

令和5年7月11日
中央図書館

令和4年度指定管理施設に係る事業報告について
(文教常任委員会所管分)

1. 主旨

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

今般、令和4年度の事業報告を別紙のとおり報告する。

2. 対象施設(文教常任委員会所管分)

3施設

内訳 別紙のとおり

3. 内容(共通項目)

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

4. 公表方法

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

対象施設（文教常任委員会所管分）

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

令和 4 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：世田谷区立烏山図書館

施設住所：世田谷区南烏山 6 - 2 - 19

開館時間：火～土曜日 午前 9 時～午後 9 時

日・月曜日、祝・休日 午前 9 時～午後 8 時

指定管理者制度導入に伴い、令和 4 年度から開館時間を拡大した。
(令和 3 年度以前：火～日曜日は午後 7 時まで、月曜日、祝・休日は午後 5 時まで)

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社 ヴィアックス

指定期間：令和 4 年 4 月 1 日～令和 9 年 3 月 31 日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

名称	令和 3 年度	令和 4 年度	増加率
新規登録者数	2,405	2,722	13.1%
資料貸出数	455,408	481,794	5.8%
予約受付数	194,004	189,107	2.5%

(2) 苦情・事故件数等（苦情は指定管理者の運営に関するものを記載）

項目	件数	主な内容と対応
苦情	3 件	・予約資料の連絡、資料の取違い、貸出時の対応について苦情があった。利用者へ連絡する際には事前に資料の確認等を徹底し、貸出時は待たせることのないようオペレーションを工夫するなど、迅速な対応と改善に努めた。
事故等	1 件	・利用者から財布が無くなったとの申し出があった。交番に同行し、館内の注意喚起の掲示と見回りを強化した。

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止の取組み

世田谷区立図書館としての感染拡大防止対策の徹底を図りながら窓口対応（資料の貸出・返却等）おはなし会等のイベントを実施した。また、閲覧席については、飛沫防止のための衝立を追加購入したうえで席数を増やし、新たに本の除菌機を設置するなど、利用者が安心して読書ができる環境づくりを行った。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	収支計画 金額(円)	収支実績 金額(円)	計画 - 実績 差額	備考
収入	99,378,000	99,378,000	0	
指定管理料	99,378,000	99,378,000	0	
支出	99,378,000	98,984,944	393,056	
人件費	75,692,000	76,301,944	609,944	職員のコロナ罹患等の欠勤対応による支出増
事務費 (消耗品費等)	2,385,000	1,608,555	776,445	価格調査に伴う消耗品の支出減など
通信費	186,000	156,607	29,393	
資料費	2,034,000	2,064,362	30,362	新聞・雑誌価格変更による支出増
その他 (事業費、保険料、販管費)	19,081,000	18,853,476	227,524	事業費における講師料の支出減など

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	対象	参加人数	事業内容
からすのなぞときおはなしかい	令和4年 10月8日(土)	子ども向け事業 (蘆花まつりと の連携事業)	38名	蘆花まつり開催時に、烏山区民センター前広場でクイズやおはなし会を実施した。
はじめてのタブレットPC講習会	令和4年 10月10日(月)	一般向け事業	8名	タブレット型PCを使用し基本操作や図書館HPの利用方法を紹介した。
ボードゲームで認知機能を活性化しよう	令和4年 11月11日(金)	一般向け事業	5名	理学療法士を講師に招きボードゲームが認知症の予防に効果がある事例として紹介した。
楽しいプログラミング教室 みんなでViscuit	令和4年 11月26日(土)	子ども向け事業	19名	小学生を対象にプログラミングツールViscuitを使い、プログラミング体験を行った。
わくわく本の福袋	令和5年 1月4日(水)～ 11日(水)	子ども・一般向け事業	50名	図書館資料等を中身の見えないように福袋として包装し、貸し出した。
本の世界に入ってみよう	令和5年 2月25日(土)	子ども・一般向け事業	23名 (12組)	合成撮影技術(クロマキー)を使用し、本の世界に入ったような体験を提供した。
烏山図書館出前寄席	令和5年 3月19日(日)	一般向け事業	24名	落語を通じて詐欺被害等に遭わないための啓発活動を実施した。

