

令和元年度指定管理施設に係る事業報告について  
(区民生活常任委員会所管分)

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、令和元年度の事業報告が、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（区民生活常任委員会所管分）

27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(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	担当課
1	世田谷区民会館	(株)世田谷サービス公社	平成31年4月1日～ 令和2年3月31日	世田谷総合支所 地域振興課
5	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	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	
8	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	
12	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	
15	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	
18	宮坂区民センター	宮坂区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
21	桜丘区民センター	桜丘区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
25	北沢区民会館(北沢タウンホール)	(株)世田谷サービス公社	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
30	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	
34	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	
37	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	玉川総合支所 地域振興課
40	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	
44	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	
47	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	
50	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
54	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	
58	区民斎場(みどり会館)	(株)JA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	鳥山総合支所 地域振興課
61	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	

64	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	
67	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	
70	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)	平成27年4月1日～ 令和2年3月31日	生活文化政策部 市民活動・生涯現役推進課
74	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	
78	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	
82	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
86	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	
89	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	
92	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
97	苦情・事故一覧 (区民生活常任委員会所管分)			
101	(参考資料)他領域対象施設一覧			

令和元年度 世田谷区立世田谷区民会館事業報告

1 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立世田谷区民会館

施設住所：世田谷区世田谷4-2 1-2 7

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社世田谷サービス公社

指定期間：平成31年4月1日～令和2年3月31日

2 業務実績・利用状況に関する事項

(1) 利用状況

名称	利用可能数	利用件数	利用率
ホール	985	689	69.9%
集会室	998	735	73.6%
合計	1,983	1,424	71.8%

(2) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	—
事故	1件	ホールでのイベントの際、利用者（子ども）が立ち上がり移動したため足に軽いけがをしたが、事務室で応急処置を施し、大事には至らなかった。 発生当時、施設は適正に管理されており、施設の瑕疵はなく、けが人への対応は適正に行われた。

(3) その他

施設の改修等、基本協定のリスク分担に基づき実施。

- ・ホール関係設備修理 (1件)
- ・建物設備関係 (6件)

3 指定管理に関する業務の収支

項目	金額 (円)	備考
収入	84,197,091	
指定管理料	61,292,291	
新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴うキャンセル料補填額	2,645,120	
利用料金収入	17,544,921	
自主事業収入	2,714,759	
その他	0	
支出	79,936,876	
人件費	54,460,646	
事務経費	22,543,449	施設維持管理経費含む
事業経費	2,932,781	自主事業経費
その他	0	
収支差額	4,260,215	

4 事業計画書で提案した事業等の実施状況  
 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	事業項目
避難訓練コンサート	6月8日	無料	607名	CSR
ジュニアミュージカル ガラコンサート	7月27日	3,000円	620名	活動支援
サンクトペテルブルク国立 舞台サーカス(2回公演)	7月29日	2,800円(一般) 2,600円(割引)	1,855名	文化
松山バレエ団公演	8月17日 ～18日	3,500円(前売) 4,000円(当日)	1,511名	文化
第13回せたがやみどりいっ ぱいチャリティ講演&コン サート	9月28日	3,300円	482名	CSR
農大マンドリンコンサート	11月10日	無料	650名	活動支援
世田谷演芸場	12月22日	2,800円	1,006名	文化
みんなで楽しむ紙芝居そし てサウンド・オブ・ミュージ ック	2月2日	3,000円(大人) 1,000円(子ども)	300名	文化

事業計画書において提案した改善の取組みの結果は以下のとおり。

- (1) 近隣の駐車場や近隣のタクシー会社への案内に加え、より分かりやすい地図やタクシー会社の一覧を作成し、利用者へのきめ細かいサービスを提供した。
- (2) 事業者が運営する地域ポータルサイト「世田谷くみん手帖」へのイベント情報掲載に28件の依頼があった。広く情報を公開したいという利用者の要望に応え集客支援につなげている。

【参考】世田谷くみん手帖 <http://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

施設の利用件数はホール、集会室合わせて前年度比で8%減少。施設改修により開館期間が短縮されたため、利用件数が減少した。さらに新型コロナウイルス感染症の影響により施設利用のキャンセルがあり、利用率が低下した。

(2・3月のキャンセル件数は、ホール10件、集会室8件)

令和2年度から指定管理制度ではなくなるため、現年度予約分の収入のみが利用料金の収入となり、収入としては前年度より約66%減少した。

(2) 緊急時に備えた訓練について

昨今の大型台風の直撃やゲリラ豪雨などの災害に対応するため、世田谷区民会館で3回、区役所と合同で1回、計4回の防災訓練を実施し、従業員の防災意識と行動力の向上に勤めている。

また、イベント開催中の地震発生を想定した避難訓練コンサートを自主事業企

画として実施し、地域住民の防災意識の向上に貢献している。

今後も区民会館の認知度をいっそう高め、利用件数の向上を目指して、さらに安定した施設運営に努める。

## 6 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 平成30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"> <li>・29年度以降事務経費のコスト削減の努力が見受けられる。</li> <li>・自主事業経費が自主事業収入を越え、バランスとしては経費削減もしくは収入増加を見込める計画を立てられると良い。</li> <li>・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。</li> <li>・指定管理者が運営する地域ポータルサイトへのイベント情報掲載等、積極的な施設PRにより利用率の向上に繋がっている。</li> <li>・大型台風や地震などの天災に備え、消防訓練を複数回実施し緊急時の対応に備えている。</li> </ul>			
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			<b>12</b>
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			<b>24</b>
設置目的等の理解	3/3	個人情報管理	3/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	3/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	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			<b>8</b>
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			<b>23</b>
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	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			<b>7</b>
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			<b>2</b>
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	適切に行われている。
2. 施設の運営	24 / 29	概ね良好に施設運営を行っている。特に自主事業に力を入れており、新規事業を積極的に取り入れている。
3. 事故や緊急時等への対応	8 / 9	消防訓練を複数回実施するほか、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. サービス向上の取組み	23 / 30	多岐に渡る職員研修を実施しているという報告が上がってきており、活発な研修が行われていることが伺える。
5. 収支状況	7 / 9	予算執行や金銭管理については適切に行われている。
6. 改善の取組み	2 / 3	
合計	76 / 93	
総合評価	S	
④ 年度評価所見		
<p>施設の維持管理および運営については適切に行われている。特に自主事業には力を入れており、例年実施されている事業だけでなく新規事業を積極的に企画し、自主事業全体において区民の参加意欲を高めるような工夫がなされている。</p> <p>また、ポータルサイトの活用等、積極的なPRや利用者対応等のサービス改善が伺える。</p>		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>利用料金収入の増加により収支差額がプラスに転じた。</p>		

令和元年度 世田谷区立世田谷区民会館別館（三茶しゃれなあとホール）事業報告

1 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立世田谷区民会館別館（三茶しゃれなあとホール）

施設住所：世田谷区世田谷 2-1 6-7 三軒茶屋分庁舎内

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社世田谷サービス公社

指定期間：平成 28 年 4 月 1 日～令和 3 年 3 月 31 日

2 業務実績・利用状況に関する事項

(1) 利用状況

名称	利用可能数	利用件数	利用率
第 1 集会室	1,038	761	73.3%
第 2 集会室	1,038	741	71.3%
第 3 集会室	1,038	777	74.8%
合計	3,114	2,279	73.1%

(2) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0 件	—
事故	0 件	—

【新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項】

「3. 1 1」イベント」は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止とした。

3 指定管理に関する業務の収支

項目	金額（円）	備考
収入	7,834,086	自主事業収入、展示パネル収入
指定管理料	7,571,574	
その他	262,512	
支出	7,057,790	施設維持管理経費含む 自主事業経費
人件費	5,025,995	
事務経費	1,682,615	
事業経費	349,180	
収支差額	776,296	

4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	事業項目
三茶カレッジ マネー講座（1）（2）	7 月 29 日 8 月 26 日	無料	7 月 29 日 16 名 8 月 26 日 19 名	教育
インクルージョンフェ スティバル 2019	9 月 1 日	無料	10 名	教育



命の参観日	9月15日	無料	85名	教育
新春初笑い	1月13日	2,500円	115名	文化
3.11 イベント 【コロナウイルス対応のため中止】	3月1日	無料	—	その他 (地域交流)

事業計画書において提案した改善の取組みの結果は以下のとおり。

- (1) 昨年度導入の音声翻訳機「ポケトーク」を用いたご案内をした。  
「ポケトーク」を用いたご案内の実績自体は少ないが、今後の情勢などを鑑みると増えることが想定されるため引き続き活用していく。
- (2) 区内、区外を問わず、様々な方が利用されていることから、近隣駐車場のご案内といったニーズの多いサービスに力を入れて実施した。  
また、本年度計画ではお客様サービスの一環として、有料での傘の貸し出しを予定していたが、お客様に寄り添ったサービスを重視し、無料で貸出用の傘を施設に整備することにした。  
今後は、施設利用の際だけでなく、利用後も見据えたサービスを提供していく。
- (3) 地域ポータルサイト「世田谷くみん手帖」へのイベント情報掲載を継続して行った。  
利用実績は少ないが、企業・団体等の新たな施設利用が増加している傾向も踏まえ、さらなる利用促進を図っていく。

【参考】世田谷くみん手帖 <http://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）

令和元年度の利用実績については、前年度比全体で約6%の減少となった。理由としては新型コロナウイルス感染症の影響によるものであり、令和2年度にも影響がでるものと思われる。（2・3月のキャンセル件数は51件）

今年度も、さらなる利用率の向上を目指し、利用者アンケートで得られた要望等も可能な限り取り入れながら、きめ細かなサービスに努めてゆく。

自主事業については、定番イベントに加え新たな企画も実施し好評であった。参加者の伸び悩んだイベントについてはPR方法の改善・強化を検討してゆく。

今年度は時代のニーズを取り入れた新たな企画も展開し、集客・満足度の向上につなげてゆく。

また、2年続けて開催した震災関連イベントも継続し、防災意識の啓発に寄与する。

#### 6 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 平成30年度評価結果に対する現在までの取組み状況	
・利用率減少が課題となっていたが、微減が続いている。サービス改善や積極的なPRを行っているようだが結果に繋がっていない。自主事業の収支バランスについては、事務経費、事業経費の削減によって、収支差額プラスとなっている。	
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。	1：要求水準を満たしているが、一部課題がある
2：要求水準を満たしている	0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）
評価分類及び評価	
1. 施設の維持管理	<u>8</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	-	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			<b>21</b>
設置目的等の理解	2/2	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	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			<b>6</b>
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			<b>24</b>
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			<b>6</b>
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			<b>2</b>
改善の取組み	2/3		
<b>③ 項目別評価結果</b>			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	8 / 9		
2. 施設の運営	21 / 28	概ね良好に施設運営を行っている。自主事業に特に力を入れており、新規事業を積極的に企画している。	
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. サービス向上の取組み	24 / 30	多岐に渡る職員研修を実施しているという報告が上がってきており、活発な研修が行われていることが伺える。 音声翻訳機の導入により多国籍化に対応出来る。	
5. 収支状況	6 / 9	事務・事業経費については適切に行われている。	
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	67 / 88		
総合評価	A		
<b>④ 年度評価所見</b>			
区内企業、団体あてに区民会館のリーフレットの送付や指定管理者が運営する地域ポータルサイトへのイベント情報の掲載等の積極的な施設PRを行っており、高い利用率を維持している。新規事業を積極的に取り入れていることが伺え、引き続きPRを行うことを期待する。			
<b>⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）</b>			
支出の削減により、収支差額がプラスに転じることができた。今後は自主事業の収入の増加を増やし、収支差額をプラスのまま維持できるよう指導する。			

## 令和元年度 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

指定期間：平成29年10月1日～令和5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
レストラン	49,212人
カフェ	35,716人
合計	84,928人

#### (2) 苦情・事故件数等

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	190,899,800	
指定管理料	1,576,800	
利用料金収入	189,323,000	
支出	199,898,000	
人件費等	90,112,000	
事務経費	15,460,000	
事業経費	94,326,000	
収支差額	-8,998,200	

### 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

#### (1) 展望ロビーでの自主事業

○世田谷児童絵画コンクール入賞作品展示<2019年11月25日～12月20日実施>

#### (2) その他自主事業

○料理セミナー&試食会<2019年7月4日、10月2日、2020年1月29日 実施>

○オーストラリア・バンバリーフェア<2019年6月24日～7月24日>

○アメリカフェア<2019年10月1日～10月31日>

○賞味会<2019年10月25日>

○神宮外苑花火大会特別コース<2019年10月8日>

○職場体験<2019年8月26日～8月28日>

「世田谷区立世田谷中学校1名」

○社会科見学<2019年9月13日、9月19日、2020年2月4日 実施>

「砧小学校95名、喜多見小学校161名、中里小学校37名」

○世田谷区商店街振興組合連合会とタイアップし「世田谷区内共通商品券」使用可能とする。

○公益財団法人世田谷区産業振興公社と連携し、世田谷みやげの販売。

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

○公益財団法人せたがや文化財団と提携

「5%割引：パブリックシアター観劇利用者対象」

「月会員コーヒークーポン券」を使用開始する。

(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、リニューアル、内覧会の他、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、「区のお知らせ」等新聞へPR掲載。

#### ◆取組実績

- ・TV東京 「アド街ック天国」
- ・東急電鉄 世田谷線が見える風景
- ・世田谷区産業振興公社・世田谷広報VTR撮影
- ・ITSCOM Life掲載
- ・世田谷商連報広告掲載
- ・三茶DE大道芸 プログラム広告掲載
- ・NHKあさいち「世田谷区の風景撮影」

## 5 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

(1) 設置目的達成に関すること

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

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

(2) 施設・設備の維持管理に関すること

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

(3) 運営及びサービスの質の向上に関すること

運営及びサービス向上のため、利用者へのアンケートを実施し、毎月区担当者との定例会を通して情報を共有、問題解決にむけ迅速に対応している。また不特定多数の方が出入りする本施設では、利用者の安全・安心の確保を最優先として緊急時には区、管理組合及び本社の対応マニュアルに沿って行動できるよう体制を整えている。特に多くの区民等が集まる展望ロビーでは、従業員全員がコンシェルジェの役割を

認識し、事故を未然に防ぐよう常に気を配り、その上で展望ロビーを訪れる方々に対し、快適なひとときとなるよう努めた。

(4) 地域及び地域住民との連携に関すること

地元住民の雇用、地元業者の優先取引契約、世田谷パブリックシアター、美術館、文学館との提携及び世田谷区商店街振興組合への加入、また公益財団法人団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

平成31年度はレストランで世田谷区の提携都市のフェア等を積極的に実施し、ランチタイム及びディナータイムの集客力を向上させ売上高のボトムアップを図った。また、ラウンジフリースペースに於いてイベント等を活用し、集客を強化してカフェラウンジの売上をボトムアップ出来るように連動させた。

令和2年度ではコスト削減による支出を抑え、収益を増やしていく。

6 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 平成30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"> <li>・30年度より事務経費のコスト削減の努力が見受けられる。</li> <li>・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。</li> </ul>			
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			<b><u>12</u></b>
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			<b><u>23</u></b>
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	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	1/3	区内事業者の活用等	3/3
3. 事故や緊急時等への対応			<b><u>8</u></b>
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			<b><u>28</u></b>
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	3/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	3/3
接遇	3/3	苦情等に対する改善	3/3
5. 収支状況			<b><u>6</u></b>
適正な予算執行	1/3	金銭管理	3/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			<b><u>2</u></b>
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	適切に行われているが、物品整理については課題がある。
2. 施設の運営	23 / 29	適切に行われている。自主事業については独自の企画により実施している。
3. 事故や緊急時等への対応	8 / 9	適切に行われている。
4. サービス向上の取組み	28 / 30	適切に行われている。民間の手法に期待する。
5. 収支状況	6 / 9	適切に行われている。民間の手法に期待する。
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		
施設の維持管理・運営については、適切に行われていた。支出に関しては、サービスを低下させることなくコストを削減していった。収支差額はまだマイナスであるが今後に期待する。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
一年間の運営において収支差額がマイナスとなっているため、リピーターの獲得が求められる。また、今後において、フェアなどイベントを積極的に取り入れていき集客率の向上を目指すとともに、収支改善に努める。		

