

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
大田区産業プラザ	(公財)大田区産業振興協会	平成29年4月1日から 令和4年3月31日まで	令和4年3月16日
大田区立下丸子 テンポラリー工場	野村不動産パートナーズ(株)	平成31年4月1日から 令和4年3月31日まで	令和4年3月31日
大田区立本羽田二丁目 工場アパート	野村不動産パートナーズ(株)	平成31年4月1日から 令和4年3月31日まで	令和4年3月31日
大田区立本羽田二丁目第2 工場アパート	野村不動産パートナーズ(株)	平成31年4月1日から 令和4年3月31日まで	令和4年3月31日
大田区中小企業者賃貸住宅	野村不動産パートナーズ(株)	平成31年4月1日から 令和4年3月31日まで	令和4年3月31日
大田区大森南四丁目 工場アパート	野村不動産パートナーズ(株)	平成29年4月1日から 令和4年3月31日まで	令和4年3月31日
大田区南六郷創業支援施設	南六郷創業支援施設共同企業体	令和3年4月1日から 令和6年3月31日まで	令和4年3月31日

2 設置目的

施設名	設置目的
大田区産業プラザ	大田区産業の環境基盤を整備し、その活性化を図り、併せて産業活動を担う勤労者の福祉向上に寄与することを目的として設置
大田区立下丸子 テンポラリー工場	工場の操業環境改善及び建替えの促進を図り、もって産業環境の創造及び産業振興に寄与するため、一時利用を可能にする工場として設置
大田区立本羽田二丁目 工場アパート	工場の操業環境改善及び建替えの促進を図り、もって産業環境の創造及び産業振興に寄与するため、一時利用を可能にする工場として設置
大田区立本羽田二丁目第2 工場アパート	工場の操業環境の整備、企業の成長促進及び新分野進出企業による研究開発事業の促進を図り、もって工場集積の維持発展及び地域産業の活性化に寄与することを目的として設置
大田区中小企業者賃貸住宅	区内の中小企業者の生活の安定と福祉向上を図り、大田区産業の振興に寄与するため、区内中小企業者の住宅として設置
大田区大森南四丁目 工場アパート	工場の操業環境整備及び新分野進出企業による研究開発事業の促進を図り、もって工場集積の維持発展及び地域産業の活性化に寄与することを目的として設置
大田区南六郷創業支援施設	区内における新規創業及び中小企業者の新分野進出の促進を図るため、並びに地域の特徴であるものづくり技術を活用して社会課題の解決を目指す創業希望者に活動の場を提供することを目的として設置

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社会保険労務士による労働条件審査
(大田区南六郷創業支援施設のみ)

4 結果について

上記(1)、(2)、(3)全てについて、次のとおり問題のない結果となっている。

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3年度
自己評価実施日	令和4年3月16日

1 施設概要

施設名	大田区産業プラザ		
所在地	大田区南蒲田一丁目20番20号		
指定管理者	名称	公益財団法人 大田区産業振興協会	
	代表者	理事長 川野 正博	
	住所	大田区南蒲田一丁目20番20号	
指定期間	平成29年4月 ~ 令和4年3月		
施設の設置目的	大田区産業の環境基盤を整備し、その活性化を図り、併せて産業活動を担う勤労者の福祉向上に寄与することを目的として設置		
施設の沿革	平成2年3月 産業プラザ建設基本計画書作成 平成4年3月 プロポーザル方式により産業プラザの設計確定 平成5年5月 東京都労働経済局・住宅局・大田区の3者で建築協定締結 平成5年6月 着工 平成7年11月 竣工 平成8年2月 開館 平成12年5月 公共建築賞優秀賞受賞		
担当部課 (問合せ先)	産業経済部産業振興課		
	電話	(5744)1363	FAX (6424)8233

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	提出期限を遵守するとともに、必要な内容を記載し不備なく適切に処理している。	年次、月次書類は期日までに提出・報告されており、不備も認められない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	保存年限基準どおりに適切に整備・保管している。	年度、各種業務ごとに適切に整備・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	連絡調整は十分になされており、良好である。	指定管理者との間で電話・メール・対面と内容に応じた方法で日常的に連絡調整を行っており、十分に連携している。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	専門分野の経験者・有資格者(照明、音響、警備、電気等)を置き、十分な職員を配置している。	職員の配置は適正であり、変更が生じた場合は都度報告を受けている。	○
	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)	予約センター、防災センター、中央監視室等シフトを組み、設置目的を最大限発揮できる配置を行っている。	毎月シフトの確認がなされており、設置目的を最大限発揮できる配置となっている。	○
	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	年間を通して、情報セキュリティ、クレーム対応、救命救急等の研修や講習を実施・受講し、資質向上に努めている。	適切な時期に必要な研修を実施あるいは受講しており、資質向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	予約窓口担当者、警備員や清掃作業員は制服で役割を明示しており、清潔な服装で適切な接客を心掛けている。	職員の服装及び接客態度は適切であり、委託事業者においても指定管理者が適切に監督している。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	条例及び条例施行規則を遵守し、常に公正な利用を確保している。	施設、設備の公正な利用が確保されており、抽選会も新型コロナウイルス感染予防に配慮して実施している。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	イベントサポートガイドや周辺マップについては、計画的に発行し、利便性向上に努めている。令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の影響を見据え、自主展示会等はリアルとオンラインの併催とした。	新型コロナウイルス感染症に対応した開催方法に切り替えて実施するなどして、コロナ禍を見据えて工夫して実施している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	収入日計表、現金等を毎日確認し、適切に管理している。	毎日確認し、現金の保管・帳簿類の整理等とも適切に行われている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	ホームページによりご案内するとともに、受付時や利用当日に丁寧に説明している。	パンフレットやホームページ等での説明に加え、必要に応じて利用者と打合せの機会を設けるなど、分かりやすく説明されている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	積極的にMICE活動を行い誘致に努めているが、令和3年度は、コンベンションホール特定天井改修工事・コロナ禍の影響にもかかわらず稼働率が昨年よりも若干改善したが、大展示ホールのワクチン接種会場利用のため、利用料金収入は伸び悩んだ。引き続き、会議室検索サイト等を活用するとともに、特に10月以降は区観光課等と連携を図り、大規模催事の誘致活動を行っている。	広告媒体の活用等、利用促進・稼働率向上に繋がる活動を適切に実施している。また、コロナ禍における稼働率向上にも取り組んでいる。	○

