

令和5年7月5日
総合支所
生活文化政策部
スポーツ推進部

令和4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4年度の事業報告を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）

29施設

内訳 次頁のとおり

3. 内容（共通項目）

- ・ 指定管理施設の概要
- ・ 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(施設管理所管課による評価)

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	所管課
4	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
9	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	
13	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	
17	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	
21	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	
25	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	
29	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	
35	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	
40	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	
44	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
50	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	
54	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	
58	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	
62	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	
66	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6年3月31日	砧総合支所 地域振興課
74	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	
78	区民斎場（みどり会館）	（株）JA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

ページ	施設名称	指定管理者	指定期間	所管課
81	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	
84	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	
87	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	
91	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
95	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	
99	世田谷美術館	(公財)せたがや文化財団	令和4年4月1日～令和9年3月31日	生活文化政策部 文化・国際課
104	世田谷文学館	(公財)せたがや文化財団	令和4年4月1日～令和9年3月31日	
107	世田谷文化生活情報センター	(公財)せたがや文化財団	令和4年4月1日～令和9年3月31日	
111	世田谷区民健康村	(株)世田谷川場ふるさと公社	令和4年4月1日～令和9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
116	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	令和4年4月1日～令和9年3月31日	スポーツ推進部 スポーツ施設課
126	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	
131	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	
137	苦情・事故一覧 (区民生活常任委員会所管分)			
142	(参考資料)他領域対象施設一覧			

令和4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：世田谷区太子堂2-16-7 三軒茶屋分庁舎内

諸室及び定員

名 称	定員又は 大きさ	備 考
第1集会室（オリオン）	200名	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、利用者ガイドラインに従った利用定員で運営した。
第2集会室（スワン）	36名	
第3集会室（ビーナス）	27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3年4月1日～令和8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）	1,038	736	70.9%
第2集会室（スワン）	1,026	716	69.7%
第3集会室（ビーナス）	1,026	682	66.4%
合計	3,093	2,134	68.9%

(2) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	3件	(内容) 受付スタッフの対応に関する苦情 (対応) 受付スタッフに対し、対応について指導を行い、再発防止・接遇力向上に努めた。
要望	8件	(内容) 付帯設備の数を増やしてほしい(マイク、ドアストッパー等) (対応) 頂いたご意見を参考に、購入を検討する。
事故	0件	

3 指定管理に関する業務の収支 (税込)

項目	金額(円)	備考
収入計	11,091,727円	
指定管理料	247,730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
利用料金収入	9,381,760円	
自主事業収入	1,462,237円	
支出計	14,513,578円	
人件費	9,251,996円	
施設維持管理経費	2,468,849円	
利用料金還付分	127,100円	
キャンセル料還付分	247,730円	
自主事業経費	1,894,403円	
事務経費	523,500円	
収支差額	-3,421,851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	事業項目
未経験者・初心者健康麻雀教室	【前期】 7月19・26日、 8月2・9・16・23・ 30日、9月30日 【後期】 10月18・25日、 11月8・15、29日、 12月13・20・27日 (前期後期ともに 各日午前・午後の2回)	参加費：10,000円 教材費：2,000円	前期 午前：161名 後期：149名 後期 午前：99名 午後：136名 (延べ人数)	産業および経済に関する事業
おはなしとおんがく夏休みファミリーコンサート	7月24日 (2回公演)	大人：1,000円 こども：500円 3歳以下：無料	127名 (2回合計)	文化に関する事業
Dr.リンのおもしろ科学ショー	10月23日 (3回公演)	大人：1,500円 こども：1,000円	112名 (3回合計)	教育に関する事業

事業名	実施日	参加費	参加人数	事業項目
三茶 DE 落語 新春初 笑い	1月8日	前売：2,000円 当日：2,500円	93名	文化に関する事業
3.11 応援を つづけ よう！ 避難訓 練プラ スげん き寄席	3月12日	311円	96名	産業および経済に関する事業

(2) 改善の取組みの結果

タブレット端末の導入

利用者の満足度向上を図る為、タブレット端末を導入し、多言語対応への取組みや情報提供の多様化に取り組んだ。

新規利用者獲得に向けた対応

新規利用者の獲得に向けた取組みとして、世田谷区民会館別館リーフレットを封入したダイレクトメールを発送し、新規利用者の獲得に努めた。

アンケート調査の実施

利用者の方々に対して施設や設備、従業員の対応、手続きに関するアンケート調査を実施した。アンケートの結果、従業員の対応については、概ね「良い」という評価をいただいた。

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環として世田谷区民会館別館のホームページや「世田谷くみん手帖」へ掲載するなど指定管理者の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。

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

令和4年度の施設利用率は、前年度比全体で約17.5%の増となった。利用率増加の要因としては、新型コロナウイルス感染症の及ぼす影響が縮小傾向にあることが考えられる。しかしながら、コロナ禍以前の利用率までは至らず、利用料金収入が当初の計画を下回る結果となったため、さらなる利用率増加を目指していく。

新型コロナウイルス感染拡大防止に伴うキャンセル数

名称	キャンセル件数	備考
第1集会室（オリオン）	6件	
第2集会室（スワン）	4件	
第3集会室（ビーナス）	2件	

6. 改善の取組み		2/3
改善の取組み		
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	10 / 11	適切に維持管理を行っている。
2. 施設の運営	21 / 29	適切に施設運営を行っている。特に自主事業に力を入れており、新規事業を積極的に企画している。
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	20 / 30	多岐に渡る職員研修を実施し、サービス向上に取り組んでいる。 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・事業経費について適切に行われている。
6. 改善の取組み	2 / 3	アンケートを実施し、改善に取り組んでいる。
合計	65 / 91	
総合評価	A	
年度評価所見		
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の維持管理・運営については、適切に行われている。 ・区内企業、団体あてに世田谷区民会館別館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、積極的な施設PRを行って利用率の向上に努めており、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3年度から利用料金制を導入しているが、コロナ禍以前の利用率まで回復できず、利用料金収入が少なかった。適切な施設の管理運営に取り組むとともに、利用率向上に向けた取組みも実施していくことができるよう、指定管理者と連携していく。		

令和4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) 指定管理者情報

指定管理者 : 株式会社ホテルオークラエンタープライズ
 指定管理期間: 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	33,683人
カフェ	25,249人
展望エリア	75,214人
合計	134,146人

(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	1件	(内容) スタッフの接遇についての苦情 (対応) お詫びと再発防止・接遇改善に取り組む旨回答した
要望	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	169,562,000円	
指定管理料	34,152,000円	
利用料金収入	135,410,000円	
支出計	180,395,000円	
人件費	72,886,000円	
事務経費	11,283,000円	
事業経費	96,226,000円	ビル管理費負担金を含む
収支差額	-10,833,000円	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 観光の振興に関する事業

新型コロナウイルスの影響により開催なし。

(2) 地域交流・地域貢献に関する事業

○料理セミナー & 試食会

2022年5月10日、7月12日、9月13日、11月8日、2023年1月10日、3月14日実施。参加者：合計171名

○秋の味覚フェア

2022年10月3日～11月20日

○神宮外苑花火大会特別コース

○クリスマスディナー

2022年12月24日、12月25日実施。参加者：合計55名

○社会科見学

三軒茶屋小学校 外7校

○世田谷区商店街振興組合連合会とのタイアップによる「世田谷区内共通商品券」の取扱い。

○公益財団法人世田谷区産業振興公社との連携による「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」。

(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、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、「区のおしらせ」等新聞へのPR掲載。

取組実績

- ・株式会社おもしろ製作：俯瞰撮影
- ・株式会社GRANKY：俯瞰撮影

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、区担当者と情報を共有の上、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4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はなかったが、コロナ禍以前に比べ未だ損失が続いているため、令和5年度では引き続き徹底した感染防止対策の下、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）

3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"> 令和4年度は前年度よりもレストラン売上が増加しており、営業の努力が見受けられる。 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。 			
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
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	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	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			7
事故防止等の対応	3/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			25
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	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	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	3/3
5. 収支状況			7
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			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. 施設の維持管理	12/13	適切に維持管理されている。	

2. 施設の運営	22/29	適切な運営が行われている。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	7/9	対応をマニュアル化する等適切に行われている。
4. サービス向上の取組み	25/30	利用者に配慮した対応をする等適切に行われている。
5. 収支状況	7/9	新型コロナウイルスの影響による営業損失が見受けられるが、適正に予算を執行している。
6. 改善の取組み	2/3	利用向上に向けた改善に取り組んでいる。
合計	75/93	
総合評価	S	
年度評価所見		
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の維持管理・運営については、適切に行われており、評価できる。 ・収入については新型コロナウイルスの影響もあって、昨年度に引き続きコロナ禍以前と比べ低い。指定管理者が有するノウハウや創意工夫による今後の回復に期待する。 		
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の影響による収入の減少は回復傾向にある。今後も感染防止対策を徹底した上で集客率の向上を目指すとともに、収支改善に努めるよう、指定管理者と連携していく。		

令和4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 世田谷区立太子堂区民センター
 施設住所 世田谷区太子堂1-14-20

(2) 指定管理者情報

指定管理者 : 太子堂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、音楽室、体育室、茶室、和室1・2
 計174名 80畳 186.91㎡

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
 要望受付件数 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拡散防止に留意し、マスクの着用、消毒の徹底などに配慮した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収 入 計	1,523,000円	
指定管理料	1,285,000円	
講座等参加費	238,000円	
前年度繰越金	0円	
支 出 計	1,523,000円	
講座等事業費	681,636円	
催物等事業費	485,672円	
広報活動費	116,670円	
事務費	239,022円	
収入 - 支出	0円	
戻入(区へ返還)	0円	
次年度繰越金	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
文化祭	11月26日・27日	無料	573名	
太子堂げんき寄席	5月29日	無料	45名	
あなただけの絵手紙を描いてみませんか？	9月24日	無料	28名	
自宅で過ごせる我が家の防災	3月18日	無料	25名	
不滅のクラシック&映画音楽	7月24日	無料	72名	
胡弓とピアノの出会い	2月25日	無料	89名	
リンパ体操で心も体もリフレッシュ！	6月26日	無料	35名	
腕 肩 首凝り解消！毎日笑顔で軽やかに！！	12月16日	無料	30名	
太子堂こども音楽祭	9月4日	無料	197名	
新春五色百人一首大会 絵の部門	1月22日	無料	111名	
バスハイク研修会	10月28日	4,000円	57名	
コミュニティ花植え	5月20・30日 11月30日、12月24日	無料	24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）

新型コロナウイルスの感染拡大防止に配慮しながら、役員会、各事業の実行委員会等を実施し、各事業計画が可能となるように、工夫しながら運営した。結果として、全面中止となった事業はなく、特に、「新春五色百人一首大会」は、太子堂区民センターの特色ある活動であり、接触機会のない「絵の部門」のみを開催した。様々な事業活動については、「太子堂区民センターニュース」を発行して、運営協議会が主催する各種事業や利用団体の活動状況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、地域の核となる施設利用に積極的に努めた。

今後も引き続き、積極的に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）

3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			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	2/3
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			22
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	サービス提供	2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取組み	2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
参加者の意向の把握	2/3		
3. 安全管理			6
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			6
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			2
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	協定書等の内容を把握し、社会規範に沿って適切な組織運営をしている。	
2. 事業水準向上への取組み	22/33	新型コロナウイルス感染症対策により中止する事業もあったが、可能な範囲で事業を実施し、事業水準向上に取り組んでいる。	
3. 安全管理	6/8	適切に安全管理されている。	
4. 収支状況	6/9	適切に予算を執行・管理している。	
5. 履行確認	2/2	計画書・報告書を適切に提出している。	
6. 改善の取組み	2/3	新型コロナウイルス感染防止対策を施して工夫しながら事業を実施する等適切に改善の取組みがされている。	
合計	52/71		
総合評価	A		
年度評価所見			
・協定書に規定する組織運営が適正に行われている。			

- | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none">・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。・新型コロナウイルスの感染拡大防止に配慮しながら、各事業計画が実施可能となるように、工夫しながら運営している。 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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">・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。・各事業が、適切かつ適正に実施できるよう連携していく。 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

令和4年度世田谷区立弦巻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) 指定管理者情報

指定管理者 : 弦巻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 第1・2・3・4会議室、茶室、オレンジルーム、第1・2音楽室、
 多目的室、料理講習室、体育室、大広間、一時保育室
 計212名 76.5畳 227.29㎡

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
 要望受付件数 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及びワクチン接種会場のため、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	2,577,452円	
指定管理料	2,149,600円	
講座等参加費	248,000円	
前年度繰越金	179,852円	
支出計	2,577,452円	
講座等事業費	551,205円	
催物等事業費	1,938,004円	
広報活動費	0円	
事務費	88,243円	
収入 - 支出	0円	
戻入(区へ返還)	0円	
次年度繰越金	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
第43回男の料理教室 Aコース	4月～9月第2火曜日 全6回	無料	中止	
第43回男の料理教室 Bコース	4月～9月第4火曜日 全6回	無料	中止	
第44回男の料理教室 Aコース	10月～3月第2火曜日 全6回	無料	中止	
第44回男の料理教室 Bコース	10月～3月第4火曜日 全6回	無料	中止	
第33回鯉のぼり大会	4月18日～5月9日	無料		中庭に鯉のぼりを掲揚
第20回花美化運動	6月5日	無料	21名	
第21回花美化運動	11月13日	無料	19名	
第31回七夕まつり	6月21日～7月8日	無料		ロビーに竹を設置し、短冊を掲げる
第37回運営協議会研修会	3月15日	4,000円	20名	
第38回区民センターまつり	11月19日～1月20日	無料	中止	
第49回着物着付け教室	10月4日～11月4日毎週火・金曜日	3,000円	10名	
第50回着物着付け教室	2月3日～3月7日毎週火・金曜日	3,000円	10名	
第1回初めての茶の湯教室	5月14日～7月23日第2・4土曜日		12名	
第2回初めての茶の湯教室	11月12日～1月28日第2・4土曜日		10名	
第15回利用団体との意見交換会	2月10日	無料	中止	書面での意見募集とした
第12回合同防災訓練	2月10日	無料	中止	
第31回カラオケ大会	3月12日	無料	中止	

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
地域子ども交流事業第4 5回オープン卓球大会	7月2日	無料	20名	
地域子ども交流事業第4 6回オープン卓球大会	12月3日	無料	27名	
地域子ども交流事業第4 7回オープン卓球大会	3月18日	無料	20名	
地域子ども交流事業第1 7回敬老の日のイベント	10月17、18 日	無料	19名	
地域子ども交流事業第6 回お正月遊びにチャレン ジ	1月14日	無料	30名	

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）

弦巻区民センターはワクチン接種会場として使用されたため、令和4年4月1日から6月15日及び10月1日から12月27日までの期間、第1・第2・第3・第4会議室、オレンジルーム、体育室、料理講習室の利用が不可となり一部の事業が中止となった。

実施した事業については、新型コロナウイルス感染拡大防止対策を施しながら一部事業では定員を減らして実施し、参加者からは好評を得た。

今後も引き続き、新型コロナウイルス感染拡大防止対策を講じながら、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）

3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			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	2/3
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			22
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	サービス提供	2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取組み	2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
参加者の意向の把握	2/3		
3. 安全管理			6
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. 改善の取組み			<u>2</u>
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	協定書等の内容を把握し、社会規範に沿って適切な組織運営をしている。	
2. 事業水準向上への取り組み	22/33	新型コロナウイルス感染症対策により中止する事業もあったが、可能な範囲で事業を実施し、事業水準向上に取り組んでいる。	
3. 安全管理	6/8	適切に安全管理されている。	
4. 収支状況	6/9	適切に予算を執行・管理している。	
5. 履行確認	2/2	適計画書・報告書を適切に提出している。	
6. 改善の取組み	2/3	新型コロナウイルス感染防止対策を施して工夫しながら事業を実施する等適切に改善の取組みがされている。	
合計	52/71		
総合評価	A		
年度評価所見			
<ul style="list-style-type: none"> ・協定書に規定する組織運営が適正に行われている。 ・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。 ・新型コロナワクチン集団接種会場となった影響や、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、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行っている。 ・計画した事業が一部中止となったが、老朽化したパネルの買い替え等、今後の事業実施における必要な対応を行い、適切に執行されている。 			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
今後も引き続き、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連携するとともに、地域コミュニティの形成に努めるよう指導する。			

令和4年度世田谷区立宮坂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) 指定管理者情報

指定管理者 : 宮坂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 : 会議室大, 中, 小・和室・体育室・多目的ホール・大広間
 計202名 43.5畳 374.03m²

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
 要望受付件数 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	1,064,761円	
指定管理料	1,053,700円	
その他収入	6円	銀行預入利息
前年度繰越金	11,055円	
支出計	695,215円	
講座等事業費	158,574円	
会議開催費	38,118円	
広報活動費	228,078円	
事務費	25,120円	
備品等購入費	245,325円	
収入-支出	369,546円	
戻入(区へ返還)	358,485円	
次年度繰越金	11,061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
詩吟・民謡・日舞を楽しむ会	4月17日	無料	102名	
地域文化の交流会	5月15日	無料	74名	
宮坂寄席	5月28日	無料	32名	
ニュースポーツ講習会	6月11日 9月17日 12月10日	無料	40名	第1・3回中止 第2回開催 (ウォーキングサッカー)
児童館といっしょ	8月24日 2月22日		中止	
盆踊り大会	8月27日		中止	
初心者フラダンス講習会	9月25日 11月8日	無料	32名	第2回は中止
秋の祭典 in 宮坂	10月29日 10月30日	無料	576名	センターまつりの縮小版として開催
文化学習の基礎講座 デジタルカメラ初心者講座	11月19日	無料	22名	
バドミントン講習会	2月5日 3月5日	無料	18名 19名	
初心者向け 筋トレ・ストレッチ教室	3月9日	無料	20名	
バレーボール交流会 A・Bチーム	3月25日 3月26日	無料	69名 69名	

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)

宮坂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(一部中止も含む)。また宮坂区民センターが新型コロナウイルスワクチン集団接種会場となったことにより盆踊り大会の開催も見送った。実施した事業では、宮坂区民センターまつりを簡素化して行うなど、対策を講じながら工夫して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。

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）

3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 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			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	2/3
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			22
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	サービス提供	2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取組み	2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
参加者の意向の把握	2/3		
3. 安全管理			6
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			6
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			2
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	協定書等の内容を把握し、社会規範に沿って適切な組織運営をしている。	
2. 事業水準向上への取組み	22/33	新型コロナウイルス感染症対策により中止する事業もあったが、可能な範囲で事業を実施し、事業水準向上に取り組んでいる。	
3. 安全管理	6/8	適切に安全管理されている。	
4. 収支状況	6/9	適切に予算を執行・管理している。	
5. 履行確認	2/2	計画書・報告書を適切に提出している。	
6. 改善の取組み	2/3	新型コロナウイルス感染防止対策を施して工夫しながら事業を実施する等適切に改善の取組みがされている。	
合計	52/71		
総合評価	A		
年度評価所見			
・協定書に規定する組織運営が適正に行われており、事業計画書に則り各事業が実施されている。			

- ・新型コロナワクチン集団接種会場になる等、事業を実施する上での制限が多い中で、対策を講じながら工夫して事業を企画・実施し、地域コミュニティの形成の促進に寄与した。
- ・財務面に関しては、計画した事業が大幅に縮小したものの、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。

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、長らく事業を実施するのが難しい状況にあったことでより地域のコミュニティ形成の促進の必要性が高まっており、運営協議会とともにそうした施設の設置目的が達成できるよう適切・適正に事業運営を行っていく。

令和4年度世田谷区立桜丘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) 指定管理者情報

指定管理者 : 桜丘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 第1～3会議室、料理講習室、大広間、集会室兼体育室、音楽室
 別館ホール、別館会議室
 計433名 39畳 642m²

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
 要望受付件数 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	1,630,000円	
指定管理料	1,630,000円	
講座等参加費	0円	
前年度繰越金	0円	
支出計	616,691円	
講座等事業費	25,905円	
催物等事業費	496,437円	
広報活動費	46,186円	
事務費	48,163円	
収入-支出	1,013,309円	
戻入(区へ返還)	1,013,309円	
次年度繰越金	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
歩こう会	5月19日	無料	中止	
よいこら音祭(第32回から第33回)	9月24日・ 1月28日	無料	150名	
歌の祭典カラオケ発表会	6月5日	無料	中止	
地域利用者懇談会・センターまつり実行委員会	6月10日	無料	中止	
日本芸能・「七夕演奏会」	7月3日	無料	38名	
あライブ(親子のための音楽会)	7月31日	無料	50名	
委員研修見学会	9月	4,000円	中止	
子育てママのリフレッシュ体操	10月27日	無料	23名	
食育「蕎麦打ち教室」	10月16日	700円	中止	
第33回センターまつり	11月5日・ 6日	無料	中止	
桜丘まちづくり音楽祭	12月17日	無料	130名	
新春日本芸能	1月8日	無料	中止	
食育「こんにゃく作り」	1月14日	500円	中止	
パパ・ママのリフレッシュ体操	2月18日	無料	26名	
第32回 卓球のつどい	3月11日	無料	中止	
第25、26、27回 音楽のつどいコンサート	5月28日・ 10月22日・ 3月18日	無料	435名	
「さくみん食堂(共生食堂)」	年間10回	無料	213名	
交流&環境「ささっちガーデン」	5月～2月 (合計12回)	無料	中止	
桜丘金曜サロン	毎週金曜日	無料	293名	

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
桜丘土曜寄席	毎月第2土曜日	無料	229名	
夢プロジェクト「桜丘区民センターのディスプレイ」	原則毎月展示替え	無料		

