

令和6年7月2日
総合支所
生活文化政策部
スポーツ推進部

令和5年度指定管理施設に係る事業報告について
(区民生活常任委員会所管分)

1. 主旨

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

今般、令和5年度の事業報告を別紙のとおり報告する。

2. 対象施設（区民生活常任委員会所管分）

29施設

内訳 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。

対象施設一覧（区民生活常任委員会所管分）

ページ	施設名称	指定管理者	指定期間	所管課
4	世田谷区民会館別館（三茶しゃれなあどホール）	（株）世田谷サービス公社	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	世田谷総合支所 地域振興課
9	スカイキャロット展望ロビー	（株）ホテルオークラエンタープライズ	令和5年4月1日～ 令和10年3月31日	
13	太子堂区民センター	太子堂区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
16	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	
20	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	
24	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	
28	北沢区民会館（北沢タウンホール）	（株）世田谷サービス公社	令和5年4月1日～ 令和10年3月31日	北沢総合支所 地域振興課
34	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	
39	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	
43	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
49	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	
52	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	
56	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	
60	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	
64	砧区民会館（成城ホール）	（株）世田谷サービス公社	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	砧総合支所 地域振興課
70	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	
74	区民斎場（みどり会館）	（株）J A東京中央セレモニーセンター	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	烏山総合支所 地域振興課

ページ	施設名称	指定管理者	指定期間	所管課
77	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	烏山総合支所 地域振興課
80	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	
83	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	
88	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
93	健康増進・交流施設(がやがや館)	(株) オーエンス	令和5年4月1日～令和10年3月31日	
97	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
101	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	
104	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	
107	世田谷区民健康村	(株) 世田谷川場ふるさと公社	令和4年4月1日～令和9年3月31日	生活文化政策部 区民健康村・ふるさと・交流推進課
113	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
124	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	
130	北烏山地区体育室	(株) リバティヒル	令和3年4月1日～令和8年3月31日	
136	苦情・事故一覧(区民生活常任委員会所管分)			
141	(参考資料) 他領域対象施設一覧			

令和5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) 施設の概要

施設名称 世田谷区立世田谷区民会館別館（三茶しゃれなあとホール）

施設住所 世田谷区太子堂2-16-7 三軒茶屋分庁舎内

諸室及び定員

名 称	定員又は大きさ	備 考
第1集会室（オリオン）	200名	
第2集会室（スワン）	36名	
第3集会室（ビーナス）	27名	

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社世田谷サービス公社

指定期間：令和3年4月1日～令和8年3月31日

2. 業務実績・利用状況に関する事項（令和5年4月1日～令和6年3月31日）

(1) 利用状況

名 称	利用可能数	利用数	利用率	前年度	増加率
第1集会室（オリオン）	1,041	805	77.3%	70.9%	6.4%
第2集会室（スワン）	1,029	775	75.3%	69.7%	5.6%
第3集会室（ビーナス）	1,029	740	71.9%	66.4%	5.5%
合 計	3,099	2,320	74.9%	68.9%	6.0%

(2) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
要望	5件	①（内容）予約していた前日に大雪が降った。大雪など天候の悪いときは早急に振替や返金の対応をとるべき。 （対応）世田谷区所管課と協議し、世田谷区立区民会館条例・施行規則に基づき、利用者へ説明の上対応した。 ②（内容）利用料金の支払いにクレジット決済やキャッシュレス決済が使えるようにしてほしい。 （対応）令和6年度中にクレジット決済を導入する予定と回答した。 ③（内容）現地に行かずに抽選ができるようにしてほしい。 （対応）令和5年12月から現地に出向かなくても抽選に参加できる方式に切り替えた。
事故	0件	

3. 指定管理に関する業務の収支

収支

税込

項 目	金 額	備 考
収 入 計	14,248,204円	
指定管理料	0円	
利用料金収入	12,878,250円	
自主事業収入	1,369,954円	
支 出 計	16,582,475円	
人件費	10,889,778円	
施設維持管理経費	3,005,060円	
利用料金還付分	542,680円	
キャンセル料還付分	0円	
自主事業経費	1,617,363円	
事業所税	527,594円	
収支差額	-2,334,271円	

新型コロナウイルス感染症の5類移行に伴い利用件数が増え、利用料金収入は前年度比で約350万円増となった。しかし、人件費の高騰により支出が増加したことや、公用利用が利用の半数を超えたことから、当初の計画より減収となり、収支差額が生じた。

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況および改善の取組み結果

(1) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
一から学ぶ健康マージャン教室(午前／午後)	【前期】 4月4日間 5月3日間 6月3日間 【後期】 10月1日間 11月3日間 12月3日間 1月2日間	【参加費】 10,000円 【教材費】 2,000円	【前期】 48名 【後期】 46名 (延べ人数)	地域活性事業
三茶 DE 落語 ～新春初笑い～	1月7日	前売：2,000円 当日：2,500円	93名	文化に関する事業
認知症に備えるライフプラン講座	2月7日	無料	30名	地域活性事業
3.11応援をつづけよう！ 避難訓練プラスげんき寄席	3月10日	311円以上	118名	地域活性事業

(2) 改善の取組み結果

① アンケート調査の実施

運営向上のため、利用者の方々に対して施設や設備、従業員の対応、利用手続きに

関して1月上旬にアンケート調査を実施した。アンケートの結果、従業員の対応について、多くの回答者から「良い」という評価を得た。施設にあると良いと思うサービスや備品については、更衣室の設置やキャッシュレス決済を希望する声が挙げられていたため、実現に向けて取り組む。

②新規利用者の獲得に向けた対応

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

③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、世田谷区民会館別館のホームページや「世田谷くみん手帖」へ掲載するなど、情報発信ツールを活用して幅広い層への情報発信と利用者の集客支援を行った。

【参考】世田谷区民会館別館ホームページ

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

世田谷くみん手帖 <http://setamin.com/news>

④非参加型抽選会の実施

利用者の利便性向上のため、令和5年12月より抽選申込みを事前に受け付け、「非参加型」で抽選会を実施した。抽選会当日に来館する必要がないため、今まで参加することができなかった利用者に向けて間口を広げることができた。

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）施設の利用状況について

令和5年度の施設利用件数は、前年度比全体で約6%増となった。新型コロナウイルス感染症の5類移行に伴い、利用率が回復したことが要因であると考えられる。しかし、利用料金収入については、当初の計画から約12万円下回る結果となった。さらなる利用率の向上を目指す。

（2）感染症対策

新型コロナウイルスなどの感染症対策については、国や東京都の方針ならびに「世田谷区の対応方針」を遵守するとともに、公益社団法人全国公立文化施設協会の「新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけ変更に伴う劇場、音楽堂等における感染対策のご案内」を踏まえ、感染対策エチケットに留意しながら施設運営を行った。引き続き従業員、利用者が安心して利用できるよう、感染症対策に取り組む。

（3）利用しやすい施設づくり

当施設は、世田谷区の商業地の中でも知名度の高い三軒茶屋に位置しており、たくさんの地域から多世代の方が訪れる。令和6年6月には三茶昭和ビルへ移転し、新たな建物での運営がスタートする。移転後も三軒茶屋ならではの風情と情緒を生かしたPRやイベントを引き続き推進していく。また、利用者向けWi-Fi環境の強化や、クレジット決済の導入に取り組み、利用しやすい施設・より質の高いサービスの提供を目指していく。次年度も幅広い利用層に安心・満足して利用していただけるよう努める。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

①令和4年度評価結果に対する現在までの取り組み状況			
利用者にとって便利で快適な施設になるよう適切な施設管理、関係各所との調整、自主事業等を行っている。			
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	2/2
施設の修繕	2/2	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			20/29
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	2/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	2/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			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. サービス向上の取り組み			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	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. 改善の取り組み			2/3
改善の取り組み	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	10/11	適切に維持管理を行っている。	
2. 施設の運営	20/29	施設の目的や協定等に沿った適切な施設運営を行っている。	
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. サービス向上の取り組み	20/30	多岐に渡る職員研修を実施し、様々な利用者に配慮したサービスの向上に取り組んでいる。	
5. 収支状況	6/9	事務・事業経費について適切に管理・執行が行われている。	
6. 改善の取り組み	2/3	アンケートを実施し、改善に取り組んでいる。	
合計	64/91		
総合評価	A		

④ 年度評価所見
・施設の維持管理・運営については、施設の目的等を理解し、安定して適切に行われている。 ・自主事業として避難訓練を行うなど取組みに工夫が見られる。 ・区内企業、団体あてに世田谷区民会館別館リーフレットの送付や指定管理者が運営する地域ポータルサイトへのイベント情報の掲載等、積極的な施設PRを行って利用率の向上に努めており、評価できる。
⑤評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）
・利用者のニーズを踏まえて、利用率向上に向けた運営手法を指定管理者と共に構築し、利用者にとって使いやすく快適な施設を目指す。 ・新型コロナウイルス感染症の流行が収まり、一般利用率は上がったが、公用利用が多いため大幅な利用料金収入の増加にはつながらなかった。公用利用枠の見直し等、引き続き利用率・利用料金収入の向上に向けた取組みを指定管理者と連携し、検討していく。 ・自主事業の支出が収入を上回っているため、収支改善に向けて指定管理者と協議していく。

令和5年度世田谷区立スカイキャロット展望ロビー事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称 世田谷区立スカイキャロット展望ロビー
 施設住所 世田谷区太子堂4-1-1（キャロットタワー26階）

(2) 指定管理者情報

指定管理者：株式会社ホテルオークラエンタープライズ
 指定管理期間：令和5年4月1日～令和10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	前年度	増加数
レストラン	22,122名	33,683名	-11,561名
カフェ	28,502名	25,249名	3,253名
展望エリア	70,480名	75,214名	-4,734名
合 計	121,104名	134,146名	-13,042名

(2) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	9件	①内容：施設内への日差し、エフエム世田谷の音量、設備の不具合等について指摘を受けた。 対応：シェードの調整、音量減の申入れ、修繕等を行い、対応した。 ②内容：展望エリアで利用者が騒ぐなどの迷惑行為があり、他の利用者からも苦情が入った。 対応：関係機関と連携するとともに、防犯カメラを設置するなどして迷惑行為に対応した。
要望	0件	
事故	0件	

3. 指定管理に関する業務の収支

税別

項 目	金 額	備 考
収 入 計	196,419,664円	
指定管理料	24,625,677円	
利用料金収入	170,889,531円	前年度比26.2%増
自主事業収入	904,456円	
支 出 計	196,419,664円	
人件費	83,725,117円	
事務経費	11,120,980円	
事業経費	101,573,567円	ビル管理費負担金を含む
収支差額	0円	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 観光の振興に関する事業

○オーストラリアフェア

2023年7月1日～7月31日

○群馬・川場村フェア

2024年2月1日～2月29日

○世田谷野菜フェア

安定した供給数が確保できなかったため未開催

(2) 地域交流・地域貢献に関する事業

○料理セミナー&試食会

2023年5月9日、7月11日、9月12日、11月7日、2024年1月9日、3月12日実施。参加者：合計179名（前年度171名）

○神宮外苑花火大会特別コース

○クリスマスディナー

2023年12月24日、12月25日実施。参加者：合計57名（前年度55名）

○レストランウエディング

2024年2月24日実施。参加者：75名

○テーブルマナー講座、ワイン・日本酒セミナー

講師のスケジュールが合わず未開催

○社会科見学

三軒茶屋小学校 外7校（前年度7校）

○税に関する表彰コンクール入賞作品展示

2023年1月11日～11月22日実施。展望ロビーに掲示。

○ハッピーハンドメイドの実施

原則第三水曜日実施。世田谷区障害福祉部障害者地域生活課と連携。

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

○せたがや Pay 取扱い

○公益財団法人世田谷区産業振興公社との連携による「世田谷みやげ」の販売。

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

(3) スカイキャロット展望ロビーのPR等

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

◆取組実績

・株式会社日経映像：俯瞰撮影

・テレビ朝日映像株式会社：俯瞰撮影 外 合計12団体（個人含む）

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

(1) 設置目的達成に関すること

スカイキャロット展望ロビーの運営管理については、本社主体の管理・責任体制の

下、現場には月例の営業会議等により経営指導を行い事業展開している。

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

(2) 施設・設備の維持管理に関すること

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

(3) 運営及びサービスの質の向上に関すること

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

(4) 地域及び地域住民との連携に関すること

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

(5) 収支状況に関すること

令和5年度は新型コロナウイルスの5類移行により昨年度に比べて宴会の増加により利用料金収入は増加したが、未だコロナ禍以前の利用料金収入に届いていない状況にある。人件費の高騰により支出が増加しているが、事務費の縮減や自主事業収支の改善等により経費削減に取り組んでいる。

また、物価高を踏まえて令和6年度から一部メニューの料金改定を行うことにしており、引き続き徹底した収支の改善に取り組む。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 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5年度は前年度よりもレストラン売上が増加しており、営業の努力が見受けられる。 ・施設設備、備品等の的確な保守点検と故障等に対する、早期発見・対応により適切な施設運営をしている。			
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
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

障害者等の対応	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	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	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		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12/13	適切に維持管理されている。	
2. 施設の運営	21/29	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	6/9	適切に行われている。	
4. サービス向上の取組み	22/30	丁寧な接遇で対応する等適切に行われている。	
5. 収支状況	6/9	新型コロナウイルスの影響による収入減が見受けられるが、適正に予算の執行・管理が行われている。	
6. 改善の取組み	2/3	事務費の縮減や自主事業収支の改善等により経費削減を行い、収支改善に取り組むなど、管理運営の課題改善に取り組んでいる。	
合計	69/93		
総合評価	A		
③ 令和5年度評価所見			
・施設の維持管理・運営について、良好な施設環境の維持に努めており、適切に行われている。 丁寧な接遇やアンケートを実施して課題の把握と解決に努めるなどサービス向上の取組みが評価できる。			
・収入については、新型コロナウイルスの影響もあって、昨年度に引き続きコロナ禍以前と比べると低い。回復傾向にあるため、集客の向上・改善に取り組んでいることが伺える。			
④ 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り、レストラン・カフェともにコロナ禍以前の利用者数と収入に届いていない状況にある。スカイキャロットならではの魅力あるメニューづくり、さらなるリピーターの獲得や区外から訪れる利用者の増加など、指定管理者が有するノウハウや創意工夫により集客力のさらなる向上に取り組み、収支の改善に努めるよう、指定管理者と連携していく。			

令和5年度世田谷区立太子堂区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称 世田谷区立太子堂区民センター

施設住所 世田谷区太子堂1-14-20

(2) 指定管理者情報

指定管理者 : 太子堂区民センター運営協議会

指定管理期間: 平成31年4月1日～令和6年3月31日

諸室及び定員 第1・2・3・4会議室、音楽室、茶室、和室1・2、体育室
計174名 80畳 186.91m²

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

①苦情受付件数 0件

②要望受付件数 0件

③事故件数 0件

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

新型コロナウイルスの拡散防止に留意し、清掃の徹底及び換気を行うなどした。

3. 指定管理に関する業務の収支

税込

項 目	金 額	備 考
収 入 計	1,546,000円	
指定管理料	1,285,000円	
講座等参加費	261,000円	
前年度繰越金	0円	
支 出 計	1,373,548円	
事業費	1,231,025円	
会議費	0円	
事務費	142,523円	
収入－支出	172,452円	
戻入(区へ返還)	0円	
次年度繰越金	172,452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	前年度	増加数	備 考
花植事業	5月19日	無料	18名	24名	－6名	夏～秋

	12月1日					冬～春
文化学習講座	5月27日 9月29日 2月15日	無料	113名	98名	15名	終活セミナー げんき寄席 健康づくり事業
健康講座	6月25日 12月14日	無料	37名	65名	－28名	楽しく体を動かす 10歳若返り体操
まちかどコンサート	7月8日 2月17日	無料	166名	161名	5名	器楽の姿 まちかどでJAZZを
太子堂こども音楽祭	9月3日	無料	190名	197名	－7名	
バスハイク研修	10月31日	4,000 円	64名	57名	7名	
文化祭	11月25日・ 26日	無料	1,264名	573名	691名	
新春五色百人一首大会	1月21日	無料	151名	111名	40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）

運協委員に加え町内会・青少年委員・PTAをはじめとした学校関係者等々の多大なるご協力により、事業を計画的にトラブルなく行うことができた。事業の開催にあたって、区の広報紙の掲載が難しいことが多々あり、「X」の利用など代替手段を模索している。

利用団体にアンケートを行うなどし、満足度や細かな問題点の洗い出しを行っている。運営協議会が主催する様々な事業活動について情報提供を行うため「太子堂区民センターニュース」を発行している。紙面構成を工夫し、特に高齢者の方々から「見やすくなった」との評価を得た。配布先の見直しを行い、積極的なコミュニティの醸成を図るなど、地域の核となる施設利用に積極的に努める。

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和4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に配慮しながら、地域のコミュニティ形成に寄与した。				
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				
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理		14 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			23
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	サービス提供	2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取組み	2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
参加者の意向の把握	2/3		
3. 安全管理			6
事故防止等の対応	2/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			6
適切な予算計画	2/3	金銭管理	2/3
適切な予算執行	2/3		
5. 履行確認			2
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
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	23/33		
3. 安全管理	6/ 8		
4. 収支状況	6/ 9		
5. 履行確認	2/ 2		
6. 改善の取組み	2/ 3		
合計	53/71		
総合評価	A		
③ 年度評価所見			
・協定書に規定する組織運営が適正に行われている。			
・事業計画書に則り各事業が実施され、地域・利用者との交流が図られている。各事業への参加者が増加するなど、事業を通じた活発な交流が伺える。			
・アンケートを充実させ事業に反映させている、運営協議会役員の更新に伴い新規開拓をはかる、広報活動への積極的な姿勢など積極的な活動は評価できる。			
④ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
・各事業への地域の参加が活発になってきていることから、今後も引き続き、地域コミュニティの形成に努めるよう指導する。			
・各種事業の新たな取組みにあたっては、協力体制を維持し連携を強めていく。			

令和5年度世田谷区立弦巻区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称 世田谷区立弦巻区民センター

施設住所 世田谷区弦巻1-26-11

(2) 指定管理者情報

指定管理者 : 弦巻区民センター運営協議会

指定管理期間: 平成31年4月1日～令和6年3月31日

諸室及び定員 第1・2・3・4会議室、茶室、オレンジルーム、第1・2音楽室、多目的室、料理講習室、体育室、大広間、一時保育室 計212名

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

①苦情受付件数 0件

②要望受付件数 0件

③事故件数 0件

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

新型コロナウイルスの拡散防止に留意し、清掃の徹底及び換気を行うなどした。

3. 指定管理に関する業務の収支

税込

項 目	金 額	備 考
収 入 計	1, 205, 100円	
指定管理料	1, 139, 100円	
講座等参加費	66, 000円	
前年度繰越金	0円	
支 出 計	619, 229円	
講座等事業費	116, 000円	
催物等事業費	260, 961円	
広報活動費	0円	
事務費	242, 268円	
収入－支出	585, 871円	
戻入（区へ返還）	585, 871円	
次年度繰越金	0円	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	前年度	増加数	備考
男の料理教室	年24回	無料	中止	中止		人材不足により当面の間中止
鯉のぼり大会	4月16日～ 5月8日	無料				中庭に鯉のぼりを掲揚
花美化運動	6月4日 3月17日	無料	28名	40名	－12名	
七夕まつり	6月20日～ 7月8日	無料				ロビーに竹を設置し、短冊を掲げる
運営協議会研修会	3月	有料	中止	20名		改修工事のため
区民センターまつり	11月	無料	中止	中止		改修工事のため
着物着付け教室	年2回	3,000 円	中止	20名		改修工事のため
初めての茶の湯教室	5月13日～ 7月22日の 毎月第2・4 土曜日	6,000 円	12名	22名	－10名	改修工事で実施回数減
利用団体との意見交換会	2月	無料	中止	中止		改修工事のため
合同防災訓練	2月	無料	中止	中止		改修工事のため
カラオケ大会	3月	無料	中止	中止		改修工事のため
オープン卓球大会	7月8日	無料	46名	67名	－21名	改修工事で実施回数減
敬老の日のイベント	10月	無料	中止	19名		改修工事のため
正月遊びにチャレンジ	1月	無料	中止	30名		改修工事のため

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

弦巻区民センターは、改修工事のため令和5年9月1日から令和6年3月31日まで休館した。開館中に実施した事業については、参加者から好評を得た。協力団体の人材不足により、開催困難な恒例事業があるため、新たな事業を検討していく。

今後も引き続き、様々な取り組みに挑戦し、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展開していく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 4年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
改修工事のため休館期間はあったが、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。			
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			14
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理	2/2
職務の把握	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		
2. 事業水準向上への取組み			22
利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	2/3	サービス提供	2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取組み	2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
参加者の意向の把握	2/3		
3. 安全管理			6
事故防止等の対応	2/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			6
適切な予算計画	2/3	金銭管理	2/3
適切な予算執行	2/3		
5. 履行確認			2
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 組織体制	14/16	協定書等の内容を把握し、社会規範に沿って適切な組織運営をしている。	
2. 事業水準向上への取組み	22/33	改修工事により実施できない事業もあったが、可能な範囲で事業を実施し、事業水準向上に取り組んだ。	
3. 安全管理	6/ 8	適切に安全管理されている。	
4. 収支状況	6/ 9	適切に予算を執行・管理している。	
5. 履行確認	2/ 2	適計画書・報告書を適切に提出している。	
6. 改善の取組み	2/ 3	適切に改善の取組みがされている。	
合計	52/71		
総合評価	A		
③ 年度評価所見			

- ・ 協定書に規定する組織運営が適正に行われている。
- ・ 改修工事のため実施できる事業が限られたが、可能な範囲で事業が実施され、地域との交流が図られている。
- ・ 事業中止による予算の余剰部分については、区へ戻入する等、適切に予算が執行されている。

④ 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による事業への影響が見られるが、今後も引き続き、適切・適正な事業の実施、更なる事業の拡大を共に考え、地域コミュニティの形成に努めるよう指導する。

令和5年度世田谷区立宮坂区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称 世田谷区立宮坂区民センター

施設住所 世田谷区宮坂1-24-6

(2) 指定管理者情報

指定管理者 : 宮坂区民センター運営協議会

指定管理期間 : 平成31年4月1日～令和6年3月31日

諸室及び定員 : 大・中・小会議室、和室、体育室、多目的ホール、大広間

計202名 43.5畳 374.03m²

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

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

(2) 苦情受付件数及び事故件数

①苦情受付件数 0件

②要望受付件数 0件

③事故件数 0件

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

新型コロナウイルスの拡散防止に留意し、清掃の徹底及び換気を行うなどした。

3. 指定管理に関する業務の収支

税込

項 目	金 額	備 考
収 入 計	1,072,686円	
指定管理料	1,061,620円	
その他収入	5円	預入利息
前年度繰越金	11,061円	
支 出 計	1,045,648円	
講座等事業費	504,749円	
会議開催費	51,288円	
広報活動費	232,418円	
事務費	35,555円	
備品等購入費	221,638円	
収入－支出	27,038円	
戻入（区へ返還）	27,038円	
次年度繰越金	0円	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	前年度	増加数	備考
詩吟・民謡・日舞を楽しむ会	4月16日	無料	126名	102名	24名	
地域文化の交流会	5月14日	無料	85名	74名	11名	
宮坂寄席	5月20日	無料	30名	32名	－2名	
ニュースポーツ講習会	6月10日 9月16日 12月9日	無料	50名 37名 34名	40名 第1・3回中止	81名	
児童館といっしょ	11月11日 2月21日	無料	13名 20名	中止		
盆踊り大会	8月26日	無料	302名	中止		4年ぶりの開催
初心者フラダンス講習会	7月11日 9月24日	無料	24名 17名	32名 2回目中止	9名	
宮坂区民センターまつり	10月28日 10月29日	無料	2,241名	576名 (縮小版)	1,665名	4年ぶりの開催
文化学習の基礎講座 「水彩画の基礎を学ぶ」	11月18日	無料	10名	22名	－12名	
バドミントン講習会	6月18日 8月6日	無料	17名 15名	18名 19名	－5名	
初心者向け 筋トレ・ストレッチ教室	6月8日	無料	24名	20名	4名	
バレーボール交流会 A・B チーム	8月19日 8月20日	無料	92名 87名	69名 69名	41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）

宮坂区民センター運営協議会では、新型コロナウイルス感染症の拡大以来、久しぶりにすべての事業を予定通りに実行することができた。実施した事業では、4年ぶりに実施した盆踊り大会、宮坂区民センターまつりで多くの参加者を動員し、地域のコミュニティづくりに寄与することができた。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）