その他、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため会場を区民センターへ変更するなどの対策を行い、ボランティア2団体と調整しながら、おはなし会を実施した。また、烏山区民センター運営協議会主催の「秋の朗読会」に参加・協力し、朗読会で使用した本や同著者の展示を行った。

(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4年度販売額：63,900円(3施設)

(3) その他の利用者向けサービス

図書除菌機の設置

令和4年度利用回数：7,986回(一日平均利用回数 約23回)

デジタルサイネージによる情報発信

館内に1箇所、図書館情報、行政情報の案内など

SNSによる情報発信

烏山図書館を知ってもらい利用に繋げる、図書館の情報の告知するなど

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)

指定管理初年度で、まずは基本業務である図書館サービスを安定させることに注力してきた。また、図書館利用者の利便性を高め、図書館サービスの拡充を図るために、サイン表示や展示方法の見直し、新たにSNSを活用した情報発信等による広報の充実、デジタル機材等を活用した講座・イベントの実施などに取り組んでいる。利用者アンケートの結果、(満足度)は8割以上が満足と概ね高評価であったが、要望の多い席の増加などの館内環境の改善を図っていくとともに、駅前という利便性の高い立地環境を活かしながら、地域で活動する団体との連携を進めていくなど、満足度をより一層高めていけるよう取り組んでいく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和4年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
令和4年度項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			<u>6/7</u>
設備・機器等の保守管理		セキュリティ確保	
施設の修繕		第三者委託	
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			<u>28/37</u>
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	2/3	人材育成	3/3
施設の利用促進	3/3	区内事業者の活用等	2/3
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	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			<u>4/6</u>
事故防止等の対応	2/3	緊急時の対応・訓練	2/3
4. 図書館サービス向上の取組み			<u>22/30</u>
利用者への対応	3/3	レファレンスの適切な対応	2/3
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	3/3
苦情等への対応	2/3	自主事業の成果	2/3
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			<u>6/9</u>
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			<u>2/3</u>
改善の取組み	2/3		

項目別評価結果		
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 施設の維持管理	6 / 7	適切な施設維持管理がなされている。
2. 施設の運営	28 / 37	要求水準を満たす適切な施設運営が図られ、区民雇用や障害者雇用も継続されている。
3. 事故や緊急時等への対応	4 / 6	事故や緊急時等に備え、訓練等による取組みが適切に実施されている。
4. 図書館サービス向上の取組み	22 / 30	総合支所との連携事業や新たな企画展示のほか、SNS を活用した情報発信など、図書館サービス向上に取り組んでいる。
5. 収支状況	6 / 9	計画的な指定管理料の執行がなされており、コスト削減にも努めている。
6. 改善の取組み	2 / 3	業務要求水準書などを踏まえ、地域連携事業などを検討しており、アンケート結果などを踏まえたPDCAによる業務改善に取り組んでいる。
合計	68 / 92	施設管理は烏山総合支所で行っており、施設管理に関する評価を除いているため、100点としていない。
総合評価	A	73.9%
年度評価所見		
<p>指定管理者初年度の運営となる令和4年度は、第一に基本となる図書館業務を安定させることを目指し概ね達成できた。また、広報（図書館だより、SNS等）や展示コーナーの充実を新たに行うほか、新型コロナウイルスの感染拡大防止対策を行いながら、指定管理者の持つノウハウを活用し、様々な講座・イベントを実施したことについて評価できる。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>引き続き、施設の管理運営について適切に指導を実施していくとともに、館内環境の改善、地域情報の発信や地域連携、レファレンスをはじめとしたサービスの充実に向けた取組みなど、駅前という立地環境を活かしながら、特色ある図書館づくりに向けた指導・調整を図っていく。</p>		

