

令和 5 年 7 月

令和 4 年度指定管理施設事業報告について

1. 主旨

区では、「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、公表しております。

今般、令和 4 年度の各指定管理施設の事業報告書を取りまとめましたので、公表いたします。

2. 対象施設

対象施設一覧のとおり

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(施設所管課による評価)

対象施設一覧（令和4年度）

■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
1	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	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
6	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	
10	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	
14	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	
18	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	
22	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	
26	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
32	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	
37	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	
41	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
47	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	
51	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	
55	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	
59	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	
63	砧区民会館（成城ホール）	(株)世田谷サービス 公社	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
71	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	

75	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	鳥山総合支所 地域振興課
78	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	
81	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	
84	烏山区民会館・区民セン ター	烏山区民センター運 営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
88	ひだまり友遊会館	シダックス大新東ヒ ューマンサービス (株)	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	生活文化政策部 市民活動推進課
92	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	
96	世田谷美術館	(公財)せたがや文化 財団	令和4年4月1日～ 令和9年3月31日	生活文化政策部 文化・国際課
101	世田谷文学館	(公財)せたがや文化 財団	令和4年4月1日～ 令和9年3月31日	
104	世田谷文化生活情報セン ター	(公財)せたがや文化 財団	令和4年4月1日～ 令和9年3月31日	
108	区民健康村	(株)世田谷川場ふる さと公社	令和4年4月1日～ 令和9年3月31日	生活文化政策部 区民健康村・ふる さと・交流推進課
113	総合運動場及び 大蔵第二運動場	(公財)世田谷区スポ ーツ振興財団	令和4年4月1日～ 令和9年3月31日	スポーツ推進部 スポーツ施設課
123	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	
128	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	

■福祉保健常任委員会所管分

ページ	施設名称	指定管理者	指定期間	所管課
139	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
147	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	
158	ほほえみ経堂	N P O 法人 ワー カーズコープ	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	障害福祉部 障害者地域生活課

165	すまいる梅丘	N P O 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
172	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
180	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
187	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
195	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
203	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
212	千歳台福祉園	(社福)せたがや櫨の木会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日
220	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
226	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
236	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
244	下馬福祉工房	(社福)せたがや櫨の木会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日
251	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
260	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
268	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
276	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
283	梅丘ウッドペッカーの森	N P O 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
293	松原けやき寮	(社福)せたがや櫨の木会	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日
300	身体障害者自立体験ホームなかまっち	N P O 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

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

■文教常任委員会所管分

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

■公共交通機関・バリアフリー対策等特別委員会所管分

ページ	施設名称	指定管理者	指定期間	所管課
332	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
343	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	

令和4年度 世田谷区立世田谷区民会館別館（三茶しゃれなあとホール）事業報告

1 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立世田谷区民会館別館（三茶しゃれなあとホール）

施設住所：世田谷区太子堂2-16-7 三軒茶屋分庁舎内

諸室及び定員

名 称	定員又は 大きさ	備 考
第1集会室（オリオン）	200名	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、利用者ガイドラインに従った利用定員で運営した。
第2集会室（スワン）	36名	
第3集会室（ビーナス）	27名	

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社世田谷サービス公社

指定期間：令和3年4月1日～令和8年3月31日

2 業務実績・利用状況に関する事項

(1) 利用状況

名称	利用可能数	利用件数	利用率
第1集会室（オリオン）	1,038	736	70.9%
第2集会室（スワン）	1,026	716	69.7%
第3集会室（ビーナス）	1,026	682	66.4%
合計	3,093	2,134	68.9%

(2) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	3件	(内容) 受付スタッフの対応に関する苦情 (対応) 受付スタッフに対し、対応について指導を行い、再発防止・接遇力向上に努めた。
要望	8件	(内容) 付帯設備の数を増やしてほしい(マイク、ドアストッパー等) (対応) 頂いたご意見を参考に、購入を検討する。
事故	0件	

3 指定管理に関する業務の収支 (税込)

項目	金額(円)	備考
収入計	11,091,727円	
指定管理料	247,730円	新型コロナウイルス感染拡大防止に伴うキャンセル料補填額
利用料金収入	9,381,760円	
自主事業収入	1,462,237円	
支出計	14,513,578円	
人件費	9,251,996円	
施設維持管理経費	2,468,849円	
利用料金還付分	127,100円	
キャンセル料還付分	247,730円	
自主事業経費	1,894,403円	
事務経費	523,500円	
収支差額	-3,421,851円	

4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	事業項目
未経験者・初心者健康麻雀教室	【前期】 7月19・26日、 8月2・9・16・23・ 30日、9月30日 【後期】 10月18・25日、 11月8・15、29日、 12月13・20・27日 (前期後期ともに 各日午前・午後の2回)	参加費：10,000円 教材費：2,000円	前期 午前：161名 後期：149名 後期 午前：99名 午後：136名 (延べ人数)	産業および経済に関する事業
おはなしとおんがく夏休みファミリーコンサート	7月24日 (2回公演)	大人：1,000円 こども：500円 3歳以下：無料	127名 (2回合計)	文化に関する事業
Dr.リンのおもしろ科学ショー	10月23日 (3回公演)	大人：1,500円 こども：1,000円	112名 (3回合計)	教育に関する事業

事業名	実施日	参加費	参加人数	事業項目
三茶 DE 落語 新春初 笑い	1月8日	前売：2,000円 当日：2,500円	93名	文化に関する事業
3.11 応援を つづけ よう！ 避難訓 練プラ スげん き寄席	3月12日	311円	96名	産業および経済に関する事業

(2) 改善の取組みの結果

タブレット端末の導入

利用者の満足度向上を図る為、タブレット端末を導入し、多言語対応への取組みや情報提供の多様化に取り組んだ。

新規利用者獲得に向けた対応

新規利用者の獲得に向けた取組みとして、世田谷区民会館別館リー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。

アンケート調査の実施

利用者の方々に対して施設や設備、従業員の対応、手続きに関するアンケート調査を実施した。アンケートの結果、従業員の対応については、概ね「良い」という評価をいただいた。

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環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」へ掲載するなど指定管理者の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。

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4年度の施設利用率は、前年度比全体で約17.5%の増となった。利用率増加の要因としては、新型コロナウイルス感染症の及ぼす影響が縮小傾向にあることが考えられる。しかしながら、コロナ禍以前の利用率までは至らず、利用料金収入が当初の計画を下回る結果となったため、さらなる利用率増加を目指していく。

新型コロナウイルス感染拡大防止に伴うキャンセル数

名称	キャンセル件数	備考
第1集会室（オリオン）	6件	
第2集会室（スワン）	4件	
第3集会室（ビーナス）	2件	

6. 改善の取組み		2/3
改善の取組み		
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	21 / 29	適切に施設運営を行っている。特に自主事業に力を入れており、新規事業を積極的に企画している。
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、サービス向上に取り組んでいる。 音声翻訳機の導入により多国籍化に対応出来る。
5. 収支状況	6 / 9	事務・事業経費について適切に行われている。
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	65 / 91	
総合評価	A	
年度評価所見		
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の維持管理・運営については、適切に行われている。 ・区内企業、団体あてに世田谷区民会館別館リーフレットの送付や指定管理者が運営する地域ポータルサイトへのイベント情報の掲載等、積極的な施設PRを行って利用率の向上に努めており、評価できる。 		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
令和3年度から利用料金制を導入しているが、コロナ禍以前の利用率まで回復できず、利用料金収入が少なかった。適切な施設の管理運営に取り組むとともに、利用率向上に向けた取組みも実施していくことができるよう、指定管理者と連携していく。		

令和4年度世田谷区立スカイキャロット展望ロビー事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

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

(2) 指定管理者情報

指定管理者 : 株式会社ホテルオークラエンタープライズ
 指定管理期間: 平成29年10月1日～令和5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
レストラン	33,683人
カフェ	25,249人
展望エリア	75,214人
合計	134,146人

(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	1件	(内容) スタッフの接遇についての苦情 (対応) お詫びと再発防止・接遇改善に取り組む旨回答した
要望	0件	
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	169,562,000円	
指定管理料	34,152,000円	
利用料金収入	135,410,000円	
支出計	180,395,000円	
人件費	72,886,000円	
事務経費	11,283,000円	
事業経費	96,226,000円	ビル管理費負担金を含む
収支差額	-10,833,000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

新型コロナウイルスの影響により開催なし。

(2) 地域交流・地域貢献に関する事業

○料理セミナー & 試食会

2022年5月10日、7月12日、9月13日、11月8日、2023年1月10日、3月14日実施。参加者：合計171名

○秋の味覚フェア

2022年10月3日～11月20日

○神宮外苑花火大会特別コース

○クリスマスディナー

2022年12月24日、12月25日実施。参加者：合計55名

○社会科見学

三軒茶屋小学校 外7校

○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。

○公益財団法人世田谷区産業振興公社との連携による「世田谷みやげ」の販売。

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

(3) スカイキャロット展望ロビーのPR等

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

取組実績

- ・株式会社おもしろ製作：俯瞰撮影
- ・株式会社GRANKY：俯瞰撮影

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

(1) 設置目的達成に関すること

スカイキャロット展望ロビーの運営管理については、本社主体の管理・責任体制の下、現場には月例の営業会議等により経営指導を行い事業展開している。

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

(2) 施設・設備の維持管理に関すること

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

(3) 運営及びサービスの質の向上に関すること

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

(4) 地域及び地域住民との連携に関すること

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

(5) 収支状況に関すること

令和4年度は新型コロナウイルスの影響による臨時休業や営業時間の短縮等はなかったが、コロナ禍以前に比べ未だ損失が続いているため、令和5年度では引き続き徹底した感染防止対策の下、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）

3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
<ul style="list-style-type: none"> 令和4年度は前年度よりもレストラン売上が増加しており、営業の努力が見受けられる。 施設設備、備品等の的確な保守点検と故障等に対する、早期発見・対応により適切な施設運営をしている。 			
項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			22
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	1/3	区内事業者の活用等	3/3
3. 事故や緊急時等への対応			7
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			25
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	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	3/3
5. 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		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12/13	適切に維持管理されている。	

2. 施設の運営	22/29	適切な運営が行われている。自主事業については独自の企画により実施している。
3. 事故や緊急時等への対応	7/9	対応をマニュアル化する等適切に行われている。
4. サービス向上の取組み	25/30	利用者に配慮した対応をする等適切に行われている。
5. 収支状況	7/9	新型コロナウイルスの影響による営業損失が見受けられるが、適正に予算を執行している。
6. 改善の取組み	2/3	利用向上に向けた改善に取り組んでいる。
合計	75/93	
総合評価	S	
年度評価所見		
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の維持管理・運営については、適切に行われており、評価できる。 ・収入については新型コロナウイルスの影響もあって、昨年度に引き続きコロナ禍以前と比べ低い。指定管理者が有するノウハウや創意工夫による今後の回復に期待する。 		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
新型コロナウイルスの影響による収入の減少は回復傾向にある。今後も感染防止対策を徹底した上で集客率の向上を目指すとともに、収支改善に努めるよう、指定管理者と連携していく。		

令和4年度世田谷区立太子堂区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称 世田谷区立太子堂区民センター
 施設住所 世田谷区太子堂1-14-20

(2) 指定管理者情報

指定管理者 : 太子堂区民センター運営協議会
 指定管理期間 : 平成31年4月1日～令和6年3月31日
 諸室及び定員 会議室1・2・3・4、音楽室、体育室、茶室、和室1・2
 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

苦情受付件数 0件
 要望受付件数 0件
 事故件数 0件

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

新型コロナウイルスの拡散防止に留意し、マスクの着用、消毒の徹底などに配慮した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額	備考
収入計	1,523,000円	
指定管理料	1,285,000円	
講座等参加費	238,000円	
前年度繰越金	0円	
支出計	1,523,000円	
講座等事業費	681,636円	
催物等事業費	485,672円	
広報活動費	116,670円	
事務費	239,022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	参加人数	備考
文化祭	11月26日・27日	無料	573名	
太子堂げんき寄席	5月29日	無料	45名	
あなただけの絵手紙を描いてみませんか？	9月24日	無料	28名	
自宅で過ごせる我が家の防災	3月18日	無料	25名	
不滅のクラシック&映画音楽	7月24日	無料	72名	
胡弓とピアノの出会い	2月25日	無料	89名	
リンパ体操で心も体もリフレッシュ！	6月26日	無料	35名	
腕 肩 首凝り解消！毎日笑顔で軽やかに！！	12月16日	無料	30名	
太子堂こども音楽祭	9月4日	無料	197名	
新春五色百人一首大会 絵の部門	1月22日	無料	111名	
バスハイク研修会	10月28日	4,000円	57名	
コミュニティ花植え	5月20・30日 11月30日、12月24日	無料	24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）

新型コロナウイルスの感染拡大防止に配慮しながら、役員会、各事業の実行委員会等を実施し、各事業計画が可能となるように、工夫しながら運営した。結果として、全面中止となった事業はなく、特に、「新春五色百人一首大会」は、太子堂区民センターの特色ある活動であり、接触機会のない「絵の部門」のみを開催した。様々な事業活動については、「太子堂区民センターニュース」を発行して、運営協議会が主催する各種事業や利用団体の活動状況について情報提供を行い、積極的なコミュニティの醸成を図るなど、地域の核となる施設利用に積極的に努めた。

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
新型コロナウイルス感染拡大防止対策を施しながら、可能な限り事業の実施に努め、地域のコミュニティ形成に寄与した。			
項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 組織体制			14
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理	2/2
職務の把握	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		
2. 事業水準向上への取組み			22
利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	2/3	サービス提供	2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取組み	2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
参加者の意向の把握	2/3		
3. 安全管理			6
事故防止等の対応	2/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			6
適切な予算計画	2/3	金銭管理	2/3
適切な予算執行	2/3		
5. 履行確認			2
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 組織体制	14/16	協定書等の内容を把握し、社会規範に沿って適切な組織運営をしている。	
2. 事業水準向上への取組み	22/33	新型コロナウイルス感染症対策により中止する事業もあったが、可能な範囲で事業を実施し、事業水準向上に取り組んでいる。	
3. 安全管理	6/8	適切に安全管理されている。	
4. 収支状況	6/9	適切に予算を執行・管理している。	
5. 履行確認	2/2	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	新型コロナウイルス感染防止対策を施して工夫しながら事業を実施する等適切に改善の取組みがされている。	
合計	52/71		
総合評価	A		
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。			

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">・事業計画書に則り各事業が実施され、地域との交流が図られている。・新型コロナウイルスの感染拡大防止に配慮しながら、各事業計画が実施可能となるように、工夫しながら運営している。 |
|--|

評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">・今後も引き続き、地域コミュニティの形成に努めるよう指導する。・各事業が、適切かつ適正に実施できるよう連携していく。 |
|---|

令和4年度世田谷区立弦巻区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称 世田谷区立弦巻区民センター
 施設住所 世田谷区弦巻1-26-11

(2) 指定管理者情報

指定管理者 : 弦巻区民センター運営協議会
 指定管理期間 : 平成31年4月1日～令和6年3月31日
 諸室及び定員 第1・2・3・4会議室、茶室、オレンジルーム、第1・2音楽室、
 多目的室、料理講習室、体育室、大広間、一時保育室
 計212名 76.5畳 227.29㎡

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

苦情受付件数 0件
 要望受付件数 0件
 事故件数 0件

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

新型コロナウイルスの影響及びワクチン接種会場のため、いくつかのイベント等の自主事業を中止した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収入計	2,577,452円	
指定管理料	2,149,600円	
講座等参加費	248,000円	
前年度繰越金	179,852円	
支出計	2,577,452円	
講座等事業費	551,205円	
催物等事業費	1,938,004円	
広報活動費	0円	
事務費	88,243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	参加人数	備考
第43回男の料理教室 Aコース	4月～9月第2火曜日 全6回	無料	中止	
第43回男の料理教室 Bコース	4月～9月第4火曜日 全6回	無料	中止	
第44回男の料理教室 Aコース	10月～3月第2火曜日 全6回	無料	中止	
第44回男の料理教室 Bコース	10月～3月第4火曜日 全6回	無料	中止	
第33回鯉のぼり大会	4月18日～5月9日	無料		中庭に鯉のぼりを掲揚
第20回花美化運動	6月5日	無料	21名	
第21回花美化運動	11月13日	無料	19名	
第31回七夕まつり	6月21日～7月8日	無料		ロビーに竹を設置し、短冊を掲げる
第37回運営協議会研修会	3月15日	4,000円	20名	
第38回区民センターまつり	11月19日～1月20日	無料	中止	
第49回着物着付け教室	10月4日～11月4日毎週火・金曜日	3,000円	10名	
第50回着物着付け教室	2月3日～3月7日毎週火・金曜日	3,000円	10名	
第1回初めての茶の湯教室	5月14日～7月23日第2・4土曜日		12名	
第2回初めての茶の湯教室	11月12日～1月28日第2・4土曜日		10名	
第15回利用団体との意見交換会	2月10日	無料	中止	書面での意見募集とした
第12回合同防災訓練	2月10日	無料	中止	
第31回カラオケ大会	3月12日	無料	中止	

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
地域子ども交流事業第45回オープン卓球大会	7月2日	無料	20名	
地域子ども交流事業第46回オープン卓球大会	12月3日	無料	27名	
地域子ども交流事業第47回オープン卓球大会	3月18日	無料	20名	
地域子ども交流事業第17回敬老の日のイベント	10月17、18日	無料	19名	
地域子ども交流事業第6回お正月遊びにチャレンジ	1月14日	無料	30名	

新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

弦巻区民センターはワクチン接種会場として使用されたため、令和4年4月1日から6月15日及び10月1日から12月27日までの期間、第1・第2・第3・第4会議室、オレンジルーム、体育室、料理講習室の利用が不可となり一部の事業が中止となった。

実施した事業については、新型コロナウイルス感染拡大防止対策を施しながら一部事業では定員を減らして実施し、参加者からは好評を得た。

今後も引き続き、新型コロナウイルス感染拡大防止対策を講じながら、地域のコミュニティ形成に寄与するような事業を企画し実施していく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
新型コロナウイルス感染拡大防止対策を施しながら、可能な限り事業の実施に努め、地域のコミュニティ形成に寄与した。			
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			<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		
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	新型コロナウイルス感染症対策により中止する事業もあったが、可能な範囲で事業を実施し、事業水準向上に取り組んでいる。	
3. 安全管理	6/8	適切に安全管理されている。	
4. 収支状況	6/9	適切に予算を執行・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	新型コロナウイルス感染防止対策を施して工夫しながら事業を実施する等適切に改善の取組みがされている。	
合計	52/71		
総合評価	A		
年度評価所見			
<ul style="list-style-type: none"> ・協定書に規定する組織運営が適正に行われている。 ・事業計画書に則り各事業が実施され、地域との交流が図られている。 ・新型コロナワクチン集団接種会場となった影響や、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、中止せざるを得ない事業もあったが、実施した事業では十分な感染防止策を行っている。 ・計画した事業が一部中止となったが、老朽化したパネルの買い替え等、今後の事業実施における必要な対応を行い、適切に執行されている。 			
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、徹底した感染症対策の下、運営協議会として計画にとらわれることなく適切・適正に事業を実施できることを共に考えて連携するとともに、地域コミュニティの形成に努めるよう指導する。			

令和4年度世田谷区立宮坂区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称 世田谷区立宮坂区民センター
 施設住所 世田谷区宮坂1-24-6

(2) 指定管理者情報

指定管理者 : 宮坂区民センター運営協議会
 指定管理期間 : 平成31年4月1日～令和6年3月31日
 諸室及び定員 : 会議室大, 中, 小・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

苦情受付件数 0件
 要望受付件数 0件
 事故件数 0件

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

新型コロナウイルスの影響により、いくつかのイベント等の自主事業を中止した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収入計	1,064,761円	
指定管理料	1,053,700円	
その他収入	6円	銀行預入利息
前年度繰越金	11,055円	
支出計	695,215円	
講座等事業費	158,574円	
会議開催費	38,118円	
広報活動費	228,078円	
事務費	25,120円	
備品等購入費	245,325円	
収入 - 支出	369,546円	
戻入(区へ返還)	358,485円	
次年度繰越金	11,061円	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
詩吟・民謡・日舞を楽しむ会	4月17日	無料	102名	
地域文化の交流会	5月15日	無料	74名	
宮坂寄席	5月28日	無料	32名	
ニュースポーツ講習会	6月11日 9月17日 12月10日	無料	40名	第1・3回中止 第2回開催 (ウォーキングサッカー)
児童館といっしょ	8月24日 2月22日		中止	
盆踊り大会	8月27日		中止	
初心者フラダンス講習会	9月25日 11月8日	無料	32名	第2回は中止
秋の祭典 in 宮坂	10月29日 10月30日	無料	576名	センターまつりの縮小版として開催
文化学習の基礎講座 デジタルカメラ初心者講座	11月19日	無料	22名	
バドミントン講習会	2月5日 3月5日	無料	18名 19名	
初心者向け 筋トレ・ストレッチ教室	3月9日	無料	20名	
バレーボール交流会 A・Bチーム	3月25日 3月26日	無料	69名 69名	

新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止

5. 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

宮坂区民センター運営協議会では、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から4つの事業を中止した(一部中止も含む)。また宮坂区民センターが新型コロナウイルスワクチン集団接種会場となったことにより盆踊り大会の開催も見送った。実施した事業では、宮坂区民センターまつりを簡素化して行うなど、対策を講じながら工夫して地域のコミュニティづくりのきっかけとなる事業を企画し実施した。

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
新型コロナウイルス感染拡大防止対策を施しながら、可能な限り事業の実施に努め、地域のコミュニティ形成に寄与した。			
項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 組織体制			14
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理	2/2
職務の把握	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		
2. 事業水準向上への取組み			22
利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	2/3	サービス提供	2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取組み	2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
参加者の意向の把握	2/3		
3. 安全管理			6
事故防止等の対応	2/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			6
適切な予算計画	2/3	金銭管理	2/3
適切な予算執行	2/3		
5. 履行確認			2
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 組織体制	14/16	協定書等の内容を把握し、社会規範に沿って適切な組織運営をしている。	
2. 事業水準向上への取組み	22/33	新型コロナウイルス感染症対策により中止する事業もあったが、可能な範囲で事業を実施し、事業水準向上に取り組んでいる。	
3. 安全管理	6/8	適切に安全管理されている。	
4. 収支状況	6/9	適切に予算を執行・管理している。	
5. 履行確認	2/2	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	新型コロナウイルス感染防止対策を施して工夫しながら事業を実施する等適切に改善の取組みがされている。	
合計	52/71		
総合評価	A		
年度評価所見			
・協定書に規定する組織運営が適正に行われており、事業計画書に則り各事業が実施されている。			

- ・新型コロナワクチン集団接種会場になる等、事業を実施する上での制限が多い中で、対策を講じながら工夫して事業を企画・実施し、地域コミュニティの形成の促進に寄与した。
- ・財務面に関しては、計画した事業が大幅に縮小したものの、余剰部分については区へ戻入する等、適切に執行されている。

評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）

- ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、長らく事業を実施するのが難しい状況にあったことでより地域のコミュニティ形成の促進の必要性が高まっており、運営協議会とともにそうした施設の設置目的が達成できるよう適切・適正に事業運営を行っていく。

令和4年度世田谷区立桜丘区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称 世田谷区立桜丘区民センター
 施設住所 世田谷区桜丘5-14-1

(2) 指定管理者情報

指定管理者 : 桜丘区民センター運営協議会
 指定管理期間 : 平成31年4月1日～令和6年3月31日
 諸室及び定員 第1～3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 642㎡

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

苦情受付件数 0件
 要望受付件数 0件
 事故件数 0件

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

新型コロナウイルスの影響により、いくつかのイベント等の自主事業を中止した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収入計	1,630,000円	
指定管理料	1,630,000円	
講座等参加費	0円	
前年度繰越金	0円	
支出計	616,691円	
講座等事業費	25,905円	
催物等事業費	496,437円	
広報活動費	46,186円	
事務費	48,163円	
収入 - 支出	1,013,309円	
戻入(区へ返還)	1,013,309円	
次年度繰越金	0円	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
歩こう会	5月19日	無料	中止	
よいこら音祭(第32回から第33回)	9月24日・1月28日	無料	150名	
歌の祭典カラオケ発表会	6月5日	無料	中止	
地域利用者懇談会・センターまつり実行委員会	6月10日	無料	中止	
日本芸能・「七夕演奏会」	7月3日	無料	38名	
あ ライブ(親子のための音楽会)	7月31日	無料	50名	
委員研修見学会	9月	4,000円	中止	
子育てママのリフレッシュ体操	10月27日	無料	23名	
食育「蕎麦打ち教室」	10月16日	700円	中止	
第33回センターまつり	11月5日・6日	無料	中止	
桜丘まちづくり音楽祭	12月17日	無料	130名	
新春日本芸能	1月8日	無料	中止	
食育「こんにゃく作り」	1月14日	500円	中止	
パパ・ママのリフレッシュ体操	2月18日	無料	26名	
第32回 卓球のつどい	3月11日	無料	中止	
第25、26、27回音楽のつどいコンサート	5月28日・10月22日・3月18日	無料	435名	
「さくみん食堂(共生食堂)」	年間10回	無料	213名	
交流&環境「ささっちガーデン」	5月～2月(合計12回)	無料	中止	
桜丘金曜サロン	毎週金曜日	無料	293名	

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
桜丘土曜寄席	毎月第2土曜日	無料	229名	
夢プロジェクト「桜丘区民センターのディスプレイ」	原則毎月展示替え	無料		

新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

センター利用団体の日頃の練習成果発表の場である「音楽のつどいコンサート」を感染予防対策を施し、2年ぶりに開催した。その後も人数制限その他予防に努めながら2回実施し、地域のつながりと活性化の場を提供できた。

地域区民と音楽家の交流の場として定着している「よいこら音祭」は、今年度2回開催し好評であった。引き続き和洋問わず様々なジャンルから出演者を招き盛り上げていきたい。

毎週金曜日の午後に開催している「桜丘金曜サロン」は、今年度輪投げ、ダーツを新たに購入するなど、バラエティーに富んだ企画で参加者を集客した。

広報面では、音楽系を中心に行われた今年度の催しについて『イベント・ニュース』を約15回発行するなど、施設利用者を中心に周知と今後の勧誘を図った。

新型コロナウイルス感染拡大防止の観点からいくつかの事業を中止し、また、令和4年1月1日～令和5年1月12日にかけてエレベーター改修により本館を休館することとなったが、別館で開催できる事業は実施した。今後も地域のコミュニティ形成に寄与するような事業を企画し実施していく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
新型コロナウイルス感染拡大防止対策を施しながら、可能な限り事業の実施に努め、地域のコミュニティ形成に寄与した。			
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			7
事故防止等の対応	3/3	再発防止、迅速な報告	2/3
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		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 組織体制	14/16	協定書等の内容を把握し、社会規範に沿って適切な組織運営をしている。	
2. 事業水準向上への取組み	22/33	新型コロナウイルス感染症対策により中止する事業もあったが、可能な範囲で事業を実施し、事業水準向上に取り組んでいる。	
3. 安全管理	7/8	安全管理について運営協議会委員が認識を共有しており、適切に安全管理されている。	
4. 収支状況	6/9	適切に予算執行出来ていた。	
5. 履行確認	2/2	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	新型コロナウイルス感染防止対策を施して工夫しながら事業を実施する等適切に改善の取組みがされている。	
合計	53/71		
総合評価	A		
年度評価所見			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 計画した事業が大幅に縮小したが、今後の事業実施における新型コロナウイルス感染拡大防止対策用物品の購入等の必要な対応を行ったうえで、余剰部分については区へ戻入する等、適切に執行されている。 			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後も引き続き、適正に事業を実施できるよう連携するとともに、地域コミュニティの形成に努めるよう指導する。 ・ 新型コロナウイルス感染症拡大を防止するため、適切な対策を講じ拡大防止に努めるよう指導する。 			

令和4年度世田谷区立北沢区民会館（北沢タウンホール）事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設の概要

施設名称 世田谷区立北沢区民会館（北沢タウンホール）

施設住所 世田谷区北沢2-8-18

諸室及び定員

名 称	定員又は大きさ	備 考
ホール	294名	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、利用者ガイドラインに従った利用定員で運営した。
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：平成30年4月1日～令和5年3月31日

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

(1) 利用状況

名 称	利用可能数	利用数	利用率
ホール	999	667	66.7%
第1集会室	963	654	67.9%
第2集会室	999	557	55.7%
第3集会室（ミーティングルーム）	171	58	33.9%
第4集会室（スカイサロン）	171	48	28.0%
合 計	3,303	1,984	59.4%

利用可能数は、新型コロナウイルス感染症拡大防止策による休止期間及び新型コロナウイルスワクチン集団接種会場利用期間を除いた値とした。

(2) 施設の休止

休止期間

第3集会室（ミーティングルーム）・第4集会室（スカイサロン）

令和4年4月1日～令和5年1月31日（ワクチン接種会場開設に伴う休館）

休止期間の対応

新型コロナウイルスワクチン集団接種会場

(3) 苦情受付件数、要望受付件数及び事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	7件	内容) 申請手続きで記入用紙が多く煩雑である。

		対応) Web予約対応を含め検討中と回答した。 内容) マスク着用を推奨する区の方針に同意できない申し出及び過剰な職員対応への苦情が管理事務所及び施設所管課に入った。 対応) 事実関係を確認し、施設所管課に報告。事実関係及び今後の対応について施設所管課から回答した。
要望	4件	内容) 集会室でのWi-fi利用の要望があった。 対応) 事業提案に基づき令和5年1月に第1及び第2集会室にWi-fiを設置した。
事故	0件	

3. 指定管理に関する業務の収支

収支

税込

項目	金額	備考
収入計	71,777,353円	
指定管理料	25,155,091円	
内 指定管理料(年度当初)	21,455,492円	
訳 新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴うキャンセル時の利用料補填額	43,810円	キャンセル料の補填費用
新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う利用料減収による指定管理料補償額	3,655,789円	ワクチン接種会場指定に伴い、利用することができない期間の利用料減収の補償費用
利用料金収入	43,298,830円	
自主事業収入	3,323,432円	
支出計	89,210,310円	
人件費	38,278,969円	
施設維持管理経費	40,229,677円	
利用料金還付分	4,591,760円	
キャンセル料還付分	43,810円	
自主事業経費	4,611,715円	
事業所税	1,454,379円	
収支差額	17,432,957円	

収支差額については、当初の想定より利用料金が大きく落ち込んだこと、およびワクチン接種会場指定に伴うミーティングルーム及びスカイサロンの利用率の低下が大きな要因である。世田谷区より利用料金の補填があったが、当初の計画より大幅な減収となった。一方で物品購入減等の経費削減に努めたが、結果的にマイナス1,700万円程度の収支差額が生じた。

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況および改善の取組み結果

(1) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
梅丘ジュニアオーケストラ 「ジュニアでこうもり?!」	7月20日	1,500円	186名	文化に関する事業
クラブクラブカーニバル 「親子クラシックコンサート」	8月5日	大人：2,000円 子供：1,000円 ペア：1,000円	144名	文化に関する事業
夏祭り	8月11日	無料	延べ 800名	産業および経済に関する事業
歌声カルテットの昭和歌謡コンサート	8月26日	前売：2,000円 当日：2,500円	269名	文化に関する事業
バックギャモン・チェス合同イベント	10月9日	2,500円	14名	教育に関する事業
チェス講座	10月9日～ 12月25日 全5回	通常：3,000円 合同：1,500円	35名	教育に関する事業
将棋講座	10月7日～ 11月20日 全7回	3,000円	35名	教育に関する事業
バックギャモン講座	10月9日～ 12月25日 全5回	通常：3,000円 合同：1,500円	29名	教育に関する事業
玉城ちはるコンサート「きみがさすヒカリ」	10月14日	大人：3,000円 子供：1,500円	206名	文化に関する事業
山澤慧チェロリサイタル「チェロとうたう」	11月19日	前売：2,500円 区民：2,000円 中学生以下： 1,500円 当日：3,000円	113名	文化に関する事業
下北沢キッズダンスフェスティバル	12月18日	1,000円	452名	産業および経済に関する事業
バックギャモン講座 スペシャルイベント	1月28日	無料	38名	教育に関する事業
アクトレスガールズ in 北沢タウンホール	1月9日	前売：4,500円 区民：4,000円 当日券は各500円増し	222名	産業及び経済に関する事業
せたがやウィメンズ・ジャズ・フェスティバル	3月26日	前売：1,500円 区民：1,000円 中学生以下： 500円	245名	文化に関する事業

事業実施にあたっては、観客の収容率や時間短縮などの制限、3密の回避、手指の消毒、検温、十分な換気など徹底した感染防止対策を講じて行った。

(2) 改善の取組み結果

タブレット端末の導入

利用者の満足度向上を図る為、タブレット端末を導入し、多言語対応への取組みや情報提供の多様化を進めた。

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送付し、新規利用者の獲得に努めた。

アンケート調査の実施

運営向上のため、利用者の方々に対して施設や設備、従業員の対応、利用手続きに関して、3月上旬にアンケート調査を実施。アンケートの結果、従業員の対応について、多くの回答者から「良い」という評価を得た。

幅広い層への情報発信

指定管理者イベントの集客手段として、また利用者のイベント周知の一翼として、北沢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 <http://setamin.com/news>

集会室 Wi-fi の導入

要望が多かった集会室(第1・第2)にWi-fiを導入。ミーティングルーム、スカイサロンについても令和5年度以降順次対応予定。

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6割近くとなり、前年度より1割以上の上昇となり、3年前の新型コロナウイルス感染症拡大以前とほぼ同等となった。ただし、世田谷区が実施するワクチン接種会場としてミーティングルーム及びスカイサロンが令和5年2月まで使用されたことは、利用率の低下につながった。

今後、更なる利用率の向上を目指して取り組むことにより、収支状況の改善を図っていく。

新型コロナウイルス感染拡大防止に伴うキャンセル数

名称	キャンセル件数	備考
ホール	2件	
第1集会室	2件	
第2集会室	3件	
第3集会室(ミーティングルーム)	0件	
第4集会室(スカイサロン)	0件	

(2) 感染症対策

新型コロナウイルス感染症対策については、従業員、利用者の手指消毒の徹底、利用後の机等の消毒、事務所内の飛沫防止シートの設置、定期的な室内の換気、利用者ガイドラインに即した利用案内を実施してきた。

また、利用人数の制限などについては、世田谷区の方針に従い、利用者にご説明のうえ施設を安全に利用いただいた。

その他の感染症対策については、嘔吐物処理キットを常備し、吐しゃ物に直接触れることがないように対策を講じた。

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

(3) 利用しやすい施設づくり

新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う利用方法の変更や利用キャンセルに伴う利用料金の還付の対応等において、マニュアルの改訂や、速やかな利用者周知及び連絡対応に努めた。

6 . 事業実績の評価 (施設管理所管課による評価)

令和3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
利用者にとって便利で快適な施設になるよう指導・調整を行い、また、適切に自主事業を行っているか確認を行った。			
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	2/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	2/3
障害者等の雇用	3/3	区内事業者の活用等	2/3
3 . 事故や緊急時等への対応			6/9
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4 . サービス向上の取組み			22/30
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	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	
項目別評価結果		
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 施設の維持管理	12 / 13	適切に維持管理ができています。
2. 施設の運営	22 / 29	自主事業については、大規模なイベントを実施するなど一定の成果。地域との関わりの部分で地域の団体と連携して自主事業を行うなど改善が見られた。適切に運営はできています。
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	自衛消防訓練を実施しており適切に対応している。
4. サービス向上の取組み	22 / 30	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を適切に行い、利用者や職員の安全に配慮した取り組みが見られる。
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、計画や企画の検討が望まれる。
6. 改善の取組み	2 / 3	第1・第2集会室へのWi-fiの導入。新型コロナウイルス感染症流行前のような大人数でのイベント開催など利用率向上に向けた取り組みは評価できる。
合計	70 / 93	
総合評価	A	

年度評価所見
<ul style="list-style-type: none"> 指定管理期間5年目で、全般的に適切に施設管理ができています。 新型コロナワクチンの会場となったことで特にミーティングルームとスカイサロンは利用ができない状況が続き、一般利用・自主事業ともに大きく影響を受けた。ワクチン会場としての利用終了後は従前のように利用に対して対応ができています。 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した。 地域との関わりの事業については、梅丘ジュニアオーケストラと連携したコンサート、地域の団体と連携して取り組んだ夏祭りといった事業を行い、令和4年度は改善が行われた。また、北沢地域の住民とコロナ禍を踏まえた交流やイベントについての協議を行ってきていること、地域の清掃活動への参加といったことも評価できる。 新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う施設利用者のキャンセル対応やホームページへの情報の公開については、迅速・適切に行っていた。
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）
<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、利用者にとって便利で快適な施設となるよう指導する。 自主事業については、収支改善や実施内容について、指定管理者と協議していく。 新型コロナウイルス感染症5類移行、またワクチン接種会場としての利用の終了に伴う、施設の開放に伴い、地域との関わりについて事業展開を行っていくよう指導する。 引き続き、利用率向上に向けた運営手法を指定管理者と共に構築し、利用者が安全で快適に施設を利用できるよう取り組む。

令和4年度世田谷区立北沢区民会館別館（梅丘パークホール）事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設の概要

施設名称：世田谷区立北沢区民会館別館（梅丘パークホール）

施設住所：世田谷区松原6-4-1

諸室及び定員：

名 称	定員又は大きさ	備 考
集会室	120名	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、利用者ガイドラインに従った利用定員で運営した。

(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. 利用状況に関する事項（令和4年4月1日～令和5年3月31日）

(1) 利用状況

名 称	利用可能数	利用件数	利用率
集会室	999	692	69.27%
合 計	999	692	69.27%

(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) 駐車場を増やしてほしい。 対応) 所管課に報告し、検討してもらおうと回答した。
要望	1件	内容) 男子トイレに洋服等をかけられるフックをつけてほしい。 対応) 設置を検討させていただくと回答した。
事故	0件	

新型コロナウイルスの影響による、施設の休館等に関する問合せ等は、含んでおりません。

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	17,862,802円	
指定管理料	10,349,772円	
内 指定管理料(年度当初)	10,305,962円	
訳 新型コロナウイルス感染 症拡大防止に伴うキャン	43,810円	キャンセル料の補填費用

セル時の利用料補填額		
利用料金収入	7,099,530円	
自主事業収入	413,500円	
支出計	15,991,086円	
人件費	11,518,575円	
施設維持管理経費	3,654,490円	
利用料金還付分	208,600円	
キャンセル料還付分	43,810円	
自主事業経費	536,815円	
事業所税	28,796円	
収支差額	1,871,716円	

(2) 収支差額の要因

利用率は、回復傾向にあり、利用料金収入も概ね計画どおりとなった。また、人件費をはじめとする施設運営に係る経費削減により、結果的にプラス187万円程の収支差額となった。

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
梅丘げんき講座「はじめてのフラ」全2回	6月3日	2,000円	54名	その他の事業
Dr.リンのおもしろ科学ショー CO2ってなんだろう?	7月31日	おとな1,500円 こども1,000円 3名 3,000円	149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	8月18日 8月25日	2,000円	40名	その他の事業
梅丘げんき講座「はじめての太極拳」全2回	10月8日 10月15日	2,000円	47名	その他の事業
おやこ防災ワークショップ	11月23日	500円	9名(うち一名招待)	産業に関する事業
梅丘げんき講座「はじめてのフラ クリスマス編」全2回	12月9日 12月26日	1,000円	26名	その他の事業
梅丘げんき講座「はじめてのヨガ」全2回	2月27日 3月7日	2,000円	44名	その他の事業

事業実施にあたっては、観客の収容率や時間短縮などの制限、3密の回避、手指の消毒、検温、十分な換気など徹底した感染防止対策を講じて行った。

(2) 事業計画書で提案した事業等の実施状況および改善の取組み結果

タブレット端末の導入

利用者の満足度向上を図る為、タブレット端末を導入し、多言語対応への取組みや情報提供の多様化を進めた。

アンケート調査の実施

運営向上のため利用者の方々に対して、施設や設備、従業員の対応、利用手続きに関して、3月上旬にアンケート調査を実施した。なかでも、窓口スタッフの対応については、回答者全員から「良い」という評価であった。

新規利用者の獲得に向けた対応

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

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HP

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

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、利用団体も参加して消防訓練を実施した。保育園から「園児に貴重な経験をさせていただいた」との話があった。各団体から毎年実施してほしいという声もあり、引き続き継続して実施を予定している。また、梅ヶ丘駅前のハロウィンイベントに参加し、菓子配布の補助やパレードの交通整理を担当した。

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

7割弱の利用率となり、新型コロナウイルス感染拡大前と概ね変わらない水準となった。利用料金収入は計画を下回る結果となったため、さらなる利用率の向上を目指していく。

新型コロナウイルス感染拡大防止による利用キャンセル件数（件）

名称	キャンセル
集会室	2

(2) 感染症対策

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、従業員、利用者の手指消毒の徹底、利用後の机等の消毒、事務所内の飛沫防止シートの設置、定期的な室内の換気、利用者ガイドラインに即した利用案内を実施。また、利用人数の制限などについては、世田谷区の方針に従い、利用者に説明の上施設を利用させた。その他の感染症対策については、嘔

吐物処理キットを常備し、吐しゃ物に直接触れることがないように対策を講じた。

(3) 利用しやすい施設づくり

新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う利用方法の変更や利用キャンセルに伴う利用料金の還付の対応等があったが、利用者の理解もあり、大きな支障もなく、施設を利用された。次年度も幅広い利用層に安心・満足いただけるサービスを提供できるよう努めていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
利用者にとって便利で快適な施設になるよう指導・調整を行ってきた。また、必要な備品の交換や、適切に自主事業を行っているか確認を行った。			
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	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		
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	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。
4. サービス向上の取り組み	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。従業員の対応について、利用者アンケートからも高い評価を受けている。
5. 収支状況	6 / 9	経費節減、利用率の回復傾向により黒字となった。ただし、自主事業については、赤字の状態が続いている。
6. 改善の取り組み	2 / 3	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を行いながら自主事業を行い、利用者の安全に配慮した取り組みが見られる。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生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	
年度評価所見		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 全般的に適切に管理できており、安定したサービスが提供できている ・ 自主事業については、地域住民との連携や多世代の参加を図る取り組みが評価できる。 ・ 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改善を図っている。 ・ 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り組みなどが望まれる。 ・ 新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う施設利用者のキャンセル対応等については、迅速・適切に行っていた。 		
評価結果に対する今後の対応(指導・調整事項)		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 新型コロナウイルス感染症5類移行に伴い、新しい生活様式を踏まえつつ、地域との関わりについて事業展開を行っていくよう指導する。 ・ 利用率がさらに向上していくように指定管理者と協働して取り組んでいく。 		

令和4年度世田谷区立代田区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

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

(2) 指定管理者情報

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

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

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

(2) 苦情・要望受付件数及び事故件数

項目	件数	主な内容	対応
苦情	0件		
要望	4件	わくわく子ども科学教室の開催回数、人数を増し、参加の機会を増やしてほしい。	次年度から回数増を予定する。
		他の地域ではバス見学会が再開されたので代田にも期待する。	コロナ感染の状況によるが、次年度から再開を予定する。
事故	0件		

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

新型コロナウイルスの影響により、2つの自主事業を中止した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額	備考
収入計	2,162,287円	
指定管理料	1,805,500円	
講座等参加費	184,200円	
前年度繰越金	172,587円	
支出計	877,389円	
講座等事業費	562,558円	
催物等事業費	85,394円	
広報活動費	88,880円	
事務費	140,557円	
収入 - 支出	1,284,898円	

戻入（区へ返還）	1,230,000円	
次年度繰越金	54,898円	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
植物教室（春）	5月18日	1	20名	
わくわく科学あそび	6月19日・26日	400円	211名	
美術教室	7月27日	無料	27名	
実技講座（折り紙）	8月21日	無料	26名	
植物教室（秋）	9月27日	1	21名	
作品展示会	10月15日・16日	無料	参加14団体 出品点数224点 入場者数414名	
文学講座	10月26日	無料	29名	
実技講座（木目込み人形）	11月14日・16日・ 12月8日	3,200円	63名	
実技講座（デルフト焼き）	12月16日	2,400円	16名	
お年寄りに学ぶつどい	10月		中止 2	
歴史教室	2月		中止 2	

1 入園料 320 円（65 歳以上無料）、保険料各自 50 円負担

2 新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

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

代田区民センターが、新型コロナウイルスのワクチン集団接種会場となったことによる規模縮小や感染拡大防止のため中止せざるを得ない事業もあったが、実施した事業では対策を講じながら、地域のコミュニティづくりのきっかけとなるように企画・実施した。

今後も引き続き、地域のコミュニティ形成に寄与する事業を企画し実施していく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

3年度評価結果に対する現在までの取組み状況
新型コロナウイルス感染拡大防止対策を施しながら、可能な限り事業の実施に努め、地域のコミ

ユニティ形成に寄与した。			
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			14/16
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理	2/2
職務の把握	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		
2．事業水準向上への取り組み			22/33
利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	2/3	サービス提供	2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取り組み	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			6/8
事故防止等の対応	2/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4．収支状況			6/9
適切な予算計画	2/3	金銭管理	2/3
適切な予算執行	2/3		
5．履行確認			2/2
報告書関係	2/2		
6．改善の取り組み			2/3
改善の取り組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取り組み成果がある（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	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り組み	22/33	講座や催事の際のアンケート調査や利用者懇談会などにより事業水準向上の取り組みを行っている。	
3．安全管理	6/8	事業実施時には十分な人員体制を組、また野外活動事業時にはヒル対策の薬剤を用意するなど安全管理を図っている。	
4．収支状況	6/9	事業実施経費を精査するなど適切に行われている。	
5．履行確認	2/2	期限までに決められた報告がなされている。	
6．改善の取り組み	2/3	組織運営の留意しながら事業水準の向上など、地域のコミュニティを促進するための改善に取り組んでいる。	
合計	52/71		
総合評価	A	管理運営は良好である。	
年度評価所見			
<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・代田区民センターがワクチン集団接種会場となったことによる規模縮小や新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止せざるを得ない事業もあったが、実施した事業では十分な感染防止対策を 			

取って行っていた。

- ・収支について、例年バスを借り上げて実施していた事業を新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から現地集合・現地解散にした結果余剰となったが、区へ戻入する等適切に執行されている。

評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）

- ・今後も引き続き、広く活動を周知しながら事業を実施し、地域コミュニティの形成促進に努めるよう指導する

令和4年度世田谷区立玉川区民会館（玉川せせらぎホール）事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立玉川区民会館（玉川せせらぎホール）

施設住所：世田谷区等々力3-4-1

諸室及び定員

名 称	定員又は大きさ	備 考
ホール	392名	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、利用者ガイドラインに従った利用定員で運営した。
第1集会室	36名	
第2集会室	30名	
第3集会室	36名	
第4集会室	48名	
第5集会室	48名	

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社世田谷サービス公社

指定期間：令和2年7月1日～令和7年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況等

名 称	利用可能数	利用件数	利用率
ホール	996	588	59.0%
第1集会室	146	62	42.5%
第2集会室	146	51	34.9%
第3集会室	138	44	31.9%
第4集会室	138	48	34.8%
第5集会室	138	44	31.9%
合 計	1,702	837	49.2%

利用可能数は、新型コロナウイルス感染症拡大防止策等による休止期間をのぞく値

(2) 施設の休館

休館期間

第1～第5集会室

令和4年4月1日～令和5年2月9日（ワクチン接種会場開設に伴う休館）

ただし、第1・第2集会室は令和4年10月4日～7日を除く。

休館期間中の対応

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

(3) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	6件	内容) ホールスタッフの案内について指摘を受けた。 対応) スタッフへの指導と体制の見直しを行った。 内容) 区民会館備品一覧に内容の誤りがあった。 対応) 備品一覧の修正をした。
要望	3件	内容) ホールに緞帳や横幕を設置してほしい 対応) 区所管課に設置してもらうよう要請した。 内容) 申請書類をインターネットでダウンロードできるようにしてほしい。 対応) 対応できるか検討すると回答した。
事故	0件	

新型コロナウイルスの影響による施設の休館等に関するお問い合わせ等は対象外

3. 指定管理に関する業務の収支

収支

項目	金額	備考
収入計	80,079,249円	
指定管理料	42,130,349円	
指定管理料(年度当初)	36,930,459円	
新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴うキャンセル時の利用料補填額	131,390円	キャンセル料として収入となるべきものを、感染防止対策のために還付した補償費用
新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う利用料減収による指定管理料補償額	5,068,500円	ワクチン接種会場指定に伴い利用することができない期間の利用料減収の補填費用
利用料金収入	21,850,030円	
喫茶コーナー売上	10,106,070円	消費税分含む
自主事業収入	5,992,800円	公募事業分含む
支出計	81,892,478円	
人件費	49,100,230円	飲食人件費: 4,680,195円
施設維持管理経費	16,593,802円	
利用料金還付分	2,542,410円	
キャンセル料還付分	131,390円	
喫茶コーナー経費	4,883,773円	カフェ仕入高含む
自主事業経費	7,431,732円	公募事業分含む
事業所税	1,209,141円	面積割・従業員割併用

収入 - 支出	- 1,813,229円
---------	--------------

収支差額が出た主な要因は、世田谷区による新型コロナウイルスワクチン接種会場指定により、集会室の稼働が令和5年2月と3月のみになったことである。通年稼働したホールは、利用率が60%近くまで向上し、利用料金収入は前年度に比べて増加したものの当初の計画を下回った。また、物価高騰の影響で自主事業と施設維持管理経費にかかる経費も当初の想定を上回った。集会室の利用休止に伴う減収分については、世田谷区から補填があったが、結果として約180万円の支出超過となった。

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
第1回せせらぎ寄席落語会 「彦いち・きく麿二人会」	4月16日	前売3,500円 割引3,000円 当日3,800円	90名	文化に関する事業
木山裕策と歌声カルテットの昭和歌謡コンサート	5月25日	前売2,000円 当日2,500円	285名	文化に関する事業
せせらぎコンサート vol.2 「0歳からのキッズコンサート」	6月4日	大人1,000円 子供500円	386名	文化に関する事業
ジブリソングから唱歌まで 井上あずみ&アンサンブル・コノハファミリーコンサート	7月3日	前売3,500円 子供2,500円 窓口販売限定割3,000円 子供割引2,000円	186名	文化に関する事業
せせらぎワークショップ Vol.5 夏休み体験講座 ～木工自動車を作ろう!～ ソーブックス・モックカーづくり&タイムアタックレース体験教室	8月6日	1組1台3,500円	A M 大人26名 子供27名 P M 大人25名 子供23名	教育に関する事業
第16回世田谷にみどりいっばいチャリティ講演&コンサート	10月1日	3,300円	74名	産業に関する事業
木山裕策と歌声カルテットの昭和歌謡コンサート	10月18日	前売2,000円 当日2,500円	368名	文化に関する事業
第63回東京農業大学農友会マンドリン部定期演奏会	11月20日	無料	223名	文化に関する事業
朝市(農振会)協力イベント「無農薬のやきいも」販売出店+エフエム世田谷PR	12月3日	300円	112名	産業に関する事業

第2回せせらぎ寄席	12月17日	前売 3,800円 窓口 3,500円	昼 110名 夜 183名	文化に関する事業
歌声カルテットの昭和歌謡コンサート	3月14日	前売 2,000円 当日 2,500円	371名	文化に関する事業
せせらぎコンサート Vol. 3 「ことよりスプリングコンサート」	3月21日	前売 1,500円 区民 1,000円 子供 500円 当日 2,000円 区民 1,500円 子供 500円	205名 (招待18名)	文化に関する事業

3密の回避、手指の消毒、検温、十分な換気など徹底した感染防止対策を講じ、計画どおり事業を実施した。

(2) 改善の取組み結果

備品・貸出物品の導入

利用者の満足度向上を図る為、タブレット端末を導入し、多言語対応への取組みや情報提供の多様化を進めた。また、各集会室に空気清浄機を導入した。

新規利用者の獲得に向けた対応

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

アンケート調査の実施

運営向上のため、利用者の方々に対して施設や設備、従業員の対応、利用手続きに関して、3月上旬にアンケート調査を実施。アンケートの結果、従業員の対応について、多くの回答者から「良い」という評価を得た。

幅広い層への情報発信

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

【参考】玉川区民会館HP <https://www.setagaya.co.jp/kuminkaikan/tamagawa/>
世田谷くみん手帖（地域ポータルサイト） <http://setamin.com/news>

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

(1) 施設の利用状況について

施設休館がなかったこと、また新型コロナウイルス感染症の影響がやや小さくなったこともあり、ホールの稼働率は6割程度に回復した。一方、各集会室についてはワクチン接種会場終了に伴う利用再開の周知が直前となったため、総じて3割～4割の利用率にとどまった。

今後は、新型コロナウイルス感染防止対策を徹底するとともに、Wi-Fi等拡充されたサービスや施設のPRをすることで、利用率向上を目指していく。

新型コロナウイルス感染拡大防止による年間利用キャンセル件数(件/年)

名称	キャンセル件数
ホール	21
第1集会室	0
第2集会室	0
第3集会室	0
第4集会室	0
第5集会室	0
合計	21

(2) 感染症対策

新型コロナウイルス感染症対策については、従業員、利用者の手指消毒の徹底、利用後の机等の消毒、事務所内の飛沫防止シートの設置、定期的な室内の換気、利用者ガイドラインに即した利用案内を実施してきた。

また、利用人数の制限などについては、世田谷区の方針に従い、利用者にご説明のうえ施設を安全にご利用いただいた。

その他の感染症対策として、嘔吐物処理キットを常備し、吐瀉物に直接触れることがないように対策を講じた。

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

(3) 利用しやすい施設づくり

昨今、新型コロナウイルス感染症に伴いオンラインによるイベント配信や会議が増加しているため、ホール、集会室、喫茶スペース等にフリーWi-Fiを設置し、気軽にオンラインツールやSNSをご利用いただける環境を構築した。

次年度も幅広い利用層に安心・満足いただけるサービスを提供できるよう努めていく。

6. 事業実績の評価(施設管理所管課による評価)

令和3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
<ul style="list-style-type: none"> 引き続き新型コロナウイルス感染症への対策を継続し、利用者が安心して快適に使用できる施設の運営に取り組んでいた。 計画していた事業を中止することなく開催することができ、開催した自主事業では多くの参加者から好評をいただくことができていた。 喫茶コーナーの収支は昨年に引き続き2年連続で黒字となり、多くの人に利用してもらえた。 			
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			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			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			<u>7 / 9</u>
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			<u>19 / 30</u>
職員研修	2 / 3	利用者の意向	2 / 3
利用者への案内	1 / 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		
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	適切に維持管理ができています。	
2. 施設の運営	22 / 29	適切に運営ができています。	
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	マニュアルの整備や防災訓練の実施など適切に対応している。	
4. サービス向上の取組み	19 / 30	利用者へのアンケートを実施するなど、サービス向上に取り組んでいる。	
5. 収支状況	6 / 9	新型コロナウイルスやワクチン接種会場の影響もあり収支は支出超過となったが、喫茶コーナーは黒字である。	
6. 改善の取組み	2 / 3	令和3年度の指導・調整事項についてよく取り組んでいる。	
合計	67 / 93		
総合評価	A		
年度評価所見			
<ul style="list-style-type: none"> ・事故は発生しておらず施設の維持管理・運営については、適切に行われている。 ・感染症対策に最大限配慮した上で自主事業を実施するなど、利用者へのサービスを維持するための取組みを引き続き行っていた。 ・喫茶コーナーの売り上げを昨年より約200万円伸ばすことができていた。 			
評価結果に対する今後の対応(指導・調整事項)			
<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・利用者への案内の部分で苦情が数件発生したので、再発防止に努めるよう指導する。 			

令和4年度世田谷区立玉川区民会館別館（上用賀アートホール）事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：玉川区民会館別館（上用賀アートホール）

施設住所：世田谷区上用賀5-14-1-102

諸室及び定員

名 称	定員又は大きさ	備 考
集会室	118名	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、利用者ガイドラインに従った利用定員で運営した。

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社共立

指定期間：令和3年4月1日～令和6年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

名 称	利用可能数	利用数	利用率
集会室	968	371	38.3%

新型コロナウイルス感染症拡大防止のために施設利用を休止した期間：なし

令和4年度に申請のあった、新型コロナウイルス感染拡大防止を事由にした利用キャンセルの件数：0件

(2) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
要望	0件	
事故	0件	

区主催「あり方検討に関する意見交換会」での要望は対象外

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考	
収 入 計	45,899,445円		
指定管理料	40,191,898円		
内 訳	指定管理料（年度当初）	40,191,898円	施設維持管理費含む
	新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴うキャンセル時の利用料補填額	0円	キャンセル料として収入となるべきものを、感染防止対策のために還付した補償費用
	新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う利用料	0円	ワクチン接種会場指定に伴い利用することができない期間

	減収による指定管理料補償額		の利用料減収の補填費用
会場使用料		4,083,320円	
器具使用料		1,496,580円	
その他収入		127,647円	自販機販売手数料収入
支出計		46,073,841円	
維持管理経費		40,675,498円	
事務経費		5,094,773円	人件費含む
事業経費		211,627円	自主事業経費
その他支出		91,943円	自販機設置に伴う区への電気代および行政財産使用料
収支差額		-174,396円	

収支差額については、新型コロナウイルスの影響により当初の想定よりも利用料金収入が下回ったことと、電気料金の高騰に伴う自動販売機の電気料負担金の支出額が想定を上回ったため、20万円弱の支出超過となった。

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
ようがクリスマス映画会	令和4年12月11日	無料	延べ140名	
ようが春のコンサート	令和5年3月11日 ～3月12日	無料	延べ150名	
ようがの学び舎・パークギャラリー				新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止

- ・「ようが春のコンサート」は平成30年度以来となる有観客で開催した。
- ・「ようがの学び舎・パークギャラリー」は、前年に引き続き新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止となった。
- ・自主事業は、可能な限り感染症対策を行ったうえで実施した。

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）

- ・「利用者ご要望BOX」及び「利用者ご要望用紙」を設置、また、各事業でアンケート用紙を配布し、利用者・来場者のニーズの把握に努め、施設の管理運営に随時反映している。
- ・引き続き、間仕切り等を設置し新型コロナウイルス感染症拡大防止に努めた。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和3年度評価結果に対する現在までの取組み状況
・前年度の評価を受け、利用率向上の取組み（駐車場整備等）の効果を引き続き検証していくとした中で、令和4年度途中に令和5年10月から半年間の大規模改修工事を行うことが決まっ

た。区の方針で上記検証を一旦終了し、工事後の施設の在り方を再検討することとなったが、方針変更に伴う施設所管課との調整に取り組んでいる。また、区からの要望であるキャッシュレス決済の導入についても、実現に向け積極的に取り組んでいる最中である。

項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理		12 / 13	
設備・機器等の保守管理	2 / 2	備品の管理	2 / 2
施設の修繕	2 / 2	第三者委託	2 / 2
清掃・衛生管理	2 / 2	環境配慮	2 / 3
2. 施設の運営		20 / 29	
設置目的等の理解	2 / 3	個人情報管理	2 / 3
サービス提供	2 / 2	個人情報の漏洩防止	2 / 3
自主事業の成果	2 / 3	障害者差別解消法	2 / 3
職員配置	2 / 3	地域との関わり	2 / 3
障害者等の雇用	2 / 3	区内事業者の活用等	2 / 3
3. 事故や緊急時等への対応		7 / 9	
事故防止等の対応	3 / 3	緊急時に備えた訓練	2 / 3
緊急時の対応	2 / 3		
4. サービス向上の取組み		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	3 / 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		
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	20 / 29	適切に運営ができています。	
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	年間を通して事故がなく、事故や緊急事態に備えマニュアルを整備しており、適切に対応しています。	
4. サービス向上の取組み	21 / 30	利用者へのアンケートを実施するなど、サービス向上に取り組んでいる。	
5. 収支状況	6 / 9	予算執行や金銭管理について適切に行われている。	
6. 改善の取組み	2 / 3	今後の取組みについて、引き続き調整に取り組んでいる。	
合計	68 / 93		
総合評価	A		

<p>年度評価所見</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・事故や苦情は発生しておらず、施設の維持管理・運営は適正に行われている。 ・引き続き新型コロナウイルス感染症の影響が残る中、令和3年度に続き利用率が向上し、コロナ禍以前の水準である40%弱まで利用率が回復した。 ・感染症対策に最大限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る。 ・HPをこまめに更新する、丁寧な利用案内を行うなどしており、利用者から従業員の対応について好評をいただいている。 ・利用者アンケートの結果を見ても、利用者からの好意的な反応が多く、利用者満足度の高い施設運営ができています。 ・更なる利用率向上に向け、大規模改修工事の調整とあわせて、施設所管課との調整を積極的に行っている。
<p>評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・利用率向上への取組みを、引き続き指定管理者と協議していく。 ・キャッシュレス決済の導入に向け、調整を行っていく。

令和4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 : 世田谷区立奥沢区民センター

施設住所 : 世田谷区奥沢3-47-8

諸室及び定員

名 称	定員又は大きさ	備 考
第1会議室	120名	
第2会議室	40名	
第3会議室	12畳	

(2) 指定管理者情報

指定管理者 : 奥沢区民センター運営協議会

指定管理期間 : 平成31年4月1日～令和6年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

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

(2) 苦情受付件数及び事故件数

項目	件数	備 考
苦情	2件	令和5年4月仮移転に伴い、卓球ができなくなる。 (対応) 近隣の無料開放の卓球施設を案内。 子どもの居場所がなくなる。 (対応) 仮移転先で月1回子ども事業を開設。
要望	3件	音楽講座を続けてほしい。 (対応) 奥沢東地区会館で規模縮小して開催。 寄席を続けてほしい。 文化祭を続けてほしい。 (対応) 奥沢東地区会館の開催を検討。
事故	0件	

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

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

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収 入 計	3,083,000円	
指定管理料	2,507,000円	
講座等参加費・材料費等	376,000円	
前年度繰越金	200,000円	
支 出 計	3,083,000円	
事業費	2,035,467円	

会議費	62,212円	
事務費	367,386円	
繰越金	200,000円	
戻入	417,935円	
収入 - 支出	0円	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
カウンセリング入門	5月12・19・26日 6月2日	無料	延べ68名	コミュニティ講座
奥沢区民センター施設利用者との 意見交換会	6月4日	無料	1名	玉川総合支所/地域 振興課長
世界の庭園都市 第1回 京都と東京	6月15日	無料	42名	美術講座
浮世絵について 海をこえた 浮世絵	6月24日	無料	35名	美術講座
高校説明会	7月3日 午前 午後	無料	76名	コミュニティ講座
リラクゼーション・ヨガ教室	7月5・12・19・ 26日	無料	17名	健康講座
キラキラなハーバリウムを作ろう	8月20日	1,000円	15名	夏休みキッズレッス ン
奥沢文化祭準備会	9月3日	無料		文化祭参加者説明会
二胡とピアノのデュオで優しい ひとときを・・・	9月4日	無料	42名	音楽健康講座
おとしよりに学ぶつどい	中止			区と共催
朗読教室	9月16日	無料	13名	教養講座
つぼの効用	9月19日	無料	16名	健康講座
秋の奥沢寄席	10月2日	無料	53名	コミュニティ講座
第26回奥沢文化祭 奥沢区民センター開設50周年 記念式典	10月15日・16日	無料	1,000名	展示・演芸
奥沢文化祭反省会	中止			
萩原朔太郎展	10月27日	無料	21名	文学講座
箱根・御殿場 文学散歩	事前講義 11月16日 現地講義 11月30日	無料	32名 26名	文学散歩
防犯のお話	12月3日	無料	20名	防犯講座
中高年卓球交流大会	12月7日	無料	17名	コミュニティ事業

フラワーアレンジメント	12月18日	2,500円	22名	コミュニティ講座
新春奥沢寄席	1月8日	無料	51名	コミュニティ講座
子ども映画会（第41回新春奥沢地区まつり）	1月22日	無料		新春奥沢地区まつりのみ実施
奥沢わくわくフェスタ 午前：ひな祭り 午後：人形劇	2月18日	無料	16名 34名	子育て講座
音楽のひととき	2月19日	1,500円	51名	コミュニティ講座
ファミリーバスハイク	3月12日	無料	31名	子ども事業
ハーブの寄せ植え	3月11日	無料	20名	コミュニティ講座
中高年卓球交流会	毎週水曜日	無料	延べ616名	

(2) 関連事業等

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
委員研修会	3月13日	無料	33名	
広報紙「おくさわコミュニティ」	年2回	無料		各3,500部発行
パネル展示	随時	無料		ロビーで開催

(3) 協力事業等

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
第19回奥沢駅前音楽祭	休止			
世田谷文学館出張講座	10月	無料		世田谷文学館
税理士による無料相談	2月1～3日	無料		玉川税務署

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4年度度は引き続き新型コロナウイルスの影響があったが、時世を踏まえつつ可能な限りで事業を行った。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併設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）

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があったが、時世を見ながら感染症対策に配慮し、規模を縮小して工夫をしながら事業を継続したことが評価できる。令和4年度は奥沢区民センター開設50周年に伴い、奥沢文化祭と合わせて開設50周年記念式典を行った。令和3年度は展示だけだった奥沢文化祭も令和4年度は演芸も再開し、延べ参加人数が1,000人を超える事業となった。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。</p>	
項目別評価結果	
<p>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）</p>	
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			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	地域特有の取り組み	2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	3/3
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		
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		
年度評価所見			
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの影響もあり、事業が中止にせざるを得ないものもあるなか、大半の事業について規模を縮小するなど工夫をして、可能な限り事業を実施できていた。 ・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。 			
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4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

諸室及び定員

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

(2) 指定管理者情報

指定管理者 : 玉川台区民センター運営協議会

指定管理期間 : 平成31年4月1日～令和6年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

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

(2) 苦情受付件数及び事故件数

項目	件数	備 考
苦情	0件	
要望	1件	バス旅行、ウォーキングで行く史跡や美術館等を訪ねる場合にはただ見て回るのではなく、専門家から説明があることを希望。 (対応)令和5年5月25日春のウォーキングに要望を反映。(静嘉堂丸の内美術館訪問時、専門家から説明いただくよう手配)
事故	0件	

