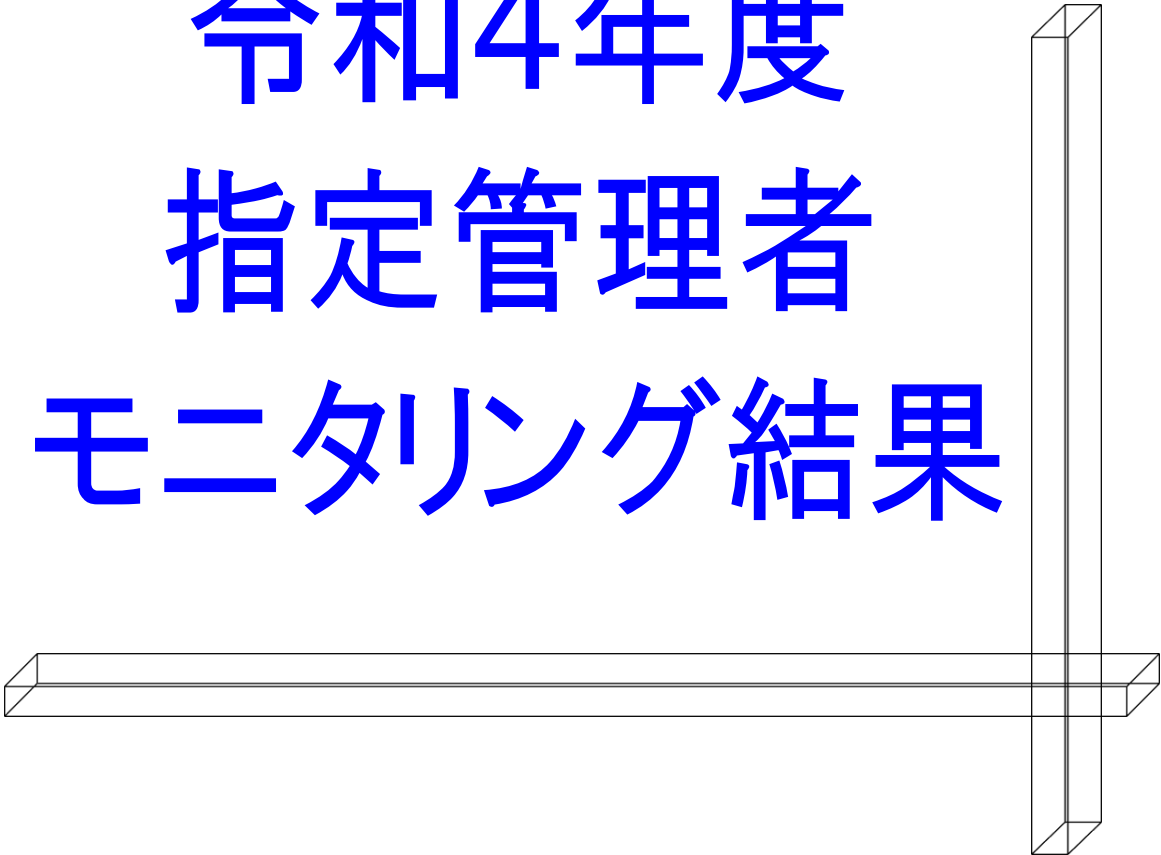


令和4年度
指定管理者
モニタリング結果



令和5年12月
大田区



指定管理者モニタリングについて

1 モニタリングの実施目的

モニタリングとは、「指定管理者による提供するサービス水準の維持向上を図り、適切な管理を担保するため、施設の管理運営状況をチェックし指導する、年間を通じた事業監視の仕組み」です。

モニタリングを実施する主な目的は以下の3点です。

- (1) 指定管理者の提供するサービスが、協定書等に定めた水準を充足しているか確認するため。
- (2) 所定の水準が充足されていない場合、改善するよう指導・勧告等を行うため。
- (3) 「公の施設の設置者」としての説明責任を果たすため。

