

令和元年度指定管理施設に係る事業報告について
(オリンピック・パラリンピック等特別委員会所管分)

1. 主旨

区では、「指定管理者制度運用に係る指針」(以下、指針)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(オリンピック・パラリンピック等特別委員会所管分)

計3施設

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

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。

裏面あり

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
	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 なあとホール）	(株)世田谷サービス公社	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	
	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）	(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	
	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	砧総合支所 地域振興課

	区民斎場（みどり会館）	（株）J A東京中央セレモニーセンター	平成 28 年 4 月 1 日～ 令和 3 年 3 月 31 日	烏山総合支所 地域振興課
	上北沢区民センター	上北沢区民センター運営協議会	平成 31 年 4 月 1 日～ 令和 6 年 3 月 31 日	
	粕谷区民センター	粕谷区民センター運営協議会	平成 31 年 4 月 1 日～ 令和 6 年 3 月 31 日	
	烏山区民会館・区民センター	烏山区民センター運営協議会	平成 31 年 4 月 1 日～ 令和 6 年 3 月 31 日	
	ひだまり友遊会館	シダックス大新東ヒューマンサービス（株）	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

対象施設（福祉保健常任委員会所管分）

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

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

ページ	施設名称	指定管理者	指定期間	所管課
	梅丘ウッドベッカーの森	NPO法人 ウッドベッカーの森	平成28年4月1日～令和3年3月31日	
	松原けやき寮	(社福)東京都手をつなぐ育成会	平成28年4月1日～令和3年3月31日	
	身体障害者自立体験ホームなかまっち	NPO法人 つどい	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）

ページ	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
--	--	---------------	---------------------	------------------

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（公共交通機関対策等特別委員会所管分）

施設名称	指定管理者	指定期間	担当課
区立駒沢自転車等駐車場ほか 51施設	公益社団法人 世田谷区シルバー人材センター	平成28年4月1日～令和3年3月31日	土木部 交通安全自転車課

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

令和元年度世田谷区立総合運動場及び大蔵第二運動場 事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立総合運動場

施設住所：大蔵運動場：世田谷区大蔵4丁目6番1号

二子玉川緑地運動場：世田谷区鎌田1丁目3番5号

大蔵第二運動場：世田谷区大蔵4丁目7番1号

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益財団法人世田谷区スポーツ振興財団

指定期間：平成29年4月1日～令和4年3月31日

《各施設の主な概要》

施設名		利用料金 (平成30年10月1日 改定後料金)	利用時間・開館日数
大蔵 運動場	アリーナ	団体 〔平日〕7,560～51,980円 〔土日祝〕9,060～62,350円	9:00～21:00 316日 (年末年始、新型コロナウイルス感染拡大予防等で50日間休み)
	第1武道場(畳) 第2武道場(床) 弓道場(5的) 体育室	団体 〔平日〕1,920～6,190円 〔土日祝〕2,160～7,340円 個人 〔平日〕1時間280円 〔土日祝〕1時間330円	9:00～21:00 328日 (年末年始、新型コロナウイルス感染拡大予防等で38日間休み) 第一武道場は326日
	エアーライフル場 (6射座) 洋弓場(8的)	団体 〔平日〕2,370～7,770円 〔土日祝〕2,790～9,210円 個人 〔平日〕1時間280円 〔土日祝〕1時間330円	(年末年始、新型コロナウイルス感染拡大予防等で40日間休み)
	トレーニング ルーム	大人1時間260円 障害者(高校生相当以上)、 高齢者(65歳以上)1時間 80円	
	会議室兼軽運動室	団体 〔平日〕1,500～4,750円 〔土日祝〕1,710～5,610円 個人 〔平日〕1時間280円	

		〔土日祝〕1時間 330円	
温水プール	50mプール 25mプール 幼児用プール ジャグジー	大人1時間 260円 小・中学生、障害者（高校生相当以上）、高齢者（65歳以上）1時間 80円	9:00～21:00 280日 （年未年始、保守点検等で56日間休み）
テニスコート	12面 （うち夜間照明付8面）	〔平日〕2時間 2,880円 〔土日祝〕2時間 3,440円 ナイター照明1時間 820円	7:00～21:00 年未年始は9:00～17:00 360日 （台風、新型コロナウイルス感染拡大予防で6日間休み）
野球場	（人工芝夜間照明付）	〔平日〕2時間 4,020円 〔土日祝〕2時間 4,740円 ナイター照明1時間 3,300円	9:00～21:00 4月～11月は6:30～21:00 354日 （年未年始、新型コロナウイルス感染拡大予防等で12日間休み）
陸上競技場	（トラック400m 夜間照明付）	団体 〔平日〕9,080～38,880円 〔土日祝〕10,800～46,650円 ナイター照明1時間 2,470円 電子計測1回 3,000円 個人 〔平日〕280～420円 〔土日祝〕320～480円	9:00～21:00 180日 （年未年始、三種公認工事等で186日間休み）

