

まちづくり環境委員会

令和3年10月15日

都市基盤整備部 資料15番

所管 地域基盤整備第三課

令和2年度 指定管理者のモニタリング結果について

(大田区立田園調布せせらぎ公園)

1 対象施設

施設名	指定管理者	指定期間
大田区立田園調布せせらぎ公園	田園調布せせらぎハーモニー	令和3年1月1日から 令和6年3月31日まで

2 設置目的

区民の福祉の増進と生活文化の向上に寄与すること。

3 モニタリング実施方法

- (1) 指定管理者による自己評価
- (2) 所管課による所見・評価
- (3) 公認会計士による財務審査

以上をもとに、総合的に評価を行い、モニタリング結果シートを作成した。

4 結果について

別紙の大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)のとおり、良好に履行していると評価する。また、公認会計士による財務審査の結果も良好と審査された。

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7月9日

1 施設概要

施設名	大田区立田園調布せせらぎ公園・大田区田園調布せせらぎ館		
所在地	東京都大田区田園調布1丁目53番12号		
指定管理者	名称 田園調布せせらぎハーモニー		
	代表団体 株式会社日比谷花壇 代表取締役 宮島 浩彰 (所在地:東京都千代田区内幸町1丁目1番1号)		
	住所 東京都港区南麻布1丁目6番30号		
指定期間	大田区立田園調布せせらぎ公園	令和3年1月1日	～ 令和6年3月31日
	大田区田園調布せせらぎ館	令和2年11月1日	～ 令和6年3月31日
施設の設置目的	区民の福祉の増進と生活文化の向上に寄与すること。		
施設の沿革	せせらぎ公園:民間のテニスクラブがあった土地を区が取得し、区民との意見交換を重ねながら整備した後、平成20年4月に区立公園として供用開始した。 せせらぎ館:「田園調布せせらぎ公園休憩所」及び「田園調布富士見会館集会室」の機能を集約し、新たな地域力の推進拠点として整備され、令和3年1月に供用開始した。		
担当部課 (問合せ先)	地域力推進部田園調布特別出張所 都市基盤整備部地域基盤整備第三課		
	田園調布特別出張所:電話	03(3721)4261	FAX 03(3721)1386
	地域基盤整備第三課:電話	03(3726)4320	FAX 03(3726)4318

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	期日内に提出し、不備なく報告を行っている。	毎月期限内に提出され、特段問題はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	担当ごとに記録(受付・図書・清掃・公園)し、保管している。	適切に保管されている。 (モニタリング時に業務日誌を確認。)	○
	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	毎月定例会において連絡や調整を行い、変更事項等は協議書にて取り交わしを行っている。	細かな取り決め、運営方法の変更、仕様書変更(休憩所警備)及び年度協定変更は、適切に協議書を取り交わしている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	必要な資格をもった職員の配置を実施している。	責任者の救命技能認定証や図書スタッフの司書資格など、適切に配置されている。 (モニタリング時に各種証書や認定証を確認。)	○
	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)	毎月担当ごとにシフトを設定し、各ポジションで確かなサービスが提供できる運営管理体制をとっている。	せせらぎ公園、せせらぎ館、図書、カフェの人員が適切に配置されており、スタッフが相互に補完しあうなど、適切に配置されている。 (訪問時に適宜確認、モニタリング時にシフト表確認。)	○
	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	普通救命講習を受講するほか、個人情報保護、接客マナー研修を独自に実施し、サービスの向上に努めている。	全スタッフに接客やマナー研修を実施するなど、適切に実施されている。 (月次報告、モニタリング時に研修報告書を確認。)	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	各担当ごとに指定の制服を着用している。接客マナー研修を実施し、ホスピタリティのある接客を目指し利用者に対応を行っている。	せせらぎ公園、せせらぎ館、図書、カフェでそれぞれユニフォームを定めている。また接客態度も適切である。 (ユニフォームは訪問時に適宜、接客についてはアンケート等を確認。)	○
	施設、設備の公正な利用が確保されているか	大田区の規定に従った貸し出しルールを守り、公平公正な利用を提供している。	貸出の受付時間の厳守など、諸室の貸出しや公園管理等にあたり、適切に運営されている。 (訪問時に適宜、モニタリング時にヒアリング確認。)	○
	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による緊急事態宣言期間中は、安全を考慮し中止としたが、それ以外の期間で実施できる事業は、感染症対策を徹底したうえで実施している。	全て中止ではなく、屋外で行う事業や感染症対策を徹底したうえで可能なものは実施するなど、コロナ禍でも実施に向けた努力をしている。 (月次報告にて当該月の実施状況、次月の実施予定を確認。)	○

