

令和 7 年 7 月

令和 6 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 6 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6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	令和6年4月1日～ 令和11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	令和6年4月1日～ 令和11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	令和6年4月1日～ 令和11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	令和6年4月1日～ 令和11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	令和6年4月1日～ 令和11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	奥沢区民センター	奥沢区民センター運営協議会	令和6年4月1日～ 令和11年3月31日	
51	玉川台区民センター	玉川台区民センター運営協議会	令和6年4月1日～ 令和11年3月31日	
55	深沢区民センター	深沢区民センター運営協議会	令和6年4月1日～ 令和11年3月31日	
59	砧区民会館（成城ホール）	（株）世田谷サービス公社	令和6年4月1日～ 令和11年3月31日	砧総合支所 地域振興課
66	鎌田区民センター	鎌田区民センター運営協議会	令和6年4月1日～ 令和11年3月31日	
71	区民斎場（みどり会館）	（株）J A 東京中央セレモニーセンター	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	烏山総合支所 地域振興課

74	上北沢区民センター	上北沢区民センター運営協議会	令和6年4月1日～ 令和11年3月31日	
77	粕谷区民センター	粕谷区民センター運営協議会	令和6年4月1日～ 令和11年3月31日	
81	烏山区民会館・区民センター	烏山区民センター運営協議会	令和6年4月1日～ 令和11年3月31日	
86	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
99	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	
102	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	
105	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
122	千歳温水プール	(公財)世田谷区スポーツ振興財団	令和6年4月1日～ 令和11年3月31日	
129	北烏山地区体育室	(株)リバティヒル	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	

■福祉保健常任委員会所管分

	施設名称	指定管理者	指定期間	所管課
140	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
148	保健センター	(公財)世田谷区保健センター	令和6年4月1日～ 令和11年3月31日	
161	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

168	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	
177	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	
184	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	
192	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	
199	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	
208	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	
218	千歳台福祉園	(社福)せたがや檜の木会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
226	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	
233	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	
244	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	
252	下馬福祉工房	(社福)せたがや檜の木会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
260	世田谷福祉作業所	(社福)武蔵野会	令和4年4月1日～ 令和9年3月31日	
	世田谷福祉作業所分場		令和6年4月1日～ 令和9年3月31日	
270	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	
280	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	
289	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	
298	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	
208	松原けやき寮	(社福)せたがや檜の木会	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	

316	身体障害者自立体験ホームなかまっち	NPO法人 つどい	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	
-----	-------------------	-----------	------------------------	--

■都市整備常任委員会所管分

	施設名称	指定管理者	指定期間	所管課
324	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
332	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
343	桜上水南レンタサイクル ポートほか 計 7 施設	(公社)世田谷区シル バー人材センター	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	

■文教常任委員会所管分

	施設名称	指定管理者	指定期間	所管課
351	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
356	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
362	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	

令和6年度世田谷区立世田谷区民会館別館（三茶しゃれなあどホール）事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設の概要

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

諸室及び定員

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

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社世田谷サービス公社
 指定期間：令和3年4月1日～令和8年3月31日

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

(1) 利用状況

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

(2) 苦情・事故件数等

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

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

3. 指定管理に関する業務の収支

税込

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

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

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況および改善の取り組み結果

（1）主な自主事業関係

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

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

(2) 改善の取組み結果

①アンケート調査の実施

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

②新規利用者の獲得に向けた対応

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

③幅広い層への情報発信

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

【参考】世田谷区民会館別館ホームページ

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

世田谷くみん手帖 <http://setamin.com/news>

④クレジットカード決済の取扱い開始

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

⑤移転に伴う Wi-Fi 環境の強化

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

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

(1) 施設の利用状況について

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

(2) 利用しやすい施設づくり

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

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

①令和5年度評価結果に対する現在までの取り組み状況			
利用者にとって便利で快適な施設になるよう適切な施設管理、関係各所との調整、自主事業等を行っている。			
②項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			10/11
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	—	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			20/29
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	2/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	2/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			6/9
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取り組み			20/30
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取り組み			2/3
改善の取り組み	2/3		
③項目別評価結果			
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取り組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	10/11	適切に維持管理を行っている。	
2. 施設の運営	20/29	施設の目的や協定等に沿った適切な施設運営を行っている。	
3. 事故や緊急時等への対応	6/9	自主事業の中で避難訓練を実施しており、職員・区民ともに意識を高める訓練となっている。	
4. サービス向上の取り組み	20/30	多岐に渡る職員研修を実施し、様々な利用者に配慮したサービスの向上に取り組んでいる。	
5. 収支状況	6/9	事務・事業経費について適切に管理・執行が行われて	

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

④ 年度評価所見

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

⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）

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

令和6年度世田谷区立スカイキャロット展望ロビー事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

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

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社ホテルオークラエンタープライズ
 指定管理期間：令和5年4月1日～令和10年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

名称	利用人数	前年度	増加数
レストラン	23,801名	22,122名	1,679名
カフェ	27,753名	28,502名	-749名
展望エリア	71,898名	70,480名	1,418名
合 計	123,452名	121,104名	2,348名

(2) 苦情受付件数及び事故件数

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

3. 指定管理に関する業務の収支（税別）

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

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 観光の振興に関する事業

○オーストリアフェア

2024年6月1日～6月30日

○徳之島フェア

2024年8月1日～8月31日

○世田谷野菜フェア

安定した供給数が確保できなかったため未開催

○オーストラリアフェア

2024年9月1日～9月30日

○北海道フェア

2025年2月1日～3月31日

(2) 地域交流・地域貢献に関する事業

○料理セミナー&試食会

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

○神宮外苑花火大会特別コース

参加者：合計49名

○クリスマスディナー

2024年12月24日、12月25日実施。参加者：合計29名

○レストランウェディング

2025年3月3日実施。参加者：21名

○テーブルマナー講座、ワイン・日本酒セミナー

講師のスケジュールが合わず未開催

○社会科見学

三軒茶屋小学校 外11校

○公益財団法人世田谷区産業振興公社との連携による「世田谷みやげ」の販売。

○税に関する表彰コンクール入賞作品展示

2024年11月11日～11月22日実施。展望ロビーに掲示。

○ハッピーハンドメイドの実施

原則第三水曜日実施。世田谷区障害福祉部障害者地域生活課と連携。

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

○せたがやPay取扱い

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

(3) スカイキャロット展望ロビーのPR等

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

◆取組実績

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

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

（1）設置目的達成に関すること

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

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

（2）施設・設備の維持管理に関すること

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

（3）運営及びサービスの質の向上に関すること

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

（4）地域及び地域住民との連携に関すること

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

（5）収支状況に関すること

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
・令和6年度は、前年度よりもレストラン、カフェ共に売上が増加しており、収益の改善が見受けられる。 ・施設設備、備品等の的確な保守点検と故障等に対する、早期発見・対応により適切な施設運営をしている。			
② 項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れている		1：要求水準を一部満たしておらず、軽易な課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を著しく下回っており、厳格な改善指導等が必要となる	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2

施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			21
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	2/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	2/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			6
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			22
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	3/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	3/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12/13	適切に維持管理されている。	
2. 施設の運営	21/29	自主事業については独自の企画により実施している。	
3. 事故や緊急時等への対応	6/9	適切に行われている。	
4. サービス向上の取組み	22/30	必要な時に適切に対応し、利用者に配慮している。	
5. 収支状況	6/9	改善に向けた取組みに期待する。	
6. 改善の取組み	2/3	改善に取り組んでいる。	
合計	69/93		
総合評価	A		
③ 令和6年度評価所見			
・施設の維持管理・運営については、良好な施設環境維持に努めており、適切に行われている。			
・利用者アンケートを実施し課題の把握と解決に努めるなど、サービス向上の取組みが行われている。			
・収入については、物価高等の影響もあり、昨年度に引き続きコロナ禍以前と比べ低いが、コストの増加を踏まえてメニュー料金の改定を行うなど収益の向上・改善に取り組んでいることが伺える。			
④ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
レストラン・カフェともにコロナ禍以前の収入に届いていないが、収入は回復傾向にある。指定管理者が有するノウハウや創意工夫により、集客率の向上を目指すとともに、収支改善に努めるよう、指定管理者と連携していく。			

令和6年度世田谷区立太子堂区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

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

(2) 指定管理者情報

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

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

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

(2) 苦情受付件数及び事故件数

①苦情受付件数 0件
②要望受付件数 0件
③事故件数 0件

3. 指定管理に関する業務の収支

税込

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

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

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

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

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

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

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 5年度評価結果に対する現在までの取組み状況	
計画的に事業を実施し、参加者から好評を得るなど、地域のコミュニティ形成に大きく貢献した。	
② 項目別評価結果	
評価点	
3：要求水準を上回っており、優れた点がある	1：要求水準を満たしているが、一部課題がある
2：要求水準を満たしている	0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）

評価分類及び評価			
1. 組織体制			14
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理	2/2
職務の把握	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		
2. 事業水準向上への取組み			23
利用者への積極的な情報提供	3/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	2/3	サービス提供	2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取組み	2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
参加者の意向の把握	2/3		
3. 安全管理			6
事故防止等の対応	2/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			6
適切な予算計画	2/3	金銭管理	2/3
適切な予算執行	2/3		
5. 履行確認			2
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 組織体制	14/16	協定書等の内容を把握し適切な組織運営をしている。	
2. 事業水準向上への取組み	23/33	計画的に実施すると共に事業水準向上に取り組んだ。	
3. 安全管理	6/ 8	適切に安全管理されている。	
4. 収支状況	6/ 9	適切に予算を執行・管理している。	
5. 履行確認	2/ 2	適計画書・報告書を適切に提出している。	
6. 改善の取組み	2/ 3	適切に改善の取組みがされている。	
合計	53/71		
総合評価	A		
④ 年度評価所見			
・協定書に規定する組織運営が適正に行われている。			
・事業計画書に則り各事業が実施され、地域・利用者との交流が図られている。			
・広報活動への積極的な姿勢や事業の工夫による参加者の増加など、事業を通した活発な交流が伺え、評価できる。			
・総会や意見交換会の開催など話し合いや意見交換の場を設け、改善への高い意識が見られる。			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
各事業への地域の参加が活発であることから、協力体制を維持し連携を強化すると共に、適切・適正な事業の実施と予算執行、更なる事業の拡大を共に考え、地域コミュニティの形成に努めるよう指導する。			

令和6年度世田谷区立弦巻区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称 世田谷区立弦巻区民センター

施設住所 世田谷区弦巻1-26-11

(2) 指定管理者情報

指定管理者 : 弦巻区民センター運営協議会

指定管理期間 : 令和6年4月1日～令和11年3月31日

諸室及び定員 第1・2・3・4会議室、茶室、オレンジルーム、第1・2音楽室、多目的室、料理講習室、体育室、大広間、一時保育室 計212名

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

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

(2) 苦情受付件数及び事故件数

①苦情受付件数 0件

②要望受付件数 0件

③事故件数 0件

3. 指定管理に関する業務の収支

税込

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

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

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

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

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

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

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

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

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 5年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
数年ぶりに新型コロナウイルスや改修工事の影響を受けずに事業を実施することができ、地域のコミュニティ形成に大きく貢献した。			
② 項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 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>22</u>
利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	2/3	サービス提供	2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取組み	2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
参加者の意向の把握	2/3		
3. 安全管理			<u>7</u>
事故防止等の対応	3/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			<u>6</u>
適切な予算計画	2/3	金銭管理	2/3
適切な予算執行	2/3		
5. 履行確認			<u>2</u>
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			<u>2</u>
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			

B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）		
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 組織体制	14/16	協定書等の内容を把握し、社会規範に沿って適切な組織運営をしている。
2. 事業水準向上への取り組み	22/33	定例会等において課題について協議し、事業水準向上に取り組んでいる。
3. 安全管理	7/ 8	適切に安全管理されている。
4. 収支状況	6/ 9	適切に予算を執行・管理している。
5. 履行確認	2/ 2	適計画書・報告書を適切に提出している。
6. 改善の取り組み	2/ 3	適切に改善の取り組みがされている。
合計	53/71	
総合評価	A	
④ 年度評価所見		
・ 協定書に規定する組織運営が適正に行われている。 ・ 事業計画書に則り各事業が実施され、地域・利用者との交流が図られている。 ・ 新型コロナウイルスの影響や改修工事による休館でブランクがある中、季節感のある事業や新たな事業を実施するなど工夫しながら実施した点は評価できる。 ・ 定例会や意見交換会の開催など話し合いや意見交換の場を設けており、改善への高い意識が見られる。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
各事業への地域の参加が活発であることから、協力体制を維持し連携を強化すると共に、適切・適正な事業の実施と予算執行、更なる事業の拡大を共に考え、地域コミュニティの形成に努めるよう指導する。		

令和6年度世田谷区立宮坂区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称 世田谷区立宮坂区民センター
施設住所 世田谷区宮坂1-24-6

(2) 指定管理者情報

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

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

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

(2) 苦情受付件数及び事故件数

①苦情受付件数 0件
②要望受付件数 0件
③事故件数 0件

3. 指定管理に関する業務の収支

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

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

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

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

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

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

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 5年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
若い世代に積極的な参加を促すなど工夫しながら事業を運営しており、地域のコミュニティ形成の促進に寄与した。			
② 項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1. 組織体制			14
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理	2/2
職務の把握	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		
2. 事業水準向上への取組み			22
利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	2/3	サービス提供	2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取組み	2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
参加者の意向の把握	2/3		
3. 安全管理			6
事故防止等の対応	2/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			6
適切な予算計画	2/3	金銭管理	2/3
適切な予算執行	2/3		
5. 履行確認			2
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 組織体制	14/16		
2. 事業水準向上への取組み	22/33		
3. 安全管理	6/ 8		
4. 収支状況	6/ 9		
5. 履行確認	2/ 2		
6. 改善の取組み	2/ 3		
合計	52/71		
総合評価	A		
④ 年度評価所見			
・協定書に規定する組織運営が適正に行われている。			
・事業計画書に則り各事業が実施され、地域・利用者との交流が図られている。			
・盆踊り大会や区民センターまつりに若い世代の参加を引き込み、多世代交流を促進した点は評価できる。			

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

⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）

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

令和6年度世田谷区立桜丘区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称 世田谷区立桜丘区民センター
施設住所 世田谷区桜丘5-14-1

(2) 指定管理者情報

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

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

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

(2) 苦情受付件数及び事故件数

①苦情受付件数 0件
②要望受付件数 0件
③事故件数 0件

3. 指定管理に関する業務の収支

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

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

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

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

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

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

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

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

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

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 5年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
創立40周年事業などの大きな事業を始め、予定していた全ての事業を中止することなく実施することで、地域コミュニティ形成に寄与した。			
② 項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1. 組織体制			14
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理	2/2
職務の把握	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		

2. 事業水準向上への取組み			23
利用者への積極的な情報提供	3/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	2/3	サービス提供	2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取組み	2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
参加者の意向の把握	2/3		
3. 安全管理			7
事故防止等の対応	3/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			6
適切な予算計画	2/3	金銭管理	2/3
適切な予算執行	2/3		
5. 履行確認			2
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 組織体制	14/16		
2. 事業水準向上への取組み	23/33		
3. 安全管理	7/ 8		
4. 収支状況	6/ 9		
5. 履行確認	2/ 2		
6. 改善の取組み	2/ 3		
合計	54/71		
総合評価	A		
④ 年度評価所見			
・ 協定書に規定する組織運営が適正に行われている。			
・ 事業計画書に則り各事業が実施され、地域・利用者との交流が図られている。			
・ アンケートの充実による事業への反映、運営協議会役員の更新に伴う新規開拓の促進、広報活動への積極的な姿勢など活発な活動は評価に値する。			
・ 定例会や地域利用者懇談会の開催など話し合いや意見交換の場を設け、改善への高い意識が見られる。			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
各事業への地域の参加が活発であることから、協力体制を維持し連携を強化すると共に、適切・適正な事業の実施と予算執行、更なる事業の拡大を共に考え、地域コミュニティの形成に努めるよう指導する。			

令和6年度 世田谷区立北沢区民会館（北沢タウンホール）事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立北沢区民会館（北沢タウンホール）

施設住所：世田谷区北沢2-8-18

諸室及び定員

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

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社世田谷サービス公社

指定期間：令和5年4月1日～令和10年3月31日

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

(1) 利用状況

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

(2) 施設の休止

①休止期間

・ホール

令和6年12月16日～令和7年1月15日（改修工事に伴う休館）

令和7年2月25日～令和7年2月28日（改修工事に伴う休館）

・第1集会室、第2集会室

令和6年12月16日～令和6年12月28日（改修工事に伴う休館）

②休止期間中の対応

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

(3) 苦情・事故件数等

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

3. 指定管理に関する業務の収支

(1) 収支表

(税込)

項目		金額 (円)	備考
収 入 計		86,576,852 円	
指定管理料		32,493,318 円	
内 訳	指定管理料 (年度当初)	30,055,800 円	
	北沢区民会館改修工事によるホール休館に伴う指定管理料	2,437,518 円	
利用料金収入		49,966,160 円	
自主事業収入		4,117,374 円	
支 出 計		99,801,954 円	
人件費		43,181,769 円	
施設維持管理経費		48,593,656 円	
利用料金還付分		2,356,050 円	
自主事業経費		4,203,843 円	
事業所税		1,466,636 円	
収支差額		-13,225,102 円	

(2) 収支差額の要因

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

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

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

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

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

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

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

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

（２）改善の取組み結果

① アイカサの継続

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

② 新規利用者の獲得に向けた対応

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

③ アンケート調査の実施

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

④ 幅広い層への情報発信

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

【参考】北沢区民会館ホームページ

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

世田谷くみん手帖 <http://setamin.com/news>

⑤ ホワイエに Wi-Fi の導入

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

⑥ 非集合型抽選会の導入

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

⑦ デジタルサイネージの導入

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

５．事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

（１）施設の利用状況について

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

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

(2) 感染症対策

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

(3) 利用しやすい施設づくり

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
利用者にとって便利で快適な施設になるよう指導・調整を行い、また、適切に自主事業を行っているか確認等を行った。			
② 項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れている		1：要求水準を一部満たしておらず、軽易な課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を著しく下回っており、厳格な改善指導等が必要となる	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12/13
設備・機器等の保守管理	2 / 2	備品の管理	2 / 2
施設の修繕	2 / 2	第三者委託	2 / 2
清掃・衛生管理	2 / 2	環境配慮	2 / 3
2. 施設の運営			22/29
設置目的等の理解	2 / 3	個人情報管理	2 / 3
サービス提供	2 / 2	個人情報の漏洩防止	2 / 3
自主事業の成果	2 / 3	障害者差別解消法	2 / 3
職員配置	3 / 3	地域との関わり	2 / 3
障害者等の雇用	3 / 3	区内事業者の活用等	2 / 3
3. 事故や緊急時等への対応			6/9
事故防止等の対応	2 / 3	緊急時に備えた訓練	2 / 3
緊急時の対応	2 / 3		
4. サービス向上の取組み			23/30
職員研修	3 / 3	利用者の意向	2 / 3
利用者への案内	2 / 3	利用者意向の反映	3 / 3
利用しやすい環境整備	3 / 3	施設利用の促進	2 / 3
利用者対応	2 / 3	苦情等への対応	2 / 3
接遇	2 / 3	苦情等に対する改善	2 / 3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行	2 / 3	金銭管理	2 / 3
経費の効率化	2 / 3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2 / 3		

③ 項目別評価結果		
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 施設の維持管理	12 / 13	適切に維持管理ができています。
2. 施設の運営	22 / 29	自主事業については、大規模なイベントを実施するなど一定の成果がある。また前年度に引き続き、地域との関わりを増やすことができている、総じて、適切に運営できている。
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	自衛消防訓練の実施のほか、事故発生時の区への迅速な報告・連携など、適切に対応している。
4. サービス向上の取組み	23 / 30	デジタルサイネージの導入、Wi-Fiの設置など、利用者の要望に応える取組みや公募時の提案事項の実施を積極的に行っている。
5. 収支状況	6 / 9	自主事業の収支がマイナスとなっているため、収支計画や事業企画の見直しが望まれる。
6. 改善の取組み	2 / 3	区や利用者からの要望に対応しようと努力している。事業の活性化や地域との関わりづくりにも努めている。
合計	71 / 93	
総合評価	A	
④ 年度評価所見		
・全般的に適切に施設管理ができています。 ・地域との関わりの事業については、区内で活動している団体やアーティストと協働してコンサートを実施したり、毎月の下北沢駅前清掃に参加するなど積極的に関係づくりに努めており、評価できる。 ・デジタルサイネージの導入やホワイエのWi-Fiを整備するなど、利用者の要望に応える取組みを積極的に実施している。 ・自主事業については、安全に配慮して計画に準じた事業を実施できている。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
・より多くの方に施設を利用してもらえよう、区民ニーズの把握に努めるとともに、環境整備に取り組む。 ・引き続き、利用率向上に向けた運営手法を指定管理者と共に構築し、利用者が安全で快適に施設を利用できるよう取り組む。 ・自主事業については、収支改善や実施内容について、指定管理者と協議していく。		

令和6年度 世田谷区立北沢区民会館別館（梅丘パークホール）事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立北沢区民会館別館（梅丘パークホール）

施設住所：世田谷区松原6-4-1

諸室及び定員

名称	定員又は大きさ	備考
集会室	120名	

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社世田谷サービス公社

指定期間：令和3年4月1日～令和8年3月31日

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

(1) 利用状況

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

(2) 苦情・事故件数等

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

3. 指定管理に関する業務の収支

(1) 収支表

（税込）

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

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

(2) 収支差額の要因

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

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

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

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

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

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

（２）改善の取組み結果

① アンケート調査の実施

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

② 新規利用者の獲得に向けた対応

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

③ 情報発信

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

【参考】北沢区民会館別館ホームページ

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

世田谷くみん手帖 <http://setamin.com/news>

④ 地域貢献事業

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

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

⑤ 非集合型抽選会の導入

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

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

（１）施設の利用状況について

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

（２）感染症対策

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

（３）利用しやすい施設づくり

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和５年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
利用者にとって便利で快適な施設になるよう指導・調整を行い、また、必要な備品の交換や適切に自主事業を行っているか等の確認を行った。			
② 項目別評価結果			
評価点 ３：要求水準を上回っており、優れている ２：要求水準を満たしている １：要求水準を一部満たしておらず、軽易な課題がある ０：要求水準を著しく下回っており、厳格な改善指導等が必要となる			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12/13
設備・機器等の保守管理	2 / 2	備品の管理	2 / 2
施設の修繕	2 / 2	第三者委託	2 / 2
清掃・衛生管理	2 / 2	環境配慮	2 / 3
2. 施設の運営			22/29
設置目的等の理解	2 / 3	個人情報管理	2 / 3
サービス提供	2 / 2	個人情報の漏洩防止	2 / 3
自主事業の成果	2 / 3	障害者差別解消法	2 / 3
職員配置	3 / 3	地域との関わり	2 / 3
障害者等の雇用	3 / 3	区内事業者の活用等	2 / 3
3. 事故や緊急時等への対応			7/9
事故防止等の対応	2 / 3	緊急時に備えた訓練	3 / 3
緊急時の対応	2 / 3		
4. サービス向上の取組み			24/30
職員研修	3 / 3	利用者の意向	2 / 3
利用者への案内	3 / 3	利用者意向の反映	2 / 3
利用しやすい環境整備	2 / 3	施設利用の促進	2 / 3
利用者対応	3 / 3	苦情等への対応	2 / 3
接遇	3 / 3	苦情等に対する改善	2 / 3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行	2 / 3	金銭管理	2 / 3
経費の効率化	2 / 3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2 / 3		

③ 項目別評価結果		
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 施設の維持管理	12 / 13	適切に維持管理ができています。
2. 施設の運営	22 / 29	適切に運営ができています。窓口接遇力向上（おもてなし）検定に合格した職員が配属されていることは評価できる。
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	適切に対応。地域の人と共同した消防訓練を実施したことは評価できる。
4. サービス向上の取組み	24 / 30	職員の知識・技術については、責任者を中心に適切に実施ができています。
5. 収支状況	6 / 9	前年度に比べて収支が改善し、黒字の状態を維持ができています。
6. 改善の取組み	2 / 3	自主事業も積極的に行い、利用者の安全に配慮した取組みが見られる。一方、以前より課題に挙げられる利用率の低い夜間枠の活用や立地条件を活かした利用などの面においては改善・工夫が望まれる。
合計	73 / 93	
総合評価	A	
④ 年度評価所見		
・全般的に適切に管理できており、安定したサービスが提供できている ・自主事業については、地域住民との連携や多世代の参加を図る取組みが評価できる。 ・地域との関わりの事業について、近隣を巻き込んだ消防訓練を行うなど工夫を図っている。 ・利用率の低い夜間時間帯については、民間事業者ならではの柔軟な発想で利用率を向上させる改善の取組みなどが望まれる。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
・引き続き、利用者にとって便利で快適な施設管理を行うよう指導する。 ・自主事業の収支のバランスや企画について、指定管理者と協議していく。 ・利用率がさらに向上していくよう、引き続き指定管理者と連携して取り組んでいく。		

令和6年度 世田谷区立代田区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称 世田谷区立代田区民センター
施設住所 世田谷区代田6-34-13

(2) 指定管理者情報

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

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

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

(2) 苦情・事故件数等

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

3. 指定管理に関する業務の収支

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

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

４．事業計画書で提案した事業等の実施状況

（１）主な自主事業関係

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

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

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

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

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 5 年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
新型コロナウイルス感染拡大防止対策を施しながら、可能な限り事業の実施に努め、地域のコミュニティ形成に寄与した。			
② 項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1. 組織体制			14
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理	2/2
職務の把握	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		
2. 事業水準向上への取組み			22
利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	2/3	サービス提供	2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取組み	2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
参加者の意向の把握	2/3		
3. 安全管理			6
事故防止等の対応	2/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			6
適切な予算計画	2/3	金銭管理	2/3
適切な予算執行	2/3		
5. 履行確認			2
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類		評価	評価結果説明
1. 組織体制		14/16	会則に基づき、総会、役員会、事業委員会など適切な運営が図られている。
2. 事業水準向上への取組み		22/33	講座や催事の際のアンケート調査や利用者懇談会などにより事業水準向上への取組みが行われている。

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

令和6年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立玉川区民会館（玉川せせらぎホール）

施設住所：世田谷区等々力3-4-1

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社世田谷サービス公社

指定期間：令和2年7月1日～令和7年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況等

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

(2) 苦情・事故件数等

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

3. 指定管理に関する業務の収支

(1) 収支

(税込)

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

(2) 収支差額の要因

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

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

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

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

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

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

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

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

（２）提案事項の取組み結果

１）備品・貸出物品等の導入

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

２）新規利用者の獲得に向けた対応

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

３）アンケート調査の実施

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

４）幅広い層への情報発信

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

【参考】玉川せせらぎホールホームページ

<https://www.setagaya.co.jp/kuminkaikan/tamagawa/>
世田谷くみん手帖 <https://setamin.com/news>

５．事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

（１）施設の利用状況について

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

(2) 感染症対策

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

(3) 利用しやすい施設づくり

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

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取り組み状況			
・ホールで5割、集会室平均で4割越えの利用率となっており、新型コロナウイルス感染症縮小後の利用率向上に取り組んでいた。 ・自主事業について、幅広い年齢層を対象としたイベントや地域交流イベント等の実施により、利用者のニーズに応じた施設運営に取り組んでいた。 ・喫茶コーナーにおけるPOSレジ導入、利用者アンケートの実施、地域交流掲示板の設置等、提案事項に沿った取り組みを行い、より良い施設運営の実現に努めていた。			
② 項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れている 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	2/3	地域との関わり	2/3
障害者等の雇用	3/3	区内事業者の活用等	3/3
3. 事故や緊急時等への対応			7/9
事故防止等の対応	3/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取り組み			21/30
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3

5. 収支状況		6/9	
適正な予算執行	2 / 3	金銭管理	2 / 3
経費の効率化	2 / 3		
6. 改善の取組み		2/3	
改善の取組み	2 / 3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80％以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70％以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60％以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60％未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	1 2 / 1 3		
2. 施設の運営	2 2 / 2 9		
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9		
4. サービス向上の取組み	2 1 / 3 0		
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	7 0 / 9 3		
総合評価	A		
④ 年度評価所見			
・事故は発生しておらず、施設の維持管理・運営について適切に行われている。 ・感染症対策に配慮した上で自主事業を実施するなど、利用者へのサービスを維持するための取組みを引き続き行っていた。 ・喫茶コーナーの売り上げを昨年より約120万円伸ばすことができていた。			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
・利用率向上のため、オンライン申請の導入について調整する。 ・引き続き喫茶コーナーの売り上げ、利用者満足度を維持・向上できるよう指導していく。 ・キャッシュレス決済種別の拡大に向けて調整する。			

令和6年度世田谷区立奥沢区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称 奥沢区民センター（本館・別館）※令和5年4月に仮移転。

施設住所 （本館）世田谷区奥沢3丁目31番6号

（別館）世田谷区奥沢5丁目40番6号

(2) 指定管理者情報

指定管理者：奥沢区民センター運営協議会

指定管理期間：令和6年4月1日～令和11年3月31日

諸室及び定員：

名 称	定員又は大きさ	備 考
本館会議室	60名	
別館会議室	65名	

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

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

(2) 苦情受付件数及び事故件数

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

3. 指定管理に関する業務の収支

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

戻入	1, 6 2 0 円	
収入－支出	0 円	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 区民センターの施設使用に関する事業

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

(2) コミュニティの形成を促進するための事業（講座、催物）

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

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

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

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

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 5年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
令和5年度に奥沢区民センターが仮移転し、本館・別館に分かれての運営となってから1年が経った。 本館では、年間を通して様々な事業を企画し、参加状況も盛況であった。コミコミひろばの定期開放も継続し徐々に参加人数も増えてきた。また別館は、本館から離れており管理人が常駐していない施設だが、団体の利用も昨年より増えている状況である。 いずれも利用者からの意見・要望に応え安心して利用しやすい施設になるよう試行錯誤していることが評価できる。 令和6年度も、近隣の区施設を活用しながら奥沢文化祭を開催し、参加者数が延べ850人を超える事業を実施した。その他にも、幅広い年齢を対象とした事業を多数企画しており、事業の大半は参加率が高く、多くの区民に満足いただける事業運営を行っていると評価できる。 実施している事業が地域で活動している団体・個人の活動の支援に繋がり、地域の核としての地域コミュニティの育成、発展に貢献できたと評価できる。			
② 項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 2：要求水準を満たしている 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 組織体制			<u>14</u>
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理	2/2
職務の把握	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		
2. 事業水準向上への取組み			<u>23</u>
利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	2/3	サービス提供	2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取組み	2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	3/3
参加者の意向の把握	2/3		
3. 安全管理			<u>6</u>
事故防止等の対応	2/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			<u>6</u>
適切な予算計画	2/3	金銭管理	2/3
適切な予算執行	2/3		
5. 履行確認			<u>2</u>
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			<u>2</u>
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			

A：管理運営が良好である（配点の70%以上）		
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）		
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 組織体制	14/16	
2. 事業水準向上への取り組み	23/33	
3. 安全管理	6/ 8	
4. 収支状況	6/ 9	
5. 履行確認	2/ 2	
6. 改善の取り組み	2/ 3	
合計	53/71	
総合評価	A	
④ 年度評価所見		
・奥沢区民センターは、令和5年4月に本館と別館に移転し、大幅に事業規模の縮小をせまられたが、工夫しながら事業を実施していた。 ・利用団体の活動報告を掲載した「おくさわコミュニティ」を発行した。さらなる地域コミュニティの発展に向け、広報にも力を入れており評価できる。 ・収支報告や会計監査資料の作成、報告など適正な財務管理がされている。 ・事業や企画を通して、地域コミュニティの育成、発展に寄与できていると評価できる。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
引き続き、地域コミュニティの育成、発展に努めるように協力して行っていく。		

令和6年度世田谷区立玉川台区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

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

(2) 指定管理者情報

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

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

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

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

(2) 苦情受付件数及び事故件数

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

3. 指定管理に関する業務の収支

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

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 区民センターの施設使用に関する事業

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

(2) コミュニティの形成を促進するための事業（講座、催物）

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

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

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

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

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取組み状況				
昨年度の参加状況や実施後の反省をふまえ、体験型の講座、バス旅行、音楽コンサート等を実施した。積極的に意見を出し合い、年間を通じて工夫をしながら地域に貢献したことが評価できる。恒例となったお正月あそびあそびまつりは、餅つきやゲーム等を中心に、児童館・図書館・PTA等、総勢100名を超えるスタッフが協力工夫しながら開催し、子どもたちに喜んでもらえる事業となった。これらの活動を通して、今年度も地域のコミュニティの形成に重要な役割を果たしたと評価できる。 また、組織体制の職務の把握について、事業ごとに正副の担当者を明確にし、各事業の進行状況や結果報告を毎月の事業委員会で報告・検証している。加えて、会則や個人情報、物品の取り扱いの要綱の整備に取り組んだことに対して評価できる。				
② 項目別評価結果				
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）				
評価分類及び評価				
1. 組織体制				15
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理		2/2
職務の把握	3/3	個人情報の漏洩防止		2/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制		2/2
社会規範に則った事業運営	2/2			
2. 事業水準向上への取組み				23
利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価		2/3

すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	2/3	サービス提供	2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取組み	2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	3/3
参加者の意向の把握	2/3		
3. 安全管理			6
事故防止等の対応	2/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			6
適切な予算計画	2/3	金銭管理	2/3
適切な予算執行	2/3		
5. 履行確認			2
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80％以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70％以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60％以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60％未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 組織体制	15/16		
2. 事業水準向上への取組み	23/33		
3. 安全管理	6/ 8		
4. 収支状況	6/ 9		
5. 履行確認	2/ 2		
6. 改善の取組み	2/ 3		
合計	54/71		
総合評価	A		
④ 年度評価所見			
・ 定期的な事業委員会等の開催で、共有・検証を行い、適正な組織運営ができています。			
・ 利用団体の活動報告を掲載した「たまがわだい・コミュニティ・NEWS」を発行した。さらなる地域コミュニティの発展に向け、広報にも力を入れており評価できる。			
・ 事業や企画を通して、地域コミュニティの育成、発展に寄与できていると評価できる。			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
引き続き、地域コミュニティの育成、発展に努めるように協力して行っていく。			

令和6年度世田谷区立深沢区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称 世田谷区立深沢区民センター
施設住所 世田谷区深沢4-33-11

(2) 指定管理者情報

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

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

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

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

(2) 苦情受付件数及び事故件数

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

3. 指定管理に関する業務の収支

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

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

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 区民センターの施設使用に関する事業

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

(2) コミュニティの形成を促進するための事業（講座、催物）

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

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

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

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
夏の風物詩として人気事業であるサマーフェスティバルでは、オープニングの総踊りから東深沢中学校ダンス部の発表まで、それぞれ魅力あふれるステージとなり、263名の参加となった。 運営協議会最大の行事「ふかさわ文化祭」も、利用者団体による展示に加え、駒沢大学茶道部によるお茶席を実施し、来場者も満足できる内容となった。 また、運営協議会の事業や取組みの情報発信方法について、従来の世田谷区報や館内のチラシだけの周知にとどまらず、もっと多くの区民利用につながるよう日々検討していることが評価できる。 全ての事業を滞りなく行えていたのは、日ごろからの適正な組織運営の結果と言え、地域コミュニティの育成、発展に寄与していると評価できる。			
② 項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 2：要求水準を満たしている 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 組織体制			<u>14</u>
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理	2/2
職務の把握	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		
2. 事業水準向上への取組み			<u>22</u>
利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	2/3	サービス提供	2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取組み	2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
参加者の意向の把握	2/3		
3. 安全管理			<u>6</u>
事故防止等の対応	2/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			<u>6</u>
適切な予算計画	2/3	金銭管理	2/3
適切な予算執行	2/3		
5. 履行確認			<u>2</u>
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			<u>2</u>
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			

C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 組織体制	14/16	
2. 事業水準向上への取り組み	22/33	
3. 安全管理	6/ 8	
4. 収支状況	6/ 9	
5. 履行確認	2/ 2	
6. 改善の取り組み	2/ 3	
合計	52/71	
総合評価	A	
④ 年度評価所見		
・ 定期的な事業委員会等の開催、協議会規則や協定書の順守など適正な組織運営ができています。 ・ 利用団体の活動報告を掲載した「深沢センターだより」を年4回発行した。さらなる地域コミュニティの発展に向け、広報にも力を入れており評価できる。 ・ 収支報告や会計監査資料の作成、報告など適正な財務管理がされている。 ・ 事業や企画を通して、地域コミュニティの育成、発展に寄与できていると評価できる。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
引き続き、地域コミュニティの育成、発展に努めるように協力して行っていく。		

令和 6 年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立砧区民会館（成城ホール）

施設住所：世田谷区成城 6－2－1

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社世田谷サービス公社

指定期間：令和 6 年 4 月 1 日～令和 11 年 3 月 31 日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

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

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

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

3. 指定管理に関する業務の収支

(1) 収支

税込

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

(2) 収支差額の要因

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

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

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

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

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

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

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

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

（2）提案事項の取組み結果

1） Web 予約システムの導入

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

2） 成城ホールホームページに施設内360度画像を公開

利用促進と利用満足度向上を図るため、成城ホールと全集会室の360度画

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

【参考】成城ホールホームページ＜施設ガイド＞

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

3) 幅広い層への情報発信

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

【参考】成城ホールホームページ

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

世田谷くみん手帖 <https://setamin.com/news>

4) モバイルバッテリーのシェアリングサービス開始

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

5) 傘シェアリングサービスのアイカサ設置

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

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

（1）施設の利用状況について

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

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

（2）感染症対策

不特定多数の方々が利用する施設であるため、日頃より世田谷区や保健所が

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

(3) 利用しやすい施設づくり

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

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
利用者にとって便利で快適な施設となるような様々な運営手法を展開した。 その中で、喫茶コーナーや自主事業の売上は堅調に推移し、地域利用者からの満足度も一定の評価を得るなど、サービス面での充実が見られた。			
② 項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れている 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			24/29
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	3/3
サービス提供	3/2	個人情報の漏洩防止	3/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	2/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			6/9
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			24/30
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	3/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	3/3	苦情等に対する改善	3/3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		

6. 改善の取組み		2/3
改善の取組み		2/3
③ 項目別評価結果		
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 施設の維持管理	12/13	
2. 施設の運営	24/29	
3. 事故や緊急時等への対応	6/9	
4. サービス向上の取組み	24/30	
5. 収支状況	6/9	
6. 改善の取組み	2/3	
合計	74/93	
総合評価	A	
④ 年度評価所見		
（1）砧区民会館の施設の使用に関する業務 ①基本協定書に規定する業務を円滑に行うための組織運営が適正になされている。 ②設備・機器等の保守管理や清掃・衛生管理等の施設維持管理に取り組まれている。 ③災害時における緊急体制が構築されている。 （2）コミュニティの形成を促進するための講座及び催し物に関する業務 ①基本的な感染防止対策を講じながら、当初の予定どおり各事業を実施している。 ②利用団体の舞台発表や文化活動等、多くの参加や協力を得て、地域住民との交流や利用団体活動の活性化が図られている。 ③講座や催し物での参加者アンケートの意見や要望を積極的に取り入れ、質の向上に取り組まれている。 （3）収支 ①適正に予算が執行されている。 ②帳簿や伝票等が整理・保管され、適正に処理されている。 上記（1）～（3）により、指定管理者として砧区民会館の設置目的である地域住民のコミュニティの形成を促進し、区民の福祉を増進する役割を果たしていると評価する。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
引き続き、利用者にとって便利で快適な施設となるよう指導する。 自主事業については、より地域との関わりに重きを置いた事業展開を行っていくよう指導する。 利用率向上に向けた運営手法を指定管理者と共に構築し、利用者が安全で快適に施設を利用できるよう取り組む。		

令和6年度世田谷区立鎌田区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称 世田谷区立鎌田区民センター
施設住所 世田谷区鎌田3-35-1

(2) 指定管理者情報

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

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

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

(2) 苦情受付件数及び事故件数

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

3. 指定管理に関する業務の収支

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

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

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 自主事業関係

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

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

（２）会議等の開催

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

５．事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

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

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

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

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① ●令和5年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
区民のさまざまなニーズにこたえるために、満足度の高いイベントを行うことができています。特に区民センター祭りでは参加者が3000名を超える事業となった。また、区民の方々に満足していただけるイベントを十分に遂行することができています。			
② 項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 2：要求水準を満たしている 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 組織体制			<u>14</u>
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理	2/2
職務の把握	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		
2. 事業水準向上への取り組み			<u>24</u>
利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	2/3	サービス提供	2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取り組み	2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
参加者の意向の把握	2/3		
3. 安全管理			<u>7</u>
事故防止等の対応	3/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			<u>6</u>
適切な予算計画	2/3	金銭管理	2/3
適切な予算執行	2/3		
5. 履行確認			<u>2</u>
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			<u>2</u>
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 組織体制	14/16		
2. 事業水準向上への取り組み	22/33		
3. 安全管理	6/ 8		
4. 収支状況	7/ 9		
5. 履行確認	2/ 2		
6. 改善の取組み	2/ 3		
合計	53/71		

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

令和6年度 世田谷区民斎場「みどり会館」事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称 世田谷区民斎場「みどり会館」

施設住所 世田谷区北烏山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 J A 東京中央セレモニーセンター

指定管理期間 : 令和3年4月1日～令和8年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

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

(2) 苦情受付件数及び事故件数

①苦情受付件数 0件

②要望受付件数 0件

③事故件数 0件

3. 指定管理に関する業務の収支

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

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

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

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

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

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

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

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

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

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
葬儀業界が全体的に厳しい状況の中、利用件数・利用率共に僅かに減少したものの、利用促進のため終活セミナーやペット葬の宣伝活動などを行い、区民の方が葬儀と向き合うきっかけづくりに努めた。			
② 項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/3
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/3
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			19
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	3/3
サービス提供	2/3	個人情報の漏洩防止	3/3
自主事業の成果	(対象外)	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	(対象外)	区内事業者の活用等	2/3

3. 事故や緊急時等への対応		<u>6</u>	
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み		<u>21</u>	
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	3/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況		<u>6</u>	
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み		<u>2</u>	
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12/15	適正な維持管理に努めている	
2. 施設の運営	19/24	適正な運営が行われている	
3. 事故や緊急時等への対応	6/9	日頃より対応方法の確認や訓練を実施している	
4. サービス向上の取組み	21/30	サービス向上への適切な取組みが行われている	
5. 収支状況	6/9	適切な収支管理を実施している	
6. 改善の取組み	2/3	利用促進のための取組みを継続して実施した	
合計	66/90		
総合評価	A		
④ 年度評価所見			
施設の維持管理・運営に関して全体的に適切に行われている。令和6年度は苦情が0件であったことから、利用者への案内、環境整備も適切に行われていたと評価することができる。			
葬祭業界全体として運営状況が厳しい傾向にあり、みどり会館の稼働率については区民の葬儀に対する意識向上の促進を続けていくことで、改善に期待する。			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
利用率については、近年は直葬や家族葬が主流になっていること、葬儀に対する考え方自体が変化していること等があるように、依然として厳しい時代背景にあり検討課題となっている。			
令和7年度より指定管理者による自主事業が実施できるようになるため、区民の葬儀への意識向上につながる事業を積極的に実施するよう求めていく。			

令和6年度世田谷区立上北沢区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称 世田谷区立上北沢区民センター
施設住所 世田谷区上北沢3-8-9

(2) 指定管理者情報

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

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

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

(2) 苦情受付件数及び事故件数

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

3. 指定管理に関する業務の収支

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

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

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

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理による評価）

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 5年度評価結果に対する現在までの取組み状況				
引き続き新型コロナウイルス感染症に対する基本的な対策を取りつつ適切な施設運営に努め、地域コミュニティ形成に寄与する事業を多数開催した。また、運営側のみならず地域住民も自主的に事業に参加し、地域一体となって事業を盛り上げている。				
② 項目別評価結果				
評価点				
3：要求水準を上回っており、優れた点がある 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 2：要求水準を満たしている 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）				
評価分類及び評価				
1. 組織体制				<u>14</u>
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理		2/2
職務の把握	2/3	個人情報の漏洩防止		2/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制		2/2
社会規範に則った事業運営	2/2			
2. 事業水準向上への取組み				<u>23</u>
利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価		2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法		2/3
計画的な事業運営	2/3	サービス提供		2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取組み		2/3
苦情等への対応	3/3	地域コミュニティ形成への貢献		2/3

参加者の意向の把握	2/3		
3. 安全管理			<u>7</u>
事故防止等の対応	3/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			<u>6</u>
適切な予算計画	2/3	金銭管理	2/3
適切な予算執行	2/3		
5. 履行確認			<u>2</u>
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			<u>2</u>
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80％以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70％以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60％以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60％未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 組織体制	14/16		
2. 事業水準向上への取組み	23/33		
3. 安全管理	7/ 8		
4. 収支状況	6/ 9		
5. 履行確認	2/ 2		
6. 改善の取組み	2/ 3		
合計	54/71		
総合評価	A		
④ 年度評価所見			
・協定書に規定する組織運営が適正に行われている。			
・事業実施にあたり運営委員会が中心となって、イベント毎に実行委員会を設立し、準備の段階から地域住民に参加してもらえるように計画的な事業運営が行われている。			
・施設利用者の苦情・要望に対して適切な対応を取り、運営改善に努めている。			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
・引き続き、地域コミュニティの形成・発展に努めるよう調整を行っていく。			

令和6年度世田谷区立粕谷区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称 世田谷区立粕谷区民センター
施設住所 世田谷区粕谷4-13-6

(2) 指定管理者情報

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

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

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

(2) 苦情受付件数及び事故件数

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

3. 指定管理に関する業務の収支

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

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

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

主な自主事業関係

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

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
令和6年度も、併設の児童館や図書館と連携し、夏休み夕涼み会やセンターまつり子どもまつりを開催し、参加者数がそれぞれ延べ5000人を超える事業となった。その他にも、幅広い年齢を対象とした事業を多数企画しており、事業の大半は参加率が高く、多くの区民に満足いただける事業運営を行っている」と評価できる。 実施している事業が地域で活動している団体・個人の活動の支援に繋がり、地域の核としての地域コミュニティの育成、発展に貢献できたと評価できる。			
② 項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 組織体制			<u>13</u>
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理	2/2
職務の把握	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	1/2		
2. 事業水準向上への取組み			<u>22</u>
利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	2/3	サービス提供	2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取組み	2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
参加者の意向の把握	2/3		
3. 安全管理			<u>6</u>
事故防止等の対応	2/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			<u>6</u>
適切な予算計画	2/3	金銭管理	2/3
適切な予算執行	2/3		
5. 履行確認			<u>2</u>
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			<u>2</u>
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 組織体制	13/16	役員会、運営委員会、担当者会など各種会議を通して、事業に対する認識や情報の共有を図っている。	
2. 事業水準向上への取組み	22/33	事業終了後のアンケートでの満足度調査や反省会の実施等、次年度の事業運営に生かす工夫をしている。。	
3. 安全管理	6/ 8	防災・消防訓練計画を策定し消防署の協力も得て事故防止等の対応ができる体制を整えている。	
4. 収支状況	6/ 9	適切に行われている。	
5. 履行確認	2/ 2	期日までに事業計画書・報告書が提出されている。	
6. 改善の取組み	2/ 3	改善点について区と連系し、改善に取り組んでいる	
合計	51/71		