施設名		利用料金 （平成30年10月1日 改定後料金）	利用時間・開館日数
二子玉川緑地運動場	サッカー場（2面） 少年サッカー場（3面） 球技場（1面） 少年野球場（3面） 野球場（6面）	〔平日〕2時間 1,860円 〔土日祝〕2時間 2,180円	9:00～17:00 12月～2月は10:00～16:00 野球場4月～11月の日曜・祝日は6:30～8:30の利用可 175日 （年未年始、工事、台風19号の被害等で191日間休み）

サイクリングコース	無料	(台風19号被害により10月12日以後、休場) 野球場E・F面及び球技場は171日 (年末年始、工事、台風3・15号工作物撤去、台風19号の被害等で195日間休み)
-----------	----	--

施設名			利用料金 (平成30年10月1日 改定後料金)	利用時間・開館日数
大蔵第二 運 動 場	体育館	-	団体 〔平日〕4,600～ 52,410円 〔土日祝〕5,460～ 62,780円	9:00～22:00 年末年始は9:00～17:00 331日(定期休館、臨時休館等で35日間休業)
	テニス コート	12面 (うち夜間照明付8面)	〔平日〕2時間2,880円 〔土日祝〕2時間3,440円 ナイター照明1時間820円	6:00～22:00 年末年始9:00～17:00 355日(定期休館、臨時休館等で11日間休み)
	宿泊室	和12.5畳×5部屋 和6畳×1部屋	1人1泊あたりの単価 〔12.5畳〕 5名利用時3,600円 4名利用時4,000円 3名利用時4,800円 2名利用時6,200円 1名利用時9,800円 〔6畳〕 2名利用時3,700円 1名利用時5,500円	210日(定期休館、臨時休館等で156日間休業)
	集会室	1室(定員20名)	区民 〔平日〕2,010～ 8,060円 〔土日祝〕2,300～ 9,640円 区民以外の方が利用 する場合は5割増	9:00～22:00 年末年始9:00～16:30 210日(定期休館、改修工事、臨時休館等で156日間休業)
	トレーニン グルーム	浴室・スポーツサウナ あり	〔トレーニング〕 大人3時間660円 障害者(高校生相当以	9:00～22:00 年末年始は9:00～18:00 305日(定期休館、臨時休

			上)、高齢者(65歳以上)3時間250円 〔トレーニング・サウナ〕 大人3時間1,150円 障害者(高校生相当以上)、高齢者(65歳以上)3時間450円 1ヵ月定期券13,800円	館等で61日間休業)
ゴルフ練習場	110打席(1F=53打席、2F=57打席) 106~137ヤード	早朝ゴルフ 打席使用料:無料 1球単価 1階12円、2階11円 通常ゴルフ 打席使用料:420円 1球単価 〔平日〕1階15円、2階14円 〔土日祝〕1階16円、2階15円	早朝ゴルフ 〔平日〕5:00~8:00 〔土日祝〕4:30~8:00 冬季(12月~1月)は利用開始時間が1時間遅くなる。 通常ゴルフ 〔平日〕9:00~22:00 〔土日祝〕8:30~22:00 毎月第2木曜日はネット点検のため12:00から利用開始。 年末年始は9:00~18:00 305日(定期休館、改修工事、臨時休館等で61日間休業)	
屋外プール	流水プール 幼児用プール ウォータースライダー	〔1回券〕 大人1,180円 小・中学生、障害者(高校生相当以上)、高齢者(65歳以上)450円 〔午後券〕 大人660円 小・中学生、障害者(高校生相当以上)、高齢者(65歳以上)250円	9:00~17:00 50日(夏季のみ営業、令和元年7月13日~9月1日)	

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

施設名			人数
大蔵運動場	体育館	アリーナ	88,279
		第1武道場(畳)	10,391
		第2武道場(床)	17,406

	弓道場（ 5 的 ）	18,584
	エアライフル場（ 6 射座 ）	2,246
	洋弓場（ 8 的 ）	1,957
	体育室	24,730
	トレーニングルーム	21,668
	会議室兼軽運動室	17,099
	温水プール	320,890
	テニスコート	113,431
	野球場	32,325
	陸上競技場	28,076
	二子玉川緑地運動場	サッカー場（ 2 面 ）
少年サッカー場（ 3 面 ）		20,477
球技場（ 1 面 ）		9,261
少年野球場（ 3 面 ）		17,833
野球場（ 6 面 ）		37,349
大蔵第二運動場	体育館	49,455
	テニスコート	94,197
	宿泊室	1,130
	集会室	788
	トレーニングルーム	70,416
	ゴルフ練習場	193,763
	屋外プール	36,126
合計		1,237,849

< 参考 > ・(30 年度人数) 総合運動場 741,872、大蔵第二運動場 501,282、計 1,243,154 人
・令和元年 10 月の台風第 19 号により、二子玉川緑地運動場は 10 月 12 日以降休場
・新型コロナウイルス感染拡大予防に伴う休館

