

令和3年7月13日
中央図書館

令和2年度指定管理施設に係る事業報告について
(文教常任委員会所管分)

1. 主旨

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

今般、令和2年度の事業報告が、指定管理者より区に提出されたので、別紙のとおり報告する。

2. 対象施設(文教常任委員会所管分)

1 施設

内訳 裏面のとおり

3. 内容(共通項目)

- ・ 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)

4. 公表方法

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

対象施設（文教常任委員会所管分）

施設名称	指定管理者	指定期間	担当課
経堂図書館	世田谷TRCグループ	平成29年4月1日～ 令和4年3月31日	生涯学習部 中央図書館

令和2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

(2) 指定管理情報

指定管理者：世田谷TRCグループ

指定期間：平成29年4月1日～令和4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	令和元年度	令和2年度	増加率
新規登録者数	3,977	2,843	28.5%
資料貸出数	697,713	535,610	23.2%
予約受付数	280,978	253,106	9.9%

(2) 意見・要望、事故等

項目	件数	主な内容と対応
意見・要望等	28件	<p>サービス・利用方法等に関する意見・要望</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービス等に関すること(11件) ・貸出方法や登録方法等に関すること(3件) ・図書館システム等に関すること(2件) <p>利用者対応等に関する意見・要望</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者対応に関すること(2件) ・接遇等従事者に関すること(3件) <p>利用環境等に関する意見・要望</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設・設備等に関すること(4件) ・利用マナー・ルール等に関すること(3件)
事故等	1件	・体調不良を訴える女性の希望により救急要請し、救急搬送された。

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止の取組み

休館：令和2年4月11日～5月31日

再開：令和2年6月1日からカウンター窓口のみ再開し、6月24日から書架資料の閲覧や閲覧席の利用等を再開

定例おはなし会は、9月から感染防止対策の徹底を図りながら再開(緊急事態宣言期間を除く)

開館終了時間短縮(21時から20時へ)：令和3年1月9日～3月21日

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入	104,189,276	
指定管理料	104,189,276	
支出	107,876,292	
人件費	92,329,411	
施設維持管理費	10,322,912	施設管理費、光熱水費、修繕費、通信費等
事務費	1,904,130	消耗品費等
事業費	3,318,519	資料費、講師料等
その他	1,320	支払手数料
収支差額	3,687,016	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

講座・イベント

事業名	実施日時	目的	参加人数	実施場所
東京農業大学連携講座「生き物の色の意味を考えよう」	2月21日(日) 14時～16時	地域連携事業	30名	経堂地区 会館別館

新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、他の講座・イベントは中止

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2年度販売額：164,550円(5施設)

その他の利用者向けサービス

- ・座席管理システムの運用：閲覧席(新型コロナウイルス感染防止対策として12席から6席に削減)の利用管理
- ・書籍消毒機の設置：1箇所、一日平均利用回数約56回(前年度比約3倍増)
- ・デジタルサイネージによる情報発信：館内に3箇所、新型コロナウイルス感染防止対策を踏まえた利用案内及び自主生産品販売施設紹介など

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)

平成29年度には、ビジネスコーナーをはじめとするハード面での館内リニューアルを行い、平成30年度はビジネスコーナーの利活用による講座・イベントの実施など、ソフト面の充実を図り、令和元年度はアンケート等による利用者やイベント参加者のニーズの収集・分析を通じて、事業内容の改善の方向性を見出してきた。その上で令和2年度は、地域連携の地盤をつくり、利用者には有益な事業展開や情報発信への取組みを目標としていたが、新型コロナウイルス感染症の拡大を受け、当初の事業計画を中断せざるを得ない状況となり、感染症対策の環境を整備し、可能な範囲で事業を展開してきた。次年度は、利用回数が前年度比で約3倍増の書籍消毒機や自動貸出機等を、引き続き活用するなどウィズコロナの図書館運営によって、新しい事業の可能性を探りながら、さらなる図書館サービスの充実を図っていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
<ul style="list-style-type: none"> ・地域情報の発信や地域連携、レファレンスの周知などの充実に向けた取組みを計画していたが、ウィズコロナの中で、可能な範囲でのサービス実施に努めている。 ・新型コロナウイルス感染症の予防や拡大防止対策など、協定書に基づき協議しながら柔軟な対応が図られている点は評価できる。 			
項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 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			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	2/3
接遇・サービス	3/3	人材育成	3/3
施設の利用促進	2/3	区内事業者の活用等	3/3
ノーマライゼーション	2/3	障害者等の雇用	2/3
地域との関わり	3/3		
3. 事故や緊急時等への対応			5/6
事故防止等の対応	3/3	緊急時の対応・訓練	2/3
4. 図書館サービス向上の取組み			22/30
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	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	2/3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の適正管理・効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		