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

令和6年度世田谷区立烏山区民会館・烏山区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

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

(2) 指定管理者情報

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

ホール 384人 627.0 m²

集会室 120人 127.0 m²

②区民センター

第1～7会議室・音楽室・料理講習室 計273人

大広間 (69 畳)・茶室 (11.5 畳)・体育館 (67.2 m²)

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

①烏山区民会館

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

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

(2) 苦情受付件数及び事故件数

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

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

2. 指定管理に関する業務の収支

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

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

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

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
令和6年度は、烏山区民センター文化祭の参加者数が3500名に迫るなど、近隣の学校や団体との連携により、幅広い年齢を対象とした事業も多数企画しており、新たな地域区民に満足いただける事業運営を行っているという評価できる。また、新型コロナウイルスにより中止していた若桃まつりを復活させることで、地域に根付いていた事業も再開でき、地域の核としての地域コミュニティの育成、発展に貢献できたと評価できる。			
② 項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1. 組織体制			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			24
利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	2/3	サービス提供	2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取組み	2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
参加者の意向の把握	2/3		
3. 安全管理			6
事故防止等の対応	2/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			6
適切な予算計画	2/3	金銭管理	2/3
適切な予算執行	2/3		
5. 履行確認			2
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			

C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 組織体制	14/16	委員会や役員会が計画に沿って開催され、役割分担が明確化されている
2. 事業水準向上への取り組み	24/33	各事業の適切な実施に向けて検討がされている。
3. 安全管理	6/ 8	事業実施の際には保険の加入や救護班の配置を行い、安全確保に努めている。
4. 収支状況	6/ 9	適切に行われている。
5. 履行確認	2/ 2	期日までに事業計画書・報告書が提出されている。
6. 改善の取り組み	2/ 3	熱中症対策等、新たな課題につき取り組んでいる。
合計	54/71	
総合評価	A	
③ 年度評価所見		
・ 協定書に規定する組織運営が適正に行われている。 ・ コロナ禍明けで今まで中止していた事業を復活させ、基本的な感染症対策等工夫しながら事業の実施に努めている点は評価できる。 ・ 収支報告や会計監査資料の作成、報告など適正な財務管理がされている。		
④ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
・ 今後も引き続き、地域コミュニティの形成に努めるよう指導する。		

令和6年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立ひだまり友遊会館

施設住所：世田谷区若林4-37-8

(2) 指定管理情報

指定管理者：シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社

指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

会館日数：345日

利用者数：126,170人

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 事業内容

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

(2) 利用状況

①会議室等

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

②電話センター（福祉電話訪問）

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

③高齢者なんでも相談

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

(3) 苦情受付件数及び事故件数

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

3. 指定管理に関する業務の収支

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

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者サービス向上のための取組み

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

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

(2) 新規利用者を増やすための取組み等

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

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

(3) 安全管理体制のための従業員への教育

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

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

(4) 安心と信頼の管理

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

(5) 売店及び休憩スペースの運用

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

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

(6) 感染症対策の継続

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

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

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

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
令和5年度評価結果にて指摘した人員配置については事業計画に沿った配置に改善されており、適切な運営が行えた。また、利用者のニーズを反映した講座・イベントの充実を図っていた。			
② 項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れている		1：要求水準を一部満たしておらず、軽易な課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を著しく下回っており、厳格な改善指導等が必要となる	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理		12／13	
設備・機器等の保守管理	2／2	備品の管理	2／2
施設の修繕	2／2	第三者委託	2／2
清掃・衛生管理	2／2	環境配慮	2／3
2. 施設の運営		22／32	

設置目的等の理解	2 / 3	個人情報管理	2 / 3
サービス提供①	2 / 2	個人情報の漏洩防止	2 / 3
サービス提供②	2 / 3	障害者差別解消法	2 / 3
自主事業の成果	2 / 3	地域との関わり	2 / 3
職員配置	2 / 3	区内事業者の活用等	2 / 3
障害者等の雇用	2 / 3		
3. 事故や緊急時等への対応			6 / 9
事故防止等の対応	2 / 3	緊急時に備えた訓練	2 / 3
緊急時の対応	2 / 3		
4. サービス向上の取組み			20 / 30
職員研修	2 / 3	利用者の意向	2 / 3
利用者への案内	2 / 3	利用者意向の反映	2 / 3
利用しやすい環境整備	2 / 3	施設利用の促進	1 / 3
利用者対応	2 / 3	苦情等への対応	2 / 3
接遇	3 / 3	苦情等に対する改善	2 / 3
5. 収支状況			6 / 9
適正な予算執行	2 / 3	金銭管理	2 / 3
経費の効率化	2 / 3		
6. 改善の取組み			2 / 3
改善の取組み	2 / 3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80％以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70％以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60％以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60％未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	1 2 / 1 3	年度協定書で定めた水準を満たしている。	
2. 施設の運営	2 2 / 3 2	地域の活動団体や事業者と連携して、講座やイベントの運営が行われている。	
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	年度協定書で定めた水準を満たしている。	
4. サービス向上の取組み	2 0 / 3 0	広報の手段として従来どおりホームページとチラシを用いていたが、発行・更新頻度が限られているなどで改善の余地がある。	
5. 収支状況	6 / 9	年度協定書で定めた水準を満たしている。	
6. 改善の取組み	2 / 3	年度協定書で定めた水準を満たしている。	
合計	6 8 / 9 6		
総合評価	A		
④ 年度評価所見			
新たな講座の実施等により会館で実施するプログラムを充実させ、施設の魅力を向上させながら会館の利用促進に取り組んでいることと、利用者とのコミュニケーションを大切にして細やかな意向を反映させた運営に努めていることは評価できる。			
一方、広報の手段や内容において工夫が見受けられない点において課題が残る。			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
新たな指定管理者に対し、利用者から人気がある講座・イベント等は継続しつつも、他施設の運営で培われた豊富な経験を活かした新たな提案を取り入れながら時流を捉えた施設運営となるように指導する。			

令和6年度 世田谷区立健康増進・交流施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立健康増進・交流施設（せたがや がやがや館）

施設住所：世田谷区池尻2-3-11

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社オーエンス

指定期間：令和5年4月1日～令和10年3月31日

開館日数：345日

利用者数：155,534人

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 事業内容

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

(2) 利用状況

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

(3) 苦情件数及び事故件数

苦情報告件数3件、事故報告件数1件

3. 指定管理に関する業務の収支

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

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 健康増進機能の充実

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

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

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

(2) 食堂運営事業

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

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

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

(3) 自主事業

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

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

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
高齢者向けの運動プログラムや新規事業、地域資源を生かした協働事業の実施など、施設利用の促進等に務めており、また、第三者機関による指定管理者評価を行い、改善点の明確化を図り運営に反映させるなど更なる満足度の向上に向けて取り組んでいる。			
② 令和6年度項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			<u>12/13</u>
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			<u>23/30</u>
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	3/3	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			<u>6/9</u>
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			<u>21/30</u>
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	3/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			<u>6/9</u>
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			<u>2/3</u>
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			

評価分類	評価	評価結果説明
1. 施設の維持管理	12 / 13	要求水準を満たしている。
2. 施設の運営	23 / 30	レストランや地域資源を活用した自主事業を展開し、利用者の増加や地域連携に繋げている。
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	要求水準を満たしている。
4. サービス向上の取組み	21 / 30	新規事業の実施による利用促進、キャッシュレス対応券売機の導入による利便性向上、アンケート等による利用者の声を吸い上げた環境整備など、サービス向上に努めている。
5. 収支状況	6 / 9	要求水準を満たしている。
6. 改善の取組み	2 / 3	要求水準を満たしている。
合計	70 / 94	
総合評価	A	
④ 年度評価所見		
令和6年度は、夏季のエアコン故障により会議室の利用が出来ない期間があり、会議室の利用者数が減少したが、質の良いサービスの提供等により、運動室や食堂等の利用者が増加したことで、全体では155, 534名となり、昨年度と同程度の利用人数となった。利用者の総合満足度も97.6%と高い評価が得られているなど、利用者の要望に応えられるよう努めていることが確認できる。 指定管理に関する業務の収支についても良好であり、効率的に運営が行われている。 自主事業はじめ、施設利用促進となるような多様なサービスの提供や環境整備をおこない、常に新たな利用者の獲得と既存利用者の利便性や満足度の向上を積極的に図っており、この姿勢は指定管理者として十分に評価できる。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
今後も高い利用満足度を維持し、新規利用者の獲得に向けた自主事業の充実や施設サービスの改善に取り組むよう促す。		

令和6年度 世田谷区立世田谷美術館事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：①世田谷区立世田谷美術館

(施設住所) 世田谷区砧公園 1-2

②世田谷区立世田谷美術館分館向井潤吉アトリエ館

世田谷区弦巻 2-5-1

③世田谷区立世田谷美術館分館清川泰次記念ギャラリー

世田谷区成城 2-22-17

④世田谷区立世田谷美術館分館宮本三郎記念美術館

世田谷区奥沢 5-38-13

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益財団法人せたがや文化財団

指定期間：令和4年4月1日～令和9年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 事業内容

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

(2) 利用状況

①世田谷美術館収蔵品展(ミュージアム コレクション)

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

②向井潤吉アトリエ館収蔵品展

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

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

③清川泰次記念ギャラリー収蔵品展

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

④宮本三郎記念美術館収蔵品展

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

(3) 苦情受付件数及び事故件数

苦情報告件数 2 件、事故報告件数 0 件

3. 指定管理に関する業務の収支

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

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 施設の管理運営

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

(2) サービス

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

(3) 広報

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

※（ ）内は3月末時点のフォロワー数

(4) 危機管理

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

(5) 情報管理

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

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和５年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
適切な施設の維持管理運営がなされており、施設管理と事業運営に係る連携においても緊密な連携がなされている。			
② 項目別評価結果			
評価点			
３：要求水準を上回っており、優れている		１：要求水準を一部満たしておらず、軽易な課題がある	
２：要求水準を満たしている		０：要求水準を著しく下回っており、厳格な改善指導等が必要となる	
評価分類及び評価			
１．施設の維持管理			11/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	1/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
２．施設の運営			27/29
設置目的等の理解	3/3	個人情報管理	3/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	3/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	3/3
職員配置	2/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	2/3	セキュリティ	3/3
３．事故や緊急時等への対応			7/9
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	3/3		
４．サービス向上の取組み			21/30
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
５．収支状況			8/9
適正な予算執行	3/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	3/3		
６．改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
Ｓ：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の８０％以上）			
Ａ：管理運営が良好である（配点の７０％以上）			
Ｂ：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の６０％以上）			
Ｃ：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の６０％未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
１．施設の維持管理	11/13	管理運営が良好である	
２．施設の運営	27/29	管理運営が良好である	
３．事故や緊急時等への対応	7/9	管理運営が良好である	
４．サービス向上の取組み	21/30	管理運営が良好である	
５．収支状況	8/9	良好である	
６．改善の取組み	2/3	良好である	
合計	76/93		
総合評価	S		
④ 年度評価所見			
美術館及び３分館において、美術作品などを良好な状態に保管・整理し、質の高い収蔵品展を			

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

⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）

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

令和6年度 世田谷区立世田谷文学館事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立世田谷文学館

施設住所：世田谷区南烏山1-10-10

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益財団法人せたがや文化財団

指定期間：令和4年4月1日～令和9年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 事業内容

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

(2) 利用状況

①収蔵品展(コレクション展)

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

②作品等の保管・整理

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

(3) 苦情受付件数及び事故件数

苦情報告件数0件、事故報告件数0件

3. 指定管理に関する業務の収支

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

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 施設の管理運営

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

(2) サービス

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

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

(3) 広報

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

(4) 危機管理

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

(5) 情報管理

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

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

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

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
適切な施設の維持管理運営がなされており、施設管理と事業運営に係る連携においても緊密な連携がなされている。			
② 項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れている		1：要求水準を一部満たしておらず、軽易な課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を著しく下回っており、厳格な改善指導等が必要となる	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理		12／13	
設備・機器等の保守管理	2／2	備品の管理	2／2
施設の修繕	2／2	第三者委託	2／2
清掃・衛生管理	2／2	環境配慮	2／3

2. 施設の運営			27/29
設置目的等の理解	3 / 3	個人情報管理	3 / 3
サービス提供	2 / 2	個人情報の漏洩防止	3 / 3
自主事業の成果	3 / 3	障害者差別解消法	3 / 3
職員配置	2 / 3	地域との関わり	3 / 3
障害者等の雇用	2 / 3	セキュリティ	3 / 3
3. 事故や緊急時等への対応			8/9
事故防止等の対応	3 / 3	緊急時に備えた訓練	2 / 3
緊急時の対応	3 / 3		
4. サービス向上の取組み			22/30
職員研修	2 / 3	利用者の意向	2 / 3
利用者への案内	2 / 3	利用者意向の反映	3 / 3
利用しやすい環境整備	2 / 3	施設利用の促進	3 / 3
利用者対応	2 / 3	苦情等への対応	2 / 3
接遇	2 / 3	苦情等に対する改善	2 / 3
5. 収支状況			9/9
適正な予算執行	3 / 3	金銭管理	3 / 3
経費の効率化	3 / 3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2 / 3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80％以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70％以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60％以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60％未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13	管理運営が良好である	
2. 施設の運営	27 / 29	管理運営が良好である	
3. 事故や緊急時等への対応	8 / 9	管理運営が良好である	
4. サービス向上の取組み	22 / 30	管理運営が良好である	
5. 収支状況	9 / 9	良好である	
6. 改善の取組み	2 / 3	良好である	
合計	80 / 93		
総合評価	S		
④ 年度評価所見			
文学資料等を良好な状態に保管・整理し、質の高い収蔵品展を実施した。来館者が快適で安全に施設を利用できるよう適切に維持管理が行われている。また、施設管理と事業運営に係る連携が総合的に緊密になされ、指定管理の効果が得られている。			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
引き続き適切な維持管理運営を行うことを指導する。			

令和6年度 世田谷区立世田谷文化生活情報センター事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立世田谷文化生活情報センター

施設住所：世田谷区太子堂4-1-1

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益財団法人せたがや文化財団

指定期間：令和4年4月1日～令和9年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 事業内容

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

(2) 利用状況

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

(3) 苦情受付件数及び事故件数

苦情報告件数2件、事故報告件数1件

3. 指定管理に関する業務の収支

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

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 施設の管理運営

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

高層棟5階の照明のLED化、経年劣化している劇場エレベーターの更新など、必要な施設修繕を実施することで、施設利用者が安全かつ快適に利用できる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みを理解・徹底するため訓練、研修を実施した。また、警備員による館内の定期巡回を行い、安全確保に努めた。

(5) 情報管理

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

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
適切な施設の維持管理運営がなされており、施設管理と事業運営に係る連携においても緊密な連携がなされている。			
② 項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れている 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を一部満たしておらず、軽易な課題がある 0：要求水準を著しく下回っており、厳格な改善指導等が必要となる			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			11/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	1/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			27/29
設置目的等の理解	3/3	個人情報管理	3/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	3/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	3/3
職員配置	2/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	2/3	セキュリティ	3/3
3. 事故や緊急時等への対応			9/9
事故防止等の対応	3/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	3/3		
4. サービス向上の取組み			23/30
職員研修	2/3	利用者の意向	3/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3

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

令和6年度 世田谷区民健康村事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区民健康村 富士山ビレジ

施設住所：群馬県利根郡川場村大字谷地 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

①予約受付・フロント・宿泊サービス業務

②調理配膳業務

③リネンサービス業務

④交流事業等の実施

⑤移動教室業務

(2) 施設利用者数（延人数）（ ）内は令和5年度実績

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

参考：日帰り入浴 7,759 人（6,067 人）

(3) 交流事業等参加者数（延人数）（ ）内は令和5年度実績

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

(4) 苦情件数および事故件数

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

3 指定管理に関する業務の収支 (単位：円)

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

4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 組織・人員体制

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

(2) 研修

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

(3) 防災への取り組み

- ・通報・消火・避難誘導訓練を4月及び12月に実施

(4) 管理業務

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

(5) 移動教室

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

(6) 交流事業

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

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

(7) 食事

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

(8) その他

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

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

(1) 実績の評価

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

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

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

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

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

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
- 施設の維持管理において利用者への影響が少ないよう、速やかに日常的な小破修繕を行っている。また、なかのビレジにおける中長期保全計画に基づく改修に向けては、関係者等と調整を進めるなど、着実な維持管理業務を行っている。 - 従業員研修等を実施するとともに、従業員の新規採用や、管理職への昇任など組織体制の強化に努め、区民健康村の安定的な運営に努めている。			
② 項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			1 2
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	1/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	3/3
2. 施設の運営			2 5
設置目的等の理解	3/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	3/3	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	2/3	地元事業者の活用等	3/3
3. 事故や緊急時等への対応			6
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			2 7
職員研修	3/3	利用者の意向	3/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	3/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	3/3	苦情等への対応	2/3
接遇	3/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6
適正な予算執行	2/3	金銭管理	3/3
経理の効率化	1/3		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
7. 交流事業			1 1
企画・調整	3/3	事業の評価・改善	3/3
事業の実施	3/3	広報・PR	2/3
③ 項目別評価結果			
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	1 2 / 1 3	- 清掃業務や衛生管理を適切に実施することにより、利用者が気持ちよく過ごせる環境を整えることができています。 - 施設の修繕について、利用者の影響が少ないよう、業者等と連携し、老朽化した箇所などを速やかに修繕することができています。	

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

令和6年度世田谷区立総合運動場及び大蔵第二運動場 事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立総合運動場

施設住所：大蔵運動場：世田谷区大蔵4丁目6番1号

二子玉川緑地運動場：世田谷区鎌田1丁目3番5号

大蔵第二運動場：世田谷区大蔵4丁目7番1号

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益財団法人世田谷区スポーツ振興財団

指定期間：令和4年4月1日～令和9年3月31日

《各施設の主な概要》

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

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

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

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

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

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

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

2. 業務実績、利用状況に関する事項

（1）利用状況

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

(2) 苦情受付件数及び事故件数

①苦情受付件数

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

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

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

②事故件数

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

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

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

3. 指定管理に関する業務の収支

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

(参考) 内訳

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

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

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 施設の効用を最大限に発揮できる取組み

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

(2) 利用者ニーズの把握

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

実施（令和6年度より実施）

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

（3）広報活動

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

（4）省エネルギーへの取組み

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

（5）機器のメンテナンス計画

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

（6）その他

① SDGsの取組

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

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

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

エ、各施設への「傘つゆとり」の設置による傘袋の廃止（令和4年度より実施）

② 職員の能力向上の取組み

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

イ、全ての従業員を対象とした「施設従事者研修」の実施

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

・利用者サービスの標準化や財団職員としての意識統一を図る取組みの実施

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

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

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

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

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

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

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

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
・利用者ニーズの把握を実施し、利用者の満足度の向上や新たな利用者増加に努める。 ・区民のスポーツへの関心や多様化するスポーツニーズに対応した効果的な事業実施に努め、誰もが安心・安全に利用できる施設の運営に取り組む。			
② 項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れている 1：要求水準を一部満たしておらず、軽易な課題がある 2：要求水準を満たしている 0：要求水準を著しく下回っており、厳格な改善指導等が必要となる			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			11/13
設備・機器等の保守管理	1/2	備品の管理	1/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	3/3
2. 施設の運営			27/29
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	3/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	3/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	3/3
職員配置	3/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	3/3	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			8/9
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	3/3		
4. サービス向上の取組み			25/30
職員研修	3/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	3/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	3/3	苦情等への対応	3/3

接遇	2 / 3	苦情等に対する改善	2 / 3
5. 収支状況			6 / 9
適正な予算執行	2 / 3	金銭管理	2 / 3
経費の効率化	2 / 3		
6. 改善の取組み			2 / 3
改善の取組み	2 / 3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80％以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70％以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60％以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60％未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	11 / 13	一部課題はあるが、適切な維持管理が行われている。	
2. 施設の運営	27 / 29	世田谷区スポーツ推進計画で掲げた区の施策推進に寄与する取組みが行われている。また、個人情報漏洩を防止する取組みの強化が図られている。	
3. 事故や緊急時等への対応	8 / 9	災害時訓練の拡充や安全マニュアルを更新する等、既存の安全管理体制を更に向上する取組みが行われている。	
4. サービス向上の取組み	25 / 30	苦情・要望に対する対応力の向上を目指した研修の実施など、取組みの拡充が図られている。	
5. 収支状況	6 / 9	適切に予算計画・執行、金銭管理が行われている。	
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	79 / 93		
総合評価	S		
④ 年度評価所見			
当該指定管理者（スポーツ振興財団。以下「財団」という。）は、平成11年2月に設立され、前身の体育協会の役割を引継ぎ、区内スポーツ・レクリエーション団体の先導的役割や調整機能を果たすとともに、各団体と連携し、区民の健康増進、青少年健全育成及び老人福祉の増進、障害者スポーツの推進など、区のスポーツ行政を補完し、生涯スポーツ振興事業の担い手として事業を展開している。財団設立の同年4月から総合運動場の管理運営業務を担い、平成18年度の総合運動場への指定管理者制度の導入とともに指定管理者となり、平成29年度からは総合運動場・大蔵第二運動場の両施設の指定管理者となっている。 財団は、令和6年度から令和13年度までを計画期間とする区のスポーツ推進計画の策定を契機に、財団の設立趣意に掲げる「施設の管理運営や事業の実施などをはじめとして、区民のスポーツ・レクリエーション活動を推進し、区民のニーズに的確に対応するために、行政では実現しにくい柔軟性や効率性」の一層の向上とともに、区と両輪となり、計画に沿った施策の実現を意識して令和6年度の業務に取り組んだとしている。これらの施設を有効に活用し、区の施策推進に資していこうとする姿勢が、今回の全体的な評価点の向上に表れているものと考えられる。 また、風水害や首都直下型地震における区の防災拠点のひとつとして、施設の機能が果たされるよう区と連携して災害対応の体制整備に取り組み、実践的な訓練を重ねて習熟を図っている。 総合的に見て、軽微な施設修繕や運用改善をはじめ、利用者ニーズを早期に取り入れ改善を図るなど、柔軟性や効率性を自主的に発揮するとともに、その専門性を生かし、積極的な自主事業を展開することで区の施策実現に資しており、区の外郭団体である財団が施設の指定管理業務を担うメリットを十分に発揮し、当該業務が行われているものと評価できる。			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
引き続き計画的かつ安定的な施設運営や、利用者ニーズを踏まえたサービスの拡大、また、新たな利用者の獲得とさらなる満足度向上に取り組み、今後も利用者の安全面に一層配慮した良質なサービスの提供と、施設をスポーツの拠点として区の施策推進に活かしていくことが期待され			

る。

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

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

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

令和6年度世田谷区立千歳温水プール 事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立千歳温水プール

施設住所：世田谷区船橋7丁目9番1号

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益財団法人世田谷区スポーツ振興財団

指定期間：令和6年4月1日～令和11年3月31日

《各施設の主な概要》

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

健康運動室	囲碁、将棋、浴室等	団体 3 時間 30 分 1,290 円 個人 60 歳以上 360 円	9:00～21:00 ※年始(1 月 1 日～3 日)は 9:00～17:00 2 6 0 日 休館日 9 7 日間 年末 3 日間 施設保守 5 日間 ※4～6 月:ESCO 事業のため休館 (地下 1 階で運営:規模縮小)
集会室	—	団体 3 時間 840 円	9:00～21:00 3 4 5 日 休館日 9 日間 年末 3 日間 年始 3 日間 施設保守 5 日間

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

施設別利用人数

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

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

(2) 苦情・事故件数

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

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額 (円)	備 考
収入計	299,689,980	

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

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 施設の効用を最大限に発揮するための取組み

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

(2) 積極的に利用者ニーズを把握するための取組み

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

(3) 利便性の向上

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

(4) 利用拡大に向けた取組み

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

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

② 職場体験・研修の受け入れ

ア、区内中学校の職場体験の受入

イ、日本女子体育大学の健康産業施設等現場研修の受入

③ 自主事業

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

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

④ 職員の能力向上の取組み

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

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

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

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

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

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

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

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

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和 5 年度評価結果に対する現在までの取組み状況

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

上につながる取組みについて実施。 ・利用者のサービス向上に関する取組みを再委託先なども含めた全ての現場職員に実施し、利用者に応じた接遇や対応を行った。			
② 項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れている 1：要求水準を一部満たしておらず、軽易な課題がある 2：要求水準を満たしている 0：要求水準を著しく下回っており、厳格な改善指導等が必要となる			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			13/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	3/3
2. 施設の運営			26/29
設置目的等の理解	3/3	個人情報管理	3/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	3/3
自主事業の成果	2/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	3/3	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			9/9
事故防止等の対応	3/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	3/3		
4. サービス向上の取組み			26/30
職員研修	3/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	3/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	3/3	苦情等への対応	3/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	13/13	適切な維持管理が行われている。	
2. 施設の運営	26/29	世田谷区スポーツ推進計画で掲げた区の施策推進に寄与する取組みが行われている。また、個人情報漏洩を防止する取組みの強化が図られている。	
3. 事故や緊急時等への対応	9/9	災害時訓練の拡充や安全マニュアルを更新する等、既存の安全管理体制を更に向上する取組みが行われている。	
4. サービス向上の取組み	26/30	苦情・要望に対する対応力の向上を目指した研修の実施など、取組みの拡充が図られている。	
5. 収支状況	6/9	適切に予算計画・執行、金銭管理が行われている。	
6. 改善の取組み	2/3		
合計	82/93		

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

令和6年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立北烏山地区体育室

施設住所：世田谷区北烏山8丁目1番6号先（体育室、運動広場）

世田谷区北烏山2丁目3番先（第2運動広場）

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社リバティヒル

指定期間：令和3年4月1日～令和8年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

【全体利用状況】

単位（人）

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

【団体】

単位（人）

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

【団体】

単位（人）

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

【個人】

単位（人）

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

【大規模修繕】

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

(2) 苦情・事故件数等

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

3. 指定管理に関する業務の収支

収支表

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

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

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

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

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

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

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

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

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

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

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

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

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

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
・自主事業の実施回数を増やすなど、地域住民がスポーツ活動を通じて交流できる場の提供を積極的に行っていた。 ・利用者と定期的なコミュニケーションを図り、ニーズの把握に努めていた。			
② 項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れている 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を一部満たしておらず、軽易な課題がある 0：要求水準を著しく下回っており、厳格な改善指導等が必要となる			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			13/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	3/3
2. 施設の運営			22/29
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	2/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	3/3
3. 事故や緊急時等への対応			7/9
事故防止等の対応	3/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			24/30
職員研修	2/3	利用者の意向	3/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	3/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			4/6
適正な予算執行	2/3		
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	13/13	指定管理者側で対応可能な修繕は迅速に対応するなど、適切な施設の維持管理ができていた。	
2. 施設の運営	22/29	適切な職員配置を行い、自主事業や高齢者雇用に積極的に取り組んでいた。	
3. 事故や緊急時等への対応	7/9	緊急時に備え、日頃からマニュアル・対応フローの整備を行い、従業員への教育を行っていた。	
4. サービス向上の取組み	24/30	ホームページでの周知等、サービス向上に取り組んだ。	
5. 収支状況	4/6	区と合意した予算内で予算を適切に執行していた。	
6. 改善の取組み	2/3	区との調整事項等について、迅速な対応がなされ	

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

苦情・事故一覧(区民生活常任委員会所管分)

《区民施設》

世田谷地域

●区民会館

【世田谷区民会館別館(三茶しゃれなあとホール)】

苦情 3件、事故 0件

＜苦情＞

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

【スカイキャロット展望ロビー】

苦情 7件、事故 0件

＜苦情＞

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

【太子堂区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

【弦巻区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

【宮坂区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

【桜丘区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

北沢地域

●区民会館

【北沢区民会館(北沢タウンホール)】

苦情 1件、事故 0件

＜苦情＞

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

【北沢区民会館別館(梅丘パークホール)】

苦情 0件、事故 0件

●区民センター

【代田区民センター運営協議会】

苦情 1件、事故 0件

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

玉川地域

●区民会館

【玉川区民会館(玉川せせらぎホール)】

苦情 8件、事故 0件

<苦情>

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

●区民センター

【奥沢区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

【玉川台区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 3件

<事故>

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

【深沢区民センター運営協議会】

苦情 1件、事故 0件

<苦情>

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

砧地域

●区民会館

【砧区民会館(成城ホール)】

苦情 3件、事故 0件

<苦情>

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

【鎌田区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

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 0件、事故 0件

【粕谷区民センター運営協議会】

苦情 3件、事故 0件

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

【烏山区民センター運営協議会】

苦情 14件、事故 2件

<苦情>

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

<事故>

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

《高齢者施設》

【ひだまり友遊会館】

苦情 1件、事故 1件

＜苦情＞

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

＜事故＞

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

【健康増進・交流施設】

苦情 3件、事故 1件

＜苦情＞

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

＜事故＞

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

《文化施設》

【世田谷美術館】

苦情 2件 事故 0件

＜苦情＞

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

【世田谷文学館】

苦情 0件、事故 0件

【文化生活情報センター】

苦情 2件、事故 1件

＜苦情＞

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

＜事故＞

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

《区民健康村》

【ふじやまビレッジ】

苦情 0件、事故 1件

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

【なかのビレッジ】

苦情 0件、事故 0件

《スポーツ施設》

【総合運動場及び大蔵第二運動場】

< 苦情 >

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

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

< 事故 >

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

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

【千歳温水プール】

苦情 0件、事故 5件

< 事故 >

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

【北烏山地区体育室】

苦情 1件、事故 0件

< 苦情 >

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

令和6年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立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(m ²)	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	1 件	(内容) 総合受付の接遇対応 (区で受付) (対応) 総合受付の職員への指導を徹底
要望	3 件	① (内容) カフェエリアへの Wi-fi 設置 (区で受付) (対応) 営業時間中のカフェ利用者は年々増加し、長時間利用が増えると営業に支障をきたすため、設置は見送る ② (内容) 講義イベント継続の要望 (区で受付) (対応) 人気講座の継続要望だが講師の都合により終了

		③（内容）カフェへの乳幼児食の持ち込みの要望（区で受付） （対応）カフェへの持ち込みは、万が一食中毒が発生した場合、責任の所在が不明確となるので原則認めない
事故	3 件	①（内容）カフェ利用者が脱水症状にて具合が悪くなり転倒 ②（内容）カフェにて子供いす利用の幼児が机を足で蹴り転倒 （対応）①②ともに救急車にて搬送、その後の異常なし ③（内容）2階トイレ入口で利用者が転倒 （対応）利用者の主治医の病院へ同行して受診、骨折の診断、入院

（２）拠点運営業務

①拠点運営業務

- ・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
- ・うめとぴあ連絡調整会議の運営 1 2 回開催

②総合プラザ運営事業業務

【主な実施事業】

- ・うめとぴあ上映会（うめとぴあ内各事業所との連携事業）
- ・春の音コンサート（高次機能障害連絡協議会・保健センター連携事業）
- ・オレンジカフェ（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）
- ・失語症サロン、点字カフェ、こどもカフェ（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）
- ・ラジオ体操健康フェスタ
（世田谷区ラジオ体操連盟・東京リハビリテーションセンター世田谷連携事業）
- ・ふくふくスタンプラリー
（北沢法人会・すまいる梅丘・白梅福祉作業所・サミット梅ヶ丘店連携事業）
- ・MAPS カフェ（つながりラボ世田谷・研修センター・保健センター連携事業）
- ・第44回区民ふれあいフェスタ
（世田谷区・第44回区民ふれあいフェスタ実行委員会との連携事業）
- ・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）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 6 年度	令和 5 年度	増加率
情報誌 うめとぴあ通信 年 4 回 発行部数	44,000	45,000	△2.2%
事業活動のご報告 発行部数	2,000	2,000	0.0%
総合プラザ公式 Instagram 更新回数	67	64	4.7%
フォロワー数（令和 6 年度末時点）	600	288	108.3%
ふれあいカフェうめとぴあ Instagram 更新回数	66	61	8.2%
フォロワー数（令和 6 年度末時点）	707	477	48.2%
館内掲示 新規件数	180	135	33.3%
総合プラザ公式ホームページ 更新回数	271	206	31.6%
すぐーる 配信回数	22	—	—

（３）地域交流事業運営業務

①地域交流事業

【主な実施事業】

- ・うめとぴあフェスタ
（うめとぴあ内各事業所・世田谷区医師会・世田谷区薬剤師会との連携事業）
- ・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、地域交流落語会
（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）
- ・カフェミニコンサート（梅丘・松原あんしんすこやかセンターとの連携事業）
- ・地域交流コンサート（梅丘・松原まちづくりセンター、梅丘・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）

【主な実施事業（指定管理者の自主事業）】

- ・バリアフリー上映会（様々な障害者が鑑賞可能な地域交流型映画会）
- ・えいごカフェ（認知症予防を目的とした英語学習）
- ・親子作文カフェ（講師を迎え、親子で作文を作る）
- ・赤ちゃんカフェ（保育士の講師を迎え、乳幼児と保護者で絵本やおはなし遊び等、楽しい時間を一緒に過ごす）
- ・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）
- ・食育絵本カフェ
（絵本を楽しみながら子育て応援を目的とする食育講座）
- ・著名人による講演会（著名人を招き講演を行う）

②喫茶室の運営

【利用状況】

	令和 6 年度	令和 5 年度	増加率
利用者人数	64,816	56,918	13.9%
飲食提供点数	98,039	88,729	10.5%

(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

【新規団体登録数の状況】

団体区分	団体登録数 (令和 6 年度末時点)	団体登録数 (令和 5 年度末時点)	増加率
障害者団体（優先利用団体）	8	9	△11.1%
高齢者団体（優先利用団体）	6	11	△45.5%
町会等（優先利用団体）	0	0	0.0%
一般団体	47	25	88.0%
合計	61	45	35.6%

【会議室等の利用状況】

名称	利用 可能数 ※ 1	利用件数		令和 6 年度 利用率	令和 5 年度 利用率 ※ 3
		研修・ 事業等	貸出し ※ 2		
区民活動支援会議室 1 (1-1・1-2)	3,590	1,098	648	48.6%	40.9%
区民活動支援会議室 2	1,795	36	449	27.0%	49.4%
研修室 A (A-1・A-2)	3,590	1,718	294	56.0%	69.1%
研修室 B (B-1・B-2)	3,590	1,115	580	47.2%	45.1%
研修室 C (C-1・C-2)	3,590	2,341	110	68.3%	81.5%
実習室	1,795	1,031	114	63.8%	67.3%
調理実習室	1,795	360	247	33.8%	40.1%
合計	19,745	7,699	2,442	51.4%	57.3%

※ 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 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

※ 3 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

②駐車場の利用

【駐車場の利用状況（件数）】

	令和 6 年度	令和 5 年度	増加率
有料料金	7, 996	6, 746	18. 5%
無料料金（診療所・障害者・公用利用等に係る免除）	9, 779	12, 495	△21. 7%
合計	17, 775	19, 241	△7. 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）	304, 337, 338	
指定管理料	275, 262, 200	
利用料金収入	27, 822, 330	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。
	351, 000	自主事業の事業収入
その他	901, 808	自動販売機収入（設置業者からの手数料）
支出（合計）	292, 684, 922	
一般管理業務経費	54, 684, 646	
施設維持管理経費	128, 277, 130	
事業費	97, 703, 872	
その他	12, 019, 274	
収支差額	11, 652, 416	

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。

インフルエンザの流行等、初期救急診療所の繁忙期には待合室を拡張して対応する等、施設の円滑な運営に務めた。

（２）拠点運営業務

総合プラザ内事業者で連携し、医療・福祉をテーマとした映画の「うめとびあ上映会」を昨年度に引き続き開催した。

毎月開催している福祉人材育成・研修センター主催の初心者を対象とする「手話カフェ」及び「小・中学生手話カフェ」、保健センター主催の失語症のある方が安心して会話が楽しめる「失語症サロン」等、定例的に総合プラザ内事業者が実施する事業に

継続的に協力した。

これらのほか、拠点内施設との連携を深め、様々な立場の方々の交流を促進するとともに、各施設での事業内容の発信に努めた。

(3) 地域交流事業運営業務

拠点としての施設周知及び地域交流を目的とした地域参加型イベント「うめとぴあフェスタ」(総合プラザ・東京リハビリテーションセンター世田谷共催)を開催した。

毎週実施している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、地域交流落語会、地域交流コンサート、敬老の日コンサートなど多様な事業を継続的に実施することで、地域の賑わいを創出し、周辺地域との交流に寄与した。

自主事業を今年度から積極的に開催し、バリアフリー上映会、えいごカフェ、親子作文カフェ、赤ちゃんカフェ、生涯現役ゲーム、うめとぴあ学習ルームなど、幅広い世代へ向けた事業を実施し、多くの参加者の好評を得た。

(4) 施設貸出業務

新規団体登録数は少しずつ増加しており、前年度ワクチン集団接種会場として使用していた居室を全面的に研修や事業で利用し、事業のない時間に区民へ貸出しを行った。稼働率は減少したが、団体への貸出し件数は着実に増加しており、区民利用が定着してきている。

情報紙「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)

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、及び自主事業は、新たな事業への取組みを強化した結果、事業数を増やし、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、大きな事故やトラブルもなかった。

全体的に、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5年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
令和6年度は、子育て世代向けのイベントや学生に貸出会議室を開放する企画等、様々な年代に向けた地域交流事業を積極的に実施した。また、これまで課題であった施設の認知度向上のために、ホームページやSNS等を活用した情報発信に精力的に取り組んでいる。			
② 項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れている 1：要求水準を一部満たしておらず、軽易な課題がある 2：要求水準を満たしている 0：要求水準を著しく下回っており、厳格な改善指導等が必要となる			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			23/29
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	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	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			24/30
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	3/3	苦情等への対応	2/3
接遇	3/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12/13	要求水準を概ね満たしている。	
2. 施設の運営	23/29	要求水準は概ね満たしており、自主事業も積極的に取り組んでいるが、地域や連携団体との連携促進や効果的な情報発信についてはさらなる取り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	消防訓練等を実施しており、要求水準は概ね満たしている。	
4. サービス向上の取組み	24/30	要求水準は満たしており、問題点は特にみられない。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	要求水準は満たしており、問題点は特に見られない。
6. 改善の取り組み	2 / 3	要求水準は満たしているが、施設の維持管理について一層の省エネや経費削減に期待する。
合計	73 / 93	
総合評価	A	
④ 年度評価所見		
令和5年度までワクチン接種会場として施設を使用していたため、それまで感染拡大防止の観点から小規模の事業の実施を余儀なくされていたが、令和6年度は多様な地域交流事業や自主事業を積極的に開催した。満員のイベントも続出し、居心地の良さに定評があるうめとびあカフェは多くの人で賑わう1年であった。また、うめとびあフェスタについても一定の成果を得たことから、一層拠点内外の施設・団体との連携を強化できたものと評価する。 施設利用に関しては、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から、円滑に施設の運営が行われていたものと評価する。 施設の維持管理については、一層の省エネや空調設備の運行効率を高め、経費削減の改善に期待する。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
研修室・会議室の貸し出しについて、更なる周知を行うなど利用の促進に取り組み、稼働率の向上を図る。また、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に、引き続き様々な事業を展開していく必要がある。 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、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6年度 指定管理施設の事業報告

1 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立保健センター

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：令和6年4月1日～令和11年3月31日

2 業務実績、利用状況に関する事項

(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）	4,502 件	4,857 件	92.7%
胃がん検診（内視鏡）	15,454 件	13,668 件	113.1%
乳がん検診	5,536 件	5,451 件	101.6%
子宮がん検診	6,430 件	6,402 件	100.4%
大腸がん検診	8,489 件	8,620 件	98.5%
肺がん検診	3,549 件	3,411 件	104.0%
胃がんリスク検査	557 件	550 件	101.3%
前立腺がん検診	1,040 件	1,006 件	103.4%
B型・C型肝炎検査	2,945 件	3,018 件	97.6%

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）	327 回	1 人	326 回	100.3%
	2,982 人		3,253 人	91.7%
胃がん検診 （内視鏡）	37 回	1 人	36 回	102.8%
	152 人		156 人	97.4%

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	154 回	116 回	132.8%
	マンモグラフィ	76 人	81 人	93.8%
	視触診・マンモグラフィ	1,302 人	1,275 人	102.1%

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)	10,437 件	9,889 件	105.5%
	(精密)	551 件	599 件	92.0%
乳がん検診 (医師会・保健センター)	(一次)	20,991 件	21,077 件	99.6%
	(精密)	1,364 件	1,386 件	98.4%
大腸がん検診 (医師会・保健センター)	(一次)	46,094 件	46,244 件	99.7%
	(精密)	2,358 件	2,443 件	96.5%
子宮がん検診 (医師会実施)	(一次)	40,364 件	38,643 件	104.5%
	(精密)	797 件	569 件	140.1%
肺がん検診 (医師会実施)	(一次)	62,172 件	59,211 件	105.0%
	(精密)	1,282 件	1,154 件	111.1%
胃がんリスク検査 (医師会実施)	(一次)	4,747 件	4,781 件	99.3%
	(精密)	453 件	434 件	104.4%

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、ウィッグ等の見本展示や試着対応をはじめ、8月からは補整下着等の展示を追加した。

「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）。

「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。

令和6年度は、身近な地域からも気軽に相談できるよう、28地区の「あんしんすこやかセンター」とのオンラインがん相談を開始した。

事業項目		事業実績	前年度	前年度比
一次相談（予約不要）		61 件	59 件	103.4%
対面相談	施設内	21 回	19 回	110.5%
		25 件	34 件	73.5%
	出張型	2 回	2 回	100.0%
		1 件	4 件	25.0%
電話相談		46 回	46 回	100.0%
		68 件	56 件	121.4%
就労相談	施設内（対面相談の再掲）	2 回	2 回	100.0%
		3 件	4 件	75.0%
	出張型	3 回	3 回	100.0%
		3 件	5 件	60.0%

（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。

また、医師が勧める方や希望者には、トレッドミルによる運動負荷測定を実施し、その測定結果による運動処方をもとに運動強度の目安を示す実践指導を行った。

健康増進指導（講座・教室）では、短期体験から長期実践まで、ニーズに応じた講座・教室を、感染症予防対策を講じて開催した。

令和６年度は、集団指導中心の「講座・教室」と１対１で個人フォローを行う「個別相談」を実施した。集団指導では、健康寿命の延伸に向けて、８０歳以後の高齢低体力者向け教室、健康問題を抱える壮年期世代に向け、夜間および土曜日のトレーニング講座を開催した。また、「体脂肪を減らす食事講座」などの各種栄養講座、自律訓練法体験講座などライフステージに応じた内容を全６９講座・延べ４５０回提供した。

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	605 人	766 人	79.0%
健康増進指導（集団指導）	延べ 11,352 人	延べ 10,420 人	108.9%
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）	89 人	40 人	222.5%

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、池尻・奥沢・船橋の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	1,207 回	1,227 回	98.4%
地域健康出前講座	9 回	10 回	90.0%
地域健康講座	12 回	12 回	100.0%
職場のげんき力アッププログラム	1 社	5 社	20.0%

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6年度は、上級リーダー養成（スキルアップ研修）を行った。現在、66名のリーダーが区内全域で活動している。

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	8 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	316 回	322 回	98.1%

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6年度も「派遣型集団指導」に加え、電話支援や動画配信などニーズ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）	9 人	3 人	300.0%
重症化予防対策（電話支援）	2 人	3 人	66.7%
重症化予防対策（動画配信）	594 回	886 回	67.0%

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、「障害者地域支援」として地域で活動している障害者団体に対し運動指導員を派遣した。

事業項目	事業実績	前年度	前年度比
障害者地域支援	12 回	20 回	60.0%

オ. 健康増進施設を活用した区民の健康づくり支援

事業活用していない時間帯に、健康増進を目的とする団体に「運動指導室」の貸し出しを行った。

事業項目	事業実績	前年度	前年度比
運動指導室貸出件数	6 件	14 件	42.9%

（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	1,441 件	1,576 件	91.4%

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	182 件	172 件	105.8%
専門職により面接・評価等	452 件	439 件	103.0%
知的障害者支援グループ評価（りすた）	196 回（12 人）	165 回（6 人）	118.8%
プレステップサポート	73 回（19 人）	59 回（15 人）	123.7%
補装具相談	384 件	462 件	83.1%
シーティング相談	167 件	182 件	91.8%
福祉用具相談（日具）	283 件	210 件	134.8%
聴覚相談（聴力検査含む）	168 件	157 件	107.0%
住宅改造相談	61 件	68 件	89.7%

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	424 回	417 回	101.7%

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。区立保健医療福祉総合プラザの指定管理者との共催で、区民向けの事業を実施した。

事業項目	事業実績	前年度	前年度比
相談会	12 回	10 回	120.0%
情報交流会（視覚）	12 回	12 回	100.0%
関係機関との連絡会等	4 回	5 回	80.0%
講師派遣	6 回	8 回	75.0%
福祉用具展示相談会	1 回	1 回	100.0%
点字カフェ	12 回	12 回	100.0%

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。発達・発育の評価後の支援方針の決定に際し、「集団評価」が適当とならない相談が多く、「集団評価」件数が計画数を下回った。

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	1,132 件	1,068 件	106.0%
	インテーク	303 件	338 件	89.6%
専門評価	個別評価	522 人(延べ 1,107 件)	494 人(延べ 1,178 件)	105.7%
	集団評価	38 組(延べ 340 件)	45 組(延べ 279 件)	84.4%
継続相談	電話・来所相談	547 件	454 件	120.5%

イ アウトリーチによる地域支援及び関係機関との連携

区・総合支所健康づくり課が行う親子支援グループ（ぽんぽんキッズ）へ言語聴覚士と作業療法士を派遣するとともに、乳幼児健診（1歳半・3歳児）にあたり、言語聴覚士が配置されていない世田谷総合支所健康づくり課と北沢総合支所健康づくり課へ試行により派遣し、相談対応の充実を図った。

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「ぷらみんぽーと」への技術支援等を行った。

区立児童館における「出前型発達相談」を拡大し、保護者が身近な児童館で発達・発育について学び、相談できる機会を充実するとともに、児童発達支援事業所への専門職の派遣回数の増を図った。

定期的に児童発達支援拠点施設連絡会や実務者連絡会等を実施し、支援機関との円滑な移行や連携を図るとともに、課題の検討等を行った。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、連携強化を図った。

事業項目	事業実績	前年度	前年度比
地域支援	54 回	51 回	105.9%
出前型発達相談	11 回	3 回	366.7%
関連機関との連絡会	49 回	46 回	106.5%