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）

センター利用団体の日頃の練習成果発表の場である「音楽のつどいコンサート」を感染予防対策を施し、2年ぶりに開催した。その後も人数制限その他予防に努めながら2回実施し、地域のつながりと活性化の場を提供できた。

地域区民と音楽家の交流の場として定着している「よいこら音祭」は、今年度2回開催し好評であった。引き続き和洋問わず様々なジャンルから出演者を招き盛り上げていきたい。

毎週金曜日の午後で開催している「桜丘金曜サロン」は、今年度輪投げ、ダーツを新たに購入するなど、バラエティーに富んだ企画で参加者を集客した。

広報面では、音楽系を中心に行われた今年度の催しについて『イベント・ニュース』を約15回発行するなど、施設利用者を中心に周知と今後の勧誘を図った。

新型コロナウイルス感染拡大防止の観点からいくつかの事業を中止し、また、令和4年1月1日～令和5年1月12日にかけてエレベーター改修により本館を休館することとなったが、別館で開催できる事業は実施した。今後も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）

3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			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	2/3
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			22
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	サービス提供	2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取組み	2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
参加者の意向の把握	2/3		
3. 安全管理			7
事故防止等の対応	3/3	再発防止、迅速な報告	2/3
緊急時の対応	2/3		

4. 収支状況			6
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			2
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	協定書等の内容を把握し、社会規範に沿って適切な組織運営をしている。	
2. 事業水準向上への取組み	22/33	新型コロナウイルス感染症対策により中止する事業もあったが、可能な範囲で事業を実施し、事業水準向上に取り組んでいる。	
3. 安全管理	7/8	安全管理について運営協議会委員が認識を共有しており、適切に安全管理されている。	
4. 収支状況	6/9	適切に予算執行出来ていた。	
5. 履行確認	2/2	計画書・報告書を適切に提出している。	
6. 改善の取組み	2/3	新型コロナウイルス感染防止対策を施して工夫しながら事業を実施する等適切に改善の取組みがされている。	
合計	53/71		
総合評価	A		
年度評価所見			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 協定書に規定する組織運営が適正に行われている。 ・ 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。 ・ 計画した事業が大幅に縮小したが、今後の事業実施における新型コロナウイルス感染拡大防止対策用物品の購入等の必要な対応を行ったうえで、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。 			
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"> ・ 今後も引き続き、適正に事業を実施できるよう連携するとともに、地域コミュニティの形成に努めるよう指導する。 ・ 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。 			

令和4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	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、利用者ガイドラインに従った利用定員で運営した。
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 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～令和5年3月31日

2. 業務実績・利用状況に関する事項（令和4年4月1日～令和5年3月31日）

(1) 利用状況

名 称	利用可能数	利用数	利用率
ホール	999	667	66.7%
第1集会室	963	654	67.9%
第2集会室	999	557	55.7%
第3集会室（ミーティングルーム）	171	58	33.9%
第4集会室（スカイサロン）	171	48	28.0%
合 計	3,303	1,984	59.4%

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及び新型コロナウイルスワクチン集団接種会場利用期間を除いた値とした。

(2) 施設の休止

休止期間

第3集会室（ミーティングルーム）・第4集会室（スカイサロン）

令和4年4月1日～令和5年1月31日（ワクチン接種会場開設に伴う休館）

休止期間の対応

新型コロナウイルスワクチン集団接種会場

(3) 苦情受付件数、要望受付件数及び事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	7件	内容) 申請手続きで記入用紙が多く煩雑である。

		対応) Web予約対応を含め検討中と回答した。 内容) マスク着用を推奨する区の方針に同意できない申し出及び過剰な職員対応への苦情が管理事務所及び施設所管課に入った。 対応) 事実関係を確認し、施設所管課に報告。事実関係及び今後の対応について施設所管課から回答した。
要望	4件	内容) 集会室でのWi-fi利用の要望があった。 対応) 事業提案に基づき令和5年1月に第1及び第2集会室にWi-fiを設置した。
事故	0件	

3. 指定管理に関する業務の収支

収支

税込

項目	金額	備考
収入計	71,777,353円	
指定管理料	25,155,091円	
内 指定管理料(年度当初)	21,455,492円	
訳 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填額	43,810円	キャンセル料の補填費用
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償額	3,655,789円	ワクチン接種会場指定に伴い、利用することができない期間の利用料減収の補償費用
利用料金収入	43,298,830円	
自主事業収入	3,323,432円	
支出計	89,210,310円	
人件費	38,278,969円	
施設維持管理経費	40,229,677円	
利用料金還付分	4,591,760円	
キャンセル料還付分	43,810円	
自主事業経費	4,611,715円	
事業所税	1,454,379円	
収支差額	17,432,957円	

収支差額については、当初の想定より利用料金が大きく落ち込んだこと、およびワクチン接種会場指定に伴うミーティングルーム及びスカイサロンの利用率の低下が大きな要因である。世田谷区より利用料金の補填があったが、当初の計画より大幅な減収となった。一方で物品購入減等の経費削減に努めたが、結果的にマイナス1,700万円程度の収支差額が生じた。

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

(1) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	備 考
梅丘ジュニアオーケストラ 「ジュニアでこうもり?!」	7月20日	1,500円	186名	文化に関する事業
クラブクラブカーニバル 「親子クラシックコンサート」	8月5日	大人：2,000円 子供：1,000円 ペア：1,000円	144名	文化に関する事業
夏祭り	8月11日	無料	延べ 800名	産業および経済に関する事業
歌声カルテットの昭和歌謡コンサート	8月26日	前売：2,000円 当日：2,500円	269名	文化に関する事業
バックギャモン・チェス合同イベント	10月9日	2,500円	14名	教育に関する事業
チェス講座	10月9日～ 12月25日 全5回	通常：3,000円 合同：1,500円	35名	教育に関する事業
将棋講座	10月7日～ 11月20日 全7回	3,000円	35名	教育に関する事業
バックギャモン講座	10月9日～ 12月25日 全5回	通常：3,000円 合同：1,500円	29名	教育に関する事業
玉城ちはるコンサート「きみがさすヒカリ」	10月14日	大人：3,000円 子供：1,500円	206名	文化に関する事業
山澤慧チェロリサイタル「チェロとうたう」	11月19日	前売：2,500円 区民：2,000円 中学生以下： 1,500円 当日：3,000円	113名	文化に関する事業
下北沢キッズダンスフェスティバル	12月18日	1,000円	452名	産業および経済に関する事業
バックギャモン講座 スペシャルイベント	1月28日	無料	38名	教育に関する事業
アクトレスガールズ in 北沢タウンホール	1月9日	前売：4,500円 区民：4,000円 当日券は各500円増し	222名	産業及び経済に関する事業
せたがやウィメンズ・ジャズ・フェスティバル	3月26日	前売：1,500円 区民：1,000円 中学生以下： 500円	245名	文化に関する事業

事業実施にあたっては、観客の収容率や時間短縮などの制限、3密の回避、手指の消毒、検温、十分な換気など徹底した感染防止対策を講じて行った。

(2) 改善の取組み結果

タブレット端末の導入

利用者の満足度向上を図る為、タブレット端末を導入し、多言語対応への取組みや情報提供の多様化を進めた。

新規利用者の獲得に向けた対応

区民会館パンフレットを封入したダイレクトメールを発送し、新規利用者の獲得に努めた。

アンケート調査の実施

運営向上のため、利用者の方々に対して施設や設備、従業員の対応、利用手続きに関して、3月上旬にアンケート調査を実施。アンケートの結果、従業員の対応について、多くの回答者から「良い」という評価を得た。

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、北沢タウンホールのホームページや「世田谷くみん手帖」へ掲載するなど、情報発信ツールを活用して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】北沢タウンホールホームページ

<https://www.setagaya.co.jp/kuminkaikan/kitazawatownhall/>

世田谷くみん手帖 <http://setamin.com/news>

集会室 Wi-fi の導入

要望が多かった集会室(第1・第2)にWi-fiを導入。ミーティングルーム、スカイサロンについても令和5年度以降順次対応予定。

5. 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

(1) 施設の利用状況について

施設の利用率は、全体で6割近くとなり、前年度より1割以上の上昇となり、3年前の新型コロナウイルス感染症拡大以前とほぼ同等となった。ただし、世田谷区が実施するワクチン接種会場としてミーティングルーム及びスカイサロンが令和5年2月まで使用されたことは、利用率の低下につながった。

今後、更なる利用率の向上を目指して取り組むことにより、収支状況の改善を図っていく。

新型コロナウイルス感染拡大防止に伴うキャンセル数

名称	キャンセル件数	備考
ホール	2件	
第1集会室	2件	
第2集会室	3件	
第3集会室(ミーティングルーム)	0件	
第4集会室(スカイサロン)	0件	

(2) 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てきた。

また、利用人数の制限などについては、世田谷区の方針に従い、利用者にご説明のうえ施設を安全に利用いただいた。

その他の感染症対策については、嘔吐物処理キットを常備し、吐しゃ物に直接触れることがないように対策を講じた。

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いく。

(3) 利用しやすい施設づくり

新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う利用方法の変更や利用キャンセルに伴う利用料金の還付の対応等において、マニュアルの改訂や、速やかな利用者周知及び連絡対応に努めた。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和3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			12/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			22/29
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	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	3/3	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			6/9
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			22/30
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	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2/3

改善の取組み	2/3	
項目別評価結果		
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 施設の維持管理	12 / 13	適切に維持管理ができています。
2. 施設の運営	22 / 29	自主事業については、大規模なイベントを実施するなど一定の成果。地域との関わりの部分で地域の団体と連携して自主事業を行うなど改善が見られた。適切に運営はできています。
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	自衛消防訓練を実施しており適切に対応している。
4. サービス向上の取組み	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り組みが見られる。
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	第1・第2集会室へのWi-fiの導入。新型コロナウイルス感染症流行前のような大人数でのイベント開催など利用率向上に向けた取り組みは評価できる。
合計	70 / 93	
総合評価	A	

年度評価所見
<ul style="list-style-type: none"> 指定管理期間5年目で、全般的に適切に施設管理ができています。 新型コロナワクチンの会場となったことで特にミーティングルームとスカイサロンは利用ができない状況が続き、一般利用・自主事業ともに大きく影響を受けた。ワクチン会場としての利用終了後は従前のように利用に対して対応ができています。 自主事業については、安全に配慮して計画に準じた事業を実施した。 地域との関わりの事業については、梅丘ジュニアオーケストラと連携したコンサート、地域の団体と連携して取り組んだ夏祭りといった事業を行い、令和4年度は改善が行われた。また、北沢地域の住民とコロナ禍を踏まえた交流やイベントについての協議を行ってきていること、地域の清掃活動への参加といったことも評価できる。 新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う施設利用者のキャンセル対応やホームページへの情報の公開については、迅速・適切に行っていた。
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"> 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。 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。 新型コロナウイルス感染症5類移行、またワクチン接種会場としての利用の終了に伴う、施設の開放に伴い、地域との関わりについて事業展開を行っていくよう指導する。 引き続き、利用率向上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4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	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、利用者ガイドラインに従った利用定員で運営した。

(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3年4月1日～令和8年3月31日

2. 利用状況に関する事項（令和4年4月1日～令和5年3月31日）

(1) 利用状況

名 称	利用可能数	利用件数	利用率
集会室	999	692	69.27%
合 計	999	692	69.27%

(2) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	1件	内容) 駐車場を増やしてほしい。 対応) 所管課に報告し、検討してもらおうと回答した。
要望	1件	内容) 男子トイレに洋服等をかけられるフックをつけてほしい。 対応) 設置を検討させていただくと回答した。
事故	0件	

新型コロナウイルスの影響による、施設の休館等に関する問合せ等は、含んでおりません。

3. 指定管理に関する業務の収支

(1) 収支

税込

項 目	金 額	備 考
収 入 計	17,862,802円	
指定管理料	10,349,772円	
内 指定管理料(年度当初)	10,305,962円	
訳 新型コロナウイルス感染 症拡大防止に伴うキャン	43,810円	キャンセル料の補填費用

セル時の利用料補填額		
利用料金収入	7,099,530円	
自主事業収入	413,500円	
支出計	15,991,086円	
人件費	11,518,575円	
施設維持管理経費	3,654,490円	
利用料金還付分	208,600円	
キャンセル料還付分	43,810円	
自主事業経費	536,815円	
事業所税	28,796円	
収支差額	1,871,716円	

(2) 収支差額の要因

利用率は、回復傾向にあり、利用料金収入も概ね計画どおりとなった。また、人件費をはじめとする施設運営に係る経費削減により、結果的にプラス187万円程の収支差額となった。

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
梅丘げんき講座「はじめてのフラ」全2回	6月3日	2,000円	54名	その他の事業
Dr.リンのおもしろ科学ショー CO2ってなんだろう?	7月31日	おとな1,500円 こども1,000円 3名 3,000円	149名	教育に関する事業
梅丘げんき講座「はじめてのヨガ」全2回	8月18日 8月25日	2,000円	40名	その他の事業
梅丘げんき講座「はじめての太極拳」全2回	10月8日 10月15日	2,000円	47名	その他の事業
おやこ防災ワークショップ	11月23日	500円	9名(うち一名招待)	産業に関する事業
梅丘げんき講座「はじめてのフラ クリスマス編」全2回	12月9日 12月26日	1,000円	26名	その他の事業
梅丘げんき講座「はじめてのヨガ」全2回	2月27日 3月7日	2,000円	44名	その他の事業

事業実施にあたっては、観客の収容率や時間短縮などの制限、3密の回避、手指の消毒、検温、十分な換気など徹底した感染防止対策を講じて行った。

(2) 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

タブレット端末の導入

利用者の満足度向上を図る為、タブレット端末を導入し、多言語対応への取組みや情報提供の多様化を進めた。

アンケート調査の実施

運営向上のため利用者の方々に対して、施設や設備、従業員の対応、利用手続きに関して、3月上旬にアンケート調査を実施した。なかでも、窓口スタッフの対応については、回答者全員から「良い」という評価であった。

新規利用者の獲得に向けた対応

区民会館パンフレットを封入したダイレクトメールを発送し、新規利用者の獲得に努めた。

情報発信

指定管理者自主事業の集客手段として、また利用者のイベント周知の一翼として、北沢区民会館別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】北沢区民会館別館HP

<https://www.setagaya.co.jp/kuminkaikan/umegaoka/>

地域貢献事業

地域貢献事業の一環として、近隣保育園の先生や園児、利用団体も参加して消防訓練を実施した。保育園から「園児に貴重な経験をさせていただいた」との話があった。各団体から毎年実施してほしいという声もあり、引き続き継続して実施を予定している。また、梅ヶ丘駅前のハロウィンイベントに参加し、菓子配布の補助やパレードの交通整理を担当した。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

(1) 施設の利用状況について

7割弱の利用率となり、新型コロナウイルス感染拡大前と概ね変わらない水準となった。利用料金収入は計画を下回る結果となったため、さらなる利用率の向上を目指していく。

新型コロナウイルス感染拡大防止による利用キャンセル件数（件）

名称	キャンセル
集会室	2

(2) 感染症対策

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、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。また、利用人数の制限などについては、世田谷区の方針に従い、利用者に説明の上施設を利用させた。その他の感染症対策については、嘔

吐物処理キットを常備し、吐しゃ物に直接触れることがないように対策を講じた。

(3) 利用しやすい施設づくり

新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う利用方法の変更や利用キャンセルに伴う利用料金の還付の対応等があったが、利用者の理解もあり、大きな支障もなく、施設を利用された。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3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			12/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			22/29
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	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	3/3	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			7/9
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			24/30
職員研修	3/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	3/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	3/3	苦情等への対応	2/3
接遇	3/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	1 2 / 1 3	適切に維持管理ができています。	

2. 施設の運営	22 / 29	適切に運営できている。窓口接遇力向上(おもてなし)検定に合格した職員が配属されていることは評価できる。
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	適切に対応。地域の人と共同した消防訓練を実施したことは評価。
4. サービス向上の取り組み	24 / 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できている。従業員の対応について、利用者アンケートからも高い評価を受けている。
5. 収支状況	6 / 9	経費節減、利用率の回復傾向により黒字となった。ただし、自主事業については、赤字の状態が続いている。
6. 改善の取り組み	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り組みが見られる。一方、以前より課題に挙げられる利用率の低い夜間枠の活用や立地条件を生かした利用などの面においては改善・工夫が望まれる。
合計	73 / 93	
総合評価	A	
年度評価所見		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 ・ 自主事業については、地域住民との連携や多世代の参加を図る取り組みが評価できる。 ・ 地域との関わりの事業について、近隣を巻き込んだ消防訓練を行うなど改善を図っている。 ・ 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り組みなどが望まれる。 ・ 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。 		
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"> ・ 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。 ・ 新型コロナウイルス感染症5類移行に伴い、新しい生活様式を踏まえつつ、地域との関わりについて事業展開を行っていくよう指導する。 ・ 利用率がさらに向上していくように指定管理者と協働して取り組んでいく。 		

令和4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・要望受付件数及び事故件数

項目	件数	主な内容	対応
苦情	0件		
要望	4件	わくわく子ども科学教室の開催回数、人数を増し、参加の機会を増やしてほしい。	次年度から回数増を予定する。
		他の地域ではバス見学会が再開されたので代田にも期待する。	コロナ感染の状況によるが、次年度から再開を予定する。
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の影響により、2つ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	2,162,287円	
指定管理料	1,805,500円	
講座等参加費	184,200円	
前年度繰越金	172,587円	
支出計	877,389円	
講座等事業費	562,558円	
催物等事業費	85,394円	
広報活動費	88,880円	
事務費	140,557円	
収入 - 支出	1,284,898円	

戻入（区へ返還）	1,230,000円	
次年度繰越金	54,898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18日	1	20名	
わくわく科学あそび	6月19日・26日	400円	211名	
美術教室	7月27日	無料	27名	
実技講座（折り紙）	8月21日	無料	26名	
植物教室（秋）	9月27日	1	21名	
作品展示会	10月15日・16日	無料	参加14団体 出品点数224点 入場者数414名	
文学講座	10月26日	無料	29名	
実技講座（木目込み人形）	11月14日・16日・ 12月8日	3,200円	63名	
実技講座（デルフト焼き）	12月16日	2,400円	16名	
お年寄りに学ぶつどい	10月		中止 2	
歴史教室	2月		中止 2	

1 入園料 320 円（65 歳以上無料）、保険料各自 50 円負担

2 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）

区民センター利用者の活動状況や講座・教室などの事業、施設運営を広く周知するためにコミュニティニュース「センターだより」を発行し、開かれた運営に努めた。

代田区民センターが、新型コロナウイルスのワクチン集団接種会場となったことによる規模縮小や感染拡大防止のため中止せざるを得ない事業もあったが、実施した事業では対策を講じながら、地域のコミュニティづくりのきっかけとなるように企画・実施した。

今後も引き続き、地域のコミュニティ形成に寄与する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）

3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

ユ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		14/16	
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		22/33	
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	サービス提供	2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取り組み	2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
参加者の意向の把握	2/3		
3．安全管理		6/8	
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		6/9	
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		2/2	
報告書関係	2/2		
6．改善の取り組み		2/3	
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	14/16	会則に基づき、総会、役員会、事業委員会など適切な運営が図られている。	
2．事業水準向上への取り組み	22/33	講座や催事の際のアンケート調査や利用者懇談会などにより事業水準向上の取り組みを行っている。	
3．安全管理	6/8	事業実施時には十分な人員体制を組、また野外活動事業時にはヒル対策の薬剤を用意するなど安全管理を図っている。	
4．収支状況	6/9	事業実施経費を精査するなど適切に行われている。	
5．履行確認	2/2	期限までに決められた報告がなされている。	
6．改善の取り組み	2/3	組織運営の留意しながら事業水準の向上など、地域のコミュニティを促進するための改善に取り組んでいる。	
合計	52/71		
総合評価	A	管理運営は良好である。	
年度評価所見			
<ul style="list-style-type: none"> ・協定書に規定する組織運営が適正に行われている。 ・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。 ・代田区民センターがワクチン集団接種会場となったことによる規模縮小や新型コロナウイルス感染拡大防止のため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対策を 			

取って行っていた。

- ・収支について、例年バスを借り上げて実施していた事業を新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から現地集合・現地解散にした結果余剰となったが、区へ戻入する等適切に執行されている。

評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）

- ・今後も引き続き、広く活動を周知しながら事業を実施し、地域コミュニティの形成促進に努めるよう指導する

令和4年度世田谷区立玉川区民会館（玉川せせらぎホール）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（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	新型コロナウイルス感染 拡大防止のため、利用者ガ イドラインに従った利用 定員で運営した。
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) 利用状況等

名 称	利用可能数	利用件数	利用率
ホール	996	588	59.0%
第1集会室	146	62	42.5%
第2集会室	146	51	34.9%
第3集会室	138	44	31.9%
第4集会室	138	48	34.8%
第5集会室	138	44	31.9%
合 計	1,702	837	49.2%

利用可能数は、新型コロナウイルス感染症拡大防止策等による休止期間をのぞく値

(2) 施設の休館

休館期間

第1～第5集会室

令和4年4月1日～令和5年2月9日（ワクチン接種会場開設に伴う休館）

ただし、第1・第2集会室は令和4年10月4日～7日を除く。

休館期間中の対応

施設の利用方法や利用キャンセルの還付対象が変更される際は、予約のある利用団体への連絡、利用者からの問い合わせ対応、ホームページによる周知を行った。

(3) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	6件	内容) ホールスタッフの案内について指摘を受けた。 対応) スタッフへの指導と体制の見直しを行った。 内容) 区民会館備品一覧に内容の誤りがあった。 対応) 備品一覧の修正をした。
要望	3件	内容) ホールに緞帳や横幕を設置してほしい 対応) 区所管課に設置してもらうよう要請した。 内容) 申請書類をインターネットでダウンロードできるようにしてほしい。 対応) 対応できるか検討すると回答した。
事故	0件	

