

令和2年度指定管理者制度モニタリング調査結果について

1 対象施設

施設名	指定管理者	指定期間	評価実施日
大田区民プラザ	(公財)大田区文化振興協会	令和2年4月1日から 令和7年3月31日まで	令和3年8月22日
大田区民ホール・アプリコ	(公財)大田区文化振興協会	令和2年4月1日から 令和7年3月31日まで	令和3年8月22日
大田文化の森	(公財)大田区文化振興協会	令和2年4月1日から 令和7年3月31日まで	令和3年8月22日
大田区立龍子記念館	(公財)大田区文化振興協会	令和2年4月1日から 令和7年3月31日まで	令和3年8月22日
大田区立熊谷恒子記念館	(公財)大田区文化振興協会	令和2年4月1日から 令和7年3月31日まで	令和3年8月22日
大田区営アロマ地下駐車場	タイムズ24株式会社・タイムズサービス株式会社グループ	平成31年4月1日から 令和6年3月31日まで	令和3年7月14日
大田区立大森スポーツセンター	(公財)大田区スポーツ協会グループ	平成31年4月1日から 令和6年3月31日まで	令和3年6月1日
大田区総合体育館	住友不動産エスフォルタ・NTTファシリティーズグループ	令和2年4月1日から 令和7年3月31日まで	令和3年8月6日
大田スタジアム	(公財)大田区スポーツ協会グループ	平成31年4月1日から 令和6年3月31日まで	令和3年6月10日

2 設置目的

施設名	設置目的
大田区民プラザ	区民の芸術文化の高揚と地域活動の振興を図り、区民の連帯と協調の輪を広げることを目的に設置
大田区民ホール・アプリコ	区民の芸術文化の高揚と地域活動の振興を図り、区民の連帯と協調の輪を広げることを目的に設置
大田文化の森	区民の主体的な文化活動を支援し、区民相互の交流の輪を広げ、もって地域の振興を図ることを目的として設置
大田区立龍子記念館	川端龍子の美術作品及び資料の保存並びに展示に関する事業、その他区長が必要と認める事業を行い、広く区民の文化の向上に寄与することを目的として設置
大田区立熊谷恒子記念館	熊谷恒子の美術作品及び資料の保存並びに展示に関する事業、その他区長が必要と認める事業を行い、広く区民の文化の向上に寄与することを目的として設置
大田区営アロマ地下駐車場	道路交通の円滑化を図り、公衆の利便に資するとともに、都市機能の維持及び増進に寄与することを目的として設置。
大田区立大森スポーツセンター	体育・スポーツ及びレクリエーションの普及振興を図り、区民の心身の健全な発達に寄与するため設置
大田区総合体育館	区民が生涯を通じてスポーツに親しむことにより、健康で豊かな人生を楽しむことができる社会の実現に寄与するため設置
大田スタジアム	区民の余暇活動の充実及び健康増進に寄与するため設置

3 モニタリング実施方法

- (1) 指定管理者によるセルフモニタリング及び所管課による履行状況確認・評価
- (2) 大田区公認会計士監査団推薦公認会計士による財務審査
- (3) 東京都社会保険労務士会選任の社会保険労務士による労働条件審査(アロマ地下駐車場、大田区立大森スポーツセンター、大田スタジアムが該当)

4 結果について

- (1) 文化施設等（通常評価6施設）

6施設とも「指定管理者によるセルフモニタリング及び所管課による履行状況確認・評価」、「財務審査」については、別紙のとおり問題なしとなっている。アロマ地下駐車場における労働条件審査についても、別紙のとおり問題なしとなっている。

(2) スポーツ施設（通常評価3施設）

3施設とも「指定管理者によるセルフモニタリング及び所管課による履行状況確認・評価」「財務審査」について、別紙のとおり問題なしとなっている。

大田区立大森スポーツセンターと大田スタジアムの2施設における「労働条件審査」については、別紙のとおり賃金算出の誤りの指摘を受けたが、概ね良好となっている。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年8月22日

1 施設概要

施設名	大田区民プラザ		
所在地	大田区下丸子3-1-3		
指定管理者	名称	公益財団法人大田区文化振興協会	
	代表者	理事長 津村 正純	
	住所	大田区下丸子3-1-3 大田区民プラザ内	
指定期間	令和2年4月 ～ 令和7年3月		
施設の設置目的	区民の芸術文化の高揚と地域活動の振興を図り、区民の連帯と協調の輪を広げることを目的とする。		
施設の沿革	昭和62年10月31日に開設		
担当部課 (問合せ先)	観光・国際都市部文化振興課		
	電話	03(5744)1226	FAX 03(5744)1539

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	計画書及び事業実績報告書等は、期日までに適正に提出している。	事業計画書及び事業実績報告書、月例業務報告書とも、期日までに不備なく提出されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	業務日誌等の各種記録は適切に作成・保管している。	業務日誌等は適切に作成され、事務室内書棚に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	担当者同士の連絡や調整は日常的に行っているほか、月1回、双方の管理職、担当者が出席する定例会を開催している。	毎月の定例会などで十分な連絡、調整はできている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	音響・照明・舞台の専門職員を配置し、利用者の支援を行っている。	専門業者を配置委託することで、利用者の利便性を高め、要望に沿った演出を行っている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	イベント等の事業により、必要な従事職員に変動があるため、財団職員、委託職員ともに前月にシフト表を作成し、十分な対応が取れる業務を行っている。	毎月のシフト表により十分な体制が取れる配置となっていることを確認した。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	OJTをはじめ全体研修を計画的に実施しており、必要な研修に職員を参加させている。	文化振興協会全体で研修を行っており、各館ごとに職員が参加していることを確認している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	適切な窓口及び施設スタッフとして適切な服装および接客を行っている。	フロント職員、専門スタッフは制服を着用しており、接客態度も適切である。また、その他事務職員も適切な接客を行っていることを確認した。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	利用者に対しては「利用案内」を作成し、内部的には「作業手順書」を作成して、公正な利用がなされるよう努めている。 コロナ禍において、大ホールなどぐいすネット対象外の室場の抽選にはコンピュータ抽選で公正に行い、結果を申請者に郵送している。	厳正な抽選により、公平・公正な運営を行っていることを確認した。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	文化振興協会の自主事業を計画的に実施している。実施できなかった事業については、組織的に評価を行った。	コロナ禍で中止・延期の事業もあったが、協会の事業計画書、事業報告書により、おおむね計画どおりに事業が実施されていることを確認した。また、実施できなかった事業についても、その理由、経過等を組織的に評価していた。	○
	使用料等の会計管理は適切か	文化振興協会として、公認会計士による監査を年8回(決算監査の他、トピックスを決めて)行っている。	区の定期監査においても、会計管理上の指摘事項はなかった。区の会計管理規則に則り、適切に処理していることを確認した。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	「利用案内」の冊子等を活用して、分かりやすく説明を行っている。	利用案内、ホームページを閲覧し、十分にわかりやすい説明であることを確認した。	○
施設稼働率向上に向けた取組みは有効か	利用者の意見や要望を聞き、利用率向上に向けた取組みを行っている。	保守点検、工事の集約化を行い、稼働率を高めている。	○	

		利用者からの要望・意見については、「フロント業務日報」に記録している。内容により、区への報告、委託事業者への指示書の発行などを行い適切に対応している。	利用者からの要望・意見については、改善の適時と捉え、丁寧な対応を行っている。	○	
		視覚性・操作性を追求したアクセシビリティを強化したホームページを目指し、リニューアルした。なお、最新情報及び施設休館等を掲載するため適時更新し、適切に管理運営している。	ホームページ担当者用の「協会ホームページ操作マニュアル」により、適切に管理運営していることを確認した。	○	
		地域の自治会や商店会等との関係を大切にし、良好な関係にある。	地域の町会等が開催する事業に区民プラザが協力している。一方、町会・商店街には区民プラザの事業の広報に協力してもらっている。	○	
情報管理		「情報セキュリティ対策基準」により、個人情報の管理・法令遵守に細心の注意を払い管理している。	「情報セキュリティ対策基準」に基づき区と同程度の管理がなされている。	○	
		個人情報管理規則、同取扱管理規定に従い、新任研修、コンプライアンス研修を行っている。また、ハラスメント研修などはオンラインで受講させている。	個人情報の管理・法令遵守のため、マニュアルの整備やOJTを実施している。	○	
安全・危機管理		安全対策会議を開催し、協会の危機管理マニュアルを職員に周知するとともに、消防計画等を作成している。	安全・危機管理について会議等のなかで、職員に周知している。また、消防計画を確認した。	○	
		昼夜、曜日の変則的な職員の勤務体制に応じて、適切な初動体制をとれるように、年2回の訓練を行っている。	消防計画に則り、適切な初動体制の訓練を行っていることを確認した。	○	
		モニター監視と定期巡回を行っている。救命救急講習は年2回の消防訓練の中で職員に行っている。	消防計画に則り適切に防犯・防災管理体制をとっていることを確認した。	○	
		鍵は施錠したキーボックスに保管している。	鍵の保管、施錠管理が適切に保管していることを確認した。	○	
施設管理	共通 建物設備備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	「保全業務日報」等で点検結果を記録し、点検記録は事務室の書棚に適切に保管している。	点検結果記録は、事務室の書棚に保管されていることを確認した。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	修理・修繕については速やかに施設で対応及び区への報告、協議を行っている。	修理・修繕が必要な物品等が発生した場合は、速やかに報告をしている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	適切な施設維持のために、修理・修繕については速やかに対応し、区へ報告を行っている。	修理・修繕については速やかに施設で対応及び区への報告、協議を行っている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	(公財)大田区文化振興協会の手続きに則り、適切に委託している。	再委託業務の承諾は、毎年度の協定書にて行っている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	冷暖房の設定温度(℃)は、区の指導に従った設定とし、毎月の使用料データに基づき、省エネに努めている。	冷暖房の設定温度は、区の指導に従った設定としている。	○
	設備管理 備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書等はバインダー等に綴じ、適切に整理・保管している。	機器の取扱説明書等は、事務室の書棚に整備・保管されている。	○
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書等はバインダー等に綴じ、適切に整理・保管している。	機器の取扱説明書等は、事務室の書棚に整備・保管されている。	○
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	区から提供された備品台帳に基づき、適切に整理整頓している。	備品の登録や廃棄について、適切に実施されている。	○	
清掃		チェックリストに基づき適切に履行され、清潔を保っている。	館内外とも清掃は行き届いている。	○	
		清掃業者により随時点検しており、適切に補充されている。報告は「保全業務日報」にて行っている。	消耗品は常に補充されていることを確認した。	○	
		利用者の排出したごみは原則持ち帰りをお願いしている。持ち帰れない分は有料処分を引き受けており、分別基準などを説明したチラシを作成し、配布している。	ごみは適切に分別されていることを確認した。	○	
		清掃業者により建物周辺の清掃を適切、毎日履行し、美観を維持している。	施設周辺においても美観は維持されていることを確認した。	○	

評価基準 (きちんと履行している=○、もう少し努力が必要=△、履行されていない=×)