2 モニタリングの実施方法

モニタリングは、指定期間の中で目的に応じた内容、規模で実施しています。具体的には、時期を定めて集中的に取り組む「総合的モニタリング」と総合的モニタリングを実施しない年度を対象とした「通常時モニタリング」の2区分により実施します。

通常時モニタリング・・・総合的モニタリングを実施しない通常年度に実施

- ・事業報告書の点検等による管理運営業務の履行確認と評価

総合的モニタリング・・・指定期間中に1回実施

- ・業務履行状況確認・評価に加え、利用者アンケート調査、経営状況評価等による総合評価を実施
- ・気づきによるサービス改善、区と指定管理者の連携強化

いずれのモニタリングも、原則として前年度（評価対象年度）の実績確定後、翌年度に評価を実施することとしています。

例：令和4年度モニタリング・・・令和5年度に検証・評価を実施

(1) 通常時モニタリング

通常時モニタリングは、後述する「総合的モニタリング」を実施しない年度において実施します。内容は、地方自治法第244条の2第7項に規定された事業報告書の確認のほか、施設管理運営業務の履行状況の確認と評価が中心となります。具体的には以下の手順により実施します。

① 指定管理者セルフ（自己）モニタリング

指定管理者は、前年度の事業活動について自らモニタリングを実施し、結果を区に報告します。確認・評価項目については、各施設の特性、利用形態等に応じて、施設所管課と指定管理者が協議して決定します。

② 施設所管課による履行状況確認・評価

施設所管課は、指定管理者から提出されたセルフモニタリング結果を中心に、指定管

理者から定期的に提出される事業実績報告書の内容や、定期または随時の現地調査、ヒアリング結果等を参考に、指定管理者の事業活動を確認・評価します。

(2) 総合的モニタリング

総合的モニタリングの構成は以下①～⑥のとおりです。通常時モニタリングで実施する業務の履行状況の確認・評価に加え、様々な検証・評価を実施します。実施にあたっては、施設所管課と指定管理者が協議のうえ評価項目等を決定し結果を集約しています。

① 施設概要

指定管理者導入施設の名称、所在地、指定管理者の表示、指定期間、施設の設置目的など、施設の概要について記入します。

② 利用者アンケート調査（利用状況調査、利用者満足度調査、要望意見）

利用者アンケート調査は、施設サービスの質を計る重要な手法です。実際の調査方法、調査項目、集計・分析手法等詳細については、各施設の性格、利用形態等に応じて、施設所管課と指定管理者が協議して決定しています。アンケートの分析は以下により実施しています。

ア 利用状況調査（単純集計、クロス集計）

利用者属性を基にした単純集計結果を集約しています。また項目を選択したクロス集計を行っています。

本項による分析手法がなじまない、利用者が特定される施設（工場アパート、区営住宅等）については省略している場合があります。

イ 利用者満足度調査

アンケート結果を単純集計し結果を集約しています。また各設問に対して回答者数を基に加重平均を行い、満足度のランクを7段階で評価しています。

加重平均は以下により算出しています。

算出方法（例）

設問	満足度	回答数 (A)	係数(固定値) (B)	回答数×係数 (C=A×B)	加重平均値 (C÷A)
職員・スタッフの対応はいかがですか	とても満足	30	10	300	6.2
	満足	50	7.5	375	
	普通	40	5	200	
	不満	20	2.5	50	
	とても不満	10	0	0	
		150		925	

評価基準

加重平均値	レベル	ランク
9 点以上	きわめて高い満足度レベル	S
8 点以上 9 点未満	高い満足度レベル	A
7 点以上 8 点未満	やや高い満足度レベル	B
5.5 点以上 7 点未満	通常の満足度レベル	C
4 点以上 5.5 点未満	低い満足度レベル	D
3 点以上 4 点未満	不満足レベル	E
3 点未満	早急な改善を要するレベル	F

本設問の加重平均値及び満足度ランク

設問	加重平均値	ランク
職員・スタッフの対応は いかがですか	6.2	C (通常の満足度レベル)