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。「個別相談・評価」では、1人当りの対応回数が増えたため、延件数が増加した。

小グループ評価「コンパス」については、区と東京リハビリテーションセンター世田谷（以下：東リハ）と拠点機能の検討を重ね、当事業と同等の評価を東リハの自立訓練事業で行えることから、拠点の評価機能の補完的役割は全うしたため令和6年度末で廃止とし

た。専門職による個別の相談評価は、継続して実施する。

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602 件)	70 人(延べ398 件)	100.0%
小グループ評価（コンパス）	3 人（延べ64 件）	8 人(延べ273 件)	37.5%

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、「高次脳機能障害者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。

「高次脳機能障害者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」とともに応募者が募集定員を下回ったことに加え、講座開始後に途中辞退者が出たため達成率が低くなった。「高次脳機能障害者地域研修会」については、令和5年度の研修会参加事業所から、回数の多さではなく、内容の充実を求める声が寄せられたため、令和6年度では、専門アドバイザーや区と検討を行い、基本的な研修は事前に動画配信にしてテーマを検討するなど、事業所が参加しやすい環境づくりに見直しをした。また、関係機関主催の研修会で講義を行うなど、地域の支援力の向上にも努めた。

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83 人)	13 人(延べ78 人)	100.0%
失語症会話パートナー養成講座	11 人(延べ55 人)	8 人(延べ40 人)	137.5%
高次脳機能障害者ガイドヘルパー研修会	1 回(11 人)	1 回(4 人)	100.0%
失語症会話パートナーフォローアップ研修	2 回(61 人)	1 回(26 人)	200.0%
失語症者向け意思疎通支援者養成講座	6 回(1 人)	6 回(1 人)	100.0%
高次脳機能障害者地域研修会	2 回(延べ32 人)	10 回(延べ255 人)	20.0%

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	49 人	27 人	181.5%

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	17 回	16 回	106.3%
失語症サロン（3か所）	24 回	22 回	109.1%

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。また、新たな研修修了者を支援者として登録した。

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	70 回	44 回	159.1%
意思疎通支援者研修	3 回	3 回	100.0%
意思疎通支援者登録者数	17 人	12 人	141.7%

(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・総合支所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)	257 回 (平日夜間 205 回、 土曜日 52 回)	100.0%
		5,254 件	5,177 件	101.5%
内訳	専門相談	4,068 件	3,902 件	104.3%
	ピア相談	1,186 件	1,275 件	93.0%
ピア相談員育成研修会		1 回	—	—

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 回	6 回	100.0%
	延べ 698 人	延べ 751 人	92.9%
ここからカフェ	11 回	—	—

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。

新たに、地域や職場でメンタルヘルスの問題を抱える人や家族等に対して、傾聴を中心とした支援を行う「心のサポーター」を養成する研修を実施した。

事業項目	事業実績	前年度	前年度比
ゲートキーパー講座	1 回	1 回	100.0%
	延べ 54 人	延べ 79 人	68.4%
心のサポーター養成研修	1 回	—	—
	延べ 51 人	—	—

(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 6 年度の貸出実績は 6 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(1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、「災害時における協定体制に関する協定」を令和7年2月14日に区と締結した。

(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、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	0件	

(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	964,276,500	
受託事業収入	964,276,500	区指定管理料
支出計	956,955,243	
人件費	635,588,282	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	285,282,563	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	36,084,398	退職積立
収入－支出	7,321,257	

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6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151回に対して、検診車での回数を176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327回の検診を実施した。受診者数は計画数4,000人、実績2,982人、達成率は74.6%となった。内視鏡検診については、計画数220人、実績152人、達成率69.1%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1,302人の実績となり、達成率は100.2%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76人で、達成率は21.7%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61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25件、地域出張型が1件、電話相談は68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3件の相談を行った。またがん治療に伴う外見の変化（アピアランス）の支援として、ウィッグ等の見本展示や試着対応をはじめ、令和6年8月からは補整下着等の展示を追加した。さらに、令和6年度は、身近な地域からも気軽に相談できるよう、28地区の「あんしんすこやかセンター」とのオンラインがん相談を開始した。

(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574人の実績であり、うち28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11,441人、達成率114.4%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1,135回派遣し、延べ13,556人が参加した。地域健康講座では、池尻・奥沢・船橋の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プログラムを提供した。

(6) 生活習慣病重症化予防

令和6年度は計画数6回を100.0%達成し、さらに令和5年度に引き続き電話支援や動画配信などニーズ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6年10月）」、「映画「ピア まちをつなぐもの」上映会（令和7年2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、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）、統合失調症について、双極性障害について、子育てに活かすコーチング（オンライン開催）、母子カプセルについて（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 m²）を設け令和 6 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 450 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、池尻・船橋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。令和 6 年度 10 月から試行として、梅ヶ丘拠点としての連携強化や保健センターにおける相談支援の充実、地域における相談支援の強化の各課題に対して取組みを推進した。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。
- サービス向上の取組みとしては、「利用者満足度調査」の実施及び「ご意見箱」への要望等の迅速対応に向けた運用の見直しを行った。また、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 5 年度評価結果に対する現在までの取組み状況	
新たな取組みとして、あんしんすこやかセンターとのオンラインによるがん相談の実施のほか、こころの健康づくりとして心のサポーター養成研修を試行するなど、課題等を把握し、人材を活かした専門性の高い施策の実施に取り組んでいる。	
② 項目別評価結果	
評価点	
3：要求水準を上回っており、優れている	1：要求水準を一部満たしておらず、軽易な課題がある
2：要求水準を満たしている	0：要求水準を著しく下回っており、厳格な改善指導等が必要となる
評価分類及び評価	

1. 施設の維持管理		<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>7/9</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. サービス向上の取り組み		<u>21/30</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	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>7/9</u>	
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		<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	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	7 / 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. サービス向上の取り組み	21 / 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	7 / 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. 改善の取り組み	2 / 3	「第三次経営ビジョン」「財務改善計画」等に基づき、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			
全ての項目において要求水準を満たしており、業務に必要な専門性を発揮している。専門職の資			

格維持と知識向上に向けて、学会や専門研修に参加し、研修報告会の内容は職員間で共有している。また、利用者満足度調査の実施やご意見箱への要望に対する運用改善、地域・関係団体と連携した区民のための健康教室や地域に出向いた健康づくり支援など、きめ細かく利用者の利便性やサービス向上に取り組んでいる点は評価できる。

将来にわたり専門的なサービスを安定的に提供できるよう、計画的な人材育成や職員が働きやすい環境整備に一層取り組むなど、継続的に専門人材を確保できることを期待している。

⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）

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。

さらに、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等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に取り組むとともに、令和7年2月には区との間で災害時における協力体制に関する協定書を締結した。

今後も多数の専門職を有する団体の強みを発揮し、区との役割分担のもと連携を図りながら区民福祉の向上に取り組んでいけるよう指導・支援をしていく。

令和6年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立ほほえみ経堂

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7年3月31日現在）

(1) 事業内容

①実施事業

生活介護：常に介護を必要とする方に、昼間、排せつ・食事の介護等を行うとともに、創作的活動又は生産活動の機会を提供する。

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、イニシャルストラップ、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、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（駅前販売会・福祉用具見学等）

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
7月	避難訓練（地震想定避難誘導）	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（地震想定避難誘導）

(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 2 人	2 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	1 人								1 人	2 級	
	2 度	3 人								3 人	3 級	
	3 度	1 人								1 人	なし	15 人
	4 度										計	15 人
	なし	10 人								10 人		
計		15 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	1 件	通常とは異なるルートでバス送迎を行っていたところ、車体が道路左側のポールに接触した。利用者にはけがはなかったが、送迎の委託事業者に対して安全運転講習や安全作業講習を改めて実施し再発防止を図るよう指導した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額 (円)	備 考
収入計	155, 445, 140	
受託事業収入	155, 418, 664	指定管理料 (処遇改善加算含む)
その他収入	26, 476	雑収入
支出計	155, 445, 140	
人件費	71, 809, 657	職員 14 人 (常勤 11 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	80, 119, 987	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, 701, 146	利用者関係諸経費
その他支出	814, 350	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。また、理学療法士考案の運動・身体ほぐしプログラムを、日常的に取り入れており、プログラムの内容は重度化・高齢化により変化する利用者一人ひとりの状況に即した内容に変更し、身体機能の維持に努めている。

また、看護師を常時配置することで、利用者の疾病の進行等で医療的ケアが必要な利用者や発作等の対応で適切なケアが必要になった時に施設で可能な限り対応し、継続して通所できるように努めた。

<家族及び関係機関との連携>

家族連絡会を5月と10月に開催した。家族連絡会の内容は議事録を全家庭に配布して情報共有を図った。連絡会では、行事の実施等についての要望を頂く等、家族からの意見を伺う良い機会となっている。また、定期的なお知らせの配布、電話での連絡や連絡帳を活用し施設での利用者の様子を伝え、積極的に家族との関係作りを行った。

また、ケースワーカーや相談支援事業所と日頃から連携、利用者の状態（身体の状態・車椅子の状況）など情報共有し、利用者の状況に沿ったサービス提供に努めた。

<給食提供について>

栄養価の計算された献立を利用者の状態に合わせた食形態で提供した。嗜好調査等の聞き取りをもとに、和・洋・中のバリエーションのある献立で、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で食べやすくするための相談や、ミキサー食の質を高めるための打ち合わせを行った。特にミキサー食においては、とろみ剤等を使わず料理の味を活かせるようにする工夫や、食材の食べやすい状態を担当者と随時相談し安心・安全に配慮した。利用者の希望するメニューが通所日以外に出る場合もあり、デザートメニューについては可能な限り入れ替えをすることで、給食が楽しい時間になるように努めている。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

<地域との交流・連携>

毎月、経堂地区防災検討会に参加し地域との交流を深めている。また、今年度は地域の学校で実施する避難訓練で車椅子の操作、白杖の方の避難誘導を手伝ってもらいたいとの依頼があり参加した。

11月に開催されている「区民ふれあいフェスタ」にアート作品を展示した。

経堂図書館の障害者施設の自主製品展示に、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。利用者と一緒に定期的に作品の交換に訪れ、地域交流の取組みを継続出来た。

経堂農大通り商店街で毎年7月に開催されている「経堂まつり」の準備の様子を利用者と見学した。今後は施設の活動を地域の方に知っていただける機会として、経堂まつりでの自主生産品の販売に向け利用者と取り組んでいく。

<ボランティア・実習生の受け入れ>

進路実習生2名、福祉体験実習生2名合わせて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し整備した。日々のヒヤリハット報告を職員間で共有し、事故に繋がらないよう対策等を確認した。

日中施設玄関の鍵を施錠し、来訪者を確認したうえで施設開錠するよう、危機管理意識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や地域の防災検討会議に毎月参加している。内容は施設内で共有し、防災に対する意識を高めている。防災検討会議は、施設としての災害時の対応の確認や防災意識の向上にとどまらず、実際に災害が起きた際に地域と連携がとれる関係づくりの場として継続して参加している。

利用者とともに避難訓練を2回実施した。利用者からは「今回の訓練で命の尊さを学びました」「パターンを何種類か決めて職員にも内緒でやったらどうか」等の意見もあり、利用者にとっても積極的に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>

全開所日に看護師を配置し、医療的ケアの対象でない利用者についてもバイタルチェックを行うとともに、医療的ケア(胃ろう)が必要な利用者の対応をしている。熱中症対策として、加湿器、空気清浄機を活用し、室内の温度調節や湿度の管理を行った。特に寒い時や暑い時は利用者の体感等も確認して、水分補給や外出時の帽子の着用などを行った。インフルエンザ、ノロウィルス等感染症対策としては、消毒、うがい、手洗いなどに取り組んだ。

<送迎委託業者との連携>

定期的な会議及び日々の連絡により、安全な送迎体制を確保した。曜日ごとに利用者が異なる状況であるが、委託業者と十分に連携をとり、間違いのない確実な送迎に努めた。運行の遅れなど通常と異なる場合には、確実に運行状況の連絡を入れてもらうなど、家族との連絡を密に取るようにした。あわせて定期的な送迎会議を行い、車内での利用者の様子や送迎時間の変更等についても共有を図った。また、令和7年4月からの改修工事に伴う引っ越しに向け、通所先が変わっても安心して通所が継続できるよう、送迎ルートの確認や時間の調整等の打ち合わせを念入りに行い、安全な送迎を確保するように協議した。

(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を、勤務経験を基に受講を促し、特に必要な研修（障害福祉の制度概論・虐待防止と権利擁護・感染症対策研修等）に関しては全員で参加。研修終了後は、研修報告書を職員間で共有し施設全体としての質の向上に努めた。

【チェックシートでの職員個人のチェック】

- ・ 障害者虐待防止チェック（東京都社会福祉保健財団資料）
- ・ ストレスチェック（法人資料）

【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
強度行動障害支援者養成研修、感染症対策セミナー
サービス管理責任者研修、災害対策研修
事業者集団指導実施等。

【内部研修】感染症対策セミナー、災害対策研修（BCP）、
コンプライアンス研修、職業倫理・ハラスメント研修等。

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BCPの追加修正、研修を全員で行うことで職員の防災意識が高まった。

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症防止対策に継続して取り組み、安全な施設運営に努めた。

<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希望する意見を引き出すよう努め、施設からも提案するなど1ヶ月ごとに施設全体で考え活動を提供した。一部の意見に偏らないように、各利用者の特性に合わせ、本人の表情などから意思を確認し、活動に盛り込んでいる。しかし、自治会の運営方法の見直しについては着手できなかったため引き続き、利用者の主体性を尊重し希望に沿った活動ができるような自治会の運営について検討していく。

昨年引き続き宿泊行事を開催することが出来た。慣れている職員も少ない中であつた為、観光バスのリフト操作等について事前のシミュレーションを綿密に行い、宿泊行事を無事終了することが出来た。また、今年度は立ち寄り先を羽田空港まで伸ばし空港内での買物や食事体験を増やすことが出来た。宿泊行事は利用者にとっては非日常的な事であり特別な事だと改めて再確認することが出来た。

コロナ以降、規模を縮小して実施していた年末感謝祭を、今年度は外部の方にも参加していただき実施した。農大生軽音楽サークルによる演奏・ビンゴ大会など、利用者も飽きずに楽しむことができ、地域の方達や演奏された農大生とも交流が出来た。

地域との繋がりや、支援力を高め利用者家族等と共有、確認の場を多く設け、

利用者と共に地域との交流を図った。

医療的ケアの必要な利用者や発作や高齢化による対応等、継続して通所出来るよう看護師を開所日に全日配置をしている。利用者の身体状況を理学療法士と共有、利用者自身の思いを大事にし、運動等のプログラムの内容を追加変更等している。利用者の特性と興味のある事柄を職員が理解することによって主体性を尊重し利用者一人ひとりが満足する支援の充実につながるよう努めた。利用者の特性に合わせて本人の表情を見て意思の確認をするなど引き続き利用者に寄り添い支援の向上を図っていく。

＜質を高める体制づくり＞

支援の充実に向け、「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中、研修や支援会議を実施して障害福祉の理念を基本とした利用者支援を行ってきた。引き続き世田谷区立の障害者施設として適切な施設運営を行っていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
重度化・高齢化により変化している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を利用者一人ひとりの状況に応じた内容に変更し身体機能の維持に努めている。また、地域の防災検討会議への参加を継続しているほか、学校での避難訓練にも参加し車椅子の操作や白杖の方の避難誘導を担当し、地域における相互理解や障害理解を深める取組みを行っている。			
② 項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れている 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			20/26
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			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			6/9

適正な予算執行 経費の効率化	2/3 2/3	金銭管理	2/3
6. 改善の取組み 改善の取組み	2/3		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	設備の保守管理や衛生管理等、適正な維持管理を行っている。	
２．施設の運営	２０／２６	看護師を常時配置し手厚い人員体制と専門性の高い職員の配置を維持している。	
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	２２／３０	利用者の意向を反映したサービス提供に取り組み、年末感謝祭では外部の参加を再開した。	
５．収支状況	６／ ９	効果的・効率的な予算執行、及び金銭管理が適正に行われている。	
６．改善の取組み	２／ ３	運動・身体ほぐしプログラムの内容について利用者一人ひとりの状況に即した内容に変更している。	
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、地域の防災検討会議や避難訓練に障害者施設としての役割をもって積極的に参加することにより、災害時に地域と連携できる関係作りや、相互理解・障害理解促進を図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、引き続き地域の行事や避難訓練等へ積極的に参加し、地域における施設活動を含めた障害理解を深める取組みを促していく。また、今後も重症化・高齢化する利用者の状況に即した支援となるよう、研修等による支援力の向上を図るとともに、利用者の主体性を尊重した活動につなげる自治会運営方法の見直しも働きかけていく。			

令和6年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立すまいる梅丘

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7年3月31日現在）

(1) 事業内容

①実施事業			
生活介護事業：常に介護を必要とする方に、昼間、排せつ・食事の介護等を行うとともに、創作的活動又は生産活動の機会を提供する。			
定員25人 登録人数21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			
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：音楽療法、アロママッサージ、シアター（DVD鑑賞）			
④外出活動			
外気浴（近隣の散策）、半日個別活動、宿泊行事			
⑤年間行事			
月	内容	月	内容
4月		10月	宿泊行事
5月		11月	秋の味覚祭
6月	すまいるまつり（施設内イベント）	12月	年末交流会
7月		1月	新年行事企画
8月	夏の特別プログラム（3日間）	2月	
9月		3月	お花見、家族懇談会

(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
10人	10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	3級	
	3度	1人	1人							2人	なし	21人
	4度	1人								1人	計	21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	3件	・令和4年から令和5年にかけての個別支援計画未作成については、令和5年度中に全員分の計画を速やかに作成した。令和6年度は事故に係る介護給付費の減算分を区に返還するとともに、計画策定にあたっては、利用者の意向を汲み取り反映できるよう体制を見直した。 ・利用者が施設内で電動車いすを操作し、左上腕を机にぶつけたため、病院を受診し打撲と診断された。電動車いす操作時の安全性について職員で共有し、使用時は見守りを徹底した。 ・利用者、家族の了承を得ずに、送迎委託業者が安全確保のためにシートベルトとは別にベルトを利用者に装着した。身体拘束に係る案件であり、送迎委託業者に対し改めて研修の実施・報告を行うよう要請し、改善を図った。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	141,398,641	
受託事業収入	137,419,966	指定管理料（処遇改善含む）
その他収入	3,978,675	雑収入
支出計	141,398,641	

人件費	64,990,253	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	72,532,904	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	3,875,484	利用者関係諸経費
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

<利用者支援>

令和 4 年度から 5 年度にかけての個別支援計画未作成という事故を受け、法人として法人及び施設の課題を整理し、個別支援計画作成体制の見直しを行った。その中で、施設における課題を「施設管理者及びサービス管理責任者の知識不足」、「職場の士気の低下」とし、法人と施設が一体となって改善に取り組んだ。施設管理者およびサービス管理者は、個別支援計画進捗確認会議及び研修に参加し、それぞれの役割に対する認識を改めて整理した。また、地域を統括するエリアマネージャーが施設に関わり、管理者、サービス管理責任者とともに、個別支援計画作成の研修を全員が受講する体制づくりや区内同法人運営の 3 施設合同で作成スケジュール等を確認し、計画的に作成できるよう整備した。施設職員には、スケジュール、アセスメント手法、支援会議のあり方を共有して、利用者意見を尊重した個別支援計画を作成した。

「職場の士気の低下」については、職員間の情報交換、共有、引継事項徹底のための仕組みの構築を行うべく、会議の持ち方の再検討や、現場の声を積極的に取り入れる体制づくり、報連相の徹底、法人が世田谷区内で運営する障害者施設同士で支援の在り方等を客観的に評価する相互監査等を実施した。そこでの指摘や意見を真摯に受け止め、改善策を職員とともに検討した。

毎朝受け入れ後に、利用者の健康状態の把握や家庭での様子を確認し、職員間で情報を共有することで、利用者一人ひとりの心身の状況に応じた支援に繋がっている。日中活動については、利用者の気持ちや意欲を尊重し、複数のプログラムから選択して参加できるよう工夫した。終礼では活動の様子、喫食時の嚥下の様子や食欲、介助方法の変更等を共有し安全な支援に繋がった。また、日々の身体状況の変化や介助方法の把握を行うため、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 か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を確認し、利用者状況に合わせた運営体制を維持している。

また、虐待防止委員会を開催し、虐待防止研修を実施した。障害者の権利を理解し、施設内で虐待防止の意識向上を図るため、研修動画視聴後、参加者全員で議論し、虐待の早期発見の意識づけをした。引き続き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。

言語聴覚士へ相談し、食事形態の見直しをした。水分摂取の形態が変わり、限定的だが嗜好品の摂取について、ご本人の意向に沿った支援に繋がった。また音楽療法は、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。

<送迎委託業者との連携>

送迎委託業者と確実な送迎業務が行われるように連携を図った。遅延の発生時等は運行状況把握の連絡を確実にいき、ご家族にも連絡を取り安心していただける送迎に努めた。また、GH等の入居と生活基盤の変更に伴う送迎については生活のリズムを崩さないよう送迎時間の変更は最小限にとどめるよう送迎委託業者と協議をした。

<給食提供>

利用者の状態に合わせた食形態を提供するとともに、栄養価計算された献立を提供した。和・洋・中のバリエーションある献立と季節感を感じる行事食を取り入れた食事提供をした。形態食に関しては、給食現場の職員と給食担当職員で情報を共有。提供時に時間経過で変化してしまう状況を踏まえて、責任者が状態を確認し安心安全に配慮した。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

<地域交流>

社会福祉協議会と「車いす体験講座」を開催し、近隣の方で構成された地区サポーターの方々が参加された。施設前のスーパーマーケットのご協力もあり、買い物疑似体験を含めた体験講座とした。車椅子ユーザーである障害のある方の日常生活の理解に繋がった。

北沢法人会と「第9回ふくふくスタンプラリー」を協力して開催した。地域施設等の連携イベントとして、コロナ禍を除き、毎年開催している。すまいる梅丘では障害者アート展を開催し、近隣の施設のアート作品も展示し、自主生産品の「和紙葉書」販売を行った。令和7年度開催予定の「第10回ふくふくスタンプラリー」に向け、令和6年度中に北沢法人会と計画を進め、社会福祉協議会にもご協力いただけることとなった。

令和6年度末から自立支援協議会への参加を再開した。今後は施設から地域課題の発信や課題の整理、解決のための手段、不足しているサービスをどう補うか等を共に考え、より充実した福祉サービスの提供ができるよう関わっていく。

<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、9月と11月の2回実施した。3月には「家族懇談会」を実施し、職員との交流の場を設けた。活動や行事の写真を紹介したスライドは利用者の楽しそうな様子が見られ、ご家族からは安心したと感想をいただいた。職員は懇談でご家族と打ち解け、利用者の家庭環境やご家族の想いを知ることができ、ご家庭での介助方法の支援や、将来の生活を見据えた支援計画に活かすことができた。

ご家族の要望を受けて外部講師による「親あるうちに勉強会」を実施した。親亡き後に向けて今取り組むべきこと、将来的に必要なになってくることを同じく障害を持つ講師による講演会を開催した。後見人制度についての関心が高かったが、講師の実体験談から、方針や考え方のヒントをもらい、今何に取り組むべきか明確になったとの感想があった。

(3) 危機管理

<事故防止対策>

法令遵守体制の取組みとして、相互監査実施要項の策定、法令遵守担当者の選出、相互監査前の事前研修および監査を実施した。相互監査では、自治体の実地指導で使用する自己点検表をモデルとした140項目で運営状況やサービスの質を点検・評価した。自施設だけでは気づきにくい改善点を明らかにし、サービスの向上を目指している。

<防災訓練・防犯対策>

福祉避難所の連絡会、講演会に参加し、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、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。さらに「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。

また、事業継続計画書(BCP)が策定され、委員会の設置、研修(BCPの読み合わせ、職員参集の討議)、訓練(BCP災害対策机上訓練会)を実施した。研修ではBCPの目的の確認と災害時や感染症まん延時の状況を想定し、事業継続に必要な対策、不足している対策について話し合い、改善点を洗い出した。改善点は来年度修正を行い、災害時等の事業継続の実効性を高めていく。訓練は研修時と同じ想定で行った。訓練参加者がBCP発令の対策本部とし、付与された想定に対して、BCPを基準に事業継続に向けてどのように行動するかを考え

るよう設定した。特に災害時には様々な想定外が確認され、事業継続に向けてすべきことを認識できた。

<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。ま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。

また、感染予防・まん延防止委員会の設置、研修、訓練を実施した。研修では感染予防・まん延防止の基礎的な知識を動画視聴し、標準予防策(ゾーニング、環境整備、清掃、手指消毒、防護服の着脱)、感染発生の原因、感染対策の必要性、感染症発生状況の各種統計を学んだ。訓練は2回実施。1回目は防護服着脱のデモンストレーションと吐しゃ物処理をマニュアルに従い行った。2回目は手洗いの方法を確認後、手指消毒の実技を専用のジェルを付け、手洗いをし、ブラックライトを用いて洗い残しの状態をみた。2回の研修を通じて、衛生管理のポイントを再確認できた。

<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。普通救命講習の受講や資格更新への取組みを推奨し、職員がAED操作や救命措置が行える安定的な体制づくりを進めている。

(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、個別支援計画書の意義や制度の重要性、計画作成のプロセスを再確認し、同法人内の生活介護現場と進捗状況の確認会議を9月に行った。昨年度3月末に法人主催で全国生活介護分野会議での内容を再確認するため、会議内容を一部研修にして実施、個別支援作成のためのプロセスおよび書式、記録の確認、本人同席の作成会議について等、個別支援計策定についての意識を高め、再発防止を図った。また、世田谷区福祉人材育成・研修センターの「個別支援計画と記録」研修を職員全員が受講した。

e ラーニングシステムを導入し、事務職等も含めた全職員に基礎研修としてコンプライアンス、職業倫理、ハラスメント研修を行った。また入職者には1～3か月の研修を行い、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。

また、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、支援技術向上等の研修については、必要性が高く、今年度も継続した。

<働きやすい職場づくり>

適切な報連相が行われる職場環境づくりの一環として、責任者が各職員に情

報共有をする10分程度の面談を1か月に1回設け、話しやすい人間関係を築く取組みを積極的に行っている。

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）

- (1) 個別支援計画未作成にかかる施設における課題として「施設管理者及びサービス管理責任者の知識不足」、「職場の士気の低下」を掲げ改善に取り組んだ。

「施設管理者及びサービス管理責任者の知識不足」については、研修の受講により、確実な知識取得につながっている。併せて、法人主催の支援会議への参加により、法人との関係がこれまで以上に密接となり、課題について相談しやすい関係の構築が進んでいる。また世田谷地区の生活介護3施設合同の会議の開催により、進捗管理や課題共有がより行いやすくなり、問題の未然防止につながっていると考えている。

一方「職場の士気の低下」については、職員間の情報交換、共有、引継事項が徹底される仕組みを構築するために、風通しの良い職場環境を整備し報連相の適正化を推進した。まずは、朝礼、終礼及び月例会議で日々の出来事が議題として取り上げられる体制を整備した。即時に現場の状況や課題が把握・共有され、情報交換や職員全体で課題解決に向けて取り組むことで、職員間の認識の齟齬を未然に防止するとともに、職員間のコミュニケーションが活発化し、報連相を行いやすい環境整備に繋がった。施設内での会議の持ち方についても、月1回の職員会議については、必ず同法人内他施設の施設長が参加し、異なる視点からの意見が得られる等、風通しの良い環境づくりに繋がっている。

また、外部専門職との定期的な意見交換や地域ネットワークへの継続的な参加により、他機関との関係を構築し、様々な意見を取り入れる機会も確保した。家族の会や面談等で家族の来所が増え、施設への意見や感想を受け取る機会も拡大しており、外部や家族からのフィードバックも職員間で共有することで支援の質の向上を図っている。併せて、施設長が職員全員とのヒアリングを実施する事により、施設長が職員の意見や要望を直接聞く機会が増え、職員のモチベーション向上、チームワーク強化、離職率ゼロ等の業務改善に繋がった。今後もこうした取組みを継続、発展させ、施設の支援の質を高めていく。

- (2) 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。

- (3) 新型コロナウイルス感染症の感染防止対策として中断していた活動やイベントを復活した。ミシン活動や個別外出活動などを利用者会からの声により再開し、

日中活動が充実した。宿泊行事や秋の味覚祭、年末交流会も利用者の意向を反映してのイベント開催となった。

疾患により長欠となった利用者の利用再開に向け、ご本人の状況や、ご家族も含めた意向の確認を行ったうえで、医療的ケアや食形態の変更等必要な対応を検討し、人員の体制を整えた。

ボランティアの受入れも積極的に行った。ギター演奏やアロママッサージなど、ボランティアにご協力いただいて実施した活動が、利用者のリラックスや楽しみとなり、施設の活性化にもつながった。また、地域のボランティアが利用者に関わることにより、障害の理解にもつながった。今後もボランティアの受け入れは継続的に進めていくと同時に、次年度は研修生の受け入れも予定している。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

（1）項目別評価結果

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取り組み状況			
令和4年度から5年度にかけての個別支援計画未作成の事故に対し、法人と施設とで一体的に課題を整理し改善に取り組んだ。全職員の研修受講による個別支援計画に対する意識の向上や、職員間でスケジュールやアセスメント手法等について共有し、利用者の意見を尊重した個別支援計画を作成した。支援内容には外部専門職や家族からの意見を取り入れ、より利用者ニーズに沿った支援となるよう努めた。			
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			19/26
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	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			6/9
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取り組み			20/30
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取り組み			2/3
改善の取り組み	2/3		

③ 項目別評価結果		
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（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	設備の保守管理や衛生管理等、適正な維持管理を行っている。
2. 施設の運営	19 / 26	介護福祉士等専門職を厚く配置し、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	法令遵守体制の取組みとして、法令順守担当者の選出や相互監査を実施している。
4. サービス向上の取組み	20 / 30	日常的に利用者の意向を反映し、利用者の気持ちや意欲を尊重した支援を行っている。
5. 収支状況	6 / 9	効果的・効率的な予算執行、及び金銭管理が適正に行われている。
6. 改善の取組み	2 / 3	個別支援計画の確実な作成に向け、研修の実施や、作成スケジュールやアセスメント手法等を職員間で共有し、利用者意見を尊重した計画を作成した。
合計	65 / 90	
総合評価	A	管理運営が良好である。
④ 年度評価所見		
個別支援計画未作成への再発防止の取組みを含め、全ての項目において要求水準を満たすと評価する。また、日中の活動を利用者が選択できるよう工夫していることに加え、利用者の声を受けてコロナ以降中断していた宿泊行事等のイベントや個別活動を再開させており、利用者の意向を反映した日中活動の充実を図っている点を踏まえ、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、OJTや研修等を通じて長期的な視点で職員育成を図り、利用者一人ひとりの意思を尊重した支援の実現に向けて、施設全体で支援力を向上させるよう働きかける。また、地域との交流も継続させ、障害理解に資する取組みを進めるよう促していく。		

令和6年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立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7年3月31日現在）

(1) 事業内容

① 実施事業

生活介護事業：常に介護を必要とする方に、昼間、排せつ・食事の介護等を行うとともに、創作的活動又は生産活動の機会を提供する。

定員 25人 登録人数 27人

② 概要

登録者の75%が超重症者・準超重症者をしめ、気管切開や呼吸器・酸素療法等の呼吸管理や胃瘻など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

・運動系活動

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

・リラクゼーション系活動

視聴覚的活動(音楽・映像観賞等)、マッサージ等

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

⑤ 医療・専門職による指導

内科、整形外科、歯科(摂食指導・口腔ケア)、理学療法、音楽療法等

⑥ 年間行事

月	内 容	月	内 容
4月	お花見	10月	ハロウィン企画・運動会
5月	こどもの日・母の日・企画観劇鑑賞会	11月	紅葉狩り
6月	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・節目の歳を祝う会
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・防災訓練
9月	つくしんぼフェスタ	3月	ひな祭・ホワイトデー企画 年度末企画

(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							27 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	～	7 級	なし		1 級	
愛の手帳	1 度	5 人	1 人					6 人	2 級	
	2 度	4 人	2 人					6 人	3 級	
	3 度								なし	27 人
	4 度		1 人					1 人	計	27 人
	なし	13 人	1 人					14 人		
計		22 人	5 人					27 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	197,408,433	
受託事業収入	196,832,445	指定管理料
その他収入	575,988	雑収入等
支出計	197,408,433	
人件費	112,742,054	常勤 15 人、非常勤 6 人
事務費	58,263,004	施設維持管理・保守料、送迎委託料等
事業費	7,778,386	利用者活動諸経費等
その他支出	18,624,989	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 29 名でスタートして、年度内に 2 名の退所（死亡、入所）があり 27 名となる。開所日数は 243 日（昨年度 242 日）であった。

<一人ひとりの個性、特性に合わせた支援>

当ホームに通所される利用者は、医療的ケアの必要な方々が殆どで、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活

動など、一人ひとりの個性、特性に合わせ、また、アセスメントツールを用いて利用者の全体像を把握して個別支援計画を作成し、それに基づいた支援を行っている。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、通所へ繋げるために家庭を訪問し、在宅支援を実施している。支援内容は、①利用者の現状把握②家族の状況把握③通所内で行っている活動を一部提供④情報共有を実施している。また、訪問の受け入れが難しい利用者に対して、電話や手紙での情報交換を行っている。家族の中には、月に一度の訪問を楽しみにされている方もいらして、その中で職員との信頼関係が深まり、通所につながったケースも見られている。

<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や人工呼吸器の使用や胃ろう、腸ろうを造設される等の医療的ケアを必要とする利用者が、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。

年度途中に通所開始になる利用者には、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庭との情報共有など、丁寧な対応を心掛けている。

利用者の特性や体調に合わせ、主に呼吸器使用の利用者に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。

また、衛生面と安全面の配慮と職員の腰への負担を軽減し、支援をしやすくする目的で5台ベッドを導入し、環境整備を行った。

支援員は、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、看護師の指導の下、全員が呼吸状態が不安定で、喀痰が困難な利用者の安全な吸引を実施できるような体制を構築している。また、重症心身障害児・者の人工呼吸器に関する研修や所内勉強会などを実施している。

<権利擁護>

年に2回虐待防止チェックリストでセルフ・他者チェックを行い、結果をグラフで可視化することで、より虐待防止への意識の向上が見られている。また、人権擁護に対して共通の認識を周知し、職員それぞれが支援の見直しを行う機会ともなっている。自施設のチェックに加え、本部あけぼの学園との合同会議として「人権擁護委員会」を年に2回開催し、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を行っている。委員会では、自施設での対応にとどまらず両施設で情報共有し、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、更なる意識向上にも努めている。

(2) 地域との関わりと障害理解の促進

<地域との関わり>

つくしんぼフェスタや音楽会など地域交流を兼ねた行事は、感染症にかかり易い利用者の通所施設であるため、昨年同様令和6年度も家族の参加までとしたが、一部外部の余興ボランティアを招くなど、次年度以降、以前のような行事開催へ向

けてのステップとしている。

<障害者理解の促進>

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、区の福祉避難所（障害者）施設連絡会に加え、まちづくりセンターや近隣小学校での避難所訓練運営会議、合同防災避難訓練のほか、近隣地域の防犯集会等、関係者が集まっての会合へ積極的に参加している。近隣との地域交流として、また、地域共助の課題や住民との共通理解を深めている。

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2名の保育実習生）、昭和大学歯学部学生（2名）、夏期ボランティア（中学生1名）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、地域の小学校における避難所運営訓練に参加している。内容は職員間で共有し、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・家族へ促している。あらゆる感染症に対応できるよう感染予防対策委員会が中心となり、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。

<安全管理>

支援上の安全対策について、リスクマネジメント体制を構築し、事故防止対策としてアクシデント、ヒヤリ・ハット等の事例を職員間で共有し、予想される事故やリスクへの対応に努めている。また、安全管理委員会や医療安全管理者が中心となり、日常の支援における利用者の安全確保のため、安全な処遇手順について、必要に応じて見直しを行っている。

<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の確認・見直しを行った。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、早急に連絡できるように体制を更新し、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、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。

今年度は、より高度な医療的ケアが必要な利用者が増えている現状を踏まえ、人工呼吸器に関する研修を全員参加とし、直接的なケアに当たらない支援スタッフも医療スタッフのケアの理解や、利用者の急変時には対応できるような体制を整えている。また、スタッフそれぞれの階層に見合った研修参加により、現場におけるリーダーシップをはじめ、利用者に対するケアの見直し、また組織全体のボトムアップにも繋がっている。

研修後は、研修受講職員が直近の全体ミーティングで、簡単な報告をすると同時に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）

通常通所の体制に戻る中で、人工呼吸器装着者の受け入れを、家族の付き添いなしで行うなど、医療的ケアが必要な利用者に対する受け入れ体制の整備を行った。そのような中、感染対策の見直しも行い、外部との交流も再開した。日中活動に関することは、アセスメントツールによる利用者個々の理解を深め、利用者のストレングスに着目した活動を提供した。また、利用者・家族へのアンケート等を通じてニーズや満足度の把握に努め、それらの意見や要望を整理し、支援体制や環境整備などに反映させ、施設の運営管理の改善等に取り組んでいる。

（1）利用者の安全、安心や健康管理を考えた体制作り

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、重度重複障害者の支援は難しく、人工呼吸器管理など、知識・スキルを必要とすることも増加し、定着には至らず経過した。

医療的ケアが必要な利用者が安全安心に通所できるように、送迎車添乗に看護師が付き添うことをはじめ、家族、医療機関との連携を図りながら、個別の対応マニュアルの作成など、より安全なケアに努めた。

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、連絡をして迅速かつ適切な対応ができる体制を整えた。

支援員については「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。また、人工呼吸器装着者に関するWeb研修を受講し更なる知識理解を深めた。

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）」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。実績としては5人の利用者に対し延べ40件の訪問を行った。

(3) 総括

令和6年度は、事業計画、行事等の正常化に向けて、少しずつではあるが外部との交流のステップとしての一年となった。また、昨年度同様、Webにより、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った。

行事についても、個別での所外活動を再開し、参加された利用者個々に気分転換できた様子で、所内では見られない表出の変化もあり、外部との関りの大切さを再認識した。家族からはコロナ禍以前に実施していた活動再開への要望があり、今後利用者の状況を見ながら少しずつ利用者の社会参加の機会を拡大していく。

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、今後当ホームがより重症度の高い利用者を受け入れる施設としての役割を職員間で再認識し、そのための体制作りとして、ベッドで過ごす利用者と床で過ごす利用者の居住を考慮した住環境の整備や介護比率、看護職の適正配置等、安定した受け入れ体制の整備に努めていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
日常の支援や研修を通して職員の専門性の向上に努め、利用者へのサービスの向上につなげている。また、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、状況把握や支援内容の変更等、家族との共通理解を図り、迅速かつ適切な対応ができる体制を整えている。			
② 項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れている 1：要求水準を一部満たしておらず、軽易な課題がある 2：要求水準を満たしている 0：要求水準を著しく下回っており、厳格な改善指導等が必要となる			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			20/26
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			7/9
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			22/30
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	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			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2/3

改善の取組み	2/3	
③ 項目別評価結果		
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 施設の維持管理	12 / 13	設備の保守管理や衛生管理等、適正な維持管理を行っている。
2. 施設の運営	20 / 26	行事に外部ボランティアを招く等、コロナ禍以前のような取組みを再開している。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	7 / 9	リスクマネジメント体制を構築し、予想される事故やリスクへの対応に努めている。利用者の救急対応を含めた緊急時の手順の確認・見直しを行っている。
4. サービス向上の取組み	22 / 30	送迎車の看護師添乗や専門的な研修の実施等、安全な支援体制の強化に努めている。
5. 収支状況	6 / 9	効果的・効率的な予算執行、及び金銭管理が適正に行われている。
6. 改善の取組み	2 / 3	専門性の向上について適切な改善に努めている。
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、かつ高度な医療的ケアが必要な利用者が増えている現状を踏まえ、人工呼吸器に関する研修に職員全員が参加するなど、医療的ケアの必要な利用者を含めた重度重複障害者の健康や安全管理体制の強化を評価し、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、引き続き研修等を通じた専門性の向上に努めるとともに、利用者の個性や特性に合わせた支援を実施し、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、行事や所外活動の実施については、利用者の健康面に配慮しながら様々な経験をすることで充実した社会生活に繋がるよう働きかける。		

令和6年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立駒沢生活実習所

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7年3月31日現在）

(1) 事業内容

①実施事業

生活介護事業：常に介護を必要とする方に、昼間、排せつ・食事の介護等を行うとともに、創作的活動又は生産活動の機会を提供する。

定員 40人 登録人数 34人

②概要

常時車椅子等を使用する心身障害の利用者と、自傷他害や認知・行動面で支援を要する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、リトミック、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イベント

季節行事、秋祭り「どんどこ祭」

⑥年間行事

月	内容	月	内容
4月	入所式	10月	ひまわり荘宿泊⑤サツマイモ掘り
5月	ひまわり荘宿泊①	11月	ひまわり荘宿泊⑥ アート展
6月	ひまわり荘宿泊② アート展	12月	ひまわり荘宿泊⑦クリスマス会
7月	ひまわり荘宿泊③	1月	20歳を祝う会
8月		2月	豆まき
9月	ひまわり荘宿泊④どんどこ祭	3月	春のつどい

(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
23人	7人	4人					34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						1人	5人	2級	
	2度	3人	2人	2人	1人	1人			20人	29人	3級	
	3度										なし	34人
	4度										計	34人
	なし											
計		5人	4人	2人	1人	1人			21人	34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	257,383,218	
受託事業収入	254,337,333	指定管理料 (処遇改善加算含む)
その他収入	3,045,885	特例給付金、雑収入等
支出計	257,383,218	
人件費	157,570,944	常勤25人 非常勤5人
事務費	85,971,407	施設設備維持管理・給食業務・送迎委託等
事業費	12,065,627	利用者関係諸経費
その他	1,775,240	利用者等外給食費支出
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

<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。利用者一人ひとりの立場に立ち、本人の意思を確認しながら寄り添う支援を基本とした。

<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 5 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、柔軟にグループ運営（フロアー運営）を行うことができた。フロアー制では、2 つのグループの職員が合同で支援にあたっている為、片方のグループ職員に欠員が出た時でもフロアー全体でカバーすることができるという点や、職員の入れ替わりで入職した職員に対しては、経験職員のフォローが入りやすくなっている点を利点と考え、フロアー制の継続により標準的な支援の提供と支援レベルの全体的な向上を図った。

支援では、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行った。

日常生活活動においては、積極的に地域に出ていく事を心掛けた。利用者対職員比率を 1.5 対 1 で配置することで、個々の障害や行動心理面等を考慮した柔軟な対応が可能になった。具体的には、身体機能の維持向上の為の機能維持運動、運動量の確保と気持ちのリフレッシュを兼ねた駒沢公園等でのウォーキング、創作活動では、絵画やビーズ工芸等の手工芸、専門講師活動では、リトミックを展開した。特に創作的活動では、作品の施設展示や販売、各種アート展への積極的な出店等により、地域の方々に向け、施設や施設利用者の方々についての周知を図った。生産活動では、アルミ缶リサイクルを継続して行うほか、環境保全の取り組みの一環である油脂処理パックについては、近隣の方々にまとまった数を購入いただくなど引き続き好評を得ている。

ご家族からは、宿泊、外出の要望を頂いており、令和 6 年度の宿泊行事については、区内の障害者休養ホーム「ひまわり荘」を利用した宿泊を実施し、利用者、職員にとって通所施設では普段経験できない、貴重な機会となった。

地域交流を目的とした行事は、令和 5 年度から徐々に再開しはじめ、令和 6 年度については、施設のお祭り「どんどこ祭」を開催することができた。キッチンカーやアトラクションを呼ぶことで、関係者以外の地域の方も多く来所してもらえた。普段関わりが薄い地域の方にも施設のことを知ってもらう機会となり、利用者にとっても地域の方たちと一緒に楽しみを共有することができた。

<利用者の重度化・高齢化への取り組み>

令和 6 年 4 月の利用者の平均年齢は 33 歳となっている。20～50 歳代と年齢の幅が広い中、若年でも行動面、身体面での多くの支援が必要な方、40～50 歳台で少しずつ支援量が増えている状況が近年続いている。

障害の重度化に対しては、強度行動障害の方の支援に力を入れ、引き続き職員が養成研修に参加して、支援力の向上を図り、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う程、専門性を高めている。職員の研修参加等により

体制整備を進め、令和6年8月からは事業所として重度障害者支援加算を取得し、これまで以上の支援の向上を図っている。また、利用者本人の高齢重度化と併せ、親の高齢化により家庭支援を要する事例も継続的にみられている。職員の研修への参加等により体制整備を進めており、令和6年8月からは、事業所として重度障害者支援加算を取得し、これまで以上の支援の向上を図っている。

また、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引き続き関係者会議等で行っている。

（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192人の受け入れ、昨年度よりも人数は上回った。日頃から協力関係にある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。有償の理美容ボランティアの受け入れも引き続き行った。

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継続して出席し、ボランティア活用の為の情報を得られるようにした。

＜地域連携・地域公益＞

世田谷エリア自立支援協議会の運営委員としてサービス管理責任者が参加を継続している。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している。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、年間を通して祭りの企画、準備、開催の運営に携わった。祭り当日は職員が全面協力し、ふれあいフェスタで定番になっている「綿あめ」を担当した。子供から大人まで楽しめる様々なフレーバーを用意し終日にぎわった。われわれ職員も地域の一員であることを改めて実感できた日となった。また、上馬地区地域見守りネットワーク会議にも参加している。地域見守りネットワークは福祉の関係者だけではなく、町会、学校、警察、消防、医療、商店、学生等、地域を構成する多くの分野の人が顔を合わせ、地域課題の実情を知ることができる貴重な機会となっている。

＜作品物等の展示＞

日頃の活動で制作した絵画や工芸作品などは新作が完成すると施設で展示し、来客や、見学者に見てもらえるようにしている。また、玉川高島屋で開催するアートオムニバス展や、世田谷美術館で開催される世田谷区障害者施設アート展にも出品して、より多くの人に見てもらえるようにして、利用者のモチベーションの向上とともに、障害福祉の啓発活動にも繋がっている。

（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いる。駒沢生活実習所が被災した際には、法人の災害対策本部が被災状況をいち早く掌握し、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。また、法人防災訓練に併せて、法人の入所部門でBCP訓練（発災～6時間）も実施している。駒沢生活実習所のBCPは既に策定済みだが、この結果を受けて次年度以降に通所部門のBCPも実効性のある内容に改訂する予定である。

<防災訓練>

施設では、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継続している。訓練は10年以上継続しており、当初は活用が難しかった方について、継続により活用可能となったケースもあったものの、現在参加者は固定となっている。実施方法や災害時における他の伝達ツールの検討が課題になっている。