(2) 苦情受付件数及び事故件数

苦情受付件数（ご意見・ご要望箱に寄せられた件数を含む）

- ・大蔵運動場体育館 8 件
- ・大蔵運動場温水プール 350 件
- ・二子玉川緑地運動場 5 件
- ・大蔵第二運動場 4 件

職員の接遇や設備の汚れ等について苦情が寄せられたため、苦情の申出者に具体的な内容を聴取し、状況確認を行った後、接遇研修の実施や設備・清掃等のチェック体制の強化など、対応策を検討・実施し、改善を図った。さらに対応の経過を記録に残し、職員間で情報共有することで再発防止に努めた。ハンドドライヤーやエアフレッシュナー等の設置による衛生環境の改善及び、全施設への衛生チェック検査の実施等、衛生環境の強化に向けて取り組んだ。

事故件数

- ・大蔵運動場体育館 17 件
- ・大蔵運動場温水プール 5 件

- ・二子玉川緑地運動場 14件
- ・大蔵第二運動場 11件

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

また、再発防止のため、事故が起きた原因を特定・分析し、利用者への声かけや注意文の掲示など対応策を検討・実施した。

(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

施設休止期間

施設名	休止期間
総合運動場体育館	2/29～ 個人利用
	3/4～ 屋内施設利用
	3/28～ 屋外施設利用、施設完全休止
総合運動場温水プール	2/29～ 個人利用
	3/4～ 団体利用、施設完全休止
大蔵第二運動場	3/4～ 体育館利用中止
	3/13～ ゴルフ、トレーニングルーム
	3/28～ テニス、施設完全休止

該当のキャンセル件数

施設名	キャンセル件数
総合運動場体育館	977件
大蔵第二運動場	333件

施設等休止時の対応

- ・財団ホームページ、SNS等を利用した休館情報等の周知（随時更新）
- ・利用団体への中止連絡、団体利用料金の処理
- ・施設再開に向けた運用体制の検討・調整
- ・安全・衛生対策の強化：感染症対策注意喚起の掲示、アルコール消毒液の設置、共用部分の消毒強化等

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	1,133,925,620	
指定管理料	353,632,000	区指定管理料
利用料収入	780,293,620	体育館、プール、野球場等の施設使用料
支出計	1,114,835,710	
管理費	173,094,712	受託人件費等
事務費	66,195,139	コピー機等リース代、保険料等
事業費	651,454,755	施設運営の委託費、修繕費等
返還金	224,091,104	年度協定に基づく区への返還金
収入 - 支出	19,089,910	

(参考)内訳

項目	総合運動場	大蔵第二運動場
収入計	597,506,910	536,418,710
指定管理料	353,632,000	0
利用料収入	243,874,910	536,418,710
支出計	578,417,000	536,418,710
管理費	112,882,000	60,212,712
事務費	37,398,423	28,796,716
事業費	428,136,577	223,318,178
返還金	0	224,091,104
収入 - 支出	19,089,910	0

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

- (1) 東京 2020 大会 1 年前記念イベントとして、「ホンモノを見る・知る・体験する」をテーマに五輪メダリスト等トップアスリートを出演者に迎え「SETAGAYA SPORTS フェスティバル」を開催した。また、東京 2020 大会の開催予定期間を元に、プール及びトレーニングルームの無料開放を行った。
7月28日：アーティスティックスイミングやカヌースプリント、サーフィン等、全7種目について東京 2020 大会競技のエキシビジョン&体験会を実施。(観戦・参加者数：1,018人)
9月1日：ポッチャ、車いすラグビー等、東京 2020 大会競技のエキシビジョン&体験会を実施。
観戦・参加者数：462人)
- (2) 陸上競技場のリニューアルを記念したオープニングイベントを開催した。日米の五輪メダリスト等トップレベルの選手を招き、デモンストレーションや体験会等を行った(参加者数:1,239人)
- (3) 10月12日に発生した台風第19号による二子玉川緑地運動場への甚大な被害に対し、世田谷区やボランティア等関係者と連携し早期の施設開放に向けて迅速な復旧作業を進めた。
- (4) ホームページにて、大蔵運動場及び大蔵第二運動場駐車場の空き情報を新たに掲載し、施設間の一体的運営及び利用者サービスの充実を図った。
- (5) 更衣室等への緊急呼び出しボタンの設置や、施設職員や清掃・設備スタッフへの無線機の配布を通して安全管理体制を強化した。
- (6) 施設間で連携した館内装飾、利用者参加型イベントを実施し、季節に応じた館内装飾に加え、母の日、七夕等で合同イベントを行っている。
- (7) 利用者ニーズを把握するため、利用者満足度調査の実施や事業参加者に対するアンケート調査の実施、施設内へのご意見・ご要望箱を設置し、利用者の声に最大限応える施設運営を行った。
- (8) 利用者アンケートの実施結果に応じたフィットネス教室の開催、個人利用可能状況のホームページ掲載やツイッターによる情報配信、季節に応じた館内装飾・イベントの実施や温水プールの無料開放等、利用者サービスの拡大に取り組んだ。
- (9) 28年度に導入した大蔵第二運動場のESCO事業に基づく省エネルギー対策に積極的に取り組んだ。また、独自の「建物維持管理システム」を活用し、計画的・着実なメンテナンス管理を実施した。
- (10) ユニバーサルデザインへの取り組みとして、タブレットによる翻訳アプリ等による外国人対応の体制整備を実施した。また、利用者サービスの標準化・財団職員としての意識統一を目指し、施設に常駐するアルバイトや委託先従事者等全ての従業員への「施設従事者研修」を年2回実施し

