

地域産業委員会 令和4年10月14日
地域力推進部 資料13番
所管 地域力推進課 雪谷特別出張所

令和3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
大田区休養村とうぶ	(株) 信州東御市振興公社	平成31年4月1日から 令和6年3月31日まで	令和4年8月30日
大田区立平和の森会館	平和の森会館運営グループ	平成30年4月1日から 令和5年3月31日まで	令和4年9月1日
大田区青少年交流センター	(株) オーエンス	令和元年5月1日から 令和5年3月31日まで	令和4年5月2日
洗足区民センター	アクティオ(株)	令和4年4月1日から 令和9年3月31日まで	令和4年8月9日

2 設置目的

施設名	設置目的
大田区休養村とうぶ	区民の健康増進及び余暇活動の充実を図るとともに、区立学校に在学する児童及び生徒が、校外学習活動を行う施設として活用することを目的として設置している。
大田区立平和の森会館	区民の福祉の増進を目的として、葬儀及び法要ができる公立の施設として設置している。
大田区青少年交流センター	宿泊研修、団体生活等を通じて青少年の健全な育成を図るとともに、スポーツ、地域交流及び国際交流活動等を推進する。
洗足区民センター	区民に研修、集会の場等を提供することによって、区民の文化活動及び地域活動の促進を図り、文化の向上、地域の振興に寄与するために設置。

3 モニタリング実施方法

- (1) 指定管理者による自己評価及び施設所管課所見
- (2) 公認会計士による指定管理者への財務審査に関する施設所管課所見

4 結果について

別紙 大田区指定管理者モニタリング結果（総合評価1件及び通常年度3件）のとおり。指定管理者の自己評価及び所管課の評価とも、概ね良好と認めている。

大田区指定管理者モニタリング結果(総合評価)

評価対象年度	令和3年度
評価実施日	令和4年8月30日

1 施設概要

施設名	大田区休養村とうぶ
所在地	長野県東御市和6733-1
指定管理者	名称 株式会社信州東御市振興公社
	代表者 代表取締役 田丸 基廣
	住所 長野県東御市県281番地2
指定期間	平成 31年 4月 ~ 令和 6年 3月
施設の設置目的	豊かな自然環境の中で、区民の健康増進及び余暇活動の充実を図ること並びに区立学校に在学する児童及び生徒が校外学習施設として活用することを目的として、平成10年8月に開館した。
施設の沿革	平成10年8月開館。平成10年より区立中学校の移動教室受け入れ。平成18年指定管理者制度導入。平成21年から移動教室が区立小学校に変更。
担当部課 (問合せ先)	地域力推進部地域力推進課区民施設担当
	電話 03(5744)1229 FAX 03(5744)1518

2 利用者アンケート調査

① 利用状況調査

(1) 調査期間	令和3年7月16日～10月20日								
(2) 調査対象	施設利用者								
(3) 調査方法	施設利用時にアンケート用紙を配付し、利用終了時に回収した。								
(4) 回答者数	101名 (小数点以下第二位を四捨五入)								
単純集計結果	性別	(1) 男 38.60%	(2) 女 59.40%					無回答 2.0%	
	年代	(1) 20歳未満 2%	(2) 20歳代 2%	(3) 30歳代 7.9%	(4) 40歳代 29.7%	(5) 50歳代 19.8%	(6) 60歳代 20.8%	(7) 70歳以上 16.8%	無回答 1%
	職業	(1) 学生 4%	(2) 会社員 54.5%	(3) 自営業 8.9%	(4) 公務員 5.9%	(6) その他 22.8%			無回答 4.4%
	年間利用回数	(1) 1回 34.7%	(2) 2回 14.9%	(3) 3回 6.9%	(4) 4回 9.9%	(5) 5回以上 33.7%			無回答 0%
	利用目的	(1)旅行 91.1%	(2)懇親会 2%	(3) スポーツ 2%	(4) 研修 0%	(5) その他 4%			無回答 1%
クロス集計結果	職業×利用目的(どのような職業の方が、何の目的で使用しているか) (n=97)								
		(1) 旅行	(2) 懇親会	(3) スポーツ	(4) 研修	(5) その他			摘要
	(1) 学生	4%	0%	0%	0%	0%			
	(2) 会社員	50%	0%	0%	0%	1%			
	(3) 自営業	5%	1%	1%	0%	0%			
	(4) 公務員	5%	0%	0%	0%	1%			
	(5) その他	22%	1%	0%	0%	2%			
	利用目的×利用頻度(どのような目的で、年間どのくらい使用しているか) (n=100)								
		(1) 1回	(2) 2回	(3) 3回	(4) 4回	(5) 5回以上			摘要
	(1) 旅行	33%	14%	6%	7%	30%			
(2) 懇親会	0%	0%	1%	0%	1%				
(3) スポーツ	1%	1%	0%	2%	0%				
(4) 研修	1%	0%	0%	1%	2%				
(5) その他	0%	0%	0%	0%	1%				

職業×年間利用回数(どのような職業の方が、年間どのくらい使用しているか) (n=97)							概要
	(1) 1回	(2) 2回	(3) 3回	(4) 4回	(5) 5回以上		
クロス集計結果	(1) 学生	1%	1%	1%	0%	1%	
	(2) 会社員	23%	9%	1%	6%	16%	
	(3) 自営業	1%	2%	2%	1%	1%	
	(4) 公務員	2%	1%	0%	0%	3%	
	(5) その他	8%	2%	1%	2%	11%	

(「n」は当該設問における回答者数)

② 利用者満足度調査

利用者満足度調査	質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数合計(n)	加重平均値(ランク)
	職員・スタッフの対応はいかがですか		63	30	6	0	0	1	
		63.4%	29.7%	5.9%	0.0%	0.0%	1.0%	100	(A)
施設の予約や利用は公平・公正に行われていますか		55	31	9	0	0	3		8.5
		56.4%	31.7%	8.9%	0.0%	0.0%	3.0%	98	(A)
施設は清潔に保たれていますか		58	34	4	1	0	2		8.7
		58.4%	34.7%	4.0%	1.0%	0.0%	2.0%	99	(A)
備品や設備は利用しやすいですか		46	37	12	1	0	3		8.1
		46.5%	37.6%	11.9%	1.0%	0.0%	3.0%	98	(A)
事故防止などの安全管理の状態はいかがですか		45	35	17	0	0	2		8.1
		45.5%	35.6%	16.8%	0.0%	0.0%	2.0%	99	(A)
来所目的は十分に達成されましたか		63	29	2	3	0	2		8.7
		63.4%	29.7%	2.0%	3.0%	0.0%	2.0%	99	(A)
当施設のサービスについて、全般的な満足度はどのくらいですか		58	35	3	1	0	2		8.7
		58.4%	35.6%	3.0%	1.0%	0.0%	2.0%	99	(A)