<感染症対策>

感染症の対策としては、スタンダードプリコーション（標準予防策）を基本とした支援を継続した。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手袋の使用は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。

行事の時も基本の感染症対策はしつつ、施設には地域の方にも来てもらい、人との関わりの中で行事を楽しめるようにした。

（4）人材育成・研修

<研修内容>

研修については、各自の興味、関心、スキルアップを目的に受講したい研修を記載して提出してもらい、施設として受講して欲しい研修を含めた個別研修計画を策定し、人材育成を図っている。研修は施設内での研修、東京都社会福祉協議会のオンライン研修、サポーターズカレッジ（eラーニング）を主に利用して学べるようにした。施設内の研修は、利用者の通所の無い土曜日を使って「虐待防止」「摂食・嚥下」「感染対策」「マナー接遇」「支援向上」「コンプライアンス」「防災」の内容で実施した。研修はそれぞれの委員会や担当が現場の状況に合わせた内容で実施していて、年間で半数以上の職員が講師やファシリテーターとして携わっている。必然的に職員の受講意識も高くなっている。法人内研修は、新任、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。役職以上で実施された虐待防止研修・組織サーベイ・コンプライアンス・ハラスメント研修は研修の前に全職員にアンケートが行われていて、アンケート結果を受けた内容で研修が行われた。アンケートを踏まえた研修の内容は翌年の事業計画の重点課題

となり、事業計画に落とし込まれることで全職員にフィードバックされ、サービスの質の向上に繋がった。

<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2校から計5人（延べ日数15日間）、保育士養成実習として、日本体育大学、帝京短大から計2人（延べ日数23日）、福祉体験実習として慈恵医科大学から4人（延べ日数18日）、介護等体験実習として二松学舎大学、東京農業大学から6人（延べ日数30日）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。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

令和6年度は、強度行動障害の方への支援について施設全体で知見を広げ、実際の支援に繋げることができた。これまでも続けてきた実践に根拠ができることで、日々の取組みに自信と更なる疑問がでてきて、それが支援を深めることになった。8月以降、重度障害者支援加算も取得できたことは、職員の自信にもつながっている。強度行動障害の方の理解は、全ての利用者支援の基本に通じる為、現在携わっている職員だけでなく、これから入職する職員にもOJTや施設内研修で、利用者理解のスタンダードになるように取り組んでいく。

利用者の活動では、宿泊・外出・外食・地域交流等の利用者支援について、利用者、家族からの要望に応えるべく、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。現在の人員でも可能な活動や事業については再開に努め、区内障害者休養ホーム「ひまわり荘」を使った宿泊や地域交流の為の「どんどこ祭」もキッチンカーやアトラクションを呼んで開催し、前年よりも地域の方の来場が増えて、充実した内容で開催できた。次年度にむけては、利用者、職員共に外出経験を重ね、支援力を上げることで、支援の充実を図っていく。

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6年度は複数名の入退職があり、職員の定着とサービス提供の質の確保を第1に考えての施設運営となった。今後は、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、離職率を下げ、これらの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5年度評価結果に対する現在までの取組み状況	
支援体制の工夫による職員間のフォロー体制の構築や職員指導などにより、人員体制を維持しつつコロナ禍以前の事業に戻すべく努めるなど、利用者支援の充実を図っている。また各種研修の充実等による強度行動障害に対する支援内容向上や感染症対策の継続実施などにより、サービスの質の向上への取組みを行っている。	
② 項目別評価結果	
評価点	
3：要求水準を上回っており、優れている	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			21/26
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	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			7/9
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			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	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			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80％以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70％以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60％以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60％未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12／13	設備の保守管理や衛生管理等、適正な維持管理を行っている。	
2. 施設の運営	21／26	各協議会等へ積極的に参加し、地域の一員として活動するなど、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	感染症対策を継続して実施しながらも、コロナ禍以前の事業に戻すよう努めている。	
4. サービス向上の取組み	23／30	各オンライン研修なども活用しながら、職員が自身の意向に沿った研修を受講できるなど工夫をしている。	
5. 収支状況	6／9	効果的・効率的な予算執行、及び金銭管理が適正に行われている。	
6. 改善の取組み	2／3	支援体制の工夫により活動を拡充するなど、利用者支援の向上について適切な改善に努めている。	
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、かつ支援体制の工夫などによりコロナ禍以前の活動に戻すよう努めつつ地域での活動も積極的に行い、さらには各種研修を実施して強度行動障害に対する支援を充実させるなど、サービス向上の取組みを進め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、職員の定着に課題もあるため、定着支援の取組みを促しつつ、サービスの質の確保・向上に向けた研修の充実などの職員育成を指導する。また職員体制を維持しつつコロナ禍以前の活動内容に戻すよう、量・質共に充実させていくための職員指導と育成の取組みを促し、更なる利用者支援の向上を図る。

令和6年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立桜上水福祉園

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7年3月31日現在）

(1) 事業内容

①実施事業

生活介護事業：常に介護を必要とする方に、昼間、排せつ・食事の介護等を行うとともに、創作的活動又は生産活動の機会を提供する。

定員35人 登録人数38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）、山梨方面宿泊（10月）

⑥年間行事

月	内 容	月	内 容
4月	入園式	10月	宿泊旅行、芋掘り
5月	日中外出（豊洲）	12月	クリスマス会
6月	日中外出（豊洲）	1月	小松菜採り
7月	夏祭り（盆踊り、ゲーム）	3月	自治会行事（音楽会等）

(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
16 人	13 人	9 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	1 人								1 人	2 級	
	2 度	3 人	3 人		3 人	2 人			20 人	31 人	3 級	
	3 度	2 人		2 人		1 人			1 人	6 人	なし	38 人
	4 度										計	38 人
	なし											
計		6 人	3 人	2 人	3 人	3 人			21 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	2 件	・利用者が階段でつまずき右脛を段差にぶつけ骨折した。階段での見守り支援について職員間で改めて確認し、再発防止に努める。 ・利用者が朝から足を引きずっている旨、登所時に居住するグループホームより連絡があり、当施設職員が同行して通院した。骨には異常がないとの診断であったが、グループホームと情報を共有しながら引き続き連携して対応にあたった。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額 (円)	備 考
収入計	243,943,505	
受託事業収入	239,321,192	指定管理料 (処遇改善加算含む)
その他収入	4,622,313	雑収入等
支出計	243,943,505	
人件費	116,727,952	常勤 18 人、非常勤 6 人
事務費	88,028,273	給食委託 送迎委託費
事業費	16,524,242	利用者諸経費
その他	22,663,038	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

<宿泊旅行>

5年ぶりの宿泊旅行を行った。宿泊を再開するにあたって全体宿泊から班単位でのグループ宿泊に変更した。利用者一人ひとりのペースで宿泊旅行に参加することができた。また、宿泊旅行に参加しない利用者にも園利用ができることを提示できた。入職5年目未満の支援員も多く勤務しているため、宿泊旅行前には各利用者の引継ぎだけでなく行事の引継ぎも併せて行っている。また、面談等で、夜間の様子をご家族及びグループホーム職員から聞き取りを行い、安全面を配慮し実施した。

また今回の宿泊旅行時の様子も併せて各利用者の支援マニュアルに追記し、今後のサービス提供の向上に繋げた。宿泊旅行に参加して、今まで気づけなかった利用者のニーズを発見し、個別支援計画に反映させている。

<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。また、利用者の年齢の幅や多様化により、体力や活動ペースの違いが見られる状況を踏まえて、週2回園全体で機能訓練プログラムに取り組んだ。利用者一人ひとりに理学療法士からのアドバイスを基に運動プログラムを作成し、各職員がそれぞれのプログラムを理解して利用者に実施している。班をこえた活動として定着し、交流の場を担うと共に利用者の運動機能維持に向けた取組みとなった。また、一方で、班活動を主としながらも利用者の状況に合わせて散歩体制で柔軟にグループをつくり、活動を行うことができた。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

<障害理解の促進>

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くために、福祉及び保育の実習生、高校生からのボランティア体験の受け入れや子ども参観日を実施した。園の概要や役割を説明し、利用者の地域生活を園の活動を通して理解して頂くように取り組んだ。3月にはボランティア主催の音楽会を開催して頂き、交流の場となった。音楽を通して利用者と一緒に活動を行い、交流することで障害理解を深める活動へ繋がった。

<地域交流>

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

ぴあでの販売会にも参加した。園内で実施した行事「移動水族館」では近隣保育園を招待して利用者との交流の場となった。

(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振り返りを継続的に行い、事故の再発防止につなげた。ヒヤリハットの重要性を職員全体に周知し昨年度より倍以上のヒヤリハットをあげ、一つひとつ改善を行い重大事故に至らぬように取り組んだことで、職員一人ひとりの事故防止に対する意識の向上が見られた。加えて、虐待防止委員会においても、インシデントの振り返りを実施している。

また、今年度も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。大規模災害の訓練である炊き出し訓練では実際に則した形を想定して、園内に建物被害があり、立ち入りが出来ない場所をつくり通常の活動や昼食提供ではない状況の訓練が出来た。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・発電機訓練などを実施し、大規模災害時の対応について職員間で共有した。

7月に同法人の施設長が来訪し、大規模災害発生時の対応について当園の状況確認や意見交換を行い、BCP書類の整備や防災倉庫の整理を行った。

<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。

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6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。

【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44回・延べ49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、朝礼を利用して全体への報告を実施後に、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>

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。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計画的な時間外労働を行うことに取り組んだ。この結果、高齢の支援員の継続的雇用や障害者雇用にもつなげている。また、職員と管理者との個別面談を実施し、悩みの共有や働きやすい環境を整える取組みに繋げた。

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

令和5年度末に発生した不適切な支援及び虐待事案を受け止め、分析・改革を目的とした改善計画を立て1年間取り組んできた。

法人の虐待防止要綱、虐待防止クレド、身体拘束等適正化に向けた指針を遵守するために、年間7回の虐待防止委員会を実施し、職員のみではなく、利用者の方の目線に立ち日中の支援を考えるにはどうしたら良いのか改めて見つめ直し、園内研修の計画立案やセルフチェックの運用について検討した。虐待防止委員会には外部委員の弁護士からのアドバイスを受けて研修に反映させた。

はじめは、利用者の方々の障害特性の理解を目的とした事例検討会議を開催し、利用者ご本人の思い等について考え、ディスカッション、振り返りを行った。また、虐待防止セルフチェックリストの実施を定期的に行い、自らの支援を振り返った。利用者の方に対し実年齢にて対応する事を再認識するために、名前

の呼び方、接し方について事例を出してグループで考えた。常に班毎だけではなく様々な組み合わせで意見交換を重ねる事で、桜上水福祉園の支援の基盤を職員全員で確認した。

その他、新入職の職員が増えた影響も考慮し、以前より開催していたケースカンファレンスの機会を拡充し、利用者一人ひとりの方について知り、考える取組みを行った。それを通して、関わりの少ない所属班以外の利用者の方についても支援を考える機会を作り、声をかける、一緒に動く、支援するという流れがよりスムーズになるよう取り組んだ。今後も施設全体として再発防止対策を講じ、人材育成にも注力し職員の人権擁護意識の向上を目指す。

(2) 利用者満足度調査について

全利用者に書面による利用者満足度アンケートを実施した。39人中33人のご家族に提出頂き、回答率は84%となった。総合的な満足度についての評価では、「大変満足」36%・「満足」57%と合わせて93%の方に概ね「満足」との評価を頂くことができた。その一方で、全設間で「どちらともいえない」「分からない」の回答が令和2年度の調査より増えていた。ご家族が来訪する機会が減ったことが影響していると考えられる為、今後の園内行事の企画等に活かしていく。その他、感染症対策や送迎バスについてご意見を頂いた。日々の日中活動を今まで以上に充実させることで利用者満足度の向上につなげていきたい。

(3) 障害者雇用への取組み

支援員欠員状況が続いている中で、支援員の間接業務負担を軽減するため、近隣の就労支援センターすきっぷと連携して障害者雇用を開始した。雇用するにあたっては、11月の職員会議において障害者雇用促進の説明を行った。1月よりジョブコーチを交えての園内見学や顔合わせを実施後に職場実習を行った。すきっぷ、東京ジョブコーチ等の関係機関と密に連携を取りながら、仕事内容や手順などを整備して職場としての受け入れ態勢を整えた。3月より雇用を開始し現在も週に1度程度のジョブコーチが来訪しアドバイスをもとに、仕事の進め方などを適宜改善して長期雇用に取り組んでいる。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取組み状況				
令和5年度末に発生した不適切な支援及び虐待事案を受け、虐待防止委員会を7回開催し、外部委員の弁護士の助言を得ながら、利用者目線での権利擁護・虐待防止の研修や支援の振り返りを行い、再発防止に向けた取組みを進めている。				
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				19/26

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			6/9
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			20/30
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80％以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70％以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60％以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60％未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12／13	設備の保守管理や衛生管理等、適正な維持管理を行っている。	
2. 施設の運営	19／26	すきっぷと連携して障害者雇用を開始し、障害者雇用の取組みを行っている。	
3. 事故や緊急時等への対応	6／9	虐待防止委員会を開き、施設全体としての再発防止対策に努めている。	
4. サービス向上の取組み	20／30	利用者支援について改めて見直しを行い、職員一人ひとりに対し研修や人材育成を行った。	
5. 収支状況	6／9	効果的・効率的な予算執行、及び金銭管理が適正に行われている。	
6. 改善の取組み	2／3	虐待防止に向け、職員への研修や情報の共有を行い、改善に努めている。	
合計	65／90		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
④ 年度評価所見			
虐待事案への再発防止の取組みを含め、全ての項目において要求水準を満たすと評価する。また、就労支援を行うすきっぷと連携した障害者雇用の取組みを開始するなど、障害の有無にかかわらず働きやすい職場づくりに努めている点を踏まえ、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、施設が実施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、継続的に実施し再発防止を徹底するとともに、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指導する。			

令和6年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立奥沢福祉園

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7年3月31日現在）

(1) 事業内容

①事業概要

生活介護事業：常に介護を必要とする方に、昼間、排せつ・食事の介護等を行うとともに、創作的活動又は生産活動の機会を提供する。

定員45人 登録人数40人

②概要

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

今年度より園外宿泊、園祭を再開

月	内容	月	内容
4月	入園式	10月	宿泊(園内・園外)おくさわさわやかまつり 芋掘り
5月	宿泊(園内)	11月	宿泊(園内・園外)、ドッグセラピー
6月	宿泊(園内)	12月	宿泊(園内)、バスハイク
7月	宿泊(園内・園外)	1月	宿泊(園内)、バスハイク、小松菜採り、 20歳を祝う会
8月	宿泊(園内・園外)	2月	バスハイク
9月	宿泊(園内・園外)	3月	ボッチャ交流会、ありがとう会

(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	非該当	計
20人	13人	4人	2人	1人			40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	4人	3人	2人					20人	29人	3級	
	3度								6人	6人	なし	40人
	4度		1人						2人	3人	計	40人
	なし											
計		4人	4人	2人					30人	40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	208,480,031	
受託事業収入	204,657,150	指定管理料(処遇改善加算含む)
その他収入	3,822,881	雑収入等
支出計	208,480,031	
人件費	111,802,838	常勤18人、非常勤6人(嘱託医2人含む)
事務費	73,254,890	維持管理、給食調理、送迎委託等
事業費	14,273,944	利用者諸経費
その他支出	9,148,359	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

<各活動再開と地域交流の維持・促進>

コロナ禍以降、5年ぶりに園外宿泊、園祭を再開した。中でも園祭は地区社会福祉協議会、民生委員協力のもと、地域物販店や関係施設の販売協力を得ながら利用者の方も自主生産品販売の店頭立つ等、主催者側としても関わる充実した時間を過ごした。前回の開催に比べ、自主生産品や飲食物等の総売上額が約7割となったが、コロナ禍前の活動再開として意義のある活動となった。

<Wi-Fi環境を活用した利用者支援の充実>

事業所内のWi-Fi環境を整備した。必要時には、活動室に設置のモニターを用いた、支援員編集の分かりやすい画像や動画により、クラブ活動等の日常的な活動や、外出先での食事メニュー等を利用者自身が選択しやすくなるよう活用した。

<利用者定員拡充に応じた支援体制の整備>

令和5年度の利用者定員増に伴い、送迎バス1台の増車や事業所内駐車スペースの拡充工事を行った。加えて、各利用者や保護者の要望等を勘案し、効率性も考慮しつつバスの運行計画を立案したことにより令和7年度開始に繋げた。これに関連し、朝礼時、午前の利用者の受け入れの流れやその後の活動の支援員の動きについて視覚的に全職員が各々の動きを確認する機会を設ける等、職員同士が互いの動きを意識してフォローし合い、より効率的かつ柔軟に対応できる体制を整備した。

<個別支援計画の見直しと新たな運用>

報酬改定に伴い、個別支援計画の書式の一部見直しに加え、アセスメントシートと書式を認定区分調査の書式を参考にして内容を大きく見直したうえで、再アセスメントを実施した。これにより、利用者一人ひとりの取り巻く状況の再確認に加え、埋もれていたニーズの洗い出しを行うことができ、実質的な支援の結果に繋がった。

<権利擁護並びに虐待防止の意識醸成>

法人職員の立場として法人クレドを意識しつつ、園職員の立場として意識すべきクレドを作り、それらを意識して業務に携わることを目的に4月に園内研修を実施した。研修の中で、現場で感じている課題、支援員として目指すべき理想の姿、自施設の良い所について個人ワーク、グループディスカッションを経て、園としての4つのクレドを仕上げるに至った。職場全体では法人クレドを再確認する機会を設け、職員個人ではスペシャルラーニングによる学びを続ける等により、意識醸成に取り組んだ。

<各種災害対策の強化>

各種災害を想定した訓練を実施し、福祉避難所開設訓練については世田谷区主催の「福祉避難所（障害者）施設連絡会全体会」に出席し、そこで得た学びを通じ、机上訓練を主体とした備蓄品の在庫管理の再整備やBCPの読み合わせと修正を行った。また「災害時において所属施設長が現場に駆け付けることができない場合や連絡が不能となった場合を想定し、近隣に在住するその他の

施設長がその現場に施設長代理として駆け付けて対応する」ための位置づけとして設置したスタートボックスについての研修を職員向けに行ったが、発災時における園としての準備については、参集時における職員個々の役割の詳細が未設定、ライフライン機能不全となった際の具体的な対応について未検討等、スタートボックスに盛り込むべき内容について、まだまだ改善の余地がある。次年度以降に課題を引き継ぎ、解決していくこととなった。

(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>

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、受け入れは積極的に行った。不定期ではあるものの、ボランティアの方と職員との間で、ボランティア終了時に聴き取りで活動内容に関する意見をいただいたり、園祭においてボランティアを対象にアンケートをとり、取組みの良かった点、課題となる点を確認し、次の園祭にその内容を反映させるようにした。ボランティア活動開始前に事業所とボランティア希望者との間で作成した活動内容及びその際の留意点に関して確認するための「合意書」に基づき、その内容に沿った形でのボランティア活動を行っていただいた。実績として、定期的に概ね1人の方が週1回程度、また、不定期ではあるものの、産業能率大学の学生や他法人職員のボランティア活動の受け入れも行った。大学や専門学校等の実習生、施設の見学者等を対象にボランティア参加をお誘いする、敷地内にボランティア募集の貼り紙をする、園祭の時には事前に地区社会福祉協議会の会合でボランティアを呼びかける等し、結果、ボランティアの確保に繋がったケースがあった。

<地域のイベントへの参加>

自主生産品の販売を通じて地域との関わりを深めるべく、例年同様、ふるさと区民まつりや玉川福祉フェスティバル、区民ふれあいフェスタや246ハーフマラソンに出店したほか、都立久我山青光学園PTAより参加の誘いがあり、わいわいまつりにも出店した。また、芸術活動としては、世田谷区障害者施設アート展（世田谷美術館）や玉川福祉フェスティバル開催に合わせたアート展で、利用者の作品展示を行ったほか、2024パラアート TOKYO の国際交流展に出品した作品1点が入賞した。

園側主催の企画としては、令和元年度を最後に開催を自粛していた園祭を10月に再開させた。当日は地区社会福祉協議会や民生委員、元学生実習生等といった方々がボランティアとして参加協力（計40名）し、物品販売では地域の飲食店4店舗や関係障害者施設4施設、地元スーパーや八百屋より品物を出品する等していただき、地域の方々の協力を得ての開催となった。また、園祭同日に南自由が丘商店会主催のハロウィン企画にも協力した。その他、地区社会福祉協議会主導による九品仏地区ボッチャ交流会に参画し、3月に九品仏まちづくりセンターでボッチャ交流会に利用者3名が参加した。これを機に次年度以降、更に参加者数を増や

し、開催場所も奥沢福祉園で行うといった企画を提案していく。

例年同様、11月に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。利用者の中で日常的な動物との関わりが少ない方や、苦手とする方が手を伸ばして触れ合う様子が見られ、次年度以降も活動の継続を求める声が保護者より寄せられた。

<地域交流>

地域に根差し貢献できる施設を目指すべく、定期的に開催さ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の会議に参加し、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。近年、繋がりのなかった地元保育園（木下の保育園自由が丘やにじのこ保育園等）や高齢者施設（デイホーム玉川田園調布）に出向き、利用者との関わりや障害理解について啓発した。特に保育園からは、「今後協力してイベントを開催できれば」といった言葉を頂いている。

同じく前年度同様に6月に都立田園調布特別支援学校、7月に都立青鳥特別支援学校での進路説明会に参加したほか、7月には新たに都立久我山青光学園での進路講演会にも参加し、「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、学校教員やご家族対象の施設見学を実施した。

その他、例年通りに玉川支援ねつとに参加し、施設間交流を目的とした研修の企画、3月に開催となった。また、産業能率大学ゼミとの間では、継続して新たな自主生産品製作のために意見交換をし、学生が日中活動におけるボランティア活動にも参加していただき、交流を深める結果となった。

（3）危機管理

<防災・避難訓練>

消防計画に則り、火災、地震といった具体的な場面を想定した利用者参加の避難訓練の他、職員に対する普通救命講習受講の推進、2月には玉川消防署職員協力によるAED使用の応急救護訓練を行った。また例年通り、大規模災害に備え、各家庭とは月1回のNTT災害伝言ダイヤルによる連絡訓練を実施した。

<防犯訓練>

3月に玉川警察署職員協力による不審者対応の実践訓練を行い、防犯対策の実践訓練や、防犯グッズの確認意識醸成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、3月に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。

また法人が整備した、災害時における施設長相互応援体制のために作成したス

タートボックスについて、職員全員で情報共有し、①スタートボックスを使用しての実践訓練が未実施、②各関係者との連携のあり方が未検討・未実施、③避難時における良好な生活環境の確保や感染者発生時の対応が未検討等、あわせて課題整理を行った。

<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いつつ、園内の数か所に見受けられた穴の補修や3つの倉庫及び屋外倉庫の整理を行った。

また令和7年度より実施予定の送迎バス1台増車に伴う駐車スペース拡充の工事（ピロティの改修工事）を11月に行い、2月には不調が続いていた空調設備の一部工事（地下階対象）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、看護師を対象として1件の交換研修を行った。

<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しての対策及び体制を整えるとともに、メンタルヘルスケアを推進するなど、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。また、有給休暇取得率は前年度比108%の結果となった。業務効率化において、導入したグループウェアの活用を続ける中でにより、各種会議等で職員は自身のパソコンを持ちより画面上での資料確認やリアルタイムな記録の作成を行える等ようになるなど、Wi-Fi環境を活かした労働環境の整備に至った。こうした取り組みの結果、時間外労働は前年度比64%に留めることも出来た。

<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、実習生の受入は施設の透明性を高める第三者の視点として有用であり、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。

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）

前年度より利用者定員5名増となったことを受け、バスルートの抜本的な見直しを行うことにより、利用者の乗車時間を短縮することができた。今後も新規利用者を受

け入れつつ、現在通所されている利用者のグループホームの希望を合わせ、引続きバスルートの見直しを継続していく。また、コロナ禍で自粛していた園外宿泊、園祭を約5年ぶりに再開した。特に園祭では、社会福祉協議会をはじめとする各関係機関にボランティアの人員確保や飲食物の販売員として協力していただいた。前回（令和元年度）に比べ、自主生産品や模擬店等の売り上げ総額は約7割程度の結果ではあったものの、活動再開としては順調な滑り出しであった。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うとともに、前年度に引き続きバスハイクを実施するなど、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の新商品開発の検討を継続しつつ、取組みとして初となる社会福祉協議会主導によるボッチャ交流会への参画や実施に携わり、地域住民や関係施設と親睦を深める機会となった。

職員育成・研修については、職員個々に応じた専門性を高めるべく、意思決定支援や強度行動障害に関連する外部研修の参加、サービス管理責任者資格取得の受講を促しつつ、内部研修としては東京都社会福祉協議会登録派遣事業を活用し、外部講師を招いてレクリエーションを学ぶ研修を実施した。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及び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ことで、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上げること、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。有資格者の人材確保は、その資格を持つが故に得られる情報の獲得、その後は職員間での情報共有や有資格者による他職員への指導に繋がる他、社会福祉士、介護福祉士については、実習指導者講習を修了することにより各福祉士の実習生受入を実現させ、今後の福祉人材の育成に繋がっている。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
イベントの再開やボッチャ交流会を参画して利用者が参加するなど地域との繋がりを深め、障害者理解の促進に繋がるよう取り組んだ。さらに、Wi-Fi 環境の整備により、利用者の選択支援の充実を図り、職員にとっても、オンラインなどの拡充により研修機会を増やすだけでなく、受講結果を共有して職場全体の支援の質を上げる取組みを行った。			
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			20/26
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			7/9
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			22/30
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	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12／13	設備の保守管理や衛生管理等、適正な維持管理を行っている。	
2. 施設の運営	20／26	専門性の高い職員を継続して配置し、福祉人材の育成に繋げている。	
3. 事故や緊急時等への対応	7／9	福祉避難所連絡会后、具体的に災害時についての取組みを行っている。	
4. サービス向上の取組み	22／30	個別支援計画を一部見直し、埋もれていたニーズを発掘し、支援に繋げた。	
5. 収支状況	6／9	効果的・効率的な予算執行、及び金銭管理が適正に行われている。	
6. 改善の取組み	2／3	働きやすい職場づくりを行い、利用者対応の質の向上に努めている。	
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「地域との連携」においては、自主生産品の販路拡大に積極的に取り組み、創意工夫を重ね、地域との親睦を深めている。また、研修方法の工夫により、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、今後も積極的に地域と交流、発信していくことで障害理解を促進するよう働きかけていく。利用者が増えても安定した運営を目指すよう職場環境の			

更なる充実を促す。職場全体の支援の質を上げること、利用者対応の向上へ繋げるよう指導する。

令和6年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立九品仏生活実習所・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7年3月31日現在）

(1) 事業内容

①実施事業

生活介護：常に介護を必要とする方に、昼間、排せつ・食事の介護等を行うとともに、創作的活動又は生産活動の機会を提供する。

本園 定員42人 登録人数43人

分場 定員15人 登録人数12人

②概要

共通：新規利用者の受け入れは本園・分場ともになし。法人理念を基本とし、利用者一人ひとりに寄り添い、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、書道を取り入れた活動や、資生堂から担当者を招きメイクアップの活動を行い、幅広い内容で行った。

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 6月に一日外出・所内泊を実施。11月に一泊旅行を実施。

⑥年間行事 今年度は通常通りに実施。

月	内 容	月	内 容
4月		10月	施設お祭り
5月		11月	
6月		12月	クリスマス会
7月	盆踊り会	1月	新成人を祝う会・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	5 人					4 3 人

<分場>

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

②障害の程度

<本園>

		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	1 人							1 人	2 人
	2 度	7 人	3 人		1 人				24 人	35 人
	3 度	1 人							1 人	2 人
	4 度								1 人	1 人
	なし	2 人	1 人							3 人
計		11 人	4 人		1 人				27 人	43 人

精神障害者保健福祉手帳	
1 級	
2 級	
3 級	
なし	43 人
計	43 人

<分場>

		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					1 人			1 人	2 人
	2 度					1 人			9 人	10 人
	3 度									
	4 度									
	なし									
計						2 人			10 人	12 人

精神障害者保健福祉手帳	
1 級	
2 級	
3 級	
なし	12 人
計	12 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	310, 314, 432	
受託事業収入	303, 287, 509	区指定管理料 (処遇改善加算含む)
その他収入	7, 026, 923	居住支援特別手当、見学者等給食代など
支出計	310, 314, 432	
人件費	167, 075, 719	常勤 2 0 人 非常勤 9 人
事務費	102, 842, 542	維持管理、給食調理、送迎委託等
事業費	20, 083, 068	利用者諸経費

その他	20,313,103	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

＜虐待防止への取組み＞

(共通)

令和5年8月に発生した虐待事案に対し、区に改善案を提出のうえ、虐待防止、自己決定支援、職場風土の改善に向け、内容に沿って実施した。職員の虐待防止の意識や関心を高めることを目的とし、施設内で掲示する虐待防止ポスターを6枚作製し掲示した。職員室内には不適切な支援を発見した際の報告スキームを掲示し、全職員に説明を行った。また、送迎バスや給食事業者に対しても年1回の虐待防止研修を行い、ガイドラインの説明や通報の重要性を説明したことで、受講後は、利用者対応の質問や状況変化の気づき等の共有が増え相互理解に繋がった。併せて、毎月施設内で不適切な支援があるかどうかの確認をしている。施設内での虐待防止研修は権利擁護や自己決定支援について実施し、受講後は支援員の意見が活性化し建設的な対話が多くみられた。法人のセルフチェックは年1回、施設版のセルフチェックも年2回実施し、結果を全職員で共有した。施設版のセルフチェックは前年よりも結果は良く、自由意見の指摘事項などもほとんど無かった。虐待防止の取組みでコミュニケーションが日常的に取れているかという点も重要視し、小さな気づきを職員で話し合える機会や、毎月1回の支援ミーティング（テーマを決め、職員の支援スキル向上に役立てる）を設定した。話し合いを重ねる事で、意見を話せる職員も増え、内容からも主旨を理解した上での発言が多く見られるようになった。また、支援の悩みを一人で抱え込むことが無いよう他職種、仲間同士のコミュニケーションや意思疎通を図る目的で、部門間ミーティング（看護師・栄養士・事務員・施設長・役職・支援リーダー）を年2回実施した。お互いに日ごろの疑問を確認することができ、相互理解が深まった。日常の支援においても困ったときは部門間で協力してチームとして動く事が増えた。

＜支援状況＞

(共通)

支援員により異なる支援を行わないよう、支援の標準化を目標に、一人ひとりの支援マニュアルを作成した。食事介助については、食形態（ひと口大に切る、刻み食等）や必要な自助具、食器、介助方法等を記載し、食事を安全に提供するための手法を記載し、支援の統一を図ることができるよう留意した。給食の時間は食事を通してコミュニケーションが深まる時間でもあり、支援マニュアルを作成したことで、より充実した時間に繋がった。咀嚼や嚥下の様子については職員間で確認し、家庭での食形態や好み等をご家族にお聞きする等、今後も体調や状況変化に対応するマニュアルは継続的に更新していく。ご家族との日々の情報交換は、連絡ノート（サービス提供記録）や電話・FAXも活用している。活動の様子や体調、食欲等、施設での様子を伝えるとともに、家庭の様子をお聞きする等、個々の家族との意思疎通と信頼関係作りを継続して行うことで利用者の意思

を尊重した支援に繋がっている。また、個人面談は、ご家族の就労や事情等、それぞれの生活スタイルが異なることから、ご都合に合わせ電話もしくは施設来所を確認することでご家族に負担なく実施することができた。

昨年に引き続き、5月・9月・12月・3月に家族会を開催し、行事の説明や外部を招いてのお祭りの復活の説明等し、施設運営を伝える機会を設けることで、運営理解とご家族の協力を繋がった。

(本園)

日中活動は、令和5年度から引き続き、3グループ制のもと利用者の行動特性や生活ペースを考慮して実施した。作業活動やクラブ活動はグループの枠組みを外し、全利用者がそれぞれの作業班・クラブ活動（4種類）に参加する形で行った。作業活動の選択については、複数の作業活動を体験した中で本人が希望する作業班に所属とした。意思が汲み取りにくい利用者については、一定期間様子を見る中で、表情や作業への意欲、集中力などを考慮し、職員・家族と話し合い決めた。

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、引き続き健康状態を確認し、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ることで、意欲的に活動参加する姿がみられた。リトミック・陶芸・アートの外部講師活動や作業活動を継続的に行う中で、活動への理解も深まった。リトミックでは自分の楽器のパートになると積極的に楽器で演奏することに繋がり、表情にも変化が見られた。月1回の書道活動も行い、作品を施設内に掲示し仲間の作品をみる楽しさを味わった。室内活動では、アロマ活動やボランティアによるフラワーアレンジメントなどを定期的に行った。

(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ボランティアを募っている。活動内容を細分化し、ボランティアの方が得意な事で参加してもらえるよう体制を整えたことで、ボランティアの方が繰り返し来所してくださり、利用者が心待ちにする様子もみられ、共に活動を楽しむ姿がみられた。感染症対策を行いながら、次年度に向けても積極的にボランティアを受け入れていく。

(本園)

絵本の読み聞かせボランティアや、学生の方による音楽演奏を実施した。どちらも、同じボランティアの方が年3回来所してくださることで、利用者の期待感が高まっている。学生ボランティアについては、数年前から学校のカリキュラムの一環で来所し、演奏した事をきっかけに、卒業後もボランティアとして定期的に演奏を行っている。サークルとして活動しているので、在校生の学生もメンバーに入っている。来所前には、担当職員と曲目について打ち合わせを行い、利用者の好みに合わせた楽曲を提供することで、利用者の表情が柔らかくなり、体を

動かしてリズムをとる等、それぞれの楽しみ方を表現する姿があり、今後も継続したい演奏会になっている。

(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。活動前には、使用する花や器も利用者が選んでいた。活動中には、花の香りを楽しむことや、選んだ器に花を飾りながら思い思いのイメージで生ける楽しさを、ボランティアの方と一緒に感じながら味わう活動として定着した。

<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、今年度は依頼がなかったため、1月に行われた九品仏地区の新年会で、来年度はぜひ参加したい意向を町内会長に伝えた。近隣商店街とは、喫茶活動でデザートをテイクアウトする事や、給食のイベントで使用するお弁当などを発注し、関係作りを継続した。施設行事のぼんぼんぼん祭りでは、尾山台中学校の吹奏楽部による演奏を依頼し、実現できた。多くの保護者、関係者が来所し、施設の雰囲気を見てもらう機会となった。

模擬店には、日ごろの繋がりの中で、近隣商店街の店舗に出店してもらった。また、尾山台のこども食堂も出店し、スタッフの学生ボランティアが販売などを行い賑やかな雰囲気を作ってくれた。

(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。パトロール札を付けている為か、通りすがりの住民の方から「ご苦労様ね」と声をかけてもらう事もあった。

(分場)

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)

7月に実施した盆踊り会には、九品仏社会福祉協議会の方が踊り手として10名以上参加があった。利用者も踊り手の方が来ると盆踊りの雰囲気が増し、笑顔で踊っている様子が見られた。盆踊りをきっかけに、施設のお祭りで受付を担当して下さるなど交流が広がり始めた。

(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ていたことから、九品仏6丁目広場の清掃の誘いがあり、毎週火曜日の午後に利用者、職員と清掃することになった。また、作業活動でも毎週金曜日にねこじゃらし公園の清掃を行った。

清掃中には、公園内の近隣住民の方から「頑張ってるね」「いつもありがとうね」などと声をかけてもらい励みになっている。継続する清掃活動を通し、地域交流が深まっている。

(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繋げた。

(3) 危機管理

＜防災・防犯について＞

(共通)

防災対策として、令和6年度も毎月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実施した。年度当初の家族会で再度周知をしたところ、家族からの回答が増えた。今年度は、区の福祉避難所連絡会でも話題にあがっていた必要物資や保管場所について施設内でも検討を行った。現状では保管場所が足りていない為、本園1Fの機械室内を整理し、保管場所の拡充を行った。また、災害時に食べるアルファ米についても職員アンケートを行い、利用者が食べる事を想定して食形態などの意見を聞いた。アルファ米を刻むことを試みたが、ペースト食の利用者に使用する事は難しいため、レトルトのおかゆを用意することに決めた。きざみ食の方には、粒ありのおかゆ、ペースト食の方には粒無しのおかゆをそれぞれ用意した。また、災害時で食が進まない利用者も想定し、粒ありのおかゆは多めに用意した。災害時に備え、それぞれの食形態を見直し準備を始めることができた。

防犯対策としては、さすまたや催涙スプレーを施設内で常備し、不審者対応マニュアルを全体で周知した。

＜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。利用者の誘導、安全確認等、終了後に気づきや課題を抽出し次回の訓練に活かした。7月の訓練では、消防署から水消火器を貸与してもらい操作方法の確認も実施した。1月には引続き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。セコム安否確認訓練については、施設の職員の回答率が96%となり、前年度同様高い回答率となった。

＜衛生管理について＞

(共通)

感染症対策は引き続き利用者受入れ前の朝の時間帯に行った。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。施設内での新型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。外部研修は他法人主催の強度行動障害への理解を深める研修に参加した。法人研修では、施設長研修・組織サービス研修・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、誤嚥についてのマニュアル作成を研修内で実施。グループワークやロールプレイを取り入れた内容にし、職員全員で考える機会とした。日々の食事介助では職員同士が、介助で気になる点や、配慮する点などを話す機会も増えた。支援向上委員会では、ワールドカフェ方式で、メンタルヘルスについて各自が取り組んでいる内容を話し合った。健全なメンタルを維持することが、日々の良い支援の基礎になることを皆で再認識できた。話し合いの場を多く設け、皆で問題を解決しようという職場風土作りを展開しつつ、困ったときはすぐに伝えるよう朝・終礼のたびに発信を行った。以前に比べ、職員からの相談などは活発に行われていた。虐待防止委員会では、尊厳を守る支援とは何かというテーマで、事例を用いてグループワークやロールプレイを行った。利用者への接し方や止め方など、実際にロールプレイで見るとそれぞれの感想を聞き皆で共有した。研修後からは、改めて個別の利用者対応を確認する話し合いを行い、実際の支援現場でも対応についてOJTを行う様子が増えた。

<実習生の受け入れについて>

(共通)

教員免許取得のための介護等体験の実習を昨年より回数を増やして実施した。特別支援学校については、例年通り見学や実習生の受入れを実施できた。実習後には、新規利用者の受入れに向けての環境整備や人員配置を検討し、施設利用に繋がるための方策を繰り返し話し合い、体制を整えた。また、ご家族からは卒業後の心配や質問があり、施設生活を丁寧に説明することで卒業後のイメージに繋がる言葉が聞かれた。

<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つけることなどが記載されている。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。支援を一人で悩まないことを目的に、小さな気づきを発信できる機会を設け、これまでの会議の持

ち方を見直した。ミーティングや様々な会議体を取り入れることで、コミュニケーションが活発になり、情報共有を徹底することで協力し合う体制が整った。施設内のコンプライアンスハンドブック作成委員会では、働きやすい職場作りをテーマに毎月標語となるハンドブックを作成し、皆に周知することで、虐待防止の方策だけでなく、コンプライアンス意識を高める事で、環境的に虐待が起きづらい状況の土台を作った。話し合い、会議等で職員の意見の質も上がり、施設内での不適切な支援等も減った。委員会主催の研修においても、職員からの自発的なテーマ設定が増え、利用者ニーズの把握、自己決定支援等、明日からの支援に活かせる形となった。虐待の再発防止を通し、支援力の向上、職員の意識改革、風通しの良い職場風土づくりに努めた。

- (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、補充を引き続き行った。福祉避難所連絡会で各施設の意見を聞く中で、災害時の障害特性に合う食形態について見直し準備した。また、防災物品の収納場所の拡充も、既存の建物の中で整理しスペースの確保に努めた。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。施設の立地的に雨が建物内に入り込む事があるため、大雨や台風予報の際は、最寄りの土囊ステーションから土囊を用意して備えた。土囊ステーションの場所についても職員間で共有を図った。大規模災害を想定し、世田谷地区の4施設で集まり、机上訓練を行い、対応についても再確認する場を設けた。
- (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参加した。施設の困りごとを共有するワークショップで、行政の方からアドバイスを受け、利用者のご家族をあんしんすこやかセンターにつなげる事が出来た。「玉川支援ねっと」については、オンラインや集合型で他施設との交流を兼ねた話し合いを行った。集合型では職員向けのカスタマーハラスメント研修を行い、グループワークを通し地域の施設同士の交流が行えた。
- (4) 職員配置では、本園で年度内に家庭事情等で3名の非常勤職員が退職。本採用には届かず派遣職員を採り入れた。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が整った。看護師については非常勤看護師が年度末で退職となるが、新しく常勤の看護師を採用し4月からの配置が整う。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。職員の専門性が高いことで、利用者のアセスメントの精度も増し、意思決定支援の推進に繋がる。また、コンプライアンスや虐待防止の意識向上や実践においても効果が期待でき、利用者の人権をより守ることに繋がる。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取組み状況

令和5年度に発生した虐待事案を受け、虐待防止を最重要課題と捉え、改善計画に基づいた、権利擁護や意思決定支援に関する研修の実施を含めた人材育成等の取組みを継続的にを行い、再発防止に向けた職員の意識啓発に努めている。職員配置では、派遣職員の導入で人員確保を図り、各種研修の実施や職員のメンタルヘルス対策など、支援の向上に向けた取組みを進めている。

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			19/26
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	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			6/9
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4．サービス向上の取組み			20/30
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5．収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6．改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80％以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70％以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60％以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60％未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1．施設の維持管理	12／13	設備の保守管理や衛生管理等、適正な維持管理を行っている。	
2．施設の運営	19／26	職員配置をより厚くし充実させ、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	災害時の食事について検討する中で、食形態を見直し準備した。	
4．サービス向上の取組み	20／30	職員研修の充実や新規利用者受入れに向け、環境整備、人員配置等検討し体制を整えた。	
5．収支状況	6／9	効果的・効率的な予算執行、及び金銭管理が適正に行われている。	
6．改善の取組み	2／3	虐待防止に向け、職員への研修や情報の共有を行い、改善に努めている。	
合計	65／90		
評価	A	管理運営が良好である。	
④ 年度評価所見			
虐待事案への再発防止の取組みを含め、全ての項目において要求水準を満たすと評価する。また、災害時に向けた障害特性に合う食形態について見直しを行い、防災物品の収納場所の拡充等			

の緊急時に備えた取組みに努めた点を踏まえ、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、虐待防止の取組みを形骸化せず、継続的に行われていくよう注視し、利用者の権利擁護に向けた職員の意識がしっかりと定着するよう促していく。また、派遣職員の活用により人員を賄っているが、サービスの質の低下に繋がらないよう、研修受講や職員間での意思疎通を図る機会の充実など、職員育成に努めるよう指導していく。

令和6年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立千歳台福祉園

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7年3月31日現在）

(1) 事業内容

①実施事業

生活介護事業：常に介護を必要とする方に、昼間、排せつ・食事の介護等を行うとともに、創作的活動又は生産活動の機会を提供する。

定員45人 登録人数50人

②概要

新規利用者2人を受け入れ、51人での事業開始となった。

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、アート展見学

⑤外出活動

砦公園、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	家族会・入所式	10月	体験宿泊
5月	体験宿泊	11月	家族会・宿泊旅行
6月	体験宿泊	12月	宿泊旅行
7月	家族会・体験宿泊	1月	家族会・成人式・新年会 ・園内宿泊
8月	体験宿泊	2月	個別面談
9月	家族会・第20回秋桜祭	3月	家族会・園内宿泊・個別面談

(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
25人	14人	11人					50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					30人	46人	3級	
	3度	1人								1人	なし	49人
	4度										計	50人
	なし											
計		9人	7人	2人					32人	50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	3件	・外出のため上着を着せる際、後ろ向きに転倒した。外傷や腫れはなかったが、看護師同行のもと通院し異常は見られなかった。着衣の際は車いすを活用するなど再発防止を図った。 ・施設内で躓き、壁に左耳の下をぶつけた。かすり傷があり内出血もあったため看護師同行のもと通院し外傷の処置を行った。見守り位置を再設定し職員間で周知を行い、再発防止を図った。 ・バス送迎を委託している事業者と共有している出欠表に誤りがあり、該当の利用者を乗せずにバスが出発した。事業者に連絡しバスを戻して再度当該利用者を乗せて出発したが、20分遅れでの送迎となった。再発防止に向けて出欠表のチェック体制を見直し、事業者との情報共有を徹底した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額 (円)	備 考
収入計	268,362,401	
受託事業収入	262,900,925	区指定管理料 (処遇改善加算含む)
その他収入	5,461,476	雑収入等
支出計	268,362,401	
人件費	153,727,806	常勤19人、非常勤6人、派遣3人等
事務費	92,792,427	業務委託費 (送迎・給食)、研修研究費等
事業費	9,722,383	保健衛生費、教育指導費、教養娯楽費等
その他	12,119,785	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>

「本人の意思を尊重しながら、多様な経験や選択肢を提供することで、地域で安心して、豊かな生活を送れるよう支援します」という法人のサブミッション、「自分の事は自分で決められるよう、様々な場面で選択の機会を提供します」「多職種との連携や地域への発信を通じて、地域で本人らしく暮らせる場を提供します」という事業所のゴール達成に向け、「意思決定支援」、「新たな経験の提供」、「地域との連携・交流」に重点を置いて支援を行った。併せて、今年度は職員の異動・入れ替わりが多かったことや昨年の課題である利用者への適切な支援を据えて、「人材育成・研修」、「権利擁護・虐待防止」に力を入れ取り組んだ。

支援に関しては、サブミッション、ゴールを軸に据え、それぞれの利用者の個別支援計画のもと、目標の達成に向け支援を行った。加えて利用者の表現や意志が尊重されるよう、職員個々への働きかけや研修を行った。

外出・外食・喫茶等の外出行事については、個別支援計画に沿って実施した。「個別外出」よりも、事業所として重点に置いている本人の意思の尊重や意思決定が達成できるよう、できるだけ仲間同士、グループでの外出ができるようにした。

年間予定として「区立障害者休養ホームひまわり荘」での宿泊体験を3グループ、「千歳台福祉園を利用した体験宿泊（災害対応訓練）」を2グループ実施し、「川場村宿泊旅行」を3班に分かれて全グループが実施した。

地域交流に関しては、今年度も一階地区会館を利用の方々とは合同で、第20回秋桜祭を開催した。地区会館利用団体の発表が例年よりも増え、また模擬店も、地域の店舗に出店を依頼し協力いただいた。その他、活動の中で「交流会」と称して地域のお店に食事に出向いたり、アーティストを招いてワークショップを開催したり、様々な地域のイベントへの作品展示、作品販売等を通して、地域にある障害者の通所事業所としての理解促進、共生社会実現に取り組み、お互いにとって良い刺激となっていくよう意図した。