新型コロナウイルスの影響による施設の休館等に関するお問い合わせ等は対象外

3. 指定管理に関する業務の収支

収支

項目	金額	備考
収入計	80,079,249円	
指定管理料	42,130,349円	
指定管理料(年度当初)	36,930,459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填額	131,390円	キャンセル料として収入となるべきものを、感染防止対策のために還付した補償費用
訳 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償額	5,068,500円	ワクチン接種会場指定に伴い利用することができない期間の利用料減収の補填費用
利用料金収入	21,850,030円	
喫茶コーナー売上	10,106,070円	消費税分含む
自主事業収入	5,992,800円	公募事業分含む
支出計	81,892,478円	
人件費	49,100,230円	飲食人件費: 4,680,195円
施設維持管理経費	16,593,802円	
利用料金還付分	2,542,410円	
キャンセル料還付分	131,390円	
喫茶コーナー経費	4,883,773円	カフェ仕入高含む
自主事業経費	7,431,732円	公募事業分含む
事業所税	1,209,141円	面積割・従業員割併用

収入 - 支出	- 1,813,229円
---------	--------------

収支差額が出た主な要因は、世田谷区による新型コロナウイルスワクチン接種会場指定により、集会室の稼働が令和5年2月と3月のみになったことである。通年稼働したホールは、利用率が60%近くまで向上し、利用料金収入は前年度に比べて増加したものの当初の計画を下回った。また、物価高騰の影響で自主事業と施設維持管理経費にかかる経費も当初の想定を上回った。集会室の利用休止に伴う減収分については、世田谷区から補填があったが、結果として約180万円の支出超過となった。

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
第1回せせらぎ寄席落語会 「彦いち・きく麿二人会」	4月16日	前売3,500円 割引3,000円 当日3,800円	90名	文化に関する事業
木山裕策と歌声カルテットの昭和歌謡コンサート	5月25日	前売2,000円 当日2,500円	285名	文化に関する事業
せせらぎコンサート vol.2 「0歳からのキッズコンサート」	6月4日	大人1,000円 子供500円	386名	文化に関する事業
ジブリソングから唱歌まで 井上あずみ&アンサンブル・コノハファミリーコンサート	7月3日	前売3,500円 子供2,500円 窓口販売限定割3,000円 子供割引2,000円	186名	文化に関する事業
せせらぎワークショップ Vol.5 夏休み体験講座 ～木工自動車を作ろう!～ ソーブボックス・モックカーづくり&タイムアタックレース体験教室	8月6日	1組1台3,500円	A M 大人26名 子供27名 P M 大人25名 子供23名	教育に関する事業
第16回世田谷にみどりいっばいチャリティ講演&コンサート	10月1日	3,300円	74名	産業に関する事業
木山裕策と歌声カルテットの昭和歌謡コンサート	10月18日	前売2,000円 当日2,500円	368名	文化に関する事業
第63回東京農業大学農友会マンドリン部定期演奏会	11月20日	無料	223名	文化に関する事業
朝市(農振会)協力イベント「無農薬のやきいも」販売出店+エフエム世田谷PR	12月3日	300円	112名	産業に関する事業

第2回せせらぎ寄席	12月17日	前売 3,800円 窓口 3,500円	昼 110名 夜 183名	文化に関する事業
歌声カルテットの昭和歌謡コンサート	3月14日	前売 2,000円 当日 2,500円	371名	文化に関する事業
せせらぎコンサート Vol. 3 「ことよりスプリングコンサート」	3月21日	前売 1,500円 区民 1,000円 子供 500円 当日 2,000円 区民 1,500円 子供 500円	205名 (招待18名)	文化に関する事業

3密の回避、手指の消毒、検温、十分な換気など徹底した感染防止対策を講じ、計画どおり事業を実施した。

(2) 改善の取組み結果

備品・貸出物品の導入

利用者の満足度向上を図る為、タブレット端末を導入し、多言語対応への取組みや情報提供の多様化を進めた。また、各集会室に空気清浄機を導入した。

新規利用者の獲得に向けた対応

区民会館パンフレットを封入したダイレクトメールを発送し、新規利用者の獲得に努めた。

アンケート調査の実施

運営向上のため、利用者の方々に対して施設や設備、従業員の対応、利用手続きに関して、3月上旬にアンケート調査を実施。アンケートの結果、従業員の対応について、多くの回答者から「良い」という評価を得た。

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、玉川区民会館のホームページや「世田谷くみん手帖」へ掲載するなど、情報発信ツールを活用して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/>
世田谷くみん手帖（地域ポータルサイト） <http://setamin.com/news>

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

(1) 施設の利用状況について

施設休館がなかったこと、また新型コロナウイルス感染症の影響がやや小さくなったこともあり、ホールの稼働率は6割程度に回復した。一方、各集会室についてはワクチン接種会場終了に伴う利用再開の周知が直前となったため、総じて3割～4割の利用率にとどまった。

今後は、新型コロナウイルス感染防止対策を徹底するとともに、Wi-Fi等拡充されたサービスや施設のPRをすることで、利用率向上を目指していく。

新型コロナウイルス感染拡大防止による年間利用キャンセル件数(件/年)

名称	キャンセル件数
ホール	21
第1集会室	0
第2集会室	0
第3集会室	0
第4集会室	0
第5集会室	0
合計	21

(2) 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てきた。

また、利用人数の制限などについては、世田谷区の方針に従い、利用者にご説明のうえ施設を安全にご利用いただいた。

その他の感染症対策として、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た。

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いく。

(3) 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いるため、ホール、集会室、喫茶スペース等にフリーWi-Fiを設置し、気軽にオンラインツールや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3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"> 引き続き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の運営に取り組んでいた。 計画していた事業を中止することなく開催することができ、開催した自主事業では多くの参加者から好評をいただくことができていた。 喫茶コーナーの収支は昨年に引き続き2年連続で黒字となり、多くの人に利用してもらえた。 			
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			11 / 13
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	2 / 3
2. 施設の運営			22 / 29

設置目的等の理解	2 / 3	個人情報管理	2 / 3
サービス提供	2 / 2	個人情報の漏洩防止	2 / 3
自主事業の成果	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	3 / 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>7 / 9</u>
事故防止等の対応	3 / 3	緊急時に備えた訓練	2 / 3
緊急時の対応	2 / 3		
4. サービス向上の取組み			<u>19 / 30</u>
職員研修	2 / 3	利用者の意向	2 / 3
利用者への案内	1 / 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			<u>6 / 9</u>
適正な予算執行	2 / 3	金銭管理	2 / 3
経費の効率化	2 / 3		
6. 改善の取組み			<u>2 / 3</u>
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	11 / 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	7 / 9	マニュアルの整備や防災訓練の実施など適切に対応している。	
4. サービス向上の取組み	19 / 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	新型コロナウイルスやワクチン接種会場の影響もあり収支は支出超過となったが、喫茶コーナーは黒字である。	
6. 改善の取組み	2 / 3	令和3年度の指導・調整事項についてよく取り組んでいる。	
合計	67 / 93		
総合評価	A		
年度評価所見			
<ul style="list-style-type: none"> ・事故は発生しておらず施設の維持管理・運営については、適切に行われている。 ・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引き続き行っていた。 ・喫茶コーナーの売り上げを昨年より約200万円伸ばすことができていた。 			
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"> ・利用率向上のため、オンライン申請の導入について調整する。 ・引き続き喫茶コーナーの売り上げ、利用者満足度を維持・向上できるよう指導していく。 ・利用者への案内の部分で苦情が数件発生したので、再発防止に努めるよう指導する。 			

令和4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：玉川区民会館別館（上用賀アートホール）

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	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、利用者ガイドラインに従った利用定員で運営した。

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社共立

指定期間：令和3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

名 称	利用可能数	利用数	利用率
集会室	968	371	38.3%

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：なし

令和4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：0件

(2) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
要望	0件	
事故	0件	

区主催「あり方検討に関する意見交換会」での要望は対象外

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目		金 額	備 考
収 入 計		45,899,445円	
指定管理料		40,191,898円	
内 訳	指定管理料（年度当初）	40,191,898円	施設維持管理費含む
	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填額	0円	キャンセル料として収入となるべきものを、感染防止対策のために還付した補償費用
	新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う利用料	0円	ワクチン接種会場指定に伴い利用することができない期間

	減収による指定管理料補償額		の利用料減収の補填費用
会場使用料		4,083,320円	
器具使用料		1,496,580円	
その他収入		127,647円	自販機販売手数料収入
支出計		46,073,841円	
維持管理経費		40,675,498円	
事務経費		5,094,773円	人件費含む
事業経費		211,627円	自主事業経費
その他支出		91,943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		-174,396円	

収支差額については、新型コロナウイルスの影響により当初の想定よりも利用料金収入が下回ったことと、電気料金の高騰に伴う自動販売機の電気料負担金の支出額が想定を上回ったため、20万円弱の支出超過となった。

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
ようがクリスマス映画会	令和4年12月11日	無料	延べ140名	
ようが春のコンサート	令和5年3月11日 ～3月12日	無料	延べ150名	
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

- ・「ようが春のコンサート」は平成30年度以来となる有観客で開催した。
- ・「ようがの学び舎・パークギャラリー」は、前年に引き続き新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止となった。
- ・自主事業は、可能な限り感染症対策を行ったうえで実施した。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

- ・「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。
- ・引き続き、間仕切り等を設置し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3年度評価結果に対する現在までの取組み状況
・前年度の評価を受け、利用率向上の取組み（駐車場整備等）の効果を引き続き検証していくとした中で、令和4年度途中に令和5年10月から半年間の大規模改修工事を行うことが決まっ

<p>た。区の方針で上記検証を一旦終了し、工事後の施設の在り方を再検討することとなったが、方針変更に伴う施設所管課との調整に取り組んでいる。また、区からの要望であるキャッシュレス決済の導入についても、実現に向け積極的に取り組んでいる最中である。</p>			
項目別評価結果			
<p>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）</p>			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理		12 / 13	
設備・機器等の保守管理	2 / 2	備品の管理	2 / 2
施設の修繕	2 / 2	第三者委託	2 / 2
清掃・衛生管理	2 / 2	環境配慮	2 / 3
2. 施設の運営		20 / 29	
設置目的等の理解	2 / 3	個人情報管理	2 / 3
サービス提供	2 / 2	個人情報の漏洩防止	2 / 3
自主事業の成果	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		7 / 9	
事故防止等の対応	3 / 3	緊急時に備えた訓練	2 / 3
緊急時の対応	2 / 3		
4. サービス向上の取組み		21 / 30	
職員研修	2 / 3	利用者の意向	2 / 3
利用者への案内	2 / 3	利用者意向の反映	3 / 3
利用しやすい環境整備	2 / 3	施設利用の促進	2 / 3
利用者対応	2 / 3	苦情等への対応	2 / 3
接遇	2 / 3	苦情等に対する改善	2 / 3
5. 収支状況		6 / 9	
適正な予算執行	2 / 3	金銭管理	2 / 3
経費の効率化	2 / 3		
6. 改善の取組み		2 / 3	
改善の取組み	2 / 3		
項目別評価結果			
<p>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）</p>			
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	7 / 9	年間を通して事故がなく、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	21 / 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ます。	
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。	
6. 改善の取組み	2 / 3	今後の取組みについて、引き続き調整に取り組んでいます。	
合計	68 / 93		
総合評価	A		

<p>年度評価所見</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ 事故や苦情は発生しておらず、施設の維持管理・運営は適正に行われている。 ・ 引き続き新型コロナウイルス感染症の影響が残る中、令和3年度に続き利用率が向上し、コロナ禍以前の水準である40%弱まで利用率が回復した。 ・ 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引き続き行っている。 ・ HPをこまめに更新する、丁寧な利用案内を行うなどしており、利用者から従業員の対応について好評をいただいている。 ・ 利用者アンケートの結果を見ても、利用者からの好意的な反応が多く、利用者満足度の高い施設運営ができています。 ・ 更なる利用率向上に向け、大規模改修工事の調整とあわせて、施設所管課との調整を積極的に行っている。
<p>評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用率向上への取組みを、引き続き指定管理者と協議していく。 ・ キャッシュレス決済の導入に向け、調整を行っていく。

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

項目	件数	備 考
苦情	2件	令和5年4月仮移転に伴い、卓球ができなくなる。 (対応) 近隣の無料開放の卓球施設を案内。 子どもの居場所がなくなる。 (対応) 仮移転先で月1回子ども事業を開設。
要望	3件	音楽講座を続けてほしい。 (対応) 奥沢東地区会館で規模縮小して開催。 寄席を続けてほしい。 文化祭を続けてほしい。 (対応) 奥沢東地区会館の開催を検討。
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の影響により、規模を縮小してイベント等の自主事業を実施した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収 入 計	3,083,000円	
指定管理料	2,507,000円	
講座等参加費・材料費等	376,000円	
前年度繰越金	200,000円	
支 出 計	3,083,000円	
事業費	2,035,467円	

会議費	62,212円	
事務費	367,386円	
繰越金	200,000円	
戻入	417,935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	5月12・19・26日 6月2日	無料	延べ68名	コミュニティ講座
奥沢区民センター施設利用者との 意見交換会	6月4日	無料	1名	玉川総合支所/地域 振興課長
世界の庭園都市 第1回 京都と東京	6月15日	無料	42名	美術講座
浮世絵について 海をこえた 浮世絵	6月24日	無料	35名	美術講座
高校説明会	7月3日 午前 午後	無料	76名	コミュニティ講座
リラクゼーション・ヨガ教室	7月5・12・19・ 26日	無料	17名	健康講座
キラキラなハーバリウムを作ろう	8月20日	1,000円	15名	夏休みキッズレッス ン
奥沢文化祭準備会	9月3日	無料		文化祭参加者説明会
二胡とピアノのデュオで優しい ひとときを・・・	9月4日	無料	42名	音楽健康講座
おとしよりに学ぶつどい	中止			区と共催
朗読教室	9月16日	無料	13名	教養講座
つぼの効用	9月19日	無料	16名	健康講座
秋の奥沢寄席	10月2日	無料	53名	コミュニティ講座
第26回奥沢文化祭 奥沢区民センター開設50周年 記念式典	10月15日・16日	無料	1,000名	展示・演芸
奥沢文化祭反省会	中止			
萩原朔太郎展	10月27日	無料	21名	文学講座
箱根・御殿場 文学散歩	事前講義 11月16日 現地講義 11月30日	無料	32名 26名	文学散歩
防犯のお話	12月3日	無料	20名	防犯講座
中高年卓球交流大会	12月7日	無料	17名	コミュニティ事業

フラワーアレンジメント	12月18日	2,500円	22名	コミュニティ講座
新春奥沢寄席	1月8日	無料	51名	コミュニティ講座
子ども映画会（第41回新春奥沢地区まつり）	1月22日	無料		新春奥沢地区まつりのみ実施
奥沢わくわくフェスタ 午前：ひな祭り 午後：人形劇	2月18日	無料	16名 34名	子育て講座
音楽のひととき	2月19日	1,500円	51名	コミュニティ講座
ファミリーバスハイク	3月12日	無料	31名	子ども事業
ハーブの寄せ植え	3月11日	無料	20名	コミュニティ講座
中高年卓球交流会	毎週水曜日	無料	延べ616名	

(2) 関連事業等

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
委員研修会	3月13日	無料	33名	
広報紙「おくさわコミュニティ」	年2回	無料		各3,500部発行
パネル展示	随時	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19回奥沢駅前音楽祭	休止			
世田谷文学館出張講座	10月	無料		世田谷文学館
税理士による無料相談	2月1～3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4年度度は引き続き新型コロナウイルスの影響があったが、時世を踏まえつつ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）

3年度評価結果に対する現在までの取組み状況	
昨年度に引き続き新型コロナウイルスの影響があったが、時世を見ながら感染症対策に配慮し、規模を縮小して工夫をしながら事業を継続したことが評価できる。令和4年度は奥沢区民センター開設50周年に伴い、奥沢文化祭と合わせて開設50周年記念式典を行った。令和3年度は展示だけだった奥沢文化祭も令和4年度は演芸も再開し、延べ参加人数が1,000人を超える事業となった。その他にも、幅広い年齢を対象とした事業を多数企画しており、事業の大半は参加率が高く、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。実施している事業が地域で活動している団体・個人の活動の支援に繋がり、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。	
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	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	2/3
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			23
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	サービス提供	2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取り組み	2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	3/3
参加者の意向の把握	2/3		
3．安全管理			6
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			6
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			2
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り組み	23/33		
3．安全管理	6/8		
4．収支状況	6/9		
5．履行確認	2/2		
6．改善の取組み	2/3		
合計	53/71		
総合評価	A		
年度評価所見			
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの影響もあり、事業が中止にせざるを得ないものもあるなか、大半の事業について規模を縮小するなど工夫をして、可能な限り事業を実施できていた。 ・収支報告や会計監査資料の作成、報告など適正な財務管理がされている。 ・事業や企画を通して、地域コミュニティの育成、発展に寄与できていると評価できる。 			
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、発展に努めるように協力して行っていく。			

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 ²	

(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

項目	件数	備 考
苦情	0件	
要望	1件	バス旅行、ウォーキングで行く史跡や美術館等を訪ねる場合にはただ見て回るのではなく、専門家から説明があることを希望。 (対応)令和5年5月25日春のウォーキングに要望を反映。(静嘉堂丸の内美術館訪問時、専門家から説明いただくよう手配)
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の影響により、規模を縮小してイベント等の自主事業を実施した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収 入 計	3,071,000円	
指定管理料	2,460,000円	
講座等参加費・材料費等	411,000円	
前年度繰越金	200,000円	
支 出 計	3,071,000円	
事業費	2,206,399円	
会議費	157,778円	

事務費	500,419円	
繰越金	200,000円	
戻入	6,404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18日	無料	18名	
春のウォーキング	5月25日	無料	10名	
おうちでつくってあそぼう	7月3日	無料	200名	配布
親子バス旅行	7月17日	大人4,500円 小人2,500円	32名	
企画会議	8月20日	無料	13名	
金継ぎ講座	9月23日	2,500円	22名	
芸術祭実行委員会	10月1日	無料	11名	
芸術祭、コミュニティまつり	10月15日・16日	無料	283名	
能楽教室	10月15日	無料	45名	
文化講座	11月6日	無料	33名	
文学講座	11月17日	無料	59名	
秋のバス旅行	11月23日	4,500円	44名	
健康講座	12月3日	無料	44名	
秋のウォーキング	12月7日	無料	31名	
おうちでつくってあそぼう	12月11日	無料	200名	配布
クリスマスファミリーコンサート	12月17日	無料	80名	
お正月あそべあそべまつり	1月15日	無料	349名	
玉川台お昼間 BOSSA	2月11日	無料	69名	
おひなまつり	2月25日	無料	39名	
ホワイトデイコンサート	3月7日	無料	81名	
地域交流のつどい	3月18日	無料	48名	
初夏のバス旅行	中止			
納涼玉川台落語	中止			
年忘れ玉川台落語	中止			

(2) 協力事業等

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
クローバーの会	年9回	無料	延べ130名	ボランティア活動
玉川台ファーム		無料	延べ200名	児童館と共催

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)

例年は併設する児童館・図書館と協力しながら事業に取り組み、地域の交流に貢献してきた。令和4年度は引き続き新型コロナウイルスがある中でも、時世を踏まえつつ可能な限り

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3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
<p>前年度に引き続き新型コロナウイルスの影響があったが、感染防止対策の上で、体験型の金継ぎ講座、バス旅行、音楽コンサート等を実施した。また、自宅で親子で遊べるキットの配布等、規模を縮小したり工夫をしながら、可能な限り事業を継続したことが評価できる。恒例となったお正月あそべあそべまつりは、新型コロナウイルスの影響で飲食物の販売は中止となったが、遊びやゲーム等を中心に児童館・図書館・PTA等と協力工夫しながら開催し、子どもたちに喜んでもらえる事業となった。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。</p> <p>また、組織体制の職務の把握について、各事業毎に正副の担当者を明確にし、各事業の進行状況や結果報告を毎月の事業委員会で報告・検証している。加えて、会則や個人情報、物品の取り扱いの要綱の整備に取り組んだことに対して評価できる。</p>			
項目別評価結果			
<p>評価点</p> <p>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）</p>			
評価分類及び評価			
1. 組織体制			15
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			23
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	サービス提供	2/3
情報提供・広報	2/3	地域特有の取組み	2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	3/3
利用者の意向の把握	2/3		
3. 安全管理			6
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			6
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			2
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			
<p>総合評価</p> <p>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）</p>			
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	23/33		
3. 安全管理	6/8		
4. 収支状況	6/9		
5. 履行確認	2/2		

6 . 改善の取組み	2/ 3	
合計	54/71	
総合評価	A	
年度評価所見		
<ul style="list-style-type: none">・ 定期的な事業委員会等の開催で、共有・検証を行い、適正な組織運営ができています。・ 新型コロナウイルスの影響もあり、事業計画通りに事業が実施できない中、中止という選択肢だけではなく、企画内容を変更し可能な限り事業を実施できていた。・ 事業や企画を通して、地域コミュニティの育成、発展に寄与できていると評価できる。		
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、発展に努めるように協力して行っていく。		