## 令和元年度 世田谷区立太子堂区民センター事業報告

### 1 指定管理施設の概要

#### (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：世田谷区桜丘5-14-1

#### (2) 指定管理情報

指定管理者：太子堂区民センター運営協議会

指定期間：平成31年4月1日～令和6年3月31日

### 2 業務実績、利用状況に関する事項

#### 自主事業内容

事業名	実施日	参加費	参加 述べ人数	備考
区民センターまつり（第34回文化祭）	11月23日 24日	無料	1310名	
文化学習事業第1回 「初心者の和紙ちぎり絵教室」	5月18日	無料	33名	
文化学習事業第2回 「だまされないで！その手口！」	9月21日	無料	37名	
まちかどコンサート第1回 「マンドリンで奏でる七夕のしらべ」	7月7日	無料	101名	
まちかどコンサート第2回 「サクソとピアノでいつもの日常に 彩りを」	令和2年 2月16日	無料	108名	
健康講座第1回 「スポーツ吹矢体験教室（初心者向 け）」	6月16日	無料	24名	
健康講座第2回「『認知症』を知る！ 予防する！共に支える！」	12月14日	無料	31名	
児童・生徒対象事業 「太子堂こども音楽祭（第13回）」	9月8日	無料	219名	
児童・生徒対象事業 「新春五色百人一首大会（第15回）」	令和2年 1月19日	無料	182名	
バスハイク研修会 「南房総の魅力を再発見！」	10月18日	無料	83名	

#### 新型コロナウイルス感染防止対策のため中止した事業

事業名	実施日 (予定日)	参加費	参加 述べ人数	備考
文化学習事業第3回 「太子堂げんき寄席」	令和2年 3月29日	無料	60名 申込有	

### 3 指定管理に関する業務の収支

項目	金額（円）	備考
収入計	1,735,285	
指定管理料	1,486,285	
講座等参加費	249,000	講座・催物等参加費
その他	0	
前年度繰越	0	

支出計	1,645,181	
事業費	1,401,201	
会議費・事務費	243,980	消耗品購入費を含む
収支差額	90,104	

#### 4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

運営協議会（総会：2回、役員会：年2回、各事業の実行委員会等）を開催し、計画書で提案した年間事業を計画的かつ効果的に実施した。

新型コロナウイルス感染対策によりやむを得ず中止した事業があった。

#### 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) 前年度中に利用者懇談会を開催して、利用者の意見・要望等の把握に努め、適切な施設管理と効率的な運営に反映させた。
- (2) 『太子堂区民センターニュース』を年間2回発行して、利用団体の活動状況や運営協議会が主催する各種事業について情報提供を行い、積極的なコミュニティの醸成を図るなど、積極的に地域の核となる施設の利用に努めた。
- (3) 運営協議会・運営委員会・役員会に加え、各事業を推進するにあたり、事前打ち合わせ会議を開催して、効果的な事業の推進に努めた。
- (4) 世田谷総合支所管内の生涯学習事業は当区民センターを拠点としており、区事業への協力にも努めている。

#### 6 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 平成30年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
令和元年度からの評価のため、対象となる取組みはない。			
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			<b>15</b>
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	3/3
民主的な事業運営	1/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		
2. 事業水準向上の取組み			<b>30</b>
利用者への積極的な情報提供	3/3	自己評価	3/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	3/3
計画的な事業運営	3/3	利用者意向の反映	2/3
情報提供・広報	3/3	サービス提供	2/3
苦情等への対応	3/3	地域特有の取組み	2/3
利用者の意向の把握	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
3. 安全管理			<b>8</b>
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	3/3		
4. 収支状況			<b>8</b>
適正な予算計画	3/3	金銭管理	3/3
適正な予算執行	2/3		



5. 履行確認 報告書関係	2/2		<u>2</u>
6. 改善の取組み 改善の取組み	(対象外)		<u>二</u>
③ 項目別評価結果			
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 組織体制	15 / 16		
2. 事業水準向上への取組み	30 / 36		
3. 安全管理	8 / 8		
4. 収支状況	8 / 9		
5. 履行確認	2 / 2		
6. 改善の取組み	—		
合計	63 / 71		
総合評価	S		
④ 年度評価所見			
事業実施、収支状況について、適切に実施、執行されており評価できる。			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
令和元年度は計画どおり事業等が実施できていたが、今年度は大規模改修等工事があり事業実施方法に工夫が必要である。また、新型コロナウイルス感染拡大防止対策の取り組みのため、年度前半の事業実施ができていない状況にあるが、運営協議会として計画にとらわれることなく適切・適正に事業を実施できることをともに考えていく。			

令和元年度 世田谷区立弦巻区民センター事業報告

1 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立弦巻区民センター

施設住所：世田谷区弦巻1-26-11

(2) 指定管理情報

指定管理者：弦巻区民センター運営協議会

指定期間：平成31年4月1日～令和6年3月31日

2 業務実績、利用状況に関する事項

自主事業内容

事業名	実施日	参加費	参加 述べ人数	備考
第42回 男の料理教室	4月～9月の第2 火曜日（Aコー ス） 4月～9月の第4 火曜日	1回 2,000円	Aコース 8名 Bコース 7名	
第31回鯉のぼり大会	4月21日～ 5月6日	無料		
第15、16回弦巻区民センター花美 化運動	夏季 6月9日 秋季 10月26日	無料	15名	
第30回七夕まつり	6月25日～ 7月9日	無料	777名	
第37回弦巻区民センターまつり	11月16日～ 17日	無料	40団体	
第47回着物着付け教室	第47回 10月1日～ 11月1日 毎週火・金曜日 実施	3,000円	14名	
第48回着物着付け教室	2月4日～ 3月6日	3,000円	20名	
第14回利用団体の代表者との意見交 換会	2月14日	無料	18団体 が参加	
第11回合同防災訓練	2月14日	無料	42名	

地域子ども交流事業

事業名	実施日	参加費	参加 述べ人数	備考
オープン卓球大会 第42回 練習大 会	7月6日	無料	60人	
オープン卓球大会 第43回 個人対 抗戦	12月7日	無料	27人	
第15回敬老の日のイベント	9月7日	無料	60人	
第6回子ども生け花講習会	9月25日、10月 9日、10月23日 11月6日	無料	40人	
第3回正月遊びにチャレンジ	1月18日	無料	45人	

## 新型コロナウイルス感染防止対策のため中止した事業

事業名	実施日 (予定日)	参加費	参加 述べ人数	備考
第37回運営協議会研修会	3月17日			
第31回カラオケ大会	3月8日			
オープン卓球大会 第44回	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
収入計	<u>3,340,030</u>	
指定管理料	2,906,030	
事業料収入	117,000	フリマ出店料、着付け教室受講料等
その他	317,000	
支出計	<u>3,160,178</u>	
事業費	2,923,603	各事業経費
事務費	236,575	消耗品購入費含む
収支差額	<u>179,852</u>	

### 4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

運営協議会（役員会：2回 運営委員会：年12回）を開催し、計画書で提案した年間事業を計画的かつ効果的に実施した。

新型コロナウイルス感染対策によりやむを得ず中止した事業があった。

### 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）

- ・ 性別に特化した「男の料理教室」や「着物着付け教室」など特色ある事業を実施しながら、生活に役立つ知識や教養を身につける事業を継続実施しており、好評を得た。特に「着物着付け教室」は年2回の実施とし、10月と2月に開催した。
- ・ 「鯉のぼり大会」や「花美化運動」、「七夕まつり」、「地域子ども交流事業」など季節感のある催しや、子どもからお年寄りまで幅広い年齢層に楽しんでいただける事業を実施し、地域住民の振興に寄与した。
- ・ 引き続き特色ある事業を継続し、これらの事業を更なる創意工夫により改善できるよう運営協議会を中心に取り組む。
- ・ 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。
- ・ 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。

### 6 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 平成30年度評価結果に対する現在までの取組み状況 令和元年度からの評価のため、対象となる取組みはない。
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			<b>16</b>
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	3/3
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. 事業水準向上の取組み			<b>31</b>
利用者への積極的な情報提供	3/3	自己評価	3/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	3/3
計画的な事業運営	3/3	利用者意向の反映	2/3
情報提供・広報	3/3	サービス提供	2/3
苦情等への対応	3/3	地域特有の取組み	2/3
利用者の意向の把握	3/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
3. 安全管理			<b>8</b>
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	3/3		
4. 収支状況			<b>8</b>
適正な予算計画	2/3	金銭管理	3/3
適正な予算執行	3/3		
5. 履行確認			<b>2</b>
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			<b>—</b>
改善の取組み	(対象外)		
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	16 / 16		
2. 事業水準向上への取組み	31 / 36		
3. 安全管理	8 / 8		
4. 収支状況	8 / 9		
5. 履行確認	2 / 2		
6. 改善の取組み	—		
合計	65 / 71		
総合評価	S		
④ 年度評価所見			
事業実施、収支状況について、適切に実施、執行されており評価できる。			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
令和元年度は計画どおり事業等が実施できていたが、今年度は、年度当初から新型コロナウイルス感染拡大防止対策の取組みのため、事業実施ができていない状況にある。運営協議会として計画にとらわれることなく適切・適正に事業を実施できることをともに考えていく			

令和元年度 世田谷区立宮坂区民センター事業報告

1 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立宮坂区民センター

施設住所：世田谷区宮坂1-24-6

(2) 指定管理情報

指定管理者：宮坂区民センター運営協議会

指定期間：平成31年4月1日～令和6年3月31日

2 業務実績、利用状況に関する事項

自主事業内容

事業名	実施日	参加費	参加 述べ人数	備考
第20回 詩吟・民謡を楽しむ会	4月21日	無料	85名	
第1回 初心者フラダンス講習会	4月23日	無料	13名	
第13回 地域文化の交流会	5月19日	無料	65名	
第1回『ニュースポーツ講習会』ポッチャ	6月15日	無料	28名	
初心者バドミントン講習会	6月16日	無料	20名	
初心者向 筋トレ・ストレッチ教室	6月20日	無料	24名	
バドミントン講習会	8月4日	無料	11名	
バレーボール交流会 Aクラス・Bクラス	8月17日・ 18日	無料	243名	AとBクラスに分けて開催
児童館と一緒に	8月28日	無料	51名	上町児童館と共催
第28回 盆踊り大会	8月31日	無料	246名	
第2回『ニュースポーツ講習会』ラージボール	9月21日	無料	30名	
第2回 初心者フラダンス講習会	9月29日	無料	40名	
第27回 宮坂区民センターまつり	10月26日・ 27日	無料	1400名	
第3回『ニュースポーツ講習会』ポッチャ	12月14日	無料	29名	
児童館と一緒に	2月26日	無料	22名	上町児童館と共催
第22回 宮坂 春のをどり	3月1日	無料	80名	

### 3 指定管理に関する業務の収支

項目	金額 (円)	備考
収入計	<u>1,137,004</u>	
指定管理料	1,137,000	
講座等収入	0	講座・催物等参加費
その他	4	
支出計	<u>1,125,962</u>	
事業費	786,745	
会議費	15,969	
事務費	323,248	備品購入費を含む
収支差額	<u>11,042</u>	

### 4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

運営協議会（委員会：年3回、定例会：年2回、各事業の実行委員会等）を開催し、計画書で提案した年間事業を計画的かつ効果的に実施した。

### 5 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

- (1) 利用者懇談会を開催して、区民センター利用者の意見・要望を把握し、ロビーなどの共用部分や掲示板の活用方法、またチラシ置場のルールづくりを行うなど、利用者の利便に配慮した適正かつ効率的な施設運営の見直し改善を図った。
- (2) 区民センター利用団体の情報発信手段として、定期的にセンターニュースを発行し、各種事業に関する情報提供とコミュニティづくりを促進するなどのほか、地域住民が当センターを積極的に利用するよう促した。
- (3) 個人情報（氏名・住所・電話番号等）の取扱いについては、個人情報漏洩することがないように、その保管、管理には万全を期する。また保管の必要がなくなった個人情報は、シュレッダーで裁断するなどして、速やかに処分している。

### 6 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 平成30年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
令和元年度からの評価のため、対象となる取組みはない。			
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			<b><u>16</u></b>
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	3/3
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. 事業水準向上の取組み			<b>31</b>
利用者への積極的な情報提供	3/3	自己評価	3/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	3/3
計画的な事業運営	3/3	利用者意向の反映	2/3
情報提供・広報	3/3	サービス提供	2/3
苦情等への対応	3/3	地域特有の取り組み	2/3
利用者の意向の把握	3/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
3. 安全管理			<b>8</b>
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	3/3		
4. 収支状況			<b>9</b>
適正な予算計画	3/3	金銭管理	3/3
適正な予算執行	3/3		
5. 履行確認			<b>2</b>
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			<b>—</b>
改善の取組み	(対象外)		
<b>③ 項目別評価結果</b>			
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	16 / 16		
2. 事業水準向上への取組み	31 / 36		
3. 安全管理	8 / 8		
4. 収支状況	9 / 9		
5. 履行確認	2 / 2		
6. 改善の取組み	—		
合計	66 / 71		
総合評価	S		
<b>④ 年度評価所見</b>			
事業実施、収支状況について、適切に実施、執行されており評価できる。			
<b>⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）</b>			
令和元年度は計画どおり事業等が実施できていたが、今年度は、年度当初から新型コロナウイルス感染拡大防止対策の取り組みのため、事業実施ができていない状況にある。運営協議会として計画にとらわれることなく適切・適正に事業を実施できることを共に考えていく。			

## 令和元年度 世田谷区立桜丘区民センター事業報告

### 1 指定管理施設の概要

#### (1) 施設概要

施設名称：世田谷区立桜丘区民センター

施設住所：世田谷区桜丘5-14-1

#### (2) 指定管理情報

指定管理者：桜丘区民センター運営協議会

指定期間：平成31年4月1日～令和6年3月31日

### 2 業務実績、利用状況に関する事項

#### 自主事業内容

事業名	実施日	参加費	参加 述べ人数	備考
ウォーキング講師と共に歩こう会	5月16日	無料	28名	
よいこら音祭（第27回から第31回）	5月・7月・10月・ 12月・1月	無料	530名	
第32回歌の祭典カラオケ発表会	6月2日	無料	110名	発表者63名
桜丘（さくみん）リフレッシュ体操	6月19日・26日	無料	56名	
地域利用者懇談会・センターまつり実行委員会	6月9日	無料	56名	
日本芸能・七夕演奏会	7月7日	無料	60名	
小中高生ひろば「手作りのかまど・ピザ作り」	7月24日	無料	29名	
「小中学生対象の教養講座（ネイチャーコラージュ）」	8月27日	無料	61名	世田谷文学館と共催
「教養講座（バランスコーディネーション）」	9月7日	無料	26名	増子俊逸講師
委員研修見学会	9月4日	4,000円	33名	秩父方面
子育てママのリフレッシュ体操	10月2日・9日・ 16日	無料	92名	
食育「蕎麦打ち教室」	10月20日	700円	26名	
桜丘まちづくり講座「乳がん講演会」	10月27日	無料	47名	
第34回センターまつり	11月9日・10日	無料	4,500名	
桜丘まちづくり音楽祭「秋のファミリーコンサート」	11月23日	無料	60名	
第19回社交ダンス交流会	12月8日	無料	100名	
新春日本芸能	1月5日	無料	40名	
食育「こんにゃく作り」	1月18日	500円	42名	親子14組
食育「親子で本格的手作りぎょうざ講習会」	2月1日	無料	44名	親子15組
あ♪ライブ（親子で楽しむ音楽会）	2月9日	無料	150名	
桜丘まちづくり講座「白虎隊士はなぜ自刃したのか」	2月15日	無料	40名	
パパ・ママのリフレッシュ体操	2月22日	無料	30名	
「さくみん食堂（共生食堂）」	年間9回	子供無料	864名	
交流&環境「ささっちガーデン」	6月・7月・9月・ 12月	無料	95名	
桜丘金曜サロン	毎週金曜日	無料	719名	
桜丘土曜寄席	毎月第2土曜日	無料	700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		
世田谷文学館出張展示「水上勉のハローワーク展（8月15日から9月13日）」				

### 新型コロナウイルス感染防止対策のため中止した事業

事業名	実施日 (予定日)	参加費	参加 述べ人数	備考
第33回 卓球のつどい	3月14日	無料		
第25回 音楽のつどいコンサート	3月21日	無料		
「さくみん食堂（共生食堂）」	2月開催分	無料		
桜丘金曜サロン	3月開催分	無料		

### 3 指定管理に関する業務の収支

項目	金額（円）	備考
収入計	1,854,900	
指定管理料	1,836,000	
講座等参加費	18,900	講座・催物等参加費
その他	0	
支出計	1,854,900	
総合事業費	800,338	
交流事業費	656,312	
会議費・事務費	251,400	消耗品購入費を含む
その他	146,850	展示・広報用パネル代
収支差額	0	

### 4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

運営協議会（企画委員会：6回、定例会：年2回、各事業の実行委員会等）を開催し、計画書で提案した年間事業を計画的かつ効果的に実施した。

新型コロナウイルス感染対策によりやむを得ず中止した事業があった。

### 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) 若い音楽家等の活躍の場としての「よいこら音祭」は、人気事業として定着し、今年度も5回開催した。今後も定期的に開催して地域区民等へ良質な音楽を提供する。
- (2) 毎週金曜日の午後に開催している「桜丘金曜サロン」は、昨年度から健康体操を加えたことで参加者も増え、地域の方の憩いの場として賑わいをみせている。
- (3) 今年度で3年目となる「さくみん食堂（共生食堂）」は、年間9回開催し、地域の交流の場としてコミュニティの推進を図っている。
- (4) センターまつりを施設利用者及び地域活動団体と一体となって開催し、コミュニティづくりの場として利用促進を図った。
- (5) 利用者懇談会を開催し、利用者の意見、要望等を把握し、運営協議会事業や施設運営に反映するなど、利用者の利便性に配慮した適正かつ効率的な施設運営を行った。
- (6) 広報誌の紙面の充実を図り、区民センター等の紹介や運営協議会の事業を広報し、併せて読んで楽しめる『センターニュース』として2回発行した。

