

令和元年度指定管理施設に係る事業報告について
(文教常任委員会所管分)

1. 主旨

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

今般、令和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(文教常任委員会所管分)

1 施設

内訳 裏面のとおり

3. 内容

- ・ 業務実績、利用状況に関する事項
- ・ 指定管理に関する業務の収支
- ・ 事業計画書で提案した事業等の実施状況
- ・ 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)
- ・ 事業実績の評価(施設所管課による評価)

4. 公表方法

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

対象施設（文教常任委員会所管分）

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

令和元年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立経堂図書館
 施設住所：世田谷区宮坂3-1-30

(2) 指定管理情報

指定管理者：世田谷TRCグループ
 指定期間：平成29年4月1日～令和4年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

名称	平成30年度	令和元年度	増加率
新規登録者数	4,386	3,977	9.3%
資料貸出数	704,653	697,713	1.0%
予約受付数	271,829	280,978	3.4%

(2) 意見・要望、事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
意見・要望等	41件	<p>サービス・利用方法等に関する意見・要望（23件）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービス等に関すること（10件） ・蔵書等に関すること（2件） ・貸出方法や登録方法等に関すること（3件） ・図書館システム等に関すること（8件） <p>利用者対応等に関する意見・要望（9件）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者対応に関すること（8件） ・接遇等従事者に関すること（1件） <p>利用環境等に関する意見・要望（9件）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設・設備等に関すること（4件） ・利用マナー・ルール等に関すること（5件）
事故等	4件	<ul style="list-style-type: none"> ・悪臭が強い利用者に対して、他の利用者への迷惑となるため退館を指示（報告2回のほか、酒気帯び状態や大声で暴言を発するなど複数回あり（警察対応）） ・雑誌の破り取りが発覚（警察対応） ・おはなしの部屋にある椅子の穴に、子どもの両脚が挟まる事故が起きたが、特に怪我はなかった。再発防止のため椅子は撤去した。

(3) 台風19号に伴う臨時休館

令和元年10月12日から10月13日午後1時まで臨時休館

(4) 新型コロナウイルス感染症拡大防止の取組み

内容：令和2年2月27日から おはなし会やセミナー等の事業の休止
 3月20日から 閲覧席の配置や席数削減によるレイアウト変更
 3月28日から 資料の閲覧、閲覧席の利用、レファレンス（簡易なものを除く）等の一部業務の休止

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入	102,283,869	
指定管理料	102,283,869	
支出	104,613,798	
人件費	88,565,361	
施設維持管理費	10,921,108	施設管理費、光熱水費、修繕費、通信費等
事務費	1,768,424	消耗品費等
事業費	3,357,593	資料費、講師料等
その他	1,312	支払手数料等
収支差額	2,329,929	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況(主な自主事業等) 講座・イベント

事業名	実施日時	目的	参加人数	実施場所
「ファッションビジネスの最新事情」	4月24日(水) 19時~20時30分	ビジネス支援事業	11名	ビジネスコーナー
おしごと相談	5月30日(木) 9月17日(木) 14時~16時	ビジネス支援事業	5名 3名	対面朗読室
子育てサロンブリッジ @経堂図書館「読み聞かせと子育て交流会」	6月17日(月) 12月16日(月) 10時30分~12時	児童向け事業(交流会事業)	28名 18名	おはなしの部屋
夏のかみしばい大会	7月20日(土) 15時~16時	児童向け事業	19名	おはなしの部屋
英語でおはなし会	8月24日(土) 14時~14時45分	児童向け事業	18名	おはなしの部屋
目次読書ワークショップ~読むコツからポップづくりまで~	10月29日(火) 19時~20時30分	ビジネス支援事業	10名	ビジネスコーナー
「自分をリセットする!自分軸ワークショップ」	11月28日(木) 19時~20時30分	ビジネス支援事業	12名	ビジネスコーナー
創作かみしばい	12月14日(土)	児童向け事業	29名	おはなしの部屋
起業入門セミナー 第3回は中止	1月28日(火) 2月18日(火) 19時~20時30分	ビジネス支援事業	9名 8名	ビジネスコーナー

区内障害者施設自主生産品の販売

区内障害者施設の自主生産品カタログ「はっぴいハンドメイドBOOK」に掲載する製品の展示・販売 令和元年度販売額：186,850円(5施設)

その他の利用者向けサービス

- ・座席管理システムの導入：閲覧席(12席)の利用管理
- ・書籍消毒機の設置：1箇所、利用回数・一日平均18回程度
- ・デジタルサイネージによる情報発信：館内に3箇所、経堂図書館行事等の案内及び自主生産品販売施設紹介など

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

（1）第三者評価結果を踏まえた改善に向けた取組み

安定した管理運営の確保と一層のサービス向上を図ることなどを目的に、区が平成30年度に民間の評価機関に委託し、管理運営に関する評価を実施した。全体としては、図書館基本サービス業務を着実に遂行しており、各種事業については乗降客の多い駅前に立地し区内でも貸出返却が多く、スペースなどの制限がある中、積極的に取り組んでいるといった評価であった。個別には今後取り組むべき課題への指摘もあり、引き続き以下のように対応していく。