<権利擁護への取り組み>

権利擁護・虐待防止に関しては、令和5年度の当施設での虐待案件の改善に向けて作成した「障害者虐待に関する改善計画」に沿って、区へ報告をしながら改善を進めた。また法人としても再発防止委員会を設置し、年2回の委員会を開催。千歳台福祉園や法人全体として改善計画の進捗状況の報告を行い、それに対しての指摘や助言をいただきながら進めた。

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、アンガーマネジメント研修を継続し、職員の意識の向上を図るとともに身体拘束適正化委員会にて現状や課題の共有を行った。

<給食提供>

利用者の食事管理として栄養バランスはもとより、健康食、旬の季節食、新鮮野菜、適温食、和やかな場づくりに配慮した食事提供を行った。

昨年に引き続き、食事提供業者と毎月1回、食事提供会議を開き、より良い献立作成、食事提供につなげた。世田谷で育てた野菜「せたがやそだち」を使用し、地産地消に努めること、毎月の「お誕生日献立」、「ご当地メニュー」の日を設定し、季節に応じた行事食を充実させた。さらに食の楽しみや幅を広げること、選択メニューの日を週2回設けて、実際に盛り付けられた実物を見ていただいた上で選んでいただくなど、より選択をしやすいよう工夫してご本人の選択を支援し

た。また「食と健康の便り」を毎月1回発行した。今年度は嗜好調査を9月、保護者に向けた試食会・見学会を7月、2月に実施し、7月に17人が参加（7人は見学会のみ）、2月に17人（8人は見学のみのみ）が参加し、メニューの質の向上や、給食への理解を深める機会となった。

<家族支援>

家族会は年6回ハイブリッド方式で開催し、情報共有、意見交換の場とした。毎月1回発行していた広報誌「ちとせとら」にて、翌月の連絡事項を載せるだけでなく、日々の園での活動の様子や行事時の様子を写真とともに掲載し紹介をしていくことで、園への安心や信頼回復に努めた。

個別支援計画の見直しのモニタリングを9月に行い、希望者20人の利用者・家族に中間期の個別面談を実施した。また、2月から3月にかけて令和6年度個別支援計画の評価及び令和7年度個別支援計画の面談を49人に実施した。

また、家族への連絡網として、『さくら連絡網』のサービス利用を開始し、日々のオンタイムでの連絡への活用と共に、電話やメールに加え、緊急時の連絡手段としても利用できるよう整備した。その他、個々のご家族の要望に応じてその都度、個別の相談や家庭訪問、相談支援モニタリングの同席を行った。

（2）地域との関わり 障害理解の促進

<地域団体との連携>

第20回秋桜祭を同施設内にある千歳台地区会館も会場として開催した。地区会館利用の団体発表も昨年より増やし、模擬店も地域で関係がある店舗に依頼した。近隣のご家庭や小学校へのチラシの配布や掲示板での掲示を行ったりし、大盛況に終えることができた。

農業体験や、フェリーチェへの納品活動、法人アート展の受付係、作品販売等を積極的に行い、社会参加に結びつけ、地域の方々との交流を持った。

以前展示をさせていただいた城南信用金庫経堂支店のショーウィンドウに、12月の障害者週間に合わせて利用者の作品展示を行うとともに障害者理解への啓発掲示を行い、地域住民に知ってもらう機会を持った。展示を見た方が実際に園に来て作品を購入してくださることに繋がった。

二子玉川の図書館カウンターや区とマガジンハウスの協働事業、福祉の魅力を伝えるオンラインマガジン『こここ』やオンラインショップ『せせせ』にて作品をPRし、販売をした。

NPO法人「ワンステップ」との音楽・ダンスワークショップや、地域の居酒屋での昼食交流会、アーティストを招いての音楽などのワークショップの開催を通して、利用者の楽しみ、経験を広げるとともに、障害のある方、事業所について知ってもらい、理解促進の機会とした。

<ボランティアの活用>

日々の支援、秋桜祭、宿泊旅行、作品の縫製、ヘアカット等において積極的にボランティアを募り、延べ活動人数74人の協力を得た。今年度、これまでの登録者から、実際にまだ連絡をとれる方の整理やメールアドレスの確認等を行い、よりスムーズに協力が得られるようにした。

（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回の訓練を実施した。「エレベーターを使用しない避難訓

練」では、防災グッズとして購入した防災用タンカーやおんぶ紐を実際に使用し避難訓練を行った。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。

<衛生管理・感染症対策>

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、感染症に対するBCP研修を行い、衛生管理・安全対策の意識の向上を図った。新型コロナウイルス感染症については、年間を通して利用者6人、職員8人の計14人の感染が確認されたが、クラスターの発生はなかった。同意を得た上で感染者が出た場合はPCR検査を行い、引き続き毎日の検温、換気や手指消毒、清掃を行った。

インフルエンザのワクチン接種を10月に実施した。今年度インフルエンザの発症は職員6人、利用者7人だった。

民間の健診センターを利用し施設内で利用者の健康診断を実施した。

<安全対策>

飛び出しや転倒・他害の事故を未然に防止するために、利用者の情緒面や行動の把握について、常に全職員が注意を払い、安全確保に努めた。サービス向上委員会でも、積極的な「ヒヤリハット」の提出を周知し、年間306件のヒヤリハットの気づきを得た。ヒヤリハットは、毎日のミーティング内で報告を行うとともに、年4回サービス向上委員会を開催し、傾向や対策を検討した。

(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、外部研修を積極的に受講した。また、施設の課題やニーズに基づき、施設内研修や全体会などを行った。

内容としては、法人主催の階層別研修だけでなく、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、都通研主催の、福祉職員としての基礎や個別支援計画作成について、権利擁護について等の外部研修も積極的に受講した。また、職場全体で学ぶという意識を持ち、東京都の職員代替派遣も活用し、研修に参加しやすい体制を図った。研修の受講回数は51回、延べ295人が参加した。

<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、有給取得職員のフォロー体制を作っていくことで、残業の削減や働き方関連法に基づく、有給休暇を取得しやすい職場環境を作っている。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。

(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や東京都立田園調布特別支援学校などの計4校から11人、他事業所より2人、合計13人の実習を受け入れた。

<福祉実習等>

福祉人材育成の実習生では、社会福祉士相談援助実習として、専門学校高崎福祉医療カレッジから5月～6月に1人、駒澤大学より10・12月に4人、日本大学

より3月に9人の計14人を受け入れた。

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4人を受け入れた。

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>

令和5年度の虐待案件を受けて、適切な支援を行うことが虐待防止に繋がるという視点の下、これまでの日中プログラムや活動時間、職員の関わり方等の見直しを、障害がある方に対しての適切な支援の捉え方や支援方針、法人の倫理綱領・行動規範を職員全体で確認することから行った。問題が出ないことが良い支援という勘違いによって、課題行為が出ない配慮が優先されることや、昔からの躰指導的な類は行動規制や抑制傾向を帯びることを意識し、管理職が積極的に現場支援に入ることによって現状を知り、直接アドバイスや意見交換をできる機会を多く持った。

サブミッション、ゴールを軸に、利用者のニーズや心情をチーム全体で推しはかり、個別支援計画の達成に向けた支援、サービスの提供を行った。次年度の個別支援計画作成もすべて管理職がサービス管理責任者として携わり、より利用者本人の思いを尊重するものにしていった。

<家族支援>

管理者や職員の異動による入れ替わりの多さや、虐待案件からの利用者や保護者の不安が大きいスタートではあったため、家族との連携、情報共有を密にしていくことに注力した。年6回の家族会では、事業所の運営状況や活動報告、今後の方針、管理者の思い等を毎回文章にして配布した。これまでは予定や連絡事項の周知のみであった広報誌には、活動や行事の様子を多くの写真とともに掲載して紹介し、毎月配布することで、園の取組みへの理解、信頼回復に努めた。また、半期に一度のモニタリング面談や年度末の全員の個別支援評価と計画の説明面談にはすべて担当とともに管理職が同席し、直接話を聞き、意見交換できる機会にした。

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>

地域団体と共催の秋桜祭が今回は20回目の節目であり、様々な地域団体の発表や利用者の発表の場の更なる増設や、20年を振り返られるこれまでの秋桜祭の様子を展示するなど地域との連携を深めた。

作品販売に関しては、これまで秋桜祭と祖師ヶ谷大蔵駅販売に加えて、新たにうめとぴあでのふれあいフェスタやキャロットタワーの展望室『スカイキャロット』での作品販売等を行い、利用者の社会参加に結びつけ、地域の方々との交流を持った。

利用者の制作する作品を、より個々の魅力が活きる物に工夫していくことで、福祉の自主生産品や事業の魅力を紹介するwebマガジン「こここ」が主催するフェアに招待いただいたり、地域のセレクトショップに声をかけてもらい置いてもらえる作品ができたりして、広く知っていただく機会を得た。売り上げに関しても、前年度を大きく上回る756,496円となった。

開かれた施設にすること、風通しの良い風土が虐待防止にもつながる考え、見学者やボランティア、外部講師を多く受け入れた。NPO法人「ワンステップ」との音楽・ダンスワークショップや、福祉に興味はあるけれども接点がないという、地域の飲食店の方の話から、居酒屋での昼食交流会の開催や、アーティストを招いて、皆が自由に演奏をしたり、創作をしたりするワークショップの開催を通して、利用

＜権利擁護・虐待防止への取組み＞

改善結果として迅速な情報提供及び報告については、職員会議で読み合わせを行い、全職員が今年取り組むべき課題や報連相の重要性の共通理解を図った。また人員体制の強化については、管理職、経験職員及び新規職員の異動配属を行い、職員の異動・入れ替わりを、これまでの事業所の体制や支援を見直す良い機会とするべく、管理職が現場支援に積極的に入ることで、新たな視点からのアドバイスや意見交換できるようにし、適切な支援へと繋げた。セルフチェックシートについては、月末には全職員を対象にチェックを行い、自らの支援の振り返りと必要に応じての管理職との面談、フィードバックの機会を作った。

法人の権利擁護・虐待防止委員会でも、自分達の支援を振り返る機会にすべく、「私の支援これでいいの？」アンケートを実施した。そこであがったそれぞれの支援での迷いや、グレーゾーンと言われる関わりや対応について、法人の職員行動規範に照らし合わせて委員会で検討し、適切な支援へと転換していけるような具体的な助言を入れフィードバックを行い、支援力強化に努めた。

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
令和5年度の虐待案件を受け、法人として再発防止委員会を設け、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、これまでの支援の振り返りを行い、適切な支援につなげている。また管理職が現場支援に積極的に入り現状の把握と職員への定期的なセルフチェックを行い、事故防止やリスクマネジメントの強化を図りながら風通しの良い職場づくりにも努めた。			
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			19/26
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			6/9
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			20/30
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3

利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13	設備の保守管理や衛生管理等、適正な維持管理を行っている。	
2. 施設の運営	19 / 26	風通しの良い施設を目指し、様々な地域団体と交流し、見学者やボランティア、外部講師を多く受け入れた。	
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	法人として再発防止委員会を設け、施設全体としての再発防止対策に努めている。	
4. サービス向上の取組み	20 / 30	月末には全職員を対象にセルフチェックを行い、自らの支援を振り返り、適切な支援へ繋げた。	
5. 収支状況	6 / 9	効果的・効率的な予算執行、及び金銭管理が適正に行われている。	
6. 改善の取組み	2 / 3	虐待防止に向け、法人を挙げ対応し管理職が現場へ入り、職員への研修や情報の共有に努めた。	
合計	65 / 90		
総合評価	A	管理運営が良好である	
④ 年度評価所見			
虐待事案への再発防止の取組みを含め、全ての項目において要求水準を満たすと評価する。また、施設のお祭りを通じて様々な地域団体と交流を広げ、企業と連携した自主生産品の販売や、多くの見学者やボランティアの受入れなど障害理解の促進に努めている点を踏まえ、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、引き続き利用者の権利擁護や虐待防止に向けた研修や意見交換などの機会を設け職場全体での意識向上を徹底するとともに、事故防止への取組みやリスクマネジメントについてもより一層強化し、利用者に対しより適切な支援に繋がるよう指導する。			

令和6年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立給田福祉園

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（令和7年3月31日時点）

(1) 事業内容

①実施事業

生活介護事業：常に介護を必要とする方に、昼間、排せつ・食事の介護等を行うとともに、創作的活動又は生産活動の機会を提供する。

定員 50人 登録人数 56人

②概要

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 感染症拡大防止に配慮し実施

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	17人	5人	1人				56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	3 人	2 級	
	2 度	9 人	1 人	3 人	1 人	2 人			33 人	49 人	3 級	
	3 度		1 人						2 人	3 人	なし	56 人
	4 度								1 人	1 人	計	56 人
	なし											
計		11 人	2 人	3 人	1 人	2 人			37 人	56 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	・利用者がしゃがんだ状態から立ち上がった直後に仰向けに倒れ、頭部を床に強打した。救急車を要請し病院にて頭部CTスキャン等の検査を実施した結果異常はなかった。しゃがんだ状態から立ち上がるような動作の際は近くで見守りをする等対策を徹底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	325,935,776	
受託事業収入	315,291,614	区指定管理料（処遇改善加算含む）
その他収入	10,644,162	作品売上、実習謝礼
支出計	325,935,776	
人件費	174,128,694	常勤 25 人、非常勤 9 人
事務費	113,252,605	維持管理、給食調理、送迎委託等
事業費	26,068,977	利用者諸経費
その他	12,485,500	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、施設裏の公園まで全員が避難する訓練を実施した。その他、緊急時体制の強化の一環として、安心メールを使用した訓練を実施した。大震災を想定して、全職員の状況を即座に把握できるツールとして前年度より取組みを

開始したが、受信者数にばらつきが見られたため、改めて通知の設定や通知後の返答方法等をレクチャーし、有効性を確認できた。

また、安心メールを活用して利用者、保護者の安否確認訓練も実施した。内容確認に数日を要したり、スムーズに確認ができないケースもあり、直近の保護者会の際に、改めて安心メール活用についての目的と登録の呼びかけを行った。その他、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、セルフチェックを年3回実施した。今年度は、セルフチェックでの申告として「職員自身の利用者支援に向き合う姿勢」や「職員間の連携」に対しての悩みが多いことから「感情労働の視点から学ぶ、福祉職のメンタルヘルス」をテーマに研修を行った。研修を通して職員個々が感じていた悩みや違和感を共有し、話し合う機会を得たことで、個々の気持ちに変化が見られるようになり職員全体としてのコミュニケーションが活発になった。その結果、職員の支援の意識や職員間の連携方法について、日頃からの意見交換が大切であったとの視点を持つことができるようになり、職員同士で困ったときに声を掛け合い、一人で解決しようとする意識が軽減し、職員自身の気持ちも安定させることができ、余裕をもち利用者対応に取り組むことができるようになった。また、セルフチェックで挙げた支援事例についてグループワークを実施した。各職員が「感情労働の視点から学ぶ福祉職のメンタルヘルス」で体得できたことを念頭に、事例についてチームの困りごととして捉え、一緒に解決することによりチーム支援が機能するようになった。一人で抱え込むことによる弊害について研修等を通して学び、対策としての職員間の連携について事例検討等を通して体得でき、虐待防止の体制強化につながった。

身体拘束に関して、健康診断の採血時の安全確保のために拘束が必要だった利用者について、ピクトを用いた事前説明を丁寧に行い、健康診断の見通しを持ってもらうことで、職員の見守りにより採血をすることができ、身体拘束適正化委員会で解除に至った。

<家族との信頼関係構築>

保護者会を年に5回実施し、施設の取り組み等についてご意見を頂いている。1月の保護者会では、給食提供におけるサービス向上を目的として給食試食会も実施し、味付けや盛り付け等について概ね高評価を頂いた。また、管理栄養士も同席し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の機会を作ることができた。

また、年2回の個別支援計画面談の際に、担当職員だけでなく施設長もしくは主任が同席し、利用者支援のことだけでなく、施設側への要望や質問等を聴く機会も設け、頂いたご意見等の内容に応じて適宜対応を行った。

また、11月の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、家族参加のイベントとなった。2日間で延べ20人の家族が参加し、イベント後には、多くの家族から「イベント内容がよく、みんなで楽しむことができた」「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。また来店者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、区と親の会との要望の会に向け、保護者会及び給田所属の親の会施設理事を通して園の状況報告や課題、今後の施設としての在り方など意見交換を行った他、親の会主催「新年交流会」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設けた。

昨年度に引き続き、世田谷区立給田小学校の4年生と交流を行った。世田谷区手をつなぐ親の会キャラバン隊に出前授業を依頼し、知的障害者の物の見え方や聞こえ方、手先の不器用さやうまくできない気持ちを実際に体験してもらい、コミュニケーションのコツなどを学習してもらった。その学習を踏まえ、5クラス146名の児童が5日間に分け施設に来園し、作業体験（かみすき、刺繍）及び交流を行った。児童には利用者が作業している様子を確認しながら作業を体験してもらい、細かい手順や作業に四苦八苦しながらか楽しく交流することができた。また、かみすき体験を通して、牛乳パックを家庭から持参してもらえる機会も増えた。小学生等の来園も増え、地域の中にある施設として認知して頂き、障害理解の促進につながっていると感じている。

（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。今年度新規入園された利用者については初めての経験だったが、訓練のイメージや見通しを繰り返し説明、実施する中で、年度内には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）の見直しを行い、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した。

昨年度、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に緊急連絡のツールとして、安心メールを導入している。今年度はテストメールを送信し、利用者、保護者に実際の操作を体験してもらうことで、万が一の対応に備えた。

＜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。

朝礼後、施設内の破損箇所、危険箇所の有無についても確認し、該当箇所がある際は速やかに改善した。

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習得を図った。

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、送迎バス事業者に対しても研修を実施し、不適切な利用者対応を防止する手立てを講じた。

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。また、法人の職員お悩み相談室（人材育成担当）や東京都の支援力向上派遣事業を活用し、園外の専門家からの助言を頂きながら、チーム支援力向上や主任・リーダー層のコーチング力強化を行い、班会議、支援会議などケース検討時に活用することで、表出した課題をひとつひとつ解決しながら必要な支援提供につなげた。

<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。計画的な休みの取得により、リフレッシュの機会を持つことでメリハリが付き、仕事へのモチベーションや効率アップに繋がっている。

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）

<職員育成及び定着について>

- ・年度途中での離職者が多く、職員体制の確保が課題となっていたため、年度当初に全職員に対して施設長による面談を実施した。面談を基に個人研修計画を立て、新規職員の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職員個々に応じた課題設定を行い、必要な研修に参加できる体制を整えた。また、計画的な面談を通して法人におけるキャリアプランについても意識してもらえよう、給田福祉園における階層ごとの役割を伝え、職員個々の役割を意識してもらうことで意欲的に取り組んでもらえよう努めた。
- ・数年前から課題となっていた「行動障害が顕著にみられる利用者への対応及び対応できる職員育成」について、今年度は東京都の支援力向上派遣事業等を活用し年間を通して課題解決に向け取り組んだ。東京都の支援力向上派遣事業では、1年間に渡り派遣事業支援チームが来園され、当該利用者所属班の職員との会議を実施し、助言等に基づき日々の支援提供をおこなった。利用者一人ひとりの課題解決までには至っていないが、今回の取組みを通して主担当が専門家から会議進行のスキルや、意見のとりまとめ等の役割を担い、チーム支援としての個々の役割、リーダー層のコーチング力等、新たな支援力を得ることができた。その他、支援における記録の取り方や、記録を取る上でのポイントなど、より効率的に集約できるようになった。次年度以降、今回得た経験を踏まえ、所属班以外へも伝達研修等を行い、各班のケース会議等の進行や意見交換の場で、今回得たスキルを活かすことで給田福祉園全体の支援力向上につなげ、より良い支援を提供していく。

<活動スペースの確保>

- ・令和5年度は、定員50名のところ57名でのスタートとなり、年間平均利用率が103%（最大108%）となった。施設内における活動場所の調整と、平均年齢が3

0代であることや障害特性等から活動的な利用者の方が多く、園外での活動場所の新規開拓が必要となっていた。施設内の活動スペースについては、専門家の意見も聞きながら、個別活動内容や活動スペースの間取りなどの見直しも適宜行いながら個別ニーズに対応し、環境調整をおこなった。しかし、定員超過の中でのスペースについては利用者間の距離等課題は残っており、来年度以降も利用者が安心して過ごせるよう引き続き環境整備に取り組んでいく。園外での活動については、隣接する市区町村で利用できる施設等を数か所確保することで、特に夏場においても体を動かす機会を提供でき、室内における作業活動等に集中して取り組むことにも繋がった。

＜災害対策＞

- ・災害時対策として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。宿泊への支援が未経験の職員もいた中で、利用者個々の夜間時の様子や、夜間時の職員の業務など、夜間を想定した細かな手順を再確認しながら進めることができた。

＜地域との関わり・障害理解の促進＞

- ・地域共生活動として「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」の出前授業を行い、実際の見え方や聞こえ方の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。給田小学校の作業体験を継続しながら、今後は近隣の中学校における職場体験等に交流の輪を広げる取組みを検討しており、地域における障害理解の促進をさらに推進していく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
OJTや研修の他に、東京都の事業を活用し外部の専門家からのアドバイスを活用する等、職員育成や支援力の向上に取り組んでいる。また定員超過の中で、活動スペースの確保を工夫し、個別ニーズに寄り添い利用者が安心して過ごせるように支援を実施している。			
② 項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れている 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			<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>19/26</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>8/9</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. サービス向上の取組み			22/30
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	3/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80％以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70％以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60％以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60％未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12／13	設備の保守管理や衛生管理等、適正な維持管理を行っている。	
2. 施設の運営	19／26	小学生との交流を継続し、障害理解の促進に努めている。	
3. 事故や緊急時等への対応	8／9	安心メールを使用した利用者、保護者の安否確認訓練や災害時想定宿泊訓練を行い、緊急時の対応に備えている。	
4. サービス向上の取組み	22／30	個別活動内容や間取りの見直し、施設外の活動場所確保などにより、活動スペースの確保を工夫している。	
5. 収支状況	6／9	効果的・効率的な予算執行、及び金銭管理が適正に行われている。	
6. 改善の取組み	2／3	OJTや研修、都の支援力向上派遣事業の活用などにより支援力向上に努めている。	
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、かつ外部専門家を活用する等、支援力向上に努めただけでなく、安心メールによる利用者、保護者の安否確認訓練を実施し、緊急時に備え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のニーズや障害特性に応じた環境づくりに工夫を凝らし、更なるサービスの質の向上を図るよう促していく。また、地域との交流を継続・拡大し、障害者理解と利用者の社会参加の促進につながるよう働きかける。			

令和6年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立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 2-3-3-24

(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7年3月31日現在）

(1) 事業内容

○実施事業

生活介護事業：常に介護を必要とする方に、昼間、排せつ・食事の介護等を行うとともに、創作的活動又は生産活動の機会を提供する。

本園：定員 24人 登録人数 26人

就労継続支援B型：一般企業等での就労が困難な方に、就労する機会を提供するとともに、能力等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 12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、書初め、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、脱臭芳香製品製造、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、製品納品、交換便収受、販売会

③ 外出活動

初詣、グループ外出、日帰り旅行

④ 工賃について

作業種目別収入 受注作業 679,382 円 製品作業 988,960 円

合計 1,668,342 円 (前年比 104%)

年間工賃支給額 1,159,751 円 (前年比 110%)

全体月平均工賃 8,786 円/人 (前年比 96.4%)

<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

② 施設外活動

作業活動 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 4,000,638 円

合計 4,000,638 円 (前年比 108%)

年間工賃支給額 2,758,299 円 (前年比 108%)

全体月平均工賃 14,991 円/人 (前年比 104.7%)

<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	10 月	家族懇談会 施設公開「まるごとおかもと」
5 月	日帰り旅行 チャレンジコース (栄養)	11 月	Enjoy 玉堤 Festival 日帰り旅行
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 夏の陶芸教室	2 月	合同作品展 施設公開「地域とともに」
9 月	チャレンジコース (フリー) 日帰り旅行	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	14人	6人	5人	1人				26人
継続	1人	3人	3人	4人			1人	12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	5人	1人		3人	15人
移行								

②障害の程度

			身体障害者手帳									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	計	1級	
本園	愛の手帳	1度										2級	
		2度	4人	1人		2人					7人	3級	
		3度	1人	1人			1人				3人	なし	38人
		4度	3人	1人	1人	1人					6人	計	38人
		なし	17人	3人			1人	1人			22人		
		計	25人	6人	1人	3人	2人	1人			38人		
分場	愛の手帳	1度										2級	2人
		2度										3級	
		3度	1人	1人						2人	4人	なし	13人
		4度			1人	1人				1人	3人	計	15人
		なし	2人	4人		1人				1人	8人		
		計	3人	5人	1人	2人				4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	1件	送迎バスが自転車走路を塞いで停車しており、移動を促したが伝わらなかったとの通報があった。委託先のバス会社に確認したところ、利用者対応の状況から駐車場所の変更は難しいとのことであったので、停車時間を短くする調整や、区民から直接訴えがあった場合は理解を得られるよう、状況を丁寧に説明するよう指導した。
事故	2件	・利用者が私物として持ち込んだ財布がなくなった。後日発見された

		が、私物の持ち込みに関するルールや管理について改めて利用者全体に周知するとともに、個別の事情も踏まえた対応も検討することとした。 ・定時薬とは別に臨時処方された風邪薬の服薬漏れがあった。臨時処方であっても薬剤情報提供書を預かるとともに保管方法も見直し、適正な管理の下での再発防止に努めた。
--	--	---

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収入計	287,701,163	
受託事業収入	281,972,538	指定管理料（処遇改善加算含む）
その他収入	5,728,625	雑収入等
支出計	287,701,163	
人件費	121,838,054	常勤 14 人、非常勤 16 人、嘱託 11 人
事業費	24,843,831	利用者活動費、諸経費
事務費	113,204,465	維持管理、給食調理、送迎委託等
その他支出	27,814,813	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>

生活介護では、1年を通じての利用者の役割を、立候補者を募って決めた。全体での生活介護ミーティングを年間4回行い、作品展のテーマ、新規クラブ活動、園芸活動の内容等を話し合った。毎年行っている季節に合わせたイベントを、内容を変えながら年間7回実施した。職員が衣装を着たり、寸劇をしたりする等、各イベントに興味を持ってもらえるよう企画した。また、イベント内で行う物作りも例年とは少し形を変え、個人作成に加え全体で大きな作品を作る合同作成を行った。地域に住むシンガーソングライターを招き、クリスマスコンサートも実施した。昨年同様、歌や演奏を通じて楽しい交流ができた。クラブ活動は、新たに「美容クラブ」を始めた。普段はなかなかできないメイクやネイル、ヘアアレンジなどを女性職員が中心となって行った。女性利用者だけでなく、男性利用者からも好評で多くの希望があり、今後も継続して行う予定である。

就労事業では、利用者一人ひとりが多くの作業に関われるように、作業療法士の助言を受けての自助具作成等、作業環境を整え作業効率の向上を進めた。作業評価についての勉強会や、利用者一人ひとりが自身の作業に取り組む姿勢を振り返る時間を設け、自主的な意見交換ができるよう取り組んだ。自身が頑張った事や、課題と思ったこと等を自ら発する場面も多くみられ、自主的にメモを取る利用者もいた。SST（ソーシャルスキルトレーニング）を活動の中に取り入れ、販売時の接客や、販売会や納品後の電話報告のロールプレイング等を行った。動

画で自身の言動を確認したり、他の利用者から助言や称賛を受けたりする等、和やかな雰囲気で行う事で、前向きな姿勢で社会技能を習得する取組みを実施できた。販売会参加により、自分たちが作っているものが受け入れられているという事を直接実感し、参加後は、帰りの打ち合わせ時に利用者から売り上げの発表も行った。作業活動中心となる事業ではあるが、レクリエーション的なイベントや外出活動も実施した。単調にならないよう、多様な施設活動でメリハリをつける事により、作業意欲の向上につなげた。

<権利擁護>

本園分場と合同で、虐待防止・身体拘束適正化委員会をそれぞれ実施した。事業所内の委員、法人理事、オンブズパーソンに加え、利用者ご家族にも参加していただき、虐待防止計画実施状況や、研修報告等、法人、事業所の取組みを確認した。

法人理念研修は、理事長の講話、グループワークの二部構成で行った。理事長より「我々の仕事が権力や地位ではなく、人に仕える区別差別の無い事を大切にす崇高な仕事であり、モノやお金で測ることのできない報酬を得られる恵まれた環境である」等の考え方が教示され、職員からは様々な気づきがレポートで提出された。グループワークでは、研修前の事前課題として、虐待と思う事例やスピーチロックに当たると思う事を考えて研修に望んだ。職員それぞれの考え方や、支援の中で起こりがちな事が、相手にとっては不快であったり不安や恐怖感を与えたりする可能性がある、などといった事象をグループ間で話し合い共有した。

また、年4回「虐待セルフチェック」を引き続き行っている。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、適切な支援の具体的な事例を共有した。

<給食提供>

常食、アレルギー除去食、一口大刻み、刻み、ペースト食を基本に、給食委託業者と協力し、一人ひとりに合わせた安心安全な給食提供を行った。高齢化、重度化等による体の変化に伴う食形態の変更提案については、協力医療機関から派遣された言語聴覚士に、摂食状況や職員の介助方法を定期的に観察指導してもらい、その助言のもとで利用者やご家族に提案した。また、毎日の個別摂取量を記録し、ご家族との情報共有に活かした。

週1回主菜が選べる選択食や、季節の食材を使用する行事食の提供、国民行事や施設催事に合わせて利用者リクエストの多かったメニューをイベント食に取り入れるなど様々な内容の給食を企画し実施した。また、嗜好調査を行い、利用者の満足度や改善点を把握し、給食業者と共有した。

給食会議は、今年も年間を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となった。

本園、分場でそれぞれ栄養教室を実施した。本園では、みそ汁の試飲をしなが

ら「減塩」について、分場では、三色食品群を用いて食べ物の働きについて、それぞれ学びの場を提供した。

引き続き、新型コロナウイルス等の感染予防の観点から、時間差による少人数の食事提供や黙食を継続した。世の中の動きや嘱託医の助言のもと、食席配置や介助方法、パーテーションの取り外しなど食事環境も少しずつ改善した。

（２）地域との関わり 障害理解の促進

＜ボランティアの募集・活用等＞

ホームページや掲示板、広報誌を中心に募集を行い、多くのボランティアに協力を得る事ができた。生活介護事業においては、新たに、専門知識のある陶芸活動のボランティアに来ていただき助言指導を受けることができた。

今年度もボランティアの活用により、地域の方との交流や日々の活動内容の充実、作業においての生産性や販売力の向上等につながった。

地域の学校で行われているボランティアセミナーに参加した。中学生・高校生に向けて、職員からは施設の説明や活動、障害者との関わり方等を、利用者からは、自身の障害の事、日々の生活について伝えた。今回は、意思疎通が難しい利用者もご家族同意のもと参加していただき、交流を楽しんだ。後日、学生からは障害や施設理解、ボランティア参加に意欲的な感想が様々送られ、目的に合った反響を得る事ができた。

昨年同様、一年間活動に協力してくれた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。合同レクリエーションを中心に、感謝の言葉やプレゼント贈呈、ランチタイムに利用者によるピアノ演奏等を行い、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。

＜作成物等の展示＞

今年度は１月に法人設立７０周年記念展示会、２月に本園分場合同作品展を世田谷美術館で実施した。７０周年記念展示会では、岡本福祉作業ホームを含めた法人の歴史を振り返る年表展示や、利用者の写真パネルや作品を展示し、岡本福祉作業ホーム、並びに法人の歴史を伝える事ができた。

作品展は「おかもと動物園」と題して開催した。長い時間をかけて共同制作した大きなライオンの模型を会場の中心に展示し、それを囲うように、日々の創作活動で作成している、絵画・織り・写真・詩集など、個性あふれる様々な作品を１週間展示した。多くの方に鑑賞していただき、作品に対する感想もいただけたことで、利用者の創作意欲にもつながった。

＜地域交流＞

本園・分場それぞれ施設公開行事「まるごとおかもと」「地域とともに」を開催した。本園は、地域の方を中心により多くの方に来所していただけるよう、隣接する施設（泉の家）と同日合同で開催した。

本園では、日頃の施設活動として行っている活動内容の体験、施設製品の販売を中心に、様々なブースを施設内に設けた。コロナ禍以降、自粛していた食堂で

の食事提供を再開し、利用者がウェイターとなって接客をしたり、地域のキッチンカーを呼び、お祭り色を出すことで集客をした。分場では、地域の学校から多くのボランティアに参加していただき、こちらも体験・販売コーナーを中心に行った。また、ゲストにフラダンサーを呼び、フラダンスショーや来場者のフラダンス体験等のイベントも用意し、多くの方楽しんでいただいた。

地域の納涼祭や商店街の催事にも参加した。今年度は新たな商店街からもお誘いがあり、より広いエリアの方たちと交流を行う事ができた。地域の方との事前打ち合わせへの参加や、会場設営からも携わり、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、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。

昨年度に引き続き、近隣のこども食堂に自主生産品の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。

（３）危機管理

＜防災＞

年間計画をもとに定期的な災害訓練、自然災害・感染症発生時におけるＢＣＰ（業務継続計画）訓練と研修を実施した。

ＢＣＰ訓練では、大型地震発生後の初動について、実際のマニュアルに沿ったシナリオを用いて図上訓練を行った。職員それぞれが自身が担っている役割の台詞を発し、いざという時に冷静に対応できるよう確認を行った。研修では、車椅子での階段昇降方法や担架使用の実践、災害倉庫を確認し必要備品の見直しを行った。

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＞

不審者対応研修で、不審者侵入対応マニュアルの内容確認を行った。また、設問形式で、来訪者対応、不審者が好む環境と抑制になる環境づくり、防犯カメラや防犯ブザー・防犯備品の設置保管場所確認等を行った。

施設外周の清掃を基本的に毎日行い、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入館時に名簿への記名と、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＞

個人別に年間計画を作成し、サービス向上や職員育成に必要な研修を受講した。経験・年齢・勤務形態に応じて、各職員の等級や役割に適した研修を選択し、職員一人ひとりのスキルアップを図った。また、支援技術だけではなく、メンタルヘルス、ハラスメント、アサーティブコミュニケーションなど、社会人としての成

長に結びつく研修の受講も進めた。

法人内研修は、法人研修部会が年間計画をもとに、階層別（新任、エリア内外交換、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、BCP、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>

昨年度法人で導入したグループウェアの活用を進め、情報伝達や所内申請等が簡易化された。デジタル化促進にもなり、紙ベースでの配布資料の削減や、情報取得の一括化も進んだ。また、勤怠管理システムを導入し、出退勤管理や給与計算等も電子化された。業務効率化により、職員間でタイムリーな情報共有を行う事で、働きやすさだけでなく、サービスの質の向上を目指した。

処遇面では、処遇改善加算取得等を活用し職員全体へのベースアップを行った。また、資格手当を新設し、職員への知識習得や士気向上を図った。

事業毎に有給休暇申請を集約し、現場リーダーを中心にシフト調整を行い、職員一人ひとりの希望に沿った取得が進んだ。また、夏季休暇や育児目的休暇等の取得を個別に確認した。有給休暇は、消化義務日数に達するまでは、事務所内に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。

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。

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）授産作業と工賃アップの取組み

本園では現行製品のリニューアルや販売促進に注力した。ボランティアにパッケージや仕様についての助言やデザイン提供をいただき、リニューアルして販売した。企業のノベルティグッズ募集に応募し、複数回の受注生産を受け、売り上げ向上につながった。資材・作業消耗品の価格比較や仕入れ品の見直し等を行う事で、経費率を約5%削減することができた。下請け作業は、利用者特性を考慮しながら依頼に対し柔軟に対応し、作業量を確保した。また、外部の施設での共同作業や、利用者の卒業校である特別支援学校での販売等、普段とは違う環境での活動に参加する等、利用者の作業意欲の向上に取り組んだ。仕入れ販売は購入のタイミングを調整し、期限切れによる廃棄を減らすことができた。売上収入は前年比104%、工賃支給総額は前年比110%と増額することができたが、支給総人数が増えたため、一人当たりの月平均工賃は前年比96.4%と減少した。

分場では、外部の販売会に積極的に参加し、計画的に宣伝と販売を行った。駅構内や雑貨店での販売を切らず定期的に行うことで、固定客の獲得だけでなく、個人・団体からの注文受注につながった。商品ラベルやパッケージに付加価値を

付け、新たな価格帯の製品を販売した。客単価を上げることができ、売り上げ増につながった。また、自主生産品だけでなく、製品のラインアップを広げるために製品の仕入れ販売を試験的に行った。外部販売に力を入れた分、施設敷地内のテラス販売の回数が減少したが、販売スペースに案内板を設置する事で、事業所に足を運び購入する地域の方を増やす事ができた。紙漉き作業技術を活かして、オリジナルラベル作りも継続した。季節イベントに合わせたデザインラベル作りは、多くの利用者が楽しみながら参加ができ、作業意欲向上につながった。売上収入、工賃支給総額ともに前年比108%と増額し、一人当たりの月平均工賃も前年比104.7%と増額することができた。

(2) 第三者評価結果

今年度は第三者評価を受審した。(第三者評価受審年度以外は満足度調査を実施)「困っている時に職員は助けてくれるか」「ケガや体調不良の際の職員対応は信頼できるか」「利用者同士のトラブル時の職員対応は信頼できるか」「気持ちを大切にしながら対応してくれるか」といった設問に対し、80%以上の方が「はい」と回答した。信頼関係の構築は、利用者が職員の支援を受け入れる事においても重要な要素である。職員による丁寧な対応の成果の一つであると考えている。

一方で「不満や要望に対してきちんと対応してくれるか」という設問は、「はい」の割合が67%（いいえ11%、どちらでもない・無回答22%）で最も低かった。意見の中には「人によって違う」「やってくれる事とやってくれない事が半々」「精神疾患の理解が足りない職員がいる」といった否定的な内容もあった。職員による対応のバラつきや、利用者満足を得るまでの対応ができていない事があると考えられる。オンブズパーソンや心理士による第三者からの聞き取りの仕組みの活用を継続し、一つひとつの要望に対しての対応確認の徹底や、研修テーマとして取り上げて改善していく。

また、保護者調査では「困りごとは職員以外（役所や第三者委員等）にも相談できることをわかりやすく伝えているか」という設問の「はい」の回答が58%（いいえ12%、どちらでもない・無回答30%）で最も低かった。現状このような説明は、利用契約時と、オンブズパーソンとの面談希望者を募る際の文書説明のみになっている。今後は、家族懇談会時に説明するなど、外部相談窓口のリストの再配布等を行って周知徹底を図っていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取り組み状況	
災害時に備え定期的訓練を継続して実施し、図上訓練だけでなく、車いすでの階段昇降方法や担架使用の実践訓練も実施した。また、今年度も販売会の実施や展示会に参加し、直接地域の方と関わる機会を設けることで、利用者の作業意欲の向上に繋げた。	
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			20/26
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			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		
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	設備の保守管理や衛生管理等、適正な維持管理を行っている。	
2. 施設の運営	20／26	職員配置をより厚くし充実させ、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	図上訓練に加え実践的な訓練を取り入れ災害時に備えた取組みを行っている。	
4. サービス向上の取組み	22／30	専門職の助言を取り入れ、利用者に合った作業環境を整備している。広く募集を募り、新たなボランティアの受け入れを行っている。	
5. 収支状況	6／9	効果的・効率的な予算執行、及び金銭管理が適正に行われている。	
6. 改善の取組み	2／3	災害時に備えた訓練や利用者の作業意欲の向上に向けて適正な改善に努めている。	
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、かつ利用者の作業効率や作業意欲の向上に取り組む、既存の商品のパッケージを工夫し付加価値を付ける等により工賃向上を図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、引き続き個別の職員の利用者支援研修の受講を進めるとともに、施設内研修の実施など、研修の内容が施設全体に反映され、職員全体の支援力及び利用者対応の向上となるよう働きかける。また、今後も地域に根差した活動を展開し、利用者の社会参加に繋がる取組みを促していく。

令和6年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立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7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 25人（延べ）

就労定着支援事業：一般就労に移行した方に、就労に伴う生活面の課題に対応するための支援を行う。

登録人数 46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 581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取組みを行っている。

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

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・グループホーム訪問、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）	10 月	全体活動（人との付き合い方について）

	(工賃の仕組み)		全体活動 (グループ外出の説明 と計画) グループ外出 全体活動 (グループ外出報告)
5 月	全体活動 (社会人としての 身だしなみ) 日帰りバスハイク (日清カップヌードル ミュージアム、横浜中華街)	11 月	入所式 全体活動 (携帯電話のマナーを学ぶ)
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		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		2 月	
9 月	秋祭り	3 月	入所式

(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	1 0 人	1 人	1 7 人	4 6 人

②障害の程度

【就労移行】		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 人
	2 度										3 級	2 人
	3 度								4 人	4 人	なし	21 人
	4 度				2 人				18 人	20 人	計	25 人
	なし								1 人	1 人		
	計				2 人				23 人	25 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	2 人
		3 度								14 人	14 人	なし	43 人
		4 度					1 人	1 人		30 人	32 人	計	46 人
		なし											
	計					1 人	1 人		44 人	46 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	
	愛の手帳	1 度										2 級	14 人
		2 度								2 人	2 人	3 級	24 人
		3 度	3 人	1 人	1 人		1 人			85 人	91 人	なし	543 人
		4 度	4 人	9 人	2 人	5 人	1 人	2 人		415 人	438 人	計	581 人
		なし	3 人	7 人	2 人					38 人	50 人		
	計		10 人	17 人	5 人	5 人	2 人	2 人		540 人	581 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	194,002,067	
受託事業収入	186,639,057	区指定管理料 (処遇改善加算含む)
その他収入	7,363,010	受入研修費収入、退職給付引当取崩収入、就労相談室消費税収入等
支出計	194,002,067	
人件費	114,301,751	常勤 16 人 (就労相談室 3 人含む) 非常勤 8 人
事務費	29,754,543	維持管理、給食調理委託等
事業費	22,239,139	利用者諸経費
その他	27,706,634	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6年度は、令和8年7月に予定されている障害者雇用率引き上げに向けて、企業の採用意欲も従前の水準に戻り、求職者を求める相談件数も増えてきた。

就職後の就労定着支援、アフターケアにおいては、障害当事者の不安や困り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6人、就労支援センター部門（以下、相談室）からは19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外部の資源を活用し、効率的かつ有効な支援を行った。

<通所利用者への支援>

利用者の希望する就職の実現のため、利用者・家族のニーズを適宜確認し、企業見学や面接、実習への支援を年間326回行った。実際の就職活動の前段として、所内での生活活動（社会生活力プログラム）の内容を充実させるため、年度当初にシラバスを作成し、カリキュラム実施にあたっては担当者が打合せを行い、利用者の理解力や現在の不足しているスキルを補えるカリキュラムとなるよう、内容の精査を行った。各カリキュラムは64回、利用者全員で受講する全体活動は8回開催したほか、令和6年度より開始した、利用者のより豊かな生活の実現を目指した「生涯学習プログラム」を4回実施した。

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、求職者の職業能力をより正確に把握した。業務遂行能力だけでなく、職業準備性の確認や環境適応能力を把握するためのアセスメント実習は、延べ40件実施した。

また、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、実習支援は延べ151件行った。

<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、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ほか、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するなど支援内容を充実させた。

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OBOGを相談支援につなぎ、地域の中で適切な福祉サービスを享受できるよう支援した。その結果、すきっぷ通所者、相談室登録者3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＞

砧地域との連携強化として、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として参加した。

＜区及び近隣学校への広報＞

将来の利用者確保のため、区及び近隣高校への広報活動を行った。普通高校や都立のチャレンジスクール等に知的障害及び境界域の生徒がいることを想定し広報を行った結果、都立のチャレンジスクールと連携することができ、進路担当教諭、スクールカウンセラーとの勉強会を実施することができた。

また、施設の体験見学会を実施し、高校1、2年生の生徒、保護者11組の参加があった。

(3) 危機管理

＜施設内環境整備＞

施設開設より26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、適宜区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環境整備を行った。

＜衛生管理＞

施設内の衛生管理を徹底するために、職員も手指消毒を行うと共に、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、看護師からの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。発災想定場所に依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。避難訓練では、近隣の一時避難場所、一次・二次避難場所を実際に見学し、利用者と共に場所や環境の確認を行った。

また、全職員を対象とした救急救命講習(心肺蘇生法・AED使用方法の実習)、大規模災害発災時の初動対応についての研修を、大学教授を招いて行った。

その他、作成済みのBCPを現状に合わせて改訂する担当を決め、作業を開始し、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。

防犯対策としては、施設内外5か所に設置した防犯カメラにより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、緊急時の不審者に対する防犯マニュアルを用い、職員研修を行い周知した。

(4) 人材育成・活用

<職員研修>

4月、1月に新任職員の配置があり、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。特に、就労支援の質を高めるために外部研修を積極的に活用した。

また、職員間での定期的なグループワーク、所内主任級以上によるOJTを活発に取り入れた。加えて、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させた。

外部研修には22回延べ31人が参加した。参加者は所内研修を実施し研修内容を水平展開することで、就労支援人材、福祉人としての専門性を向上させた。

<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繋げることができた。社会福祉士の実習は大学4校から16人を受け入れた。

ボランティアは年間を通じて受入れ、延べ220人が参加した。毎月実施する、余暇支援行事「フレンドパーク」では、日本大学文理学部のボランティアサークル「日大ブバルディア」と連携し、行事中に行う企画を学生主体で実施してもらうことで、利用者の満足度だけでなく、学生の満足度を上げることにつながった。また、日本大学では例年開催する永年勤続表彰式の会場を提供していただき、当日は30人以上の学生がボランティアとして参加した。

<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、所内で様々な場所で職員の都合に合わせて事務作業を行えるようにした。

また、会議の際には職員がパソコンを用いて資料を確認できるようにし、紙資料の削減に取り組んだ。

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、納品の運転手として75歳以上の高齢者1人を雇用し、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）

<通所>

一般就労に向け、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結果、6人が就職することができた。また、就労定着支援事業においては延べ46人の登録者と契約し、支援を実施した。さらに定着支援事業の対象とならないOBOGへの支援を実施し、開設以来26年間を通じた就労継続率79%を維持す

ることができた。ほか、個別に離転職の支援を行い、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、福祉サービスに繋がっていないOB OGの相談支援を効果的に実施することができ、すきっぷ通所者、相談室登録者3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>

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結果、19人の新規就職を実現した。また、すでに雇用中の企業からの新規雇用相談に乗り、登録者のニーズとのマッチングを丁寧に行った。今後も利用者、企業双方のニーズに沿った相談支援を継続していく。

