

令和 8 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 7 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 7 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	令和6年4月1日～ 令和11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	令和6年4月1日～ 令和11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	令和6年4月1日～ 令和11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	令和6年4月1日～ 令和11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
35	北沢区民会館別館（梅丘パークホール）	（株）世田谷サービス公社	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	
40	代田区民センター	代田区民センター運営協議会	令和6年4月1日～ 令和11年3月31日	
44	玉川区民会館（玉川せせらぎホール）	（株）世田谷サービス公社	令和7年4月1日～ 令和12年3月31日	玉川総合支所 地域振興課
50	玉川区民会館別館（上用賀アートホール）	（株）世田谷サービス公社	令和7年4月1日～ 令和12年3月31日	
55	奥沢区民センター	奥沢区民センター運営協議会	令和6年4月1日～ 令和11年3月31日	
60	玉川台区民センター	玉川台区民センター運営協議会	令和6年4月1日～ 令和11年3月31日	
64	深沢区民センター	深沢区民センター運営協議会	令和6年4月1日～ 令和11年3月31日	
68	砧区民会館（成城ホール）	（株）世田谷サービス公社	令和6年4月1日～ 令和11年3月31日	砧総合支所 地域振興課
75	鎌田区民センター	鎌田区民センター運営協議会	令和6年4月1日～ 令和11年3月31日	
79	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
82	上北沢区民センター	上北沢区民センター運営協議会	令和6年4月1日～ 令和11年3月31日	

ページ	施設名称	指定管理者	指定期間	所管課
86	粕谷区民センター	粕谷区民センター運営協議会	令和6年4月1日～ 令和11年3月31日	烏山総合支所 地域振興課
90	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	令和6年4月1日～ 令和11年3月31日	
95	ひだまり友遊会館	社会福祉法人奉優会	令和7年4月1日～ 令和12年3月31日	生活文化政策部 市民活動推進課
99	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	
103	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
108	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	
111	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	
114	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
119	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 スポーツ推進課
132	千歳温水プール	（公財）世田谷区スポーツ振興財団	令和6年4月1日～ 令和11年3月31日	
139	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	
145	苦情・事故一覧（区民生活常任委員会所管分）			
150	（参考資料）他領域対象施設一覧			

令和7年度世田谷区立世田谷区民会館別館（三茶しゃれなあどホール）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（三茶しゃれなあどホール）

施設住所 世田谷区三軒茶屋1-41-10 三茶昭和ビル内

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）	135名	
第2集会室（スワン）	42名	
第3集会室（ビーナス）	36名	
第4集会室（シリウス）	54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7年4月1日～令和8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	増減
第1集会室(オリオン)	1,035	683	66.0%	61.9%	4.1%
第2集会室(スワン)	1,035	590	57.0%	52.7%	4.3%
第3集会室(ビーナス)	1,035	623	60.2%	58.0%	2.2%
第4集会室(シリウス)	1,035	602	58.2%	43.6%	14.6%
合 計	4,140	2,498	60.3%	54.6%	5.7%

(2) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	2件	①[内容]付帯設備の領収書はその場で渡すものではないのか。 [対応]領収書の発行に時間がかかるため、先に集会室に案内し、後から領収書をお届けしているが、領収書発行の間お待ちいただけることをご了承の上、その場で受け取り希望のお客様には臨機応変に対応する。 ②[内容] 会議室の床（カーペット）が汚れている。 [対応] ご指摘の個所について清掃作業を実施するとともに、作業後の点検確認を徹底するよう施設スタッフに指示する。
要望	0件	
事故	0件	

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	38,522,155円	
指定管理料	18,320,925円	

利用料金収入	18,511,500円	
自主事業収入	1,689,730円	
支出計	34,212,944円	
人件費	23,865,371円	
施設維持管理経費	7,193,865円	
利用料金還付分	733,180円	
自主事業経費	1,867,071円	
事業所税	553,457円	
収支差額	4,309,211円	

令和7年度の収支差額は、前年度と比較して約166万円の増益となった。

主な要因としては、令和7年10月から実施した利用料金の改定が挙げられる。改定に伴う一般利用者の利用状況に大きな変化はなく、増収へとつなげることができた。

支出面においては、人員体制の強化や処遇改善に伴い、人件費が前年度より増加した。一方経費については、施設維持管理経費の精査による経費削減に努めた結果、今期の収支改善につながった。

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	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4日間 【後期】 10月4日間 11月4日間	【参加費】 10,000円 【教材費】 2,000円	【前期】 48名 【後期】 48名 (延べ人数)	地域活性事業
Dr.リンのおもしろ科学ショー	8月23日	子供：1,300円 大人：1,500円	140名	教育に関する事業
認知症と相続に備えるライフプラン講座	10月23日	無料	30名	地域活性事業
ハロウィン上映会	10月26日	500円	40名	教育に関する事業
三茶 DE 落語 ～新春初笑い～	1月12日	前売：2,500円 当日：3,000円	98名	文化に関する事業
【併催】在宅避難に備える防災講座～携帯トイレと非常食～	3月8日	無料	26名	地域活性事業
【併催】3.11 応援をつづけよう！ 避難訓練プラスげんき寄席		311円以上	68名	地域活性事業

令和7年度は、3つのイベント企画方針（①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、②ライフステージに応じた参加機会の充実、③一流のイベント文化・芸術に触れるイベントの開催）に従い、特に交通の便が良く人が集いやすい三軒茶屋という立地を生かした、地域コミュニティの醸成に係わるイベントを中心に開催した。

移転先の三茶昭和ビル内でのイベント実施も定着しはじめ、昨年度から継続的に地域住民への認知を図ったことにより、移転による集客への影響もなかった。いただいたアンケート結果では、「新しくてきれい」、「音響が良い」（オリオン）との声も聞かれ、その特色を生かした「映画上映会」「実験教室」なども行った。

11回目を迎えた新春寄席、9回目の開催となる東日本大震災チャリティ企画のげんき寄席など、着実に集客が伸び、安定してきたイベントは継続を望む声が多く、開催当初から人気であるマージャン教室も定員の2倍以上の申し込みになるなど、地域に定着している。今後も地域に貢献し、楽しんでいただけるイベントを継続する。

（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区民会館予約システムに特化したアンケート調査を3月に実施した。アンケートの結果、オンライン予約の手続きは多くの回答者から「わかりやすい」という評価をいただく。

②DX推進の方策

集会室の予約ができる区民会館予約システムを令和7年7月から導入した。これに伴い、利用者は施設利用申込の手段が増えただけでなく、来館せずに施設の予約と料金の支払いを行えるようになったほか、来館の際も手続きに要する時間を大幅に短縮することができた。

毎月実施している施設利用の抽選会において、結果の通知方法を従来の郵送方式からホームページへの即時掲載へと刷新した。この変更により、抽選終了から結果公開、さらには空き室予約の受付開始までのタイムラグが大幅に短縮された。

利用者がより迅速にスケジュールを確定できる環境を整えたことで、利便性の向上と施設稼働の効率化を同時に実現した。

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、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HP

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

・世田谷くみん手帖（地域ポータルサイト）

<<https://setamin.com/news>>

④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取り組みました。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

(1) 施設の利用状況について

令和7年度の施設利用率は、前年度比で約5.7%増え、利用料金収入については前年度比増となる。移転から2年目を迎え、新施設としての認知度が地域に定着したことに加え、抽選結果のホームページ掲載による予約サイクルの短縮など、利便性の向上を図った取組みが奏功した。特に、新設された「第4集会室（シリウス）」の利用率が前年度の43.6%から58.2%（14.6%増）へと大きく伸長し、新たな利用層の獲得に成功した。令和8年7月からは集会室の営利目的利用も可能となることから、より多様な利用目的に対応できる施設であることを積極的に周知し、さらなる利用率向上を図る。

(2) 感染症対策

不特定多数が利用する施設であるため、日頃より世田谷区や保健所が発信する情報に対応した。引き続き施設利用者や従業員の安全確保を行う。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

①令和6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		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			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	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 令和7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。 ・自主事業について、新たなイベントの導入や移転後の新しい施設の設備を活かした取組みに工夫が見られる。 ・集会室の予約ができる区民会館予約システムを令和7年7月から導入するなど、利用者の利便性向上に努めており、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。 ・広報活動の強化や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ていく。 ・自主事業の支出が収入を上回る状況が続いているため、収支改善に向けて指定管理者と協議していく。

令和7年度世田谷区立スカイキャロット展望ロビー事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

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

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社ホテルオークラエンタープライズ
 指定管理期間：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	21,221名	23,801名	-2,580名
カフェ	26,336名	27,753名	-1,417名
展望エリア	66,295名	71,898名	-5,603名
合 計	113,852名	123,452名	-9,600名

(2) 苦情受付件数及び事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	6件	①[内容]設備（主にトイレ）の不具合、施設内への日差し等について指摘を受けた。 [対応]不具合については迅速に修繕を行い、日差しについてはシェードを調整する等、適切に対応した。 ②[内容]エフエム世田谷の音量が大きすぎるとの指摘を受けた。 [対応]関係部署と連携し、適切に対応した。
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	213,226,361円	
指定管理料	14,872,068円	
利用料金収入	188,537,655円	前年度比2.2%増
自主事業収入	9,816,638円	
支 出 計	213,226,361円	
人件費	97,169,642円	
事務経費	11,048,616円	
事業経費	105,008,103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

○カナダフェア

2025年4月1日～4月24日

○安曇野フェア

2025年4月25日～5月31日

○オーストラリアフェア

2025年7月1日～7月31日

○徳之島フェア

2025年8月1日～8月31日

○群馬川場村フェア

2025年9月1日～9月30日

○北海道フェア

2025年10月1日～11月30日

○高知四万十パークフェア

2026年2月1日～3月31日

(2) 地域交流・地域貢献に関する事業

○料理セミナー&試食会

2025年4月17日、5月13日、7月17日、9月19日、12月17日、2026年2月18日
実施。参加者：合計188名

○神宮外苑花火大会特別コース

参加者：合計45名

○クリスマスディナー

2025年12月24日、12月25日実施。参加者：合計36名

○レストランウェディング

計3組。参加者：合計28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

千歳台小学校 外15校

○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。

○税に関する表彰コンクール入賞作品展示

2025年11月11日～11月20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

○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 JTB パブリッシング 俯瞰撮影 外 合計 5 団体

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のとおり実施し、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、問題解決に向け迅速に対応している。また、不特定多数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

新型コロナウイルス禍以後の消費者の行動変容、また、昨今の記録的な物価高の影響もあり、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。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み、引き続き、営業損失の改善に努める。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和6年度評価結果に対する現在までの取組み状況	
・令和7年度は、前年度よりもレストラン、カフェ共に売上が増加しており、収益の改善が見受けられた。 ・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
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			21
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	2/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	2/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			6
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			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	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	必要な時に適切に対応し、利用者に配慮している。	
5. 収支状況	6/9	改善に向けた取組みに期待する。	
6. 改善の取組み	2/3	改善に取り組んでいる。	
合計	69/93		
総合評価	A		
③ 令和7年度評価所見			
・施設の維持管理・運営については、良好な施設環境維持に努めており、適切に行われている。			
・利用者アンケートを実施し課題の把握・解決に努めるなど、サービス向上の取組みが行われている。			
・収入については、物価高等の影響もあり、昨年度同様コロナ禍以前と比べ低い、コストの増加を踏まえてメニュー料金の改定を行うなど、収益の向上・改善に取り組んでいることが伺え評価できる。			
④ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
レストラン・カフェともにコロナ禍以前の収入に届いていないが、徐々に回復傾向にある。指定管理者が有するノウハウや創意工夫により、集客率の向上を目指すとともに、収支改善に努めるよう、より一層指定管理者と連携していく。			

令和7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 : 令和6年4月1日～令和11年3月31日
 諸室及び定員 会議室1・2・3・4、音楽室、茶室、和室1・2、体育室
 計174名 80畳 186.91㎡

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

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

(2) 苦情受付件数及び事故件数

- 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

税込

項 目	金 額	備 考
収 入 計	1,655,495円	
指定管理料	1,255,000円	
講座等参加費	345,000円	
前年度繰越金	55,495円	
支 出 計	1,525,519円	
事業費	1,433,667円	
事務費	91,852円	
収入－支出	129,976円	
戻入（区へ返還）	0円	
次年度繰越金	129,976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	前年度 参加者数	増減数	備考
花植事業	5月16日、 11月7日	無料	10名	18名	▲8名	
文化学習講座（文化、健康）	5月28日、 6月22日 3月8日	無料	80名	202名	▲122名	ボッチャ 体験等
まちかどコンサート	7月27日、 2月23日	無料	168名	184名	▲16名	
太子堂こども音楽祭	9月7日	無料	120名	184名	▲70名	
バスハイク研修	10月29日	4,000 円	82名	73名	9名	
文化祭	11月22日、 11月23日	無料	3,880 名	1,325 名	2,555 名	
新春五色百人一首大会	1月18日	無料	112名	132名	▲20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）

各事業における参加人数は、前年を多少下回る結果となったが、昨年同様、各事業の参加者からは好評を得ることができた。初夏から秋にかけての花植事業は、来館者のみならず近隣の方々からも「季節折々、非常にきれい」と高評価を得ている。また、太子堂運営協議会で最大のイベントと位置付ける「文化祭」では、多数の来館者、団体参加があり、昨年の実績を大幅に上回ると共に、参加者全員が楽しめる有意義なイベントとなった。

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「太子堂区民センターニュース」を発行する中で、事業に参加した方の感想を記事化し、写真を多く採用するなど紙面構成を工夫した結果、来館者などから評価を得た。

今後も引き続き、様々な取組みに挑戦し、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 6年度評価結果に対する現在までの取組み状況
計画的に事業を実施し、参加者から好評を得るなど、地域のコミュニティ形成に大きく貢献した。
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

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	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	協定書等の内容を把握し適切な組織運営をしている。	
2. 事業水準向上への取組み	23/33	計画的に実施すると共に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	53/71		
総合評価	A		
③ 令和7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。			
・広報活動への積極的な姿勢や事業の工夫による参加者の増加など、事業を通じた活発な交流が伺え、評価できる。			
・総会や意見交換会の開催など話し合いや意見交換の場を設け、改善への高い意識が見られる。			
⑤ 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であることから、協力体制を維持し連携を強化すると共に、適切・適正な事業の実施と予算執行、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引き続き指導する。			

令和7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 : 令和6年4月1日～令和11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. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収 入 計	2,688,750円	
指定管理料	2,398,750円	
講座等参加費	290,000円	
前年度繰越金	0円	
支 出 計	2,688,750円	
講座等事業費	861,913円	
催物等事業費	885,222円	
広報活動費	108,848円	
事務費	832,767円	
収入－支出	0円	
戻入（区へ返還）	0円	
次年度繰越金	0円	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加者数	前年度参加者数	増加数	備考
鯉のぼり大会	4月17日～ 4月29日	無料			—	中庭に鯉のぼりを掲揚 4/29にて終了
花美化運動	6月15日 11月9日	無料	24名	27名	▲3名	
七夕まつり	6月19日～ 7月8日	無料			—	ロビーに竹を設置し、短冊を掲げる
区民センターまつり	11月15日 11月16日	無料	2,100名	2,975名	▲875名	
着物着付け教室	10・11月 2・3月	6,000円	27名	40名	▲13名	
はじめての茶の湯教室	6月～8月 第2・4土曜日	6,000円	12名	12名	0名	
オープン卓球大会	7月12日 12月6日 3月7日	無料	82名	100名	▲18名	
敬老の日のイベント	9月10日 9月12日	無料	27名	27名	0名	
正月遊びにチャレンジ	1月10日	無料	22名	32名	▲10名	
利用団体の代表者との意見交換会	2月23日	無料	11名	14名	▲3名	
運営協議会研修会	3月11日	7,000円	7名	13名	▲5名	
子供生け花教室	毎月1回	無料	114名	—	114名	今年度初開催

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）

「着物着付け教室」や「はじめての茶の湯教室」など日本の伝統ある文化や教養を身に着ける事業を継続実施しており、好評を得た。

「鯉のぼり大会」や「花美化運動」、「七夕まつり」など季節感のある催しや、「地域子ども交流事業」など、子どもからお年寄りまで幅広い年齢層に楽しめる事業を実施し、地域住民の振興に寄与した。

区民センターだよりの発行とともに、館内掲示板について団体の情報発信や活動の成果を発表できる場として活用した。

今後も引き続き、様々な取組みに挑戦し、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 6年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
幅広い世代に積極的な参加を促すなど工夫しながら事業を運営しており、地域のコミュニティ形成の促進に寄与した。			
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			<u>14</u>
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			<u>22</u>
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			<u>7</u>
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			<u>6</u>
適切な予算計画	2/3	金銭管理	2/3
適切な予算執行	2/3		
5. 履行確認			<u>2</u>
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			<u>2</u>
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 組織体制	14/16	協定書等の内容を把握し、社会規範に沿って適	

		切な組織運営をしている。
2. 事業水準向上への取り組み	22/33	定例会等において課題について協議し、事業水準向上に取り組んでいる。
3. 安全管理	7/ 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. 改善の取り組み	2/ 3	適切に改善の取り組みがされている。
合計	53/71	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。
総合評価	A	定例会等において課題について協議し、事業水準向上に取り組んでいる。
③ 7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。 ・定例会や意見交換会の開催など話し合いや意見交換の場を設けており、改善への高い意識が見られる。		
④ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
各事業への地域の参加が活発であることから、協力体制を維持し連携を強化すると共に、適切・適正な事業の実施と予算執行、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7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 : 令和6年4月1日～令和11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 374.03㎡

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 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	備 考
収 入 計	1, 0 6 3, 3 1 7 円	
指定管理料	1, 0 6 1, 6 2 0 円	
講座等参加費	0 円	
銀行預入利息	6 3 1 円	
前年度繰越金	1, 0 6 6 円	
支 出 計	1, 0 6 0, 1 7 6 円	
事業費	8 3 0, 7 2 4 円	
会議費	3 4, 2 4 0 円	
事務費	1 9 5, 2 1 2 円	
収入－支出	3, 1 4 1 円	
戻入（区へ返還）	0 円	
次年度繰越金	3, 1 4 1 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	前年度参加者数	増加数	備考
詩吟・民謡・日舞を楽しむ会	4月20日	無料	121名	95名	26名	
地域文化の交流会	5月25日	無料	57名	67名	▲10名	
宮坂寄席	5月31日	無料	32名	42名	▲10名	
初心者向けストレッチ・筋トレ教室	6月12日	無料	24名	24名	0名	
ニュースポーツ講習会	12月13日		中止	56名		
バドミントン講習会	6月15日 8月3日	無料	37名 17名	11名 15名	28名	
バドミントン入門講習会	10月12日～ 延べ5回	無料	34名			新規
初心者フラダンス講習会	7月8日 9月28日	無料	19名 25名	21名 中止	23名	
バレーボール交流会	8月16日 8月17日	無料	84名 52名	79名 69名	▲12名	
文化学習の基礎講座	11月15日	無料	10名	6名	4名	
Meet up with Magic (Meet up with MIYASAKA)	7月12日	無料	7名	45名 延べ2回	▲38名	
子ども将棋教室	6月14日	無料	7名			新規
宮坂防災セミナー	6月7日 2月15日	無料	15名 26名			新規
盆踊り大会	8月23日	無料	268名	522名	▲254名	
宮坂区民センターまつり	10月18日 10月19日	無料	1040名	1029名	11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）

令和7年度は、事故、トラブル等も無く運営活動が出来た。主要なイベントである盆踊り

大会、センターまつりではPTA選出の委員の協力のもと小中学生に参加を働きかけたり、利用団体からの意見で外国からの観光客にも来場していただいたりする仕組みを作ってきた。普段から利用している方だけでなく、子どもたちや外国からの人々の姿のある、活気のあるイベントとすることができた。他の事業でも様々な方にご参加いただき、地域のコミュニティの場として、貢献できていると感じている。

また、広報面においては区民センターニュースの発行や区報への掲載、館内掲示板、チラシ配架、大型ディスプレイでの情報発信のほか、新たにWebページを通しての利用者への積極的な情報提供に努めた。

これからは、更に幅広い世代、多様な方々に利用してもらえるような区民センターを目指し、企画提案、情報発信に努めていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 6年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
各事業において地域の参加は引き続き活発に推移しており、協力体制の維持と関係団体との連携強化が図られている。また、地域のニーズを踏まえた新たな取組や事業の拡大について関係者と協議を重ね、地域コミュニティの形成・充実に寄与している。			
② 項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 2：要求水準を満たしている 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 組織体制			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	3/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	3/3	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	24/33	
3. 安全管理	6/ 8	
4. 収支状況	6/ 9	
5. 履行確認	2/ 2	
6. 改善の取組み	2/ 3	
合計	54/71	
総合評価	A	
④ 令和7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。 ・利用者や地域のニーズを踏まえた上で、新たな事業を実施するなど、継続的な改善に取り組んでいる。 ・利用者へ館内ディスプレイ、web ページなどを用いて工夫して効果的に情報提供している点は高く評価できる。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
・今後も引き続き、地域コミュニティの形成に資する事業展開を推進するとともに、多様な世代の参加促進に向けた取組みの強化を図るよう指導する。		

令和7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 : 令和6年4月1日～令和11年3月31日
諸室及び定員 第1～3会議室、料理講習室、大広間、集会室兼体育室、音楽室
別館ホール、別館会議室
計433名 39畳

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	2, 0 2 3, 0 0 0円	
指定管理料	1, 8 1 0, 0 0 0円	
講座等参加費	2 1 3, 0 0 0円	
前年度繰越金	0円	
支 出 計	1, 9 0 1, 1 0 4円	
講座等事業費	6 0 6, 4 8 2円	
催物等事業費	6 6 7, 8 0 6円	
広報活動費	3 4 5, 2 2 2円	
事務費	2 8 1, 5 9 4円	
収入－支出	1 2 1, 8 9 6円	
戻入（区へ返還）	1 2 1, 8 9 6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	参加者数	前年度 参加者数	増減数	備考
歩こう会	5月11日	無料	18名	14名	4名	
音楽フェスティバル	5月25日	無料	280名	250名	30名	
地域利用者懇談会・センターまつり実行委員会	6月29日	無料	70名	130名	▲50名	
桜丘まちづくり音楽祭	6月22日 12月20日	無料	180名	130名	50名	
七夕歌声サプリメント	7月6日	無料	97名	50名	47名	
カラオケ発表会	7月27日	無料	55名	70名	▲15名	
中高年 教養・健康講座	9月6日	無料	27名	27名	0名	
よいこら音祭(第40回から第43回)	4月20日 8月3日 9月20日 1月24日	無料	530名	450名	80名	
防災ワークショップ	9月16日	無料	20名	—	—	新事業
時事講演会	10月4日 1月25日	無料	95名	—	—	新事業
委員研修見学会	2月1日	4,000円	35名	38名	▲3名	
蕎麦打ち講習会	10月19日	1,000円	24名	27名	▲3名	
第37回センターまつり	11月8、9日	無料	2,217名	2,158名	59名	
あ♪ライブ(集まれ小中高生)	12月7日	無料	120名	138名	▲18名	
新春日本芸能	1月11日	無料	80名	75名	5名	
食育「こんにゃく作り」	1月17日	1,000円	25名	33名	▲8名	
味噌づくり講習会	2月8日	1,500円	32名	—	—	新事業
卓球のつどい	3月22日	無料	40名	41名	▲1名	

第30回 音楽のつどいコンサート	3月14日	無料	120名	130名	▲10名	
「さくみん食堂(共生食 堂)」	年間10回	子供無料	771名	647名	124名	
お茶の会	随時	無料	57名	—	—	新事業
桜丘金曜サロン	毎週金曜日	無料	368名	412名	▲44名	
桜丘土曜寄席	毎月第2土曜 日	無料	511名	618名	▲107名	
夢プロジェクト「子育てカ フェ」	随時	無料	83名	—	—	新事業

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

センター利用団体の日頃の成果発表の場として15団体が参加した「音楽フェスティバル」は5月、地域住民と音楽家の交流の場を目的として発足し10周年を迎えた「よいこら音祭」は今年度も4回開催され、多彩な音楽に触れ交流できる街としての桜丘を体現した。

