

令和4年9月6日
スポーツ推進部
生活文化政策部

令和3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3年度の事業報告を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 スポーツ施設課
千歳温水プール	(公財) 世田谷区スポーツ振興財団	平成31年4月1日～令和6年3月31日	
北鳥山地区体育室	(株) リバティヒル	令和3年4月1日～令和8年3月31日	
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・交流推進課

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。

令和3年度世田谷区立総合運動場及び大蔵第二運動場 事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立総合運動場

施設住所：大蔵運動場：世田谷区大蔵4丁目6番1号

二子玉川緑地運動場：世田谷区鎌田1丁目3番5号

大蔵第二運動場：世田谷区大蔵4丁目7番1号

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益財団法人世田谷区スポーツ振興財団

指定期間：平成29年4月1日～令和4年3月31日

《各施設の主な概要》

施設名		利用料金 (平成30年10月1日 改定後料金)	利用時間・開館日数
大蔵 運動場	アリーナ	団体 〔平日〕7,560～51,980円 〔土日祝〕9,060～62,350円	9:00～21:00 275日 (年末年始、選挙等により9日間休館) (新型コロナウイルス感染拡大予防のため37日間休館) (アメリカ選手団キャンプにより44日間休館)
	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	9:00～21:00 275日 (年末年始、選挙等により8日～9日間休館) (新型コロナウイルス感染拡大予防のため37日間休館) (アメリカ選手団キャンプにより44日間休館) (※第2武道場は、工事休館で+7日間休館)
	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	9:00～21:00 261 日 （年末年始、保守点検等によ り 23 日間休館） （新型コロナウイルス感染 拡大予防のため 37 日間休館） （アメリカ選手団キャンプ により 44 日間休館）
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 拡大予防のため 17 日間休館） （アメリカ選手団キャンプ により 44 日間休館）
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 6:30～21:00 298 日 （年末年始 6 日間休館） （新型コロナウイルス感染 拡大予防のため 17 日間休館） （アメリカ選手団キャンプ により 44 日間休館）
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	9:00～21:00 286 日 （年末年始 6 日間休館） （新型コロナウイルス感染 拡大予防のため 17 日間休館） （アメリカ選手団キャンプ により 56 日間休館）

施設名	利用料金 (平成 30 年 10 月 1 日 改定後料金)	利用時間・開館日数
-----	-------------------------------------	-----------

二子玉川 緑地運動 場	サッカー場（2面） 少年サッカー場（3面） 球技場（1面） 少年野球場（3面） 野球場（6面）	[平 日] 2時間 1,860 円 [土日祝] 2時間 2,180 円	9:00～17:00 ※12月～2月は10:00～16:00 ※野球場4月～11月の日曜・ 祝日は6:30～8:30の利用可 341日 (年末年始、新型コロナウイルス 感染拡大予防、施設保 守等で24日間休館)
	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9:00～17:00 187日 (保守点検、選挙等により12 日間休館) (新型コロナウイルス感染拡 大予防、ワクチン接種会場開設 により110日間休館) (アメリカ選手団キャンプに より56日間休館)
	テニス コート	9面(夜間照明付)	[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9:00～17:00 297日 (保守点検により7日間休館) (新型コロナウイルス感染拡 大予防のため17日間休館) (アメリカ選手団キャンプに より44日間休館)
	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	216日 (保守点検により7日間休館) (新型コロナウイルス感染拡 大予防、ワクチン接種会場開設 により86日間休館) (アメリカ選手団キャンプに より56日間休館)
	集会室	1室(定員20名)	区民 [平 日] 2,010～8,060 円	9:00～22:00 ※年末年始9:00～16:30

		〔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	216 日 (保守点検により 7 日間休館) (新型コロナウイルス感染拡大予防、ワクチン接種会場開設により 86 日間休館) (アメリカ選手団キャンプにより 56 日間休館)
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 歳以上) 3 時間 450 円 ※ 1 ヶ月定期券 13,800 円	9:00～22:00 ※年末年始は 9:00～18:00 277 日 (保守点検により 7 日間休館) (新型コロナウイルス感染拡大予防のため 37 日間休館) (アメリカ選手団キャンプにより 44 日間休館)
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 9:00～18:00 297 日 (保守点検・工事等により 7 日間休館) (新型コロナウイルス感染拡大予防のため 17 日間休館) (アメリカ選手団キャンプにより 44 日間休館)
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	9:00～21:00 46 日 (夏季のみ営業、令和 3 年 7 月 17 日～8 月 31 日) ※夜間利用 (17:00～21:00) は原則金土日祝日及び祝前日

