

令和 3 年 8 月

令和 2 年度指定管理施設に係る事業報告について

1. 主旨

区では、「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、公表しております。

今般、令和 2 年度の各指定管理施設の事業報告書を取りまとめましたので、公表いたします。

2. 対象施設

対象施設一覧のとおり

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(施設所管課による評価)

対象施設一覧（令和2年度）

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

■区民生活常任委員会所管分

1	世田谷区民会館別館（三茶しゃれなあどホール）	（株）世田谷サービス公社	平成28年4月1日～令和3年3月31日	世田谷総合支所 地域振興課
4	スカイキャロット展望ロビー	（株）ホテルオークラエンタープライズ	平成29年10月1日～令和5年3月31日	
8	太子堂区民センター	太子堂区民センター運営協議会	平成31年4月1日～令和6年3月31日	
11	弦巻区民センター	弦巻区民センター運営協議会	平成31年4月1日～令和6年3月31日	
15	宮坂区民センター	宮坂区民センター運営協議会	平成31年4月1日～令和6年3月31日	
18	桜丘区民センター	桜丘区民センター運営協議会	平成31年4月1日～令和6年3月31日	
22	北沢区民会館（北沢タウンホール）	（株）世田谷サービス公社	平成30年4月1日～令和5年3月31日	北沢総合支所 地域振興課
27	北沢区民会館別館（梅丘パークホール）	（株）世田谷サービス公社	平成28年4月1日～令和3年3月31日	
32	代田区民センター	代田区民センター運営協議会	平成31年4月1日～令和6年3月31日	
35	玉川区民会館（玉川せせらぎホール）	（株）世田谷サービス公社	令和2年7月1日～令和7年3月31日	
39	玉川区民会館別館（上用賀アートホール）	（株）共立	平成28年4月1日～令和3年3月31日	玉川総合支所 地域振興課
42	奥沢区民センター	奥沢区民センター運営協議会	平成31年4月1日～令和6年3月31日	
46	玉川台区民センター	玉川台区民センター運営協議会	平成31年4月1日～令和6年3月31日	
50	深沢区民センター	深沢区民センター運営協議会	平成31年4月1日～令和6年3月31日	
53	砧区民会館（成城ホール）	（株）世田谷サービス公社	平成31年4月1日～令和5年3月31日	
58	鎌田区民センター	鎌田区民センター運営協議会	平成31年4月1日～令和6年3月31日	砧総合支所 地域振興課
63	区民斎場（みどり会館）	（株）J A東京中央	平成28年4月1日～	
				烏山総合支所

ページ	施設名称	指定管理者	指定期間	所管課
		セレモニーセンター	令和3年3月31日	地域振興課
66	上北沢区民センター	上北沢区民センター 運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
69	粕谷区民センター	粕谷区民センター運 営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
72	烏山区民会館・区民センタ ー	烏山区民センター運 営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
75	ひだまり友遊会館	シダックス大新東ヒ ューマンサービス (株)	令和2年4月1日～令 和7年3月31日	生活文化政策部 市民活動・生涯現 役推進課
79	老人休養ホームふじみ荘	シダックス大新東ヒ ューマンサービス (株)	平成30年4月1日～ 令和3年3月31日	
83	健康増進・交流施設（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	
87	世田谷美術館	(公財) せたがや文 化財団	平成29年4月1日～ 令和4年3月31日	生活文化政策部 文化・芸術振興課
91	世田谷文学館	(公財) せたがや文 化財団	平成29年4月1日～ 令和4年3月31日	
94	世田谷文化生活情報セン ター	(公財) せたがや文 化財団	平成29年4月1日～ 令和4年3月31日	
97	苦情・事故一覧 (区民生活常任委員会所 管分)			

■福祉保健常任委員会所管分

100	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
107	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	
117	特別養護老人ホーム芦花 ホーム	(社福) 世田谷区社 会福祉事業団	平成29年4月1日～ 令和3年3月31日	高齢福祉部 高齢福祉課
125	特別養護老人ホーム上北 沢ホーム	(社福) 世田谷区社 会福祉事業団	平成29年4月1日～ 令和3年3月31日	
131	特別養護老人ホームきた ざわ苑	(社福) 正吉福祉会	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	
140	高齢者在宅復帰施設ほの ぼの	(社福) 古木会	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	
146	苦情・事故一覧			

ページ	施設名称	指定管理者	指定期間	所管課
	(高齢福祉課所管分)			
147	ほほえみ経堂	NPO法人 ワーカーズコープ	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	障害福祉部 障害者地域生活課
154	すまいる梅丘	NPO法人 ワーカーズコープ	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	
160	三宿つくしんぼホーム	(社福) 全国重症心身障害児(者)を守る会	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	
168	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	
175	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	
182	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	
189	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	
198	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	
206	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	
213	岡本福祉作業ホーム・同玉堤分場	(社福) 泉会	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	
223	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	
232	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	
239	世田谷福祉作業所	(社福) 武蔵野会	平成29年4月1日～ 令和4年3月31日	
248	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	
256	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	
266	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	
274	梅丘ウッドペッカーの森	NPO法人 ウッドペッカーの森	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	
283	松原けやき寮	(社福) 東京都手をつなぐ育成会	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	
289	身体障害者自立体験ホームなかもっち	NPO法人 つどい	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	
297	苦情・事故報告一覧(障害者地域生活課所管分)			

■都市整備常任委員会所管分

298	区営住宅50団地 (都から移管及び区建設)	株式会社東急コミュニティー	平成29年4月1日～ 令和4年3月31日	都市整備政策部 住宅管理課
-----	--------------------------	---------------	-------------------------	------------------

ページ	施設名称	指定管理者	指定期間	所管課
	37団地、 借上げ13団地 区立住宅13団地 (特定公共賃貸住宅2団 地、ファミリー住宅6団 地、高齢者借上げ集合住 宅5団地) 計63施設			

■文教育常任委員会所管分

306	世田谷区立経堂図書館	世田谷 TRC グループ	平成 29 年 4 月 1 日～ 令和 4 年 3 月 31 日	生涯学習部 中 央図書館
-----	------------	--------------	-------------------------------------	-----------------

■スポーツ・交流推進等特別委員会所管分

310	総合運動場及び大蔵運動 場、二子玉川緑地運動場、 大蔵第二運動場	(公財) 世田谷区ス ポーツ振興財団	平成 29 年 4 月 1 日～ 令和 4 年 3 月 31 日	スポーツ推進部 スポーツ推進課
320	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	
326	北烏山地区体育室	(株) リバティヒル	平成 28 年 4 月 1 日～ 令和 3 年 3 月 31 日	
333	区民健康村	(株) 世田谷川場ふ るさと公社	平成 29 年 4 月 1 日～ 令和 4 年 3 月 31 日	生活文化政策部 区民健康村・ふる さと交流課

■公共交通機関対策等特別委員会所管分

337	区立駒沢自転車等駐車場 ほか 計 51 施設	公益社団法人 世田谷区シルバー人 材センター	平成 28 年 4 月 1 日～ 令和 3 年 3 月 31 日	土木部 交通安全自転車 課
	区立下北沢東自転車等駐 車場	公益社団法人 世田谷区シルバー人 材センター	平成 30 年 4 月 1 日～ 令和 3 年 3 月 31 日	
	区立駒沢第二自転車等駐 車場 区立千歳船橋西自転車等 駐車場	公益社団法人 世田谷区シルバー人 材センター	平成 30 年 11 月 1 日～ 令和 3 年 3 月 31 日	

ページ	施設名称	指定管理者	指定期間	所管課
346	区立桜上水南レンタルサイ クルポート ほか 計7施設	公益社団法人 世田谷区シルバー人 材センター	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	

令和2年度 世田谷区立世田谷区民会館別館（三茶しゃれなあとホール）事業報告

1 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立世田谷区民会館別館（三茶しゃれなあとホール）

施設住所：世田谷区世田谷2-16-7 三軒茶屋分庁舎内

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社世田谷サービス公社

指定期間：平成28年4月1日～令和3年3月31日

2 業務実績・利用状況に関する事項

(1) 利用状況

名称	利用可能数	利用件数	利用率
第1集会室（オリオン）	753	432	57.3%
第2集会室（スワン）	477	246	51.5%
第3集会室（ビーナス）	477	261	54.7%
合計	1,707	939	55.0%

(2) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	0件	

【新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項】

施設の休館期間

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

休止期間中の対応

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

3 指定管理に関する業務の収支

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

4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

主な自主事業関係

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

事業計画書において提案した改善の取組みの結果は以下のとおり。

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

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

5 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

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

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

6 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況	
・新型コロナウイルスの影響により施設の閉館や利用を制限したなかで感染予防対策を徹底した施設の提供を行っていた。しかし、自主事業収入に対して支出が大きい。参加率だけで見ると高いため経費の削減が求められる。	
項目別評価結果	
評価点	
3：要求水準を上回っており、優れた点がある。	1：要求水準を満たしているが、一部課題がある
2：要求水準を満たしている	0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）

評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			8
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	-	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	-	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			21
設置目的等の理解	2/2	個人情報管理	2/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	2/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			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			26
職員研修	3/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	3/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	3/3	苦情等への対応	3/3
接遇	3/3	苦情等に対する改善	3/3
5. 収支状況			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	8 / 9		
2. 施設の運営	21 / 28	概ね良好に施設運営を行っている。自主事業に特に力を入れており、新規事業を積極的に企画している。	
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	自主事業の中で避難訓練を実施しており、職員・区民とともに意識を高める訓練となっている。	
4. サービス向上の取組み	26 / 30	多岐に渡る職員研修を実施しているという報告が上がってきており、活発な研修が行われていることが伺える。 音声翻訳機の導入により多国籍化に対応出来る。	
5. 収支状況	6 / 9	事務・事業経費については適切に行われている。	
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	69 / 88		
総合評価	A		
年度評価所見			
区内企業、団体あてに区民会館のリーフレットの送付や指定管理者が運営する地域ポータルサイトへのイベント情報の掲載等の積極的な施設PRを行っており利用率の向上に努めている。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
引き続き新型コロナウイルス感染症対策を考慮しつつ事業を計画することが求められる。			

令和2年度 世田谷区立スカイキャロット展望ロビー事業報告

1 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立スカイキャロット展望ロビー

施設住所：世田谷区太子堂4-1-1（キャロットタワー26階）

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社ホテルオークラエンタープライズ

指定期間：平成29年10月1日～令和5年3月31日

2 業務実績・利用状況に関する事項

(1) 利用状況

名称	利用人数
レストラン	25,626人
カフェ	27人
展望エリア	38,154人
合計	63,807人

(2) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	0件	

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

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

3 指定管理に関する業務の収支

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

4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

主な自主事業関係

(1) 展望ロビーでの自主事業

新型コロナウイルスの影響により開催なし。

(2) その他自主事業

○料理セミナー & 試食会

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

○賞味会

新型コロナウイルスの影響により開催なし。

○神宮外苑花火大会特別コース

新型コロナウイルスの影響により開催なし。

○職場体験

新型コロナウイルスの影響により開催なし。

○社会科見学

新型コロナウイルスの影響により開催なし。

○世田谷区商店街振興組合連合会とタイアップし「世田谷区内共通商品券」使用可能とする。

○公益財団法人世田谷区産業振興公社と連携し、世田谷みやげの販売。

○三館友の会連絡協議会（世田谷パブリックシアター・世田谷美術館・世田谷文学館）と提携（契約）「5%割引：会員及び同伴者3名まで可」

○公益財団法人せたがや文化財団と提携

「5%割引：パブリックシアター観劇利用者対象」

「月会員コーヒークーポン券」を使用開始する。

(3) スカイキャロット展望ロビーのPR等

「スカイキャロット展望ロビー」の認知度を高め「区民同士の交流を促進し、区の観光の振興を図る」ための核となり得るよう、リニューアル、内覧会の他、マスメディア取材PR、ホームページやチラシでの宣伝、ポスター作成、WEB上の広告の他、「区のお知らせ」等新聞へPR掲載。

取組実績

- ・TV東京 「アド街ック天国」
- ・東急電鉄 世田谷線が見える風景
- ・世田谷区産業振興公社・世田谷広報VTR撮影
- ・ITSCOM Life掲載
- ・世田谷商連報広告掲載
- ・三茶DE大道芸 プログラム広告掲載
- ・NHKあさいち「世田谷区の風景撮影」

5 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

(1) 設置目的達成に関すること

スカイキャロット展望ロビーの運営管理については、本社主体の管理・責任体制

の下、現場には月例の営業会議等により経営指導を行い事業展開している。

現場においては、施設管理及び運営責任者として支配人による管理、指示のもと展望ロビー・カフェスペース・レストランならびに厨房全スタッフにより利用者満足を追求して運営にあたった。

(2) 施設・設備の維持管理に関すること

施設設備点検、環境衛生維持管理、定期清掃業務全て仕様書どおり実施し、安全性の確保や設備備品の機能保全に努めている。

(3) 運営及びサービスの質の向上に関すること

運営及びサービス向上のため、利用者へのアンケートを実施し、毎月、区担当者との定例会を通して情報を共有、問題解決にむけ迅速に対応している。また不特定多数の方が出入りする本施設では、利用者の安全・安心の確保を最優先として緊急時には区、管理組合及び本社の対応マニュアルに沿って行動できるよう体制を整えている。特に多くの区民等が集まる展望ロビーでは、従業員全員がコンシェルジェの役割を認識し、事故を未然に防ぐよう常に気を配り、その上で展望ロビーを訪れる方々に対し、快適なひとときとなるよう努めた。

(4) 地域及び地域住民との連携に関すること

地元住民の雇用、地元業者の優先取引契約、世田谷パブリックシアター、美術館、文学館との提携及び世田谷区商店街振興組合への加入、また公益財団法人団世田谷区産業振興公社との提携など幅広い連携に努めた。

(5) 収支状況に関すること

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

令和3年度ではコスト削減により支出を抑え、営業損失の改善に努める。

6 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
<ul style="list-style-type: none"> 元年度より事務経費のコスト削減の努力が見受けられる。 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		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			1 2
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			2 3
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	3/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	3/3

障害者等の雇用	1/3	区内事業者の活用等	3/3
3. 事故や緊急時等への対応			8
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			28
職員研修	2/3	利用者の意向	3/3
利用者への案内	3/3	利用者意向の反映	3/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	3/3
接遇	3/3	苦情等に対する改善	3/3
5. 収支状況			6
適正な予算執行	1/3	金銭管理	3/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			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	適切に行われているが、物品整理については課題がある。	
2. 施設の運営	23 / 29	適切に行われている。自主事業については独自の企画により実施している。	
3. 事故や緊急時等への対応	8 / 9	適切に行われている。	
4. サービス向上の取組み	28 / 30	適切に行われている。民間の手法に期待する。	
5. 収支状況	6 / 9	適切に行われている。民間の手法に期待する。	
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	79 / 93		
総合評価	S		
年度評価所見			
施設の維持管理・運営については、適切に行われていた。収入が新型コロナウイルスの影響により低下したため、収支差額のマイナスは拡大したが、今後の回復に期待する。			
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が顕著となっているため、感染症対策を徹底した上で集客率の向上を目指すとともに、収支改善に努める。			

令和2年度 世田谷区立太子堂区民センター事業報告

1 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立太子堂区民センター

施設住所：世田谷区桜丘5-14-1

令和2年6月20日より3年5月27日まで改修等工事のため休館した。

休館中は仮事務所として旧池尻地区会館(池尻2-34-3)を使用。

(2) 指定管理情報

指定管理者：太子堂区民センター運営協議会

指定期間：平成31年4月1日～令和6年3月31日

2 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 自主事業内容

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

(2) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

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

3 指定管理に関する業務の収支

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

4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

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

5 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

- (1) 令和元年度中に利用者懇談会を開催して、利用者の意見・要望等の把握に努め、適切な施設管理と効率的な運営に反映させた。
- (2) 『太子堂区民センターニュース』を発行して、利用団体の活動状況や運営協議会が主催する各種事業について情報提供を行い、積極的なコミュニティの醸成を図るなど、積極的に地域の核となる施設の利用に努めた。
- (3) 感染拡大防止の観点から、総会等中止をせざるを得ない部分もあったが、少人数での会議（役員会：年1回、各事業の実行委員会等）を一部実施するとともに、総会の内容を書面で委員に周知するなど、事業計画が可能となるように工夫して運営した。
- (4) 改修等工事の期間中も、仮事務所やまちづくりセンター等他の施設を使用して事業実行委員会等必要な打ち合わせを実施した。

6 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策のため、年度当初の計画どおりには事業を実施できなかったが、可能な範囲で適切に事業を実施している。			
項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1．組織体制			1 5
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理	2/2
職務の把握	3/3	個人情報の漏洩防止	3/3
民主的な事業運営	1/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		
2．事業水準向上の取組み			2 9

利用者への積極的な情報提供	3/3	自己評価	3/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	3/3	利用者意向の反映	2/3
情報提供・広報	3/3	サービス提供	2/3
苦情等への対応	3/3	地域特有の取り組み	2/3
利用者の意向の把握	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
3.安全管理			8
事故防止等の対応	3/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	3/3		
4.収支状況			8
適正な予算計画	3/3	金銭管理	3/3
適正な予算執行	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	15 / 16		
2.事業水準向上への取り組み	29 / 36		
3.安全管理	8 / 8		
4.収支状況	8 / 9		
5.履行確認	2 / 2		
6.改善の取り組み	2 / 3		
合計	64 / 74		
総合評価	S		
年度評価所見			
事業実施、収支状況について、適切に実施、執行されており評価できる。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
令和2年度に着工した改修等工事が令和3年5月で終了し、6月より施設は開館しているが、引き続き新型コロナウイルス感染症対策を考慮しつつ事業を計画することが求められる。今年度も個々の事業について適切・適正に事業を実施できることをともに考えていく。			

令和2年度 世田谷区立弦巻区民センター事業報告

1 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立弦巻区民センター

施設住所：世田谷区弦巻1-26-11

(2) 指定管理情報

指定管理者：弦巻区民センター運営協議会

指定期間：平成31年4月1日～令和6年3月31日

2 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 自主事業内容

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

地域子ども交流事業

事業名	実施日	参加費	参加 述べ人数	備考
オープン卓球大会 第42回 練習大会	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
オープン卓球大会 第43回 個人対抗戦	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止

オープン卓球大会 第44回 ダブルス大会	中止	無料		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
第16回敬老の日のイベント	9月17日～9月19日	無料	18人	
第7回子ども生け花講習会	9月25日、10月9日、10月23日 11月6日	無料	49人	
第4回正月遊びにチャレンジ	1月18日	無料	20人	

(2) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

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

3 指定管理に関する業務の収支

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

4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

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

5 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

- (1) 令和2年度はコロナウイルス感染拡大防止に伴い、運営協議会（役員会2回、運営委員会2回）を書面にて実施した。
- (2) 地域の皆様の協力により寄せられた使用済み切手・ベルマークを収集し、切手は日本キリスト教海外医療協力会に送付予定、ベルマークは近隣小学校に寄付を努めている。
- (3) 利用団体の作品をロビーに展示し、団体の紹介と団体相互の親睦・交流を図っている。
- (4) FM世田谷「地域と共に 区民センターラジオ」にて弦巻区民センターの紹介がされた。
- (5) 区民センターだよりの発行とともに、館内掲示板について団体の情報発信や活動の成果を発表できる場として活用した。

6 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策のため、年度当初の計画どおりには事業を実施できなかったが、可能な範囲で適切に事業を実施している。			
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 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			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	3/3	個人情報の漏洩防止	3/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		
2. 事業水準向上の取組み			31
利用者への積極的な情報提供	3/3	自己評価	3/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	3/3
計画的な事業運営	3/3	利用者意向の反映	2/3
情報提供・広報	3/3	サービス提供	2/3
苦情等への対応	3/3	地域特有の取り組み	2/3
利用者の意向の把握	3/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
3. 安全管理			8
事故防止等の対応	3/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	3/3		
4. 収支状況			8
適正な予算計画	2/3	金銭管理	3/3
適正な予算執行	3/3		
5. 履行確認			2
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			2
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. 組織体制	16 / 16		
2. 事業水準向上への取組み	31 / 36		
3. 安全管理	8 / 8		
4. 収支状況	8 / 9		
5. 履行確認	2 / 2		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	67 / 74		
総合評価	S		
④ 年度評価所見			
事業実施、収支状況について、適切に実施、執行されており評価できる。			

⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、事業計画通りの事業を実施することは困難であるが、徹底した感染症対策の下、運営協議会として計画にとらわれることなく適切・適正に事業を実施できることを共に考えていく。

令和2年度 世田谷区立宮坂区民センター事業報告

1 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立宮坂区民センター

施設住所：世田谷区宮坂1-24-6

(2) 指定管理情報

指定管理者：宮坂区民センター運営協議会

指定期間：平成31年4月1日～令和6年3月31日

2 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 自主事業内容

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

(2) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

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

3 指定管理に関する業務の収支

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

4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

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

5 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

- (1) 新型コロナウイルス感染症の影響により、各種事業が実施しづらい状況にあったが、万全の感染症対策の下、安全と判断した複数の事業を実施した。
- (2) 区民センター利用団体の情報発信手段として、定期的にセンターニュースを発行し、各種事業に関する情報提供とコミュニティづくりを促進するなどのほか、地域住民が当センターを積極的に利用するよう促した。
- (3) 個人情報（氏名・住所・電話番号等）の取扱いについては、個人情報が漏洩することがないように、その保管、管理には万全を期する。また保管の必要がなくなった個人情報は、シュレッダーで裁断するなどして、速やかに処分している。

6 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
利用者の意向を事業に反映することが課題であったが、新型コロナウイルス感染症の影響によって利用者懇談会が中止になったため、利用者の意向を汲み取り難い状況にある。			
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. 組織体制			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	3/3	個人情報の漏洩防止	3/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		

2. 事業水準向上の取組み			31
利用者への積極的な情報提供	3/3	自己評価	3/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	3/3
計画的な事業運営	3/3	利用者意向の反映	2/3
情報提供・広報	3/3	サービス提供	2/3
苦情等への対応	3/3	地域特有の取組み	2/3
利用者の意向の把握	3/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
3. 安全管理			8
事故防止等の対応	3/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	3/3		
4. 収支状況			9
適正な予算計画	3/3	金銭管理	3/3
適正な予算執行	3/3		
5. 履行確認			2
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			2
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. 組織体制	16 / 16		
2. 事業水準向上への取組み	31 / 36		
3. 安全管理	8 / 8		
4. 収支状況	9 / 9		
5. 履行確認	2 / 2		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	68 / 74		
総合評価	S		
④ 年度評価所見			
新型コロナウイルス感染拡大防止対策の取組みのため、計画通りに事業を実施できない状況にあったが、運営協議会として計画にとらわれることなく適切・適正に事業を実施していた。また収支状況についても、中止にした事業費用を返還する等、適切に執行されており評価できる。			
⑤ 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対策の取組みのため、事業を実施しづらい状況にあるが、徹底した感染症対策の下、運営協議会として計画にとらわれることなく適切・適正に事業を実施できることを共に考えていく。			

令和2年度 世田谷区立桜丘区民センター事業報告

1 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立桜丘区民センター

施設住所：世田谷区桜丘5-14-1

(2) 指定管理情報

指定管理者：桜丘区民センター運営協議会

指定期間：平成31年4月1日～令和6年3月31日

2 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 自主事業内容

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

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

(2) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

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

3 指定管理に関する業務の収支

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

4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

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

5 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

(1) 運営協議会（企画委員会：年6回、夢プロジェクト部会「区民センターの季

- 節毎のディスプレイ」製作作業)を開催し、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を徹底したうえで、年間事業をどのように実施できるか協議した。
- (2) 毎月第2土曜日に開催している桜丘土曜寄席は、コロナ禍でも楽しめるよう寄席を撮影して、YouTubeでの配信を開始した。
- (3) 毎週金曜日の午後で開催している「桜丘金曜サロン」は、平成30年度から健康体操を加えたことで参加者も増え、地域の方の憩いの場として賑わいをみせているが令和2年度は年2回しか実施できなかった。

6 事業実績の評価(施設管理所管課による評価)

① 令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策のため、年度当初の計画どおりには事業を実施できなかったが、可能な範囲で適切に事業を実施している。			
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. 組織体制			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	3/3	個人情報の漏洩防止	3/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		
2. 事業水準向上の取組み			32
利用者への積極的な情報提供	3/3	自己評価	3/3
すべての利用者への配慮	3/3	改善方法	3/3
計画的な事業運営	3/3	利用者意向の反映	2/3
情報提供・広報	3/3	サービス提供	2/3
苦情等への対応	3/3	地域特有の取り組み	2/3
利用者の意向の把握	3/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
3. 安全管理			8
事故防止等の対応	3/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	3/3		
4. 収支状況			9
適正な予算計画	3/3	金銭管理	3/3
適正な予算執行	3/3		
5. 履行確認			2
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			2
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. 組織体制	16 / 16		
2. 事業水準向上への取組み	32 / 36		
3. 安全管理	8 / 8		
4. 収支状況	9 / 9		

5. 履行確認	2 / 2	
6. 改善の取組み	2 / 3	
合計	6 9 / 7 4	
総合評価	S	
④ 年度評価所見		
事業実施、収支状況について、適切に実施、執行されており評価できる。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の取り組みのため、思うように事業を実施できない状況にあった。令和3年度も緊急事態宣言や蔓延防止措置の影響により、年度当初は事業を中止せざるを得なかったが、運営協議会として計画にとらわれることなく適切・適正に事業を実施できることをともに考えていく。		

令和2年度世田谷区立北沢区民会館（北沢タウンホール）事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設の概要

施設名称 世田谷区立北沢区民会館（北沢タウンホール）

施設住所 世田谷区北沢2 - 8 - 18

諸室及び定員

名 称	定員又は大きさ	備考
ホール	294名	
第1集会室	60名	
第2集会室	36名	
第3集会室 (ミーティングルーム)	72名	
第4集会室 (スカイサロン)	着席60名	立席の場合は80名

(2) 指定管理情報

指定管理者 株式会社世田谷サービス公社

指定期間 平成30年4月1日から令和5年3月31日

2. 業務実績・利用状況に関する事項

(1) 利用状況

名 称	利用可能数	利用数	利用率
ホール	789	315	39.9%
第1集会室	769	344	44.7%
第2集会室	769	288	37.5%
第3集会室	769	320	41.6%
第4集会室	769	207	26.9%
合 計	3865	1474	38.1%

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

(2) 苦情受付件数及び事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	0件	

(3) 施設の休止

休止期間 令和2年4月1日から6月14日の全館利用

令和3年1月9日から2月7日の夜間利用

休止期間の対応

利用者対応として、電話連絡、問い合わせ、キャンセル手続き、還付手続き、

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

3. 指定管理に関する業務の収支

税抜き

項目	金額	備考
収入計	67,341,130円	
指定管理料	15,705,015円	
新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴うキャンセル時の利用料補償額	14,000,000円	
新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う利用料減収による指定管理料補填額	7,295,155円	
利用料金収入	29,188,300円	
自主事業収入	1,152,660円	
その他	0円	
支出計	88,516,263円	
人件費	39,199,132円	
施設維持管理経費	33,747,836円	
自主事業経費	1,569,295円	
キャンセル料の還付	14,000,000円	
その他	0円	
収支差額	21,175,133円	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況および改善の取組み結果

主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
歌声コンサート 第1回	4月23日	2,000円	中止	文化・芸術・地域交流に関する事業
メロディー・イン・ザ・スカイサロン	5月31日	3,000円	中止	文化・芸術に関する事業
オールド・アメリカ	6月6日	3,000円	中止	文化・芸術に関する事業
ワンコイン・コンサート	6月16日	500円	中止	文化・芸術に関する事業
演劇(公募事業)	8月29,30日	2,500円(一般) 1,000円(学生)	中止	文化・芸術・地域交流に関する事業
メロディー・イン・ザ・スカイサロン	9月13日	3,000円	中止	文化・芸術に関する事業

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

改善の取組み結果

(1) 窓口のサービス

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

(2) ホールのWi-Fi設置

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

(3) 幅広い層への情報発信

事業企画の集客手段として、イベント情報を世田谷の地域ポータルサイト「世田谷くみん手帖」へ掲載するなど、当社が持つ情報発信ツールを活用し、幅広い層への情報発信を行った。

【参考】世田谷くみん手帖 <http://setamin.com/news>

(4) 感染症対策

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

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

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

5．事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

施設の利用率は、全体で4割弱となり、前年と比較しほぼ半分となった。スカイサロンに関しては、2割台と低い利用率であったため、今後もスカイサロンならではのロケーションを積極的にアピールし、利用者の増加に努めていく。また、新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う施設利用のキャンセルが相次ぎ、年間の利用率に影響した。

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

6．事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
利用者にとって便利で快適な施設になるよう指導・調整を行い、また、適切に自主事業を行っているか確認を行った。			
項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1．施設の維持管理			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			20
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	2/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	1/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
3．事故や緊急時等への対応			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			22
職員研修	3/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	3/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5．収支状況			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 改善の取組み	2/3	2
項目別評価結果		
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 施設の維持管理	12 / 13	適切に維持管理ができています。
2. 施設の運営	20 / 29	適切に運営ができています。
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	自衛消防訓練を実施しており適切に対応している。
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	Wi-Fi 設備やキャッシュレス決済の導入等、コロナ禍における利用者の需要を適切に把握し、取り組みを行っている。一方、スカイサロンについては利用率向上に向け、新たな取り組みを行っていく必要がある。
合計	68 / 93	
総合評価	A	

年度評価所見
<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理実施から3年が経過し、全般的に適切に施設管理ができています。 ・新型コロナウイルスの影響もあり、施設利用率が昨年度より大幅に低くなっている。スカイサロンにおいては、魅力向上のための取り組みを行い利用率の向上を図っているが、更なる利用率向上に向けた民間ならではの取り組みを期待する。 ・自主事業については、コロナ禍により中止を余儀なくされたが、オンライン配信等を活用し事業を実施している点は評価できる。 ・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。 ・引き続き、新型コロナウイルス感染拡大防止に向けた運営手法を指定管理者と共に構築し、利用者が安全で快適に施設を利用できるよう取り組む。

令和2年度世田谷区立北沢区民会館別館（梅丘パークホール）事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設の概要

施設名称 世田谷区立北沢区民会館別館（梅丘パークホール）

施設住所 世田谷区松原6-4-1

諸室及び定員

名 称	定員又は大きさ	備 考
集会室	120名	

(2) 指定管理情報

指定管理者 株式会社世田谷サービス公社

指定期間 平成28年4月1日から令和3年3月31日

2. 業務実績・利用状況に関する事項

(1) 利用状況

名 称	利用可能数	利用件数	利用率
集会室	759	291	38.3%
合 計	759	291	38.3%

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

(2) 施設の休止

休止期間

令和2年4月1日から6月14日の全館利用

令和3年1月9日から2月7日の夜間利用

休止期間の対応

抽選会実施、利用者からの問合せ対応、設備保守点検業務等

(3) 苦情受付件数及び事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	0件	

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収 入 計	11,413,360円	
指定管理料	11,366,560円	
自主事業収入	46,800円	
その他	0円	
支 出 計	12,048,508円	
人件費	10,353,117円	
事務経費	1,566,376円	施設維持管理費含む

事業経費	129,015円	自主事業経費
その他	0円	
収支差額	-635,148円	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況および改善の取組み結果

主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
子どもイベント	7月			中止
はじめてのヨガ	10月26日	1,000円	17名	健康増進に関する事業
はじめてのフラ	11月30日	1,000円	18名	健康増進に関する事業
映画会 ミニオンズ	1月23日	500円	34名	文化・芸術に関する事業

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

改善の取組み結果

(1) Wi-Fi 環境整備

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

(2) キャッシュレス対応

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

(3) 幅広い層への情報発信

事業企画の集客手段として、イベント情報を世田谷の地域ポータルサイト「世田谷くみん手帖」に掲載するとともに、「エフエム世田谷」での宣伝を行うなど当社が持つ情報発信ツールを活用し、幅広い層への情報発信を行った。

【参考】世田谷くみん手帖 <http://setamin.com/news>

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

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

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

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

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

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

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

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
利用者にとって便利で快適な施設になるよう指導・調整を行ってきた。また、必要な備品の交換や、適切に自主事業を行っているか確認を行った。			
項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			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			21
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	2/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	2/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			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			21
職員研修	3/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3

5. 収支状況			<u>6</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</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	12 / 13	適切に維持管理ができています。	
2. 施設の運営	21 / 29	適切に運営ができています。	
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	適切に対応ができるが、万が一の災害を想定した取組みも今後望まれる。	
4. サービス向上の取組み	21 / 30	職員の知識・技術については、責任者を中心に適切に実施ができています。また、利用者から受けた要望について早急に対応するなど、利用者のサービス向上につながる取組みができています。	
5. 収支状況	6 / 9	28年度より、赤字が続いている。収支計画に基づき、計画的な取組みが望まれる。	
6. 改善の取組み	2 / 3	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を行いながら自主事業を行い、利用者の安全に配慮した取組みが見られる。また、ポケットWi-Fiやキャッシュレス決済の導入等、コロナ禍における利用者の需要を満たす取組みは評価できる。一方、以前より課題に挙げられる利用率の低い夜間枠の活用や立地条件を生かした利用などの面においては改善・工夫が望まれる。	
合計	68 / 93		
総合評価	<u>A</u>		
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、コロナ禍においても感染拡大防止対策を行い、新たな年齢層をターゲットにした企画を取り入れるなどの工夫をしている点は評価できる。一方で、28年度より赤字が続いているため、収支について検討が望まれる。 ・ 利用率の低い夜間時間帯については、民間事業者ならではの柔軟な発想で利用率を向上させる改善の取組みなどが望まれる。 ・ 近隣駐車場マップの掲示や無料貸し出し傘の設置など、利用者にとって便利で快適な施設となるよう創意工夫を行っており評価できる。 ・ 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）

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

令和2年度世田谷区立代田区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称 世田谷区立代田区民センター
 施設住所 世田谷区代田6-34-13

(2) 指定管理者情報

指定管理者 : 代田区民センター運営協議会
 指定管理期間: 平成31年4月1日～令和6年3月31日
 諸室及び定員 会議室1・2・3・4・和室・音楽室・多目的室 計202名

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

運営協議会の事業実施状況については、「4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況」を参照。

(2) 苦情受付件数及び事故件数

苦情受付件数 0件
 事故件数 0件

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

新型コロナウイルスの影響により、いくつかのイベント等の自主事業を中止した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収入計	2,262,291円	
指定管理料	1,848,000円	
講座等参加費	125,500円	
前年度繰越金	288,791円	
支出計	1,245,765円	
講座等事業費	250,874円	
わくわく子ども教室事業費	133,470円	
催物等事業費	32,331円	
広報活動費	60,530円	
事務費	768,560円	
収入-支出	1,016,526円	
戻入(区へ返還)	800,000円	
次年度繰越金	216,526円	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

事 業 名	実施日	参加費	参加人数	備 考
植物教室(春)	5月19・20日			新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止

実技折り紙教室	9月16日	無料	17名	
お年寄りに学ぶつどい	10月18日			新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止
文学教室	10月21日	無料	24名	
わくわく科学あそび	11月15・22日	400円	123名	
作品展示会	10月17・18日	無料	410名	催物等事業費
実技木目込み人形講座	11月17・19日 12月8日	3,500円	60名	
美術教室	12月16日	無料	25名	
実技講座	1月 (詳細決定前に中止が決定)			新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止
歴史教室	2月19日			新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

代田区民センター運営協議会では、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から4つの事業を中止したが、開催した6つの事業では、対策を施しながら地域のコミュニティづくりのきっかけとなる事業を企画し実施した。10月に実施の作品展示会は、例年より規模を縮小した。来場者、代田区民センターをホームグラウンドとする文芸団体等の作品ともに例年より少なかったが、感染防止対策を充分とることができ、参加した団体・来場者ともに満足度の高い展示会となった。他事業においても関係機関の協力を得ながら取組み、地域の子どもから高齢者に至るまで幅広い世代間の交流に貢献できた。

今後も引き続き、地域のコミュニティ形成に寄与するような事業を企画し実施していく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
新型コロナウイルス感染拡大防止対策を施しながら、可能な限り事業の実施に努め、地域のコミュニティ形成に寄与した。			
項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 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			27
利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	3/3	利用者意向の反映	2/3
情報提供・広報	2/3	サービス提供	3/3

苦情等への対応	2/3	地域特有の取り組み	2/3
利用者の意向の把握	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	3/3
3. 安全管理			<u>6</u>
事故防止等の対応	2/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			<u>6</u>
適切な予算計画	2/3	金銭管理	2/3
適切な予算執行	2/3		
5. 履行確認			<u>2</u>
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			<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		
2. 事業水準向上への取組み	27/36		
3. 安全管理	6/8		
4. 収支状況	6/9		
5. 履行確認	2/2		
6. 改善の取組み	2/3		
合計	57/74		
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。 ・ 新型コロナウイルス感染拡大防止の影響もあり、中止せざるを得ない事業もあったが、実施した事業では十分な感染防止策をとり行っていた。 ・ 計画した事業が大幅に縮小したが、事業における新型コロナウイルス感染拡大防止対策用の物品を購入し、余剰部分については区へ戻入する等、適切に執行されている。 			
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。 ・ 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2年度 世田谷区立玉川区民会館（玉川せせらぎホール）の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立玉川区民会館（玉川せせらぎホール）

施設住所：世田谷区等々力3 - 4 - 1

諸室及び定員

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

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社世田谷サービス公社

指定期間：令和2年7月1日～令和7年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況（令和3年1月12日～令和3年3月31日）

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

新型コロナウイルス感染拡大防止による利用キャンセル件数(件)

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

(2) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	0件	

3 . 指定管理に関する業務の収支

項目	金額	備考
収入計	19,227,001円	
指定管理料	10,575,471円	
新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う利用料補償額	3,495,918円	【内訳】 キャンセル還付の補償 924,336円 利用料金減の補償 2,571,582円
利用料金収入	4,047,209円	新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う還付額を除く
喫茶コーナー売上	1,028,307円	
その他収入	80,096円	自主事業収入
支出計	19,839,422円	
人件費	7,952,753円	【内訳】 玉川区民会館 7,099,253円 喫茶コーナー 853,500円
事務経費	10,413,232円	施設維持管理費を含む
喫茶コーナー経費	1,390,760円	カフェ仕入高含む
事業経費	82,677円	自主事業経費
収入 - 支出	- 612,421円	

4 . 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
こんにちは玉川区民会館	1月16日	無料	142名	文化に関する事業
避難訓練プラスコンサート 【コロナウイルス対応のため中止】	2月20日	無料		文化に関する事業

(2) 事業計画書において提案した改善の取り組み結果

備品・貸出物品の導入

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

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

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

感染症対策

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

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

引き続き従業員、利用者が安心して利用できるよう感染症対策に取り組んで行く。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

（1）施設の利用状況について

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

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

（2）利用しやすい施設づくり

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

次年度も幅広い利用層に安心・満足いただけるサービスを提供できるよう努める。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和2年度項目別評価結果			
評価点		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		2：要求水準を満たしている	
		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理		12	
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営		22	
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応		6	
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み		23	
職員研修	3/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	3/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況		6	

適正な予算執行 経費の効率化	2/3 2/3	金銭管理	2/3
6. 改善の取組み 改善の取組み	3/3		3
項目別評価結果			
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13	適切に維持管理ができています。	
2. 施設の運営	22 / 29	適切に運営ができています。	
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	事故や緊急事態に備え、マニュアルを整備しており、適切に対応しています。	
4. サービス向上の取組み	23 / 30	フリーWi-Fiの設置や備品貸出し等により、利用者のサービス向上を図っています。	
5. 収支状況	6 / 9	新型コロナウイルス感染症による施設利用者のキャンセルや自粛の影響もあり、収支合計がマイナスとなっている。今後の対策・工夫を期待する。	
6. 改善の取組み	3 / 3	新型コロナウイルス感染症の影響による利用率の低下や、新しいニーズに対応できようよう、改善に取り組んでいる。	
合計	72 / 93		
総合評価	A		
年度評価所見			
<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理の初年度であり、施設が完成する前に業務を開始しなければならない中、区と綿密に情報交換を行い、開設直後も大きな混乱なく利用者へのサービスを提供することができたことを評価する。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う施設利用者のキャンセル対応等について、迅速かつ適切に行っていた。 ・喫茶コーナーに関する経費が2,244,260円に対し、売り上げが1,028,307円とマイナスとなっている。 			
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"> ・新型コロナウイルス感染症への対策を継続し、利用者が安心して快適に使用できる施設を運営していけるよう、区と指定管理者で協力しながら取り組んでいく。 ・自主事業については、新型コロナウイルス感染拡大防止に最大限配慮しながら、多くの方に満足していただけるイベントを実施できるよう、指定管理者と協議していく。 ・喫茶コーナーの売り上げを向上するための方策を指定管理者と協議していく。 			

令和2年度 世田谷区立玉川区民会館別館（上用賀アートホール）事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立玉川区民会館別館

施設住所：世田谷区上用賀5-14-1-102

諸室及び定員

名 称	定員又は大きさ	備 考
集会室	118名	

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社 共立

指定期間：平成28年4月1日～令和3年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

名 称	利用可能数	利用数	利用率
集会室	468	79	16.9%

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

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

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

(2) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	0件	

3. 指定管理に関する業務の収支

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

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

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

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

主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
ようがクリスマス映画会				新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
ようが春のコンサート	令和3年3月13日 ～3月14日	無料		収録・配信で実施
ようがの学び舎・パークギャラリー				新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

- ・「利用者ご要望BOX」及び「利用者ご要望用紙」を設置、また、各事業でアンケート用紙を配布し、利用者・来場者のニーズの把握に努め、施設の管理運営に随時反映している。
- ・貸出用の飛沫防止板を用意するなど、新型コロナウイルス感染症拡大防止に努めた。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
「利用者ご要望BOX」及び「利用者ご要望用紙」を設置する等、利用者のニーズを施設の管理運営に反映する体制は整っている。			
項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			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			20
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			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 / 13	適切に維持管理ができています。	
2. 施設の運営	20 / 29	適切に運営ができています。	
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	事故や緊急事態に備えマニュアルを整備しており、適切に対応している。	
4. サービス向上の取組み	20 / 30	利用者へのアンケートを実施するなど、サービス向上に取り組んでいる。	
5. 収支状況	6 / 9	予算執行や金銭管理について適切に行われている。 3	
6. 改善の取組み	2 / 3	新型コロナウイルス感染症対策のため間仕切りを設置するなど、改善に取り組んでいる。	
合計	66 / 93		
総合評価	A		
年度評価所見			
<ul style="list-style-type: none"> 令和2年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止の対応および、改修工事の実施に伴い利用可能数が減少するとともに、利用者の自粛の影響により利用率も大幅に低下したが、感染症対策に最大限配慮した上で自主事業を実施するなど、利用者へのサービスを維持するための取組みを行っていた。 施設利用者のキャンセル対応等については、区との連絡調整を密に行い、迅速かつ適切に行っていた。 			
評価結果に対する今後の対応(指導・調整事項)			
令和2年度は指定管理期間の最終年度であるが、当施設は令和3年4月以降も同事業者が指定管理者として運営することになる。この5年間の指定期間で積み上げたノウハウや改善点を活かし、より良い事業運営を行うことを期待したい。			

令和2年度世田谷区立奥沢区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称 : 世田谷区立奥沢区民センター

施設住所 : 世田谷区奥沢3-47-8

諸室及び定員

名 称	定員又は大きさ	備 考
第1会議室	120名	
第2会議室	40名	
第3会議室	12畳	

(2) 指定管理者情報

指定管理者 : 奥沢区民センター運営協議会

指定管理期間 : 平成31年4月1日～令和6年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

運営協議会の事業実施状況については、「4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況」を参照。

(2) 苦情受付件数及び事故件数

苦情受付件数 0件

事故件数 0件

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

新型コロナウイルスの影響により、イベント等の自主事業の実施を随時中止した。

3. 指定管理に関する業務の収支

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

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

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

高校説明会	7月20日	無料	延べ142名	コミュニティ講座
リラクゼーション・ヨガ教	6月16・23・30日 7月7日	無料	延べ69名	健康講座
裁判官による裁判員制度セミナー	中止			教養講座
夏休みキッズレッスン 「キラキラなハーバリウムを作ろう」	中止			
ハワイアン	中止			コミュニティ講座
奥沢文化祭準備会	9月5日	無料	45名	文化祭参加者説明会
音楽で世界旅行を	9月6日	無料	32名	音楽健康講座
おとしよりに学ぶ集い	中止			区と共催
つぼの効用	9月21日	無料	17名	健康講座
秋の奥沢寄席	中止			コミュニティ講座
第24回奥沢文化祭	10月17・18日	無料	延べ700名	展示
井上ひさし	10月21日	無料	40名	文学講座
奥沢文化祭反省会	中止			
講師が選ぶ日本の名作	10月28日	無料	30名	文学散歩
	11月11日		29名	
朗読教室	10月30日	無料	7名	教養講座
施設利用者との意見交換会	11月7日	無料	3名	
防犯の話	12月5日	無料	13名	防犯講座
中高年卓球交流大会	中止			コミュニティ講座
フラワーアレンジメント	12月12日	2,000円	19名	コミュニティ講座
新春奥沢寄席	中止			コミュニティ講座
こども映画会	中止			新春奥沢地区祭
浮世絵について	中止			美術講座
音楽のひととき	中止			コミュニティ講座
ファミリーバスハイク	中止			こども事業
奥沢ワクワクフェスタ	中止			子育て講座
江戸文化と相撲	中止			コミュニティ講座
ハーブの寄せ植え	3月13日	1,500円	中止	教養講座
中高年卓球交流会	毎週水曜日	無料	延べ493名	緊急事態宣言中は中止

(2) 関連事業等

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
委員研修会	中止			
広報紙「おくさわコミュニティ」発行	年2回	無料		各3,500部
パネル展示		無料		ロビーで開催

(3) 協力事業等

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
第18回奥沢駅前音楽祭	中止			
世田谷文学館出張展示	随時	無料		世田谷文学館
税理士による無料相談	2月9・10・12日	無料		玉川税務署

5. 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

奥沢区民センターは、開館以来、終始一貫して地域に根ざした運営と業務を実施してきた。令和2年度は新型コロナウイルスや緊急事態宣言の影響で事業の実施が難しい中、可能な限りで事業を行った。今後も地域住民の文化交流の核として、情勢に配慮しつつ適正な施設運営や併設施設との協力を得ながら、事業の運営に取り組む。

6. 事業実績の評価(施設管理所管課による評価)

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
新型コロナウイルスの影響で事業の大半が中止となるなど、活動自体が難しい中において、ロビーや展示スペースをうまく活用し、地域コミュニティの育成、発展に貢献したと評価できる。			
項目別評価結果			
評価点			
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			26
利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	2/3	利用者意向の反映	2/3
情報提供・広報	2/3	サービス提供	2/3
苦情等への対応	2/3	地域特有の取組み	3/3
利用者の意向の把握	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	3/3
3. 安全管理			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			8
適切な予算計画	2/3	金銭管理	3/3
適切な予算執行	3/3		
5. 履行確認			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組み	26/36	
3. 安全管理	6/8	
4. 収支状況	8/9	
5. 履行確認	2/2	
6. 改善の取組み	2/3	
合計	58/74	
総合評価	A	
年度評価所見		
<p>新型コロナウイルスや緊急事態宣言の影響で自主事業が数多く中止となる中、奥沢区民センター運営協議会は、感染症対策に配慮をしながら可能な限り事業を行った。幅広い年齢を対象とした事業を多数企画しており、実施できたどの事業も参加率が高く、多くの区民に満足いただける事業運営を行っていると評価できる。また、毎年恒例の奥沢文化祭も開催が危ぶまれる中、地域で活動する団体の作品の展示をメインにすることで感染症対策に配慮しつつ文化祭を開催することができ、区民センターの利用者以外に地域で活動している団体・個人の活動の支援と、商店街や町会の協力を得た地域の核としての地域コミュニティの育成、発展に貢献できたと評価できる。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
引き続き、地域コミュニティの育成、発展に努めるよう指導する。		

令和2年度世田谷区立玉川台区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称 世田谷区立玉川台区民センター

施設住所 世田谷区玉川台1-6-15

諸室及び定員

名 称	定員又は大きさ	備 考
第1会議室	44名	
第2会議室	44名	
第3会議室	24名	
音楽室	15名	
茶室	10畳	
大広間	17.5畳	
体育室	364m 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

苦情受付件数 0件

事故件数 0件

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

新型コロナウイルスの影響により、イベント等の自主事業の実施を随時中止した。

3. 指定管理に関する業務の収支

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

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

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

(2) 協力事業等

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
クローバーの会	年2回			ボランティア活動
玉川台ファーム				ボランティア活動

5. 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
新型コロナウイルスの影響で事業の大半が中止となるなど、活動自体が難しい中において、当初の企画から情勢に合わせて実施事業を変更するなどして、地域コミュニティの育成、発展に貢献したと評価できる。			
項目別評価結果			
評価点		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
2：要求水準を満たしている			
評価分類及び評価			
1. 組織体制			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			26
利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	2/3	利用者意向の反映	2/3
情報提供・広報	2/3	サービス提供	2/3
苦情等への対応	2/3	地域特有の取組み	3/3
利用者の意向の把握	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	3/3
3. 安全管理			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			8
適切な予算計画	2/3	金銭管理	3/3
適切な予算執行	3/3		
5. 履行確認			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	15/16		
2. 事業水準向上への取組み	26/36		
3. 安全管理	6/8		
4. 収支状況	8/9		
5. 履行確認	2/2		
6. 改善の取組み	2/3		
合計	59/74		
総合評価	A		
年度評価所見			
新型コロナウイルスや緊急事態宣言の影響で自主事業が数多く中止となる中、玉川台区民センター運営協議会は当初の計画していた事業を変更するなど、感染症対策に配慮をしながら可能な限り事業を行ったと。特におうちで作って遊べるキットの配布（おうちで作って遊ぼう会）は、感染症予防にも配慮しつつ、子供たちに大好評の行事であった。また以前より好評であった体験			

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

評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）

引き続き、地域コミュニティの育成、発展に努めるよう指導する。

令和2年度世田谷区立深沢区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称 世田谷区立深沢区民センター

施設住所 世田谷区深沢4-33-11

諸室及び定員

名 称	定員又は大きさ	備 考
第1会議室	15畳	
第2会議室	25名	
第3会議室	25名	
第4会議室	25名	
ホール	200名	
料理講習室	25名	
大広間	20畳	

(2) 指定管理者情報

指定管理者 : 深沢区民センター運営協議会

指定管理期間 : 平成31年4月1日～令和6年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

運営協議会の事業実施状況については、「4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況」を参照。

(2) 苦情受付件数及び事故件数

苦情受付件数 0件

事故件数 0件

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

新型コロナウイルスの影響により、イベント等の自主事業の実施を随時中止した。

3. 指定管理に関する業務の収支

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

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

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

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況	
新型コロナウイルスの影響で事業の大半が中止となるなど、活動自体が難しい中において、感染症対策を徹底して事業を行うなどして地域コミュニティの育成、発展に貢献したと評価できる。。	
項目別評価結果	
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 2：要求水準を満たしている 1）	1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）

評価分類及び評価			
1. 組織体制			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			26
利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	3/3	利用者意向の反映	2/3
情報提供・広報	3/3	サービス提供	2/3
苦情等への対応	2/3	地域特有の取り組み	2/3
利用者の意向の把握	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
3. 安全管理			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			9
適切な予算計画	3/3	金銭管理	3/3
適切な予算執行	3/3		
5. 履行確認			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	26/36		
3. 安全管理	6/8		
4. 収支状況	9/9		
5. 履行確認	2/2		
6. 改善の取組み	2/3		
合計	59/74		
総合評価	A		
年度評価所見			
<p>新型コロナウイルスの影響で事業の大半が中止となるなど、活動自体が難しい中において、健康講座の実施や区民センターだよりの発行、開設40周年記念式典の準備などを通して地域コミュニティの育成、発展に貢献したと評価できる。また、昨年度課題として挙がっていた安全管理体制について、区担当課やサービス公社との連絡を密にとり、安全管理の意識向上に努めたと評価できる。</p>			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
引き続き、地域コミュニティの育成、発展に努めるよう指導する。			

令和2年度 世田谷区立砧区民会館（成城ホール）事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立砧区民会館（成城ホール）

施設住所：成城6-2-1

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社世田谷サービス公社

指定期間：平成31年年4月1日～令和5年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

名称	利用可能数	利用者数	利用率
ホール	764	315	41.2%
A集会室	761	360	47.3%
B集会室	761	302	39.7%
C集会室	761	363	47.7%
D集会室	761	422	55.5%
E集会室	761	436	57.3%
合計	4,569	2,198	48.1%

利用可能件数は、新型コロナウイルス感染症防止策による休止期間を除く。

(2) 苦情・事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	0件	

3. 指定管理に関する業務の収支

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

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

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

主な自主事業関係

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

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

5. 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

窓口サービス

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

ホールWi-Fi設置

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

貸出サービスの拡充

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

ンケットの貸出サービスのポスターを作製、掲示し、利用者周知を図った。

感染症対策

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

幅広い層への情報発信

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
指定管理者が、区民会館の設置目的や施設運営上の基本方針を理解し、積極的に取り組んでいる。また、利用者アンケートを実施し、利用者の意見や要望を取り入れながら、適切な運営を進め、利用者サービスの向上を図っている。			
項目別評価結果			
評価点		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
2：要求水準を満たしている			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理		<u>12</u>	
設備・機器等の保守管理	2 / 2	備品の管理	2 / 2
施設の修繕	2 / 2	第三者委託	2 / 2
清掃・衛生管理	2 / 2	環境配慮	2 / 3
2. 施設の運営		<u>26</u>	
設置目的等の理解	2 / 3	個人情報管理	3 / 3
サービス提供	2 / 2	個人情報の漏洩防止	3 / 3
自主事業の成果	3 / 3	障害者差別解消法	3 / 3
職員配置	3 / 3	地域との関わり	2 / 3
障害者等の雇用	2 / 3	区内事業者の活用等	3 / 3
3. 事故や緊急時等への対応		<u>9</u>	
事故防止等の対応	3 / 3	緊急時に備えた訓練	3 / 3
緊急時の対応	3 / 3		
4. サービス向上の取組み		<u>27</u>	
職員研修	3 / 3	利用者の意向	3 / 3
利用者への案内	3 / 3	利用者意向の反映	3 / 3
利用しやすい環境整備	2 / 3	施設利用の促進	3 / 3
利用者対応	3 / 3	苦情等への対応	2 / 3
接遇	3 / 3	苦情等に対する改善	2 / 3
5. 収支状況		<u>7</u>	
適正な予算執行	2 / 3	金銭管理	3 / 3
経費の効率化	2 / 3		
6. 改善の取組み		<u>3</u>	
改善の取組み	3 / 3		

項目別評価結果		
総合評価		
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）		
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）		
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）		
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 施設の維持管理	12 / 13	
2. 施設の運営	26 / 29	
3. 事故や緊急時等への対応	9 / 9	
4. サービス向上の取組み	27 / 30	
5. 収支状況	7 / 9	
6. 改善の取組み	3 / 3	
合計	84 / 93	
総合評価	S	
年度評価所見		
<p>1) 砧区民会館の施設の使用に関する業務 基本協定書に規定する業務を円滑に行うための組織運営が適正になされている。 利用者サービスの向上に積極的に取り組まれている。 災害時における緊急体制が構築されている。</p> <p>(2) コミュニティの形成を促進するための講座及び催し物に関する業務 新型コロナウイルス感染予防を徹底し、各事業の実施可否を十分に検討している。 利用団体の舞台発表や文化活動等、多くの参加や協力を得て、地域住民との交流や利用団体活動の活性化が図られている。 講座や催し物での参加者アンケートの意見や要望を積極的に取り入れ、質の向上に取り組まれている。 利用者の過ごしやすい空間づくりのため、区民会館に隣接している区民課と、相互の協力体制が構築されている。</p> <p>(3) 収支 適正に予算が執行されている。 帳簿や伝票等が整理・保管され、適正に処理されている。また、事業参加費等も適正に精算されている。</p> <p>上記(1)～(3)により、指定管理者として砧区民会館の設置目的である地域住民のコミュニティの形成を促進し、区民の福祉を増進する役割を果たしていると評価する。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>事業の実施規模を拡大する場合は、区と十分な協議を行ったうえで、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のために適切な対策を講じて感染拡大防止に努めていただきたい。 また、令和3年度は指定管理者選定の3年目である。そのため指定管理者としての評価に向け、1、2年目に得たノウハウを活かし、砧区民会館の設置目的である地域住民のコミュニティの形成促進および区民の福祉へ寄与できるよう、事業等の改善を念頭に今後も運営を行ってほしい。</p>		

令和2年度 世田谷区立鎌田区民センター事業報告

1 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立鎌田区民センター

施設住所：世田谷区鎌田3-35-1

(2) 指定管理情報

指定管理者：鎌田区民センター運営協議会

指定期間：平成31年4月1日～令和6年3月31日

2 業務実績・利用状況に関する事項

(1) 利用状況

「4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況」のとおり。

(2) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	0件	

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

- ・新型コロナウイルス感染拡大防止のために大半の事業について中止することとした。
- ・施設内の換気を十分に行うとともに、使用物品等の消毒を徹底した。

3 指定管理に関する業務の収支

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

4 事業計画書で提案した事業等の実施状況
主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	事業項目
春の子育てママ体操教室	5月(予定)	無料	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止	健康
りんごの摘果	6月(予定)	委員 3,500円 職員 5,500円	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止	川場村との交流事業
鎌田区民センターまつり	6月(予定)	無料	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止	センターまつり
夏のコンサート	7月(予定)	無料	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止	コンサート
なつかしの名画	7月(予定)	無料	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止	なつかしの名画劇場【ケアセンター共催】
淡彩画講座	6月・7月(予定)	材料費 2,000円	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止	芸術
夏休み子ども映画会	8月(予定)	無料	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止	夏休み子ども映画会【児童館共催】
料理講座	9月(予定)	材料費 1,500円	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止	生活
秋の子育てママ体操教室	10月(予定)	無料	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止	健康
りんご狩り	11月16日	委員 3,500円 職員 5,500円	21名 (一般募集なし)	川場村との交流事業
西洋画講座	11月(予定)	無料	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止	芸術
秋のコンサート	10月(予定)	無料	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止	コンサート
人形劇	12月(予定)	無料	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止	人形劇【図書館共催】
クリスマスコンサート	12月(予定)	無料	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止	コンサート

手作り講座	12月(予定)	無料	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止	生活
歴史講座	1月(予定)	無料	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止	歴史
健康講座	2月(予定)	無料	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止	健康
春のコンサート	2月(予定)	無料	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止	コンサート
防犯・安全講座	3月(予定)	無料	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止	防犯
委員研修	3月(予定)	無料	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止	委員研修
園芸講座	3月(予定)	材料費 1,500円	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止	自然

事業計画書で提案した事業等の実施状況

年度協定の事業計画書で提案された改善の取り組みは、なし

(1) 新型コロナウイルス感染拡大防止のために大半の事業を中止することとなった。

5 事業実績の評価と改善の取り組み(指定管理者による評価)

鎌田区民センター運営協議会では、特色のある事業を企画して実施している。

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

各事業実施の際には参加者にアンケート調査を行い意見、要望等を聞き、毎月開催される企画委員会にて各事業内容を評価して改善に取り組んでいる。

こうして得られた結果をもとに役員会、企画委員会で協議し次年度事業計画へ反映している。

今後も引き続き地域コミュニティ醸成に寄与するような事業を企画・実施していきたい。

利用者懇談会において利用団体と意見交換を行い、区民センターの使用や講座等の事業に反映させるなど、利用者サービスの向上に積極的に取り組んでいる。
消防訓練を実施し、災害時における緊急体制が構築されている。

(2) コミュニティの形成を促進するための講座及び催し物に関する業務

事業計画書のとおり各事業が実施されている。

センターまつりにおける利用団体の舞台発表や作品展示等、多くの参加や協力を得て、地域住民との交流や利用団体活動の活性化が図られている。

講座や催し物での参加者アンケートの意見や要望を積極的に取り入れ、質の向上に取り組んでいる。

区民センターに併設している図書館、児童館、ケアセンターと共催事業を実施し、相互の協力体制が構築されている。

(3) 収支

事業予算書と収支決算書に大幅な相違がなく、適正に予算が執行されている。

帳簿や伝票等が整理・保管され、適正に処理されている。また、事業参加費等も適正に精算されている。

上記(1)～(3)により、指定管理者として区民センターの設置目的である地域住民のコミュニティの形成を促進し、区民の福祉を増進する役割を果たしていると評価する。

評価結果に対する今後の対応(指導・調整事項)

特色のある事業を行うことなどにより地域の活性化に寄与している。令和3年度は施設改修工事により基本的に各種講座を実施することはできないが事業を行う場合は新型コロナウイルス感染症対策を講じたうえで実施してほしい。事業を実施する場合は、区と十分な協議を行ったうえで、適切な対策を講じて利用者の要望を踏まえた事業展開を検討してほしい。また、今後、新型コロナウイルスの関係で延期された運営協議会委員の改選が実施される予定である。そのため指定管理者として区民センターの設置目的である地域住民のコミュニティの形成を促進し、区民の福祉を増進する役割を果たしていくことができるよう、事業等の継続を念頭において今後も運営を行ってほしい。

令和2年度 世田谷区民斎場「みどり会館」事業報告

1 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区民斎場「みどり会館」

施設住所：世田谷区北烏山5-1-5

諸室及び定員

名 称	定員又は大きさ
1階式場	椅子席45名程度
1階お清め室	椅子席30名程度
1階控え室	和室8畳
2階式場	椅子席45名程度
2階お清め室	椅子席30名程度
2階控え室	和室8畳

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社J A東京中央セレモニーセンター

指定期間：平成28年4月1日～令和3年3月31日

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、会葬者の人数制限や飲食の禁止を実施した。また、緊急事態宣言が発出され、区民利用施設が閉鎖となった時期には、1日の利用件数についても1組のみとする利用制限を実施した。

2 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況等

利用区分	利用件数	利用率
1階	170	58%
2階	132	48%
合計	302	53%

(2) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	1件	令和3年2月11日葬儀社の車がみどり会館の看板に接触し、看板を破損。修理済み。

3 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額
利用料収入（一式・区分・時間・安置）	19,054,600円
収入計	19,054,600円
清掃業務	4,890,000円

設備機器保守点検業務	2,609,000円
環境衛生設備点検業務	100,000円
庭園管理業務	540,000円
保安管理業務	500,000円
事務、宣伝広告、消耗品など諸経費	1,512,000円
管理業務	16,030,000円
支出計	26,181,000円
収支差額	-7,126,400円

4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

- ・ 利用促進の為、地域の広告情報誌（世田谷便利帳、ごみカレンダーなど）の掲載、新聞折込によるチラシ配布、ポスティングなど積極的な宣伝活動に努めた。
- ・ 烏山地区の方を対象とした街中相談会を烏山えるもーる商店街と共催し実施した。
- ・ 区民の利用者また葬儀社の問い合わせ、申し込み窓口対応に対し専門的かつ適切な対応また平等な使用機会を提供すべく、研修勉強会などを実施した。
- ・ 葬儀社（170社）へチラシやパンフレットをFAXまたは郵送し、利用促進に努めた。

5 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

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

6 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況	
葬儀業界が全体的に厳しい状況の中、利用促進のため積極的に宣伝活動に努めたが、利用件数、利用率ともに減少した。1階と2階の利用率の差は昨年度から大きな変化はなかった。	
項目別評価結果	
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価	
1. 施設の維持管理	12

設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/3
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/3
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			20
設置目的等の理解	3/3	個人情報管理	3/3
サービス提供	3/3	個人情報の漏洩防止	3/3
自主事業の成果	(対象外)	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	2/3
障害者等の雇用	(対象外)	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			8
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			23
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	3/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	3/3	苦情等への対応	2/3
接遇	3/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			8
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
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	20 / 24	適正な運営が行われている	
3. 事故や緊急時等への対応	8 / 9	日頃より対応方法の確認や訓練を実施している	
4. サービス向上の取組み	23 / 30	サービス向上への適切な取組みが行われている	
5. 収支状況	8 / 9	適切な収支管理を実施している	
6. 改善の取組み	2 / 3	利用促進のため新たな取組みを実施した	
合計	73 / 90		
総合評価	S		
年度評価所見			
施設の維持管理・運営に関して全体的に適切に行われている。コロナ渦で人数、件数、飲食等の制約がある中、利用促進のための新たな宣伝活動に努めた点は評価できる。			
葬祭業界全体が厳しい傾向もあり、稼働率の改善については、安心・安全な葬儀を行うことを念頭に、利用者の声を反映するなど、今後の取り組みに期待する。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
1階と2階の利用率の差は昨年度から大きな変化はなく、今後はさらなるサービス向上に向け、利用者ニーズの把握、工夫、改善を行っていくよう指導を行う。利用率の改善については、簡素な葬祭が増加傾向であること、コロナ渦で人数や飲食等の制約があることなど、厳しい時代背景にあり、今後の検討課題である。			

