

令和2年度指定管理施設に係る事業報告について
(スポーツ・交流推進等特別委員会所管分)

1. 主旨

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

今般、令和2年度の事業報告が、指定管理者より区に提出されたので、別紙のとおり報告する。

2. 対象施設 (スポーツ・交流推進等特別委員会所管分)

計4施設

施設名称	指定管理者	指定期間	担当課
総合運動場及び大蔵第二運動場	(公財) 世田谷区スポーツ振興財団	平成29年4月1日～令和4年3月31日	スポーツ推進部 スポーツ推進課
千歳温水プール	(公財) 世田谷区スポーツ振興財団	平成31年4月1日～令和6年3月31日	
北鳥山地区体育室	(株) リバティヒル	平成28年4月1日～令和3年3月31日	
区民健康村	(株) 世田谷川場ふるさと公社	平成29年4月1日～令和4年3月31日	生活文化政策部 区民健康村・ふるさと交流課

3. 内容 (共通項目)

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

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。

裏面あり

対象施設一覧

参考資料

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

■区民生活常任委員会所管分

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

ページ	施設名称	指定管理者	指定期間	所管課
	烏山区民会館・区民センター	烏山区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
	ひだまり友遊会館	シダックス大新東ヒューマンサービス(株)	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	生活文化政策部 市民活動・生涯現役推進課
	老人休養ホームふじみ荘	シダックス大新東ヒューマンサービス(株)	平成30年4月1日～ 令和3年3月31日	
	健康増進・交流施設	(株)オーエンス	平成30年4月1日～ 令和5年3月31日	
	世田谷美術館	(公財)せたがや文化財団	平成29年4月1日～ 令和4年3月31日	生活文化政策部 文化・芸術振興課
	世田谷文学館	(公財)せたがや文化財団	平成29年4月1日～ 令和4年3月31日	
	世田谷文化生活情報センター	(公財)せたがや文化財団	平成29年4月1日～ 令和4年3月31日	

■福祉保健常任委員会所管分

	保健医療福祉総合プラザ	シダックス大新東ヒューマンサービス(株)	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	保健福祉政策部 保健医療福祉推進課
	保健センター	(公財)世田谷区保健センター	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
	特別養護老人ホーム芦花ホーム	(社福)世田谷区社会福祉事業団	平成29年4月1日～ 令和3年3月31日	高齢福祉部 高齢福祉課
	特別養護老人ホーム上北沢ホーム	(社福)世田谷区社会福祉事業団	平成29年4月1日～ 令和3年3月31日	
	特別養護老人ホームきたざわ苑	(社福)正吉福祉会	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	
	高齢者在宅復帰施設ほのぼの	(社福)古木会	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	障害福祉部 障害者地域生活課
	ほほえみ経堂	NPO法人 ワーカーズコープ	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	
	すまいる梅丘	NPO法人 ワーカーズコープ	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	
	三宿つくしんぼホーム	(社福)全国重症心身障害児(者)を守る会	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	
	駒沢生活実習所	(社福)武蔵野会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
	桜上水福祉園	(社福)東京都手をつなぐ育成会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
	奥沢福祉園	(社福)東京都手をつなぐ育成会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
	九品仏生活実習所	(社福)武蔵野会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
	千歳台福祉園	(社福)せたがや檜の木会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
	給田福祉園	(社福)東京都手をつなぐ育成会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	

ページ	施設名称	指定管理者	指定期間	所管課
	岡本福祉作業ホーム	(社福) 泉会	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	
	障害者就労支援センター すきっぷ	(社福) 東京都手を つなぐ育成会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
	下馬福祉工房	(社福) せたがや檜 の木会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
	世田谷福祉作業所	(社福) 武蔵野会	平成29年4月1日～ 令和4年3月31日	
	玉川福祉作業所	(社福) 大三島育徳 会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
	砧工房	(社福) 東京都手を つなぐ育成会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
	烏山福祉作業所	(社福) 武蔵野会	平成30年4月1日～ 令和5年3月31日	
	梅丘ウッドペッカーの森	NPO法人 ウッド ペッカーの森	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	
	松原けやき寮	(社福) 東京都手を つなぐ育成会	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	
	身体障害者自立体験ホーム なかまっち	NPO法人 つどい	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	

■都市整備常任委員会所管分

	区営住宅50団地 (都から移管及び区建設 37団地、 借上げ13団地) 区立住宅13団地 (特定公共賃貸住宅2団 地、 ファミリー住宅6団地 高齢者借上げ集合住宅 5団地) 計63施設	株式会社東急コミュ ニティー	平成29年4月1日 ～令和4年3月31 日	都市整備政策部 住宅管理課
--	--	-------------------	-----------------------------	------------------

■文教育常任委員会所管分

	経堂図書館	世田谷TRCグルー プ	平成29年4月1日～ 令和4年3月31日	生涯学習部 中央図書館
--	-------	----------------	-------------------------	----------------

■公共交通機関対策等特別委員会所管分

	区立駒沢自転車等駐車場 ほか 51施設	公益社団法人 世田谷区シルバー人 材センター	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	土木部 交通安全自転車課
	区立下北沢東自転車等駐 車場	公益社団法人 世田谷区シルバー人 材センター	平成30年4月1日～ 令和3年3月31日	土木部 交通安全自転車課

ページ	施設名称	指定管理者	指定期間	所管課
	区立駒沢第二自転車等駐 車場 区立千歳船橋西自転車等 駐車場	公益社団法人 世田谷区シルバー人 材センター	平成30年11月1日 ～令和3年3月31 日	土木部 交通安全自転車課
	区立桜上水南レンタサイ クルポートほか 7施設	公益社団法人 世田谷区シルバー人 材センター	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	土木部 交通安全自転車課

令和2年度世田谷区立総合運動場及び大蔵第二運動場 事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立総合運動場

施設住所：大蔵運動場：世田谷区大蔵4丁目6番1号

二子玉川緑地運動場：世田谷区鎌田1丁目3番5号

大蔵第二運動場：世田谷区大蔵4丁目7番1号

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益財団法人世田谷区スポーツ振興財団

指定期間：平成29年4月1日～令和4年3月31日

《各施設の主な概要》

施設名		利用料金 (平成30年10月1日 改定後料金)	利用時間・開館日数
大蔵 運動場	体育館 アリーナ	団体 〔平日〕7,560～51,980円 〔土日祝〕9,060～62,350円	9:00～21:00 296日 (年末年始、新型コロナウイルス感染拡大予防等で69日間休み)
	第1武道場(畳) 第2武道場(床) 弓道場(5的) 体育室	団体 〔平日〕1,920～6,190円 〔土日祝〕2,160～7,340円 個人 〔平日〕1時間280円 〔土日祝〕1時間330円	9:00～21:00 290日 (年末年始、新型コロナウイルス感染拡大予防等で75日間休み) ※弓道場・洋弓場は304日(年末年始、新型コロナウイルス感染拡大予防等で61日間休み)
	エアライフル場 (6射座) 洋弓場(8的)	団体 〔平日〕2,370～7,770円 〔土日祝〕2,790～9,210円 個人 〔平日〕1時間280円 〔土日祝〕1時間330円	
	トレーニング ルーム	大人1時間260円 障害者(高校生相当以上)、 高齢者(65歳以上)1時間 80円	
	会議室兼軽運動室	団体 〔平日〕1,500～4,750円 〔土日祝〕1,710～5,610円 個人 〔平日〕1時間280円 〔土日祝〕1時間330円	