毎週金曜日の午後に開催している「桜丘金曜サロン」は8月を除き毎月実施。また、「さくみん食堂（共生食堂）」も、今年度月1回／年10回実施し、地域の交流と絆の場として活動した。

防災を活動テーマの一つとした今年度、ライフラインが遮断された災害時に役立つ防災クッキングの開催や被災疑似体験を含んだ豊洲／そなエリアでの委員研修を行った。

災害やAIをテーマとした時事講演会の開催、桜丘ホールでの中高生発表の場を提供した「あ♪ライブnew」、孤立しがちな子育て家族を地域で応援する「子育てカフェ」など新しい企画にも意欲的に取り組んだ。

今年度行われたこれら催しに対して『イベント・ニュース』を計25回、『センター・ニュース』を上期・下期にそれぞれ発行するとともに、昨年立ち上げた独自ホームページで施設利用者だけでなく地域に暮らす多様な世代の方々に向けた活動発信に努めた。

「つながろう、ひとつになろう」を合言葉に11月に行われた『センターまつり』では児童館や図書館との連携を深め、地域に暮らす全世代の方々が施設を訪れて交流できるようフリマやお茶席、キッチンカーや防災体験など趣向を凝らした催しを実施した。今後も地域に愛されるコミュニティ醸成の場としての役割を果たしていきたい。

以上、今年度は参加者約5,800名、延べ日数約100日、30に亘る事業を計画どおりに開催／実行した。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 6年度評価結果に対する現在までの取組み状況	
センターまつりなどの大きな事業を始め、予定していた全ての事業を中止することなく実施することで、地域コミュニティ形成に寄与した。また、新事業の企画・運営など、積極的な取組みも見られた。	
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			24
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	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	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	24/33		
3. 安全管理	7/ 8		
4. 収支状況	6/ 9		
5. 履行確認	2/ 2		
6. 改善の取組み	2/ 3		
合計	55/71		
総合評価	A		
③ 令和7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。			
・アンケートの充実による事業への反映、運営協議会役員の更新に伴う新規開拓の促進、広報活動への積極的な姿勢など活発な活動は評価に値する。			
・定例会や地域利用者懇談会の開催など話し合いや意見交換の場を設け、改善への高い意識が見られる。			
⑤ 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であることから、協力体制を維持し連携を強化すると共に、適切・適正な事業の実施と予算執行、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7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

(1) 利用状況等

名称	利用可能数	利用数	利用率	前年度	増加率
ホール	927	768	82.8%	74.4%	8.4%
第1集会室	999	674	67.5%	61.9%	5.6%
第2集会室	999	645	64.6%	59.7%	4.9%
第3集会室 （ミーティングルーム）	999	619	62.0%	54.4%	7.6%
第4集会室 （スカイサロン）	999	592	59.3%	46.6%	12.7%
合計	4,923	3,298	67.0%	59.1%	7.9%

(2) 施設の休止（ホールのみ）

①休止期間

令和8年3月9日～令和8年3月13日（改修工事に伴う休館）

②休止期間中の対応

利用者対応として、電話連絡、問合せ対応、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）ホールの利用で支払手続きのための来館が必要なのか。 対応）予約から支払まで来館不要となるシステムを構築した。

		・内容) 責任者の利用者応対に起因するトラブル。 - 対応) 指定管理者において、指定管理施設の全施設の責任者向けの研修を実施して接遇の向上を図った。
要望	8 件	・内容) ホワイトボードが古くて汚れており、文字が消えない。 - 対応) スカイサロンのホワイトボードを新調した。 ・内容) ホームページに集会室の平面図を掲載してほしい - 対応) ホームページに概要や寸法図を掲載した。 ・内容) 演台 (お立ち台) がほしい。 - 対応) 現存する備品で演台を準備して対応。 ・内容) プロジェクター投影用の大きいスクリーンがほしい。 - 対応) スカイサロンのスクリーンを新調した。 など
事故	0 件	—

3. 指定管理に関する業務の収支

(1) 収支表

項目		金額 (円)	備考
収 入 計		98,791,650円	
指定管理料		27,474,000円	
内 訳	指定管理料 (年度当初)	26,674,000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	800,000円	
利用料金収入		64,613,000円	
自主事業収入		6,704,650円	
支 出 計		109,518,306円	
人件費		48,002,602円	
施設維持管理経費		50,527,922円	
利用料金還付分		3,022,580円	
自主事業経費		6,486,513円	
事業所税		1,478,689円	
収支差額		-10,726,656円	

(2) 収支差額の要因

収支差額については、利用料金収入は令和7年10月からの料金改定の影響もあり前年度を上回ったが、当初計画より下回った。一方で物品購入減等の経費削減にも努め、前年度と比較して収支は改善されたが、人件費等の増加により結果的にマイナス1,000万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
スカイサロン大人の講座「違いが分かる！クラフトビール入門」	4月27日	2,500 円	36 名	産業および経済に関する事業
0 さいからの伝統芸能①「わちゃわちゃ落語教室」②「おとなとこどものがやっこ寄席」	6月8日	① おとな・ペア 1,500円 こども500円 ② おとな・ペア 2,000円 こども 1,000 円	① 140 名 ② 144 名	教育に関する事業
スカイサロントーク&ライブ 「歌い継がれるジャパニー ズ・スタンダード～名音楽プロ デューサー佐藤剛を偲んで～」	6月28日	3,000 円	25 名	産業および経済に関する事業
下北健康講座 はじめての太極拳①②	① 7月12日 19日 ② 7月27日	① 2,600 円 ② 1,300 円	① 23 名 19 名 ② 29 名	教育に関する事業
音楽のおくりもの～歌の花たば～①わいわいコンサート② アフタヌーンコンサート	8月9日	おとな 1,500 円 こども 500 円	① 225 名 ② 168 名	文化・芸術に関する事業
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27日	3,300 円	233 名	産業および経済に関する事業
下北シニア講座 脳の活性化ワ ークショップ「思い出ノートを 作ろう！」	10月22日 10月29日	1,000 円	18 名	教育に関する事業
下北落語～其の弐～ 晩秋笑会	11月21日	おとな 3,500 円 学生 2,000 円	238 名	文化・芸術に関する事業
スカイサロンクリスマスコン サート「No Nukes Café のXmas」	12月6日	4,000 円	55 名	産業および経済に関する事業
年忘れ！昭和歌謡コンサート 第2 段！	12月20日	前売 4,000 円 当日 4,500 円	212 名	文化・芸術に関する事業
下北健康講座 はじめての太極拳 ①②	① 1月20日 ② 1月21日	1,300 円	① 21 名 ② 22 名	教育に関する事業
スカイサロンバレンタインラ イブ	① 2月11日	一般 3,800 円 立見 3,500 円	52 名	文化・芸術に関する事業
第36 回下北沢演劇祭参加作品 「ハロー！ミュージカル！～	2月28日	おとな・ペア 1,500円	① 209 名 ② 255 名	産業および経済に関する事業

星に願いを〜」①②		こども・区民割引 1,000 円		
-----------	--	------------------	--	--

令和7年度は、指定管理者の3つのイベント企画方針（ア：地域活動団体や施設利用団体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：将来の担い手育成、健康増進や認知症予防などライフステージに応じた参加機会の充実 ウ：一流の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イベントを開催した。

子育て世代や祖父母に向けた0歳から参加できるイベントのニーズに応え、昨年好評だったクラシックコンサート「音楽のおくりもの」のほか、新たに落語教室と寄席も開催し、「赤ちゃん連れで家族揃って一流の音楽を聴けた」「本物の伝統芸能にも触れられて貴重な体験ができた」との喜びの声を多くいただいた。

スカイサロンを認知していただくため、スカイサロンでの音楽イベントを3事業、太極拳講座を2回に増やして開催し、スカイサロンの利用率向上に取り組んだ。また、前回好評の下北落語では、引き続き著名落語家に出演いただき満足度の高い企画となった。

毎年行っている「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 CAFEのXmas」では、今年度も区内で活動する団体や国内外で活躍する一流アーティストと協働し、地域活性に繋がる活動もできた。

また今年度は初めて「下北沢演劇祭」に参加し、タウンホールの立地を活かし、地域活性の一端を担うことができた。

今後も、地域のニーズに応えながら、質の高い充実した自主事業を継続して企画・開催する。

（2）提案事項の取組み結果

① アイカサの継続

昨年度に続き、傘のレンタルサービス「アイカサ」を設置した。

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取り組んだ。

③ 「世田谷区立区民会館予約システム」に関するアンケート調査の実施

令和6年3月より、「世田谷区立区民会館予約システム」を導入した。認知度の確認と、より使いやすいシステム環境を構築することを目的に令和8年3月にアンケート調査を実施した。アンケートの結果、広く利用者の方に認知され、手続きの簡略化やキャッシュレス決済の対応で利便性が向上されたこと等に概ね高い評価をいただいた。

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、また利用者が開催するイベント周知の一翼として、北沢タウンホールのホームページや「世田谷くみん手帖」へ掲載するなど、情報発信ツールを活用して幅広い層への情報発信と利用者の集客支援を行った。

【参考】北沢タウンホールホームページ

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

世田谷くみん手帖

<<https://setamin.com/news>>

⑤ フォトスポットの設置

北沢タウンホールを利用された方の思い出に残るような、記念写真撮影用のフォトスポットを11月にホワイエに設置した。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

（1）施設の利用状況について

施設の利用率は全体で67.0%となり、前年度59.1%から大幅に改善した。特にスカイサロンについては前年より約13%増加した。要因の一つとして、令和7年度より、楽器類等の使用制限を大幅に緩和し、100デシベルを超えない楽器類等の持ち込みを原則認めた。これにより音楽や発表会の利用が伸長したものと考えられる。引き続き、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、さらなる利用率の改善に努める。令和8年7月からは集会室の営利目的利用も可能となることから、より多様な利用目的に対応できる施設であることを積極的に周知し、さらなる利用率向上を図っていく。

（2）感染症対策

不特定多数の方々が利用する施設であるため、日頃より世田谷区や保健所が発信する情報に即応し、感染防止策として、清掃業務の徹底と衛生物品の配備、注意喚起を行った。引き続き、施設利用者や従業員の安全確保を図っていく。

（3）利用しやすい施設づくり

引き続き、利用者目線に立ったきめ細や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。課題であったスカイサロンの利用率については大幅に改善したが、令和8年度もスカイサロンの利用に関しては重点的に取り組んでいく。積極的にイベント等を企画し、ご参加いただくことで認知度を高め、利用料金収入の向上に取り組む。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和6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等を行った。			
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		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			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	2 / 3	障害者差別解消法	2 / 3
職員配置	3 / 3	地域との関わり	3 / 3
障害者等の雇用	3 / 3	区内事業者の活用等	2 / 3
3. 事故や緊急時等への対応			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	23 / 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。また前年度に引き続き、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	デジタルサイネージの導入、Wi-Fi 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。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	72 / 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。			
・ 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、下北沢演劇祭や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。 ・フォトスポットの導入や、「世田谷区立区民会館予約システム」に関するアンケート調査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。 ・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。
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）
・より多くの方に施設を利用してもらえよう、区民ニーズの把握に努めるとともに、環境整備に取り組む。 ・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。 ・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。

令和 7 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	1 2 0 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 3 1 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	利用数	利用率	前年度	増加率
集会室	999	576	57.7%	64.3%	▲6.6%
合計	999	576	57.7%	64.3%	▲6.6%

(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	1 件	・内容) 持ち込み備品を管理事務所で預かっていただけないか。 対応 お預かりすることはできない旨回答。
事故	0 件	—

3. 指定管理に関する業務の収支

(1) 収支

項 目	金 額 (円)	備 考
収 入 計	1 9, 8 9 5, 2 2 2	
指定管理料	1 2, 7 4 2, 4 9 2	
利用料金収入	6, 7 4 4, 4 3 0	
自主事業収入	4 0 8, 3 0 0	
支 出 計	1 9, 1 9 5, 5 9 8	
人件費	1 5, 0 9 3, 7 6 7	
施設維持管理経費	3, 5 0 2, 0 9 5	
利用料金還付分	1 6 9, 9 5 0	
自主事業経費	4 2 9, 7 8 6	
事業所税	3 7, 7 3 4	
収支差額	6 6 1, 8 9 0	

(2) 収支差額の要因

利用料金収入は令和7年10月からの料金改定の影響もあり、昨年度より50万円程度増収となった。また、物価高騰の影響もあったが、施設運営に係る経費削減に努め、結果的に70万円程度の収益となった。

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 「はじめてのヨガ」	5月23日 5月30日	2,600円	1回目：26名 2回目：22名	教育に関する事業
梅丘げんき講座 「はじめての太極拳」	6月14日	1,300円	29名	教育に関する事業
うめがおかクラフトラボ「おやこでピカピカ工作光るウォータースティックライトを作ろう」	10月27日	1,700円	1回目：38名 2回目：41名 3回目：15名 4回目：38名	教育に関する事業
梅丘げんき講座「はじめてのヨガ」全2回	11月14日 11月21日	2,600円	1回目：28名 2回目：27名	教育に関する事業
梅丘げんき講座「はじめてのフラ クリスマス編」	12月22日	1,300円	13名	教育に関する事業
梅丘アートプロジェクト「パウ・パーティinシアター」応援上映会	2月22日	500円	1回目：48名 2回目：45名 3回目：54名	文化に関する事業
Let's 防災 in 梅丘 もしもの防災シミュレーション	3月22日	無料	31名	地域活性・防災に関する事業

令和7年度は、文化と生活の交差点である北沢地区の特性を鑑み、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親子交流や健康増進イベントなど、参加者同士の交流機会にもなる教育、文化、地域活性、防災に関するイベントを開催した。

「梅丘げんき講座」は、リピーターも多く、集客率、満足度ともに安定してご利用いただいております。盛況だった上映会や親子工作では、「親子で楽しめました」という声を多くいただいた。また、防災講座では「具体的で大変参考になった」など多くの好評をいただいた。今後も地域の醸成と居住者の皆さんの要望に応え、気軽

に参加していただけるイベントの継続を図っていく。

（２）改善の取組み結果

①「世田谷区立区民会館予約システム」に関するアンケート調査の実施

令和７年７月より、「世田谷区立区民会館予約システム」を導入した。認知度の確認と、より使いやすいシステム環境を構築することを目的に令和８年３月にアンケート調査を実施した。アンケートの結果、広く利用者の方に認知され、手続きの簡略化やキャッシュレス決済の対応で利便性が向上されたこと等に概ね高い評価をいただいた。

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 幅広い層への情報発信

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（水消火機の消火訓練、煙中歩行訓練）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

利用率については６割程度となっている。自主事業では親子交流や健康増進のイベントなど、集客率も満足度も高いイベントを開催した。令和８年７月からは、集会室の営利目的利用も可能となることから、より多様な利用目的に対応できる施設であることを積極的に周知し、さらなる利用率向上を図っていく。

（２）感染症対策

不特定多数の方々が利用する施設であるため、日頃より保健所等が発信する情報に対応した。引き続き施設利用者や従業員の安全確保を行っていく。

（３）利用しやすい施設づくり

近年のキャッシュレス決済需要に対応し、窓口支払いにおいて、せたがやPayをはじめとしたキャッシュレス決済を導入した。これにより、利用者の希望に応じ

た支払方法を選択できるようになり、利便性の向上に貢献した。令和８年度はロビーに自動販売機を設置するなど、引き続き利用者の満足度向上に努めていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和6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、必要な備品の交換や適切に自主事業を行っているか等の確認を行った。			
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 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			22/29
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	2/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	2/3
障害者等の雇用	3/3	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			7/9
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			24/30
職員研修	3/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	3/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	3/3	苦情等への対応	2/3
接遇	3/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		
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	前年度に比べて収支が改善し、黒字の状態を維持できている。
6. 改善の取組み	2 / 3	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いる、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、引き続き指定管理者と連携して取り組んでいく。		

令和7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 : 令和6年4月1日～令和11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250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・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	1件	・内容) 展示会場での説明がうるさくゆっくり鑑賞できなかった。私語厳禁にすべき。 - 対応) 全体会にて、参加団体へ周知する。
要望	10件	・内容) わくわく子ども科学教室にて、参加者の一部持ち物（油性マーカー）を貸出方式にして欲しい。 - 対応) 予算などを考慮し参加者の持ち物を設定しており、忘れた方用に予備を準備している。 ・内容) 開催時期を考慮して欲しい（夏は暑すぎる）。 - 対応) 年間事業数の関係から、夏場でも事業を実施せざるを得ない。 ・内容) 聴覚障害があるので情報保証をお願いしたい。 - 対応) 聴覚障害をお持ちの方が参加する場合は、手話通訳士を派遣する等必要に応じた体制を整えている。 ・内容) バス見学会(秋の植物教室)では道の駅に寄って欲しい。 - 対応) スケジュール上可能な範囲で設定したい。 ・内容) 朝早い集合なので弁当持参は困難。 - 対応) 事前にサービスエリアでの購入も可能と案内する。
事故	0件	

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額（円）	備考
収 入 計	3, 2 3 7, 2 4 6 円	
指定管理料	2, 3 1 5, 2 5 0 円	
講座等参加費	7 3 8, 5 5 0 円	
前年度繰越金	1 8 3, 4 4 6 円	
支 出 計	3, 2 1 0, 1 1 6 円	
講座等事業費	2, 5 7 5, 3 9 0 円	
催物等事業費	0	
広報活動費	1 0 1, 2 5 5 円	
事務費	5 3 3, 4 7 1 円	
収入－支出	2 7, 1 3 0 円	
戻入（区へ返還）	0	
次年度繰越金	2 7, 1 3 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	前年度	増加数	備考
植物教室(春)		5月20日 5月21日	2,000円	35名	35名	0名	募集35名 応募61名 バス見学会
わくわく科学 あそび		6月15日 6月22日	500円	201名	206名	▲5名	募集100組 応募119組
文学教室		7月30日	4,000円	35名	35名	0名	募集35名 応募76名 バス見学会
実技講座 (折り紙)		8月24日	無料	25名	20名	5名	募集20名 応募26名
植物教室(秋)		10月7日 8日	2,000円	35名	35名	0名	募集35名 応募91名 バス見学会
代田区民センターまつり	作品展示会	10月18日 10月19日	無料	参加15団体 出品点数 315点 入場者数 495名	参加17団体 出品点数 314点 入場者数 508名	▲13名	
	舞台芸術 発表会	10月18日 10月19日	無料	参加21団体 入場者数 719名			新規
	お年寄りに 学ぶつどい	10月19日	無料	109名	118名	▲9名	

美術講座	10月22日 10月23日	3,500 円	35 名	36 名	▲ 1 名	募集 35 名 応募 61 名 バス見学会
実技講座 (木目込み人形)	11月25日 11月27日	4,000 円	30 名	30 名	0 名	募集 25 名 応募 32 名
実技講座 (フラワーアレンジメント)	12月21日	3,000 円	23 名	15 名	8 名	募集 20 名 応募 23 名 前年度はは ぎれアクセ サリーを実 施
歴史教室	2月20日 2月27日	無料	23 人	48 人	▲ 25 人	募集 20 名 応募 26 名 ※前年度よ り募集人数 を縮小

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）

より親しみやすい代田区民センターを目指して一昨年度から取り組んだ児童館、図書館との連携が継続されている。児童館学習スペース利用が令和7年4月から始まり、約500名（令和8年2月迄）が利用した。

また、代田区民センターまつりにおいて初となる「活動系団体の発表機会」を提供したことで例年以上の賑わいを創出することに成功した。団体間の接点が拡大したことは、地域コミュニティを深化させる貴重な契機となった。

全事業において定員を超える応募があり、予定通り事故無く完遂することができた。

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 6年度評価結果に対する現在までの取組み状況				
アンケート調査などから得た意見・要望を反映し、課題の改善とニーズへの対応を徹底することで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				<u>14</u>
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				<u>22</u>
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			<u>6</u>
事故防止等の対応	2/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			<u>6</u>
適切な予算計画	2/3	金銭管理	2/3
適切な予算執行	2/3		
5. 履行確認			<u>2</u>
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			<u>2</u>
改善の取組み	2/3		
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への取組みが行われている。	
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、安全管理が図られている。	
4. 収支状況	6/ 9	事業実施経費の精査等は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		
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。			
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。			

令和7年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立玉川区民会館（玉川せせらぎホール）

施設住所：世田谷区等々力3-4-1

(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7年4月1日～令和12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 利用率	公用利用 件数	公用利用率
ホール	972	557	57.3%	58.8%	136	24.4%
第1集会室	993	445	44.8%	41.5%	145	32.6%
第2集会室	996	532	53.4%	34.3%	267	50.2%
第3集会室	996	517	51.9%	46.6%	136	26.3%
第4集会室	996	598	60.0%	55.4%	272	45.5%
第5集会室	996	614	61.6%	50.1%	257	41.9%
合 計	5,949	3,263	54.8%	47.7%	1,213	37.2%

(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	1件	[内容] 健診の会場が分かりづらい [対応] 健診の主催者に写真付き案内図を作成するなど対応を依頼した。
事故	1件	[内容] 事務処理のミスによる予約のダブルブッキングが発生しました。 [対応] 利用者の方の代わりの施設を準備するなど、支障を最小限にとどめるよう努めました。またこうした事案が発生しないよう、チェック体制を再構築し、担当所管に報告を行いました。

3. 指定管理に関する業務の収支

(1) 収支

(税込)

項 目	金 額	備 考
収 入 計	107,612,197円	
指定管理料	45,952,797円	
利用料金収入	37,271,260円	

喫茶コーナー売上	17,118,750円	
自主事業収入	7,269,390円	
支 出 計	102,549,558円	
人件費	62,332,328円	うち飲食人件費：8,657,490円
施設維持管理経費	20,090,792円	
利用料金還付分	2,930,050円	
喫茶コーナー経費	8,795,322円	カフェ仕入高含む
自主事業経費	7,158,845円	
事業所税	1,242,221円	
収入－支出	5,062,639円	

（２）収支差額の要因

令和７年１０月より利用料金が値上げとなりましたが、一般利用者の利用状況に大きな変化はなく、利用料金収入は前年度に続いて増収。喫茶コーナーは飲食メニューの追加が功を奏し、前期に続いて増収を確保した。自主事業では集客に努めるなど、安定的な運営を図ることで、前年に続いて増収となる。また、処遇改善等により人件費は増加したものの、ホール運用の効率化を図るなど経費削減に努め、最終損益は前期から改善した。

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
第七回せせらぎ寄席 落語：２公演〔昼・夜の会〕	4/6	一般 3,800 割引 3,500	539	文化に関する事業
昭和歌謡コンサート	5/27	前売 2,500 当日 3,000	368	文化に関する事業
せせらぎコンサート vol.8 「0歳からのキッズコンサート」 2公演（午前・午後の会）	6/7	大人 1,000 子供 500	551	文化に関する事業
せせらぎバリアフリー～デフリンピック応援イベント～	7/6	無料	260	教育に関する事業
せせらぎワークショップ Vol.12 「ヨガを楽しもう」 2日間講座	8/5・6	2,600	22	教育に関する事業
せせらぎワークショップ vol.13 夏休み体験講座～木工自動車を作ろう！～ソープボックス・モッカーづくり&タイムアタックレース 体験教室	8/31	参加チケット 3,800 1組1台制作	117	教育に関する事業

秋のスペシャルコンサート ～国立音楽院管弦楽団特別公演～	9/6	無料	243	文化に関する事業
おどろきとどろき祭り 協力イベントとしてバルーンパフ ォーマーグリーディングほか	10/26	無料	150	産業に関する事業
秋のマンドリンコンサート	11/29	無料	320	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	12/6	300	65	産業に関する事業
第八回せせらぎ寄席 落語：2公演 [昼・夜の会]	12/21	一般 3,800 割引 3,500	333	文化に関する事業
東儀秀樹ロックバンド 『若年寄』ライブ	1/18	一般 3,500 割引 3,000	338	文化に関する事業
せせらぎワークショップ Vol.14 親子もシニアも学べる 「LET'S 防災ワークショップ」	2/21	無料	65	教育に関する事業
「春の火災予防コンサート in 玉 川」玉川消防署協力事業	3/8	無料	245	産業に関する事業
せせらぎワークショップ Vol.14 「せせらぎ健康講座」 ～はじめての太極拳&体成分分析 測定・健康相談～ 3日間	3/11・18・25	3,500	28	教育に関する事業