令和2年度 世田谷区立上北沢区民センター事業報告

1 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立上北沢区民センター

施設住所：世田谷区上北沢 3-8-9

(2) 指定管理情報

指定管理者：上北沢区民センター運営協議会

指定期間：平成31年4月1日～令和6年3月31日

2 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

「4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況」のとおり。

(2) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	0件	

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

新型コロナウイルス感染症拡大防止のために大半の事業を中止とした。

3 指定管理に関する業務の収支

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

4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

主な自主事業関係

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

5 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

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

6 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
新型コロナウイルス感染症拡大防止のために大半の事業が中止となったが、可能な範囲で工夫をして事業を実施した。これまでのアンケート結果や意見をもとに、次年度の事業開催に向けて話し合いを行い、事業の改善に向けて取り組んだ。			
項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 組織体制			14
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理	2/2
職務の把握	2/3	個人情報の漏洩防止	2/2
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		
2. 事業水準向上への取組み			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	利用者意向の反映	2/3
情報提供・広報	2/3	サービス提供	2/3
苦情等への対応	2/3	地域特有の取組み	2/3
利用者の意向の把握	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
3. 安全管理			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			9
適正な予算管理	3/3	金銭管理	3/3
適正な予算執行	3/3		
5. 履行確認			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 / 15	役員会や運営委員会、総会を通じ、事業に対する認識や情報の共有が委員全員で図られている。
2.事業水準向上への取組み	24 / 36	各事業の適切な実施に向けて検討がされている。
3.安全管理	6 / 8	イベントごとに安全確保のため各委員の任務を明確化している。
4.収支状況	9 / 9	適切に行われている。
5.履行確認	2 / 2	期日までに事業計画書・報告書が提出されている。
6.改善の取組み	2 / 3	感染症対策等、新たな課題につき取り組んでいる。
合計	57 / 73	
総合評価	A	
年度評価所見		
<p>コロナ禍という状況で、コミュニティの形成を促進するための講座及び催物に関する業務の大半が中止となるなか、季節の行事の展示などできる範囲での活動を実施している点は評価できる。</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。</p>		

令和2年度 世田谷区立粕谷区民センター事業報告

1 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立粕谷区民センター

施設住所：世田谷区粕谷4-13-6

(2) 指定管理情報

指定管理者：粕谷区民センター運営協議会

指定期間：平成31年4月1日～令和6年3月31日

2 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

「4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況」のとおり。

(2) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	0件	

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

新型コロナウイルス感染症拡大防止のために大半の事業を中止とした。

3 指定管理に関する業務の収支

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

4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

主な自主事業関係

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

5 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

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

6 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
新型コロナウイルス感染症拡大防止のために大半の事業が中止となったが、可能な範囲で工夫をして事業を実施した。これまでのアンケート結果や意見をもとに、次年度の事業開催に向けて話し合いを行い、事業の改善に向けて取り組んだ。			
令和2年度項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1. 組織体制			14
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理	2/2
職務の把握	2/3	個人情報の漏洩防止	2/2
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		
2. 事業水準向上への取組み			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	利用者意向の反映	2/3
情報提供・広報	2/3	サービス提供	2/3
苦情等への対応	2/3	地域特有の取組み	2/3
利用者の意向の把握	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
3. 安全管理			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>9</u>
適正な予算管理	3/3	金銭管理	3/3
適正な予算執行	3/3		
5. 履行確認			<u>2</u>
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			<u>2</u>
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 組織体制	14 / 15	役員会、運営委員会、担当者会など各種会議を通して、事業に対する認識や情報の共有を図っている。	
2. 事業水準向上への取組み	24 / 36	事業終了後のアンケートや反省会を次年度に生かす仕組みになっている。	
3. 安全管理	6 / 8	防災・消防訓練計画を策定し消防署の協力を得て実施している。	
4. 収支状況	9 / 9	適切に行われている。	
5. 履行確認	2 / 2	期日までに事業計画書・報告書が提出されている。	
6. 改善の取組み	2 / 3	感染症対策等、新たな課題につき取り組んでいる。	
合計	57 / 73		
総合評価	A		
年度評価所見			
コロナ禍という状況で、コミュニティの形成を促進するための講座及び催物に関する業務のほとんどが中止となるなか、掲示板や作品展示場所の提供などできる範囲での活動を実施している点は評価できる。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
新型コロナウイルス感染症拡大予防のため、利用者懇談会が中止になっているので、企画実施の際には利用者の声の反映に十分留意するよう指導していく。			

令和2年度 世田谷区立烏山区民会館・区民センター事業報告

1 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立烏山区民会館・区民センター

施設住所：世田谷区南烏山6-2-19

(2) 指定管理情報

指定管理者：烏山区民センター運営協議会

指定期間：平成31年4月1日～令和6年3月31日

2 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

「4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況」のとおり

(2) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	0件	

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

新型コロナウイルス感染症拡大防止のために大半の事業を中止とした。

3 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	4,284,585円	
指定管理料	3,755,400円	
講座等収入	87,000円	
その他収入	442,185円	前年度繰越金
支出計	1,239,453円	
事業費	499,035円	各事業費
事務費	712,771円	
会議費	27,647円	
予備費	0円	
収支差額	3,045,132円	
区返還金	2,515,947円	新型コロナウイルス感染拡大防止のために事業を中止したため残金が生じた。指定管理料から支出した費用を差し引いた残金は区に返還する。
次年度繰越金	529,185円	

4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
春の民謡まつり	6月6日	100円	-	中止
うたごえ喫茶「ともしび」	6月24日	200円	-	中止
第4回世田谷区民囲碁・将棋大会	7月12日	500円(小中学生) 1,000円(大人)	-	中止
花の寄せ植え	8月	2,000円	-	中止
第39回おとしよりに学ぶつどい	9月13日	無料	-	中止
第21回文化祭	10月17日 10月18日	無料	-	中止
秋の朗読会	11月5日	無料	-	中止
せたがやミュージックフェスティバル	11月7日	無料	170名	
第43回桐の会	11月15日	無料	154名	
花の寄せ植え	12月11日	2,000円	30名	
ファミリーシアター	12月20日	200円	-	中止
第8回美術講座	1月24日	300円	8名	
第22回からすやま新年子どもまつり	2月11日	無料	-	中止
第39回若返り桃まつり	3月6日	無料	-	中止
第9回美術講座	3月14日	300円	45名	

5 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

- ・ 運営協議会会則に基づき運営委員会に総務、事業企画及び広報の3部会を設け、各部会は年に3～5回の活動を行っている。こうした部会活動に限らず、会議開催にあたっては、議事録の作成を励行しており、委員間での引継や情報共有などに役立てている。
- ・ アンケート等を実施し、委員に分かりやすくグラフ化するなどしたうえで、事業企画部会等の場で、今後の対応を検討している。
- ・ 事業実施後速やかに事業反省会を開催し、事業に関する評価を行っている。

6 事業実績の評価(施設管理所管課による評価)

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況	
事業の参加団体や参加者からの要望やアンケート結果を反省会で発表・検討するとともに、議事録を作成し、他の事業や翌年度の事業の改善に活用している。	
項目別評価結果	
評価点	
3：要求水準を上回っており、優れた点がある	1：要求水準を満たしているが、一部課題がある
2：要求水準を満たしている	0：要求水準を下回っている(改善指導等が必要となる)
評価分類及び評価	
1. 組織体制	14

協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理	2/2
職務の把握	2/3	個人情報の漏洩防止	2/2
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		
2. 事業水準向上への取組み			25
利用者への積極的な情報提供	3/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	2/3	利用者意向の反映	2/3
情報提供・広報	2/3	サービス提供	2/3
苦情等への対応	2/3	地域特有の取組み	2/3
利用者の意向の把握	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
3. 安全管理			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			9
適正な予算計画	3/3	金銭管理	3/3
適正な予算執行	3/3		
5. 履行確認			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 / 15	委員会や役員会が計画に沿って開催され、役割分担が明確化されている	
2. 事業水準向上への取組み	25 / 36	各事業の適切な実施に向けて検討がされている。	
3. 安全管理	6 / 8	事業実施の際には保険の加入や救護班の配置を行い、安全確保に努めている。	
4. 収支状況	9 / 9	適切に行われている。	
5. 履行確認	2 / 2	期日までに事業計画書・報告書が提出されている。	
6. 改善の取組み	2 / 3	感染症対策等、新たな課題につき取り組んでいる。	
合計	58 / 73		
総合評価	A		
年度評価所見			
コミュニティ形成推進の施設運営に関して適切に行われている。事業の数が多く規模も大きいことが特徴的であるが、事業計画に沿ってスケジュールを一覧にまとめ、委員同士の認識共有に努めるなど工夫が見られる。今年度は中止となった事業が多いが、委員同士の連絡や事務局での情報共有なども頻繁に行われており、区民周知も円滑に行われている点が評価できる。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
各事業で地域の団体へ協力を依頼することなどにより地域の活性化に寄与しているため、コロナ渦での事業運営について、今までと同じやり方ではなく、新たな視点で工夫して進めていく必要がある。また、障害者や外国人にも配慮した企画についても今後の検討課題である。			

令和2年度 世田谷区立ひだまり友遊会館の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立ひだまり友遊会館

施設住所：世田谷区若林4 - 37 - 8

(2) 指定管理情報

指定管理者：シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社

指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

開館日数：273日

利用者数：74,783人（下記2の、を除く合計）

2. 業務実績・利用状況に関する事項

(1) 事業内容

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

(2) 利用状況

会議室等

施設等の名称	利用者数	施設等の名称	利用者数	合計
第1会議室	9,815人	第6会議室	6,308人	計 58,721人
第2会議室	9,002人	講習室	8,150人	
第3会議室	3,325人	体育室	16,670人	
第4会議室	2,637人	休養室	448人	
第5会議室	2,366人			

電話センター（福祉電話訪問）

対象者数 73人 協力員数 45人 電話訪問件数 3,192件

生涯現役情報ステーション

1,902人

高齢者なんでも相談

117件

電位治療器

6,777人

囲碁・将棋室

7,383人

(3) 苦情受付件数及び事故件数

苦情報告件数0件、事故報告件数2件

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止に関する留意事項

感染拡大防止策として、令和2年4月1日から6月14日まで臨時

休館した。

3. 指定管理に関する業務の収支

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

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 自主事業の拡充及び新企画の実施

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

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

(2) 利用者サービス向上のための取組み

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

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

(3) 新規利用者増への取組み

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

(4) 管理・運営体制の構築

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

また、休養室の混雑防止を緩和するため、体育室内にパーテーション

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

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

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

前年度に引き続き、高齢者向け講習会では「折り紙入門講座」など新規講座を企画した。また、講習会終了後に、継続して学びたい方が活動を続けられる場として、自主活動団体の設立を支援する等、後方支援にも積極的に取り組んでいる。

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

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
ホームページやパンフレットの更新に加えて、売店運営を工夫するなど新規利用者の獲得に向けた積極的に取り組んでいる。			
項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			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			20/31
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	2/4	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	2/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	2/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			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			20/30
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 接遇	2/3 2/3	苦情等への対応 苦情等に対する改善	2/3 2/3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行 経費の効率化	2/3 2/3	金銭管理	2/3
6. 改善の取組み			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	20 / 31	地域交流や区内事業者活用において評価できる	
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	概ね要求水準を満たしている	
4. サービス向上の取組み	20 / 30	概ね要求水準を満たしている	
5. 収支状況	6 / 9	概ね要求水準を満たしている	
6. 改善の取組み	2 / 3	概ね要求水準を満たしている	
合計	66 / 95		
総合評価	B	管理運営は概ね良好だが一部に課題がある	
年度評価所見			
利用者要望を踏まえた講座運営により、利用者目線に立った運営ができています。 令和2年度は新型コロナウイルス感染症に伴う休館や開館時間の変更があったものの、区からの指示に応じ、利用者への連絡に際して迅速な対応が見られた。休館明けは順次に施設機能を再開させるなど、安全な施設運営を行えている。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
昨年度課題として挙げた世代間交流事業については未実施だったため、開催方法や周知方法の見直しを促す。 また、今回は結果として300万円の収支差額が生じている。不確定要素も多く、運営経費の執行は困難であったと推察するが、次年度は適切に指定管理料を運用できるよう経費の執行状況についても注視し、適宜指導を行うこととする。			

令和2年度 世田谷区立老人休養ホームふじみ荘の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立老人休養ホームふじみ荘

施設住所：世田谷区上用賀6-2-13

(2) 指定管理情報

指定管理者：シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社

指定期間：平成30年4月1日～令和3年3月31日

開館日数：271日

利用者数：19,868人

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 事業内容

区内在住の60歳以上の高齢者とその付き添いの方及び同伴者（区外在住の60歳以上の高齢者）を対象に、休憩（日帰り）や宿泊の利用サービスを行う。その他、大浴場での入浴、大広間での演芸発表、食堂での食事、看護師への健康相談、マッサージサービス等を行う。

(2) 利用状況

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

(3) 苦情受付件数及び事故件数

苦情報告件数1件、事故報告件数2件

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止に関する留意事項

感染拡大防止策として、令和2年4月1日から6月14日まで臨時休館した。また、宿泊利用については引き続き10月21日まで利用休止とした。

3. 指定管理に関する業務の収支

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

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 指定管理者としての業務

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

(2) 企画提案事業の円滑な実施

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

(3) 運営マニュアル等の検証・見直し

マニュアルの見直しを適宜行うとともに、受付・食堂等各スタッフへの研修実施や定期的なミーティング、連絡ノートを活用した情報共有の徹底により、利用者サービスの質の向上に努めた。

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

(4) 利用者満足度の向上及び新規利用者の拡大を目指した取組み

「誰もが平等に、ふじみ荘を楽しく利用する」を目標に、利用者に対する声かけや入退館時の出迎え・見送りをするなど、おもてなしの心を持って対応した。また、令和 2 年度でふじみ荘の開設 50 年を迎えたため、開設当初の社会情勢やテレビ番組等をまとめたものを施設内に掲示し、利用者から好評を得た。

(5) 危機管理体制の強化

地震や火災、利用者の事故等に備えた「危機管理マニュアル」の整備と更新、スタッフへの研修や避難訓練の実施等、緊急時に備えた体制強化を行った。

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

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

5. 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

施設の運営を通して、高齢者同士のふれあいの促進やひきこもりの解消を図り、心身の健康増進に資するように努めた。施設の管理・運営にあたっては、利用者の健康面・安全面に十分配慮し、「憩いと安らぎの場」にふさわしい施設として、利用しやすく開かれた運営を行った。令和2年度は新型コロナウイルスの感染拡大に伴う影響を大きく受け、利用者数については大幅に減る結果となったが、例年実施の利用者満足度調査では、77%の利用者に満足(昨年度75%)と回答いただいております。施設の運営最終年においても接遇や食堂運営、清掃状況等あらゆる面で利用者から高い評価を得ることができた。

6. 事業実績の評価(施設管理所管課による評価)

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
利用者ニーズに積極的に対応しており評価できる。			
項目別評価結果			
評価点			
3:要求水準を上回っており、優れた点がある		1:要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2:要求水準を満たしている		0:要求水準を下回っている(改善指導等が必要となる)	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			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			22/31
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	3/4	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	2/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	2/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	3/3
3. 事故や緊急時等への対応			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	2/3
利用者への案内	3/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	3/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			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	概ね要求水準を満たしている。
2. 施設の運営	22 / 31	
3. 事故や緊急時等への対応	8 / 9	危機管理マニュアルの整備・更新や普通救命講習の実施など、緊急時への備えができており実践でも活用できている点は評価できる。
4. サービス向上の取り組み	22 / 30	新型コロナウイルス感染拡大により、施設運営のあるゆる面で制約が発生する中でも、利用者満足度を下げないように取り組む姿勢が見受けられた。
5. 収支状況	6 / 9	概ね要求水準を満たしている。
6. 改善の取り組み	3 / 3	区からの指摘事項等に対し、迅速に改善に取り組み、改善を行っていると評価できる。
合計	73 / 95	
総合評価	A	管理運営は良好であると評価できる。
年度評価所見		
<p>新型コロナウイルス感染防止のため通常どおりの事業が行えない中で、大広間や大浴場といった利用要望の高い施設機能を利用者に提供できるよう感染対策を工夫して講じ、結果として高い利用者満足度を維持しながら施設の運営を終えたことについてはとても高く評価できる。</p> <p>また令和2年度末で施設の閉館が決まったことを受け、利用者が施設閉館後の活動場所等に不安を持つことがないように、ふじみ荘と類似した機能を持つ施設の紹介や相談を積極的に行っており、丁寧な利用者対応ができていた。</p> <p>上記等を踏まえて、3年の指定管理期間を通して良好な管理運営ができていたと評価できる。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		

令和2年度 世田谷区立健康増進・交流施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立健康増進・交流施設（せたがや がやがや館）

施設住所：世田谷区池尻2-3-11

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社オーエンス

指定期間：平成30年4月1日～令和5年3月31日

開館日数：272日

利用者数：71,154人

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 事業内容

高齢者を中心とした多世代の区民に、自らの健康を増進し世代間交流を進め、生きがいを持って主体的に活動することができる場及び機会を提供する。

(2) 利用状況

施設等の名称	利用区分	利用者数	合計
多目的室	団体	10,306人	計 71,154人
会議室	団体	17,600人	
交流室	団体	3,298人	
運動室	個人（日中）	9,609人	
	団体（夜間）	1,049人	
娯楽室	個人（日中）	663人	
	団体（夜間）	0人	
食堂	個人	5,667人	
電位治療器	個人	22,962人	

(3) 苦情受付件数及び事故件数

苦情報告件数5件、事故報告件数0件

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止に関する留意事項

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

3. 指定管理に関する業務の収支

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

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

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 健康増進機能の充実

運動室では、健康運動指導士等の資格を持つトレーナーが、細やかなトレーニングアドバイスをを行うことで、高齢者にも無理なく運動に取り組んでもらえる環境を整え運営した。特に、火曜日・木曜日夜間のマシン利用「夜トレ」により、コロナ禍でも、リピーター以外の若年層の新規利用者を獲得することができ、さらなる利用者増を図ることができた。また、スタジオエリアでは、初心者でも参加しやすいものから体力向上を図る本格的なものまで、幅広いプログラムを展開した。

レストラン「アルトマーレ」では、栄養バランスのとれた料理の提供に心がけ、高齢者から子どもまで多くの利用者が食事を楽しめるよう、多彩なメニューを提供した。また、新型コロナウイルス感染防止対策に柔軟に対応したうえで、家族で参加できるテーブルマナー講座や自宅で楽しむアイデアを提供する食事の盛り付け講座などレストランを活用した事業の実施にも取り組んだ。

(2) 自主事業の実施

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

(3) 利用者増に向けた広報活動

利用者視点で見やすさ、わかりやすさに焦点を置いた広報活動を行った。特に今年度はホームページのアクセシビリティ修正を行い、誰でも利用しやすい環境を整えた。また、前年度に引き続き、フェイスブック等 SNS の活用や、ニュースレター「がやがや館だより」の発行、新聞折込みによる広告など、多様な媒体を活用し広報活動を実施することで、より多くの人に情報が届くよう努めた。

(4) 利用者満足度の向上に向けた取組み

施設利用者の要望を反映させるため、事務室前に意見箱を設置し、講座参加者には逐次アンケート調査を行った。また、第三者機関によるモニタリングを実施し、指摘事項を施設運営に反映するなど、施設利用者の要望について、多角的な手法を用いて把握し活用した。

5. 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

指定管理3年目となる本年度は、一社責任体制の下、機動性や柔軟性のある効率的な組織を形成し、新型コロナウイルスの感染拡大防止に対してもスピード感をもって適時対応しながら、施設の管理運営を行った。感染拡大防止による営業時間短縮等による影響を受けたが、衛生管理の徹底や実施手法の工夫により、可能な限り、自主事業をはじめとした取組みを実施し、利用者ニーズに応えた。

また、区民団体等と協働した事業や世代間交流事業の実施により、区民の活動の場や機会を創出し、地域に開かれた施設運営に努めた。

6. 事業実績の評価(施設管理所管課による評価)

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
コロナ禍における施設運営・実施手法の検討・工夫を行いながら、施設利用の促進に向けた自主事業の実施や当課発行の情報誌、無料クーポンマガジン等を活用した広報活動に取り組んだ。また、今年度はホームページのアクセシビリティ修正を図り、誰でも利用しやすい環境を整えた。			
令和2年度項目別評価結果			
評価点			
3: 要求水準を上回っており、優れた点がある		1: 要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2: 要求水準を満たしている		0: 要求水準を下回っている(改善指導等が必要となる)	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			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			22/30
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	3/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			5/9
適正な予算執行	1/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			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	運動室や食堂等施設の特色となる機能を十分に活用の上、利用者満足度の高いサービスが適切に提供されていた。
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	概ね要求水準を満たしている。
4. サービス向上の取組み	22 / 30	新聞折込みやフェイスブック、無料クーポンマガジンなど区報以外の広報媒体を広く活用し、広報活動に積極的に取り組んでいた。
5. 収支状況	5 / 9	新型コロナ感染拡大に伴う施設の臨時休館という予期しえない事態に直面した中で、施設運営にかかる支出分について、コロナ禍の影響を見越した予算執行ができなかった。
6. 改善の取組み	2 / 3	概ね要求水準を満たしている。
合計	70 / 95	
総合評価	A	
年度評価所見		
<p>コロナ禍における制限の中で、特にレストランや運動室、自主事業の実施にあたり、迅速かつ柔軟に対応しながら施設利用促進に向けたサービスの提供ができており、積極的に利用率の向上を図る姿勢は大いに評価できる。一方で予算執行にあたっては、感染拡大防止に伴う時短営業により、レストラン経費及び人件費といった施設運営にかかる経費の予測を見誤り、適切な予算執行を行うことができなかった。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>次年度は本年度の取組みを踏まえ、コロナ禍における適切な予算執行に努め、新規施設利用者の獲得に向けた自主事業の実施や施設サービスの改善に取り組んでいく。</p>		

令和2年度 世田谷区立世田谷美術館事業報告

1 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

- 施設名称： 世田谷区立世田谷美術館
 (施設住所) 世田谷区砧公園1 - 2
 世田谷区立世田谷美術館分館向井潤吉アトリエ館
 世田谷区弦巻2 - 5 - 1
 世田谷区立世田谷美術館分館清川泰次記念ギャラリー
 世田谷区成城2 - 22 - 17
 世田谷区立世田谷美術館分館宮本三郎記念美術館
 世田谷区奥沢5 - 38 - 13

(2) 指定管理情報

- 指定管理者：公益財団法人せたがや文化財団
 指定期間：平成29年4月1日～令和4年3月31日

2 業務実績・利用状況に関する事項

(1) 事業内容

収蔵作品を活用した展覧会及び、区内在住、在勤・在学者等を対象とした区民ギャラリーの貸し出しのほか、美術品等の収集に関する調査や資料収集等を行っている。

(2) 利用状況

世田谷美術館収蔵品展(ミュージアムコレクション)

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

向井潤吉アトリエ館収藏品展

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

清川泰次記念ギャラリー収藏品展

事業内容	会期	利用人数
第 期 清川泰次 絵と言葉	6/2～10/4	517名
第 期 清川泰次とアメリカ	1/5～3/14	448名
合計		965名

宮本三郎記念美術館収藏品展

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

(3) 苦情受付件数及び事故件数

苦情報告件数 2 件、事故報告件数 0 件

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止に関する留意事項

感染防止対策として、令和 2 年 3 月 3 1 日から 5 月 3 1 日まで臨時休館とした。再開後は感染防止対策に関する注意喚起の看板等の掲出、来館者の検温・連絡先の把握、換気、消毒の徹底等を行った。

3 指定管理に関する業務の収支 (単位：円)

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

4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 施設の管理運営

来館者一人ひとりの要望に応えられるよう質の高い施設の運営を行なうとともに、区民の貴重な財産である収蔵品等の資料価値を保全できるよう、適切な施設維持管理を行った。

(2) サービス

利用者の予約、受付、問い合わせ等に適切に対応した。アンケート等で利用者のニーズを把握し、分析結果を事業評価や事業計画に反映させた。また、常駐の警備員による館内の定期巡回を行い、安全確保に努めた。

(3) 広報

ホームページの充実のほか、多彩な広報手段を用いて広報活動を行うとともに、館のブランドイメージを高めた。

(4) 危機管理

危機管理マニュアルを整備し、日頃から万全の対策で備えている。職員が安全確保に対する取組みを理解・徹底するため、救命救急講習をアルバイト含む全職員が受講した。

(5) 情報管理

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

5 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

施設管理と事業展開を一体的に行うことのメリットを活かした、企画性の高い収蔵品展を実施するとともに、収蔵品を良好で安全な環境で管理・保管した。また、サービス向上と利用者の満足度を高めるためアンケートを行なう等、協定書、事業計画書に基づく業務を適正に履行した。

また、新型コロナウイルスに対し、臨時休館をはじめとする施設管理や事業調整など、必要な危機管理対策を迅速に実施した。

今後も、より効率的な管理運営とサービス水準の向上に努め、世田谷区の芸術・文化の振興に一層取り組む。

6 事業実績の評価(施設管理所管課による評価)

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
適切な施設の維持管理運営がなされており、施設管理と事業運営に係る連携においても緊密な連携がなされている。			
項目別評価結果			
評価点	3：要求水準を上回っており、優れた点がある	1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
	2：要求水準を満たしている	0：要求水準を下回っている(改善指導等が必要となる)	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2

施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
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			
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。			
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2年度 世田谷区立世田谷文学館事業報告

1 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立世田谷文学館

施設住所：世田谷区南烏山1-10-10

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益財団法人せたがや文化財団

指定期間：平成29年4月1日～令和4年3月31日

2 業務実績・利用状況に関する事項

(1) 事業内容

収蔵作品を活用した展覧会及び文学資料等の収集に関する調査や資料収集ほか、文学資料等を系統的に整理・保管するとともに、収蔵品管理システムの運用管理等を行っている。

(2) 利用状況

収蔵品展(コレクション展)

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

作品等の保管・整理

事業内容	保管作品数
世田谷ゆかりの作家や区民等からの寄贈・寄託により、文学資料等の収集・保管を行った。	100,680点 (令和3年3月31日現在)

(3) 苦情受付件数及び事故件数

苦情報告件数2件、事故報告件数0件

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止に関する留意事項

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

3 指定管理に関する業務の収支 (単位：円)

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

4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 施設の管理運営

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

(2) サービス

利用者の予約、受付、問い合わせ等に適切に対応した。アンケート等で利用者のニーズを把握し、分析結果を事業評価や事業計画に反映させた。また、警備員による館内の定期巡回を行い、安全確保に努めた。

常設の授乳室の設置、くつろぎスペースなどを通じて、幅広い世代が利用し、楽しむことができるサービスを提供した。

(3) 広報

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

(4) 危機管理

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

(5) 情報管理

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

5 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

施設管理と事業展開を一体的に行うことのメリットを活かした、企画性の高い常設展を実施するとともに、収蔵品を良好で安全な環境で管理・保管した。また、サービス向上と利用者の満足度を高めるためアンケートを行なう等、協定書、事業計画書に基づく業務を適正に履行した。

新型コロナウイルス感染症拡大等に対し、臨時休館をはじめとする施設管理や事業調整など、必要な危機管理対策を迅速に実施した。

今後も、より効率的な管理運営とサービス水準の向上に努め、世田谷区の芸術・文化の振興に一層取り組む。

6 事業実績の評価(施設管理所管課による評価)

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況	
適切な施設の維持管理運営がなされており、施設管理と事業運営に係る連携においても緊密な連携がなされている。	
項目別評価結果	
評価点	
3：要求水準を上回っており、優れた点がある	1：要求水準を満たしているが、一部課題がある
2：要求水準を満たしている	0：要求水準を下回っている(改善指導等が必要となる)
評価分類及び評価	
1. 施設の維持管理	12/13

設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
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とともに、職員対応に関する苦情が寄せられていたので、今後は更なる職員の接遇改善に向けて指導する。			

令和2年度 世田谷区立世田谷文化生活情報センター事業報告

1 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立世田谷文化生活情報センター

施設住所：世田谷区太子堂4-1-1

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益財団法人せたがや文化財団

指定期間：平成29年4月1日～令和4年3月31日

2 業務実績・利用状況に関する事項

(1) 事業内容

生活工房セミナールーム、ワークショップルームの貸出、施設維持管理等を行っている。

(2) 利用状況

施設等の名称	利用者数
セミナールーム、ワークショップルーム	11,524名

(3) 苦情受付件数及び事故件数

苦情報告件数0件、事故報告件数0件

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止に関する留意事項

感染防止対策として、令和2年3月31日から6月15日の間、臨時休館とした。臨時休館によるキャンセル件数は、セミナールーム131件、ワークショップルーム36件。

3 指定管理に関する業務の収支 (単位：円)

項目	金額	備考
収入計	27,039,271	
指定管理料	27,039,271	
支出計	26,551,465	
施設維持管理経費	26,551,465	施設維持管理にかかる修繕費や業務委託費等
収支差額	487,806	

4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 施設の管理運営

施設の管理運営は貸し館業務を含んでおり、施設の有効な利用方法や展示方法等を利用者に提案し、活動をサポートした。

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

文化生活情報センター条例、施行規則等に基づき、収納金管理責任者

を配置して公正な収納事務を行った。

(2) サービス

利用者の予約、受付、問い合わせ等に適切に対応した。アンケート等で利用者のニーズを把握し、分析結果を運営や事業計画に反映させた。

館内表示に日本語/英語を併記するなどにより来館者のサポートを行った。

(3) 広報

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

(4) 危機管理

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

(5) 情報管理

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

5 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

世田谷区の芸術・文化の振興の趣旨を十分に理解し、世田谷文化生活情報センターの効果を最大に生かし、館の運営を実施した。今後も、より効率的な管理運営とサービス水準の向上に努め、世田谷区の芸術・文化の振興に一層取り組む。

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

6 事業実績の評価(施設管理所管課による評価)

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
適切な施設の維持管理運営がなされており、施設管理と事業運営に係る連携においても緊密な連携がなされている。また、各課題に対する公益財団法人せたがや文化財団改革委員会からの提案や意見を踏まえ、財団運営の改革が図られ、改善の取組みを実施している。			
項目別評価結果			
評価点			
3 : 要求水準を上回っており、優れた点がある		1 : 要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2 : 要求水準を満たしている		0 : 要求水準を下回っている(改善指導等が必要となる)	
評価分類及び評価			
1 . 施設の維持管理			12/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2

施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
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			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	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	22 / 30	管理運営が良好である	
5．収支状況	8 / 9	良好である	
6．改善の取組み	2 / 3	良好である	
合計	80 / 93		
総合評価	S		
年度評価所見			
来館者が快適で安全に施設を利用できるよう、キャロットタワーと連携した安全管理が徹底され、適切に維持管理が行われている。貸館業務については、利用者に施設の有効な利用法や展示方法を提案するなどサポート体制ができています。また、施設管理と事業運営に係る連携が総合的に緊密になされ、指定管理の効果が得られている。			
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。			

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(三茶しゃれなあどホール)】

苦情 0件、事故 0件

【スカイキャロット展望ロビー】

苦情 0件、事故 0件

●区民センター

【太子堂区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

【弦巻区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

【宮坂区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

【桜丘区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

北沢地域

●区民会館

【北沢区民会館(北沢タウンホール)】

苦情 0件、事故 0件

【北沢区民会館別館(梅丘パークホール)】

苦情 0件、事故 0件

●区民センター

【代田区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

玉川地域

●区民会館

【玉川区民会館(玉川せせらぎホール)】

苦情 0件、事故 0件

【玉川区民会館別館(上用賀アートホール)】

苦情 0件、事故 0件

●区民センター

【奥沢区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

【玉川台区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

【深沢区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

砧地域

●区民会館

【砧区民会館(成城ホール)】

苦情 0件、事故 0件

●区民センター

【鎌田区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

鳥山地域

●区民斎場

【区民斎場(みどり会館)】

苦情 0件、事故 1件

<事故>

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

●区民センター

【上北沢区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

【粕谷区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

【烏山区民会館・区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

《高齢者施設》

【ひだまり友遊会館】

苦情 0件、事故 2件

<事故>

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

【老人休養ホームふじみ荘】

苦情 1件、事故 2件

<苦情>

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

<事故>

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

【健康増進・交流施設】

苦情 5件、事故 0件

<苦情>

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

《文化施設》

【世田谷美術館】

苦情 2件、事故 0件

<苦情>

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

【世田谷文学館】

苦情 2件、事故 0件

<苦情>

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

【文化生活情報センター】

苦情 0件、事故 0件

令和2年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立保健医療福祉総合プラザ（以下「総合プラザ」）

施設住所：世田谷区松原 6 - 37 - 10

(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

(3) 総合プラザ内の複合施設等

施設等	階	面積（㎡）	運営者
世田谷区立保健センター	2～3階	5,993	公益財団法人世田谷区保健センター〔指定管理者〕
世田谷区福祉人材育成・研修センター	1階	275	社会福祉法人世田谷区社会福祉事業団〔委託事業者〕
世田谷区認知症在宅生活サポートセンター	1階	232	医療法人社団プラタナス / 桜新町アーバンクリニック〔委託事業者〕
世田谷区医師会初期救急診療所	1階	235	一般社団法人世田谷区医師会〔委託事業者〕
世田谷区休日夜間薬局	1階	105	一般社団法人世田谷薬剤師会〔委託事業者〕
貸出施設（区民活動支援会議室、研修室）	1～2階	972	総合プラザの指定管理者
喫茶室 エントランスホールを含む	1階	318	
駐車場	地下1階	1,868	

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 一般管理業務

総合プラザの施設及び物品等を適正に管理し、利用者の案内や応対、安全確保、危機管理、総合プラザ内各施設との連絡調整等の各種管理業務を実施した。

苦情・事故の状況

項目	件数	主な内容と対応
苦情受付	0件	（指定管理者が直接受け付けた苦情はなし）
苦情対応	4件	区が受け付けた苦情について下記のとおり対応した。 【内容】広場内の犬遊び、来所者どうしのトラブル、感染症防止対策、エントランスホールの使用方法 【対応】掲示物による利用者への注意喚起、業務従事者への注意喚起等
事故発生	0件	（管理運営業務において特段の事故等の発生はなし）

(2) 拠点運營業務

拠点運營業務

- ・うめとぴあ地域交流会議の資料作成 1回開催（書面開催）
- ・うめとぴあ運営協議会の運営補助 1回開催
- ・区複合棟運営連絡会の運営 2回開催

総合プラザ運營業務

- ・先駆的な取組み関係事業の運営補助
事業休止（新型コロナウイルス拡大防止のため）
- ・区や拠点内施設等と連携した取組の実施
一部事業は休止又は縮小（新型コロナウイルス拡大防止のため）

【主な実施事業】

- 福祉用具展示・相談会（保健センターとの連携事業）
- 福祉人材育成・研修センター開設記念講演会（研修センターとの連携事業）
- 手話カフェ（研修センターとの連携事業）
- 認知症カフェ（認知症在宅生活サポートセンターとの連携事業）
- 障害者施設生産品販売会（区障害者地域生活課との連携事業）
- ろう高齢者サロン（世田谷区聴覚障害者協会との連携事業） など

情報発信

総合プラザ公式ホームページ、パンフレット、情報紙、動画配信等の各種広報媒体により総合プラザ及び保健医療福祉の拠点「うめとぴあ」の情報を発信した。

- ・情報紙「うめとぴあ通信」の発行 1回（令和3年3月発行、10,000部）

(3) 地域交流事業運營業務

地域交流事業

- ・（仮称）うめとぴあフェア
事業休止（新型コロナウイルス拡大防止のため）
- ・地域との交流に関する業務
交流・集客イベントは休止（新型コロナウイルス拡大防止のため）
- ・その他の地域交流事業（自主事業）
事業休止（新型コロナウイルス拡大防止のため）

喫茶室の運営

【利用状況】

利用者人数	飲食提供点数
19,167	28,677

(4) 施設貸出業務

区民等の活動を支援するための会議室等の貸出業務及び駐車場の利用業務を実施し、その利用に係る区の使用料の収納事務を行った。(「けやきネット」の対象外) 会議室等の貸出

【利用団体登録の受付状況】

団体区分	登録受付団体数
障害者団体(優先利用団体)	9
高齢者団体(優先利用団体)	59
町会等(優先利用団体)	1
一般団体	39
合計	108

【会議室等の利用状況】

研修室・実習室は研修事業や総合プラザ事業等に不使用の時間に限り貸出利用可能。

コロナ対策による休止・利用制限分は利用可能コマ数から除外した。

ワクチン集団接種会場のための使用は利用可能・利用実績のコマ数から除外した。

名称	利用可能コマ数	研修・事業等利用コマ数	貸出利用コマ数	利用実績コマ数合計	利用率	貸出利用件数	貸出利用人数
区民活動支援会議室1(1-1・1-2)	2,584	110	212	322	12.5%	85	1,176
区民活動支援会議室2	1,348	0	128	128	9.5%	78	913
研修室A(A-1・A-2)	2,316	1,187	55	1,242	53.6%	20	308
研修室B(B-1・B-2)	2,316	508	194	702	30.3%	105	572
研修室C(C-1・C-2)	2,316	1,027	181	1,208	52.2%	41	1,571
実習室	1,348	763	22	785	58.2%	7	159
調理実習室	1,348	374	15	389	28.9%	5	20
合計	13,576	3,969	807	4,776	35.2%	341	4,719

駐車場の利用

【駐車場の利用状況(件数)】

無料時間内利用(20分未満)	有料利用	無料利用(診療所・障害者・公用利用等に係る免除)	合計
5,689	3,037	8,900	17,626

(5) 施設・設備維持管理業務

総合プラザの施設及び設備を適正に運用・維持保全するために、運転管理、点検保守、清掃、衛生管理、保安警備等の維持管理業務を関係法令等を遵守し実施した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額（円）	備考
収入（合計）	264,342,749	
指定管理料	257,201,430	
利用料金収入	6,724,200	喫茶室の飲食提供に係る利用料金。会議室等の施設使用料は区収入のため含まない。
自主事業収入	0	
その他	417,119	自動販売機収入（設置業者からの手数料）
支出（合計）	262,710,381	
一般管理業務経費	45,892,823	
施設維持管理経費	127,101,000	
事業費	78,306,343	
その他	11,410,215	
収支差額	1,632,368	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 一般管理業務

総合案内等における施設利用者の案内や対応における接遇等について従事者の研修を積極的に実施するなど、サービスの質の向上に努めた結果、施設利用に関する事故やトラブル等は特になかった。

また、感染症対策として、正面入口にサーマルカメラ、館内各所に飛散防止シート、消毒液、注意喚起のサイン・掲示等を設置するなどして対策を徹底したことにより、施設内においてコロナ感染者やクラスターの発生はなかった

他にも、施設案内や事業等の広報のため、デジタルサイネージを設置して施設内における積極的な情報発信を行った。

(2) 拠点運營業務

当初提案した事業の多くが新型コロナウイルス拡大防止のため休止又は縮小を余儀なくされたが、総合プラザ内の各施設や区、他団体等との連携事業について喫茶室（カフェ）を会場として有効活用した比較的小規模な事業に重点を移し、感染症対策を徹底したうえで積極的に事業を実施した。その中には手話カフェや障害者施設生産品販売会、ろう高齢者サロンなど、月1回程度の継続開催につながった事業もあり、次年度以降の事業展開に向けての基盤を築くことができた。

(3) 地域交流事業運營業務

当初提案した地域との交流や集客によるイベント・事業のほとんどが新型コロナウイルス拡大防止のため休止を余儀なくされ、業務内容の中心をコロナ収束後の事業展開に向けた準備のための情報収集や調査検討等にシフトしたほか、喫茶室（カフェ）を有効活用して利用者や地域住民等の交流の場を提供する事業に重点を置いた。喫茶室にはリピーターもあり、利用者からも概ね好意的な評価を受けており、感染症対策を徹底しつつも比較的賑わっている状況である。

(4) 施設貸出業務

会議室等の貸出や駐車場の利用については、公平性・公正性を確保しながら業務を実施し、利用者への接遇等について従事者の研修を積極的に実施するなど、サービスの質の向上に努めた結果、利用上のトラブルや苦情等は特になかった。しかしながら、施設開設の初年度にあつて新型コロナウイルス拡大による外出自粛や施設休止・利用制限等の影響を受けたこともあり、貸出施設の利用状況としてはあまり好調とはいえない状況であつた。

(5) 施設・設備維持管理業務

施設・設備維持管理において、専用回線の監視システムにより運転管理・警報監視を24時間365日体制で行う遠隔監視業務を導入したほか、日常管理・定期保守・経常修繕の一元管理によるコスト抑制や予防保全、省エネ対策等に取り組んだ。また、清掃業務や警備業務についても必要な人員を配置して適切な実施に努め、これらの業務に関して事故やトラブル、利用者からの苦情等は特になかった。

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)

施設開設の初年度としては、事故やトラブルもなく、また、施設や業務内容に関しては利用者からの特段の苦情もなく施設を管理運営することができ、その点では協定で求められている業務水準を達成したものと評価する。

施設の利用者を対象に実施した満足度調査においても、サービスの質やスタッフの対応、衛生管理の項目について回答者の8割以上から「とても良い」「良い」との回答があり、概ね高評価の結果であつた。

一方で、イベント等の事業の実施状況や貸出施設の利用状況、保健医療福祉の拠点「うめとぴあ」の中核施設としての機能の確立、地域や関係団体との関係構築や連携については、新型コロナウイルス拡大の影響を大きく受けて積極的な事業展開ができなかつたため、当初計画において求められていた水準よりも低調な結果となつた。これらについては、外的要因が大きく、感染症収束の状況に左右される面もあるが、今後、感染症対策に留意しつつ改善と実績の向上に取り組んでいく。

また、次年度は、総合プラザの一部が新型コロナウイルスワクチンの集団接種会場となつたことに伴い、区のワクチン接種事業が円滑に実施されるよう、施設の管理運営業務の側面から協力や支援に取り組む。

なお、集団接種会場の開設に伴い本来の総合プラザとしての施設利用や事業実施に制約が生じるため、当初計画どおりの事業の展開が困難な状況となるが、引き続き可能な範囲で展開できる事業の調査検討と準備等を進め、小規模であつても事業の積極的な実施に努めるとともに、地域等への情報発信に積極的に取り組んでいく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況 (開設初年度のため令和元年度評価結果はない。)			
令和2年度項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			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			18/26
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	-	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	1/3
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			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	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	3/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6/9
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	要求水準を満たしており、問題点は特に見られない。	
2. 施設の運営	18 / 26	要求水準を概ね満たしているが、新型コロナウイルス感染拡大防止の影響による外的要因もあって、地域や関係団体との関係づくりや情報発信については今後の課題として検討する必要がある。	
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	要求水準を満たしており、問題点は特に見られない。	

4．サービス向上の取組み	23 / 30	要求水準を満たしており、問題点は特に見られない。 また、利用者満足度調査において、スタッフ対応等のサービスの質や施設の満足度について8割以上が「とても良い」「良い」の回答であり、高い評価を得た。
5．収支状況	6 / 9	要求水準を満たしており、問題点は特に見られない。
6．改善の取組み	2 / 3	要求水準を満たしており、問題点は特に見られない。
合計	67 / 90	
総合評価	A	管理運営の実施状況は要求水準を十分に満たしており、良好である。
年度評価所見		
<p>管理施設について、特段の事故やトラブルもなく、区が受けた苦情にも施設の管理運営業務やサービス提供面での不備に関するものはなかったこと、利用者満足度調査でも好意的な評価が多かったことなどから、施設開設の初年度にしては予想以上に円滑に施設の管理運営が行われたものと評価できる。</p> <p>ただし、新型コロナウイルス拡大の影響を大きく受けて積極的な事業展開ができなかったことなどから、地域や関係団体との関係づくりや連携、情報発信については十分な実績があったとは言えず、また、隣接する民間施設棟や区内の他の施設等と連携して保健医療福祉の拠点「うめとびあ」としての機能や運営を確立する点についても途上にあり、地域住民や団体等から意見を伺う「うめとびあ地域交流会議」においてもこれらの取組みの不足を指摘する意見があったので、今後改善に向けて検討が必要である。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>感染症対策に留意しつつ、拠点内各施設やその他の区内施設、地域住民、関係団体との関係づくりや連携を進展させ、特に地域への情報発信については一層積極的に取り組むことなどにより、イベント開催等に依存しない形で全区的な保健医療福祉の拠点における中核施設としての機能を発揮し、事業展開を行っていきけるよう検討を進めていく。</p> <p>また、当面は新型コロナウイルスワクチンの集団接種会場であることを重視し、区のワクチン接種事業が円滑に実施されることを優先課題として施設を管理運営していく。</p>		

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立保健センター

施設住所：世田谷区松原 6-37-10

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益財団法人世田谷区保健センター

指定期間：平成31年4月1日～令和6年3月31日

2 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 区立保健センター維持管理運営

区立保健センターの指定管理者として、区立保健センター施設・設備並びに物品の維持管理運営に関する事務を実施した。

(2) がん対策事業

① がん検診受付センター

検診項目	事業実績
胃がん検診（エックス線）	3,390 件
胃がん検診（内視鏡）	11,678 件
乳がん検診	3,332 件
子宮がん検診	5,541 件
大腸がん検診	7,140 件
肺がん検診	2,080 件
胃がんリスク検査	337 件
前立腺がん検診	905 件
B型・C型肝炎検査	2,209 件

② 胃がん検診

40歳以上の区民を対象に、保健センターの施設内及び2台の検診車により区内各所で胃エックス線撮影による胃がん検診と50歳以上の区民（2年に1回）を対象とした内視鏡検査による胃がん検診を実施した。

検診項目	事業実績	がん発見数
胃がん検診 （エックス線）	273 回	2 人
	2,289 人	
胃がん検診 （内視鏡）	35 回	1 人
	144 人	

③ 乳がん検診

40歳以上の区民（女性）を対象に行われている乳がん検診において、視触診、マンモグラフィ（乳房X線撮影）受託機関として撮影及び読影を実施した。

検診項目	事業実績	
乳がん検診	129 回	
	検診 内容	マンモグラフィのみ 159 人
		視触診・マンモグラフィ 1,009 人

④ がん検診等精度管理

区が対策型検診として実施した5つのがん検診（胃・大腸・肺・乳・子宮）及び胃がんリスク検査について、精度管理（事業評価）を行った。

事業項目	事業実績
胃がん検診精度管理（センター実施）精密	205 件
胃がん検診精度管理（医師会実施）一次	6,083 件
胃がん検診精度管理（医師会実施）精密	33 件
乳がん検診精度管理（センター実施）精密	22 件
乳がん検診精度管理（医師会実施）一次	18,697 件
乳がん検診精度管理（医師会実施）精密	1,529 件
大腸がん検診（センター実施）精密	198 件
大腸がん検診（医師会実施）一次	44,190 件
大腸がん検診（医師会実施）精密	1,739 件
子宮がん検診（医師会実施）一次	34,696 件
子宮がん検診（医師会実施）精密	455 件
肺がん検診（医師会実施）一次	54,818 件
肺がん検診（医師会実施）精密	1,286 件
胃がんリスク検査集計（医師会実施）一次	7,731 件
胃がんリスク検査集計（医師会実施）精密	885 件

⑤ がん相談

がん患者とその家族などに対して、がんの不安や治療などの各種相談に対応するとともに、がんに関する書籍やリーフレット等の閲覧ができるがん情報コーナーを開設した。予約不要の一次相談に対応するほか、看護師による専門相談（対面・電話）、がん体験者によるピア相談（電話）、就労世代の支援として社会保険労務士と看護師による就労相談を対面相談と同時に実施した。さらに、地域での出張相談を社会保険労務士会の年金・労働相談会と連携して行った。

事業項目	事業実績
一次相談	34 人
対面相談	20 回 19 人
電話相談	45 回 46 人
就労相談	施設内（対面相談の再掲） 4 回 3 人
	出張型 1 回 2 人

(3) 健康増進事業

① 健康度測定、運動負荷測定、健康増進指導等による多様な健康づくり

健康の維持及び積極的増進を図るため、18歳以上の区民を対象として、健康度測定、運動負荷測定、健康増進指導を実施した。また、健康度測定の結果に基づく生活習慣病予

防やこころの健康等をテーマにした教室を開催し、壮年期世代を対象に土曜・夜間の講座も実施した。

事業名	事業実績数
健康度測定・再測定、運動負荷測定	553人
健康増進指導	延 3,477人
壮年期健康づくり教室	36回

② 専門職員の派遣による地域での健康づくり支援

ア. 実地指導・健康づくり支援

依頼にもとづき地区での健康教室や自主グループ活動に運動指導員等を派遣した。また、地域での健康づくりに関する行事等に協力し、区民の健康づくり活動を支援した。

事業名	事業実績数
実地指導、健康づくり支援	717回

イ. 地域健康出前講座・壮年期対象地域講座・地域健康講座・職場のげんき力アップ

地域へ出向き、体脂肪量や骨格筋肉量の測定等とともにメタボリックシンドローム予防や介護予防に対する意識を高める講座、スポーツ振興財団等と連携して壮年期対象地域講座等を開催した。

事業名	事業実績数
地域健康出前講座	1回
壮年期対象地域講座、地域健康講座	8回
職場のげんき力アッププログラム	2社

ウ. 健康づくり支援リーダーの養成・活動支援

地域の健康づくりグループに対し、運動指導員に代わって体操等を指導する区民ボランティアリーダーの研修会・交流会等を開催し、自主的な健康づくり活動を支援した。

事業名	事業実績数
リーダー養成	中止
研修会（講座）	10回
研修会（指導実習）	9人
リーダー交流会・リーダー実地指導	20回

エ. 生活習慣病の重度化予防を推進する取り組み

生活習慣病のリスクがある区民を対象に合併症の発症や症状進行等を予防するための事業を国保・年金課と連携しながら展開した。地域で開催する派遣型集団指導が中止となり、代替として電話を使用した通信型指導を展開した。

事業名	事業実績数
重症化予防対策（派遣型集団指導）	中止（電話対応4人）
重症化予防対策（個別指導）	2人

オ. 障害者の健康支援プログラム

障害者が自ら活動出来ることを実感し自主活動に繋げていくリハビリ・スポーツ講座を玉川地域、世田谷地域で実施した。また、所内では新たに知的障害者向けの健康づくり講座を開催した。

事業項目	事業実績
リハビリ・スポーツ講座、健康づくり講座	13回

(4) 障害者相談支援事業

① 障害者専門相談

ア 電話・来所相談

事業項目	事業実績
相談延件数	1,129件

イ 専門相談・評価・検査

事業項目	事業実績
専門医相談	168件
専門職により面接・評価等	332件
知的障害者支援グループ評価(りすた)	2人64回
プレステップサポート	9人37回
補装具相談	408件
シーティング相談	173件
福祉用具相談	161件
聴覚相談	91件
住宅改造相談	57件

ウ 障害者施設等への技術支援

事業項目	事業実績
技術支援	260回

エ 研修・ネットワーク事業

事業項目	事業実績
相談会	4回
情報交流会(視覚)	7回
講座	7回
セミナー	0回
関係機関との連絡会等	4回

② 乳幼児育成相談

ア 発達・発育に関する評価、助言

事業項目		事業実績
相談業務	電話・来所相談	708件
	インタビュー	308件
専門評価	個別評価	511人(延べ1,348件)
	集団評価	106人(延べ752件)

イ 児童関係機関との連携及び地域支援

事業項目	事業実績
関連機関との連絡会	34回
地域支援	50回

③ 高次脳機能障害相談支援

ア 専門相談・評価

事業項目	事業実績
個別相談・評価	45人 (延べ218件)
小グループ評価 (コンパス)	5人 (延べ196件)

イ 支援者養成

事業項目	事業実績
高次脳機能障害者サポートヘルパー養成講座	4人 (延べ24人)
フォローアップ講座 (高次脳)	2人
失語症会話パートナー養成講座	8人 (延べ40人)
フォローアップ講座 (失語症)	20人

ウ 相談会・講演会

事業項目	事業実績
相談会・講演会	44人

エ ネットワーク・地域支援

事業項目	事業実績
地域支援・講師派遣・連絡会	10回
失語症サロン (3か所)	14回

オ 失語症者向け意思疎通支援者派遣事業

事業項目	事業実績
失語症者向け意思疎通支援者派遣事業	7回

(5) こころの健康支援事業

こころの相談機能

こころの健康に関する相談窓口として、平日夜間・休日等の電話相談を実施した。電話相談は、精神疾患を経験し専門研修を受講した当事者によるピア相談の時間も設けている。また、精神障害への理解の促進を図るため、「こころの健康に関する情報コーナー」を開設するとともに、こころの健康づくりを支える人材育成を目的としたピア養成講座 (入門編・基礎編) を実施した。

事業項目		事業実績
夜間・休日等こころの電話相談		206回 (平日夜間155回、土曜日51回)
		2,522件
内訳	専門相談	1,751件
	ピア相談	771件
ピア相談員養成講座		1回
		延149人
内訳	入門編 (全1日×2回)	実60人・延62人
	基礎編 (全3日)	実33人・延87人

(6) 危機管理

移転後の新たな施設における消火設備等の位置確認及び避難経路の確認を実施し、保健医療福祉総合プラザ内の施設合同で通報手順の確認、避難誘導の訓練を実施した。

また、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、危機管理委員会を設置し、スタンダードプロシジョンに基づく感染予防対策等を検討し、職員に周知徹底を図った。

(7) 職員研修等の実施

財団のマンパワーを確保するため、再任用制度や契約職員制度の運用に努めた。なお、令和2年度に予定した各種の職員研修は、感染症予防のため開催中止となるものも多く、研修計画の一部を見送ることとなったが、専門技術育成のため3年度以降に実施する予定である。

(8) その他（苦情件数、事故件数）

	件数	主な内容と対応
苦情	2 件	①運動指導員の接遇等に関すること 健康指導業務の予約受付等の対応について、職員の言葉遣いや対応が不快との苦情を受けた。本人には電話応対時に職員の接遇改善に努める旨の回答をし、職員には接遇改善の周知徹底を促した。また、ご意見箱の設置要望があったため、施設内に2箇所設置した。
		②乳幼児育成相談の感染予防における職員の対応 相談者から「体調について繰り返し聞かれうんざりしている。咳をただけで相談が中断することもあり不快」との苦情を受けた。このため、職員に適切なコロナ対応に向けた注意喚起を行い接遇面の改善を図るとともに、利用者向けに検温や手指消毒、体調確認等の感染症予防の取り組みについて、理解と協力をお願いする掲示を行った。
事故	1 件	①リハビリ・スポーツ講座における骨折事故 障害者の健康支援プログラムとして地域で開催している同事業において、終了後に参加者（支援者）が机の片付けをする際、運搬中の机（キャスター付き）が倒れ、足指に当たり骨折した。対応として、受傷者を医療機関に連れて行くとともに、キャスターの動きが悪かったことから利用施設に机の点検を依頼した。なお、骨折の療養に関しては、財団加入の傷害保険（団体補償制度費用保険）を適用している。

(9) 新型コロナウイルス感染症への対応

区の対応方針に基づき、「がん検診」「健康度測定・運動負荷測定」「健康増進指導」及び対面・訪問による相談等の事業を約2ヶ月休止した。

休止期間中、外出自粛要請を踏まえ、区と協働して動画等を使つてのフレイル予防の啓発活動を行い、緊急事態宣言解除後の6月から順次事業を再開した。一方、「障害者専門相談」「がん相談」「こころの相談」などの電話相談は、休止せずに事業を継続した。

なお、いずれの事業も再開に向けては、感染症予防策として消毒、換気、定員抑制（健康増進指導では保健センター独自に定員基準（1人あたり8㎡）を設けた）などの徹底した対策を講じたうえで事業を実施した。

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	875,679,200	
受託事業収入	875,679,200	区指定管理料
支出計	845,690,276	
人件費	566,184,907	管理運営、がん対策・健康増進、障害者相談支援事業従事者
事業費	213,341,853	管理運営、がん対策・健康増進、障害者相談支援事業経費
消費税納付分相当	66,163,516	
収入－支出	29,988,924	

4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 胃がん検診

令和2年度エックス線については、検診車を含め延273回検診を実施し、受診数は計画数(7,000人)を下回る2,289人、達成率は32.7%(前年度の約6割)となり、内視鏡検診の達成率については72.0%であった。受診数減の原因としては、検診車内の密状態や胃カメラ挿入時の新型コロナウイルスの感染リスクなどを懸念した区民の受診控えが影響したと分析している。

(2) 乳がん検診

視触診・マンモグラフィについては、同時受診の利便性により目標数(1,000人)を達成したが、マンモグラフィのみの達成率は37.0%となっている。

(3) がん相談

がん相談は、移転に伴い、新たに専用の相談室とがんの情報コーナーを設置した。対面での相談は、感染予防の観点から一時休止し、電話相談に切り替えるなどで対応をした。また、新たに予約なしで窓口に来た方の一次相談にも対応し、34件の相談があった。また、電話相談は46件で、前年度の2倍の実績となった。

(4) 健康度測定、健康増進指導

集団で行う事業であり、感染予防の観点から事業再開後も定員を大幅に減らすなどの対応を取ったため、事業実績が大きく減少し、達成率がともに約3割となった。

(5) 地域での健康づくり支援

健康づくり支援では、地域健康プラン会議やまちづくりセンターなどの地域で開催された健康教室へ運動指導員等の専門職員を95回派遣した。また、新型コロナ感染症対策等で活動を休止している団体に所属している区民を対象に、玉川台区民センターで定期的に運動指導の支援を行った。職場のげんき力アッププログラムでは、事業所単位で取り組む健康づくりとして継続実施しており、プログラムの多様化を図り事業を行った。

(6) 生活習慣病重度化予防

区と連携した重度化予防対策などを計画していたが、地域に出向いての個別相談会を中止した。その対応策として電話を用いた指導に変更し実施した。

(7) 情報発信ステーション機能の充実

区民の健康づくりに関する情報発信ステーション機能の充実については、ホームページをさらにわかりやすく、また例規類集の掲載など法人の透明性を向上させるとともに、健康情報紙「げんき人」タブロイド判(新聞折り込み)を年4回発行し、区民への情報発信を行った。ま

た、SNSを使った広報活動で、若年利用者増などに向けた情報発信に取り組んだ。

(8) 失語症者向け意思疎通支援者派遣事業

新規事業として、失語症者の意思疎通を支援するため、失語症当事者と意思疎通支援者のマッチングを行い、支援者の派遣を行った。新型コロナの影響により事業開始が年度の後半となり、さらに感染の拡大から外出自粛が求められたため、達成率は低くなった。

(9) こころの健康支援事業

新規事業として、夜間・休日の電話相談と各種事業等の情報を案内する情報コーナーを開設した。電話相談には専門相談員とピア相談員が対応し、年間 2,522 件の相談があった。なお、行政の支援が必要と判断した 16 件については区の相談窓口につないでいる。

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）

(1) 維持管理運営事業については、新たな施設において利用の多い高齢者の安心・安全を第一に、施設・設備の維持に努めた。

(2) 胃がん検診(エックス線・内視鏡)、乳がん検診については、いずれの検診も計画数を達成できなかったが、再度の緊急事態宣言の発出においても、感染対策を万全に行い、受け入れ人数の調整をしながら、検診を実施した。また、医療機関等との連携により精密検査等の結果を集約(精度管理)し、未受診者への受診勧奨等を実施した。このほか広報活動として新聞折り込み等を行っている健康情報紙「げんき人」など、様々な方面からの普及啓発を区民に向けて行った。

(3) 健康増進事業の健康増進指導については、新型コロナ感染症予防対策として、保健センター独自の定員基準(1人当たり8㎡)を設け、運動体験講座を中心に運動・栄養・休養講座を開催した。生活習慣病の重度化予防を推進する取組みの派遣型集団指導では、新型コロナ感染症予防対策として郵送での資料配付と電話での指導に変更した。

(4) 障害者相談支援事業については、いずれの事業も新型コロナ感染症の影響により来所や訪問による相談、評価等を一時休止したが、電話相談については継続して行った。また、訓練・療育事業を移行した「東京リハビリテーションセンター世田谷」との連携に努め、相談事業を実施した。乳幼児育成相談については、相談や専門評価の個別評価は、4、5月に対面業務を休止したため、達成率は70~80%となったが、集団評価は対面での評価再開後、事業運営を見直し、グループ数の拡充などを行ったため100%を超える達成率となった。高次脳機能障害相談支援の失語症サロンについては、年度途中から開催場所を2か所増やし、計画数を上回る実績となった。

(5) 利用者からの意見・要望等については、施設に設置したご意見箱で収集し、改善等の必要な対応をおこなったうえで、回答を館内掲示により利用者に周知した。また、各事業における職員の対応や利用された区民の方の満足度を把握するため、満足度に関するアンケート調査を実施した。いずれの事業においても電話、窓口での予約や検診等での職員対応について、「良い」、「とても良い」と答えた方が9割以上であった。その他の改善の取組みとしては、新施設となり、待ち合いや事業諸室が分かりづらいとの声を受けて、館内掲示を明確にする工夫や密を避けながら指導利用の手続き待ちができるようロビーの待合イスの配置を見直すとともに、事業休止による利用者からの問い合わせの対応として、ホームページのトピックスを活用し、こまめに情報を更新するなど利用者の利便性にも配慮した。

6 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 2年度（元年度実績）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感染症の感染拡大防止のため、事業の中止や縮小等を行わざるをえなかったことから、年度途中に事業計画を変更する等、担当所管と確認しながら事業を執行した。</p> <p>財政援助団体監査で指摘された通帳及び印鑑の保管については、移転後に改善されたことを確認した。</p>			
② 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			<u>12</u>
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			<u>19</u>
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	個人情報の漏洩防止	1/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	2/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			<u>5</u>
事故防止等の対応	1/3	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>22</u>
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	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	3/3
接遇	1/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			<u>6</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</u>
改善の取組み	2/3		
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		
2. 施設の運営	19 / 29		
3. 事故や緊急時等への対応	5 / 9		
4. サービス向上の取組み	22 / 30		
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	66 / 93		
総合評価	A		

④ 年度評価所見

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため休止や規模縮小をせざるを得ない事業が多く見られたが、がん検診受付センターやがん情報コーナーにおける一時相談、こころの健康支援事業等の新規事業に取り組み、移転後の施設において新たな一步を踏み出すことができた。

一方、骨折や自主事業における郵便物未着等の事故、また、接遇等に関する苦情が見られたことから、一層の事故防止、職員研修等による対応力向上に取り組む必要がある。

保健医療福祉の拠点としての拠点内外との連携・協力した取り組みも、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、十分な取り組みができなかった。

移転に伴い、施設全体は保健医療福祉総合プラザの指定管理者が維持管理を行うこととなったため、保健センターとしての施設の維持管理業務は前年度までと比べ大幅に縮小した。

⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）

利用者が安心して施設を利用できるよう、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策や事故防止、接遇向上への取り組みについて確認していく。

保健センターが保健医療福祉の拠点として担うべき「健康を守り、創造する機能」「相談支援・人材育成機能」への取り組みを推進するよう、支援していく。

令和2年度世田谷区立特別養護老人ホーム「芦花ホーム」 事業報告

指定管理者 社会福祉法人 世田谷区社会福祉事業団

1 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立特別養護老人ホーム芦花ホーム（老人短期入所生活介護含む）

施設住所：世田谷区粕谷2-23-1

(2) 指定管理情報

指定管理者：社会福祉法人世田谷区社会福祉事業団

指定期間：平成29年4月1日～令和3年3月31日

2 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 事業内容

特別養護老人ホーム事業

常時介護が必要で、在宅では介護が難しい方が入所し、食事・入浴・排泄など日常生活の介助、機能訓練、健康管理等利用者の生活全般を支援する。

老人短期入所生活介護事業

在宅高齢者が心身の状況や介護者の状況（病気、冠婚葬祭、介護疲れ等）により、一時的に在宅での生活が困難になった場合、特別養護老人ホーム及び併設の施設に短期宿泊する。

(2) 特別養護老人ホーム利用状況に関する事項

利用者性別・年齢別人数（3月末利用者状況）

（単位 年代＝人 年齢＝歳）

定員	103		在籍	97			
年代		64歳以下	65～74歳	75～84歳	85～99歳	100歳以上	合計
	男	1	0	11	14	0	26
	女	0	8	16	43	4	71
	合計	1	8	27	57	4	97
年齢		最年少	最年長	平均	全体平均		
	男	60	98	85.1	86.6		
	女	66	100	87.1			

延べ入退所者数

（単位＝人）

前年度未入所者数	新規入所者数	退所者数	年度未入所者数
90	32	25	97

退所理由

（単位＝人）

理由	人数
死亡	21（20）
入院	3
その他	1

（ ）内は施設内での死亡者数

平均利用率

（単位＝％）

実施計画	令和2年度実績
95.0	90.0

要介護度別利用者数（3月末利用者状況）

（単位＝人）

要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	合計	平均要介護度
0	2	9	39	47	97	4.35

認知症度（3月末利用者状況）

（単位＝人）

	a	b	a	b		M	なし等	合計
6	6	10	23	14	34	3	1	97

（3）老人短期入所利用状況に関する事項

延べ利用者数（単位＝人）

	令和2年度実績
延べ利用者数	3,111
1日平均人数	8.5

利用率（単位＝％）

実施計画	令和2年度実績
105	40.6

利用者性別・年齢別人数（3月実利用者状況）

（単位＝人）

	～64歳	65～74歳	75～84歳	85～99歳	100歳～	計	平均
男	0	1	4	7	1	13	87.5
女	1	2	1	15	1	20	87.6
合計	1	3	5	22	2	33	87.6

要介護度別利用者数（3月実利用者状況）

ア 介護予防短期入所生活介護（単位＝人）

要支援1	要支援2	合計
0	0	0

イ 短期入所生活介護

（単位＝人）

要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	合計	平均要介護度
3	5	7	5	13	33	3.61

（4）苦情件数、事故件数

項目	件数
苦情	0件
事故	22件（骨折4件、薬の事故17件、誤嚥1件）

区へ提出した事故は、骨折事故や服薬忘れ等である。骨折事故については、関係職種で事故検証を行い、介護方法の見直し・対応の検討を行った。また、事故予防委員会及び緊急ミーティングを開催し、周知・対応の振り返りを行い、再発防止に努めた。服薬忘れについては、リスクマネジメント委員会でこれまでの対応の検討を行い、服薬前から服薬後までの流れを整理した「薬事故防止マニュアル」を改訂し、周知・徹底を行った。骨折事故については、関係職種で事故検証を行い、介護方法の見直し・対応の検討を行った。又、事故予防委員会及び緊急ミーティングを開催し、周知・対応の振り返りを行い、再発防止に努めた。