3 指定管理者総合所見（サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

●工夫・改善した点
・利用者サービスを向上するために、小ホール・展示室用の跳ね返りスピーカーの導入(令和2年7月)、小ホール・展示室の椅子(令和2年10月)及び移動パネルの更新(令和3年3月)、第1・2会議室及び第4会議室のスライディングウォールの更新(令和2年10月)を行った。
・利用者・施設の安全対策では、更衣室前等へのITVカメラの設置(令和2年11月)、体育室への移動式クーラーの導入(令和2年4月)、自動火災報知器の更新や排煙窓(令和2年11月)、サンクンガーデンのグレーチング改修(令和2年10月)を行った。
・新型コロナウイルス感染防止のため、定期消毒及び、室場利用後の机、椅子等の消毒などを適切に行った。
・大ホールの換気状況調査(令和2年7月)を慶應義塾大学奥田教授に依頼し、換気状態は良好という結果となり、ホームページで公表した。

●運営上の今後課題
当施設は施設開設後33年が経過しており、令和4年度に予定されている特定天井改修工事を安全に滞りなく行っていくため、区と密接に連携を取りながら取り組む。また、水害時緊急避難施設としての役割を果たしていくために、区や地域と十分連携・協議を重ねる。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

(公財)大田区文化振興協会は、大田区の文化振興の推進に対して、実績や知識を持った団体であり、コロナ禍にあっても各施設の設置目的に沿った事業展開、施設運営が円滑に実施できていた。
新型コロナウイルス感染症対策も、区と連絡を密にし、区との確認事項に沿って施設休館をはじめとした感染防止対策が適切に実施できていた。また、ワクチンの接種会場として体育室を利用しており、スムーズな運営に協力するとともに、既予約者との調整を行った。
施設運営においても、メールでのお問合せや意見箱を設置し利用者意見の確認と対応を行っており、改善意識が高いことも評価できる。また、水害時の矢口特別出張所の補完施設としての役割を認識し、区と連携した体制を整えている。
令和5年3月からの特定天井等大規模改修工事については、工事の順調な進捗を図るため、設計段階から区と連携をとっている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による審査の結果、財務状況は良好であった。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年8月22日

1 施設概要

施設名	大田区民ホール アプリコ
所在地	大田区蒲田5-37-3
指定管理者	名称 公益財団法人大田区文化振興協会
	代表者 理事長 津村 正純
	住所 大田区下丸子3-1-3 大田区民プラザ内
指定期間	令和2年4月 ～ 令和7年3月
施設の設置目的	区民の芸術文化の高揚と地域活動の振興を図り、区民の連帯と協調の輪を広げることを目的とする。
施設の沿革	開設日:平成10年12月11日 規模:敷地面積/19,895㎡(アロマスクエア総面積) 建築面積/3,850㎡
担当部課 (問合せ先)	観光・国際都市部文化振興課
	電話 03(5744)1226 FAX 03(5744)1539

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画および実績報告は不備なく速やかに提出している。	事業計画書及び事業実績報告書、月例業務報告書とも、期日までに不備なく提出されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	業務日誌等の各種記録は適切に作成・保管している。	業務日誌等は適切に作成され、事務室内書棚に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	担当者同士の連絡や調整は日常的に行っているほか、月1回、双方の管理職、担当者が出席する定例会を開催している。	毎月の定例会などで十分な連絡、調整はできている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	音響・照明・舞台の専門職員を配置し、利用者の支援を行っている。	専門業者を配置委託することで、利用者の利便性を高め、要望に沿った演出を行っている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	イベント等の事業により、必要な従事職員に変動があるため、財団職員、委託職員ともに前月にシフト表を作成し、十分な対応が取れる業務を行っている。	毎月のシフト表により十分な体制が取れる配置となっていることを確認した。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	OJTをはじめ全体研修を計画的に実施しており、必要な研修に職員を参加させている。	文化振興協会全体で研修を行っており、各館ごとに職員が参加していることを確認している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	適切な窓口及び施設スタッフとして適切な服装および接客を行っている。	フロント職員、専門スタッフは制服を着用しており、接客態度も適切である。また、その他事務職員も適切な接客を行っていることを確認した。	○
	施設、設備の公正な利用が確保されているか	利用者に対しては「利用案内」を作成し、内部的には「作業手順書」を作成して、公正な利用がなされるよう努めている。 コロナ禍において、大ホールなどぐいすネット対象外の室場の抽選にはコンピュータ抽選で公正に行い、結果を申請者に郵送している。	厳正な抽選により、公平・公正な運営を行っていることを確認した。	○
自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	文化振興協会の自主事業を計画的に実施している。実施できなかった事業については、組織的に評価を行った。	コロナ禍で中止・延期の事業もあったが、協会の事業計画書、事業報告書により、おおむね計画どおりに事業が実施されていることを確認した。また、実施できなかった事業についても、その理由、経過等を組織的に評価していた。	○	
使用料等の会計管理は適切か	文化振興協会として、公認会計士による監査を年8回(決算監査の他、トピックスを決めて)行っている。	区の定期監査においても、会計管理上の指摘事項はなかった。区の会計管理規則に則り、適切に処理していることを確認した。	○	

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運 営	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	文書や図面等の作成やタブレットを活用した、丁寧な説明を行っている。	利用案内、ホームページを閲覧し、十分にわかりやすい説明であることを確認した。	○	
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	保守点検や工事の集約化を行い、稼働率を高めている。	高い稼働率を維持しており、更なる施設の利便性向上に努めている。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	利用者からの要望・意見については、「フロント業務日報」に記録している。内容により、区への報告、委託事業者への指示書の発行などを行い適切に対応している。	利用者からの要望・意見については、改善の適時と捉え、丁寧な対応を行っている。	○	
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	視覚性・操作性を追求したアクセシビリティを強化したホームページを目指し、リニューアルした。なお、最新情報及び施設休館等を掲載するため適時更新し、適切に管理運営している。	ホームページ担当者用の「協会ホームページ操作マニュアル」により、適切に管理運営していることを確認した。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	地元地域力推進会議や町会長会議が開催されれば出席し、地域との繋がりを大切に運営している。	地域の町会等が開催する事業に協力している。また、地域力推進会議などに出席し、地域の情報は共有はできている。	○	
情報管理	個人情報適正に管理されているか	「情報セキュリティ対策基準」により、個人情報の管理・法令遵守に細心の注意を払い管理している。	「情報セキュリティ対策基準」に基づき区と同程度の管理がなされている。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	個人情報管理規則、同取扱管理規定に従い、新任研修、コンプライアンス研修を行っている。また、ハラスメント研修などはオンラインで受講させている。	個人情報の管理・法令遵守のため、マニュアルの整備やOJTを実施している。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	安全対策会議を開催し、協会の危機管理マニュアルを職員に周知するとともに、消防計画等を作成している。	安全・危機管理について会議等のなかで、職員に周知している。また、消防計画を確認した。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	昼夜、曜日の変則的な職員の勤務体制に応じて、適切な初動体制をとれるように、年2回の訓練を行っている。	消防計画に則り、適切な初動体制の訓練を行っていることを確認した。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	モニター監視と定期巡回を行っている。救命救急講習は年2回の消防訓練の中で職員に行っている。	消防計画に則り適切に防犯・防災管理体制をとっていることを確認した。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は施錠したキーボックスに保管している。	鍵の保管、施錠管理が適切に保管していることを確認した。	○	
施設管理	共通 建物設備備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	「保全業務日報」等で点検結果を記録し、点検記録は事務室の書棚に適切に保管している。	点検結果記録は、事務室の書棚に保管されていることを確認した。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	修理・修繕については速やかに施設で対応及び区への報告、協議を行っている。	修理・修繕が必要な物品等が発生した場合は、速やかに報告をしている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	適切な施設維持のために、修理・修繕については速やかに対応し、区へ報告を行っている。	修理・修繕については速やかに施設で対応及び区への報告、協議を行っている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	(公財)大田区文化振興協会の手続きに則り、適切に委託している。	再委託業務の承諾は、毎年度の協定書にて適切に行っている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	冷暖房の設定温度(℃)は、区の指導に従った設定とし、毎月の使用料データに基づき、省エネに努めている。	冷暖房の設定温度は、区の指導に従った設定としている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書等はバインダー等に綴じ、適切に整理・保管している。	機器の取扱説明書等は、事務室の書棚に整備・保管されている。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書等はバインダー等に綴じ、適切に整理・保管している。	機器の取扱説明書等は、事務室の書棚に整備・保管されている。
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか		区から提供された備品台帳に基づき、適切に整理整頓している。	備品の登録や廃棄について、適切に実施されている。	○
	清 掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	チェックリストに基づき適切に履行され、清潔を保っている。	館内外とも清掃は行き届いている。
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	清掃業者により随時点検しており、適切に補充されている。報告は「保全業務日報」にて行っている。	消耗品は常に補充されていることを確認した。	○
ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか		利用者の排出したごみは原則持ち帰りをお願いしている。持ち帰れない分は有料処分を引き受けており、分別基準などを説明したチラシを作成し、配布している。	ごみは適切に分別されていることを確認した。	○	
施設周辺の美観は維持されているか		清掃業者により建物周辺の清掃を適切、毎日履行し、美観を維持している。	訪問時に美観は維持されていることを確認した。また、苦情等も発生していない。	○	

評価基準 (きちんと履行している=○、もう少し努力が必要=△、履行されていない=×)

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
----	------	-----------	------------------	---------

3 指定管理者総合所見 (サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等)

<p>●工夫・改善したこと</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客様への情報提供や案内の充実を図るため、デジタルサイネージ(令和2年5月)を導入した。また、Wi-Fiアクセスポイントを増設し通信環境を整備(令和3年2月)した。 ・地下1階のサービスヤード防火シャッター工事(令和2年10月)や、大ホール客席の手掛け設置工事(令和2年8月)及び大階段カーペット修繕工事(令和2年8月)を実施し、快適で利用しやすい環境整備に努めた。 ・防災面では、「自動火災報知設備」更新工事(令和2年12月)や自衛消防隊による避難訓練コンサート(令和2年11月)を実施した。 ・コロナ禍での地域との連携のため、区民を対象とした「アプリコでピアノを弾こう」(令和2年7、8月)や、区内小学校2校を対象とした社会科見学として大田区と合同で「大ホール・バックステージツアー」(令和2年12月、令和3年3月)を開催し好評を得た。 ・新型コロナウイルス感染防止のため、定期消毒及び、室場利用後の机、椅子等の消毒などを適切に行った。 ・大ホールの換気状況調査を慶應義塾大学奥田教授に依頼し、換気状態は良好という結果となり、ホームページで公表した。 <p>●今後の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和4年1月より開始予定の「特定天井その他工事」の実施設設計にあたっては、アプリコ中長期施設改善計画も含め、大田区との調整を進めた。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<p>(公財)大田区文化振興協会は、大田区の文化振興の推進に対して、実績や知識を持った団体であり、コロナ禍にあっても各施設の設置目的に沿った事業展開、施設運営が円滑に実施されていた。</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策も、区と連絡を密にし、区との確認事項に沿って施設休館をはじめとした感染防止対策が適切に実施されていた。</p> <p>施設運営においても、メールでのお問合せや意見箱を設置し利用者意見の確認と対応を行っており、改善意識が高いことも評価できる。寄せられた意見に対しては速やかに対応されていた。(令和2年度は、2件。)</p> <p>令和4年1月からの特定天井等大規模改修工事については、工事の順調な進捗を図るため、設計段階から区と調整した。</p>

5 財務状況に関する施設所管課所見

<p>公認会計士による審査の結果、財務状況は良好であった。</p>

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年8月22日

1 施設概要

施設名	大田文化の森		
所在地	大田区中央2-10-1		
指定管理者	名称	公益財団法人大田区文化振興協会	
	代表者	理事長 津村 正純	
	住所	大田区下丸子3-1-3 大田区民プラザ内	
指定期間	令和2年4月 ~ 令和7年3月		
施設の設置目的	区民の主体的な文化活動を支援し、区民相互の交流の輪を広げ、もって地域の振興を図ることを目的として設置		
施設の沿革	平成13年11月3日に開設		
担当部課 (問合せ先)	観光・国際都市部文化振興課		
	電話	03(5744)1226	FAX 03(5744)1539