① 4年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
久しぶりに計画したすべての事業を実施でき、地域のコミュニティ形成に寄与した。			
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			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			23
利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	2/3	利用者の意向の把握	2/3
計画的な事業運営	2/3	サービス提供	2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取組み	2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	3/3
参加者の意向の把握	2/3		
3. 安全管理			6
事故防止等の対応	2/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			6
適切な予算計画	2/3	金銭管理	2/3
適切な予算執行	2/3		
5. 履行確認			2
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 組織体制	14/16	適切な組織体制の下で運営されている。	
2. 事業水準向上への取組み	23/33	一部の事業の運営に優れた点がある。	
3. 安全管理	6/ 8	適切に安全管理されている。	
4. 収支状況	6/ 9	適切に予算計画・執行、金銭管理されている。	
5. 履行確認	2/ 2	適切に履行確認されている。	
6. 改善の取組み	2/ 3	適切に改善の取組みがされている。	
合計	53/71		
総合評価	A		
④ 年度評価所見			
・協定書に規定する組織運営が適正に行われており、事業計画書に則り各事業が実施されている。			
・新型コロナウイルス感染拡大以来、数年ぶりに実施した事業が複数あったが、広報や実施内容を工夫して企画・実施し、一部の事業で過去最多の参加者を動員するなど地域コミュニティの形成の促進に寄与した。			

・財務面に関しては、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。
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期間が長く続いたことで、より地域のコミュニティ形成の促進の必要性が高まっており、運営協議会とともにそうした施設の設置目的が達成できるよう適切・適正に事業運営を行っていく。

令和５年度世田谷区立桜丘区民センター事業報告

１．指定管理業務の実施状況に関する事項

(１)施設概要

施設名称 世田谷区立桜丘区民センター

施設住所 世田谷区桜丘５－１４－１

(２)指定管理者情報

指定管理者 : 桜丘区民センター運営協議会

指定管理期間：平成３１年４月１日～令和６年３月３１日

諸室及び定員 第１・２・３会議室、料理講習室、大広間、集会室兼体育室、音楽室
別館ホール、別館会議室
計４３３名 ３９畳

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

①苦情受付件数 ０件

②要望受付件数 ０件

③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

２階でアルコール消毒ができるように、消毒用スタンドを設置した。

３．指定管理に関する業務の収支

税込

項 目	金 額	備 考
収 入 計	1, 8 1 1, 0 0 0円	
指定管理料	1, 6 3 0, 0 0 0円	
講座等参加費	1 8 1, 0 0 0円	
前年度繰越金	0円	
支 出 計	1, 6 0 1, 2 5 7円	
講座等事業費	4 8 0, 7 8 0円	
催物等事業費	5 3 9, 0 0 9円	
広報活動費	3 7 6, 4 4 3円	
事務費	2 0 5, 0 2 5円	
収入－支出	2 0 9, 7 4 3円	
戻入（区へ返還）	2 0 9, 7 4 3円	
次年度繰越金	0円	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	前年度	増加数	備考
歩こう会	5月11日	無料	8名	中止		
音楽フェスティバル	5月20日	無料	150名			
歌の祭典カラオケ発表会	6月4日	無料	中止 ※1	中止		
地域利用者懇談会・センターまつり実行委員会	7月2日	無料	180名	中止		
日本芸能・「七夕演奏会」	7月9日	無料	95名	38名	57名	
中高年 教養・健康講座	9月2日	無料	31名			
よいこら音祭(第34回から第35回)	9月30日・1月20日	無料	240名	150名	90名	
委員研修見学会	10月4日	4,000 円	40名	中止		
子育てママのリフレッシュ体操	10月5日・12日・19日	無料	88名	23名	65名	
食育「蕎麦打ち教室」	10月15日	700 円	30名	中止		
第33回センターまつり	11月11日・12日	無料	1,200名	中止		
あ♪ライブ(親子のための音楽会)	12月10日	無料	82名	50名	32名	
桜丘まちづくり音楽祭	12月24日	無料	130名	130名	0名	
新春日本芸能	1月7日	無料	中止 ※2	中止		
食育「こんにゃく作り」	1月13日	500 円	82名	中止		
パパ・ママのリフレッシュ体操	2月15日	無料	35名	26名	9名	
第32回 卓球のつどい	3月16日	無料	53名	中止		
第28回 音楽のつどいコンサート	3月23日	無料	130名	435名	-305名	実施回数を変更

「さくみん食堂(共生食堂)」	年間10回	子供無料	562名	213名	349名	
交流&環境「ささちガーデン」	5月～2月(合計12回)	無料	中止 ※3	中止		
桜丘金曜サロン	毎週金曜日	無料	385名	293名	92名	
桜丘土曜寄席	毎月第2土曜日	無料	533名	229名	304名	
夢プロジェクト「桜丘区民センターのディスプレイ」	原則毎月展示替え	無料				

※1 参加グループが減少し、グループ調整ができなかったため。

※2 招く予定だった琴の講師が体調不良になったため。

※3 コロナ渦で放置していた畑の状態を戻すのに時間がかかっているため。

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）

今年度からセンター利用団体の日ごろの練習成果発表の場を「音楽フェスティバル」に移して5月に開催。合唱や二胡楽団の演奏、フラダンスに至るまで多彩な参加者が今年はマスクを外して楽曲を表情豊かに披露し、会場を沸かせた。

地域住民と音楽家の交流の場として定着している「よいこら音楽祭」を今年度は、デキシーランドジャズとクラリネット演奏家を招いて2回開催。引き続き和洋問わず様々なジャンルから出演者を招き盛り上げていきたい。

毎週金曜日の午後に開催している「桜丘金曜サロン」を今年度は毎月実施。バラエティーに富んだ企画で多くの参加者を集客した。

「差区民食堂（共生食堂）」も今年度はフル（年10回）で実施した。応募者の増加に合わせ徐々に、定員数を増やし対応している。今後も地域の交流と絆の場としての役割を果たしていく。

広報面では、今年度の様々な催しに対して『イベント・ニュース』を計22回発行した。また、9月と2月の2回、『桜丘区民センターニュース』を運営協議会として発行し、施設利用者だけでなく地域に暮らす方々に向けてセンターでの活動周知を図った。

11月に『センターまつり』を4年ぶりに開催するなど、コロナウイルスの世界的な流行の終焉を受けて、運営協議会企画委員会を中心に、約30に亘る事業延べ約60日をほぼ計画どおりに開催した。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 4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。	
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	

協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理	2/2
職務の把握	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		
2. 事業水準向上への取り組み			22
利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	2/3	サービス提供	2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取り組み	2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
参加者の意向の把握	2/3		
3. 安全管理			7
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	2/3		
4. 収支状況			6
適切な予算計画	2/3	金銭管理	2/3
適切な予算執行	2/3		
5. 履行確認			2
報告書関係	2/2		
6. 改善の取り組み			2
改善の取り組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取り組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 組織体制	14/16		
2. 事業水準向上への取り組み	22/33		
3. 安全管理	7/ 8		
4. 収支状況	6/ 9		
5. 履行確認	2/ 2		
6. 改善の取り組み	2/ 3		
合計	53/71		
総合評価	A		
③ 年度評価所見			
・協定書に規定する組織運営が適正に行われている。			
・新型コロナウイルスの影響で事業の中止が続いていたが、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。			
・アンケートを実施して事業に反映させているほか、会議体で改善事項を議題に挙げて検討するなど、区民が利用しやすい事業運営に取り組んでいることは評価できる。			
④ 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による事業への影響が見られるが、事業への参加が活発になってきている。今後も引き続き、地域コミュニティの形成に努めるよう指導する。			
・各種事業の新たな取り組みにあたっては、協力体制を維持し連携を強めていく。			

令和5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 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：令和5年4月1日～令和10年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和5年4月1日～令和6年3月31日）

(1) 利用状況

名 称	利用可能数	利用数	利用率	前年度	増加率
ホール	939	672	71.6%	66.7%	4.9%
第1集会室	1,002	657	65.6%	67.9%	▲2.3%
第2集会室	1,002	585	58.4%	55.7%	2.7%
第3集会室（ミーティングルーム）	1,002	501	50.0%	33.9%	16.1%
第4集会室（スカイサロン）	1,002	476	47.5%	28.0%	19.5%
合 計	4,947	2,891	58.4%		

(2) 施設の休止

①休止期間

ホール

令和6年1月5日～令和6年1月31日（改修工事にともなう休館）

②休止期間中の対応

利用者対応として、電話連絡、問い合わせ対応、キャンセル手続き、還付手続き、施設内の提示、設備保守点検業務などを行った。

(3) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	2件	・内容) ホールのブルーレイ再生不良について 対応) 催し物ができなかったことを謝罪のうえ利用料金を返金。 ・内容) 集会室のマイク音声不良について 対応) 区所管課よりポータブルアンプを借り対応。
要望	3件	・内容) トイレにウォシュレットを設置してほしい 対応) 2F 多目的トイレであればウォシュレットが利用できることをご案内し、お客様のご要望として区所管課に伝達。 ・内容) トイレの個室を増やしてほしい 対応) 北沢総合支所全体のトイレが使用可能であることをご案内しお客様のご要望として区所管課に伝達。 ・内容) スカイスロンに自動販売機を設置して欲しい 対応) 実現は困難と思われることをお伝えしたうえで、お客様のご要望として区所管課に伝達。
事故	1件	・内容) 区外料金と区内料金を誤って徴収する事案が発生 対応) 誤徴収について謝罪のうえ返金し、領収書を差し替えた。

3. 指定管理に関する業務の収支

収支

税込

項 目		金 額	備 考
収 入 計		82,613,899円	
指定管理料		30,475,699円	
内訳	指定管理料(年度当初)	27,141,000円	
	北沢区民会館改修工事によるホール休館に伴う指定管理料	3,334,699円	
利用料金収入		47,566,900円	
自主事業収入		4,571,300円	
支 出 計		98,302,535円	
人件費		44,280,918円	
施設維持管理経費		44,225,873円	
利用料金還付分		3,757,110円	
自主事業経費		4,569,250円	
事業所税		1,469,384円	
収支差額		-15,688,636円	

収支差額については、当初の想定より利用料金収入が大きく落ち込んだこと、また世田谷区民会館の開館延期に伴い公用利用が利用件数の3分の1以上を占めたこともあり、当初の計画より大幅な減収となった。物品購入減等の経費削減にも努めたが、結果的にマイナス1,500万円以上の収支差額が生じた。

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	備 考
歌声カルテットの 昭和歌謡コンサート	6月23日	前売：2,000 円 当日：2,500 円	256 名	文化に関する事業
こどもにきかせたい！ オペラコンサート	7月22日	大人：2,500 円 高校生以下： 1,000 円	151 名	文化に関する事業
雀々ぼっち in 世田谷	8月6日	通常：3,000 円 合同：3,500 円	延 116 名	文化に関する事業
世田谷にみどりいっぱい チャリティ講演&コンサート	9月30日	3,300 円	259 名	産業および経済に 関する事業
恋も人間関係も 上手くいく心理学	11月11日	4,000 円	50 名	教育に関する事業
歌声カルテットの 昭和歌謡コンサート	12月26日	前売：2,000 円 当日：2,500 円	277 名	文化に関する事業
歌声カルテットの 昭和歌謡コンサート	3月13日	前売：2,000 円 当日：2,500 円	276 名	文化に関する事業
No Nukes Gig 2024（全3公演）	3月30日	1公演 3,000 円 通し券 5,000 円	①113 名 ②60 名 ③151 名	産業および経済に 関する事業

令和5年度は、新型コロナウイルス感染症の5類移行に伴い、引き続き基本的な感染防止対策を講じながら、当初の予定どおりイベントを開催した。

当初の3つのイベント企画方針（ア：近隣の住民、町会自治会、商店街の方々と連携しコミュニティの活性化や防災につながるイベントの開催、イ：ライフステージに応じた参加機会の充実、ウ：一流のイベント文化・芸術に触れるイベントの開催）に従い、幅広い年代を対象としたコンサート、落語など、気軽に楽しめるイベントを開催した。

0歳から参加できるクラシックコンサート「こどもにきかせたい！オペラコンサート」のアンケートでは、「貴重で良い体験を子どもに与えることができた」、「子どものオペラデビューにぴったり」など、普段聴く機会が少ない生のオペラを親子で楽しんだというコメントを頂いた。

また「世田谷にみどりいっぱいチャリティ講演&コンサート」や、「No Nukes Gig 2024」においては、区内で活動している団体やアーティストと協働し、地域活性に繋がる活動も行った。今後も、このようなイベントを継続できるよう図っていく。

(2) 改善の取組み結果

① アイカサの導入

傘のレンタルサービス「アイカサ」の導入を開始した。

② 新規利用者の獲得に向けた対応

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

③ アンケート調査の実施

運営向上のため、利用者の方々に対して施設や設備、従業員の対応、利用手続きに関して、令和6年1月上旬にアンケート調査を実施。アンケートの結果、「予約はオンラインでできるとよい」との声があったため、3月にWeb予約システムを導入し、ご要望にお応えできるよう努めた。

④ 幅広い層への情報発信

指定管理者イベントの集客手段として、また利用者のイベント周知の一翼として、北沢区民会館のホームページや「世田谷くみん手帖」へ掲載するなど、情報発信ツールを活用して幅広い層への情報発信と利用者の集客支援を行った。

【参考】北沢区民会館ホームページ

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

世田谷くみん手帖 <http://setamin.com/news>

⑤ ホールおよびすべての集会室へのWi-fiの導入

ミーティングルーム、スカイサロンにフリーWi-fiを導入し、ホールおよびすべての集会室にてフリーWi-fiの利用が可能になった。

⑥ 災害時の対応強化

「非常用発電機」と「ソーラーパネル付蓄電池」を常備し、災害時の対応を強化した。

⑦ Web予約システムの導入

令和6年3月15日より、Web予約システムを導入した。これにより、インターネットで施設の利用申込みができるようになった。抽選申し込みについては、検討中。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

（1）施設の利用状況について

施設の利用率は、全体で58.4%となり、前年度60.0%から微減となった。集会室、中でもミーティングルームとスカイサロンの利用率が低いことが課題となる。施設の認知度が低いことが要因の一つと考えられる。

特にスカイサロンについては、12階からのロケーションの良さや楽屋としての利用などを積極的にアピールし、利用率の改善を図っていきたい。

（2）感染症対策

新型コロナウイルスなどの感染症対策の実施にあたっては、国や東京都の方針ならびに「世田谷区の対応方針」を遵守するとともに、公益社団法人全国公立文化施設協会の「新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけ変更に伴う劇場、音楽堂等における感染症対策のご案内」を踏まえ、感染対策エチケットに留意しながら施設運営にあたった。

引き続き従業員、利用者が安心して利用できるよう、感染症対策に取り組んでいく。

（3）利用しやすい施設づくり

ホール入口にデジタルサイネージを設置し、施設の催し物や近隣の情報など案内の向上を図り、引き続き利用者目線に立ったきめ細かなサービスの提供を実施し、利用しやすい施設を目指す。またスカイサロンの利用率改善については重点的に取り組み、利用料金収入の向上に努める。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

①令和4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。			
②項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れている 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を一部満たしておらず、軽易な課題がある 0：要求水準を著しく下回っており、厳格な改善指導等が必要となる			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			22/29
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	2/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	2/3
障害者等の雇用	3/3	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			6/9
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			23/30
職員研修	3/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	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			6/9
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	適切に維持管理ができています。	
2. 施設の運営	22 / 29	自主事業については、大規模なイベントを実施するなど一定の成果がある。また前年度に比べ、地域との関わりを増やすことができており、総じて、適切に運営できている。	
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	自衛消防訓練の実施のほか、事故発生時の区への迅速な報告・連携など、適切に対応している。	
4. サービス向上の取組み	23 / 30	Web 予約システムの導入、アイカサの設置など利用者の要望に応える取組みや公募時の提案事項の実施を積極的に行っている。	
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、収支計画や事業企画の見直しが望まれる。	

6. 改善の取組み	2 / 3	区や利用者からの要望に対応しようと努力している。新型コロナウイルス5類移行に伴い、事業の活性化や地域との関わりづくりにも努めている。
合計	71 / 93	
総合評価	A	

④ 年度評価所見

- ・ 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感染症の5類移行に伴い、事業の活性化や地域との関わりづくりに努めている。
- ・ 自主事業については、安全に配慮して計画に準じた事業を実施できている。
- ・ 地域との関わりの事業については、区内で活動している団体やアーティストと協働してコンサートを実施したり、毎月の下北沢駅前清掃に参加するなど積極的に関係づくりに努めており、評価できる。
- ・ Web 予約システムやアイカサの導入、すべての室場において Wi-fi を整備するなど、利用者の要望に応える取組みを積極的に実施している。

⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）

- ・ 引き続き、利用者にとって便利で快適な施設となるよう指導する。
- ・ 自主事業については、収支改善や実施内容について、指定管理者と協議していく。
- ・ 新型コロナウイルス感染症の5類移行、世田谷区民会館の完成に伴う公用利用率の減少などにより、今後、利用率の向上が見込まれるため、より多くの方に利用してもらえよう環境整備に取り組むとともに、収支改善に向けて指定管理者と協議していく。
- ・ 引き続き、利用率向上に向けた運営手法を指定管理者と共に構築し、利用者が安全で快適に施設を利用できるよう取り組む。

令和5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：令和3年4月1日～令和8年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和5年4月1日～令和6年3月31日）

(1) 利用状況

名 称	利用可能数	利用数	利用率	前年度	増加率
集会室	1,002	667	66.6%	69.27%	▲2.67%
合 計	1,002	667	66.6%	69.27%	▲2.67%

(2) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
要望	5件	・内容）トイレにウォシュレットを設置してほしい 対応）利用者の方へ担当部署に提案する旨を伝え、区所管課へ報告 ・内容）パーテーションで着替え用のスペースを作してほしい（2件） 対応）令和6年3月、区所管課によりパーテーションを設置 ・内容）太極拳（自主事業）を毎月実施して欲しい 対応）検討させて頂くと回答 ・内容）講演者の書籍を販売したい 対応）集会室では営利目的の利用ができないため、販売できない旨を伝える
事故	0件	

3. 指定管理に関する業務の収支

(1) 収支

税込

項 目	金 額 (円)	備 考
収 入 計	17,898,045	
指定管理料	10,758,025	
利用料金収入	6,686,020	
自主事業収入	454,000	

支 出 計	17,526,622	
人件費	13,084,044	
施設維持管理経費	3,319,839	
利用料金還付分	525,620	
自主事業経費	564,409	
事業所税	32,710	
収支差額	371,423	

(2) 収支差額の要因

利用件数のうち公用利用が4割以上を占めたこともあり、利用料金収入は前年度より40万円程度減収となり、計画を下回った。また、人件費等の見直しの影響もあったが、施設運営に係る経費削減に努め、結果的にプラス37万円程の収支差額となった。

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	備 考
梅丘げんき講座 「はじめての太極拳」 全2回	5月13日 10月15日	2,000円	1回目：27名 2回目：26名	その他の事業
梅丘げんき講座 「はじめてのフラ」	6月9日	1,000円	21名	その他の事業
梅丘げんき講座 「はじめてのヨガ」 全2回	7月7日 7月21日	1,000円	1回目：26名 2回目：24名	その他の事業
Dr.リンのおもしろ科学ショー 不思議風船サイエンス	8月13日	大人1,500円 小人1,000円 大人+小人=計3名 3,000円	大人：59名 小人：52名 大人+小人：52名 (うち招待2名)	教育に関する事業
梅丘げんき講座 「はじめての太極拳」	11月11日	1,000円	30名	その他の事業
梅丘げんき講座「はじめてのフラ クリスマス編」	12月15日	1,000円	27名	その他の事業
梅丘げんき講座「はじめてのヨガ」全3回	1月26日 2月9日 2月16日	3,000円	1回目：25名 2回目：22名 3回目：20名	その他の事業
マリオ&ミニオンズ上映会	2月12日	無料	1回目：45名 (うち招待2名) 2回目：42名 (うち招待2名)	文化に関する事業

令和5年度は、新型コロナウイルスの5類移行に伴い、基本的な感染防止対策を講じながら、当初の予定どおりイベントを開催した。

当初の3つのイベント企画方針（ア：近隣の住民、町会自治会、商店街の方々と連携しコミュニティの活性化や防災につながるイベントの開催、イ：ライフステージに応じた参加機会の充実、ウ：一流のイベント文化・芸術に触れるイベントの開催）に従い、公共施設を利用する機会の多い子育て世代や、高齢者に人気の健康増進イベントを開催した。

「梅丘げんき講座」は、集客率、満足度ともに安定しており、また「Dr.リンのおもしろ科学ショー」のアンケートでは、「親子で楽しめた」「夏休みにピッタリの良いイベントだ」などといったコメントも頂いた。今後も地域住民の要望に応え、気軽に参加して頂けるイベントの継続を図る。

（２）改善の取組み結果

① アンケート調査の実施

運営向上のため利用者の方々に対して、施設や設備、従業員の対応、利用手続きに関して、令和6年1月上旬にアンケート調査を実施した。アンケートの結果、web予約システムや二次元コード決済の導入を希望される方がいらっしゃる事が分かった。引き続き今後の検討課題とする。

② 新規利用者の獲得に向けた対応

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

③ 情報発信

指定管理者自主事業の集客手段として、また利用者のイベント周知の一翼として、北沢区民会館別館のホームページや「世田谷くみん手帳」へ掲載するなど、指定管理者がもつ情報発信ツールを活用し、幅広い層への情報発信と利用者の集客支援を行った。

【参考】北沢区民会館別館ホームページ

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

世田谷くみん手帖 <http://setamin.com/news>

④ wi-fi の導入

配信や会議等で活用して頂けるようにwi-fiを導入し、集客員の定員に対応するために回線を強化した。

⑤ クレジットカード決済の取扱い開始

利用者の利便向上のため、クレジットカード決済の取り扱いを開始した。

⑥ 地域貢献事業

地域貢献事業の一環として、近隣保育園の先生や園児、障害者施設の支援員の方に参加を呼び掛けて自衛消防訓練（水消防機の消火訓練、煙中歩行訓練、バケツリレー）を実施し、防災意識の向上に努めた。

また、梅ヶ丘駅前のハロウィンイベントの応援ではパレードの交通整理サポートを行った。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

（１）施設の利用状況について

前年度と同様に7割弱の利用率となっている。利用件数のうち公用利用が4割以上を占めていることもあり、利用料金収入は計画を下回る結果となった。利用者の利便向上につながる改善取組みを通して、さらなる利用率の向上を目指す。

（２）感染症対策

新型コロナウイルスなどの感染症対策の実施にあたっては、国や東京都の方針並びに「世田谷区の対応方針」を遵守するとともに、公益社団法人全国公立文化施設協会の「新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけ変更に伴う劇場、音楽堂等における感染対策のご案内」を踏まえ、感染対策エチケットに留意しながら施設運営にあたった。

引き続き従業員、利用者が安心して利用できるよう、感染症対策に取り組んでいく。

（３）利用しやすい施設づくり

Wi-Fiの導入、クレジットカード決済の取扱い開始等、利用者の利便向上に取り組んだ。引き続きホームページの活用や参加しやすい抽選会の方法について検討し、次年度も幅広い利用層に安心・満足いただけるサービスを提供できるよう努めていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和4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。			
② 項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れている 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を一部満たしておらず、軽易な課題がある 0：要求水準を著しく下回っており、厳格な改善指導等が必要となる			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			22/29
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	2/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	2/3
障害者等の雇用	3/3	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			7/9
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			24/30
職員研修	3/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	3/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	3/3	苦情等への対応	2/3
接遇	3/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		

6. 改善の取組み		2/3
改善の取組み		
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	適切に運営できている。窓口接遇力向上（おもてなし）検定に合格した職員が配属されていることは評価できる。
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	適切に対応。地域の人と共同した消防訓練を実施したことは評価できる。
4. サービス向上の取組み	24 / 30	職員の知識・技術については、責任者を中心に適切に実施できている。
5. 収支状況	6 / 9	利用料金収入の減収や人件費等の見直しにより前年度に比べて収支は悪化したが、黒字の状態を維持できている。
6. 改善の取組み	2 / 3	新型コロナウイルス感染症5類移行後、自主事業も積極的に行い、利用者の安全に配慮した取組みが見られる。一方、以前より課題に挙げられる利用率の低い夜間枠の活用や立地条件を活かした利用などの面においては改善・工夫が望まれる。
合計	73 / 93	
総合評価	A	
④ 年度評価所見		
・全般的に適切に管理できており、安定したサービスが提供できている ・自主事業については、地域住民との連携や多世代の参加を図る取組みが評価できる。 ・地域との関わりの事業について、近隣を巻き込んだ消防訓練を行うなど工夫を図っている。 ・利用率の低い夜間時間帯については、民間事業者ならではの柔軟な発想で利用率を向上させる改善の取組みなどが望まれる。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
・引き続き、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。 ・利用率がさらに向上していくように指定管理者と協働して取り組んでいく。		