令和7年度は、当初の予定通り15企画（内容・日程等は変更調整しました）のイベントを開催した。

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に充実、ウ：一流イベント文化・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。

ご来場・参加者の方々には大変好評で各イベントは大盛況のうちに終了した。

地域との交流イベントとも連携しコミュニティの活性化を図るとともに、シリーズ化した落語・コンサート・ワークショップなども人気、満足度ともに安定しており、今後もこのような地域の皆さまに楽しんでいただけるイベントを開催する。

（２）提案事項の取組み結果

１）サービス向上の方策

ホール・集会室の内部を定点から様々な方向に見ることができる360度画像をホームページに掲載し、利用前に空間の広さや雰囲気を確認でき、施設の魅

力を直感的にお伝えする工夫に取り組んだ。

2) 利用率向上に向けた対応

防災意識啓発を目的として、防災士による防災講演会「親子もシニアも学べる LET'S 防災ワークショップ」を開催しました。また、子どもの学びの応援として学習スペースの利用拡充に努めた。

3) 広報戦略

玉川せせらぎホールの認知度を上げ、利用率向上させることを目標として、「自由見学デー」を6月、11月の2回開催。当日は利用を検討している方や、予約済みの方が訪れ、ホールスタッフが設備を紹介し、照明などのデモンストレーションを確認していただき、また、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取り組んだ。

4) DX 推進の方策

ホールや集会室の予約ができる区民会館予約システムを令和7年10月から導入。これに伴い、利用者は施設利用申込の手段が増えただけでなく、来館せずに施設の予約と料金の支払いを行えるようになったほか、来館の際の書類記入が不要となり、手続きに要する時間を大幅に短縮することが出来た。

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）

（1）施設の利用状況について

ホールについては前年度から利用率が減少したものの、利用料金の値上げによる利用数の低下は見られず、利用料金収入は前年度に比べて増収。

各集会室についても公用のほか、第4、5集会室を中心に講演会のご利用が増加し、利用率の増加に繋がった。この結果、多くの集会室で利用率が5割を超えている。今後も引き続き新規利用者の拡大を図るほか、令和8年7月からは集会室の営利目的利用も可能になることから、より多様な利用目的に対応できる施設であることを積極的に周知し、さらなる利用率向上を目指す。

（2）感染症対策

不特定多数の方々が利用する施設であるため、日頃より世田谷区や保健所が発信する情報に即応し、感染防止策として、注意喚起と衛生物品の配備を行った。

引き続き施設利用者や従業員の安全確保を図っていく。

（3）利用しやすい施設づくり

本年度より5年間、当ホールの運営を受託することとなった。これからも地域のコミュニティを通じて当ホールの周知に努めるほか、広範囲の方に玉川せせらぎホールを知ってもらえるよう、自由にご覧いただける「自由見学デー」の開催などを継続し、利用の促進につなげる。

また、より多くの利用者の方にご満足いただけるよう、弊社からご提案した取組み事項だけでなく、利用者の皆様から寄せられたご意見をもとに、ご要望の多い事項についても着実に実行できるよう、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6年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
・ホールで5割、集会室平均で5割越えの利用率となっている。要因として「自由見学デー」の実施により演出を利用者が事前に確認できる取組みを行う事で高い利用率であると想定している。 ・自主事業について、幅広い年齢層を対象としたイベントや地域交流イベント等の実施により、利用者のニーズに応じた施設運営に取り組んでいた。 ・喫茶コーナーにおける、利用者アンケートの実施、地域交流掲示板の設置等、メニューの追加を行い、より良い施設運営の実現に努めていた。			
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			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		
2. 施設の運営	22/29		
3. 事故や緊急時等への対応	7/9		
4. サービス向上の取組み	21/30		
5. 収支状況	6/9		

6. 改善の取組み	2 / 3	
合計	70 / 93	
総合評価	A	
④ 年度評価所見		
・予約のダブルブッキングの反省点を生かし再発防止に向けチェック体制を再構築しており、施設の維持管理・運営について適切に取り組んでいる。 ・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。		
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7年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立玉川区民会館別館（上用賀アートホール）

施設住所：世田谷区上用賀5-14-1-102

(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7年4月1日～令和12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 利用率	公用利用 件数	公用利用率
集会室	945	488	51.6%	41.8%	80	16.4%

(2) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	1件	① [内容] 開館時間前の入館を希望された利用者の方がいた。 [対応] 清掃など、維持管理面で開館時間前の入館ができないことを利用者の方に丁寧に説明し、ご理解をいただいた。
要望	0件	なし
事故	0件	なし

3. 指定管理に関する業務の収支

(1) 収支

(税込)

項 目	金 額	備 考
収 入 計	60,965,439円	
指定管理料	53,246,635円	
自動販売機販売手数料	75,254円	区への貸付料支払い前
利用料金収入	7,372,950円	
自主事業収入	270,600円	
支 出 計	50,043,448円	
人件費	21,682,038円	
施設維持管理経費	27,430,301円	
利用料金還付分	539,150円	
自主事業経費	391,959円	
収入－支出	10,921,991円	

（２）収支差額の要因

利用料金収入については、令和５年度の改修前に比べ、増収となった。要因としては、世田谷区保健センターや地域の活動団体との共同企画により、施設としての認知度が上がったことから地域の皆様の利用が増えたと想定している。また指定管理開始前に納入された利用料金の収入も要因として挙げられます。自主事業では集客に努め、上用賀を地域の皆様に広く知っていただくことが出来た。また、施設運営体制の工夫により人件費削減を行うとともに、設備点検など効率的な施設維持管理業務の実施による経費削減が収益確保につながった。

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
①「健康増進・フレイル予防講座」 はじめましてヨガ	7/2	1,300	17	教育に関する事業
コミュニティシアター 夏休みこども映画会	7/23	無料	①82 ②102	産業に関する事業
①「健康増進・フレイル予防講座」 はじめる！簡化二十四式太極拳	11/5 11/12 11/19 11/26	5,000	①23 ②22 ③20 ④20	教育に関する事業
ようがクリスマス映画会	12/14	無料	①46 ②66	教育に関する事業
「親子で楽しむキッズ音楽会」見 つけよう！かんじよう！心がおど る音楽体験 クラシックって楽し い♪	2/15	大人 2,000 円 こども 500 円	98	教育に関する事業
ようが春のコンサート	3/8	無料	①81 ②58	文化に関する事業

令和７年度は受託初年度にあたり、ご利用の皆様に上用賀アートホールを知っていただくことを目標に、予定に沿ったイベントを開催した。

誰もが文化・芸術を身近に感じ楽しめる事を基本に、玉川地域の特性や上用賀地区のニーズを鑑みつつ、自主事業を通した「鑑賞」「学び」「体験」の機会を提供した。

健康増進・フレイル予防講座の太極拳は世田谷保健センターを開催し、それぞれ高評価を得ている。親子そろって鑑賞できるクラシックコンサートでは「楽器や音楽への関心が高まった。」「楽しかった。」等のほか、イベント開催に感謝いただくコメントも多数いただいた。今後も地域の方々に楽しんでいただけるイベントの継続を図る。

（２）提案事項の取組み結果

１）サービス向上の方策

区民の安心安全に貢献するため、専用のラジオ機器が取り付けられた飲料の自動販売機を１階ロビーに設置した。震度５以上の地震が発生した際には、自動的にコミュニティ FM の防災・避難情報などが流れ、災害時の情報収集ツールとして利用可能。

また、地域コミュニティ醸成の一環として正面玄関前に季節感を感じる飾りつけを行い、利用者の方への「おもてなし」を意識した運営を行う。

２）利用率向上に向けた取組み

世田谷区保健センター等と連携して、健康づくりに役立つ講座などを開設し、多くの方にご来場いただいた。また、集会室の空き時間を活用して学習スペースとして開放し、気軽に施設を利用できる場を提供している。

また、用賀地域で活動する利用者に向け集会室を提供し、様々なイベントを開催、自由な居場所時間を共有した。

３）広報戦略

１階ロビーにギャラリーコーナーを設置し、令和７年度は当社障害者のイラストを集めたカレンダーアート展を開催。集会室のご利用が無くてもご来館いただくきっかけにつなげ、会館の認知度向上を図った。

４）DX推進の方策

集会室の予約ができる区民会館予約システムを導入し、施設利用申込の手段を増やしたほか、利用料金の支払いを各種キャッシュレス決済で行える体制を整えた。この結果、利用者が来館せずに施設の予約と料金の支払いを行うことが出来た。

また、集会室の Wi-Fi 環境を整備し、安定した通信環境を提供できるようにした。

５．事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

（１）施設の利用状況について

受託初年度にあたる本年度は、令和７年度７月より世田谷区区民会館予約システムを導入するとともに、施設利用にかかる予約の抽選会に来館せずに申込できるよう、手続きを変更することで、利用者の利便性向上を図った。また株式会社世田谷サービス公社が受託する他区民会館のホームページ上でサイドバナーを表示することで、利用者の認知度を高めるとともに、担当所管との連携により正面入り口に大きな看板を設置したことで広く一般の方への認知度が高まった。この結果、利用率は受託初年度より 50% を超え、利用料金収入も大幅な増収となった。

（２）感染症対策

不特定多数の方々が利用する施設であるため、日頃より世田谷区や保健所が発信する情報に基づき、感染防止策を講じる。引き続き施設利用者や従業員の安全確保を行う。

(3) 利用しやすい施設づくり

本年度より5年間、当ホールの運営を受託している。これからも地域のコミュニティを通じて当区民会館の周知を行い、広範囲の方に上用賀アートホールを知っていただけるよう、自由にご覧いただける機会を設定するなどして、利用の促進に繋げる。

また、次年度は弊社が運営する飲料施設と協力して新たなサービスに取り組むほか、SNSを利用した施設情報等を発信することにより、より利用しやすい施設・より質の高いサービスの提供を目指す。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和6年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
・利用率が5割越えとなっており、看板や駐車場の増設が要因として想定される。 ・自主事業について、幅広い年齢層を対象としたイベントや地域交流イベント等の実施により、利用者のニーズに応じた施設運営に取り組んでいた。 ・施設利用にかかる予約の抽選会に来館せずに申込できるよう、手続きを変更することで抽選申込数が増加し、利用率増加につながる取組みを実施していた。			
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 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			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	
2. 施設の運営	22 / 29	
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	
4. サービス向上の取組み	21 / 30	
5. 収支状況	6 / 9	
6. 改善の取組み	2 / 3	
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。 ・昨年度と比較して利用率を1割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7年度世田谷区立奥沢区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称 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

(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：令和6年4月1日～令和11年3月31日
 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. 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	① [内容] 本館のインターフォンが通じない [対応] 有線に変更 ② [内容] 別館の電話が通じない [対応] 当初から番号がテレコで本館解約手続きで、別館を解約してしまったので復旧。
要望	2件	① [内容] 卓球をしたい [対応] 来年夏ごろには卓球が出来る予定と説明 ② [内容] ダンスのできる施設が欲しい [対応] 来年夏ごろにはダンスが出来る予定と説明
事故	1件	① [内容] 台風の際、道路の水が別館に流水 [対応] 1センチほどの床上浸水は排水対応。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収 入 計	3, 5 5 5, 8 0 0	

指定管理料	2, 8 3 9, 2 0 0	
講座等参加費	5 1 6, 6 0 0	
前年度繰越金	2 0 0, 0 0 0	
支 出 計	3, 5 5 5, 8 0 0	
事業費	2, 5 7 8, 6 0 1	
会議費	6 8, 4 0 7	
事務費	4 5 5, 4 1 2	
繰越金	2 0 0, 0 0 0	
戻入	2 5 3, 3 8 0	
収入－支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 区民センターの施設使用に関する事業

事業名	実施日	参加費	参加者数	前年度参加者数	増減数	備考
施設利用者との意見交換会	—	—	—	6 団体	—	
館内掲示等による情報発信、窓際展示	常時		—	—	—	

(2) コミュニティの形成を促進するための事業（講座、催物）

事業名	実施日	参加費	参加者数	前年度参加者数	増減数	備考
カウンセリング入門	①5月7日 ②5月14日 ③5月21日 ④5月28日	—	① 19 名 ② 19 名 ③ 17 名 ④ 16 名	① 20 名 ② 15 名 ③ 17 名 ④ 14 名	① ▲1 名 ② 4 名 ③ 0 名 ④ 2 名	
文学散歩	① 5月15日 ② 5月22日	5,000 円	① 38 名 ② 37 名	① 22 名 ③ 23 名	① 16 名 ② 14 名	
世界の庭園都市	6月16日	—	25 名	24 名	1 名	
浮世絵について	6月12日	—	30 名	22 名	8 名	
中高年卓球交流会	月1回	—	平均 24 名	平均 29 名	▲5 名	
こどもコミコミひろば	月1回	—	平均 17 名	平均 24 名	▲7 名	
リラクゼーション・ヨガ	7月1・8・22・29日	—	平均 15 名	平均 16 名	▲1 名	

キラキラなハーバリウムを作ろう	8月16日	1,000円	16名	15名	1名	
こども映画教室	8月30日	900円	7名	15名	▲8名	
音楽健康講座	9月7日	—	49名	42名	7名	
つぼの効用	9月15日	—	11名	20名	▲9名	
第28回 奥沢文化祭	10月18・19日	—	約900名	約850名	50名	
奥沢文化祭反省会	10月25日	—	4団体	5団体	▲1団体	
こども事業「想ネイチャークラフト」	10月4日	500円	19名	19名	0名	
教養講座「朗読教室」	①11月22日 ②11月29日	—	①12名 ②12名	①14名 ②12名	①▲2名 ② 0名	
歴史講座	—	—	—	平均19名	—	
文学講座	11月19日	—	25名	23名	2名	
防犯講座「防犯のお話」	12月6日	—	20名	15名	5名	
コミュニティ講座「フラワーアレンジメント」	12月20日	2,500円	20名	20名	0名	
コミュニティ講座「新春奥沢寄席」	1月11日	—	51名	46名	5名	
子ども映画会（新春奥沢地区まつり）	1月18日	—	200名	260名	▲60名	
委員研修会	2月9日	2,000円	38名	32名	6名	
子育て講座「奥沢わくわくフェスタ」ひな祭り	2月21日	—	57名	午前45名、午後61名	—	
コミュニティ講座「音楽のひととき」	2月15日	—	49名	50名	▲1名	
コミュニティ講座「ハーブの	中止	—	—	20名	—	

寄せ植え」						
子ども事業「ファミリーバスハイク」	3月15日	大人2,000円 子ども1,000円	28名	40名	▲12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）

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 令和6年度評価結果に対する現在までの取組み状況				
令和5年度に奥沢区民センターが仮移転し、本館・別館に分かれての運営となってから2年が経った。 本館では、年間を通して様々な事業を企画し、参加状況も盛況であった。昨年度からスタートしたこどもの居場所事業「こどもコミコミひろば」は、公園が少なく、児童館が無い奥沢地区の子どもたちにとっては絶好の居場所となり、回を重ねるごとに参加人数も増えてきた。また別館は、本館から離れており管理人が常駐していない施設だが、団体の利用も昨年より増えている状況である。 いずれも利用者からの意見・要望に応え安心して利用しやすい施設になるよう試行錯誤していることが評価できる。 令和7年度も、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900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				<u>14</u>
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				<u>23</u>
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				<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			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り組み	23/33		
3. 安全管理	6/ 8		
4. 収支状況	6/ 9		
5. 履行確認	2/ 2		
6. 改善の取組み	2/ 3		
合計	53/71		
総合評価	A		
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。			

令和7年度世田谷区立玉川台区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称 世田谷区立玉川台区民センター
施設住所 世田谷区玉川台1-6-15

(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 : 令和6年4月1日～令和11年3月31日
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	364㎡	

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	自転車で区民センターに来ている人の自転車マナーが悪い。警視庁発行の自転車マナーポスターを駐輪場に貼り、利用者に啓発を促した。
要望	0件	
事故	1件	児童館より異臭がするので消防署に連絡。消防および警察署員による調査の結果、隣家の防虫剤散布によるもので無害と判明した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収 入 計	3,110,118	
指定管理料	1,995,000	
講座等参加費	959,000	
前年度繰越金	156,118	
支 出 計	2,695,889	

事業費	2, 1 8 2, 7 2 2	
会議費	6 8, 6 6 4	
事務費	4 4 4, 5 0 3	
繰越金	2 0 0, 0 0 0	
戻入	2 1 4, 2 2 9	
収入－支出	0	

４．事業計画書で提案した事業等の実施状況

（１）区民センターの施設使用に関する事業

事業名	実施日	参加費	参加者数	前年度参加者数	増減数	備考
クリスマスダンスパーティー	—	—	—	34 名	—	
お正月あそべあそべまつり	—	—	—	650 名	—	
おひなまつり	—	—	—	41 名	—	

（２）コミュニティの形成を促進するための事業（講座、催物）

事業名	実施日	参加費	参加者数	前年度参加者数	増減数	備考
春のウォーキング	5 月 21 日	—	41 名	33 名	8 名	
コミュニティまつり	6 月 1 日	—	236 名	255 名	▲19 名	
初夏のバス旅行	5 月 14 日	9,000 円	81 名	76 名	5 名	
親子でつくってあそぼう	7 月 6 日	—	176 名	134 名	42 名	
親子バス旅行	7 月 21 日	大人 5,000 円、子ども 3,000 円	43 名	43 名	0 名	
地域防災講座	—	—	—	22 名	—	
芸術祭	—	—	—	180 名	—	
秋のウォーキング	—	—	—	38 名	—	
秋のバス旅行	—	—	—	80 名	—	
能楽講座	—	—	—	48 名	—	
折り紙講座	—	—	—	45 名	—	

クリスマス ファミリーコ ンサート	8月17日	—	113名	99名	14名	
玉川台落語	4月20日	—	78名	87名	▲9名	
フレンチポッ プコンサート	—	—	—	59名	—	
金継ぎ講座	7月17日	2,500円	38名	29名	9名	
地域交流のつど い	—	—	—	36名	—	
玉川台区民セン ター 感謝祭	8月9日	—	19名	—	—	
ソグヘムコンサ ート	6月14日	—	67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）

令和7年度は、併設する児童館・図書館と協力しながら各種事業に取り組み、地域交流の促進に努めた。

また、令和7年9月から中長期改修工事に伴う休館を予定していたことから、例年春・秋に分けて実施していた発表会を合同で開催した。

さらに、休館前に利用者へ丁寧な周知・調整を行い、利用団体等との円滑な連携に努めながら施設運営を行ったことは評価できる。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和6年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
昨年度の参加状況や実施後の反省を踏まえ、体験型講座、バス旅行、音楽コンサート等を実施した。特に音楽コンサート実施の際には、従来のハガキ申込方式から当日整理券配布方式へ切り替えるなど、年間を通じて工夫しながら事業運営を行い、地域交流の促進に寄与したことは評価できる。 また、休館に伴い、日頃玉川台区民センターを利用している団体・サークルを招き、昼食を交えた意見交換会を実施することで、利用者同士の交流を深め、今年度も地域コミュニティ形成に重要な役割を果たしたと評価できる。 さらに、組織体制や職務分担については、事業ごとに正副担当者を明確にし、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、物品管理に関する取扱要綱の整備に取り組んだことについても評価できる。			
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	15/16		
2. 事業水準向上への取組み	23/33		
3. 安全管理	6/ 8		
4. 収支状況	6/ 9		
5. 履行確認	2/ 2		
6. 改善の取組み	2/ 3		
合計	54/71		
総合評価	A		
③ 年度評価所見			
・定期的に事業委員会等を開催し、情報共有や事業内容の検証を行うことで、適正な組織運営が図られている。			
・中長期改修工事に伴う休館を見据え、利用団体との意見交換の場を設けるなど、地域コミュニティの維持・発展に向けた工夫が見られ、評価できる。			
・各種事業や企画を通じて、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。			
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。			

令和7年度世田谷区立深沢区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称 世田谷区立深沢区民センター
施設住所 世田谷区深沢4-33-11

(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 : 令和6年4月1日～令和11年3月31日
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. 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	・敷地境界の段差につまずいた。
要望	3件	・部屋毎に空調（温度）調整をしたい。現在全館空調であり、南西向きの部屋と北東向きの部屋で温度差が激しい。 ・ホールのスタッキングチェアが重く、扱いづらい。 ・ホール倉庫のドアの動きが悪いので新しくしてほしい。 ⇒いずれも、大規模改修時にあわせて改修するよう区へ報告した。
事故	2件	・敷地境界の段差で転倒し、顔面をうち足首捻挫、顔面打撲ほか。 ⇒施設所管課により段差補修済。 ・併設の深沢図書館を利用中に心臓の痛みを感じた。 ⇒様子を見たが改善しないため、救急要請し病院へ搬送。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収 入 計	2, 8 1 8, 7 1 0	
指定管理料	2, 4 0 0, 0 0 0	
講座等参加費	3 1 9, 7 5 0	
前年度繰越金	9 8, 9 6 0	
支 出 計	2, 6 9 8, 3 3 5	
事業費	1, 8 5 5, 7 4 6	
会議費	1 1 0, 8 2 8	
事務費	7 3 1, 7 6 1	
繰越金	1 2 0, 3 7 5	
戻入	0	
収入－支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 区民センターの施設使用に関する事業

事 業 名	実施日	参加費	参加者数	前年度 参加者数	増減数	備 考
ふ か さ わ Music Day	6 月 14 日	—	152 名	101 名	51 名	
防災訓練	10 月 24 日	—	96 名	55 名	41 名	
ふかさわ子ども クリスマス会	12 月 20 日	—	192 名	115 名	77 名	
利用者交流会	12 月 15 日	5000 円	34 名	—	—	
新年ふかさわ 子ども大会	1 月 18 日	—	903 名	1,001 名	▲98 名	

(2) コミュニティの形成を促進するための事業（講座、催物）

事 業 名	実施日	参加費	参加者数	前年度 参加者数	増減数	備 考
教養講座	5 月 25 日	—	28 名	33 名	▲5 名	
健康講座	6 月 24 日	50 円	40 名	27 名	13 名	
サマーフェスティバル	7 月 13 日	—	244 名	263 名	▲19 名	
映画鑑賞会	8 月 24 日	—	88 名	39 名	49 名	
施設見学研修会	9 月 1 日	3000 円	26 名	34 名	▲8 名	

敬老の日プレゼントボード交流	8月27日	—	42名	29名	13名	
料理講座	10月10日	—	22名	22名	0名	
園芸講座	11月16日	1000円	20名	21名	▲1名	
落語会	2月7日	—	30名	32名	▲2名	
ふかさわ文化祭	2月28日 3月1日	—	565名	437名	▲128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）

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6年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
深沢区民センターの恒例事業である「ふかさわ文化祭」は、令和7年度で第46回を迎え、利用者団体による展示・発表に加え、あんしんすこやかセンターによる健康測定の実施や、深茶会によるお茶席を開催するなど、来場者が健康や日本文化に触れられる充実した内容となった。地域住民同士の交流促進にもつながり、多くの来場者で賑わう事業となった。 また、例年人気の高い「ふかさわこどもクリスマス会」については、参加希望者が多い状況を踏まえ、今年度は開催回数を2回に増やして実施するなど、地域ニーズに応じた柔軟な対応を行っており、評価できる。 各種事業の実施にあたっては、利用者が安心して参加できるよう適切な運営が行われており、地域コミュニティの形成・活性化に寄与している点が評価できる。 さらに、広報についても、従来の区報や館内掲示に加え、より多くの区民に事業を知っていただくよう、周知方法の工夫・検討を継続して行っている。 これらの事業を円滑に実施できていることは、日頃から適正な施設運営および組織運営に取り組んでいる結果であり、地域に根差した施設運営がなされているものと評価できる。			
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
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	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		
③ 年度評価所見			
・ 定期的な事業委員会等の開催や、協議会規則・協定書を遵守した運営を行うなど、適正な組織運営が図られている。			
・ 「ふかさわ文化祭」や「ふかさわこどもクリスマス会」等の事業について、地域ニーズを踏まえながら実施内容を工夫しており、地域コミュニティの形成・活性化に寄与している点が評価できる。			
・ 利用団体の活動報告を掲載した「深沢センターだより」を発行するなど、広報活動にも継続して取り組んでいる。また、収支報告や会計監査資料の作成・報告等についても適正に行われており、安定した施設運営がなされ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。			