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業実績報告等は内容を確認し期日までに提出している。	事業計画書及び事業実績報告書、月例業務報告書とも、期日までに不備なく提出されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	業務日誌等の各種記録は適切に作成・保管している。	業務日誌等は適切に作成され、事務室内書棚に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	担当者同士の連絡や調整は日常的に行っているほか、月1回、双方の管理職、担当者が出席する定例会を開催している。	毎月の定例会などで十分な連絡、調整はできている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	音響・照明・舞台の専門職員を配置し、利用者の支援を行っている。	専門業者を配置委託することで、利用者の要望に合わせた演出を心掛けていることを確認した。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	イベント等の事業により、必要な従事職員に変動があるため、財団職員、委託職員ともに前月にシフト表を作成し、十分な対応が取れる業務を行っている。	毎月のシフト表により十分な体制が取れる配置となっていることを確認した。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	OJTをはじめ全体研修等の必要な研修に参加している。	文化振興協会全体で研修を行っており、各館ごとに職員が参加していること確認している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	適切な窓口及び施設スタッフとして適切な服装および接客を行っている。	フロント職員、専門スタッフは制服を着用しており、接客態度も適切である。また、その他事務職員も適切な接客を行っていることを確認した。	○
	施設、設備の公正な利用が確保されているか	利用者に対しては「利用案内」を作成し、内部的には「作業手順書」を作成して、公正な利用がなされるよう努めている。 コロナ禍において、大ホールなどぐいすネット対象外の室場の抽選にはコンピュータ抽選で公正に行い、結果を申請者に郵送している。	抽選等により、公平・公正な運営を行っていることを確認した。	○
運 営	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	文化振興協会の自主事業を計画的に実施している。実施できなかった事業については、組織的に評価を行った。	コロナ禍で中止・延期の事業もあったが、協会の事業計画書、事業報告書により、おおむね計画どおりに事業が実施されていることを確認した。また、実施できなかった事業についても、その理由、経過等を組織的に評価していた。	○
	使用料等の会計管理は適切か	文化振興協会として、公認会計士による監査を年8回(決算監査の他、トピックスを決めて)行っている。	区の定期監査においても、会計管理上の指摘事項はなかった。区の会計管理規則に則り、適切に処理していることを確認した。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	文書や図面等の作成やタブレットを活用した、丁寧な説明を行っている。	利用案内、ホームページを閲覧し、十分にわかりやすい説明であることを確認した。	○

		施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	コロナ感染拡大前は地域力推進会議等で働きかけていたが、令和2年度は取組みの機会が減少している。	保守点検、工事の集約化を行い、稼働率を高めている。	○
		利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	利用者からの要望・意見については、「フロント業務日報」に記録している。内容により、区への報告、委託事業者への指示書の発行などを行い適切に対応している。	利用者からの要望・意見については、改善の適時と捉え、丁寧な対応を行っている。	○
		専用ホームページは適切に管理運営されているか	視覚性・操作性を追求したアクセシビリティを強化したホームページを目指し、リニューアルした。なお、最新情報及び施設休館等を掲載するため適時更新し、適切に管理運営している。	ホームページ担当者用の「協会ホームページ操作マニュアル」により、適切に管理運営していることを確認した。	○
		施設の周辺地域との関係は良好か	地元地域力推進会議や町会長会議が開催されれば出席し、地域との繋がりを大切に運営している。	地域の町会等が開催する事業に協力している。また、地域力推進会議などに出席し、地域の情報は共有はできている。	○
情報管理		個人情報適正に管理されているか	「情報セキュリティ対策基準」により、個人情報の管理・法令遵守に細心の注意を払い管理している。	「情報セキュリティ対策基準」に基づき区と同程度の管理がなされている。	○
		個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	個人情報管理規則、同取扱管理規定に従い、新任研修、コンプライアンス研修を行っている。また、ハラスメント研修などはオンラインで受講させている。	個人情報の管理・法令遵守のため、マニュアルの整備やOJTを実施している。	○
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	安全対策会議を開催し、協会の危機管理マニュアルを職員に周知するとともに、消防計画等を作成している。	安全・危機管理について会議等のなかで、職員に周知している。また、消防計画を確認した。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	昼夜、曜日の変則的な職員の勤務体制に応じて、適切な初動体制をとれるように、年2回の訓練を行っている。	消防計画に則り、適切な初動体制の訓練を行っていることを確認した。	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	モニター監視と定期巡回を行っている。救命救急講習は年2回の消防訓練の中で職員に行っている。	消防計画に則り適切に防犯・防災管理体制をとっていることを確認した。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は施錠したキーボックスに保管している。	鍵の保管、施錠管理が適切に保管していることを確認した。	○
施設管理	共通 建物設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	「保全業務日報」等で点検結果を記録し、点検記録は事務室の書棚に適切に保管している。	点検結果記録は、事務室の書棚に保管されていることを確認した。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	修理・修繕については速やかに施設で対応及び区への報告、協議を行っている。	修理・修繕が必要な物品等が発生した場合は、速やかに報告をしている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	適切な施設維持のために、修理・修繕については速やかに対応し、区へ報告を行っている。	修理・修繕については速やかに施設で対応及び区への報告、協議を行っている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	(公財)大田区文化振興協会の手続きに則り、適切に委託している。	再委託業務の承諾は、毎年度の協定書にて適切に行っている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	冷暖房の設定温度(℃)は、区の指導に従った設定とし、毎月の使用料データに基づき、省エネに努めている。	冷暖房の設定温度は、区の指導に従った設定としている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書等はバインダー等に綴じ、適切に整理・保管している。	機器の取扱説明書等は、事務室の書棚に整備・保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書等はバインダー等に綴じ、適切に整理・保管している。	機器の取扱説明書等は、事務室の書棚に整備・保管されている。	○
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	区から提供された備品台帳に基づき、適切に整理整頓している。	備品の登録や廃棄について、適切に実施されている。	○	
清掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	チェックリストに基づき適切に履行し、清潔を保っている。	館内外とも清掃は行き届いている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	清掃業者により随時点検しており、適切に補充されている。報告は「保全業務日報」にて行っている。	消耗品は常に補充されていることを確認した。	○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	利用者の排出したごみは原則持ち帰りをお願いしている。持ち帰れない分は有料処分を引き受けており、分別基準などを説明したチラシを作成し、配布している。	リサイクルの取組として、ごみは適切に分別されていることを確認した。	○

施設周辺の美観は維持されているか	清掃業者により建物周辺の清掃を適切、毎日履行し、美観を維持している。	訪問時に美観は維持されていることを確認した。また、苦情等も発生していない。	○
------------------	------------------------------------	---------------------------------------	---

評価基準（きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×）

3 指定管理者総合所見（サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

<p>●工夫・改善したこと</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報館において、学校が夏休みの期間に、中学生以下の子どもを対象に「スタンプラリー」を実施した。本を借りるごとに1日1個「かしだしカード」に日付を押印し、期間内に3個貯まると記念品を贈呈し、児童生徒の来館の促進及び読書推進に努めている。 ・文化の森館長は運営協議の会議等に参加し、積極的に情報の収集・発信をすることで、文化の森における運営協議会事業の実施支援に努めている。 ・運営協議会と協力し、運営協議会委員及び文化プレーヤー、指定管理者スタッフを対象に多目的室・舞台ホール等の室場研修、災害時の避難などの危機管理に対応した訓練を行い、職員の資質の向上を目指し、かつ利用者の立場に立ったサービスの提供に努めている。 ・新型コロナウイルス感染防止のため、1日5回の施設内の定期消毒及び、室場利用後の机、椅子等の消毒、情報館自主事業において、密にならない自主企画の実施に努めている。 ・大ホールの換気状況調査を慶應義塾大学奥田教授に依頼し、換気状態は良好という結果となり、ホームページで公表した。 <p>●今後の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域に愛され、区民の自主的な文化活動拠点としての大田文化の森をこれまで以上に活性化させていくためには、新井宿地域力推進会議に参加して、地域活動の団体との情報共有をしていくことが重要である。 ・各室場ごとの利用状況を分析し、利用の促進、稼働率の向上にきめ細かに取り組む必要がある。 ・開館から19年経過し、建物・設備及び備品等の老朽化が進んでいる。区民の方に適切な利用環境を提供するためには、区と協力して中長期的視点にたった設備・備品等の配備を考えていく必要がある。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

<p>(公財)大田区文化振興協会は、大田区の文化振興の推進に対して、実績や知識を持った団体であり、コロナ禍にあっても各施設の設置目的に沿った事業展開、施設運営が円滑に実施できている。また、大田文化の森運営協議会との連携も果たしている。</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策も、区と連絡を密にし、区との確認事項に沿って施設休館をはじめとした感染防止対策が適切に実施できている。</p> <p>施設運営においても、イベントを地域団体と連携して行うなど良好な関係を築くことができている、地域に親しまれる文化施設となっている。</p>
--

5 財務状況に関する施設所管課所見

<p>公認会計士による審査の結果、財務状況は良好であった。</p>

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年8月22日

1 施設概要

施設名	大田区立龍子記念館
所在地	大田区中央4-2-1
指定管理者	名称 公益財団法人 大田区文化振興協会
	代表者 理事長 津村 正純
	住所 大田区下丸子3-1-3 大田区民プラザ内
指定期間	令和2年4月 ~ 令和7年3月
施設の設置目的	川端龍子の美術作品及び資料の保存並びに展示に関する事業、その他区長が必要と認める事業を行い、広く区民の文化の向上に寄与することを目的とする。
施設の沿革	昭和38年6月6日 川端龍子自身の設計による建築で開館 平成3年11月3日 区が運営を引き継ぐ
担当部課 (問合せ先)	観光・国際都市部 文化振興課
	電話 03(5744)1226 FAX 03(5744)1539

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出している。報告内容は日ごとの管理日誌を基に作成している。	年度の事業計画書及び事業実績報告書、月例業務報告書とも、区が指定した期日までに提出されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	業務日誌等の各種記録は適切に作成・保管している。	業務日誌等は適切に作成され、事務室内書棚に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	区と日常的に連絡を行い、業務の円滑な遂行を行っている。	担当者同士の連絡や調整は日常的に行っているほか、月に1回、双方の管理職、担当者が出席する定例会を開催している。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	学芸員有資格者の知識・経験で施設の魅力発信を行っている。	専門業者を配置することで、利用者の利便性を高め、要望に沿った演出を行っている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	5名のスタッフが毎朝打合せを実施し、連携・協力しながら業務を遂行している。	毎月のシフト表により十分な体制が取れる配置となっていることを確認した。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	OJTをはじめ全体研修を計画的に実施しており、必要な研修に職員を参加させている。	文化振興協会全体で研修を行っており、各館ごとに職員が参加していること確認している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	窓口及び施設スタッフとして適切な服装および接客を行っている。	記念館としてのスタッフの服装及び態度は適切であった。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	公の施設設置目的を効果的に達成するため、施設・設備の公正・公平な利用を確保している。	龍子公園を含め高齢者の方の利用が多くあり、誰にでも公正・公平かつ親しみやすい施設となるよう取り組んでいる。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	通常展(名作展)の他、記念館講座、ワークショップ等幅広い内容を実施しているが、令和2年4・5月は新型コロナウイルス感染拡大防止による休館等で、オリンピック・パラリンピック開催企画の延期や一部事業(ギャラリートーク・夏のワークショップ等)が中止となった。	新型コロナウイルスのため、中止となった事業もあるが、自主事業で養成した公園案内ボランティアが、龍子旧宅、アトリエのある龍子公園を案内するなど積極的な事業展開をしている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	文化振興協会として、公認会計士による監査を年8回(決算監査の他、トピックスを決めて)行っている。	区の定期監査においても、会計管理上の指摘事項はなかった。区の会計管理規則に則り、適切に処理していることを確認した。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	施設のパフレット(英訳入り)や展示会のチラシを作成し、施設の利用・展示について分かり易く説明・案内している。	利用案内、ホームページを閲覧し、十分にわかりやすい説明であることを確認した。	○

