

令和4年7月5日  
中央図書館

令和3年度指定管理施設に係る事業報告について  
(文教常任委員会所管分)

1. 主旨

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

今般、令和3年度の事業報告を別紙のとおり報告する。

2. 対象施設（文教常任委員会所管分）

1 施設

内訳 裏面のとおり

3. 内容（共通項目）

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

4. 公表方法

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

## 対象施設（文教常任委員会所管分）

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

## 令和3年度 指定管理施設の事業報告

## 1. 指定管理施設の概要

## (1) 施設概要

施設名称：世田谷区立経堂図書館

施設住所：世田谷区宮坂3-1-30

## (2) 指定管理情報

指定管理者：世田谷TRCグループ

指定期間：平成29年4月1日～令和4年3月31日

## 2. 業務実績、利用状況に関する事項

## (1) 利用状況

名称	令和2年度	令和3年度	増加率
新規登録者数	2,843	3,423	20.4%
資料貸出数	535,610	614,402	14.7%
予約受付数	253,106	277,492	9.6%

## (2) 意見・要望等

項目	件数	主な内容と対応
意見・要望等	26件	<p><b>サービス・利用方法等に関する意見・要望</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス等に関すること（9件）</li> <li>・貸出方法や登録方法等に関すること（3件）</li> <li>・図書館システム等に関すること（1件）</li> </ul> <p><b>利用者対応等に関する意見・要望</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者対応に関すること（4件）</li> <li>・接遇等従事者に関すること（1件）</li> </ul> <p><b>利用環境等に関する意見・要望</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設・設備等に関すること（4件）</li> <li>・利用マナー・ルール等に関すること（4件）</li> </ul>

## (3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止の取組み

令和3年4月1日～9月30日は開館終了時間を短縮（21時から20時へ）した。また、4月25日～5月31日はカウンター窓口のみとし、6月1日以降は、感染拡大防止対策の徹底を図りながら、書架資料の閲覧や閲覧席（ビジネスコーナー）の利用、定例おはなし会などを再開した。

## 3. 指定管理に関する業務の収支

項目	①収支計画 金額（円）	②収支実績 金額（円）	①計画－②実績 差額	備考
収入	104,437,924	104,437,924	0	
指定管理料	104,437,924	104,437,924	0	
支出	104,437,924	106,560,758	△2,122,834	
人件費	89,607,499	91,202,765	△1,595,266	職員給与の引き上げ等による支出増
施設維持管理費 (施設管理費、光熱水費、修繕費、通信費等)	9,753,000	10,101,520	△348,520	コロナ対応に伴う光熱水費の支出増など
事務費 (消耗品費等)	1,553,648	1,978,239	△424,591	コロナ対応に伴うアルコール代などの支出増
資料費	3,207,000	3,272,473	△65,473	新聞・雑誌価格変更による支出増
その他 (支払手数料、講師料)	316,777	5,761	311,016	コロナによる講座・イベントの未実施に伴う講師料の支出減

## 4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

## ① 講座・イベント

- ・新型コロナウイルス感染症拡大の影響による講座・イベントの代替として、東京農業大学や大宅壮一文庫、商店街と連携した特別展示の実施
- ・新型コロナウイルス感染予防・拡大防止のため会場を変更するなどの対策をいくつか、おはなし会を実施(緊急事態宣言、まん延防止等重点措置期間を除く)

## ② 区内障害者施設自主生産品の販売

区内障害者施設の自主生産品カタログ「はっぴいハンドメイドBOOK」に掲載する製品の展示・販売

令和3年度販売額：198,550円（5施設）

## ③ その他の利用者向けサービス

- ・座席管理システムの運用：閲覧席（新型コロナウイルス感染防止対策として12席から6席に削減）の利用管理
- ・図書除菌機の設置：1箇所、令和3年度利用回数：19,288回（前年度比114%増）[参考：一日平均利用回数 約56回]
- ・デジタルサイネージによる情報発信：館内に3箇所、自主生産品の制作風景、行政情報、地域情報、三茶おしごとカフェの案内など