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
運 営	使用料等の会計管理は適切か	使用料は、適切な会計処理を行い、毎日区へ報告を実施している。利用料金は、駐車場及び自転車駐車場の利用実績及び収入実績を月次報告書において報告している。	せせらぎ館の使用料の報告や、公園駐車場及び自転車駐車場の利用料金について、適切に運用されている。(使用料は随時確認。駐車場及び自転車駐車場の利用料金内訳は、モニタリング時に確認。)	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	テーブル、掲示板に利用ルール等を記載するほか、施設HP、利用案内、リーフレットの作成などを通し、利用者へ施設の利用方法を説明している。	例えばトイレでは、それぞれで他のトイレの案内(1階トイレに「2階にもあります」と表示)をするなど、利用者の視点で日々表示が追加されており、利便性向上に寄与している。(月次報告や訪問時に適宜、モニタリング時にヒアリング確認。)	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	外出を控える方が多い中でもコロナ対応に合わせた利用条件等を随時掲示・連絡することで、安心して利用していただけた。また、施設での活動団体一覧を作成し、施設内に掲示して活動の活性化を図る(新規活動者募集)ことで、さらなる利用度向上に貢献した。	新型コロナウイルス感染症拡大に伴う緊急事態宣言下等であっても、SNSの発信など、自主事業以外にも来館者増への取り組みを積極的に行っている。(月次報告、適宜SNSを確認している。)	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	ご意見については、各担当責任者から統括責任者に報告し、適切な対応を行っている。また館内にアンケートBOXを設置し、施設運営に反映させている。いただいた意見はスタッフ間で共有・協議している。	クレームや利用者アンケートの意見については、すぐに実施できるものについては対応し、その都度報告を受けている。また、意見・クレームは適宜区に報告され、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	施設専用HPを作成し、開館情報や自主事業等の情報を更新している。	自主事業の実施等だけでなく、緊急事態宣言等に係る休館や、営業時間の変更についても適切にHPに掲載し、利用者に向けて周知している。(適宜HPを確認している。)	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	近隣の小・中学校や駅にせせらぎ館のチラシを設置していただいた。パークミーティングでは多くの地域活動団体と協力し、公園をよりよいスペースにするよう協力、連携を取り合っている。	周辺の商店や学校等と協力し良好な地域コミュニティの形成に寄与している。カフェでは周辺の事業者への配慮として近隣の商店を紹介する地図を配架するなど、積極的に運営している。(訪問時に適宜、月次報告等で確認。)	○
情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	すべての個人情報について、本人確認を必ず実施し、保管については鍵付きのキャビネットを使用している。	鍵付きのキャビネット等で保管するなど、適切に管理されている。(モニタリング時に確認。)	○
	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	研修にて個人情報保護やマニュアル研修を実施している。	全スタッフに個人情報保護の研修を実施するなど、適切に実施されている。(月次報告、モニタリング時に研修報告書を確認。)	○
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	緊急時に即座に行動できるようポケットマニュアルを制作し、スタッフに配布している。	ポケットマニュアルを作成し、スタッフがネームプレートに入れ、常に携帯している。(モニタリング時に確認。)	○
	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	避難誘導、避難器具の訓練を実施している。	全スタッフに避難誘導、避難設備の確認を実施するなど、適切に実施されている。(月次報告、モニタリング時に報告書を確認。)	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	毎朝朝礼にて、当日の緊急時のスタッフの連携の役割を決め、緊急避難体制をととのえている。	当日の役割を定めたものの掲示や、全スタッフの役割を確認できるようにするなど、適切に実施している。(訪問時に適宜、モニタリング時に確認。)	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	リストに従って管理を行っており、鍵を貸し出す場合については、貸し出し記録を記入している。	適切に管理されている。(訪問時に適宜、モニタリング時に確認。)	○
	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)	ともに日常点検や設備業者による定期点検を計画通り実施し、保管している。	適切に点検が実施され、記録が保管されている。(モニタリング時に確認。)	○