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
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレームに対しては迅速かつ丁寧に対応している。また、クレームの内容及び対応を関係職員に周知することで再発防止に努めている。	利用者アンケートで得た意見等は毎月報告を受けており、クレームに対しても再発防止策を講じ、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	スマホ対応や、英語版の作成等、随時要望を取り入れ、利用者目線に立った内容の更新を行い適切に運営している。	内容は随時更新され、使いやすさの向上にも努めており、適切に管理・運営されている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	地域貢献活動として、地域参加型イベントの開催や周辺の清掃活動を行っていたが、令和2年度以降は、新型コロナウイルス感染症の影響によりこれらの活動を中止せざるを得なくなった。新型コロナ終息を見据え、地域貢献活動を再開していく。 なお、近隣に影響のある工事の際は、近隣住民へ事前説明し、騒音に対するクレーム対応など丁寧な対応を行い、良好な関係を築いている。	令和3年度は新型コロナウイルス感染症による影響を受けたが、日頃からの周辺清掃や近隣住民も参加できる催事を行ってきたことで、地域との関係は良好に保たれている。また、工事による地域住民への対応については、丁寧に行っており、地域との関係は良好に保たれている。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	当協会の「個人情報保護ポリシー」、「個人情報保護規程」等に基づき、慎重かつ適切に管理している。	書類・電子媒体とも良好な情報管理体制が敷かれており、適正である。	○
	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	情報セキュリティ基本方針に基づき、職員研修を毎年実施し、個人情報保護、法令遵守の意識をもって職務にあたっている。	マニュアルの整備や職員研修は適時行われている。	○
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	BCP(業務継続計画)、危機管理マニュアルを整備し、職員に周知徹底している。	防犯・防災に関するマニュアルは整備されており、研修等を通じて内容が十分周知されている。	○
	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	初動連絡体制を整備し、避難誘導等の訓練・救急救命講習の受講を実施している。また、30年度に帰宅困難者一時滞在施設としての運営マニュアルを再整備した。	所管課も含めた初動連絡体制を整備し、緊急の事態に備えている。また、6月と10月の年2回、避難訓練を実施している。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	適切な体制を整え、朝夕の立哨及び日中の座哨の実施、1日4回館内外を巡回し、定期点検を行っている。	警備要員による巡回等、適切に実施されている。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵貸出簿を常備して、キーボックスにて適切に保管、管理している。	監督者によりキーボックスの鍵は適切に保管・管理されている。	○

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		
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)	計画どおり実施し、点検記録は保存年限を遵守し、適切に保管している。	計画どおり点検を実施し、記録類も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)	日常的な点検を行い、原因を究明し迅速に報告のうえ、適切に修理・更新している。	必要な事案が生じた場合は修理・更新が適切に実施されて、都度速やかに報告を受けている。	○	
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	予防保全・事後保全を区と協議して、適切に行っている。備品の破損や不具合は速やかに対応している。	予防保全等の提案がなされ、修繕等が適切に実施されている。	○	
		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)	区との協定や協会の契約事務規程等に沿って適切に行うとともに区に報告している。	基本協定書、年度協定書に基づき、手順に沿って適切に行われている。	○	
		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)	照明設備のLED化や外気等を取り入れ空調の調整をするなど、省エネルギーの取組みを適切に実施している。	区のエコオフィスプラン等に準じて省エネルギーの取組みを適切に実施しており、適時内容の見直しもしている。	○	
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	設備更新時は、施工業者から取り扱いの説明を受け、説明書等は中央監視室で整備・保管している。	適切に整備・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	備品等の取扱説明書は、ファインリングで予約センターで整備・保管している。	適切に整備・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	備品管理台帳を整備し、備品の購入・廃棄について、その都度台帳に記入し適切に管理している。	備品台帳に基づき、購入・廃棄時に適切に報告されている。	○
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	清掃対象場所別作業基準表により清掃を行っている。それ以外も汚れがひどい箇所を随時重点清掃している。	日常及び定期清掃が適切に実施され、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	日常清掃の中でトイレトーパー、水石鹸等の消耗品の補充を行い、予備の保管も行っている。	洗面所等の消耗品は常に補充されている。	○		
	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	分別ルールを利用者に徹底するとともに、ごみの集積場所の色分けを明確にし、適切に実施している。	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。	○		
	施設周辺の美観は維持されているか	定期的に周辺の清掃や樹木の剪定を行い、良好な環境と美観の維持に努めている。	適切な管理により施設周辺の美観が維持されている。	○		

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3年度も引き続き新型コロナウイルス感染症の影響を受け、区の施設利用方針に基づき利用時間の制限措置やワクチン接種会場としての利用などのため、利用者に対し、利用取消・制限のお願いや利用料金の還付手続きの案内など、迅速かつ丁寧な対応を行い大きなトラブルはなかった。令和4年度以降の新しい指定管理期間においても、新型コロナウイルスの影響、ワクチン接種会場としての利用、大展示ホール特定天井改修工事などが予想されるため、利用者目線に立った対応を心掛ける。

大規模催事の主催者に対するMICE活動(PIO周辺の宿泊施設、店舗(飲食店、お土産等)の紹介、観光スポットの案内)を展開し誘致に努めた。

築25年を経過し、建物・設備に不具合が生じてきており、利用者サービスを低下させないよう施設を適切に維持管理するとともに、新たな指定管理期間内である令和6年度以降に実施予定の大規模改修工事に対する計画的な対応が今後の課題となる。今後も、区産業振興課及び施設保全課と調整を重ね、安全安心な施設維持に努めていく。

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症の影響を受け、区の方針に基づく利用時間制限やワクチン接種会場としての利用を行った結果、利用率が大きく低下したものの、利用者への案内や還付手続きなどが適切に行われ、大きなトラブルなく対応していた。また、自主事業においても、会場への感染症対策の充実やオンライン開催などの取組みも積極的に行われ、産業支援の拠点としての価値向上に努めていた。

施設としてアフターコロナ、ウィズコロナへの対応を行いながら、店舗紹介、観光スポット案内、区観光課と連携しMICE開催支援助成金を案内するなどの誘致活動に努めている。

区との災害時協力協定に基づいた災害応急活動の一拠点としての側面も有しており、緊急時対応の訓練等も適時行われている。

利用者へのサービス向上に不断の取組みを続けており、修繕・施設点検等のハード面、ならびに接遇・安全管理等のソフト面の双方で日々施設環境の維持に努めている。

コンベンションホールの特定天井改修工事では、工事業者等との調整、供用停止に伴う利用者案内等を問題なく行っていた。

施設老朽化に伴い、今後改修工事等を実施する予定であるが、今後も円滑な施設運営を行うべく区や東京都等関係各所と連携を深め、主体的に利用者への対応等を行っている。

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。

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3月31日

1 施設概要

施設名	大田区立下丸子テンポラリー工場		
所在地	東京都大田区下丸子4-9-14		
指定管理者	名称	野村不動産パートナーズ株式会社	
	代表者	福田 明弘	
	住所	東京都新宿区西新宿1-26-2	
指定期間	平成31年4月 ～ 令和4年3月		
施設の設置目的	工場の操業環境改善及び建替えの促進を図り、もって産業環境の創造及び産業振興に寄与するため、一時利用を可能にする工場として設置		
施設の沿革	開設:平成6年		
担当部課 (問合せ先)	産業経済部産業振興課		
	電話	03(5744)1376	FAX 03(6424)8233

