

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

2. 対象施設(区民生活常任委員会所管分)

26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	世田谷総合支所 地域振興課
4	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	
8	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	
11	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	
15	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	
18	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	
22	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
27	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	
32	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	
35	玉川区民会館(玉川せせらぎホ ール)	(株)世田谷サービス公社	令和 2 年 7 月 1 日 ~ 令和 7 年 3 月 31 日	玉川総合支所 地域振興課
39	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	
42	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	
46	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	
50	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	
53	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
58	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	
63	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
66	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	

69	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	
72	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	
75	ひだまり友遊会館	シダックス大新東ヒューマンサービス(株)	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	生活文化政策部 市民活動・生涯現役推進課
79	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	
83	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	
87	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
91	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	
94	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	
97	苦情・事故一覧 (区民生活常任委員会所管分)			
100	(参考資料)他領域対象施設一覧			



## 令和2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2-16-7 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（オリオン）	753	432	57.3%
第2集会室（スワン）	477	246	51.5%
第3集会室（ビーナス）	477	261	54.7%
合計	1,707	939	55.0%

#### (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】

##### 施設の休館期間

- (1) 令和2年4月1日～令和2年6月26日（オリオン 全日）
- (2) 令和2年4月1日～令和2年9月30日（スワン 全日）
- (3) 令和2年4月1日～令和2年9月30日（ビーナス 全日）
- (4) 令和3年1月9日～令和3年2月7日（全集会室 夜間のみ）

##### 休止期間中の対応

- (1) サービス公社ホームページを利用した休館・閉館情報等の発信
- (2) 休館に伴う使用料還付等のお客様対応
- (3) 非公開による利用者抽選会の実施

### 3 指定管理に関する業務の収支

項目	金額（円）	備考
収入	8,176,682	
指定管理料	7,930,317	
その他	246,365	自主事業収入、展示パネル収入
支出	7,193,964	
人件費	5,298,679	
事務経費	1,231,377	施設維持管理経費含む
事業経費	663,908	自主事業経費
収支差額	982,718	

### 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
Dr.リンのおもしろ科学ショー「水！」ウォーターパワー大実験！	11月1日	大人1,500円 こども1,000円	100名	教育
三茶DE落語 ～新春初笑い～	1月11日	前売2,000円 当日2,500円	51名	文化
3.11 応援をつづけよう！避難訓練プラスげんき寄席	3月7日	無料	50名	産業

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) お客様サービスで実施している「ブランケット」や「傘」の無料貸出について利用の促進を図るためのポスターの作成、掲示をした。貸出サービスを利用はまだ少ないが、各種サービスを認知してよう引き続き努めていく。
- (2) サービス公社が運営する地域ポータルサイト「世田谷くみん手帖」を有効的に活用し、幅広い世代にフォーカスしたイベント情報の発信を継続しておこなっている。また、サービス公社が開催するイベントの情報には、お客様向けに新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点からマスクの着用、手指消毒、検温のご協力を依頼している。
- (3) 新型コロナウイルス感染症対策について、世田谷区の「新しい生活様式における区民利用施設の利用者ガイドライン」に基づき、適正な人数での利用を案内した。

そのほか、受付カウンターには、アクリルシートを設置し、各集会室の利用が終わった際には、机や椅子をはじめコンタクトポイントの消毒作業を実施している。今後も新型コロナウイルス感染症の拡大防止に努めていく。

## 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2年度の施設全体の利用率は55%となり、前年度比全体で18%の減少となった。利用率低下の主な原因としては、新型コロナウイルス感染症によりイベントなどの開催が控えられたことや感染拡大防止のため施設の利用休止や利用時間が短縮されたことが挙げられる。

今後、利用率回復を目指すため、新型コロナウイルス感染症拡大防止を徹底しながら、三軒茶屋ならではの風情と情緒を生かしたPRやイベントを推進し、地域の活用化の一翼を担えるよう創意工夫していく。

## 6 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況	
・新型コロナウイルスの影響により施設の閉館や利用を制限したなかで感染予防対策を徹底した施設の提供を行っていた。しかし、自主事業収入に対して支出が大きい。参加率だけで見ると高いため経費の削減が求められる。	
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			<b>8</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	-	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>26</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	3/3
接遇	3/3	苦情等に対する改善	3/3
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		
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	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	26 / 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	69 / 88		
総合評価	A		
年度評価所見			
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を行っており利用率の向上に努めている。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
引き続き新型コロナウイルス感染症対策を考慮しつつ事業を計画することが求められる。			

## 令和2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	25,626人
カフェ	27人
展望エリア	38,154人
合計	63,807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) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

- ・令和2年 4月 1日～ 6月14日まで臨時休業
- ・令和2年 6月15日～ 6月30日まで夜8時までの時短営業
- ・令和2年 7月 1日～ 12月30日まで夜9時までの時短営業
- ・令和3年 1月 3日～ 1月 8日まで夜9時までの時短営業
- ・令和3年 1月 9日～ 3月21日まで夜8時までの時短営業
- ・令和3年 3月22日～ 3月31日まで夜9時までの時短営業
- ・カフェエリアは1年を通して休止（カフェメニューをレストランで提供）

### 3 指定管理に関する業務の収支

項目	金額（円）	備考
収入	<u>120,398,000</u>	
指定管理料	65,431,000	新型コロナウイルス感染症拡大防止のための休業に伴う営業赤字補填額 65,431,000円（千円未満四捨五入）
利用料金収入	54,967,000	
支出	<u>132,101,000</u>	
人件費等	127,239,000	
事務経費	4,611,000	
事業経費	251,000	
収支差額	<u>-11,703,000</u>	



#### 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

新型コロナウイルスの影響により開催なし。

##### (2) その他自主事業

###### ○料理セミナー & 試食会

< 2020年11月5日、12月3日、2021年1月19日、3月9日 実施 >

###### ○賞味会

新型コロナウイルスの影響により開催なし。

###### ○神宮外苑花火大会特別コース

新型コロナウイルスの影響により開催なし。

###### ○職場体験

新型コロナウイルスの影響により開催なし。

###### ○社会科見学

新型コロナウイルスの影響により開催なし。

○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

令和2年度は新型コロナウイルスの影響による臨時休業や営業時間の短縮等により、営業損失が拡大した。

令和3年度ではコスト削減により支出を抑え、営業損失の改善に努める。

6 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
<ul style="list-style-type: none"> <li>元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>			
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>1 2</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>2 3</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>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>28</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>6</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>2</b>
改善の取組み	2/3		
<b>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	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		
<b>年度評価所見</b>			
施設の維持管理・運営については、適切に行われていた。収入が新型コロナウイルスの影響により低下したため、収支差額のマイナスは拡大したが、今後の回復に期待する。			
<b>評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）</b>			
新型コロナウイルスの影響による収入の減少が顕著となっているため、感染症対策を徹底した上で集客率の向上を目指すとともに、収支改善に努める。			

## 令和2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

令和2年6月20日より3年5月27日まで改修等工事のため休館した。

休館中は仮事務所として旧池尻地区会館(池尻2-34-3)を使用。

#### (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

#### (1) 自主事業内容

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
文化学習事業 「絵手紙で暑中見舞いをお届けしませんか？」	中止	無料	/	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
まちかどコンサート 「名曲をマリンパで聴こう！」	中止	無料	/	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
まちかどコンサート	中止	無料	/	改修等工期延伸のため中止
健康講座第 「これなら続く！運動習慣～健康寿命をのばそう」	中止	無料	/	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
児童・生徒対象事業 「太子堂こども音楽祭」	中止	無料	/	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
児童・生徒対象事業 「五色百人一首大会」	中止	無料	/	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
バスハイク研修会	中止	/	/	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止

#### (2) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

- ・4月1日から6月14日まで休館(6月20日以降は改修等工事のため休館)
- ・複数の自主事業の開催を中止とした。

### 3 指定管理に関する業務の収支

項目	金額（円）	備考
収入計	1,195,000	
指定管理料	1,195,000	
講座等参加費	0	
その他	0	
前年度繰越	0	
支出計	180,172	
事業費	43,716	
会議費・事務費	136,456	消耗品購入費を含む
収支差額	1,014,828	
指定管理料戻入額	1,014,828	新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う自主事業中止のため。

### 4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

例年であれば、企画委員会、定例会、各事業の実行委員会等の運営協議会を開催し、計画書で提案した事業を実施する予定だったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、やむを得ず中止した事業が多数あった。

### 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) 令和元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) 感染拡大防止の観点から、総会等中止をせざるを得ない部分もあったが、少人数での会議（役員会：年1回、各事業の実行委員会等）を一部実施するとともに、総会の内容を書面で委員に周知するなど、事業計画が可能となるように工夫して運営した。
- (4) 改修等工事の期間中も、仮事務所やまちづくりセンター等他の施設を使用して事業実行委員会等必要な打ち合わせを実施した。

### 6 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策のため、年度当初の計画どおりには事業を実施できなかったが、可能な範囲で適切に事業を実施している。			
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．組織体制			<b>1 5</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>2 9</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	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	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	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
<b>3.安全管理</b>			<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		
<b>4.収支状況</b>			<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		
<b>5.履行確認</b>			<b>2</b>
報告書関係	2/2		
<b>6.改善の取り組み</b>			<b>2</b>
改善の取り組み	2/3		
<b>項目別評価結果</b>			
<b>総合評価</b>			
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）			
<b>評価分類</b>	<b>評価</b>	<b>評価結果説明</b>	
1.組織体制	15 / 16		
2.事業水準向上への取り組み	29 / 36		
3.安全管理	8 / 8		
4.収支状況	8 / 9		
5.履行確認	2 / 2		
6.改善の取り組み	2 / 3		
合計	64 / 74		
総合評価	S		
<b>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>評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）</b>			
令和2年度に着工した改修等工事が令和3年5月で終了し、6月より施設は開館しているが、引き続き新型コロナウイルス感染症対策を考慮しつつ事業を計画することが求められる。今年度も個々の事業について適切・適正に事業を実施できることをともに考えていく。			

## 令和2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

#### (1) 自主事業内容

事業名	実施日	参加費	参加 述べ人数	備考
第43回 男の料理教室	中止	1回 2,000円		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
第32回鯉のぼり大会	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
第17、18回弦巻区民センター花美化運動	11月8日 3月28日	無料	36名	
第31回七夕まつり	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
第37回運営協議会研修会	中止			新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
第38回弦巻区民センターまつり	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
第49回着物着付け教室	中止	3,000円		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
第50回着物着付け教室	中止	3,000円		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
第15回利用団体の代表者との意見交換会	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
第12回合同防災訓練	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
第31回カラオケ大会	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止

#### 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	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
オープン卓球大会 第43回 個人対抗戦	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止

オープン卓球大会 第44回 ダブルス大会	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
第16回敬老の日のイベント	9月17日～9月19日	無料	18人	
第7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	49人	
第4回正月遊びにチャレンジ	1月18日	無料	20人	

(2) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

- ・令和2年4月1日～6月14日まで施設を臨時休館とした。
- ・複数の自主事業の開催を中止とした。

3 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	2,489,000	
指定管理料	2,489,000	
事業料収入	0	フリマ出店料、着付け教室受講料等
その他	0	
支出計	943,234	
事業費	883,310	各事業経費
事務費	59,924	消耗品購入費含む
収支差額	1,545,766	
指定管理料戻入額	1,545,766	新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う自主事業中止のため。

4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

例年であれば、企画委員会、定例会、各事業の実行委員会等の運営協議会を開催し、計画書で提案した事業を実施する予定だったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、やむを得ず中止した事業が多数あった。

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) 令和2年度はコロナウイルス感染拡大防止に伴い、運営協議会(役員会2回、運営委員会2回)を書面にて実施した。
- (2) 地域の皆様の協力により寄せられた使用済み切手・ベルマークを収集し、切手は日本キリスト協海外医療協力会に送付予定、ベルマークは近隣小学校に寄付を努めている。
- (3) 利用団体の作品をロビーに展示し、団体の紹介と団体相互の親睦・交流を図っている。
- (4) FM世田谷「地域と共に 区民センターラジオ」にて弦巻区民センターの紹介がされた。
- (5) 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）

