、また各種のハラスメント防止に対する対策及び体制を整え、メンタルヘルスカを推進した。これらにより、適切に労務管理を実施した。業務内容の見直しや個々の職員が時間外労働計画を作成すること等により、効率的な時間運用を意識できるようにした。又、有休休暇得率は80%を超える結果となった。

<実習生の受入>

障害福祉への理解・啓発及び福祉人材育成のみならず、外部の第三者の目によるモニタリングや接遇等、職員の資質向上のため、積極的に学生実習等の受入れを行った。事業所初となる知的に障害のある専門学生実習の受け入れについては、当人や学校を交えての実習プログラムを計画し、スムーズな受け入れに至った。

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）

5類となった新型コロナウイルス感染症については、他感染症の予防も兼ねて規模縮小しながらも継続して感染予防対策を実施し、利用者支援では密室で過ごすまたは密室で飲食する外出活動や所外宿泊は中止とし、地域の方々に多数来館いただく園祭も関係者のみで行う形として実施せざるを得なかった。一方、日中活動としてのウォーキングや公園等での所外活動、年間行事としての芋掘りや小松菜採りは例年通りに行い、又、年明けにはコロナ禍以前の活動再開の足掛かりとし

てバスハイクを再開する等、心身ともに健康面に留意した事業所内外での活動を実施した。また、指定管理期間の計画に掲げている「地域との連携」は切らさぬように、近隣大学（産業能率大学）との間で、自主生産品のコラボ製品（利用者の絵画作品をプリントしたエコバッグ）の製作と販売を行いつつ、新たな取組みとして家族会の一部の時間を使い、家族向けに基幹相談支援センター職員、ぽーとたまがわ職員を招いての、相談支援に関する研修や意見交換の機会を設けた。これにより、利用者・家族の相談支援事業の利用の見直しに繋げ、一部利用者についてはセルフプランから計画相談の利用に繋がった。

他にも新たな取組みとして、自主生産品の周知と売り上げの向上を目的として事業所内に自主生産品展示販売スペースを設けた。

職員育成・研修については、職員個々に応じ専門性を高めるべく、意思決定支援や自閉症支援に関連する外部研修の参加、社会福祉士実習指導者講習の受講を促しつつ、内部研修として東京都社会福祉協議会登録派遣事業を活用し、外部講師を招いてスーパービジョンを学ぶ研修を実施した。いずれも研修後には各々が報告書を作成し、更にその内容を職員間で共有、意見交換する機会を設けるといった取組みを引き続き行う事で、職員一人ひとりのスキルアップに繋げた。職場全体の支援の質を引き上げることで、利用者対応の向上へ繋がる結果となった。

当施設は昨年度同様、都への申請で提出する加算として、「福祉専門職員配置等加算Ⅰ（福祉専門職員の配置を評価する加算）」について一番高い加算を取得しており、継続的に専門性の高い職員を配置している。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和4年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
利用者定員に応じた支援体制整備、利用者とその家族からの意見の検討などから権利擁護、虐待防止の繋がりに広がった。せせせプロジェクトに今年度から参入し、インターネットやせせせマルシェでの出店を通じて、事業所紹介を兼ねた自主生産品販売を行い、障害理解の促進に繋がるよう取り組んだ。			
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			1 2
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			2 0
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	2/2	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	2/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			7
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			21
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	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
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		
2. 施設の運営	20 / 26	e パラスポーツで様々な地域と交流した。	
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	救命講習やN T T 災害伝言ダイヤルによる連絡訓練を実施した。	
4. サービス向上の取組み	21 / 30	職員研修では外部研修の参加や外部講師を招くなど積極的に行った。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	68 / 90		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
④ 年度評価所見			
全ての項目において要求水準を満たしており、かつ新たなe パラスポーツ体験では様々な地域で他施設や一般参加者と交流を図るなどの活動の工夫や、また職員研修後、職員間での共有や意見交換を実施することで、職員ひとり一人のスキルアップに繋がっていることを評価し、総合評価をAとする。			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
現在も要求水準は満たしているが、今後とも地域へ積極的に交流、発信していくことで障害理解が促進されるよう働きかけていく。			
また、職員研修を積極的に行う中で、引き続き、職場全体の支援の質を上げることを目指しサービスの質の向上に繋げるよう促す。			

令和5年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立九品仏生活実習所 同中町分場

施設住所：(本園) 世田谷区奥沢 7-39-13

(分場) 世田谷区中町 2-25-17

指定管理者：社会福祉法人武蔵野会

指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和6年3月31日現在）

(1) 事業内容

①実施事業

生活介護事業：介護を必要とする方に、昼間に、入浴・排せつ・食事の介護などを行うとともに創作的活動または生産活動の機会を提供する。

本園 定員42人 登録人数45人

分場 定員15人 登録人数13人

②概要

共通：新規利用者の受け入れは本園2名、分場1名となる。法人理念を基本とし、利用者一人一人に寄り添い、思いや要求を汲み取るよう支援を実践した。

本園：利用者編成は3グループ制にて実施し、利用者の行動が年々変化することに対応し、個々にあった作業活動を提供した。

分場：通常の支援と共に、近隣娯楽施設を利用してカラオケやボウリング外出を実施し、利用者が幅広く楽しめる活動内容を提供した。

③施設内活動

作業活動 古紙回収、缶つぶし、農地園芸、陶芸、手工芸、公園清掃等

運動 運動広場（グループでの運動活動）、ストレッチ等

講師活動 リトミック、アート活動、運動広場、陶芸活動等

クラブ活動 音楽、散策、喫茶、癒し等

④施設外活動 公園散策、図書館利用、おやつ作り等

⑤外出活動 10月以降に、一人1回の予定で実施。

⑥年間行事 施設のお祭り以外は、概ね通常通りに実施。

月	内 容	月	内 容
4月		10月	
5月		11月	施設お祭り
6月		12月	クリスマス会
7月	盆踊り会	1月	新年会
8月		2月	
9月		3月	桜の集い・茶話会

(2) 利用状況

①障害支援区分

<本園>

区分 6	区分 5	区分 4	区分 3	区分 2	区分 1	なし	計
2 5 人	1 3 人	6 人					4 4 人

<分場>

区分 6	区分 5	区分 4	区分 3	区分 2	区分 1	なし	計
7 人	3 人	3 人					1 3 人

②障害の程度

<本園>

		身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳	
		1 級	2 級	3 級	4 級	5 級	6 級	7 級	なし			
愛の手帳	1 度	1 人							1 人	2 人	1 級	
	2 度	7 人	3 人		1 人				24 人	35 人	2 級	
	3 度	2 人							1 人	3 人	なし	44 人
	4 度								1 人	1 人	計	44 人
	なし	2 人	1 人							3 人		
計		12 人	4 人		1 人				27 人	44 人		

<分場>

		身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳	
		1 級	2 級	3 級	4 級	5 級	6 級	7 級	なし			
愛の手帳	1 度					1 人			2 人	3 人	1 級	
	2 度					1 人			9 人	10 人	2 級	
	3 度										なし	13 人
	4 度										計	13 人
	なし											
計						2 人			11 人	13 人		

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0 件	-
事故	1 件	男性職員が女性利用者の衣服を直す際、不適切な支援があり、調査の結果虐待認定された。関係機関と連携を取りながら再発防止策を徹底した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額 (円)	備 考
収入計	303, 131, 390	
受託事業収入	300, 402, 265	区指定管理料（処遇改善加算含む）
その他収入	2, 729, 125	利用者食事代など
支出計	303, 131, 390	
人件費	173, 497, 623	常勤21人 非常勤11人
事務費	103, 608, 830	維持管理、給食調理、送迎委託等
事業費	16, 730, 737	利用者諸経費
その他	9, 294, 200	繰入金支出
収入－支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

<虐待防止の取組み>

(共通)

令和5年8月に発生した虐待事案に対し、まず法人本部・世田谷区に報告を行い、状況を把握した上で家族に謝罪を行った。施設内では、現状把握および課題の抽出を行い、漏れのない情報共有を徹底するため、会議やミーティングは全職員が出席できるよう、非常勤職員の契約時間変更や、会議で発言したい内容を記入する書式の作成等、仕組みづくりを行った。また、虐待のない施設運営とするため、第三者委員による聞き取り調査の実施等、外部の目による客観的な指摘を取り入れる仕組みを整えた。また、現場職員からの発信による課題の抽出をおよび検討を踏まえた、研修・支援技術・職員教育等についての標準化や具体的な改善計画立案を行い、再発防止策を徹底した。

<支援状況>

(本園)

日中活動は、利用者の行動特性や生活ペースを考慮して分けられた3グループ体制を基盤として令和4年度同様に実施した。作業活動やクラブ活動も引き続き利用者が希望の活動を選択して参加した。職員は基盤グループと活動ごとに担当を決め、活動内容や利用者状況によって柔軟に職員配置を行い、より利用者個々に応じた支援ができるよう配慮した。

クラブ活動では、音楽クラブや癒しクラブでボランティアの受け入れを再開した。また、絵本の読み聞かせや、学生の方による音楽演奏も施設に来所してもらい、利用者の日常支援の充実に努めた。

(分場)

利用者の活動においては、令和4年度同様、健康状態を確認し、運動の確保と気分転換を目的に1日1回は散策活動を取り入れた。リトミック・陶芸・アートの外部講師活動や作業活動も継続的に行った。月1回の書道活動も行い、作品を施設内に掲示した。

新型コロナウイルス感染予防策として、今年度はアロマ活動のボランティ

アの受け入れは中止したが、活動部屋にてアロマオイルを焚き、癒しの空間を提供した。また、フラワーアレンジメントは感染状況を見ながら、ボランティアの受け入れを行った。

(共通)

令和5年度は、5月・11月・3月に家族会を開催した。新型コロナウイルスが5類感染症となり、施設内での感染者数が減った事で安定して開催が出来た。施設の運営や行事の進め方なども、家族にその都度主旨を説明し、理解を得られるよう行った。個別面談は、電話か実習所に来所して行うかその都度家族に確認して実施した。

日々の情報交換は、連絡ノート（サービス提供記録）や電話・FAXも活用して個々の家族との意思疎通と信頼関係作りを継続して行った。

(2) 地域との関わり障害理解の促進

<ボランティアの募集・活用>

(共通)

ホームページや広報紙、社会福祉協議会、施設前の掲示板等で募っている。活動内容を細分化し、なるべくボランティアの方が得意な事で参加してもらえよう体制は整えている。感染状況を見ながらではあったので、これまで来所してもらった方を中心にこちらから声をかけて行った。

(本園)

絵本の読み聞かせボランティアは、年4回受け入れを行った。学生の方による音楽演奏は、年2回実施した。

(分場)

フラワーアレンジメントのボランティアを定期的に受け入れた。

<近隣の学校、町会、商店街との連携>

(共通)

等々力保育園の園児によるクリスマス会でのアトラクション披露は、保育園の工事に伴う移転の為、依頼が出来なかった。八幡中学校の避難所開設訓練は、新型コロナウイルス感染予防対策のため、令和5年度も中止となった。近隣商店街とは、喫茶活動でデザートをテイクアウトして関係作りを継続した。

(本園)

商店街とは古紙回収作業での挨拶や、さくら草のプランターの設置などを行っている。その繋がりから、施設行事のぼんぼんぼん祭りの模擬店販売に数年前から複数の商店の参加があり、地域との結びつきを強めることに繋がった。令和2年3月から行っている、玉川田園調布会の防犯パトロールへの協力で、日中活動の散策の際に職員が防犯パトロール札を付けて出かけ、地域の防犯活動の取組みに引き続き参加した。

(分場)

町内会主催のイベントに継続的に参加し、自主生産品を販売していることや、フラワーアレンジメントで使用する花を毎月近隣の花屋で購入していることで、町会や商店街との連携を継続した。

<地域交流>

(共通)

例年実施していた、盆踊り会での九品仏社協の踊り手や、施設設備の貸し出し等は中止とした。

(本園)

令和元年度から継続している地域の清掃活動に参加し、令和5年度は九品仏6丁目広場の清掃を毎週火曜日の午後に利用者、職員で行った。

(分場)

「中町分場通信」を年1回発行し、中町2丁目の地域に回覧した。園芸活動では、花壇の花や野菜に水やりを行いながら、近隣住民との関係作りにつなげた。町内会主催の避難訓練への参加や、地域主催の行事で自主生産品の販売等については、新型コロナウイルス感染予防のために見送った。アロマ活動で使用する花の購入や日々の散策等で交流を深めた。

(3) 危機管理

<防災・防犯について>

(共通)

毎月1日(施設開所日)に家族を対象とした、171災害伝言ダイヤルを令和5年度も実施した。防犯対策として催涙スプレーやさすまたを常備するとともに、不審者対応マニュアルに基づき、職員への研修、周知を徹底し、非常時に対する安全意識を高め、利用者の安全・安心な施設生活の確保を図った。

<避難訓練について>

(共通)

本園・分場それぞれに、本園2回・分場10回実施した。1月には法人の総合防災訓練を実施。大地震時の初動対応についての机上訓練と、法人本部と施設を結んだセコム安否確認訓練を行った。2月は職員対象の171訓練、3月はセコム安否確認訓練を法人内の施設単位で実施した。

<衛生管理について>

(共通)

新型コロナウイルス感染症は令和5年の5月から、5類感染症になったことで、施設での感染対策も一部変更を行った。朝、昼、夕の消毒作業は朝のみとし、パーテーション設置も減らした。ただ、食事場面は飛沫感染の可能性が高いため、継続してパーテーション設置を行った。施設内でのコロナウイルス感染状況も多少はあったものの、拡大する様子は年間通して見られなかった。

また、インフルエンザやノロウイルス対策に有効である空気清浄器兼加湿器を活用している。日々の清掃でもミニクローラ水を使用し、衛生管理に努めた。

(4) 人材育成・活用

<職員研修について>

(共通)

外部研修と法人研修、施設内研修を実施した。外部研修は東社協主催のリーダー研修、世田谷区主催の視覚障害の理解等に参加した。法人研修では、施設長研修・組織サーベイ研修・コンプライアンス行動計画・事務員・栄養士研修に参加した。施設内研修では、3つの委員会（リスクマネジメント・虐待防止・支援向上）が主催し、職員会議日に年間それぞれ1～2回ずつ研修を行った。リスクマネジメントでは、PDCA サイクルを取り入れた内容で、行事の準備をテーマにグループワークを行った。準備の役割分担や連携を主に、担当以外の職員も協力しやすいシステム、当日の動きなどの明確化を考え、次の行事から活かした。支援向上委員会では、食事介助をテーマに栄養士が嚥下等の説明を行い、ロールプレイを用い職員同士で介助を行い、利用者支援に活かせるよう行った。虐待防止委員会では、アンガーマネジメントをテーマに、怒りの仕組みや、普段どのような時に怒りの感情が出るかななどをグループワークで話し合った。併せて、虐待事案の再発防止に向け研修体制の見直しを行った。虐待防止委員会による施設内研修として、アンガーマネジメント、他施設での虐待事例をテーマにグループワーク等を実施した。

<実習生の受け入れについて>

(共通)

令和5年度は、教員免許取得のための介護等体験の実習を再開した。特別支援学校については、例年通り見学や実習生の受け入れを予定通り実施できた。

<職員メンタルヘルスについて>

(共通)

法人全体で、年に一度職員を対象にストレスチェックを実施した。結果は個人あてに配付され、本人のストレス度や今後気を付けることなどが記載されている。メンタル面のセルフマネジメント研修をシリーズで実施し、職員が自分に向き合える機会とした。また、自分の個人的な事情や業務上気になることなどを上長と共有できるように、年間に2回の施設長との面談を設け、抱え込まないで済む体制作りを心掛けるとともに、特定の職員に業務が集中しないよう役割を分担する事や、残業時間が増えないよう日中に業務を行えるよう工夫をした。

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) 利用者支援に関しては虐待防止を重要課題として捉え、改善計画に基づき、職員間の情報共有の強化や倫理観を高める取組みを行った。また、引き続き各委員会開催の施設内研修・日中活動の見直し・不適切な支援の振り返り・虐待防止セルフチェックの実施・職場風土改善（コミュニケーション力アップ）の取組み等を計画的に行い、支援の向上に繋げた。また、サポーターズカレッジのウェブ研修を活用し、障害特性や支援の理解に繋げる機会とした。
- (2) 災害対策については、施設内の備蓄物品のチェックと入れ替え、補充を令和5年度も引き続き行った。また、法人防災委員会策定の防災チェックシートによ

る建物点検も防災委員が毎月実施した。リーダー職員が法人の防災委員として総合防災訓練に取り組むことで、職員の防災意識を高める事に繋がった。

- (3) 地域施設との連携や福祉ネットワークの構築に向けて、玉川エリア自立支援協議会には、今年度より現地集合型で参加した。玉川支援ねっとについては、利便性を考慮しズームで会議に参加した。年度末には、現地集合型で職員向けのメンタルヘルス研修を行い、地域の施設の職員が集まって実施する事が出来た。オンラインを活用しながら、一部集合型を再開することでコミュニケーションが活性化し関係の構築が深まった。
- (4) 職員配置では、本園・分場とも派遣職員を導入することで、予定通りの人員配置で行えた。ただ、次年度に宿泊や外出等が予定されていた為、あと1～2名の採用も考慮していたが、採用までには至らなかった。また、都への申請で提出する加算として、「福祉専門職員配置等加算Ⅰ（福祉専門職員の配置を評価する加算）」について一番高い加算を取得しており、継続的に専門性の高い職員を配置できている。現在、常勤の看護師が令和3年度に退職し、その後募集をしたが採用には至っていない。支援の非常勤職員で令和3年度に採用した職員が看護師資格を持っているため、引き続き非常勤看護師として勤務に就いている。一定の条件を満たした応募者の確保には、派遣事業の活用が有効であり、派遣職員から常勤職員への登用があった。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和4年度評価結果に対する現在までの取り組み状況			
虐待の件を通じ、繰り返さないよう利用者支援の一層の向上に向けて、全職員で虐待について学び直し、各研修を受講とフィードバックを行う等、再発防止と職員の資質向上に繋がる取り組みを行った。			
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			1 2
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			1 8
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	2/2	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
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			5
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. サービス向上の取り組み			1 7
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	1/3
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	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		<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	12／13		
2. 施設の運営	18／26		
3. 事故や緊急時等への対応	5／9	事故への迅速な対応に一部課題がある。	
4. サービス向上の取組み	17／30	今回の事故をきっかけに、職員が共有する支援方法が一部不十分であった。	
5. 収支状況	6／9		
6. 改善の取組み	2／3		
合計	60／90		
評価	B	管理運営は概ね良好だが一部に課題がある。	
④ 年度評価所見			
概ねの項目において一定の要求水準を満たしているが、管理運営の一部に課題もある。課題解決に向け、研修を活用した権利擁護の意識の醸成や情報共有の徹底等による風通しの良い職場風土づくりに努める等、利用者が安心して過ごせるよう職場全体で支援の充実に取り組んでいることを踏まえ、総合評価をBと判断する。			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
一部水準を満たしていない点があったため、今後も虐待の未然防止や早期発見、迅速な対応を心掛け、利用者の権利擁護に向けた職員の意識啓発を図る取組みを行うよう再発防止策を徹底する。また人材を確保するだけでなく育成に力を入れ利用者支援の向上と職員の資質向上に繋がる取組みを促していく。			

令和５年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立千歳台福祉園

施設住所：世田谷区千歳台３－３１－９

指定管理者：社会福祉法人せたがや檜の木会

指定期間：令和２年４月１日～令和７年３月３１日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和６年３月３１日現在）

(1) 事業内容

①実施事業

生活介護事業：介護を必要とする方に、昼間、入浴・排せつ・食事の介護などを行うとともに創作的活動または生産活動の機会を提供する。

定員 ４５人 登録人数 ４９人

②概要

新規利用者２人を受け入れ、５０人での事業開始となったが、９月に利用者１名が群馬県内の共同生活援助施設へ異動し最終的には４９人となった。

支援内容に関しては、ＡＤＬ（日常生活動作）及びＩＡＤＬ（日常生活関連動作）の生活支援を基本に据え、意思決定に重きを置き、より本人らしい充実した生活に向けた支援を行った。

③施設内活動

創作活動 機織り、刺繍、ビーズ通し、フェルト手芸、絵画、スプレーアート、ステンシル等

生活学習 理学療法士による機能訓練、音楽、調理、カラオケ等

④施設外活動

運動等 水泳、散策、軽運動等

外部活動 販売活動、農作業体験等

⑤外出活動

砧公園、芦花公園、地域の公園、グループ外出、個別外出、ひまわり荘宿泊、園内宿泊、宿泊旅行

⑥年間行事

月	内 容	月	内 容
４月	入所式・家族会	10月	体験宿泊・家族会
５月	体験宿泊	11月	家族会
６月	体験宿泊・園内宿泊	12月	園内宿泊
７月	体験宿泊・家族会	１月	成人式・新年会 家族会・個別外出・宿泊旅行 （千葉県）
８月	体験宿泊	２月	宿泊旅行（千葉県）
９月	第19回秋桜祭・家族会	３月	家族会

(2) 利用状況

①障害支援区分

区分 6	区分 5	区分 4	区分 3	区分 2	区分 1	なし	計
27人	13人	9人					49人

②障害の程度

		身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級	
愛の手帳	1度	1人							2人	3人	2級	1人
	2度	7人	7人	2人					28人	44人	3級	
	3度	1人								1人	なし	48人
	4度										計	49人
	なし								1人	1人		
計		9人	7人	2人					31人	49人		

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	1件	・帰りのバスの入庫をするため、待機していた送迎バスの車両に対し、施設へ対し匿名で停車しないようにと電話が入った。謝罪するとともに、バス会社と協議する旨を伝えた。協議のうえ別場所での待機するようバス会社に伝え、その旨を警察署へも情報共有した。
事故	3件	・朝の受け入れ時にバスが利用者を乗せたまま出発し、30m動いたところで乗務員が気づき引き返し降車させた。施設とバス会社で降車確認の改善を図り、再発防止に取り組んだ。 ・帰りの送迎中、突然路地から乗用車が出てきたため右に急ハンドルを切り車両後部の尻振が電柱に接触した。怪我等はなかった。バス会社に対し、通常時の運行に問題がないか確認し再発防止に努めるよう指導した。 ・利用者の不穏になった動きに恐れを感じた職員が過度な力で行動を制止し乱暴な言葉かけがあった。法人と共に不適切な行為として調査を行い、再発防止に向け全職員で虐待についての情報共有と意見交換の場を設けた。虐待防止・権利擁護の研修を実施し、倫理綱領と行動規範等、統一した意識と正しい認識を持って支援にあたるよう再発防止を徹底していく。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額 (円)	備 考
収入計	258,465,663	
受託事業収入	257,748,532	区指定管理料（処遇改善加算含む）
その他収入	717,131	雑収入等
支出計	258,465,663	
人件費	146,506,790	常勤 19 人、非常勤 6 人、派遣 3 名等
事務費	91,227,377	業務委託費（送迎・給食）、研修研究費等
事業費	8,853,782	保健衛生費、教育指導費、教養娯楽費等
その他	11,877,714	退職給付引当資産、法人事務費
収入－支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

（1）利用者支援

<支援の視点>

各利用者のライフステージとニーズに合わせた個別支援計画のもと、利用者の個別目標の達成に向け支援を行うとともに、利用者が活動内容を選択できる機会を多く設定し、自ら選択する力を養うよう取り組んだ。利用者の希望を実現するため利用者と相談しながらイベントの企画や作品制作などを行い、より自己実現の充実が図れるよう支援した。

週間予定として「作業・創作活動」、「余暇活動」、「散策」、「音楽」、「機能訓練」等の基本プログラムを行った。「水泳」は4年ぶりに再開し、利用者の満足度向上に繋がった。

月間予定として「クラブ活動」、「ヘアカット」、「内科、精神科の嘱託医による診察」、「理学療法士によるリハビリテーション」、「心理相談」を行った。

外出行事については、グループ外出と個別外出を実施した。グループでは新たな体験内容を多く取り入れ、個別では行先やプログラムを本人意思確認の上で実施したことで、利用者、家族からも好評を得た。クラブ活動では数種類の体験する場を設け、利用者が選択した活動を1年間実施するなど多様な経験に繋がった。

行事では、季節に合わせたイベントを開催するとともに、入所式、成人式・新年会、クリスマスフェス、体験宿泊、宿泊旅行を実施した。特に新たに開催したクリスマスフェスでは、利用者の出演者を募り、職員と一緒に相談しながらニーズの充足を図るとともに、全体で楽しめる内容を提供し好評を得た。

<権利擁護への取り組み>

健全な組織体制・風土の構築に関しては、全職員を対象にしたセルフチェックリストを活用した業務に対する姿勢の見直しや、権利擁護研修、身体的拘束適正化研修などを行うとともに、身体拘束適正化委員会及び新たに権利擁護・虐待防止委員会を立ち上げ、接遇の向上、利用者支援、身体拘束の適正などについて議論し職員会議で共有し意識の向上を図った。

9月に利用者への不適切な支援に係る通報を契機に、法人が独自の調査を進め事実関係を把握した。直ちに法人として臨時の家族会を開き、再発防止に取り組むことを報告した。また、一連の調査から対応の難しい利用者の支援についての課題が明らかになったことから、職員を対象に権利擁護・虐待防止、身体拘束適正化、アンガーマネジメント等の研修を実施して意識を高めた。さらにリーダー

会議、虐待防止・権利擁護委員会及び職員全体での話し合いを重ね、利用者支援の共有、接遇の強化、セルフチェックリストの見直し、虐待に関する掲示等の改善策を講じ、再発防止を徹底していく。

<給食提供>

食事に関しての嗜好調査と試食会を実施した。食事提供業者と毎月1回行っている食事提供会議では、前月の食事提供に関して協議のうえ改善点を洗い出し、今後の献立作成に活かすことでより良い食事提供につなげた。また、世田谷で育てた野菜「せたがやそだち」を使用し、地産地消に寄与した。さらに、季節メニューや毎月「誕生日メニュー」、「ご当地グルメ」の日を設定し提供するとともに、レシピを「食と健康の便り」に掲載した。Instagramにも投稿し、取り組みを知ってもらう機会とした。

<家族支援>

家族会は集合とオンラインどちらでも参加できるよう配慮した。感染予防を図るとともに、事業所に来られない家族も参加できるため好評を得た。

また、連絡網サービス（フェアキャスト）を導入した。感染症状況や、悪天候の対応情報などを伝える際の利便性が高まり、家族負担を軽減することが出来た。

家族より要望があった際には、個別面談の開催や相談支援事業所とのモニタリング同席、サービス担当者会議時に参加するとともに、必要に応じてサービス担当者会議開催の提案や相談支援事業所との情報共有を積極的に行い、包括的な支援を行った。家族会の負担軽減のため、秋桜祭の応援内容を大幅に変更した。家族の負担が減ったことで、家族も秋桜祭を楽しむことができたことと好評であった。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

<地域団体との連携>

第19回秋桜祭を家族会、地域の女性会及び地域の各団体代表と企画し共同で開催した。運営委員会を設置し準備を進め、当日は70余名のボランティアの協力を得て盛大に開催され好評を得た。また農業体験や、フェリーチェへの納品活動、法人美術展の受付係、ふれあいフェスタの販売などを行うとともに、今年度新たに祖師谷駅前販売を毎月最終水曜日に行った。常連のお客様もおり社会参加とともに地域の方々との交流及び障害理解の促進に努めた。

同じ地域の㈱トップアートと委託販売契約を結び作品を置いてもらい販売に繋げた。その他二子玉川の図書館カウンター、三軒茶屋の高齢者相談センターにも作品を置いてもらった。また世田谷区のECサイト「せせせ」に参加し、発信の場とした。

<ボランティアの活用>

新型コロナウイルス感染症が5類に移行したためボランティア協会を通じてボランティア募集を行った。また、近隣の大学やシルバー人材センターなど地域資源を活用し新規ボランティアを受け入れた。また昨年度に引き続き夏ボラの受け入れを行った。利用者との関わりの中で障害理解の促進に努めた。またヘアカットボランティアの協力も得た。

令和5年度のボランティア受入れ実績は以下の通りだった。

- ・園登録者数 : 571名(令和5年度の新規登録者数は43名)
- ・活動延べ日数 : 84日
- ・活動延べ人数 : 163名(支援ボランティア76名、行事ボランティア87名)
- ・ヘアカット : 全12回(延べ利用者数166名)

<地域交流>

第19回秋桜祭を1階地区会館利用者と合同で開催した。千歳台小学校、塚戸小学校へ利用者がチラシを持っていき全校生徒へ配布をしてもらうとともに、近隣へポスティングを行った結果多くの地域からの参加があった。また、地域の飲食店へ模擬店の出店をお願いし、5店舗の出店に繋げた。当日の様子については福祉新聞に掲載された。

農業体験や、フェリーチェへの納品活動、法人美術展の受付係、ふれあいフェスタ、キャロットタワーでの販売、祖師ヶ谷大蔵駅構内での作品販売などを行うことで社会参加に結びつけ、地域との交流を深めた。

地域交流の一環として近隣で活動しているNPO法人ONESTEP音楽スタジオのワークショップを3回開催した。また、事業所内で「太朗バンド」のコンサートを開催した。

長年交流のある音楽デュオ「かのんぷ♪」よりツアーグッズの作成依頼や日本大学のボランティアサークル「ブバルディア」より学園祭での綿菓子容器のイラスト作成の依頼があり、利用者が描いた絵をもとに作成し、地域との交流や社会参加へ繋げた。またSNSを頻繁に更新し、活動や作品、イベント等の発信を続けたことで、一年間でフォロワーが150人以上増え、見学や販売の際にSNSを見ている旨を伝えられることが増え、広報として活用した。

(3) 危機管理

＜防災避難訓練・防犯＞

年間計画に沿って、「エレベーターを使用しない避難訓練」、「螺旋階段を使用した避難訓練」等、計10回の避難訓練を実施した。災害時に利用者家族と職員の連絡手段となる災害時伝言ダイヤル171や災害伝言板Web171を使い連絡訓練を行った。また、震災想定 of 園内宿泊と引き渡し訓練及び一時避難場所への避難訓練を実施した。

防犯に関しては呼び笛の貸与やさすまたの保管場所、防犯スイッチの確認等、図上訓練にて実施した。

＜衛生管理＞

事業所内研修において吐しゃ物処理の演習や、感染症・熱中症研修を行い、衛生管理・安全対策を徹底した。新型コロナウイルス感染症に関しては利用者12名、職員11名、インフルエンザに関しては、利用者3名、職員1名の感染を確認したが、事業所内での感染はなかった。また新型コロナウイルス感染症ワクチン及びインフルエンザ予防接種を実施した。

＜安全対策＞

サービス向上委員会では、職員間で気付きを得るため、積極的な「ヒヤリハット」の提出を周知した。職員内会議でも報告の時間を設け、結果として156件の報告があった。ヒヤリハット報告書を作成するとともにサービス向上委員会で集約して、傾向と対策を検討し、職員会議で報告を行った。また法人内のリスクマネジメント委員会と連携し、事故報告をもとにSHEL分析を行うとともに、防災訓練、防犯訓練、感染症対策のためのリスクマネジメント研修を行い、職員間で意識を高め、事業継続計画（BCP）を実施し安全対策を行った。

(4) 人材育成・活用

＜研修計画＞

人材育成に関しては、法人の研修計画及び個人別研修計画に沿って計画的に実施するとともに、外部研修（福祉職員キャリアパス対応生涯研修（東京都社会福

社協議会主催))や支援力向上、職場環境(世田谷区福祉人材育成・研修センター主催)等を積極的に受講した。また、職場全体で学ぶという意識を持ち、研修に参加しやすい体制を作ることにより多くの研修受講につなげた。また、回覧などによる情報共有やケース検討、法人実践報告会、園内実践発表会等を行うことにより、職員の意識向上など研修成果も高くなった。研修の受講回数は51回、延べ295名が参加した。