令和5年度世田谷区立代田区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

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

(2) 指定管理者情報

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

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

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

(2) 苦情・要望受付件数及び事故件数

項目	件数	主な内容	対応
苦情	0件		
要望	4件	作品展示会開催についてもっと宣伝した方がよい	事業周知チラシの町会回覧が届いていないとの情報もあったため、極力早期に回覧を依頼する
		作品展示会の掲出ボードが味気ない	掲出用ボードを一部新調した
		実技講座について、初めての参加者への配慮が欲しい	実技講座において、経験者と初参加者に分け、初参加者にはより丁寧な説明を心掛ける
		イベント開催予定を早く知りたい	くみん手帖やセンター内掲示板等を活用し、各事業の開催内容が決まり次第周知する
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	2, 5 1 3, 1 0 8円	
指定管理料	1, 8 3 2, 5 0 0円	
講座等参加費	6 2 5, 7 1 0円	
前年度繰越金	5 4, 8 9 8円	
支 出 計	2, 2 9 4, 8 9 5円	
講座等事業費	1, 6 7 3, 9 0 0円	
わくわくこども教室事業費	2 5 2, 1 0 6円	
催物等事業費	6 2, 2 6 7円	
広報活動費	8 8, 8 8 0円	
事務費	2 1 7, 7 4 2円	
収入－支出	2 1 8, 2 1 3円	
戻入（区へ返還）	0円	
次年度繰越金	2 1 8, 2 1 3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	前年度	増加数	備考
植 物 教 室 （春）	5月23日 5月24日	※1	27名	20名	7名	
わくわく 科学あそび	6月11日 6月18日	500円	202名	211名	－9名	
文学教室	7月26日	無料	35名	29名	6名	バス見学会 再開
実 技 講 座 （折り紙）	8月20日	無料	23名	26名	－3名	
植 物 教 室 （秋）	10月3日 10月4日	※1	35名	21名	14名	バス見学会 再開
作 品 展 示 会	10月14日 10月15日	無料	参加 16団体 出品点数 322点 入場者数 362名	参加 14団体 出品点数 224点 入場者数 414名	－52名	
お年寄りに 学ぶつどい	10月15日	無料	177名	中止		
美術講座	10月26日 10月30日	無料	34名	27名	7名	バス見学会 再開
実 技 講 座 （木目込 み人形）	11月20日 11月22日 12月 5日	3,200 円	55名	63名	－8名	

実技講座 (御殿まり)	12月11日	3,000 円	15名	16名	－1名	前年度はデ フルト焼き を実施
3館合同 代田区民 センター 10周年 記念事業 音楽劇「星 の王子様」	2月10日	無料	210名			新規事業 (令和5年度 のみ実施)
歴史講座	2月22日	無料	40名	中止		

※1 入園料 500 円、保険料各自 50 円負担

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

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

新型コロナウイルス感染症の5類移行に伴い、前年度と比較して事業も本格化し、地域のコミュニティづくりのきっかけとなるように企画・実施した。

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 4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5類移行に伴い、事業の実施に努め、地域のコミュニティ形成に寄与した。				
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				14/16
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理		2/2
職務の把握	2/3	個人情報の漏洩防止		2/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制		2/2
社会規範に則った事業運営	2/2			
2. 事業水準向上への取組み				22/33
利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価		2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法		2/3
計画的な事業運営	2/3	サービス提供		2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取組み		2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献		2/3
参加者の意向の把握	2/3			
3. 安全管理				6/8
事故防止等の対応	2/3	再発防止、迅速な報告		2/2
緊急時の対応	2/3			
4. 収支状況				6/9
適切な予算計画	2/3	金銭管理		2/3
適切な予算執行	2/3			

5. 履行確認 報告書関係	2/2	2/2
6. 改善の取組み 改善の取組み	2/3	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	14/16	会則に基づき、総会、役員会、事業委員会など適切な運営が図られている。
2. 事業水準向上への取組み	22/33	講座や催事の際のアンケート調査や利用者懇談会などにより事業水準向上の取組みを行っている。
3. 安全管理	6/ 8	事業実施時には十分な人員体制を組み、また野外活動事業時にはヒル対策の薬剤を用意するなど安全管理を図っている。
4. 収支状況	6/ 9	事業実施経費を精査するなど適切に行われている。
5. 履行確認	2/ 2	期限までに決められた報告がなされている。
6. 改善の取組み	2/ 3	組織運営に留意しながら事業水準の向上など、地域のコミュニティを促進するための改善に取り組んでいる。
合計	52/71	
総合評価	A	管理運営は良好である。
④ 年度評価所見		
・協定書に規定する組織運営が適正に行われている。 ・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症の5類移行に伴い、バス見学会を一部再開するなど、滞りなく事業を行うことができている。 ・代田区民センター・代田児童館・代田図書館の改築10周年記念事業として、3館合同事業を行うなど地域コミュニティの醸成が図られている。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
・今後も引き続き、広く活動を周知しながら事業を実施し、地域コミュニティの形成促進に努めるよう指導する。		

令和5年度世田谷区立玉川区民会館（玉川せせらぎホール）事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立玉川区民会館（玉川せせらぎホール）

施設住所：世田谷区等々力3-4-1

諸室及び定員

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

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社世田谷サービス公社

指定期間：令和2年7月1日～令和7年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況等

名 称	利用可能数	利用件数	利用率	前年度	増加率
ホール	975	597	61.2%	59.0%	2.2%
第1集会室	807	235	29.1%	42.5%	-13.4%
第2集会室	807	213	26.4%	34.9%	-8.5%
第3集会室	807	205	25.4%	31.9%	-6.5%
第4集会室	807	345	42.8%	34.8%	8.0%
第5集会室	807	312	38.7%	31.9%	6.8%
合 計	5,010	1,907	38.1%	49.2%	-11.1%

※利用可能数は、新型コロナウイルスワクチン接種会場開設による休止期間をのぞく値

(2) 施設の休館

①休館期間

第1～第5集会室

令和5年10月1日～令和5年12月9日（ワクチン接種会場開設に伴う休館）

②休館期間中の対応

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

(3) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	9 件	・ 内容) 催事の開始前にホール入口から喫茶コーナー前まで人垣ができており、通行の方から指摘があった。 - 対応) 入場者の整理を主催者で行い、スムーズな運用に努めた。 ・ 内容) 利用料金の支払い期日がタイトであるとの申し出があった。 - 対応) 頂いたアンケートを踏まえ、他のホールの状況を確認するとともに、担当所管と今後の対応について検討することとした。
要望	3 件	・ 内容) ホールの予約開始は1年前からとしてほしい。 - 対応) 担当所管と今後の対応について検討するとともに、集会室についても対応できないか協議することとした。 ・ 内容) 購入したいチケットがすでに完売している。開催回数を増やすか、2部制にしてほしい。 - 対応) 座席をご用意できなかったことをお詫びするとともに、今後の対応を担当者と協議することとした。
事故	0 件	

※新型コロナウイルスの影響による施設の休館等に関するお問い合わせ等は対象外

3. 指定管理に関する業務の収支

収支

項 目	金 額	備 考
収 入 計	81,849,574円	
指定管理料	39,569,966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償額	446,636円	ワクチン接種会場指定に伴い利用することができない期間の利用料減収の補填費用
利用料金収入	24,765,580円	
喫茶コーナー売上	10,413,612円	消費税分含む
自主事業収入	6,653,780円	公募事業分含む
支 出 計	84,730,539円	
人件費	53,942,256円	飲食人件費: 4,680,195円
施設維持管理経費	16,490,313円	
利用料金還付分	1,566,640円	
喫茶コーナー経費	5,042,382円	カフェ仕入高含む
自主事業経費	6,467,702円	公募事業分含む

事業所税	1, 2 2 1, 2 4 6 円	面積割・従業員割併用
収入－支出	－ 2, 8 8 0, 9 6 5 円	

新型コロナウイルスの５類移行に伴い、ホールイベントを中心に利用率が伸び、利用料金収入は前年度比１０％近い伸びとなった。１０月にはワクチン接種会場の開設により集会室を休業し、休業による減収分は区から利用料金補填を充当した。喫茶コーナーは来客数の増加に伴い、これまでのワン・オペレーションでの体制を見直したところ、お客様の待ち時間が減り、利用者の増加につながった。自主事業では「昭和歌謡コンサート」が多くのお客様の人気を集め、開催すべての公演が満席になる活況となった。一方で、人件費や物件費が高騰し、収益を圧迫したため、最終損益は前期に続いて赤字となった。

４．事業計画書で提案した事業等の実施状況

（１）主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費 (円)	参加人数 (名)	備 考
第三回せせらぎ寄席	４月１５日	一般 3,500 割引 3,000	１部 210 ２部 129	文化に関する事業
木山裕策と歌声カルテットの昭和歌謡コンサート	５月２４日	前売 2,000 当日 2,500	335	文化に関する事業
せせらぎコンサート vol.4 「０歳からのキッズコンサート」	６月１８日	大人 1,000 子供 500	１部 225 ２部 242	文化に関する事業
おどろきとどろき祭り（等々力溪谷商店街振興組合）協力イベント「バルーングリーティング」＋カフェストリーム貸し切り・出店	７月１６日	無料	150	産業及び経済に関する事業
せせらぎワークショップ Vol.6 夏休み体験講座～木工自動車を作ろう！～ソーポボックス・モックカーづくり&タイムアタックレース体験教室	８月５日	3,500	１部 60 ２部 51	教育に関する事業
歌声カルテットの昭和歌謡コンサート	８月２２日	前売 2,000 当日 2,500	366	文化に関する事業
避難訓練プラスコンサート	９月３日	無料	220	産業及び経済に関する事業
歌声カルテットの昭和歌謡コンサート	１０月１６日	前売 2,000 当日 2,500	372	文化に関する事業
秋のマンドリンコンサート	１１月１９日	無料	312	文化に関する事業

朝市（農振会）協力イベント「無農薬のやきいも」販売出店＋エフエム世田谷 PR	12月2日	300 200	73	産業及び経済に関する事業
第四回せせらぎ寄席	12月16日	一般 3,800 割引 3,500	1部 170 2部 180	文化に関する事業
せせらぎコンサート Vol.5 タレイア・クアルテットスプリングコンサート	3月20日	一般 2,500 区民 2,000	307 (内招待 41)	文化に関する事業

令和5年度は、3つのイベント企画方針（ア：近隣の住民、町会自治会、商店街の方々と連携しコミュニティの活性化や防災につながるイベントの開催、イ：ライフステージに応じた参加機会の充実、ウ：一流のイベント文化・芸術に触れるイベントの開催）に従い、コンサートや地域団体と連携したイベントを開催した。

「せせらぎコンサート Vol.5」の弦楽四重奏の演奏会には、区内小・中・高校生を無料招待し、クラシック音楽に触れる機会を提供し、アンケートでは、「子供が楽器や音楽に興味を持つきっかけになりました」、「クラシックが身近で聴けて嬉しい」などのコメントをいただいた。その他、寄席や夏休み口座など、今後も地域の人を楽しんでいただけるイベントの継続を図る。

（2）改善の取組み結果

① 備品・貸出物品の導入

喫茶コーナーでは発達障害者就労支援センターゆに（UNI）が製造する調理パンを仕入れ、週に2日（火・金）の販売を実施し、利用者の軽食ニーズにこたえとともに施設の就労支援にも貢献した。

② 新規利用者の獲得に向けた対応

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

③ アンケート調査の実施

運営向上のため、利用者の方々に対して施設や設備、従業員の対応、利用手続きに関して、1月上旬にアンケート調査を実施した。アンケートの結果、ホームページなどで当ホールを知った方が一定数あることがわかったため、今後はこうしたメディアの充実を図っていく。

④ 幅広い層への情報発信

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

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

ホールについては施設休館がなかったこと、また新型コロナウイルス感染症の影響

が小さくなったこともあり、ホールの稼働率が6割程度に回復した。一方、各集会室についてはワクチン接種会場終了に伴う利用再開の周知が直前となったため、総じて3割～4割の利用率にとどまった。

今後は、新型コロナウイルス感染防止対策に十分留意するとともに、Wi-Fi等拡充されたサービスや施設のPRをすることで、利用率向上を目指す。

(2) 感染症対策

新型コロナウイルスなどの感染症対策の実施にあたっては、国や東京都の方針ならびに「世田谷区の対応方針」を遵守するとともに、公益社団法人全国公立文化施設協会の「新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけ変更に伴う劇場、音楽堂等における感染対策のご案内」を踏まえ、感染対策エチケットに留意しながら施設運営にあたった。引き続き従業員、利用者が安心して利用できるよう、感染症対策に取り組んでいく。

(3) 利用しやすい施設づくり

玉川地域の高齢者の方だけでなく、若者から働き盛りの方まで、多様な方の手近な趣味や娯楽の場として当ホールの果たせる役割は大きいと考えている。これまで通りの宣伝ツールに加え、地域コミュニティを通じて当ホールの周知を行うほか、ホームページで活用事例を公開するなど、さまざまな用途に活用できるホールとして地域のみなさまに貢献できるよう努めていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和4年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
- 引き続き新型コロナウイルス感染症への対策を継続し、利用者が安心して快適に使用できる施設の運営に取り組んでいた。 - 計画していた事業を中止することなく開催することができ、開催した自主事業では多くの参加者から好評をいただくことができていた。 - 新型コロナウイルス感染症の5類移行後、ホール稼働率を6割程度まで回復させることができた。 - 喫茶コーナーの収支は昨年に引き続き3年連続で黒字となり、多くの人に利用してもらえた。			
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		12/13	
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営		22/29	
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	2/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	2/3
障害者等の雇用	3/3	区内事業者の活用等	3/3
3. 事故や緊急時等への対応		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			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	適切に維持管理ができています。	
2. 施設の運営	22 / 29	適切に運営ができています。	
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	マニュアルの整備や防災訓練の実施など適切に対応している。	
4. サービス向上の取組み	21 / 30	利用者へのアンケートを実施するなど、サービス向上に取り組んでいる。	
5. 収支状況	6 / 9	物件費・人件費高騰を主な原因として支出超過となったが、喫茶コーナーは黒字である。	
6. 改善の取組み	2 / 3	令和4年度の指導・調整事項について適切に取り組んでいる。	
合計	70 / 93		
総合評価	A		
④ 年度評価所見			
・事故は発生しておらず、施設の維持管理・運営について適切に行われている。			
・感染症対策に配慮した上で自主事業を実施するなど、利用者へのサービスを維持するための取組みを引き続き行っていた。			
・喫茶コーナーの売り上げを昨年より約30万円伸ばすことができていた。			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
・利用率向上のため、オンライン申請の導入について調整する。			
・引き続き喫茶コーナーの売り上げ、利用者満足度を維持・向上できるよう指導していく。			
・キャッシュレス決済種別の拡大に向けて調整する。			

令和５年度世田谷区立玉川区民会館別館（上用賀アートホール）の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：玉川区民会館別館（上用賀アートホール）

施設住所：世田谷区上用賀５－１４－１－１０２

諸室及び定員

名 称	定員又は大きさ	備 考
集会室	１１８名	

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社共立

指定期間：令和３年４月１日～令和６年３月３１日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

名 称	利用可能数	利用数	利用率	前年度	増加率
集会室	４９３	２１１	４２．８％	３８．３％	４．５％

※新型コロナウイルス感染症拡大防止のために施設利用を休止した期間：なし

※令和５年度に申請のあった、新型コロナウイルス感染拡大防止を事由にした利用キャンセルの件数：０件

※令和５年１０月～令和６年３月末まで、中長期改修工事のため休館。

(2) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	０件	
要望	０件	
事故	０件	

※区主催「あり方検討に関する意見交換会」での要望は対象外

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収 入 計	４３，５３７，６９９円	
指定管理料	４０，４３５，８２７円	施設維持管理費含む
会場使用料	２，１９６，２８０円	
器具使用料	７９６，８８０円	
その他収入	１０８，７１２円	自販機販売手数料収入
支 出 計	４３，３６５，８２３円	
維持管理経費	３９，２９１，２６７円	
事務経費	３，８３５，５８９円	人件費含む

事業経費	150,811円	自主事業経費
その他支出	88,156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	171,876円	

収支差額については、前年度から続く電気料金の高騰に伴う自動販売機の電気料負担金の支出額が想定を下回ったため、17万円弱の収入超過となった。

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	備 考
ようが夏休み映画会	令和5年8月26日	無料	63名	

- ・「ようが夏休み映画会」は、令和5年10月からの施設工事休館にあたり、例年12月に実施される映画会を前倒しで実施した。
- ・その他、例年実施されていた自主事業についても、施設工事休館のため中止となった。

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）

- ・「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。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和4年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
・前年度の評価を受け、利用率向上の取組み（駐車場整備等）の効果を引き続き検証していくとした中で、令和5年10月から令和6年3月までの大規模改修工事期間において、半年間の収納事務委託の形態で施設維持運営を行った。			
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		20/29	
設置目的等の理解	2 / 3	個人情報管理	2 / 3
サービス提供	2 / 2	個人情報の漏洩防止	2 / 3
自主事業の成果	2 / 3	障害者差別解消法	2 / 3
職員配置	2 / 3	地域との関わり	2 / 3
障害者等の雇用	2 / 3	区内事業者の活用等	2 / 3
3. 事故や緊急時等への対応		7/9	
事故防止等の対応	3 / 3	緊急時に備えた訓練	2 / 3
緊急時の対応	2 / 3		

4. サービス向上の取組み			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	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	適切に維持管理ができている。	
2. 施設の運営	20 / 29	適切に運営ができている。	
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	年間を通して事故がなく、事故や緊急事態に備えマニュアルを整備しており、適切に対応している。	
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。	
6. 改善の取組み	2 / 3	今後の取組みについて、引き続き調整に取り組んでいる。	
合計	67 / 93		
総合評価	A		
④ 年度評価所見			
・事故や苦情は発生しておらず、施設の維持管理・運営は適正に行われている。			
・HPをこまめに更新する、丁寧な利用案内を行うなどしており、利用者から従業員の対応について好評をいただいている。			
・利用者アンケートの結果を見ても、利用者からの好意的な反応が多く、利用者満足度の高い施設運営ができている。			
・大規模改修工事にあたって、施設所管課との調整を適切に行った。			
・令和6年度からの業務委託契約による施設運営に向け、適宜区との調整を行った。			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
令和6年度の業務委託及び令和7年度以降の指定管理に向け、引継ぎ等調整を行っていく。			

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称：奥沢区民センター（本館・別館）※令和5年4月に仮移転。

施設住所：（本館）世田谷区奥沢3丁目31番6号

（別館）世田谷区奥沢5丁目40番6号

諸室及び定員：

名 称	定員又は大きさ	備 考
本館会議室	60名	
別館会議室	65名	

(2) 指定管理者情報

指定管理者：奥沢区民センター運営協議会

指定管理期間：平成31年4月1日～令和6年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

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

(2) 苦情受付件数及び事故件数

項目	件数	備 考
苦情	2件	卓球ができない。害虫がでた。
要望	5件	トイレ内設備や清掃用具の設置要望。見知らぬ人の覗き込み。入口階段に手すり設置要望。別館をはじめから机・イスがない状態で利用したい。
事故	1件	泥酔者が侵入し大声を出したので警察へ通報。

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

新型コロナウイルスの影響により、規模を縮小してイベント等の自主事業を実施した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収 入 計	3,551,200円	
指定管理料	2,839,200円	
講座等参加費・材料費等	512,000円	
前年度繰越金	200,000円	
支 出 計	3,551,200円	
事業費	2,430,068円	
会議費	66,413円	
事務費	397,183円	
繰越金	0円	
戻 入	657,536円	
収入－支出	0円	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
カウンセリング入門	5月11・18・25・ 6月1日	無料	15名	コミュニティ講座
春の軽井沢 文学と絵本の旅 文学散歩	5月11日事前講義 5月25日現地抗議	無料 4500円	27名 29名	文学散歩
奥沢区民センター施設利用者との 意見交換会	6月3日	無料	3名	玉川総合支所/地域 振興課長
世界の庭園都市 第2回 スペインのコルドバ・ イタリアのフィレンツェ	6月14日	無料	34名	美術講座
「浮世絵について / 浮世絵 雨とともにだどる名品」	6月21日	無料	28名	美術講座
リラクゼーション・ヨガ教室	7月4・11・25 8月1日(4回)	無料	17名	コミュニティ講座
映画のおもちゃをつくろう	7月22日	900円	15名	子供の映画教室
奥沢文化祭内見会 (奥沢東地区会館内見)	8月5日	無料	32名	
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」	8月19日	1000円	16名	
奥沢文化祭準備会(文化祭参加者 説明会)	9月2日	無料	31名	
「もっと気軽に もっと身近に Jazz を楽しもう♪1日限りのご近所 Jazzclub へようこそ!」	9月3日	無料	40名	音楽健康講座
おとしよりに学ぶつどい				区と共催
つぼの効用	9月18日	無料	17名	健康講座
朗読教室	9月27日	無料	14名	教養講座
第27回奥沢文化祭	10月15日・16日	無料	850名	展示・演芸
奥沢文化祭反省会	10月21日	無料	10名	
「衣装は語るー映画衣装デザイナ ー・柳生悦子の仕事」	11月16日	無料	18名	文学講座
「防犯のお話」	12月2日	無料	20名	防犯講座
中高年卓球交流大会	中止			
フラワーアレンジメント	12月16日	2,500円	20名	コミュニティ講座
新春奥沢寄席	1月7日	無料	43名	コミュニティ講座
子ども映画会	中止			
音楽のひとつとき	2月18日		37名	コミュニティ講座
奥沢わくわくフェスタ 午前：ひな祭り	2月17日	無料	18名	子育て講座

午後：人形劇			58 名	
ファミリーバスハイク	2 月 23 日	小 1,500 大 2,500	41 名	子ども事業
ハーブの寄せ植え	3 月 16 日	1,500 円	20 名	コミュニティ講座
中高年卓球交流会	毎月水曜日	無料	延べ 384 名	
こどもコミコミ広場	毎月第 1 水曜日	無料		

(2) 関連事業等

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
委員研修会	3 月 11 日	無料	32 名	
広報紙「おくさわコミュニティ」	年 3 回	無料		各 3,500 部発行
パネル展示	随時	無料		窓際に展示

(3) 協力事業等

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
世田谷文学館出張講座	休止			
税理士による無料相談	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）

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 5 年 5 月から新型コロナウイルス感染症が 5 類感染症の位置づけとなったが、引き続き基本的な対策を行いながら、時世を踏まえつつ事業を行った。

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近隣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）

① 4年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
引き続き新型コロナウイルスの影響があったが、時世を見ながら基本的な感染症対策に配慮し、工夫をしながら事業を継続したことが評価できる。			
令和5年度は奥沢区民センターの仮移転に伴い、本館・別館に分かれたことに加え、施設面積も大幅に狭くなったの運営となったが、近隣の区施設を活用しながら奥沢文化祭を開催し、参加者数が延べ850人を超える事業を実施した。その他にも、幅広い年齢を対象とした事業を多数企画しており、事業の大半は参加率が高く、多くの区民に満足いただける事業運営を行っている」と評価できる。			
実施している事業が地域で活動している団体・個人の活動の支援に繋がり、地域の核としての地域コミュニティの育成、発展に貢献できたと評価できる。			
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			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			23

利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	2/3	サービス提供	2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取組み	2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	3/3
参加者の意向の把握	2/3		
3. 安全管理			6
事故防止等の対応	2/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			6
適切な予算計画	2/3	金銭管理	2/3
適切な予算執行	2/3		
5. 履行確認			2
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/ 3		
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	23/33		
3. 安全管理	6/ 8		
4. 収支状況	6/ 9		
5. 履行確認	2/ 2		
6. 改善の取組み	2/ 3		
合計	53/71		
総合評価	A		
③ 年度評価所見			
・奥沢区民センターは、令和5年4月に本館と別館に移転し、大幅に事業規模の縮小をせまられたが、工夫しながら事業を実施していた。			
・利用団体の活動報告を掲載した「おくさわコミュニティ」を発行した。さらなる地域コミュニティの発展に向け、広報にも力を入れており評価できる。			
・収支報告や会計監査資料の作成、報告など適正な財務管理がされている。			
・事業や企画を通して、地域コミュニティの育成、発展に寄与できていると評価できる。			
④ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
引き続き、地域コミュニティの育成、発展に努めるように協力して行っていく。			