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	
施設管理	共通 建物 設備 備品	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)	日常点検や定期点検を通じ、破損等がないか確認している。 令和2年度については実績なし。	日報にて破損等がないかの確認を記録している。 (モニタリング時に確認)	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	日常点検や定期点検を通じ、破損等がないか確認している。 令和2年度については実績なし。	日報にて破損等がないかの確認を記録している。 (モニタリング時に確認)	○
		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)	契約の取り交わしを行い、実施しています。	年度協定(事業計画書)に当該年度の再委託先を載せてもらい、協定を結ぶことで再委託することを承認している。	○
		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)	使用していない場所のスイッチOFFを巡回により確認している。また、部屋の使用後は、空調や電気を必ず消していただくよう、チェックリストを配布し、省エネルギーに努めている。	照明や空調の消し忘れがないよう、チェックリストを作成し、スタッフがチェックしている。また、定期的にチェック項目を追加するなど、チェック体制の強化も実施している。 (モニタリング時に確認)	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	整備・保管し、万が一故障の場合も即座に確認できるようにしている。	適切に保管されている。 (モニタリング時に確認。)	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	整備・保管し、万が一故障の場合も即座に確認できるようにしている。	適切に保管されている。 (モニタリング時に確認。)	○
		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、管理を行っている。	適切に保管されている。 (モニタリング時に確認。)	○
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	日常清掃、定期清掃を計画的に実施し、だれもが気持ちよく使用できるよう維持管理を行っている。	適切に実施されている。 (訪問時に適宜確認。清掃マニュアルは事業計画書に添付してもらっており、モニタリング時にも再度確認。)	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	不足することがないよう、こまめな点検を行っている。	適切に実施されている。 (訪問時に適宜確認。)	○	
	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	大田区の分別ルールをゴミ箱に設置し、スタッフが分別しやすくしている。	利用者用のごみ箱の設置はない。スタッフ用のごみ箱には分別ルールの明示がされており、適切に実施されている。 (モニタリング時に確認。)	○	
	施設周辺的美観は維持されているか	日常保守点検等を行い、美観に努めている。	適切に実施されている。 (モニタリング時に日報等で確認。)	○	

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2年度は、オープン年度であり、運営方法や事業内容を理解し、区と密な連携をとり、確かな管理運営を心がけた。まず、我々管理者を利用者の皆様知ってもらうこと、どのような施設かを知ってもらうことを第一と考え、せせらぎハーモニーの紹介パネルの掲示や近隣への紹介チラシの配布を行うことで、管理者を明確にし、安全で確かなサービスを提供する旨をお伝えした。施設面では、利用者に施設内を広く知っていただくため、積極的なご案内による部屋、図書サービスのご紹介を行うとともに、チラシ、HP、SNS(地域SNSの活用)等の様々なツールを活用し、お子様から年配の方まで、幅広い層に知ってもらうような広報を行った。今後の課題としては、せせらぎ公園については、利用者のご意見を踏まえた公園の管理運営、せせらぎ館については、withコロナを想定した稼働率の向上に努めていくことである。

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1年目、令和3年1月16日のせせらぎ館開館から2ヵ月半という短期間であり、また、新型コロナウイルスの感染拡大に伴う緊急事態宣言等も発出され、想定していたとおりの運営を実施することが困難な状況であったが、全般的に堅実な運営ができています。特に、利用者に対する親切丁寧な案内、ホームページ、SNS等での周知、開催方法を工夫した自主事業の実施などを通じて利用者の拡大を図ると共に、利用者の満足度の向上に寄与している。また、館内を花や植物で装飾することで、季節に応じた雰囲気醸成している。特に休憩スペース2の「せせらぎ文庫」では、見やすい本の陳列や装飾に加え、ジャンルごとに色分けした装飾を行うことで、見た目だけでなく利便性に配慮した装飾となっており、来館者の継続利用に貢献した。せせらぎ公園の利用者も、せせらぎ館開館前に比べると大きく増加していると見受けられ、特に休日の状況は、従前とは大きく変化していると考えられる。芝生広場をはじめ、様々な使い方をされる利用者の中で、職員によるこまめな巡回や声掛けにより、大きなトラブルがなく運営ができています。公園内の巡回点検や清掃も問題なく行われており、良好な状態が保たれている。今後は、さらに利用者が増加していくことが想定されることから、利用者増に伴うニーズの複雑化に対応した公園利用ルールの設定と運用について、区と協議しながら検討していくことを求めたい。

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、4社とも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。