<働きやすい職場づくり>

計画的な業務の実施や勤務時間内の会議の設定、有給休暇の取得の推進を行った。働き方関連法に基づき、有給休暇を取得しやすい職場づくりに職員全員で取り組んだ。また、全職員に対し、法人の衛生委員会によるストレスチェックを実施するとともに、フォローアップ面談・個別面談の希望を基に施設長との面談、個人カウンセリングの案内の配布を行った。事業所内においても、メンタルヘルス研修を開催し、メンタルヘルス対策を行った。

(5) 実習生の受け入れ

<施設実習>

特別支援学校等からの実習生は、東京都立青鳥特別支援学校14名(3年生7名、2年生3名、1年生4名)、八王子盲学校1名・都立光明学園1名・文京盲学校1名、東久留米特別支援学校1名・横浜訓盲学院1名・都立武蔵台学園1名、合計20名の生徒を校外実習として、また他施設利用者の実習を7名受け入れた。

<福祉実習等>

福祉人材育成の実習生では、介護等体験学生(東京都社会福祉協議会幹旋)として二松学舎大学から学生13名を8月~10月にかけて受け入れた。

社会福祉士相談援助実習では駒澤大学から10月に学生6名、日本大学から2月~3月に9名、専門学校高崎福祉医療カレッジから6月~7月に学生1名の計16名を受け入れた。

中高生のボランティア体験では、普連土学園高等学校から8名を受け入れた。

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)

<利用者支援>

施設全体で不適切な支援を根絶するため、職員全体で正しい知識の習得や意識改革を行い、法人サブミッション、ゴールを軸に、利用者のニーズを基に個別支援計画を作成し、計画及び事業所ゴールで掲げる社会参加に沿って利用者と相談しながら活動や行事を設定し、ニーズの充足に努めるとともに、新たな経験につながる内容を模索し提供した。医療的ケアの必要な利用者の宿泊旅行にもリスク管理を行いつつ、家族と連携し安全に実施することができた。また相談支援事業所や家族からの依頼を受けサービス担当者会議や、モニタリング、区分認定調査等への参加や、事業所からサービス担当者会議を要請するなど多職種との連携を密に図り、包括的な支援を行った。

<地域との関わり>

第19回秋桜祭を地域団体と合同で4年ぶりに全面開催した。地域団体や関係者、近隣住民、70名を超えるボランティアとの交流の場として大きな役割を果たした。地域のニーズを充足しつつ、高齢に伴う参加者の減少が課題となりつつあったため、今年度は近隣の児童が気軽に参加でき、また地元のお祭りとして定着につながる工夫をして開催した。チラシを配った千歳台小学校や塚戸小学校からも来場者が多く、老若男女が楽しめた秋桜祭となった。

今年度、初めて日本大学の障害者支援団体「ブバルディア」との交流の機会を持った。秋桜祭のボランティアや学園祭での利用者の絵の活用などを行うとともに次年度に向けてお互いに意見交換を行った。

創作品やタ染色作品、革細工等の作品を販売するとともに、千歳台ブランドとしてトートバックや陶芸作品、Tシャツの販売を行った。作品作りを通じて自己表現に繋がるよう支援するとともに、社会参加への繋がりとなった。また、利用者が制作した作品を自ら販売することで達成感を得られるよう、インターネットショップ「かしのきネットショップ」の運営や、わくわく祖師谷や、ふれあいフェスタでの販売、世田谷区のECサイト「せせせ」への参加に加え、新たに小田急線の祖師ヶ谷大蔵駅での販売も開始した。こうした活動をインスタグラムで発信した。販路の拡大に繋がり今年度の売り上げは約 694,000 円と過去最高を記録した。

<人材育成・業務改善>

施設全体で不適切な支援を根絶させるため、法人内のリスクマネジメント委員会、施設内のサービス向上委員会と連携しヒヤリハットや事故報告をもとにSHEL分析を行うとともに、再発防止の取組みを行った。また、リスクマネジメント研修を行い職員間で虐待に対する意識を高めた。

業務改善に関しては、計画的な業務の実施や勤務時間内の会議の設定、働きかた改革による有給休暇の取得推進を行ったことで、有給休暇の取得率を昨年度以上に向上させることが出来た(75.9%)。また、ノー残業デイの設定、職員不足の際の派遣職員の利用、様々な家庭の事情に考慮した対応、職員の不調などがあつた際の業務の見直しなど職員間で連携しながら働きやすさに繋げた。

<実習受入れ>

新規通所希望者については、グループホームめぐりの開所と相まって、特別支援学校から20名、他事業所から7名の計27名と、多くの実習を受け入れた。面接時や実習期間に丁寧にご家族の話を伺うことや、実習生に対し丁寧に対応していくことで、今年度も多くの実習生が当施設を第一希望とし、実習内容についても評価を得たものと認識している。

<福祉避難所>

大規模災害発生時の福祉避難所として、福祉避難所連絡会に参加するとともに、世田谷区MCA無線の操作訓練の参加など災害発生時の福祉避難所開設、運営に備えた。また、備蓄品のチェック等を行うとともに、事業所内で災害時宿泊訓練を行い、有事に備えた。

<第三者評価受審とその対応>

第三者評価を受審し、利用者は50名中13名(26%)、家族は50名中24名(48%)の回収率であつた。評価が高い回答は『計画やサービス内容』について96%、『利用者が困った時、職員が助けてくれるか』について92%、『職員の言葉使いや態度、服装等』・『活動を楽しんでいるか』について92%であつた。一方、評価が低い回答としては、『生活スペースは清潔で整理されているか』が33%と最も高く、ついで『設備は安心して使えているか』が21%、『利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか』が12%のとの結果であつた。その他に関しては、概ね良い結果となった。

課題として、『権利擁護と虐待防止』についてあげられた。職員研修やサービス向上委員会の実施、ヒヤリハット報告書を職員から募集し職員全体で共有することで、利用者一人ひとりに丁寧・適切な支援を行う意識の醸成を図っている。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和4年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
インターネットを活用し販路拡大に繋げ過去最高の売上げを達成し、働きやすい職場づくりのため、計画的な業務の実施や勤務時間内の会議の設定、有給休暇の取得推進を行い有給休暇の取得率を昨年以上に向上させている。一方で施設内にて不適切な支援を発生させたことから、法人及び施設全体として再発防止の対応を行い、課題の抽出と改善にむけて職員に対する意識啓発と研修等の取組みを行った。			
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			<u>12</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>18</u>
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	2/2	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
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			<u>4</u>
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	1/3		
4. サービス向上の取組み			<u>19</u>
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	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			<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 / 13		
2. 施設の運営	18 / 26		
3. 事故や緊急時等への対応	4 / 9	不適切な支援が発生し、今後に向け更なる再発防止に向けた対策が必要である。	
4. サービス向上の取組み	19 / 30	利用者の支援について一部課題があり、継続的な虐待の予防と対応が必要である。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		

合計	61 / 90	
総合評価	B	管理運営は概ね良好だが一部に課題がある。
④ 年度評価所見		
概ねの項目において一定の要求水準を満たしている。施設内で不適切な支援が行われたことは大きな課題であるが、その後、職員体制の見直しや職員全体での意識改革、利用者の自己実現に繋がる支援の啓発など、再発防止に取り組んでいるため、総合評価をBとする。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
一部要求水準を満たしていない点があったため、再発防止策として権利擁護や虐待防止について、研修や意見交換などの機会を設けることで職場全体での意識向上を促すとともに、事故防止への取り組みやリスクマネジメントについても、より一層強化することを徹底し、利用者が快適な支援が受けられる働きやすい職場づくりを行うよう指導する。		

令和5年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立給田福祉園

施設住所：世田谷区給田5-2-7

指定管理者：社会福祉法人東京都手をつなぐ育成会

指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 事業内容

①実施事業

生活介護事業：常時介護を必要とする方に、通所することにより主として昼間に排泄及び食事の介護、生活等に関する相談・助言、創作的活動または生産活動の機会を提供する。

定員 50人 登録人数 55人

②概要

障害特性や活動能力などにより4グループに分けて日中活動を行った。主に自主生産品の制作や創作活動、健康維持を目的とした活動を実施。また利用者の健康状況の把握、衛生管理にも重点をおき、ご本人ご家族が毎日安心して利用できる施設運営をめざした。

③施設内活動

創作活動： 刺しゅう、ビーズ、ステンシル、グリセリン石鹸、牛乳パックはがき

その他： リサイクル作業（アルミ缶つぶし、ペットボトルラベルはがし）、ストレッチ、階段昇降、行事準備、創作品展示会用作品作り、園内喫茶、クラブ活動（バスハイク、書道、フラワー、スポーツ、おもしろアート、太鼓、ゲーム）、ミュージックタイム、表現ダンス、リラクゼーション

④施設外活動 近隣・公園ウォーキング、農園・園芸活動（種まき、収穫、水まき花摘み、芋ほり等）、スポーツ（地域体育館）、ドライブ、プール活動

⑤外出活動 グループ外出

⑥年間行事（新型コロナウイルス感染症拡大防止のため縮小し実施）

月	内容	月	内容
4月	入園式	10月	電電パーティー
5月	日帰り外出（～6月）	11月	
6月	パブリックシアター鑑賞 災害時訓練園内宿泊	12月	クリスマス会
7月		1月	二十歳を祝う会
8月	夏祭り	2月	
9月		3月	年度末納会

(2) 利用状況

①障害程度区分

区分 6	区分 5	区分 4	区分 3	区分 2	区分 1	なし	計
33人	16人	5人	1人				55人

②障害の程度

		身体障害者手帳								計	精神障害者 保健福祉手帳	
		1 級	2 級	3 級	4 級	5 級	6 級	7 級	なし		1 級	2 級
愛の手帳	1 度	2 人							1 人	3 人		
	2 度	10 人	1 人	3 人	1 人	2 人			31 人	48 人		
	3 度		1 人						2 人	3 人		
	4 度								1 人	1 人		
	なし											
計		12 人	2 人	3 人	1 人	2 人			35 人	55 人		
											1 級	2 級
											なし	計
											55 人	55 人

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0 件	—
事故	2 件	・バスに乗る際に連絡帳を含む荷物の受け渡しを行ったが施設到着後、連絡帳が入っていないことがわかった。遺失物届も提出したが見つからない。日報に荷物等の項目を設け確認する等の再発防止に努めた。 ・利用者が座っていた椅子の左側から床に落ちた際に、左手中指が腫れて出血した。病院で脱臼と、皮膚の断裂と診断され、傷の縫合とギブス固定を行った。見守り・介助を強化し、再発防止に努めた。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額 (円)	備 考
収入計	311,586,366	
受託事業収入	308,905,273	区指定管理料（処遇改善加算含む）
その他収入	2,681,093	作品売上、実習謝礼
支出計	311,586,366	
人件費	163,090,650	常勤 24 人、非常勤 9 人
事務費	106,809,987	維持管理、給食調理、送迎委託等
事業費	26,154,665	利用者諸経費
その他	15,531,064	繰入金支出等
収入－支出	0	

4. 事業計画で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

＜災害時、感染症拡大時等における緊急時体制の強化＞

事業継続計画に基づき、アクションカードを使用した、福祉避難所開設時の訓練を実施した。建物点検のポイントや備蓄品を運び出し必要物品の確認や、簡易トイレの使用方法的確認を行った。毎月の利用者避難訓練では、施設前だけではなく、施設裏の公園まで全員が避難する訓練も実施した。初回は、全員の移動に時間を要したが、如何に安全に素早く避難できるかを実施後に検討し、次月以降の避難訓練時に繰り返すことで、徐々に改善され、3回目にはスムーズに避難をすることができた。緊急時体制の強化の一環として、あんしんメールを試用した。大震災を想定して、職員の安否や施設参集の可否についてのメールを施設長が一斉に送ることで、全職員の状況を即座に把握できるツールとしての有効性の確認ができた。新型コロナウイルス感染症流行以来、短期入所もほとんど利用しなくなった利用者と宿泊経験のない職員も増えている中、4年ぶりに災害時想定宿泊訓練をグループ毎に1泊2日で実施し、夜間避難訓練も行った。

＜虐待防止、身体拘束防止等の体制の強化＞

虐待防止委員会では、セルフチェックシートに基づきグレーゾーンの疑いがある事例についてのグループワークを2回実施した。グループワークで出た意見を各班に持ち帰り、再検討することで、事例についての改善や職員個人によるグレーゾーンに関する意識の差を縮めることができた。経験の浅いあるいは未経験職員が多かったため、園内虐待防止研修では、障害特性・自閉症を知ることが主とした「自閉症の理解と虐待防止」というテーマで講師を招き研修を実施した。

身体拘束適性化委員会では、急遽、審議が必要となったケースにおいて、即審議会を開き、その後も数回にわたり審議を重ね、家族・バス乗務員とも協力をしながら、身体拘束の解除につなげた。

＜家族との信頼関係構築＞

年5回の家族会のうち、1月には、コロナ禍以降初めての給食試食会も兼ねて班別家族会を実施した。給食についての意見交換の他、職員が家族からの質問に答え、家族からご家庭内での様子を聞く等、個別支援計画作成時の面談だけではとれないコミュニケーション機会を作ることができた。

また、10月の園祭（電電パーティー）では、家族にゲームコーナーや飲食コーナーの手伝いを依頼し、4年ぶりに家族参加のイベントとなった。当日は32人の家族が参加し、イベント後には、多くの家族から「利用者の笑顔が見られてよかった」「職員の利用者に対する愛情を見ることができた。」「来年も是非参加したい」等、高評価をいただくことができた。

(2) 地域との関わり・障害理解の促進

＜世田谷区、地域団体との連携＞

地元ロータリークラブの協力により、地域農園の芋ほり会に参加し、利用者と地域の方々との交流をはかることができた。

7月と1月に「コミュニティカフェななつのこ」にて「給田福祉園作品展」を開催し、利用者にとって作品を作る励みとなった。また店に来た方に施設や障害のことを理解していただく機会となった。

世田谷区手をつなぐ親の会とは、家族を通して親の会活動に協力したほか、親の会

主催「新年交流会」、「つながりラボ世田谷」の企画にも参画し、親の会活動にも積極的に貢献した。

特別支援学校等からの見学、実習生も多く受け入れ、地域資源としての役割を積極的に果たした。

広報誌を年4回発行し、直接にお会いすることが少なくなった地域の町会、民生委員の方々に、施設の取組みを知ってもらう機会を継続して行った。

世田谷区障害区分認定審査委員、世田谷区烏山地区自立支援協議会の委員、世田谷区アート展幹事として、区の福祉行政にも積極的に貢献した。

今年度初めて、世田谷区立給田小学校 4 年生と交流を行い、施設紹介、総合学習「知的障害者について」、施設体験「刺繍・紙すき」を通して障害理解促進に努めた。

(3) 危機管理

<防災・避難訓練>

年間計画に沿って火災や地震を想定した防災訓練を実施して、万が一の際に利用者、職員が安全に避難できるように訓練をおこなった。

これまで防災訓練において避難行動等の訓練に参加できない利用者がいたが、訓練のイメージや見通しを説明した結果、参加することができ、全利用者が訓練に参加できるようになった。

施設の災害時事業継続計画（BCP）を作成し、その作成過程で平時における対策、災害時の対応、備蓄用品の整理整頓、各連絡先や参集計画の更新等を実施するなど万が一の対応に備えた。

災害時や新型コロナウイルス感染症による感染者が発生した際の緊急連絡として、一斉メールシステムを導入。職員他、家族等にも導入をしてもらい、特に新型コロナウイルス感染の際には効果を発揮できた。

<事故防止・防犯対策>

事故防止対策として、ヒヤリハット事案が発生した際は、職員終礼・朝礼にて報告し、原因と再発防止について検討し、「ヒヤリハット・事故報告書」を支援会議で全職員に周知した。

新型コロナウイルス感染症予防対策として、施設長と主任支援員が毎日施設内の消毒を実施しているが、その際に施設内の破損箇所、危険箇所の有無についても同時に確認し、該当箇所がある際は速やかに改善した。

利用者の怪我を防止するために、部屋の壁にクッションを設置したことで、壁への衝突や強く叩いた際の怪我を防止することができた。

防犯対策としては、業務終了時に各職員が施設建物外周のチェックおよび施錠をチェックリストに記載しながら確認している。

(4) 人材育成・活用

<研修内容>

今年度入職した職員には法人研修を必修とし、施設内でもサブリーダーを中心としたOJTを実施して、基本的な業務内容の周知を図った。

虐待防止、意思決定支援の所内研修を全職員の必修とし、虐待防止については給食事業者、送迎バス事業者にも施設内で実施をして不適切な利用者対応を防止することができた。

法人が契約するeラーニングの視聴を推奨し、隙間時間を活用した研修機会を確保で

き、支援の質の向上につながった。

施設内における利用者支援の課題に対して、法人主催の自閉症研修、外部主催の強度行動障害における研修の受講機会を増やし、スケジュールの提示方法、自立課題の見直し、パーテーション等の仕切りを活用した個別スペースの確保等、個々の障害特性に応じた環境設定ができるようになった。

<働きやすい職場づくり>

職員のメンタルヘルスの取組みとして、年に1度ストレスチェックを実施し、職員個々の希望に応じて対応できる相談窓口を周知した。

毎月、職員の年次有給休暇等を含めた予定を確認し、計画的に取得できるように配慮した。

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）

- ・運営状況に対しては、ここ3年間に於いて特に職員の入れ替わりが多いことから、今年度も日常支援の実践についてはオリエンテーションを基に、OJT機能を活用し育成を行った。また、既存の職員に対しては、利用者個々の障害特性による課題への支援のため、強度行動障害等への研修の機会を増やし、複数職員を派遣し支援の底上げができた。
- ・利用者状況に対しては、令和5年度の現員数も50人定員で55人、平均利用率は91.4%（最大97%）となり活動スペースと個別のニーズへの対応が課題となった。定員超過による活動スペースと個別ニーズへの課題への対応については、研修等へ参加の機会を増やし、参加した職員を中心に他職員へフィードバックを行い、個別活動内容の見直しやパーテーション配置等による個別スペースを確保することで、利用者の方が安心して過ごせるよう支援を行った。しかしスペースの工夫については利用者間の距離等、いまだ改善が必要であり、翌年以降も引き続きの課題となった。
- ・新型コロナウイルス感染症の状況については、利用者・職員やその家族、委託業者（バス、給食等）、グループホームやショートステイ事業所等からの感染が多く、特に年度後半に新型コロナウイルス感染者が増えた。対策に関しては、世田谷区と情報共有しながら事業継続計画に沿って施設内運営を継続し、日常活動等へ支障がでないよう体制等工夫しながら実施できた。ご家族の方には、園内の抗原検査やPCR検査、ワクチン接種への参加、陽性時の療養や濃厚接触者の自宅待機など多大なご協力をいただき、感染拡大防止につなげることができた。その他にも、家族会の分散化での実施、日中活動も各グループでの活動を基本として実施とするなど可能な限り接触を最小限とする対策を講じた。また、「安心メール」を導入し、家族、関係機関、職員にいち早く情報を周知することで、影響を最小限にすることができた。
- ・災害時訓練の一環として、コロナ禍前に実施していた、宿泊訓練を実施した。災害時における緊急時の宿泊体験と共に、夜間時に想定される避難等の訓練も併せて実施した。利用者の方にとって久しぶりの体験ができた。一方で、宿泊への支援が未経験の職員も多くいた中で、細かなことでも手順を再確認しながら進めることができた。
- ・地域共生活動の一環として、近隣の給田小学校との交流及び啓発活動を実施した。施設を知ってもらおうと共に、そこで日常活動している知的障害者の方への理解促進のため、世田谷区手をつなぐ親の会にも協力してもらい、総合学習の中で「知的障害者について」の出前授業を行った。実際の見え方や聞こえ方なども体験を通して知ってもらう機会をつくることができた。また、施設内での活動にも参加してもらい、紙すきや刺繍を通して交流を行った。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和4年度評価結果に対する現在までの取り組み状況			
コロナ禍前に実施していた活動を再開するにあたり、細かなことでも確認しながら行うことで、経験職員が少ない状況でも問題なく運営している。 また、新たに給田小学校との交流活動を実施し、出前授業や体験を通して知的障害者の理解促進に繋げている。			
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. 施設の維持管理			<u>12</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>19</u>
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	2/2	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
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			<u>8</u>
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	2/3		
4. サービス向上の取り組み			<u>22</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	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>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. 改善の取り組み			<u>2</u>
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	12 / 13		
2. 施設の運営	19 / 26	新たに小学生との交流機会をつくり、障害者理解を促進した。	
3. 事故や緊急時等への対応	8 / 9	虐待防止委員会や研修を実施し、職員内の虐待防止の意識を高めた。	
4. サービス向上の取り組み	22 / 30	コロナ禍前に実施していた活動について、確認を徹底することで運営できるよう工夫して取り組んだ。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取り組み	2 / 3		

合計	69 / 90	
総合評価	A	管理運営が良好である。
④ 年度評価所見		
全ての項目において要求水準を満たしており、かつコロナ禍前に実施していた活動を再開し利用者の満足度向上に努めただけでなく、新たに小学生との交流機会を設け障害者理解を促進する取組みを行ったことを評価し、総合評価をAと判断する。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
現在も要求水準は満たしているが、定員超過の中でも利用者それぞれのニーズに応えることができるよう、活動スペースを確保するとともに利用者の特性に合わせた環境作りを促していく。 また、支援力向上のため、引き続きOJTによる職員育成や研修の機会設定に取り組むよう働きかける。		

令和5年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立岡本福祉作業ホーム・同玉堤分場

施設住所：(本園) 世田谷区岡本2-33-24

(分場) 世田谷区玉堤2-3-1 ボヌール玉堤地下1階

指定管理者：社会福祉法人 泉会

指定期間：令和3年4月1日～令和8年3月31日

(2) 対象者

主に身体障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和6年3月31日現在）

(1) 事業内容

○実施事業

生活介護事業：介護を必要とする方に、入浴・排せつ・食事の介護などを行うとともに創作的活動または生産活動の機会を提供する。

本園：定員 24人 登録人数 25人

就労継続支援B型：一般企業等での就労が困難な方に、働く場を提供するとともに、知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

本園：定員 10人 登録人数 11人

分場：定員 13人 登録人数 15人

就労移行支援事業：一般企業等への就労を希望する方に、一定期間、就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

本園：定員 6人 登録人数 0人

分場：定員 6人 登録人数 0人

【本園】

<生活介護>

① 施設内活動

創作活動

絵画、織り、紙すき、陶芸、パソコン、園芸等

余暇活動

クラブ活動、動画鑑賞、季節プログラム

(七夕、ハロウィン、クリスマス、節分等)

リラクゼーション

足浴、手浴、マットストレッチ、体操等

② 施設外活動

近隣学校の勉強会、ボランティアセミナー、作品展

③ 外出活動

近隣散歩、買い物

<就労継続支援B型>

① 施設内活動

作業活動

宅配寿司箸等梱包、ドッグフード袋詰め、ボールペン組立
切手仕分け、外装作業、封入作業、ポーチ・巾着作成、
広報紙発行、封筒作り等

② 施設外活動

作業活動

公園清掃、駐輪場清掃、交換便収受、販売会

③ 外出活動

初詣、買い物

④ 工賃について

作業種目別収入 受注作業 624,070 円 製品作業 975,360 円

合計 1,599,430 円

年間工賃支給額 1,053,710 円

全体月平均工賃 9,084 円/1 人（昨年度比 564 円増）

<就労移行支援>

① 施設内活動 利用者不在の為、未実施

② その他 世田谷区就労ネットワーク定例会（事例検討・模擬面接・合同就労プログラム・合同研修会他）

【分場】

<就労継続支援B型>

① 施設内活動

作業活動 クッキー製造・販売、紙すき

余暇活動 クラブ活動（スポーツ・ゲーム・ダンス）

② 施設外活動 施設テラス販売、製品納品、販売会

③ 外出活動 日帰り旅行 グループ外出

④ 工賃について

作業種目別収入 製品作業 3,604,520 円

合計 3,604,520 円

年間工賃支給額 2,548,254 円

全体月平均工賃 14,316 円/1 人（昨年度比 705 円増）

<就労移行支援>

① 施設内活動 利用者不在の為、未実施

② その他 世田谷区就労ネットワーク定例会（事例検討・模擬面接・合同就労プログラム・合同研修会他）

○年間行事

月	内 容	月	内 容
4 月	家族懇談会 調理実習	10 月	家族懇談会 日帰り旅行
5 月	日帰り旅行 チャレンジコース（栄養）	11 月	Enjoy 玉堤 Festival
6 月	グループ外出	12 月	健康診断 クリスマス会 年納会
7 月	OKATAMA 合同運動会 七夕イベント	1 月	チャレンジコース（健康） 外出クラブ
8 月	夏の工作教室	2 月	合同作品展 施設公開「地域とともに」
9 月	施設公開「まるごとおかもと」 チャレンジコース（フリー）	3 月	就労勉強会

(2) 利用状況

①障害支援区分（事業ごと）

<本園>

	区分 6	区分 5	区分 4	区分 3	区分 2	区分 1	なし	計
生活	1 3 人	6 人	5 人	1 人				2 5 人
継続	1 人	3 人	2 人	4 人			1 人	1 1 人
移行								

<分場>

	区分 6	区分 5	区分 4	区分 3	区分 2	区分 1	なし	計
継続		1 人	5 人	4 人	2 人		3 人	1 5 人
移行								

②障害の程度

【本園】			身体障害者手帳							計	精神障害者保健福祉手帳	
			1 級	2 級	3 級	4 級	5 級	6 級	7 級		1 級	
愛の手帳	1 度										2 級	
	2 度	3 人	1 人		2 人					6 人	なし	36 人
	3 度	1 人	1 人							2 人	計	36 人
	4 度	3 人	1 人	1 人	1 人					6 人		
	なし	17 人	3 人			1 人	1 人			22 人		
計			24 人	6 人	1 人	3 人	1 人	1 人		36 人		
【分場】			身体障害者手帳							計	精神障害者保健福祉手帳	
			1 級	2 級	3 級	4 級	5 級	6 級	7 級		1 級	
愛の手帳	1 度										2 級	2 人
	2 度										3 級	
	3 度	1 人	1 人							4 人	なし	13 人
	4 度			1 人	1 人					3 人	計	15 人
	なし	2 人	4 人		1 人					8 人		
計			3 人	5 人	1 人	2 人				15 人		

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0 件	—
事故	4 件	・利用者の内服薬飲み残しが翌日に判明した。自立度が高く今までは自己管理が可能な方だったが、今後は朝の健康チェックの際に服薬確認担当者が内容確認をする事とした。 ・利用者が路線バス内で下半身を露出し、警察官により連行された。ご家

		族、ご本人と相談し、朝の通所は自力通所を継続し、児童と接触しやすい帰宅経路を送迎バス利用とした。 ・利用者がトイレで転倒、頭部打撲の疑いがあり通院した。ご家族、ご本人と再度相談し、移動時は職員が付き添う事で了承を得た。 ・外出した利用者に対しての服薬確認が漏れてしまった。服薬確認について、外出時の対応が確立されていなかった。外出時の服薬確認の仕組みを構築した。
--	--	---

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収入計	268,909,212	
受託事業収入	267,937,353	指定管理料（処遇改善加算含む）
その他収入	971,859	雑収入等
支出計	268,909,212	
人件費	129,764,544	常勤 15 人、非常勤 19 人、嘱託 13 人
事業費	22,458,687	利用者活動費、諸経費
事務費	108,435,026	維持管理、給食調理、送迎委託等
その他支出	8,250,955	退職準備金、本部経費、その他
収入－支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

<支援>

利用者の高齢化、重度化にともない、個々の対応や要望が増えていく中、支援の多様化が進められるよう、職員一人ひとりがその内容を考え、集団活動とは異なる個別対応にも取り組んできた。

生活介護では、昨年度と同様、季節に合わせたイベントを計画し、年間8回実施した。イベントの由来の説明や、関連する物作りを通して、季節感を感じられるように企画をした。クリスマス会では外部団体を招いたコンサートを実施、歌や演奏を通じての楽しい交流ができた。クラブ活動は選択肢を増やし、スポーツ（ボッチャ、モルック、ボーリング）、ゲーム、散歩、座談会、映画鑑賞に分かれて実施した。「座談会」は利用者、職員数人で集まり、様々なテーマを決めてお互いに好きな意見や感想を述べあった。コロナ禍以降、マスク着用や食事中の会話制限等があった中、好きな話題をゆっくりと時間をかけて話すことができ、利用者からも好評であった。

就労事業では、作業会議において日頃の作業に取り組む姿勢や振り返りを個々に発表する機会を設け、自身の成果と課題の確認につなげた。また、会議進行を利用者が行い、売り上げ向上のために取り組めること等、自主的な意見交換ができる場とした。勉強会では「5S活動」について学んだ。動画視聴や職員による説明、自己評価やフリートークを行い、活発的な意見交換をする事ができた。

専門職の助言を受けながら、一人ひとりの体の負担の軽減や、集中して作業に取り組めるよう作業環境改善を行った。

本園での年3回の勉強会「チャレンジコース」では栄養・保健・フリーテーマで実施した。フリーテーマでは、障害者雇用で働く聴覚障害者職員が講師となり「手話」について学んだ。コミュニケーションの取り方や挨拶について、クイズや実演を絡めて行った。

<権利擁護>

法人理念研修においては、法人内職員がエリアに分かれて2か所に集まり、リモートと集合とを合わせた形式で実施した。研修では理事が法人理念に関わる講話をし、また、外部講師を招き「虐待防止」「身体拘束適正化」についての講義を行った。様々な事例を用いた内容で、グループワークでは課題検討を行い、他事業所の職員と日頃の支援に対する考えや悩みを共有する機会にもなった。

例年に引き続き、年4回の「虐待セルフチェック」を行った。一定期間の支援や言動を自らが振り返り、自身の状態を客観的に知る機会となっている。また、他の職員の良かった支援や言動を記述する欄も設け、虐待防止だけでなく、より適切な支援の具体的な事例を共有した

<給食提供>

今年度も給食委託業者と協力し、安心安全な給食提供を行った。施設栄養士と委託業者の栄養士、調理師が毎月話し合いの場を持ち、暦に合わせた季節メニューや週1回の選択食を盛り込んだ献立を作成した。

食形態の変更については、利用者やご家族からの希望を聞きながら、摂食の様子を定期的に言語聴覚士に指導観察してもらい、一人ひとりに適した提案、提供ができるように進めた。

給食会議では、年間通して利用者全員が参加できるように実施した。メニューのリクエストや、味や内容の感想、要望や困りごと等、利用者が直接委託業者に意見を伝えられる場を提供した。

栄養教室は、外部講師を招き「3色食品群と朝食について」というテーマで実施した。朝食摂取の重要性や、食品を期待される効能で分けるクイズなどを、わかりやすい説明で楽しみながら参加できるように工夫しておこなった

新型コロナウイルス感染予防の観点から、時間差による少人数の食事提供を継続した。利用者の理解を得て黙食も継続し、リクエスト曲や季節感のある曲をBGMとして流し、食事の場が和むようにした。

<授産作業>

本園では新たな下請け作業を増やす事ができた。また、時期に応じた依頼を柔軟に対応し作業量を確保した。また、外部での共同作業に参加し、他施設との交流や協働体験を行った。

分場では、クッキーの販売機会をより多く実施した。施設敷地内や駅構内での販売は継続して行い、その他にも雑貨店の店先等でも販売した。自分たちが作ったものが直接お客様の手に渡る体験を数多く行う事で、達成感や作業意欲の向上につ

なげた。紙漉き作業では、お面作りの体験型のワークショップを施設内外のイベントで実施、また、紙漉き資材によるオリジナルクッキーラベルを作成し、利用者デザインラベルと合わせて、季節イベントに合わせた製品作りを行った。

（２）地域との関わり 障害理解の促進

＜ボランティアの募集・活用等＞

新型コロナウイルス５類移行にともない、ボランティアの受け入れをより積極的に行った。日常活動だけでなく、外出や日帰り旅行、施設公開行事時にも協力を得る事ができた。区報等での募集を継続し、未経験の方や、社会復帰に向けて何か役に立ちたい、といった地域の方などから問い合わせがあり、ボランティア体験を提供する事ができた。