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

項目	件数	備 考
苦情	0件	
要望	1件	健康講座の内容を定期的に確認したい。 (対応)講師にビデオ撮影と区民センター内のみで見せる許可を取り付け、放映する方法を検討する
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の影響により、規模を縮小してイベント等の自主事業を実施した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収 入 計	2,584,784円	
指定管理料	2,362,500円	
講座等参加費・材料費等	22,350円	
前年度繰越金	199,934円	
支 出 計	2,584,784円	
事業費	959,142円	
会議費	112,629円	
事務費	1,114,629円	

繰越金	76,384円	
戻入	322,000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
「奥澤神社・九品佛浄真寺を探る」	5月28日	無料	16名	教養講座
「初夏の寄せ植え～ハーブを育てよう～」	6月13日	700円	16名	園芸講座
親子音楽会	中止	無料		
第39回サマーフェスティバル	7月24日	無料	122名	
「マンマ・ミーア！」	8月28日	無料	25名	生活講座・名画観賞会
施設見学研修会	中止	無料		
敬老の日 ミニえんにち	9月17日	無料	67名	児童館・図書館共催
防災訓練	10月26日	無料	27名	児童館・図書館共催
「Let's try 1 day Exercise!」	11月22日	50円	23名	健康講座
「からだに良い胡麻のはなし」	12月13日	無料	9名	料理講座
ふかさわ子どもクリスマス会	12月17日	無料	96名	児童館・図書館共催 プレゼントの贈呈
利用者交流会	中止	無料		
新年ふかさわ子ども大会	1月15日	無料	215名	児童館・図書館共催
「春を呼ぶ落語会」	2月5日	無料	22名	文学講座
第43回 ふかさわ文化祭	3月4日～ 3月5日	無料	500名	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4年度は、引き続き新型コロナウイルスの影響がある中でも、時世を踏まえつつ可能な限りで事業を行った。これらの事業を通して、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3年度評価結果に対する現在までの取組み状況

<p>前年度に引き続き新型コロナウイルスの影響があったが、時世を見ながら感染症対策に配慮し、工夫をしながら事業を継続したことが評価できる。夏の風物詩として人気事業であるサマーフェスティバルも2年ぶりに再開することができた。オープニングの総踊りから東深沢中学校ダンス部の発表まで、それぞれ魅力あふれるステージとなった。また、運営協議会最大の行事である「ふかさ文化祭」も、展示のみの開催となったが、無事に再開することができた。令和3年度は半分の事業が中止になってしまったにもかかわらず、令和4年度は多くの事業を滞りなく行っていたのは、日ごろからの適正な組織運営の結果と言え、地域コミュニティの育成、発展に寄与していると評価できる。</p>			
項目別評価結果			
<p>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）</p>			
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	2/3
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			22
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	サービス提供	2/3
情報提供・広報	2/3	地域特有の取り組み	2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
利用者の意向の把握	2/3		
3．安全管理			6
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			6
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			2
報告書関係	2/2		
6．改善の取り組み			2
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	14/16		
2．事業水準向上への取り組み	22/33		
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	52/71		
総合評価	A		
年度評価所見			
<ul style="list-style-type: none"> 定期的な事業委員会等の開催、協議会規則や協定書の順守など適正な組織運営ができています。 新型コロナウイルスの影響もあり、事業計画通りに事業が実施できない中、中止という選択肢 			

だけでなく、企画内容を変更し可能な限り事業を実施できていた。
・収支報告や会計監査資料の作成、報告など適正な財務管理がされている。
・事業や企画を通して、地域コミュニティの育成、発展に寄与できていると評価できる。
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、発展に努めるように協力して行っていく。

令和4年度 砧区民会館（成城ホール）の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立砧区民会館（成城ホール）

施設住所：世田谷区成城6 - 2 - 1

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社世田谷サービス公社

指定期間：平成31年4月1日～令和6年3月31日

諸室及び定員

名 称	定員又は大きさ	備 考
ホール	397名	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、利用者ガイドラインに従った利用定員で運営を行った。
集会室A	24名	
集会室B	24名	
集会室C	36名	
集会室D	63名	
集会室E	63名	

2. 業務実績・利用状況に関する事項（令和4年4月1日～令和5年3月31日）

(1) 利用状況

名 称	利用可能数	利用件数	利用率
ホール	999	755	75.6%
集会室A	144	71	49.3%
集会室B	144	73	50.7%
集会室C	144	39	27.1%
集会室D	144	48	33.3%
集会室E	144	54	37.5%
合 計	1719	1040	60.5%

利用可能数は、新型コロナウイルス感染症防止策等による休止期間を除いた値とした。

(2) 施設の休止

1) 休止期間

集会室

令和4年4月1日～令和5年2月9日

（ワクチン接種会場開設に伴う休館）

2) 休止期間の対応

施設の利用方法や利用キャンセルの還付対象が変更される際は、予約のある利用団体への連絡、お客様からの問い合わせ対応、HPによる情報公開を行った。

(3) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	3件	・内容) ホームページの抽選申込書フォーマットについて 対応) ご意見に対応した抽選申込書フォーマットを導入。
要望	2件	・内容) 手品のイベントを成城ホールで観賞したい。 対応) 自主事業立案の際の参考とする。
事故	0件	—

新型コロナウイルスの影響による、施設の休館等に関するお問い合わせ等は、含まない。

3. 指定管理に関する業務の収支

(1) 収支

税込

項目	金額	備考
収入計	83,274,747円	
指定管理料	38,532,237円	
内訳	31,351,700円	
指定管理料(当初)	31,351,700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	319,910円	キャンセル料として収入となるべきものを、感染防止対策のために還付した補償費用
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	6,860,627円	ワクチン接種会場指定に伴い利用することができない期間の利用料減収の補填費用
利用料金収入	34,503,960円	
喫茶コーナー売上	3,895,050円	
自主事業収入	6,343,500円	
支出計	85,539,298円	
人件費	61,182,176円	
施設維持管理経費	13,524,432円	
利用料金還付分	2,921,960円	
キャンセル料還付分	319,910円	

喫茶コーナー経費	2,182,795円	
自主事業経費	4,576,730円	
事業所税	831,295円	
収支差額	-2,264,551円	

(2) 収支差額の要因

新型コロナウイルス感染拡大防止等により、利用料金収入は当初の計画を下回った。新型コロナウイルスワクチン接種会場指定に伴う集会室の利用料減収分について世田谷区より利用料金の補填をしていただくとともに、施設運営にかかる経費削減に努めたが、結果的にマイナス220万円程の収支差額が生じた。

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

(1) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費 (円)	参加人数 (名)	備考
歌声カルテットの昭和歌謡コンサート	4月13日	前売：2,000円 当日：2,500円	277名	文化に関する事業
成城ホールカルチャーシリーズ「リラックス YOGA」全2回	5月11日 5月18日	2,000円	22名 22名	その他の事業
成城ホールカルチャーシリーズ「これからを見据えた相続の基礎知識と不動産の相続・活用講座」	5月25日	500円	31名	その他の事業
柳家花緑独演会	6月24日	前売：3,500円 区民：3,000円 学生：2,000円 当日：4,000円 区民：3,500円 学生：2,500円	258名	文化に関する事業
木山裕策と歌声カルテットの昭和歌謡コンサート	7月27日	前売：2,000円 当日：2,500円	263名	文化に関する事業

SEIJOHALL KIDS VOL.4 ピアノニマス先生 の鍵盤ハーモニカ ワークショップ~ 鍵盤ハーモニカで ミッションをクリ アせよ~	8月13日	ペア：2,500円 鑑賞者：500円	午前：30名 午後：26名	教育に関 する事業
SEIJOHALL MUSIC CANVAS VOL.3 SEIJO JAZZ NIGHT 宮本貴奈 NEWYORK STANDARD TRIO featuring 井上智 & 中村健吾	9月9日	前売：3,000円 区民：2,500円 学生：2,000円 当日：3,500円	301名	文化に関 する事業
木山裕策と歌声カ ルテットの昭和歌 謡コンサート	9月12日	前売：2,000円 当日：2,500円	285名	文化に関 する事業
成城ホールカルチ ャーシリーズ「リ フレッシュ YOGA」2回	10月13日 10月27日	2,000円	20名 20名	その他の 事業
木山裕策と歌声カ ルテットの昭和歌 謡コンサート	11月1日	前売：2,000円 当日：2,500円	279名	文化に関 する事業
SEIJOHALL MUSIC CANVAS VOL.4 Music for afternoon マヌーシ ャジャズの調べ~ CABBEGE & BURDOC with Mizuyo Kawamata	12月6日	前売：1,500円 区民：1,000円 学生：500円 当日：2,000円 区民：1,500円 学生：1,000円	192名	文化に関 する事業
木山裕策と歌声カ ルテットの昭和歌 謡コンサート	1月27日	前売：2,000円 当日：2,500円	280名	文化に関 する事業

成城ホールカルチャーシリーズ脳の活性化ワークショップ「思い出ノートを作ろう！」認知症の理解と回想法による予防	2月15日	500円	38名	その他の事業
SEIJOHALL MUSIC CANVAS VOL.5 SEIJO JAZZ NIGHT 矢野沙織スペシャルジャズカルテット～ SPRING JAZZ NIGHT～	3月16日	前売：3,000円 区民：2,500円 学生：2,000円 当日：3,000円	290名	文化に関する事業
成城ホールカルチャーシリーズ 空のプロフェッショナルから学ぶ！ 「空の安全と危機管理のおはなし」～パイロットが守る航空の安全と危機管理術とは	3月22日	1,000円	37名	その他の事業

令和4年度は、国や都、世田谷区の動向に注視しつつ、3密の回避、手指の消毒、検温、十分な換気など徹底した感染防止対策を講じるとともに、お客様や従業員の健康と安全面を第一に考慮し、当初の予定どおり開催した。

当社の3つのイベント企画方針（ア：近隣の住民、町会自治会、商店街の方々と連携しコミュニティの活性化や防災につながるイベントの開催、イ：ライフステージに応じた参加機会の充実、ウ：一流のイベント文化・芸術に触れるイベントの開催）に従い、コロナ禍で外出する機会が減っていた方々から喜んでいただけるイベントを開催した。

成城ホールという大きな会場を活かしての落語や各音楽イベントは多くの方からのご賛同をいただき大盛況であった。今後も老若男女問わず愛されていくイベントの継続を図りたい。

(2) 改善の取組み結果

タブレット端末の導入

利用者の満足度向上を図る為、タブレット端末を導入し、多言語対応への取組みや情報提供の多様化を進めた。

新規利用者の獲得に向けた対応

区民会館パンフレットを封入したダイレクトメールを発送し、新規利用者の獲得に努めた。

アンケート調査の実施

運営向上のため、利用者の方々に対して施設や設備、従業員の対応、利用手続きに関して、3月上旬にアンケート調査を実施した。アンケートの結果、従業員の対応について、多くの回答者から「良い」という評価を得た。

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や「世田谷くみん手帖」へ掲載するなど、当社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。

また、砧地域を中心とした活動団体の情報発信の場としての地域交流掲示板「成城まち通信」を1階成城ホール管理事務室前に移動させることで、今までより多くの方に活動をPRしていただけるように取り組んだ。

【参考】成城ホールHP <https://www.setagaya.co.jp/kuminkaikan/seijohall/>
世田谷くみん手帖（地域ポータルサイト） <http://setamin.com/news>

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

(1) 施設の利用状況について

施設の利用率は全体で61.4%となり、前年の56.1%との比較では、改善傾向にあるが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、利用をキャンセルされたお客様や利用のお申し込みをされなかったお客様も多く、また新型コロナウイルスワクチン接種会場設営等による集会室の利用停止期間の影響もあり、利用率が低い状況である。

新型コロナウイルス感染拡大防止による利用キャンセル件数(件)

名称	キャンセル(合計)
ホール	21
集会室A	0
集会室B	0
集会室C	0
集会室D	0
集会室E	0
合計	21

(2) 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。

また、利用人数の制限などについては、世田谷区の方針に従い、利用者にご説明のうえ施設を安全にご利用いただいた。

その他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いく。

(3) 利用しやすい施設づくり

新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う利用方法の変更や利用キャンセルに伴う利用料金の還付の対応等において、マニュアルの改訂や、速やかな利用者周知及び連絡対応に努めた。

利用者の方のご理解もあり、大きな支障もなく、施設利用をしていただいた。次年度もよりよいサービス提供ができるよう努めていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和3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感染拡大防止のために適切な対策を講じて事業実施に努めた。また、利用者アンケートを実施することで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。			
令和4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			12/13
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			23/29
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	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			6/9
事故防止等の対応	2 / 3	緊急時に備えた訓練	2 / 3
緊急時の対応	2 / 3		
4. サービス向上の取組み			23/30
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	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			6/9
適正な予算執行	2 / 3	金銭管理	2 / 3
経費の効率化	2 / 3		
6 . 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2 / 3		
項目別評価結果			
総合評価			
S : 管理運営が良好で優れた取組み成果がある (配点の80%以上)			
A : 管理運営が良好である (配点の70%以上)			
B : 管理運営は概ね良好だが一部に課題がある (配点の60%以上)			
C : 管理運営に課題があり改善が必要である (配点の60%未満)			
評価分類	評価	評価結果説明	
1 . 施設の維持管理	1 2 / 1 3	適切に管理ができています。	
2 . 施設の運営	2 3 / 2 9	実施した事業の参加率も高く、関心が持たれている。	
3 . 事故や緊急時等への対応	6 / 9	自衛消防訓練を実施しており、適切に対応している。	
4 . サービス向上の取組み	2 3 / 3 0	新型コロナウイルス感染拡大防止対策を適切に行っている。	
5 . 収支状況	6 / 9	収支がマイナスとなっている。	
6 . 改善の取組み	2 / 3	利用者アンケートを実施しながら、要望に関する改善に取り組んでいる。	
合計	7 2 / 9 3		
総合評価	A		
年度評価所見			
<p>(1) 砧区民会館の施設の使用する業務 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。また、ワクチン接種会場設営による影響を抑えるため、事業実施形態を柔軟に変更している。 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。</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>令和5年度は指定管理者選定の5年目である。これまでの指定管理期間で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、さらなるサービス・事業の改善を念頭に今後も運営を行ってほしい。</p> <p>なお、新型コロナウイルス感染症が5類に移行した。そのため、区と十分な協議を行ったうえで事業の実施規模拡大に努めていただきたい。</p>			

令和4年度世田谷区立鎌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) 指定管理者情報

指定管理者：鎌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 第1～5会議室・絵画工芸室・音楽室・料理講習室 計235名
茶室・大広間 42畳

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」のとおり。

(2) 苦情受付件数及び事故件数

苦情受付件数 0件

要望受付件数 0件 利用者懇談会でアンケートを実施

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	2,824,234円	
指定管理料	2,450,000円	
講座等参加費	227,500円	
前年度繰越金	146,734円	
支出計	1,913,004円	
事業費	1,345,218円	
広報活動費	81,840円	センターニュース発行1回
事務費	485,946円	
収入-支出	911,230円	
戻入(区へ返還)	700,000円	
次年度繰越金	211,230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
春の子育てママ体操教室	5月		中止	
りんごの摘果	6月6日	2,000円	22名	川場村との交流事業 コロナ対策のため規模縮小
区民センターまつり	6月18.19日	無料	315名	コロナ対策のため展示のみ
コンサート	7月		中止	
なつかしの名画劇場	7月20日	無料	51名	
夏休みこども映画会	8月25日	無料	53名	児童館との共催事業
淡彩画講座	9月30日 10月7・14・28日	2,500円	44名	
料理講座	9月		中止	
秋の子育てママ体操教室	11月4・11・18・25日	無料	10組	
りんご狩り	11月21日	3,000円	21名	川場村との交流事業
西洋画講座	11月		中止	
人形劇	12月3日	無料	57名	図書館との共催事業
クリスマスコンサート第1回	12月10日	無料	90名	
クリスマスコンサート第2回	12月17日	無料	80名	
手作り講座	12月		中止	
歴史講座	1月21日	無料	21名	
健康講座	2月14・21日	無料	49名	
運営委員研修会	3月6日	3,500円	28名	
園芸講座	3月		中止	

防犯・安全講座	3月		中止	
---------	----	--	----	--

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）

鎌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7件の事業を中止した。実施した13の事業では、対策を講じ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。

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3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及び活性化に寄与した。			
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			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	2/3
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			24
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	サービス提供	2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取組み	3/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	3/3
参加者の意向の把握	2/3		
3. 安全管理			6
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			6
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			1
報告書関係	1/2		
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	適切な組織体制で運営されている。	
2. 事業水準向上への取組み	24/33	地域コミュニティの形成・活性化に繋がる取組みを行	

		っている。
3．安全管理	6/ 8	適切に取り組んでいる。
4．収支状況	6/ 9	適切に予算計画・執行、金銭管理が行われている。
5．履行確認	1/ 2	所定の書類が提出されている。
6．改善の取組み	2/ 3	適切な改善に取り組んでいる。
合計	53/71	
総合評価	A	
年度評価所見		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 協定書に規定する組織運営が適正に行われている。 ・ 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。 ・ 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。 ・ 令和4年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、中止せざるを得ない事業もあったが、実施事業では十分な感染防止策をとっていた。令和3年度は大規模改修工事及び新型コロナウイルス感染症拡大防止のため一年間事業実施ができなかったことを踏まえ、事業縮小も含め対策を講じた上で、可能な限り地域コミュニティの形成に取り組んだことを評価する。 ・ 計画していた事業は縮小したが、余剰部分については区へ戻入する等、予算は適切に執行されている。 		
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"> ・ 今後も引き続き、地域コミュニティの形成及び活性化に努めるよう指導する。 ・ 新型コロナウイルス感染症に留意しつつ、指定管理者として区民センターの設置目的に即した適正な運営を行うよう指導する。 		

令和4年度 世田谷区民斎場「みどり会館」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) 指定管理者情報

指定管理者 : 株式会社J A東京中央セレモニーセンター

指定管理期間 : 令和3年4月1日～令和8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

要望受付件数 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

ご会葬者や利用業者にマスク着用・手指消毒の協力を求めた。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収 入 計	23,230,200円	
利用料金収入	23,230,200円	
支 出 計	27,454,982円	
人件費	13,398,885円	受付、日常清掃
事務管理費	1,766,958円	通信費、広告宣伝費等
業務委託管理費	12,289,139円	保守料、修繕費
収入 - 支出	4,224,782円	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

- (1) 利用促進のため、地域の広告、情報誌（せたがや便利帳やごみカレンダーなど）への掲載、新聞折り込みによるチラシ配布、ポスティングなど積極的な宣伝活動に努めた。
- (2) 管理運営・利用者対応・地域貢献・利用者目標値当のセルフモニタリングを行い、改善を図った。
- (3) 烏山地区の方を対象に、街中相談会を烏山えるもーる商店街と共催し実施した。
- (4) 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。
- (5) 地域雇用創出の観点から、清掃スタッフとして世田谷区在住の方を2名雇用した。

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）

令和4年度の年間利用件数364件、利用率58%で、前年度と比べ利用件数は47件、利用率は8%増加という結果となった。全体の利用目標70%に届かず、令和4年度の収支計画は未達成である。

葬儀業界全体においては、新型コロナウイルス感染症の影響により、以前に増して直送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。

また、大切なご家族が亡くなって、しっかりと弔うという考え方や葬儀に対する価値観が変化してきており、本来の葬儀のあり方が失われてきている。

これらのことが収支計画未達成の要因ではないかと思われる。今後もこのようなことが続き以前のような状態に戻るのには難しいと思われるが、新型コロナウイルスの規制も緩和されたこともあり、利用件数を上げるために、お客様・葬儀社に対して更なる宣伝活動を行うとともに、より快適で利便性の高い、安心・安全な葬儀式場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3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、利用件数は微増、利用率は僅かに減少した。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		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
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			18
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	3/3
サービス提供	2/3	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			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			20
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			6
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6．改善の取組み			2
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	12/15	適正な維持管理に努めている	
2．施設の運営	18/24	適正な運営が行われている	
3．事故や緊急時等への対応	6/9	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	20/30	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	6/9	適切な収支管理を実施している	
6．改善の取組み	2/3	利用促進のための取組みを継続して実施した	
合計	64/90		
総合評価	A		
年度評価所見			
<p>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。コロナ渦で飲食等の制約があった中、利用促進のための宣伝活動に努めた点は評価できる。</p> <p>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、今後の取組みに期待する。</p>			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
<p>利用促進のため、地域の広告、情報誌への掲載、新聞折り込みによるチラシ配布、ポスティングなど積極的な宣伝活動が行われている点は評価できる。</p> <p>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。</p> <p>利用率の改善については、コロナ渦で直葬や家族葬が主流になったこと、葬儀に対する考え方自体が変化していることなど、厳しい時代背景にあり、今後の検討課題である。</p>			

令和4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

諸室及び定員 第1～3会議室・音楽室・多目的室・料理講習室・大広間
和室 計222名 37畳

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・事故件数等

苦情受付件数 0件

要望受付件数 1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

規模を縮小するなどの感染症対策を講じながら事業を実施した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	2,866,232	前年度繰越金
指定管理料	2,608,700	
研修会参加費収入	36,000円	
その他の収入	221,532	
支出計	2,644,700	
事業費	1,735,063	
事務費	470,496	
会議費	302,961	
備品費	136,180	
収支差額	221,532	
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	5月28日～ 3月4日	無料	290名	全7回
開館記念まつり	7月2日	無料	50名	
文化祭	11月5日 11月6日	無料	1700名	
ひなまつり子ども フェスティバル	2月26日	無料	2400名	
節句等行事の実施	随時実施			ロビーでの飾り付け 等を10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）