(7) 運営協議会（企画委員会：6回、定例会：年2回、各事業の実行委員会、広報誌編集会議、夢プロジェクト部会「区民センターの季節毎のディスプレイ」製作作業）を開催し、年間事業を計画的かつ効果的に実施した。

## 6 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 平成30年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
令和元年度からの評価のため、対象となる取組みはない。			
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			<b>16</b>
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	3/3
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. 事業水準向上の取組み			<b>31</b>
利用者への積極的な情報提供	3/3	自己評価	3/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	3/3
計画的な事業運営	3/3	利用者意向の反映	2/3
情報提供・広報	3/3	サービス提供	2/3
苦情等への対応	3/3	地域特有の取り組み	2/3
利用者の意向の把握	3/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
3. 安全管理			<b>8</b>
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	3/3		
4. 収支状況			<b>9</b>
適正な予算計画	3/3	金銭管理	3/3
適正な予算執行	3/3		
5. 履行確認			<b>2</b>
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			<b>—</b>
改善の取組み	(対象外)		
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	16 / 16		
2. 事業水準向上への取組み	31 / 36		
3. 安全管理	8 / 8		
4. 収支状況	9 / 9		
5. 履行確認	2 / 2		
6. 改善の取組み	—		
合計	66 / 71		
総合評価	S		

④ 年度評価所見
事業実施、収支状況について、適切に実施、執行されており評価できる。
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）
令和元年度は計画どおり事業等が実施できていたが、今年度は、年度当初から新型コロナウイルス感染拡大防止対策の取り組みのため、事業実施ができていない状況にある。運営協議会として計画にとらわれることなく適切・適正に事業を実施できることをともに考えていく。

令和元年度 世田谷区立北沢区民会館（北沢タウンホール）事業報告

1 指定管理施設の概要

(1) 施設の概要

施設名称 世田谷区立北沢区民会館（北沢タウンホール）  
 施設住所 世田谷区北沢 2-8-18

諸室及び定員

名 称	定員又は大きさ	備考
ホール	294名	
第1集会室	60名	
第2集会室	36名	
第3集会室 (ミーティングルーム)	72名	
第4集会室 (スカイサロン)	着席60名	立席の場合は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 平成30年4月1日から令和5年3月31日

2 業務実績・利用状況に関する事項

(1) 利用状況

名 称	利用可能数	利用数	利用率
ホール	1017	640	62.9%
第1集会室	1017	619	60.9%
第2集会室	1017	607	59.7%
第3集会室	1017	550	54.1%
第4集会室	1017	434	42.7%
合 計	5085	2850	56.0%

※新型コロナウイルス感染拡大防止に伴うキャンセル数（2・3月分）

ホール24件、第1集会室32件、第2集会室14件、ミーティングルーム23件、スカイサロン23件

(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	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	67,503,264円	
指定管理料	20,103,609円	
新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う利用料補償額	2,641,910円	
利用料金収入	43,856,394円	
自主事業収入	901,351円	
その他	0円	
支出計	72,736,601円	
人件費	37,404,589円	
施設維持管理経費	29,876,458円	
新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う利用料還付額	2,641,910円	
事業経費	2,813,644円	自主事業経費
その他	0円	
収支差額	-5,233,337円	

### 4 事業計画書で提案した事業等の実施状況および改善の取組み結果

#### 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
メロディー・イン・ザ・スカイサロン Vol. 6	5月30日	1,000円	37名	文化に関する事業
グローイングアップコンサート「坂口昌優ヴァイオリン」	6月1日	2,500円	104名	文化に関する事業
歌声コンサート 第1回	6月20日	2,000円	234名	文化に関する事業
下北寄席	7月19日	3,300円(大人) 1,000円(子供)	217名	文化に関する事業
親子で楽しむサマーコンサート	8月8日	1,800円(大人) 1,000円(子供)	102名	文化に関する事業
メロディー・イン・ザ・スカイサロン Vol. 7	9月29日	2,000円	34名	文化に関する事業
北沢タウンホールカレッジ Vol. 1	10月3日	無料	12名	教養に関する事業
歌声コンサート 第2回	10月9日	2,000円	221名	文化に関する事業
グローイングアップコンサート「石井楓子ピアノ」	11月2日	2,500円	111名	文化に関する事業

北沢タウンホールカレッジ Vol. 2	11月6日	無料	40名	教養に関する事業
メロディー・イン・ザ・スカ イサロン Vol. 8	11月10日	3,500円	51名	文化に関する事業
メロディー・イン・ザ・スカ イサロン Vol. 9	12月1日	無料	59名	文化に関する事業
歌声コンサート 第3回	1月23日	2,000円	226名	文化に関する事業
区民フラ講座	2月7日	1,000円	15名	文化に関する事業
メロディー・イン・ザ・スカ イサロン Vol. 10	2月15日	2,000円	52名	文化に関する事業
CDショップ大賞	3月12日	無料	—	※無観客にて開催

## 改善の取組み結果

### (1)窓口のサービス

急な天候不良時に使用できるようビニール傘30本を用意し、貸し出し用に設置した。また、タクシー手配サービス（タクシー会社の紹介）や、近隣の駐車場を案内するサービスを開始した。このほか、窓口のコピー機で20枚まで無料利用できるサービスや速記士を紹介するサービスも始め、利用者が安心・満足できるサービスを提供した。

### (2)スカイサロンの一般開放

スカイサロンの魅力をPRし利用者を増やすため、月1回（年12回）の一般開放日を設けた。

### (3)幅広い層への情報発信

事業企画の集客手段として、イベント情報を世田谷の地域ポータルサイト「世田谷くみん手帖」へ掲載するなど、当社が持つ情報発信ツールを活用し、幅広い層への情報発信を行った。

【参考】世田谷くみん手帖 <http://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）

施設の利用率は、全体で6割弱となり、前年と比較しほぼ横ばいとなった。スカイサロンに関しては、4割と低い利用率であったため、今後もスカイサロンならではのロケーションを積極的にアピールし、利用者の増加に努めていく。また、新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う施設利用のキャンセルがあり、2・3月の利用率に影響した。

自主イベントに関しては、全体で1,515名に参加いただき、63.9%の参加率であった。特に、「北沢タウンホールカレッジ Vol. 2」や「メロディー・イン・ザ・スカイサロン Vol. 9」に関しては、参加率ほぼ100%で盛況であった。多目的利用が可能なホールや世田谷区とその周辺地域を一望できるスカイサロンなど、施設の強みと特徴を活かしたイベントを企画し、集客向上を図っていく。

6 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 30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指導・調整を行い、また、適切に自主事業を行っているか確認を行った。			
② 項目別評価結果			
評価点		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
2：要求水準を満たしている			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			<u>12</u>
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			<u>20</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	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	1/3
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</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. サービス向上の取り組み			<u>22</u>
職員研修	3/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	3/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			<u>6</u>
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取り組み			<u>2</u>
改善の取り組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取り組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13	適切に維持管理ができています。	
2. 施設の運営	20 / 29	適切に運営ができています。	
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	自衛消防訓練を実施しており適切に対応している。	
4. サービス向上の取り組み	22 / 30	外国語音声翻訳機等の備品貸出しや、スカイサロンへのピアノの設置等、多様な利用者に向けてのサービス向上を図っている。	
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、計画や企画の検討が望まれる。	

6. 改善の取組み	2 / 3	新たな自主事業実施やスカイサロンの一般開放を行うなど、改善の取組みが見られる。一方、利用率の低い枠の利用などについて、更なる改善・工夫が望まれる。
合計	68 / 93	
総合評価	<u>A</u>	
④年度評価所見		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理実施から2年が経過し、全般的に適切に施設管理ができています。</li> <li>・施設利用率が全体で6割弱と低い。スカイサロンにおいては、魅力向上のための取組みを行い利用率の向上を図っているが、更なる利用率向上に向けた民間ならではの取組みを期待する。</li> <li>・自主事業については、新たな企画も取り入れ、教育・文化に関する事業を多く実施している点は評価できるが、事業計画書にあるような地域活性事業や地域交流事業の実施がまだ少ない。今後の改善が望まれる。</li> <li>・新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う施設利用者のキャンセル対応等については、迅速・適切に行っていた。</li> </ul>		
④ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・新型コロナウイルス感染拡大防止に向けた新たな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。</li> </ul>		



令和元年度 世田谷区立北沢区民会館別館（梅丘パークホール）事業報告

1 指定管理施設の概要

(1) 施設の概要

施設名称 世田谷区立北沢区民会館別館（梅丘パークホール）

施設住所 世田谷区松原6-4-1

諸室及び定員

名 称	定員又は大きさ	備 考
集会室	120名	

(2) 指定管理情報

指定管理者 株式会社世田谷サービス公社

指定期間 平成28年4月1日から令和3年3月31日

2 業務実績・利用状況に関する事項

(1) 利用状況

名 称	利用可能数	利用件数	利用率
集会室	999	662	66.2%
合 計	999	662	66.2%

(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	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	11,261,352円	
指定管理料	11,031,720円	
利用料金収入	0円	収納事務委託のため
自主事業収入	229,632円	
その他	0円	
支 出 計	11,423,976円	
人件費	10,266,269円	
施設維持管理経費	745,774円	
事業経費	411,933円	自主事業経費
その他	0円	
収支差額	-162,624円	

#### 4 事業計画書で提案した事業等の実施状況および改善の取組み結果

##### 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
親子で楽しむドローンワークショップ	7月22日	7,000円	39名	教養に関する事業
ワインシーズンを楽しむワインレッスン	10月26日	2,000円	40名	教育に関する事業
区民ヨガ講座（第1回）	12月12日	1,000円	17名	文化に関する事業
区民ヨガ講座（第2回）	1月26日	1,000円	13名	文化に関する事業

##### 改善の取組み結果

###### (1) 近隣駐車場のご案内サービスおよびタクシーリストの掲示

遠方からの利用者や荷物等の持ち込みを行う利用者が、施設をより利用しやすくなるよう、近隣駐車場のマップおよびタクシー会社の連絡先を窓口に掲示した。

###### (2) レンタル傘の設置

急な天候不良で傘を持ち合わせていない利用者を対象に、無料貸し出し傘を設置した。

###### (3) 幅広い層への情報発信

事業企画の集客手段として、イベント情報を世田谷の地域ポータルサイト「世田谷くみん手帖」に掲載するとともに、「エフエム世田谷」での宣伝を行うなど当社が持つ情報発信ツールを活用し、幅広い層への情報発信を行った。

【参考】世田谷くみん手帖 <http://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）

利用件数及び利用率はここ数年、微少なながらも上がっていたが、令和元年度は減少した。この要因としては、新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う施設利用のキャンセルが大きい。2・3月のキャンセル数は、42件あった。今後は、更なる利用率の向上に向けて、利用率の低い夜間時間帯の改善に重点的に取り組んでいく。

7月に実施した自主事業「親子で楽しむドローンワークショップ」は、定員に近い人数の参加があり、親子や参加者同士のコミュニケーションを図れるイベントとなった。平成30年度に実施した「親子で楽しむサマーコンサート」も、9割近い人数の参加があり、親子で楽しめるイベントの人気の高い傾向にある。また、10月に実施した「区民ワイン講座」も定員に近い人数が参加し、盛況であった。今後、親子で楽しめるイベントに加え大人を対象としたイベントについても継続して企画し、自主事業の充実を図っていく。

当施設は小田急線梅丘駅徒歩1分という好立地にあること、また梅丘駅周辺で飲食が可能で100名以上収容できる施設が少ないことを強みと捉え、この強みを活かしたPRを行い、より多くの区民にご利用いただけ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 平成30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指導・調整を行ってきた。また、必要な備品の交換や、適切に自主事業を行っているか確認を行った。			
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			<b>12</b>
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			<b>21</b>
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			<b>6</b>
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			<b>21</b>
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			<b>6</b>
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			<b>2</b>
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	適切に維持管理ができています。	
2. 施設の運営	21 / 29	適切に運営ができています。	
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	適切に対応ができるが、万が一の災害を想定した取り組みも今後望まれる。	
4. サービス向上の取り組み	21 / 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。また、利用者から受けた要望について早急に対応するなど、利用者のサービス向上につながる取り組みができています。	
5. 収支状況	6 / 9	28年度より、赤字が続いている。収支計画	

		基づき、計画的な取組みが望まれる。
6. 改善の取組み	2 / 3	新たな自主事業に取り組んでおり、改善の取組みが見られる。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生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	68 / 93	
総合評価	<u>A</u>	
④ 年度評価所見		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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</li> <li>・ 自主事業については、新たな企画を取り入れるなどの工夫をしている点は評価できる。一方で、28年度より赤字が続いているため、収支について検討が望まれる。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 近隣駐車場マップの掲示や無料貸し出し傘の設置など、利用者にとって便利で快適な施設となるよう創意工夫を行っており評価できる。</li> <li>・ 新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う施設利用者のキャンセル対応等については、迅速・適切に行っていた。</li> </ul>		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 新型コロナウイルス感染拡大防止に向けた新たな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。</li> </ul>		

令和元年度 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 : 平成31年4月1日～令和6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) 苦情受付件数及び事故件数

①苦情受付件数 0件

②事故件数 0件

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

新型コロナウイルスの影響により、2月末よりイベント等の自主事業の実施を中止した。

3 指定管理に関する業務の収支

項目	金額	備考
収入計	2,600,750円	
指定管理料	1,828,100円	
講座等参加費	772,650円	
前年度繰越金	0円	
支出計	2,311,959円	
講座等事業費	1,899,237円	
わくわく子ども教室事業費	138,914円	
催物等事業費	43,569円	
広報活動費	88,290円	
事務費	141,949円	
収入－支出(次年度繰越金)	288,791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	参加人数	備考
植物教室（春）	5月21・22日	2,800円	69名	
わくわく科学あそび	6月9・16・ 23・30日	400円	211名	わくわく子ども教室事業費
美術教室	7月25・26日	4,000円	69名	
教養講座	8月25日	無料	46名	
植物教室（秋）	9月17・18日	2,800円	70名	
フラワーアレンジメント講座	9月25日	2,500円	17名	
作品展示会	10月19・20日	無料	947名	催物等事業費
お年寄りに学ぶつどい	10月20日	無料	177名	わくわく子ども教室事業費
文学教室	10月30日	5,000円	35名	
実技木目込み人形講座	11月19・21日	2,600円	52名	
歴史教室	3月10・11日			※新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止

#### 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）

代田区民センター運営協議会では、地域のコミュニティづくりのきっかけとなる様々な事業を企画し実施した。10月に催行した作品展示会では、代田区民センターをホームグラウンドとする文芸団体等に呼びかけ多数の作品を展示し、多くの来館者を得て盛況であった。他事業においても関係機関の協力を得ながら取組み、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できた。

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

#### 6 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 平成30年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
指定管理初年度のため、該当なし。			
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			<b>14</b>
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			<b>28</b>
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	3/3	利用者意向の反映	2/3

情報提供・広報 苦情等への対応 利用者の意向の把握	2/3 2/3 2/3	サービス提供 地域特有の取り組み 地域コミュニティ形成への貢献	3/3 3/3 3/3
3. 安全管理 事故防止等の対応 緊急時の対応	2/3 2/3	再発防止、迅速な報告	<u>6</u> 2/3
4. 収支状況 適切な予算計画 適切な予算執行	2/3 2/3	金銭管理	<u>6</u> 2/3
5. 履行確認 報告書関係	2/2		<u>2</u>
6. 改善の取り組み 改善の取り組み			
<b>③ 項目別評価結果</b>			
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取り組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 組織体制	14/16		
2. 事業水準向上への取り組み	28/36		
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	/		
合計	56/71		
総合評価	A		
<b>③ 年度評価所見</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・協定書に規定する組織運営が適正に行われている。</li> <li>・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。</li> <li>・事業予算と収支決算に大きな差がなく、適切に執行されている。</li> </ul>			
<b>④ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症拡大を防止するため、適切な対策を講じ拡大防止に努めるよう指導する。</li> </ul>			

令和元年度 世田谷区立玉川区民会館別館（上用賀アートホール）事業報告

1 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立玉川区民会館別館

施設住所：世田谷区上用賀5-14-1-102

諸室及び定員

名 称	定員又は大きさ	備 考
集会室	118名	

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社 共立

指定期間：平成28年4月1日～令和3年3月31日

2 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

名 称	利用可能数	利用数	利用率
集会室	983	351件	35.7%

(2) 苦情受付件数及び事故件数

①苦情受付件数 0件

②事故件数 0件

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

①施設利用予約の取り消し対応

新型コロナウイルスの影響により施設利用予約の取り消しがあり、既に納付されている会場使用料及び付帯設備料を還付した。(18件)