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）

『世田谷区スポーツ推進計画』の実施計画的な位置づけとしている『世田谷区スポーツビジョン』を策定し、半期ごとの進捗管理・検証・改善を実施している。（公財）日本体育施設協会による「指定管理者外部評価」を毎年実施しており、令和元年度は、総合運動場が「AA」、大蔵第二運動場が「AA」認定を受けた。

区民サービスの向上を目指すため、マーケティング活動を展開し、総合運動場、大蔵第二運動場で開催されるフィットネス教室の一体的運営を促進させた。

年に1度実施する利用者満足度調査を通して、その結果を各教室の見直し、設備面の改修計画、職員向け研修へ反映させ、利用者サービスの向上を図った。

提案書に記載した内容を全てデータベース化した「提案内容進捗管理表」を作成し、組織的に計画・実施・検証・改善体制を整備し実施している。

組織運営においては、公認会計士、社会保険労務士、顧問弁護士や顧問等を整備し、適正な運営に努めている。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

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"> 施設を効率的かつ効果的に運営し、維持管理費の縮減に取り組む。 利用者ニーズを把握し、新たな利用者増加のためのサービスの取組みを検討する。 			
項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある。		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			22/29
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			7/9
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	3/3		
4. サービス向上の取組み			22/30
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		

項目別評価結果		
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 施設の維持管理	12 / 13	設備・機器等の保守管理や施設修繕を適切に実施し、ESCO事業に基づき省エネやリサイクルなど環境配慮に積極的に取り組んでいる。
2. 施設の運営	22 / 29	自主事業やイベントにおける成果をあげ、ボランティア等関係団体と連携した取り組みなど、地域との関わりに努めている。
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	世田谷区危機管理基本マニュアルに準拠して策定した「危機管理基本方針」と施設の特性を網羅した「安全管理マニュアル」を整備し、事故発生時には迅速に対応できるよう取り組んでいる。
4. サービス向上の取組み	22 / 30	施設の特性を十分に理解し、だれもが利用しやすい環境整備に取り組んでいる。
5. 収支状況	6 / 9	要求水準を満たしているが、更なる取組みに期待する。
6. 改善の取組み	2 / 3	要求水準を満たしているが、更なる取組みに期待する。
合計	71 / 93	
総合評価	A	全項目において要求水準を満たしており、4項目においては要求水準を上回り優れた点があった。総合的に管理運営は良好である。
年度評価所見		
<p>当該指定管理者は、平成18年度より総合運動場の指定管理者となり、平成29年度からは総合運動場・大蔵第二運動場の両施設の指定管理者となった。区民のスポーツ振興の推進に寄与している区内スポーツ・レクリエーション48団体の先導的役割や調整機能を果たすとともに、各団体と連携した事業を実施している。また、区民の健康増進、青少年から高齢者まで幅広い世代に対応したスポーツ教室の開催、障害者スポーツを中心とした施策などに積極的に取り組み、区のスポーツ行政の補完役及び生涯スポーツ振興事業の担い手として事業展開を図っており、総合運動場・大蔵第二運動場の一体的な施設管理により、効率のかつ効果的な事業運営を実現している。</p> <p>また、東京2020大会の気運醸成に向けたイベントの実施や、だれもが使いやすい施設として改築を行った陸上競技場のオープニングイベントの実施など、一層のスポーツ推進に取り組んできた。10月12日の台風第19号により被害を受けた二子玉川緑地運動場については、ボランティア等関係団体と連携し、早期の施設開放に向けた復旧作業を行い、新型コロナウイルス感染症拡大防止策による施設休館の際には利用者調整や運用検討などの確な対応を行った。</p> <p>現在、当該指定管理者による総合運動場・大蔵第二運動場の管理運営は、日常の施設安全点検はもとより、緊急時の危機管理体制の構築など、新型コロナウイルス感染症拡大防止策を前提に、警備面、救護面からも利用者の安全対策を講じ、計画的かつ安定的な施設運営を行っている。また、利用者サービスの向上策として、利用者満足度調査による商圈分析を実施し、利用者参加型イベントの実施など、利用者のニーズを踏まえたうえで、サービスの拡大を図っている。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		

利用者ニーズを把握するためのアンケート等を継続しつつ、新たな利用者増加のための更なる取組みが実施されるよう、また、東京 2020 大会延期に伴うアメリカ選手団のキャンプ運営において指定管理者が担う役割を円滑に行うことができるよう指定管理者と調整していく。

次年度以降も、引き続き施設を一体として効率的に運営し、新型コロナウイルス感染拡大防止策を含めた安全管理を適切に行うとともに、利用者の視点に立った柔軟かつ良質なサービスの提供に取り組んでほしい。