温水 プール	50mプール 25mプール 幼児用プール ジャグジー	大人 1 時間 260 円 小・中学生、障害者（高校生相当以上）、高齢者（65歳以上）1 時間 80 円	9:00～21:00 271日 (年末年始、保守点検、新型コロナウイルス感染拡大予防等で94日間休み)
テニス コート	12 面 (うち夜間照明付 8面)	[平 日] 2 時間 2,880 円 [土日祝] 2 時間 3,440 円 ナイター照明 1 時間 820 円	7:00～21:00 ※年末年始は 9:00～17:00 304日 (新型コロナウイルス感染拡大予防で61日間休み)
野球場	(人工芝夜間照明 付)	[平 日] 2 時間 4,020 円 [土日祝] 2 時間 4,740 円 ナイター照明 1 時間 3,300 円	9:00～21:00 ※4月～11月は6:30～ 21:00 304日 (年末年始、新型コロナウイルス感染拡大予防等で61日間休み)
陸上競技 場	(トラック400m 夜 間照明付)	団体 [平 日] 9,080～38,880 円 [土日祝] 10,800～46,650 円 ナイター照明 1 時間 2,470 円 電子計測 1 回 3,000 円 個人 [平 日] 280～420 円 [土日祝] 320～480 円	9:00～21:00 304日 (年末年始、新型コロナウイルス感染拡大予防等で61日間休み)

施設名		利用料金 (平成 30 年 10 月 1 日 改定後料金)	利用時間・開館日数
二子玉 川緑地 運動場	サッカー場 (2 面) 少年サッカー場 (3 面) 球技場 (1 面) 少年野球場 (3 面) ※内 1 面復旧工事中 野球場 (6 面) ※内 3 面復旧工事中	[平 日] 2 時間 1,860 円 [土日祝] 2 時間 2,180 円	9:00～17:00 ※12月～2月は10:00～16:00 ※野球場 4月～11月の日曜・祝日は6:30～8:30の利用可 304日 (台風19号被害復旧工事、年末年始、新型コロナウイルス感染拡大予防等で61日間休み)
	サイクリングコース	無料	

施設名			利用料金 (平成 30 年 10 月 1 日 改定後料金)	利用時間・開館日数
大蔵第二 運 動 場	体育館	—	団体 〔平 日〕 4,600～ 52,410 円 〔土日祝〕 5,460～ 62,780 円	9:00～22:00 ※年末年始は 9:00～17:00 294 日 (定期休館、臨時休 館で 71 日間休場)
	テニス コート	12 面 (うち夜間照明付 8 面)	〔平 日〕 2 時間 2,880 円 〔土日祝〕 2 時間 3,440 円 ナイター照明 1 時間 820 円	6:00～22:00 ※年末年始 9:00～17:00 170 日 (定期休館、臨時休 館、改修工事で 195 日間休 場)
	宿泊室	和室 (18.5 m ²) × 1 部屋 和室 (40 m ²) × 1 部屋 洋室 (40 m ²) × 4 部屋	1 人 1 泊あたりの単価 〔18.5 m ² 〕 2 名利用時 3,700 円 1 名利用時 5,500 円 〔40 m ² 〕 5 名利用時 3,600 円 4 名利用時 4,000 円 3 名利用時 4,800 円 2 名利用時 6,200 円 1 名利用時 9,800 円	208 日 (定期休館、臨時休 館、改修工事等で 157 日間 休場)
	集会室	1 室 (定員 20 名)	区民 〔平 日〕 2,010～ 8,060 円 〔土日祝〕 2,300～ 9,640 円 ※区民以外の方が利用 する場合は 5 割増	9:00～22:00 ※年末年始 9:00～16:30 209 日 (定期休館、臨時休 館、改修工事等で 156 日間 休場)
	トレーニン グルーム	浴室・スポーツサウナ あり	〔トレーニング〕 大人 3 時間 660 円 障害者 (高校生相当以 上)、高齢者 (65 歳以 上) 3 時間 250 円 〔トレーニング・サウ ナ〕 大人 3 時間 1,150 円 障害者 (高校生相当以 上)、高齢者 (65 歳以	9:00～22:00 ※年末年始は 9:00～18:00 287 日 (定期休館、臨時休 館で 78 日間休業)

			上) 3時間 450円 ※1ヵ月定期券 13,800円	
ゴルフ練習場	110打席(1F=53打席、2F=57打席) ※106~137ヤード	早朝ゴルフ 打席使用料: 無料 1球単価 1階 12円、2階 11円 通常ゴルフ 打席使用料: 420円 1球単価 〔平日〕1階 15円、2階 14円 〔土日祝〕1階 16円、2階 15円	早朝ゴルフ 〔平日〕5:00~8:00 〔土日祝〕4:30~8:00 ※冬季(12月~1月)は利用開始時間が1時間遅くなる。 通常ゴルフ 〔平日〕9:00~22:00 〔土日祝〕8:30~22:00 ※毎月第2木曜日はネット点検のため12:00から利用開始。 ※年末年始は9:00~18:00 301日(定期休館、改修工事、臨時休館等で64日間休場)	
屋外プール	流水プール 幼児用プール ウォータースライダー	〔1回券〕 大人 1,180円 小・中学生、障害者(高校生相当以上)、高齢者(65歳以上) 450円 〔午後券〕 大人 660円 小・中学生、障害者(高校生相当以上)、高齢者(65歳以上) 250円	9:00~17:00 58日(夏季のみ営業、令和2年7月11日~9月6日)	

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

施設名		人数	
大蔵運動場	体育館	アリーナ	40,408
		第1武道場(畳)	7,354
		第2武道場(床)	11,555
		弓道場(5的)	10,567
		エアライフル場(6射座)	847
		洋弓場(8的)	3,785
		体育室	15,110
		トレーニングルーム	10,071
	会議室兼軽運動室	9,791	
	温水プール	237,013	