②自主事業の開催中止

事業計画書で提案した事業のうち、3月8日に開催を予定していた「ようが春のコンサート」については、出演者及び来場者の安全を考慮し、開催を中止した。

3 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収 入 計	34,955,418円	
指定管理料	34,758,166円	施設維持管理費含む
その他収入	197,252円	自販機収入
支 出 計	34,836,692円	区への電気代及び行政財産の使用料含む
維持管理経費	31,670,702円	
事務経費	2,858,339円	
事業経費	307,651円	自主事業経費 区への電気代及び行政財産の使用料
収支差額	118,726円	



#### 4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

- ・区民の文化振興の拠点として、地域団体や地域住民との係わりや交流を深めるため連携協働し、自主事業の企画・立案を行った。また、これまで本施設を利用したことが無い方々にも施設を知って頂き、新規利用者の獲得につなげるための広報活動の一環として自主事業に取り組んだ。

#### 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
ようがクリスマス映画会	令和元年 12月15日	無料	165名	文化・教育に関する事業
ようが春のコンサート				新型コロナウイルス拡大防止のため中止
ようがの学び舎・パークギャラリー	平成31年 4月1日～ 令和元年 3月31日	無料	一般に開放しているため、未計算。	文化・教育に関する事業(展示会)

#### 5 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

- ・「利用者ご要望BOX」及び「利用者ご要望用紙」を設置、また、各事業でアンケート用紙を配布し、利用者・来場者のニーズの把握に努め、施設の管理運営に随時反映している。
- ・職員のサービス向上を目的としてマナー接遇・コンプライアンス研修等の基礎研修を実施した。
- ・近隣の小中学校生の作成（絵画等）を定期的にホールロビー内スペースに展示し「憩い及びふれあい（親子・友達など）の場」を地域の方々に提供している。

#### 6 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 平成30年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
「利用者ご要望BOX」及び「利用者ご要望用紙」を設置する等、利用者のニーズを施設の管理運営に反映する体制は整っている。			
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		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			<b>12</b>
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			<b>21</b>
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	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			<b>7</b>
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		<b>20</b>	
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		<b>6</b>	
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		<b>2</b>	
改善の取組み	2/3		
<b>③ 項目別評価結果</b>			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13		
2. 施設の運営	21 / 29		
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	20 / 30		
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	68 / 93		
総合評価	A		
<b>④ 年度評価所見</b>			
<p>より安全・安心に施設を貸し出すための対応として、ホールの備品メンテナンスや吐瀉物処理マニュアルの整備など、日常から快適な利用ができるよう積極的に取り組んでいる。</p> <p>事業については、毎年地域の団体と協働してイベントを開催しており、地域に密着したイベントとして認知されている。</p> <p>利用者の意向を把握するため、アンケートを実施するなど、サービス向上に取り組んでいる。</p>			
<b>⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）</b>			
引き続き適切な維持管理運営を行うとともに、利用者サービスの向上に努めるよう指導する。			

令和元年度 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 : 世田谷区立奥沢区民センター

施設住所 : 世田谷区奥沢3-47-8

諸室及び定員

名 称	定員又は大きさ	備 考
第1会議室	120名	
第2会議室	40名	
第3会議室	12畳	

(2) 指定管理者情報

指定管理者 : 奥沢区民センター運営協議会

指定管理期間 : 平成31年4月1日～令和6年3月31日

2 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

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

(2) 苦情受付件数及び事故件数

①苦情受付件数 0件

②事故件数 0件

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

新型コロナウイルスの影響により、2月末よりイベント等の自主事業の実施を中止した。

3 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収 入 計	2,975,000円	
指定管理料	2,507,000円	
講座等参加費・材料費等	468,000円	
支 出 計	2,975,000円	
事業費	2,319,812円	
会議費	62,604円	
事務費	337,410円	
予備費	255,174円	※新型コロナウイルス対応
収入－支出	0円	

#### 4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

##### (1) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
リラクゼーション・ヨガ教室	5月7・14・21・28日	無料	延べ102名	健康講座
文学散歩	事前	4,500円	48名	文学散歩
	現地			
萬画家・石ノ森章太郎	6月23日	無料	38名	文学講座
施設利用者との意見交換会	6月8日	無料	21名	
カウンセリング入門	6月2・28日 7月5・12日	無料	延べ85名	コミュニティ講座
高校説明会	7月6・7日	無料	延べ277名	コミュニティ講座
裁判員裁判～模擬評議で考える「罪」	8月17日	無料	27名	教養講座
夏休みキッズレッスン	8月18日	1,000円	27名	
ハワイアン	8月24日	無料	71名	コミュニティ講座
奥沢文化祭準備会	9月7日	無料	65名	文化祭参加者説明会
音とことばの玉手箱	9月8日	無料	86名	音楽健康講座
おとしよりに学ぶ集い	9月15日	無料	216名	区と共催
つぼの効用	9月16日	無料	26名	健康講座
秋の奥沢寄席	10月6日	無料	68名	コミュニティ講座
第23回記念奥沢文化祭	10月19・20日	無料	延べ1,500名	
奥沢文化祭反省会	10月26日	無料	35名	
朗読教室	10月30日	無料	28名	教養講座
日本のSFの巨匠・小松左京を学ぶ	11月2日	無料	56名	文学講座
メディカルハーブと5分で肩こり解消法	11月16日	無料	21名	セルフケア講座
防犯の話	12月7日	無料	34名	防犯講座
中高年卓球交流大会	12月11日	無料	22名	コミュニティ講座
フラワーアレンジメント	12月15日	2,000円	28名	コミュニティ講座
新春奥沢寄席	1月12日	無料	100名	コミュニティ講座
こども映画会	1月19日	無料	300名	新春奥沢地区祭
浮世絵について	1月24日	無料	63名	美術講座
音楽のひととき	2月2日	無料	85名	コミュニティ講座

ファミリーバスハイク	2月15日	大人2,000円 子供1,000円	28名	こども事業
奥沢ワクワクフェスタ	2月25日午前	無料	中止	子育て講座
	2月25日午後			
ハーブの寄せ植え	3月14日	1,500円	中止	教養講座
中高年卓球交流会	毎週水曜日	無料	延べ949名	

(2) 関連事業等

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
委員研修会	11月11日	4,500円	28名	
広報紙「おくさわコミュニティ」発行	年3回	無料		各3,500部
パネル展示	年42回	無料		ロビーで開催

(3) 協力事業等

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
第17回奥沢駅前音楽祭	5月18・19日			
世田谷文学館出張講座	8月9日			世田谷文学館
税理士による無料相談	2月6・7・10日	無料		玉川税務署

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。今後も地域住民の文化交流の核として、適正な施設運営や併設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 平成30年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
指定管理初年度のため、該当なし。			
② 項目別評価結果			
評価点	1：要求水準を満たしているが、一部課題がある		
3：要求水準を上回っており、優れた点がある	0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）		
2：要求水準を満たしている			
評価分類及び評価			
1. 組織体制			<b>13</b>
協定書、事業計画書、仕様書の理解	1/2	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			<b>25</b>
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	3/3	利用者意向の反映	2/3
情報提供・広報	2/3	サービス提供	2/3
苦情等への対応	2/3	地域特有の取組み	2/3
利用者の意向の把握	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	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	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			<u>9</u>
適切な予算計画	3/3	金銭管理	3/3
適切な予算執行	3/3		
5. 履行確認			<u>2</u>
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			
改善の取組み			
<b>③ 項目別評価結果</b>			
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		
2. 事業水準向上への取組み	26/36		
3. 安全管理	6/8		
4. 収支状況	9/9		
5. 履行確認	2/2		
6. 改善の取組み	/		
合計	56/71		
総合評価	A		
<b>③ 年度評価所見</b>			
<p>奥沢区民センター運営協議会は、多くの自主事業を実施しており、参加者も子どもからお年寄りまで幅広く、多くの区民が参加している。また、奥沢文化祭では区民センターの利用者以外に地域で活動している団体・個人の参加を広く募集し、商店街や町会の協力を得た地域の核となる事業となっている。そのため、奥沢区民センター運営協議会は、地域コミュニティの育成、発展に貢献していると評価できる。</p>			
<b>④ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）</b>			
引き続き、地域コミュニティの育成、発展に努めるよう指導する。			

令和元年度 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

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) 指定管理者情報

指定管理者 : 玉川台区民センター運営協議会

指定管理期間 : 平成31年4月1日～令和6年3月31日

2 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

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

(2) 苦情受付件数及び事故件数

①苦情受付件数 0件

②事故件数 0件

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

新型コロナウイルスの影響により、2月末よりイベント等の自主事業の実施を中止した。

3 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収 入 計	3,701,932円	
指定管理料	2,353,872円	
講座等参加費・材料費等	1,348,060円	
支 出 計	3,701,932円	
事業費	2,953,695円	
会議費	132,697円	
事務費	445,283円	
予備費	170,257円	※新型コロナウイルス対応
収入－支出	0円	

#### 4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

##### (1) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
地域交流のつどい	4月27日	無料	55名	
春のウォーキング	5月16日	無料	14名	
春のバス旅行	5月22日	6,800円	76名	
コミュニティまつり	6月9日	無料	541名	
親子で作って遊ぼう会	7月7日	無料	145名	
親子バス旅行	7月24日	大人4,000円 子供2,000円	44名	
納涼玉川台落語	8月8日	無料	65名	
金継ぎ講座	9月19日	材料費 2,000円	20名	
秋の芸術祭	10月20日	無料	388名	
美術講演会	10月20日	無料	33名	秋の芸術祭
秋のバス旅行	11月6日	6,500円	70名	
福祉バザー	11月10日	無料	366名	
秋のウォーキング	11月28日	無料	5名	
クリスマスダンスパーティー	12月7日	300円	46名	
お正月あそべあそべまつり	1月19日	無料	1,360名	
新春玉川台落語	1月23日	無料	64名	
能楽講座	2月13日	無料	80名	
おひなまつりの会	2月29日	無料	中止	

##### (2) 協力事業等

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
クローバーの会	年8回			ボランティア活動

#### 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）

地域に根ざした区民センターとして、併設する児童館・図書館と協力しながら、事業の運営に取り組んでいる。例を挙げると「コミュニティまつり」や「お正月あそべあそべまつり」は3館で共催しており、それぞれの特色を活かしたイベントを毎年開催することで、多くの方に来館していただき、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 平成30年度評価結果に対する現在までの取組み状況	
指定管理初年度のため、該当なし。	
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	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	1/2		
2. 事業水準向上への取り組み			<u>26</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	利用者意向の反映	2/3
情報提供・広報	2/3	サービス提供	2/3
苦情等への対応	2/3	地域特有の取り組み	3/3
利用者の意向の把握	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	3/3
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	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			<u>9</u>
適切な予算計画	3/3	金銭管理	3/3
適切な予算執行	3/3		
5. 履行確認			<u>1</u>
報告書関係	1/2		
6. 改善の取り組み			
改善の取り組み			
<b>③ 項目別評価結果</b>			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取り組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 組織体制	14/16		
2. 事業水準向上への取り組み	26/36		
3. 安全管理	6/8		
4. 収支状況	8/9		
5. 履行確認	2/2		
6. 改善の取り組み	/		
合計	56/71		
総合評価	A		
<b>③ 年度評価所見</b>			
<p>玉川台区民センター運営協議会は、多くの自主事業を実施しており、金継ぎ、能楽といった体験型は利用者から高い満足度を得られている。また、お正月あそべあそべまつりは参加者が増加傾向にあり、バス旅行やウォーキングも地域に浸透し、期待される行事となっていることから、この地域のコミュニティの形成に重要な役割を担っている。</p>			
<b>④ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）</b>			
引き続き、地域コミュニティの育成、発展に努めるよう指導する。			

令和元年度 世田谷区立深沢区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称 世田谷区立深沢区民センター

施設住所 世田谷区深沢4-33-11

諸室及び定員

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

(2) 指定管理者情報

指定管理者 : 深沢区民センター運営協議会

指定管理期間 : 平成31年4月1日～令和6年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

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

(2) 苦情受付件数及び事故件数

①苦情受付件数 0件

②事故件数 0件

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

新型コロナウイルスの影響により、2月末よりイベント等の自主事業の実施を中止した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収 入 計	2,471,440円	
指定管理料	2,341,500円	
講座等参加費・材料費等	129,940円	
支 出 計	2,471,440円	
事業費	1,168,112円	
会議費	96,594円	
事務費	988,597円	
予備費	218,137円	※新型コロナウイルス対応
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

##### 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
歴史散歩「九品仏浄真寺を探る」	5月21日	50円	中止 (悪天候)	教養講座
囲碁大会	5月26日	無料	9名	
災害への備えは大丈夫？ ～学びと体験	6月15日	無料	28名	生活講座
親子音楽祭	6月22日	無料	157名	児童館共催
第36回サマーフェスティバル	7月28日	無料	延べ275名	
施設見学研修会	9月2日	3,000円	28名	
敬老の日記念ミニえんにち	9月14日	無料	延べ194名	児童館・図書館共催
歌の祭典	9月29日	無料	延べ176名	
体幹を鍛える(初心者向け)	10月15・29日	100円	延べ38名	健康講座
防災訓練	10月30日	無料	62名	児童館・図書館共催
手作りソーセージ	11月13日	500円	22名	料理講座
ミニ門松作り	12月8日	1,000円	24名	園芸講座
ふかさわ子どもクリスマス会	12月14日	無料	181名	児童館・図書館共催
利用者交流会	12月16日	6,000円	54名	
新年ふかさわ子ども大会	1月19日	無料	延べ1,360名	児童館・図書館共催
春を呼ぶ落語会	2月7日	無料	47名	文学講座
第40回深沢文化祭	2月29日 3月1日	無料	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)

複合施設(深沢区民センター、深沢児童館、深沢図書館)の利点を活かし、サマーフェスティバルや新年ふかさわ子ども大会を開催する等、毎年多くの参加や出展がある。これらを通じて、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、関係機関との連携を図り、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 平成30年度評価結果に対する現在までの取組み状況	
指定管理初年度のため、該当なし。	
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			<b>13</b>
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り組み			<b>29</b>
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	3/3	利用者意向の反映	2/3
情報提供・広報	3/3	サービス提供	3/3
苦情等への対応	2/3	地域特有の取り組み	3/3
利用者の意向の把握	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
3. 安全管理			<b>3</b>
事故防止等の対応	1/3	再発防止、迅速な報告	1/3
緊急時の対応	1/3		
4. 収支状況			<b>9</b>
適切な予算計画	3/3	金銭管理	3/3
適切な予算執行	3/3		
5. 履行確認			<b>2</b>
報告書関係	2/2		
6. 改善の取り組み			
改善の取り組み			
<b>③ 項目別評価結果</b>			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取り組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 組織体制	13/16		
2. 事業水準向上への取り組み	29/36		
3. 安全管理	3/8		
4. 収支状況	9/9		
5. 履行確認	2/2		
6. 改善の取り組み	/		
合計	56/71		
総合評価	A		
<b>③ 年度評価所見</b>			
<p>深沢区民センター運営協議会は、複合施設の利点を生かし、図書館・児童館と共催での自主事業を多数実施しており、子どもからお年寄りまで幅広い区民が参加しているなど、地域コミュニティの育成、発展に貢献していると評価できる。</p> <p>また、事業運営にあたって、区と綿密に連携した運営を行っている。</p>			
<b>④ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）</b>			
引き続き、地域コミュニティの育成、発展に努めるよう指導する。			

令和元年度 世田谷区立砧区民会館（成城ホール）事業報告

1 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立砧区民会館（成城ホール）

施設住所：世田谷区成城6-2-1

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社世田谷サービス公社

指定期間：平成31年4月1日～令和5年3月31日

2 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

名称	利用可能数	利用者数	利用率
ホール	1,038	622	59.9%
A集会室	1,038	631	60.8%
B集会室	1,038	578	55.7%
C集会室	1,038	622	59.9%
D集会室	1,038	681	65.6%
E集会室	1,038	664	64.0%
合計	6,228	3,798	61.0%

(2) 苦情・事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	—
事故	0件	—

(3) 新型コロナウイルス感染拡大防止による利用キャンセル件数（件）

名称	キャンセル（2月）	キャンセル（3月）	合計
ホール	15	26	41
A集会室	7	23	30
B集会室	12	22	34
C集会室	9	26	35
D集会室	14	31	45
E集会室	8	38	46
合計	65	166	231

※2020年4月1日からは施設休館

3 指定管理に関する業務の収支

項目	金額（円）	備考
収入	67,737,387	
指定管理料	27,748,964	新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴うキャンセル料補填額 2,540,400円
利用料金収入	34,257,108	
喫茶コーナー売上	4,376,387	
その他	1,354,928	自主事業収入