		施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	HP、ツイッターの活用、フロン配布等の他に、展示会内容の協会YouTubeでの配信、講座等の実施、夏休み期間中の小学生向けYouTubeでの配信、ディサービス事業者の来館促進、地域との連携強化を図り、稼働率向上に取り組んでいる。	HP、ツイッターなどでの展示会等の情報発信、地域との連携強化の取り組みを確認した。	○
		利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	「お客様の声」などで寄せられたクレームは、全職員で共有し、迅速・適切に対応している。	利用者からの要望・意見については、改善の適時と捉え、丁寧な対応を行っている。	○
		専用ホームページは適切に管理運営されているか	視覚性・操作性を追求したアクセシビリティを強化したホームページを目指し、リニューアルした。なお、最新情報及び施設休館等を掲載するため適時更新し、適切に管理運営している。	ホームページ担当者用の「協会ホームページ操作マニュアル」により、適切に管理運営していることを確認した。	○
		施設の周辺地域との関係は良好か	地域の事業の際には無料開放などで協力し、周辺の清掃活動にも参加することで、近隣との関係は良好に保持している。	地域のイベント参加や周辺の清掃活動がきっかけで、地元町会との関係を良好にすることができている。	○
情報管理		個人情報適正に管理されているか	USBメモリ使用を許可制にするなど個人情報管理は厳しく行っている。	「情報セキュリティ対策基準」に基づき適正に管理している。	○
		個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	個人情報管理規則、同取扱管理規定に従い、新任研修、コンプライアンス研修を行っている。また、ハラスメント研修などはオンラインで受講した。	個人情報の管理・法令遵守のため、マニュアルの整備やOJTを実施している。	○
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	安全対策会議を開催し、協会の危機管理マニュアルを職員に周知するとともに、消防計画等を作成している。	安全・危機管理について会議等のなかで、職員に周知している。また、消防計画を確認した。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	昼夜、曜日の変動的な職員の勤務体制に応じて、適切な初動体制をとれるように、年2回の訓練を行っている。	消防計画に則り、適切な初動体制の訓練を行っていることを確認した。	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	モニター監視と定期巡回を行っている。救命救急講習は年2回の消防訓練の中で職員に行っている。	消防計画に則り適切に防犯・防災管理体制をとっていることを確認した。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵の架かる場所に金庫を保管し、施錠管理も管理簿により最終チェックを行い、適切に管理している。	鍵を2重の施錠により管理していること、及び管理簿を確認した。	○
施設管理	共通 建物設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	「保全業務日報」等で点検結果を記録し、点検記録は事務室の書棚に適切に保管している。	点検結果記録は、事務室の書棚に保管されていることを確認した。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	修理・修繕については速やかに施設で対応及び区への報告、協議を行っている。	修理・修繕が必要な物品等が発生した場合は、速やかに報告をしている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	適切な施設維持のために、修理・修繕については速やかに対応し、区へ報告を行っている。	修理・修繕については速やかに施設で対応及び区への報告、協議を行っている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	(公財)大田区文化振興協会の手続きに則り、適切に委託している。	再委託業務の承諾は、毎年度の協定書にて適切に行っている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	展示室のLED化の実施、終日の展示室内空調2台の運転停止等、天気の良い日のトイレ内照明の消灯など省エネに取り組んでいる。	省エネの実績がすぐわかるよう光熱水費一覧表を作成し管理している。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書等はバインダー等に綴じ、適切に整理・保管している。	機器の取扱説明書等は、事務室の書棚に整備・保管されている。	○
備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書等はバインダー等に綴じ、適切に整理・保管している。	機器の取扱説明書等は、事務室の書棚に整備・保管されている。	○	
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳に基づき、設置場所を含め整理整頓している。	備品台帳に基づき、設置場所を含め整理整頓している。	○	
清掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保っている。特にコロナ対応として、共有部分の消毒回数を増やしている。	日常及び定期清掃が適切に実施され、特にコロナ対応として、共有部分の消毒回数を増やしていることを確認した。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	洗面所等の消耗品は常に補充している。	消耗品はきちんと整理、補充している。	○

	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	利用者の排出したごみは原則持ち帰りをお願いしている。また、分別基準などを説明したチラシを作成し、配布している。	リサイクルの取組として、ごみは適切に分別されていることを確認した。	○
	施設周辺的美観は維持されているか	職員により建物外部および内部の清掃、整理整頓を適切に履行し、美観を維持している。	訪問時に美観は維持されていることを確認した。また、苦情等も発生していない。	○

評価基準（きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×）

3 指定管理者総合所見（サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

協会中期事業計画(令和2年度～6年度の1年目)に基づき着実に事業を実施したが、令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止による臨時休館やオリンピック・パラリンピックの延期に伴う企画展の延期、外出自粛などの影響で、入館者数は5,761人(元年11,069人)と通常年より下回った。
 コロナ禍での事業縮小等を踏まえ、新たな取組みとしてSNS等を活用した展示作品・資料等の情報発信など、新規顧客獲得を含め事業を展開し、20以上の動画配信を実施し、7,254件の視聴回数を得た。また、当記念館事業では初めてとなる、大田区を拠点に活動する東方美術協会とのコラボレーション展示を実施し、地域との連携強化に強めた。さらに、他美術館等との連携展示として、広島県立美術館、長野県水野美術館との龍子巡回展、美郷町友好都市15周年記念展を実施し、15,613人の集客があり、知名度向上を図るとともに、図録・グッズ等の委託販売により、前年相当の歳入を確保した。
 顧客満足度の向上として、職員の親切・丁寧な対応の実施、新規グッズの充実、外国人向けチラシ・パンフレットの英訳化、各作品解説のためのQRコードから、来館者のスマートフォンでご覧いただく仕組みを創った。
 令和3年度以降も、延期となったオリンピック・パラリンピック開催企画展の実施、特別展、地域連携企画展の実施及びSNS等を有効活用した取組みを強化して行くとともに、新型コロナウイルス感染防止策を徹底し、安心・安全な施設運営に努め、顧客満足度向上のための方策をさらに進めて行く。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

(公財)大田区文化振興協会は、大田区の文化振興の推進に対して、実績や知識を持った団体であり、コロナ禍にあっても各施設の設置目的に沿った事業展開、施設運営が円滑に実施できている。コロナ禍にあっては、ギャラリートークやワークショップなど事業が中止となったが、記念館展示作品・資料等の動画配信の実施、他館との連携事業を展開することで、施設の設置目的を高い水準で果たしている。
 また、SNS等を活用した情報発信を積極的に行うことによりアフターコロナの来館者の獲得にも意欲的に取り組んでいる。
 新型コロナウイルス感染症対策(入口での体温チェック、消毒等)も、区と連絡を密にし、区との確認事項に沿って施設休館をはじめとした感染防止対策が適切に実施できている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による審査の結果、財務状況は良好であった。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年8月22日

1 施設概要

施設名	大田区立熊谷恒子記念館
所在地	大田区南馬込4-5-15
指定管理者	名称 公益財団法人 大田区文化振興協会
	代表者 理事長 津村 正純
	住所 大田区下丸子3-1-3 大田区民プラザ内
指定期間	令和2年4月 ~ 令和7年3月
施設の設置目的	熊谷恒子の作品及び資料の保存並びに展示に関する事業、その他区長が必要と認める事業を行い、広く区民の文化の向上に寄与することを目的とする。
施設の沿革	平成2年4月1日、熊谷恒子が生前住んでいた自宅を改装して開設
担当部課 (問合せ先)	観光・国際都市部 文化振興課
	電話 03(5744)1226 FAX 03(5744)1539

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画および実績報告は不備なく速やかに提出している。	事業計画書及び事業実績報告書、月例業務報告書とも、期日までに不備なく提出されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	業務日誌等の各種記録は適切に作成・保管している。	業務日誌等は適切に作成され、事務室内書棚に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	区と日常的に連絡を行い、業務の円滑な遂行を行っている。	担当者同士の連絡や調整は日常的に行っているほか、月に1回、双方の管理職、担当者が出席する定例会を開催している。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	龍子記念館に配置されている学芸員有資格者1名を、当記念館担当としている。	専門業者を配置することで、利用者の利便性を高め、要望に沿った演出を行っている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	受付スタッフ及び担当職員が必要に応じ打合せを実施し、連携・協力しながら業務を遂行している。	毎月のシフト表により十分な体制が取れる配置となっていることを確認した。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	OJTをはじめ全体研修を計画的に実施しており、必要な研修に職員を参加させている。	文化振興協会全体で研修を行っており、各館ごとに職員が参加していることを確認している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	適切な窓口及び施設スタッフとして適切な服装および接客を行っている。	記念館としてのスタッフの服装及び態度は適切であった。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	公の施設設置目的を効果的に達成するため、どなたでも参加できる講座など、公正・公平な利用の確保に努めている。	施設・設備の公正・公平な利用を確保している。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	通常展(かなの美展)の他、地域連携企画(コラボ展示)、記念館講座、ワークショップ等幅広い内容を実施しているが、令和2年4・5月は新型コロナウイルス感染拡大防止による休館等で、一部事業(ギャラリートーク、夏のワークショップ等)が中止となった。	新型コロナウイルスのため、中止となった事業もあるが、おおむね計画通り事業が実施されていることを確認した。	○
	使用料等の会計管理は適切か	文化振興協会として、公認会計士による監査を年8回(決算監査の他、トピックスを決めて)行っている。	区の定期監査においても、会計管理上の指摘事項はなかった。区の会計管理規則に則り、適切に処理していることを確認した。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	施設のパフレット(英訳入り)や展示会のチラシを作成し、施設の利用・展示について分かり易く説明・案内している。	利用案内、ホームページを閲覧し、十分にわかりやすい説明であることを確認した。	○