	テニスコート	104,048
	野球場	33,555
	陸上競技場	59,531
二子玉川緑地運動場	サッカー場（2面）	16,666
	少年サッカー場（3面）	13,523
	球技場（1面）	8,306
	少年野球場（1面）※内1面復旧工事中	19,557
	野球場（6面）※内3面復旧工事中	24,446
大蔵第二運動場	体育館	34,123
	テニスコート	44,683
	宿泊室	434
	集会室	281
	トレーニングルーム	39,434
	ゴルフ練習場	193,649
	屋外プール	17,600
合計		956,337

＜参考＞・(31年度人数) 総合運動場 791,974、大蔵第二運動場 445,875 人、計 1,237,849 人
 ・令和元年10月の台風第19号により、二子玉川緑地運動場は復旧工事中
 ・新型コロナウイルス感染拡大予防に伴う休館

(2) 苦情受付件数及び事故件数

①苦情受付件数（ご意見・ご要望箱に寄せられた件数を含む）

- ・大蔵運動場体育館 39件
- ・大蔵運動場温水プール 78件
- ・二子玉川緑地運動場 3件
- ・大蔵第二運動場 33件

職員の接遇や設備の汚れ等について苦情が寄せられたため、苦情の申出者に具体的な内容を聴取し、状況確認を行った後、接遇研修の実施や設備・清掃等のチェック体制の強化など、対応策を検討・実施し、改善を図った。さらに対応の経過を記録に残し、職員間で情報共有することで再発防止に努めた。また令和2年度は利用者から新型コロナウイルス感染対策に関する要望等も多くあった。それらについては定期的に安全対策会議を開き対策の強化・緩和を議論し、安全・安心な施設環境を整えるよう取り組んだ。

②事故件数

- ・大蔵運動場体育館 11件
- ・大蔵運動場温水プール 4件
- ・二子玉川緑地運動場 15件
- ・大蔵第二運動場 5件

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

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

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

①施設休館・開館時間の短縮

施設名	休止期間
総合運動場体育館	4/1～5/31 全館休館
	6/1～6/7 体育館休場
	6/1～6/14 屋内施設（体育館以外）休場
	1/9～3/31 全館開館時間の短縮（20時まで）
総合運動場温水プール	4/1～6/14 全館休館
	1/9～3/31 全館開館時間の短縮（20時まで）
二子玉川緑地運動場	4/1～5/31 全館休館
大蔵第二運動場	4/1～5/31 全館休館
	6/1～6/7 体育館休場
	6/1～6/14 トレーニングルーム休場
	6/15～3/21 トレーニングルームサウナ・浴室のみ休場
	6/1～6/7 早朝ゴルフのみ休場
	6/8～9/18 早朝ゴルフの土日祝日のみ休場
1/9～3/31 全館開館時間の短縮（20時まで）	

②該当のキャンセル件数

施設名	キャンセル件数
総合運動場体育館	3 9 7 5 件
総合運動場温水プール	2 6 件
二子玉川緑地運動場	4 1 5 件
大蔵第二運動場	3 2 2 1 件

③施設等休止時の対応

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

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

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額（円）	備考
収入計	1,150,034,360	
指定管理料	451,985,800	区指定管理料
利用料収入	698,048,560	体育館、プール、野球場等の施設使用料

支 出 計	1, 124, 977, 774	
管理費	180, 454, 682	受託人件費等
事務費	66, 705, 969	コピー機等リース代、保険料等
事業費	722, 869, 639	施設運営の委託費、修繕費等
返還金	154, 947, 484	年度協定に基づく区への返還金
収入－支出	25, 056, 586	

(参考) 内訳

項 目	総合運動場	大蔵第二運動場
収 入 計	659, 637, 140	490, 397, 220
指定管理料	451, 985, 800	0
利用料収入	207, 651, 340	490, 397, 220
支 出 計	642, 410, 638	482, 567, 136
管理費	114, 513, 000	65, 941, 682
事務費	36, 357, 247	30, 348, 722
事業費	491, 540, 391	231, 329, 248
返還金	0	154, 947, 484
収入－支出	17, 226, 502	7, 830, 084

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

- (1) コロナ禍における人数制限等の各種対策を強化・緩和する安全対策会議を定期的で開催し、施設間の情報共有を図るとともに利用者が3密を避け、安全・安心に利用できる施設環境を整えた。
- (2) 繁忙期における順番待ち受付管理システムを導入し、プール利用者を対象に施設内及び財団ホームページから取得できる整理券による受付体制を整備した。
- (3) 既存の教室等申込システムを活用し、屋外プールを事前予約制（休日のみ）とし、利用者の3密を回避する体制を整えた。
- (4) コロナ禍での研修対策として、全ての従業員を対象とした「施設従事者研修」を中止し、施設従事者職員フォローアップ研修及び理解度テストを実施し、利用者サービスの標準化・財団職員としての意識統一を図った。また、新たに固有職員を対象に各業界で一流を極めた「プロフェッショナル」を講師に招き、職員の能力向上を図る職層別研修を実施した。
- (5) 財団 YouTube チャンネルを新たに開設し、コロナ禍でもできる「おうちでENJOY！フィットネス動画」を配信し、利用者サービスの向上を図った。
- (6) 二次元コード読み取りによる入退場受付の簡素化、利用者属性のデータ化によるマーケティング体制の強化等を目的に、「トレーニングルーム入退場管理・利用者分析システム」の次年度導入に向け開発を進めた。
- (7) 建物維持管理システムに中長期修繕計画等に基づき交換等が必要な設備・機器の整備ローテーション機能を付与し、計画的な施設管理体制の強化につなげた。
- (8) 教室等申込システム登録者の属性分析や建物維持管理システムによる稼働率の抽出、及び利用者アンケート結果等から以下の新たな取り組みを行った。
 - ①暗闇の中で1人用トランポリンを使ったエクササイズ「UBOUND」を新たに開催。
 - ②トレーニング、栄養指導等を取り入れたグループパーソナルトレーニング「ボディメイクプロ