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称 世田谷区立玉川台区民センター

施設住所 世田谷区玉川台1-6-15

諸室及び定員

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

(2) 指定管理者情報

指定管理者 : 玉川台区民センター運営協議会

指定管理期間 : 平成31年4月1日～令和6年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

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

(2) 苦情受付件数及び事故件数

項目	件数	備 考
苦情	1件	大広間入室時の団体使用記録簿の未記入がある。
要望	1件	浴室利用時の利用休止情報を電話で欲しい(目的外利用なので不可)
事故	0件	

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

新型コロナウイルスの影響により、規模を縮小してイベント等の自主事業を実施した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収 入 計	4,040,550円	
指定管理料	2,660,000円	
講座等参加費・材料費等	1,180,550円	
前年度繰越金	200,000円	
支 出 計	4,040,550円	
事業費	3,373,535円	
会議費	145,259円	
事務費	520,988円	
繰越金	0円	
戻入	768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24日	無料	30名	
春のウォーキング	5月25日	無料	34名	
コミュニティまつり	6月4日	無料	344名	
初夏のバス旅行	6月14日	4,500円	41名	
おうちでつくってあそぼう	7月3日	無料	160名	配布
親子バス旅行	7月16日	大人4,500円 小人2,500円	49名	
企画会議	8月19日	無料	13名	
納涼玉川台落語	8月24日		74名	
地域防災講座	9月19日	無料	32名	
秋の芸術祭	10月15日	無料	179名	
秋のウォーキング	10月25日	無料	30名	
秋のバス旅行	11月2日	4,500円	60名	
50周年記念式典	11月11日	無料	45名	
能楽講座	11月25日	無料	44名	
クリスマス・ダンス・パーティ	12月2日	無料	85名	
折り紙講座	12月10日	無料	51名	
クリスマスファミリーコンサート	12月16日	無料	96名	
食の講座	1月17日	無料	48名	
お正月あそべあそべまつり	1月21日	無料	593名	
健康講座	2月22日	無料	42名	
おひなまつり	3月2日	無料	42名	
地域交流のつどい	3月16日	無料	34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10回	無料	延べ140名	ボランティア活動
玉川台ファーム		無料	延べ200名	児童館と共催

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

併設する児童館・図書館と協力しながら事業に取り組み、地域の交流に貢献してきた。

令和5年5月から新型コロナウイルス感染症が5類感染症の位置づけとなったが、引き続き基本的な対策を行いながら、時世を踏まえつつ事業を行い、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）

① 令和4年度評価結果に対する現在までの取り組み状況			
引き続き新型コロナウイルスの影響があったが、時世を見ながら基本的な感染症対策に配慮した上で、バス旅行、音楽コンサート等を実施した。			
また、自宅で親子で遊べるキットの配布等、規模を縮小したり工夫をしながら、可能な限り事業を継続したことが評価できる。			
恒例となったお正月あそべあそべまつりは、餅つきやゲーム等を中心に児童館・図書館・PTA等と協力工夫しながら開催し、子どもたちに喜んでもらえる事業となった。			
これらの活動を通して、今年度も地域のコミュニティの形成に重要な役割を果たしたと評価できる。			
また、組織体制の職務の把握について、事業ごとに正副の担当者を明確にし、各事業の進行状況や結果報告を毎月の事業委員会で報告・検証している。加えて、会則や個人情報、物品の取り扱いの要綱の整備に取り組んだことに対して評価できる。			
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			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り組み			23
利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	2/3	サービス提供	2/3
情報提供・広報	2/3	地域特有の取り組み	2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	3/3
利用者の意向の把握	2/3		
3. 安全管理			6
事故防止等の対応	2/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			6
適切な予算計画	2/3	金銭管理	2/3
適切な予算執行	2/3		
5. 履行確認			2
報告書関係	2/2		
6. 改善の取り組み			2
改善の取り組み	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	23/33		
3. 安全管理	6/ 8		
4. 収支状況	6/ 9		
5. 履行確認	2/ 2		
6. 改善の取り組み	2/ 3		
合計	54/71		
総合評価	A		
④ 年度評価所見			

- ・定期的な事業委員会等の開催で、共有・検証を行い、適正な組織運営ができています。
- ・利用団体の活動報告を掲載した「たまがわだい・コミュニティ・NEWS」を発行した。さらなる地域コミュニティの発展に向け、広報にも力を入れており評価できる。
- ・事業や企画を通して、地域コミュニティの育成、発展に寄与できていると評価できる。

⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）

引き続き、地域コミュニティの育成、発展に努めるように協力して行っていく。

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称 世田谷区立深沢区民センター

施設住所 世田谷区深沢4-33-11

諸室及び定員

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

(2) 指定管理者情報

指定管理者 : 深沢区民センター運営協議会

指定管理期間 : 平成31年4月1日～令和6年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

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

(2) 苦情受付件数及び事故件数

項目	件数	備 考
苦情	1件	スクリーンの皺が気になる。
要望	2件	ロビー休憩所に机の設置要望。冷暖房を部屋ごとに調整したい。
事故	0件	

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

新型コロナウイルスの影響により、規模を縮小してイベント等の自主事業を実施した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収 入 計	2,820,424円	
指定管理料	2,352,500円	
講座等参加費・材料費等	391,540円	
前年度繰越金	76,384円	
支 出 計	2,820,424円	
事業費	1,799,828円	
会議費	109,109円	
事務費	739,491円	
繰越金	0円	
戻 入	171,996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
徳川家康 関東に入国する！ ～江戸時代の世田谷郷～	5月29日	無料	30名	教養講座
ふかさわ Music Day (児童館共催)	6月17日		108名	園芸講座
毎日続けられる「コレステロール を減らす」運動	6月27日		29名	健康講座
第40回サマーフェスティバル	7月23日		158名	
「超高速！参勤交代」	8月27日		41名	名画観賞会
敬老の日 プレゼントボードの 作成	8月29日・ 30日		36名	児童館・図書館 共催
施設見学研修会	9月4日		29名	
料理講座	10月13日		22名	受講者
防火訓練	10月25日		32名	児童館・図書館 共催
園芸講座	11月25日		20名	
ふかさわ子どもクリスマス会	12月16日	無料	116名	児童館・図書館 共催 プレゼントの贈 呈
利用者交流会	12月18日		41名	
新年ふかさわ子ども大会	1月21日	無料	938名	児童館・図書館 共催
落語会	2月3日	無料	39名	文学講座
第44回 ふかさわ文化祭	3月2日～ 3月3日	無料	487名	児童館・図書館 共催

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

令和5年5月から新型コロナウイルス感染症が5類感染症の位置づけとなったが、引き続き基本的な対策を行いながら、時世を踏まえつつ事業を行った。

これらの事業を通して、地域の子どもから高齢者に至るまで幅広い世代間の交流に貢献することができた。また、地域住民や利用者が安全・安心に区民センターを利用できるよう、感染防止対策を徹底し、関係機関との連携の改善を図り、管理体制の充実に努め事故を防ぐことができた。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和4年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
引き続き新型コロナウイルスの影響があったが、時世を見ながら基本的な感染症対策に配慮し、工夫をしながら事業を継続したことが評価できる。 夏の風物詩として人気事業であるサマーフェスティバルでは、オープニングの総踊りから東深沢中学校ダンス部の発表まで、それぞれ魅力あふれるステージとなった。 また、運営協議会最大の行事である「ふかさわ文化祭」も、利用者団体による展示に加え、駒沢大学茶道部によるお茶席を実施し、来場者も満足できる内容となった。 令和5年度に全ての事業を滞りなく行っていたのは、日ごろからの適正な組織運営の結果と言え、地域コミュニティの育成、発展に寄与していると評価できる。			
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			14
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理	2/2
職務の把握	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		
2. 事業水準向上への取組み			22
利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	2/3	サービス提供	2/3
情報提供・広報	2/3	地域特有の取組み	2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
利用者の意向の把握	2/3		
3. 安全管理			6
事故防止等の対応	2/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			6
適切な予算計画	2/3	金銭管理	2/3
適切な予算執行	2/3		
5. 履行確認			2
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			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	14/16		
2. 事業水準向上への取組み	22/33		
3. 安全管理	6/ 8		
4. 収支状況	6/ 9		
5. 履行確認	2/ 2		
6. 改善の取組み	2/ 3		
合計	52/71		
総合評価	A		

④	年度評価所見
	・ 定期的な事業委員会等の開催、協議会規則や協定書の順守など適正な組織運営がされている。 ・ 利用団体の活動報告を掲載した「深沢センターだより」を年4回発行した。さらなる地域コミュニティの発展に向け、広報にも力を入れており評価できる。 ・ 収支報告や会計監査資料の作成、報告など適正な財務管理がされている。 ・ 事業や企画を通して、地域コミュニティの育成、発展に寄与できていると評価できる。
⑤	評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）
	引き続き、地域コミュニティの育成、発展に努めるように協力して行っていく。

令和5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：世田谷区成城6-2-1

諸室及び定員

名 称	定員又は大きさ	備 考
ホール	397名	
集会室A	24名	
集会室B	24名	
集会室C	36名	
集会室D	63名	
集会室E	63名	

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社世田谷サービス公社

指定期間：平成31年4月1日～令和6年3月31日

2. 業務実績・利用状況に関する事項（令和5年4月1日～令和6年3月31日）

(1) 利用状況

名 称	利用可能数	利用数	利用率	前年度	増加率
ホール	1,002	734	73.3%	75.6%	-2.3%
集会室A	1,002	517	51.6%	49.3%	2.3%
集会室B	1,002	450	44.9%	50.7%	-5.8%
集会室C	1,002	434	43.3%	27.1%	16.2%
集会室D	1,002	496	49.5%	33.3%	16.2%
集会室E	1,002	469	46.8%	37.5%	9.3%
合 計	6,012	3,100	51.6%	60.5%	-8.9%

(2) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	1件	・内容) コンサートチケット発売日、窓口に行列ができ長時間並ばなければならなかった。 対応) お待ちのお客様に事前に購入表に記入してもらう等対応した。その後 WEB 予約を一日前に発売し、窓口販売の混雑は解消された。
要望	4件	・内容) 熱中症予防の為に冷水器を設置して欲しい。 対応) 世田谷区が設置している「お休み処」があるのでご案内した。 ・内容) 両面コピー、カラーコピーが出来ない件について 対応) 即両面コピーできるように対応した。カラーコピーは今後の課題とする。 ・内容) さくらかふえ店内座席から良く見える位置に時計を設置して欲しい。

		対応) 店内座席から見える位置に時計を設置した。 ・内容) 20 時以降もさくらかふえに営業してほしい。 対応) さくらかふえ事業担当に情報提供した。
事故	0 件	—

3. 指定管理に関する業務の収支

収支 税込

項 目	金 額	備 考
収 入 計	89,103,769円	
指定管理料	36,515,200円	
利用料金収入	42,511,920円	
喫茶コーナー売上	4,222,849円	
自主事業収入	5,853,800円	
支 出 計	91,667,281円	
人件費	64,262,593円	
施設維持管理経費	15,915,699円	
利用料金還付分	3,711,430円	
喫茶コーナー経費	2,059,636円	
自主事業経費	4,837,477円	
事業所税	880,446円	
収支差額	-2,563,512円	

ワクチン接種会場が終了し、集会室の利用が伸び昨年度より利用料金収入がプラス 800 万円程度となった。一方で、公用利用が利用件数全体の 3 分の 1 以上を占めたこともあり、当初の計画より減収となった。物価高や人件費高騰の影響もあり、結果的にマイナス 256 万円程度の収支差額が生じた。

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況および改善の取り組み結果

(1) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費 (円)	参加人数 (名)	備 考
木山裕策と歌声カルテットの昭和歌謡コンサート	4 月 13 日	前売 2,000 円 当日 2,500 円	290 名	文化に関する事業
成城ホールカルチャーシリーズ 「これからの投資と資産形成」	5 月 12 日	無料	40 名	産業及び経済に関する事業
成城ホールカルチャーシリーズ 「リフレッシュ YOGA」2 回	① 6 月 15 日 ② 6 月 29 日	2,000 円	① 21 名 ② 21 名	その他の事業
木山裕策と歌声カルテットの昭和歌謡コンサート	7 月 28 日	前売 2,000 円 当日 2,500 円	281 名	文化に関する事業
SEIJOHALL FOR KIDS VOL.5 「夏の名曲ファミリーコンサート とコミック防災音楽劇～ご近所絆	8 月 12 日	大人前売 1,500 円 当日 2,000 円	136 名	教育に関する事業

物語～」		子ども 前売 1,000 円 当日 1,500 円		
空のプロフェッショナルから学 ぶ！航空教室～大空が仕事場！ パイロットのお仕事を学ぼう～	8 月 3 日	一般 1,000 円 ジュニア (小 5～中学 生) 800 円	① 22 名 ② 34 名	教育に関 する事業
歌声カルテットの 昭和歌謡コンサート	9 月 25 日	前売 2,000 円 当日 2,500 円	280 名	文化に関 する事業
成城落語会「桂米助独演会」	10 月 17 日	一般前売 3,500 円 当日 4,000 円 区民前売 3,000 円 当日 3,500 円 学生前売 2,000 円 当日 2,500 円	139 名	文化に関 する事業
～極上のアンサンブルを今宵あな たに～ピアノ五重奏「ます」	10 月 22 日	一般 3,000 円 高校生以下 1,000 円	276 名	文化に関 する事業
成城ホールカルチャーシリーズ 「からだポカポカ免疫力アップヨ ガ」2 回	12 月 5 日 12 月 6 日	2,000 円	① 18 名 ② 19 名	その他の 事業
歌声カルテットの 昭和歌謡コンサート	1 月 22 日	前売 2,000 円 当日 2,500 円	286 名	文化に関 する事業
SEIJOHALL MUSIC CANVAS VOL.6 SEIJO JAZZ NIGHT「矢野沙織 Jazz Concert in Seijo ～The Golden Dawn～」	3 月 13 日	一般前売 3,000 円 当日 3,500 円 区民前売 2,500 円 当日 3,000 円 学生前売 1,500 円 当日 2,000 円	270 名	文化に関 する事業

令和 5 年度は、引き続き基本的な感染防止対策を講じながら、当初の予定どおりイベントを開催した。

指定管理者の 3 つのイベント企画方針（ア：近隣の住民、町会自治会、商店街の方々と連携しコミュニティの活性化や防災につながるイベントの開催、イ：ライフステージに応じた参加機会の充実、ウ：一流のイベント文化・芸術に触れるイベントの開催）に従い、幅広い内容のイベントを開催した。

防災、防犯をテーマにした音楽劇を組み入れたファミリーコンサートでは、ファミリー層に加え、シニア層にも多く来場いただき、アンケート結果では「音楽劇に感動した」、「心温まる公演だった」などのコメントをいただいた。また、ジャズコンサート

や、カルチャーシリーズなども人気、満足度ともに安定しており、今後もこのような地域の人を楽しんでいただけるイベントの継続を図る。

（２）改善の取組み結果

１）新規利用者の獲得に向けた対応

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

２）アンケート調査の実施

運営向上のため、利用者の方々に対して施設や設備、従業員の対応、利用手続きに関して、１月下旬にアンケート調査を実施した。アンケートの結果、新たな支払い方法の提案を頂いたので今後の検討課題とする。従業員の対応については、多くの回答者から「良い」という評価を得た。

３）幅広い層への情報発信

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

【参考】成城ホールHP <https://www.setagaya.co.jp/kuminkaikan/seijohall/>

世田谷くみん手帖（地域ポータルサイト） <http://setamin.com/news>

５．事業実績の評価と改善の取組み

（１）施設の利用状況について

ホールと比較すると集会室の利用率が低い状況にあるが、施設利用件数は、昨年度より改善傾向にある。なお、集会室にWi-Fiを設置したことで、Web会議での利用などで使いやすくなった。ホールとともに集会室の利用率も向上させるよう努める。

（２）感染症対策

新型コロナウイルスなどの感染症対策の実施にあたっては、国や東京都の方針ならびに「世田谷区の対応方針」を遵守するとともに、公益社団法人全国公立文化施設協会の「新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけ変更に伴う劇場、音楽堂等における感染対策のご案内」を踏まえ、感染対策エチケットに留意しながら施設運営にあたった。

引き続き従業員、利用者が安心して利用できるよう、感染症対策に取り組んでいく。

（３）利用しやすい施設づくり

多世代の活動の場として、手近な趣味の娯楽の場として当ホールの果たせる役割は大きいと考える。利用者の方のご理解もあり、大きな支障もなく、施設利用をしていた。

次年度以降も引続き、他施設にて先行して導入しているWeb予約システムによる申込の受付や360度Webカメラを導入する等、よりよいサービス提供ができるよう努めていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和4年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
指定管理者選定期間5年間で得たノウハウを活かし、砧区民会館の設置目的である地域住民のコミュニティの形成促進および区民の福祉へ寄与できるよう、さらなるサービス・事業の改善を行った。 新型コロナウイルス感染症が5類に移行したことにより、基本的な感染防止対策を講じながら、当初の予定どおりイベントを開催した。			
② 項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れている 1：要求水準を一部満たしておらず、軽易な課題がある 2：要求水準を満たしている 0：要求水準を著しく下回っており、厳格な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	3/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			6/9
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			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	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	3/3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		
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	適切に運営ができています。	
2. 施設の運営	25/29	実施した事業の参加率も高く、関心が持たれている。	
3. 事故や緊急時等への対応	6/9	自衛消防訓練を実施しており、適切に対応している。	
4. サービス向上の取組み	22/30	苦情への対応や利用者への接遇などを適切に行っている。	

5. 収支状況	6 / 9	収支がマイナスとなっている。
6. 改善の取組み	2 / 3	利用者アンケートを実施しながら、要望に関する改善に取り組んでいる。
合計	73 / 93	
総合評価	A	
④ 年度評価所見		
(1) 砧区民会館の施設の使用に関する業務 ①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。 ②設備・機器等の保守管理や清掃・衛生管理等の施設維持管理に取り組まれている。 ③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 ①基本的な感染防止対策を講じながら、当初の予定どおり各事業を実施している。 ②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。 ③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。 (3) 収支 ①適正に予算が執行されている。 ②帳簿や伝票等が整理・保管され、適正に処理されている。 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。		
⑤ 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となるよう指導する。 自主事業については、より地域との関わりに重きを置いた事業展開を行っていくよう指導する。 利用率向上に向けた運営手法を指定管理者と共に構築し、利用者が安全で快適に施設を利用できるよう取り組む。		

令和5年度世田谷区立鎌田区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立鎌田区民センター

施設住所：世田谷区鎌田3-35-1

(2) 指定管理者情報

指定管理者：鎌田区民センター運営協議会

指定管理期間：平成31年4月1日～令和6年3月31日

諸室及び定員 第1～5会議室・絵画工芸室・音楽室・料理講習室 計235名
茶室・大広間 42畳

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

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

(2) 苦情受付件数及び事故件数

①苦情受付件数 0件

②要望受付件数 0件 ※利用者懇談会でアンケートを実施

③事故件数 0件

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収 入 計	3, 1 5 6, 7 3 0円	
指定管理料	2, 4 5 0, 0 0 0円	
講座等参加費	4 9 5, 5 0 0円	
前年度繰越金	2 1 1, 2 3 0円	
支 出 計	3, 0 9 4, 2 0 6円	
事業費	2, 5 1 2, 5 5 2円	
広報活動費	1 0 7, 3 6 0円	センターニュース発行1回
事務費	4 7 4, 2 9 4円	
収入－支出	6 2, 5 2 4円	
戻入（区へ返還）	6 2, 5 2 4円	
次年度繰越金	0円	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

事 業 名	実施日	参加費	参加人数	前年度参加人数	増減	備 考
子育てパパママ	5月		中止※	-	-	

体操教室						
りんごの摘果	6月5日	5,500円	35名	22名 (縮小)	13名	川場村との 交流事業
区民センターまつり	6月17・18日	無料	2,674名	315名 (縮小)	2,359名	
淡彩画講座	7月7日・14日・28日、8月4日	2,500円	10名	11名	▲1名	
なつかしの名画劇場	7月19日	無料	37名	51名	▲14名	
夏のコンサート	8月19日	無料	84名	-	-	
夏休みこども映画会	8月24日	無料	55名	53名	2名	児童館との 共催事業
子育てパパママ体操教室	10月6日・13日	無料	11名	20名	▲9名	
秋のコンサート	10月20日	無料	90名	-	-	
料理講座	10月26日	2,000円	15名	-	-	
安全・防犯講座	11月14日	無料	21名	-	-	
りんご狩り	11月20日	5,500円	46名	21名	25名	川場村との 交流事業
人形劇	12月2日	無料	93名	57名	36名	図書館との 共催事業
クリスマスコンサート	12月23日	無料	132名	90名	42名	
歴史講座	1月27日	無料	41名	21名	20名	
健康講座	2月13・20日	無料	24名	49名	▲25名	
運営委員研修会	3月6日	3,000円	28名	28名	0名	
出前講座	3月13日	無料	38名	-	-	

※参加者が集まらなかったため中止

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

鎌田区民センター運営協議会では、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から実施見合わせや縮小していた事業について、令和5年度は1事業を除き、全ての事業を実施す

ることができた。特に、鎌田区民センターまつりでは4年ぶりにイベントを開催したことで、参加者数が大幅に増加し、地域のコミュニティ形成に貢献した。中止となった事業は参加者不足によるものであるため、開催日時等の見直しを行い、次年度の取組みに活かしていくこととする。今後も引き続き、地域のコミュニティ形成に寄与する事業を実施していく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和4年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
新型コロナウイルス感染拡大防止対策を施しながら、可能な限り事業の実施に努め、地域のコミュニティ形成及び活性化に寄与した。			
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			14
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理	2/2
職務の把握	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		
2. 事業水準向上への取組み			24
利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	2/3	サービス提供	2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取組み	3/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	3/3
参加者の意向の把握	2/3		
3. 安全管理			6
事故防止等の対応	2/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			6
適切な予算計画	2/3	金銭管理	2/3
適切な予算執行	2/3		
5. 履行確認			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	14/16	適切な組織体制で運営されている。	
2. 事業水準向上への取組み	24/33	地域コミュニティの形成・活性化に繋がる取組みを行っている。	
3. 安全管理	6/8	適切に取り組んでいる。	
4. 収支状況	6/9	適切に予算計画・執行、金銭管理が行われている。	
5. 履行確認	2/2	所定の書類が提出されている。	
6. 改善の取組み	2/3	適切な改善に取り組んでいる。	

合計	54/71	
総合評価	A	
③ 年度評価所見		
・ 協定書に規定する組織運営が適正に行われている。 ・ 事業計画書に則り各事業が実施され、併設の児童館や図書館等との連携や地域との交流が図られている。 ・ 利用者懇談会において利用団体と意見交換を行い、区民センターの使用や講座等の事業に反映させるなど、利用者サービスの向上に積極的に取り組んでいる。 ・ 令和4年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止せざるを得ない事業が多かったが、令和5年度は予定したほぼ全ての事業を実施することができ、地域コミュニティの形成に寄与したことを評価する。 ・ 予算の余剰部分については区へ戻入する等、適切に執行されている。		
④ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
・ これまで新型コロナウイルス感染症の影響により地域の交流が縮小していたことで、コミュニティの活性化が求められているため、より一層地域コミュニティの形成及び活性化を図っていくよう指導する。 ・ 指定管理者として区民センターの設置目的に即した適正な運営を行うよう指導する。		

令和５年度 世田谷区民斎場「みどり会館」事業報告

１．指定管理業務の実施状況に関する事項

(１)施設概要

施設名称 世田谷区民斎場「みどり会館」

施設住所 世田谷区北烏山５－１－５

諸室及び定員

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

(２)指定管理者情報

指定管理者：株式会社ＪＡ東京中央セレモニーセンター

指定管理期間：令和３年４月１日～令和８年３月３１日

２．業務実績、利用状況に関する事項

(１)利用状況

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

(２)苦情受付件数及び事故件数

①苦情受付件数 ０件

②要望受付件数 ０件

③事故件数 ０件

３．指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収 入 計	１８，３０７，４００円	
利用料金収入	１８，３０７，４００円	式場利用料金・安置料金
支 出 計	２８，４５９，１６２円	
人件費	１４，６２９，９８８円	受付、日常清掃
事務管理費	１，４８３，２７５円	通信費、広告宣伝費等
業務委託管理費	１２，３４５，８９９円	保守料、修繕費
収入－支出	▲１０，１５１，７６２円	