ヒヤリハットの過去3年間の件数は、平成30年度0件（休館中のため）、令和元年度203件、令和2年度212件、合計415件。

賠償事故は1件（機器の不具合に起因する事故でもあり、事故後に業者による全館一斉点検を行った）

（5）新型コロナウイルス感染症拡大防止

新型コロナウイルスの感染症防止対策として、職員を含む全ての入館者に入口での手洗い・アルコール消毒・検温機による測定、館内用マスクへの交換を義務付け、37.5以上の者の入館を禁止した。加えて職員には、出勤前の検温、体調不良の早期報告と把握、更衣室や休憩場所といった動線の切り分けの徹底を行った。

地域住民への会議室貸し出しや、ボランティア、実習生の受け入れは前年度に引き続き中

止した（活動休止中の個人・団体含めて全てのボランティアに対し、施設広報紙やお便りを定期的に送付するなど、施設の状況について情報提供を行った）。

また、家族の面会については、1階レストランに設けた面接ブースでの対面式面会やSNSを用いた動画での面会のみとし、緊急事態宣言発令下においては、動画のみの面会で対応した。看取り等の特段の事情の場合は、時間を短時間に制限したうえで利用者との面会を実施した。

東京大学のアイトソープ研究所と提携し、令和2年6月に職員・利用者・利用者家族・委託業者の希望者全員に抗体検査を実施した（東京大学とはその後も、行政で対応が難しい場合のPCR検査での連携も継続している）。

東京都の「緊急包括支援事業」や「高齢者施設における新型コロナウイルス感染症対策強化事業」、「新型コロナウイルス感染症に係る介護サービス事業所等に対するサービス継続支援事業」を活用し、空気清浄機や手洗いユニットの増設、マスクなどの感染予防物品や、アルコールなどの消毒用品の在庫を切らすことなく整備し、感染予防対策に取り組んだ。

また、世田谷区の施策に協力し、特別養護老人ホーム事業の4階部分を一時中止し、新型コロナウイルス感染症対策の緊急事業を令和2年5月1日から令和2年5月31日まで実施した。

特養への入所は、感染防止対策に万全を期したうえで32名を受け入れた。また、ショートステイの利用については外部からの感染持ち込み防止のため、14日間の健康観察のモニタリングを行ったうえで、受入定員の50%程度（1日11床）に制限した。また、利用手続き場所や利用者の移動動線も感染防止に配慮した形で実施した。

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	706,894,841	
介護保険事業収入	499,118,868	指定管理料をのぞく
指定管理料	137,297,462	
その他の収入	70,478,511	
支出計	706,894,841	
人件費	480,007,638	職員人件費
事業費	94,109,100	光熱水費等
事務費	93,125,662	研修費、施設維持管理費等
その他の支出	39,652,441	
収入 - 支出	0	

4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

施設を活用した新たな事業提案

ア 世田谷区と連携し、これまでに培った芦花ホームの看取り介護の特色である「多職種連携」や「その人らしさを中心としたケア」「ご家族へのきめ細やかな寄り添い」を終末期にある虐待などの様々な事情による入所者と分離状態の親族との関係構築に生かし、穏やかな看取りを実現した。

また、公益社団法人日本看護協会による「介護施設等における看護職員のあり方に関する調査研究事業」に協力し、施設看護における役割や介護職員との連携・協働・情報共有、看取りに関する看護職の育成について、終末期支援の取り組みもふまえて発信した。

イ 法人のホームページを用いたブログや、法人広報紙、施設広報紙などを活用し、芦花ホームの行事や取り組みを地域に向けて発信した。

ウ 「コミュニティカフェ芦花」は、新型コロナウイルス感染症の感染予防のため中止した。また、「夏休み親子体験」や近隣の小中学校に赴き行う車椅子体験、地域の防災訓練については、主催者側から中止の申し入れがあり実施できなかった。

エ 在宅で十分な歯科診療が行えていないショートステイ利用者に対して、施設の歯科衛生士を中心に、世田谷区歯科医師会や昭和大学歯科病院と連携してミールラウンドを始め、必要に応じて助言を行った。

サービスの質の一層の向上のための新たな提案

ア 無資格で採用した職員に対し、OJTリーダーを中心とした育成強化による正規職員への登用のサポートや、新人・非正規職員を対象に歯科衛生士による個別の口腔ケア研修を実施するなど、介護サービスの質の向上に取り組んだ。

イ 芦花ホーム内で介護・看護職員のキャリアアップを目的とした年間研修計画を作成した。研修の実施にあたっては、感染予防のため集合研修は行わず書面開催とした。

ウ 職員のモチベーション向上を図るため、職場内研修の調整や資料作成などで専門性を後進に伝える役割を設けた。また、コロナ禍での新たなオンラインレクリエーションプログラムの実践について、「せたがや福祉区民学会」で発表し、他施設や区民向けに発信した。

エ 厚生労働省が行う「介護ロボットの導入支援及び導入効果実証研究事業」に参加し、夜間見守りの部門で介護ロボット「眠りスキャン」を用いた実証研究に協力した。

オ 見守り支援の介護ロボットの、ショートステイ利用者への活用の継続による生活リズムの把握と家族へのフィードバック、利用者・介助者双方の移乗介助時の心身の負担軽減のため介護用リフトを活用し、環境変化による利用者の負担軽減に取り組んだ。

カ 看護・介護職員等による在宅での医療処置物品や介護用品の選定方法や、処置、介護技術の相談・助言を行った。

キ ショートステイにおいては、コロナ禍でボランティア活動の中止等により余暇活動も制限される中、ソーシャルディスタンスを保つなど感染対策を徹底したうえで、特養入所者と合同での各種レクリエーション活動を提供した。

経費節減

ア 施設維持管理などの契約の仕様を見直し、改修工事後不要になった点検項目や、委託職員の人数を削減した。また、業者選定にあたっては一般競争入札を行い、コスト削減に取り組んだ。

イ 水道光熱費は、改修工事後の設備を用いた1年間の使用料の実績を分析し、ガスはコージェネレーションを活かした契約に変更した。電気は見積もり合わせを行った結果、東京電力から新電力への切り替えを行い、経費を削減した。

ウ 湿度温度の管理を徹底することで空調による電気及びガス消費量の適正化に取り組んだ。また、E S C O事業で導入した節水器具を使用し、トイレや厨房水栓など水の使用量の多い箇所を中心に節水に取り組んだ。

エ 厨房業務委託については、委託業者と効率的な業務の検討を行い、メニューの一部に完全調理済食品を導入した。今後はH A C C P（ハサップ）に適合した食品衛生管理を踏まえた安全で効率的な業務を令和4年度からの実施に向けて検討する。

居住環境の改善

ア 世田谷区所管課と協力して大規模改修の対象から漏れた雨漏り対策やトイレの水回りについて、要修繕箇所（雨漏り5か所、トイレ水栓46箇所、湯温調整装置12箇所）の改修を実施した。

イ 世田谷区と協力して老朽化した機具の入替を行い、低床ベッド及び超低床ベッド計37台、利用者の姿勢調整ができる車椅子40台を導入し、利用者の身体状況に合わせた安心・安全な環境を整えた。

5 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

施設の維持管理

- ア 工事改修で対象外だった雨漏りや漏水、トイレの水回りの故障などに世田谷区所管課・営繕課と連携して随時対応し、速やかな報告と不具合に対して共働して対処を行った。今後の想定される故障を見越してリストを作成し、計画的な修繕に取り組んだ。
- イ 清掃及び消毒作業の各種マニュアルを整備し、特に令和2年度は新型コロナウイルス感染予防対策に取り組み、利用者の新型コロナウイルス感染症だけでなく、インフルエンザやノロウィルスの感染者ゼロを維持できた。今後の感染対策として現状の感染予防体制の維持のほか、マスクなどの感染予防物品の備蓄に取り組んだ。
- ウ 光熱水費の削減に努め、自主事業を含む建物全体では、改修前の平成29年度に比べて電気代 14,702千円、水道代 2,013千円を削減した。ただし、ガス代はボイラー導入により7,312千円増となっている。水道光熱費の削減額は合計で9,403千円である。

施設の運営

- ア 協定で配置された人員を活かして医療依存度の高い利用者の受け入れを継続し、胃婁の方以外にも、膀胱瘻、C-PAPといった方の受け入れを実施した。看取り介護は、18人の実績があった。口腔ケアは、世田谷区歯科医師会および昭和大学と連携し、緊急事態宣言中を除きミールラウンド8人、嚥下内視鏡検査7人に実施した。
- イ 障害者などの雇用で行っている障害者就労支援は、就労相談機関と連携して障害者の一般就労に向けた取り組みを行い、ビジネスマナーや職業訓練を重点的に行った。
- ウ 認知症カフェや近隣の小中学校への車椅子体験の職員派遣が新型コロナウイルスのため実現できなかったが、地域住民に向けてホームページや施設広報紙などで芦花ホームの運営について情報発信を行った。
- オ 区内業者の活用を積極的に行い、施設維持管理業務委託や樹木剪定、産業廃棄物処理、畳障子の張り替えなどを区内業者と契約を取り交わした。また、厨房委託業務の受託業者選定にあたっては、区内事業者から食材納入を行うよう要求基準書に盛り込んだ。

事故や緊急時への対応

- ア 緊急時や事故予防など、職員の認識を一つにするために、施設の基本理念や事業計画・予算、各種マニュアル・役割分担・研修計画を記載した「職員ハンドブック」を全職員の行動の指針となるように毎年更新して配布している。
- イ 事故発生時は事故報告書を法人として管理し、施設内の事故予防委員会や苦情審査委員会などで都度検証を行い、再発防止に取り組んだ。
- ウ 緊急時に備えて定期的に自衛消防訓練を行い、平成28年の熊本地震や平成30年の西日本豪雨の教訓を踏まえて、非常食の備蓄量を7日分に増やし、入替のタイミングで賞味期限のより長い食品に替えた。協力協定を結んでいる地元町会との交流は、コロナ禍でもあり、ほとんど実施できていない。
- エ ケアマネジャーなどからの要請による、区民の緊急対応としての受け入れはコロナ禍による利用前の健康観察との兼ね合いもあり1名の受入れにとどまった（世田谷区の緊急一時宿泊対応は実績なし）。

サービス向上の取組み

- ア 厨房委託業者と調整を行い、下膳時間はそのままに、昼・夕食の配膳時間を前倒しし、ゆったりとした食事時間を提供し、利用者からは大変好評であった。
- イ 施設のICT化のためのインフラ環境を整備し、インカムの使用を日中中心であったものから夜間も必須へと変更し、利用者の安全で快適な生活の充実に取り組んだ。
- ウ コロナ禍で、ボランティア活動の中止などにより余暇活動も制限される中、ソーシャルディスタンスを保つなど感染対策を徹底したうえで、各種レクリエーション活動を提供した。
- エ 在宅と施設の頻繁な往復による感染の不安など介護者の声に応え、急な利用期間変更

に対して柔軟に対応を行った。

収支状況

待機者の多い特別養護老人ホームへの入所を優先し、コロナ禍においても入所は順調に進み、特別養護老人ホームの経常増減差額は28,309千円の黒字となった。ショートステイにおいては、特養の入所を優先したことや新型コロナウイルス感染症対策のため、利用を抑えていたことにより年間平均利用率が40.6%と約4割の利用に留まり、経常増減差額は37,573千円の赤字となった。

第三者評価時の利用者アンケートにおける意見・要望への対応と改善

ア 第三者評価で行ったお客様アンケートでは、特養では総合評価が「大変満足」と「満足」合わせて95%と高評価であったが、「どちらともいえない」が3%あった。満足度が比較的低かった点は「困ったときに職員以外の人にも相談できることを分かりやすく伝えてくれましたか」との問いに対しての「聞いてない」という回答が多かった。

事業報告書様式及び記載内容について入所説明時には必ず説明しているが、継続的に苦情相談窓口があることを広報紙などを用いて周知して改善に努めている。

ショートステイでは、自由意見で「経管栄養の方法は、家庭と同様に実施されていて良〔ママ〕」や「主訴がしっかり伝えられないので、対応は大変だと思います。感謝です〔ママ〕」など、医療依存度や認知症重度の利用者受け入れの取り組みの効果が利用者の感想に現れている。また、「あなたが施設の生活で楽しみにしている行事や活動がありますか」という問いに「はい：ギターで歌ってくださるイベントは楽しかった〔ママ〕」という回答があり、ショートステイのレクリエーションの拡充が利用者に評価された。

イ 以前はケアの内容や、施設環境についての指摘を受けたが、現在はコロナ禍でもあり、職員のストレスを心配する声や、反対に面会やリモートも職員が同席しているので、プライベートな話も聞かれている、といったこれまでには無かった意見があった。

ウ コロナ禍による入館・面会共に制限のある状況で、在籍期間の短い入所者の家族にとっては、ホームの生活や職員の対応といった点について想像がつかないといった意見が多くあった。少しでも不安を払拭できるように、随時の情報提供に取り組んでいる。

6 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取り組み状況

区立特別養護老人ホーム芦花ホームは、「その人らしさを中心としたケア」や「ご家族へのきめ細やかな寄り添い」といった施設における看取り介護の特色を、終末期にある入所者と分離状態の親族との関係構築に生かし、穏やかな看取りを実現させている他、看取りに関する看護職の育成について、公益社団法人日本看護協会による「介護施設等における看護職員のあり方に関する調査研究事業」に協力し発信するなど、新たな取り組みも行い、入所から看取りまで質の高いサービス提供に努め、利用者に寄り添った運営を行っていることが評価できる。

また、新型コロナウイルス感染症対策の観点から、防火訓練や小中学校を対象とした車椅子体験など、地元へ寄り添った活動は中止となったが、施設広報紙やお便りを定期的に送付するなど施設の状況について情報提供を行った。地域社会との共生をしながら、今後も質の高い専門的なサービスの向上と提供が見込まれる。

項目別評価結果

評価点

3：要求水準を上回っており、優れた点がある
部課題がある

2：要求水準を満たしている
指導等が必要となる

1：要求水準を満たしているが、一

0：要求水準を下回っている（改善

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			28/29
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	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	3/3
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			7/9
事故防止等の対応	1/3	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			26/30
職員研修	3/3	利用者の意向	3/3
利用者への案内	3/3	利用者意向の反映	3/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	3/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	1/3
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	11 / 13	年間計画に則り、利用者が安心して生活できるよう適正に維持管理されている。	
2. 施設の運営	28 / 29	利用者第一に取り組み、施設運営されている。障がい者就労支援や医療依存度の高い利用者の受け入れを積極的に行っている。	
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	施設内で各種業務マニュアルの見直しや更新を定期的に行い、職員への周知、徹底がなされ迅速かつ丁寧に対応されている。	
4. サービス向上の取組み	26 / 30	昼・夕食の配膳時間を前倒ししたことで、ゆったりとした食事時間を提供し、利用者に大変好評であった。また、老朽化したベッドや車椅子を入れ替えることで、利用者の身体状況に合わせることができ、より安心して安全な環境を整えることができた。	
5. 収支状況	6 / 9	予算内で適正に執行されている。維持管理費の削減にも努めている。	
6. 改善の取組み	3 / 3	指摘事項について迅速な対応、是正がなされている。	
合計	81 / 93		

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。
年度評価所見		
<p>芦花ホームでは、新型コロナウイルス感染症の影響により、例年行ってきた地域交流や、実習生の受け入れなど、一部の取り組みを中止せざるを得ない状況ではあったが、感染症の拡大防止を行うとともに、新たな取り組みとして、コロナ禍での新たなオンラインレクリエーションプログラムの実践について、「せたがや福社区民学会」で、他施設や区民に向けた発信を行った他、無資格で採用した職員に対し、OJTリーダーを中心とした育成強化やを行うなど、施設でできることを積極的に考え、実践していく姿勢は評価できる。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>民営化となった後も、これまで同様、セーフティネットとしてのサービスや障がい者就労支援、職域拡大を期待するとともに、これまで取り組んできたノウハウや医療的ケアや口腔ケア等の先駆的な取り組みを活かしつつ、長期的な視点でバランスの取れた運営を期待する。</p>		

令和2年度世田谷区立特別養護老人ホーム「上北沢ホーム」 事業報告

指定管理者 社会福祉法人 世田谷区社会福祉事業団

1 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立特別養護老人ホーム上北沢ホーム（老人短期入所生活介護含む）

施設住所：世田谷区上北沢1-28-17

(2) 指定管理情報

指定管理者：社会福祉法人世田谷区社会福祉事業団

指定期間：平成29年4月1日～令和3年3月31日

2 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 事業内容

特別養護老人ホーム事業

常時介護が必要で、在宅では介護が難しい方が入所し、食事・入浴・排泄など日常生活の介助、機能訓練、健康管理等利用者の生活全般を支援する。

老人短期入所生活介護事業

在宅高齢者が心身の状況や介護者の状況（病気、冠婚葬祭、介護疲れ等）により、一時的に在宅での生活が困難になった場合、特別養護老人ホーム及び併設の施設に短期宿泊する。

(2) 特別養護老人ホーム業務実績、利用状況に関する事項

利用者性別・年齢別人数（3月末利用者状況）

（単位 年代＝人 年齢＝歳）

定員	100					在籍	100	
年代		64歳以下	65～74歳	75～84歳	85～99歳	100歳以上	合計	
	男	0	1	7	9	1	18	
	女	0	2	17	60	3	82	
	合計	0	3	24	69	4	100	
年齢		最小	最高	平均	全体平均			
	男	74	101	86.2	88.7			
	女	70	106	89.2				

延べ入退所者数

（単位＝人）

前年度末入所者数	新規入所者数	退所者数	今年度末入所者数
59	53	12	100

退所理由

（単位＝人）

理由	人数
死亡	12(7)
入院	0
その他	0

()内は施設内での死亡者数

平均利用率

（単位＝％）

実施計画	令和2年度実績
84.0	77.0

要介護度別利用者数（3月末利用者状況）

（単位＝人）

要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	その他	合計	平均要介護度
0	1	22	38	39	0	100	4.15

認知症度別利用者数（3月末利用者状況）

（単位＝人）

	a	b	a	b		M	なし等	合計
4	12	13	26	6	33	6	0	100

（3）老人短期入所施設業務実績、利用状況に関する事項

実績には特養ホームの空きベッド利用を含む。

延べ利用者数（単位＝人）

	令和2年度実績
延べ利用者数	2,375
1日平均人数	6.5

利用率（単位＝％）

実施計画	令和2年度実績
100.0	32.6

利用者性別・年齢別人数（3月実利用者状況）

（単位＝人）

	～64歳	65～74歳	75～84歳	85～99歳	100歳～	計	平均
男	0	7	5	2	1	15	77.7
女	0	1	4	16	1	22	87.1
合計	0	8	9	18	2	37	83.3

要介護度（3月実利用者状況）

ア 介護予防短期入所生活介護（単位＝人）

要支援1	要支援2	合計
0	0	0

イ 短期入所生活介護

（単位＝人）

要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	合計	平均要介護度
2	8	9	7	11	37	3.46

（4）苦情件数、事故件数

項目	件数
苦情	0件
事故	21件（服薬事故15件（服薬忘れ8件、誤薬6件、紛失1件）骨折事故6件）

区へ提出した事故は、服薬忘れ等の薬に関する事故や骨折事故である。発生した事故については、毎月開催するリスクマネジメント委員会で介護方法の見直し・対応の検討を行った。検討結果は、フロアミーティングで周知・対応の振り返りを行い、再発防止に努めた。ヒヤリハットの過去3年間の件数は、平成30年度314件、令和元年度225件、令和2年度343件 合計882件

賠償事故は0件

（5）新型コロナウイルス感染症拡大防止

社会的インフラとして安全に事業を継続するため、世田谷区からの派遣による感染症アドバイザーを活用し、感染防止対策を講じた。

職員をはじめ、家族や業者などの来館者には3密（密閉、密集、密接）を控え、マスクの着用や来館時の検温、手指消毒を徹底した。職員については、従来の感染症対策のほかに勤務フロアごとに更衣室を分散するなど感染予防に取り組んだ。

特養、短期入所生活介護における新規利用者の入所時には2週間前からの検温などの体調確認を依頼するなど、安全な受け入れを行った。また、利用者が発熱するなど感染の疑いがみられた場合には、個室に移動するなど、万が一に備えた感染対策をマニュアルに沿って実施した。

また、世田谷区が実施するPCR検査（社会的検査）を受検し、感染リスクの縮小に取り

組んだ。

令和2年度は、利用者の新型コロナウイルス感染症の発症はなく、職員については、発症したものの他者への感染の拡大はなく、速やかに収束することができた。

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	674,515,830	
介護保険事業収入	410,409,282	指定管理料をのぞく
指定管理料	188,751,156	
その他の収入	75,355,392	
支出計	674,515,830	
人件費	447,548,502	職員人件費
事業費	83,826,917	光熱水費等
事務費	74,561,007	施設維持管理費等
その他の支出	68,579,404	
収入 - 支出	0	

4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

施設を活用した新たな事業提案

地域に根付いた事業運営を積極的に行い、施設利用者だけでなく在宅高齢者や介護者に対して支援を充実させた。

令和2年度は新型コロナウイルス感染症対策に伴い、実施にはいたらなかったが、認知症カフェ「みんなのカフェ」では、平成30年度延べ315人、平成31年度延べ217人の地域住民などの参加があり、認知症ケアの啓発や理解の促進、認知症高齢者や家族の支援を行った。

また、在宅での虐待ケースや家族等介護者の急な入院などにより、緊急性が高く、早急に施設利用を必要とするケースについても、世田谷区や地域包括支援センター、ケアマネジャーなどと連携し、速やかに短期入所生活介護の利用につなげ、延べ8件を受け入れた。

サービスの質の一層の向上のための新たな提案

利用者が安全に主体的な生活を過ごせるよう、特養スタンダードの考えを踏まえ、服薬介助マニュアルやケアプランマニュアルなどの見直しを行い、業務の標準化を行った。

認知症ケアでは、認知症研修プロジェクトチームをホーム内に設置し、認知症ケアの標準化や指導体制の整備などを行い、職員全員が適切な認知症ケアの知識や技術を習得できるように取り組んだ。特養スタンダードを踏まえた取り組みや認知症ケアの実践については、施設内だけでなく、「せたがや福社区民学会」で発表するなど、地域住民も含めた外部への発信を行った。

また、終末期に向かう利用者については、利用者の意向や家族の意見を踏まえた看取り介護プラン（ハートプラン）を作成し、利用者が最期まで自分らしくホームで過ごすことができるように、多職種が共有してサービス提供を行った。

令和2年度は7人の利用者を看取ることができ、看取った利用者一人ひとりに対して、多職種が参加する「旅立ちのカンファレンス」を開催し、ハートプランの検証や看取り介護の振り返りを行った。

経費節減（設備管理費用の削減を含む）を含めた効率的な運営のための提案

安定した事業運営を行うため、令和2年度は設備員を直接雇用するなど施設維持管理体制の見直しを行った。また、厨房業務委託については、委託業者と効率的な業務の検討を行い、メニューの一部に完全調理済食品を導入した。今後はH A C C P（ハサップ）に適

合した食品衛生管理を踏まえた安全で効率的な業務を令和4年度からの実施に向けて検討する。

また、施設管理部門については、調整業務やマネジメント業務の役割分担を明確化し、令和3年度からの新体制実施の準備を行った。

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）

施設の維持管理

設備や機器類については設備員による毎日の点検を実施することで不具合の早期発見に努め、設備等が起因による重大事故の発生は生じなかった。

また、就労支援雇用者を中心に清掃や衛生管理に日々努めており、新型コロナウイルス感染症の感染防止に取り組んだ。

施設の運営

条例・協定書等に基づいた適切な運営を実施した。また、コンプライアンスの意識を高めるため、法人全体での「個人情報取り扱いに関する実態把握調査」の実施や、施設内職員研修を行い、コンプライアンスが機能するよう取り組んだ。

職員の欠員については、速やかに人材派遣や新規採用により補充を行い、適正な人員配置での運営が行えるように対応した。

事故や緊急時への対応

法人の「事故報告マニュアル」に基づき、事故発見・対応後の報告、報告書作成及びシステムの入力までのフローを定め、遅滞なく報告できるよう整備した。また、誤薬事故などの重大事故については、世田谷区に速やかに報告するとともに適切な家族対応や再発防止に取り組んだ。

「震災対策マニュアル」「感染症マニュアル」等を整備し、BCP（事業継続計画）の策定に取り組んだ。

サービスの向上の取組み

「特養スタンダード」を基本とした業務の標準化を図り、職員全員が利用者主体のサービス提供を行った。

また、第三者評価機関による、利用者・家族へのアンケートを実施し、サービス提供などにおける利用者や家族意向を収集するとともに、職員アンケートや虐待の芽チェックリスト、法人内監査による結果について、改善の必要な項目に関しては関連した委員会にて検討後、職員へ周知し改善を行った。

収支状況

令和元年度の大規模改修に伴い、令和2年4月時点は在籍者数が58人であったが、年度内で53人の新規入所者の受け入れを行い、令和2年度末には、満床にすることができた。

6 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況

区立特別養護老人ホーム上北沢ホームは、終末期の支援について、利用者がその人らしく最後を迎えられるよう家族の想いも受け止め、信頼関係を築きながら利用者の意向や家族の意見を反映したハートプラン（看取り介護計画）に基づき看取りを行っており、利用者や家族に対し、親身に寄り添った運営を行っていることが評価できる。

また、職員全員が適切な認知症ケアの知識や技術を取得できるよう取り組んでいる他、利用者が安全かつ主体的な生活を過ごせるよう、服薬介助マニュアルやケアプランマニュアルなどの見直しを行っており、業務の標準化を図りサービスの向上に努めた。苦情・事故については、発生の都度、指定管理者より区に報告が行われており、区と施設とで情報共有ができています。

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			25/29
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	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	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			8/9
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	3/3		
4．サービス向上の取組み			26/30
職員研修	3/3	利用者の意向	3/3
利用者への案内	3/3	利用者意向の反映	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	3/3	苦情等への対応	3/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	1/3
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	年間計画に則り、利用者が安心して生活できるよう適正に維持管理されている。	
2．施設の運営	25 / 29	サービスの提供に関するアンケートを、利用者や家族に実施した他、新型コロナウイルス感染症の感染防止として、就労支援雇用者を中心に清掃や衛生管理に日々努めるなど、利用者の生活を第一に考えた施設運営がされている。	
3．事故や緊急時等への対応	8 / 9	法人の「事故報告マニュアル」に基づいた事故発見から報告までのフローを定めた他、災害や感染症マニュアル等を整備し、職員への周知、徹底がされている。	
4．サービス向上の取組み	26 / 30	第三者評価機関による、利用者・家族へのアンケートの他、職員アンケートや虐待の芽チェックリ	

		スト、法人内監査による結果について、関連した委員会にて検討後、職員へ周知し改善を行った。
5. 収支状況	6 / 9	予算内で適正に執行されている。維持管理費の削減にも努めている。
6. 改善の取組み	3 / 3	指摘事項について迅速な対応、是正がなされている。
合計	80 / 93	
総合評価	S	管理運営が良好で優れた取組み成果がある。
年度評価所見		
<p>上北沢ホームでは、これまでと同様にセーフティネットとしての役割を果たしており、在宅での虐待や、突発的な介護者の入院など、緊急性の高い入所希望者について、区や地域包括支援センター、ケアマネージャー等と連携し、速やかに短期入所生活介護の利用に繋げているなど、地域福祉の向上に向けて取り組む姿勢は評価できる。</p> <p>令和元年度の大規模改修工事に伴い、利用者を抑制していたが、積極的な新規入所者の受け入れを行ったことで、令和2年度末には満床となり、待機者の削減にも繋がった。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>民営化後も、これまで同様、セーフティネットとしてのサービスや障がい者就労支援等を期待するとともに、世田谷区全体の更なるサービスレベル向上に向け、ハートプラン（看取り介護計画）や多様な専門職によるチームケア体制等のノウハウの積極的な発信を期待する。</p>		

令和2年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

世田谷区立特別養護老人ホームきたざわ苑

世田谷区立老人短期入所施設きたざわ苑

所在地 世田谷区北沢5-24-18

(2) 指定管理情報

指定管理者：社会福祉法人 正吉福祉会 理事長 櫻井 千馨

指定期間：平成28年4月1日～令和3年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 事業内容

特別養護老人ホーム

常時介護が必要な高齢者で、在宅で介護を受けることが困難な方（基本要介護度3以上の方）が入所し、可能な限り居宅における生活への復帰を念頭において、利用者が有する能力に応じ自立した日常生活ができるよう支援を行う。

短期入所生活介護

介護者の疾病やその他の理由により、居住している自宅において介護を受けることが一時的に困難な高齢者が対象であり、一定期間の入所中、在宅生活を維持するための生活介護を行う。

(2) 特別養護老人ホーム利用状況に関する事項

利用者性別・年齢別人数（3月利用者状況）（単位 年代＝人 年齢＝歳）

定員		80			在籍		64	
		64歳以下	65～74歳	75～84歳	85～99歳	100歳以上	合計	
年代	男	0	3	3	5	0	11	
	女	0	2	11	36	4	53	
	合計	0	5	14	41	4	64	
年齢	最年少		最年長		平均		全体平均	
	男	67	98		83		88.8	
	女	73	102		90			

延べ入退所者数（単位＝人）

前年度末入所者数	新規入所者数	退所者数	年度末入所者数
63	9	8	64

退所理由（単位＝人）

理由	人数
死亡	6(4)
入院	2
その他	0

()内は施設内で亡くなった方の人数
平均利用率（単位＝％）

計 画	令和2年度
	70.8

要介護度別利用者数（3月利用者状況）（単位＝人）

要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	合計	平均要介護度
1	2	11	23	27	64	4.15

認知症度（3月末利用者状況）（単位＝人）

	a	b	a	b		M	なし等	合計
2	6	9	19	18	7	1	2	64

その他（苦情件数、事故件数）

項目	件数
苦情	0件
事故	0件

区へ提出された事故は、0件であった。骨折などはしていないが（Cランク以外）転倒や転落の介護事故は起きている。直接介助中でなくても介護事故があった時は、介助方法等の確認、評価後の変更（迅速性）、環境面の確認や変更などを話し合い、他フロアへの情報共有を行い、再発防止に努めている。賠償になった案件はない。

(3) 短期入所生活介護利用状況に関する事項

実績には特養ホームの空きベッド利用を含む。

延べ利用者数・利用率

利用者数（単位＝人）25名定員で換算

	令和2年度実績
延べ利用者数	3,712
1日平均人数	10.16

利用率（単位＝％）

計 画	令和2年度実績
100	59.3

利用者性別・年齢別人数(令和3年3月現在) (単位=人)

	64歳以下	65～74歳	75～84歳	85～99歳	100歳以上	計	平均年齢
男	0	2	12	11	0	25	83.4
女	0	1	16	50	4	71	89.7
合計	0	3	28	61	4	96	88.0

要介護度

介護予防短期入所生活介護(令和3年3月現在) (単位=人)

要支援1	要支援2	合計
0	0	0

短期入所生活介護(令和3年3月現在) (単位=人)

要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	合計	平均要介護度
11	16	32	25	12	96	3.2

その他(苦情件数、事故件数)

項目	件数
苦情	0件
事故	2件

区へ提出された事故は、骨折2件であった。1件は歩行自立者、もう1件は要見守り者であったが、どちらも自身で歩行した際の単独事故であった。2件ともに保険適用している。

2件ともに見守り不足な点があったため、利用者の身体状況をしっかりと把握し、利用者にあった見守り方法を職員間で共有していく。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入	111,629,955	
指定管理料	111,629,955	大規模改修に伴う経費211,623,045円は除く
支出	111,629,955	
人件費	6,141,020	区配置医師、歯科検診関連費用のみ
施設維持管理経費	57,410,511	設備管理・清掃管理費
事業費	47,276,424	水道光熱費・駐車場賃借料等
その他	802,000	浴室リフトレンタル、引越費用
収支差額	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

【特別養護老人ホーム】

(1) 大規模改修工事の実施

本年度は年間を通し大規模修繕工事が実施された。利用者の安全な生活支援継続に努め、他部署職員の協力もあり、年間計画通り、3回のフロア移動も安全かつ迅速に実施出来、生活支援継続が行えた。

また、大規模改修工事（利用者の居ながら改修工事）の関係で6月より年度末まで特養の定員を100名から80名としており、短期入所生活介護事業を休止し、特養の空床利用型短期入所も含め事業を実施した。

本年度は、大規模改修工事やコロナ禍の中でも収入面での安定がはかれ、介護人材不足と言われている中、人材確保の目標人数を確保でき、次年度当初より100名定員に戻すことが可能な職員配置がとなった。

(2) 人材の教育

人材教育については、工事関連またコロナ禍の影響もあり、集団での研修は行えなかった。しかし全職員対象でのDVD研修（身体拘束、介護虐待防止）感染症予防に関して、介護と看護の個人研修を三段階に分け実施 ナノミスト浴の研修・実施 居室リフトの研修（外部研修・苑内での三段階に分けての研修・実技試験）と可能な範囲での研修を行なった。本年度に新しく福祉機器の導入もあり、研修後からの支援方法の選択増や、職員の介護負担減少などにも繋がっている。

次年度もコロナ禍の状態は続くと思われるが、予防対策を充実しながら、少人数での研修やりモートなどでの外部研修参加など、個人またチームとしてスキルアップに繋げていきたい。

また、外国人材活用の面においては、当初12月より中国からの技能実習生3名受入予定であったが、新型コロナの影響もあり2月にずれ込んだものの無事、技能実習生3名を受け入れることができた。技能実習生に対する研修は日本語教育から介護まで様々な研修があるが、法人全体で連携を取り研修を行っており、次年度も継続していきたい。

(3) ターミナルケア

配置医や関連部署との連携を図りながら、基本ケアの徹底により病状の悪化を防ぎ、利用者・家族が望む「施設での看取り」を行った。「綺麗な身体で終末期を過ごし尊厳ある死を迎える」ことに支援を行い、施設で亡くなった方は4名（令和元年度6件）施設での看取りを行った後に、介護、看護職員は施設独自の看取り振り返りシートを記入し、職員間で情報の共有を図った。

(4) 感染症

新型コロナウイルス・インフルエンザ・ノロウイルスなど発生は無かった。しかし新型コロナウイルス感染症の影響もあり、来苑者の直接面会（リモート面会）は実施中、クラブや行事など引き続き中止の対応を行った。また職員間でも「出

勤前の検温」「出勤時の検温」「手洗い・うがい・手指消毒・マスク着用」「1ケア1消毒」「全職員での定時消毒」「換気」の徹底やアクリル板設置（飛沫予防）、休憩場所の工夫（密予防）感染症対応の注意喚起、実施をし、「施設に持ち込まない・発生をさせない」という意識付けを行った。

【短期入所生活介護】

（1）利用中の支援

日中の活動については、本来であれば在宅での生活リズムを考え、リズムを崩さないようにしつつ、日々の体操や歩行練習も兼ねた散歩等、レクリエーション的要素を取り入れた活動を実施し、継続的に出来るだけ活動的に「楽しみ活動」のある生活を提供したいところであったが、感染予防の観点から集団での活動が実施できなかったが、できるだけ個別で対応するように心がけた。また、施設の取り組みである「自立支援」の考えは継続し、ケアプランの作成を入所時に家族と状況確認・意見交換を行いながら、その場で作成し実施した。活動のプランを多く取り入れる事や、立ち上がりや歩行、水分摂取などの短期間での取り組みだけでは、問題解決に直接つながりにくいケースも、継続的にサービス提供する視点に心がけ、家族と施設との情報交換で継続的支援の大切さの共有を図った。利用中は健康状態を観察し、利用中に体調の変化を起こさないように支援した。

（2）情報の提供と感染症対策

ケアプランに基づいたサービス提供を行い、ケアプランを実施して見えてくる新たな問題点などの報告・改善に必要な取り組み等の提案を行うとともに、その他の生活状況も含め利用中の様子を家族に報告することで、在宅生活の継続に必要な取り組みを家族や担当ケアマネジャーに提案・相談することもできた。

感染症については、新型コロナウイルス感染症の影響で、入所前には施設内の状況を家族へ連絡するとともに、感染リスクの可能性もある事を説明したうえでの同意書を作成し、意向を確認したうえで受け入れを行った。また、職員の間でも感染症に対する注意喚起を細かく行い、手洗い・うがいの励行、「施設に持ち込まない」という意識付けを継続的に行い、1日4回の定時館内消毒も実施した結果、年間を通して、施設内での感染症の発症やサービスの休止もなく経過することができた。

今後も感染症など利用前の早期発見・予防に努めるとともに、情報開示は迅速に行い、安心して利用いただけるように努めていく。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

【特別養護老人ホーム】

（1）排泄の自立

新規利用者（8名）にも排泄の自立を実施した。多くの利用者・家族が「排泄の自立」を希望しているものの、その理論と支援が得られなかったためにあきら

めていた事を、きたざわ苑では在宅で介護している家族とともに解決している。介助をすることで簡易トイレやトイレで排泄できるように取り組み、常時オムツをしている利用者はいない状態となっている。今後も取り組みは継続していく。

(2) 「伴走型自立支援」と「ターミナルケア」の両立

きたざわ苑は、本格的に「伴走型自立支援」方法を確立し、伴走型自立支援型施設になったと考えている。介護職員数の変化は毎年あるが、どのような状況の中でも「伴走型自立支援」「ターミナルケア」を実施するために、現状で出来る工夫、業務の組み立てを図りつつ継続している。

「伴走型自立支援」と「ターミナルケア」を両立することで総合支援施設として事業を展開し、区民の信頼を得られるように努めている。今後もきたざわ苑を利用する全ての利用者・家族がきたざわ苑の運営の考え方に共感し、互いに感謝することで、信頼関係を構築することと、地元自治会、小中学校、保育園、ボランティアや各種団体と協働することで、「利用者、家族、地域、職員が笑顔と元気あふれる施設」に近づけていく。

(3) 令和2年度の稼働状況

令和2年度は大規模改修工事の関係で昨年度より新規入苑者受け入れを中止している。退苑者がいても最低50床は下回らないように対応を掲げていた。9名の退苑者がいたが、1月より新規受入れを開始した結果含め、平均稼働率は70.8%となっている。次年度は6月末までに満床になるようインテーク・入所判定会議・入苑日計画を迅速に行っていく。

(4) その他の取り組み

各種サービスの展開について「ホスピタリティ＝歓待(おもてなしの心)」が重要であり、サービスの展開においても、「心のかよわない行為」は相手の心に響かず、決して良い結果を生み出さないと考えている。「相手を思いやる気持ちを形にする。その結果、相手が喜んでいただくことを職員が自発的にできること。」をホスピタリティの定義とし、実践することを目指している。

大災害対策として、昨年度までと同様な毎月訓練は、工事またコロナ禍で実施出来ていないが、図面などを使用しシミュレーションを実施している。本年度工事関連で誤報があり消防車が出動することがあったが、その際も訓練効果で、職員の動きが確認できている。引き続き全職員が同じ意識、動きが出来るよう訓練を継続していく。

運営・サービス提供に関しては、一人ひとりの利用者が必要な支援を受けられ、そのことにより生活の維持・向上(改善)に繋がるよう取り組みをしており、必要に応じて行政との協議・報告も行っている。

また第三者評価を定期的実施している。コロナ禍ということもあるが、利用者ご家族からの意見、要望、意向を確認している。本年度は100%(利用者)91%(ご家族)の満足度であった。意見としては「よく細やかに面倒をみてくれます」「何でも相談ができ、対応してもらっています」「皆さんの気持ちを大事にしてい

と思う」「本人の思いを尊重してくれている」などがあった。しかし一方では「面会が出来なく不安です」「職員によって言葉遣いなどが気になる」「説明は分かりやすいが、その通りやっているかは不明」などの意見があった。意見に対して、職員の接遇マナーや職場環境研修を進めていく。その他の要望などに関しても、真摯に受け止め、内容を検討し、改善を行うなど可能な限り取り組んでいく。

【短期入所生活介護】

今年度は、大規模改修・感染症対策の為に十分なサービス提供ができたとは言い難い1年であった。また、改修工事にあたり空床型短期入所への事業変更もあり、大幅に稼働ベッドも調整し、工事・感染症による利用控えも少なからず影響があり年間の稼働率に大きな影響があった。

出来るだけ平時と変わらないサービス提供を心掛け、ケアプランについては、自立支援の考えを取り入れた活動的なプランを中心に実施した。きたざわ苑としてトータルサービスの情報共有や状況確認を行うとともに、施設内で他の部署（デイサービスや訪問介護等）とサービスを併用している利用者には、必要に応じて部署間で情報の共有を行い、利用者の在宅生活が継続できるよう支援することができた。

また、今後の課題として利用者個々に利用期間が異なること、利用の頻度も異なることがあり、個別性のあるプラン作成を実施して行く為に、職員が更に学ぶ機会を持つことを計画・実行していきたい。

昨年度より引き続き人材確保をどのように展開していくべきかが大きな課題として残っていることに変わりはなく、相談員が現場業務に時間を費やすことも多々あり、ベッド調整等に時間を要することが多かったが、現場・相談員・総務グループと連携し採用活動を進め、年度終盤には改善の兆しが見え相談員としての業務を行い、ベッド調整ができる環境が整いつつある。

また直接サービスを展開する介護職員をしっかりと確保し育成していくことは、今後の安定したサービス提供にも大きな影響が出てくるものと考えられる。

指定管理者としてのサービスの維持・向上、また改善などのための仕組みづくりを常に心がけながら運営を行ない、必要に応じて行政への報告や協議を行なった。

また、利用者やご家族からの意見や要望、意向を確認する為に第三者評価も定期的に実施し、改善すべき事柄に対しては職員間で相談し改善するように努めた。

介護事故は毎月のリスクマネジメント委員会での情報共有・検討はもちろん、記録のICT化を活かして、内容の確認や他のユニットでの情報等も共有しながら、再発の予防・防止に努めた。

6 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
<p>区立特別養護老人ホームきたざわ苑は、質の高いサービス提供・職員のスキル向上に努め、「相手を思いやる気持ちを形にする。その結果、相手が喜んでいただくことを職員が自発的にできること。」をホスピタリティの定義とし、実践することを目指しており、心の通わない行為は、良い結果を生み出さないとの考えから、職員一人一人が取り組んでいる結果、利用者のニーズを捉えた質の高いサービス提供ができており、利用者の満足度は100%、家族の満足度は91%と、非常に高い評価を得ている点が評価できる。</p> <p>また、施設の取組みである「自立支援」の考えから、排泄の自立を実施し、在宅で介護している家族とともに解決している点も評価できる。</p> <p>大規模改修工事の実施にあたっては、区および施工業者と協力し、迅速かつ安全に対応を行ない、利用者の体調不良や事故もなく計画的に進めることができた。</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			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			26/29
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	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	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			8/9
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	3/3		
4．サービス向上の取組み			28/30
職員研修	3/3	利用者の意向	3/3
利用者への案内	3/3	利用者意向の反映	3/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	3/3	苦情等への対応	3/3
接遇	3/3	苦情等に対する改善	2/3
5．収支状況			7/9
適正な予算執行	3/3	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. 施設の維持管理	12 / 13	月次報告書より、毎月適正に管理されていることが分かる。
2. 施設の運営	26 / 29	利用者第一に取り組み、生活の維持・向上(改善)に繋がるよう施設運営されている。
3. 事故や緊急時等への対応	8 / 9	迅速かつ丁寧に対応され、環境面の確認や変更を検討するとともに、情報共有の徹底がなされている。
4. サービス向上の取り組み	28 / 30	利用者・家族の意見や要望、意向を確認し、できるだけニーズに応えられるよう、質の高いサービスを提供しているため、満足度が高い。
5. 収支状況	7 / 9	予算内で適正に執行されている。維持管理費の削減にも努めている。
6. 改善の取り組み	3 / 3	指摘事項について迅速な対応、是正がなされている。
合計	84 / 93	
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。
年度評価所見		
<p>きたざわ苑では、令和2年度に大規模改修工事を実施したが、これまでと同様に利用者の意向に沿った、質の高いサービスを提供し、職員研修を通じて福祉機器の操作方法や介護虐待の防止について学ぶなど、福祉サービスの向上に向けて取り組む姿勢は評価できる。</p> <p>大規模改修工事実施中にもサービスの質を落とすことなく利用者および利用者家族へのきめ細やかな対応を行ったことにより、大きなトラブルや、環境の変化による利用者の体調不良・事故が発生することがなかった。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>民営化となった後も、おむつゼ口等の自立支援や口腔ケア、介護人材の確保や教育、地域との関係性構築に向けた積極的な取り組み、日頃から具体的に話し合われている災害時の連携について、継続を期待する。</p>		

令和 2 年度事業報告

社会福祉法人 古木会
高齢者在宅復帰施設ほのぼの

1. 指定管理業務を行う施設の概要

(1) 対象施設

世田谷区立高齢者在宅復帰施設ほのぼの

(2) 所在地

世田谷区南烏山四丁目 2 8 番 3 号

(3) 建物構造と延床面積

鉄筋コンクリート造 3 階建て 677.5 m² (3 階部分 195.0 m²)

(4) 居室数

6 室 (3 階部分)

(5) 開設日

平成 12 年 5 月

指定管理期間

平成 28 年 4 月 1 日 ~ 令和 3 年 3 月 31 日

2. 指定管理業務の実施状況に関する事項

利用者の中には軽度の認知症状があり、事務手続きなど個別支援を要する利用者や、病状が不安定で医療受診や入院などもあり、併設事業所と連携する訪問診療・訪問看護の協力を得て支援を行った。利用者の平均利用期間は 1 人 248 日(約 8 ヶ月)で、内 2 名は成年後見制度申請手続きの為 6 ヶ月の利用期間を延長し 1 年に渡る利用となった。退所後は本人の希望(地理的及び経済的理由)と保健福祉課担当者の協力を得て施設探しを行い養護老人ホームへの入所に至った。

また、従来から果たしてきた保護機能を充実するとともに、夜間・休日に突発的に生じたケースの安定的な受け入れを可能とするため、夜勤介護職員の採用活用を行った。

(1) 利用者サービスに関する業務

A D L (日常生活動作) の機能維持を目的として、居室の清掃や洗濯を自主的に行えるように声掛けや一部支援を行った。

但し要介護状態の利用者については、居室配膳や入浴介助等、生活全般に渡り介護を行なった。

日々の健康管理(バイタルチェック)や、通院同行、訪問診療立会(服薬管理)、生活相談を行い、利用者が安心して生活できるように支援を行なった。

新型コロナウイルス感染症の蔓延により、施設外部への外出機会(買い物や散歩等の運動等)を縮小せざるを得ない状況であったが、職員による買物代行や

庭園での外気浴と近隣公園への少人数での散歩を行い、利用者が閉塞感を持たないよう配慮した。

コロナウイルス感染予防のために、利用者には手洗い・うがいの励行とアルコール等消毒液の使用を促し感染防止に努めた。利用者、職員共に感染、発症者は無かった。

(2) 管理運営に関する業務

利用者の入退所や施設の運営に関する事項等については、高齢福祉課と密接に連携を図り、入所判定会議（高齢福祉課）への出席や入所前面接等を行った。建物の維持管理について区と事前に調整を行い、必要な定期保守点検・整備を行った。

職員体制・研修

一部職員の異動もあり、職員募集を行なった。人材不足での新規採用が困難な状況下ではあるが事業運営とサービス提供に影響なく実施できた。

職員研修は、新型コロナウイルス感染症の影響から法人研修の実施が見送りとなり、代わりに下半期は事業所内で実施できる Web のオンライン研修等を行った。

* 研修内容（自衛消防訓練～東京消防庁ホームページでの Web 研修他・感染症予防・虐待予防・救命救急講習～心肺蘇生・AED 実技講習）

3. 利用状況に関する事項

(1) 年間入退所者数

新規入所者数・・・0名
 退所者数・・・2名 利用実人数・・・3名
 前年度からの利用継続者・・・3名

(2) 月別利用者数（実人数）

4月	3名	8月	2名	12月	2名
5月	3名	9月	2名	1月	2名
6月	3名	10月	2名	2月	2名
7月	2名	11月	2名	3月	1名

（月平均利用者 2名）

(3) 年間利用率 34.0%（6名定員として）

(4) 入所期間

6ヶ月未満：1名 6ヶ月～1年未満：0名 1年以上：2名

(5) 平均利用日数（1人あたり） 248日

(6) 年齢構成

65～69歳：1名 70～75歳：1名 76～79歳：0名 80～84歳：0名
 85～89歳：1名 平均年齢：75.3歳

(7) 認知症等を有する利用者：2名（3名中）

(8) 要介護度

要支援 20名 要介護 12名 計 2名

(9) 退所後の行き先(年度内退所2名中)

養護老人ホーム . . . 2名

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 行政との連携について

利用者の入所に際しては、高齢福祉課及び保健福祉課担当者からの情報を得て、医療関連の情報の収集と入所後の支援方法(服薬管理や身体状況の確認)について確認を行なった。

入所後も高齢福祉課への月次実績報告を提出する他、各担当保健福祉課への利用者の状況報告を随時に行い、健康状態の変化(不穏行動の有無や疾患の状態等)や退所後の生活支援に向けての情報(本人の意向、希望等)を提供した。

施設の有効活用等の為、高齢福祉課職員と協議・検討を行なった。
また施設活用の為のPRの一環として、保健福祉課職員等を対象とした内覧会を一昨年同様に行なう予定であったが、コロナ禍の影響により中止となった。

(2) 利用者サービスについて

利用者に対しては、入所後に支援方針を検討し、職員が統一した支援を行った。また入所中の利用者の身体面や精神面の変化について詳細に記録し、職員間の申し送りを通して、支援方針の確認を行うとともに、改善すべき点があればその都度方針の見直しを行なった。

身体機能の維持・向上を目的とし、入所後の利用者の状態と日常生活の自立度の状況を見て、個々の状態に応じて居室の掃除、洗濯、入浴等の自立ができるように支援した。しかし認知症や身体障害の状態により自立できない利用者もあり、居室内の清掃や入浴時の一部支援なども行なった。

健康管理については、1日2回のバイタルチェックを実施し、基本的には利用者の主治医との連携を図り、症状の異変や悪化が見られた時には速やかに主治医や地域の医療機関への受診同行を行なった。また感染症予防としてインフルエンザ予防接種を、併設事業所委託の訪問診療医の協力を得て施設内で実施することができた。

心身の健康維持のため、併設事業所との協力により散歩など外出援助や季節の行事への参加を勧め、孤立防止や精神的な安定を図れるよう支援した。

* 季節行事(9月敬老祝い昼食会(9/16)・12月Xmas会(12/25)等

退所時には利用者満足度調査を実施し、事業運営や業務改善の参考とした。

苦情及び事故に関して

限られた生活環境に加え、新型コロナウイルス感染症の影響の為、精神面の不安等の相談や日用品等の購入についての希望が多々あり、個別相談や買物代行など随時行ない対応したが、希望に沿えない事もあり、退所時の要望として挙げられている。また利用者間でのトラブルが原因での相談があり、個

別の傾聴と対応を行った。また個人の病状の悪化による入退院のケースはあったが施設内外での事故の発生は無かった。

(3) 安全面・建物管理・衛生面について

法人安全衛生委員会（毎月最終木曜開催）に管理者が参加した。

施設建物の維持管理については、高齢福祉課と連携の下、保守・点検を行った。

専門知識が必要な部分については、下記業者に再委託し実施した。

点検内容（委託業者）	・実施回数（実施日）
消防設備点検（中央報知機）	・年 2 回（8/12 機器点検 2/10 総合点検）
昇降機設備点検（東芝エレベーター）	・年 4 回（6/10 9/16 12/ 3/16）
	3/16 法定点検 遠隔監視メンテナンス毎月実施
館内床面清掃（キングランメディケア）	・年 3 回（9/18 11/24 3/26）
庭木剪定～ネズミモチノキ、欒他（青山造園）	・年 1 回（10/14）
カーテンメンテナンス（キングラン商事）	・年 1 回（10/22～10/29）
GHP（ガスヒーポン）室外機修理（2/12）（東京ガス・東京冷機工業）	
特殊建物検査大槻ホーム委託	・（3年毎に実施）（8/27）

併設事業所と合同で例年参加している烏山地区防災訓練・成城消防署防災講習・烏山町会定例会はいずれもコロナ禍の為に中止となった。

3F だれでもトイレを改修し、浴室及びトイレの設置工事を実施した。

（12月事前打合せ～1/12 工事開始、外壁足場設置～2/27 工事終了、3/10 営繕課検査実施）大槻ホーム業務委託

3F 屋上排水パイプ破損のため交換工事实施（3/15 経栄工業業務委託

10月より、1F 旧ヘルパー室を世田谷区備品（感染症対策物品～マスク・ガウン等）の搬入・管理場所として利用を開始する。荷物の搬入・搬出時の連絡他駐車場利用時等の管理業務を行なった。

今年度は新型コロナウイルス感染症とインフルエンザやノロウイルス等への感染予防（職員のマスク着用、消毒等）を徹底し、インフルエンザ予防接種実施の他、12月には新型コロナウイルス対策として社会的 PCR 検査を世田谷区の協力を得て職員に実施した。（12/22 実施し、結果は受検者全員陰性であった）利用者、職員ともに新型コロナウイルスの感染者は無かった。

5. 事業実績の評価と改善の取組み

令和3年度より利用対象者が自立高齢者の他、軽度認知症など要介護高齢者も対象となるため、施設内の安全管理対策と職員の研修等によるスキルアップにより対応していきたい。また休日を含む24時間の緊急対応に対応していくため緊急入所の受入れに対応すべく職員間の連絡体制と受入準備を統一していきたい。

認知症利用者等の症状への対応（帰宅・外出要望や不穏行動時）や緊急時の連絡、対処法、また病状急変時の医療連携（救急要請と受診同行及び情報提供、服薬管理など）についても迅速に対応できるように準備したい。

6. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額（円）	備考
収入計	23,110,323	
指定管理料	22,268,000	
その他収入	842,323	利用者用食費・共益費・預金利息
支出計	23,043,630	
人件費	15,218,188	
事業費	2,557,042	
事務費	5,268,400	保守料等維持管理費用
収入 - 支出	66,693	

7. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
在宅復帰施設を運営している社会福祉法人古木会は、施設開設時から区と連携を図り、利用者の身体状況や精神状態を踏まえた在宅復帰や施設入所への対応ができています。また、セーフティネットの役割として、緊急を要する一時宿泊や一時保護などの利用においても迅速に対応できています。			
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			21/23
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	-	障害者差別解消法	3/3
職員配置	-	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			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			26/27
職員研修	3/3	利用者の意向	3/3
利用者への案内	3/3	利用者意向の反映	3/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	-
利用者対応	3/3	苦情等への対応	3/3
接遇	3/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			8/9

適正な予算執行 経費の効率化	3/3 2/3	金銭管理	3/3
6. 改善の取組み 改善の取組み	3/3		3/3
項目別評価結果			
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13	月次実績報告等により、1年を通して適正に維持管理されていることが確認できる。	
2. 施設の運営	21 / 23	地域住民との交流を大切にしながら、施設運営されている。	
3. 事故や緊急時等への対応	9 / 9	利用者同士のトラブルが起こっても、迅速に対応できている。	
4. サービス向上の取組み	26 / 27	利用者本人の意思、意向を尊重し、対処後の生活に向けた支援を行っていることが分かる。	
5. 収支状況	8 / 9	予算に沿った適正な執行がなされている。	
6. 改善の取組み	3 / 3	必要に応じて区や医療機関と連携しながら、利用者が安心、安全な生活を送ることができるような環境を提供している。	
合計	79 / 84		
総合評価	S		
年度評価所見			
地域の町会に加入する等、地域交流を積極的に図り、良好な関係を構築している。さらに、当該法人が同一建物で自主運営をしている認知症高齢者グループホームと交流を図ることにより、利用者の自立に向けた効果的なサービス提供や運営がなされている。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
苦情については適正に対応し、事故もなく、良好に管理できていると評価できる。今後も区と連携し、適正な事務執行を続けることを期待する。			

令和2年度指定管理施設に係る事業報告について
 (高齢福祉部高齢福祉課所管分「苦情・事故報告一覧」)

施設名称	指定管理者	令和2年度	
		苦情報告	事故報告
世田谷区立 特別養護老人ホーム 芦花ホーム	社会福祉法人社会福祉事業団	0	2 2
世田谷区立 特別養護老人ホーム 上北沢ホーム	社会福祉法人社会福祉事業団	0	2 1
世田谷区立 特別養護老人ホーム きたざわ苑	社会福祉法人正吉福祉会	0	2
世田谷区立 高齢者在宅復帰施設 ほのぼの	社会福祉法人古木会	0	0
4 施設		0	4 5

・事故報告

特別養護老人ホームでの介護中に生じた服薬忘れ、医療的対応を要した骨折事故等であり、定例のリスクマネジメント委員会での検討、マニュアルの改訂や介護方法の見直し等を行い、対応策の改善を図った。

令和2年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称： 世田谷区立ほほえみ経堂
施設住所： 世田谷区経堂3 - 6 - 24
指定管理者： 特定非営利活動法人ワーカーズコープ
指定期間： 平成28年4月1日～令和3年3月31日

(2) 対象者

主に身体障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和3年3月31日現在）

(1) 事業内容

実施事業

生活介護：介護を必要とする方に、日中、入浴・排泄・食事の介護などを行うとともに創作活動または生産活動の機会を提供する。

定員20人 登録人数19人

概要

施設の活動は、障害特性に配慮し、重度心身障害のある方の「ひかり活動」と中途障害のある方等の「自主活動」の2グループに分かれて活動を行っている。また近年では、合同で双方のグループが楽しめる活動を提供している。

施設内活動

ひかりグループ：ストレッチ、スヌーズレン、ボッチャ、卓球、音楽療法、
DVD鑑賞、バーチャル動画旅行、アート活動、自治会活動等

自主グループ：運動、ストレッチ、ボッチャ、卓球、音楽療法、カード麻雀、バーチャル動画旅行、創作活動（自主製品、ハーバリウム、ビーズプレスレット、イニシャルストラップ）、自治会活動等

施設外活動

外出、各種地域イベントへの参加等（新型コロナウイルス感染拡大防止の為中止）

外出活動

宿泊行事は中止（新型コロナウイルス感染拡大防止の為中止）

年間行事（新型コロナウイルス感染拡大防止の為規模を縮小して実施）			
月	内容	月	内容
4月	花見	10月	
5月		11月	
6月		12月	
7月		1月	新年会
8月	夏祭り	2月	節分
9月		3月	ひなまつり

(2) 利用状況

障害支援区分

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
14人	3人	1人	1人	0人	0人	0人	19人

障害の程度

		身体障害者手帳							計	精神障害者保健福祉手帳		
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級		なし	1級	0人
愛の手帳	1度	1人								1人	2級	0人
	2度	3人								3人	なし	19人
	3度	1人								1人	計	19人
	4度	0人								0人		
	なし	10人	4人							14人		
計		15人	4人							19人		

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	0件	

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

令和2年2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等（入所施設・居住系サービスを除く。）における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、事業継続にあたって、以下のとおり取り組んだ。

利用者・職員は、1日2回の検温を実施したとともに、施設の入退時や食事前等必要な場合の手洗い又は、除菌ペーパーでの清拭を徹底した。また利用者には来所時と入浴前後にバイタルチェックをするなど健康状況の把握に努めた。ボランティアの方々などの来所者については受け入れを休止するなど、施設への人の出入りが最小限になるよう依頼し、必要最低限の受け入れとした。来所者にも同

様の玄関先での検温、消毒の徹底を実施した。

また日中活動において常時窓を開け換気し、密にならないよう人と人の間隔をあけて支援を行った。身体障害の利用者が多いため、介助時に感染症予防の徹底に努めた。その結果、利用者、職員とも感染者を出すことなく、事業運営をすることができた。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額 (円)	備考
収入計	148,470,665	
受託事業収入	148,301,660	指定管理料(処遇改善加算含む)
その他収入	169,005	雑収入等
支出計	148,470,665	
人件費	63,332,074	職員10人(常勤9人、非常勤1人)、嘱託職員6人、法人本部労務管理事務費
事務費	78,495,285	施設設備維持管理・給食業務・送迎委託等
事業費	1,319,856	利用者関係諸経費
その他支出	5,323,450	法人税、繰入金等
収支差額	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

< 利用者の高齢化・重度化への取り組み >

利用者の高齢化については、かかりつけ医の健康診断の結果を施設に持参して頂き、身体状況の把握や健康管理に努めるとともに、各グループで午前中に実施しているストレッチにおいて、理学療法士(P.T)の指導の下、プログラムを工夫するなど、利用者の状況に応じた対応を行っている。

また、看護師を常時配置することで、利用者が疾病の進行等で医療的ケアが必要になった時に施設で可能な限り対応し、継続して通所できるように努めている。

< 家族及び関係機関との連携 >

令和2年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止の為、家族会は開催できていないが、代替手段として、家族との電話面談を行った。

関係機関との連絡では、必要に応じ、ケースワーカーや相談支援事業所と連携し、サービスが必要な方を通所につなげるなどの成果をあげた。

< 給食提供について >

利用者の状態に合わせた食形態を提供するとともに、栄養価計算された献立を提供した。嗜好調査や常時設置されているアンケートボックス、聞き取りなどをもとに、和・洋・中のバリエーションのある献立を提供した。また、日本の

四季折々を感じられる郷土料理を取り入れた献立を月に一度実施した。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

< 地域との交流・連携 >

例年、経堂農大通り商店街で7月に開催されていた「経堂まつり」に障害者施設として出店販売の依頼を頂いていたが、新型コロナウイルス感染拡大防止の為、中止となった。また、12月に開催されている「区民ふれあいフェスタ」でも、令和2年度は自主製品の販売は中止となった。一方、経堂図書館の障害者施設の自主製品展示・販売においては、他の施設とともに自主製品を置かせて頂き、販売を継続している。また、経堂駅近くにある美容院に利用者の作品の展示のご協力をいただき、定期的に作品の交換に訪れ、コロナ禍の中で地域交流の取り組みを継続できた。

< ボランティアの受け入れ >

延べ人数で15人である。新型コロナウイルス感染拡大防止の為、世田谷みどり33の緑化活動のみ受け入れ、施設前にある石仏公園の花壇の手入れをして頂いた。

(3) 危機管理

< 施設環境の整備と危機管理の強化 >

防災については、自主的避難訓練の実施や介護用品や非常食等の防災備品を備蓄した。定期的な避難訓練を実施することで、職員一人ひとりの意識を高め危機管理の強化につなげた。

< 防災訓練・防災研修 >

消防計画に基づき避難訓練を実施し、火災時にどのように対応すべきか確認した。また福祉避難所障害者施設連絡会には担当職員が出席した。令和2年度は、福祉避難所事業継続計画(BCP)訓練を実施し、区で作成したマニュアルを確認し実際に職員の動きを確認した。

< 利用者の健康管理・感染症対策 >

全開所日に看護師を配置し、利用者の健康チェックとともに医療的ケアがある利用者にも対応し支援を行った。令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止の為、来所時と入浴前後にバイタルチェックを行い、1日に2回検温し感染症予防に努めた。その他に熱中症対策として水分補給や帽子の着用、インフルエンザ、ノロウイルス等感染症対策として消毒、うがい、手洗いなどに取り組んだ。

また令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、区の健診が中止となったため、かかりつけ医での健診をお願いした。健診の結果を施設に持参して頂き、利用者の健康状態の把握に努めた。

< 送迎委託業者との連携 >

定期的な会議及び日々の連絡により連携して、利用者の安全を確保した。曜日ごとに利用者が異なる状況であるが、委託業者と十分連携をとり、間違いのない

確実な送迎に努めた。

(4) 人材育成・活用

< 研修内容 >

介護の具体的な技術や知識、虐待防止・権利擁護の研修を行った。研修終了後は、研修報告書を職員間で共有し、施設全体としての質の向上に努めた。

(主な研修)

内部研修：風通しのよい職場づくり、AED 取り扱い、守秘義務と個人情報保護、虐待防止、アンガーマネジメントほか

外部研修：サービス管理責任者研修

< 実習生の受入れ >

新型コロナウイルス感染拡大防止の為、受入れは中止した。

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2年度は4月に初めて政府から緊急事態宣言が発令されるなど、新型コロナウイルス感染拡大防止の為、年間の施設行事は全て中止した。利用者と職員の身体状況の把握や施設内での消毒と除菌など感染防止策に取り組み、利用者と職員の感染者は一人も出なかった。今後も継続して感染防止対策に取り組み、安全な施設運営に努める。

又、例年、利用者が楽しみにしている宿泊行事も中止となったが、代替え企画を行い、施設内で楽しめる活動を提供した。また、医療的ケアの必要な利用者の対応として、継続して通所できるよう看護師を全開所日に配置をした。引き続き利用者のニーズに寄り添い、支援の向上を推進していく。

危機管理に関しては、自主訓練として防犯訓練を実施し、危機管理意識の向上に努めた。

利用者支援については、「人員配置体制加算（手厚い人員配置をしている事業者を評価する加算）」と「福祉専門職員配置等加算（福祉専門職員の配置を評価する加算）」を取得し、手厚い人員体制と専門性の高い職員の配置を行っている中、研修や支援会議を実施して、障害者福祉の理念を基本とした利用者支援を行ってきた。引き続き世田谷区立の障害者施設として適切な施設運営を行っていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況	
地域交流について、コロナ禍の中でも可能な形の地域交流を図るなど、支援の質の向上を図った。また、新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営を行った。	
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			<u>12</u>
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2．施設の運営			<u>20</u>
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	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	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3．事故や緊急時等への対応			<u>7</u>
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			<u>21</u>
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			<u>6</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</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	12 / 13		
2．施設の運営	20 / 26	家族会は中止となったが、電話面談を実施する等状況把握に努め交流の継続を図った。	
3．事故や緊急時等への対応	7 / 9	全開所日に看護師を配置し、利用者の継続的な通所に繋げた。	
4．サービス向上の取組み	21 / 30	利用者の状況に合わせた支援を行っている。	
5．収支状況	6 / 9		
6．改善の取組み	2 / 3		
合計	68 / 90		
総合評価	A		
年度評価所見			
全ての項目において要求水準を満たしており、かつ限られた交流の中で工夫して障害理解の促進を図り、医療的ケアの受入れ態勢を継続していることを評価し、総合評価をAとする。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
現在も要求水準は満たしているが、今後も利用者の身体状況の変化に応じた支援方法の見直しにより個々の状態に即した支援を行えるようにする等、サービスの向上を促していく。 新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に			