上北沢区民センター運営協議会では、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、実施している。令和4年度は定員の制限などの新型コロナウイルスの感染対策を講じながら、計画していた事業をすべて再開・実施することができた。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計画・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3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防止対策を施しながら、予定していた事業の再開・実施に努め、地域コミュニティの形成に寄与した。			
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			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	2/3
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			21
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	1/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	2/3	サービス提供	2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取り組み	2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
参加者の意向の把握	2/3		
3. 安全管理			6
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			6
適正な予算管理	2/3	金銭管理	2/3

適正な予算執行	2/3	
5. 履行確認 報告書関係	2/2	2
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. 組織体制	14 / 16	役員会や運営委員会、総会を通じ、事業に対する認識や情報の共有が委員全員で図られている。
2. 事業水準向上への取組み	21 / 33	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	6 / 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組んでいる。
合計	51 / 71	
総合評価	A	
年度評価所見		
<ul style="list-style-type: none"> ・協定書に規定する組織運営が適正に行われている。 ・規模の縮小などの新型コロナウイルスの対策を講じながら、計画していた事業の全てを実施することができた点は評価できる。 ・事業実施にあたり、運営委員会を中心とし、イベント毎に実行委員会を設立し、準備の段階から地域住民に参加してもらい、計画的な事業運営が行われている。 		
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形成に努めるよう指導する。		

令和4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

諸室及び定員 第1～3会議室・音楽室、多目的室、大広間、和室
計211名 39畳

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・事故件数等

苦情受付件数	1件
要望受付件数	2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(円)	備考
収入計	2,644,705	
指定管理料	2,309,000	
講座講演等収入	88,400	講座受講料及び催事収入
その他の収入	247,305	前年度繰越金
支出計	814,027	
事業費	635,608	
事務費	157,059	
会議費	21,360	
予備費	0	
収支差額	1,830,678	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	1,583,373	
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			
バレエ史講座	中止			
美術講座	7月19日 7月27日	500円	30名	
そば打ち講座	中止			
合唱講座	中止			
バレエを取入れたストレッチ講座	中止			
夏休み夕涼み会	中止			
第25回文化祭	11月26日 11月27日	無料	1000名	
第25回センターまつり・子どもまつり	2月19日	無料	2500名	
図書館・児童館共催講座	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）

粕谷区民センター運営協議会では、夏休み夕涼み会やセンターまつり・子どもまつり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、実施している。令和4年度は引き続き新型コロナワクチン接種会場になったことにより、ロビーや1階会議室を利用した文化祭を行うなど、規模を縮小しながらも可能な限りで事業を行った。ワクチン接種会場閉鎖以降に行ったセンターまつり・子どもまつりでは、感染症対策を講じながら全館を使った催しを3年ぶりに実施した。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企画・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3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多くの事業が中止となったが、規模を縮小するなど可能な範囲で工夫をして事業実施に努め、地域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			13
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理	2/2
職務の把握	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	1/2		
2. 事業水準向上への取組み			22
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	サービス提供	2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取組み	2/3

苦情等への対応 参加者の意向の把握	2/3 2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
3.安全管理 事故防止等の対応 緊急時の対応	2/3 2/3	再発防止、迅速な報告	<u>6</u> 2/2
4.収支状況 適正な予算管理 適正な予算執行	2/3 2/3	金銭管理	<u>6</u> 2/3
5.履行確認 報告書関係	2/2		<u>2</u>
6.改善の取組み 改善の取組み	2/3		<u>2</u>
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	13 / 16	役員会、運営委員会、担当者会など各種会議を通して、事業に対する認識や情報の共有を図っている。	
2.事業水準向上への取組み	22 / 33	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	6 / 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	51 / 71		
総合評価	A		
年度評価所見			
<ul style="list-style-type: none"> ・協定書に規定する組織運営が適正に行われている。 ・昨年度に引き続き施設がワクチン接種会場となったことにより、コミュニティの形成を促進するための講座及び催物の多くを中止にせざるを得なかったが、規模縮小や基本的な感染症対策を講じながらも、可能な範囲で事業の実施に努め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4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) 指定管理者情報

指定管理者 : 烏山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 : 区民会館
 ホール435人 627.0㎡
 集会室120人 127.0㎡
 区民センタ
 第1～7会議室・音楽室・料理講習室 計273人
 大広間(69畳)・茶室(11.5畳)・体育室(67.25㎡)

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
 要望受付件数 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	4,628,700円	
指定管理料	3,505,000円	
講座等参加費	480,800円	
前年度繰越金	642,900円	
支出計	4,025,148円	
事業費	3,260,106円	
事務費	732,821円	
会議費	32,221円	
予備費	0円	

収入 - 支出	603,552円	
戻入(区へ返還)	0円	
次年度繰越金	603,552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
第13回春の民謡まつり	5月28日	200円	267名	
花の寄せ植え講座(春)	6月17日	2,000円	48名	
【烏山宇宙プロジェクト】 講演会「宇宙をめざせ！ 子どもたち」	6月26日	無料	162名	
第5回世田谷区民囲碁・ 将棋大会	7月24日	-	中止	
令和4年度おとしよりに 学ぶつどい	9月11日	無料	149名	
第46回桐の会演奏会	9月25日	無料	228名	
第22回烏山区民センタ ー文化祭	10月15日 16日	無料	2,400名	
施設研修会	11月10日	2,000円	18名	
第12回秋の朗読会	11月17日	無料	44名	
花の寄せ植え講座(冬)	12月16日	2,000円	48名	
利用者懇談会	12月21日	無料	6名	
第23回烏山ファミリー シアター	1月29日	200円	359名	
第7回寄席「からすやま 亭」	2月5日	200円	355名	
第12回美術講座(葛飾 北斎)	2月18日	300円	93名	
【烏山宇宙プロジェクト】 プラネタリウム観覧会	3月4日	無料	112名	
第13回美術講座(ラフ あえる)	3月19日	300円	69名	
区民センターだより「ぱ ねっとからすやま」発行	8月10日 11月30日	-	-	

	3月31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）

烏山区民センター運営協議会では、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。

令和4年度は新型コロナウイルスの感染拡大や新型コロナワクチン接種会場になったことにより、事業の実施が難しい中、可能な限り事業実施に取り組み、施設の有効活用と地域コミュニティの形成や、地域文化の振興に努めている。

6．事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和3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		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	2/3
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		22	
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	サービス提供	2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取組み	2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
参加者の意向の把握	2/3		
3．安全管理		6	
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		6	
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		2	
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	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	22/33	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	6/9	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	52/71	
総合評価	A	
年度評価所見		
<ul style="list-style-type: none"> ・協定書に規定する組織運営が適正に行われている。 ・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。 ・烏山区民センターが新型コロナウイルスワクチン集団接種会場になった影響や、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、中止せざるを得ない事業もあったが、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。 ・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。 		
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"> ・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。 ・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、今後も引き続き、新たな協力先の開拓など、委員の工夫を取り入れ、より一層進めていくよう指導する。 		

令和4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：345日

利用者数：113,013人（下記2の②、④を除く合計）

2. 業務実績・利用状況に関する事項

(1) 事業内容

区内の60歳以上の高齢者に対し、会議室・休養室・体育室の提供や、高齢者層向けの暮らしに役立つ情報の集約・提供、敬老週間行事の実施のほか、福祉電話訪問や高齢者なんでも相談等を行う。

(2) 利用状況

① 会議室等

施設等の名称	利用者数	施設等の名称	利用者数	合計
第1会議室	20,759人	第6会議室	7,891人	計 94,769人
第2会議室	19,554人	講習室	10,473人	
第3会議室	4,906人	体育室	22,479人	
第4会議室	3,489人	休養室	1,023人	
第5会議室	4,195人			

② 電話センター（福祉電話訪問）

対象者数 67人 協力員数 42人 電話訪問件数 2,924件

③ 生涯現役情報ステーション

1,230人

④ 高齢者なんでも相談

130件

⑤ 電位治療器

11,028人

⑥ 囲碁・将棋室

5,986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	48,043,853 円	
受託事業収入	45,218,287 円	指定管理料
その他収入	2,825,566 円	施設利用料金、売店収入等
支出 計	46,097,313 円	
人件費	22,311,106 円	常勤 4 人、非常勤職員 4 人
施設維持管理経費	18,218,049 円	施設維持管理にかかる修繕費や業務委託費等
事業費	5,568,158 円	謝礼金、各種事業委託費
収支差額	1,946,540 円	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 新型コロナウイルス感染防止対策の継続

入館時の検温、手指消毒を徹底するとともに、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、継続して新型コロナウイルス感染拡大防止に努めた。

また、利用の都度、各会議室の消毒作業を行うとともに、囲碁の碁石、将棋の駒についても毎日 1 回閉館前に消毒作業を実施した。

(2) 利用者サービス向上のための取組み

利用者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、職員間における情報共有の徹底に努めた。

ご意見箱の常設や敬老行事でのアンケート実施により利用者ニーズの把握に努めた。また、定例の講座における運営状況を参考にし、需要のあるスマホ講座等を単発の講座として実施した。

(3) 新規利用者を増やすための取組みと新規利用者に対する配慮

イートインスペースとプログラム実施スペースを兼ねた「とまり木ステーション」での体験型のプログラム等を本格実施した。単発の講座を定期的開催することで、高齢者が気軽に参加できる居場所を提供し、新たに会館を利用する契機を醸成した。

会館利用団体が使用する物品倉庫について、新規の利用団体が優先して使用可能な枠を新たに設けた。

(4) 施設の適切な保守管理

日常清掃や定期保守点検を計画的に行い、1 日に 3 回従事者が巡回を行うことで利用者が安全かつ快適に施設利用できるよう取り組んだ。また、自主検査チェック表を活用して危険箇所等の把握に努めた。なお、利用団体の物品保管場所において転倒防止器具を設置するなど、安全性を向上させた。

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）

3年ぶりに通年で開館し、新型コロナウイルス感染防止対策を講じながら定例の講座や敬老行事を開催し、安定した運営を行った。

講座においては、従来からのシリーズ講座（1講座全5回）とは別に、「とまり木ステーション」で単発の講座を定期的を開催することで、高齢者が気軽に参加できる居場所を提供し、会館の利用を促進させた。また、売店運営においては、コロナ禍で取り扱う商品に制約がある中でも売店の利用を促進させるため、近隣のベーカリーや福祉作業所との連携による総菜パンや菓子の販売を行った。また、利用者から好評を得たドリップコーヒーの提供では味の種類を増やすなど、利用者ニーズに応じた魅力ある売店運営の改善に取り組んだ。

引き続き、令和5年度は講座・イベントの充実や会館の広報に注力し、会館の利用促進を図る。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
令和3年度に指摘した収支差額は改善されたが、利用促進に向けたプログラムの充実や広報の工夫は改善の余地があるため、利用者のニーズに応じた講座等を展開することなどにより利用促進を図る必要がある。			
② 項目別評価結果			
評価点		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
2：要求水準を満たしている			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			21/32
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供①	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供②	2/3	障害者差別解消法	2/3
自主事業の成果	2/3	地域との関わり	1/3
職員配置	2/3	区内事業者の活用等	2/3
障害者等の雇用	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			6/9
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			17/30
職員研修	2/3	利用者の意向	1/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	1/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	1/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		

6. 改善の取組み		1/3
改善の取組み		1/3
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	21 / 32	概ね要求水準を満たしている。
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	17 / 30	アンケートの実施回数が以前より減少していたため。
5. 収支状況	6 / 9	収支差額が改善された点は評価出来る。
6. 改善の取組み	1 / 3	毎月の定例会で指摘した事項が迅速に改善されなかったため。
合計	63 / 96	
総合評価	B	管理運営は概ね良好だが一部に課題がある
④ 年度評価所見		
<p>従来から実施しているシリーズ講座とは別に、単発の講座を定期的で開催したことで、高齢者が気軽に参加できる機会を安定して提供出来たこと、また、新型コロナウイルス感染拡大防止や中長期保全計画に基づく改修工事による休館を経て、3年ぶりに敬老行事を開催し、各種文化活動や会館利用団体の活動成果を発表する場を設けたことは評価出来る。</p>		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>コロナ禍以前と比較して会館利用者数は同水準までは戻っておらず、会館利用の促進に向けては、事業計画に記載されているような講座内容の充実や広報の工夫が必要であるため、指定管理者には計画どおりの実行に努めるよう促す。</p> <p>また、利用者の意向等をアンケートやご意見箱等で定期的に確認し、意向を反映させたサービスを実施することで、魅力ある施設にし、施設全体の利用者の増加に取り組むよう指導する。</p>		

令和4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：345日

利用者数：132,440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	24,566人	計 132,440人
会議室	団体	33,181人	
交流室	団体	11,937人	
運動室	個人（日中）	15,666人	
	団体（夜間）	1,457人	
娯楽室	個人（日中）	2,049人	
	団体（夜間）	0人	
食堂	個人	21,757人	
電位治療器	個人	21,827人	

(3) 苦情件数及び事故件数

苦情報告件数3件、事故報告件数1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

キャンセル料補填件数：7件

キャンセル料補填額：80,580円

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額	備考
収入	110,361,192 円	
指定管理料	80,029,580 円	
利用料金収入	23,900,760 円	
その他収入	6,430,852 円	売店、自動販売機、自主事業等
支出	104,022,370 円	
人件費	55,295,015 円	常勤7人、非常勤24人
施設運営・維持管理費	40,148,143 円	
事業費	5,199,950 円	
その他	3,379,262 円	自主事業等
収支差額	6,338,822 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

運動室でのマスクの着用、排煙口を開けての十分な換気、マシンの消毒等を実施し、安心して運動できる環境を整えた。

ジムエリアでは、健康運動指導士等の資格を持つトレーナーが細やかなトレーニングアドバイスを行っており、高齢者が無理なく安全に健康づくりができるような運営を実施した。

スタジオエリアでは、幅広いニーズに対応した強度別のストレッチ、エアロビクス、ヨガなどの運動プログラムを提供し、利用者の満足度向上に努めた。特に「フラダンス」、「太極拳」、「体幹エクササイズ」などは高齢者に人気が高かった。

また、夜間のマシン利用を促進させるため、火曜日と木曜日に自主事業「夜トレ」を継続実施し、若年層の新規利用者の獲得を促進した。

(2) 食堂運営事業

自社ブランドのレストラン「アルト・マーレ」を展開し、低価格で美味しく、栄養バランスの良いメニューを提供した。利用者から寄せられた要望や意見については、レストラン部門や本社で共有し、改善に努めた。

価格についても、原価高騰の影響はあったが、企業努力により据え置かれた。

また、レストランを活用した交流事業・親子参加型事業を実施し、レストランの認知度向上及び利用者の増加に繋げた。

新型コロナウイルス感染症対策としては、座席間隔の拡大や座席数の削減等を行い、安心して利用できるよう工夫した。

(3) 自主事業

感染防止対策を行い、安全性を確保したうえで事業を実施した。

世代間交流事業として実施した「クリスマスコンサート」、「カラオケ大会」、「寄席」は、コロナ禍の貴重なエンターテインメントとして、多世代から多くの参加があった。

また、近隣の東京栄養食糧専門学校教授等と「長寿健康セミナー」を開催するなど、地域資源を生かした協働事業にも取り組んだ。

さらに、新規事業として、近隣の師範を区民講師として招き「生け花教室」を実施し、特に高齢者の方から好評だった。

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）

一社責任体制の下、指揮命令系統を明確化し、機動性や柔軟性のある管理運営を行った。また、自主事業をはじめとした各種取組みについては、コロナ禍に対応した衛生管理の徹底や実施手法の工夫により可能な限り実施し、利用者ニーズに応えた。その結果、年間利用者数が昨年度に比べ約60%増加、年間売上が約64%増加となった。

また、施設に意見箱を設置するほか、講座参加者にはアンケート調査を行うなど、施設利用者の意見や要望を徴収し、運営に反映させた。毎年実施している利用者アンケートについては、施設全体の評価として、「満足」と「やや満足」が97.7%を占めた。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和3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感染拡大以降、様々な影響を受けていたが、区と相談しながら実施手法の検討や工夫を行い、安全な施設運営を担保しつつ施設利用の促進に務めている。また、第三者機関による指定管理者評価を行い、改善点の明確化を図り運営に反映させるなど更なる満足度の向上に向けて取り組んでいる。			
令和4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			12/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			23/31
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			6/9
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			21/30
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	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	3/3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		

6. 改善の取組み		2/3
改善の取組み		2/3
項目別評価結果		
総合評価		
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）		
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）		
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）		
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 施設の維持管理	12 / 13	概ね要求水準を満たしている。
2. 施設の運営	23 / 31	レストランや地域資源を活用した自主事業を展開し、利用者の増加や地域連携に繋げている。
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	21 / 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	70 / 95	
総合評価	A	
年度評価所見		
<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止策については、当該施設が高齢者施設であることを念頭に、迅速かつ柔軟に対策を講じ、施設運営を行っていた。</p> <p>自主事業においては、施設利用促進となるような多様なサービスの提供をしているほか、常に新たな利用者の獲得と既存利用者の利便性や満足度の向上を積極的に図っており、この姿勢は指定管理者として十分に評価できる。</p> <p>収支については、前年度の課題となっていた収支バランスの改善が見られ、適切な収支の予測及び予算執行が行えた。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>新型コロナウイルスの5類感染症移行に伴い、施設利用者をコロナ禍以前の水準に戻せるよう、新規利用者の獲得に向けた自主事業の充実や施設サービスの改善に取り組むよう促す。</p>		

令和4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：令和4年4月1日～令和9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 ART/MUSIC わたしたちの創作は音楽とともにあ る	(12/4)～4/10	3,071名
ミュージアムコレクション 美術家たちの沿線物語 大井町線・目黒線・東横線篇 小コーナー 黒船館をめぐって 小川千鶴・吉田正太郎・吉田小五郎	4/23～7/24	24,988名
ミュージアムコレクション 荒井良二のアールぶるっと！ こんなに楽しい世田谷美術館の収蔵品	8/6～11/20	17,866名
ミュージアムコレクション それぞれのふたり 萩原朔美と榎本了吉	12/3～(4/9)	19,674名
合計		65,599名

向井潤吉アトリエ館収蔵品展

事業内容	会期	利用人数
第 期 暮らしの気配 向井潤吉が描いた民家と生活	4/1～9/11	2,051名
第 期 一期一会の風景 向井潤吉の民家紀行	10/1～3/12	1,891名
合計		3,942名

清川泰次記念ギャラリー収蔵品展

事業内容	会期	利用人数
第 期 清川泰次 白と線の時代	4/1～9/11	642名
第 期 清川泰次 色をめぐって	10/1～3/12	848名
合計		1,490名

宮本三郎記念美術館収蔵品展

事業内容	会期	利用人数
第 期 宮本三郎 西洋の誘惑	4/1～9/11	1,418名
第 期 宮本三郎と「日本」	10/1～3/12	1,353名
合計		2,771名

(3) 苦情受付件数及び事故件数

苦情報告件数 1 件、事故報告件数 0 件

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止に関する留意事項

感染防止対策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	343,299,861	
指定管理料	341,512,000	
その他	1,787,861	
支出計	334,888,386	
美術館	274,181,325	
人件費	33,494,522	
受託事業運営	64,794,917	収蔵品展運営経費等
施設維持管理経費	175,891,886	施設維持管理にかかる修繕費や業務委託費等
分館	60,707,061	
人件費	39,555,000	
受託事業運営	9,075,672	運営経費
施設維持管理経費	12,076,389	施設維持管理にかかる修繕費や業務委託費等
収支差額	8,411,475	

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

新型コロナウイルス感染症の影響を鑑み、安心・安全を優先した管理運営につとめるとともに、経年劣化が進む建物、設備などの日常点検を励行し、適切な対応を行い、来館者の鑑賞環境、作品の収蔵環境、また職場環境の整備につとめた。利用者の立場目線をもって、施設維持管理を行った。

(2) サービス

職員、また委託先の専門事業者の接遇研修を実施し、利用者の利便性向上をはかった。また年間5回実施する来館者対面アンケートを通じ、ここで得たご意見を当館の各種事業に反映させ、改善につとめるほか、施設・設備面での配慮を行い、安心感のあるサービスへつなげた。

(3) 広報

ウェブサイトを利用しやすい改善を進めるとともに、Twitter、Facebook、InstagramなどのSNSを利用した広報を進め、同時に、紙ベースでの広報活動についても充実をはかり、総合的な情報発信を続けている。

(4) 危機管理

危機管理マニュアルを整備するとともに、食糧、防寒具などの備蓄品整備を進め、帰宅困難者対策の充実をはかった。今後も防災訓練、消火訓練などを実施し、危機管理の充実度を上げる。

(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を行った。

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)

企画展事業、収蔵品展事業とも、世田谷美術館としての独自性や創造性を打ち出す企画を重ねてきた。コロナ禍の影響は大きいものがあったが、利用者が豊かな文化的体験を享受できるよう、区の文化・芸術振興計画、また指定管理者としての提案書の内容をふまえ、収集、展覧会、普及事業を実施し、来館者アンケート、日報などを分析し、日々の改善を怠ることなく重ねた。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3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。			
令和4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 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			12/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			27/29
設置目的等の理解	3/3	個人情報管理	3/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	3/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	3/3
職員配置	2/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	2/3	セキュリティ	3/3
3. 事故や緊急時等への対応			8/9
事故防止等の対応	3/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	3/3		
4. サービス向上の取組み			21/30
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			8/9
適正な予算執行	3/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	3/3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13	管理運営が良好である	
2. 施設の運営	27 / 29	管理運営が良好である	
3. 事故や緊急時等への対応	8 / 9	管理運営が良好である	
4. サービス向上の取組み	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	
年度評価所見		
<p>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。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>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待遇改善に向けて指導する。</p>		

令和4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：令和4年4月1日～令和9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
セタブン大コレクション展 PART	4/9～9/11	9,163名
下北沢猫町散歩	10/1～3/31	7,375名
合計		16,538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。	101,779点 (令和5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4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、来館者の検温・手指消毒、CO₂濃度の計測・換気の徹底等を行った。