グラム」を企画し、次年度実施に向け準備を進めている。

③総合運動場温水50mプールに新たにスイミングミラーを設置。

④水上に浮かぶエクササイズボードでトレーニングする「Poolno」教室を実施。

- (9) ユニバーサルデザインへの取り組みとして、タブレットで翻訳アプリ等による外国人対応の体制整備、ピクトサインを用いた案内掲示、英語版の利用案内の発行、ホームページでの駐車場空き情報の掲載等を実施した。
- (10) 令和元年10月12日に発生した台風第19号による二子玉川緑地運動場への甚大な被害に対し、世田谷区と連携し早期の施設開放に向けて迅速な復旧作業を進めた。
- (11) 施設間で連携した館内装飾、利用者参加型イベントを実施し、季節に応じた館内装飾に加え、母の日、七夕等で合同イベントを行っている。
- (12) 利用者ニーズを把握するため、利用者満足度調査の実施や事業参加者に対するアンケート調査の実施、施設内へのご意見・ご要望箱を設置し、利用者の声に最大限応える施設運営を行った。
- (13) 利用者アンケートの実施結果に応じたフィットネス教室の開催、個人利用可能状況のホームページ掲載やツイッターによる情報配信、季節に応じた館内装飾・イベントの実施や温水プールの無料開放等、利用者サービスの拡大に取り組んだ。
- (14) 28年度に導入した大蔵第二運動場のESCO事業に基づく省エネルギー対策に積極的に取り組んだ。また、独自の「建物維持管理システム」を活用し、計画的・着実なメンテナンス管理を実施した。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

『世田谷区スポーツ推進計画』の実実施計画的位置づけとしている『世田谷区スポーツビジョン』を策定し、半期ごとの進捗管理・検証・改善を実施している。（公財）日本体育施設協会による「指定管理者外部評価」を毎年実施しており、令和2年度は、総合運動場が「AAA」、大蔵第二運動場が「AA」認定を受けた。

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

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

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

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 平成30年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
<ul style="list-style-type: none"> 施設を効率的かつ効果的に運営し、維持管理費の縮減に取り組む。 利用者ニーズを把握し、新たな利用者増加のためのサービスの取組みを検討する。 			
② 項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある。		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2

清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			22/29
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	2/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			6/9
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			22/30
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13	設備・機器等について日常的な保守管理を適切に行うとともに、修繕など中長期的な視点での管理にも積極的に取り組んでいる。	
2. 施設の運営	22 / 29	新型コロナウイルス感染対策で様々な制約がある中、施設運営方法を模索し実施するなど積極的な運営を行った。	
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	「安全マニュアル」の則った従事員の教育、定期的な訓練の実施など、事故や緊急時への備えを十分に行った。	
4. サービス向上の取組み	22 / 30	施設の特徴に合わせた環境整備を行っている。また、コロナ禍で更に求められる安全安心なサービス展開に積極的に取り組んだ。	
5. 収支状況	6 / 9	要求水準を満たしているが、更なる取組みに期待する。	
6. 改善の取組み	2 / 3	要求水準を満たしているが、更なる取組みに期待する。	
合計	70 / 93		
総合評価	A	全項目において要求水準を満たしており、要求水準を上回り優れた点があった。 総合的に管理運営は良好である。	
④ 年度評価所見			
当該指定管理者は、平成18年度より総合運動場の指定管理者となり、平成29年度からは総合運動場・大蔵第二運動場の両施設の指定管理者となった。区民のスポーツ振興の推進に寄与している区内スポーツ・レクリエーション48団体の先導的役割や調整機能を果たすとともに、各			

団体と連携した事業を実施している。また、区民の健康増進、青少年から高齢者まで幅広い世代に対応したスポーツ教室の開催、障害者スポーツを中心とした施策などに積極的に取り組み、区のスポーツ行政の補完役及び生涯スポーツ振興事業の担い手として事業展開を図っており、総合運動場・大蔵第二運動場の一体的な施設管理により、効率的かつ効果的な事業運営を実現している。

また、東京 2020 大会の気運醸成に向け様々なイベント実施等、一層のスポーツ推進に取り組んできた。

新型コロナウイルス感染症拡大防止策による施設休館の際には利用者調整や運用検討などの確かな対応を行うとともに、動画配信によるスポーツ実施の啓発など新たな取り組みも行った。施設再開後は施設の特性に応じた徹底的な感染対策を講じるなど、利用者が安全に安心して利用できる施設運営に引き続き取り組んでいる。

また、利用者サービスの向上策として、利用者満足度調査による分析を引き続き実施しており、利用者のニーズを踏まえた事業実施を行い、サービスの拡大を図っている。

⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）

利用者ニーズの把握を引き続き行い、利用者の満足度の向上、新たな利用者増加のための取組みを共に行っていく。また、間もなく開催される東京 2020 に伴うアメリカ選手団のキャンプ運営において指定管理者が担う役割を円滑に行うことができるよう指定管理者と引き続き調整していく。

次年度以降も、施設を一体として効率的に運営し、新型コロナウイルスの感染拡大防止策を含む安全な施設管理を念頭に、利用者の視点に立った柔軟かつ良質なサービスの提供に取り組んでほしい。

令和2年度世田谷区立千歳温水プール 事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立千歳温水プール
 施設住所：世田谷区船橋7丁目9番1号

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益財団法人世田谷区スポーツ振興財団
 指定期間：平成31年4月1日～令和6年3月31日

《各施設の主な概要》

施設名		利用料金 (平成30年10月1日 改定後料金)	利用時間・開館日数
温水プール	2.5mプール 流水プール 幼児用プール ウォータースライダー ジャグジー	大人1時間 260円 小・中学生、障害者（高校生相当以上）、高齢者（65歳以上）1時間 80円	9:00～21:00 274日 (年末、設備点検、新型コロナウイルス感染拡大予防等で91日間休み) 休館日 9日間 年末 3日間 施設保守 7日間 設備点検等 72日間
体育室	—	団体3時間 2,580円 大人1時間 260円 小・中学生、障害者（高校生相当以上）、高齢者（65歳以上）1時間 80円	9:00～21:00 274日 (年末、設備点検、新型コロナウイルス感染拡大予防等で91日間休み) 休館日 9日間 年末 3日間 施設保守 7日間 設備点検等 72日間
トレーニングルーム	トレーニングマシン エアロバイク ランニングマシン ジョーバ マッサージチェア 骨盤ストレッチチェア	大人1時間 260円 小・中学生、障害者（高校生相当以上）、高齢者（65歳以上）1時間 80円	9:00～21:00 274日 (年末、設備点検、新型コロナウイルス感染拡大予防等で91日間休み) 休館日 9日間

			年末 3日間 施設保守 7日間 設備点検等 72日間
健康運動室	囲碁、将棋、浴室等	団体 3時間 30分 1,290円 個人 60歳以上 360円	9:00~21:00 271日 (年末、設備点検、新型コロナウイルス感染拡大予防等で94日間休み)
集会室	—	団体 3時間 840円	休館日 9日間 年末 3日間 年始 3日間 施設保守 7日間 設備点検等 72日間

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

施設別利用人数

施設名	人数
温水プール	150,620
トレーニングルーム	(22,963)
体育室	11,005
健康運動室	5,243
集会室	14,706
合計	181,574