努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営にあたるよう指導する。

令和2年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立すまいる梅丘
 施設住所：世田谷区梅丘1-36-2-101
 指定管理者：特定非営利活動法人ワーカーズコープ
 指定期間：平成28年4月1日～令和3年3月31日

(2) 対象者

主に身体障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和3年3月31日現在）

(1) 事業内容

実施事業			
生活介護事業：介護を必要とする方に、排せつ・食事の介護などを行うとともに創作的活動等の機会を提供する。			
定員 25人 登録人数 26人			
概要			
基本的に2グループに分かれ創作活動やスポーツ等の活動支援、日常生活支援、自立支援を通じ社会参加、自立の促進、機能の維持向上を行う。			
施設内活動			
創作活動	再生和紙、陶芸、機織り、和紙ランプ、アート、書道等		
スポーツ	ボッチャ、ハンドアーチェリー、ボーリング、スラローム、卓球		
リラクゼーション	リラックス活動、五感活動		
クラブ活動	カラオケ、ゲーム、シアター		
生活クラブ	園芸、染物、せんべい作り、ハロウィン飾り作り、クリスマス飾り作り、手遊びフラ等		
外出活動	散歩		
年間行事			
月	内容	月	内容
4月	お花見	10月	
5月		11月	
6月		12月	クリスマス会
7月		1月	新年会
8月	夏の特別プログラム	2月	節分企画
9月		3月	お花見

健康診断、家族懇談会、すまいるまつり、宿泊行事、秋の味覚祭、年末交流会は新型コロナウイルス感染予防対策として中止となる。

(2) 利用状況

障害支援区分(事業ごと)

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
15人	8人	3人	0人	0人	0人	0人	26人

障害の程度

		身体障害者手帳							計	精神障害者保健福祉手帳	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級		なし	1級
愛の手帳	1度		1人						1人	1級	0人
	2度		5人						5人	2級	0人
	3度	3人							3人	なし	26人
	4度		1人						1人	計	26人
	なし	16人							16人		
計		19人	7人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	26人

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	2件	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレ対応及びエアコン温度調整について苦情を受けた。トイレ対応については誤解であったため、今後は誤解とならないように対応をより配慮することとした。エアコンについては、本人の意向を聞きつつこまめに調整することとした。 ・バス送迎中のトイレ対応について苦情を受けた。保護者、送迎業者施設、施設間で対応について再確認した。
事故	0件	

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

令和2年2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等(入所施設・居住系サービスを除く。)における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、事業継続にあたって、以下のとおり取り組んだ。

毎日、施設職員及び利用者の体温計測等の健康管理を行うとともに、健康チェック表で記入している。施設来所持にマスク着用の確認や手指消毒をした。食事の際は会話を控え飛沫予防ガードをテーブルにセットして飛沫等防ぎ、介助職員はマスクとフェイスシールドを使用して対応した。

委託業者などの来所者に対しては極力施設内に立ち入らせず、玄関など限られた場所に対応した。ボランティア、業者等施設内に入る場合は、来訪者受付簿に名前、体温等を記入させ、手指消毒を徹底した。外部が入る相談支援のモニタリングや相談、支援会議等は控え、電話等で対応した。集団感染リスクの低減を図り、施設職員及び利用者本人への感染は防ぐことが出来た。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額 (円)	備考
収入計	131,985,136	
受託事業収入	131,922,450	指定管理料(処遇改善加算含む)
その他収入	62,686	雑収入等
支出計	131,985,136	
人件費	68,037,099	職員14人(常勤12人、非常勤3人)、嘱託職員9人、法人本部労務管理事務費
事務費	60,655,153	車輛維持費、リース料、修繕費、光熱水費、外注費、法人本部管理費等
事業費	3,292,884	材料費、副食費、衛生管理費、行事費
収支差額	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

<支援の視点>

利用者の小さな変化への「気づき」を重要視し、毎朝・夕方にミーティングを実施して職員全体で共有・確認している。又、様々な意見を尊重し最善な方法を検討、取り組みを行っている。

<専門職の導入>

理学療法士が、利用者一人ひとりの運動プログラムの内容について作業療法士と連携して行い、身体機能維持向上と課題について対応している。作業療法士は食事や活動時の施設や自助具等の取り組みを行い、課題について理学療法士と共有し機能訓練へと繋げている。

令和2年度は新型コロナウイルス感染予防対策のため自粛したが、例年音楽療法士2人を導入しており、支援員と午前、午後の2グループの音楽療法を実施し活動している。活動を通して利用者個々の意欲を引き出し、心身の向上を目指し、豊かな自己表現を図っている。日頃の練習の成果を施設内外の行事等で発表することで達成感を味わい自信へと繋げていた。またヨガインストラクターを導入し、身体と心のリラックスを目的とし、利用者の希望に沿った内容で進めている。

区の心理相談員を活用しており、PTSD等、心に悩み等を持っている利用者を中心に個別面談を行っている。

<家族との連携>

「家族の会」を年3回開催した。施設の運営・活動状況や、必要な事務的連絡を家族に報告すると同時に、意見、要望、困りごと等を共有し、大切な意見交換、相互の情報共有をしている。(4月～6月は新型コロナウイルス感染

予防対策の為自粛)また連絡ノートを活用し、連絡事項や施設での様子、相談事などのやりとりを行う。又、電話等で情報共有し支援に活かしている。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

「つながる写真アート展」をインターネット上で開催した。障害の有無に関わらず、幅広く作品を募集し、地域の方、他施設の方、家族、すまいる梅丘など、各方面から作品が集まった。写真はホームページ上にて掲載し、誰もがみられるように実施した。また施設で出している広報誌「梅の実だより」の掲載や、ホームページを活用し、継続的にボランティアを募集している。

(3) 危機管理

< 防犯・防災訓練・避難訓練 >

- ・福祉避難所の連絡会、講演会に参加した。
- ・コロナ禍の為に利用者を2班に分け、福祉避難所及び避難経路等の話をした。
- ・福祉避難所マニュアルの改訂に合わせ利用者の避難マニュアルの見直しを実施し、令和3年度中に完成予定となっている。
- ・危機管理として、防犯カメラ設置に伴い、映像の確認を適宜実施している。

< 衛生管理及び感染症対策 >

- ・保健衛生担当を配置し、計画的に取り組みを進めている。手洗い場付近に石鹼と消毒液を配して使用を呼び掛ける他、施設の食器類の消毒及び冷蔵庫掃除を定期的に行うとともに職員の検便検査を毎月実施した。
- ・新型コロナウイルス感染症をはじめ、インフルエンザ・ノロウイルス等の流行に備え、感染防止マニュアル等に基づき、予防として施設内の手触り部分の清拭・消毒・湿度管理の他、利用者・職員の手洗いを徹底した。又、掲示物や連絡物、利用者への日常的な声かけ等によって注意喚起を促した。

< 施設外活動における安全対策 >

- ・所外における活動は、安全面に十分配慮したうえで行う。外出する際、利用者は全員車椅子の為に、段差や坂道等での声掛け等を徹底して行っている。また、外出の際は、連絡ボードに名前、時間、行き先等を記入し、緊急時の為に携帯電話を持って外出している。

< その他 >

- ・区立の障害者施設として、AEDを令和2年6月より設置した。

(4) 人材育成・活用

< 研修内容 >

- ・嚙下障害の理解とケア/視覚障害者への対応/移乗介助とオムツの基礎/てんかん基礎講座/自立支援・重度化防止の基礎知識/車椅子の基礎/クレーム対応/感染対応/虐待防止・権利擁護研修/リーダー養成マネジメント研修/福祉避難所対策訓練等様々な研修を行っている。

<働きやすい職場づくり>

- ・新職員が入った時は1ヶ月～3ヶ月の研修を行い、活動、食事・トイレ介助等丁寧に指導している。又個別支援計画関連の記録の取り方等を指導している。
- ・聴覚に障害のある事務員が在籍しているため、施設内での課題解決や意思決定などにおいて配慮している。また職員による合議を重視し、会議等での意見集約と情報共有を丁寧に行い、職員の意見を反映している。
- ・資格取得を望む者に対しては、助成金制度があり、取得後は資格手当を支給している。
- ・ストレスチェックを行う時間を設けメンタルヘルス中心の自己管理を促した。

<実習生の受け入れ>

- ・世田谷福祉専門学校学生/有明教育芸術短期大学生/早稲田大学教育学部学生/昭和女子大学生/立正大学生/日本体育大学生

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）

個別支援計画作成にあたり、利用者全員のケース会議を行い、支援内容の確認、利用者面談等を踏まえて目標設定を確認、共有をしている。また利用者の高齢化と重度化に伴い、運動プログラムの内容等を見直すなど個々に合わせた支援を実施した。利用者の中に65歳で介護保険に移行する1人が2月で退所している。今後も利用者の希望に沿いながら、個々の状況に合わせたサービスへ繋がられるよう関係機関と連携し相談をしながら行っていく。これまでの創作活動を生産活動へ繋げ、作品の売り上げ等があった場合は、利用者会に入れ宿泊行事等で配分することするなど施設内活動の見直しも適時行っている。

令和2年度は新型コロナウイルス感染予防対策の為自粛のお願いや、通所を再開しても活動の制限や行事の中止もあった。皆が楽しみにしていた宿泊行事も中止とし、施設内でのイベントを別途開催した。密にならないよう2回に分け、余興を開催して楽しめる工夫を行った。利用者や家族からは通所の再開や以前の支援を望む声があり、障害者施設の必要性を強く感じた。令和3年度も感染症予防対策を徹底し、利用者が安心して通所できる施設運営を目指したい。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による二次評価）

(1) 項目別評価結果

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況	
地域交流を通じて障害理解促進の取組みを行った。また、新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営を行った。	
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	1.2

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
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	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	3/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			7
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			22
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	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
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 / 13		
2. 施設の運営	20 / 26	イベントをインターネット上で開催し、障害理解の促進に貢献している。	
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	感染症対策を講じながら、防災訓練を実施した。	
4. サービス向上の取組み	22 / 30	利用者に沿った支援を実施し、心身の向上を目指した取り組みを行っている。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	69 / 90		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
年度評価所見			
全ての項目において要求水準を満たしており、インターネット上で様々な人が交流するイベントの開催による障害理解の促進や、個々の利用者にあった支援の見直しの実施を評価し、総合評価をAと判断する。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
現在も要求水準は満たしているが、今後とも職員の育成に尽力し、利用者の状況に応じた支援体制の構築や支援・運営両面の質の強化への取り組みを促していく。 新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営にあたるよう指導する。			

令和2年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立三宿つくしんぼホーム

施設住所：世田谷区三宿2-30-7

指定管理者：社会福祉法人全国重症心身障害児（者）を守る会

指定期間：平成28年4月1日～令和3年3月31日

(2) 対象者

身体及び知的の重度重複障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和3年3月31日現在）

(1) 事業内容

実施事業

生活介護事業：介護を必要とする方に、昼間に、入浴・排せつ・食事の介護などを行うとともに創作的活動または生産活動の機会を提供する。

定員 20人 登録人数 29人

概要

登録者の約8割が経管栄養及び吸引が必要であり、気管切開や呼吸器・酸素療法等の医療的ケアが必要な利用者も近年増加している。体調の維持が脆弱な利用者への健康管理や機能訓練を中心に、一人ひとりの興味や関心に合わせた様々な活動を実施している。

施設内活動

趣味及び創作的活動	各種製作活動、カレンダー作り、絵画など
運動系活動	卓球、ボーリング、エアトランポリン、ダンス
リラクゼーション系活動	スヌーズレン、マッサージ、音楽映像鑑賞など
施設外活動	個別及び小グループ外出、近隣散歩、買い物等

新型コロナウイルス感染予防対策により中止

医療・専門職による指導	内科、整形外科、歯科、理学・作業療法士、音楽療法等
-------------	---------------------------

年間行事（新型コロナウイルス感染予防対策により、利用者・職員のみで行事を実施）

月	内 容	月	内 容
4月	入所式 お花見	10月	つくしんぼフェスタ
5月	母の日企画	11月	レクレーション
6月	父の日企画	12月	クリスマス企画
7月	七夕	1月	新年会 お楽しみ会
8月	盆踊り お楽しみ会	2月	お楽しみ会 節分
9月	お月見	3月	ひな祭り企画 1年を振り返る

(2) 利用状況

障害支援区分

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
29人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	29人

障害の程度

		身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級	2級
愛の手帳	1度	10人	1人							11人	なし	
	2度	4人	2人							6人	なし	29人
	3度									0人	計	29人
	4度		1人							1人		
	なし	11人								11人		
計		25人	4人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	29人		

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	-
事故	0件	-

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

令和2年2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等(入所施設・居住系サービスを除く。)における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、事業継続にあたって、下記のとおり取り組んだ。

通所の体制について

4～5月 1回目の緊急事態宣言発令後、通所自粛のお願い及び在宅介護が困難な利用者の通所受入

6月 通所日数制限のお願い 利用者一人あたり週2日

7月～ 通所日数制限のお願いの継続 利用者一人あたり週3日

利用者・職員・外来者等への対応

利用者 連絡簿の改訂により家族を含めた健康状態の把握

職員 毎日の検温及び行動履歴の記録

外来者等 原則入館禁止、必要な場合は、入館時の検温及び立入場所の制限

室内環境の整備

- ・ソーシャルディスタンスを確保した休憩及び食事場所
- ・リネン類の洗濯、洗浄、消毒の徹底
- ・換気及び室内空調の衛生管理
- ・施設内の消毒の徹底

PCR 検査の定期受検

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額	備考
収入計	159,484,800	
受託事業収入	158,066,804	指定管理料（処遇改善加算含む）
その他収入	1,417,996	雑収入等
支出計	159,484,800	
人件費	96,282,158	常勤 14 人、非常勤 7 人
事務費	42,767,344	施設維持管理・保守料、送迎委託料等
事業費	4,926,422	利用者活動諸経費等
その他支出	15,508,876	繰入金等
収入 - 支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

<療育事業の実施状況>

新規利用開始者が 1 人あり、登録者 32 人でスタートするが、年度内に 3 人の契約終了者があり、年度末登録者は 29 人となった。また、年度当初から新型コロナウイルス感染症蔓延に伴う緊急事態宣言が発令され、4～5 月は通所の自粛をお願いし、家庭介護が困難な利用者や家族の都合による緊急的な通所受入れ体制をとった。緊急事態宣言解除以降は、都・区内の感染状況をみながら、自粛の解除及び通所制限の緩和などを進め、休業することなく開所日数は 243 日間であった。

<一人ひとりの個性に合わせたサービス提供>

日常生活の基礎となる健康な身体づくりや機能訓練のほか、趣味や自己表現に繋がるような活動など、利用者一人ひとりの個性に合わせ、個別支援計画を作成し、それに基づき実施した。また、主に体調維持困難が理由で通所実績の少ない利用者に対しては、安定的な通所へ繋げるため家庭を訪問し、利用者の状態を確認し、家族との情報共有を図るとともに、療育活動のほか映像を使って他利用者との交流等の日中活動の支援を行った。また、新型コロナウイルス感染症蔓延に伴う通所自粛中の利用者については、電話等による情報交換や家庭訪問等により支援を行った。

<健康管理体制の強化>

近年、体調変化の節目にある利用者には医療的ケアが必要となるなど、医療的ケアが質・量ともに増加傾向にある。このため看護職員 4 名体制を維持し、利用者の健康や安全の管理体制の強化に努めた。特に新規利用開始者の重症度は高く、状態把握に時間を要するようになっており、担当職員や看護師によるきめ細かな観察や家族との情報共有など丁寧な対応を行った。

呼吸状態が不安定で、たんの喀出が困難な利用者には、看護職員以外の指導員・保育士も必要時に即時に対応し状態改善を行うことで、日常の安全や活動への参加を図ることができる。このことから、専門知識と技術の習得のため、順次、東京都のたんの吸引研修を受講させている。今年度2名が受講し、実技研修を修了すれば、全員が吸引を実施できるようになる。

< 権利擁護 >

職員による虐待防止チェックリストについては、定期的にセルフ・他者チェックを行い、集計結果を共有することで利用者の人権や権利への認識を職員相互で確認し、職員それぞれが支援の見直しを行う機会となっている。また、本部あけぼの学園と合同で「人権擁護委員会」を定期開催し、権利擁護への取り組みの情報交換やチェックリストの見直しなど、自施設での対応にとどまらず両施設で連携をとりながら虐待防止や人権擁護の意識の向上に努めている。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響で、行事の縮小や外来者の入館制限等があり実施できなかったが、例年は、つくしんぼフェスタや音楽会など施設の行事を開催している。開催にあたっては、近隣へのチラシ配布などにより地域住民に参加を呼びかけ、利用者と一緒にイベントを楽しむことで、施設運営に対する理解の促進を図っており、つくしんぼフェスタは、地域のイベントとして定着してきている。また、これまで行ってきた地域の合同防災訓練や防犯集会等への参加による地域での共助の取り組みや、実習生やボランティアの受入れによる障害理解の促進についても、今後の実施に向け、関係性の継続に努めている。

(3) 危機管理

< 防火・防災訓練 >

消防計画に基づき防災避難訓練を実施し、防火管理者の指導の下、初期消火や通報の模擬訓練及び避難手順の確認を行った。

福祉避難所障害者施設連絡会や講演会に参加し、大規模災害発生時の心構えや職員個々の役割、問題点などを学ぶことができた。また、感染症対策を講じた上での避難者の受入れについては、受入れ人数やゾーニング等を改めて再構築していく。

< 衛生管理 >

従来から、体調の維持が難しい利用者が多いことから年間を通じて感染症リスクの注意喚起を職員・利用者へ促してきたが、新型コロナ感染症の蔓延に伴い、感染予防マニュアルを更新し、職員の健康管理や手洗い、施設内の消毒や清掃等の衛生管理を徹底し、感染の予防及び蔓延防止を行った。

また、感染対策の実効性を高めるため直接処遇職員を中心とした対策委員会を設置し、より具体的な場面での対策を職員が自ら考え取り組めるよう体制づ

くりを行った。その中で、対策委員を中心に日々更新される情報を精査し、随時、利用者・保護者へ周知することで、感染及び重症化リスクが高い利用者に対する予防への意識の共有化を図り、施設と家族の協力のもと集団感染の発生を防ぐことができた。

< 緊急時対応 >

体調維持が脆弱な利用者の増加に伴い、通所中に体調不良となる利用者が増えているため、救急対応を含めた緊急時の手順について個々に沿った見直しを行い、通所中の対応及び通所可否のガイドラインを作成し保護者へ文書による周知を行った。更新した感染症マニュアルと合わせ、保護者との共通理解をさらに進めた。

緊急連絡体制の整備として、電話・携帯・メール、緊急搬送先等の情報をまとめ、カード化することで更新が容易になり、常に最新の情報を共有できるようになった。併せて、親の会の連絡網と合わせ、迅速な連絡体制の整備を行った。

(4) 人材育成・活用

< 職員研修 >

利用者が医療的ケアの必要な重度障害者であることから、サービス提供に当たってはより高い専門性と最新の知識と技術が必要となるため、それらを高める講習会を中心に年間計画に従って実施した。

研修後は、所感を含めた報告書を作成し、職員全員に回覧するとともに、報告会を実施し、成果や今後現場で生かせる事項等を報告している。

・派遣及び Web 研修 (10 件 14 人)

福祉サービスに必要な感染症対策、介護職員等によるたんの吸引等実施のための研修(講習・実技研修)、障害者施設職員階層別(初任・中堅・管理職)研修、サービス管理責任者更新研修、環境関連法令研修などを受講した。

・OJT の積極的活用

新人職員へのベテラン職員の教育担当制や、訓練や音楽療法、摂食指導などの専門職員と職員が共に支援し、現場で直接指導を受けることで、利用者の状態像の共通理解を深めるとともに、支援技術の向上を図った。

・派遣実習 (1 件 1 人)

法人内の同業施設への実習をとおして、他施設職員との交流や専門性の向上、自己啓発の促進を図った。

< 働きやすい職場づくり >

働き方改革が言われる中、月 1 日以上の有給休暇取得の促進(取得率は 8 割を超えている)のほか、時間外労働の抑制に向けた勤務時間や業務の見直しなど職場環境の整備を進めた。また、職員主体の小委員会を設置し、業務改善に主体的に取り組めるよう体制作りを図った。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

親の会や保護者面談及び療育に関する利用者・保護者アンケート等を通じて利用者のニーズや満足度の把握に努めている。主なものは看護体制・環境整備などで、それら意見や要望を整理し、施設の運営管理の改善について取り組んだ。

（1）利用者の安全や健康管理の充実

年々利用者の医療面での重症化が顕著に進んでいることから、看護師4名体制の維持を図った。また、医療機関との連携を図りながら、より安全なケアに努めるとともに、体調の変化が顕著な利用者については、状況の把握や支援内容の変更などについて保護者との共通理解を図るため、その都度、個別面談を実施するなど、迅速かつ適切な対応ができる体制を整えた。指導員・保育士については「介護職員等によるたんの吸引等の実施のための研修」の受講を順次進めており、重症障害者のケアの基礎知識と技術等の専門性の向上を図ることで、職員全体で重症化へ対応できる体制作りに取り組んでいる。さらに当施設は都への申請で提出する加算として、「人員配置体制加算（手厚い人員配置をしている事業者を評価する加算）」について一番高い加算を取得しており、手厚い人員体制の配置を行っている。

（2）訪問療育の充実

重症利用者の増加は、登録数が増えても利用実績数が伸びないという実態がある。このため、実績の少ない利用者に対しては、職員が家庭を訪問し、療育活動や職員との交流等の日中活動の支援を行っている。令和2年度は新型コロナウイルス感染症予防対策の影響で、通所自粛中の利用者から訪問の要請が多かった。しかし緊急事態宣言による訪問の中断や感染者数の増加による訪問辞退などがあり、昨年実績を上回ることはなかった。年間合計として12人の利用者へ延べ36回の訪問を行った。

（3）施設設備環境の整備

開設33年を過ぎ、施設内各所に老朽化がみられる。法人でも日々の環境整備として、令和2年度は天窓の排煙装置や漏電遮断器の不具合による修理・交換等の修繕を行った。

また、新型コロナウイルス感染症対策の一環として、室内空調環境の衛生保持のため室内機の薬剤洗浄を行ったほか、毎日使用するリネン類の洗浄洗濯の増量に伴い洗濯機の台数を増やした。

（4）総括

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止対応の1年となった。感染及び重症化リスクの高い利用者への感染症対策は、当施設が常に課題としている「安全安心なより質の高いサービスの提供及び重症高齢化する利用者への対応」の再構築にほかならない。職員一人ひとりが感染症に向き合い、感染症への対応やこれまでの業務の見直し等を行う機会となり、それらを通じて専門知識や支援力の向上につながった。今後もサービス提供に当たってはより高い専門性と最新の知識と技術を高め、中長期的な視点で人材育成を行っていく。

一方で、利用実績の少ない利用者への訪問療育については、緊急事態宣言や感染拡大などで中止を余儀なくされることも多く、ICT の活用など中断することのない支援の在り方について課題が見つかり、今回の課題を次年度に向け改善を図りたい。

また、医療的ケアの必要な在宅障害者が増加している世田谷区にあって、当ホームの役割を職員間で再認識するとともに、安定した受入れ体制の整備に向けて、所管課との連携により、他の医療的ケア受入れ施設と支援学校との情報交換会が開催され、施設間での共通認識を図ることができた。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
日々の振り返りを通して、現状を検証し、重度重複障害者の地域での安定した日常生活に向けた取組みを行った。また、新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営を行った。			
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			1.2
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			1.9
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	2/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			8
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			2.3
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	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	3/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			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 / 13	
2. 施設の運営	19 / 26	人員体制配置加算 を取得している。
3. 事故や緊急時等への対応	8 / 9	感染症に罹患しやすく重篤化リスクが高い利用者に対する予防対策を行っている。
4. サービス向上の取組み	23 / 30	医療的ケアが必要な利用者に安全な支援を行っている。
5. 収支状況	6 / 9	
6. 改善の取組み	2 / 3	
合計	70 / 90	
総合評価	A	管理運営が良好である。
年度評価所見		
全ての項目において要求水準を満たしており、かつ医療的ケアの必要な利用者を含めた重度重複障害者の健康や安全の管理体制の強化を評価し、総合評価をAと判断する。		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>現在も要求水準は満たしているが、日常の支援や研修を通じた職員の専門性の向上に努め、重度重複障害者の地域での安定した日常生活への支援のさらなる充実を促していく。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営にあたるよう指導する。</p>		

令和2年度指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立駒沢生活実習所

施設住所：世田谷区弦巻2-1-5

指定管理者：社会福祉法人武蔵野会

指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和3年3月31日現在）

(1) 事業内容

実施事業			
生活介護事業：介護を必要とする方に、昼間に、入浴・排せつ・食事の介護などを行うとともに創作的活動または生産活動の機会を提供する。 定員 40人 登録人数 37人			
概要			
重度心身障害の利用者と、自傷他害や認知、行動面での課題を持つ発達障害の利用者が混在する中で、2階を重心2グループ、1階を発達障害2グループの活動拠点とし、水害対策及び利用者の状況やそれぞれの特徴を生かした活動プログラムを実施した。			
施設内活動			
創作活動	絵画、貼り絵、造形等		
専門講師活動	アロマセラピー（コロナにより中止） リトミック（緊急事態宣言中は中止）		
生産活動	手工芸品製作等		
その他	ウォーキング、トータルリラクゼーション 機能維持運動（外部講師による活動を自粛）		
施設外活動			
外出活動 新型コロナウイルスの影響により未実施			
年間行事（新型コロナウイルス感染症のため規模を縮小し実施）			
月	内容	月	内容
4月		10月	ハロウィン
5月		11月	
6月		12月	クリスマス会
7月		1月	新年会成人を祝う会（zoom）
8月		2月	クローバーアート（web開催）
9月	秋祭り（縮小内部開催）	3月	

(2) 利用状況(令和3年3月31日現在)

障害支援区分

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
24人	10人	3人	0人	0人	0人	0人	37人

障害の程度

		身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級	2級
愛の手帳	1度	2人	1人							3人	2級	
	2度	3人	4人	2人	1人	2人			20人	32人	なし	37人
	3度								2人	2人	計	37人
	4度									0人		
	なし									0人		
計		5人	5人	2人	1人	2人	0人	0人	22人	37人		

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	-
事故	0件	-

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

令和2年2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等(入所施設・居住系サービスを除く。)における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、事業継続にあたって、以下のとおり取り組んだ。

施設職員及び利用者の体温計測、手洗いと消毒の励行等、ご家族の協力も受け健康管理を行った。ご家族には、家族会延期と中止、個別面談に変え書面での確認や電話での説明等に協力いただいた。施設からの発信は、コロナ関連の情報を随時提供し、ご家族も含め感染防止の協力が得られた。施設内では、職員はマスクの着用(利用者は着用可能な方)、トイレ介助など利用者と職員が接触する支援時はマスク・ゴーグル・手袋の着用を義務づけた。施設内の利用者・職員が使う部分の消毒をこまめに行い、定期的に室内換気も実施した。支援活動場所や食事提供場所等で密にならないように場所の分散提供をし、マスク・ゴーグル・手袋を着用して食事介助を行った。

また行事、外出、集会等は中止、延期、小規模化等に変更するとともに、外部講師、ボランティア、実習生等の受入れを慎重に進めた。来所者に対しては、施設内に立ち入らせず、玄関など限られた場所に対応した。施設内に入る場合は、検温、連絡先等を確認した方だけに許可するなど、外部との接触、集団感染リス

クの低減を図り、施設職員及び利用者本人への感染を防ぐことができた。職員の研修、業界の会合等は中止が多かったが、web開催、ズーム会議等のITの活用で補った。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額（円）	備考
収入計	230,845,943	
受託事業収入	229,622,103	指定管理料（処遇改善加算含む）
その他収入	1,223,840	雑収入等
支出計	230,845,943	
人件費	149,735,104	職員給与等
事務費	63,962,482	施設設備維持管理・給食業務・送迎委託等
事業費	12,079,648	利用者関係諸経費
その他	5,068,709	繰入金支出
収入 - 支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

< 支援方針 >

誰もが住み慣れた地域でできるだけ長く豊かに暮らし続けられるよう、必要に応じて家族まるごと支援していく方針を継承して利用者支援を実施した。日頃から家族との信頼関係を築くために、連絡帳や電話でのやり取りだけでなく、家族と職員が直接顔を合わせるやり取りも重視してきたが、新型コロナウイルスの感染拡大防止対策を進めたため、ご家族の来所を遠慮していただいた。連絡ノートや随時のお便り、電話等にて家族との連携を図った。

< 支援のアピールポイント >

強い行動障害のある方の支援について、東京都の強度行動障害支援者育成(基礎・実践) 都の社会福祉協議会の強度行動障害支援アドバンス研修にそれぞれ1名が参加。施設に持ち帰り、非常勤職員を含む全職員に対して研修を実施。施設全体で取り組んだ結果、受け入れ当初の完全マンツーマン対応から、グループ活動の場に居られるまでに利用者の状況が変化している。実習所でのノウハウや区の所轄課との協力により、支援が困難な障害者を支える役割を担えている。

< 利用者の高齢化・重度化への取り組み >

利用者の重度化、高齢化にあわせたプログラムを実施した。限られた活動空間（活動室）を有効に、かつ利用者の現状に合わせた内容にするため数種類の活動プログラムを用意している。長時間の起座や車いす利用の方には、ここに合わせ、静養室でゆっくりと安静に過ごせるようにしたり、マットに写し、リ

ラックス姿勢で過ごす時間を提供した。日々の健康に関する情報は、家族とのやり取りで相互に把握するように努めた。

(2) 地域との関わり障害理解の促進

< ボランティア等の募集・活用 >

ボランティアについては、年間延べ102人の受け入れを行った。新型コロナウイルスの感染拡大防止対策を進めたため、日常活動支援へのボランティア参加者のみで、行事、療法専門職ボランティア等は、活動を見合わせてもらったため大きく減員となった。しかしながら、地区社会福祉協議会やボランティアセンターとの話し合いに参加し関係を維持した。また地域の知的障害者を非常勤として、主に清掃業務従事の為に雇用している。

< 地域交流 >

地域との連携では、2地区社会福祉協議会の見守りネットワーク会議への出席、自立支援協議会世田谷エリア部会実行委員活動、小泉公園ふれあいフェスタ実行委員会などに所属した。上馬地区社会福祉協議会及び上町地区民生委員・上馬地区民生委員らとの交流、意見交換を行った。月1回以上、地区社協、あんしんすこやかセンター、地域障害者相談支援センター等との会議に参加し、障害家族が持つ老障介護の問題や孤立の問題等を共有し、地域の重要な福祉資源としての役割を再検討する機会にもなった。

なお、施設の祭であるどんどこ祭は中止となった。

< 作品物等の展示 >

法人が世田谷区内で運営する4施設合同のクローバーアート展は、新型コロナウイルスの感染拡大防止対策を進めたため、webによる開催とした。日頃の活動で制作した芸術作品や工芸作品などをwebに挙げたため、期間を延長して多くの方に見ていただけるようになった。障害福祉の啓発活動にもつながるため次年度も継続して実施していく。

(3) 危機管理

< マニュアル整備・周知 >

法人26施設一斉の総合防災訓練と避難所開設訓練を10月15日に実施した。法人の防災委員会が作成し事業所ごとにアレンジした避難所開設スターターキット(マニュアル)に沿い、シミュレーション訓練を実施した。また、新型コロナウイルス感染者が発生したことを想定した訓練を実施。予防策の確認から、発生から通院までを想定した訓練を実施した。

< 防災訓練 >

災害準備宿泊は、新型コロナウイルス感染拡大防止対策で、中止とした。総合防災訓練で、施設の避難所開設を想定した合同訓練を実施した。職員の災害伝言ダイヤル171訓練と、警備会社の安否確認システムの受信・応答訓練も行った。また、福祉避難所開設時に必要な防災備品、日用品の備蓄等の在庫状

況確認、次年度購入備品の検討を行った。

< 防犯 >

不審者対策については、世田谷区に設置していただいた防犯カメラ 4 台の点検や、不審者侵入時の対応マニュアルの読み合わせを行った。なお、施設内外での不審者情報等の記録はなかった。サービス提供時間外の警備は委託している警備会社の機械警備にて行っているほか、日々の施錠とその記録を作成している。

(4) 人材育成・活用

< 働きやすい職場づくり >

これまでも支援困難なケースを受け入れ、他害や自傷、破壊などの行動障害の軽減や情緒の安定へと成果を上げてきたが、こうした利用者を支える職員のメンタル面のサポートが大変重要であり、強度行動障害ケースの支援方法の学習と合わせ今年度も重視してきた。法人のハラスメント研修や専門機関に依頼したストレスチェックを実施し、組織、業務量、職員意識、上司との乖離等を専門家の診断を受けて、より働きやすい職場を目指して取り組んだ。所内では、虐待防止セルフチェックやハラスメント研修等を実施し、メンタル面の支援、明るい職場づくりに努めた。

< 研修内容 >

法人研修は職層別研修と専門職研修等を年間で計画したが、新型コロナウイルスの感染拡大防止対策により前半は中止した。後半はズームにより開催したが、移動時間が無いため、参加しやすいという利点があった。

また、支援実践力向上のための研修として東京都社会福祉協議会がすすめる強度行動障害支援者養成アドバンス研修に年間を通じて参加し、参加結果は職場研修として全職員にフィードバックし新たな知識を共有した。

職員個々のスキル向上を目指して、法人独自のキャリアデザインシートを導入し、自己の課題を明確にし、必要な研修を受けてもらえるように進めている。

< 実習生の受け入れ >

実習生の受け入れについては、新型コロナウイルスの感染拡大防止対策のため、中止した。施設利用実習は 3 か所の特別支援学校から計 9 人の実習、施設間移動のための実習 1 人を受け入れた。

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)

強い行動障害のある方の支援について、東京都の強度行動障害支援者育成 (基礎・実践) 東京都社協強度行動障害支援アドバンス研修に参加。参加した職員が核となりサービスを提供している。さらに全職員が同じように支援できるように研修と OJT を進めていく。次年度は所内アドバンス研修を実施する。

利用者の健康面、体力面、加齢等も含めて、支援方法が個別化してきており、又今後、医療的ケアの必要な利用者が増加すると想定される。次年度以降、利用者が

安心して活動できる事業運営をめざしていく。

職員の体制については、出産、その後の育児休業等が必要な職員が重なり、同性介護の面で宿泊を伴う支援の提供が難しいところがあった。ただし当施設は都への申請で提出する加算として、「人員配置体制加算（手厚い人員配置をしている事業者を評価する加算）」と「福祉専門職員配置等加算（福祉専門職員の配置を評価する加算）」について一番高い加算を取得しており、手厚い人員体制と専門性の高い職員の配置を行っており、今後も継続して人材の確保に努めていきたい。

新型コロナウイルス感染拡大防止の対応については、特別な対策の必要性があり、日常の感染防止対策の甘い部分の見直しにつながった。マスクができない利用者、体調の不調を訴えられない利用者等へのサービスの提供について、無防備な部分、支援に必要な部分を確認出来た。職員の動きも変わり、在宅支援の対応や、業務遂行のためのICT化等へ課題が出てきた。次年度以降取り組みたい。

福祉サービス第三者評価を令和2年度に受審した。評価の結果は次年度以降の支援に反映していきたい。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
家族を含めた利用者支援や利用者特性に応じた支援体制の構築を進め、サービス向上への取り組みを行った。また、新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営を行った。			
項目別評価結果			
評価点			
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	2/3	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			21
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	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	3/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
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			23
職員研修	3/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	3/3
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
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 / 13	
2. 施設の運営	21 / 26	区民雇用、区内事業者利用など地域に貢献している。
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	
4. サービス向上の取組み	23 / 30	困難ケースに対応するため職員研修を積極的に行っている。
5. 収支状況	6 / 9	
6. 改善の取組み	2 / 3	
合計	71 / 90	
総合評価	A	
年度評価所見		
<p>全ての項目において要求水準を満たしており、研修を重ねながら施設内での支援方法の検討等を積極的に行っている。困難ケースについては利用者を支える支援員のメンタルサポートも併せて学習を行うなど、支援の質の向上を推進していること等を評価し、総合評価をAと判断する。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>現在も要求水準は満たしているが、今後も地域連携を生かした障害理解の促進や、地域福祉の発信の場としての取組みを促していく。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営にあたるよう指導する。</p>		

令和2年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立桜上水福祉園
 施設住所：世田谷区桜上水2 - 13 - 16
 指定管理者：社会福祉法人東京都手をつなぐ育成会
 指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和3年3月31日現在）

(1) 事業内容

実施事業			
生活介護事業：介護を必要とする方に、昼間、入浴・排せつ・食事の介護などを行うとともに創作的活動または生産活動の機会を提供する。			
定員 35人 登録人数38人			
概要			
3つのグループに分かれて日中活動を行い、様々な作業を通じて作品作りを行った。また身体機能の維持・向上を目指し、健康維持を目的とした活動に日常的に取り組み、利用者の社会参加の支援では、社会資源の活用を通じた地域生活力の向上に取り組んだ。			
施設内活動			
創作活動：紙すき、染色、ステンシル、陶芸講習、機織り、革工芸、アルミ缶、リサイクル等			
健康維持：室内スポーツ、園内プール、ストレッチ、マッサージ、歩行訓練等			
その他：音楽セラピー、ミュージックアワー、表現ダンス、茶道、フラワー、カラオケ等			
施設外活動			
近隣散歩、公園内ウォーキング、屋内プール活動、土と農の交流園清掃・除草作業等			
外出活動（新型コロナウイルス感染防止のため中止）			
年間行事（新型コロナウイルス感染症により規模を縮小し実施）			
月	内	月	内
4月	入園式	10月	園内仮装パーティー、芋掘り
5月		11月	
6月		12月	クリスマス会
7月	夏祭り（3日間の分散開催）	1月	成人を祝う会、小松菜採り
8月		2月	
9月		3月	

(2) 利用状況

障害支援区分

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
17人	12人	9人	0人	0人	0人	0人	38人

障害の程度

		身体障害者手帳							計	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級		なし
愛の手帳	1度	1人								1人
	2度	5人	4人		3人				18人	30人
	3度	2人	1人	2人	1人				1人	7人
	4度									0人
	なし									0人
計		8人	5人	2人	4人	0人	0人	0人	19人	38人

精神障害者保健福祉手帳	
1級	
2級	
なし	38人
計	38人

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	-
事故	0件	-

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

令和2年2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等（入所施設・居住系サービスを除く。）における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、事業継続にあたって、以下のとおり取り組んだ。

毎日、施設職員及び利用者の体温計測等の健康管理と玄関での手指消毒を徹底すると共に、職員はマスクとフェイスガードを着用し、利用者も可能な限りマスクの着用に取り組んだ。また、外部からの来所者に対しても検温と手指消毒の徹底及び名簿の記入を行い、できるだけ玄関など限られた場所に対応するなど集団感染リスクの低減を図った。こうした取り組みを継続することで、年間を通じて施設職員及び利用者本人への感染を防ぐことができた。

また、万が一の感染拡大に備えて、施設独自のBCP（事業継続計画）を作成し、感染症発生時の取り組みを職員に周知した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	203,138,528	
受託事業収入	196,789,671	指定管理料(処遇改善加算含む)
その他収入	6,348,857	雑収入等
支出計	203,138,528	
人件費	109,757,054	常勤17人、非常勤7人
事務費	61,478,664	給食委託、送迎委託費
事業費	10,948,036	利用者諸経費
その他	20,954,774	繰入金支出等
収入-支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

< 利用者の権利擁護・虐待防止の推進 >

職員2人が東京都障害者虐待防止・権利擁護研修を受講し、職員全体に伝達研修を行うことで、共通認識を持って利用者を支援できるように取り組みを進めた。

研修では弁護士による「小さな出来事」研修に着目し、職員一人ひとりが感じている利用者の権利擁護に関する支援上の課題を「施設内の小さな出来事」として明確化し、それについて職員全体でグループワーク研修を実施した。多くの意見が挙がった「給食時の適切な関わり」と「コロナ禍における利用者のマスク着用への取り組み」について話し合い、利用者の権利擁護を前提とした支援の方向性と共通認識を持つ事につながった。

また、虐待防止委員会を中心に毎月の虐待防止セルフチェックリストの実施と、ヒヤリハット事例の検証を行った。地道な積み重ねの成果もあり、年度内に世田谷区に報告が必要な事故や権利侵害等の事例の発生は無かった。

< 利用者の自己決定を支援する取り組み >

令和元年度に利用者自治会を発足し、各班の利用者代表が自治会役員となり、行事やレクリエーション活動等の内容についての話し合いを行って来た。令和2年度はコロナ禍により従前の活動・行事の実施が難しい状況であったが、園祭を園内行事に変更する際には、自治会での意見を踏まえてイベント内容や行事の名称を決定した。

全体行事の実施が難しい状況の中でも「みんなで楽しみたい」という利用者の意向を尊重し、園内の放送設備を使った自治会主催のリモートビンゴ大会を行う等、利用者の思いを活動に反映できるように取り組むと共に、日常的な作業等の活動もできるだけ利用者の自己選択や意思確認を重視して支援を行った。

今後は日常的な活動や利用者の将来を見据えた意思決定をサポートできるように、利用者・家族との信頼関係をより一層向上させる。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

< 障害理解の促進 >

障害理解の促進と次世代の福祉人材の育成のため、例年積極的に受け入れをしてきた実習生や研修生等は、コロナ禍により減らさざるを得ない状況であった。しかし、社会福祉士と保育士の実習については、感染防止対策の徹底と大幅に人数を減らす事で受け入れを継続し、年間に10人の実習生の受け入れを行った。

< 地域交流 >

例年開催してきた地域向けの園祭「さくらまつり」は、コロナ禍により「さくらパーティー」として園内行事に変更したが、近隣住民の協力によるアルミ缶・牛乳パックの回収を継続した。活動の一環として利用者・職員が歩いて回収を行い地域住民との交流を継続すると共に、施設玄関前に資源回収ボックスを設置し、地域住民の資源を回収する拠点となった。

また、近隣の「土と農の交流園」の除草・清掃作業を継続し、利用者の自立支援の一助とすると共に、地域住民や交流園利用者との相互交流を行った。

例年地域住民との交流の機会としている経堂駅での作品販売会は、今年度はコロナ禍により不参加とした。

(3) 危機管理

< 事故防止・防犯対策 >

令和2年度はリスクマネジメントスケールを全面的に見直し、「ヒヤリハット報告書」「インシデント報告書」「事故報告書」の3類型を明確化した。ヒヤリハット事例については毎月の振り返りを共有化し、再発防止につなげた。成果として令和2年度は世田谷区及び法人本部へ報告すべき事故は発生しなかった。

また、日常的に防犯カメラとカメラ付きインターホンを活用すると共に、不審者対応訓練では非常通報ボタンを使用する事で、有事の際の職員の対応を見直し、防犯対策の向上に取り組んだ。

< 防災訓練 >

防火管理者、環境防災委員会を中心に自衛消防訓練を計画し、計画に沿った形で避難訓練・防災訓練等を実施した。特に避難訓練の実施にあたっては、より実際に即した形で行うことを目的に、職員・利用者へ訓練開始時間を告知しない形での実施を継続した。また、災害用伝言ダイヤルの模擬練習や福祉避難所訓練を実施し、大規模災害時の対応について職員間で共有した。今後も継続的な取り組みを行う。

< 情報セキュリティにおける施設内環境整備 >

施設内の全てのパソコンと共有サーバーについて、パスワード管理をすると共に、個人情報に関する電子データや書類の外部への持ち出しを全面的に禁止することで、情報の漏えいを防止した。また、デジタルカメラのデータについても重要な個人情報として、鍵のかかる保管庫で厳重に管理した。カメラを使用する際は管理簿により使用者を明確化し、撮影した画像は速やかに共有サーバーへの移行を義務付けることで画像の外部への流出を防止し、インターネット上でのトラブル等につながらないようにした。

(4) 人材育成・活用

< 研修内容・全体周知 >

令和2年度はコロナ禍により職場外研修が減少したため、外部講師による3回の職員研修と、東京都虐待防止権利擁護研修を軸とした2回の、全職員対象虐待防止研修を実施した。虐待防止研修では、職員がグレーゾーンと感じる事案をグループワークで話し合う事で、職員全体の共通理解と日常的な支援の質の向上につながるよう取り組んだ。

- | | |
|--------|---|
| 7月9日 | 職員研修 「見えないこと」と「見えにくさ」の理解
講師：世田谷区立保健センター視覚専門相談 木村仁美氏 |
| 9月15日 | 職員研修 「感染予防対策について」
世田谷区福祉人材育成・研修センター動画研修 |
| 12月15日 | 職員研修 「アサーティブコミュニケーション」技術
講師：元宇都宮短期大学人間福祉学科准教授 山屋恵美子氏 |
| 1月12日 | 虐待防止職員研修
東京都虐待防止・権利擁護研修（伝達研修） |
| 3月9日 | 虐待防止職員研修
施設内の小さな出来事についてのグループワーク研修 |

< フォローアップ >

新任職員には法人の新任研修と併せて、職場内のフォローアップとして内部研修計画を作成し、主任やグループリーダー等による体系的な業務の理解促進と習熟度に合わせた指導を行っている。また、「福祉専門職員配置等加算（福祉専門職員の配置を評価する加算）」で最も高い加算を取得しているなど専門性の高い職員の配置状況を生かし、人事考課制度を活用した上司や一次考課者との面談を通じた、職員の成長に応じた指導やアドバイスを定期的実施することで、計画的な職員育成に取り組んだ。

< 働きやすい職場づくり >

新型コロナウイルスの感染拡大に伴う4月から5月の緊急事態宣言期間中は、小中学校等の臨時休校により在宅の必要な職員が休暇を取得しやすいように配慮すると共に、年間を通じて計画的な有給休暇の取得を推進した。また、引き続き休憩時間取得の徹底・毎週水曜日のノー残業デイの実施・計画的な時間外労働による時間管理の意識向上の3つの取り組みを強化し、時間外労働の削減に取り組んだ。これにより、育児や介護をはじめ、雇用を進めている高齢の職員等様々な立場の職員が働きやすい職場づくりを積極的に推進した。

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）

(1) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

4月から5月にかけての緊急事態宣言による利用自粛のお願いについて、利用者・保護者に理解と協力を頂き、期間中の利用率は50～60%となった。宣言終了後の6月以降は例年同様に概ね90%を超える利用となり、年間の通算利用

率は約 86%だった。

その後の施設運営においても常時のマスク着用や毎日の検温、日々の消毒など徹底した感染防止対策に取り組んだ。当初はマスクの着用が苦手な利用者も多くいたが、家庭の協力も得ながら粘り強く支援する事で、少しずつ着用できる利用者が増え、個人差はあるものの年度末には多くの利用者がマスクを着用できる状況につながられた。今後も、利用者の状況に合わせて個々に対応できるよう、きめ細やかな支援を続けていく。

(2) 宿泊・行事等アンケートの実施

コロナ禍により保護者会で直接意見を伺う機会が減少したため、次年度の宿泊や行事等についての利用者・家族アンケートを実施した。現状では、以前のような宿泊や行事の実施を希望する方は少なく、新型コロナウイルス感染症の収束状況に応じて、今後の実施を検討する事となった。これからも引き続き利用者・家族の意見を、できる限り事業内容に反映できるように取り組む。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
利用者のニーズに応え、権利擁護に基づいた支援を行い、サービス向上を図っている。また、新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営を行った。			
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
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
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	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
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			7
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			22
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
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 / 13	
2. 施設の運営	20 / 26	
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	リスクマネジメントスケールを全面的に見直し、事故の再発防止に努めた。
4. サービス向上の取組み	22 / 30	働きやすい職場づくりを積極的に推進している。
5. 収支状況	6 / 9	
6. 改善の取組み	2 / 3	
合計	69 / 90	
総合評価	A	管理運営が良好である。
年度評価所見		
全ての項目について要求水準を満たしており、かつリスクマネジメントスケールを見直し事例を共有化し事故の減少に繋げている。また職員にとって働きやすい職場づくりを推進していることを評価し、総合評価をAとする。		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>現在も水準は満たしているが、今後もサービス向上に向けて、支援方法等を定期的に見直し、より良い支援につなげていくことを促す。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営にあたるよう指導する。</p>		

令和2年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立奥沢福祉園

施設住所：世田谷区奥沢6-29-2

指定管理者：社会福祉法人東京都手をつなぐ育成会

指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和3年3月31日現在）

(1) 事業内容

事業概要			
生活介護事業：介護を必要とする方に、昼間、入浴・排せつ・食事の介護などを行うとともに創作的活動または生産活動の機会を提供する。 定員40人 登録人数39人			
概要			
障害特性や相性により、大きくは2つのグループ分けをしているが、ニーズに応じて細分化・再編成し、臨機応変に利用者・職員の配置を組みかえ、様々な活動を提供している。			
施設内活動			
作業(創作)活動	おりぞう(ストッキング雑巾) 缶潰し、ビーズ、染色等		
その他の活動	音楽療法、クラブ活動、お楽しみ会等		
施設外活動	ウォーキング(施設周辺、長距離)等		
外出活動	コロナ禍にあり実施せず		
年間行事	食事を伴う外出および不特定多数参集型行事を中止		
月	内容	月	内容
4月	入園式	10月	宿泊(園外) おくフェス(園祭代替行事)
5月		11月	
6月	宿泊(園内)	12月	
7月	宿泊(園内)	1月	
8月	宿泊(園内)	2月	
9月	宿泊(園内)	3月	
他、『月いちイベント(施設内での企画イベント)』や季節行事実施			

(2) 利用状況

障害支援区分

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
20人	11人	7人	1人	0人	0人	0人	39人

障害の程度

		身体障害者手帳							計	精神障害者保健福祉手帳		
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級		なし	1級	2級
愛の手帳	1度		1人						2人	3人	2級	
	2度	2人	3人	2人					22人	29人	なし	39人
	3度								4人	4人	計	39人
	4度		1人						2人	3人		
	なし									0人		
計		2人	5人	2人	0人	0人	0人	0人	30人	39人		

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	1件	・園の外出の際、転倒し泣いている幼児を見かけた利用者が、幼児の背中を軽く叩いた。その場で幼児の母親に職員が謝罪したが、後日、「きちんとした謝罪がなかった」と連絡が入った為、改めて職員より謝罪を行った。
事故	1件	・利用者が歩行中、職員の足を踏み転倒。病院にて診察を受けた。診察では異常はなかったが、今後、利用者の歩行の際には、一定の距離をとるよう対応を検討し、職員間で周知を図った。

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

令和2年2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等（入所施設・居住系サービスを除く。）における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、事業継続にあたって、以下のとおり取り組んだ。

通年で施設職員及び利用者の体温計測等の健康管理を行うとともに、委託業者などの来所者に対しては極力施設内に立ち入らせず、玄関など限られた場所で対応した。（特別支援学校や介護等体験の学生実習など、入所や就職に関わる実習の受け入れは行った）

飲食を伴う外出行事、不特定多数が施設内に入る園祭などは中止とした。日中活動において活動室は通年で常時窓開け換気し、密にならないように人数配置をした。また給食場面ではアクリル板の使用、食事場所の分散、時間をずらして摂

る工夫等を行った。生活介護施設は接遇の際に近い距離での接触が多いため、職員のマスク着用は勿論の事、適宜場面に応じてゴーグル・ガウン・グローブ等を使用した。

情報収集及び利用者・ご家庭への感染予防対策の発信、BCPの策定等々、必要な事柄は適宜準備し行ってきた。また、区の社会的PCR検査では、委託業者（給食・送迎バス）や活動講師を含め受検し、陰性が確認された。

これまで陽性者が出ていないが、引き続き、留意し感染拡大防止にあたる。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	192,851,944	
受託事業収入	191,968,543	指定管理料(処遇改善加算含む)
その他収入	883,401	雑収入等
支出計	192,851,944	
人件費	107,852,666	常勤18人、非常勤5人(嘱託医2人含む)
事務費	61,689,320	維持管理、給食調理、送迎委託等
事業費	10,024,921	利用者諸経費
その他支出	13,285,037	退職共済掛金、繰入金支出等
収入-支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

< 権利擁護への取り組み >

職員会議・支援会議等を通して、日頃の利用者支援の報告、また課題等を挙げ意見交換・具体的支援方法について全体で話し合い、利用者の人権や権利についても継続的に認識の確認を行った。施設内の権利擁護委員が中心となり、虐待防止のためのチェックリストを活用し、全職員が自己チェックを3回/年行い、それを基にグループワーク等を実施。職員全体の人権・権利意識を向上させることが出来た。

また、個別支援計画書式には身体拘束や行動制限に関わる欄を整えており、身体拘束を要するケース(バス走行中の離席防止のための特殊ベルト使用)については、毎日の記録と半期に一回の報告、今後の見通しなどを話し合っている。保護者・第三者委員を含めた虐待防止委員会会議を開催し、権利擁護全般への取り組みを含めた現況報告を行い、助言を頂く機会を得て、支援に活かした。

< 利用者の高齢化・重度化への取り組み >

加齢による体調の変化や保護者の不安を取り除くために、看護師による相談・助言を適宜行い医療につなげた。経過観察の中で必要に応じ通院付き添いも含

め、情報のやりとりを保護者に行った。嚙下機能や運動機能低下が徐々に見られる利用者については、保健センターより派遣される専門職に相談し、食形態の見直しや機能訓練・日常の運動に工夫を加える等、支援の内容を適宜見直し対応した。また、加齢による免疫力の低下等も考えられる事から、日常のバイタルチェックも一層の留意と、知的障害に加え認知症的な行動の変化に留意し支援した。状態変化等の情報は保護者に適切に伝え、必要に応じた移動支援や居宅介護等他事業の活用を勧めた。

< 個人情報保護 >

法人の個人情報保護規程およびガイドラインに基づき、職員へ適正な取り扱いを徹底し、個人情報保護法の趣旨に基づいた適切な管理を行った。利用者・保護者に対しては、新年度ごとに「個人情報提供同意書」及び「写真使用に関するアンケート」で情報使用条件についての意思確認を書面にて行い、意向に沿って適切に取り扱った。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

< ボランティアの募集・活用 >

外部の第三者の目はモニタリングの意味もあり、接遇等、職員の資質向上に繋がるため、これまで積極的に受け入れてきたが、当施設はシニアボランティアの方がほとんどのため、コロナ禍を鑑み活動を控えていただくこととした。それでも、秋頃には延べ9人の方を受け入れ、また、適宜連絡を取り様子をうかがうなど関係が切れないようにした。

< 地域のイベントへの参加 >

コロナ禍により当施設の園祭も中止としたが、地域のイベントも自粛を余儀なくされており、参加や協力の機会は持てなかった。但し、地域民生児童委員等とのご縁で始まったNPO団体のドッグセラピーの機会を、規模は縮小したが行うことができた。

< 地域交流 >

これもまたコロナ禍により、交流の機会が絶たれることとなった。その中でも、アフターコロナ・ウィズコロナを考え、縁が切れないように地域や学校と連絡を取り合うなどは継続した。また、地域包括支援センター（あんしんすこやかセンター）の紹介で、地域の銀行窓口に自主生産品を展示していただけるようになるなど、新しい関係を得ることもできた。

(3) 危機管理

< 防災・避難訓練 >

出火・地震を想定した利用者との避難訓練の他、消防署員立ち合いのもと、避難訓練と通報訓練、水消火器を使用した消火訓練を実施。また、設備点検業者を講師とした防火設備研修を行った。

大規模災害に備え、各家庭とは月1回のN T T災害伝言ダイヤルによる連絡

訓練を実施した。

< マニュアル整備・周知 >

福祉避難所連絡会で策定されるマニュアルをもとに、職員による大規模震災時の初動訓練や想定される事柄についてディスカッションや模擬訓練を実施した。防災担当職員が中心となり、内部研修および防災・防犯マニュアルの修正を行った。

< 施設内環境整備 >

危険箇所等のハード面のチェックと是正及びゆとりを持った空間確保のために、活動室内物品配置換えや整理を繰り返し行い、安心して生活できるようにした。経年による冷暖房設備や給排水ポンプの修繕など、区と協議しながら適宜必要な対応を行った。

(4) 人材育成・活用

< 研修計画 >

年度の前半はコロナ禍により研修機会がなかったが、徐々にオンライン研修が増えた後半からそれを活用し研修を受けられるようにした。オンライン研修で得たものは、職員相互の成長に還元できるよう、内部研修や学習会に繋げた。

本来は職員個々のニーズに沿ったもの、グループ及び施設全体として必要なもの等、研修委員会による計画的な研修計画を作成して実施しているが、思うようにはできなかった。特に、他施設へ出向いての研修実施は叶わなかった。

但し、各自が自己研鑽で取り組んだ学びについて発表と称賛を行い、互いの成長への刺激として活かす機会となった。

< 働きやすい職場づくり >

法人として、ワークライフバランスの推進や安全衛生推進体制、また各種のハラスメント防止に対するの対策および体制を整え、メンタルヘルスケアを推進した。これらにより、適切に労務管理を実施した。業務内容の見直しや個々の職員が時間外労働計画を作成すること等により、効率的な時間運用を意識できるようにしている。今期はコロナ禍により行事が大幅削減されたため、時間外労働も連動し減となった。有休消化取得を奨励しており、年度付与に対しての取得率は82%であった。また、男性職員の育児休業取得もあった。職員一人ひとりが、労働者としての尊厳や人格を守り、風通しの良い職場風土を形成する担い手として持てる力を十分に発揮できるように、「共に働く仲間の為に」という項目も立てている能力開発人事制度（人事考課制度）を有意義に活用した。

< 実習生の受入 >

障害福祉への理解・啓発及び福祉人材育成のみならず、外部の第三者の目によるモニタリングや接遇等、職員の資質向上のため、積極的に学生実習等の受入れを行っている。コロナ禍による実習の辞退や変則的（日数短縮など）受け

入れの打診に対しては、緊急事態宣言期間を除き応じた。就職や資格取得のための将来がかかった実習故に、双方で慎重に感染予防対策をとりながら実施した。今年度は、延べ20人の各種実習を受け入れた。

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2年度から四期目になる指定管理施設としての運営が開始となり、より「地域との連携」に重きを置いた運営を計画していたが、新型コロナウイルス感染症により、人間（じんかん）が遮断されるような事態になり、真逆の対応をとらねばならなかった。感染予防が最重要だったため、利用者支援では飲食を伴う外出活動や所外宿泊の中止、そして地域の方々に多数来館いただく施設祭りも中止せざるを得なかった。また、地域でも各種行事が同様に中止となったため、交流も協力もできなかった。しかし、そのような中でも、予防対策とともにできる範囲内で工夫をしながらサービスの提供と、細々ではあったが地域との繋がり、また人材育成のための研修生の受け入れも続けた。職員研修についても年度前半は中止が相次ぐも、オンラインという新しい形での研修受講が後半充実してきたので、それを利用することもできた。内部で『新しい生活様式検討委員会』も立ち上げ、代替行事の企画や感染予防策を考える等を行った。更に、当施設は都への申請で提出する加算として、「福祉専門職員配置等加算（福祉専門職員の配置を評価する加算）」について一番高い加算を取得しており、専門性の高い職員の配置を行っている。

安心安全の担保は施設の大命題だが、今回のような『感染症』対策は常に「充分か」と不安がある。しかし走りながら、利用者の日中活動の場を守るための感染症対策を、工夫により対処する思考の柔軟さが大切との思いで全職員で業務にあたった。多くの計画と目標が不完全なまま終わってしまった一年であるが、ウィズコロナの令和3年度も工夫をしつつサービス提供にあたる。今後も予防対策を万全に、又その中でも可能なかぎり工夫をしながら地域と連携し、支援の向上に努めたい。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
働きやすい職場づくりの取組みを更に深め、質の向上を図っている。また、新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営を行っている。			
項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			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			19

設置目的等の理解	2/3	個人情報漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	2/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			<u>7</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>22</u>
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			<u>6</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</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	12 / 13		
2. 施設の運営	19 / 26		
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	マニュアルの修正、施設の整備状況の確認等適宜対応し、緊急時への備えを行っている。	
4. サービス向上の取組み	22 / 30	接遇について年3回自己チェックを行い、それを基にした研修を行いサービスの向上につなげている。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	68 / 90		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
年度評価所見			
全ての項目において要求水準を満たしており、かつ利用者の高齢化・重度化への継続的な取り組みの中で、外部団体と連携を行いながら支援を適宜見直し、サービスの質の向上を図っている点を評価し、総合評価をAと判断する。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
現在も要求水準は満たしているが、障害理解の促進及び他事業の活用による地域移行の更なる促進に向けた支援の向上を促す。 新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営にあたるよう指導する。			

令和2年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立九品仏生活実習所 同中町分場

施設住所：(本園) 世田谷区奥沢7-39-13

(分場) 世田谷区中町2-25-17

指定管理者：社会福祉法人武蔵野会

指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項(令和3年3月31日現在)

(1) 事業内容

実施事業			
生活介護事業：介護を必要とする方に、昼間、入浴・排せつ・食事の介護などを行うとともに創作的活動または生産活動の機会を提供する。			
本園		定員42人	登録人数44人
分場		定員15人	登録人数13人
概要			
共通：本園・分場ともに新規利用者の受け入れは無かった。法人理念「自分を愛するようにあなたの隣人を愛せよ」を基本とし、利用者一人一人に寄り添い、思いや要求を汲み取るよう支援を実践した。			
本園：利用者の行動特性を考慮した3グループ編成をとった。障害の重度化や年齢差を意識した個々に応じた日中支援の提供に努めた。			
分場：少人数体制を活かした機動力のある活動と個別に応じた幅広く楽しめる日中支援の提供に努めた。			
施設内活動			
作業活動	古紙回収、缶つぶし、農地園芸、陶芸、手工芸、公園清掃等		
運動	運動広場(グループでの運動活動)、ストレッチ等		
講師活動	リトミック、アート活動、運動広場、陶芸活動等		
クラブ活動	音楽、散策、喫茶(所内)、癒し等		
施設外活動	公園散策、図書館利用、おやつ作り等		
外出活動	新型コロナウイルス感染予防対策のため活動中止		
年間行事	同様に内容変更と規模縮小で実施		
月	内	月	内
4月		10月	施設お祭り
5月		11月	
6月		12月	クリスマス会
7月		1月	新年会
8月		2月	
9月		3月	桜の集い・茶話会

(2) 利用状況

障害支援区分

<本園>

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
24人	12人	7人	1人	0人	0人	0人	44人

<分場>

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
7人	4人	2人	0人	0人	0人	0人	13人

障害の程度

<本園>

		身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳		
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級	2級	
愛の手帳	1度	3人							2人	5人			
	2度	6人	4人		2人				22人	34人			
	3度	2人							1人	3人			
	4度												
	なし	1人							1人	2人			
計		12人	4人	0人	2人	0人	0人	0人	26人	44人			
												なし	44人
												計	44人

<分場>

		身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳		
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級	2級	
愛の手帳	1度					1人			2人	3人			
	2度								9人	9人			
	3度						1人			1人			
	4度									0人			
	なし									0人			
計		0人	0人	0人	0人	1人	1人	0人	11人	13人			
												なし	13人
												計	13人

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	0件	

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

令和2年2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等（入所施設・居住系サービスを除く。）における感染拡大防止のための留意点について」等に基づ

き、利用者の安全を確保しながら事業継続に取り組んだ。職員及び利用者は朝昼2回の体温計測等の健康管理を行うとともに、マスク着用、アルコール消毒、日に3回館内消毒、定期的な換気、飛散防止パーティション設置を行った。配達業者や来所者に対しては、施設内に立ち入らず玄関など限られた場所に対応した。また、入館時の検温と手指のアルコール消毒などを徹底し、集団感染リスクの回避を図った。職員と業務委託先職員は、1月に世田谷区のPCR検査を実施し全員陰性だった。その後は2週間間隔（令和3年4月から1週間毎）で定期的にスクリーニング検査を行っている。令和2年2月には当施設（分場含）の「新型コロナウイルス感染時における業務継続計画」を作成した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	293,381,070	
受託事業収入	290,859,821	指定管理料(処遇改善加算含む)
その他収入	2,521,249	雑収入等
支出計	293,381,070	
人件費	147,982,196	常勤21人 非常勤14人
事務費	85,972,876	維持管理、給食調理、送迎委託等
事業費	13,448,084	利用者諸経費
その他	45,977,914	繰入金支出等
収入-支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

<支援状況>

(共通)

利用者支援は、相談支援機関の作成したサービス等利用計画に基づき個別支援計画を作成するとともに、6ヶ月ごとのモニタリングを実施し、利用者一人ひとりに寄り添った支援を実践した。

施設の中で5つの委員会(リスクマネジメント・業務標準・虐待防止・支援向上・日中活動検討)が主体となって介護技術、障害理解といった内容で職員研修の企画・開催を行い、利用者支援の向上に繋いだ。

(本園)

日中活動は、利用者の行動特性や生活ペースを考慮して分けられた3グループ体制を基盤として実施した。作業活動やクラブ活動は利用者が希望の活動を選択して参加した。職員は基盤グループと活動ごとに担当を決め、活動内容や利用者状況によって柔軟的に職員配置を行い、より利用者個々に応じた支援ができるよう配慮した。

クラブ活動では、音楽クラブや癒やしクラブにボランティアの方が参加し、ピアノ演奏や絵本の読み聞かせ等を行う予定だったが、新型コロナウイルス感染予防対策の為受け入れを中止した。代替として職員の楽器演奏会を行っ