			〔午前券〕 大人 660 円 小・中学生、障害者（高校生相当以上）、高齢者（65歳以上）250 円 〔午後券〕 大人 660 円 小・中学生、障害者（高校生相当以上）、高齢者（65歳以上）250 円 〔夜間券〕 大人 660 円 小・中学生、障害者（高校生相当以上）、高齢者（65歳以上）250 円	
--	--	--	---	--

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	46,795
		第1 武道場（畳）	7,940
		第2 武道場（床）	10,834
		弓道場（5 的）	12,326
		エアーライフル場（6 射座）	1,029
		洋弓場（8 的）	3,863
		体育室	17,524
		トレーニングルーム	9,329
		会議室兼軽運動室	11,853
	温水プール	223,114	
	テニスコート	92,000	
野球場	30,531		
陸上競技場	66,544		
二子玉川緑地運動場	サッカー場（2 面）	17,147	
	少年サッカー場（3 面）	27,346	
	球技場（1 面）	12,543	
	少年野球場（1 面）	29,610	
	野球場（6 面）	50,456	
大蔵第二運動場	体育館	22,328	
	テニスコート	83,048	
	宿泊室	175	
	集会室	240	
	トレーニングルーム	43,857	

	ゴルフ練習場	191,688
	屋外プール	30,208
合計		1,042,328

- <参考>・(令和2年度人数) 総合運動場 626,133人、大蔵第二運動場 330,204人
 ・令和元年10月の台風第19号による二子玉川緑地運動場被害は復旧完了
 ・新型コロナウイルス感染拡大予防に伴う休館あり

(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 16件
- ・大蔵運動場温水プール 35件
- ・二子玉川緑地運動場 2件
- ・大蔵第二運動場 15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3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 7件
- ・大蔵運動場温水プール 3件
- ・二子玉川緑地運動場 19件
- ・大蔵第二運動場 8件

利用中の転倒や衝突などの事故発生時には即座に状況確認を行い、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
大蔵運動場体育館	4/25～5/11 全館休館
	5/12～31 屋内施設休館
	4/12～24、6/1～9/30 全館開館時間の短縮（20時まで）
大蔵運動場温水プール	4/25～5/31 全館休館
	4/12～24、6/1～9/30 全館開館時間の短縮（20時まで）
二子玉川緑地運動場	4/25～5/11 全館休館
大蔵第二運動場	4/25～5/11 全館休館
	5/12～31 屋内施設休館
	4/12～24、6/1～9/30 全館開館時間の短縮（20時まで）
	4/1～11、10/1～24 全館開館時間の短縮（21時まで）

②該当のキャンセル件数

施設名	キャンセル件数
大蔵運動場体育館	8, 534件
大蔵運動場温水プール	61件
二子玉川緑地運動場	1, 048件
大蔵第二運動場	8, 389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	1,168,804,498	
指定管理料	415,201,738	区指定管理料
利用料収入	753,602,760	体育館、プール、野球場等の施設使用料
支出計	1,140,314,664	
管理費	173,775,959	受託人件費等
事務費	72,216,056	コピー機等リース代、保険料等
事業費	707,442,802	施設運営の委託費、修繕費等
返還金	186,879,847	年度協定に基づく区への返還金
収入－支出	28,489,834	

(参考) 内訳

項目	総合運動場	大蔵第二運動場
収入計	632,187,018	536,617,480
指定管理料	402,597,738	12,604,000
利用料収入	229,589,280	524,013,480
支出計	615,332,442	524,982,222
管理費	116,091,466	57,684,493
事務費	39,705,328	32,510,728
事業費	459,535,648	247,907,154
返還金	0	186,879,847
収入－支出	16,854,576	11,635,258