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	各種書類は期日までに提出しており、報告内容に不備はない。	計画書及び実績報告書を期日までに提出を受けており、報告内容に不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	整備・保管している。	書類等は適切に整備・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	電話・メール・訪庁により、常に連絡を取っている。	連絡方法、頻度は適切であり、十分な連絡や調整がなされている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	適切な人員を配置している。	専門性の高い人員を適切に配置している。	○
	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)	適切な人員を配置している。	設置目的を最大限発揮できる人員配置が適切になされている。	○
	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	安全衛生研修・コンプライアンス研修・その他技術研修等を実施し、資質の向上に努めている。	施設の管理者として業務に必要な職員研修を実施し、常に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	身だしなみ、言葉遣いなどの顧客満足につながる基本理念をもって接客にあっている。	服装及び接客態度は適切であり、入居者からのクレームもなく、区への対応についても問題ない。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	公正な利用が確保されている。	入居者が円滑に操業できるよう、公正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	非該当	非該当	—
	使用料等の会計管理は適切か	適切に管理している。	会計について、適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	入居前説明会、館内規則の整備による、適切な対応を行っている。	施設の利用方法はわかりやすく説明している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	自社HPやポスター、過去の入居希望者データを活用し、常に高い稼働率で推移している。	周知活動を行っており、高い稼働率を保持している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	トラブルの一時対応者として、迅速かつ適切な対応に努めている。また、所管課担当者様へ早急に報告を行っている。	クレームに対しては迅速かつ適切に対応し早期収束に努めている。また、区に迅速に報告している。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	適切に運用している。	専用ホームページの管理運営は適切である。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	良好な関係を築いている。	日常的に周辺地域と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	個人情報の取り扱い方法を定め、適切に管理している。またe-ラーニングを活用し、適宜研修を実施している。	メールにはパスワードを設定する等の対応を行い、情報管理を徹底している。	○
	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	個人情報保護、法令遵守のための企業内における研修制度が充実しており、適切な対応が行われている。	個人情報保護、法令遵守のための企業内における研修制度が充実しており、適切な対応が行われている。	○

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	適正に整備し、周知されている。	災害マニュアルを整備し、職員へ適切に周知されている。	○	
	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	適正に整備し、適宜訓練を実施している。	緊急時の連絡体制を整備し、避難訓練も実施されている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	適正な体制を整えている。	マニュアルを整備するとともに、日常の管理体制を適切に構築している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵管理マニュアルに沿って適切に管理している。	鍵の保管、施錠は、鍵管理マニュアルに沿って適切に管理されている。	○	
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)	点検は計画的に実施し、点検記録は適切に保管されている。	各種点検は計画的に実施しており、点検記録も鍵のかかるロッカー等で適切に管理・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)	一次対応を迅速に行い、速やかに報告を行っている。	建物・設備に関し、修繕が必要な場合、区にすみやかに報告されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	所管課担当者様と協議し、適切に行っている。	修繕等は適切に行われている。	○
		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)	適切に行われている。	適切に実施されている。	○
		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)	適切に実施している。	省エネルギー化に適切に実施されている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備し、保管されている。	適切に整備・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	適切に整備し、保管されている。	適切に整備・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		非該当	非該当	—
	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	適切に清掃を行っており、清潔に保たれている。	日常および定期清掃を計画的に実施する事で、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	適切に管理を行っている。	適切に管理・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		適切にごみの管理を行っている。	適切な取り組みを実施されている。	○	
施設周辺の美観は維持されているか		適切に清掃を行っており、美観は維持されている。	適切な管理と修繕により美観が維持されている。	○	

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)

<ul style="list-style-type: none"> 施設価値向上のため、修繕・保全提案を積極的に実施した。 クレーム、要望等の対応時には電話対応だけでなく、できる限り直接お会いして対応を行った。 各種点検・修繕時には、事前の連絡と日程調整等に努め、工場の稼働を妨げないよう配慮している。 照明のLED化により省エネ活動に努めた。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<ul style="list-style-type: none"> 建物の維持管理に関して専門性の高い知識・経験を活かし、建物維持管理に努めている。また、修繕については安全性確保、費用負担軽減の観点から提案がなされている。 使用者及び地元住民からの苦情対応を含め、常に迅速な対応による問題解決を図るなど、使用者との直接的なコミュニケーションによる信頼関係を構築している。 協定書及び事業計画書の内容を適切に実施するだけでなく、日ごろから施設の価値向上及び入居企業の経営支援に資するよう努めており、高く評価できる。
--

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。</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3年度
自己評価実施日	令和4年3月31日

1 施設概要

施設名	大田区立本羽田二丁目工場アパート		
所在地	東京都大田区本羽田2-7-1		
指定管理者	名称	野村不動産パートナーズ株式会社	
	代表者	福田 明弘	
	住所	東京都新宿区西新宿1-26-2	
指定期間	平成31年4月 ～ 令和4年3月		
施設の設置目的	工場の操業環境改善及び建替えの促進を図り、もって産業環境の創造及び産業振興に寄与するため、一時利用を可能にする工場として設置		
施設の沿革	開設:平成9年		
担当部課 (問合せ先)	産業経済部産業振興課		
	電話 03(5744)1376	FAX 03(5744)1528	