た。

個別対応では、誤嚥性肺炎から肺腫瘍となり入院治療をしていた利用者が胃ろう造設となった。家族の通所継続の意向が強く、医療的ケア対象として令和2年6月から受け入れを始めた。通所再開前に、相談支援事業所、居宅介護事業所等の関係機関と会議を開き、受け入れにあたっての情報共有と介護の連携を確認した。医療的ケアの利用者の受け入れについては、現在2人となっている。

(分場)

利用者の健康状態を確認し、運動の確保と気分転換を目的に1日1回は散策活動を取り入れた。リトミック、陶芸、アートの外部講師活動や作業活動は継続して行った。また、月1回の書道活動も行き、作品を施設内に掲示した。

新型コロナウイルス感染予防対策として、アロマ活動のボランティアの受け入れは中止したが、活動部屋にてアロマオイルを焚き、癒やしの空間を提供した。

<虐待防止の取り組み>

(共通)

年に一度、全職員を対象に法人書式の虐待防止セルフチェックを実施した。施設内の虐待防止委員会では、支援振り返りシートを用いて職員個人、事業所全体の支援の見直しと改善を定期的に行った。施設内研修では、他事業所の虐待事例を基にグループワークを行い、施設で同様の虐待が起きない為の取り組みについて話し合った。また、職場風土の低下が虐待に繋がるという観点から、職場風土改善の取り組みも行った。インプロゲームを取り入れ、職員間のコミュニケーション力の向上を図り、安全・安心の支援を目指した。

<家族との連携>

(共通)

今年度は、新型コロナウイルス感染予防対策として家族会の開催は中止した。年度当初は、緊急事態宣言を受けて各家庭に区の方針を伝える事や、年間予定の変更(外出や宿泊の縮小・中止)を書面にて報告した。その後も各家庭に書面で予定の変更を伝え、家族・保護者の了承を得ながら行った。個別面談は、電話にて希望する家族・保護者と実施し、個別支援計画書・モニタリングの説明を行った。

日々の情報交換は、連絡ノート(サービス提供記録)や電話・FAXも活用して個々の家族との意思疎通と信頼関係作りを継続して行った。

(2) 地域との関わり障害理解の促進

<ボランティアの募集・活用>

(共通)

ホームページや広報紙、社会福祉協議会、施設前の掲示板等で募っている。活動内容を細分化し、得意な事でボランティアに参加してもらえるように準備をしたが、今年度は、新型コロナウイルス感染予防対策として、緊急事態宣言中は受け入れを中止した。それ以外の期間では、ボランティアの方より要

望があれば感染症対策を行った上で受け入れを行った。

(本園)

読み聞かせや、ピアノ演奏のボランティアを年間3回受け入れた。

(分場)

フラワーアレンジメントのボランティアを年間6回受け入れた。

<近隣の学校、町会、商店街との連携>

(共通)

例年、クリスマス会で等々力保育園の園児に歌や踊りを披露してもらうが今年度は、新型コロナウイルス感染予防対策として実施しなかった。毎年参加している八幡中学校の避難所開設訓練は台風接近のため中止となった。

(本園)

商店街には、古紙回収作業での挨拶やさくら草のプランターの設置などを行っている。今年度も地域交流行事のぼんぼんぼん祭りで地域商店街に飲食関係で販売の参加をお願いする予定だったが、新型コロナウイルス感染予防対策の為今年度は行事自体を中止とした。令和元年度から玉川田園調布会(町会)の防犯パトロールへの協力で、日中活動の散策の際に職員が防犯パトロール札を付けて出かけ、地域の防犯活動の取り組みを継続して行った。

(分場)

施設内活動して行うフラワーアレンジメントで使用する花を毎月近隣の花屋で購入し、また近隣の店舗から昼食をテイクアウトし、施設内でランチ会を行う等、地域の商店街と交流を持つよう努めている。今後も障害理解の促進に繋がるような地域に根差した交流を継続していきたい。

<地域交流>

(共通)

例年、7月の盆踊り会で九品仏社協の皆さんに踊り手として参加をお願いしているが、今年度は新型コロナウイルス感染予防対策として参加依頼はしないで職員と利用者で行った。

(本園)

令和元年度より、地域の清掃活動に参加し、九品仏6丁目広場の清掃を行っている。令和2年度も毎週火曜日の午後に利用者、職員で清掃を行った。

(分場)

「中町分場通信」を年1回発行し、中町2丁目町内会で回覧した。

(3) 危機管理

<防災・防犯について>

(共通)

毎月1日(施設開所日)に、家族を対象として171災害伝言ダイヤルを実施した。防犯対策として、令和元年度より催涙スプレーやさすまたを常備し、不審者対応マニュアルを作成して職員への研修、周知を徹底し、非常時に対する安全意識を高めた。また、防犯カメラや非常用通報装置の設置で、利用者の安全・安心な施設生活の確保を図った。

< 避難訓練について >

(共通)

本園で6回、分場で12回実施した。法人防災委員会策定の防災チェックシートによる毎月の建物点検実施と、10月には、法人総合防災訓練を実施した。各事業所一斉に、新型コロナウイルス感染者が発生した場合の初期対応、大地震時の初動対応について机上訓練を行った。

< 衛生管理について >

(共通)

インフルエンザやノロウイルス対策に有効である空気清浄器兼加湿器の設置と、新型コロナウイルスの消毒にも効果があるミニクローラ水を使用した館内清掃を常的に行い消毒と衛生管理を徹底した。当施設はミニクローラ水製造機器を設置してある。

(4) 人材育成・活用

< 職員研修について >

(共通)

外部研修は、新型コロナウイルス感染予防対策としてZoom等のオンライン参加となった。内容は、東京都社会福祉協議会主催の強度行動障害支援者養成研修、東京都主催のサービス管理責任者更新研修にはZoom、世田谷区SOFUKU講座(車椅子基礎講座、嚥下障害、移乗とオムツの基礎)には、会場研修として参加した。

法人研修は、全てZoomでの開催となった。内容は、理念を深めるダイアログ研修、虐待防止研修、職員のキャリアデザインシート作成に関する研修に参加。研修後に職員はキャリアデザインシートを作成した。令和元年度開催のエバンジェリスト養成研修も引き続き実施した。これは、学生の新規採用を目的に、福祉の仕事カフェなどに集まる学生と話し、福祉に興味を持ってもらう取組みである。学生と年齢が近い世代の法人職員で編成され、今年度はZoomで実施した。

施設内研修では、施設内の4つの委員会(リスクマネジメント・業務標準・虐待防止・支援向上)が主催し、職員会議日に年間それぞれ1~2回ずつ研修を行った。支援向上では、「コロナ渦でも日中活動を充実させる」をテーマにワールドカフェ方式で自由に意見を出し合った。成果の一つにランチを持って砧公園ピクニックの実施がある。年度前半には、管理職主体で介護技術研修を行った。移動介助、車椅子の扱い、肢体麻痺者の着替え等について実技を学んだ。さらに、法人が制作協力をしているサポーターズカレッジ・ウェブ研修の視聴を月3回、利用者登所前の時間を使い定期的に受講した。障害理解、感染症、高齢化、災害など多岐に渡る内容を学ぶ機会となっている。

< 実習生の受け入れについて >

(共通)

今年度は、新型コロナウイルス感染予防対策として、大学生の実習である

介護等体験、保育実習体験、医科大学生の現場実習などの受け入れを中止した。特別支援学校の進路に伴う実習や他施設からの施設間異動に伴う実習については、感染症対策を行った上で受け入れを行った。

<職員メンタルヘルスについて>

(共通)

法人全体で、年に一度職員を対象にストレスチェックを実施した。結果は個人あてに配付され、本人のストレス度や今後気を付けることなどが記載されている。また、武蔵野会健康相談ダイヤルでは24時間電話相談が設置され、職場、家庭のストレス、健康の不安などについて専門スタッフが相談に応じるシステムがある。施設では、特定の職員に業務が集中しないよう役割の分担や業務マニュアルの作成を行い、業務の標準化に取り組んでいる。また、利用者支援以外の就業時間内に支援記録や各種会議を設定し、時間を有効に使うとともに超過勤務の軽減に努めた。

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)

(1) 今年度の利用者支援は、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、プール、喫茶、買い物、電車散歩、一日外出といった外出を伴う日中活動や、ぼんぼん祭り、一泊旅行、桜の集い等の年間行事の開催中止や内容変更等があり、利用者支援に大きく影響がでた。特に、日課や活動の変更が苦手な利用者のなかには、混乱した行動をみせるケースがあった。職員が日々の様子を見ながら支援を行い、利用者のタイミングを見極め日中活動へ参加させるなど少しでも生活のリズムが戻るよう支援を工夫した。新型コロナウイルス感染拡大の第一波、第二波の時期は内外の活動は感染予防を優先に散歩を除く室内活動を中心に実施した。10月、11月には、祭りと一日外出の代替活動として、ランチ持参で砧公園ピクニック、運動とゲームで構成したぼんぼんフェスタ等を開催した。

また、通常は特技ボランティアが実演しているピアノやウクレレといった楽器演奏を職員が替わって行い、利用者には好評だった。外出関係の見合わせ、ボランティア受け入れ休止(一部受け入れ)は継続しているが、いろいろな代替活動を工夫し、施設で楽しく過ごしてもらえるよう努めた。職員の支援力向上を目標に施設内での研修を充実させた。日中活動の見直し、支援振り返りシート活用、虐待防止セルフチェックの実施、職場風土改善(コミュニケーションケアアップ)の取組み、介護技術実技研修等を各委員会が計画、実施した。他に月3回定期的に、ウェブ研修サポーターズカレッジを利用し、今年度は、障害の理解、感染症対策、防災関係、障害者の高齢化等について視聴し、幅広く学ぶ機会を設けた。さらに分場で70代非常勤職員を雇用しており、高齢者雇用の安定につなげた。

(2) 防災対策は、施設内の備蓄物品のチェックと入れ替え、補充を行った。建物外の保管場所増設として物置倉庫の設置を検討しているが、敷地内の有効利用と設置場所の選定で先延ばしになっている。また、法人防災委員会策定の防災チェックシートによる建物点検を本園、分場とも毎月実施し、10月と1月に法人総合防災訓練で安否確認通報訓練も施した。職員全員が関わることで職員の

防災意識向上に繋がり、次年度も災害時の備えを進めるとともに、相互連携を強めることで災害時の対応向上を目指す。

- (3) 地域施設との連携や福祉ネットワークの構築という点で、玉川エリア自立支援協議会の運営、企画に参加し、玉川支援ねっこの活動も行った。新型コロナウイルス感染予防対策の為、会議等はZoomでの参加となった。世田谷地区同法人3施設と共同で実施したクローバーアート展は、新型コロナウイルス感染予防対策の為、WEB媒体で実施し、他法人からの出展は見合わせた。今回は新たな試みとしてWEB媒体での展示を行ったが、今後も施設から情報を積極的に発信することで、新たな繋がりに続くような交流の広がりを目指したい。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
研修や日々の支援を通して職員の支援力向上や支援体制整備の構築に取り組んでいる。また、新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営を行った。			
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
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
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	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	3/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			8
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	3/3		
4. サービス向上の取組み			23
職員研修	3/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	3/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			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 / 13	
2. 施設の運営	20 / 26	医療的ケア利用者を受け入れ配慮した支援を実施している。
3. 事故や緊急時等への対応	8 / 9	感染症対策を講じつつ、イベントをWEB媒体で実施する等利用者が楽しめる支援の工夫を図っている。
4. サービス向上の取組み	23 / 30	様々な研修を実施し職員の支援力の向上を図っている。
5. 収支状況	6 / 9	
6. 改善の取組み	2 / 3	
合計	71 / 90	
総合評価	A	管理運営が良好である。
年度評価所見		
全ての項目において要求水準を満たしており、かつ利用者の重度化に応じた支援内容の充実や研修実施による職員育成の取り組みを評価し、総合評価をAと判断する。		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>現在も要求水準は満たしているが、医療的ケアなど利用者の重度化に応じた活動内容の柔軟な見直しにより支援内容の充実を促していく。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営にあたるよう指導する。</p>		

令和2年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立千歳台福祉園
 施設住所：世田谷区千歳台3-31-9
 指定管理者：社会福祉法人せたがや櫨の木会
 指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和3年3月31日現在）

(1) 事業内容

実施事業			
生活介護事業：介護を必要とする方に、昼間、入浴・排せつ・食事の介護などを行うとともに創作的活動または生産活動の機会を提供する。			
定員 45人 登録人数 48人			
概要			
新規利用者1人を受け入れ、48人での事業開始となった。支援内容に関しては、ADL（日常生活動作）及びIADL（日常生活関連動作）の生活支援を基本に据え、意思決定に重きを置き、より本人らしい充実した生活に向けた支援を行った。			
施設内活動			
創作活動	機織り、刺繍、ビーズ通し、フェルト手芸、習字 利用者デザインのマスク制作等		
生活学習	理学療法士による機能訓練、音楽、調理、カラオケ等		
施設外活動			
運動等	散策、軽運動等		
外部活動	お花見、ドライブ等		
外出活動	砧公園、芦花公園、地域の公園、レストラン(外食)、ひまわり荘(宿泊)(新型コロナウイルス感染症の予防対策を行い実施)		
年間行事（新型コロナウイルス感染症により規模を縮小し実施）			
月	内	月	内
4月	入所式	10月	個別外出・体験宿泊
5月	家族会（書面）	11月	バス旅行・家族会・個別外出
6月	体験宿泊	12月	
7月	体験宿泊・試食会・家族会	1月	成人式・新年会・家族会（書面）
8月	個別外出・体験宿泊	2月	
9月	園祭「カラフル」・個別外出・家族会	3月	家族会

(2) 利用状況

障害支援区分

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
28人	13人	7人	0人	0人	0人	0人	48人

障害の程度

		身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級	2級
愛の手帳	1度	1人							2人	3人	2級	
	2度	5人	4人	4人					28人	41人	3級	1人
	3度	3人							1人	4人	なし	47人
	4度										計	48人
	なし											
計		9人	4人	4人					31人	48人		

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	-
事故	1件	・利用者がまだ関係が浅い職員の手を噛んだ。出血が止まらなかったため医療機関に受診し労災対応とした。当該職員は、異動したばかりで慣れていない職員だったため、慣れている職員が間を取り持ち、関係構築を図り再発防止に努めた。

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

令和2年2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等（入所施設・居住系サービスを除く。）における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、利用者の安全を確保しながら事業継続に以下の通り取り組んだ。

毎日、施設職員及び利用者の体温計測等の健康管理を行うとともに、手指消毒の徹底やソーシャルディスタンスの確保、アクリル板の設置など基本対策を徹底して行うことで集団感染リスクの低減を図った。緊急事態宣言中は、ボランティア等の人の出入りを制限し、イベントの自粛や規模を縮小して実施した。またインターネットを活用し、職員が企画した動画やイベントの様子を配信し家でも楽しく過ごしてもらえるよう配慮した。職員に関しては発熱があった場合、都度PCR検査を行い、陰性の確認後の出勤を徹底した。令和3年2月には職員・委託業者全員の社会的検査を実施し、全員が陰性であった。令和2年度に新型コロナウイルス感染者はいなかった。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	244,257,991	
受託事業収入	242,465,553	指定管理料(処遇改善加算含む)
その他収入	1,792,438	雑収入等
支出計	244,257,991	
人件費	123,024,214	常勤19人、非常勤9人
事務費	88,860,217	業務委託費(送迎・給食)、研修研究費等
事業費	6,825,158	保健衛生費、教育指導費、教養娯楽費等
その他	25,548,402	退職給付引当資産、法人事務費
収入-支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

< 支援の視点 >

意思決定支援に関しては、当施設の「福祉専門職員配置等加算(福祉専門職員の配置を評価する加算)」として専門性の高い職員の配置を行っている体制を生かし、本人のニーズが反映された個別支援計画策定により、活動内容や外出など利用者が自ら選べるよう意思決定を支援して自己実現に繋げ、充実した生活を送れるよう支援した。

< 権利擁護への取り組み >

月末に「セルフチェックリスト」を実施し、日々の支援の振り返りを個々に行うとともに、集計したものを職員会議で報告・共有した。また、法人内の虐待防止セミナーに全職員での参加や、倫理綱領行動規範の読み合わせなどを行い、障害者の権利擁護や虐待防止に対する意識を高めた。

< 給食提供 >

食事に関する嗜好調査を6月に実施した。また、試食会を7月、2月に実施予定であったが、2月は新型コロナウイルス感染症の影響で中止となった。7月は延べ11人の利用者家族が参加し、概ね好評を得た。調査結果、試食会感想に対し、食事提供業者と毎月1回行っている食事提供会議で協議し、献立作成に活かし、より良い食事提供につなげた。また、世田谷で作られた野菜「せたがやそだち」を使用し、地産地消に寄与した。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

< 地域団体との連携 >

新型コロナウイルス感染症の影響で秋桜祭が中止になるなど、地域団体との連携を図る機会が持てなかったが、日頃お世話になっている地域の方々に利用してもらう目的で、利用者の方がデザインしたイラストを転写したマスクを活動で作成した。また地域の方から千羽鶴を頂くなどの交流を行った。

< バス乗務員研修 >

千歳台福祉園が主催し、東京福祉バスの乗務員向けの研修を3月17日に開催

した。計 10 人が参加し障害についての理解を深めてもらうとともに質疑応答など活発な意見交換を行った。また 7 月と 3 月にはバス会議を開催し、情報交換やサービスの向上について話し合った。

< ボランティアの募集・活用 >

広く地域の方にボランティアの募集を行うとともに、事業所ブログにボランティア募集の掲載を行った。また、毎月 1 回ヘアカットボランティアの協力を得て、希望する利用者の理髪をしていただいているとともに、地域の方等に作品作りのボランティアの協力を得た。今年度は新型コロナウイルス感染症の影響で人の出入りを制限したが、延べ 70 人のボランティアの受け入れを行い、ヘアカットは延べ 103 人が利用した。また、数多くの作品成形のボランティア(個人、団体)の協力を得ることができた。

< 地域交流 >

地域交流に関しては、法人ミッション「一人ひとりの思いに寄り添いともに人として支えあい誰もが自分らしく生きられる地域づくりを進めます」、事業所サブミッション「本人の意思を尊重しながら、多様な経験や選択肢を提供することで、地域で安心して、豊かな生活を送れるよう支援します」の達成に向け、様々な交流を行った。コロナ禍であったが、地域の団体との交流を 1 回、他施設との交流会を 1 回、計 2 回の交流会を行い、社会参加の機会として利用者の日々の生活の充実につなげるとともに、地域の人々への障害に対する理解、他者との交流を深める場とした。

地域交流イベント

- ・下馬福祉工房「おたがいさまパーティー(WEB 参加)」(3 月 19 日)
- ・日本京劇振興協会「京劇鑑賞会」(3 月 25 日)

(3) 危機管理

< 防災・避難訓練 >

年間計画に沿って、「希望丘南公園(一時避難所)への避難訓練」、「エレベーターを使用しない避難訓練」等、計 10 回の避難訓練を実施するとともに、福祉避難所開設時の参集計画に基づき、徒歩出勤訓練を 5 人の職員が行った。災害対策として、利用者家族及び職員と災害時伝言ダイヤル 171 や災害伝言板 Web171 での連絡練習を行った。震災想定内の園内宿泊、引き渡し訓練は新型コロナウイルス感染症の影響で中止となった。

< 安全対策・衛生管理 >

事業所内研修において吐しゃ物処理の演習や、新型コロナウイルス感染症研修を行い、衛生管理・安全対策を徹底した。また、法人内のリスクマネジメント委員会、施設内のサービス向上委員会と連携し、ヒヤリハットや事故報告をもとに S H E L 分析を行うとともに、リスクマネジメント研修を行い、職員間で意識を高めた。

< 防犯 >

職員一人ひとりに防犯ホイッスルを用意し常時携帯した。

(4) 人材育成・活用

< 研修計画 >

人材育成に関しては、法人の研修計画及び個人別研修計画に沿って計画的に実施するとともに都の研修職員代替制度を活用し、外部研修（福祉職員キャリアパス対応生涯研修（東京都社会福祉協議会主催）や虐待防止と権利擁護（世田谷区福祉人材育成・研修センター主催）等）を積極的に受講した。また、職場全体で学ぶという意識を持ち、協力し合うことで、より多くの研修受講につなげるとともに、研修報告書の回覧などによる情報共有を行うことにより、職員の意識向上など研修成果も高くなった。研修の受講回数は55回で、延べ324人が参加した。

< 働きやすい職場づくり >

計画的な業務の実施や勤務時間内の会議の設定、有給休暇の取得の推進を行った。施設長が職員一人ひとりを把握することで、計画的・効率的に仕事を行うという意識を高めた。働き方関連法に基づき、有給休暇を取得しやすいよう職場全体で取り組み体制を整えるとともに、職員一人ひとりに意識してもらうことで、有給の取得率を向上させることが出来た。新型コロナウイルス感染症対策として時短勤務やテレワーク、有給消化など可能な範囲で行った。また、全職員に対し、法人の衛生委員会によるストレスチェックを実施するとともに、フォローアップ面談・個人カウンセリングの案内の配布を行った。事業所内においても、メンタルヘルス研修を開催し、メンタルヘルス対策を行った。

< 実習生の受け入れ >

介護実習生4人、介護等体験生19人、社会福祉士援助演習1人の実習を受け入れ、将来へのステップとして、福祉人材の育成や確保、障害への理解・啓発へ繋げた。また3月に予定していた奉仕体験活動は新型コロナウイルスの影響で中止となった。

(5) 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

新型コロナウイルス感染症対策を行いつつ、コロナ禍でも「どうすれば出来るか」を考え、イベントは代替えなどを行うなど工夫をして支援を行った。タブレットを各グループに配備し、利用者の余暇や活動に活用してもらうことで、新たな体験の機会や充実した時間の提供を行った。また、コロナ禍でも自宅で楽しく過ごしてもらうため、職員が企画した動画やイベントの様子を計 YouTube（家族限定）で計43本配信した。

地域との関わりでは、「秋桜祭」が中止となってしまったが、オンラインでの他施設へのお祭りの参加や、地域の京劇団体の観劇などを行い、利用者には社会参加の機会、地域交流の機会を提供した。

作品販売では、刺繍、機織り、フェルト手芸、ビーズ工芸、メタリックヤーン等をテーブルセンターやランチョンマット、バッグ、ポーチ、コースター、マグネット、ストラップ等に加工した創作品や、染色作品、革細工、Tシャツ作品を販売した。また、千歳台ブランドとしてトートバックやクリアファイル、Tシャ

ツの販売を行った。

大規模災害発生時の福祉避難所として、福祉避難所マニュアルを更新し、職員の役割分担を周知するとともに、事業所にて「福祉避難所図上訓練」の実施、世田谷区MCA無線の操作訓練の参加、参集計画に基づいての徒歩出勤訓練などを行い、災害発生時の福祉避難所開設、運営に備えた。

業務改善に関しては、PCを常勤職員全員に貸与し、業務改善を図るとともに、施設内にインターネット環境を整え効率よく仕事ができるよう整備した。また、施設内で業務手順研修を実施するとともに、年度末に業務マニュアルの見直しを行った。

特別支援学校から6人、他事業所から1人の計7人の実習生を受け入れた。面接時や実習期間に丁寧にご家族の話を伺うことや、実習生に対し丁寧に対応していくことで、今年度も多くの実習生が当施設を第一希望とし、実習内容についても評価を得たものと考えられる。

令和2年度に受審した第三者評価の利用者アンケートは48人中26人(54%)の回収率であった。『ご本人及びご家族の方が困ったとき、職員は支援してくれますか』の問いに「はい」が94%、『職員がご本人の気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか』の問いには「はい」が96%、『ご本人は施設での活動を楽しんでいると思いますか』の問いには「はい」が100%との結果であった。

一方で、不満な点として『施設の生活スペースは清潔で整理された空間になっていると思いますか』では「どちらとも言えない」が33%、利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できますかの問いでは『どちらとも言えない』が30%と高めの結果となった。その他の意見としては、「既存職員の業務負荷」、「建物のスペースが狭い」などが挙げられた。次年度は評価に対して、改善に向け支援や施設運営の見直しを行い、サービスの質の向上を目指したい。

令和2年度は新型コロナウイルスの影響で、大幅な運営変更を余儀なくされたが、その中でもできることを模索し提供してきた。令和3年度も同じような状況が続くと想定されるが、引き続き感染対策を徹底しつつ利用者にとって安心・安全な運営を行っていくとともに、ICTの活用やネットショップの開設など時代に合った利用者支援を広げていく。またサービス向上のための人材育成、職場環境の更なる改善に力を入れていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況	
日々の創作活動を地域に発表する機会を広げ、地域交流と障害者理解を推進し、職員の働く環境を改善させることで、職員自身が意識的に働き、利用者サービスの質の向上へ繋げていく取り組みを実施した。また、新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営を行った。	
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	
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	
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	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	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3．事故や緊急時等への対応		8	
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	2/3		
4．サービス向上の取組み		23	
職員研修	3/3	利用者の意向	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	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 / 13		
2．施設の運営	20 / 26	YouTubeを活用し、利用者と家族に向けて情報を積極的に発信している。	
3．事故や緊急時等への対応	8 / 9	職員研修やバス乗務員研修を実施しサービスの質の向上を図っている。	
4．サービス向上の取組み	23 / 30	業務改善として計画的な業務の実施や、働きかた改革を積極的に行っている。	
5．収支状況	6 / 9		
6．改善の取組み	2 / 3		
合計	71 / 90		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
年度評価所見			
全ての項目において要求水準を満たしており、かつ感染症対策を行いつつ、イベントの代替えやYouTubeを活用するなど工夫をして利用者支援を実施している。また、職員研修を積極的に行い、職員育成に努めている点を評価し、総合評価をAと判断する。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
利用者一人ひとりに寄り添った支援によりサービスの質の向上と、研修等による職員の更なる資質向上に向けた取り組みを促す。 新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に			

努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営にあたるよう指導する。

令和2年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立給田福祉園

施設住所：世田谷区給田5-2-7

指定管理者：社会福祉法人東京都手をつなぐ育成会

指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 事業内容

実施事業

生活介護事業：介護を必要とする方に、昼間、排泄及び食事の介護を行うとともに、創作的活動または生産活動の機会を提供する。

定員 50人 登録人数 53人

概要

障害特性や活動能力などにより4グループに分けて日中活動を行った。基本的には利用者の意思を尊重し自主製品作業や健康維持を目的とした活動を中心に実施した。利用者の健康状況の把握、衛生管理に重点をおき、安全安心な施設運営を実施した。

施設内活動

創作活動： 刺しゅう・ビーズ通し・グリセリン石鹸・紙すきはがき作り

その他： リサイクル作業(アルミ缶つぶし)・ストレッチ・室内スポーツ・ダンス・園内喫茶・クラブ活動(バスハイク、書道、フラワー、ランニング、おもしろアート、太鼓、ボッチャ)ミュージックタイム・表現ダンス・リラクゼーション

施設外活動 近隣ウォーキング・公園散歩・農園 園芸活動(種まき・収穫) スポーツ(地域体育館)・ドライブ・買い物・アルミ缶回収

外出活動 グループ外出・買い物活動・区役所中庭販売会

年間行事(新型コロナウイルス感染症拡大防止のため縮小し実施)

月	内容	月	内容
4月	入園式	10月	グループ外出
5月		11月	電電パーティー
6月		12月	クリスマス演奏会
7月		1月	成人祝賀会
8月	夏祭り	2月	豆まき
9月		3月	年度末納会

(2) 利用状況

障害程度区分

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
34人	13人	5人	1人	0人	0人	0人	53人

障害の程度

		身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級	2級
愛の手帳	1度	2人							1人	3人		
	2度	9人	1人	3人	1人	2人			30人	46人		
	3度		1人						2人	3人		
	4度								1人	1人		
	なし									0人		
計		11人	2人	3人	1人	2人	0人	0人	34人	53人		

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	1件	・公園散策中、利用者が段差で足を踏み外し転倒。その際、右頬を打ち、擦過傷により医療機関を受診。再発防止策として慣れてない場所を歩行する際には、不測の事態にもすぐ対応できる体制を保ち、路上の危険物回避等に配慮することを確認した。

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

令和2年2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等（入所施設・居住系サービスを除く。）における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、事業継続にあたって、以下のとおり取り組んだ。

毎日、施設職員、委託事業職員及び利用者の健康管理を行った。感染症予防について、適切な情報を速やかに伝達するために、世田谷区、法人等からの情報を幅広くご家族に広報誌やツイッターにて知らせた。また、職員の複数回にわたるスクリーニング検査実施や、嘱託医と協力し地域の罹患状況報告や対策相談の受付等を行った結果、ご家族の安心を得た。日中活動においても、新しい生活様式に則った活動を提供すること等により、集団感染のリスクを軽減した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	261,485,727	
受託事業収入	261,261,379	指定管理料(処遇改善加算含む)
その他収入	224,348	雑収入等
支出計	261,485,727	
人件費	146,794,584	常勤22人、非常勤9人
事務費	87,783,059	維持管理、給食調理、送迎委託等
事業費	16,770,385	利用者諸経費
その他	10,137,699	繰入金支出等
収入 - 支出	0	

4. 事業計画で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

< 地域生活支援の充実 >

高齢ご家族の家庭支援困難ケースや、主たる介護者の急な入院に際して、ご本人の希望や要望を吸い上げ、可能な限り今まで通りの生活を確保できるように区や相談支援機関など関係各所と情報交換・連携を実施した。また、ご本人を中心に据えた支援を実施するために、相談支援事業所と連携をとり福祉園における個別面談に参加してもらい、客観的な意見をもらうなど支援を見直す機会となった。

< 職員の支援力向上 >

新任職員については、主任や業務リーダーから利用者支援についてのオリエンテーション研修を実施した。支援において必要とされる知識習得のため、法人や東社協主催の研修に申し込んだが、コロナウイルス感染症により集合研修が軒並み中止となった。下半期は、Webによる研修会に参加できるように施設環境を整え、感染症対策の研修、個別支援計画作成研修、てんかん研修に参加した。

< 利用者の権利擁護と虐待防止の推進 >

日々の支援を振り返るために、毎週末に専門職も含めた職員全員で虐待防止チェックリストの記入を実施した。その結果を虐待防止委員がまとめ、共通理解を図るために職員会議にてグループワークを行った。また、虐待防止委員会では、身体拘束や行動制限についての検討を行い、進捗状況も含め全職員に伝達研修を実施した。下半期には、外部講師を招いて障害者虐待防止や権利擁護の知識向上を目的とした所内研修を実施した。

< 日中活動の充実 >

新型コロナウイルス感染症によって、年度当初より活動内容の変更や行事等の中止を余儀なくされた。感染予防を講じた「新しい生活様式」に則り、少人数での外出活動や講師を呼んで園芸活動を実施した。園全体で参加する行事が行えなくなったが、利用者個々の興味関心ごとに働きかけることができ、日中活動が充実

した。

(2) 地域との関わり・障害理解の促進

< 町会・地域施設との連携 >

例年、地域公開行事では給田町会や地元ロータリークラブの協力のもと、盛大に実施していたが、新型コロナウイルス感染拡大予防により、内容を大幅に変更して実施した。関係者には実施変更について事前にお知らせし、当日の園内の様子については、連絡を入れ関係性を継続した。また、町会から芋ほりの招待では感染予防事情をくみ取っていただき、収穫後のジャガイモを届けていただくなど友好的関係を継続できている。また、感染予防のための衛生備品が不足していた時期に、町会の取り計らいによって消毒用アルコールの調達が可能になった。地域高齢者施設での喫茶業務については、感染症予防の一環で実施できず、自主製品販売(委託)のみ実施した。

< ボランティア・障害理解の促進 >

ボランティアについては、これまでは日中活動ボランティアや創作活動ボランティアなど定期的に複数名受け入れしていたが、新型コロナウイルス感染症予防の観点から外部からの入園を制限したため、受け入れはできなかった。不定期ではあるが、保護者の呼びかけ協力により、地域のシニアボランティア2人が自宅にて創作品の加工をしてくださっている。友好的関係を継続するために、電話で福祉園の様子のお知らせし、広報誌を郵送した。

障害理解の促進では、定期的に Twitter を更新して幅広く施設の運営や活動の様子を伝えた。

< 地域交流 >

世田谷区の安全安心まちづくりのために、利用者の日中活動内の近隣ウォーキング時に職員と利用者揃いのたすき・腕章をつけて、地域防犯パトロールを実施した。地域住民からも感謝の言葉をいただくこともあり、ささやかながらコミュニケーションを交わす関係性が築けた。

例年同様、7月と2月に地域コミュニティカフェにて「ななつのこ作品展」を開催した。3年目を迎え、利用者も作品展に出展する創作品への意気込みも強く、計画的に制作に入ることができるようになった。また、見学に来られたご家族や一般の方からのメッセージが励みになり、作品を作る喜びを体感できた。

(3) 危機管理

< 防災・避難訓練 >

年間計画に沿って広域避難場所の確認・災害用備蓄品管理・消防設備点検を実施した。実際に広域避難場所まで避難し、所要時間や避難する際の危険場所を確認するなど、災害に対して危機意識を持って取り組んだ。また、保護者緊急時連絡網が実際に機能するか確認するため、パソコン・携帯電話によるご家族との通信訓練を

実施した。

職員の防災意識を高めるために、福祉園にて普通救命講習会を実施し職員全員が救命技能認定証を取得した。

<安全対策>

職員会議にて、防犯カメラ・カメラ付きインターホン・非常用通報ボタンについての操作方法を周知した。毎日業務終了時に、職員で手分けして施設建物外周のチェックおよび危険物等の有無などの確認を実施した。防犯カメラについては、福祉園前の交通事故案件について映像記録を警察に提供した。

<衛生管理>

新型コロナウイルス感染症について、利用者・ご家族・職員には感染症予防の知識向上のため、東京都や区が発行しているリーフレットを配布した。福祉園内では、手洗い・うがいの励行、手指消毒、サーキュレーターの導入、対面シールドの設置、接触感染の予防のため、非接触自動水栓工事等の衛生管理を徹底した。また、感染症予防策として、利用者・職員・出入り業者従業員の毎日の検温と健康観察を重点的に実施した。危機管理を徹底するためにBCPマニュアルを策定し、朝夕の職員ミーティングや職員会議等にて職員へ情報提供した。福祉園職員及び関係者の希望者にはスクリーニング検査を実施した。

(4) 人材育成・活用

<研修内容>

年度初めに、職員各々が必要と感じ、支援業務として活用できるものを考え研修計画を作成した。外部研修、法人職層研修においても、新型コロナウイルス感染症により、従来のような参集型の研修はほぼなくなり、施設内にてWebによるものが多くを占めた。パソコンの環境設定のため希望者全員が希望通りには研修参加できなかったが、感染症対策研修、世田谷区福祉人材育成センター主催の虐待防止と権利擁護研修や福祉従事者が学ぶクレーム対応研修については、希望するそれぞれの職員が複数名参加した。研修報告として、職員会議時間内に発表時間を設け、受講者が他職員に伝達研修を実施した。内部研修では全職員を対象に「福祉施設における虐待防止と権利擁護」「ハラスメント研修」を実施した。

<働きやすい職場づくり>

国の働き方改革関連法に伴い、職員の計画的な有給休暇の取得を推進するとともに、日常業務を見直して休憩時間の取得の徹底と時間外勤務の削減を実施した。行事の準備などで時期的に業務の偏りが出た時は、手の空いている職員を募って業務を細分化して、できるだけ時間内に事務業務を終えられるように勤務調整した。

<職員メンタルヘルス>

体調不良者には、管理職との面談を実施し、職員のストレス軽減への取り組みを進めた。また、職員の心身の健康のために、必要に応じて法人が契約している無料相談窓口を紹介するとともに、周知パンフレットを配布した。それに加えて、法人の実施規定に基づいた、全職員を対象としたストレスチェックを実施した。

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）

施設の安全・安心を確保するために、今年度は新型コロナウイルス感染症予防・健康管理に時間を費やした。「罹患すれば重篤化する可能性がある」ことを常に念頭に置いて、施設内の衛生環境の整備を徹底し、利用者・ご家族へは適切な情報を速やかに発信するために、便りや広報誌、関係者にはツイッターを活用した。年間の施設予定も、感染予防のため変更や延期、宿泊行事については中止を決定した。しかし利用者の中には、経験のない活動や制限による身体的・精神的な疲労が顕著に表れる方もいたが、福祉園としては、できるだけこれまでの生活（活動）に近づけ、利用者のストレスが軽減できるように、接し方や気分転換が図れる活動の提供を検討し実施した。感染予防を講じて夏祭りを実施した際には、雰囲気でも楽しめる工夫として近隣店舗によるキッチンカーでのスムージー販売で購入体験を提供した。また、利用者ご家族との情報共有のために、分散保護者会と班別懇談会を実施し、ご家族の意見や要望を吸い上げることができた。

利用者支援に関しては、日常的な支援場面や声かけなどに基づき各職員から課題を抽出し、担当職員のみならず管理職や専門職を交えて討議を行うなど、利用者一人ひとりの人権と意向の尊重については丁寧に取り組んだ。

また、虐待防止委員が中心になって虐待防止チェックリストを作成し、職員各々に記入してもらった。その結果を職員会議や運営会議にてグループワークを行い、支援方法について全体で意見交換を実施した。

令和2年度は、現在の給食委託業者の都合により、令和3年度からの新たな給食業者選定を行った。これまでの良さを継承しつつ、利用者が安心して美味しく食べられる給食提供ができるように引継ぎを丁寧に行った。

コロナ禍であるが、施設運営において地域とのかかわりは不可欠である。福祉園が地域において施設としての役割を担い、町会や民生委員や地域社会福祉協議会との関係性をより向上させてゆくために、施設内での様子を広報誌にてお伝えするなど施設側からの情報発信を継続した。今後も地域との連携を保ち、障害福祉の理解に努めてゆく。また職員間で支援について、個々の利用者について情報共有及び連携し、工夫を重ねる中でさらなる支援の向上に取り組んでいく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
関係機関との連携等による、個々の利用者の状況に即した個別支援計画立案に基づく支援を図った。また、新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営を行った。			
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			1 2
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
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	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	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			7
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			23
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	3/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	3/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6
適正な予算執行	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 / 13		
2. 施設の運営	20 / 26		
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	職員の防災意識と技術の向上の為、救命技能の資格取得を推進している。	
4. サービス向上の取組み	23 / 30	支援に関して各職員が課題を持ち、議論する場を設定し、支援向上につなげている。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	70 / 90		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
年度評価所見			
全ての項目において要求水準を満たしており、状況に応じた地域交流の場を設定するなど、障害者理解への継続的な取り組みと、支援力の向上への運営体制を評価し、総合評価をAと判断する。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
現在も要求水準は満たしているが、さらなる支援力向上の為、職員の研修体制等の充実を図り、利用者サービスの質の向上を図るよう促していく。 新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営にあたるよう指導する。			

令和2年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立岡本福祉作業ホーム・同玉堤分場

施設住所：(本園) 世田谷区岡本2-33-24

(分場) 世田谷区玉堤2-3-1ポヌール玉堤地下1階

指定管理者：社会福祉法人 泉会

指定期間：平成28年4月1日～令和3年3月31日

(2) 対象者

主に身体障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項(令和3年3月31日現在)

(1) 事業内容

実施事業

生活介護事業：介護を必要とする方に、入浴・排せつ・食事の介護などを行うとともに創作的活動または生産活動の機会を提供する。

本園：定員 24人 登録人数 24人

就労継続支援B型：一般企業等での就労が困難な方に、働く場を提供するとともに、知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

本園：定員 10人 登録人数 10人

分場：定員 13人 登録人数 16人

就労移行支援事業：一般企業等への就労を希望する方に、一定期間、就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

本園：定員 6人 登録人数 0人

分場：定員 6人 登録人数 0人

【本園】

<生活介護>

施設内活動

創作活動

機織り紙すき、パソコン、陶芸、絵画、園芸等

余暇活動

映画鑑賞、クラブ活動、季節プログラム

(七夕短冊づくり、クリスマス会等)

リラクゼーション

足浴、手浴、マットストレッチ、運動プログラム、体操等

グループ活動

新型コロナウイルスの影響により未実施

施設外活動

近隣学校の勉強会講師、作品展

外出活動

近隣散歩

<就労継続支援B型>

施設内活動

作業活動

コーヒー袋詰、ヒバ製品、クリスマスポーチ、広報紙発行、宅配寿司箸等梱包、コンテナ作業、封筒作り、ドッグフード袋詰め等

施設外活動

作業活動

公園清掃、駐輪場清掃、交換便收受、販売会

外出活動

新型コロナウイルスの影響により未実施

工賃について

作業種目別収入 官公需作業 279,865 円、受注作業 538,989 円、
 製品作業 426,080 円
 合計 1,244,934 円

年間工賃支給額 941,213 円

全体月平均工賃 7,843 円/人（昨年度比 3,668 円減）

< 就労移行支援 >

施設内活動 利用者不在の為、未実施
 その他 世田谷区就労ネットワーク定例会（事例検討・模擬面接・合同就労プログラム・合同研修会他）

【分場】

< 就労継続支援 B 型 >

施設内活動

作業活動 クッキー製造・販売、紙すき、下請け作業

余暇活動 クラブ活動（音楽・ゲーム・スポーツ）

施設外活動 施設テラス販売、製品納品、販売会

外出活動 新型コロナウイルスの影響により未実施

工賃について

作業種目別収入 官公需作業 0 円 受注作業 243,027 円
 製品作業 1,940,510 円
 合計 2,183,537 円

年間工賃支給額 1,466,742 円

全体月平均工賃 7,677 円/人（昨年度比 563 円減）

< 就労移行支援 >

施設内活動 利用者不在の為、未実施
 その他 世田谷区就労ネットワーク定例会（事例検討・模擬面接・合同就労プログラム・合同研修会他）

年間行事（新型コロナウイルス感染症のため規模を縮小し実施）

月	内 容	月	内 容
4 月		10 月	
5 月		11 月	家族懇談会、ボランティアセミナー
6 月		12 月	健康診断、ボランティア感謝の会、クリスマス会
7 月	七夕イベント	1 月	チャレンジコース健康教室 成人お祝いの会
8 月		2 月	チャレンジコース栄養教室 地域とともに 作品展おかもとヒーローズ
9 月	他施設リモート交流会 enjoy 玉堤フェスティバル チャレンジコース感染対策	3 月	年度末感謝祭

(2) 利用状況

障害支援区分(事業ごと)

<本園>

	区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
生活	10人	7人	7人	0人	0人	0人	0人	24人
継続	0人	5人	3人	2人	0人	0人	0人	10人
移行	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人

<分場>

	区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
継続	0人	0人	3人	4人	1人	0人	8人	16人
移行	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人

障害の程度

【本園】			身体障害者手帳							計	精神障害者保健福祉手帳	
			1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級		なし	1級
愛の手帳	1度									0人	2級	0人
	2度	3人			2人					5人	なし	33人
	3度	1人								1人	計	34人
	4度	4人	1人	1人			1人			7人		
	なし	16人	4人			1人				21人		
計		24人	5人	1人	2人	1人	1人	0人	0人	34人		
【分場】			身体障害者手帳							計	精神障害者保健福祉手帳	
			1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級		なし	1級
愛の手帳	1度									0人	2級	3人
	2度									0人	3級	0人
	3度	1人							1人	2人	なし	12人
	4度			1人	1人				1人	3人	計	16人
	なし	2人	4人	1人	2人	1人			1人	11人		
計		3人	4人	2人	3人	1人	0人	0人	3人	16人		

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	-
事故	0件	-

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

令和2年2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等(入所施設・居住

系サービスを除く。)における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、事業継続にあたって、以下のとおり取り組んだ。

マスクや消毒液等の消耗備品を確保し、飛沫防止のパーテーションやビニールカーテン等で活動環境を整えた。職員はワンケア・ワンウォッシュを基本とし、手すりやドアノブ、各種スイッチ等、手で触れる場所は定期的に消毒を行い、施設内の換気も徹底して行った。毎日の施設職員、利用者の体温測定や健康状態チェックを継続した。食事は対面座席を中止し、着席人数を減らして3部制での提供、また、食事介助や水分補給時には、介助者はフェイスシールド、三角巾、予防着を着用し飛沫感染予防を行った。緊急事態宣言中は、専門職・ボランティアを含む外部からの来所者を休止し、状況に応じて制限・解除を行った。また、リスクマネジメント委員会の延長で、コロナ対策委員会を発足し、日々の対策や課題を見直し、職員間で感染防止対策の意識が薄れないように注意を呼びかけた。世田谷区社会的検査(PCR検査)を受検し、無症状感染からの集団感染リスク対策も継続的に行い、施設職員及び利用者本人への感染は防ぐことができた。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額	備考
収入計	237,148,085	
受託事業収入	234,487,795	指定管理料(処遇改善加算含む)
その他収入	2,660,290	雑収入等
支出計	237,148,085	
人件費	130,567,789	常勤16人、非常勤16人、嘱託12人
事業費	20,621,210	利用者活動費、諸経費
事務費	84,380,356	維持管理、給食調理、送迎委託等
その他支出	1,578,730	退職準備金、本部経費
収入-支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

<支援>

生活介護では、コロナ禍の中でも利用者に楽しんで頂けるように作業以外の企画を多数行った。初の緊急事態宣言下に行った紙相撲大会春場所は、利用者、職員共にお互いを笑顔で支え合った素晴らしい企画となった。その後も「七夕短冊づくり」、「クリスマス会」、「エイプリルフール前日クイズ大会」と感染症予防対策を行いながら楽しく活動を行った。

今年度の勉強会「チャレンジコース」では、全利用者を対象に、保健・栄養・感染予防対策をテーマにそれぞれ実施した。感染予防対策では複数の感染経路の確認、三密とは何か、感染予防にはどのような方法があるのか等、クイズと寸劇、資料説明を交え、楽しく正しくわかりやすく学べるように行った。

就労事業では、自主生産品販売先からの提案・協力から、新製品（クリスマスポーチ）を作成した。それに伴う新たな作業（ステンシル作業等）は、利用者の一人ひとりの障害特性に合わせて考案した。また、社会人として、作業への取り組み姿勢や衛生面を意識出来るよう、定期的な確認や勉強会を実施した。また当施設は都への申請で提出する加算として、就労継続支援B型は「人員配置体制加算（手厚い人員配置をしている事業者を評価する加算）」と生活介護・就労継続支援B型・就労移行は「福祉専門職員配置等加算（福祉専門職員の配置を評価する加算）」について一番高い加算を取得しており、手厚い人員体制と専門性の高い職員の配置を行っている。

< 権利擁護 >

人権・利用者自己決定の尊重を基本姿勢とし、泉会利用者支援ガイドラインを基に利用者支援を行った。全職員対象の法人理念研修では、「エッセンシャルワーカー」「利用者権利擁護」について、リモートでの講義を受け、職員それぞれがレポートを提出した。また、利用者支援ガイドラインにおける事例の一つをテーマとした所内研修を実施した。少人数のグループに分かれて、各々が意見を出し、ばらつきの無い支援を行えるように年4回、虐待セルフチェックを実施した。集約した結果については会議で共有し、法人内の他施設の結果も運営会議（法人内課長会議）で共有した。一定期間の自らの支援・言動の振り返り、自らの状態を客観的に知る機会として今後も継続していく。

< 給食提供 >

食事介助方法の課題や、利用者から介助・食形態について質問・希望があった場合など、随時、栄養士・言語聴覚士など専門職から助言を受けながら支援を行った。利用者の方の希望と安全性を考えながら、ご本人の気持ちに沿った給食提供を行った。

栄養教室では、「野菜を食べよう」と題し、野菜をテーマに掲げた。先立って開催された免疫力をテーマにした健康教室と歩調を合わせ、免疫力アップの具体的な方法として、野菜を食べると免疫力にとっても良いことを栄養士の説明とDVDの視聴を通して学んだ。また給食業者と協力し利用者の意見を献立に取り入れて、満足アップに努めた。三密を避けるために、三部制の食事提供、同席者2人以下の机配置、パーテーションを設置し、利用者の方にも食事中的会話を控えるご協力を頂き、給食時の新型コロナウイルス感染予防に努めた。

< 授産作業 >

本園では、自粛要請による販売会等の中止が多く、自主生産品の販売機会を維持する事が出来なかった。下請け作業は、緊急事態宣言中も作業量を減らさず、別店舗から同種作業の依頼を引き受け前年度並みの作業量を確保できたが、結果的には、目標工賃を達成することができなかった。作業に関しては、利用者が様々な作業工程に関われるように、ヒアリングや確認をしながら新しい作業を行った。また、通所自粛をしている利用者の希望に合わせ、在宅支援サービスの提供を行った。

分場でも販売先や催事の中止の影響もあり、目標工賃を達成することができな

かった。クッキー作業の材料や工程の見直しにより生産コスト、販売価格を下げ、より多くの方に手に取ってもらえるよう取り組んだ。利用者がより作業意欲が高められるよう、売上・平均工賃や作業の状況等を報告する作業会議を毎月開催し、売り上げ目標やその達成状況を掲示した。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

< ボランティアの募集・活用等 >

緊急事態宣言中は、ボランティアの受け入れを休止し、解除後も外部の方の施設の入出りを情勢に応じて制限・解除をしていたため、新たなボランティアの募集は積極的には行わなかった。一方でインターネットを通じてのボランティア応募があり、新規のボランティア登録に繋がった。施設活動における感染症対策のお願いを書面で配布・口頭説明をし、ご理解を得た上での活動参加をお願いした。又、地域の高齢者を施設にて雇用している。

< 作成物等の展示 >

生活介護事業では、世田谷美術館にて作品展『おかもとヒーローズ』を開催した。1年かけて思い思いに制作した作品(絵画、陶芸、機織り、パソコンで作成した詩集など)を展示した。コロナ禍という事で、例年より少ない来客数(6日間で152人)であったが、感染症対策をしながら、一般の方に加え、ご家族や友人、ボランティア、その他の関係者等に見学に来ていただき、各々の作品を披露することができた。作品展以外にも、オムニバス展、障害者美術展の他に障害者週間記念作品展や肢体不自由者の絵画展・デジタル写真展に作品を出展した。

< 地域交流 >

地域交流行事の自粛が相次ぐ中、地域の中学高等学校にボランティアセミナーに講師として参加する事が出来た。利用者が、日頃の活動として行っている絵画作業の取り組み方や作品についての説明と発表を行った。多くの人の前で自らの活動を発表する場となり、また、障害者施設・障害理解の促進に繋がる機会となった。

本園の「ボランティア感謝祭」を例年と違う形で開催した。今回は例年のように歌や劇等を披露する事は出来なかったが、ボランティアの方をお招きし、似顔絵や利用者からのメッセージ集をお渡しした。参加できなかった方にも手紙を添えてお送りし、日頃お世話になっている事への感謝の気持ちを皆で伝える事ができた。

玉堤分場の施設公開「地域とともに」は、限られたスペースに例年のような大勢の集客が困難なため、地域の方を呼ぶのではなく自分たちで出て行こうという企画で実施した。主製品である手作りクッキーの無料券を付けたチラシを作成し、グループに分かれ、地域の家庭や学校等に1日かけて配布をした。室内作業が中心なため、身体的にも不慣れなポスティング活動であったが、振り返りでは利用者からは前向きな意見が多く聞かれた。小学生や親子連れを中心とした161人の地域の方が来所し、紙すきで作成したメッセージカードを添えてクッキーを手渡した。

(3) 危機管理

< 防災 >

自主避難訓練を含む防災訓練を本園 6 回、分場 6 回実施した。福祉避難所として、世田谷区の福祉避難所講演会及び、部会、全体会に参加し、福祉避難所防災マニュアルを使用し訓練を実施した。

施設各所に配備した非常食・保存水・感染予防用品など定期的に確認し、使用期限に応じて入れ替えを行い、個数や使用期限のリストも作成した。また、法人が契約している安否確認サービスを利用し、毎月 11 日にメールによる大規模震災を想定した安否確認訓練を継続して行った。

分場では水害時におけるマニュアルの読み合わせ確認や訓練も行った。年度途中の大雨洪水の予報に対し、購入した浸水対策の防水シート・土嚢積みを行い、実践を基にしたマニュアルを作成した。

< 防犯 >

防犯カメラ・防犯ブザーの設置により、施設入口部の状況確認や記録、緊急時の対策は継続して行った。また、人の目につきにくい裏口にロープを張り、監視カメラの存在を掲示する等、侵入の抑制等の防犯対策を行った。来訪者の記名・名札付けを徹底して行うとともに、さすまたを購入し、不審者侵入時の防衛に備えた。

< 衛生管理 >

感染症対策の基本に戻って、手洗い、マスク着用、施設内消毒等を日々欠かさず行うことに徹した。利用者の検温チェックは通年とし、検温表チェック時には、風邪症状の有無など個別状態観察も行った。また、新型コロナウイルス感染症蔓延防止策として、初期段階から、利用者健康管理、消毒強化や備品調達に努めた。

(4) 人材育成・活用

< 研修内容 >

法人研修部会が中心となり、所内研修を計画的に行った。法人理念研修、利用者支援ガイドライン研修（共に全職員参加）、階層別研修をそれぞれ実施し、各職員のスキルアップに努めた。所外研修は、キャリアパスに連動した各階層別研修や、個々の担当業務や役割により、介助や対応技術向上、資格取得、メンタルヘルス等の研修を受講した。今年度は研修中止も多く思うような受講はできなかったが、リモート環境を整え、増えているオンライン研修に対応できるようにした。

< 働きやすい職場づくり >

働き方改革の実施を受け、有給休暇管理を行った。消化が滞っている職員に対しては、計画を立てて期限までの消化を促し、本園・分場ともに高い水準の消化率を出す事ができた。残業も個々の意識改善やノー残業デーの確実な実行の効果もあり、前年比 59.8%と全体的に大きく削減することが出来た。

< 実習生の受け入れ >

新型コロナウイルスの影響で学校からの実習中止連絡が相次いたが、一部、実習を実施したガイドヘルパー実習、心理士実習生の受け入れをした。受け入れの際には、時間短縮や必要な感染防止対策を、学校や実習生へ事前に説明をして周知した。例年

と比べ利用者に関わる時間が少なくなりましたが、コロナ禍での福祉施設、施設職員の対応等も含めて学んで頂くことができた。

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）環境整備

老朽化が進んでいる施設内で安全に活動が出来るよう、世田谷区と相談をしながら環境整備に努めた。本園の外壁・エントランス部の修繕工事、分場では受付窓の改修を行い、施設内外の安全面が向上した。

新型コロナウイルス対策として、十分な換気が出来るように、各部屋の換気設備状況を確認、必要箇所に網戸の設置等を行った。また、今後も増えていくであろうと考えられるリモート環境の整備を行い、会議や面談だけでなく、交流や行事といった活動プログラムにも活用した。今回整備した環境を活かして、今後も積極的な活動を行っていく。

（2）接遇

利用者支援ガイドラインを遵守した支援を基本姿勢とし、事業活動を実施した。全職員に利用者支援ガイドライン研修を実施し、利用者対応・接遇についての再確認をする機会とした。今回の満足度調査では、「職員の対応」についての5つの設問の合計評価は、満足：88.2%（不満がある：2.3%）であった。他の項目も含め、調査結果から確認できる課題を職員全員に周知し、次年度以降の支援に繋げていく。

（3）工賃アップの取組み

本園では、下請け作業を中心に行っているが、年度末に向けて受注数が大幅に減少した。他の下請け作業の受注数を増やし、単発的な下請け作業も積極的に引き受けたが、ほぼ前年並みの売り上げとなった。

自主生産品販売先からの提案・協力から新製品(クリスマスポーチ)を作成したり、昨年度販売したヒバ製品を贈答品としての営業も行ったが、目標工賃には届かなかった。本園では中止・自粛しているワークショップの売り上げも大きく、作業会議においては、今後の工賃アップに向けての話し合いも多く設けた。次年度はリモートでのワークショップ等を提案していく。

分場では、販売会の中止だけでなく、得意先である飲食店や雑貨店の休業が売り上げに大きく影響し、目標工賃には届かなかった。下期より施設敷地内での対面販売を強化し、営業時間の延長や販売促進用具を揃え、売り上げ向上に努めた。地域のリーダーも獲得し、販売会以上の売り上げに達する日も多い。休日の販売会と違い、多くの利用者が交代で参加できる利点もあり、次年度以降も宣伝方法の検討も継続して行い、工賃アップを目指していく。

6．事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況

自主避難を含む防災訓練を本園・分場合わせて複数回実施し、非常食・対策物品の管理の徹底と、安否確認等の訓練も含め、危機対策の充実を図った。また、新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配

慮した運営を行った。			
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 2：要求水準を満たしている			
1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1．施設の維持管理			12
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
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
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	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	3/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3．事故や緊急時等への対応			8
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	3/3		
4．サービス向上の取組み			21
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	3/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5．収支状況			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 / 13		
2．施設の運営	21 / 26	地域交流の機会を多く持ち、地域福祉の向上に貢献している。	
3．事故や緊急時等への対応	8 / 9	施設全体で訓練等を実施し、安全管理に対する意識の向上を図っている。	
4．サービス向上の取組み	21 / 30	災害時でも工賃向上の取組み、改善を図っている。	
5．収支状況	6 / 9		
6．改善の取組み	2 / 3		
合計	70 / 90		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
年度評価所見			
全ての項目において要求水準を満たしており、かつ状況に柔軟に対応しながら、工夫を凝らした支援の積み重ねと、新たな取組みに対する積極的な姿勢を評価し、総合評価をAと判断す			

る。
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）
現在も要求水準は満たしているが、今後も地域との交流を深めながら、様々な活動を通して障害理解の促進を図るよう、積極的な取り組みを促す。 新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営にあたるよう指導する。

令和2年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立障害者就労支援センターすきっぷ、同就労相談室

施設住所：世田谷区船橋5-33-1

指定管理者：社会福祉法人東京都手をつなぐ育成会

指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和3年3月31日現在）

(1) 事業内容

実施事業

就労移行支援事業：一般企業等への就労を希望する方に、一定期間、就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

定員 40人 登録人数 28人

就労定着支援事業：就労移行支援、就労継続支援、生活介護、自立訓練の利用を経て一般就労へ移行した障害者で、就労に伴う環境変化により生活面の課題が生じている方に対して、一定期間、相談を通じて就労に伴う生活面の課題を把握するとともに、企業や関係機関等との連絡やそれに伴う課題解決に向けて支援を行う。

登録人数 24人

就 労 相 談：就労を希望している、または就労中の障害のある方の相談支援を行っている。

登録人数 593人

概要

就労移行支援事業：2つの授産作業（印刷、クリーニング）を通して、基本的な労働習慣の獲得、作業能力の向上、職域拡大に取り組んでいる。

就労定着支援事業：平成30年度よりサービス提供を開始し、就労の定着を支援し地域での安定した生活を目指す。

就 労 相 談：就労を目指し、公開求人だけでなく、本人のニーズに合わせた業種、勤務地などを検討し柔軟に職場開拓を行っている。

施設内活動

生産活動 区事業所封筒印刷と名刺作成等、老人ホームのリネンサプライ（月・火・木・金）

生活活動 小グループによる社会生活力プログラム（水曜日午前）

その他 全体活動(就職する為の学習会等)

外出活動 企業等見学、区役所実習、グループホーム見学、通勤寮見学、企業体験実習、雇用前提実習

年間行事（新型コロナウイルス感染症のため規模を縮小し実施）			
月	内 容	月	内 容
4月	入所式	10月	スペシャルデー
5月		11月	
6月		12月	全体活動（健康講座）
7月		1月	永年勤続表彰 * 郵送対応
8月		2月	
9月	全体活動（異性との付き合い方について） 全体活動（携帯電話のマナーを学ぶ）	3月	

（２）利用状況

障害支援区分

	区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
移行	0人	0人	2人	6人	3人	2人	15人	28人
定着	0人	0人	2人	7人	3人	1人	11人	24人

障害の程度

		身体障害者手帳								計	精神障害者 保健福祉手 帳		
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級	0人	
【就労移行】	愛の手帳	1度								0人	0人	2級	1人
		2度								0人	0人	3級	0人
		3度	1人							11人	12人	なし	27人
		4度								16人	16人	計	28人
		なし								0人	0人		
		計	1人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	27人	28人	
【就労定着】	愛の手帳	1度								0人	0人	2級	0人
		2度								0人	0人	3級	0人
		3度	1人	1人						5人	7人	なし	24人
		4度	1人							16人	17人	計	24人
		なし								0人	0人		
		計	2人	1人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	21人	24人	
【就労相談室】	愛の手帳	1度										2級	20人
		2度								3人	3人	3級	37人
		3度	2人	1人	1人					94人	98人	なし	534人
		4度	5人	5人	3人	6人		5人		401人	425人	計	593人
		なし	1人	8人	1人	2人	2人			53人	67人		
		計	8人	14人	5人	8人	2人	5人	0人	551人	593人		

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	-
事故	0件	-

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

令和2年2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等（入所施設・居住系サービスを除く。）における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、事業継続にあたって、以下のとおり取り組んだ。

利用者の安全を確保しながら事業継続に取り組み、日々施設職員及び利用者の体温計測等の健康管理を行うとともに、定期的な手洗い講座の実施、施設内に自動のソープディスペンサーや消毒薬の設置、又定期的な換気、三蜜を避けるための仕切りなどを行うことで衛生管理を徹底した。

また、施設内の消毒作業や、来館者の消毒・検温を徹底し、集団感染リスクの低減を図ることで、施設職員及び利用者本人への感染を防ぐことができた。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	177,166,703	
受託事業収入	175,532,085	指定管理料(処遇改善加算含む)
その他収入	1,634,618	雑収入等
支出計	177,166,703	
人件費	111,521,880	常勤16人(就労相談室3人含む)非常勤8人
事務費	27,246,633	維持管理、給食調理委託等
事業費	21,470,841	利用者諸経費
その他	16,927,349	退職給付引当支出、繰入金支出等
収入-支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

<就労支援の取組み>

世田谷区における障害者就労支援センターとして積極的に就労支援に取り組んだ。

令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大のため、2度の緊急事態宣言発出となり、職場見学、職場実習等の就職活動に大きな影響があった。しかし、宣言解除と共に求職活動を再開し、積極的に活動することで、就労移行支援事業からは11人、就労支援センターからは12人の新規就職者を出すことができた。コロナ禍における求職活動の傾向として、都心への移動を避け、地域での就労を実現する取り組みを行った結果、地域の施設、病院等への就職が増えた。

利用者の就職にあたっては、利用者・家族のニーズを最優先し、個々の希望、職業能力に応じた就職先をあっせんした。

就職先の選定にあたっては、ハローワーク等で公開される求人への応募だけでなく、利用者個々の希望に合致した就職先の開拓を行った。また、梅ヶ丘地域に東京リハビリテーションセンター世田谷、区立保健医療福祉総合プラザ(うめと

ぴあ)が設立されたことにより、それぞれの委託事業者での採用を打診し、3人の就職を実現した。その他OBへのアフターケアを通し、新たな求人を得ることで多様な働く場を提供した。

就労定着支援では、登録している対象者に対し月一回以上の支援を行った。特にコロナ禍において自宅待機、在宅勤務を余儀なくされている対象者に対しては、月に複数回のすきっぷ本所での面談機会を提供し、本所、分室での居場所利用などを積極的に促し、在宅生活によるストレス軽減、運動不足の解消を図った。

就労生活を送る上で必要な生活に関する知識・技術の獲得を目的とし、社会生活力プログラムを中心とした生活に関するプログラムを実施し、本人の生活力向上へつなげている。

余暇支援の充実にあたっては、これまで通りのイベントが実施できない中、少人数による手作りの会などを開催し、一人一人で完結できるイベントを行うことで良い評判を得られた。又当施設は都への申請で提出する加算として、「福祉専門職員配置等加算（福祉専門職員の配置を評価する加算）」について一番高い加算を取得しており、専門性の高い職員の配置を行っている。

<利用者の高齢化、家族への支援>

アフターケアにおいては、就職後20年以上を経過する者も多数おり、長く働く中での生活環境の変化などが課題となった。家族の状況変化による独居の支援のため、グループホームの利用支援や通勤寮への入寮支援などを行った。また、利用者のみならず家族の高齢化から、家庭全体を支援する必要性が生じたケースがあり、あんしんすこやかセンター(地域包括支援センター)や相談支援事業者を巻き込んだ包括的な支援を行った。

通所利用中の利用者に対しては、将来の生活環境の変化に対応できるよう社会生活力プログラムを実施し、自身の生活力を確認した上で、できることできないこと、支援を受けるべきこと、自立して行うべきことなどを精査し自己理解を深めるプログラムの提供を行った。

<個別支援計画の充実>

個別目標・支援プログラム(すきっぷにおける個別支援計画)の内容の大幅な刷新と充実を図った。精密評価の指標を見直すため、高齢・障害・求職者支援機構の作成した「職業準備性のピラミッド」を参考に新たな評価表を作成した。精密評価を6カ月ごとに行い、3カ月での見直し(年4回)を行うことで、利用者の状況に沿った個別支援計画をつくることができた。精密評価を行う際には、家族、保健福祉課ケースワーカー等関係者に参加してもらい、関係者全員が利用者の課題について共通理解を持つことができた。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

<地域交流・町会との連携>

コロナ禍で各種イベントが中止となる中、加盟している地域町会と、地域の防犯体制の状況(防犯カメラの設置状況等)について情報交換を行った。また、町会長に入所式への参加を依頼する等、町会との結びつきを強めた。

<地域のイベントへの参加>

コロナ禍で各種イベントが中止となったが、就労相談室では、3月に行われた「砧地域ご近所フォーラム」に、実行委員として企画運営に携わった。また、開催当日に「せた JOB 応援プロジェクト」の発表を行い、事業の周知を図った。

<他施設連携>

砧地域自立支援協議会には、実行委員として職員が関わり、定例的に地域の福祉課題の検討、改善案の実行等に関わった。11月に行われたシンポジウムにも実行委員として参加し、シンポジウムを成功させることができた。

区内就労支援ネットワークとしての事務局機能を担い、月1回定例会議を開催した。会議には区内の就労移行支援、B型等関係施設が参加し、利用者のアセスメントの方法、職場開拓の方法、求人情報の共有などを行った。