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	134,482,180	
指定管理料	48,301,180	
その他	86,181,000	
支出計	133,998,808	
人件費	20,455,000	
受託事業運営	31,658,928	収蔵作品展運営経費等
施設維持管理経費	81,884,880	施設維持管理にかかる修繕費や業務委託費等
収支差額	483,372	

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。

エフエム世田谷でのラジオ番組の開始、常設の授乳室の運用、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、お問い合わせフォームの追加など利用者目線でのホームページの改修を行った。また、SNSなどの積極的な活用やテレビ、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した。あわせて収蔵品を良好で安全な環境で管理・保管し、ホームページでの資料公開や資料集の刊行準備を行った。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、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3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。	
令和4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			12/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			27/29
設置目的等の理解	3/3	個人情報管理	3/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	3/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	3/3
職員配置	2/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	2/3	セキュリティ	3/3
3. 事故や緊急時等への対応			8/9
事故防止等の対応	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			22/30
職員研修	2/3	利用者の意向	3/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			9/9
適正な予算執行	3/3	金銭管理	3/3
経費の効率化	3/3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13	管理運営が良好である	
2. 施設の運営	27 / 29	管理運営が良好である	
3. 事故や緊急時等への対応	8 / 9	管理運営が良好である	
4. サービス向上の取組み	22 / 30	管理運営が良好である	
5. 収支状況	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		
年度評価所見			
文学資料等を良好な状態に保管・整理し、質の高い収蔵品展を実施した。来館者が快適で安全に施設を利用できるよう適切に維持管理が行われている。また、施設管理と事業運営に係る連携が総合的に緊密になされ、指定管理の効果が得られている。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
引き続き適切な維持管理運営を行うことを指導する。			

令和4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：令和4年4月1日～令和9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やワークショップルーム、世田谷パブリックシアター、シアタートラムの貸出、施設維持管理等を行っている。

(2) 利用状況

施設等の名称	実績
セミナールーム、ワークショップルーム	利用者数 15,862 名
パブリックシアター、シアタートラム	貸出団体 13 団体 収受金額 42,978,604 円

(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

ワークショップルームは、令和5年1月までワクチン接種会場として使用されたため、貸出を休止した。

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	208,444,567	
指定管理料	29,182,000	
利用料収入	42,978,604	
助成金収入	3,017,000	
事業運営等収入	133,266,963	
支出計	207,400,521	
人件費	29,768,000	
施設維持管理経費	177,632,521	施設維持管理にかかる修繕費や業務委託費等
収支差額	1,044,046	

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。

4・5階トイレ等の照明のLED化、セミナールームのAV機器とスクリーンの入替え、劇場トイレの自動水洗化など、必要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、分析結果を運営や来館者サポート、事業計画に反映させた。

(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ている。

5. 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

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3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。			
令和4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 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			12/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			27/29
設置目的等の理解	3/3	個人情報管理	3/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	3/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	3/3
職員配置	2/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	2/3	セキュリティ	3/3
3. 事故や緊急時等への対応			9/9
事故防止等の対応	3/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	3/3		
4. サービス向上の取組み			23/30
職員研修	2/3	利用者の意向	3/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	3/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			8/9
適正な予算執行	3/3	金銭管理	3/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13	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	23 / 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	81 / 93	
総合評価	S	
年度評価所見		
<p>来館者が快適で安全に施設を利用できるよう、キャロットタワーと連携した安全管理が徹底され、適切に維持管理が行われている。貸館業務については、利用者に施設の有効な利用法や展示方法を提案するなどサポート体制ができている。また、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。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
引き続き適切な維持管理運営を行うことを指導する。		

令和4年度 世田谷区民健康村事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区民健康村 富士山ビレジ
 施設住所：群馬県利根郡川場村大字谷地1320番地
 世田谷区民健康村 中野ビレジ
 群馬県利根郡川場村大字中野626番地

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社世田谷川場ふるさと公社
 指定期間：令和4年4月1日～令和9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

予約受付・フロント・宿泊サービス業務
 調理配膳業務
 リネンサービス業務
 交流事業等の実施
 移動教室業務

(2) 施設利用者数（延人数）

宿泊系（一般区民等）	37,716人
宿泊系（移動教室）	14,310人
日帰り利用（食事等）	1,096人
日帰り入浴	3,171人
計	56,293人

(3) 交流事業等参加者数（延人数）

里山自然学校	477人
交流イベント	693人
地域環境学習プログラム	8,185人
計	9,355人

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、家族以外の参加者は相部屋を行わずに実施した。

(4) 苦情件数および事故件数

苦情件数 0件
 事故件数 0件

3 指定管理に関する業務の収支 (単位:円)

項目	金額	備考
収入計	522,372,902	
指定管理料	402,140,258	燃料費価格高騰に伴う調整費 13,096,173 円含む
利用料金	120,232,644	施設使用料 51,364,861 食事代 66,496,933 外来入浴 2,370,850
支出計	518,917,679	
運営費・委託費	369,507,265	
その他支出	149,410,414	電気代、通信費、光熱費等
収支差額	3,455,223	

4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 組織・人員体制

- ・利用者の動向やニーズに対応した、効率的な人員配置

(2) 研修

- ・採用時研修に始まる体系的な研修、社員の意識改革への取り組み
- ・専門性を高める研修への取り組み

(3) 防災への取り組み

- ・通報・消火・避難誘導訓練を4月及び12月に実施

(4) 管理業務

- ・月例営業会議の開催、運営実績及び営業方針の共有による業務改善
- ・インターネット予約の運用・実施、年末年始予約の公開抽選実施
- ・モニタリング調査、利用者アンケートの継続実施

(5) 移動教室

- ・感染対策など安全に配慮した受け入れに努め、1泊2日の行程で再開
- ・地域環境学習プログラムでは、川場村の特色を生かしたプログラムを実施

(6) 交流事業

- ・各種交流事業のPRやオプション体験メニュー等の充実
- ・里山自然学校の継続的運営
- ・交流事業サポーター制度の実施

(7) 食事

- ・昼食の提供体制の改善と献立の多様化

- ・内容・量・バランスについてのモニタリング調査等の実施およびメニューへの反映
- ・利用者の要望に沿った選択可能な内容・金額での夕食メニューの提供

(8) その他

- ・11月～4月の平日割引制度の継続、群馬県の割引制度の活用
- ・利用者獲得に向け、世田谷線ポスター掲示の継続とホームページによる広報に加え、新たにSNS（Instagram）による情報提供を開始。

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) 実績の評価

両施設の利用状況については、新型コロナウイルスの感染状況下であったものの、昨年度より20%の増加率となり回復傾向となっている。また、移動教室については引き続き1泊2日での実施となり、感染対策及び衛生管理を積極的に努めた。

健康村利用者の獲得に向けた取組みとして、世田谷区内での川場村農産物の販売については、令和3年度は7会場7回の出店であったが、令和4年度は25会場43回の出店実施となった。また、出店会場では「せたがや pay」でも購入できる体制を整え、区民の利便性の向上を図った。

交流事業においては、利用者に対し、安全面や衛生面における注意と働きかけを重点的に行った。なお、区民健康村里山自然学校では、学識者をはじめ、川場村の講師や指導者の協力により森林整備や圃場を通じ里山の機能と役割を学びつつ、中野地区の道普請活動や地域住民との協働作業を主体とした教室開催を実施した。

また、里山自然学校（おとなの里山コース・農業技術教室・棚田のオーナー制度）の修了者を対象にした、「里山自然学校サポーター制度」の導入を行った。多くのサポーターの方の協力を得て里山自然学校の各回の教室でのサポートや40周年記念事業、富士山集落活性化協議会による地域活動等の協力など、様々な事業に関わっていただく中で、新たな交流の深度化が図られた。

さらに、里山塾や世田谷区職員研修及び一般企業（リクルート）の研修において、里山整備を実施し、その作業で搬出された木材を「ウッドビレジ川場」にて、ウッドチップ燃料に加工していただいた。生産された一部は、ふじやまビレジに設置されている「木質バイオマスボイラー」の燃料として活用がなされ、移動教室時の見学等で説明を行った。

宿泊者向けのオプションイベントでは、地元の方との触れ合いや自然散策、収穫体験等を実施し、前年度より200名以上の参加が増加し、区民から好評を得るに至った。

広報・PR活動では、SNSや動画等による情報発信を効果的にすすめ、川場村情報や紹介等を利用者の関心の高い内容を配信した。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

新型コロナウイルスの拡大は徐々に落ち着きを取り戻しつつあり、健康村施設の

利用客も感染拡大前と同様の水準まで戻ってきた。現在においても、施設内において職員のマスクの徹底や手指消毒など、感染拡大防止に向けて、引き続き取り組んでいる。

交流事業においては、オンラインの講義の活用によって、現地に行かなくとも様々な手法や技術等を学ぶきっかけとなった。また、サポーター制度の活用により新規参加者等が安心して参加でき、将来的な技術指導者等として活躍する場を提供することができている。

広報・PR活動では昨年度同様、SNS等を活用して川場村の情報等を提供することができているため、引き続きPR活動を継続し、新規利用者の獲得に努めて頂きたい。

令和3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
<p>新型コロナウイルス対策として移動教室の全校の実施や、健康村施設の利用客も感染拡大前と同様の水準まで戻ってきた。区内の出店販売回数増加や朝食バイキングの復活など、利用者のニーズに沿ったサービスを積極的に提供することができている。</p> <p>交流事業においては、既存の事業だけではなく「オプションイベント」を展開することにより、一般利用者から高い評価を得ている。また、「茅葺きコース」の新規設立など、より専門的な技術等を学ぶ場を提供することができている。</p>			
項目別評価結果			
<p>評価点</p> <p>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）</p>			
評価分類及び評価			
1．施設の維持管理			13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	3/3
2．施設の運営			26
設置目的等の理解	3/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	3/3	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	2/3	地元事業者の活用等	3/3
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			27
職員研修	3/3	利用者の意向	3/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	3/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	3/3	苦情等への対応	2/3
接遇	3/3	苦情等に対する改善	2/3
5．収支状況			7
適正な予算執行	2/3	金銭管理	3/3
経理の効率化	2/3		
6．改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
7．交流事業			11
企画・調整	3/3	事業の評価・改善	3/3
事業の実施	3/3	広報・PR	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	13 / 13	<ul style="list-style-type: none"> ・清掃業務を適切に実施することにより、利用者が気持ちよく過ごせる環境を整えることができている。また、引き続き感染症に対する様々な対策も取り組むことができている。 ・施設の修繕については、業者等と連携し、老朽化した箇所などを適切に修繕することができている。
2. 施設の運営	26 / 30	<ul style="list-style-type: none"> ・設置目的や理念をよく理解し、運営している。
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	<ul style="list-style-type: none"> ・日頃から必要な訓練等を実施し、緊急時に備えることができている。
4. サービス向上の取組み	27 / 30	<ul style="list-style-type: none"> ・研修を実施し、職員の接客能力向上に努めている。また、売店等では地域の名産品を置き、飲食物の販売を行うことによって、利用者の満足度を上げるための取組みを行っている。
5. 収支状況	7 / 9	<ul style="list-style-type: none"> ・適切に執行している。
6. 改善の取組み	2 / 3	<ul style="list-style-type: none"> ・適切な改善を行っている。
7. 交流事業	11 / 12	<ul style="list-style-type: none"> ・「里山自然学校サポーター制度」の活用により、新規利用者が安心して参加することができている。また、将来的な技術指導者として育成し、今後も交流事業が継続できるように努めている。 ・SNS等を活用して交流事業の様子を公開することができた。また、オンラインで講義を実施して新規の参加者の獲得やリピーターの定着を図ることができた。
合計	92 / 106	
総合評価	S	
年度評価所見		
<p>サービス面では、研修等の実施により従業員の接客改善を行ったり、売店等での販売拡充など、利用者の満足度を向上させるための企業努力を行っている。また、利用者のアンケート調査で要望等の声があった場合には、職員間でしっかりと情報共有し、意見を適切に反映することができている。</p> <p>交流事業では、新型コロナウイルスによって満足に事業が行えない中でも、オンラインを活用した講義を実施したり、新規の交流事業を展開したりと、現時点で可能な事業を行っていた。</p> <p>その他収支計画等についても適切に行うことができている。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>世田谷区民健康村は設立してから40年近くを迎え、老朽化が芳しくなっている。</p> <p>今後、中・長期修繕計画に沿って建物の保全等を行っていく必要があるため、団体及び施設営繕担当課等と綿密に調整を行っていく。</p> <p>また、適切な健康村維持管理業務を行えるよう、職員の新規採用や職場定着に向けた研修の実施などに取り組み、安定した人員配置に努めて頂きたい。</p>		

令和4年度世田谷区立総合運動場及び大蔵第二運動場 事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立総合運動場

施設住所：大蔵運動場：世田谷区大蔵4丁目6番1号

二子玉川緑地運動場：世田谷区鎌田1丁目3番5号

大蔵第二運動場：世田谷区大蔵4丁目7番1号

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益財団法人世田谷区スポーツ振興財団

指定期間：令和4年4月1日～令和9年3月31日

《各施設の主な概要》

施設名		利用料金 (平成30年10月1日 改定後料金)	利用時間・開館日数
大蔵 運動場	アリーナ	団体 〔平日〕7,560～51,980円 〔土日祝〕9,060～62,350円	9:00～21:00 355日 (年始で3日間休み) (選挙等で7日間休み)
	第1武道場(畳) 第2武道場(床) 弓道場(5的) 体育室	団体 〔平日〕1,920～6,190円 〔土日祝〕2,160～7,340円 個人 〔平日〕1時間280円 〔土日祝〕1時間330円	9:00～21:00 359日 (年始で3日間休み) (選挙等で3日間休み) ※弓道場は326日 (工事休館で32日間休み)
	エアライフル場 (6射座) 洋弓場(8的)	団体 〔平日〕2,370～7,770円 〔土日祝〕2,790～9,210円 個人 〔平日〕1時間280円 〔土日祝〕1時間330円	9:00～21:00 AR場：358日 (年末年始で6日間休み) (選挙等で1日間休み) 洋弓場：359日 (年末年始で6日間休み)
	トレーニング ルーム	大人1時間260円 障害者(高校生相当以上)、 高齢者(65歳以上)1時間 80円	9:00～21:00 352日 (年末年始で6日間休み) (選挙、機器入替等で7日間休み)
	会議室兼軽運動室	団体 〔平日〕1,500～4,750円 〔土日祝〕1,710～5,610円 個人 〔平日〕1時間280円	9:00～21:00 360日 (年始で3日間休み) (選挙等で2日間休み)

		〔土日祝〕 1 時間 330 円	
温水 プール	50mプール 25mプール 幼児用プール ジャグジー	大人 1 時間 260 円 小・中学生、障害者（高校生相当以上）、高齢者（65歳以上） 1 時間 80 円	9:00～21:00 325 日 (年末年始、保守点検等で 40 日間休み)
テニス コート	12 面 (うち夜間照明付 8 面)	〔平 日〕 2 時間 2,880 円 〔土日祝〕 2 時間 3,440 円 ナイター照明 1 時間 820 円	7:00～21:00 ※年末年始は 9:00～17:00 365 日 (※1～8 番コートは、工事休館で 108 日間休み)
野球場	(人工芝夜間照明付)	〔平 日〕 2 時間 4,020 円 〔土日祝〕 2 時間 4,740 円 ナイター照明 1 時間 3,300 円	9:00～21:00 ※4 月～11 月は 6:30～21:00 359 日 (年末年始で 6 日間休み)
陸上競技場	(トラック400m 夜間照明付)	団体 〔平 日〕 9,080～38,880 円 〔土日祝〕 10,800～46,650 円 ナイター照明 1 時間 2,470 円 電子計測 1 回 3,000 円 個人 〔平 日〕 280～420 円 〔土日祝〕 320～480 円	9:00～21:00 359 日 (年末年始で 6 日間休み)

施設名		利用料金 (平成 30 年 10 月 1 日 改定後料金)	利用時間・開館日数
二子玉 川緑地 運動場	サッカー場 (2 面) 少年サッカー場 (3 面) 球技場 (1 面) 少年野球場 (3 面) 野球場 (6 面)	〔平 日〕 2 時間 1,860 円 〔土日祝〕 2 時間 2,180 円	9:00～17:00 ※12 月～2 月は 10:00～16:00 ※野球場 4 月～11 月の日曜・祝日は 6:30～8:30 の利用可 359 日 (年末年始で 6 日間休み)
	サイクリングコース	無料	

施設名		利用料金 (平成 30 年 10 月 1 日 改定後料金)	利用時間・開館日数
大蔵第二 運 動 場	体育館	— 団体 〔平 日〕 4,600～	9:00～22:00 ※年末年始は 9:00～17:00

			52,410 円 〔土日祝〕 5,460～ 62,780 円	302 日（定期休館、ワクチン 接種会場開設により 63 日間 休場）
テニス コート	9 面 （うち夜間照明付 9 面）		〔平 日〕 2 時間 2,880 円 〔土日祝〕 2 時間 3,440 円 ナイター照明 1 時間 820 円	6:00～22:00 ※年末年始 9:00～17:00 359 日（定期休館で 6 日間休 場）
宿泊室	和 12.5 畳×5 部屋 和 6 畳×1 部屋		1 人 1 泊あたりの単価 〔12.5 畳〕 5 名利用時 3,600 円 4 名利用時 4,000 円 3 名利用時 4,800 円 2 名利用時 6,200 円 1 名利用時 9,800 円 〔6 畳〕 2 名利用時 3,700 円 1 名利用時 5,500 円	298 日（定期休館、ワクチン 接種会場開設により 67 日間 休場）
集会室	1 室（定員 20 名）		区民 〔平 日〕 2,010～ 8,060 円 〔土日祝〕 2,300～ 9,640 円 ※区民以外の方が利用 する場合は 5 割増	9:00～22:00 ※年末年始 9:00～16:30 298 日（定期休館、ワクチン 接種会場開設により 67 日間 休場）
トレーニン グルーム	浴室・スポーツサウナ あり		〔トレーニング〕 大人 3 時間 660 円 障害者（高校生相当以 上）、高齢者（65 歳以 上） 3 時間 250 円 〔トレーニング・サウ ナ〕 大人 3 時間 1,150 円 障害者（高校生相当以 上）、高齢者（65 歳以 上） 3 時間 450 円 ※1 ヶ月定期券 13,800 円	9:00～22:00 ※年末年始は 9:00～18:00 358 日（定期休館等で 7 日間 休場）
ゴルフ練習 場	110 打席（1F=53 打 席、2F=57 打席） ※106～137 ヤード		早朝ゴルフ 打席使用料：無料 1 球単価 1 階 12 円、2	早朝ゴルフ 〔平 日〕 5:00～8:00 〔土日祝〕 4:30～8:00

			階 11 円 通常ゴルフ 打席使用料：420 円 1 球単価 〔平 日〕1 階 15 円、2 階 14 円 〔土日祝〕1 階 16 円、2 階 15 円	※冬季（12 月～1 月）は利用 開始時間が 1 時間遅くなる。 通常ゴルフ 〔平 日〕9:00～22:00 〔土日祝〕8:30～22:00 ※毎月第 2 木曜日はネット 点検のため 12:00 から利用 開始。 ※年末年始は 9:00～18:00 359 日（定期休館で 6 日間休 場）
屋外プール	流水プール 幼児用プール ウォータースライダー		〔1 回券〕 大人 1,180 円 小・中学生、障害者（高 校生相当以上）、高齢 者（65 歳以上）450 円 〔午前券〕 大人 660 円 小・中学生、障害者（高 校生相当以上）、高齢 者（65 歳以上）250 円 〔午後券〕 大人 660 円 小・中学生、障害者（高 校生相当以上）、高齢 者（65 歳以上）250 円 〔夜間券〕 大人 660 円 小・中学生、障害者（高 校生相当以上）、高齢 者（65 歳以上）250 円	9:00～21:00 55 日（夏季のみ営業、令和 4 年 7 月 9 日～9 月 11 日） ※夜間は原則金土日祝日 及び祝前日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

施設名		人数	
大蔵運動場	体育館	アリーナ	79,884
		第 1 武道場（畳）	11,769
		第 2 武道場（床）	16,062
		弓道場（5 的）	15,962
		エアライフル場（6 射座）	1,519
		洋弓場（8 的）	5,635
		体育室	22,731

	トレーニングルーム	17,699
	会議室兼軽運動室	16,466
	温水プール	308,804
	テニスコート	91,031
	野球場	37,387
	陸上競技場	100,293
二子玉川緑地運動場	サッカー場（2面）	15,728
	少年サッカー場（3面）	32,008
	球技場（1面）	15,716
	少年野球場（1面）	34,474
	野球場（6面）	69,449
大蔵第二運動場	体育館	38,621
	テニスコート	108,724
	宿泊室	794
	集会室	364
	トレーニングルーム	74,383
	ゴルフ練習場	250,393
	屋外プール	41,336
合計		1,407,232

＜参考＞・（令和3年度人数）総合運動場 905,226人、大蔵第二運動場 371,544人
新型コロナウイルス感染症ワクチン接種会場の開設に伴う休館

（2）苦情受付件数及び事故件数

①苦情受付件数

- ・大蔵運動場体育館 0件
- ・大蔵運動場温水プール 4件
- ・二子玉川緑地運動場 2件
- ・大蔵第二運動場 7件

職員の接遇や設備の汚れ等について苦情が寄せられたため、苦情の申出者に具体的な内容を聴取りし、状況確認を行った後、接遇研修の実施や設備・清掃等のチェック体制の強化など、対応策を検討・実施し、改善を図った。さらに対応の経過を記録に残し、職員間で情報共有することで再発防止に努めた。また令和4年度は利用者から新型コロナウイルス感染対策に関する要望等も多くあった。それらについては定期の会議内で対策の強化・緩和を議論し、安全・安心な施設環境を整えるよう取り組んだ。