４．事業計画書で提案した事業等の実施状況

(１) 利用促進のため、地域の広告、情報誌（せたがや便利帳やごみカレンダーなど）へ

の掲載、新聞折り込みによるチラシ配布、ポスティングなど積極的な宣伝活動に努めた。

- (2) 管理運営・利用者対応・地域貢献・利用者目標値等のセルフモニタリングを行い、改善を図った。
- (3) 烏山地区の方を対象に、街中相談会を烏山えるもーる商店街と共催し実施した。
- (4) 区民の利用者また葬儀社の問い合わせ、申し込み、窓口対応に対し、専門的かつ適切な対応また平等な使用機会を提供すべく、研修勉強会などを実施した。
- (5) 地域雇用創出の観点から、清掃スタッフとして世田谷区在住の方を1名雇用した。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

令和5年度の年間利用件数288件、利用率48%で、前年度と比べ利用件数は76件、利用率は10%減少という結果となった。全体の利用目標70%に届かず、令和5年度の収支計画は未達成である。

葬儀業界全体においては、大切なご家族が亡くなって、しっかりと弔うといった考え方や葬儀に対する価値観が変化してきており、本来の葬儀のあり方が失われてきており、以前にもまして直葬が増加傾向にある。直葬の場合は、みどり会館を利用することがないので使用料が発生しない。

また、火葬場に併設する式場数が各火葬場とも倍に増えたことにより、日数を待たずに利用できるようになり利便性の観点から火葬場での葬儀を希望されるご葬家が増加している。

これらのことが収支計画未達成の要因ではないかと思われる。今後もこのようなことが続き以前のような状態に戻るの難しいと思われるが、利用件数を上げるために、お客様・葬儀社に対して更なる宣伝活動を行うとともに、より快適で利便性の高い、安心・安全な葬儀式場を提供することを念頭に取り組んでいく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和4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・利用率共に僅かに減少した。1階と2階の利用率の差は昨年度より減少した。			
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			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			19
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	3/3
サービス提供	2/3	個人情報の漏洩防止	3/3
自主事業の成果	(対象外)	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	(対象外)	区内事業者の活用等	2/3

3. 事故や緊急時等への対応		6	
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み		20	
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況		6	
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み		2	
改善の取組み	2/3		
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	19/24	適正な運営が行われている	
3. 事故や緊急時等への対応	6/9	日頃より対応方法の確認や訓練を実施している	
4. サービス向上の取組み	20/30	サービス向上への適切な取組みが行われている	
5. 収支状況	6/9	適切な収支管理を実施している	
6. 改善の取組み	2/3	利用促進のための取組みを継続して実施した	
合計	65/90		
総合評価	A		
④ 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。特に地域連携や個人情報管理において日々、意識向上を目指している点は評価できる。			
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、今後の取組みに期待する。			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
利用促進のため、地域の広告、情報誌への掲載、新聞折り込みによるチラシ配布、ポスティングなど積極的な宣伝活動が行われている点は評価できる。			
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、近年は直葬や家族葬が主流になっていること、葬儀に対する考え方自体が変化していること等があるように、厳しい時代背景にあり今後の検討課題である。			

令和5年度 世田谷区立上北沢区民センター事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称： 世田谷区立上北沢区民センター

施設住所： 世田谷区上北沢3-8-9

(2) 指定管理情報

指定管理者： 上北沢区民センター運営協議会

指定期間： 平成31年4月1日～令和6年3月31日

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

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

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

(2) 苦情・事故件数等

①苦情受付件数 5件

②要望受付件数 2件

③事故件数 0件

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額 (円)	備考
収入計	2,964,232	前年度繰越金
指定管理料	2,698,700	
研修会参加費収入	44,000円	
その他の収入	221,532	
支出計	2,964,232	
事業費	1,784,317	
事務費	538,811	
会議費	419,572	
備品費	221,532	
収支差額	0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

名称	実施日	参加費	参加者数	前年度参加者数	参加者増減数	備考
生き生き講座	5月27日～3月2日	無料	500名	290名	210名増	全7回
開館記念まつり	7月15日	無料	100名	100名	増減なし	
文化祭	11月4日 11月5日	無料	1700名	1700名	増減なし	
ひなまつり子どもフェスティバル	2月25日	無料	1600名	2400名	800名減	
節句等行事の実施	随時実施					ロビーでの飾り付け等を10回実施

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

上北沢区民センター運営協議会では、開館記念まつりや文化祭など地域コミュニティの形成を促進するための事業を企画、実施している。令和5年度は新型コロナウイルスによる区民利用施設の制限がなくなり、計画していた事業をすべてコロナ前とおおよそ同規模で実施することができた。今後も引き続き、地域コミュニティ醸成に寄与するような事業を計画・実施していく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和4年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
新型コロナウイルス感染症防止対策を施しながら、予定していた事業の再開・実施に努め、地域コミュニティの形成に寄与した。			
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			14
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理	2/2
職務の把握	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		
2. 事業水準向上への取組み			21
利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	1/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	2/3	サービス提供	2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取組み	2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
参加者の意向の把握	2/3		

3. 安全管理				<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>
適正な予算管理	2/3	金銭管理		2/3
適正な予算執行	2/3			
5. 履行確認				<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			
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	役員会や運営委員会、総会を通じ、事業に対する認識や情報の共有が委員全員で図られている。		
2. 事業水準向上への取組み	21／33	各事業の適切な実施に向けて検討がされている。		
3. 安全管理	6／8	イベントごとに安全確保のため各委員の任務を明確化している。		
4. 収支状況	6／9	適切に行われている。		
5. 履行確認	2／2	期日までに事業計画書・報告書が提出されている。		
6. 改善の取組み	2／3	感染症対策等、新たな課題につき取り組んでいる。		
合計	51／71			
総合評価	A			
④ 年度評価所見				
・協定書に規定する組織運営が適正に行われている。				
・新型コロナウイルスの区民施設の利用制限が解除されたことを受け、計画していた事業の全てをコロナ前と同規模で全て実施することができた点は評価できる。				
・事業実施にあたり、運営委員会を中心とし、イベント毎に実行委員会を設立し、準備の段階から地域住民に参加してもらう、計画的な事業運営が行われている。				
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）				
引き続き、地域コミュニティの形成に努めるよう指導する。				

令和５年度 世田谷区立粕谷区民センター事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立粕谷区民センター

施設住所：世田谷区粕谷４－１３－６

(2) 指定管理情報

指定管理者：粕谷区民センター運営協議会

指定期間：平成３１年４月１日～令和６年３月３１日

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

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

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

(2) 苦情・事故件数等

①苦情受付件数 ２件

②要望受付件数 １件

③事故件数 ０件

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額（円）	備考
収入計	2,707,705	講座受講料及び催事収入 前年度繰越金
指定管理料	2,309,000	
講座講演等収入	151,400	
その他の収入	247,305	
支出計	2,707,705	
事業費	1,889,960	
事務費	272,769	
会議費	262,196	
備品費	282,780	
収支差額	0	

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	前年度 参加者数	増加数	備考
音楽講座	5月20日 5月29日 6月3日	500円	63名	中止	—	

バレエストレッチ講座	6月22日 6月29日 7月6日	500円	65名	30名	35名	
苔玉づくり講座	7月19日	500円	15名	中止	—	別途材料費 1500円
夏休み夕涼み会	8月26日	—	6000名	中止	—	
千歳村文学講座	10月12日 10月19日 10月26日	500円	81名	中止	—	
第26回文化祭	11月4日 11月5日	—	3000名	1000名	2000名	
鑑賞のためのバレエ入門講座	11月29日 12月6日 12月13日	500円	42名	中止	—	
第26回センターまつり・子どもまつり	2月18日	—	6000名	2500名	3500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）

粕谷区民センター運営協議会では、夏休み夕涼み会やセンターまつり・子どもまつりなど地域コミュニティの形成を促進するための事業を企画、実施している。令和5年度は今までコロナ禍で中止していた事業を復活させ、規模を縮小しながら実施することができた。今後も引き続き、地域コミュニティ醸成に寄与するような事業を企画・実施していく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和4年度評価結果に対する現在までの取組み状況				
新型コロナウイルス感染症拡大防止のために多くの事業が中止となっていたが、令和5年度は中止していた事業を復活させ、規模を縮小するなど可能な範囲で工夫をして事業実施に努め、地域コミュニティ形成に寄与した。				
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				13
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理		2/2
職務の把握	2/3	個人情報の漏洩防止		2/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制		2/2
社会規範に則った事業運営	1/2			
2. 事業水準向上への取組み				22
利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価		2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法		2/3
計画的な事業運営	2/3	サービス提供		2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取組み		2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献		2/3
参加者の意向の把握	2/3			

3. 安全管理		6	
事故防止等の対応	2/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況		6	
適正な予算管理	2/3	金銭管理	2/3
適正な予算執行	2/3		
5. 履行確認		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	13／16	役員会、運営委員会、担当者会など各種会議を通して、事業に対する認識や情報の共有を図っている。	
2. 事業水準向上への取組み	22／33	事業終了後のアンケートや反省会を次年度に生かす仕組みになっている。	
3. 安全管理	6／8	防災・消防訓練計画を策定し消防署の協力を得て実施している。	
4. 収支状況	6／9	適切に行われている。	
5. 履行確認	2／2	期日までに事業計画書・報告書が提出されている。	
6. 改善の取組み	2／3	改善点について区と連系し、改善に取り組んでいる	
合計	51／71		
総合評価	A		
④ 年度評価所見			
・協定書に規定する組織運営が適正に行われている。			
・コロナ禍明けで今まで中止していた事業を復活させ、基本的な感染症対策等工夫しながら事業の実施に努めている点は評価できる。			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
引き続き、地域コミュニティの形成に努めるよう指導する。			

令和5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

諸室及び定員：①区民会館

ホール435人 627.0m²集会室120人 127.0m²

②区民センター

第1～7会議室・音楽室・料理講習室 計273人

大広間(69畳)・茶室(11.5畳)・体育室(67.25m²)

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況等

①烏山区民会館

名称	利用可能数	利用数	利用率	前年度※	増加率
ホール	850	519	61.0%	54.0%	7.0%
集会室	825	336	41.0%	40.0%	1.0%
合計	1,675	855	51.0%	53%	▲2.0%

※令和4年度はワクチン接種で使えない期間が長かったため、利用可能件数自体が極端に少なかった。

②烏山区民センター

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

(2) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	12件	内容) 料理講習室の包丁の切れ味が悪い。 ⇒砥石で研いだ。 内容) 音楽室の空調(エアコン)が効いていなかった。 ⇒「温度調節が必要な場合、内線301へ連絡してください」の掲示を行った。 内容) 音楽室ピアノダンパーペダルを踏むと「ギシギシ」異音がする ⇒保守業者にて調律と併せ確認、異常音再現せず。 内容) 料理講習室のやかんに水が入ったままだった。 ⇒使用済の食器の扱いについて注意書きを掲示した。 内容) 音楽室のピアノのタッチが以前と異なる。 ⇒調律等では特に問題はなく、環境(部屋の乾燥、音の高さに

		より鍵盤の重さは異なる）によるものと説明
要望	4件	内容) 料理講習室にカレンダーを貼ってほしい。 ⇒資源および経費削減のため、今年度より各会議室へのカレンダー掲示はやめた旨説明。 内容) 音楽室の椅子新調希望。パイプ椅子はお年寄りには危ない。 ⇒予算がないため令和6年度に購入予定の旨説明。
事故	3件	内容) 体育室で運動中の女性（81歳）が転倒により額を負傷 ⇒救急車を要請し対応 内容) 男性（50歳台）が広場駐輪場入口付近のインターロックブロックの破損箇所に躓き、左足親指を裂傷した。 ⇒事務所で応急手当を処置およびブロックの破損箇所へ注意テープを貼付、その後業者により修繕済み。 負傷者の方には、特別区自治体総合賠償責任保険制度の補償保険にてお見舞金（10,000円）をお渡しした。 内容) 身障者駐車場利用者が身障者車両を車止めにぶつける物損があり、金銭保証を要求される。 ⇒利用者の運転ミスのため、区としては補償等の対応はできない旨説明。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額（円）	備考
収入計	4,007,200円	
指定管理料	3,505,000円	
講座等参加費	502,200円	
前年度繰越金	0円	
支出計	4,007,200円	
事業費	3,099,729円	
事務費	837,875円	
会議費	69,596円	
収支差額	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	参加者数	前年 参加者数	増加数	備考
第14回春の民謡まつり	5月27日(土)	200円	234名	267名	▲33名	
花の寄せ植え講座(夏)	6月16日(金)	2,000円	48名	48名	0名	
令和5年烏山囲碁・将棋 フェスティバル	7月23日(日)	—	39名 (将棋のみ)	中止	—	
【烏山宇宙プロジェクト】 ARISS スクールコンタ クト	8月3日(木)	—	交信参加者 18名	—	—	
令和5年度おとしよりに 学ぶつどい	9月10日(日)	—	86名	149名	▲63名	
第47回桐の会演奏会	9月24日(日)	—	72名	228名	▲156 名	
第23回烏山区民センタ ー文化祭	10月14日(土) 15日(日)	—	2,400名	2,400 名	0名	
第13回秋の朗読会	11月2日(木)	—	78名	44名	34名	
施設研修会	11月9日(木)	2,000円	24名	18名	6名	
第24回烏山ファミリー シアター	12月10日(日)	200円	288名	359名	▲71名	
花の寄せ植え講座(冬)	12月15日(金)	2,000円	48名	48名	0名	
利用者懇談会	12月21日(木)	—	5名	6名	▲1名	
第14回美術講座	1月28日(日)	—	中止	93名	—	
第39回若返り桃まつり	3月2日(土)	無料	中止	中止	—	
タップ音楽劇 「otogatari」 サーカスのしろいうま	3月2日(土)	300円	212名	—	—	
第15回美術講座	3月17日(日)	—	中止	69名	—	
区民センターだより 「ばねっとからすやま」 発行	年3回発行	—	8月10日 11月30日 3月27日 付で発行	—	—	年3回 発行

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

烏山区民センター運営協議会では、運営協議会会則に基づき運営委員会に総務、事業企画及び広報の3部会を設け、各部会は年に3～5回の活動を行っている。こうした部会活動に限らず、会議開催にあたっては、議事録の作成を励行しており、委員間での引継や情報共有などに役立てている。

アンケート等を実施し、委員に分かりやすくグラフ化するなどしたうえで、事業企画部会等の場で、今後の対応を検討している。

事業実施後速やかに事業反省会を開催し、事業に関する評価を行っている。

令和5年度は、一部新型コロナワクチン接種会場になったことにより、事業の実施が難しい中、可能な限り事業実施に取り組み、施設の有効活用と地域コミュニティの形成や、地域文化の振興に努めている。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和4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。			
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			14
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理	2/2
職務の把握	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		
2. 事業水準向上への取組み			22
利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	2/3	サービス提供	2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取組み	2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
参加者の意向の把握	2/3		
3. 安全管理			6
事故防止等の対応	2/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			6
適切な予算計画	2/3	金銭管理	2/3
適切な予算執行	2/3		
5. 履行確認			2
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			

総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 組織体制	14/16	委員会や役員会が計画に沿って開催され、役割分担が明確化されている
2. 事業水準向上への取り組み	22/33	各事業の適切な実施に向けて検討がされている。
3. 安全管理	6/8	事業実施の際には保険の加入や救護班の配置を行い、安全確保に努めている。
4. 収支状況	6/9	適切に行われている。
5. 履行確認	2/2	期日までに事業計画書・報告書が提出されている。
6. 改善の取組み	2/3	感染症対策等、新たな課題につき取り組んでいる。
合計	52/71	
総合評価	A	
③ 年度評価所見		
・協定書に規定する組織運営が適正に行われている。 ・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。 ・イベントの実施主体団体が高齢化しているため新型コロナウイルス感染症への不安・懸念により、中止せざるを得ない事業もあったが、委員同士の連絡や事務局での情報共有なども頻繁に行われており、区民周知も円滑に行われている点が評価できる。 ・コミュニティ形成推進の施設運営に関して適切に行われている。 ・事業の数が多く規模も大きいことが特徴的であるが、事業計画に沿ってスケジュールを一覧にまとめ、委員同士の認識共有に努めるなど工夫が見られる。		
④ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
・今後も引き続き、地域コミュニティの形成に努めるよう指導する。 ・各事業で地域の団体へ協力を依頼することなどにより地域の活性化に寄与しているため、今後も引き続き、新たな協力先の開拓など、委員の工夫を取り入れ、より一層進めていくよう指導する。		

令和5年度 世田谷区立ひだまり友遊会館事業報告

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：346日

利用者数：110,920人

2. 業務実績・利用状況に関する事項

(1) 事業内容

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

(2) 利用状況

① 会議室等

施設等の名称	利用者数		
	令和5年度	令和4年度	増減率
第1会議室	18,067人	20,759人	-13.0%
第2会議室	16,647人	19,554人	-14.9%
第3会議室	5,161人	4,906人	5.2%
第4会議室	3,395人	3,489人	-2.7%
第5会議室	5,649人	4,195人	34.7%
第6会議室	7,899人	7,891人	0.1%
講習室	11,148人	10,473人	6.4%
体育室	23,111人	22,479人	2.8%
休養室	1,170人	1,023人	14.4%
電位治療器	11,892人	11,028人	7.8%
生涯現役情報 ステーション	1,059人	1,230人	-13.9%
囲碁・将棋室	5,722人	5,986人	-4.4%
合計	110,920人	113,013人	-1.9%

②電話センター（福祉電話訪問）

	令和5年度	令和4年度	増減率
対象者数	61人	67人	-9.0%
協力員数	37人	42人	-11.9%
電話訪問件数	2,648件	2,924件	-9.4%

③高齢者なんでも相談

	令和5年度	令和4年度	増減率
件数	120件	130件	-7.7%

(3) 苦情受付件数及び事故件数

苦情報告件数0件、事故報告件数0件

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収入 計	52,592,262 円	
受託事業収入	48,684,609 円	指定管理料
その他収入	3,907,653 円	施設利用料金、売店収入等
支出 計	49,668,431 円	
人件費	21,336,061 円	常勤5人、非常勤職員4人
施設維持管理経費	22,016,062 円	施設維持管理にかかる修繕費や業務委託費等
事業費	6,316,308 円	謝礼金、各種事業委託費
収支差額	2,923,831 円	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者サービス向上のための取り組み

他現場での好事例を共有し、接遇の向上に努めた。また、朝礼、連絡ノート、日報を活用して、職員間における日々の情報共有を徹底して行った。

その他、ご意見箱の常設、アンケートの実施等により利用者の意向、満足度の把握に努めた。

(2) 新規利用者を増やすための取り組み等

新規利用者の増加に向けて会館の認知度を向上させるため、会館便りの定期的な発行や近隣の地域へちらしのポスティングを実施した。

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

(3) 安全管理体制のための従業員への教育

災害・事故・トラブル発生時に適切に対処できるように、従事者に対して定期的な研修を実施した。

個人情報の取り扱いに関してマニュアルを整備しており、従業員に対して個人情報保護に関するテストを実施した。また、当該テストで基準点を満たすことを契約更新の条件とした。

(4) 安心と信頼の管理

日常清掃や定期保守点検を計画的に行い、1日に3回従事者が巡回を行うことで利用者が安全かつ快適に施設利用できるよう取り組んだ。また、巡回の際には利用者に対して近況を尋ねるなど、積極的に声掛けを行い、コミュニケーションを図ることで利用者の声を反映させた過ごしやすい環境づくりに努めた。

(5) 売店及び休憩スペースの運用

近隣のベーカリーや福祉作業所との連携による総菜パンや菓子の販売を継続して行った。また、利用者から好評を得ているドリップマシンによる飲料の提供では従来のコーヒーに加えて紅茶を新たに取り扱うなど、利用者ニーズに対して細やかに対応した。

休憩スペースについては適宜除菌作業を行うことで快適に利用できるよう環境を整備した。

(6) 新型コロナウイルス感染防止対策の継続

新型コロナウイルス感染症の5類感染症移行後も、検温、手指消毒を任意で行えるような環境を整え、利用者が安心して施設を利用できるよう、継続して感染拡大の防止に努めた。

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）

講座・イベントの充実や利用者ニーズへの対応に努め、施設の魅力を向上させながら安定した運営を行った。

講座・イベントについては、シリーズ講座（1講座全5回）や単発の講座、合唱や脳トレニングに関するイベントを定期的で開催したほか、9月には敬老行事を開催して各種文化活動や会館利用団体の活動成果を発表する場を設けた。糸トレ（糸かけ）講座等の新たな講座も開催し、会館を利用する契機となるように努めた。また、開催にあたっては、地域活動団体等の地域資源を活用し、地域との関わりを大切にした。

利用者ニーズへの対応については、日々の運営において巡回等の機会に利用者とのコミュニケーションを大切にすることで利用者ニーズを詳細に把握し、売店取り扱い商品の拡充等、細やかな対応を行った。令和5年11月に実施した利用者アンケートでは職員の対応・清掃状況・施設の使いやすさにおいて、5段階評価の内、満足・やや満足の回答数が78%以上であり、利用者より一定の満足度を得ている。

令和6年度は講座・イベントの更なる充実や会館の広報に注力し、会館の利用促進を図る。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 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年度評価結果にて指摘したアンケートの実施が不十分であった点は改善され、利用者の意向を反映させるように取り組んでいる。また、利用促進に向けて講座・イベントの充実等を行っている。	
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	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			21/32
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供①	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供②	2/3	障害者差別解消法	2/3
自主事業の成果	2/3	地域との関わり	2/3
職員配置	1/3	区内事業者の活用等	2/3
障害者等の雇用	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			6/9
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			21/30
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	3/3	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			1/3
改善の取組み	1/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13	概ね要求水準を満たしている。	
2. 施設の運営	21 / 32	副館長と受付の人員に欠員が生じた期間があり、一部の人員に残業が生じる等、勤務体系に偏りが生じたため。	
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	概ね要求水準を満たしている。	
4. サービス向上の取組み	21 / 30	概ね要求水準を満たしている。	

5. 収支状況	5 / 9	運営人員の欠員により人件費の予算執行が不十分であったため。
6. 改善の取組み	1 / 3	運営人員の欠員補充に時間を要したため。
合計	66 / 96	
総合評価	B	
④ 年度評価所見		
新たな講座の実施等により会館で実施するプログラムを充実させ、施設の魅力を向上させながら会館の利用促進に取り組んでいることと、利用者とのコミュニケーションを大切にして細やかな意向を反映させた運営に努めていることは評価できる。 一方、人員面で運営体制における課題は見受けられたが、令和6年度に向けて改善が図られた。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
コロナ禍以前と比較して会館利用者数は同水準までは戻っておらず、会館利用の促進に向けては、更なるプログラムの充実や広報の工夫が必要であるため、指定管理者には他施設の運営等で培われたノウハウを生かしながら取り組むように促す。 また、人員配置については、区と指定管理者との連絡会の機会等に適宜確認し、事業計画に沿った人員配置で適切に運営するように指導する。		

令和5年度 世田谷区立健康増進・交流施設事業報告

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：令和5年4月1日～令和10年3月31日

開館日数：346日

利用者数：155,856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		
		令和5年度	令和4年度	増減率
会議室	団体	40,649人	33,181人	22.5%
多目的室	団体	28,874人	24,566人	17.5%
交流室	団体	11,994人	11,937人	0.5%
運動室	個人（日中）	18,691人	15,666人	19.3%
	団体（夜間）	1,821人	1,457人	25%
娯楽室	個人（日中）	2,877人	2,049人	40.4%
	団体（夜間）	111人	0人	-
食堂	個人	30,918人	21,757人	42.1%
電位治療器	個人	19,921人	21,827人	-8.7%
合計		155,856人	132,440人	17.7%

(3) 苦情件数及び事故件数

苦情報告件数0件、事故報告件数1件

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収入	113,932,132 円	
指定管理料	78,874,000 円	
利用料金収入	27,739,715 円	
その他収入	7,318,417 円	売店、自動販売機、自主事業等
支出	106,715,781 円	
人件費	55,895,627 円	常勤 7 人、非常勤 2 7 人
施設運営・維持管理費	38,988,201 円	
事業費	7,519,805 円	
その他	4,312,148 円	自主事業等
収支差額	7,216,351 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

低負荷から高負荷まで対応可能な運動機器と、1 台で 2 種目可能な筋力トレーニングマシンへのリニューアルにより、高齢者や低体力者から若者までの幅広い世代の多様なニーズに応えられるようになった。