従事者研修

指摘内容：館内研修の多くは研修を受講して修了となっていることから、発表機会の設定等による研修効果の確認や意識向上のため、研修後のフォローについて検討することが期待される。

対応：令和元年度から研修受講後は、館内整理日等に従事者同士での成果共有の場を設け、連絡ノートでの情報共有などを図っている。

レファレンス等の周知

指摘内容：レファレンスや商用データベースが利用できることなどの情報検索方法や、DAISY図書、大活字本が利用できることの案内や周知方法について、利用者にわかりやすく伝えるよう具体的に検討されたい。

対応：令和元年度からは、レファレンスについて、デジタルサイネージを活用し案内を進め、広報紙等で大活字本を取り上げるなどの対応を図っており、DAISY図書や大活字本などの案内方法の更なる改善を検討している。また、商用データベースは、課題である現状の利用状況の把握に努め、令和2年度に向け利用促進や活用方法の検討を進めており、地域情報をはじめとする区民への有益な情報発信を引き続き推進していく。

事業改善の取組み

指摘内容：指定管理者制度導入前から行っている事業（おはなし会、展示コーナーなど）について目標を定めて適切に実施しているが、ニーズ分析を踏まえ明確な根拠設定を行い、R(Research)-PDCAの考え方に基づくフィードバックの実行が期待される。

対応：おはなし会ボランティアと振り返りの場を設定して、次年度の事業改善に向けた意見交換を行った。また、新たに中高生向けの常設展示を行い、様々な世代の利用者が本と出会える場を創設した。常に講座・イベント等の参加者へはアンケートを実施し、参加者層や反応を把握しており、より効果的に事業改善につなげるようにしている。

（2）事業実績の評価と改善の取組み

平成29年度には、ビジネスコーナーをはじめとするハード面での館内リニューアルを行い、平成30年度は特にビジネスコーナーの利活用による講座等の開催などソフト面の充実を図り、より使いやすい図書館空間をつくってきた。令和元年度は、アンケート等による図書館利用者やイベント参加者のニーズを収集・分析し、事業内容の改善に向けた今後の図書館サービスや事業の方向性を見出し、次年度の着実な改善の取組みにつなげていく。

また、書籍消毒機や自動貸出機の利用も増加しており、今後も利用促進を図り、新型コロナウイルス感染症の拡大防止の取組みをより一層進めていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

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"> ・セルフモニタリングや第三者評価の指摘を受け、従事者同士の情報共有に継続して取り組み、デジタルサイネージを活用したレファレンス周知を行うなど、着実なサービス向上が図られている。 ・自主事業などの新たな取組みだけでなく、従前の業務委託時から継続しているおはなし会や展示コーナーの事業等についても、ボランティアとの振り返りの場を設け、新たな対象へのアプローチを行うなど、課題解決に向けたPDCAの考え方による対応が図られており、評価できる。 			
項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			14/15
設備・機器等の保守管理	2/2	セキュリティ確保	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
備品等の管理	2/2		
2. 施設の運営			29/37
設置目的等の理解	2/3	個人情報等管理	2/3
サービス提供・報告	2/2	関連法令等の遵守	2/2
適正な人員配置・職務の連携	2/3	人材確保	2/3
接遇・サービス	3/3	人材育成	2/3
施設の利用促進	2/3	区内事業者の活用等	3/3
ノーマライゼーション	2/3	障害者等の雇用	2/3
地域との関わり	3/3		
3. 事故や緊急時等への対応			4/6
事故防止等の対応	2/3	緊急時の対応・訓練	2/3
4. サービス向上の取組み			23/30
利用者への対応	2/3	レファレンスの適切な対応	2/3
利用者意向の反映	2/3	障害者サービスの推進	3/3
利用者アンケートの評価	2/3	子どもサービス等の推進	3/3
苦情等への対応	2/3	自主事業の成果	2/3
サービス等の適切な提供	3/3	情報発信・交流	2/3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の適正管理・効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		