## 5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

新型コロナウイルス感染症の影響を受け、令和3年度は、緊急事態宣言やまん延防止対策等重点措置により講座やイベントを実施できない状況となったが、感染拡大防止対策を講じたうえで、東京農業大学や大宅壮一文庫、商店街との連携事業による特別展示を行うなど、様々な形で地域に密着し地域の魅力を伝える事業を工夫して展開した。今後もコロナ禍を踏まえつつ、利用者の生活に役立つ地域情報の発信や、地域連携を活かした事業などのさらなる図書館サービスの充実を図っていく。

## 6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和2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>令和2年度から引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策など、協定書に基づき協議しながら柔軟な対応が図られている点は評価できる。</li> <li>新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を行ったうえで、おはなし会の再開、地域連携の促進や地域情報の発信などに努めている。</li> </ul>			
② 令和3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>14/15</b>
設備・機器等の保守管理	2/2	セキュリティ確保	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
備品等の管理	2/2		
2. 施設の運営			<b>30/37</b>
設置目的等の理解	2/3	個人情報等管理	2/3
サービス提供・報告	2/2	関連法令等の遵守	2/2
適正な人員配置・職務の連携	2/3	人材確保	2/3
接遇・サービス	3/3	人材育成	3/3
施設の利用促進	2/3	区内事業者の活用等	3/3
ノーマライゼーション	2/3	障害者等の雇用	2/3
地域との関わり	3/3		
3. 事故や緊急時等への対応			<b>5/6</b>
事故防止等の対応	3/3	緊急時の対応・訓練	2/3
4. 図書館サービス向上の取組み			<b>22/30</b>
利用者への対応	2/3	レファレンスの適切な対応	3/3
利用者意向の反映	2/3	障害者サービスの推進	2/3
利用者アンケートの評価	2/3	子どもサービス等の推進	2/3
苦情等への対応	2/3	自主事業の成果	3/3
サービス等の適切な提供	2/3	情報発信・交流	2/3
5. 収支状況			<b>6/9</b>
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の適正管理・効率化	2/3		
6. 改善の取組み			<b>2/3</b>
改善の取組み	2/3		

③ 項目別評価結果		
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 施設の維持管理	14 / 15	適切な施設管理がなされている。
2. 施設の運営	30 / 37	要求水準を満たす適切な施設運営が図られ、区民雇用や障害者雇用も継続されている。
3. 事故や緊急時等への対応	5 / 6	事故や緊急時等に備え、訓練等による取組みが適切に実施されている。
4. 図書館サービス向上の取組み	22 / 30	東京農業大学や大宅壮一文庫、商店街等との連携事業や情報発信に取り組んでおり、事業の拡大が期待される。
5. 収支状況	6 / 9	コロナ禍での対応等により支出の増があった一方で、印刷物の削減や節電、節水などによるコスト削減に努めた。
6. 改善の取組み	2 / 3	コロナ禍を踏まえた環境整備にも継続的に対応するなど、PDCAによる業務改善に取り組んでいる。
合計	79 / 100	
総合評価	A	
④ 年度評価所見		
指定管理者最終年度の運営となる令和3年度は、昨年度と同様に新型コロナウイルス感染症の影響を受ける中、感染拡大防止対策を図りながら、東京農業大学や大宅壮一文庫、商店街との連携事業による特別展示の実施などの取組みについて評価できる。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を講じたうえで、地域情報の発信や地域連携、レファレンスをはじめとしたサービスの充実に向けた取組みなど、特色ある図書館づくりに向けた指導・調整を図っていく。		