令和元年度評価結果に対する現在までの取り組み状況			
新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策のため、年度当初の計画どおりには事業を実施できなかったが、可能な範囲で適切に事業を実施している。			
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．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．事業水準向上の取り組み			<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>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．改善の取り組み			<b>2</b>
改善の取り組み	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	16 / 16		
2．事業水準向上への取り組み	31 / 36		
3．安全管理	8 / 8		
4．収支状況	8 / 9		
5．履行確認	2 / 2		
6．改善の取り組み	2 / 3		
合計	67 / 74		
総合評価	S		
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。			

評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、事業計画通りの事業を実施することは困難であるが、徹底した感染症対策の下、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2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

#### (1) 自主事業内容

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
第21回 詩吟・民謡を楽しむ会	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
第1回 初心者フラダンス講習会	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
第14回 地域文化の交流会	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
第1回『ニュースポーツ講習会』ポッチャ	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
初心者向け バドミントン講習会	6月21日	無料	14名	
初心者向け 筋トレ・ストレッチ教室	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
経験者向け バドミントン講習会	8月2日	無料	18名	
バレーボール交流会 Aクラス・Bクラス	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
児童館と一緒に(上町児童館)	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
第29回 盆踊り大会	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
第2回『ニュースポーツ講習会』ラージボール	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
第2回 初心者フラダンス講習会	9月27日	無料	32名	
第28回 宮坂区民センターまつり	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
第3回『ニュースポーツ講習会』ポッチャ	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
児童館と一緒に(上町児童館)	2月17日	無料	31名	上町児童館と共催
第23回 宮坂 春のをどり	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止

(2) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

- ・令和2年4月1日～6月14日まで施設を臨時休館とした。
- ・複数の自主事業の開催を中止とした。

3 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	1,218,048	
指定管理料	1,207,000	
講座等収入	0	講座・催物等参加費
その他	11,048	
支出計	435,483	
事業費	297,404	
会議費	30,885	
事務費	107,194	備品購入費を含む
収支差額	782,565	
指定管理料戻入額	771,517	新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う自主事業中止のため。

4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、開催を中止にした自主事業が多数あった。

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) 新型コロナウイルス感染症の影響により、各種事業が実施しづらい状況にあったが、万全の感染症対策の下、安全と判断した複数の事業を実施した。
- (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、個人情報が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)

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
利用者の意向を事業に反映することが課題であったが、新型コロナウイルス感染症の影響によって利用者懇談会が中止になったため、利用者の意向を汲み取り難い状況にある。			
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. 組織体制			1.6
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		

<b>2. 事業水準向上の取組み</b>				<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	
<b>3. 安全管理</b>				<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			
<b>4. 収支状況</b>				<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			
<b>5. 履行確認</b>				<b>2</b>
報告書関係	2/2			
<b>6. 改善の取組み</b>				<b>2</b>
改善の取組み	2/3			
<b>項目別評価結果</b>				
<b>総合評価</b>				
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）				
<b>評価分類</b>	<b>評価</b>	<b>評価結果説明</b>		
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	2 / 3			
<b>合計</b>	<b>68 / 74</b>			
<b>総合評価</b>	<b>S</b>			
<b>年度評価所見</b>				
新型コロナウイルス感染拡大防止対策の取組みのため、計画通りに事業を実施できない状況にあったが、運営協議会として計画にとらわれることなく適切・適正に事業を実施していた。また収支状況についても、中止にした事業費用を返還する等、適切に執行されており評価できる。				
<b>評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）</b>				
新型コロナウイルス感染拡大防止対策の取組みのため、事業を実施しづらい状況にあるが、徹底した感染症対策の下、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2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

#### (1) 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	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
よいこら音祭(第32回から第36回)	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
第32回歌の祭典カラオケ発表会	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
桜丘(さくみん)リフレッシュ体操	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
地域利用者懇談会・センターまつり実行委員会	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
日本芸能・七夕演奏会	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
小中高生ひろば	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
「小中学生対象の教養講座(ネイチャーカラーージュ)」	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
あ ライブ(親子で楽しむ音楽会)	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
「中高年を対象の教養・健康講座」	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
委員研修会	中止	4,000円		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
子育てママのリフレッシュ体操	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
食育「蕎麦打ち教室」	中止	700円		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
第34回センターまつり	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
桜丘まちづくり音楽祭	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止

社交ダンス交流会	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
新春日本芸能	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
食育「こんにやく作り」	中止	500円		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
桜丘まちづくり講座	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
パパ・ママのリフレッシュ体操	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
「さくみん食堂（共生食堂）」	7月～12月、 2～3月（計8回）	子供無料	270名	レトルト食品の配布形式で実施
交流&環境「ささっちガーデン」	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
桜丘金曜サロン	10月（2回）	無料	19名	
桜丘土曜寄席	毎月第2土曜日	無料		撮影のみ
夢プロジェクト「桜丘区民センターのディスプレイ」	1月実施	無料		

(2) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

- ・令和2年4月1日～6月14日まで施設を臨時休館とした。
- ・複数の自主事業の開催を中止とした。

3 指定管理に関する業務の収支

項目	金額（円）	備考
収入計	1,865,000	
指定管理料	1,865,000	
講座等参加費	0	講座・催物等参加費
その他	0	
支出計	107,928	
総合事業費	13,071	
交流事業費	58,327	
会議費・事務費	36,530	消耗品購入費を含む
その他	0	
収支差額	0	
指定管理料戻入額	1,757,072	新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う自主事業中止のため。

4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

例年であれば、企画委員会、定例会、各事業の実行委員会等の運営協議会を開催し、計画書で提案した事業を実施する予定だったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、やむを得ず中止した事業が多数あった。

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) 運営協議会（企画委員会：年6回、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、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を徹底したうえで、年間事業をどのように実施できるか協議した。

(2) 毎月第2土曜日に開催している桜丘土曜寄席は、コロナ禍でも楽しめるよう寄席を撮影して、YouTubeでの配信を開始した。

(3) 毎週金曜日の午後で開催している「桜丘金曜サロン」は、平成30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が令和2年度は年2回しか実施できなかった。

## 6 事業実績の評価(施設管理所管課による評価)

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策のため、年度当初の計画どおりには事業を実施できなかったが、可能な範囲で適切に事業を実施している。			
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. 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>32</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	3/3	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>2</b>
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. 組織体制	16 / 16		
2. 事業水準向上への取組み	32 / 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	2 / 3	
合計	6 9 / 7 4	
総合評価	S	
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。		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の取組みのため、思うように事業を実施できない状況にあった。令和3年度も緊急事態宣言や蔓延防止措置の影響により、年度当初は事業を中止せざるを得なかったが、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2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	789	315	39.9%
第1集会室	769	344	44.7%
第2集会室	769	288	37.5%
第3集会室	769	320	41.6%
第4集会室	769	207	26.9%
合 計	3865	1474	38.1%

利用可能数は、新型コロナウイルス感染症拡大防止策による休止期間をのぞく値としています。

#### (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) 施設の休止

休止期間 令和2年4月1日から6月14日の全館利用

令和3年1月9日から2月7日の夜間利用

休止期間の対応

利用者対応として、電話連絡、問い合わせ、キャンセル手続き、還付手続き、

抽選、ホームページによる情報公開(利用キャンセル、還付等) 施設内の掲示、  
設備保守点検業務等を行った。

### 3. 指定管理に関する業務の収支

税抜き

項目	金額	備考
収入計	67,341,130円	
指定管理料	15,705,015円	
新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴うキャンセル時の利用料補償額	14,000,000円	
新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う利用料減収による指定管理料補填額	7,295,155円	
利用料金収入	29,188,300円	
自主事業収入	1,152,660円	
その他	0円	
支出計	88,516,263円	
人件費	39,199,132円	
施設維持管理経費	33,747,836円	
自主事業経費	1,569,295円	
キャンセル料の還付	14,000,000円	
その他	0円	
収支差額	21,175,133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
歌声コンサート 第1回	4月23日	2,000円	中止	文化・芸術・地域交流に関する事業
メロディー・イン・ザ・スカイサロン	5月31日	3,000円	中止	文化・芸術に関する事業
オールド・アメリカ	6月6日	3,000円	中止	文化・芸術に関する事業
ワンコイン・コンサート	6月16日	500円	中止	文化・芸術に関する事業
演劇(公募事業)	8月29,30日	2,500円(一般) 1,000円(学生)	中止	文化・芸術・地域交流に関する事業
メロディー・イン・ザ・スカイサロン	9月13日	3,000円	中止	文化・芸術に関する事業

みどりいっぱい	9月28日	3,300円	中止	教養・地域交流に関する事業
下北映画祭	10月4日	1,800円	配信	文化・芸術に関する事業
北沢タウンホールカレッジ	10月、11月	未定	中止	教養に関する事業
メロディー・イン・ザ・スカイサロン Vol.1	11月14日	2,500円	97名	文化・芸術・地域交流に関する事業
グローイングUP Vol.4 竹内 愛	11月28日	2,300円(大人) 800円(高校生以下)	51名	文化・芸術に関する事業
下北寄席	12月13日	2,500円	133名	文化・芸術・地域交流に関する事業
ベートーベン物語	1月30日	3,800円	82名	文化・芸術に関する事業
東日本大震災復興支援 イベント	3月11日	500円	147名	文化に関する事業
第三回志らく独り会	未定	未定	中止	文化・芸術・地域交流に関する事業
CDショップ大賞	未定	無料	中止	地域交流に関する事業
俳優座	未定	未定	中止	文化に関する事業

## 改善の取組み結果

### (1) 窓口のサービス

利用料金の払い込みのために、現金以外にクレジットカードを使用可能にし、現金を持ち歩く機会を少なくして利用者や職員の防犯上の安全性を高め、また支払いの簡素化を可能にした。

### (2) ホールのWi-Fi設置

ホール利用者からのライブ配信の要求が多く、新型コロナウイルスの影響もありホールに足を運ばない観客にライブ配信を可能にするため、ホール内にWi-Fi設備を設置した。今後もこの設備を利用して自主事業の配信を行う。

### (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>

### (4) 感染症対策

新型コロナウイルス感染症対策として、利用者や職員の手が直接触れる部分の消毒を

行った。集会室内また事務所内の換気を行い、必要に応じて空気清浄機を設置した。

利用者ガイドラインに沿って利用者への案内を行った。利用者との対面デスクにアクリル板を設置し利用申込者が安心して利用申請を行えるようにした。次年度も引き続き新型コロナウイルス感染症予防を行う。

#### 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4割弱となり、前年と比較しほぼ半分となった。スカイサロンに関しては、2割台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相次ぎ、年間の利用率に影響した。

自主イベントに関しては、新型コロナウイルス感染拡大防止の影響により12件のイベントを中止とした。開催できたイベントは5件のみであったが、今後はWi-Fiを利用した配信等を使ったイベントを企画し、北沢タウンホールの魅力を伝え、将来に向けた集客向上につなげていく。

#### 6．事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
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。			
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>20</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	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			<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>22</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	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>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 改善の取組み	2/3	2
項目別評価結果		
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 施設の維持管理	12 / 13	適切に維持管理ができています。
2. 施設の運営	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ます。
4. サービス向上の取組み	22 / 30	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を適切に行い、利用者や職員の安全に配慮した取組みが見られる。
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	Wi-Fi 設備やキャッシュレス決済の導入等、コロナ禍における利用者の需要を適切に把握し、取組みを行っている。一方、スカイサロンについては利用率向上に向け、新たな取組みを行っていく必要がある。
合計	68 / 93	
総合評価	A	

年度評価所見
<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理実施から3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>・新型コロナウイルスの影響もあり、施設利用率が昨年度より大幅に低くなっている。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、コロナ禍により中止を余儀なくされたが、オンライン配信等を活用し事業を実施している点は評価できる。</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>
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>・引き続き、新型コロナウイルス感染拡大防止に向けた運営手法を指定管理者と共に構築し、利用者が安全で快適に施設を利用できるよう取り組む。</li> </ul>