項目別評価結果		
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 施設の維持管理	14 / 15	適切な施設管理がなされている。
2. 施設の運営	29 / 37	台風等の災害時にも適切に対応するなど、要求水準を満たす適切な施設運営がなされており、区民雇用なども積極的に行われている。
3. 事故や緊急時等への対応	4 / 6	事故や緊急時への対応、訓練等の予防の取組みが適切に実施されている。
4. サービス向上の取組み	23 / 30	ビジネスコーナーを活用した講座・イベントなど、自主事業が充実しているため、更なる課題解決や地域連携の充実、地域情報の発信などに期待する。
5. 収支状況	6 / 9	収支は、指定管理者における前年度の人件費改定や施設の維持管理経費の増等により支出超過ではあったが、適正な管理がなされている。
6. 改善の取組み	2 / 3	研修後のフォローアップや継続事業のPDCAによる改善など、第三者評価の指摘事項に対応するなど、業務改善に取り組んでいる。
合計	78 / 100	
総合評価	A	
年度評価所見		
<p>指定管理者3年目の運営となる令和元年度は、案内表示や事務手順の見直しなど、これまでの2年間の取組みを踏まえた改善が着実になされており、良好に管理運営が行われていると捉えている。一部のサービス周知や事業の改善などは発展途上であるが、PDCAの考え方に基づき継続して取り組んでいるため、更なるサービスの推進に期待している。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>セルフモニタリングや第三者評価による課題や指摘事項については、改善に取り組んでおり、今後もモニタリングによって地域情報の発信や連携、レファレンスの周知など一層の充実などが図られるよう指導・調整していく必要がある。また、特に新型コロナウイルス感染症対策など、協定書で協議となる事項についても柔軟に対応しており、相互の協力関係維持に努めていく必要がある。</p>		

対象施設一覧

施設名称	指定管理者	指定期間	所管課
区民生活常任委員会所管分			
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
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	
スカイキャロット展望ロビー	(株)ホテルオークラエンタープライズ	平成29年10月1日～ 令和5年3月31日	
太子堂区民センター	太子堂区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
弦巻区民センター	弦巻区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
宮坂区民センター	宮坂区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
桜丘区民センター	桜丘区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
北沢区民会館 (北沢タウンホール)	(株)世田谷サービス公社	平成30年4月1日～ 令和5年3月31日	北沢総合支所 地域振興課
北沢区民会館別館 (梅丘パークホール)	(株)世田谷サービス公社	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	
代田区民センター	代田区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
玉川区民会館別館 (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
奥沢区民センター	奥沢区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
玉川台区民センター	玉川台区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
深沢区民センター	深沢区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
砧区民会館 (成城ホール)	アクティオ(株)	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	砧総合支所 地域振興課
鎌田区民センター	鎌田区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
区民斎場 (みどり会館)	(株)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	烏山総合支所 地域振興課
上北沢区民センター	上北沢区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
粕谷区民センター	粕谷区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
烏山区民会館・区民センター	烏山区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
ひだまり友遊会館	シダックス大新東ヒューマンサービス(株)	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
老人休養ホームふじみ荘	シダックス大新東ヒューマンサービス(株)	平成30年4月1日～ 令和3年3月31日	
健康増進・交流施設	(株)オーエンス	平成30年4月1日～ 令和5年3月31日	
世田谷美術館	(公財)せたがや文化財団	平成29年4月1日～ 令和4年3月31日	生活文化政策部 文化・芸術振興課
世田谷文学館	(公財)せたがや文化財団	平成29年4月1日～ 令和4年3月31日	
世田谷文化生活情報センター	(公財)せたがや文化財団	平成29年4月1日～ 令和4年3月31日	
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

施設名称	指定管理者	指定期間	所管課
------	-------	------	-----

福祉保健常任委員会所管分

保健センター	(公財)世田谷区保健センター	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	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)正吉福社会	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	
高齢者在宅復帰施設ほのぼの	(社福)古木会	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	
ほほえみ経堂	NPO法人 ワーカーズコープ	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	障害福祉部 障害者地域生活課
すまいる梅丘	NPO法人 ワーカーズコープ	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	
三宿つくしんぼホーム	(社福)全国重症心身障害児(者)を守る会	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	
駒沢生活実習所	(社福)武蔵野会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
桜上水福祉園	(社福)東京都手をつなぐ育成会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
奥沢福祉園	(社福)東京都手をつなぐ育成会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
九品仏生活実習所	(社福)武蔵野会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
千歳台福祉園	(社福)せたがや檜の木会	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	

施設名称	指定管理者	指定期間	所管課
------	-------	------	-----

都市整備常任委員会所管分

区営住宅 50 団地 (都から移管及び区建設 37 団地、 借上げ 13 団地) 区立住宅 13 団地 (特定公共賃貸住宅 2 団地、 ファミリー住宅 6 団地、 高齢者借上げ集合住宅 5 団地) 計 63 施設	株式会社東急コミュニティー	平成 29 年 4 月 1 日 ~ 令和 4 年 3 月 31 日	都市整備政策部 住宅管理課
---	---------------	--------------------------------------	------------------

文教常任委員会所管分

経堂図書館	世田谷 T R C 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
-------	----------------	--------------------------------------	----------------

公共交通機関対策等特別委員会所管分

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	

オリンピック・パラリンピック等特別委員会所管分

総合運動場及び大蔵第二運動 場	(公財) 世田谷区スポーツ振興 財団	平成 29 年 4 月 1 日 ~ 令和 4 年 3 月 31 日	スポーツ推進部 スポーツ推進課
千歳温水プール	(公財) 世田谷区スポーツ振興 財団	平成 31 年 4 月 1 日 ~ 令和 6 年 3 月 31 日	
北烏山地区体育室	(株) リバティヒル	平成 28 年 4 月 1 日 ~ 令和 3 年 3 月 31 日	