地域の学校で行われるボランティアセミナーに、今年度も利用者、職員、ボランティアで参加した。利用者と職員から施設の説明や活動、障害者の方とのかかわり方についての話をし、参加したボランティアからは、参加動機や実際に体験した事、また、現在当事業所で行っている活動等を説明した。学生が、興味や理解を深め、ボランティア活動が身近なものになるような内容を考えて行った。

＜作成物等の展示＞

合同開催としては２回目となる本園・分場作品展を世田谷美術館で実施した。今年度のテーマは「オカモト喫茶～オカモトランチ～」と題し、会場の一部を洋食屋に見立て、大きなメニュー表やランチプレートを共同制作し展示した。

絵画・陶芸・織り・写真・詩集など、様々な個性あふれる作品を１週間展示し、特に週末には多くの方に鑑賞していただけた。また、会場内は写真撮影スポットや直接触れられる作品も展示し、来場した子供達を中心に、来て、見て、遊べる作品展を実施した。

＜地域交流＞

本園・分場それぞれ新型コロナウイルス感染対策の為に自粛していた施設公開行事「まるごとおかもと」「地域とともに」を開催した。本園では、隣接する施設（泉の家）と同日合同開催で行い、地域の方を中心に多くの方に来所していただけた。施設内には、活動紹介、体験コーナー、製品販売コーナーの他にも、障害者スポーツ体験やレクリエーションブースも設け、楽しみながら障害者施設を知っていただける機会とした。分場では、地域の学校から多くの学生がボランティアとして参加していただき、それぞれ、利用者が各体験ブースで接客を行った。親子連れの来場者を中心に、こちらも多くの方に楽しんでいただけた。

また、地域の納涼祭にも参加した。地域の方との事前打ち合わせ、会場設営から参加し、当日は、利用者が交代でお祭りを楽しみながら、接客や呼び込み等を担った。地域の方と交流を楽しめる、通常とは違う午後から夜間にかけての活動を提供する事ができた。

近隣のこども食堂へクッキーを寄付した。今後も継続的に、地域で必要とされている取組みに協力し、地域における事業所の存在意義や、利用者の作業意欲向上に

つなげていく。

昨年同様、日頃より岡本福祉作業ホームの活動を支えてくれているボランティアを招き、年納め会（ボランティア感謝の会）を行った。就労事業によるワークショップ体験、生活介護による合同レクリエーションやプレゼント贈呈を行い、利用者・職員でボランティアをもてなし、感謝の気持ちを表した。

（３）危機管理

＜防災＞

避難訓練、地震訓練、水害対応訓練を実施、また、消防署に訓練用消火器を借りて消火訓練を行い、利用者、職員の防災意識を高めた。

自然災害、感染症発生時における業務継続計画を整備し、施設内の備蓄品リストをもとに、非常食・保存水・感染予防用品等の使用期限に応じた入替えを行った。

消防署による防災点検に立会い、通報マニュアルなど助言や指摘のあった箇所について速やかに改善した。

法人が契約している安否確認サービスを利用し、毎月１１日にメールによる大規模震災を想定した安否確認訓練を継続して行った。

＜防犯＞

不審者侵入対応マニュアルに沿った研修を行った。防犯カメラ・防犯ブザーの設置により、施設入口部の状況確認と記録、緊急時の対策を継続しているが、実際に不審者が侵入した際の対応を、侵入から警察が来るまでを想定し、マニュアルを確認しながら実施した。

施設外周の清掃を定期的に行い、不要物の投棄等に速やかに対応した。トイレ借用等の短時間の来訪者に対しても記名、名札（来客者）付けを行い、目視確認できる環境づくりの徹底を継続した。

（４）人材育成・活用

＜研修＞

外部研修については、集合型研修も再開されてきたこともあり、リモート型研修と合わせて、多くの研修を受講するようにした。サービス向上、専門的知識習得に向け、各職員の等級や役割に必要な研修を選択、職員のスキルアップを図った。

法人内研修は、法人研修部会が年間計画を基に、階層別（新任、リーダー、管理職等）・全職員対象（理念研修、虐待防止・身体拘束適正化等）をそれぞれ企画し実施した。これに加えて事業所では、感染症防止対策、不審者対応、利用者支援ガイドライン研修を実施した。

＜働きやすい職場づくり＞

育児と仕事の両立を進める為、規定の整備や育児休暇を取れる環境を整えた。また、新たな特別休暇（育児目的休暇）を整備し、対象となる職員は全員取得した。

法人でグループウェアを導入し、職員一人ひとりへの情報伝達がよりスムーズになった。法人規程類や記録、申請書等も１か所で確認する事ができ、業務の効率化にもつながった。

導入済みのクラウド型健康管理サービスにより、24時間スマートフォン等で医師との相談が可能な環境整備を継続した。また、定期的なストレスチェックも実施した。高ストレス者に対しては、本人希望で産業医との面談が可能で、管理者には集団分析結果が報告された。

昨年度に引き続き有給休暇管理を行った。毎月の有給休暇希望確認と並行して、消化義務日数に達するまでは、事務所内に有給消化状況を貼り出し、滞っている職員に対しては、計画を立てて期限までの消化を促した。

NO残業デ이를週1回設け、朝の打ち合わせ時に周知した。年間予定において、会議や研修等の実施日を調整し、週末を絡めた連休が取りやすい環境づくりを継続した。

<実習生の受け入れ>

昨年度までは受入れ制限をしていたが、今年度は介護等体験・社会福祉士実習・医科大学実習・ガイドヘルパー実習・中学高等学校職業体験等の、多くの学生を受け入れた。学生からは「将来に役立つ良い体験ができた」「障害者施設に対するイメージが変わった」「ボランティアで活動に参加したい」といった感想をいただいた。

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）工賃アップの取組み

本園では、既製品の改良による新たな自主生産品の販売を行った。青森ヒバ製品、ポプリのラインアップを増やし販売増につなげた。また、利益率安定のため原材料、資材調達を見直した。下請け作業では、新たな得意先と契約を結び、単価は安いものの、多くの利用者が関われる仕事を受ける事ができた。また、単発的な作業も積極的に請け、今年度から取引の無くなった大きな受注先のマイナス分を埋められるよう取り組んだ。前年比売上101%、平均工賃額107%と微増ながら前年を上回る事ができた。

分場では、商品紹介、行事等の注文ラベルの宣伝を広報誌等で行い、新たな発注につなげる事ができた。合同販売会参加だけでなく、施設敷地内や駅構内、雑貨店入口などでの施設単独の販売機会も増やし、地域の方を中心にお得意様も増え、売り上げが安定した。例年行っているクリスマスギフトの資材や内容、宣伝方法を検討して見直し、単月では過去最高の売り上げを記録する事ができた。年間では、前年比売上109%、平均工賃額105%であった。

（2）利用者満足度調査

年度末に施設利用者満足度調査を実施した。主な設問に対する回答は以下のとおりであった。

- ・「職員の対応は丁寧か」「不満や要望にきちんと対応しているか」等の職員対応の設問については、はい：80.6%　いいえ：1.8%　どちらとも言えない・無回答：17.7%という結果であった。コメントには「そうである時とそうでない時がある」「もっと厳しくしてもらいたい」「女性の方が話しやすい」「他事業の職員と話したい」といった回答があった。接遇面では肯定的なコメントが多

かったものの、昨年度に比べると「どちらとも言えない」が増えている。引き続き、法人利用者支援ガイドラインに沿った接遇を統一してできるよう、研修等を行っていく。

- ・個別支援計画について、「説明はわかりやすいか」「作成時に気持ちや希望をよく聞いているか」という設問は、はい85.3% いいえ1.5% どちらとも言えない・無回答8.9%であった。新型コロナウイルス5類移行にともない、電話ではなく、対面の面談を推奨し希望者も増えてきた。引き続き、利用者の希望を伺いながら良い提案ができるよう丁寧な説明を行っていく。
- ・「活動の内容は充実しているか」「作業量や内容は満足か」「自分のやりたい活動に参加出来ているか」等の活動に関する設問は はい：82.4% いいえ：3.7% どちらともいえない・無回答：13.9%という結果であった。施設公開行事をはじめ、自粛していた外出や対外的な活動を少しずつ再開しているが、「一泊旅行」を希望している方や、就労継続支援B型でも「作業ではなくレクリエーション活動をもっと増やしてほしい」というコメントも見られた。
給食の「味や量」「献立の内容」に満足しているかという問いは、はい：83.8% いいえ：2.9% どちらとも言えない：11.8%の回答であった。給食業者が変わり2年目を迎え、概ね満足している結果であったが「辛いものがあるとうれしい」「少し量が少ない」といったコメントもあった。健康的で安全安心と同時に、楽しく美味しくという事を考えて、今後もメニューを検討していく。
- ・情報提供や専門職との関わり、オンブズパーソン等の取組みの周知や満足度については、はい80.1% いいえ6.6% 無回答等13.3%であった。専門職からの指導や助言等に対しては、利用者・ご家族の意向と異なる事もあり、現在も丁寧な話し合いを重ねて対応するようにしている。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和4年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
より良いサービスを提供するため、法人内研修に加え事業所内研修を実施し、職員が多くの研修を受講できるよう調整を行った。また就労事業については、作業会議を行い、利用者が自主的な意見交換ができる場を設けた。工賃については経費の見直しや販売機会を増やすといった取組みを行い、本園・分場共に前年度を上回った。			
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
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			20
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	2/2	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
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			7
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
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	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	2/3	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		
2. 施設の運営	20 / 26	作業会議を通して、利用者が日頃の成果と課題を振り返ることができるようにしている。	
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	消防署に訓練用の消火器を借りて訓練を行い、利用者 と職員の防災意識を高めている。	
4. サービス向上の取組み	22 / 30	職員研修を積極的に行い、職員のスキルアップを図っ ている。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	69 / 90		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
④ 年度評価所見			
全ての項目において要求水準を満たしており、かつ支援力向上のために職員の研修を積極的に行い、また工賃向上のために工夫した取組みを行っている点を評価し、総合評価をAと判断する。			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
現在も要求水準は満たしているが、今後も関係各所の協力を得ながら、災害時の訓練を行い、利用者・職員の防災意識を高めるよう促す。 地域との交流を継続し、障害者理解の促進と、利用者の作業意欲向上に向け積極的に取り組むよう働きかける。			

令和5年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立障害者就労支援センターすきっぷ、同就労相談室

施設住所：世田谷区船橋5-33-1

指定管理者：社会福祉法人東京都手をつなぐ育成会

指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和6年3月31日現在）

(1) 事業内容

①実施事業

就労移行支援事業：一般企業等への就労を希望する方に、一定期間、就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

定員 40人 登録人数 30人（延べ）

就労定着支援事業：就労移行支援、就労継続支援、生活介護、自立訓練の利用を経て一般就労へ移行した障害者で、就労に伴う環境変化により生活面の課題が生じている方に対して、一定期間、相談を通じて就労に伴う生活面の課題を把握するとともに、企業や関係機関等との連絡やそれに伴う課題解決に向けて支援を行う。

登録人数 41人（延べ）

就 労 相 談：就労を希望している、または就労中の障害のある方の相談支援を行っている。

登録人数 574人

②概要

就労移行支援事業：2つの授産作業（印刷、クリーニング）を通して、基本的な労働習慣の獲得、作業能力の向上、職域拡大に取り組んでいる。

就労定着支援事業：平成30年度よりサービス提供を開始し、地域での継続的な就労を目指す。

就 労 相 談：就労を目指し、公開求人だけでなく、本人のニーズに合わせた業種、勤務地などを検討し柔軟に職場開拓を行っている。

③施設内活動

<通所>

生産活動 区事業所封筒印刷と名刺作成等、老人ホームのリネンサプライ（月・火・木・金）

生活活動 小グループによる社会生活力プログラム（水曜日午前）

その他 全体活動（就職する為の学習会等）

④外出活動 企業等見学、区役所、グループホーム、企業体験実習、雇用前 提実習			
⑤年間行事			
月	内 容	月	内 容
4 月	入所式 全体活動（個別支援計画） （工賃の仕組み）	10 月	入所式 グループ外出
5 月	入所式 全体活動（社会人としての 身だしなみ）	11 月	入所式
6 月	全体活動（会社で求められる 人とは）	12 月	入所式 永年勤続表彰式 於：日本大学文理学部
7 月	入所式 日帰りバスハイク （オギノパン、宮ヶ瀬湖）	1 月	全体活動（健康講座・地域 で生活している人の話を聞 こう）
8 月	入所式	2 月	
9 月	全体活動（人との付き合い方 ・携帯電話のマナー）	3 月	

（２）利用状況

①障害支援区分

	区分 6	区分 5	区分 4	区分 3	区分 2	区分 1	なし	計
移行			2 人	6 人	6 人	1 人	1 0 人	2 5 人
定着			6 人	1 2 人	8 人	1 人	1 4 人	4 1 人

②障害の程度

【就労移行】	愛の手帳	身体障害者手帳								計	精神障害者 保健福祉手 帳	
		1 級	2 級	3 級	4 級	5 級	6 級	7 級	なし		1 級	
		1 度	2 度	3 度	4 度	5 度	6 度	7 度	なし		2 級	2 人
	1 度								人	人	3 級	2 人
	2 度								人	人	なし	2 1 人
	3 度								4 人	4 人	計	2 5 人
	4 度				2 人				1 8 人	2 0 人		
	なし								1 人	1 人		
	計				2 人				2 3 人	2 5 人		

【就労定着】			身体障害者手帳							計	精神障害者 保健福祉手帳		
			1 級	2 級	3 級	4 級	5 級	6 級	7 級		なし	1 級	
	愛の手帳	1 度										2 級	1 人
		2 度										3 級	
		3 度								1 4 人	1 4 人	なし	4 0 人
		4 度								2 6 人	2 6 人	計	4 1 人
		なし								1 人	1 人		
計									4 1 人	4 1 人			
【就労相談室】			身体障害者手帳							計	精神障害者 保健福祉手帳		
			1 級	2 級	3 級	4 級	5 級	6 級	7 級		なし	1 級	人
	愛の手帳	1 度										2 級	13 人
		2 度								2 人	2 人	3 級	23 人
		3 度	2 人		1 人		1 人			83 人	87 人	なし	538 人
		4 度	4 人	8 人	2 人	4 人		3 人		414 人	435 人	計	574 人
		なし	2 人	8 人	4 人					36 人	50 人		
計		8 人	16 人	7 人	4 人	1 人	3 人		535 人	574 人			

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0 件	—
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	178, 576, 492	
受託事業収入	177, 346, 147	区指定管理料 (処遇改善加算含む)
その他収入	1, 230, 345	受入研修費収入、退職給付引当取崩収入等
支出計	178, 576, 492	
人件費	113, 408, 548	常勤 16 人 (就労相談室 3 人含む) 非常勤 8 人
事務費	29, 177, 288	維持管理、給食調理委託等
事業費	24, 155, 901	利用者諸経費
その他	11, 834, 755	退職給付引当支出、繰入金支出等
収入－支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

＜就労支援の取組み＞

世田谷区における就労移行支援事業所、就労定着支援事業所、障害者就労支援センターとして積極的に就労支援に取り組んだ。

令和5年度は、社会情勢がアフターコロナへと変化してきたことに伴い、企業の採用意欲も従前の水準に戻ってきた。職場見学、職場実習等を含む求職活動は、概ねコロナ禍前と同等の頻度で行うことができた。

就職後の就労定着支援、アフターケアにおいては、コロナ禍における影響が少なくなってきたため、通常業務を行う上での不安感の聴き取りや企業とのやり取りを行うべく、積極的に職場訪問を行った。

このような取組みの結果、就労移行支援事業部門（以下、就労移行）からは8人、就労支援センター部門（以下、相談室）からは12人の新規就職者が生まれた。就職者の実習及び就職初期の支援にあたっては、職員が中心となって支援を行うとともに、東京ジョブコーチなどの外部の資源を活用し、効率的かつ有効な支援を行った。

人材育成にあたっては、職員の入れ替わりが多い中で、就労支援の質を高めるために外部研修の積極的な活用、内部研修の実施、職員間での定期的なグループワーク、OJT等に積極的に取り組んだ。

＜通所利用者への支援＞

利用者の職業能力を的確に把握するアセスメントは、その後の支援方針を決めたり本人の能力を自他共に把握したりするために重要である。これまでの取組みとしてアセスメント内容の見直しを行ってきたが、令和5年度は、アセスメントの提示方法の統一を目指し、マニュアル作成を行った。マニュアルを用いて、どの職員も統一した対応方法をとることで、評価の客観性を担保することができた。

相談室においては、職業適性を計るために導入した幕張ワークサンプルを活用し、求職者の職業能力のより正しい把握に努めた。

施設外実習で得られる効果が大きい点に着目し、体験実習を含む職場実習の場面を積極的に設定した。実習支援は延べ151件（155人）行った。

＜OBOGへの支援について＞

就職者が安定した就労生活を継続して営めるように、今年度も定着支援を充実させた。また、就労定着支援の対象とならないOBOGへのアフターケアを継続して行った。コロナ禍もある程度落ち着くなかで積極的に職場訪問を行い、企業側の意見の聴き取りや職場での本人の仕事の様子を確認した。

個別の面談は継続してすきっぷ本所や分室そしがや・クローバーの面談室にて実施し、また、第2土曜日に行うフレンドパークや分室でのイベントへの参加を促し、場所や時間を限定することなく多様な支援を展開した。

＜まつばらけやき相談支援センターとの連携＞

令和4年度より一体的に運営している法人内事業所「まつばらけやき相談支援センター」を活用し、これまでセルフプランであった現役利用者や、福祉サービスにつながっていないOB OGを相談支援につなぎ、地域の中で適切な福祉サービスを楽しむよう支援した。その結果、すきっぷ通所者、相談室登録者6件の新規相談支援契約につながった。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

＜地域交流・町会との連携＞

砧地域との連携をより強化するため、砧地域自立支援協議会に実行委員として参加した。また、医療・高齢・福祉の連携フォーラム「ご近所フォーラム」に、就労相談室長が実行委員長として参加し、フォーラムの運営を統括した。

(3) 危機管理

＜施設内環境整備＞

施設開設より25年が経過し、施設内の様々な箇所で修繕等が必要な状態にあるが、適宜所管課と情報共有をしながら利用者の活動に支障がないように整備を行った。

＜衛生管理＞

施設内の衛生管理を徹底するために、職員が共有部分の消毒を行うと共に、利用者への提供作業の一環としてドアノブ等日常的に消毒を行った。所内消毒設備、手指洗浄設備を充実させ、衛生講習を行うことで利用者の衛生意識を高めた。

＜防災防犯・避難訓練＞

年間に4回、全利用者、職員、実習生を含め火災・地震想定での避難訓練を行った。発災想定場所に応じて避難経路を変更し、如何なる場合も冷静に安全に避難ができるよう常に緊張感を持った訓練を行うことができた。

また、職員が参加していた福祉避難所施設連絡会において検討した施設個別訓練の進行資料に沿った訓練を別途行った。

防犯対策として施設内外5か所の防犯カメラにより24時間監視体制を敷くと共に緊急通報装置を設け、緊急時への対応を整備している。また、催涙スプレーを用意し、緊急時の不審者への防犯マニュアルを整備した。不審者への対応方法について、職員研修を行い周知した。

(4) 人材育成・活用

＜職員研修＞

すきっぷでは、4月の異動職員の配置があり、より計画的かつ確実に人材育成を行うことが求められた。

人材育成には、所内主任級以上のOJTを活発に取り入れた。また、職員間のコミュニケーション力、傾聴力の向上を目的としたグループワーク研修を隔月で開催した。グループワークを行うにあたっては、移行、定着、相談室、分室、非

常勤職員が全員参加し、毎回メンバーを入れ替えることで新たなメンバー間でコミュニケーションを取る機会を増やした。毎回テーマを決めてグループワークを行い、年度末には施設のサブミッション（施設独自の目標）を新たに作成するワークを行った。その結果、各グループから挙げた意見を集約し、新たなサブミッションを策定するに至った。

外部の機関による研修には積極的に参加し、就労支援、対人援助、法制度に関する研修を計画的かつ積極的に受講した。また、法人職員として必要な知識、心構えを身につけるため、職層研修及び法人主催研修を計画的に受講した。

外部研修には103回242名が参加し、就労支援人材、対人援助職としての専門性を向上させた。

一部の研修については、研修受講後に所内主任級以上のフィードバックを行い、研修内容の理解度を高めた。

<地域の福祉人材の育成>

地域の大学生の実習やボランティアの受け入れを積極的に推進し、地域の支援力の向上と将来の人材育成につなげることができた。社会福祉士の実習は大学3校から5名を受け入れた。令和4年度より新カリキュラムとして始まったソーシャルワーク実習Ⅰでは大学4校から15名を受け入れた。

ボランティアは、主にフレンドパークや永年勤続表彰式など年間を通じて受入れ、延べ84名が参加した。

<働きやすい職場づくり>

業務の効率化、職員の業務負担の軽減のため、ノートパソコンの台数を増やし、一人一台パソコンを使用できるように台数を確保した。職員会議等の会議では、各議題をネットワークサーバー上に置き、各職員がノートパソコン上で内容を確認することでペーパーレス化を進めた。

行事の起案、研修受講など、年度当初に把握できるものについては年間計画を立て事前に周知し、計画的に準備を進められるようにした。

起案や記録の精査を行い、必要なもの、簡素化できるものなどを決め、書面等の整理を行った。またノー残業デイを設け、一斉退勤することで適切にワークライフバランスを取れるよう工夫した。

また、事務補助として重度障害者1人と納品の運転手として75歳以上の高齢者1人を雇用しており、障害特性等に応じた配慮を行い誰もが活躍できる職場づくりを行っている。

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）

<通所>

新規利用者の受け入れにあたり、アセスメント実習の情報提示の方法を統一した。その結果、評価の客観性を高めることができ、通所開始時の個別支援計画をより実態にあった内容とすることができた。その内容を利用者に説明することで、ご本人の希望に合った計画を提供することができた。

一般就労に向けては、様々な利用者の課題に応じた個別のプログラムを提供した。実習支援においては区役所体験実習や喫茶ぴあ、喫茶 JOY 等の体験実習を行い、その後他の就労移行支援事業所での実習や委託訓練等を組み合わせていくことで、利用者自身が自分の就きたい職業について具体的に考える機会を提供した。その結果、令和5年度は8人が就職することができた。

就職後の就労定着支援事業では、延べ41人の登録者と契約、支援を実施した。定着支援対象者には、月一回以上の面談や職場訪問を行い、必要に応じて企業側と相談しながら雇用契約内容の変更を行うことで、対象者が継続的に働ける環境調整を行った。また、希望する対象者に対しては転職活動の支援を行った。さらに定着支援事業の対象とならないOB OGへの支援を実施し、80%の就労継続率を維持することができた。個別に離転職の支援を行い、定年退職の対象者に対してはスムーズな退職手続きと、その後の通所先（就労継続支援B型等）への橋渡しを行い、当該OB OGの豊かな地域生活の実現を図った。

分室そしがや内で運営する「まっばらけやき相談支援センター」では、福祉サービスを利用していないOB OGの相談支援へと繋がり、すきっぷ通所者、相談室登録者6件の新規相談支援契約となった。

今後も継続して個々に合わせた丁寧な支援を行い、就職率の向上及び、安定して長く勤められる定着支援と就労継続を目指して活動を行っていく。

<相談>

12人の新規就職を実現した。公開求人だけでなく、本人のニーズに合わせた業種、勤務地などを検討し柔軟に職場開拓を行った。今後も利用者のニーズに沿った相談支援を継続していく。

就労相談室では、3月に行われた「砧地域ご近所フォーラム」に、実行委員として運営に携わった。今後も様々な交流事業が再開されることが予想されるため、障害理解推進のために、積極的に地域の各種イベントに参加していく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和4年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
利用者の受け入れにあたり、アセスメント実習の情報提示方法を統一することで、評価の客観性を高めることができ、各利用者の支援計画をより実態にあった内容で就労支援を実施することができた。就労定着支援については、同法人施設の連携にとどまらず、切れ目なく面談や職場訪問を行うことで支援体制の充実を図った。			
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			1 2
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			2 0

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	2/2	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	3/3
個人情報管理	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			24
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	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	2/3	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		
2. 施設の運営	20 / 26	区役所や喫茶びあ、喫茶 JOY 及びその他の就労移行支援事業所などの区内事業者を活用し、体験実習や委託訓練等の支援を行っている。	
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	就労支援対象者に対し、面談や職場訪問を切れ目なく行うとともに、継続的に働ける環境調整を行っている。また、離転職の支援についても利用者の意向に沿った支援を行っている。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	70 / 90		
総合評価	A	管理運営が良好である	
④ 年度評価所見			
全ての項目において要求水準を満たしており、かつ区内事業者の活用を積極的に行い個人のニーズにあった就職支援を行っていることや、就労支援対象者に対して、切れ目なく支援を行い働く環境づくりを行っている点を評価し、総合評価をAとする。			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
現在も要求水準は満たしているが、引き続き利用者が将来の就労生活を維持できるよう、個々の職業能力を的確に把握するとともに課題を管理・改善し、就労のための支援実施を促す。また、内外の研修を活用し職員の育成に取り組み、サービスの質の向上を図るよう促す。			

令和5年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立下馬福祉工房

施設住所：世田谷区下馬 2-20-14

指定管理者：社会福祉法人せたがや檜の木会

指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和6年3月31日現在）

(1) 事業内容

①実施事業

就労継続B型支援事業

一般企業等での就労が困難な方に、働く場を提供するとともに、知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

定員 35 人／登録人数 35 人

②概要

利用者一人ひとりに対して「楽しく働く」「一生懸命に働く」「チャレンジする」という目標の実現に向けて、利用者と職員の個々の関係性の深まりを意図して5グループ担当制とし、個別支援計画に沿って「働くものとしての自立」「生活者としての自立」「社会人としての自立」に向け、支援を行った。

作業種目別収入 自主生産 7,438,956 円、清掃 2,117,524 円、

受託加工 865,863 円

年間工賃支払総額 8,266,890 円、

全体月平均工賃 20,513 円/人（昨年度比 1,098 円減）

所外実習－喫茶実習 4 名

③施設内活動

作業支援 焼き菓子製造販売、各種封入作業、公園清掃

生活支援 朝体操、発表タイム、誕生会、嘱託医健診

余暇活動 美術、体操、季節行事

④施設外活動 給料買物、お茶会（毎月）、喫茶実習、納涼会、忘年会

⑤外出活動 アート展見学、スポーツの集い、さつまいも掘り

⑥年間行事

月	内 容	月	内 容
4 月	お花見ランチ	10 月	さつまいも掘り
5 月	母の日プレゼント買物、	11 月	世田谷美術館アート展見学
6 月	父の日プレゼント買物 玉川高島屋アート展見学	12 月	クリスマス会、忘年会 冬季ボーナス支給
7 月	七夕、輪の会交流会	1 月	小松菜採り
8 月	納涼会、夏季ボーナス支給	2 月	節分福まき、バレンタインデー

9 月	スポーツの集い（リモート参加） 歯科検診・歯磨き指導	3 月	ホワイトデー、職員送別会
-----	-------------------------------	-----	--------------

（２）利用状況

①障害支援区分

区分 6	区分 5	区分 4	区分 3	区分 2	区分 1	なし	計
	5 人	20 人	7 人			3 人	35 人

②障害の程度

		身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳	
		1 級	2 級	3 級	4 級	5 級	6 級	7 級	なし			
愛の手帳	1 度										1 級	
	2 度								18 人	18 人	2 級	
	3 度			1 人					14 人	15 人	なし	35 人
	4 度								2 人	2 人	計	35 人
	なし											
計				1 人					34 人	35 人		

（３）苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0 件	—
事故	0 件	—

（４）施設改修工事中の運営について

8 月から 12 月にかけて行われた改修工事中、利用者が安心して日中活動を行えるように作業場所の工夫や戸外活動を実施し、事故無く閉所せずに施設運営を継続できた。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額 (円)	備 考
収入計	89,021,307	
受託事業収入	88,606,955	区指定管理料（処遇改善加算含む）
その他収入	414,352	寄付金、利息、実習生受け入れ謝礼
支出計	89,021,307	
人件費	61,248,681	正規職員 8 名、有期契約職員 8 名、派遣職員 2 名
事務費	10,192,091	給食調理委託等
事業費	8,217,313	利用者諸経費
その他	9,363,222	拠点区分間繰入金等
収入－支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

<日中活動の取組み>

毎朝の体操、午前・午後の発表の時間の 1 日計 3 回と毎月の誕生会等で、個々の利用者の興味・関心、得意なことを発表する機会を設け、自己肯定感を高められるよう工夫をすることで、利用者一人ひとりが持ち味を発揮し、仲間の中での自分の存在を感じられる場面として満足度の高い取組みとなった。

<授産作業の取組み>

毎月の工賃支給の際には、ご本人の素敵な姿や頑張った姿を伝えとともに工房への要望等を聞き、その内容を支援に活かした。また、毎月近隣の商店街等で、工賃で自分の欲しいものを購入したり、母の日や父の日のプレゼントを購入しメッセージを添えて送る機会を作ったりすることで、働くことに対する意欲向上につながった。

受託作業に関しては、利用者一人ひとりの適性に応じた作業種を考えた上で、多くの利用者が行うことができ、できるだけ単価が高い作業の確保を模索した。練習を重ねることで技術の向上がみられたり、受託先からの作業量を増やしたりしたことで、昨年度より約 12 万円の増収となった。

自主生産品に関しては、世田谷区立保健医療福祉総合プラザのふれあいカフェうめとぴあで常に安定した売り上げを維持できていた。納品に行った利用者がカフェ店員と一緒に商品の確認を行うことで、モチベーションの高まりにつながっていた。また、地元「無印良品三軒茶屋店」の店舗前での販売を定期的に行った。徒歩で販売に行けるという利点を生かしてより多くの利用者が参加することができ、地域の方と触れ合う場とすることで障害理解の促進につながった。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

<地域の団体との連携>

4月に世田谷ボランティア協会主催の「おたがいさまフェスタ」に参加し、ダンスや歌を披露したり、自主生産品の販売を行ったりした。また、7月には下馬地区のアートプロジェクト「極楽フェス」に主催施設の一つとして参加した。下馬2丁目北町会、フレンズケアセンター、おともだち保育園、世田谷ボランティア協会、世田谷福祉作業所、優つくり村下馬、世田谷消防団、三宿病院、世田谷パブリックシアター等の団体と一緒に地域5会場に渡ってイベントを行った。地域団体と合同で開催することで、地域団体との連携の強化及び地域への障害理解の促進につなげることができた。

インスタグラムを活用して、施設の活動紹介や商品紹介を利用者の笑顔、生き生きとした姿を通して幅広く伝えてきたことで、開設2年目で500人を超えるフォロワーを得ることができ、多くの方に工房のことや自主生産品について知ってもらう機会を持つことができた。

世田谷ボランティア協会が同じ建物内にある利点を活かして連携を取り合うことで、地域住民や学生、企業のボランティア等を積極的に受け入れることができた。また、近隣大学等から社会福祉実習等の実習生も積極的に受け入れることで、障害理解の促進とともに福祉人材育成においても寄与した。

社会福祉実習	10名	介護等体験	10名
保育士実習	1名	インターンシップ	3名
ボランティア（延べ）	121名	見学（延べ）	58名

（3）危機管理

＜環境整備＞

感染症に関してはBCP（事業継続計画）を作成するとともに、マニュアルや指針の整備を行った。また、感染症予防研修及び演習の実施、新型コロナワクチン巡回接種の実施（利用者18名が接種）、施設内での手洗い・手指消毒・マスク着用の励行等を徹底することで、感染者が発生した際も集団感染に至ることなく事業運営を継続できた。

＜防災訓練＞

防災に関しても、風水害を含めた自然災害発生時におけるBCPを作成するとともに備蓄品の不足分の補充し、地震や台風、大雪の際の事業継続のための準備を行った。また、同じ建物内にある「世田谷ボランティア協会」「ケアセンターふらっと」と、共同で総合避難訓練及び防災訓練を実施し、災害時の避難方法及び協力体制について理解を深めるとともに、防災備蓄品の確認を行い、必要物品を整備することで災害時に備えた。