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) 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。
- (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」を開催し、研修を欠席した従事員へは、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」を配信した。また、令和3年度は「トレーニングルーム設備の紹介動画」を配信し、さらなる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」を導入し、利便性の向上を図った。
- (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) 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。
- (8) ユニバーサルデザインへの取組みとして、タブレットでの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。
- (9) 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。
- (10) 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、母の日や七夕等で合同イベントを行っている。
- (11) 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。
- (12) 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。
- (13) 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。
- (14) 大蔵第二運動場屋外プールの利用時間の拡大策を実施し、利用時間中の混雑の緩和や利用者層の拡大を図った。(9:00～17:00 ⇒ 9:00～21:00)
- (15) SDGsへの取組として、「Missionシート」と「未来へのやくそくカード」を用意し、施設利用

者の目標達成のために実施することを記載してもらい、館内表示を行った。年末には、家庭で不要となった食品を持ち寄っていただくフードドライブを実施、集めた食品は区内こども食堂へ寄付を行った。

- (16) 世田谷ジュニアアカデミーにて、新規種目「新体操」、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」、あんしんすこやかセンターと地域連携しセンター所管内で「高齢者事業」をそれぞれ開催し、子どもから成人、高齢者まで事業拡大を図った。
- (17) 覆面調査を実施し、施設職員の接遇レベルを分析した。分析結果から「気づきシート」を作成しそれを元に改善計画を作成し、接遇レベルの向上を図った。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

- 『世田谷区スポーツ推進計画』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3年度は、総合運動場、大蔵第二運動場ともに「AA A」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や設備面の改修計画、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。
- 「いのちの教室」の講師を招き、施設課全職員を対象に実技研修を実施し、施設の安全管理体制の強化を図った。
- 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 令和2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"> コロナ禍において、安全で快適に利用できる環境整備に努める。 利用者ニーズを把握し、新たな利用者増加のためのサービスの取組みを検討する。 			
② 項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある。		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			13/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	3/3
2. 施設の運営			22/29
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			6/9
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		

4. サービス向上の取組み			21/30
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	13 / 13	システムを有効活用し設備・機器等を適切に保守管理している。SDGsに関する新たな事業展開など、環境配慮に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や臨時休館など様々な制約がある中、運用方法の新規提案を行い、利用者サービス向上のための施設運営を積極的に行った。	
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	「安全マニュアル」に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	21 / 30	第三者評価や意見交換により従業員の能力向上に努め、誰もが利用しやすい施設運営に取り組んだ。	
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			
<p>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。</p> <p>また、東京2020大会開催に伴いアメリカ選手団キャンプ地として総合運動場及び大蔵第二運動場を使用し、区やUSOPCとの円滑な調整と対応を行った。大会終了後には、レガシーを活かしオリンピック・パラリンピック選手の練習風景やサイン色紙等の展示を行い、東京2020大会を契機</p>			

とした更なるスポーツ振興に取り組んだ。

令和2年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大防止策による施設休館や時短営業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った。その後、感染状況が落ち着きつつある中で、必要な感染対策を講じながらも利用者が快適にスポーツを楽しめるよう環境整備に努めている。

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、東京2020大会のレガシーを活かし、区民のスポーツへの関心を絶やさぬよう効果的な事業実施に努めながら、続くコロナ禍においても利用者が安心・安全に利用できる施設の運営に取り組んでほしい。

令和3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	9:00～21:00 187日 (年末、設備点検、新型コロナウイルス感染拡大予防等で178日間休み) 休館日 9日間 年末 3日間 施設保守 129日間 設備点検等 37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	9:00～21:00 311日 (年末、設備点検、新型コロナウイルス感染拡大予防等で54日間休み) 休館日 9日間 年末 3日間 施設保守 5日間 設備点検等 37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	9:00～21:00 311日 (年末、設備点検、新型コロナウイルス感染拡大予防等で54日間休み) 休館日 9日間

			年末 3日間 施設保守 5日間 設備点検等 37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	9:00～21:00 311日 (年末、設備点検、新型コロナウイルス感染拡大予防等で 54日間休み) 休館日 9日間 年末 3日間 施設保守 5日間 設備点検等 37日間
集会室	—	団体 3時間 840円	9:00～21:00 308日 (年末、設備点検、新型コロナウイルス感染拡大予防等で 57日間休み) 休館日 9日間 年末 3日間 年始 3日間 施設保守 5日間 設備点検等 37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	149,018
トレーニングルーム	(29,522)
体育室	12,948
健康運動室	9,642
集会室	21,279
合計	192,887