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	各種書類は期日までに提出しており、報告内容に不備はない。	計画書及び実績報告書を期日までに提出を受けており、報告内容に不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	整備・保管している。	書類等は適切に整備・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	電話・メール・訪庁により、常に連絡を取っている。	連絡方法、頻度は適切であり、十分な連絡や調整がなされている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	適切な人員を配置している。	専門性の高い人員を適切に配置している。	○
	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)	適切な人員を配置している。	設置目的を最大限発揮できる人員配置が適切になされている。	○
	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	安全衛生研修・コンプライアンス研修・その他技術研修等を実施し、資質の向上に努めている。	施設の管理者として業務に必要な職員研修を実施し、常に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	身だしなみ、言葉遣いなどの顧客満足につながる基本理念をもって接客にあっている。	服装及び接客態度は適切であり、入居者からのクレームもなく、区への対応についても問題ない。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	公正な利用が確保されている。	入居者が円滑に操業できるよう、公正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	非該当	非該当	—
	使用料等の会計管理は適切か	適切に管理している。	会計について、適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	入居前説明会、館内規則の整備により、適切な対応を行っている。	施設の利用方法はわかりやすく説明している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	自社HPやポスター、過去の入居希望者データを活用し、常に高い稼働率で推移している。	周知活動を行っており、高い稼働率を保持している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	トラブルの一時対応者として、迅速かつ適切な対応に努めている。また、所管課担当者様へ早急に報告を行っている。	クレームに対しては迅速かつ適切に対応し早期収束に努めている。また、区に迅速に報告している。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	適切に運用している。	専用ホームページの管理運営は適切である。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	良好な関係を築いている。	日常的に周辺地域と良好な関係を築いている。	○
情報管理	個人情報適正に管理されているか	個人情報の取り扱い方法を定め、適切に管理している。またe-ラーニングを活用し、適宜研修を実施している。	メールにはパスワードを設定する等の対応を行い、情報管理を徹底している。	○
	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	個人情報保護、法令遵守のための企業内における研修制度が充実しており、適切な対応が行われている。		○

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	適正に整備し、周知されている。	災害マニュアルを整備し、職員へ適切に周知されている。	○	
	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	適正に整備し、適宜訓練を実施している。	緊急時の連絡体制を整備し、避難訓練も実施されている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	適正な体制を整えている。	マニュアルを整備するとともに、日常の管理体制を適切に構築している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵管理マニュアルに沿って適切に管理している。	鍵の保管、施錠は、鍵管理マニュアルに沿って適切に管理されている。	○	
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)	点検は計画的に実施し、点検記録は適切に保管されている。	各種点検は計画的に実施しており、点検記録も鍵のかかるロッカー等で適切に管理・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)	一次対応を迅速に行い、速やかに報告を行っている。	建物・設備に関し、修繕が必要な場合、区にすみやかに報告されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	所管課担当者様と協議し、適切に行っている。	修繕等は適切に行われている。	○
		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)	適切に行われている。	適切に実施されている。	○
		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)	適切に実施している。	省エネルギー化に適切に実施されている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備し、保管されている。	適切に整備・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	適切に整備し、保管されている。	適切に整備・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		非該当	非該当	—
	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	適切に清掃を行っており、清潔に保たれている。	日常および定期清掃を計画的に実施する事で、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	適切に管理を行っている。	適切に管理・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		適切にごみの管理を行っている。	適切な取り組みを実施されている。	○	
施設周辺の美観は維持されているか		適切に清掃を行っており、美観は維持されている。	適切な管理と修繕により美観が維持されている。	○	

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)

- ・施設価値向上のため、修繕・保全提案を積極的に実施した。
- ・クレーム、要望等の対応時には電話対応だけでなく、できる限り直接お会いして対応を行った。
- ・コロナウイルス感染拡大防止のため、利用者の接触個所の消毒対応を行った。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

- ・建物の維持管理に関して専門性の高い知識・経験を活かし、建物維持管理に努めている。また、修繕については安全性確保、費用負担軽減の観点から提案がなされている。
- ・使用者及び地元住民からの苦情対応を含め、常に迅速な対応による問題解決を図るなど、使用者との直接的なコミュニケーションによる信頼関係を構築している。
- ・協定書及び事業計画書の内容を適切に実施するだけでなく、日ごろから施設の価値向上及び入居企業の経営支援に資するよう努めており、高く評価できる。

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。

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3月31日

1 施設概要

施設名	大田区立本羽田二丁目第2工場アパート		
所在地	東京都大田区本羽田2-12-1		
指定管理者	名称	野村不動産パートナーズ株式会社	
	代表者	福田 明弘	
	住所	東京都新宿区西新宿1-26-2	
指定期間	平成31年4月 ～ 令和4年3月		
施設の設置目的	工場の操業環境の整備、企業の成長促進及び新分野進出企業による研究開発事業の促進を図り、もって工場集積の維持発展及び地域産業の活性化に寄与することを目的として設置		
施設の沿革	開設:平成12年		
担当部課 (問合せ先)	産業経済部産業振興課		
	電話 03(5744)1376	FAX 03(6424)8233	

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	各種書類は期日までに提出しており、報告内容に不備はない。	計画書及び実績報告書を期日までに提出を受けており、報告内容に不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	整備・保管している。	書類等は適切に整備・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	電話・メール・訪庁により、常に連絡を取っている。	連絡方法、頻度は適切であり、十分な連絡や調整がなされている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	適切な人員を配置している。	専門性の高い人員を適切に配置している。	○
	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)	適切な人員を配置している。	設置目的を最大限発揮できる人員配置が適切になされている。	○
	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	安全衛生研修・コンプライアンス研修・その他技術研修等を実施し、資質の向上に努めている。	施設の管理者として業務に必要な職員研修を実施し、常に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	身だしなみ、言葉遣いなどの顧客満足につながる基本理念をもって接客にあっている。	服装及び接客態度は適切であり、入居者からのクレームもなく、区への対応についても問題ない。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	公正な利用が確保されている。	入居者が円滑に操業できるよう、公正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	コロナウイルスの影響により多くの事業が実施不可となったため、施設PRツールの作成を行った。	適切な自主事業を行っている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適切に管理している。	会計について、適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	入居前説明会、館内規則の整備により、適切な対応を行っている。	施設の利用方法はわかりやすく説明している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	自社HPやポスター、過去の入居希望者データを活用し、常に高い稼働率で推移している。	周知活動を行っており、高い稼働率を保持している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	トラブルの一時対応者として、迅速かつ適切な対応に努めている。また、所管課担当者様へ早急に報告を行っている。	クレームに対しては迅速かつ適切に対応し早期収束に努めている。また、区に迅速に報告している。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	適切に運用している。	専用ホームページの管理運営は適切である。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	良好な関係を築いている。	日常的に周辺地域と良好な関係を築いている。	○
情報管理	個人情報適正に管理されているか	個人情報の取り扱い方法を定め、適切に管理している。またe-ラーニングを活用し、適宜研修を実施している。	メールにはパスワードを設定する等の対応を行い、情報管理を徹底している。	○
	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	個人情報保護、法令遵守のための企業内における研修制度が充実しており、適切な対応が行われている。		○