令和2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	759	291	38.3%
合 計	759	291	38.3%

利用可能期間については、新型コロナウイルス感染症拡大防止策による休止期間を除く

(2) 施設の休止

休止期間

令和2年4月1日から6月14日の全館利用

令和3年1月9日から2月7日の夜間利用

休止期間の対応

抽選会実施、利用者からの問合せ対応、設備保守点検業務等

(3) 苦情受付件数及び事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	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	11,413,360円	
指定管理料	11,366,560円	
自主事業収入	46,800円	
その他	0円	
支 出 計	12,048,508円	
人件費	10,353,117円	
事務経費	1,566,376円	施設維持管理費含む

事業経費	129,015円	自主事業経費
その他	0円	
収支差額	-635,148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
子どもイベント	7月			中止
はじめてのヨガ	10月26日	1,000円	17名	健康増進に関する事業
はじめてのフラ	11月30日	1,000円	18名	健康増進に関する事業
映画会 ミニオンズ	1月23日	500円	34名	文化・芸術に関する事業

令和2年度は、事業計画書に掲げた「世田谷の文化・芸術発展向上ロードマップ」に基づき、特色のあるイベントを年間3事業3公演開催した。新型コロナウイルス感染症の影響による感染拡大防止のため、参加人数は大幅な減少となったが、様々な文化・芸術に触れ学ぶ機会を設け、年度累計で69人の観客を集めた。

##### 改善の取組み結果

###### (1) Wi-Fi 環境整備

ポケットWi-Fiの貸し出しを実施し、パソコン等の情報機器の持ち込みに対応した集会室を実現した。

###### (2) キャッシュレス対応

利用料金は現金支払いのみの対応であったが、振込支払いにも対応し、利便性の向上を実現した。

###### (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平成30年度までは微少なながらも上がっていたが、平成31年度は減少した。この利用件数の減少は、新型コロナウイルス感染症の影響による感染拡大防止のため、施設利用のキャンセルが大きな要因と見られる。

令和2年度においても新型コロナウイルス感染症の影響は大きく、利用件数前年比で371件と大幅な減少となった。



新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、ドアノブや手すり等の不特定多数が触れやすい場所の消毒、施設内の換気等の感染拡大予防対策に取り組んだ。今後とも、新型コロナウイルス感染症の感染拡大予防対策に留意しながら施設の宣伝を行い、利用率の向上に向けて、利用率の低い夜間時間帯の改善を中心に取り組む。

自主事業については、「はじめてのヨガ」は昨年度から3回目を数え、初心者が家庭でも継続的にトレーニングできるメニューで行われた。高齢者でも無理のないポーズや、日々の健やかさを保つレッスンは参加者からもリラックスした笑顔が見られた。

1月に実施した「映画会 ミニオンズ」は梅丘地域で定期的な映画上映を目指した「梅丘シネマクラブ」第1弾として開催した親子映画上映会である。幅広い層に人気のシリーズ「ミニオンズ」(2015年)を上映した。当日は大雨にも関わらず家族全員で参加した姿も見られた。コロナ禍において感染予防対策をすることにより安心して参加できるイベントとして継続的な実施を目指す。

なお、新型コロナウイルス感染症の影響により、予定したイベントのうち1件は中止した。

今後とも充実したサービスの提供、あらゆる世代が楽しめるイベントの企画を行い、より多くの区民に利用される施設を目指す。

## 6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
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。			
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. 改善の取組み			<b>2</b>
改善の取組み	2/3		
<b>項目別評価結果</b>			
<b>総合評価</b>			
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）			
<b>評価分類</b>	<b>評価</b>	<b>評価結果説明</b>	
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組みも今後望まれる。	
4. サービス向上の取組み	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。収支計画に基づき、計画的な取組みが望まれる。	
6. 改善の取組み	2 / 3	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を行いながら自主事業を行い、利用者の安全に配慮した取組みが見られる。また、ポケットWi-Fiやキャッシュレス決済の導入等、コロナ禍における利用者の需要を満たす取組みは評価できる。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>		
<b>年度評価所見</b>			
<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、コロナ禍においても感染拡大防止対策を行い、新たな年齢層をターゲットにした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>			

評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）

- ・引き続き、利用者にとって便利で快適な施設管理を行うよう指導する。
- ・自主事業の収支のバランスや企画について、指定管理者と協議していく。
- ・引き続き、新型コロナウイルス感染拡大防止に向けた運営手法を指定管理者と共に構築し、利用者が安全で快適に施設を利用できるよう取り組む。

令和2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

苦情受付件数 0件  
 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、いくつかのイベント等の自主事業を中止した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額	備考
収入計	2,262,291円	
指定管理料	1,848,000円	
講座等参加費	125,500円	
前年度繰越金	288,791円	
支出計	1,245,765円	
講座等事業費	250,874円	
わくわく子ども教室事業費	133,470円	
催物等事業費	32,331円	
広報活動費	60,530円	
事務費	768,560円	
収入-支出	1,016,526円	
戻入(区へ返還)	800,000円	
次年度繰越金	216,526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
植物教室(春)	5月19・20日			新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止

実技折り紙教室	9月16日	無料	17名	
お年寄りに学ぶつどい	10月18日			新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止
文学教室	10月21日	無料	24名	
わくわく科学あそび	11月15・22日	400円	123名	
作品展示会	10月17・18日	無料	410名	催物等事業費
実技木目込み人形講座	11月17・19日 12月8日	3,500円	60名	
美術教室	12月16日	無料	25名	
実技講座	1月 (詳細決定前に中止が決定)			新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止
歴史教室	2月19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、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から4つの事業を中止したが、開催した6つの事業では、対策を施しながら地域のコミュニティづくりのきっかけとなる事業を企画し実施した。10月に実施の作品展示会は、例年より規模を縮小した。来場者、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の作品とともに例年より少なかったが、感染防止対策を充分とることができ、参加した団体・来場者ともに満足度の高い展示会となった。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）

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
新型コロナウイルス感染拡大防止対策を施しながら、可能な限り事業の実施に努め、地域のコミュニティ形成に寄与した。			
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	3/3

苦情等への対応	2/3	地域特有の取り組み	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	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	2/2
緊急時の対応	2/3		
4.収支状況			<u>6</u>
適切な予算計画	2/3	金銭管理	2/3
適切な予算執行	2/3		
5.履行確認			<u>2</u>
報告書関係	2/2		
6.改善の取り組み			<u>2</u>
改善の取り組み	2/3		
<b>項目別評価結果</b>			
<b>総合評価</b>			
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	27/36		
3.安全管理	6/8		
4.収支状況	6/9		
5.履行確認	2/2		
6.改善の取り組み	2/3		
合計	57/74		
総合評価	A		
<b>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>・新型コロナウイルス感染拡大防止の影響もあり、中止せざるを得ない事業もあったが、実施した事業では十分な感染防止策をとり行っていた。</li> <li>・計画した事業が大幅に縮小したが、事業における新型コロナウイルス感染拡大防止対策用の物品を購入し、余剰部分については区へ戻入する等、適切に執行されている。</li> </ul>			
<b>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2年度 世田谷区立玉川区民会館（玉川せせらぎホール）の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立玉川区民会館（玉川せせらぎホール）

施設住所：世田谷区等々力3-4-1

諸室及び定員

名 称	定員又は大きさ	備 考
ホール	392名	
第1集会室	36名	
第2集会室	30名	
第3集会室	36名	
第4集会室	48名	
第5集会室	48名	

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社世田谷サービス公社

指定期間：令和2年7月1日～令和7年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況（令和3年1月12日～令和3年3月31日）

名 称	利用可能数	利用件数	利用率
ホール	219	53	24.2%
第1集会室	219	46	21.0%
第2集会室	219	48	21.9%
第3集会室	219	46	21.0%
第4集会室	219	93	42.5%
第5集会室	219	95	43.4%
合計	1,314	381	29.0%

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	1月	2月	3月	合計
ホール	2	5	3	10
第1集会室	0	1	2	3
第2集会室	0	0	0	0
第3集会室	0	1	0	1
第4集会室	0	0	0	0
第5集会室	0	0	1	1
第4・5併用利用	1	4	3	8
第1・3併用利用	0	0	1	1
合計	3	11	10	24

(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	備考
収入計	19,227,001円	
指定管理料	10,575,471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	3,495,918円	【内訳】 キャンセル還付の補償 924,336円 利用料金減の補償 2,571,582円
利用料金収入	4,047,209円	新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う還付額を除く
喫茶コーナー売上	1,028,307円	
その他収入	80,096円	自主事業収入
支出計	19,839,422円	
人件費	7,952,753円	【内訳】 玉川区民会館 7,099,253円 喫茶コーナー 853,500円
事務経費	10,413,232円	施設維持管理費を含む
喫茶コーナー経費	1,390,760円	カフェ仕入高含む
事業経費	82,677円	自主事業経費
収入 - 支出	-612,421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
こんにちは玉川区民会館	1月16日	無料	142名	文化に関する事業
避難訓練プラスコンサート 【コロナウイルス対応のため中止】	2月20日	無料		文化に関する事業

(2) 事業計画書において提案した改善の取り組み結果

備品・貸出物品の導入

利用者の満足度向上を図る為、フリーWi-Fiや展示パネル、ブランケット等の備品貸出しや、受付カウンターに杖用のフックを設置した。

指定管理者イベントの集客手段として、また利用者のイベント周知の一翼として、玉川区民会館のホームページへ掲載するなど指定管理者がもつ情報発信ツールを活用し、幅広い層への情報発信と利用者の集客支援を行った。

【参考】玉川区民会館HP <https://www.setagaya.co.jp/kuminkaikan/tamagawa/>



## 感染症対策

新型コロナウイルス感染症対策については、従業員、利用者の手指消毒の徹底、利用後の机等の消毒、事務所内の飛沫防止シートの設置、定期的な室内の換気、利用者ガイドラインに即した利用案内を実施した。

ノロウイルス等の感染症対策については、嘔吐物処理キットを常備し、吐瀉物に直接触れることがないように対策を講じている。

引き続き従業員、利用者が安心して利用できるよう感染症対策に取り組んで行く。

## 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、第1～3集会室については約2割、第4～5集会室については約4割の利用率となっており、開設したばかりの施設としては低い利用率となった。新型コロナウイルス感染症の影響による感染拡大防止のために多くの施設利用キャンセルがあり、利用率が低下したことが原因と思われる。

今後は、より多くの方に玉川区民会館を知っていただくため、ホームページやダイレクトメール等で施設のPRを図っていく。

### （2）利用しやすい施設づくり

昨今、新型コロナウイルス感染症に伴いオンラインによるイベント配信や会議が増加しております。ホール、集会室、喫茶等にフリーWi-Fiを設置したことで、気軽にオンライン会議ツールやSNSをご利用いただける環境を構築した。

次年度も幅広い利用層に安心・満足いただけるサービスを提供できるよう努める。

## 6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和2年度項目別評価結果			
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		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	
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	
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		6	
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み		23	
職員研修	3/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	3/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況		6	

適正な予算執行 経費の効率化	2/3 2/3	金銭管理	2/3
6. 改善の取組み 改善の取組み	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	適切に維持管理ができています。	
2. 施設の運営	22 / 29	適切に運営ができています。	
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	事故や緊急事態に備え、マニュアルを整備しており、適切に対応しています。	
4. サービス向上の取組み	23 / 30	フリーWi-Fiの設置や備品貸出し等により、利用者のサービス向上を図っている。	
5. 収支状況	6 / 9	新型コロナウイルス感染症による施設利用者のキャンセルや自粛の影響もあり、収支合計がマイナスとなっている。今後の対策・工夫を期待する。	
6. 改善の取組み	3 / 3	新型コロナウイルス感染症の影響による利用率の低下や、新しいニーズに対応できようよう、改善に取り組んでいる。	
合計	72 / 93		
総合評価	A		
年度評価所見			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理の初年度であり、施設が完成する前に業務を開始しなければならない中、区と綿密に情報交換を行い、開設直後も大きな混乱なく利用者へのサービスを提供することができたことを評価する。</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、迅速かつ適切に行っていた。</li> <li>・喫茶コーナーに関する経費が2,244,260円に対し、売り上げが1,028,307円とマイナスとなっている。</li> </ul>			
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>・新型コロナウイルス感染症への対策を継続し、利用者が安心して快適に使用できる施設を運営していけるよう、区と指定管理者で協力しながら取り組んでいく。</li> <li>・自主事業については、新型コロナウイルス感染拡大防止に最大限配慮しながら、多くの方に満足していただけるイベントを実施できるよう、指定管理者と協議していく。</li> <li>・喫茶コーナーの売り上げを向上するための方策を指定管理者と協議していく。</li> </ul>			