＜参考＞令和2年度人数 181,574人

- ・トレーニングルームの利用人数及び体育室の個人利用人数(1,016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あり

(2) 苦情・事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	33件	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症予防対策について ・施設の不具合や衛生面について ・スタッフの接遇等について ・温水プールの運営方法について ・駐輪場の警備員の対応について
事故	2件	<p>利用中の転倒や体調不良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に対応を行った。</p> <p>また、再発防止のため、事故が起きた原因を分析すると共に、消防署から安全対策に関して助言を仰いだ。平常時の安全体制強化のため AED の新規設置や、浴室に緊急呼び出しボタンの設置を行った。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。</p>

(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	4/25～5/31 全館休館
	4/12～24、6/1～9/30 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	239,529,871	
指定管理料	195,168,091	区指定管理料
利用料収入	44,361,780	プール、体育室等の施設利用料
支出計	229,286,809	
管理費	53,926,678	受託人件費等
事務費	19,199,543	コピー機等リース代、保険料等
事業費	156,160,588	施設運営の委託費、修繕費等
収支差額	10,243,062	

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実施。定期的に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) 夜間におけるプール個人利用者の利用促進に向け、団体利用枠の時間変更等、次年度の運用に向け調整を実施した。
- (3) 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」、「トレーニングルーム設備の紹介動画」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」を導入した。
- (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や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) DXの推進としてキャッシュレス券売機の次年度導入に向け調整を実施した。
- (8) トレーニングルームの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。
- (9) 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。
- (10) 子どもの体力・基礎運動能力向上事業の開催として、民間事業者との協働で通年教室となる千歳ダンスカレッジを継続実施した。また、さらなる参加者獲得のため次年度に向けたカテゴリーの拡充の調整を実施した。
- (11) 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。
- (12) 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。
- (13) 遊休スペースを活用した取り組みとして、談話室での「キッズボルダリング体験会」、サンクンガーデンでの「朝ヨガ体験会」を実施した。
- (14) 「身体と脳の活性化」を目的とした落語講演会を敬老の日に新たに実施した。
- (15) 平常時における安全体制の強化として、健康運動室に AED を新たに設置した。また、浴室に緊急呼び出し装置を新たに設置した。

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）

『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3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「なごみの広場ちとふな」、「ちとふなフォトウォーク」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 令和2年度評価結果に対する現在までの取り組み状況			
<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			6/9
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取り組み			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	設備・機器等の保守管理や施設修繕を適切に実施し、省エネ推進計画を提案するなど環境配慮に積極的に取り組んでいる。	
2. 施設の運営	22 / 29	障害者の法定雇用の改善が図られ、地域や関係団体との連絡・調整、連携した各種イベントを実施等、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	6 / 9	施設の特性を網羅した「安全管理マニュアル」を整備し、救急時の対応に積極的に取り組んでいる。	
4. サービス向上の取り組み	22 / 30	施設の特性を十分に理解し、利便性に配慮した環境整備を行っている。	
5. 収支状況	6 / 9	要求水準を満たしているが、更なる取り組みに期待	

		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、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った。</p> <p>また、利用者ニーズに応え、公衆無線 LAN スポットの運用や温水洗浄便座の設置など施設の快適性・衛生環境を向上のための改修を行うとともに、施設の周年事業など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。</p>		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>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。</p> <p>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。</p>		

令和3年度 世田谷区立北烏山地区体育室 事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立北烏山地区体育室