(3) 危機管理

<施設内環境整備>

施設開設より22年が経過し、施設内の様々な箇所では修繕等が必要な状態にあるが、適宜所管課と情報共有をしながら利用者の活動に支障がないように整備を行った。

<衛生管理>

施設内の衛生管理を徹底するために、職員が共有部分の消毒を行うとともに、利用者への提供作業の一環としてドアノブ等日常的に消毒を行った。所内消毒設備、手指洗浄設備を充実させ、衛生講習を行うことで利用者の衛生意識を高めた。令和2年度は職員1人がコロナウイルスに感染したものの、その他の職員、利用者への感染はなかった。

<防災防犯・避難訓練>

年間に4回、全利用者、職員、実習生を含め火災・地震想定での避難訓練を行った。発災想定場所に依じて避難経路を変更し、如何なる場合も冷静に安全に避難ができるよう常に緊張感を持った訓練を行うことができた。

また、職員が参加していた福祉避難所施設連絡会において検討した施設個別訓練の進行資料に沿った訓練を別途行った。

防犯対策として施設内外5か所に防犯カメラを設置し、24時間監視体制とともに緊急通報装置を設け、緊急時への対応を整備している。また、催涙スプレーを用意し、緊急時の不審者への防犯マニュアルを整備した。不審者への対応方法については、職員研修を行い周知した。

(4) 人材育成・活用

<職員研修>

新任職員の入職に伴い、所内研修を実施し即戦力の人材育成を行った。研修内容は、我が国の就労支援の変遷、障害者雇用制度、世田谷区の就労支援ネットワーク、所内の帳票類等の作成・処理などについて、主任以上の職員が研修を行っ

た。

<実習生等の受け入れ>

将来の福祉人材の育成のため、社会福祉士の現場実習の受け入れを行った。大学等4校より、6人の実習生を受け入れ、所内での実習だけでなく、就労中のOBOGの定着支援など様々な学びの場を提供した。また、コロナ禍の影響から実習を大学内実習に切り替えた大学のインタビュー調査に協力し、38人の学生の学内実習に貢献することができた。

特別支援学校高等部の現場実習、随時利用の入所判定実習を随時受け入れ、年間を通じて29人の実習生の受け入れを行った。また地域の重度障害者および高齢者を各1人雇用した。

<働きやすい職場づくり>

業務の効率化、職員の業務負担の軽減のため、ノートパソコンの台数を増やし、所内の様々な場所で職員の都合に合わせて事務作業を行えるようにした。

行事の起案、研修受講など、年度当初に把握できるものについては年間計画を立て事前に周知し、計画的に準備を進められるようにした。

起案や記録の精査を行い、必要なもの、簡素化できるものなどを決め、書面等の整理を行った。

ノー残業デイを設け、一斉退勤することで適切にワークライフバランスを取れるよう工夫した。

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）通所

一般就労に向け、様々な利用者の課題に応じた個別のプログラムを提供した。その結果、11人が就職することができた。又、就労定着支援事業を平成30年度より事業開始し、延べ31人の登録者と契約、支援を実施した。さらに定着支援事業の対象とならないOBOGへの支援を実施し、81%の就労継続率を維持することができた。個別に離転職の支援を行い、当該OBの豊かな地域生活の実現を図った。今後も継続して個々に合わせた丁寧な支援を行い、就職率の向上及び、安定して長く勤められる定着支援と就労継続を目指して活動を行っていく。

（2）相談

12人の新規就職を実現した。公開求人だけでなく、本人のニーズに合わせた業種、勤務地などを検討し柔軟に職場開拓を行った。内1人の発達障害者（精神保健福祉手帳保持）の就職を実現した。また、保護的就労従事者からは、2人の一般就労を実現した。今後も利用者のニーズに沿った相談支援を継続していく。

又、コロナ禍で各種イベントが中止となったが、就労相談室では、3月に行われた「砧地域ご近所フォーラム」に、実行委員として企画運営に携わった。

また、開催当日に「せた JOB 応援プロジェクト」の発表を行い、事業の周知を図った。今後も障害理解推進のために、積極的に地域の各種イベントに参加していく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
緊急事態宣言解除とともに求職活動を再開、積極的に活動することで新規就職者を出した。コロナ禍の中で、都心への移動を避けて、地域での就労に取り組んだことで、地域施設や病院等への就職者を増やすことができた。また、新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営を行った。			
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			
項目別評価結果			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			1 2
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			2 1
設置目的等の理解	2/3	個人情報漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	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	3/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	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			2 3
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	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	3/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			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	1 2 / 1 3		
2. 施設の運営	2 1 / 2 6	他施設との連携を行うことで支援方法等の共有を行い、よりよい運営につなげている。	

3．事故や緊急時等への対応	6 / 9	
4．サービス向上の取組み	23 / 30	施設利用後も継続した支援を行うことで、利用者が安定的な就労継続を行うことができています。
5．収支状況	6 / 9	
6．改善の取組み	2 / 3	
合計	70 / 90	
総合評価	A	管理運営が良好である。
年度評価所見		
全ての項目において要求水準を満たしており、積極的な就職先の開拓や就労への支援を行いながら、就職後も利用者個々に寄り添った対応を継続している点を評価し、総合評価をAと判断する。		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
現在も要求水準は満たしているが、今後も利用者の個々の希望や特性に合った就労支援を継続すると共に、研修等の充実を図りながら支援力の向上を促す。新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営にあたるよう指導する。		

令和2年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立下馬福祉工房
 施設住所：世田谷区下馬2-20-14
 指定管理者：社会福祉法人せたがや櫨の木会
 指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和3年3月31日現在）

(1) 事業内容

実施事業					
就労継続支援B型：一般企業等での就労が困難な方に、働く場を提供するとともに、知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。 定員 35人 登録人数 36人					
概要					
関係性の深まりを意図して5グループ担当制とし、「楽しく働く」「一生懸命に働く」「チャレンジする」「応援する」をモットーに、個別支援計画に沿って「働くものとしての自立」「生活者としての自立」「社会人としての自立」に向け、支援を行った。					
所外実習 - 喫茶実習2人、区役所実習3人、共同作業参加2人					
施設内活動					
作業支援	焼き菓子製造販売、各種封入作業、公園清掃				
生活支援	朝体操、発表タイム、誕生会、嘱託医健診、定期検診等				
余暇活動	美術、体操、季節行事				
工賃について					
作業種目別収入	自主生産 4,335,299円、清掃 2,117,524円、 受託加工 607,784円				
年間工賃支払総額	5,798,400円、				
全体月平均工賃	13,675円/人（昨年度比3,117円減）				
施設外活動	給料買物、お茶会（毎月）、喫茶実習、納涼会、忘年会				
外出活動	アート展見学、スポーツの集い、さつまいも掘り、日帰り旅行				
年間行事（新型コロナウイルス感染症により規模を縮小し実施）					
月	内	容	月	内	容
4月	お花見、歓迎会		10月	さつまいも掘り	
5月	母の日プレゼント買物、		11月	日帰り旅行、世田谷美術館アート展	
6月	父の日プレゼント買物		12月	クリスマス会、忘年会	
7月	七夕		1月		
8月	納涼会		2月	節分福まき、バレンタインデー	
9月	東京都障害者スポーツの集い		3月	ホワイトデー、納めの会	

(2) 利用状況

障害支援区分

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
0人	4人	18人	7人	2人	0人	5人	36人

障害の程度

		身体障害者手帳							計	精神障害者保健福祉手帳			
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級		なし	1級	2級	
愛の手帳	1度									0人			
	2度								17人	17人			
	3度			1人					14人	15人			
	4度								4人	4人			
	なし									0人			
計		0人	0人	1人	0人	0人	0人	0人	35人	36人			
												1級	
												2級	
												なし	36人
												計	36人

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	2件	<ul style="list-style-type: none"> ・通所時間を過ぎても帰らない利用者に対し、職員が通所時間の約束について伝えると興奮し、窓ガラスを破損させた。本人に怪我はなかったが、今後、伝え方については本人のその時々様子を注視しながら、慎重に対応するようにした。 ・利用者3人を乗せた職員が運転する納品帰りの社用車が渋滞時、前方で停車した車に追突した。同乗の利用者は当日通院し異常は無かったが、職員間で、改めて運転する際の注意事項等を確認し、今後の事故防止対策を図った。

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

令和2年2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等（入所施設・居住系サービスを除く。）における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、事業継続にあたって、以下のとおり取り組んだ。

4月7日に東京都に「緊急事態宣言」が発令され、厚生労働省4月7日付けの事務連絡「緊急事態宣言後の障害福祉サービス等事業所対応について」等に基づき、利用者全員に施設利用の自粛をお願いするとともに必要な在宅支援を行った。また、1回目の緊急事態宣言解除後もできる限り感染予防・拡大防止対策を行い、安全を確保しながら事業継続に取り組んだ。

毎日、施設職員及び利用者の体温計測等の健康管理、定期的な換気、消毒等を行うとともに、来所者に対しての手指の消毒と検温、職員のPCR検査の受検などを行い集団感染リスクの低減を図り、施設職員及び利用者本人への感染を防ぐことができた。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	87,883,938	
受託事業収入	87,652,970	指定管理料(処遇改善加算含む)
その他収入	230,968	雑収入等
支出計	87,883,938	
人件費	56,006,384	正規職員7人、有期契約職員6人
事務費	8,749,579	給食調理委託等
事業費	6,592,269	利用者諸経費
その他	16,535,706	拠点区分間繰入金等
収入-支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

<支援のアピールポイント>

コロナの感染予防・蔓延防止の対策・対応を行いながら、支援の質が落ちないように努めた。自粛要請期間中は在宅支援を行い、電話連絡や相談、メール・プリントでの情報提供、CD・DVD・写真・アルバム・色鉛筆・絵はがきなどの送付をおこなった。また必要に応じて自宅訪問等も実施した。

職員全員が、利用者一人ひとりの個別支援計画を共通理解し、日々の振り返りを丁寧に行い、連携して支援にあたった。また、生活支援・余暇支援として週1回程度組み込んでいる行事については、ZOOMを最大限活用して部屋を分けて、密にならないよう工夫した。コロナ禍でもより充実した内容となるよう工夫し、利用者が持ち味を発揮し、仲間の中での自分の存在を感じられる場面として満足度の高い取り組みとなった。また当施設は都への申請で提出する加算として、「人員配置体制加算(手厚い人員配置をしている事業者を評価する加算)」と「福祉専門職員配置等加算(福祉専門職員の配置を評価する加算)」について一番高い加算を取得しており、手厚い人員体制と専門性の高い職員の配置を行っている。

<授産作業の取り組み>

利用者一人ひとりの適性に合った作業として、新たにチラシのポスティング作業、薬膳ドライフルーツの袋詰め、ブラシの袋詰め作業を導入した。世田谷区保健センターから派遣される作業療法士にアドバイスをいただきながら、作業工程や使用器具を工夫し、利用者の自信、仕事へのモチベーションの向上につなげた。また、利用者の描いた作品を焼き菓子のラベルに使う取り組みを進めた。

新型コロナウイルスの影響で多くの区のイベント販売、企業販売等が中止となりクッキーの販路が減る中、毎週行われた区役所中庭販売では一定の売り上げを得た他、保健医療福祉総合プラザでの定期販売と同施設内の「ふれあいカフェうめとぴあ」の委託販売を始め、順調な売れ行きとなった。

毎月の給料渡しの際には、施設長・主任から、担当職員が毎月記録しているその人の「いいね!」(素敵な姿・頑張る姿)を伝えながら工房への要望等を聞き、支援に活かしていった。また毎月給料日に買物を行い、母の日や父の日のプレゼ

ントを買いメッセージを付けて送る機会を作ることによって利用者の仕事に向かうモチベーションが高まり、自信をつけることができた。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

< 地域の団体との連携 >

世田谷ボランティア協会、世田谷パブリックシアター、昭和女子大、商店街等との地域交流はコロナ感染防止の観点から実施されず、情報共有による事務的な連携にとどまった。

毎年世田谷ボランティア協会と一緒にしていた3月のおたがいさまフェスタは新型コロナウイルスの影響によって中止となったが、施設独自でZOOMを駆使した「おたがいさまパーティー」をオンラインフェスで実施した。法人の他施設4か所も参加し、それぞれの事業所の利用者のダンスなどの発表を家族など20人以上の方に視聴してもらった。

< ボランティア・職場体験の受け入れ >

毎年、定期的に施設に足を運んでくださる地域の方々、学びの場として活用してくださる学校や企業の方々、世田谷ボランティア協会から紹介される夏ボラの方々等、年間を通して多くの方々が工房を訪れてくださっていたが、令和2年度は新型コロナウイルスの影響を受け、活動の中止が相次ぎ受け入れが減少した。

(3) 危機管理

< 感染症予防 >

新型コロナウイルス感染防止を中心に利用者の健康維持のため、嘱託医及び看護師と連携し、以下の活動を行った。

- ・利用者・職員、来所者の毎朝の検温、手指の消毒
- ・施設内での手洗い・手指消毒・マスク着用の励行
- ・各部屋の換気の徹底及び1日2回の各部屋の消毒
- ・昼食時の部屋の分散
- ・施設内行事等の部屋の分散など

< 防犯 >

法人マニュアル及び防犯カメラ3台と、事務室の非常用ボタンにより警備会社と通報体制がとれるように備えている。

1階世田谷ボランティア協会と常に情報共有できる体制を整えた。

< 環境整備 >

開設から19年が経過し、設備や備品の経年劣化が目立つようになった。障害者地域生活課と連携し適宜修繕を行い、老朽化したトイレの給湯器の入れ替え等を行った。日頃からの点検と早めの協議により、利用者の活動に支障をきたすことなく環境整備を進めることができた。

(4) 人材育成・活用

< 人材育成 >

アセスメント会議に始まり、個別支援計画の見直し・評価・計画会議と年間を通してケース会議を開催し、スーパーバイザーとしての主任を中心にインシデントプロセス法を用いて職員が意見を出し合い、利用者一人ひとりのニーズ

や課題を導き出し、個別の支援目標を定めていった。また、ZOOM を使ってのオンライン研修や家族会向けの「私たちの実践」の作成、法人の実践報告会で職員 1 名が発表するなどの人材育成を行うことで、職員の専門性を高め、施設全体のサービスの質の向上につなげていった。

<働きやすい職場づくり>

職員一人ひとりが気軽に自由に意見を発することのできる職場環境を構築した。

職場におけるセクシャルハラスメント・パワーハラスメント・マタニティハラスメント等の防止及び排除のため、ハラスメントの相談及び苦情処理窓口担当者を設けた。また、全職員を対象に動画視聴による「メンタルヘルスケア研修」を受講し、職員相互の人権を尊重して働くことや風通しの良い職員コミュニケーションの大切さを学んだ。

毎年専門機関に委託して行っているストレスチェックを職員全員が受け、大きな問題は報告されていない。

<人事考課>

法人の人事考課制度に基づき、正規職員と施設長とで期首面談を行って各自の年度目標を設定した。10 月末に目標に対する業績を職員が自己申告し、それを受けて施設長は、各職員の業績評価及び行動能力評価を行い、施設長は理事長・事務局長のヒヤリングを経て決定し、各職員へフィードバックした。

職員一人ひとりが自分の将来像を描きながらキャリアアップできる人材育成に向け、より手ごたえのある人事考課となった。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

年度協定に基づき、区立施設としての義務と責任を職員全員に示すとともに、法人ミッション・事業ミッションに基づく施設の短期目標を共有し、職員一人ひとりが、ミッション達成のために果たすべき役割を理解した上で業務にあたった。課題であった利用者・家族の意向をどのように個別支援計画に位置付けていくかについては、8～9月にアセスメント会議実施後、10月に中間面談（希望者）を行った。2～3月に個別面談を実施。その際、令和2年度個別支援計画評価と令和3年度個別支援計画の説明を行い、本人・家族の要望、意見を確認するとともに社会状況を踏まえ在宅支援に関する説明も行い承諾を得るようにした。今後も利用者のニーズを丁寧にくみ取り、希望に沿った支援を目指す。

利用者の作品を活かした焼き菓子パッケージのリニューアルをさらに進めており、家族会から良い評価を得た。新型コロナウイルスの影響で利用者の作業が減る中、いかに1日の流れを組み立てるかを試行錯誤しながら行った。今後も継続してリニューアルや支援の工夫を行っていく。

危機管理体制については、新型コロナウイルスが利用者を与える心的影響を考え、いかに感染予防・拡散防止対策を取りながら、利用者が望む支援を行うかを常に考えた。施設内行事はZOOMを活用して部屋を分けて行い、日帰り旅行ではトイレ付大型バス2台の使用など工夫を重ねて利用者・職員に感染者を出すことなく利用者の期待に応えるプログラムを実施した。今後もZOOM等の活用を引き続き行っていく。

緊急事態宣言下の自粛要請中、利用者の在宅支援を工夫して行うとともに職員の在宅勤務のシステムも構築した。また新型コロナウイルスのみならず、地震や水害、台風や積雪、事故等、さまざまな緊急時を想定してのマニュアルの充実とともに、福祉施設としてのBCP（事業継続計画）の作成が求められている。現在、BCPは法人で作成中であり令和3年度中に完成予定である。今後も引き続き、福祉避難所マニュアルなども活用し災害や深刻な事故が起こった場合に備え、基本的な考え方と具体的な対策、そして通常業務に戻る道筋を明確にしていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
利用者の支援目標を、個別支援計画の作成を通して明確化し、利用者本人と家族の要望・意見を丁寧に確認しながらサービスの向上を図った。また、新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営を行った。			
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 2：要求水準を満たしている			
1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
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
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	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
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			6
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			23
職員研修	3/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	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	3/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			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 / 13		
2. 施設の運営	20 / 26	小学校に作品を出展する等、積極的に地域交流を行っている。	

3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	日ごろの訓練を通じて、職員と利用者の安全意識の向上が図られている。
4. サービス向上の取組み	23 / 30	個々の利用者の障害特性に応じた支援を実施している。
5. 収支状況	6 / 9	
6. 改善の取組み	2 / 3	
合計	69 / 90	
総合評価	A	管理運営が良好である。
年度評価所見		
<p>全ての項目において要求水準を満たしており、かつ利用者の活動を広げる為の検討を進め、利用者が個人の適性に応じて働き続けられるよう努めている。又業務以外に全員で楽しむ時間を共有できるよう、職員が創意工夫に取り組んでいる点を評価し、総合評価をAと判断する。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>現在も要求水準は満たしているが、情報共有、コミュニケーションを円滑に働きやすい環境を整え、研修等を通して利用者支援の質の向上へつなげていくよう、その取り組みを促していく。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営にあたるよう指導する。</p>		

令和2年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立世田谷福祉作業所

施設住所：世田谷区下馬2-31-6

指定管理者：社会福祉法人武蔵野会

指定期間：平成29年4月1日～令和4年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和3年3月31日現在）

(1) 事業内容

実施事業

就労継続支援B型：一般企業等での就労が困難な方に、働く場を提供するとともに知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

定員 45人 登録人数 43人

就労移行支援事業：一般企業等への就労を希望する方に、一定期間、就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

定員 6人 登録人数 1人

生活介護事業：介護を必要とする方に、主に昼間、排せつ・食事の介護等を行うとともに、創作活動や運動、生産活動の機会を提供する。

定員 15人 登録人数 6人

概要

多様化する支援ニーズに対して具体的なアンケートや面談を基に個別支援計画を策定し、利用者に対し、計画に沿ったきめ細やかな支援が行えるよう努めた。年度中の4人の退所者についても、企業就労の方は就労後から現在に至るまで職場定着のための支援を、区外転居の方については相談支援事業所などと連携してスムーズな移行、施設入所の方は安心して生活を開始できるよう入所先の施設と連携してすすめた。

施設内活動

<就労継続支援B型>

官公需 自転車磨き、ぞうきん縫製、コンテナ組立て、書類封入等

受託作業 菓子箱折り、ピンチ組み立て、DMの封入、ラベル貼り等

自主生産品 リサイクル名刺・はがき・雑貨、クッキー等

屋外作業 清掃作業（公園、神社）、ポスティング作業等

その他 余暇活動、ワークアウト、勉強会、レクリエーション等

<就労移行支援>

仕事 清掃、事務作業等、希望職種等に応じて実施

プログラム 企業開拓、面接練習、職能訓練等

<生活介護>			
作業	紙漉作業用の素材をちぎる作業、園芸作業等		
運動	マシントレーニング、ウォーキング、マッサージ等		
アート	作品展出展に向けた制作（マスキングテープアート）		
お楽しみ	映画上映、お菓子づくり等		
その他	近隣散歩、余暇活動、レクリエーション等		
工賃について			
作業種目別収入	受託加工（封入発送・シール貼り・リサイクル自転車他） 1,294,774 円、清掃作業（公園清掃・除草作業他） 2,440,161 円、自主生産（製菓・紙漉き製品・喫茶他） 1,284,635 円 合計 5,019,570 円		
年間工賃支給総額	3,992,107 円		
全体月平均工賃	8,016 円/41.5 人（昨年度比約 2,199 円減）		
外出活動	令和 2 年度は新型コロナウイルス感染症の影響により中止		
年間行事	（新型コロナウイルス感染症拡大防止のため縮小し実施）		
月	内 容	月	内 容
4 月	入所式	10 月	
5 月		11 月	
6 月		12 月	年おさめ会
7 月		1 月	新年会・成人を祝う会
8 月		2 月	
9 月		3 月	年度おさめ会

(2) 利用状況

障害支援区分

	区分 6	区分 5	区分 4	区分 3	区分 2	区分 1	なし	計
継続		5 人	13 人	17 人	1 人		7 人	43 人
移行				1 人				1 人
生活	4 人	1 人		1 人				6 人

障害の程度

		身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳		
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級		
【継続】	愛の手帳	1度										2級	2人
		2度							16人	16人	なし	41人	
		3度		2人				1人	19人	22人	計	43人	
		4度							4人	4人			
		なし							1人	1人			
	計	0人	2人	0人	0人	0人	1人	0人	40人	43人			
【移行】	愛の手帳	1度									2級		
		2度									なし	1人	
		3度							1人	1人	計	1人	
		4度											
		なし											
	計								1人	1人			
【生活介護】	愛の手帳	1度								0人	2級		
		2度		1人					5人	6人	なし	6人	
		3度								0人	計	6人	
		4度								0人			
		なし								0人			
	計	0人	1人	0人	0人	0人	0人	0人	5人	6人			

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0 件	-
事故	4 件	<ul style="list-style-type: none"> ・送迎バス車内で、利用者の気分が高揚し、添乗員・職員への他害行為と座席シートを破損させた。利用者を迎えるヘルパーと職員で家まで送り、家族に状況報告した。今後も職員がバスに同乗し、周りの利用者に配慮していく。 ・日中活動中、利用者が別の利用者の肩を噛み、気づいた職員が引き離れたが間に合わず、施設内で応急処置の上、保護者の同意を得て病院を受診、浅い傷との診断を受ける。利用者同士の関係を注意深く、確認していくことを職員で徹底する。(2 件) ・運動中に運動器具をまたげず、利用者が転倒する。状況を保護者へすぐ連絡し、受診するが、足部の骨折等と診断される。今後、器具などの使用方法に更に注意を払い、職員に徹底させる。

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

令和 2 年 2 月 2 4 日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等（入所施設・居住系サービスを除く。）における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、事業継続にあたって、以下のとおり取り組んだ。

毎日、施設職員及び利用者の体温計測等の健康管理を行うとともに自宅での健康チェックやマスクの着用等の協力を得た。定期的な室内換気や手すりなどの消毒、食事の際の飛沫感染対策を行った。委託業者などの来所者に対しては限られた場所や最少人数で対応し、入り口での体温測定や手指消毒を実施した。外出行事や地域交流行事を自粛し、集団感染リスクの低減を図った。また家族等の陽性による濃厚接触者としての要観察者に該当するケースはあったが、基本的な感染症対策の徹底や保健所と連携し行動履歴の確認や接触した可能性が高い方をリストアップし対応することで、施設職員及び利用者本人への感染は防ぐことができた。

3 . 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	217,383,600	
受託事業収入	211,167,096	指定管理料(処遇改善加算含む)
その他収入	6,216,504	雑収入等
支出計	217,383,600	
人件費	99,272,566	職員給与等
事務費	61,912,310	施設設備維持管理・給食業務・送迎委託等
事業費	16,446,909	利用者関係諸経費
その他	39,751,815	繰入金支出
収入 - 支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

< 支援方針 >

令和2年度より生活介護事業も開始し、介護技術・コミュニケーション・強度行動障害支援など、幅広く支援スキルの向上をはかり、よりきめ細やかな個別支援を提供できるよう努めた。また、利用者一人ひとりの個性・健康・障害・気持ちなどをふまえて、最大限、自分のことは自分で決められるよう意思決定支援のプロセスや合理的配慮の考え方が職員に浸透するよう努めた。

< 虐待防止の取り組み >

施設内に虐待防止委員会を設置し、委員会メンバーを中心とした定期的なミーティング、全職員対象の虐待防止セルフチェックリストなどを実施した。

また、法人虐待防止研修やWEB研修等を通して、常勤・非常勤問わず幅広い職層の職員が虐待防止・権利擁護に関する研修を受講した。

< 支援のアピールポイント >

新しい施設・環境での生活・活動が快適なものとなるよう、設備・備品の導入や使い方を工夫し支援内容の充実を図った。新型コロナウイルス感染症の影響で外出行事や地域交流行事が開催できなかった分、利用者の『おうち時間』の充実や生活全般における選択肢や経験のひろがりにつながるよう、施設内レクリエーションの企画を工夫し、余暇時間に使うもの(書籍・ゲーム・遊具など)を多様なジャンルで取り入れる等の工夫をした。

また、移転後の環境に合わせて、全事業のすべての活動で共通となるブランドの再構築をすすめた。施設の将来性や可能性を込めた『しあわせ(せ)のもりあわせ』という新しい屋号・ロゴを作り掲げた。その屋号を中心にさまざまな活動やものづくりにおける発信や指針となるような取り組みに力をいれた。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

< 近隣の小学校・町会・商店街との連携 >

新型コロナウイルス感染症の影響により、施設行事だけでなく地域で開催されるイベントが軒並み中止となった。その中であっても、加盟している商店会の定例会に出席し商店街清掃に参加したほか、地域に貢献できる方法をさまざまな角度から模索し、地域交流の継続を図った。

< 作成物等の展示 >

緊急事態宣言発出中に在宅プログラムとして利用者が制作した絵や、生活介護の利用者が日中活動としておこなっているアート活動で制作したマスキングテープアートを、世田谷区障害者施設アート展や法人の世田谷地区4施設でWEB開催したクローバーアート展に出展した。WEB開催のためいつでも見られる点や、感染の心配がないこと、イベントの中止が多い中で作品の発表ができてよかった等の意見があり反響が大きかった。

< 地域交流 >

社会福祉協議会、民生委員、町会などとのつながりから、作業所の機能や設備を有効に活用したイベントやワークショップの企画・相談を受け付け、新型コロナウイルス感染症が収束した暁に着手できるような準備をおこなった。また、世田谷トラストまちづくりの仲介により市民緑地で収穫された柚子を原料として活用し、施設オリジナル商品（パウンドケーキ）として販売した。今回できた関係を今後も継続できるように地域交流を図り、つながりの幅を広げていきたい。

（３）危機管理

< 施設内環境整備 >

令和２年度は東京都により建物が建設され、新施設としての運用初年度のため、各所、設備について入念に点検を行いながら使用した。また、建物管理の委託業者においても引き渡し後チェックを依頼した。不具合が起こった場合は、都、区、建築業者と協議し対応を行った。管理棟については老朽化している部分に対し有効活用のために、安全・衛生面の整備を行うなど、各施設に対して関係者との連携により環境への影響や危険に対して配慮し、利用者の安全な施設利用に努めた。

< 防犯について >

防犯について、建物の機械警備、防犯カメラを活用した。地域の不審者情報などがあつた際は、施設への侵入などがないかなどの点検をおこなった。

< 防災について >

施設内の防災備蓄品の見直しを図り、非常食や備蓄品を充実させ、こまめな確認作業を実施している。法定の防災訓練に加えて、炊き出し訓練を実施し、被災した状況下で食事を摂る模擬体験をおこなった。防災訓練実施においては、標準的に定めている自衛消防分担をベースにしつつ、様々な発災場面を想定し、発災したその時、その場にいる人員で迅速に防災本部の設置や安否確認体制を整える訓練も含めて実施している。法人施設との連携も強化し、防災委員会を中心に施設内設備点検、職員の安否確認招集システムの運用、法人主体での総合防災訓練などを実施した。

（４）人材育成・活用

< 研修後の全体周知 >

法人研修や外部研修と連動させながら施設内伝達研修をおこない、研修参加者の学びや取り組みをタイムリーに他の職員とも共有し、一緒にスキル習得・スキルアップができるよう施設内研修の実施方法を工夫した。

< 研修内容 >

法人研修、外部研修ともにリモートやWEB開催が主体となったことで、同一研修に複数名の職員が受講し、時短勤務など多様な働き方にも応じた受講環境を整えることができた。各自が策定した自分自身のキャリアデザインと受講する研修がリンクするよう研修計画を定めた。

<働きやすい職場づくり>

外部機関による職員のストレスチェック、組織診断、第三者評価などの受審により、客観的な評価、診断を受けた。職員ストレスチェックでは専門機関への相談が行える体制を整えたほか、心身の状態により無理なく働けるよう多様な働き方を検討し実施した。また高齢者雇用をしており年齢を重ねても働けるよう施設として職員の安定的な雇用に繋げている。さらに当施設は都への申請で提出する加算として、就労継続支援 B 型は「人員配置体制加算（手厚い人員配置をしている事業者を評価する加算）」と生活介護・就労継続支援 B 型・就労移行は「福祉専門職員配置等加算（福祉専門職員の配置を評価する加算）」について一番高い加算を取得しており、手厚い人員体制と専門性の高い職員の配置を行っている。

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）

前回受審した福祉サービス第三者評価のなかで、特に良い点についてはさらに充実を図った。さらなる改善が望まれる点として、利用者支援に対する考え方をすべての家族と共有し自立に繋がる支援に努める、利用者が居住する地域でのより現実に即した包括的支援体制の構築、隣接敷地の施設建て替え移転工事中の安全に配慮した運営の実施が挙げられ、主として以下の通り改善及び取組みを行った。

個別支援、作業所全体の環境や支援体制が変わるときは常に丁寧な情報発信を心がけた。特に新型コロナウイルス感染症の流行に際しては、初期の緊急事態宣言発出中に利用自粛する家庭にはこまめに電話などでの相談支援をおこなったほか、在宅プログラムの提供や居宅介護支援事業所など代替サービスの事業所情報などを提供し、単独通所に不安を感じている家庭へは介護タクシー事業所等の紹介をおこない、できうる限り不安の軽減につながるよう努めた。また、緊急事態宣言解除後も、感染症予防を徹底しながらの通所利用となることから、厚生労働省や世田谷区等から提供される情報をもとに、『あたらしいせたふく様式ガイドブック』を独自に作成・配布し、作業所と利用者・職員・家族(グループホーム)と共有した。同じく新型コロナウイルス感染症の流行の影響で、家族連絡会は、これまでのように集合型での開催は見合わせたが、やや感染者が減少傾向に転じた時期に家族向けに施設見学会を開催し、移転後の建物で利用者がどのように過ごしているか実際に見学できる機会を設定した。

精神科病院に長期入院している方や利用者本人と家族との関係性が悪化した方、高齢化に伴い、現在の作業所への通所だけでは支援が十分とは言えなくなってきた方等、困難事例を抱えている方については、地域障害者相談支援センター(ぽーと)や行政機関、相談支援事業所、介護保険分野等と連携し、包括的な支援体制を整えるとともに、本人が納得したうえで次のライフステージへ移行できるようにいねいなミーティングや面談・説明等をおこなった。また、支援者に加えて医療機関とも顔の見える関係構築に努め、福祉・医療・介護・行政の連携体制を構

築し対応にあたった。今後も利用者の個々の状況に寄り添いながら、職員間の連携体制を充実させ、支援の質の向上を推進していく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
制限された環境の中で地域との交流を進め、地域福祉の拠点として地域との協働関係の構築や、障害者理解の促進に向けた取組みを行った。また、新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営を行った。			
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			<u>12</u>
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			<u>21</u>
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	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	3/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			<u>7</u>
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			<u>21</u>
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			<u>6</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</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	12 / 13		
2. 施設の運営	21 / 26	新しい屋号の作成や、地域団体と共にオリジナル商品を開発するなど地域に根差した取組みを行っている。	

3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	施設内環境整備に配慮し利用者の安全な施設利用を図っている。
4. サービス向上の取組み	21 / 30	移転後の初年度として利用者支援を滞ることなく務めた。
5. 収支状況	6 / 9	
6. 改善の取組み	2 / 3	
合計	69 / 90	
総合評価	A	管理運営が良好である。
年度評価所見		
<p>全ての項目において要求水準を満たしており、かつ改築移転後も安心してサービス利用ができる体制を整え、新施設でのブランド化など新たな試みを行った点を評価し、総合評価をAと判断する。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>現在も要求水準は満たしているが、今後とも地域との協働による取り組みを進めるとともに、さまざまな活動やものづくりにおける発信や指針となるような施設づくりに努めるよう促していく。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営にあたるよう指導する。</p>		

令和2年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立玉川福祉作業所・同等々力分場

施設住所：(本園)世田谷区玉川1-7-2

(分場)世田谷区等々力2-13-4

指定管理者：社会福祉法人大三島育徳会

指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項(令和3年3月31日現在)

(1) 事業内容

実施事業

就労継続支援B型：一般企業等での就労が困難な方に、働く場を提供するとともに、知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

本園 定員45人 登録人数41人

分場 定員19人 登録人数17人

就労移行支援事業：一般企業等への就労を希望する方に、一定期間、就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

本園 定員 6人 登録人数 2人

就労定着支援事業：就労移行支援、就労継続支援、生活介護、自立訓練の利用を経て一般就労へ移行した障害者で、就労に伴う環境変化により生活面の課題が生じている方に対して、一定期間、相談を通じて就労に伴う生活面の課題を把握するとともに、企業や関係機関等との連絡やそれに伴う課題解決に向けて支援を行う。

登録人数 3人

概要

< 就労継続支援B型事業 >

行政と企業からの受託作業、自主生産品活動で工賃向上を目指している。作業活動による収入は、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、概ね20%減であった。

< 就労移行支援事業 >

個別支援計画で長期目標(2年)、短期目標(1年)を立て、3か月ごとの具体的な目標と支援方法を立案し、更に達成可能な「今月の目標」を毎月一緒に考え実施することで、達成感と自己肯定感を持てるように支援した。

今期は特に就労に向けた意欲の向上や生活リズムの改善に取り組んだ。

< 就労定着支援事業 >

一般就労した方が就職後も安定して働けるように企業訪問を基本とし支援している。今年度は月1度の面談も感染症予防のため制限され、電話やメールでの状況確認が多かった。職場での直接支援が必要な場合には、企業と家族の同意を得たうえで感染症対策を行い、短時間での企業訪問を行った。隔月で行っていたOB会での相談やお楽しみ会としてのカラオケやDVD鑑賞も開催できなかった。

施設内活動

受託加工：箱折、チラシ等封入、清掃（灰皿・施設・駐車場・駐輪場、アパート等）ピンチ組み立て、空き缶分別

自主生産：たまピカクロス、陶芸、機織り、刺し子、ビーズ刺繍

官公需：公園清掃、自転車リサイクル、雑巾・タオルたたみ

余暇活動：クラブ活動、スポーツプログラム、地域交流会

工賃について

作業種目別収入 官公需作業 5,145,584 円、受託作業 3,716,728 円

自主生産作業 1,942,692 円

年間工賃支払総額 10,805,004 円

全体月平均工賃 15,894 円 / 人（昨年度比 3,343 円減）

施設外活動 日帰り旅行（都内観光と体験学習） 半日外出

年間行事（新型コロナウイルス感染症のため規模を縮小し実施）

月	内 容	月	内 容
4月	入所式	10月	日帰り旅行（4グループ）
5月		11月	日帰り旅行（2グループ）
6月		12月	クリスマススポットラリー
7月		1月	新年会
8月		2月	
9月	施設まつり（本園・分場別）	3月	仕事納め会

（2）利用状況

障害支援区分（事業ごと）

< 本園 >

	区分1	区分2	区分3	区分4	区分5	区分6	なし	計
継続	0人	5人	8人	18人	1人	0人	9人	41人
移行	0人	1人	0人	0人	0人	0人	1人	2人
就労定着	0人	0人	0人	1人	2人	0人	0人	3人

< 分場 >

	区分1	区分2	区分3	区分4	区分5	区分6	なし	計
継続	0人	1人	2人	9人	1人	0人	4人	17人

障害の程度

		身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳		
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級	0人	
【本園】	愛の手帳	1度								0人	2級	0人	
		2度					1人		10人	11人	なし	43人	
		3度	1人	1人						24人	26人	計	43人
		4度								6人	6人		
		なし									0人		
	計	1人	1人	0人	0人	1人	0人	0人	40人	43人			
【分場】	愛の手帳	1度								0人	2級	0人	
		2度	1人			1人				5人	7人	なし	17人
		3度								7人	7人	計	17人
		4度								3人	3人		
		なし									0人	0人	
	計	1人	0人	0人	1人	0人	0人	0人	15人	17人			

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	2件	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が昼食時に意識消失し転倒。意識は戻るが、救急搬送となり、検査を受ける。その後、袖つきの椅子の使用や受傷防止のための帽子を着用した上で、職員の見守りを強化した。 ・利用者が防災訓練後、作業所に帰る途中、石につまずき転倒した。痛みを訴えたため、整形外科へ搬送し、職員の送迎により帰宅した。日再度通院し骨折が判明。今後、防災訓練のような場合でも、個別グループでの移動とし、見守りを厚くすることとした。

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

令和2年2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等（入所施設・居住系サービスを除く。）における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、事業継続にあたって、以下のとおり取り組んだ。

- ・新型コロナウイルス対策マニュアル（感染症対策 BCP）を作成し、緊急時に備えた。
- ・施設職員及び利用者の体温計測等の健康管理を毎日行うとともに、来所者にも検温・消毒を実施していただいた。
- ・毎日、朝礼でソーシャルディスタンスについてのカードを示しルール確認を行った。随所にイラストを貼り、注意喚起をしている。マスク使用率は100%である。
- ・給食は、テーブルにパーティションを置き片側を使用。食後は、テーブルを都度消毒している。また館内のテーブル、椅子、手すり、ドアノブ、作業車など毎日消毒をしている。時差通所も希望で取り入れている。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額（円）	備考
収入計	169,012,975	
受託事業収入	167,046,050	指定管理料（処遇改善加算含む）
その他の収入	1,966,925	雑収入等
支出計	169,012,975	
人件費	111,768,131	
事務費	30,300,789	維持管理、給食調理委託等
事業費	16,608,330	利用者諸経費
その他の支出	10,335,725	繰入金支出、等
収入 支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

< 支援方針 >

就労支援事業所として利用者の労働習慣・基本的な生活習慣等を身につけることを支え、利用者の社会参加を促進した。そのために利用者の意思決定を引き出し個別支援計画にもとづいた一人ひとりの能力や特性が、十分発揮できるようなサービス提供に努めた。

玉川本園は二子玉川の商業地域の立地を生かし、自主生産品である irodori 商品を活かして地元のブランドショップとコラボレーションをしたり、利用者が商店街にチラシを配布するなど販売、営業活動も行うことで社会経験を積めるよう支援している。等々力分場は、少人数のため個別対応がより重点的に行えるという特徴を活かし、思春期の波の大きい利用者を受け入れている。

< 授産作業の取り組み >

自主生産品のブランド化（irodori）を一層進めた。利用者のビーズ刺繍や刺し子のプローチ、機織りマット、陶芸品等の手仕事であるが、多くの利用者が作業に関われるように課題を決めて支援し95%の利用者が取り組んでいる。

コロナ禍により複数の販売会は、中止となったが、一方で、ネットショップ

からの注文、作業所玄関の販売コーナーの充実を図ることによって（展示方法や商品の充実）商品の売り上げはアップした。

< 利用者の高齢化・重度化への取り組み >

50歳以上を対象にした高齢プログラム「たんぼぼ」は5年目を迎え、在籍は8人である。体調に合わせて通所日を調整し、作業を自己選択し、希望、体力に沿った取り組みを実施している。朝礼、終礼はグループで行い介護予防体操の時間を設けている。

また、「二子玉川クリーンタウン作戦」「地域共生の家の利用」「パラリンピックに向けたお手玉づくり」に参加し地域交流の担い手となっていたが、コロナ禍のため活動は減少した。

< 業務の標準化 >

東京都の事業者支援コーディネーター派遣事業を活用し業務マニュアルを見直した。専門職のアドバイスを受けマニュアルの意義と作成手順を学び、そのことにより職員に求められる業務内容を明確化し、効果的な利用者支援につなぐことができた。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

< ボランティアの募集・受け入れ >

コロナ禍のためボランティアの受け入れは制限せざるをえなかったが、「irodori」商品の仕上げボランティアには感染症対策を取りながら定期的に活動していただいた。

玉川ボランティアビューローより夏ボラの紹介を受け、中古布の回収に協力を得た。また他のビューローからの紹介で多数の区民の皆様より裂き織の布の寄付があった。今後も継続してご協力いただけるよう、良好な関係を継続していく。

< 地域との連携 >

作業の発注は、地元からが多い。清掃（アパート、駐輪場、喫煙所）も例年通り取り組んだ。商店街をはじめ地元企業へのリーフレット配布や町会掲示板の掲示物のメンテナンスも行っており、仕事を通して交流と連携を図ることができた。

< 多様な情報発信 >

週一回のホームページの更新、広報紙の発行（法人「せせらぎ」年2回、作業所「たまがわ」年2回）の他、SNS（インスタグラム、フェイスブック）を活用して情報を発信した。インスタグラムへの反響は大きく、フォロワーは今年度1,100人（昨年度600人）を超えた。

(3) 危機管理

< 防災訓練 >

利用者は火災、洪水等の避難訓練をはじめ毎月防災訓練に参加している。また、職員だけで大規模災害時の図上訓練、施設内災害対策設備の使用訓練等を

実施することにより、災害時の対応についての意識を高めることができた。

年2回(3月・9月)伝言ダイヤル利用訓練を保護者と職員で行っている。職員参集訓練として9月に夜間の災害を想定して行った。LINE(SNS)も活用し訓練の効率化を図った。

<防犯訓練>

カメラ付きインターフォン及び施設周囲に防犯カメラが3台設置され、またドアチャイムで来客の出入りを事前チェックしている。

平成28年以降、毎年、不審者を想定した通報訓練および対応訓練を実施し、対策DVD鑑賞やさすまたの使い方も練習している。

<地方法人との応援協定>

青森県八戸市にある社会福祉法人道友会と災害時応援協定を締結している。5月には現地の障害者施設で行われた総合防災訓練に職員が参加した。

(4) 人材育成・活用

<働きやすい職場づくり>

法人全体で「働き方改革宣言」を掲示し東京都に報告している。障害者4人、高齢者(65歳)22人を採用している法人として、働きやすさの一環として残業の減少や有休消化率に目標設定しており、今期の残業の総時間は、12時間であった。今後もこの取り組みを継続できるよう、職員間で連携を図っていく。

<職員メンタルヘルス>

年1度、全職員を対象にストレスチェックを実施し、専門会社で分析を行っている。各個人に結果が通知され、必要に応じて専門職との面談の体制がある。

<職員研修>

研修希望アンケートを年度初めに実施して計画を作成している。

受講命令：キャリアパスに沿って受講計画をたて業務として受講。(1~2回)

受講希望：自己研鑽活動として参加費、交通費、教材費を援助。(3回まで)

また、今期は、オンライン研修が多く研修参加は増えた。例年、専門性の向上を目指し、法人障害者支援局全体での研修を実施しているが、今年度はオンラインで行い23人の参加であった。(パニックをゼロにする12の方法)

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) 個別支援計画の充実

利用者の自己決定や主体性を前提としつつも、利用者の可能性を引き出すために支援員のアセスメントを反映させてチャレンジできる目標設定を行っている。今期より、利用者が施設オリジナル「irodori」商品の制作を行う際、個々の利用者の得意・不得意な作業について、職員間で情報を共有し、細やかに支援を行った。ほぼ全ての利用者が商品制作に何らかの形で関わることが可能となったことは、大きな成果である。今後も一人一人の「自分らしい働き方」を実現するために支援の選択肢を広げていきたい。

(2) 体系的な業務の標準化

事業所のサービス水準を定め、より効果的・効率的な仕事に高めて行くために、事業所の業務標準を定め、より効果的・効率的な仕事をするために業務マニュアル作成手順の見直しを行った。それにより複数の職員が、マニュアル作成に関われるようになり人材育成にも繋がった。今後も業務の見える化をさらに進め、新人や後輩を育成する仕組みや機能の充実を図っていく。

(3) 利用者会活動の充実

「自分が選んで自分で決める・・・」の理念の実現のために利用者が達成感を得て、自分たちの活動の場を位置付けられるように支援している。利用者が偏りがちなクラブ活動を廃止し、前日に参加したい利用者活動を選べるようなシステムにした(ダンス、散歩、スポーツ、ゲーム、手作り)。また「みんなの発表会」として特技を披露する場を設けた。さらに施設まつりでのダンス、ピアノ、歌の発表、利用者新聞の作成等、自ら手を挙げて参加できるように支援している。今後も利用者の選択の幅を広げられるよう、支援を行っていく。

6. 事業実績の評価(施設管理所管課による評価)

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
地域の仕事を受注することを通して、積極的に地域との交流と連携を図っている。又、SNSを活用した情報発信により、地域福祉の向上、障害者理解の促進への取り組みを行った。また、新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営を行った。			
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			<u>12</u>
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			<u>21</u>
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	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	3/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			<u>7</u>
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			<u>22</u>
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	3/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			<u>6</u>

適正な予算執行 経費の効率化	2/3 2/3	金銭管理	2/3
6. 改善の取組み 改善の取組み	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. 施設の維持管理	12 / 13		
2. 施設の運営	21 / 26	自主生産品の商品開発を通して、多くの利用者が作業に加われるよう、個々の支援向上に努めている。	
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	事故防止についてマニュアル作成するなど、情報を共有できるよう努めている。	
4. サービス向上の取組み	22 / 30	利用者が自主的に活動できるような環境設定をすることで、自己決定できるよう取り組みを進めている。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	70 / 90		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
年度評価所見			
<p>全ての項目において要求水準を満たしており、自主生産品については課題を決めて、多くの利用者が作業に関われるよう工夫し取り組んでいる。</p> <p>また、マニュアルの見直しによる効率的な施設運営を推進し、残業を極力減らして働きやすい職場の維持に努めていることを評価し、総合評価をAと判断する。</p>			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
<p>現在も要求水準は満たしているが、今後とも、情報発信力を高め、さらなる障害理解の促進を図るとともに、活動の場を広げていくよう取り組みを促していく。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営にあたるよう指導する。</p>			

令和2年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立砧工房、同分場キタミ・クリーンファーム

施設住所：(本園)世田谷区砧4-32-14

(分場)世田谷区喜多見7-3-1

指定管理者：社会福祉法人東京都手をつなぐ育成会

指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項(令和3年3月31日現在)

(1) 事業内容

実施事業

就労継続支援B型：一般企業等での就労が困難な方に、働く場を提供するとともに、知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

本園：定員37人 登録人数34人

就労移行支援事業：一般企業等への就労を希望する方に、一定期間、就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

本園：定員6人 登録人数5人

分場：定員15人 登録人数5人

就労定着支援事業：就労移行支援、就労継続支援、生活介護、自立訓練の利用を経て一般就労へ移行した障害者で、就労に伴う環境変化により生活面の課題が生じている方に対して、一定期間、相談を通じて就労に伴う生活面の課題を把握するとともに、企業や関係機関等との連絡やそれに伴う課題解決に向けて支援を行う。

登録人数7人

【本園】

< 就労継続支援B型事業 >

作業活動

自主生産品 片栗粉袋詰、豆類袋詰等

受託作業 宅配寿司用具の封入、封入封緘作業

官公需 公園清掃

就労支援

喫茶体験実習の参加等

その他の活動

音楽療法(新型コロナウイルス感染症対策を徹底し実施)

< 就労移行支援事業 >

作業活動

自主生産品 片栗粉袋詰、豆類袋詰等

受託作業 宅配寿司用具の封入等

官公需 公園清掃

就労支援

職場体験実習の参加、就労支援プログラム実施、企業面接、就労前実習の参加等

< 就労定着支援 >

職場定着及び継続支援

職場訪問、施設での面談、保健指導同行、OB会の開催等

【分場】

< 就労移行支援事業 >

作業活動

自主生産品 サラダ菜等水耕栽培

受託作業 封入、緩衝材袋入れ等

官公需 公園清掃、自転車リサイクル

就労支援 職場体験実習の参加、就労支援プログラム実施、企業面接、就労前実習の参加等

【共通】

その他の活動

区心理職による個別面談（新型コロナウイルス感染症対策を徹底し実施）

○工賃について

作業種目別収入 片栗粉など 47,498,725 円、受託加工 463,457 円、公園清掃 1,787,780 円、水耕栽培 3,807,962 円 合計
53,557,924 円

年間工賃支払総額 16,213,420 円

全体月平均工賃 39,642 円/人（昨年度比 3,296 円増）

年間行事（新型コロナウイルス感染症拡大防止により縮小し実施）

月	内容	月	内容
4月	入所式	10月	
5月		11月	
6月		12月	
7月		1月	新年会（表彰式に変更）
8月		2月	
9月		3月	

(2) 利用状況

障害支援区分(事業ごと)

<本園>

	区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
継続	0人	3人	15人	13人	3人	0人	0人	34人
移行	0人	0人	2人	0人	2人	0人	1人	5人
定着	0人	0人	1人	1人	2人	0人	3人	7人

<分場>

	区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
移行	0人	0人	1人	0人	2人	0人	2人	5人

障害の程度

		身体障害者手帳								計	精神障害者 保健福祉手帳		
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級	1	
本園	愛の手帳	1度										2級	
		2度							14	14	なし	38	
		3度	1		1					17	19	計	39
		4度		1						5	6		
		なし											
	計		1	1	1					36	39		
分場	愛の手帳	1度										2級	
		2度										3級	
		3度								2	2	なし	
		4度								2	2	計	0
		なし		1							1		
	計		1							4	5		

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	1件	・利用者が右頬に傷をつけて帰宅し、施設から何も連絡がないと苦情があった。すぐに状況調査を行い、事実関係を報告し、連絡がなく家族に不安を与えたことを謝罪した。
事故	1件	・朝、利用者に連絡帳の提出を促すと「見せない」「帰る」との意思表示をしたため、止めようとした職員が怪我をする。保護者と話し合い、支援体制が整った8時30分以降に登所をお願いする等、環境整備を行い再発防止に努めた。

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

令和2年2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等（入所施設・居住系サービスを除く。）における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、利用者の安全を確保しながら事業継続に以下の通り取り組んだ。

日々、施設職員及び利用者の検温等の健康管理を行うと共に、来訪者への手指消毒、検温を実施して、感染リスクの軽減をはかった。緊急事態宣言の発令時には、利用者・保護者には利用自粛、分散通所を依頼して協力いただいた。また、地域の方たちと交流をはかる機会は自粛し、その中で、施設広報誌を通し互いの情報を共有し、その時期の都内の感染状況を鑑みながら、可能なイベントで交流を図った。

その他、丁寧な手洗いや手の消毒の徹底、密にならない動線の見直し、作業着の毎日の持ち帰り、換気時間の設定、飛沫防止シートやパネルの設置、自動水栓の設置、本園作業室（片栗粉事業）の大幅なレイアウト変更など、施設内での感染防護の取り組みを実施した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額（円）	備考
収入計	139,830,112	
受託事業収入	138,618,782	指定管理料（処遇改善加算含む）
その他の収入	1,211,330	雑収入等
支出計	139,830,112	
人件費	91,187,284	常勤12人、非常勤7人
事務費	21,039,192	維持管理、給食調理委託等
事業費	19,176,708	利用者諸経費
その他支出	8,426,928	退職給付引当資産支出、繰入金支出等
収入 - 支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

< 授産作業の取り組み >

令和2年度は片栗粉事業が新型コロナウイルス感染拡大による施設利用者の利

用自粛等によって生産ができず、また商品自体の需要の落ち込みもあり、収入が大幅に減った。しかし水耕栽培では、サラダの他にブーケレタス等の新商品の売り上げもよく昨年度より収入増となった。

片栗粉事業の収入は減っているが、片栗粉の原材料の仕入れ経費等もあわせて減っているので、授産全体の収益（工賃総額）は大幅に変わらず、年間では全体の工賃総額は、昨年度並みの額を維持することができた。

<給食提供>

季節にちなんだメニュー、食育メニュー、利用者リクエストによる誕生日メニュー等、豊かなメニューによる給食サービスを提供している。また嗜好カルテにより、利用者の嗜好、健康状態、アレルギーの有無、食事制限などを把握し、必要に応じ家族と相談しながら食事の安全性にも対応している。

<保護者支援、家族との連携>

新型コロナウイルス感染拡大防止により、施設行事（蔵まつり、新年会）や作業体験、職員と保護者の懇親会等、保護者と職員が直接交流する機会は大幅に減少した。直接要望や相談を受ける機会として、保護者役員会を今年度は年3回実施をして、議事録を他の保護者に配布して情報の周知をはかった。個別支援計画の振り返りとして年2回の保護者面談を実施し、これ以外にも相談等がある場合は随時対応して保護者等から相談や施設運営について意見を伺う機会とした。

保護者への支援としては、グループホームや別の事業所の利用希望等の際に、見学や実習に職員が同行する等の保護者支援を実施した。また本人や家庭の課題について、相談支援事業所や、区のケースワーカー等が参加するケース会議を開催し、必要な情報の共有、支援方針の検討を行った。

健康面や食事面では、看護師、栄養士が中心となって保護者との相談に随時応じた。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

<近隣小学校、町会等との連携>

学校の交流として、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、毎年参加をしていたイベントによる交流は減少した。施設の広報誌を送付し、学校内に回覧してもらうことで施設の紹介に努めた。イベントは減少したものの感染症対策を講じ、学校協議会、学校関係者評価委員会、避難所開設地域防災訓練、漢字検定会、昔遊び授業などに参加し継続した交流を図った。

また町会等との連携として、平成30年度に地元町会や自治会に加入し継続した交流を続けている。新型コロナウイルス感染拡大防止のため、毎年参加していた行事や会合などは中止となったが、学校と同じく施設の広報誌を送付し、町会の会報誌を施設内に回覧することで、互いの情報を共有することを継続した。

○地域と利用者との交流イベント

地域住民対象の作業体験（中止）、施設祭り（中止）、新年会（中止）、

お花見会（中止）

○地域イベントへの参加・協力

喜多見中部町会に交通安全週間時の交通監視員詰所を提供。（分場）

（今年度中止になったイベント）

砧地区緑化祭り販売、(株)メモリード地域ふれあいまつり販売、砧町町会

納涼盆踊り販売、法人格砧町自治会納涼盆踊り販売、各町会・自治会等主催の新年会

< 地域団体との交流 >

世田谷区砧エリア自立支援協議会へ主任支援員が運営委員として参画し、地域の障害者を取りまく課題にむけて意見交換やアンケートの結果を取りまとめ協議会に報告した。また地域親の会との連携として、世田谷区手をつなぐ親の会が実施する「体験型余暇活動」は中止となったが、「喫茶ぴあ」の体験実習には5人が参加し、「喫茶JOY」の体験実習には1人が参加した。親の会総会については参加できなかったが、保護者会役員の親の会担当の方や、会報等により情報を得ることができ、交流の継続に努めた。

< ボランティアの募集・活用 >

新型コロナウイルス感染防止のため、体験ボランティアの受け入れができず、令和2年度は自宅できるボランティア活動に参画し、地域の学生から手作りの「新型コロナウイルス感染拡大防止ポスター」を寄与してもらった。

(3) 危機管理

< 緊急時対応等 >

新型コロナウイルス感染拡大による「緊急事態宣言」の発令から、利用者・保護者には利用自粛、分散通所のお願いをし、ほとんどの方が協力に応じていただいた。また施設内では、自粛の間に、様々な感染予防対策を講じ、利用者受け入れの準備に備えた。通所時および施設内でのマスクの着用、通所前の検温と連絡帳への記載、丁寧な手洗いや手の消毒の徹底、密にならない動線の見直し、作業着の毎日の持ち帰り、換気時間の設定、飛沫防止シートやパネルの設置、自動水栓の設置など考えられることは行ってきた。その結果、幸いにも陽性者発生時にも、濃厚接触者の発生なく事業が継続できた。また、普通救命講習を初めて受ける方に優先して受講してもらい、緊急時の知識を深めた。

< 大規模地震・災害対応 >

令和2年度は世田谷区福祉避難所施設連絡会に参加した。福祉避難所マニュアルを作成し、福祉避難所開設訓練として、区が作成したデモンストレーション訓練を職員で実行した。実際に開設された時のイメージと対応方法を学び、緊急時に速やかに対応できるよう職員とともに備えた。

また防災備蓄用品の食料品の賞味期限の確認や入れ替え等、備蓄用品の点検を実施した。利用者の通勤経路や自宅所在地、緊急連絡先を把握しており、災害時における利用者対応に備えている。さらに山野小学校避難所開設運営委員会、ならび

に避難訓練に参加し、地域の避難所との連携を確認している。

<環境整備>

防犯対策として、本園・分場ともに防犯カメラ、インターホン、警備会社への通報装置を設置しており、万が一の場合の対応に備えている。本園の照明についてLED式に改修し、日常の消費電力を抑える環境を整えた。AEDを玄関に設置し同時に職員に使用講習会に参加してもらい、緊急時の対応ができる環境を整えた。施設の建築物の老朽化対策等として、本園男性トイレ個室扉の修繕、女性トイレ・更衣室の壁修繕、女性トイレの洋式化、分場の給湯設備設置、農場の雨センサーの修繕等を実施した。

本園作業室については、感染拡大防止対策として、利用者の作業空間を確保するために、大幅なレイアウト変更を実施した。

(4) 人材育成・活用

<人材育成>

令和2年度は実施予定の研修が、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止になるなど、研修機会が減少した。その中でwebによる参加ができる研修を探し、職員に必要なスキルの研修を実施し、職員会議の際に研修報告会を開催して職員全体で知識やスキルを共有する機会としている。また法人の職種別や階層別研修があり、令和2年度は新任研修に参加するなど法人の研修要綱及び個人の研修計画に基づいて人材育成を計画的に実施した。日常の職員育成としては、終礼などの時間にその日の業務の振り返りを行い、支援に対するアドバイス・指導を行っている。

○研修実績：所外研修（web含む）参加15回 所内研修1回
普通救命講習4回

<人事について>

法人の人事考課により職員各自が自分の課題を明確にし、上司によるアドバイスを受けることで、福祉人材としてのスキル向上につながっている。また職員のメンタルヘルスに配慮し、職員が働きやすい環境をつくるためにさまざまな機会を設け職員に周知した。分場においては高齢者の雇用を2人実施しており、高齢者の安定した雇用に繋げている。さらに当施設は都への申請で提出する加算として、「人員配置体制加算（手厚い人員配置をしている事業者を評価する加算）」について一番高い加算を取得しており、手厚い人員体制の配置を行っている。

○法人として

「ストレスチェック制度実施規程」に基づき「ストレスチェック」を実施。
（令和3年2月15日～2月28日まで実施）「職員の悩みごと相談窓口」

○その他

東京都福祉人材センター「ふくしの仕事何でも相談」
東京メンタルヘルスカウンセラーセンターと法人契約

<人材活用>

職員は施設内の運営だけに従事するだけでなく、その持てるスキルを発揮するために、世田谷区や法人、関係団体の各種会合や委員会などに積極的に参画している。関係団体として、学校協議会、学校評価委員会、自立支援協議会、区内施設看護師連絡会、区分認定審査委員会、東京障害者技能競技大会専門員委員会に関わりをもっている。

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）

< 地域生活支援の充実について >

地域生活支援として、令和2年度はGHや短期入所の利用をすすめた。新規GHの開設や空き部屋の情報があつた際は、随時保護者に情報提供をした。また現在GH利用中のケースについても、GH職員と関係者会議を開催して課題を解決したり、健康状態については栄養士や看護師に協力を得て改善をはかった。今後も利用者のニーズに沿ってきめ細やかに情報提供し、職員間で情報共有することで支援の充実を図っていく。

< 防犯対策について >

防犯カメラ、モニター、インターホンを設置していただいたので、来訪者について随時確認ができるようになっている。また職員には不審者が来所した際の対応を周知しており、緊急通報システムにより警備会社に連絡もできる。また施設退館時には、最終確認リストにて、戸締り等を徹底している。今後も継続して職員間で緊急時の対応を確認徹底し、防犯対策に努めていく。

< 就労移行・定着支援について >

移行支援事業において、利用者の就労者は本園で1人、分場で2人、就労定着支援事業では就労者に定着支援事業の利用をすすめ、現在7人の登録者となる。

定着支援事業利用者以外の就労OBの方については、OB会定例会を月1回平日の夕方に開催し（本来は月2回で定例会と行事）、職場での近況を確認しながらアフターケアの一つとしている。今後も利用者とのコミュニケーションを図りながら、安定的な就労移行、定着につなげていきたい。

< 作業、工賃について >

作業について、砧工房の中心的な作業である片栗粉事業や水耕栽培事業は、利用者にとって安定的な作業となっており、利用者支援に様々なメリットを生んでいる。高い平均工賃は、利用者の自立した生活の糧となり、また施設報酬にも寄与し、事業継続に安定性・継続性をもたらしている。さらに安定的な作業は、個別支援計画の作成・見直しの際も、目で見える客観的な評価となり、支援にも有効に活用できている。

また工賃について、令和2年度の就労継続支援B型事業の利用者の平均工賃は42,274円となり、昨年度の平均工賃33,360円より約9,000円程度向上した。今後もさらなる工賃向上を目指して支援を行っていく。

< 地域とのかかわりについて >

今年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止により、直接、地域の方たちと交流をはかる機会は大幅に減少した。その中で、施設広報誌を通し互いの情報を共有し、その時期の都内の感染状況を鑑みながら、可能なイベントで交流を図った。地域の相談支援事業所が実施するモニタリングについて、施設の部屋を提供することで、施設の状況の説明だけでなく、生活全般や将来のことまで、一緒に考える機会とすることができた。今後も継続して協力しながら検討を行っていききたい。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
制限された活動の中で利用者の将来の地域移行への実現を見据え、関係各所と連携し、できる限り本人の特性に合わせた取組みを行った。また、新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営を行った。			
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 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			<u>12</u>
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			<u>21</u>
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	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	3/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			<u>6</u>
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			<u>21</u>
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			<u>6</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</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	12 / 13	
2. 施設の運営	21 / 26	地域交流は減少したが、広報誌を小学校で回覧してもらう等、交流の継続を図っている。
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	
4. サービス向上の取組み	21 / 30	感染症対策を講じつつ、製品の生産や新商品の販売等を実施し工賃向上に努めた。
5. 収支状況	6 / 9	
6. 改善の取組み	2 / 3	
合計	68 / 90	
総合評価	A	管理運営が良好である。
年度評価所見		
全ての項目において要求水準を満たしており、感染症対策を講じつつ地域との情報交流を図り障害理解の促進に努め、継続した製品の生産や新商品の販売等工賃向上に向けた取組みを評価し、総合評価をAと判断する。		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
現在も要求水準は満たしているが、今後も地域福祉の拠点として地域との情報交流を継続させ、協働関係の構築に向けた取組みを促していく。新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営にあたるよう指導する。		

令和2年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立烏山福祉作業所

施設住所：東京都世田谷区北烏山1-29-15

指定管理者：社会福祉法人武蔵野会

指定期間：平成30年4月1日～令和5年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和3年3月31日現在）

(1) 事業内容

実施事業

就労継続支援B型事業：一般企業等での就労が困難な方に、働く場を提供するとともに、知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

定員 66人 登録人数 52人

概要

利用者支援については、武蔵野会の理念である「自分を愛するようにあなたの隣人を愛せよ」に基づき、利用者一人ひとりの立場に立って人権を尊重し擁護する。

施設内活動

受注作業

企業からの封入封緘等の作業、餡の箱詰め等

官公需

公園清掃、雑巾の縫製、リサイクル自転車

自主生産

刺繍製品、織物、製菓（菓子・ジャム）

クラブ活動

・音楽クラブ、文化・芸術クラブ、スポーツクラブ

その他活動

・販売活動、ミニ運動会、VR ツアー

工賃について

作業種目別収入

受託加工 2,225,046 円、自主生産 1,274,930 円、
自主生産 1,274,930 円、官公需 2,280,379 円
合計 5,780,355 円

年間工賃支払総額 4,801,890 円

全体月平均工賃 7,833 円/人（昨年度比 1,293 円減）

施設外活動

今年度は新型コロナウイルス感染症予防のため実施なし。

年間行事（新型コロナウイルス感染症予防のため規模を縮小して実施）			
月	内 容	月	内 容
4月	入所式	10月	ミニ運動会
5月		11月	映画上映会
6月		12月	スポーツの集い 仕事納め会（もちつき）
7月		1月	新成人を祝う会・新年会
8月		2月	東京 VR ツアー
9月		3月	

（２）利用状況

障害支援区分

	区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
継続	0人	4人	21人	17人	4人	0人	6人	52人

障害の程度

	身体障害者手帳									計	精神障害者保健福祉手帳	
	1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし	1級		0人	
愛の手帳	1度									0人	1級	0人
	2度		2人	1人					15人	18人	2級	0人
	3度	1人	1人	1人	1人	2人			23人	29人	なし	52人
	4度				1人				4人	5人	計	52人
	なし									0人		
計	1人	3人	2人	2人	2人	0人	0人	42人	52人			