		施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	HP、ツイッターの活用、チラシ配布等の他に、展示会内容等の協会YouTubeでの配信、講座等の実施等による来館促進、コラボレーション展示での地域との連携強化を図り、稼働率向上に取り組んでいる。	HP、ツイッターなどでの展示会等の情報発信、地域との連携強化の取り組みを確認した。	○
		利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	「お客様の声」などで寄せられたクレームは、全職員で共有し、迅速・適切に対応している。	利用者からの要望・意見については、改善の適時と捉え、丁寧な対応を行っている。	○
		専用ホームページは適切に管理運営されているか	視覚性・操作性を追求したアクセシビリティを強化したホームページを目指し、リニューアルした。なお、最新情報及び施設休館等を掲載するため適時更新し、適切に管理運営している。	ホームページ担当者用の「協会ホームページ操作マニュアル」により、適切に管理運営していることを確認した。	○
		施設の周辺地域との関係は良好か	委託業者が毎日施設周辺を清掃し、近隣との関係は良好に保持している。	「わがまちまごめ」への展示情報提供、清掃を通じて、近隣との関係は良好に保持している。	○
情報管理		個人情報適正に管理されているか	協会セキュリティポリシーに従い、個人情報は適切に管理している。	「情報セキュリティ対策基準」に基づき適正に管理している。	○
		個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	個人情報管理規則、同取扱管理規定に従い、新任研修、コンプライアンス研修を行っている。また、ハラスメント研修などはオンラインで受講した。	個人情報の管理・法令遵守のため、マニュアルの整備やOJTを実施している。	○
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	安全対策会議を開催し、協会の危機管理マニュアルを職員に周知するとともに、消防計画等を作成している。	安全・危機管理について会議等のなかで、職員に周知している。また、消防計画を確認した。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	昼夜、曜日の変則的な職員の勤務体制に応じて、適切な初動体制をとれるように、年2回の訓練を行っている。	消防計画に則り、適切な初動体制の訓練を行っていることを確認した。	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	モニター監視と定期巡回を行っている。救命救急講習は年2回の消防訓練の中で職員に行っている。	消防計画に則り適切に防犯・防災管理体制をとっていることを確認した。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵の架かる場所に金庫を保管し、施錠管理も管理簿により最終チェックを行い、適切に管理している。	鍵を2重の施錠により管理していること、及び管理簿を確認した。	○
施設管理	共通 建物設備備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	「保全業務日報」等で点検結果を記録し、点検記録は事務室の書棚に適切に保管している。	点検結果記録は、事務室の書棚に保管されていることを確認した。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	修理・修繕については速やかに施設で対応及び区への報告、協議を行っている。	修理・修繕が必要な物品等が発生した場合は、速やかに報告をしている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	適切な施設維持のために、修理・修繕については速やかに対応し、区へ報告を行っている。	修理・修繕については速やかに施設で対応及び区への報告、協議を行っている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	(公財)大田区文化振興協会の手続きに則り、適切に委託している。	再委託業務の承諾は、毎年度の協定書にて適切に行っている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	冷暖房の設定温度は、区の指導に従った設定とし、毎月の使用料データに基づき、省エネに努めている。	冷暖房の設定温度は、区の指導に従った設定としている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書等はバインダー等に綴じ、適切に整理・保管している。	機器の取扱説明書等は、事務室の書棚に整備・保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書等はバインダー等に綴じ、適切に整理・保管している。	機器の取扱説明書等は、事務室の書棚に整備・保管されている。	○
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	区から提供された備品台帳に基づき、適切に整理整頓している。	備品の登録や廃棄について、適切に実施されている。	○	
	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	チェックリストに基づき適切に履行され、清潔に保たれている。	館内外とも清掃は行き届いている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	随時点検しており、適切に補充されている。報告は「保全業務日報」にて行われている。	消耗品は常に補充されていることを確認した。	○	

清掃	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	利用者の排出したごみは原則持ち帰りをお願いしている。また、分別基準などを説明したチラシを作成し、配布している。	リサイクルの取組として、ごみは適切に分別されていることを確認した。	○
	施設周辺の美観は維持されているか	職員により建物外部および内部の清掃、整理整頓を適切に履行し、美観を維持している。	訪問時に美観は維持されていることを確認した。また、苦情等も発生していない。	○

評価基準 (きちんと履行している=○、もう少し努力が必要=△、履行されていない=×)

3 指定管理者総合所見 (サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等)

協会中期事業計画(令和2年度～6年度の1年目)に基づき着実に事業を実施したが、令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止による臨時休館により、展示会及びコラボレーション展示1回分が中止となり、外出自粛も含め入館者数は年間2,241人(元年3,395人)と通常年より下回った。

コロナ禍ではあったが、秋からの開館30周年記念展の実施、コラボレーション展示の実施、また、新たな取組みとしてSNS等を活用した展示作品等の情報発信、(視聴回数717件)など、新規顧客獲得を含め事業の展開を図った。

顧客満足度の向上として、受付での親切・丁寧な対応の実施、新規グッズの充実、外国人向けチラシ・パンフレットの英訳化、2階展示ケースの増設による作品点数増を実施した。

令和3年10月から約1年6ヶ月、施設の長寿命化として改修設計・工事着工に入り長期休館となるが、その間、区内施設での展示会の開催、過去に開催した展示会映像のYouTubeでの発信、都内中・高校生向け「かな書解説動画」の作成・配信などを実施し、記念館の知名度及び顧客満足度向上のための方策をさらに進めて行く。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

(公財)大田区文化振興協会は、大田区の文化振興の推進に対して、実績や知識を持った団体であり、各施設の設置目的に沿った事業展開、施設運営が円滑に実施できている。

新型コロナウイルス感染症対策も、区と連絡を密にし、区との確認事項に沿って施設休館をはじめとした感染防止対策が適切に実施できている。

コロナ禍にあっては、展示会などの事業の中止もあったが、30周年記念展、他分野とのコラボレーション展示などを実施することで施設の設置目的を高い水準で果たしている。また、展示内容などのSNS等を活用した情報発信を行うことによる新規来館者の獲得にも意欲的に取り組んでいると考える。

5 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による審査の結果、財務状況は良好であった。

大田区指定管理者セルフモニタリング結果

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年7月14日

1 施設概要

施設名	大田区営アロマ地下駐車場
所在地	大田区蒲田5丁目37番4号
指定管理者	名称 タイムズ24株式会社・タイムズサービス株式会社グループ
	代表者 タイムズ24株式会社 代表取締役 西川 光一
	住所 東京都品川区西五反田2丁目20番4号
指定期間	平成31年4月～令和6年3月
施設の設置目的	道路交通の円滑化を図り、公衆の利便に資するとともに都市機能の維持及び増進に寄与すること。
施設の沿革	平成10年7月にアロマスクエアの地下2階部分に開設
担当部課 (問合せ先)	観光・国際都市部文化振興課
	電話 03(5744)1226 FAX 03(5744)1539

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	緊急事態宣言の発令もあり、面談での報告時期が遅くなることがあった。取り急ぎ、売上実績だけはメールで期限内に報告するよう改善している。	前年度の指導により、改善が見られた。また、コロナ禍において、緊急事態宣言の発令中も報告方法の工夫により期限を遵守している。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	割引履歴や回数券販売実績などの各種帳簿を作成のうえ、適正に管理している。	金券販売等の実績、清掃記録、特殊割引の記録等が記された業務日報を作成し、適正に保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	月に一度、文化振興課を訪問の上で業務報告を行い、各種の課題について協議している。	書面による月次報告のほか、事故等の場合は電話やFAXで早急に連絡がされるなど、緊密な連絡・調整がされている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	弊社グループの専門研修を受けた上で、全員が警備員登録されている。	警備業法に基づき研修を受けたスタッフが、必要な知識・経験を持って配置されている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	日中時間帯については出口に誘導員を配置し、歩行者の安全確保と交通の円滑化を図っている。	駐車場内を安全かつスムーズに誘導できるよう、混雑時には誘導員を増員するなどの対応がされている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	各種のマニュアルを用いた研修を実施するとともに、コンプライアンス意識向上のためのテストも定期的実施している。	年2回必ず駐車場スタッフ全員が受講する警備員研修を行っているほか、管理責任者による接客向上のための研修を毎年行い、資質の向上に努めている。	○
職員の服装及び接客態度は適切か	服装は清潔感を意識するとともに、電話などの応対も出来る限り丁寧にするよう指導している。	服装は清潔感があり問題ない。電話や窓口の対応だけでなく、場内巡回時にも丁寧な接客が行われている。	○	
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	定期券販売数を制限し、一般利用者とのバランスをとるよう意識した運営を行っている。	一般・定期利用ともバランスよく利用されている。身障者対応についても仕様通りの対応が行われている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	カーシェアリングやポイント交換機、充電器は利用者にも好評をいただいている。	ポイント交換機等の継続事業は安定的な利用率に結びついており、利用率向上へ繋げる努力をしている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	現金管理は厳重にチェックするとともに、集金や集計業務は専門の部署を設けて対応している。	現場で収入する現金は、週2回管理権限を持つ専門のスタッフにより適切に処理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	各種の案内看板を場内の複数箇所に設置しており、利用者が迷わずご利用いただけるように配慮している。	利用料金や誘導案内が分かりやすく表示されている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	平成31年に実施した料金変更が適正な水準となっているため、コロナ禍においても収入の大幅な減少を防止することができた。	ポイント交換機等の利用促進に関する取組み等により、安定的な稼働率を維持している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	現地管理人による対応と併せて、コールセンターでも苦情を受け付けており、内容は営業担当に速やかに共有されている。	事故等の場合は電話やFAXで速やかに報告されている。さらに今後の対策など月次報告の場でも情報共有するなど、緊密な連携がされている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	満空情報の配信や各種情報を最新の状態で表示しており、スマートフォンでも同様のページを閲覧することができる。	満空状態や付帯設備のほか、料金シミュレーションで必要料金を計算することができ、分かりやすく案内されている。	○
施設の周辺地域との関係は良好か	回数券や定期券販売を通じて、近隣の商業施設や個人の方とも良好な関係を保っている。	周辺地域との良好な関係を保っている。	○	

情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	回数券や定期券の販売先情報は鍵付きのキャビネットにて厳重に管理している。	個人情報保護方針に則って管理され、回数券購入等で記載された個人情報の書類は鍵付のキャビネットに保管されている。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	定期的な個人情報保護とコンプライアンス遵守のためのテストを実施しており、職員の意識向上に努めている。	マニュアルに基づき情報管理されている。半年に1度、駐車場スタッフだけでなく、営業担当のスタッフ等も全員受講する定期研修で個人情報保護について理解を深めている。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	防犯・防災マニュアルを作成しており、内容について職員が共有するとともに、他の駐車場で事故事例についても共有することで類似の事故防止に努めている。	防犯・防災マニュアルが整備され職員で共有されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急時のマニュアルや緊急連絡網を整備するとともに、アロマスクエアとも連携する体制を整備している。	施設全体の定期的な訓練が実施され、月次報告書で報告されている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	定期的な巡回とモニターでの監視を通じて場内を監視している。また、深夜の管理人不在時には機械警備システムを導入している。	1日6回(1回30分)の巡回に加え、監視モニターでも随時監視警備が行われている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	システムキーBOXを使用することで、使用者と使用時刻を厳格に管理している。	鍵はスタッフが所持するカードでしか開錠できない金庫で管理し、システムで同金庫の使用履歴も管理している。	○	
施設管理	共通 建物設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	施設管理業者(大星ビルサービス)と連携し適切な対応を行っている。	アロマスクエアの施設管理会社と情報共有を図りながら、適切に対応されている。点検記録についても、管理室に適切に保管されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	施設管理業者(大星ビルサービス)と連携し適切な対応を行っている。	修理・更新が必要な場合、速やかに区とアロマスクエアの施設管理会社に報告されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	施設管理業者(大星ビルサービス)と連携し適切な対応を行っている。	アロマスクエアの施設管理会社と連携し計画的に、また急な対応を要するものは随時修繕等を行っている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	施設管理業者(大星ビルサービス)と連携し適切な対応を行っている。	清掃会社・機械の遠隔操作会社と連携し、適切に対応されている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	節水、節電についてスタッフに意識的に取り組むよう指導している。	節水・節電についてスタッフ全員が意識をもって取り組んでいる。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	管理室に保管している。	管理室で適切に保管されている。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	管理室に保管している。	管理室で適切に保管されている。
	清掃	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳、備品シールに基づき適切に管理している。	備品台帳に基づき適切に備品管理されている。	○
		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	毎日の巡回点検、清掃によって汚れを早期に除去し、清潔な環境を保持している。	定期清掃が適切に実施されており、場内・施設が清潔に保たれている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	清掃の際に消耗品切れがないかを確認している。	巡回及び清掃の際に、消耗品の補充も行われ、利用者が快適に使用できるよう清潔に保たれている。	○
ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか		大田区のルールに従って適切に処分している。	回収業者の分別表に則り、適切にごみを分別している。	○	
	施設周辺的美観は維持されているか	定期巡回の際にゴミ拾いなどを行い、適切に対応している。	巡回及び清掃の際に、ごみ拾いが実施されていることで、常に美観は維持されている。	○	