施設住所：世田谷区北烏山8丁目1番6号先（体育室、運動広場）

世田谷区北烏山2丁目3番先（第2運動広場）

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社リバティヒル

指定期間：令和3年4月1日～令和8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) 322日 (緊急事態宣言、年末年始で43 日間の利用中止)
運動広場 (屋外)	ゲートボール場、広場	無料	9:00～19:00 (4月～10月) 9:00～17:00 (11月～3月) 342日 (緊急事態宣言、年末年始で23 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 12:00～15:00 341日 (緊急事態宣言、高架下工事、 年末年始で24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		利用	団体
	人数	人数	件数	人数	人数	件数	人数	人数	件数	人数	件数
4月	465	871	63	484	654	25	135	340	16	2,949	104
5月	0	0	0	314	541	22	82	379	19	1,316	41
6月	518	1,216	81	457	1,033	46	121	426	25	3,771	152
7月	588	1,297	86	543	879	46	121	529	28	3,957	160
8月	577	1,182	83	656	531	33	146	579	31	3,671	147
9月	537	1,210	84	628	784	43	125	491	27	3,775	154
10月	512	1,439	86	606	876	47	144	488	28	4,065	161
11月	516	1,420	83	415	822	39	92	308	18	3,573	140
12月	452	1,397	78	323	683	30	63	302	17	3,220	125
1月	507	1,189	75	366	719	34	57	250	15	3,088	124
2月	382	1,222	75	345	864	43	69	332	18	3,214	136
3月	546	1,284	81	372	848	50	68	320	19	3,438	150
合計	5,600	13,727	875	5,509	9,234	458	1,223	4,744	261	40,037	1,594

《参考》令和2年度利用者数 31,938人 (同団体利用件数 1,208件)

(2) 苦情・事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	3件	<p>【内容】 (区民の方よりスポーツ施設課へご連絡)</p> <p>①体育室の団体保管物品について 施設を利用している特定の団体の物品を、体育室奥の倉庫等に保管しているのは公平でないため是正を求める。</p> <p>②個人利用時間帯について 個人利用の時間に特定の卓球団体が場所を大きく使用しており、個人では行きづらい環境になってしまっている。また、受付スタッフが個人利用時間でレッスンをやっているのではないかとのご意見をいただいた。</p> <p>③体育室の音響について CDの音が飛んだり、音量が突然大きくなったり、小さくなったりする。</p> <p>【対応】</p> <p>① 来年度の施設改修工事の際に利用団体の物品はすべて引き上げさせ、工事終了後も物品保管はさせないよう整理を行いたいと考えている。(どのように行うかは検討中)</p> <p>② これまで以上に個人利用時間帯の利用マナーの注意喚起を口頭及び掲示にて行</p>

		<p>っていく。また、スタッフの利用については、事実確認を行い徹底した従業員教育を図っていく。</p> <p>③ ご連絡後直ぐに機器の確認。また他の利用団体へも確認したが、CDの音が飛ぶような状況は確認できなかった。後日、再度確認を行ったが状況は見受けられなかった。改めて、責任者が現地にて、CD用簡易クリーナーにてクリーニング対応を行い、今後は定期的にクリーニングしていくこととした。その後、CDを利用されている方へ確認をして、音が飛んだりすることは無くなった気がするとのことご意見をいただいた。</p>
事故	1件	<p>【内容】</p> <p>10月19日(火) 自主事業である北鳥山スポーツ教室参加者(小学5年生)が参加中にバランスを崩し後方へ転倒、お尻、背中、最後頭が地面に着いた。大事を取りアイシング処置。帰宅後に頭痛がするという事で病院へ行き、軽い脳震盪との診断であった。</p>

(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

【まん延防止等重点措置・緊急事態宣言・リバウンド防止措置・リバウンド警戒期間における取組】

- まん延防止等重点措置 2021年4月12日(月)～4月24日(土)

施設の利用時間が20:00まで

- 緊急事態宣言 2021年4月25日(日)～5月11日(火)

全施設休館

- 緊急事態宣言(延長) 2021年5月12日(水)～5月31日(月)

屋内施設のみ利用中止継続 屋外施設利用再開(～20:00)

- 緊急事態宣言(延長) 2021年6月1日(火)～6月20日(日)

屋内施設利用再開(～20:00)

利用時間制限: 体育室、会議室(～20:00)、運動広場(～19:00)、第2運動広場(～17:00)

利用人数制限: 体育室(25人)、会議室(8人)、運動広場(50人/面)、第2運動広場(40人/面)

- 緊急事態宣言解除及びまん延防止等重点措置 2021年6月21日(月)～7月11日(日)

利用時間、利用人数制限(継続)

- 緊急事態宣言 2021年7月12日(月)～8月22日(日)

利用時間、利用人数制限(継続)

- 緊急事態宣言(延長) 2021年8月23日(月)～8月31日(火)

利用時間、利用人数制限(継続)

- 緊急事態宣言(延長) 2021年9月1日(水)～9月12日(日)

利用時間、利用人数制限(継続)

- 緊急事態宣言(延長) 2021年9月13日(月)～9月30日(木)

利用時間、利用人数制限(継続)