ウ 要望意見

アンケート用紙の自由意見欄から特徴的な評価及び要望意見を抽出し、これに対する指定管理者及び区の対応を整理しています。

② 経営状況評価

過去3年間の指定管理者の業務について、様々な視点から分析、評価しています。

※施設の運営開始から3年以内の場合は、過去1、2年間分の決算額・実績のみ記載しています。

ア 収支状況評価

過去3年間の指定管理者の業務に係る経費について、協定書等に基づき指定管理者から定期的に提出される事業実績報告書の内容のほか、社会経済状況等も勘案しながら収支の増減に対し分析、評価を実施しています。

イ 事業実績評価

過去3年間の事業実績（主な施設の利用者数、利用率等）について評価します。区の施設は施設ごとに特性が異なります。例えば、区民プラザのように、多数の貸室等を管理し、利用者も不特定多数である施設がある一方、工場アパートや社会福祉施設のように利用者がある程度固定される施設があります。さらに、図書館のように定員という概念がない施設もあります。このため、本項の記載にあたっては、施設ごとに適切な指標を設定し評価します。また収支状況評価の結果を事業実績と組み合わせるなど、効果的な指標の設定を工夫しています。

④ 業務履行状況確認・評価

施設管理運営業務等の履行状況の確認・評価は、通常時モニタリングと同様の手法により実施しています。

⑤ 特記すべき取組みの状況

指定管理者が前年度実施した事業の実績等を記載しています。自主事業などの取組みについては、指定管理者から聞き取りを実施し評価しています。

⑥ 総合所見

下記の基準によりA～Dの4段階で総合的に評価しています。また、所管課の総合所見として「優れた点」「改善すべき点」を記入しています。

総合評価の基準

A	顕著に優れている。 区が期待する水準をかなり上回っている。
B	適切である。 区が期待する水準に達成している。
C	一部不適切である。 協定違反や不履行ではないが、一部に不適切な部分がある。
D	不適切である。 協定内容に違反や不履行がある場合など(指定解除に相当)。

(3) 福祉サービス第三者評価実施施設の取扱い

特別養護老人ホーム等、社会福祉施設については、従来から東京都の福祉サービス第三者評価（以下「第三者評価」という。）を実施しています。第三者評価もモニタリング同様、評価検証の手法として利用者アンケートや事業者のセルフモニタリングを活用していることから、第三者評価を実施した年度については、当該評価の実施及び結果の公表をもってモニタリングの実施に代えるものとします。しかし、第三者評価は利用者への情報提供と気づきによるサービス改善を目的としており、モニタリングとは実施の目的が一部異なることから、第三者評価の結果に対し、指定管理の観点から区の考えや指定管理者への指示内容などを示しています。

※第三者評価を実施しない年度については、通常時モニタリングを実施します。

3 財務審査及び労働条件審査

(1) 財務審査

① 実施目的

指定管理者が安定的に継続して公の施設の管理運営を代行できる状況にあることを確認し、財務状況悪化による施設運営の停滞と区民サービスの低下というリスクを未然に防止するため実施します。

② 実施対象

指定管理者制度導入施設の管理運営委託を行っている全ての指定管理者。

③ 審査範囲

指定管理業務の範囲のみでなく、それ以外の業務を含めた事業者全体を対象とします。

④ 実施方法
客観性及び専門性確保のため、公認会計士に委託して実施します。

⑤ 実施時期
指定期間中の毎年度実施します。

(2) 労働条件審査

① 実施目的
指定管理者制度導入施設で働く従業員の労働条件を適切に確保し、区民サービスの維持及び向上を図るために実施します。

② 実施対象
指定管理者制度導入全施設。
※同一事業者が複数の同種の施設の指定管理者となっている場合は、いずれか1箇所の施設で労働条件審査を実施します。

③ 実施方法
客観性及び専門性確保のため、社会保険労務士に委託して実施します。

④ 実施時期
指定管理期間が5年の場合は原則として3年目、指定期間が3年の場合は2年目に実施します。ただし、指定管理期間がそれ以外の場合は、その都度協議して実施時期を決定します。
必要がある場合は、随時審査を実施できることとします。