相談室では、3月に行われた「砧地域ご近所フォーラム」の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、積極的に地域の各種イベントに参加していく。また、せたJOB応援プロジェクトを通じて、商店街をはじめとした広報活動を展開していくことで、さらに障害者雇用を身近なものと感じてもらえるよう啓発していく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取り組み状況			
更なる就労支援の充実のため、実際の就職活動の前段となる所内での生活活動（社会生活力プログラム）の見直しを行ったほか、利用者のより豊かな生活の実現を目指した新規プログラムを導入した。また、所内サービス向上のため、外部研修への参加のほか、職員間での定期的なグループワーク、OJTを積極的に取り入れ、就労支援人材、福祉人としての専門性を向上させた。			
② 項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れている		1：要求水準を一部満たしておらず、軽易な課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を著しく下回っており、厳格な改善指導等が必要となる	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			21/26
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	3/3	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			6/9
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			23/30
職員研修	2/3	利用者の意向	3/3
利用者への案内	3/3	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			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13	設備の保守管理や衛生管理等、適正な維持管理を行っている。	
2. 施設の運営	21 / 26	近隣の学校へ積極的な広報を行うとともに、年間を通じて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ている。	
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	施設内外における避難訓練を行い、緊急時に備えている。	
4. サービス向上の取組み	23 / 30	就労支援について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ほか、外部人材を活用した効果的な支援を展開した。	
5. 収支状況	6 / 9	効果的・効率的な予算執行、及び金銭管理が適正に行われている。	
6. 改善の取組み	2 / 3	利用者の確保に向け、施設の体験見学会等実施している。	
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、かつ利用者一人ひとりのより豊かな生活のため新規プログラムの導入や施設外研修を増やすなど、支援内容の更なる充実を図っている点、地域との積極的な交流を図り、都立のチャレンジスクール等との新たな繋がり創出を実現している点を評価し、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、引き続き利用者一人ひとりの職業能力や適性を的確に把握し、利用者のニーズに沿ったきめ細やかな支援が展開出来るよう、外部資源を含めた効率的かつ有効な支援を行えるような工夫を促す。また、引き続き地域の交流・連携を密に行い、利用者支援の充実に繋げるよう働きかける。			

令和6年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立下馬福祉工房

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7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、就労する機会を提供するとともに、能力等の向上のために必要な訓練を行う。

定員35人 登録人数34人

②概要

利用者一人ひとりが自分の持ち味を発揮し、「働き、楽しみ、チャレンジする」という目標の実現に向けて、作業種ごとの「クッキー班」「作業班」「ドライフルーツ班」の3班体制で支援を行った。職員全員で利用者の全体像をアセスメントし、関係機関と連携しながら、「本人らしさ」「ストレングス」「支援すべき課題」等を見極め、個別支援計画を軸に、個々の希望がより反映された様々な形での活動を提供した。

③工賃

作業種目別収入 自主生産7,070,038円、清掃2,117,524円、
受託加工937,622円

年間工賃支払総額 8,049,870円、

月平均工賃 23,374円／人（昨年度比969円減）

④活動内容

作業支援 焼き菓子製造販売、各種封入作業、清掃作業 等

生活支援 朝の体操、発表タイム、嘱託医健診、健康診断、歯科検診・
歯磨き指導、インフルエンザ予防接種 等

余暇活動 美術・体操指導、音楽・野球クラブ、誕生会、季節行事、
忘年会、バレンタインデー、ホワイトデー、納めの会 等

施設外活動 喫茶実習、工賃支給日買物、輪の会交流会、お花見ランチ、
お茶会、カラオケ外出、納涼会、日帰りバス旅行、宿泊旅行、
アート展見学、スポーツの集い、さつまいも掘り、小松菜採り 等

⑤年間行事

月	内 容	月	内 容
4	お花見ランチ おたがいさまフェスタ	10	スポーツの集い、さつまいも掘り 宿泊旅行、インフルエンザ予防接種
5	母の日プレゼント買い物	11	アート展・見学

	日帰り旅行		
6	父の日プレゼント買い物 アート オムニバス展 出展・見学	12	極楽フェス、冬季賞与支給 クリスマス会、忘年会
7	七夕の集い、輪の会交流会 お茶会	1	小松菜採り、お茶会
8	納涼会、夏季賞与支給	2	節分福まき、法人スポーツ大会 バレンタインデー
9	歯科検診・歯磨き指導 カラオケ外出	3	ホワイトデー 納めの会、お別れの会

(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
1 人	4 人	17 人	7 人	1 人		4 人	34 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 級	
	2 度								17 人	17 人	2 級	
	3 度			1 人					14 人	15 人	3 級	
	4 度								2 人	2 人	なし	34 人
	なし										計	34 人
計				1 人					33 人	34 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	自主生産品への異物混入が 2 件発生した。1 件は製造用器具の一部、もう 1 件は利用者の毛髪が混入したことによるものであった。それぞれ直ちに製造・販売を中止し、混入の要因となった製造用器具、製造時の服装の見直しを行うとともに、各種マニュアルの改訂を行い、改めて衛生管理の徹底に努めた。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額 (円)	備 考
収入計	92, 253, 893	

受託事業収入	89,720,330	区指定管理料（処遇改善加算含む）
その他収入	2,533,563	都手当金等、寄付金、利息、実習生受入謝礼
支出計	92,253,893	
人件費	70,353,535	正規職員 8 名、有期契約職員 8 名、派遣職員 2 名
事務費	9,936,287	給食調理委託等
事業費	9,205,584	利用者諸経費
その他	2,758,487	退職給付引当資産、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

＜支援体制＞

職員一人ひとりがグループを担当する 5 グループ体制から、複数の職員で複数の利用者支援を行う班体制に変更して支援に当たった。作業種目ごとの班編成とし、「クッキー班」「作業班」「ドライフルーツ班」の 3 班に分かれて運営を行った。

＜日中活動の取組み＞

社会性を身に付ける場及び意思表示の場として、朝の体操・発表タイム・誕生会等、全体で集まる場を持ち、担当職員が司会役となって和やかな雰囲気の中で、個々の利用者の興味・関心、得意なことを発表する機会などを設けた。日常の中に組み込むことで、集団が苦手な利用者が集団の中で過ごせる時間が増えたり、人前に出ることが苦手な利用者が自ら前に出てきて発言をしたりする様子が見られた。

＜作業支援＞

自主生産品に関しては、地域の団体や企業からのクリスマス等季節のイベントにおける大量注文や日々の定期的な注文など、昨年度同様、多くの注文をいただき、安定した売り上げを維持できていたが、物価の高騰や事故により製造を一時中断する時期があったこともあり 35 万円の減収となった。受託作業に関しては、練習を重ねることによる技術の向上や受託先との交渉による受託作業量の増、新たな受託先の開拓により 7 万円の増収となった。

併せて、納品や販売への利用者の参加や、商品購入者との交流、工賃を使った買い物や家族へのプレゼント等により働くことに対するやりがい・意欲の向上に繋がった。

（２）地域との関わり 障害理解の促進

同建物内に世田谷ボランティア協会があることから、ボランティアに意欲のある人が集まりやすい点や近隣に大学が多い利点などを活かし、地域店舗等での自主生産品販売等を通して、多くの地域住民や学生、企業のボランティア、実習生等と関わる機会を持つことができ、地域の障害理解の促進に寄与した。

＜地域の団体との連携＞

下馬地区の団体の垣根を越えた地域のアートプロジェクトである「極楽フェス‘24」へ主催団体の一つとして参加したほか、世田谷ボランティア協会主催の「おたがいさまフェスタ2024」へ参加した。各イベントにおいて、利用者によるダンスパフォーマンス「しもまるくんくりだそう！」の披露や自主生産品の販売を行うだけでなく、地域団体と合同でイベントを開催することで、各団体との連携の強化及び地域への障害理解の促進に繋げることができた。

無印良品三軒茶屋店や小田急線経堂駅、保健医療福祉総合プラザ等での定期的な自主生産品販売に利用者が参加し、地域の人たちと交流する機会を持ったり、工賃支給日の買い物やお茶会で地域のスーパーや喫茶店などの社会資源を活用したりすることで、地域の障害理解促進を図った。

昭和女子大学と、社会福祉実習やインターンシップ、ボランティアの受け入れ、入学式等での自主生産品の注文、アートイベントへの参加、利用者の絵画作品の貸し出し、防災ブック作成の受託作業等、様々なかたちで連携し、関係を深めた。

下馬・野沢地区の多職種連携防災情報連絡会「下馬かるがも‘s」に所属し、「地域の防災」をテーマに災害時における多職種連携について検討する機会を持った。

＜ボランティア・実習生等の受け入れ＞

世田谷ボランティア協会が行う、区内の福祉施設等でボランティア体験ができる「ナツボラ」などのプログラムにおいて地域の小中高大学生をボランティアとして受け入れ、障害理解の促進に繋げた。

近隣の大学等から社会福祉実習等の実習生やボランティアを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。また、福祉体験を希望する中学校や高等学校と連携し、生徒を受け入れることで、福祉の仕事に対する理解を深める機会を提供した。

実習内容（参加人数）：社会福祉実習（11人）、介護福祉実習（1人）、インターンシップ（2人）、職場体験・奉仕体験（12人）、ボランティア（延べ85人）、見学（延べ47人）

（3）危機管理

＜衛生管理＞

食品関連の仕事をする施設として衛生管理の徹底を図っていたが、自主生産品への異物混入事故が2件発生した。安心・安全な商品の製造・販売が出来るよう、職員全員が食品衛生講習を受講するとともに、食品製造に携わる職員が食品衛生責任者講習や食品表示講習を受講することで、衛生管理に関する意識の向上に繋げた。

＜災害対策＞

当法人防災マニュアル及び業務継続計画（BCP）、世田谷区福祉避難所マニュアルに基づいて、災害時に職員・利用者が落ち着いて対応できるよう研修や訓練を重ねるとともに、防災用備蓄品の確認を行い、不足物資の補充を行った（利用者、

職員各3日分)。

災害の発生に備え、同じ建物内で運営している世田谷ボランティアセンター、ケアセンターふらっとと防災会議を開き、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、地震及び火災想定での避難訓練を連携しながら実施した。

災害時に複数の手段で連絡をとれるよう、利用者家族・職員間で、メールや災害伝言ダイヤル171、災害伝言板WEB171などの連絡練習を実施するとともに、世田谷区MCA無線の訓練に毎月参加し、無線の使用方法を確認した。

訓練実施内容：パーム下馬合同防災会議パーム下馬合同避難訓練（震災想定／火災想定）各1回、ネットで自衛消防訓練（火災編）2回、避難訓練（火災想定）、利用者家族との災害伝言ダイヤル171・伝言板WEB171・メール連絡練習、職員間での災害伝言板WEB171演習、BCP（風水害）研修・訓練（演習）、BCP（風水害）研修及び訓練（演習）

（4）人材育成・活用

＜研修等＞

法人ミッション、事業所のサブミッション及びゴールの実現に向けて、専門性を高め、支援等の質の向上を図るために、法人の研修制度に則って個別の研修計画を作成し、法人内研修や関係機関等の研修を積極的に受講するとともに、研修報告を回覧するなどして職員全員で共有し、日々の支援に活かした。

法人内・施設内研修は全18回、延べ160人が参加し、外部研修は全17回、延べ31人が参加した。

＜人材活用＞

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、近隣の学生をボランティアとして積極的に受け入れ、利用者が様々な人と出会う機会を創出した。

（5）権利擁護・虐待防止

＜具体的な取組み＞

当法人「障害者虐待対応規程」に基づき、虐待防止受付担当者及び虐待防止責任者を設置し、「苦情解決実施規程」に定める第三者委員への報告体制を整備するなど、障害者虐待防止のための措置を講じた。虐待通報はなかった。

当法人「倫理綱領」及び「職員行動規範」に基づき、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れるよう、職員全員で読み合わせを行った。

不適切な支援から虐待へと発展しないよう、セルフチェックリストを毎月実施し、集計結果をフィードバックすることで、自身の支援を振り返る機会を持った。

＜研修・委員会＞

法人権利擁護・虐待防止研修及び身体拘束等適正化研修を職員全員が受講するとともに、法人外の権利擁護・虐待防止研修も積極的に受講し、権利擁護・虐待防

止に対する意識を高く持ち、日々の支援に当たった。

虐待防止委員会及び身体拘束等適正化委員会を設置し、委員会を中心に事業所全体で虐待防止や身体拘束等の適正化に取り組んだ。

研修・委員会開催実績：虐待防止委員会 2 回、身体拘束等適正化委員会 4 回、身体拘束等適正化研修 2 回、アンガーマネジメント研修 1 回、権利擁護・虐待防止研修 4 回

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）

支援体制の見直しを行い、職員一人ひとりがそれぞれグループを担当する 5 グループ体制から、複数の職員で複数の利用者支援を行う班体制に変更して支援に当たった。作業種目ごとの班編成とし、「クッキー班」「作業班」「ドライフルーツ班」の 3 班に分かれて活動を行った。より多くの職員が個々の利用者に関わりを持ち、今まで以上に情報を共有し相談しながら支援に当たることで、支援の幅が広がり、利用者の新たな一面を引き出せたり、担当の職員が複数名いることが利用者の安心感に繋がったりする様子が見られた。

食品関連の仕事をする施設として衛生管理の徹底を図っていたが、自主生産品への異物混入事故が 2 件発生したことを受け、H A C C P の考え方を取り入れた衛生管理に沿い、白衣や帽子等の着用の仕方、手洗いの仕方、器具類の洗浄や消毒方法、商品の検品方法等について、職員全体で検討・改善して各種マニュアルの改訂を行った。また、利用者に対しても白衣の着用方法や粘着ローラーの使用方法等について、写真や明確なチェックポイントを盛り込んだ手順書を示すとともに、利用者一人ひとりに対し丁寧な説明を行うことで、改めて衛生管理の徹底に努めた。

所外実習に関して、今年度は昨年度の倍以上の 9 名の利用者が喫茶 J O Y 及び喫茶ぴあでの実習を希望し、取り組むことができた。利用者の状況に合わせて実習期間を設定したり、通所の仕方を工夫（朝、工房に来てから実習先に向かう等）したりしたことで、どの利用者も達成感を得られ、自信に繋がる実習となっていた。また、実習者と同じ班の利用者が応援を兼ねてお茶をしに行くことで、「次は自分の番」「自分もやってみたい」という思いが生まれ、実習に対する意識の向上に繋がられた。

災害対策に関して、昨年度実施した災害伝言ダイヤル 1 7 1 の連絡練習に加えて、災害伝言板 W E B 1 7 1 やメールでの連絡練習を利用者家族と実施し、災害時に複数の手段で連絡をとれるよう体制を整えた。また、東京消防庁の「いつでも・どこでも・ひとりでも」をコンセプトに、集合せずに実施できる新たな自衛消防訓練「ネットで自衛消防訓練（火災編）」を活用し、職員が業務の合間に個々に訓練を行い、災害時に備えた。

職場環境の整備に関して、ノー残業デーの設定や有給休暇の計画的な取得、イベント等の回数の適正化や内容の見直し等の業務改善による残業の削減、交代制の導入による休憩時間の確保等、ワークライフバランスに重きを置いた取組みを進めることで、働きやすい職場づくりを推進した。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
職員全体で利用者の全体像をアセスメントし、より重層的な支援を行えるよう支援体制の見直しを行うことで、利用者一人ひとりが自身の持ち味を発揮できるような活動を提供するなど、利用者支援がより充実する取組みを進めている。			
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			21/26
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	3/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			6/9
事故防止等の対応	1/3	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			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		
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	設備の保守管理や衛生管理等、適正な維持管理を行っている。	
2. 施設の運営	21 / 26	地域団体との連携を通し地域への障害理解促進を図った。	
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	災害時の連絡手段について実効的な訓練を行った一方で、自主生産品への異物混入事故があり、食品衛生に関して継続して徹底する必要がある。	
4. サービス向上の取組み	20 / 30	より良い利用者支援サービスの提供に向け、支援体制を見直しながら運営をしている。	
5. 収支状況	6 / 9	効果的・効率的な予算執行、及び金銭管理が適正	

		に行われている。
6. 改善の取組み	2 / 3	食品衛生に関し、衛生管理の徹底に向けマニュアルの改訂等を行った。
合計	67 / 90	
総合評価	A	管理運営が良好である。
④ 年度評価所見		
食品衛生に関する事故があったことは課題ではあるが、再発防止に向けた改善が出来ている点を踏まえ、全ての項目において要求水準を満たすと評価する。併せて、きめ細やかなアセスメントにより利用者一人ひとりの希望を反映した支援に繋げている点、地域の団体等と連携し、地域への障害理解を促進する活動を積極的に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、地域への障害理解の促進、地域団体との連携強化に繋がる活動を継続するとともに、利用者一人ひとりが自身の持ち味を発揮できる活動支援となるよう促していく。また、自主生産品の製造における衛生管理の徹底が継続されるよう指導していく。		

令和6年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立世田谷福祉作業所・同分場

施設住所：(本園) 世田谷区下馬2-31-6

(分場) 世田谷区下馬2-31-15

指定管理者：社会福祉法人武蔵野会

指定期間：(本園) 令和4年4月1日～令和9年3月31日

(分場) 令和6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7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、就労する機会を提供するとともに、能力等の向上のために必要な訓練を行う。

定員 45人 登録人数 43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：常に介護を必要とする方に、昼間、排せつ・食事の介護等を行うとともに、創作的活動又は生産活動の機会を提供する。

定員 20人 登録人数 18人

②概要

新規利用者が6名入所し幅広い年齢層の支援や加齢、障害の重度化による変化など、一人ひとりの多様なニーズに対応できるよう、アセスメントから個別支援計画を策定、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個別支援と集団生活の充実に努めた。家族の高齢化により、介護力の低下に伴う支援が増加し、相談支援等他の機関と連携して進めた。就労継続支援B型は、分場が開設、本園と分場での支援の展開となった。就労移行支援は年度内の利用はなかった。生活介護は分場開設に伴い定員20名に変更、新入所者4名で18名の登録となった。今後、利用者が増えても安定した運営を目指す。

③施設内活動

＜就労継続支援B型＞

官公需	自転車磨き、慶祝はがき製作、公園清掃、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、スパイスの調合・封入作業、スポンジの梱包発送作業等
自主生産品	手すき紙・リサイクル名刺・はがき・焼き菓子・喫茶等
屋外作業	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） 3,406,164 円
 清掃作業（公園清掃・除草作業他）2,464,161 円、
 自主生産（製菓・紙漉き製品・喫茶他）8,572,361 円、
 合計 14,442,686 円（内部取引含む）

年間工賃支給総額 7,215,920 円

全体月平均工賃 13,984 円/人 （昨年度比約 1,180 円増）

⑤外出活動 就労継続支援B型、生活介護ともに外出先の選定は、利用者アンケートが好評だったため今年度も実施し、外出活動を支援した。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	宿泊旅行/宿泊体験
5 月		11 月	もりあわせ FESTA
6 月		12 月	年おさめ会/宿泊体験
7 月		1 月	新年会・20 歳を祝う会/宿泊体験
8 月	施設公開	2 月	日帰り外出
9 月	宿泊体験	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	13 人	15 人	1 人		9 人	43 人
移行								
生活	8 人	3 人	7 人					18 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 人
	2 度		2 人						25 人	27 人	3 級	
	3 度		2 人	3 人			1 人		20 人	26 人	なし	59 人
	4 度								4 人	4 人	計	61 人
	なし	1 人							2 人	3 人		
計		2 人	4 人	3 人			1 人		51 人	61 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	3 件	・登所中の利用者が赤信号で横断歩道を渡ろうとして警察官に注意を受け、施設にも連絡があった。利用者全体に対して改めて自身の安全を守る観点からも交通ルールの順守について周知した。 ・送迎車を使用した外出行事の予定があり、送迎委託事業者が試走を行っていたところ、公道上のガードレールに右後方バンパーが接触した。事業者からの報告が事故後速やかに行われなかったため、報告手順の再確認と研修等の実施による再発防止を指導した。 ・居室入口付近を掃除していた利用者に気が付かず、ドアを開けた際に利用者の指がドアと壁の間に挟まり、骨にヒビが入った。死角になる場所を改めて職員間で確認し、事故の危険がある場所には職員が付き添など再発防止を徹底した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額 (円)	備 考
収入計	348, 181, 843	
受託事業収入	324, 521, 191	指定管理料 (処遇改善加算含む)
その他収入	23, 660, 652	就労支援事業収入・雑収入等
支出計	348, 181, 843	
人件費	158, 248, 184	職員給与・賞与・法定福利費等
事務費	126, 752, 753	施設設備維持管理・給食業務・送迎委託等
事業費	28, 174, 185	利用者関係諸経費
その他	35, 006, 721	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施設として、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、利用者の地域での生活を支えるための支援をおこなった。各事業では利用者の人権擁護、意思決定支援を主に、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。

<虐待防止の取り組み>

法人世田谷地区4施設合同の虐待防止委員会を継続し、各施設の虐待防止の取り組みについての情報共有や虐待防止に関する共通の議題を各施設で話し合い、結果を振り返ることで、新たな気づきや今後のより良い支援への意識向上となった。

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3回の虐待防止セルフチェックシートを実施した。集計結果を会議で共有し、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、身体拘束適正化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、利用者本人の意思決定を大切にし、日頃から作業や活動の様子を家族に伝え、がんばっていることや喜んでいるエピソードなどを家族と共有し、家庭ではみられない新たな発見などを計画に盛り込んで、利用者が満足できたり、変化が感じられたりすることを大切にして作成、実施をした。年2回利用者、家族、関係者との個人面談において確認し、利用者本人の理解に努めた。面談は利用者本人が理解しやすいよう障害特性に応じた方法で実施した。

就労継続支援B型は、分場カフェのリニューアルオープンに伴い、利用者の選択肢にカフェの仕事が加わった。準備や片付け、接客など多岐にわたる仕事と利用者が経験したいことを丁寧にくみ取り、自信や意欲につなげられるように支援した。利用者は「楽しい」「次はこれがしたい」「不安だったけど頑張れた」などカフェの仕事に対し意欲的で、家族も我が子の仕事ぶりを見に来店し、期待を寄せている。今後は、外部の喫茶実習をする前のステップとして経験を積み重ねられる場にもしていきたい。

デザイナー、アドバイザーとの契約を継続し、カフェの商品開発、利用者個々

への作業工程の切り出しや提示、環境設定の工夫などに取り組んだ。カフェの仕事だけでなく、本園の仕事と分場での仕事を分けて、環境を整えることで、利用者が取り組める作業の拡充や作業の選択肢が増え、安定して作業を提供できることにより、利用者一人ひとりの個性や強みを発揮する場が増えた。自主生産品の販売については、一度購入した方が、商品を楽しみにイベントに足を運んで買い求めたり、ネットや電話での注文が増えたりしことで売り上げが伸び、その結果工賃アップに繋がった。

生活介護は作業・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。アート活動ではアート展のポスターに前年度出店した作品が選ばれ、利用者の喜びや次の作品作りの意欲につながった。版画は外部講師やデザイナーのアドバイスをもらいながら製作に取り組み、利用者の個性や自由な発想を表現した作品の展示会を開催し、地域の方をはじめ様々な方に作品をみてもらい、活動を通じた福祉の理解や利用者の励みにつながった。

行事については、コロナ禍で中止していた施設主催のお祭りの開催や就労継続支援B型の利用者は一泊旅行を復活させたほか、貸し切りバスを利用した日帰りの旅行(鉄道博物館、八景島シーパラダイスなど)を実施し、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。生活介護の利用者は所内での宿泊を体験し、災害時等の夜間利用の経験や、次年度一泊旅行に参加するステップとした。学生の夏休み期間に施設公開行事を実施し、利用者が地域の方とふれあい、日頃の作業を披露する場となった。来場者には地域の福祉の拠点として施設設備や内容を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負、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。

リニューアルした分場のカフェでは、地域の方々の休息やふれあいの場として利用してもらい、バリアフリーの使いやすさが広まり、乳幼児をつれた客層が増えた。また、作品展会場として活用するほか、施設への理解促進や地域交流の場として活用した。

施設主催の祭り「もりあわせFEST A」を秋に開催し、町会をはじめとした地域の皆さんにボランティアとして協力していただき、200名程の来場があった。こどもたちが楽しめるコンテンツや利用者が好む音楽性のあるプログ

ラム構成、様々な模擬店を用意し盛況だった。お祭りの復活は、地域からも望まれていたことで、当施設の機能や利用者を改めて知っていただく機会となった。その後、利用者に何かあったときに声をかけていただいたり、連絡をいただいたり、協力関係を深めることにつながった。

<作成物等の展示>

日々の活動等で作製した作品は、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おこなった。年末に開催した版画の展示販売会では、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や道具も一緒に展示し、製作の背景も一緒に感じていただけるように工夫した。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>

本園は新設から5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出ないようにした。令和5年度の旧管理棟の改修工事を経て、4月から分場として就労継続支援B型の事業の運営を開始し、本園と分場で作業種を整理して支援を展開した。

<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。非常食を含めた防災備蓄品は、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、炊き出し訓練を行い、利用者は食事を決められた場所に順番に取りに行き、床に座って食事をする避難所を想定した食事の体験をした。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。

施設の周辺では大規模な建築工事案件が複数あり、利用者の通所に支障はないか、大型車両の出入りなど危険が懸念されたため、工事関係者との情報共有に留意し、送迎の委託業務会社のスタッフにも協力していただき安全管理に努めた。

(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。安全対策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、職員が主体的に考え基本的知識や行動を身に付けられる内容で実施した。

<研修内容>

今年度は相談支援や強度行動障害、経験年数に合わせた実務研修に積極的に参加し、相談、支援困難事例などの支援について学び、特に、虐待防止の研修については、研修に出た職員が講師となり職員全体に向けて伝達研修を行うことで、日頃の支援を振り返り、虐待を防止するという視点だけでなく、適切な支援とは何かを日頃の実践に活かせることがよい成果であった。また、現場力の強化を目指し、日々の支援の振り返りを行い、支援の課題について検討することで解決力が身に着くようにした。特に事故が起きた際は、翌日の支援から同じことを繰り返さないように、具体的対策を立て、全体で共有した。

<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、施設独自のセルフチェック内容をもとに、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、多職種協働の仕組みづくり、情報共有の機会とツールの工夫、職員の困りごとへの対応が上げられた。そのため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方法や利用者の変化や気づきを共有することで、利用者支援の課題解決をし、朝夕礼等でタイムリーに施設全体で情報共有するしくみづくりをした。

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）

運営については分場を開設したが利用者の所属を分けるのではなく、主に就労継続支援B型の作業を本園と分場の2拠点として支援を行った。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たほか、分場の1階は清掃活動の拠点、2階はスパイス工房、印刷工房、臨時の請負作業の場として作業種を固定し利用者にわかりやすく伝えた。少人数で取り組む作業が中心となったため、静かな環境で作業をしたい利用者にとっては集中して取り組める作業環境の提供となり、利用者のスキル向上や生産率アップにつながった。

生活介護については、5名の定員増員により本園の1階の一室が生活介護の部屋となり、2階の二つの部屋と合わせて3つの部屋で活動を展開した。全員対象

の活動展開から利用者の障害特性や個別支援計画にそった活動を少しずつ増やし、3つの部屋での活動展開に移行し、利用者の満足度アップに繋げた。本園の1階は主に就労継続支援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となった。

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、利用者支援の情報共有となっているほか、役職が参加する際には、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、現場の職員の意見を聞き、正しい方向や利用者のQOL向上に繋がるようにサポートし、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サポートした。

活動や作業ごとに核となる専門的スキルのある職員の雇用やアドバイザーとの契約の継続により、職員の業務内容の整理をすすめることで、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、また、作業拡充により作業の選択肢が増え、安定して作業提供できるようになったことで、利用者の作業スキルの向上と工賃アップにつながった。

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、安全衛生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について情報提供をしてサポートしたり、家族の高齢化により生活状況の把握や援助が必要なケースでは、行政や相談支援機関等と連携したり、次のライフステージを見据えた支援や関係者会議を行うなど包括的な支援をおこなった。

分場が就労継続支援B型の定員15名として開設し、また、本園の生活介護事業の定員が5名増えて運営開始を開始したことで、区と連携して特別支援学校の卒業生等の受け皿として通所施設の拡充の期待に応えた。分場の1階は、カフェを併設している機能もあることから、利用者の働く場の拡充、地域交流や地域福祉の拠点づくり、障害特性に合わせた支援の展開を行えるよう環境を活かした支援の展開を図る。生活介護事業では、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をさらに充実させるなど、活動プログラムを増やし、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5年度評価結果に対する現在までの取り組み状況
新たに開設した分場を活用し、カフェを利用する地域の方々と利用者がふれあう場となったほか、利用者の作品展示を行うことで地域交流や障害理解の促進に繋げた。また、職員会議や部門別ミーティング等の時間を活用した外部研修と連動した施設内研修の実施や、役職が課題解決に向けた取り組み方針を示すことで問題意識・課題解決力向上に努める等、非常勤職員を含む職員全体の人材育成に努めた。
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			21/26
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	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			6/9
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4．サービス向上の取組み			23/30
職員研修	3/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	3/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5．収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6．改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の８０％以上）			
A：管理運営が良好である（配点の７０％以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の６０％以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の６０％未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1．施設の維持管理	12／13	設備の保守管理や衛生管理等、適正な維持管理を行っている。	
2．施設の運営	21／26	職員配置をより厚くし充実させ、安定した利用者支援を行った。新規開設した分場を地域交流の場として活用した。	
3．事故や緊急時等への対応	6／9	避難所想定の実施や、施設周辺の大規模工事への安全対策等に取り組んでいる。	
4．サービス向上の取組み	23／30	既存のミーティング時間の活用や役職者のサポートにより職員全体の人材育成に取り組んでいる。	
5．収支状況	6／9	効果的・効率的な予算執行、及び金銭管理が適正に行われている。	
6．改善の取組み	2／3	分場を活用した障害理解促進の取組みや工夫した人材育成に取り組むなど適切な改善に努めている。	
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、かつ新規開設した分場のカフェで利用者が作業することで地域の方々との交流が生まれ障害理解の促進につなげている点や、職員体制を充実させ、利用者に合わせた職員配置を行うことでスキル向上や本人のやりがいにつなげた点を評価し、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、施設環境を活かし、利用者一人ひとりの障害特性に合わせた作業の提供や活動プログラムの展開を行い、利用者主体の支援に繋がるよう促していく。また、引き続き地域との交流を継続し施設のPRや情報発信を行う等、利用者の社会参加に繋がるよう働きかける。

令和6年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立玉川福祉作業所・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7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、就労する機会を提供するとともに、能力等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41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 0人

就労定着支援事業：一般就労に移行した方に、就労に伴う生活面の課題に対応するための支援を行う。

登録人数 0人

②概要

<就労継続支援B型事業>

工賃向上に向け、行政から受託している公園清掃、新たに4つの企業受託に加え、自主生産品「irodori」ブランドの展開を強化した。「irodori」ブランドでは、企業との積極的な連携やデザイン性の向上、販路開拓に注力し、売上が大幅に伸長した。その結果、平均工賃が前年度比2,000円増の18,577円となった。

<就労移行支援事業>

毎月開催される就労支援ネットワークの定例会に出席し、各施設との情報交換や事例検討会、職員研修などの合同プログラムに参加した。3か月ごとに個別支援計画を更新し支援を行った。更に毎月目標を立てて月末に振り返ることで、スモールステップで就労へ向かえるようにした。3か所での実習と当法人での短時間アルバイトを経て、一般就労に繋げた。

<就労定着支援事業>

令和6年12月31日をもって事業終了となった。登録者に関しては、ご本人とご家族の意向に沿って他機関への引き継ぎを行った。

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 5,720,306 円、受託作業 1,976,574 円、

自主生産品 3,928,109 円

年間工賃支払総額 11,126,855 円（税抜き、原材料抜き）

月平均工賃 18,577 円／人

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
他施設交流（はーとあーすランチ会）

⑥年間行事

月	内 容	月	内 容
4 月	入所式	10 月	利用者発表会 尾山台フェスティバル
5 月	日帰り旅行	11 月	玉川高島屋出張施設公開 世田谷美術館展見学 玉川福祉フェスティバル
6 月	日帰旅行 アート・オムニバス展見学 一時移転先見学	12 月	区民ふれあいフェスタ 馬事公苑散歩 はーとあーすお茶会
7 月	日帰り旅行 一時移転先見学	1 月	新年会・成人・還暦お祝い会 かふえいろどりランチ会 はーとあーすランチ会
8 月	二子玉川みんなで夏祭り 一時移転先見学	2 月	かふえいろどりランチ会 はーとあーすランチ会 馬事公苑散歩
9 月	日帰り旅行 お楽しみ会	3 月	一日外出、仕事納め会 かふえいろどりランチ会

（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	7 人	1 7 人	1 人		1 2 人	4 1 人
移行								
定着								

<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	1 6 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	3 級	
		3 度	1 人	1 人						19 人	21 人	なし	41 人
		4 度								6 人	6 人	計	41 人
		なし											
計		1 人	1 人						39 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				1 人				4 人	5 人	3 級	
		3 度				1 人				6 人	7 人	なし	16 人
		4 度								4 人	4 人	計	16 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	1 件	「送迎車にひかれそうになった上に運転者に不適切な態度をとられた」との苦情があり、状況を確認の上、送迎の委託事業者とともに謝罪した。添乗する施設職員に対しては有事の際の迅速な報告を徹底するとともに、事業者への再発防止の指導を行った。
事故	4 件	・登所中に女性の体を触ったため、警察官から厳重注意を受けた。再発防止のため、登所経路の変更、社会的マナー等について心理職員との面談を実施した。 ・作業中、利用者が胸の痛みを訴えたのでご家族と相談の上、救急車を呼んだ。風邪もしくは胸痛との診断であった。日々の健康

	状態を職員と共有し、体調変化の早期発見に努め、状況に応じて家族から利用者の様子の聞き取りを行うこととした。 ・登所中の利用者間トラブルについて相談があった。作業所では当事者同士が会わないよう作業室や退所時間を分ける等配慮した。 ・上記トラブルについて、加害利用者が責任を感じ行方不明となった。利用者は見つかったが、今後の施設利用等、利用者にあったサービスについて家族交えて検討した。
--	---

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額（円）	備考
収入計	187,133,298	
受託事業収入	185,041,827	指定管理料（処遇改善加算含む）
その他の収入	2,091,471	雑収入等
支出計	187,133,298	
人件費	128,927,099	
事務費	28,035,131	維持管理、給食調理委託等
事業費	19,803,728	利用者諸経費
その他の支出	10,367,340	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、利用者の労働習慣・基本的生活習慣の習得を支援し、社会参加を促進した。利用者の意思決定を尊重し、個別支援計画に基づき、各々の能力や特性を最大限に活かせるサービス提供に努めた。玉川本園においては、多様な作業種を活かし、所内外で様々な体験機会を提供している。等々力分場は、少人数制による個別対応を重視し、利用者へのきめ細やかな支援を実施している。

<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36店舗と昨年度よりも12店舗拡大した。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。利用者の個性と創造性を活かした多様な商品を展開することで工賃向上と社会参加を推進している。定番のTシャツに加え、手ぬぐい、カレンダー、裂き織りストラップ、バッグチャームを新たに開発した。販路拡大においては、i r o d o r iプロジェクトメンバーとの継続的な連携に加え、世田谷区とマガジンハウス「こここ」主宰の「せせせ」への参加によるネット販売、玉川高島屋「出張施設公開」での展示会を開催した。また、「きりん珈琲POPUP」「ス

〜ハ〜マーケット」「東京育成園フォスターホームサポートセンターともがきあおぞらマーケット」「ふれあいフェスタ」など多数のイベントに出店・出品を行った。新たな取り組みとしては、企業とのコラボレーションが実現した。インスタグラムをきっかけにアーバンリサーチが展開する服飾ブランド「That's」とのトレーナーの発売、玉川高島屋での「出張施設公開」きっかけに金沢の金箔会社「箔座」との共同制作による金箔ビーズ刺繍ブローチを制作し、玉川高島屋での販売会で新たな顧客層へのアプローチとブランドイメージの向上につながった。「箔座」とのコラボレーションでは、企業の方が実際に施設に来て、利用者が作業している様子を見学し、利用者と交流する機会も提供できた。

本園の大規模改修期間中には、本園にある i r o d o r i 一坪ショップを分場に移転して開店した。移転についてはホームページやインスタグラムで周知したり、地元の商店街の人など分場と繋がりのある地域の方々や i r o d o r i のファンの方が足を運んでくれたことで好評であり、次年度は本園、分場にて展開する計画をしている。

<利用者の高齢化・重度化への取り組み>

高齢利用者に対しては、個々の心身の状況や意向に応じた作業内容および日中の過ごし方について、多職種で話し合いながら個別支援計画に基づき検討している。看護師、栄養士との会議を毎月1回実施し、利用者のバイタルサインや食事摂取量、活動状況など情報共有している。その結果、体調変化に早期に気づき対応できるようになった。例えば、体重減少が認められた利用者には、保護者に情報提供し速やかに主治医と相談するよう促し、薬の調整に至ったケースや、嚥下機能低下の兆候から栄養士と連携し、食事形態の調整や介助方法の見直しを行うことで食事提供の安全性を高めたケースなど、健康管理を多職種で協働している。

(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>

ボランティア受け入れ状況については、登録人数は本園で5人（うち新規3人）、分場で3人（うち新規2人）、有償ボランティアは3人であり、主に利用者の作業補助を依頼している。本園の大規模改修期間中には、一時移転先の上用賀代替施設にも出向いてくれた。

<地域との連携>

利用者が住み慣れた地域で自立した生活を送れるよう、また安心して作業所に通えるよう、積極的に地域交流を行った。入所式に玉川町会長、町会防災担当長を招いた。玉川高島屋での「出張施設公開」や地元の無印良品から地域密着週間として出店の依頼を受けて参加した販売会を通して、地域への i r o d o r i の魅力発信や認知度向上に貢献した。地域貢献活動としては、法人運営の事業所周辺における清掃作業に加え、地域住民からアパートや駐輪場の清掃を受注するなど、地域との信頼関係を深めた。地域自治体「おやまだいコミュ

ニティ」、地域ネットワーク「玉川支援ねっと」にも積極的に参加し、事業所の活動をPRした。上用賀代替施設への一時移転期間中には、隣接する作業所「さわやかは一とあーす世田谷」と交流した。利用者とともにランチ会を3回実施し、また職員対象にした施設見学会を実施した。

<多様な情報発信>

情報発信の強化として、ホームページを定期的に隔週更新するとともに、インスタグラムでは週に一度の頻度で魅力的なコンテンツを発信した。その成果として、服飾ブランド「That's」からお声がけがあり、企業コラボレーションが実現した。フォロワー数も、年度始めの2,400人から年度末には2,800人を超え、前年比約400人の大幅な増加を達成した。さらに、法人広報紙「せせらぎ」及び作業所の広報紙「たまがわ」を年2回発行し、法人運営や事業所の活動内容、利用者の声などを広く発信した。

(3) 危機管理

<防災訓練>

毎月1回利用者会で内容を決めて防災訓練を実施している。地震想定訓練においては、ヘルメット装着、避難経路確認、防災スタンプラリー、寝袋体験を実施した。水害想定訓練では、二子玉川ライズへの避難を想定したが、猛暑のため利用者への負担を考え施設の2階への垂直避難に変更して実施した。暴風雨時の移送訓練では、車による駅又はバス停への移送を実施した。火災想定訓練では、ヘルメット装着訓練を行った。

法人として、玉川本園と等々力分場における防災対策の標準化を図り、防災食・水を含む備蓄物品の整備を推進した。緊急時の連絡体制整備として、MCAデジタル無線訓練、フェアキャスト連絡訓練、夜間メーリング訓練（参集訓練を兼ねる）を実施した。その他、防災食の食事提供訓練を随時行ったほか、福祉避難所開設準備訓練（図上演習、建物点検）、2日間にわたる救急救命訓練、BCP訓練を実施し、災害対応能力の向上に努めた。区立施設としての取り組みとして、避難訓練を強化するとともに、施設内環境整備として5S会議を設置し、会議では施設内環境に対するリスクを検討し、転倒防止箇所の確認・設置を行った。

区との連携として、毎月1回のMCAデジタル無線訓練に職員が順次参加し、福祉避難所施設連絡会にも参加することで、区との連携体制を整えた。

<防犯対策>

防犯対策として、不審者侵入時対応については、利用者会を活用し、さすまたを用いた具体的な対応訓練を、有事の際に備えて職員と一緒に利用者にも実践してもらい、護身術の習得に努めている。通報訓練においては、非常ベルの作動とセコムへの迅速かつ確実な連絡手順を確認した。セキュリティ対策として、カメラ付きインターフォンを設置し、来訪者の事前確認を徹底するとともに、施設周囲に3台の防犯カメラを設置することで、抑止効果を高めている。

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ており、対策DVDの鑑賞やさすまたの操作練習を通じて、職員と利用者の防犯意識と対応能力の向上に継続的に努めている。

（４）人材育成・活用

＜働きやすい職場づくり＞

令和元年T O K Y O「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。令和4、5年度に東京都と世田谷区から「男女共同参画先進事業者」として表彰、東京都から「心のバリアフリー」の好事例事業者として選定・表彰された実績に加え、令和6年度は東京都の「ライフ・ワーク・バランス認定企業」に認定された。また法人では新たに「家族休暇」を設けた。家族の事情に合わせた特別休暇として、積極的に休暇が取れるよう奨励している。

＜職員メンタルヘルス＞

職員のメンタルヘルス対策として、全職員を対象に年1回ストレスチェックを実施し、専門会社による詳細な分析を行った。その結果は各個人に通知され、希望に応じて専門職（産業医等）との個別面談を受けられる体制を整備している。また、上司による人事考課面談を年2回実施する中で、職員の状況把握に努めるとともに、必要に応じて個別の面談を実施し、悩みを丁寧に傾聴するなどの早期対応を心がけている。併せて、福利厚生委員会による食事会やスポーツイベントの開催なども行っており、これらの多角的な取組みの結果、本作業所においては今年度、退職者0人を達成することができた。これは、職員が安心して働き続けられる職場環境の醸成に繋がっているものと考えている。

＜職員研修＞

法人全体研修として、「事例をとおしてケースワークのニーズと社会資源について考える」をテーマに、同朋大学の大橋先生、龍谷大学の中村先生を講師に迎え、動画配信、集合研修を実施した。集合研修には、玉川福祉作業所、相談支援センターフォルテなどから計19名が参加した。受講者は、グループワークを通して、利用者のニーズ理解や、適切な社会資源の活用について学ぶことができた。

内部研修は毎月、支援員が講師となって実施した。担当した支援員は、研修テーマについて改めて情報を集めて深く学び、研修資料を作成し、他の職員に分かりやすく説明するための方法を工夫して行った。相手に伝える能力や知識の向上に繋がった。研修テーマは、利用者支援に関係が深いテーマを選び実施した。

外部研修では、支援領域・就労領域・授産領域の研修や講座を受講した。強度行動障害への理解と適切な支援・対応方法、利用者の社会生活スキルや就労に必要なコミュニケーション能力を高めるための支援方法、授産活動における創造性を高める知識や手法を学ぶことができた。

また、世田谷区福祉人材育成・研修センターや東京都社会福祉協議会主催の研修では、福祉の基礎知識や業務に必要なスキルの習得や経験を積んだ職員が自身の業務を振り返ることで支援を見つめ直す機会となった。

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）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る。

情報共有の迅速化と事務作業の効率化を目指し、ＩＣＴ化を積極的に推進した。保護者との連絡手段としては、スマートフォンを利用した連絡帳アプリケーションが定着し、利用者の欠席や健康状態等の情報を迅速に把握することが可能となった。また、オンライン会議が日常的に行われるようになり、事業所間や職員間での情報共有が時間や場所にとらわれず、迅速かつ円滑に進んだ。加えて、職員対象のアンケート調査をＧｏｏｇｌｅフォームで実施した結果、回答が速やかに集まり、集計作業時間を大幅に短縮できた。保存書類のＰＤＦ化によるペーパーレス化も推進し、書類の保管スペースに関する課題も解消された。これらの取組みにより、業務効率の向上と迅速な情報共有の環境を整備することができた。

（２）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

職員の専門性向上と支援技術強化のため、法人全体研修、内部研修、外部研修を積極的に推進した。様々な研修を通して、職員はそれぞれの専門分野における知識・技術の向上だけでなく、キャリアに応じた成長、緊急時対応能力の向上、自己管理能力の向上、視野の拡大など、多岐にわたるスキルアップを達成した。

また、せたがや福社區民学会主催の「せたがや福社區民学会 第１６回大会」に参加し、「ちくちくことばとふわふわことば-ＳＳＴのロールプレイングを通して-」を発表した。これは、利用者間のコミュニケーショントラブルの際、両者がソーシャルスキルトレーニング（ＳＳＴ）に取り組み、改善できた事例である。事業所としては、支援のスキルアップになったこと、また外部に向けて発信できたことが、職員の自信になるものとして、大きな成果であった。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和５年度評価結果に対する現在までの取組み状況	
ＩＣＴ化を進め、オンライン会議やＷｅｂアンケート、保護者との連絡帳アプリを活用し定着させることで業務の効率化や利用者情報の迅速な収集に繋げるなどサービス向上に取り組んだ。また、多様な研修の参加に加え、職員が講師となる内部研修を定期的に行い、知識・技術を深めることで支援の質の向上に取り組んだ。	
② 項目別評価結果	
評価点	
３：要求水準を上回っており、優れている	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			21/26
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	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			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	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			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13	設備の保守管理や衛生管理等、適正な維持管理を行っている。	
2. 施設の運営	21 / 26	地域イベントに定期的に参加したことが新たな取組みに繋がる等、地域交流に取り組んでいる。	
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	利用者と一緒に内容を決めた訓練を毎月行う等、災害時等に備えた取組みを実施している。	
4. サービス向上の取組み	21 / 30	多様な職員研修への参加を推進し、また施設の支援事例を外部で発表するなど職員の支援力向上に努めている。	
5. 収支状況	6 / 9	効果的・効率的な予算執行、及び金銭管理が適正に行われている。	
6. 改善の取組み	2 / 3	ICT化を推進することで職場環境や業務効率化について適正な改善に努めている。	
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Instagramや地域イベントを活用して新しく企業コラボレーションを実現するなど自主生産品の魅力を広く発信するとともに、地域との交流を積極的に行い、施設のPRや障害理解の促進に繋がる活動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、今後とも、広報活動や地域交流を積極的に行い、利用者の社会参加の促進及び障害理解の促進を図るよう取組みを促していく。また、利用者の高齢化・重度化だけでなくその他の利用者の変化も踏まえ保護者とも連携しながら利用者一人ひとりの状況に応じた支援を提供するよう働きかけていく。

令和6年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立砧工房、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7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、就労する機会を提供するとともに、能力等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32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15人 登録人数3人

就労定着支援事業：一般就労に移行した方に、就労に伴う生活面の課題に対応するための支援を行う。(本園分場で共同実施)