支出 人件費 事務経費 事業経費	<u>67,671,219</u> 57,371,718 6,754,454 3,545,047	施設維持管理費を含む 自主事業経費
収支差額	<u>66,168</u>	新型コロナウイルス感染拡大防止のために事業の中止要請を行い、費用補填を行ったが、カフェの営業は対策をとって続けたため、やや残金が出た。差額は指定管理者の収入となる。

4 事業計画書で提案した事業等の実施状況  
主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	事業項目
歌って健康「歌声コンサート Vol. 1、Vol. 2、Vol. 3、Vol. 4【新型コロナのため中止】	6月14日 9月27日 11月20日 2月28日	1,500円	276名 295名 28名 -	健康増進
「はじめてのヨガ」 Vol. 1、Vol. 2	7月23日 10月22日	1,000円	7/23 27名 10/22 16名	健康増進
eスポーツ	7月24日	無料	325名	オリパラ機運醸成
成城ホールバックステージツアー	8月12日	500円	25名	教養余暇
フルーツカルテットで楽しむファミリーコンサート	10月26日	親子： 1,000円 大人： 800円 こども： 500円	245名	教養余暇
「成城カレッジ」 Vol. 1、Vol. 2	10月31日 11月21日	無料	10/31 30名 11/21 35名	教養余暇
親子で楽しむクリスマスコンサート	12月19日	親子： 2,300円 大人： 2,000円 こども： 800円	245名	教養余暇
林家正蔵独演会	1月23日	3,300円	289名	文化

アフタヌーンミステリー朗読劇	2月14日	2,000円	43名	文化
珈琲のおはなしとおいし淹れ方【新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止】	3月13日	1,500円	-	文化

## 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、集会室の部屋の大小を問わず、約6割とほぼ同率の利用率となっており、様々な用途で多くの方に利用されていると考える。

### ②利用しやすい施設づくり

老眼鏡・ポケットクの貸し出し、コミュニケーションボード・杖用フックの設置等、幅広い利用層が安心・満足を得られるようなサービスを心掛け、取り組んでいる。

また、ロビーの一般開放は非常に好評であり、開放されているときは常に誰かが利用している。区民会館利用者以外の方も気軽に利用でき、地域住民の憩いの場としても機能している。

## 6 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 平成30年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
指定管理者が、区民会館の設置目的や施設運営上の基本方針を理解し、積極的に取り組んでいる。また、利用者アンケートを実施し、利用者の意見や要望を取り入れながら、適切な運営を進め、利用者サービスの向上を図っている。			
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		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			<b>12</b>
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			<b>27</b>
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	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			<b>9</b>
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			<b>26</b>
職員研修	3/3	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	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	3/3	苦情等への対応	2/3
接遇	3/3	苦情等に対する改善	2/3

5. 収支状況		<u>7</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>3</u>	
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	12 / 13		
2. 施設の運営	27 / 29		
3. 事故や緊急時等への対応	9 / 9		
4. サービス向上の取組み	26 / 30		
5. 収支状況	7 / 9		
6. 改善の取組み	3 / 3		
合計	84 / 93		
総合評価	<b>S</b>		
④ 年度評価所見			
<p>(1) 砧区民会館の施設の使用に関する業務</p> <p>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。</p> <p>②利用者サービスの向上に積極的に取り組んでいる。</p> <p>③災害時における緊急体制が構築されている。</p> <p>(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</p> <p>① 事業計画書のとおり各事業が実施されている。</p> <p>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。</p> <p>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、質の向上に取り組んでいる。</p> <p>④ 利用者の過ごしやすい空間づくりのため、区民会館に隣接している区民課と、相互の協力体制が構築されている。</p> <p>(3) 収支</p> <p>①事業予算書と収支決算書に大幅な相違がなく、適正に予算が執行されている。</p> <p>②帳簿や伝票等が整理・保管され、適正に処理されている。また、事業参加費等も適正に精算されている。</p> <p>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。</p>			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
<p>利用者の交流を促進するための配慮が行き届いており、地域コミュニティの発展に寄与している。事業の実施を再開する場合は、区と十分な協議を行ったうえで、新型コロナウイルス感染症感染拡大の防止のために適切な対策を講じて感染拡大防止に努めていただきたい。</p> <p>また、令和元年度は指定管理者選定の一年目であったため、令和2年度においては前年度の事業等の継続、改善を念頭において、利用者が快適に過ごせる施設運営を行ってほしい。</p>			



## 令和元年度 世田谷区立鎌田区民センター事業報告

### 1 指定管理施設の概要

#### (1) 施設概要

施設名称：世田谷区立鎌田区民センター

施設住所：世田谷区鎌田 3-35-1

#### (2) 指定管理情報

指定管理者：鎌田区民センター運営協議会

指定期間：平成31年4月1日～令和6年3月31日

### 2 業務実績・利用状況に関する事項

#### (1) 利用状況

「4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況」のとおり。

#### (2) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	—
事故	0件	—

#### (3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

- ・新型コロナウイルス感染拡大防止のために一部事業については中止することとした。
- ・施設内の換気を十分に行う等の対応を行った

### 3 指定管理に関する業務の収支

項目	金額（円）	備考
収入	<u>2,989,500</u>	収入 6 事業
指定管理料	2,400,000	
事業参加費	589,500	
支出	<u>2,789,500</u>	行事費、講師謝礼、諸費 事務用品代、消耗品代、通信費、会議費、保険代等 区民センターニュース（年3回）
事業費	2,063,747	
事務費	530,518	
広報費	195,235	
収支差額	<u>200,000</u>	新型コロナウイルス感染拡大防止のために事業の一部中止を行ったため残金が生じた。残金は全額、区に返還する。

### 4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

#### 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	事業項目
春の子育てママ体操教室	5月10・17・ 24・31日	無料	100名	健康

りんごの摘果	6月3日	一般 5,500円 委員 3,500円 職員 5,500円	43名	川場村との交流事業
鎌田区民センターまつり	6月15・16日	無料	3195名	センターまつり
夏のコンサート	7月6日	無料	107名	コンサート
なつかしの名画	7月17日	無料	46名	なつかしの名画劇場【ケアセンター共催】
淡彩画講座	6月18・25日 7月2・9日	材料費 2,000円	15名	芸術
夏休み子ども映画会	8月30日	無料	77名	夏休み子ども映画会【児童館共催】
料理講座	9月12・19日	材料費 1,500円	34名	生活
秋の子育てママ体操教室	10月4・11・18・25日	無料	76名	健康
りんご狩り	11月18日	一般 5,500円 委員 3,500円 職員 5,500円	48名	川場村との交流事業
西洋画講座	11月13・20・27日 12月4日	無料	32名	芸術
秋のコンサート	10月12日	無料	台風のため中止	コンサート
人形劇	12月7日	無料	129名	人形劇【図書館共催】
クリスマスコンサート	12月14日	無料	129名	コンサート
手作り講座	12月18日	無料	9名	生活
歴史講座	1月25日	無料	34名	歴史
健康講座	2月20・27日	無料	29名	健康
春のコンサート	2月(予定)	無料	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止	コンサート
防犯・安全講座	3月(予定)	無料	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止	防犯
委員研修	3月(予定)	無料	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止	委員研修
園芸講座	3月(予定)	材料費 1,500円	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止	自然

事業計画書で提案した事業等の実施状況

※年度協定の事業計画書で提案された改善の取り組みは、なし

(1) 新型コロナウイルス感染拡大防止のために一部事業を中止することとなったが、おおむね年度協定書における事業実施計画に基づき事業を実施した。

## 5 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

鎌田区民センター運営協議会では、特色のある事業を企画して実施している。令和元年度実績では、絵画講座で、りんご狩りで実際に収穫したりんごを西洋画の題材として活用した。歴史講座では台風19号で防災に対する危機意識が高まっていることを鑑み多摩川の治水文化について講演を行った。

このような事業を行うことで、多くの方々に参加していただいている。また、事業実施の度に参加者にアンケート調査を行い意見、要望等を聞き、毎月開催される企画委員会にて各事業内容を評価して改善に取り組んでいる。

こうして得られた結果をもとに役員会、企画委員会で協議し次年度事業計画へ反映している。

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・実施していきたい。

## 6 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 平成30年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
運営協議会委員が、区民センターの設置目的や施設運営上の基本方針を理解し、積極的に取り組んでいる。また、利用者懇談会を開催し、利用者の意見や要望を取り入れながら、適切な運営を進め、利用者サービスの向上を図っている。			
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。		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			<b>14</b>
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			<b>27</b>
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
計画意的な事業運営	2/3	利用者意向の反映	2/3
情報提供・広報	2/3	サービス提供	3/3
苦情等への対応	2/3	地域特有の取組み	3/3
利用者の意向の把握	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	3/3
3. 安全管理			<b>6</b>
事故防止等の対応	2/3	再発防止、迅速な報告	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			<b>6</b>
適正な予算計画	2/3	金銭管理	2/3
適切な予算執行	2/3		
5. 履行確認			<b>2</b>
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			
改善の取組み	-		
③ 総合評価結果			

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	27/36	
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	—	
合計	55/71	
総合評価	A	
④ 年度評価所見		
<p>(1) 区民センターの施設の使用に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 運営協議会会則により責任や役割分担が明確で、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。</li> <li>② 利用者懇談会において利用団体と意見交換を行い、区民センターの使用や講座等の事業に反映させるなど、利用者サービスの向上に積極的に取り組んでいる。</li> <li>③ 消防訓練を実施し、災害時における緊急体制が構築されている。</li> </ul> <p>(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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 事業計画書のとおり各事業が実施されている。</li> <li>② センターまつりにおける利用団体の舞台発表や作品展示等、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。</li> <li>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、質の向上に取り組んでいる。</li> <li>④ 区民センターに併設している図書館、児童館、ケアセンターと共催事業を実施し、相互の協力体制が構築されている。</li> </ul> <p>(3) 収支</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 事業予算書と収支決算書に大幅な相違がなく、適正に予算が執行されている。</li> <li>② 帳簿や伝票等が整理・保管され、適正に処理されている。また、事業参加費等も適正に精算されている。</li> </ul> <p>上記(1)～(3)により、指定管理者として区民センター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。</p>		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>特色のある事業を行うことなどにより地域の活性化に寄与している。新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、いくつかの事業が中止になっているため、再開する場合は、区と十分な協議を行ったうえで、適切な対策を講じて利用者の要望を踏まえた事業展開を検討してほしい。また、今後、運営協議会委員の改選が実施される予定である。そのため指定管理者として区民センター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くことができるよう、事業等の継続を念頭において今後も運営を行ってほしい。</p>		

令和元年度 世田谷区民斎場「みどり会館」事業報告

1 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区民斎場「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

指定期間：平成28年4月1日～令和3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

利用区分	利用件数	利用率
1階	203	67%
2階	173	57%
合計	376	62%

(2) 苦情・事故件数等

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
利用料収入（一式・区分・時間・安置）	24,332,400円
収入計	24,332,400円
清掃業務	5,170,000円
設備機器保守点検業務	2,869,900円
環境衛生設備点検業務	110,000円
庭園管理業務	550,000円
保安管理業務	225,500円
事務、宣伝広告、消耗品など諸経費	1,625,000円

管理業務	16,280,000円
支出計	26,830,400円
収支差額	-2,498,000円

#### 4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

- ・ 利用促進の為、地域の広告、情報誌の掲載、新聞折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。
- ・ 烏山地区の方を対象とした街中相談会を烏山えるもーる商店街と共催し、実施した。
- ・ 区民の利用者や葬儀社からの問合せ、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施設利用機会を提供すべく、定期的な研修会などを実施した。

#### 5 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

- ・ 令和元年度の利用件数は前年度から38件減り376件、利用率は7%減の62%となった。1階と2階の利用率の差については、平成30年度は約9%だったが令和元年度には約10%に増加した。
- ・ 年間の利用率は70%を下回った。葬儀を行わない直葬や一日葬などの増加より、一式使用を行わず区分使用を利用することにより使用料が抑えられ、これらのことが収支計画未達成の要因の一つと思われる。

また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、今後、これまで以上に式場を利用せず直葬が増えると思われる。そのような中、利用件数を上げるため、さらなる宣伝活動を行うとともに、より快適で利便性の高い葬儀会館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平成30年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
葬儀業界が全体的に厳しい状況の中、利用促進のため積極的に宣伝活動に努めたが、利用件数、利用率ともに減少し、1階と2階の利用率の差は微増した。			
① 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		<b>12</b>	
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		<b>20</b>	
設置目的等の理解	3/3	個人情報管理	3/3

サービス提供	3/3	個人情報漏洩防止	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	2/3
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			<b>8</b>
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			<b>25</b>
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	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	3/3
5. 収支状況			<b>8</b>
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			<b>2</b>
改善の取組み	2/3		
<b>③ 項目別評価結果</b>			
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	20 / 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	8 / 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	25 / 30	利用者対応の改善がうかがえる	
5. 収支状況	8 / 9	適切な収支管理を実施している	
6. 改善の取組み	2 / 3	利用促進のため新たな取組みを実施した	
合計	75 / 90		
総合評価	S		
<b>④ 年度評価所見</b>			
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。今年度は利用促進のための新たな宣伝活動に努めたが、葬祭業界の厳しい傾向もあり、稼働率の改善については利用者の声を反映する等、今後の取り組みに期待する。			
<b>⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）</b>			
1階と2階の利用率の差は平成30年度の9%から令和元年度は10%へ微増したものの、大きな変化はなかったことから、今後はさらなるサービス向上に向け、利用者ニーズの把握に工夫、改善を行っていくよう指導を行う。利用率の増加については、業界として簡素な葬祭が増加しているなどの厳しい時代背景にあり、今後の検討課題である。			

令和元年度 世田谷区立上北沢区民センター事業報告

1 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立上北沢区民センター

施設住所：世田谷区上北沢 3-8-9

(2) 指定管理情報

指定管理者：上北沢区民センター運営協議会

指定期間：平成31年4月1日～令和6年3月31日

2 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 講座及び催し物

名称	実施日	参加費	参加者数	備考
生き生き講座	5月25日 ～ 2月29日	無料	440名	全7回 (7回目は中止)
開館記念まつり	6月29日	無料	100名	
文化祭	11月2日 11月3日	無料	1700名	
ひなまつり子ども フェスティバル	2月23日	無料	—	中止

【新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項】

「生き生き講座7」及び「ひなまつり子どもフェスティバル」は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止とした。

(2) 苦情・事故件数等

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	2,583,200	
指定管理料	2,583,200	
前年度繰越	0	
その他の収入	0	
支出計	2,361,668	
事業費	1,482,071	各事業費
事務費	548,320	
会議費	33,462	
備品費	297,815	
次年度繰越金	221,532	



#### 4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

事業計画書で提案したコミュニティの形成を促進するための講座及び催物に関する業務については大変好評である。「開館記念まつり」「文化祭」は、地域の恒例行事として定着しており、多くの人々が参加している。「ひなまつり子どもフェスティバル」と「生き生き講座（琵琶で聞く親子の物語～平家物語そして芥川～）」については、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、事業を中止することとなったが、事業計画書に基づく事業はおおむね実施されている。

#### 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）

事業の運営については、利用者等の声の反映、コミュニティの活性化を基本方針とし、各イベント、講座を実施している。特に、「文化祭」においては、運営協議会を中心に、利用者団体、作品出品希望団体等に呼びかけ「文化祭実行委員会」を設立し、地域住民のための文化祭を開催している。

各事業完了後、運営委員による反省会や参加者に対するアンケート調査の実施などが行われており、今後の改善策などが検討されている。また、年1回利用者懇談会を開き、利用者の意見、要望を把握し利用者の意向に配慮した運営を行っている。

#### 6 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 平成30年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
事業終了後にアンケート調査を行い、利用者の意見や要望を把握し、今後の企画立案に役立てている。 各事業後には、運営参加者の反省会を実施し、情報共有や次年度開催への話し合いを行い、利用者サービスの向上を図っている。			
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. 組織体制			<b>14</b>
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	2/2
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			<b>24</b>
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	利用者意向の反映	2/3
情報提供・広報	2/3	サービス提供	2/3
苦情等への対応	2/3	地域特有の取組み	2/3
利用者の意向の把握	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
3. 安全管理			<b>6</b>
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			<b>9</b>
適正な予算管理	3/3	金銭管理	3/3
適正な予算執行	3/3		

5. 履行確認 報告書関係	2/2		<u>2</u>
6. 改善の取組み			<u>二</u>
改善の取組み	(対象 外)		
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	役員会や運営委員会、総会を通じ、事業に対する認識や情報の共有が委員全員で図られている。	
2. 事業水準向上への取組み	24 / 36	各事業が適切に計画実施されている。	
3. 安全管理	6 / 8	イベントごとに安全確保のため各委員の任務を明確化している。	
4. 収支状況	9 / 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	—		
合計	55 / 71		
総合評価	A		
④ 年度評価所見			
地域コミュニティ形成への貢献に関して適切に行われている。生き生き講座は分野も多岐にわたることが特徴的であり、多くの人々が参加している。事業実施にあたり、運営委員会を中心とし、イベント毎の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い、計画的な事業運営が行われている。			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
各事業で地域の団体へ協力を依頼することなどにより地域の活性化に寄与している。新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、いくつかの事業が中止になっているので、利用者の要望を踏まえた事業展開を検討してほしい。			