（4）人材育成・活用

＜人事考課＞

法人の人事考課制度に基づき、目標設定・業績の自己申告・業績評価・行動能力評価・フィードバックのサイクルで人材育成を行うとともに、法人の研修計画

に基づき、職員一人ひとりのキャリアに合った研修を受講することで、対人援助職として成長につなげた。

また、「私たちの実践」と題して、家族に向けて職員各自の支援目標・担当利用者のエピソード・新年の抱負や年度末の振り返り等を記述する取組みを行い、支援に対する省察を促すとともに職員の専門性を高め、施設全体のサービスの質の向上につなげた。

<人材活用>

人材活用に関しては、社会福祉実習で受け入れた大学生を有期契約職員として雇用することで、人材の確保を図るとともに、学生に対する障害理解の促進につなげた。

(5) 権利擁護・虐待防止

法人内の虐待事案を踏まえ、不適切な支援に繋がらないようヒヤリハット事例について施設内で事例検討を実施した。更に、施設内に身体拘束等適正化委員会を設置し委員会を定期的に開催するとともに、身体拘束等の適正化に向けた取組みについての検討や指針等の作成を行い、職員全体で共有することで、身体拘束等に関する見識を深め支援に活かした。また、「社会福祉法人せたがや櫨の木会倫理綱領」及び「職員行動規範」の読み合わせを行うとともに、身体拘束等適正化研修や権利擁護・虐待防止研修を実施することで、職員全員が専門的役割を自覚し、確固たる倫理観を持って支援にあたった。

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）

年度協定に基づき、区立施設としての義務と責任を職員全員に示すとともに、法人ミッション・事業ミッションに基づく施設の短期目標を共有し、職員一人ひとりが、ミッション達成のために果たすべき役割を理解した上で業務にあたった。

新型コロナウイルス感染症が5類になったことを受け、できる範囲の予防をしながらコロナ前の活動に戻していく過程となる1年であった。地域団体との合同イベントや新たな場所での販売、日帰りバス旅行や宿泊旅行などの様々な活動を、感染対策を行いながら計画に沿って実施することができた。

令和5年度世田谷区中長期保全計画として、8月～11月に下馬防災ボランティア等複合施設の改修工事が行われた際は、世田谷区、工事業者、併設の世田谷ボランティア協会と打ち合わせを行い、利用者の安全を第一に考えるとともに、工事による活動の変更が利用者の不利益にならないよう配慮しながら進めた。空調が使用できない時期や事業所を使用できない時期があったが、地域の関係団体から物品や会議室・集会室等を借用したり、自主生産品（製菓）の製造を行えない際は、新たな作業を受託したりするなどの工夫をすることで、利用者に大きな混乱が見られることなく安全に運営を行えた。また、物品の借用等を通して地域との関係が深まり、協力体制の構築にもつなげることができたため、今後も地域に開かれている施設を目指し地域との関係づくりをより深めていく。

昨年度 3 月に異物混入事故があったことを受け、衛生管理に関して高い意識を持ち、改めて H A C C P 食品衛生管理に沿った取組みを徹底した。靴の履き替え、作業前の手洗いや白衣・帽子の付着物のチェック、手袋・マスクの着用に関して徹底するとともに、これらの行為が利用者の習慣となるよう個別に支援を行ってきたことで、衛生面における改善を図ることが出来、より安心で安全な商品の製造・販売につなげることができた。これらを踏まえて衛生管理を徹底し自主生産の販売の展開を広げていき、利用者の活動の拡充を図っていく。

利用者のアート活動に力を入れ、隔月で実施している外部講師による美術の時間に作成した作品を、6 月の「玉川高島屋アートオムニバス展」や 11 月の世田谷美術館での「障害者アート展」、「ふれあいフェスタでのアート展」に出展した。また、法人で開催する「檜の木アートの森」のポスターや工房で作成するオリジナル T シャツに作品を利用するなど、様々な形で利用者の個性の発信を行った。

喫茶 J O Y での実習を 4 名の利用者が行った。利用者が喫茶実習を行った際は、実習者と同じグループの利用者がお茶会を兼ねて応援に行くことで、利用者間のつながりがより強固になり、また、実習者のやりがいにつながるとともに、応援に行った利用者には「次は自分の番」「自分もやってみたい」という前向きさが見られ、今後につながる活動となった。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和4年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
地域団体と合同行事を開催したり施設近辺の店舗での販売会を行うなど、多くの利用者が地域交流の場を持ち障害理解の促進を図っている。また、職員各自の支援目標や振り返り等を記述する取組みを行い、支援に対する省察を促し職員の専門性を高め施設サービスの質の向上につなげている。			
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. 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	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			2 0
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	2/2	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	3/3
個人情報管理	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			2 2
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	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</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	12／13		
2. 施設の運営	20／26	地元店舗で定期的に販売会を行う等、地域交流の場を多く設けている。	
3. 事故や緊急時等への対応	6／9	震災・風水害共にBCPを作成し、想定される必要物品を整備することで災害時に備えている。	
4. サービス向上の取組み	22／30	職員一人ひとりのキャリアに合った研修を受講することで対人援助職としてキャリアアップにつなげた。	
5. 収支状況	6／9		
6. 改善の取組み	2／3		
合計	68／90		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
④ 年度評価所見			
全ての項目において要求水準を満たしており、かつ年間を通じて地域団体と合同で行事を開催することで、地域との連携強化及び障害理解の促進を図ったことや、自主生産品における衛生面の改善を行うことで、より安心安全な製造販売となり、利用者の意欲と工賃アップに繋げた点を評価し、総合評価をAと判断する。			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
現在も要求水準は満たしているが、利用者一人ひとりの適正に応じた作業種の模索を継続して行い、利用者主体の支援に繋がるよう促してゆく。また、受講した研修を職場全体で生かし、日中支援を振り返りながらサービスの向上に取り組むよう働きかける。			

令和5年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立世田谷福祉作業所

施設住所：世田谷区下馬2-31-6

指定管理者：社会福祉法人武蔵野会

指定期間：令和4年4月1日～令和9年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和6年3月31日現在）

(1) 事業内容

①実施事業

就労継続支援B型：一般企業等での就労が困難な方に、働く場を提供するとともに知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

定員 45人 登録人数 42人

就労移行支援事業：一般企業等への就労を希望する方に、一定期間、就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

定員 6人 登録人数 0人

生活介護事業：介護を必要とする方に、主に昼間、排せつ・食事の介護等を行うとともに、創作活動や運動、生産活動の機会を提供する。

定員 15人 登録人数 14人

②概要

利用者の加齢や障害の重度化による変化など、新たな利用者を含めた利用者一人ひとりの多様なニーズに対応できるよう、具体的な個別支援計画の策定と定期的なモニタリングや面談を実施し、計画に沿ったきめ細やかな支援が行えるよう努めた。就労継続支援B型では、長期にわたり短期入所をしていた施設への本入所が決まった方と、他区GHの入所が決まった方の2名が退所となり、加齢・障害の重度化により次のライフステージへ安心して移行できるよう、家族、支援機関と連携して進めた。就労移行支援は年度内の利用はなかった。生活介護事業では新入所者3名で14名の登録となり定員には満たないが、安定した利用率で事業を運営した。自宅での生活が困難な利用者については、家族、支援機関と連携を取りながら、短期入所施設利用期間中も作業所のサービスを継続できるように、送迎ルートなどを変更して支援にあたった。

③施設内活動

＜就労継続支援B型＞

官公需	自転車磨き、ぞうきん縫製、コンテナ組立て、書類封入等
受託作業	菓子箱折り、ピンチ組み立て、DMの封入、ラベル貼り、

自主生産品	スパイスの調合・封入作業、スポンジの梱包発送作業等		
屋外作業	手すき紙・リサイクル名刺・はがき・焼き菓子・喫茶等		
その他	清掃作業（公園、神社）、ポスティング作業等		
その他	余暇活動、ワークアウト、勉強会、レクリエーション、ダンス等		
＜就労移行支援＞			
仕事	清掃、事務作業等、希望職種等に応じて実施		
プログラム	企業開拓、面接練習、職能訓練等		
＜生活介護＞			
作業	紙漉作業用の素材をちぎる作業、園芸、清掃作業、活版印刷作業等		
運動	マシントレーニング、ウォーキング、マッサージ等		
アート	作品展出展に向けた制作（版画やクイリングアートなど）		
お楽しみ	映画上映、クッキング、近隣外出等		
その他	近隣散歩、余暇活動、レクリエーション、ダンス等		
④工賃について			
作業種目別収入			
受託加工（封入発送・シール貼り・リサイクル自転車他） 2,439,769 円			
清掃作業（公園清掃・除草作業他） 2,480,661 円、			
自主生産（製菓・紙漉き製品・喫茶他） 5,859,062 円、			
合計 10,779,492 円（内部取引含む）			
年間工賃支給総額 6,427,540 円			
全体月平均工賃 12,804 円/41.8 人 （昨年度比約 20 円増）			
⑤外出活動 就労継続支援B型は5カ所の候補地より利用者アンケートを実施し、それぞれ行きたい場所への外出をおこなった。生活介護については、全利用者で東京ディズニーランドへの外出をおこなった。生活介護の外出については、障害者福祉経験のあるボランティア複数名に参加してもらい利用者の安全面を考慮し実施した。			
⑥年間行事			
月	内 容	月	内 容
4 月	入所式	10 月	
5 月		11 月	
6 月		12 月	年おさめ会
7 月		1 月	新年会・20歳を祝う会
8 月	施設公開	2 月	日帰り外出
9 月		3 月	日帰り外出/年度おさめ会

(2) 利用状況

①障害支援区分

	区分 6	区分 5	区分 4	区分 3	区分 2	区分 1	なし	計
継続		5 人	1 3 人	1 5 人	1 人		8 人	4 2 人
移行								
生活	6 人	3 人	5 人					1 4 人

②障害の程度

		身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳	
		1 級	2 級	3 級	4 級	5 級	6 級	7 級	なし		1 級	
【継続】	愛の手帳	1 度									2 級	2 人
		2 度							15 人	15 人	なし	40 人
		3 度	2 人				1 人		19 人	22 人	計	42 人
		4 度							4 人	4 人		
		なし							1 人	1 人		
	計			2 人			1 人		39 人	42 人		
【移行】	愛の手帳	1 度									2 級	
		2 度									なし	
		3 度									計	
		4 度										
		なし										
	計											
【生活介護】	愛の手帳	1 度	1 人							1 人	2 級	
		2 度		2 人					8 人	10 人	なし	14 人
		3 度			2 人					2 人	計	14 人
		4 度										
		なし							1 人	1 人		
	計		1 人	2 人	2 人				9 人	14 人		

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0 件	—
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	308,296,764	
受託事業収入	290,065,885	指定管理料（処遇改善加算含む）
その他収入	18,230,879	就労支援事業収入・雑収入等
支出計	308,296,764	
人件費	147,332,602	職員給与・賞与・法定福利費等
事務費	98,205,028	施設設備維持管理・給食業務・送迎委託等
事業費	21,756,397	利用者関係諸経費
その他	41,002,737	就労支援事業費用・繰入金等
収入－支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

<支援方針>

就労継続支援B型、就労移行支援、生活介護事業の多機能事業所として、職員の支援スキルや知識の向上を図り、日々の実践に活かせるよう努め、多様なニーズに応じ、障害者の地域での生活を支えるため支援をおこなった。各事業では利用者の人権擁護を中心に据え、利用者主体の支援を実践した。また、障害の有無や特性、年齢、性別など、他者と自分の違いを認め合い、相互に理解し尊重できる人との繋がりを大切に、豊かな地域福祉の実現を目指した。

<虐待防止の取組み>

法人内の虐待案件を踏まえ、法人世田谷地区4施設内において、集合での虐待防止研修を実施し、虐待事案に対する今後の地区4施設での取組み内容を検討した。他施設の職員と虐待事案について話し合うことで、自施設の振り返りとなり、新たな気づきを得ることができた。それを踏まえ、4施設合同の虐待防止委員会を立ち上げ、世田谷地区4施設の支援の標準化に取り組んだ。

施設内においては、不適切支援の早期発見や職員が支援で困っている事の共有、自分自身の支援の振り返りを目的に年4回虐待防止セルフチェックシートを実施した。対策については、各部門に落とし込み、現場職員で課題解決案を考え支援に反映した。職員のSOSに対しては、役職面談を実施し職員の悩みに対して助言、指導をおこなった。

やむを得ず行動の制限が必要となるケースについては、行動の制限廃止委員会でモニタリングをおこない、支援の継続の有無について毎月検討した。検討

した結果は、個別支援計画に記載するなど必要な手続きをおこない虐待防止に努めた。

<支援のアピールポイント>

個別支援計画においては、年2回の利用者、家族、関係者との個人面談を実施し、本人の意向や家族、関係者より必要な支援について共有し、計画書に反映した。利用者本人の意思決定を大切にし、利用者が前向きに取り組める支援目標を具体的に設定し、それぞれの障害特性に応じた方法で説明し理解に努めた。

就労継続支援B型事業の製菓や紙すき作業では、専門とする職員の採用やデザイナーやアドバイザーと契約し、商品の品質管理、商品開発、利用者個々への作業工程の切り出しや提示方法の工夫などに取り組んだ。利用者一人ひとりが個性や強みを発揮するための選択肢の提供や提案の強化に繋がり、利用者が取り組める作業の拡充に繋がった。イベント・販売会については区や商店会主催のイベントや地域企業でのテント・社内販売などに積極的に参加したほか、区と企業がおこなうプロジェクトにも参加し、ECサイトでの注文販売を開始したことで、工賃アップに繋がった。生活介護では作業・運動・アート・おたのしみの4つの活動を軸に継続した活動を行った。アート活動では版画とクイリングアートの制作に取り組み、版画では外部講師とのワークショップを定期的に行い、利用者の個性や自由な発想を表現できる活動となっている。

外出行事や施設行事については、貸し切りバスを利用した日帰りの旅行（BBQ、いちご狩り、高尾山ミニ登山、東京ディズニーランドなど）や、ルートを決めて見学してもらう施設公開行事を実施した。外出行事は日常から離れ、仲間と楽しく過ごす余暇の充実や気持ちをリフレッシュする機会となった。施設公開行事は、利用者が地域の方とふれあう機会となり、また来場者に地域の福祉の拠点として知ってもらう機会となった。

（2）地域との関わり 障害理解の促進

<地域交流>

社会福祉協議会、民生委員、町会、商店会、地域の福祉事業所等からの地域イベント、勉強会、作品展などを通して継続した交流をおこなっている。

加盟している地域の商店会では、清掃活動や世田谷公園で行われるイベントなどに積極的に参加した。商店会のイベントにおいては、参加団体へのチラシの発送作業、加盟店様へのポスターの配達作業などを請け負い、施設への理解促進や地域交流の一端のほか、利用者の社会参加、工賃向上にも繋がった。その他、町会の地域清掃、交通安全などの啓蒙活動、消防団や地域防災の取り組みなどを通じて、施設や利用者と地域とのつながりを常に持ち、良好な関係構築に努めた。

旧管理棟のカフェでは、イベント会場の一部・ミーティングや勉強会の会場・作品展会場として活用するほか、地域の方々の休息やふれあいの場として利用してもらうことで、施設への理解促進や地域交流の場として活用した。

<作成物等の展示>

日々の活動で作製した作品等は、施設内で展示し利用者相互や来所者に気軽に見てもらえるよう展示するほか、カフェ・ショップ内でも期間を決めて展示を行った。年度末に開催した版画の発表会では、作品の展示だけではなく、作品の制作過程や職員の想い、制作時の利用者の様子などの記録も一緒に展示し、それぞれの作品制作の振り返りを利用者と一緒にこなった。また、世田谷区が主催するアートオムニバス展や障害者施設アート展への出展をおこなった。

(3) 危機管理

<施設内環境整備>

本棟においては新設から4年目となり、各所、設備については点検を行いながら使用し、不具合が発生した場合は迅速に対応して利用者の生活に支障がないように出来た。旧管理棟については、令和6年4月から世田谷福祉作業所の分場として運営を始めるため、6月から世田谷区による大型改修工事が着工され、3月に竣工、世田谷区より引き渡し完了している。また分場の運営、生活介護定員増員に伴い、就労継続支援B型の作業室の一部を改修し、就労移行支援事業の部屋を移動設置し準備にあたった。

<防災・防犯について>

防災については法人防災委員会が中心になりBCPマニュアルの作成を行い、発災時の事業継続を計画的に進められるように取りまとめた。防災備蓄品については、福祉避難所連絡会に参加し、避難所開設に必要な備蓄品を含め、施設内にて検討し、備蓄品の購入を進めた。非常食を含め防災備蓄品は、BCPマニュアルの作成に合わせて点検を行い、リスト化し適切な運用ができるよう備えた。

訓練では基本的な避難誘導訓練に加え、炊き出し訓練、職員の安否確認招集訓練、171災害伝言ダイヤル訓練、法人施設と協力して総合防災訓練に取り組んだ。防災用無線機については、避難誘導訓練の際にも使用し、送迎スタッフだけではなく支援員も無線機が使用できるよう訓練に取り入れた。

防犯では機械警備による施錠、防犯カメラの設置運用により侵入などの防犯に努めた。施設の周辺では大規模など建築工事案件が複数あり、危険な箇所や不審者の出入りが懸念されたため、工事関係者との情報共有に留意した。

(4) 人材育成・活用

<研修後の全体周知>

法人研修や外部研修と連動させながら施設内での伝達研修に力をいれた。実施については職員会議内の他、週1回16:30から実施している部門別（就労継続支援B型、生活介護）ミーティングの時間を利用することで、常勤職員だけでなく非常勤職員の参加増加につなげ、職員全体としての支援力向上を目指した。接遇マナーやサービス向上研修、虐待防止研修においては、各委員会や係

などで伝達内容を検討し、施設内の事例を用いることで、職員が身近なこととして考えられるような内容で実施した。

<研修内容>

東京都社会福祉協議会や世田谷区福祉人材育成・研修センターなど外部機関による研修ではオンラインでの開催が増え、職員個々の状況に応じた受講が可能となり、積極的に活用した。法人WEB研修については、15分から受講可能なため、利用者が登所する前の時間帯で受講し、利用者支援に支障をきたすことなく職員の知識・情報習得の機会の増加につなげた。新人職員については、利用者支援をする前に所定の法人WEB研修を受講することで、基本的な障害者に対する理解や権利擁護などを学び適切な関わりができるよう努めた。また、受講ごとに役職者と振り返りをおこない、研修内で疑問に思った点などその場で解決し、研修内容の理解を深められるようにした。キャリアデザインシートの活用と合わせて、職員個々が目標を持って働けることを目指した。

今年度は強度行動障害アドバンス研修にも参加し、支援困難事例のケースについて研修プログラムに沿って、施設全体で行動分析などおこない、強度行動障害への支援向上と理解に努めた。

<働きやすい職場づくり>

令和3年度に受審した第三者評価の改善の継続、外部機関によるコンプライアンス診断による、客観的な評価をもとに、職員への説明や意見聴取をおこなった。コンプライアンス診断からの課題は、情報共有できる仕組みとして、部門ごとのミーティングを日課に組み込み、その日のうちに職員同士で支援のすり合わせや利用者の変化や気づきの共有をし、利用者支援に繋げている。

また法人全体で障害者雇用促進法を遵守し、積極的に取り組んでおり、施設としても個々に応じた多様な働きかたを認め、時短勤務への配慮や高齢者の採用などをおこなっている。

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）

令和4年度から実施している日々の部門別ミーティングを継続しておこない、役職も一緒に参加し、現場の職員の意見を聞きながら、正しい方向に導けるようにサポートした。役職は下支えのサポートであるが、スケジュール管理やPDCAサイクルでの進捗管理などをおこない、現場職員が成果を感じやすいよう、朝礼や夕礼などで発信した。部門別でのミーティングを通じて、役職が課題改善に向けた業務の取り組み方を示すことで、現場職員にも浸透し問題意識・解決力向上など人材育成に繋がった。

また、活動や作業ごとに核となる専門的スキルのある職員の採用や、アドバイザーの導入により、職員の業務内容の特化などを行うことで、個別配慮が必要な利用者に対して適切な職員数を配置し、今まで取り組めなかった作業にも参加することができるようになり、利用者の選択肢の広がりに繋がった。利用者の年齢に合わせた健康に関する配慮や支援の必要性が増し、体重・血圧といった数値

的な把握に加えて、状態に合わせた活動量や活動内容、支援方法に留意し、家族やグループホームなどと連携して継続した支援を行った。活動においては、看護師が中心となり運動プログラムの実施や生活習慣について考える機会を設けた。また、必要に応じて介護保険による福祉サービスの情報提供などを行うと共に、家族の高齢化による生活状況の把握やサポートが必要なケースでは、行政、相談支援機関等と連携し、次のライフステージを見据えた支援やケースカンファレンスなど包括的な支援をおこなった。

旧管理棟の改修工事後は就労継続支援B型15名定員の世田谷福祉作業所の分場としての開設、本園での生活介護事業の定員5名増の計画実施を区と連携して進め、特別支援学校の卒業生の受け皿等として通所施設の拡充の期待に応えた。

運営については本園、分場と利用者の所属を分けるのではなく2拠点として一体運営を行っていく。就労継続支援B型については、分場で運営するカフェでの作業が増えるほか、2階ではスパイス工房、印刷工房として作業種を固定し利用者にわかりやすく伝える。少人数で取り組む作業が中心となるため、静かな環境で作業をしたい利用者に対して集中して取り組める作業環境の提供ができると考えられ、利用者のスキル向上や生産率アップに繋げる。

生活介護については、5名の増員を受け1階の一室を生活介護の部屋とすることで、それぞれの障害特性や目的にそった活動の提供を目指す。1階の部屋については就労継続支援B型のフロアとなるため、作業意欲がある利用者については、就労の利用者と一緒に作業に参加することで、交流の機会を設けるほか、本人の役割ややりがいに繋げていく。また2階では身体介護など介護が必要な人に対して身体機能維持向上を目的とした活動プログラムなどを実施し、それぞれに合った世田谷福祉作業所の過ごし方の充実を図る。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和4年度評価結果に対する現在までの取り組み状況			
地域の商店会との連携による、清掃活動やイベントなどへの積極的参加と併せ、イベントチラシの発送等作業も請け負い、障害理解の促進や利用者の社会参加に繋げた。また、個々の職員の人材育成についても、キャリアデザインシートの導入等、目標を持って働ける環境を整えた。			
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. 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	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			2 1
設置目的等の理解	2/3	個人情報漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	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

個人情報管理	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>23</u>
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			<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 / 13		
2. 施設の運営	21 / 26	「人員配置体制加算Ⅰ」及び「福祉専門職員配置等加算Ⅰ」取得により安定した利用者支援を行った。	
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	23 / 30	外部研修参加者の学びを他職員とも共有させるよう、施設内研修と連動させ、研修受講効果を高めた。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	70 / 90		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
④ 年度評価所見			
全ての項目において要求水準を満たしており、かつ地域商店会との連携等により、地域における障害支援や作業請負等による利用者の社会参加を推進したこと、及び部門別ミーティングの継続等による職員の育成への取組みを評価し、総合評価をAと判断する。			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
現在も要求水準は満たしているが、令和6年度開設の分場の活用も併せ、今後とも地域における施設の役割を果たせるよう障害理解を促進するよう促していく。また、施設の支援内容向上に向け、施設外研修と連動した施設内研修やミーティングの持ち方の工夫による人材育成が図られるよう指導していく。			

令和5年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立玉川福祉作業所・同等々力分場

施設住所：(本園) 世田谷区玉川1-7-2

(分場) 世田谷区等々力2-13-4

指定管理者：社会福祉法人大三島育徳会

指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和6年3月31日現在）

(1) 事業内容

①実施事業

就労継続支援B型：一般企業等での就労が困難な方に、働く場を提供するとともに、知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

本園 定員45人 登録人数44人

分場 定員19人 登録人数16人

就労移行支援事業：一般企業等への就労を希望する方に、一定期間、就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

本園 定員 6人 登録人数 1人

就労定着支援事業：就労移行支援、就労継続支援、生活介護、自立訓練の利用を経て一般就労へ移行した障害者で、就労に伴う環境変化により生活面の課題が生じている方に対して、一定期間、相談を通じて就労に伴う生活面の課題を把握し、企業や関係機関等との連絡やそれに伴う課題解決に向けて支援を行う。

登録人数 3人

②概要

<就労継続支援B型事業>

行政と企業からの受託作業、自主生産品活動で工賃向上を目指している。活動収入は、17年続いた二子玉川駅周辺の喫煙所清掃が、契約終了となり大きく減収となった。自主生産品の主力製品であった「たまピカクロス」（お掃除シート）は、コロナが5類になった後も部材の回収が難しく、生産量は、減少のままである。手仕事の「i r o d o r i」ブランドの売り上げは好調に伸びているが、減収分を補填するまでには行かなかった。あらたな受託作業の開発を次年度の大きな課題としていきたい。

<就労移行支援事業>

個別支援計画で長期目標（2年）、短期目標（1年）を立て、3か月ごとの具体的な目標と支援方法を立案し、更に達成可能な「今月の目標」を毎月一緒に考え実施することで、達成感と自己肯定感を持てるように支援している。

今年度、入所した1人は、就職準備プログラムを進め、働く経験を積むために、週に一日短時間アルバイトを開始している。

<就労定着支援事業>

一般就労した方が、就職後も安定して働けるように企業訪問を基本とし支援している。コロナ対策をしつつも職場での直接支援が可能となり、企業訪問を再開している。就労者の同窓会ビースマイルを3月に開催した。家族を含め10人の参加があり、情報交換と5年勤続功労者の表彰を行った。

③施設内活動

受託加工：箱折、チラシ等封入、清掃（施設・駐車場・駐輪場、アパート等）、ピンチ組み立て、空き缶分別、和紙

自主生産：たまピカクロス、陶芸、機織り、刺し子、ビーズ刺繍

官公需：公園清掃、雑巾・タオルたたみ

余暇活動：スポーツプログラム（専門資格の指導者の下、体操、ダンス、ボッチャ等を行う。月1回）

日々は、リズム体操、ダンス、ウォーキングを実施

④工賃について

作業種別売り上げ（税込み）

官公需作業 5,565,086 円、受託作業 1,699,771 円 自主生産品 4,336,971 円

年間工賃支払総額 10,641,412 円（税抜き、原材料抜き）

月平均工賃 17,387 円／人（今期より、東京都の基本報酬計算方法により一日の平均利用者数にて除す）

⑤施設外活動 日帰り旅行（都内・近郊観光と体験学習）、一日外出

⑥年間行事（新型コロナウイルス感染症のため規模を縮小し実施）

月	内 容	月	内 容
4 月	入所式	10 月	施設まつり・お楽しみ会
5 月		11 月	
6 月	日帰り旅行（1・2 グループ） アート・オムニバス展見学	12 月	クリスマス半日外出
7 月	日帰り旅行（3 グループ）	1 月	新年会・成人・還暦お祝い会
8 月	施設公開	2 月	
9 月		3 月	健康診断 一日外出 仕事納め会

(2) 利用状況

①障害支援区分（事業ごと）

<本園>

	区分1	区分2	区分3	区分4	区分5	区分6	なし	計
継続		4人	8人	17人	1人		13人	43人
移行							1人	1人
就労定着			1人				3人	4人

<分場>

	区分1	区分2	区分3	区分4	区分5	区分6	なし	計
継続		1人	3人	6人	1人		5人	16人

②障害の程度

【本園】			身体障害者手帳							計	精神障害者 保健福祉手帳		
			1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし	1級		
	愛の手帳	1度										2級	
		2度								14人	14人	なし	48人
		3度	1人	1人						22人	24人	計	48人
		4度								10人	10人		
		なし											
	計		1人	1人						46人	48人		
【分場】			身体障害者手帳							計	精神障害者 保健福祉手帳		
			1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし	1級		
	愛の手帳	1度										2級	
		2度				1人				4人	5人	なし	16人
		3度				1人				6人	7人	計	16人
		4度								4人	4人		
		なし											
	計					2人				14人	16人		

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	-
事故	2件	・外出した際、利用者が歩道で転倒し受傷した。脳神経外科へ受

		診し、頭部 CT の結果異常はなかった。職員が声掛けなどの注意喚起、見守りを行い、再発防止に努める。 ・利用者家族より、元施設関係者が利用者へ接触しているとの相談があり、家族連携し利用者の安全確保に努めた。また、ご家族からの警察への相談に同行し、その後接触はなくなった。
--	--	---

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額（円）	備考
収入計	173,457,370	
受託事業収入	171,977,575	指定管理料（処遇改善加算含む）
その他の収入	1,479,795	雑収入等
支出計	173,457,370	
人件費	112,968,724	
事務費	32,510,904	維持管理、給食調理委託等
事業費	17,547,842	利用者諸経費
その他の支出	10,429,900	繰入金支出、等
収入－支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

（1）利用者支援

<支援方針>

就労支援事業所として利用者が労働習慣・基本的生活習慣等を身につけることを支え、利用者の社会参加を促進した。そのために利用者の意思決定を引き出し個別支援計画にもとづいた一人ひとりの能力や特性が、十分発揮できるようなサービス提供に努めた。玉川本園では、作業所外も含め作業種類の多さを生かし様々な体験を積むことができる。等々力分場は、少人数のため個別対応がより重点的に行えるという特徴を活かし、思春期の波の大きい利用者を受け入れ支援している。

<授産作業の取組み・アピールポイント>

自主生産品の「i r o d o r i」ブランドの取引先は、18 都道府県 24 店舗となり発展している。利用者のビーズ刺繍や刺し子のブローチ、機織りマット、陶芸品等の手仕事であるが、多くの利用者が作業に関わっている。本園は二子玉川の商業地域の立地を生かし、定期的に一般のショップとのコラボ展示販売が行われている。特に地元の玉川高島屋で10月に出張施設公開、3月に同じく玉川高島屋に出店している店舗との、ポップアップコラボができたことは大きな励みとなった。現在も高島屋の常設店で、コラボ商品が販売されている。

本園作業所内の一坪ショップには、地元住民はじめ区外からの来客数が増えている。電子マネーによるキャッシュレス化も行った。ウィークディに来られないお客様のために3月は、祝日に開店し集客に努めた。

<利用者の高齢化・重度化への取組み>

高齢利用者の状況に沿った作業や日中の過ごし方を個々に話し合いながら、個別支援計画にのっとり進めている。看護師、栄養士との会議を定例化し、利用者の体調の変化について注視する機会を設けている。今期では、体重の増減の変化が大きい利用者について家庭と共有し、主治医につなぎ検査を受けることができたケースもあった。

（２）地域との関わり 障害理解の促進

＜ボランティアの募集・受け入れ＞

利用者・職員がコロナに感染した場合には、ボランティアにすばやく状況連絡しお休みをしていただいた。新規ボランティアにも定期的に活動していただいている。

＜地域との連携＞

コロナ感染症の流行の減少により、イベントや販売会が復活している。利用者を含め参加できるようになった。

また地元からの作業の発注が多く、清掃作業（アパート、駐輪場）も取り組んだ。商店街や地元企業など街情報を記載しているリーフレットの配布や町会掲示板の掲示物のメンテナンスも行うなど、地域との連携を図っている。

＜多様な情報発信＞

週一回のホームページの更新、広報紙の発行（法人「せせらぎ」年２回、作業所「たまがわ」年２回）の他、SNS（インスタグラム、フェイスブック）を活用して情報を発信した。「i r o d o r i」のインスタグラムへのフォロワーも昨年度の２，０００人から２，４００人へ増え、施設の広報活動が実を結び、障害理解の促進に繋がっている。

（３）危機管理

＜防災訓練＞

利用者は火災、洪水等の避難訓練をはじめ毎月防災訓練に参加している。職員は施設内災害対策設備の使用訓練等を実施することにより、災害時の対応についての意識を高めている。