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	<p>従業員の対応が良かった。 客室や風呂場が清潔だった。 レクリエーションや施設設備に満足できた。 食事がおいしかった。 コロナ対策が徹底されており、安心できた。</p>		
	改善等の要望事項	<p>①指定管理者の管理運営に関するもの</p> <p>1. 食事の野菜が高齢者にはかたかった。 2. 売店の品揃えが悪い。 3. 連泊時の清掃を外出時にしてほしい。</p> <p>②施設の構造や制度に関するもの</p> <p>1. 洗面所の明かりが下向きでなく暗い。 2. 部屋のトイレの開閉音を静かにしてほしい。 3. 別棟への道の明かりが暗い。</p>	<p>区 の 対 応 (具 体 的 に)</p>	<p>1.お客様の食事のご要望に合わせた、丁寧な提供を心がけるよう指示しました。 2.適宜改善を求め、売店の品揃えや配置を変更しました。 3.心地よい宿泊を提供できるように、適宜お客様のご要望をお聞きしてなるべくご意見に沿えるよう指示しました。</p> <p>1.一部の部屋の洗面所については光度が高いLED照明に変更しました。他の部屋についても順次変更していく予定です。 2.日々の点検と調整を徹底することを指示しました。 3.電球の交換と、懐中電灯の使用の周知を徹底するように指示しました。</p>

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分		令和元年度決算額	令和2年度決算額	令和3年度決算額	評価
区収入	施設使用料	70,277,675	24,014,750	36,700,525	新型コロナウイルスの感染拡大の影響により令和2年度3年度は収入が大きく落ち込みました。コロナ終息後の集客対策や閑散期の集客対策が課題となっています。
	その他	0	0	0	
	合計	70,277,675	24,014,750	36,700,525	
管理代行経費	人件費	88,860,000	88,860,000	88,860,000	宿泊者数減少により一部管理経費が削減されています。
	その他維持管理費	86,343,618	78,385,507	80,992,999	
	公共料金等	62,099,705	54,561,002	66,767,816	
	合計(精算後の額)	237,303,323	221,806,509	236,620,815	

② 事業実績評価

施設(主なもの)	令和元年度実績	令和2年度実績	令和3年度実績	評価
3人部屋	利用客室数	551	231	374
	客室利用率	77.4	39.4	53.0
4人部屋	利用客室数	594	266	326
	客室利用率	55.6	30.3	30.8
5人部屋	利用客室数	942	245	371
	客室利用率	44.1	13.9	17.5
6人部屋	利用客室数	2,925	590	1,169
	客室利用率	48.3	11.8	19.5
別棟	利用客室数	413	108	253
	客室利用率	58.0	18.4	35.8
合計利用者数(参考値)	28,093	5,754	10,113	
区収入/合計利用者数	2,502	4,174	3,629	
管理代行費/合計利用者数	8,447	38,548	23,398	

令和2年度と3年度は新型コロナウイルス感染拡大に伴い、利用者数が減少しています。新型コロナウイルス対策とともに、終息後の集客対策が課題になっています。

(合計利用者数は施設全体の年間利用者数)

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	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	書類の提出については、期限を厳守し、現地打ち合わせの際には地域力推進課に確認を受けている。	適切な内容の報告書が期日までに提出されています。現地打ち合わせでも説明と報告を受けています。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	協定書に定められている業務日誌等は、毎月地域力推進課へ提出している。控えは施設で保管している。	業務日誌類は月次で当課に確実に報告されています。指定管理者も同じ記録を、整備・保管しています。	○
	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	地域力推進課とは、現地視察や電話、ファックス、メール等で緊密な連絡を取り合っており、懸案事項発生時には解決に向けて努力をしている。	現地での定期的な打ち合わせを年4回～6回実施しています。また緊急性の高いものについては、適宜報告、連絡、相談、調整が徹底されています。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	一般利用者の宿泊や移動教室の対応ができるスタッフを配置している。	経験豊富な職員配置となっています。(毎月の業務報告にて、人事配置について確認しています。)	○
	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)	弊社が管理する施設の中ではスキルの高いスタッフを多く配置し、区民の保養と移動教室が充実できるように努めている。また、宿泊人数に応じて適切な人員配置となるようシフトを調整し運営している。	移動教室の各種体験学習や一般利用客の受け入れに際し、十分に対応できる、知識、経験豊富な人員を配置しています。	○
	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	食品衛生やHACCPなど、衛生管理講習や周辺観光地視察を行い、個々の能力向上に取り組んだ。新型コロナウイルス感染症拡大により、計画されていた外部研修会が中止となり研修を受ける機会を設ける機会が少なくなりましたが、施設内でOJTによる接遇研修をおこなった。	接客研修を定期的に受け丁寧な対応を実施しているため、利用者からの苦情や意見はありません。業務遂行上の問題もなく適切です。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	適切で清潔な服装を身に付け、接客態度もアンケートでは概ね良い評価を得ている。	職務に適したユニフォームを着用し、接客も丁寧に対応しています。(訪問時確認・年4回程度)	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	ハガキによる抽選予約や電話予約などにより公平な利用は確保されている。	施設の利用は申込みはがきによる公正な抽選方式をとっています。その後は電話による空室申込みを行い、公正な利用が確保されています。(適宜確認)	○
	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対策から、ソーシャルディスタンスを保つことができるイベント(ビンゴ大会や野外での収穫体験など)に限定し、参加人数を限定するなどの感染症対策をおこないながら、実施した。	地域の魅力を発信する独自性の高い計画を高頻度で実施しています。感染症対策を徹底して。(年間業務計画書・年一回)	○
	使用料等の会計管理は適切か	チェックアウト時に収納した使用料については、年度協定の規定に基づき、金融機関から納付している。	収納業務委託手続きに則り、適切におこなれています。(使用料の収納はその都度)	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	チェックイン時にご案内を渡し、説明をおこなっている。別棟を初めて利用する場合は、現地で使用方法を説明している。	わかりやすい内容で、適切な説明がおこなれています。目が届きにくい別棟については特に丁寧な対応を実施しています。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	メンバーズカード会員へのDMによる利用促進や区内施設へのパンフレットの積極的な設置による新規客の獲得やイベント開催による利用者満足度を高めることで、稼働率向上に努めた。	区民、地元民ともに、リピート率が非常に高く、実施取組みは成果を出しています。閑散期の向上に向けてさらなる対策が必要です。(毎月の業務報告で確認)	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	早期の対応を心掛けるとともに地域力推進課へ報告をおこなっている。	クレーム発生時には速やかに連絡、報告をもらい、解決後の対応についても適宜説明を受けています。(苦情発生時に連絡あり、また毎月の業務報告で確認)	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	空室状況の更新、区民ツアーやイベント情報の掲載を遅延なくおこなっている。	信州の魅力的な写真を掲載しながらわかりやすい内容で、適切な管理運営がなされています。大田区のHPにリンクを寄せ、空室状況もこまめに更新し、特に利用者からの苦情や意見はありません。(随時確認)	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	休養村どうぶスタッフで周辺地域の市道沿道の清掃・草刈の実施。地元の農産物販売組合による朝市の開催など周辺地域との関係を良好に保っている。	近隣の伝統的なイベントへの職員の参加など、積み重ねによって、関係者や近隣機関とも適切で良好な協力関係が確保されています。地元自治会との関係も良好です。	○