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	適正に整備し、周知されている。	災害マニュアルを整備し、職員へ適切に周知されている。	○	
	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	適正に整備し、適宜訓練を実施している。	緊急時の連絡体制を整備し、避難訓練も実施されている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	適正な体制を整えている。	マニュアルを整備するとともに、日常の管理体制を適切に構築している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵管理マニュアルに沿って適切に管理している。	鍵の保管、施錠は、鍵管理マニュアルに沿って適切に管理されている。	○	
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)	点検は計画的に実施し、点検記録は適切に保管されている。	各種点検は計画的に実施しており、点検記録も鍵のかかるロッカー等で適切に管理・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)	一次対応を迅速に行い、速やかに報告を行っている。	建物・設備に関し、修繕が必要な場合、区にすみやかに報告されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	所管課担当者様と協議し、適切に行っている。	修繕等は適切に行われている。	○
		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)	適切に行われている。	適切に実施されている。	○
		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)	適切に実施している。	省エネルギー化に適切に実施されている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備し、保管されている。	適切に整備・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	適切に整備し、保管されている。	適切に整備・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		適切に整理整頓されている。	適切に整備・保管されている。	○
	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	適切に清掃を行っており、清潔に保たれている。	日常および定期清掃を計画的に実施する事で、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	適切に管理を行っている。	適切に管理・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		適切にごみの管理を行っている。	適切な取り組みを実施されている。	○	
施設周辺の美観は維持されているか		適切に清掃を行っており、美観は維持されている。	適切な管理と修繕により美観が維持されている。	○	

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)

- ・施設価値向上のため、修繕・保全提案を積極的に実施した。
- ・クレーム、要望等の対応時には電話対応だけでなく、できる限り直接お会いして対応を行った。
- ・コロナウイルス感染拡大防止のため、窓開けによる換気や、利用者の接触個所の消毒等の対応を行った。
- ・電気使用実績表の配布や、トイレ照明の自動化を行うなどの省エネ活動に努めた。
- ・危険個所への注意喚起掲示等を積極的に行い、安全な環境づくりに努めた。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

- ・建物の維持管理に関して専門性の高い知識・経験を活かし、建物維持管理に努めている。また、修繕については安全性確保、費用負担軽減の観点から提案がなされている。
- ・使用者及び地元住民からの苦情対応を含め、常に迅速な対応による問題解決を図るなど、使用者との直接的なコミュニケーションによる信頼関係を構築している。
- ・協定書及び事業計画書の内容を適切に実施するだけでなく、日ごろから施設の価値向上及び入居企業の経営支援に資するよう努めており、高く評価できる。

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。

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3月31日

1 施設概要

施設名	大田区中小企業者賃貸住宅		
所在地	東京都大田区本羽田2-12-2		
指定管理者	名称	野村不動産パートナーズ株式会社	
	代表者	福田 明弘	
	住所	東京都新宿区西新宿1-26-2	
指定期間	平成31年4月 ～ 令和4年3月		
施設の設置目的	区内の中小企業者の生活の安定と福祉向上を図り、大田区産業の振興に寄与するため、区内中小企業者の住宅として設置		
施設の沿革	開設:平成12年		
担当部課 (問合せ先)	産業経済部産業振興課		
	電話	03(5744)1376	FAX 03(6424)8233

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	各種書類は期日までに提出しており、報告内容に不備はない。	計画書及び実績報告書を期日までに提出を受けており、報告内容に不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	整備・保管している。	書類等は適切に整備・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	電話・メール・訪庁により、常に連絡を取っている。	連絡方法、頻度は適切であり、十分な連絡や調整がなされている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	適切な人員を配置している。	専門性の高い人員を適切に配置している。	○
	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)	適切な人員を配置している。	設置目的を最大限発揮できる人員配置が適切になされている。	○
	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	安全衛生研修・コンプライアンス研修・その他技術研修等を実施し、資質の向上に努めている。	施設の管理者として業務に必要な職員研修を実施し、常に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	身だしなみ、言葉遣いなどの顧客満足につながる基本理念をもって接客にあっている。	服装及び接客態度は適切であり、入居者からのクレームもなく、区への対応についても問題ない。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	公正な利用が確保されている。	入居者が円滑に操業できるよう、公正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	非該当	非該当	—
	使用料等の会計管理は適切か	適切に管理している。	会計について、適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	入居前説明会、館内規則の整備による、適切な対応を行っている。	施設の利用方法はわかりやすく説明している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	自社HPやポスター、過去の入居希望者データを活用し、常に高い稼働率で推移している。	周知活動を行っており、高い稼働率を保持している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	トラブルの一時対応者として、迅速かつ適切な対応に努めている。また、所管課担当者様へ早急に報告を行っている。	クレームに対しては迅速かつ適切に対応し早期収束に努めている。また、区に迅速に報告している。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	適切に運用している。	専用ホームページの管理運営は適切である。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	良好な関係を築いている。	日常的に周辺地域と良好な関係を築いている。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	個人情報の取り扱い方法を定め、適切に管理している。またe-ラーニングを活用し、適宜研修を実施している。	メールにはパスワードを設定する等の対応を行い、情報管理を徹底している。	○
	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	個人情報保護、法令遵守のための企業内における研修制度が充実しており、適切な対応が行われている。	個人情報保護、法令遵守のための企業内における研修制度が充実しており、適切な対応が行われている。	○

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	適正に整備し、周知されている。	災害マニュアルを整備し、職員へ適切に周知されている。	○	
	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	適正に整備し、適宜訓練を実施している。	緊急時の連絡体制を整備し、避難訓練も実施されている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	適正な体制を整えている。	マニュアルを整備するとともに、日常の管理体制を適切に構築している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵管理マニュアルに沿って適切に管理している。	鍵の保管、施錠は、鍵管理マニュアルに沿って適切に管理されている。	○	
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)	点検は計画的に実施し、点検記録は適切に保管されている。	各種点検は計画的に実施しており、点検記録も鍵のかかるロッカー等で適切に管理・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)	一次対応を迅速に行い、速やかに報告を行っている。	建物・設備に関し、修繕が必要な場合、区にすみやかに報告されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	所管課担当者様と協議し、適切に行っている。	修繕等は適切に行われている。	○
		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)	適切に行われている。	適切に実施されている。	○
		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)	適切に実施している。	省エネルギー化に適切に実施されている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備し、保管されている。	適切に整備・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	適切に整備し、保管されている。	適切に整備・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	非該当	非該当
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	適切に清掃を行っており、清潔に保たれている。	日常および定期清掃を計画的に実施する事で、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	適切に管理を行っている。	適切に管理・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	適切にごみの管理を行っている。	適切な取り組みを実施されている。	○	
	施設周辺の美観は維持されているか	適切に清掃を行っており、美観は維持されている。	適切な管理と修繕により美観が維持されている。	○	

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)