令和4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：世田谷区立下馬図書館

施設住所：世田谷区下馬2-32-1

開館時間：月～日曜日 午前9時～午後7時

指定管理者制度導入に伴い、休館日となっていた月曜日を令和4年度から開館日に変更した。

(2) 指定管理情報

指定管理者：世田谷TRC・東急コミュニティーグループ

指定期間：令和4年4月1日～令和9年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

名称	令和3年度	令和4年度	増加率
新規登録者数	1,643	1,767	7.5%
資料貸出数	248,652	258,682	4.0%
予約受付数	88,041	80,605	8.4%

(2) 苦情・事故件数等（苦情は指定管理者の運営に関するものを記載）

項目	件数	主な内容と対応
苦情	2件	<ul style="list-style-type: none"> ・閲覧席における新型コロナウイルス感染症拡大防止対策について苦情があった。 2つのパーティションの間にビニールクロスを設置するなどの対応を行った。 ・予約申込や登録更新の対応について苦情があった。 予約申込や登録更新に限らず、様々な手続きについて迅速・柔軟に対応するよう努めた。
事故等	2件	<ul style="list-style-type: none"> ・閲覧席で人が倒れた。 ・図書館付近のスロープで利用者が転倒した。 利用者の状況に応じて、救急車の要請、タクシーへの乗車の補助等を行った。

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止の取組み

世田谷区立図書館としての感染拡大防止対策の徹底を図りながら窓口対応（資料の貸出・返却等）おはなし会等のイベントを実施した。また、本の除菌機を新たに設置したほか、利用者が触れる手すりや機器のタッチパネル等は定期的に消毒を行った。閲覧席については、飛沫防止のための衝立を継続して設置したうえで、令和3年度は従来の3分の1程度の座席提供だったが、3分の2程度まで提供できるように環境整備を行った。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	収支計画 金額(円)	収支実績 金額(円)	計画 - 実績 差額	備考
収入	115,013,197	115,013,197	0	
指定管理料	115,013,197	115,013,197	0	
支出	115,013,197	112,815,560	2,197,637	
人件費	60,500,000	59,190,621	1,309,379	コロナ罹患等で職員の欠勤人数及び欠勤対応業務が見込より下回ったことによる支出減
施設維持管理費 (施設管理費、光熱水費、修繕費、通信費等)	17,696,017	17,454,092	241,925	施設維持のための修繕費の支出減など
事務費 (消耗品費等)	1,486,000	1,278,443	207,557	消耗品や事務用品の支出減など
資料費	1,893,000	1,785,546	107,454	年度途中の休刊雑誌の発生による支出減
その他 (事業費、支払手数料、保険料、販管費等)	33,438,180	33,106,858	331,322	事業費における講師料等の支出減など

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	対象	参加人数	事業内容
三宿あおぞら図書館への協力実施	令和4年 5月15日(日) 9月17日(土)	子ども向け事業 (商店会、国土館 大学、昭和女子大 学の主催事業)	親子な ど多数	世田谷公園で実施されたあおぞら図書館で、所蔵している等の理由で受入しなかった寄贈本を提供し、運営する学生に読み聞かせ方法の支援を行った。
ワークショップ 本の病院	令和4年 8月4日(木)	子ども向け事業 (昭和女子大学 との連携事業)	15名	修理や装備の体験会を実施した。事前にイベントボランティア(大学生)に講習会を行った。
児童文学作家講演会	令和4年 8月20日(土)	中高生向け事業 (昭和女子大学 との連携事業)	会場 11名 オンライン 25名	児童文学作家の新藤悦子氏の講演会を実施した。昭和女子大学の教室を会場とし、オンラインでの配信も行った。
工作おはなし会 サンタさんのおくりもの	令和4年 12月10日(土)	子ども向け事業 (昭和女子大学 との連携事業)	53名	クリスマスの絵本の読み聞かせやパネルシアターの実施、スノードームを作成した。
本の福袋	令和4年 12月16日(金) ~令和5年 1月11日(水)	子ども向け事業		児童図書・絵本等3冊を、中身の見えない福袋として包装し貸し出した。(95袋貸出)
ぬいぐるみおとまり会	令和5年 3月26日(日) ~28日(火)	子ども向け事業	20名	絵本の読み聞かせやパネルシアターなどを行った後、図書館でのぬいぐるみのおとまり会を実施した。