<参考>令和元年度人数 293,851人

- ・トレーニングルームの人数及び体育室の個人利用人数(642人)は温水プール入場者に含む。
- ・新型コロナウイルス感染拡大予防に伴う休館

(2) 苦情・事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	4件	新型コロナウイルス感染予防対策に関する苦情、要望が寄せられた。それらについては定期的に安全対策会議を開き対策の強化・緩和を議論し、安全・安心な施設環境を整えるよう取り組んだ。
事故	2件	利用中の転倒や体調不良など事故発生時には、即座に状況確認を行い、負傷者について応急処置し、必要に応じ救急搬送を要請するなど迅速に対応をおこなった。また、再発防止のため、事故が起きた原因を特定・分析し、利用者への声かけや注意文の掲示など対応策を検討・実施した。

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

①施設休館・開館時間の短縮

施設名	休止期間
千歳温水プール	4/1～6/14 全館休館
	1/9～3/31 全館開館時間の短縮（20時まで）

②該当のキャンセル件数 80件

③施設等休止時の対応

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

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

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	248,850,810	
指定管理料	208,208,000	区指定管理料
利用料収入	40,642,810	プール、体育室等の施設利用料
支出計	245,499,105	
管理費	51,314,000	受託人件費等
事務費	21,540,569	コピー機等リース代、保険料等
事業費	172,644,536	施設運営の委託費、修繕費等
収支差額	3,351,705	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

- (1) コロナ禍における人数制限等の各種対策を強化・緩和する安全対策会議を定期的で開催し、施設間の情報共有を図るとともに利用者が3密を避け、安全・安心に利用できる施設環境を整えた。
- (2) 繁忙期における順番待ち受付管理システムを導入し、プール利用者を対象に施設内及び財団ホームページから取得できる整理券による受付体制を整備した。
- (3) コロナ禍での研修対策として、全ての従業員を対象とした「施設従事者研修」を中止し、施設従事者職員フォローアップ研修及び理解度テストを実施し、利用者サービスの標準化・財団職員としての意識統一を図った。また、新たに固有職員を対象に各業界で一流を極めた「プロフェッショナル」を講師に招き、職員の能力向上を図る職層別研修を実施した。
- (4) 財団 YouTube チャンネルを新たに開設し、コロナ禍でもできる「おうちで ENJOY! フィットネス動画」を配信し、利用者サービスの向上を図った。
- (5) 二次元コード読み取りによる入退場受付の簡素化、利用者属性のデータ化によるマーケティング

体制の強化等を目的に、「トレーニングルーム入退場管理・利用者分析システム」の次年度導入に向け開発を進めた。

- (6) 建物維持管理システムに中長期修繕計画等に基づき交換等が必要な設備・機器の整備ローテーション機能を付与し、計画的な施設管理体制の強化につなげた。
- (7) トレーニングルーム初回ガイダンスを動画化することで、開館時間内に随時開催が可能となった。
- (8) 地域との協働による事業展開として、託児サービス付フィットネス教室の継続実施や、千歳台小学校、JA 東京中央に協力を得て施設の花壇の植栽などを引き続き実施し、地域交流の促進に寄与した。
- (9) 子どもの体力・基礎運動能力向上事業の開催として、民間事業者との協働で通年教室となる千歳ダンスカレッジを継続実施した。
- (10) 利用者の利便性を考慮した受付等申込システムを継続運用し、利用者サービスの拡大に取り組んだ。
- (11) 公衆無線 LAN スポットの継続運用等、施設の快適性、衛生環境の向上に努めた。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

『世田谷区スポーツ推進計画』の実施計画的な位置づけとしている『世田谷区スポーツビジョン』を策定し、半期ごとの進捗管理・検証・改善を実施している。(公財)日本体育施設協会による「指定管理者外部評価」を毎年実施しており、令和2年度は、「AAA」認定を受けた。

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

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 平成30年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
<ul style="list-style-type: none"> ・施設を効率的かつ効果的に運営し、維持管理費の縮減に取り組む。 ・利用者ニーズを把握し、更なる利用者サービスの向上を検討する。 			
② 項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある。		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			22/29
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	3/3

障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			7/9
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	3/3		
4. サービス向上の取組み			22/30
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13	中長期的な施設管理体制の強化を図り、スタッフ提案を取り入れるなど、設備・機器等の日常点検や修繕管理を適切に実施している。	
2. 施設の運営	22 / 29	地域や関係団体との連絡・調整、連携し、まちづくりセンターと協働施策としてイベントを実施する等、施設の魅力向上に努めている。	
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	自衛消防訓練を年2回実施するなど関係団体等と連携して危機管理訓練を行い、安全管理体制の強化に積極的に取り組んでいる。	
4. サービス向上の取組み	22 / 30	コロナ禍において安全対策会議を定期的で開催し、安全・安心に利用できる環境整備に取り組んでいる。	
5. 収支状況	6 / 9	要求水準を満たしているが、更なる取組みに期待する。	
6. 改善の取組み	2 / 3	要求水準を満たしているが、更なる取組みに期待する。	
合計	71 / 93		
総合評価	A	全項目において要求水準を満たしており、4項目においては要求水準を上回り優れた点があった。総合的に管理運営は良好である。	
④ 年度評価所見			
<p>当該指定管理者は、区内スポーツ・レクリエーション団体の先導的役割や調整機能を果たすとともに、各団体と連携した事業を実施しており、区民の健康増進、青少年健全育成及び老人福祉の増進、障害者スポーツを中心とした施策などに積極的に取り組み、区のスポーツ行政の補完役及び生涯スポーツ振興事業の担い手として事業展開を図っている。</p> <p>施設の安全管理においては、日常の施設点検はもとより、緊急時の危機管理体制の構築や繁忙期の人員増員など、警備面、救護面からも利用者の安全対策を講じ、計画的かつ安定的な施設運営を行っている。新型コロナウイルス感染症拡大防止策による施設休館の際には利用者調整や運用検討など迅速かつ的確な対応を行い、コロナ対策として受付管理システムの導入や消毒液の設置など環境整備を行った。</p>			

また、船橋まちづくりセンターとの協働施策として「健康講座」や「体組成測定」を実施するなど地域の自治会・学校等と連携して各種イベントを実施するほか、英語版の利用案内の発行などユニバーサルデザインに取り組み施設の活性化を図った事業展開や、託児サービス付きの教室運営や様々な年齢層に合わせた教室運営など、幅広い年齢層やライフスタイルにあった事業展開を行っている。

⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）

安全・安心な施設の適正運営に努め、利用者ニーズを的確に把握し、更なる利用者満足度の向上につながる取組みについて指定管理者と調整していく。

また、今後は新型コロナウイルス感染拡大防止策を含めた安全な施設運営を行うことを念頭に、利用の制約がある中でも、利用者ニーズを的確に把握し、満足度の高い施設運営に取り組んでほしい。