- ・施設価値向上のため、修繕・保全提案を積極的に実施した。
- ・クレーム、要望等の対応時には電話対応だけでなく、できる限り直接お会いして対応を行った。
- ・コロナウイルス感染拡大防止のため、利用者の接触個所の消毒や、エレベーターボタンへの抗ウイルスシート施工等の対応を行った。
- ・チラシの作成などによる入居率改善の取組を行った。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

- ・建物の維持管理に関して専門性の高い知識・経験を活かし、建物維持管理に努めている。また、修繕については安全性確保、費用負担軽減の観点から提案がなされている。
- ・使用者及び地元住民からの苦情対応を含め、常に迅速な対応による問題解決を図るなど、使用者との直接的なコミュニケーションによる信頼関係を構築している。
- ・協定書及び事業計画書の内容を適切に実施するだけでなく、日ごろから施設の価値向上及び入居企業の経営支援に資するよう努めており、高く評価できる。

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。

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3月31日

1 施設概要

施設名	大田区大森南四丁目工場アパート		
所在地	東京都大田区大森南4-6-15		
指定管理者	名称	野村不動産パートナーズ株式会社	
	代表者	福田 明弘	
	住所	東京都新宿区西新宿1-26-2	
指定期間	平成29年4月 ～ 令和4年3月		
施設の設置目的	工場の操業環境整備及び新分野進出企業による研究開発事業の促進を図り、もって工場集積の維持発展及び地域産業の活性化に寄与することを目的として設置		
施設の沿革	開設:平成20年		
担当部課 (問合せ先)	産業経済部産業振興課		
	電話	03(5744)1376	FAX 03(6424)8233

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	各種書類は期日までに提出しており、報告内容に不備はない。	計画書及び実績報告書を期日までに提出を受けており、報告内容に不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	整備・保管している。	書類等は適切に整備・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	電話・メール・訪庁により、常に連絡を取っている。	連絡方法、頻度は適切であり、十分な連絡や調整がなされている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	適切な人員を配置している。	専門性の高い人員を適切に配置している。	○
	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)	適切な人員を配置している。	設置目的を最大限発揮できる人員配置が適切になされている。	○
	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	安全衛生研修・コンプライアンス研修・その他技術研修等を実施し、資質の向上に努めている。	施設の管理者として業務に必要な職員研修を実施し、常に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	身だしなみ、言葉遣いなどの顧客満足につながる基本理念をもって接客にあっている。	服装及び接客態度は適切であり、入居者からのクレームもなく、区への対応についても問題ない。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	公正な利用が確保されている。	入居者が円滑に操業できるよう、公正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	入居企業の製品を利用し、エレベーターの操作ボタンへの抗菌シート施工した。	適切な自主事業を行っている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適切に管理している。	会計について、適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	入居前説明会、館内規則の整備により、適切な対応を行っている。	施設の利用方法はわかりやすく説明している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	自社HPやポスター、過去の入居希望者データを活用し、常に高い稼働率で推移している。	周知活動を行っており、高い稼働率を保持している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	トラブルの一次対応者として、迅速かつ適切な対応に努めている。また、所管課担当者様へ早急に報告を行っている。	クレームに対しては迅速かつ適切に対応し早期収束に努めている。また、区に迅速に報告している。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	適切に運用している。	専用ホームページの管理運営は適切である。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	良好な関係を築いている。	日常的に周辺地域と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	個人情報の取り扱い方法を定め、適切に管理している。またe-ラーニングを活用し、適宜研修を実施している。	メールにはパスワードを設定する等の対応を行い、情報管理を徹底している。	○
	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	個人情報保護、法令遵守のための企業内における研修制度が充実しており、適切な対応が行われている。		○

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	適正に整備し、周知されている。	災害マニュアルを整備し、職員へ適切に周知されている。	○	
	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	適正に整備し、適宜訓練を実施している。	緊急時の連絡体制を整備し、避難訓練も実施されている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	適正な体制を整えている。	マニュアルを整備するとともに、日常の管理体制を適切に構築している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵管理マニュアルに沿って適切に管理している。	鍵の保管、施錠は、鍵管理マニュアルに沿って適切に管理されている。	○	
施設管理	共通 建物設備品	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)	点検は計画的に実施し、点検記録は適切に保管されている。	各種点検は計画的に実施しており、点検記録も鍵のかかるロッカー等で適切に管理・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)	一次対応を迅速に行い、速やかに報告を行っている。	建物・設備に関し、修繕が必要な場合、区にすみやかに報告されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	所管課担当者様と協議し、適切に行っている。	修繕等は適切に行われている。	○
		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)	適切に行われている。	適切に実施されている。	○
		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)	適切に実施している。	省エネルギー化に適切に実施されている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備し、保管されている。	適切に整備・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	適切に整備し、保管されている。	適切に整備・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		適切に整理整頓されている。	適切に整備・保管されている。	○
	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	適切に清掃を行っており、清潔に保たれている。	日常および定期清掃を計画的に実施する事で、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	適切に管理を行っている。	適切に管理・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		適切に管理を行っている。	適切な取り組みを実施されている。	○	
施設周辺の美観は維持されているか		適切に清掃を行っており、美観は維持されている。	適切な管理と修繕により美観が維持されている。	○	

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)

- ・施設価値向上のため、修繕・保全提案を積極的に実施した。
- ・クレーム、要望等の対応時には電話対応だけでなく、できる限り直接お会いして対応を行った。
- ・コロナウイルス感染拡大防止のため、窓開けによる換気や、利用者の接触個所の消毒等の対応を行った。
- ・日常、定期清掃以外でも汚れ個所を見つけ次第清掃を行い、工場と研究開発企業の共存のため美観維持に取り組んだ。
- ・快適な施設環境の維持のためのヒアリングを行い、要望のあった内容(電波改善、駐車場の区画整理)について対応を行った。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

- ・建物の維持管理に関して専門性の高い知識・経験を活かし、建物維持管理に努めている。また、修繕については安全性確保、費用負担軽減の観点から提案がなされている。
- ・使用者及び地元住民からの苦情対応を含め、常に迅速な対応による問題解決を図るなど、使用者との直接的なコミュニケーションによる信頼関係を構築している。
- ・協定書及び事業計画書の内容を適切に実施するだけでなく、日ごろから施設の価値向上及び入居企業の経営支援に資するよう努めており、高く評価できる。

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。

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3月31日

1 施設概要

施設名	大田区南六郷創業支援施設
所在地	東京都大田区南六郷三丁目10番16号
指定管理者	名称 南六郷創業支援施設運営共同事業体(株式会社ツクリエ、野村不動産パートナーズ株式会社)
	代表者 株式会社ツクリエ 代表取締役 鈴木英樹
	住所 東京都千代田区神田猿樂町二丁目8番11号VORT水道橋3 6階
指定期間	令和3年4月 ～ 令和6年3月
施設の設置目的	区内における新規創業及び中小企業者の新分野進出の促進を図るため、並びに地域の特徴であるものづくり技術を活用して社会課題の解決を目指す創業希望者に活動の場を提供することを目的に設置
施設の沿革	開設:令和3年10月
担当部課 (問合せ先)	産業経済部産業振興課
	電話 03 (5744)1376 FAX 03(6424)8233