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

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

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収 入 計	3,071,000円	
指定管理料	2,460,000円	
講座等参加費・材料費等	411,000円	
前年度繰越金	200,000円	
支 出 計	3,071,000円	
事業費	2,206,399円	
会議費	157,778円	

事務費	500,419円	
繰越金	200,000円	
戻入	6,404円	
収入 - 支出	0円	

4．事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
総会	4月18日	無料	18名	
春のウォーキング	5月25日	無料	10名	
おうちでつくってあそぼう	7月3日	無料	200名	配布
親子バス旅行	7月17日	大人4,500円 小人2,500円	32名	
企画会議	8月20日	無料	13名	
金継ぎ講座	9月23日	2,500円	22名	
芸術祭実行委員会	10月1日	無料	11名	
芸術祭、コミュニティまつり	10月15日・16日	無料	283名	
能楽教室	10月15日	無料	45名	
文化講座	11月6日	無料	33名	
文学講座	11月17日	無料	59名	
秋のバス旅行	11月23日	4,500円	44名	
健康講座	12月3日	無料	44名	
秋のウォーキング	12月7日	無料	31名	
おうちでつくってあそぼう	12月11日	無料	200名	配布
クリスマスファミリーコンサート	12月17日	無料	80名	
お正月あそべあそべまつり	1月15日	無料	349名	
玉川台お昼間 BOSSA	2月11日	無料	69名	
おひなまつり	2月25日	無料	39名	
ホワイトデイコンサート	3月7日	無料	81名	
地域交流のつどい	3月18日	無料	48名	
初夏のバス旅行	中止			
納涼玉川台落語	中止			
年忘れ玉川台落語	中止			

(2) 協力事業等

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
クローバーの会	年9回	無料	延べ130名	ボランティア活動
玉川台ファーム		無料	延べ200名	児童館と共催

5．事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

例年は併設する児童館・図書館と協力しながら事業に取り組み、地域の交流に貢献してきた。令和4年度は引き続き新型コロナウイルスがある中でも、時世を踏まえつつ可能な限り

事業を行うことで、地域の交流に貢献することができた。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
<p>前年度に引き続き新型コロナウイルスの影響があったが、感染防止対策の上で、体験型の金継ぎ講座、バス旅行、音楽コンサート等を実施した。また、自宅で親子で遊べるキットの配布等、規模を縮小したり工夫をしながら、可能な限り事業を継続したことが評価できる。恒例となったお正月あそびあそびまつりは、新型コロナウイルスの影響で飲食物の販売は中止となったが、遊びやゲーム等を中心に児童館・図書館・PTA等と協力工夫しながら開催し、子どもたちに喜んでもらえる事業となった。これらの活動を通して、今年度も地域のコミュニティの形成に重要な役割を果たしたと評価できる。</p> <p>また、組織体制の職務の把握について、各事業毎に正副の担当者を明確にし、各事業の進行状況や結果報告を毎月の事業委員会で報告・検証している。加えて、会則や個人情報、物品の取り扱いの要綱の整備に取り組んだことに対して評価できる。</p>			
項目別評価結果			
<p>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）</p>			
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
情報提供・広報	2/3	地域特有の取組み	2/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	3/3
利用者の意向の把握	2/3		
3. 安全管理			6
事故防止等の対応	2/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			6
適切な予算計画	2/3	金銭管理	2/3
適切な予算執行	2/3		
5. 履行確認			2
報告書関係	2/2		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
<p>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）</p>			
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	
年度評価所見		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 定期的な事業委員会等の開催で、共有・検証を行い、適正な組織運営ができています。 ・ 新型コロナウイルスの影響もあり、事業計画通りに事業が実施できない中、中止という選択肢だけではなく、企画内容を変更し可能な限り事業を実施できていた。 ・ 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。 		
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4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

諸室及び定員

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

(2) 指定管理者情報

指定管理者 : 深沢区民センター運営協議会

指定管理期間 : 平成31年4月1日～令和6年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

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

(2) 苦情受付件数及び事故件数

項目	件数	備 考
苦情	0件	
要望	1件	健康講座の内容を定期的に確認したい。 (対応) 講師にビデオ撮影と区民センター内のみで見せる許可を取り付け、放映する方法を検討する
事故	0件	

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

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

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収 入 計	2,584,784円	
指定管理料	2,362,500円	
講座等参加費・材料費等	22,350円	
前年度繰越金	199,934円	
支 出 計	2,584,784円	
事業費	959,142円	
会議費	112,629円	
事務費	1,114,629円	

繰越金	76,384円	
戻入	322,000円	
収入 - 支出	0円	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
「奥澤神社・九品佛浄真寺を探る」	5月28日	無料	16名	教養講座
「初夏の寄せ植え～ハーブを育てよう～」	6月13日	700円	16名	園芸講座
親子音楽会	中止	無料		
第39回サマーフェスティバル	7月24日	無料	122名	
「マンマ・ミーア！」	8月28日	無料	25名	生活講座・名画観賞会
施設見学研修会	中止	無料		
敬老の日 ミニえんにち	9月17日	無料	67名	児童館・図書館共催
防災訓練	10月26日	無料	27名	児童館・図書館共催
「Let's try 1 day Exercise!」	11月22日	50円	23名	健康講座
「からだに良い胡麻のはなし」	12月13日	無料	9名	料理講座
ふかさわ子どもクリスマス会	12月17日	無料	96名	児童館・図書館共催 プレゼントの贈呈
利用者交流会	中止	無料		
新年ふかさわ子ども大会	1月15日	無料	215名	児童館・図書館共催
「春を呼ぶ落語会」	2月5日	無料	22名	文学講座
第43回 ふかさわ文化祭	3月4日～ 3月5日	無料	500名	児童館・図書館共催

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

令和4年度は、引き続き新型コロナウイルスの影響がある中でも、時世を踏まえつつ可能な限りで事業を行った。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）

令和3年度評価結果に対する現在までの取組み状況

<p>前年度に引き続き新型コロナウイルスの影響があったが、時世を見ながら感染症対策に配慮し、工夫をしながら事業を継続したことが評価できる。夏の風物詩として人気事業であるサマーフェスティバルも2年ぶりに再開することができた。オープニングの総踊りから東深沢中学校ダンス部の発表まで、それぞれ魅力あふれるステージとなった。また、運営協議会最大の行事である「ふかさわ文化祭」も、展示のみの開催となったが、無事に再開することができた。令和3年度は半分の事業が中止になってしまったにもかかわらず、令和4年度は多くの事業を滞りなく行っていたのは、日ごろからの適正な組織運営の結果と言え、地域コミュニティの育成、発展に寄与していると評価できる。</p>			
<p align="center">項目別評価結果</p>			
<p>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）</p>			
<p align="center">評価分類及び評価</p>			
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			22
利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	2/3	サービス提供	2/3
情報提供・広報	2/3	地域特有の取り組み	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
利用者の意向の把握	2/3		
3. 安全管理			6
事故防止等の対応	2/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			6
適切な予算計画	2/3	金銭管理	2/3
適切な予算執行	2/3		
5. 履行確認			2
報告書関係	2/2		
6. 改善の取り組み			2
改善の取り組み	2/3		
<p align="center">項目別評価結果</p>			
<p>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）</p>			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 組織体制	14/16		
2. 事業水準向上への取り組み	22/33		
3. 安全管理	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	52/71		
総合評価	A		
<p align="center">年度評価所見</p>			
<ul style="list-style-type: none"> 定期的な事業委員会等の開催、協議会規則や協定書の順守など適正な組織運営ができています。 新型コロナウイルスの影響もあり、事業計画通りに事業が実施できない中、中止という選択肢 			

だけでなく、企画内容を変更し可能な限り事業を実施できていた。

- ・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。

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4年度 砧区民会館（成城ホール）の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：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：平成31年4月1日～令和6年3月31日

諸室及び定員

名 称	定員又は大きさ	備 考
ホール	397名	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、利用者ガイドラインに従った利用定員で運営を行った。
集会室A	24名	
集会室B	24名	
集会室C	36名	
集会室D	63名	
集会室E	63名	

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

(1) 利用状況

名 称	利用可能数	利用件数	利用率
ホール	999	755	75.6%
集会室A	144	71	49.3%
集会室B	144	73	50.7%
集会室C	144	39	27.1%
集会室D	144	48	33.3%
集会室E	144	54	37.5%
合 計	1719	1040	60.5%

利用可能数は、新型コロナウイルス感染症防止策等による休止期間を除いた値とした。

(2) 施設の休止

1) 休止期間

集会室

令和4年4月1日～令和5年2月9日

（ワクチン接種会場開設に伴う休館）

2) 休止期間の対応

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

(3) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	3件	・内容) ホームページの抽選申込書フォーマットについて 対応) ご意見に対応した抽選申込書フォーマットを導入。
要望	2件	・内容) 手品のイベントを成城ホールで観賞したい。 対応) 自主事業立案の際の参考とする。
事故	0件	—

新型コロナウイルスの影響による、施設の休館等に関するお問い合わせ等は、含まない。

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	83,274,747円	
指定管理料	38,532,237円	
内訳	31,351,700円	
指定管理料(当初)	31,351,700円	
新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴うキャンセル時の利用料補償額	319,910円	キャンセル料として収入となるべきものを、感染防止対策のために還付した補償費用
新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う利用料減収による指定管理料補填額	6,860,627円	ワクチン接種会場指定に伴い利用することができない期間の利用料減収の補填費用
利用料金収入	34,503,960円	
喫茶コーナー売上	3,895,050円	
自主事業収入	6,343,500円	
支出計	85,539,298円	
人件費	61,182,176円	
施設維持管理経費	13,524,432円	
利用料金還付分	2,921,960円	
キャンセル料還付分	319,910円	

喫茶コーナー経費	2,182,795円	
自主事業経費	4,576,730円	
事業所税	831,295円	
収支差額	-2,264,551円	

(2) 収支差額の要因

新型コロナウイルス感染拡大防止等により、利用料金収入は当初の計画を下回った。新型コロナウイルスワクチン接種会場指定に伴う集会室の利用料減収分について世田谷区より利用料金の補填をしていただくとともに、施設運営にかかる経費削減に努めたが、結果的にマイナス220万円程の収支差額が生じた。

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況および改善の取組み結果

(1) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費 (円)	参加人数 (名)	備考
歌声カルテットの昭和歌謡コンサート	4月13日	前売：2,000円 当日：2,500円	277名	文化に関する事業
成城ホールカルチャーシリーズ「リラックス YOGA」全2回	5月11日 5月18日	2,000円	22名 22名	その他の事業
成城ホールカルチャーシリーズ「これからを見据えた相続の基礎知識と不動産の相続・活用講座」	5月25日	500円	31名	その他の事業
柳家花緑独演会	6月24日	前売：3,500円 区民：3,000円 学生：2,000円 当日：4,000円 区民：3,500円 学生：2,500円	258名	文化に関する事業
木山裕策と歌声カルテットの昭和歌謡コンサート	7月27日	前売：2,000円 当日：2,500円	263名	文化に関する事業

SEIJOHALL KIDS VOL.4 ピアノニマス先生 の鍵盤ハーモニカ ワークショップ~ 鍵盤ハーモニカで ミッションをクリ アせよ~	8月13日	ペア：2,500円 鑑賞者：500円	午前：30名 午後：26名	教育に関 する事業
SEIJOHALL MUSIC CANVAS VOL.3 SEIJO JAZZ NIGHT 宮本貴奈 NEWYORK STANDARD TRIO featuring 井上智 & 中村健吾	9月9日	前売：3,000円 区民：2,500円 学生：2,000円 当日：3,500円	301名	文化に関 する事業
木山裕策と歌声カ ルテットの昭和歌 謡コンサート	9月12日	前売：2,000円 当日：2,500円	285名	文化に関 する事業
成城ホールカルチ ャーシリーズ「リ フレッシュ YOGA」2回	10月13日 10月27日	2,000円	20名 20名	その他の 事業
木山裕策と歌声カ ルテットの昭和歌 謡コンサート	11月1日	前売：2,000円 当日：2,500円	279名	文化に関 する事業
SEIJOHALL MUSIC CANVAS VOL.4 Music for afternoon マヌーシ ャジャズの調べ~ CABBEGE & BURDOC with Mizuyo Kawamata	12月6日	前売：1,500円 区民：1,000円 学生：500円 当日：2,000円 区民：1,500円 学生：1,000円	192名	文化に関 する事業
木山裕策と歌声カ ルテットの昭和歌 謡コンサート	1月27日	前売：2,000円 当日：2,500円	280名	文化に関 する事業

成城ホールカルチャーシリーズ脳の活性化ワークショップ「思い出ノートを作ろう！」 認知症の理解と回想法による予防	2月15日	500円	38名	その他の事業
SEIJOHALL MUSIC CANVAS VOL.5 SEIJO JAZZ NIGHT 矢野沙織スペシャルジャズカルテット～ SPRING JAZZ NIGHT～	3月16日	前売：3,000円 区民：2,500円 学生：2,000円 当日：3,000円	290名	文化に関する事業
成城ホールカルチャーシリーズ 空のプロフェッショナルから学ぶ！ 「空の安全と危機管理のおはなし」～パイロットが守る航空の安全と危機管理術とは	3月22日	1,000円	37名	その他の事業

令和4年度は、国や都、世田谷区の動向に注視しつつ、3密の回避、手指の消毒、検温、十分な換気など徹底した感染防止対策を講じるとともに、お客様や従業員の健康と安全面を第一に考慮し、当初の予定どおり開催した。

当社の3つのイベント企画方針（ア：近隣の住民、町会自治会、商店街の方々と連携しコミュニティの活性化や防災につながるイベントの開催、イ：ライフステージに応じた参加機会の充実、ウ：一流のイベント文化・芸術に触れるイベントの開催）に従い、コロナ禍で外出する機会が減っていた方々から喜んでいただけるイベントを開催した。

成城ホールという大きな会場を活かしての落語や各音楽イベントは多くの方からのご賛同をいただき大盛況であった。今後も老若男女問わず愛されていくイベントの継続を図りたい。

(2) 改善の取組み結果

タブレット端末の導入

利用者の満足度向上を図る為、タブレット端末を導入し、多言語対応への取組みや情報提供の多様化を進めた。

新規利用者の獲得に向けた対応

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

アンケート調査の実施

運営向上のため、利用者の方々に対して施設や設備、従業員の対応、利用手続きに関して、3月上旬にアンケート調査を実施した。アンケートの結果、従業員の対応について、多くの回答者から「良い」という評価を得た。

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、成城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、当社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。

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

【参考】成城ホールHP <https://www.setagaya.co.jp/kuminkaikan/seijohall/>
世田谷くみん手帖（地域ポータルサイト） <http://setamin.com/news>

5. 事業実績の評価と改善の取組み（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61.4%となり、前年の56.1%との比較では、改善傾向にあるが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、利用をキャンセルされたお客様や利用のお申し込みをされなかったお客様も多く、また新型コロナウイルスワクチン接種会場設営等による集会室の利用停止期間の影響もあり、利用率が低い状況である。

新型コロナウイルス感染拡大防止による利用キャンセル件数(件)

名称	キャンセル(合計)
ホール	21
集会室A	0
集会室B	0
集会室C	0
集会室D	0
集会室E	0
合計	21

(2) 感染症対策

新型コロナウイルス感染症対策については、従業員、利用者の手指消毒の徹底、利用後の机等の消毒、事務所内の飛沫防止シートの設置、定期的な室内の換気、利用者ガイドラインに即した利用案内を実施した。

また、利用人数の制限などについては、世田谷区の方針に従い、利用者にご説明のうえ施設を安全にご利用いただいた。

その他の感染症対策については、嘔吐物処理キットを常備し、吐瀉物に直接触れることがないように対策を講じている。

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

(3) 利用しやすい施設づくり

新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う利用方法の変更や利用キャンセルに伴う利用料金の還付の対応等において、マニュアルの改訂や、速やかな利用者周知及び連絡対応に努めた。

利用者の方のご理解もあり、大きな支障もなく、施設利用をしていただいた。次年度もよりよいサービス提供ができるよう努めていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のために適切な対策を講じて事業実施に努めた。また、利用者アンケートを実施することで利用者の意見や要望を取り入れながら、適切な運営を進め、利用者サービスの向上を図っている。			
令和4年度項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		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	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			23/29
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	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	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			23/30
職員研修	2 / 3	利用者の意向	3 / 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	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		
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	適切に管理ができています。	
2 . 施設の運営	2 3 / 2 9	実施した事業の参加率も高く、関心が持たれている。	
3 . 事故や緊急時等への対応	6 / 9	自衛消防訓練を実施しており、適切に対応している。	
4 . サービス向上の取組み	2 3 / 3 0	新型コロナウイルス感染拡大防止対策を適切に行っている。	
5 . 収支状況	6 / 9	収支がマイナスとなっている。	
6 . 改善の取組み	2 / 3	利用者アンケートを実施しながら、要望に関する改善に取り組んでいる。	
合計	7 2 / 9 3		
総合評価	A		
年度評価所見			
<p>(1) 砧区民会館の施設の使用に関する業務 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。 利用者サービスの向上に積極的に取り組まれている。 災害時における緊急体制が構築されている。</p> <p>(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 新型コロナウイルス感染予防を徹底し、各事業の実施可否を十分に検討している。また、ワクチン接種会場設営による影響を抑えるため、事業実施形態を柔軟に変更している。 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。 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。</p> <p>(3) 収支 適正に予算が執行されている。 帳簿や伝票等が整理・保管され、適正に処理されている。また、事業参加費等も適正に精算されている。</p> <p>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。</p>			
評価結果に対する今後の対応(指導・調整事項)			
<p>令和5年度は指定管理者選定の5年目である。これまでの指定管理期間で得たノウハウを活かし、砧区民会館の設置目的である地域住民のコミュニティの形成促進および区民の福祉へ寄与できるよう、さらなるサービス・事業の改善を念頭に今後も運営を行ってほしい。</p> <p>なお、新型コロナウイルス感染症が5類に移行した。そのため、区と十分な協議を行ったうえで事業の実施規模拡大に努めていただきたい。</p>			

令和4年度世田谷区立鎌田区民センター事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立鎌田区民センター

施設住所：世田谷区鎌田3-35-1

(2) 指定管理者情報

指定管理者：鎌田区民センター運営協議会

指定管理期間：平成31年4月1日～令和6年3月31日

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

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

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

(2) 苦情受付件数及び事故件数

苦情受付件数 0件

要望受付件数 0件 利用者懇談会でアンケートを実施

事故件数 0件

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

新型コロナウイルスの影響により、いくつかのイベント等の自主事業を中止した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収入計	2,824,234円	
指定管理料	2,450,000円	
講座等参加費	227,500円	
前年度繰越金	146,734円	
支出計	1,913,004円	
事業費	1,345,218円	
広報活動費	81,840円	センターニュース発行1回
事務費	485,946円	
収入-支出	911,230円	
戻入(区へ返還)	700,000円	
次年度繰越金	211,230円	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
春の子育てママ体操教室	5月		中止	
りんごの摘果	6月6日	2,000円	22名	川場村との交流事業 コロナ対策のため規模縮小
区民センターまつり	6月18.19日	無料	315名	コロナ対策のため展示のみ
コンサート	7月		中止	
なつかしの名画劇場	7月20日	無料	51名	
夏休みこども映画会	8月25日	無料	53名	児童館との共催事業
淡彩画講座	9月30日 10月7・14・28日	2,500円	44名	
料理講座	9月		中止	
秋の子育てママ体操教室	11月4・11・18・25日	無料	10組	
りんご狩り	11月21日	3,000円	21名	川場村との交流事業
西洋画講座	11月		中止	
人形劇	12月3日	無料	57名	図書館との共催事業
クリスマスコンサート第1回	12月10日	無料	90名	
クリスマスコンサート第2回	12月17日	無料	80名	
手作り講座	12月		中止	
歴史講座	1月21日	無料	21名	
健康講座	2月14・21日	無料	49名	
運営委員研修会	3月6日	3,500円	28名	
園芸講座	3月		中止	

防犯・安全講座	3月		中止	
---------	----	--	----	--

新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

鎌田区民センター運営協議会では、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から7件の事業を中止した。実施した13の事業では、対策を講じながら地域のコミュニティづくりのきっかけとなる事業を企画し実施した。

今後も引き続き、地域のコミュニティ形成に寄与するような事業を実施していく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
新型コロナウイルス感染拡大防止対策を施しながら、可能な限り事業の実施に努め、地域のコミュニティ形成及び活性化に寄与した。			
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	2/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	2/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	2/3	サービス提供	2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取組み	3/3
苦情等への対応	2/3	地域コミュニティ形成への貢献	3/3
参加者の意向の把握	2/3		
3. 安全管理			6
事故防止等の対応	2/3	再発防止、迅速な報告	2/2
緊急時の対応	2/3		
4. 収支状況			6
適切な予算計画	2/3	金銭管理	2/3
適切な予算執行	2/3		
5. 履行確認			1
報告書関係	1/2		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 組織体制	14/16	適切な組織体制で運営されている。	
2. 事業水準向上への取組み	24/33	地域コミュニティの形成・活性化に繋がる取組みを行	

		っている。
3．安全管理	6/ 8	適切に取り組んでいる。
4．収支状況	6/ 9	適切に予算計画・執行、金銭管理が行われている。
5．履行確認	1/ 2	所定の書類が提出されている。
6．改善の取組み	2/ 3	適切な改善に取り組んでいる。
合計	53/71	
総合評価	A	
年度評価所見		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 利用者懇談会において利用団体と意見交換を行い、区民センターの使用や講座等の事業に反映させるなど、利用者サービスの向上に積極的に取り組んでいる。 ・ 令和4年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、中止せざるを得ない事業もあったが、実施事業では十分な感染防止策をとっていた。令和3年度は大規模改修工事及び新型コロナウイルス感染症拡大防止のため一年間事業実施ができなかったことを踏まえ、事業縮小も含め対策を講じた上で、可能な限り地域コミュニティの形成に取り組んだことを評価する。 ・ 計画していた事業は縮小したが、余剰部分については区へ戻入する等、予算は適切に執行されている。 		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後も引き続き、地域コミュニティの形成及び活性化に努めるよう指導する。 ・ 新型コロナウイルス感染症に留意しつつ、指定管理者として区民センターの設置目的に即した適正な運営を行うよう指導する。 		

令和4年度 世田谷区民斎場「みどり会館」事業報告

1. 指定管理業務の実施状況に関する事項

(1) 施設概要

施設名称 世田谷区民斎場「みどり会館」

施設住所 世田谷区北烏山5-1-5

諸室及び定員

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

(2) 指定管理者情報

指定管理者 : 株式会社JA東京中央セレモニーセンター

指定管理期間 : 令和3年4月1日～令和8年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

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

(2) 苦情受付件数及び事故件数

苦情受付件数 0件

要望受付件数 0件

事故件数 0件

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

ご会葬者や利用業者にマスク着用・手指消毒の協力を求めた。

3. 指定管理に関する業務の収支

項 目	金 額	備 考
収入計	23,230,200円	
利用料金収入	23,230,200円	
支出計	27,454,982円	
人件費	13,398,885円	受付、日常清掃
事務管理費	1,766,958円	通信費、広告宣伝費等
業務委託管理費	12,289,139円	保守料、修繕費
収入 - 支出	4,224,782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・利用者目標値当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2名雇用した。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

令和4年度の年間利用件数364件、利用率58%で、前年度と比べ利用件数は47件、利用率は8%増加という結果となった。全体の利用目標70%に届かず、令和4年度の収支計画は未達成である。

葬儀業界全体においては、新型コロナウイルス感染症の影響により、以前に増して直送や通夜を行わず告別式のみを行うという一日葬が増加している。

また、大切なご家族が亡くなって、しっかりと弔うという考え方や葬儀に対する価値観が変化してきており、本来の葬儀のあり方が失われてきている。

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
葬儀業界が全体的に厳しい状況の中、利用促進のため積極的に宣伝活動に努めたが、利用件数は微増、利用率は僅かに減少した。1階と2階の利用率の差は昨年度から大きな変化はなかった。			
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			18
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	3/3
サービス提供	2/3	個人情報の漏洩防止	3/3
自主事業の成果	(対象外)	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	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		
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	18/24	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	64/90		
総合評価	A		
年度評価所見			
<p>施設の維持管理・運営に関して全体的に適切に行われている。コロナ禍で飲食等の制約があった中、利用促進のための宣伝活動に努めた点は評価できる。</p> <p>葬祭業界全体が厳しい傾向もあり、稼働率の改善については、安心・安全な葬儀を行うことを念頭に、利用者の声を反映するなど、今後の取組みに期待する。</p>			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
<p>利用促進のため、地域の広告、情報誌への掲載、新聞折り込みによるチラシ配布、ポスティングなど積極的な宣伝活動が行われている点は評価できる。</p> <p>今後はさらなるサービス向上に向け、利用者ニーズの把握、工夫、改善を行っていくよう指導を行う。</p> <p>利用率の改善については、コロナ禍で直葬や家族葬が主流になったこと、葬儀に対する考え方自体が変化していることなど、厳しい時代背景にあり、今後の検討課題である。</p>			

令和4年度 世田谷区立上北沢区民センター事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立上北沢区民センター

施設住所：世田谷区上北沢3-8-9

(2) 指定管理情報

指定管理者：上北沢区民センター運営協議会

指定期間：平成31年4月1日～令和6年3月31日

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

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

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

(2) 苦情・事故件数等

苦情受付件数 0件

要望受付件数 1件

事故件数 0件

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

規模を縮小するなどの感染症対策を講じながら事業を実施した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	2,866,232	前年度繰越金
指定管理料	2,608,700	
研修会参加費収入	36,000円	
その他の収入	221,532	
支出計	2,644,700	
事業費	1,735,063	
事務費	470,496	
会議費	302,961	
備品費	136,180	
収支差額	221,532	
次年度繰越金	221,532	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

主な自主事業関係

名称	実施日	参加費	参加者数	備考
活き活き講座	5月28日～ 3月4日	無料	290名	全7回
開館記念まつり	7月2日	無料	50名	
文化祭	11月5日 11月6日	無料	1700名	
ひなまつり子ども フェスティバル	2月26日	無料	2400名	
節句等行事の実施	随時実施			ロビーでの飾り付け 等を10回実施

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

上北沢区民センター運営協議会では、開館記念まつりや文化祭など地域コミュニティの形成を促進するための事業を企画、実施している。令和4年度は定員の制限などの新型コロナウイルスの感染対策を講じながら、計画していた事業をすべて再開・実施することができた。今後も引き続き、地域コミュニティ醸成に寄与するような事業を計画・実施していく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
新型コロナウイルス感染症防止対策を施しながら、予定していた事業の再開・実施に努め、地域コミュニティの形成に寄与した。			
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			
1：要求水準を下回っている			
評価分類及び評価			
1. 組織体制			14
協定書、事業計画書、仕様書の理解	2/2	個人情報管理	2/2
職務の把握	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
民主的な事業運営	2/2	情報共有体制	2/2
社会規範に則った事業運営	2/2		
2. 事業水準向上への取組み			21
利用者への積極的な情報提供	2/3	自己評価	2/3
すべての利用者への配慮	1/3	改善方法	2/3
計画的な事業運営	2/3	サービス提供	2/3
公平公正な事業運営	2/3	地域特有の取り組み	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
適正な予算管理	2/3	金銭管理	2/3

適正な予算執行	2/3	
5. 履行確認 報告書関係	2/2	2
6. 改善の取組み 改善の取組み	2/3	2
項目別評価結果		
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 組織体制	14 / 16	役員会や運営委員会、総会を通じ、事業に対する認識や情報の共有が委員全員で図られている。
2. 事業水準向上への取組み	21 / 33	各事業の適切な実施に向けて検討がされている。
3. 安全管理	6 / 8	イベントごとに安全確保のため各委員の任務を明確化している。
4. 収支状況	6 / 9	適切に行われている。
5. 履行確認	2 / 2	期日までに事業計画書・報告書が提出されている。
6. 改善の取組み	2 / 3	感染症対策等、新たな課題につき取組んでいる。
合計	51 / 71	
総合評価	A	
年度評価所見		
<ul style="list-style-type: none"> ・協定書に規定する組織運営が適正に行われている。 ・規模の縮小などの新型コロナウイルスの対策を講じながら、計画していた事業の全てを実施することができた点は評価できる。 ・事業実施にあたり、運営委員会を中心とし、イベント毎に実行委員会を設立し、準備の段階から地域住民に参加してもらい、計画的な事業運営が行われている。 		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
引き続き、地域コミュニティの形成に努めるよう指導する。		

令和4年度 世田谷区立粕谷区民センター事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立粕谷区民センター

施設住所：世田谷区粕谷4-13-6

(2) 指定管理情報

指定管理者：粕谷区民センター運営協議会

指定期間：平成31年4月1日～令和6年3月31日

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

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

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

(2) 苦情・事故件数等

苦情受付件数	1件
要望受付件数	2件
事故件数	0件

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

新型コロナウイルスの影響により、いくつかのイベント等の自主事業を中止した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	<u>2,644,705</u>	
指定管理料	2,309,000	
講座講演等収入	88,400	講座受講料及び催事収入 前年度繰越金
その他の収入	247,305	
支出計	<u>814,027</u>	
事業費	635,608	
事務費	157,059	
会議費	21,360	
予備費	0	
収支差額	<u>1,830,678</u>	新型コロナウイルス感染拡大防止のために事業を中止したため残金が生じた。指定管理料から支出した費用を差し引いた残金は区に返還する。
区返還金	1,583,373	
次年度繰越金	247,305	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

主な自主事業関係

名称	実施日	参加費	参加者数	備考
千歳村文学講座	中止			
バレエ史講座	中止			
美術講座	7月19日 7月27日	500円	30名	
そば打ち講座	中止			
合唱講座	中止			
バレエを取入れたストレッチ講座	中止			
夏休み夕涼み会	中止			
第25回文化祭	11月26日 11月27日	無料	1000名	
第25回センターまつり・子どもまつり	2月19日	無料	2500名	
図書館・児童館共催講座	中止			

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

粕谷区民センター運営協議会では、夏休み夕涼み会やセンターまつり・子どもまつりなど地域コミュニティの形成を促進するための事業を企画、実施している。令和4年度は引き続き新型コロナワクチン接種会場になったことにより、ロビーや1階会議室を利用した文化祭を行うなど、規模を縮小しながらも可能な限りで事業を行った。ワクチン接種会場閉鎖以降に行ったセンターまつり・子どもまつりでは、感染症対策を講じながら全館を使った催しを3年ぶりに実施した。今後も引き続き、地域コミュニティ醸成に寄与するような事業を企画・実施していく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
新型コロナウイルス感染症拡大防止のために多くの事業が中止となったが、規模を縮小するなど可能な範囲で工夫をして事業実施に努め、地域コミュニティ形成に寄与した。			
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 参加者の意向の把握	2/3 2/3	地域コミュニティ形成への貢献	2/3
3.安全管理 事故防止等の対応 緊急時の対応	2/3 2/3	再発防止、迅速な報告	<u>6</u> 2/2
4.収支状況 適正な予算管理 適正な予算執行	2/3 2/3	金銭管理	<u>6</u> 2/3
5.履行確認 報告書関係	2/2		<u>2</u>
6.改善の取組み 改善の取組み	2/3		<u>2</u>
項目別評価結果			
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1.組織体制	13 / 16	役員会、運営委員会、担当者会など各種会議を通して、事業に対する認識や情報の共有を図っている。	
2.事業水準向上への取組み	22 / 33	事業終了後のアンケートや反省会を次年度に生かす仕組みになっている。	
3.安全管理	6 / 8	防災・消防訓練計画を策定し消防署の協力を得て実施している。	
4.収支状況	6 / 9	適切に行われている。	
5.履行確認	2 / 2	期日までに事業計画書・報告書が提出されている。	
6.改善の取組み	2 / 3	感染症対策等、新たな課題につき取り組んでいる。	
合計	51 / 71		
総合評価	A		
年度評価所見			
<ul style="list-style-type: none"> ・協定書に規定する組織運営が適正に行われている。 ・昨年度に引き続き施設がワクチン接種会場となったことにより、コミュニティの形成を促進するための講座及び催物の多くを中止にせざるを得なかったが、規模縮小や基本的な感染症対策を講じながらも、可能な範囲で事業の実施に努めている点は評価できる。 			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
新型コロナウイルス感染症拡大予防のため、利用者懇談会が中止になっているので、企画実施の際には利用者の声の反映に十分留意するよう指導していく。			

令和4年度世田谷区立烏山区民会館・区民センター事業報告

1. 指定管理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・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 : 平成31年4月1日～令和6年3月31日
 諸室及び定員 : 区民会館
 ホール435人 627.0㎡
 集会室120人 127.0㎡
 区民センタ
 第1～7会議室・音楽室・料理講習室 計273人
 大広間(69畳)・茶室(11.5畳)・体育室(67.25㎡)

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

苦情受付件数 0件
 要望受付件数 0件
 事故件数 0件

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する留意事項

新型コロナウイルスの影響により、いくつかのイベント等の自主事業を中止した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額	備考
収入計	4,628,700円	
指定管理料	3,505,000円	
講座等参加費	480,800円	
前年度繰越金	642,900円	
支出計	4,025,148円	
事業費	3,260,106円	
事務費	732,821円	
会議費	32,221円	
予備費	0円	

収入 - 支出	603,552円	
戻入(区へ返還)	0円	
次年度繰越金	603,552円	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 主な自主事業関係

事業名	実施日	参加費	参加人数	備考
第13回春の民謡まつり	5月28日	200円	267名	
花の寄せ植え講座(春)	6月17日	2,000円	48名	
【烏山宇宙プロジェクト】 講演会「宇宙をめざせ！ 子どもたち」	6月26日	無料	162名	
第5回世田谷区民囲碁・ 将棋大会	7月24日	-	中止	
令和4年度おとしよりに 学ぶつどい	9月11日	無料	149名	
第46回桐の会演奏会	9月25日	無料	228名	
第22回烏山区民センタ ー文化祭	10月15日 16日	無料	2,400名	
施設研修会	11月10日	2,000円	18名	
第12回秋の朗読会	11月17日	無料	44名	
花の寄せ植え講座(冬)	12月16日	2,000円	48名	
利用者懇談会	12月21日	無料	6名	
第23回烏山ファミリー シアター	1月29日	200円	359名	
第7回寄席「からすやま 亭」	2月5日	200円	355名	
第12回美術講座(葛飾 北斎)	2月18日	300円	93名	
【烏山宇宙プロジェクト】 プラネタリウム観覧会	3月4日	無料	112名	
第13回美術講座(ラフ あえる)	3月19日	300円	69名	
区民センターだより「ぱ ねっとからすやま」発行	8月10日 11月30日	-	-	

	3月31日			
--	-------	--	--	--

新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

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

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

事業実施後速やかに事業反省会を開催し、事業に関する評価を行っている。

令和4年度は新型コロナウイルスの感染拡大や新型コロナワクチン接種会場になったことにより、事業の実施が難しい中、可能な限り事業実施に取り組み、施設の有効活用と地域コミュニティの形成や、地域文化の振興に努めている。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
新型コロナウイルス感染拡大防止対策を施しながら、可能な限り事業の実施に努め、地域のコミュニティ形成に寄与した。			
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		

項目別評価結果		
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 組織体制	14/16	委員会や役員会が計画に沿って開催され、役割分担が明確化されている
2. 事業水準向上への取組み	22/33	各事業の適切な実施に向けて検討がされている。
3. 安全管理	6/8	事業実施の際には保険の加入や救護班の配置を行い、安全確保に努めている。
4. 収支状況	6/9	適切に行われている。
5. 履行確認	2/2	期日までに事業計画書・報告書が提出されている。
6. 改善の取組み	2/3	感染症対策等、新たな課題につき取り組んでいる。
合計	52/71	
総合評価	A	
年度評価所見		
<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・烏山区民センターが新型コロナウイルスワクチン集団接種会場になった影響や、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、中止せざるを得ない事業もあったが、委員同士の連絡や事務局での情報共有なども頻繁に行われており、区民周知も円滑に行われている点が評価できる。 ・コミュニティ形成推進の施設運営に関して適切に行われている。 ・事業の数が多く規模も大きいことが特徴的であるが、事業計画に沿ってスケジュールを一覧にまとめ、委員同士の認識共有に努めるなど工夫が見られる。 		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<ul style="list-style-type: none"> ・今後も引き続き、地域コミュニティの形成に努めるよう指導する。 ・各事業で地域の団体へ協力を依頼することなどにより地域の活性化に寄与しているため、今後も引き続き、新たな協力先の開拓など、委員の工夫を取り入れ、より一層進めていくよう指導する。 		

令和4年度 世田谷区立ひだまり友遊会館の事業報告

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：シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社

指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

開館日数：345日

利用者数：113,013人（下記2の②、④を除く合計）

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	施設等の名称	利用者数	合計
第1会議室	20,759人	第6会議室	7,891人	計 94,769人
第2会議室	19,554人	講習室	10,473人	
第3会議室	4,906人	体育室	22,479人	
第4会議室	3,489人	休養室	1,023人	
第5会議室	4,195人			

② 電話センター（福祉電話訪問）

対象者数 67人 協力員数 42人 電話訪問件数 2,924件

③ 生涯現役情報ステーション

1,230人

④ 高齢者なんでも相談

130件

⑤ 電位治療器

11,028人

⑥ 囲碁・将棋室

5,986人

(3) 苦情受付件数及び事故件数

苦情報告件数0件、事故報告件数0件

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額	備考
収入 計	48,043,853 円	
受託事業収入	45,218,287 円	指定管理料
その他収入	2,825,566 円	施設利用料金、売店収入等
支出 計	46,097,313 円	
人件費	22,311,106 円	常勤4人、非常勤職員4人
施設維持管理経費	18,218,049 円	施設維持管理にかかる修繕費や業務委託費等
事業費	5,568,158 円	謝礼金、各種事業委託費
収支差額	1,946,540 円	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 新型コロナウイルス感染防止対策の継続

入館時の検温、手指消毒を徹底するとともに、定期的な換気を促す館内放送を流すなど、利用者が安心して施設を利用できるよう、継続して新型コロナウイルス感染拡大防止に努めた。

また、利用の都度、各会議室の消毒作業を行うとともに、囲碁の碁石、将棋の駒についても毎日1回閉館前に消毒作業を実施した。

(2) 利用者サービス向上のための取組み

利用者対応や施設の利用制限の内容について、ミーティングや連絡ノートを活用し、職員間における情報共有の徹底に努めた。

ご意見箱の常設や敬老行事でのアンケート実施により利用者ニーズの把握に努めた。また、定例の講座における運営状況を参考にし、需要のあるスマホ講座等を単発の講座として実施した。

(3) 新規利用者を増やすための取組みと新規利用者に対する配慮

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

会館利用団体が使用する物品倉庫について、新規の利用団体が優先して使用可能な枠を新たに設けた。

(4) 施設の適切な保守管理

日常清掃や定期保守点検を計画的に行い、1日に3回従事者が巡回を行うことで利用者が安全かつ快適に施設利用できるよう取り組んだ。また、自主検査チェック表を活用して危険箇所等の把握に努めた。なお、利用団体の物品保管場所において転倒防止器具を設置するなど、安全性を向上させた。

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）

3年ぶりに通年で開館し、新型コロナウイルス感染防止対策を講じながら定例の講座や敬老行事を開催し、安定した運営を行った。

講座においては、従来からのシリーズ講座（1講座全5回）とは別に、「とまり木ステーション」で単発の講座を定期的を開催することで、高齢者が気軽に参加できる居場所を提供し、会館の利用を促進させた。また、売店運営においては、コロナ禍で取り扱う商品に制約がある中でも売店の利用を促進させるため、近隣のベーカリーや福祉作業所との連携による総菜パンや菓子の販売を行った。また、利用者から好評を得たドリップコーヒーの提供では味の種類を増やすなど、利用者ニーズに応じた魅力ある売店運営の改善に取り組んだ。

引き続き、令和5年度は講座・イベントの充実や会館の広報に注力し、会館の利用促進を図る。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
令和3年度に指摘した収支差額は改善されたが、利用促進に向けたプログラムの充実や広報の工夫は改善の余地があるため、利用者のニーズに応じた講座等を展開することなどにより利用促進を図る必要がある。			
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			12/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			21/32
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供①	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供②	2/3	障害者差別解消法	2/3
自主事業の成果	2/3	地域との関わり	1/3
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			17/30
職員研修	2/3	利用者の意向	1/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	1/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	1/3
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		1/3
改善の取組み		1/3
③ 項目別評価結果		
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 施設の維持管理	12 / 13	概ね要求水準を満たしている。
2. 施設の運営	21 / 32	概ね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	概ね要求水準を満たしている。
4. サービス向上の取組み	17 / 30	アンケートの実施回数が以前より減少していたため。
5. 収支状況	6 / 9	収支差額が改善された点は評価出来る。
6. 改善の取組み	1 / 3	毎月の定例会で指摘した事項が迅速に改善されなかったため。
合計	63 / 96	
総合評価	B	管理運営は概ね良好だが一部に課題がある
④ 年度評価所見		
従来から実施しているシリーズ講座とは別に、単発の講座を定期的で開催したことで、高齢者が気軽に参加できる機会を安定して提供出来たこと、また、新型コロナウイルス感染拡大防止や中長期保全計画に基づく改修工事による休館を経て、3年ぶりに敬老行事を開催し、各種文化活動や会館利用団体の活動成果を発表する場を設けたことは評価出来る。		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
コロナ禍以前と比較して会館利用者数は同水準までは戻っておらず、会館利用の促進に向けては、事業計画に記載されているような講座内容の充実や広報の工夫が必要であるため、指定管理者には計画どおりの実行に努めるよう促す。 また、利用者の意向等をアンケートやご意見箱等で定期的に確認し、意向を反映させたサービスを実施することで、魅力ある施設にし、施設全体の利用者の増加に取り組むよう指導する。		

令和4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：平成30年4月1日～令和5年3月31日

開館日数：345日

利用者数：132,440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	合計
多目的室	団体	24,566人	計 132,440人
会議室	団体	33,181人	
交流室	団体	11,937人	
運動室	個人（日中）	15,666人	
	団体（夜間）	1,457人	
娯楽室	個人（日中）	2,049人	
	団体（夜間）	0人	
食堂	個人	21,757人	
電位治療器	個人	21,827人	

(3) 苦情件数及び事故件数

苦情報告件数3件、事故報告件数1件

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止に関する留意事項

キャンセル料補填件数：7件

キャンセル料補填額：80,580円

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額	備考
収入	110,361,192 円	
指定管理料	80,029,580 円	
利用料金収入	23,900,760 円	
その他収入	6,430,852 円	売店、自動販売機、自主事業等
支出	104,022,370 円	
人件費	55,295,015 円	常勤7人、非常勤24人
施設運営・維持管理費	40,148,143 円	
事業費	5,199,950 円	
その他	3,379,262 円	自主事業等
収支差額	6,338,822 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

運動室でのマスクの着用、排煙口を開けての十分な換気、マシンの消毒等を実施し、安心して運動できる環境を整えた。

ジムエリアでは、健康運動指導士等の資格を持つトレーナーが細やかなトレーニングアドバイスを行っており、高齢者が無理なく安全に健康づくりができるような運営を実施した。

スタジオエリアでは、幅広いニーズに対応した強度別のストレッチ、エアロビクス、ヨガなどの運動プログラムを提供し、利用者の満足度向上に努めた。特に「フラダンス」、「太極拳」、「体幹エクササイズ」などは高齢者に人気が高かった。

また、夜間のマシン利用を促進させるため、火曜日と木曜日に自主事業「夜トレ」を継続実施し、若年層の新規利用者の獲得を促進した。

(2) 食堂運営事業

自社ブランドのレストラン「アルト・マーレ」を展開し、低価格で美味しく、栄養バランスの良いメニューを提供した。利用者から寄せられた要望や意見については、レストラン部門や本社で共有し、改善に努めた。

価格についても、原価高騰の影響はあったが、企業努力により据え置かれた。

また、レストランを活用した交流事業・親子参加型事業を実施し、レストランの認知度向上及び利用者の増加に繋げた。

新型コロナウイルス感染症対策としては、座席間隔の拡大や座席数の削減等を行い、安心して利用できるよう工夫した。

(3) 自主事業

感染防止対策を行い、安全性を確保したうえで事業を実施した。

世代間交流事業として実施した「クリスマスコンサート」、「カラオケ大会」、「寄席」は、コロナ禍の貴重なエンターテインメントとして、多世代から多くの参加があった。

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

さらに、新規事業として、近隣の師範を区民講師として招き「生け花教室」を実施し、特に高齢者の方から好評だった。

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）

一社責任体制の下、指揮命令系統を明確化し、機動性や柔軟性のある管理運営を行った。また、自主事業をはじめとした各種取組みについては、コロナ禍に対応した衛生管理の徹底や実施手法の工夫により可能な限り実施し、利用者ニーズに応えた。その結果、年間利用者数が昨年度に比べ約60%増加、年間売上が約64%増加となった。

また、施設に意見箱を設置するほか、講座参加者にはアンケート調査を行うなど、施設利用者の意見や要望を徴収し、運営に反映させた。毎年実施している利用者アンケートについては、施設全体の評価として、「満足」と「やや満足」が97.7%を占めた。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
新型コロナウイルスの感染拡大以降、様々な影響を受けていたが、区と相談しながら実施手法の検討や工夫を行い、安全な施設運営を担保しつつ施設利用の促進に務めている。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。			
令和4年度項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			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			23/31
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	4/4	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	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	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	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	3/3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		

6. 改善の取組み		2/3
改善の取組み		
項目別評価結果		
総合評価		
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）		
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）		
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）		
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 施設の維持管理	12 / 13	概ね要求水準を満たしている。
2. 施設の運営	23 / 31	レストランや地域資源を活用した自主事業を展開し、利用者の増加や地域連携に繋げている。
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9	概ね要求水準を満たしている。
4. サービス向上の取組み	21 / 30	概ね要求水準を満たしている。
5. 収支状況	6 / 9	概ね要求水準を満たしている。
6. 改善の取組み	2 / 3	概ね要求水準を満たしている。
合計	70 / 95	
総合評価	A	
年度評価所見		
<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止策については、当該施設が高齢者施設であることを念頭に、迅速かつ柔軟に対策を講じ、施設運営を行っていた。</p> <p>自主事業においては、施設利用促進となるような多様なサービスの提供をしているほか、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。</p> <p>収支については、前年度の課題となっていた収支バランスの改善が見られ、適切な収支の予測及び予算執行が行えた。</p>		
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の5類感染症移行に伴い、施設利用者をコロナ禍以前の水準に戻せるよう、新規利用者の獲得に向けた自主事業の充実や施設サービスの改善に取り組むよう促す。</p>		

令和4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： 世田谷区立世田谷美術館
 (施設住所) 世田谷区砧公園1 - 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 - 1
 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 - 17
 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

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 ART/MUSIC わたしたちの創作は音楽とともにある	(12/4)～4/10	3,071名
ミュージアムコレクション 美術家たちの沿線物語 大井町線・目黒線・東横線篇 小コーナー 黒船館をめぐる 小川千鶴・吉田正太郎・吉田小五郎	4/23～7/24	24,988名
ミュージアムコレクション 荒井良二のアールぶるっと！ こんなに楽しい世田谷美術館の収蔵品	8/6～11/20	17,866名
ミュージアムコレクション それぞれのふたり 萩原朔美と榎本了吉	12/3～(4/9)	19,674名
合計		65,599名

向井潤吉アトリエ館収蔵品展

事業内容	会期	利用人数
第 期 暮らしの気配 向井潤吉が描いた民家と生活	4/1～9/11	2,051名
第 期 一期一会の風景 向井潤吉の民家紀行	10/1～3/12	1,891名
合計		3,942名

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 期 清川泰次 白と線の時代	4/1～9/11	642名
第 期 清川泰次 色をめぐって	10/1～3/12	848名
合計		1,490名

宮本三郎記念美術館収蔵品展

事業内容	会期	利用人数
第 期 宮本三郎 西洋の誘惑	4/1～9/11	1,418名
第 期 宮本三郎と「日本」	10/1～3/12	1,353名
合計		2,771名

(3) 苦情受付件数及び事故件数

苦情報告件数 1 件、事故報告件数 0 件

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止に関する留意事項

感染防止対策に関する注意喚起の看板等の掲出、来館者の検温・連絡先の把握、換気、消毒の徹底等を行った。

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	343,299,861	
指定管理料	341,512,000	
その他	1,787,861	
支出計	334,888,386	
美術館	274,181,325	
人件費	33,494,522	
受託事業運営	64,794,917	収蔵品展運営経費等
施設維持管理経費	175,891,886	施設維持管理にかかる修繕費や業務委託費等
分館	60,707,061	
人件費	39,555,000	
受託事業運営	9,075,672	運営経費
施設維持管理経費	12,076,389	施設維持管理にかかる修繕費や業務委託費等
収支差額	8,411,475	

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

新型コロナウイルス感染症の影響を鑑み、安心・安全を優先した管理運営につとめるとともに、経年劣化が進む建物、設備などの日常点検を励行し、適切な対応を行い、来館者の鑑賞環境、作品の収蔵環境、また職場環境の整備につとめた。利用者の立場目線をもって、施設維持管理を行った。

(2) サービス

職員、また委託先の専門事業者の接遇研修を実施し、利用者の利便性向上をはかった。また年間5回実施する来館者対面アンケートを通じ、ここで得たご意見を当館の各種事業に反映させ、改善につとめるほか、施設・設備面での配慮を行い、安心感のあるサービスへつなげた。

(3) 広報

ウェブサイトを利用しやすい改善を進めるとともに、Twitter、Facebook、InstagramなどのSNSを利用した広報を進め、同時に、紙ベースでの広報活動についても充実をはかり、総合的な情報発信を続けている。

(4) 危機管理

危機管理マニュアルを整備するとともに、食糧、防寒具などの備蓄品整備を進め、帰宅困難者対策の充実をはかった。今後も防災訓練、消火訓練などを実施し、危機管理の充実度を上げる。

(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)

企画展事業、収蔵品展事業とも、世田谷美術館としての独自性や創造性を打ち出す企画を重ねてきた。コロナ禍の影響は大きいものがあったが、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、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）

令和3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。			
令和4年度項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			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	セキュリティ	3/3
3. 事故や緊急時等への対応			8/9
事故防止等の対応	3/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	3/3		
4. サービス向上の取組み			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		
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	管理運営が良好である	
2. 施設の運営	2 7 / 2 9	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	2 1 / 3 0	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	
年度評価所見		
<p>美術館及び3分館において、美術作品等を良好な状態に保管・整理し、質の高い収蔵品展を実施した。また、区民ギャラリーは公平性を確保し概ね円滑に運営され、来館者が快適で安全に施設を利用できるよう適切に維持管理が行われている。また、施設管理と事業運営に係る連携が総合的に緊密になされ、指定管理の効果が得られている。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>引き続き適切な維持管理運営を行うとともに、職員対応に関する苦情が寄せられていたので、今後は更なる職員の待遇改善に向けて指導する。</p>		

令和4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

収蔵品展(コレクション展)

事業内容	会期	利用人数
セタブン大コレクション展 PART	4/9～9/11	9,163名
下北沢猫町散歩	10/1～3/31	7,375名
合計		16,538名

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。	101,779点 (令和5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4件、事故報告件数0件

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止に関する留意事項

感染防止対策として、来館者の検温・手指消毒、CO₂濃度の計測・換気の徹底等を行った。

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	134,482,180	
指定管理料	48,301,180	
その他	86,181,000	
支出計	133,998,808	
人件費	20,455,000	
受託事業運営	31,658,928	収蔵作品展運営経費等
施設維持管理経費	81,884,880	施設維持管理にかかる修繕費や業務委託費等
収支差額	483,372	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 施設の管理運営

社会の変化や多様な区民のニーズを的確に把握し、区民施設としての役割を理解した上で質の高い施設の運営管理を行った。また、区民の貴重な財産である収蔵品等の資料価値を保全できるよう、適切な施設維持管理を行った。

(2) サービス

利用者の予約、受付、問い合わせ等に対応した。アンケート等で利用者のニーズを把握し、分析結果を事業評価や事業計画に反映させた。また、警備員による館内の定期巡回を行い、安全確保に努めた。

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

(3) 広報

区民や利用者に向けた積極的な情報提供と、お問い合わせフォームの追加など利用者目線でのホームページの改修を行った。また、SNSなどの積極的な活用やテレビ、インターネット、新聞、雑誌等様々な広報媒体を活用し広報、宣伝活動を行った。

(4) 危機管理

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

(5) 情報管理

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

5. 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

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

新型コロナウイルス感染症拡大等に対し、施設管理や事業調整など、必要な危機管理対策を迅速に実施した。

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)

令和3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。	
令和4年度項目別評価結果	
評価点	
3: 要求水準を上回っており、優れた点がある	1: 要求水準を満たしているが、一部課題がある
2: 要求水準を満たしている	0: 要求水準を下回っている(改善指導等が必要となる)

評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			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	セキュリティ	3/3
3. 事故や緊急時等への対応			8/9
事故防止等の対応	3/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	3/3		
4. サービス向上の取組み			22/30
職員研修	2/3	利用者の意向	3/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			9/9
適正な予算執行	3/3	金銭管理	3/3
経費の効率化	3/3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		
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		
年度評価所見			
文学資料等を良好な状態に保管・整理し、質の高い収蔵品展を実施した。来館者が快適で安全に施設を利用できるよう適切に維持管理が行われている。また、施設管理と事業運営に係る連携が総合的に緊密になされ、指定管理の効果が得られている。			
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4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、シアターラムの貸出、施設維持管理等を行っている。

(2) 利用状況

施設等の名称	実績
セミナールーム、ワークショップルーム	利用者数 15,862 名
パブリックシアター、シアターラム	貸出団体 13 団体 収受金額 42,978,604 円

(3) 苦情受付件数及び事故件数

苦情報告件数0件、事故報告件数0件

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止に関する留意事項

ワークショップルームは、令和5年1月までワクチン接種会場として使用されたため、貸出を休止した。

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	208,444,567	
指定管理料	29,182,000	
利用料収入	42,978,604	
助成金収入	3,017,000	
事業運営等収入	133,266,963	
支出計	207,400,521	
人件費	29,768,000	
施設維持管理経費	177,632,521	施設維持管理にかかる修繕費や業務委託費等
収支差額	1,044,046	

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し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。

4・5階トイレ等の照明のLED化、セミナールームのAV機器とスクリーンの入替え、劇場トイレの自動水洗化など、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。

文化生活情報センター条例、施行規則等に基づき、収納金管理責任者を配置して公正な収納事務を行った。

(2) サービス

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

(3) 広報

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

(4) 危機管理

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

(5) 情報管理

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

世田谷区の芸術・文化の振興の趣旨を十分に理解し、世田谷文化生活情報センターの効果を最大に生かし、館の運営を実施した。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、世田谷区の芸術・文化の振興に一層取り組む。

新型コロナウイルス感染症防止対策として、区と緊密に連携をとり、感染状況に応じた対応を迅速に行った。施設の抗ウイルスコーティング加工や受付窓口へのアクリル板の設置、手指消毒用アルコールの設置など感染症拡大防止措置を講じた。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
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。			
令和4年度項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			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	セキュリティ	3/3
3. 事故や緊急時等への対応			9/9
事故防止等の対応	3/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	3/3		
4. サービス向上の取組み			23/30
職員研修	2/3	利用者の意向	3/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	3/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			8/9
適正な予算執行	3/3	金銭管理	3/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		
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	9 / 9	管理運営が良好である	
4. サービス向上の取組み	23 / 30	管理運営が良好である	
5. 収支状況	8 / 9	良好である	
6. 改善の取組み	2 / 3	良好である	

合計	81 / 93	
総合評価	S	
年度評価所見		
<p>来館者が快適で安全に施設を利用できるよう、キャロットタワーと連携した安全管理が徹底され、適切に維持管理が行われている。貸館業務については、利用者に施設の有効な利用法や展示方法を提案するなどサポート体制ができている。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。</p>		
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4年度 世田谷区民健康村事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区民健康村 富士山ビレジ

施設住所：群馬県利根郡川場村大字谷地1320番地

世田谷区民健康村 中野ビレジ

群馬県利根郡川場村大字中野626番地

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社世田谷川場ふるさと公社

指定期間：令和4年4月1日～令和9年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 事業内容

予約受付・フロント・宿泊サービス業務

調理配膳業務

リネンサービス業務

交流事業等の実施

移動教室業務

(2) 施設利用者数（延人数）

宿泊系（一般区民等）	37,716人
宿泊系（移動教室）	14,310人
日帰り利用（食事等）	1,096人
日帰り入浴	3,171人
計	56,293人

(3) 交流事業等参加者数（延人数）

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

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

(4) 苦情件数および事故件数

苦情件数 0件

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	522,372,902	
指定管理料	402,140,258	燃料費価格高騰に伴う調整費 13,096,173 円含む
利用料金	120,232,644	施設使用料 51,364,861 食事代 66,496,933 外来入浴 2,370,850
支出計	518,917,679	
運営費・委託費	369,507,265	
その他支出	149,410,414	電気代、通信費、光熱費等
収支差額	3,455,223	

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り組み
- ・専門性を高める研修への取り組み

(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

- ・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プログラムを実施

(6) 交流事業

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

(7) 食事

- ・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、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

両施設の利用状況については、新型コロナウイルスの感染状況下であったものの、昨年度より20%の増加率となり回復傾向となっている。また、移動教室については引き続き1泊2日での実施となり、感染対策及び衛生管理を積極的に努めた。

健康村利用者の獲得に向けた取組みとして、世田谷区内での川場村農産物の販売については、令和3年度は7会場7回の出店であったが、令和4年度は25会場43回の出店実施となった。また、出店会場では「せたがや pay」でも購入できる体制を整え、区民の利便性の向上を図った。

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

また、里山自然学校（おとなの里山コース・農業技術教室・棚田のオーナー制度）の修了者を対象にした、「里山自然学校サポーター制度」の導入を行った。多くのサポーターの方の協力を得て里山自然学校の各回の教室でのサポートや40周年記念事業、富士山集落活性化協議会による地域活動等の協力など、様々な事業に関わっていただく中で、新たな交流の深度化が図られた。

さらに、里山塾や世田谷区職員研修及び一般企業（リクルート）の研修において、里山整備を実施し、その作業で搬出された木材を「ウッドビレジ川場」にて、ウッドチップ燃料に加工していただいた。生産された一部は、ふじやまビレジに設置されている「木質バイオマスボイラー」の燃料として活用がなされ、移動教室時の見学等で説明を行った。

宿泊者向けのオプションイベントでは、地元の方との触れ合いや自然散策、収穫体験等を実施し、前年度より200名以上の参加が増加し、区民から好評を得るに至った。

広報・PR活動では、SNSや動画等による情報発信を効果的にすすめ、川場村情報や紹介等を利用者の関心の高い内容を配信した。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

新型コロナウイルスの拡大は徐々に落ち着きを取り戻しつつあり、健康村施設の

利用客も感染拡大前と同様の水準まで戻ってきた。現在においても、施設内において職員のマスクの徹底や手指消毒など、感染拡大防止に向けて、引き続き取り組んでいる。

交流事業においては、オンラインの講義の活用によって、現地に行かなくとも様々な手法や技術等を学ぶきっかけとなった。また、サポーター制度の活用により新規参加者等が安心して参加でき、将来的な技術指導者等として活躍する場を提供することができている。

広報・PR活動では昨年度同様、SNS等を活用して川場村の情報等を提供することができているため、引き続きPR活動を継続し、新規利用者の獲得に努めて頂きたい。

令和3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
<p>新型コロナウイルス対策として移動教室の全校の実施や、健康村施設の利用客も感染拡大前と同様の水準まで戻ってきた。区内の出店販売回数増加や朝食バイキングの復活など、利用者のニーズに沿ったサービスを積極的に提供することができている。</p> <p>交流事業においては、既存の事業だけではなく「オプションイベント」を展開することにより、一般利用者から高い評価を得ている。また、「茅葺きコース」の新規設立など、より専門的な技術等を学ぶ場を提供することができている。</p>			
項目別評価結果			
<p>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）</p>			
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

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	<ul style="list-style-type: none"> ・清掃業務を適切に実施することにより、利用者が気持ちよく過ごせる環境を整えることができている。また、引き続き感染症に対する様々な対策も取り組むことができている。 ・施設の修繕については、業者等と連携し、老朽化した箇所などを適切に修繕することができている。
2. 施設の運営	26 / 30	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・日頃から必要な訓練等を実施し、緊急時に備えることができている。
4. サービス向上の取組み	27 / 30	<ul style="list-style-type: none"> ・研修を実施し、職員の接客能力向上に努めている。また、売店等では地域の名産品を置き、飲食物の販売を行うことによって、利用者の満足度を上げるための取組みを行っている。
5. 収支状況	7 / 9	<ul style="list-style-type: none"> ・適切に執行している。
6. 改善の取組み	2 / 3	<ul style="list-style-type: none"> ・適切な改善を行っている。
7. 交流事業	11 / 12	<ul style="list-style-type: none"> ・「里山自然学校サポーター制度」の活用により、新規利用者が安心して参加することができている。また、将来的な技術指導者として育成し、今後も交流事業が継続できるように努めている。 ・SNS等を活用して交流事業の様子を公開することができた。また、オンラインで講義を実施して新規の参加者の獲得やリピーターの定着を図ることができた。
合計	92 / 106	
総合評価	S	
年度評価所見		
<p>サービス面では、研修等の実施により従業員の接客改善を行ったり、売店等での販売拡充など、利用者の満足度を向上させるための企業努力を行っている。また、利用者のアンケート調査で要望等の声があった場合には、職員間でしっかりと情報共有し、意見を適切に反映することができている。</p> <p>交流事業では、新型コロナウイルスによって満足に事業が行えない中でも、オンラインを活用した講義を実施したり、新規の交流事業を展開したりと、現時点で可能な事業を行っていた。その他収支計画等についても適切に行うことができている。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>世田谷区民健康村は設立してから40年近くを迎え、老朽化が芳しくなっている。今後、中・長期修繕計画に沿って建物の保全等を行っていく必要があるため、団体及び施設営繕担当課等と綿密に調整を行っていく。</p> <p>また、適切な健康村維持管理業務を行えるよう、職員の新規採用や職場定着に向けた研修の実施などに取り組み、安定した人員配置に努めて頂きたい。</p>		

令和4年度世田谷区立総合運動場及び大蔵第二運動場 事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立総合運動場

施設住所：大蔵運動場：世田谷区大蔵4丁目6番1号

二子玉川緑地運動場：世田谷区鎌田1丁目3番5号

大蔵第二運動場：世田谷区大蔵4丁目7番1号

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益財団法人世田谷区スポーツ振興財団

指定期間：令和4年4月1日～令和9年3月31日

《各施設の主な概要》

施設名		利用料金 (平成30年10月1日 改定後料金)	利用時間・開館日数
大蔵 運動場	アリーナ	団体 〔平日〕7,560～51,980円 〔土日祝〕9,060～62,350円	9:00～21:00 355日 (年始で3日間休み) (選挙等で7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	9:00～21:00 359日 (年始で3日間休み) (選挙等で3日間休み) ※弓道場は326日 (工事休館で32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	9:00～21:00 AR場：358日 (年末年始で6日間休み) (選挙等で1日間休み) 洋弓場：359日 (年末年始で6日間休み)
	トレーニング ルーム	大人1時間260円 障害者(高校生相当以上)、 高齢者(65歳以上)1時間 80円	9:00～21:00 352日 (年末年始で6日間休み) (選挙、機器入替等で7日間休み)
	会議室兼軽運動室	団体 〔平日〕1,500～4,750円 〔土日祝〕1,710～5,610円 個人 〔平日〕1時間280円	9:00～21:00 360日 (年始で3日間休み) (選挙等で2日間休み)

		〔土日祝〕 1 時間 330 円	
温水 プール	50mプール 25mプール 幼児用プール ジャグジー	大人 1 時間 260 円 小・中学生、障害者（高校生相当以上）、高齢者（65歳以上） 1 時間 80 円	9:00～21:00 325 日 (年末年始、保守点検等で 40 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 9:00～17:00 365 日 (※1～8 番コートは、工事休館で 108 日間休み)
野球場	(人工芝夜間照明付)	〔平 日〕 2 時間 4,020 円 〔土日祝〕 2 時間 4,740 円 ナイター照明 1 時間 3,300 円	9:00～21:00 ※4 月～11 月は 6:30～21:00 359 日 (年末年始で 6 日間休み)
陸上競技場	(トラック400m 夜間照明付)	団体 〔平 日〕 9,080～38,880 円 〔土日祝〕 10,800～46,650 円 ナイター照明 1 時間 2,470 円 電子計測 1 回 3,000 円 個人 〔平 日〕 280～420 円 〔土日祝〕 320～480 円	9:00～21:00 359 日 (年末年始で 6 日間休み)

施設名		利用料金 (平成 30 年 10 月 1 日 改定後料金)	利用時間・開館日数
二子玉 川緑地 運動場	サッカー場 (2 面) 少年サッカー場 (3 面) 球技場 (1 面) 少年野球場 (3 面) 野球場 (6 面)	〔平 日〕 2 時間 1,860 円 〔土日祝〕 2 時間 2,180 円	9:00～17:00 ※12 月～2 月は 10:00～16:00 ※野球場 4 月～11 月の日曜・祝日は 6:30～8:30 の利用可 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 (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～	9:00～22:00 ※年末年始は 9:00～17:00

			52,410 円 〔土日祝〕 5,460～ 62,780 円	302 日（定期休館、ワクチン 接種会場開設により 63 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 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 9:00～17:00 359 日（定期休館で 6 日間休 場）
宿泊室	和 12.5 畳×5 部屋 和 6 畳×1 部屋		1 人 1 泊あたりの単価 〔12.5 畳〕 5 名利用時 3,600 円 4 名利用時 4,000 円 3 名利用時 4,800 円 2 名利用時 6,200 円 1 名利用時 9,800 円 〔6 畳〕 2 名利用時 3,700 円 1 名利用時 5,500 円	298 日（定期休館、ワクチン 接種会場開設により 67 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 9:00～16:30 298 日（定期休館、ワクチン 接種会場開設により 67 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 上） 3 時間 450 円 ※1 ヶ月定期券 13,800 円	9:00～22:00 ※年末年始は 9:00～18:00 358 日（定期休館等で 7 日間 休場）
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	早朝ゴルフ 〔平 日〕 5:00～8:00 〔土日祝〕 4:30～8:00