- 緊急事態宣言(解除) 2021年10月1日(金)～

利用時間制限解除(～21:00)、利用人数制限(継続)

- リバウンド防止措置 2021年10月25日(月)～

利用人数制限解除(通常運営)

- まん延防止等重点措置 2022年1月21日(月)～2月13日(日)

利用時間制限なし、利用人数制限なし

- まん延防止等重点措置（延長） 2022年2月14日(月)～3月6日(日)
利用時間制限なし、利用人数制限なし
- まん延防止等重点措置（延長） 2022年3月7日(月)～3月21日(月)
利用時間制限なし、利用人数制限なし
- リバウンド警戒期間における取組 2022年3月22日(火)～3月31日(木)
利用時間制限なし、利用人数制限なし

【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した。

【特記事項】

定期開催している第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った。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	18,442,297	
指定管理料	17,570,000	
自主事業収入	872,297	
支出計	17,680,947	
管理費	9,429,523	受託人件費、清掃費等
事務費	1,594,134	保険料、消耗品、諸経費（印刷費、本部経費等）
事業費	5,818,747	委託費、修繕費等
自主事業支出	838,543	
収支差額	761,350	

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	子どもスポーツ祭り	成人、子ども				
提供事業	かけっこ教室①	子ども				新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止
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16期	ボールチャレンジ練習	小学生	5/11, 19, 26	16:00～16:50	3,500円	0名
	走り方教室	小学生	6/1, 8	17:00～17:50	3,500円	0名

	前とびチャレンジ教室	小学生	5/7, 14, 21, 28	16:00～16:50	3,500円	0名
	サーキットトレーニング教室	小学生	6/4	17:00～17:50	3,500円	0名
第17期	ボールチャレンジ教室	小学生	7/6, 13, 20, 27	16:00～16:50	3,500円	15名
	走り方教室	小学生	8/3	17:00～17:50	3,500円	20名
	前とびチャレンジ教室	小学生	7/1, 8, 15, 29,	16:00～16:50	3,500円	9名
	サーキットトレーニング教室	小学生	8/5	17:00～17:50	3,500円	5名
第18期	ビジョントレーニング教室	小学生	8/17, 24, 31	16:00～16:50	3,500円	1名
	ドッジボール教室	小学生	9/7, 14	17:00～17:50	3,500円	21名
	ボールチャレンジ教室	小学生	8/19, 26	16:00～16:50	3,500円	8名
	なわとび教室	小学生	9/2, 9, 16	17:00～17:50	3,500円	8名
第19期	なわとびチャレンジ教室	小学生	9/28	16:00～16:50	3,500円	15名
	コアトレーニング教室	小学生	10/5, 12, 19, 26	17:00～17:50	3,500円	9名
	バランスカアップ教室	小学生	10/2, 9, 16, 23, 30	14:00～14:50	3,500円	10名
	かけっこ&マラソン教室	小学生		15:00～15:50	3,500円	12名
第20期	おおなわ&なわとびチャレンジ教室	小学生	11/9, 16, 30 12/7, 14	16:00～16:50	3,500円	14名
	コアトレーニング教室	小学生	11/13, 20, 27	14:00～14:50	3,500円	13名
	走り方教室	小学生	12/4, 11	15:00～15:50	3,500円	16名
第21期	ビジョントレーニング&キャッチボール教室	小学生	1/11, 18, 25 2/1, 8	16:00～16:50	3,500円	10名
	ドッジボール基礎教室	小学生	1/15, 22, 29	14:00～14:50	3,500円	17名
	ドッジボール教室	小学生	2/5, 12	15:00～15:50	3,500円	8名
第22期	走り方教室	小学生	2/22	16:00～16:50	3,500円	6名
	大なわチャレンジ教室	小学生	3/1, 8, 15, 22	17:00～17:50	3,500円	3名
	なわとびチャレンジ教室	小学生	2/26	14:00～14:50	3,500円	15名
	キャッチボール教室	小学生	3/5, 12, 19, 26	15:00～15:50	3,500円	7名
						242名

※第16期は緊急事態宣言が発出されたため、中止した。

- (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3年度の全利用者数は、個人利用・団体利用合わせて延べ40,037人であった。