SNSによる緊急連絡サービスを活用して緊急時のスピーディーな連絡に努めている。今年度は、感染症対応を含め発信を行った。

９月に夜間災害を想定した職員参集訓練を法人全体で行った。LINE（SNS）も活用し訓練の効率化を図った。

＜防犯対策＞

カメラ付きインターフォン及び施設周囲に防犯カメラが３台設置され、またドアチャイムで来客の出入りを事前チェックしている。

平成２８年以降、毎年、不審者を想定した通報訓練および対応訓練を実施し、対策DVD鑑賞やさすまたの使い方も練習している。

＜衛生管理＞

新型コロナウイルスが5類移行後も三密を回避し、手洗いを励行し、自動検温・消毒器の設置及び館内のテーブル、椅子、手すり、ドアノブ、作業車など毎日の消毒を継続し、利用者のマスク着用も奨励している。対策マニュアル（感染症対策 BCP）を作成し緊急時に備えており、特に感染の可能性が高まる給食時は、テーブルにパーティションを置き片側を使用し、食後は利用者自身がテーブルを都度消毒している。配膳時にも足跡シールを使用し、利用者が人との距離を保てる配慮を継続した。また希望により時差通所も継続している。

（4）人材育成・活用

＜働きやすい職場づくり＞

令和元年 TOKYO「働きやすい福祉の職場宣言」事業所に認定され令和4年9月、令和6年3月に更新している。ライフスタイルに合わせた部署の異動、正規・非正規の転換、フレックスタイムや時短勤務、就業時間の変更を柔軟に行っている。キャリアパス制度を導入し昇任要件を明確化し、性別にかかわらない公平な評価を実現し、「男女共同参画先進事業者」としても東京都、世田谷区より令和4年度に表彰されている。また「心のバリアフリー」の好事例企業として本園が東京都より表彰されている。

＜職員メンタルヘルス＞

年1度、全職員を対象にストレスチェックを実施し、専門会社で分析を行っている。各個人に結果が通知され、必要に応じて専門職（産業医等）との面談の体制がある。

＜職員研修＞

研修希望アンケートを年度初めに実施して計画を作成している。

受講命令：キャリアパスに沿って受講計画をたて業務として受講。（1～2回）

受講希望：自己研鑽活動として参加費、交通費、教材費を援助。（3回まで）

また、今期もオンライン研修が多く研修参加者は増えた。

法人障害者支援局全体で外部講師を招き1月には、「アセスメントに基づく個別支援計画と日々の支援」と称したアセスメント手法について学びモデルケースで演習を行った。

毎月の職員会議で職員が、講師となり研修を実施した。

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）ICT化の推進について

全常勤職員にPCを貸与し効率的運営を目指している。オンライン会議が、日常的に行われ職員間での情報共有は、密になっている。またアンケート調査や集計作業等では、パソコンスキルのアップにより無駄な作業が減っている。さら書類のペーパーレス化にも取り組んでおり、ファイリングが課題となっている。

（2）利用者支援の向上に向けた研修を充実

強度行動障害の基礎研修に2人、サービス管理責任者研修に2人参加、また福祉系大学の先生に講師を依頼し地域共生社会における地域包括ケアシステム、障害福祉の基礎、ソーシャルワーク等について学んだ。さらに毎月、職員自らが、講師となり研修を実施した。てんかん、自閉症、権利擁護・虐待防止、個別支援計画の立て方等に取り組み支援力向上に繋げた。

また当施設は都への申請で提出する加算として、「人員配置体制加算Ⅰ（手厚い人員配置をしている事業者を評価する加算）」と「福祉専門職員配置等加算Ⅰ（福祉専門職員の配置を評価する加算）」について一番高い加算を取得しており、手厚い人員体制と専門性の高い職員の配置を行っている。今後もこの体制を継続し、利用者支援の質の確保が出来るよう努めていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和4年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
インスタのフォロワー数を増やし、SNS等を活用し情報発信力を高め、さらなる障害理解の促進に繋がる取組みを図った。また看護師、栄養士と連携し利用者一人ひとりの体調変化の定期的な把握により、利用者の高齢化・重度化に伴うきめ細かい支援を実施した。			
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
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	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	3/2	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	2/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			7
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			22
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	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			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	
2. 施設の運営	21 / 26	地域の企業である高島屋で常設展にてコラボ商品を取り扱ってもらうなど地域交流を図っている。
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	新たに感染症対応を含めた緊急時における SNS による緊急連絡サービスを活用して迅速な連絡体制の構築に努めている。
4. サービス向上の取組み	22 / 30	i r o d o r i を含めた様々な作業種を生かし利用者個々にあったサービス提供を行っている。
5. 収支状況	6 / 9	
6. 改善の取組み	2 / 3	
合計	70 / 90	
総合評価	A	管理運営が良好である。
④ 年度評価所見		
全ての項目において要求水準を満たしており、かつ自主生産品については地域企業と連携し多くの人に対して周知に繋がる活動を行っており、また様々な作業種類を生かし利用者個々の状況に合った活動内容の充実を図っていることを評価し、総合評価をAと判断する。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
現在も要求水準は満たしているが、今後とも、ICT化の推進を行い職場環境の改善とペーパーレス化を進めることで、サービス向上の促進を図るよう取組みを促していく。また職員の育成に向けた内部研修の充実や外部研修の活用を促し支援・運営両面での質の向上を働きかけていく。		

令和5年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立砧工房、同分場キタミ・クリーンファーム

施設住所：(本園)世田谷区砧4-3-2-14

(分場)世田谷区喜多見7-3-1

指定管理者：社会福祉法人東京都手をつなぐ育成会

指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項 (令和6年3月31日現在)

(1) 事業内容

① 実施事業

就労継続支援B型：一般企業等での就労が困難な方に、働く場を提供するとともに、知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

本園：定員37人 登録人数31人

就労移行支援事業：一般企業等への就労を希望する方に、一定期間、就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

本園：定員6人 登録人数2人

分場：定員15人 登録人数3人

就労定着支援事業：就労移行支援、就労継続支援、生活介護、自立訓練の利用を経て一般就労へ移行した障害者で、就労に伴う環境変化により生活面の課題が生じている方に対して、一定期間、相談を通じて就労に伴う生活面の課題を把握するとともに、企業や関係機関等との連絡やそれに伴う課題解決に向けて支援を行う。(本園分場で共同実施)

登録人数8人

② 概要

令和5年度は区が計画する施設改修工事の年となっており、年度初めより家族会や利用者自治会において工事の進捗状況を随時伝えた。併せて施工業者との綿密な打ち合わせを実施することで無事に事故なく工事を終えることができた。

就労継続支援B型事業では片栗粉事業において需要が増えたが、副資材や必要経費が上昇している状態だった。工賃確保のために業者との折衝を重ね最終的には前年度より20%売り上げが増加した。

就労移行事業では本園・分場共に定員を満たすことができない状況が続いている。利用希望される方がスムーズに入所となるように世田谷区所管課、保健福祉課、相談支援事業所等との関係機関との連携が今後も必要である。

就労定着支援事業では利用者の就労先企業との連絡帳や課題の解消に向けた取

組みを続けている。令和5年度は区内他就労支援機関より依頼のあった定着支援希望者の受け入れを行った。

③ 施設内活動

【本園】

<就労継続支援B型事業>

作業活動

自主生産品 片栗粉・マッシュポテト・豆等袋詰作業

受託作業 封入封緘作業等

官公需 公園清掃（1か所）

地域移行支援

グループホーム利用への情報提供・入居支援、地域生活に関する情報提供
就労支援

職場体験実習の参加、就労支援プログラム実施、面接、就労前実習の参加
余暇活動

音楽療法（月1回、区民センター等を利用）

健康活動（区民センターを利用）園芸活動

その他 区心理職による個別面談

<就労移行支援事業>

作業活動

自主生産品 片栗粉・マッシュポテト・豆等袋詰作業

受託作業 封入封緘作業等

官公需 公園清掃（1か所）

地域移行支援

グループホーム利用への情報提供・入居支援、地域生活に関する情報提供
就労支援

職場体験実習の参加、就労支援プログラム実施、面接、就労前実習の参加
余暇活動

健康活動（区民センターを利用）

その他 区心理職による個別面談

<就労定着支援>

職場定着及び継続支援

職場訪問、施設での面談、健康相談、OB会の開催等

【分場】

<就労移行支援事業>

作業活動

自主生産品 サラダ菜等水耕栽培

官公需 公園清掃（2か所）

地域移行支援

グループホーム利用への情報提供・入居支援、地域生活に関する情報提供
就労支援

職場体験実習の参加、就労支援プログラム実施、企業面接、就労前実習の参加
せた JOB への参加

余暇活動

健康活動（区民センターを利用）

その他 区心理職による個別面談、作業療法士による療法指導

④ 工賃について

作業種目別収入

片栗粉など 80,567,209 円、受託加工 91,451 円、公園清掃 1,678,791 円

水耕作業 3,018,805、合計 85,356,256 円

工賃

本園就労継続B型 総額 13,701,804 円 平均 37,032 円

本園就労移行 総額 862,758 円 平均 31,954 円

分場就労移行 総額 317,490 円 平均 21,166 円

年間工賃支払い総額 14,882,052 円 月平均工賃 36,121 円

⑤ 施設外活動

外出選択行事 前期 6 月に実施。富士急ハイランド、三崎港方面より選択

後期 1 2 月に実施。八景島シーパラダイス、山梨観光より選択

⑥ 年間行事

月	内容	月	内容
4 月	入所式	10 月	施設公開行事 みんなの「きらめきぬた」
5 月		11 月	
6 月	選択行事（前期）2 班	12 月	選択行事（後期）2 班、忘年会
7 月		1 月	
8 月	作業休止日	2 月	地域探訪「ランチ外出」
9 月		3 月	納会（表彰式）

（２）利用状況

①障害支援区分（事業ごと）

<本園>

	区分 6	区分 5	区分 4	区分 3	区分 2	区分 1	なし	計
B 型		3 人	1 3 人	1 0 人	4 人		1 人	3 1 人
移行					1 人		1 人	2 人
定着			2 人	1 人	1 人		4 人	8 人

<分場>

	区分 6	区分 5	区分 4	区分 3	区分 2	区分 1	なし	計
移行							3 人	3 人

②障害の程度

本園			身体障害者手帳							計	精神障害者 保健福祉手帳		
			1 級	2 級	3 級	4 級	5 級	6 級	7 級		なし	1 級	
	愛の手帳	1 度										2 級	
		2 度								14 人	14 人	なし	41 人
		3 度	2 人							17 人	19 人	計	41 人
		4 度	1 人							7 人	8 人		
		なし											
	計		3 人							38 人	41 人		
分場			身体障害者手帳							計	精神障害者 保健福祉手帳		
			1 級	2 級	3 級	4 級	5 級	6 級	7 級		なし	1 級	
	愛の手帳	1 度										2 級	
		2 度										3 級	1 人
		3 度										なし	2 人
		4 度			1 人					2 人	3 人	計	3 人
		なし											
	計				1 人					2 人	3 人		

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0 件	—
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	144, 874, 564	
受託事業収入	142, 044, 774	区指定管理料 (処遇改善加算含む)
その他の収入	2, 829, 790	受入研修費収入、退職金給付引当資産取崩収入
支出計	144, 874, 564	
人件費	94, 326, 243	常勤 8 人、非常勤 11 人
事務費	24, 740, 541	維持管理、給食調理委託等
事業費	18, 165, 893	利用者諸経費
その他支出	7, 641, 887	退職給付引当資産支出、繰入金支出等
収入－支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

<虐待防止と権利擁護の徹底>

虐待防止及び権利擁護の理解促進のため、毎月の職員会議にて虐待防止・権利擁護セルフチェックを実施した。結果を虐待防止委員会にて課題集約し、その題材をもとにグループワークを実施した。所内研修においては東京都育成会権利擁護支援センター職員による権利擁護支援研修や障害者虐待防止法の理解について講師を招いて参集型研修を実施し、知識を学ぶだけでなく職員個々の考えや思いを職員で共通認識することができた。

<感染症予防対策の継続と日中活動の充実を図る>

令和5年5月に新型コロナ感染症の位置づけが2類相当から5類に移行したがコロナワクチン接種についてご家族の強い要望を受け、世田谷区巡回接種の機会を活用して希望される利用者には施設において接種した。また、利用者自治会「きぬた会」において会長選出選挙や施設公開行事の内容の検討、地域探訪をねらいとしたランチ外出の行先などを利用者が自己選択する様、主体的に活動に参加できる機会を提供した。

<地域生活支援の充実>

年2回の個別支援計画作成面談では可能な限り、ご家族の他相談支援機関やグループホーム職員、あるいは区保健福祉課の同席のもとに実施している。令和5年度もご家族の体調不良により短期入所施設を経て入所施設へ移行するケースがあったが、早期に関係機関が一堂に会してケース会議を数回実施していたため、利用者も大きく混乱することなくスムーズに次施設に結びつけることができた。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

<近隣小学校、町会等との連携>

近隣小学校の学校協議会や学校関係者評価委員会に引き続き参加し、地域との顔の見える関係を維持した。また小学2年生まち探検事業に協力し、施設紹介や作業体験などを行い、また、地域町会とは、町会主催のボッチャ大会に参加し地域住民と交流することで障害者理解の促進を図った。分場では春・秋の交通安全週間の詰所の場所を提供した。特に事前のテント張りや片付けを職員と一緒に行うことで顔を合わせた関係性を構築できた。水耕栽培で店舗販売できなかったサラダ菜等を安価で砧子ども食堂ごはん村に提供した。

<地域イベントへの参加・協力>

施設を近隣の住民に知っていただく目的として、自主製品販売では緑化まつり、町会盆踊り、納涼夏祭り、いきいき世田谷文化祭、ふれあいフェスタ、ご近所フォーラムに販売出店した。世田谷区主催のアート展への参加、自立支援協議会の運営会への参加や就労支援ネットワークの参加を通して、他法人の事業所との連携を深めた。施設公開行事では自主製品販売として区内5か所の通所施設を招致した。

＜地域親の会との連携＞

世田谷区手をつなぐ親の会が運営する「喫茶ぴあ」や「喫茶 JOY」の体験実習に参加し、利用者の就労特性の把握、利用者の就労意欲の向上につなげた。

（３）危機管理

＜防災＞

大災害を見据えた危機管理の一環として、防災担当が中心となり家族向け災害用伝言ダイヤル訓練を実施した。特に１７１の操作方法については、可能な限り分かりやすい説明書を作成したり、個別説明を実施するなど丁寧な周知を心がけた。

分場では水害を想定した避難訓練を年間で織り交ぜ、垂直避難や利用者・職員全員による本園への早期避難訓練を実施した。本園・分場共に防災倉庫の点検を実施し、実際に災害が発生した際の動線を想定して倉庫内のレイアウト整理を行った。

成城消防署・東京防災救急協会・成城消防団の協力を得て、普通救命講習を職員で受講しＡＥＤの使用方法を学ぶなど防災意識の向上を図った。

＜防犯対策＞

成城警察署生活安全課の署員を招いて不審者対策訓練として、地域での防犯状況や不審者への対応を署員に指導を受けながら実施した。施設においては２か所の防犯カメラ、緊急通報を装置しているため改めて使用方法等を職員に周知した。

＜施設環境整備＞

開設より２７年が過ぎ施設老朽化に伴い今年度改修工事を迎えた。騒音や振動などが予想されたが工事関係者との利用者の安全に留意した連絡調整会議を頻回実施したため大きなトラブルは発生せず順調に終わられた。

（４）人材育成・活用

＜人材育成＞

令和４年度から導入したＥラーニングについて、勤務形態上、研修時間がとづらい非常勤職員には短い時間の研修を設け、研修を受けられる時間を作るよう施設全体で配慮するなど工夫した。その他にもＥラーニングでの内容をグループワークで共有できる機会を提供することで、職員全体の障害者施策制度の理解や支援方法などの知識の向上につながり支援の一貫性が増した。

法人や他機関のweb研修や参集型の研修（職層研修・人材育成研修障害者虐待防止・権利擁護研修）に参加した。施設内研修としては１１月と２月に外部講師による障害者虐待防止・権利擁護研修を実施し職員の理解を深めた。研修に参加できなかった職員は、録画した動画視聴・もしくは参加職員の研修報告書を読みこむなど、研修内容を確認した。

そのほかに普通救命講習や新たに防犯講習会を実施した。研修参加後は、職員

会議において参加した職員が研修報告をして職員全体で知識やスキルを共有する機会とした。

職員育成では入職後間もない職員に関しては先輩職員が一通りの業務についてOJTを実施し、仕事上での疑問点を早期に解消できるように取り組んだ。

＜働きやすい職場づくり＞

ノー残業デーの実施や、清掃消毒業務の外部委託を行い、職員の負担軽減を図っている。産前産後休暇、育児休暇の取得、子育てや介護等による有給休暇の取得など、休みやすい環境を作っている。また年度初めに年次有給休暇を計画的に取得するよう職員全体に働きかけることで、結果的に全員が有給休暇を取得した。

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）

＜施設公開行事の実施と地域とのつながり＞

新型コロナウイルスにより薄れていた地域町会とのつながりを向上させるために地域町会の担当者、職員や家族との協議を重ね感染予防を講じながら施設公開行事を実施した。最寄りの小学校PTAや商店会の協力や、近隣福祉施設の自主製品販売会も併設するなど地域と協同して盛大に実施した。また、施設改修工事の際に食堂が1か月間使用できない折の地域資源（児童館やまちづくりセンター、近隣福祉施設）の活用など町会や地域との友好な関係作りが構築できている。今後も地域に開かれている施設を目指すために、公開行事や作業体験、体験授業の受け入れなど幅広く実施していく。

＜利用者・家族満足度調査の実施＞

令和5年度は利用者・家族に向け施設利用満足度調査を実施し、「作業内容に満足していますか」「個別支援計画の内容に満足していますか」「職員はあなたの気持ちを大切にしながら支援していますか」等の設問については、とても満足：だいたい満足に8割以上の方が回答している。これは個別支援計画作成に関して、ご本人の気持ちに寄り添い、日々の支援から想像される未来像を提案していることが成果の一つと考えられる。今後も信頼関係をより強固にして本人支援・家族支援していく必要性を感じた。

一方で「行事の内容に満足していますか」の設問について、自由意見では「宿泊行事を再開してほしい」「行事を増やしてほしい」と意見があったため、改めて利用者のニーズを調査するなど今後の検討課題とする。

その他に「工賃支給の説明について満足していますか」の設問では約3割の方がどちらともいえない：無回答と回答していることから次年度は利用者の理解度に合わせた説明を考えて実践していく。

＜日中活動の充実・工賃アップ＞

コロナ禍では作業量の減少、行事においては中止や縮小が余儀なくされたが、令和5年度については利用者自治会が主体的に施設公開行事「みんなのきらめきぬた」の運営に関わった。また地域住民から綿花の苗の寄付をいただいたり世田谷区みどりのカーテン設置事業に参画しゴーヤの栽培・収穫を利用者が行った。地域の方々への施設を知っていただくため地域探訪、近隣飲食店舗への「ランチ外出」では個別に行きたい店舗を決めて他の仲間と協力して実施するなど新しい取組みを提供し

た。作業については、片栗粉事業だけでなく安定した工賃支給ができるように、利用者の強みを生かした新しい作業種や効率の良い作業を提供していくことが必要と考える。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和4年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
施設行事の内容を利用者本人が選択できる場を設けるなど、より利用者の意見を聞き取る機会を提供し、施設サービスの質の向上に取り組んだ。また、Eラーニング等の研修を職員全員が利用しやすいよう、研修時間短縮や勤務時間配慮の工夫を施し職員のスキルアップに働きかけた。			
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	2/2
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			19
設置目的等の理解	2/3	個人情報情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	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
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			8
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			23
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	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
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		
2. 施設の運営	19 / 26	地域や学校の行事に積極的に参加し、施設紹介や作業体験を通して障害理解の促進に取り組んでいる。	
3. 事故や緊急時等への対	8 / 9	災害時の施設運営を想定し、その動線に即した物品	

応		整理をするなど実効性のある取組みを進めている。
4. サービス向上の取組み	23 / 30	利用者の意見を聞き取り施設行事に反映するなど新しい取組みを進めサービス向上に努めている。
5. 収支状況	6 / 9	
6. 改善の取組み	2 / 3	
合計	70 / 90	
総合評価	A	管理運営が良好である。
④ 年度評価所見		
全ての項目において要求水準を満たしており、施設利用満足度調査より利用者・家族の意見を分析し課題解決に繋げている点や、利用者の意見を施設行事に取り込み実施するなど新しい取組みを提供しサービス向上に努めている点を評価し、総合評価をAと判断する。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
現在も要求水準は満たしているが、今後も利用者のニーズ調査をしていき、利用者に合わせた支援の方法や新たな取組みを検討し施設サービスの質の向上及び施設活動の充実性を高めるよう働きかけていく。また、今後も地域に開かれている施設を目指すため公開行事や作業体験、体験授業の受け入れなど幅広く実施し障害理解に促していく。		

令和5年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立烏山福祉作業所

施設住所：東京都世田谷区北烏山1-29-15

指定管理者：社会福祉法人武蔵野会

指定期間：令和5年4月1日～令和10年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和6年3月31日現在）

(1) 事業内容

①実施事業

就労継続支援B型事業：一般企業等での就労が困難な方に、働く場を提供するとともに、知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

定員 60人 登録人数 51人

生活介護：令和5年度より事業を開始した。利用者の心身の状況に応じ、食事や排せつなど日常生活に必要な援助を提供するだけでなく、日常生活の維持、向上を目的とした支援を提供する。

定員 6人 登録人数 3人

②概要

法人理念である「自分を愛するようにあなたの隣人を愛せよ」を基本とし、利用者一人ひとりの立場に立ち、働く喜びややりがいを見出せるような支援の実践に努めた。

就労継続支援B型については新規利用者の受け入れはなかったが、新規開設の生活介護については3人の利用者を受け入れた。

令和5年度5月より新型コロナウイルス感染症の位置づけが5類感染症へ変更になったことに伴い、集団での感染には留意しつつ、日帰り外出や一泊旅行、地域交流行事についても再開した。

③施設内活動

【就労継続B型】

受注作業 封入封緘等の作業、軍手金具付け・封入、飴の箱詰め等
アパート、駐輪場の清掃

官公需 公園清掃、雑巾縫製、リサイクル自転車、スケッチブック

自主生産 刺繍製品、製菓（菓子・ジャム）

クラブ活動 創作、パフォーマンス、レクリエーション、カラオケ

その他活動 販売活動、果実収穫、近隣小学校との音楽交流会

【生活介護】

作業	就労継続支援 B 型の作業である使い捨て手袋の封入や手袋のパーツ装着、アルミ缶つぶし。		
創作	季節に合わせたテーマで合同の作品づくりや絵画、習字等。		
体操・散策	PT アドバイスによるレク（運動）活動や、ウォーキング		
その他	就労継続支援 B 型と合同でのクラブ活動、烏山福祉作業所の利用者で組んでいるバンド BBB の演奏練習 月に 1 回のみんなの時間（自治会）では、クッキングや行事等についての説明や準備等も行った。		
④工賃について			
年間工賃総支給額	7,880,317 円 昨年度比 1,731,125 円の増		
全体月平均工賃	13,025 円 昨年度比 2,514 円の増		
⑤施設外活動	日帰り外出、一泊旅行、個別外出、演奏活動		
⑥年間行事（就労継続支援 B 型・生活介護）			
月	内 容	月	内 容
4 月	入所式、利用者健康診断 春まつり	10 月	一泊旅行、秋まつり
5 月	日帰り外出	11 月	運動会
6 月	クッキング、 歯科検診・歯磨き指導	12 月	クリスマス会
7 月	七夕会、施設公開	1 月	新年会
8 月	夏まつり	2 月	豆まき、近隣小学校との音楽交流会
9 月	災害時訓練	3 月	映画祭、お茶会

（２）利用状況

①障害支援区分：就労継続支援 B 型

	区分 6	区分 5	区分 4	区分 3	区分 2	区分 1	なし	計
継続		6 人	17 人	19 人	4 人		5 人	51 人

②障害の程度：就労継続支援 B 型

		身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳	
		1 級	2 級	3 級	4 級	5 級	6 級	7 級	なし			
愛の手帳	1 度										1 級	
	2 度			1 人					15 人	16 人	2 級	
	3 度	1 人	1 人	1 人	1 人	1 人			23 人	28 人	なし	51 人
	4 度				1 人				6 人	7 人	計	51 人
	なし											
計		1 人	1 人	2 人	2 人	1 人			44 人	51 人		

③ 障害支援区分：生活介護

	区分 6	区分 5	区分 4	区分 3	区分 2	区分 1	なし	計
継続		1 人	2 人					3 人

④ 障害の程度：生活介護

		身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳	
		1 級	2 級	3 級	4 級	5 級	6 級	7 級	なし		1 級	
愛の手帳	1 度										2 級	
	2 度								3 人	3 人	なし	3 人
	3 度											
	4 度											
	なし										計	3 人
計									3 人	3 人		

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0 件	—
事故	1 件	施設製造のジャムにカビが発生した。販売先への連絡や HP へ掲載し被害拡大防止を図った。再発防止として、機器や容器の消毒の徹底、マニュアルの見直し、水分活性検査等を行った上で改めて職員の食品衛生に関する意識強化を図り、製造販売を再開した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額 (円)	備 考
収入計	165,472,299	
受託事業収入	159,163,031	区指定管理料（処遇改善加算含む）
その他収入	6,309,268	就労収入、雑収入等
支出計	165,472,299	
人件費	119,312,206	常勤 11 人、非常勤 7 人
事務費	27,285,093	維持管理、給食調理委託等
事業費	18,875,000	利用者諸経費
その他	0	法人事務費、賞与引当金等
収入－支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

<支援方針>（就労継続支援 B 型、生活介護共通）

利用者支援においては、利用者一人ひとりの立場に立ち、一人ひとりの強みを発揮しながら日々の働く喜びや、やりがいを持てる支援を心がけた。職員によるアセスメントと併せ、ご家族からも家庭での様子を伺い、作業と生活の両面に対する支援を意識し、併せて支援の度合いの高い班に職員を手厚く配置できるように配慮した。

また地域とのつながりを大切に考え、今年度よりオープンしたカフェの接客・販売や、清掃活動、果実収穫を通して、地域の方とのつながりを持つ機会を積極的に作った。

<人権擁護への取組み>（就労継続支援B型、生活介護共通）

人権尊重と擁護、せたがやノーマライゼーションプランの推進、プライバシーの保護、身体拘束・体罰・虐待の禁止については法人規定に基づいて厳守するとともに、チェックリストを活用するなど日頃の支援の点検を行った。

利用者の自治会活動については毎月1回、利用者会として利用者が主体的に運営を行えるように行事等の企画・準備等を一緒に行った。利用者自治会の役員選挙では、生活介護の方も含めて自ら立候補される利用者も多く、利用者が主体的に日々の作業所の運営に関わる機会となった。また、玄関には利用者に限らず、広く作業所への意見や要望等を伝えられるように意見箱を設置し、定期的に周知を図ってきた。

<生活介護の取組み>（生活介護）

令和5年度から開始した生活介護事業では、入所者の個別状況について特別支援学校からの引継ぎや、入所時の面談で確認、事業開始にあたって施設で準備した活動への参加の様子から、午前中は作業、午後は諸活動のプログラムの提供という体制で取り組んだ。午前中の作業については、個別の作業への取組み、作業量、正確さなどの評価により、支給額を割り出し工賃規程に基づいて工賃支給を行った。

行事、旅行外出、利用者会、レクリエーション、避難訓練については、就労継続支援B型の利用者と一緒に活動し交流の機会も設けてきた。

（2）地域との関わり 障害理解の促進

<地域のイベントへの参加>

3月に近隣の武蔵丘小学校との音楽交流会を行った。当日は、小学校の体育館で参加するメンバーと作業所からオンライン上で参加するメンバーに分かれて実施した。終了後には児童から感想文が届き、交流会が楽しかったこと、作業所のことを知る機会になったという感想が多くあり、今後も継続して取り組んでいく。

<ボランティアの募集・活用>

コロナ禍においては特にご高齢の方々の受入れは控えてきたが、今年度については広く受け入れる方向で取り組んだ。地域のボランティアビューローと連絡を取り合い、新規の方の受け入れに力を入れた。もちつき等の行事では、地域のボ

ランティア部の中学生にも参加を呼びかけた。製菓については商品開発やジャム加工などについて、日常的に作業ボランティアに協力をいただいた。

<職場体験の受け入れ>

特別支援学校生徒の実習受け入れを行った。その他、久我山青光学園の中等部の生徒に対して、封入や封緘などの作業体験を2日に分けて実施した。また、継続的に実施している武蔵丘小学校との交流では作業所の見学ツアーとして、1クラス単位で作業所見学を行った。実際に利用者に直接、質問する児童もおり、交流の機会につながった。この機会から、3月には小学校の体育館での音楽交流会や、交流会の感想文のやり取り等、利用者と小学生との交流が広がった。

(3) 危機管理

<防災>

避難訓練と炊き出しを一体的に行う例年の訓練では、避難や体験型の訓練に加え、171災害伝言ダイヤルの実施と作業所の情報発信専用LINEの登録促進を呼びかけた。今後も災害時の安否確認連絡等が迅速に行える体制を整えていく。

4月 訓練計画確認：自衛消防分担、年間計画確認、避難経路確認、防災用倉庫備品確認 火災想定避難訓練実施(初期消火、避難誘導訓練、消火器取扱い)

9月 災害時訓練：避難誘導訓練、災害時を想定した給食提供

2月 地震想定訓練：防護措置、所内器具等の転倒防止確認

世田谷区：福祉避難所連絡会

<衛生管理>

11月に利用者と職員の希望者に対して嘱託の内科医師によるインフルエンザ予防接種を実施した。

新型コロナウイルスの罹患者が発生した際は所内での感染拡大の防止に努めた。手洗いやうがい、マスク着用、咳エチケットなどの励行や、換気など基本的な対応の継続を徹底した。東京都や区の情報なども家族等へ発信し、情報提供を行っている。

(4) 人材育成・活用

<研修・研修計画>

年間研修計画に基づき、法人、施設、外部の研修に参加した。

[外部研修]：障害者施設職員支援力向上研修／新任職員研修／障害者施設職員階層別研修(リーダー研修)／虐待防止・権利擁護研修

[法人研修]：実践事例報告会法人研修／職員階層別研修／

[施設内研修]：虐待防止研修／記録の書き方研修／キャリアデザイン研修／リスクマネジメント研修／嘔吐物処理研修／感染症予防対策研修

[法人世田谷地区の研修会]：法人の区内事業所合同での研修会、不適切支援についての再発防止に向けた啓発研修を実施した。

〔その他〕：食品衛生講習会…ジャムのカビ発生の再発防止に向け、食品衛生管理についての研修を実施し、職員の食品衛生に関する意識を高めた。
＜実習生の受け入れ＞

年間を通して利用者支援に支障のない範囲で希望に応じながら次世代の福祉を担う人材育成の観点から受け入れを行った。社会福祉士養成実習では、学校に確認の上、ぽーとからすやまと連携して実習生の受け入れを行った。

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）

（1）作業について

自主生産のジャムのカビ発生事故については、世田谷保健所や所管課の助言・指導をもとに、販売先への周知・連絡、法人、施設のHPによるカビ発生の経緯と商品回収（食品リコール）の周知をして被害の拡大防止に努めるとともに、再発防止を図るため、HACCPのガイドラインに則った製造工程の確認と見直しや、マニュアル・手順書の改定及び内容を徹底させるために研修を行った。併せて商品の常在菌数や水分活性の検査等を行い、より生産品の安全性を高めた。

受注作業については、作業工程の見直し等による作業効率向上に取り組んだ。屋外作業ではマンション清掃、駐輪場清掃、植栽の剪定などを継続して実績を積み、作業の拡大を図った。自主生産については、季節のイベントに合わせた商品を提案する等、新商品の開発に力を入れて取り組んだ。今年度よりオープンのカフェについては、季節感のあるメニューを導入し来客につなげた。また、接客や販売、レジ対応等、利用者になるべく多くの工程に関われるようローテーションで配置した。

（2）利用者の活動について

【就労継続支援B型】

所内ではダイレクトメールの封入やラベルシール貼り等を中心に行った。班編成の変更に伴い、大きな作業スペースを3つにカーテンで区切り、行う工程を分担することで受注量の増加につなげた。近隣のアパートの清掃や剪定、果実収穫では、屋外での作業ということで、室内作業とは違う雰囲気のもと作業をすすめることができた。