情報管理	個人情報保護法、区条例、個人情報及び機密情報の取り扱いに関する付帯条項を遵守し、適正に管理しているか	チェックインリストや宿泊者名簿等の個人情報が記載されている書類については、事務所から持ち出さず、業務終了時には鍵のかかるキャビネットに保管するなど適正に管理している。	個人情報保護法、区条例、個人情報及び機密情報の取り扱いに関する付帯条項を遵守し、適正に管理しています。	○	
	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	施設内ミーティングに個人情報保護についてマニュアルを用いた研修の時間を設けている。	個人情報関連法規の職員研修を毎年必ず1回開催し、個人情報保護の法令遵守について、職員に周知徹底しています。	○	
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	会社の危機管理マニュアルの整備、休養村とうぶでの整備をおこない、社員に周知を図っている。	危機管理マニュアル(地震、風水害、食中毒、事故、犯罪、消防、自衛消防隊等)を整備して、職員にも周知しています。(年間業務計画書・年1回)	○	
	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	施設での年2回の防災訓練や会社全体での救急救命講習(令和3年度は中止)を実施している。	施設利用者の安全を第一に自衛消防隊を組織して、施設にて定期的な防災訓練、救急救命訓練を実施しています。(各訓練を年1回)	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	館内見回りによる安全確認を毎日おこなっている。緊急時の公共機関の連絡先やスタッフへの緊急連絡網を整備し、事務所内に掲示している。	毎日館内の安全点検の見回りを実施し、防犯、防災に努め、緊急時の連絡網を整備して職員に周知徹底するなど、適切に実施されています。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	フロント業務開始および終了時に鍵の確認をおこなっている。夜間の館内巡回による施錠確認もおこなっている。	施設の鍵は事務所内の1か所にまとめており、フロント業務の開始時、終了時に収納確認を行うとともに、施錠管理しています。	○	
施設管理	共通 建設備品	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)	日常的に点検をおこない、毎月の建物管理結果については、地域力推進課へ報告書を提出している。	日常、定期点検の報告については、毎月の業務報告書で点検結果を確認しています。また記録は区とうぶで適切に保存しています。	○
		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)	修繕や更新が必要な箇所について、連絡票により地域力推進課に状況を報告し、指示に基づき早期に修繕を行っている。	利用者に気持ちよく使用していただくために速やかに対応しています。報告、連絡、相談、事後処置等適切にされています。(発生の都度確認)	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	地域力推進課の承認後、速やかに修繕をおこない、利用者にも不便が起きないように配慮をしている。	報告、連絡、相談、事後処置等適切にされています。(発生の都度確認)	○
	設備管理	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)	第三者委託申請を行い、地域力推進課の承認を受けたうえで委託をおこなっている。	施設維持管理業務の専門的業務(特殊建物点検、水質検査、衛生検査)や自主事業のバスツアーを第三者へ委託して、年度初めに報告させています。	○
		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)	冷暖房を適正温度で管理、利用者に応じた設備の運転に心掛け、年に1度報告している。	適切に取り組んでいます。特に光熱水費の節約に努めております。(エコオフィス調査・年1回)	○
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書は整備・保管されている。	適切に整備・保管されています。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書は整備・保管されている。	適切に整備・保管されています。
清掃	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	年1回所在確認をおこない、備品台帳に基づき適切に管理している。	適切に整備・保管されています。	○	
	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	利用者に快適に使用していただけるよう、日常及び定期的な清掃をおこない、設備や備品は清潔に保たれている。新型コロナウイルス感染症対策として、各部の消毒も合わせておこなっている。	清掃が行き届いており、施設全体が清潔な状態です。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	日常及び定期的な清掃の際に補充をおこなっている。消毒液を各所に設置している。	大浴場、洗面所、トイレ等の消耗品は定期的に点検し、不足することがないように、補充されています。	○	
	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	利用者のゴミは分別して集め、収集については専門業者に依頼している。	適切に分別、リサイクルへの取り組みを行い、専門業者に処分を行わせています。また、木材などのゴミが出る場合は、キャンプファイヤーなどの資材として再利用するなどの工夫を実施しています。	○	
衛生管理	施設周辺の美観は維持されているか	利用者が楽しめるよう植栽の定期的な管理をおこない、美観を損なわないようにしている。	四季の色とりどりの植栽が利用者の目を楽ませることができるよう、特に意識して植栽管理を行っています。施設前の耕作地の管理と利用について今後さらに検討を進めます。	○	
	調理は指定管理者が策定する調理マニュアルに基づき実施しているか	日々の健康確認、食品や調理器具の衛生確認など調理マニュアルに基づき実施している。	マニュアルに基づき適切に実施されている。(訪問時確認)	○	
	利用者からアレルギーへの対応を要望された場合に、代替メニューの提供など、適切な対応をしているか	事前に申し出のあった場合、アレルギー対応の代替メニューを提供している。	一般利用客の予約時や移動教室の際にヒアリングを行い、個別に代替メニューを用意している。(随時確認)	○	
衛生管理教育に関する研修を受講し、食事提供に従事しているか	新型コロナウイルス感染症の影響で令和3年度は中止となったが、例年加入する食品衛生協会の講習を受講し、食中毒防止や衛生管理に努めている。	年2回食品衛生協会の講習を受講(令和3年度は中止)し、日頃から適切な衛生管理に努めている。(訪問時確認)	○		

(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=×)

5 特記すべき取組みの状況(イベント等、特筆すべき事業内容、回数、参加者数、地域との連携・貢献)