項目別評価結果		
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 施設の維持管理	14 / 15	適切な施設管理がなされている。
2. 施設の運営	30 / 37	コロナ禍における柔軟な対応がなされ、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	5 / 6	事件等への対応、訓練等による予防の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	22 / 30	コロナ禍で中止の講座・イベントがある中、連携してきた東京農大とさらに進んだ連携事業や情報発信がなされており、事業の継続・拡大が期待される。
5. 収支状況	6 / 9	収支は、指定管理者における人件費改定の影響を受け支出超過ではあったが、コロナ禍で支出の増減が発生する中、適正な管理がなされている。
6. 改善の取組み	2 / 3	P D C Aによる業務改善を基本に、コロナ禍での館内の環境整備などにも柔軟に対応するなど、業務改善に取り組んでいる。
合計	79 / 100	
総合評価	A	
年度評価所見		
<p>指定管理者4年目の運営となる令和2年度は、これまでの3年間の取組みを踏まえた地域連携等の取組みの更なる推進が期待されたが、新型コロナウイルス感染症拡大を受け、休館対応も含めた計画変更を余儀なくされた。状況が日々変化する中で、区との協議にも柔軟に対応し、徹底した感染防止対策を図りながら良好な管理運営が行われていると捉えている。特に、積極的にレファレンスツールとなるパスファインダーを作成したほか、コロナ禍での東京農業大学との連携講座の実施などについて評価できる。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>当面は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を大きく受けるが、ウィズコロナの感染予防・防止対策を徹底しながら、地域情報の発信や地域連携などのより一層のサービス充実を期待する。また、今年度行う指定管理者選定の結果により事業者が交替する場合に備え、運営業務や地域連携等の事業引継ぎをスムーズに行えるよう調整する。</p>		

対象施設（区民生活常任委員会所管分）

参考資料

施設名称	指定管理者	指定期間	担当課
世田谷区民会館別館（三茶しゃれなあとホール）	（株）世田谷サービス公社	平成28年4月1日～令和3年3月31日	世田谷総合支所 地域振興課
スカイキャロット展望ロビー	（株）ホテルオークラエンタープライズ	平成29年10月1日～令和5年3月31日	
太子堂区民センター	太子堂区民センター運営協議会	平成31年4月1日～令和6年3月31日	
弦巻区民センター	弦巻区民センター運営協議会	平成31年4月1日～令和6年3月31日	
宮坂区民センター	宮坂区民センター運営協議会	平成31年4月1日～令和6年3月31日	
桜丘区民センター	桜丘区民センター運営協議会	平成31年4月1日～令和6年3月31日	
北沢区民会館（北沢タウンホール）	（株）世田谷サービス公社	平成30年4月1日～令和5年3月31日	北沢総合支所 地域振興課
北沢区民会館別館（梅丘パークホール）	（株）世田谷サービス公社	平成28年4月1日～令和3年3月31日	
代田区民センター	代田区民センター運営協議会	平成31年4月1日～令和6年3月31日	
玉川区民会館（玉川せせらぎホール）	（株）世田谷サービス公社	令和2年7月1日～令和7年3月31日	玉川総合支所 地域振興課
玉川区民会館別館（上用賀アートホール）	（株）共立	平成28年4月1日～令和3年3月31日	
奥沢区民センター	奥沢区民センター運営協議会	平成31年4月1日～令和6年3月31日	
玉川台区民センター	玉川台区民センター運営協議会	平成31年4月1日～令和6年3月31日	
深沢区民センター	深沢区民センター運営協議会	平成31年4月1日～令和6年3月31日	
砧区民会館（成城ホール）	（株）世田谷サービス公社	平成31年4月1日～令和5年3月31日	砧総合支所 地域振興課
鎌田区民センター	鎌田区民センター運営協議会	平成31年4月1日～令和6年3月31日	
区民斎場（みどり会館）	（株）J A東京中央セレモニーセンター	平成28年4月1日～令和3年3月31日	烏山総合支所 地域振興課
上北沢区民センター	上北沢区民センター運営協議会	平成31年4月1日～令和6年3月31日	
粕谷区民センター	粕谷区民センター運営協議会	平成31年4月1日～令和6年3月31日	
烏山区民会館・区民センター	烏山区民センター運営協議会	平成31年4月1日～令和6年3月31日	
ひだまり友遊会館	シダックス大新東ヒューマンサービス（株）	令和2年4月1日～令和7年3月31日	生活文化政策部 市民活動・生涯現役推進課
老人休養ホームふじみ荘	シダックス大新東ヒューマンサービス（株）	平成30年4月1日～令和3年3月31日	
健康増進・交流施設	（株）オーエンス	平成30年4月1日～令和5年3月31日	
世田谷美術館	（公財）せたがや文化財団	平成29年4月1日～令和4年3月31日	生活文化政策部 文化・芸術振興課
世田谷文学館	（公財）せたがや文化財団	平成29年4月1日～令和4年3月31日	
世田谷文化生活情報センター	（公財）せたがや文化財団	平成29年4月1日～令和4年3月31日	