4 今後の取組みについて

区は指定管理者の業務に対し、統一的手法によるモニタリングを平成19年度に試行的に実施しました。その後は、学識経験者等外部有識者の意見をお聞きしながらモニタリングの実効性の向上に努めてまいりました。平成27年度（平成26年度実績分）からは、外部専門家による財務審査と労働条件審査を導入しています。

今後もより効果的で効率的なモニタリングの実施を通じて、施設サービスの向上に取り組んでまいります。

令和4年度 指定管理者モニタリング実施施設一覧

No.	施設名	施設の所在地	指定管理者	指定の始期	指定の終期	指定期間(年)	実施方法(※1)	掲載ページ
1	大田区立男女平等推進センター(エセナおおた)	大森北4-16-4	特定非営利活動法人男女共同参画おおた	平成31年4月1日	令和6年3月31日	5	通常時	8
2	大田区休養村とうぶ	長野県東御市和6733-1	株式会社信州東御市振興公社	平成31年4月1日	令和6年3月31日	5	通常時	13
3	大田区平和の森会館	平和の森公園2-3	平和の森会館運営グループ	平成30年4月1日	令和5年3月31日	5	通常時	17
4	大田区青少年交流センター(ゆいっつ)	平和島4-2-15	株式会社オーエンス	令和元年5月1日	令和5年3月31日	3年11か月	通常時	21
5	大田区立伊豆高原学園	静岡県伊東市八幡野1154-3	伊豆高原学園PF株式会社	平成27年4月1日	令和12年3月31日	15	通常時	25
6	大田区田園調布せせらぎ館	田園調布1-53-12	田園調布せせらぎハーモニー	令和2年11月1日	令和6年3月31日	3年5か月	通常時	30
7	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	3年3か月	通常時	
8	大田区立洗足区民センター	上池台2-35-2	アクティオ株式会社	令和4年4月	令和9年3月31日	5	通常時	35
9	新蒲田一丁目複合施設(カムカム新蒲田)・新蒲田区民活動施設	新蒲田1-18-16	アクティオ・東急コミュニティー共同事業体	令和3年12月1日	令和7年3月31日	3年4か月	総合的	39
10	大田区営アロマ地下駐車場	蒲田5-37-4	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	令和6年3月31日	5	通常時	46
11	大田区民ホール・アプリコ	蒲田5-37-3	公益財団法人大田区文化振興協会	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	総合的	50
12	大田区民プラザ	下丸子3-1-3	公益財団法人大田区文化振興協会	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	総合的	56
13	大田文化の森	中央2-10-1	公益財団法人大田区文化振興協会	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	総合的	63
14	大田区立熊谷恒子記念館	南馬込4-5-15	公益財団法人大田区文化振興協会	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	総合的	70
15	大田区立龍子記念館	中央4-2-1	公益財団法人大田区文化振興協会	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	総合的	74