		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	※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 1,180 円 小・中学生、障害者（高 校生相当以上）、高齢 者（65 歳以上）450 円 〔午前券〕 大人 660 円 小・中学生、障害者（高 校生相当以上）、高齢 者（65 歳以上）250 円 〔午後券〕 大人 660 円 小・中学生、障害者（高 校生相当以上）、高齢 者（65 歳以上）250 円 〔夜間券〕 大人 660 円 小・中学生、障害者（高 校生相当以上）、高齢 者（65 歳以上）250 円	9:00～21:00 55 日（夏季のみ営業、令和 4 年 7 月 9 日～9 月 11 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	
大蔵運動場	体育館	アリーナ	79,884
		第 1 武道場（畳）	11,769
		第 2 武道場（床）	16,062
		弓道場（5 的）	15,962
		エアライフル場（6 射座）	1,519
		洋弓場（8 的）	5,635
		体育室	22,731

	トレーニングルーム	17,699
	会議室兼軽運動室	16,466
	温水プール	308,804
	テニスコート	91,031
	野球場	37,387
	陸上競技場	100,293
二子玉川緑地運動場	サッカー場（2面）	15,728
	少年サッカー場（3面）	32,008
	球技場（1面）	15,716
	少年野球場（1面）	34,474
	野球場（6面）	69,449
大蔵第二運動場	体育館	38,621
	テニスコート	108,724
	宿泊室	794
	集会室	364
	トレーニングルーム	74,383
	ゴルフ練習場	250,393
	屋外プール	41,336
合計		1,407,232

<参考>・(令和3年度人数)総合運動場 905,226人、大蔵第二運動場 371,544人
新型コロナウイルス感染症ワクチン接種会場の開設に伴う休館

(2) 苦情受付件数及び事故件数

①苦情受付件数

- ・大蔵運動場体育館 0件
- ・大蔵運動場温水プール 4件
- ・二子玉川緑地運動場 2件
- ・大蔵第二運動場 7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り、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4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の会議内で対策の強化・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 14件
- ・大蔵運動場温水プール 7件
- ・二子玉川緑地運動場 22件
- ・大蔵第二運動場 13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	
大蔵第二運動場	4/1～5/27	体育館休場 ワクチン接種会場のため
	4/1～5/31	宿泊室・集会室休場 ワクチン接種会場のため
	6/10	トレーニングルーム休場 機器の入替えのため

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	1, 430件
総合運動場温水プール	3件
二子玉川緑地運動場	209件
大蔵第二運動場	1, 201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	1,386,057,132	
指定管理料	461,479,000	区指定管理料
利用料収入	924,578,132	体育館、プール、野球場等の施設使用料
支出計	1,332,264,935	
管理費	193,375,144	受託人件費等
事務費	85,955,404	コピー機等リース代、保険料等
事業費	740,630,730	施設運営の委託費、修繕費等
返還金	312,303,657	年度協定に基づく区への返還金
収入－支出	53,792,197	

(参考) 内訳

項目	総合運動場	大蔵第二運動場

収入計	704,601,230	681,455,902
指定管理料	454,012,000	7,467,000
利用料収入	250,589,230	673,988,902
支出計	657,976,520	674,288,415
管理費	129,615,000	63,760,144
事務費	49,310,762	36,644,642
事業費	479,050,758	261,579,972
返還金	0	312,303,657
収入－支出	46,624,710	7,167,487

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、プール及びゴルフ練習場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」を開催し、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」の運用を行った。
- (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令和3年度に引き続き以下の取組みを行った。
 - ①暗闇の中で1人用ランポリンを使ったエクササイズ「UBOUND」を開催。
 - 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」を実施。
 - 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。令和5年度は増設予定。
 - ④水上に浮かぶエクササイズボードでトレーニングする「Poolno」教室を継続実施。
 - ⑤総合運動場体育館及び大蔵第二運動場で「パーソナル事業」を実施。
- (9) ユニバーサルデザインへの取組みとして、タブレットで翻訳アプリ等による外国人対応の体制整備、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) 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。
- (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) 平成28年度に導入した大蔵第二運動場のE S C O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後、適正に運用し利用時間中の混雑緩和や利用者層の拡大を継続的に実施している。(9:00~17:00 ⇒ 9:00~21:00)
- (15) S D G s 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、施設利用者自身の達成のために実施することを記載してもらい、館内掲示を行った。その他には、家庭でも不要となった食品を回収し、集めた食品を区内こども食堂へ寄付を行うフードドライブの実施や、集めた衣類をリユース・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、各施設に配備していた傘袋の廃止等に取り組んだ。
- (16) 世田谷ジュニアアカデミー&カレッジとし、「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。成人のスポーツ実施率向上を図るため「本気のボディメイキング」、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」をそれぞれ開催した。子どもから成人、高齢者まで事業拡大及び地域展開を図った。
- (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の作成と改善を図り、接遇レベルの向上を図った。
- (18) キャッシュレス決済対応の券売機を導入し、多彩な支払方法に対応した利用サービスの向上を図った。
- (19) オリンピック・パラリンピックレガシーイベントを実施し、車椅子バスケットボールについては、A Iカメラを導入し、財団公式Y o u T u b eにてライブ配信を実施した。
- (20) 成人をターゲットにしたW E B広告を活用し、教室申込者の新規募集を促進した。

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4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 令和3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
<ul style="list-style-type: none"> 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			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

当該指定管理者は、平成18年度より総合運動場を、また平成29年度からは総合運動場・大蔵第二運動場の両施設の指定管理者となり、令和4年度からも引き続き指定管理者を担っている。区民のスポーツ振興の推進に寄与している区内スポーツ・レクリエーション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。

新型コロナウイルス感染症拡大防止策については、感染状況の波がある中で、体調確認書等の運用変更に対応し、利用者からの様々な意見・要望を参考にしながら、広く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、全体では利用人数がコロナ禍以前の水準へ回復基調にある。

また、事故等の緊急時の対応について、平常時の訓練のほか、緊急時の対应用具の常設や、事故等発生後に職員間で検証を行うなどし、更なる改善に努めている。

令和3年度に引き続き東京2020大会のレガシーとして、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が使用されたことを活かし、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大会を契機とした更なるスポーツ振興に取り組んでいる。

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により新たな利用者増加のための取組みを行い、利用者からの意見・要望等については、指定管理者が現場の運営者として適切に対応するとともに、利用者ニーズと合わせて満足度を向上できるように区と共に更なる改善を行っていく。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、引き続き新型コロナウイルス感染症をはじめとした社会の変化に警戒しながら、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4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	9:00～21:00 348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 2,580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	9:00～21:00 348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 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	9:00～21:00 348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 1,290 円 個人 60 歳以上 360 円	9:00 ~ 21:00 3 4 8 日 休館日 9 日間 年末 3 日間 施設保守 5 日間
集会室	-	団体 3 時間 840 円	9:00 ~ 21:00 3 4 5 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
温水プール	224,990
トレーニングルーム	(38,412)
体育室	13,785
健康運動室	12,038
集会室	30,508
合計	281,321

<参考> 令和3年度人数 192,887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(38,412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	1 件	レストラン店員の対応について苦情があり、委託業者を指導しました。
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をおこなった。平常時の安全体制強化のためプール監視室に AED を新規設置した。

(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

該当のキャンセル件数 19 件

・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、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	286,493,733	
指定管理料	219,421,000	区指定管理料
利用料収入	67,072,733	プール、体育室等の施設利用料
支出計	265,972,150	
管理費	54,327,000	受託人件費等
事務費	29,100,367	コピー機等リース代、保険料等
事業費	182,544,783	施設運営の委託費、修繕費等
収支差額	20,521,583	

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) 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) 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を実施した。
- (5) 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。
- (6) 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」₁、「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。
- (7) 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」の導入。
- (8) 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。
- (9) DX の推進としてキャッシュレス券売機を導入した。
- (10) 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。
- (11) 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。
- (12) 子どもの体力・基礎運動能力向上事業の開催として、民間事業者との協働で通年教室となる千歳ダンスカレッジを継続実施した。また、さらなる参加者獲得のためカテゴリーを拡充し実施した。
- (13) 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、利用者サービス拡大に取り組んだ。
- (14) 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。
- (15) 遊休スペースを活用した取組みとして、談話室での「キッズボルダリング体験会」₁、サンクンガーデンでの「朝ヨガ体験会」₁、「青空太極拳」を実施した。
- (16) 「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実施した。
- (17) 平常時における安全体制の強化として、プール監視室に AED 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4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」、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）

令和3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
<ul style="list-style-type: none"> 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。 			
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		3/3	
改善の取組み	3/3		
項目別評価結果			
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			

評価分類	評価	評価結果説明
1．施設の維持管理	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	7 / 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、更なる取組みに期待する。
6．改善の取組み	3 / 3	要求水準を満たしているが、更なる取組みに期待する。
合計	72 / 93	
総合評価	A	全項目において要求水準を満たしており、6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。
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。</p> <p>また、利用者ニーズに応え、キャッシュレス決済対応の券売機の設置など施設の快適性、利用者の利便性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>		
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、利用者のサービス向上に関する取組みを再委託先なども含めた全ての現場職員に実施し、利用者に応じた接遇や対応を行うこと、また利用者満足度調査を継続的に実施し、利用者の声を施設運営生かしていくことで、更なる利用者満足度の向上を期待したい。</p> <p>また、今後は新型コロナウイルスのみならず、その他の感染症対策を含めた安全な施設運営を行うことを念頭に、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4年度 世田谷区立北烏山地区体育室 事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立北烏山地区体育室

施設住所：世田谷区北烏山8丁目1番6号先(体育室、運動広場)

世田谷区北烏山2丁目3番先(第2運動広場)

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社リパティヒル

指定期間：令和3年4月1日～令和8年3月31日

《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) 246日 (大規模修繕で113日間休み) (年末年始で6日間休み)
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) 246日 (大規模修繕で113日間休み) (年末年始で6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 12:00～15:00 359日 (年末年始で6日間休み)

【大規模修繕】

令和4年9月28日(水)～令和5年1月24日(火) 体育室、運動広場の利用中止

体育室・運動広場の利用中止、第2運動広場は開館

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	528	1,378	83	558	933	36	104	465	23	3,130	3,317
5月	534	1,199	79	632	1,119	54	91	455	23	3,053	3,223
6月	481	1,329	82	657	879	47	61	297	20	2,980	3,123
7月	569	1,153	84	596	546	34	119	460	29	2,988	3,191
8月	510	881	70	506	356	24	125	196	11	2,233	2,428
9月	392	1,117	72	431	548	38	126	385	23	2,519	2,717
10月	0	0	0	0	0	0	190	449	29	507	697
11月	0	0	0	0	0	0	159	381	29	439	598
12月	0	0	0	0	0	0	146	335	21	377	523
1月	56	174	14	30	60	4	143	294	17	610	767
2月	330	1,186	75	229	861	45	137	377	24	2,335	2,547
3月	554	1,102	76	289	960	56	184	410	25	2,593	2,853
合計	3,954	9,519	635	3,928	6,262	338	1,585	4,504	274	23,764	25,984

《参考》令和3年度利用者数 40,037人（同団体利用件数 1,594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】雨天時の自主事業教室に関するご意見</p> <p>雨天時の対応や現場職員の接遇等について苦情が寄せられたため、苦情の申出者に対し雨天時の対応についてご説明し、ご理解いただいた。現場職員の接遇について、指導・教育を実施し、改善を図った。また今後の再発防止として雨天時の対応について、再確認を実施した。</p>
事故	0件	特になし

(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み】

リバウンド警戒期間における取組み 令和4年4月1日(金)～4月24日(日)

利用時間制限なし、利用人数制限なし

キャンセル料免除

リバウンド警戒期間における取組み(延長) 令和4年4月25日(月)～5月22日(日)

利用時間制限なし、利用人数制限なし(継続)

キャンセル料免除(継続)

リバウンド警戒期間における取組み(解除) 令和4年4月25日(月)～5月22日(日)

「基本的な感染防止対策の徹底」の継続

マスク着用の見直し 令和5年3月13日(月)～

マスクの着用は個人の主体的な判断を尊重(国や都および区による見直し)

感染予防及び拡散防止の留意事項は継続

【特記事項】

基本的な新型コロナウイルス感染拡大防止のため、施設の利用にあたっては、

- ・マスクの着用(令和5年3月12日まで)
 - ・こまめな手洗いや手指消毒
 - ・換気の徹底
 - ・人と人との距離をあける
 - ・体調が悪い方の利用は遠慮いただく
- などの遵守事項を守っていただきました。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	18,524,331	
指定管理料	17,673,000	
自主事業収入	792,000	指定管理者が実施する事業
利用者サービス	59,331	行政財産の使用許可による事業(自動販売機)
支出計	18,852,058	
管理費	9,195,014	受託人件費、清掃費等
事務費	2,616,838	保険料、消耗品、印刷費等、本部経費等
事業費	5,722,777	施設運営の委託費、修繕費等
自主事業支出	1,278,391	指定管理者が実施する事業
利用者サービス	39,038	行政財産の使用許可による事業(自動販売機)
収支差額	-327,727	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

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

カテゴリー	事業名	対象	実施日	実施時間	参加費	参加人数
提供事業 地域交流	こどもスポーツ祭り	成人、子ども	9/19	11:00～16:00	100円 アトラクション3回	1,328名
特別講習	ボッチャ体験教室	成人・子ども	9/19	14:00～14:45	無料	11名
	ボッチャ体験教室	成人・子ども	9/19	15:00～15:45	無料	14名

(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23期	鬼遊び教室	小学生	5/10, 17, 24, 31	16:00～16:50	3,500円	18名
	ボールチャレンジ教室	小学生	6/7	17:00～17:50	3,500円	16名

	走り方教室（リレー編）	小学生	5/14,21,28	14:00～14:50	3,500円	13名
	サーキットトレーニング教室	小学生	6/4,11	15:00～15:50	3,500円	18名
第24期	ドッジボール基礎教室	小学生	8/23,30	16:00～16:50	3,500円	11名
	サーキットトレーニング教室	小学生	9/6,13,20	17:00～17:50	3,500円	14名
	ボールチャレンジ教室	小学生	8/20,27	14:00～14:50	3,500円	10名
	大なわチャレンジ教室	小学生	9/3,10,17	15:00～15:50	3,500円	10名
第25期	サッカーチャレンジ教室	小学生	8/23,30	16:00～16:50	3,500円	7名
	なわとびチャレンジ教室	小学生	9/6,13,20	17:00～17:50	3,500円	4名
	ドッジボール基礎教室	小学生	8/20,27	14:00～14:50	3,500円	15名
	コアトレーニング教室	小学生	9/3,10,17	15:00～15:50	3,500円	5名
第26期	なわとびチャレンジ教室	小学生	10/4,11,18,25	16:00～16:50	3,500円	6名
	コーディネーショントレーニング教室	小学生	11/1	17:00～17:50	3,500円	0名
	鬼遊び教室	小学生	10/8,15,22,29	15:00～15:50	3,500円	12名
	なわとびチャレンジ教室	小学生	11/5	16:00～16:50	3,500円	5名
第27期	二重とびチャレンジ教室	小学生	11/15,22,29 12/6,13	16:00～16:50	3,500円	11名
	走り方	小学生	11/19,26	15:00～15:50	3,500円	18名
	サーキットトレーニング教室	小学生	12/3,10,17	16:00～16:50	3,500円	8名
第28期	サッカーチャレンジ教室	小学生	1/10,17,24,31 2/7	16:00～16:50	3,500円	10名
	大なわチャレンジ教室	小学生	1/14,21,28	15:00～15:50	3,500円	8名
	鬼遊び教室	小学生	2/4,11	16:00～16:50	3,500円	6名
第29期	ドッジボール基礎教室	小学生	2/21,28	16:00～16:50	3,500円	4名
	走り方教室	小学生	3/7,14,28	17:00～17:50	3,500円	11名
	ボール投げ教室	小学生	2/25	15:00～15:50	3,500円	14名
	二重とびチャレンジ教室	小学生	3/4,11,18,25	16:00～16:50	3,500円	10名
						264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4年度の全利用者数は、個人利用・団体利用合わせて延べ29,752人であった。昨年度の40,037人と比べ、10,285人減（令和2年度31,938人）となったが、北烏山地区体育室大規模修繕により令和5年9月28日（水）～令和5年1月24日（火）体育室、運動広場が113日間の利用中止が大きな要因となった。また、体育室における団体利用の年間稼働率は、61.9%（令和3年度85.3%）と大幅に下がり、新型コロナウイルス感染拡大防止による緊急事態宣言があった令和2年度の水準まで下

がりました。

リバウンド警戒期間においては、基本的な感染拡大防止対応を行い、ご利用者の安全、安心に利用できる施設として、ハード面（施設） ソフト面（サービス）の対策を行って参りました。

また、区民の健康及び地域施設を担う当施設の役割を鑑み、これまで好評であった「北烏山スポーツ祭り」を3年振りに開催いたしました。開催当日は、延べ参加者数が過去最高の1,353名（お祭りアトラクション 825名、飲食 503件、特別教室 25名）でした。新型コロナウイルス感染が落ち着いてきたとはいえ、北烏山体育室を知っていただく良い機会となりました。

そして、施設の大規模修繕として約4か月間、体育室、運動広場を閉鎖する状況となり、弊社が指定管理者となる以前より懸念事項となっていた特定利用者の私物や産業廃棄物残置をこの機会に全てお持ち帰り、処分を行いました。（改修後は団体及び個人の私物の残置を禁止といたしました。）修繕期間は、第2運動広場の運営を行うため、所管課であるスポーツ施設課にご尽力いただき、従業員の待機場所として北烏山敬老会館を一時的にお借りすることが出来ました。

今後とも、指定管理者として更なる利用者満足度の高い施設運営に努めていく所存です。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和3年度評価結果に対する現在までの取り組み状況			
<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業の実施回数を増やすなど、地域住民がスポーツ活動を通じて交流できる場の提供を積極的に行っていた。 ・利用者と定期的なコミュニケーションを図り、ニーズの把握に努めていた。 			
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			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. サービス向上の取り組み			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	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. 改善の取り組み			2/3
改善の取り組み	2/3		
項目別評価結果			

総合評価		
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）		
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）		
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）		
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 施設の維持管理	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	22 / 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	71 / 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。
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おり、区内の他のスポーツ施設と比べ、小規模な施設となっている。</p> <p>今年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う利用休止により、全体では利用人数が減少したが、利用休止前までの利用人数をみると昨年度より大幅に増加している。特に自主事業では、お祭りやスポーツの融合によるスポーツ活動機会の創出、地域住民の交流機会の提供を目的とした「こどもスポーツ祭り」の継続開催、30年度より開始した「スポーツ教室」について回数を増やし年5期（18教室）実施するなど、近隣区民を含め多数の参加者が当該施設を訪れ、施設の認知度上昇に大いに貢献しており運営面でも評価できる。</p> <p>また、日常的に職員による施設の安全点検を行い、軽微な段階での応急措置をするなど、不具合の早期発見・早期解決を心がけることで利用者が安全・安心且つ快適に利用できる環境の整備を実施している。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>地域住民のニーズを把握し施設の運営に反映しつつ、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。</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、地域住民の要望を的確に反映し地域住民が安心・安全にスポーツ活動を通じて交流できる場として一層活性化することを期待する。</p>		

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(三茶しゃれなあとホール)】

苦情 3件、事故 0件

<苦情>

	内容	対応
1	来訪日(土曜日)に裏側出口が開いていなかった。	現在、裏側出口は平日のみ開放している。土日祝日の開放について検討していく。
2	近隣施設の件で質問に訪れた方より、受付スタッフの対応に対する苦情があった。	区民会館以外の問合せにも、可能な範囲で調べて案内する等、利用者に寄り添った対応を心掛けていく。
3	オリオンの中央に柱があるため、講師やスクリーンが見えにくい。会場設営例があると良い。	柱の撤去は構造上出来ないため、座席の配置等、会場設営例を提案できるよう検討する。

【スカイキャロット展望ロビー】

苦情 1件、事故 0件

<苦情>

	内容	対応
1	駐車券の件で質問に訪れた方より、受付スタッフの対応に対する苦情があった。	お詫びと再発防止・接客改善に取り組むことをメールにて回答した。

【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 7件、事故 0件

<苦情>

	内容	対応
1	申請手続きで紙が多く煩雑。	Web対応を検討中と回答。
2	利用団体のマスク着用拒否	マスクの着用を推奨する区の方針に対して苦情を申し出たので、事実関係等確認し所管課と協力して今後の対応について回答。
3	接種会場として利用できない期間が長い。	意見を所管課に伝達。
4	集会室でパーティション故障のため隣の音が漏れる。	当月中の修理対応。
5	チケットWeb、座席が分かりにくい。	今後のチケット販売の参考とすると回答。
6	還付手続きで種類が多く煩雑。	対応検討と回答。
7	HP抽選記載の一部が現状と違う。	記載内容を修正。

【北沢区民会館別館(梅丘パークホール)】

苦情 1件、事故 0件

< 苦情 >

	内容	対応
1	駐輪場を増やしてほしい。	検討すると回答

●区民センター

【代田区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

玉川地域

●区民会館

【玉川区民会館(玉川せせらぎホール)】

苦情 6件、事故 0件

	内容	対応
1	スタッフから打ち合わせの時間が違うと指摘を受けたが、間違っていないのではないかと。	利用者へ謝罪を行った。 状況の確認をしっかりと行うようスタッフに指導した。
2	喫茶コーナーのトイレを、女性用、男女兼用と表示しているのは、区の方針か。	基準があるわけではなく、「施錠ができること」、「平日のみではあるが庁舎内のトイレが利用できること」、「女性用が混みやすい」ことから、男女兼用としていることを利用者へ説明した。
3	他施設に館名称が酷似しているため、イベントに関する問い合わせが多く寄せられて困っている。 また、イベントチラシの送付は不要。	対応は行わないが今後も状況を確認していく。 また、チラシは今後送付しない。
4	区民会館備品の絨毛氈、赤カーペットのサイズ一覧に間違いがあった。	利用者へ謝罪を行った。 また、サイズ一覧表を修正した。
5	区民会館1階ホワイエ前のインターホンを何度も鳴らしたが応答がなかった。	利用者へ謝罪を行った。 また、対応ルールを見直し、運用を変更した。
6	ホールイベントの打合せ時に、ホールスタッフが利用者全員がそろっていないまま、先に打ち合わせを始めてしまった。	利用者へ謝罪を行った。 また、スタッフに打ち合わせ時の対応を再確認させた。

【玉川区民会館別館(上用賀アートホール)】

苦情 0件、事故 0件

●区民センター

【奥沢区民センター運営協議会】

苦情 2件、事故 0件

	内容	対応
1	令和5年4月仮移転に伴い、卓球ができなくなる。	近隣の無料開放の卓球施設を案内。
2	令和5年4月仮移転に伴い、子どもの居場所がなくなる。	仮移転先で月1回子ども事業を開設。

【玉川台区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

【深沢区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

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

	内容	対応
1	ホームページのバス案内が更新されていない	早速バス案内を更新。
2	ホームページの抽選申込書のフォーマットは直接デジタル入力をしてメールで送信してほしい。	抽選申込書は、直接入力可能なエクセル形式のものを新たに用意した。
3	非公開抽選をメールで受け付けた際に、受付完了のメールが返信されないと申し込みが完了しているのが分かりにくい。	申し込みメールを受け付けた段階で、返信メールを送信するように運用を変更。

●区民センター

【鎌田区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

鳥山地域

●区民会館

【区民斎場(みどり会館)】

苦情 0件、事故 0件

●区民センター

【上北沢区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

【粕谷区民センター運営協議会】

苦情 1件、事故 0件

	内容	対応
1	お祭りの際、施設前の横断歩道を渡らない人が多い。	誘導員を増員し、対応していく。

【鳥山区民センター運営協議会】

苦情 0件、事故 0件

《高齢者施設》

【ひだまり友遊会館】

苦情 0件、事故 0件

【健康増進・交流施設】

苦情 3件、事故 1件

<苦情>

	内容	対応
1	レストラン従業員の咳や大声、身だしなみに関する苦情を区長へのメールにて受けた。	指摘事項を確認した上で、清潔な装いや言動、調理室外に出る場合の着替えなどの衛生管理について指導を行った。また後日、改めて衛生管理教育を行った。
2	職員の言動(来館者との距離感、公平性を欠くなど不適切な接遇等)に関する苦情を匿名の手紙で受けた。	指摘事項を確認した上で、利用者との適切な距離感の保持、公平性のある接遇等について、指導を行った。また、職員全員にハラスメント研修を実施した。
3	職員の髪色、身だしなみ、電話応対等の苦情及び職員研修の要望について、匿名の手紙で受けた。	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者本社が、指摘のあった職員の髪色が地毛かつ身だしなみガイドラインの範囲内と確認した上で、再度全職員へ身だしなみガイドラインの徹底を周知した。 ・電話応対について、自分の氏名を名乗り、よりハキハキ喋るよう全職員に指示した。 ・受付横の掲示板にコミュニティボードを設置し、利用者のご意見への回答や職員研修の実施内容について掲示した。

<事故>

	内容	対応
1	電位治療器の利用者が腹痛の症状を訴え、トイレで下痢・嘔吐した。	本人に確認のうえ、救急車を要請した。救急隊員による問診後、病院へ搬送され、胃腸炎と診断された。トイレについては、消毒マニュアルに沿って、適切に対応した。また機器の利用にあたっては、体調に留意するよう掲示し、注意喚起した。

《文化施設》

【世田谷美術館】

苦情 1件、事故 0件

<苦情>

	内容	対応
1	オンラインチケットの販売について、美術館へ問合せた際の接客対応についてクレームがあった。	お客様に職員の対応をお詫びするとともに、職員に対し接遇の向上を改めて指導した。

【世田谷文学館】

苦情 4件、事故 0件

<苦情>

	内容	対応
1	(ヨシタケシンスケ展において)事前予約システムでチケットを購入したが、キャンセルしたいのにできない。(同様の意見が4件)	速やかにシステムの改善を行うとともに、再発防止に向け、チェック体制の確認を行った。

【文化生活情報センター】

苦情 0件、事故 0件

《区民健康村》

【ふじやまビレッジ】

苦情 0件、事故 0件

【なかのビレッジ】

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 4件
- ・二子玉川緑地運動場 2件
- ・大蔵第二運動場 7件

	内容	対応
1	職員の接遇や設備の汚れ等について	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。
2	新型コロナウイルス感染対策に関する要望等	定期の会議内で対策の強化・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>

- ・大蔵運動場体育館 14件
- ・大蔵運動場温水プール 7件
- ・二子玉川緑地運動場 22件
- ・大蔵第二運動場 13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 1件、事故 6件

<苦情>

	内容	対応
1	レストラン店員の対応について	苦情の具体的な内容を聴取し、状況確認を行った後、委託業者に再発防止のための指導を実施した。

<事故>

	内容	対応
1	施設利用者の体調不良などの事故発生時について	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。平常時の安全体制強化のためプール監視室にAEDを新規設置した。

【北烏山地区体育室】

苦情 1件、事故 0件

<苦情>

	内容	対応
1	雨天時の自主事業の実施可否及び職員の対応について	苦情の具体的な内容を聴取し、状況確認を行った後、申出者にお詫びするとともに、雨天時の開催判断についてご理解いただいた。その後、職員に対して接遇の指導をするとともに、再発防止として雨天時の対応について、連絡体制を確認した。

令和4年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立保健医療福祉総合プラザ（以下「総合プラザ」）

施設住所：世田谷区松原6-37-10

(2) 指定管理情報

指定管理者：シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社

指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(3) 総合プラザ内の複合施設等

施設等	階	面積(m ²)	運営者
世田谷区立保健センター	2～3階	5,993	公益財団法人世田谷区保健センター〔指定管理者〕
世田谷区福祉人材育成・研修センター	1階	275	社会福祉法人世田谷区社会福祉事業団〔委託事業者〕
世田谷区認知症在宅生活サポートセンター	1階	232	医療法人社団プラタナス/桜新町アーバンクリニック〔委託事業者〕
世田谷区医師会初期救急診療所	1階	235	一般社団法人世田谷区医師会〔委託事業者〕
世田谷区休日夜間薬局	1階	105	一般社団法人世田谷薬剤師会〔委託事業者〕
貸出施設(区民活動支援会議室、研修室)	1～2階	972	総合プラザの指定管理者
喫茶室 エントランスホールを含む	1階	318	
駐車場	地下1階	1,868	

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 一般管理業務

総合プラザの施設及び物品等を適正に管理し、利用者の案内や応対、安全確保、危機管理、総合プラザ内各施設との連絡調整等の各種管理業務を実施した。

苦情・事故の状況

項目	件数	主な内容と対応
苦情受付	0件	(指定管理者が直接受け付けた苦情はなし)
苦情対応	9件	区が受け付けた苦情について下記のとおり対応した。 【内容】車椅子貸し出しの要望、会議室の利用に関する苦情、カフェ感染対策への苦情、カフェ利用者への呼び出し方法について、他 【対応】車椅子貸し出し開始等
事故発生	0件	(管理運営業務において特段の事故等の発生はなし)

(2) 拠点運營業務

拠点運營業務

- ・うめとぴあ地域交流会議の運営補助 2回開催
- ・うめとぴあ運営協議会の運営補助 2回開催

総合プラザ運営事業業務

- ・先駆的な取組み関係事業の運営補助
事業休止（新型コロナウイルス感染拡大防止のため）
- ・区や拠点内施設等と連携した取組みの実施
一部事業は休止又は縮小（新型コロナウイルス感染拡大防止のため）

【主な実施事業】

- ・スクエア（見えない・見えにくい方の情報交流会）（保健センターとの連携事業）
- ・福祉用具展示相談会及び介護・障害福祉のよろず相談の合同開催
（保健センター及び東京リハビリテーションセンター世田谷との連携事業）
- ・KAIGO PRAIDE @SETAGAYA 写真展（研修センターとの連携事業）
- ・写真展「金澤翔子の世界」（研修センターとの連携事業）
- ・MAPS CAFE（研修センターとの連携事業）
- ・Run 伴（ランとも）せたがや（認知症在宅生活サポートセンター等との連携事業）
- ・第42回区民ふれあいフェスタ（世田谷区・第42回区民ふれあいフェスタ実行委員会との連携事業） など

情報発信

総合プラザ公式ホームページ、パンフレット、情報紙、動画配信等の各種広報媒体により総合プラザ及び保健医療福祉の拠点「うめとぴあ」の情報を発信した。

- ・総合プラザ公式ホームページを176回更新し各種情報を発信
- ・情報紙「うめとぴあ通信」の発行 4回 合計40,000部（令和4年6月から3か月ごとに発行・各10,000部）
- ・「事業活動のご報告」の発行1回（令和5年4月発行予定・2,500部）
- ・ホームページでのYouTube動画配信 新規番組配信8番組。令和4年度期末時点での番組配信数 22番組
- ・総合プラザ公式 Instagram の開設（令和5年3月1日）

(3) 地域交流事業運營業務

地域交流事業

- ・地域との交流に関する業務
事業を一部自粛（新型コロナウイルス感染拡大防止のため）

【主な実施事業】

- ・一緒に歩こうポールウォーキング（世田谷ウォーキングフォーラムとの連携事業）
- ・うめとぴあラジオ体操会（世田谷区ラジオ体操連盟との連携事業）

- ・松原交流会（松原地区社会福祉協議会・松原まちづくりセンターとの連携事業）
- ・茶話やか松原（松原まちづくりセンター・松原あんしんすこやかセンター連携事業）
- ・その他の地域交流事業（自主事業）
 - 事業を一部自粛（新型コロナウイルス感染拡大防止のため）
 - 【主な実施事業】
 - ・絵本で楽しむ食育カフェ（絵本を楽しみながら食に対する興味を育む）
 - ・えいごカフェ（認知症予防を目的とした英語学習）
 - ・カフェミニコンサート（他イベントとのコラボを含め、カフェスペースにて生演奏の提供）
 - ・スマイルフィットネス（インストラクターとお笑い芸人によるオンラインでのエクササイズ）
 - ・バリアフリー映画上映会（視覚障害者や聴覚障害者に配慮した映画観賞会）
 - ・生涯現役ゲーム（認知症予防に効果的な運動の提供）
- ・（仮称）うめとぴあフェア
 - 事業休止（新型コロナウイルス感染拡大防止のため）
 - 令和5年度、正式名称を「うめとぴあフェスタ」とし、開催準備中

喫茶室の運営

【利用状況】

利用者人数	飲食提供点数
49,475	68,952

（４）施設貸出業務

区民等の活動を支援するための会議室等の貸出業務及び駐車場の利用業務を実施し、その利用に係る区の使用料の収納事務を行った。（「けやきネット」の対象外）
会議室等の貸出

【利用団体登録の受付状況】

団体区分	登録受付団体数
障害者団体（優先利用団体）	9
高齢者団体（優先利用団体）	11
町会等（優先利用団体）	0
一般団体	22
合計	42

【会議室等の利用状況】

研修室・実習室は研修事業や総合プラザ事業等に不利用の時間に限り貸出利用可能。
コロナ対策による休止・利用制限分は利用可能コマ数から除外した。
ワクチン集団接種会場のための使用は利用可能・利用実績のコマ数から除外した。

名称	利用可能コマ数	研修・事業等利用コマ数	貸出利用コマ数	利用実績コマ数合計	利用率	貸出利用件数	貸出利用人数
区民活動支援会議室 1(1-1・1-2)	0	0	0	0	---	0	0
区民活動支援会議室 2	1,795	4	668	672	37.4%	461	5,760
研修室 A (A-1・A-2)	0	0	0	0	---	0	0
研修室 B (B-1・B-2)	0	0	0	0	---	0	0
研修室 C (C-1・C-2)	0	0	0	0	---	0	0
実習室	1,340	800	73	873	65.1%	51	895
調理実習室	1,795	483	172	655	36.5%	101	1,393
合計	4,930	1,287	913	2,200	44.6%	613	8,048

駐車場の利用

【駐車場の利用状況（件数）】

有料利用	無料利用 (診療所・障害者・公用利用等に係る免除)	合計
5,282	18,645	23,927

(5) 施設・設備維持管理業務

総合プラザの施設及び設備を適正に運用・維持保全するために、運転管理、点検保守、清掃、衛生管理、保安警備等の維持管理業務を関係法令等を遵守し実施した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額（円）	備考
収入（合計）	286,636,427	
指定管理料	267,766,500	
利用料金収入	18,060,910	喫茶室の飲食提供に係る利用料金。会議室等の施設使用料は区収入のため含まない。
その他	809,017	自動販売機収入（設置業者からの手数料）
支出（合計）	279,270,402	
一般管理業務経費	43,820,182	
施設維持管理経費	131,355,500	
事業費	89,129,170	
その他	14,965,550	
収支差額	7,366,025	

4．事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 一般管理業務

従事者に対し、施設利用の案内や応対に関する研修やその後のフォローアップを積極的に実施するなど、サービスの質の向上に努め、施設利用に関する大きな事故やトラブル等はなかった。新型コロナワクチンの住民接種においては、接種に関する各種問合せ対応や会場内の誘導等、会場運営のサポートに取り組んだ。

また、感染症対策として、正面入口にサーマルカメラ、館内各所に飛散防止シート、消毒液、注意喚起のサイン・掲示等を設置するなどして対策を徹底したことにより、施設内においてクラスターの発生はなかった。

(2) 拠点運営業務

新型コロナウイルス感染拡大防止の観点やワクチン住民接種会場としての施設使用を優先したことから、拠点内の施設と連携した大規模な事業やイベントについては休止又は縮小を余儀なくされたが、感染対策を徹底しながら、喫茶室(カフェ)を中心に、比較的小規模ではあるが、拠点内施設との連携事業を積極的に開催した。

連携事業の実績については、前年度から着実に増加しており、新規事業としてスクエア(見えない・見えにくい方への情報交換)や MAPS CAFE の定期的な開催をはじめ、第 42 回区民ふれあいフェスタ、写真展の開催等、来場者が気軽に来館できるような企画も交えながら事業展開を進めた。

(3) 地域交流事業運営業務

地域で活動する団体との連携の幅が広がってきており、ろう高齢者サロンや障害者施設生産品販売会をはじめ、うめとぴあラジオ体操会、一緒に歩こうポールウォーキング、松原交流会・茶話やか松原など多様な事業を実施した。また、感染拡大防止の観点から休止していた自主事業を今年度から定期的で開催し、バリアフリー映画上映会、えいごカフェなど、多くの参加者の好評を得た。また、保健医療福祉の拠点として、施設の周知と世代や障害の有無を超えた交流の促進を目的とした地域参加型イベント「うめとぴあフェスタ」を令和 5 年度に開催することが決定し、プラザ内施設や地域団体と企画・調整を進めた。

(4) 施設貸出業務

前年度と比較して貸出に係る利用件数や利用人数は増加したものの、感染拡大による施設の利用制限やワクチン接種会場としての施設使用を優先したことから、利用状況としては、好調とは言い難い状況であった。前年度に引き続き、利用後の消毒作業の徹底等、コロナ禍における利用者ニーズを踏まえたサービスに取り組んだ。

(5) 施設・設備維持管理業務

施設・設備維持管理において、専用回線の監視システムにより運転管理・警報監視を 24 時間 365 日体制で行う遠隔監視業務を実施したほか、日常管理・定期保守・經常修繕の一元管理によるコスト抑制や予防保全、省エネ対策等に取り組んだ。また、

清掃業務や警備業務についても適切な人員を配置して、安定的な施設管理に努めた。

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）

前年度に引き続き、感染拡大による施設貸出の利用制限や新型コロナワクチン接種会場としての施設利用により、当初の事業計画から大幅な変更となったが、区とも協議を進めながら、工夫を凝らし円滑な施設運営に尽力した。

保健医療福祉の拠点「うめとぴあ」の中核施設としての取組みについて、拠点内外の施設との連携事業や地域交流事業については、感染状況の影響もあり、比較的小規模での実施を余儀なくされたが、自主事業として新たな事業も実施し、事業実績や連携のネットワークはさらに拡大してきている。また、拠点としての施設周知を目的とした、地域参加型イベント「うめとぴあフェスタ」の令和5年度開催にむけて、プラザ内外の団体と企画・調整を進めており、施設の認知度の向上を目指して、検討を進めている。

施設の利用者を対象に実施した満足度調査においては、サービスの質やスタッフの対応、衛生管理の項目について回答者の8割以上から「とても良い」「良い」との回答があり、概ね高評価の結果であった。また、施設運営管理に関しては、一部設備機器において運行を停止しており、課題となっているが、大きな事故やトラブルもなく、その点では協定で求められている業務水準を達成したものと評価する。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
新型コロナウイルスの感染拡大の影響により、地域の関係団体との連携や情報発信が十分できず、施設の認知度不足が課題となっていたが、拠点内外との連携事業を拡充し、指定管理者の自主事業について新規に実施するとともに、令和5年度開催に向けてうめとぴあフェスタも企画しており、認知度向上に向けた取組みを推進している。			
令和4年度項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		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			8/13
設備・機器等の保守管理	1/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	1/2	第三者委託	1/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	1/3
2. 施設の運営			21/29
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	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			5/9
事故防止等の対応	1/3	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			25/30
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	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			1/3
改善の取組み	1/3		
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	8 / 13	要求水準を概ね満たしているが、設備機器の運行について一部課題がある。	
2．施設の運営	21 / 29	要求水準を概ね満たしているが、新型コロナウイルス感染拡大防止の影響により、地域や関係団体との連携促進や効果的な情報発信については、今後さらなる取組みの強化が必要である。	
3．事故や緊急時等への対応	5 / 9	要求水準を概ね満たしているが、リスク管理に一部課題がある。	
4．サービス向上の取組み	25 / 30	要求水準を満たしており、問題点は特に見られない。また、利用者満足度調査において、スタッフ対応等のサービスの質や施設の満足度について8割以上が「とても良い」「良い」の回答であり、高い評価を得た。	
5．収支状況	6 / 9	要求水準を満たしており、問題点は特に見られない。	
6．改善の取組み	1 / 3	要求水準を概ね満たしているが、設備維持管理において、一部課題がある。	
合計	66 / 93		
総合評価	A	管理運営の実施状況は概ね要求水準を満たし良好であるが、設備機器の維持管理に一部課題がある。	
年度評価所見			
<p>新型コロナワクチンの主要な集団接種会場として、円滑な会場運営に寄与し、施設利用に関して、特段の事故やトラブルもなく、利用者満足度調査でも好意的な評価が多かったことなどから、円滑に施設の管理運営が行われたものと評価する。しかしながら、施設の一部機器が運行を停止しており、課題が残る。</p> <p>また、感染拡大防止の観点から小規模での実施を余儀なくされたものの、連携事業を定期的実施しつつ、自主事業も今年度から新たに開催し、うめとびあフェスタについても令和5年度の開催にむけて準備を進めたことから、コロナ禍の中でも拠点内外の施設・団体との強固な連携ができてきたものと評価する。</p>			

拠点開設から3年がたち施設利用者の定着化がみられるので、若い世代等より幅広い区民が利用し、世代や障害の有無を超えた多様な交流を創出する施設になるように、幅広い事業を展開していく必要がある。

評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）

令和5年度についても引き続きワクチン接種会場としての施設使用が継続となるが、ワクチン接種会場でない期間は、会議室貸出の周知を行うなど貸し出し施設の利用の促進に積極的に取り組む。

地域交流会議での区民・利用者の視点に立った意見を踏まえつつ、多様な事業を拡充するとともに、情報紙やSNSを活用した効果的な情報発信に取り組むことにより、保健医療福祉の拠点としての事業展開や認知度向上に一層取り組んでいく。

1 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立保健センター

施設住所：世田谷区松原 6-37-10

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益財団法人世田谷区保健センター

指定期間：平成31年4月1日～令和6年3月31日

2 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 区立保健センター維持管理運営

区立保健センターの指定管理者として、区立保健センター施設・設備並びに物品の維持管理運営に関する事務を実施した。

(2) がん対策事業

① がん検診受付センター

検診項目	事業実績
胃がん検診（エックス線）	3,884 件
胃がん検診（内視鏡）	14,215 件
乳がん検診	5,576 件
子宮がん検診	6,702 件
大腸がん検診	7,845 件
肺がん検診	2,683 件
胃がんリスク検査	333 件
前立腺がん検診	1,289 件
B型・C型肝炎検査	2,322 件

② 胃がん検診

40歳以上の区民（1年に1回）を対象に、保健センターの施設内及び1台の検診車により区内各所で胃エックス線撮影による胃がん検診及び50歳以上の区民（2年に1回）を対象に施設内で内視鏡検査による胃がん検診を実施した。

検診項目	事業実績	がん発見数
胃がん検診 （エックス線）	339 回	3 人
	3,105 人	
胃がん検診 （内視鏡）	37 回	0 人
	169 人	

③ 乳がん検診

40歳以上の区民（女性）を対象に区の指定医療機関として視触診、マンモグラフィ（乳房X線撮影）の撮影、読影及び地域の指定医療機関の依頼によるマンモグラフィの撮影、読影を実施した。

検診項目	事業実績	
乳がん検診	149 回	
	検診 内容	マンモグラフィのみ 106 人
		視触診・マンモグラフィ 1,251 人

④ がん検診等精度管理

区が対策型検診として実施した5つのがん検診（胃・大腸・肺・乳・子宮）及び胃がんリスク検査と精密検査の記録・集計等を行った。

事業項目	事業実績
胃がん検診精度管理（センター実施）精密	321 件
胃がん検診精度管理（医師会実施）一次	9,974 件
胃がん検診精度管理（医師会実施）精密	366 件
乳がん検診精度管理（センター実施）精密	23 件
乳がん検診精度管理（医師会実施）一次	21,803 件
乳がん検診精度管理（医師会実施）精密	1,531 件
大腸がん検診（センター実施）精密	274 件
大腸がん検診（医師会実施）一次	45,654 件
大腸がん検診（医師会実施）精密	1,425 件
子宮がん検診（医師会実施）一次	36,447 件
子宮がん検診（医師会実施）精密	407 件
肺がん検診（医師会実施）一次	55,038 件
肺がん検診（医師会実施）精密	769 件
胃がんリスク検査集計（医師会実施）一次	5,633 件
胃がんリスク検査集計（医師会実施）精密	473 件

⑤ がん相談

がん患者とその家族などに対して、がんの不安や治療などの各種相談に対応するとともに、がんに関する書籍やリーフレット等の閲覧ができるがん情報コーナーの運営を行った。相談については、予約不要の一次相談に対応するほか、看護師による専門相談（対面・電話）、がん体験者によるピア相談（電話）、就労世代の支援として社会保険労務士と看護師による就労相談を対面相談と同時に実施した。さらに、地域での出張相談を社会保険労務士会の年金・労働相談会等と連携して行った。

事業項目		事業実績
一次相談（予約不要）		52 件
対面相談	施設内	22 回 27 件
	出張型	1 回 3 件
電話相談		44 回 31 件
就労相談	施設内（対面相談の再掲）	2 回 5 件
	出張型	3 回 6 件

(3) 健康増進事業

① 健康度測定、運動負荷測定、健康増進指導等による多様な健康づくり

健康の維持及び積極的増進を図るため、18歳以上の区民を対象として、健康度測定、運動負荷測定、健康増進指導を実施した。また、健康度測定の結果に基づく生活習慣病予防やこころの健康等をテーマにした教室を開催し、壮年期世代を対象に土曜・夜間の講座も実施した。

事業名	事業実績数
健康度測定・再測定、運動負荷測定	717人
健康増進指導	延べ11,921人
壮年期健康づくり教室	50回

② 専門職員の派遣による地域での健康づくり支援

ア. 実地指導・健康づくり支援

区の健康づくり事業や区民主体の活動団体等の依頼にもとづき、健康教室や自主グループ活動に運動指導員等を派遣した。また、地域での健康づくりに関する行事等に協力し、区民の健康づくり活動を支援した。

事業名	事業実績数
実地指導、健康づくり支援	1,207回

イ. 地域健康出前講座・地域健康講座・職場のげんき力アップ

地域へ出向き、体脂肪量や骨格筋肉量の測定等とともにメタボリックシンドローム予防や介護予防に対する意識を高める講座等を開催した。

事業名	事業実績数
地域健康出前講座	5回
地域健康講座	11回
職場のげんき力アッププログラム	3社

ウ. 健康づくり支援リーダーの養成・活動支援

地域の健康づくり活動グループに対し、運動指導員に代わって体操等を指導するため養成した区民ボランティアリーダーの研修会・交流会等を開催し、自主的な健康づくり活動を支援した。

事業名	事業実績数
上級リーダー養成	15人
研修会&交流会	6回
実技講習会	4回
個別実習	30人
リーダーによる実地指導	308回

エ. 生活習慣病の重症化予防を推進する取組み

生活習慣病のリスクがある区民を対象に合併症の発症や症状進行等を予防するための各重症化予防対策事業を国保・年金課と連携しながら展開した。令和4年度は「派遣型集団指導」に加え、電話支援や動画配信など新型コロナウイルス感染症予防対策としての新たな生活様式に合わせた支援を行った。

事業名	事業実績数
重症化予防対策（派遣型集団指導）	6回
重症化予防対策（個別指導）	9人
重症化予防対策（電話支援）	10人
重症化予防対策（動画配信）	477回

オ. 障害者の健康支援プログラム

障害者の健康づくりを支援するため、所内講座と地域支援を行った。所内講座は毎年3回ずつ増やし、令和4年度には、全9回（3講座）へと拡大した。地域支援では、前年度まで開催してきた「リハビリ・スポーツ講座」を終了した方が結成した自主団体などへ活動支援を行った。

事業項目	事業実績
健康づくり講座（施設内）	9回
障害者地域支援	19回

(4) 障害者相談支援事業

① 障害者専門相談

ア 電話・来所相談

事業項目	事業実績
相談延べ件数	1,540件

イ 専門相談・評価・検査

事業項目	事業実績
専門医相談	198件
専門職により面接・評価等	552件
知的障害者支援グループ評価（りすた）	14人 85回
プレステップサポート	17人 27回
補装具相談	430件
シーティング相談	221件
福祉用具相談	268件
聴覚相談	123件
住宅改造相談	82件

ウ 障害者施設等への技術支援

事業項目	事業実績
技術支援	374回

エ 研修・交流会・ネットワーク・支援者養成

事業項目	事業実績
相談会	10回
情報交流会（視覚）	12回
関係機関との連絡会等	5回
講師派遣	6回

② 乳幼児育成相談

ア 発達・発育に関する評価、助言

事業項目		事業実績
相談業務	電話・来所相談	969 件
	インタビュー	294 件
専門評価	個別評価	496 人 (延べ 1,106 件)
	集団評価	61 人 (延べ 371 件)
継続相談	電話・来所相談	323 件

イ 児童関係機関との連携及び地域支援

事業項目	事業実績
関連機関との連絡会	37 回
地域支援	69 回

③ 高次脳機能障害相談支援

ア 専門相談・評価

事業項目	事業実績
個別相談・評価	53 人 (延べ 491 件)
小グループ評価 (コンパス)	7 人 (延べ 192 件)

イ 支援者養成

事業項目	事業実績
高次脳機能障害者ガイドヘルパー養成講座	21 人 (延べ 126 人)
失語症会話パートナー養成講座	14 人 (延べ 70 人)

ウ 相談会・講演会

事業項目	事業実績
相談会・講演会	40 人

エ ネットワーク・地域支援

事業項目	事業実績
地域支援・講師派遣・関係機関連絡会	16 回
失語症サロン (3か所)	22 回

オ 失語症者向け意思疎通支援者派遣事業

事業項目	事業実績
失語症者向け意思疎通支援者派遣事業	20 回

(5) こころの健康支援事業

① こころの相談機能

平日夜間・休日等の電話相談として専門の相談員に加え、気軽に相談できるように精神疾患を経験した当事者によるピア相談の時間を設けて実施した。また、こころの健康づくりを支える人材育成としてピア養成講座 (入門編・基礎編) を実施した。

事業項目		事業実績
夜間・休日等こころの電話相談		234 回 (平日夜間 183 回、 土曜日 51 回)
		3, 331 件
内訳	専門相談	2, 192 件
	ピア相談	1, 139 件
ピア相談員養成講座(入門・基礎編)		2 講座 (全 4 回)
		延べ 38 人

②こころの健康に関する普及啓発

こころの健康に関する知識の普及・啓発のため講演会等を実施した。

事業項目		事業実績
講演会・セミナー		6 講座 (全 8 回)
		延べ 633 人

③人材育成

令和 4 年度から家庭や地域などで、身近な方の自殺リスクにつながる悩みに気づき、声をかけ、話を聞き、必要な支援につなげるゲートキーパーの講座を実施した。

事業項目		事業実績
ゲートキーパー講座(全 2 回)		1 講座 (全 2 回)
		延べ 117 人

(6) 危機管理

保健医療福祉総合プラザの指定管理者が実施する施設内合同の自衛消防訓練(2回実施)に、財団として自衛消防隊を組織し避難誘導等の訓練に参画した。また、同施設の災害対応マニュアルの検討や消火設備の確認等を協働で行った。

さらに、新型コロナウイルスの感染状況を踏まえ事業ごとの感染予防対策等を徹底し事業継続に努めるとともに、令和 5 年 3 月 13 日以降の国の「マスク着用の考え方の見直し」に伴い、保健センターの対応について、利用者等の安全と安心を配慮しつつ運用の一部を変更した。

加えて、災対医療衛生部の保健医療福祉総合プラザでの活動と保健センターとの連携について、区担当所管(世田谷保健所)と検討を進めた。

(7) 職員研修等の実施

採用時研修、昇任時研修(主任・係長)のほか、全職員参加のコンプライアンス研修や「改正個人情報保護法」説明会を財団独自に実施し、組織の機能維持と職員の意識の醸成に取り組んだ。

また、コロナ禍においてもオンラインで開催される学会・研修会等に積極的に職員を参加させ、専門性の維持・向上や医療技術等の最新情報の取得に努めた。

(8) その他（苦情件数、事故件数）

項目	件数	主な内容と対応
苦情	2件	① がん検診の申込み時の電話対応に関すること（1件） 乳がん・肺がん検診の受診申込み時に電話対応した職員の説明が不十分であるとの苦情を受けた。（採用間もない職員の対応によるものであったことから、再度事務指導を行うとともに、対応が困難な場合は上司に速やかに引き継ぐよう指導した。） ② 健康増進事業における職員の対応に関すること（1件） 職員の接遇に対して、不快であるとの指摘を受けた。（本人へ謝罪し、該当の職員に厳重注意を行った。）
事故	2件	① 失語症会話サロン参加者の転倒事故（1件） 失語症会話サロン参加者がいすから立ち上がろうとした際、転倒した。家族へ確認のうえ主治医の指示のもと救急医療機関へ救急搬送した。（右股関節骨折、肘関節骨折） ② 胃検診車による物損事故（1件） 玉川総合支所で実施した胃がん検診において、検診車が支所の検診車用電源ボックスに接触し一部が破損した。（財団にて修繕を行った。）

(9) 新型コロナウイルス感染症の事業への対応

令和4年度は、依然として新型コロナウイルス感染症への対応を図りながらの事業展開となったものの、生活環境の変化にも目を向けながら、区民の健康の保持増進と福祉の向上に積極的に取り組んだ。また、事業については、一部の事業を除き各事業の定員をコロナ禍前の状況に戻し、事業の平常化に努めた。

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	879,179,400	
受託事業収入	879,179,400	区指定管理料
支出計	859,779,222	
人件費	571,348,653	管理運営、がん対策・健康増進、障害者相談支援事業従事者
事業費	225,541,826	管理運営、がん対策・健康増進、障害者相談支援事業経費
消費税納付分相当	62,888,743	
収入－支出	19,400,178	

4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 胃がん検診

令和4年度エックス線については、事業の効率化や費用対効果の観点から、検診車2台のうち1台を廃止し、利便性の高い検診会場を増やすなど1台の検診車で延べ339回の検診を

実施し、受診者数は計画数 5,000 人、実績 3,105 人、達成率は 62.1%となった。内視鏡検診については、計画数 220 人、実績 169 人、達成率 76.8%であった。

(2) 乳がん検診

視触診・マンモグラフィの同時受診は 1,251 人の実績となり、達成率は 96.2%であった。

一方、地域の医療機関から依頼されるマンモグラフィのみの受診は、医療機関と当センターで 2 回の受診となるため、利用者が近年減少傾向にあり、実績は 106 人で、達成率は 30.3%となっている。

(3) がん相談

がん相談では、がんに関する書籍やリーフレット等を「がん情報コーナー」に置き、自由に情報入手をしていただくほか、月曜日から金曜日 (9:00~17:00) に予約なしの相談にも対応し 52 件の相談があった。さらに予約にて専門相談員 (看護師) が相談にあたる対面相談は施設内実施が 27 件、地域出張型が 3 件、電話相談は 31 件の実績であった。就労相談では、施設内 5 件、地域出張型では 6 件の相談を行った。

(4) 健康度測定、健康増進指導

健康度測定では、呼吸機能検査を中止したが、その他の測定項目は実施した。健康増進指導では、新型コロナウイルス感染症の予防対策を徹底して、64種類の講座・教室を全496回開催した。実績は、11,887人で前年度と比較し7割増となり、計画数を2割ほど上回った。

(5) 地域での健康づくり支援

実地指導と健康づくり支援では、まちづくりセンターなどの地域で開催された健康教室や自主グループ活動に運動指導員等の専門職員を 1,207 回派遣した。地域健康講座では、南烏山、喜多見、新代田の 3 地区で実施した。「職場のげんき力アッププログラム」では、事業所単位で取り組む健康づくりとして継続実施しており、企業ニーズに合わせた事業プログラムを提供した。

(6) 生活習慣病重症化予防

昨年度は、派遣型集団指導を新型コロナ感染症拡大防止の観点から中止したが、令和 4 年度は計画数 6 回を 100.0%達成し、さらに電話支援や動画配信など新型コロナ感染症予防対策としての新たな生活様式に合わせた支援を行った。

(7) 情報発信ステーション機能の充実

区民の健康づくりに関する情報発信ステーション機能の充実として、ホームページの全面リニューアルを行い、利用者にとってより見やすく情報が探しやすいものへと刷新を図った。また、保健センター情報紙「げんき人」(新聞折り込み)を年4回発行し、区民への情報発信を行った。さらに、若年利用者増などに向け SNS を使った情報発信に取り組み、「うめとびあ通信」において、保健医療福祉総合プラザ内施設とともに、施設紹介を行った。

(8) こころの健康支援事業

夜間・休日等こころの電話相談事業は、令和 4 年 9 月に、週 4 日から週 5 日の開催に拡充した。

こころの健康に関する知識の普及・啓発のため講演会等を実施した。

また、新規事業として、家庭や地域などで、身近な方の自殺リスクにつながる悩みに気づき、声をかけ、話を聞き、必要な支援につなげるゲートキーパーの講座をオンラインにより実施した。

【講演会テーマ】統合失調症、睡眠とこころの健康、思春期の子どもとこころのコーチング、思春期の性とこころ、摂食障害の心理、依存症セミナー

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）

- 維持管理については、新型コロナウイルス感染症予防対策として、検温、手指消毒、待合のいすの消毒など十分に講じつつ、施設・設備の維持管理に努めた。
- 胃がん検診(エックス線・内視鏡)については、検査時に飛沫感染のリスクが特に高いため、1日の定員枠を減らし、1検査ごとに十分な換気と検査台等の消毒を徹底して検診を実施した。
- がん検診精度管理では、精密検査の受診率の向上を図るため、これまで75歳以上は実施していなかった精密検査が必要な方への受診勧奨・追跡調査を、年齢上限を撤廃し全ての要精検者を対象とした。さらに、プロセス指標の集計値を各検診医療機関にフィードバックし、検査精度の向上に取り組んだ。
- 健康増進指導については、令和4年度も引き続き新型コロナウイルス感染症への対応を図りながらの事業展開となったものの、事業の平常化に努め、事業実績は、コロナ禍前の水準近くまで回復傾向となった。また、他機関で受診した健康診断結果を基にした「個別の相談と指導(運動・栄養・休養)」の試行を継続した。生活習慣病の重症化予防対策として、YouTubeによる自宅で出来る生活習慣改善の取組みに関する動画を配信し、対象者を限定せず広く区民の健康づくりに資する取組みを開始した。さらに、障害者の健康支援プログラムにおいて、障害者の健康づくりに取り組む自主活動団体に対し、新たに運動指導員が出向き活動支援を行った。所内講座も1講座(全3回)増やした。
- 障害者相談支援事業については、区の社会福祉施設等の対応方針に基づき、新型コロナウイルス感染症防止対策を徹底したうえでいずれの事業も実施した。区民向け講演会、関係施設連絡会、支援者養成講座等については、オンラインによる実施を取り入れ計画どおり実施した。
- 高次脳機能障害相談支援においては、令和3年度に行った高次脳機能障害者相談支援体制の調査研究に基づく取組みを進めた。情報誌げんき人やリニューアルしたホームページによる区民への相談窓口の分かりやすい案内、あんしんすこやかセンタースキルアップ会議での拠点施設の事業案内、地域毎の事例検討による研修の充実などに取り組んだ。
- こころの健康支援について、電話相談は9月より平日の実施日を1日増やし事業の充実を図った。また、こころの健康に関する講演会等は、新型コロナ感染症の拡大や区民ニーズを踏まえ、6回のうち4回をオンラインによる開催とし実施した。参加者からは移動時間を取られることなく、自宅から参加できてよかったとの声をいただいた。
- サービス向上の取組みとしては、ホームページを全面リニューアルし、スマートフォンでの閲覧ができるようにするなど利用者により見やすく情報が探しやすいものへ刷新を図った。また、ご意見箱を設置し、利用者の意見を所内掲示し、運営等に反映する取組みを行った。

6 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

<p>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> <p>令和4年度も新型コロナウイルス感染症への対応を図りながらの事業展開となったものの、落ち込んだ事業実績の回復に努めた結果、多くの事業でコロナ禍以前（令和元年度当時）の水準近くまで回復傾向となった。</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			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			22
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	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	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
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
職員研修	3/3	利用者の意向	2/3
利用者への対応	2/3	利用者意向の反映	3/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設の利用促進	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	3/3
5. 収支状況			6
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経理の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
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	業務が適切に行なわれており、区の要求水準を満たしている。	
2. 施設の運営	22/29	新型コロナウイルス感染症への対応を図りながらの事業展開となったが、令和4年度実績では概ねコロナ禍以前の実績値まで回復傾向となった。	
3. 事故や緊急時等への対応	6/9	事故防止・不祥事を防止する対応が適切に行なわれており、区の要求水準を満たしている。	
4. サービス向上の取組み	23/30	苦情や要望等に対する改善に取り組み、区の要求水準を満たしている。	
5. 収支状況	6/9	収支改善と経営の安定に向けた効率的かつ効	

		果的な事業運営の検討に取り組んでいる。
6. 改善の取組み	2/3	「第三次経営ビジョン」「財務改善計画」に基づき財団の使命達成に向けて取り組んでいる。
合計	71/93	
総合評価	A	
④ 年度評価所見		
<p>コロナ禍においても、区民の健康保持・増進に向けた新たな取組みを進めるほか、オンラインでの研修、学会参加で自己研鑽に励むなど、サービスの維持・向上に努めている。また、新型コロナワクチン接種における個々の障害に対応できる専門職員の派遣、産業振興公社との協力によるワクチン職域接種での医師・看護師の派遣など、指定管理業務の範囲を超えて専門職による新型コロナウイルス感染症対策に協力していた点は評価できる。</p> <p>一方、新型コロナウイルス感染症を契機に変化した社会状況や生活様式を捉え、新たな区民ニーズに適応した事業展開を行うため、保健医療福祉の拠点として各団体等との協働事業を含め、更なる取組み強化に期待したい。</p>		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>急激な社会状況の変化のもと、誰もが住み慣れた地域で安心して暮らし続けるために、多数の医療・福祉の専門職を有する人材の総合力を発揮し、うめとぴあにおける保健医療福祉の拠点として「健康を守り、創造する機能」「相談支援・人材育成機能」への更なる取組みの推進に向けて、各地区及び拠点内外の他団体等との連携を強化していく。</p> <p>当面、新型コロナウイルス感染症の影響は続くが、引き続き感染拡大防止策を行い、既存事業の着実な実施と区民ニーズを捉えた一層の事業展開を行えるよう、支援していく。</p>		

令和4年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称： 世田谷区立ほほえみ経堂
施設住所： 世田谷区経堂3-6-24
指定管理者： 特定非営利活動法人ワーカーズコープ
指定期間： 令和3年4月1日～令和8年3月31日

(2) 対象者

主に身体障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和5年3月31日現在）

(1) 事業内容

実施事業

生活介護：介護を必要とする方に、日中、入浴・排泄・食事の介護などを行うとともに日常生活上の支援、創作活動の機会の提供、身体機能や生活能力向上のための必要な援助を行う。

定員20人 登録人数18人

概要

障害特性に配慮し重度心身障害のある方の活動を行う。看護師を全日配置し、利用者の安全な通所につなげている。

施設内活動

身体機能維持：ラジオ体操、運動、ストレッチ、身体ほぐし、理学療法

創作活動：ビーズプレスレット、インシャルストラップ、アート作品等

レクリエーション：ボッチャ、ボッチャリング、卓球、ゲーム等

五感活動：音楽療法、カラオケ、カフェ活動、シアター(動画鑑賞)

自治会活動：日常の活動やイベントの内容等についての企画等

施設外活動

外気浴(近隣散策等)、花壇の植え付け

各種地域イベントへの参加等、宿泊行事、一日外出は新型コロナウイルス感染拡大防止の為中止

年間行事（新型コロナウイルス感染拡大防止の為規模を縮小して実施）			
月	内容	月	内容
4月		10月	宿泊行事代替え(ぶどう狩りとジェルキャンドル作り)
5月		11月	アート展・ふれあいフェスタ
6月		12月	年末感謝祭(サンキュウ ベリーマッチほほえみ祭)
7月	七夕	1月	書初め
8月		2月	節分・バレンタインカフェ
9月		3月	ひなまつり・お花見

(2) 利用状況

障害支援区分

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
13人	3人	1人	1人				18人

障害の程度

	身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳		
	1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級	2級	
愛の手帳	1度	1人								1人		
	2度	2人								2人		
	3度	1人								1人		
	4度											
	なし	14人								14人		
計	18人								18人			
											1級	
											2級	
											なし	18人
											計	18人

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	2件	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者送迎中に、バスが歩道脇ポールへ接触した。利用者本人にはケガ等なかったが、委託事業者には、送迎ルート上の危険個所を改めて確認するよう指示するなど、再発防止に取り組んだ。 ・トイレ介助が不要な利用者がトイレ内で転倒し、コールを受けた職員が発見した。発赤や腫脹は見られたが通院で骨折はないことが確認された。改めてトイレ内の環境を見直し再発防止に努めた。

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

国や東京都からの感染拡大防止の通知等に基づき、事業継続にあたって、以下の

とおり取り組んだ。

利用者については、通所時に手指と車いす消毒を行い、一日2回の検温を実施するとともに、食事前や活動後等必要な場合の手洗い又は、除菌ペーパーでの清拭を徹底した。昼食時の会話は控え、バイタルチェックをするなど健康状態の把握に努めた。日中活動において常時窓を開け換気し、密にならないよう人と人の間隔をあけ、職員はマスク着用、手洗い、うがい、消毒を徹底するとともに、体温を含む健康チェック表に記録し、感染症予防に努めた。

ボランティアの方や福祉関係等の実習については受け入れを休止した。業者等の来所者には玄関先での体温を記録し、消毒を徹底した。会議や研修等はリモート参加または間隔をあけて実施した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	148,178,013	
受託事業収入	148,177,999	指定管理料(光熱費対応、処遇改善加算等含む)
その他収入	14	雑収入
支出計	148,178,013	
人件費	61,578,350	職員13人(常勤10人、非常勤3人)、嘱託職員3人、法人本部労務管理事務費
事務費	78,040,977	施設設備維持管理、給食業務委託、送迎業務委託、法人本部管理費等
事業費	1,418,818	利用者関係諸経費
その他支出	7,139,868	法人税、繰越金等
収支差額	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