前年度と比べ、8,099人増（令和2年度31,938人）となり、また、体育室における団体利用の年間稼働率は、85.3%（令和2年度66.3%）となった。昨年度からの新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言等により、施設の利用休止（体育室43日間、運動広場23日間、第2運動広場24日間）があったが、コロナ禍前の水準（平成30年度）に近い利用者数となった。

コロナ禍及びウィズコロナといわれる社会状況が2年にも及ぶ中で、利用者の方々の運動への意欲が増していることが感じられ、指定管理者として益々安全、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）の感染拡大防止策を行ってきた。

今年度は、職員のサービスや倫理観など管理体制も含めて問題が露呈する状況があったが、職員への研修や定例会議の質、量を増やし、サービスの向上、倫理遵守の徹底を引き続き講じていく。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2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"> ・ホームページでの広報活動を開始し、積極的に施設の利用促進を図っていた。 ・こまめに日常清掃を行うなど、利用しやすい環境づくりに努めていた。 			
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			13/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	3/3
2. 施設の運営			22/29
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	2/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	3/3
3. 事故や緊急時等への対応			6/9
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			23/30
職員研修	2/3	利用者の意向	3/3
利用者への案内	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			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	22 / 29	適切な職員配置を行い、自主事業や高齢者雇用に積極的に取り組んでいた。	
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 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	23 / 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、6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較すると小規模な施設となっている。</p> <p>前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の利用休止期間があったが、施設の利用人数はコロナ禍前の水準に近いところまで回復しており、前年度と比較すると約 8,000 人増となった。新型コロナの影響により中止となった指定管理者事業もあったが、ホームページ立ち上げによる施設の利用促進や、清掃等による利用しやすい環境づくりの効果が出ているものと考えられる。</p> <p>また、利用者から要望が多かった運動広場の利用時間延長（4月～10月の間、19時まで延長）を令和3年度から実施したことや、その他要望・苦情を受けた際には概ね迅速な対応ができており、利用者の声には可能な限り応えられていた。</p>		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>新型コロナウイルス感染拡大防止による施設の利用制限が撤廃された後に、更なる利用者の増加や障害者スポーツにも目を向けた自主事業の開催などの取組みが実施されるよう、指定管理者と調整していく。</p> <p>また、今年度は自主事業中の事故もあったため、利用者の安全対策については改めて指導を行っていく。</p>		

令和3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)	29,645人
宿泊系(移動教室)	13,886人
日帰り利用(食事等)	844人
計	44,375人

日帰り入浴	1,621人
-------	--------

※12月18日～4月10日は感染症対策のため、区民と川場村民に利用を制限した。

(3) 交流事業等参加者数(延人数)

里山自然学校	211人
交流イベント	430人
地域環境学習プログラム	8,352人
計	8,993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。

(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	470,815,200	
指定管理料	388,639,839	移動教室の延期に伴う利用の補填額 2,991,351 円含む
利用料金	82,175,361	施設使用料 38,323,998 食事代 42,181,763 外来入浴 1,669,600
支出計	476,083,432	
運営費・委託費	366,179,475	
その他支出	109,903,957	
収支差額	-5,268,232	

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) 防災への取組み

- ・通報・消火・避難誘導訓練を4月及び12月に実施

(4) 管理業務

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

(5) 移動教室

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

(6) 交流事業

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

(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

(8) その他

- ・11月～4月の平日割引制度の継続し、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による広報に加え、新たにSNS（インスタグラム）による情報提供を開始。

5 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

（1）実績の評価

新型コロナウイルス感染症による国の緊急事態宣言の影響はあったものの、ふじやまビレッジ、なかのビレッジともに利用状況は回復傾向にある。利用者が安心して滞在できるよう感染対策を含めた衛生管理の手法について点検と工夫を繰り返し行っている。

昨年度中止となった区立小学校の移動教室は、教育委員会と日程やプログラムの調整を図り、1泊2日の日程により6月下旬から翌3月までの期間で、全校で実施した。

懸案であったキャッシュレス化を推進し、「世田谷 Pay」の導入から、クレジットカードや電子マネーによる支払いまで対応して、利用者の利便性が向上した。

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、幅広く里山の保全・整備に関する活動を実施した。中止となった里山塾、農業塾の補講プログラムとして、オンラインによる講義を試行実施した。