その他、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を行いながら、ボランティアと連携した定例おはなし会や特別おはなし会等を実施した。また、町会、消防団等が主催の「三茶水かけ祭り」で、防災関係の資料を用意し本を選ぶ際の助言等を行った。

(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4年度販売額：106,620円(6施設)

(3) その他の利用者向けサービス

図書除菌機の新規設置

令和4年度利用回数：3,461回(一日平均利用回数10回)

デジタルサイネージ新規設置による情報発信

館内に1箇所、図書館情報・行政情報の案内、近隣の風景写真など

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)

指定管理初年度として、基本業務である図書館サービスを安定的に提供することや、特別展示の複数回実施やデジタルサイネージによる情報発信などで充実した広報活動を行うことができた。施設管理においても法令点検や施設修繕などを適切に行い、防犯カメラの設置や書架のレイアウト変更などを行うことで館内環境を整備した。

また、図書館主催の事業のほか、商店会主催の地域イベントでの再利用本等の提供や運営支援、昭和女子大学と連携したワークショップ・工作おはなし会や児童文学作家の講演会等の子ども向け事業を行うことで、地域の団体や教育施設と十分な関係構築を実現できた。

今後も、さらなる図書館サービスの充実を図り、適正な施設管理を行っていくとともに、子ども向け事業に加え、一般向けの事業の実施などにより近隣施設とも連携して、さらなる図書館利用、読書促進につなげていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
令和4年度項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			14/15
設備・機器等の保守管理	2/2	第三者委託	2/2
施設の修繕	2/2	セキュリティ確保	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			28/37
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	3/3
接遇・サービス	2/3	人材育成	2/3
施設の利用促進	2/3	区内事業者の活用等	2/3
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			23/30
利用者への対応	3/3	レファレンスの適切な対応	2/3
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	3/3
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		

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	施設管理を専門とする事業者が指定管理者となっており、予防的修繕に計画的に取り組むなど、適切な施設の維持管理がなされている
2. 施設の運営	28 / 37	接遇・サービス面で利用者に対する柔軟な対応にかける事例があったが、要求水準を満たす人員配置など適切な施設運営が図られ、区民雇用や障害者雇用も進めている。
3. 事故や緊急時等への対応	5 / 6	事故や緊急時等に備え、防犯カメラを増設し、訓練等による取組みが適切に実施されている。
4. 図書館サービス向上の取組み	23 / 30	昭和女子大学や商店会等との連携事業や情報発信に取り組んでおり、子ども事業に加え、一般向け・高齢者等への事業の発展が期待される。
5. 収支状況	6 / 9	印刷物の削減や節電などによるコスト削減に努め、指定管理の執行が適正に行われている。
6. 改善の取組み	2 / 3	業務要求水準書に掲げる施設の現状や指定管理者制度導入の目的などを踏まえ、子ども向け事業の充実や地域連携の強化に取り組むなど、施設運営の改善につなげている。
合計	78 / 100	
総合評価	A	
年度評価所見		
<p>指定管理者初年度の運営となる令和4年度は、第一に基本となる図書館業務を安定させることを目指し概ね達成できた。施設管理においても各種保守点検や修繕対応など、仕様書や法令に基づき適切に実施した。</p> <p>また、防犯カメラの設置や書架のレイアウト変更などを行うことで館内環境を整備したことや、新型コロナウイルス感染拡大防止対策を行いながら、図書館主催の事業のほか昭和女子大学や商店会等との連携事業など様々な取組みを実施したことについては評価できる。一般向け・高齢者向け事業については、事業計画に予定し検討・準備を進めていたが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響があり、実施に至らなかったため、次年度の実施に向けて期待が持てる。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>引き続き、施設の管理運営について適切に指導を実施していくとともに、一般向け・高齢者向け事業を積極的に取り組むなど、地域連携事業のさらなる強化を図り、特色ある図書館サービスの充実に向けた調整を行っていく。</p>		