< 利用者の高齢化・重度化への取組み >

利用者が安全に施設で活動できるように、保健センターやかかりつけ医で行った健康診断の結果を利用者とそのご家族、施設の職員で共有し、身体状況の把握や健康管理に努めた。

また、理学療法士指導のもとに考案した身体の曲げ伸ばしやほぐしについて施設職員も学び、個々の利用者に応じて支援した。

こうした運動を施設での活動に留まらず、日常生活にも取り入れるよう利用者に促すなど身体機能の維持・向上に努めた。

また、看護師を常時配置することで、利用者の疾病の進行等で医療的ケアが必要な利用者や発作等の対応で適切なケアが必要になった時に施設で可能な限り対応し、継続して通所できるように努めた。

< 家族及び関係機関との連携 >

家族連絡会を7月、11月に開催するとともに、施設からのお知らせを定期的に書面で配布することで、施設での活動内容を周知している。日常的には、日々の連絡帳や電話を活用し施設での利用者の様子をご家族に伝えている。

また、日頃から必要に応じてケースワーカーや相談支援事業所と利用者の情報を共有しつつ、個別支援計画のモニタリング時等には状況に応じて他の支援機関とも連携するなど地域包括ケアを意識したサービス提供に努めた。

< 給食提供について >

利用者の状態に合わせた食形態で提供するとともに、栄養価計算された献立を提供した。嗜好調査や常時設置されているアンケートボックス、聞き取りなどをもとに、和・洋・中のバリエーションのある献立を提供するとともに、七夕・秋の行楽弁当・バレンタイン・クリスマスなど行事食を取り入れた献立により、食の楽しみを提供した。

また、給食現場の担当者との誤嚥防止に向けた相談やソフト食の見直し等により、給食を、利用者本人にとって負担が少なくかつ楽しい時間とするよう配慮した。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

< 地域との交流・連携 >

- ・令和4年度より経堂地区の推進会議や防災塾に参加し、地域との交流を図った。推進会議では、地区の防災の現状・女性目線から考える防災の報告があり、地域の方と意見交換を行った。防災塾では、避難所運営と在宅避難の講義があり、質疑応答で地域の方の思いや意見を聞くことが出来た。
- ・12月に開催されている「区民ふれあいフェスタ」では自主製品の販売は中止となったが、アート作品の展示を行った。
- ・経堂図書館の障害者施設の自主製品展示では、他の施設とともに自主製品を置かせて頂き販売を継続している。また、経堂駅近くにある美容院に利用者の創作品の展示、販売のご協力をいただき、定期的に作品の交換に訪れ、コロナ禍の中で地域交流の取組みを継続出来た。

< ボランティア・実習生の受け入れ >

- ・進路実習事前見学と進路実習生受け入れを行ったが、施設前の石仏公園の花壇の手入れ等を行って頂いたボランティアについては令和4年度はご遠慮いただいた。

(3) 危機管理

< 施設環境の整備と危機管理の強化 >

介護用品や非常食、防災備品等を備蓄するとともに、施設内のわれ物等の装飾品や備品等を、利用者の安全に配慮し配置を見直した。

日々のヒヤリハット報告の職員間での共有は、これまで同様に確実に言い、事故に繋がらないよう対策等を確認した。

< 防災訓練・防災研修 >

- ・ 経堂まちづくりセンター主催の経堂地区見守りネットワーク推進会議に出席し、災害時の地域のつながりについて報告を聞き、意見交換を行った。また、経堂地区防災塾にも参加し、避難所運営と在宅支援についての講演会にも参加した。
- ・ 利用者と共に施設で避難訓練を2回実施し、また、職員の緊急連絡訓練を2回実施した。
- ・ 防犯対応のため施設玄関を施錠し、来訪者を確認したうえで開錠することとした。

< 利用者の健康管理・感染症対策 >

全開所日に看護師を配置し、利用者のバイタルチェックとともに医療的ケアがある利用者の対応をしている。また、加湿器、空気清浄機の活用や、熱中症対策としての室内の温度調節や湿度の管理を行った。

併せて、外出時には、水分補給や外出時の帽子の着用を促し、インフルエンザ、ノロウイルス等感染症対策として消毒、うがい、手洗いなどを励行した。

< 送迎委託業者との連携 >

施設と委託業者の間で事前に十分連絡をとり、曜日ごとに利用者が異なる状況に対して、安全かつ間違いのない確実な送迎に努めた。

また、送迎の実施にあたり、交通状況等により利用者や保護者を待たせてしまうなどの状況があったが、送迎の際の、運行状況についての送迎業者と保護者との連絡体制やルールを見直し、送迎状況について保護者が確実に把握できるような体制とした。

(4) 人材育成・活用

< 人材育成 >

介護の具体的な技術や知識の研修については、技術等の向上のため、継続的に行っている。また、障害者虐待防止チェック、施設職員のストレスチェックを行うことで、利用者のサービス提供に対して安全性を確保できる体制を整えている。

併せて職員間での研修内容の共有についても、効果を高めるために必須であると捉えて確実に言い、施設全体としての質の向上に努めた。

内部研修：成年後見学習会、オープンダイアログ。

外部研修：介護技術、感染症対策、虐待防止と権利擁護、個別支援計画と記録、ハラスメント、メンタルヘルス、事業者集団指導実施等。

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）

< 施設環境の整備 >

防犯対策としての日中の施錠や、新型コロナウイルス感染拡大防止策の実施等により、安全な施設運営に努めた。

また、年間の施設行事については、新型コロナウイルス感染拡大防止の為、宿泊行事や年末感謝祭等行えないものもあったが、代替えの行事を企画することにより、感染拡大防止を図りつつ利用者にとっての楽しい時間を確保するよう努めた。

これらの対応により、施設としての役割の継続が図れたと評価している。今後も、社会の状況を見つつ、施設としての役割の継続を図っていくよう努める。

< 地域との連携による危機管理の強化 >

地域のまちづくりセンター主催の防災に関する会議や講演会に参加することにより、防災に対する意識の継続的な向上はもとより、集まりの中での意見交換や質疑応答等の他団体等とのやり取りの中で、地域と当施設との相互理解や障害理解の機会とすることができたと考えており、今後継続する中で更に関係性を深めていく。

< 利用者支援 >

外出等活動が制限されている中ではあるが、施設内での活動については感染拡大防止策を図りつつも、可能な限り活動を継続した。利用者が主体的に活動する場としての自治会の継続運営や、活動内容を利用者も一緒に決めていくなど、利用者が主体的に活動できる場となるよう配慮した。

また、看護師の、施設開所日全日配置については、医療的ケアの必要な利用者のみならず、すべての利用者にとって安心できる施設支援として、利用者、ご家族共にご満足いただけるものとなった。今後もこの体制を維持していく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
PT等専門職の対応を職員も身につける等により継続的に資質向上を図っており、かつ新たに地域の防災関係会議に参加する等地域との連携を深めることにより障害理解の促進に繋げている。 また、新型コロナウイルス感染症の拡大防止を図りながら、利用者の日常支援の充実に取り組む運営を行った。			
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			1.2
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			2.0

設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			<u>7</u>
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			<u>22</u>
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	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			<u>6</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</u>
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13		
2. 施設の運営	20 / 26	地域での防災会議に参加するなど地域との関係性を深め、障害理解を促進した。	
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	全開所日に看護師を配置し、医療的ケアが必要な利用者のみならず、すべての利用者が安心して通所できる体制を築いている。	
4. サービス向上の取組み	22 / 30	自治会組織を持ち、利用者の意向を反映できる仕組みを継続している。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	69 / 90		
総合評価	A		
年度評価所見			
全ての項目において要求水準を満たしており、かつ防災に関する地域の会議や講演会に参加して意見交換を行う等により、地域との相互理解や障害理解の促進及び地域との連携による施設としての防災対策強化を図っていることを評価し、総合評価をAとする。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
現在も要求水準は満たしているが、今後も地域と施設との相互理解や障害理解促進の深化を図るため、地域での防災に関する会議や研修会等への継続的な参加による関係強化を促す。 また、利用者の高齢化・重度化に対応するため、専門職から得られた情報等のこれまで以上の有効活用に向け、情報の体系化等を働きかける。			

令和4年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立すまいる梅丘
 施設住所：世田谷区梅丘1-36-2-101
 指定管理者：特定非営利活動法人ワーカーズコープ
 指定期間：令和3年4月1日～令和8年3月31日

(2) 対象者

主に身体障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和5年3月31日現在）

(1) 事業内容

実施事業

生活介護事業：常時介護を必要とする方に、通所することにより主として昼間に排泄及び食事の介護、生活等に関する相談・助言、創作的活動または生産活動の機会を提供する。

定員 25人 登録人数 26人（年度内退所者4人）

概要

基本的に2グループに分かれ創作活動やスポーツ等の活動支援、日常生活支援、自立支援を通じ社会参加、自立の促進、機能の維持向上を行う。

施設内活動

自己選択：利用者役員会、利用者会、将来の生活プロジェクト

創作活動：和紙、アート展作品作り、行事準備、習字

レクリエーション：ボッチャ、ボーリング、スラローム

身体機能維持：運動、理学療法、作業療法

五感活動：香り、音楽療法、シアター（DVD鑑賞）

外出活動

外気浴（近隣の散策）

年間行事

月	内容	月	内容
4月		10月	宿泊行事代替え(アンテナショップ)
5月		11月	秋の味覚祭
6月	すまいるまつり代替え(コップ作り)	12月	年末交流会代替え(忘年会)
7月		1月	新年会
8月		2月	
9月	夏の特別プログラム(3日間)	3月	お花見

家族懇談会、すまいるまつり、宿泊行事、年末交流会は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止した。

(2) 利用状況

障害支援区分 (事業ごと)

区分 6	区分 5	区分 4	区分 3	区分 2	区分 1	なし	計
11 人	9 人	2 人					22 人

障害の程度

		身体障害者手帳							計	精神障害者保健福祉手帳		
		1 級	2 級	3 級	4 級	5 級	6 級	7 級		なし	1 級	2 級
愛の手帳	1 度	1 人								1 人	2 級	
	2 度	4 人	1 人							5 人	なし	22 人
	3 度	1 人	1 人							2 人	計	22 人
	4 度	1 人								1 人		
	なし	13 人								13 人		
計		20 人	2 人							22 人		

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0 件	-
事故	0 件	-

(4) 新型コロナウイルス感染症拡大防止の対策

国や東京都からの感染拡大防止の通知等に基づき、事業継続にあたって、以下のとおり取り組んだ。

毎日、玄関先で利用者・職員・来訪者の体温計測と手指消毒をして体温を記録し、体温が 37.5 以上の方や体調不良の方には自宅での休養を促した。食事の際は、利用者・職員共に 2 部屋に分かれ、飛沫防止ガードをテーブルにセットしたうえで、会話は最小限にした。

新型コロナウイルスワクチンの巡回接種を 2 回実施 (4 回目接種として 11 人、5 回目接種として 5 人) している。他の利用者はかかりつけ医等で接種している。令和 4 年度については、施設を閉所することなく、感染症拡大防止の対策を継続しつつ全日開所した。

3 . 指定管理に関する業務の収支

項目	金額 (円)	備考
収入計	132,510,852	
受託事業収入	132,510,846	指定管理料 (光熱費対応、処遇改善加算等含む)
その他収入	6	雑収入
支出計	132,510,852	

人件費	61,032,794	職員 12 人(常勤 10 人、非常勤 2 人)、嘱託職員 5 人、有償ボランティア 1 人、法人本部労務管理事務費
事務費	61,718,945	施設設備維持管理、給食業務委託、送迎業務委託、法人本部管理費等
事業費	2,098,569	利用者関係諸経費
その他支出	7,660,544	法人税、繰越金等
収支差額	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

< 支援の視点 >

- ・ 毎朝受け入れ後に、利用者の身体状況を把握して、職員間で情報共有している。通所後の支援状況や特記事項、介助方法の変更等については、終礼にて、職員全体で状況を確認している。また、日々の身体状況の変化や介助方法の把握を行なうため、定期的に支援会議を開催している。
- ・ 送迎会社へ事前に利用者状況や 1 ヶ月の送迎予定表を配布したうえで、毎朝、運行前に職員と送迎会社で当日の運行予定や特記事項の確認し、利用者状況に合わせた運営体制を維持している。

< 専門職の導入 >

- ・ 理学療法士は、利用者の高齢化に伴う身体状況や、車椅子での座位保持状況、基本動作等を把握し、把握した情報をもとに運動プログラムの見直しやリクライニング式車椅子への移乗の立案等、職員と情報を共有しながら支援を行った。
- ・ 作業療法士は、利用者の作業動作や日常生活動作を把握、確認し、職員と把握した課題や改善案を共有し、食事の姿勢や食具の使い方等、身体機能維持のための助言を行った。
- ・ 音楽療法は、令和 3 年度については、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため例年月 2 回実施しているところ、年間で 5 回実施に留まったが、令和 4 年度は、全日程実施することができた。長く施設に関わっていただいている音楽療法士が実施していることもあり、利用者の状況を把握し、個々にあった参加の仕方を提案してもらっているため、利用者にとって充実した時間となった。

< 家族との連携 >

- ・ 日々、連絡帳や電話連絡等により、利用者の身体状況や日中活動の様子について、保護者と情報共有している。
- ・ 例年 5 回定期開催している「家族の会」は、新型コロナウイルス感染が大幅に拡大した時期は開催を見送ったが、4 回実施した。中でも障害者の成年後見人制度に詳しく、障害の方がご家族にいる行政書士を講師として招き「親亡き後にもう悩まない」と題して開催した講演会では、親亡き後に利用者が自分らしく生活していけるよう、遺言（遺言のメリット、デメリット）の説明、遺言執行人、成年後見制度（任意後見と法定後見）、死後事務委任、エンディングノート（自筆証書

遺言)等について、実践も交えて講義をして頂いた。

この講演会は2部構成で行い、第一部(11月)は、講師からの講義、第二部(12月)は、第一部の講義の振り返りと質疑応答の時間とし、ご家族からは、各ご家庭の背景に合わせた質問が多数挙がった。今回参加した25人の参加者は、成年後見人制度に関する講義はこれまでも聞く機会があったが、まだ制度の活用には至っていないため、大変参考になったとの声が多く聞かれた。今後も利用者や家族の会のニーズに応じたテーマを設定して実施していく。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

平成31年3月以降新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止となっていた「第8回ふくふくスタンプラリー」(地域の施設が連携し開催するイベント)を再開するため、12月以降、参加施設で集まり打ち合わせを重ねた。すまいる梅丘ではアート作品の展示と各施設の自主生産品の販売を行うこととし準備を進めた。3月には最終確認を行い、令和5年4月8日の開催日に向けて準備を行っている。

令和元年度より開催している「つながる写真アート展」については、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和3年度に引き続きインターネット上での開催とした。イベントを継続する中で、インターネットでイベントを知った方が来所されるなど、少しずつ浸透している様子を感じられている。また、地域の方々や施設に来ていただいている音楽療法講師からも作品の応募があり、参加の幅が広がった。

(3) 危機管理

< 防災訓練・防犯対策 >

- ・福祉避難所の連絡会、講演会に参加している。
- ・地震発生後の出火を想定した自衛消防訓練を年2回実施している。
- ・安全対策の推進として施設に4か所、防犯カメラを設置している。
- ・「福祉避難所マニュアル」の改訂に合わせた「利用者の避難マニュアル」を前年度から引き続き活用し、災害時の避難手順の確認や避難訓練を実施している。次年度以降も引き続き実施し、防災への意識を高めてゆく。

< 衛生管理及び感染症対策 >

- ・玄関にて検温とアルコールを使用した手指消毒を実施した。
- ・感染防止マニュアルなどに基づいて施設内の手すり、手が触れる部分の消毒や手洗いを徹底している。
- ・施設の食器類の消毒及び冷蔵庫掃除を定期的に行っている。
- ・食事介助への対応のため、毎月職員の検便検査を実施している。

< 緊急時における対策 >

- ・令和2年6月よりAEDを設置している。設置した機器が緊急時に確実に使えるよう、緊急時に備え消耗品の確認や日常点検を継続して行っている。

(4) 人材育成・活用

< 研修 >

- ・介護技術、危機管理、虐待防止等例年行っている研修は継続しつつ、新たに支援会議において、新規利用者への理解を深められるような研修等、実技のスキルアップを図るための研修を企画した。4月は今年度から通所が決定した利用者の障害特性の理解を深める為「視覚障害(全盲)の支援方法」、5月は「報告、連絡、相談」、9月は「車椅子から椅子への移乗」、10月は「車椅子から車椅子への移乗介助と身体整容」、11月は「上着の着脱」研修を行い、職員の技術向上に努めた。また、行事開催に合わせ行事内容を職員間で話し合うため支援会議を開催している。利用者の身体状況を把握し、支援技術向上等を図るため研修を継続していく。

< 働きやすい職場づくり >

- ・入職者には1ヶ月～3ヶ月の研修を行い、食事・排泄・移動・移乗介助等の介護技術や、支援に関わる書類作成を指導している。
- ・実務者研修や介護福祉士、社会福祉士などの資格取得希望者に向けて、勤務体制の配慮や内部学習会の実施等、資格取得に際しての資格取得支援制度を設けている。

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)

- ・昨年度から利用者の高齢化、重度化に伴い、車椅子から適宜施設のリクライニング式の車椅子に移乗して利用者が休憩できる体制を継続しており、利用者は身体を動かす活動と身体を休める休養を自ら選択していた。自らの選択で活動内容を決定することで、利用者の参加意欲をより引き出すことができているため、今後も継続していく。
- ・利用者の身体状況に合わせ、より握りやすくする等、道具を操作しやすくする工夫により、活動への参加意欲が高まっている。高齢化、重度化により以前ほど道具を使いづらくなった方が、再び道具を使えるようになることで、活動への意欲が再び高まるなど良い効果が見られており、今後も工夫を重ねて実施していく。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、ボランティアの受け入れを一時停止していたが、今年度から再開した。利用者ボランティアが交流する時間が大幅に増え、例えばギター演奏に合わせて利用者が歌うなど、ボランティアと利用者のやり取りが積み重ねられ、施設の活性化や障害理解の推進につながった。今後も感染症の状況は鑑みつつも、ボランティアの受け入れは積極的に進めていく。
- ・障害者理解の促進を図るため、近隣の施設との連携により、令和5年4月8日にコロナで中止していた「ふくふくスタンプラリー」を開催することとなった。開催にあたっては、他施設の作品を施設内で展示する計画等により、施設内でもイベント実施に向け意欲が高まっている。地域の施設が連携して実施するイベントであり、まずは再開の成功を目指す。翌年度以降も継続して参加することで地域での障害理解の促進に取り組んでいく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による二次評価）

(1) 項目別評価結果

令和3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
<p>コロナ禍以降中止となっていた地域の施設で連携して開催するイベントの再開に向けた準備を進める等、地域での障害理解を促進に積極的に取り組んだ。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症の拡大防止を図りながら、利用者の日常支援の充実に取り組む運営を行った。</p>			
項目別評価結果			
<p>評</p> <p>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</p> <p>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）</p>			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理		<u>12</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>19</u>	
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	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
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応		<u>7</u>	
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		<u>22</u>	
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	3/3
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	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況		<u>6</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</u>	
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
<p>総合評価</p> <p>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）</p> <p>A：管理運営が良好である（配点の70%以上）</p> <p>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）</p> <p>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）</p>			
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	19 / 26	新型コロナウイルス感染拡大防止を図りつつ、イベントの再開に向けた準備等、地域交流に積極的である。	
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	「利用者の避難マニュアル」に基づき、継続的に訓練等を継続し、防災意識を高めている。	
4. サービス向上の取組み	22 / 30	活動と休養のバランスについて自ら選択できる体制を整える等、個別状況に配慮し支援している。	

5. 収支状況	6 / 9	
6. 改善の取組み	2 / 3	
合計	68 / 90	
総合評価	A	管理運営が良好である。
年度評価所見		
<p>全ての項目において要求水準を満たしており、かつ、「利用者の避難マニュアル」活用等による継続的な避難手順の確認や訓練実施等、防災対策に取り組んでいる点を評価し、総合評価をAと判断する。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>現在も要求水準は満たしているが、今後とも、地域での障害理解促進を図るイベント等により得られた地域の他施設との利用者間の交流を、更に深めていけるよう促していく。</p> <p>また、「利用者の避難マニュアル」の活用等、今後も利用者状況に即した訓練の実施等により、より防災意識を高めるよう指導していく。</p>		

令和4年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立三宿つくしんぼホーム
 施設住所：世田谷区三宿2-30-7
 指定管理者：社会福祉法人全国重症心身障害児(者)を守る会
 指定期間：令和3年4月1日～令和8年3月31日

(2) 対象者

肢体不自由と知的障害とが重複し、その障害の程度が重い方(重度重複障害者)

2. 業務実績、利用状況に関する事項(令和5年3月31日現在)

(1) 事業内容

実施事業			
生活介護事業：介護を必要とする方に、昼間、入浴・排せつ・食事の介護などを行うとともに創作的活動または生産活動の機会を提供する。 定員 20人 登録人数 30人			
概要			
登録者の約8割が超重症児・準超重症児をしめ、気管切開や呼吸器・酸素療法等の医療的ケアが必要な利用者が更に近年増加している。体調の維持が脆弱な利用者への感染予防を含めた健康管理や機能訓練を中心に、一人ひとりの興味や関心に応じた様々な療育を実施している。			
施設内活動			
趣向及び創作系活動		各種製作活動、カレンダー作り、絵画など	
運動系活動		卓球、ボーリング、エアトランポリン、ダンス	
リラクゼーション系活動		スヌーズレン、マッサージ、音楽映像鑑賞など	
施設外活動		個別及び小グループ外出、買い物等含む近隣散策	
医療・専門職による指導		内科、整形外科、歯科、音楽療法等	
年間行事			
月	内 容	月	内 容
4月	お花見	10月	レクリエ ション
5月	母の日企画	11月	レクリエ ション
6月	父の日企画	12月	クリスマス企画
7月	七夕	1月	成人・節目の年を祝う会
8月	盆踊り お楽しみ会	2月	お楽しみ会 節分
9月	お月見 つくしんぼフェスタ	3月	ひな祭り企画 1年を振り返る

(2) 利用状況

障害支援区分

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
30人							30人

障害の程度

		身体障害者手帳							計	精神障害者保健福祉手帳		
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級		なし	1級	2級
愛の手帳	1度	11人	1人							12人		
	2度	4人	2人							6人		
	3度											
	4度		1人							1人		
	なし	11人								11人		
計		26人	4人							30人		

1級	
2級	
なし	30人
計	30人

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	-
事故	0件	-

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

国や東京都からの感染拡大防止の通知等に基づき、事業継続にあたって、以下のとおり取り組んだ。

通所体制について

令和3年12月より、自粛せず通常通所とし、令和4年度も継続した。

まん延防止等重点措置時等、感染者の増加傾向にあった時期は、訪問療育を自粛した。

利用者・職員・外来者等への対応

利用者 例年更新する連絡簿により家族を含めた健康状態の把握

職員 毎日の検温及び行動履歴の記録

外来者等 原則入館禁止、必要な場合は、入館時の検温及び立入場所の制限
室内環境の整備

- ・ソーシャルディスタンスを確保した休憩及び食事場所
- ・リネン類の洗濯、洗浄、消毒の徹底
- ・換気及び室内空調の衛生管理
- ・施設内の消毒の徹底

PCR検査の定期受検

- ・東京都の推進する抗原定性検査による集中的・定期的検査の実施の継続（職員全員の対象に毎週火曜日実施）

上記対策の徹底により、利用者への感染やクラスター発生には至らなかった。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額	備考
収入計	180,098,733	
受託事業収入	178,176,469	指定管理料（処遇改善加算含む）
その他収入	1,922,264	雑収入等
支出計	180,098,733	
人件費	98,395,826	常勤 14 人、非常勤 6 人
事務費	53,411,362	施設維持管理・保守料、送迎委託料等
事業費	6,280,832	利用者活動諸経費等
その他支出	22,010,713	繰入金等
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) 利用者支援

<療育事業の実施状況>

新規利用開始者が 1 人あり、登録者 30 人でスタートする。年度内に死亡・長期療養により 2 人の契約終了者があり、年度末登録者は 28 人となった。また、令和 4 年 3 月 21 日よりまん延防止等重点措置が解除されたことに伴い、今年度は通常通所として開所し、開所日数は 233 日であった。10 月から年度末まで、施設の中長期改修工事により上用賀四丁目の代替施設にて療育事業を実施し、環境の変化による障害なく利用者の療育活動が展開できている。

<一人ひとりの個性に合わせたサービス提供>

登録利用者の大半が、医療的ケアの必要な方々で、日常生活の基礎となる健康な身体づくりや機能訓練のほか、趣味や自己表現に繋がるような活動など利用者一人ひとりの個性に合わせ、個別支援計画を作成し、それに基づきサービスの提供を行った。また、体調維持困難が主な理由の通所実績の少ない利用者に対しては、保護者のご希望に応じて、安定的な通所へ繋げるため家庭を訪問して訪問療育を実施し、利用者の状態の確認や、家族との情報共有、療育活動や映像を使った他利用者とのリモートによる交流等、日中活動の支援を行った。また、新型コロナウイルス感染症蔓延に伴う通所自粛利用者については、電話等による情報交換や家庭訪問等により支援を行った。

<健康管理体制の強化>

近年、体調変化の節目にある利用者に医療的ケアが必要となること等、医療的ケアの質・量ともに増加傾向にある。利用者の健康管理は、看護職員 4 人体制を維持し、ホーム内で利用者の健康や安全管理体制の強化に努めた。特に新規利用開始者の重症度は高く、状態把握に時間を要するようになっており、担当職員や看護師によるきめ細かな観察や家庭との情報共有など、丁寧な対応に心掛け、実施した。利用者の特性や体調に合わせ、看護職員がバスに添乗する等、職員体制を工夫し、より安全・安心な支援を行っていく。

呼吸状態が不安定で、喀痰が困難な利用者には、看護職員以外の指導員・保育士でも急を要する時には対応し状態改善を施すことで、日常の安全や活動への

参加が出来ている。指導員・保育士には、専門知識と技術の習得のため、順次、東京都のたんの吸引研修を受講するとともに所内勉強会でも医療職の指導の下、全員が利用者の安全、安楽な吸引を実施できるようになっている。

< 権利擁護 >

職員による虐待防止チェックリストは、定期的にセルフ・他者チェックを行い、集計結果を共有することで利用者の人権や権利への認識を職員相互で確認し、職員それぞれが支援の見直しを行う機会となっている。また、本部あけぼの学園と合同で「人権擁護委員会」を定期開催し、権利擁護への取組みの情報交換やチェックリストの見直しなど自施設での対応にとどまらず両施設で情報共有と連携をとりながら虐待防止や人権擁護の意識の向上に継続して努めている。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

例年、つくしんぼフェスタや音楽会など施設の行事を実施してきたが、新型コロナウイルス感染症のまん延により、感染拡大防止の観点から、内部での行事に留めた。感染状況が緩和された暁には例年開催の地域との交流を兼ねた行事を再開していく。

また、災害時には、地域と顔の見える関係性が必要であることから、中止していたまちづくりセンターや近隣小学校の合同防災訓練のほか、近隣地域の防犯集会等、関係者が集まったの会合を再開することとなり、地域交流の好機として積極的に参加し、地域共助の課題や住民との共通理解に努めた。また、障害者理解啓発の機会として実習生（1校1人の保育実習生）を受け入れた。

(3) 危機管理

< 防火・防災訓練 >

消防計画に基づき防災避難訓練を実施し、防火管理者の指導の下、初期消火や通報の模擬訓練及び避難手順の確認を行った。

福祉避難所障害者施設連絡会や講演会に参加し、大規模災害発生時の心構えや職員個々の役割、問題点など学ぶことができた。また、感染症対策を講じた上での避難者の受入については、受入れ人数やゾーニング等、安全管理感染予防委員会を立ち上げ、再構築を行った。

< 衛生管理 >

従来から、体調の維持が難しい医療的ケアの必要な利用者が多いことから年間を通じて感染症リスクの注意喚起を職員・利用者へ促してきた。新型コロナウイルス感染症の蔓延に伴い、感染予防マニュアルを更新し、職員の健康管理や手洗い、施設内の消毒や清掃等の衛生管理を徹底し、感染の予防及び蔓延防止を継続して行った。

その中で、対策委員を中心に日々更新される情報を精査し、随時、利用者・保護者へ周知することで、感染及び重症化リスクが高い利用者に対する予防への意識の共有化を図り、施設と家族の協力のもと集団感染の発生を防ぐことができた。

< 緊急時対応 >

体調維持が脆弱な利用者の増加に伴い、通所中に体調不良となる利用者が増えているため、救急対応を含めた緊急時の手順を個々の状態像に合わせて更新し、通所中の対応及び通所可否のガイドラインを保護者へ周知した。こうした取り組みや更新した感染症マニュアルと合わせ、保護者との共通理解をさらに深めた。

緊急連絡体制の整備として、電話・携帯・メール、緊急搬送先等の情報をまとめ、カード化することで毎年の更新が容易になり、常に最新の情報を共有できるようになった。親の会の連絡網と合わせ、迅速な連絡体制の整備を継続して行った。

(4) 人材育成・活用

< 職員研修 >

利用者の大半が医療的ケアの必要な重度障害者であることから、サービス提供にあたってはより高い専門性と最新の知識と技術が必要となるため、知識や技術向上のための講習会等を計画的に実施した。

派遣及び Web 研修 (28 件延 57 人)

管理職員研修、福祉職のためのメンタルヘルス講習会、東京都介護職員等によるたんの吸引等の実施のための研修、対人援助技術研修、高齢・障害支援力向上研修、都通研研修会、三宿・池尻まちこま会、サービス管理責任者研修、看護師を中心とした担い手の確保・育成に関する作業部会、グリーンサポートに関する基礎知識研修、廃棄物処理の基礎知識研修、摂食・嚥下指導講習会、東京都障害者虐待・権利擁護研修、リスクマネジメント研修、重症障害児(者)療育職員講習会、肢体不自由児・重症障害児(者)等療育職員講習会、職員による高齢者・障害者虐待と職員が受ける「ハラスメント」の防止、中堅職員研修、「個別支援計画」作成及び運用に関する研修会、福祉避難所施設連絡会・図上演習勉強会、チームリーダー研修、支部活動活性化支援事業学習会

所内研修 (5 件延 49 人)

接遇、呼吸器勉強会、防災訓練について、登録講師派遣事業研修
OJT の積極的活用

新人職員へのベテラン職員の教育担当制や、訓練や音楽療法、摂食指導などの専門職員と職員が共に支援し、現場で直接指導を受けることで、利用者の状態像の理解を深めるとともに、支援技術の向上を継続的に図っている。

研修後の報告

研修後は、所感を含めた報告書を作成し、職員全員に回覧するとともに、職員会議での報告会を実施し、成果や今後現場で生かせる事項等を報告している。

< 働きやすい職場づくり >

働き方改革が言われる中、月 1 日以上の有給休暇取得の促進のほか (取得率は 8 割を超えている) 時間外労働の抑制のため勤務時間や業務の見直しなど職場環境の整備を進めた。また、職員主体の小委員会を設置し、業務改善に主体的に取り組めるよう体制作りを図った。

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）

親の会や保護者面談及び療育に関する利用者・保護者アンケート等を通じて利用者のニーズや満足度の把握に努めている。主なものは看護体制・環境整備などで、それらの意見や要望を整理し、施設の運営管理の改善について取り組んだ。

（1）利用者の安全や健康管理の充実

年々利用者の医療面での重症化が顕著に進んでいることから、看護師4人体制の維持を図った。また、医療機関との連携を図りながら、より安全なケアに努めるとともに、体調の変化が顕著な利用者については、状況の把握や支援内容の変更などについて保護者との共通理解を図るため、その都度、個別面談を実施するなど、迅速かつ適切な対応ができる体制を整えた。指導員・保育士については「介護職員等によるたんの吸引等の実施のための研修」の受講を順次進めており、重症障害者のケアの基礎知識と技術等の専門性の向上を図ることで、職員全体で重症化へ対応できる体制作りに取り組んでいる。さらに当施設は都への申請で提出する加算として、「人員配置体制加算（手厚い人員配置をしている事業者を評価する加算）」について一番高い加算を取得しており、手厚い人員体制の配置を行っている。

（2）訪問療育の充実

重症利用者の増加は、登録数が増えても利用実績数が伸びないという実態がある。このため、実績の少ない利用者に対しては、職員が家庭を訪問し、療育活動や職員との交流等の日中活動の支援を行っている。今年度は新型コロナウイルス感染症蔓延の影響で、通所自粛中の利用者から訪問の要請があり、緊急事態宣言による中断や感染者数の増加による訪問辞退等もあったが、昨年度実績の延18人を大幅に上回り、10人の利用者に対し延42回の訪問を行った。

（3）中長期改修工事に伴う代替施設での利用者支援

開設34年を過ぎ、施設内各所の老朽化により10月から3月にかけて中長期改修工事を施工した。

工事期間中は、上用賀四丁目の代替施設に移転し事業を行った。工事施工の2年前より、職員間のプロジェクトチームとして「大規模改修委員会」を立ち上げ、工事期間中、利用者が環境の変化に影響されないよう移転先で快適に過ごせるように議論・検討を重ね支援を実施した。

物品の整理と受け入れ準備

必要物品・書類、不必要物品・書類の選別や、代替施設で使用するものをリスト化し準備を進めた。工事開始前と工事終了後の前後1週間は、準備期間のため閉所として利用者にお休み頂いたが受け入れの体制を整えることができ、スムーズに支援を行うことができた。

代替施設での利用者の過ごし方

平屋の代替施設を、パーティションで仕切りを作り、男女別にした利用者の居住スペース、職員更衣室、物品置き場、応接室を新設し、利用者のスペースには床マットを敷いて冬の時期に備えた。

環境の変化に敏感な利用者であっても不穏状態にはならず、快適で安定した支援提供が出来、保護者からも好評であった。

代替施設の方が近い利用者が通所を再開したケースもあった。

昼食提供の工夫

従来あけぼの学園との合同調理で、日清医療食品に管理運営を委託しているが移転期間中は、あけぼの学園で調理した弁当をクーラーボックスでクーリングし利用者送迎後の送迎車を活用して運搬した。代替施設では運搬した弁当を電子レンジで温めて摂食した。ほとんどの利用者が経管栄養ではあるが、問題なくスムーズに昼食を提供することができた。

プロジェクトチームでの検討を早い段階で綿密に検討したことと利用者・保護者のご協力があつて事業をスムーズに遂行することができ、利用者・保護者からの指摘や事故等もなく、安全安心安楽な状態で療育支援ができた。

(4) 総括

今年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止対応の3年となった。感染及び重症化リスクの高い利用者への感染症対策は、当施設が常に課題としている「安全安心なより質の高いサービスの提供及び重症高齢化する利用者への対応」の再構築にほかならない。職員一人ひとりが感染症に向き合い、新型コロナウイルス感染症への対応やこれまでの業務の見直し等を行うさらなる機会となり、それらを通じて専門知識や支援力の向上につながった。また、webにより、同じ法人内の施設ではあるが、「あしかがの森」との交流を兼ねた合同の療育活動を行うことができた。

一方で、感染症予防を加味しながらも利用実績の少ない利用者のご希望による訪問療育については、社会情勢を見ながら、昨年度よりも大幅に実施することが出来ている。

また、医療的ケアの必要な在宅障害者が増加している世田谷区にあつて、当ホームの役割を職員間で再認識するとともに、安定した受け入れ体制を整備する必要があることから、所管課と連携をとり他の医療的ケア受け入れ施設と支援学校との情報交換や施設間での共通認識を図ることが昨年度同様できている。

大改修工事も無事終了し、移転先での通所事業も利用者にとって環境の変化や送迎時間の変更による通所生活への影響なく、保護者からも好評を得てホームに戻っている。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和3年度評価結果に対する現在までの取組み状況	
看護師以外の職員へのたん吸引研修の受講促進や日々の支援の振り返りと検証による事故防止の取組みなど、重度重複障害者の地域での安定した日常生活を支える支援体制の充実に努めている。また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を図りながら、利用者の日常支援の充実に取り組む運営を行った。	
項目別評価結果	
評価点	
3：要求水準を上回っており、優れた点がある	1：要求水準を満たしているが、一部課題がある
2：要求水準を満たしている	0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）
評価分類及び評価	

1. 施設の維持管理			12
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			20
設置目的等の理解	3/3	個人情報漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	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
個人情報管理	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			24
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	3/3	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		
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	20 / 26	看護師4人の職員体制及び手厚い人員体制の配置をしている。	
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	24 / 30	医療的ケアが必要な利用者支援のため専門的な職員研修を実施した。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	70 / 90		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
年度評価所見			
全ての項目において要求水準を満たしており、医療的ケアの必要な利用者を含めた重度重複障害がある利用者が安心・安定して過ごせるように専門性の高いサービス提供に努めた点を評価し、総合評価をAと判断する。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
現在も要求水準は満たしているが、重度化が進んでいる状況を見越し、日常の支援や研修を通して職員の専門性の向上に引き続き努めていくと共に、医療的ケアの必要な方が地域で安定した日常生活が送れるよう、他施設・支援学校等の関係機関と連携を深め、情報交換や共通認識を図るよう促していく。			

令和4年度指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立駒沢生活実習所

施設住所：世田谷区弦巻2-1-5

指定管理者：社会福祉法人武蔵野会

指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和5年3月31日現在）

(1) 事業内容

実施事業			
生活介護事業：介護を必要とする方に、昼間に、入浴・排せつ・食事の介護などを行うとともに創作的活動または生産活動の機会を提供する。			
定員 40人 登録人数 38人			
概要			
重度心身障害の利用者と、自傷他害や認知、行動面での課題を持つ発達障害の利用者が混在する中で、2階を重度心身障害2グループ、1階を発達障害2グループの活動拠点とし、水害対策及び利用者の状況やそれぞれの特徴を生かした活動プログラムを実施した。			
施設内活動			
創作活動	絵画、貼り絵、造形、工作等		
専門講師活動	リトミック（音楽療法）		
生産活動	手工芸品製作、リサイクル活動等		
その他	ウォーキング、トータルリラクゼーション、音楽、機能維持運動（PT/OT/STによる個別プログラム）等		
施設外活動	駒沢公園・近隣散策等（バスハイク）		
外出・買物	新型コロナウイルス感染症予防の為未実施とした		
年間行事	新型コロナウイルス感染症のため規模を縮小し実施した		
月	内容	月	内容
4月	クローバーアート展(10月)	10月	芋ほり、ハロウィン
5月		11月	
6月	入所式(4月延期分)	12月	クリスマス会（ミニコンサート）
7月		1月	新年会成人を祝う会（リモート）
8月		2月	
9月	ボーリングレク	3月	

(2) 利用状況

障害支援区分

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
23人	10人	5人					38人

障害の程度

		身体障害者手帳							計	精神障害者保健福祉手帳		
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級		なし	1級	2級
愛の手帳	1度	2人	1人						1人	4人	2級	
	2度	3人	3人	1人	1人	2人			23人	33人	なし	38人
	3度								1人	1人	計	38人
	4度											
	なし											
計		5人	4人	1人	1人	2人			25人	38人		

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	-
事故	0件	-

(4) 新型コロナウイルス感染症拡大防止について

国や東京都からの感染拡大防止の通知等に基づき、事業継続にあたって、以下のとおり取り組んだ。

事業の継続にあたっては、これまでの感染対策を継続し、利用者のご家族の安心安全を最優先に取り組んだ。登所時と日中活動中の施設職員及び利用者の体温計測、手洗いと消毒の励行等、ご家族の協力も得ながら利用者の健康管理を徹底した。一般訪問者には玄関での検温依頼や所属・連絡先の記名を継続して行うとともに、福祉実習生には実習前の体調確認記録の提出を求めた。

ご家族には感染状況により家族会の延期や中止を要請し協力を得た。代替手段として、書面や電話での説明、情報端末等を活用したりリモートによって情報共有や意見交換を行った。

施設内では、職員のマスク着用を徹底し、食事や排泄などの直接支援時はゴーグルやディスポーザル手袋の使用を義務づけた。利用者や職員が使用する、触れる箇所の消毒をこまめに行い、室内換気も随時実施した。食事提供時は、場所を分散するとともにソーシャルディスタンスの確保や簡易パーテーションを設置して食事介助を行った。

行事・外出・集会等は小規模化を進め、感染症拡大状況によって中止や延期をするなど、慎重に対応した。

外部講師、ボランティア、実習生等の受入れは、福祉施設の社会的責務として極力受け入れを行った。

新型コロナウイルス感染症の感染状況により通所自粛を利用者家族に要請した際は、区所管課、法人と協議のうえ、日中に在宅することが難しい利用者については受け入れを継続するなど、利用者やご家族の状況に応じた支援を行った。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	235,951,456	
受託事業収入	234,450,154	指定管理料(処遇改善加算含む)
その他収入	1,501,302	雑収入等
支出計	235,951,456	
人件費	149,974,834	常勤20人 非常勤7人
事務費	68,055,881	施設設備維持管理・給食業務・送迎委託等
事業費	13,680,157	利用者関係諸経費
その他	4,240,584	繰入金等
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) 利用者支援

<支援方針>

法人理念「自分を愛するようにあなたの隣人を愛せよ」に基づき利用者支援を行った。利用者一人ひとりの立場に立ち、寄り添い型の支援を心がけた。利用者個々の人権を守り、強みや個性を十分に発揮できるよう、社会参加を進めることで自己実現を図り、家族と利用者に安心・安全・満足を提供できるよう努めた。

<支援のアピールポイント>

当所では、個別支援の原則に則り、利用者個々に合わせた活動プログラムを実施している。利用者やご家族の希望や現状を丁寧に聞き取り、利用者自身が自発的に取り組むことができるプログラムを提案するように意識しながら支援にあたった。

具体的な内容としては、創作工芸等の日中活動、専門講師による音楽療法、アルミ缶リサイクル活動、近隣散策、機能訓練等、多様なプログラムを用意して行った。

活動プログラムは、年間を通じて定期的にモニタリングし、利用者の状況変化や意向に応じて随時見直しを行った。

ご家族から希望がある宿泊行事は、社会全体の感染状況を踏まえ、昨年度に続き中止とした。代替案として施設内での宿泊を企画したが、感染拡大が継続していたため、最終的に中止とした。

地域交流を目的とした行事(どんどこ祭等)についても中止としたが、同日は利用者だけのレクリエーション(盆踊り、ボーリング大会等)を行い、祭りの雰囲気を楽しんだ。

< 利用者の重度化・高齢化への取組み >

当所は、他害等の強い行動障害がある利用者の受入れを行っていることもあり、東京都の強度行動障害支援者育成事業に講師として職員を派遣している。所内でも講師役の職員を中心として非常勤職員を含む全職員に研修を実施し、利用者理解と職員によって差がない統一した支援方法、支援技術の向上に努めた。

長時間の着座や車いす利用の方には静養室でゆっくりとリラックスした姿勢で過ごせる時間を提供するなど利用者の重度化、高齢化にあわせたプログラムを継続して実施した。利用者的高齢化とともに親の高齢化も増加傾向となり、いわゆる老障介護への対応が必要という課題認識に立っている。

こうした課題に対応するため、日ごろから施設に通所している利用者とその家族全体を視野に入れ、必要に応じて関係団体との連携により包括的な支援体制を構築して解決を図ることを意識して支援に取り組んでいく。

(2) 地域連携の促進

< ボランティア等の募集・活用 >

ボランティアについては、年間延べ人数 153 人の受け入れを行った。感染症拡大防止対策のため、日頃から協力関係にあったボランティアを主に受入れたほか、毎年活動していただいている大学サークルから延べ 6 人を受け入れた。

また、昨年度は見合わせてもらっていた理学療法士、作業療法士、言語聴覚士等の専門職や理美容ボランティアは感染症拡大状況を見極めつつ受け入れた。

上馬まちづくりセンター主催の地区社会福祉協議会やボランティアセンター、地域のボランティア団体等が参加する話し合いにオンライン会議で出席し、顔の見える関係の維持に努めた。

< 地域交流 >

地域との連携では、地区社会福祉協議会の見守りネットワーク会議への出席、自立支援協議会世田谷エリア部会実行委員会活動への参加を継続した。

連携の一つとして小泉公園ふれあいフェスタ実行委員会に所属したが、昨年引き続き中止となった。上馬地区社会福祉協議会・上町地区民生委員・上馬地区民生委員と交流、意見交換を行い、地域で連携した支援を実施するための土台づくりを行った。

< 作品物等の展示 >

法人が世田谷区内で運営する 4 施設合同のクローバーアート展は、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の観点から、Web 開催(4月～10月)とした。日頃の活動で制作した絵画や工芸作品などを Web 上にあげて多くの方に見ていただけるようになった。利用者のモチベーションの向上や障害福祉の啓発活動にも繋がるため、次年度も継続して実施していく。

(3) 防災訓練・危機管理

< マニュアル整備・周知 >

法人総合防災訓練では、法人内 26 施設(大島地区、御殿場地区、世田谷地区、千代

田・文京地区、葛飾地区、練馬・小平地区、八王子地区)合同の一斉通報訓練を1月に実施した。法人内ではすでに衛星電話の導入によって、東京都の東西で一方が被災地となった場合に他方が対策本部となるよう取り決めを行っており、各事業所の被災状況をいち早く掌握し、相互に連携協力ができる体制を組んでいる。本年度は民間警備会社が提供する安否確認システムを活用し、さくら学園(静岡県)が対策本部役となって訓練を実施した。

< 防災訓練 >

施設単独では、災害伝言ダイヤル(171)を活用した家族と職員の情報伝達訓練を行った。コロナ禍のため、当初計画していた災害時を想定した施設内での利用者の宿泊訓練は中止したが、有事の際は複数日にわたった利用者への宿泊対応も想定できるため、令和5年度の実施に向けて準備を進めていく。

(4) 人材育成・研修

< 研修内容 >

令和3年8月に明らかとなった同法人大島恵の園における利用者虐待事案を発端とした法人内のコンプライアンス遵守と適正化に向けて、虐待防止・組織サーベイ・行動制限・サービスマナー・コンプライアンス・ハラスメント等の各種研修を継続実施した。このほか、様々な研修コンテンツが盛り込まれているeラーニングシステムを活用して、職員が勤務時間を有効活用しながら自身のキャリアデザインに応じた研修を受講した。

< 実習生の受け入れ >

外部からの実習生受け入れは、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を行いながら、特別支援学校3校から計5人、日本体育大学、草苑保育専門学校、学研アカデミーから計6人の養成実習を受け入れた。福祉人材の育成支援に向け、引き続き積極的な実習生の受け入れを継続する。

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)

利用者と家族の生活をできる限り安定継続するため、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を行いながら施設の開所を継続した。

また、この過去3年間で縮小停滞した宿泊・外出・外食・地域交流等の利用者支援について令和5年度以降、量・質共に充実させていくための準備を開始した。

今後、感染症類型の5類移行により、社会全体が感染症対策の緩和へ向かう可能性があるが、当施設としては、引き続き感染予防に努め、必要なスタンダードプリコーションを継続する。

職員体制は、東京都への申請で「人員配置体制加算(手厚い人員配置をしている事業者を評価する加算)」について一番高い加算を取得している。ただし、職員の退職が相次ぎ、その都度契約職員等の採用でサービス提供量が不足することのないように努めたものの、職員の定着とサービス提供の質の確保に努める必要があると認識している。

メンタルヘルス対策や福利厚生制度・研修制度の充実等によって、こうした課題の解決を図っていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
ボランティアや地域の関係団体と連携することで地域連携による包括的な支援体制の構築等を図りながら住み慣れた地域で利用者・家族を含め支援していく方針の継続した取組みを行っている。また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を引き続き図りながら、利用者の日常支援の充実に取り組んだ。			
項目別評価結果			
評価点			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			<u>12</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</u>
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			<u>7</u>
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			<u>21</u>
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	3/3	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</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</u>
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13		
2. 施設の運営	20 / 26	地域の関係団体との連携による包括的な支援体制の構築に向け、関係づくりに努めている。	
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	法人内の施設全体で他地域にまたがる防災訓練をし、災害時に備えている。	

4．サービス向上の取組み	21 / 30	強度行動障害支援者養成を行い、どの職員でも同様の支援ができるよう支援力の向上に努めている。
5．収支状況	6 / 9	
6．改善の取組み	2 / 3	
合計	68 / 90	
総合評価	A	
年度評価所見		
<p>全ての項目において要求水準を満たしており、かつ災害時を想定した実践的な訓練を行っている点や利用者の特性を捉えた独自の研修を実施し、利用者に寄り添った支援を行っている点等を評価し、総合評価をAと判断する。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>現在も要求水準は満たしているが、職員のメンタルヘルスへのサポートや研修制度の充実等により、職員定着を図り、サービスの質を確保していくよう指導する。また、コロナ禍で縮小・停滞した事業について、利用者の安全・安心を確保したうえで充実に向けた取り組みを促す。</p>		

令和4年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立桜上水福祉園
 施設住所：世田谷区桜上水2 - 13 - 16
 指定管理者：社会福祉法人東京都手をつなぐ育成会
 指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和5年3月31日現在）

(1) 事業内容

<p>実施事業 生活介護事業：介護を必要とする方に、昼間、入浴・排せつ・食事の介護などを行うとともに創作的活動または生産活動の機会を提供する。 定員 35人 登録人数37人</p> <p>概要 3つのグループに分かれて日中活動を行い、様々な作業を通じて作品作りを行った。また身体機能の維持・向上を目指し、健康維持を目的とした活動に日常的に取り組み、利用者の社会参加の支援では、社会資源の活用を通じた地域生活力の向上に取り組んだ。</p> <p>施設内活動 創作活動：紙すき、染色、ステンシル、陶芸講習、機織り、革工芸、アルミ缶、リサイクル等 健康維持：室内スポーツ、園内プール、ストレッチ、歩行訓練等 その他：音楽セラピー、表現ダンス、茶道、フラワー、カラオケ等</p> <p>施設外活動 近隣散歩、公園内ウォーキング、土と農の交流園清掃・除草作業等 外出活動 班ごとにお台場方面に外出（9月） 年間行事（新型コロナウイルス感染防止のため規模を縮小し実施）</p>			
月	内	月	内
4月		10月	芋掘り
5月		11月	さくらフェスティバル （模擬店・イベント、ゲーム）
6月	春のイベント （移動水族館・音楽鑑賞会）	12月	クリスマス会 （レクリエーション、ランチ）
7月	夏祭り（盆踊り、ゲーム）	1月	小松菜採り
8月		2月	
9月	グループ外出（お台場）	3月	自治会行事（キッチンカー等）

(2) 利用状況

障害支援区分

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
16人	13人	8人					37人

障害の程度

		身体障害者手帳							計
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし
愛の手帳	1度	1人							1人
	2度	4人	3人	1人	3人				18人
	3度	2人		2人	1人				2人
	4度								
	なし								
計		7人	3人	3人	4人				20人

精神障害者保健福祉手帳	
1級	
2級	
なし	37人
計	37人

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	-
事故	1件	利用者が散歩後に足を引きずって歩いていた。当初外傷は無かったが、その後足の甲に青みと腫れが見られ、整形外科を受診し、筋を伸ばしたのではないかとの診断だった。歩行介助の際は足元に配慮しながら支援を行うよう改めて確認した。

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

国や東京都からの感染拡大防止の通知等に基づき、事業継続にあたって、以下のとおり取り組んだ。

年間を通じて施設内の換気及び利用者・職員の体温計測等の健康管理と玄関での手指消毒を継続すると共に、職員はマスクとフェイスガードを着用し、利用者も可能な限りマスクの着用を薦めて、飛沫感染の防止を徹底した。

引き続き保護者への一斉連絡が可能なメールシステムを活用し、感染発生時の連絡を速やかに行う事で、施設内での感染拡大防止に取り組んだ。

新型コロナワクチン接種では世田谷区の巡回接種を活用し、希望する利用者には年度内に2回の接種を園内で行い、前年度と合わせて一人あたり最大5回の接種を実施した。これらの取組みにより休園等の措置をすることなく、年間を通じて安定的に施設運営ができた。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	204,795,745	
受託事業収入	204,036,049	指定管理料(処遇改善加算含む)
その他収入	759,696	雑収入等
支出計	204,795,745	
人件費	108,080,098	常勤15人、非常勤8人
事務費	63,184,472	給食委託、送迎委託費
事業費	11,167,052	利用者諸経費
その他	22,364,123	繰入金支出等
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) 利用者支援

< 利用者の権利擁護と合理的配慮の推進 >

虐待防止・権利擁護への取組みとして、虐待防止委員会の主催により年3回の職場内研修を実施した。日々の支援を振り返り検討するグループワークや元厚労省虐待防止専門官によるオンライン研修等を給田福祉園と合同で行った。

また、職員会議で法人の虐待防止要綱改定の内容説明を行うと共に、他の施設で実際に起きた虐待ケースを例にして、日常的に注意喚起を行う事で、日々の支援において虐待を疑われることがないよう職員の意識の向上に取り組んだ。

合理的配慮については、知的障害と視覚障害のある方の支援について、これまで職員が行ってきた効果的な取組みをまとめ、職場内研修や法人全体の実践事例発表会で共有した。

また、3園(桜上水福祉園、給田福祉園、奥沢福祉園)合同での意思決定支援に関するオンライン研修を開催し、利用者一人ひとりに必要な合理的配慮について考える意識の醸成に取り組んだ。今後も継続して学びを深める事で、より配慮の行き届いた施設づくりを目指す。

< 感染防止対策の徹底とコロナ禍における活動の充実 >

令和4年度は、年間を通じて感染拡大防止に取り組みつつ、長引く新型コロナウイルスの影響により縮小していた活動の幅を少しずつ元に戻していく年度として各事業に取り組んだ。

例年開催してきた地域向けの園祭「さくらまつり」は感染防止対策として外部からの集客は行わず、その他はできるだけ新型コロナウイルス感染拡大前の内容に近づけて施設内で利用者向けの行事として開催した。保護者会の協力による模擬店や関係団体と学校の協力によるイベント等、利用者の笑顔が溢れた活気ある内容となった。

また、今年度は「わたしたちのイベント」と題して各グループの代表利用者が集まる利用者自治会主催の行事に取り組んだ。利用者自治会で話し合われた内容

を具体化することで、利用者の主体性を大切にしたい行事の開催につながる事ができた。

施設の屋外プールについては、コロナ禍により外出活動が制限される中でも、1回あたりの利用人数を減らす等の感染防止対策を徹底した上で実施し、希望する利用者に夏季の貴重な運動の機会を提供できた。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

< 障害理解の促進 >

障害理解の促進と次世代の福祉人材の育成のためにこれまで積極的に受け入れをしてきた実習生や研修生等は、コロナ禍により受け入れ人数を減らしていたが、少しずつ人数を拡大し、社会福祉士と保育士の実習生11人の受け入れを行った。2年間休止していた中学校の職場体験も再開され、2人の中学生の受け入れを行い、次世代の障害理解の促進に取り組む事ができた。また行事ボランティアについても2人の受け入れを行った。

< 地域交流 >

地域向けの園祭は、感染防止対策として集客を行わず施設内行事に変更したが、近隣住民の協力によるアルミ缶・牛乳パックの回収を継続して実施した。活動の一環として利用者・職員が歩いて回収を行い地域住民との交流を継続するとともに施設玄関前に資源回収ボックスを設置し、地域住民の資源を回収する拠点となった。

また、近隣の「土と農の交流園」の除草・清掃作業を継続し、利用者の自立支援の一助とすると共に、地域住民や交流園利用者と相互交流を行った。

例年地域住民との交流の機会として行っている経堂駅での作品販売会は、職員のみで販売を実施した。

(3) 危機管理

< 事故防止・防犯対策 >

事故防止の取り組みでは、リスクマネジメントスケールを「ヒヤリハット・インシデント・事故」の3つに分類し、毎日の朝礼での全体共有と班ごとの毎月の振り返りを継続的に行い再発防止につなげた。また、職員向け研修として「ヒヤリハットの活かし方」を実施し、なぜ起きたのか原因を掘り下げる事でリスクを1つずつ丁寧に取り除き、再発防止につなげていく意識を醸成した。こうした取り組みの成果もあり、年間を通じて大きな事故の発生を防ぐ事ができた。

防犯対策では、日常的に防犯カメラとカメラ付きインターホンを活用すると共に、不審者対応訓練を実施し、有事の際の職員の対応を見直し防犯対策の向上に取り組んだ。

< 防災訓練 >

防火管理者、環境防災委員会を中心に自衛消防訓練を計画し、計画に沿った形で避難訓練・防災訓練等を実施した。特に避難訓練の実施にあたっては、より実際に即した形で行うことを目的に、職員・利用者へ訓練開始時間を告知し

ない形での実施を継続した。また、災害用伝言ダイヤルの模擬練習や炊き出し訓練を実施し、大規模災害時の対応について職員間で共有した。

特に毎年実施している不審者対応訓練は継続して実施することで、具体的な場面をイメージしながら取り組むことができた。今後も継続的に取り組む事で、よりいっそう防災意識の向上に努める。

<情報セキュリティにおける施設内環境整備>

施設内の全てのパソコンと共有サーバーについて、パスワード管理をすると共に、個人情報に関する電子データや書類の外部への持ち出しを全面的に禁止することで、情報の漏えいを防止した。また、デジタルカメラのデータについても重要な個人情報として、鍵のかかる保管庫で厳重に管理した。カメラを使用する際は管理簿により使用者を明確化し、撮影した画像は速やかに共有サーバーへの移行を義務付けることで画像の外部への流出を防止し、インターネット上でのトラブル等につながらないようにした。

(4) 人材育成・活用

<研修内容・全体周知>

【施設内職員研修実績】

令和4年度はWEB研修を含めて、外部講師による職員研修を年6回実施した。今年度の重点テーマとした利用者の権利擁護・虐待防止と合理的配慮を中心に取り組みを進めた。

6月29日	視覚障害研修「見えないこと」と「見えにくさ」の理解 講師：看護師 深谷勝敏氏 参加職員：19人
8月18日	虐待防止研修 「小さな出来事検討グループワーク」 参加職員：19人
9月13日	リスクマネジメント研修 「ヒヤリハットの活かし方」 東社協派遣講師：加藤直英氏 参加職員：19人
10月28日	虐待防止研修 「利用者のための私になるために」 講師：当園第三者委員 中村義之氏 参加職員：20人
11月30日	区内合同研修「意思決定支援について」 講師：さぼーとひろがり 山田由美子氏 参加職員：18人
12月 9日	虐待防止研修 「障害者虐待防止について」 講師：元虐待防止専門官 (福)みんなで生きる理事 片桐公彦氏 参加職員：20人

【WEB研修・職場外研修参加実績】

施設運営の中長期的視点に立った人材育成と利用者支援向上のため、新人等育成期、中堅等能力開発・発展期、管理監督期など各職層で求められる能力や技術を学ぶ研修を法人全体で実施している。

また、事業所の円滑な運営と利用者支援向上のために、年度当初に職員がそれぞれ関心のある研修テーマを設定し、利用者支援・人材育成・運営管理・会計実務等の職種・職層に合わせた研修参加を行った。

また、WEB研修の利点を活用し、全職員にID・パスワードを付与する事で、短時間のパート職員も含めて職員の誰もがいつでも学べる環境を継続した。

集合型とWEB研修を併せて、年間約40回・延べ55人の職員が外部研修への参加を行った。

<フォローアップ>

今年度は比較的在職期間の短いパート職員へのフォローアップ研修として、各職員の習得度をグループ内で共有化し、その習得度に合わせた指導を行う事で、体系的な業務の理解促進と育成に取り組んだ。また、常勤職員については人事考課制度を活用した上司や一次考課者との定期的な面談を通じて、職員の成長に応じた指導やアドバイスを行うことで、計画的な職員育成に取り組んだ。

<働きやすい職場づくり>

職場として仕事と家庭生活との調和のとれた職業生活を推進し、職員は常勤・非常勤という立場や各々の置かれた家庭状況等に関わらず、お互いが支え合っ

て職務を行い、計画的な休暇の取得と時間外労働の削減に取り組んだ。
引き続き、休憩時間取得の徹底・毎週水曜日のノー残業日の継続・計画的な時間外労働による時間管理の意識向上の3つの取組みを継続し、職員が育児や介護など様々な家庭状況にあっても、働きやすい職場づくりを積極的に推進した。

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）障害者雇用への取組み

長引くコロナ禍で増大した施設内消毒等の補助的業務を担う支援員の負担を軽減するため、障害者就労支援センターすきっぷと連携して職場実習を行い、6月より1人障害者雇用を開始した。

障害者雇用の意義や効果について事前に全職員が共通理解したうえで、障害者就労支援センターすきっぷ、東京ジョブコーチ等の関係機関と密に連携を取りながら、職場としての受入れ態勢を整え、本人の就労意欲の維持向上に取り組んだ。

当初は順調に勤務できていたが、次第に集団のスケジュールに合わせて勤務する事への負担等が大きくなり1月に退職となった。

今回は継続的な雇用には至らなかったが、改めて課題を整理・検証し、今後の障害者雇用の拡大に向けた取組みに活かしていく。

（2）利用者・保護者アンケートについて

今年度は利用者・保護者アンケートとして、施設行事と保護者会の開催に関する内容を中心に実施した。

特に宿泊行事については実施に慎重な意見が多かったが、今年度実施した日帰りの外出には希望者が多かったため、次年度も継続的に実施していく。

その他の施設行事についても、引き続き感染対策を行いながら取組みを継続する。

また、保護者との連携のために重要な保護者会の開催については、保護者会役員と協議の上、感染拡大防止のため今年度も全体の保護者会は書面開催に変更したが、少人数の保護者役員会は継続的に行い、施設行事等の説明や施設の運営に対する意見交換等を行った。

保護者会の開催については、対面とオンラインの同時開催の希望が多かったため、保護者役員会とも協議し、次年度に向けて対面・オンライン・書面開催の全てに対応できるように準備を行い、より多くの保護者が参加できる環境を整えた。今後も利用者・家族の意見を伺い、事業内容に意見を反映できるように取組みを進めていく。

(3) 利用者の権利擁護・虐待防止の取組み

利用者の虐待防止と権利擁護の取組みとして、虐待防止委員会を年6回実施し、職員向けの虐待防止研修を年3回実施した。日常的な取組みとして、継続的に虐待防止セルフチェックリストを行うと共に、各班での支援の振り返りを虐待防止委員会で検討し、利用者支援の向上と改善につなげた。また、職員自ら日常的な支援を振り返る「小さな出来事アンケート」の集計結果から、「利用者への言葉遣い」をテーマに虐待防止委員会主催による職員全体のグループワーク研修を行った。職員間で日常の支援事例を振り返り話し合う事で、日々の支援が虐待に繋がらないように共通認識の向上と醸成に取り組んだ。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
利用者間で話し合われた内容や保護者アンケートに基づき新たな行事を行う等、利用者・保護者の意見を事業内容に反映させ活動内容の充実に取り組んでいる。 また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を図りながら、利用者の日常支援の充実に取り組む運営を行った。			
項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			19
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	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	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			7
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			22
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	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
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		
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	19 / 26		
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	ヒヤリハットを事故防止につなげる研修を実施する等、事故を未然に防ぐよう努めている。	
4. サービス向上の取組み	22 / 30	職層別研修に加えて Web による多彩な研修を実施し、いつでも学べる環境を構築している。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	68 / 90		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
年度評価所見			
全ての項目について要求水準を満たしており、かつ各職員が職層ごとに必要な知識や支援技術を学ぶことができる体制や非常勤職員向けのフォローアップ研修など人材育成の体制が整備されており、支援の質の向上を継続して図っている点を評価し、総合評価をAとする。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
現在も水準は満たしているが、引き続き内部・外部研修を活用しながら職員の育成に努め、利用者の意向や状況に応じた適切な支援につなげるよう促していく。施設での権利擁護・虐待防止に関する取組みを活かし、利用者の主体性を大切に活動の充実を働きかけていく。			

令和4年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立奥沢福祉園

施設住所：世田谷区奥沢6-29-2

指定管理者：社会福祉法人東京都手をつなぐ育成会

指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和5年3月31日現在）

(1) 事業内容

事業概要

生活介護事業：介護を必要とする方に、昼間、入浴・排せつ・食事の介護などを行うとともに創作的活動または生産活動の機会を提供する。

定員40人 登録人数37人

概要

障害特性や相性により、大きくは2つのグループ分けをしているが、ニーズに応じて細分化・再編成し、臨機応変に利用者・職員の配置を組みかえ、様々な活動を提供している。

施設内活動

作業(創作)活動 おりぞう(ストッキング雑巾) 缶潰し、ビーズ、染色等

その他の活動 音楽療法、クラブ活動、お楽しみ会等

施設外活動 ウォーキング(施設周辺、長距離)等

外出活動 コロナ禍にあり実施せず

年間行事 食事を伴う外出及び不特定多数参集型行事を中止

月	内容	月	内容
4月		10月	宿泊(園内)、おくフェス、芋掘り
5月	宿泊(園内)	11月	ドッグセラピー
6月	宿泊(園内)	12月	成人を祝う会
7月	宿泊(園内)	1月	小松菜採り
8月		2月	
9月	宿泊(園内)	3月	職員送別会

他、『月いちイベント(施設内での企画イベント)』や季節行事実施

(2) 利用状況

障害支援区分

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	非該当	計
19人	11人	6人	1人				37人

障害の程度

		身体障害者手帳							計	精神障害者保健福祉手帳		
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級		なし	1級	2級
愛の手帳	1度		1人						2人	3人		
	2度	2人	3人						23人	28人		
	3度								4人	4人		
	4度		1人						1人	2人		
	なし											
計		2人	5人						30人	37人		

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	1件	送迎時間の調整のため待機中のバスのエンジン音に対して、近隣住民より苦情を受ける。利用者が乗車中で室温維持のためにはエンジンを切ることができないので、送迎バス会社と協議し待機場所を変更した。
事故	0件	

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

国や東京都からの感染拡大防止の通知等に基づき、事業継続にあたって、以下のとおり取り組んだ。

感染症委員会主導のもと、通年で施設職員及び利用者の体温計測等の健康管理をはじめ、委託業者等の来所者に対しても健康状態を確認し、入館が必要な方は相談室ないし共同会議室、それ以外の方は玄関先で対応した。特別支援学校や介護等体験の実習生についても、事前に健康状態を確認した上で受け入れを行った。