(イベント等について)
令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の感染予防に十分に配慮しながら、家族で参加できるイベントを企画実施した。利用者の多いゴールデンウィークや夏休み、年末年始にビンゴ大会、各種スポーツ大会を実施した。イベントには、30~40名の参加があり、とうぶでの思い出作りの一つとなっている。クリスマスにローストチキン、正月にはおせち料理など季節に応じたイベント食の提供もおこなった。農園で栽培した玉ねぎ(6月)やじゃがいも(8月)、さつまいも(10月)の収穫体験も実施した。利用者アンケートから『次の宿泊の際にもイベントに参加したい』とのコメントもいただけており、イベントが満足度とリピート率向上につながっていると感じている。

(地域との連携・貢献)
地元農家で収穫される野菜(じゃがいも、たまねぎ、トマト)や果物(ぶどう、リンゴ)を食材として積極的に使用しており、その量も年々増えている。移動教室や一般利用者への体験プログラム(機織り、藍染め、土器作り)の講師は、地元へ依頼し、児童・区民との交流を図っている。

6 財務状況に関する施設所管課所見

大田区公認会計士監査団により「安全性、収益性、キャッシュフロー等について審査を行った結果、財務状況は良好と判断します」と評価されており、引き続き、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している。

7 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

評価	<input checked="" type="checkbox"/> A 顕著に優れている	<input type="checkbox"/> B 適切である	<input type="checkbox"/> C 一部不適切である	<input type="checkbox"/> D 不適切である
優れた点	<ul style="list-style-type: none">料理に関するアンケートの評価が良好で、リピート率も非常に高い水準を維持しています。適切な研修の成果により、従業員の接客に対する意識が高く、アンケートの評価も良好です。新規利用者の獲得のために、各種DMの発送やSNS（インスタグラム・フェイスブック・ツイッター）の展開、ツアーの企画、OTAフェスタへの出店（令和2・3年度は中止）などのPR活動を多方面に実施しています。指定管理者は、指定管理3年目として、前年度に引き続き施設の目的を理解しており、適切な管理、運営を行っています。新型コロナウイルス感染症対策も徹底して行っており、利用者へ安心・安全な宿泊サービスを提供しています。			
改善すべき点	<ul style="list-style-type: none">令和2・3年度は、新型コロナウイルス感染症の影響で、積極的なPRを実施することが困難な期間がありましたが、今後も感染症対策を実施した上でコロナ過でも実施できる自主事業の拡充や閑散期（12月～2月）の集客に向けた取り組みに努めていく必要があります。現在、新型コロナウイルス感染症対策として、宿泊人数の制限等を行っておりますが、感染症の拡大状況や旅行需要の回復の状況などを見定め、人数制限や運用方法の変更など引き続き柔軟な対応の検討が必要となっています。			

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3年度
自己評価実施日	令和4年9月1日

1 施設概要

施設名	平和の森会館
所在地	大田区平和の森公園2番3号
指定管理者	名称 平和の森会館運営グループ
	代表者 株式会社日比谷花壇
	住所 港区南麻布一丁目6番30号
指定期間	平成30年4月 ~ 令和5年3月
施設の設置目的	区民の福祉の増進を目的として、葬儀及び法要ができる公立の施設として設置している。
施設の沿革	昭和59年5月1日、開館(建物竣工は昭和59年3月7日)。 平成7年1階玄関を増設、平成21年8月~平成22年3月大規模改修工事実施。
担当部課 (問合せ先)	地域力推進部地域力推進課区民施設担当
	電話 03(5744)1229 FAX 03(5744)1518

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	規定期日までに区へ持参し、担当者様にご説明報告の場をとりさせていただいております。(毎月10日まで)	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、報告の内容にも不備はありません。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	児童館へ持参し交換便にて提出。区から戻ってきた業務日誌はファイリング後、鍵のかかる書庫にて管理保管	鍵のかかるキャビネットに日付順にファイルされ適切に保管されていることを現地に確認しました。	○
	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	メール及び書面・電話にて 出来事の大小問わず、すべて報告・連絡・相談の徹底を行っております。	適切な時期と内容の報告、連絡、相談、調整が徹底されています。(随時確認)	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	従事者の変更は無く、経験値増の状態での施設管理業務を遂行。東葬協との協力関係を保ち知識向上に努めています。	必要な知識・経験のある職員を適切に配置しており、業務遂行上の問題はありません。	○
	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)	必ず経験者考慮の業務進行に応じたシフト調整及び危機管理を考慮したシフト配置を遂行。連絡帳やLINE通信を使って全員で情報共有の徹底	利用者からの苦情や意見もなく業務遂行上の問題はありません。適切な職員配置となっています。	○
	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	株式会社日比谷花壇の接客経験(顧客満足度向上)を生かし、相通じる接客サービス向上に努めています。※在席会館従事者は日比谷花壇接客 指導者	年1回接客の社内研修を受け、日頃から丁寧な対応を心掛けて資質の向上に努めており、適切です。(業務報告時)	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	通夜・告別式時には濃紺のスーツ、白ワイシャツ、黒ネクタイ。名札を必ず着用。式終了後は清掃業務用の作業服や事務業務用服装に着替えます。	職務に適したユニフォームを着用し、接客態度も丁寧で、苦情などの問題もなく適切です。(訪問時確認)	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	最も我々が心がけてほしい重要な心得と認識し、真摯に業務を行っております。	利用申込状況は指定管理者のホームページに公開され、利用にあたって施設、設備の公正な運営が確保されています。(随時確認)	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	地域社会に貢献を目的とした平和の森会館利用者アンケートを実施。また例年実施し影響も大きいOTAフェスタですが、コロナ禍により令和2年・3年と中止となっています。	自主事業として例年は、年1回の講座を実施していましたが、周知のとおり新型コロナウイルス感染症により、OTAフェスタが前年度同様中止となり、実施できませんでした。	○
	使用料等の会計管理は適切か	使用料金は、収納日計表に記入、翌日金融機関にて納入後 領収書を区へご提出(区提出前FAX送信)区から戻った後施設にてファイリングし保管 ※利用者はナンバリング管理	収納業務委託手続きに則り事故もなく適切です。収納金額は収納日毎に、現金出納簿は月1回確認しています。(収納金額の確認(ほぼ2日おき)及び現金出納簿確認(月1回))	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	会館案内パンフレットを作成し、葬儀社 約300社宛にご案内郵送済 また、公式HPにて情報公開(施設案内、使用料金、施設空き状況)	適切な説明が行われており、利用者からの苦情やご意見はありません。(随時確認)	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	パンフレットを刷新し説明。詳細は、平和の森会館公式HPにて説明。空状況毎日更新させていただいております。またお知らせページからも最新情報を発信しております。	施設の性質上、稼働率向上の取り組みは難しいですが、予約状況がわかるホームページの作成等積極的に取り組み、評価できます。(随時確認)	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	反社勢力からの申請に対し(区に報告)毅然たる態度で、利用規則枠から外れる行為は絶対に認めないという強い意志で従事しています	利用者等からの苦情やご意見はほとんどありません。クレームがあれば区に報告し適切に対応しています。(随時及び業務報告時)	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	株式会社日比谷花壇の情報戦略部の徹底管理下 安全な運用が保たれています。	適切な管理運営が行われ、利用者からの苦情やご意見はありません。予約状況画面は区職員も活用しています。(随時確認)	○
施設の周辺地域との関係は良好か	平和の森公園管理事務所・児童館・東京都水道局(平和島ポンプ室)施設隣接での協力関係を築いています。	特に関係者・関係機関からのご意見もなく、適切で良好な協力関係が確保されています。(随時確認)	○	
情報管理	個人情報(住所)は適正に管理されているか	個人情報(住所)は、株式会社日比谷花壇と同様、JIS Q15001:2017の各種規範・法令に基づき適切に管理されています。	個人情報記載の書類は、鍵のかかるキャビネットに保管し、事故もなく適切に管理を行っている状況を現地に確認しました。(定期監査実施・年1回)	○
	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	従事者全員が、年1回の社内講習及び実施後の試験を行って一定以上の得点者を合格とし、全員が合格となっています。	個人情報保護の職員研修を年1回実施して、事故もなく適切な管理をしています。(業務報告時)	○