令和4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

開館時間：火～土曜日 午前9時～午後9時
日・月曜日、祝・休日 午前9時～午後8時

(2) 指定管理情報

指定管理者：(株)図書館流通センター

指定期間：令和4年4月1日～令和9年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

名称	令和3年度	令和4年度	増加率
新規登録者数	3,423	3,703	8.2%
資料貸出数	614,402	621,892	1.2%
予約受付数	277,492	264,012	4.9%

(2) 苦情・事故件数等（苦情は指定管理者の運営に関するものを記載）

項目	件数	主な内容と対応
苦情	4件	・利用登録の書類の不備や利用案内時の職員対応、資料の督促対応などについて苦情があった。 利用者の状況に応じた正しい案内を徹底することを職員に周知した。 また、予約資料の提供が遅くならないよう督促の強化を行った。
事故等	3件	・休館日の案内看板が歩道側に倒れた。 入口外では設置せず、風除室内に設置することとした。 ・利用者から大声での暴言や、館内での不適切な行為があった。 警察に通報し巡回を強化するなど、連携して対応した。

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止の取組み

令和3年度から引き続き、感染症拡大防止対策を行いながら、資料貸出等の窓口業務や定例おはなし会などを実施した。なお、ビジネスコーナーの閲覧席については、令和5年3月から飛沫防止のための衝立を継続して設置し、閲覧席数を6席からコロナ禍以前の12席に戻している。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	収支計画 金額(円)	収支実績 金額(円)	計画 - 実績 差額	備考
収入	<u>130,918,702</u>	<u>130,918,702</u>	0	
指定管理料	130,918,702	130,918,702	0	
支出	<u>130,918,702</u>	<u>131,159,021</u>	<u>240,319</u>	
人件費	81,910,000	82,612,155	702,155	職員のコロナ罹患や育児休業等の欠勤対応による支出増
施設維持管理費 (施設管理費、 光熱水費、修繕 費、通信費等)	12,826,602	12,572,568	254,034	施設維持のための修繕費の支出減など
事務費 (消耗品費等)	1,984,000	1,976,563	7,437	
資料費	3,315,000	3,278,759	36,241	年度途中の休刊雑誌の発生による支出減
その他 (事業費、支払 手数料、保険 料、販管費等)	30,883,100	30,718,976	164,124	事業費における講師料の支出減など

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	対象	参加人数	事業内容
五感で学ぶ! 生き物体験	令和4年 4月16日(土)	子ども向け事業 (東京農業大学 との連携事業)	19名	講座・科学実験・生き物見学等を行い、参加者が作成したレポートを図書館内に展示した。
バックトゥザ 昭和	令和4年 7月8日(金)	高齢者向け事業 (大宅壮一文庫 との連携事業)	13名	雑誌や地域資料等を用いて昭和で起きた出来事を振り返り、参加者同士での交流を行った。
夏休み1日限定 調べもの 教室	令和4年 8月10日(水)	子ども向け事業 (大宅壮一文庫 との連携事業)	4名	子ども達の夏休み調べもの学習支援として図書、雑誌等を活用した調べ学習支援を行った。
わくわくプロ gramming教室	令和4年 9月25日(日)	子ども向け事業 (商店街との連 携事業)	15名	商店街のプログラミング教室より講師を迎え、光や音を出すなどの親子で体験できる講座を実施した。
本のリサイク ル市	令和4年 11月6日(日)	子ども・一般向 け事業(商店街 との連携事業)		既に所蔵している本など、図書館が受入しなかった本を提供した。
学芸員と巡 る・図書館員 が語る「食と 農」の博物館	令和4年 12月10日(土)	一般向け事業 (東京農業大学 との連携事業)	18名	学芸員による大学内の「食と農」の博物館の見学ツアーと、「発酵」をテーマに図書館員によるブックトークを実施した。
flier(フラ イヤー)活用 講座	令和5年 3月17日(金)	一般向け事業 (ビジネス支援 事業)	3名	ビジネス書を中心に本の要約を提供しているflierサービスの活用講座を実施した。