②事故件数

- ・大蔵運動場体育館 14件
- ・大蔵運動場温水プール 7件
- ・二子玉川緑地運動場 22件
- ・大蔵第二運動場 13件

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

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

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

①施設休館・開館時間の短縮

施設名	休止期間	
大蔵第二運動場	4/1～5/27	体育館休場 ワクチン接種会場のため
	4/1～5/31	宿泊室・集会室休場 ワクチン接種会場のため
	6/10	トレーニングルーム休場 機器の入替えのため

②該当のキャンセル件数

施設名	キャンセル件数
総合運動場体育館	1, 430件
総合運動場温水プール	3件
二子玉川緑地運動場	209件
大蔵第二運動場	1, 201件

③施設等休止時の対応

- ・財団ホームページ、SNS等を利用した休館情報等の周知（随時更新）
- ・利用団体への中止連絡、団体利用料金の処理
- ・施設再開に向けた運用体制の検討・調整
- ・安全・衛生対策の強化

施設利用時の遵守事項の策定、施設利用者以外の入館禁止、体調確認書による利用者の体調確認、個人利用者に対する入館時の検温実施、入館時の手指消毒、各施設における利用人数基準の策定、設備等の使用制限、清掃・消毒の強化（清掃員による巡回指導、使用前後の消毒徹底）、ポスター掲示や館内放送による注意喚起、発症連絡を受けた場合の区・保健所との連絡体制の整備（確認）等

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	1,386,057,132	
指定管理料	461,479,000	区指定管理料
利用料収入	924,578,132	体育館、プール、野球場等の施設使用料
支出計	1,332,264,935	
管理費	193,375,144	受託人件費等
事務費	85,955,404	コピー機等リース代、保険料等
事業費	740,630,730	施設運営の委託費、修繕費等
返還金	312,303,657	年度協定に基づく区への返還金
収入－支出	53,792,197	

(参考) 内訳

項目	総合運動場	大蔵第二運動場

収入計	704,601,230	681,455,902
指定管理料	454,012,000	7,467,000
利用料収入	250,589,230	673,988,902
支出計	657,976,520	674,288,415
管理費	129,615,000	63,760,144
事務費	49,310,762	36,644,642
事業費	479,050,758	261,579,972
返還金	0	312,303,657
収入－支出	46,624,710	7,167,487

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

- (1) コロナ禍における人数制限等の各種対策を強化・緩和する安全対策会議を定期的で開催し、施設間の情報共有を図るとともに利用者が3密を避け、安全・安心に利用できる施設環境を整えた。
- (2) 繁忙期における順番待ち受付管理システムを導入し、プール及びゴルフ練習場利用者を対象に施設内及び財団ホームページから取得できる整理券による受付体制を整備した。
- (3) 既存の教室等申込システムを活用し、屋外プールを事前予約制（休日のみ）とし、利用者の3密を回避する体制を整えた。
- (4) コロナ禍での研修対策として、全ての従業員を対象とした「施設従事者研修」を開催し、施設従事者職員フォローアップ研修及び理解度テストを実施し、利用者サービスの標準化・財団職員としての意識統一を図った。また、新たに固有職員を対象に各業界で一流を極めた「プロフェッショナル」を講師に招き、職員の能力向上を図る職層別研修を実施した。
- (5) 財団YouTubeチャンネルを新たに開設し、コロナ禍でもできる「おうちでENJOY！フィットネス動画」を配信し、利用者サービスの向上を図った。
- (6) 二次元コード読み取りによる入退場受付の簡素化、利用者属性のデータ化によるマーケティング体制の強化等を目的に、「トレーニングルーム入退場管理・利用者分析システム」の運用を行った。
- (7) 建物維持管理システムに中長期修繕計画等に基づき交換等が必要な設備・機器の整備ローテーション機能を付与し、計画的な施設管理体制の強化につなげた。
- (8) 教室等申込システム登録者の属性分析や建物維持管理システムによる稼働率の抽出、及び利用者アンケート結果等から令和3年度に引き続き以下の取組みを行った。
 - ①暗闇の中で1人用ランポリンを使ったエクササイズ「UBOUND」を開催。
 - ②トレーニング、栄養指導等を取り入れたグループパーソナルトレーニング「ボディメイクプログラム」を実施。
 - ③総合運動場温水50mプールに新たにスイミングミラーを設置。令和5年度は増設予定。
 - ④水上に浮かぶエクササイズボードでトレーニングする「Poolno」教室を継続実施。
 - ⑤総合運動場体育館及び大蔵第二運動場で「パーソナル事業」を実施。
- (9) ユニバーサルデザインへの取組みとして、タブレットで翻訳アプリ等による外国人対応の体制整備、ピクトサインを用いた案内掲示、英語版の利用案内の発行、ホームページでの駐車場空き情報の掲載等を実施した。
- (10) 施設間で連携した館内装飾、利用者参加型イベントを実施し、季節に応じた館内装飾に加え、母の日、七夕等で合同イベントを行っている。
- (11) 利用者ニーズを把握するため、利用者満足度調査の実施や事業参加者に対するアンケート調査の

実施、施設内へのご意見・ご要望箱を設置し、利用者の声に最大限応える施設運営を行った。

- (12) 利用者アンケートの実施結果に応じたフィットネス教室の開催、個人利用可能状況のホームページ掲載やツイッターによる情報配信、季節に応じた館内装飾・イベントの実施や温水プールの無料開放等、利用者サービスの拡大に取り組んだ。
- (13) 平成28年度に導入した大蔵第二運動場のE S C O事業に基づく省エネルギー対策に積極的に取り組んだ。また、独自の「建物維持管理システム」を活用し、計画的・着実なメンテナンス管理を実施した。
- (14) 大蔵第二運動場屋外プールの利用時間の拡大策を実施後、適正に運用し利用時間中の混雑緩和や利用者層の拡大を継続的に実施している。(9:00~17:00 ⇒ 9:00~21:00)
- (15) S D G s への取組として、「Mission シート」と「未来へのやくそくカード」を用意し、施設利用者自身の達成のために実施することを記載してもらい、館内掲示を行った。その他には、家庭でも不要となった食品を回収し、集めた食品を区内こども食堂へ寄付を行うフードドライブの実施や、集めた衣類をリユース・リサイクルし、パラスポーツ競技団体に寄付する「ふくのわプロジェクト」の実施、各施設に配備していた傘袋の廃止等に取り組んだ。
- (16) 世田谷ジュニアアカデミー&カレッジとし、「千歳ダンスカレッジ」、「希望丘チアダンスカレッジ」を統合した。成人のスポーツ実施率向上を図るため「本気のボディメイキング」、あんしんすこやかセンターと地域連携しセンター所管内で「高齢者事業」をそれぞれ開催した。子どもから成人、高齢者まで事業拡大及び地域展開を図った。
- (17) 覆面調査を実施し、施設職員の接遇レベルを分析した。分析結果から「気づきシート」を作成しそれを元に改善計画の作成と改善を図り、接遇レベルの向上を図った。
- (18) キャッシュレス決済対応の券売機を導入し、多彩な支払方法に対応した利用サービスの向上を図った。
- (19) オリンピック・パラリンピックレガシーイベントを実施し、車椅子バスケットボールについては、A I カメラを導入し、財団公式Y o u T u b e にてライブ配信を実施した。
- (20) 成人をターゲットにしたW E B 広告を活用し、教室申込者の新規募集を促進した。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

『世田谷区スポーツ推進計画』の実施計画的位置づけとしている『世田谷区スポーツビジョン』を策定し、半期ごとの進捗管理・検証・改善を実施している。(公財)日本体育施設協会による「指定管理者外部評価」を毎年実施しており、令和4年度は、総合運動場が「AAA」、大蔵第二運動場が「AA」認定を受けた。

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

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

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

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
<ul style="list-style-type: none"> 施設を効率的かつ効果的に運営し、維持管理費の縮減に取り組む。 利用者ニーズを把握し、新たな利用者増加のためのサービスの取組みを検討する。 			
② 項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある。		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			13/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	3/3
2. 施設の運営			22/29
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			6/9
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			21/30
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	13 / 13	システムを有効活用し設備・機器等を適切に保守管理している。SDGsに関する新たな事業展開など、環境配慮に積極的に取り組んでいる。	
2. 施設の運営	22 / 29	新型コロナウイルス感染対策や臨時休館など様々な制約がある中、運用方法の新規提案を行い、利用者サービス向上のための施設運営を積極的に行った。	
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	「安全マニュアル」に則った従事員の教育、定期的な訓練の実施など、事故や緊急時への備えを十分に行った。	
4. サービス向上の取組み	21 / 30	第3者評価や意見交換により従業員の能力向上に努め、誰もが利用しやすい施設運営に取り組んだ。	

5. 収支状況	6 / 9	要求水準を満たしているが、更なる取組みに期待する。
6. 改善の取組み	2 / 3	要求水準を満たしているが、更なる取組みに期待する。
合計	70 / 93	
総合評価	A	全項目において要求水準を満たしており、要求水準を上回り優れた点があった。 総合的に管理運営は良好である。
④ 年度評価所見		
<p>当該指定管理者は、平成18年度より総合運動場を、また平成29年度からは総合運動場・大蔵第二運動場の両施設の指定管理者となり、令和4年度からも引き続き指定管理者を担っている。区民のスポーツ振興の推進に寄与している区内スポーツ・レクリエーション48団体の先導的役割や調整機能を果たすとともに、各団体と連携した事業を実施している。また、区民の健康増進、青少年から高齢者まで幅広い世代に対応したスポーツ教室の開催、障害者スポーツを中心とした施策などに積極的に取り組み、区のスポーツ行政の補完役及び生涯スポーツ振興事業の担い手として事業展開を図っており、総合運動場・大蔵第二運動場の一体的な施設管理により、効率的かつ効果的な事業運営を実現している。</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大防止策については、感染状況の波がある中で、体調確認書等の運用変更に対応し、利用者からの様々な意見・要望を参考にしながら、広く利用者が快適にスポーツを楽しめるよう環境整備に努め、全体では利用人数がコロナ禍以前の水準へ回復基調にある。</p> <p>また、事故等の緊急時の対応について、平常時の訓練のほか、緊急時の対应用具の常設や、事故等発生後に職員間で検証を行うなどし、更なる改善に努めている。</p> <p>令和3年度に引き続き東京2020大会のレガシーとして、アメリカ選手団キャンプ地として総合運動場及び大蔵第二運動場が使用されたことを活かし、オリンピック・パラリンピック選手の練習風景やサイン色紙等の展示を行い、東京2020大会を契機とした更なるスポーツ振興に取り組んでいる。</p> <p>利用者サービスの向上策として、利用者満足度調査による分析を引き続き実施しており、利用者のニーズを踏まえた事業実施を行い、サービスの拡大を図っている。</p>		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>利用者ニーズの把握により新たな利用者増加のための取組みを行い、利用者からの意見・要望等については、指定管理者が現場の運営者として適切に対応するとともに、利用者ニーズと合わせて満足度を向上できるよう区と共に更なる改善を行っていく。また、東京2020大会のレガシーを活かし、区民のスポーツへの関心を絶やさぬよう効果的な事業実施に努め、引き続き新型コロナウイルス感染症をはじめとした社会の変化に警戒しながら、利用者が安心・安全に利用できる施設の運営に取り組んでほしい。</p>		

令和4年度世田谷区立千歳温水プール 事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立千歳温水プール

施設住所：世田谷区船橋7丁目9番1号

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益財団法人世田谷区スポーツ振興財団

指定期間：平成31年4月1日～令和6年3月31日

《各施設の主な概要》

施設名		利用料金 (平成30年10月1日 改定後料金)	利用時間・開館日数
温水プール	2.5mプール 流水プール 幼児用プール ウォータースライダー ジャグジー	大人1時間 260円 小・中学生、障害者(高校生相当以上)、高齢者(65歳以上)1時間 80円	9:00～21:00 348日 休館日 9日間 年末 3日間 施設保守 5日間
体育室	-	団体3時間 2,580円 大人1時間 260円 小・中学生、障害者(高校生相当以上)、高齢者(65歳以上)1時間 80円	9:00～21:00 348日 休館日 9日間 年末 3日間 施設保守 5日間
トレーニングルーム	トレーニングマシン エアロバイク ランニングマシン ジョーバ マッサージチェア 骨盤ストレッチチェア	大人1時間 260円 小・中学生、障害者(高校生相当以上)、高齢者(65歳以上)1時間 80円	9:00～21:00 348日 休館日 9日間 年末 3日間 施設保守 5日間

健康運動室	囲碁、将棋、浴室等	団体 3 時間 30 分 1,290 円 個人 60 歳以上 360 円	9:00 ~ 21:00 3 4 8 日 休館日 9 日間 年末 3 日間 施設保守 5 日間
集会室	-	団体 3 時間 840 円	9:00 ~ 21:00 3 4 5 日 休館日 9 日間 年末 3 日間 年始 3 日間 施設保守 5 日間

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

施設別利用人数

施設名	人数
温水プール	224,990
トレーニングルーム	(38,412)
体育室	13,785
健康運動室	12,038
集会室	30,508
合計	281,321

<参考> 令和3年度人数 192,887人

- ・トレーニングルームの人数及び体育室の個人利用人数(38,412人)は温水プール入場者に含む。
- ・新型コロナウイルス感染拡大予防に伴う休館

(2) 苦情・事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	1 件	レストラン店員の対応について苦情があり、委託業者を指導しました。
事故	6 件	利用中の転倒や体調不良など事故発生時には、即座に状況確認を行い、負傷者について応急処置し、必要に応じ救急搬送を要請するなど迅速に対応をおこなった。平常時の安全体制強化のためプール監視室に AED を新規設置した。

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

該当のキャンセル件数 19 件

・安全・衛生対策の強化

施設利用時の遵守事項の策定、施設利用者以外の入館禁止、体調確認書による利用者の体調確認、個人利用者に対する入館時の検温実施、入館時の手指消毒、設備等の使用制限、清掃・消毒の強化(清掃員による巡回指導、使用前後の消毒徹底)、ポスター掲示や館内放送による注意喚起、発症連絡を受けた場合の区・保健所との連絡体制の整備(確認)等

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	286,493,733	
指定管理料	219,421,000	区指定管理料
利用料収入	67,072,733	プール、体育室等の施設利用料
支出計	265,972,150	
管理費	54,327,000	受託人件費等
事務費	29,100,367	コピー機等リース代、保険料等
事業費	182,544,783	施設運営の委託費、修繕費等
収支差額	20,521,583	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

- (1) コロナ禍における人数制限等の各種対策を実施。定期的に施設間の情報共有を図るとともに利用者が3密を避け、安全・安心に利用できる施設環境を整えた。
- (2) 繁忙期における順番待ち受付管理システムを導入し、プール利用者を対象に施設内及び財団ホームページから取得できる整理券による受付体制を整備した。
- (3) 既存の教室等申込システムを活用し、屋外プールを事前予約制(休日のみ)とし、利用者の3密を回避する体制を整えた。
- (4) 夜間におけるプール個人利用者の利用促進に向け、団体利用枠の時間変更を実施した。
- (5) 固有職員を対象に各業界で一流を極めた「プロフェッショナル」を講師に招き、職員の能力向上を図る職層別研修を実施した。
- (6) 財団 YouTube チャンネルを新たに開設し、コロナ禍でもできる「おうちで ENJOY! フィットネス動画」₁、「トレーニングルーム設備の紹介動画」を配信し、利用者サービスの向上を図った。
- (7) 二次元コード読み取りによる入退場受付の簡素化、利用者属性のデータ化によるマーケティング体制の強化等を目的に、「トレーニングルーム入退場管理・利用者分析システム」の導入。
- (8) 建物維持管理システムに中長期修繕計画等に基づき交換等が必要な設備・機器の整備ローテーション機能を付与し、計画的な施設管理体制の強化につなげた。
- (9) DX の推進としてキャッシュレス券売機を導入した。
- (10) トレーニングルーム初回ガイダンスを動画化することで、開館時間内に随時開催が可能となった。
- (11) 地域との協働による事業展開として、託児サービス付フィットネス教室の継続実施や、千歳台小学校、JA 東京中央に協力を得て施設の花壇の植栽などを引き続き実施し、地域交流の促進に寄与した。
- (12) 子どもの体力・基礎運動能力向上事業の開催として、民間事業者との協働で通年教室となる千歳ダンスカレッジを継続実施した。また、さらなる参加者獲得のためカテゴリーを拡充し実施した。
- (13) 利用者の利便性を考慮した受付等申込システムを継続運用し、利用者サービス拡大に取り組んだ。
- (14) 公衆無線 LAN スポットの継続運用等、施設の快適性、衛生環境の向上に努めた。
- (15) 遊休スペースを活用した取組みとして、談話室での「キッズボルダリング体験会」₁、サンクンガーデンでの「朝ヨガ体験会」₁、「青空太極拳」を実施した。
- (16) 「身体と脳の活性化」を目的とした落語講演会を敬老の日に実施した。
- (17) 平常時における安全体制の強化として、プール監視室に AED を新たに設置した。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

『世田谷区スポーツ推進計画』の実施計画的位置づけとしている『世田谷区スポーツビジョン』を策定し、半期ごとの進捗管理・検証・改善を実施している。(公財)日本体育施設協会による「指定管理者外部評価」を毎年実施しており、令和4年度は、「AAA」認定を受けた。

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

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
<ul style="list-style-type: none"> 施設を効率的かつ効果的に運営し、維持管理費の縮減に取り組む。 利用者ニーズを把握し、更なる利用者サービスの向上を検討する。 			
項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある。 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 2：要求水準を満たしている 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			22/29
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			7/9
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	3/3		
4. サービス向上の取組み			22/30
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			3/3
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	設備・機器等の保守管理や施設修繕を適切に実施し、省エネ推進計画を提案するなど環境配慮に積極的に取り組んでいる。
2. 施設の運営	22 / 29	障害者の法定雇用の改善が図られ、地域や関係団体との連絡・調整、連携した各種イベントを実施等、施設の魅力向上に努めている。
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	施設の特性を網羅した「安全管理マニュアル」を整備し、救急時の対応に積極的に取り組んでいる。
4. サービス向上の取り組み	22 / 30	施設の特性を十分に理解し、利便性に配慮した環境整備を行っている。
5. 収支状況	6 / 9	要求水準を満たしているが、更なる取組みに期待する。
6. 改善の取組み	3 / 3	要求水準を満たしているが、更なる取組みに期待する。
合計	72 / 93	
総合評価	A	全項目において要求水準を満たしており、6項目においては要求水準を上回り優れた点があった。総合的に管理運営は良好である。
年度評価所見		
<p>当該指定管理者は、区内スポーツ・レクリエーション団体の先導的役割や調整機能を果たすとともに、各団体と連携した事業を実施しており、区民の健康増進、青少年健全育成及び老人福祉の増進、障害者スポーツを中心とした施策などに積極的に取り組み、区のスポーツ行政の補完役及び生涯スポーツ振興事業の担い手として事業展開を図っている。</p> <p>施設の安全管理においては、日常の施設点検はもとより、緊急時の危機管理体制の構築や繁忙期の人員増員など、警備面、救護面からも利用者の安全対策を講じ、計画的かつ安定的な施設運営を行っている。</p> <p>また、利用者ニーズに応え、キャッシュレス決済対応の券売機の設置など施設の快適性、利用者の利便性を向上のための改修を行うとともに、施設の周年事業など施設の活性化を図った事業展開や、託児サービス付きの教室運営や様々な年齢層に合わせた教室運営など、幅広い年齢層やライフスタイルにあった事業展開を行っている。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>安全・安心な施設の適正運営に努め、利用者ニーズを的確に把握し、更なる利用者満足度の向上につながる取組みについて指定管理者と調整していく。</p> <p>また、利用者のサービス向上に関する取組みを再委託先なども含めた全ての現場職員に実施し、利用者に応じた接遇や対応を行うこと、また利用者満足度調査を継続的に実施し、利用者の声を施設運営生かしていくことで、更なる利用者満足度の向上を期待したい。</p> <p>また、今後は新型コロナウイルスのみならず、その他の感染症対策を含めた安全な施設運営を行うことを念頭に、利用者ニーズを的確に把握し、満足度の高い施設運営に取り組んでほしい。</p>		

令和4年度 世田谷区立北烏山地区体育室 事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立北烏山地区体育室

施設住所：世田谷区北烏山8丁目1番6号先（体育室、運動広場）

世田谷区北烏山2丁目3番先（第2運動広場）

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社リパティヒル

指定期間：令和3年4月1日～令和8年3月31日

《各施設の主な概要》

施設名		使用料	利用時間・開館日数
体育室棟 (屋内)	体育室 (別途、会議室あり)	体育室 (団体のみ有料) 団体2時間860円 但し18:00～21:00は 1,720円	9:00～21:00 個人 13:00～18:00 (火曜日のみ13:00～21:00) 団体 9:00～11:00 団体 11:00～13:00 団体 18:00～21:00 (火曜日は個人開放) 246日 (大規模修繕で113日間休み) (年末年始で6日間休み)
運動広場 (屋外)	ゲートボール場、広場	無料	9:00～19:00(4月～10月) 9:00～17:00(11月～3月) 246日 (大規模修繕で113日間休み) (年末年始で6日間休み)
第2運動広場 (屋外)	広場	無料	9:00～17:00 個人 15:00～17:00 団体 9:00～12:00 団体 12:00～15:00 359日 (年末年始で6日間休み)