令和7年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立砧区民会館（成城ホール）

施設住所：世田谷区成城6-2-1

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社世田谷サービス公社

指定期間：令和6年4月1日～令和11年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

名 称	利用可能数	利用件数	利用率	前年度 利用率	公用利用 件数	公用利用率
ホール	678	549	81.0%	67.2%	147	26.8%
集会室A	675	433	64.1%	47.5%	104	24.0%
集会室B	684	379	55.4%	43.5%	94	24.8%
集会室C	684	427	62.4%	42.8%	219	51.3%
集会室D	681	465	68.3%	49.4%	191	41.1%
集会室E	681	400	58.7%	58.9%	95	23.8%
合 計	4,083	2,653	65.0%	51.5%	850	32.0%

項目	件数	主な内容と対応
苦情	3件	① [内容] 利用料金の値上げ率が高すぎる。 [対応] 区の施設使用料の見直しの考え方について改めてご説明しご納得いただいた。 ② [内容] 早く来館された利用者の方に、利用時間に合わせて解錠する約束をしていたが、失念して対応が遅れた。 [対応] 即座に解錠に向かい丁寧にお詫びをしたなど ③ [内容] 利用者の方が変則的な利用を行うため、清掃手順を変更して対応することとしたが、手順の周知が清掃員まで徹底されておらず、利用者と清掃員の間で誤解が生じ、利用者の方から ご指摘を受けた。 [対応] 清掃員への情報伝達を徹底するよう、従事者内で意識を共有した。
要望	1件	① [内容] 空調の冷房への切り替え直前の時期のホールが暑いので温度を下げしてほしい。 [対応] 現状支所が全館一括の切り替えのためホワイエのブラインドを下げたり、支所からスポットエアコン、業務用扇風機を借りるなどして対応した。
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	備 考
収 入 計	69,656,352円	
指定管理料	23,092,162円	
利用料金収入	35,145,150円	
喫茶コーナー売上	6,337,440円	
自主事業収入	5,081,600円	
支 出 計	84,522,088円	
人件費	60,708,107円	
施設維持管理経費	14,095,862円	
利用料金還付分	1,603,130円	
喫茶コーナー経費	3,410,173円	
自主事業経費	3,826,840円	
事業所税	877,976円	
収支差額	-14,865,736円	

(2) 収支差額の要因

4か月間の休館により利用料金収入が減少したことが大きく影響し、結果として収支差額は大幅なマイナスとなった。一方で、開館期間中のホール利用率は高水準を維持し、集会室を含む施設全体の利用率も前年度を上回った。また、休館により営業期間が限られる中においても、自主事業を計画的に開催し、収益確保につながった。

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
成城ホールカルチャーシリーズ 「やさしいヨガ」2回	① 4/15 ② 4/22	2,600	① 27 ② 27	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 「寄席文字ワークショップ」	5/29	区民 2,000 一般 2,500	22	産業及び経済 に関する事業
みんなで歌おう♪ファミリー コンサート	6/15	一般前売 1,500 当日 2,000 小人前売 500 当日 1,000	午前 261 午後 224	教育に関する 事業

SEIJOHALL FOR KIDS VOL. 8 SEIJO JAZZ NIGHT 江藤 良人トリオ with 松島啓之スペシャルジャズライブ	6/27	一般前売 3,000 当日 3,500 区民前売 2,500 当日 3,000 学生前売 1,000 当日 1,500	283	文化・芸術に関する事業
成城ホール落語会「立川吉笑落語会」	7/17	一般前売 3,500 当日 4,000 区民前売 3,000 当日 3,500 学生前売 1,500 当日 2,000	163	文化・芸術に関する事業
THE カルテットの昭和歌謡コンサート	7/31	前売 2,500 当日 3,000	289	文化・芸術に関する事業
成城まちシアター音楽祭#01 「真夏の夜のジャズ」	8/6	500	181	産業及び経済に関する事業
SEIJOHALL MUSIC CANVAS VOL. 9 SEIJO JAZZ NIGHT 矢野 沙織ジャズカルテット	9/7	一般前売 3,000 当日 3,500 区民前売 2,500 当日 3,000 学生前売 1,000 当日 1,500	286	文化・芸術に関する事業
成城まちシアター音楽祭#02 「ビル・エヴァンス タイム・リメンバード」	9/10	500	214	産業及び経済に関する事業
コーラスで歌う懐かしの昭和名曲コンサート-歌でめぐるあの頃へ	9/22	前売 2,500 一般 3,000	138	文化・芸術に関する事業
成城まちシアター音楽祭#03 「Ryuichi Sakamoto : CODA」	10/8	500	161	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「リラックスヨガ」2回	① 10/15 ② 10/16	2,600	① 21 ② 21	教育に関する事業
SEIJOHALL MUSIC CANVAS VOL. 10 Afternoon Live Session 道下和彦×佐津間純 ギターデュオ - ギターの名手が贈る往年の名曲集 VOL. 2-	11/7	一般前売 2,500 当日 3,000 区民前売 2,000 当日 2,500 学生前売 1,000	211	文化・芸術に関する事業

		当日 1,500		
成城まちシアター音楽祭#04 「エリック・クラプトン アク ロス24ナイツ」	11/26	500	187	産業及び経済 に関する事業

令和7年度は、地域のニーズを反映し、当社の3つのイベント企画方針（ア：地域活動団体や施設利用団体と連携し、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：将来の担い手育成、健康増進やフレイル予防などライフステージに応じた参加機会の提供 ウ：一流の文化芸術に触れるイベントの開催）に従い、幅広いジャンルの自主事業を企画・開催した。その結果、地域や区民の方を中心に、継続的な参加者の定着と、新規来場者の獲得につながった。

特に音楽に関するオリジナル企画「SEIJOHALL MUSIC CANVAS シリーズ」および講座に関するオリジナル企画「成城ホールカルチャーシリーズ」は、引き続きシリーズとして継続的に実施し、認知度の向上とともに参加率・満足度ともに高い水準で推移し、定着した事業となっている。

さらに、「成城まちシアター」シリーズは、映画を通じて共通の興味や関心を持つ地域の方が集まり共感を共有する機会を設けることで、コミュニティ醸成に寄与する事業として開催し大変好評だった。

なお、令和7年12月1日から令和8年3月31日まで改修工事に伴い、休館の対応を行いました。限られた8カ月の期間において14事業の自主事業を実施し、前年度（15事業）に近い開催件数を維持しながら事業の実施を行った。

今後も地域への文化芸術の普及やコミュニティ支援を継続し、区民生活の活性化に寄与できるよう、より一層充実した自主事業の実施を図っていく。

（2）提案事項の取組み結果

1）キャッシュレス決済（せたがやP a y等）への対応

利便性の向上及び地域内における経済循環の活性化を目的として、区民会館の利用料金及びイベントチケット代金の支払いについて、従来の現金・振込・クレジットカード決済に加え、令和7年4月より「せたがやP a y（世田谷区商店街振興組合連合会による電子地域通貨）」への対応を開始した。

また、令和8年3月からは、その他のQRコード決済や交通系IC決済にも対応を開始し、より多様なニーズに対応できる環境を整備した。

2）撮影用備品導入

集会室の利用率向上を図るとともに、様々な利用ニーズへの対応及び幅広い年代の方に利用していただける環境整備を目的として、撮影用スマホスタンド、撮影用照明器具、ワイヤレススピーカーを導入した。

3) 第三者評価の実施

良好な運営体制を維持するため、指定管理者第三者評価機関による外部審査を実施し、「総じて業務仕様書等が求める水準を上回る優れた取組や運営が多くみられます。」として、「A」評価をいただいた。

4) 窓口封筒広告

利用率向上を目的として、令和7年9月より砧地区の役場窓口で住民票等の各種証明書をお持ち帰りいただく際に使用する封筒へ広告を掲載した。

これにより、砧地区在住の方々への周知を図り、成城ホールのさらなる認知度向上に貢献した。

5) DM送付

認知度向上および集会室利用促進のため、世田谷区及び近隣地域の音楽教室やダンス教室、エンターテインメント関連企業に対しDMを送付した。

集会室利用用途例や、令和8年7月から営利目的利用が可能になる旨を記載し、より幅広い利用者層に関心を持っていただける内容とした。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

(1) 施設の利用状況について

4カ月間の休館により、利用件数は前年度を下回ったが、開館期間中の利用率については、ホール利用が引き続き高い水準を維持し、集会室利用についても前年度を上回る結果となった。

集会室については、リピーターや新規利用者が増加しており、前年度に比べて利用率の向上につながった。この結果、集会室全体の利用率は6割を超えている。

また、休館に際しては事前周知を徹底するとともに、期間中も受付業務を継続して行ったため、再開後の予約受付や利用料金の支払いについても、滞りなく対応することができた。

次年度は営業を再開し、7月からは集会室の営利目的利用も可能となることから、より多様な利用目的に対応できる施設であることを積極的に周知し、さらなる利用率向上を図っていく。

(2) 感染症対策

不特定多数の方々が利用する施設であるため、日頃より世田谷区や保健所が発信する情報に対応した。引き続き施設利用者や従業員の安全確保を行う。

(3) 利用しやすい施設づくり

近年のキャッシュレス決済需要に対応し、窓口支払いにおいて、せたがやP

a yをはじめとしたキャッシュレス決済を導入した。これにより、利用者が希望に応じた支払方法を選択できるようになり、利便性の向上に貢献した。

また、様々な利用目的に対応するため撮影用備品の導入、次年度からは集会室の営利目的利用も可能とし今後もより多様なニーズに応えられるようになった。

砧地区在住の方々への周知のため窓口封筒広告を開始し、より地域に根差した施設として認知されるよう広報活動を行っている。今後も地域の皆さんが気軽に訪れ、利用し、暮らしの側で文化事業を鑑賞する機会をもつことができる地域コミュニティの拠点として成城ホールの運営に努めていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和6年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
幅広い層の利用を促進するため、利用環境の整備と効果的な広報活動に取り組んだ。 改修工事による限られた8カ月の期間において、前年度に近い自主事業を実施し、利用率向上や集会室の利用拡大など、円滑な再開対応をしている。			
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			<u>12/13</u>
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			<u>24/29</u>
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	3/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	3/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	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			<u>6/9</u>
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			<u>25/30</u>
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	3/3	利用者意向の反映	3/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	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			<u>6/9</u>
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			<u>2/3</u>
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			

S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 施設の維持管理	12 / 13	
2. 施設の運営	24 / 29	
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	
4. サービス向上の取組み	25 / 30	
5. 収支状況	6 / 9	
6. 改善の取組み	2 / 3	
合計	75 / 93	
総合評価	S	
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7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 : 令和6年4月1日～令和11年3月31日
諸室及び定員 会議室1・2・3・4・5・絵画工芸室・音楽室・料理講習室・茶室・大広間 計297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 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	備 考
収 入 計	3, 2 8 0, 0 0 0円	
指定管理料	2, 6 8 0, 0 0 0円	
講座等参加費	6 0 0, 0 0 0円	
前年度繰越金	0円	
支 出 計	3, 2 5 3, 7 7 9円	
講座等事業費	2, 4 8 9, 3 3 4円	
催物等事業費	0円	
広報活動費	2 4 5, 3 3 0円	
事務費	5 1 9, 1 1 5円	
収入－支出	2 6, 2 2 1円	
戻入（区へ返還）	2 6, 2 2 1円	
次年度繰越金	0円	

中止の場合も、実施予定日を記載する。日程が決まる前に中止の場合は実施予定月を記載。

中止の場合は、参加者数に「中止」と記載し、備考欄に中止理由を記載する。

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	前年度参加者数	増加数	備考
春の子育て体操教室	5月16・23日		中止			参加者が集まらず
りんごの摘果	6月2日	6,000円	47名	45名	2名	川場村交流事業
鎌田区民センターまつり	6月15日 6月16日	無料	2,010名	3,070名	▲1,060名	重複カウント見直
西洋画講座	7月10・17日	3,000円	15名	9名	6名	
なつかしの名画	7月16日	無料	27名	65名	▲38名	悪天候 (大雨、強風)
夏休み子ども映画会	8月21日	無料	76名	60名	16名	児童館共催
夏のコンサート	8月30日	無料	97名	96名	1名	
秋のコンサート	10月11日	無料	87名	85名	2名	
秋の健康体操	10月17・24日	無料	22名			
りんご狩り	11月17日	6,000円	47名	47名		川場村交流事業
絵画講座	11月20・27日	1,000円	9名	10名	▲1名	
手作り講座	12月5日	4,000円	11名	16名	▲5名	
人形劇	12月6日	無料	106名	89名	17名	図書館共催
クリスマスコンサート	12月20日	無料	98名	116名	▲18名	
料理講座	1月22日	3,000円	11名	12名	▲1名	
歴史講座	1月24日	無料	25名	36名	▲11名	
健康講座	2月13・20日	無料	19名	22名	▲3名	

委員研修	3月2日	3,000円	27名	29名	▲2名	
防犯講座	3月11日	無料	49名	23名	26名	

(2) 会議等の開催

事業名	実施日	参加人数	備考
会計監査	4月16日	5名	
役員会	4月16日／9月13日	7名/7名	
総会	4月23日	38名	
利用者懇談会	9月13日	25名	
企画委員会	毎月12回実施	127名	延べ人数

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）

鎌田区民センターでは、18件の事業を実施。複合施設ならではの児童館、図書館との子ども向共催企画、ケアセンターの高齢者を招待するコンサート、利用者が主役のセンターまつり等幅広い住民に対する事業を実施し、地域コミュニティづくりに貢献している。唯一の中止事業「春の体操教室」は子育て世代をターゲットに企画したが、産後休暇期間の短縮化等による参加者不振で中止とした。こうしたニーズを取り込み「秋の体操教室」ではシニア世代を対象にヨガ教室を実施し好評を得た。

改善への取組として、上記例にみられる施設利用者／施設管理者／館内他施設との日常コミュニケーション、事業毎の参加者アンケートに加え、利用者懇談会を開催し、改善・要望の抽出を実施し、月次開催の企画委員会で議論している。本年度より企画委員会に砧総合支所地域振興課に出席いただき、他所事例の共有等広い観点での改善に努めている。

予算執行においては、ほぼ計画通りの実施ができた。計画通りの事業実施と企画委員会での月次、四半期の予実管理の賜物と考える。

今後も引き続き、地域コミュニティ形成に寄与する事業企画、運営を実施していく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 年度評価結果に対する現在までの取組み状況	
地域住民の交流拠点として安定した運営が行われ、各種事業を通じ地域活性化に寄与している。特に、地域の高齢化が進む中、高齢者向けの詐欺防止啓発に取り組むなど、地域ニーズに応じた活動を行っている。	
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. 組織体制	15

協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理	2/2
職務の把握	3/3	個人情報の漏洩防止	2/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		
2. 事業水準向上への取組み			23
利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価	3/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	2/3	サービス提供	2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取組み	2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
参加者の意向の把握	2/3		
3. 安全管理			7
事故防止等の対応	3/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			7
適切な予算計画	2/3	金銭管理	3/3
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	15/16		
2. 事業水準向上への取組み	23/33		
3. 安全管理	7/ 8		
4. 収支状況	7/ 9		
5. 履行確認	2/ 2		
6. 改善の取組み	2/ 3		
合計	56/71		
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。			
・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			
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。			

令和7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 世田谷区北鳥山5-1-5

諸室及び定員

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

(2) 指定管理者情報

指定管理者：株式会社J A東京中央セレモニーセンター

指定管理期間：令和3年4月1日～令和8年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

利用区分	利用可能数 (7年度)	利用件数	利用率	前年度利用率	増加率
1 階	301件	114件	38%	44%	▲6%
2 階	301件	115件	38%	41%	▲3%
合 計	602件	229件	38%	43%	▲5%

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	14,688,600円	
利用料金収入	14,688,600円	式場利用料金・安置料金
支 出 計	29,610,496円	
人件費	15,492,487円	受付、日常清掃スタッフ
事務管理費	1,811,270円	通信費、消耗品等
業務委託管理費	12,306,739円	保守料、修繕費
収入－支出	▲14,921,896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）

指定管理最終年度となる本年度は、利用件数229件、利用率38%となり、前年度比で利用件数は34件減少、利用率は5%低下した。全体の利用率は目標の70%に届かず、収支計画は未達成という結果になった。

その要因として、葬儀業界全体における価値観の変化により、従来の葬儀形式から直葬への移行が進んでいることが挙げられる。直葬の場合、当施設の利用が無いため、使用料収入の減少につながっている。加えて、火葬場に併設された式場が増加し、待機日数の短縮と利便性の向上により、火葬場での葬儀を選択されるご葬家が増加していることも影響していると考えられる。

一方で、来年度より新たに5年間の支店管理者として継続して管理運営を担うことが決定している。今後も厳しい事業環境が続くことが予想されるが、当社としては、利用件数の向上に向けてお客様及び葬儀社への広報・営業活動をより一層強化するとともに、地域に必要とされる施設として、快適で利便性が高く、安全・安心にご利用いただける葬儀式場の提供に努める。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和6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、利用件数・利用率共に減少したが、利用促進のため広報活動を継続して行い、区民の方が葬儀と向き合うきっかけづくりに努めた。また、葬儀利用以外でも一般利用を解放し、区民等に広く利用していただくための枠を作り利用の幅を広げることを行った。			
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
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			17
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	2/3	個人情報の漏洩防止	3/3

自主事業の成果	(対象外)	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	2/3
障害者等の雇用	(対象外)	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			6
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			20
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
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	17/24	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	63/90		
総合評価	A		
④ 年度評価所見			
葬祭業界全体として運営状況が厳しい傾向にあり、みどり会館の稼働率については年々減少傾向にある。施設利用の充実・幅を広げ、区民の葬儀に対する意識向上の促進を続けていくことで稼働率の改善に期待する。 ただ、令和7年度は苦情が0件であったことから、利用者への案内、環境整備については一定の評価をすることができる。 また、本年度より葬儀の利用件数が減少見込みとなる特定の日に関しては、会議や舞踊、手芸等を行える場として区民への一般利用開放を行っている。しかし、本年度の利用実績は0のため、積極的な周知をする等して利用を促す必要がある。			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
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、依然として厳しい時代背景にあるものの、利用件数、利用率の改善に向け引き続き指導していく。 本年度から開始した、葬祭以外の一般利用開放の件数もないため、施設に関する広報も含めた創意工夫を求めている。			

令和7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) 指定管理者情報

指定管理者 : 上北沢区民センター運営協議会
 指定管理期間 : 令和6年4月1日～令和11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) 苦情受付件数及び事故件数

項目	件数	備 考
苦情	2件	・区民センター前に路上駐車している車があるが、路上駐車禁止ではないかと世田谷コールへ問い合わせあり。 対応：路駐防止のため路肩に駐車禁止用のコーンを設置。 ・第1・2会議室利用者が演劇の練習をしていると「施設利用者の声カード」が投函。 対応：投函者や該当団体の詳細が現時点で不明。様子見とする。
要望	2件	・ホールのミキサーにおけるカセットデッキの動作が悪い 対応：使用方法が難しいため動作不良を起こしていると確認。施設管理者によると問題なく使用できることのため、現状はこのまま使用することとした。 ・ホール床材の剥がれあり。 対応：テープにて応急処置。
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	3, 048, 680円	
指定管理料	3, 008, 680円	
研修会参加費	40, 000円	

前年度繰越金	0 円	
支 出 計	3, 0 4 8, 6 8 0 円	
事業費	2, 0 0 9, 6 7 8 円	
事務費	5 9 4, 6 5 2 円	
会議費	4 4 4, 3 5 0 円	
収入－支出	0 円	
戻入（区へ返還）	0 円	
次年度繰越金	0 円	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

事 業 名	実施日	参加費	参加者数	前年度 参加者数	増加数	備 考
生き生き講座 (全7回)	5月24日～ 3月7日	無料	計478名	計500名	▲22名	全7回
開館記念祭り	6月28日	無料	100名	100名	—	
文化祭	11月1日～ 2日	無料	1700名	1700名	—	
ひなまつり子 どもフェスティ バル	2月22日	無料	1600名	1600名	—	
節句等行事の 実施	随時	無料	—	—	—	ロビーで の飾り付 け等を実 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。また、外部講師を招き講座を開設することで、地域の子どもから高齢者まで世代問わず地域の文化・伝統に触れ合える機会を積極的に設け、施設の活性化に貢献した。今後も地域コミュニティ醸成に繋がる事業を計画・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6年度評価結果に対する現在までの取組み状況
適切な施設運営に努め、地域コミュニティ形成に寄与する事業を多数開催した。中でも、「文化祭」や「ひなまつり子どもフェスティバル」といった行事では多くの参加人員を擁している。また、運営に限らず地域住民も積極的にイベントに参加しており、本イベントの開催が地域コミュニティの形成・醸成に大きく貢献していると評価できる。

しかし、年7回実施される生き生き講座では参加者数が毎回定員に迫るほどの好評をいただいているが、講師や講座内容が昨年度から大きく変わらないため、参加人数や講師を変えて例年参加していない層が参加したいと思えるような企画を考案する余地はあると感じる。			
② 項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 2：要求水準を満たしている			
1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 組織体制			14
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理	2/2
職務の把握	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		
2. 事業水準向上への取り組み			21
利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	1/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	2/3	サービス提供	2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取り組み	2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
参加者の意向の把握	2/3		
3. 安全管理			6
事故防止等の対応	2/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			6
適切な予算計画	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		21/33	
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		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。 ・事業実施にあたり運営委員会が中心となって、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えるように計画的な事業運営が行われている。 ・施設利用者の苦情・要望に対して適切な対応を取り、運営改善に努めている。			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
・近年、上北沢地区では外国人住民が増えており、日本語に不慣れな利用者も増加していると思			

われる。区民センター内の掲示物やイベントでの広報を多言語化し、幅広い層がイベントに気軽に参加できるようにする等、区民センター利用の満足度向上に取り組んでいくよう求める。

- ・改めて個人情報の管理、苦情への対応、事故発生時の対応について、周知・徹底する。
- ・引き続き、地域コミュニティの形成・発展に努めるよう調整を行っていく。

令和7年度世田谷区立粕谷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) 指定管理者情報

指定管理者 : 粕谷区民センター運営協議会
 指定管理期間 : 令和6年4月1日～令和11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) 苦情受付件数及び事故件数

項目	件数	備 考
苦情	3件	・音楽室の空調が場所により偏りがある 対応：サーキュレーター設置 ・駐輪場が少ない 対応：駐輪スペースを増設できないため、徒歩による来館を促進 ・一般駐車場が欲しい 対応：身障者用駐車場以外を設けることはできないため、近隣の有料駐車場の利用を案内
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, 812, 538円	
指定管理料	2, 309, 000円	
講座等参加費	243, 300円	
前年度繰越金	260, 238円	
支 出 計	2, 550, 364円	
事業費	1, 959, 477円	
事務費	267, 434円	
会議費	323, 453円	
収入－支出	262, 174円	
戻入（区へ返還）	0円	

次年度繰越金	262,174円	
--------	----------	--

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加者数	前年度参加者数	増減数	備考
音楽講座	5月24日 5月31日 6月7日	1000円	65名	68名	▲3名	
バレエストレッチ講座	6月19日 6月26日 7月3日	1000円	53名	56名	▲3名	
夏休み夕涼み会	8月23日	無料	4500名	5500名	▲1000名	児童館・図書館共催
美術講座	9月13日 9月20日	1000円 (材料費込)	20名	30名	▲10名	
アートクラフト講座	10月13日 10月20日	1000円 (材料費込)	25名	54名	▲29名	令和6年度は3日間実施
文化祭	11月1日 11月2日	無料	1000名	3100名	▲2100名	児童館・図書館共催
わくわくこども科学あそび	11月16日	無料	53名	82名	▲29名	
千歳村文学講座	11月13日 11月20日 11月27日	1000円	23名	60名	▲37名	
センターまつり子どもまつり	2月15日	無料	4500名	5200名	▲700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）