令和2年度 世田谷区立北烏山地区体育室 事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立北烏山地区体育室

施設住所：世田谷区北烏山8丁目1番6号先（体育室、運動広場）

世田谷区北烏山2丁目3番先（第2運動広場）

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社リバティヒル

指定期間：平成28年4月1日～令和3年3月31日

《各施設の主な概要》

施設名		使用料	利用時間・開館日数
体育室棟 (屋内)	体育室 (別途、会議室あり)	体育室 (団体のみ有料) 団体2時間860円 但し18:00～21:00は 1,720円	9:00～21:00 個人 13:00～18:00 (火曜日のみ13:00～21:00) 団体 9:00～11:00 団体 11:00～13:00 団体 18:00～21:00 (火曜日は個人開放) 291日 個人利用 (コロナウイルス感染拡大防 止・年末年始で74日間休み) (同20時までの短縮10日間) 291日 団体利用 (コロナウイルス感染拡大防 止・年末年始で74日間休み) (同夜枠30日休み) (同20時までの短縮42日間)
運動広場 (屋外)	ゲートボール場、広場	無料	9:00～17:00 296日 個人(一部団体)利用 (高架下工事・コロナウイルス 感染拡大防止・年末年始で69 日間休み)
第2運動広場 (屋外)	広場	無料	9:00～17:00 個人 15:00～17:00 団体 9:00～12:00 団体 12:00～15:00 298日 個人利用、団体利用 (高架下工事・コロナウイルス 感染拡大防止・年末年始で67 日間休み)

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

	体育室			運動広場				第2運動広場					合計	
	個人	団体		個人		団体		個人	団体		個人		利用 人数	団体 件数
	人数	人数	件数	人数	件数	人数	件数	人数	人数	件数	人数	件数		
4月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6月	332	629	49	364	30	519	28	161	510	21	0	0	2,515	98
7月	594	1,033	74	498	31	725	28	159	453	20	0	0	3,462	122
8月	566	918	73	422	31	736	38	86	345	17	0	0	3,073	128
9月	631	1,128	70	310	30	929	48	102	484	20	0	0	3,584	138
10月	577	1,158	72	379	31	881	44	85	344	17	0	0	3,424	133
11月	630	1,232	79	313	29	847	32	78	370	18	0	0	3,470	129
12月	566	1,128	72	371	28	484	22	72	214	13	0	0	2,835	107
1月	661	699	53	403	28	611	30	108	396	19	0	0	2,878	102
2月	609	896	59	370	28	757	34	79	381	19	6	2	3,098	112
3月	621	1,254	79	566	31	747	44	117	282	16	12	6	3,599	139
合計	5,787	10,075	680	3,996	297	7,236	348	1,047	3,779	180	18	8	31,938	1,208

《参考》令和1年度利用者数 38,353人 (同団体利用件数 1,431件)

(2) 苦情・事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	1件	<p>【内容】 (区民の方よりスポーツ推進課へご連絡)</p> <p>①土曜日の個人利用時間で卓球利用者が剣道、空手の利用にて竹刀を振り回すのが危険、大きな声が怖い。武道系の利用は中止にしてほしい。</p> <p>②トイレの清掃をもう少しキレイにして欲しい。</p> <p>とのご意見をいただいた。</p> <p>【対応】 (スポーツ推進課へ以下の協議(提案)を行う)</p> <p>①について、武道系の利用を禁止にすることは出来ないので、以下の2点を提案。</p> <p>1. 土日の個人利用時間帯において、特定した競技の時間帯を作る。</p> <p>例. 13:00～15:00 武道系、15:00～16:00 自由(武道・卓球を除く)、16:00～18:00 卓球</p> <p>2. 土日の個人利用時間(13:00～18:00)は、団体枠(有料)とする。</p> <p>スポーツ推進課にて協議すると返答。</p> <p>また、当該利用日の現況確認と当該利用団体の代表者とお話しして状況確認をしたところ、上記のような行動について意図はなく、今後の利用において注意しながら利用すると理解していただけた。</p> <p>その後、スポーツ推進課より体育室内に「注意喚起」のPOPの掲示が望ましいとのことで、体育室内へ利用における「注意喚起」を行った。</p>

		②については、清掃状況を確認して直ぐに清掃を実施いたしました。また、清掃は都度実施しておりますが、更にきめ細かい清掃をするように心掛けいたします。
事故	0件	—

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

【利用休止期間①（終日）】

- 全施設（体育室他、運動広場、第2運動広場）
 - ・4月1日（水）～4月30日（木）の30日間は、全施設の利用休止
 - ・5月1日（金）～5月31日（日）の31日間は、全施設の利用休止
- 屋内施設（体育室他）
 - ・6月1日（月）～7日（日）の7日間は、室内施設のみ利用休止

【利用休止期間②（夜枠／18時～21時）】

- 屋内施設（体育室他）
 - ・1月9日（土）～31日（日）の23日間は、室内施設の夜間（18時～21時）の利用休止
 - ・2月1日（月）～7日（日）の7日間は、室内施設の夜間（18時～21時）の利用休止

【短縮利用期間（夜枠／18時～21時）】

- 屋内施設（体育室他）
 - ・2月8日（月）～28日（日）の21日間は、室内施設の夜間が20時まで利用可(但し、返金なし)
 - ・3月1日（月）～21日（日）の21日間は、室内施設の夜間が20時まで利用可(但し、返金なし)

【休止時の対応等】

上記休止期間中は、休止期間・時間帯においても受付対応を含め管理員を常時1名配置いたしました。また、通常実施出来ない細部箇所及び貸出器具のメンテナンスを実施いたしました。

【特記事項】

定例で開催している第2運動広場の抽選会（毎月第1日曜日開催）は、3密（密閉、密集、密接）を避けて実施いたしました。

第2運動広場の団体利用予約は、けやきネットではなく抽選会、窓口及び電話にて受け付けるため、利用休止や再開等の連絡を都度決定毎に直接、利用団体へ連絡を行いました。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	18,072,000	
指定管理料	17,500,000	
自主事業収入	572,000	
支出計	18,032,029	
管理費	8,993,822	受託人件費、清掃費等
事務費	2,806,028	保険料、消耗品、印刷費等
事業費	5,700,150	施設運営の委託費、修繕費等
自主事業支出	532,029	
収支差額	39,971	(自主事業)

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

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

カテゴリー	事業名	対象	実施日	実施時間	参加費	参加人数
特別講習	こどもスポーツ祭り	成人、子ども				新型コロナウイルス感染拡大防止の観点より、 上記イベントは中止といたしました。
提供事業	かけっこ教室①	子ども				
地域交流	かけっこ教室②	子ども				