## 対象施設一覧（令和3年度）

## ■区民生活常任委員会所管分

施設名称	指定管理者	指定期間	所管課
世田谷区民会館別館（三茶しゃれなあどホール）	（株）世田谷サービス公社	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	世田谷総合支所 地域振興課
スカイキャロット展望ロビー	（株）ホテルオークラエンタープライズ	平成29年10月1日～ 令和5年3月31日	
太子堂区民センター	太子堂区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
弦巻区民センター	弦巻区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
宮坂区民センター	宮坂区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
桜丘区民センター	桜丘区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
北沢区民会館（北沢タウンホール）	（株）世田谷サービス公社	平成30年4月1日～ 令和5年3月31日	北沢総合支所 地域振興課
北沢区民会館別館（梅丘パークホール）	（株）世田谷サービス公社	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	
代田区民センター	代田区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
玉川区民会館（玉川せせらぎホール）	（株）世田谷サービス公社	令和2年7月1日～ 令和7年3月31日	玉川総合支所 地域振興課
玉川区民会館別館（上用賀アートホール）	（株）共立	令和3年4月1日～ 令和6年3月31日	
奥沢区民センター	奥沢区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
玉川台区民センター	玉川台区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
深沢区民センター	深沢区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
砧区民会館（成城ホール）	（株）世田谷サービス公社	平成31年4月1日～ 令和5年3月31日	
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	

施設名称	指定管理者	指定期間	所管課
区民斎場（みどり会館）	（株）J A東京中央セレモニーセンター	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	烏山総合支所 地域振興課
上北沢区民センター	上北沢区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
粕谷区民センター	粕谷区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
烏山区民会館・区民センター	烏山区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
ひだまり友遊会館	シダックス大新東ヒューマンサービス（株）	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	生活文化政策部 市民活動推進課
健康増進・交流施設（がやがや館）	（株）オーエンス	平成30年4月1日～ 令和5年3月31日	
世田谷美術館	（公財）せたがや文化財団	平成29年4月1日～ 令和4年3月31日	生活文化政策部 文化・国際課
世田谷文学館	（公財）せたがや文化財団	平成29年4月1日～ 令和4年3月31日	
世田谷文化生活情報センター	（公財）せたがや文化財団	平成29年4月1日～ 令和4年3月31日	

### ■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	所管課
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	
ほほえみ経堂	NPO法人 ワーカーズコープ	令和3年4月1日～ 令和8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	令和3年4月1日～ 令和8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	令和3年4月1日～ 令和8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・同中町分場	（社福）武蔵野会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
千歳台福祉園	（社福）せたがや檜の木会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
給田福祉園	（社福）東京都手をつなぐ育成会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
岡本福祉作業ホーム・同玉堤分場	（社福）泉会	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	



施設名称	指定管理者	指定期間	所管課
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	障害福祉部 障害者地域生活 課
下馬福祉工房	(社福) せたがや檜の木会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
世田谷福祉作業所	(社福) 武蔵野会	平成29年4月1日～ 令和4年3月31日	
玉川福祉作業所・同等々力 分場	(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、同分場キタミ・ク リーンファーム	(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	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	
松原けやき寮	(社福) せたがや檜の木会	令和3年4月1日～ 令和8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	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	

### ■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	所管課
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)	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
区立住宅12団地 (特定公共賃貸住宅3団 地、ファミリー住宅6団 地、高齢者借上げ集合住宅 3団地) 計62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	所管課
世田谷区立経堂図書館	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

### ■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	所管課
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 スポーツ施設課
千歳温水プール	(公財) 世田谷区スポーツ振興財団	平成 31 年 4 月 1 日～ 令和 6 年 3 月 31 日	
北烏山地区体育室	(株) リバティヒル	令和 3 年 4 月 1 日～ 令和 8 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・交流推進課

### ■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	所管課
駒沢自転車等駐車場ほか 計 5 4 施設	公益社団法人 世田谷区シルバー人材センター	令和 3 年 4 月 1 日～ 令和 8 年 3 月 31 日	土木部 交通安全自転車課
桜上水南レンタサイクル ポート ほか 計 7 施設	公益社団法人 世田谷区シルバー人材センター	令和 3 年 4 月 1 日～ 令和 8 年 3 月 31 日	