対象施設（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	担当課
保健医療福祉総合プラザ	シダックス大新東ヒューマンサービス（株）	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	保健福祉政策部 保健医療福祉推進課
保健センター	（公財）世田谷区保健センター	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
特別養護老人ホーム芦花ホーム	（社福）世田谷区社会福祉事業団	平成29年4月1日～ 令和3年3月31日	高齢福祉部 高齢福祉課
特別養護老人ホーム上北沢ホーム	（社福）世田谷区社会福祉事業団	平成29年4月1日～ 令和3年3月31日	
特別養護老人ホームきたざわ苑	（社福）正吉福祉会	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	
高齢者在宅復帰施設ほのぼの	（社福）古木会	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	
ほほえみ経堂	NPO法人 ワーカーズコープ	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	障害福祉部 障害者地域生活課
すまいる梅丘	NPO法人 ワーカーズコープ	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	
三宿つくしんぼホーム	（社福）全国重症心身障害児（者）を守る会	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	
駒沢生活実習所	（社福）武蔵野会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
桜上水福祉園	（社福）東京都手をつなぐ育成会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
奥沢福祉園	（社福）東京都手をつなぐ育成会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
九品仏生活実習所	（社福）武蔵野会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
千歳台福祉園	（社福）せたがや榎の木会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
給田福祉園	（社福）東京都手をつなぐ育成会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
岡本福祉作業ホーム	（社福）泉会	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	
障害者就労支援センターすきっぷ	（社福）東京都手をつなぐ育成会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
下馬福祉工房	（社福）せたがや榎の木会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
世田谷福祉作業所	（社福）武蔵野会	平成29年4月1日～ 令和4年3月31日	
玉川福祉作業所	（社福）大三島育徳会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
砧工房	（社福）東京都手をつなぐ育成会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
烏山福祉作業所	（社福）武蔵野会	平成30年4月1日～ 令和5年3月31日	
梅丘ウッドベッカーの森	NPO法人 ウッドベッカーの森	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	
松原けやき寮	（社福）東京都手をつなぐ育成会	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	
身体障害者自立体験ホームなかまっち	NPO法人 つとい	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	

対象施設（都市整備常任委員会所管分）

施設名称	指定管理者	指定期間	担当課
区営住宅50団地 （都から移管及び区建設37団地、 借上げ13団地） 区立住宅13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5団地） 計63施設	株式会社東急コミュニティー	平成29年4月1日～ 令和4年3月31日	都市整備政策部 住宅管理課

対象施設（文教常任委員会所管分）

施設名称	指定管理者	指定期間	担当課
経堂図書館	世田谷TRCグループ	平成29年4月1日～ 令和4年3月31日	生涯学習部 中央図書館

対象施設（スポーツ・交流推進等特別委員会所管分）

施設名称	指定管理者	指定期間	担当課
総合運動場及び大蔵第二運動場	（公財）世田谷区スポーツ振興財団	平成29年4月1日～ 令和4年3月31日	スポーツ推進部 スポーツ推進課
千歳温水プール	（公財）世田谷区スポーツ振興財団	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
北烏山地区体育室	（株）リパティビル	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	
区民健康村	（株）世田谷川場ふるさと公社	平成29年4月1日～ 令和4年3月31日	生活文化政策部 区民健康村・ふるさと交流課

対象施設（公共交通機関対策等特別委員会所管分）

施設名称	指定管理者	指定期間	担当課
区立駒沢自転車等駐車場ほか 51施設	公益社団法人 世田谷区シルバー人材センター	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	土木部 交通安全自転車課
区立下北沢東自転車等駐車場	公益社団法人 世田谷区シルバー人材センター	平成30年4月1日～ 令和3年3月31日	土木部 交通安全自転車課
区立駒沢第二自転車等駐車場 区立千歳船橋西自転車等駐車場	公益社団法人 世田谷区シルバー人材センター	平成30年11月1日～ 令和3年3月31日	土木部 交通安全自転車課
区立桜上水南レンタサイクルポートほか 7施設	公益社団法人 世田谷区シルバー人材センター	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	土木部 交通安全自転車課