登録人数5人

② 概要

令和6年度は基本的感染対策を講じながらではあるが、平常時の活動に戻ることができた。選択行事(年2回)宿泊行事、施設公開行事を行うことで各利用者の楽しみや、興味関心ごとに働きかける機会を提供できた点は、利用者、ご家族からも概ね好評を得ることができた。

就労継続支援B型において片栗粉事業と水耕栽培事業が大きな柱であるが、国内の片栗粉事業は担い手不足による作付面積の減少や異常気象による生育状況の悪化により供給不足が生じ、砧工房においても外国産片栗粉を出荷することになった。水耕栽培事業では、夏場の高温状態が例年よりも長く続き、例年よりも出荷調整期間が長くなった。今後も安定した作業量確保のために、専門業者との情報交換を密に行う。

就労移行支援事業では、新規開拓による企業実習を経て3名の就労者を出した。今後は安定した就労が継続できるよう、アフターケアを中心に就労先や関係機関と連携していく。また、就労支援事業所では利用希望者が減少しており、分場も定員割れの状況が続いている。引き続き区関係機関との連絡調整を実施していく。

③ 施設内活動

【本園】

<就労継続支援B型>

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

<就労定着支援事業>

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 J O B 応援プロジェクトへの参加

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 83,259,222 円、受託加工 185,701 円、公園清掃 1,678,791 円

水耕作業 3,095,329 円、合計 88,219,043 円

工賃

本園就労継続 B 型 総額 13,926,762 円 平均 37,438 円

本園就労移行 総額 869,345 円 平均 62,096 円

分場就労移行 総額 1,197,770 円 平均 37,430 円

年間工賃支払い総額 15,993,877 円 月平均工賃 38,263 円

⑤ 施設外活動

外出選択行事 前期 6 月に実施。富士サファリパーク、茶摘み体験より選択
後期 12 月に実施。マザー牧場

⑥ 年間行事

月	内容	月	内容
4 月	入所式	10 月	施設公開行事「くらまつり」
5 月		11 月	
6 月	選択行事（前期）2 班	12 月	選択行事（後期）2 班、分場施設公開行事「キタメキタミ・スマイルマーケット」
7 月	防災宿泊	1 月	
8 月	防災宿泊	2 月	
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	13 人	9 人	4 人		3 人	32 人
移行								
定着			2 人				3 人	5 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				2 人	1 人			3 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	
本園	愛の手帳	1 度									2 級	
		2 度							14 人	14 人	3 級	
		3 度	2 人						15 人	17 人	なし	37 人
		4 度	1 人						5 人	6 人	計	37 人
		なし										
	計	3 人							34 人	37 人		
分場	愛の手帳	1 度									2 級	
		2 度							1 人	1 人	3 級	
		3 度									なし	3 人
		4 度							2 人	2 人	計	3 人
		なし										
	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	1 件	利用者の家庭での衛生状態について、他利用者より改善要望のご意見が入った。事業所と支援者で状況の共有を行い、連携して支援に取り組むとともに、支援者同士の協働を促した。
事故	1 件	利用者が椅子から立ち上がり歩き出そうとした際、足がテーブルの脚に引っ掛かり転倒し、股関節を骨折した。再発防止策として、これまで以上に什器の配置や通路の取り方など日常の施設内環境設定を検証し、安全な施設環境を整えた。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額 (円)	備 考
収入計	148,823,258	
受託事業収入	144,819,307	区指定管理料（処遇改善加算含む）
その他の収入	4,003,951	受入研修費収入、退職金給付引当資産取崩収入
支出計	148,823,258	
人件費	91,479,093	常勤 9 人、非常勤 11 人
事務費	17,292,634	維持管理、給食調理委託等

事業費	25, 171, 616	利用者諸経費
その他支出	14, 879, 915	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

<利用者の権利擁護>

今年度は、職員も虐待防止・権利擁護セルフチェックをグーグルフォームにて実施した。手軽に回答できる点もあり、職員の内面にある心理状況等を把握することができた。集計に時間をかけず数値化されたチェック内容を虐待防止委員会にて審議し、学識経験者の外部委員からのアドバイスを受けた。その結果、月ごとの傾向を見比べ、支援上での問題課題点を職員全員で共有できた。新規採用した非常勤職員にはスペシャルラーニングを用いたWeb研修の参加に時間を設け、その後管理職とのフィードバックを含めた利用者の権利擁護についてのOJTを実施し知識を深めた。

<生活支援の拡充と利用者の確保>

利用者や家族のニーズをくみ取りご本人の思い描く生活に近づけるよう、個別支援計画作成会議時には保健福祉課、相談支援事業所やヘルパー事業所にも可能な限り参加してもらった。これにより他機関との関係性が向上したため、年度内に起きた高齢ご家族の急な入院の際にも、相談支援事業所や高齢者地域包括支援センターとの連携により現時点での暮らしを維持し安定して過ごすことができた。

就労移行支援利用者の増加に向けた取り組みとして所管課、世田谷区保健センター、保健福祉課との情報を共有し離職者の把握、及び特別支援学校保護者向け施設説明会を実施した。

(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>

引き続き、近隣町会3か所に加盟し、地域防災力向上をねらいとした、町会主催によるスタンドパイプ・可動式ポンプ実習会など、町会行事に率先して参加した。発災時においてどのような協力体制を敷くかの検討や、地域の防災拠点を確認できた点が特に有益だった。また、近隣小学校と顔の見える関係を構築するために施設公開行事のチラシを全校生徒に配布し、当日は小学生のみならずPTAによるボランティアグループ10名が運営のお手伝いとして参加してくれた。ほか、地域町会主催のボッチャ大会において職員有志チームが参加し、近隣児童館や他福祉施設との交流を図った。山野小学校学校評価委員として学校の実情に耳を傾け、委員会にて子どもたちがよりよい学校生活を送れるよう意見を進言した。

<地域イベントへの参加・協力>

近隣の住民に施設状況を知っていただく取り組みとして、自主製品販売では町

会主催の緑化まつり、盆踊り大会、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。ほか、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、就労支援ネットワークへの参加を通して、他法人の事業所との連携を深めた。販売会では同じ地域にある友愛十字会自主製品販売会「友愛マルシェ」において利用者也販売員として参加し交流を深めた。

＜地域団体との連携＞

世田谷区手をつなぐ親の会が運営する「喫茶ぴあ」やNPO法人JOYが運営する「喫茶JOY」の体験実習に参加し、利用者の就労特性の把握や就労意欲の向上につなげた。

（３）危機管理

＜防災＞

発災時の対応訓練の一環として、昨年に引き続き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。年を追うごとに171操作 방법에慣れ、また、家庭での防災意識が高まったこともあり、参加者が約10パーセント増えた。また、成城消防署・東京防災救急協会・成城消防団の協力を得て、職員を対象とした普通救命講習会を実施したほか、施設にあるAEDの使用方法を学ぶなど職員の防災意識の向上を図った。

＜防犯対策＞

職員対象ではあるが、成城警察署生活安全課の署員を招き、地域での防犯状況についての講義や不審者への対応を学ぶ不審者対策訓練を実施した。ほか、不審者が侵入した場合の対応手順や、110番通報方法などを学んだほか、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＞

夏場の猛暑時に空調機器トラブルが発生したため、モーターの負荷を軽減する目的と感染症予防効果も望めることから、専門業者によるエアコン内部分解洗浄を実施するなど、適切な設備の維持管理に努めた。

（４）人材育成・活用

＜人材育成＞

前年度の業務を振り返り、世田谷区福祉人材育成・研修センター主催の研修、法人の職層研修、東社協案内通知から職員一人ひとりが各自の課題・目標に沿った研修を選び、管理職と相談の上で受講している。令和6年度に入職した職員には継続したEラーニングの受講を促した。特に他業種からの入職者に対しては、障害者権利擁護や虐待防止研修の受講を重点的に促し、その後管理職との面談を実施するなどしてフィードバックを行った。また、職員会議において「感情労働者とは」「魅力ある職場」をテーマにグループワークを行った。所内研修では外部講師を招聘し、「福祉サービスにおける虐待を生まない組織づくり」をテーマ

に研修を実施した。本研修は施設全体研修と位置づけ、出入りしている外部業者（給食・清掃）も参加した。当日研修に参加できなかった職員には、研修資料を基に管理職から説明を行い、事業所全体で認識の共有を行った。

<働きやすい職場づくり>

ノー残業デーの実施や、会議の短縮化により職員の負担軽減を図った。産前産後休暇、育児休暇の取得、子育てによる有給休暇を取得しやすいよう声掛けした。また、職員の子どもが親の仕事ぶりを体験できる、子ども参観日を設けた。

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）

<利用者に合わせた支援の方法や新たな取組み>

高齢利用者が増えてきており、また支える家族の変化が顕著な1年であった。

主たる介護者である家族が体調を崩し高齢者施設に入所した際には、保健福祉課、相談支援機関、あんしんすこやかセンター等の関係機関との連携のもとご本人が希望する「住み慣れた町で、自分らしく」を実践できた。また、職員や関係機関と連携したご家族へのアプローチに際しては、それぞれのご家庭の状況等を勘案して柔軟に行い、適切な福祉サービスの利用に繋げた。

令和6年度より、利用者の安全と人権保護の観点から、利用者の自立と社会参加のための支援が妨げられる事が無いよう、客観的な意見を反映させる目的で虐待防止委員に、学識経験者を招聘した。その結果、虐待防止チェックリストの考察方法や改善ポイントなどを的確にアドバイスしていただき、利用者支援に安心を担保できた。併せて、利用者一人ひとりの意思決定を保障していくための取組みのひとつとして、利用者自治会活動について、これまで以上に活発に機能させていく。

<施設サービスの向上及び施設活動の充実>

利用者やご家族からの要望もあり、コロナ禍以降4年ぶりに宿泊行事を実施した。災害時を想定した防災宿泊であったが、70パーセントを超える利用者が参加した。利用者と職員が、ともに最新の情報に注意し、防災知識を向上させることが出来るよう、「防災体験学習(そなエリア東京)」で、机上学習や宿泊時の夜間避難訓練、安心安全メールによる安否確認訓練を行うなど利用者が興味を持って取り組めるように職員で内容を検討して実施した。

令和6年度に実施した施設利用満足度アンケートでは、就労継続B型において11項目中9項目で90%を超える満足の回答を得た。一方で、「工賃支給についての説明」「あなたのプライバシーを職員は守っているか」の項目では70%の満足度であった。アンケートの回答内容を分析すると、工賃支給については、「難しくよくわからない」「あまりよくわからない」、プライバシーについては「わからない」「聞かれたくない」という意見があった。また、就労移行においては、12項目中11項目で全員から満足の回答を得ることができた。一方で、「個別支援計画の内容」についてどちらともいえないとの回答があった。多くの利用者に満足の回答を得ることができたが、引き続き、利用者一人ひとりに寄り添い、ニーズを把握し、特性に配

慮した支援に努めていく。

＜地域に開かれている施設を目指す＞

地域に開かれている施設づくりのために、令和6年度は利用者自治会が主体的に施設公開行事「新・くらまつり」の運営に関わり、新たな取組みとして、模擬店販売では地域商店会とキッチンカーの出店が決まった。また、まつりで補助的に運営を手伝ってくれるボランティアとして近隣小学校のPTAの方々や、ボランティアキッズを招集するなど新しい趣向で開催できた。利用者がホスト役に従事し、店舗の販売員、案内役、クリーンスタッフなど各々が役割をもって参加できた。

分場施設においては、初となる施設公開行事「キラメキタミ・スマイルマーケット」を開催した。平日の午後の開催ではあるが喜多見地区に限定し、施設の取組みを知っていただく機会と位置付け、利用者による漫才発表や自主製品販売、サラダ菜の収穫体験などを実施した。利用者・職員ともに初めての経験だったが、地域の方々も足を運んで下さり、収穫体験では100名の方々が参加した。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
個別支援計画作成会議時には関係機関と密な連携をとり、利用者一人ひとりが自身の思い描く生活に近づけるよう支援を行った。また、人材育成においては各支援者の課題・現状に沿った適切な研修を受講し、事業所全体で認識を共有することで支援サービスの質の向上に努めた。			
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			21/26
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	3/3	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			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			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	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			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2/3

改善の取組み	2/3	
③ 項目別評価結果		
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 施設の維持管理	12 / 13	設備の保守管理や衛生管理等、適正な維持管理を行っている。
2. 施設の運営	21 / 26	近隣町会、小学校及び児童館等の福祉施設と積極的な交流を行い、地域での顔が見える関係づくりに努めている。
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	防災訓練及び不審者対策訓練を行い、日頃から緊急時の備えを行っている。
4. サービス向上の取組み	23 / 30	研修受講後の振り返りを行い、事業所全体で認識を共有しているほか、施設公開行事などの新たな取組みを始めている。
5. 収支状況	6 / 9	効果的・効率的な予算執行、及び金銭管理が適正に行われている。
6. 改善の取組み	2 / 3	これまで進んでこなかった外部機関との連携について、密に連携を取るよう改めるなど、適切な改善に努めている。
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、かつ地域との積極的な交流・連携を行い、また利用者が行事に主体的に参加できるよう工夫を行っている点、利用者・家族の意見を聞き、反映した行事实施や新たな取組み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・家族のニーズを把握し、施設運営に適切に反映させるとともに、地域との積極的な交流を継続し、障害理解に資する取組みを進めるよう促していく。		

令和6年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立烏山福祉作業所

施設住所：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7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、就労する機会を提供するとともに、能力等の向上のために必要な訓練を行う。

定員 60人 登録人数 47人

生活介護事業：常に介護を必要とする方に、昼間、排せつ・食事の介護等を行うとともに、創作的活動又は生産活動の機会を提供する。

定員 6人 登録人数 6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ている。

就労継続支援B型については今年度、新規利用者の受け入れはなかった。

生活介護については4人の新規入所者を受け入れた。

③施設内活動

【就労継続支援B型】

受注作業 企業からの封入封緘等の作業、軍手封入・軍手指先の金具付け、飴や和菓子などの箱詰め等、アパート、千歳烏山駅の地下駐輪場の清掃

官公需 公園清掃（作業所近隣の5カ所）、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）、烏山地域キャラクターからびよんを使用した木工製品他

クラブ活動 創作クラブ、パフォーマンスクラブ（ダンス）、レクリエーションクラブ、カラオケクラブ

その他活動 販売活動（区からの案内、地域の祭りなどへの出店販売）、果実収穫（庭木剪定）他

【生活介護】

作業	使い捨て手袋の封入、ダイレクトメールの封入・封緘、アルミ缶つぶし
創作	季節に合わせたテーマでの合同作品作り、絵画、塗り絵、習字、外部講師による「アートの日」(月2回)、貼り絵等
散策・体操	近隣公園へのウォーキング、PTアドバイスによるレクリエーション活動
その他	合同クラブ活動(月1回)、利用者バンドB B Bの演奏練習、おやつ作り(月1回)、みんなの時間で行事等の事前説明や準備の実施

④工賃について
年間工賃総支給額 6,588,143 円 昨年度比 1,292,174 円の減
全体月平均工賃 10,558 円／人 昨年度比 2,467 円の減

⑤施設外活動 日帰り外出、一泊旅行、個別外出、演奏活動(希望者)

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、茶話会	10 月	一泊旅行
5 月	日帰り外出、利用者学習会	11 月	秋まつり
6 月	クッキング、歯科検診・歯磨き指導	12 月	クリスマス会、冬まつり・もちつき会、仕事納め会
7 月	施設公開	1 月	新成人を祝う会・新年会
8 月	夏まつり	2 月	クッキング、豆まき、近隣小学校4年生との音楽交流会
9 月	災害時訓練	3 月	春の会(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
継続		5 人	16 人	18 人	3 人		5 人	47 人
生活		1 人	5 人					6 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 級	
	2 度			1 人			1 人		19 人	21 人	3 級	
	3 度	1 人	1 人	1 人	1 人	1 人			20 人	25 人	なし	53 人
	4 度				1 人				6 人	7 人	計	53 人
	なし											

計	1人	1人	2人	2人	1人	1人		45人	53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	・イヤホンを着用しスマホ操作をしながら登所中の利用者が赤信号を見逃し、車と接触して怪我をした。以前より本人には注意をしているが継続して声掛けを行い、必要に応じて関係機関と連携しながら再発防止に努めた。 ・宿泊行事の入浴時に利用者が足を滑らせて転倒し骨折した。再発防止のため、付き添う職員の明確化や、浴室内の状況の事前確認、入浴時の事前シミュレーションを行う等対策を行った。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	168,786,518	
受託事業収入	159,969,050	区指定管理料(処遇改善加算含む)
その他収入	8,817,468	就労収入、雑収入等
支出計	168,786,518	
人件費	104,625,906	常勤11人、非常勤6人
事務費	37,169,062	維持管理、給食調理委託等
事業費	20,150,162	利用者諸経費
その他	6,841,388	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>

利用者支援においては、利用者一人ひとりの立場に立ち、施設での活動を通して個々の強みを発揮しながら喜びややりがいを感じられるよう心がけた。

就労支援(作業)としては、所内での軽作業の他にカフェの接客・販売を通して身近な地域の方々とのつながりを大切に、清掃活動や果実収穫、庭木剪定など地域に出て作業をする機会の創出に努めた。

<人権擁護への取り組み>

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(個人情報保護規程の遵守)、身体拘束・体罰・虐待の禁止(職員倫理綱領)については法人規定に基づいて厳守するとともに、法人で行うセルフチェックリストを活用した支援員のセルフチェックを年2回実施した。施設の集計結果に対して他事業所から分析をしてもらい、その結果を支援会議でフィードバックする方法により日頃の支援の点検をその都度行った。

利用者の自治会活動（利用者会）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などの企画・準備等を一緒に行った。5月には利用者自治会の役員（会長・副会長・書記）選挙を行い、役員は就労継続支援B型、生活介護の両方から希望を募り、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している。また、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玄関に設置し、定期的に周知を図ってきた。

<工賃向上の取り組み>

自主生産品の販売については、区内での販売会の他、地元の商店会が主催する地域のお祭りに製品販売、模擬店販売で参加した。所内のカフェでは、米粉を使用した焼き菓子の販売やランチメニューの他、季節ごとの催事、ハロウィン、クリスマスやイベントなどに応じたメニューを意識して取り入れた。さらに、区の烏山地域キャラクター「からびょん」のデザインの使用申請をし、同デザインを使用したグッズの取扱店として所内での販売を開始した。ご近所の庭で収穫されなくなったフルーツをご寄付いただき、ジャムに加工し、寄付の量に応じて瓶詰めジャムをお礼としてお渡しする仕組みで継続しているジャム製造は、たくさんの方からご協力をいただき、世田谷みやげへの登録や、ふるさと納税の返礼品となるなど「つながり」や「ひろがり」の成果を得ている。受注作業については、継続して行っている作業種その他、まちづくりセンターや地元の業者などと契約を行い、スポット的な作業も行った。

<生活介護の取り組み>

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、入所前の面談で確認したことと、当事業所が就労継続支援B型事業を主として行ってきたことを活かし、午前中は作業、午後は創作や音楽などのプログラムを提供するという体制で取り組んできた。午前中の作業については、個別の作業への取り組みや作業量、正確さなどの評価を行い、支給額を割り出し、工賃規程を設けたうえで工賃支給を行った。

お祭、旅行外出、避難訓練などの行事については、就労継続支援B型事業の利用者と一緒に活動し、交流の機会を設けた。毎週午後の活動時間帯に行っている創作活動では、月に2回を「アートの日」として、外部講師に依頼して活動を行った。活動内容の幅が広がり、利用者からも活き活きとした表情が見られ、充実した活動となっている。

（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月に近隣の世田谷区立武蔵丘小学校4年生90人との音楽交流会を行った。施設からは生活介護と就労継続B型の利用者が小学校の体育館に行くメンバーとオンラインでのメンバーに分かれて参加した。小学生による音楽演奏や、施設のバンドB B B（ブラックバードバンド）との合奏、ダンスなどを通じて交流

した。終了後には、子供たちからの感想に加え、保護者、学校の教職員からも「とても有意義で子供たちが楽しそうであった」などの感想が聞かれ、より施設のことを知っていただける機会となった。音楽交流会の前段階として、施設のお祭りに小学生が参加し、学校側の学芸会の４年生の演目を利用者が観劇に行くなど双方が行き来する交流も実施した。

４年目となった本交流会の開催の意義については地域交流コーディネーター、小学校教職員、施設と関係者で共有できており、今後も大切にして継続していくことの確認もできた。さらに、本交流会を契機に、地域で開催される音楽祭に武蔵丘小学校の児童と施設のバンドとで一緒に参加することに繋がった。

<ボランティアの募集・活用>

ボランティアは、行事だけでなく日中活動についても受け入れを行った。ボランティアを希望される方の経験が生かせるように、事前にどのような活動がしたいか伺ったうえで、公園清掃、敷地内の花壇整備、製菓の商品開発やジャム加工、演奏活動等、希望を活かした受け入れを行った。

烏山地域のボランティアビューローと連絡を取り合い、新規ボランティアの受け入れにも力を入れた。地域交流行事（秋まつり／冬まつり・もちつき会）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。当日はもちつきや販売のブースを担当してもらった。はじめて餅つきを体験した中学生もあり、楽しかったと感想が多く聞かれた。

<職場体験の受け入れ>

就労体験の機会提供と関係機関と確認をしながら、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、封入や封緘などを実際に体験してもらう作業体験を２日間に分けて実施した。また、継続的に実施している近隣小学校との交流では、施設の見学ツアーとして、１クラスずつ交代で施設に来て、見学を行った。実際に利用者に直接、質問する児童もあり、交流の機会につながった。

（３）危機管理

<防災>

年度当初に年間の訓練計画の確認として、職員の分担や避難経路の確認、防災用倉庫の備品確認を行った。また、地震を想定した避難訓練や火災を想定した避難訓練を実施し、その中で初期消火や消火器の取扱い方法、避難誘導訓練を行った。利用者、家族、職員での合同研修会として災害をテーマにグループワークを行った。施設の情報発信専用ＬＩＮＥの未登録者の家族に向けて、再度、登録してもらえるように依頼をした。また、世田谷区の福祉避難所連絡会に参加し、内容を職員にフィードバック後、避難所運営に当たり必要な備品を検討し、その結果、発電機の購入を進めた。今後も実際に災害が起きた時に、安否確認等のやりとりが迅速に行える体制の継続に努めていく。

<防犯>

カフェの開店に伴い、防犯カメラを1台増設した。利用者には災害時訓練とともに不審者対応についての説明や、工賃支給の際に添えているお手紙を活用して防犯対策等について伝えてきた。また不審者の侵入発生を想定した職員連携、通報等の訓練を行った。

<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。感染症等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。3月には、感染症対策委員会より職員向けに自身の手洗いが十分に行えているか、手洗いチェッカーを活用した研修会を実施した。研修後、看護師から正しい手洗いについて再度、講習を受けることで職員の意識の向上を図った。

令和5年度に自主生産品で製造した梅ジャムから青かびが発生した事故を受け、製造工程の見直しを行い、手順書やマニュアルに沿った対応を徹底するとともに、手順の周知と手順そのもののチェックの機会を設け再発防止に努めた。

(4) 人材育成・活用

<研修・研修計画>

年間研修計画に基づき、法人研修、外部研修等への参加と施設内研修を実施した。法人研修では実践事例報告会法人研修、階層別研修、外部研修ではリーダー研修、虐待防止・権利擁護研修などに参加した。施設内研修ではリスクマネジメント研修、感染症予防対策研修などを実施した。

研修後は研修報告書の作成のみにとどまらず、毎月の職員会議、支援会議のいずれかで報告会を行うことで、受講していない職員にも研修内容を共有し知識等の向上に努めた。同法人の区内事業所合同の研修会も実施し、不適切支援について再発防止に向けた研修を行い、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、学校側の希望等に応じながら次世代の福祉を担う人材育成の観点から実習生の受け入れを行った。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受け入れを行い、さまざまな事業を通して、学びの機会が深まるように配慮した。

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）

(1) 第三者評価について

令和4年度「福祉サービス第三者評価」の受審結果のうち、さらなる改善が望まれる点（下記3点）に対して取組みを行った。

①新規事業の展開による業務量の増大に対処すべく、各職員の業務分担を見直し、さらなる業務のシステム化を推進していくことを期待したい。

人材育成として活用している職員一人ひとりのキャリアデザインと関連性を持た

せた業務の分担を心掛けた。さらに、業務が立て込んだ際は、職員配置を調整する際に職員のデスクワークの時間を細分化して設定し、業務の効率化を図った。

②外部コンサルタントの調査結果等を踏まえ、職員間や利用者・家族とのコミュニケーションがさらに向上することを期待したい。

職員間については会議だけでなく担当ミーティングなどの機会を多く持てるよう配慮をした。利用者、家族会、職員との勉強会の実施、茶話会の実施など、対面による対話の機会を継続的に設けた。

③来年度、新たなサービスのスタートをきるためにも、作業材料・備品などを整理整頓し、快適な作業環境にしたい。

利用者一人ひとりの役割や活動づくりに着手し、利用者の主体性を支える環境づくりを進めてきた。朝のラジオ体操の動画再生や利用者のティータイムの準備など利用者の希望や特性に配慮しながら、利用者が主体的に関われるように支援した。

(2) 作業、工賃について

受注作業については、受注量の拡大と作業工程の見直しによる作業効率を上げる取組みを継続している。屋外作業では公園清掃以外のマンション清掃、駐輪場清掃、果実収穫、庭木剪定など継続しながら実績を重ね、作業の拡大を目指した。自主生産品については季節のイベントに合わせた商品を提案するなど、新商品の開発に力を入れて取り組んだ。カフェについては、季節感のあるメニューを意識し、来客につなげた。接客や販売、レジ対応などもなるべく多くの工程に利用者に関われるように数名の利用者のローテーションで配置を行った。

(3) 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などの軽作業を中心に行った。1階の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がった。室内が区切られていることで、利用者が他者を気にしすぎずに作業が行える効果もあった。公園清掃の他、近隣のアパートの清掃や果実収穫、庭木剪定を行った。作業への取組みが難しい利用者も屋外で過ごすことで、気分転換することができた。

【生活介護】

午前中は作業の時間として、就労継続支援B型で行っている作業を中心にアルミ缶つぶしなどの作業を行った。個々の能力や持続力に合わせて、作業を提供した。就労継続支援B型と生活介護の合同で工賃支給を行うことで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の売上実績としては、それほど多くはないが、ぽーとからすやまの利用者のランチ会で使用するなど客足もリピーターも少しずつ増えてきている。利用客の増加や地域の居場所機能としての今後の展開やそのPRについての話し合いは継続して行っていきたい。

日常の活動の中で地域に根差し開かれた、誰でも気軽に立ち寄れる施設を目指し取り組んだ。敷地内の花壇の整備をボランティアと一緒にいき、ご近所の方が足をとめて一息つけるような場所となるように今後も整備していきたい。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の就労支援を通して、利用者が地域で働くことや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5年度評価結果に対する現在までの取り組み状況			
食品衛生にかかる事故の再発防止のため、製造工程の見直しを行い、手順書やマニュアルに沿った対応を徹底した。手順書についても定期的に内容の確認を実施した。また、近隣小学校との継続した交流が、新たな交流に繋がる等、利用者の社会参加に取り組んだ。			
② 項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れている 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			20/26
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			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			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. 改善の取り組み			2/3
改善の取り組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取り組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13	設備の保守管理や衛生管理等、適正な維持管理を	

		行っている。
2. 施設の運営	20 / 26	音楽を通じて地域交流の幅を広げ、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応	6 / 9	基本の手洗いから自主生産品の製造工程の定期的見直しなど衛生管理に努め再発防止に取り組んでいる。
4. サービス向上の取り組み	21 / 30	利用者の役割や活動を反映した施設環境の整備に取り組んでいる。生活介護で工賃規定を設ける工夫等、個々にニーズに合わせた支援を展開している。
5. 収支状況	6 / 9	効果的・効率的な予算執行、及び金銭管理が適正に行われている。
6. 改善の取り組み	2 / 3	食品衛生に関する事故の再発防止について適切な改善に努めている。
合計	67 / 90	
総合評価	A	管理運営が良好である。
④ 年度評価所見		
食品衛生における事故に対する再発防止の取り組みを含め、全ての項目において要求水準を満たしており、継続して取り組んだ地域交流事業を新たな交流事業に繋げた点や、多機能型施設であることを活かして、利用者の役割づくりや活動づくり等、主体性を大切にできるような環境整備を進めている点を評価し、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、引き続き食品衛生管理を徹底させる。利用者へは社会参加の機会を提供し、カフェの活用も併せ、作業意欲の向上に向けて取り組むよう働きかける。また、職員全体の支援力向上に向け、様々な職員研修を受講する中で、研修内容を踏まえた施設内研修を実施する等、施設の創意工夫により人材育成が図られるよう促していく。		

令和6年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立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7年3月31日現在）

(1) 事業内容

①実施事業	
生活介護事業	常に介護を必要とする方に、昼間、排せつ・食事の介護等を行うとともに、創作的活動又は生産活動の機会を提供する。
定員	6人
登録人数	9人
就労継続支援B型	一般企業等での就労が困難な方に、就労する機会を提供するとともに、能力等の向上のために必要な訓練を行う。
定員	14人
登録人数	34人
②概要	
生活介護事業と就労継続支援B型での多機能事業所として、触法・虐待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	ネジ詰め作業、ゴルフボール選別・袋詰め作業、巾着ひも通し・タグ付け等作業、チョコレート箱折り、封入作業、ラッピングセット封入作業等、メール便配達作業、単発作業（チラシ封入、証紙貼り等）、共同作業（ライオン誌発送準備作業等）、バザー出店、自主生産品販売
年間工賃支払総額	1,457,017円
全体月平均工賃	全体 4,640円/人（昨年度比799円増） B型 5,070円/人（昨年度比881円増） 生活介護 3,142円/人（昨年度比264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（千葉県鴨川）
5 月		11 月	
6 月		12 月	忘年会（梅江飯店）
7 月	レク（スカイツリー・すみだ水族館）	1 月	
8 月	せたがや区民まつり出店	2 月	
9 月		3 月	コンサート開催（会場開催）

（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	3 人	2 人			2 人	9 人
継続			4 人	2 人	5 人		2 3 人	3 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	1 人
【生活介護】	愛の手帳	1 度									2 級	4 人
		2 度									3 級	1 人
		3 度							1 人	1 人	非該当	
		4 度	1 人			1 人				2 人	未申請	2 人
		なし		1 人					5 人	6 人	不明	1 人
	計	1 人	1 人			1 人			6 人	9 人	計	9 人
【就労継続】	愛の手帳	1 度									1 級	
		2 度							1 人	1 人	2 級	19 人
		3 度							1 人	1 人	3 級	8 人
		4 度							5 人	5 人	非該当	人
		なし		1 人		1 人			25 人	27 人	未申請	7 人
	計		1 人			1 人			32 人	34 人	不明	
											計	34 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	55,334,138	
受託事業収入	55,334,138	指定管理料（処遇改善加算含む）
その他	0	
支出計	55,334,138	
人件費	47,399,589	常勤5人、非常勤4人、嘱託医1人等
事務費	4,994,549	給食購入費、消耗品費、修繕費等
事業費	2,675,000	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、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6年度は、生活介護事業において、加齢や生活能力の低下等により地域生活の継続が困難となった利用者が遠方のグループホームへ入所したことや、長期入院となるケースが重なったことで、登録者数・出席率ともに低下した。

就労継続支援B型事業においては、前年度から継続する高齢化による出席率の低下を受け、新規利用者を段階的に増やしたことで、出席率が徐々に回復傾向にある。現在は、長期在籍の利用者と新規の利用者が混在する、利用者の入れ替わりが進む過渡期的な状況となっている。また、新規利用者の増加に伴って障害の多様化も進み、個別対応の必要性がさらに高まっている。そのため、サービスの再調整や日常的な状況共有などを通じて関係機関との緊密な連携を図り、一人ひとりの利用者が望む地域生活を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（414件）※昨年度比196件減
- ・カンファレンス実施（26件）※昨年度比1件増
- ・訪問等のアウトリーチ支援（196件）※昨年度比31件減
- ・在宅支援（89回）※昨年度比22回減

*利用者状況により件数が増減する。令和6年度は、生活支援のために多数の関係機関連携を必要としていた利用者数名が遠方のグループホームへ入所し退所したことで、連携件数は減少した。また在宅支援を受けている利用者の通所日数が増加したため在宅支援件数が減少した。

<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」ことを支援している。

令和6年度は、自主生産製作作業において前年度の実績を踏まえ、製作工程を利用者に合わせて細分化することで、より多くの利用者が積極的に作業に関われるよう工夫し、これにより生産数の向上や受注に対応出来る体制を整えることが出来たことから、販売場所を昨年度の7箇所から12箇所へ拡大出来たほか、東京都が運営するオンラインショップKURUMIRUにおける販売を開始したことで販売数量の増加及び売上の向上を実現した。また、日常的な内職作業においても新規利用者の増加により作業体制に余力が生じ、個々の障害特性に応じた新たな作業を増やすこともできた。利用者が自身の特性を生かして関わることで、一人ひとりのやりがいに繋げることができた。

<外出活動・新たな取組み>

令和6年度は、例年実施しているレクリエーション2回に加え、所内旅行を行ったり、令和5年度から再開された北沢ネット主催の交流事業において他事業所の利用者と交流したりするなど、日常を離れそれぞれの利用者が楽しんで過ごすことができた。

また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、昨年度から開始した毎月1回の『お楽しみプログラム』について、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、参加した時の思い出話で会話が膨らんだり、利用者全体に良い影響があった。

<健康管理>

利用者の健康増進のため、可能な限り日常の中での声かけを行い、毎日の生活の中で意識を高められるよう工夫しながら、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。

令和6年度も、継続してスポーツや健康教室等を実施するとともに、運動指導員や保健センターのOT（作業療法士）・PT（理学療法士）、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。

（活動例：スポーツ（11回実施）、運動指導（10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行った。

会場とオンラインを併用した2回の家族会においては、前年度のテーマであった『親なきあと』をより具体的に掘り下げ、第1回では「成年後見制度」をテーマに、世田谷区成年後見センターの職員を招いて講演を実施し、第2回では「今から始めておきたい準備」をテーマとし、利用者およびそのご家族の状況に即した生活設計、自立支援、居住環境の整備、金銭管理などについて具体的な情報提供を行った。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繋げた。ご家族からも「具体的に今何が出来るのかが分かって良かった」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>

令和6年度は、馬事公苑で再開された「せたがや区民まつり」に参加し、模擬店を通じて地域住民との交流を深めることが出来、地域における障害理解促進の機会となった。また、日常生活の中で買い物や理美容等への同行支援を継続し、一人ひとりの利用者が地域の中で安心して利用できる場所を広げ、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繋げた。

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24回森のつどいコンサートでは、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ほか、その後の交流会で施設紹介動画を流すことで、参加いただいた方に福祉施設の存在や障害等について理解していただく機会を設けることが出来た。

<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。

(連携事例：烏山もったいないバザール、せたがや区民まつり、自主生産品販売会（8回）、世田谷区北沢地域自立支援協議会（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、引き続き積極的にボランティアを受け入れた。令和6年度は、以前施設を利用していたOBが日常的にボランティアとなり、ほぼ連日活動に協力してくれたことで昨年度と比べ大幅に増加した。

・ボランティア受け入れ 年間延べ187人

(内訳) 日常活動 177 人、外出行事 10 人

(3) 危機管理

<災害対策>

① 防災訓練

災害時により速やかかつ安全に避難するため、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、原則、毎月 1 回、さまざまな災害を想定しての避難訓練及び防災指導を実施した。

利用者一人ひとりが自身を守る術を体得するとともに、職員は『自身の行動を周知し、素早く状況判断をする』を目標とし、自身を守りつつ利用者の状況を的確に把握し、全員が安全に避難方法を身につけることを目指した。また、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、状況に合わせた課題や問題の改善もその都度進めた。

加えて、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」等高い評価を受けた。

② 防災情報収集管理

利用者の防災情報（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、管理することで、災害時の利用者対応に備えた。

③ 施設設備および備蓄品チェック

年 1 回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、安全性の確保に繋げた。

<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、適切な対応を行った。

② 定期健康診断

年 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。

② 感染症対策

感染症の発生・蔓延が起らないよう、適切に情報収集し、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。結果、令和6年度、新型コロナウイルスに3人、インフルエンザに1人が感染したが、所内で感染が広まることはなかった。

また令和6年度より感染対策委員会（年4回）を開催し、感染症対策への意識の向上や対応が徹底している。

<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、継続して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い、全体ミーティングを活用し、日常のヒヤリハットに繋がりそうな事象（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

研修受講により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、虐待の防止及び身体拘束禁止を徹底した。また、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ほか、虐待防止委員会を開催し、虐待防止及び身体拘束禁止を徹底するための体制整備や、日常の支援内容及び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。自己評価のほか、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繋げられるよう、人材育成の体制整備に努めた。

<研修内容>

個々の職員の研修目標に沿って、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・技術を向上させた。また、研修終了後は全体で内容を共有し、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を向上させた。

＊内部研修参加：延べ54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8人

（精神保健福祉研修、サービス管理責任者研修、虐待防止、労務管理研修等）

<職員メンタルヘルス等>

定期的な振り返りに加え、年1回の評価により、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繋げた。

＜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、人材育成に協力した。

＊年間受け入れ数：延べ64人

（内訳）福祉関係学生延べ20人、看護学生延べ44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」63%「概ね満足」30%、家族が「満足」82%、「概ね満足」18%と、概ね理解を得ていると評価できる結果であった。利用者・家族アンケートで得た要望・意見は、次年度計画の参考とし、更なるサービスの充実や質の向上に繋げていく。

＜活動・プログラムの充実＞

令和6年度は、感染症対策に留意しながら、各種活動やプログラムをコロナ禍以前の水準で安定的に実施できる体制を整えた。また、前年度より開始した『お楽しみプログラム』においては、加齢や障害の多様化が進む中で、「はたらく」ことに加え、「楽しむ」「主体的に生活する」といった側面の充実を図るべく、利用者一人ひとりの希望や主体性に着目した取組みを積極的に展開し、多様な関わりの機会を創出することができた。

＜利用者支援の更なる充実＞

加齢や能力低下に伴い、筋力・体力、生活能力の低下が見られる利用者が増加し、地域での生活継続や通所の継続が困難となるケースが多く見られるようになった。また、家族状況の変化などにより生活環境の見直しが必要となる利用者も増加している。

こうした中、令和6年度はグループホームへの入所に伴う支援や、ショートステイ等との連携により新たな生活の再構築に向けた支援などを行った。また、通所が困難となっている長期欠席者や、通所日数の少ない利用者に対して、一部のプログラム（ミーティング）のオンライン化を開始した。令和6年度については、長期欠席者のご家族が活用しているに留まったが、障害特性や生活状況が多様化している中で、個々に合った方法での関わりを支援に繋げていくために、今後もオンラインを利用者支援の有効な手段の一つとして積極的に活用し、多様な参加方法や繋がり方を提供できるよう努めていく。

利用者支援にあたっては、相談支援事業所や居宅支援事業所、医療機関、行政などと緊密に連携し、地域生活の継続に向けた住まいの調整やサービスの再構築を行うとともに、個々の利用者がその人らしく地域で暮らし続けられるよう、アウトリーチ支援、服薬管理、金銭管理といった日常生活の基盤となる支援の充実に努め

た。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和５年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
就労支援において利用者が積極的に作業に参加出来るよう、作業工程を細分化したほか、一部の支援プログラムをオンライン化する等の工夫を行った。また、サービスの充実及び質の向上のため、個々の職員が自身の目標等に沿い研修を受講し個々の知識・技術を向上させるとともに、研修において得た知識等を事業所全体で共有しフォローアップを行うことで、人材育成体制整備に努めた。			
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			<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>21/26</u>
設置目的等の理解	2/3	個人情報への漏洩防止	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	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>7/9</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>22/30</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>6/9</u>
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
６．改善の取組み			<u>2/3</u>
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の８０％以上） A：管理運営が良好である（配点の７０％以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の６０％以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の６０％未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
１．施設の維持管理	12／13	設備の保守管理や衛生管理等、適正な維持管理を行っている。	
２．施設の運営	21／26	地域との交流及び連携を積極的に行い、障害への理解を促進した。	
３．事故や緊急時等への対応	7／9	日々のヒヤリハット、またそれにつながる事案を蓄積し・分析することで安全への環境改善に取り	

		組んでいる。
4. サービス向上の取組み	22 / 30	人材育成に関わる体制を充実したほか、一部のプログラムのオンライン化を取り入れるなどの新たな支援を始めた。
5. 収支状況	6 / 9	効果的・効率的な予算執行、及び金銭管理が適正に行われている。
6. 改善の取組み	2 / 3	障害特性・生活状況に応じたサービス提供方法について適切な改善に努めている。
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、かつ必要な支援が多様化する中で、利用者一人ひとりの状況に合わせた作業内容の創出、利用者ごとのペースに合わせた作業環境を提供する等の工夫を行っている点や、新たな生活の再構築に向けた支援として、通所が困難となっている長期欠席者や、通所日数の少ない利用者に対して、一部のプログラムのオンライン化を取り入れるなどの新たな取組みを始めた点を評価し、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、引き続き利用者が地域で安心して生活できるための地域との繋がり創出、地域への障害理解促進に積極的に取り組むよう働きかけるとともに、更なるサービスの充実のため、利用者・家族のニーズを丁寧に聞き取り、適切に事業に反映させるよう促す。		

令和6年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立松原けやき寮

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7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 延べ利用者数 45人(実利用者数5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 延べ利用者数 25人(実利用者数8人)

利用期間 1～6か月

短期入所：自宅で介護する人が病気の場合などに、短期間、夜間も含めた施設で入浴、排せつ、食事の介護等を行う。

定員1人 延べ利用者数182人(実利用者数28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
							5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
							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>

区分 6	区分 5	区分 4	区分 3	区分 2	区分 1	なし	計
	2 人	8 人	8 人	1 0 人			2 8 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									2 人
	4 度									3 人
	なし									
計										5 人

精神障害者保健福祉手帳	
1 級	
2 級	
3 級	
なし	
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									
	3 度									7 人
	4 度									1 人
	なし									
計										8 人

精神障害者保健福祉手帳	
1 級	
2 級	
3 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									2 人
	3 度									16 人
	4 度									9 人
	なし									1 人
計										28 人

精神障害者保健福祉手帳	
1 級	
2 級	
3 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	1 件	3F ベランダより物干竿がストッパーの劣化により落下し、1F に駐車していた車にあたり、傷つけた。幸いにも負傷者はいなかったが人命にも関わる重大事故として改めて物干しの設置位置や劣化のチェックを行い再発防止に努めた。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額 (円)	備 考
収入計	28,470,195	
受託事業収入	27,907,601	指定管理料（処遇改善加算含む）
その他収入	562,594	
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) 利用者支援

<運営について>

せたがや檜の木会運営4年目となった。今年度は一般入居では利用者の方がGHへ入居されることとなり、本人の望む地域移行を実現することが出来た。

利用者の方が体験入居から一般入居へ移行することとなったが、一般入居者は生活面での安定を第一とし、「松原けやき寮は安心して生活できる場」であることを実感してもらうように支援を行った。生活環境の変化で、はじめは緊張していた利用者も時間の経過とともに打ち解けた雰囲気となり日常の会話を楽しんだり困りごとを相談したりするようになった。

また、ご家族とは定期的に面談を行い生活状況の報告、地域のGHの情報提供などを行った。

体験入居者は短期入所を利用した経験を持ち、入居生活に見通しを持っていた利用者が多かったが、入居後すぐに不安定になる利用者もいた。関係機関と連携を取り本人の希望にそえる生活環境等を配慮することで最終日まで利用することが出来た。1か月の体験から始め3か月、半年、と自信をつけて一般入居へとステップアップをする利用者も多かった。

短期入所に関しては在宅の障害者（児）が保護者又は家族の疾病等により一時的に日常生活を営むことが困難な状況にある場合、又は保護者の休養・本人の体験入所等の場合に、当該障害者を短期間施設で保護することにより、障害者の生活の安定を図ることを目的として事業を行った。

食事の提供・入浴・健康管理等を行い、通勤・通所・通学など可能な限り通常

の生活が営めるよう配慮した。

<生活寮>

一般入居では、利用者の方が新規オープンとなるGHへの入居が決まり、地域移行へ繋がった。入居者それぞれに生活課題は違っており、少しでも改善できるよう、それぞれに目標を定め、身の回りの掃除や洗濯、整理整頓、金銭管理などが支障なく行えるように支援を行った。整理整頓などは自主性に任せるだけでなく日時を決めて清掃やリネン交換などを行う日を設け、スケジュール表で提示することで居室内の衛生環境が意識できるようにした。なお、社会性の獲得に向けた取組みとして、日常的な挨拶の習慣、体調不良による欠勤や帰寮時間変更時の連絡が抜けがないよう、声掛けを日常的に行った。また、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なる支援を行った。利用者の勤務日、始業終了時間は個々に異なるため、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意図的に設け、共に暮らす仲間との交流機会を設けた。

体験入居利用者は延べ8人の受け入れを行った。入居経験がある方へは前回利用時の課題を整理し、新たな目標を定めた個別支援計画を作成し支援を行った。また、集団でまとまった期間生活をするようになるため、これまでの短期入居の時とは違った生活になることがある。そのため、家族以外との生活では、自分の思いを通したい事や、他者の都合を考えずに一方的に関わろうとすることで、トラブルへ繋がることもあり、そういった場面が見られた際は都度職員が間に入り、気持ちの受け止めをしながら、松原けやき寮での暮らし方について説明を行い円滑な関係性が保てるように支援した。

初めての体験入居者や、短期入所利用時の支援ケースや、事前面談でのアセスメントで課題点を抽出して支援計画を定め、事後面談で体験利用中の様子を関係者間で共有し、自立生活へ向けた取組みを進めた。

夜勤者は日替わりで務めるのが基本であるため、一般入居、体験入居共に職員間で支援を統一するため情報共有を徹底した。

体験入居などもあり、入居者は月により変わるので、毎月、帰寮や出勤時間の一覧表や通勤経路や緊急連絡先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、支援に関する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を行い、看護師とは情報を共有するなどし、連携して支援した。

<短期入所>

今年度は、年間利用率は365日中、325日の利用で89.0%となり、事業計画の目標であった利用率80%以上を達成することが出来た。新規契約者の中から今後の体験入居を検討しており、まずは一泊二日の利用から体験を重ねている。

利用登録者の障害支援区分は区分1～区分3が53人、区分4～5の比較的支援の必要性の高い方が28人となっている。

令和6年度は区分4以上の重度の方が定期的に利用することが定着化してきた。

利用目的は、体験、レスパイトが主だが、親や主たる介護者の入院などの病気を理由とした方の急な受け入れにも対応し、サービス提供の促進を図った。

＜食事提供＞

管理栄養士の考えた献立メニューに基づき、配達される食材を使用し、生活支援員による完全手作りで食事提供を行っている。

メニューは日替わりで、和・洋・中のバラエティ豊富な一汁三菜で用意しており、利用者からも好評を得ている。

早朝出勤者に対しては、食事提供時間外でも朝食提供を行った。また、帰寮時間が遅い利用者にも温かい食事を提供した。

水曜日と金曜日の朝食はパン食にし、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、皆で揃って会食をする機会を持った。