また、スタジオエリアでは週 2 6 コマの多彩な運動プログラムの提供のほか、週 3 回の無料プログラムの再開やホームページへのレッスン紹介動画の掲載も開始した。

9 月の「健康増進普及月間」には運動室スタンプラリーを実施し、運動室の利用回数によりレストランのコーヒーが無料になる等、運動室の利用促進を図った。

(2) 食堂運営事業

自社ブランドのレストラン「アルト・マーレ」を展開し、管理栄養士監修のもと、幅広い年齢層に受け入れられる料理を提供した。特に週替わりランチではヘルシーで満足度の高い高齢者向けメニューを積極的に提供した。

また、パーティーの際には、打合せで要望を伺い、利用者に合わせた柔軟なメニューの提供に努めた。

そのほか、「食べて学ぼうテーブルマナー」などレストランを活用した交流イベントを多数実施し、レストランの認知度向上と地域交流に貢献した。

(3) 自主事業

40 種全 61 回の自主事業を実施し、特に世代間交流事業として実施した「クリスマスコンサート」、「新春遊びはじめ」は、多くの参加者が集う大人気のイベントとなった。

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

新規事業として、施設全体を横断的に活用し、高齢者を対象に運動指導士と調理師による運動指導と食育講座を組み合わせた「フレイル予防講座」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）

本年度の年間利用者は155,856人となり、前年度の年間利用者数132,440人に対し、約17.7%の増加となった。

2月には利用者アンケートを実施し、健康増進・交流施設の総合満足度は、「満足」と「やや満足」を合わせて97.3%となり、引き続き高評価を得ている。

今後も、利用者満足度の向上に努め、健康増進及び地域・世代間交流の場として、健康増進・交流施設の利用者拡大に注力していく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和4年度評価結果に対する現在までの取組み状況

新型コロナウイルスの感染拡大以降、様々な影響を受けていたが、運動機器のリニューアルや新規事業の実施、広報活動の拡充など施設利用の促進等に務めており、また、第三者機関による指定管理者評価を行い、改善点の明確化を図り運営に反映させるなど更なる満足度の向上に向けて取り組んでいる。

② 令和5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

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				24/31
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	3/3	障害者差別解消法		2/3
職員配置	2/3	地域との関わり		3/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等		2/3
3. 事故や緊急時等への対応				6/9
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練		2/3
緊急時の対応	2/3			
4. サービス向上の取組み				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	要求水準を満たしている。
2. 施設の運営	24 / 31	レストランや地域資源を活用した自主事業を展開し、利用者の増加や地域連携に繋げている。
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	要求水準を満たしている。
4. サービス向上の取組み	22 / 30	新規事業や広報活動の充実による利用促進や、意見箱やアンケート等による利用者の声を吸い上げた環境整備などに努めている。
5. 収支状況	6 / 9	要求水準を満たしている。
6. 改善の取組み	2 / 3	要求水準を満たしている。
合計	72 / 95	
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影響により減少していた利用者数も、質の良いサービスの提供や新規事業の実施などにより約 15 万 6 千人まで回復し、前年度比約 17.7% の増加となった。利用者の総合満足度も 97.3% と高い評価が得られているなど、利用者の要望に応えられるよう努めていることが確認できる。 指定管理に関する業務の収支についても良好であり、効率的に運営が行われている。 指定管理期間 2 期目にはいり、自主事業はじめ、施設利用促進となるような多様なサービスの提供や環境整備をおこない、常に新たな利用者の獲得と既存利用者の利便性や満足度の向上を積極的に図っており、この姿勢は指定管理者として十分に評価できる。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
今後も利用者数の増加傾向を引継ぎ、施設利用者をコロナ禍以前の水準に戻せるよう、新規利用者の獲得に向けた自主事業の充実や施設サービスの改善に取り組むよう促す。		

令和5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：①世田谷区立世田谷美術館

(施設住所) 世田谷区砧公園 1-2

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 2-5-1③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 2-22-17④世田谷区立世田谷美術館分館宮本三郎記念美術館
世田谷区奥沢 5-38-13

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益財団法人せたがや文化財団

指定期間：令和4年4月1日～令和9年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 事業内容

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

(2) 利用状況

①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Ⅲ 〈それぞれのふたり〉 萩原朔美と榎本了壺 (105日間のうち8日間)	(12/3)～4/9	1,888名
ミュージアムコレクションⅠ 山口勝弘と北代省三展 ―― イカロスの夢	4/22～7/23	9,680名
ミュージアムコレクションⅡ 雑誌にみるカットの世界 ―― 『世界』(岩波書店)と『暮らしの手帖』(暮らしの手帖社)	8/5～11/19	21,778名
ミュージアムコレクションⅢ 美術家たちの沿線物語 京王線・井の頭線篇 (105日間のうち99日間)	12/2～(4/7)	26,481名
合計		59,827名

②向井潤吉アトリエ館収蔵品展

事業内容	会期	利用人数
第Ⅰ期 開館30周年記念 向井潤吉からの贈りもの 自選寄贈 作品一挙公開!	4/1～9/10	1,991名

第Ⅱ期 向井潤吉の描く民家と自然美 津々 浦々のきらめき	10/7～3/10	2,055 名
合計		4,046 名

③清川泰次記念ギャラリー収蔵品展

事業内容	会期	利用人数
第Ⅰ期 清川泰次 絵画とテキスタイルデザ イン	4/1～9/10	949 名
第Ⅱ期 開館 20 周年記念 清川泰次のすべて	10/7～3/10	957 名
合計		1,906 名

④宮本三郎記念美術館収蔵品展

事業内容	会期	利用人数
第Ⅰ期 FLOWERS and FLOWERS 宮本三郎の描 く花・華	4/1～9/10	1,683 名
第Ⅱ期 PATTERNS and VARIATIONS 宮本三郎 絵画の変奏曲	10/7～3/10	1,088 名
合計		2,771 名

(3) 苦情受付件数及び事故件数

苦情報告件数 1 件、事故報告件数 0 件

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額 (円)	備考
収入	360,785,074	
指定管理料	358,852,000	
その他	1,933,074	
支出	356,335,253	
美術館	292,920,474	
人件費	34,499,000	
受託事業運営	69,676,068	収蔵品展運営経費等
施設維持管理経費	188,745,406	施設維持管理に係る修繕費や業務委託費等
分館	63,414,779	
人件費	40,815,000	
受託事業運営	9,481,116	運営経費
施設維持管理経費	13,118,663	施設維持管理に係る修繕費や業務委託費等
収支差額	4,449,821	

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

開館より 37 年が経過し、施設や設備の老朽化が進行する中、区及び工事関係者等と密に連携を取りながら、随時、必要な修繕や工事を行い、安全・安心な施設

運営につなげることができた。また、将来的に改修が必要と見込まれる箇所について調査を行い、区へ報告の上、対応を協議した。来館者の安全を最優先に、作品保管と展示環境の整備についても、最適な状況で継続運営できるよう、関係各所と連携を図ることで、適切な施設維持管理を行うことができた。

(2) サービス

職員及び委託先の専門事業者に対し接遇研修を実施し、利用者の利便性向上をはかった。また、年間5回実施する来館者対面アンケートでいただいたご意見を各種事業に反映させ、改善につとめた。更には、ホームページのお問い合わせフォームにいただいた質問にも随時丁寧に対応し、施設・設備面での配慮を行い、安心感のあるサービスへつなげた。

(3) 広報

ホームページだけでなく、X(12,242人)、Facebook(2,744人)、Instagram(12,017人)、YouTube(1,818人)などのSNSを利用した広報を積極的に進め、同時に、紙ベースでの広報活動についても充実をはかり、総合的な情報発信を続けた。

※()内は3月末時点のフォロワー数

(4) 危機管理

職員及び委託関連会社、ボランティアと協力し、総勢100名以上が参加する総合防災訓練を実施した。消防署職員の立会による訓練評価及び実地指導を受け、職員間の危機管理意識・技術向上の底上げを図った。また、災害時の役割分担や体制についても見直しを行い、部分訓練等を積極的に行うことで、全体の危機管理体制強化につなげることができた。

(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)

日頃の調査研究を基盤に、世田谷美術館としての独自性や創造性を打ち出す収蔵品展を実施し、コレクションを魅力的な切り口で紹介することができた。こうした展覧会の蓄積が評価され、新たに貴重な作品が多数寄贈された。利用者が豊かな文化的体験を享受できるよう、区の文化・芸術振興計画、また指定管理者としての提案書の内容をふまえ、収集、展覧会、普及事業を実施し、多くのボランティアなどの協力を得ることができた。来館者アンケート、日報などを分析し、日々の改善を怠ることなく重ねた。今後も、より効率的な管理運営とサービス水準の向上に努め、世田谷区の文化・芸術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)

① 令和4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。			
② 項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れている		1：要求水準を一部満たしておらず、軽易な課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を著しく下回っており、厳格な改善指導等が必要となる	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理		11／13	
設備・機器等の保守管理	2／2	備品の管理	1／2

施設の修繕	2 / 2	第三者委託	2 / 2
清掃・衛生管理	2 / 2	環境配慮	2 / 3
2. 施設の運営			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			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			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		
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	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	7 / 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	76 / 93		
総合評価	S		
④ 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。			
⑤ 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ことから、業務に関する知識や接遇の向上に向けた取組みについて指導する。			

令和５年度 世田谷区立世田谷文学館事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立世田谷文学館

施設住所：世田谷区南烏山１－１０－１０

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益財団法人せたがや文化財団

指定期間：令和４年４月１日～令和９年３月３１日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 事業内容

収蔵作品を活用した展覧会及び文学資料等の収集に關した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

①収蔵品展(コレクション展)

事業内容	会期	利用人数
没後５０年・椎名麟三と「あさって会」	4/22～9/3※	3,836 名
衣裳は語る－映画衣裳デザイナー・柳生悦子の仕事	10/7～3/31	8,369 名
合計		12,205 名

※展示室内の設備不具合に伴う点検・整備のため、８月６日で閉幕

②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。	106,737 点 (令和６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１件、事故報告件数０件

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額（円）	備考
収入	143,800,240	
指定管理料	143,798,000	
その他	2,240	
支出	142,194,328	
人件費	21,107,000	
受託事業運営	36,699,189	収蔵作品展運営経費等
施設維持管理経費	84,388,139	施設維持管理にかかる修繕費や業務委託費等
収支差額	1,605,912	

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。

エフエム世田谷でのラジオ番組の放送、常設の授乳室の運用、くつろぎスペースなどを通じて、幅広い世代が利用し、楽しむことができるサービスを提供した。

(3) 広報

引き続き、ホームページにおいて区民や利用者に向けた積極的な情報提供を行ったほか、令和4年度に追加したお問い合わせフォームにより、利用者からの問い合わせへの対応を行った。また、SNSなどの積極的な活用やテレビ、インターネット、新聞、雑誌等様々な広報媒体を活用し広報、宣伝活動を行った。

(4) 危機管理

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

(5) 情報管理

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

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

施設管理と事業展開を一体的に行うことのメリットを活かした、企画性の高い常設展を実施した。あわせて収蔵品を良好で安全な環境で管理・保管し、ホームページでの資料公開や資料集刊行を行った。また、サービス向上と利用者の満足度を高めるためアンケートを行なう等、協定書、事業計画書に基づく業務を適正に履行した。

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、世田谷区の文化・芸術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）

① 令和4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。			
② 項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れている		1：要求水準を一部満たしておらず、軽易な課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を著しく下回っており、厳格な改善指導等が必要となる	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			11／13
設備・機器等の保守管理	2／2	備品の管理	1／2
施設の修繕	2／2	第三者委託	2／2
清掃・衛生管理	2／2	環境配慮	2／3
2. 施設の運営			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		
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	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	79 / 93		
総合評価	S		
④ 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。			
⑤ 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5年度 世田谷区立世田谷文化生活情報センター事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立世田谷文化生活情報センター

施設住所：世田谷区太子堂4-1-1

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益財団法人せたがや文化財団

指定期間：令和4年4月1日～令和9年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 事業内容

生活工房セミナールームやワークショップルーム、世田谷パブリックシアター、シアタートラムの貸出、施設維持管理等を行っている。

(2) 利用状況

施設等の名称	実績	前年度実績
セミナールーム、 ワークショップルーム	利用者数 15,522 名	利用者数 15,862 名
パブリックシアター、 シアタートラム	貸出団体 11 団体 (利用料金収入 58,458,580 円)	貸出団体 13 団体 (利用料金収入 42,963,270 円)

(3) 苦情受付件数及び事故件数

苦情報告件数 0 件、事故報告件数 0 件

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額（円）	備考
収入	200,838,580	
指定管理料	142,380,000	
利用料金収入	58,458,580	
支出	202,965,530	
人件費	29,936,000	
施設維持管理経費	173,029,530	施設維持管理に係る修繕費や業務委託費等
収支差額	△2,126,950	

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。

高層棟3階トイレ等の照明のLED化、劇場の温湿度等各種センサー交換など、必要な施設修繕を実施することで、施設利用者が安全かつ快適に利用できるための維持管理を行った。

世田谷文化生活情報センター条例及び同施行規則等に基づき、収納金管理責任

者を配置して公正な収納事務を行った。

(2) サービス

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

(3) 広報

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

(4) 危機管理

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

(5) 情報管理

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

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

生活と文化を結ぶ創造拠点として、世田谷文化生活情報センターの特色を最大限に生かし、館の運営を行った。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）

① 令和4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。			
② 項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れている 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を一部満たしておらず、軽易な課題がある 0：要求水準を著しく下回っており、厳格な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			10/13
設備・機器等の保守管理	1/2	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			27/29
設置目的等の理解	3/3	個人情報管理	3/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	3/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	3/3
職員配置	2/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	2/3	セキュリティ	3/3
3. 事故や緊急時等への対応			9/9
事故防止等の対応	3/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	3/3		
4. サービス向上の取組み			23/30
職員研修	2/3	利用者の意向	3/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3

接遇	3 / 3	苦情等に対する改善	2 / 3
5. 収支状況			8/9
適正な予算執行	3 / 3	金銭管理	3 / 3
経費の効率化	2 / 3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2 / 3		
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 / 13	管理運営が良好である	
2. 施設の運営	27 / 29	管理運営が良好である	
3. 事故や緊急時等への対応	9 / 9	管理運営が良好である	
4. サービス向上の取組み	23 / 30	管理運営が良好である	
5. 収支状況	8 / 9	良好である	
6. 改善の取組み	2 / 3	良好である	
合計	79 / 93		
総合評価	S		
④ 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。			
⑤ 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5年度 世田谷区民健康村事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区民健康村 富士山ビレジ

施設住所：群馬県利根郡川場村大字谷地1320番地

世田谷区民健康村 中野ビレジ

群馬県利根郡川場村大字中野626番地

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社世田谷川場ふるさと公社

指定期間：令和4年4月1日～令和9年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 事業内容

- 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）（ ）内は令和4年度実績

宿泊系（一般区民等）	41,942 人 (37,716 人)
宿泊系（移動教室）	13,883 人 (14,310 人)
日帰り利用（入浴、食事等）	8,338 人 (4,267 人)
計	64,163 人 (56,293 人)

参考：日帰り入浴 4,906 人 (3,171 人)

(3) 交流事業等参加者数（延人数）（ ）内は令和4年度実績

里山自然学校	445 人 (477 人)
交流イベント	970 人 (693 人)
地域環境学習プログラム	8,951 人 (8,185 人)
計	10,366 人 (9,355 人)

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

(4) 苦情件数および事故件数

- 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	551,199,213	
指定管理料	408,272,363	燃料費価格高騰に伴う調整費 17,907,106 円含む
利用料金	142,926,850	施設使用料 60,424,570 食事代 77,611,680 外来入浴 4,890,600
支 出 計	548,932,839	
運営費・委託費	378,885,065	
その他支出	170,047,774	電気代、通信費、光熱費等
収支差額	2,266,374	

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、効率的な人員配置および業務の集約化

(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
- ・利用者の満足度向上に向けた、専門性を高める研修への取組み

(3) 防災への取組み

- ・通報・消火・避難誘導訓練を4月及び12月に実施

(4) 管理業務

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

(5) 移動教室

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

(6) 交流事業

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

(7) 食事

- ・会食等における利用者ニーズに合わせた柔軟な対応

- ・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
- ・新型コロナウイルス感染症により休止していた朝食バイキングの再開

(8) その他

- ・区内出店や FM 世田谷、ホームページ等での PR 活動の継続による利用者拡大
- ・SNS（インスタグラム）での英語表記での情報提供を開始

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

(1) 実績の評価

両施設の利用状況について、新型コロナウイルスの感染症の5類感染症への移行を受け、昨年度より約14%の増加率となり回復傾向となっている。また、移動教室については引き続き1泊2日での実施となり、感染対策及び衛生管理を積極的に努めた。

健康村利用者の獲得に向けた取組として、世田谷区内での川場村農産物の販売については、令和4年度は25会場43回の出店であったが、令和5年度は39会場57回の出店実施となった。また、出店会場では引き続き「世田谷 pay」でも購入できる体制を整え、区民の利便性の向上を図っている。

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

また、昨年導入した、里山自然学校の修了者を対象にした「里山自然学校サポーター制度」により、多くのサポーターの方が里山自然学校の各回の教室でのサポートや、富士山地区にて開催する竹灯籠まつりへの参加など、様々な事業に関わり、交流の深化につながっている。

さらに、交流事業や世田谷区職員研修での里山整備、区内企業の研修における自然観察プログラム、移動教室でのふじやまビレジ「木質バイオマスボイラー」の見学や環境プログラムなど、自然環境の保護や循環型社会の構築に向けた事業を実施した。また、里山整備の作業で搬出された木材を「ウッドビレジ川場」にて、ウッドチップ燃料に加工してもらい。生産された一部は、「木質バイオマスボイラー」の燃料として活用している。

宿泊者向けのオプションイベントでは、コンニャクづくり等の川場村の食文化に触れる体験を取り入れ、特に古民家を活用し田舎料理体験として実施しただんご汁づくりは、参加者から好評を得るに至った。

広報・PR 活動では、SNS や動画等による情報発信を効果的にすすめ、川場村情報や紹介等、利用者の関心の高い内容を配信した。また、インスタグラムでは英語表記での情報配信を開始した。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

新型コロナウイルスの拡大は徐々に落ち着きを取り戻しつつあり、健康村施設

の利用客も、コロナ前の水準に戻った昨年度と比較し約 7800 人増加した。一方で、区民等に安心・安全に利用してもらうため、引き続き施設内における職員のマスク着用の徹底や手指消毒など、感染拡大防止に取り組んでいる。

交流事業においては、感染症の落ち着きに合わせ、現地で村の自然や暮らしを感じ、触れられることを大切にしながら、ホームページや SNS を通じた四季折々の村の様子を発信するなど、引き続き、様々な交流の手法を検討し、新たな技術等を取り入れようと取り組んでいる。また、サポーター制度の活用により新規参加者等が安心して参加でき、将来的な技術指導者等として活躍する場を提供することができている。

広報・PR 活動ではこれまでの SNS 等を活用した周知に加え、ホームページのリニューアルに向けた検討も進めている。一方で、継続して実施している区内出店でも、新たなイベントや地域の出店に取り組んでいる。

引き続き、区民ニーズに合わせて交流事業等を実施するとともに、新規利用者の獲得にも取り組んでもらい、多くの区民が様々な形で川場村と交流に関与できるよう事業を工夫しながら進めてもらいたい。

① 令和 4 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対策として実施していた外来入浴利用の制限を緩和し、温泉施設である「せせらぎの湯」を活用しながら利用者の増加に努めている。SNS を活用した広報活動では、Instagram で英語表記の試みも実施し、様々な利用者のニーズに沿ったサービスを積極的に提供することができている。 交流事業においては、既存の事業に加え「オプションイベント」の展開や、より専門的な技術等を学ぶ「茅葺きコース」、夏冬の「子ども里山自然学校」「川場まるごと滞在記」など、様々なかたちの事業で、参加者からの評価を得ている。			
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			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			25
設置目的等の理解	3/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	3/3	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	2/3	地元事業者の活用等	3/3
3. 事故や緊急時等への対応			6
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			27
職員研修	3/3	利用者の意向	3/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	3/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	3/3	苦情等への対応	2/3
接遇	3/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			7
適正な予算執行	2/3	金銭管理	3/3
経理の効率化	2/3		

6. 改善の取組み		2	
改善の取組み	2/3		
7. 交流事業		1 2	
企画・調整	3/3	事業の評価・改善	3/3
事業の実施	3/3	広報・PR	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	13 / 13	・清掃業務を適切に実施することにより、利用者が気持ちよく過ごせる環境を整えることができている。また、引き続き感染症対策も取り組むことができている。 ・施設の修繕について、利用者の影響が少ない用、業者等と連携し、老朽化した箇所などを速やかに適切に修繕することができている。	
2. 施設の運営	25 / 30	・設置目的や理念をよく理解し、区だけでなく村の状況の双方の把握に努め、運営をしている。	
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、緊急時に備えることができている。	
4. サービス向上の取組み	27 / 30	・研修を実施し、職員の接客能力向上に努めている。また、売店等では地域の名産品を置き、飲食物の販売を行うことによって、利用者の満足度を上げるための取組みを行っている。 ・	
5. 収支状況	7 / 9	・適切に執行している。	
6. 改善の取組み	2 / 3	・課題を認識し、適切な改善に努めている。	
7. 交流事業	12 / 12	・「里山自然学校サポーター制度」の活用により、新規利用者が安心して参加することができている。また、将来的な技術指導者として育成し、今後も交流事業が継続できるように努めている。 ・村民の協力を事業につなげることで、区民との相互の交流の機会を創出している。また、多世代にに向け複数のコースを設定し、多様な参加者に対応している。	
合計	92 / 106		
総合評価	S		
④ 年度評価所見			
サービス面では、研修等の実施により従業員の接客改善を行ったり、売店等での販売拡充など、利用者の満足度を向上させるための企業努力を行っている。また、利用者のアンケート調査で要望等の声があった場合には、職員間でしっかりと情報共有し、意見を適切に反映することができている。 交流事業では、新型コロナウイルスが一定の落ち着きを見せ、現地に来た参加者たちに十分に第二のふるさと川場の自然、里山の暮らしなどを体験・実感してもらえよう、講師や村民協力者との連携を深めるとともに、職員間での技術や知識の向上に努めている。 広報活動では、引き続きSNS等での発信や、区内出店の新規対応などにより、これまで川場村に関連がなかった区民にも認知してもらい、交流につなげるよう努めている。 その他収支計画等についても適切に行うことができている。			

⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）

世田谷区民健康村は設立してから40年近くを迎え、施設の老朽化が芳しくなっており、中・長期修繕計画に沿って建物の保全等を行っていく必要がある。令和6年度には、なかのビレジの改修設計が開始されるため、団体及び施設営繕担当課、移動教室を所管する学務課等と綿密に調整を行って、利用者等の影響を最小限にしつつ、区民等が快適に利用するために必要な施設の更新を進めていく。
--

また、適切な健康村維持管理業務を行えるよう、職員の新規採用や職場定着に向けた研修の実施などに取り組み、安定した人員配置および、管理職の充足を含め、職員のキャリア形成の支援にも努めて頂きたい。
--

令和5年度世田谷区立総合運動場及び大蔵第二運動場 事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立総合運動場

施設住所：大蔵運動場：世田谷区大蔵4丁目6番1号

二子玉川緑地運動場：世田谷区鎌田1丁目3番5号

大蔵第二運動場：世田谷区大蔵4丁目7番1号

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益財団法人世田谷区スポーツ振興財団

指定期間：令和4年4月1日～令和9年3月31日

《各施設の主な概要》

施設名			利用料金 (平成30年10月1日 改定後料金)	利用時間・開館日数
大蔵 運動場	体育館	アリーナ	団体 〔平日〕7,560～51,980円 〔土日祝〕9,060～62,350円	9:00～21:00 358日 (年始、選挙等で8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	9:00～21:00 357日～359日 (年末年始、選挙等で7～9日間休み)
		エアーライフル場 (6射座) 洋弓場(8的)	団体 〔平日〕2,370～7,770円 〔土日祝〕2,790～9,210円 個人 〔平日〕1時間280円 〔土日祝〕1時間330円	9:00～21:00 359日～360日 (年末年始、選挙等で6～7日間休み)
		トレーニング ルーム	大人1時間260円 障害者(高校生相当以上)、 高齢者(65歳以上)1時間 80円	9:00～21:00 356日 (年末年始、選挙で10日間休み)
		会議室兼軽運動室	団体 〔平日〕1,500～4,750円 〔土日祝〕1,710～5,610円 個人 〔平日〕1時間280円	9:00～21:00 360日 (年末年始、選挙等で6日間休み)