主要事業である夏休み夕涼み会やセンターまつり・子どもまつりを中心に、地域コミュニティの形成を促進するための事業を多数企画・実施することができた。区民センター・児童館・図書館を含んだ複合施設の特徴を活かし、区民センターが中心となり、3者で連携して事業の活性化に取り組んでいる。今後も、更に幅広い世代に利用してもらえるような区民センターを目指し、企画提案、情報発信に努めていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和6度評価結果に対する現在までの取組み状況
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			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	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での満足度調査や反省会の実施等、次年度の事業運営に生かす工夫をしている。	
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も得て事故防止等の対応ができる体制を整えている。	
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		
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。			
・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			

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であることから、協力体制を維持し連携を強化すると共に、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7年度世田谷区立烏山区民会館・烏山区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称 世田谷区立烏山区民会館・烏山区民センター
施設住所 世田谷区南烏山6-2-19

(2) 指定管理者情報

指定管理者 : 烏山区民センター運営協議会
指定管理期間 : 令和6年4月1日～令和11年3月31日
諸室及び定員 ①烏山区民会館
ホール 384人 (627.0 m²)
集会室 120人 (127.0 m²)
②第1～7会議室・音楽室・料理講習室 273人
大広間 (69 畳)・茶室 (11.5 畳)・体育室 (67.2 m²)

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

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	820	425	51.8%	52.0%	▲0.2%
集会室	1002	564	56.3%	54.0%	2.3%
合計	1822	989	54.3%	53.1%	1.2%

②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	主な内容と対応
苦情	8件	内容) 施設脇に外来有毒植物が咲いているので駆除すべき。 ⇒みどり政策課に確認し、駆除した。 内容) 集会室の入口建具が勢い良く閉まって危ない。 ⇒区担当課でクローザーの交換修繕を実施した。 内容) 料理講習室のフライパンのフッ素加工が剥離している。 また、換気扇の油受けが正しくセットされていない。 ⇒区担当課でフライパンの買替えを行った。 油受けの位置の確認や変更、設置固定を行った。 内容) プロジェクタースクリーンの高さ調整が出来ない。 ⇒区担当課で新しいものと取替えた。
要望	4件	内容) 広場での選挙活動の要望 ⇒候補者がホール使用後、広場で演説を始めたため、選挙スタッフに注意を促した。 内容) 運営協議会事業のチケット販売方法について、長時間待

		たされない方法にして欲しい。 ⇒往復はがきに変更するなど検討を行い、改善を図る。
事故	9 件	内容) 近隣道路で動けなくなった人がいると通行人からセンターに通報。 ⇒車椅子で移動させて館内で休ませてから、自宅に連絡して迎えに来ていただいた。 内容) ホールへの無断侵入に対する対応。 ⇒ホールイベント中にチケット無く、無断で侵入し、再三に渡って警告したものの退出しなかったため、警察を呼んで退場させた。 内容) 図書館で利用者同士のトラブル ⇒図書館内で利用者同士のトラブルが発生し、止めに入った職員に大声で威嚇したため、警察を呼んで退館させた。 内容) 1 階エレベーター前で転倒 ⇒頭部から出血のため、止血処置を行い救急搬送。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収 入 計	5, 1 9 8, 7 9 9 円	
指定管理料	3, 3 5 0, 0 0 0 円	
講座等参加費	5 0 5, 0 0 0 円	
前年度繰越金	1, 3 4 3, 7 9 9 円	
支 出 計	4, 0 9 8, 8 0 6 円	
講座等事業費	6 8 8, 6 1 2 円	
催物等事業費	1, 9 2 0, 5 5 7 円	
広報活動費	3 4 8, 0 9 5 円	
事務費	1, 1 4 1, 5 4 2 円	
収入－支出	1, 0 9 9, 9 9 3 円	
戻入（区へ返還）	0 円	
次年度繰越金	1, 0 9 9, 9 9 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	参加者数	前年度参加者数	増加数	備考
第 16 回春の民謡まつり	5 月 24 日(土)	200 円	158 名	175 名	▲17 名	
寄席からすやま亭	6 月 7 日(土)	200 円	362 名	349 名	13 名	

花の寄せ植え講座(夏)	6月12日(木)	2,000円	41名	26名	15名	
移動プラネタリウム	8月17日(日)	—	78名	141名	▲63名	
令和7年度 おとしよりに学ぶつどい	10月5日(日)	—	87名	104名	▲17名	
第25回 烏山区民センター文化祭	10月18日(土) 10月19日(日)	—	3253名	3452名	▲199名	
秋の朗読会	11月13日(木)	—	60名	—	—	
うたごえ喫茶「ともしび」	11月29日(土)	200円	273名	254名	19名	
第49回桐の会演奏会	11月30日(日)	—	180名	150名	30名	
花の寄せ植え講座(冬)	12月11日(木)	2,000円	45名	48名	3名	
第26回 ファミリーシアター	12月14日(日)	200円	248名	242名	6名	
利用者懇親会	12月17日(水)	—	4名	3名	1名	
大竹英洋スライドトーク	1月25日(日)	200円	220名	—	—	
施設研修会	2月26日(木)	2,000円	20名	17名	3名	
第40回若返り桃まつり	3月7日(土)	—	200名	200名	—	
区民センターだより 「ばねっとからすやま」 発行(第76～78号)	8月1日 12月25日 3月31日 付けで発行					

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)

運営協議会会則に基づき運営委員会に総務部、事業企画部、広報部の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、議事録の作成に励行しており、委員間での引継ぎや情報共有等に役立てている。また、事業を行った際はアンケート等を実施し、委員に分かりやすく一覧表やグラフデータを作成して、事業企画部会等の場で今後の対応を検討している。事業実施後は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7年度においても、烏山区民センター文化祭やファミリーシアターなど、地域コミュニティの継続的な形成を促進する事業・企画を実施し、地域コミュニティの醸成と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6年度評価結果に対する現在までの取り組み状況			
令和7年度は、烏山区民センター文化祭では近隣の学校や団体との連携により、様々な年齢を対象とした展示を行った他、移動プラネタリウムやファミリーシアター事業では、幅広い世帯に満足いただける事業運営を行っていると評価できる。また、寄席からすやま亭やうたごえ喫茶「ともしび」など長年実施して地域に根付いていた事業も継続して開催でき、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			<u>15</u>
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	3/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		
2. 事業水準向上への取り組み			<u>24</u>
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	3/3	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			<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>7</u>
適切な予算計画	2/3	金銭管理	3/3
適切な予算執行	2/3		
5. 履行確認			<u>2</u>
報告書関係	2/2		
6. 改善の取り組み			<u>2</u>
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	24/33		
3. 安全管理	6/ 8		
4. 収支状況	7/ 9		
5. 履行確認	2/ 2		
6. 改善の取り組み	2/ 3		
合計	56/71		
総合評価	A		

③ 令和7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。 ・ 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。 ・ 事業に対する情報発信や説明会について、計画性を持って実施している。また、展示作品の取扱いなど、個人情報等の取扱いに十分に注意しつつ丁寧に関係者と事業内容の調整している点は評価できる。
④ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）
・ 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。

令和7年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立ひだまり友遊会館

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：社会福祉法人奉優会

指定期間：令和7年4月1日～令和12年3月31日

会館日数：345日

利用者数：128,538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7年度	令和6年度	増減率
第1会議室	21,928人	22,114人	▲0.8%
第2会議室	20,547人	20,948人	▲1.9%
第3会議室	6,153人	5,955人	3.3%
第4会議室	4,520人	3,706人	22%
第5会議室	6,043人	6,025人	0.3%
第6会議室	8,176人	9,467人	▲13.6%
講習室	8,261人	11,235人	▲26.5%
体育室	23,160人	24,400人	▲5.1%
休養室	2,791人	2,390人	16.8%
電位治療器	14,413人	13,744人	4.9%
生涯現役情報ステーション	959人	1,582人	▲39.4%
とまり木ステーション	14,007人		
囲碁・将棋室	2,880人	4,604人	▲37.4%
合計	132,879人	126,170人	5.3%

②電話センター（福祉電話訪問）

	令和7年度	令和6年度	増減率
対象者数	45人	54人	▲16.7%
協力員数	24人	31人	▲22.6%
電話訪問件数	2,062件	2,302件	▲10.4%

③高齢者なんでも相談

	令和 7 年度	令和 6 年度	増減率
件数	76 件	102 件	▲25.5%

(3) 苦情受付件数及び事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	1 件	内容) 福祉電話訪問の利用者より、電話に対応した協力員の対応が不十分であること等に関する苦情。 対応) 協力員に対して話題の取り扱いや対応の基本方針に関するガイドラインを示すとともに、利用者に対してアンケートを実施した。
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	57,116,802 円	
受託事業収入	52,441,970 円	指定管理料
その他収入	4,674,832 円	施設利用料金、売店収入等
支出 計	55,965,180 円	
人件費	26,600,427 円	常勤 2 人、非常勤職員 8 人
施設維持管理経費	22,258,712 円	施設維持管理にかかる修繕費や業務委託費等
事業費	7,106,041 円	謝礼金、各種事業委託費
収支差額	1,151,622 円	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 広報活動の強化

新たに毎月発行の「ゆうゆう通信」を作成し、あんしんすこやかセンター・図書館等で区内全域に周知するほか、地域の郵便局・町会・商店街等にも配布した。また、ホームページ、Instagram、地域コミュニティアプリ「common」の運用により、区報以外の広報手段を確保し、幅広い周知を実施した。

その他、新規来館の契機となるような体験プログラムとして、伝統芸能である能の鼓の練習で行う発声を口腔体操に取り入れた「チタポ体操」、外出意欲や自己表現の向上に繋がる「カラー診断」等、新たなプログラムを実施した。

(2) 地域連携

関係機関、町会、地元企業との連携を行い、地域のネットワークを構築した。具体的には、児童館の懇談会への参加、あんしんすこやかセンターの協力を得た研修会の実施、町会や商店街での広報紙の掲示、売店や行事で地元企業や福祉作業所の商品の販売を実施した。

また、独自開発のボランティアマッチングシステム「YELL」を活用し、ボランティアしたい人を会館の事業で活躍してもらう機会を設けた。

(3) 環境整備

ハード面では、施設内の点検・改善を行い、安心安全な利用に繋げた。また、

簡易的な明るい壁紙の設置や陳列棚の更新、のぼり旗の設置等を行い、来館しやすい雰囲気づくりに取り組んだ。売店においては、安価な駄菓子を導入したことで、近隣の子どもが立ち寄る機会が増え、世代を問わず利用しやすい環境をつくった。その他、売店におけるキャッシュレス決済の導入等による業務効率化を実施した。

ソフト面では、アンケートによる意見収集、利用者が気軽に話せる環境・関係性の構築を図った。アンケートは会館の利用者全体に向けたもののほか、個別の事業の利用者に向けたものを実施することで、利用者の声を細やかに運営に反映させるように努めた。また、利用者と職員の懇談の場を設けるなど、コミュニケーションを大切にした運営を行った。

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）

指定期間1年目として、「周知と基盤づくり」を主軸に運営を行った。

周知では、利用促進に向けて、複数の媒体を活用し、区民及び利用者に対する積極的な情報発信を行った。毎月発行する「ゆうゆう通信」では、情報を集約した分かりやすい周知に努めた。その他、周知と併せて、ボランティアを活用しながら、新たなプログラムを積極的に実施することで新規利用者の獲得を図った。

基盤づくりでは、地域や利用者の意見・ニーズを捉え、協働して会館をつくりあげていくことを目指し、積極的に地域や利用者と信頼関係を構築できるように取り組んだ。毎日30分間実施する「ゆうゆう体操」では、会館の全職員が交代で体操の講師となって利用者とのコミュニケーションを図った。

各取組みの成果として、前年度よりも会館利用者数を増加させることが出来た。また、令和7年10月に実施した会館の利用者全体に向けたアンケートでは、総合満足度で5段階評価の内、満足・やや満足の回答数が約86%であり、利用者より一定の満足度を得られた。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和6年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
令和6年度評価結果のとおり、新指定管理者の経験を活かした新たな提案を取り入れながら時流を捉えた施設運営となるように調整を行い、広報の強化や新たな講座・イベントの充実を図った。			
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			23/32
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	3/3	地域との関わり	2/3
職員配置	2/3	区内事業者の活用等	2/3
障害者等の雇用	2/3		

3. 事故や緊急時等への対応		6/9	
事故防止等の対応	2 / 3	緊急時に備えた訓練	2 / 3
緊急時の対応	2 / 3		
4. サービス向上の取組み		23/30	
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	3 / 3	苦情等に対する改善	2 / 3
5. 収支状況		6/9	
適正な予算執行	2 / 3	金銭管理	2 / 3
経費の効率化	2 / 3		
6. 改善の取組み		2/3	
改善の取組み	2 / 3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	1 2 / 1 3	年度協定書で定めた水準を満たしている。	
2. 施設の運営	2 3 / 3 2	新たな講座・イベントの実施や売店機能の強化により魅力ある施設運営に努めている。	
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	年度協定書で定めた水準を満たしている。	
4. サービス向上の取組み	2 3 / 3 0	多様な広報手段により施設の利用促進に努めている。	
5. 収支状況	6 / 9	年度協定書で定めた水準を満たしている。	
6. 改善の取組み	2 / 3	年度協定書で定めた水準を満たしている。	
合計	7 2 / 9 6		
総合評価	A		
④ 年度評価所見			
広報紙を毎月発行するとともに、多様な媒体を活用した広報に注力したこと、また、ボランティアを活用した新たな講座の実施等により、会館で実施するプログラムの充実を図ったことに加え、利用者とのコミュニケーションを大切にしながら環境整備の向上に努めていた点は、高く評価できる。 一方、多世代交流の事業に関しては、会館の職員が児童館の懇談会へ参加して児童館との連携を図ろうと努めている姿勢は評価できるが、具体的に連携した事業の実施には至っていないため課題が残る。			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
指定期間1年目で把握した利用者ニーズをもとにプログラムの充実を図っていくにあたり、児童館等の近隣施設とも連携した事業や指定管理者の豊富な経験を活かした施設の運営が実施されるように指導する。			

令和7年度 世田谷区立健康増進・交流施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立健康増進・交流施設（せたがや がやがや館）

施設住所：世田谷区池尻2-3-11

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社オーエンス

指定期間：令和5年4月1日～令和10年3月31日

開館日数：345日

利用者数：161,370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7年度	令和6年度	増減率
会議室	団体	36,602人	33,441人	9.5%
多目的室	団体	27,364人	27,793人	▲1.5%
交流室	団体	13,896人	12,393人	12.1%
運動室	個人（日中）	23,218人	21,342人	8.8%
	団体（夜間）	1,973人	2,231人	▲11.6%
娯楽室	個人（日中）	4,738人	4,212人	12.5%
	団体（夜間）	0人	0人	—
食堂	個人等	35,699人	34,452人	3.6%
電位治療器	個人	17,880人	19,670人	▲9.1%
合計		161,370人	155,534人	3.8%

(3) 苦情件数及び事故件数

苦情報告件数2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	127,970,991 円	
指定管理料	85,096,000 円	
利用料金収入	37,368,658 円	
その他収入	5,506,333 円	売店、自動販売機、自主事業
支出	120,595,843 円	
人件費	64,109,876 円	常勤7人、非常勤27人
施設運営・維持管理費	42,044,344 円	
事業費	8,831,300 円	
その他	5,610,323 円	自主事業等
収支差額	7,375,148 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

高齢者にも無理のない健康づくりが可能な「フレイル予防体操」、「からだ快適エクササイズ」、「姿勢改善ピラティス」等の運動プログラムの追加や「フレイル予防講座」、「ウォーキング講座」等の健康への意識を高める各種イベントの効果もあり、運動室の利用者数が増加した。

また、「健康増進普及月間」として、9月に運動室スタンプラリーを実施し、運動室の利用促進を図った。

(2) 食堂運営事業

自社のレストラン「アルトマーレ」を展開し、管理栄養士監修のもと、健康的でおいしい料理をリーズナブルな価格で提供した。

そのほか、「テーブルマナー講座」、「子供向け料理教室」、「お菓子作り教室」等、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ともに地域交流に貢献した。

(3) 自主事業

53件の自主事業を実施し、「がやがや寄席」、「クリスマスコンサート」、「がやがや館シアター」等、高齢者向けに娯楽の場を提供した。

また、地域交流・世代間交流事業として「カラオケ大会」、「新春遊び始め」等を開催し好評を得た。

そのほか、東京栄養食糧専門学校と協働した「長寿健康セミナー」、世田谷警察署と協働した「防犯セミナー」等、地域資源を生かした協働事業にも注力した。

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7年度の年間利用者数は161,370名となり、利用者数目標値である155,000名に対して、4.1%上回ることができた。また、1月から6週間に渡り利用者アンケートを実施し、168件の回答があったが、健康増進・交流施設の総合満足度は、「満足」「やや満足」を合わせて100%となり、高い評価を得ている。

今後も、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及び満足度の向上に努めていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和6年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
高齢者向けの運動プログラム、地域資源を生かした協働事業の実施など、施設利用の促進等に努めており、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7年度項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 2：要求水準を満たしている			
1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			<u>12/13</u>
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			<u>20/29</u>
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	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			<u>6/9</u>
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			<u>21/30</u>
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	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			<u>6/9</u>
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			<u>2/3</u>
改善の取組み	2/3		
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	20 / 29	要求水準を満たしている。
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	要求水準を満たしている。
4. サービス向上の取組み	21 / 30	利用者の総合満足度が100%と高い評価が得られており、利用者の要望に応えられるよう努めている。
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	67 / 93	
総合評価	A	
④ 年度評価所見		
令和7年度は、質の良いサービスの提供等により、交流室のほか、運動室や食堂等の利用者が増加したことで、全体では161,370名となり、昨年度を大きく上回る利用人数となった。利用者の総合満足度も100%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3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）		
今後も高い利用満足度を維持し、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 7 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 1980 年代のイギリス美術 展覧会の記憶とともに (72 日間のうち 6 日間)	(1/25) ～4/6	2,042 名
ミュージアム コレクションⅠ 世田谷でインド	4/19～7/13	25,447 名
ミュージアム コレクションⅡ もうひとつの物語—女性美術家たちの 100 年	7/26～11/3	15,087 名
ミュージアム コレクション特別篇 開館 40 周年記念 世田美のあしあと—暮らしと美術のあいだで (44 日間のうち 33 日間)	2/21～(4/12)	10,991 名
合計		53,567 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 京都と武蔵野 —向井潤吉が描いたふたつの風景	4/1～9/7	2,076 名
第Ⅱ期 没後 30 年 向井潤吉 心の交流記—	10/1～3/15	2,318 名

民家を訪ね、描く楽しみ		
合計		4,394 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 清川泰次の写真 —その時代とまなざし	4/1～9/7	1,059 名
第Ⅱ期 清川泰次 デザインの仕事—生活に息 づく美	10/1～3/15	1,318 名
合計		2,377 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 部屋のなかで —人物と静物をめぐって	4/1～9/7	1,503 名
第Ⅱ期 都市と自然—それぞれの光	11/1～3/15	1,771 名
合計		3,274 名

(3) 苦情受付件数及び事故件数

苦情報告件数 2 件、事故報告件数 1 件

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額 (円)	備考
収入	402,291,133	
指定管理料	400,060,514	
その他	2,230,619	
支出	391,918,451	
美術館	327,357,618	
人件費	33,434,000	
受託事業運営	83,122,021	収蔵品展運営経費等
施設維持管理経費	210,801,597	施設維持管理に係る修繕費や業務委託費等
分館	64,560,833	
人件費	39,555,000	
受託事業運営	11,889,925	運営経費
施設維持管理経費	13,115,908	施設維持管理に係る修繕費や業務委託費等
収支差額	10,372,682	

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

施設や設備の老朽化による不具合については、継続して区及び工事関係者と連携しながら随時適切な修繕及び改修を進めることができた。本館区民ギャラリー搬入口のスロープについて、より安全性を高めるための改修工事を実施、さらに

通用口に手すりを設置し来館者の安全性の向上を図った。老木化が進む屋外樹木については、景観と安全性を守るため造園業者と密に連携をとりながら適切な維持管理を計画的に行うことができた。

(2) サービス

チケット販売についてはせたペイを導入したことで、キャッシュレスの種類を増やし、支払い方法の幅を広げ利便性の向上につなげることができた。バリアフリー対策として、網膜投影視覚支援機器の貸出を開始、鑑賞機会を広げ支援の向上を図ることができた。又オンプレだったサーバーをクラウド化することで、システムの安定運用を図り、オンラインチケットの確実な販売環境を構築し、安定した窓口サービスを実施することができた。

(3) 広報

展覧会ではフォトスポットを設けるなど、SNS 発信の広がりを利用した効果的な広報展開や、ホームページだけでなく、X（本館 18,681 人/分館 4,201 人）、Facebook（本館/3,771 人）、Instagram（本館 41,787 人/分館 1,332 人）、YouTube（本館/2,152 人）などの SNS を利用した広報を継続的にすすめた。特に Instagram は、展覧会の会場風景や美術館の建物の魅力を四季折々の景色の変化とともに定期的に継続して紹介し、フォロワー数を増やすことができた。

※（ ）内は3月末時点のフォロワー数

(4) 危機管理

職員及び委託会社、ボランティアが参加する総合防災訓練を年2回継続して実施するとともに、館内の防災設備について学ぶ機会を持ち、知識の向上を図るとともに災害時の対応について職員間で情報共有することができた。また運営面では、通信の停止など大きな支障のあったオンプレサーバーからクラウド化を実施。セキュリティについても見直しを行い安全なシステム運営のための環境を整えることができた。

(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）

日頃の調査研究やこれまでの展覧会事業などの蓄積を基盤に、工夫を凝らした魅力的な切り口でコレクション紹介し、世田谷美術館としての独自性を打ち出す質の高い収蔵品展を実施することができた。こうした事業の蓄積が評価され、新たに質の高い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6年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
適切な施設の維持管理運営がなされており、施設管理と事業運営に係る連携においても緊密な連携がなされている。また、備品管理についても適正に行われている。			
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			12／13
設備・機器等の保守管理	2／2	備品の管理	2／2
施設の修繕	2／2	第三者委託	2／2
清掃・衛生管理	2／2	環境配慮	2／3
2. 施設の運営			27／29
設置目的等の理解	3／3	個人情報管理	3／3
サービス提供	2／2	個人情報の漏洩防止	3／3
自主事業の成果	3／3	障害者差別解消法	3／3
職員配置	2／3	地域との関わり	3／3
障害者等の雇用	2／3	区内事業者の活用等	3／3
3. 事故や緊急時等への対応			8／9
事故防止等の対応	2／3	緊急時に備えた訓練	3／3
緊急時の対応	3／3		
4. サービス向上の取組み			21／30
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	12／13	管理運営が良好である。	
2. 施設の運営	27／29	管理運営が良好である。	
3. 事故や緊急時等への対応	8／9	管理運営が良好である。	
4. サービス向上の取組み	21／30	管理運営が良好である。	
5. 収支状況	8／9	良好である。	
6. 改善の取組み	2／3	良好である。	
合計	78／93		
総合評価	S		
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。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、キャッシュレス決済の導入やネット環境の強化等、サービス向上の取り組みを行っており、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よう指導を徹底する。

令和 7 年度 世田谷区立世田谷文学館事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立世田谷文学館

施設住所：世田谷区南烏山 1-10-10

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益財団法人せたがや文化財団

指定期間：令和 4 年 4 月 1 日～令和 9 年 3 月 31 日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 事業内容

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

(2) 利用状況

①収蔵品展(コレクション展)

事業内容	会期	利用人数
【前期】海野十三と日本SF 同時開催「ムットーニ コレクション」	4/26～9/28	20,698 名
【後期】世田谷線・100 年間のものがたり 同時開催「ムットーニ コレクション」	10/18～3/31	8,034 名
合計		28,732 名