（２）地域との関わり 障害理解の促進

＜地域の他事業所との連携＞

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、利用者の地域移行や、休日の充実した生活の実現、円滑な施設運営の為協力を行った。また、法人内のサポート施設である上町工房と連携した運営を実施した。区親の会、区内障害者団体、区内障害者事業所と良好な関係を構築しながら事業所の運営を継続した。

＜余暇の過ごし方についての情報提供＞

通勤先や通所先が休みの日、余暇の過ごし方として、地域内イベントや集まり（けやき学級・みつけばハウス）の利用を調整、また、ヘルパーとの外出を楽しむように調整を行い、余暇活動の充実を行った。

＜地域行事への参加＞

「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。

（３）危機管理

＜避難訓練の実施＞

消防計画に基づき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。

＜防災・防犯＞

日々の施錠確認を徹底するだけでなく、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６月に行い、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。

＜BCP計画の策定＞

感染症発生時用と非常災害発生時用の事業継続計画を作成し、緊急時の事業所運営の方針や緊急時の連絡方法などを簡潔に分かるようにした。

（４）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、個別研修計画を作成し、専門性、支援力の向上を図った。非常勤職員は法人から発信される研修動画を活用し、「身体拘束適正化研修」、「法人権利擁護・虐待防止セミナー」など夜勤待機時間を使って動画を視聴し、研修報告をまとめた。

動画視聴の無い研修に関しては、資料を回覧し全職員で共有する機会を持った。法人内現場研修者１人を受入れ、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＞

「社会福祉法人せたがや檜の木会 障害者虐待対応規程」に基づき、虐待防止受付担当者及び虐待防止責任者を設置し、苦情解決実施規程に定める第三者委員会への報告体制を整備するなど、障害者虐待防止のための措置を講じた。虐待通報はなかった。

「社会福祉法人せたがや檜の木会倫理綱領」及び「行動規範」に基づき、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れるよう、全職員で読み合わせを行った。

毎月「セルフチェックリスト」を実施し、集計結果を共有することで、日々の支援の振り返りを行い、障害者の権利擁護や虐待防止に対する意識を高めた。

当法人の「権利擁護・虐待防止セミナー」に全職員が参加し、権利擁護・虐待防止に対する意識を高めた。

虐待防止委員会を設置し、委員会を中心に虐待防止に向けた取組みを行った。身体拘束等適正化委員会を設置し、委員会を中心に身体拘束等の適正化に向けた取組みを事業所全体で取り組んだ。

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

将来的に地域で自分らしい生活が送れるように支援するという目標に向かって、①法令遵守の健全な事業所経営を目指す。②利用者満足度を向上させ、事故・苦情０を目指す。③支援員の育成・確保を進め、安定した短期入所利用率を確保する。④報連相を徹底し、変則交代勤務による伝達ミス０を目指すという単年目標を抱えて運営を行った。

事故は一件起きてしまったが、支援上の事故はなく、ヒヤリハット報告もなかったことから目標に対して、しっかりとした運営ができ、目標を達成することができた。

（２）利用状況について

一般入居者は延べ５人が利用され９３．１％の利用率となり、前年の７５％より高い利用率となった。利用者の方の地域移行が実現することができ、１２月に体験入居から１人が一般入居へ移行した。

体験入居は延べ8人が利用され、利用率は69%となり、前年の91%より低い利用率となった。体験入居はキャンセル者も出たこと、期間途中でのGHへの入居や一般入居への切り替えが影響したが、施設としての目的である地域移行へ繋がった。

短期入所は新規登録者が１４人、利用率は８９％となり、前年の８９％とほぼ同じ利用率となった。延べ１８２人（実利用者数２８人）が利用された。

(3) 利用者支援について

個別支援計画に基づいた支援を提供した。一般入居の利用者については6ヶ月毎に見直し、新規個別支援計画の作成をしてその度に利用者と職員で面談を実施して内容を周知した。

体験入居の利用者については、入居前に本人、家族と面談して個別支援計画を作成し、終了時には本人、家族と個別支援計画に対する振り返りを実施した。また、利用者と個別に話す時間を設けることや職員の情報共有を重視し、日々の引継ぎのほか定期的にスタッフ会議を開催して、利用者の特性や状況に応じた支援を行った。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
個別支援計画を作成し利用者一人一人の多様なニーズに応じられる支援を行い、同一建物内や同一法人内の関係施設との連携を深め、障害者の地域生活を支える福祉資源を活用し、更なる地域移行への支援の取組みを行った。			
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			19/26
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			6/9
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	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	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			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13	設備の保守管理や衛生管理等、適正な維持管理を行っている。	
2. 施設の運営	19 / 26	地域のイベントや集まりに参加し、日々の余暇活動の充実や地域への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	目標を施設で掲げ施設全体で事故防止等に努めている。	
4. サービス向上の取組み	23 / 30	一般・体験入居者へ個別支援計画を作成し、利用者の特性や状況に応じた支援を行っている。	
5. 収支状況	6 / 9	効果的・効率的な予算執行、及び金銭管理が適正に行われている。	
6. 改善の取組み	2 / 3	利用者一人ひとりが地域で安定した生活が送れるように適切な改善に努めている。	
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、個別支援計画を設定し個々の利用者に応じたサービスの質の向上に努めている。関係機関と連携し地域移行へつながるよう利用者支援に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、今後も引き続き安定した地域生活が送れるよう支援するとともに、職員間の情報共有を図り、事故防止に努め、利用者満足度の向上の取組みを促す。			

令和6年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立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（児）者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和7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：3人（実利用者数：3人）

（短期入居） 定員：2人 延利用者数：259人

（実利用者数：10人）

短期入所事業：（短期入所） 定員：2人 延利用者数：356人

（実利用者数：98人）

（緊急利用） 定員：1人 延利用者数：10人（実利用者数9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か月以上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：自宅で介護する人が病気の場合などに、短期間、夜間も含めた施設で入浴、排せつ、食事の介護等を行う。

(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
2人		1人					3人

＜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
6人	2人	2人					10人

＜短期入所事業＞

区分 6	6 3 人	区分 5	1 6 人	児童 3	4 人
区分 4	1 2 人	区分 3	3 人	児童 2	
区分 2		区分 1		児童 1	
計					9 8 人

＜短期入所事業（緊急利用）＞

区分 6	6 人	区分 5	1 人	児童 3	2 人
区分 4		区分 3		児童 2	
区分 2		区分 1		児童 1	
計					9 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	1 人	2 人							3 人
計		1 人	2 人							3 人

精神障害者保健福祉手帳(※1)	
1 級	
2 級	1 人
3 級	
なし	2 人
計	3 人

＜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	1 人								1 人
	2 度									
	3 度	1 人								1 人
	4 度		1 人							1 人
	なし	4 人	3 人							7 人
計		6 人	4 人							10 人

精神障害者保健福祉手帳(※1)	
1 級	
2 級	1 人
3 級	
なし	9 人
計	10 人

＜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									

精神障害者保健福祉手帳	
1 級	
2 級	
3 級	
なし	

	4 度									
	なし									
計										98 人

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										9 人

精神障害者保健福祉手帳	
1 級	
2 級	
3 級	
なし	
計	

※１ 利用にあたり愛の手帳及び精神障害者保健福祉手帳所持を要しないため「なし」には不明も含む

※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	83,058,302	
受託事業収入	79,585,144	管理運営委託料：53,077,316 円 短期入所委託料：24,522,204 円 処遇改善加算：1,985,624 円
その他	3,473,158	地方公共団体助成金収入：2,280,000 円 寄付金・利子：205,579 円 雑収入：987,579 円
支出計	83,058,302	
人件費	64,444,129	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	12,240,045	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	6,374,128	介護料・食費、処遇費、車両費
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

＜自立体験室プログラムの更なる整備と支援ノウハウの蓄積＞

自立体験室（一般入居・短期入居）においては、令和６年度よりすべての利用者が個別支援計画に基づいた新プログラムに移行した。令和５年度から取り組んでいる「らしさブック」（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」「生活記録シート」等をまとめたもの）をすべての利用者に活用し、スタッフによる支援体制の拡充と支援者間の共有を図った。また、支援結果を「月次シート」「ストレングスマップ」「アセスメントシート」等に反映させ、支援の振り返りと地域移行プログラムのノウハウ蓄積を図ってきた。これらの取組みの中で、一般入居３人が地域での一人暮らしへ、短期入居３人が一人暮らしやグループホーム、シェアハウスでの生活に移行している。更に、短期入居の利用を重ねていた３人が令和７年度一般入居利用へとステップアップするなど、着実に支援ノウハウが蓄積できてきている。

＜短期入所事業における支援力向上＞

介護職員への負担を軽減するため、トランスや入浴などは複数のスタッフで対応、チームで支援する体制を整えた。ウェブ研修を活用し、虐待防止研修の実施とディスカッションを行い、介護職員の専門性向上とスキルアップを図った。

＜事業拡張に伴う受け入れ環境の創出＞

自立体験室事業の稼働率増に伴い、館内を最大限活用しながらの運営が必要となるため、館内の環境整備に努めた。予算上大きな修繕はできなかったが、福祉用具や居室の備品の拡充（手すりの修理、新規購入は電子レンジ・ベッド等）を行った。また、和室におけるリフト使用ニーズもあることから、リフト導入を検討し福祉助成団体に申請したが導入には至らず、令和７年度、再申請する予定である。

（２）地域との関わり 障害理解の促進

＜地域住民との交流＞

昨年度より再開した地域交流活動「まどカフェ」を今年度は２回実施した。ぽーとたまがわと共催で行い、ボッチャやお菓子作りを通じて参加者の交流を図った。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、地域課題や災害時における障害福祉関係機関と高齢福祉関係機関の連携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＞

等々力地区五者連携会議のボランティアアンケートに協力したが、ボランティア受け入れまでには至らなかった。再開した「まどカフェ」の開催時などに、今後ボランティアの活用を予定している。

(3) 危機管理

<防災訓練>

防災設備点検業者の協力を受け、火災を想定した防災や、館内の防災備品・非常誘導器具・AEDなどの使用訓練を行った。また、定期的な避難路のチェック及び整備（雑草除去、排水溝のごみ除去など）や、業者による不要品の処分など、館内環境の整備に努めた。

<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。感染防護キットの各居室設置や定期的な在庫確認を行い、いっどこで利用者の体調急変があっても対応できるようにした。また、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、「障害福祉の制度」「依存症の基礎知識」など職員が必要な介護・支援技術等を学び直す機会を確保した。「虐待防止研修」を非常勤職員も含めて実施し、虐待防止の理解と日頃の支援の振り返りを行った。また法人の開催する腰痛予防研修に参加し、介護時における体の使い方についての理解を深めた。

<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3人が利用し、3人全員が一人暮らしに移行した。それぞれ入居当初は、一人暮らしへの不安や支援体制に課題を抱えていたが、ケースカンファレンス等で議論を重ね、なかまっちでの生活体験が自信となり、地域移行へと繋ぐことができた。

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5年度71.4%、さらに6年度101.8%と急伸している。このような中で、今年度2人の利用者がグループホーム及びシェアハウスでの生活に、1人が一人暮らしへと移行し、また3人の利用者が自立体験一般入居へとステップアップしている。本人及び家族からは「なかまっちでの経験があつて踏み出せた」との声が寄せられている。

(2) 自立体験室プログラムの更なる整備と支援ノウハウの蓄積

自立体験室（一般入居・短期入居）においては、令和6年度よりすべての利用者が個別支援計画に基づいた新プログラムに移行し、スタッフによる支援体制の拡

(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などにより対応してきた。特に緊急利用に関しては、支援体制が整わずに断らざるを得ないケースも存在したが、できる限り受け入れが行えるよう努めた。これについては根本的な運営方法の検討も含めて、令和7年度の重点課題として取り組む予定である。

① 令和５年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
職員による支援体制の拡充を図るなど自立体験室プログラムに対して更なる充実に向けた取組みを行い、関係機関との情報共有や、今までの支援のノウハウの蓄積を着実に進め、利用者の地域移行がより効果的に取り組めた。			
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			19/26
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			6/9
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	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	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			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の８０％以上）			
A：管理運営が良好である（配点の７０％以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の６０％以上）			

C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 施設の維持管理	12 / 13	設備の保守管理や衛生管理等、適正な維持管理を行っている。
2. 施設の運営	19 / 26	昨年度より再開した地域交流活動「まどカフェ」を今年度は2回実施し、地域交流を図った。
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	マニュアルなどを随時アップデートし事故防止等に努めている。
4. サービス向上の取組み	25 / 30	自立体験室（短期入居）の利用が年々増えており、利用者に合わせた地域移行に繋げている。
5. 収支状況	6 / 9	効果的・効率的な予算執行、及び金銭管理が適正に行われている。
6. 改善の取組み	2 / 3	地域移行支援がより効果的に実施できるよう適切な改善に努めている。
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いる。様々な連絡会や地域交流活動を行い障害理解の促進を図り、自立体験室の利用を年々増やし施設利用の促進に努めている点を評価し、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、今後も支援の振り返りを行い更なる地域移行プログラムのノウハウの蓄積を促すとともに、短期入所事業における安定的なサービス提供体制の構築を努めるよう指導する。		

令和 6 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 6 年度	
		苦情報告	事故報告
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	0	1
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	0	3
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	0
桜上水福祉園	(社福) 東京都手をつなぐ育成会	0	2
奥沢福祉園	(社福) 東京都手をつなぐ育成会	0	0
九品仏生活実習所	(社福) 武蔵野会	0	0
千歳台福祉園	(社福) せたがや櫨の木会	0	3
給田福祉園	(社福) 東京都手をつなぐ育成会	0	1
岡本福祉作業ホーム	(社福) 泉会	1	2
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	2
世田谷福祉作業所	(社福) 武蔵野会	0	3
玉川福祉作業所	(社福) 大三島育徳会	1	4
砧工房	(社福) 東京都手をつなぐ育成会	1	1
烏山福祉作業所	(社福) 武蔵野会	0	2
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	1
身体障害者自立体験ホームなかまっち	NPO法人つどい	0	0

19 施設

3

25

・ 苦情報告

3 件中、「バス送迎時に関するもの（停車位置について、運転者の運転態度）」2 件、「利用者に関するもの」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

25 件中、多いものとしては、「サービス提供時の利用者の怪我・体調不良」10 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。

令和6年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区営住宅等61施設

施設住所：粕谷4-11-8 外

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社東急コミュニティー

指定期間：令和4年4月1日～令和9年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 維持管理業務

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

(2) 保守点検

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

(3) 環境整備に関する業務

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

(4) 巡回、緊急対応業務

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

(5) 入居者管理

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

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

(6) 事故件数等

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

(7) 日常管理業務

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

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(税込)
【収入】	総額 402,258,909円
指定管理料	402,258,909円
【支出】	総額 402,258,909円
管理業務経費	156,880,707円
入居者管理業務	47,193,887円
事務費	20,377,110円
諸経費	10,890,000円
修繕費(精算後)	166,917,205円
【収支差額】	0円

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 危機管理

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

(2) 防災サポート

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

(3) 巡回見守りサポート

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

(4) 電話見守りサポート

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

(5) フラワーサポート

- ・入居者同士の交流と花壇づくりのサポートとして、苗木を100鉢程度、希望する団地に配布した。

(上用賀五丁目アパート、上北沢五丁目第二アパート、他7団地)

(6) コミュニティー形成への取組み

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

(7) 緊急対応業務（緊急通報システム）

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

(8) 植栽管理（主に高木剪定作業を改善）

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

(9) 駐輪場の整理整頓

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

(10) 緊急連絡先カード（マグネット式）の配布

- ・新規入居者全員へ配布した。

(11) ホームページの一部リニューアル（入居者向けQ&Aを導入）

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

(12) 住まいる通信特別版の配布

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

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

5. 管理業務における提案と改善の取組み

(1) 区営住宅の環境整備

①植栽の剪定方法の変更と伐採に伴う植替えの計画的な予算化

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

②駐輪場の新設計画

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

(2) 収入報告書の回収手続きと不正同居者の退去指導

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

(3) 督促強化による全体滞納額の減少

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

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

(4) コミュニティサポート（イベント）

東都生協による宅配弁当の無料試食会を開催した。

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

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

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

（実施団地：上北沢五丁目アパート、用賀二丁目アパート、他 5 団地）

(5) 漏水事故対応（緊急対応と予防保全）

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

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

(6) 入居者へのアンケート結果に基づく主な意見・要望への取組み

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

①植栽管理

【意見】

- ・高木の剪定や除草や落ち葉清掃をして欲しい。

【取組み】

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

②苦情・改善への対応

【意見】

- ・夜中の玄関扉の開閉音や生活騒音に困っている。

【取組み】

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

③生活関連に関する意見

【意見】

- ・ごみ出しのマナー違反（収集日以外のごみ出し等）。

【取組み】

- ・注意文の各戸配布及び掲示を実施した。

④修繕関係への対応

【意見】

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

【取組み】

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

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

令和6年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

別紙1のとおり

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益社団法人 世田谷区シルバー人材センター

指定期間：令和3年4月1日から令和8年3月31日まで

2. 業務実績に関する事項

(1) 自転車等駐車場（以下、「駐輪場」という。）の維持管理業務

① 環境整備、施設の老朽化への対応

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

- ・施設・ラック・ゲート等の保守点検－38 か所

（烏山中央、駒沢第二、二子玉川西他）

- ・ラック補修及び修繕－8 か所

（二子玉川西、新烏山南、千歳船橋北、駒沢、烏山中央、三軒茶屋二丁目他）

- ・外灯・照明・常灯ランプ修繕・交換－17 か所

（明大前南、千歳船橋南、芦花公園北他）

- ・施設修繕及び修理－16 か所

（烏山地下、烏山中央、駒沢第二、千歳船橋北他）

② 場内整理

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

- ・植木の剪定－14 か所（桜新町他）

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

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

③ 各種機器類点検・コイン式駐輪機等維持管理

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

④ 未払い不正駐輪自転車への対策強化

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

(2) 利用料金の収受等に関する業務

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

(3) 従事者の配置

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

(4) 駐輪場の利用等に関する業務

① 利用者からの苦情・要望等への対応

利用者からの苦情・要望等については、以下のとおり対応した。

(苦情・要望 87 件、事故 0 件)

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

※対応類型

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

3. 利用状況

別紙 1 のとおり

4. 指定管理に関する業務の収支

別紙 2 のとおり

5. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) サービスの向上

① 券売機の交通 IC カード等の対応

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

② 利用料金の見直し

東松原の時間ぎめ料金の値上げを行う事で収支の改善に繋げた。

③ 防犯カメラの増設及び入替

令和6年度は下北沢第二、等々力で1台ずつ新規設置を行い、千歳船橋北では経年劣化のため入替を行った。また、駒沢を含む他5か所では修繕を行い安心して利用できる環境整備に努めた。

④ ポータブル電源の設置、電動空気入れの設置

桜新町を含む12か所にポータブル電源を設置し、災害に備えた。

また、明大前南と駒沢第二で電動空気入れを設置し、利便性向上を図った。

⑤ 情報発信

工事による利用形態の変更などをトップページに掲載することで、利用者への周知を図った。また、駐車場内では、ホームページにアクセスすることができる二次元コードのPOPを貼り、PRを行った。

二子玉川西では情報発信コーナーを設置し、交通安全普及啓発の案内を行った。

⑥ 地域貢献

経堂南、千歳船橋北では自転車安全利用推進キャンペーンに参加した。

桜新町では、地域の大きなイベント（さくら祭り、ねぶた祭り）に備えて増員を行った。

経堂南では、経堂まつりの際に、駐車場の一部をテナントスペースとして提供し協力した。

下高井戸北では、しもたかサマーフェスティバルの際に、駐車場内に簡易トイレの設置スペースを提供し協力した。

(2) 施設の修繕・大型車対応など

① 千歳船橋北、千歳船橋南、明大前南、芦花公園北、烏山南第二、烏山南第三、烏山南第四、下高井戸北、成城北第二で蛍光灯をLEDに交換し、消費電力を抑えることで、光熱費の削減に努めた。

② 用賀の一部敷地内のラック配置を見直し、烏山地下ではラック撤去したことで車両の出し入れを円滑に行えるように整備した。

(3) 安全安心への取組み

① AED点検の徹底と操作研修を実施した。

② 防犯カメラの増設及び入替（下北沢第二、等々力、千歳船橋北）

③ 防災訓練の実施

(4) 従事者の研修

① 新規入会者に対しては、駐輪場管理業務はサービス業であるという意識づけを徹底し、また、早期に業務の理解度を高めるため、就業前研修を実施した。

(12回実施、参加者43名)

② 令和6年度は下記の研修会を実施した。

- ・リーダー研修（1回実施、参加者24名）
- ・サブリーダー研修（2回実施、参加者46名）
- ・新人就業者研修（2回実施、参加者33名）
- ・就業者研修（10回実施、参加者168名）
- ・ステップアップクレーム研修（1回実施、参加者4名）
- ・外部講師による特別接遇研修（1回実施、参加者77名）

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

6. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

（1）評価

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

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

（2）改善の取組み

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

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

(アンケート用紙での回答 373 件、WEB での回答 68 件)

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

(3) 今後の課題

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

7. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取組み状況	
令和5年度評価結果に対するその後の取組みとして、各駐輪場の課題を整理し、改善策を区に提案すること。多様化する自転車の駐輪対策を講じ、利便性の向上に取り組むこと。同じ苦情が繰り返されないよう再発防止策を講じ、研修を通じて利用者サービスの向上に繋げること。事業計画書で提案した事業等については、計画的に実施することを指定管理者に求めた。 利用料金の見直しやキャッシュレス決済の導入、ラック配置の見直しを行うことを区に提案し実施したことで、収支の改善及び利便性の向上に取り組んだ。 接遇に関する新しい研修の導入や自転車等駐車場管理センター及び現場の業務を経験した巡回指導員が各駐輪場を巡回し、業務指導をするなど新しい取組みを行った。 概ね事前に提出された事業計画書通りに実施した。	
② 項目別評価結果	
評価点	
3：要求水準を上回っており、優れている	1：要求水準を一部満たしておらず、軽易な課題がある
2：要求水準を満たしている	0：要求水準を著しく下回っており、厳格な改善指導等が必要となる

評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			18/23
設置目的等の理解	1/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	1/2	障害者差別解消法	3/3
障害者等の雇用	3/3	地域との関わり	3/3
個人情報管理	2/3	区内事業者の活用等	3/3
3. 事故や緊急時等への対応			5/9
事故防止等の対応	1/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			19/30
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	1/3	苦情等への対応	2/3
接遇	1/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			7/9
適正な予算執行	3/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80％以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70％以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60％以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60％未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12／13		
2. 施設の運営	18／23		
3. 事故や緊急時等への対応	5／9		
4. サービス向上の取組み	19／30		
5. 収支状況	7／9		
6. 改善の取組み	2／3		
合計	63／87		
総合評価	A	(72%)	
④ 年度評価所見			
区が実施した新烏山南、烏山中央のゲート入替え工事及び千歳船橋北の外装塗装工事は利用形態の変更や利用の制限が伴うものであったが、指定管理者の協力もあり大きな混乱もなく実施することができた。			
一部の駐輪場において、新紙幣に対応するため精算機等の部品交換やキャッシュレス決済の導入、三軒茶屋中央への外国語に対応可能なポータブル翻訳機の導入、用賀のラック配置を見直すことで新たな大型車用スペースを確保する等、利用者の利便性や利用率の改善に繋がる取組みを実施したことは評価できる。			
三軒茶屋北において、合理的配慮として障害者の方の定期利用予約待ち順位を繰り上げ、優先利用を可能としたことは評価できる。			

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

⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）

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

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

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

世田谷区立自転車等駐車場(54か所) 利用一覧表 (令和6年度)

別紙1

(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	R5利用率	収容台数	利用率	R5利用率	収容台数	利用率	R5利用率	収容台数	利用率	R5利用率	収容台数	利用率	R5利用率	収容台数	利用率	R5利用率	
1	京王線	代田橋	代田橋	大原2-21先							70	15.4%	17.8%										
2		明大前	明大前南	松原2-22-6	188	85.0%	89.5%	132	84.7%	78.3%				11	78.8%	88.6%	10	22.8%	23.4%				
3		下高井戸	下高井戸北	松原3-31-1							147	45.3%	45.7%										
4			下高井戸南第二	松原3-15-11							112	6.2%	6.0%										
5			下高井戸駅前	赤堤4-40-11							95	149.2%	147.2%										
6		桜上水	桜上水南	桜上水4-18-13	502	90.9%	90.3%	311	87.0%	85.2%				10	75.0%	66.7%	10	41.9%	51.1%				
7		八幡山	八幡山北	上北沢4-35-12	521	50.3%	43.6%	274	47.9%	47.7%				22	76.9%	81.8%	6	25.6%	35.1%				
8		芦花公園	芦花公園北	南烏山3-2-1	90	97.5%	101.9%																
9		千歳烏山	烏山地下	南烏山6-2-21				1,078	94.9%	95.3%													
10			烏山北	南烏山6-6先	862	79.4%	77.5%							15	80.0%	81.7%							
11			烏山北第二	南烏山6-30先	101	119.6%	115.4%																
12			烏山南第三	南烏山5-18-19	25	95.7%	103.0%							20	55.8%	56.7%							
13			烏山南第二	南烏山5-10-11	28	108.9%	106.3%																
14			烏山北第三	南烏山4-10-4	40	134.2%	129.2%																
15			烏山南第四	南烏山5-20-1	74	81.9%	86.4%																
16			烏山中央	南烏山5-17-23	1,436	94.1%	99.9%					345	188.5%	191.9%							52	97.0%	96.8%
17			烏山駅前	南烏山5-13-1								36	132.5%	130.2%									
18			烏山東	南烏山2-25-10	125	40.4%	33.1%					145	16.3%	15.5%									
19			新烏山南	上祖師谷1-37-10	842	74.9%	76.1%					100	133.8%	125.1%									

世田谷区立自転車等駐車場(54か所) 利用一覧表 (令和6年度)

別紙1
No. 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	R5利用率	収容台数	利用率	R5利用率	収容台数	利用率	R5利用率	収容台数	利用率	R5利用率	収容台数	利用率	R5利用率	収容台数	利用率	R5利用率
20	井の頭線	池ノ上	池ノ上	代沢2-42-18							120	46.6%	43.2%									
21		新代田	新代田	代田6-34-14	34	74.3%	85.3%	49	107.9%	106.3%												
22		東松原	東松原	松原5-2-12							57	115.1%	109.6%									
23	小田急線	下北沢	下北沢	北沢2-2-13						90.3%	75	123.6%										
24			下北沢第二	北沢1-38-10				78	96.3%	76.7%												
25			下北沢第三	北沢1-40-11	143	59.7%	58.5%															
26			下北沢東	北沢1-46先							101	149.2%	178.7%									
27		経堂	経堂南	経堂1-12-11				351	120.1%	122.1%							6	36.7%	29.5%			
28		千歳船橋	千歳船橋北	船橋1-13-2	296	146.5%	144.2%	198	89.0%	88.4%												
29			千歳船橋南	桜丘2-22-1	268	59.1%	55.6%	118	53.5%	47.3%												
30			千歳船橋西	桜丘5-21	20	95.4%	92.5%															
31	成城学園	成城北第二	成城6-14-10				780	91.7%	88.3%							8	60.9%	70.8%				
32	田園都市線	池尻大橋	池尻大橋	池尻3-2先				249	80.5%	75.6%	200	120.4%	123.2%				30	47.6%	56.1%			
33		三軒茶屋	三軒茶屋北	太子堂2-16-1	109	92.6%	92.0%															
34			三軒茶屋中央	三軒茶屋2-11先	480	109.8%	112.4%	296	92.8%	93.7%	240	183.8%	207.3%	1	100.0%	40.0%	40	76.2%	86.7%			
35			三軒茶屋西	太子堂4-20-8	200	107.5%	104.7%	50	119.5%	115.4%												
36			三軒茶屋二丁目	三軒茶屋2-14-9							182	164.7%	184.5%									
37			三軒茶屋北第二	太子堂2-20-4	247	90.8%	82.5%															
38			三軒茶屋北第三	太子堂2-16-11							60	273.9%	259.7%									

世田谷区立自転車等駐車場(54か所) 利用一覧表 (令和6年度)

別紙1

No. 3

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

令和6年度 自転車等駐車場（54か所）収支

〔 収入 〕

利 用 料 金 収 入	604, 563, 655
-------------	---------------

〔 支出 〕

人 件 費	345, 679, 135
管 理 経 費	131, 259, 075
公 共 料 金	18, 603, 449
消 耗 品 費	21, 980, 629
施 設 ・ 設 備 修 繕 費	12, 179, 056
事 務 費	45, 752, 607
支 出 計	575, 453, 951

〔 納付額 〕

計	〔収入〕 - 〔支出〕	29, 109, 704
---	-------------	--------------

令和6年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

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

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益社団法人 世田谷区シルバー人材センター

指定期間：令和3年4月1日から令和8年3月31日まで

2. 業務実績に関する事項

(1) 貸出用自転車（以下、「自転車」という。）の適正管理

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

(2) 日々の業務内容・取組み

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

(3) その他

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

(4) レンタサイクルポートの利用等に関する業務

① 利用者からの苦情・要望等への対応

利用者からの苦情・要望等については、以下のとおり対応した。

(苦情・要望3件、事故0件)

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

※対応類型

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

3. 利用状況

別紙1のとおり

4. 指定管理に関する業務の収支

別紙2のとおり

5. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 防犯カメラの増設または入替

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

(2) 利用者アンケート

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

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

(3) 照明のLED化

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

(4) 地域貢献

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

・千歳中学校（延べ9名）令和6年9月24日～26日

成城北第二自転車等駐車場・レンタサイクルポート

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

(5) 蓄電池の設置

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

(6) 太陽光パネルの設置

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

(7) 独自のホームページ運用

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

(8) 自動翻訳機の配備

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

(9) 利用率の向上に向けたPR活動

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

6. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

(1) 事業実績の評価

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

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

(2) 改善の取組み

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

(3) 今後の課題

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

7. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
令和5年度評価結果に対するその後の取組みとして、当該施設がシステム障害等により一時的に利用できない状態となった場合は、有人管理の特性を活かして臨機応変に対応し、利用者への影響を最小限に抑えるように努めること。貸出可能な車両が偏らないよう適正な車両管理に努めること。新規利用者の増加に向けて取り組むこと。貸出ヘルメット及びバッテリーを適正に管理し、利用者の安心・安全な利用に繋げることを指定管理者に求めた。 システム障害や機器の不具合から一時的に車両の貸出・返却ができない状況となる事があったが、システム復旧までの間、従事者の人力による貸出・返却対応をしたことにより、大きなトラブルに発展することなく運営できた。 昨年度に引き続き区主催のイベント等においてPRノベルティを配布し、新規利用者獲得のための取組みを行った。 成城北第二レンタサイクルポートの区による運営休止の判断後、各ポートに車両を再配置し適正に車両の活用・管理を行った。 貸出ヘルメットの在庫や耐用年数を確認し適正に管理したこと、各ポートから充電不可等となったバッテリーを自転車等駐車場管理センターで再度確認後、適正に廃棄することで安心・安全なサービスの提供に取り組んだ。			
② 項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 2：要求水準を満たしている 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			17/23
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	1/2	障害者差別解消法	2/3
障害者等の雇用	3/3	地域との関わり	2/3
個人情報管理	2/3	区内事業者の活用等	3/3
3. 事故や緊急時等への対応			7/9
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	3/3		
4. サービス向上の取組み			22/30
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	3/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3

5. 収支状況			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			1/3
改善の取組み	1/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	1 2 / 1 3		
2. 施設の運営	1 7 / 2 3		
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9		
4. サービス向上の取組み	2 2 / 3 0		
5. 収支状況	8 / 9		
6. 改善の取組み	1 / 3		
合計	6 7 / 8 7		
総合評価	A	(7 7 %)	
④ 年度評価所見			
4月に成城北第二レンタサイクルポートの運営休止後、再開時期や事業廃止となるか不透明な期間が続いたが、利用者に丁寧に対応することで大きな混乱が生じないように取り組んだ。また、定期利用者に機器の故障状況や定期利用料金の返金等についての案内を送付し、運営休止に関する周知に努めたことも評価できる。 今年度から自転車等駐車場管理センター及び現場の業務を経験した巡回指導員が各レンタサイクルポートを巡回し、指導することで問題の早期解決と情報共有に努めた。また、新しく拾得物に関するマニュアルを作成し、全レンタサイクルポートにおける統一的なルール作りに取り組んだことは評価できる。 運営経費高騰による収支状況の改善に向けて、定期利用料金の見直しを実施したことは評価できる。			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
当該施設がシステム障害等により一時的に利用できない状態となった場合は、引き続き有人管理の特性を活かして臨機応変に対応し、利用者への影響を最小限に抑えるように努めること。 本事業の廃止に向けて、サービス終了の日程が確定した段階で利用者への周知に努めること。利用者に対し貸出自転車や会員証の返却、問合せ等適切かつ丁寧に対応すると共に、システム事業者と連携することで円滑に運営終了を行うこと。 また、本部事務局と自転車等駐車場管理センター、各レンタサイクルポートと連携して適切に貸出自転車の在庫管理をすることで、事業廃止後に回収する貸出自転車を物品処分事業者に確実に引き渡すこと。			

令和6年度 世田谷区立レンタサイクルポート（7か所）利用率一覧表

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

注) *は「がやリン」を表す。小数点以下は四捨五入している。

令和6年度 レンタサイクルポート（7か所）収支

〔 収入 〕

利 用 料 金 収 入	41,647,850
-------------	------------

〔 支出 〕

人 件 費	28,762,376
管 理 経 費	6,864,727
公 共 料 金	990,236
消 耗 品 費	357,540
設 備 等 修 繕 費	33,000
自 転 車 維 持 経 費	369,032
事 務 費	3,829,588
支 出 計	41,206,499

〔 納付額 〕

計	441,351
---	---------

〔 指定管理料 〕

収 入	10,500,000
支 出 （自転車点検・修理費）	10,500,000

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

※令和6年度指定管理料は全額使用している。

令和6年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称： 世田谷区立烏山図書館

施設住所： 世田谷区南烏山6-2-19

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

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社 ヴィアックス

指定期間：令和4年4月1日～令和9年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

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

(2) 苦情・事故件数等（苦情は指定管理者の運営に関するものを記載）

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

3. 指定管理に関する業務の収支

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

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

（1）講座・イベント

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

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

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

（２）区内障害者施設自主生産品の販売

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

令和6年度販売額：35,850円（3施設）

（３）その他の利用者向けサービス

①図書除菌機の設置

令和6年度利用回数：10,844回

（対前年度増加率14.6%増、一日平均利用回数 約31回）

②デジタルサイネージによる情報発信

館内に1箇所、図書館情報、行政情報の案内など

③SNSによる情報発信

烏山図書館を知ってもらい利用に繋げる、図書館の情報の告知など

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

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

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

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

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取り組み状況			
- 令和5年度から引き続き、レファレンスをはじめ業務の安定した運営が行われている。 - 丁寧な接遇やテーマ展示を工夫し、利用しやすい環境づくりが行われている。 - 書架や閲覧席の改善に取り組み、SNSを使った情報発信も増やし、新たに地域の団体等と連携した特色のある事業を開催しており評価できる。			
② 令和6年度項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 2：要求水準を満たしている 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			6/7
設備・機器等の保守管理	—	第三者委託	—
施設の修繕	—	セキュリティ確保	—
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
備品等の管理	2/2		
2. 施設の運営			29/37
設置目的等の理解	2/3	個人情報等管理	2/3
サービス提供・報告	2/2	関連法令等の遵守	2/2
適正な人員配置・職務の連携	2/3	人材確保	2/3
接遇・サービス	2/3	人材育成	2/3
施設の利用促進	2/3	区内事業者の活用等	3/3
ノーマライゼーション	2/3	障害者等の雇用	3/3
地域との関わり	3/3		
3. 事故や緊急時等への対応			4/6
事故防止等の対応	2/3	緊急時の対応・訓練	2/3
4. 図書館サービス向上の取り組み			25/30
利用者への対応	2/3	レファレンスの適切な対応	3/3
利用者意向の反映	2/3	障害者サービスの推進	3/3
利用者アンケートの評価	2/3	子どもサービス等の推進	3/3
苦情等への対応	2/3	自主事業の成果	3/3
サービス等の適切な提供	2/3	情報発信・交流	3/3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の適正管理・効率化	2/3		
6. 改善の取り組み			2/3
改善の取り組み	2/3		

③ 項目別評価結果		
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 施設の維持管理	6 / 7	適切な施設維持管理がなされている。
2. 施設の運営	29 / 37	要求水準を満たす適切な施設運営が図られ、区民雇用や障害者雇用も継続されている。
3. 事故や緊急時等への対応	4 / 6	事故や緊急時等に備え、区民センターと連携した訓練等が適切に実施されている。
4. 図書館サービス向上の取組み	25 / 30	丁寧なレファレンス相談、障害者向けや地域資料のコーナーの新設、閲覧席への利用者用コンセント増設といった接遇や利用者環境などのサービス向上に職員間で協力して取り組んでいる。
5. 収支状況	6 / 9	印刷物や消耗品の削減による経費削減に努めるとともに、四半期ごとに収支状況を区に報告するなど適正な予算管理を行っている。
6. 改善の取組み	2 / 3	区からの指導に対して速やかに対応を行い、新たな事業にも取り組んでいる。
合計	72 / 92	烏山総合支所で行っている施設管理に関する評価を除くため、合計点は100点満点としていない。
総合評価	A	78.3%
④ 年度評価所見		
指定管理3年目となる令和6年度は、新たなボランティアグループや地域団体等と連携を始め事業の幅を広げ、指定管理者の持つノウハウを活用した独自の事業を行った。また、閲覧席の利用者用コンセントの設置や烏山地域情報コーナーの新設、障害者向け資料の配置を工夫するなど館内環境の改善に努めるとともに、窓口業務やレファレンス等、図書館サービスの質も向上してきており評価できる。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
引き続き、施設の管理運営について適切に指導していくとともに、特色ある図書館サービスの充実に向け、館内環境の改善、地域連携の強化を進められるよう、指導・調整を図っていく。		

令和6年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称： 世田谷区立下馬図書館

施設住所： 世田谷区下馬 2-3 2-1

開館時間： 月～日曜日 午前9時～午後7時

(2) 指定管理情報

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

(2) 苦情・事故件数等（苦情は指定管理者の運営に関するものを記載）

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

3. 指定管理に関する業務の収支

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

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

（1）講座・イベント

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

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

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

（２）区内障害者施設自主生産品の販売

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

令和6年度販売額：152,260円（6施設）

（３）その他の利用者向けサービス

①図書除菌機の設置

令和6年度利用回数：4,706回

（対前年度増加率28%増、一日平均利用回数 約12回）

②デジタルサイネージによる情報発信

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

③ SNSによる情報発信

地域情報、図書館サービスの各種案内、図書館行事の告知、館内設備の紹介など

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

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

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

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取り組み状況			
- 令和5年度から引き続き、施設管理の運営について予防的修繕に計画的に取り組むなど適切に実施している。 - 子ども向け事業の拡充、様々な地域連携事業の取り組み、地域情報の発信に努めている。			
② 令和6年度項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 2：要求水準を満たしている 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			14/15
設備・機器等の保守管理	2/2	第三者委託	2/2
施設の修繕	2/2	セキュリティ確保	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
備品等の管理	2/2		
2. 施設の運営			30/37
設置目的等の理解	2/3	個人情報等管理	2/3
サービス提供・報告	2/2	関連法令等の遵守	2/2
適正な人員配置・職務の連携	2/3	人材確保	3/3
接遇・サービス	2/3	人材育成	2/3
施設の利用促進	3/3	区内事業者の活用等	3/3
ノーマライゼーション	2/3	障害者等の雇用	2/3
地域との関わり	3/3		
3. 事故や緊急時等への対応			4/6
事故防止等の対応	2/3	緊急時の対応・訓練	2/3
4. 図書館サービス向上の取り組み			25/30
利用者への対応	3/3	レファレンスの適切な対応	2/3
利用者意向の反映	2/3	障害者サービスの推進	2/3
利用者アンケートの評価	3/3	子どもサービス等の推進	3/3
苦情等への対応	2/3	自主事業の成果	3/3
サービス等の適切な提供	2/3	情報発信・交流	3/3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の適正管理・効率化	2/3		
6. 改善の取り組み			2/3
改善の取り組み	2/3		

③ 項目別評価結果		
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 施設の維持管理	14 / 15	施設管理を専門とする事業者が指定管理者となっており、予防的修繕に計画的に取り組むなど、適切な施設の維持管理がなされている。
2. 施設の運営	30 / 37	要求水準を満たす人員配置など適切な施設運営が図られ、区民雇用や障害者雇用も進めている。地域連携では、昭和女子大学、商店会、世田谷パブリックシアター等と連携した取組みを積極的に行っており、さらなる事業の発展が期待される。
3. 事故や緊急時等への対応	4 / 6	事故や緊急時に備えた訓練等による取組みが適切に実施されている。
4. 図書館サービス向上の取組み	25 / 30	SNSを活用した積極的な情報発信や主に中高生の居場所づくりを意識した座席の増設や座席へのコンセント電源の設置など快適に利用できる館内環境の整備に取り組んだ。
5. 収支状況	6 / 9	印刷物の削減、節電・節水などによる経費削減に努めるとともに、四半期ごとに収支状況を区に報告するなど適正な予算管理を行っている。
6. 改善の取組み	2 / 3	前年度の評価等を踏まえ、子ども向け事業・高齢者向け事業の充実や地域連携の強化・情報発信の推進に取り組むなど、サービスの改善につなげている。
合計	81 / 100	
総合評価	S	
④ 年度評価所見		
指定管理3年目の運営となる令和6年度は、施設管理について引き続き各種保守点検や修繕対応など、仕様書や法令に基づき適切に実施するとともに、中高生の利用を意識して電源付き閲覧席の新設等を行うことで館内環境の充実を図った。 また、図書館主催の子ども向け・一般向け事業のほか、昭和女子大学、商店会、平和資料館、世田谷パブリックシアターとの連携事業など様々な取組みを継続的に実施し、図書館のPRを積極的に行っていることが来館者数増加の一因と考えられ、この点は高く評価できる。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
引き続き、施設の適切な維持管理ができるよう調整を行っていくとともに、近隣の文化行政施設とのさらなる地域連携や情報発信の継続・強化を図り、下馬図書館ならではの特色ある図書館サービスの充実に向け指導・調整を行っていく。また、来館者数の増加を貸出数の増加につなげられるよう指定管理者とともに検討していきたい。		

令和6年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称： 世田谷区立経堂図書館

施設住所： 世田谷区宮坂 3-1-30

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

(2) 指定管理情報

指定管理者：(株) 図書館流通センター

指定期間：令和4年4月1日～令和9年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

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

(2) 苦情・事故件数等（苦情は指定管理者の運営に関するものを記載）

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

3. 指定管理に関する業務の収支

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

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

（1）講座・イベント

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

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

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

（２）区内障害者施設自主生産品の販売

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

令和6年度販売額：228,050円（6施設）

（３）その他の利用者向けサービス

①座席管理システムの運用

閲覧席（15席）の利用管理

②ビジネス本の要約サービスの実施

令和6年度利用回数：1,295回（対前年度増加率51.8%増）

③図書除菌機の設置

令和6年度利用回数：19,277回

（対前年度増加率6.3%増、一日平均利用回数56回）

④デジタルサイネージによる情報発信

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

⑤SNSによる情報発信

地域情報、図書館サービスの各種案内、図書館行事の告知など

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

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

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

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

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和5年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
- 令和5年度から引き続き、要求水準を満たす適切な施設管理・運営が行われている。 - 自主事業の取組みや様々な地域連携事業を実施し、SNS等を活用した地域情報等の積極的な発信など図書館サービスの充実に取り組んでおり評価できる。			
② 令和6年度項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 2：要求水準を満たしている 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			14/15
設備・機器等の保守管理	2/2	セキュリティ確保	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
備品等の管理	2/2		
2. 施設の運営			29/37
設置目的等の理解	2/3	個人情報等管理	2/3
サービス提供・報告	2/2	関連法令等の遵守	2/2
適正な人員配置・職務の連携	2/3	人材確保	2/3
接遇・サービス	2/3	人材育成	2/3
施設の利用促進	3/3	区内事業者の活用等	3/3
ノーマライゼーション	2/3	障害者等の雇用	2/3
地域との関わり	3/3		
3. 事故や緊急時等への対応			5/6
事故防止等の対応	3/3	緊急時の対応・訓練	2/3
4. 図書館サービス向上の取組み			23/30
利用者への対応	3/3	レファレンスの適切な対応	2/3
利用者意向の反映	2/3	障害者サービスの推進	2/3
利用者アンケートの評価	2/3	子どもサービス等の推進	2/3
苦情等への対応	2/3	自主事業の成果	3/3
サービス等の適切な提供	2/3	情報発信・交流	3/3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の適正管理・効率化	2/3		
6. 改善の取組み			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	年度当初に施設管理のスケジュール計画を作成して取り組むなど適切な施設管理がなされている。
2. 施設の運営	29 / 37	要求水準を満たす適切な施設運営が図られており、地域連携では、東京農業大学や大宅壮一文庫、商店街、小田急SCディベロップメントのほか、新たに私立学校（鴎友学園女子中学高等学校）と連携した取組みを行っている。
3. 事故や緊急時等への対応	5 / 6	地震や火事を想定したマニュアルの整備や、消防訓練や救急救命訓練等による取組みが適切に実施されている。
4. 図書館サービス向上の取組み	23 / 30	自主事業のビジネス本要約サービスに伴う講座や、SNSを活用して地域情報等を積極的に発信するなど、図書館の利用促進等に取り組んでいる。
5. 収支状況	6 / 9	印刷物の削減、節電・節水などによる経費削減に努めるとともに、四半期ごとに収支状況を区に報告するなど適正な予算管理を行っている。
6. 改善の取組み	3 / 3	区への報告を適宜行い、区の指導・調整のもと、取組みの改善が適切に行われている。
合計	80 / 100	
総合評価	S	
④ 年度評価所見		
指定管理二期目の3年目となる令和6年度は、トイレの環境美化の推進やフロアカーペットの張り替えなど館内環境の改善に取り組んでいる。また、新たに私立学校（鴎友学園女子中学高等学校）との連携事業や、自主事業のビジネス本要約サービスの利用促進に向けた講座の開催、SNSを通じた情報発信の強化など、様々な取組みを実施したことについて評価できる。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
引き続き、施設の運営について適切に指導していくとともに、本の閲覧場所拡大に向けた対応など利用者の要望やニーズを踏まえながら、さらなる図書館サービスの充実に向けて調整を行っていく。		