また、飲食を伴う外出行事は中止とし、不特定多数の方が施設内に入る園祭は昨年度同様、代替行事「おくフェス」として利用者、職員のみでの実施とした。

昨年度に続き年間行事として、保護者の強い要望もあり計画した園内宿泊については、参加人数を通常より減らし感染予防対策を徹底し計8回を実施した。日中活動については、活動室は通年で常時窓開け換気し、密にならないように人数

配置をした。給食場面ではアクリル板の使用、食事座席の分散、時間をずらして摂る工夫等を行った。生活介護施設は接遇の際に近い距離での接触が多いため、職員のマスク着用は勿論の事、適宜場面に応じてフェイスガード・ガウン・グローブ等を使用した。

また、区の社会的PCR検査及び配布頂いた抗原検査キットを用い、委託業者（給食・送迎バス）や活動講師を含め受検し、情報収集及び利用者・ご家庭への感染予防対策の発信、BCP（事業継続計画）の修正等、必要な事柄は適宜準備し行ってきた。

3．指定管理に関する業務の収支

項目	金額（円）	備考
収入計	196,539,521	
受託事業収入	196,260,373	指定管理料（処遇改善加算含む）
その他収入	279,148	雑収入等
支出計	196,539,521	
人件費	105,327,132	常勤16人、非常勤5人(嘱託医2人含む)
事務費	69,343,669	維持管理、給食調理、送迎委託等
事業費	11,599,326	利用者諸経費
その他支出	10,269,394	退職共済掛金、繰入金支出等
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) 利用者支援

< 権利擁護の取組み >

職員会議・支援会議等を通して、日頃の利用者支援の報告や課題等を挙げ、意見交換・具体的支援方法について全体で話し合い、利用者の人権や権利についても継続的に認識の確認を行った。特に10月に嘱託の精神科医を講師に迎え、ABA（応用行動分析学）を主題として行った内部研修の結果、利用者支援について職員が互いに理解し、その上で、利用者支援にあたることの重要性を改めて認識する機会としたことで、11月以降、身体拘束やメンタルヘルス等をテーマとした内部研修を職員主催で積極的に行う流れとなり、権利擁護に対する意識の醸成にも繋がった。

また、内容を更に見直した虐待防止セルフチェックを年間4回行い、それを基にグループワーク等を実施した。あわせて外部委員を招いて開催した虐待防止委員会（年2回）の場でもそうした取り組みを報告し、外部委員よりいただいた意見や助言を現場支援に活かした。

個別支援計画書式には身体拘束や行動制限に関わる欄を整えており、身体拘束を要するケース（バス走行中の離席防止のための特殊ベルト使用）については、毎日の記録と半期に一回の報告、今後の見通し等を話し合った。

< 利用者の高齢化・重度化への取組み >

加齢による体調の変化や保護者の不安を取り除くために、看護師による相談・助言を適宜行い医療に繋げた。経過観察の中で必要に応じ通院付き添いも含め、情報のやりとりを保護者と行いながら、嚥下機能や運動機能低下が徐々に見られる利用者については、保健センターより派遣される専門職に相談し、食形態の見直しや機能訓練・日常の運動に工夫を加える等、支援の内容を適宜見直し対応した。また、加齢による免疫力の低下等も考えられる事から、日常のバイタルチェックに一層留意し、知的障害に加え認知症的な行動の変化にも留意し支援した。状態変化等の情報は保護者に適切に伝え、必要に応じた移動支援や居宅介護等他事業の活用を勧めた。

上記に関連し、玉川地域も課題となっている利用者やそのご家族の高齢化について、あんしんすこやかセンター等と合同で研修を実施し、「高齢化する利用者やその家族に対する支援」をテーマとした全3回の内部研修を通じて、高齢者の現状及び認知症の基礎知識を習得し、高齢となる利用者やそのご家族に対する支援を強化した。

< 個人情報保護 >

法人の個人情報保護規程及びガイドラインに基づき、職員へ適正な取り扱いを徹底し、個人情報保護法の趣旨に基づいた適切な管理を行った。利用者・保護者に対しては、新年度毎に「個人情報提供同意書」及び「写真使用に関するアンケート」で情報使用条件についての意思確認を書面にて行い、意向に沿って適切に取り扱った。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

< ボランティアの募集・活用 >

外部の第三者の目はモニタリングの意味もあり、接遇等、職員の資質向上に繋がるため、ボランティアは制限せず受け入れを行った。(概ね1人の方が毎週2回)

< 地域のイベントへの参加 >

コロナ禍により当施設の園祭は形を変え、利用者・職員のみでの実施とし、女神まつりや新春奥沢地区まつりといった地域のイベントには一般参加者として関わり、次年度以降、イベントの参画者として関わられるよう、交流を図った。また、前年度に続き、今年度も11月に地域民生児童委員等とのご縁で始まったNPO団体主催のドッグセラピーは行うことができた。

< 地域交流 >

地域に根差し貢献できる施設を目指すべく、定期的に行なわれた地域社会福

社協議会や世田谷区自立支援協議会シンポジウム実行委員会に参加し、地元自治会や他事業所等と関わりを持ち、地域の抱える悩みや課題について共有した。

また、施設紹介と交流を目的に保育園や高齢者施設を対象に月に一度、日中活動時間内で各施設を訪問し、交流を図った。

新たにWebを活用した取り組みとしては、2月に都立久我山青光学園PTAと協力し、生活介護施設の理解を深めていただくべくオンライン施設見学を実施し、26人の保護者の方が参加した。

その他、玉川支援ねっと参加で、事業所間でアート作品の貸し出しあい展示や、産業能率大学との間で、自主生産品のコラボ製品（SDGsのロゴ入りエコバッグ）の作品開発を継続する等、従来の関係性の強化を図った。

（3）危機管理

< 防災・避難訓練 >

消防計画に則り、火災、地震を想定した利用者参加の避難訓練の他、消防署員を招いての応急救護訓練や職員個々のスキルアップを目的とした普通救命講習の受講を積極的に取り入れた。

また、従来通り、大規模災害に備え、各家庭とは月1回のNTT災害伝言ダイヤルによる連絡訓練を実施した。

< 防犯訓練 >

2月に警察署員協力のもと、不審者対応の実践訓練を行い、防犯意識の向上と防犯設備や物品の見直しを行った。

< マニュアル整備・周知 >

福祉避難所連絡会で策定されるマニュアルをもとに、職員による大規模震災時の初動訓練や想定される事柄について、ディスカッションや机上訓練を実施した。併せて内部研修及び防災・防犯マニュアル、BCPの修正を行った。

また法人が整備しているエリア別構想では、事業所間の連携協力体制について必要なマニュアルの作成に向けた検討を行っている。

< 施設内環境整備 >

危険箇所等のハード面のチェックと是正及びゆとりを持った空間確保のために、活動室内物品の配置換えや整理を繰り返し行い、また、長期的な光熱費の削減を目指すべく、施設内一部のLED化等を行い、併せて経年劣化による冷暖房設備の修繕など、区と協議しながら適宜必要な対応を行った。

（4）人材育成・活用

< 研修計画 >

法人主導のeラーニングをはじめとするオンライン研修を活用するとともに職員主催の内部研修を積極的に実施し、自己研鑽に励んだ。オンライン研修で得たものは、職員相互の成長に還元できるよう、内部研修や学習会に繋げた。

他施設との現場交換研修については、1件のみ受け入れとなり、当施設から出向いての研修実施は叶わなかった。

<働きやすい職場づくり>

法人として、ワークライフバランスの推進や安全衛生推進体制、また各種のハラスメント防止に対する対策及び体制を整え、メンタルヘルスケアを推進した。これらにより、適切に労務管理を実施した。業務内容の見直しや個々の職員が時間外労働計画を作成すること等により、効率的な時間運用を意識できるようにした。また、有休消化取得を奨励しており、年度付与に対するの取得率は90%を超える結果となった。

<実習生の受入>

障害福祉への理解・啓発及び福祉人材育成のみならず、外部の第三者の目によるモニタリングや接遇等、職員の資質向上のため、積極的に学生実習等の受入れを行った。コロナ禍による実習の辞退や変則的（日数短縮など）受け入れの打診については、柔軟に対応した。

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）

今年度も新型コロナウイルス感染予防を重点的に行う必要があったため、利用者支援では飲食を伴う外出活動や所外宿泊の中止、地域の方々に多数来館いただく園祭も中止せざるを得なかった。一方、日中活動としてのウォーキングや公園等での所外活動、年間行事としての芋掘りや小松菜採りは行い、心身ともに健康面に留意した活動を実施した。また、指定管理期間の計画に掲げている「地域との連携」は切らさぬように、近隣大学（産業能率大学）との間で、自主生産品のコラボ製品（SDGsのロゴ入りエコバッグ）の販売を継続すると共に、職員が利用者とともに保育園や高齢者施設といった近隣施設へ月に一度出向き、園の活動や自主生産品の紹介を行う傍らで、事業所間の交流を図っていく事を目的とする「奥沢広め隊」と称した日中活動を開始した。地域に開かれた施設として地域住民や関係機関と相互関係を築き、地域福祉の向上に努めた。

職員育成・研修について、職員個々に応じ専門性を高めるべく、強度行動障害支援者養成研修や自閉症支援研修等への参加を行う一方、職場全体の組織力の向上を目指すべく、講師を招き、「接遇・コミュニケーション」研修を行った。いずれも研修後には各々が報告書を作成し、更にその内容を職員間で共有、意見交換する機会を設けるといった取組みを引き続き行う事で、職員ひとり一人のスキルアップに繋げた。職場全体の支援の質を引き上げることで、利用者対応の向上へ繋がる結果となった。

当施設は昨年度同様、都への申請で提出する加算として、「福祉専門職員配置等加算（福祉専門職員の配置を評価する加算）」について一番高い加算を取得しており、継続的に専門性の高い職員を配置している。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
<p>コロナ禍にあっても地域とのつながりを継続して障害理解の促進に努めるとともに支援体制の質の向上を行った。また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を図りながら、利用者の日常支援の充実に取り組む運営を行った。</p>			
項目別評価結果			
<p>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）</p>			
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			20
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	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	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	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
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		
項目別評価結果			
<p>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）</p>			
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	20 / 26	<p>コロナ禍で地域交流が制限される中で、新たに奥沢広め隊の活動を始めるなどの工夫を行っている。</p>	
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	22 / 30	<p>利用者の高齢化への取組みに対してあんしんすこやかセンター等の協力を得て、研修の充実へ繋がった。</p>	

5．収支状況	6 / 9	
6．改善の取組み	2 / 3	
合計	68 / 90	
総合評価	A	管理運営が良好である。
年度評価所見		
<p>全ての項目において要求水準を満たしており、かつ新たに奥沢広め隊の活動をはじめると利用者や地域との交流継続へ繋げる工夫や、施設の課題である利用者の高齢化、重度化への取組みを評価し、総合評価をAと判断する。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>現在も要求水準を満たしているが、個々に合った適切な支援方法を実施するため、研修機会を増やし全体のスキルアップを促す。</p> <p>また地域における取組みを進めていくことで、障害者を受け入れる土壌を育み利用者個々の社会参加の促進へ繋がるよう指導していく。</p>		

令和4年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立九品仏生活実習所・同中町分場

施設住所：(本園) 世田谷区奥沢7-39-13

(分場) 世田谷区中町2-25-17

指定管理者：社会福祉法人武蔵野会

指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項(令和5年3月31日現在)

(1) 事業内容

実施事業			
生活介護事業：介護を必要とする方に、昼間に、入浴・排せつ・食事の介護などを行うとともに創作的活動または生産活動の機会を提供する。			
本園		定員42人	登録人数44人
分場		定員15人	登録人数12人
概要			
共通：新規利用者の受け入れは本園・分場共に無かった。法人理念を基本とし、利用者一人一人に寄り添い、思いや要求を汲み取るよう支援を実践した。			
本園：利用者編成は3グループ制にて実施し、利用者の行動が年々変化することに対応し、個々にあった作業活動を提供した。			
分場：通常の支援と共に、近隣娯楽施設を利用してカラオケやボウリング外出を実施し、利用者が幅広く楽しめる活動内容を提供した。			
施設内活動			
作業活動	古紙回収、缶つぶし、農地園芸、陶芸、手工芸、公園清掃等		
運動	運動広場(グループでの運動活動)、ストレッチ等		
講師活動	リトミック、アート活動、運動広場、陶芸活動等		
クラブ活動	音楽、散策、喫茶、癒し等		
施設外活動	公園散策、図書館利用、おやつ作り等		
外出活動	新型コロナウイルス感染予防のため、縮小して実施。		
年間行事	新型コロナウイルス感染予防のため、縮小して実施		
月	内	月	内
4月		10月	
5月		11月	施設お祭り
6月		12月	クリスマス会
7月	盆踊り会	1月	新成人を祝う会・新年会
8月		2月	
9月		3月	桜の集い・茶話会

(2) 利用状況

障害支援区分

<本園>

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
23人	13人	7人	1人				44人

<分場>

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
7人	3人	2人					12人

障害の程度

<本園>

		身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級	2級
愛の手帳	1度	3人							1人	4人	2級	
	2度	6人	4人		2人				22人	34人	なし	44人
	3度	2人							1人	3人	計	44人
	4度								1人	1人		
	なし	1人							1人	2人		
計		12人	4人		2人				26人	44人		

<分場>

		身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級	2級
愛の手帳	1度					1人			2人	3人	2級	
	2度								9人	9人	なし	12人
	3度										計	12人
	4度											
	なし											
計						1人			11人	12人		

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	-
事故	2件	・他の利用者に後頭部を叩かれ、看護師が対応した。頭部の充血は無いが右目が赤く眼科医を受診し、右目内出血で治療に1週間との診断が出た。今後の対応として、手が出た利用者には、常に職員を配置し活動場面も別にした。

	・散策中に発作転倒し左耳裏裂傷及び左頬両手甲擦過傷により通院する。今後の対応として、散策中の支援者の付添う位置を改めることとした。
--	---

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

国や東京都からの感染拡大防止の通知等に基づき、事業継続にあたって、以下のとおり取り組んだ。

毎日、施設職員及び利用者の体温計測等の健康管理を継続して行うとともに、委託業者などの来所者に対しては極力施設内に立ち入らせず、玄関など限られた場所に対応するなど、引き続き集団感染リスクの低減を図った。保健所からのアドバイスに基づき、引き続き換気やパーティションの設置を進め、活動や昼食時の環境整備に努めた。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	294,934,126	
受託事業収入	292,161,452	区指定管理料(処遇改善加算含む)
その他収入	2,772,674	利用者食事代など
支出計	294,934,126	
人件費	180,778,783	常勤21人 非常勤11人
事務費	91,892,034	維持管理、給食調理、送迎委託等
事業費	16,247,359	利用者諸経費
その他	6,015,950	繰入金支出
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) 利用者支援

<支援状況>

(共通)

利用者支援は、相談支援機関の作成したサービス等利用計画に基づき個別支援計画を作成し、6ヶ月ごとのモニタリングを実施し、利用者一人ひとりに寄り添った支援を実践した。

3つの委員会(リスクマネジメント・虐待防止・支援向上)活動を行い利用者支援の向上を図った。

(本園)

日中活動は、利用者の行動特性や生活ペースを考慮して分けられた3グループ体制を基盤として令和3年度同様に実施した。作業活動やクラブ活動も引き続き利用者が希望の活動を選択して参加した。職員は基盤グループと活動ごとに担当を決め、活動内容や利用者状況によって柔軟的に職員配置を行い、より利用者個々に応じた支援ができるよう配慮した。

クラブ活動では、音楽クラブや癒しクラブにボランティアの方が参加し、

ピアノ演奏や絵本の読み聞かせ等を行ったが、新型コロナウイルスの感染拡大もあったため縮小して実施した。音楽演奏では、ズームを使用してのボランティア受け入れも行った。

(分場)

利用者の活動においては、令和3年度同様、健康状態を確認し、運動の確保と気分転換を目的に1日1回は散策活動を取り入れた。新型コロナウイルスの感染状況を見ながら、リトミック・陶芸・アートの外部講師活動や作業活動を取り入れた。月1回の書道活動も行い、作品を施設内に掲示した。

新型コロナウイルス感染予防策として、アロマ活動のボランティアの受け入れは中止したが、活動部屋にてアロマオイルを焚き、癒しの空間を提供した。また、フラワーアレンジメントは感染状況を見ながら、ボランティアの受け入れを行った。

<虐待防止の取組み>

(共通)

令和3年度同様、年に一度、全職員を対象に法人書式の虐待防止セルフチェックを実施した。施設内の虐待防止委員会では、グループミーティングで不適切な支援の振り返りを行った結果を基に、職員個人、事業所全体の支援の見直しと改善を定期的に行った。施設内研修では、虐待につながる施設内の小さな気づきを挙げ、グループワークで話し合った。また、法人で実施したコンプライアンス診断結果に基づき、職場風土の低下が虐待に繋がるという観点から、引き続き職場風土改善の取組みを行った。インプロゲームを取り入れ、職員間のコミュニケーション力の向上を図り、安全で安心した支援を目指した。

<家族との連携>

(共通)

令和4年度は、5月に家族会を開催した。年間4回程度の開催を予定していたが、5月以後は中止とした。その後も、外出やイベントなどの予定変更等を書面で伝え、了承を得ながら行った。個別面談は、電話にて希望する家族・保護者と実施し、個別支援計画書・モニタリングの説明を行った。

日々の情報交換は、連絡ノート(サービス提供記録)や電話・FAXも活用して個々の家族との意思疎通と信頼関係作りを継続して行った。

(2) 地域との関わり障害理解の促進

<ボランティアの募集・活用>

(共通)

ホームページや広報紙、社会福祉協議会、施設前の掲示板等で募っている。活動内容を細分化し、なるべくボランティアの方が得意な事で参加してもらえるように準備はしていたが、積極的な受け入れは行えなかった。

(本園)

新型コロナウイルスの感染状況が落ち着いている時期に、読み聞かせのボランティアに1度来所してもらった。ピアノ演奏のボランティアには、年間2回ズームにて演奏を行ってもらった。

(分場)

フラワーアレンジメントのボランティアを定期的に受け入れた。

< 近隣の学校、町会、商店街との連携 >

(共通)

等々力保育園の園児によるクリスマス会でのアトラクション披露や、八幡中学校の避難所開設訓練は、新型コロナウイルス感染予防対策のため、令和4年度も中止となった。近隣商店街とは、喫茶活動でデザートをテイクアウトして関係作りを継続した。

(本園)

商店街とは古紙回収作業での挨拶や、さくら草のプランターの設置などを行っている。その繋がりから、施設行事のぼんぼん祭り模擬店販売に数年前から複数の商店の参加があり、地域との結びつきを強めることに繋がった。令和2年3月から行っている、玉川田園調布会の防犯パトロールへの協力で、日中活動の散策の際に職員が防犯パトロール札を付けて出かけ、地域の防犯活動の取組みに引き続き参加した。

(分場)

町内会主催のイベントに継続的に参加し、自主生産品を販売していることや、フラワーアレンジメントで使用する花を毎月近隣の花屋で購入していることで、町会や商店街との連携を継続した。

< 地域交流 >

(共通)

例年実施していた、盆踊り会での九品仏社協の踊り手や、施設設備の貸し出し等は中止とした。

(本園)

令和元年度から継続している地域の清掃活動に参加し、令和4年度は九品仏6丁目広場の清掃を毎週火曜日の午後に利用者、職員で行った。

(分場)

「中町分場通信」を年1回発行し、中町2丁目の地域に回覧した。園芸活動では、花壇の花や野菜に水やりを行いながら、近隣住民との関係作りにつなげた。町内会主催の避難訓練への参加や、地域主催の行事で自主生産品の販売等については、新型コロナウイルス感染予防のために見送った。アロマ活動で使用する花の購入や日々の散策等で交流を深めた。

(3) 危機管理

< 防災・防犯について >

(共通)

毎月1日(施設開所日)に家族を対象とした、171災害伝言ダイヤルを令和4年度も実施した。防犯対策として催涙スプレーやさすまたを常備するとともに、不審者対応マニュアルに基づき、職員への研修、周知を徹底し、非常時に対する安全意識を高め、利用者の安全・安心な施設生活の確保を図った。

<避難訓練について>

(共通)

本園・分場それぞれに、本園2回・分場12回実施した。法人防災委員会策定の防災チェックシートによる毎月の建物点検実施と、1月には法人の総合防災訓練を実施した。大地震時の初動対応について机上訓練を行った。3月には事前告知の無い形でのセコム安否確認訓練を施設単位で実施した。

<衛生管理について>

(共通)

インフルエンザやノロウイルス対策に有効である空気清浄器兼加湿器を活用している。日々の清掃でもミニクローラ水を使用し、衛生管理に努めた。

(4) 人材育成・活用

<職員研修について>

(共通)

外部研修と法人研修、施設内研修を実施した。外部研修は東社協主催の強度行動障害養成者研修・強度行動障害メディカルセミナー・知的障害者の食事とその支援の研修に参加した。法人研修では、施設長研修・組織サーベイ研修・コンプライアンス行動計画・事務員・栄養士研修に参加した。施設内研修では、3つの委員会(リスクマネジメント・虐待防止・支援向上)が主催し、職員会議日に年間それぞれ1~2回ずつ研修を行った。リスクマネジメントでは、ヒューマンエラーに着目し、自分の事故の傾向を知る研修を行った。虐待防止では、「小さな気づき」から虐待を防止するというテーマで、こちらも個人ワーク・グループワーク形式で行った。また、法人が協力運営しているウェブ研修のサポーターズカレッジを活用し、月3回施設内研修を実施した。

一連の研修の継続から、気づきの感性が養われることで、日常の安心安全に基づく利用者支援が深まっている。また、そのことを通して職員のやりがいの向上がうかがわれ、ひいては離職率を低く抑えることに繋がっている。

<実習生の受け入れについて>

(共通)

令和4年度も新型コロナウイルス感染予防のため、教員免許取得のための介護等体験や専門学校等の実習を中止した。特別支援学校については、感染予防を行いながら、見学や実習の受け入れを行った。

<職員メンタルヘルスについて>

(共通)

法人全体で、年に一度職員を対象にストレスチェックを実施した。結果は個人あてに配付され、本人のストレス度や今後気を付けることなどが記載されている。メンタル面のセルフマネジメント研修をシリーズで実施し、職員が自分に向き合える機会とした。また、自分の個人的な事情や業務上気になることなどを上長と共有できるように、年間に3回の施設長との面談を設け、抱え込まないで済む体制作りを心掛けるとともに、特定の職員に業務が集中しないよう役割を分担する事や、残業時間が増えないよう日中に業務を行えるよう工夫をした。

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) 利用者支援に関しては、引き続き各委員会開催の施設内研修・日中活動の見直し・不適切な支援の振り返り・虐待防止セルフチェックの実施・職場風土改善(コミュニケーションカアップ)の取組み等を計画的に行い、支援の向上に繋がった。また、サポーターズカレッジのウェブ研修を活用し、障害特性や支援の理解に繋げる機会とした。さらに、職員のセルフマネジメント研修を新たに実施した。
- (2) 災害対策については、施設内の備蓄物品のチェックと入れ替え、補充を令和4年度も引き続き行った。また、法人防災委員会策定の防災チェックシートによる建物点検も防災委員が毎月実施した。リーダー職員が法人の防災委員として総合防災訓練に取り組むことで、職員の防災意識を高める事に繋がった。
- (3) 玉川エリア自立支援協議会、玉川支援ねっとの参加については、新型コロナウイルス感染予防のため、ズームで会議に参加し地域施設との連携や福祉ネットワークの構築を目指した。大きな成果には繋がらなかったが、安定した連携が保てていると考える。世田谷地区同法人3施設と共同で実施したクローバーアート展は、新型コロナウイルス感染予防のため、WEBでの開催とした。
- (4) 職員配置では、本園・分場とも派遣職員を導入することで、予定通りの人員配置で行えた。今後を考慮しハローワークで非常勤職員を募集したが、年齢やマッチングの観点から応募者の採用には至らなかった。また、常勤の看護師が令和3年度に退職し、その後募集をしたが同様の理由で採用には至っていない。支援の非常勤職員で令和3年度に採用した職員が看護師資格を持っているため、引き続き非常勤看護師として勤務に就いている。一定の条件を満たした応募者の確保には、派遣事業の活用が有効であり、派遣職員から常勤職員への登用があった。

6. 事業実績の評価(施設管理所管課による評価)

令和3年度評価結果に対する現在までの取組み状況	
活動内容や利用者状況による柔軟な職員配置等、利用者の障害特性や状態変化を的確に把握し、柔軟な支援体制の構築に取り組んでいる。また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を図りながら、利用者の日常支援の充実に取り組む運営を行った。	
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>12</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>19</u>
設置目的等の理解	2/3	個人情報漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	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
個人情報管理	2/3		
3．事故や緊急時等への対応			<u>7</u>
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			<u>22</u>
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	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	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5．収支状況			<u>6</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</u>
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1．施設の維持管理	12 / 13		
2．施設の運営	19 / 26	派遣事業の活用や派遣職員から常勤職員への登用等、予定どおりの人員配置に向けて工夫している。	
3．事故や緊急時等への対応	7 / 9	予告なしでの安否確認訓練の取り入れ等、危機管理意識の醸成に取り組んでいる。	
4．サービス向上の取組み	22 / 30	様々な研修の実施、継続により職員のやりがいを引き出し、その結果、離職率が低く抑えられている。	
5．収支状況	6 / 9		
6．改善の取組み	2 / 3		
合計	68 / 90		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
年度評価所見			
全ての項目において要求水準を満たしており、人員配置に向けた工夫、緊急時を想定した避難・安否確認訓練等の実施、研修や委員会活動等による職員の資質向上への取組み等を評価し、総合評価をAと判断する。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			

現在も要求水準は満たしているが、今後も利用者支援の一層の向上に向けて、引き続き、各研修の実施を通じて職員の資質向上に繋がる取組みを行うことや、ハローワーク等を活用した人材確保に向けた取組みを継続し、利用者支援の向上に繋がる人員配置等にも引き続き取り組むよう促していく。

令和4年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立千歳台福祉園
 施設住所：世田谷区千歳台3-31-9
 指定管理者：社会福祉法人せたがや檜の木会
 指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和5年3月31日現在）

(1) 事業内容

実施事業			
生活介護事業：介護を必要とする方に、昼間、入浴・排せつ・食事の介護などを行うとともに創作的活動または生産活動の機会を提供する。			
定員 45人 登録人数 48人			
概要			
新規利用者2人を受け入れ、49人での事業開始となった。支援内容に関しては、ADL（日常生活動作）及びIADL（日常生活関連動作）の生活支援を基本に据え、意思決定に重きを置き、より本人らしい充実した生活に向けた支援を行った。			
施設内活動			
創作活動	機織り、刺繍、ビーズ通し、フェルト手芸、絵画、スプレーアート、ステンシル等		
生活学習	理学療法士による機能訓練、音楽、調理、カラオケ等		
施設外活動			
運動等	散策、軽運動等		
外部活動	販売活動、農作業体験等		
外出活動	砧公園、芦花公園、地域の公園、個別外出、ひまわり荘宿泊、園内宿泊、宿泊旅行		
年間行事			
月	内 容	月	内 容
4月	入所式・家族会	10月	体験宿泊
5月	体験宿泊	11月	宿泊旅行（群馬県・埼玉県） 家族会
6月	体験宿泊	12月	
7月	体験宿泊・家族会	1月	成人式・新年会 家族会・個別外出
8月	体験宿泊	2月	創立20周年記念式典
9月	第18回秋桜祭・家族会	3月	家族会

(2) 利用状況

障害支援区分

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
26人	13人	9人					48人

障害の程度

		身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級	2級
愛の手帳	1度	1人							2人	3人	2級	
	2度	5人	6人	4人					26人	41人	3級	1人
	3度	3人							1人	4人	なし	47人
	4度										計	48人
	なし											
計		9人	6人	4人					29人	48人		

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	-
事故	1件	送迎バスの運転手がリフトを操作している際に、リフト板の角が通り抜けようとした利用者の左肩から左胸部にかけてぶつかった。 外傷はなかったが、念のため通院し異常がないことを確認したうえで、その日は登園した。 今後、同様の事故を防ぐために、リフトを操作する際の周囲の安全確認を徹底した。

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

国や東京都からの感染拡大防止の通知等に基づき、事業継続にあたって、以下のとおり取り組んだ。

毎日、施設職員及び利用者の体温計測等の健康管理を行うとともに、手指消毒の徹底やソーシャルディスタンスの確保、アクリル板の設置など基本対策を徹底して行うことで集団感染リスクの低減を図った。また、8月、12月と施設内での巡回接種を行った。

東京都集中的検査を毎週実施することや、利用者・職員とも体調不良の際にはPCR検査を受検してもらうこと、もし感染者が出た場合には世田谷区の社会的検査を活用することなどを検討した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	251,396,400	
受託事業収入	250,746,633	指定管理料(処遇改善加算含む)
その他収入	649,767	雑収入等
支出計	251,396,400	

人件費	141,530,637	常勤 19 人、非常勤 6 人、派遣 3 名等
事務費	90,235,674	業務委託費（送迎・給食）、研修研究費等
事業費	8,306,947	保健衛生費、教育指導費、教養娯楽費等
その他	11,323,142	退職給付引当資産、法人事務費等
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) 利用者支援

< 支援の視点 >

意思決定支援に関しては、当施設の「福祉専門職員配置等加算（福祉専門職員の配置を評価する加算）」として専門性の高い職員の配置を行っている体制を生かし、本人のニーズが反映された個別支援計画策定をもとに、活動内容や外出場所など利用者が自ら選べるよう意思決定を支援するとともに、自己実現に繋げ充実した生活を送れるよう支援した。

また、多職種との連携・分業を念頭に、相談支援事業所、ケースワーカーと情報を共有する機会を多く持った。その他、家族に対しての福祉サービスの橋渡しや、相談計画のモニタリングへ参加、区分認定の立ち合い、担当者会議の提案や参加などに取り組んだ。

新型コロナウイルス感染症対策を実施しながらも、運動会などの季節の行事やイベントの開催、買い物や園芸など新たな活動の提供を積極的に行い、利用者が充実した生活を送れるよう支援した。その他、宿泊旅行や個別外出、周年式典など概ね事業計画通りに行事を開催した。

< 権利擁護への取組み >

毎月月末に全職員が「セルフチェックリスト」を実施し、日々の支援の振り返りを個々に行うとともに、提出されたものを集計し職員会議で報告・共有した。また4ヵ月に1回「事業所セルフチェック」を行い、その時の事業所の課題に対処することで、権利擁護について取り組んだ。

また、全職員で法人内の権利擁護・虐待防止セミナーへ参加したことや、今年度事業所内に新設された身体的拘束等適正化委員会が作成した指針の読み合わせを行うなど、障害者の権利擁護や虐待防止に対する意識を高めた。

< 給食提供 >

食事に関する嗜好調査を9月に実施した。また、試食会を7月、2月に実施した。食事提供業者と毎月1回行っている食事提供会議では、前月の食事提供に関して協議をし、改善点を洗い出し、それを今後の献立作成に活かすことでより良い食事提供につなげた。また、世田谷で作られた野菜「せたがやそだち」を使用し、地産地消に寄与した。さらに、コロナ禍で外出しづらい環境があったため、毎月「ご当地グルメ」の日を設定し提供するとともに、レシピを「食と健康の便り」に掲載した。またインスタグラムにも投稿し、取組みを知ってもらう機会とした。

< 保護者支援 >

今年度も家族会は集合とオンラインどちらでも参加できるよう配慮した。感染予防と共に、事業所に来られない家族も参加できるため好評を得た。

また、連絡網サービス（フェアキャスト）を導入した。このサービスを活用したことでコロナ関連の状況や、悪天候の対応情報などを伝える際の家族負担を減らすことが出来た。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

< 地域団体との連携 >

地域の代表の方々と綿密な打ち合わせを行い、当日は地域全体で協力して「秋桜祭」を3年ぶりに開催した。来賓の方もご来場いただき、利用者も交え地域の交流の場を提供することができた。

12月の障害者週間には、城南信用金庫経堂支店の協力を得て、ショーウィンドーに千歳台福祉園のブースの設置及び作品の展示やポスター掲示を行った。また、同じ地域の株式会社トップアートと委託販売契約を結び、作品を置いていただき販売に繋げた。その他二子玉川の図書館カウンター、三軒茶屋の高齢者相談センターにも作品を置いていただき、障害理解の促進と、作品販売に繋げた。

日本大学社会福祉学科の要請で、社会福祉士実習の受け入れを今年度から実施し、事前の説明会や実習後の座談会などに担当職員が赴き、生徒や他事業所の職員と交流を図った。また今年度より、駒澤大学、日本大学の社会福祉士実習生を受け入れるとともにボランティア活動にもつなげるなど連携を図った。

< ボランティアの活用 >

毎月1回ヘアカットボランティアの協力を得て、希望する利用者の散髪を行い、延べ154人が利用した。支援ボランティアは新型コロナウイルス感染症の対策を行い、延べ22人の受け入れを行った。また、3年ぶりに夏ボラを4人受け入れた。

< 地域交流 >

法人ミッションの「一人ひとりの思いに寄り添い ともに人として支えあい誰もが自分らしく生きられる 地域づくりを進めます」と、事業所サブミッションの「本人の意思を尊重しながら、多様な経験や選択肢を提供することで、地域で安心して、豊かな生活を送れるよう支援します」の達成に向け、様々な交流を行った。農業体験や、フェリーチェへの納品活動、法人美術展の受付係、ふれあいフェスタやわくわく祖師谷での作品店頭販売などを行うことで社会参加の機会を提供し、地域の方々との交流を深めた。また「ジモティー」を活用し、活動で使う物品を頂くとともに、事業所を知ってもらう機会とした。その後も地域の方から楽器などを寄付していただくなど、地域住民と良い関係が築くことができた。

地域交流イベント

- ・第18回秋桜祭(9月17日)
- ・創立20周年記念式典(2月3日)
- ・かのんぷ コンサート(2月3日)

(3) 危機管理

< 防災・避難訓練 >

年間計画に沿って、「エレベーターを使用しない避難訓練」、「螺旋階段を使った避難訓練」等、計10回の避難訓練を実施した。災害対策として、利用者家族及び職員と災害時伝言ダイヤル171や災害伝言板Web171での連絡練習を行った。震災想定の内泊宿泊及び引き渡し訓練を行った。

< 安全対策・衛生管理 >

事業所内研修において吐しゃ物処理の演習や、新型コロナウイルス感染症、熱中症研修を行い、衛生管理・安全対策を徹底した。また、サービス向上委員会では、職員間で気付きを得るため、積極的な「ヒヤリハット」の提出を周知

した。職員内のミーティングでも報告の時間を設け、結果として319件の報告があった。ヒヤリハット報告書を作成するとともにサービス向上委員会で集約して、傾向と対策を検討し、職員会議で報告を行った。また法人内のリスクマネジメント委員会と連携し、事故報告をもとにSHEL分析を行うとともに、リスクマネジメント研修を行い、職員間で意識を高めた。

< 防犯 >

成城警察署と合同で防犯研修を行った。さすまたの使い方や、心構え、対応策などについて講義を受け、意識の向上を図った。

(4) 人材育成・活用

< 研修計画 >

人材育成に関しては、法人の研修計画及び個人別研修計画に沿って計画的に実施するとともに、外部研修（福祉職員キャリアパス対応生涯研修（東京都社会福祉協議会主催））や支援力向上、職場環境（世田谷区福祉人材育成・研修センター主催）等を積極的に受講した。また、職場全体で学ぶという意識を持ち、研修に出やすい体制を作ることでより多くの研修受講につなげた。また、伝達研修などによる情報共有やケース検討、法人実践報告会、園内実践発表会等を行うことにより、職員の意識向上など研修成果も高くなった。研修の受講回数は68回で、延べ496人が参加した。

< 働きやすい職場づくり >

計画的な業務の実施や勤務時間内の会議の設定、有給休暇の取得の推進を行った。働き方関連法に基づき、有給休暇を取得しやすいよう職場全体で取り組んだことで、有給休暇の取得率を昨年度以上に向上させることが出来た（64.3%）。また、全職員に対し、法人の衛生委員会によるストレスチェックを実施するとともに、フォローアップ面談・個人カウンセリングの案内の配布を行った。事業所内においても、メンタルヘルス研修を開催し、メンタルヘルス対策を行った。また、職員の不調などがあつた際には、本人と相談しながら業務分担を見直し、職員間で連携することで、負担を分散し働きやすい職場づくりを行った。

< 実習生の受け入れ >

介護等体験生14人、社会福祉士ソーシャルワーク実習A12人、ソーシャルワーク実習B2人の実習を受け入れた。昨年度の介護等体験カリキュラムが評価され、都の教育職員免許法の特例による社会福祉施設介護等体験事業説明会において、事業でのモデルケースとして、副施設長が、施設での取り組みについて講演した。将来へのステップとして、福祉人材の育成や確保、障害への理解・啓発へ繋げた。

また、特別支援学校から8人、他事業所から2人の計10人の実習生を受け入れた。面接時や実習期間に丁寧にご家族の話を伺うことや、実習生に対し丁寧に対応していくことで、今年度も多くの実習生が当施設を第一希望とし、実習内容についても評価を得られた。

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）

< コロナ禍での支援 >

新型コロナウイルス感染症対策を行いつつ、コロナ禍でも「どうすれば出来るか」を考えながら工夫をして支援を行った。小規模イベントなどの新たな体験の機会や充実した時間の提供を行うとともに、体験宿泊や宿泊旅行、秋桜祭、

個別外出など、感染対策を行いながらできる限り行った。また、コロナ禍でも自宅で楽しく過ごしてもらうため、職員が企画した動画やイベントの様子をYouTube（家族限定）で計21本配信した。また、検温、手指消毒、マスクの着用など基本的な感染対策を支援してきたことで、今年度施設内での感染はなかった。

< 作品販売 >

刺繍、機織り、フェルト手芸、ビーズ工芸、メタリックヤーン等をテーブルセンターやランチョンマット、バッグ、マグネット、ストラップ等に加工した創作品や、タイダイ染め等の染色作品、革細工等の作品を販売するとともに、千歳台ブランドとしてトートバックや陶芸作品、Tシャツの販売を行った。

また、利用者が作成した商品が販売されることで達成感を得られるよう、インターネットショップ「かしのきネットショップ」の運営や、わくわく祖師谷や、ふれあいフェスタでの販売、世田谷区のECサイト「せせせ」への参加など、販路の拡大に取り組んだ。こうした活動を、インスタグラム等を活用して発信した。

< 福祉避難所 >

大規模災害発生時の福祉避難所として、福祉避難所講演会に参加するとともに、世田谷区MCA無線の操作訓練の参加など災害発生時の福祉避難所開設、運営に備えた。また、備蓄品のチェック等を行うとともに、災害時宿泊訓練を行い、有事に備えた。

< 利用者家族からの声への対応 >

3月に家族アンケートを実施し、47人中35人（74.5%）の回収率であった。『給食』について「満足している」が94%、『支援内容』について「満足している」が83%、『職員の仕事の姿勢』について「満足している」が71%と高い回答であった。

一方、不満な点については、『人員配置』に「問題がある」が17%と最も高く、ついで『利用者の状況』について「本人が不安定である」が14%、『第三者委員』について「知らない」が11%のとの結果であった。その他に関しては、概ね良い結果となった。

課題として、『人員配置』は利用者の男女比に対し、男性職員が少ないことや年度途中の異動で職員が不足していたこと等が挙げられた。現在は、職員の補充を行ったことで正常化している。『利用者の状況について』は、利用者本人が不安定であると回答した要因が主にキーパーソンの職員の長期不在や服薬調整によるものであったが、引き続き丁寧な支援を行っていくことで、安定した通園ができるように努めていく。『第三者委員』の周知については、家族会などで顔合わせを行うなど機会を捉えて進めていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和3年度評価結果に対する現在までの取組み状況	
<p>利用者の社会参加の促進に向け、秋桜祭の再開や、自主生産品の販売機会の拡充など、地域との交流機会を増やしながら取組みを進めている。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を図りながら、利用者の日常支援の充実に取り組む運営を行った。</p>	
項目別評価結果	
評価点	
3：要求水準を上回っており、優れた点がある	1：要求水準を満たしているが、一部課題がある
2：要求水準を満たしている	0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）

評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			21
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	障害者差別解消法	3/3
職員配置	3/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			7
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			23
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	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		
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	21 / 26	新たに地元企業と業務委託契約を結び、作品販売に繋げ、地域との関係を深めている。	
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	職員内でヒヤリハット事例の共有化を図り、対策を検討して事故防止に繋げている。	
4. サービス向上の取組み	23 / 30	家族アンケートや第三者評価からの課題提起に対して、改善に向けた具体的な取組みを行っている。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	71 / 90		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
年度評価所見			
全ての項目において要求水準を満たしており、新たに地域団体や企業の協力を得て障害理解の促進と作品販売へ繋げた点や、ヒヤリハットの報告書をもとに安全管理の徹底に取り組んでいる点を評価し、総合評価をAと判断する。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
現在も要求水準は満たしているが、今後もオンラインサービスやSNSを通し、家族・地域団体への情報発信を積極的に行うなど、利用者の社会参加が活発になるような取組みを働きかけてい			

く。

また、サービスの維持・向上に向け、引き続き働きやすい職場づくりを進め、研修の充実を図りながら職員体制の安定や人材育成に繋げるよう促していく。

令和4年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立給田福祉園
 施設住所：世田谷区給田5-2-7
 指定管理者：社会福祉法人東京都手をつなぐ育成会
 指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和5年3月31日現在）

(1) 事業内容

実施事業

生活介護事業：介護を必要とする方に、昼間、入浴・排せつ・食事の介護などを行うとともに創作的活動または生産活動の機会を提供する。
 定員 50人 登録人数 54人

概要

障害特性や活動能力などにより4グループに分けて日中活動を行った。主に自主生産品の制作や創作活動、健康維持を目的とした活動を実施した。また利用者の健康状況の把握、衛生管理にも重点をおき、ご本人ご家族が毎日安心して利用できる施設運営を目指した。

施設内活動

創作活動 刺しゅう、ビーズ、ステンシル、グリセリン石鹸、牛乳パックはがき
 その他 リサイクル作業（アルミ缶つぶし、ペットボトルラベルはがし）
 ストレッチ、階段を上り下りする運動、行事、創作品展示会用作品づくり、園内喫茶、クラブ活動（書道、園芸、スポーツ、おもしろアート、太鼓、ゲーム）音楽療法、表現ダンス、アロマセラピー

施設外活動 近隣・公園ウォーキング、農園・園芸活動（種まき、収穫、水まき花摘み、芋ほり等）、地域体育館での運動会、ドライブ

外出活動 グループ外出、バスハイク

年間行事（新型コロナウイルス感染症拡大防止のため縮小し実施）

月	内容	月	内容
4月	入園式	10月	
5月		11月	電電パーティー3 ケロポンズコンサート
6月	パブリックシアター鑑賞	12月	クリスマスコンサート
7月		1月	二十歳を祝う会
8月	夏祭り	2月	豆まき
9月		3月	年度末納会

(2) 利用状況

障害程度区分

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
34人	15人	4人	1人				54人

障害の程度

		身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳		
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級	2級	
愛の手帳	1度	2人							1人	3人			
	2度	9人	1人	3人	1人	2人				31人	47人		
	3度		1人							2人	3人		
	4度									1人	1人		
	なし												
計		11人	2人	3人	1人	2人				35人	54人		
												計	54人

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	-
事故	0件	-

(4) 新型コロナウイルス感染症拡大防止について

国や東京都より通知される感染予防対策に準じ、事業継続にあたって、以下のとおり取り組んだ。

- ・1日3回の利用者検温や園内の消毒、家庭での健康把握、園内の健康把握を徹底した。
- ・職員、保護者に抗原検査キットを配布し、症状に不安がある際に検査を推奨した。
- ・園内で利用者に症状が発生した場合は専用スペースにて待機してもらい、抗原検査を実施した。
- ・世田谷区の感染症アドバイザーや保健所によるアドバイスを受けて共有部分以外にも遊具や楽器などの消毒をしたり、サーキュレーターを効果的に換気できるような位置を変更するなど、これまでの感染防止対応を見直した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	291,604,268	
受託事業収入	290,387,643	区指定管理料(処遇改善加算含む)
その他収入	1,216,625	作品売上、実習謝礼
支出計	291,604,268	
人件費	148,760,189	常勤23人、非常勤8人
事務費	97,087,596	維持管理、給食調理、送迎委託等
事業費	35,697,271	利用者諸経費
その他	10,059,212	繰入金支出等
収入-支出	0	

4. 事業計画で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

<新しい生活様式を踏まえた活動の提供>

- ・ 所内イベントでは、開催回数を1日2回や2日間に延長して実施することで、1回の参加人数を減らして密にならないように実施した。
- ・ 施設祭りについては、外部からの招待を取りやめたが、祭りらしいゲームや飲食をそろえたことで、利用者が祭りの雰囲気を楽しめる内容となった。

<利用者の権利擁護と虐待防止>

- ・ 全職員に実施している虐待防止チェックリストの内容から、グレーゾーンといえる支援内容を抽出して事例検討及び所内研修のグループワークを実施したことで、職員が支援上の共通理解を深め、虐待を疑われる不適切な支援にならないよう意識の向上に取り組んだ。
- ・ 意思決定支援と虐待防止についての園内研修を区内法人施設合同で実施したことで、他の施設職員の意見も聞くことができ、日々の支援内容を見直すことができた。
- ・ 身体拘束についての研修を実施したことで、身体拘束等の実施に係る手順を理解でき、最小限に拘束をとどめる支援、解除するための支援が重要であることを職員全体で確認ができた。

<ご家族の高齢化及び支援困難家庭に対する支援の充実>

- ・ ご家族が本人のために動くことが困難なケースに対して、関係機関（相談支援事業所やヘルパー事業所、区ケースワーカー、施設職員）が集まってケース会議を開催した。それぞれの機関が役割分担を決めて世帯全体をサポートしたことで、利用者へのサービス提供を維持できた。また、グループホームへ入居する際にも、ご家族とグループホームの事業者が詳細に確認できない点を利用者やご家族と関係性ができている施設職員が間に入って支援方法等を引き継いだことで円滑に入居することができた。

(2) 地域との関わり・障害理解の促進

<世田谷区、地域団体との連携>

- ・ 地元ロータリークラブの協力により、地域農園の芋ほり会に参加し、職員・利用者が地域の方々と交流し、関係性を深めることができた。
- ・ 7月と1月に「コミュニティカフェななつのこ」にて「給田福祉園作品展」を開催した。利用者にとって作品を作る励みとなっただけでなく、来場された方に施設や障害のことを理解していただく機会となった。
- ・ 作業活動で作った自主生産品の販売先として「烏山図書館」を加え、工賃向上及び施設を知ってもらう機会を増やした。
- ・ 世田谷区の手をつなぐ親の会とは、保護者を通して親の会活動に協力したほか、運営メンバーとして親の会主催の「新年交流会」、親亡き後を考える「つながりラボ世田谷」の企画にも参画するなど、親の会活動にも積極的に参加すると同時に、ご家族同士の繋がりを深めるよう努めた。
- ・ 広報誌を年4回発行し、直接にお会いすることが少なくなった地域の町会、民生委員の方々に、施設の取組みを知ってもらう機会を継続し、施設の認知度向上を目指している。
- ・ 特別支援学校等からの見学、実習生も多く受け入れ、地域資源としての役割を積極的に果たしている。学校とは異なる社会生活について説明をし、卒業後の進路指導のイメージを持ってもらえるように努めた。
- ・ 世田谷区障害区分認定審査委員、世田谷区烏山地区自立支援協議会の委員、世田谷区アート展幹事として、区の福祉行政にも積極的に貢献している。

(3) 危機管理

< 防災・避難訓練 >

- ・年間計画に沿って火災や地震を想定した防災訓練を実施して、万が一の際に利用者、職員が安全に避難できるように訓練した。これまで防災訓練において避難できない利用者がいたが、訓練のイメージや見通しを丁寧に説明した結果、最後まで参加することができ、全利用者が訓練に参加できるようになった。
- ・施設の災害時事業継続計画（BCP）を作成し、その作成過程で平時における対策、災害時の対応、備蓄用品の整理整頓、各連絡先や参集計画の更新等を実施するなど万が一の対応に備えた。
- ・災害時や新型コロナウイルス感染症による感染者が発生した際の緊急連絡として、一斉メールシステムを導入した。職員の他、保護者等にも導入してもらい、特に新型コロナウイルス感染症が発生した際には効果を発揮できた。

< 事故防止・防犯対策 >

- ・事故防止対策として、ヒヤリハット事案が発生した際は、職員終礼・朝礼にて報告し、原因と再発防止について検討し、「ヒヤリハット・事故報告書」を支援会議の中で全職員に改めて周知した。その後、チームごとに支援方法の見直しを行い、より意識を高めて日々の活動に取り組んだ。
- ・新型コロナウイルス感染症の予防対策として、毎日施設長、主任支援員で施設内の消毒を実施すると同時に施設内の破損箇所、危険箇所の有無についても確認し、危険な箇所を発見した際は速やかに改善した。
- ・利用者の怪我を防止するために、部屋の壁にクッションを設置したことで、壁への衝突や強く叩いた際の怪我を防止することができた。
- ・防犯対策としては、業務終了時に各職員が施設建物外周のチェックおよび施錠をチェックリストに記載しながら確認している。

(4) 人材育成・活用

< 研修内容 >

- ・今年度入職した職員には法人研修を必修とし、施設内でもサブリーダーを中心としたOJTを実施し、利用者の特性や接し方を含めた基本的な業務内容の周知を図った。
- ・年間を通した法人主催の自閉症研修に参加して知識とスキルを習得し、支援に還元できた。
- ・虐待防止、意思決定支援の所内研修を全職員必修とし、利用者のご家族が安心して利用できる施設を目指した。虐待防止については給食事業者、送迎バス事業者にも施設内で研修を実施して適切な利用者対応に繋げることができた。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大により、施設外の研修が受講できない中で、ネットワークを整備してWEB研修が施設内のどこでも受講できるようにした。またどこでも研修が受けられるように、法人が契約するeラーニングの視聴を推奨したことで、コロナ禍でも研修機会を確保できた。

< 働きやすい職場づくり >

- ・新型コロナウイルス感染症が拡大している中で、職員に対して抗原検査キットを支給し、症状が出た段階で検査を促すことで、施設や家族への影響を減少することができた。また家族の感染で休む職員に国の「小学校休業等対応助成金制度」の利用を呼びかけたことで、安心して家族の介護に従事できた。

- ・職員のメンタルヘルスの取り組みとして、年に1度ストレスチェックの実施や法人が契約する「東京メンタルヘルス・カウンセリングセンター」における相談などにより、早期に職員の不調に対応したことで欠勤が続く職員の不安が解消され、安定的に出勤できるようになった。

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）

＜昨年度の評価結果に対する今後の対応＞

- ・運動を施設外で実施をしたことで、密にならない環境となっただけでなく、利用者にとっても周囲のストレスをかかえない活動を提供できた。（希望ヶ丘体育館、J&S フィールド）
- ・夏祭り・電電パーティーでは開催を2回にわけたり、ゲスト出演がある行事では公演を1日2回と設定することで、密にならない環境で利用者が楽しめる工夫をした。
- ・会議にWEB方式を取り入れたことで、新型コロナウイルス感染症や開催地に関わらず関係者ケース会議が可能となり、利用者の課題についての情報交換が迅速になった。
- ・Twitterを毎週1回投稿して、日々の活動内容を保護者に伝え、タイムリーな活動報告を継続した。
- ・一斉メールシステムの導入により、ご家族に対しても悪天候の際の緊急連絡等、速やかな連絡ができ利用者が安心して毎日を過ごす体制を整えることができた。
- ・保護者との個別支援計画面談では、電話面談の他にオンラインによる面談を初めて取り入れたことで、感染拡大が不安なご家族とも利用者ご本人の将来について話すことができ、コロナ禍でも切れ目のない支援ができた。
- ・令和4年度の現員数も50人定員で54人かつ、平均利用率は91.4%となる中、活動スペースと個別のニーズへの対応が課題となった。活動室にパーティションを設置したり、個別の課題を設置するなど、限られた環境で利用者の特性に合わせた支援を実践した。
- ・コロナ禍で地域との交流が少なくなったことと、施設及び障害理解の推進のため、近隣小学校に交流企画を提案し、次年度に実施することになった。
- ・今年度から世田谷区保健センター専門相談員を活用して、視覚障害のある利用者の歩行方法や活動材料の相談をしながら個別活動を開始した。
- ・利用者が増え、利用者の障害特性も多様化が進む中で、どの職員でも同様に対応できる体制づくりが必要である。そのため、利用者個々の障害特性や状況を全職員で定期的に共有し、職員によって支援の質が変わらないよう、職場内研修の充実に努めていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
自主生産品の販売先を開拓したり、コミュニティカフェで作品展を開催するなど、利用者の意向の把握や施設支援への反映の仕組みを充実させ、利用者サービスの質の向上に繋げている。 また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を図りながら、利用者の日常支援の充実に取り組み、利用者の安全に配慮した運営を行った。			
項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2

清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			19
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	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
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			7
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			22
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	3/3	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		
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	19 / 26	自主生産品の販売先を拡大することで、工賃の向上や施設を知ってもらう機会を増やした。	
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	一斉メールシステムを導入し、緊急時の連絡体制を構築した。	
4. サービス向上の取組み	22 / 30	関係機関と連携した知己生活の継続に向けた支援を行っている。また、保健センターの専門相談員を活用し、視覚障害がある方に対する支援の充実を図った。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	68 / 90		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
年度評価所見			
全ての項目において要求水準を満たしており、かつ利用者が多い中でスペースを工夫し、障害特性に合わせた支援の実施をただけでなく、高齢となったご家族・支援困難家庭に対する支援を充実するなど、更なるサービスの向上に努めていることを評価し、総合評価をAと判断する。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
現在も要求水準は満たしているが、ご家族の状況に関わらずご本人への支援が途切れない仕組みを充実させ、利用者サービスの質の向上を図るよう促していく。 また、コロナ禍で新たに始めた取組みを継続することで、地域の障害理解の促進に向けて働きかけていく。			

令和4年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立岡本福祉作業ホーム・同玉堤分場

施設住所：(本園) 世田谷区岡本2-33-24

(分場) 世田谷区玉堤2-3-1ポヌール玉堤地下1階

指定管理者：社会福祉法人 泉会

指定期間：令和3年4月1日～令和8年3月31日

(2) 対象者

主に身体障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項(令和5年3月31日現在)

(1) 事業内容

実施事業

生活介護事業：介護を必要とする方に、入浴・排せつ・食事の介護などを行うとともに創作的活動または生産活動の機会を提供する。

本園：定員 24人 登録人数 23人

就労継続支援B型：一般企業等での就労が困難な方に、働く場を提供するとともに、知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

本園：定員 10人 登録人数 11人

分場：定員 13人 登録人数 16人

就労移行支援事業：一般企業等への就労を希望する方に、一定期間、就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

本園：定員 6人 登録人数 0人

分場：定員 6人 登録人数 0人

【本園】

<生活介護>

施設内活動

創作活動

絵画、織り、紙すき、陶芸、パソコン、園芸等

余暇活動

クラブ活動、動画鑑賞、季節プログラム(紙相撲大会、七夕、ハロウィン、節分等)、リラクゼーション 足浴、手浴、マットストレッチ、体操等

施設外活動

近隣学校の勉強会、ボランティアセミナー、作品展

外出活動

近隣散歩、買い物

<就労継続支援B型>

施設内活動

作業活動

宅配寿司箸等梱包、ドッグフード袋詰め、ボールペン組立、切手仕分け、ポーチ・巾着作成、広報紙発行、コンテナ作業、封筒作り等

施設外活動

公園清掃、駐輪場清掃、交換便收受、販売会

外出活動

初詣、買い物

工賃について
 作業種目別収入 受注作業 730,925 円 製品作業 854,890 円
 合計 1,585,815 円
 年間工賃支給額 1,047,944 円
 全体月平均工賃 8,520 円/1 人 (昨年度比 1,406 円減)

< 就労移行支援 >

施設内活動 利用者不在の為、未実施
 その他 世田谷区就労ネットワーク定例会 (事例検討・模擬面接・合同就労プログラム・合同研修会他)

【分場】

< 就労継続支援 B 型 >

施設内活動
 作業活動 クッキー製造・販売、紙すき
 余暇活動 クラブ活動 (書道・スポーツ・ゲーム)
 施設外活動 施設テラス販売、製品納品、販売会
 外出活動 日帰り旅行 初詣

工賃について
 作業種目別収入 製品作業 3,384,770 円
 合計 3,384,770 円
 年間工賃支給額 2,286,594 円
 全体月平均工賃 13,611 円/1 人 (昨年度比 1,589 円増)

< 就労移行支援 >

施設内活動 利用者不在の為、未実施
 その他 世田谷区就労ネットワーク定例会 (事例検討・模擬面接・合同就労プログラム・合同研修会他)

年間行事 (新型コロナウイルス感染防止のため規模を縮小し実施)

月	内 容	月	内 容
4 月	家族懇談会 こどもの日イベント	10 月	家族懇談会 ハロウィンイベント 施設交流会 施設公開代替行事
5 月	日帰り旅行 外出クラブ (分場)	11 月	芋ほりイベント 外出クラブ 日帰り旅行 (分場) ENJOY 玉堤 FESTIVAL (分場)
6 月	日帰り旅行 紙相撲大会 チャレンジコース (栄養)	12 月	外出クラブ 健康診断 クリスマス会 年納会
7 月	OKATAMA 合同運動会 七夕イベント 就労勉強会	1 月	書初め大会 外出クラブ
8 月		2 月	本園・分場合同作品展 外出クラブ チャレンジコース (健康)
9 月	チャレンジコース (フリー)	3 月	クイズ大会 紙相撲大会 就労勉強会 調理実習 (分場) 施設公開「地域とともに」(分場)

(2) 利用状況

障害支援区分(事業ごと)

<本園>

	区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
生活	11人	6人	6人					23人
継続	1人	3人	2人	4人			1人	11人
移行								

<分場>

	区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
継続		1人	5人	4人	2人		4人	16人
移行								

障害の程度

		身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳		
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級		
【本園】	愛の手帳	1度										2級	
		2度	3人	1人		2人				6人	なし	34人	
		3度	1人	1人						2人	計	34人	
		4度	3人	1人	1人					5人			
		なし	16人	3人			1人	1人		21人			
	計	23人	6人	1人	2人	1人	1人		34人				
【分場】	愛の手帳	1度									2級	3人	
		2度									3級		
		3度	1人	1人					2人	4人	なし	13人	
		4度			1人	1人			1人	3人	計	16人	
		なし	2人	4人		1人	1人		1人	9人			
	計	3人	5人	1人	2人	1人		4人	16人				

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	-
事故	1件	利用者が吐き気を訴え、その後まばたきはあるが呼びかけに応じなくなり、救急搬送したところ、軽度の熱中症による脱水症状であった。今後の対応として、活動中の水分補給摂取量について職員がこまめに確認をする。

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

国や東京都からの感染拡大防止の通知等に基づき、事業継続にあたって、以下のとおり取り組んだ。

昨年度と同様に、ゾーニング・飛沫飛散対策・換気・消毒といった基本的な感染対策を徹底し、食事時や歯磨き支援等、マスクを外す場面ではより慎重な対応を行った。また、感染者数や事業所内の状況に応じ、外部からの来所者の受け入れの制限を行い施設内での感染蔓延を防いだ。

新型コロナワクチン接種では、医療機関や集団接種会場での接種が難しい利用者を対象に、施設内でワクチンの巡回接種を行った。

感染状況が比較的落ち着いてきた時期には所内研修を行い、現行の感染症蔓延防止対策を再確認し、感染予防に備えた。

職員、利用者の検温等の健康チェックも継続して行った。職員については抗原検査キットによる検査を定期的を実施し、無症状感染による利用者への感染防止対策や集団感染リスク対策に努めた。これらの取組みにより、休園等はなく、年間を通して安定的に施設運営ができた。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額	備考
収入計	265,313,950	
受託事業収入	263,937,025	指定管理料(処遇改善加算含む)
その他収入	1,376,925	雑収入等
支出計	265,313,950	
人件費	129,837,075	常勤15人、非常勤19人、嘱託13人
事業費	23,125,801	利用者活動費、諸経費
事務費	107,462,692	維持管理、給食調理、送迎委託等
その他支出	4,888,382	退職準備金、本部事務経費への繰入金等
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) 利用者支援

<支援>

新型コロナウイルス感染防止のため、6か月ごとに行う個別支援計画のモニタリングでは、三者面談の方法を 家族の方に施設に来ていただき実施する方法と、利用者との面談後に家族と電話で行う方法を提案し、希望に沿って実施した。また、計画に対しての達成・中止・変更の他に、小さな達成につなげていく「ステップアップ」という項目を設け、利用者の目標へのモチベーションが上がるように支援をした。

生活介護では、職員・利用者間でアイデアを出し合い「こどもの日」「紙相撲大会」「七夕」「ハロウィン」「芋ほり」「クリスマス会」「書初め」など、多くの季

節行事を行った。昼食を2部制にした為、活動時間の一部をグループに分かれて実施し、体操のバリエーションを増やしたり、少人数で近隣の散歩に出かけたり、室内での活動が多い中でも気分転換を図れるように工夫して支援した。

就労事業では作業への意欲向上の取組みとして「工賃の仕組みについて」「チームワークについて」の勉強会を行った。より理解が深まるように、スライドショーやロールプレイングを用いて分かりやすく伝えた。また、作業環境整備においては専門職の助言を受けながら、利用者個々の状態に合わせた備品設置や作業スペースの確保を行った。

今年度の勉強会「チャレンジコース」では、全利用者を対象に、保健・栄養・フリーテーマをそれぞれ実施した。フリーテーマではスマートフォンとの付き合い方や個人情報(写真)の取り扱いなどを考えてもらう機会を提供した。

また、当施設は東京都の加算で一番高い加算である、「人員配置体制加算（手厚い人員配置をしている事業者を評価する加算）」を取得しており、手厚い人員体制の配置を行っている。

< 権利擁護 >

今年度の法人理念研修では、理事長による経営理念に沿った利用者支援についてと外部講師による「虐待防止についての取組み」「アンガーマネジメント」の講義を行った。また、福祉事業未経験の新人職員に対しては外部研修も受講させることで、障害福祉サービスを提供するために必要な基本的な知識の獲得に取り組んだ。

例年行っている法人利用者支援ガイドライン研修は、昨年度とは違う事例をテーマにし、利用者・職員・第三者の立場で、それぞれの言動を振り返るロールプレイを実施した。年4回実施している「虐待防止セルフチェック」は、集約した結果については会議で周知し、法人内の他施設の結果も運営会議で共有した。一定期間の自らの支援・言動の振り返り、自らの状態を客観的に知る機会として、今後も継続していく。

< 給食提供 >

今年度より新たな委託業者での給食提供となり、楽しく美味しい給食の提供と同時に安心・安全に食事していただけるよう引継ぎを丁寧に行った。食形態が変更になった利用者はいなかったが、職員による食事介助や利用者の喫食時の様子観察を言語聴覚士が定期的に行い、助言を受けながら利用者個々に合った介助方法や喫食方法への改善を行った。

給食会議では、利用者が直接委託業者に意見を伝えられるように実施した。また、会議内でゲーム性をもたせたリクエストメニュー作りを行い、興味を持ちながら楽しく参加できるよう工夫をした。

栄養教室では野菜の残食が多くなっている事から、野菜接種の重要性を主とした内容を、職員の寸劇を交えて楽しく学べるように実施した。

新型コロナウイルス感染予防の観点から、昨年度同様、時間差による少人数の食事提供と、利用者の理解を得て黙食も継続し、リクエスト曲や季節感のある曲をB

GMとして流し、食事の場が和むようにした。

< 授産作業 >

本園では、安定した作業量の確保のため、切手仕分け、蛍光ボールペン組み立て作業、SDGs バッジのマグネット付け・封入作業など、これまでは実施してこなかった作業の受注も積極的に行った。また、新規受託作業も開始し作業量の拡充を図った。

利用者と企画した新規ワークショップ「ステンシル体験」を年末の行事や販売会にて地域の方へ向け開催をした。

分場では、施設敷地内での対面販売を毎日実施した。売上向上のみならず、地域の方に対する施設認知のきっかけとなった。また、物価高騰による経費削減の対応として、価格は据え置き内容量を見直す対応を取った。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

< ボランティアの募集・活用等 >

ボランティア参加については、事業所内での感染症対策を説明し、理解を得た上での受け入れを行った。夏のボランティア体験では未経験の学生も受け入れ、地域の方にボランティア体験の提供ができた。区報等で募集をかけ、新たなボランティア参加につながり、福祉に関心のある方や、施設作業活動(クッキー製造)に興味がある方などの協力を得ることができた。

< 作成物等の展示 >

令和4年度の作品展は、本園・分場の合同行事として、岡本福祉作業ホーム・玉堤分場合同作品展「駅 岡本ホーム発、四季を巡る旅」を世田谷美術館にて開催した。

本園は、絵の具やフラワーペーパーでデコレーションした駅舎・利用者が好きな色で仕上げた電車とオリジナル線路・四季のイラスト、分場では貼り絵で四季に合わせた4本の木を共同制作した。日々の活動で作りに上げた絵画・陶芸・織り等の個々の作品と共に会場を彩った。

コロナ禍の中での開催であったが、一般の方に加え、ご家族や友人、ボランティア、その他の関係者等に見学に来ていただき、各々の作品を披露することができた。

< 地域交流 >

地域の方へ向けた施設公開行事として分場で「地域とともに」を開催した。屋外駐車場スペースで製品販売とワークショップを実施し、少人数での施設見学も並行して行った。規模を縮小しての開催となったが、3年ぶりに地域の方に向けての施設公開を行う事ができ、次年度以降の通常開催に向けての足掛かりとなった。