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	危機管理対応マニュアルに従事者全員配布と会館にはファイルをつくり置き周知徹底しております。(AED器具扱い含)	マニュアル等整備して、職員にも周知していることを現地に確認しました。(定期監査実施・年1回)	○	
	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	毎月実施しております従事者全体ミーティング時 防災訓練年次計画内容の音読確認。訓練実施は3ヶ月に1回 年4回実施しました	定期的に避難訓練を実施し、適切に危機管理体制を整備しています。(業務報告)	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	従事者の勤務交替時等、引き継ぎ事項に、防犯防災関連を特記し不備が無いよう徹底しております。	日常の防犯・防火体制は所轄の警察や消防署と連絡を密にし、適切に管理体制を維持しています。(随時確認)	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	施設内施錠カ所が多岐ある事から、管理する鍵の種類も多くあるので、普段使う鍵と普段使わない鍵とを把握しやすいうように鍵箱にて管理	鍵は鍵箱に保管されていることを現地に確認しました。施錠管理もチェックリストにより適切に行われています。(定期監査実施・年1回)	○	
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)	通夜終了時、宿直明け正門開門時、告別式終了時、宿直者・日勤者が見回り、建物(外内観)・設備・備品等実施し記録簿にチェック月毎に保管	適切な点検が実施されており、点検の報告と点検記録の保管も適切に行われています。建物検査でも指摘事項はありませんでした。(定期監査実施及び建物検査・年1回)	○
		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)	発生後速やかに、区へ報告・連絡・相談を必ず行っております。(施設設備関係修理連絡票にて実施)	建物、設備、備品の修理・更新の報告は原因も含めて適切にされています。(発生の都度確認)	○
	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)	警備会社セコム警備強化しました。和室使用の介護椅子3脚購入 和室用掃除機2台購入 扇風機2台買換え 男子トイレ減圧弁交換 女子トイレ換気扇修理	建物、設備、備品の修理・更新等は適切におこなわれています。(発生の都度確認)	○
		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)	警備関係・消防用設備・冷暖房設備・GHPメンテナンス・EV設備・自動ドアの6社への委託を協定書内容に基づき適切に再委託しています	業務内容の精査、報告書類の管理、支払等適切になされています。	○
	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)	葬儀社任せではなく、我々従事者による節電・節ガス実行(電源のON・OFFの徹底)水道使用量に関して水道漏れなど点検を実施しています	適切に実施されています。特に電力関係ではエアコンの温度設定を適切にすることに心掛けており省エネに対する意識が高いといえます。(業務報告時)	○
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	引継いだ(取扱説明書等)をファイリングし直し、更に購入した機器に関しても、いつでも確認出来る様に本棚に入れ管理	設備機器の取扱説明書は適切に整備・保管されていることを現地に確認しました。(定期監査実施・年1回)	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	設備同様 引継いだ(取扱説明書等)をファイリングし直し、更に購入した機器に関しても、いつでも確認出来る様に本棚に入れ管理	備品の取扱説明書は適切に整備・保管されていることを現地に確認しました。(定期監査実施・年1回)	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	物置の内部棚(軽量棚)の購入備品登録等と廃棄備品登録、耐用物品登録等整理整頓を心掛けております。	備品台帳に基づき適切に整理整頓されていることを現地に確認しました。(定期監査実施・年1回)	○
	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	日勤・宿直者による通常清掃の徹底と再委託先が行う定期・及特別清掃の徹底。設備・備品も同様に常に正常・清潔に心掛けております	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ます。前年度に引き続き蚊の駆除に努力しています。(業務報告時)	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	液体洗剤やアルコール消毒液を設置。館内入口アルコール消毒液&使い捨てマスク等置き、衛生面では十分注意致し、補充も徹底しています。※R2年3月よりマスクは除いてます。(マスク着用チェック)	洗面所等の消耗品は常に清潔に使用できるよう点検、補充され、新型コロナウイルス感染症予防対策にも万全を期しています。(訪問時確認)	○
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		一般廃棄物・可燃/不燃物(弁ガラ等)・産業廃棄物・資源ごみ・古紙の区分で収集曜日及び収集日を守って適切に行っております。	適切に実施されています。エコオフィスの報告でも取り組みの成果があらわれています。(訪問時確認)	○	
施設周辺的美観は維持されているか		春の梅花・桜の開花後の清掃や夏場の樹木害虫駆除 秋～初冬の落葉等常に美観を考慮した管理と公園との境には花壇を作り草花を植えて楽しんでいただいております。	適切に管理されています。敷地周囲に季節の花を植え、落葉の清掃など施設周辺的美観の維持に積極的に取り組んでいます。(訪問時確認)	○	