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

	事業名	対象	実施日	実施時間	参加費	参加人数
第10期	体力テスト練習	小学生	7/25	16:00~16:50	500円	15名
	かけっこ教室	小学生	7/30	16:00~16:50	500円	25名
第11期	体力テスト練習	小学生	8/18, 25,	16:00~16:50	3,000円	5名
	なわとびチャレンジ教室	小学生	9/1, 8, 15	17:00~17:50	3,000円	23名
	かけっこ教室	小学生	8/20, 27,	16:00~16:50	3,000円	15名
	体力テスト練習	小学生	9/3, 10, 17	17:00~17:50	3,000円	12名
第12期	なわとびチャレンジ教室	小学生	9/29,	16:00~16:50	3,000円	15名
	コアトレーニング教室	小学生	10/6, 13, 20, 27	17:00~17:50	3,000円	9名
	バランスカアップ教室	小学生	10/1, 8, 15, 22, 2	16:00~16:50	3,000円	10名
	かけっこ&マラソン教室	小学生	9	17:00~17:50	3,000円	15名
第13期	なわとびチャレンジ教室	小学生	11/10, 17, 24, 12/1, 8	16:00~16:50	3,000円	18名
	かけっこ&マラソン教室	小学生	11/12, 19, 26 12/3, 10	16:00~16:50	3,000円	15名
第14期	あやとび& こうさとびチャレンジ教室	小学生	1/12, 19, 26 2/2, 9	16:00~16:50	3,000円	9名
	コアトレーニング教室	小学生	1/7, 14, 21, 28 2/4	16:00~16:50	3,000円	13名
第15期	コアトレーニング教室	小学生	3/2, 9, 16, 23, 30	16:00~16:50	3,000円	3名
	あやとび& こうさとびチャレンジ教室	小学生		17:00~17:50	3,000円	6名
	体力テスト練習	小学生	2/18, 25	16:00~16:50	3,000円	11名
	かけっこ教室	小学生	3/4, 11, 18	17:00~17:50	3,000円	5名
						224名

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

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

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

令和2年度の全利用者数は、個人利用・団体利用合わせて延べ31,938人であった。

前年度と比べ、6,415人減（令和1年度38,353人）となったが、新型コロナウイルス感染拡大防止による緊急事態宣言等により、施設の利用休止（74日間）によることが要因と考えられる。利用休止となった4月～6月を除いた前年比では、1,849人増であったことから、休止でなければ、前年比増となっていたと考えられる。

体育室においての団体利用の年間稼働率は、66.3%（令和1年度80.5%）であったが、休止期間の4月～6月を除いては、82.4%（前年度比79.4%）であった。また、個人利用者数においては、10,848人（令和1年度11,524人）で前年度比94.1%であったが、休止期間の4月～6月を除いた場合、9,991人（令和1年度8,067人）で前年度比123.9%であった。以上のことから、利用者数について、新型コロナウイルス感染拡大防止による施設休止期間を除いて、前年を上回ったと推測できる。

一方で、コロナ禍といわれる社会状況の生活の中で、運動することのニーズがあることを示している結果と受け止め、ご利用者が安全、安心に利用できる施設として、ハード面（施設）、ソフト面（サービス）の感染拡大対策を行った。

緊急事態宣言による休止期間を活用し、職員のサービス向上となる研修等を多く取り組んだ。北鳥山地区体育室特有の利用者及び地域住民と近い距離にある点を活かし、常日頃からのコミュニケーションを取ることで、クレーム等を未然に防ぐことが出来たと感じている。

今後とも、指定管理者として更なる利用者満足度の高い施設運営に努めていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業等を通し、地域住民がスポーツ活動を通じて交流できる場の提供を積極的に行っていた。 ・利用者との定期的なコミュニケーションを図り、ニーズの把握に努めていた。 			
② 項目別評価結果			
評価点		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
3：要求水準を上回っており、優れた点がある。		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
2：要求水準を満たしている			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			13/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	3/3
2. 施設の運営			23/29
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	2/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	3/3
3. 事故や緊急時等への対応			7/9
事故防止等の対応	3/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			21/30
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3

利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			4/6
適正な予算執行	2/3	金銭管理	—
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	13 / 13	施設の特性をよく理解し、維持運営に取り組んでいた。	
2. 施設の運営	23 / 29	適切な職員配置を行い、自主事業や高齢者雇用に積極的に取り組んでいた。	
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	緊急時の対応に備えてマニュアルを整備しており、また利用者が安全に利用できるような工夫がなされていた。	
4. サービス向上の取組み	21 / 30	利用者と定期的なコミュニケーションを図り、要望や意見の把握、利用しやすい環境整備を図る等サービス向上に取り組んでいた。	
5. 収支状況	4 / 6	区と合意した予算内で予算を適切に執行していた。	
6. 改善の取組み	2 / 3	区との調整事項等について迅速な対応がなされていた。	
合計	70 / 90		
総合評価	A	全項目において要求水準を満たしており、4項目において要求水準を上回り優れた点があった。総合的に管理運営が良好である。	
④ 年度評価所見			
<p>北烏山地区体育室は、スポーツ活動を通じて地域及び地区住民の交流の場を提供することを目的とした施設であり、利用者ニーズに即した運営を行っていくことが求められる。</p> <p>当該施設は、中央自動車道の高架下空間を活用し、軽体操や卓球などができる屋内体育室と、少年野球や少年サッカーなどの練習やゲートボールなどを行うことができる運動広場を併設しているが、区内の他のスポーツ施設と比べると小規模な施設となっている。</p> <p>昨年度に引き続き新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う施設利用休止や時短営業の影響があり、全体では利用人数が減少したが、利用休止期間のあった月以外の利用人数をみると昨年度より増加傾向であったことが分かる。自主事業についても、新型コロナウイルスの影響によりこどもスポーツ祭り等中止にした事業もあったが、地域の小学生を対象とした「スポーツ教室」については年6期（18教室）実施するなどし、多数の参加者が当該施設を訪れ、施設の認知度向上に繋がられていた。</p> <p>また、自主事業でのアンケート実施や定例の抽選会を利用者懇親会として活用するなどし、利用者ニーズの把握に努めていた。</p>			

⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）

施設利用者のニーズや意見について、今後もアンケート等を通して把握させ、スポーツ活動を通じた地域及び地区住民の交流の場としての役割がより一層機能するよう、指定管理者と調整していく。

また、引き続き新型コロナウイルス感染拡大防止策を含めた安全な施設運営を行っていただくよう、指導・調整していく。

令和2年度世田谷区民健康村の事業報告

1 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

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

(2) 指定管理情報

指定管理者 : 株式会社世田谷川場ふるさと公社
指定期間 : 平成29年4月1日～令和4年3月31日

2 業務実績・利用状況に関する事項

(1) 事業内容

- ①予約受付・フロント・宿泊サービス業務
- ②調理配膳業務
- ③リネンサービス業務
- ④交流事業等の実施
- ⑤移動教室業務

(2) 施設利用者数(延人数)