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。	107,413 点 (令和 8 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 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	161,226,182	
指定管理料	161,221,022	
その他	5,160	
支出	154,707,680	
人件費	20,455,000	
受託事業運営	37,042,820	収蔵作品展運営経費等
施設維持管理経費	97,209,860	施設維持管理にかかる修繕費や業務委託費等
収支差額	6,518,502	

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ニーズを的確に把握し、区民施設としての役割を踏まえ、質の高い運営管理を行った。開館 30 年を迎え、施設や設備の老朽化に対し、区および関係業者と連携しながら計画的な修繕に努めるとともに、区民の貴重な財産である収蔵品等の資料価値の保全に配慮した適切な維持管理を行った。

(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するとともに、アンケート等の継続実施により利用者ニーズを把握し、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。

チケット販売およびミュージアムショップには「せたがや Pay」を導入し、キャッシュレス化の推進により利便性の向上と利用促進を図った。

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

(3) 広報

引き続き、駅貼り広告やホームページを通じて区民や利用者に向けた情報提供を行うとともに、令和 4 年度に追加したお問合せフォームにより、利用者からの問合せに対応した。また、SNS をはじめとするソーシャルメディアやデジタルサイネージの活用に加え、テレビ、FM ラジオ、新聞、雑誌等の多様な広報媒体を通じて、効果的な広報・宣伝を行った。

(4) 危機管理

危機管理マニュアルを整備し、日頃から万全の体制で備えている。年 2 回の自衛消防訓練に加え、計画的に上級救命講習の再講習を実施し、職員の安全確保に関する取組への理解の徹底を図っている。

(5) 情報管理

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

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メリットを活かし、企画性の高い常設展を実施した。収蔵品については、良好かつ安全な環境で管理・保管するとともに調査を進め、区民等が来館せずとも所蔵資料を閲覧・活用できるよう、資料のデジタルデータ化およびインターネットでの公開を計画的に実施した。さらに、サービス向上と利用者満足度の向上を図るためアンケートを実施するなど、協定書および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 6 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			12／13
設備・機器等の保守管理	2／2	備品の管理	2／2
施設の修繕	2／2	第三者委託	2／2
清掃・衛生管理	2／2	環境配慮	2／3
2. 施設の運営			27／29
設置目的等の理解	3／3	個人情報管理	3／3
サービス提供	2／2	個人情報の漏洩防止	3／3
自主事業の成果	3／3	障害者差別解消法	3／3
職員配置	2／3	地域との関わり	3／3
障害者等の雇用	2／3	区内事業者の活用等	3／3
3. 事故や緊急時等への対応			8／9
事故防止等の対応	3／3	緊急時に備えた訓練	2／3
緊急時の対応	3／3		
4. サービス向上の取組み			22／30
職員研修	2／3	利用者の意向	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	12／13	管理運営が良好である。	
2. 施設の運営	27／29	管理運営が良好である。	
3. 事故や緊急時等への対応	8／9	管理運営が良好である。	
4. サービス向上の取組み	22／30	管理運営が良好である。	
5. 収支状況	9／9	良好である。	
6. 改善の取組み	2／3	良好である。	
合計	80／93		
総合評価	S		
④ 年度評価所見			
文学資料等を良好な状態に保管・整理し、収蔵品のオンライン公開の拡充や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7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	R7 実績	R6 実績
セミナールーム、 ワークショップルーム	利用者数 29,890 名	利用者数 28,006 名
パブリックシアター、 シアタートラム	貸出団体 6 団体 (利用料金収入 23,847,320 円)	貸出団体 15 団体 (利用料金収入 65,256,950 円)

(3) 苦情受付件数及び事故件数

苦情報告件数 3 件、事故報告件数 3 件

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額 (円)	備考
収入	233,235,674	
指定管理料	198,341,464	
利用料金収入	34,894,210	
支出	227,257,003	
人件費	29,768,000	
施設維持管理経費	197,489,003	施設維持管理に係る修繕費や業務委託費等
収支差額	5,978,671	

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5階男性トイレの修繕など、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、問い合わせ等に適切に対応した。アンケート等で利用者のニーズを把握し、分析結果を運営や来館者サポート、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6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	区内事業者の活用等	3/3
3. 事故や緊急時等への対応			9/9
事故防止等の対応	3/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	3/3		
4. サービス向上の取組み			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		7/9	
適正な予算執行	2 / 3	金銭管理	3 / 3
経費の効率化	2 / 3		
6. 改善の取組み		2/3	
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が、備品管理については改善の余地がある。	
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	7 / 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。また、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おり、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。しかしながら、備品の管理については適切な管理がなされていない点が見受けられたことから、改善に取り組んでももらいたい。			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
備品管理含め引き続き適切な維持管理運営を行うよう指導を徹底する。			

令和7年度 世田谷区区民健康村の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区民健康村 富士山ビレジ

世田谷区民健康村 中野ビレジ

施設住所：群馬県利根郡川場村大字谷地地内（富士山ビレジ）

群馬県利根郡川場村大字中野地内（中野ビレジ）

(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6年度実績

宿泊系（一般区民等）	42,736 人（41,917 人）
宿泊系（移動教室）	22,103 人（21,148 人）
日帰り利用（入浴、食事等）	12,282 人（9,862 人）
計	77,121 人（72,927 人）

参考：日帰り入浴 10,186 人（7,759 人）

(3) 交流事業参加者数（延人数）（ ）内は令和6年度実績

里山自然学校	525 人（494 人）
交流イベント	1,071 人（775 人）
地域環境学習プログラム	18,582 人（17,460 人）
計	20,178 人（18,729 人）

(4) 苦情件数および事故件数

	項目	件数	主な内容（対応等）
①	苦情	0 件	—
②	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	605, 130, 049	
指定管理料	442, 394, 406	燃料費価格高騰に伴う調整費 23, 230, 377 円含む
利用料金	162, 735, 643	施設使用料 65, 731, 745 食事代 87, 940, 998 外来入浴 9, 062, 900
支 出 計	604, 035, 702	
運営費・委託費	425, 236, 360	
その他支出	178, 799, 342	電気代、通信費、光熱費等
収支差額	1, 094, 347	

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

- ・組織体制の見直しによる業務の集約化や情報の共有化を推進

(2) 研修

- ・接客技術や自然ガイド等の専門性を高めるとともに、創造力強化や法令順守などの研修を実施
- ・外部講師の研修を、組織を超えて実施するなど、従業員の意識改革を推進

(3) 防災への取り組み

- ・通報・消火・避難誘導訓練を4月及び12月に実施

(4) 管理業務

- ・月例営業会議の開催、運営実績及び営業方針の共有による業務改善を実施。
- ・インターネット予約の運用・実施、利用者アンケートやモニタリングの実施によるサービスの向上。
- ・なかのビレジの高質化に向けたテラス設置等の取り組みを実施

(5) 移動教室

- ・地域環境学習プログラムでは、学校の要望を踏まえ、より深く川場村の自然環境や文化を理解するプログラムを実施
- ・区や村、教育委員会と連携しながら熊対策を実施

(6) 交流事業

- ・地域との関わりに重点をおいた、交流事業やオプション体験メニュー等の充実および川場村物産展の実施
- ・里山自然学校の継続的な企画および運営
- ・交流事業サポーター制度の実施や自主グループの活動支援の実施

(7) 食事

- ・利用者ニーズに合わせた柔軟な対応や、モニタリング調査等の実施およびメニューへの反映
- ・利用者の要望に沿った選択可能な内容・金額での夕食メニューの提供

(8) その他

- ・区内出店やエフエム世田谷、SNS（インスタグラム）等でのPR活動による利用者拡大
- ・ホームページをリニューアルし、英語表記を実施

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）

両施設の利用者数について、延べ77, 121人となり、昨年度より4, 194人増加しコロナ禍以降の回復傾向が続いている。移動教室については、区や村と連携した熊対策等を講じながら実施し、延べ22, 103人の参加となった。ふじやまビレジに比較し、部屋稼働率の低いなかのビレジの高質化のため、テラスを設置するなど魅力向上の取組みを実施した。

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7年度は31会場46回の実施となった。

交流事業においては、川場村民や学識経験者等の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富士山集落の遊歩道整備など、地域住民との協働作業を主体とした事業を実施した。また、引き続き、里山自然学校の修了者への「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村内行事に参加するなど、交流の深化に繋がっている。

クマ対策においては、区、村と連携をとりながら対策を行った。施設内では注意喚起や熊スプレーの備え置き、防犯カメラの設置のほか、夜間は施設の自動ドアを手動とする対応を行った。また、移動教室や交流事業においては、村散策のルートの変更や、山林のフィールドに入る前に爆竹等で音を鳴らした追い払いのほか、山際の草木の除伐をするなど、利用者の安心安全のため、クマが近づかないよう対策を行った。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和6年度評価結果に対する現在までの取組み状況	
・人員の確保については、地元の関係機関と連携した従業員の採用により、安定的な事業運営が図られている。また、従業員が交流事業等でクリエイティブな発想を生かせるよう機会の創出や研修などの職場づくりに取り組んでいる。 ・なかのビレジにおける中長期保全計画等に基づく改修に向けて、関係者等と調整を進め、工事に向けた準備を進めている。 ・交流事業において、区民と村民の協働作業を継続的に実施し交流の深化をはかった。また、宿泊者向けオプショナルイベントに力を入れて実施し、多くの参加があった。	
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			<u>13/13</u>
設備・機器等の保守管理	2 / 2	備品の管理	2 / 2
施設の修繕	2 / 2	第三者委託	2 / 2
清掃・衛生管理	2 / 2	環境配慮	3 / 3
2. 施設の運営			<u>25/30</u>
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			<u>6/9</u>
事故防止等の対応	2 / 3	緊急時に備えた訓練	2 / 3
緊急時の対応	2 / 3		
4. サービス向上の取組み			<u>26/30</u>
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	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			<u>7/9</u>
適正な予算執行	2 / 3	金銭管理	3 / 3
経費の効率化	2 / 3		
6. 改善の取組み			<u>2/3</u>
改善の取組み	2 / 3		
7. 交流事業			<u>9/12</u>
企画・調整	3 / 3	事業の評価・改善	2 / 3
事業の実施	3 / 3	広報・P R	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	13 / 13	・清掃業務や衛生管理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。 ・施設の修繕について、利用者への影響が少ないよう、業者等と連携し、老朽化した箇所などを速やか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	26 / 30	・職員研修を実施し、接遇能力向上に努めている。 ・モニタリングやアンケートなどで区民ニーズの把握に努め、サービス改善につなげている。	
5. 収支状況	7 / 9	・概ね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	9 / 12	・「里山自然学校サポーター制度」の活用により交流の幅を広げている。 ・村民との協働作業を増やすことで、里山の暮らしを体験しながら交流する機会を創出している。 一方で、定員に満たないプログラムがあることから、内容の充実や広報・PRを工夫し、新たな参加者を呼び込むことが課題である。
合計	88 / 106	
総合評価	S	
④ 年度評価所見		
・施設の維持管理・運営について施設の設置目的に沿って適切に行われており、健康村施設の利用者数も、前年度比で約4,200人増加するなど、引き続きコロナ禍以降の回復が続いている。 ・サービス面では、従業員の接遇研修の実施や、モニタリングやアンケートなどで区民ニーズの把握および反映に努め、利用者の満足度を向上させるための取組みを行っている。 ・交流事業では、川場村民との協働作業を重点的にプログラムに組み込み、区民が村の自然や暮らしを感じることで、第二のふるさと川場を体験・実感してもらえるよう工夫するなど、川場村との交流の深化を進めている。今後は、新規参加者の少ない事業等について、内容の改善やPRの工夫などの取組みを期待する。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
・令和8年度より実施する「なかのビレジ」の中長期保全計画等に沿った改修工事にて関係所管課等と綿密に調整を行い、着実に工事を実施する。また、令和11年度以降に予定する「ふじやまビレジ」の改修に向けて現場調査等の調整を開始する。 ・交流事業では、引き続き川場村民との協働作業を実施しつつ、新たな参加者が増えるよう、広報等を工夫し、関係人口の増加に取り組むよう調整していく。 ・引き続き安定的な運営に向けた採用に加え、従業員のクリエイティブな発想を活かせる職場づくりや研修の実施など、区民と村民の交流を担う人材を増やし育てていく取組みに努めてもらいたい。		

令和7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 (令和7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〕8,580～58,990 円 〔土日祝〕10,260～70,760 円	9:00～21:00 309日 (年始、選挙、工事等で 56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〕2,160～7,020円 〔土日祝〕2,430～8,330円 個人 〔平日〕 大人1時間310円 子ども(18歳以下)、障害 者、高齢者(65歳以上) 1時間100円 〔土日祝〕 大人1時間370円 子ども(18歳以下)、障害 者、高齢者(65歳以上) 1時間120円	9:00～21:00 330日 (年末年始、選挙等で15 ～35日間休み)
		エアーライフル場 (6射座) 洋弓場(8的)	団体 〔平日〕2,670～8,810円 〔土日祝〕3,150～10,450 円 個人 〔平日〕	9:00～21:00 356～57日 (年末年始、選挙等で8～ 9日間休み)

		大人 1 時間 310 円 子ども（18 歳以下）、障害者、高齢者（65 歳以上） 1 時間 100 円 〔土日祝〕 大人 1 時間 370 円 子ども（18 歳以下）、障害者、高齢者（65 歳以上） 1 時間 120 円	
	トレーニングルーム	大人 1 時間 290 円 子ども（18 歳以下）、障害者、高齢者（65 歳以上） 1 時間 90 円	9:00～21:00 355 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〕 1,680～5,390 円 〔土日祝〕 1,920～6,360 円 個人 〔平 日〕 大人 1 時間 310 円 子ども（18 歳以下）、障害者、高齢者（65 歳以上） 1 時間 100 円 〔土日祝〕 大人 1 時間 370 円 子ども（18 歳以下）、障害者、高齢者（65 歳以上） 1 時間 120 円	9:00～21:00 356 日 （年末年始、選挙で 9 日間休み）
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 290 円 子ども（18 歳以下）、障害者、高齢者（65 歳以上） 1 時間 90 円	9:00～21:00 312 日 （年末年始、保守点検等で 53 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 3,080 円 〔土日祝〕 2 時間 3,680 円 ナイター照明 1 時間 930 円	7:00～21:00 ※年末年始は 9:00～17:00 363 日
野球場	（人工芝夜間照明付）	〔平 日〕 2 時間 4,560 円 〔土日祝〕 2 時間 5,360 円 ナイター照明 1 時間 3,740 円	9:00～21:00 ※4 月～11 月は 6:30～21:00 312 日 （年末年始、工事で 53 日間休み）

陸上競技場	(トラック 400m 夜間照明付)	団体 〔平日〕 12,880～44,120 円 〔土日祝〕 15,340～52,940 円 ナイター照明 1 時間 2,800 円 電子計測 1 回 3,400 円 個人 〔平日〕 大人 300～450 円 子ども (18 歳以下)、障害者、高齢者 (65 歳以上) 100～150 円 〔土日祝〕 大人 360～540 円 子ども (18 歳以下)、障害者、高齢者 (65 歳以上) 120～180 円	9:00～21:00 236 日 (年末年始、工事で 129 日間休み)
-------	----------------------	---	--

施設名		利用料金 (令和 7 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 2,100 円 〔土日祝〕 2 時間 2,460 円	9:00～17:00 ※12 月～2 月は 10:00～16:00 ※野球場 4 月～11 月の日曜・祝日は 6:30～8:30 の利用可 359 日 (年末年始で 6 日間休み)
	サイクリングコース	無料	

施設名			利用料金 (令和 7 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〕 5,220～59,480 円 〔土日祝〕 6,200～71,250 円	9:00～22:00 ※年末年始は 9:00～17:00 349 日 (定期休館・選挙・工事等で 16 日間休場)

テニスコート	9 面 (うち夜間照明付 9 面)	〔平 日〕 2 時間 3,080 円 〔土日祝〕 2 時間 3,680 円 ナイター照明 1 時間 930 円	6:00～22:00 ※年末年始 9:00～17:00 359 日 (定期休館等で 6 日間休場)
宿泊室	洋 12.5 畳×4 部屋 和 12.5 畳×1 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 4,080 円 4 名利用時 4,540 円 3 名利用時 5,440 円 2 名利用時 7,030 円 1 名利用時 11,120 円 〔6 畳〕 2 名利用時 4,190 円 1 名利用時 6,240 円	359 日 (選挙・定期休館等で 6 日間休場)
集会室	1 室 (定員 20 名)	区民 〔平 日〕 2,280～ 9,140 円 〔土日祝〕 2,610～ 10,940 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 9:00～16:30 359 日 (定期休館等で 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 740 円 高校生相当 (18 歳以下)、障害者、高齢者 (65 歳以上) 3 時間 250 円 〔トレーニング・浴室・サウナ〕 大人 3 時間 1,300 円 高校生相当 (18 歳以下)、障害者、高齢者 (65 歳以上) 3 時間 450 円 ※1 ヶ月定期券 15,600 円	9:00～22:00 ※年末年始は 9:00～18:00 359 日 (定期休館等で 6 日間休場)
ゴルフ練習場	110 打席 (1F=53 打席、2F=57 打席) ※93～137 ヤード	早朝ゴルフ 打席使用料：無料 1 球単価 : 1 階 14 円 2 階 12 円	早朝ゴルフ 〔平 日〕 5:00～8:00 〔土日祝〕 4:30～8:00

			通常ゴルフ 打席使用料： 大人 470 円、子ども（18 歳以下）、高齢者、障害者 150 円 1 球単価 〔平 日〕 1 階 17 円 2 階 16 円 〔土日祝〕 1 階 18 円 2 階 17 円	※冬季（12 月～1 月）は利用開始時間が 1 時間遅くなる。 通常ゴルフ 〔平 日〕 9:00～22:00 〔土日祝〕 8:30～22:00 ※毎月第 2 木曜日はネット点検のため 12:00 から利用開始。 ※年末年始は 9:00～18:00 359 日（定期休館で 6 日間休場）
	屋外プール	流水プール 幼児用プール ウォータースライダー	〔1 回券〕 大人 1,300 円 子ども（18 歳以下）、障害者、高齢者（65 歳以上） 450 円 〔午前券〕 大人 750 円 子ども（18 歳以下）、障害者、高齢者（65 歳以上） 250 円 〔午後券〕 大人 750 円 子ども（18 歳以下）、障害者、高齢者（65 歳以上） 250 円 〔夜間券〕 大人 750 円 子ども（18 歳以下）、障害者、高齢者（65 歳以上） 250 円	9:00～21:00 44 日（夏季のみ営業、令和 7 年 7 月 19 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		
			R7	R6	前年比
大蔵運	体育館	アリーナ	71,866	75,331	95.4%
		第 1 武道場（畳）	12,748	11,542	110.4%
		第 2 武道場（床）	15,350	15,822	97.0%

動 場	弓道場（５的）	20,647	21,946	94.1%
	エアークライフル場（６射座）	1,809	1,584	114.2%
	洋弓場（８的）	6,651	6,035	110.2%
	体育室	22,305	24,559	90.8%
	トレーニングルーム	34,622	30,117	115.0%
	会議室兼軽運動室	16,621	15,687	106.0%
	温水プール	325,090	353,359	92.0%
	テニスコート	110,486	111,633	99.0%
	野球場	40,254	44,101	91.3%
	陸上競技場	80,277	100,014	80.3%
二 子 玉 川 緑 地 運 動 場	サッカー場（２面）	18,447	16,043	115.0%
	少年サッカー場（３面）	29,697	30,940	96.0%
	球技場（１面）	15,318	12,742	120.2%
	少年野球場（１面）	32,960	28,723	114.8%
	野球場（６面）	58,559	52,601	111.3%
総合運動場 合計		913,707	952,779	95.9%
大 蔵 第 二 運 動 場	体育館	51,510	48,783	105.6%
	テニスコート	94,401	98,540	95.8%
	宿泊室	2,584	1,738	148.7%
	集会室	2,074	2,457	84.4%
	トレーニングルーム	102,331	100,977	101.3%
	ゴルフ練習場	244,593	245,820	99.5%
	屋外プール	45,832	46,473	98.6%
大蔵第二運動場 合計		543,325	544,788	99.7%
総合計		1,457,032	1,497,567	97.3%

(2) 苦情受付件数及び事故件数

① 苦情受付件数

- ・大蔵運動場体育館 0 件
- ・大蔵運動場温水プール 0 件
- ・二子玉川緑地運動場 1 件
- ・大蔵第二運動場 2 件

○二子玉川緑地運動場周辺の道路に路上駐車している利用者のマナーが悪いと苦情が続いたため、注意喚起や次年度人員配置の予算要求をあげた。

○大蔵第二運動場トレーニングルームの夏場の室温についての苦情があり、冷却時間の延長やサーキュレーター、スポットエアコン増設にて対応した。

② 事故件数

- ・大蔵運動場体育館 25 件

- ・大蔵運動場温水プール 1 件
- ・二子玉川緑地運動場 2 4 件
- ・大蔵第二運動場 6 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。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額 (円)	備 考
収 入 計	1,516,552,542	
指定管理料	526,203,000	区指定管理料
利用料収入	990,349,542	体育館、プール、野球場等の施設使用料
支 出 計	1,473,135,605	
管理費	229,983,633	受託人件費等
事務費	95,945,089	コピー機等リース代、保険料等
事業費	883,326,636	施設運営の委託費、修繕費等
返還金	263,880,247	年度協定に基づく区への返還金
収入－支出	43,416,937	

(参考) 内訳

項 目	総合運動場	大蔵第二運動場
収 入 計	819,136,982	697,415,560
指定管理料	526,203,000	0
利用料収入	292,933,982	697,415,560
支 出 計	784,413,253	688,722,352
管理費	149,951,000	80,032,633
事務費	52,526,737	43,418,352
事業費	581,935,516	301,391,120
返還金	0	263,880,247
収入－支出	34,723,729	8,693,208

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

① コロナ禍の経験を活かした施設の衛生環境の向上とサービス向上の取り組み

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。新型コロナウイルス感染症の感染拡大が終息した以降は、コロナ禍の経験を活かした感染予防対策を行うことで、衛生的な施設環境となるよう努めている。

イ、コロナ禍を契機に、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ている。

- ② 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の施設内発券機及び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の導入
 - ③ 利用者の混雑回避のための申込システムを活用した屋外プール利用の事前予約制（休日のみ）の導入
 - ④ 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とした「トレーニングルーム入退場管理・利用者分析システム」による運用
 - ⑤ プール団体利用の拡大のための団体利用期間の変更（9月第3週から9月1日開始へ変更）
 - ⑥ 多彩な支払方法に対応するためのキャッシュレス決済対応の券売機の導入
 - ⑦ 入退場の発券・支払方法の簡素化や、入出庫時の混雑緩和、券紛失・券詰まり対応等の業務削減のための駐車場の入退場管理へのキャッシュレス・チケットレス対応機器の導入
 - ⑧ 混雑緩和やイベント開催による利用者層の拡大のための大蔵第二運動場屋外プールの利用時間の拡大の継続実施（9：00～17：00 ⇒ 9：00～21：00）
 - ⑨ 「千歳ダンスカレッジ」、「希望丘チアダンスカレッジ」を統合した世田谷ジュニアアカデミー&カレッジの継続実施
 - ⑩ 子どもから成人、高齢者までを対象とした事業拡大と地域展開
 ア、成人のスポーツ実施率向上を図るための「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」の実施
 イ、あんしんすこやかセンターとの地域連携によるセンター所管内での「高齢者事業」の開催
 - ⑪ 高齢者の事故の未然防止と自己管理能力向上を目的とした健康促進イベント「心臓をケアしてスポーツを楽しもう」の実施
 - ⑫ 予約の簡素化及び参加者のデータベース化のためのパーソナル事業アプリ予約システムの導入
 - ⑬ 閑散期における利用促進イベントの「新春スタンプラリー」「スポーツの秋スタンプカード」「総合運動場温水プール 30 周年記念スタンプカード」の実施
 - ⑭ トレーニングルームパーソナル事業（トレーニングやストレッチ）の継続実施及び、事前申込システム（hacomono）の継続運用
 - ⑮ 総合運動場温水プール 30 周年記念イベント「アーティスティックスイミング実演&体験会」（令和7年度より実施）
 - ⑯ 総合運動場温水プール屋外幼児用プールの開放開始時期を7月から6月へ前倒しし、期間を拡充（令和7年度より実施）
- （2）利用者ニーズの把握
- ① 利用者満足度調査や事業参加者アンケートの実施
 - ② 利用者の声を事業に反映するためのご意見・ご要望箱の設置
 - ③ 覆面調査による接遇レベルの向上の取り組み
 ア、施設職員の接遇レベルの把握のための外部による覆面調査の実施及び分析
 イ、分析結果を基に「気づきシート」の作成、改善計画の策定及び改善の実施
 - ④ 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
 ア、フィットネス教室の開催
 イ、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