（３）苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	0件	

（４）新型コロナウイルス感染拡大防止について

令和2年2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等（入所施設・居住系サービスを除く。）における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、利用者の安全を確保しながら事業継続に取り組んだ。

日々、施設職員及び利用者の体温計測等の健康管理を行うとともに、マスクの着用、手指の消毒、食堂に飛沫感染防止の仕切りを設置、定期的な換気をするなど感染症予防対策を徹底した。委託業者や来所者に対しても同様に基本的な対応とし、なるべく施設への出入りが抑えられるよう配慮した。またイベントの自

粛・規模縮小や、ボランティア等の来所者の人数調整、避難訓練時炊き出しを中止する等集団感染リスクの低減を図り、施設職員及び利用者本人への感染は防ぐことができた。さらに区の社会的検査で PCR 検査やスクリーニング検査など積極的に受検をし、事前予防に努めた。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	140,601,354	
受託事業収入	132,242,229	指定管理料(処遇改善加算含む)
その他収入	8,359,125	雑収入等
支出計	140,601,354	
人件費	82,219,283	常勤11人、非常勤3人
事務費	17,453,123	維持管理、給食調理委託等
事業費	13,298,426	利用者諸経費
その他	27,630,522	法人事務費、賞与引当金等
収入-支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

<支援方針>

一人ひとりの強みを発揮しながら日々の働く喜びや、やりがいを見出し、社会参加を図っていける支援の実践をめざした。新型コロナウイルス感染症が収束していない中で、社会参加を自粛せざるを得ないことが多かったが、就労支援としては、新たに地域に出かけて作業をする機会をつくり出せた。また、地区や地域の福祉ニーズに合わせた事業展開に努めた。法人の同期の計画・目標に合わせ、地区の4施設と連携を図りながら取り組んだ。

<人権擁護への取り組み>

人権尊重と擁護、ノーマライゼーションの推進、プライバシーの保護(個人情報保護規程の遵守)、身体拘束・体罰・虐待の禁止(職員倫理綱領)については法人規定に基づいて厳守した。全職員を対象としたセルフチェックリストを活用するなど、日頃の支援の振り返りを継続して行った。また、施設内外での研修参加や委員会による意識の維持、強化を図った。

<工賃向上の取り組みの継続>

自主生産、官公需、受託加工のうち、自主生産品はすでに取り組み始めている商品開発、販路、マーケティングの視点での検討と分析を継続的に行った。年度当初から新型コロナウイルス感染症感染拡大により、自主生産・受託加工の収入が著しく減少した。年度途中から新規の受注作業を営業により獲得するなどし、11月当たりからやや回復傾向となった。自主生産品も販売会の機会

がなくなり、区役所での販売のみとなったが、グルテンフリーの米粉パンの商品化をし、保育園等に営業を行った。

また、SDGsにつながる地産地消など地域に密着した商品開発にも力を入れ、地域と繋がる仕事づくりにも取り組んだ。特に「世田谷みやげ」に登録されたジャムは、地域よりジャム用果実の寄付を多々受け、収穫、加工、販売を通して地域交流となり、障害理解の促進へと繋がる結果となった。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

< 地域のイベントへの参加 >

法人の区内施設合同で「クローバーアート展」を開催した。区の障害福祉計画、区のノーマライゼーションプランに即した芸術文化活動としてオンライン上で開催した。関係団体のホームページへリンクの貼り付けをしていただき、関係団体はもとより多くの方から反響を受けた。意見としては展示会を中止ではなく工夫して実施したことへの喜びの意見が多かった。

< ボランティアの募集・活用 >

コロナ禍で受入を控えた時期も続いたが、新規のボランティアの獲得に向け、連絡を密にし、広報に力を入れ取り組んだ。継続的に関係機関に情報提供などの協力を仰いだ。

< 職場体験の受け入れ >

特別支援学校生徒の実習生を受け入れ、就労体験の機会提供と利用判定のため関係機関と確認をしながら、なるべく希望に沿った形での実習受け入れを行った。

(3) 危機管理

< 防災 >

施設内の避難訓練は定期的を実施し、火災や地震から安全に身を守る訓練を行った。災害時訓練として例年取り組んでいる地域と共同で行う避難訓練と炊き出し訓練については、新型コロナウイルス感染症防止のため中止とした。施設内にリスクマネジメント委員会を設け、支援方法や環境整備等の改善に役立てた。

< 防犯 >

防犯カメラ4台と事務所内にモニターを設置している。職員へ操作方法を周知し、常に監視できる体制を整えている。また不審者対応マニュアルを整備し、職員へ周知を徹底している。また、警備会社と業務委託契約を結び、夜間・休日等の職員不在時に備えている。

< 衛生管理 >

以前より施設全体でインフルエンザやノロウイルスに対する予防の取り組みを行ってきた。そのため、新型コロナウイルス感染症対策として利用者・職員には、起床時の検温、体調管理の変化等の把握に努めるなど速やかな対応ができた。3密の回避、マスク着用や手洗いなど基本的な感染症防止対策をするとともに、利用者・家族の安心のためにも区の社会的検査でPCR検査やスクリー

ニング検査など積極的に受検をした。

(4) 人材育成・活用

< 研修・研修計画 >

年間研修計画に基づき、法人、施設、外部の研修に参加した。令和2年度については、オンラインで開催される研修を中心に受講を行った。また法人の区内事業所合同での研修会で、次期中期計画に向けた現状分析としてSWOT分析を活用した研修会を実施し、この報告をもとに次年度の計画に繋げた。さらに当施設は都への申請で提出する加算として、「人員配置体制加算（手厚い人員配置をしている事業者を評価する加算）」と「福祉専門職員配置等加算（福祉専門職員の配置を評価する加算）」について一番高い加算を取得しており、手厚い人員体制と専門性の高い職員の配置を行っている。そして高齢者の雇用を継続しており施設として職員の安定的な雇用に繋げている。

○研修内容

オンラインによるもの：障害者施設職員支援力向上研修／サービス管理責任者研修／相談支援初任者研修／障害者施設職員改装研修（新任）

法人研修：実践事例報告会法人研修／職員階層別研修（中堅）／虐待防止研修／福祉従事者向けクレーム対応研修／記録の書き方研修／キャリアデザイン研修法人研修／マネジメント研修

< ボランティアの募集・活用 >

ボランティアの受け入れ窓口として、担当職員を配置して新規ボランティアの獲得と継続的な受け入れができるよう調整を行った。今年度は日常的な作業ボランティアの受け入れは基本的に見合わせた。自主生産品の商品開発や出店販売等の製菓ボランティアを定期的に受け入れ、合計して44人の受け入れを行った。ボランティアの方には作業所の様子などを書面にまとめて郵送し、電話等で近況を伝え、関係性が途絶えないように定期的な発信や連絡等を行った。

< 実習生の受け入れ >

年間を通して利用者支援に支障のない範囲で、希望に応じながら次世代の福祉を担う人材育成の観点から受け入れを行った。今年度は、新型コロナウイルス感染症防止の観点から当初予定していた実習の辞退もあったが、先方からの要望等に応じ保育実習の受け入れを行った。今回は合計して11人の受け入れを行った。

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) 第三者評価について

令和元年度に「福祉サービス第三者評価」を受審した。さらなる改善が望まれる点として3項目について指摘され、令和2年度は下記内容の改善を行った。今後も継続して実践することでサービスの質の向上を図っていく。

「作業に伴う収入の目標額や推移については、どのような形で伝えていくか検討していく」については、家族向けの連絡会などの機会に、収入の目標額や

推移に加え、自主生産品の種類、材料費、フルーツジャムは季節ごとの移り変わりなど、資料にまとめ伝えることができた。

「事業所としての事業継続計画を形にしていく」については、災害時などに対応できるよう法人で事業継続計画を作成している。区の福祉避難所の連絡会に参加した。マニュアルを確認し、災害発生時の法人の連携などについて確認した。また訓練も実施した。

「地域に出ていく」「施設に招く」活動を継続していく。」については、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、施設内外でのイベント等の実施は見合わせたが、新規の請負作業では、マンション清掃など利用者自身が地域に出て作業を行った。さらにジャム作りで使用する果実の収穫などにも利用者が積極的に参加できた。

(2) 作業、工賃について

和菓子や、季節のイベントに合わせた商品を提案するなど、新商品開発に力を入れている。グルテンフリーの米粉パンをはじめアレルギーに対応した製品づくりを行い、他施設商品との違いを打ち出すことで、新鮮でオリジナルな視点を持ち続けるよう努めている。施設の独自ブランド「工房 asi(あし)」に加え、米粉を用いた商品には「八十八屋」というブランドを立ち上げ、販路の拡大と工賃向上へ繋がられるよう推進していく。

(3) 就労継続支援について

都内有名菓子メーカーの下請け作業を受注しながら、メーカーの業務の手法、管理方法を学ぶなど、作業を請け負うのみではなく、向上心と学ぶ姿勢を持ち、外部受注の対応にあたっている。その経験は、施設が自主製作する菓子製造業務へ活かされ、商品の質の向上と、利用者の就労指導へと繋がられている。

また、コロナ禍で受注作業が減少したこともあり、新規作業獲得に向けて営業活動を行い、皮の軍手を袋に入れる作業とアパート清掃の作業を新規に開始した。次年度も支援を工夫し、利用者支援の向上を図る。

(4) 地域とのかかわり

コロナ禍ではあるが、地域に根差した開かれた誰でも気軽に立ち寄れる施設を目指し取り組んだ。作業で行っている公園やアパート、駐輪場の清掃やジャムで使用する果実収穫などの就労支援を通して、利用者が地域で働くことや地域との関係性を高め、障害理解を推進する原動力の一つとなっている。今後も地域交流や地域貢献を積極的に取り組み、顔が見える関係を継続することで障害理解の促進を目指す。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況

地域で活動できる場を広げ、地域交流を通じて利用者が社会参加できるよう取り組みを行った。また、新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営を行った。

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
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
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	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	3/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3．事故や緊急時等への対応			7
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			21
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
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 / 13		
2．施設の運営	21 / 26	利用者自身が地域に出て作業をする等、地域福祉の向上に貢献している。	
3．事故や緊急時等への対応	7 / 9	施設内にリスクマネジメント委員会を設け、支援方法や環境整備等の改善を図った。	
4．サービス向上の取組み	21 / 30	地産地消など地域に密着した商品開発に努めている。	
5．収支状況	6 / 9		
6．改善の取組み	2 / 3		
合計	69 / 90		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
年度評価所見			
全ての項目において要求水準を満たしており、利用者が地域へ出ていくことで地域交流と障害理解の促進を図っている。また、地産地消など地域に密着した商品開発を行っている点を評価し、総合評価をAとする。			

評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）

現在も要求水準は満たしているが、今後も地産地消など地域に密着した商品開発をすることで、協働関係を構築する取り組みを促していく。

新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営にあたるよう指導する。

令和2年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立梅丘ウッドペッカーの森
 施設住所：世田谷区松原6-4-1 地下1階
 指定管理者：特定非営利活動法人ウッドペッカーの森
 指定期間：平成28年4月1日～令和3年3月31日

(2) 対象者

主に精神障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和3年3月31日現在）

(1) 事業内容

実施事業	
生活介護事業：	介護を必要とする方に、昼間、入浴・排せつ・食事の介護などを行うとともに創作的活動または生産活動の機会を提供する。
	定員 6人 登録人数 11人
就労継続支援B型：	一般企業等での就労が困難な方に、働く場を提供するとともに、知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。
	定員 14人 登録人数 31人
概要	
生活介護事業と就労継続支援B型事業での多機能事業所として、触法障害者等の支援困難ケースのほか、高次脳機能障害や発達障害、他障害との重複ケースの受け入れを行い、専門的支援や他機関連携、積極的なアウトリーチ支援により、利用者の地域生活の基盤の安定を図る。	
施設内活動	
作業訓練：ネジ袋詰め、ゴルフボール袋詰め等の軽作業 自主生産品作成作業	
健康づくり：運動指導・健康指導等	
その他：囲碁教室・調理・ミーティング	
工賃について	
作業種目別収入	ネジ詰め作業 246,292円、ゴルフボール選別・袋詰め作業 708,000円、アクセサリ値付け・袋詰め作業 209,518円、メール便配達作業 8,511円、熱中症シート封入作業 138,450円、共同作業（ライオン誌発送準備作業・病児保育案内発送準備作業） 52,000円 自主生産品販売 128,900円
年間工賃支払総額	1,444,236円
全体月平均工賃	全体 4,091円/人（昨年度比72円減） B型 4,456円/人（昨年度比35円増） 生活介護 3,206円/人（昨年度比299円減）
施設外活動	

作業訓練：ライオンズクラブ会報発送作業、区内事業所共同作業等 外出活動：(新型コロナウイルス感染防止のため中止) 年間行事(新型コロナウイルス感染症のため規模を縮小し実施)					
月	内	容	月	内	容
4月			10月		
5月			11月		
6月			12月		食事会
7月			1月		
8月			2月		
9月			3月		コンサート開催(オンライン配信)

(

2) 利用状況

障害支援区分

	区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
生活	0人	3人	3人	4人	0人	0人	1人	11人
継続	0人	0人	3人	2人	6人	0人	20人	31人

障害の程度

【生活介護】	愛の手帳	身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級	2級
		1度										0人
2度									0人			
3度								1人	1人			
4度	1人				1人				2人			
なし		1人			2人			5人	8人			
計	1人	1人	0人	0人	3人	0人	0人	6人	11人			

【就労継続】	愛の手帳	身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級	2級
		1度										0人
2度									0人			
3度								1人	1人			
4度								2人	2人			
なし		1人			4人			23人	28人			
計	0人	1人	0人	0人	4人	0人	0人	26人	31人			

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	0件	

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

令和2年2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等（入所施設・居住系サービスを除く。）における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、事業継続にあたって、以下のとおり取り組んだ。

新型コロナウイルス感染マニュアルを整備し、利用者の安全を確保しながら、令和2年度二度の緊急事態宣言中も含め事業継続に取り組んだ。毎日、施設職員及び利用者の体温計測等の健康管理を実施するとともに、マスク着用やパーティション設置、日常的な換気等による三密の回避、来所者の手指消毒と施設内消毒の徹底、施設職員はもとより利用者・家族等への感染防止に関する意識向上への支援や協力依頼を行った。また、委託業者などの来所者に対しては極力施設内に立ち入らせず、玄関など限られた場所に対応した。このような対策を日々講じることで集団感染リスクの低減を図り、施設職員及び利用者本人への感染は防ぐことができた。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	53,995,287	
受託事業収入	53,508,287	指定管理料(処遇改善加算含む)
その他	487,000	雑収入等
支出計	53,995,287	
人件費	45,693,983	常勤5人、非常勤4人、嘱託医1人等
事務費	5,511,304	給食購入費、消耗品費、修繕費等
事業費	2,525,000	利用者諸経費等
その他	265,000	授産消耗品等
収入 - 支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

<支援のアピールポイント>

「疾病および障害についてお互いに理解しあい、一人ひとりが安心して過ごせる場」というあり方を基本に、利用者の自立と社会参加を図っている。また、就労継続支援B型は「人員配置体制加算（手厚い人員配置をしている事業者を評価する加算）」、また生活介護・就労継続支援B型は「福祉専門職員配置等

加算（福祉専門職員の配置を評価する加算）」を取得しており、手厚い人員体制と専門性の高い職員の配置を行っている中、生活介護事業と就労継続支援B型事業を一体的に運営しており、重複障害者・高齢障害者のほか、高次脳機能障害者・発達障害者、他事業所では受け入れ困難なケース等を優先的に受け入れている。

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症への不安や長引くコロナ禍の生活でのストレス等により、調子を崩したり、生活リズムが崩れる利用者が増えた。そのため、不安やストレスの解消に向け、より丁寧な相談対応やさまざまな思いの共有への工夫、生活支援や関係機関との日常的な連携等に力を入れ一人ひとりが「安心」して地域生活が継続できるよう支援した。

- ・関係機関との連携（562件）
- ・カンファレンス実施（17件）
- ・訪問等のアウトリーチ支援（87件）

< 就労支援の取り組み >

作業工程の細分化や補助具の開発により、一人ひとりの状況に合わせて仕事を作り出すこと、また利用者個々のペースに合わせた作業環境等の提供により、自信の回復や働く意欲の向上を目指し、やりがいや生きがいに繋げるべくその人らしく「はたらく」ことを支援した。

令和2年度、新規作業としてメール便の配達を導入したが、特に所内での軽作業が苦手な利用者にとってやりがいのある作業となった。また、自主生産品の松ぼっくり等を使用した製品が売り上げにつながり、作業工程の工夫により利用者の様々な能力発揮の場となり得る可能性が広がった。

< 健康管理 >

利用者の健康増進のために、疾病管理や食事・運動等さまざまな側面から健康への意識を高める支援を実施した。

今年度は、新型コロナウイルス感染防止のため医療相談や健康教室等の各種講座の実施は中止したが、運動指導士や区専門相談との連携により、一人ひとりが健康づくりのための健康目標を設定した『健康すごろく』を活用しながら年間を通して自身の健康を意識して生活することに力を入れた。また、運動指導はオンラインを活用し、定期的に専門的な指導を受ける機会を継続した。

- ・運動指導（月2回）
- ・栄養指導、食生活指導（随時）

（2）地域との関わり 障害理解の促進

< 地域との関わり >

新型コロナウイルス感染防止により、地域のバザーやイベントはすべて中止となったため、施設や利用者が地域と関わる機会や社会参加できる機会は失われる結果となった。

しかし、日常生活の中で買い物や理美容等への同行支援により一人ひとりの

利用者が安心して利用できる場所を広げることで、障害者の地域生活や施設運営に対する理解を深めてもらうことにつなげた。また、事業所や障害理解に関するメッセージを入れて森のつどいコンサートをオンライン配信したところ、例年の、会場開催でご来場いただく3倍以上の多くの方に視聴してもらい、新たに障害者や障害福祉サービスを知ってもらうきっかけづくりができ、今後も開催を検討したい。

< 地域や他施設との連携 >

イベント等の開催はほとんどが中止されたため、利用者が直接参加することはできなかったが、商店街や地域の他施設・機関と連携し、コロナ禍での生活や支援、感染防止策等の情報交換や状況共有、オンラインを活用した地域啓発の検討を行うとともに、共同受注作業等に積極的に参加・協力した。

- ・世田谷区自立支援協議会
- ・世田谷区精神障害者通所事業所連絡会
- ・北沢地区連絡会
- ・世田谷セレ部
- ・世田谷区精神保健福祉4団体代表者協議会
- ・とうきょう会議

< ボランティアの募集・活用 >

新型コロナウイルス感染防止のため、緊急事態宣言中の受け入れ中止やそれ以外も所内の人数調整を行いつつの受け入れとなったが、障害者への理解を深める機会として、また人間関係や日常生活において固定化しがちな所内に、“新鮮な風”を運んでくれる存在として、ボランティアを受け入れた。多くのボランティアが入ることで、利用者の社会生活や視野が広がり、楽しみを増やす機会にも役立った。

- ・ボランティア受け入れ 年間延べ102人
(内訳) 日常活動94人、行事3人、囲碁教室5人

(3) 危機管理

< 災害対策 >

防災訓練

毎月1回、さまざまな災害を想定しての避難訓練や防災指導を行い、職員・利用者ともに避難方法等の習得や避難手順の確認を行った。また安全確保のための所内の物品等の置き方の工夫や要介助・要支援利用者への対応方法の検討などの課題や問題の改善も進めた。避難訓練については、利用者・家族のアンケートでも「ためになる」「いざというとき安心」「継続してほしい」と高い評価を受けた。

防災情報収集管理

利用者一人ひとりからの防災情報(緊急連絡先・医療機関連絡先・服薬情報・広域避難場所・避難所・支援関係者等)を年1回見直しつつ管理することで災

害時の利用者対応に備えた。

施設設備および備蓄品チェック

災害に備え、年一回定期的に施設安全対策チェックリストや備蓄品リスト等に沿って確認し安全性を高めた。

<健康衛生管理>

日常の健康チェック

来所時に利用者から体調に関する情報を得るほか、観察等によって健康状態の把握や必要に応じて服薬や血圧等のチェックを行い、適切な対応に努めた。

また、所内に関連ポスターを掲示しての情報提供、関係機関と連携し日常の中での運動や食事内容に関する指導・助言を行い、利用者の健康に関する意識を高めるための支援を行った。

定期健康診断

1年に1回の定期健康診断受診により健康状態の把握を行い、疾病の早期発見等健康維持・増進など健康管理への支援を行った。

<衛生管理および感染症対策>

衛生管理

衛生管理マニュアルに沿った、室内の換気、所内の清掃、廃棄物保管場所の管理、食料品保管状況の点検、衛生害虫の点検・防除等の環境保全を通して、利用者の健康を確保した。

感染症対策

新型コロナウイルス感染症、インフルエンザ、ノロウイルス等の感染症の発生や蔓延が起こらないよう、国や都、および世田谷区保健所等の情報を収集し、適切な対策を行った。

特に令和2年度当初に整備した新型コロナウイルス感染症対応マニュアルに沿って、手洗いの励行、手指の消毒、施設内の消毒、マスク着用、来所時の検温と健康チェック、不要不急の外出の自粛をはじめ、三密の回避策として、室内換気の工夫と徹底、必要に応じた通所自粛および通所調整の要請、フェイスシールド・卓上パーテーションの導入等のほか、最も利用者が集中する金曜日午前中に梅丘パークホールを利用することにより事業所内の人数を減らす工夫も行った。また、職員については定期的なPCR検査やスクリーニング検査を実施し、利用者への感染を防ぎ安全な事業所運営が継続できるよう努めた。

令和2年度、インフルエンザ、ノロウイルスの感染者はなかった。新型コロナウイルス感染症については、12月下旬に活動に協力していたボランティアが感染したが、事業所内の感染防止策により、利用者・職員とも濃厚接触者には該当せず、その後も感染者は出なかった。

<リスクマネジメント体制>

事故を未然に防ぎ施設の安全性・信頼度を高めるために、日常のヒヤリハットの蓄積と定期的な分析・改善への対応を行い、安全への環境改善を進めた。毎日の振り返りでヒヤリハットの確認を行うことで、職員の安全への意識も向

上し、早急な改善への対応も可能にした。

また、今年度は新型コロナウイルス感染症についての感染防止や対応に関するマニュアルを整備し、さらに BCP 作成に着手した。利用者・家族にも説明を行い、適切な対策・対応の徹底を図った。

(4) 人材育成・活用

< 研修内容 >

個々人の職員の毎年の研修目標に沿って、障害者 1 名（手帳保持）高齢者 2 名（70 歳以上）を含む各職員の状況や希望に合わせて計画的に OJT を通じた職員間の育成や内部・外部研修を実施し、職員の知識・技術の向上に努めた。また、研修終了後は全体に周知しその内容を共有するとともに、必要に応じてフォローアップを行うことにより、事業所全体のサービスの質の向上が図れた。

* 内部研修参加：延べ 56 人

（職員としての基本姿勢、権利擁護、虐待防止、個人情報保護、緊急時対応等）

* 外部研修参加：延べ 11 人

（精神保健福祉研修、支援技術研修、虐待防止、ピア養成講座等）

< 職員メンタルヘルス等 >

人材育成体制の整備として、半年ごとの定期的な振り返りとセルフチェックに加え、年 1 回の評価（自己評価・施設長評価）により、各職員の状況を把握し必要に応じてスーパーバイズや勤務調整等を行いメンタルヘルスの管理や自己啓発につなげた。一人ひとりの職員のモチベーションアップや活性化につなげ、やりがいをもって仕事をし、質を向上しつつサービス提供を続けていくために、今後も人材育成体制の整備についての検討を続けていく。

< 実習生の受け入れ >

広義の支援者としての実習生を積極的に受け入れ、その人材育成に協力した。

* 年間受け入れ数：延べ 62 人

（内訳）福祉関係学生 32 人、看護学生 30 人

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) 利用者・家族に施設運営に関するアンケートを行ったところ、作業所の方針や取組みに関しては概ね理解を得ていると評価できる結果であった。要望・意見は次年度計画の参考にし、更なるサービス向上に繋げていく。

コロナ禍での安全で安心できる運営の継続

さまざまな感染対策を講じることで利用者・職員の感染を防ぎ、利用者の生活の中で大切な居場所・行き場所である施設の運営を継続した。また、今までの生活の根底を崩される事態の中で、不安による病状への影響が大きく、変化への適応も困難な利用者に対し、日常のあらゆる場面での不安や大変さ等の思い、生活の工夫や楽しみ方を共有するとともに、より丁寧な相談対応や関係機関との連携強化により、助け合い、支え合いながら安心できる場を維持した。

利用者からは「一人じゃないから安心」「ここがあって本当に助かった」「ウッドにいれば今まで通りの生活ができる」等の言葉が聞かれ、事業継続の大切さを痛感した。今年度着手したBCPを早急に整備し、さらに安全性を高め、安心できる場の継続を目指す。

オンラインの活用

新型コロナウイルス感染防止の観点から中止せざるを得ない活動やプログラムが多かったが、運動指導や他事業所との連携等においてオンラインを活用し実施を再開した。今後もオンラインの活用により活動や業務を工夫し、在宅支援対策や活動への参加促進、業務の効率化等の改善に図る。

「やりがい」「いきがい」を持って『はたらく』

コロナ禍の影響により、受注作業の減少やバザーやイベント等が中止となり、利用者の社会参加の機会が減少したが、新たな作業の導入や自主生産品の確立等で、一人ひとりの能力を発揮できる可能性を広げることができた。また、地区社協とも連携し、地域とのかかわりを増やす機会の模索を開始した。今後も一人ひとりが「やりがい」や「いきがい」をもって『はたらく』ことを継続できる環境を目指す。

(2) 福祉サービス第三者評価受審

今年度、福祉サービス第三者評価を受審した。今回出た評価結果をもとに事業内容や業務遂行方法等の改善について検討し、今後のさらなるサービスの充実や質の向上に役立てたい。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
人材育成や支援方針、支援内容を検討しサービスの質の向上につながるよう取組みを行った。また、新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営を行った。			
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
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
設置目的等の理解	2/3	個人情報漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	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	3/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			8
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	2/3		
4. サービス向上の取組み			22

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	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</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</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	12 / 13		
2. 施設の運営	21 / 26	地域参加の機会は減少したが、一人ひとりに沿った支援を実施している。	
3. 事故や緊急時等への対応	8 / 9	感染症対策マニュアルを作成し、安全への環境改善を進めている。	
4. サービス向上の取組み	22 / 30	職員の目標に沿った個々の研修を実施し、サービスの質の向上を図っている。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	71 / 90		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
年度評価所見			
全ての項目において要求水準を満たしており、かつ利用者一人ひとりに寄り添った支援を実施しストレスや不安を和らげながら地域生活の継続につなげている。加えてサービス向上に向けた人材育成に継続的に取り組んでいる点を評価し、総合評価をAと判断する。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
現在も要求水準は満たしているが、今後とも、職員については現状の課題の整理と将来に向けた人材育成に取り組む、サービスの質の向上を促していく。 新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営にあたるよう指導する。			

令和2年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立松原けやき寮

施設住所：東京都世田谷区松原6-43-17 ソーワ福祉ビル3階

指定管理者：社会福祉法人東京都手をつなぐ育成会

指定期間：平成28年4月1日～令和3年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和3年3月31日現在）

(1) 事業内容

<p>実施事業</p> <p>生活寮（一般入居）：就労支援を受けている、または就労している知的障害者に対して、生活の場を提供し日常生活に必要な援助及び支援を行う。 定員 4人 利用者数 5人（実利用者数5人） 利用期間 3年以内</p> <p>生活寮（体験入居）：自立生活を体験することによりその方の地域社会での自立生活を助長する支援を行う。 定員 3人 利用者数 7人（実利用者数7人） 利用期間 1～3か月</p> <p>短期入所：介護者の疾病等の理由または保護者の休養、本人の体験等により短期間の入所を必要とする知的障害者の受入れ支援を行う。 定員 1人 利用者数 78人（実利用者数17人）</p> <p>概要</p> <p>世話人及び生活支援員が入居者の支援にあたり食事の提供、入浴、健康管理、金銭管理、その他日常に必要なことを支援する。</p>
--

(2) 利用状況

障害支援区分(事業ごと)

<生活寮（一般入居）>

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
/	/	/	/	/	/	/	5人

利用にあたり障害支援区分認定を要しないため、合計のみ記載する。（区独自事業）

<生活寮（体験入居）>

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
/	/	/	/	/	/	/	7人

利用にあたり障害支援区分認定を要しないため、合計のみ記載する。（区独自事業）

<短期入所>

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
0人	0人	8人	4人	5人	0人	0人	17人

障害の程度

<生活寮(一般入居)>

		身体障害者手帳(1)							計
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	
愛の手帳	1度								0人
	2度								2人
	3度								0人
	4度								3人
	なし								0人
計		0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	5人

精神障害者保健福祉手帳(2)	
1級	
2級	
なし	
計	

<生活寮(体験入居)>

		身体障害者手帳(1)							計
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	
愛の手帳	1度								0人
	2度								0人
	3度								4人
	4度								3人
	なし								0人
計		0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	7人

精神障害者保健福祉手帳(2)	
1級	
2級	
なし	
計	

<短期入所>(3)

		身体障害者手帳							計
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	
愛の手帳	1度								0人
	2度								0人
	3度								0人
	4度								0人
	なし								0人
計		0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	17人

精神障害者保健福祉手帳(2)	
1級	
2級	
なし	
計	

- 1 利用にあたり身体障害者手帳所持を要しないため愛の手帳の合計数のみを記載する。
- 2 利用にあたり精神障害者保健福祉手帳所持を要しないため人数は記載しない。

3 利用にあたり身体障害者手帳及び愛の手帳の所持を要しないため人数は記載しない。

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	0件	

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

令和2年2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等（入所施設・居住系サービスを除く。）における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、事業継続にあたって、以下のとおり取り組んだ。

4月から5月にかけての第1回目の緊急事態宣言期間中は、一般、体験、短期利用のいずれにおいても利用者の感染防止を目的として、寮の利用について自粛を依頼し各家庭等で過ごして頂いた（一部の利用者を除く）。その後は「世田谷区立松原けやき寮 新型コロナウイルス感染者発生時の事業継続計画」に則り、利用者・職員の安全を確保しながら事業継続に取り組んだ。毎日、利用者および職員の体温計測等の健康管理を行うとともに、手洗い・手指消毒・マスク着用の徹底、消毒（寮内の共有部分等1日3回）換気（1時間に1回又は常時）来寮者の健康チェック等を実施して集団感染リスクの低減を図り利用者および職員への感染を防ぐことができた。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	24,068,224	
受託事業収入	24,068,224	指定管理料（処遇改善加算含む）
その他収入	0	
支出計	24,068,224	
人件費	21,930,906	常勤・非常勤給与、社会保険料等、処遇改善費、交通費、嘱託医等、介護人手当
事務費	664,278	管理事務費
事業費	1,473,040	福利厚生費、旅費、消耗品費、修繕費、通信運搬費、賃借料等、食材料費
収入 - 支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

< 安心・安全な業務の遂行 >

利用者の健康を最優先し、新型コロナウイルスの感染防止のための対応を継続した。4月から5月の緊急事態宣言の発出時には、一部の利用者を除き一般、体験、短期のいずれにおいても利用自粛を依頼し、何より利用者の健康管理を優先した。寮で作成した「新型コロナウイルス感染者発生時の事業継続計画」

に則り感染防止等に対する対応を実施し、利用者および職員が感染することはなかった。

< 地域生活への移行 >

一般入居の入居者2人が年度内に区内のグループホームへの入居が決まった。1人は区担当ケースワーカー、相談支援事業所、日中活動先職員、家族を含めた本人と関係者会議を実施し地域生活への移行に繋げることができた。1人は一般入居の利用の開始後2カ月での移行となり、関係者会議等は実施できなかったが、過去に当事業所の体験入居、短期入所を頻繁に利用されている実績があり、当事業所での経験が次なるグループホームへの移行に繋がった。

< 職員間の連携 >

全職員によるスタッフ会議（年2回）を実施し、利用者支援に関する支援方法、業務内容等について職員間で情報の共有を図り、一人ひとりの利用者のニーズに応じた支援を提供することが出来た。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

< 地域の他事業所等との連携 >

同一建物内にある「白梅福祉作業所」「まつばらけやき相談支援センター」と連携し、利用者の地域移行や、円滑な施設運営の為に協力を行った。また、法人内のサポート施設である桜上水福祉園と連携した運営を実施した。区親の会、区内障害者団体、区内障害者事業所等と良好な関係を構築しながら事業所の運営を継続した。

< 余暇の過ごし方についての情報提供 >

通勤先や通所先が休みの日の余暇の過ごし方として、地域内のイベント等の情報を利用者に提供し参加を促した。

(3) 危機管理

< 避難訓練の実施 >

松原けやき寮単独の避難訓練を実施し、夜間に地域の避難所である梅丘中学校まで避難する練習を実施した。これが防災に関する利用者の意識を高めることに繋がった。また、白梅福祉作業所との合同の避難訓練も実施した。

< 緊急時の対応 >

「施設緊急時対応マニュアル」を職員に周知し、危険防止や安全管理を徹底することで事故防止に繋がった。職員全員を対象にAEDの研修も実施した。

< 情報漏えい対策 >

「個人情報保護規定」「情報公開・開示規程」を職員に周知・徹底し、個人情報文書・データ等の適切な管理に努めた。

(4) 人材育成・活用

< 研修の実施 >

虐待関係、利用者支援関係等、法人内で設定されている職種毎（施設長、常勤支援員、世話人、パート職員）の研修に、全職員が参加する機会を持った。また、研修受講後は報告により研修内容の共有化を図った。

< メンタルヘルスへの対応 >

法人で設定しているメンタルヘルスに関する事項を、スタッフ会議等を利用して職員に周知した。併せてストレスチェックについても実施した。

<人事考課>

常勤職員に対しては、法人統一の人事考課制度を活用して職員の育成を図った。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

(1) 利用状況について

一般入居は延べ5人（実利用者数5人）が利用され、利用者2人が所定の期間内に地域内のグループホームに移行することが出来た。体験入居は延べ7人（実利用者数7人）が利用された。短期入所は延べ78人（実利用者数17人）が利用された。体験入居、短期入所に関しては、新型コロナウイルスの感染拡大による自粛、キャンセル等により例年の利用実績を大きく下回った。前年度と比較して、体験入居は延べ6人減、実利用者数は5人減、短期入所は延べ60人減、実利用者数は24人減だった。

(2) 利用者支援について

個別支援計画に基づいた支援を提供した。一般入居の利用者については6ヶ月毎に見直し、新規個別支援計画の作成をしてその度に利用者職員で面談を実施して内容を周知した。体験入居の利用者については、入居前に本人、家族と面談して個別支援計画を作成し、終了時には本人、家族と個別支援計画に対する振り返りを実施した。また、利用者個別に話す時間を設けることや職員の情報共有を重視し、日々の引継ぎのほか定期的にスタッフ会議を開催して、利用者の特性や状況に応じた支援を行った。今後は新運営法人移行後も、継続して支援を行えるよう助言等行っていく。

(3) 次期指定管理辞退に伴う新規法人への移行について

区障害者地域生活課、法人本部とも連携し、本人・ご家族への説明、業務マニュアル、物品台帳等を確認、整備するとともに新規法人の事業者に対して業務の引継ぎを実施した。ほぼ当初の計画どおりに業務を遂行し、新年度から新たな法人に運営を移行することが出来た。移行後も、継続して安定した事業が実施できるよう協力していく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
利用者の個々のニーズを丁寧にくみとり、個別の特性や状況に応じて、職員間で連携をとりながら地域移行を含めた支援の質の向上に取り組んだ。また、新型コロナウイルスの対策として、利用者及び職員間の健康管理と、施設内の衛生管理を徹底して行うことで集団感染防止に努めた。			
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			<u>1.2</u>
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2

施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			<u>21</u>
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	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	3/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			<u>7</u>
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			<u>21</u>
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			<u>6</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</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	12 / 13		
2. 施設の運営	21 / 26	関係機関と良好な関係を築きながら、利用者支援の連携を取っている。	
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	他施設との合同避難訓練を行い、連携を取った防災対策を行っている。	
4. サービス向上の取組み	21 / 30	職員間の情報共有を強化することで、利用者のニーズに応じた支援を実施している。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	69 / 90		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
年度評価所見			
全ての項目において要求水準を満たしており、利用者と個別に対話する機会、職員間の情報共有を徹底することで、支援の質の向上に取り組んだ。また、指定管理者撤退に伴い、移行期間における新運営法人に対する丁寧な業務引継ぎを行ったことを評価し、総合評価Aとする。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
指定管理運営業務終了にあたり、移行後も新運営法人による円滑な施設運営を実現するため、継続してこれまでの経験と実績に基づいた助言及び協力を依頼する。			

令和2年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立身体障害者自立体験ホームなかまっち

施設住所：世田谷区中町2-17-21

指定管理情報

指定管理者：特定非営利活動法人つどい

指定期間：平成28年4月1日～令和3年3月31日

(2) 対象者

身体障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和3年3月31日現在）

(1) 事業内容

実施事業

自立体験室：（一般利用）定員 3人 延利用者数 4人（実利用者数 4人）

（短期利用）定員 2人 延利用者数 37人（実利用者数 8人）

短期入所事業：（短期入所）定員 2人 延利用者数 290人（実利用者数 87人）

（緊急利用）定員 1人 延利用者数 23人（実利用者数 16人）

概要

自立体験室：身体障害のある方に対して、一般利用（1ヶ月以上1年以内）・短期利用（2日以上1ヶ月以内）という利用期間において、自立に向けた体験の場を提供する。関係機関とのネットワークを組み、自立に向けたさまざまな支援を行う中で、地域での自立生活の実現や社会参加の促進を図る。

短期入所：最長3泊4日の期間において、介護職員による1対1の介護体制のもと宿泊サービスを提供する。また、緊急短期入所に関しては、主たる介護者（主に家族）の不慮の事故・疾病・入院など発生時に、短期入所と同様のサービスを緊急に提供する。

(2) 利用状況

障害支援区分(事業ごと実利用者数)

<自立体験室事業（一般）>

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
							4人

利用にあたり障害支援区分認定を要しないため合計のみ記載する。（区独自事業）

<自立体験室事業（短期）>

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
							8人

利用にあたり障害支援区分認定を要しないため合計のみ記載する。（区独自事業）

<短期入所事業>

区分 6	58 人	区分 5	12 人	児童 3	2 人
区分 4	12 人	区分 3	2 人	児童 2	0 人
区分 2	1 人	区分 1	0 人	児童 1	0 人
計					87 人

<短期入所事業（緊急利用）>

区分 6	11 人	区分 5	2 人	児童 3	0 人
区分 4	0 人	区分 3	3 人	児童 2	0 人
区分 2	0 人	区分 1	0 人	児童 1	0 人
計					16 人

障害の程度

<自立体験室事業（一般）>

		身体障害者手帳							計
		1 級	2 級	3 級	4 級	5 級	6 級	7 級	
愛の手帳 (1)	1 度								0 人
	2 度								0 人
	3 度								0 人
	4 度								0 人
	なし								0 人
計		1 人	3 人	0 人	0 人	0 人	0 人	0 人	4 人

精神障害者保健福祉手帳(2)	
1 級	
2 級	
なし	
計	

<自立体験室事業（短期）>

		身体障害者手帳							計
		1 級	2 級	3 級	4 級	5 級	6 級	7 級	
愛の手帳 (1)	1 度								0 人
	2 度								0 人
	3 度								0 人
	4 度								0 人
	なし								0 人
計		5 人	4 人	0 人	0 人	0 人	0 人	0 人	8 人

精神障害者保健福祉手帳(2)	
1 級	
2 級	
なし	
計	

<短期入所事業> (3)

		身体障害者手帳							計	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級		なし
愛の手帳	1度									0人
	2度									0人
	3度									0人
	4度									0人
	なし									0人
計		0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	87人

精神障害者保健福祉手帳(2)	
1級	
2級	
なし	
計	

短期入所事業(緊急利用)(3)

		身体障害者手帳							計	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級		なし
愛の手帳	1度									0人
	2度									0人
	3度									0人
	4度									0人
	なし									0人
計		0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	16人

精神障害者保健福祉手帳(2)	
1級	
2級	
なし	
計	

- 1 利用にあたり愛の手帳所持を要しないため身体障害者手帳の合計数のみを記載する。
- 2 利用にあたり精神障害者保健福祉手帳所持を要しないため人数は記載しない。
- 3 利用にあたり身体障害者手帳及び愛の手帳の所持を要しないため人数は記載しない。

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	1件	・夕食時に、利用者が食事を手で払いのけてしまい、スープがこぼれ本人が腹部に火傷を負った。ヘルパーがすぐに応急処置をし、翌日病院を受診した。今後は本人の障害特性に応じた適切な見守りを行っていく。

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

令和2年2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等(入所施設・居住系サービスを除く。)における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、利用者の安全を確保しながら事業継続に取り組んだ。

「支援ガイドライン」「調理ガイドライン」を随時バージョンアップしながら年度を通して支援を継続した。世田谷区の社会的検査(PCR検査)の受検を複数回行った他、パーテーションや空気清浄機の設置に加え、消毒液や手袋等の消耗

品利用を拡充するなど、感染防護対策を行った。自立体験室利用者の発熱時には、ワークフローに基づき館内のゾーニング等、防護措置を取りながら運営を継続した。一方で、緊急事態宣言が発令された時期には、大幅な利用キャンセルが発生し、各事業の利用率が前年に比べ減少した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額 (円)	備考
収入計	77,754,294	
受託事業収入	73,268,419	指定管理料(処遇改善加算含む)
その他	4,485,875	雑収入等
支出計	77,754,294	
人件費	53,056,914	職員・ヘルパーの給与・手当、賞与、法定福利費、福利厚生費等
事務費	12,182,372	研修費、旅費交通費、通信運搬費、消耗品費、修繕費、業務委託費、光熱水費、リース料、保険料、租税公課、負担金支出、手数料、雑費
事業費	9,310,941	介護料・食費、処遇費、車両費
その他	3,204,067	繰越金
収入 - 支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

< 自立体験事業の展開 >

一般利用...「支援マップ」を策定し、一人の利用者の状況を複数の視点から時系列で記録・検討を行うようになった。

短期利用...こまめなモニタリングや目標設定を課題とし、利用者にも理解がしやすいチェックリストを作成。それを基にヘルパー事業所とも連携しながら支援を行った。

< 非常勤職員の増員と支援方針の共有 >

チラシや求人サイトにて継続的に求人を行い、必要なスキルを持った新規非常勤職員を4人採用できた。現在、外部のヘルパーの活用も行っているが、これにより非常勤職員によるサービス提供比率を増加させることができた。また月に一度「なかまっち掲示板」の発行を始めたことで、支援方針などを共有することができた。

< 医療的ケアへの理解促進 >

常勤職員が医療的ケア研修を受け、その内容を職員と共有した。継続して重点目標として掲げ、囑託医・看護師と連携しながら具体的なケーススタディを行えるよう、検討を行った。

< チーム支援の推進 >

予定していた常勤職員の採用が行えたことで、無理なくチームで支援できる環境が整った。始業時・終業時のショートミーティングを設けた他、これまで起こりがちであった支援の属人化解消に向けた取り組みとして、クラウドによる「支援メモ」を導入し、支援中の出来事や気付きを担当者が記録したものを、他の職員が随時確認することができるようにした。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

< 地域住民との交流 >

定期開催していた「まどカフェキッチン/サロン」は、コロナ禍により開催することができなかったが、ズームを使用して地域で暮らしている元利用者の方と対話する機会を設けたり、近所に暮らす元利用者の方、移動支援の途中の方などに、気軽に施設へ立ち寄っていただき、食事や会話を通して楽しく過ごせる場を作るなど、個々の交流を重ねていくことができた。又広報誌を地域に配布して施設の状況について紹介を行った。

< 地域関係機関との連携 >

玉川エリア自立支援協議会・玉川支援ねっと(玉川地域の障害者施設等のネットワーク)に参加した。特に玉川支援ねっとに関しては、中心メンバーとして参画し、コロナ禍における利用者の変化や地域交流の在り方について、リモート会議で議論を行った。

< ボランティア等の活用 >

コロナ禍により、ボランティア受け入れ数は減少したものの、年度後半より1人が月2回程度、浴室等の清掃を行った。また調理補助員として地域の高齢者を雇用した。

(3) 危機管理

< 防災 >

火災を想定し、利用者も参加した避難訓練を行った他、避難用具や防災食などの備品整備や、排水ポンプの交換を行った。また防災5分間チェックを月1回実施するなど工夫することで、防災意識を高めながらその定着を図ることができた。懸案であったBCP(事業継続計画)に関しては、管理者が研修を受講し、その策定を行った。

< 各種感染症の感染拡大防止 >

前述した新型コロナウイルス対応に加え、ノロウイルス、インフルエンザ等の感染防止に努め、職員の予防接種を実施した他、マニュアルや対応用品を更新した。

(4) 人材育成・活用

<研修の実施>

コロナ禍により、集まって研修を受ける機会を設けることが難しい状況ではあったが、オンラインや動画での研修を導入することで、職員の業務と希望に沿った研修を実施することができた。また、法人で行う研修「感染症対策について」「記録と支援」等、全職員が随時、知識や技術を振り返り、学ぶ体制を整えた。その他、自立支援協議会等が主催する運営会議、研修会などに参加した。

<メンタルヘルスへの配慮>

メンタルヘルス専門員の協力を得て、「心の健康づくり計画」を法人として実施している。事業所としてもカウンセラーを配置し、職員の相談に対応できるようにしている。

<実習生の受け入れ>

感染症拡大防止のため、令和2年度は行っていない。

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）幅広い利用者ニーズへの対応

24時間年中無休で開館する中で、最重度の方や、細かい配慮が必要で他の施設が利用できない方、緊急利用を必要とされる方にも、できる限り対応した。加えて、令和3年度にむけて、ホームページでの短期入所受付を開始し、利便性を高めていく。

（2）コロナ禍における利用者支援

感染拡大防止のため、利用者が居室で過ごす時間が増えていることから、職員が定期的に巡回しコミュニケーションを図りながら、関わりを保つ工夫をしている。また、イベントや季節食などをさらに充実させ、なかまっち利用が楽しい経験となるよう取り組んでいく。

（3）利用者の将来を見越した支援

自立体験室においては、分かりやすい図やリストを用いて、利用者とともにプランを考えることを大切にしながら、生活相談から住居探し、引越しに至るまで、トータルな地域移行支援を行った。また短期入所・日中ショートステイにおいても、当座のニーズをくみ上げるだけでなく、今後の生活を想定しながら支援を行うことができた。今後も利用者ニーズに対応し、きめ細やかな支援を継続していく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況

チーム支援の体制強化と、受け入れ体制等の見直しにより、利用者の特性や状況など様々なニーズに合わせ応えられるよう取組みを行った。また、新型コロナウイルス感染症の対応につい

て、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営を行った。			
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 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			<u>12</u>
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2．施設の運営			<u>20</u>
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	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	3/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3．事故や緊急時等への対応			<u>7</u>
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			<u>23</u>
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	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	3/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5．収支状況			<u>6</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</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	12 / 13		
2．施設の運営	20 / 26	地域の障害者と利用者をつなぐ食事会や語らいの場を設定し、将来の地域での自立を促進した。	
3．事故や緊急時等への対応	7 / 9		
4．サービス向上の取組み	23 / 30	職員配置体制を見直すことで、利用者情報を共有しやすくし、質の向上を図った。	
5．収支状況	6 / 9		
6．改善の取組み	2 / 3		
合計	70 / 90		
総合評価	A	管理運営が良好である。	

年度評価所見
<p>全ての項目において要求水準を満たしており、また利用者の意向に寄り添い生活相談から住居探しまで、細やかに地域移行への支援を行うことで、利用者の自立した生活へと繋げている点を評価し、総合評価を A とする。</p>
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）
<p>現在も要求水準は満たしているが、地域交流を含めた障害福祉の理解促進を図り、又チーム支援の継続を含めて、求められるケースに迅速に応えられるよう指導する。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営にあたるよう指導する。</p>

令和2年度指定管理施設に係る事業報告について
 (障害福祉部障害者地域生活課所管分「苦情・事故報告一覧」)

施設名称	指定管理者	令和2年度	
		苦情報告	事故報告
ほほえみ経堂	NPO法人ワーカーズコープ	0	0
すまいる梅丘	NPO法人ワーカーズコープ	2	0
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	0	0
駒沢生活実習所	(社福)武蔵野会	0	0
桜上水福祉園	(社福)東京都手をつなぐ育成会	0	0
奥沢福祉園	(社福)東京都手をつなぐ育成会	1	1
九品仏生活実習所	(社福)武蔵野会	0	0
千歳台福祉園	(社福)せたがや櫛の木会	0	1
給田福祉園	(社福)東京都手をつなぐ育成会	0	1
岡本福祉作業ホーム	(社福)泉会	0	0
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	0	0
下馬福祉工房	(社福)せたがや櫛の木会	0	2
世田谷福祉作業所	(社福)武蔵野会	0	4
玉川福祉作業所	(社福)大三島育徳会	0	2
砧工房	(社福)東京都手をつなぐ育成会	1	1
烏山福祉作業所	(社福)武蔵野会	0	0
梅丘ウッドペッカーの森	NPO法人ウッドペッカーの森	0	0
松原けやき寮	(社福)東京都手をつなぐ育成会	0	0
身体障害者自立体験ホームなかまっち	NPO法人つどい	0	1

19 施設

4

13

・ 苦情報告

4件中、「サービス提供に関するもの(支援方法、利用者について等)」3件、「バス送迎時に関するもの」1件で、各指定管理者が苦情に対応し改善策を講じた。

・ 事故報告

13件中、多いものとしては、「サービス提供時の利用者や職員のけが」11件となっている。

各指定管理者は、事故への対応をした後、事故についての原因を調べ、職員への注意事項の徹底、サービス提供時の支援方法の見直しなどにより、けが等の事故の防止に取り組んだ。

令和2年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区営住宅等63施設

施設住所：粕谷4-11-8 外

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社東急コミュニティー

指定期間：平成29年4月1日～令和4年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 維持管理業務

項 目	実施内容
一般修繕	受付件数：596件 入居者等からの修繕受付 結果報告書の作成・提出
空き室修繕	実施件数：66件 修繕業者の選定 6月、11月募集、1月再募集住戸の修繕実施 空き室管理
緊急修繕 (夜間休日の緊急修繕の対応)	受付件数：10件 現状確認及び応急処置 修繕対応及び報告
修繕提案	自動火災報知設備感知器更新 6団地：644個 消防設備連結送水管耐圧試験 1団地 各種設備機器の劣化状況及び改修提案

(2) 保守点検

項 目	実施内容
エレベーター保守点検管理	12団地 1回/月 実施(赤堤一丁目アパート、豪徳寺アパート、上馬四丁目アパート、上北沢一丁目アパート、中町四丁目アパート、桜丘五丁目第二アパートは4回/年及び遠隔監視)
消防設備保守管理	2回/年(9・3月) 実施
火災警報機用戸外ブザー電池交換	1回/2年 実施(9・10月) ※今年度対象23団地402個交換済
受水槽清掃水質検査	1回/年 (7・8月) 実施
圧送式給水装置保守点検	1回/年 (7・8月) 実施
増圧直結式装置保守	1回/年(10～12月順次実施)
湧水ポンプ保守点検業務	5団地 1回/年 (4月) 実施
建築設備定期点検 コンクリートブロック塀点検	40団地 1回/年 (4・5月) 実施 11団地 1回/年 (4・5月) 実施
清掃業務 日常清掃	16団地 1～2回/週

項目	実施内容
定期清掃	17 団地 1 回/月
外部排水清掃	55 団地 1 回/年 (6 月) 実施
植栽管理 高木剪定	9 団地 1 回/3 年
中低木・生垣剪定	55 団地 1 回/年
害虫駆除等	55 団地 1 回/年
緊急剪定	25 件
雑排水管洗浄作業	1 回/年 実施 (10 月～1 月順次実施) 今年度対象 39 団地 1,026 件実施

(3) 管理上必要となる業務

項目	実施内容
防火管理 防火管理者選任届提出	豪徳寺アパート 1 号棟 (新規提出) 27 団地 (該当する団地すべて)
消防計画書	豪徳寺アパート 1 号棟 (新規提出)
立入検査対応	1 団地 (鎌田二丁目) 指摘事項無し
巡回点検 移管住宅	39 団地 1 回/月
借上住宅	18 団地 2 回/月
緊急通報 (休日・夜間対応)	81 件 緊急時随時対応 (高齢者住宅：ホームセキュリティ)

(4) 入居者管理

項目	実施内容
区営・区立住宅入居者募集 高齢単身者・特公賃追加募集	6 月、11 月 2 回/年 1 月 (6 月募集にて決定に至らず再募集) 募集実施 抽選実施 資格審査実施
都営・都民住宅の入居者募集	5 月、8 月、11 月、2 月 4 回/年 募集案内パンフの仕分け 窓口対応
入居者決定	使用予定者の事務手続き 入居手続き
入居者管理	相談、受付、問い合わせに関する案内 実績報告書の提出 1 回/月 不正入居、不正同居等に関する指導 住まいる通信の発行 4・8・12 月 3 回/年 (8・9 月、臨時号発行) 連絡員任命通知の発行、謝礼の支払い 生活協力員の研修会補助、委嘱状の発送 各種届出受付及び対応
住宅使用料の決定	収入調査、使用料の算定、収入認定
住宅使用料等の収納	使用料の調定、滞納状況等のデータ処理・消込 処理
滞納整理	6 ヶ月未満滞納者へ丁寧な督促対応 (訪問・電話督促、連帯保証人へ通知)

(5) 事故件数等

項目		件数	主な内容と対応
事故		0件	
窓口への 相談・要望	①入居者間トラブル 等に関する事	28件	生活騒音、ごみの出し方、隣人からの嫌がらせ（注意文を掲示及び各戸へ配布）
	②建物に関する事	25件	漏水事故（上階台所排水管交換） 給湯器故障（経年劣化及び部品調達困難により、交換を実施） 水回りの修繕（洗面台排水管、台所水栓等の交換）
	③管理全般に関する こと	14件	植栽（枝払い、枯木の伐採、枯葉の清掃依頼等）

(6) 日常管理業務

項目	実施内容
入居者対応	新規入居者へ「住まいのしおり」、 「防災・防犯対策ガイド」、「緊急連絡ステッカー」を配布
自治会活動支援	植栽剪定、駐輪場整理

3. 指定管理に関する業務の収支（税込）

項目	金額（円・税込）
収入	総額 301,102,060
指定管理料	301,291,282
支出	総額 301,102,060
管理業務経費	136,337,807
入居者管理業務	43,992,537
修繕費（精算後）	95,613,370
事務費	16,011,010
諸経費	9,147,336
収支差額	0

4. 入居者アンケート（令和2年11月実施）

全体戸数	調査票配布数	回収数	回収率
1,614戸	1,494戸	662戸	44.3%

(1) アンケート結果に基づく改善への取組み

①駐輪場の整理（フローラ千歳台）

【内容】

2段式駐輪場である為、自転車が入れづらく敷地内の空きスペースや廊下などに乱雑に自転車が置かれていた。この状況を改善して欲しい。

【取組み】

駐輪場に区画番号を設定し、それに合わせて自転車シールを作成。対象各戸へシールを配布し、指定した駐輪場の区画に駐輪を依頼。指定区画以外の駐輪は全て解消した。

②居住者トラブルへの対応

【内容】

日常生活における居住者マナーに関する苦情（敷地内での喫煙による吸い殻のポイ捨て、ベランダでの喫煙による異臭、猫への餌やりによる異臭、違法駐輪・駐車、収集日以外のごみ出し等）

【取組み】

注意文を各戸へ配布並びに掲示による注意喚起を行った。

③植栽管理（粕谷四丁目アパート、上祖師谷一丁目第二アパート他）

【内容】

倒木の危険がある枯木の伐採、近隣住戸へ越境した枝の剪定。近隣に飛散する落葉の清掃。

【取組み】

植栽業者への対応依頼。巡回時、落葉清掃の実施。

④経年劣化による室内設備の不具合対応

【内容】

配管の劣化による漏水。給湯器故障。

【取組み】

配管漏水が発生した際には修繕対応、また雑排水管洗浄時に劣化状況を確認した。故障した給湯器は交換、また交換時期が近いものを取りまとめて一斉交換の検討を行った。

⑤夜間・休日における緊急対応

夜間・休日に管理会社へ電話をした際に自動で24時間対応カスタマーセンターへ繋がるようにしており、緊急の際には業者手配等の対応を行った。

⑥自然災害（大地震・台風等）へのサポート

住まいる通信臨時号を作成し、台風への備えに関する記事を全戸配布した。

5. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 危機管理

「防災・防犯対策ガイド」を新規入居者へ配布した。
住まいる通信臨時号を発行し、災害への備えを周知した。

(2) 防災サポート

コロナ禍の影響により、当初予定していた高齢者宅の火気使用状況の点検に替えて、火災時の初期消火や避難誘導などが記載された自衛消防訓練のお知らせを配布し、火災に関しての注意喚起を行った。

(3) 巡回見守りサポート

436世帯 月1回訪問

緊急通報システムが設置されていない住宅の65歳以上高齢単身者を対象に訪問サービスを実施した。

なお、コロナ禍の影響により緊急事態宣言が発令されている期間においては、電話連絡により安否確認を実施した。

(4) 電話見守りサポート

13世帯 週1回電話連絡

65歳以上の高齢単身者のうち希望される世帯を対象に週1回個別に電話連絡を行い、定期的な生活状況の確認を行った。

(5) フラワーサポート

入居者を主体に、団地内の植栽などが植えられているスペースを使って、花壇作りのサポートを実施した。

(上用賀五丁目アパート、上北沢五丁目第二アパート、他5団地)

(6) コミュニティーサポート

コロナ禍の影響により談話室や集会室での集いを取り止めたが、運動をテーマにした記事を住まいる通信の特別版として、全戸配布した。

(7) 緊急対応業務

共用部の設備機器（火災設備、給水設備）異常による緊急時に、これまでは戸外ブザーを聞いた居住者若しくは近隣が通報する対応だったが、警備会社へ直接通報する設備監視システムを導入し、設備機器異常時に迅速な対応が出来るようになった。

(8) 植栽管理（中低木の剪定作業）

自治会管理としていた植栽部分に関して、高齢化に伴い管理ができない状況でないかアンケートを実施し、回答を検討した上で作業を実施した。

(9) 駐輪場の整理整頓

駐輪場に放置されている所有者不明自転車の処分を実施した。

自転車の無料引き取り業者を紹介した。

(10) 緊急連絡先カード（マグネット式）の配布

緊急連絡先を記載できるマグネットカードを新規入居者へ配布した。

6. 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）区営住宅の環境整備

指定管理者として4年目を迎え、入居者の利便性向上の観点からアンケートで頂いた意見・要望・苦情等を取りまとめ、その結果を業務改善へと結び付ける取組みを行った。（具体的内容は4（1）を参照）

（2）高齢単身世帯へのホームセキュリティの設置提案

一般世帯向け住宅に居住する80歳以上の高齢単身世帯向けにホームセキュリティの設置を区へ提案をした。（セコム、ALSOK）

対象者が145名であり、全てに設置するためには多額の費用がかかるため、今後の検討事項となった。

（3）区営住宅等の募集住戸に関する提案

区営住宅の一般世帯の応募に、ひとり親世帯の増加傾向が見られるため（96件／339件）、募集戸数を増やす提案を行った。（住宅種別の変更等）

（4）区営住宅等の募集の申請書に関する事項

申請書の記載事項に誤りや記述漏れ等があった際、基本的に失格としていたが、1件ずつ個別に連絡を取り、申請書を正しく修正し、再度提出できるようにフォローを行った。

（5）6ヶ月未満住宅使用料滞納者に対する丁寧な督促対応

【3～5ヶ月住宅利用料滞納者】

毎月訪問督促（訪問時留守の場合は電話督促）を行い、連帯保証人に対しても滞納状況の報告と督促に関する文書を送付した結果、滞納件数は7件減少し、滞納額は105万円減少した。（年度最終月比較）

【1～2ヶ月住宅利用料滞納者】

基本的に書面による督促を行い、常習滞納者には連帯保証人に対しても滞納状況の報告と督促に関する文書の送付を行った結果、滞納件数は23件減少し、滞納額は103万円減少した。（年度最終月比較）

（6）新規入居予定者の辞退者増に対する対策

内覧時に住宅の室内状況を見て辞退される方が増えていることから、内覧前の面接時に住戸に関する間取りや室内写真等を提示し、その結果契約手続き前の辞退者が減少した。

（7）植栽の剪定に際して要望事項反映の対応

これまで自治会管理としていた植栽部分に関して、高齢化に伴う管理不全が発生しているかアンケートを実施し、回答を検討した上で作業を実施した。

（8）駐輪状況の改善

フローラ千歳台、豪徳寺アパート1号棟において駐輪状況に問題があったため、区画番号を設けて駐輪シールを作成する事で駐輪状況が改善された。

（9）住まいる通信の増刷発行（広報誌）

コロナ禍の自粛生活において、運動をテーマに8月特別版を全戸配布した。

また、集中豪雨や台風に備えて9月に臨時号を全戸配布した。

（10）1月追加募集の実施（6月募集時未決定住戸の再募集）

6月募集で入居者が決まらなかった高齢単身住戸4戸、特定公共賃貸住戸2戸を1月に再募集を行い、高齢単身全戸入居者を確定した。（残りの特定公共賃貸住戸1戸は引き続き募集中、1戸は入居予定）

7. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
5年間の指定管理業務の内4年目になり、仕様書に基づいた管理を着実に実施すると共に、6月定期募集で応募がなかった住戸の再募集や、駐輪状況の改善、訪問督促の実施等により滞納者及び滞納額の減少に繋げるなど、新たな取組みを行っている。			
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 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			10/11
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	-/-
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			8/9
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	3/3		
4. サービス向上の取組み			25/30
職員研修	3/3	利用者の意向	2/3
利用者への対応	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	3/3
接遇	3/3	苦情等に対する改善	3/3
5. 収支状況			5/6
適正な予算執行	3/3	金銭管理	-/-
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		
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	10 / 11		
2. 施設の運営	22 / 29		
3. 事故や緊急時等への対応	8 / 9		
4. サービス向上の取組み	25 / 30		
5. 収支状況	5 / 6		
6. 改善の取組み	3 / 3		
合計	73 / 88		
総合評価	S		

④ 年度評価所見

- ・仕様書に基づき適切に業務を遂行した。
- ・建物の老朽化に伴う漏水事故が発生した際は、影響の範囲を最小限とするため、現地確認等を早期に行い原因を究明し、迅速な対応を行った。
- ・放置自転車等により駐輪状況に問題が見られる団地に対して、区画番号の設定と駐輪シールの作成を行い、駐輪状況の環境改善を図った。
- ・丁寧な督促対応を行い、滞納者減少及び滞納額減額に取り組んだ。
- ・居住者にコロナウイルス感染者が発生した際に、保健所の指示に従って住宅施設のエレベーター、廊下等の共用部の消毒作業を迅速に実施し、団地の感染拡大防止に努めた。また全戸向けにコロナウイルス感染予防に関する情報を周知して、居住者の意識向上を図った。

⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）

引き続き仕様書に基づいた管理を継続するとともに、居住者管理の課題である滞納額減少に向けた督促等の対応及び、建物の老朽化に伴う居住者への支障を最小減とするための効果的な修繕等を、区と指定管理者が協同し取り組むことで、区営住宅等の適正な管理・運営を図る。また、今後もコロナウイルス感染症拡大による影響が懸念されるため、引き続き、課題が生じた場合への迅速な対応を行うよう指導する。

令和2年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立経堂図書館

施設住所：世田谷区宮坂3-1-30

(2) 指定管理情報

指定管理者：世田谷TRCグループ

指定期間：平成29年4月1日～令和4年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

名称	令和元年度	令和2年度	増加率
新規登録者数	3,977	2,843	▲28.5%
資料貸出数	697,713	535,610	▲23.2%
予約受付数	280,978	253,106	▲9.9%

(2) 意見・要望、事故等

項目	件数	主な内容と対応
意見・要望等	28件	<p>サービス・利用方法等に関する意見・要望</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービス等に関すること（11件） ・貸出方法や登録方法等に関すること（3件） ・図書館システム等に関すること（2件） <p>利用者対応等に関する意見・要望</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者対応に関すること（2件） ・接遇等従事者に関すること（3件） <p>利用環境等に関する意見・要望</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設・設備等に関すること（4件） ・利用マナー・ルール等に関すること（3件）
事故等	1件	・体調不良を訴える女性の希望により救急要請し、救急搬送された。

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止の取組み

休館：令和2年4月11日～5月31日

再開：令和2年6月1日からカウンター窓口のみ再開し、6月24日から書架資料の閲覧や閲覧席の利用等を再開

※定例おはなし会は、9月から感染防止対策の徹底を図りながら再開（緊急事態宣言期間を除く）

開館終了時間短縮（21時から20時へ）：令和3年1月9日～3月21日

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額（円）	備考
収入	<u>104,189,276</u>	
指定管理料	104,189,276	
支出	<u>107,876,292</u>	
人件費	92,329,411	
施設維持管理費	10,322,912	施設管理費、光熱水費、修繕費、通信費等
事務費	1,904,130	消耗品費等
事業費	3,318,519	資料費、講師料等
その他	1,320	支払手数料
収支差額	<u>▲3,687,016</u>	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

① 講座・イベント

事業名	実施日時	目的	参加人数	実施場所
東京農業大学連携講座「生き物の色の意味を考えよう」	2月21日（日） 14時～16時	地域連携事業	30名	経堂地区 会館別館