【生活介護】

午前中は作業の時間として、就労継続支援B型との多機能型事業所であることを生かし、就労継続支援B型事業で行っている作業を中心に、個々の特性に合わせ、アルミ缶つぶしなどの作業を行った。就労継続支援B型、生活介護の合同で工賃支給を行うことで作業への意欲につなげることができた。

（4）地域との関わり

令和5年度よりオープンしたカフェについては、売上実績としては、まだそれほど多くはないものの、リピーターも増えてきており、施設と地域とをつなぐ場となるよう、今後の展開やPRについて施設内で話し合っている。

また、作業で行っている公園やアパート、駐輪場の清掃やジャムで使用する果実の収穫や庭木の剪定など就労支援を通して、利用者と地域との関係性を高め、

障害者理解を推進する原動力の一つとなるように意識的に取り組んだ。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和4年度評価結果に対する現在までの取り組み状況			
近隣の小学校との交流等、引き続き地域の中での利用者の社会参加への取り組みを進めている。一方で製造販売している梅ジャムのカビ発生事故を起こした件については、保健所指導の下、製造工程の見直し等再発防止に向けて取り組んだ。令和4年度より開始した生活介護事業では、作業の共有など作業多機能事業所ならではの取り組みを行った。			
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			1 2
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			1 7
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	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	1/3
障害者等の雇用	3/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			4
事故防止等の対応	1/3	緊急時に備えた訓練	1/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取り組み			2 1
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
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
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	1 2 / 1 3		
2. 施設の運営	1 7 / 2 6	製造販売しているジャムにカビが発生し、食品衛生に対する取り組みの必要性がある。	

3. 事故や緊急時等への対応	4 / 9	事故を未然に防ぐことができず、製造工程の見直し等により再発防止の必要がある。
4. サービス向上の取組み	21 / 30	地域や家族からの意見や要望に対し、施設内での共有、検討や区との連携により丁寧に対応している。
5. 収支状況	6 / 9	
6. 改善の取組み	2 / 3	
合計	62 / 90	
総合評価	B	管理運営は概ね良好だが一部に課題がある
④ 年度評価所見		
概ねの項目においては要求水準を満たしている。食品衛生に関する事故を発生させたことは、大きな課題ではあるが、発生時の周知や再発防止策等丁寧に対応した点や、引き続きの地域での障害理解の促進など前向きに運営を積み重ねている点を踏まえ、総合評価をBとする。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
食品衛生にかかる事故については、二度と起こさないために徹底した再発防止策を継続し、適宜の見直しを行うよう継続的に指導を続ける。一方で地域での障害理解の推進に向けた取組みは今後も積み重ね、これまで以上に利用者の社会参加に向けた取組みを促していく。		

令和5年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立梅丘ウッドペッカーの森

施設住所：世田谷区松原6-4-1 地下1階

指定管理者：特定非営利活動法人ウッドペッカーの森

指定期間：令和3年4月1日～令和8年3月31日

(2) 対象者

主に精神障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和6年3月31日現在）

(1) 事業内容

①実施事業

生活介護事業：介護を必要とする方に、昼間、入浴・排せつ・食事の介護などを行うとともに創作的活動または生産活動の機会を提供する。

定員 6人 登録人数 11人

就労継続支援B型：一般企業等での就労が困難な方に、働く場を提供するとともに、知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

定員 14人 登録人数 32人

②概要

生活介護事業と就労継続支援B型事業での多機能事業所として、触法障害者等の支援困難ケースのほか、高次脳機能障害や発達障害、他障害との重複ケースの受け入れを行い、専門的支援や他機関連携、積極的なアウトリーチ支援により、利用者の地域生活の基盤の安定を図る。

③施設内活動

作業訓練 ネジ袋詰め、ゴルフボール袋詰め等の軽作業
自主生産品作成作業

健康づくり 運動指導・健康指導等

その他 調理・ミーティング等

④工賃について

作業種目別収入	ネジ詰め作業	119,455 円
	ゴルフボール選別・袋詰め作業	804,600 円
	巾着ひも通し・タグ付け等作業	46,481 円
	ラッピングセット封入作業	2,000 円
	メール便配達作業	122,894 円
	共同作業（ライオン誌発送準備作業等）	37,500 円
	農業体験（農福連携事業）	2,144 円
	自主生産品販売	194,200 円
	バザー出店	6,300 円
年間工賃支払総額	1,259,907 円	
全体月平均工賃	全体	3,841 円/人（昨年度比 22 円減）
	B型	4,189 円/人（昨年度比 322 円減）

生活介護 2,878 円/人（昨年度比 285 円増）

⑤施設外活動

作業訓練 : メール便配達作業、区内事業所共同作業、農業体験等
スポーツ活動 : 運動指導、スポーツ（ボッチャ）等

⑥外出活動 : バスレク、忘年会、一泊旅行

⑦年間行事

月	内 容	月	内 容
4 月		10 月	一泊旅行（山梨県石和）
5 月		11 月	
6 月	レク（西部園ゆうえんち）	12 月	忘年会（木曽路用賀店）
7 月		1 月	
8 月		2 月	
9 月		3 月	コンサート開催 （会場・オンライン同時開催）

（２）利用状況

① 障害支援区分

	区分 6	区分 5	区分 4	区分 3	区分 2	区分 1	なし	計
生活		2 人	4 人	4 人			1 人	11 人
継続			5 人	2 人	6 人		19 人	32 人

② 障害の程度

【生活介護】			身体障害者手帳							計	精神障害者保健福祉手帳		
			1 級	2 級	3 級	4 級	5 級	6 級	7 級		なし	1 級	1 人
	愛の手帳	1 度										2 級	6 人
		2 度										3 級	1 人
		3 度								1 人	1 人	非該当	2 人
		4 度	1 人				1 人				2 人	未申請	
		なし		1 人			2 人			5 人	8 人	不明	1 人
計	1 人	1 人			3 人			6 人	11 人	計	11 人		

【就労継続】			身体障害者手帳								計
			1 級	2 級	3 級	4 級	5 級	6 級	7 級	なし	
	愛の手帳	1 度									
		2 度								1 人	1 人
		3 度								1 人	1 人
		4 度								2 人	2 人
		なし		1 人			1 人			26 人	28 人
		精神障害者保健福祉手帳									
		1 級									
		2 級		19 人							
		3 級		8 人							
		非該当		3 人							
		未申請		2 人							
		不明									

	計		1 人			1 人			30 人	32 人		計	32 人
--	---	--	-----	--	--	-----	--	--	------	------	--	---	------

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0 件	—
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	54,084,785	
受託事業収入	54,084,785	指定管理料（処遇改善加算含む）
その他	0	
支出計	54,084,785	
人件費	45,794,035	常勤 5 人、非常勤 4 人、嘱託医 1 人等
事務費	5,025,750	給食購入費、消耗品費、修繕費等
事業費	3,000,000	利用者諸経費等
その他	265,000	授産消耗品等
収入－支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

<利用者支援>

「疾病および障害についてお互いに理解しあい、一人ひとりが安心して過ごせる場」というあり方を基本に、利用者の自立と社会参加を図っている。また、就労継続支援 B 型は「人員配置体制加算Ⅰ（手厚い人員配置をしている事業者を評価する加算）」、また生活介護・就労継続支援 B 型とも「福祉専門職員配置等加算Ⅰ（福祉専門職員の配置を評価する加算）」を取得しており、手厚い人員体制と専門性の高い職員の配置を行っている中、生活介護事業と就労継続支援 B 型事業を一体的に運営し、重複障害者・高齢障害者のほか、高次脳機能障害者・発達障害者、他事業所では受け入れ困難なケース等を優先的に受け入れている。

令和 5 年度は、加齢やコロナ禍の生活の影響による筋力・体力の低下、生活能力の低下等により、特に生活介護事業の利用者は地域生活の限界を迎えつつあったり、ケガにより生活の組み換えが必要になるなどして出席が減少している利用者が増えた。就労継続支援事業においても全体的な高齢化は避けられず、家族状況の変化により単身生活者が増える等地域生活維持にかかわる対応・支援が増加した。利用者の高齢化や入れ替わりにより障害の多様化も年々進み、より個別の対応の必要性も増えていく中、サービスの再調整や日々の状況共有等、関係機関とより密に連携し、本人の望む地域生活が安心して継続できるよう支援を行った。

・関係機関との連携（610 件）※昨年度比 121 件減

- ・カンファレンス実施（25件）※昨年度比2件減
- ・訪問等のアウトリーチ支援（227件）※昨年度比127件増
- ・在宅支援（111回）※昨年度比10回減

※利用者状況により件数が増減する。令和5年は、不調やケガによる入院や通所困難、また生活状況の変化があった利用者が多かったためそれぞれの支援件数の増減が大きかった。

<就労支援の取組み>

年々、加齢の影響や利用者の入れ替わりによる障害の多様化により利用者状況が変化しているが、作業工程の細分化や補助具の開発により、一人ひとりの状況に合わせて仕事を作り出すこと、また利用者個々のペースに合わせた作業環境等の提供により、自信の回復や働く意欲の向上を目指し、やりがいや生きがいに繋げるべく、その人らしく「はたらく」ことを支援した。

令和5年度は、これまで積み上げてきた自主生産品作成作業の充実により利用者の参加も増え、販売場所の増加とともに売り上げを伸ばすこともでき、利用者が自身の特性を生かしてかかわることで、さらに一人ひとりのやりがいにつながることができた。

<外出活動・新たな取組み>

令和5年度は、レクリエーション2回に加え、4年ぶりに旅行を再開することができた。加齢や障害状況の多様化が進み、マンツーマンでの支援が必要な利用者が増えているが、小グループでの行動を工夫することやボランティアの協力により、日常を離れそれぞれが楽しんで過ごすことができた。

利用者の高齢化や障害の多様化が進む中で、『はたらくことでの“やりがい”』以外に『楽しむ』ことを日常の中で意識できるようなプログラムについて検討をし、8月より月1回、『お楽しみプログラム』を開始した。映画鑑賞やカラオケのほか、羽根木公園に花見に外出するなど参加希望の利用者とともに内容を考え実施した。所内での活動では作業に参加している利用者が作業の合間に飛び入りで参加したり、映画の思い出等で会話が膨らんだり、全体にもいい影響があった。

令和5年は、北沢ネット主催の交流事業が再開され、「ボッチャ大会」や「ゲーム大会」で他事業所の利用者と交流し、楽しむことができた。

<健康管理>

利用者の健康増進のために、疾病管理や食事・運動等さまざまな側面から健康への意識を高める支援を実施した。近年、利用者の高齢化、障害の多様化、コロナ下での生活の影響により、運動不足、筋力・体力の低下、メンタルヘルスなど健康に関する課題の比重は重くなっている。このような環境において運動や食事、生活習慣など健康への意識と行動化できる能力、体力を高めることを目的に、日常的に声掛けを行い、それぞれが健康維持・増進のために毎日の生活の中でできる健康づくりの支援を行った。

令和5年度も、スポーツや健康教室等を実施するとともに、運動指導員や区専

門相談のOT・PT、協力医療機関等の協力を得て、利用者とともに考える運動目標を活用しつつ、正しく体を動かすことや筋力トレーニング、ストレッチ、食生活改善等個々の状況に合わせて支援した。

- ・スポーツ（8回実施）
- ・運動指導（12回実施）
- ・健康教室（3回実施）
- ・栄養指導、食生活指導（随時）

<家族との連携>

利用者の主体性、自主性を尊重した支援を行うために、日常から事業所と家族の連携に努めるとともに、必要に応じて家族へのサポートも心掛けた。

令和5年度は、連絡帳の活用や家族からの相談対応のほか、会場開催とオンライン開催を併用し2回の家族会を開催した。今年度は『親なきあと』のテーマで統一し、各種サービスの紹介や実際に利用している方の話をもとに話し合いを行った。それぞれの家族が抱える不安や苦労を共有することで支えあう関わりを支援し、家族ごとの準備の具体化や不安軽減のための情報提供や支援方法の検討につなげた。ご家族からも「気持ちが少し楽になった」「家族の不安や悩みごとが少しでも解決できる会であってほしい」等の感想をいただいた。

（2）地域との関わり 障害理解の促進

<地域との関わり>

地域のバザーやイベントに参加し、地域と関わり、障害について理解を深めてもらう機会とした。また、日常生活の中で買い物や理美容等への同行支援により一人ひとりの利用者が安心して利用できる場所を広げることが継続し、障害者の地域生活や施設運営に対する理解を深めてもらうことにつなげた。その結果、事業所周辺地域の方々が調子の悪い利用者の対応について連絡を入れてくれるなどのかわりも生まれている。

さらに、事業所や障害理解に関するメッセージを入れた第23回森のつどいコンサートを開催した。数年ぶりに来場人数の制限を設けず開催することができ、盛況のうちに終了することができた。“ウッドペッカーの森ダンサーズ”（利用者）も参加し、大いに場を盛り上げてくれた。

<地域や他施設との連携>

地域のバザーやイベント等に利用者とともに参加したほか、商店街や地域の他施設・機関と連携し、情報交換や状況共有、地域啓発の検討を行うとともに、共同受注作業等に積極的に参加・協力した。

- ・烏山もったいないバザール
- ・自主生産品販売会（10回）
- ・世田谷区自立支援協議会（月1回）
- ・世田谷区精神障害者通所事業所連絡会（2か月に1回）
- ・北沢地区連絡会（月1回）

- ・世田谷セレ部（月 1 回）
- ・世田谷区精神保健福祉 4 団体代表者協議会
- ・とうきょう会議 等

＜ボランティアの活用＞

障害者への理解を深める機会として、また人間関係や日常生活において固定化しがちな所内に、“新鮮な風”を運んでくれる存在として、ボランティアを受け入れた。ボランティアが入ることで、利用者の社会生活や視野が広がり、楽しみを増やす機会にも役立った。

- ・ボランティア受け入れ 年間延べ 66 人
（内訳）日常活動 47 人、外出行事 19 人

（3）危機管理

＜災害対策＞

① 防災訓練

災害時により速やかにかつ安全に避難訓練するため、原則、毎月 1 回、さまざまな災害を想定しての避難訓練や防災指導を実施した。今年度も『それぞれに合った方法で身を守る』『自宅での防災対策を考える』という二つのテーマのもと、様々な災害想定の中での訓練を繰り返し行った。利用者一人ひとりが自分の身を守る術を体得するとともに、職員も自身の身を守りつつ利用者の状況を的確に把握し全員が安全に避難訓練方法を身につけることを目指した。

利用者の入れ替わりや加齢等による状態変化にも対応するため、安全確保のための所内の物品等の置き方の工夫や要介助・要支援利用者への対応方法の検討などの課題や問題の改善もその都度進めた。また、単身生活者や高齢家族生活者が増加していく中で、自宅での身の守り方や減災への準備についても支援した。

例年同様、避難訓練については、利用者・家族アンケートにおいて「ためになる」「継続してほしい」「地震体験をもっと頻繁にしてほしい」等高い評価を受けた。

②防災情報収集管理

利用者一人ひとりからの防災情報（緊急連絡先・医療機関連絡先・服薬情報・広域避難場所・避難所・支援関係者等）を年 1 回見直しつつ管理することで災害時の利用者対応に備えた。

② 施設設備および備蓄品チェック

災害に備え、年 1 回定期的に施設安全対策チェックリストや備蓄品リスト等に沿って確認し安全性の確保につなげた。

＜健康衛生管理＞

①日常の健康チェック

来所時に利用者から体調に関する情報を得るほか、観察等によって健康状態の把握や必要に応じて服薬や血圧等のチェックを行い、適切な対応に努めた。

また、所内に関連ポスターを掲示しての情報提供や、運動や食事内容に関する指導・助言を行い、利用者の健康に関する意識を高めるための支援を行った。

②定期健康診断

1年に1回の定期健康診断受診により健康状態の把握を行い、疾病の早期発見等健康維持・増進など健康管理への支援を行った。

<衛生管理および感染症対策>

①衛生管理

衛生管理マニュアルに沿った、室内の換気、所内の清掃、廃棄物保管場所の管理、食料品保管状況の点検、衛生害虫の点検・防除等の環境保全を通して、利用者の健康を確保した。

③ 感染症対策

新型コロナウイルス、インフルエンザ、ノロウイルス等の感染症の発生や蔓延が起らないよう、国や都、および世田谷保健所等の情報を収集し、適切な対策を行った。特に新型コロナウイルスに関しては、新型コロナウイルス感染症における事業継続計画（BCP）に沿って感染防止対策や職員の定期的な抗原検査を継続し、利用者の感染を防ぎ安全な事業所運営が継続できるよう努めた。

令和5年度、新型コロナウイルスに4人、インフルエンザに2人が感染したが、所内で感染が広まることはなかった。

<リスクマネジメント体制>

事故を未然に防ぎ施設の安全性・信頼度を高めるために、日常のヒヤリハットの蓄積と定期的な分析・改善への対応を行い、安全への環境改善を進めた。毎日の振り返りでヒヤリハットの確認を行うことで、職員の安全への意識も向上し、早急な改善への対応も可能にした。さらに、全体ミーティングを活用し、日常のヒヤリハットにつながりそうな事象（人込みに突っ込む、周囲を見ないで行動する等）について、件数を発表する等により利用者自身も事故防止の意識を向上できるよう支援した。

（4）虐待防止にかかわる取組み

虐待防止や権利擁護に関する研修を計画的に受講して職員の資質向上に努めるとともに、年2回チェックシートを使って確認を行う等、利用者の人権を尊重し権利を擁護するために、障害者虐待防止法に準じて作成した虐待防止マニュアルに沿って、虐待の防止および身体拘束廃止に努めた。また、苦情解決と合わせて虐待防止の取組みについて、パンフレットを用いて年1回、利用者・家族への説明を行った。

また、虐待防止委員会を開催し、虐待防止および身体拘束廃止に向けた体制整備や日常の支援や職員のメンタルヘルス等について話し合いを行った。

（5）人材育成・活用

<人材育成>

常勤職員に対し評価表を用い職員評価を実施した。自己評価と共に施設長評価、代表理事との面談により、仕事への振り返りや今後目指すべき目標等を明らかにし、仕事へのやりがいやモチベーションアップにつなげられるよう、人材育成の体制整備に努めた。

<研修内容>

個々の職員の毎年の研修目標に沿って、障害者1人（手帳保持）、高齢者1人（70歳以上）を含む各職員の状況や希望に合わせて計画的にOJTを通じた職員間の育成や内部・外部研修を実施し、職員の知識・技術の向上に努めた。また、研修終了後は全体に周知し内容を共有するとともに、必要に応じてフォローアップを行うことにより、事業所全体のサービスの質の向上が図れた。

＊内部研修参加：延べ42人

（職員としての基本姿勢、権利擁護、虐待防止、個人情報保護、緊急時対応等）

＊外部研修参加：延べ12人

（精神保健福祉研修、支援技術研修、虐待防止、業務デジタル化 等）

<職員メンタルヘルス等>

半年ごとのセルフチェックと定期的な振り返りに加え、年1回の評価（自己評価・施設長評価・代表理事面談）により、各職員の状況を把握し必要に応じてスーパーバイズや勤務調整等を行いメンタルヘルスの管理や自己啓発につなげた。

<実習生の受け入れ>

広義の支援者としての実習生を積極的に受け入れ、その人材育成に協力した。

＊年間受け入れ数：延べ65人

（内訳）福祉関係学生延べ25人、看護学生延べ40人

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）

<アンケートの実施と改善>

利用者・家族に施設運営に関するアンケートを行ったところ、作業所の方針や取組みに関しては、利用者が「満足」54%「概ね満足」43%、家族が「満足」64%、「概ね満足」36%と、概ね理解を得ていると評価できる結果であった。また、今年度受審した福祉サービス第三者評価でも事業運営・サービス提供に関し概ね満足のできる評価を得た。利用者・家族アンケートで得た要望・意見、および福祉第三者評価で指摘された改善点とともに、次年度計画を参考に更なるサービスの充実や質の向上につなげていく。

<活動・プログラムの充実>

令和5年度は、新型コロナウイルスの5類移行により生活における制限が大きく緩和された。事業所内では引き続き感染状況等に注視しつつ、日常での様々な感染防止対策を継続したが、多くの活動・プログラムはコロナ禍以前の状況に戻すことができた。所内での活動はもちろんのこと、レク等の外出プログラムも自由度が増し、4年ぶりの旅行再開等、利用者の希望に沿った内容で実施することもでき、

会話も明るく活気のある日常に戻すことができた。また、加齢や障害の多様化が進む中で、「はたらく」だけでなく、「楽しむ」「主体的に生活する」ことの充実のため新たなプログラムを立ち上げた。

<利用者支援の更なる充実>

加齢やコロナ禍の生活の影響による筋力・体力の低下、生活能力の低下等による地域生活の限界や通所困難、また家族状況の変化等、生活が大きく変化した利用者が増加した。グループホーム探し等による生活の組み換えや地域サービスの調整等の地域生活維持にかかわる対応について、相談支援事業所や居宅支援事業所、医療や行政等と連携して支援し、さらに一人ひとりの利用者がその人らしく地域での生活を継続できるよう積極的なアウトリーチ支援、服薬管理や金銭管理等の生活維持に欠かせない支援等の充実に努めた。

<「やりがい・いきがい」を持って『はたらく』>

加齢や利用者の入れ替わりによる障害の多様化・重度化が否めない昨今、利用者一人ひとりが社会とのつながりを保ちながら「やりがい」「いきがい」を持って『はたらく』ための方法をさらに模索していくことの必要性を痛感している。利用者一人ひとりが持つ特性やペースを、地域に理解してもらいつつ、その中で活動する方法を探る取組みに力を入れていく。

<計画的な人事構想を前提にした業務の標準化>

恒常的に安定して運営を継続し、さらなるサービスの充実や質の向上を追求できる体制を確保するために、人材育成にかかわる体制の充実のほか、更なる業務の整理や効率化・標準化に向けた取組みを進めた。今後は、業務の電子化や職員の労働環境の改善等も含めさまざまな整備を目指す。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和4年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
各利用者の状況に合わせた作業環境を整え、自主生産品作成作業の充実を図った。販売場所を増やし売り上げを伸ばすことができ、利用者のやりがいにつなげることができた。			
また、常勤職員に対し職員評価を実施した。職員個々の目標を明確にし、施設長・代表理事との面談を行うことで、モチベーションアップにつなげることができ、事業所全体のサービスの質の向上を図ることができた。			
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			1 2
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			2 1
設置目的等の理解	2/3	個人情報漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	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 個人情報管理	3/3 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			8
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	2/3		
4. サービス向上の取組み			22
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	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	2/3	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		
2. 施設の運営	21／26	利用者の希望を取り入れた新たな活動を行い積極的に活動の充実を図っている。	
3. 事故や緊急時等への対応	8／9	事故の未然防止や日常のヒヤリハットの分析・改善に努めている	
4. サービス向上の取組み	22／30	人材育成にかかわる体制の充実のほか、更なる業務の整理や効率化・標準化に向けた取組みを進めた。	
5. 収支状況	6／9		
6. 改善の取組み	2／3		
合計	71／90		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
④ 年度評価所見			
全ての項目において要求水準を満たしており、旅行・外出活動の再開に加え、利用者の希望を取り入れた新たな活動を行い積極的に活動の充実を図っている点や、事故の未然防止や日常のヒヤリハットの分析・改善に努めている点を評価し、総合評価をAと判断する。			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
現在も要求水準は満たしているが、利用者の加齢や障害の多様化・重度化が進む中で、引き続き利用者一人ひとりが地域社会の一員としてやりがいをもって働くための方法をさらに模索するよう促す。			
また、さらなるサービスの充実や質の向上のため、業務の電子化や人材育成体制の整備し職員が働きやすい職場づくりを進めるよう働きかける。			

令和5年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立松原けやき寮

施設住所：世田谷区松原6-43-17 ソーワ福祉ビル3階

指定管理者：社会福祉法人せたがや櫨の木会

指定期間：令和3年4月1日～令和8年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和6年3月31日現在）

(1) 事業内容

①実施事業

生活寮（一般入居）：就労支援を受けている、または就労している知的障害者に対して、生活の場を提供し日常生活に必要な援助及び支援を行う。

定員 4人 延利用者数 3人（実利用者数3人）

利用期間 3年以内

生活寮（体験入居）：自立生活を体験することによりその方の地域社会での自立生活を助長する支援を行う。

定員 3人 延利用者数 9人（実利用者数9人）

利用期間 1～6か月

短期入所：介護者の疾病等の理由または家族の休養、本人の体験等により短期間の入所を必要とする知的障害者の受入れ支援を行う。

定員1人 延利用者数183人（実利用者数33人）

②概要

世話人及び生活支援員が入居者の支援にあたり食事の提供、入浴、健康管理、金銭管理、その他日常に必要なことを支援する。

(2) 利用状況

①障害支援区分（事業ごと実利用者数）

<生活寮（一般入居）>

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
							3人

※利用にあたり障害支援区分認定を要しないため、合計のみ記載する。（区独自事業）

<生活寮（体験入居）>

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
							9人

※利用にあたり障害支援区分認定を要しないため、合計のみ記載する。（区独自事業）

<短期入所>

区分 6	区分 5	区分 4	区分 3	区分 2	区分 1	なし	計
	3 人	7 人	1 3 人	1 0 人			3 3 人

②障害の程度

<生活寮（一般入居）>

		身体障害者手帳(※1)								計
		1 級	2 級	3 級	4 級	5 級	6 級	7 級	なし	
愛の手帳	1 度									
	2 度									
	3 度								1 人	1 人
	4 度								2 人	2 人
	なし									
計									3 人	3 人

精神障害者保健福祉手帳	
1 級	
2 級	
なし	3 人
計	

<生活寮（体験入居）>

		身体障害者手帳(※1)								計
		1 級	2 級	3 級	4 級	5 級	6 級	7 級	なし	
愛の手帳	1 度									
	2 度								2 人	2 人
	3 度								6 人	6 人
	4 度								1 人	1 人
	なし									
計									9 人	9 人

精神障害者保健福祉手帳	
1 級	
2 級	
なし	
計	

<短期入所> (※2)

		身体障害者手帳								計
		1 級	2 級	3 級	4 級	5 級	6 級	7 級	なし	
愛の手帳	1 度									
	2 度								5 人	5 人
	3 度								16 人	16 人
	4 度								11 人	11 人
	なし								1 人	1 人
計									33 人	33 人

精神障害者保健福祉手帳	
1 級	
2 級	
なし	
計	

※1 利用にあたり身体障害者手帳所持は要しない。

※2 利用にあたり身体障害者手帳及び愛の手帳の所持を要しないため、合計のみ記載する。

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0 件	—
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	28,470,195	
受託事業収入	26,837,665	指定管理料（処遇改善加算含む）
その他収入	1,632,530	
支出計	28,470,195	
人件費	23,162,796	常勤 2 人、非常勤 8 人
事務費	3,540,974	福利厚生費、旅費、消耗品費、修繕費、通信運搬費、賃借料等、食材料費等
事業費	1,766,425	事業区分間繰入金
収入－支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 運営について

せたがや檜の木会運営 3 年目となり一般入居は全てせたがや檜の木会運営になってからの入寮者となった。入寮者は、入居時期は異なるが入居期間が 1 年以上となり各自の生活課題に向き合いながら自立生活に向けて支援を行っている。

体験入居は単発ではなく、2 回目、3 回目の体験入居へ繋げ生活をスキルアップさせる支援を行った。

短期入所は前年度に引き続き、高い利用率となった。

職員体制においては年度途中で常勤職員の異動があったが、世話人は実務経験を重ねている割合が高く、支障なく運営することが出来た。

(2) 利用者支援

<生活寮>

一般入居は 1 年以上の入居期間を経過し個々の課題を改善できるよう身の回りの掃除や洗濯、整理整頓、金銭管理など具体的な支援を中心に行った。自主性に任せるだけでなく日を決めて清掃やリネン交換などを行うことで居室内の衛生環境が意識できるようにした。

また、日常的な挨拶の習慣、体調不良による欠勤や帰寮時間の変更時の連絡など社会生活におけるマナーを身に付ける支援や翌月のスケジュールを職員と一緒に確認する時間を設け、自身でスケジュール管理をして生活できるように支援を行った。

利用者の勤務日や仕事時間がまちまちのため個別の生活様式になることが多いが、誕生日会や壮行会など全員で食事や茶話会を行う機会を設けた。

11 月にはどんぐりホーム上町の利用者と合同のお楽しみ外出を企画し、よみうりランドにてバーベキューを行った。地域生活を行っているどんぐりホーム上町の利用者と交流することで、卒寮後の生活について考える機会となった。

体験入居は延 9 人を受け入れた。9 人のうち 7 人は入居の経験があり前回利用時の課題を整理した個別支援計画を作成し、洗濯や清掃を定期的実施するほか様々な人と暮らすためのマナーやルールを身に付ける支援を行った。自分の思いを通したい場面や一方的に関わろうとする場面が見られた場合は職員が間に入り松原けやき寮での暮らし方について説明を行い、対人関係が円滑になるように助言をした。

一般入居、体験入居共に職員間で支援を共有するため入居時には個別の支援情報を作成し配慮点などを確認し、今年度から毎月、帰寮・出勤時間の一覧表と通勤経路・緊急連絡先の一覧表を作成し通勤時間帯のトラブルにもすぐに対応できる体制を整えた。支援内容や情報を共有することで円滑な支援を行うことができ、事故や苦情は無かった。

通所先とは連絡帳による相互連絡、相談支援事業所とは情報交換や面談の同席、訪問看護師とは情報を共有するなどを行い、連携を図るよう努めた。

<短期入所>

今年度は 13 人の新規登録があり登録者数は 66 人となった。今年度の新規登録者は登録だけでなく全ての人が最低 1 回は短期入所利用を体験することが出来た。体調不良でキャンセル者が多い月もあったが、年間平均利用率は 89.8%と高い数字となった。

支援区分は区分 1～3 が 7 割、区分 4～6 が 3 割だが区分 5 の利用者也定期的な利用があり重度利用者の受入を担うことが出来た。

自立生活を目指して定期的な短期入所を行うケースや親の入院、レスパイトなど様々なニーズに応えることが出来た。

<食事提供>

健康で充実した生活のためには、食生活が重要であるため、手作りで食事提供を行っている。早朝出勤者に対しても、食事提供時間外でも朝食提供対応を行った。また、帰寮時間が遅い利用者には温めなおすなどして食事提供を行った。

法人内他事業所の自主生産品（パン、ジャム、ドライ野菜）を食事に取り入れ提供した。

季節の行事食提供や誕生日会、壮行会には利用者からのリクエストに応える食事提供を行い、会食をする機会を提供した。

<修繕>

居室内のタンスの不具合、網戸の不具合など小さな修繕を定期的実施し寮内の生活が快適になるように整備をした。また、不具合箇所を無くすことで事故防止にも繋がった。

(3) 地域との関わり 障害理解の促進

＜地域との関わり＞

「松原5・6丁目自治会ふれあい絆フェスタ」に参加した。地域住民に松原けやき寮のパネル紹介と法人内自主生産品販売を行った。2回目の参加となり同じ販売ブースの方と交流したり、作品購入者が後日大口注文のため松原けやき寮を訪問することがあり、障害理解の促進に努めた。

白梅さくらまつりに参加し同じく参加をしていたどんぐりホーム上町の利用者と交流会を開催した。

(4) 危機管理

＜地域のお事業所等との連携＞

緊急時に安定した事業継続をするため、同一建物内にある「白梅福祉作業所」「ヘルパーステーション檜の木」と連携し、協力関係を構築した。

＜防災・防犯＞

白梅福祉作業所との合同避難訓練と松原けやき寮単独の避難訓練を実施した。単独避難訓練では、夜間の避難を想定しヘッドライトを使い、非常持ち出し袋を背負い階段を使って避難する訓練を実施した。