評価基準 (きちんと履行している=○、もう少し努力が必要=△、履行されていない=×)

3 指定管理者総合所見 (サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等)

令和2年度の利用実績は台数で前年比91.4%、収入では96.5%の水準となり、コロナ禍における緊急事態宣言の影響が見受けられ、残念ながら前年度を下回る結果となりました。しかしながら、クレジットカードやタイムズビジネスカード・電子マネーでの支払い方法が前年を大きく上回る水準となったことは、キャッシュレス化が急速に進んでいることを示すとともに、コロナ禍において、現金に触れることを忌避する傾向が影響したものと考えられることから、感染症予防対策の有効な手段の一つとして、引き続き、利用者に対する告知を進めてまいります。

令和3年度にはアプリコホールの改修に伴う業者の占有利用が発生するため、安全面に配慮した管理を行うとともに、混雑時の誘導対策など貴区と緊密な協議を行いながら、利用者にとって公平な利用が確保できる運営を意識してまいります。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

本駐車場は、定期的な巡回により、安全でスムーズな誘導が行われていること、また日常点検や定期点検の実施により、適切に管理されていることが、毎月の安定的な利用台数の維持に結びついていることから判断できる。

売上について、コロナ禍における非常事態宣言下においても、外出自粛等の影響から、売上額や利用率において前年度と比較すると若干の減少は見受けられたものの、利用台数は安定しており、公共交通機関を利用を避ける利用者へのニーズに、当駐車場のサービスがマッチした結果として評価している。

また利用促進事業について、多様な利用者ニーズの変化を把握し、駐車場の利用率向上へ繋げる努力をしていることが伺える。

5 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による審査の結果、財務状況は良好であった。
財務面からは当該施設の管理運営を適正に代行できる状況であると判断する。

6 労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による労働条件審査の結果、総合評価は「A(良好である)」であった。
労働条件、書類等の管理の状況について、適正な状況であると判断する。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年 6月 10日

1 施設概要

施設名	大田区立大森スポーツセンター		
所在地	東京都大田区大森本町2丁目2番5号		
指定管理者	名称	公益財団法人大田区スポーツ協会グループ	
	代表者	公益財団法人大田区スポーツ協会 理事長 萩 裕美子	
	住所	東京都大田区大森本町2丁目2番5号	
指定期間	平成31年 4月 ～ 令和6年 3月		
施設の設置目的	体育スポーツ及びレクリエーションの普及振興を図り、区民の心身の健全な発達に寄与することを目的として設置		
施設の沿革	平成9年4月開館		
担当部課 (問合せ先)	大田区観光・国際都市部 スポーツ推進課		
	電話	03(5744)1411	FAX 03(5744)1539

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	適正に作成し期日までに提出している。また、内容的にも十分精査し提出している。	報告書等は、定められた期限内に提出されており、内容に不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	各業務日誌に関しては、全て整備・保管されており適切に管理している。	事務室において各種書類・記録等が適正に整備・保管されていることを確認しており、問題はない。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	日常の連絡調整のほか、定例会を通じて課題・問題を共有・検討し、施設の適正・円滑な管理運営に資している。	定例会を開催し、管理上の問題事項等について十分な協議、情報共有がなされており、連絡体制は整えられている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	適宜・適正に配置し対応している。	施設の設置目的に支障をきたさないよう、基本協定に則り、必要な知識・経験をもった職員を適正に配置していることを確認しており、問題ない。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	施設の配置目的を達成すべく、適正な職員配置を行い対応している。		○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	年2回職員研修を実施し資質の向上に取り組むと共に、定期的に業務打合せを行ない、OJTも実施している。	職務知識の蓄積、職員の資質向上のため、定期的に研修を実施していることを月報で確認している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	利用者が不快にならない服装や、親切・丁寧・公平な対応を行なっている。	職員の服装、接客態度は適切であることを現地で確認している。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	研修、業務打合せ、OJTなどを通して適正かつ公正な利用の確保に取り組んでいる。	条例等に基づき、利用者の公正な施設利用が確保され、苦情等も受けていないことを確認しており、問題ない。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	新型コロナウイルスまん延防止による緊急事態宣言等で休止せざるを得ない状況もあるが、感染症対策を講じながら可能な限り開催している。	利用者のニーズを反映させた内容で、可能な限り、計画的に実施していたことを月報等で確認している。なお、新型コロナウイルス感染拡大防止に対する区の方針を踏まえ、事業の休止あるいは感染症対策を講じて実施するなど、迅速に対応していたことは評価できる。	○
	使用料等の会計管理は適切か	会計マニュアルに則し、日々チェックをしながら適正に実施している。	月報で収納金日報、使用料歳入額報告書が提出されており、適切な処理を確認している。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	受付・トレーニングルーム等それぞれの持ち場でマニュアルを活用し、親切・丁寧にわかりやすく説明している。	来館者に対して、丁寧な説明に努めるとともに、簡潔な表現を心掛けた利用者案内の作成、掲示に取組んでいたことも現地で確認している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	緊急事態宣言等で利用時間や利用料金に変更がある中、ホームページを活用して情報を発信し、	新型コロナウイルスの影響により、前年と比較して稼働率は低下したが、感染拡大防止策を徹底し、安心・安全な施設運営に努めたこと等により、健康体育室B・Cでは90%を超え、また、アリーナも80%超えた稼働率となったことを年度終了後に提出された事業報告書で確認している。	○

		利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	関係者間で情報を共有し、迅速、的確かつ丁寧に誠意をもって対応している。	その都度、区は報告・連絡を受けている。さらに月報で経過報告させるなど、対応を確認している。	○
		専用ホームページは適切に管理運営されているか	更新作業をタイムリーに行い、区のホームページとも連動するようにし、情報が的確に伝わるよう取り組んでいる。	適宜更新作業もされていることを確認しており、管理運営は適切といえる。	○
		施設の周辺地域との関係は良好か	複合施設連絡会で各施設と密に連絡・調整・連携を図りつつ、老人ホームや児童館の交流会に参加し、地元町会のイベントやお祭りに協力するなど良好な関係を構築している。	区も出席している複合施設連絡会の中で、近隣施設と情報交換を行なっている。また、近隣町会や商店会等とのイベント協力について、月報や定例会で報告を受けており、良好な関係を築いているといえる。	○
情報管理		個人情報情報は適正に管理されているか	個人情報保護マニュアルを策定し、それによる管理を行っている。特に保管に関しては、必ず鍵のかかる書庫を使用している。	個人情報を含んだ書類は、法令及び協定に基づき、鍵付きの書庫に管理されているのを現地確認しており、問題ない。	○
		個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	マニュアルの整備・見直しを行いこれに基づき実践するとともに、職員研修でも活用している。	マニュアルの整備を確認している。また職員への研修の実施についても定例会等で報告を受けている。	○
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	マニュアルの整備・見直しを行いこれに基づき実践するとともに、職員研修でも活用している。	マニュアルの整備は確認している。職員への研修の実施も月報で確認している。また、複合施設全体で消防訓練を行っており、実施報告を受けている。消防署とも連携して行われており、評価できる。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急連絡網を整備し、消防訓練の実施や机上訓練などを通して、その習熟に取り組んでいる。		○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	防犯・防災に係るマニュアルに基づく対応やスポーツセンター内従事業者との密な情報交換・連携による防犯・防災体制を確立している。また、巡回を励行し、監視カメラも設置している。	館内の巡回及び監視カメラでのモニターチェック等、マニュアルに基づき十分な管理が実施されていることを確認しており、問題ない。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵保管庫に適切に保管・管理している。	保管・管理状況を現場確認しており、問題はない。	○
施設管理	共通 建物設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	計画的に実施している。記録も日報・月報に掲載し、適切に管理している。	複合施設の維持管理契約は区が担っており、大森スポーツセンターの建物・設備管理は、複合施設の一部として、その契約に含まれている。指定管理者は現場管理者として契約内容を十分に理解したうえで、適切な管理をしており、月報や定例会でその報告を受けている。施設の修理、更新が必要な場合には速やかに報告があり、基本協定書に基づき、迅速かつ的確な対応がなされている。備品についても同様に適切な対応が行われている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	点検記録及び故障報告などに基づき、原因と対処方針を含め速やかに報告している。		○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	迅速、的確に対応している。工期が必要なものは、休館日や施設の空き状況を確認しつつ計画的に実施している。		○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	日程、内容を十分に精査の上、計画的に実施している。		○
	設備管理	省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	省エネを所管している防災センターと連携し、適切に取り組んでいる。	エコオフィス推進プランの調査において、取組を確認しており、問題ない。	○
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	マニュアルや説明書等を整備・保管し、適切に管理している。	事務室内で適切に整備・保管されていることを確認しており、問題ない。	○
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	マニュアルや説明書等を整備・保管し、適切に管理している。	事務室内で適切に整備・保管されていることを確認しており、問題ない。	○
備品管理	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	適宜修理記録や管理状況を整理・保管し、台帳整理を行い、適切な管理を行っている。	備品台帳に管理状況、保管場所等の記載がされており、突合の実施についても定例会等で報告を受けている。	○	
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	常に施設の環境向上・清潔さの維持に取り組み、利用者からの評判も大変よく、好評である。	清掃業務については、複合施設の維持管理と併合して区が契約して実施している。指定管理者は、現場管理者として契約内容が適切に行われているかの管理役を果たしており、施設は清潔に保たれている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	毎日清掃担当者が、点検・補充をしている。利用者からの評判も良く、苦情もない。		○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	分別回収やリサイクルの取組みは、徹底して行っている。利用者から出たごみも分別し、ゴミ減量と資源化に取り組んでいる。	適切に実施されていることを確認しており、問題ない。	○	
	施設周辺的美観は維持されているか	日々の巡回時などに建物の周りをチェックし、清掃や自転車の整理を行うなど美観の維持に取り組んでいる。	定期的に巡回を実施し、清掃や植物の管理などに取り組んでいることを月報で確認している。また、度々目視でも現場チェックを行っており、問題はない。	○	

評価基準 (きちんと履行している=○、もう少し努力が必要=△、履行されていない=×)

3 指定管理者総合所見（サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

・緊急事態宣言に伴い、施設が休館あるいは利用停止となった際、既に施設を予約、使用料の支払いを済まされた方に対しての還付が多数発生した。手続きが煩雑で、還付までに時間を要することから、スポーツ推進課と協議し、当面の間、使用料の支払い時期を予約時から使用当日へと変更することで、還付が発生しないようにし、施設利用者の便宜向上を図った。

・ステイホーム中でも気軽に自宅で取り組むことが出来るトレーニング動画や健康に関する情報を大森スポーツセンターのホームページに掲載開始した。

・新型コロナウイルスの感染症防止のため、当面の間トレーニングルームの使用は、大田区内在住・在勤・在学の方を対象に、登録・予約制を導入し、1区分2時間、1日5区とし、1区分の定員を15名までとした。