16	大田区総合体育館	東蒲田1-11-1	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	令和7年3月31日	5	総合的	81
17	大田区立大森スポーツセンター	大森本町2-2-5	公益財団法人大田区スポーツ協会グループ	平成31年4月1日	令和6年3月31日	5	通常時	87
18	大田スタジアム	東海1-2-10	公益財団法人大田区スポーツ協会グループ	平成31年4月1日	令和6年3月31日	5	通常時	91
19	大田区産業プラザ(PiO)	南蒲田1-20-20	公益財団法人大田区産業振興協会	令和4年4月1日	令和9年3月31日	5	通常時	95
20	大田区立下丸子テンポラリー工場	下丸子4-9-14	野村不動産パートナーズ株式会社	令和4年4月1日	令和9年3月31日	5	通常時	99
21	大田区立本羽田二丁目工場アパート	本羽田2-7-1	野村不動産パートナーズ株式会社	令和4年4月1日	令和9年3月31日	5	通常時	102
22	大田区立本羽田二丁目第2工場アパート(テクノWING)	本羽田2-12-1	野村不動産パートナーズ株式会社	令和4年4月1日	令和9年3月31日	5	通常時	105
23	大田区大森南四丁目工場アパート(テクノFRONT森ヶ崎)	大森南4-6-15	野村不動産パートナーズ株式会社	令和4年4月1日	令和9年3月31日	5	通常時	108
24	大田区中小企業者賃貸住宅(ウイングハイツ)	本羽田2-12-2	野村不動産パートナーズ株式会社	令和4年4月1日	令和9年3月31日	5	通常時	111
25	大田区南六郷創業支援施設(六郷BASE)	南六郷3-10-16	南六郷創業支援施設運営共同事業体	令和3年4月1日	令和6年3月31日	3	通常時	114
26	大田区立おおもり園	大森西1-8-6	社会福祉法人池上長寿園	令和3年4月1日	令和8年3月31日	5	通常時	117
27-56	大田区立シルバーピア・大田区営シルバーピア・大田区高齢者アパート	中央4-7-12 他29か所	株式会社大田まちづくり公社	平成31年4月1日	令和6年3月31日	5	通常時	121
57	大田区立特別養護老人ホーム蒲田	蒲田2-8-8	社会福祉法人池上長寿園	令和3年4月1日	令和8年3月31日	5	第三者	125
58	大田区立特別養護老人ホーム靴谷	西靴谷2-12-1	社会福祉法人池上長寿園	令和3年4月1日	令和8年3月31日	5	第三者	126
59	大田区立特別養護老人ホームたまがわ	下丸子4-23-1	社会福祉法人池上長寿園	令和3年4月1日	令和8年3月31日	5	第三者	127
60	大田区立蒲田高齢者在宅サービスセンター	蒲田2-8-8	社会福祉法人池上長寿園	令和3年4月1日	令和8年3月31日	5	第三者	128
61	大田区立靴谷高齢者在宅サービスセンター	西靴谷2-12-1	社会福祉法人池上長寿園	令和3年4月1日	令和8年3月31日	5	第三者	129
62	大田区立下丸子高齢者在宅サービスセンター	下丸子4-25-1	社会福祉法人池上長寿園	令和3年4月1日	令和8年3月31日	5	通常時	130
63	大田区立矢口高齢者在宅サービスセンター	新蒲田2-12-18	社会福祉法人池上長寿園	令和3年4月1日	令和8年3月31日	5	通常時	134
64	大田区立たまがわ高齢者在宅サービスセンター	下丸子4-23-1	社会福祉法人池上長寿園	令和3年4月1日	令和8年3月31日	5	第三者	138