令和元年度世田谷区立千歳温水プール 事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立千歳温水プール

施設住所：世田谷区船橋7丁目9番1号

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益財団法人世田谷区スポーツ振興財団

指定期間：平成31年4月1日～令和6年3月31日

《各施設の主な概要》

施設名		利用料金 (平成30年10月1日 改定後料金)	利用時間・開館日数
温水プール	2.5mプール 流水プール 幼児用プール ウォータースライダー ジャグジー	大人1時間 260円 小・中学生、障害者(高校生相当以上)、高齢者(65歳以上)1時間 80円	9:00～21:00 269日 (改修工事、年末、設備点検等で97日間休み) 休館日 9日間 年末 3日間 施設保守 5日間 設備点検等 80日間
体育室	-	団体3時間 2,580円 大人1時間 260円 小・中学生、障害者(高校生相当以上)、高齢者(65歳以上)1時間 80円	9:00～21:00 321日 (年末、設備点検等で45日間休み)
トレーニングルーム	トレーニングマシン エアロバイク ランニングマシン ジョーバ マッサージチェア 骨盤ストレッチチェア	大人1時間 260円 小・中学生、障害者(高校生相当以上)、高齢者(65歳以上)1時間 80円	9:00～21:00 318日 (年末、設備点検等で48日間休み)
健康運動室	囲碁、将棋、浴室等	団体3時間30分 1,290円 個人60歳以上 360円	9:00～21:00 321日 (設備改修工事、年末、設備点検等で45日間休み)
集会室	-	団体3時間 840円	

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

施設別利用人数

施設名	人数
温水プール	235,486
トレーニングルーム	(53,595)
体育室	21,868
健康運動室	10,628
集会室	25,869
合計	293,851

<参考> 30年度人数 327,421人

- ・トレーニングルームの人数及び体育室の個人利用人数(54,784人)は温水プール入場者に含む。
- ・新型コロナウイルス感染拡大予防に伴う休館

(2) 苦情・事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	5件	設備の汚れや職員の接遇に対する苦情が寄せられたため、苦情の申し出者に具体的な内容を聴取し、状況確認を行った後、接遇研修の実施や設備・清掃等のチェック体制の強化など、対応策を検討・実施し、改善を図った。さらに対応の経過を記録に残し、職員間で情報共有することで再発防止に努めた。
事故	8件	利用中の転倒や体調不良など事故発生時には、即座に状況確認を行い、負傷者について応急処置し、必要に応じ救急搬送を要請するなど迅速に対応をおこなった。また、再発防止のため、事故が起きた原因を特定・分析し、利用者への声かけや注意文の掲示など対応策を検討・実施した。

(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

施設休止期間

室場名	休止期間
温水プール	2/29～ 個人利用
	3/4～ 団体利用
トレーニングルーム	2/29～
体育室	3/4～
健康運動室	3/4～
集会室	3/4～

該当のキャンセル件数 256件

施設等休止時の対応

- ・財団ホームページ、SNS等を利用した休館情報等の周知(随時更新)
- ・利用団体への中止連絡、団体利用料金の処理
- ・施設再開に向けた運用体制の検討・調整
- ・安全・衛生対策の強化：感染症対策注意喚起の掲示、アルコール消毒液の設置、共用部分の消毒強化等

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	241,829,500	
指定管理料	176,661,000	区指定管理料 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6,820円
利用料収入	65,168,500	プール、体育室等の施設利用料
支出計	240,057,023	
管理費	53,638,000	受託人件費等
事務費	18,218,886	コピー機等リース代、保険料等
事業費	168,200,137	施設運営の委託費、修繕費等
収支差額	1,772,477	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

- (1) 令和元年度は、個人利用無料開放やシュノーケリング体験会など千歳温水プール 20 周年記念イベントを開催し、延べ 4,154 人の参加者を集めた。
- (2) 平成 30 年度に実施したトレーニングルームのリニューアル(室内の拡張工事による利用スペースの拡大、事前のアンケート調査による利用者要望の高いトレ機器の把握及び導入等)後の適正な運用を行い、20%以上増の 5 万 3000 人を超える利用人数を記録した。
- (3) 更衣室等への緊急呼び出しボタンの設置や、施設職員や清掃・設備スタッフへの無線機の配布を通して安全管理体制を強化した。
- (4) 地域との協働による事業展開として、託児サービス付フィットネス教室の継続実施や、千歳台小学校、JA 東京中央に協力を得て施設の花壇の植栽などを引き続き実施し、地域交流の促進に寄与した。
- (5) 子どもの体力・基礎運動能力向上事業の開催として、民間事業者との協働で通年教室となる千歳ダンスカレッジを継続実施した。
- (6) 利用者の利便性を考慮した受付等申込システムを継続運用し、利用者サービスの拡大に取り組んだ。
- (7) 公衆無線 LAN スポットの継続運用等、施設の快適性、衛生環境の向上に努めた。

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)

『世田谷区スポーツ推進計画』の実施計画的な位置づけとしている『世田谷区スポーツビジョン』を策定し、半期ごとの進捗管理・検証・改善を実施している。(公財)日本体育施設協会による「指定管理者外部評価」を毎年実施しており、令和元年度は、「AA」認定を受けた。