		〔土日祝〕 1 時間 330 円	
温水 プール	50mプール 25mプール 幼児用プール ジャグジー	大人 1 時間 260 円 小・中学生、障害者（高校生相当以上）、高齢者（65 歳以上） 1 時間 80 円	9:00～21:00 343 日 （年末年始、保守点検等で 23 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 9:00～17:00 366 日 （※1～8 番コートは、工 休館で 108 日間休み）
野球場	（人工芝夜間照明付）	〔平 日〕 2 時間 4,020 円 〔土日祝〕 2 時間 4,740 円 ナイター照明 1 時間 3,300 円	9:00～21:00 ※4 月～11 月は 6:30～ 21:00 360 日 （年末年始で 6 日間休み）
陸上競技 場	（トラック 400m 夜間照明付）	団体 〔平 日〕 9,080～38,880 円 〔土日祝〕 10,800～46,650 円 ナイター照明 1 時間 2,470 円 電子計測 1 回 3,000 円 個人 〔平 日〕 280～420 円 〔土日祝〕 320～480 円	9:00～21:00 360 日 （年末年始で 6 日間休み）

施設名		利用料金 （平成 30 年 10 月 1 日 改定後料金）	利用時間・開館日数
二子玉 川緑地 運動場	サッカー場（2 面） 少年サッカー場（3 面） 球技場（1 面） 少年野球場（3 面） 野球場（6 面）	〔平 日〕 2 時間 1,860 円 〔土日祝〕 2 時間 2,180 円	9:00～17:00 ※12 月～2 月は 10:00～ 16:00 ※野球場 4 月～11 月の日 曜・祝日は 6:30～8:30 の利 用可 360 日 （年末年始で 6 日間休み）
	サイクリングコース	無料	

施設名			利用料金 (平成 30 年 10 月 1 日 改定後料金)	利用時間・開館日数
大蔵第二 運 動 場	体育館	—	団体 〔平 日〕 4,600～ 52,410 円 〔土日祝〕 5,460～ 62,780 円	9:00～22:00 ※年末年始は 9:00～17:00 360 日(定期休館で 6 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 9:00～17:00 360 日(定期休館で 6 日間休 場)
	宿泊室	和 12.5 畳×5 部屋 和 6 畳×1 部屋	1 人 1 泊あたりの単価 〔12.5 畳〕 5 名利用時 3,600 円 4 名利用時 4,000 円 3 名利用時 4,800 円 2 名利用時 6,200 円 1 名利用時 9,800 円 〔6 畳〕 2 名利用時 3,700 円 1 名利用時 5,500 円	360 日(定期休館で 6 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 9:00～16:30 360 日(定期休館で 6 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	9:00～22:00 ※年末年始は 9:00～18:00 360 日(定期休館で 6 日間休 場)

			障害者（高校生相当以上）、高齢者（65 歳以上）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 9:00～18:00 302 日（定期休館等で 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 〔午前券〕 大人 660 円 小・中学生、障害者（高校生相当以上）、高齢者（65 歳以上）250 円 〔午後券〕 大人 660 円 小・中学生、障害者（高校生相当以上）、高齢者（65 歳以上）250 円 〔夜間券〕 大人 660 円 小・中学生、障害者（高校生相当以上）、高齢者（65 歳以上）250 円	9:00～21:00 48 日（夏季のみ営業、令和 5 年 7 月 15 日～8 月 31 日） ※夜間は原則金土日祝日 及び祝前日	

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

施設名			人数		
			R5	R4	増加率
大蔵運動場	体育館	アリーナ	85,335	79,884	6.8%
		第1武道場（畳）	11,277	11,769	△4.2%
		第2武道場（床）	15,716	16,062	△2.2%
		弓道場（5的）	21,836	15,962	36.8%
		エアーライフル場（6射座）	1,586	1,519	4.4%
		洋弓場（8的）	5,920	5,635	5.1%
		体育室	23,206	22,731	2.1%
		トレーニングルーム	24,207	17,699	36.8%
		会議室兼軽運動室	16,491	16,466	0.2%
	温水プール		334,996	308,804	8.5%
	テニスコート		110,705	91,031	21.6%
	野球場		41,886	37,387	12.0%
	陸上競技場		100,995	100,293	0.7%
二子玉川緑地運動場	サッカー場（2面）		17,329	15,728	10.2%
	少年サッカー場（3面）		31,043	32,008	△3.0%
	球技場（1面）		12,413	15,716	△21.0%
	少年野球場（1面）		35,776	34,474	3.8%
	野球場（6面）		67,992	69,449	△2.1%
総合運動場 合計			958,709	892,617	7.4%
大蔵第二運動場	体育館		45,586	38,621	18.0%
	テニスコート		95,842	108,724	△11.9%
	宿泊室		1,388	794	74.8%
	集会室		1,316	364	261.5%
	トレーニングルーム		92,135	74,383	23.9%
	ゴルフ練習場		216,336	250,393	△13.6%
	屋外プール		44,942	41,336	8.7%
大蔵第二運動場 合計			497,545	514,615	△3.3%
総合計			1,456,254	1,407,232	3.5%

(2) 苦情受付件数及び事故件数

① 苦情受付件数

- ・大蔵運動場体育館 2件
- ・大蔵運動場温水プール 8件
- ・二子玉川緑地運動場 2件
- ・大蔵第二運動場 7件

○けやきネットの不正利用に対する苦情は、担当所管課と防止策の検討・調整を行い、

不正利用防止策を講じた運用を開始した。

○利用者マナーに関する苦情は、全職員で情報共有を図り注意喚起等の強化に取り組んだ。

○施設利用に関するものについては、内容を精査し実施可能なものは即時対応した。

②事故件数

- ・大蔵運動場体育館 26件
- ・大蔵運動場温水プール 2件
- ・二子玉川緑地運動場 29件
- ・大蔵第二運動場 8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うとともに負傷者については応急処置を行い、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、事故発生原因の特定や分析を行い、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。

○大蔵運動場温水プールで発生した心肺停止の事故の際には、職員等による心肺蘇生法の実施により救命されたことから消防署より感謝状を授与された。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額 (円)	備 考
収 入 計	1,364,409,481	
指定管理料	471,518,000	区指定管理料
利用料収入	892,891,481	体育館、プール、野球場等の施設使用料
支 出 計	1,293,104,524	
管理費	198,161,868	受託人件費等
事務費	88,763,145	コピー機等リース代、保険料等
事業費	798,726,011	施設運営の委託費、修繕費等
返還金	207,453,500	年度協定に基づく区への返還金
収入－支出	71,304,957	

(参考) 内訳

項 目	総合運動場	大蔵第二運動場
収 入 計	746,790,490	617,618,991
指定管理料	471,518,000	0
利用料収入	275,272,490	617,618,991
支 出 計	705,762,520	587,342,004
管理費	126,369,000	71,792,868
事務費	48,984,919	39,778,226
事業費	530,408,601	268,317,410
返還金	0	207,453,500
収入－支出	41,027,970	30,276,987

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 施設の効用を最大限に発揮できる取組み

- ア コロナ禍においては、人数制限等の各種対策を強化・緩和を検討する安全対策会議を定期的に開催し、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。
- イ 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。
- ウ 総合運動場プールとゴルフ練習場利用者の繁忙期における入場待ち解消のため、施設内発券機や財団ホームページから整理券を取得できる、順番待ち受付管理システムを導入した。
- エ 既存の教室等申込システムを活用し、屋外プール利用を事前予約制（休日のみ）とし、利用者の3密を回避する体制を整えた。
- オ 二次元コード読み取りによる入退場受付の簡素化、利用者属性のデータ化によるマーケティング体制の強化等を目的に、「トレーニングルーム入退場管理・利用者分析システム」の運用を行った。
- カ プール団体利用期間を9月第3週から9月1日開始へ変更し、プール団体利用の拡大を図った。
- キ キャッシュレス決済対応の券売機を導入し、多彩な支払方法に対応した利用サービスの向上を図った。
- ク 駐車場機器はキャッシュレス対応機器を導入し、入退場の簡素化による入出庫時の混雑緩和やチケットレス化による券紛失、券詰まり対応等の業務削減を実施した。
- ケ 大蔵第二運動場屋外プールの利用時間の拡大実施後においては、適正に運用し利用時間中の混雑緩和やイベント開催による利用者層の拡大を継続的に実施している。（9：00～17：00 ⇒ 9：00～21：00）
- コ 「千歳ダンスカレッジ」、「希望丘チアダンスカレッジ」を統合し、世田谷ジュニアアカデミー&カレッジとした。
- サ 成人のスポーツ実施率向上を図るため「本気のボディメイキング」、「シニアのためのボディメイクプログラム」を実施し、また、あんしんすこやかセンターと地域連携しセンター所管内で「高齢者事業」をそれぞれ開催することにより、子どもから成人、高齢者まで事業拡大及び地域展開を図った。
- シ 高齢者の事故の未然防止と自己管理能力向上を目的に健康促進イベント「心臓をケアしてスポーツを楽しもう」を実施。

(2) 利用者ニーズの把握

- ア 利用者満足度調査や事業参加者アンケートを実施
- イ 施設内にご意見・ご要望箱を設置し、利用者の声に最大限に応え事業反映できる体制とした。
- ウ 施設職員の接遇レベルの把握のため、外部による覆面調査を実施・分析を行い、分析結果を元に「気づきシート」の作成、改善計画を策定し改善を図り、接遇レベルの向上を図った。
- エ 利用者アンケートの実施結果に応じた利用者サービスの拡大
 - ① フィットネス教室の開催
 - ② 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
 - ③ 施設間で連携した館内装飾、利用者参加型イベントとして、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
 - ④ 温水プールの無料開放等

オ 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開始した新たな取組み。

- 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」。
- 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」。
- ③ 総合運動場温水50mプールにスイミングミラーを設置。次年度増設予定。
- ④ 水上に浮かぶエクササイズボードでトレーニングする「Poolno」教室を継続実施。
- ⑤ 総合運動場体育館及び大蔵第二運動場で「パーソナル事業」。
- ⑥ 高齢者対象事業「シニアアカデミー（陸上競技・サッカー・スイミング）」。
- ⑦ 総合運動場温水プール幼児用プールプールサイドで「プールサイドナイトヨガ」

カ 遊休空間の活用としての取組み。

- ① 二子玉川緑地運動場園路などを活用した「ワンデイランニングクリニック×プロギング」を実施
- ② 総合運動場温水プール幼児用プールで幼児の水慣れ教室「かるがも教室」を実施。
- ③ 大蔵運動場陸上競技場屋内ウォーミングアップ場の活用として、親子対象事業、未就学児対象事業、子ども対象事業、成人対象事業、高齢者対象事業を年間通して実施。
- ④ 大蔵運動公園内を活用した、「SETAGAYA FAN AND SMILE SPORTS 夏休み朝活プログラム」を実施。
- ⑤ 大蔵運動場陸上競技場多目的室を活用した、成人対象の事業として「フラメンコ教室」、「手話ダンス教室」、「筋トレ男塾」を実施。
- ⑥ 大蔵運動場陸上競技場観覧席の活用として、たまがわ花火大会同日に「SETAGAYA AKARI to SPORTS」イベントを開催し、観覧席からの花火大会鑑賞を実施。
- ⑦ 大蔵第二運動場屋外プールのプールサイド活用として、スイカ割大会や縁日などイベントを開催した。
- ⑧ 大蔵運動場集会室の活用として、「健康マージャン×軽運動教室」を実施した。

(3) 広報活動

ア 多言語（英語・中国語・韓国語）や携帯電話に対応したホームページを随時更新しリアルタイム情報発信の継続実施。HPリニューアルの検討を開始。

イ SNS（X、LINE等）による双方向コミュニケーションツールを活用した情報発信

ウ ユニバーサルデザインへの取組みとして、タブレットで翻訳アプリ等による外国人対応の体制整備や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。

エ 成人をターゲットにしたWEB広告を活用し、教室申込者の新規募集を促進した。

(4) 省エネルギーへの取組み

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を積極的に継続実施するとともに、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することにより省エネルギー対策に取り組んだ。

(5) 機器のメンテナンス計画

施設管理においては、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。

(6) その他

ア SDGs の取組

- ① 「Mission シート」と「未来へのやくそくカード」を用意し、施設利用者自身の達成のための取組みを記載してもらい、館内掲示を行った。
- ② 清掃・リサイクル部と連携し、家庭でも不要となった食品を回収し、社会福祉協議会を通じて集めた食品を区内こども食堂へ寄付を行うフードドライブを実施。
- ③ 施設利用者から寄付いただいた衣類をリユース・リサイクルし、パラスポーツ競技団体に寄付する「ふくのわプロジェクト」の実施。
- ④ 各施設に配備していた傘袋を廃止し「傘つゆとり」設備を設置。

イ 職員の能力向上の取組み

- ① 毎年度、研修計画に基づき研修受講・資格試験受験を実施。
 - ・スポーツ施設管理士、スポーツ施設運営士、防火管理者、廃棄物管理責任者衛生推進者、ハートフルアドバイザー、初級パラスポーツ指導員、上級救命講習フィットネスクラブ・マネジメント技能検定
- ② 全ての従業員を対象とした「施設従事者研修」を実施し、欠席した職員に対して施設従事者職員フォローアップ研修と理解度テストを行った。また、利用者サービスの標準化や財団職員としての意識統一を図る取組みや、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、リーダーシップ研修や相手に伝わる話し方研修を実施。
- ③ 新規臨時職員や委託業者を対象に、施設従事者研修（施設運営方針、平等利用（コンプライアンス含む）、安全管理、車椅子操作方法、接遇）を実施し、職員育成の仕組みを構築している。また、当日出席できなかった職員等については、フォローアップ研修を実施し、従事職員全員が同一の研修内容を理解・実施できる仕組みを構築している。

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）

区の定める『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、財団において『世田谷区スポーツビジョン』を策定し、目標達成に向け半期ごとに進捗管理を行いつつ検証・改善を重ねている。指定管理者事業提案書に記載した全ての項目については、「提案内容進捗管理表」にデータベース化し、組織的に計画・実施・検証・改善の体制整備のもと進捗管理を行っている。

更なる区民サービスの向上の取組みとして、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や、毎年実施している「利用者満足度調査」の結果に基づき各教室・イベントなどの見直し、設備面の改修計画や接遇など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。

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への相談体制を整備しており、運営上の課題やトラブル等にも適宜相談の上適正な対応・組織運営に努めている。

また、毎年実施している（公財）日本スポーツ施設協会による「指定管理者外部評価」において令和5年度は、総合運動場と大蔵第二運動場が共に最高の「AAA」認定を受けたことから、今後とも継続して「AAA」認定を受け続けられるよう取組みを推進する。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和4年度評価結果に対する現在までの取組み状況

- ・施設を効率的かつ効果的に運営し、安全で快適に利用できる環境整備に努める。
- ・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、優れている 1：要求水準を一部満たしておらず、軽易な課題がある 2：要求水準を満たしている 0：要求水準を著しく下回っており、厳格な改善指導等が必要となる			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			13/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	3/3
2. 施設の運営			24/29
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	3/3
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
3. 事故や緊急時等への対応			6/9
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			21/30
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	13/13	SDGsに関する事業展開など、環境配慮に積極的に取り組んでいるなど、多くの項目で要求水準を満たしている。	
2. 施設の運営	24/29	運営方法での合理的配慮の検討や提案など、誰もが施設を利用できるようサービスの向上に努めている。	
3. 事故や緊急時等への対応	6/9	マニュアルに作成や教育、定期的な訓練の実施など、事故や緊急時への備えを実施している。	
4. サービス向上の取組み	21/30	駐車場機器にキャッシュレス化・ペーパーレス化を導入するなど、利用者の利便性向上に取り組んでいる。	
5. 収支状況	6/9	要求水準は満たしているが、利用者数の増加や利用料金収入の増加、経費削減などに向けた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	72/93		

総合評価	A	全項目において要求水準を満たしており、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		
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。 当該指定管理者は、平成18年度より総合運動場を、また平成29年度からは総合運動場・大蔵第二運動場の両施設の指定管理者となり、令和4年度からも引き続き指定管理者を担っている。区民のスポーツ振興の推進に寄与している区内スポーツ・レクリエーション49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。 感染症法上5類に移行となった新型コロナウイルス感染症による環境の変化に対して、これまで講じてきた各種対策の緩和や強化など、施設利用者が安全に安心して利用できる施設運営に向けて、引き続き検討・取組を実施している。 また、利用者サービスの向上として、キャッシュレス化などにも取り組んでおり、令和5年度には駐車場機器を導入し、入退場時の混雑緩和を図るなど、利用者のニーズを踏まえたサービスの向上・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）		
顧客満足度調査などによる利用者ニーズの把握を引き続き実施し、利用者からの意見や要望等については、現場の運営者である指定管理者として適切に対応するとともに、利用者の満足度の向上や新たな利用者増加に向けて、区と共に更なる改善や新たな取組みの検討を行っていく。 また、東京2020大会を契機とした、区民のスポーツへの関心や多様化するスポーツニーズに対応した効果的な事業実施に努め、誰もが安心・安全に利用できる施設の運営に取り組んでほしい。		

令和5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	25m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 ※年始(1月1日～3日)は 9:00～17:00 349日 休館日 9日間 年末 3日間 施設保守 5日間
体育室	—	団体3時間 2,580円 大人1時間 260円 小・中学生、障害者(高校生相当以上)、高齢者(65歳以上) 1時間 80円	9:00～21:00 ※年始(1月1日～3日)は 9:00～17:00 349日 休館日 9日間 年末 3日間 施設保守 5日間
トレーニング ルーム	トレーニングマシン エアロバイク ランニングマシン ジョーバ マッサージチェア 骨盤ストレッチチェア	大人1時間 260円 小・中学生、障害者(高校生相当以上)、高齢者(65歳以上) 1時間 80円	9:00～21:00 ※年始(1月1日～3日)は 9:00～17:00 349日 休館日 9日間 年末 3日間 施設保守 5日間

健康運動室	囲碁、将棋、浴室等	団体 3 時間 30 分 1,290 円 個人 60 歳以上 360 円	9:00～21:00 ※年始(1 月 1 日～3 日)は 9:00～17:00 3 4 9 日 休館日 9 日間 年末 3 日間 施設保守 5 日間
集会室	—	団体 3 時間 840 円	9:00～21:00 3 4 6 日 休館日 9 日間 年末 3 日間 年始 3 日間 施設保守 5 日間

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

施設別利用人数

施設名	人数		
	R5	R4	増加率
温水プール	240,897	224,990	7.1%
トレーニングルーム	(46,356)	(38,412)	(20.7%)
体育室	15,245	13,785	10.6%
健康運動室	11,477	12,038	△4.7%
集会室	30,983	30,508	1.6%
合計	298,602	281,321	6.1%

- ・トレーニングルームの人数及び体育室の個人利用人数（46,356 人）は温水プール入場者に含む。

(2) 苦情・事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	1 件	駐車場利用後に傷があったと苦情あり。※防犯カメラ等で確認したが当施設で付いたものではなかった。
事故	8 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した。また、火災報知器が発報した際には関係各所へ連絡し、迅速に対応した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額 (円)	備 考
収入計	304,721,972	
指定管理料	235,851,000	区指定管理料

利用料収入	68,870,972	プール、体育室等の施設利用料
支出計	293,319,788	
管理費	57,815,000	受託人件費等
事務費	28,868,782	コピー機等リース代、保険料等
事業費	206,636,006	施設運営の委託費、修繕費等
収支差額	11,402,184	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 施設の効用を最大限に発揮できる取組み

- ア DXの推進として、券売機のほか駐車場精算機にもキャッシュレス決済を導入した。
- イ 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」の継続実施。
- ウ トレーニングルーム初回ガイダンスを動画化し、いつでも利用できる環境を整えた。
- エ 繁忙期における順番待ち受付管理システムの導入・活用により、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継続実施。
- オ 敬老の日に、身体と脳の活性化を目的として「運動と食の講座」や「落語講演会」を実施した。

(2) 利用者ニーズの把握

- ア 利用者満足度調査や事業参加者アンケートを実施
- イ 施設内にご意見・ご要望箱を設置し、利用者の声に最大限に応え事業反映できる体制とした。

(3) 広報活動

- ア 財団 YouTube チャンネル「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ている。
- イ 多言語（英語・中国語・韓国語）や携帯電話に対応したホームページを随時更新しリアルタイム情報発信の継続実施。HPリニューアルの検討を開始。
- ウ SNS（X、LINE等）による双方向コミュニケーションツールを活用した情報発信

(4) 機器のメンテナンス計画

- ア 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。

(5) その他

- ア 感染症対策は緩和したが、定期的に施設間の情報共有を図るとともに、消毒液とペーパータオルを設置するなど安全・安心に利用できる施設環境を整えた。
- イ 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への花の展示などを引き続き実施し、地域交流の促進に寄与した。

ウ 子どもの体力・基礎運動能力向上事業の開催として、民間事業者との協働で通年教室となる千歳ダンスカレッジを継続実施した。また、さらなる参加者獲得のためカテゴリーを拡充し実施した。

エ 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。

オ 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。

カ 遊休スペースを活用した取組みとして、地下1階フロアにて4台のマッサージ機を運用しているほか、サンクンガーデンでの「朝ヨガ体験会」、「青空太極拳」を実施した。

キ 平常時における安全体制の強化として、プール監視室・健康運動室に AED を継続設置し、トレーニングルームに新たに AI カメラを設置した。

ク 海や川、プールでの水難事故防止を目的に、「ライフセービング教室」&「いのちの教室」を開催した。

ケ 近隣施設千歳清掃工場と連携した「親子施設探検隊」を実施した。

コ 区内中学校の職場体験の受け入れや日本女子体育大学の健康産業施設等現場研修の受入を実施した。

サ 船橋あんしんすこやかセンターからの依頼により、「地域ケア会議」への出席を行ったほか、駅前清掃活動時での情報交換など、定期的に連絡・調整を行っている。また、「健康講座」や「体組成測定会」を実施した。

シ 令和5年3月に設立された総合型地域スポーツ・文化クラブ「ちとふなコミュニティ」のイベントに物品貸出を行った。

ス 世田谷区社会福祉協議会と連携し高齢者参加型プログラム「なごみの広場ちとふな」を年間通して実施した。

セ 職員の能力向上の取組み

① 毎年度、研修計画に基づき研修受講・資格試験受験を実施。

- ・スポーツ施設管理士、スポーツ施設運営士、防火管理者、廃棄物管理責任者衛生推進者、ハートフルアドバイザー、初級パラスポーツ指導員、上級救命講習、フィットネスクラブ・マネジメント技能検定

② 全ての従業員を対象とした「施設従事者研修」を実施し、欠席した職員に対して施設従事者職員フォローアップ研修と理解度テストを行った。また、利用者サービスの標準化や財団職員としての意識統一を図る取組みや、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」を講師とし、リーダーシップ研修や相手に伝わる話し方研修を実施。

③ 新規臨時職員や委託業者を対象に、施設従事者研修（施設運営方針、平等利用（コンプライアンス含む）、安全管理、車椅子操作方法、接遇）を実施し、職員育成の仕組みを構築している。また、当日出席できなかった職員等については、フォローアップ研修を実施し、従事職員全員が同一の研修内容を理解・実施できる仕組みを構築している。

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）

区の定める『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、財団において『世田谷区スポーツビジョン』を策定し、目標達成に向け半期ごとに進捗管理を行いつつ検証・改善を重ねながら事業運営と施設管理に取り組んだ。

また、区が区政100周年にみどり率を33%とする「世田谷みどり33」の実現

協力として花の苗配布をはじめ、環境問題への取組み「エコキャップ回収」等、積極的に社会課題解決に向けた社会貢献活動を推進した。

更に、地域と連携した取組みとして、船橋地区身近なまちづくり推進協議会主催の健康講座への講師紹介や毎月の千歳船橋駅前清掃への参加をはじめ、(社福)世田谷区社会福祉協議会と連携した高齢者の居場所づくり・健康づくりプロジェクト「なごみの広場ちとふな」の実施や近隣の千歳台小学校とJ A東京中央の協力による施設内花壇の植栽など継続して地域交流の促進に寄与した。