・ランニングステーションの開設に伴い、1階ロビーにインフォメーションボードを設置し、ランニングコースの案内やウォーミングアップ・クールダウン等、ランニングのためのポイント紹介に取り組んだ。新スポーツ健康ゾーンの中にあるランニングコースをより活用してもらうため、自主事業で定期的にランニングクリニックを開催し、区民の方々がランニングに親しむ機会を提供した。

・「新型コロナウイルス感染症拡大防止ガイドライン」を策定し、スポーツ教室等の自主事業の再開に際しては、ガイドラインの順守を徹底した。利用者には検温や手指消毒、マスク着用等の協力を求めるとともに、ソーシャルディスタンスを確保するため、定員を以前の半分としてスタートした。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

・新型コロナウイルス感染症が拡大する状況の中、区に対応方針を踏まえ、施設の使用停止や使用時間の短縮、使用料金の変更等について、利用者への周知と説明を迅速かつ丁寧に行い、大きなトラブルなく施設運営にあっていた。

・緊急事態宣言に伴い発生した既領収済の使用料に対する還付については、相当の件数となったが、丁寧な説明を行い、滞りなく対応処理にあっていたことは評価できる。

・大森スポーツセンターのホームページの「NEWS LETTER」の中で、自宅で気軽に取り組めるトレーニング動画や健康に関するミニ情報を充実、発信し、ステイホーム中でも区民のスポーツへの取り組みや健康維持に対する意識喚起に取り組んだことは、評価に値する。

・密にならず実施することができるランニングは、コロナ禍による運動不足に非常に有効なスポーツであり、ランニングステーションの開設後、指定管理者がその運営を担う中、ランニングコースの周知・案内やランニングクリニックの開催に取り組んだことは、ランニングステーションの設置と相乗効果を発揮し、区民の方々がランニングに親しむ機会の創出に繋がるものとして評価できる。

・「新型コロナウイルス感染症拡大防止ガイドライン」を施設の特性を踏まえ策定したことは評価できる。自主事業のスポーツ教室については、新型コロナウイルスの感染症拡大防止策を徹底した上で実施されており、安心・安全を十分に確保して教室運営を行っていた。

5 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による審査の結果、財務状況は良好との結果であった。そのため、財務面からは当該施設の管理運営を適正に代行できる状況にあると判断する。

6 労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による書類及び施設訪問による審査の結果は、概ね良好であった。時間外労働の事務の一部につき、賃金の加算ミスの指摘を受けた。そのため、事実確認の上、是正状況について報告を求めた。単純ミスとはいえ、同様の誤りが今後発生しないよう、再発防止措置を併せて指示した。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和 3年 8月 6日

1 施設概要

施設名	大田区総合体育館		
所在地	東京都大田区東蒲田1-11-1		
指定管理者	名称	住友不動産エスフォルタ・NTTファシリティーズグループ	
	代表者	住友不動産エスフォルタ株式会社 代表取締役 内木場 浩二	
	住所	東京都新宿区西新宿2-6-1	
指定期間	令和2年4月 から 令和7年3月 まで		
施設の設置目的	区民が生涯を通じてスポーツに親しむことにより、健康で豊かな人生を楽しむことができる社会の実現に寄与することを目的として設置		
施設の沿革	2008年3月、老朽化により閉鎖・取り壊された大田区体育館の跡地に、2009年6月より建設され、2012年3月に竣工、同年6月より供用開始。		
担当部課 (問合せ先)	大田区観光・国際都市部スポーツ推進課		
	電話	03(5744)1441	FAX 03(5744)1539

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	期日内に提出できている。ダブルチェックを行い、不備はない。	報告書類等は、定められた期限内に提出されており、内容にも不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	適切に整備・保管している。	事務室において各種書類・記録等が適正に整備・保管されているのを確認しており、問題はない。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	日々の報告・連絡・相談に加え、2ヶ月に1度の定例会議を行っている。	管理上の問題事項については、逐次報告を受けている。また、2ヶ月に1度、定例会を開催しており、連絡調整は十分になされている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	配置できている。	基本協定書に則り、施設の管理運営に支障が生じないよう、専門知識(資格者等)を有した職員が適正に配置されていることを確認している。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	不足の無いよう、人員補充も常時行っている。	世界大会・国際大会などの大規模イベントにも耐える業務体制が構築されており、評価できる。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	適宜必要な研修を実施し、資質の向上に努めている。	定例会や月報等で研修の実施報告を受けている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	清潔な服装及び丁寧な対応に努めている。	服装や接客態度は適切であることを現場確認している。また、適宜研修等を実施していることも月報等で確認している。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	ルールに則り、公正に取り扱っている。	条例等に基づき、利用者の公正な施設利用が確保され、苦情等も受けていないことを確認しており、問題ない。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	新型コロナウイルス感染症拡大の影響もあり、当初の計画を変更して、定員の制限や開催教室数の削減など、密を防ぐ安全対策を実施しながら運営している。	新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、事業計画書どおりの運営とはならなかったが、安全対策を徹底のうえ実施し、利用者のニーズに答えたことは評価できる。なお、計画変更については、定例会・月報等で報告を受けている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適切に管理している。	月報で収支報告書が提出されており、適切な処理を確認している。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	初めての方でも利用方法が分かるように窓口で丁寧に案内しているほか、ホームページにも詳細を掲載し、また予約時には詳しい案内を配布している。	来館者に対し、丁寧な説明に努めていることを現地で確認するとともに、ホームページでの利用周知・案内も簡潔で分かりやすい表現となっていることを確認している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	興行主催者への積極的な営業に加え、空き枠については、空き枠表の配布やHP掲載などを行っている。	ホームページを活用し、空き枠の積極的な周知を実施するほか、新型コロナウイルス感染症等により急速キャンセルとなった枠を個人開放事業に切り替えるなど、稼働率向上に努めたことは評価できる。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	誠意をもって対応し、適切な対応を心がけている。	クレームが発生した場合、区はその都度連絡を受けている。さらに、月報や定例会で経過報告させ、適切な対応を確認している。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	随時更新し、常に新しい情報を掲載している。	空き状況やイベント・教室案内について、適宜更新されていることを確認している。また、緊急事態宣言等による施設の休館・使用制限の情報掲載も迅速であり、問題ない。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	地域力推進会議や地域教育連絡協議会に出席し、自治会や商店街、近隣小学校と連携している。また、興行主催者へ周辺地域の業者の紹介を行い、可能な限り活用してもらえよう努めている。	蒲田東地区地域力推進会議や東蒲小の地域教育連絡協議会への出席するなど、近隣町会や小学校、商店街と連絡を密にし、良好な関係を楽しんでおり、評価できる。なお、周辺地域との相互協力の状況については定例会等で報告を受けている。	○

情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	事務室内の整理整頓や保管場所の施錠を含め、適切に管理している。	事務室は整理整頓されている。また個人情報を含んだ書類については、法令及び協定に基づき、鍵付きの書庫に管理されているのを現地確認しており、問題ない。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	マニュアルを適宜整備し、また研修についてはアルバイトを含め、適切に実施している。	マニュアルの整備を確認している。また職員研修の実施についても定例会や月報等で報告を受けている。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	マニュアルを適宜整備し、アルバイトを含め、研修を実施して周知している。	マニュアルの整備は確認している。職員への研修のほか防災訓練も実施しており、評価できる。なお、実施状況については、月報や定例会で報告を受けている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	年2回全体訓練を行っている。		○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	夜間機械警備のほか、毎日、定期館内巡回及び外部エリア目視を行っている。	館内の巡回及び必要に応じた監視カメラでのモニターチェック等、マニュアルに基づき実施されており、問題ない。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	適切に管理できている。	保管・管理状況を確認しており、問題はない。	○	
施設管理	共通	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	点検は事業計画書に基づいて実施しており、結果報告書を適切に保管している。	点検の実施が計画的に行われていることを月報で確認している。また、点検結果の保管体制についても確認しており、問題はない。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	不具合の改善や必要な修繕等について適切に報告している。	修理・更新が必要な箇所については、原因とその対応方法の報告を受け、両者協議ののちに速やかに修繕を実施している。実施後は、工事検査を含めた報告を受けており、適切といえる。	○
	建物設備備品	修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	協定に基づき、不備があれば、区と協議後に実施している。		○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	適切に行っている。	年度協定に則り、再委託先については、事業計画書で報告受け、承認している。また、適切に委託業務が実施されていることを月報で確認している。	○
	設備管理	省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	不要な運転を行わないように意識して運転管理を行っている。	エコオフィス推進プランの調査において、取組を確認しており、問題ない。	○
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・管理している。	事務室内で適切に整備・保管されていることを確認しており、問題ない。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・管理している。	事務室内で適切に整備・保管されていることを確認しており、問題ない。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	定期的に点検を行い、適切に管理している。	備品台帳に管理状況、保管場所等の記載がされており、突合の実施についても定例会等で報告を受けている。	○
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	適切に実施し、清潔を保っている。	月報で清掃が適切に実施されていることを確認するとともに、清掃が行き届いていることも現場確認している。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	トイレットペーパーや水石鹸等、漏れなく補充している。	適切に補充されていることを現場確認しており、問題ない。	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	ごみ箱やごみ置き場の分別管理等、適切に実施している。	ごみの分別・回収についてはごみ処理業務として、月報で確認している。また、現場でも適切に行われていることを確認している。	○	
	施設周辺の美観は維持されているか	建物周囲の巡回清掃を適切に行っており、維持できている。	定期的に巡回清掃を行い、美観維持に努めていることを月報で確認している。また、目視でも度々現場確認しており、問題はない。	○	

評価基準 (きちんと履行している=○、もう少し努力が必要=△、履行されていない=×)

3 指定管理者総合所見 (サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等)

・蒲田警察署と体育館のイベント情報を共有することにより、巡回の強化を図るとともに、共同でテロ対策の見回りなどを行うなど地域の防犯強化に努めた。
 ・館内掲示物の視認性を向上させるため、内容の簡略化とともにデザインの統一化を図った。
 ・新型コロナウイルス感染予防対策として、施設利用入金を利用日当日払いに変更し、お客様の事前来館回数を減らした。
 ・新型コロナウイルス感染予防対策として、利用に関するガイドラインを作成し、施設の利用人数制限、館内食事の禁止などを徹底するとともに、日々の清掃業務の中にドアノブや手すり等の消毒剤でのふき取り作業を加えた。
 ・大規模な興行開催の際には、興行主催者と感染対策について念入りに打合せを行い、当館からの感染者を出すことなく運営できた。
 ・コロナ禍で多数の興行やイベントが中止・縮小となり、観客の飲食・宿泊等で商店街や宿泊施設と連携する機会が減少してしましたが、今後も連絡を密に行い、地域の活性化に努めていく。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・新型コロナウイルス感染拡大防止ガイドラインを作成し、利用者及び従業員に順守を徹底させ、感染者を一人も出さなかった。なお、指定管理者が実施した利用者アンケートにおける「施設の感染対策満足度」が86%を超えており、利用者が安心して利用できていたと言える。
 ・緊急事態宣言等による施設の使用停止・制限があり、既に予約していた方への返金対応が相当数発生したが、滞りなく対応できていた。
 ・施設の維持管理面において、必要な報告は定例会や月報等により漏れなくされており、修繕等の対応も迅速であった。また、台風などの自然災害への対策について、その都度区と協議を行いながら、利用者への影響がないように適切に対応していた。
 以上のことから、施設の管理運営について問題なく実施できており、高く評価する。