昨年度はオンライン開催であったボランティアセミナーは、学校側と協議し対面で実施した。利用者、職員、ボランティアで参加し、多くの学生との交流を行った。実際に事業所に来ているボランティアからの講話は、活動への関心と理解を深める機会となった。

障害・施設理解につながるように、施設広報誌の配布エリアを拡大し、より多く

の方に活動内容や施設情報を発信した。製品紹介や販売会の告知も掲載し、地域の方に施設を訪問してもらうきっかけにもなった。

日頃より岡本福祉作業ホームの活動を支えてくれているボランティアを招き、年納め会(ボランティア感謝の会)を行った。就労事業によるワークショップ体験、生活介護によるレクリエーション・インタビュー会を行い、利用者・職員でボランティアをもてなし、感謝の気持ちを表した。

(3) 危機管理

< 防災 >

本園は、避難訓練、地震訓練、アルファ米炊き出し訓練等を実施し、利用者、職員の防災意識を高めた。自然災害発生時における業務継続計画を作成し、課題点を洗い出した。また、非常食・保存水・感染予防用品など定期的に確認し、使用期限に応じて入れ替えを行い、個数や使用期限のリストを更新した。また、地域の防災訓練に参加し、地域住民と交流を図りながら、防災の取組みの理解と把握に努めた。

分場では、水害時におけるマニュアルの読み合わせ確認や、避難訓練を実施した。水害マニュアルの大きな変更点はないが、情報や警報においての行動確認、避難経路の再確認をした。また、消防署に依頼し、消防署員指導による消火訓練と通報訓練を行い、訓練内容の適切性の確認を行った。

法人が契約している安否確認サービスを利用し、毎月11日にメールによる大規模震災を想定した安否確認訓練を継続して行った。

< 防犯 >

防犯カメラ・防犯ブザーの設置により、施設入口部の状況確認と記録、緊急時の対策を継続している。コロナ対策として行っている常時換気も、防犯カメラの設置箇所を中心に開閉箇所を決め実施した。

分場では警察署員による不審者対応訓練を実施し、本園もそれに習い防犯対策(不審者対応)研修を実施し、さすまたの使用法等、不審者侵入時の対応を確認した。

また、施設外周の清掃を毎日行い、不要物の投棄等に目を見張り、不法投棄を防ぐ取組みや、トイレ借用等の短時間の来訪者に対しても、記名・検温・手指消毒・名札(来客者)付けを行い、施設内に未確認の来訪者が居ない状況を目視確認できる環境づくりの徹底を継続した。

< 衛生管理 >

基本的な感染症対策を継続し、手洗い、マスク着用、施設内消毒等を日々欠かさず行うことを徹底した。1日3回の館内消毒を実施し、施設内各箇所に消毒液や使い捨て手袋、ペーパー類を設置した。職員は常時アルコールスプレーを携帯した。

利用者、ご家族の協力を得て、利用者の検温チェックを通年とし、検温表チェック時には、風邪症状の有無など個別状態観察を行った。送迎バス内や施設各所には利用者特性に応じた感染対策備品の設置をした。

(4) 人材育成・活用

< 研修内容 >

所内研修は年間計画を基に法人研修部会が中心となり実施した。全職員参加研修、階層別研修をそれぞれ実施した。また、感染症防止対策・不審者対応・身体拘束適正化研修を実施し、危機管理等においての職員のスキルアップを図った。

< 働きやすい職場づくり >

クラウド型健康管理サービスを導入し、24時間スマートフォン等による医師との相談が可能になった。また、職員全員に対しストレスチェックを実施し、助言を含めた結果は個人で確認が可能で、管理者には集団分析結果が報告された。

育児・介護休業法の改定に伴い法人規程を改定、管理職に対して研修を行った。また、法人で解説書「知っておきたい育児・介護休業法」を作成し、対象職員を中心に配布をした。

昨年度に引き続き有給休暇管理を行った。消化義務日数に達するように、滞っている職員に対しては、計画を立てて期限までの消化を促した。年間を通して会議や研修等の実施日を調整し、週末を絡めた連休が取りやすい環境づくりを継続し、さらにNO残業デイを週1回設け、朝の打ち合わせ時に周知する等、働きやすい職場づくりに取り組んだ。

< 実習生の受け入れ >

昨年度は実習中止が相次いたが、今年度は時間短縮や人数制限を行い、介護等体験・社会福祉士実習・医科大学実習・ガイドヘルパー実習・中学高等学校職業体験等の受け入れを行った。

また、次世代の福祉人材獲得や育成に向け、インターンシップの受け入れも積極的に行った。

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) 利用者満足度調査

今年度も施設利用満足度調査を実施した。主な設問に対する回答は以下の通りであった。

「職員の対応は丁寧か」「困った時に助けてくれているか」等の職員対応の設問については、はい：86% いいえ：0% どちらとも言えない・無回答：14%という結果であった。接遇に対する研修に力を入れているが「忙しそうで話しかけられない」という意見もあり、今後も研修等で確認をしていく。

「活動の内容は充実しているか」「作業量や内容は満足か」「自分のやりたい活動に参加出来ているか」等の活動に関する設問は はい：79.2% いいえ：0% どちらともいえない・無回答：20.8%という結果であった。「コロナ禍にしては良かった」「一泊旅行を再開してほしい」といった意見が上がった

「施設の感染対策で安心して通所出来ていたか」「コロナ発生時の対応（連絡等）に満足しているか」等の施設のコロナ禍対応の設問では、はい：80% いいえ：1.1% どちらともいえない・無回答：18.9%であった。「クラスターが起こらなくて良かった」「1日に何度も職員が施設内を消毒して感謝している」等の意見をいただいた。

(2) 工賃アップの取組み

本園では、新製品の開発や新規の仕入れ販売を行った。また、再開した販売会への参加も積極的に行った。工賃向上のための販売促進を考え、利用者と共に製品POPを作成し、施設広報誌に新製品宣伝の記事掲載なども行った。コロナ禍で数年行っていなかった施設外出張作業への参加も再開し、他施設との交流を図ると共に、工賃向上に努めた。前年比売上112%、支払総工賃額102%と前年を上回ったが、利用者2人増に伴い、平均工賃は前年比86%と減少した。

分場は、昨年度から力を入れている手作りクッキーのオリジナルデザインラベルの注文を区内外から多数受ける事ができた。また、今年度も施設敷地内での対面販売を毎日実施し、月に1~2回休日も行った。前年比売上109%、支払総工賃額111%となり、平均工賃も前年比112%と工賃アップにつながった。

(3) コロナ禍での活動の充実

新型コロナウイルスの影響により、食事を伴う外出を控えていたが、事前準備や方法、現地での感染対策を徹底して行い様々な活動を再開した。本園・分場共に日帰り旅行を実施し、旅行業者との打ち合わせや、下見・事前準備を丁寧に行い、食事・見学・買い物場所等を決定した。近場ではあったが、久しぶりの外出行事となり、利用者の笑顔も多く見られた。また、少人数グループでの外出では、利用者が中心となり、行先や過ごし方をグループ毎に話し合った。

本園・分場合同行事「リモート運動会」「合同作品展」を行った。本格的な交流行事は初めてであったが、利用者からも好評であったため、次年度も実施する事となった。また、本園では同法人の泉の家とのリモート交流会も実施し、利用者、職員共に他事業所と親交を深める良い機会となった。

昨年度までの自粛中心の活動から、職員一人ひとりが安全・安心を考えると共に様々なアイデアを出し合い、通常の活動を取り戻す足がかりとなった一年であった。

6. 事業実績の評価(施設管理所管課による評価)

令和3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
自然災害発生時における業務継続計画を作成する等、マニュアルの整理を行うと共に、地域住民や消防署・警察署と連携して防災訓練を実施し、危機対策の充実を図った。また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を図りながら、利用者の日常支援の充実に取り組む運営を行った。			
項目別評価結果			
評価点			
3:要求水準を上回っており、優れた点がある		1:要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2:要求水準を満たしている		0:要求水準を下回っている(改善指導等が必要となる)	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			21

設置目的等の理解	2/3	個人情報漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	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
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			8
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
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	3/3	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		
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	21 / 26	地域交流の機会を多く持ち、地域福祉の向上に貢献している。	
3. 事故や緊急時等への対応	8 / 9	施設全体で訓練等を実施し、安全管理に対する意識の向上を図っている。	
4. サービス向上の取組み	21 / 30	新規開拓や新製品の開発など、工賃向上の取り組みや改善を図っている。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	70 / 90		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
年度評価所見			
全ての項目において要求水準を満たしており、かつ専門職の助言を多く取り入れ、利用者の個々の状態に合わせた支援の方法の改善や環境整備に努めている点を評価し、総合評価をAと判断する。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
現在も要求水準は満たしているが、今後も研修の充実や働きやすい環境づくりの推進により職員の資質向上を図り、利用者の満足度を意識した質の高いサービスの提供を働きかけていく。また、新たな取組みや工夫を交えながら工賃向上の取組みを促していく。			

令和4年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立障害者就労支援センターすきっぷ、同就労相談室

施設住所：世田谷区船橋5-33-1

指定管理者：社会福祉法人東京都手をつなぐ育成会

指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和5年3月31日現在）

(1) 事業内容

実施事業

就労移行支援事業：一般企業等への就労を希望する方に、一定期間、就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

定員 40人 登録人数 36人（延べ）

就労定着支援事業：就労移行支援、就労継続支援、生活介護、自立訓練の利用を経て一般就労へ移行した障害者で、就労に伴う環境変化により生活面の課題が生じている方に対して、一定期間、相談を通じて就労に伴う生活面の課題を把握するとともに、企業や関係機関等との連絡やそれに伴う課題解決に向けて支援を行う。

登録人数 44人（延べ）

就 労 相 談：就労を希望している、または就労中の障害のある方の相談支援を行っている。

登録人数 621人

概要

就労移行支援事業：2つの授産作業（印刷、クリーニング）を通して、基本的な労働習慣の獲得、作業能力の向上、職域拡大に取り組んでいる。

就労定着支援事業：平成30年度よりサービス提供を開始し、地域での継続的な就労を目指す。

就 労 相 談：就労を目指し、公開求人だけでなく、本人のニーズに合わせた業種、勤務地などを検討し柔軟に職場開拓を行っている。

施設内活動

< 通所 >

生産活動 区事業所封筒印刷と名刺作成等、老人ホームのリネンサプライ（月・火・木・金）

生活活動 小グループによる社会生活力プログラム（水曜日午前）

その他 全体活動（就職する為の学習会等）

外出活動 企業等見学、区役所、グループホーム、企業体験実習、雇用前 提実習			
年間行事			
月	内 容	月	内 容
4月	入所式 全体活動（個別支援計画） （工賃の仕組み）	10月	入所式 グループ外出
5月	入所式 全体活動（社会人としての身だしなみ）	11月	
6月	全体活動（会社で求められる人とは）	12月	永年勤続表彰式 於：日本大学文理学部
7月	入所式 日帰りバスハイク（八景島 シーパラダイス）	1月	全体活動（健康講座・地域 で生活している人の話を聞 こう）
8月		2月	入所式
9月	入所式 全体活動（人との付き合い方・携帯電話のマナー）	3月	入所式

(2) 利用状況

障害支援区分

	区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
移行			1人	7人	6人	1人	21人	36人
定着			6人	11人	8人	2人	17人	44人

障害の程度

【就労移行】	愛の手帳	身体障害者手帳								計	精神障害者 保健福祉手 帳		
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級		
		1度									2級	1人	
		2度									3級	2人	
		3度							9人	9人	なし	33人	
		4度				1人	1人	1人		24人	27人	計	36人
		なし											
計				1人	1人	1人		33人	36人				

【就労定着】	身体障害者手帳									計	精神障害者 保健福祉手 帳	
	1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし	1級			
愛の手帳	1度										2級	1人
	2度										3級	
	3度							16人	16人	なし	43人	
	4度							28人	28人	計	44人	
	なし											
計								44人	44人			

【就労相談室】	身体障害者手帳									計	精神障害者 保健福祉手 帳	
	1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし	1級		1人	
愛の手帳	1度										2級	18人
	2度							3人	3人	3級	41人	
	3度	4人	1人	1人		1人		92人	99人	なし	561人	
	4度	4人	7人	2人	4人		2人	446人	465人	計	621人	
	なし	1人	7人	3人				43人	54人			
計	9人	15人	6人	4人	1人	2人		584人	621人		621人	

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	-
事故	1件	利用者が作業準備のため段ボールを運んだ所、転倒した。救急車で搬送され、右ひじの脱臼と診断された。作業しやすい環境作り、支援員の付き添い体制を見直し再発防止に努めた。

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

国や東京都からの感染拡大防止の通知等に基づき、事業継続にあたって、以下のとおり取り組んだ。

利用者の安全を確保しながら、毎日、施設職員及び利用者の体温計測等の健康管理を行うとともに、定期的な手洗い講座の実施、施設内に自動のソープディスペンサーや消毒薬の設置などを行うことで衛生管理を徹底した。

また、施設内の消毒作業や、来館者の消毒・検温を徹底し、集団感染リスクの低減を図った。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	174,481,865	
受託事業収入	173,643,855	区指定管理料(処遇改善加算含む)
その他収入	838,010	受入研修費収入、退職給付引当取崩収入等
支出計	174,481,865	
人件費	109,776,824	常勤16人(就労相談室3人含む)非常勤8人
事務費	26,341,633	維持管理、給食調理委託等
事業費	24,636,405	利用者諸経費
その他	13,727,003	退職給付引当支出、繰入金支出等
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) 利用者支援

< 就労支援の取組み >

世田谷区における就労移行支援事業所、就労定着支援事業所、障害者就労支援センターとして積極的に就労支援に取り組んだ。

令和4年度は前年度に続きコロナウイルス感染症拡大(以下、コロナ禍)の影響はあったものの、企業の採用意欲は高く、職場見学、職場実習等を含む求職活動は概ねコロナ禍前と同等の頻度で行うことができた。

就職後の就労定着支援、アフターケアにおいては、前年度に比べコロナ禍における影響が少なく、自宅待機や在宅勤務となっていた人の多くが職場に通勤できるようになったため、通常業務を行う上での不安感の聴き取りや企業とのやり取りを行うべく、積極的に職場訪問を行った。

このような取組みの結果、就労移行支援事業部門(以下、就労移行)からは17人、就労支援センター部門(以下、相談室)からは13人の新規就職者が生まれた。また、就職者の実習及び就職初期の支援にあたっては、職員が中心となって支援を行うとともに、東京ジョブコーチなどの外部の資源を活用し、効率的かつ有効な支援を行った。

< 通所利用者への支援 >

利用者の職業能力を的確に把握するアセスメントは、その後の支援方針を決めたり本人の能力を自他共に把握したりするために重要である。そのため、令和2年度に見直しを行った入所判定実習時のアセスメント表を用いて、令和3～4年度に改めてアセスメントを行い、入所後の支援計画との間で切れ目のないアセスメントと見立てを行うことができた。評価の客観性、プログラムの信頼と妥当性などについて利用者、保護者から高評価を得られた。

相談室においては、職業適性を計るために導入した幕張ワークサンプルを活用し、求職者の職業能力のより正しい把握に努めた。

施設外実習で得られる効果が大きい点に着目し、体験実習を含む職場実習の場

面を積極的に設定した。実習支援は延べ57件(63人)行った。

<OBOGへの支援>

就職者が安定した就労生活を継続して営めるように、今年度も定着支援を充実させた。また、就労定着支援の対象とならないOBOGへのアフターケアを継続して行った。コロナ禍もある程度落ち着くなかで積極的に職場訪問を行い、企業側の意見の聴き取りや職場での本人の仕事の様子を確認した。

個別の面談は継続してすきっぷ本所や分室そしがや・クローバーの面談室にて実施し、また、第2土曜日に行うフレンドパークや分室でのイベントへの参加を促し、場所や時間を限定することなく多様な支援を展開した。

今年度より、法人内事業所「まつばらけやき相談支援センター」を分室そしがや内で運営するとともに、管理を一元化した。同一施設内で就労支援、相談支援の事業を展開する利点を活かし、これまでセルフプランであった現役利用者や、福祉サービスにつながないOBOGを相談支援につなぎ、地域の中で適切な福祉サービスを楽しむよう支援した。その結果、すきっぷ通所者、相談室登録者22件の新規相談支援契約につながった。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

<地域交流・町会との連携>

施設敷地内に、加盟している地域町内会の交通安全週間のブースを設置した。

砧地域との連携強化として、砧地域自立支援協議会に実行委員として参加した。また、医療・高齢・福祉の連携フォーラム「ご近所フォーラム」に、就労相談室長が実行委員長として参加し、フォーラムの運営を統括した。

<ボランティア、介護等体験の受け入れ>

ボランティアは、主にフレンドパークや永年勤続表彰式など年間を通じて受け入れ、延べ67人が参加した。

教員免許取得カリキュラムの一環である介護等体験学生については、年間を通じて6人を受け入れた。

(3) 危機管理

<施設内環境整備>

施設開設より24年が経過し、施設内の様々な箇所での修繕等が必要な状態にあるが、適宜所管課と情報共有をしながら利用者の活動に支障がないように要望を出し、整備を行った。

<衛生管理>

施設内の衛生管理を徹底するために、職員が共有部分の消毒を行うと共に、利用者への提供作業の一環としてドアノブ等日常的に消毒を行った。所内消毒設備、手指洗浄設備を充実させ、衛生講習を行うことで利用者の衛生意識を高めた。

<防災防犯・避難訓練>

年間に4回、全利用者、職員、実習生を含め火災・地震想定での避難訓練を行

った。発災想定場所に依じて避難経路を変更し、如何なる場合も冷静に安全に避難ができるよう常に緊張感を持った訓練を行うことができた。

また、職員が参加していた福祉避難所施設連絡会において検討した施設個別訓練の進行資料に沿った訓練を別途行った。

防犯対策として施設内外 5 か所に設置した防犯カメラにより 24 時間監視体制を敷くと共に緊急通報装置を設け、緊急時に備えた体制を整備している。また、緊急時の不審者への対応方法については、防犯マニュアルに基づき、催涙スプレー等の備蓄の確認や、職員研修を行い周知した。

(4) 人材育成・活用

< 職員研修 >

4 月の異動職員の配置、年度途中の支援員の人事異動などがあり、より計画的かつ確実に人材育成を行うことが求められた。

人材育成には、所内主任級以上の OJT を活発に取り入れた。また、外部研修を積極的に活用し、就労支援に関する研修を計画的かつ積極的に受講させた。また、法人職員として必要な知識、心構えを身につけるため、職層研修及び法人主催研修を計画的に受講させた。

外部研修には 34 回 42 人が参加し、就労支援人材、福祉人としての専門性を向上させた。

< 地域の福祉人材の育成 >

地域の大学生の実習やボランティアの受け入れを積極的に推進し、地域の支援力の向上と将来の人材育成につなげることができた。社会福祉士の実習は専門学校 2 校、大学 4 校から 9 人を受け入れた。令和 4 年度より新カリキュラムとして始まったソーシャルワーク実習では大学 2 校から 12 人を受け入れた。

< 働きやすい職場づくり >

業務の効率化、職員の業務負担の軽減のため、ノートパソコンの台数を増やし、所内の様々な場所で職員の都合に合わせて事務作業を行えるようにした。

行事の起案、研修受講など、年度当初に把握できるものについては年間計画を立て事前に周知し、計画的に準備を進められるようにしている。

起案や記録の精査を行い、必要なもの、簡素化できるものなどを決め、書面等の整理を行った。またノー残業デイを設け、一斉退勤することで適切にワークライフバランスを取れるよう工夫した。

そして、施設として事務補助として重度障害者 1 人と納品の運転手として 75 歳高齢者 1 人を雇用しており、障害特性等に応じた配慮を行い誰もが活躍できる職場づくりを進めている。

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）

< 通所 >

一般就労に向け、様々な利用者の課題に応じた個別のプログラムを提供した。

その結果、17人が就職することができた。また、就労定着支援事業を延べ31人の登録者と契約、支援を実施した。さらに定着支援事業の対象とならないOBORGへの支援を実施し、80%の就労継続率を維持することができた。個別に離職の支援を行い、当該OBORGの豊かな地域生活の実現を図った。

今年度は「まつばらけやき相談支援センター」を分室そしがや内で運営するとともに、管理を一元化し、福祉サービスにつながっていないOBORGの相談支援へと繋がり、すきっぷ通所者、相談室登録者22件の新規相談支援契約となった。

今後も継続して個々に合わせた丁寧な支援を行い、就職率の向上及び、安定して長く勤められる定着支援と就労継続を目指して活動を行っていく。

<相談>

13人の新規就職を実現した。公開求人だけでなく、本人のニーズに合わせた業種、勤務地などを検討し柔軟に職場開拓を行った。また、保護的就労従事者からは、1人の一般就労を実現した。今後も利用者のニーズに沿った相談支援を継続していく。

就労相談室では、3月に行われた「砧地域ご近所フォーラム」に、実行委員長として企画運営に中心的に携わった。今後も様々な交流事業が再開されることが予想されるため、障害理解促進のために、積極的に地域の各種イベントに参加していく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
個別のアセスメントを切れ目なくすることで、利用者のニーズや職業能力の把握、個々の課題に対応したプログラムの提供及び、就労の定着を見据えた支援を行った。また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を図りながら、利用者の日常支援の充実に取り組む運営を行った。			
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			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	個人情報漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	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	3/3	区内事業者の活用等	3/3
個人情報管理	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			23

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	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	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			<u>6</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</u>
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13		
2. 施設の運営	21 / 26	まつばらけやき相談支援センターと連携し、利用者の地域生活を支える支援体制の構築を図っている。	
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	23 / 30	本人のニーズに合わせた支援をすることで、多くの新規就職の実現と高い就職継続率を維持している。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	70 / 90		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
年度評価所見			
全ての項目において要求水準を満たしており、かつ同法人内施設との連携体制を強化し利用者の支援体制の構築を行い、就労に向け利用者のニーズに合わせたきめ細やかな支援を評価し、総合評価をAと判断する。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
現在も要求水準は満たしているが、今後も利用者が将来の就労生活を継続できるよう、個々のニーズに応じた適切な就労支援実施を促す。また、就労定着支援については、同法人施設の連携も含め様々な関係機関も活用し包括的な支援体制の充実を図るよう促していく。			

令和4年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立下馬福祉工房
 施設住所：世田谷区下馬2-20-14
 指定管理者：社会福祉法人せたがや櫨の木会
 指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和5年3月31日現在）

(1) 事業内容

実施事業			
就労継続支援B型事業			
一般企業等での就労が困難な方に、働く場を提供するとともに、知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。定員 35人 登録人数 35人			
概要			
関係性の深まりを意図して5グループ担当制とし、「楽しく働く」「一生懸命に働く」「チャレンジする」「応援する」をモットーに、個別支援計画に沿って「働くものとしての自立」「生活者としての自立」「社会人としての自立」に向け、支援を行った。			
作業種目別収入 自主生産 8,482,934 円、清掃 2,117,524 円、 受託加工 981,514 円			
年間工賃支払総額 8,817,217 円、 全体月平均工賃 21,611 円/人（昨年度比 3,546 円増）			
所外実習 - 喫茶実習 10 名、区役所実習 2 名			
共同作業参加 1 回×2 名			
施設内活動			
作業支援	焼き菓子製造販売、各種封入作業、公園清掃		
生活支援	朝体操、発表タイム、誕生会、嘱託医健診、		
余暇活動	美術、体操、季節行事		
施設外活動	給料買物、お茶会（毎月）、喫茶実習、納涼会、忘年会、		
外出活動	アート展見学、スポーツの集い、さつまいも掘り		
年間行事			
月	内 容	月	内 容
4 月	お花見ランチ	10 月	さつまいも掘り
5 月	母の日プレゼント買物	11 月	世田谷美術館アート展見学
6 月	父の日プレゼント買物	12 月	スポーツの集い（リモート） クリスマス会、忘年会、ボーナス支給
7 月	七夕	1 月	小松菜採り
8 月	ボーナス支給	2 月	節分福まき、バレンタインデー
9 月	納涼会、歯科検診・歯磨き指導	3 月	ホワイトデー、下馬 20 周年フェ ス、職員送別会

(2) 利用状況

障害支援区分

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
	5人	20人	7人			3人	35人

障害の程度

		身体障害者手帳							計	精神障害者 保健福祉手帳			
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級		なし	1級	2級	
愛の手帳	1度												
	2度								18人	18人			
	3度			1人					14人	15人			35人
	4度								2人	2人			
	なし												
計				1人					34人	35人			35人

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	0件	

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

国や東京都からの感染拡大防止の通知等に基づき、事業継続にあたって、以下のとおり取り組んだ。

新型コロナウイルスの影響を受けながら少しずつコロナ前の活動に戻していく1年だった。行政からの情報を収集し、世田谷区や法人と連絡を取り合いながら施設運営を行った。2回のワクチン巡回接種を施設として行い、施設の消毒、検温・手洗い、マスクの着用など感染予防・蔓延防止の対策・対応を継続した。

行事を開催する際は、密状態を回避するために部屋を分散させて実施し、内容に応じてオンラインを活用するなど、極力中止にしないように取り組んだ。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	87,293,680	
受託事業収入	86,828,724	区指定管理料(処遇改善加算含む)
その他収入	464,956	寄付金、利息、実習生受け入れ謝礼
支出計	87,293,680	
人件費	55,234,211	正規職員7人、有期契約職員6人
事務費	9,172,059	給食調理委託等
事業費	8,078,941	利用者諸経費
その他	14,808,469	拠点区分間繰入金等
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) 利用者支援

< 支援のアピールポイント >

施設創設以来 20 年、利用者一人ひとりの自己肯定感を高められる土壌の充実に向けて、支援を実践してきた。

例えば、毎朝の体操、午前・午後の発表の時間、毎月の誕生会など、多様な機会の中で利用者自身が内容を考え発表する時間を設け、職員はその発表に対して、それぞれのメッセージが等しく価値があることを利用者に伝え続けることで、利用者の自己肯定感の向上に繋がるように取り組んできた。

その集大成として施設創立 20 周年を記念した「下馬 20 周年フェス」を北沢タウンホールで開催し、利用者一人ひとりの持ち味を發揮したパフォーマンスを披露した。

地域住民や町会、商店街、手をつなぐ親の会、他法人施設長など 250 名を超える観客の前での発表は、利用者にとって充実した時間となり、また大きな自信になったとご家族等から評価していただいた。

また、このイベントによって、多くの方に施設のコンセプトや障害理解を伝えることが出来た。

施設のインスタグラムを開設し、施設の活動紹介や商品紹介を行うと共に、障害理解の促進を進めた。なお、利用者の個人情報保護には十分留意し、写真等の掲載には本人・家族の同意を得てから行った。

職員全員が、利用者一人ひとりの個別支援計画を共通理解し、日々の振り返りを丁寧に行い、連携して支援にあたった。

< 授産作業の取組み >

絵を描くのが得意な利用者には、クッキーや焼き菓子の箱詰めの包装紙に利用者の描いた作品を使用するなど利用者一人ひとりの適性に応じた作業種に取り組んだ。

「ふれあいカフェうめとぴあ」「フェリーチェ」での委託販売に加え、下馬図書館や地域の商店など新たな販売先を開拓し、売り上げを増加させるとともに、単価が安く利用者が達成感の持ちにくい和紙の丸めの仕事を打ち切った。

また、世田谷区の「せせせ EC サイトショップ」の利用に向けて、研修へ参加し、オンラインショップによる物品販売の準備を行った。

こうした自主生産品の販路の開拓や作業種の見直し等を行い、令和 4 年度の全体月平均工賃は 21,611 円/人で昨年度より 3,546 円増となった。

毎月の給料渡しの際には、施設長、主任から、担当職員が毎月記録しているその人の「いいね！」(素敵な姿・頑張る姿)を伝えながら工房への要望等を聞き、支援に活かしていった。また毎月給料日に買物を行い、母の日や父の日のプレゼントやバレンタインデー、ホワイトデーの買い物にメッセージを付けて送る機会を作ることによって利用者の仕事に向かうモチベーションが高まり、働く事への楽しみが増した。また、年三回の賞与の際には「家族にピザをご馳走したい、お父さんにビールを買いたい」と言った発表が多くあった。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

< 地域の団体との連携 >

地域交流に関しては、毎年地域で開催される地域のイベントなどに積極的に参加して、施設のPRや物品販売などにより地域との関係づくりを行ってきた。今年度も、コロナ感染防止の観点から、可能な範囲で利用者と職員で取り組んだ。

- ・4月に世田谷ボランティア協会の「おたがいさまフェスタ」に利用者15人、職員3人が参加した。
- ・2月に行われたパブリックシアター、ボランティア協会の「極楽フェス22」に利用者15人、職員3人が参加した。
- ・地域住民の手話サークル「輪の会」との交流会を行い下馬地域での今後に向けて関係を作った。
- ・国立音楽院とZOOMを活用した「リモート演奏会」を4回実施した。

< ボランティア・職場体験の受け入れ >

実習は社会福祉実習(180時間)3人、社会福祉事前実習(60時間)6人、保育士実習1人、介護等体験14人、インターンシップ2人等を受け入れた。

毎年、定期的に施設に足を運んでくださる地域の方々に加え、世田谷ボランティア協会の行う、夏ボラ、夏ボラジュニアで地域の小中高大学生をボランティアとして受け入れ、障害理解を進めた。特に小学生のボランティアの受け入れは10年後、20年後の地域における障害福祉理解の広がりに向け大きな意味があると考え、法人として積極的に行った。

(3) 危機管理

< 感染症予防 >

新型コロナウイルス感染防止を中心に利用者の健康維持のため、嘱託医及び看護師と連携し、社会状況を確認しながら以下の活動を必要に応じ継続して行った。

- ・4回目、5回目の新型コロナワクチン巡回接種の実施
- ・利用者・職員、来所者の毎朝の検温、手指の消毒
- ・施設内での手洗い・手指消毒・マスク着用の励行
- ・各部屋の換気の徹底及び1日2回の各部屋の消毒
- ・昼食時の部屋の分散、仕切り板の使用、時間差の配膳
- ・施設内行事等の部屋の分散など

< 防犯 >

建物を共用しているボランティア協会と常に連携できる体制を整えて、防犯対策に関する訓練を共同で実施するとともに、不審者を発見した際の対応方法について、共通認識を図った。

< 防災訓練 >

建物1階で運営しているボランティア協会、ケアセンターふらっとと共同で総合避難訓練や防災訓練を年1回実施し、建物全体で災害への備えを確認している。

< 環境整備 >

令和5年8~12月に中長期保全計画として行う建物全体の改修工事に向けての会議に施設長が参加し、具体的な日程の確認や業者の見学・打ち合わせ等を進

めた。

(4) 人材育成・活用

<人材活用>

アセスメント会議、個別支援計画の見直し・評価・計画会議と年間を通してケース会議を開催し、スーパーバイザーとしての主任を中心にインシデントプロセス法（実際に起こった出来事をもとに問題解決を考える方法）を用いて職員が意見を出し合い、利用者一人ひとりのニーズや課題を導き出し、個別の支援目標を定めていった。また、ZOOM を使ってのオンライン研修や利用者のご家族の経験を活かして作成した「私たちの実践」を活用して人材育成を行うことで、職員の専門性を高め、施設全体のサービスの質の向上に取り組んだ。

<働きやすい職場づくり>

施設長が職員一人ひとりと毎日挨拶を交わすなど気軽に話せる土壌を構築するとともに、職場におけるセクシャルハラスメント・パワーハラスメント・マタニティハラスメント等の防止及び排除のため、ハラスメントの相談及び苦情処理窓口担当を法人内に設置した。

なお、毎年、専門機関に委託して行っているストレスチェックを職員全員が受け、受講結果を法人として報告を受ける仕組みを継続実施しているが、これまで大きな問題は報告されていない。

<人事考課>

法人の人事考課制度に基づき、正規職員と施設長とで期首面談を行って各自の年度目標を設定する。10月末に目標に対する業績を職員が自己申告し、それを受けて施設長は、各職員の業績評価及び行動能力評価を行い、施設長は理事長・事務局長のヒヤリングを経て決定し、各職員へフィードバックしている。こうした取組みを通じて個々のキャリアに応じた支援技術の獲得やモチベーションの向上に繋げていく環境を整備していく。

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）

年度協定に基づき、区立施設としての義務と責任を職員全員に示すとともに、法人ミッション・事業ミッションに基づく施設の短期目標を共有し、職員一人ひとりが、ミッション達成のために果たすべき役割を理解した上で業務にあたった。

下馬福祉工房 20 周年フェスを行い多くの方に利用者一人ひとりのパフォーマンスを見ていただき、高評価を得た。

利用者の作品を活かしたクッキーの包装紙を使った箱詰めも好評だった。

近隣の商店で販売を開始し、利用者 2 人が職員 1 人と一緒に売り子に立った。お客様とのやり取りを通して地域との関係づくりや地域住民への障害理解への広がりに繋げていくことができた。

就労に向けた実習については、OBOG の経験者が自身の活動を発表するなど、利用者のモチベーションを高める働きかけをすることで、利用者のうち 10 人が喫茶で実習を、2 人が区役所で実習を行った。

コロナによる社会状況を見ながら、少しずつコロナ前の支援・運営に戻す努力をして、外出行事の実施や実習生の受け入れも増やしていった。

コロナ禍の感染拡大防止に向けた事業継続計画作成を契機として、地震や水害、台風や積雪、事故等、さまざまな緊急時を想定したマニュアルを更新し、法人全体で作成するBCPに反映させていく。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
販路を拡充するなど工賃の向上に取り組み、さらに作品をシールにして、菓子販売のパッケージとして活用するなど、日々の創作活動を地域交流と障害理解促進に活かしている。 また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を図りながら、利用者の日常支援の充実に取り組む運営を行った。			
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</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>21</u>
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	3/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			<u>7</u>
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			<u>23</u>
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	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	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			<u>6</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</u>
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13		
2. 施設の運営	21 / 26	地域イベントへ積極的に参加し、地域交流を行っている。	
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	日ごろの訓練の積み重ねにより、職員と利用者の安全意識の向上が図られている。	
4. サービス向上の取組み	23 / 30	一人ひとりの個別支援計画を職員全体で共通理解し、連携した支援を図っている。	

5. 収支状況	6 / 9	
6. 改善の取組み	2 / 3	
合計	71 / 90	
総合評価	A	管理運営が良好である。
年度評価所見		
<p>全ての項目において要求水準を満たしており、かつ利用者一人ひとりの自己肯定感を高められる土壌の充実に向けて、利用者がやりたいことや思いを表明できる機会を設け、その意向を支援に活かす取組みを行っている。また、新たな販路の開拓を行い工賃向上と障害理解の促進に努めている点を評価し、総合評価をAと判断する。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>現在も要求水準は満たしているが、新型コロナウイルスへの対応には十分留意しつつ、地域のイベント参加や自主生産品の販売拡大など、障害理解の促進につながる取組みを促していく。また、法人の人事考課制度等を活用し職員のモチベーションの向上を図りながら支援の質を高めていくよう働きかけていく。</p>		

令和4年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立世田谷福祉作業所

施設住所：世田谷区下馬2-31-6

指定管理者：社会福祉法人武蔵野会

指定期間：令和4年4月1日～令和9年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和5年3月31日現在）

(1) 事業内容

実施事業

就労継続支援B型：一般企業等での就労が困難な方に、働く場を提供するとともに知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

定員 45人 登録人数 44人

就労移行支援事業：一般企業等への就労を希望する方に、一定期間、就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

定員 6人 登録人数 0人

生活介護事業：介護を必要とする方に、主に昼間、排せつ・食事の介護等を行うとともに、創作活動や運動、生産活動の機会を提供する。

定員 15人 登録人数 11人

概要

利用者の加齢や障害の重度化による変化など、新たな利用者を含めた利用者一人ひとりの多様なニーズに対応できるよう、具体的な個別支援計画の策定と定期的なモニタリングや面談を実施し、計画に沿ったきめ細やかな支援が行えるよう努めた。就労移行支援は年度内1人の利用者であったが、トライアル雇用を経て本採用となった。生活介護事業では新入所者1人で11人の登録で定員には満たないが、安定した利用率で事業を運営した。家族が他界し自宅で独居となった高齢の利用者については、引き続き利用を継続できるよう、支援機関や在宅支援の事業所と連携して支援にあたった。

施設内活動

<就労継続支援B型>

官公需	自転車磨き、ぞうきん縫製、コンテナ組立て、書類封入等
受託作業	菓子箱折り、ピンチ組み立て、DMの封入、ラベル貼り等
自主生産品	手すき紙・リサイクル名刺・はがき・焼き菓子・喫茶等
屋外作業	清掃作業（公園、神社）、ポスティング作業等
その他	余暇活動、ワークアウト、勉強会、レクリエーション、ダンス等

<就労移行支援>

仕事 清掃、事務作業等、希望職種等に応じて実施
 プログラム 企業開拓、面接練習、職能訓練等

<生活介護>

作業 紙漉作業用の素材をちぎる作業、園芸、清掃作業等
 運動 マシントレーニング、ウォーキング、マッサージ等
 アート 作品展出展に向けた制作（版画など）
 その他 映画鑑賞、クッキング、近隣外出、近隣散歩、余暇活動、レクリエーション、ダンス等

工賃について

作業種目別収入

受託加工（封入発送・シール貼り・リサイクル自転車他） 2,514,606 円
 清掃作業（公園清掃・除草作業他）2,540,661 円、
 自主生産（製菓・紙漉き製品・喫茶他）5,709,715 円、
 合計 10,764,982 円（内部取引含む）

年間工賃支給総額 6,456,092 円

全体月平均工賃 12,784 円/42.1 人（昨年度比約 2,064 円増）

外出活動 新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえ、感染防止対策を講じて日帰りの外出などを行った。また、施設敷地内での可能なイベントなども企画し実施した。

年間行事（新型コロナウイルス感染症拡大防止のため縮小し実施）

月	内 容	月	内 容
4月	入所式	10月	
5月		11月	
6月		12月	年おさめ会
7月		1月	新年会・成人を祝う会
8月		2月	日帰り外出
9月	施設公開	3月	年度おさめ会

(2) 利用状況

障害支援区分

	区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
継続		6人	13人	16人	1人		8人	44人
移行								
生活	5人	2人	4人					11人

障害の程度

		身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳		
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級		
【継続】	愛の手帳	1度										2級	2人
		2度							16人	16人	なし	42人	
		3度		2人				1人	20人	23人	計	44人	
		4度							4人	4人			
		なし							1人	1人			
	計		2人				1人	41人	44人				
【移行】	愛の手帳	1度									2級		
		2度									なし		
		3度									計		
		4度											
		なし											
	計												
【生活介護】	愛の手帳	1度	1人							1人	2級		
		2度		2人					6人	8人	なし	11人	
		3度			1人					1人	計	11人	
		4度											
		なし							1人	1人			
	計	1人	2人	1人				7人	11人				

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	-
事故	1件	利用者が廊下を歩行時、足をもつれさせ、職員が付き添っていたが支えられず転倒し腕を負傷した。病院へ受診し明確な骨折は見られなかったが、腫れがみられるため骨折相当と診断された。支援体制を見直し、再発防止に努めていく。

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

国や東京都からの感染拡大防止の通知等に基づき、事業継続にあたって、以下のとおり取り組んだ。

施設職員及び利用者の体温計測、自宅での健康チェック、マスクの着用等の協力を要請し、環境面では室内換気の徹底や手すりなどの消毒、食事や近距離での作業の際の飛沫感染対策を行った。来所者に対しては限られた場所や少人数での対応を基本とし、入り口での体温測定や手指消毒を実施した。外出行事や地域交流行事では、集団感染リスクを低減できるような方法を取ったうえで状況に応じて一部実施した。施設での区の巡回接種を継続して設定し、希望する利用者に対してはワクチン接種の機会を設けた。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	271,624,010	
受託事業収入	256,870,838	指定管理料(処遇改善加算含む)
その他収入	14,753,172	就労支援事業収入・雑収入等
支出計	271,624,010	
人件費	129,791,118	常勤13人 非常勤15人
事務費	74,977,157	施設設備維持管理・給食業務・送迎委託等
事業費	21,445,207	利用者関係諸経費
その他	45,410,528	就労支援事業費用・繰入金等
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) 利用者支援

<支援方針>

就労継続支援B型、就労移行支援、生活介護事業の多機能事業所として、職員の支援スキルや知識の向上を図り、日々の実践に活かせるよう努めた。職員間での伝達研修や日々の支援を振り返るミーティングを短時間であっても職員全員で行うことにより、キャリアに依らず職員全体の専門性の向上と、利用者一人ひとりに応じた支援の実践につなげた。

<虐待防止の取組み>

施設内の虐待防止委員会においては、月1回の委員会メンバーを中心とした会議の開催、年間4回の全職員対象の虐待防止セルフチェックを実施した。セルフチェックでは職員自らの支援を振り返るとともに、職員の支援上の不安などに早期に対応し、不適切な支援につながらないように取り組んだ。

また、やむを得ず行動の制限が必要となるケースについては、行動の制限廃止委員会を設置し、適切な手順・手続きに基づいて対応するとともに廃止に向けたモニタリングを毎月実施した。

< 支援のアピールポイント >

個別支援計画においては利用者一人ひとりの自己実現につながる支援目標を具体的に設定できるよう努めた。また合理的配慮の観点から利用者自身がその目標を意識できるよう支援し、理解しやすい表現や説明を行った。

就労継続支援 B 型事業では、新しい設備での製菓作業が軌道に乗り、生産量・販売量が増加し、工賃のアップにつながった。また事業共通の活動として、紙漉き作業や活版印刷から発展させた版画の制作、運動と表現活動を融合したコンテンツラリーダンスなど、外部講師や地域との連携によるワークショップなどを行った。これらの取組みは、より利用者個々のニーズに応え、自己実現に向けた活動となった。

引き続き新型コロナウイルス感染症の影響によりイベントなどは縮小したが、貸し切りバスを利用した日帰りの旅行(横須賀港、イチゴ狩り、葛西臨海公園など)や、ルートを決めて見学してもらう施設公開など、感染防止策を施し実施した。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

< 近隣の小学校・町会・商店街との連携 >

地域の商店会に加盟し、清掃活動やイベントなどに、感染防止に努めながら、積極的に参加した。その他、町会や地域団体のイベントや活動も徐々に開催され、主催者の一員、出店者、活動協力など色々な形で参画した。

また施設併設のショップや旧管理棟のカフェ『BAWA』では、イベント会場の一部・ミーティングや勉強会の会場・作品展会場として活用するほか、地域の方々の休息やふれあいの場として利用してもらうことで、施設への理解促進や地域交流の一層の充実を図った。

< 作成物等の展示 >

日々の活動で制作した作品等は、施設内で展示し利用者相互や来所者に気軽に見てもらえるよう展示するほか、カフェ・ショップ内でも期間を決めて展示を行った。年度末に開催した版画展では、作品だけでなく制作過程を動画で公開し、途中経過のものや道具も併せて展示することで、出来上がった作品だけでなく支援も含めた福祉としての取組みを伝えるよい機会となった。また、法人が世田谷区内で運営する4施設合同でアート展を開催し、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の観点から、オンラインを活用した展示(4月～10月)を行った。施設として作品を披露する場が広がることで、利用者の目標や楽しみとなり、日常支援の充実へ繋がった。

< 地域交流 >

社会福祉協議会、民生委員、町会、商店会、地域の福祉事業所等からの地域イベント、勉強会、ワークショップ、作品展などを通して継続した交流をおこなっている。昨年に引き続きイベントは縮小傾向であったが、人数を制限する等の感染対策を工夫しての一部開催や、地域清掃、交通安全などの啓蒙活動、

消防団や地域防災の取組みなどを通じて、施設や利用者と地域とのつながりを常に持ち、良好な関係構築に努めた。

(3) 危機管理

< 施設内環境整備 >

本棟においては新設から3年目となり、より点検や維持管理に努めた。特に清掃・整頓については、日々の業務、定期的に必要な業務など計画的に行い、清潔で効率的な環境を保てるよう努めた。一部のトイレで排水困難な状況が改善できず、器具の入れ替えとなる修繕を、東京都や所管と協議の上行った。旧管理棟については、今後の活用方針と全体的な修繕計画などに沿って、必要な箇所の修繕・整備・レイアウト等の検討をすすめ、今後に向けての適切な運用を行った。

< 防犯について >

建物の機械警備による施錠、防犯カメラの設置運用により侵入などの防犯に努めた。施設の周辺では大規模な建築工事案件が複数あり、危険な箇所や不審者の出入りが懸念されたため、工事関係者との情報共有に留意した。

< 防災について >

施設内の防災備蓄品について点検を行い、非常食はローリングストックを行うなどの必要な備蓄が適切におこなえるよう努めた。基本的な避難誘導訓練に加えて、炊き出し訓練を実施し、被災した状況下で食事を摂る模擬体験を継続して行った。送迎車両の防災用無線機については日常から活用し、災害時の利用者の安全確保のための適切な運用ができるよう備えた。法人防災委員会の活動として、施設内設備点検、職員の安否確認招集システムの運用、他地域の法人施設と協力した総合防災訓練などに取り組んだ。

(4) 人材育成・活用

< 研修後の全体周知 >

法人研修や外部研修と連動させながら施設内での伝達研修に力をいれた。これにより、常勤職員だけでなく非常勤職員の知識・情報の習得の機会が増え、職員全体としての支援力向上を目指した。

< 研修内容 >

東京都社会福祉協議会や世田谷区福祉人材育成・研修センターなど外部機関による研修ではオンラインでの開催が増え、また、法人・施設内でもWEB研修や動画コンテンツの導入により、職員個々の状況に応じた受講が可能となり、積極的に活用した。特に利用者の高齢化やニーズの多様化にともない、個々のライフステージに応じたトータル的な支援や、強度行動障害、コミュニケーション、介護技術などの知識やスキルの上昇を図る研修に力をいれた。法人内での研修では虐待防止やコンプライアンスに関する研修を全職種・全階層で受講した。

<働きやすい職場づくり>

外部機関によるコンプライアンス診断、第三者評価などの受審により、客観的な評価を受け、改善に努めた。法人全体での等級制度、賃金制度、人事考課制度の改革をすすめ、職員への説明や意見聴取を行った。また、コンプライアンス診断からの課題を検討し、日々タイムリーに話し合い共有できる時間を日課の中に組み込み、キャリアデザインシートの活用と合わせて、職員個々が目標を持って働けることを目指した。さらに当施設は都への申請で提出する加算として、生活介護・就労継続支援B型は「人員配置体制加算（手厚い人員配置をしている事業者を評価する加算）」と生活介護・就労継続支援B型・就労移行は「福祉専門職員配置等加算（福祉専門職員の配置を評価する加算）」について一番高い加算を取得しており、手厚い人員体制と専門性の高い職員の配置を行っている。また法人全体で障害者雇用促進法を遵守し、積極的に取り組んでおり、施設としても個々に応じた多様な働きかたを認め、時短勤務への配慮や高齢者の採用などを行っている。

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）

令和3年度に受診した福祉サービス第三者評価において、利用者の自己実現にむけた支援につながる個別支援計画の策定や、商店会やデザイナーなどとの連携・アドバイスによる日中活動の充実、職員一人ひとりの気づきの感度を高めて多機能型事業所としての強みを活かす取組みについて、特に良い点として評価を受けた。

さらなる改善が望まれる点として、職員の主体性を重視した人材育成や人事考課制度の運用、マニュアル改訂のプロセスについての検討、中長期計画の実現に向けた単年度事業計画書の進捗管理の強化が挙げられた。

週1回30分の枠のハドルミーティングを継続し、検討課題の設定・実施方法の設定・進行等を含め、役職以外の職員で取り組む機会とし、現場職員の課題発見・解決力の向上、職場風土の醸成に努めた。

利用者の高齢化により健康に関する配慮や支援の必要性が増し、体重・血圧といった数値的な把握に加えて、状態に合わせた活動量や活動内容、支援方法に留意し、家族やグループホームなどと連携して支援を行った。また、家族の高齢化による生活状況の把握やサポートが必要なケースでは、行政、相談支援機関等と連携し、次のライフステージを見据えた支援やケースカンファレンスなど包括的な支援を行った。また、その実践を通して、地域に貢献できる職員の育成に努めた。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和3年度評価結果に対する現在までの取組み状況

ハドルミーティングを継続するなど、自ら考え行動する職員の育成に向けた内部研修の充実や外部研修を活用し利用者支援の質の向上に繋げている。また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を図りながら、利用者の日常支援の充実に取り組む運営を行った。

項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 2：要求水準を満たしている 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1．施設の維持管理			12
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2．施設の運営			21
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	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
個人情報管理	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			23
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
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		
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	21 / 26	引き続きカフェを地域交流の場として活用し、利用者のアート作品展示等、施設理解の促進を図った。	
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	23 / 30	職員間での伝達研修を職員全員で行うことにより、キャリアに依らず職員全体の専門性の向上を図った。	
5．収支状況	6 / 9		
6．改善の取組み	2 / 3		
合計	70 / 90		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
年度評価所見			
全ての項目において要求水準を満たしており、かつカフェの活用や利用者のアートの展示場を広げ地域に根差した活動を行い、職員体制を充実し、職種等に関係なく全職員に対しての支援の			

質の向上に取り組んだ点を評価し、総合評価を A と判断する。

評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）

現在も要求水準は満たしているが、今後とも地域へ積極的に交流、発信していくことで障害理解の促進を促していく。

また、職員の主体性を重視した人材育成や人事考課制度の改善などによる職員の質の向上に一層に取り組み、利用者支援の質の向上が図れるよう指導していく。

令和4年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立玉川福祉作業所・同等々力分場

施設住所：(本園)世田谷区玉川1-7-2

(分場)世田谷区等々力2-13-4

指定管理者：社会福祉法人大三島育徳会

指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項(令和5年3月31日現在)

(1) 事業内容

実施事業

就労継続支援B型：一般企業等での就労が困難な方に、働く場を提供するとともに、知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

本園 定員45人 登録人数40人

分場 定員19人 登録人数15人

就労移行支援事業：一般企業等への就労を希望する方に、一定期間、就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

本園 定員 6人 登録人数 0人

就労定着支援事業：就労移行支援、就労継続支援、生活介護、自立訓練の利用を経て一般就労へ移行した障害者で、就労に伴う環境変化により生活面の課題が生じている方に対して、一定期間、相談を通じて就労に伴う生活面の課題を把握し、企業や関係機関等との連絡やそれに伴う課題解決に向けて支援を行う。

登録人数 2人

概要

< 就労継続支援B型事業 >

行政と企業からの受託作業、自主生産品活動で利用者の自立に向けた工賃向上を目指している。作業活動の収入は、新型コロナウイルス感染症の影響を受け減収になっているが、今期は令和元年比91%まで回復した。

< 就労移行支援事業 >

個別支援計画で長期目標(2年)、短期目標(1年)を立て、3か月ごとの具体的な目標と支援方法を立案し、更に達成可能な「今月の目標」を毎月一緒に考え実施することで、達成感と自己肯定感を持てるように支援している。

今年度、就労移行支援事業の登録者はなかった。

< 就労定着支援事業 >

一般就労した方が就職後も安定して働けるように企業訪問を基本とし支援している。今年度は月1度の面談も感染症予防のため制限され、電話やメールでの状況確認や支援が多かったが、年度後半は、職場での直接支援が可能となり、短時間での企業訪問を再開した。隔月で行っていたOB会は、家族の同意を得たうえで感染対策をとり再開した。12月は、福祉喫茶「かふえいるどり」で就労訓練を行った。また就労者の同窓会ピースマイルを3月に開催した。保護者を含め10名の参加があり、5年・10年勤続功労者の表彰を行った。

施設内活動

受託加工：箱折、チラシ等封入、清掃（灰皿・施設・駐車場・駐輪場、アパート等）ピンチ組み立て、空き缶分別

自主生産：たまピカクロス、陶芸、機織り、刺し子、ビーズ刺繍

官公需：公園清掃、自転車リサイクル、雑巾・タオルたたみ

余暇活動：スポーツプログラム（専門資格の指導者の下、体操、ダンス、ポッチャ等を行う。月1回）

日々は、リズム体操、ダンス、ウォーキングを実施

工賃について

作業種別売り上げ（税込み）

官公需作業 5,527,859 円、受託作業 3,936,121 円 自主生産品 3,527,971 円

年間工賃支払総額 11,966,250 円（税抜き、原材料抜き）

全体月平均工賃 18,610 円/人（昨年度比 470 円減）

施設外活動 日帰り旅行（都内・近郊観光と体験学習）、一日外出

年間行事（新型コロナウイルス感染症のため規模を縮小し実施）

月	内 容	月	内 容
4月	入所式	10月	日帰り旅行（3グループ）
5月		11月	日帰り旅行（1グループ）
6月	アート・オムニバス展見学	12月	クリスマス映画観賞会
7月		1月	新年会・成人・還暦お祝い会
8月		2月	
9月	施設まつり・お楽しみ会 （本園・分場別）	3月	一日外出 仕事納め会

(2) 利用状況

障害支援区分 (事業ごと)

< 本園 >

	区分 1	区分 2	区分 3	区分 4	区分 5	区分 6	なし	計
継続		4 人	8 人	1 8 人	1 人		9 人	4 0 人
移行								
就労定着			1 人				1 人	2 人

< 分場 >

	区分 1	区分 2	区分 3	区分 4	区分 5	区分 6	なし	計
継続		1 人	3 人	7 人	1 人		3 人	1 5 人

障害の程度

【本園】			身体障害者手帳							計	精神障害者 保健福祉手 帳		
			1 級	2 級	3 級	4 級	5 級	6 級	7 級		なし	1 級	
	愛の手帳	1 度										2 級	
2 度									13 人	13 人	なし	42 人	
3 度		1 人	1 人						20 人	22 人	計	42 人	
4 度									7 人	7 人			
なし													
計		1 人	1 人						40 人	42 人			
【分場】			身体障害者手帳							計	精神障害者 保健福祉手 帳		
			1 級	2 級	3 級	4 級	5 級	6 級	7 級		なし	1 級	
	愛の手帳	1 度										2 級	
		2 度				1 人				4 人	5 人	なし	15 人
		3 度				1 人				6 人	7 人	計	15 人
		4 度								3 人	3 人		
		なし											
計				2 人				13 人	15 人				

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0 件	
事故	0 件	

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

国や東京都からの感染拡大防止の通知等に基づき、事業継続にあたって、以下のとおり取り組んだ。

- ・新型コロナウイルス対策マニュアル（感染症対策 BCP）を作成し緊急時に備えた。
- ・施設職員及び利用者の体温計測等の健康管理を毎日行い記録した。来所者の検温・消毒の利便性のために自動検温、消毒器を設置した。マスクは、ほぼ100%着用されている。
- ・毎日の利用者朝礼でソーシャルディスタンスについてのカードを示しルール確認を行っている。随所にイラストを貼り注意喚起を継続している。
- ・給食は、テーブルにパーティションを置き片側を使用。食後は、利用者自身が、テーブルを都度消毒している。配膳時の密回避のために足跡シールを床に貼っている。また館内のテーブル、椅子、手すり、ドアノブ、作業車など毎日消毒をしている。時差通所も希望で取り入れている。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額（円）	備考
収入計	170,008,300	
受託事業収入	168,376,221	指定管理料（処遇改善加算含む）
その他の収入	1,632,079	雑収入等
支出計	170,008,300	
人件費	112,059,219	
事務費	29,365,368	維持管理、給食調理委託等
事業費	18,504,904	利用者諸経費
その他の支出	10,078,809	繰入金支出、等
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) 利用者支援

< 支援方針 >

就労支援事業所として利用者の労働習慣・基本的な生活習慣等を身につけることを支え、利用者の社会参加を促進した。そのために利用者の意思決定を引き出し個別支援計画にもとづいた一人ひとりの能力や特性が、十分発揮できるようなサービス提供に努めた。玉川本園では、作業所外も含め作業種の多さを生かし様々な体験を積むことができる。等々力分場は、少人数のため個別対応がより重点的に行えるという特徴を活かし、思春期の波の大きい利用者を受け入れ支援している。

< 授産作業の取組み・アピールポイント >

自主生産品 irodori のブランド化は進展している。利用者のビーズ刺繍や刺し

子のブローチ、機織りマット、陶芸品等の手仕事であるが、多くの利用者が作業に関われるように課題を決めて支援し、ほぼ 100%の利用者が取り組んでいる。本園は二子玉川の商業地域の立地を生かし、定期的に自主生産品（irodori）と一般のショップとのコラボで売り上げを伸ばしている。利用者が店舗訪問し販売促進活動も行っている。

本園作業所内の irodori 一坪ショップには、地元住民はじめ区外からも来客数が増えている。

販売会は、徐々に復活している。irodori の取引先は 15 都道府県 23 店舗となった。

< 利用者の高齢化・重度化への取組み >

看護師、栄養士との打ち合わせ会議を行い、利用者一人一人の体調の変化について注視する機会を定期的に設けた。

会議の内容をご家庭と共有することで、長年、歯科治療ができなかった方や側弯症が分かった方、泌尿器官の容態に変化があった方が医療機関に繋がり重度化を予防するきっかけを作ることができた。これからも日常の変化を見逃さず、医療の必要性が見込まれる場合には、ご家族と情報共有を行い健康保持や重度化の予防に向けて後押しをしていく。

「高齢グループたんぽぽ」の活動として「地域共生の家」で開催された餅つき大会に参加したが、他の活動は、コロナ禍の状況から参加を見合わせた。

個々の利用者の状況にあった作業や日中の過ごし方は、本人と話し合いながら進めることができている。例えば、室内作業のみに限定するのではなく時には外作業を入れることで気分転換を図るなど活動内容を工夫して取り組んだ。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

< ボランティアの募集・受け入れ >

コロナ禍のためボランティアの受け入れは制限せざるをえなかったが、布裂きや商品の仕上げボランティアは、定期的に活動していただいた。

< 地域との連携 >

地元からの作業の発注が多く、清掃作業（アパート、駐輪場、喫煙所）も例年通り取り組んだ。商店街や地元企業など街情報が記載しているリーフレットの配布や町会掲示板の掲示物のメンテナンスも行うなど、地域との連携を図っている。

< 多様な情報発信 >

週一回のホームページの更新、広報紙の発行（法人「せせらぎ」年2回、作業所「たまがわ」年2回）の他、SNS（インスタグラム、フェイスブック）を活用して情報を発信した。Irodori インスタグラムへの反響は大きく、フォロワーも2,000人を優に超えている（昨年度1,700人）。

(3) 危機管理

< 防災訓練 >

利用者は火災、洪水等の避難訓練をはじめ毎月防災訓練に参加している。職

員は施設内災害対策設備の使用訓練等を実施することにより、災害時の対応についての意識を高めている。

SNS による緊急連絡サービスを活用して緊急時のスピーディーな連絡に努めている。今年度は、感染症対応含め 47 回の発信を行った。

職員参集訓練として 9 月に夜間災害を想定して法人全体で行った。LINE (SNS) も活用し訓練の効率化を図った。

< 防犯訓練 >

カメラ付きインターフォン及び施設周囲に防犯カメラが 3 台設置され、またドアチャイムで来客の出入りを事前チェックしている。

平成 28 年以降、毎年、不審者を想定した通報訓練および対応訓練を実施し、対策 DVD 鑑賞やさすまたの使い方も練習している。

< 地方法人との応援協定 >

青森県八戸市にある社会福祉法人道友会と災害時応援協定を締結している。コロナ禍のため、実際の交流はできなかったが、地震発生時には連絡を取り合っている。

(4) 人材育成・活用

< 働きやすい職場づくり >

法人全体で「働き方改革宣言」を掲示し東京都に報告している。障害者 4 人、高齢者 (65 歳以上) 14 人を雇用している。働きやすさの一環として残業の減少や有休消化率に目標設定しており達成している。

< 職員メンタルヘルス >

年 1 度、全職員を対象にストレスチェックを実施し、専門会社で分析を行っている。各個人に結果が通知され、必要に応じて専門職 (産業医等) との面談の体制がある。

< 職員研修 >

研修希望アンケートを年度初めに実施して計画を作成している。

受講命令：キャリアパスに沿って受講計画をたて業務として受講。(1~2 回)

受講希望：自己研鑽活動として参加費、交通費、教材費を援助。(3 回まで)

また、今期もオンライン研修が多く研修参加者は増えた。

法人障害者支援局全体で外部講師を招き 1 月には、「アセスメントに基づく個別支援計画と日々の支援」と称したアセスメント手法について学びモデルケースで演習を行った。

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) 感染症や災害への対応

感染症対策の標準化に取り組み、給食や作業、更衣室の環境を改善し、利用者の行列や更衣室での密を防止できている。また使用済みマスク、紙コップの廃棄ルールも定着している。

利用者の在宅ワーク支援

引き続き、等々力分場の利用者2人（昨年度1人）を対象に行った。継続した支援を行うことで、例えば利用者からの日々の作業所への作業報告や相談などの連絡を一人でできるようになるなど、在宅ワークの作業に自信を持たせることができた。今後、再度感染症感染拡大などによる緊急事態により在宅ワークとなった際も作業所と繋がっている安心感や所属意識を高めることができてい

る。
概要：在宅サービス計画の届け出、一日2回の電話連絡、作業時間・進捗状況の確認、週一度の評価。月一度の面談で訓練目標に対する評価を行う等。

SNSによる緊急連絡サービス

SNSを活用することで利用者やご家族に効率的にかつ、確実に緊急連絡ができるようになり、台風等の注意喚起にも活用した。なお、操作が難しい方には、これまで通り電話連絡を継続している。

本園と分場の連携

それぞれの特徴を生かした支援のもと、連携できる作業種を増やし、緊急時の職員応援もチャレンジした。利用者も本園と分場を往来し、環境が変わることで新鮮に作業に取り組める場面もあった。今後も多様な経験ができるように取り組みたい。

(2) 5S（整理、整頓、清掃、清潔、躰）の取組み強化

施設を安全に効率的に使用することは、利用者の自立を高め、快適性の向上に繋がる。施設内の不用品を処分し、必要な物をすぐに出せるように整理した。また、三密を防ぐために大きく作業環境を見直した。労災防止、コスト削減、品質向上につながる取組みである。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
職員が参加しやすいボランティア研修を多く取り入れるとともに、アセスメント手法を学ぶ研修を実施するなど利用者個々の高齢化・重度化に柔軟に対応できる支援の質の向上に取り組んでいる。また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を図りながら、利用者の日常支援の充実に取り組む運営を行った。			
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			1 2
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			2 1
設置目的等の理解	2/3	個人情報漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	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
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			<u>7</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	3/3		
4. サービス向上の取組み			<u>22</u>
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	3/3	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</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</u>
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13		
2. 施設の運営	21 / 26	地元からの発注作業を通して、地域との関わりを深めていくよう努めている。	
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	マニュアルを作成して情報共有するなど事故防止に努めている。	
4. サービス向上の取組み	22 / 30	本園、分場の連携を進め利用者が多様な経験ができる環境づくりに取り組んでいる。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	70 / 90		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
年度評価所見			
全ての項目において要求水準を満たしており、かつ自主生産品については多くの利用者が作業に関われるよう支援に工夫しながら取り組んでおり、かつ利用者本人と話し合いながら個々の状況に合った活動内容の充実を図っていることを評価し、総合評価をAと判断する。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
現在も要求水準は満たしているが、今後とも、SNS等を活用し情報発信力を高め、さらなる障害理解の促進を図るよう取組みを促していく。また、利用者一人ひとりの体調変化の定期的な把握による、高齢化・重度化への取組みを一層進めていくよう働きかけていく。			

令和4年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立砧工房、同分場キタミ・クリーンファーム

施設住所：(本園)世田谷区砧4 - 3 2 - 1 4

(分場)世田谷区喜多見7 - 3 - 1

指定管理者：社会福祉法人東京都手をつなぐ育成会

指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項 (令和5年3月31日現在)

(1) 事業内容

実施事業

就労継続支援B型：一般企業等での就労が困難な方に、働く場を提供するとともに、知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

本園：定員37人 登録人数32人

就労移行支援事業：一般企業等への就労を希望する方に、一定期間、就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

本園：定員6人 登録人数4人

分場：定員15人 登録人数1人

就労定着支援事業：就労移行支援、就労継続支援、生活介護、自立訓練の利用を経て一般就労へ移行した障害者で、就労に伴う環境変化により生活面の課題が生じている方に対して、一定期間、相談を通じて就労に伴う生活面の課題を把握するとともに、企業や関係機関等との連絡やそれに伴う課題解決に向けて支援を行う。(本園分場で共同実施)

登録人数7人

概要

就労継続支援B型事業では片栗粉事業の今年度売り上げが20%増加したものの、水耕栽培事業を含めた他授産事業が10%減少した。水耕事業では、夏の暑さにより、生育管理がうまくいかず、大手スーパーの出荷を停止した日が増えてしまったことが主な原因である。今年度も予想される夏の高温に対する対策が引き続き課題となる。行事については、新型コロナウイルスの感染状況を見ながらの小規模な実施に留まった。

就労移行支援事業では、本園と分場の業務を統合することで新規開拓やアフターケアなどを効率的に行った。その結果、今年度3人の方の就労が決まり重点的に職場定着を実施したことにより約90パーセントの定着率を保っている。