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4年2月5日～2月28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								(小数点以下第二位を四捨五入)	
単純集計結果	性別	(1) 男 %	(2) 女 %					無回答 0%	
	年代	(1) 20歳未満 0%	(2) 20歳代 4.20%	(3) 30歳代 25%	(4) 40歳代 20.80%	(5) 50歳代 37.50%	(6) 60歳代 8.30%	(7) 70歳以上 4.20%	無回答 0%
	職業	(1) 学生 4.20%	(2) 会社員 54.20%	(3) 自営業 25.00%	(4) 公務員 4.20%	(5) 主婦 0.00%	(6) その他 12.50%	無回答 0%	
	利用時間帯	(1) 午前 8.30%	(2) 午後 37.50%	(3) 夜間 8.30%	(4) 全日 45.80%				無回答 0%
	利用頻度	(1) 週に2日以上 45.80%	(2) 週に1日 12.10%	(3) 2週に1回 8.30%	(4) 月1回 4.20%	(5) 年に数回 12.50%	(6) はじめて 16.70%	無回答 0%	
	利用目的	(1) 個人利用 37.50%	(2) サークル活動 0.00%	(3) 自治会町会活動 0.00%	(4) 主催事業参加 4.20%	(5) 仕事上の関係 54.20%	(6) その他 4.20%	無回答 0%	
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= 24)								
		(1) 個人利用	(2) サークル活動	(3) 自治会町会活動	(4) 主催事業参加	(5) 仕事上の関係	(6) その他	摘要	
	(1) 学生	1	0	0	0	0	0		
	(2) 会社員	5	0	0	1	7	0		
	(3) 自営業	1	0	0	0	4	1		
	(4) 公務員	1	0	0	0	0	0		
	(5) 主婦	0	0	0	0	0	0		
	(6) その他	1	0	0	0	2	0		
	利用目的×利用頻度(どのような目的で、どのくらいの頻度で使用しているか) (n= 24)								
		(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて	摘要	
(1) 個人利用	4	1	1	1	1	1			
(2) サークル活動	0	0	0	0	0	0			
(3) 自治会町会活動	0	0	0	0	0	0			
(4) 主催事業参加	0	0	1	0	0	0			
(5) 仕事上の関係	7	2	0	0	2	2			
(6) その他	0	0	0	0	0	1			

職業×利用頻度(どのような職業の方が、どのくらいの頻度で使用しているか) (n= 24)							概要
	(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて	
クロス集計結果	(1) 学生	0	0	0	0	0	1
	(2) 会社員	7	1	1	1	1	2
	(3) 自営業	2	1	0	0	2	1
	(4) 公務員	0	0	1	0	0	0
	(5) 主婦	0	0	0	0	0	0
	(6) その他	2	1	0	0	0	0

(「n」は当該設問における回答者数)

② 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	17	4	3	0	0	0	24	9
	70.80%	16.70%	12.50%	0%	0%	0%	100%	(S)
施設の予約や利用は公平・公正に行われていますか	14	4	4	2	0	0	24	8.1
	58.30%	16.70%	16.70%	8.30%	0%	0%	100%	(A)
施設は清潔に保たれていますか	20	2	2	0	0	0	24	9.4
	83.30%	8.30%	8.30%	0%	0%	0%	100%	(S)
備品や設備は利用しやすいですか	15	4	4	1	0	0	24	8.4
	62.50%	16.70%	16.70%	4.20%	0%	0%	100%	(A)
事故防止などの安全管理の状態はいかがですか	15	4	4	1	0	0	24	8.4
	62.50%	16.70%	16.70%	4.20%	0%	0%	100%	(A)
来所目的は十分に達成されましたか	14	7	2	1	0	0	24	8.5
	58.30%	29.20%	8.30%	4.20%	0%	0%	100%	(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	14	7	3	0	0	0	24	8.6
	58.30%	29.20%	12.50%	0%	0%	0%	100%	(A)

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> ・明るく開放的で清潔に保たれていてとても居心地が良いです。 ・サイクルステーションがあるのはとても好都合です。 	
	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> <ul style="list-style-type: none"> ・2F シェアードを利用させていただいています。1人だけで参加する Web MTG で会議室を使用するのは、少々申し訳ないので、テレフォンブースを何基が設置いただきたいです。 ・もっと施設にいる企業同士が雑談できるイベントがあるといいです。交流イベントも、私たちはそのあとの歓談がとても充実します。 ・試作室は工具貸し出しサービスとかあるといいですね。 ・どの企業のひとが現在施設にいるかの名札板とかあると、帰りなど助かります。 <p>②施設の構造や制度に関するもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場が利用できると有難い。 ・綺麗で広いのですが...いかに「図書館や区民センターをリノベーションしました」的な感じがしました。天井は黒色でもよかったのでは... ・オフィススペースの部屋ごとの壁がパーティション程度の防音になっておらず、秘匿性の高い話はオフィスでは行いにくい。特に開発段階にあるようなマル秘情報が流出する危険性が高い。 ・ドロップイン利用の時間帯がもう少し遅くまでやっているとなお良い。 	<p>区 の 対 応 (具 体 的 に)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ミーティングルームに加え、コワーキングスペース内でもミーティングが可能な旨をご案内しております。また、エレベーターホールにハイテーブルを設置し、WEBミーティング等が可能な場所として整備いたしました。 ・新型コロナウイルスによる社会情勢を鑑み、皆様の感染対策をきちんと行った上で、懇親会を伴う交流会を引き続き開催してまいります。 ・工具の貸し出しについては、使用者様の安全面に配慮し試作室内での使用についてのみで行っているところです。 ・2階及び3階のオフィスフロア入口に、使用者の在籍状況のわかるボードを設置しました。 ・本施設の駐車場は皆様分のご用意は難しいため、公平性の観点から時間貸しとさせていただいております。定期利用をご希望の方には近隣のコインパーキングをご案内しております。 ・支援メニューの充実はもちろん、皆様の生産性向上に資するレイアウト変更や物品等導入を行い、より一層の活性化を促進していきます。 ・最低限の防音は確保されておりますが、秘匿性等が気になる際は、ミーティングルームの活用等ご協力をお願いしております。また、使用申請前には必ずオフィスの状況をご確認いただきますが、この際により一層丁寧なご説明を行ってまいります。 ・施設の効果的運営が行えることを鑑み、検討してまいります。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分	令和3年度決算額	●●年度決算額	●●年度決算額	評価
区収入	施設使用料	2,076,067		令和3年10月1日にオープンを迎えたところである。HPやSNS等を活用した施設の周知広報を積極的に行っている。また、利用者募集も継続的に行っている。
	その他			
	合計	2,076,067		
管理代行経費	人件費	37,884,000		利用者にはコミュニティマネージャー、担当インキュベーションマネージャーによるきめ細やかなサポートを行っている。また、感染症のリスクを抑えつつ創業機運醸成に資するイベントを多く実施した。
	その他維持管理費	85,260,242		
	合計(精算後の額)	123,144,242		