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3年度は、指定管理者として2期4年目です。残念ながら指定管理業務スタート時から従事メンバーの一人が病気の為退職されましたが、他変更も無く、昔更なる経験値を生かし大田区の地域貢献やコミュニティ作りは言うまでもありませんが、経験から得た事実を更に効果として会館施設内部に着目し、常にご利用者目線で会館を見つめて、何か不便・不自由な点はないのかを引き続き実施しております。業務の基本は、施設利用者アンケート集計の読み直しや、毎年実施しております葬儀社へのアンケート集計を基に、不便・不自由であると言った「本音の声」を掘り起しながら行動を起こし常に改善を行っております。また、私達の強みである花を通じて社会に貢献するといった企業理念を最大限生かし、草花を公園側との境に引き続き植えることや館内に花鉢や観葉鉢を置くことで明るく、花のある空間を作り、葬儀施設であつても入りやすい施設であると言ったイメージも継続しております。衛生面に関しては、続くコロナ禍もあり、常に気を配り、新型コロナウイルス感染症予防対策に最大限注力しております。しかしながら未だ先の見通しがつかないコロナ禍と、どう向かい合っていくか施設運営者としての対応に関し、区役所と連携を今後も強化し、正しい方向に舵を切って参りたいと思います。新型コロナ感染の影響で葬儀業界や葬儀スタイルは大きく変わろうとしております。施設ご利用満足度向上を目的とし利用者の意見をいただく場をつくり、そしてそれを真摯に受け止め、ご利用者目線の「本音の声」を聞き入れ、次への運営へと役立たせ、更なるサービス提供と利用しやすい施設を目指し、従来の既存概念にとらわれない創意工夫と改善を行っていきたく思います。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

葬祭施設としての施設の目的をよく理解され、良好に管理、運営されています。特に会館の清潔感の創出とおもてなしの気持ちを大切にされた管理は高く評価しています。指定管理者の代表企業の業務を生かして建物の外壁はハンギングバスケット、ベランダに鉢植え、トイレ・廊下には花や植物で装飾し、敷地の外周に季節の花々を植栽しています。また会館の廊下には近隣に飛来する野鳥の写真を展示して、来場者の気持ちを和ませる雰囲気作りをしています。施設管理では、蚊の駆除やステンレス家具の磨き出し作業、椅子の補修など、日頃から職員全体できめ細かく丁寧に清掃作業等を実施しています。また、今年度は指定管理2期目の4年目に当たり、利用者および葬祭業者からのアンケートや現場での意見をいただき、運営に生かしていく姿勢は高く評価されるものと考えます。経験豊富な職員を多く配置しているため、施設利用者アンケートの結果も「とても満足」か「満足」がほとんどで、自由記入欄にも施設職員に対するお礼の言葉が多く寄せられました。また、令和3年度以降も新型コロナウイルス感染症予防対策を間断なく行い、感染予防に努力してきました。

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判断であり、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しています。

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3年度
自己評価実施日	令和4年5月2日

1 施設概要

施設名	大田区青少年交流センター		
所在地	東京都大田区平和島四丁目2番15号		
指定管理者	名称	株式会社オーエンス	
	代表者	代表取締役 大木 一雄	
	住所	東京都中央区銀座四丁目12番15号	
指定期間	令和元年5月 ～ 令和5年3月		
施設の設置目的	宿泊研修、団体生活等を通じて青少年の健全な育成を図るとともに、スポーツ、地域交流及び国際交流活動等を推進する。		
施設の沿革	旧平和島ユースセンター(昭和60年7月～平成30年3月)を大規模改修及び増築。 新たに「大田区青少年交流センター」として整備し、令和元年10月開設。 開設に合わせて指定管理者制度を導入。		
担当部課 (問合せ先)	地域力推進部地域力推進課青少年担当		
	電話	03(5744)1223	FAX 03(5744)1518

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	計画書及び事業実施報告書等は期日までに適正に提出している。	協定に従い、事業計画書及び事業報告書等の提出を受け、内容も充足している。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	業務日誌などの各種書類の記録は、適正に整備、保管している。	日誌を現認し、日々の記録が適切に行われていることを確認した。	○
	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	日常的に相談、連絡、報告を心がけ月に1度の定例会を通じて課題、問題を共有、検討し、業務を遂行している。	連絡調整を適切に行い、業務確認書の取り交しや定例会等の機会を捉え課題共有している。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	適宜、適正に配置、対応している。	適正な配置が行われている。	○
	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)	利用実態に合わせて職員を配置し、運営している。	適正に配置されているが、今後の事業展開や認知度向上に向けた取組みでは、増強が必要と考える。	○
	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	職場内研修等を活用し、職員の資質向上に努めている。	月報等により、事例研究等の職員研修の実績が報告されている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	清潔感のある服装で、親切、丁寧、公平な対応を行っている。	親しみやすく清潔な服装であり、適切な対応で利用者とは良好な関係を構築している。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	区の条例、規則に則り、公正に行っている。	公正に行っている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	新型コロナウイルスの影響により中止した期間もあったが、感染防止対策をとりながら、事業計画に基づき実施できている。	新型コロナウイルス感染症の影響による場合は予定どおり実施された。感染防止対策をとりながら、さらなる展開が望まれる。	○
	使用料等の会計管理は適切か	日々、ダブルチェックを心がけながら、適切に管理している。	適正な保管、手続き等が行われている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	利用案内などを活用して、わかりやすく丁寧に説明をしている。	適切な利用案内がなされている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	若い方向けにはSNS、高齢者向けには区報や新聞折込チラシなどで自主事業を周知、エコバッグを作成・配布し、利用率向上に努めている。	稼働率向上に向け、ホームページによる発信、新聞折込チラシ、エコバッグの作成・配布など広報に努めている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	丁寧に話を聞き、内容を確認し、適切に対応している。また、職員間でも共有し、判断のつかない場合は担当課に相談、報告している。	月報等により意見・要望等の報告があるが、丁寧・適切に対応している。	○
	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、適切に管理している。	情報共有を図るとともに、適宜掲載内容を確認し、連絡調整を行っている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	周辺企業、地域団体、青少年等と良好な関係を構築している。	地域団体や周辺企業等に対し、施設のPRを含め関係構築に努めている。	○
情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	個人情報保護マニュアルを策定し、これに基づき管理を行っている。保管に関しては鍵のかかるキャビネット等を活用し、適正な管理を行っている。	個人情報保護規定等を遵守し、適正な保管体制がとられている。	○
	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	マニュアルを準備し、これに基づき実践するとともに定期的な職員研修を行い、また緊急時連絡先を掲示し周知を図っている。	社独自のPMS教育シートを定期的に行うなど、研修での意識づけを行っている。	○