令和元年度 世田谷区立粕谷区民センター事業報告

1 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立粕谷区民センター

施設住所：世田谷区粕谷4-13-6

(2) 指定管理情報

指定管理者：粕谷区民センター運営協議会

指定期間：平成31年4月1日～令和6年3月31日

2 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 講座及び催し物

名称	実施日	参加費	参加者数	備考
合唱講座	5月25日～ 6月29日	500円	204名	全4回
バレエストレッチ講座	6月21日～ 7月11日	500円	83名	全4回
社会経済講座	7月19日	500円	42名	
第22回夏休み夕涼み会	8月24日	無料	5800名	
わくわくこども科学あそび	9月7日	無料	57名	
千歳村文学講座	9月18日～ 10月16日	500円	109名	全5回
第22回文化祭	11月2日 11月3日	無料	1000名	
鑑賞のためのバレエ入門講座	11月27日～ 12月11日	500円	66名	全3回
そば打ち講座	1月11日 1月12日	1,000円	24名	
第22回センターまつり・子どもまつり	2月16日	無料	約3000名	

(2) 苦情・事故件数等

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	2,546,810	
指定管理料	2,286,000	
講座講演等収入	118,000	講座受講料
催物等収入	77,810	委員研修会参加費
その他	65,000	

支出計	2, 299, 505	各事業費
事業費	1, 666, 335	
事務費	327, 746	
会議費	305, 424	
予備費	0	
次年度繰越金	247, 305	

#### 4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

事業計画書で提案したコミュニティの形成を促進するための講座及び催物に関する業務については大変好評であり、例年多数の参加者がある。特に「夏休み夕涼み会」「文化祭」「センターまつり・子どもまつり」などは、運営協議会委員を先頭に地域住民等の主体的・積極的な活動により運営されている。事業計画書に基づく事業はおおむね実施されている。

#### 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）

事業実施にあたり、事前準備や当日の役割分担は部会で企画立案し、運営委員会で最終調整するなど、計画的な事業運営が行われている。特に参加人数の多い「夏休み夕涼み会」においては、運営協議会を中心に、管内町会、商店会などの協力、応援のもと実施している。

各事業完了後、運営委員による反省会や参加者に対するアンケート調査の実施などが行われており、今後の改善策などが検討されている。また、例年行っている利用者懇談会は、新型コロナウイルス感染症予防のため、アンケートでの調査を実施し、さまざまな利用者の声を管理運営に反映させる取組みを行っている。

#### 6 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 平成30年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
事業終了後にアンケート調査を行い、利用者の意見や要望を把握し、今後の企画立案に役立てている。 各事業後には、運営参加者の反省会を実施し、情報共有や次年度開催への話し合いを行い、利用者サービスの向上を図っている。			
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		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			<b>14</b>
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	2/2
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			<b>24</b>
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	利用者意向の反映	2/3

情報提供・広報 苦情等への対応 利用者の意向の把握	2/3 2/3 2/3	サービス提供 地域特有の取り組み 地域コミュニティ形成への貢献	2/3 2/3 2/3
3. 安全管理 事故防止等の対応 緊急時の対応			<u>6</u> 2/2 2/3
4. 収支状況 適正な予算管理 適正な予算執行			<u>9</u> 3/3 3/3
5. 履行確認 報告書関係			<u>2</u> 2/2
6. 改善の取り組み 改善の取り組み			<u>—</u> (対象外)
③ 項目別評価結果			
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取り組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 組織体制	14 / 16	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り組み	24 / 36	各事業が適切に計画実施されている。	
3. 安全管理	6 / 8	防災・消防訓練計画を策定し消防署の協力を得て実施している。	
4. 収支状況	9 / 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	—		
合計	55 / 71		
総合評価	A		
④ 年度評価所見			
地域コミュニティ形成への貢献に関して適切に行われている。コミュニティ講座は分野も多岐にわたることが特徴的であり、多くの人が参加している。事業実施にあたり、事前準備や当日の役割分担は部会で企画立案し、運営委員会で最終調整するなど、計画的な事業運営が行われている。			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
各事業で地域の団体へ協力を依頼することなどにより地域の活性化に寄与している。新型コロナウイルス感染症拡大予防のため、利用者懇談会が中止になっているので、企画実施の際には利用者の声の反映に十分留意するよう指導していく。			

令和元年度 世田谷区立烏山区民会館・区民センター事業報告

1 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立烏山区民会館・区民センター

施設住所：世田谷区南烏山六丁目2番19号

(2) 指定管理情報

指定管理者：烏山区民センター運営協議会

指定期間：平成31年4月1日～令和6年3月31日

2 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 講座及び催し物

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
春の民謡まつり	5月25日	100円	350名	
第43回桐の会	6月2日	無料	350名	
第4回世田谷区民囲碁・将棋大会	6月23日	500円(小中学生) 1,000円(大人)	300名	
うたごえ喫茶「ともしび」	6月26日	200円	380名	
第39回おとしよりに学ぶつどい	9月8日	無料	300名	
第21回文化祭	10月19日 10月20日	無料	5,000名	
秋の朗読会	11月21日	無料	100名	
ファミリーシアター	12月14日	200円	380名	
花の寄せ植え	12月20日	2,000円	30名	
第7回美術講座	2月1日	300円	60名	
第22回からすやま新年子どもまつり	2月11日	無料	26,000名	
第8回美術講座	3月1日	300円	-	中止
第39回若返り桃まつり	3月7日	無料	-	中止

【新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項】

「第8回美術講座」及び「第39回若返り桃まつり」は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止とした。

(2) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	1件	文化祭での広場の音響について騒音の110番通報があり、近隣の交番より警察官が注意に来た。音量を下げてイベントを実施した。
事故	1件	広場床タイルの剥がれていた部分に躓き、捻挫した来場者がいた。事務局職員が病院に付き添いをした。

### 3 指定管理に関する業務の収支

項目	金額 (円)	備考
収入計	4,484,516円	入場料、参加費
指定管理料	3,755,400円	
講座等収入	245,100円	
催物等収入	45,000円	
その他	439,016円	
支出計	4,042,331円	各事業経費
事業費	3,138,097円	
事務費	660,797円	
会議費	37,627円	
予備費	205,810円	
次年度繰越金	442,185円	

### 4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

- ・ 区広報に開催記事を掲載するとともに、町会・自治会や学校等にも事業チラシの配布を依頼し、商店街の放送等も活用しながら区民周知に努めている。
- ・ 「おとしよりに学ぶつどい」など、事業企画段階から地域の中での高齢者や子どもとのつながりを意識した取組みなどを推進している
- ・ 定時総会で決定した事業計画をもとに、各事業に相応しい団体等へ協力をお願いし、施設の有効活用と地域コミュニティの形成に努めている。例えば、毎年10月開催の「文化祭」では土日の2日間で延べ8,000人、55団体・小中高9校の参加がある。

### 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）

- ・ 運営協議会会則に基づき運営委員会に総務、事業企画及び広報の3部会を設け、各部会は年に3～5回の活動を行っている。こうした部会活動に限らず、会議開催にあたっては、議事録の作成を励行しており、委員間での引継や情報共有などに役立っている。
- ・ アンケート等を実施し、委員に分かりやすくグラフ化するなどしたうえで、事業企画部会等の場で、今後の対応を検討している。
- ・ 2019年度の定時総会で運営協議会会則を改正し、個人情報保護を章立てて規定するとともに、当該規定に基づき区民センター等の管理運営の中で知りえた個人情報等を適切に管理している。

### 6 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 平成30年度評価結果に対する現在までの取組み状況	
事業の参加団体や参加者からの要望やアンケート結果を反省会で発表・検討するとともに、議事録を作成し、他の事業や翌年度の事業の改善に活用している。	
② 項目別評価結果	
評価点	
3：要求水準を上回っており、優れた点がある	1：要求水準を満たしているが、一部課題がある
2：要求水準を満たしている	0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）

評価分類及び評価			
1. 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	2/2
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		
2. 事業水準向上への取組み			<u>24</u>
利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	2/3	利用者意向の反映	2/3
情報提供・広報	2/3	サービス提供	2/3
苦情等への対応	2/3	地域特有の取組み	2/3
利用者の意向の把握	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	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>9</u>
適正な予算計画	3/3	金銭管理	3/3
適正な予算執行	3/3		
5. 履行確認			<u>2</u>
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			<u>—</u>
改善の取組み	(対象外)		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 組織体制	14 / 16	委員会や役員会が計画に沿って開催され、役割分担が明確化されている	
2. 事業水準向上への取組み	24 / 36	各事業が適切に計画・実施されている	
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、日頃より訓練を実施している。	
4. 収支状況	9 / 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	—		
合計	55 / 71		
総合評価	A		
④ 年度評価所見			
コミュニティ形成推進の施設運営に関して適切に行われている。事業の数が多く規模も大きいことが特徴的であるが、事業計画に沿ってスケジュールを一覧にまとめ、委員同士の認識共有に努めるなど工夫が見られる。委員同士の連絡や事務局での情報共有なども頻繁に行われている。			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
各事業で地域の団体へ協力を依頼することなどにより地域の活性化に寄与している。障害者や外国人にも配慮した企画が今後の検討課題である。			



令和元年度 世田谷区立ひだまり友遊会館事業報告

1 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立ひだまり友遊会館

施設住所：世田谷区若林4-37-8

(2) 指定管理情報

指定管理者：シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社

指定期間：平成27年4月1日～令和2年3月31日

開館日数：318日

利用者数：164,542人（下記2の②、④を除く合計）

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、中高年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	施設等の名称	利用者数	合計
第1会議室	29,341人	第6会議室	12,278人	計 139,890人
第2会議室	28,757人	講習室	15,119人	
第3会議室	6,900人	体育室	27,132人	
第4会議室	8,334人	休養室	3,416人	
第5会議室	8,613人			

②電話センター（福祉電話訪問）

対象者数 91人 協力員数 49人 電話訪問件数 3,521件

③生涯現役情報ステーション

3,447人

④高齢者なんでも相談

116件

⑤電位治療器

13,637人

⑥囲碁・将棋室

7,568人

(3) 苦情受付件数及び事故件数

苦情件数0件、事故件数2件

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止に関する留意事項

感染拡大防止策として、令和2年3月4日から臨時休館した。

### 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	46,886,603	
受託事業収入	42,639,910	指定管理料
その他収入	4,246,693	施設利用料金、売店収入等
支出計	44,933,151	
人件費	22,368,094	常勤4人、非常勤職員4人
施設維持管理経費	16,987,323	施設維持管理にかかる修繕費や業務委託費等
事業費	5,577,734	謝礼金、各種事業委託費
収支差額	1,953,452	

### 4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

#### (1) 自主事業の拡充及び新企画の実施

高齢者向け講習会では、人気のある講座や会館の利用団体が主催する講座を継続実施するとともに、新規シリーズ講座（絵手紙講座、やさしい編み物講座）を企画、実施した。

また、地域のファミリー層の呼び込みや会館の周知を目的とした「ファミリーデー」イベント（ヴァイオリンコンサート）を2回実施し、83名の参加があった。

#### (2) 利用者サービス向上のための取組み

朝礼・連絡ノート・日報等により職員間の情報共有を徹底した。また、利用者向けに実施したアンケートの調査結果を踏まえ、事業内容の見直しを行い、利用者満足度の向上に努めた。

#### (3) 新規利用者増への取組み

昨年度に引き続き、施設で行う自主事業について、区報への掲載やまちづくりセンターへのチラシの配架等の広報活動を行い、自主事業の参加をきっかけとした新規利用者の獲得に注力した。

また、売店運営において、通行人にも目に留まるよう、のぼり旗等を外部に掲出し、近隣のベーカリーで作られた調理パン等を販売することで、新たな顧客が生まれ、利用者からも好評を得ている。

#### (4) 管理・運営体制の構築

利用者が安心・安全に施設を利用できるよう、設備・備品の点検やメンテナンスを定期的に行い、必要に応じて適宜修繕をした。また緊急を要しないものについては、計画的に修繕することとした。

従事者に定期的な研修（避難誘導・AED講習等）を行い、災害・事故等の発生時に、適切に対応できる運営体制を整えた。また、従事者・利用者に対して手指衛生や咳エチケットに関する注意喚起を行い、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に努めた。

また、施設利用者の登録情報について、確認・更新作業を行い、事故等の発生時に緊急連絡先と確実に連絡がとれるよう見直しを図った。

## 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）

前年度より引き続き、会館の利用団体が実施主体となり「ひだまり iPad 講習会」や「めだかの学校」などのイベントを実施してもらうなど、地域や活動団体の主体的な活動の場を提供した。

高齢者向け講習会では利用者の意見を反映した「絵手紙講座」や「編み物講座」など新規講座を企画した。また、講習会終了後に、継続して学びたい方が活動を続けられる場として、自主活動団体の設立を支援する等、後方支援にも積極的に取り組んでいる。

利用者アンケートでは施設の運営についておおむね満足いただいております、様々な事業を提供する中で、高齢者の心身の健康保持や生活の質の向上、自主活動の支援等へ総合的に寄与できるよう努めた。さらに高齢者だけでなく、子ども・夫婦・子育て世代を含めたより広い世代の区民も取り込めるよう、多世代交流のイベントを拡充して実施し、利用者層の拡大を図った。

## 6 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 平成30年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
ホームページやパンフレットの更新に加えて、売店運営を工夫するなど新規利用者の獲得に向け積極的に取り組んでいる。			
② 項目別評価結果			
評価点		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
2：要求水準を満たしている			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			<b>12/13</b>
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			<b>21/31</b>
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	3/4	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			<b>6/9</b>
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			<b>20/30</b>
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			<b>6/9</b>
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			<b>2/3</b>
改善の取組み	2/3		
<b>③ 項目別評価結果</b>			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13	概ね要求水準を満たしている	
2. 施設の運営	21 / 31	地域交流や区内事業者活用において評価できる	
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	概ね要求水準を満たしている	
4. サービス向上の取組み	20 / 30	概ね要求水準を満たしている	
5. 収支状況	6 / 9	概ね要求水準を満たしている	
6. 改善の取組み	2 / 3	概ね要求水準を満たしている	
合計	67 / 95		
総合評価	A	管理運営は良好である	
<b>④ 年度評価所見</b>			
講座運営や売店運営において、利用者要望を取り入れた新規講座の企画や売店販売メニューを見直すなど、利用者目線に立った運営ができています。			
令和元年度は台風19号や新型コロナウイルス感染症に伴う予期せぬ休館があったものの、区からの連絡に応じ、利用者への連絡や現場での安全対策等で迅速な対応が見られた。また、適切な経費の削減により、安定した収支としている点についても評価できる。			
<b>⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）</b>			
指定管理者主催の自主事業については、利用者の固定化や世代間交流事業についてさらなる集客に向け改善の余地があることから、次年度からの新たな指定管理期間の取り組みとして、提案内容の着実な実施を求めていく。			

令和元年度 世田谷区立老人休養ホームふじみ荘事業報告

1 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立老人休養ホームふじみ荘

施設住所：世田谷区上用賀6-2-13

(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：平成30年4月1日～令和3年3月31日

開館日数：318日

利用者数：35,661人

2 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 事業内容

区内在住の60歳以上の高齢者とその付き添いの方及び同伴者（区外在住の60歳以上の高齢者）を対象に、休憩（日帰り）や宿泊の利用サービスを行う。その他、大浴場での入浴、大広間での演芸発表、食堂での食事、看護師への健康相談、マッサージサービス等を行う。

(2) 利用状況

項 目	人数及び件数
休憩利用（日帰り）	33,996人
宿泊利用	1,665人
休憩利用時の実績	
①宿泊室の日中利用（日帰り）	2,862人
②健康相談	12,336人
③大広間での演芸発表	18,683人
④食堂（利用件数）	69,060件
⑤マッサージ	948人
⑥高齢者間交流（敬老の日行事の開催）	324人
⑦世代間交流(保育園等との季節行事)	231人
⑧元氣いきいき教室(年3回)	55人
⑨被災地の子どもたちの受入れ(宿泊)	84人
⑩集客イベント	916人

(3) 苦情受付件数及び事故件数

苦情件数5件、事故件数9件

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止に関する留意事項

感染拡大防止策として、令和2年3月4日から臨時休館した。

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	166,478,482	
受託事業収入	140,959,039	
その他収入	25,519,443	売上金、雑収入

項目	金額	備考
支出計	166,494,680	
人件費	80,792,026	事務員、看護師 計16人 (正規2人、契約社員14人) 厨房・食堂業務員 計16人 (正規1人、契約社員15人)
事務費	29,312,095	管理運営事務費
業務委託費	56,390,559	施設維持管理にかかる修繕費や業務委託費
収支差額	△16,198	