宿泊系(一般区民等)	23,043人
宿泊系(移動教室)	0人
日帰り利用	1,122人
計	24,165人

※国の緊急事態宣言等に伴い、令和2年4月9日～6月18日まで施設を休館した。

※新型コロナウイルス感染症の影響により、区立小学校の移動教室は全校中止した。

(3) 交流事業等参加者数(延人数)

里山自然学校	240人
交流イベント	1,575人
地域環境学習プログラム	0人
計	1,815人

※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、里山自然学校及び交流イベントの一部を中止した。

※区立小学校の移動教室の全校中止に伴い、地球環境学習プログラムの提供がなくなった。

(4) 苦情件数および事故件数

- ①苦情件数 0件
- ②事故件数 0件

3 指定管理に関する業務の収支 (単位：円)

項目	金額	備考
収入計	467,508,180	
指定管理料	398,131,055	新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う休館期間の補填額 13,867,164円含む
利用料金	69,377,125	施設使用料 29,779,610 食事代 38,153,715 外来入浴 1,443,800
支出計	464,971,873	
運営費・委託費	360,891,959	
その他支出	104,079,914	
収支差額	2,536,307	

4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 組織・人員体制

- ・利用者の動向やニーズに対応した、効率的な人員配置

(2) 研修

- ・採用時研修に始まる体系的な研修、社員の意識改革への取組み

(3) 防災への取り組み

- ・通報・消火・避難誘導訓練を4月及び12月に実施

(4) 管理業務

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

(5) 移動教室

- ・新型コロナ感染症の影響により全校中止となり、区立小学校へのりんごジュースの提供と、川場産木材の箸づくりキットを希望した14校へ提供。

(6) 交流事業

- ・各種交流事業のPRやオプション体験メニュー等の充実
- ・里山自然学校の継続的運営

(7) 食事

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

- ・食事処さくら川の料理の充実

(8) その他

- ・11月～4月の平日割引制度の継続し、国や群馬県の割引制度の活用
- ・利用者獲得に向け、世田谷線ポスター掲示の継続とホームページの内容の充実

5 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

(1) 実績の評価

新型コロナウイルスの感染症拡大による国の緊急事態宣言等により、4月9日から6月18日までに施設休館となり、健康村開村以来、区立小学校の移動教室が初めて全校中止となった。施設再開後は、新型コロナウイルス対策を徹底して、利用者が安全・安心できる施設運営を行った。

宿泊者向けの料理の提供では、利用者アンケートで寄せられる評価や要望などをもとにメニュー開発や献立の工夫を重ねるとともに、感染防止策として食事時間の分散化や朝食の提供方法を変更するなどの対応を実施した。

交流事業では、参加者の安全や衛生面における注意と働きかけを行い、講師や村の指導者の協力により、広く里山の保全・整備に関する活動を実施した。宿泊者向けのオプションイベントでは、川場村ならではの特徴のある里山体験や収穫体験などプログラムの充実を図り、参加者から好評を得ている。

ホームページの見直しを継続して、村での過ごし方や活動内容をわかりやすく掲載し、食事処さくら川のコンテンツを新たに追加した。区内の出店販売では、区内イベントの相次ぐ中止により出店機会が減少したが、11月以降、区役所中庭などでの出店販売を実施することができた（3回）。

(2) 今後の取組み

新型コロナウイルス感染症の対策を継続しながら、利用者の満足度の高い区民健康村の施設運営を行う。出店販売・広報活動、ホームページの改善にも力をいれ、新規利用者やリピータの獲得に取り組む。

交流事業で、地域の理解と協力を得ながら、区民健康村第5期事業計画を踏まえ、川場村の特色を生かした魅力ある事業展開に進めていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
<p>移動教室や団体利用の中止、施設の休館等があり、利用者数が大幅に減少した。施設再開後は、国や群馬県のキャンペーンの活用や平日割引の期間を拡大するなど、施設利用の促進に努めた。新型コロナウイルス感染症に対して様々な感染防止策を講じており、利用者が安全・安心して滞在できるように適切な施設の維持管理運営がなされている。</p> <p>交流事業では、感染防止を踏まえたプログラムを提供するとともに、各種事業における講師や協力者としての村民の参加、地区や集落との共同作業など、村民参加の機会の充実に努めた。</p>			
② 項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	3/3

2. 施設の運営		24	
設置目的等の理解	3/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	3/3	障害者差別解消法	2/3
自主事業の成果	3/3	地域との関わり	3/3
職員配置	3/3	地元事業者の活用等	3/3
障害者等の雇用	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応		6	
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み		25	
職員研修	3/3	利用者の意向	3/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	3/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	3/3	苦情等への対応、改善	2/3
接遇	3/3		
5. 交流事業		11	
企画・調整	3/3	事業の改善	3/3
事業の実施	3/3	広報・PR	2/3
6. 収支状況		7	
適正な予算執行	2/3	金銭管理	3/3
経費の効率化	2/3		
7. 改善の取組み		2	
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	13 / 13	適切な維持管理を行っている。	
2. 施設の運営	24 / 27	設置目的や理念をよく理解し、運営している。	
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	日頃から必要な訓練等を実施している。	
4. サービス向上の取組み	25 / 27	研修や自主評価に取り組むほか、サービス拡充に取り組む利用者の増加に繋がった。	
5. 交流事業	11 / 12	関係者間の調整や魅力あるプログラム作り、事業の課題検討、見直しに取り組んでいる。	
6. 収支状況	7 / 9	適切に執行している。	
7. 改善の取組み	2 / 3	適切な改善を行っている。	
合計	88 / 100		
総合評価			
④ 年度評価所見			
<p>全項目において適切に実施されている。特に、施設の運営、サービス向上の取組みにおいて、施設利用者によるアンケート評価では、施設面、食事、フロント対応等全ての項目で高い満足度を維持している。交流事業では、前年度までの課題を整理・検討踏まえ、新型コロナウイルス対策も徹底して、プログラムの実施・充実に取り組んでいる。令和2年8月よりふじやまビレジ内に木質バイオマスボイラーの稼働を開始して、環境対策にも取り組んでいる。</p>			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
<p>施設の利用者や交流事業の参加者のニーズを踏まえた更なるサービスの拡充に向け、団体と調整を図る。また、利用者の安全・安心のため計画的な改修・修繕に取り組むとともに、施設の有効活用について団体と調整を行っていく。環境対策事業については、川場村とも調整を図りながら、三者で連携して取り組んでいく。</p>			