- ウ、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の開催
 - エ、温水プールの無料開放等
 - オ、利用者還元ポイント付与キャンペーンとして、より良いサービス提供とレッスンの質向上のため、利用者の声をお聞きするアンケートを実施（令和7年度より実施）
- ⑤ 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り組み
- ア、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」の開催
 - イ、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」の開催
 - ウ、総合運動場温水50mプールへのスイミングミラーの設置
 - エ、総合運動場体育館及び大蔵第二運動場における「パーソナル事業」の実施
 - オ、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）「脳を守ってスポーツを楽しもう！～救命医による講演～」、「フレイル予防測定会」、「60歳からはじめるエンジョイ健康ダンス」の実施。総合運動場温水プールの利用者増加策として「シニアのためのかんたんスマホ教室&軽体操」を実施（令和7年度より実施）
 - カ、成人向け対象事業として総合運動場温水プール幼児用プールプールサイドにおける「プールサイドナイトヨガ」の開催「スイマーのためのパフォーマンスアップ教室」
- ⑥ 遊休空間の活用としての取り組み
- ア、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」「世田谷246ハーフマラソン公式サポートイベントフォローランニングクリニック」の実施（令和7年度より実施）
 - イ、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」「STEPUPかるがも教室」の実施
 - ウ、総合運動場温水プール新種目「アーティスティックスイミング教室」の実施
 - エ、熱中症対策としての池の復活と足水コーナーの設置
 - オ、大蔵運動場陸上競技場屋内ウォーミングアップ場を活用した親子対象事業、未就学児対象事業、子ども対象事業、成人対象事業、高齢者対象事業の通年実施
 - カ、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」の実施
 - キ、大蔵運動場陸上競技場多目的室を活用した各種事業の実施
 - ・成人対象事業「フラメンコ教室」、「手話ダンス教室」、「筋トレ男塾」「世田谷指導者研修会（オンライン研修）」
 - ・未就学児対象「スライダースクール×キッズダンス」
 - ・高齢者対象「シニア女性のためのボディメイクプログラム」
 - ・子ども対象「KPOPキッズダンス」（令和7年度より実施）
 - ク、大蔵第二運動場屋外プールのプールサイドを活用したスイカ割大会や縁日などのイベントの開催
 - ケ、大蔵第二運動場集会室を活用した「健康マージャン×軽運動教室」・「美顔と美腸へ！アンチエイジングレッスン」の実施
 - コ、幼児用屋外プールを活用したトレーニングパンツ着用の幼児利用の継続実施
 - サ、総合運動場温水プールのロビーにて、有隣病院と連携し「転倒予防体操教室」を実施（令和7年度より実施）

(3) 広報活動

- ①多言語（英語・中国語・韓国語）やスマートフォンに対応したホームページの運用と随時更新によるリアルタイム情報発信（令和7年度、100ヵ国語対応に更新）
- ②SNS（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
- ③タブレットの翻訳アプリ等による外国人対応や、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などのユニバーサルデザインへの取り組み
- ④教室申込者の新規募集の促進のための成人をターゲットにしたWEB広告の活用

(4) 省エネルギーへの取り組み

- ①平成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。
- ②総合運動場の照明LED化による消費電力の大幅な削減と、それに伴う温室効果ガス(CO2)の排出抑制および運用コストの低減（令和7年度より実施）

(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

① SDGsの取組

ア、「Missionシート」「未来へのやくそくカード」への施設利用者による自身の達成のための取り組みの記載、館内への掲示

イ、フードドライブの実施（清掃・リサイクル部と連携した家庭で不要となった食品の回収、社会福祉協議会を通じて集めた食品の区内こども食堂への寄付）

ウ、施設利用者から寄付された衣類をリユース・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

エ、各施設への「傘つゆとり」の設置による傘袋の廃止

② 職員の能力向上の取り組み

ア、研修計画に基づく研修受講・資格試験受験の毎年度実施（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）

イ、全ての従業員を対象とした「施設従事者研修」の実施

- ・欠席した職員に対する施設従事者職員フォローアップ研修及び理解度テストの実施

- ・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り組みの実施

- ・新たに固有職員を対象とした各業界で一流を極めた「プロフェッショナル」を講師とするリーダーシップ研修及び相手に伝わる話し方研修の実施

- ・各ステージで求められる役割へのマインドチェンジと実務スキルの習得を促し、組織全体の総合力を底上げする効果として「職層別研修」の実施

ウ、新規臨時職員や委託業者を対象とした従事職員全員が同一の研修内容を理解・実施できる仕組みの構築

- ・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）の実施

- ・当日出席できなかった職員等に対するフォローアップ研修の実施

③ 地域との協働・交流による事業の展開

- ア、砧地区緑化まつり実行委員会に参画し、大蔵運動場公園内にて開催された「砧地区緑化まつり」においてスポーツ体験コーナーを実施
- イ、砧公園サービスセンター及び砧まちづくりセンターが主催し、砧公園で開催された「防災フェスタ」においてスポーツ体験コーナーを実施
- ウ、青少年砧地区委員会が主催し、大蔵運動場公園・砧公園で開催された「砧ラリー」において、スポーツ体験コーナーを実施
- エ、青少年砧地区委員会が主催し、総合運動場体育館で開催された「親子でボールとあそぼう！」において、スポーツ体験コーナーを実施（令和7年度より実施）
- オ、青少年喜多見地区委員会が主催し、二子玉川緑地運動場で開催された「多摩川のひろい河原であそぼう」において、スポーツ体験コーナーを実施（令和7年度より実施）
- カ、鎌田南睦会が主催し、二子玉川緑地運動場で開催された「どんど焼き」において、連携イベントとしてスポーツ体験コーナーを実施（令和7年度より実施）

④ 東京2020大会レガシーの継承

- ア、車いすバスケットボールチーム「神奈川 VANGUARDS」と共催し、関東圏内の有志で組織されたWB SUPERリーグの公式戦を、同チームのホームゲームとして総合運動場体育館で開催（令和7年度より実施）
- イ、東京2025世界陸上競技選手権大会において、ホストタウンであるアメリカ選手団の練習会場として陸上競技場を提供。区スポーツ推進部主導の下で運営がなされ、選手受け入れ等において、当財団の施設管理職員及び人材バンクのボランティアスタッフを派遣し、運営に協力した（令和7年度より実施）

⑤ 大規模災害に備えた施設運営

- 区と当財団において「災害時における協力体制に関する協定書」を締結し、大規模災害に備えた体制整備を行った。（令和7年度より実施）

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）

区の定める『世田谷区スポーツ推進計画』の実施計画的位置づけとして、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7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り組みを推進する。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和6年度評価結果に対する現在までの取り組み状況			
・利用者ニーズの把握を実施し、利用者の満足度の向上や新たな利用者増加に努める。 ・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む。			
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	1/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	3/3
2. 施設の運営			28/29
設置目的等の理解	3/3	個人情報管理	3/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	3/3
自主事業の成果	2/3	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	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			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. サービス向上の取り組み			25/30
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	3/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	3/3	苦情等への対応	3/3
接遇	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	12/13	第三者委託に関して、区との事前協議が遅れるなど一部課題はあるが、概ね適切な維持管理が行われている。	
2. 施設の運営	28/29	世田谷区スポーツ推進計画で掲げた区の施策推進に寄与する取り組みが行われている。また、個人情報漏洩を防止する取り組みの強化が図られている。	
3. 事故や緊急時等への対応	9/9	災害時訓練の拡充や安全マニュアルを更新する等、既存の安全管理体制を更に向上する取り組みが行われている。	
4. サービス向上の取り組み	25/30	苦情・要望に対する対応力の向上を目指した研修の実施など、取り組みの拡充が図られている。	
5. 収支状況	6/9	昨年を大きく上回る成果は認められないが、適切	

		に予算計画・執行、金銭管理が行われている。
6. 改善の取組み	2 / 3	
合計	82 / 93	
総合評価	S	
④ 年度評価所見		
当該指定管理者（スポーツ振興財団。以下「財団」という。）は、平成11年2月に設立され、前身の体育協会の役割を引継ぎ、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、区民の健康増進、青少年健全育成及び老人福祉の増進、障害者スポーツの推進など、区のスポーツ行政を補完し、生涯スポーツ振興事業の担い手として事業を展開している。財団設立の同年4月から総合運動場の管理運営業務を担い、平成18年度の総合運動場への指定管理者制度の導入とともに指定管理者となり、平成29年度からは総合運動場・大蔵第二運動場の両施設の指定管理者となっている。 財団は、令和6年度から令和13年度までを計画期間とする区のスポーツ推進計画を踏まえ、財団の設立趣意に掲げる「施設の管理運営や事業の実施などをはじめとして、区民のスポーツ・レクリエーション活動を推進し、区民のニーズに的確に対応するために、行政では実現しにくい柔軟性や効率性」の一層の向上とともに、区と両輪となり、計画に沿った施策の実現を意識して令和7年度の業務に取り組んでいる。これらの施設を有効に活用し、区の施策推進に資していこうとする姿勢が、今回の全体的な評価点の向上に表れている。 また、風水害や首都直下型地震における区の防災機能を有する施設のひとつとして、施設の機能が果たされるよう区と連携して災害対応の体制整備に取り組み、実践的な訓練を重ねて習熟を図っている。 総合的に見て、軽微な施設修繕や運用改善をはじめ、利用者ニーズを早期に取り入れ改善を図るなど、柔軟性や効率性を自主的に発揮するとともに、その専門性を生かし、積極的な自主事業を展開することで区の施策実現に資しており、区の外郭団体である財団が施設の指定管理業務を担うメリットを十分に発揮し、当該業務が行われているものと評価できる。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
施設・設備の適切な維持管理、報告業務の確実な履行など、基礎的な管理運営の各分野において着実な対応が図られている点や、広報・周知の工夫を通じた利用促進への取組は評価できる。 引き続き計画的かつ安定的な施設運営や、利用者ニーズを踏まえたサービスの拡大に努めるとともに、新たな利用者の獲得とさらなる満足度向上に取り組み、今後も利用者の安全面に一層配慮した良質なサービスの提供と、施設をスポーツの拠点として区の施策推進に活かしていくことが期待される。 一方で、施設運営に係る重要な事項の取扱いについては、区との情報共有や事前調整のあり方に課題が見受けられるため、関係規程に基づく手続きや連携体制の一層の徹底が求められる。 そのような中、利用者の属性や施設利用の継続性などの情報は、施設の管理運営の適正や自主事業の成果並びに区の施策の推進状況を測るうえで重要な材料となるため、これらの収集・分析について、さらなる工夫と高度化が求められる。 また、事務処理や区への報告などの業務プロセスを点検し、ミスの発生や報告の遅延等の防止の一層の徹底を図るなど、業務の適正を維持するための不断の努力が求められる。 これらのことについて区と財団は緊密に意思疎通を図り、着実に改善が果たされるよう、区はその指導・調整にあたっていく。		

令和 7 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：令和 6 年 4 月 1 日～令和 11 年 3 月 31 日

《各施設の主な概要》

施設名		利用料金 (令和 7 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 290 円 子ども(18 歳以下)、障害者、高齢者(65 歳以上) 1 時間 90 円	9:00～21:00 ※年始(1 月 1 日～3 日)は 9:00～17:00 348 日 休館日 9 日間 年末 3 日間 施設保守 5 日間
体育室	—	団体 3 時間 2,910 円 大人 1 時間 290 円 子ども(18 歳以下)、障害者、高齢者(65 歳以上) 1 時間 90 円	9:00～21:00 ※年始(1 月 1 日～3 日)は 9:00～17:00 348 日 休館日 9 日間 年末 3 日間 施設保守 5 日間
トレーニング ルーム	トレーニングマシン エアロバイク ランニングマシン ジョーバ マッサージチェア 骨盤ストレッチチェア	大人 1 時間 290 円 子ども(18 歳以下)、障害者、高齢者(65 歳以上) 1 時間 90 円	9:00～21:00 ※年始(1 月 1 日～3 日)は 9:00～17:00 348 日 休館日 9 日間 年末 3 日間 施設保守 5 日間

健康運動室	囲碁、将棋、浴室等	団体 3 時間 30 分 1,460 円 個人 60 歳以上 400 円	9:00～21:00 ※年始(1 月 1 日～3 日)は 9:00～17:00 348 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 930 円	9:00～21:00 345 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		
	R7	R6	前年比
温水プール	265,504	200,367	132.5%
トレーニングルーム	(60,347)	(51,781)	(116.5) (%)
体育室	17,279	15,685	110.2%
健康運動室	13,199	8,794	150.1%
集会室	31,971	33,178	96.4%
合計	327,953	258,024	127.1%

- ・トレーニングルームの個人利用人数 (60,347 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	0 件	
事故	6 件	利用中の転倒や体調不良など事故発生時には、即座に状況確認を行い、負傷者について応急処置し、必要に応じ救急搬送を要請するなど迅速に対応した。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	345,567,719	
指定管理料	267,016,000	区指定管理料
利用料収入	78,551,719	プール、体育室等の施設利用料

支出計	338,390,742	
管理費	70,287,000	受託人件費等
事務費	35,119,716	コピー機等リース代、保険料等
事業費	232,984,026	施設運営の委託費、修繕費等
収支差額	7,176,977	

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ような取組み

① 遊休空間の活用としてサンクンガーデンのリニューアルの実施（令和7年度実施）

(2) 積極的に利用者ニーズを把握するような取組み

① 利用者満足度調査及び事業参加者アンケートの実施

② 利用者の声を事業に反映するためのご意見・ご要望箱の設置

③ 「トレーニングルーム入退場管理システム」の活用（利用者属性分析）による利用者ニーズの把握

(3) 利便性の向上

① キャッシュレス決済の普及やクレジットカードや電子マネーなどの多様な支払い方法へ対応した券売機の導入

② 夏季の繁忙期における待ち時間の発生による滞留者緩和のためのプールの「受付・順番待ち管理システム」の導入

③ 二次元コード読み取りによる入退場受付の簡素化及び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とした「トレーニングルーム入退場管理・利用者分析システム」の継続運用

④ トレーニングルーム内の混雑状況の把握のためのAI技術を活用した専用カメラの継続設置

⑤ パラスポーツ物品の貸し出しの継続実施

(4) 利用拡大に向けた取組み

① いつでも利用できる環境とするためのトレーニングルームの初回ガイダンスの動画化

② 夏季期間に泳ぎのフォームを確認できるスイミングミラーの設置（令和7年度設置）

③ 3階体育室に演出照明設備を設置（令和7年度実施）

(5) 広報活動の取組み

① 財団ホームページをはじめとするSNS(X、LINE等)、動画(YouTube、デジタルサイネージ)を活用した情報発信

② 各種事業参加者からのレビュー(評価)の収集とホームページでの公表

③ WEB広告を活用したフィットネス教室の募集の実施

④ 世代に応じた広報活動としての新聞やチラシ等の折込や情報誌の発行

(6) 省エネルギーへの取組み

区のESCO事業実施に向けた各種協力

(7) メンテナンスや修繕計画の取組み

建物維持管理システムへ交換等が必要な設備・機器の整備ローテーション機能を付与し、計画的な施設管理体制の強化につなげた。

(8) 苦情・トラブルなどの対応マニュアル

すべての従業員による接遇マニュアルに基づく区民、利用者の意見・要望・苦情への適切な対応

(9) その他 地域等との連携、自主事業など

- ① 利用者の利便性を考慮した教室等申込受付システムの継続運用
- ② 施設の快適性、衛生環境の向上のための公衆無線 LAN スポット(レストラン)の継続運用等
- ③ 遊休スペースの活用としての地下1階フロアへのマッサージ機(4台)の配備及びサンクンガーデンにおける「朝ヨガ」、「青空太極拳」「Spring ヨガ」「Kids スポーツパーク」の実施
- ④ 平常時における安全管理体制の強化のためのプール監視室・健康運動室へのAEDの継続設置及びトレーニングルームへのAIカメラの継続設置
- ⑤ 民間事業者や地域との協働・交流による事業の展開
 - ア、地域との協働事業としての託児サービス付フィットネス教室の継続実施
 - イ、千歳台小学校の協力による施設の花壇への花の展示などの継続実施
 - ウ、子どもの体力・基礎運動能力向上事業である通年教室「千歳ダンスカレッジ」を民間事業者との協働事業として継続実施、さらなる参加者獲得のため教室のカテゴリーの拡充
 - エ、地元自治会(船橋会)との連携による防災訓練への参画
 - オ、近隣施設千歳清掃工場と連携した「親子施設探検隊」の実施及び心肺蘇生訓練(AEDを含む)の継続実施
 - カ、船橋まちづくりセンターとの連携
 - ・駅前清掃活動、船橋ふれあいまつりへの参加及び反省会などを通じての情報交換、定期的な連絡・調整
 - ・「健康講座」や「体組成測定会」の共催
 - キ、令和5年3月設立の総合型地域スポーツ・文化クラブ「ちとふなコミュニティ」のイベントへの物品貸出
 - ク、世田谷区社会福祉協議会と連携しての高齢者参加型プログラム「なごみの広場ちとふな」の通年実施
 - ケ、近隣大学(東京農業大学)との連携
 - ・東京農業大学と連携しての健康運動室利用者を対象とした「落語講演会」の実施
 - ・東京農業大学とレストランクーポール千歳船橋店と連携した試食会も兼ねての「運動と食の講座」の実施及び同会場における砦総合支所健康づくり課の協力による推定野菜摂取量測定の継続実施
 - コ、ミサワホーム株式会社・一般社団法人あるっこの民間企業と連携した「ノルディック&フォトウォーキング」の実施
 - サ、総合型クラブ「ちとふなコミュニティ」のスポーツフェスタへの協力(令和7年度より実施)
 - シ、明治大学サッカー部と連携した希望丘チアダンスカレッジによる「ハーフタイムショー」への参加
 - ス、車イスバスケットボール VANGUARDS ホームゲームにて希望丘チアダンスカレッジによる「オープニング前パフォーマンス」への参加
 - セ、近隣保育園と連携した「kids 体操レッスン」の実施
 - ソ、近隣保育園と連携した「kids スポーツパーク」の実施

タ、船橋会と連携した「防災体験ラリー」への参画

⑥ 職場体験・研修の受け入れ

ア、区内中学校の職場体験の受入

イ、日本女子体育大学の健康産業施設等現場研修の受入

ウ、区内小学校の施設見学の受入

⑦ 自主事業

ア、高齢者を対象とした「60歳からはじめるエンジョイ健康ダンス」の実施（令和7年度実施）

イ、成人を対象とした「ピラティス×リズムダンス」「キックボクシングエクササイズ」「文化×スポーツ」の実施（令和7年度実施）

ウ、高齢者を対象とした「DISCO Dance」の実施（令和7年度実施）

エ、サンクンガーデンリニューアル記念イベントで「Spring ヨガ」の実施（令和7年度実施）

⑧ 職員の能力向上の取組み

ア、研修計画に基づく研修受講・資格試験受験の毎年度実施（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、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）

イ、全ての従業員を対象とした「施設従事者研修」の実施及び欠席した職員に対するフォローアップ研修と理解度テストの実施

ウ、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の実施

エ、固有職員を対象とした各業界で一流を極めた「プロフェッショナル」を講師としたリーダーシップ研修の実施及び相手に伝わる話し方研修の実施。

オ、新規臨時職員や委託業者を対象とした施設従事者研修（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）の実施及び従事職員全員が同一の研修内容を理解・実施するための当日出席できなかった職員等に対するフォローアップ研修の実施

⑨ 大規模災害に備えた施設運営

区と当財団において「災害時における協力体制に関する協定書」を締結し、大規模災害に備えた体制整備を行った。（令和7年度実施）

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）

区の定める『世田谷区スポーツ推進計画』の実施計画的位置づけとして、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、SDGs フードドライブの実施をはじめ、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」「ふくの輪プロジェクト」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JA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7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「AAA」の認定を受けたことから、継続して「AAA」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6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している。 ・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			26/29
設置目的等の理解	3/3	個人情報管理	3/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	3/3
自主事業の成果	2/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	3/3	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			9/9
事故防止等の対応	3/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	3/3		
4. サービス向上の取組み			26/30
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	3/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	3/3	苦情等への対応	3/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	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	適切な維持管理が行われている。	
2. 施設の運営	26/29	世田谷区スポーツ推進計画で掲げた区の施策推進に寄与する取組みが行われている。また、個人情報	

		報漏洩を防止する取組みの強化が図られている。
3. 事故や緊急時等への対応	9 / 9	災害時訓練の拡充や安全マニュアルを更新する等、既存の安全管理体制を更に向上する取組みが行われている。
4. サービス向上の取組み	26 / 30	苦情・要望に対する対応力の向上を目指した研修の実施など、取組みの拡充が図られている。
5. 収支状況	6 / 9	前年度を上回る成果はなかったものの、適切に予算計画・執行、金銭管理が行われている。
6. 改善の取組み	2 / 3	
合計	82 / 93	
総合評価	S	
④ 年度評価所見		
当該指定管理者（スポーツ振興財団。以下「財団」という。）は、平成11年2月に設立され、前身の体育協会の役割を引継ぎ、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引き続き果たすとともに、各団体と連携し、区民の健康増進、青少年健全育成及び老人福祉の増進、障害者スポーツの推進など、区のスポーツ行政を補完し、生涯スポーツ振興事業の担い手として事業を展開している。 財団は、令和6年度から令和13年度までを計画期間とする区のスポーツ推進計画を踏まえ、財団の設立趣意に掲げる「施設の管理運営や事業の実施などをはじめとして、区民のスポーツ・レクリエーション活動を推進し、区民のニーズに的確に対応するために、行政では実現しにくい柔軟性や効率性」の一層の向上とともに、区と両輪となり、計画に沿った施策の実現を意識して令和7年度の業務に取り組んだ。行政財産の使用許可手続きにおいては不備があったものの、施設の特性を活かした事業展開や運営改善により、区の施策推進に資していこうとする姿勢が、今回の全体的な評価点に表れている。 総合的に見て、軽微な施設修繕や運用改善をはじめ、利用者ニーズを早期に取り入れ改善を図るなど、柔軟性や効率性を自主的に発揮するとともに、その専門性を活かし、積極的な自主事業を展開することで区の施策実現に資しており、区の外郭団体である財団が施設の指定管理業務を担う意義を十分に発揮し、当該業務が行われているものと評価できる。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
今後も安全・安心な施設運営を最優先としつつ、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を継続していくことが期待される。 特に、利用者の属性や施設利用状況等の情報については、多様化するスポーツニーズに柔軟に対応し、新たな事業やサービスを通じて集客力の向上に取り組むうえで重要な材料となるため、これらの収集・分析について、さらなる工夫と高度化が求められる。 また、事務処理や区への報告などの業務プロセスについては、引き続き点検と見直しを行い、ミスの発生や報告の遅延等の防止の一層の徹底を図るなど、業務の適正を維持するための不断の努力が求められる。 これらのことについて区と財団は緊密に意思疎通を図り、着実に改善が進むよう、区として適切な指導・調整にあたっていく。		