定期的に裏庭避難経路の除草作業や照明設備の設置、防災備蓄品の点検を実施し、防災食の入替などを行った。

＜衛生管理＞

新型コロナウイルスだけではなく集団生活では感染症のリスクが高いため感染症対策の研修を行い、嘔吐があった時、下痢症状があったときはマニュアルに沿って対応する体制を整えた。食堂の共有空間はエアクリンを実施し感染の低減を図った。体調不良の利用者は居室で過ごすことを基本とし感染症拡大を未然に防ぐ対策をした。

(5) 人材育成・活用

＜人材育成・職員研修＞

法人の定める研修計画に基づき、個別の研修計画を作成し、専門性、支援力の向上に努めた。非常勤職員は法人から発信されるオンライン研修を活用し全職員が参加、共有する機会を持った。非常勤職員の半数以上は開設時から継続して勤務しているため研修を積み重ねることで支援力を身に付けている。法人内現場研修を受入れ、居住系事業の支援内容を理解する機会も設けた。

＜権利擁護・虐待の防止＞

利用者の人権を尊重し権利を擁護するとともに、利用者に安心、安全に基づく健全で良質な支援を提供し、サービスの向上に努めた。法人内虐待防止研修や身体拘束適正化研修を全職員が受講し障害者の権利擁護や虐待防止に対する意識を高めた。

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）

以下のとおり、年間を通じて利用者を主体とした丁寧な支援を心がけるよう運営を行った。

(1) 運営について

せたがや檜の木会運営 3 年目となり日々の生活支援を積み上げている。

一方で自立生活訓練目的の入居ではあるがいわゆる「8050問題」を抱えた家族も多く本人が利用を継続して体験を積み上げるには家族も含めた支援が必要であり、ケースワーカーや相談支援員、通所先職員と密に連携を取りながら運営を行った。

地域生活の具体的なイメージを持ち、自立生活訓練の目的が明確になるよう、グループホーム入居者と交流の機会を作った。

地域との関わり・障害理解の促進に向け地域イベントに積極的に参加することで新たな地域との関わりを構築することができた。

施設内の小さな修繕を定期的実施することで快適に生活できる環境を整え、利用者の生活の質の向上に繋がった。

(2) 利用状況について

一般入居は、今年度新規入居者はなく前年度からの継続支援者 3 人であった。

体験入居 9 人の入居者については、一般入居への移行や家庭生活継続となり次年度も体験入居の利用を希望されている方が多く、継続支援に繋げることが出来た。

短期入所は登録者数 66 人となり、延 183 人が利用した。利用率 100%の月もあり年間平均利用率 89.8%と高い数字となった。

利用理由も様々で個々のニーズに対応することが出来た。

(3) 利用者支援について

一般入居は、入居 1 年が経過し個別支援計画に基づくモニタリングや面談を実施し各自に生活課題を伝え、課題と向き合う支援を実施した。職員は支援内容や支援方法について情報を共有し支援を行った。

体験入居については、入居前に本人、家族と面談をして個別支援計画を作成し、入居中は目標に取り組む支援を提供した。掃除や洗濯など家庭では家族に頼っていたことを自ら行い自立生活に必要な能力の獲得に繋がる支援を行った。また、集団生活ではルールやマナーがあり家庭生活とは違うことを経験した。

集団生活でのルールやマナーについての理解獲得が難しい利用者は、体験入居終了時に本人、家族、相談支援事業所と振り返りや、今後の希望などを話し合い支援の内容を検証し、必要に応じてアセスメントシートを作成して地域移行に繋がる提案を行った。

短期入所は利用期間に応じて洗濯や清掃などをサポートし自立体験する機会を提供した。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和 4 年度評価結果に対する現在までの取組み状況

利用者一人一人の生活課題の解決に向けて、関係機関との連携と職員間での支援方法を含めた情報共有に重点を置き、運営を行った。また、業務マニュアルの見直しをおこない利用者サービスの向上に努めた。

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

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			1 2
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			1 9
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	2/2	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
個人情報管理	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			2 3
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	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			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	1 2 / 1 3		
2. 施設の運営	1 9 / 2 6	自治会行事に継続して参加することで、地域住民へ障害理解の促進に努めた。	
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	2 3 / 3 0	利用者へのサービス向上のため、業務マニュアルを必要に応じて見直した。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	6 8 / 9 0		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
④ 年度評価所見			
全ての項目において要求水準を満たしており、常に利用者へのサービス向上に努めている。自立生活に向けての支援だけでなく、施設外での課題解決に向けても関係機関と連携し取り組んでいることを評価し、総合評価Aとする。			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			

現在も要求水準を満たしているが、今後も引き続き利用者一人一人の多様な利用ニーズに応じられる支援をするとともに、関係機関との連携を深め、障害者の地域生活を支える貴重な福祉資源として、更なる地域移行への支援に取り組むよう指導をする。

令和5年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立身体障害者自立体験ホームなかまっち

施設住所：世田谷区中町2-17-21

指定管理情報

指定管理者：特定非営利活動法人つどい

指定期間：令和3年4月1日～令和8年3月31日

(2) 対象者

身体障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和6年3月31日現在）

(1) 事業内容

①実施事業

自立体験室：（一般入居） 定員：3人 延利用者数：6人（実利用者数：6人）
（短期入居） 定員：2人 延利用者数：182人（実利用者数：8人）

短期入所事業：（短期入所） 定員：2人 延利用者数：360人（実利用者数：100人）
（緊急利用） 定員：1人 延利用者数：24人（実利用者数17人）

②概要

自立体験室：身体障害のある方に対して、一般入居（1ヶ月以上1年以内）・短期入居（2日以上1ヶ月以内）の利用期間において、地域での自立生活に向けた体験の場を提供する。関係機関と連携し多様な支援を行う中で、地域生活の実現や社会参加の促進を図る。

短期入所：最長3泊4日の期間において、マンツーマン介護体制のもと宿泊サービスを提供する。また緊急短期入所に関しては、主たる介護者（主に家族）に不慮の事故・疾病・入院などの事象が発生した際、短期入所と同様のサービスを緊急に提供する。

(2) 利用状況

①障害支援区分（事業ごと実利用者数）

＜自立体験室事業（一般）＞

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
							6人

※利用にあたり障害支援区分認定を要しないため合計のみ記載する。（区独自事業）

＜自立体験室事業（短期）＞

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
							8人

※利用にあたり障害支援区分認定を要しないため合計のみ記載する。（区独自事業）

＜短期入所事業＞

区分 6	67 人	区分 5	15 人	児童 3	3 人
区分 4	10 人	区分 3	5 人	児童 2	
区分 2		区分 1		児童 1	
計					100 人

＜短期入所事業（緊急利用）＞

区分 6	12 人	区分 5	3 人	児童 3	
区分 4		区分 3	2 人	児童 2	
区分 2		区分 1	人	児童 1	
計					17 人

②障害の程度

＜自立体験室事業（一般）＞

		身体障害者手帳								計
		1 級	2 級	3 級	4 級	5 級	6 級	7 級	なし	
愛の手帳（※1）	1 度									
	2 度									
	3 度									
	4 度									
	なし									
計		4 人	2 人							6 人

精神障害者保健福祉手帳	
1 級	
2 級	
なし	
計	

＜自立体験室事業（短期）＞

		身体障害者手帳								計
		1 級	2 級	3 級	4 級	5 級	6 級	7 級	なし	
愛の手帳（※1）	1 度									
	2 度									
	3 度									
	4 度									
	なし									
計		4 人	4 人							8 人

精神障害者保健福祉手帳	
1 級	
2 級	
なし	
計	

＜短期入所事業＞（※２）

		身体障害者手帳								計
		１級	２級	３級	４級	５級	６級	７級	なし	
愛の手帳	１度									
	２度									
	３度									
	４度									
	なし									
計										100 人

精神障害者保健福祉手帳	
１級	
２級	
なし	
計	

＜短期入所事業（緊急利用）＞（※２）

		身体障害者手帳								計
		１級	２級	３級	４級	５級	６級	７級	なし	
愛の手帳	１度									
	２度									
	３度									
	４度									
	なし									
計										17 人

精神障害者保健福祉手帳（	
１級	
２級	
なし	
計	

※１ 利用にあたり愛の手帳所持は要しない。

※２ 利用にあたり身体障害者手帳及び愛の手帳の所持を要しないため、合計のみ記載する。

（３）苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	０件	－
事故	３件	・短期入所利用者が居室内冷蔵庫に頭部が接触し、出血する怪我を負った。睡眠不足によるふらつきが原因と想定されたため、今後の使用に向け服薬調整と支援方法の協議をおこなった。 ・短期入所利用者がトイレにて転倒し、打撲と擦過傷を負った。改善策として、転倒防止のテーブル設置と２名体制での介助、便通改善の浣腸使用を行うようにした。 ・自立体験室利用者に対し、重度訪問介護ヘルパーが座薬を誤薬してしまった。体調変化は無くその後も安定していたが、今後に向け服薬チェック機能を強化した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額 (円)	備 考
収入計	86,284,626	
受託事業 収入	77,799,192	管理運営委託料：50,277,160 円 短期入所委託料：25,866,464 円 処遇改善加算：1,655,568 円
その他	8,485,434	寄付金・利子：201,147 円 雑収入：8,284,287 円
支出計	86,284,626	
人件費	65,911,449	職員・ヘルパーの給与・手当、賞与、法定福利 費、福利厚生費等
管理費	12,698,633	研修費、旅費交通費、通信運搬費、消耗品費、修 繕費、業務委託費、光熱水費、リース料、保険 料、租税公課、負担金支出、手数料、雑費
事業費	7,674,544	介護料・食費、処遇費、車両費
収入－支出	0	

※自立体験室プログラムの利用率増や、労働報酬下限額の改訂等を受けて、人件費が増加した。

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

<自立体験室（短期入居）における明確な目標設定>

これまで、地域生活への中長期的な移行に取り組んできた当プログラムであるが、移行目標をより明確にした上で、定期的なモニタリングを前提としたプログラムに再構成した。このことにより、利用者の地域移行に対するリアリティがより醸成され、より積極性を引き出すことができるようになった。

<自立体験室事業の核となる「らしさブック」を中心とした支援の構築>

前述の明確な目標に向けた「個別支援計画」を中心として「らしさ計画」「自己紹介シート」「アセスメントシート」「生活づくりシート」「生活記録シート」等を整え、それらをまとめたものを「らしさブック」として活用した。定期的に開催するケースカンファレンスにおいても上記様式を活用し、支援者間での情報共有をスムーズに行えるようにしたことで、統一した方針に基づいた支援を受けられるようになった。また、利用者の自発性を重視した生活を構築するためのツールとして、上記を一般入居においても導入し、自立体験室プログラム全体を通して利用している。

<地域生活につながる生活の場の構築…等身大の役割づくり>

自立生活においては、利用者自身が生活や地域社会において、様々な役割を果たしていくことが必要になる。各々のモチベーションに配慮しながら、小さきまざまになかまっちでの役割を担って頂く中で、家族以外と協働し生活する経験を積むことができた。

（２）地域との関わり 障害理解の促進

＜地域住民との交流＞

３年ぶりに地域交流活動「まどカフェ」をぽーとたまがわと共催で再開し、好評を得ることができた。また、近隣幼稚園の外出活動時に施設の一部を供与するなどの協力を行った。

＜地域関係機関との連携＞

短期入所事業所連絡会に参加し、他事業所や世田谷区緊急時バックアップセンターとの情報交換を行った。玉川エリアにおいては、自立支援協議会や玉川支援ねっと（玉川地域の障害者施設等のネットワーク）に参加し、地域における支援課題や障害サービスから高齢サービスへの移行（いわゆる 65 歳の壁）に関するディスカッションを行った。

＜ボランティア等の活用＞

１名導入を検討したが、応募者との調整がつかず実現には至っていない。

（３）危機管理

＜防災＞

防災設備点検業者の協力を受け、火災を想定した防災訓練や、館内の防災備品・非常誘導器具などの使用訓練を行った。その他にも非常用トイレ物資を増備した。

＜各種感染症の感染拡大防止＞

「緊急対応マニュアル（BCP）」「ヘルパー介助マニュアル」などを随時アップデートしながら、感染防護対策や利用者支援を行った。特に感染防護キットについては従来の倍以上の数を館内に設置し、いつでもどこで利用者の体調急変があっても早急に対応できるようにした。また、ノロウィルスを想定した訓練を２回実施した他、職員に対してインフルエンザ予防接種補助を実施した。

（４）人材育成・活用

＜研修の実施＞

集合研修や研修動画により、職員が支援技術を学び直す機会を確保した。職員の専門性を「障害」「介護」「制度」「地域」と位置づけ、幅広く OFF-JT 研修を受ける機会を設けた上で、各自が得た知見を共有し合う機会を年４回設けた。また法人の開催する虐待防止研修に参加し、障害や虐待防止への理解を深めた。

＜メンタルヘルスへの配慮＞

「心の健康づくり計画」を法人として実施し、事業所内に留まらず外部のカウンセラーにも相談できる体制を整えている。また法人の実施した「メンタルヘルス研修」に常勤職員が参加し理解を深めた。

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）

（１）地域移行の実現と稼働率の上昇

自立体験室（一般入居）においては6名が利用し、うち1名が一人暮らしに移行、2名は決められた期間での移行はできなかったが他施設の短期入所を使いつつ、継続的な支援をし、一人暮らしに繋げた。現在残り3名が一人暮らしやグループホームへの移行、就労を目指して、プログラムに取り組んでいる。また自立体験室（短期入居）の利用率は令和4年度の49.3%から令和5年度は71.4%と急伸しており、この傾向は来年度も継続する見込みである。

（2）自立体験室事業での支援体制の構築

自立体験室（短期入居）に関しては、なかまっち職員と利用者宅や外出先で支援を行っている業務委託ヘルパーと協働し支援を行ったことで、利用者への支援方法やニーズの汲み取り方などの知見を得られた。それにより利用者のより实际的な地域生活をイメージした支援を展開することができた。

（3）短期入所事業（緊急利用含む）における安定的なサービス提供体制の構築

介護人材の確保が困難を極めており、求人活動を年間通して行っている。対策としてシフト編成の改良や法人への応援依頼と共に、新規介護業務委託事業所との契約を行った。また、区の主催する短期入所事業所連絡会において現状報告を行うと共に、ディスカッションへの参加を通して、同業他社と共に解決方法の糸口を探った。法人事務局とも協議し、引き続き運営方法の検討を行うこととなった。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和4年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
区内の短期入所事業所や、短期入居利用者宅で支援を行っている業務委託ヘルパーと情報共有等を行い、地域移行を推進していく体制の基盤作りに努めた。また、利用者の自発性を重視した生活の構築を目指して「らしきブック」を活用しながら、利用者の地域生活を想定したプログラムの実施に努めた。			
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		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			1 2
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			1 9
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	2/2	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
個人情報管理	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			2 4
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	2/3	施設利用の促進	2/3

利用者対応 接遇	3/3 2/3	苦情等への対応 苦情等に対する改善	2/3 2/3
5. 収支状況 適正な予算執行 経費の効率化	2/3 2/3	金銭管理	<u>6</u> 2/3
6. 改善の取組み 改善の取組み	2/3		<u>2</u>
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	１９／２６	短期入所事業所連絡会や玉川支援ねっとへ参加し、情報交換や地域課題についてのディスカッションを行い、地域関係機関との連携強化に努めた。	
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	職員が、業務に有効な資格の取得や、相談支援従事者研修等の受講に取り組んだ。 「らしさブック」の活用により、支援者間での情報共有をスムーズに行うことができ、統一した方針で本人への支援が行えた。また、本人意向を反映した地域移行支援の充実に努めた。	
５．収支状況	６／９		
６．改善の取組み	２／３		
合計	６９／９０		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
④ 年度評価所見			
全ての項目において要求水準を満たしている。また、自立体験室プログラム全体を通して「らしさブック」（「らしさ計画」「自己紹介シート」「アセスメントシート」「生活づくりシート」「生活記録シート」等をまとめたもの）を活用し、利用者から関係機関まで情報共有をスムーズに行い、利用者に合わせた地域移行支援を行っている点を評価し、総合評価をAとする。			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
現在も要求水準は満たしているが、今後も自立体験室プログラムの更なる充実に向け取り組むよう促すとともに、区内地域移行施設や居宅介護支援事業所等との情報共有や、「らしさブック」の有効活用等により、地域移行支援がより効果的に実施できるよう指導を行う。			

令和 5 年度指定管理施設に係る事業報告について
(障害福祉部障害者地域生活課所管分「苦情・事故報告一覧」)

施設名称	指定管理者	令和 5 年度	
		苦情報告	事故報告
ほほえみ経堂	労働者協働組合ワーカーズコープ・センター事業団	0	2
すまいる梅丘	労働者協働組合ワーカーズコープ・センター事業団	0	4
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	0	0
駒沢生活実習所	(社福) 武蔵野会	0	1
桜上水福祉園	(社福) 東京都手をつなぐ育成会	0	4
奥沢福祉園	(社福) 東京都手をつなぐ育成会	0	1
九品仏生活実習所	(社福) 武蔵野会	0	1
千歳台福祉園	(社福) せたがや櫨の木会	1	3
給田福祉園	(社福) 東京都手をつなぐ育成会	0	2
岡本福祉作業ホーム	(社福) 泉会	0	4
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	0	0
下馬福祉工房	(社福) せたがや櫨の木会	0	0
世田谷福祉作業所	(社福) 武蔵野会	0	0
玉川福祉作業所	(社福) 大三島育徳会	0	2
砧工房	(社福) 東京都手をつなぐ育成会	0	0
烏山福祉作業所	(社福) 武蔵野会	0	1
梅丘ウッドペッカーの森	NPO法人ウッドペッカーの森	0	0
松原けやき寮	(社福) せたがや櫨の木会	0	0
身体障害者自立体験ホームなかまっち	NPO法人つどい	0	3

19 施設

1

28

・ 苦情報告

「バス送迎時に関するもの（停車位置について）」1 件で、指定管理者が苦情に対応し改善策を講じた。

・ 事故報告

28 件中、多いものとしては、「サービス提供時の利用者や職員のけが」9 件となっている。各指定管理者は、事故についての原因を調べ、職員への注意事項の徹底、サービス提供時の支援方法の見直しなどにより、けが等の事故の防止に取り組んだ。

また虐待行為と認定された施設が 2 施設あり、利用者の権利擁護や虐待防止に向け各施設で職員の意識や支援力の向上を視野に入れた取組みを行った。区としても適切な支援、施設運営につながるよう、継続的に指導し、施設と連携することで再発防止に努める。

令和 5 年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区営住宅等 6 1 施設

施設住所：粕谷 4－1 1－8 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 3 1 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：586 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：71 件 修繕業者の選定 6 月、11 月募集住戸の修繕実施 空き室管理
緊急修繕 (夜間休日の緊急修繕の対応)	受付件数：30 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	玉川三丁目 廊下長尺シート交換工事 桜丘五丁目第二 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 連結送水管耐圧試験	2 回/年 (9・3 月) 実施 1 団地 1 回/3 年 (7 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 5 年度対象 20 団地 620 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 月順次実施)
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	12 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	43 件
雑排水管洗浄作業	1 回/年 (10 月～12 月) 順次実施 ※令和 5 年度対象 38 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	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	アザレア経堂、経堂四丁目 (指摘事項無し)
巡回点検	1～2 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)
休日・夜間受付 (設備緊急センター)	115 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 募集実施 抽選実施 資格審査実施 高齢者単身向けの資格審査対象者宅を現地調査
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 (7 月・1 月・2 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・督促文書送付、連帯保証人へ通知 ※分納による支払いを依頼

(6) 日常管理業務

項 目	実施内容
入居者対応	新規入居者へ「住まいのしおり」、「防災・防犯対策ガイド」、「緊急連絡ステッカー」を配布
自治会活動支援	植栽剪定、駐輪場整理

(7) 事故件数等

項目		件数	主な内容と対応
事故		0 件	
窓口への 相談・要望	①入居者間トラブル等に関する事	26 件	生活騒音 ベランダのごみの臭い、タバコの臭い等 (注意文を掲示及び各戸へ配布)
	②建物に関する事	29 件	テレビが映らない(強風によるアンテナ配線の外れ) 水回りの修繕(洗面台排水管交換) カビの発生(自費修繕を依頼)
		2 件	火災報知器電池切れ
	③管理全般に関する事	16 件	植栽(枝払い、枯木の伐採、枯葉の清掃依頼等) 違法駐車及び違法駐輪 談話室の利用時間の延長依頼

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円・税込)
【収入】	総額 400,928,766
指定管理料	400,928,766
【支出】	総額 400,928,766
管理業務経費	150,749,364
入居者管理業務	47,193,887
修繕費(精算後)	172,612,815
事務費	19,601,500
諸経費	10,771,200
【収支差額】	0

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・台風への備えや、家具の転倒防止金物設置など震災への備え周知を行った。

(2) 防災サポート

- ・自衛消防訓練のお知らせを配布し、火災に関して注意喚起を行った。

(3) 巡回見守りサポート

- ・351世帯 月1回訪問
- ・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方には、訪問時に様子を伺うよう心掛けている。

(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、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、収入報告書を配布する際、緊急連絡カードに電話見守りサポートの案内を記載して、全戸配布している。

(5) フラワーサポート

- ・入居者を主体に、団地内の植栽などが植えられているスペースを使って、花壇作りのサポートを実施した。
- (上用賀五丁目アパート、上北沢五丁目第二アパート、他6団地)

(6) コミュニティー形成への取組み

- ・高齢化により清掃活動等も減少しており、入居者同士の交流も少なくなっている。これらを踏まえ、高齢者訪問時には時間を取って話し相手になるよう心掛けている。

(7) 緊急対応業務（ホームセキュリティ）

- ・非常押しボタン、ライフリズム監視（12時間センサー）などによる対応において、救急搬送の事態へと陥った場合は、協力員と情報の共有を図り、日常の見守り業務へと繋げた。

(8) 植栽管理（スポット作業）

- ・入居者の高齢化に伴い、枯葉の清掃や除草作業が実施されず、近隣住戸より苦情を受けるケースがあるので、剪定作業時に対応を行っている。

(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した上で、無料での引き取り業者を紹介した。

(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) 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導入

・カーシェアリングを追加した。実施団地は以下のとおり。

実施団地	カーシェアリング	予約制有料駐車場
赤堤一丁目アパート	2 台	—
玉川三丁目アパート	2 台	2 台
玉川四丁目アパート	—	3 台
上馬四丁目アパート	4 台	—
弦巻四丁目第二アパート	4 台（内 2 台 R5 追加）	—
弦巻四丁目第三アパート	2 台（内 1 台 R5 追加）	—
深沢四丁目アパート	2 台	—
中町四丁目アパート	1 台	—
新町一丁目アパート	1 台（R5 追加）	—
計 9 団地	計 18 台（内 4 台 R5 追加）	計 5 台

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) 区営住宅の環境整備

毎年実施している全戸を対象とした入居者アンケートから、意見・要望、苦情などを取りまとめ、その結果を業務改善へと結びつける取組みを行った。なお、管理全体の満足度に関する結果は過去 4 年間上向きの傾向が見られた。

(2) 建物の老朽化

計画的な修繕の提案を行い、効率的にまとめて実施していくことで、割高な緊急修繕の支出を削減した。

今後も、指定管理者で可能な工事については、社内で連携を図り進めていくとともに、保守点検での指摘事項に対しても優先順位を付け、計画的に改修工事を行い、突発的な事故（断水・停電等）の発生を回避していく。

(3) 植栽剪定に関する要望事項への対応

剪定作業（中低木、高木等）を行う際に、自治会長へアンケートを配布し、そのアンケートに記載された要望事項に沿って剪定作業を実施した。

また、近隣住戸からの要望も多く寄せられており、特に越境する枝の剪定や大きくなった高木による日影の問題などについては、伐採を視野に入れて植え替えを検討し適切な管理を行うとともに、みどりの質の確保に努めた。

(4) 駐輪区画の増設

千歳台一丁目第二アパートにおいて、駐輪場に収まりきらない自転車が共用部に置かれた状態となっていたため、受水槽の跡地を利用して駐輪区画の増設を進めていくこととした。

(5) 区営住宅に単身で住んでいる高齢者向けにホームセキュリティを設置

区営住宅の一般世帯において、単身で住まわれている高齢者を対象に、昨年に引き続きホームセキュリティ（安否確認の機械警備）の設置を希望された 23 戸へ設置を行った。今後も希望者を募り予算額に応じて設置を進めていく。

(6) 区営住宅等の募集住戸に関する提案

高齢者単身向け住宅の募集は、ポイントと抽選の組み合わせ方式となっており、登録順位を決定するポイント内容を見直し、住宅困窮度の高い方が当選できるよう改善した。また、この見直しにより手続き途中で辞退者の人数も大幅に削減することができた。

(7) 収入報告書の回収手続き

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、それでも提出されない場合は、直接訪問を行い、その場で収入報告書に記入することで、回収を図った。

(8) 住宅使用料の滞納者に対する督促

3～5ヶ月の滞納者に対しては、毎月直接訪問し、督促文書を手渡ししている。不在時は玄関ポストへ投函し、電話による督促も実施するとともに、連帯保証人に対しても滞納状況の報告と督促文書を送付している。また、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。

現状、3～5ヶ月の滞納者は10世帯前後であるが、1～2ヶ月の滞納者は70世帯前後と滞納者の多数を占めていることから、1～2ヶ月の滞納者に対しても昨年同様に連帯保証人へ滞納状況に関する文書を郵送し、回収に努めている。

(9) 新規入居予定者の資格審査及び入居手続き

昨年度は、内覧後に間取りや周辺環境（買い物、病院、駅やバス停からの距離等）が合わないなどの理由から資格審査後に辞退者が急増したため、面談時に住宅関連の説明をすることで判断を促した。その結果、資格審査合格後の辞退者は大幅に減少した。

また、入居前の手続きが円滑に進められるように、適宜入居予定者に連絡を取り、進捗確認を取りながらアドバイスをした。

(10) 福祉的配慮を必要とする居住者対応に関する研修の受講

居住者には福祉的配慮を必要とする場合もあることから、適切な対応方法を学ぶため、福祉関連の研修に所員が参加している。

(11) 住まいの通信の増刷発行（広報誌）

令和5年7月に臨時号として防災関連の記事を掲載して全戸へ配布した。また、令和6年1月には昨年同様に脳トレに関する記事を掲載し全戸へ配布。さらに、2月には北陸の震災を受けて震災時の備えに関する記事を掲載して全戸へ配布した。

(12) 世田谷区営住宅等窓口センターのホームページをリニューアル

トップ画面に関連リンクを設定しより充実したホームページへと改修を行った。

(13) 入居者へのアンケート結果に基づく主な意見・要望への取り組み

全体戸数	調査票配布数	回収数	回収率
1,596 戸	1,435 戸	607 戸	42.3%

①植栽管理

【要望】

- ・剪定・草刈りの頻度を増やして欲しい。
- ・高木を伐採して欲しい。

【取り組み】

- ・剪定前に要望を聞き取り、重点的な実施範囲を確定させてから刈込作業はこれまで以上に実施する。
- ・管理上支障のある高木は伐採し植え替える。剪定は高さを詰めて実施する。

②要望事項

【要望】

- ・ 通路・階段等の壁の汚れがひどいので洗浄して欲しい。
- ・ 金属製のごみBOXを設置して欲しい。

【取組み】

- ・ 外壁工事（大規模改修）の計画スケジュールを確認し、洗浄の必要性について区と検討を進め見積書を取得する。
- ・ 要望のあった住宅（リラ祖師谷）に設置した。

③苦情・改善への対応

【意見】

- ・ 喫煙者のマナーが悪い（廊下などでの喫煙で臭いが気になる）。
- ・ 猫に餌をあげる人がいて、迷惑している。

【取組み】

- ・ 注意文を配布並びに掲示による注意喚起。
- ・ 個別に連絡を行い、改善を要請する。

④生活関連に関する意見

【意見】

- ・ 生活音に関する苦情。
- ・ ごみ出しのマナー違反（収集日以外のごみ出し等）。

【取組み】

- ・ 当事者に直接訪問し、話し合いの場を設けるなどの対応を図り、問題解決を促す。
- ・ 注意文の各戸配布及び掲示を実施している。

⑤修繕関係への対応

【意見】

- ・ 老朽化による建物の改修。
- ・ 室内修繕に関する要望（風呂場の壁の塗装、カビの除去等）。

【取組み】

- ・ 劣化状況を踏まえ、大規模改修前に一般修繕での部分修繕を提案した。
- ・ 負担区分を説明した上で、自己負担による実施の理解を得ている。

⑥管理全般

【意見】

- ・ 高齢化等により除草管理が困難なため、管理をして欲しい。

【取組み】

- ・ 本来、除草や中低木の刈込作業は自主管理（入居者による作業）だが、毎年自治会長への植栽管理のアンケートを行い、希望のある植栽管理（特に、除草、中低木の剪定など）を実施した。また、入居者アンケートに記載されている要望についても同様に植栽業者へ伝え、意向に沿って（植栽管理の予算内にて）実施している。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和4年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
仕様書に基づいた内容を着実に遂行するとともに、住宅施設の老朽化や居住者の高齢化等の課題解決に向けた事業提案や、利用機会の公平性を確保できるよう募集審査等の見直しを積極的に行うなど、区営住宅等の管理・運営が適切に行われた。			
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			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 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。 ・植栽管理に関する、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、剪定・伐採に限らず植栽の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対し、高齢者住戸（シルバーピア）に導入されているホームセキュリティ（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され、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期間の短い段階から督促を行い、滞納者に合った支払い方法を提案するなどの対応により、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対応に関する研修を受講することにより、より丁寧な対応を行うなどの新たな取組みを実施している。 ・高齢者向け住宅の募集における登録順位に係るポイントの内容を見直し、住宅困窮度の高い方が当選できるよう改善するなど、利用機会の公平性の確保に努めている。 ・駐車場空き区画へのカーシェアリングの追加導入を実施して施設の利用促進を図り、居住者の利便性向上とともに税外収入確保に寄与した。
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）
引き続き、仕様書に基づく適切な管理・運営を求めるとともに、課題となる老朽化する建物への計画的な修繕や、高齢者・障害者等の多様化する居住者への丁寧な対応を求める。 また、これまでに提案・実施された住宅施設の活用による居住者の利便性の向上や税外収入の確保、居住者コミュニティーの形成等の拡充や新たな提案を求め、指定管理者によるサービス向上を図る。

令和5年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称： 世田谷区立烏山図書館

施設住所： 世田谷区南烏山6-2-19

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

(2) 指定管理情報

指定管理者：(株) ヴィアックス

指定期間：令和4年4月1日～令和9年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

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

(2) 苦情・事故件数等（苦情は指定管理者の運営に関するものを記載）

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

3. 指定管理に関する業務の収支

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

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

（1）講座・イベント

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

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

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

（２）区内障害者施設自主生産品の販売

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

令和 5 年度販売額：26,500 円（3 施設）

（３）その他の利用者向けサービス

①図書除菌機の設置

令和 5 年度利用回数：9,460 回

（対前年度増加率 18%増、一日平均利用回数 約 27 回）

②デジタルサイネージによる情報発信

館内に 1 箇所、図書館情報、行政情報の案内など

③SNS による情報発信

烏山図書館を知ってもらい利用につなげる、図書館の情報の告知など

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

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

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

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和4年度評価結果に対する現在までの取り組み状況			
- 令和4年度から引き続き、レファレンスをはじめ業務の安定した運営が行われている。 - 館内環境の改善や SNS を使った情報発信、ボランティア団体や大学と新たに連携した事業に取り組んでおり評価できる。			
② 令和5年度項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 2：要求水準を満たしている 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			<u>6/7</u>
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			<u>29/37</u>
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			<u>4/6</u>
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			<u>24/30</u>
利用者への対応	2/3	レファレンスの適切な対応	3/3
利用者意向の反映	2/3	障害者サービスの推進	3/3
利用者アンケートの評価	2/3	子どもサービス等の推進	3/3
苦情等への対応	2/3	自主事業の成果	3/3
サービス等の適切な提供	2/3	情報発信・交流	2/3
5. 収支状況			<u>6/9</u>
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			<u>2/3</u>
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、区民センターとも連携した訓練等による仕組みが適切に実施されている。
4. 図書館サービス向上の取組み	24 / 30	新たな団体や大学との連携事業やSNSを活用した情報発信など、職員間で協力してサービス向上に取り組んでいる。
5. 収支状況	6 / 9	計画的な指定管理料の執行がなされており、消耗品の節約等、コスト削減にも取り組んでいる。
6. 改善の取組み	2 / 3	区からの指導に対して速やかに対応を行い、新たな事業にも取り組んでいる。
合計	71 / 92	施設管理は烏山総合支所で行っており、施設管理に関する評価を除いているため、100点としていない。
総合評価	A	77.2%
④ 年度評価所見		
指定管理2年目となる令和5年度は、子ども向け・一般向け事業について新たなボランティア団体や大学等と連携を始め、指定管理者の持つノウハウを活用した独自の事業を行った。また、閲覧席の増設や本の配置の工夫など館内環境の改善に努めるとともに、窓口業務やレファレンス等、図書館サービスの質も向上してきており評価できる。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
引き続き、施設の管理運営について適切に指導していくとともに、特色ある図書館サービスの充実に向け、館内環境の改善、地域連携の強化を進められるよう、指導・調整を図っていく。		