その他、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため会場を変更するなどの対策を行いながら、ボランティア団体によるおはなし会や、大人の朗読会等を実施した。

- (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4年度販売額：165,950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(12席)の利用管理
 図書除菌機の設置
 令和4年度利用回数：19,718回(前年度比102%増、一日平均利用回数57回)
 デジタルサイネージによる情報発信
 館内に3箇所、自主生産品の制作風景、行政情報、地域情報、三茶おしごとカフェの案内など
 ビジネス本の要約サービスの実施
 令和4年5月に導入、3月に活用講座を実施。令和4年度閲覧回数：591回

5. 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

令和4年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を行いながら、ビジネスコーナーの閲覧席をコロナ禍以前の席数に戻し、新たにビジネス本の要約サービスを実施するなど、図書館サービスの充実を図った。また、東京農業大学と図書館それぞれの活動を発信する事業の実施や、大宅壮一文庫所蔵の雑誌等を活用した参加者同士の交流を促す事業、商店街のプログラミング教室より講師を招いた講座を行うなど、様々な地域連携事業を展開した。

今後も、さらなる図書館サービスの充実を図っていくとともに、地域に出張して連携事業を実施するなど、非来館者への図書館利用、読書促進にもつなげていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
<ul style="list-style-type: none"> 令和3年度から引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策など、協定書に基づき協議しながら柔軟な対応が図られている点は評価できる。 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を行ったうえで、おはなし会や様々な地域連携事業の取組み、地域情報の発信などに努めている。 			
令和4年度項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			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			28/37
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	2/3	人材育成	2/3
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			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	14 / 15	適切な施設管理がなされている。
2. 施設の運営	28 / 37	要求水準を満たす適切な施設運営が図られ、区民雇用や障害者雇用も継続されている。
3. 事故や緊急時等への対応	5 / 6	事故や緊急時等に備え、訓練等による取組みが適切に実施されている。
4. 図書館サービス向上の取組み	22 / 30	東京農業大学や大宅壮一文庫、商店街等との連携事業や情報発信に取り組んでおり、さらなる事業の発展が期待される。
5. 収支状況	6 / 9	印刷物の削減や節電、節水などによるコスト削減に努め、収納金等の金銭管理が適正に行われている。
6. 改善の取組み	3 / 3	前年度の評価等を踏まえ、地域連携の強化や情報発信の推進に取り組むなど、改善につなげている。
合計	78 / 100	
総合評価	A	
年度評価所見		
<p>指定管理二期目の初年度となる令和4年度は、ビジネス本の要約サービスを導入するなど新たな利用者用サービスの実施や、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を行いながら、東京農業大学や大宅壮一文庫、商店街と連携し、様々な取組みを実施したことについて評価できる。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>引き続き、施設管理の運営について適切に指導を実施していくとともに、さらなる地域連携の強化や地域情報の積極的な発信、レファレンス対応の向上など図書館サービスの充実に向けた調整を行っていく。</p>		