5 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による審査の結果、財務状況は良好との結果であった。
 そのため、財務面からは当該施設の管理運営を適正に代行できる状況にあると判断する。

6 労働環境に関する施設所管課所見

平成30年度審査実施済。次回審査は指定管理期間3年目にあたる令和4年度に実施する。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年6月1日

1 施設概要

施設名	大田スタジアム		
所在地	大田区東海1-2-10		
指定管理者	名称	公益財団法人大田区スポーツ協会グループ	
	代表者	公益財団法人大田区スポーツ協会 理事長 萩 裕美子	
	住所	大田区大森本町2-2-5 大森スポーツセンター内	
指定期間	平成31年4月 ~ 令和6年3月		
施設の設置目的	区民の余暇利用の充実及び健康増進に寄与することを目的として設置		
施設の沿革	平成7年7月に開設 平成31年4月から令和元年6月まで大規模改修工事を実施し、令和元年7月よりリニューアルオープン		
担当部課 (問合せ先)	大田区観光・国際都市部スポーツ推進課		
	電話	03(5744)1441	FAX 03(5744)1539

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価	
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	それぞれ期日までに、不備なく提出した。	報告書類は定められた期限内に提出されており、内容にも不備はない。	○	
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	適切に整備・保管している。	各種業務日誌等は適正に整備・保管されていることを確認しており、問題ない。	○	
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	定例会等により、球場運営を円滑に進めるため、緊密に連絡・調整を行っている。また、緊急事態宣言による施設休館中は在宅勤務を実施したが、業務に滞りが生じないよう取り組み、区とも連絡が取れるようにした。	定例会の実施とともに管理上の問題事項等について逐次報告がされ十分な連絡体制が整えられている。また、新型コロナウイルス感染拡大防止についても迅速に情報共有や連絡調整を行っており、問題ない。	○	
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	グラウンド整備・清掃・受付などの各部門ごとに熟練した責任者を置き、事務所スタッフと綿密に連携しながら、運営している。また、繁忙期にはスタッフを増員するなど、臨機応変な体制を整えている。	施設の設置目的に支障がないよう、基本協定に則り、必要な知識・経験をもった職員の適正な配置を確認しており、問題ない。	○	
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	事業計画に基づいた研修を行うとともに、資格取得にも努めている。	外部研修にも積極的に参加していることを月報で確認しており、職務知識の蓄積、職員の資質向上に努める取組は評価できる。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	服装及び接客には、利用者へ不快な思いをさせないように十分配慮し、対応している。また、感染症対応としてマスクの着用や手指消毒の励行を行っている。	現場に応じた服装であり、接客態度も良好である。また、職員への新型コロナウイルス感染予防対策も徹底されていることも確認しており、問題ない。	○	
	施設、設備の公正な利用が確保されているか	利用者には、公正さを重視したサービス展開に努めている。	条例等に基づき、利用者の公正な施設利用が確保され、苦情等も受けていないことを確認しており、問題ない。	○	
運営	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	野球教室とランニング教室は予定通り開催した。また、新たな事業として、一般無料開放DAYを年5回開催した。自主事業開催の際は、参加同意書の記入と用具などの消毒を行い、感染症対策を徹底した。	新型コロナウイルス感染拡大防止を考慮し、中止とした事業もあるが、概ね利用者ニーズを反映させた内容で計画的に実施されていたことを事業計画書や月報で確認している。なお、実施に際しては、施設ガイドライン等に基づき、感染予防対策が講じられており、評価できる。	○	
	使用料等の会計管理は適切か	ダブルチェックを行い、適切に管理している。	取納金日報、使用料歳入額報告書を作成、日々チェックしていることを確認しており、適切といえる。	○	
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	問合せ等には、相手の立場になって丁寧な説明を心掛けている。また、感染症対策としてチェック表や利用者名簿をホームページに掲載し、当日にスムーズな施設利用が出来るよう周知している。	利用者案内を簡潔な表現で作成し、館内に掲示していることを現場確認している。また、施設での新型コロナ感染予防対策をホームページや館内掲出などで呼びかけ、利用者にとって安全・安心な運営に努めており、評価できる。	○	
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	早朝コマの活用と施設認知度向上のため、一般無料開放DAYを開催している。	新型コロナウイルスの感染拡大による各種大会等の直前中止の影響を受ける中、野球以外の利用者に向けた施設の無料開放を実施、利用者拡大と稼働率向上に繋がる新たな取組を行っており、評価できる。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレームが発生した場合は、真摯に問題解決とその後の対応を協議・実行し、再発防止に努めている。	その都度、対応を含め、区は報告・連絡を受けており、問題ない。また、月報で経過報告するよう指示している。	○	
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	各種大会、自主事業、施設や設備のPRを行い、利便性の向上を図っている。	利用者からの要望に応え、各種大会の試合日程・結果を随時更新している。また、自主事業や施設の利用方法・魅力等についても適切にPRしている。また、新型コロナウイルス感染拡大防止対策も随時更新されており、評価できる。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	周辺施設と連絡・調整を図りながら、良好な関係作りに努めている。また、自主事業開催時はイベントチラシを相互の施設に掲出を行っている。	イベント開催の地域への情報提供については定例会で報告を受けており、積極的に地域や近隣施設と良好な関係構築に取り組んでいることは、評価できる。	○	
情報管理	個人情報適正に管理されているか	個人情報を取り扱うパソコンにパスワードを設定するなど、その取扱いには細心の注意を図っている。	個人情報は法令及び協定に基づき、鍵付きの書庫に適切に管理されていることを現場確認しており、問題ない。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	マニュアルの整備に加え、コンプライアンス研修を実施し、個人情報管理の重要性を熟知し、業務にあたっている。	マニュアルは整備されている。月報で研修等の実施も確認しており、個人情報保護に対する職員の意識向上に取り組んでいることは評価できる。	○	

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	マニュアルを整備し、訓練時に職員に周知を行っている。	マニュアルは整備されている。職員への研修等も実施されており、その内容の周知に努めている。さらに、月報等で訓練の実施も確認しており、評価できる。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	避難訓練・ならびに機器訓練や消防署職員による講義形式の訓練を行っており、非常時に迅速に対応できる体制をとっている。		○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	職員による巡回を行い、防犯や設備の不良箇所の発見に努めている。	館内の巡回及び必要に応じた監視カメラでのモニターチェック等、十分な管理体制が取られていることを現地で確認しており、問題ない。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	適切に管理・保管をしている。	適切に保管、管理されていることを現場確認しており、問題ない。	○	
施設管理	共通 建物設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	適切に点検を実施している。また、点検記録も設備ごとにファイルを保管し、状況把握に努めている。	日常・定期点検は適切に行われていることを月報で確認している。また、点検記録も適切に保管されており問題ない。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	修理・更新の場合、原因を把握するとともに、今後の必要な対応を含め、速やかに報告をしている。	修理・更新が必要な箇所については、原因とその対応について報告を受けており、問題ない。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	年間計画を作成し、区と協議を行い、計画的に実施している。	年間計画に沿った実施に加え、定期的な巡回等による早期発見にも努めている。修繕が必要な場合には、その都度報告を受けており、協議後、修繕を実施しており、適切といえる。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	入札や見積比較を行いながら、手順に則り適切に行っている。	基本協定書に則り、適切に実施されていることを確認している。	○
	省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	CO2排出量が少ない電力会社に切り替え、環境に配慮した取組みを行っている。また、各設備の電源ON/OFFの切替も小まめに行うなど、省エネ対策を行っている。	エコオフィス推進プランの調査において取組を確認しており、問題ない。	○	
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・保管をしている。	適切に整備・保管をしていることを確認しており、問題ない。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・保管をしている。	適切に整備・保管をしていることを確認しており、問題ない。
			備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	定期的な整理整頓及び点検を実施することで適切に備品管理を行っている。	備品台帳に管理状況、保管場所等の記載がされており、突合の実施についても定例会等で報告を受けている。
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	仕様書・年間計画に沿った清掃を実施し、清潔に保たれるよう努めている。また、施設内のアルコール消毒を適宜実施している。	年度当初に提出された事業計画書に基づき実施されており、常に清潔に保たれている。また、新型コロナウイルス感染予防対策も講じられており、評価できる。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	毎日の清掃時に確認するとともに、利用者の多い時は見回りを実施し、補充している。また、手指消毒用アルコールを各所に設置し、残量も確認している。	適切に補充されていることを現場確認しており、問題ない。	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	ごみの分別・リサイクルを徹底して行っている。	適切に実施されていることを現場確認しており、問題ない。	○	
	施設周辺の外観は維持されているか	外構清掃を定期的に行い、美観の維持に努めている。	月報で施設周辺の清掃実施を確認している。また、目視でも現場確認しており、美観維持への取組は適切に行われている。	○	

評価基準 (きちんと履行している=○、もう少し努力が必要=△、履行されていない=×)

3 指定管理者総合所見 (サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等)

令和2年度については、新型コロナウイルス感染拡大による2度の緊急事態宣言発令に伴う施設の使用停止及び休館など、これまでの施設運営とは異なる一年間であった。「大田スタジアムの使用再開に伴う感染拡大予防ガイドライン」を策定し、こまめな消毒作業、注意換気の掲示物の貼り出し、各諸室及びスタンドの座る位置の指定など、利用者・職員に感染者が発生しないよう、出来る限りの対策を取りながら運営を行っている。このような状況下であったが、施設利用が無い期間を活用し、普段手が届きにくい箇所の清掃、直営による人工芝清掃を行うとともに、スーパヤーローラーなどのグラウンド整備機器類の運転技術向上に努め、利用再開後の効果的な施設運営に繋げている。

また、この成果を活かし、7月から8月にかけては「2020年夏季東西東京都高等学校野球大会東東京大会」のメイン球場として、約1ヵ月間に渡り関係者と協力しながら、注目度の高い大会を無事に開催することができた。令和3年度には野球のオリンピック練習会場としての利用が予定されており、区内外からの関心が高まることが予想されるが、引き続き安全・安心にプレーできる環境整備に努めていく。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

- ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、国や部の基準に基づき施設ガイドラインを策定、利用者に遵守の協力を求め、感染発症者の発生や感染拡大もなく施設運営を遂げたことは評価できる。
- ・8月には、「2020年夏季東西東京都高等学校野球大会東東京大会」のメイン会場に選ばれ、多くのメディアが取り上げる注目度の高い大会を無事に開催でき、安定した施設運営の対外的なアピールに繋がった。
- ・指定管理者が実施した施設の管理・運営の施設利用者アンケートでは、90%が「満足」と答えており、利用者から概ね高評価をいただいていることが分かる。また、問題が生じた際も迅速に対応できており、指定管理者としての役目を十分に果たしているといえる。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響から予約キャンセルが相次ぐ中、自主事業で野球利用以外の利用者をターゲットに「一般無料開放DAY」を実施し、新たな利用者の拡大に取り組んだことは評価に値する。

5 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による審査の結果、財務状況は良好との結果であった。そのため、財務面からは当該施設の管理運営を適正に代行できる状況にあると判断する。

6 労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による書類及び施設訪問による審査の結果は、概ね良好であった。時間外労働の事務の一部につき、賃金の加算ミスの指摘を受けた。そのため、事実確認の上、是正状況について報告を求めた。単純ミスとはいえ、同様の誤りが今後発生しないよう、再発防止措置を併せて指示した。