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、特に家族連れの利用者から好評を得ている。

広報・PR活動では、SNSによる情報配信を開始して、四季折々の川場村情報や健康村の施設・食事の案内など、利用者の関心の高い内容を配信している。

（2）今後の課題

コロナ禍以前の活気を取り戻し、利用者数の回復が課題であることから、川場村の魅力の掘り起こし、効果的な情報発信、区内の出店販売の広報活動等に力をいれ、新規利用者やリピーターの獲得に取り組む。

交流事業で、引き続き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、区民と村民の新たな交流の要素を盛り込み、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3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
<p>昨年度に引き続き新型コロナウイルスの影響を大きく受けているが、移動教室の再開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ている。感染防止策では、利用者の声を踏まえて、様々な工夫や改善を講じており、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、コロナ禍による活動制限の中で、新たにオンラインを活用したプログラムにもチャレンジするとともに、地区や集落との共同作業を継続し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		26	
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	3/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	2/3	地元事業者の活用等	3/3
3. 事故や緊急時等への対応		6	
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み		27	
職員研修	3/3	利用者の意向	3/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	3/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	3/3	苦情等への対応	2/3
接遇	3/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況		7	
適正な予算執行	2/3	金銭管理	3/3
経理の効率化	2/3		
6. 改善の取組み		2	
改善の取組み	2/3		
7. 交流事業		11	
企画・調整	3/3	事業の評価・改善	3/3
事業の実施	3/3	広報・PR	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	感染症に対する様々な対策や工夫を講じて、利用者が安心して滞在できる施設管理に努めている。	
2. 施設の運営	26 / 30	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	27 / 30	研修の実施、利用者のニーズに合わせたサービス提供、ホームページによる情報提供などサービス向上に向けた取組みを推進している。	
5. 収支状況	7 / 9	適切に執行している。	
6. 改善の取組み	2 / 3	適切な改善を行っている。	
7. 交流事業	11 / 12	コロナ禍の活動制限の中で、交流事業の内容・規模を適宜見直すとともに、村の関係者とも調整を図り、魅力あるプログラムを提供している。	
合計	92 / 106		
総合評価	S		
④ 年度評価所見			
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、コロナ禍に対応したプログラムの実施・充実に取り組んでいる。ふじやまビレッジ内に木質バイオマスボイラーは、稼働率の向上を図るとともに、移動教室等での環境学習にも活用している。			
⑤ 評価結果に対する今後の対応 (指導・調整事項)			
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。区民健康村第5期事業計画の着実な推進を目指し、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。

対象施設一覧（令和3年度）

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

■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
	上北沢区民センター	上北沢区民センター 運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
	粕谷区民センター	粕谷区民センター運 営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
	烏山区民会館・区民センタ ー	烏山区民センター運 営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
	ひだまり友遊会館	シダックス大新東ヒ ューマンサービス (株)	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	生活文化政策部 市民活動推進課
	健康増進・交流施設（がや がや館）	(株) オーエンス	平成30年4月1日～ 令和5年3月31日	
	世田谷美術館	(公財) せたがや文 化財団	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・国際課
	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	
	ほほえみ経堂	NPO法人 ワーカ ーズユープ	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	障害福祉部 障害者地域生活 課
	すまいる梅丘	NPO法人 ワーカ ーズユープ	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	
	三宿つくしんぼホーム	(社福) 全国重症心 身障害児(者)を守る 会	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	
	駒沢生活実習所	(社福) 武蔵野会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
	桜上水福祉園	(社福) 東京都手を つなぐ育成会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
	奥沢福祉園	(社福) 東京都手を つなぐ育成会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
	九品仏生活実習所・同中町 分場	(社福) 武蔵野会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
	千歳台福祉園	(社福) せたがや檜 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	
	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	

ページ	施設名称	指定管理者	指定期間	所管課
	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・同等々力分場	(社福) 大三島育徳会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
	砧工房、同分場キタミ・クリーンファーム	(社福) 東京都手をつなぐ育成会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
	烏山福祉作業所	(社福) 武蔵野会	平成30年4月1日～ 令和5年3月31日	
	梅丘ウッドペッカーの森	NPO法人 ウッドペッカーの森	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	
	松原けやき寮	(社福) せたがや檜の木会	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もっち	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

	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12団地 (特定公共賃貸住宅3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62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

	駒沢自転車等駐車場ほか 計54施設	公益社団法人 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	公益社団法人 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	