② 事業実績評価

施設(主なもの)		令和3年度実績	●●年度実績	●●年度実績	評価
オフィス	利用者数	6室/12室			令和3年10月1日開設のため、稼働半年での実績である。特にオフィス使用者については、政策的な目的に合致するかを厳密に審査しているにも関わらず、個室オフィスは5割、シェアードオフィスには約9割の使用率を確保している。コワーキングや試作室についても使用者増に向け、更なる創業者や新規事業展開が大田区に集まる拠点となるよう周知広報を積極的に行っているところ。
	利用率	50%			
シェアードオフィス	利用者数	7室/8室			
	利用率	88%			
コワーキング	利用者数	11			
	利用率	-			
試作室	利用者数	29			
	利用率	-			
オープンスペース・セミナールーム	利用者数	120			
	利用率	-			
合計利用者数(参考値)		173			
区収入/合計利用者数		12,000			
管理代行費/合計利用者数		711,816			

(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	各種書類は期日までに提出している。不備がないようダブルチェックの体制をとっている。	計画書及び実績報告書を期日までに提出を受けている。書類は、事前に案の段階から打ち合わせを行うなどの対応後に提出するなど内容の不備がないように努めている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	整備・保管している。	監査等において適切な報告ができるよう書類などの整理を適切に行っている。	○
	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	電話・メール・訪庁により、こまめに連絡を取っている。	物件に関し、何か報告事項があった際逐一報告をもらい、区と綿密な連携体制をとっている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	経験豊富かつ適切な人員を配置している。	施設管理には欠かせない知識を豊富に有しており、突発的な事故にも適切かつ迅速に対応している。	○
	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)	経験豊富かつ適切な人員を配置している。	施設の良好な管理運営が行えるよう最大限の人員配置をしている。	○
	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	安全衛生研修・コンプライアンス研修・その他技術研修を実施または参加している。	施設の管理者として常に能力の向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	身だしなみ・言葉づかいなどの顧客満足に繋がる基本理念を持って業務を遂行している。	入居者からのクレームもなく、区への対応についても問題ない。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	確保されている。	入居者が円滑に操業できるよう、公正かつ適切に対応を行っている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	運営されている。	入居者のニーズに沿ったイベント事業を仕様で定められた回数以上に十分に行っている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適切に管理されている。	会計については、関係する報告書を始め、収納管理など適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	適切に実施している。	入居者にわかりやすい書面を整備し、適宜直接説明するとともに、館内の掲示板等も活用する等により、周知を徹底している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	入居募集に関する広報活動などを実施し、定期的な応募に繋がっている。	SNSやWebでのPR活動等による稼働率向上の取組の成果が徐々に表れている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	適切に対応している。	決して放置せず直接訪問するなど、早期対応を行うことで、早期収束に努めている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	適切に管理運営されている。	専用ホームページはスタイリッシュかつ担当がこまめな情報のアップデートを行うことで、施設広報としても機能している。	○
施設の周辺地域との関係は良好か	良好な関係の構築、維持に努めている。	地元自治会や近隣学校の視察受け入れはもちろん、入居者紹介等で交流の場も設けており、周辺地域との良好な関係を築いている。	○	
情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	適切に管理されている。	メールにはパスワードを設定する等の対応を行い、情報管理を徹底している。	○
	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	適切に実施している。	企業内における研修制度が充実しており、適切な対応が行われている。	○

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	
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、職員一同に周知している。	災害マニュアルを整備し、定期的に職員へ周知を徹底している。	○	
	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1回以上避難訓練を行っている。	緊急時の連絡体制を整備し、避難訓練も実施している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	適切に運営している。	マニュアルを整備するとともに、日常の管理体制を構築している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	適切に管理されている。	鍵の引渡書を作成し、区との間で確実な管理を実施している。	○	
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)	点検は計画的に実施し記録は適切に保管している。	各種点検は計画的に実施しており、点検記録も鍵のかかるロッカー等で適切に管理・保管している。	○
		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)	一次対応を迅速に行い、速やかに報告を行っている。	建物・設備に関し、修繕が必要な場合、区と常に協議し対応している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	所管課担当者様と協議し、適切に行っている。	年度毎に修繕計画を立案し、優先度をつけて修繕を実施している。	○
		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)	仕様に沿って適切に実施している。	適切に実施している。	○
		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)	適切に実施している。	使用していない箇所の消灯の徹底等省エネルギー化に適切に取り組んでいる。	○
		設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・保管を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・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	適切に整備・保管を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・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	適切に整理整頓を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。	○
	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	適切に管理を行っている。	日常および定期清掃を計画的に実施する事で、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	適切に管理を行っている。	毎月の報告書により、毎日消耗品の確認を行い、適切に補充している。	○
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		適切に管理を行っている。	入居者への理解を高めるための周知を徹底しつつ、適切な管理を行っている。	○	
施設周辺の美観は維持されているか		適切に管理を行っている。	適切な管理と修繕により美観の維持に努めている。	○	

(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=×)

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)

創業機運の醸成、施設価値の向上に資するセミナーや施設見学ツアー等の主催イベントを計47回実施し、総参加人数は421人である。自治会や工業連合会といった区関係団体や、大田図書館をはじめとする区施設とも交流を深め、良好な関係構築を図っている。

6 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。

7 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、労働環境は適正に保たれているとの結果であった。今後も適正な労働環境を引き続き確保することで、施設サービスの維持・向上に努められたい。

8 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"> 要望や苦情等に、迅速かつ適切に対応しており利用者の満足度も高い。 使用者へのソフト面でのサポートは定期面談きめ細やかで、丁寧に伴走支援を行っている。 図書館等区の施設との企画連携を図ることや、近隣自治会町会との良好な関係構築を行っている。 			
改善すべき点	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の順調な伸びに伴う、満足度の向上に資する環境整備(リモートワーク対応等)。 施設のさらなる付加価値向上に向けたブランディング構築と施設周知。 			