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	防犯、防災マニュアルを作成し、定期的な研修を実施し周知徹底を図っている。	ファーストエイドマニュアル等も整備し、安全確保策の周知・習熟を図っている。	○		
	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	緊急連絡網を整備し、定期的な防災訓練・消防訓練の実施や机上訓練等を通して習熟に取り組んでいる。	自衛消防訓練等を通じて、消防署の指導を受けながら訓練・習熟に努めている。	○		
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	館内、敷地内の巡回等を行い、防犯カメラや機械警備を活用、近隣の警察署に緊急時の対応をお願いしている。	入退館や館内動線の管理を徹底するなど、防犯体制に取り組んでいる。	○		
	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、貸し出しの際には鍵貸出簿に記録を取って管理している。	適切な管理がなされている。	○		
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)	計画的に実施し、実施した記録は適切に保管し毎月区へも報告している。	計画的に点検が実施され、月報等による実施状況の報告及び記録の保管が適切になされている。	○	
		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)	点検記録及び不具合報告等に基づき速やかに報告している。	月報及び定例会議などの機会に対応状況を確認している。	○	
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	修繕内容について区と協議し、適切に実施している。	事前に状況報告を受け、協定による作業分担を踏まえて対応している。	○	
		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)	管理仕様書に基づき実施している。	適切に行われている。	○	
	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)	利用者の安全に配慮しつつ、省エネに努め適切に実施している。	照明、空調をはじめ必要に応じて運転を切り替えるなど、省エネに取り組んでいる。	○	
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	取扱説明書等はファイルし、適切に整理保管している。	適切に整理保管されている。	○	
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	取扱説明書等はファイルし、適切に整理保管している。	適切に整理保管されている。	○
			備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	適切に管理している。	備品ラベルの整理に協力し、その後の管理も適切に行っている。	○
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	常に清掃員と連絡を取り、施設の清潔保持に取り組んでいる。	適切な清掃により清潔が保持されている。	○		
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	毎日清掃員が点検、補充をしている。	適切に点検・補充されている。	○		
	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	分別回収やリサイクル、減量化の取り組みは徹底して行っている。	適切な分別処理が行われている。	○		
	施設周辺の美観は維持されているか	日々の巡回時等に敷地内をチェックし、清掃、ゴミの回収、雑草抜き等、美観の維持に取り組んでいる。	手入れが行き届いており、美観が保持されている。	○		
衛生管理	調理は指定管理者が策定する調理マニュアルに基づき実施しているか	マニュアルに基づき適切に実施している。	適切に実施している。	○		
	利用者からアレルギーへの対応を要望された場合に、代替メニューの提供など、適切な対応をしているか	軽食・喫茶営業においてはアレルギー対応はしていないが、特別な食事注文の際には代替食品を提供する等可能な範囲で対応している。	特別な食事注文の際、アレルギー代替食品を提供した例があり、可能な範囲で対応している。	○		
	衛生管理教育に関する研修を受講し、食事提供に従事しているか	適切に行っている。	社内専門部署で衛生研修を実施している。	○		

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)

・郵送・窓口のほかメールでの抽選申込受付を12月より開始、またキャッシュレス決済を9月末より導入したことで利用者の利便性が向上した。新型コロナウイルス感染症の影響で、施設運用上の制限等により施設稼働率が想定を下回る期間があったが、地道な広報活動(チラシ配布、学校訪問等)により、スポーツ合宿等、団体での宿泊利用に反映されてきている。2周年記念として作成したロゴ入りエコバッグを配布し周知を図った。
 ・青少年が交流できる場所として、学習支援の拡充、多世代の居場所づくり、体験の機会の提供等の事業を今後拡充し認知してもらうことにより利用率向上につなげていく。

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症拡大に伴う緊急事態宣言や感染拡大防止対策、酸素ステーションの設置等の影響により、急遽施設利用を制限しなければならぬ状況が生じたが、利用者への連絡等も含め、柔軟に対応していた。また、ブラジルオリンピックチームの事前キャンプ利用においても東京都、所管課との調整を含め、臨機応変な対応により無事終了することができた。
 ・メールフォームによる抽選予約申込やキャッシュレス決済等、コロナ禍における利用者の利便性を考慮した新たな受付・収納業務についても、引き続き適正な事務処理の徹底を求める。
 ・体育施設は年間を通じ平均8割強の稼働率を維持しており、スポーツ団体等への認知度は高い。全館を通じ稼働率は増加傾向にあり、自主事業をさらに拡充する等、今後コロナ禍においても一層の利用率向上に注力することが望まれる。

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判断であった。
 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。

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3年度
自己評価実施日	令和4年8月9日

1 施設概要

施設名	大田区立洗足区民センター		
所在地	大田区上池台2丁目35番2号		
指定管理者	名称	アクティオ株式会社	
	代表者	淡野 文孝	
	住所	東京都目黒区東山1-5-4 KDX中目黒ビル6階	
指定期間	令和4年4月 ～ 令和9年3月		
施設の設置目的	区民に研修、集会の場等を提供することによって、区民の文化活動及び地域活動の促進を図り、文化の向上、地域の振興に寄与するために設置。		
施設の沿革	昭和44年10月15日開館(老人施設、児童施設、集会室、体育室、老人宿泊施設(平成8年9月30日で廃止))。平成24年4月1日指定管理者制度導入。		
担当部課 (問合せ先)	地域力推進部雪谷特別出張所		
	電話	03(3729)5117	FAX 03(3729)1826

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	「洗足区民センターの管理に関する基本協定書」第23条・24条に則り提出し、区の承認を得ている。	期日までに不備なく所長が報告書を持参し、毎月口頭でも報告を受けている。必要があれば、その都度詳細を確認している。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	日報・ゆうゆうくらぶ日誌・清掃日誌を整備し年度別に保管管理している。	各種日誌が整備され、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2回報告書提出時と適時行う報告・連絡・相談により十分な連絡や調整を行っている。	月次報告書提出の際、内容について質疑応答を行うとともに、日ごろから密に連絡・調整を行っている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	施設運営、自主事業、接遇知識等、職員スタッフ含め経験豊かな人材を配置している。	それぞれの役割分担に応じ、資質を活かした職員を配置している。	○
	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)	職員4名・アルバイト11名の計15名体制で、設置目的を最大限発揮できるシフト配置を行っている。	夜間も複数職員を配置し、業務遂行を十分行えるスタッフを配置している。	○
	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	接遇基礎教育、個人情報保護教育、施設長研修等を定期的の実施している。	アクティオ株式会社のマニュアルに基づき各種研修等を行い、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	施設名入エプロン/ポロシャツ着用。アンケート結果から施設利用、窓口対応の満足度は高い。	施設名入りの動きやすく清潔感のある服装で誠実な接客態度でサービスを行っている。	○
	施設、設備の公正な利用が確保されているか	公平性確保の為、常にコンプライアンスを念頭に規程に沿った運営を実施している。	公共施設として利用者の公平な利用が確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	コロナ閉館、イベント中止により19講座を実施。実施率32%。コロナ対策を万全にさくら祭りは2年ぶりに開催した。	事業の展開に制限がある中でも、新型コロナウイルス対策等の経験を活かし、昨年度以上の事業運営がされている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	帳票・帳簿・現金を毎日作業実施報告。他施設分収納金は翌営業日の銀行処理を行う。	収納金について当日中にFAXにて報告を受けている。また、銀行への入金も通帳で確認し、適宜行われている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	施設案内配布、案内掲示の整理徹底、ゆうゆう月間予定表作成、ホームページの適宜修正の継続を行っている。	掲示物やイベント案内など、見やすくわかりやすい配置になっている。	○