参考資料

対象施設一覧

区民生活常任委員会所管分

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

鎌田区民センター	鎌田区民センター運営協議会	平成31年4月1日～令和6年3月31日	
区民斎場（みどり会館）	(株)JA東京中央セレモニーセンター	令和3年4月1日～令和8年3月31日	烏山総合支所 地域振興課
上北沢区民センター	上北沢区民センター運営協議会	平成31年4月1日～令和6年3月31日	
粕谷区民センター	粕谷区民センター運営協議会	平成31年4月1日～令和6年3月31日	
烏山区民会館・区民センター	烏山区民センター運営協議会	平成31年4月1日～令和6年3月31日	
ひだまり友遊会館	シダックス大新東ヒューマンサービス(株)	令和2年4月1日～令和7年3月31日	生活文化政策部 市民活動推進課
健康増進・交流施設（がやがや館）	(株)オーエンス	平成30年4月1日～令和5年3月31日	
世田谷美術館	(公財)せたがや文化財団	令和4年4月1日～令和9年3月31日	生活文化政策部 文化・国際課
世田谷文学館	(公財)せたがや文化財団	令和4年4月1日～令和9年3月31日	
世田谷文化生活情報センター	(公財)せたがや文化財団	令和4年4月1日～令和9年3月31日	
区民健康村	(株)世田谷川場ふるさと公社	令和4年4月1日～令和9年3月31日	生活文化政策部 区民健康村・ふるさと・交流推進課
総合運動場及び大蔵第二運動場	(公財)世田谷区スポーツ振興財団	令和4年4月1日～令和9年3月31日	スポーツ推進部 スポーツ施設課
千歳温水プール	(公財)世田谷区スポーツ振興財団	平成31年4月1日～令和6年3月31日	
北烏山地区体育室	(株)リパティヒル	令和3年4月1日～令和8年3月31日	

福祉保健常任委員会所管分

施設名称	指定管理者	指定期間	所管課
保健医療福祉総合プラザ	シダックス大新東ヒューマンサービス(株)	令和2年4月1日～令和7年3月31日	保健福祉政策部 保健医療福祉推進課
保健センター	(公財)世田谷区保健センター	平成31年4月1日～令和6年3月31日	

ほほえみ経堂	NPO法人 ワーカーズ コープ	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	障害福祉部 障害者地域生活 課
すまいる梅丘	NPO法人 ワーカーズ コープ	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	
三宿つくしんぼホーム	(社福)全国重症心身障害 児(者)を守る会	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	
駒沢生活実習所	(社福)武蔵野会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
桜上水福祉園	(社福)東京都手をつなぐ 育成会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
奥沢福祉園	(社福)東京都手をつなぐ 育成会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
九品仏生活実習所・同中町 分場	(社福)武蔵野会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
千歳台福祉園	(社福)せたがや榿の木会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
給田福祉園	(社福)東京都手をつなぐ 育成会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
岡本福祉作業ホーム・同玉 堤分場	(社福)泉会	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	
障害者就労支援センターす きっぷ	(社福)東京都手をつなぐ 育成会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
下馬福祉工房	(社福)せたがや榿の木会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
世田谷福祉作業所	(社福)武蔵野会	令和4年4月1日～ 令和9年3月31日	
玉川福祉作業所・同等々力 分場	(社福)大三島育徳会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
砧工房・同分場キタミ・ク リーンファーム	(社福)東京都手をつなぐ 育成会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
烏山福祉作業所	(社福)武蔵野会	平成30年4月1日～ 令和5年3月31日	
梅丘ウッドペッカーの森	NPO法人 ウッドペッ カーの森	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	
松原けやき寮	(社福)せたがや榿の木会	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	
身体障害者自立体験ホーム なかまっち	NPO法人 つどい	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	

都市整備常任委員会所管分

施設名称	指定管理者	指定期間	所管課
区営住宅 50 団地 (都から移管及び区建設 37 団地、借上げ 13 団地) 区立住宅 11 団地 (特定公共賃貸住宅 2 団地、 ファミリー住宅 6 団地、 高齢者借上げ集合住宅 3 団地) 計 61 施設	(株)東急コミュニティー	令和 4 年 4 月 1 日 ~ 令和 9 年 3 月 31 日	都市整備政策部 住宅管理課

文教常任委員会所管分

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

公共交通機関・バリアフリー対策等特別委員会所管分

施設名称	指定管理者	指定期間	所管課
駒沢自転車等駐車場ほか 計 54 施設	(公社)世田谷区シルバー 人材センター	令和 3 年 4 月 1 日 ~ 令和 8 年 3 月 31 日	土木部 交通安全自転車 課
桜上水南レンタサイクルポ ートほか計 7 施設	(公社)世田谷区シルバー 人材センター	令和 3 年 4 月 1 日 ~ 令和 8 年 3 月 31 日	