令和2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	468	79	16.9%

新型コロナウイルス感染症拡大防止のために施設利用を休止した期間  
令和2年4月1日～令和2年6月14日

空調改修工事のために施設利用を休止した期間  
令和2年11月1日～令和3年2月28日

令和2年度に申請のあった、新型コロナウイルス感染拡大防止を事由にした、  
利用キャンセルの件数：82件

(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	備 考
収 入 計	34,594,403円	
指定管理料	34,513,138円	施設維持管理費含む
その他収入	81,265円	自販機収入
支 出 計	34,564,657円	
維持管理経費	31,318,100円	
事務経費	3,097,498円	
事業経費	97,540円	自主事業経費

その他支出	51,519円	自販機設置に伴う区への電気代および行政財産使用料
収支差額	29,746円	

#### 4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

- ・新型コロナウイルス感染症拡大に伴う緊急事態宣言のため利用可能日が減少した。一般利用者の利用自粛も多くあり、稼働率の低下に繋がった。
- ・地域の繁栄と新型コロナウイルス感染症拡大防止を踏まえ、ようが春のコンサートは収録・配信形式で実施した。

#### 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				新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
ようが春のコンサート	令和3年3月13日 ～3月14日	無料		収録・配信で実施
ようがの学び舎・パークギャラリー				新型コロナウイルス感染症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）

- ・「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。
- ・貸出用の飛沫防止板を用意するなど、新型コロナウイルス感染症拡大防止に努めた。

#### 6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
「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。			
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>20</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	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>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>項目別評価結果</b>			
<b>総合評価</b>			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13	適切に維持管理ができています。	
2. 施設の運営	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	事故や緊急事態に備えマニュアルを整備しており、適切に対応している。	
4. サービス向上の取組み	20 / 30	利用者への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。	
5. 収支状況	6 / 9	予算執行や金銭管理について適切に行われている。 3	
6. 改善の取組み	2 / 3	新型コロナウイルス感染症対策のため間仕切りを設置するなど、改善に取り組んでいる。	
合計	66 / 93		
総合評価	A		
<b>年度評価所見</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>令和2年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止の対応および、改修工事の実施に伴い利用可能数が減少するとともに、利用者の自粛の影響により利用率も大幅に低下したが、感染症対策に最大限配慮した上で自主事業を実施するなど、利用者へのサービスを維持するための取組みを行っていた。</li> <li>施設利用者のキャンセル対応等については、区との連絡調整を密に行い、迅速かつ適切に行っていた。</li> </ul>			
<b>評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）</b>			
令和2年度は指定管理期間の最終年度であるが、当施設は令和3年4月以降も同事業者が指定管理者として運営することになる。この5年間の指定期間で積み上げたノウハウや改善点を活かし、より良い事業運営を行うことを期待したい。			

## 令和2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

苦情受付件数        0件

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、イベント等の自主事業の実施を随時中止した。

### 3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収入計	2,837,174円	
指定管理料	2,507,000円	
講座等参加費・材料費等	75,000円	
前年度予備費	255,174円	
支出計	2,837,174円	
事業費	1,495,138円	予備費含む
会議費	63,516円	
事務費	335,790円	
戻入	942,730円	
収入 - 支出	0円	

### 4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

#### (1) 主な自主事業関係

事 業 名	実施日	参加費	参加人数	備 考
カウンセリング入門	中止			コミュニティ講座

高校説明会	7月20日	無料	延べ142名	コミュニティ講座
リラクゼーション・ヨガ教	6月16・23・30日 7月7日	無料	延べ69名	健康講座
裁判官による裁判員制度セミナー	中止			教養講座
夏休みキッズレッスン 「キラキラなハーバリウムを作ろう」	中止			
ハワイアン	中止			コミュニティ講座
奥沢文化祭準備会	9月5日	無料	45名	文化祭参加者説明会
音楽で世界旅行を	9月6日	無料	32名	音楽健康講座
おとしよりに学ぶ集い	中止			区と共催
つぼの効用	9月21日	無料	17名	健康講座
秋の奥沢寄席	中止			コミュニティ講座
第24回奥沢文化祭	10月17・18日	無料	延べ700名	展示
井上ひさし	10月21日	無料	40名	文学講座
奥沢文化祭反省会	中止			
講師が選ぶ日本の名作	10月28日	無料	30名	文学散歩
	11月11日		29名	
朗読教室	10月30日	無料	7名	教養講座
施設利用者との意見交換会	11月7日	無料	3名	
防犯の話	12月5日	無料	13名	防犯講座
中高年卓球交流大会	中止			コミュニティ講座
フラワーアレンジメント	12月12日	2,000円	19名	コミュニティ講座
新春奥沢寄席	中止			コミュニティ講座
こども映画会	中止			新春奥沢地区祭
浮世絵について	中止			美術講座
音楽のひととき	中止			コミュニティ講座
ファミリーバスハイク	中止			こども事業
奥沢ワクワクフェスタ	中止			子育て講座
江戸文化と相撲	中止			コミュニティ講座
ハーブの寄せ植え	3月13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493名	緊急事態宣言中は中止

(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	中止			
広報紙「おくさわコミュニティ」発行	年2回	無料		各3,500部
パネル展示		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18回奥沢駅前音楽祭	中止			
世田谷文学館出張展示	随時	無料		世田谷文学館
税理士による無料相談	2月9・10・12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。令和2年度は新型コロナウイルスや緊急事態宣言の影響で事業の実施が難しい中、可能な限りで事業を行った。今後も地域住民の文化交流の核として、情勢に配慮しつつ適正な施設運営や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)

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
新型コロナウイルスの影響で事業の大半が中止となるなど、活動自体が難しい中において、ロビーや展示スペースをうまく活用し、地域コミュニティの育成、発展に貢献したと評価できる。			
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			
1: 要求水準を下回っている			
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>26</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	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	2/2
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			<b>8</b>
適切な予算計画	2/3	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. 改善の取組み		2
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. 組織体制	14/16	
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	8/9	
5. 履行確認	2/2	
6. 改善の取組み	2/3	
合計	58/74	
総合評価	A	
年度評価所見		
<p>新型コロナウイルスや緊急事態宣言の影響で自主事業が数多く中止となる中、奥沢区民センター運営協議会は、感染症対策に配慮をしながら可能な限り事業を行った。幅広い年齢を対象とした事業を多数企画しており、実施できたどの事業も参加率が高く、多くの区民に満足いただける事業運営を行っていると評価できる。また、毎年恒例の奥沢文化祭も開催が危ぶまれる中、地域で活動する団体の作品の展示をメインにすることで感染症対策に配慮しつつ文化祭を開催することができ、区民センターの利用者以外に地域で活動している団体・個人の活動の支援と、商店街や町会の協力を得た地域の核としての地域コミュニティの育成、発展に貢献できたと評価できる。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
引き続き、地域コミュニティの育成、発展に努めるよう指導する。		

令和2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	364m <sup>2</sup>	

(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

苦情受付件数 0件

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、イベント等の自主事業の実施を随時中止した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収 入 計	2,562,857円	
指定管理料	2,392,600円	
講座等参加費・材料費等	0円	
前年度予備費	170,257円	
支 出 計	2,562,857円	
事業費	878,342円	
会議費	132,739円	
事務費	428,349円	
予備費	120,000円	
戻入	1,003,427円	
収入 - 支出	0円	

#### 4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

##### (1) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
総会	4月20日	無料	7人	
地域交流のつどい	中止			
親子バス旅行	中止			
春のバス旅行	中止			
春のウォーキング	中止			
コミュニティまつり	中止			
親子で作って遊ぼう会 (おうちで作って遊ぼう会)	7月12日	無料	150名	
納涼玉川台落語	8月11日	無料	33名	
企画会議	8月29日	無料	13人	
金継ぎ講座	9月24日	無料	20名	
秋の芸術祭実行委員会	10月3日	無料	7名	
秋の芸術祭	10月18日	無料	228名	
音楽講座	11月7日	無料	36名	
秋のバス旅行	中止			
福祉バザー	中止			
秋のウォーキング	11月26日	無料	18名	
クリスマスダンスパーティー	中止			
年忘れ玉川台落語	12月10日		37名	
おうちで作って遊ぼう会	12月13日		200名	
お正月あそべあそべまつり	中止			
能楽講座	中止			
おひなまつりの会	中止			
ホワイトデーコンサート	3月14日	無料	47名	

##### (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2回			ボランティア活動
玉川台ファーム				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)

例年は併設する児童館・図書館と協力しながら、「コミュニティまつり」や「お正月あそべあそべまつり」といった事業の運営に取り組み、地域の交流に貢献してきた。令和2年度は新型コロナウイルスや緊急事態宣言の影響でこれらの事業が中止となる中、当初の計画していた事業を変更し情勢に合わせた事業を行うことで、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）

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
新型コロナウイルスの影響で事業の大半が中止となるなど、活動自体が難しい中において、当初の企画から情勢に合わせて実施事業を変更するなどして、地域コミュニティの育成、発展に貢献したと評価できる。			
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>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	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>26</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	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	2/2
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			<b>8</b>
適切な予算計画	2/3	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. 改善の取組み			<b>2</b>
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. 組織体制	15/16		
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	8/9		
5. 履行確認	2/2		
6. 改善の取組み	2/3		
合計	59/74		
総合評価	A		
年度評価所見			
新型コロナウイルスや緊急事態宣言の影響で自主事業が数多く中止となる中、玉川台区民センター運営協議会は当初の計画していた事業を変更するなど、感染症対策に配慮をしながら可能な限り事業を行ったと。特におうちで作って遊べるキットの配布（おうちで作って遊ぼう会）は、感染症予防にも配慮しつつ、子供たちに大好評の行事であった。また以前より好評であった体験			

型の金継ぎ講座や落語会、音楽コンサートも実施できた。これらの活動を通して、今年度も地域のコミュニティの形成に重要な役割を果たしたと評価できる。

評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）

引き続き、地域コミュニティの育成、発展に努めるよう指導する。

令和2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

苦情受付件数 0件

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、イベント等の自主事業の実施を随時中止した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収 入 計	2,581,237円	
指定管理料	2,362,500円	
講座等参加費・材料費等	600円	
前年度予備費	218,137円	
支 出 計	2,581,237円	
事業費	800,064円	
会議費	166,204円	
事務費	907,686円	
予備費	207,283円	
戻入	500,000円	
収入 - 支出	0円	

#### 4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

##### (1) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
囲碁大会	中止			
歴史散歩 「九品仏浄真寺を探る」	中止			教養講座
飾り寿司&茶巾寿司	中止			料理講座
親子音楽祭	中止			児童館共催
第37回サマーフェスティバル	中止			
名画鑑賞会	中止			生活講座
施設見学研修会	中止			
敬老の日記念ミニえんにち	中止			児童館・図書館共催
歌の祭典「華のステージ」	中止			
防災訓練	10月28日	無料	29名	児童館・図書館共催
季節の寄せ植え	中止			園芸講座
自宅でできる簡単な運動	12月11日	50円	12名	健康講座
ふかさわ子どもクリスマス会	中止			児童館・図書館共催
利用者交流会	中止			
新年ふかさわ子ども大会	中止			児童館・図書館共催
春を呼ぶ落語会	中止			文学講座
第41回深沢文化祭	中止			児童館・図書館共催