#### 4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

##### (1) 指定管理者としての業務

公共施設の管理運営者として、事業の継続性を保ちつつ適正に業務を遂行した。また、食堂や売店において利用者要望の多かった商品を取り入れるなど、利用者満足度向上に努めた。

##### (2) 企画提案事業の円滑な実施

高齢者の保健休養及び健康増進を図るために、食を通じた健康啓発事業（管理栄養士による講座）及び認知症予防プログラムを実施した。また、世代間交流事業（保育園・小学校・地域住民との季節行事等）を実施し、地域に根差した施設運営に努めた。さらに、利用者同士の交流や健康維持を目的とし、毎日大広間でのラジオ体操と合唱を行った。

##### (3) 運営マニュアル等の検証・見直し

マニュアルの見直しを適宜行うとともに、受付・食堂等各スタッフへの研修実施や定期的なミーティング、連絡ノートを活用した情報共有の徹底により、利用者サービスの質の向上に努めた。

##### (4) 利用者満足度の向上及び新規利用者の拡大を目指した取組み

「誰もが平等に、ふじみ荘を楽しく利用する」を目標に、利用者に対する声かけや入退館時の出迎え・見送りをするなど、おもてなしの心を持って対応した。また、利用者からの要望により、開館直後の混雑緩和のため、来荘順にカラオケの申し込みができるよう番号札制を導入するなど、利便性の向上に努めた。

新規利用者増の取組みとして、近隣の高齢者団体や他施設に直接出向き、チラシを配布し利用を促すほか、平成30年度から始まった初心者向けの健康麻雀教室を毎月2回継続開催し、新規利用者の獲得のほかりピート利用につなげた。

##### (5) 危機管理体制の強化

地震や火災、利用者の事故等に備えた「危機管理マニュアル」の整備と更新、スタッフへの研修や避難訓練の実施等、緊急時に備えた体制強化を行った。

ノロウイルス等の感染予防として、職員の健康調査や、次亜塩素酸による拭き掃除を日常的に行う等、未然に防ぐ体制を強化した。

#### 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）

様々な事業を行う中で、高齢者同士のふれあいの促進や引きこもりの解消を図り、心身の健康増進に資するように努めた。施設の管理・運営にあたっては、利用者の健康面・

安全面に十分配慮し、「憩いと安らぎの場」にふさわしい施設として、利用しやすく開かれた運営を行った。利用者数については、新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う影響により減ったが、例年実施の利用者満足度調査では、75%の利用者が大いに満足または満足と回答いただいております。接遇や食堂運営、清掃状況の項目において高い評価を得ています。今後も、引き続き利用拡大と満足度向上に努め、全体の利用者数増の取組みを強化していく。

## 6 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 平成30年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
利用者ニーズに積極的に対応しており評価できる。			
② 項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			<b>12/13</b>
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			<b>23/31</b>
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	3/4	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	3/3
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			<b>7/9</b>
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			<b>21/30</b>
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	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			<b>6/9</b>
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			<b>2/3</b>
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	概ね要求水準を満たしている。	
2. 施設の運営	2 3 / 3 1	地域資源を活用した事業や健康増進に資する事業など、施設の利用者層を意識した事業を実施しており、利用者サービスの向上につながる取り組みができていますと評価できる。	

3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	危機管理マニュアルの整備・更新や普通救命講習の実施など、緊急時への備えができており実践でも活用できている点は評価できる。
4. サービス向上の取組み	21 / 30	利用者からの要望等を毎月吸い上げ、施設運営に適切に反映し利用者満足度の向上に努めている。
5. 収支状況	6 / 9	概ね要求水準を満たしている。
6. 改善の取組み	2 / 3	概ね要求水準を満たしている。
合計	71 / 95	
総合評価	A	管理運営は良好であると評価できる。
④ 年度評価所見		
<p>利用者要望に耳を傾け、健康麻雀教室の継続やカラオケ利用時の番号札の導入など、ワンランク上のサービス提供に努めている姿勢は大いに評価できる。今後も利用者満足度の向上に努め、更なる利用促進に注力してもらいたい。</p> <p>利用対象者は60歳以上であるが、その中心は後期高齢者となっており、スタッフや看護師が連携し、利用者への水分補給の呼びかけや血圧が高い状況下での入浴を控えるよう注意喚起をするなど、事故の未然防止の徹底と突発的な事故の発生に対応できた。</p>		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>施設利用者の事故の未然防止と突発的な事故の発生に備え、施設職員一人ひとりが危機管理意識を持ち、より一層の対応力向上に努めてもらいたい。</p>		



## 令和元年度 世田谷区立健康増進・交流施設事業報告

### 1 指定管理施設の概要

#### (1) 施設概要

施設名称：世田谷区立健康増進・交流施設（せたがや がやがや館）

施設住所：世田谷区池尻 2-3-11

#### (2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社オーエンス

指定期間：平成30年4月1日～令和5年3月31日

開館日数：318日

利用者数：178,125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	合計
多目的室	団体	38,141人	計 178,125人
会議室	団体	52,622人	
交流室	団体	13,161人	
運動室	個人（日中）	18,025人	
	団体（夜間）	2,096人	
娯楽室	個人（日中）	7,067人	
	団体（夜間）	26人	
食堂	個人	21,174人	
電位治療器	個人	25,813人	

#### (3) 苦情受付件数及び事故件数

苦情件数2件、事故件数2件

#### (4) 新型コロナウイルス感染拡大防止に関する留意事項

感染拡大防止策として、令和2年3月4日から臨時休館した。

### 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	97,964,178	(新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う)
受託事業収入	65,284,088	キャンセル料補填額 172,840円を含む)
利用料金収入	26,137,172	自主事業・売店売上等
その他収入	6,542,918	

支出計	92,540,461	
人件費	45,416,483	事務員13人、運動スタッフ6人、 厨房職員7人 計26人 (常勤5人、非常勤21人)
施設維持管理経費	41,282,681	施設維持管理にかかる修繕費や 業務委託費等
事業費	5,841,297	事業の管理運営事務費等
収支差額	5,423,717	

#### 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

運動室では、健康運動指導士等の資格を持つトレーナーが、細やかなトレーニングアドバイスを行うことで、高齢者にも無理なく運動に取り組んでもらえる環境を整え運営した。併せて、スタジオエリアでは初心者でも参加しやすいものから、体力向上を図る本格的なものまで、幅広いプログラムを展開した。

レストラン「アルトマーレ」では、栄養バランスのとれた料理の提供に心がけ、高齢者から子どもまで多くの利用者が食事を楽しめるよう、多彩なメニューを提供した。また、家族で参加できる食育講座や創作レシピコンテストなどレストランを活用した事業の実施にも取り組んだ。

##### (2) 自主事業の実施

複合施設内に同居する池尻児童館と共催実施した将棋大会や施設で活動されている団体を招いてのクリスマスコンサートなど多世代交流の促進に重点を置いた事業を実施した。また、地域で活躍する区民講師によるうたごえ喫茶や寄席等の事業などの実施を通して、地域資源を積極的に活用するよう努めた。

##### (3) 利用者増に向けた広報活動

利用者視点で見やすさ、わかりやすさに焦点を置き、ホームページ、リーフレット（音声コード付き）のリニューアルを図った。また、フェイスブック等SNSの活用や、ニューズレター「がやがや館だより」の発行、新聞折込みによる広告など、多様な媒体を活用し広報活動を実施することで、より多くの人に情報が届くよう努めた。

##### (4) 利用者満足度の向上に向けた取組み

施設利用者の要望を吸い上げるため、事務室前に意見箱を設置し、講座参加者には逐次アンケート調査を行った。また、第三者機関によるモニタリングや利用者懇談会を実施し、指摘事項を施設運営に反映するよう努めた。

#### 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）

指定管理者として運営に携わり2年目となる本年度は、一社責任体制の下、機動性や柔軟性のある効率的な組織を形成し、利用者のニーズに柔軟に対応しながら、施設の管理運営を行った。昨年度の運営を踏まえ、人気のあった自主事業や運動プログラムに力を注ぐ一方、売店でのサンドイッチや健康弁

当の販売等新たな取り組みも積極的に行うことで利用者の増加につなげた。

また、区民団体等と協働した事業や世代間交流事業の実施により、区民の活動の場や機会を創出し、地域に開かれた施設運営に努めた。

## 6 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 平成30年度評価結果に対する現在までの取り組み状況			
施設利用の促進に向けて、区民団体等と連携した自主事業の実施や当課発行の情報誌、無料クーポンマガジン等を活用した広報活動に取り組んだ。			
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 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			<b>12/13</b>
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			<b>23/31</b>
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	4/4	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	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			<b>7/9</b>
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. サービス向上の取り組み			<b>22/30</b>
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			<b>7/9</b>
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	3/3		
6. 改善の取り組み			<b>3/3</b>
改善の取り組み	3/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取り組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13	概ね要求水準を満たしている。	
2. 施設の運営	23 / 31	運動室や食堂等施設の特色となる機能を十分に活用の上、利用者満足度の高いサービスが適切に提供されていた。	
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	近隣の消防署に協力を呼びかけての全館での避難訓練を実施など、災害発生時を想定した実用的な取り組みがなされているといえる。	

4. サービス向上の取組み	22 / 30	新聞折込みやフェイスブック、無料クーポンマガジンなど区報以外の広報媒体を広く活用し、広報活動に積極的に取り組んでいた。
5. 収支状況	7 / 9	新型コロナウイルス拡大に伴う施設の臨時休館という事態に直面したものの、安定的に収入を確保し、また適切な経費の削減により収支改善につなげている
6. 改善の取組み	3 / 3	概ね要求水準を満たしている。
合計	74 / 95	
総合評価	A	
④ 年度評価所見		
<p>レストランや運動室、自主事業において施設の利用を促進するようなサービスの提供ができていた。また、売店でのサンドイッチや弁当の販売、無料クーポンマガジンへの記事の掲載など新たな試みにも取り組んでおり、利便性や利用者周知の向上を積極的に図る姿勢は評価できる。</p> <p>昨年度課題としていた利用者の増加と収支の改善について、台風19号や新型コロナウイルスの影響による予期せぬ臨時休館があったものの、前年度の反省を踏まえた施設運営により、利用者数、収支ともに改善に繋げており、安定的な運営ができています。</p>		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>本年度の取り組み結果を踏まえ、引き続き施設利用者の増加に向けて、集客性のある自主事業の実施や施設サービスの向上に取り組んでもらいたい。</p>		

令和元年度 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：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) 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 アフリカ現代美術コレクションのすべて	(11/3)～4/7	538名
ミュージアムコレクションⅠ それぞれのふたり 池田良二と海老塚耕一	4/20～7/21	8,015名
ミュージアムコレクションⅡ 森芳雄と仲間たち	8/3～11/24	20,046名
ミュージアムコレクションⅢ 受け継がれる工芸の技と心—そして現代へ	12/7～3/30	13,143名
合計		41,742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 草屋根と絵筆 向井潤吉のエッセイとともに	4/2～10/6	3,229名
合計		3,229名

③ 清川泰次記念ギャラリー収藏品展

事業内容	会期	利用人数
第Ⅰ期 清川泰次 具象から抽象へのあゆみ	4/2～10/6	1,338名
第Ⅱ期 清川泰次 色・線・形の探求とデザインへの展開	10/26～3/15	663名
合計		2,001名

④ 宮本三郎記念美術館収藏品展

事業内容	会期	利用人数
第Ⅰ期 宮本三郎 花々と、女たちと	4/2～10/6	2,032名
第Ⅱ期 宮本三郎 風景を描く	10/26～1/13	861名
第Ⅲ期 宮本三郎 特別展 第5回宮本三郎記念デッサン大賞展—明日の表現を拓く—	1/25～3/15	699名
合計		3,592名

(3) 苦情受付件数及び事故件数

苦情報告件数1件、事故報告件数0件

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止に関する留意事項

感染防止対策として、令和2年3月31日から臨時休館とした。

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	326,964,030	
指定管理料	324,947,090	
その他	2,016,940	
支出計	321,187,418	
美術館	268,073,340	
受託事業運営	85,968,209	収藏品展運営経費等
施設維持管理経費	182,105,131	施設維持管理にかかる修繕費や業務委託費等
分館	53,114,078	
受託事業運営	36,354,918	収藏品展運営経費等
施設維持管理経費	16,759,160	施設維持管理にかかる修繕費や業務委託費等
収支差額	5,776,612	

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

来館者一人ひとりの要望に応えられるよう質の高い施設の運営を行なうとともに、区民の貴重な財産である収藏品等の資料価値を保全でき

るよう、適切な施設維持管理を行った。

(2) サービス

利用者の予約、受付、問い合わせ等に適切に対応した。アンケート等で利用者のニーズを把握し、分析結果を事業評価や事業計画に反映させた。また、常駐の警備員による館内の定期巡回を行い、安全確保に努めた。

(3) 広報

ホームページの充実のほか、多彩な広報手段を用いて広報活動を行うとともに、館のブランドイメージを高めた。

(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・徹底するため消防訓練を実施した。

(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、企画性の高い収蔵品展を実施するとともに、収蔵品を良好で安全な環境で管理・保管した。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なう等、協定書、事業計画書に基づく業務を適正に履行した。

また、台風による災害や新型コロナウイルスに対し、臨時休館をはじめとする施設管理や事業調整など、必要な危機管理対策を迅速に実施した。

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 平成30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			<b>12/13</b>
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			<b>27/29</b>
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			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		
<b>③ 項目別評価結果</b>			
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	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	78 / 93		
総合評価	S		
<b>④ 年度評価所見</b>			
美術館及び3分館において、美術作品等を良好な状態に保管・整理し、質の高い収蔵品展を実施した。また、区民ギャラリーは公平性を確保し概ね円滑に運営され、来館者が快適で安全に施設を利用できるよう適切に維持管理が行われている。また、施設管理と事業運営に係る連携が総合的に緊密になされ、指定管理の効果が得られている。			
<b>⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）</b>			
引き続き適切な維持管理運営を行うことを指導する。			



令和元年度 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：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) 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
仁木悦子の肖像	4/20～9/23	17,081名
「新青年」と世田谷ゆかりの作家たち	10/12～3/29	5,426名
合計		22,507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。	100,680点 (令和2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3件、事故報告件数2件

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止に関する留意事項

感染防止対策として、令和2年3月31日から臨時休館とした。

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	120,138,060	
指定管理料	120,135,000	
その他	3,060	
支出計	118,097,205	
受託事業運営	37,358,489	収蔵作品展運営経費等
施設維持管理経費	80,738,716	施設維持管理にかかる修繕費や業務委託費等
収支差額	2,040,855	

#### 4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

##### (2) 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。

##### (3) サービス

利用者の予約、受付、問い合わせ等に適切に対応した。アンケート等で利用者のニーズを把握し、分析結果を事業評価や事業計画に反映させた。また、常駐の警備員による館内の定期巡回を行い、安全確保に努めた。

常設の授乳室の設置、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。

##### (4) 広報

区民や利用者に向けた積極的な情報提供とテレビ、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。

##### (5) 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するとともに、収蔵品を良好で安全な環境で管理・保管した。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なう等、協定書、事業計画書に基づく業務を適正に履行した。

台風による災害や新型コロナウイルスに対し、臨時休館をはじめとする施設管理や事業調整など、必要な危機管理対策を迅速に実施した。

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 平成30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		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	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		22/30	
職員研修	2/3	利用者の意向	3/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況		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	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	8 / 9	良好である	
6. 改善の取組み	2 / 3	良好である	
合計	79 / 93		
総合評価	S		
④ 年度評価所見			
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とともに、職員対応に関する苦情が寄せられていたので、今後は更なる職員の接遇改善に向けて指導する。			

## 令和元年度 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：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) 事業内容

生活工房セミナールーム、ワークショップルームの貸出、施設維持管理等を行っている。

#### (2) 利用状況

施設等の名称	利用者数
セミナールーム、ワークショップルーム	33,495名

#### (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

#### (4) 新型コロナウイルス感染拡大防止に関する留意事項

感染防止対策として、令和2年3月31日から臨時休館とした。

### 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	24,769,000	
指定管理料	24,769,000	
支出計	28,613,674	
施設維持管理経費	28,613,674	施設維持管理にかかる修繕費や業務委託費等
収支差額	△3,844,674	

### 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し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。施設予約方法の改善に向けて、ワークショップルームの予約（令和元年5月利用分より）を「けやきネット」に移行した。また、劇場施設を観客や施設利用者にとって安全かつ快適に利用できるよう維持管理を行った。

#### (2) サービス

利用者の予約、受付、問い合わせ等に適切に対応した。アンケート等で

利用者のニーズを把握し、分析結果を運営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。

(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。

(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)

世田谷区の芸術・文化の振興の趣旨を十分に理解し、世田谷文化生活情報センターの効果を最大に生かし、館の運営を実施した。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、世田谷区の芸術・文化の振興に一層取り組む。