また、区が推進する「世田谷みどり33」に向けた取組みとして、花の苗配布をはじめ、社会全体で取り組む「エコキャップ・プルタブ回収」や「エコフラッグ設置」等、積極的な社会貢献活動を推進した。また、地元自治体と連携した取組み「ちとふなフォトウォーク」、千歳台小学校、JA 東京中央に協力を得て施設の花壇の植栽などを継続実施し、船橋地区身近なまちづくり推進協議会主催の千歳船橋駅前清掃にも毎月参加し、地域交流の促進に寄与した。

今後も引き続き、区民の声を真摯に受けとめ、安全・安心で利用者の利便に配慮した施設の適正運営

に努めていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

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"> 施設を効率的かつ効果的に運営し、維持管理費の縮減に取り組む。 利用者ニーズを把握し、更なる利用者サービスの向上を検討する。 			
項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある。 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		22/29	
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応		7/9	
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	3/3		
4. サービス向上の取組み		22/30	
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況		6/9	
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み		2/3	
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13	設備・機器等の保守管理や施設修繕を適切に実施し、省エネ推進計画を提案するなど環境配慮に積極的に取り組んでいる。	
2. 施設の運営	22 / 29	障害者の法定雇用の改善が図られ、地域や関係団体との連絡・調整、連携した各種イベントを実施等、施設の魅力向上に努めている。	
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	施設の特性を網羅した「安全管理マニュアル」を整備し、救急時の対応に積極的に取り組んでいる。	
4. サービス向上の取組み	22 / 30	施設の特性を十分に理解し、利便性に配慮した環境整備を行っている。	

5．収支状況	6 / 9	要求水準を満たしているが、更なる取組みに期待する。
6．改善の取組み	2 / 3	要求水準を満たしているが、更なる取組みに期待する。
合計	71 / 93	
総合評価	A	全項目において要求水準を満たしており、4項目においては要求水準を上回り優れた点があった。総合的に管理運営は良好である。
年度評価所見		
<p>当該指定管理者は、区内スポーツ・レクリエーション団体の先導的役割や調整機能を果たすとともに、各団体と連携した事業を実施しており、区民の健康増進、青少年健全育成及び老人福祉の増進、障害者スポーツを中心とした施策などに積極的に取り組み、区のスポーツ行政の補完役及び生涯スポーツ振興事業の担い手として事業展開を図っている。</p> <p>施設の安全管理においては、日常の施設点検はもとより、緊急時の危機管理体制の構築や繁忙期の人員増員など、警備面、救護面からも利用者の安全対策を講じ、計画的かつ安定的な施設運営を行っている。新型コロナウイルス感染症拡大防止策による施設休館の際には利用者調整や運用検討など迅速かつ的確な対応を行った。</p> <p>また、利用者ニーズに応え、公衆無線 LAN スポットの運用や温水洗浄便座の設置など施設の快適性・衛生環境を向上のための改修を行うとともに、施設の周年事業など施設の活性化を図った事業展開や、託児サービス付きの教室運営や様々な年齢層に合わせた教室運営など、幅広い年齢層やライフスタイルにあった事業展開を行っている。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>安全・安心な施設の適正運営に努め、利用者ニーズを的確に把握し、更なる利用者満足度の向上につながる取組みについて指定管理者と調整していく。</p> <p>また、今後は新型コロナウイルス感染拡大防止策を含めた安全な施設運営を行うことを念頭に、利用の制約がある中でも、利用者ニーズを的確に把握し、満足度の高い施設運営に取り組んでほしい。</p>		

令和元年度世田谷区立北烏山地区体育室 事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立北烏山地区体育室

施設住所：世田谷区北烏山8丁目1番6号先（体育室、運動広場）

世田谷区北烏山2丁目3番先（第2運動広場）

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社リバティヒル

指定期間：平成28年4月1日～令和3年3月31日

《各施設の主な概要》

施設名		使用料	利用時間・開館日数
体育室棟 (屋内)	体育室 (別途、会議室あり)	体育室 (団体のみ有料) 団体2時間860円 但し18:00～21:00は 1,720円	9:00～21:00 個人 13:00～18:00 (火曜日のみ13:00～21:00) 団体 9:00～11:00 団体 11:00～13:00 団体 18:00～21:00 (火曜日は個人開放) 330日 個人利用 (コロナウイルス感染拡大防 止・年末年始で36日間休み) 332日 団体利用 (コロナウイルス感染拡大防 止・年末年始で34日間休み)
運動広場 (屋外)	ゲートボール場、広場	無料	9:00～17:00 330日 個人(一部団体)利用 (コロナウイルス感染拡大防 止・年末年始で36日間休み)
第2運動広場 (屋外)	広場	無料	9:00～17:00 個人 15:00～17:00 団体 9:00～12:00 団体 12:00～15:00 316日 個人利用 (高架下工事・コロナウイルス 感染拡大防止・年末年始で50 日間休み) 342日 団体利用 (高架下工事・コロナウイルス 感染拡大防止・年末年始で24 日間休み)