令和5年度は、毎年実施している(公財)日本スポーツ施設協会による「指定管理者外部評価」において最高の「A A A」の認定を受けたことから、継続して「A A A」認定を受け続けられるよう、今後も引き続き、区民の声を真摯に受けとめ、利用者が安全で安心して快適に利用できる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 令和4年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
・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実施。 ・利用者のサービス向上に関する取組みを再委託先なども含めた全ての現場職員に実施し、利用者に応じた接遇や対応を行う。			
② 項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れている 1：要求水準を一部満たしておらず、軽易な課題がある 2：要求水準を満たしている 0：要求水準を著しく下回っており、厳格な改善指導等が必要となる			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			13/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	3/3
2. 施設の運営			23/29
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	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	13 / 13	環境配慮に積極的に取り組む等、要求水準を満たしている。
2. 施設の運営	23 / 29	職員が講師となり、外部への講習を実施する等、優れた人員配置を行っている。
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	事故発生に備え、即座に負傷者に対して応急処置できる体制を整備し、実施している。
4. サービス向上の取り組み	22 / 30	駐車場券売機へのキャッシュレス決済の導入、トレーニングルームの初回ガイダンスを動画実施に変更し、随時受講できる運用にする等、利用者の利便性の向上に取り組んでいる。
5. 収支状況	6 / 9	施設稼働率の低い室場に短期教室を展開する等、利用者数の増加及び利用料金収入増加に向けた取り組みを実施している。
6. 改善の取り組み	2 / 3	委託業者を含めた全ての現場職員への施設従事者研修により、利用者満足度の向上を目指した取り組みを実施している。
合計	73 / 93	
総合評価	A	要求水準を満たしており、総合的な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、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。 施設の安全管理においては、日常の施設点検はもとより、新たにトレーニングルームにAIカメラを設置する等、更なる安全・安心な施設運営を目指し、施設運営に取り組んでいる。 また、施設の維持管理だけでなく、海や川、プールでの水難事故防止を目的に、「ライフセービング教室」×「いのちの教室」を開催する等、積極的な社会貢献活動を実施している。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
令和5年度は指定管理期間の最終年度であるが、当施設は令和6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。新たな提案内容の実施に向けて、指定管理者と調整していく。 今後は積み上げたノウハウや改善点を活かし、より良い施設運営に行うことに期待したい。業務の再委託では、区として、定期的に現場を視察して確認するなど、引き続き実態把握や指導徹底を図っていく。		

令和5年度世田谷区立北烏山地区体育室 事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立北烏山地区体育室

施設住所：世田谷区北烏山8丁目1番6号先（体育室、運動広場）

世田谷区北烏山2丁目3番先（第2運動広場）

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社リパティヒル

指定期間：令和3年4月1日～令和8年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

【全体利用状況】

単位（人）

	体育室			運動広場				第2運動広場			合計	
	個人	団体		個人		団体		個人	団体		利用	団体
	人数	人数	件数	個人	件数	人数	件数	人数	人数	件数	人数	件数
今年度	5,461	13,384	895	4,681	357	7,861	430	815	3,480	214	35,682	1,539
前年度	3,954	9,519	635	3,928	245	6,262	338	1,585	4,504	274	29,752	1,247
増加数	1,507	3,865	260	753	112	1,599	92	▲770	▲1,024	▲60	5,930	292
増加率	39%	41%	41%	20%	46%	26%	28%	▲94%	▲23%	▲22%	20%	24%

【団体】

単位（人）

名称	利用可能数	利用団体数	利用率	前年度	増加ポイント	利用者数	前年度	増加数	増加率
体育室	1,029	895	87%	62%	25%	13,384	9,519	3,865	40%
第2運動広場	1,392	428	31%	40%	▲9%	3,480	4,504	▲1,024	▲22%
合計	2,421	1,323	55%	50%	5%	16,864	14,023	2,841	21%

【団体】

単位（人）

名称	利用団体数	前年度	増加数	増加率	利用者数	前年度	増加数	増加率
運動広場	430	338	92	28%	7,861	6,262	1,599	21%

【個人】

単位（人）

名称	利用者数	前年度	増加数	増加率
体育室	5,461	3,954	1,507	39%
運動広場	4,681	3,928	753	20%
第2運動広場	815	1,585	▲770	▲49%
合計	10,957	9,467	1,490	16%

【大規模修繕】

令和6年1月15日（月）～3月15日（金）までは第2運動広場は施設改修工事のため休業。そのため、当該期間の管理業務においては、体育室及び運動広場のみ実施

(2) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	1件	・卓球利用者より個人利用時間帯についてご意見・要望 個人利用の時間帯を競技別に時間帯を設定出来ないかと意見が寄せられたため、個人利用時間帯の目的などをお話させていただき、ご自身のご希望するお時間の確保であれば、団体利用をお勧めした。また、昨年度からの状況も踏まえて、個人利用時間帯の競技別時間帯の検討も引き続き行うとお伝えし、納得していただいたご様子。
事故	0件	特になし

3. 指定管理に関する業務の収支

収支表

項目	金額（円）	備考
収入計	18,738,664	
指定管理料	17,758,000	
自主事業収入	911,900	指定管理者が実施する事業
利用者サービス	68,764	行政財産の使用許可による事業（自動販売機）
支出計	18,910,753	
管理費	9,721,370	受託人件費、清掃費等
事務費	2,395,158	保険料、消耗品、印刷費等、本部経費等
事業費	5,478,665	施設運営の委託費、修繕費等
自主事業支出	1,274,136	指定管理者が実施する事業
利用者サービス	41,424	行政財産の使用許可による事業（自動販売機）
収支差額	▲172,089	

※収支差額のマイナスは、主に自主事業における人件費、資材等の価格高騰による仕入れ費用の増大に起因する

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

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

カテゴリー	事業名	対象	実施日	実施時間	参加費	参加人数
提供事業 地域交流	こども スポーツ祭り	成人 子ども	10/1	11:00～ 16:00	100 円 7トラクション 3 回	1,489
特別講習	シニアピラティス 教室	高齢者	10/1	13:30～ 14:15	100 円	7 名

区民の健康及び地域施設を担う当施設の役割として地域との交流は不可欠であり、平成 22 年度より開催してきた地域交流事業として、毎年多くの方々が参加する「北烏山スポーツ祭り」を本年度も開催した。過去最高の参加者数（1,328 名）であった昨年を超える、延べ 1,489 名（お祭りアトラクション 828 名、飲食 654 件、特別教室 7 名）が参加した。また、高齢者（シニア）を対象とした「シニアピラティス」も開催し、様々な世代の多くの方々に「北烏山地区体育室」の存在を知っていただくことが出来た。

（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	実施日	実施時間	参加費	参加人数
第 30 期	サッカーチャレンジ教室	5/9,16,23,30	16:00～16:50	3,500 円	14 名
	サーキットトレーニング教室	6/6	17:00～17:50	3,500 円	1 名
	ドッジボール基礎教室	5/13,20,27	15:00～15:50	3,500 円	17 名
	走り方（リレー編）教室	6/3,10	16:00～16:50	3,500 円	13 名
第 31 期	なわとびチャレンジ教室	6/20,27	16:00～16:50	3,500 円	9 名
	鬼遊び教室	7/4,11,18	17:00～17:50	3,500 円	2 名
	コアトレーニング教室	6/24	15:00～15:50	3,500 円	2 名
	ボールチャレンジ教室	7/1,8,15,22	16:00～16:50	3,500 円	11 名
第 32 期	ボールチャレンジ教室	8/22,29	16:00～16:50	3,500 円	5 名
	サッカーチャレンジ教室	9/5,12,19	17:00～17:50	3,500 円	5 名
	なわとびチャレンジ教室	8/26	15:00～15:50	3,500 円	8 名
	走り方教室	9/2,9,16,23	16:00～16:50	3,500 円	20 名
第 33 期	ドッジボール基礎教室	10/3,10,17,24,31	16:00～16:50	3,500 円	13 名
	二重とびチャレンジ教室		17:00～17:50	3,500 円	13 名
	大なわチャレンジ教室	10/7,14,21,28	15:00～15:50	3,500 円	4 名
	鬼遊び教室	11/4	16:00～16:50	3,500 円	8 名
第 34 期	かけっこ&マラソン教室	11/14,21,28 12/5,12	16:00～16:50	3,500 円	16 名
	二重とびチャレンジ教室	11/18,25	15:00～15:50	3,500 円	4 名

	ドッジボール初級教室	12/2,9,16	16:00～16:50	3,500 円	17 名
第 35 期	コーディネーショントレーニング教室	1/9,16,23,30 2/6	16:00～16:50	3,500 円	10 名
第 36 期	ドッジボール初級教室	2/20,27	16:00～16:50	3,500 円	18 名
	体力テスト練習教室	3/5,12,19	17:00～17:50	3,500 円	8 名
					218 名

今年度も子ども達の健全育成・発達を図るとともに、平成 30 年度より継続開催している運動が苦手な子どもたちを対象としたスポーツ教室が好評であるため、引き続き開講した。自主事業開催時期・頻度については、「運動広場」を利用して子どもの「北烏山地区体育室スポーツ教室～体力アップ教室～」を第 30 期～36 期の 22 教室を開講した。延べ 218 名に参加いただくことが出来た。

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 5 年度の全利用者数は、個人利用・団体利用合わせて延べ 35,682 人であった。昨年度の 29,752 人と比べ、5,930 人増となった。これは、昨年度の大規模修繕により体育室、運動広場が 113 日間の利用中止の反動が大きな要因であるが、体育室においての団体利用の年間稼働率は、87.0%と昨年度の 61.9%より大幅に改善した。

新型コロナウイルス感染拡大防止による利用制限などから回復し、利用者の方々もコロナ以前のような活動が見受けられ、施設としては更なる感染拡大防止対応を行い、利用者の安全、安心に利用できる施設として、ハード面（施設）、ソフト面（サービス）の対策を行った。また、開設から 10 年近くなる第 2 運動広場の改修工事も無事に終了した。一方で、運動広場の劣化による不陸などが発生しているため、安全及び安心して快適な利用のため、運動広場の黒土補充等もメンテナンスを定期的実施し、不陸の解消に努めた。

今後とも、指定管理者として更なる利用者満足度の高い施設運営に努めていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和 4 年度評価結果に対する現在までの取組み状況				
・地域住民がスポーツ活動を通じて交流できる場の提供を積極的に行っていた。				
・利用者と定期的なコミュニケーションを図り、ニーズの把握に努めていた。				
② 項目別評価結果				
評価点				
3：要求水準を上回っており、優れている				
2：要求水準を満たしている				
1：要求水準を一部満たしておらず、軽易な課題がある				
0：要求水準を著しく下回っており、厳格な改善指導等が必要となる				
評価分類及び評価				
1. 施設の維持管理				13/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理		2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託		2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮		3/3
2. 施設の運営				22/29
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理		2/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止		2/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法		2/3

職員配置	2 / 3	地域との関わり	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			24 / 30
職員研修	2 / 3	利用者の意向	3 / 3
利用者への案内	2 / 3	利用者意向の反映	2 / 3
利用しやすい環境整備	3 / 3	施設利用の促進	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	2 / 3
5. 収支状況			4 / 6
適正な予算執行	2 / 3	金銭管理	- / 3
経費の効率化	2 / 3		
6. 改善の取組み			2 / 3
改善の取組み	2 / 3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	13 / 13	指定管理者側で対応可能な修繕は迅速に対応するなど、適切な施設の維持管理ができていた。	
2. 施設の運営	22 / 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	緊急時に備え、日頃からマニュアル・対応フローの整備を行い、従業員への教育を行っていた。	
4. サービス向上の取組み	24 / 30	ホームページでの周知等、サービス向上に取り組んだ。	
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	72 / 90		
総合評価	A	全項目において要求水準を満たしており、5項目において要求水準を上回っており、優れているため、総合的に管理運営が良好である。	
④ 年度評価所見			
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。			
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ができる運動広場、第二運動広場を併設している。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。			
今年度、第二運動広場は防球ネット張替他改修工事により2か月間の休業があったため、利用者数が減少したが、体育室及び運動広場含む全体の利用者数は昨年度と比べ5,930名増加し、35,682名であった。これは昨年度大規模修繕により体育室、運動広場が113日間利用中止していたことが要因の一つではあるが、体育室においての団体利用の年間稼働率は87.0%と、昨年度の			

61.9%より大幅に改善した。

自主事業の「スポーツ教室」及び「こどもスポーツ祭り」は、新たなスポーツ活動機会の創出、地域住民の交流機会の提供に繋がっている点を評価できる。特に地域交流機会提供事業としての「こどもスポーツ祭り」は、近隣住民を含め多数の参加者が当該施設を訪れ、施設の認知度上昇に大いに貢献しており、今年度の参加者数は過去最高の延べ1,489名であった。

日常的に職員による施設の安全点検を行い、軽微な段階での応急措置をするなど、不具合の早期発見・早期解決を心がけることで利用者が安全・安心かつ快適に利用できる環境の整備を実施している。

また、利用者からの要望や苦情等に対し、現場の運営者として適切に対応しており、指定管理者の対応として優れている。

⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）

地域住民のニーズ・意見等については、指定管理者として適切に対応し、施設の運営に反映をしつつ、新たな利用者の増加や自主事業の更なる取組みが実施されるよう指定管理者と調整していく。

また、今後も安心・安全な施設運営を行うことを念頭に、利用の制約がある中でも、地域住民の要望を的確に反映し、多様化するスポーツへのニーズに対応すること、だれでも気軽にスポーツに親しめる場として一層活性化することを期待する。

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 9件、事故 0件

<苦情>

	内容	対応
1	施設内への日差し、エフエム世田谷の音量、設備の不具合等について指摘を受けた。	シェードの調整、音量減の申入れ、修繕等を行い、対応した。
2	展望エリアで利用者が騒ぐなどの迷惑行為があり、他の利用者からも苦情が入った。	関係機関と連携するとともに、防犯カメラを設置するなどして迷惑行為に対応した。

【太子堂区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

【弦巻区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

【宮坂区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

【桜丘区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

北沢地域

●区民会館

【北沢区民会館(北沢タウンホール)】

苦情 2件、事故 1件

<苦情>

	内容	対応
1	ホールのブルーレイが再生不良	催し物ができなかったことを謝罪のうえ利用料金を返金。
2	集会室のマイクが音声不良	区所管課よりポータブルアンプを借り対応。

<事故>

	内容	対応
1	区外料金と区内料金を誤って徴収	謝罪のうえ返金し、領収書を差し替えた。

【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 9件、事故 0件

<苦情>

	内容	対応
1	喫茶コーナー利用者より、ホール廊下のスピーカー音量が大き過ぎて会話ができないとのクレームがあった。	ホールスタッフにコンタクトし、廊下の音量を下げた。
2	チェキ会が始まる前にホール前に人だまりができており、コミュニティひろばが通りづらいとの苦情があった。	ホール担当から主催者に一列に並ぶよう依頼、人だかりは解消した。
3	抽選会の受付の際、違う受付番号をお客様へ連絡し、当選だと誤解したとの苦情があった。	お客様に連絡、間違い発生の経緯を説明し、ご了承を頂いた。今後は受付番号のチェック体制の強化に努める。
4	抽選の申込者より、非公開方式になってから当選しなくなってしまうとの苦情を受けた。	今後とも区と協議しながら、最適な抽選方法を決定していく。
5	利用者より、ホール本番を控え忙しい中、受付のためだけに4階まで上がり、また1階に戻るの是不合理だとの苦情を受けた。	現状では要望に応えられないが貴重なご意見として承る旨をお伝えした。
6	利用料金の支払い期日がタイトであるとの苦情を受けた。	担当所管に報告し、今後の対応を協議する。
7	公演中止の告知が遅い。また、WEB予約が難解との苦情があった。	ご不便をおかけしたことを謝罪するとともに、今後の対応の改善に努める。
8	チケット払戻しの取り扱いが出来ないコンビニがあるとの苦情があった。	中止に関する事前のご連絡体制が十分でなかったことを謝罪するとともに、今後の対応の改善に努める。
9	利用者サービスの1つとして行っている、HPによるイベント情報が、利用キャンセルしたにも関わらず削除されていないとの指摘があった。	当該イベント情報を削除するとともに、再発防止策として、予約取消時におけるHP対応を作成、実施した。

【玉川区民会館別館(上用賀アートホール)】

苦情 0件、事故 0件

●区民センター

【奥沢区民センター運営協議会】

苦情 2件、事故 1件

<苦情>

	内容	対応
1	卓球ができなくなる。	近くの施設を案内
2	(別館)ゴキブリが2匹出たので対応して欲しい。	連絡があった翌日に駆除エサ剤を購入し、別館に設置。

<事故>

	内容	対応
1	(本館)泥酔者が侵入し入口付近で大声を出し、利用団体の活動の妨げとなり助けを求められた。	警察に連絡し、本館から退去。

【玉川台区民センター運営協議会】

苦情 1件、事故 0件

<苦情>

	内容	対応
1	大広間利用の方から、団体使用記録簿の未記入者がいるとの苦情。	区民センター事務局で大広間の見回りを定期的の実施し、未記入者への記入促進を実施。

【深沢区民センター運営協議会】

苦情 1件、事故 0件

<苦情>

	内容	対応
1	スクリーンのしわがとても気になった。	区へ報告し、改善要望した。

砧地域**●区民会館**

【砧区民会館(成城ホール)】

苦情 1件、事故 0件

<苦情>

	内容	対応
1	コンサートチケット発売日、窓口に行列ができ長時間並ばなければならなかった。	お待ちのお客様に事前に購入表に記入してもらおう等対応した。その後WEB予約を一日前に発売し、窓口販売の混雑は解消された。

●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

【みどり会館】

苦情 0件、事故 0件

●区民会館・区民センター

【上北沢区民センター運営協議会】

苦情 2件、事故 0件

<苦情>

	内容	対応
1	近隣の方から、センター利用者が路上で喫煙していると苦情があった。	責任者を呼出し、責任者に注意した。
2	近隣の方から、多目的ホールの音(社交ダンスの音楽)がうるさいと苦情があった。	責任者に音量を下げるようお願いした。

【粕谷区民センター運営協議会】

苦情 2件、事故 0件

	内容	対応
1	お祭り後のゴミ等の散乱。	見回りの回数を増やし、注意の貼り紙を設置した。
2	駐輪場が少ない。	すぐには対応できず要検討。徒歩による来館の促進。

【烏山区民センター運営協議会】

苦情 12件、事故 3件

<苦情>

	内容	対応
1	料理講習室の包丁の切れ味が悪い。	包丁研ぎを行った。
2	音楽室の空調(エアコン)が効いていなかった。	「温度調節が必要な場合、内線301へ連絡してください」の掲示を行った。
3	音楽室のピアノのダンパーペダルを踏むと「ギンギン」異音がする	保守業者にて調律と併せ確認、異常音再現せず。
4	料理講習室で食器棚を開けたところ食器(どんぶり2つ)が崩れて床に落ち、欠けた。	食器棚へ注意書きを掲示した。
5	料理講習室の包丁は切れ味の悪い包丁が多い	包丁研ぎを実施したが、利用頻度の少ない包丁は自然とサビが出てしまう。
6	料理講習室のやかんに水が入ったままだった。炊飯器の内釜を金たわし等で洗われたのか細かいキズがついていた。	使用済の食器の扱いについて注意書きを掲示した。
7	料理講習室のプラスチック製計量カップが割れている。	割れている計量カップは処分し、設置済のステンレス製計量カップをご案内した。
8	第4会議室の冷房が使用できなかったため、窓を開けたが喫煙所の煙で部屋が臭かった	冷房スイッチの切り替え方を説明した。
9	音楽室のピアノの調子不良(ペダルの異音、調律不良)	保守業者にて調律および確認を実施を依頼。
10	料理講習室の手持ち鍋の取手が緩んでいる。まな板がひび割れている。	手持ち鍋の取手ネジを増し締めし、ひび割れたまな板は処分した。
11	茶室の炉でお湯が沸かない。	電力(ワット)の小さい炉を利用していたため、高出力の炉に交換し、説明を行った。
12	音楽室のピアノのタッチが以前と異なる	調律等では特に問題はなく、環境(部屋の乾燥、音の高さにより鍵盤の重さは異なる)によるものと説明

<事故>

	内容	対応
1	体育室で運動中の女性(81歳)が転倒により額を負傷	救急車を要請し対応
2	男性(50歳台)が広場駐輪場入口付近のインターロックブロックの破損箇所に躓き、左足親指を裂傷した	事務所で応急手当を処置およびブロックの破損箇所へ注意テープを貼付、その後業者により修繕済み。負傷者の方には、特別区自治体総合賠償責任保険制度の補償保険にてお見舞金(10,000円)をお渡しした。
3	身障者駐車場利用者が身障者車両を車止めにもぶつける物損があり、金銭保証を要求される	利用者の運転ミスのため、区としては補償等の対応はできない旨説明。

《高齢者施設》

【ひだまり友遊会館】

苦情 0件、事故 0件

【健康増進・交流施設】

苦情 0件、事故 1件

＜事故＞

	内容	対応
1	会議室の机に足をひっかけた利用者が室内で転倒	緊急時対応マニュアルに従って、迅速かつ適切に対応した。救急車を要請したが、診断の結果は軽傷であった。

《文化施設》

【世田谷美術館】

苦情 1件、事故 0件

＜苦情＞

	内容	対応
1	受付職員が、来館者から提示された身分証明書を他の証明書と誤解し、誤ったご案内をしたことに対し、苦情があった。	お客様に対応をお詫びするとともに、改めて職員に対し各種証明書の取扱いを周知した。

【世田谷文学館】

苦情 1件、事故 0件

＜苦情＞

	内容	対応
1	遊具を設置しているライブラリーで遊んでいる子どもに、監視員が過度な注意を行ったことに対し、保護者から苦情があった。	お客様に対応をお詫びするとともに、改めて職員が運営方針を理解するためマニュアルを作り直し、職員に周知した。

【文化生活情報センター】

苦情 0件、事故 0件

《区民健康村》

【ふじやまビレジ】

苦情 0件、事故 0件

【なかのビレジ】

苦情 0件、事故 0件

《スポーツ施設》

【総合運動場及び大蔵第二運動場】

<苦情>

- ・大蔵運動場体育館 2 件
- ・大蔵運動場温水プール 8 件
- ・二子玉川緑地運動場 2 件
- ・大蔵第二運動場 7 件

	内容	対応
1	けやきネット予約不正利用防止のための本人確認について	担当所管課と調整を行い、不正利用防止策を講じて運用を開始した。
2	利用者のマナーに関する苦情について	職員間で共有を図り、注意喚起の強化を実施した。また、施設の利用については、内容を精査し、対応した。

<事故>

- ・大蔵運動場体育館 2 6 件
- ・大蔵運動場温水プール 2 件
- ・二子玉川緑地運動場 2 9 件
- ・大蔵第二運動場 8 件

	内容	対応
1	利用中の転倒や衝突などの事故発生	即座に状況確認を行い、負傷者について、応急処置し、必要に応じ救急搬送を要請するなど、迅速な対応を行った。大蔵運動場温水プールでは、心肺停止の事故が発生したが、蘇生に成功し消防署より感謝状を受賞した。また、再発防止のため、事故が起きた原因を特定・分析し、利用者への声かけや注意文の掲示など対応策を検討・実施した。

【千歳温水プール】

苦情 1件、事故 8件

<苦情>

	内容	対応
1	駐車場利用後に車両に傷があると苦情があった。	防犯カメラ等で当施設で付いたものではないことを確認した。

<事故>

	内容	対応
1	施設利用者の体調不良などの事故発生	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した。また、火災報知器が発報した際には関係各所へ連絡し、迅速に対応した。

【北烏山地区体育室】

苦情 1件、事故 0件

<苦情>

	内容	対応
1	卓球利用者より個人利用時間帯の設定についての要望	個人利用時間帯の目的などをお話しさせていただき、ご自身のご希望するお時間の確保であれば、団体利用をお勧めした。また、昨年度からの状況も踏まえて、個人利用時間帯の競技別時間帯の検討も引き続き行うとお伝えし、納得していただいた。

(参考資料) 他領域対象施設一覧

■福祉保健常任委員会所管分

施設名称	指定管理者	指定期間	所管課
保健医療福祉総合プラザ	シダックス大新東ヒューマンサービス(株)	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	保健福祉政策部 保健医療福祉推進課
保健センター	(公財)世田谷区保健センター	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
ほほえみ経堂	労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団	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	労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団	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)せたがや櫨の木会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
給田福祉園	(社福)東京都手をつなぐ育成会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
岡本福祉作業ホーム・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)せたがや櫨の木会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
世田谷福祉作業所	(社福)武蔵野会	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	(社福)東京都手をつなぐ	令和2年4月1日～	

ーンファーム	育成会	令和 7 年 3 月 31 日	
烏山福祉作業所	(社福)武蔵野会	令和 5 年 4 月 1 日～ 令和 10 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)せたがや櫨の木会	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
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	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	

■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

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	課
--------------------------	------------------------	------------------------	---