#### 5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

令和2年度は新型コロナウイルスや緊急事態宣言の影響で非常に多くの事業が中止となった。そのような状況において実施することができた健康講座においては感染症対策を徹底し、参加者に安心して参加できる事業にすることができた。また事業が中止となる中でも区民センターだよりの発行を行い、情報発信を続けた。これらの活動を通して、地域の子どもから高齢者に至るまで幅広い世代間の交流に貢献することができた。また、地域住民や利用者が安全・安心に区民センターを利用できるよう、感染防止対策を徹底し、関係機関との連携の改善を図り、管理体制の充実に努め事故を防ぐことができた。

#### 6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況	
新型コロナウイルスの影響で事業の大半が中止となるなど、活動自体が難しい中において、感染症対策を徹底して事業を行うなどして地域コミュニティの育成、発展に貢献したと評価できる。。	
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）	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	2/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		
2. 事業水準向上への取り組み			<b>26</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	3/3	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	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. 改善の取組み			<b>2</b>
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. 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	9/9		
5. 履行確認	2/2		
6. 改善の取組み	2/3		
合計	59/74		
総合評価	A		
年度評価所見			
<p>新型コロナウイルスの影響で事業の大半が中止となるなど、活動自体が難しい中において、健康講座の実施や区民センターだよりの発行、開設40周年記念式典の準備などを通して地域コミュニティの育成、発展に貢献したと評価できる。また、昨年度課題として挙がっていた安全管理体制について、区担当課やサービス公社との連絡を密にとり、安全管理の意識向上に努めたと評価できる。</p>			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
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2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：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	764	315	41.2%
A集会室	761	360	47.3%
B集会室	761	302	39.7%
C集会室	761	363	47.7%
D集会室	761	422	55.5%
E集会室	761	436	57.3%
合計	4,569	2,198	48.1%

利用可能件数は、新型コロナウイルス感染症防止策による休止期間を除く。

#### (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. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額（円）	備考
収入	56,133,519	
指定管理料	25,537,802	
新型コロナウイルス 感染拡大防止に伴う利 用料補填額	15,774,400	条例上還付対象にならないキャンセル の利用率還付の補填 10,496,509円 利用料金減の補填 5,277,891円
利用料金収入	11,839,009	
喫茶コーナー売上	2,756,490	
その他	225,818	自主事業収入
支出	64,033,604	
人件費	53,115,205	
事務経費	10,761,880	施設維持管理費を含む
事業経費	156,519	自主事業経費

収支差額	- 7,900,085	新型コロナウイルスの影響により、利用料収入が減額となった。なお、指定管理者との協議により、区の要請による影響額については補填対応を行っている。
------	-------------	---

#### 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
ママ&ベビーYOGA	4月14日 5月12日 6月9日	1組：3,000円	延期 下期 10/13 11/17 12/8	健康増進
歌声コンサート (1回目、2回目)	5月19日 7月10日	前売：1,500円 当日：2,000円	中止	文化
歌声コンサート (3回目、4回目、5回目)	9月24日 11月10日 2月未定	前売：1,500円 当日：2,000円	中止	文化
マンドリンスプリング コンサート	5月23日	無料	中止	文化
「チャレンジ・ボッチャ 親子教室」	6月13日	無料	中止	オリパラ 気運醸成 に関する 事業
「木管楽器とピアノによる Bouquet de musique francaise - フランス音楽の花束」 ～天才作曲家 サン＝サーンスの光と影を束ねて～	6月29日	区民：1,500円 一般：1,800円 学生：800円	中止	文化
成城ホール夏休み特別プログラム ダンボールアートの世界を体験！「ダンボールで好きな生きものをつくろう」	7月28日	親子ペア 区民：1,500円 一般：1,800円	中止	教養余暇
日本の童謡・唱歌コンサート	未定	未定	中止	文化
コンサート×おしばい 「ベートーヴェン物語」	未定	未定	中止	文化
伝統文化プログラム	未定	未定	中止	文化

ママ&ベビーYOGA (全3回コース)	10月13日 11月17日 12月8日	1組：3,000円	18組 36名 13組 26名 12組 24名	健康増進
珈琲のおはなしとおいし 淹れ方【新型コロナのため中止】	11月20日 12月11日	各回1人： 1,500円	13名 14名	教養余暇
知っておきたい！新時代のマネープラン～これからの投資と資産形成～	11月26日	無料	中止	文化
新春成城落語会「柳谷花緑独演会」	1月15日	前売 一般：3,500円 区民：3,000円 当日 500円増	中止	文化
SEIJOHALL FOR KIDS VOL.1 ららら キッズコンサート～サクソフォンカルテットで音楽を楽しもう～	2月13日	前売(当日) 大人：1,200円 (1,700円) 子ども：800円 (1,300円)	120名	文化
SEIJOHALL MUSIC CANVAS VOL.1 SEIJO JAZZ NIGHT 「映画から生まれたジャズの名曲」	3月19日	前売 一般：3,000円 区民：3,500円 学生：2,000円 当日 500円増	延期 次年度(7月9日)	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)

### 窓口サービス

利用料金の支払いは現金のみの取り扱いであったが、クレジット決済の取り扱いを開始した。クレジット決済を可能とすることで、現金の取り扱い機会を少なくし、利用者や職員の防犯上の安全性を高め、また支払いの簡素化を可能にした。また、コピー利用時の荷物や印刷物の置き場所として活用できるよう、コピー機横にサイドテーブルを配置した。

### ホールWi-Fi設置

利用者からのWi-Fi利用可否の問い合わせも多く、また、新型コロナウイルスの影響により、ホールへ足を運ばない観客にライブ配信をしたいとの要望もあった。ついては、ホール内Wi-Fi設備を設置し、インターネット環境での利用も可能とすることで、ホール利用の活用範囲を広げ、施設内外の利用者にホールイベントを楽しんでもらうことを可能にした。

### 貸出サービスの拡充

区民会館利用時に利用できる貸出用の車いすを用意した。また、急な雨天の際、無料で利用できる貸出傘を用意した。なお、傘やすでに配置されているブラ

ンケットの貸出サービスのポスターを作製、掲示し、利用者周知を図った。

#### 感染症対策

利用者ガイドラインに沿った施設運営を行っている。具体的には、各部屋の喚気能力に合わせた利用定員の制限や室内の喚気を行うことで「密閉」・「密集」の解消を行った。また、机、椅子、手すりやマーカー等の貸出物品など、利用者や従業員の手の直接触れる部分の消毒や、受付カウンターにアクリル板を設置し、対応者は必ずマスクを着用することで、「密接」を解消し、利用申込者が安心して利用申請を行えるようにした。

#### 幅広い層への情報発信

指定管理者イベントの集客手段として、また利用者のイベント周知の一翼として、成城ホールのホームページなど指定管理者が持つ情報発信ツールを活用し、幅広い層への情報発信と利用者の集客支援を行った。

### 6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
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。			
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>26</u>
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	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			<u>9</u>
事故防止等の対応	3 / 3	緊急時に備えた訓練	3 / 3
緊急時の対応	3 / 3		
4. サービス向上の取組み			<u>27</u>
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	3 / 3
利用しやすい環境整備	2 / 3	施設利用の促進	3 / 3
利用者対応	3 / 3	苦情等への対応	2 / 3
接遇	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		

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	26 / 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	27 / 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	S	
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 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。 利用者サービスの向上に積極的に取り組まれている。 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 新型コロナウイルス感染予防を徹底し、各事業の実施可否を十分に検討している。 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。 講座や催し物での参加者アンケートの意見や要望を積極的に取り入れ、質の向上に取り組まれている。 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 適正に予算が執行されている。 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>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>事業の実施規模を拡大する場合は、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。 また、令和3年度は指定管理者選定の3年目である。そのため指定管理者としての評価に向け、1、2年目に得たノウハウを活かし、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促進および区民の福祉へ寄与できるよう、事業等の改善を念頭に今後も運営を行ってほしい。</p>		

## 令和2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大半の事業について中止することとした。
- ・施設内の換気を十分に行うとともに、使用物品等の消毒を徹底した。

### 3 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入	<u>2,489,690</u>	
指定管理料	2,450,000	
事業参加費	39,690	収入1事業
支出	<u>632,000</u>	
事業費	222,983	行事費
事務費	331,797	事務用品代、消耗品代、通信費、会議費、保険代等
広報費	77,220	区民センターニュース(年1回)
収支差額	<u>1,857,690</u>	新型コロナウイルス感染拡大防止のために事業の大半を中止したため残金が生じた。指定管理料から支出した費用を差し引いた残金は区に返還する。
区返還	1,818,000	
残金	39,690	

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(予定)	無料	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止	健康
りんごの摘果	6月(予定)	委員 3,500円 職員 5,500円	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止	川場村との交流事業
鎌田区民センターまつり	6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	センターまつり
夏のコンサート	7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
なつかしの名画	7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	なつかしの名画劇場【ケアセンター共催】
淡彩画講座	6月・7月(予定)	材料費 2,000円	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止	芸術
夏休み子ども映画会	8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	夏休み子ども映画会【児童館共催】
料理講座	9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	生活
秋の子育てママ体操教室	10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	健康
りんご狩り	11月16日	委員 3,500円 職員 5,500円	21名 (一般募集なし)	川場村との交流事業
西洋画講座	11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	芸術
秋のコンサート	10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
人形劇	12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	人形劇【図書館共催】
クリスマスコンサート	12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

手作り講座	12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	生活
歴史講座	1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	歴史
健康講座	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	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大半の事業を中止することとなった。

5 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

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2年度実績では、川場村でのリンゴ狩り事業を行った。新型コロナウイルス感染拡大防止のために中止となった絵画講座では、りんご狩りで収穫したりんごを西洋画の題材として活用する予定であった。

各事業実施の際には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）

令和元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、事業運営に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。			
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	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	-		
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	28 / 36		
3．安全管理	6 / 9		
4．収支状況	6 / 9		
5．履行確認	2 / 2		
6．改善の取組み			
合計	56 / 72		
総合評価	A		
年度評価所見			
（1）区民センターの施設の使用に関する業務 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。			

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。

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。

(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

事業計画書のとおり各事業が実施されている。

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。

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。

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。

(3) 収支

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。

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。

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。

評価結果に対する今後の対応(指導・調整事項)

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。令和3年度は施設改修工事により基本的に各種講座を実施することはできないが事業を行う場合は新型コロナウイルス感染症対策を講じたうえで実施してほしい。事業を実施する場合は、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、新型コロナウイルスの関係で延期された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。

## 令和2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

#### (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、会葬者の人数制限や飲食の禁止を実施した。また、緊急事態宣言が発出され、区民利用施設が閉鎖となった時期には、1日の利用件数についても1組のみとする利用制限を実施した。

### 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	170	58%
2階	132	48%
合計	302	53%

#### (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	令和3年2月11日葬儀社の車がみどり会館の看板に接触し、看板を破損。修理済み。

### 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）	19,054,600円
収入計	19,054,600円
清掃業務	4,890,000円

設備機器保守点検業務	2,609,000円
環境衛生設備点検業務	100,000円
庭園管理業務	540,000円
保安管理業務	500,000円
事務、宣伝広告、消耗品など諸経費	1,512,000円
管理業務	16,030,000円
支出計	26,181,000円
収支差額	-7,126,400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（世田谷便利帳、ごみカレンダーなど）の掲載、新聞折込によるチラシ配布、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。
- ・ 区民の利用者また葬儀社の問い合わせ、申し込み窓口対応に対し専門的かつ適切な対応また平等な使用機会を提供すべく、研修勉強会などを実施した。
- ・ 葬儀社（170社）へチラシやパンフレットをFAXまたは郵送し、利用促進に努めた。

#### 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）

- ・ 今年度の年間の利用件数は302件、利用率53%となり、昨年度より利用件数は74件マイナスで、稼働率も9%マイナスという結果となった。全体の利用率が70%に届かず今年度の収支計画は未達成となった。
- ・ 葬儀業界全体においては、新型コロナウイルス感染症により、以前に増して直葬や通夜を行わず告別式のみを行うという一日葬が増加している。一日葬では区分使用で利用することによって使用料が抑えられる。
- ・ 緊急事態宣言の発出により会葬者の人数制限や飲食の禁止をしたことで、いつも利用していた葬儀社の利用が少なくなった。また、1日1組の利用制限を行った時期もあり、これらのことが収支計画未達成の要因と考える。
- ・ このような厳しい状況の中でも、宣伝活動等を継続して行い、より快適で利便性の高い、安心・安全な葬儀会館を提供することを念頭に取り組んでいく。