施設内活動

【本園】

< 就労継続支援 B 型事業 >

作業活動

- 自主生産品 片栗粉袋詰、豆類袋詰等
- 受託作業 封入封緘作業、緩衝材袋詰め
- 官公需 公園清掃（1 か所）

地域移行支援

グループホーム利用への情報提供・入居支援、地域生活に関する情報提供

就労支援

職場体験実習の参加

その他の活動

- 音楽療法（月1回、区民センターを利用）
- 区心理職による個別面談
- 農作業・園芸作業体験

< 就労移行支援事業 >

作業活動

- 自主生産品 片栗粉袋詰、豆類袋詰等
- 受託作業 封入封緘作業、緩衝材袋詰め
- 官公需 公園清掃（1 か所）

地域移行支援

グループホーム利用への情報提供・入居支援、地域生活に関する情報提供

就労支援

職場体験実習の参加、就労支援プログラム実施、面接、就労前実習の参加

その他の活動

区心理職による個別面談

< 就労定着支援 >

職場定着及び継続支援

職場訪問、施設での面談、保健指導同行、OB会の開催等

【分場】

< 就労移行支援事業 >

作業活動

- 自主生産品 サラダ菜等水耕栽培
- 受託作業 封入、緩衝材袋入れ等
- 官公需 公園清掃（2 か所）、自転車リサイクル

地域移行支援

グループホーム利用への情報提供・入居支援、地域生活に関する情報提供

就労支援

職場体験実習の参加、就労支援プログラム実施、企業面接、就労前実習の参加

等

その他の活動

区心理職による個別面談

工賃について

作業種目別収入

片栗粉など 68,044,079 円、受託加工 301,283 円、公園清掃 1,787,780 円

合計 70,133,142 円

工賃

本園就労継続 B 型 総額 12,084,101 円 平均 34,330 円

本園就労移行 総額 1,700,374 円 平均 36,178 円

分場就労移行 総額 79,620 円 平均 15,924 円

年間工賃支払い総額 13,864,095 円 月平均工賃 34,317 円

施設外活動

新型コロナウイルスの感染状況を見ながら小規模な実施に留まった

外出選択行事：入所式、忘年会、新年会（表彰式）納会

年間行事（新型コロナウイルス感染拡大防止により予定を変更）

月	内容	月	内容
4 月	入所式	10 月	蔵まつり（中止）
5 月		11 月	選択行事（後期）
6 月	選択行事（前期）	12 月	忘年会
7 月	選択行事（前期）	1 月	新年会（表彰式）
8 月		2 月	
9 月	選択行事（前期）	3 月	納会

（ 2 ）利用状況

障害支援区分（事業ごと）

< 本園 >

	区分 6	区分 5	区分 4	区分 3	区分 2	区分 1	なし	計
B 型		3 人	13 人	12 人	4 人			32 人
移行			1 人		1 人		2 人	4 人
定着			2 人		2 人		3 人	7 人

< 分場 >

	区分 6	区分 5	区分 4	区分 3	区分 2	区分 1	なし	計
移行							1 人	1 人

障害の程度

		身体障害者手帳								計	精神障害者 保健福祉手帳		
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級		
本園	愛の手帳	1度										2級	
		2度							14人	14人	なし	43人	
		3度	2人						18人	20人	計	43人	
		4度	1人						8人	9人			
		なし											
		計	3人							40人	43人		
分場	愛の手帳	1度										2級	
		2度										3級	
		3度										なし	1人
		4度							1人	1人	計	1人	
		なし											
		計								1人	1人		

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	-
事故	1件	職員が、公用車で取引先へサラダ菜を配送した後施設に戻る途中に、一時停止を無視した自転車が道を横切ろうとし、運転席側の前部に接触した。相手の女性は頭痛を訴えたため救急車で病院に運ばれたが、意識ははっきりしており、その日のうちに退院した。再発防止に向けて、車両を使用する職員全員に対して運転教育を改めて実施するとともに、専門家による研修を実施し、安全意識向上するとともに安全教育を徹底した。

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

国や東京都からの感染拡大防止の通知等に基づき、事業継続にあたって、以下のとおり取り組んだ。

施設職員及び利用者の体温測定等の健康チェックを毎日実施し、看護師と施設長で確認するチェック体制を取るとともに、施設に来所する外部業者やご家族にも検温を実施するなど集団感染リスクの軽減を図った。

また、世田谷区より感染症アドバイザーを招聘し、職員研修を行い感染症フェーズごとの対応方法に関する知識を身に付け、施設運営に生かした。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	140,218,562	
受託事業収入	139,692,302	区指定管理料(処遇改善加算含む)
その他の収入	526,260	受入研修費収入、退職金給付引当資産取崩収入
支出計	140,218,562	
人件費	94,065,902	常勤11人、非常勤10人
事務費	25,169,186	維持管理、給食調理委託等
事業費	17,319,766	利用者諸経費
その他支出	3,663,708	退職給付引当資産支出、繰入金等
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) 利用者支援

< 支援方針 >

「私たちは、利用者一人ひとりの人権と意思を尊重し、その人らしい地域生活、就業生活を一体的に支援します」をスローガンにして施設職員が一丸となって以下の取組みを行った。

< 授産作業の取組み >

片栗粉事業については、コロナ禍前に比べると80%程度回復したが、今後も資材や運送費の高騰が継続することを想定し、利益の確保や利用者の工賃の維持・向上に向けた対応が喫緊の課題である。

水耕栽培事業は、昨年度と同様に夏の暑さにより生産量が減少し、大手スーパーへの出荷を一定期間停止する状況が続いたが、昨年度と同程度の売り上げを確保した。生産量を回復させるとともに、販売ルートの拡充に向けて取り組んでいく。

< 給食提供 >

季節にちなんだメニュー、利用者リクエストによる誕生日メニュー等、利用者に喜ばれる給食を提供している。また、年度初めに栄養士による嗜好調査を行い、利用者の健康状態やアレルギーの有無、食事制限などを事前に把握し、必要に応じてご家族と相談しながら食の安全性にも対応している。

< 保護者支援、家族との連携 >

施設状況や行事の様子を伝え、また、ご家族からの要望や相談を受ける機会として保護者会を年5回実施した。また、新たに第三者苦情解決委員を1人増員し、保護者等からの相談や施設運営について意見がある場合は随時受け付けた。

その他、保護者への支援としてグループホームや他の福祉サービスの情報を提供し、新たなサービスを利用する方には見学や手続きのサポート等を含めた支援を行った。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

< 近隣小学校、町会等との連携 >

学校協議会、学校関係者評価委員会、避難所防災訓練に参加することで、これまで築き上げた地域との顔の見える関係を維持するとともに、機会を通じて施設広報誌を回覧するなど施設紹介を努めた。この結果、例えば町会主催のポッチャ大会に招待され、地域住民との交流を図るなどの成果を得た。

特に令和4年度は、地域の小学校2年生の街探検の授業において、施設の活動について紹介し、子どもたちに障害理解を広める機会を提供することができた。

地域の民生委員からの紹介により、水耕栽培で店舗販売できなかったサラダ菜等を安価で砧子ども食堂ごはん村に提供した。双方の事業の取組みを理解するとともに、互いに支えあう関係性を生み出すことができた。

<地域イベントへの参加・協力>

地域より販売依頼のあった、Bajich 販売会、いきいき世田谷文化祭、世田谷歯科医師会販売会、ウォーキングフォーラム、友愛青空マルシェ、ふれあいフェスタ、大蔵住宅防災フェスタ、ご近所フォーラムに販売出店した。また、分場において喜多見中部町会に交通安全週間時の交通監視員詰所を提供し、希望する方には施設見学会を実施した。

<地域親の会との連携>

世田谷区手をつなぐ親の会が運営する「喫茶ぴあ」や「喫茶JOY」の体験実習に参加し、利用者の就労特性の把握、利用者の就労意欲の向上につなげた。

(3) 危機管理

<防災>

施設職員の防災担当が中心となって自衛消防訓練を計画し、計画に沿って避難訓練・防災訓練を実施した。避難訓練においては実際に即した避難を経験するために訓練開始時間を告知しない形で実施した。また、避難所までの避難経路確認やシェイクアウト訓練を実施した。

成城消防署・東京防災救急協会・成城消防団の協力を得て、普通救命講習を職員全員で受講し AED の使用方法を学ぶなど防災知識の向上を図った。

<感染症対策>

検温や手指消毒など基本的衛生習慣を継続したことで施設内にてクラスターとなる事態にはならなかった。

<環境整備>

感染予防の一環として清掃委託業者の業務内容を見直し、施設内消毒を重点的に実施した。

(4) 人材育成・活用

<人材育成>

法人や他機関の web 研修や参集型の研修（職層研修・人材育成研修障害者虐待防止・権利擁護研修）に参加した。施設内研修としては障害者虐待防止法の

理解、車両運行研修、普通救命講習を実施した。研修参加後は、職員会議において参加した職員が研修報告をして職員全体で知識やスキルを共有する機会とした。

また、施設としてEラーニングに登録し、職員個人で空いた時間や在宅勤務時に視聴し、支援技術の向上や支援にあたっての困りごとなどの解決のために活用している。日々の職員育成では終礼などの時間にその日の業務の振り返りやヒヤリハット報告を全職員で共有し再発防止に向けた話し合いをしている。

<働きやすい職場づくり>

ノー残業デーの実施や、清掃消毒業務の外部委託を行った。また、在宅勤務でのEラーニングを推進し、通常の勤務時間に行っていた研修時間を確保した。この2点により、時間外勤務・休日勤務を削減することができた。

さらに、年度初めに年次有給休暇を計画的に取得するよう職員全体に働きかけることで、結果的に全員が有給休暇を取得した。

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）

<相談支援事業所やグループホーム事業所などの関係機関とのつながり>

個別支援計画作成のための個別面談では、ご家族の同意を得て相談支援事業所職員も同席してご本人の希望や課題などをチームとして共有している。特に新規利用者については、保健福祉課のケースワーカーとも情報共有し、スムーズにサービス提供できるようにしている。

<利用者の地域生活支援の取組み>

支援に関する連携向上を図るため、近隣の短期入所施設と交流を兼ねた研修会を実施した。また、日々の健康管理や通所活動の中で課題を発見した場合は、保健福祉課や相談支援事業所とも綿密に連絡を取り解決に向け取り組んだ。

<感染予防対策の徹底と拡大防止と利用者の日常支援の充実>

新型コロナ感染症拡大防止として、日々の健康観察を強化した。特に検温、バイタルチェック、活動中の様子の確認、家族からの連絡帳の確認を施設職員全体で行うことで、感染予防を徹底した。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
個別支援計画は、相談支援事業所やケースワーカーと情報共有しながら作成するなど、関係機関と連携して利用者の地域生活支援に取り組んでいる。			
また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を図りながら、利用者の日常支援の充実に取り組む運営を行った。			
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>1 2</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		19	
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	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
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応		8	
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		23	
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	
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		
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	19 / 26	新たに子ども食堂と関係を築くなど、地域と積極的に関わり合い、障害理解の促進に取り組んでいる。	
3. 事故や緊急時等への対応	8 / 9	訓練開始時間を告知せずに避難訓練を実施するなど、より実効性のある取組みを進めている。	
4. サービス向上の取組み	23 / 30	Eラーニングによって職員が手軽にスキルアップできる環境を整え、支援の質向上に繋げている。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	70 / 90		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
年度評価所見			
全ての項目において要求水準を満たしており、保健福祉課や相談支援事業所と連携し、利用者の課題解決に繋げている点や、Eラーニングの活用により、職員の支援技術向上に努めている点を評価し、総合評価をAと判断する。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
現在も要求水準は満たしているが、今後も利用者や家族からの意見や相談を聞き取る機会を積極的に設け、施設サービスの質の向上及び保護者への支援を継続するよう促していく。また、安定的なサービスの提供のため、引き続き研修やEラーニングを活用した人材育成を行うよう働きかけていく。			

令和4年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立烏山福祉作業所

施設住所：世田谷区北烏山1-29-15

指定管理者：社会福祉法人武蔵野会

指定期間：平成30年4月1日～令和5年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和5年3月31日現在）

(1) 事業内容

実施事業

就労継続支援B型事業：一般企業等での就労が困難な方に、働く場を提供するとともに、知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

定員 66人 登録人数 52人

概要

法人理念である「自分を愛するようにあなたの隣人を愛せよ」を基本とし、利用者一人ひとりの立場に立ち、働く喜びややりがいを見出せるような支援の実践に努めた。

新規利用者として1名を受け入れた。今年度は令和5年度より開始する生活介護事業のための整備と老朽化部分の改修工事を行う中での施設運営となった。令和4年5月途中から令和5年2月末までの期間は、北烏山9丁目にある北烏山地区会館の一部を借用し作業活動を行った。新型コロナウイルス感染防止対策を継続し、支援全体の動線の重なりを最小限に抑え日中支援を行った。

施設内活動

受注作業 企業からの封入封緘等の作業、軍手封入、飴の箱詰め等
アパート、駐輪場の清掃

官公需 公園清掃、雑巾縫製、リサイクル自転車、スケッチブック

自主生産 刺繍製品、製菓（菓子・ジャム）

クラブ活動 感染防止対策と改修工事のため実施なし

その他活動
・販売活動
・近隣小学校との音楽交流会（対面・オンライン）

工賃について

作業種目別収入 受託加工 3,598,527円、自主生産 1,186,290円、
官公需 2,208,679円
合計 6,993,496円

年間工賃支払総額 6,149,192 円
 全体月平均工賃 10,511 円/人 (昨年度比 2,750 円増)
 施設外活動 感染動向に合わせ、11月に班外出を実施。
 (高尾山 59 ミュージアム、カラオケ、深大寺)

年間行事

月	内容	月	内容
4月	入所式 健康診断歯科検診	10月	
5月		11月	班外出(高尾山 59 ミュージアム、カラオケ、深大寺)
6月	お楽しみ給食	12月	ザ おまつり(施設内行事として開催・模擬店など) クリスマス会 もちつき会 仕事納め会
7月	夏の映画祭	1月	新成人を祝う会・新年会
8月		2月	豆まき ネコの日レクリエーション(レク)・お楽しみ給食
9月	災害時訓練	3月	武蔵丘小学校とオンライン音楽交流会(対面とオンライン)

(2) 利用状況

障害支援区分

	区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
継続		6人	18人	19人	4人		5人	52人

障害の程度

		身体障害者手帳							計	精神障害者保健福祉手帳		
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級		なし	1級	2級
愛の手帳	1度											
	2度			1人					17人	18人		
	3度	1人	1人	1人	1人	1人			23人	28人		
	4度				1人				5人	6人		
	なし											
計		1人	1人	2人	2人	1人			45人	52人		

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	0件	

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

国や東京都からの感染拡大防止の通知等に基づき、事業継続にあたって、以下のとおり取り組んだ。

- ・毎日、施設職員及び利用者の体温計測等の健康管理を行うとともに、委託業者などの来所者に対しても同様に基本的な対応とし集団感染リスクの低減を図った。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	138,666,187	
受託事業収入	128,498,187	区指定管理料(処遇改善加算含む)
その他収入	10,168,000	就労収入、雑収入等
支出計	138,666,187	
人件費	103,442,011	常勤9人 非常勤9人
事務費	20,906,180	維持管理、給食調理委託等
事業費	13,634,996	利用者諸経費
その他	683,000	法人事務費、賞与引当金等
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) 利用者支援

<支援方針>

利用者支援においては、利用者一人ひとりの立場に立ち、一人ひとりの強みを発揮しながら日々の働く喜びや、やりがいの持てる支援を心がけた。感染症対応については前年度から継続し、感染傾向の実態に合わせ東京都、世田谷区の感染防止対策の方針をもとに法人本部と連絡をとりながら対応を行った。感染症が収束しない中で社会参加を自粛せざるを得ないことが多かったが、就労支援(作業)としては、清掃活動や果実収穫など地域に出かけて作業をする機会が作り出せた。

<人権擁護への取り組み>

人権尊重と擁護、ノーマライゼーションの推進、プライバシーの保護(個人情報保護規程の遵守)、身体拘束・体罰・虐待の禁止(職員倫理綱領)については法人規定に基づいて厳守するとともに、チェックリストを活用するなど日頃の支援の点検を例月行う職員会議において定期的に行った。利用者の自治会活動については毎月1回、利用者会として利用者が主体的に運営を行えるように企画・準備等を一緒に行った。

< 工賃向上の取組みの継続 >

販売会の機会は、少しずつ増えてきているが、販売は個別の注文等が中心となった。区内での販売会の他、保育園の職員を対象にした販売や NHK 厚生文化事業団の職員を対象とした販売など、感染症対策を講じた上で可能な範囲で参加した。改修工事後の令和 5 年度からの喫茶事業の準備に加えて、自主生産品の商品開発の一つとして、米粉を使用した菓子製造を実施した。受注作業については、継続して行っている作業種その他、まちづくりセンターの袋詰め作業やペットフードのサンプル付けなどスポット的な作業も行った。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

< 地域のイベントへの参加 >

今年度も、施設開催の地域交流行事は中止とし、施設内で利用者向けの行事を行った。例年、地域で開催されているイベントもすべて中止のため参加の機会はなかった。利用者・ボランティア・職員で構成されたバンド BBB の演奏活動についてはイベント等で演奏する機会はなかったが、3月に近隣の武蔵丘小学校との音楽交流会を行った。当日は、小学校の体育館で参加と作業所からオンライン上で参加するメンバーに分かれて実施した。4年生の児童に対して、作業所の活動などについてスライドをみながら利用者が説明を行った。終了後には児童から感想文が届き、交流会が楽しかったこと、作業所のことを知る機会になったという感想が多くあり、今後も継続して取り組んでいく。

< ボランティアの募集・活用 >

今年度は、基本的に日常作業のボランティア受け入れは見合わせた。次年度以降の感染動向を見据えて、ボランティアの受け入れ拡大も視野に入れ、職員の中から担当を設け、新たなボランティア募集・活用に向けた準備を進めた。

製菓については、商品開発のアドバイスやジャム加工などについてボランティアに協力をいただき作業を行った。

< 職場体験の受け入れ >

就労体験の機会提供と利用判定のため、関係機関と確認をしながら、特別支援学校生徒の実習受け入れを行った。その他、久我山青光学園の中等部にコロナウイルス感染防止対策を徹底しながら希望に沿った形での実習受け入れを行った。

(3) 危機管理

< 防災 >

避難訓練等を以下の通り行った。なお、災害時訓練として避難訓練と炊き出しを一体的に行う例年の訓練については、新型コロナウイルス感染症防止のため中止とした。

4月 訓練計画確認、自衛消防分担、年間計画確認、避難経路確認、防災用倉庫備品確認

9月 災害時訓練（避難訓練・災害時を想定した給食提供）

3月 職員を対象とした普通救命講習の受講

< 防犯 >

警備会社と業務委託契約を結び、夜間・休日等の職員不在時に備えている。防犯カメラ3台と事務所にモニターを設置している。また不審者の進入発生を想定した職員連携、通報等の訓練を行った。

< 衛生管理 >

11月に利用者と職員の希望者に対して嘱託の内科医師によるインフルエンザ予防接種を実施した。

また、新型コロナウイルスワクチンについては、接種会場等での接種が困難な利用者を対象とした巡回接種を区と連携をしながら作業所で実施した。

継続した取組みになるが感染防止対策として、出勤時の職員の検温と利用者の1日2回の検温を実施した。来訪者にも入館時には検温を依頼し、来訪者用の記録表への記入を依頼した。その他、作業環境を分け、作業室、事務所などへのパーテーションの設置、手洗いやうがい、マスク着用、咳エチケットなどの励行や、換気、アクリル板による仕切り設置、館内の1日2回の消毒など基本的な対応の継続を徹底した。

(4) 人材育成・活用

< 研修・研修計画 >

年間研修計画に基づき、法人、施設、外部の研修に参加した。

[外部研修]：障害者施設職員支援力向上研修 / 相談支援初任者研修 / 障害者施設職階層研修(リーダー研修) / てんかん研修 / 成年後見制度研修 / 虐待防止・権利擁護研修

[法人研修]：実践事例報告会法人研修 / 職員階層別研修(中堅)

[施設内研修]：虐待防止研修 / 記録の書き方研修 / キャリアデザイン研修法人研修 / リスクマネジメント研修

[法人世田谷地区の研修会]：法人の区内事業所合同での研修会、次期中期計画に向け研修会を実施した。

< 実習生の受け入れ >

年間を通して利用者支援に支障のない範囲で希望に応じながら次世代の福祉を担う人材育成の観点から受け入れを行った。今年度は新型コロナウイルス感染防止の観点から当初予定していた実習の辞退もあったが、社会福祉士養成実習などの実習受け入れを行った。

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) 第三者評価について

令和4年度に「福祉サービス第三者評価」を受審した。

< さらなる改善が望まれる点 >

新規事業の展開による業務量の増大に対処すべく、各職員の業務分担を見直

し、さらなる業務のシステム化を推進していくことを期待したい。

外部コンサルタントの調査結果等を踏まえ、職員間や利用者・家族とのコミュニケーションがさらに向上することを期待したい。

来年度、生活介護事業運営のスタートをきるためにも、作業材料・備品などを整理整頓し、快適な作業環境にしたい。

(2) 作業、工賃について

和菓子や、季節のイベントに合わせた商品を提案するなど、新商品開発に力を入れている。あわせて、令和5年度の改修工事後の自主生産商品の商品開発の一つとして、米粉を使用したパンや菓子の製造を試行的に実施した。一部の商品については、グルテンフリーの米粉パンなどアレルギーに対応した製品づくりを行い、他施設商品との違いを打ち出すことで、新鮮でオリジナルな視点を持ち続けるよう努めている。施設の独自ブランド「工房 asi (あし)」に加え米粉を用いた商品には「八十八屋 (はちじゅうはちや)」というブランドを立ち上げ、販路の拡大と工賃向上へ繋がられるようにしている。

(3) 就労継続支援について

コロナ禍で作業が減少したため、職員が営業活動を行い、新規作業の開拓につながり、利用者の作業種の幅が広がった。自主生産品を販売するイベントや販売会等の機会も少なかったため、令和5年度の製菓室の移動や喫茶スペースの設置に向けて商品開発等の試作をすすめることができた。

(4) 地域とのかかわり

コロナ禍のため地域の方との交流を目的とした行事の実施は見合わせた。日常の中で地域に根差して開かれた誰でも気軽に立ち寄れる施設を目指し取り組んだ。作業で行っている公園やアパート、駐輪場の清掃やジャムで使用する果実収穫などの就労支援を通して、利用者が地域で働くことや地域との関係性を高め、障害者理解を促進する原動力の一つとなっている。

6. 事業実績の評価 (施設管理所管課による評価)

令和3年度評価結果に対する現在までの取組み状況	
コロナ禍において地域交流行事が中止される中でも、感染対策に十分配慮しながら小学校との音楽交流会の開催や、自主生産品の販売会への参加などを行い地域の障害理解の促進に取り組んでいる。また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を図りながら、利用者の日常支援の充実に取り組む運営を行った。	
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	1.2

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	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	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
個人情報管理	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			21
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
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		
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	21 / 26	地域とのかかわりを重視した作業活動を行っている。	
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	21 / 30	改修工事後の施設運営に向けて、着実に準備を進めている。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	68 / 90		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
年度評価所見			
全ての項目において要求水準を満たしており、改修工事に伴い北烏山地区会館との並行運営の中でも利用者本位の支援を継続し、令和5年度の準備を着実に進めている点を評価し、総合評価をAとする。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
現在も要求水準は満たしているが、今後も地域で活動できる場を広げ、地域の中で利用者が主体的に社会参加できるよう取組みを促していき、また、令和5年度から生活介護事業を新たに実施することから良質で安定したサービスの提供を行うよう指導していく。			

令和4年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立梅丘ウッドペッカーの森
 施設住所：世田谷区松原6-4-1 地下1階
 指定管理者：特定非営利活動法人ウッドペッカーの森
 指定期間：令和3年4月1日～令和8年3月31日

(2) 対象者

主に精神障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和5年3月31日現在）

(1) 事業内容

実施事業

生活介護事業：介護を必要とする方に、昼間、入浴・排せつ・食事の介護などを行うとともに創作的活動または生産活動の機会を提供する。

定員 6人 登録人数 11人

就労継続支援B型：一般企業等での就労が困難な方に、働く場を提供するとともに、知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

定員 14人 登録人数 31人

概要

生活介護事業と就労継続支援B型事業での多機能事業所として、触法障害者等の支援困難ケースのほか、高次脳機能障害や発達障害、他障害との重複ケースの受け入れを行い、専門的支援や他機関連携、積極的なアウトリーチ支援により、利用者の地域生活の基盤の安定を図る。

施設内活動

作業訓練 ネジ袋詰め、ゴルフボール袋詰め等の軽作業
 自主生産品作成作業

健康づくり 運動指導・健康指導等

その他 調理・ミーティング等

工賃について

作業種目別収入	ネジ詰め作業 92,448 円、
	ゴルフボール選別・袋詰め作業 870,000 円
	巾着ひも通し・タグ付け等作業 20,871 円
	メール便配達作業 63,888 円
	ボールペン箱入れ作業 5,000 円
	共同作業（ライオン誌発送準備作業・病児保育案内 発送準備作業等） 48,644 円
	自主生産品販売 150,840 円
年間工賃支払総額	1,264,838 円
全体月平均工賃	全体 3,863 円/人（昨年度比 78 円増）
	B型 4,511 円/人（昨年度比 179 円増）
	生活介護 2,593 円/人（昨年度比 66 円減）

施設外活動

作業訓練 : ライオンズクラブ会報発送作業、区内事業所共同作業等
 スポーツ活動 : 運動指導、ボッチャ等
 外出活動 : バスレク (新型コロナウイルス感染防止のため活動縮小)
 年間行事 (新型コロナウイルス感染症のため規模を縮小し実施)

月	内 容	月	内 容
4月		10月	
5月		11月	バスレク (浅草)
6月	レク (クルージング)	12月	忘年会 (所内)
7月		1月	
8月		2月	
9月		3月	コンサート開催 (会場・オンライン同時開催)

(2) 利用状況

障害支援区分

	区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
生活		2人	4人	4人			1人	11人
継続			2人	2人	7人		20人	31人

障害の程度

【生活介護】	愛の手帳	身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳		
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級	2級	
		1度											
	2度												
	3度									1人	1人		
	4度	1人				1人					2人		
	なし		1人			2人				5人	8人		
	計	1人	1人			3人				6人	11人		

【就労継続】	愛の手帳	身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳		
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級	2級	
		1度											
	2度												
	3度									1人	1人		
	4度									2人	2人		
	なし		1人			1人				26人	28人		
	計		1人			1人				29人	31人		

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0 件	-
事故	1 件	利用者が玄関前の階段で転落し、救急車で搬送した。小さい擦り傷以外にけがはなく、診察・検査でも異常はなかった。再発防止に向けて本人を交え検討し、階段利用の際の見守り支援や併設している歯科医師会館のエレベーターの利用など、対策を講じた。

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

国や東京都からの感染拡大防止の通知等に基づき、事業継続にあたって、以下のとおり取り組んだ。

新型コロナウイルス感染症における事業継続計画（BCP）に沿って、感染防止策を徹底するとともに、職員の抗原検査も実施し、利用者への感染を防ぎながら安全な事業所運営が継続できるよう努めた。また、利用者のワクチン接種についても支援を行うなど、日々の対策と合わせて、集団感染リスクの低減を図った。

3 . 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	53,823,634	
受託事業収入	53,823,634	指定管理料(処遇改善加算含む)
その他	0	
支出計	53,823,634	
人件費	45,541,284	常勤5人、非常勤4人、嘱託医1人等
事務費	5,147,350	給食購入費、消耗品費、修繕費等
事業費	2,870,000	利用者諸経費等
その他	265,000	授産消耗品等
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) 利用者支援

< 支援のアピールポイント >

「疾病および障害についてお互いに理解しあい、一人ひとりが安心して過ごせる場」というあり方を基本に、利用者の自立と社会参加を図っている。また、就労継続支援B型は「人員配置体制加算（手厚い人員配置をしている事業者を評価する加算）」、また生活介護・就労継続支援B型は「福祉専門職員配置等加算（福祉専門職員の配置を評価する加算）」を取得しており、手厚い人員体制と専門性の高い職員の配置を行っている中、生活介護事業と就労継続支援B型事業を一体的に運営しており、重複障害者・高齢障害者のほか、高次脳機能障害者・発達障害者、他事業所では受け入れ困難なケース等を優先的に受け入れている。

令和4年度は、新型コロナウイルス感染症への社会の対応の変化が出てきたものの、日々の感染者数の変化に敏感に反応し、なかなか安定した生活に戻れない利用者が多い中で、利用者一人ひとりに寄り添い、丁寧な相談対応や様々な思いの共有、在宅支援、関係機関との日常的な連携等を継続し、「安心」できる地域生活に向け支援した。その結果、徐々に通所再開に向く利用者も増加した。しかし、反面この数年間のコロナ禍の生活の影響で、加齢に加え、体力・筋力や生活能力の低下が顕著になる利用者も出てきている。サービスの再調整や日々の状況共有等、関係機関とより密に連携し、本人の望む地域生活継続への支援を行った。

- ・関係機関との連携（731件） 昨年度比108件増
- ・カンファレンス実施（27件） 昨年度比7件増
- ・訪問等のアウトリーチ支援（100件） 昨年度比65件減
（利用者の体調によって件数が増減する。令和3年度は体調不良者が多く、件数が多くなったため、令和4年度は減っている。）
- ・在宅支援（131回） 昨年度比48回増

< 就労支援の取組み >

年々、加齢の影響や利用者の入れ替わりによる障害の多様化により利用者状況が変化しているが、作業工程の細分化や補助具の開発により、一人ひとりの状況に合わせて仕事を作り出すこと、また利用者個々のペースに合わせた作業環境等の提供により、自信の回復や働く意欲の向上を目指し、やりがいや生きがいに繋げるべくその人らしく「はたらく」ことを支援した。

令和4年度も、コロナ禍の影響により従来からの受託作業の減少は続いているが、新たな作業の導入のほか、メール便配達・農福連携による農作業体験といった所外での作業、在宅作業や作業工程を工夫しやすい自主生産品作成作業に力を入れることで、今まで以上に個々の利用者の特性や状況に合わせて作業提供することが可能になり、一人ひとりのやりがいにつなげることができた。

< 外出活動 >

今年度は、感染状況を見極め2回のレクリエーションを実施することができた。ウィズコロナを念頭に、感染防止対策をしつつ、いかに安全に活動できるかを試行錯誤しながらの実施となったが、秋のレクリエーションでは数年ぶりに散策をメインにした内容で実施することができた。参加メンバーからも「久しぶりにレクラしい一日だった」「楽しかった」と、皆で一日を楽しく過ごすことができた。

< 健康管理 >

利用者の健康増進のために、疾病管理や食事・運動等さまざまな側面から健康への意識を高める支援を実施した。

令和4年度は、新型コロナウイルス感染防止を徹底したうえで梅丘パークホールや羽根木公園のほか、オンラインでの指導を活用し、スポーツや健康教室等の各種講座を概ねコロナ禍前の活動回数に戻すことができた。コロナ禍の運動

不足や加齢による体力・筋力の低下にも着目し、利用者自身が決める運動目標を活用しつつ、運動指導員や区の専門相談のOT・PTの指導により、正しく体を動かすことや筋力トレーニング、ストレッチ等個々の状況に合わせて体を動かすことを日常から支援した。

- ・スポーツ（8回実施）
- ・運動指導（12回実施）
- ・健康教室（3回実施）
- ・栄養指導、食生活指導（随時）

< 家族会 >

3年ぶりに会場開催とオンライン開催を併用し家族会を開催した。久しぶりの開催とあって出席者も多かった。コロナ禍での大変さや災害時の備え等の意見交換を行ったが、家族同士で共有しながら負担の軽減や工夫を話し合う等、改めてご家族同士のかかわりの大切さを痛感した。ご家族からも「参加できて良かった」「体験談、悩みごと、それに対する職員の対応等が参考になった」「他のご家族からの意見をもらい、一步踏み出せるきっかけになった」等の感想をいただいた。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

< 地域との関わり >

新型コロナウイルス感染防止により、地域のバザーやイベントはいまだ中止されているものが多いが、自主生産品の販売会は再開したものが多く、久しぶりに多くの利用者が販売側として参加し、地域と関わる機会を再開できた。

また、日常生活の中で買い物や理美容等への同行支援により一人ひとりの利用者が安心して利用できる場所を広げることがを継続し、障害者の地域生活や施設運営に対する理解を深めてもらうことにつなげた。その結果、事業所周辺地域の方々が調子の悪い利用者の対応について連絡を入れてくれるなどのかかわりも生まれた。

さらに、昨年引き続き、事業所や障害理解に関するメッセージを入れた森のつどいコンサートを行った。その際には会場開催と、より多くの方に視聴してもらえるオンライン配信の同時開催を行うことができた。会場には60人近い方が来場し、盛況のうちに終了することができた。観客からは、久しぶりの生演奏やアットホームなコンサートに直接来ることができたことを喜ぶ声をいただいた。配信ではプライバシーの問題から参加できなかった“ウッドペッカーの森ダンサーズ”(利用者)も参加し、大いに場を盛り上げてくれた。

< 地域や他施設との連携 >

イベント等の開催はほとんどが中止されたため、利用者が直接参加することは少なかったが、商店街や地域の他施設・機関と連携し、コロナ禍での生活や支援、感染防止策等の情報交換や状況共有、オンラインを活用した地域啓発の検討を行うとともに、共同受注作業等に積極的に参加・協力した。

- ・世田谷区自立支援協議会
- ・世田谷区精神障害者通所事業所連絡会
- ・北沢地区連絡会
- ・世田谷セレ部
- ・世田谷区精神保健福祉4団体代表者協議会
- ・とうきょう会議 等

< ボランティアの募集・活用 >

新型コロナウイルス感染防止のため、所内の人数調整を行いつつの受け入れとなったが、障害者への理解を深める機会として、また人間関係や日常生活において固定化しがちな所内に、“新鮮な風”を運んでくれる存在として、ボランティアを受け入れた。ボランティアが入ることで、利用者の社会生活や視野が広がり、楽しみを増やす機会にも役立った。

しかし、コロナ禍での生活の影響を受けたこの数年で、就職等ボランティア自身の生活の変化や体調悪化等様々な理由により、協力いただけるボランティアが減少してしまった。利用者にとっても職員にとっても大切な存在であるため、今後、新たなボランティアの受け入れに努めたい。

- ・ボランティア受け入れ 年間延べ58人
- (内訳) 日常活動56人、レクリエーション2人

(3) 危機管理

< 災害対策 >

防災訓練

毎月1回、さまざまな災害を想定しての避難訓練や防災指導を行い、職員・利用者ともに避難方法等の習得や避難手順の確認を行った。また、利用者の入れ替わりや加齢等による状態変化にも対応するため、安全確保のための所内の物品等の置き方の工夫や要介助・要支援利用者への対応方法の検討などの課題や問題の改善もその都度進めた。

今年度も『それぞれに合った方法で身を守る』『自宅での防災対策を考える』という二つのテーマのもと、所内でのそれぞれの身の守り方のほか、自宅での身の守り方や減災のための準備についても支援した。避難訓練については、利用者・家族のアンケートでも引き続き「ためになる」「いざというとき安心」「継続してほしい」と高い評価を受けた。

防災情報収集管理

利用者一人ひとりからの防災情報(緊急連絡先・医療機関連絡先・服薬情報・広域避難場所・避難所・支援関係者等)を年1回見直しつつ管理することで災害時の利用者対応に備えた。

施設設備および備蓄品チェック

災害に備え、年一回定期的に施設安全対策チェックリストや備蓄品リスト等に沿って確認し安全性の確保につなげた。

<健康衛生管理>

日常の健康チェック

来所時に利用者から体調に関する情報を得るほか、観察等によって健康状態の把握や必要に応じて服薬や血圧等のチェックを行い、適切な対応に努めた。

また、所内に関連ポスターを掲示しての情報提供や、関係機関と連携した日常の中での運動や食事内容に関する指導・助言を行い、利用者の健康に関する意識を高めるための支援を行った。

定期健康診断

1年に1回の定期健康診断受診により健康状態の把握を行い、疾病の早期発見等健康維持・増進など健康管理への支援を行った。

<衛生管理および感染症対策>

衛生管理

衛生管理マニュアルに沿った、室内の換気、所内の清掃、廃棄物保管場所の管理、食料品保管状況の点検、衛生害虫の点検・防除等の環境保全を通して、利用者の健康を確保した。

感染症対策

新型コロナウイルス感染症、インフルエンザ、ノロウイルス等の感染症の発生や蔓延が起こらないよう、国や都、および世田谷区保健所等の情報を収集し、適切な対策を行った。特に新型コロナウイルスに関しては、新型コロナウイルス感染症における事業継続計画（BCP）に沿って感染防止対策を行った。

<リスクマネジメント体制>

事故を未然に防ぎ施設の安全性・信頼度を高めるために、日常のヒヤリハットの蓄積と定期的な分析・改善への対応を行い、安全への環境改善を進めた。毎日の振り返りでヒヤリハットの確認を行うことで、職員の安全への意識も向上し、早急な改善への対応も可能にした。さらに、全体ミーティングを活用し、日常のヒヤリハットにつながりそうな事象（人込みに突っ込む、周囲を見ないで行動する等）について、件数を発表する等により利用者自身も事故防止の意識を向上できるよう支援した。

(4) 人材育成・活用

<人材育成>

常勤職員に対し評価表を用い職員評価を実施した。自己評価と共に施設長評価、代表理事との面談により、仕事への振り返りや今後目指すべき目標等を明らかにし、仕事へのやりがいやモチベーションアップにつなげられるよう、人材育成の体制整備に努めた。

<研修内容>

個々人の職員の毎年の研修目標に沿って、障害者1人（手帳保持）、高齢者1人（70歳以上）を含む各職員の状況や希望に合わせて計画的にOJTを通じた職員間の育成や内部・外部研修を実施し、職員の知識・技術の向上に努めた。

また、研修終了後は全体に周知しその内容を共有するとともに、必要に応じてフォローアップを行うことにより、事業所全体のサービスの質の向上が図れた。

* 内部研修参加：延べ89人

(職員としての基本姿勢、権利擁護、虐待防止、個人情報保護、緊急時対応等)

* 外部研修参加：延べ14人

(精神保健福祉研修、支援技術研修、虐待防止、メンタルヘルスケア等)

<職員メンタルヘルス等>

半年ごとのセルフチェックと定期的な振り返りに加え、年1回の評価(自己評価・施設長評価・代表理事面談)により、各職員の状況を把握し必要に応じてスーパーバイズや勤務調整等を行いメンタルヘルスの管理や自己啓発につなげた。令和4年度は、メンタルヘルスに関する研修を受講し、日々のストレス対応や解消方法、職員同士のかかわり方等について、職員全体で考える機会を持った。

<実習生の受け入れ>

広義の支援者としての実習生を積極的に受け入れ、その人材育成に協力した。

* 年間受け入れ数：延べ59人

(内訳) 福祉関係学生延べ36人、看護学生延べ23人

5. 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

利用者・家族に施設運営に関するアンケートを行ったところ、作業所の方針や取組みに関しては、利用者が「満足」77%「概ね満足」23%、家族が「満足」57%、「概ね満足」43%と、概ね理解を得ていると評価できる結果であった。要望・意見は次年度計画の参考にし、更なるサービス向上に繋げていく。

また、一昨年度受審した福祉サービス第三者評価にて指摘された改善点についても、検討を進め、人材育成の体制整備、恒常的に十分なサービス提供を継続するための職員体制整備、業務の標準化に向け順次着手した。

(1) コロナ禍での安全で安心できる運営の継続と日常活動の充実

事業継続計画(BCP)に沿い、さまざまな感染対策の体制を徹底することで利用者・職員の感染を防ぎ、また感染者発生時も適切な対応を行うことで、利用者の生活の中で大切な居場所・行き場所である施設の運営を継続した。さらに感染対策等の対応をもとに、安全・安心の確立を行いつつ、コロナとの共存(ウィズコロナ)を念頭に、日常活動の再開等による充実に向け、試行錯誤しながら取り組んだ。

一人ひとりの利用者の状況を的確に把握し、寄り添いつつ対応することを継続することで、在宅支援等も含め通所を再開しようとする利用者も増え、安定した生活を取り戻し始めた。利用者の通所再開とともに、所内の活気も戻りつつある。安心・安全を感じられる生活をベースに、レクリエーションややりがいに向けた作業活動、その他の活動も様々な工夫をしながら充実に向け動き始めることがで

きた。

しかし、数年間にわたったコロナ禍の生活の影響は大きく、加齢のほか、体力低下、能力低下が進んだ利用者も出ている。日常活動のさらなる充実はもちろんのこと、今後も一人ひとりの望む生活を丁寧に聞き取り、関係機関とも連携を密にしながら、それぞれの望む生活の実現を目指す。

(2) 「やりがい」「いきがい」を持って『はたらく』

コロナ禍の影響により従来からの受託作業の減少は続いているが、新たな作業の導入のほか、メール便配達・農福連携による農作業体験といった所外での作業、在宅作業や作業工程を工夫しやすい自主生産品作成作業に力を入れることで、今まで以上に個々の利用者の特性や状況に合わせて作業提供することが可能になり、一人ひとりのやりがいにつなげることができた。

しかし、加齢や利用者の入れ替わりによる障害の多様化・重度化が否めない昨今、利用者一人ひとりが社会とのつながりを保ちながら「やりがい」「いきがい」を持って『はたらく』ための方法をさらに模索していくことの必要性を痛感している。今後は、利用者一人ひとりが持つ特性やペースを、地域に理解してもらいつつ、その中で働く方法を探る取組みに力を入れていく。

(3) 計画的な人事構想を前提にした業務の標準化

恒常的に安定して運営を継続し、さらなるサービスの充実や質の向上を追求できる体制を確保するために、職員体制の整備のほか、業務の整理や効率化とともに、さらなる標準化を目指すことに着手した。業務の電子化や人材育成の体制の充実等も含めさまざまな整備を目指す。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
サービスの維持・向上を図るため、職員個々の状況に合わせたOJTや外部研修を計画的に実施し、成果を職場内で共有することで、将来を見据えた人材育成につなげている。			
また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を図りながら、利用者の日常支援の充実に取り組む運営を行っている。			
項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			21
設置目的等の理解	2/3	個人情報漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	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 個人情報管理	3/3 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 事故防止等の対応 緊急時の対応	3/3 2/3	緊急時に備えた訓練	<u>8</u> 3/3
4. サービス向上の取組み 職員研修 利用者への案内 利用しやすい環境整備 利用者対応 接遇	3/3 2/3 2/3 2/3 2/3	利用者の意向 利用者意向の反映 施設利用の促進 苦情等への対応 苦情等に対する改善	<u>21</u> 2/3 2/3 2/3 2/3 2/3
5. 収支状況 適正な予算執行 経費の効率化	2/3 2/3	金銭管理	<u>6</u> 2/3
6. 改善の取組み 改善の取組み	2/3		<u>2</u>
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	21 / 26	施設コンサートを開催し、障害者理解の促進や地域との関わりを深めている。	
3. 事故や緊急時等への対応	8 / 9	全体ミーティングを活用し、利用者自身の危機意識の向上に努めている。	
4. サービス向上の取組み	21 / 30	仕事の振り返りや目標を明確に示し、職員のモチベーション向上に繋げている。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	70 / 90		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
年度評価所見			
全ての項目において要求水準を満たしており、ウィズコロナを見据えて通所を控えている利用者への働きかけなど日常生活の再開に向けた支援に取り組んでいる点や、全体ミーティングを通して日常のヒヤリハットに繋がりそうな事象について利用者自身にも共有し、危機管理の意識の向上に努めた点を評価し、総合評価をAと判断する。			
評価結果に対する今後の対応(指導・調整事項)			
現在も要求水準は満たしているが、引き続き、利用者一人ひとりが生きがいややりがいを持って働くことができる環境づくりへの取組みを促していく。 また、安定した運営を継続するため、職員体制の整備や業務の効率化を行い、サービスの充実や質の向上を図るよう指導する。			

令和4年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立松原けやき寮

施設住所：世田谷区松原 6 - 43 - 17 ソーワ福祉ビル 3 階

指定管理者：社会福祉法人せたがや櫨の木会

指定期間：令和3年4月1日～令和8年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和5年3月31日現在）

(1) 事業内容

実施事業	
生活寮（一般入居）：	就労支援を受けている、または就労している知的障害者に対して、生活の場を提供し日常生活に必要な援助及び支援を行う。 定員 4人 延利用者数 4人（実利用者数 4人） 利用期間 3年以内
生活寮（体験入居）：	自立生活を体験することによりその方の地域社会での自立生活を助長する支援を行う。 定員 3人 延利用者数 11人（実利用者数 10人） 利用期間 1～6か月
短期入所：	介護者の疾病等の理由または保護者の休養、本人の体験等により短期間の入所を必要とする知的障害者の受入れ支援を行う。 定員 1人 延利用者数 165人（実利用者数 37人）
概要	
	世話人及び生活支援員が入居者の支援にあたり食事の提供、入浴、健康管理、金銭管理、その他日常に必要なことを支援する。

(2) 利用状況

障害支援区分(事業ごと実利用者数)

<生活寮（一般入居）>

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
							4人

利用にあたり障害支援区分認定を要しないため、合計のみ記載する。(区独自事業)

<生活寮（体験入居）>

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
							10人

利用にあたり障害支援区分認定を要しないため、合計のみ記載する。(区独自事業)

< 短期入所 >

区分 6	区分 5	区分 4	区分 3	区分 2	区分 1	なし	計
	4 人	12 人	7 人	12 人	2 人		37 人

障害の程度

< 生活寮（一般入居） >

		身体障害者手帳(1)							計
		1 級	2 級	3 級	4 級	5 級	6 級	7 級	
愛の手帳	1 度								
	2 度							1 人	1 人
	3 度								
	4 度							3 人	3 人
	なし								
計								4 人	4 人

精神障害者保健福祉手帳	
1 級	
2 級	
なし	
計	

< 生活寮（体験入居） >

		身体障害者手帳(1)							計
		1 級	2 級	3 級	4 級	5 級	6 級	7 級	
愛の手帳	1 度								
	2 度							2 人	2 人
	3 度							5 人	5 人
	4 度							3 人	3 人
	なし								
計								4 人	10 人

精神障害者保健福祉手帳	
1 級	
2 級	
なし	
計	

< 短期入所 > (2)

		身体障害者手帳							計
		1 級	2 級	3 級	4 級	5 級	6 級	7 級	
愛の手帳	1 度								
	2 度								
	3 度								
	4 度								
	なし								
計									37 人

精神障害者保健福祉手帳	
1 級	
2 級	
なし	
計	

- 1 利用にあたり身体障害者手帳所持は要しない。
- 2 利用にあたり身体障害者手帳及び愛の手帳の所持を要しないため、合計のみ記載する。

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	1件	体験入居利用者が出勤すると出かけたが、勤務先へ出勤せず一時所在不明となった。 自宅に帰宅していることを母親が確認し職場まで送って行った。 今後は本人の様子の変化を関係機関と共有していく。

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

国や東京都より通知される感染予防対策に準じ、事業継続にあたって、以下のとおり取り組んだ。

利用者および職員の体温測定等の健康管理を行うと共に、手洗い、手指の消毒、マスク着用の徹底、換気等を実施して感染防止を行った。特に職員に対しては、東京都集中的検査を定期的に受検し、感染の発見、拡大防止に努めた。

新型コロナウイルス感染症発生時には迅速に対応できるよう「濃厚接触者、感染者発生時の対応マニュアル」や衛生用品の見直し等を行った。寮内は飛沫飛散防止対策、換気、消毒の徹底をした。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	27,841,955	
受託事業収入	26,904,726	指定管理料(処遇改善加算含む)
その他収入	937,229	
支出計	27,841,955	
人件費	22,725,054	常勤2人、非常勤8人
事務費	3,299,779	福利厚生費、旅費、消耗品費、修繕費、通信運搬費、賃借料等、食材料費等
事業費	1,817,122	事業区分間繰入金
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) 運営について

せたがや櫛の木会運営2年目となり一般入居利用者1人のグループホーム入居が決まり、東京都手をつなぐ育成会から引き継いだ3人の利用者全員地域移行へ繋げることが出来た。

体験入居は単発ではなく、自立生活へ向けた継続利用となるように入居前後に面接を行い、利用者の意識を高める支援を行った。

短期入所は世話人の定着による支援力向上によって、利用者数が増え高い利用率となった。

入居者が快適に生活を送るため、インターネット環境の整備を行い、生活環境

を整えた。

(2) 利用者支援

<生活寮>

一般入居の最終年度には、入居者個々の課題を改善できるよう身の回りの整理整頓や金銭管理など具体的な支援を行うだけでなく、就労支援センターへの登録を促し就労支援センターでの生活講座へ参加することで、自立生活への具体的なイメージを持てるようにした。

金銭管理支援は「松原けやき寮預かり金等運営規程」を作成し、ご家族の支援状況に合わせて金銭管理の支援を実施するとともに、必要に応じてお小遣い帳の記入など利用者本人が生活費の管理が出来るような支援を行った。

新規利用者は7月に1人、12月に1人、2月に1人と合計3人を受入れ、入居前には面談とアセスメントを行い個別支援計画に基づいて自立生活に繋がる支援を行った。

体験入居利用者は延11人の受け入れを行った。時期によって利用人数や支援の必要性に偏りが生じたが、職員間での情報共有を密にすることで円滑な支援を行うことができた。

通所先とは連絡帳による相互連絡、相談支援事業所とは情報交換や面談の同席などを行い、連携を図るよう努めた。

<短期入所>

今年度は22人の新規登録があり登録者数は53人となった。

世話人の定着による支援力向上によりリピーター利用が多く年間平均利用率は92.2%と高い数字となった。リピーターの中には8050問題を抱えた利用者や家庭環境が複雑な利用者も多いが、継続利用によって地域生活の継続を支える重要な役割を担うことができた。

<食事提供>

健康で充実した生活のためには、食生活が重要であるため、手作りで食事提供を行っている。早朝出勤者に対しても、食事提供時間外でも朝食提供対応を行った。季節の行事食や誕生日会、壮行会は利用者からのリクエストに応える食事提供を行い、新型コロナウイルス感染拡大防止を図りながら会食をする機会を提供した。

(3) 地域との関わり 障害理解の促進

<地域との関わり>

「松原5・6丁目自治会ふれあい絆フェスタ」に参加し、松原けやき寮のパネル紹介と法人内自主生産品販売を行った。地域住民へ松原けやき寮の生活を紹介し、障害理解の促進に努めた。

ボランティア団体より会食の招待を受け法人内グループホーム（どんぐりホーム上町）と合同で参加し交流を行った。

<地域の他事業所等との連携>

緊急時に安定した事業継続をするため、同一建物内にある「白梅福祉作業所」「ヘルパーステーション樫の木」と連携し、協力関係を構築した。

法人内他事業所の自主生産品(パン製品等)を食事に取り入れ、定期的に配達をしてもらうなど交流の機会を設けた。

(4) 危機管理

< 防災・防犯 >

白梅福祉作業所との合同避難訓練と松原けやき寮単独の避難訓練を実施した。単独避難訓練では、夜間の避難を想定して訓練を実施した結果に伴い、裏庭避難経路の除草作業や照明設備の設置、防災備蓄品の点検を実施し、防災食の入替などを行った。

防犯対策として施錠を徹底するとともに、防犯ブザーや防犯スプレーなどの備品の整備を行った。

< 衛生管理 >

新型コロナウイルスだけではなく集団生活では感染症のリスクが高いため感染症対策の研修を行い、嘔吐があった時、下痢症状があったときはマニュアルに沿って対応する体制を整えた。体調不良の利用者は居室で過ごすことを基本とし集団感染の低減を図った。

(5) 人材育成・活用

< 人材育成・職員研修 >

法人の定める研修計画に基づき、個別の研修計画を作成し、専門性、支援力の向上に努めた。非常勤職員は法人から発信されるオンライン研修を活用し全職員が参加、共有する機会を持った。法人内現場研修を受入れ、居住系事業の支援内容を理解する機会も設けた。

< 権利擁護・虐待の防止 >

利用者の人権を尊重し権利を擁護するとともに、利用者に安心、安全に基づく健全で良質な支援を提供し、サービスの向上に努めた。法人内虐待防止研修や身体拘束適正化研修を全職員が受講し障害者の権利擁護や虐待防止に対する意識を高めた。

< 職員メンタルヘルス >

法人全体で年に一度職員を対象にストレスチェックを実施した。また、一人夜勤となる職場の特性から法人内衛生委員より資格を持つ職員がカウンセリングを実施しメンタル面でのサポートを行った。

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)

以下のとおり、年間を通じて利用者を主体とした丁寧な支援を心がけるよう運営を行った。

(1) 運営について

せたがや檜の木会運営2年目となり日々の入居者支援にとどまらず、地域との関わり・障害理解の促進に向け交流会や地域イベントに積極的に参加することで地域との関わりを構築することができた。

施設内の小さな修繕やインターネット環境の整備をして快適に生活できる環境を整えたことにより、利用者の生活の質の向上につながり利用者増加につながった。

(2) 利用状況について

東京都手をつなぐ育成会から引き継いだ一般入居 3 人全員が地域生活へ移行することが出来た。また、新たな 3 人の新規利用者には、今までの経験を活かしながら円滑な地域移行に向けた支援を行っている。

体験入居の 11 人の入居者については、地域移行、家庭生活継続等、様々な進路を選択しているが、次年度も体験入居の利用を希望されている方が半数以上と多く、継続支援につなげることが出来た。

短期入所は登録者数 53 人となり、延 165 人が利用した。利用率 100%の月もあり年間平均利用率 92.2%と高い数字となった。

利用理由も様々で個々のニーズに対応することが出来た。

(3) 利用者支援について

個別支援計画に基づいた支援を提供した。一般入居利用者は、今年度入居 1 年目のため生活課題の整理と支援内容の確認を行い、支援方法について職員間で情報を共有し、支援を行った。

体験入居利用者については、入居前に本人、家族と面談をして個別支援計画を作成し、入居中の目標に取り組む支援を行った。「洗濯を自分でする」「予定を職員に伝える」など家庭では家族に頼っていたことを自ら行い自立生活に必要な能力の獲得に繋がる支援を行った。終了時には本人、家族、相談支援事業所と個別支援計画に対する振り返りや、今後の希望などを話し合った。東京都手をつなぐ育成会から引き継いだ事業を継続するだけでなく、支援の内容を検証し、より地域移行促進するよう支援の見直しをおこなった。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和 3 年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
職員の支援体制の充実については、法人の定める研修計画に基づき個別の研修計画を作成し、専門性、支援力の向上に努めた。また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を図りながら、利用者の日常支援の充実に取り組む運営を行った。			
項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			19
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	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
個人情報管理	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		21	
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	
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		
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	19 / 26	自治会行事に参加し、地域住民へ松原けやき寮を紹介することで障害理解の促進に努めた。	
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	21 / 30	個々の利用者に配慮した食事提供や入浴見守りなどの支援が提供できるよう工夫を行っている。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	66 / 90		
総合評価	A		
年度評価所見			
全ての項目において要求水準を満たしており、常にサービス向上に努め、利用者に安心、安全に基づく健全で良質な支援を提供できている。また、日々の支援にとどまらず、交流会や地域のイベントなどに参加し、地域との関わりをもち、障害理解の促進を図ることができた点を評価し、総合評価Aとする。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
現在も要求水準を満たしているが、今後も引き続き、利用者一人一人の生活課題の整理と支援内容の確認を丁寧に行うとともに、職員間での支援方法の共有を徹底することで、利用者サービスの向上への取組みを促す。また、提供サービスの内容や質について、自己点検や自己評価の結果を反映しサービス改善に取り組むよう指導する。			

令和4年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立身体障害者自立体験ホームなかまっち

施設住所：世田谷区中町2-17-21

指定管理情報

指定管理者：特定非営利活動法人つどい

指定期間：令和3年4月1日～令和8年3月31日

(2) 対象者

身体障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和5年3月31日現在）

(1) 事業内容

実施事業

自立体験室：（一般入居）定員：3人 延利用者数：5人（実利用者数：5人）
 （短期入居）定員：2人 延利用者数：63人（実利用者数：9人）

短期入所事業：（短期入所）定員：2人 延利用者数：348人（実利用者数：94人）
 （緊急利用）定員：1人 延利用者数：20人（実利用者数14人）

概要

自立体験室：身体障害のある方に対して、一般入居（1ヶ月以上1年以内）・短期入居（2日以上1ヶ月以内）の利用期間において、自立に向けた体験の場を提供する。関係機関と連携し、自立に向けた多様な支援を行う中で、地域での自立生活の実現や社会参加の促進を図る。

短期入所：最長3泊4日の期間において、マンツーマン介護体制のもと宿泊サービスを提供する。また緊急短期入所に関しては、主たる介護者（主に家族）に不慮の事故・疾病・入院などの事象が発生した際、短期入所と同様のサービスを緊急に提供する。

(2) 利用状況

障害支援区分(事業ごと実利用者数)

<自立体験室事業（一般）>

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
							5人

利用にあたり障害支援区分認定を要しないため合計のみ記載する。（区独自事業）

<自立体験室事業（短期）>

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
							9人

利用にあたり障害支援区分認定を要しないため合計のみ記載する。（区独自事業）

<短期入所事業>

区分 6	68 人	区分 5	11 人	児童 3	3 人
区分 4	9 人	区分 3	3 人	児童 2	
区分 2		区分 1		児童 1	
計					94 人

<短期入所事業（緊急利用）>

区分 6	9 人	区分 5	2 人	児童 3	
区分 4	2 人	区分 3		児童 2	
区分 2		区分 1		児童 1	1 人
計					14 人

障害の程度

<自立体験室事業（一般）>

		身体障害者手帳							計
		1 級	2 級	3 級	4 級	5 級	6 級	7 級	
愛の手帳 (1)	1 度								
	2 度								
	3 度								
	4 度								
	なし								
計		4 人	1 人						5 人

精神障害者保健 福祉手帳	
1 級	
2 級	
なし	
計	

<自立体験室事業（短期）>

		身体障害者手帳							計
		1 級	2 級	3 級	4 級	5 級	6 級	7 級	
愛の手帳 (1)	1 度								
	2 度								
	3 度								
	4 度								
	なし								
計		4 人	5 人						9 人

精神障害者保健 福祉手帳	
1 級	
2 級	
なし	
計	

<短期入所事業> (2)

		身体障害者手帳							計	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級		なし
愛の手帳	1度									
	2度									
	3度									
	4度									
	なし									
計										94人

精神障害者保健福祉手帳	
1級	
2級	
なし	
計	

<短期入所事業(緊急利用)> (2)

		身体障害者手帳							計	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級		なし
愛の手帳	1度									
	2度									
	3度									
	4度									
	なし									
計										14人

精神障害者保健福祉手帳	
1級	
2級	
なし	
計	

- 1 利用にあたり愛の手帳所持は要しない。
- 2 利用にあたり身体障害者手帳及び愛の手帳の所持を要しないため、合計のみ記載する。

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	1件	自身体験室(一般入居)利用者が、居室内の家具に足小指をぶつけて骨折した。居室家具や介護用品の配置を見直し家具等の角にクッションつけて、再発防止に努めた。

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

国や東京都からの感染拡大防止の通知等に基づき、事業継続にあたって、以下のとおり取り組んだ。

<利用者支援体制>

感染拡大防止のため、支援者のマスク着用に加え、手指消毒と検温を徹底したほか、館内の常時換気に努めた。また利用者の支援に当たる際は、適宜、ディスポーザル手袋やエプロン等を着用したほか、発熱者が発生した際は、スタンダードプリコーションにて対応した。利用者に対しては、各居室において喫食を要請したが、宿直職員が定期的に訪室するなどし、感染拡大防止と関わりを両立できるよう留意した。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額 (円)	備考
収入計	78,671,574	
受託事業収入	76,388,321	管理運営委託料：49,423,460 円 短期入所委託料：24,391,780 円 処遇改善加算：1,581,400 円 光熱水費高騰分加算：991,681 円
その他	2,283,253	寄付金・利子：500,838 円 雑収入：1,782,415 円
支出計	78,671,574	
人件費	56,143,291	職員・ヘルパーの給与・手当、賞与、法定福利費、福利厚生費等
管理費	14,183,783	研修費、旅費交通費、通信運搬費、消耗品費、修繕費、業務委託費、光熱水費、リース料、保険料、租税公課、負担金支出、手数料、雑費
事業費	8,344,500	介護料・食費、処遇費、車両費
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) 利用者支援

< 地域生活支援拠点に対応する緊急利用体制の構築 >

区の地域生活支援拠点事業に緊急短期入所として登録し、緊急時バックアップセンターからの要請に応じられるよう受け入れ体制を構築した。また、緊急時に円滑に受け入れられるよう行政や他事業者との連携を強化した。

< 自立体験室事業の体系化とツール作成 >

年度当初に計画していた、「自立体験室支援ハンドブック」については、内容検討を行ったが、年度内に完成させることはできなかった。この検討を引継ぎ、令和5年4月より新プログラムにて運用する自立体験室（短期入居）において、「らしさブック」として運用するべく取り組んだ。また、一般入居においては従前どおり「支援マップ」「支援サマリー」「支援方針検討シート」により、利用者から関係機関まで、情報共有をスムーズに行えるよう運用した。

< 地域生活につながる生活の場の構築...利用者の役割づくり >

スケジュールボードを設置し、全ての利用者に対して入浴や夕食の時間などを確認してもらえるようにした。また、一部自立体験室利用者に対して、新聞を食堂まで届けて頂くなどの役割を果たしてもらうことにより、自発性や新たなコミュニケーションが生まれ、他者との生活を意識するきっかけとなったケースもあった。一方で、その役割が本人にとって納得感のあるものであったかは課題であるため、来年度はプロセスを見直し、交流の場そのものを多く確保することから、その人ら

しい役割を見出していく。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

<地域住民との交流>

コロナ禍前に定期開催していた「まどカフェキッチン/サロン」は、今年度も開催することが出来なかったが、今後の再開に向けロビー改修を行うなど、交流スペースの整備に取り組んだ。また、近隣幼稚園の外出活動時に施設の一部を供与するなどの協力を行っている。

<地域関係機関との連携>

短期入所事業所連絡会に参加し、他の地域生活支援拠点や、世田谷区緊急時バックアップセンターとの情報交換を行った。また、東京リハビリテーションセンター世田谷の職員に対して施設見学と研修を行うなど、世田谷区内の地域移行施設との連携強化を図った。

玉川エリアにおいては、自立支援協議会や玉川支援ねっと(玉川地域の障害者施設等のネットワーク)に参加した。特に玉川支援ねっとには中心メンバーとして参画し、各施設の制作したアート作品を他施設や地域のイベントで展示する「アート交流」の実施に貢献したほか、玉川地域内の障害福祉事業所間での「交流ワークショップ」開催を通して関係性構築に取り組んだ。

<ボランティア等の活用>

募集する予定であったが、コロナ禍により新規受け入れは行っていない。

(3) 危機管理

<防災>

当年度より防災設備点検を行う業者の協力を得て、火災を想定した防災訓練や、館内の防災用品・非常誘導器具などの使用訓練を行った。加えて宿直者申し送り表にある緊急時対応手順について内容を検討し、修正した。また、不要品の処分を行うなど、館内環境の整備に努めた。

<各種感染症の感染拡大防止>

「緊急対応マニュアル(BCP)」「ヘルパー介助マニュアル」「濃厚接触者受け入れ対応マニュアル」などを随時アップデートしながら、感染防護対策や利用者支援を行った。その他にも、ノロウイルス、インフルエンザ等の感染防止に努め、職員への予防接種補助を実施した。

(4) 人材育成・活用

<研修の実施>

「障害平等研修」「虐待防止研修」「メンタルヘルス研修」に全常勤職員がオンラインで参加し、障害や虐待防止への理解を深めたほか、法人テーマと自己テーマによる研修動画視聴を行った。また、個別研修計画に基づき、常勤職員1人が介護職員初任者研修を受講した。

<メンタルヘルスへの配慮>

「心の健康づくり計画」を法人として実施している。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

（1）自立体験室事業の見直しと再構築

今後も利用者や家族の地域移行ニーズに応えていくため、より充実したプログラムを提供できるよう、関係機関と連携しながら支援プログラム内容の見直しに取り組んだ。見直しを行ったことにより、多視点からの情報やアセスメントが得られ、支援計画の充実を図ることができた。今後もプログラムを実施していく中で随時、支援内容の見直しや改善を行う。

（2）第三者評価の受審

第三者評価において実施した本人・家族アンケートを通して、事業の在り方や支援内容に対する意見を収集した結果、総合満足度が91%（大変満足・満足）と、高い評価を得られた。引き続き、利用者にとって施設利用が自立生活につながるよう、支援内容や環境の充実を図る。

（3）区事業との連携・協力

世田谷区においてスタートした地域生活支援拠点に登録し、緊急時バックアップセンターに対して継続的に協力するとともに、区内地域移行施設や居宅介護支援事業所とも互いの課題やノウハウを交換することで、障害者が自分らしい生活を安心して継続できるよう支援力を高めた。引き続き、区立施設として率先して緊急時の受け入れに対応できる体制づくりや地域移行を推進していく基盤作りに取り組む。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
区の地域生活支援拠点事業に登録し、短期入所の緊急利用体制を見直すとともに、令和5年4月より新プログラムにて運用する自立体験室（短期入所）においては、利用者や関係機関との情報共有を円滑化させるツールの作成に取り組む等、地域移行への支援を充実させている。また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を図りながら、利用者の日常支援の充実に取り組む運営を行った。			
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>12</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</u>

設置目的等の理解	2/3	個人情報漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	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	3/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	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			24
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	3/3	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		
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	20 / 26	区内地域移行施設や居宅介護支援事業所とも互いの課題やノウハウを交換することで、障害者が自分らしい生活を安心して継続できるよう支援力を高めた。	
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	24 / 30	区の地域生活支援拠点事業に緊急短期入所として登録し、緊急時バックアップセンターからの要請に応じられるよう受け入れ体制を構築した。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	70 / 90		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
年度評価所見			
全ての項目において要求水準を満たしている。また、自身体験室一般入居において「支援マップ」「支援サマリー」「支援方法検討シート」を活用し、利用者から関係機関まで、情報共有をスムーズに行い、利用者に合わせた地域移行支援を行っている点を評価し、総合評価をAとする。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
現在も要求水準は満たしているが、今後も区内地域移行施設や居宅介護支援事業所とも情報共有を行い、地域移行を推進していく体制の基盤作りに貢献するとともに、新プログラムで運用する自身体験室事業の検証を行い、より充実したプログラムになるよう更なる改善を促す。			

令和4年度指定管理施設に係る事業報告について
 (障害福祉部障害者地域生活課所管分「苦情・事故報告一覧」)