運 営		施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、休館等運営に制限があったが、今までのコロナ禍の経験を活かし、利用者が安全・安心に利用できるよう感染症対策や設備メンテナンスなどに取り組んだ。	コロナ禍であっても、稼働率が激減しないような取組みが継続して行われている。	○
		利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレームに対し迅速・適切な対応を心掛け、区への報告も必ず実施している。	適切な対応を素早く行い、その都度迅速に報告・連絡・相談がある。	○
		専用ホームページは適切に管理運営されているか	コンテンツは常に最新化および改善を図り情報発信を行っている。	自主事業のお知らせや予約の抽選日についてその都度掲載し情報を更新するなど、わかりやすいホームページとなっている。	○
		施設の周辺地域との関係は良好か	常に良好な関係を心掛け、イベントや大規模工事は事前説明を行い理解を得ている。	イベントや工事などの説明等、適切なタイミングで周辺地域にまめに足を運び、良好な関係を築いている。	○
情報管理		個人情報とは適正に管理されているか	法律・条例・社内規定に則り、施錠付書棚、倉庫に保管し適正管理している。	個人情報とは施錠書庫・金庫に保管され適正に管理されている。	○
		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	個人情報マニュアルを整備し、施設の個人情報安全対策の研修と確認テストを毎年行っている。	個人情報マニュアルが整備され、また職員研修も適宜行われている。	○
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・防災を含む危機管理マニュアルを整備し、定期的に職員に周知を図っている。	危機管理マニュアルが整備され、職員のわかりやすい場所に保管されている。また、連絡体制が見やすい場所に掲示されており周知も図られている。	○
		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	消防計画初動体制を周知。2月に消防署の協力で法定防火訓練を実施している。	利用者を含めた訓練を適切に実施している。	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	防犯・火気チェックリストにて点検確認を最終退出職員が毎日励行している。	防犯・火気チェックリストで日々の点検が適正に行われている。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	重要な鍵は金庫、他はキーボックスに保管。チェックリストで毎日施錠確認。	鍵など適正に管理されている。	○
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)	法令に基づく定期設備点検等を実施し、区への報告と記録の保管を必ず行っている。	適切な点検が行われ、定期的な報告、記録がされている。	○
		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)	修理・更新が必要な事案は速やかに区に報告し、区と密接に連携を取りながら対策を講じている。	故障・不具合が発生した際は、その都度速やかに連絡がある。区と指定管理者で協議しながら修繕を行っている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	利用者の安全確保を第一義に、利用に支障が出ないよう適切に実施している。	利用者の安全確保のため迅速な手配がされ適切な修繕が行われている。	○
		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)	業務再委託先・委託内容を事業計画書に記載し区へ届け出をしている。	再委託について事業計画書に明示されており、適切に行われている。	○
	設備管理 備品管理	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)	区の方針を理解し、デマンド監視装置を有効活用し節電に努めている。	デマンド監視装置が有効に活用され、節電の工夫がされている。	○
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	専用ファイルを作成し、整備・保管をしている。	取扱等ファイルが整備され適正に管理されている。	○
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	専用ファイルを作成し、整備・保管をしている。	取扱等ファイルが整備され適正に管理されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳を基に整理整頓、登録・抹消処理等の適正管理を行っている。	備品台帳に基づき適正に管理されている。	○
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	計画通り清掃を行い、施設等は清潔に保たれている。清掃報告書と目視でダブルチェックを励行している。	清掃等が適切に実施され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	清掃員と連携しながら備品確認。指摘される前に常に補充・交換を励行している。	清掃員と連携して消耗品は不足なく補充されている。	○	
	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	区の方針を遵守し、ゴミ分別・リサイクルへの取組みを適切に実施している。	ごみの分別等、適切に実施されている。	○	
	施設周辺の美観は維持されているか	隣接の公道部分も日常清掃の対象とし、周辺美観に配慮・維持している。	清掃が日々行われ施設周辺の景観と併せても清潔感がある。	○	

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3年度は年間を通じ「緊急事態宣言」等により、ゆうゆうくらぶではサービスの一部停止、自主事業は自粛を余儀なくさせられた一年であった。このような状況の中、昨年度から引き続き感染症対策の徹底やコロナ禍においても可能な範囲で自主事業を実施することで、利用者の安全・安心に最大限配慮し利用満足度の向上に努めた。

●サービスの提供について

- 1) 安全面の強化: ①3階ロビー安定器修理②体育室バレーボール支柱基礎工事③キュービクル建屋内PCB検査、発生材処理。
- 2) 設備の更新: ①両開き書庫鍵付き導入②移動式スポーツミラー導入③1階エントランスLED化④トイレ修繕、バルブ交換、小便器皿交換。
- 3) ゆうゆうくらぶ: ①VTRによるリフレッシュ体操継続②ポッチャコーナー、シート&ボールセット導入、更なる競技の普及啓発および利用拡大。
- 4) 感染予防対策: ①非接触備品導入(体温計・消毒液自動ディスペンサー)(非接触体温計)②さくら祭り開催(蜜の回避、少人数、参加者限定)

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

指定管理事業者となって2期5年目となる令和3年度は、昨年度に引き続き新型コロナウイルス感染症拡大の影響による休館やサービスの一部停止など、施設運営に大幅な制限があった。しかしそのような状況下においても、感染症対策物品の設置や自主事業の実施方法の見直し等、迅速な感染症対策を実施・継続することで、利用者が安全に安心して当区民センターで過ごせるよう配慮した維持運営が実践されている。

自主事業においては様々な年代をターゲットとした事業を企画し、ホームページをはじめとする広報活動も積極的に継続して行っている。

丁寧な利用者対応に努めている結果、施設が古く利用者の満足度が低くなる要素があるにも関わらず安定した管理運営を行うことができているといえる。

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。