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

	体育室			運動広場				第2運動広場				合計		
	個人	団体		個人		団体		個人	団体		個人		利用 人数	団体 件数
		人数	件数	個人	件数	人数	件数		人数	件数	人数	件数		
4月	645	1,244	70	314	30	649	28	167	406	20	60	4	3,485	118
5月	545	1,214	72	482	31	673	40	162	431	24	53	3	3,560	136
6月	477	1,403	76	350	30	828	40	170	474	23	32	2	3,734	139
7月	595	1,265	80	327	31	703	37	164	397	20	30	2	3,481	137
8月	549	1,046	71	353	31	350	20	208	218	11	0		2,724	102
9月	572	1,423	78	284	30	772	34	87	506	25	50	3	3,694	137
10月	617	1,356	74	300	29	1,003	41	123	418	21	20	2	3,837	136
11月	545	1,531	79	255	29	786	33	56	274	14	25	2	3,472	126
12月	470	1,321	70	166	24	464	22	60	270	16	37	3	2,788	108
1月	651	1,304	74	254	28	553	30	69	428	22	65	4	3,324	126
2月	564	1,435	78	308	29	811	43	79	422	22	123	6	3,742	143
3月	19	84	6	23	1	40	1	19	327	16	0		512	23
合計	6,249	14,626	828	3,416	323	7,632	369	1,364	4,571	234	495	31	38,353	1,431

《参考》平成30年度利用者数 41,148人 (同団体利用件数 1,549件)

(2) 苦情・事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	1件	<p>(区民の方よりスポーツ推進課へご連絡)</p> <p>第2運動広場を利用している野球チームの利用について</p> <p>①トスバッティング用ティーネットを使わず、周りのネットに直接ティーバッティングをしているのは良くない。</p> <p>②コーチがたばこを吸っているのは教育上良くない</p> <p>とのご意見をいただいた。</p> <p>直ぐに、当該利用団体の代表者とお話しして状況確認をしたところ、</p> <p>①については、施設の貸出用トスバッティングネットだけでは数が足りないため、チーム所有の大判のネットを掲げて使用しているため、それが、周囲のネットと勘違いされたのかもしれない。</p> <p>②コーチ(その他スタッフ)がたばこを吸うことはない。</p> <p>との確認が取れました。</p> <p>特に第2運動広場での利用について、一般の方から利用者に対するご意見をいただくことが多い状況であることから、毎月利用団体へ意見をお伺いしながら注意喚起を行うようにしております。</p>
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

・休止期間

体育室（個人）／屋内利用	3月2日（月）～31日（火）	30日間
体育室（団体）／屋内利用	3月4日（水）～31日（火）	28日間
広場（個人・団体）／屋外利用	3月2日（月）～31日（火）	30日間
第2運動広場（個人）／屋外利用	3月2日（月）～31日（火）	30日間
第2運動広場（団体）／屋外利用	3月28日（土）～31日（火）	4日間

・該当のキャンセル件数

38件

・休止時の対応等

上記休止期間中は、受付対応を含め管理員を常時1名配置いたしました。また、通常実施出来ない箇所、貸出器具のメンテナンスを実施いたしました。

・特記事項

定例で開催している第2運動広場の抽選会（毎月第1日曜日開催）は、3密（密閉、密集、密接）を避けて実施いたしました。

第2運動広場の団体利用は、けやきネットではなく抽選会を行うため、利用制限の延期決定毎に直接の連絡を行いました。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	17,244,000	
指定管理料	16,500,000	
自主事業収入	744,000	
支出計	17,197,036	
管理費	10,488,918	受託人件費、清掃費等
事務費	286,614	保険料、消耗品、印刷費等
事業費	5,724,468	施設運営の委託費、修繕費等
自主事業支出	697,036	
収支差額	46,964	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

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

事業名	実施日	実施時間	参加費	参加人数
こどもスポーツ祭り	10月6日	11:00～16:00	100円	724名
走り方かけっこ教室①	10月6日	13:15～13:45	100円	13名
走り方かけっこ教室②	10月6日	14:00～14:30	100円	14名

(2) 子どものスポーツ活動を推進し、体力向上やスポーツを愛好する子どもの育成、運動が苦手な子

どもへの基礎体力向上など、地域の小学生を対象としたスポーツ教室を実施した。

	事業名	実施日	実施時間	参加費	参加人数
第5期	体力アップ教室（火）	5/7,14,21,28、6/4	16:00～16:50	2,700円	8名
	チャレンジドッジボール教室		17:00～17:50	2,700円	16名
	チャレンジボールキック教室	5/10,17,24,31、6/7	16:00～16:50	2,700円	9名
	体力アップ教室（金）		17:00～17:50	2,700円	13名
第6期	体力テスト練習（火）	6/18,25、7/2,9,16	16:00～16:50	2,700円	19名
	ボールチャレンジ教室（火）		17:00～17:50	2,700円	9名
	ドッジボール教室（木）	6/13,20,27、7/4,11	16:00～16:50	2,700円	17名
	体力アップ教室（木）		17:00～17:50	2,700円	11名
第7期	ドッジボール教室	9/17,24、10/1,8,15	16:00～16:50	2,700円	19名
	なわとびチャレンジ教室		17:00～17:50	2,700円	20名
	ボールチャレンジ教室	9/19,26、10/3,10,17	16:00～16:50	2,700円	9名
	体力テスト練習		17:00～17:50	2,700円	6名
第8期	ボール&なわとび教室	11/5,12,19,26、12/3	16:00～16:50	2,700円	20名
	かけっこ&マラソン教室	11/7,14,21,28、12/5	16:00～16:50	2,700円	17名
第9期	ボールチャレンジ教室	1/21,28、2/4,18,25	16:00～16:50	2,700円	12名
	かけっこ&マラソン教室		17:00～17:50	2,700円	8名
	ドッジボール教室	1/23,30、2/6,13,20	16:00～16:50	2,700円	10名
	なわとびチャレンジ教室		17:00～17:50	2,700円	8名