#### 6 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元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た。1階と2階の利用率の差は昨年度から大きな変化はなかった。	
項目別評価結果	
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価	
1. 施設の維持管理	12

設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/3
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/3
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			<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	個人情報の漏洩防止	3/3
自主事業の成果	(対象外)	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	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>23</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	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>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>項目別評価結果</b>			
<b>総合評価</b>			
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	23 / 30	サービス向上への適切な取組みが行われている	
5. 収支状況	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	73 / 90		
総合評価	S		
<b>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。コロナ渦で人数、件数、飲食等の制約がある中、利用促進のための新たな宣伝活動に努めた点は評価できる。			
葬祭業界全体が厳しい傾向もあり、稼働率の改善については、安心・安全な葬儀を行うことを念頭に、利用者の声を反映するなど、今後の取り組みに期待する。			
<b>評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）</b>			
1階と2階の利用率の差は昨年度から大きな変化はなく、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、工夫、改善を行っていくよう指導を行う。利用率の改善については、簡素な葬祭が増加傾向であること、コロナ渦で人数や飲食等の制約があることなど、厳しい時代背景にあり、今後の検討課題である。			

## 令和2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) 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症拡大防止のために大半の事業を中止とした。

### 3 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	2,830,232	前年度繰越金
指定管理料	2,608,700	
その他の収入	221,532	
支出計	1,172,373	
事業費	547,941	
事務費	401,441	
会議費	10,031	
備品費	212,960	
収支差額	1,657,859	新型コロナウイルス感染拡大防止のために事業を中止したため残金が生じた。指定管理料から支出した費用を差し引いた残金は区に返還する。
区返還金	1,436,327	
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

##### 主な自主事業関係

名称	実施日	参加費	参加者数	備考
活き活き講座	中止			全7回予定
開館記念まつり	中止			
文化祭	中止			
ひなまつり子どもフェスティバル	中止			
節句等行事の実施	随時実施			ロビーでの飾り付け等を9回実施

#### 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）

例年は、開館記念まつりや文化祭など地域コミュニティの形成を促進するための事業を企画、実施してきた。令和2年度は新型コロナウイルスや緊急事態宣言の影響で事業の実施が難しい中、ロビーでの季節の飾り付けなど、可能な限りで事業を行った。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実施・企画していきたい。

#### 6 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
新型コロナウイルス感染症拡大防止のために大半の事業が中止となったが、可能な範囲で工夫をして事業を実施した。これまでのアンケート結果や意見をもとに、次年度の事業開催に向けて話し合いを行い、事業の改善に向けて取り組んだ。			
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			<b>2</b>

報告書関係	2/2	
6.改善の取組み		2
改善の取組み	2/3	
項目別評価結果		
<b>総合評価</b> 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 / 15	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	各事業の適切な実施に向けて検討がされている。
3.安全管理	6 / 8	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	2 / 3	感染症対策等、新たな課題につき取り組んでいる。
合計	57 / 73	
総合評価	A	
年度評価所見		
コロナ禍という状況で、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の大半が中止となるなか、季節の行事の展示などできる範囲での活動を実施している点は評価できる。		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
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2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) 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症拡大防止のために大半の事業を中止とした。

### 3 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	2,556,305	
指定管理料	2,309,000	
その他の収入	247,305	前年度繰越金
支出計	458,339	
事業費	158,820	各事業費
事務費	289,542	
会議費	9,977	
予備費	0	
収支差額	2,097,966	新型コロナウイルス感染拡大防止のために事業を中止したため残金が生じた。指定管理料から支出した費用を差し引いた残金は区に返還する。
区返還金	1,850,661	
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

##### 主な自主事業関係

名称	実施日	参加費	参加者数	備考
千歳村文学講座	中止			
ブラジル音楽講座	中止			
バレエ入門講座	中止			
合唱講座	中止			
バレエストレッチ講座	中止			
そば打ち講座	中止			
わくわくこども科学あそび	9月26日	無料	20名	図書館・児童館共催
第23回夏休み夕涼み会	中止			
第23回文化祭	中止			
第23回センターまつり・子どもまつり	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）

例年は、夏休み夕涼み会や文化祭など地域コミュニティの形成を促進するための事業を企画、実施してきた。令和2年度は新型コロナウイルスや緊急事態宣言の影響で事業の実施が難しい中、ロビーや屋外通路を利用した展示会を行うなど、可能な限りで事業を行った。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実施・企画していきたい。

#### 6 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
新型コロナウイルス感染症拡大防止のために大半の事業が中止となったが、可能な範囲で工夫をして事業を実施した。これまでのアンケート結果や意見をもとに、次年度の事業開催に向けて話し合いを行い、事業の改善に向けて取り組んだ。			
令和2年度項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1．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			<u>9</u>
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			<u>2</u>
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			<u>2</u>
改善の取組み	2/3		
<b>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	14 / 15	役員会、運営委員会、担当者会など各種会議を通して、事業に対する認識や情報の共有を図っている。	
2. 事業水準向上への取組み	24 / 36	事業終了後のアンケートや反省会を次年度に生かす仕組みになっている。	
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. 改善の取組み	2 / 3	感染症対策等、新たな課題につき取り組んでいる。	
合計	57 / 73		
総合評価	A		
<b>年度評価所見</b>			
コロナ禍という状況で、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のほとんどが中止となるなか、掲示板や作品展示場所の提供などできる範囲での活動を実施している点は評価できる。			
<b>評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）</b>			
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2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6-2-19

(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) 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症拡大防止のために大半の事業を中止とした。

3 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	4,284,585円	
指定管理料	3,755,400円	
講座等収入	87,000円	
その他収入	442,185円	前年度繰越金
支出計	1,239,453円	
事業費	499,035円	各事業費
事務費	712,771円	
会議費	27,647円	
予備費	0円	
収支差額	3,045,132円	
区返還金	2,515,947円	新型コロナウイルス感染拡大防止のために事業を中止したため残金が生じた。指定管理料から支出した費用を差し引いた残金は区に返還する。
次年度繰越金	529,185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
春の民謡まつり	6月6日	100円	-	中止
うたごえ喫茶「ともしび」	6月24日	200円	-	中止
第4回世田谷区民囲碁・将棋大会	7月12日	500円(小中学生) 1,000円(大人)	-	中止
花の寄せ植え	8月	2,000円	-	中止
第39回おとしよりに学ぶつどい	9月13日	無料	-	中止
第21回文化祭	10月17日 10月18日	無料	-	中止
秋の朗読会	11月5日	無料	-	中止
せたがやミュージックフェスティバル	11月7日	無料	170名	
第43回桐の会	11月15日	無料	154名	
花の寄せ植え	12月11日	2,000円	30名	
ファミリーシアター	12月20日	200円	-	中止
第8回美術講座	1月24日	300円	8名	
第22回からすやま新年子どもまつり	2月11日	無料	-	中止
第39回若返り桃まつり	3月6日	無料	-	中止
第9回美術講座	3月14日	300円	45名	

#### 5 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

- ・ 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てている。
- ・ 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。
- ・ 事業実施後速やかに事業反省会を開催し、事業に関する評価を行っている。

#### 6 事業実績の評価(施設管理所管課による評価)

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況	
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。	
項目別評価結果	
評価点	
3: 要求水準を上回っており、優れた点がある	1: 要求水準を満たしているが、一部課題がある
2: 要求水準を満たしている	0: 要求水準を下回っている(改善指導等が必要となる)
評価分類及び評価	
1. 組織体制	14

協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理	2/2
職務の把握	2/3	個人情報の漏洩防止	2/2
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>25</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	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>2</b>
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. 組織体制	14 / 15	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	25 / 36	各事業の適切な実施に向けて検討がされている。	
3. 安全管理	6 / 8	事業実施の際には保険の加入や救護班の配置を行い、安全確保に努めている。	
4. 収支状況	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	2 / 3	感染症対策等、新たな課題につき取り組んでいる。	
合計	58 / 73		
総合評価	A		
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。今年度は中止となった事業が多いが、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おり、区民周知も円滑に行われている点が評価できる。			
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ため、コロナ渦での事業運営について、今までと同じやり方ではなく、新たな視点で工夫して進めていく必要がある。また、障害者や外国人にも配慮した企画についても今後の検討課題である。			

## 令和2年度 世田谷区立ひだまり友遊会館の事業報告

### 1. 指定管理施設の概要

#### (1) 施設概要

施設名称：世田谷区立ひだまり友遊会館

施設住所：世田谷区若林4 - 37 - 8

#### (2) 指定管理情報

指定管理者：シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社

指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

開館日数：273日

利用者数：74,783人（下記2の、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

##### 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	9,815人	第6会議室	6,308人	計 58,721人
第2会議室	9,002人	講習室	8,150人	
第3会議室	3,325人	体育室	16,670人	
第4会議室	2,637人	休養室	448人	
第5会議室	2,366人			

##### 電話センター（福祉電話訪問）

対象者数 73人 協力員数 45人 電話訪問件数 3,192件

##### 生涯現役情報ステーション

1,902人

##### 高齢者なんでも相談

117件

##### 電位治療器

6,777人

##### 囲碁・将棋室

7,383人

#### (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4月1日から6月14日まで臨時

休館した。

### 3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額	備考
収入計	51,101,063 円	
受託事業収入	48,937,627 円	指定管理料
その他収入	2,163,436 円	施設利用料金、売店収入等
支出計	48,181,442 円	
人件費	27,301,143 円	常勤 4 人、非常勤職員 4 人
施設維持管理経費	17,005,611 円	施設維持管理にかかる修繕費や業務委託費等
事業費	3,874,688 円	謝礼金、各種事業委託費
収支差額	2,919,621 円	

### 4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

#### (1) 自主事業の拡充及び新企画の実施

新規シリーズ講座（折り紙入門講座）を実施した。また、以前より好評だった iPad 講座に加え、新たに Zoom 講座を開設し、コロナ禍におけるオンライン化への生活様式の変化に即した講座を開催した。

新型コロナウイルス感染拡大防止による休館により実施回数は例年より減少したが、講師と講座内容を調整しながら実施することができた。

#### (2) 利用者サービス向上のための取組み

入館時の検温、手指消毒を徹底させるとともに、定期的な換気を促す館内放送を流すなど、利用者が安心して施設を利用できるよう新型コロナウイルス感染拡大防止にも努めた。また、利用者の対応や施設の利用制限の内容について、ミーティングや連絡ノートを活用し、職員間の情報共有を徹底した。

利用者のスマートフォン利用率の向上に伴い、Zoom を活用した講義の増加やすまほ講習会への需要増に対応できるよう、2 階会議室前に Wifi を設置し、通信環境を整備した。

#### (3) 新規利用者増への取組み

ホームページのレイアウト変更を行い、利用者がトップページから施設からのお知らせをすぐに見られるようにした。

#### (4) 管理・運営体制の構築

令和 3 年 6 月 15 日に施設を再開したが、6 月に会議室、囲碁・将棋室等を、7 月よりヘルストロン室、体育室の利用を開始するなど段階的に再開するとともに、各部屋の定員数と利用者数を考慮し、計画的に施設機能を再開させた。

また、休養室の混雑防止を緩和するため、体育室内にパーテーション



を設置し、更衣室として利用できるようにした。囲碁・将棋室は囲碁盤と将棋盤の台数を半分に間引くなど、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に努めた。

令和3年度実施の改修工事に備え、休館期間を知らせる掲示物を早めに提出するとともに、当館利用者が休館期間中も継続して活動が行える場所を案内した。

#### 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）

前年度に引き続き、高齢者向け講習会では「折り紙入門講座」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。