施設名称	指定管理者	令和4年度	
		苦情報告	事故報告
ほほえみ経堂	NPO法人ワーカーズコープ	0	2
すまいる梅丘	NPO法人ワーカーズコープ	0	0
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	0	0
駒沢生活実習所	(社福)武蔵野会	0	0
桜上水福祉園	(社福)東京都手をつなぐ育成会	0	1
奥沢福祉園	(社福)東京都手をつなぐ育成会	1	0
九品仏生活実習所	(社福)武蔵野会	0	2
千歳台福祉園	(社福)せたがや櫨の木会	0	1
給田福祉園	(社福)東京都手をつなぐ育成会	0	0
岡本福祉作業ホーム	(社福)泉会	0	1
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	0	1
下馬福祉工房	(社福)せたがや櫨の木会	0	0
世田谷福祉作業所	(社福)武蔵野会	0	1
玉川福祉作業所	(社福)大三島育徳会	0	0
砧工房	(社福)東京都手をつなぐ育成会	0	1
烏山福祉作業所	(社福)武蔵野会	0	0
梅丘ウッドペッカーの森	NPO法人ウッドペッカーの森	0	1
松原けやき寮	(社福)せたがや櫨の木会	0	1
身体障害者自立体験ホームなかまっち	NPO法人つどい	0	1

19 施設

1

13

・苦情報告

「バス送迎時に関するもの(音について)」1件で、指定管理者が苦情に対応し改善策を講じた。

・事故報告

13件中、多いものとしては、「サービス提供時の利用者や職員のけが」9件となっている。

各指定管理者は、事故への対応をした後、事故についての原因を調べ、職員への注意事項の徹底、サービス提供時の支援方法の見直しなどにより、けが等の事故の防止に取り組んだ。

令和4年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区営住宅等61施設

施設住所：粕谷4-11-8 外

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社東急コミュニティー

指定期間：令和4年4月1日～令和9年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 維持管理業務

項 目	実施内容
一般修繕	受付件数：616件 入居者等からの修繕受付 結果報告書の作成・提出
空き室修繕	実施件数：72件 修繕業者の選定 6月、11月募集住戸の修繕実施 空き室管理
緊急修繕 (夜間休日の緊急修繕の対応)	受付件数：39件 現状確認及び応急処置 修繕対応及び報告

(2) 保守点検

項 目	実施内容
エレベーター保守点検管理	1回/月
消防設備保守管理	2回/年(9・3月)
火災警報機用戸外ブザー電池交換	1回/2年(9～10月) 令和4年度対象402個交換済
受水槽清掃水質検査	1回/年(7～8月)
圧送式給水装置保守点検	1回/年(7～8月)
増圧直結式装置保守点検	1回/年(7月)
湧水ポンプ保守点検業務	1回/年(4月)
建築設備定期点検	1回/年(4～5月)
コンクリートブロック塀点検	1回/年(4～5月)
清掃業務 日常清掃	1～2回/月
定期清掃	1回/年
外部排水清掃	1回/年(4～5月)
植栽管理 高木剪定	1回/3年
中低木・生垣剪定	1回/年
害虫駆除等	1回/年
雑排水管洗浄作業	1回/年(10月～12月) 令和4年度対象1,026件実施

(3) 管理上必要となる業務

項 目	実施内容
防火管理 防火管理者選任届提出 消防訓練通知 消防計画書 立入検査対応	該当する団地すべて提出済 該当する団地すべて提出済 該当なし 該当なし
巡回点検	1～2回/月
緊急通報 (休日・夜間対応)	137件 緊急時随時対応 (高齢者住宅：緊急通報システム)

(4) 入居者管理

項 目	実施内容
区営・区立住宅入居者募集 高齢単身者・特公賃追加募集	6月・11月 2回/年 募集実施 抽選実施 資格審査実施 高齢者単身者向け住宅の事務
都営・都民住宅の入居者募集	5月・8月・11月・2月 4回/年 募集案内パンフの仕分け 窓口対応
入居者決定	入居予定者の事務手続き 入居手続き
入居者管理	相談、受付、問い合わせに関する案内 実績報告書の提出 1回/月 不正入居等に関する指導 住まいる通信の発行 4・8・12月 3回/年 (2月：特別版発行) 各種届出受付及び対応
住宅使用料関連事務	収入報告書の回収、使用料の算定、収入認定、滞納状況等のデータ処理・消込処理
滞納整理	6ヶ月未満滞納者への督促を強化 【3～5ヶ月滞納】 電話・訪問督促、連帯保証人へ通知 【1～2ヶ月滞納】 電話・督促文書送付、連帯保証人へ通知 ※分納による支払いを依頼

(5) 事故件数等

	項 目	件 数	主な内容と対応
事故		0件	
窓口への相談・要望	①入居者間トラブル等に関すること	19件	生活騒音、ごみの出し方、隣人からの嫌がらせ（注意文を掲示及び各戸へ配布）

	項目	件数	主な内容と対応
窓口への 相談・要望	②建物に関する こと	30件	漏水（上階台所排水管交換） 給湯器故障（経年劣化及び部 品調達困難により、交換を実 施） 水回りの修繕（洗面台排水 管、台所水栓等の交換）
		15件	火災報知器電池切れ
	③管理全般に関す ること	15件	植栽（枝払い、枯木の伐採、 枯葉の清掃依頼等） 違法駐車及び違法駐輪

(6) 日常管理業務

項目	実施内容
入居者対応	新規入居者へ「住まいのしおり」、 「防災・防犯対策ガイド」、「緊急連絡 ステッカー」を配布
自治会活動支援	植栽剪定、駐輪場整理

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額（円・税込）
収入	総額 347,478,919
指定管理料	347,478,919
支出	総額 347,478,919
管理業務経費	146,295,782
入居者管理業務	47,193,888
修繕費（精算後）	123,677,049
事務費	19,541,000
諸経費	10,771,200
収支差額	0

4. 入居者アンケート（令和4年11月28日～12月9日実施）

全体戸数	調査票配布数	回収数	回収率
1,595戸	1,467戸	596戸	40.6%

(1) アンケート結果に基づく改善への取組み

①植栽管理

【内容】

落葉清掃が大変なので、木を伐採するか剪定の頻度を増やして欲しい。

高木の剪定はもっと短く刈り取って欲しい。

【取組み】

巡回時、落ち葉清掃の実施。

倒木の恐れがある高木等は伐採し、植替え。剪定は高さを詰め、強剪定を実施。

②要望事項

【内容】

自転車の台数が多いので、駐輪場を拡張して欲しい。
排水管洗浄や消防設備点検のお知らせを早く教えて欲しい。

【取組み】

敷地内の空きスペースにラインテープを貼り、駐輪区画を15台分増設。
作業を実施する1カ月前までに、各戸配布及び掲示を行う。

③苦情・改善への対応

【内容】

違法駐輪・駐車に対する注意喚起。
喫煙者のマナーが悪い（ベランダでの喫煙等）。
猫に餌をあげる人がいて、カラスがきて困っている。

【取組み】

違法駐輪・駐車に対しては、個別に連絡を行い、改善を要請。
喫煙と猫への餌やりは、注意文を配布並びに掲示による注意喚起。

④生活関連に関する意見

【内容】

生活音に関する苦情。
ごみ出しのマナー違反（収集日以外のごみ出し）。
自治会費の未払いに対する対応。

【取組み】

話し合いでの解決を勧める（挨拶を交わすことができる関係に）。
注意文の各戸配布及び掲示の実施。
自治会において、検討を依頼。

⑤修繕関係への対応

【意見】

老朽化による建物の改修。
室内修繕に関する自己負担の範囲を知りたい。

【取組み】

劣化状況を踏まえ、一般修繕での部分修繕を提案。
住まいのしおりをもとに、負担区分を説明し理解を図る。

⑥管理全般

【意見】

管理内容が良くわからない。

【取組み】

広報誌（住まいる通信）を活用し、周知を図っていく。

5. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 危機管理

「防災・防犯対策ガイド」を新規入居者へ配布した。
住まいる通信8月号にて、台風（大雨・強風）への備えを周知した。

(2) 防災サポート

コロナ禍の影響により消防訓練が実施できないため、災害時の行動についてパンフレットを居住者へ配布し、周知を行った。

- (3) 巡回見守りサポート
385世帯 月1回訪問
緊急通報システムが設置されていない住宅の65歳以上の高齢単身者を対象に訪問サービスを実施した。(継続実施)
コロナ禍の影響により、外出を控える方が増える等健康面に影響が出ているので、訪問時には、様子を伺うよう心掛けている。
- (4) 電話見守りサポート
6世帯 週1回電話連絡
65歳以上の高齢単身者のうち希望される世帯を対象に週1回、個別に電話連絡を行い、生活状況を把握した。
収入報告書を配布する際に、電話見守りサポートの案内を記載して全戸配布し、電話見守りサポートの周知を行った。
- (5) フラワーサポート
入居者を主体に、団地内の植栽等が植えられているスペースを使って、花壇作りのサポートを実施した。
- (6) コミュニティーサポート
コロナ禍の影響で懇談会が開催できない、また外出を控える等入居者の孤立化が進むこと等を配慮して、入居者間の交流だけではなく地域との繋がりを支援する目的で、出張マルシェ(産直野菜の販売)を5団地において開催した。
- (7) 緊急対応業務
緊急通報システムによる対応において、体調不良のため救急搬送の事態へと陥った場合は、協力員と情報の共有を図り、日常の見守り業務へと繋げていった。
- (8) 植栽管理(スポット作業)
入居者の高齢化に伴い、枯葉の清掃や除草作業が難しい団地については、剪定作業時に代わりに清掃や作業を行っている。
- (9) 駐輪場の整理整頓
駐輪場に放置されている自転車を処分するサポートを行った。
不要自転車へのタグ付け、通知文の掲示及び自転車の無料引き取り業者の紹介を行った。
- (10) 緊急連絡先カード(マグネット式)の配布
新規入居者全員へ配布した。

- (11) 駐車場空き区画への予約制有料駐車場及びカーシェアリングの追加導入
カーシェアリング及び予約制有料駐車場を追加した。実施団地は以下の通り。

実施団地	カーシェアリング	予約制有料駐車場
赤堤一丁目アパート	2台	
玉川三丁目アパート	2 (内1台 R4 予約制駐車場より変更)	2台 (内1台 R4 追加)
玉川四丁目アパート		3台
上馬四丁目アパート	4台	
弦巻四丁目第二アパート	2台	
弦巻四丁目第三アパート	1台	
深沢四丁目アパート	2台	
中町四丁目アパート	1台 (R4 追加)	
計8団地	計14台 (内2台 R4 追加)	計5台 (内1台 R4 追加)

6. 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) 区営住宅の環境整備

毎年実施している全戸を対象にした入居者アンケートにおいて、いただいた意見・要望、苦情等を取りまとめ、その結果を業務改善へと結びつける取組みを行った。

(2) 高齢単身世帯への緊急通報システムの設置提案

区営住宅の一般世帯において単身で住まわれている高齢者のうち、希望される方を対象に緊急通報システムの設置を20戸実施した。

今後も、希望者の多い団地より予算額に応じて設置を進めていく。

(3) 収入報告書の回収手続き

昨年と同様に収入報告書をすべて回収することを目標に回収の強化を図った。未提出の方においては、督促の文書を送付した上で、電話による提出依頼を行い、それでも提出されない方においては、直接訪問を行い、その場で収入報告書に記入してもらい、回収を図った。

(4) 駐輪区画の増設

北烏山一丁目第二アパートにおいて、駐輪場に収まりきらない自転車が共用部に置かれた状態となっていた為、敷地の空きスペースを利用して、駐輪区画を15台分設置して、共用部の自転車を移動させることができた。

(5) 住宅使用料滞納者に対する督促 (3～5ヶ月)

毎月、直接訪問し督促文書を手渡し、不在時は玄関ポストへ投函した。

訪問時留守の場合は、電話による督促も実施した。

併せて、連帯保証人に対しても、滞納状況の報告と督促文書を送付した。

滞納を繰り返している入居者に対しては、分納による支払いを確約してもらい回収に努めた。

現状、3～5ヶ月の滞納者は10世帯前後であるが、1～2ヶ月滞納者は70世帯前後と滞納者の多数を占めていることから、1～2ヶ月の滞納者に対しても昨年同様に連帯保証人へ滞納状況に関する文書を郵送し、回収に努めている。

- (6) 新規入居予定者の資格審査及び入居手続き
コロナ禍を意識して、対面での対応に関してはすべて予約制とし、他の方と重ならないよう配慮した。
また、面談に際しては事前に電話連絡を行い、提出書類について事前に確認することで、面談時間の短縮を図った。
さらに住戸内の設備に関して説明を行い、各自にて用意すべき物のリストを提示し、引っ越しの準備が円滑に進められるようアドバイスを送った。
提出書類等の確認とともに、事務所までの案内図も送り来訪してもらった。
- (7) 植栽の剪定に際して要望事項への対応
剪定作業（中低木、高木等）を行う際に、自治会長へ剪定作業に関するアンケートを配布し、そのアンケートに記載された要望事項に沿って剪定作業を実施した。
- (8) 住まいる通信の増刷発行（広報誌）
2月に特別版として、脳トレに関する記事を掲載して、シルバーピアの方を対象に配布した。
- (9) 世田谷区営住宅等窓口センターのホームページをリニューアル
色合いや字の大きさを考慮した「見やすさ」、シンプルで分かりやすさを意識した「操作性」を重点に、ホームページのリニューアルを実施した。
- (10) 区からの緊急要請に基づく対応
区営住宅の空室をウクライナ避難民の受け入れ先として提供することとなったが、迅速に空室修繕や入居手続き等を行った。
- (11) 自主事業の実施
予約制有料駐車場及びカーシェアリングの追加導入を実施し、施設利用の促進を図った。また、5団地にて入居者間交流及び地域交流促進のため出張マルシェ（産直野菜の販売）を実施した。

7. 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			
仕様書に基づいた管理を着実に実施すると共に、単身高齢者の増加に伴う緊急通報システムの追加設置や近隣住民とのコミュニケーションの活性化等を目的として出張マルシェを実施した。また、駐車場空き区画への予約制有料駐車場及びカーシェアリングの追加導入を実施した。			
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			10/11
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	-/-
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	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	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			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			26/30
職員研修	3/3	利用者の意向	2/3
利用者への対応	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	3/3
接遇	3/3	苦情等に対する改善	3/3
5. 収支状況			5/6
適正な予算執行	3/3	金銭管理	-/-
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			3/3
改善の取組み	3/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	10 / 11		
2. 施設の運営	23 / 29		
3. 事故や緊急時等への対応	8 / 9		
4. サービス向上の取組み	26 / 30		
5. 収支状況	5 / 6		
6. 改善の取組み	3 / 3		
合計	75 / 88		
総合評価	S		

④ 年度評価所見
<ul style="list-style-type: none"> ・仕様書に基づき適切に業務を遂行した。 ・建物の老朽化に伴う漏水が発生した際は、影響の範囲を最小限とするため、現地確認等を早期に行い原因を究明し、迅速な対応を行った。 ・駐輪場に収まりきれない自転車が共用部へ放置される事態となっていたため、共用部の一部スペースを区画化し、15台分の設置スペースを追加した。 ・督促対応の強化及び生活保護受給者については代理納付の手続きを勧めることで、滞納額減額に取り組んだ。 ・駐車場空き区画への予約制有料駐車場及びカーシェアリングの追加導入を実施し、施設の利用促進を図った。 ・入居者間の交流及び地域交流促進のため出張マルシェ（産直野菜の販売）を5団地にて開催。 ・一般住戸に居住している単身高齢者への見守り対策として、緊急通報システムの追加設置を行った。 ・緊急対応としてウクライナ避難民の入居調整を迅速に行った。
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）
<p>引き続き仕様書に基づいた管理を継続するとともに、居住者管理の課題である使用料等の滞納額減少に向けた督促等の対応及び、建物の老朽化に伴う居住者への影響を最小減とするための効果的な修繕等を、区と指定管理者が協同し取り組むことで、区営住宅等の適正な管理・運営を図る。</p> <p>また、税外収入確保のため駐車場空き区画への予約制有料駐車場及びカーシェアリングの追加導入を引き続き検討する。</p>

令和4年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立烏山図書館

施設住所：世田谷区南烏山6-2-19

開館時間：火～土曜日 午前9時～午後9時

日・月曜日、祝・休日 午前9時～午後8時

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

(2) 指定管理情報

指定管理者：株式会社 ヴィアックス

指定期間：令和4年4月1日～令和9年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

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

(2) 苦情・事故件数等（苦情は指定管理者の運営に関するものを記載）

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

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止の取組み

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

3. 指定管理に関する業務の収支

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

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 講座・イベント

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

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

(2) 区内障害者施設自主生産品の販売

区内障害者施設の自主生産品カタログ「はっぴいハンドメイドBOOK」に掲載する製品の展示・販売

令和4年度販売額：63,900円(3施設)

(3) その他の利用者向けサービス

図書除菌機の設置

令和4年度利用回数：7,986回(一日平均利用回数 約23回)

デジタルサイネージによる情報発信

館内に1箇所、図書館情報、行政情報の案内など

SNSによる情報発信

烏山図書館を知ってもらい利用に繋げる、図書館の情報の告知するなど

5 . 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和4年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
令和4年度項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			6/7
設備・機器等の保守管理		セキュリティ確保	
施設の修繕		第三者委託	
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
備品等の管理	2/2		
2. 施設の運営			28/37
設置目的等の理解	2/3	個人情報等管理	2/3
サービス提供・報告	2/2	関連法令等の遵守	2/2
適正な人員配置・職務の連携	2/3	人材確保	2/3
接遇・サービス	2/3	人材育成	3/3
施設の利用促進	3/3	区内事業者の活用等	2/3
ノーマライゼーション	2/3	障害者等の雇用	2/3
地域との関わり	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			4/6
事故防止等の対応	2/3	緊急時の対応・訓練	2/3
4. 図書館サービス向上の取組み			22/30
利用者への対応	3/3	レファレンスの適切な対応	2/3
利用者意向の反映	2/3	障害者サービスの推進	2/3
利用者アンケートの評価	2/3	子どもサービス等の推進	3/3
苦情等への対応	2/3	自主事業の成果	2/3
サービス等の適切な提供	2/3	情報発信・交流	2/3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の適正管理・効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		

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

令和4年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立下馬図書館

施設住所：世田谷区下馬2-32-1

開館時間：月～日曜日 午前9時～午後7時

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

(2) 指定管理情報

指定管理者：世田谷TRC・東急コミュニティーグループ

指定期間：令和4年4月1日～令和9年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

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

(2) 苦情・事故件数等（苦情は指定管理者の運営に関するものを記載）

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

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止の取組み

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

3. 指定管理に関する業務の収支

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

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 講座・イベント

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

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

(2) 区内障害者施設自主生産品の販売

区内障害者施設の自主生産品カタログ「はっぴいハンドメイドBOOK」に掲載する製品の展示・販売

令和4年度販売額：106,620円(6施設)

(3) その他の利用者向けサービス

図書除菌機の新規設置

令和4年度利用回数：3,461回(一日平均利用回数10回)

デジタルサイネージ新規設置による情報発信

館内に1箇所、図書館情報・行政情報の案内、近隣の風景写真など

5. 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

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

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

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
令和4年度項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			14/15
設備・機器等の保守管理	2/2	第三者委託	2/2
施設の修繕	2/2	セキュリティ確保	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
備品等の管理	2/2		
2. 施設の運営			28/37
設置目的等の理解	2/3	個人情報等管理	2/3
サービス提供・報告	2/2	関連法令等の遵守	2/2
適正な人員配置・職務の連携	2/3	人材確保	3/3
接遇・サービス	2/3	人材育成	2/3
施設の利用促進	2/3	区内事業者の活用等	2/3
ノーマライゼーション	2/3	障害者等の雇用	2/3
地域との関わり	3/3		
3. 事故や緊急時等への対応			5/6
事故防止等の対応	3/3	緊急時の対応・訓練	2/3
4. 図書館サービス向上の取組み			23/30
利用者への対応	3/3	レファレンスの適切な対応	2/3
利用者意向の反映	2/3	障害者サービスの推進	2/3
利用者アンケートの評価	2/3	子どもサービス等の推進	3/3
苦情等への対応	2/3	自主事業の成果	3/3
サービス等の適切な提供	2/3	情報発信・交流	2/3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の適正管理・効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		

項目別評価結果		
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 施設の維持管理	14 / 15	施設管理を専門とする事業者が指定管理者となっており、予防的修繕に計画的に取り組むなど、適切な施設の維持管理がなされている
2. 施設の運営	28 / 37	接遇・サービス面で利用者に対する柔軟な対応にかける事例があったが、要求水準を満たす人員配置など適切な施設運営が図られ、区民雇用や障害者雇用も進めている。
3. 事故や緊急時等への対応	5 / 6	事故や緊急時等に備え、防犯カメラを増設し、訓練等による取組みが適切に実施されている。
4. 図書館サービス向上の取組み	23 / 30	昭和女子大学や商店会等との連携事業や情報発信に取り組んでおり、子ども事業に加え、一般向け・高齢者等への事業の発展が期待される。
5. 収支状況	6 / 9	印刷物の削減や節電などによるコスト削減に努め、指定管理の執行が適正に行われている。
6. 改善の取組み	2 / 3	業務要求水準書に掲げる施設の現状や指定管理者制度導入の目的などを踏まえ、子ども向け事業の充実や地域連携の強化に取り組むなど、施設運営の改善につなげている。
合計	78 / 100	
総合評価	A	
年度評価所見		
<p>指定管理者初年度の運営となる令和4年度は、第一に基本となる図書館業務を安定させることを目指し概ね達成できた。施設管理においても各種保守点検や修繕対応など、仕様書や法令に基づき適切に実施した。</p> <p>また、防犯カメラの設置や書架のレイアウト変更などを行うことで館内環境を整備したことや、新型コロナウイルス感染拡大防止対策を行いながら、図書館主催の事業のほか昭和女子大学や商店会等との連携事業など様々な取組みを実施したことについては評価できる。一般向け・高齢者向け事業については、事業計画に予定し検討・準備を進めていたが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響があり、実施に至らなかったため、次年度の実施に向けて期待が持てる。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>引き続き、施設の管理運営について適切に指導を実施していくとともに、一般向け・高齢者向け事業を積極的に取り組むなど、地域連携事業のさらなる強化を図り、特色ある図書館サービスの充実に向けた調整を行っていく。</p>		

令和4年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立経堂図書館

施設住所：世田谷区宮坂3-1-30

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

(2) 指定管理情報

指定管理者：(株)図書館流通センター

指定期間：令和4年4月1日～令和9年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 利用状況

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

(2) 苦情・事故件数等（苦情は指定管理者の運営に関するものを記載）

項目	件数	主な内容と対応
苦情	4件	<ul style="list-style-type: none"> 利用登録の書類の不備や利用案内時の職員対応、資料の督促対応などについて苦情があった。 利用者の状況に応じた正しい案内を徹底することを職員に周知した。 また、予約資料の提供が遅くならないよう督促の強化を行った。
事故等	3件	<ul style="list-style-type: none"> 休館日の案内看板が歩道側に倒れた。 入口外では設置せず、風除室内に設置することとした。 利用者から大声での暴言や、館内での不適切な行為があった。 警察に通報し巡回を強化するなど、連携して対応した。

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大防止の取組み

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

3. 指定管理に関する業務の収支

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

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 講座・イベント

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

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

- (2) 区内障害者施設自主生産品の販売
区内障害者施設の自主生産品カタログ「はっぴいハンドメイドBOOK」に掲載する製品の展示・販売
令和4年度販売額：165,950円(5施設)
- (3) その他の利用者向けサービス
座席管理システムの運用
閲覧席(12席)の利用管理
図書除菌機の設置
令和4年度利用回数：19,718回(前年度比102%増、一日平均利用回数57回)
デジタルサイネージによる情報発信
館内に3箇所、自主生産品の制作風景、行政情報、地域情報、三茶おしごとカフェの案内など
ビジネス本の要約サービスの実施
令和4年5月に導入、3月に活用講座を実施。令和4年度閲覧回数：591回

5. 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

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

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

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

令和3年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
<ul style="list-style-type: none"> 令和3年度から引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策など、協定書に基づき協議しながら柔軟な対応が図られている点は評価できる。 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を行ったうえで、おはなし会や様々な地域連携事業の取組み、地域情報の発信などに努めている。 			
令和4年度項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			14/15
設備・機器等の保守管理	2/2	セキュリティ確保	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
備品等の管理	2/2		
2. 施設の運営			28/37
設置目的等の理解	2/3	個人情報等管理	2/3
サービス提供・報告	2/2	関連法令等の遵守	2/2
適正な人員配置・職務の連携	2/3	人材確保	2/3
接遇・サービス	2/3	人材育成	2/3
施設の利用促進	2/3	区内事業者の活用等	3/3
ノーマライゼーション	2/3	障害者等の雇用	2/3
地域との関わり	3/3		
3. 事故や緊急時等への対応			5/6
事故防止等の対応	3/3	緊急時の対応・訓練	2/3
4. 図書館サービス向上の取組み			22/30
利用者への対応	2/3	レファレンスの適切な対応	3/3
利用者意向の反映	2/3	障害者サービスの推進	2/3
利用者アンケートの評価	2/3	子どもサービス等の推進	2/3
苦情等への対応	2/3	自主事業の成果	3/3
サービス等の適切な提供	2/3	情報発信・交流	2/3
5. 収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の適正管理・効率化	2/3		
6. 改善の取組み			3/3
改善の取組み	3/3		

項目別評価結果		
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 施設の維持管理	14 / 15	適切な施設管理がなされている。
2. 施設の運営	28 / 37	要求水準を満たす適切な施設運営が図られ、区民雇用や障害者雇用も継続されている。
3. 事故や緊急時等への対応	5 / 6	事故や緊急時等に備え、訓練等による取組みが適切に実施されている。
4. 図書館サービス向上の取組み	22 / 30	東京農業大学や大宅壮一文庫、商店街等との連携事業や情報発信に取り組んでおり、さらなる事業の発展が期待される。
5. 収支状況	6 / 9	印刷物の削減や節電、節水などによるコスト削減に努め、収納金等の金銭管理が適正に行われている。
6. 改善の取組み	3 / 3	前年度の評価等を踏まえ、地域連携の強化や情報発信の推進に取り組むなど、改善につなげている。
合計	78 / 100	
総合評価	A	
年度評価所見		
<p>指定管理二期目の初年度となる令和4年度は、ビジネス本の要約サービスを導入するなど新たな利用者用サービスの実施や、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を行いながら、東京農業大学や大宅壮一文庫、商店街と連携し、様々な取組みを実施したことについて評価できる。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>引き続き、施設管理の運営について適切に指導を実施していくとともに、さらなる地域連携の強化や地域情報の積極的な発信、レファレンス対応の向上など図書館サービスの充実に向けた調整を行っていく。</p>		

令和4年度 世田谷区立自転車等駐車場(54か所)の指定管理に係る事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

別紙1のとおり

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益社団法人 世田谷区シルバー人材センター

指定期間：令和3年4月1日から令和8年3月31日まで

2. 指定管理業務の実施状況

(1) 自転車等駐車場（以下、駐輪場）の維持管理業務

① 環境整備、施設の老朽化への対応

施設・ラック・ゲート等の定期点検を行った。また、ラックや外灯ランプ、施設の小破修繕を実施した。

・施設・ラック・ゲート等の保守点検－39か所

(烏山中央・駒沢第二・二子玉川西他)

・ラック補修及び修繕－7か所

(駒沢・新代田・駒沢第二・烏山中央・二子玉川西・千歳船橋北・烏山地下)

・外灯・照明・非常灯ランプ修繕・交換－20か所

(用賀西・烏山中央・上野毛北他)

・施設修繕及び修理－8か所

(烏山地下・千歳船橋南・桜新町他)

② 場内整理

駐輪場内の整理・清掃を適宜実施した。また、植栽、樹木の適切な剪定を行い、みどりの維持保全に努めた。

・植木の剪定－11か所(桜新町他)

・烏山北・烏山北第二・烏山北第三・烏山南第二・烏山南第三・烏山南第四・

烏山駅前・烏山東・下高井戸駅前・下高井戸南第二・下高井戸北の11か所では除草作業専門の担当者が定期的に除草作業を行った。

・八幡山北や桜上水南では、ひまわりなどの花を植え、場内の景観を整えた。

③ 各種機器類点検・コイン式駐輪機等維持管理

券売機、コイン駐車システムについては、設備の設置業者と定期保守契約を締結した。不具合が発生した場合には速やかに点検を行い、必要に応じて修繕を実施した。

④ 未払い不正駐輪自転車への対策強化

不正に駐輪された未払い自転車の撤去を定期的に変更した。何度も不正駐輪を繰り返す自転車に対しては、強固な結束バンドで警告札を貼付し、支払いを促した。2,107件貼付した内の1,244件(59%)を回収し、結果的に不正駐輪の減少につながった。

⑤ 新型コロナウイルス感染症対策

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、以下の対策を講じた。

・就業者の体制・配置を見直し、就業時間も短時間とすることで、ソーシャルディスタンスの確保とリスク分散を図った。

・全就業者にマスク着用を義務付けた。

- ・管理棟の窓やドアを開放したり、窓口に飛沫防止用ビニールシートを設置した。
 - ・管理棟カウンターに消毒液を置き、利用者にも使用を促した。
 - ・利用者及び就業者の安全を考慮し、積極的な手伝いは控えた。声掛けする場合は、距離を置くようにした。
 - ・就業者の感染が判明した場合は直ちに濃厚接触者の有無の確認・施設の消毒を実施した。
 - ・接遇等の研修は1回あたりの参加人数を減らし、アクリル板の設置やソーシャルディスタンスを保って実施した。
- (2) 利用料金の収受等に関する業務
券売機等から利用料金を回収し、集計やデータ入力を行う際には複数名でチェックする体制を徹底した。
業務終了後は、有人管理の各駐輪場から自転車等駐車場管理センターへ報告の上、指定の金融機関に入金した。
- (3) 従事者の配置
- ・駐輪場54か所のうち、24か所は有人管理、30か所は巡回により管理した。人員をできる限り効率的に配置し、コスト削減に努めた。
 - ・就業者の常駐時間は6時30分から19時30分であり、無人施設30か所については午前、午後各1回巡回した。
 - ・烏山中央、烏山地下、新烏山南、下高井戸駅前の4か所では警備会社と業務委託契約を締結し、就業者が不在となる早朝、深夜、年末年始の場内の警備業務や、施設の開錠・施錠業務を委託した。
- (4) 駐輪場の利用等に関する業務
- ① 利用者からの苦情・要望等への対応
利用者からの苦情・要望等については、以下のとおり対応した。
(苦情・要望66件、事故0件)

苦情・要望の類型	※対応類型	件数
接遇・サービスに関するもの(34件)	1	27
	3	7
施設の整備・改善に関するもの(12件)	1	2
	3	10
施設の利用方法に関するもの(11件)	1	3
	3	8
その他(お礼など)(9件)	1	2
	6	7
合計		66

※対応類型

1. すでに実施している、または直ちに対応した。
2. 来年度以降において順次対応する。
3. 調査・検討するが、日時を要する。または施策・事業改善の参考にする。
4. 国、都、関係団体と調整を要する。または他機関に処理を伝える。
5. 施策等として取り上げることが適当でない。
6. その他

3. 利用状況

別紙1のとおり

4. 指定管理に関する業務の収支

別紙2のとおり

5. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) サービスの向上

① 情報発信

自転車等駐車場専用のホームページを開設し、「施設案内」「駐輪場の空き状況」「自転車のルールとマナーや交通事故死傷者数」などの情報を閲覧できるほか、直接、意見・要望などを問い合わせできる環境を整えた。また、駐車場内では、ホームページにアクセスすることができる二次元コードのPOPを貼り、ホームページ開設のPRを行った。

その他、自由が丘駅第一・桜新町に情報発信コーナーを設置し、交通安全普及啓発等の案内を行った。

② 利用料金の見直し

利用率の向上の取り組みとして、千歳船橋南・下高井戸北・下高井戸南第二・烏山東・代田橋では利用料金の見直しを行い、千歳船橋南は令和5年2月に月ぎめ料金を変更した。

千歳船橋南の利用料金を変更した際は、周辺地域にチラシを配布しPR活動を行った結果、前月に比べ約45%月ぎめ利用者が増加した。

下高井戸北・下高井戸南第二・烏山東・代田橋は令和5年4月に変更を予定している。

③ 防犯カメラの増設及び入替

駐輪場を安全に利用できるよう防犯カメラを場内に設置しており、必要に応じて増設・入替を行っている。令和4年度は、三軒茶屋北第二で新たに1台増設し、その他6か所（下高井戸南第二・桜上水南・桜新町・千歳船橋北・代田橋・池尻大橋）では古いカメラを新しく入れ替えた。

④ AEDの入替及び新規設置

場内にAEDを設置することで、緊急時の対応に備えている。令和4年度は尾山台で新規設置を行うとともに、既存の20か所に設置されているAEDの入替を行った。

新規設置及び入替を行ったAEDは液晶画面が内蔵されており、使用する際も液晶画面を見ながら使用することで、以前のAEDに比べ操作しやすくなった。

(2) 施設の修繕・大型車対応など

① 駒沢、桜上水南、八幡山北、三軒茶屋北で蛍光灯をLEDに交換し、消費電力を抑えるとともに、光熱費の削減に努めた。

② 駒沢第二・新烏山南では、大型車の利用者様からの声を反映し、「大型車優先」のシールをラックに貼って、遠くからでも視認しやすい環境を整えた。

③ より良いサービスを提供するために、新烏山南で新しい電動空気入れを設置した。

(3) 安全安心への取り組み

① AED点検の徹底と操作研修を実施した。

- ② 防犯カメラの増設及び入替・撮影箇所の変更（下高井戸南第二・桜上水南・桜新町・千歳船橋北・代田橋・池尻大橋・三軒茶屋北第二）
- ③ 防災訓練の実施
- (4) 従事者の研修
 - ① 新規入会者に対しては、駐輪場管理業務はサービス業であるという意識づけを徹底し、また、早期に業務の理解度を高めるため、就業前研修を実施した。
(12回実施、参加者33名)
 - ② 令和4年度は下記の研修会を実施した。
 - ・リーダー研修（2回実施、参加者27名）
 - ・サブリーダー研修（4回、参加者51名）
 - ・新入就業者研修（1回17名）
 - ・中堅就業者研修（3回62名）
 - ・ベテラン就業者研修（4回81名）
 - ・接遇及び個人情報取扱いに関する研修（4回71名）
 - ③ 安全・安心なサービス提供の一環として救命救急訓練を実施した。
 - ・AED操作研修（3回実施、参加者41名）
 - ・防災訓練（2回実施、参加者25名）
- (5) 区の施策に関する協力
 - ① 交通安全ルール、マナーの普及啓発強化
 - ・利用者、就業者に対し交通安全の啓発を進めると共に盗難防止の声掛けを推進
 - ・春・秋の全国交通安全運動キャンペーン協力（全駐輪場にポスター掲示）
 - ・自転車安全利用促進キャンペーンへの参加（小田急線経堂駅、千歳船橋駅）
 - ・自由が丘駅第一・桜新町に情報発信コーナーを設置し、交通安全普及啓発を行った。
 - ② その他
 - ・シェアサイクル実証実験への協力（桜上水南・経堂南・烏山中央・烏山南第四・成城北第二）
 - ・職場体験学習の受け入れ（成城北第二・経堂南・桜上水南）
 - ・区が実施した、駒沢の補修（塗装）工事期間中（令和4年12月1日～令和5年3月末）は、利用の制限が必要となり月ぎめ利用者の駐車台数を確保できなかったため、日ぎめのみのご利用としたが、事前案内をしっかりと行った結果、大きな混乱もなく工事は終了した。
 - ・区が実施した、三軒茶屋二丁目の電磁ラック入替工事（令和5年1月16日～20日）では、工事期間中は全面閉鎖となったが、事前案内をしっかりと行ったことに加え、工事期間中は管理人を配置し、他の駐輪場の案内を行った。その結果、大きな混乱もなく工事は終了した。
 - ・区が実施した、千歳船橋西縮小工事（令和4年12月～令和5年2月）では、工事期間中は全面閉鎖となったが、事前案内をしっかりと行った結果、大きな混乱もなく工事は終了した。

6. 事業実績の評価と改善の取り組み（指定管理者による評価）

(1) 評価

自転車等駐車場業務運営は、世田谷区自転車等駐車場の管理運営に関する協定書（基本協定及び年度協定）に基づき事業を運営した。事業実施にあたっては、事業計画書を作成し、昨年度に引き続き計画的に施設の適正な管理運営に努め

た。

令和4年度は新型コロナウイルスの感染拡大の影響が弱まり、利用料金収入は令和3年度と比較し年間約3,800万円のプラスとなった。

(2) 改善の取り組み

- ① 予算執行については、区と合意した予算に基づき、適正に執行した。
令和4年度も前年度に引き続き、運営に支障が出ない程度で、就業者の人数体制の見直しをするなど、経費削減に努めた。
また、修繕費削減のため、場内看板の設置（自由が丘駅第一・桜新町）、広報板の枠の塗装（桜新町・芦花公園北）、事務所のカーペットの張替え（用賀西・自由が丘駅第一）など、内容が小規模・簡易的な修繕の場合は、過去に大工だった就業者が作業することで経費の削減に努めた。
- ② 設備・機器等の保守管理については、1箇所でも問題が発生した場合は、同様の設備・機器が置かれている他の駐輪場でも情報共有し、あわせて、緊急保守点検を行うことで事前に同様の事故発生を防いだ。
- ③ 清掃・衛生管理の取り組みとして、前年度に続き、令和4年10月に美化キャンペーンを実施し、場内の古い掲示物や汚れている掲示物の貼り替え、場内隅々までゴミや汚れがないか、落書き等はされていないか重点的に確認し、場内の美化に努めた。
- ④ 令和4年11月に全ての駐輪場を対象にアンケートを実施した。前年度に続き、従来の用紙に筆記して施設内で回収する方法に加え、インターネット経由でも回答できる仕組みを導入した。利用者からは「大型車への対応」といった要望があり、要望を基に駒沢の大型車スペースを拡張した。また、その他「就業者へのお礼」の声が多く寄せられた。
(アンケート用紙での回答275件、WEBでの回答99件)
- ⑤ 利用率の向上の取り組みとして、千歳船橋南・下高井戸北・下高井戸南第二・烏山東・代田橋では利用料金の見直しを行い、千歳船橋南は令和5年2月に月ぎめ料金を変更した。
- ⑥ 自転車等駐車場専用のホームページを開設し、「施設案内」「駐輪場の空き状況」「自転車のルールとマナーや交通事故死傷者数」などの情報を閲覧できるほか、直接、意見・要望などを問い合わせできる環境を整えた。
- ⑦ 二子玉川西、新烏山南、烏山中央で、ラック設置業者による上下段2段式ラックの点検等の実務研修を実施した。管理人には、設置業者が作成したラック取扱いマニュアルを配布することで、研修後も軽微な故障は管理人が対応し、利用者が安全に利用できる状態を保った。

(3) 今後の課題

- ① 区と協議を行いながら、令和6年度に発行される新紙幣への対応を行っていく。
- ② 利用体系・利用料金の見直しを引き続き実施し、利用率や収益の向上につなげていく。
- ③ 月ぎめ券売機や時間貸しの精算機の交通ICカード対応化
- ④ アンケートの要望にあった大型車対応や蛍光灯のLEDへの入替の拡大、ラックの修繕、情報発信コーナーの拡大など、実現できるものから施設の修繕・サービスの向上を行っていく。
- ⑤ 利用に関する注意点や利用方法などの説明が不足しているため、場内での

POP 掲示による啓発や利用申請書の見直しの検討を行っていく。

7. 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>令和3年度評価結果に対するその後の取組みとして、指定管理者が駐輪場ごとの課題を整理し、改善策を区に提案して対策を講じること、苦情やアンケート結果を踏まえた利用者サービスの向上に努めること、事業計画書で提案した事業等について、提案内容の実施スケジュールを作成・提出し、実施することを指定管理者に求めた。</p> <p>今年度は、苦情やアンケートで寄せられた要望の利用者サービスへの反映や、至急実施するよう指示した専用ホームページが開設されたため、その点は評価できる。今後は、指定管理者による更なる利用者サービス・利用率向上の取組みに期待したい。</p>			
② 項目別評価結果			
<p>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）</p>			
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			16/23
設置目的等の理解	1/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	1/2	障害者差別解消法	2/3
障害者等の雇用	3/3	地域との関わり	2/3
個人情報管理	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			19/30
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	1/3	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			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			
<p>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）</p>			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	1 2 / 1 3		
2. 施設の運営	1 6 / 2 3		
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	1 9 / 3 0		
5. 収支状況	7 / 9		

6. 改善の取組み	2 / 3	
合計	62 / 87	
総合評価	A	(71%)
④ 年度評価所見		
<p>区が実施した駒沢の場内塗装工事、三軒茶屋二丁目の電磁ラックの入替工事、千歳船橋西の縮小工事は利用制限を伴うものであったが、指定管理者の協力もあり特に大きな混乱もなく実施することができた。特に駒沢の場内塗装工事は約4ヶ月という長期間に及ぶものであったが、事前案内や運用の変更等、柔軟に対応した点は評価できる。</p> <p>5ヶ所の自転車等駐車場の利用料金の見直しを行い、利用率の向上に取り組んだ点は評価できる。年度内に利用料金を変更した千歳船橋南では変更前と比較し契約者が大幅に増加したため、効果が表れたといえる。</p> <p>区はシェアサイクル実証実験への協力として、5か所の自転車等駐車場のスペースの提供を受け、シェアサイクルポートを設置することができた。ポート用地の確保が難しい駅周辺の公有地への設置が進んだことで、シェアサイクル導入効果の検証に寄与した点は評価できる。</p> <p>自転車等駐車場専用のホームページを開設し、各施設の情報等の閲覧及び意見・要望等を問い合わせできる環境を整えた点は、利用者サービスの向上につながったと評価できる。利用者から寄せられた意見・要望を反映させ、今後はより一層サービスが向上することを期待する。</p> <p>利用者アンケートでは従事者へのお礼の声が多く寄せられた一方、苦情の総件数は前年度と比較し増加した。接遇に関する苦情が今年度も多かったため、研修の内容を工夫するなど、今後の改善に期待したい。</p>		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>引き続き各駐輪場の課題を解決するため、利用料金の見直し等個々の駐輪場の課題を整理するとともに、改善策を区に提案することで、利用率の向上に取り組むこと。</p> <p>利用者から寄せられた苦情の内容・原因を分析して、同じ苦情が繰り返されないよう、その対応策を検討し従事者に周知すること。また、実際の苦情内容やその対応を研修内容に盛り込むなど、サービス向上につなげる工夫を行うこと。</p> <p>昨年度指示した、事業計画書で提案した事業等の実施スケジュールの作成・提出を至急実施すること。併せて、今後の人件費の高騰等を見込んだ上で、収支状況の改善に向けた事業運営の計画を立てること。</p>		

世田谷区立自転車等駐車場(54か所) 利用一覧表 (令和4年度)

別紙1

(収容台数：年間平均収容台数)

No. 1

番号	最寄駅		区立駐輪場	住 所	自 転 車						原 付						
	路線	駅 名			定期利用		日ぎめ		時間ぎめ		定期利用		日ぎめ		時間ぎめ		
					収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率	
1		代田橋	代田橋	大原2-21先					70	25.0%							
2		明大前	明大前南	松原2-22-6	188	84.0%	132	75.7%			11	68.2%	10	33.3%			
3	京王線	下高井戸	下高井戸北	松原3-31-1					147	38.5%							
4			下高井戸南第二	松原3-15-11					112	9.1%							
5			下高井戸駅前	赤堤4-40-11					95	135.9%							
6		桜上水	桜上水南	桜上水4-18-13	502	89.5%	311	72.4%			10	67.5%	10	47.6%			
7		八幡山	八幡山北	上北沢4-35-12	604	41.4%	260	48.6%			22	80.4%	6	24.8%			
8		芦花公園	芦花公園北	南烏山3-2-1	90	102.1%											
9	京王線	千歳烏山	烏山地下	南烏山6-2-21			1,078	95.0%									
10			烏山北	南烏山6-6先	862	74.7%					15	73.3%					
11			烏山北第二	南烏山6-30先	101	126.7%											
12			烏山南第三	南烏山5-18-19	25	94.0%					20	49.6%					
13			烏山南第二	南烏山5-10-11	28	110.7%											
14			烏山北第三	南烏山4-10-4	40	128.1%											
15			烏山南第四	南烏山5-20-1	74	90.7%											
16			烏山中央	南烏山5-17-23	1,436	96.6%			345	170.1%					52	102.3%	
17			烏山駅前	南烏山5-13-1					36	128.1%							
18			烏山東	南烏山2-25-10	125	36.6%			145	11.3%							
19				新烏山南	上祖師谷1-37-10	842	76.0%		339	104.6%							

世田谷区立自転車等駐車場(54か所) 利用一覧表 (令和4年度)

別紙1

No. 2

番号	最寄駅		区立駐輪場	住 所	自 転 車						原 付						
	路線	駅 名			定期利用		日ぎめ		時間ぎめ		定期利用		日ぎめ		時間ぎめ		
					収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率	
20	井の頭線	池ノ上	池ノ上	代沢2-42-18	84	66.1%	36	48.8%	120	32.3%							
21		新代田	新代田	代田6-34-14	34	87.5%	49	107.9%									
22		東松原	東松原	松原5-2-12					68	98.8%							
23	小田急線	下北沢	下北沢	北沢2-2-13			91	96.7%									
24			下北沢第二	北沢1-38-10			78	80.0%									
25			下北沢第三	北沢1-40-11	143	54.9%											
26			下北沢東	北沢1-46先					98	138.8%							
27		経堂	経堂南	経堂1-12-11			351	121.6%				6	33.2%				
28	千歳船橋	千歳船橋北	船橋1-13-2	296	140.4%	198	75.9%			1	0.0%						
29		千歳船橋南	桜丘2-22-1	268	35.1%	118	57.0%										
30		千歳船橋西	桜丘5-21	37	54.3%												
31		成城学園	成城北第二	成城6-14-10			780	86.8%				8	49.7%				
32		池尻大橋	池尻大橋	池尻3-2先			249	63.8%	200	104.7%		30	67.9%				
33	田園都市線	三軒茶屋	三軒茶屋北	太子堂2-16-1	109	98.8%											
34			三軒茶屋中央	三軒茶屋2-11先	480	103.9%	293	91.9%	240	203.1%	3	33.3%	40	76.4%			
35			三軒茶屋西	太子堂4-20-8	200	104.5%	50	112.5%									
36			三軒茶屋二丁目	三軒茶屋2-14-9					203	166.1%							
37			三軒茶屋北第二	太子堂2-20-4	247	76.4%											
38			三軒茶屋北第三	太子堂2-16-11					340	60	268.0%						

世田谷区立自転車等駐車場(54か所) 利用一覧表 (令和4年度)

別紙1

No. 3

番号	最寄駅		区立駐輪場	住 所	自 転 車						原 付					
	路線	駅 名			定期利用		日ぎめ		時間ぎめ		定期利用		日ぎめ		時間ぎめ	
					収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率
39	田園都市線	駒沢大学	駒沢	駒沢2-6-17	341	116.5%	183	142.3%			14	32.1%	4	91.3%		
40			駒沢第二	上馬4-3-20	300	55.8%			100	117.0%						
41		桜新町	桜新町	桜新町2-7-15	1,414	71.9%	1,142	90.8%			42	79.6%	14	68.6%		
42		用賀	用賀	用賀4-5-5先	1,036	89.8%	552	107.1%			36	89.6%	12	53.5%		
43			用賀西	用賀4-9-8	364	119.6%	101	105.6%								
44			用賀西第二	用賀4-10先	181	92.5%										
45		二子玉川	二子玉川西	玉川3-15-3	1,395	128.2%	440	84.1%			7	88.1%	32	82.3%		
46			二子玉川西多摩堤	玉川1-12-7先	169	108.8%										
47	大井町線	自由が丘	自由が丘駅第一	奥沢5-42-14	235	114.1%	150	151.3%			15	102.2%	9	124.3%		
48		九品仏	九品仏南	奥沢6-25-9	87	86.1%	52	110.9%								
49		尾山台	尾山台	尾山台3-34-14	295	102.3%	231	126.8%			15	85.0%	12	28.8%		
50		等々力	等々力	等々力3-2-2	109	134.5%	175	104.5%			18	97.7%	6	74.5%		
51		上野毛	上野毛北	上野毛1-27-13	162	90.3%	87	81.9%								
52	世田谷線	世田谷	世田谷駅南	世田谷4-7-12					60	173.3%						
53		上町	上町	世田谷3-3先ほか	75	123.4%										
54		松原	松原	赤堤4-1-1先	75	38.9%	62	30.7%			11	65.9%	4	15.1%		
合 計					13,053	90.5%	7,248	92.7%	2,199	119.4%	239	76.3%	203	65.2%	52	102.3%

令和4年度 自転車等駐車場（54か所）収支

〔 収入 〕

利用料金収入	552,983,800
--------	-------------

〔 支出 〕

人件費	321,105,573
管理経費	122,401,534
公共料金	21,680,172
消耗品費	18,124,031
施設・設備修繕費	20,220,861
事務費	32,057,340
支出計	535,589,511

〔 納付額 〕

計	[収入] - [支出]	17,394,289
---	-------------	------------

令和4年度 世田谷区立レンタサイクルポート(7か所)の指定管理に係る事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

桜上水南レンタサイクルポート	(世田谷区桜上水 4-18-13)
経堂駅前レンタサイクルポート	(世田谷区経堂 2-1-38 先)
三軒茶屋中央レンタサイクルポート	(世田谷区三軒茶屋 2-11 先)
桜新町レンタサイクルポート	(世田谷区桜新町 2-7-15)
等々力レンタサイクルポート	(世田谷区等々力 3-2-2)
三軒茶屋北レンタサイクルポート	(世田谷区太子堂 2-16-1)
成城北第二レンタサイクルポート	(世田谷区成城 6-14-10)

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益社団法人 世田谷区シルバー人材センター
指定期間：令和3年4月1日から令和8年3月31日まで

2. 指定管理業務の実施状況

(1) レンタサイクル用自転車(以下、「自転車」という。)の適正管理

- ① 自転車の入出庫時の際、簡易点検マニュアル及びチェックリストを活用し、効率的な保守点検を実施した。
- ② 返却された自転車は、就業者が必ず確認し、不具合がある場合は修理してから貸出した。また、コロナ禍のため、自転車の消毒も徹底して行った。
- ③ 自転車の定期的な点検・整備を自転車安全整備士に委託しているが、状況により臨時で修理を依頼したり、成城北第二レンタサイクルポートでは地元自転車店を活用することで、利用者が安全に利用できるように努めた。
- ④ すべての自転車にTSマーク付帯保険(自転車の保険)を付けているが、保険の有効期間が切れる前に自転車を確保し、漏れなく更新した。
- ⑤ コミュニティサイクルポート5か所(三軒茶屋北、成城北第二を除く相互乗り入れが可能なポート)については、常に各ポートの自転車台数を把握し、偏りがある場合は速やかに移送することにより、自転車不足の発生を防いだ。
- ⑥ インターネットを活用した自転車の部品の購入と、就業者自身による簡単な部品交換を推進したことにより、業者への依頼に比べ、短期間での修理と大幅な経費の削減につながった。業者に修理を依頼した場合と比較して、推定約61万円の削減となった。
- ⑦ コミュニティサイクルポート(がやリン)の運用ルールの見直しを行った。
 - ・1回利用中のバッテリー交換はしないことにより平等に電動自転車を利用できるようになった。
 - ・同一自転車の連続利用をできなくしたため、整備・点検をより強化することができた。
- ⑧ がやリンレンタサイクルの全ポートに開始時間を定め、一斉に自転車の在庫調査を実施した。自転車と管理台帳の照合をして在庫自転車の適正管理に努めた。また、三軒茶屋北、成城北第二レンタサイクルポートもそれぞれ自転車在庫調査を行い、管理の適正化を図った。

(2) 日々の業務内容・取り組み

- ① 長期未返却リストを月3回各ポートに送付し、管理人が利用者に対して電話、

手紙、SMS 等で早期返却を促し、未返却車の回収に努めた。これらの対応で進展が見られない場合、管理センターに長期未返却報告書を提出し、ポートと管理センターで協働して、現地調査等実施し対応した。

- ② 苦情や要望が寄せられた際は、各ポート・自転車等駐車場管理センター・本部事務局間で連携し、速やかに状況確認を行った。発生した原因や状況を把握したうえで、正確な内容を区に報告し、苦情や要望を寄せられた相手の方に丁寧に回答するよう心掛けた。
 - ③ 苦情 0 件を目指すキャンペーンを令和 5 年 2 月に実施し、同月は苦情 0 件を達成した。令和 4 年度の苦情・要望の総件数は、前年と比べ約 2 割増（17 件）となった。
 - ④ 令和 4 年度はシステム不具合による一時的な利用停止が 6 件発生した。6 件とも、現場への的確な指示と就業者が臨機応変な対応に努めたことで、正常復旧するまでの間、大きな混乱が発生することはなかった。
 - ⑤ コミュニティサイクルポート（がやリン）について、手動返却が年度当初は月 100 件程度発生していた。9 月 1 日から手動返却整理簿を作成し、整理簿のデータを IHI 運搬機械(株)において分析し、12 月 1 日出口ゲート側タグ検知の設定変更が行われた。その結果、手動返却が月 25 件程度に減少し、改善が図られた。
 - ⑥ レンタサイクル利用率向上に向けた PR 活動を行った。千歳船橋南自転車等駐車場月ぎめ利用料金変更の折込チラシの裏面にコミュニティサイクル・レンタサイクルのご案内を掲載するとともに、小田急バス若林営業所内のバス車内にコミュニティサイクル・レンタサイクルのご案内を掲示した。
 - ⑦ 令和 4 年 8 月 31 日にレンタサイクルのホームページを開設した。レンタサイクルの利便性を PR し利用促進を図るとともに、「施設案内」「月ぎめ利用の空き状況」「自転車のルールとマナー」「ヘルメットの貸出」などの情報を閲覧できるようにし、直接、意見・要望などを問い合わせできる環境を整え、運用効率の向上を図った。
 - ⑧ 利用者が事故を起こした場合は、自転車修理費等の補償について利用者と折衝を行い、早期示談の締結に努めた。
 - ⑨ 成城北第二レンタサイクルポートは機械の老朽化のため、故障による運営中止のリスクがあるが、万が一の事態に備え、令和 4 年 11 月に利用者へ運営中止の場合は月ぎめ利用料金の返金対応する旨の事前周知を行い、返金対応の手順などをマニュアル化した。また令和 4 年 12 月からは月ぎめの 3 か月契約の受付を中止し、1 か月契約のみ受付する運用に変更した。
- (3) その他
- ① 令和 4 年度は下記の研修会を実施した。
 - ・リーダー研修（2 回実施、参加者 7 名）
 - ・サブリーダー研修（4 回、参加者 14 名）
 - ・新入就業者研修（1 回 6 名）
 - ・中堅就業者研修（3 回 30 名）
 - ・ベテラン就業者研修（4 回 20 名）
 - ・がやリンシステム研修（2 回 38 名）
 - ② 交通安全ルール、マナーの普及啓発強化として、「春・秋の全国交通安全運動キャンペーン協力」「自転車盗難防止キャンペーンに参加協力」など、利用者に対し交通安全への啓発を進めると共に盗難防止の声掛けを推進した。

- ③ 地域との連携強化を目的に、近隣との良好な関係構築促進として「子供を守ろう 110 番」窓口として地域住民と連携し、子供達の安全・安心を見守った。また、区内中学校 2 校から職場体験を受け入れた。
- (4) レンタサイクルポートの利用等に関する業務
- ① 利用者からの苦情・要望等への対応
利用者からの苦情・要望等については、以下のとおり対応した。
(苦情・要望 17 件、事故 0 件)

苦情・要望の類型	※対応類型	件数
接遇・サービスに関するもの (4 件)	1	4
施設の利用方法に関するもの (10 件)	1	3
	3	6
その他 (お礼など) (3 件)	6	1
	1	1
	6	2
	合計	17

※対応類型

1. すでに実施している、または直ちに対応した。
2. 来年度以降において順次対応する。
3. 調査・検討するが、日時を要する。または施策・事業改善の参考にする。
4. 国、都、関係団体と調整を要する。または他機関に処理を伝える。
5. 施策等として取り上げることが適当でない。
6. その他

3. 利用状況

別紙 1 のとおり

4. 指定管理に関する業務の収支

別紙 2 のとおり

5. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 防犯カメラの増設または入替

成城北第二を除く 6 か所のレンタサイクルポートに防犯カメラを設置することで、24 時間、施設の安全確保を図っている。令和 4 年度は経堂駅前で 1 台新規設置を行った。

(2) AED の入替または新規設置

三軒茶屋北、経堂駅前を除く 5 か所の場内に AED を設置することで、緊急時の対応に備えている。令和 4 年度は桜上水南・三軒茶屋中央・成城北第二・桜新町・等々力に設置されている AED の入替を行った。

(3) 利用者アンケート

令和 4 年 11 月にがやリンポート 5 施設を対象にアンケートを実施した。目的は、利用者の「属性」「ニーズ」「管理人の接遇に対する評価」などを把握して、利便性・管理人の接遇向上や運営方法の見直しを図るためであり、前年度に続き、従来の用紙に筆記して施設内で回収する方法に加え、インターネット経由でも回答できる仕組みを導入した。回答総数は 66 件で、内訳は用紙：53

件、インターネット経由：13件であった。

「管理人は気持ちの良い対応（丁寧な言葉遣い、挨拶など）ができていますか？」の設問に対しては、86%の利用者から「非常に良い・まあまあ良い」の高評価を得た。今後も引き続き接遇研修等を行っていき、管理人全員が丁寧な言葉遣いや挨拶ができるよう努めていく。

寄せられた意見では、「自転車が古い」「スマホ決済やスマホでのカード登録を」が多かった。これらの意見を踏まえ、今後は自転車定期清掃の強化や、決済方法拡充について模索していく。

(4) 照明のLED化

桜上水南・三軒茶屋北レンタサイクルポート内の蛍光灯照明をLED化した。蛍光灯に比べ、「高い省エネ効果」による「電気料金の削減」「CO2及び産業廃棄物の排出量の削減」を図った。

(5) 緑化推進

桜上水南レンタサイクルポートでは、緑化推進としてひまわりなどの花を植え、場内の景観を整えた。

(6) 地域貢献

地域との連携強化、近隣との良好な関係構築促進のため、「子供を守ろう110番」窓口として地域住民と連携し、子供達の安全・安心を見守っている。

また、区内の中学生職場体験学習受け入れを行った。

・千歳中学校（4名）令和4年10月4日～6日

成城北第二自転車等駐車場・レンタサイクルポート

・緑丘中学校（4名）令和5年2月1日～3日

桜上水南自転車等駐車場・レンタサイクルポート

さらに、桜新町レンタサイクルポートにて図書館等のイベントのチラシ配架協力をしたほか、交通安全啓発イベントへのレンタサイクル貸出に協力した。

(7) 独自のホームページ作成

令和4年8月31日にレンタサイクルのホームページを開設した。レンタサイクルの利便性をPRし利用促進を図るとともに、「施設案内」「月ぎめ利用の空き状況」「自転車のルールとマナー」「ヘルメットの貸出」などの情報を閲覧できるようにし、直接、意見・要望などを問い合わせできる環境を整え、運用効率の向上を図った。またレンタサイクルポート内では、ホームページにアクセスすることができる二次元コードのPOPを貼り、ホームページ開設のPRを行った。

(8) 情報発信コーナーを設置

桜新町レンタサイクルポートにて、情報発信コーナーを設置し、交通安全普及啓発の案内を行った。

(9) 利用率の向上に向けたPR活動

令和4年8月31日にレンタサイクルのホームページを開設し、レンタサイクルの利便性をPRし利用促進を図った。

令和5年1月に、千歳船橋周辺地域にレンタサイクルポートの利用をPRしたチラシを配布しPR活動を行った。

令和5年2～3月の2か月間、小田急バス若林営業所内の路線バスにてPR用ステッカーを掲載し、区民にとどまらず様々な方にレンタサイクルポートのPRを行った。

(10) バッテリー交換ルールの導入、利用体系の見直し

電動自転車の人気が高く借りづらいことにより不便をかけていたが、令和4年9月から運用ルールの見直しを行い（バッテリー交換NG、同一自転車連続利用NG）、電動自転車を借りやすくして利便性向上を図った。運用変更後は、「これで電動自転車を独占する一部の利用者が減りそうで良かったです」とのお声を複数いただいた。

6. 事業実績の評価と改善の取り組み（指定管理者による評価）

（1）事業実績の評価

レンタサイクルポート業務運営は、世田谷区レンタサイクルポートの管理運営に関する協定書（基本協定及び年度協定）に基づき事業を運営した。事業実施にあたっては、事業計画書を作成し、昨年度に引き続き計画的に施設の適正な管理運営に努めた。

令和4年度の売上は43,897,700円となり、事業計画書における収支計画での利用料金納付金額938,000円に対し、約147%となる1,382,894円の利用料金納付額を確定させることができた。

（2）改善の取り組み

- ① がやリンポートにおけるバッテリー交換ルールの導入、利用体系の見直し
- ② レンタサイクルポート独自のホームページの作成
- ③ がやリンポートの機械トラブルに伴う手動での貸出・返却対応
- ④ レンタサイクル自転車の在庫調査（棚卸）の実施
- ⑤ 成城北第二レンタサイクルポートの老朽化に伴うリスク対策の実施

（3）今後の課題

- ① 「利用申請書、利用規約の見直し」について、令和4年度は草案を作成し、見直しに向けた準備を行った。今後は、制定に向けて取り組んでいくとともに、規約を守らない不正利用者への措置を講じていく。
- ② 「長期未返却利用者対応の仕組み導入」について、令和4年度は警察・弁護士相談を行い、効果的・合法的に返却を促す方法を知ることができた。今後はこれを元に仕組みを構築し、利用規約に盛り込んでいく。
- ③ 「定期期限切れ利用者更新の仕組み導入」については、がやリンシステム運営業者の協力を得て、運営でカバーする方針とすることを令和4年度に協議でき、その仕組み導入に向けた課題整理を行った。今後は、導入に向けて運用ルールを区と協議しながら決定していく。
- ④ 「ヘルメットの利用促進」については、令和4年度は大人用・幼児用ヘルメットともに貸出実施している旨のPOPを掲示した。今後はさらに効果的な利用促進の方法を模索していく。

7. 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り組み状況

令和3年度評価結果に対するその後の取り組みとして、自転車や電動アシスト自転車のバッテリー交換等の運用ルールの課題点を整理し、区と協議の上で見直すこと、利用率向上に向けたPR活動や専用ホームページの開設について、目標とスケジュールを作成・提出し、実施すること、利用者に安全に利用してもらうための啓発活動を実施することを指定管理者に求めた。

今年度は、運用ルールの見直しや、専用ホームページの開設及びPR活動が実施されたため、その点は評価できる。今後は、指定管理者ならではの知恵を活かした更なるPR活動、安全利用の啓発活動に期待したい。

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			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			16/23
設置目的等の理解	1/3	個人情報情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	1/2	障害者差別解消法	2/3
障害者等の雇用	3/3	地域との関わり	2/3
個人情報管理	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	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	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			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		
2. 施設の運営	16 / 23		
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	22 / 30		
5. 収支状況	7 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	65 / 87		
総合評価	A	(75%)	
④ 年度評価所見			
<p>コミュニティサイクルシステムのサーバのトラブル等により、一時的にシステムによる入出庫ができなくなる事案が数件発生した。指定管理者が柔軟に対応し、従事者が手動で自転車の貸出・返却の対応をすることによって利用者への影響を最小限に抑え、大きなトラブルなく対処することができた点は評価できる。</p> <p>かねてより、人気が高く台数も少ない電動自転車が一部の利用者に独占的に利用されており、「電動自転車が借りたくても借りられない」との陳情が寄せられていた。運用ルールの変更（同一自転車の連続利用やバッテリー交換の制限）が行われたことにより、公平な利用に寄与した点は評価できる。</p>			

貸出用自転車の廃棄計画を作成し、耐用年数及び使用頻度によって使用に耐えなくなった自転車を効率的に廃棄したことで、施設維持コストの改善及び安全・安心な利用に繋げたことは評価できる。

レンタサイクルポート専用のホームページを開設し、各施設の情報等の閲覧及び意見・要望等を問い合わせできる環境を整えた点は、利用者サービスの向上につながったと評価できる。また、利用率の向上に向けたPR活動が実施された点も評価できる。

利用者アンケートでは従事者へのお礼の声が多く寄せられた一方、苦情の総件数は前年度と比較し増加した。接遇に関する苦情は昨年度と比較し減少したものの少なくないため、従事者のさらなるスキルアップに期待したい。

⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）

令和5年4月より、全ての自転車利用者へのヘルメット着用が努力義務となったため、貸出用ヘルメットの更なる利用促進と安全利用の啓発に取り組むこと。

今後の人件費の高騰等を見込んだ上で、収支状況の改善に向けた事業運営の計画を立てるとともに、より一層のPR活動を推進するなど利用率の向上に取り組むこと。

令和4年度 世田谷区立レンタサイクルポート（7か所）利用率一覧表

レンタサイクル ポート名	管理台数 (年間平均 管理台数)	定期利用 (年間平均 契約者数)	日ぎめ利用 (年間平均 利用台数)	1日合計 利用回数 (定期+日ぎ め)	利用率 (1日合計利用 回数/管理台数)
*桜上水南	289	239	34	273	95%
*経堂駅前	333	365	63	428	129%
*三軒茶屋中央	137	135	31	166	121%
*桜新町	203	144	31	175	86%
*等々力	32	14	9	23	71%
三軒茶屋北	46	17	2	19	42%
成城北第二	209	228	3	231	110%
合計	1,249	1,142	173	1,314	105%

注) *は「がやリン」を表す。小数点以下は四捨五入している。

令和4年度 レンタサイクルポート（7か所）収支

〔 収入 〕

利用料金収入	43,897,700
--------	------------

〔 支出 〕

人件費	27,656,671
管理経費	6,278,233
公共料金	1,073,415
消耗品費	3,435,439
設備等修繕費	64,699
自転車維持経費	1,246,595
事務費	2,759,754
支出計	42,514,806

〔 納付額 〕

計	1,382,894
---	-----------

〔 指定管理料 〕

収入	9,000,000
支出（自転車点検・修理費）	9,000,000

※指定管理料とは、自転車の点検・修理費分として区より指定管理者へ支出したものである。

※令和4年度指定管理料は全額使用している。