(3) 利用者に安全・安心に利用していただくため、受付スタッフのAED（普通救命）講習の更新を行いました。（緊急事態宣言により6名中5名のみ修了）

(4) 施設のより安全・安心で快適な利用のため、屋外施設（運動広場・第2運動広場）の黒土補充を定期的に実施し、不陸の解消に努めた。

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）

令和元年度の全利用人数は、個人・団体に延べ38,353人であった。

前年度と比べ、2,795人減となったが、新型コロナウイルス感染拡大防止による利用中止（約1ヶ月）によることが要因と考えられ、利用休止となる前月（4月～2月）比で577人増であることから、休止でなければ、前年比増となっていたと考えられる。

体育室においての団体利用は、平成23年度以降連続して稼働率が80%を超える利用実績となっている。令和元年度の年間稼働率は、80.5%であったが、利用休止前までの稼働率は87.4%と高い稼働率であった。

また、個人利用者数においては、新型コロナウイルス感染拡大防止による利用中止期間が1ヶ月間あったが、延べ11,524人と前年度から144人増加しており、利用休止の前月（2月）までで、1,286人と大幅な増加となっており、昨年も一昨年比で2,234人増（124%）に引き続き利用者数が増加した。これは自主事業及び運動広場の利用案内等により施設の認知度が向上したことに加え、利用者へのホスピタリティがリピート率を高めることによるものと考えている。これまで継続的に利用者数は増加しているが、指定管理期間の最終年度となる今後も更なる利用者満足度の高い施設運営に努めていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 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"> ・自主事業の実施回数を増やすなど、地域住民がスポーツ活動を通じて交流できる場の提供を積極的に行っていた。 ・利用者と定期的なコミュニケーションを図り、ニーズの把握に努めていた。 			
② 項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある。 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			13/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	3/3
2. 施設の運営			23/29
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	2/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	3/3
3. 事故や緊急時等への対応			7/9
事故防止等の対応	3/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			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	3/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			4/6
適正な予算執行	2/3	金銭管理	-
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	13 / 13	施設の特性をよく理解し、維持運営に取り組んでいた。	
2. 施設の運営	23 / 29	適切な職員配置を行い、自主事業や高齢者雇用に積極的に取り組んでいた。	
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	緊急時の対応に備えてマニュアルを整備しており、また利用者が安全に利用できるような工夫がなされていた。	
4. サービス向上の取組み	22 / 30	利用者と定期的なコミュニケーションを図り、要望や意見の把握、利用しやすい環境整備を図る等サービス向上に取り組んでいた。	
5. 収支状況	4 / 6	区と合意した予算内で予算を適切に執行してい	

		た。
6. 改善の取組み	2 / 3	区との調整事項等について迅速な対応がなされていた。
合計	71 / 90	
総合評価	A	全項目において要求水準を満たしており、6項目において要求水準を上回り優れた点があった。総合的に管理運営が良好である。
④ 年度評価所見		
<p>北烏山地区体育室は、スポーツ活動を通じて地域及び地区住民の交流の場を提供することを目的とした施設であり、利用者ニーズに即した運営を行っていくことが求められる。</p> <p>当該施設は、中央自動車道の高架下空間を活用し、軽体操や卓球などができる屋内体育室と、少年野球や少年サッカーなどの練習やゲートボールなどを行うことができる運動広場を併設しており、区内の他のスポーツ施設と比べ、小規模な施設となっている。</p> <p>今年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う利用休止により、全体では利用人数が減少したが、利用休止前までの利用人数をみると昨年度より大幅に増加している。特に自主事業では、お祭りとスポーツの融合によるスポーツ活動機会の創出、地域住民の交流機会の提供を目的とした「こどもスポーツ祭り」の継続開催、30年度より開始した「スポーツ教室」について回数を増やし年5期（18教室）実施するなど、近隣区民を含め多数の参加者が当該施設を訪れ、施設の認知度上昇に多いに貢献しており運営面でも評価できる。</p> <p>また、日常的に職員による施設の安全点検を行い、軽微な段階での応急措置をするなど、不具合の早期発見・早期解決を心がけることで利用者が安全・安心且つ快適に利用できる環境の整備を実施している。</p>		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>地域住民のニーズを把握し施設の運営に反映しつつ、新たな利用者の増加や自主事業の更なる取り組みが実施されるよう指定管理者と調整していく。</p> <p>また、今後は新型コロナウイルス感染拡大防止策を含めた安全な施設運営を行うことを念頭に、利用の制約がある中でも、地域住民の要望を的確に反映し地域住民が安心・安全にスポーツ活動を通じて交流できる場として一層活性化することを期待する。</p>		