【大規模修繕】

令和4年9月28日(水)～令和5年1月24日(火) 体育室、運動広場の利用中止

体育室・運動広場の利用中止、第2運動広場は開館

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

	体育室			運動広場			第2運動広場			合計	
	個人	団体		個人	団体		個人	団体		利用	団体
	人数	人数	件数	人数	人数	件数	人数	人数	件数	人数	件数
4月	528	1,378	83	558	933	36	104	465	23	3,130	3,317
5月	534	1,199	79	632	1,119	54	91	455	23	3,053	3,223
6月	481	1,329	82	657	879	47	61	297	20	2,980	3,123
7月	569	1,153	84	596	546	34	119	460	29	2,988	3,191
8月	510	881	70	506	356	24	125	196	11	2,233	2,428
9月	392	1,117	72	431	548	38	126	385	23	2,519	2,717
10月	0	0	0	0	0	0	190	449	29	507	697
11月	0	0	0	0	0	0	159	381	29	439	598
12月	0	0	0	0	0	0	146	335	21	377	523
1月	56	174	14	30	60	4	143	294	17	610	767
2月	330	1,186	75	229	861	45	137	377	24	2,335	2,547
3月	554	1,102	76	289	960	56	184	410	25	2,593	2,853
合計	3,954	9,519	635	3,928	6,262	338	1,585	4,504	274	23,764	25,984

《参考》令和3年度利用者数 40,037人（同団体利用件数 1,594件）

(2) 苦情・事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	1件	<p>【内容】雨天時の自主事業教室に関するご意見</p> <p>雨天時の対応や現場職員の接遇等について苦情が寄せられたため、苦情の申出者に雨天時の対応についてご説明し、ご理解いただいた。現場職員の接遇について、指導・教育を実施し、改善を図った。また今後の再発防止として雨天時の対応について、再確認を実施した。</p>
事故	0件	特になし

(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

【まん延防止等重点措置・緊急事態宣言・リバウンド防止措置・リバウンド警戒期間における取組み】

リバウンド警戒期間における取組み 令和4年4月1日(金)～4月24日(日)

利用時間制限なし、利用人数制限なし

キャンセル料免除

リバウンド警戒期間における取組み（延長） 令和4年4月25日(月)～5月22日(日)

利用時間制限なし、利用人数制限なし（継続）

キャンセル料免除（継続）

リバウンド警戒期間における取組み（解除） 令和4年4月25日(月)～5月22日(日)

「基本的な感染防止対策の徹底」の継続

マスク着用の見直し 令和5年3月13日(月)～

マスクの着用は個人の主体的な判断を尊重(国や都および区による見直し)

感染予防及び拡散防止の留意事項は継続

【特記事項】

基本的な新型コロナウイルス感染拡大防止のため、施設の利用にあたっては、

- ・マスクの着用(令和5年3月12日まで)
 - ・こまめな手洗いや手指消毒
 - ・換気の徹底
 - ・人と人との距離をあける
 - ・体調が悪い方の利用は遠慮いただく
- などの遵守事項を守っていただきました。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	18,524,331	
指定管理料	17,673,000	
自主事業収入	792,000	指定管理者が実施する事業
利用者サービス	59,331	行政財産の使用許可による事業(自動販売機)
支出計	18,852,058	
管理費	9,195,014	受託人件費、清掃費等
事務費	2,616,838	保険料、消耗品、印刷費等、本部経費等
事業費	5,722,777	施設運営の委託費、修繕費等
自主事業支出	1,278,391	指定管理者が実施する事業
利用者サービス	39,038	行政財産の使用許可による事業(自動販売機)
収支差額	-327,727	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

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

カテゴリー	事業名	対象	実施日	実施時間	参加費	参加人数
提供事業 地域交流	こどもスポーツ祭り	成人、子ども	9/19	11:00～16:00	100円 アトラクション3回	1,328名
特別講習	ポッチャ体験教室	成人・子ども	9/19	14:00～14:45	無料	11名
	ポッチャ体験教室	成人・子ども	9/19	15:00～15:45	無料	14名

(2) 子どものスポーツ活動を推進し、体力向上やスポーツを愛好する子どもの育成、運動が苦手な子どもへの基礎体力向上など、地域の小学生を対象としたスポーツ教室を実施した。

	事業名	対象	実施日	実施時間	参加費	参加人数
第23期	鬼遊び教室	小学生	5/10, 17, 24, 31	16:00～16:50	3,500円	18名
	ボールチャレンジ教室	小学生	6/7	17:00～17:50	3,500円	16名

	走り方教室（リレー編）	小学生	5/14,21,28	14:00～14:50	3,500円	13名
	サーキットトレーニング教室	小学生	6/4,11	15:00～15:50	3,500円	18名
第24期	ドッジボール基礎教室	小学生	8/23,30	16:00～16:50	3,500円	11名
	サーキットトレーニング教室	小学生	9/6,13,20	17:00～17:50	3,500円	14名
	ボールチャレンジ教室	小学生	8/20,27	14:00～14:50	3,500円	10名
	大なわチャレンジ教室	小学生	9/3,10,17	15:00～15:50	3,500円	10名
第25期	サッカーチャレンジ教室	小学生	8/23,30	16:00～16:50	3,500円	7名
	なわとびチャレンジ教室	小学生	9/6,13,20	17:00～17:50	3,500円	4名
	ドッジボール基礎教室	小学生	8/20,27	14:00～14:50	3,500円	15名
	コアトレーニング教室	小学生	9/3,10,17	15:00～15:50	3,500円	5名
第26期	なわとびチャレンジ教室	小学生	10/4,11,18,25	16:00～16:50	3,500円	6名
	コーディネーショントレーニング教室	小学生	11/1	17:00～17:50	3,500円	0名
	鬼遊び教室	小学生	10/8,15,22,29	15:00～15:50	3,500円	12名
	なわとびチャレンジ教室	小学生	11/5	16:00～16:50	3,500円	5名
第27期	二重とびチャレンジ教室	小学生	11/15,22,29 12/6,13	16:00～16:50	3,500円	11名
	走り方	小学生	11/19,26	15:00～15:50	3,500円	18名
	サーキットトレーニング教室	小学生	12/3,10,17	16:00～16:50	3,500円	8名
第28期	サッカーチャレンジ教室	小学生	1/10,17,24,31 2/7	16:00～16:50	3,500円	10名
	大なわチャレンジ教室	小学生	1/14,21,28	15:00～15:50	3,500円	8名
	鬼遊び教室	小学生	2/4,11	16:00～16:50	3,500円	6名
第29期	ドッジボール基礎教室	小学生	2/21,28	16:00～16:50	3,500円	4名
	走り方教室	小学生	3/7,14,28	17:00～17:50	3,500円	11名
	ボール投げ教室	小学生	2/25	15:00～15:50	3,500円	14名
	二重とびチャレンジ教室	小学生	3/4,11,18,25	16:00～16:50	3,500円	10名
						264名

(3) 新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、東京都、世田谷区が定める感染防止ガイドライン及び日本フィットネス産業協会のガイドラインに沿った対策を基に策定、実施した。

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

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

令和4年度の全利用者数は、個人利用・団体利用合わせて延べ29,752人であった。昨年度の40,037人と比べ、10,285人減（令和2年度31,938人）となったが、北烏山地区体育室大規模修繕により令和5年9月28日(水)～令和5年1月24日(火)体育室、運動広場が113日間の利用中止が大きな要因となった。また、体育室においての団体利用の年間稼働率は、61.9%（令和3年度85.3%）と大幅に下がり、新型コロナウイルス感染拡大防止による緊急事態宣言があった令和2年度の水準まで下

がりました。

リバウンド警戒期間においては、基本的な感染拡大防止対応を行い、ご利用者の安全、安心に利用できる施設として、ハード面（施設） ソフト面（サービス）の対策を行って参りました。

また、区民の健康及び地域施設を担う当施設の役割を鑑み、これまで好評であった「北烏山スポーツ祭り」を3年振りに開催いたしました。開催当日は、延べ参加者数が過去最高の1,353名（お祭りアトラクション 825名、飲食 503件、特別教室 25名）でした。新型コロナウイルス感染が落ち着いてきたとはいえ、北烏山体育室を知っていただく良い機会となりました。

そして、施設の大規模修繕として約4か月間、体育室、運動広場を閉鎖する状況となり、弊社が指定管理者となる以前より懸念事項となっていた特定利用者の私物や産業廃棄物残置をこの機会に全てお持ち帰り、処分を行いました。（改修後は団体及び個人の私物の残置を禁止といたしました。）修繕期間は、第2運動広場の運営を行うため、所管課であるスポーツ施設課にご尽力いただき、従業員の待機場所として北烏山敬老会館を一時的にお借りすることが出来ました。

今後とも、指定管理者として更なる利用者満足度の高い施設運営に努めていく所存です。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業の実施回数を増やすなど、地域住民がスポーツ活動を通じて交流できる場の提供を積極的に行っていた。 ・利用者と定期的なコミュニケーションを図り、ニーズの把握に努めていた。 			
項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある。		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			13/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	3/3
2. 施設の運営			23/29
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	2/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	3/3
3. 事故や緊急時等への対応			7/9
事故防止等の対応	3/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			22/30
職員研修	2/3	利用者の意向	3/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			4/6
適正な予算執行	2/3	金銭管理	-
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			

総合評価		
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）		
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）		
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）		
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 施設の維持管理	13 / 13	施設の特性をよく理解し、維持運営に取り組んでいた。
2. 施設の運営	23 / 29	適切な職員配置を行い、自主事業や高齢者雇用に積極的に取り組んでいた。
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	緊急時の対応に備えてマニュアルを整備しており、また利用者が安全に利用できるような工夫がなされていた。
4. サービス向上の取組み	22 / 30	利用者と定期的なコミュニケーションを図り、要望や意見の把握、利用しやすい環境整備を図る等サービス向上に取り組んでいた。
5. 収支状況	4 / 6	区と合意した予算内で予算を適切に執行していた。
6. 改善の取組み	2 / 3	区との調整事項等について迅速な対応がなされていた。
合計	71 / 90	
総合評価	A	全項目において要求水準を満たしており、6項目において要求水準を上回り優れた点があった。総合的に管理運営が良好である。
年度評価所見		
<p>北烏山地区体育室は、スポーツ活動を通じて地域及び地区住民の交流の場を提供することを目的とした施設であり、利用者ニーズに即した運営を行っていくことが求められる。</p> <p>当該施設は、中央自動車道の高架下空間を活用し、軽体操や卓球などができる屋内体育室と、少年野球や少年サッカーなどの練習やゲートボールなどを行うことができる運動広場を併設しており、区内の他のスポーツ施設と比べ、小規模な施設となっている。</p> <p>今年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う利用休止により、全体では利用人数が減少したが、利用休止前までの利用人数をみると昨年度より大幅に増加している。特に自主事業では、お祭りやスポーツの融合によるスポーツ活動機会の創出、地域住民の交流機会の提供を目的とした「こどもスポーツ祭り」の継続開催、30年度より開始した「スポーツ教室」について回数を増やし年5期（18教室）実施するなど、近隣区民を含め多数の参加者が当該施設を訪れ、施設の認知度上昇に大いに貢献しており運営面でも評価できる。</p> <p>また、日常的に職員による施設の安全点検を行い、軽微な段階での応急措置をするなど、不具合の早期発見・早期解決を心がけることで利用者が安全・安心且つ快適に利用できる環境の整備を実施している。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>地域住民のニーズを把握し施設の運営に反映しつつ、新たな利用者の増加や自主事業の更なる取組みが実施されるよう指定管理者と調整していく。</p> <p>また、今後は新型コロナウイルス感染拡大防止策を含めた安全な施設運営を行うことを念頭に、利用の制約がある中でも、地域住民の要望を的確に反映し地域住民が安心・安全にスポーツ活動を通じて交流できる場として一層活性化することを期待する。</p>		

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 3件、事故 0件

<苦情>

	内容	対応
1	来訪日(土曜日)に裏側出口が開いていなかった。	現在、裏側出口は平日のみ開放している。土日祝日の開放について検討していく。
2	近隣施設の件で質問に訪れた方より、受付スタッフの対応に対する苦情があった。	区民会館以外の問合せにも、可能な範囲で調べて案内する等、利用者に寄り添った対応を心掛けていく。
3	オリオンの中央に柱があるため、講師やスクリーンが見えにくい。会場設営例があると良い。	柱の撤去は構造上出来ないため、座席の配置等、会場設営例を提案できるよう検討する。

【スカイキャロット展望ロビー】

苦情 1件、事故 0件

<苦情>

	内容	対応
1	駐車券の件で質問に訪れた方より、受付スタッフの対応に対する苦情があった。	お詫びと再発防止・接客改善に取り組むことをメールにて回答した。

【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 7件、事故 0件

<苦情>

	内容	対応
1	申請手続きで紙が多く煩雑。	Web対応を検討中と回答。
2	利用団体のマスク着用拒否	マスクの着用を推奨する区の方針に対して苦情を申し出たので、事実関係等確認し所管課と協力して今後の対応について回答。
3	接種会場として利用できない期間が長い。	意見を所管課に伝達。
4	集会室でパーティション故障のため隣の音が漏れる。	当月中の修理対応。
5	チケットWeb、座席が分かりにくい。	今後のチケット販売の参考とすると回答。
6	還付手続きで種類が多く煩雑。	対応検討と回答。
7	HP抽選記載の一部が現状と違う。	記載内容を修正。

【北沢区民会館別館(梅丘パークホール)】

苦情 1件、事故 0件

< 苦情 >

	内容	対応
1	駐輪場を増やしてほしい。	検討すると回答

●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 6件、事故 0件

	内容	対応
1	スタッフから打ち合わせの時間が違うと指摘を受けたが、間違っていないのではないかと。	利用者へ謝罪を行った。 状況の確認をしっかりと行うようスタッフに指導した。
2	喫茶コーナーのトイレを、女性用、男女兼用と表示しているのは、区の方針か。	基準があるわけではなく、「施錠ができること」、「平日のみではあるが庁舎内のトイレが利用できること」、「女性用が混みやすい」ことから、男女兼用としていることを利用者にも説明した。
3	他施設に館名称が酷似しているため、イベントに関する問い合わせが多く寄せられて困っている。 また、イベントチラシの送付は不要。	対応は行わないが今後も状況を確認していく。 また、チラシは今後送付しない。
4	区民会館備品の緋毛氈、赤カーペットのサイズ一覧に間違いがあった。	利用者へ謝罪を行った。 また、サイズ一覧表を修正した。
5	区民会館1階ホワイエ前のインターホンを何度も鳴らしたが応答がなかった。	利用者へ謝罪を行った。 また、対応ルールを見直し、運用を変更した。
6	ホールイベントの打合せ時に、ホールスタッフが利用者全員がそろっていないまま、先に打ち合わせを始めてしまった。	利用者へ謝罪を行った。 また、スタッフに打ち合わせ時の対応を再確認させた。

【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 2件、事故 0件

	内容	対応
1	令和5年4月仮移転に伴い、卓球ができなくなる。	近隣の無料開放の卓球施設を案内。
2	令和5年4月仮移転に伴い、子どもの居場所がなくなる。	仮移転先で月1回子ども事業を開設。

【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 3件、事故 0件

	内容	対応
1	ホームページのバス案内が更新されていない	早速バス案内を更新。
2	ホームページの抽選申込書のフォーマットは直接デジタル入力をしてメールで送信してほしい。	抽選申込書は、直接入力可能なエクセル形式のものを新たに用意した。
3	非公開抽選をメールで受け付けた際に、受付完了のメールが返信されないと申し込みが完了しているのが分かりにくい。	申し込みメールを受け付けた段階で、返信メールを送信するように運用を変更。

●区民センター

【鎌田区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

鳥山地域

●区民会館

【区民斎場(みどり会館)】

苦情 0件、事故 0件

●区民センター

【上北沢区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

【粕谷区民センター運営協議会】

苦情 1件、事故 0件

	内容	対応
1	お祭りの際、施設前の横断歩道を渡らない人が多い。	誘導員を増員し、対応していく。

【鳥山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 0件

【健康増進・交流施設】

苦情 3件、事故 1件

<苦情>

	内容	対応
1	レストラン従業員の咳や大声、身だしなみに関する苦情を区長へのメールにて受けた。	指摘事項を確認した上で、清潔な装いや言動、調理室外に出る場合の着替えなどの衛生管理について指導を行った。また後日、改めて衛生管理教育を行った。
2	職員の言動(来館者との距離感、公平性を欠くなど不適切な接遇等)に関する苦情を匿名の手紙で受けた。	指摘事項を確認した上で、利用者との適切な距離感の保持、公平性のある接遇等について、指導を行った。また、職員全員にハラスメント研修を実施した。
3	職員の髪色、身だしなみ、電話応対等の苦情及び職員研修の要望について、匿名の手紙で受けた。	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者本社が、指摘のあった職員の髪色が地毛かつ身だしなみガイドラインの範囲内と確認した上で、再度全職員へ身だしなみガイドラインの徹底を周知した。 ・電話応対について、自分の氏名を名乗り、よりハキハキ喋るよう全職員に指示した。 ・受付横の掲示板にコミュニティボードを設置し、利用者のご意見への回答や職員研修の実施内容について掲示した。

<事故>

	内容	対応
1	電位治療器の利用者が腹痛の症状を訴え、トイレで下痢・嘔吐した。	本人に確認のうえ、救急車を要請した。救急隊員による問診後、病院へ搬送され、胃腸炎と診断された。トイレについては、消毒マニュアルに沿って、適切に対応した。また機器の利用にあたっては、体調に留意するよう掲示し、注意喚起した。

《文化施設》

【世田谷美術館】

苦情 1件、事故 0件

<苦情>

	内容	対応
1	オンラインチケットの販売について、美術館へ問合せた際の接客対応についてクレームがあった。	お客様に職員の対応をお詫びするとともに、職員に対し接遇の向上を改めて指導した。

【世田谷文学館】

苦情 4件、事故 0件

<苦情>

	内容	対応
1	(ヨシタケシンスケ展において)事前予約システムでチケットを購入したが、キャンセルしたいのにできない。(同様の意見が4件)	速やかにシステムの改善を行うとともに、再発防止に向け、チェック体制の確認を行った。

【文化生活情報センター】

苦情 0件、事故 0件

《区民健康村》

【ふじやまビレッジ】

苦情 0件、事故 0件

【なかのビレッジ】

苦情 0件、事故 0件

《スポーツ施設》

【総合運動場及び大蔵第二運動場】

<苦情>

- ・大蔵運動場体育館 0件
- ・大蔵運動場温水プール 4件
- ・二子玉川緑地運動場 2件
- ・大蔵第二運動場 7件

	内容	対応
1	職員の接遇や設備の汚れ等について	苦情の申出者に具体的な内容を聴取し、状況確認を行った後、接遇研修の実施や設備・清掃等のチェック体制の強化など、対応策を検討・実施し、改善を図った。さらに対応の経過を記録に残し、職員間で情報共有することで再発防止に努めた。
2	新型コロナウイルス感染対策に関する要望等	定期の会議内で対策の強化・緩和を議論し、安全・安心な施設環境を整えるよう取り組んだ。

<事故>

- ・大蔵運動場体育館 14件
- ・大蔵運動場温水プール 7件
- ・二子玉川緑地運動場 22件
- ・大蔵第二運動場 13件

	内容	対応
1	利用中の転倒や衝突などの事故発生	即座に状況確認を行い、負傷者について、応急処置し、必要に応じ救急搬送を要請するなど、迅速な対応を行った。 また、再発防止のため、事故が起きた原因を特定・分析し、利用者への声かけや注意文の掲示など対応策を検討・実施した。

【千歳温水プール】

苦情 1件、事故 6件

<苦情>

	内容	対応
1	レストラン店員の対応について	苦情の具体的な内容を聴取し、状況確認を行った後、委託業者に再発防止のための指導を実施した。

<事故>

	内容	対応
1	施設利用者の体調不良などの事故発生時について	即座に状況確認を行い、負傷者について応急処置し、必要に応じ救急搬送を要請するなど迅速に対応をおこなった。平常時の安全体制強化のためプール監視室にAEDを新規設置した。

【北烏山地区体育室】

苦情 1件、事故 0件

<苦情>

	内容	対応
1	雨天時の自主事業の実施可否及び職員の対応について	苦情の具体的な内容を聴取し、状況確認を行った後、申出者にお詫びするとともに、雨天時の開催判断についてご理解いただいた。その後、職員に対して接遇の指導をするとともに、再発防止として雨天時の対応について、連絡体制を確認した。

他領域対象施設一覧

■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 ユープ	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 ユープ	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	
障害者就労支援センターす きっぷ	(社福)東京都手をつなぐ 育成会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
下馬福祉工房	(社福)せたがや檜の木会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
世田谷福祉作業所	(社福)武蔵野会	令和4年4月1日～ 令和9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)せたがや樫の木会	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) 区立住宅 11 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 3 団地) 計 61 施設	(株)東急コミュニティー	令和4年4月1日～ 令和9年3月31日	都市整備政策部 住宅管理課

■文教常任委員会所管分

施設名称	指定管理者	指定期間	所管課
世田谷区立烏山図書館	(株)ヴィアックス	令和4年4月1日～令 和9年3月31日	教育政策・生涯学 習部 中央図書 館
世田谷区立下馬図書館	世田谷 TRC・東急コミュニ ティーグループ	令和4年4月1日～令 和9年3月31日	
世田谷区立経堂図書館	(株)図書館流通センター	令和4年4月1日～令 和9年3月31日	

■公共交通機関・バリアフリー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 54 施設	(公社)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	(公社)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	