令和2年度は緊急事態宣言に伴う休館や開館時間の変更等が相次いだ。コロナ対応時の職員の動きをマニュアル化することにより、ホームページや職員による予約団体への電話連絡を行い、利用者への迅速な情報提供に努めた。

また、利用予約の受付については来館による抽選会を行わず、申込書を団体あてに郵送し、返送されたものを用いて抽選を行うなど、職員が工夫をして事業を行った。

#### 6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
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た積極的に取り組んでいる。			
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			<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>20/31</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	2/4	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 待遇	2/3 2/3	苦情等への対応 苦情等に対する改善	2/3 2/3
5．収支状況 適正な予算執行 経費の効率化	2/3 2/3	金銭管理	<b>6/9</b> 2/3
6．改善の取組み 改善の取組み	2/3		<b>2/3</b>
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	概ね要求水準を満たしている	
2．施設の運営	20 / 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	66 / 95		
総合評価	B	管理運営は概ね良好だが一部に課題がある	
年度評価所見			
利用者要望を踏まえた講座運営により、利用者目線に立った運営ができています。 令和2年度は新型コロナウイルス感染症に伴う休館や開館時間の変更があったものの、区からの指示に応じ、利用者への連絡に際して迅速な対応が見られた。休館明けは順次に施設機能を再開させるなど、安全な施設運営を行えている。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
昨年度課題として挙げた世代間交流事業については未実施だったため、開催方法や周知方法の見直しを促す。 また、今回は結果として300万円の収支差額が生じている。不確定要素も多く、運営経費の執行は困難であったと推察するが、次年度は適切に指定管理料を運用できるよう経費の執行状況についても注視し、適宜指導を行うこととする。			

令和2年度 世田谷区立老人休養ホームふじみ荘の事業報告

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：271日

利用者数：19,868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）		19,868人
宿泊利用		334人
休憩利用時の実績	宿泊室の日中利用（日帰り）	177人
	健康相談	8,335人
	大広間での演芸発表	3,787人
	食堂（利用件数）	37,934件
	マッサージ	638人
	高齢者間交流（敬老の日行事の開催）	288人
	世代間交流(保育園等との季節行事)	0人
	元気いきいき教室(年3回)	0人
	被災地の子どもたちの受入れ(宿泊)	0人
	集客イベント	118人

(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4月1日から6月14日まで臨時休館した。また、宿泊利用については引き続き10月21日まで利用休止とした。

### 3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額	備考
収入 計	166,328,541 円	売上金、雑収入
受託事業収入	152,243,095 円	
その他収入	14,085,446 円	
支出 計	165,244,547 円	事務員、看護師 計 19 人 (正規 2 人、契約社員 17 人) 厨房・食堂業務員 計 16 人 (正規 1 人、契約社員 15 人) 管理運営事務費 施設維持管理にかかる設備点検等の業務委託費
人件費	88,492,157 円	
事務費	19,110,214 円	
業務委託費	57,642,176 円	
収支差額	1,083,994 円	

### 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

適正な業務遂行に努めると共に、利用者が安心して利用できる環境整備に向け、新型コロナウイルス感染防止策を徹底した。

#### (2) 企画提案事業の円滑な実施

令和 2 年度は新型コロナウイルス感染予防のため、世代間交流事業や健康啓発事業など例年多くの集客が見込まれるイベントは中止としたが、認知症予防プログラムや手芸講習会といった少人数で実施可能な講座については、感染防止対策を徹底した上で実施し、利用者からの好評を得た。また、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。

また、新型コロナウイルス感染防止対策においても、来荘時の利用者対応や施設の利用制限の内容について情報収集に努め、日々更新を図りながら、適宜対応した。

#### (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、令和 2 年度でふじみ荘の開設 50 年を迎えたため、開設当初の社会情勢やテレビ番組等をまとめたものを施設内に掲示し、利用者から好評を得た。

#### (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。

また、新型コロナウイルス感染症の対策として、来荘時の検温やアルコール消毒を促すとともに、専門スタッフを雇用し、多くの利用者が触れる箇所（イスや手す

り等)を中心に次亜塩素酸ナトリウム消毒液による拭き掃除を行い、施設内で感染が起こらないよう努めた。

#### 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)

施設の運営を通して、高齢者同士のふれあいの促進やひきこりの解消を図り、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。令和2年度は新型コロナウイルスの感染拡大に伴う影響を大きく受け、利用者数については大幅に減る結果となったが、例年実施の利用者満足度調査では、77%の利用者に満足(昨年度75%)と回答いただいております。施設の運営最終年においても接遇や食堂運営、清掃状況等あらゆる面で利用者から高い評価を得ることができた。

#### 6. 事業実績の評価(施設管理所管課による評価)

令和元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。			
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>22/31</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	3/3
3. 事故や緊急時等への対応			<b>8/9</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>22/30</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	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>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>3/3</b>
改善の取組み	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	概ね要求水準を満たしている。
2. 施設の運営	22 / 31	
3. 事故や緊急時等への対応	8 / 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. サービス向上の取り組み	22 / 30	新型コロナウイルス感染拡大により、施設運営のあるゆる面で制約が発生する中でも、利用者満足度を下げないように取り組む姿勢が見受けられた。
5. 収支状況	6 / 9	概ね要求水準を満たしている。
6. 改善の取り組み	3 / 3	区からの指摘事項等に対し、迅速に改善に取り組み、改善を行っていると評価できる。
合計	73 / 95	
総合評価	A	管理運営は良好であると評価できる。
年度評価所見		
<p>新型コロナウイルス感染防止のため通常どおりの事業が行えない中で、大広間や大浴場といった利用要望の高い施設機能を利用者に提供できるよう感染対策を工夫して講じ、結果として高い利用者満足度を維持しながら施設の運営を終えたことについてはとても高く評価できる。</p> <p>また令和2年度末で施設の閉館が決まったことを受け、利用者が施設閉館後の活動場所等に不安を持つことがないように、ふじみ荘と類似した機能を持つ施設の紹介や相談を積極的に行っており、丁寧な利用者対応ができていた。</p> <p>上記等を踏まえて、3年の指定管理期間を通して良好な管理運営ができていたと評価できる。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		

## 令和2年度 世田谷区立健康増進・交流施設の事業報告

### 1. 指定管理施設の概要

#### (1) 施設概要

施設名称：世田谷区立健康増進・交流施設（せたがや がやがや館）

施設住所：世田谷区池尻2-3-11

#### (2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社オーエンス

指定期間：平成30年4月1日～令和5年3月31日

開館日数：272日

利用者数：71,154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	10,306人	計 71,154人
会議室	団体	17,600人	
交流室	団体	3,298人	
運動室	個人（日中）	9,609人	
	団体（夜間）	1,049人	
娯楽室	個人（日中）	663人	
	団体（夜間）	0人	
食堂	個人	5,667人	
電位治療器	個人	22,962人	

#### (3) 苦情受付件数及び事故件数

苦情報告件数5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

感染拡大防止策として、令和2年4月1日から令和2年6月14日まで臨時休館した。また、開館時間の短縮を令和3年1月9日から令和3年3月31日で行った。（レストランは令和2年6月15日から令和3年3月31日まで時短営業）

### 3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額	備考
収入計	99,857,037円	（新型コロナウイルス感染拡大防止に伴うキャンセル料補填額 161,954円を含む） 自主事業・売店売上等
受託事業収入	87,313,954円	
利用料金収入	9,474,537円	

その他収入	3,068,546 円	
支出 計	86,561,405 円	
人件費	43,988,035 円	事務員 14 人、運動スタッフ 7 人、厨房職員 8 人 計 29 人 (常勤 6 人、非常勤 23 人)
施設維持管理経費	33,624,355 円	施設維持管理にかかる修繕費や業務委託費等
事業費	8,949,015 円	事業の管理運営事務費等
収支差額	13,295,632 円	

#### 4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

##### (1) 健康増進機能の充実

運動室では、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。特に、火曜日・木曜日夜間のマシン利用「夜トレ」により、コロナ禍でも、リピーター以外の若年層の新規利用者を獲得することができ、さらなる利用者増を図ることができた。また、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、新型コロナウイルス感染防止対策に柔軟に対応したうえで、家族で参加できるテーブルマナー講座や自宅で楽しむアイデアを提供する食事の盛り付け講座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

コロナ禍における感染防止対策を念頭においた上で事業実施をした。新規企画の写真教室では、オンラインでの実施体制を構築し、緊急事態宣言に備えた上で講座を実施。例年開催している、施設で活動している団体を招いてのクリスマスコンサートについては、定員の削減や施設内換気を十分に行い開催した。コロナ禍において予定通りの開催ができないイベントがある中、可能な限りのイベント・講座を実施したことについては好評であった。

##### (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いた広報活動を行った。特に今年度はホームページのアクセシビリティ修正を行い、誰でも利用しやすい環境を整えた。また、前年度に引き続き、フェイスブック等 SNS の活用や、ニュースレター「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反映させるため、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を実施し、指摘事項を施設運営に反映するなど、施設利用者の要望について、多角的な手法を用いて把握し活用した。

5. 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

指定管理3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、新型コロナウイルスの感染拡大防止に対してもスピード感をもって適時対応しながら、施設の管理運営を行った。感染拡大防止による営業時間短縮等による影響を受けたが、衛生管理の徹底や実施手法の工夫により、可能な限り、自主事業をはじめとした取組みを実施し、利用者ニーズに応えた。

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)

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
コロナ禍における施設運営・実施手法の検討・工夫を行いながら、施設利用の促進に向け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。また、今年度はホームページのアクセシビリティ修正を図り、誰でも利用しやすい環境を整えた。			
令和2年度項目別評価結果			
評価点			
3: 要求水準を上回っており、優れた点がある		1: 要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2: 要求水準を満たしている		0: 要求水準を下回っている(改善指導等が必要となる)	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			<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>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>22/30</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	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>5/9</b>
適正な予算執行	1/3	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	
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	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	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	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	5 / 9	新型コロナ感染拡大に伴う施設の臨時休館という予期しえない事態に直面した中で、施設運営にかかる支出分について、コロナ禍の影響を見越した予算執行ができなかった。
6.改善の取組み	2 / 3	概ね要求水準を満たしている。
合計	70 / 95	
総合評価	A	
年度評価所見		
<p>コロナ禍における制限の中で、特にレストランや運動室、自主事業の実施にあたり、迅速かつ柔軟に対応しながら施設利用促進に向けたサービスの提供ができており、積極的に利用率の向上を図る姿勢は大いに評価できる。一方で予算執行にあたっては、感染拡大防止に伴う時短営業により、レストラン経費及び人件費といった施設運営にかかる経費の予測を見誤り、適切な予算執行を行うことができなかった。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>次年度は本年度の取組みを踏まえ、コロナ禍における適切な予算執行に努め、新規施設利用者の獲得に向けた自主事業の実施や施設サービスの改善に取り組んでいく。</p>		

## 令和2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： 世田谷区立世田谷美術館  
 (施設住所) 世田谷区砧公園1 - 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  
 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  
 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・在学者等を対象とした区民ギャラリーの貸し出しのほか、美術品等の収集に関する調査や資料収集等を行っている。

#### (2) 利用状況

##### 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 気になる、こんどの収蔵品 作品がつれてきた物語	6/2～8/16	5,552名
作品のない展示室	7/4～8/27	16,625名
ミュージアムコレクション 吹田文明と版画集『東京百景』	8/29～12/6	8,070名
再読！！5つの物語 美術が語る夢と現実	9/5～12/6	7,929名
ミュージアムコレクション 美術家たちの沿線物語 田園都市線・世田谷線篇	12/19～3/28	13,068名
合計		51,244名

### 向井潤吉アトリエ館収藏品展

事業内容	会期	利用人数
第 期 向井潤吉 民家への旅路	6/2～10/4	1,447名
第 期 向井潤吉の現場とアトリエ	10/24～3/14	1,647名
合計		3,094名

### 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 期 清川泰次 絵と言葉	6/2～10/4	517名
第 期 清川泰次とアメリカ	1/5～3/14	448名
合計		965名

### 宮本三郎記念美術館収藏品展

事業内容	会期	利用人数
第 期 宮本三郎 絵画、その制作とプロセス	6/2～10/4	783名
第 期 描かれた女性たち そのひと、そのしごと	10/24～3/14	1,080名
合計		1,863名