令和5年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称： 世田谷区立下馬図書館

施設住所： 世田谷区下馬 2-3 2-1

開館時間： 月～日曜日 午前9時～午後7時

(2) 指定管理情報

指定管理者：世田谷TRC・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31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

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

(2) 苦情・事故件数等（苦情は指定管理者の運営に関するものを記載）

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

3. 指定管理に関する業務の収支

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

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

（1）講座・イベント

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

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

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

（2）区内障害者施設自主生産品の販売

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

令和5年度販売額：156,025円（6施設）

（3）その他の利用者向けサービス

①図書除菌機の設置

令和5年度利用回数：3,677回

（対前年度増加率6%増、一日平均利用回数 約10回）

②デジタルサイネージによる情報発信

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

③SNSによる情報発信（令和5年11月より実施）

地域情報、図書館サービスの各種案内、図書館行事の告知など

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

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

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

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和4年度評価結果に対する現在までの取り組み状況			
- 令和4年度から引き続き、施設管理の運営について予防的修繕に計画的に取り組むなど適切に実施している。 - 子ども向け事業の拡充、高齢者向け事業の新規実施や様々な地域連携事業の取り組み、地域情報の発信に努めている。			
② 令和5年度項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 2：要求水準を満たしている 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			14/15
設備・機器等の保守管理	2/2	第三者委託	2/2
施設の修繕	2/2	セキュリティ確保	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
備品等の管理	2/2		
2. 施設の運営			30/37
設置目的等の理解	2/3	個人情報等管理	2/3
サービス提供・報告	2/2	関連法令等の遵守	2/2
適正な人員配置・職務の連携	2/3	人材確保	3/3
接遇・サービス	2/3	人材育成	2/3
施設の利用促進	3/3	区内事業者の活用等	3/3
ノーマライゼーション	2/3	障害者等の雇用	2/3
地域との関わり	3/3		
3. 事故や緊急時等への対応			4/6
事故防止等の対応	2/3	緊急時の対応・訓練	2/3
4. 図書館サービス向上の取り組み			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	3/3
苦情等への対応	2/3	自主事業の成果	3/3
サービス等の適切な提供	2/3	情報発信・交流	2/3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の適正管理・効率化	2/3		
6. 改善の取り組み			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。
3. 事故や緊急時等への対応	4 / 6	事故や緊急時に備えた訓練等による取組みが適切に実施されている。
4. 図書館サービス向上の取組み	23 / 30	昭和女子大学、商店会、世田谷パブリックシアター等との連携事業や情報発信に取り組んでおり、さらなる事業の発展が期待される。
5. 収支状況	6 / 9	印刷物の削減や節電などによるコスト削減に努め、指定管理料の執行も適正に行われている。
6. 改善の取組み	2 / 3	前年度の評価等を踏まえ、子ども向け事業・高齢者向け事業の充実や地域連携の強化・情報発信の推進に取り組むなど、サービスの改善につなげている。
合計	79 / 100	
総合評価	A	
④ 年度評価所見		
指定管理2年目の運営となる令和5年度は、施設管理について引き続き各種保守点検や修繕対応など、仕様書や法令に基づき適切に実施するとともに、閲覧席の増設、地域資料展示棚の新設等を行うことで館内環境を整備した。 また、図書館主催の子ども向け・一般向け・高齢者向け事業のほか、昭和女子大学、商店会、平和資料館、世田谷パブリックシアターとの連携事業など、様々な取組みを実施したことについては高く評価できる。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
引き続き、施設の管理運営について適切に指導を実施していくとともに、近隣の文化行政施設とのさらなる地域連携や情報発信の継続・強化を図り、下馬図書館ならではの特色ある図書館サービスの充実に向けた調整を行っていく。		

令和5年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称： 世田谷区立経堂図書館

施設住所： 世田谷区宮坂3-1-30

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

(2) 指定管理情報

指定管理者：(株) 図書館流通センター

指定期間：令和4年4月1日～令和9年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

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

(2) 苦情・事故件数等（苦情は指定管理者の運営に関するものを記載）

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

3. 指定管理に関する業務の収支

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

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

（1）講座・イベント

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

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

※その他、ボランティア団体によるおはなし会や、大人の朗読会等を実施した。

（２）区内障害者施設自主生産品の販売

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

令和5年度販売額：178,990円（6施設）

（３）その他の利用者向けサービス

①座席管理システムの運用

閲覧席（15席）の利用管理（令和5年度途中から閲覧席を3席増設）

②図書除菌機の設置

令和5年度利用回数：18,126回

（対前年度増加率8.1%減、一日平均利用回数55回）

③デジタルサイネージによる情報発信

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

④ビジネス本の要約サービスの実施

令和5年度閲覧回数：853回（対前年度増加率44.3%増）

⑤SNSによる情報発信（令和6年3月より実施）

地域情報、図書館サービスの各種案内、図書館行事の告知など

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

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

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

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

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

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

令和5年度 世田谷区立自転車等駐車場(54か所)の指定管理に係る事業報告

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. 指定管理業務の実施状況

(1) 自転車等駐車場（以下、「自転車」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－11か所

（成城北第二、新烏山南、千歳船橋北、駒沢、烏山地下、烏山中央、新代田他）

- ・外灯・照明・非常灯ランプ修繕・交換－12か所

（経堂南、自由が丘駅第一、桜新町他）

- ・施設修繕及び修理－8か所

（烏山地下、烏山中央、用賀西他）

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－10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、下高井戸北の11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。

- ・桜新町では、ゴーヤをプランターに植え、グリーンカーテンを作り、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。2,210件貼付した内の1,304件（59%）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自転車等駐車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 48 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 (20 件)	1	20
施設の整備・改善に関するもの (3 件)	1	2
	2	1
施設の利用方法に関するもの (18 件)	1	9
	3	8
	6	1
その他 (お礼など) (7 件)	1	2
	6	5
合計		48

※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、東松原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、三軒茶屋中央では二次元コード決済を導入し、精算機に行かなくても精算作業を行えるようになった。さらに、尾山台ではみんちゅう SHARE-LIN を導入することで、利用者のネット決済が可能となったため、

券売機まで行かずに利用できるようになった。

また、LINE サービスを介して、利用者の問い合わせに対応する、「チャットbot」を烏山東、烏山駅前、三軒茶屋中央、三軒茶屋二丁目、東松原、新代田、下北沢東、下高井戸駅前、下高井戸北で導入し、利用者への利便性の向上を図った。

② 利用料金の見直し

利用率の向上の取組みとして、下高井戸北、下高井戸南第二、烏山東、代田橋では利用料金の見直しを行った。

また、二子玉川西、二子玉川西多摩堤の月ぎめ料金、三軒茶屋中央、三軒茶屋二丁目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

防犯カメラは、盗難・いたずらなどの犯罪を抑止する効果があり、安心して自転車等駐車場を利用していただくために増設及び入替を行った。令和5年度は、桜新町および烏山南第四で1台、烏山地下で2台新規設置を行い、烏山中央、八幡山、桜上水南、三軒茶屋中央、駒沢、桜新町、自由が丘駅第一、尾山台、等々力、新代田、経堂南、成城北第二、用賀西で古くなった防犯カメラの入替を行い、安心して利用できる環境整備に努めた。

④ AED の新規設置

場内に AED を設置することで、緊急時の対応に備えている。令和5年度は三軒茶屋北で新規設置を行った。

令和4年度で導入した AED と同機種（使用する際に液晶画面を見ながら使用することで、操作しやすい）を採用している。

⑤ 情報発信

令和4年度から自転車等駐車場専用のホームページを開設し、「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、直接、意見・要望などを問い合わせできる環境を整えた。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、ホームページ開設のPRを行った。

その他、八幡山北のラック撤去に伴う大型車スペースの拡大対応を行った際は、周辺のエリアでチラシのポスティングを行った。

経堂南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、千歳船橋では自転車安全利用促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 桜新町、自由が丘駅第一、経堂南、九品仏南で蛍光灯を 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 八幡山北、用賀、九品仏南、桜新町では、ラック撤去等により大型車対応を行った。利用者から停めやすくなったなどのお褒めの言葉をいただいた。

三軒茶屋中央では、ラックに入らない太いタイヤなどの自転車が利用できるように、特殊車両ゾーンを設置した。

経堂南では、ラックがなかったためスタンドレス自転車利用者が不便であったが、8台分のラックを設置し「スタンドレス自転車優先ゾーン」を設けた。

③ 八幡山北で新しい電動空気入れを設置した。

(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（桜新町、烏山南第四、烏山地下、烏山中央、八幡山、桜上水南、三軒茶屋中央、駒沢、桜新町、自由が丘駅第一、尾山台、等々力、新代田、経堂南、成城北第二、用賀西）

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5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23名）
- ・サブリーダー研修（1回、参加者51名）
- ・新入就業者研修（1回9名）
- ・中堅就業者研修（2回48名）
- ・ベテラン就業者研修（4回137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20名）
- ・防災訓練（1回実施、参加者32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）
- ・自転車安全利用促進キャンペーンへの参加（小田急線経堂駅、千歳船橋駅）
- ・経堂南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。

② その他

- ・職場体験学習の受け入れ（成城北第二、桜上水南）
- ・区が実施した、東松原の時間貸し駐輪場の電磁ラック入替工事（令和5年8月31日）では、事前案内を行った結果、大きな混乱もなく工事は終了した。
- ・区が実施した下北沢のラック入替工事（3月1日～3月16日）では、事前案内を行った結果、大きな混乱もなく工事は終了した。
- ・区が実施した桜新町の拡張工事（令和6年2月6日・7日）では、慢性的な満車状態の解消とチャイルドシート付大型自転車の増加に伴い、離接している放置自転車保管場所の一部を駐輪場に変更した。事前案内を行った結果、大きな混乱もなく工事は終了した。
- ・区が実施した、烏山地下の東西出入口屋根の修繕・出入口建屋の塗装・内階段壁面の塗装・東西出入り口の階段の補修を行い、懸案であった内部壁面の雨漏りの改善と階段のすべり止め補修工事により利用者への安全向上が図られた。また、工事期間中は片方の出入口を封鎖して利用規制を行っていたが、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は終了した。

- ・区が実施した、烏山中央の管理棟外壁補修工事により、タイルの入替等が行われた。また、工事期間中は一部利用規制を行っていたが、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は終了した。

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

自転車等駐車場業務運営は、世田谷区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、事業計画書を作成し、令和5年度からは新たに詳細な実施スケジュールも作成した上で、計画的に施設の適正な管理運営に努めた。

令和5年度は新型コロナウイルスの感染拡大の影響が弱まり、利用料金収入は令和4年度と比較し年間約3,300万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5年度も前年度に引き続き、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（明大前南・三軒茶屋北第二）、白線引き（経堂南・八幡山北）、スタンプ台の修理（成城北第二・駒沢）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、前年度に続き、令和5年10月に美化キャンペーンを実施し、場内の古い掲示物や汚れている掲示物の貼り替え、場内隅々までゴミや汚れがないか、落書き等はされていないか重点的に確認し、場内の美化に努めた。
- ④ 令和5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。（上野毛北の屋上にスタンプ台を設置）
（アンケート用紙での回答447件、WEBでの回答118件）
- ⑤ 利用率の向上の取組みとして、下高井戸北・下高井戸南第二・烏山東・代田橋では利用料金の変更を行った。
- ⑥ 自転車等駐車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。
- ⑦ 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。

(3) 今後の課題

- ① 今夏に発行される新紙幣への対応
- ② キャッシュレス決済の対応
- ③ 利用率向上及び社会情勢を鑑みた利用料金の見直し
- ④ 自転車の車種に合わせた駐車場の見直し

7. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和4年度評価結果に対する現在までの取り組み状況			
令和4年度評価結果に対するその後の取り組みとして、指定管理者が各駐輪場の課題を整理し、改善策を区に提案することにより、利用率の向上に取り組むこと、苦情の内容・原因を分析して、対応策を従事者に周知するとともに、研修内容にも盛り込むなど、利用者サービスの向上に努めること、事業計画書で提案した事業等の実施スケジュールの作成・提出を至急実施すること、人件費の高騰等を見込んだ上で、収支状況の改善に向けた事業運営の計画を立てることを指定管理者に求めた。 今年度は、利用料金の見直しを行い、利用率の向上及び収支改善に取り組んだ。また、接遇に関する研修内容を工夫するとともに、アンケートで寄せられた要望を反映させ、利用者サービスの向上に努めたこと、至急実施するよう指示した事業実施スケジュールの作成を行ったことも評価できる。			
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			16/23
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	2/3
障害者等の雇用	3/3	地域との関わり	3/3
個人情報管理	1/3	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	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	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	2/3	金銭管理	3/3
経費の効率化	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	12 / 13	
2. 施設の運営	16 / 23	
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	20 / 30	
5. 収支状況	7 / 9	
6. 改善の取組み	3 / 3	
合計	64 / 87	
総合評価	A	(74%)
④ 年度評価所見		
区が実施した烏山地下の補修工事、東松原の電磁ラックの入替工事、烏山中央の外壁補修工事、下北沢のラック入替工事、桜新町の拡張工事は利用制限を伴うものであったが、指定管理者の協力もあり特に大きな混乱もなく実施することができた。 烏山地下及び三軒茶屋北第三の精算機が故障した際には臨機応変に対応し、修理されるまでの期間は従事者が手動で対応する等、柔軟に対応した点は評価できる。 一部駐輪場へのチャットbotの導入、尾山台へのみんちゅう SHARE-LINの導入、経堂南へのスタンドレス自転車優先ゾーンの設置、三軒茶屋中央への二次元コード決済の導入等、利用者サービスの向上に寄与する取組みを行った点は評価できる。 4か所の自転車等駐車場の利用料金の値上げを実施したこと、また、小規模・簡易的な修繕だけでなく、大がかりな施設の環境整備についても、過去に工務店で勤務していた経験のある作業者が実施したことは、収益の改善に繋がったと考えられる。 苦情の総件数は前年度と比較して減少し、利用者アンケートでも従事者へのお礼の声が多く寄せられた。一方で、接遇に関する苦情が今年度も多かったため、研修の内容をより一層工夫するなど、今後の改善に期待したい。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
引き続き各駐輪場の課題を整理し、利用料金の見直し等の改善策を区に提案した上で対策を講じることにより、特に利用の少ない駐輪場について利用率の向上に取り組むこと。 各駐輪場の特徴や利用者からの要望等を考慮した上で、大型車スペースの拡大対応だけではなく、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、本部は従事者への苦情内容及び対応策の分析・周知を徹底するとともに、特に接遇に関してはアンガーマネジメントの導入等、研修内容をより一層充実させ、日常管理業務が利用者サービスの向上につながるよう、教育・指導に取り組むこと。 事業計画書で提案した事業等については、指定管理者が作成した実施スケジュールを基に、計画的に実施すること。		

世田谷区立自転車等駐車場(54か所) 利用一覧表 (令和5年度)

別紙1

(収容台数：年間平均収容台数)

No. 1

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	R4利用率	収容台数	利用率	R4利用率	収容台数	利用率	R4利用率	収容台数	利用率	R4利用率	収容台数	利用率	R4利用率	収容台数	利用率	R4利用率	
1	京王線	代田橋	代田橋	大原2-21先							70	17.8%	25.0%										
2		明大前	明大前南	松原2-22-6	188	89.5%	84.0%	132	78.3%	75.7%				11	88.6%	68.2%	10	23.4%	33.3%				
3		下高井戸	下高井戸北	松原3-31-1							147	45.7%	38.5%										
4			下高井戸南第二	松原3-15-11							112	6.0%	9.1%										
5			下高井戸駅前	赤堤4-40-11							95	147.2%	135.9%										
6		桜上水	桜上水南	桜上水4-18-13	502	90.3%	89.5%	311	85.2%	72.4%				10	66.7%	67.5%	10	51.1%	47.6%				
7		八幡山	八幡山北	上北沢4-35-12	563	43.6%	41.4%	267	47.7%	48.6%				22	81.8%	80.4%	6	35.1%	24.8%				
8		芦花公園	芦花公園北	南烏山3-2-1	90	101.9%	102.1%																
9		千歳烏山	烏山地下	南烏山6-2-21				1,078	95.3%	95.0%													
10			烏山北	南烏山6-6先	862	77.5%	74.7%							15	81.7%	73.3%							
11			烏山北第二	南烏山6-30先	101	115.4%	126.7%																
12			烏山南第三	南烏山5-18-19	25	103.0%	94.0%							20	56.7%	49.6%							
13			烏山南第二	南烏山5-10-11	28	106.3%	110.7%																
14			烏山北第三	南烏山4-10-4	40	129.2%	128.1%																
15			烏山南第四	南烏山5-20-1	74	86.4%	90.7%																
16			烏山中央	南烏山5-17-23	1,436	99.9%	96.6%					345	191.9%	170.1%							52	96.8%	102.3%
17			烏山駅前	南烏山5-13-1								36	130.2%	128.1%									
18			烏山東	南烏山2-25-10	125	33.1%	36.6%					145	15.5%	11.3%									
19			新烏山南	上祖師谷1-37-10	842	76.1%	76.0%					341	100	125.1%	104.6%								

世田谷区立自転車等駐車場(54か所) 利用一覧表 (令和5年度)

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	R4利用率	収容台数	利用率	R4利用率	収容台数	利用率	R4利用率	収容台数	利用率	R4利用率	収容台数	利用率	R4利用率	収容台数	利用率	R4利用率
20	井の頭線	池ノ上	池ノ上	代沢2-42-18			66.1%			48.8%	120	43.2%	32.3%									
21		新代田	新代田	代田6-34-14	34	85.3%	87.5%	49	106.3%	107.9%												
22		東松原	東松原	松原5-2-12							62	109.6%	98.8%									
23	小田急線	下北沢	下北沢	北沢2-2-13				91	90.3%	96.7%												
24			下北沢第二	北沢1-38-10				78	76.7%	80.0%												
25			下北沢第三	北沢1-40-11	143	58.5%	54.9%															
26			下北沢東	北沢1-46先							98	178.7%	138.8%									
27		経堂	経堂南	経堂1-12-11				351	122.1%	121.6%							6	29.5%	33.2%			
28		千歳船橋	千歳船橋北	船橋1-13-2	296	144.2%	140.4%	198	88.4%	75.9%						0.0%						
29			千歳船橋南	桜丘2-22-1	268	55.6%	35.1%	118	47.3%	57.0%												
30			千歳船橋西	桜丘5-21	20	92.5%	54.3%															
31	成城学園	成城北第二	成城6-14-10				780	88.3%	86.8%							8	70.8%	49.7%				
32	田園都市線	池尻大橋	池尻大橋	池尻3-2先				249	75.6%	63.8%	200	123.2%	104.7%				30	56.1%	67.9%			
33		三軒茶屋	三軒茶屋北	太子堂2-16-1	109	92.0%	98.8%															
34			三軒茶屋中央	三軒茶屋2-11先	480	112.4%	103.9%	294	93.7%	91.9%	240	207.3%	203.1%	3	40.0%	33.3%	40	86.7%	76.4%			
35			三軒茶屋西	太子堂4-20-8	200	104.7%	104.5%	50	115.4%	112.5%												
36			三軒茶屋二丁目	三軒茶屋2-14-9							182	184.5%	166.1%									
37			三軒茶屋北第二	太子堂2-20-4	247	82.5%	76.4%															
38			三軒茶屋北第三	太子堂2-16-11							342	60	259.7%	268.0%								

世田谷区立自転車等駐車場(54か所) 利用一覧表 (令和5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	R4利用率	収容台数	利用率	R4利用率	収容台数	利用率	R4利用率	収容台数	利用率	R4利用率	収容台数	利用率	R4利用率	収容台数	利用率	R4利用率
39	田園都市線	駒沢大学	駒沢	駒沢2-6-17	341	92.5%	116.5%	163	168.9%	142.3%				6	54.2%	32.1%	4	83.3%	91.3%			
40			駒沢第二	上馬4-3-20	300	51.8%	55.8%				100	159.4%	117.0%									
41		桜新町	桜新町	桜新町2-7-15	1,414	76.9%	71.9%	1,142	99.3%	90.8%				42	79.2%	79.6%	14	76.8%	68.6%			
42		用賀	用賀	用賀4-5-5先	1,030	93.3%	89.8%	546	116.5%	107.1%				36	86.6%	89.6%	12	51.8%	53.5%			
43			用賀西	用賀4-9-8	364	118.3%	119.6%	101	106.8%	105.6%												
44			用賀西第二	用賀4-10先	181	103.2%	92.5%															
45		二子玉川	二子玉川西	玉川3-15-3	1,395	130.4%	128.2%	440	88.1%	84.1%				7	109.5%	88.1%	32	88.0%	82.3%			
46			二子玉川西多摩堤	玉川1-12-7先	169	116.0%	108.8%															
47	大井町線	自由が丘	自由が丘駅第一	奥沢5-42-14	235	117.0%	114.1%	150	152.7%	151.3%				15	104.4%	102.2%	9	126.4%	124.3%			
48		九品仏	九品仏南	奥沢6-25-9	85	101.1%	86.1%	50	124.7%	110.9%												
49		尾山台	尾山台	尾山台3-34-14	295	125.5%	102.3%	231	134.1%	126.8%				15	70.0%	85.0%	12	31.6%	28.8%			
50		等々力	等々力	等々力3-2-2	109	125.2%	134.5%	175	113.4%	104.5%				18	98.6%	97.7%	6	73.6%	74.5%			
51		上野毛	上野毛北	上野毛1-27-13	161	91.5%	90.3%	87	80.7%	81.9%												
52	世田谷線	世田谷	世田谷駅南	世田谷4-7-12							60	180.1%	173.3%									
53		上町	上町	世田谷3-3先ほか	75	111.1%	123.4%															
54		松原	松原	赤堤4-1-1先	75	41.6%	38.9%	62	30.4%	30.7%				11	64.4%	65.9%	3	49.7%	15.1%			
合 計					12,901	93.6%	90.5%	7,192	97.6%	92.7%	2,172	132.6%	119.4%	231	80.4%	76.3%	202	68.3%	65.2%	52	96.8%	102.3%

令和5年度 自転車等駐車場（54か所）収支

〔 収入 〕

利 用 料 金 収 入	586,763,000
-------------	-------------

〔 支出 〕

人 件 費	333,332,777
管 理 経 費	126,891,194
公 共 料 金	17,515,129
消 耗 品 費	26,227,514
施 設 ・ 設 備 修 繕 費	20,625,380
事 務 費	44,084,131
支 出 計	568,676,125

〔 納付額 〕

計	〔収入〕 - 〔支出〕	18,086,875
---	-------------	------------

令和5年度 世田谷区立レンタサイクルポート(7か所)の指定管理に係る事業報告

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. 指定管理業務の実施状況

(1) レンタサイクル用自転車（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）を付けているが、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 コミュニティサイクルポート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 インターネットを活用した自転車の部品の購入と、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40万円の削減となった。
- ⑦ ヘルメット着用の啓発
令和5年4月1日道路交通法の改正により、利用者に対するヘルメット着用の啓発POPの掲出や貸出ヘルメットの利用など呼びかけして利用促進を図った結果、1,069件（子供470件大人599件）の貸出利用があった。
前年は、446件（子供394件、大人52件）であり対前年比約2.4倍の利用があり安全サービスの向上が図られた。また、夜間のヘルメット返却ができるように各ポートに返却BOXを設置した。
- 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報告書を提出し、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5年度の苦情・要望の総件数は3件と昨年度（17件）に比べ大幅に減少した。
- ④ 令和5年度はシステム不具合による一時的な利用停止が3件発生した。3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5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 昨年から引き続き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。また、「施設案内」「月ぎめ利用の空き状況」「自転車のルールとマナー」「ヘルメットの貸出」などの情報に加え、令和5年度よりアンケート結果の詳細データを閲覧できるようにし、利用者に向けた情報提供を行った。
- 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故障時の対応について、「区立成城北第二レンタサイクルポート使用確認書」の掲示と確認署名を利用者に行わせることで、改めて周知を図った。

(3) その他

- ① 令和5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、参加者14名）
 - ・新入就業者研修（1回3名）
 - ・中堅就業者研修（2回20名）
 - ・ベテラン就業者研修（4回39名）
 - ・がやリンシステム研修（1回17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2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
施設の利用方法に関するもの(2件)	1	2
その他(お礼など)(1件)	1	1
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5年度は桜新町で古くなったカメラの入替を行った。

(2) AEDの入替または新規設置

経堂駅前を除く6か所の場内にAEDを設置することで、緊急時の対応に備えている。令和5年度は三軒茶屋北で新規設置を行った。

(3) 利用者アンケート

令和5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5年度は昨年度から実施したインターネット経由での回答に加え、ホームページでアンケートページの設置を行い、ネット上での回答ページの案内や回答結果の公開を行った。回答総数は42件で、内訳は用紙：26件、インターネット経由：16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、97.5%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。今後も引き続き接遇研修等を行っていき、更に高く評価される接遇を目指す。

寄せられた意見では、自転車の不足に関する意見が多かった。これらの意見を踏まえ、今後は自転車輸送の強化を行うことで、ポートごとの待機車両数の均

一化を模索していく。

(4) 照明の LED 化

桜新町レンタサイクルポート内の蛍光灯照明を LED 化した。蛍光灯に比べ、「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。

(5) 緑化推進

桜新町レンタサイクルポートでは、緑化推進としてゴーヤのグリーンカーテンを設置し、場内の緑化推進を図った。

(6) 地域貢献

地域との連携強化、近隣住民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 令和 5 年 9 月 13 日～15 日(延べ 12 名)

成城北第二自転車等駐車場・レンタサイクルポート

・緑丘中学校 令和 5 年 9 月 6 日～8 日(延べ 6 名)

桜上水南自転車等駐車場・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のチラシ配架協力をしたほか、交通安全啓発イベントへのレンタサイクル貸出に協力した。

(7) 独自のホームページ運用

昨年から引き続き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。また、「施設案内」「月ぎめ利用の空き状況」「自転車のルールとマナー」「ヘルメットの貸出」などの情報に加え、令和 5 年度よりアンケート結果の詳細データを閲覧できるようにし、利用者に向けた情報提供を行った。

(8) 情報発信コーナーを設置

昨年から引き続き、経堂駅前レンタサイクルポートの情報発信コーナーを運用することで、交通安全普及啓発の案内を行った。

(9) 利用率の向上に向けた PR 活動

令和 5 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. 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、昨年度に引き続き計画的に施設の適正な管理運営に努めた。

令和 5 年度の売上は 45,015,600 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金額 356,000 円に対し、約 631%となる 2,248,916 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

① POP 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の運営

- ③ がやリン・レンタサイクルポートの機械トラブルに伴う手動での貸出・返却対応
 - ④ レンタサイクル自転車の在庫調査（棚卸）の実施
 - ⑤ 成城北第二レンタサイクルポートの老朽化に伴うリスク対策の強化
- (3) 今後の課題
- ① 貸出可能な車両数がポートごとに偏らないようにし、利用者の機会損失を抑えるための措置を講じていく。
 - ② 人件費や材料費高騰による支出増加が見込まれるため、6月から定期利用料金の増額を行うことで対策とする。
 - ③ 耐久性の落ちたヘルメットやバッテリーが増加しているため、在庫確認と状態チェックを行い、利用者がより安全に乗車できるようにする。
 - ④ 悪質な長期未返却者は積極的に警察へ届け出を行い、合法的に効果的な返却促進の措置を講じていく。

7. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和4年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
令和4年度評価結果に対するその後の取組みとして、令和5年4月より全ての自転車利用者へのヘルメット着用が努力義務となったため、貸出用ヘルメットの更なる利用促進と安全利用の啓発に取り組むこと、また、人件費の高騰等を見込んだ上で、収支状況の改善に向けた事業運営の計画を立てるとともに、より一層のPR活動を推進するなど利用率の向上に取り組むことを指定管理者に求めた。 今年度は、利用者に対するヘルメット着用の啓発POPの掲出や貸出ヘルメットの着用呼びかけを行ったことにより貸出件数が増加し、結果的に利用者の安全な利用に繋がったと考えられることは評価できる。また、収支の改善に向け令和6年6月から適用となる定期利用料金の見直しを行ったこと、せたがやふるさと区民まつりでレンタサイクルのPRノベルティを配布し利用率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			16/23
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	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	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			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	12 / 13		
2. 施設の運営	16 / 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	7 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	66 / 87		
総合評価	A	(76%)	
④ 年度評価所見			
レンタサイクルシステムの故障等により、一時的に施設への入出庫ができなくなる事案が数件発生したが、その度に従事者が手動で自転車の貸出・返却を行うなど柔軟に対応することで利用者への影響を最小限に抑え大きなトラブルなく対処できた点は評価できる。 利用者に対するヘルメット着用の啓発POPの掲出や貸出ヘルメット着用の呼びかけを行ったことにより、貸出し件数が対前年比約2.4倍となり、利用者の安全に寄与した点は評価できる。 レンタサイクル利用者アンケートの回答者に対し、レンタサイクルPRノベルティの配布を行い更なる利用促進を図るとともに、新規利用者の獲得のためにせたがやふるさと区民まつりの来場者へもノベルティを配布し、PRに取り組んだ点は評価できる。 成城北第二レンタサイクルポートの施設老朽化に伴うリスク対策として、故障時の対応に関するお知らせを掲示し利用者へ事前に周知を行う事で、混乱を未然に防いだ点は評価できる。 苦情の総件数は昨年度に比べ大幅に減少し、特に接遇に関する苦情は0件であった。今後も接遇等の研修を計画的に実施し、従事者のさらなるスキルアップに期待したい。			
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。 貸出可能な車両が偏らないよう各ポートにおける利用状況や需要を検証し、各ポート間で調整・輸送を行うことで、適正な車両管理に努めるとともに、より一層のPR活動を推進するなど新規利用者の増加に向けて取り組むこと。 ヘルメット及びバッテリーの在庫確認を行うとともに、耐用年数の超過や状態の悪い物を貸し出すことがないよう管理を徹底し、利用者の安心・安全な利用に繋げること。			

令和5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)	R4利用率 (1日合計利用 回数/管理台数)
*桜上水南	222	239	35	274	123%	95%
*経堂駅前	306	380	66	446	146%	129%
*三軒茶屋中央	160	132	34	167	104%	121%
*桜新町	185	143	33	176	95%	86%
*等々力	35	10	7	17	47%	71%
三軒茶屋北	38	13	2	15	40%	42%
成城北第二	212	217	2	220	104%	110%
合計	1,158	1,135	179	1,314	114%	105%

注) *は「がやリン」を表す。小数点以下は四捨五入している。

令和5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	45,015,600
-------------	------------

〔 支出 〕

人 件 費	25,850,682
管 理 経 費	6,701,175
公 共 料 金	914,534
消 耗 品 費	3,881,391
設 備 等 修 繕 費	237,480
自 転 車 維 持 経 費	1,737,406
事 務 費	3,444,016
支 出 計	42,766,684

〔 納付額 〕

計	2,248,916
---	-----------

〔 指定管理料 〕

収 入	9,000,000
支 出 （自転車点検・修理費）	9,000,000

※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5年度指定管理料は全額使用している。