令和7年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立北烏山地区体育室

施設住所：世田谷区北烏山8丁目1番6号先（体育室、運動広場）

世田谷区北烏山2丁目3番先（第2運動広場）

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社リバティヒル

指定期間：令和3年4月1日～令和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	4,566	12,032	902	3,248	293	6,090	309	1,252	4,584	482	31,772	1,986
前年度	4,739	13,386	901	4,796	356	7,939	416	1,182	4,374	448	36,416	2,121
増加数	▲173	▲1,354	1	▲1,548	▲63	▲1,849	▲107	70	210	34	▲4,644	▲135
増加率	▲4%	▲10%	0%	▲32%	▲18%	▲23%	▲26%	6%	5%	8%	▲13%	▲6%

【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	1,025	902	88%	88%	0%	12,032	13,386	▲1,354	▲10%
第2運動 広場	1,388	482	35%	32%	3%	4,584	4,374	210	5%
合計	2,413	1,384	57%	56%	1%	16,616	17,760	▲1,144	▲6%

【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	309	416	▲107	▲26%	6,090	7,939	▲1,849	▲23%

【個人】

単位（人）

名称	利用者数	前年度	増加数	増加率
体育室	4,566	4,739	▲173	▲4%
運動広場	3,248	4,796	▲1,548	▲32%
第2運動広場	1,252	1,182	70	6%
合計	9,066	10,717	▲1,651	▲15%

【選挙投票所】

- ・令和7年6月21日（土）～22日（日）東京都議会選挙投票所のため、体育室、運動広場の一部利用中止。
- ・令和7年7月19日（土）～20日（日）参議議員選挙選挙投票所のため、体育室、運動広場の一部利用中止。

【修繕・改修工事】

- ・令和7年8月25日（月）～10月24日（金）運動広場工事のため、当該機関の管理業務においては、体育室及び第2運動広場のみ実施
- ・令和8年1月21日（水）～22日（木）体育室ボッチャラインコート敷設のため、体育室の利用中止。

(2) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	1件	・昨年度よりご意見をいただいている運動広場におけるボール飛び出しに関するご意見を再度いただいた。 ・巡回頻度を増やすとともに、利用者への注意喚起の掲示物の増設を行った。また、運動広場の防球ネット工事の実施が決定した以降、工事の説明を行い、その後ご意見をいただくことは無くなった。
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	25,144,849	
指定管理料	24,074,378	
自主事業収入	987,900	指定管理者が実施する事業
利用者サービス	82,571	行政財産の使用許可による事業（自動販売機）
支出計	24,514,797	
管理費	12,949,216	受託人件費、清掃費等
事務費	3,714,467	保険料、消耗品、印刷費等、本部経費等
事業費	6,568,148	施設運営の委託費、修繕費等
自主事業支出	1,219,632	指定管理者が実施する事業
利用者サービス	63,334	行政財産の使用許可による事業（自動販売機）
収支差額	630,052	

※収支差のプラス要因は効率かつ支出削減に努めたことによる。また、アルバイトの退職や本部社員の退職等による総額按分の変動による。一方で人件費や資材等の価格高騰による仕入れ費用の増大が影響した。

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	こども	成人	10/5	13:00～	200 円	815 名
地域交流	スポーツ祭り	子ども		17:00	アトラクション 4 回	

区民の健康及び地域施設である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。延べ 815 名（お祭りアトラクション 342 名、飲食 473 件）が参加。本年度は運動広場の工事によりメイン会場を体育室で実施した。効率的な配置と人員体制を考慮し、昨年と変わらない人数の方にお越しいただき喜んでいただいた。また、運動広場で販売した飲食が好評であり、昨年より多くの方にご利用いただいた。

(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。

期	事業名	実施日	実施時間	参加費	参加人数
第 44 期	ボールチャレンジ教室	5/13, 20, 27,	16:00～16:50	4,500 円	15 名
	なわとびチャレンジ教室	6/3, 10	17:00～17:50	4,500 円	12 名
	サッカーチャレンジ教室	5/16, 23, 30,	16:00～16:50	4,500 円	9 名
	走り方教室	6/6, 13	17:00～17:50	4,500 円	18 名
第 45 期	ドッジボール基礎教室	6/24,	16:00～16:50	4,500 円	14 名
	鬼遊び教室	7/1, 8, 15, 22	17:00～17:50	4,500 円	7 名
	サッカー初級教室	6/27,	16:00～16:50	4,500 円	3 名
	走り方中級教室	7/4, 11, 18, 25	17:00～17:50	4,500 円	20 名
第 46 期	コーディネーショントレーニング教室	9/30, 10/7, 14, 21, 28	16:00～16:50	4,500 円	10 名
	なわとびチャレンジ教室	10/3, 10/10, 17, 24, 31	16:00～16:50	4,500 円	8 名
第 47 期	かけっこ&マラソン教室	11/11, 18, 25, 12/2, 9	16:00～16:50	4,500 円	12 名
	ドッジボール基礎教室	11/14, 21, 28, 12/5, 12	16:00～16:50	4,500 円	11 名
第 48 期	走り方中級教室	1/6, 13, 20, 27, 2/3	16:00～16:50	4,500 円	9 名
	ドッジボール初級教室	1/9, 16, 23, 30, 2/6	16:00～16:50	4,500 円	7 名
第 49 期	体力テスト練習	2/17, 24,	16:00～16:50	4,500 円	9 名
	なわとびチャレンジ教室	3/3, 10/17	17:00～17:50	4,500 円	4 名

期	サッカー中級教室	2/20, 27,	16:00～16:50	4,500 円	10 名
	走り方中級教室	3/6, 13, 20	17:00～17:50	4,500 円	8 名
					186 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 年度より自主事業として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のため、引き続き開講した。運動広場を利用して子どもの「北鳥山地区体育室スポーツ教室～体力アップ教室～」を第 44 期～49 期の 18 教室を開講し、延べ 186 名のお子さまにご参加いただくことが出来た。

なお、令和 7 年 8 月 25 日（月）～10 月 24 日（金）運動広場工事のため、第 2 運動広場での開催をしたが、休止となった期もあり、通常より少ない教室の開校となった。

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）

令和 7 年度の全利用者数は、個人利用・団体利用合わせて延べ 31,772 人であった。昨年度の 36,416 人と比べ、4,644 人減となった。これは、運動広場の防球フェンス増設及び不陸整正改修工事があり、2 カ月間利用が出来なかったことが主な要因と考えられる。また、工事後の運動広場の利用が工事前の利用状況に比べ、団体、個人ともに大幅に減少している傾向が見られた。利用者からの意見として、以前に比べ防球フェンスが設置されたことで利用範囲が狭くなったとの声をいただいている。

運営面では、施設のリニューアルや選挙の開票所等の新たな利用者の機会が増えたことによるスタッフのサービス面において、清掃強化や掲示物の見直しを実施した。

引き続き、ご利用者の安全及び安心で快適なご利用のため、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 6 年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
・工事による休館期間がある中においても、地域住民がスポーツ活動を通じて交流できる場の確保に努め、可能な範囲で施設の有効活用を図るなど、積極的な場の提供を行っている。 ・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			12/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	1/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	3/3
2. 施設の運営			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 接遇	2 / 3 2 / 3	苦情等への対応 苦情等に対する改善	3 / 3 2 / 3
5. 収支状況 適正な予算執行 経費の効率化	2 / 3 2 / 3		4 / 6
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. 施設の維持管理	12 / 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る。	
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る。	
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る。	
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でいる。	
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る。	
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る。	
合計	71 / 90		
総合評価	A		
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、利用者ニーズを的確に捉えた柔軟な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。 今年度の全利用者数は、個人利用・団体利用合わせて延べ31,772人で、昨年度の36,416人と比べ、4,644人減となった。減少の要因としては、運動広場の防球フェンス増設及び不陸整正改修工事に伴う2か月間休館、6月、7月に実施された東京都議会選挙および参議議員選挙投票所利用に伴う休館の影響等が考えられるが、引き続き利用促進に向けた工夫が求められる。 自主事業の「スポーツ教室」及び「こどもスポーツ祭り」は、地域の住民を含む多くの方に参加いただいております。新たなスポーツ活動機会の創出、スポーツを通じた地域の活性化等に繋がっている点を評価できる。特に、運動が苦手な子どもたちを対象とした「スポーツ教室」では、教室毎のアンケート調査の満足度項目（回答者168名/回答率73%）において、95%の方々より「楽しかった」と回答しており、昨年度を上回る成果等はなかったものの、参加者の満足度が高い事業として評価できる。 また、物価高騰が続く中においても、民間事業者としてのノウハウを活用し、効率的な施設管理を行い、経費削減を図る等、適切な施設運営に取り組んでいる。 さらに、利用者からの苦情や要望については、区へ報告・情報共有を行い、区と協議しながら施設運営に反映している。利用者への説明やフォローも適切に行われており、現場における課題解決力の高さと、誠実かつ信頼性の高い対応が評価できる。			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			

今後は、利用者数の減少傾向を踏まえ、地域住民のニーズや意見等については、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で、子どもから高齢者までだれもが気軽にスポーツに親しめる場として、一層の活性化を図ることを期待する。

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 2件、事故 0件

<苦情>

	内容	対応
1	付帯設備の領収書はその場で渡してほしい。	発行に時間を要するため後から届けているが、臨機応変に対応する。
2	会議室の床が汚れている。	清掃作業を実施し、点検確認を徹底するようスタッフに指示した。

【スカイキャロット展望ロビー】

苦情 6件、事故 0件

<苦情>

	内容	対応
1	設備の故障、不具合、施設内への日差し等について指摘を受けた。	不具合については迅速に修繕を行い、日差しについてはシェードを調整する等、適切に対応した。
2	エフエム世田谷の音量が大きすぎる。	関係所管等と連携し、適切に対応した。

【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 0件

<苦情>

	内容	対応
1	ホールの利用で支払手続きのための来館が必要なのか。	予約から支払まで来館不要となるシステムを構築した。
2	責任者の利用者応対に起因するトラブル。	指定管理者において、指定管理施設の全施設の責任者向けの研修を実施して接遇の向上を図った。

【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 1件、事故 0件

	内容	対応
1	展示会場での説明がうるさくゆっくり鑑賞できなかった。私語厳禁にすべき。	全体会にて、参加団体へ周知する。

玉川地域

●区民会館

【玉川区民会館(玉川せせらぎホール)】

苦情 0件、事故 1件

<事故>

	内容	対応
1	事務処理のミスによる予約のダブルブッキングが発生しました。	利用者の方の代わりの施設を準備するなど、支障を最小限にとどめるよう努めました。またこうした事案が発生しないよう、チェック体制を再構築し、担当所管に報告を行いました。

【玉川区民会館別館(上用賀アートホール)】

苦情 1件、事故 0件

<苦情>

	内容	対応
1	開館時間前の入館を希望された利用者の方がおられました。	清掃など、維持管理面で開館時間前の入館ができなかったことを利用者の方に丁寧に説明し、ご理解をいただきました。

●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	本館のインターフォンが通じない	有線に変更
2	別館の電話が通じない	当初から番号がテレコで本館解約手続きで、別館を解約してしまったので復旧。

<事故>

	内容	対応
1	台風の際、道路の水が別館に流入した	1センチほどの床上浸水は排水

【玉川台区民センター運営協議会】

苦情 1件、事故 1件

<苦情>

	内容	対応
1	自転車で区民センターに来ている人の自転車マナーが悪い。	警視庁発行の自転車マナーポスターを駐輪場に貼り、利用者に啓発を促した。

<事故>

	内容	対応
1	児童館より異臭がするので消防署に連絡するとの報告有。11:50頃消防署員・警察署員来館し調査。隣家(飯田さん)の防虫剤散布によるもので無害と消防職員より説明有。	無害と判明したので通常通り運営。

【深沢区民センター運営協議会】

苦情 1件、事故 2件

<苦情>

	内容	対応
1	敷地境界の段差につまずいた。	段差補修工事を実施。

<事故>

	内容	対応
1	敷地境界の段差で転倒し、顔面をうち付け足首捻挫、顔面打撲他。	段差補修工事を実施。(地域振興課)
2	図書館を利用中に心臓の痛みを感じ、自力で横になった。	様子を見たが改善しないため、救急要請し、東京医療センターへ搬送

砧地域

●区民会館

【砧区民会館(成城ホール)】

苦情 3件、事故 0件

<苦情>

	内容	対応
1	利用料金改定後の10月利用分の予約希望者から「利用料金の値上げ率が高すぎる、年金受給者相手のボランティア活動だから、値上げ率が痛い。」とご意見をいただいた。	区の施設使用料の見直しの考え方について改めてご説明しご納得いただいた。
2	早く来館された利用者の方に、利用時間に合わせて解錠する約束をしていたが、失念して対応が遅れた。	即座に解錠に向かい丁寧に丁重にお詫びをした。
3	利用者の方が変則的な利用を行うため、清掃手順を変更して対応することとしたが、手順の周知が清掃員まで徹底されておらず、利用者との清掃員の間で誤解が生じ、利用者の方からご指摘を受けました。	丁重にお詫びをし、今後は清掃員への情報伝達を徹底するよう事務室内で共有した。

【鎌田区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

烏山地域

●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

	内容	対応
1	区民センター前に路駐している車あり	路駐防止のため路肩に駐車禁止用のコーンを設置。
2	第1・2会議室利用者が本来許可されていない演劇の練習をしていると、「施設利用者の声カード」が投函。	投函者や該当団体の詳細が現時点で不明のため、様子見とする。

【粕谷区民センター運営協議会】

苦情 3件、事故 0件

	内容	対応
1	音楽室の空調が場所により偏りがある	サーキュレーターを設置した。
2	駐輪場が少ない	駐輪スペースを増設できないため、徒歩による来館を促進。
3	一般駐車場が欲しい	身障者用駐車場以外を設けることは難しいため、近隣の有料駐車場の利用を案内した。

【烏山区民センター運営協議会】

苦情 8件、事故 9件

< 苦情 >

	内容	対応
1	施設の脇に外来種で注意喚起されている「ナガミナゲシ」が咲いているので駆除するべき	みどり政策課に確認し駆除した。
2	茶室の電熱器が熱くならないので、別なものを利用した。	該当の電熱器が過熱することを確認した。
3	集会室の入口の左側の扉が、勢い良く締まり、出入りの際にけがなどがするのではないかと	烏山支所に連絡し事業者が修理を行った。
4	第1会議室のエアコンの効が悪い。	フィルターの状況を確認し、目詰まりがなかったので風量を強にして対応した。
5	料理講習室のフライパンのテフロンがはがれていてこげつく。換気扇の油受けのトレイが正しくセットされていなくて、頭をぶつけそうで危険	地域振興課に連絡し、フライパンを買って替えていただいた。トレイのセットも確認した。
6	雨の中、子どもが泣いている状態で区民センターを追い出され子どもが風邪をひいてしまった。	通報者からの報告では、泣き止まない子どもに対して、虐待をうかがわせる叱責や育児放棄的な状態がうかがわれた。個人の家庭の子育ての状況もあるため、傾聴を充分に行い対応した。
7	駐輪場に大型の自転車を乗り入れたお客様とシルバー人材センターの担当者が口論となり、会話の内容について改めてほしい。	丁寧に話すこと、大型の自転車の駐車位置について、小屋の前に仮置きするなど、工夫をして対応していただくことにした。
8	プロジェクタースクリーンの高さ調整ができない。	ボールのストッパー部分が折れていて、高さ調節ができない状況だったため、地域振興課に報告し新しものを購入していただいた。

< 事故 >

	内容	対応
1	通行人より、センターへ通報があった。	センター隣接の道ばたで、動けなくなった障害者があり、車椅子で移動させて館内で休ませてから、ご自宅に連絡し迎えに来ていただいた。
2	ホールに無断侵入者対応	ホールイベント中に、チケット無しで無断で入場し、再三退場を警告しても座ったままの男性について、警察を呼んで退場させた。
3	広場の不審者対応	体臭があり、上半身裸の男性が広場を彷徨っているとの通報を受けて、注意をしたが、大声で逆ギレした。再三の退場忠告を聞き入れず、警察を呼んで退場させた。
4	図書館で利用者同士のトラブル対応	図書館内で、客同士でトラブルがあり、止めに入った職員に大声で威嚇したため、警察を呼んで退場させた。
5	所定外の喫煙者対応	服装の汚れた男性が、広場で喫煙していたので、何度も注意をしたが、目つきがおかしいので、警察に通報したが「それだけでは出動できない」とのこと、対応に苦慮した。
6	1階受付付近で男性が倒れる。てんかんの持病あり。	倒れた際、頭部を打たれたため救急車搬送した。
7	1階エレベーター前で男性が転倒し頭部から出血。大量の出血があったため、急いで血液の処置を行った。	大量の出血があったため、急いで止血の処置を行い救急搬送した。
8	体育室の天井よりコンクリート片の落下物があり、卓球の利用者にぶつかりそうになった。	当日、翌日は、その付近の使用を中止し、地域振興課に報告して調査・落課下防止作業を行い利用再開となった。
9	図書館で子どものつきまといがあり、怖いという保護者から連絡があったとのこと	図書館が警察に通報した。警官等が10名くらい来所し連行されが、物々しい雰囲気になったので、今後留意したいとのこと。

《高齢者施設》

【ひだまり友遊会館】

苦情 1件、事故 0件

< 苦情 >

	内容	対応
1	福祉電話訪問の利用者より、電話に対応した協力員の対応が不十分であること等に関する苦情。	協力員に対して話題の取り扱いや対応の基本方針に関するガイドラインを示すとともに、利用者に対してアンケートを実施した。

【健康増進・交流施設】

苦情 2件、事故 1件

< 苦情 >

	内容	対応
1	レストランにてパスタ用チーズから異臭がするとの苦情があった。	保健所による立ち入り調査を受けたが、管理上問題ないことを確認した。また、利用者の健康被害も発生していない。従業員に食材管理および報連相の再教育を実施した。
2	22時まで利用している団体が利用後に施設入口近辺で騒がしい。職員に注意してほしい。	職員の退館時に、入口付近で騒いでいる利用者がいる場合は、指導を行っているが、今後、より厳しく対応する。同じ施設内にある地区会館の方が退館時間が遅いため、地区会館にも情報提供した。

< 事故 >

	内容	対応
1	運動プログラムの参加者が、運動室プログラム「グッドライフフィットネス」に参加中、ステップを踏んだ際に、ハムストリングを痛めて動けなくなった。	インストラクターが異変に気が付き、アイシングを行い、座って安静にするよう促した。その後、本人の要請により病院へ救急搬送した。筋肉・骨の検査を行ったが異常はなかったとの連絡があった。

《文化施設》

【世田谷美術館】

苦情 2件 事故 1件

< 苦情 >

	内容	対応
1	情報ガイドの100円割引引換券について、「割引併用不可」の記載がないのに、アーツカードの割引にプラスして100円割引をしないのは運営側の落ち度であると苦情があった。	苦情を受けて、情報ガイド100円割引券下に「他の割引との併用はできません」の追加記載の対応をおこなった。
2	優先席で申し込まれたお客様を、スタッフ同士の連携不足から、予定と違う席に案内した事に対して苦情があった。	スタッフ同士の連携・情報共有の在り方を見直し、今後同様のことが起こらない様に職員間で確認を行った。

< 事故 >

	内容	対応
1	手押し車を押しながらスロープを上がっていた所、脇に脱輪し転倒事故が発生した。	スロープ脇の段差をなくす改修工事を実施した。

【世田谷文学館】

苦情 0件、事故 0件

【文化生活情報センター】

苦情 3件、事故 3件

< 苦情 >

	内容	対応
1	ワークショップルームAの利用団体がワークショップルームBの備品を無断で使用していたため注意したところ、注意のしかたが威圧的だとクレームを受け、現場のみならず5階受付まで怒鳴りに来た。	ワークショップルームA前のテーブルに注意書きを設置、ワークショップルームB裏動線にベルトパーテーションを設置した。5階受付に監視カメラを設置、その旨の掲示およびカスハラ防止啓発ポスターを掲出、受付職員に名札の名前と写真を隠せるプレートを配付した。
2	4階女子トイレ利用者より、使用中に喫煙していると疑われ、状況確認を十分に行わないまま声かけされたことに対する苦情があった。	職員・関係者および清掃事業者・警備員に対し、ヘルプマークや見えない障害への正しい理解と配慮、事実確認を行った上での声掛けをするよう周知・指導を徹底した。
3	3階生活工房ギャラリーの展覧会最終日、現場にいた外部スタッフの許可のもと、男子生徒が展示物にスプレーで落書きをしたため、鑑賞の妨げとなったとの苦情があった。	メールでお詫びを送信した。展示物は翌日に撤去した。

< 事故 >

	内容	対応
1	3階生活工房ギャラリーの展覧会場で、来場者が飲酒してお酒をこぼし、展示用テーブルと床が汚損された。（作品の汚損はなし）	発覚時には飲酒した来場者は既に退館しており、空瓶2本を回収し、拭き掃除および消臭スプレー散布を行った。
2	市民活動支援コーナーで活動を終えた利用者が、キャロットタワーのエスカレーターで転倒した。	転倒した利用者の連れから救援要請があったため、市民活動支援コーナーより消防に通報し、救急搬送した。
3	セミナールームAの利用者のひとりが意識不明となり、利用団体より生活工房受付に救急車の要請があった。	生活工房受付より消防に通報。救急隊到着までに意識回復。救急隊到着後、セミナールームA内で救護活動の後、搬送した。

《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	0 件
・大蔵運動場温水プール	0 件
・二子玉川緑地運動場	1 件
・大蔵第二運動場	2 件

	内容	対応
1	二子玉川緑地運動場利用者の路上駐車に関する苦情	利用者への注意喚起や人員配置の調整を実施した。
2	夏季の大蔵第二運動場トレーニングルームの室温	サーキュレーター、スポットエアコン増設にて対応した。

<事故>

・大蔵運動場体育館	2 5 件
・大蔵運動場温水プール	1 件
・二子玉川緑地運動場	2 4 件
・大蔵第二運動場	6 件

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

【千歳温水プール】

苦情 0件、事故 6件

<事故>

	内容	対応
1	施設利用者の転倒や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。

【北鳥山地区体育室】

苦情 1件、事故 0件

<苦情>

	内容	対応
1	運動広場でのボール飛び出しに関する苦情	巡回頻度を増やすとともに、利用者への注意喚起の掲示物の増設を実施した。

対象施設一覧（令和 7 年度）

■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 7 年 4 月 1 日～ 令和 11 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	令和 6 年 4 月 1 日～ 令和 11 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 7 年 4 月 1 日～ 令和 12 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 7 年 4 月 1 日～ 令和 12 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 7 年 4 月 1 日～ 令和 12 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 7 年 4 月 1 日～ 令和 12 年 3 月 31 日	
千歳台福祉園	(社福)せたがや檜の木会	令和 7 年 4 月 1 日～ 令和 12 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 7 年 4 月 1 日～ 令和 12 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 7 年 4 月 1 日～ 令和 12 年 3 月 31 日	
下馬福祉工房	(社福)せたがや檜の木会	令和 7 年 4 月 1 日～ 令和 12 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	
世田谷福祉作業所分場		令和 6 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7年4月1日～ 令和12年3月31日	
砧工房・同分場キタミ・クリーンファーム	(社福)東京都手をつなぐ育成会	令和7年4月1日～ 令和12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)せたがや檜の木会	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	
身体障害者自立体験ホーム なかまっち	NPO法人 つどい	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	

■都市整備常任委員会所管分

施設名称	指定管理者	指定期間	所管課
区営住宅 52 団地 (都から移管及び区建設 38 団地、借上げ 14 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 63 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
駒沢自転車等駐車場ほか 計 54 施設	(公社) 世田谷区シルバー 人材センター	令和 3 年 4 月 1 日～ 令和 8 年 3 月 31 日	土木部 交通安全自転車 課
桜上水南レンタサイクルポ ートほか 計 7 施設	(公社) 世田谷区シルバー 人材センター	令和 3 年 4 月 1 日～ 令和 8 年 3 月 31 日	

■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
世田谷区立梅丘図書館	梅丘TRC・小田急ビルサービスグループ	令和8年2月1日～ 令和12年3月31日	教育政策・生涯学習部 中央図書館
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	
世田谷区立下馬図書館	世田谷TRC・東急コミュニティーグループ	令和4年4月1日～ 令和9年3月31日	
世田谷区立経堂図書館	(株) 図書館流通センター	令和4年4月1日～ 令和9年3月31日	