※新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、他の講座・イベントは中止

② 区内障害者施設自主生産品の販売

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

令和2年度販売額：164,550円（5施設）

③ その他の利用者向けサービス

- ・座席管理システムの運用：閲覧席（新型コロナウイルス感染防止対策として12席から6席に削減）の利用管理
- ・書籍消毒機の設置：1箇所、一日平均利用回数約56回（前年度比約3倍増）
- ・デジタルサイネージによる情報発信：館内に3箇所、新型コロナウイルス感染防止対策を踏まえた利用案内及び自主生産品販売施設紹介など

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

平成29年度には、ビジネスコーナーをはじめとするハード面での館内リニューアルを行い、平成30年度はビジネスコーナーの利活用による講座・イベントの実施など、ソフト面の充実を図り、令和元年度はアンケート等による利用者やイベント参加者のニーズの収集・分析を通じて、事業内容の改善の方向性を見出してきた。その上で令和2年度は、地域連携の地盤をつくり、利用者には有益な事業展開や情報発信への取組みを目標としていたが、新型コロナウイルス感染症の拡大を受け、当初の事業計画を中断せざるを得ない状況となり、感染症対策の環境を整備し、可能な範囲で事業を展開してきた。次年度は、利用回数が前年度比で約3倍増の書籍消毒機や自動貸出機等を、引き続き活用するなどウィズコロナの図書館運営によって、新しい事業の可能性を探りながら、さらなる図書館サービスの充実を図っていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
<ul style="list-style-type: none"> ・地域情報の発信や地域連携、レファレンスの周知などの充実に向けた取組みを計画していたが、ウィズコロナの中で、可能な範囲でのサービス実施に努めている。 ・新型コロナウイルス感染症の予防や拡大防止対策など、協定書に基づき協議しながら柔軟な対応が図られている点は評価できる。 			
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 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			14/15
設備・機器等の保守管理	2/2	セキュリティ確保	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
備品等の管理	2/2		
2. 施設の運営			30/37
設置目的等の理解	2/3	個人情報等管理	2/3
サービス提供・報告	2/2	関連法令等の遵守	2/2
適正な人員配置・職務の連携	2/3	人材確保	2/3
接遇・サービス	3/3	人材育成	3/3
施設の利用促進	2/3	区内事業者の活用等	3/3
ノーマライゼーション	2/3	障害者等の雇用	2/3
地域との関わり	3/3		
3. 事故や緊急時等への対応			5/6
事故防止等の対応	3/3	緊急時の対応・訓練	2/3
4. 図書館サービス向上の取組み			22/30
利用者への対応	2/3	レファレンスの適切な対応	3/3
利用者意向の反映	2/3	障害者サービスの推進	2/3
利用者アンケートの評価	2/3	子どもサービス等の推進	2/3
苦情等への対応	2/3	自主事業の成果	3/3
サービス等の適切な提供	2/3	情報発信・交流	2/3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の適正管理・効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		

③ 項目別評価結果		
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 施設の維持管理	14 / 15	適切な施設管理がなされている。
2. 施設の運営	30 / 37	コロナ禍における柔軟な対応がなされ、要求水準を満たす適切な施設運営が図られ、区民雇用や障害者雇用も継続されている。
3. 事故や緊急時等への対応	5 / 6	事件等への対応、訓練等による予防の取組みが適切に実施されている。
4. 図書館サービス向上の取組み	22 / 30	コロナ禍で中止の講座・イベントがある中、連携してきた東京農大とさらに進んだ連携事業や情報発信がなされており、事業の継続・拡大が期待される。
5. 収支状況	6 / 9	収支は、指定管理者における人件費改定の影響を受け支出超過ではあったが、コロナ禍で支出の増減が発生する中、適正な管理がなされている。
6. 改善の取組み	2 / 3	P D C Aによる業務改善を基本に、コロナ禍での館内の環境整備などにも柔軟に対応するなど、業務改善に取り組んでいる。
合計	79 / 100	
総合評価	A	
④ 年度評価所見		
<p>指定管理者4年目の運営となる令和2年度は、これまでの3年間の取組みを踏まえた地域連携等の取組みの更なる推進が期待されたが、新型コロナウイルス感染症拡大を受け、休館対応も含めた計画変更を余儀なくされた。状況が日々変化する中で、区との協議にも柔軟に対応し、徹底した感染防止対策を図りながら良好な管理運営が行われていると捉えている。特に、積極的にレファレンスツールとなるパスファインダーを作成したほか、コロナ禍での東京農業大学との連携講座の実施などについて評価できる。</p>		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>当面は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を大きく受けるが、ウィズコロナの感染予防・防止対策を徹底しながら、地域情報の発信や地域連携などのより一層のサービス充実を期待する。また、今年度行う指定管理者選定の結果により事業者が交替する場合に備え、運営業務や地域連携等の事業引継ぎをスムーズに行えるよう調整する。</p>		

令和2年度世田谷区立総合運動場及び大蔵第二運動場 事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立総合運動場

施設住所：大蔵運動場：世田谷区大蔵4丁目6番1号

二子玉川緑地運動場：世田谷区鎌田1丁目3番5号

大蔵第二運動場：世田谷区大蔵4丁目7番1号

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益財団法人世田谷区スポーツ振興財団

指定期間：平成29年4月1日～令和4年3月31日

《各施設の主な概要》

施設名		利用料金 (平成30年10月1日 改定後料金)	利用時間・開館日数
大蔵 運動場	アリーナ	団体 〔平日〕7,560～51,980円 〔土日祝〕9,060～62,350円	9:00～21:00 296日 (年末年始、新型コロナウイルス感染拡大予防等で69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	9:00～21:00 290日 (年末年始、新型コロナウイルス感染拡大予防等で75日間休み) ※弓道場・洋弓場は304日(年末年始、新型コロナウイルス感染拡大予防等で61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	
	トレーニング ルーム	大人1時間260円 障害者(高校生相当以上)、 高齢者(65歳以上)1時間 80円	
	会議室兼軽運動室	団体 〔平日〕1,500～4,750円 〔土日祝〕1,710～5,610円 個人 〔平日〕1時間280円 〔土日祝〕1時間330円	

温水 プール	50mプール 25mプール 幼児用プール ジャグジー	大人 1 時間 260 円 小・中学生、障害者（高校生相当以上）、高齢者（65歳以上）1 時間 80 円	9:00～21:00 271日 (年末年始、保守点検、新型コロナウイルス感染拡大予防等で94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 9:00～17:00 304日 (新型コロナウイルス感染拡大予防で61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～ 21:00 304日 (年末年始、新型コロナウイルス感染拡大予防等で61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	9:00～21:00 304日 (年末年始、新型コロナウイルス感染拡大予防等で61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) ※内 1 面復旧工事中 野球場 (6 面) ※内 3 面復旧工事中	[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 304日 (台風19号被害復旧工事、年末年始、新型コロナウイルス感染拡大予防等で61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～ 52,410 円 〔土日祝〕 5,460～ 62,780 円	9:00～22:00 ※年末年始は 9:00～17:00 294 日 (定期休館、臨時休 館で 71 日間休場)
	テニス コート	12 面 (うち夜間照明付 8 面)	〔平 日〕 2 時間 2,880 円 〔土日祝〕 2 時間 3,440 円 ナイター照明 1 時間 820 円	6:00～22:00 ※年末年始 9:00～17:00 170 日 (定期休館、臨時休 館、改修工事で 195 日間休 場)
	宿泊室	和室 (18.5 m ²) × 1 部屋 和室 (40 m ²) × 1 部屋 洋室 (40 m ²) × 4 部屋	1 人 1 泊あたりの単価 〔18.5 m ² 〕 2 名利用時 3,700 円 1 名利用時 5,500 円 〔40 m ² 〕 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	208 日 (定期休館、臨時休 館、改修工事等で 157 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 9:00～16:30 209 日 (定期休館、臨時休 館、改修工事等で 156 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	9:00～22:00 ※年末年始は 9:00～18:00 287 日 (定期休館、臨時休 館で 78 日間休業)

			上) 3時間 450円 ※1ヵ月定期券 13,800円	
ゴルフ練習場	110打席(1F=53打席、2F=57打席) ※106~137ヤード	早朝ゴルフ 打席使用料:無料 1球単価 1階12円、2階11円 通常ゴルフ 打席使用料:420円 1球単価 〔平日〕1階15円、2階14円 〔土日祝〕1階16円、2階15円	早朝ゴルフ 〔平日〕5:00~8:00 〔土日祝〕4:30~8:00 ※冬季(12月~1月)は利用開始時間が1時間遅くなる。 通常ゴルフ 〔平日〕9:00~22:00 〔土日祝〕8:30~22:00 ※毎月第2木曜日はネット点検のため12:00から利用開始。 ※年末年始は9:00~18:00 301日(定期休館、改修工事、臨時休館等で64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 〔午後券〕 大人660円 小・中学生、障害者(高校生相当以上)、高齢者(65歳以上)250円	9:00~17:00 58日(夏季のみ営業、令和2年7月11日~9月6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	40,408
		第1武道場(畳)	7,354
		第2武道場(床)	11,555
		弓道場(5的)	10,567
		エアライフル場(6射座)	847
		洋弓場(8的)	3,785
		体育室	15,110
		トレーニングルーム	10,071
	会議室兼軽運動室	9,791	
温水プール		237,013	

	テニスコート	104,048
	野球場	33,555
	陸上競技場	59,531
二子玉川緑地運動場	サッカー場（2面）	16,666
	少年サッカー場（3面）	13,523
	球技場（1面）	8,306
	少年野球場（1面）※内1面復旧工事中	19,557
	野球場（6面）※内3面復旧工事中	24,446
大蔵第二運動場	体育館	34,123
	テニスコート	44,683
	宿泊室	434
	集会室	281
	トレーニングルーム	39,434
	ゴルフ練習場	193,649
	屋外プール	17,600
合計		956,337

＜参考＞・(31年度人数) 総合運動場 791,974、大蔵第二運動場 445,875 人、計 1,237,849 人
 ・令和元年10月の台風第19号により、二子玉川緑地運動場は復旧工事中
 ・新型コロナウイルス感染拡大予防に伴う休館

(2) 苦情受付件数及び事故件数

①苦情受付件数（ご意見・ご要望箱に寄せられた件数を含む）

- ・大蔵運動場体育館 39件
- ・大蔵運動場温水プール 78件
- ・二子玉川緑地運動場 3件
- ・大蔵第二運動場 33件

職員の接遇や設備の汚れ等について苦情が寄せられたため、苦情の申出者に具体的な内容を聴取し、状況確認を行った後、接遇研修の実施や設備・清掃等のチェック体制の強化など、対応策を検討・実施し、改善を図った。さらに対応の経過を記録に残し、職員間で情報共有することで再発防止に努めた。また令和2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的に安全対策会議を開き対策の強化・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 11件
- ・大蔵運動場温水プール 4件
- ・二子玉川緑地運動場 15件
- ・大蔵第二運動場 5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
総合運動場体育館	4/1～5/31 全館休館
	6/1～6/7 体育館休場
	6/1～6/14 屋内施設（体育館以外）休場
	1/9～3/31 全館開館時間の短縮（20時まで）
総合運動場温水プール	4/1～6/14 全館休館
	1/9～3/31 全館開館時間の短縮（20時まで）
二子玉川緑地運動場	4/1～5/31 全館休館
大蔵第二運動場	4/1～5/31 全館休館
	6/1～6/7 体育館休場
	6/1～6/14 トレーニングルーム休場
	6/15～3/21 トレーニングルームサウナ・浴室のみ休場
	6/1～6/7 早朝ゴルフのみ休場
	6/8～9/18 早朝ゴルフの土日祝日のみ休場
1/9～3/31 全館開館時間の短縮（20時まで）	

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	3 9 7 5 件
総合運動場温水プール	2 6 件
二子玉川緑地運動場	4 1 5 件
大蔵第二運動場	3 2 2 1 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	1,150,034,360	
指定管理料	451,985,800	区指定管理料
利用料収入	698,048,560	体育館、プール、野球場等の施設使用料

支 出 計	1, 124, 977, 774	
管理費	180, 454, 682	受託人件費等
事務費	66, 705, 969	コピー機等リース代、保険料等
事業費	722, 869, 639	施設運営の委託費、修繕費等
返還金	154, 947, 484	年度協定に基づく区への返還金
収入－支出	25, 056, 586	

(参考) 内訳

項 目	総合運動場	大蔵第二運動場
収 入 計	659, 637, 140	490, 397, 220
指定管理料	451, 985, 800	0
利用料収入	207, 651, 340	490, 397, 220
支 出 計	642, 410, 638	482, 567, 136
管理費	114, 513, 000	65, 941, 682
事務費	36, 357, 247	30, 348, 722
事業費	491, 540, 391	231, 329, 248
返還金	0	154, 947, 484
収入－支出	17, 226, 502	7, 830, 084

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」を中止し、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」の次年度導入に向け開発を進めた。
- (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以下の新たな取り組みを行った。
 - ①暗闇の中で1人用トランポリンを使ったエクササイズ「UBOUND」を新たに開催。
 - 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」を企画し、次年度実施に向け準備を進めている。

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。

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」教室を実施。

- (9) ユニバーサルデザインへの取り組みとして、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) 令和元年10月12日に発生した台風第19号による二子玉川緑地運動場への甚大な被害に対し、世田谷区と連携し早期の施設開放に向けて迅速な復旧作業を進めた。
- (11) 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。
- (12) 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。
- (13) 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。
- (14) 28年度に導入した大蔵第二運動場のESCO事業に基づく省エネルギー対策に積極的に取り組んだ。また、独自の「建物維持管理システム」を活用し、計画的・着実なメンテナンス管理を実施した。

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2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 平成30年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
<ul style="list-style-type: none"> 施設を効率的かつ効果的に運営し、維持管理費の縮減に取り組む。 利用者ニーズを把握し、新たな利用者増加のためのサービスの取組みを検討する。 			
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			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	3/3	地域との関わり	2/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			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	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		
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・機器等について日常的な保守管理を適切に行うとともに、修繕など中長期的な視点での管理にも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で様々な制約がある中、施設運営方法を模索し実施するなど積極的な運営を行った。	
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	「安全マニュアル」の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	22 / 30	施設の特徴に合わせた環境整備を行っている。また、コロナ禍で更に求められる安全安心なサービス展開に積極的に取り組んだ。	
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			
当該指定管理者は、平成18年度より総合運動場の指定管理者となり、平成29年度からは総合運動場・大蔵第二運動場の両施設の指定管理者となった。区民のスポーツ振興の推進に寄与している区内スポーツ・レクリエーション48団体の先導的役割や調整機能を果たすとともに、各			

団体と連携した事業を実施している。また、区民の健康増進、青少年から高齢者まで幅広い世代に対応したスポーツ教室の開催、障害者スポーツを中心とした施策などに積極的に取り組み、区のスポーツ行政の補完役及び生涯スポーツ振興事業の担い手として事業展開を図っており、総合運動場・大蔵第二運動場の一体的な施設管理により、効率的かつ効果的な事業運営を実現している。

また、東京 2020 大会の気運醸成に向け様々なイベント実施等、一層のスポーツ推進に取り組んできた。

新型コロナウイルス感染症拡大防止策による施設休館の際には利用者調整や運用検討などの確かな対応を行うとともに、動画配信によるスポーツ実施の啓発など新たな取り組みも行った。施設再開後は施設の特性に応じた徹底的な感染対策を講じるなど、利用者が安全に安心して利用できる施設運営に引き続き取り組んでいる。

また、利用者サービスの向上策として、利用者満足度調査による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。

⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）

利用者ニーズの把握を引き続き行い、利用者の満足度の向上、新たな利用者増加のための取組みを共に行っていく。また、間もなく開催される東京 2020 に伴うアメリカ選手団のキャンプ運営において指定管理者が担う役割を円滑に行うことができるよう指定管理者と引き続き調整していく。

次年度以降も、施設を一体として効率的に運営し、新型コロナウイルスの感染拡大防止策を含む安全な施設管理を念頭に、利用者の視点に立った柔軟かつ良質なサービスの提供に取り組んでほしい。

令和2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	9:00～21:00 274日 (年末、設備点検、新型コロナウイルス感染拡大予防等で91日間休み) 休館日 9日間 年末 3日間 施設保守 7日間 設備点検等 72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	9:00～21:00 274日 (年末、設備点検、新型コロナウイルス感染拡大予防等で91日間休み) 休館日 9日間 年末 3日間 施設保守 7日間 設備点検等 72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	9:00～21:00 274日 (年末、設備点検、新型コロナウイルス感染拡大予防等で91日間休み) 休館日 9日間

			年末 3日間 施設保守 7日間 設備点検等 72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	9:00~21:00 271日 (年末、設備点検、新型コロナウイルス感染拡大予防等で94日間休み)
集会室	—	団体 3時間 840円	休館日 9日間 年末 3日間 年始 3日間 施設保守 7日間 設備点検等 72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	150,620
トレーニングルーム	(22,963)
体育室	11,005
健康運動室	5,243
集会室	14,706
合計	181,574

<参考>令和元年度人数 293,851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(642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	4件	新型コロナウイルス感染予防対策に関する苦情、要望が寄せられた。それらについては定期的に安全対策会議を開き対策の強化・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	2件	利用中の転倒や体調不良など事故発生時には、即座に状況確認を行い、負傷者について応急処置し、必要に応じ救急搬送を要請するなど迅速に対応をおこなった。また、再発防止のため、事故が起きた原因を特定・分析し、利用者への声かけや注意文の掲示など対応策を検討・実施した。

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

①施設休館・開館時間の短縮

施設名	休止期間
千歳温水プール	4/1～6/14 全館休館
	1/9～3/31 全館開館時間の短縮（20時まで）

②該当のキャンセル件数 80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	248,850,810	
指定管理料	208,208,000	区指定管理料
利用料収入	40,642,810	プール、体育室等の施設利用料
支出計	245,499,105	
管理費	51,314,000	受託人件費等
事務費	21,540,569	コピー機等リース代、保険料等
事業費	172,644,536	施設運営の委託費、修繕費等
収支差額	3,351,705	

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) 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」を中止し、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。
- (4) 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。
- (5) 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」の次年度導入に向け開発を進めた。

- (6) 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。
- (7) 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。
- (8) 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。
- (9) 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。
- (10) 利用者の利便性を考慮した受付等申込システムを継続運用し、利用者サービスの拡大に取り組んだ。
- (11) 公衆無線 LAN スポットの継続運用等、施設の快適性、衛生環境の向上に努めた。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

『世田谷区スポーツ推進計画』の実施計画的な位置づけとしている『世田谷区スポーツビジョン』を策定し、半期ごとの進捗管理・検証・改善を実施している。(公財)日本体育施設協会による「指定管理者外部評価」を毎年実施しており、令和2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「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）

① 平成30年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
<ul style="list-style-type: none"> ・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。 			
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			12/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			22/29
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	3/3

障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			7/9
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	3/3		
4. サービス向上の取組み			22/30
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		
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	中長期的な施設管理体制の強化を図り、スタッフ提案を取り入れるなど、設備・機器等の日常点検や修繕管理を適切に実施している。	
2. 施設の運営	22 / 29	地域や関係団体との連絡・調整、連携し、まちづくりセンターと協働施策としてイベントを実施する等、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	自衛消防訓練を年2回実施するなど関係団体等と連携して危機管理訓練を行い、安全管理体制の強化に積極的に取り組んでいる。	
4. サービス向上の取組み	22 / 30	コロナ禍において安全対策会議を定期的で開催し、安全・安心に利用できる環境整備に取り組んでいる。	
5. 収支状況	6 / 9	要求水準を満たしているが、更なる取組みに期待する。	
6. 改善の取組み	2 / 3	要求水準を満たしているが、更なる取組みに期待する。	
合計	71 / 93		
総合評価	A	全項目において要求水準を満たしており、4項目においては要求水準を上回り優れた点があった。総合的に管理運営は良好である。	
④ 年度評価所見			
<p>当該指定管理者は、区内スポーツ・レクリエーション団体の先導的役割や調整機能を果たすとともに、各団体と連携した事業を実施しており、区民の健康増進、青少年健全育成及び老人福祉の増進、障害者スポーツを中心とした施策などに積極的に取り組み、区のスポーツ行政の補完役及び生涯スポーツ振興事業の担い手として事業展開を図っている。</p> <p>施設の安全管理においては、日常の施設点検はもとより、緊急時の危機管理体制の構築や繁忙期の人員増員など、警備面、救護面からも利用者の安全対策を講じ、計画的かつ安定的な施設運営を行っている。新型コロナウイルス感染症拡大防止策による施設休館の際には利用者調整や運用検討など迅速かつ的確な対応を行い、コロナ対策として受付管理システムの導入や消毒液の設置など環境整備を行った。</p>			

また、船橋まちづくりセンターとの協働施策として「健康講座」や「体組成測定」を実施するなど地域の自治会・学校等と連携して各種イベントを実施するほか、英語版の利用案内の発行などユニバーサルデザインに取り組み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。

⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）

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。

また、今後は新型コロナウイルス感染拡大防止策を含めた安全な施設運営を行うことを念頭に、利用の制約がある中でも、利用者ニーズを的確に把握し、満足度の高い施設運営に取り組んでほしい。

令和2年度 世田谷区立北烏山地区体育室 事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立北烏山地区体育室

施設住所：世田谷区北烏山8丁目1番6号先（体育室、運動広場）

世田谷区北烏山2丁目3番先（第2運動広場）

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社リバティヒル

指定期間：令和3年4月1日～令和7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) 291日 個人利用 (コロナウイルス感染拡大防 止・年末年始で74日間休み) (同20時までの短縮10日間) 291日 団体利用 (コロナウイルス感染拡大防 止・年末年始で74日間休み) (同夜枠30日休み) (同20時までの短縮42日間)
運動広場 (屋外)	ゲートボール場、広場	無料	9:00～17:00 296日 個人(一部団体)利用 (高架下工事・コロナウイルス 感染拡大防止・年末年始で69 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 12:00～15:00 298日 個人利用、団体利用 (高架下工事・コロナウイルス 感染拡大防止・年末年始で67 日間休み)

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

	体育室			運動広場				第2運動広場					合計	
	個人	団体		個人		団体		個人	団体		個人		利用 人数	団体 件数
	人数	人数	件数	人数	件数	人数	件数	人数	人数	件数	人数	件数		
4月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6月	332	629	49	364	30	519	28	161	510	21	0	0	2,515	98
7月	594	1,033	74	498	31	725	28	159	453	20	0	0	3,462	122
8月	566	918	73	422	31	736	38	86	345	17	0	0	3,073	128
9月	631	1,128	70	310	30	929	48	102	484	20	0	0	3,584	138
10月	577	1,158	72	379	31	881	44	85	344	17	0	0	3,424	133
11月	630	1,232	79	313	29	847	32	78	370	18	0	0	3,470	129
12月	566	1,128	72	371	28	484	22	72	214	13	0	0	2,835	107
1月	661	699	53	403	28	611	30	108	396	19	0	0	2,878	102
2月	609	896	59	370	28	757	34	79	381	19	6	2	3,098	112
3月	621	1,254	79	566	31	747	44	117	282	16	12	6	3,599	139
合計	5,787	10,075	680	3,996	297	7,236	348	1,047	3,779	180	18	8	31,938	1,208

《参考》令和1年度利用者数 38,353人 (同団体利用件数 1,431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】 (区民の方よりスポーツ推進課へご連絡)</p> <p>①土曜日の個人利用時間で卓球利用者が剣道、空手の利用にて竹刀を振り回すのが危険、大きな声が怖い。武道系の利用は中止にしてほしい。</p> <p>②トイレの清掃をもう少しキレイにして欲しい。</p> <p>とのご意見をいただいた。</p> <p>【対応】 (スポーツ推進課へ以下の協議(提案)を行う)</p> <p>①について、武道系の利用を禁止にすることは出来ないので、以下の2点を提案。</p> <p>1. 土日の個人利用時間帯において、特定した競技の時間帯を作る。</p> <p>例. 13:00~15:00 武道系、15:00~16:00 自由(武道・卓球を除く)、16:00~18:00 卓球</p> <p>2. 土日の個人利用時間(13:00~18:00)は、団体枠(有料)とする。</p> <p>スポーツ推進課にて協議すると返答。</p> <p>また、当該利用日の現況確認と当該利用団体の代表者とお話しして状況確認をしたところ、上記のような行動について意図はなく、今後の利用において注意しながら利用すると理解していただけた。</p> <p>その後、スポーツ推進課より体育室内に「注意喚起」のPOPの掲示が望ましいとのこと、体育室内へ利用における「注意喚起」を行った。</p>

		②については、清掃状況を確認して直ぐに清掃を実施いたしました。また、清掃は都度実施しておりますが、更にきめ細かい清掃をするように心掛けいたします。
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

【利用休止期間①（終日）】

- 全施設（体育室他、運動広場、第2運動広場）
 - ・4月1日（水）～4月30日（木）の30日間は、全施設の利用休止
 - ・5月1日（金）～5月31日（日）の31日間は、全施設の利用休止
- 屋内施設（体育室他）
 - ・6月1日（月）～7日（日）の7日間は、室内施設のみ利用休止

【利用休止期間②（夜枠／18時～21時）】

- 屋内施設（体育室他）
 - ・1月9日（土）～31日（日）の23日間は、室内施設の夜間（18時～21時）の利用休止
 - ・2月1日（月）～7日（日）の7日間は、室内施設の夜間（18時～21時）の利用休止

【短縮利用期間（夜枠／18時～21時）】

- 屋内施設（体育室他）
 - ・2月8日（月）～28日（日）の21日間は、室内施設の夜間が20時まで利用可(但し、返金なし)
 - ・3月1日（月）～21日（日）の21日間は、室内施設の夜間が20時まで利用可(但し、返金なし)

【休止時の対応等】

上記休止期間中は、休止期間・時間帯においても受付対応を含め管理員を常時1名配置いたしました。また、通常実施出来ない細部箇所及び貸出器具のメンテナンスを実施いたしました。

【特記事項】

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

第2運動広場の団体利用予約は、けやきネットではなく抽選会、窓口及び電話にて受け付けるため、利用休止や再開等の連絡を都度決定毎に直接、利用団体へ連絡を行いました。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	18,072,000	
指定管理料	17,500,000	
自主事業収入	572,000	
支出計	18,032,029	
管理費	8,993,822	受託人件費、清掃費等
事務費	2,806,028	保険料、消耗品、印刷費等
事業費	5,700,150	施設運営の委託費、修繕費等
自主事業支出	532,029	
収支差額	39,971	(自主事業)

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
特別講習	こどもスポーツ祭り	成人、子ども	新型コロナウイルス感染拡大防止の観点より、 上記イベントは中止といたしました。			
提供事業	かけっこ教室①	子ども				
地域交流	かけっこ教室②	子ども				

(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10期	体力テスト練習	小学生	7/25	16:00～16:50	500円	15名
	かけっこ教室	小学生	7/30	16:00～16:50	500円	25名
第11期	体力テスト練習	小学生	8/18, 25,	16:00～16:50	3,000円	5名
	なわとびチャレンジ教室	小学生	9/1, 8, 15	17:00～17:50	3,000円	23名
	かけっこ教室	小学生	8/20, 27,	16:00～16:50	3,000円	15名
	体力テスト練習	小学生	9/3, 10, 17	17:00～17:50	3,000円	12名
第12期	なわとびチャレンジ教室	小学生	9/29,	16:00～16:50	3,000円	15名
	コアトレーニング教室	小学生	10/6, 13, 20, 27	17:00～17:50	3,000円	9名
	バランスカアップ教室	小学生	10/1, 8, 15, 22, 2	16:00～16:50	3,000円	10名
	かけっこ&マラソン教室	小学生	9	17:00～17:50	3,000円	15名
第13期	なわとびチャレンジ教室	小学生	11/10, 17, 24, 12/1, 8	16:00～16:50	3,000円	18名
	かけっこ&マラソン教室	小学生	11/12, 19, 26 12/3, 10	16:00～16:50	3,000円	15名
第14期	あやとび& こうさとびチャレンジ教室	小学生	1/12, 19, 26 2/2, 9	16:00～16:50	3,000円	9名
	コアトレーニング教室	小学生	1/7, 14, 21, 28 2/4	16:00～16:50	3,000円	13名
第15期	コアトレーニング教室	小学生	3/2, 9, 16, 23, 30	16:00～16:50	3,000円	3名
	あやとび& こうさとびチャレンジ教室	小学生		17:00～17:50	3,000円	6名
	体力テスト練習	小学生	2/18, 25	16:00～16:50	3,000円	11名
	かけっこ教室	小学生	3/4, 11, 18	17:00～17:50	3,000円	5名
						224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に実施し、不陸の解消に努めた。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

令和2年度の全利用者数は、個人利用・団体利用合わせて延べ31,938人であった。

前年度と比べ、6,415人減（令和1年度38,353人）となったが、コロナウイルス感染拡大防止による緊急事態宣言等により、施設の利用休止（74日間）によることが要因と考えられる。利用休止となった4月～6月を除いた前年比では、1,849人増であったことから、休止でなければ、前年比増となっていたと考えられる。

体育室においての団体利用の年間稼働率は、66.3%（令和1年度80.5%）であったが、休止期間の4月～6月を除いては、82.4%（前年度比79.4%）であった。また、個人利用者数においては、10,848人（令和1年度11,524人）で前年度比94.1%であったが、休止期間の4月～6月を除いた場合、9,991人（令和1年度8,067人）で前年度比123.9%であった。以上のことから、利用者数について、コロナウイルス感染拡大防止による施設休止期間を除いて、前年を上回ったと推測できる。

一方で、コロナ禍といわれる社会状況の生活の中で、運動することのニーズがあることを示している結果と受け止め、ご利用者が安全、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）の感染拡大対策を行った。

緊急事態宣言による休止期間を活用し、職員のサービス向上となる研修等を多く取り組んだ。北鳥山地区体育室特有の利用者及び地域住民と近い距離にある点を活かし、常日頃からのコミュニケーションを取ることで、クレーム等を未然に防ぐことが出来たと感じている。

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。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業等を通し、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。 ・利用者との定期的なコミュニケーションを図り、ニーズの把握に努めていた。 			
② 項目別評価結果			
評価点		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			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			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			4/6
適正な予算執行	2/3	金銭管理	—
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	13 / 13	施設の特性をよく理解し、維持運営に取り組んでいた。	
2. 施設の運営	23 / 29	適切な職員配置を行い、自主事業や高齢者雇用に積極的に取り組んでいた。	
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	緊急時の対応に備えてマニュアルを整備しており、また利用者が安全に利用できるような工夫がなされていた。	
4. サービス向上の取組み	21 / 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	70 / 90		
総合評価	A	全項目において要求水準を満たしており、4項目において要求水準を上回り優れた点があった。総合的に管理運営が良好である。	
④ 年度評価所見			
<p>北烏山地区体育室は、スポーツ活動を通じて地域及び地区住民の交流の場を提供することを目的とした施設であり、利用者ニーズに即した運営を行っていくことが求められる。</p> <p>当該施設は、中央自動車道の高架下空間を活用し、軽体操や卓球などができる屋内体育室と、少年野球や少年サッカーなどの練習やゲートボールなどを行うことができる運動広場を併設しているが、区内の他のスポーツ施設と比べると小規模な施設となっている。</p> <p>昨年度に引き続き新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う施設利用休止や時短営業の影響があり、全体では利用人数が減少したが、利用休止期間のあった月以外の利用人数をみると昨年度より増加傾向であったことが分かる。自主事業についても、新型コロナウイルスの影響によりこどもスポーツ祭り等中止にした事業もあったが、地域の小学生を対象とした「スポーツ教室」については年6期（18教室）実施するなどし、多数の参加者が当該施設を訪れ、施設の認知度向上に繋がられていた。</p> <p>また、自主事業でのアンケート実施や定例の抽選会を利用者懇親会として活用するなどし、利用者ニーズの把握に努めていた。</p>			

⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）

施設利用者のニーズや意見について、今後もアンケート等を通して把握させ、スポーツ活動を通じた地域及び地区住民の交流の場としての役割がより一層機能するよう、指定管理者と調整していく。

また、引き続き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っていただくよう、指導・調整していく。

令和2年度世田谷区民健康村の事業報告

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 : 平成29年4月1日～令和4年3月31日

2 業務実績・利用状況に関する事項

(1) 事業内容

- ①予約受付・フロント・宿泊サービス業務
- ②調理配膳業務
- ③リネンサービス業務
- ④交流事業等の実施
- ⑤移動教室業務

(2) 施設利用者数(延人数)

宿泊系(一般区民等)	23,043人
宿泊系(移動教室)	0人
日帰り利用	1,122人
計	24,165人

※国の緊急事態宣言等に伴い、令和2年4月9日～6月18日まで施設を休館した。

※新型コロナウイルス感染症の影響により、区立小学校の移動教室は全校中止した。

(3) 交流事業等参加者数(延人数)

里山自然学校	240人
交流イベント	1,575人
地域環境学習プログラム	0人
計	1,815人

※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、里山自然学校及び交流イベントの一部を中止した。

※区立小学校の移動教室の全校中止に伴い、地球環境学習プログラムの提供がなくなった。

(4) 苦情件数および事故件数

- ①苦情件数 0件
- ②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	467,508,180	
指定管理料	398,131,055	新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う休館期間の補填額 13,867,164円含む
利用料金	69,377,125	施設使用料 29,779,610 食事代 38,153,715 外来入浴 1,443,800
支出計	464,971,873	
運営費・委託費	360,891,959	
その他支出	104,079,914	
収支差額	2,536,307	

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

- ・新型コロナ感染症の影響により全校中止となり、区立小学校へのりんごジュースの提供と、川場産木材の箸づくりキットを希望した14校へ提供。

(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

(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

- ・食事処さくら川の料理の充実

(8) その他

- ・11月～4月の平日割引制度の継続し、国や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の内容の充実

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

新型コロナウイルスの感染症拡大による国の緊急事態宣言等により、4月9日から6月18日までに施設休館となり、健康村開村以来、区立小学校の移動教室が初めて全校中止となった。施設再開後は、新型コロナウイルス対策を徹底して、利用者が安全・安心できる施設運営を行った。

宿泊者向けの料理の提供では、利用者アンケートで寄せられる評価や要望などをもとにメニュー開発や献立の工夫を重ねるとともに、感染防止策として食事時間の分散化や朝食の提供方法を変更するなどの対応を実施した。

交流事業では、参加者の安全や衛生面における注意と働きかけを行い、講師や村の指導者の協力により、広く里山の保全・整備に関する活動を実施した。宿泊者向けのオプションイベントでは、川場村ならではの特徴のある里山体験や収穫体験などプログラムの充実を図り、参加者から好評を得ている。

ホームページの見直しを継続して、村での過ごし方や活動内容をわかりやすく掲載し、食事処さくら川のコンテンツを新たに追加した。区内の出店販売では、区内イベントの相次ぐ中止により出店機会が減少したが、11月以降、区役所中庭などでの出店販売を実施することができた（3回）。

(2) 今後の取組み

新型コロナウイルス感染症の対策を継続しながら、利用者の満足度の高い区民健康村の施設運営を行う。出店販売・広報活動、ホームページの改善にも力をいれ、新規利用者やリピータの獲得に取り組む。

交流事業で、地域の理解と協力を得ながら、区民健康村第5期事業計画を踏まえ、川場村の特色を生かした魅力ある事業展開に進めていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
<p>移動教室や団体利用の中止、施設の休館等があり、利用者数が大幅に減少した。施設再開後は、国や群馬県のキャンペーンの活用や平日割引の期間を拡大するなど、施設利用の促進に努めた。新型コロナウイルス感染症に対して様々な感染防止策を講じており、利用者が安全・安心して滞在できるように適切な施設の維持管理運営がなされている。</p> <p>交流事業では、感染防止を踏まえたプログラムを提供するとともに、各種事業における講師や協力者としての村民の参加、地区や集落との共同作業など、村民参加の機会の充実に努めた。</p>			
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
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		24	
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	障害者差別解消法	2/3
自主事業の成果	3/3	地域との関わり	3/3
職員配置	3/3	地元事業者の活用等	3/3
障害者等の雇用	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		25	
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、改善	2/3
接遇	3/3		
5. 交流事業		11	
企画・調整	3/3	事業の改善	3/3
事業の実施	3/3	広報・PR	2/3
6. 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		
7. 改善の取組み		2	
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	適切な維持管理を行っている。	
2. 施設の運営	24 / 27	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	日頃から必要な訓練等を実施している。	
4. サービス向上の取組み	25 / 27	研修や自主評価に取り組むほか、サービス拡充に取り組む利用者の増加に繋がった。	
5. 交流事業	11 / 12	関係者間の調整や魅力あるプログラム作り、事業の課題検討、見直しに取り組んでいる。	
6. 収支状況	7 / 9	適切に執行している。	
7. 改善の取組み	2 / 3	適切な改善を行っている。	
合計	88 / 100		
総合評価			
④ 年度評価所見			
<p>全項目において適切に実施されている。特に、施設の運営、サービス向上の取組みにおいて、施設利用者によるアンケート評価では、施設面、食事、フロント対応等全ての項目で高い満足度を維持している。交流事業では、前年度までの課題を整理・検討踏まえ、新型コロナウイルス対策も徹底して、プログラムの実施・充実に取り組んでいる。令和2年8月よりふじやまビレジ内に木質バイオマスボイラーの稼働を開始して、環境対策にも取り組んでいる。</p>			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
<p>施設の利用者や交流事業の参加者のニーズを踏まえた更なるサービスの拡充に向け、団体と調整を図る。また、利用者の安全・安心のため計画的な改修・修繕に取り組むとともに、施設の有効活用について団体と調整を行っていく。環境対策事業については、川場村とも調整を図りながら、三者で連携して取り組んでいく。</p>			

令和2年度 世田谷区立自転車等駐車場(54か所)の指定管理に係る事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

別紙1のとおり

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益社団法人	世田谷区シルバー人材センター
指定期間：下記3か所以外	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで
下北沢東	平成30年4月1日から令和3年3月31日まで
駒沢第二	平成30年11月1日から令和3年3月31日まで
千歳船橋西	平成30年11月1日から令和3年3月31日まで

2. 指定管理業務の実施状況

(1) 自転車等駐車場(以下、駐輪場)の維持管理業務

環境整備、自転車の多様化・施設の老朽化への対応

施設・ラック・ゲート等の定期点検を行った。また、外灯ランプ交換・修繕、施設の小破修繕を実施した。

- ・ラック補修及び修繕 - 5か所
(用賀西・駒沢第二・烏山中央・二子玉川西・千歳船橋北)
- ・外灯ランプ修繕・交換 - 13か所
(用賀西・三軒茶屋西・桜新町他)
- ・施設修繕及び修理 - 12か所
(等々力・八幡山北・千歳船橋南他)

場内整理

駐輪場内の整理・清掃を毎日実施した。また、植栽、樹木の適切な剪定を行い、みどりの維持保全に努めた。

- ・植木の剪定 - 10か所(千歳船橋北他)
- ・生垣害虫駆除 - 1か所(自由が丘駅第一)

各種機器類点検・コイン式駐輪機等維持管理

券売機、コイン駐車システムについては、設備の設置業者と定期保守契約を締結した。これ以外に、緊急の場合は必要に応じて点検整備を行った。

未払い不正駐輪自転車への対策強化

場内に駐輪された未払い不正駐輪自転車の撤去を月2回実施した。

何度も不正駐輪を繰り返す自転車に対しては、強固な結束バンドで警告札を貼付することで、未払い不正駐輪自転車を減少させた。

新型コロナウイルス感染症対策

新型コロナウイルスに伴う緊急事態宣言後も通常どおり開設した。なお、感染拡大防止のため、以下の対策を講じた。

- ・就業者の体制・配置を見直し、就業時間も短時間とすることで、ソーシャルディスタンスの確保とリスク分散を図った。
- ・全就業者にマスク着用を義務付けた。
- ・管理棟の窓やドアを開放したり、窓口に飛沫防止用ビニールシートを設置した。
- ・管理棟カウンターに消毒液を置き、利用者にも使用を促した。
- ・利用者及び就業者の安全を考慮し、積極的な手伝いは控えた。声かけする場

合は、距離を置くようにした。

・大勢の人数を集める会議、研修等を延期または中止にした。

(2) 利用料金の收受等に関する業務

券売機等から利用料金を回収、集計、データの入力、記帳等は、複数名での作業や二重チェック体制とした。

業務終了後は、有人管理の各駐輪場から自転車等駐車場管理センターへ報告し、金融機関に入金した。

(3) 従事者の配置

・人員を効率的に配置し、有人管理または巡回管理の体制を取った。

・就業者の常駐時間は6時30分から19時30分であり、無人施設については午前、午後各1回巡回した。

・烏山中央、烏山地下、新烏山南、下高井戸駅前については、就業者が不在となる早朝、深夜、年末年始について警備会社と業務委託契約を締結し、利用者に対応した。また、千歳烏山駅周辺の駐輪場については、警備員が夜間の巡回を行い、場内の防犯強化に努めた。

(4) 駐輪場の利用等に関する業務

利用者からの苦情・要望等への対応

利用者からの苦情・要望等については、以下のとおり対応した。

(苦情・要望 58件、事故 0件)

苦情・要望の類型	対応類型	件数
接遇・サービスに関するもの(37件)	1	31
	3	6
施設の整備・改善に関するもの(3件)	1	1
	3	1
	6	1
施設の利用方法に関するもの(10件)	1	3
	3	7
その他(8件)	1	4
	3	1
	6	3
	合計	58

対応類型

1. すでに実施している、または直ちに対応した。

2. 来年度以降において順次対応する。

3. 調査・検討するが、日時を要する。または施策・事業改善の参考にする。

4. 国、都、関係団体と調整を要する。または他機関に処理を伝える。

5. 施策等として取り上げることが適当でない。

6. その他

3. 利用状況

別紙1のとおり

4. 指定管理に関する業務の収支

別紙2のとおり

5. 事業計画書で提案された事業等の実施状況

(1) サービスの向上

「思いやりゾーン」「筆談します」「大型専用」「場内禁煙」の掲示物を作成し、各自転車等駐車場で統一した掲示物の掲示をすることで、場内の景観美化に努めた。

令和2年6月より未払い車の削減を目的に、「特別警告札」の導入を検討し、令和3年1月から導入を開始した。「特別警告札」貼り付け台数全体（月平均約80台）の70%~75%の未払い回収効果をあげた。

令和2年4月より、電子マネー（交通系ICカード）対応日ぎめ券売機への切り替えについて検討を開始し、令和3年度から順次、三軒茶屋中央自転車等駐車場の時間ぎめの券売機や、各自転車等駐車場の日ぎめ券売機において、電子マネー（交通系ICカード）を導入する。

毎年度地域や場所を決めてアンケートを実施し、利用者の意向などの把握に努めているが、コロナ禍により自転車にアンケート用紙を貼付することを控えたため、実施できなかった。

(2) 安全安心への取組み

AED点検の徹底と研修を実施した。

防犯カメラの増設・撮影箇所の変更・モニターの改修（用賀西・千歳船橋北）

防災訓練の実施

(3) 従事者の研修

新規就業者に対しては、駐輪場管理業務はサービス業であるという意識づけを徹底し、また、早期に業務の理解度を高めるため、就業前研修を実施した。

（11回実施、参加者32名）

コロナ感染症拡大防止の観点から、令和2年度は次の研修会は中止とした。

- ・リーダー研修
- ・サブリーダー研修
- ・就業2年未満研修
- ・就業2年~5年未満（中堅就業者）研修
- ・5年目~10年以上（ベテラン）研修
- ・個人情報保護に関する研修

安全・安心なサービス提供の一環として救命救急訓練を実施した。

- ・AED操作研修 2回（参加者24名）
- ・防災訓練 2回（参加者22名）

(4) 区の施策に関する協力

交通安全ルール、マナーの普及啓発強化

- ・利用者、就業者に対し交通安全の啓発を進めると共に盗難防止の声掛け推進
- ・春・秋の全国交通安全運動キャンペーン協力（全駐輪場にポスター掲示）
- ・自転車盗難防止キャンペーンに参加協力（4月駒沢、9月三軒茶屋中央）

コロナ禍による中止

- ・自転車安全利用促進キャンペーンの参加
- ・福島県鮫川村農産物販売への協力、経堂まつり協力
- ・区内の小中学生職場体験学習の受け入れ
- ・駅前放置自転車クリーンキャンペーン（小田急線経堂駅、千歳船橋駅、梅ヶ丘駅）

6. 事業実績の評価と改善の取り組み（指定管理者による評価）

（1）評価

自転車等駐車場業務運営は、世田谷区自転車等駐車場の管理運営に関する協定書（基本協定及び年度協定）に基づき事業を運営した。事業実施にあたっては、事業計画書を作成し、昨年度に引き続き計画的に施設の適正な管理運営に努めた。

令和2年4月7日、新型コロナウイルスによる緊急事態宣言の影響を受け、休業に加え商業施設の休業、外出自粛によるテレワークの推進により駐輪場の利用も激減した。このため利用料金への影響も大きく、令和2年4月と5月は前年に比べそれぞれ約2,000万円ほどの落ち込みであった。緊急事態宣言解除後には徐々に売上は回復していったが、年間では12,000万円ほどのマイナスとなった。

（2）今後の課題・取り組み

利用者から要望の多い交通系 IC カードの料金支払システムの導入。

新型コロナウイルスの影響によって、実施することができなかった研修制度を見直し、就業者のサービス遂行に必要なスキルアップを図り、利用者からの様々な意見や要望に対応できるようにしていく。

自転車等駐車場専用の当センターのホームページを開設し、利用状況やトピックスなどを発信、またチラシ配布などのPR活動を行い、利用促進に繋げていく。

7. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取り組み状況			
令和元年度は、施設の運営に関しての協定書・事業計画書について一部の就業者が十分に理解していないケースが見られたため、就業者の理解促進を図るよう指定管理者に指導した。			
令和2年度は新規就業者に対して研修を実施し、理解促進を図った点は評価できる。しかし、新型コロナウイルスの影響でほとんどの就業者に研修が実施できなかったため、感染防止対策を講じた上での実施を期待する。			
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	1/2	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			15/23
設置目的等の理解	1/3	個人情報の漏洩防止	1/3
サービス提供	1/2	障害者差別解消法	2/3
障害者等の雇用	3/3	地域との関わり	2/3
個人情報管理	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	2/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取り組み			18/30
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	1/3
利用者対応	1/3	苦情等への対応	2/3
接遇	1/3	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	適切に行われている。	
2. 施設の運営	15 / 23	施設の設置目的等及び個人情報保護の考え方について従事者全員が理解する必要がある。	
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	適切に行われている。	
4. サービス向上の取組み	18 / 30	接遇及び利用促進のためのPR活動は改善が必要である。	
5. 収支状況	8 / 9	適切である。	
6. 改善の取組み	2 / 3	概ね適切な改善が行われている。	
合計	62 / 87		
総合評価	A	(71%)	
年度評価所見			
<p>新型コロナウイルスの影響により令和元年度に比べ大幅な減収となったが、従事者の効率的な配置等により経費削減に努めた点は評価できる。</p> <p>駒沢第二の自転車搬送コンベア設置工事は、指定管理者の協力もありスムーズに実施することができた。設置後は利用者への案内を適切に行い、就業者が不在にする時間帯はコンベアの稼働を停止させる等、安全な運営に努めている点は評価できる。</p> <p>苦情の総件数は前年度と変わらず、接遇に関する苦情が半数以上あるため、引き続き改善が必要である。</p>			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
<p>駐輪場の利用促進につながるような積極的な広報活動が見受けられなかったため、新型コロナウイルス感染拡大防止対策を踏まえた上で行うよう指導した。指定管理者ならではの知恵を活かし工夫を凝らしたPRを期待したい。</p> <p>前年度は時間ぎめの一部を月ぎめ利用に変更したが、今年度はコロナ禍による利用率の低下もあったことから特に見直しは行われなかった。利用者サービス向上の観点からの、利用方法や利用料金見直しの検討・提案が行われることを望む。</p>			

世田谷区立自転車等駐車場(54か所)利用一覧表(令和2年度)

No.1

(収容台数：年間平均収容台数)

番号	最寄駅		区立駐輪場	住所	自 転 車						原 付						
	路線	駅名			定期利用		日ぎめ		時間ぎめ		定期利用		日ぎめ		時間ぎめ		
					収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率	
1		代田橋	代田橋	大原2-21先					70	16.8%							
2		明大前	明大前南	松原2-22-6	188	90.6%	186	45.5%			11	87.1%	10	18.0%			
3	京王線	下高井戸	下高井戸北	松原3-31-1					147	42.8%							
4			下高井戸南第二	松原3-15-11					112	6.6%							
5			下高井戸駅前	赤堤4-40-11						95	111.7%						
6		桜上水	桜上水南	桜上水4-18-13	502	95.7%	311	60.6%			10	86.7%	10	60.6%			
7		八幡山	八幡山北	上北沢4-35-12	604	43.9%	260	36.8%			20	86.7%	8	36.6%			
8		芦花公園	芦花公園北	南烏山3-2-1	90	98.1%											
9	京王線	千歳烏山	烏山地下	南烏山6-2-21			1,118	73.8%									
10			烏山北	南烏山6-6先	862	77.2%					15	87.8%					
11			烏山北第二	南烏山6-30先	101	111.5%											
12			烏山南第三	南烏山5-18-19	22	98.9%						23	75.6%				
13			烏山南第二	南烏山5-10-11	28	99.4%											
14			烏山北第三	南烏山4-10-4	40	107.3%											
15			烏山南第四	南烏山5-20-1	74	98.2%											
16			烏山中央	南烏山5-17-23	1,436	99.6%				345	124.4%					52	90.0%
17			烏山駅前	南烏山5-13-1						36	114.5%						
18			烏山東	南烏山2-25-10	125	46.3%				145	7.5%						
19			新烏山南	上祖師谷1-37-10	842	77.7%				100	60.7%						

世田谷区立自転車等駐車場(54か所)利用一覧表(令和2年度)

No.2

番号	最寄駅		区立駐輪場	住所	自 転 車						原 付					
	路線	駅名			定期利用		日ぎめ		時間ぎめ		定期利用		日ぎめ		時間ぎめ	
					収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率
20	井の頭線	池ノ上	池ノ上	代沢2-42-18	84	62.3%	36	42.7%								
21		新代田	新代田	代田6-34-14	34	85.8%	49	87.4%								
22		東松原	東松原	松原5-2-12					68	79.9%						
23	小田急線	下北沢	下北沢	北沢2-2-13			91	95.5%								
24			下北沢第二	北沢1-38-10			78	61.4%								
25			下北沢第三	北沢1-40-11	143	56.5%										
26			下北沢東	北沢1-46先					98	97.9%						
27		経堂	経堂南	経堂1-12-11			351	91.1%				6	24.1%			
28		千歳船橋	千歳船橋北	船橋1-13-2	296	135.8%	196	55.2%			1	0.0%				
29			千歳船橋南	桜丘2-22-1	290	39.9%	118	39.4%								
30			千歳船橋西	桜丘5-21	41	86.2%										
31	成城学園前	成城北第二	成城6-14-10			780	64.9%				8	34.0%				
32	田園都市線	池尻大橋	池尻大橋	池尻3-2先			249	48.7%	200	75.2%			30	54.3%		
33		三軒茶屋	三軒茶屋北	太子堂2-16-1	109	100.1%										
34			三軒茶屋中央	三軒茶屋2-11先	480	98.3%	293	69.6%	288	156.0%	3	33.3%	40	66.9%		
35			三軒茶屋西	太子堂4-20-8	200	97.4%	50	115.6%								
36			三軒茶屋二丁目	三軒茶屋2-14-9					207	148.7%						
37			三軒茶屋北第二	太子堂2-20-4	257	72.0%										
38	三軒茶屋北第三	太子堂2-16-11					60	251.9%								

世田谷区立自転車等駐車場(54か所)利用一覧表(令和2年度)

No.3

番号	最寄駅		区立駐輪場	住所	自 転 車						原 付					
	路線	駅名			定期利用		日ぎめ		時間ぎめ		定期利用		日ぎめ		時間ぎめ	
					収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率
39	田園都市線	駒沢大学	駒沢	駒沢2-6-17	347	104.7%	151	122.7%			14	37.5%	4	71.8%		
40			駒沢第二	上馬4-3-20	300	51.2%			87	93.7%						
41		桜新町	桜新町	桜新町2-7-15	1,414	64.7%	1,142	62.1%			42	77.0%	14	65.8%		
42		用賀	用賀	用賀4-5-5先	1,036	87.2%	552	78.7%			36	62.5%	12	65.3%		
43			用賀西	用賀4-9-8	364	107.2%	101	93.7%								
44			用賀西第二	用賀4-10先	183	100.4%										
45		二子玉川	二子玉川西	玉川3-15-3	1,395	129.0%	440	71.7%			7	114.3%	32	74.5%		
46			二子玉川西多摩堤	玉川1-12-7先	169	109.2%										
47	大井町線	自由が丘	自由が丘駅第一	奥沢5-42-14	261	98.2%	155	119.1%			16	92.2%	12	84.9%		
48		九品仏	九品仏南	奥沢6-25-9	87	78.6%	52	78.6%								
49		尾山台	尾山台	尾山台3-34-14	290	100.0%	189	106.6%			25	51.0%	9	29.4%		
50		等々力	等々力	等々力3-2-2	109	130.1%	175	74.4%			18	106.0%	6	77.1%		
51		上野毛	上野毛北	上野毛1-27-13	162	98.3%	87	45.3%								
52	世田谷線	世田谷	世田谷駅南	世田谷4-7-12					60	120.5%						
53		上町	上町	世田谷3-3先ほか	75	114.7%										
54		松原	松原	赤堤4-1-1先	75	44.4%	71	15.8%			8	60.4%	6	9.3%		
合 計					13,115	89.2%	7,281	70.0%	2,118	98.8%	249	75.0%	207	57.9%	52	90.0%

令和 2 年度 自転車等駐車場（54か所）収支

〔 収入 〕

利用料金収入	476,450,640
--------	-------------

〔 支出 〕

人件費	284,409,231
管理経費	92,646,801
公共料金	18,974,593
消耗品費	28,281,989
施設・設備修繕費	3,936,855
事務費	28,440,923
支出計	456,690,392

〔 納付額 〕

計	[収入] - [支出]	19,760,248
---	-------------	------------

令和2年度 世田谷区立レンタサイクルポート(7か所)の指定管理に係る事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

桜上水南レンタサイクルポート	(世田谷区桜上水4-18-13)
経堂駅前レンタサイクルポート	(世田谷区経堂2-1-38先)
三軒茶屋中央レンタサイクルポート	(世田谷区三軒茶屋2-11先)
桜新町レンタサイクルポート	(世田谷区桜新町2-7-15)
等々力レンタサイクルポート	(世田谷区等々力3-2-2)
三軒茶屋北レンタサイクルポート	(世田谷区太子堂2-16-1)
成城北第二レンタサイクルポート	(世田谷区成城6-14-10)

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益社団法人 世田谷区シルバー人材センター

指定管理期間：平成28年4月1日から令和3年3月31日まで

2. 指定管理業務の実施状況

(1) レンタサイクルポートの維持管理業務

維持管理：修繕工事を必要とする案件が少なく、令和2年度は経堂駅前レンタサイクルポートのラック修繕のみ実施した。

場内整理及び清掃：利用者が利用しやすいよう、自転車をタイプ別に整理した。また、場内の見回り点検や毎日、日常清掃を行った。

場内の景観美化：これまで掲示物は、作成及した年度により種類が異なっていたが、令和2年度は、新たに「筆談します」「場内禁煙」といった掲示物を作成し、各レンタサイクルポートで統一した掲示物の掲示をすることで、場内の景観美化に努めた。

自転車の点検及び整備：計画的に委託業者による点検及び整備を行うとともに、緊急時はレンタサイクルポート近くの自転車店を活用するなど、迅速な点検・整備・修理を行った。

また、日常的に自主点検マニュアルによるチェックを行い、ライト・ベルの交換は就業者で積極的に行い、常に利用者にとって安全・安心な自転車が提供できるよう努めた。

機器類点検：システムの保守点検を業者に委託し、実施した。

(2) レンタサイクル新システムの対応

がやリン新システムへの移行後の対応：定期的にシステム運用保守委託業者と新システムの機能について打ち合わせを行うことで、大きなトラブルに至ることなく運用できた。今後も、区を含めた三者で協力しながら、がやリン新システムの安定運用を目指していく。

円滑な業務運営：がやリン新システムへの移行に伴い、業務手引書を分かりやすく改定。各ポートで活用することで、円滑な業務運営に務めた。

また、自転車等駐車場管理センターのがやリン担当者が現場を訪問して、直接、教育することで、業務理解度を深めた。

(3) 利用料金の収受等に関する業務

精算機等から利用料金を回収、集計、データの入力、記帳等は、複数名での作業や二重チェック体制とした。

業務終了後は、レンタサイクルポートから自転車等駐車場管理センターへ報

告し、金融機関に入金した。

(4) 従事者の配置

併設する自転車等駐車場（以下、駐輪場）業務と兼務するなど、効率的な人員配置を行った。

(5) 自転車条例改正後の主な取り組み

ヘルメットの着用について

区で購入したヘルメット（大人用・子ども用）が各ポートに配布されたため、管理人が声かけをして希望者に貸し出した。

条例施行後、チャイルドシート付自転車に乗車している6歳未満の幼児は、ヘルメットを持参または貸出をしており、ほぼ100%着用している。大人にはまだ浸透していない印象があるため、各ポートからヘルメット着用のPRをしていく。

安全性向上と交通安全の意識向上について

「自転車条例の改正」「交通安全運動」「電動自転車のバッテリーリコール」などの周知ポスターを掲示し、利用者に対し安全利用を促した。

自転車駐輪時の施錠について

条例施行以降、管理人が自転車を貸す際に、以前より積極的に駐輪時の施錠と盗難予防を注意喚起したことで、レンタサイクル車の盗難は前年比で11件減少した。

(6) レンタサイクルポートの利用等に関する業務

利用者からの苦情・要望等への対応

利用者からの苦情・要望等については、以下のとおり対応した。

（苦情・要望 16件、事故 0件）

苦情・要望の類型	対応類型	件数
接遇・サービスに関するもの（10件）	1	9
	3	1
施設の利用方法に関するもの（5件）	1	3
	3	2
その他（1件）	1	1
	合計	16

対応類型

1. すでに実施している、または直ちに対応した。
2. 来年度以降において順次対応する。
3. 調査・検討するが、日時を要する。または施策・事業改善の参考にする。
4. 国、都、関係団体と調整を要する。または他機関に処理を伝える。
5. 施策等として取り上げることが適当でない。
6. その他

3. 利用状況

別紙1のとおり

4. 指定管理に関する業務の収支

別紙2のとおり

5. 事業計画書で提案された事業等の実施状況

(1) 新システム移行に伴う、就業者への取扱いなどの習熟を図る。

がやリン新システムが令和2年2月に導入され、業務内容等が大幅に変更されたため、サービスの提供が低下しないように適切な対応を図ってきた。

定期的に自転車等駐車場管理センター担当者とシステム運用保守委託業者で、がやリン新システムの機能について打ち合わせを行い、機能の把握に努めた。

また、把握した内容を自転車等駐車場管理センター担当者が現場に行き、教育することで、業務理解度を深め、大きなトラブルに至ることなく運用できた。今後も、区を含めた三者で協力しながら、がやリン新システムの安定運用を目指していく。

がやリン新システムへの移行に伴い、業務手引書を分かりやすく改定した。各ポートで業務手引書を活用することで、パソコン操作等への習熟を図り、円滑な運営をした。

システム上のトラブル発生時は、その都度、システム運用保守委託業者の協力を得て、大きなトラブルに至ることなく運用した。

(2) 故障自転車の早期発見と経費削減について

平成30年度に見直しした点検マニュアルが、管理人に浸透し、経験を積んだことで、これまで以上に故障自転車の早期発見が可能となった。これにより、簡易な交換作業は管理人が行うことで、修理委託数を減らし、修理委託した場合も小規模修理となるため、費用を安価に抑えることが出来た。修理委託費は前年比で約30万円削減できた。

(3) 自転車の在庫把握と臨機応変な移送手配について

がやリンの貸出用自転車の台数について、ポートと密に情報共有することで、在庫状況を把握した。常に台数管理を行うことで、緊急性がない場合は一度に大量の自転車を移送できる業者に委託し、緊急時は当センターの車両による自主移送を行った。臨機応変に移送手配を行うことで、ポート間の台数の偏りを抑え、貸出機会を喪失することがないよう管理運営をした。移送委託費は前年比で約20万円削減できた。

6. 事業実績の評価と改善の取り組み（指定管理者による評価）

(1) 評価

レンタサイクルポート業務運営は、世田谷区レンタサイクルポートの管理運営に関する協定書（基本協定及び年度協定）に基づき事業を運営した。事業実施にあたっては、事業計画書を作成し、昨年度に引き続き計画的に施設の適正な管理運営に努めた。

令和2年4月7日、「新型コロナウイルス」による緊急事態宣言の影響を受け、休学に加え、商業施設の休業、外出自粛によるテレワークの推進によりレンタサイクルポートの利用も激減した。

このため利用料金への影響も大きく、令和2年4月と5月は前年に比べ、4月は120万円、5月は80万円ほどの落ち込みであった。緊急事態宣言解除後も回復することはなく、年間では700万円ほどのマイナスとなった。

(2) 新型コロナウイルス感染に伴う主な取り組み

新型コロナウイルスに伴う緊急事態宣言後も通常どおり開設した。なお、感染拡大防止のため、以下の対策を講じた。

全就業者にマスク着用を義務付けた。
 管理棟カウンターに消毒液を置き、利用者にも使用を促した。
 管理棟の窓やドアを開放したり、窓口に飛沫防止用ビニールカーテンを設置した。

就業者の体制・配置を見直し、就業時間も短時間とすることで、ソーシャルディスタンスの確保とリスク分散を図った。

利用者及び就業者の安全を考慮し、積極的な手伝いは控えた。声かけする場合は、距離を置くようにした。

大勢の人数を集める会議、研修等を延期または中止にした。

返却された自転車は、管理人による不具合の有無確認に加え、消毒も行った。

(3) 今後の課題・取り組み

研修制度・OJTの見直し

新しく就業を開始した管理人は、がやリン新システムの操作に慣れることが必要となるため、これまで実施してきた研修制度・OJTの見直しを行うことで、管理人の業務理解度の向上を目指す。

アンケートの見直し

従来の利用者にアンケート用紙を手渡しする方法ではなく、インターネットを活用したアンケートなど、新たなアンケート方法を模索して実施する。

PR活動の見直し

PR等の実施は、全ポートに世田谷区サイクルマップを設置するに留まった。アンケートによりコロナ禍における自転車需要を把握し、チラシ配布・ホームページ開設などを行い、通勤通学以外の利用促進を図る。

7. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和元年度評価結果に対する現在までの取り組み状況			
貸出用自転車の台数にポートによる偏りが出ないよう自転車の移送を業者に委託し、出来る範囲で指定管理者も自ら移送する工夫があった点は評価できる。			
項目別評価結果			
評価点		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
2：要求水準を満たしている			
評価分類及び評価			
1. 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			16/23
設置目的等の理解	1/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	1/2	障害者差別解消法	2/3
障害者等の雇用	3/3	地域との関わり	2/3
個人情報管理	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	2/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取り組み			19/30
職員研修	2/3	利用者の満足度	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	3/3	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			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	13 / 13	適切に行われている。	
2. 施設の運営	16 / 23	概ね適切に行われている。	
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	適切に行われている。	
4. サービス向上の取組み	19 / 30	概ね適切に行われている。レンタサイクル利用促進につながる積極的なPR活動を期待する。	
5. 収支状況	9 / 9	適切である。	
6. 改善の取組み	2 / 3	概ね適切な改善が行われている。	
合計	66 / 87		
総合評価	A	(75%)	
年度評価所見			
<p>新型コロナウイルスの影響により令和元年度に比べ大幅な減収となったが、従事者の効率的な配置等により経費削減に努めた点は評価できる。</p> <p>令和2年2月にコミュニティサイクルシステムの入替えを実施し1年が経過したが、指定管理者の協力もあり、大きなトラブルは起きなかった。利用者からの要望やシステムの不具合があった場合にはその都度委託業者と協議し、改善に努めた点は評価できる。</p> <p>利用者サービス向上のためにも、引き続き指定管理者及び委託業者と連携を図り、改善に努めていく。</p>			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
<p>令和2年度は利用者へのアンケート実施をコロナ禍のため見送ったが、システム入れ替え後の利用者の声を把握するためにも、感染防止策を講じたうえで令和3年度はアンケートを実施するよう指導した。</p> <p>レンタサイクルの利用促進につながるような積極的な広報活動が見受けられなかったため、指定管理者ならではの知恵を活かし工夫を凝らしたPRを期待したい。</p>			

令和2年度 世田谷区立レンタサイクルポート（7か所）利用率一覧表

レンタサイクル ポート名	管理台数 （年間平均 管理台数）	定期利用 （年間平均 契約者数）	日ぎめ利用 （年間平均 利用台数）	1日合計 利用回数 （定期＋日ぎ め）	利用率 （1日合計利用 回数/管理台数）
*桜上水南	320	275	28	304	95%
*経堂駅前	353	348	60	408	116%
*三軒茶屋中央	129	130	29	159	123%
*桜新町	256	104	29	132	52%
*等々力	26	15	10	25	95%
三軒茶屋北	46	24	3	28	60%
成城北第二	198	244	4	247	125%
合計	1,329	1,140	164	1,303	98%

注）*は「がやリン」を表す。小数点以下は四捨五入している。

令和 2 年度 レンタサイクルポート（7か所）収支

〔 収入 〕

利用料金収入	43,001,960
--------	------------

〔 支出 〕

人件費	27,834,515
管理経費	5,084,250
公共料金	1,799,151
消耗品費	3,303,602
設備等修繕費	105,479
自転車維持経費	401,540
事務費	2,783,451
支出計	41,311,988

〔 納付額 〕

計	1,689,972
---	-----------

〔 指定管理料 〕

収入	8,393,000
支出（自転車点検・修理費）	8,393,000

指定管理料とは、自転車の点検・修理費分として区より指定管理者へ支出したものである。

令和 2 年度指定管理料は全額使用している。