平成30年8月に区とともに取りまとめた「世田谷文化生活情報センター生活工房のあり方について」を踏まえ、市民活動支援コーナーの運営方法やレイアウト等の見直しを区と連携しながら行った。

台風による災害や新型コロナウイルスに対し、臨時休館をはじめとする施設管理や事業調整など、必要な危機管理対策を迅速に実施した。

また、令和2年度の国際事業部新設に向けた準備に区とともに取り組んだ。

6 事業実績の評価 (施設管理所管課による評価)

① 平成30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。また、各課題に対する公益財団法人せたがや文化財団改革委員会からの提案や意見を踏まえ、財団運営の改革が図られ、改善の取組みを実施している。			
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			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			22/30
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	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			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		
<b>③ 項目別評価結果</b>			
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	9 / 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	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		
<b>④ 年度評価所見</b>			
来館者が快適で安全に施設を利用できるよう、キャロットタワーと連携した安全管理が徹底され、適切に維持管理が行われている。貸館業務については、利用者に施設の有効な利用法や展示方法を提案するなどサポート体制ができている。また、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。			
<b>⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）</b>			
引き続き適切な維持管理運営を行うことを指導する。			

## 令和元年度 世田谷区民健康村事業報告

### 1 指定管理施設の概要

- (1) 施設名称： ①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1320番地  
②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626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：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) 業務内容

- ①予約受付・フロント・宿泊サービス業務
- ・予約受付
  - ・チェックイン
  - ・チェックアウト
  - ・フロント補助業務
  - ・玄関開・施錠
- ②調理配膳業務
- ・利用者の朝・夕食の調理
  - ・食事配膳
  - ・昼食の用意
  - ・食事後の片付け、食器及び厨房機器等の清掃、洗浄及び生ごみの処理
- ③リネンサービス業務
- ・寝具・包布類の各客室への用意・交換
  - ・使用掛布団等の交換、包布類、丹前、茶羽織、帯の交換
  - ・寝具乾燥
  - ・寝具のアレルギー対応
- ④交流事業等の実施
- ・里山自然学校の運営
  - ・区民相互及び村民の協力を得たプログラムの提供
- ⑤移動教室業務
- ・給食業務
  - ・フロント受付・リネンサービス業務
  - ・自然体験や農作業体験等、地域・環境学習プログラムの充実

(2) 施設利用者数（延人数）

宿泊系（一般区民等）	45,891人
宿泊系（移動教室）	20,573人
日帰り利用	2,699人
計	69,163人

(3) 交流事業等参加者数（延人数）

里山自然学校	677人
交流イベント	1,740人
地域環境学習プログラム	12,238人
計	14,655人

※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、3月の交流事業が1件中止となった。

(4) 苦情件数および事故件数

苦情件数5件、事故件数0件

3 指定管理に関する業務の収支（単位：円）

項目	金額	備考
収入計	520,029,268	
指定管理料	378,018,010	
利用料金	142,011,258	施設使用料 61,132,253 食事代 73,249,505 外来入浴 7,629,500
支出計	515,745,147	
運営費・委託費	378,070,838	
その他支出	137,674,309	
収支差額	4,284,121	

4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 組織・人員体制

- ・利用者の動向やニーズに対応した、効率的な人員配置

(2) 研修

- ・採用時研修に始まる体系的な研修、社員の意識改革への取り組み

(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、営業方針の共有及び改善
- ・インターネット予約の運用・実施、年末年始予約の公開抽選実施
- ・モニタリング調査、利用者アンケートの継続実施



- (5) 移動教室
  - ・地域・環境学習プログラムの内容および実施体制の強化
  - ・大学や村民等との協働プログラムの提供
- (6) 交流事業
  - ・各種交流事業のPRやオプション体験メニュー等の充実
  - ・里山自然学校の継続的運営
- (7) 食事
  - ・昼食献立の多様化・円滑な提供への対応
  - ・内容・量・バランスについてのモニタリング調査等の実施およびメニューへの反映
  - ・利用者の要望に沿った選択可能な内容・金額での夕食メニューの提供
  - ・新たな食事メニューの検討、実施
- (8) その他
  - ・11月～4月の平日割引制度の継続
  - ・利用者拡大に向け、区内イベント出展のほか区内各団体へのPR活動の実施

## 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）

### ・実績の評価

区民健康村の利用者を増やすための取組みとして、区内イベントへの出店を通じた営業（年間延べ58回）、世田谷線駅へのポスター掲示やセラサービスマーク会員向け会報への折込みチラシ、世田谷区と協力して行った交流事業紹介チラシ配布を通じた施設のPR活動、また、区内の各種団体（私立学校・商店街振興組合連合会・町会自治会・区内企業社員研修誘致）へのPR活動を積極的に行った。

なお、区民向けには平成30年8月にオープンしたふじやまビレッジ「せせらぎの湯」および令和元年8月にオープンしたお食事処「さくら川」を広くPRするため、世田谷区広報誌や利用者向けの会報誌、ホームページなどで重ねて紹介するとともに、日帰り利用者の獲得に向け、地元新聞やテレビなど各種広報媒体を活用したPR活動や新聞折込みなどを行い、施設の認知度向上を図った。さらに、昨年引き続き、毎日何かしらのイベントを開催し、気軽に川場村の魅力に触れることが出来る機会づくりを行った。

以上の取組み等の効果として、前年度の利用者数を上回る実績となった。

### ・改善の取組み

引き続き、区民健康村のPR及び交流事業の充実を図る。PRにおいては現在の取組み以上の積極的な営業活動を行うとともに、リニューアルによってアクセス件数が増加したホームページでのタイムリーな情報提供を行うとともに、魅力的な特別料理の開発を継続するなど、サービスの充実を図る。

交流事業においては、利用者の動向を検証し、利用者のニーズに合わせたイベント開発を行う。さらに既存の交流事業では、より魅力ある内容への検討とともに、多くの村民や村内各地域の関わりが持てるような機会の充実を図る。また、社員の区と村を仲介するコーディネーターとして必要なスキルの向上に向け、引き続き人材の育成に努めていく。

## 6 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 平成30年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
区内イベントへの出店や各種団体へのPR活動などを積極的に実施し、施設利用者の増加に取り組んだ。特に、平成30年に供用開始となったふじやまビレッジ新温浴施設「せせらぎの湯」の積極的なPR活動や日帰り利用サービスの拡充、令和元年8月に食事処「さくら川」をオープンし、食事メニューの充実化を図った。交流事業の担い手づくりとしては、各種イベントでの村民への講師依頼、村民との集落の共同作業の実施、区内イベント出店に地元農家に参加してもらうなど、事業への村民参加の機会の充実に努めた。			
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			<b>13</b>
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			<b>24</b>
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	障害者差別解消法	2/3
自主事業の成果	3/3	地域との関わり	3/3
職員配置	3/3	地元事業者の活用等	3/3
障害者等の雇用	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			<b>6</b>
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			<b>25</b>
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、改善	2/3
接遇	3/3		
5. 交流事業			<b>11</b>
企画・調整	3/3	事業の改善	3/3
事業の実施	3/3	広報・PR	2/3
6. 収支状況			<b>7</b>
適正な予算執行	2/3	金銭管理	3/3
経費の効率化	2/3		
7. 改善の取組み			<b>2</b>
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	適切な維持管理を行っている。	
2. 施設の運営	24 / 27	設置目的や理念をよく理解し、運営している。	
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ている。	
4. サービス向上の取組み	25 / 27	研修や自主評価に取り組むほか、サービス拡充に取り組む利用者の増加に繋がった。	
5. 交流事業	11 / 12	関係者間の調整や魅力あるプログラム作り、事業の課題検討、見直しに取り組んでいる。	

6. 収支状況	7 / 9	適切に執行している。
7. 改善の取組み	2 / 3	適切な改善を行っている。
合計	88 / 100	
総合評価	S	
④ 年度評価所見		
<p>全項目において適切に実施されている。特に、施設の運営、サービス向上の取組みにおいて、施設利用者によるアンケート評価では、施設面、食事、フロント対応等全ての項目で高い満足度を維持している。新温浴施設「せせらぎの湯」の積極的なPR活動の結果、認知度が向上し、利用者の大幅な増加に繋がった。交流事業では前年度までの課題を整理・検討し、プログラムを一部変更するなど、交流事業の充実化に取り組んだ。環境対策事業として、令和2年3月にふじやまビレジ内に木質バイオマスボイラーを設置した。</p>		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>利用者のニーズを踏まえた更なるサービスの拡充に向け、団体と調整を図る。また、利用者の安全・安心のため計画的な改修・修繕に取り組むとともに、施設の有効活用について団体と調整を行っていく。環境対策事業については、村とも調整しながら、三者で連携して取り組んでいく。</p>		

## 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】

苦情 0件、事故 1件

<事故>

	内容	対応
1	ホールでのイベントの際、利用者(子ども)が立ち上がり移動したため足に軽いけがをした。	事務室で応急処置を施し、大事には至らなかった。発生当時、施設は適正に管理されており、施設の瑕疵はなく、けが人への対応は適正に行われた。

【世田谷区民会館別館(三茶しゃれなあどホール)】

苦情 0件、事故 0件

【スカイキャロット展望ロビー】

苦情 0件、事故 0件

##### ●区民センター

【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 0件、事故 0件

【北沢区民会館別館(梅丘パークホール)】

苦情 0件、事故 0件

##### ●区民センター

【代田区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

#### 玉川地域

##### ●区民会館

【玉川区民会館別館(上用賀アートホール)】

苦情 0件、事故 0件

##### ●区民センター

【奥沢区民センター運営協議会】

苦情 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 0件

【深沢区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

#### 砧地域

##### ●区民会館

【砧区民会館(成城ホール)】

苦情 0件、事故 0件

●区民センター

【鎌田区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

鳥山地域

●区民会館

【区民斎場(みどり会館)】

苦情 0件、事故 0件

●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 0件、事故 0件

【鳥山区民会館・区民センター運営協議会】

苦情 1件、事故 1件

<苦情>

	内容	対応
1	文化祭での広場の音響について騒音の110番通報があり、近隣の交番より警察官が注意に来た。	音量を下げてイベントを実施した。

<事故>

	内容	対応
1	広場床タイルの剥がれていた部分に躓き、捻挫した来場者がいた。	事務局職員が病院に付き添いをした。

《高齢者施設》

【ひだまり友遊会館】

苦情 0件、事故 2件

<事故>

	内容	対応
1	個室トイレ内で気分が悪くなり倒れられた。	施設職員が駆け付けた際に頭痛を強く訴えていたため、救急搬送した。
2	太極拳の練習中にめまいを起こして後ろ向きに倒れた際に頭をぶつけた。	同団体の会員に看護師の方がおり、指示に従い救急搬送した。

【老人休養ホームふじみ荘】

苦情 5件、事故 9件

<苦情>

	内容	対応
1	食事内に毛髪の混入があった。	施設長より利用者に謝罪。厨房スタッフへ帽子、白衣への着衣の徹底を促し、着衣状況及び提供前の料理について、複数のスタッフで確認する態勢を整えた。
2	刺青のある利用者の利用について	他の利用者が怖がってしまうため、ファンデーションシール等で完全に隠すよう施設長より当該利用者に要請。完全に隠すことができない際には入浴をお断りさせていただくことを伝達した。
3	施設内の空調が効きすぎて寒い	全体空調のため、細かい温度調節ができないことを説明の上、受付でひざ掛け等の貸し出しを行っていることを案内した。
4	2F、3Fエレベーターホールに設置しているマッサージチェアのコードについて	電源コードで利用者が足を取られることのないよう、通行エリアからコードを除外するとともに、施設内巡回時の点検項目に追加し、以降コードの状況について確認を行った。
5	食事について(火が通りすぎていて硬い)	料理長に寄せられた意見を共有し、改善を要請。

<事故>

	内容	対応
1	食事中に食べ物がのどに詰まり、手足の痙攣が止まらなくなりました。	看護師、厨房スタッフで食べ物を吐き出させたのち、念のため救急搬送した。
2	健康麻雀室で意識が朦朧としている利用者がいると他の利用者から連絡があった。	職員が駆け付けた際に呂律が回らない状態であったため、救急搬送した。
3	宿泊利用で一泊した朝に、散歩をしていたら気分が悪くなった。	施設内トイレで嘔吐し、救急搬送の依頼を受けたため、施設より救急搬送した。
4	健康相談室で看護師と話しているうちに、呼吸が荒くなり、足取りがおぼつかなくなった。	静養室で横になってもうも改善が見られないため、救急搬送した。
5	食堂のイスが破損し、利用者が転倒された。	ケガや体調不良がないか看護師が聞き取りを行った。若干の腰痛みを訴えるものの当日は施設を利用したいとのことだったため、後日の受診を勧奨。相手方には指定管理者保険より治療費を支払った。
6	施設から退館する際に下足ロッカー前で倒れた。	看護師が容体確認を行った上で、必要と判断したため救急搬送した。
7	宿泊の利用者から脱力感と動悸により起き上がることができないと施設職員に連絡があった。	本人から救急搬送の依頼があったため、施設より救急搬送を行った。
8	宿泊利用における夜間の入浴後に脱衣所で意識を失って倒れた。	呼吸はあるが呼びかけには一切応じることができない状態だったため、近隣の病院に救急搬送した。
9	会話中に突然意識がなくなったと利用者から施設職員に連絡があった。	看護師の呼びかけに反応を示すものの会話ができない状態のため、救急要請を行った。

【健康増進・交流施設】

苦情 2件、事故 2件

<苦情>

	内容	対応
1	バイクの駐輪場を別の場所に移設してほしい。	他の設置個所がなく、移設は難しいことを説明した。
2	スカイウェル(電位治療器)の利用を予約制ではなく当初の順番待ち制にしてほしい。	より多くの利用者が利用できるようにするための対応であることを説明した。

<事故>

	内容	対応
1	エレベーターが突然休止した。	エレベーター内部に利用者がいないことを確認し、製造業者に対応を依頼。その日のうちに復旧し、後日改めて点検の実施を依頼。
2	健康麻雀をしている際にめまいがし、嘔吐した。	一緒に利用されていた方の要請により、救急搬送した。

《文化施設》

【世田谷美術館】

苦情 1件、事故 0件

<苦情>

	内容	対応
1	講演会について、事前申し込み制ではなく先着順であることに納得がいかない。	今後、講演会の内容により最も効果的な手法を検討することとした。

【世田谷文学館】

苦情 3件、事故 2件

<苦情>

	内容	対応
1	館職員の言動について注意を受けた。	職員に対し接遇について指導した。
2	文学館前にある時計が木の枝と葉で見えないので、枝を切してほしいとの要望を受けた。	公園管理事務所に依頼し、後日剪定した。
3	文学館HPに、クレジットカードが使用できないと表示がなくカードが使えないのはおかしいとの苦情を受けた。	チケットについてもクレジットカードが使用できるように検討する。

<事故>

	内容	対応
1	駐車場利用車両による擦過事故(2件)	警察による立ち会いのうえ、相手方と交渉し円満に解決した。
2	冷水器にて、子どもが親から手を離してしまい、台から足を踏み外して後方に転倒した。	近くにいたスタッフが声をかけたが、けがはなかった。再発を防ぐため台を撤去した。

【文化生活情報センター】

苦情 0件、事故 0件

《区民健康村》

【区民健康村ふじやまビレッジ】

苦情 1件、事故 0件

<苦情>

	内容	対応
1	朝食時に幼児用スプーンの塗料が剥がれて料理に付着	お詫びと料理の再提供を行い、幼児用のスプーン・フォークはペイント加工を施していないものに交換。

【区民健康村なかのビレッジ】

苦情 4件、事故 0件

<苦情>

	内容	対応
1	移動教室朝食のトマトピューレとトマトケチャップの誤提供	直ちに先生に報告・謝罪するとともに、トマトピューレとケチャップが保管時に隣接しないよう対策。
2	移動教室で販売する売店商品(りんごチューイングキャンディ)の味の変質	販売商品を回収後、検査機関に成分の調査を依頼。保護者に書面で報告とお詫びをし、商品温度管理の徹底を実施。
3	移動教室朝食の食パンに毛髪が混入	学校へ報告とお詫びを行い、製造業者に改善策の指導を実施。
4	移動教室の昼食弁当に虫が混入	小学校に直接電話で状況報告とお詫びをし、虫の侵入経路となる窓枠などの隙間の点検等の強化により対策。

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8年3月31日	保健福祉政策部保健 医療福祉推進課
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29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29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	
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	障害福祉部 障害者地域生活課
三宿つくしんぼホーム	(社福)全国重症心身障害児(者)を 守る会	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)せたがや檜の木会	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)せたがや檜の木会	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	
梅丘ウッドペッカーの森	NPO法人 ウッドペッカーの森	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 つどい	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12団地 (特定公共賃貸住宅1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62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(オリンピック・パラリンピック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26年4月1日～ 平成31年3月31日	
北烏山地区体育室	(株)リパティヒル	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	

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	
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	
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	