#### (3) 苦情受付件数及び事故件数

苦情報告件数 2 件、事故報告件数 0 件

#### (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 5 月 31 日まで臨時休館とした。再開後は感染防止対策に関する注意喚起の看板等の掲出、来館者の検温・連絡先の把握、換気、消毒の徹底等を行った。

### 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	348,328,441	
指定管理料	345,830,244	
その他	2,498,197	
支出計	334,115,676	
美術館	279,715,274	
受託事業運営	92,487,224	収藏品展運営経費等
施設維持管理経費	187,228,050	施設維持管理にかかる修繕費や業務委託費等
分館	54,400,402	
受託事業運営	37,304,407	収藏品展運営経費等
施設維持管理経費	17,095,995	施設維持管理にかかる修繕費や業務委託費等
収支差額	14,212,765	

#### 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蔵品等の資料価値を保全できるよう、適切な施設維持管理を行った。

##### (2) サービス

利用者の予約、受付、問い合わせ等に適切に対応した。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、救命救急講習をアルバイト含む全職員が受講した。

##### (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、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)

令和元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。			
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
<b>2. 施設の運営</b>			<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
<b>3. 事故や緊急時等への対応</b>			<b>8/9</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		
<b>4. サービス向上の取組み</b>			<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	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
<b>5. 収支状況</b>			<b>8/9</b>
適正な予算執行	3/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	3/3		
<b>6. 改善の取組み</b>			<b>2/3</b>
改善の取組み	2/3		
<b>項目別評価結果</b>			
<b>総合評価</b>			
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）			
<b>評価分類</b>	<b>評価</b>	<b>評価結果説明</b>	
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>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>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2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

収蔵品展(コレクション展)

事業内容	会期	利用人数
ムットーニのからくり文学館	7/7～3/31	2,471名
合計		2,471名

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3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2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日から令和2年5月31日まで臨時休館とした。再開後は来館者の検温・連絡先の把握、CO2濃度の計測・換気の徹底等を行い、コレクション展は事前日時予約システムを導入した。

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	133,371,980	
指定管理料	132,320,000	
その他	1,051,980	
支出計	125,619,676	
受託事業運営	41,501,511	収蔵作品展運営経費等
施設維持管理経費	84,118,165	施設維持管理にかかる修繕費や業務委託費等
収支差額	7,752,304	

4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 施設の管理運営

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

(2) サービス

利用者の予約、受付、問い合わせ等に適切に対応した。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、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。

(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、インターネット、新聞、雑誌等様々な広報媒体を活用し広報、宣伝活動を行った。

(4) 危機管理

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

(5) 情報管理

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

5 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

施設管理と事業展開を一体的に行うことのメリットを活かした、企画性の高い常設展を実施するとともに、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。

新型コロナウイルス感染症拡大等に対し、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)

令和元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。	
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
<b>2．施設の運営</b>			<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
<b>3．事故や緊急時等への対応</b>			<b>8/9</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		
<b>4．サービス向上の取組み</b>			<b>22/30</b>
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
<b>5．収支状況</b>			<b>9/9</b>
適正な予算執行	3/3	金銭管理	3/3
経費の効率化	3/3		
<b>6．改善の取組み</b>			<b>2/3</b>
改善の取組み	2/3		
<b>項目別評価結果</b>			
<b>総合評価</b>			
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）			
<b>評価分類</b>	<b>評価</b>	<b>評価結果説明</b>	
1．施設の維持管理	12 / 13	管理運営が良好である	
2．施設の運営	27 / 29	管理運営が良好である	
3．事故や緊急時等への対応	8 / 9	管理運営が良好である	
4．サービス向上の取組み	22 / 30	管理運営が良好である	
5．収支状況	9 / 9	良好である	
6．改善の取組み	2 / 3	良好である	
合計	80 / 93		
総合評価	S		
<b>年度評価所見</b>			
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。			
<b>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、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2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	11,524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6月15日の間、臨時休館とした。臨時休館によるキャンセル件数は、セミナールーム131件、ワークショップルーム36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	27,039,271	
指定管理料	27,039,271	
支出計	26,551,465	
施設維持管理経費	26,551,465	施設維持管理にかかる修繕費や業務委託費等
収支差額	487,806	

### 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。

施設の照明をLED化するなど計画的な施設修繕を実施することで、施設利用者が安全かつ快適に利用できるための維持管理を行った。

文化生活情報センター条例、施行規則等に基づき、収納金管理責任者

を配置して公正な収納事務を行った。

(2) サービス

利用者の予約、受付、問い合わせ等に適切に対応した。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。

館内表示に日本語 / 英語を併記するなどにより来館者のサポートを行った。

(3) 広報

区民や利用者に向けた積極的な情報提供とテレビ、新聞、雑誌等様々な広報媒体を活用し広範に広報、宣伝活動を行った。

(4) 危機管理

危機管理マニュアルを整備し、日頃から万全の対策で備えている。職員が安全確保に対する取組みを理解・徹底するため訓練、研修を実施した。また、警備員による館内の定期巡回を行い、安全確保に努めた。

(5) 情報管理

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

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)

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。

新型コロナウイルス感染症防止対策として、区と緊密に連携をとり、感染状況に応じた臨時休館等の対応を迅速に行った。施設の抗ウイルスコーティング加工や受付窓口へのアクリル板の設置、手指消毒用アルコールの設置など感染症拡大防止措置を講じた。

6 事業実績の評価(施設管理所管課による評価)

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
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。			
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
<b>2．施設の運営</b>			<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
<b>3．事故や緊急時等への対応</b>			<b>9/9</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		
<b>4．サービス向上の取組み</b>			<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	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
<b>5．収支状況</b>			<b>8/9</b>
適正な予算執行	3/3	金銭管理	3/3
経費の効率化	2/3		
<b>6．改善の取組み</b>			<b>2/3</b>
改善の取組み	2/3		
<b>項目別評価結果</b>			
<b>総合評価</b>			
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）			
<b>評価分類</b>	<b>評価</b>	<b>評価結果説明</b>	
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	8 / 9	良好である	
6．改善の取組み	2 / 3	良好である	
合計	80 / 93		
総合評価	S		
<b>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ます。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>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。			

## 苦情・事故一覧(区民生活常任委員会所管分)

### 区民施設

#### 世田谷地域

##### 区民会館

【世田谷区民会館別館(三茶しゃれなあとホール)】

苦情 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(玉川せせらぎホール)】

苦情 0件、事故 0件

【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

## 烏山地域

### 区民会館

【区民斎場(みどり会館)】

苦情 0件、事故 1件

<事故>

	内容	対応
1	みどり会館利用の葬儀会社の自動車と駐車場の看板で接触事故発生。	葬儀会社が保険で看板を修理済。

### 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

【烏山区民会館・区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

## 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	福祉電話訪問対象者が亡くなった。	協力が電話を掛けたが翌日の朝まで電話が繋がらなかったため、緊急連絡先である砧まちづくりセンターに連絡をした。その後家族が警察に連絡をした。
2	体操の練習中にめまいを起し、椅子に座った後に顔色が悪くなった。	同じ体操クラブの会員が緊急搬送の要請をし、病院に搬送された。

【老人休養ホームふじみ荘】

苦情 1件、事故 2件

<苦情>

	内容	対応
1	マスクを着用していない利用者に対しての施設職員の注意が厳しすぎる。	当日の詳しい経緯を説明の上、施設職員には丁寧な対応を心がけるよう区から指導することを伝えた。

<事故>

	内容	対応
1	友人との食事中に体調が悪くなり、自力で立てなくなりました。	看護師が血圧、血中酸素濃度、体温、意識状態を確認し、救急搬送した。
2	浴室で意識を失って仰向けに倒れてしまった。	看護師が血圧、血中酸素濃度、意識状態、出血の有無を確認し、救急搬送した。

【健康増進・交流施設】

苦情 5件、事故 0件

<苦情>

	内容	対応
1	近隣の方より、会議室からの騒音のクレームがあった。	お詫びし、原因であった2階の池尻地区会館の夜間利用者に窓閉めを要請した。
2	麻雀牌について、余分な牌が混入しているとのクレームを受けた。	お詫びし、以後余分な牌が混入しないように、雀卓へ運ぶ前の確認作業を追加することとした。
3	運動室へ運動器具を個別に持ち込み許可を求められた。	原則持込みは許可しないが、持込み器具の希望があれば都度スタッフへ確認してほしいと説明した。
4	運動室が寒いとのクレームがあった。	感染予防対策として換気を行っているため、寒くない服装で参加してもらおう依頼し、チラシ掲示も行った。
5	停電点検の告知が分かりづらいとのクレームがあった。	お詫びし、より明確で大きなチラシ掲示を行うとともに、可能な限り利用者への事前のお声がけを行っていく旨説明した。

## 文化施設

【世田谷美術館】  
苦情 2件、事故 0件  
< 苦情 >

	内容	対応
1	閉館時間が18時であるのに、それより前に閉館の放送が入り、退館を促された。	放送機器を新しいものに交換し、放送は18時になってから行うように変更した。
2	入館にあたり、「一律にマスク着用を求めるのはおかしい」とメールが届いた。	美術館が各種方針やガイドラインに沿って実施していることを手紙により返信し、理解を求めた。

【世田谷文学館】  
苦情 2件、事故 0件  
< 苦情 >

	内容	対応
1	企画展により撮影が可能だったり不可能だったりしており標示がわかりにくい。	標示方法を改善した。
2	コロナウイルス感染症対策として再入場は不可としているため、事前のトイレ、ロッカーの利用をご案内したところ、年配者はトイレが近くなることもあるのでそれはおかしいとご意見をいただいた。	係員の説明不足を謝罪し、トイレ利用の一部退室を認めていることを説明した。

【文化生活情報センター】  
苦情 0件、事故 0件

対象施設(福祉保健常任委員会所管分)

施設名称	指定管理者	指定期間	担当課
保健医療福祉総合プラザ	シダックス大新東ヒューマンサービス(株)	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	保健福祉政策部 保健医療福祉推進課
保健センター	(公財)世田谷区保健センター	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
特別養護老人ホーム芦花ホーム	(社福)世田谷区社会福祉事業団	平成29年4月1日～ 令和3年3月31日	高齢福祉部 高齢福祉課
特別養護老人ホーム上北沢ホーム	(社福)世田谷区社会福祉事業団	平成29年4月1日～ 令和3年3月31日	
特別養護老人ホームきたざわ苑	(社福)正吉福祉会	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	
高齢者在宅復帰施設ほのぼの	(社福)古木会	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	
ほほえみ経堂	NPO法人 ワーカーズコープ	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	障害福祉部 障害者地域生活課
すまいる梅丘	NPO法人 ワーカーズコープ	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	
三宿つくしんぼホーム	(社福)全国重症心身障害児(者)を守る会	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	
駒沢生活実習所	(社福)武蔵野会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
桜上水福祉園	(社福)東京都手をつなぐ育成会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
奥沢福祉園	(社福)東京都手をつなぐ育成会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
九品仏生活実習所	(社福)武蔵野会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
千歳台福祉園	(社福)せたがや櫨の木会	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)せたがや櫨の木会	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13団地 (特定公共賃貸住宅2団地、 ファミリー住宅6団地 高齢者借上げ集合住宅5団地) 計63施設	株式会社東急コミュニティー	平成29年4月1日～ 令和4年3月31日	都市整備政策部 住宅管理課

対象施設(文教常任委員会所管分)

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

対象施設(スポーツ・交流推進等特別委員会所管分)

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

対象施設(公共交通機関対策等特別委員会所管分)

施設名称	指定管理者	指定期間	担当課
区立駒沢自転車等駐車場ほか 51施設	公益社団法人 世田谷区シルバー人材センター	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	土木部 交通安全自転車課
区立下北沢東自転車等駐車場	公益社団法人 世田谷区シルバー人材センター	平成30年4月1日～ 令和3年3月31日	
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	