令和4年度 指定管理者モニタリング実施施設一覧

No.	施設名	施設の所在地	指定管理者	指定の始期	指定の終期	指定期間(年)	実施方法(※1)	掲載ページ
65	大田区立南六郷福祉園	南六郷3-23-8	社会福祉法人 東京都手をつなぐ育成会	平成31年4月1日	令和6年3月31日	5	第三者	139
66	大田区立くすのき園	南六郷3-23-9	社会福祉法人 東京都手をつなぐ育成会	平成31年4月1日	令和6年3月31日	5	第三者	140
67	大田区立久が原福祉園	久が原1-2-5	社会福祉法人 東京都手をつなぐ育成会	令和3年4月1日	令和8年3月31日	5	通常時	141
68	大田区立新井宿福祉園	中央2-13-2	社会福祉法人大田幸陽会	令和3年4月1日	令和8年3月31日	5	通常時	145
69	大田区立池上福祉園	池上6-40-3	社会福祉法人大田幸陽会	令和3年4月1日	令和8年3月31日	5	通常時	150
70-71	大田区立うめのみ園(分場合)	東糀谷5-17-14-101	社会福祉法人 東京都手をつなぐ育成会	令和3年4月1日	令和8年3月31日	5	第三者	154
72	大田区立しいのき園	西糀谷2-9-12	社会福祉法人大田幸陽会	令和3年4月1日	令和8年3月31日	5	第三者	155
73-74	大田区立大田福祉作業所(分場合)	大森西3-3-9	社会福祉法人同愛会	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	第三者	156
75	大田区立はぎなかな園	萩中2-12-23	社会福祉法人知恵の光会	令和4年4月1日	令和9年3月31日	5	通常時	157
76	大田区立大森東福祉園	大森東1-36-7	社会福祉法人大田幸陽会	令和5年4月1日	令和10年3月31日	5	第三者	161
77	大田区立大田生活実習所	萩中2-10-11	社会福祉法人睦月会	平成31年4月1日	令和6年3月31日	5	通常時	162
78	大田区立つばさホーム前の浦	大森南2-15-1 大田幸陽 会会館 3階・4階	社会福祉法人大田幸陽会	令和3年4月1日	令和8年3月31日	5	通常時	167
79	大田区立コスモス苑	久が原2-3-22	社会福祉法人大洋社	令和3年4月1日	令和8年3月31日	5	第三者	172
80	大田区立ひまわり苑	大森南2-15-18	社会福祉法人大洋社	令和3年4月1日	令和8年3月31日	5	第三者	173
81-112	大田区営住宅	大森東1-36-7 他	日本管財株式会社	令和4年4月1日	令和9年3月31日	5	通常時	174
113-116	大田区民住宅	大森西2-2-1 他	日本管財株式会社	令和4年4月1日	令和9年3月31日	5	通常時	178
117	大田区立平和島公園水泳場	平和島4-2-2	株式会社オーエンス	令和4年4月1日	令和9年3月31日	5	通常時	182
118	大田区立東調布公園水泳場	南雪谷5-13-1	フクシ・ハリマ水泳場管理JV	令和4年4月1日	令和9年3月31日	5	通常時	186
119	大田区立萩中公園水泳場	萩中3-26-46	株式会社協栄	令和4年4月1日	令和9年3月31日	5	通常時	189
120	大田区立大森南図書館	大森南1-17-7	テルウェル東日本株式会社	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	総合的	192
121	大田区立大森東図書館	大森東1-31-3-104	株式会社ヴィアックス	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	総合的	199
122	大田区立大森西図書館	大森西5-2-13	株式会社ヴィアックス	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	総合的	207
123	大田区立入新井図書館	大森北1-10-14 大森複合 施設ビル(Luz大森)4F	株式会社ブックチェーン	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	総合的	213
124	大田区立馬込図書館	中馬込2-26-10	株式会社図書館流通センター	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	総合的	224
125	大田区立池上図書館	池上6-3-10 エトモ池上4 階	株式会社図書館流通センター	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	総合的	231
126	大田区立久が原図書館	久が原2-28-4	JCS/NPTグループ	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	総合的	237
127	大田区立洗足池図書館	南千代2-2-10	株式会社図書館流通センター	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	総合的	243
128	大田区立浜竹図書館	西糀谷3-32-7	テルウェル東日本株式会社	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	総合的	249
129	大田区立羽田図書館	羽田1-11-1	テルウェル東日本株式会社	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	総合的	256
130	大田区立六郷図書館	南六郷3-10-3	株式会社ヴィアックス	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	総合的	263
131	大田区立下丸子図書館	下丸子2-18-11	株式会社ヴィアックス	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	総合的	269
132	大田区立多摩川図書館	多摩川2-24-63	株式会社図書館流通センター	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	総合的	277
133	大田区立蒲田図書館	東蒲田1-19-22	JCS/NPTグループ	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	総合的	283
134	大田区立蒲田駅前図書館	蒲田5-13-26-301	株式会社図書館流通センター	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	総合的	290

※1 通常時・・・通常時モニタリング 総合的・・・総合的モニタリング 第三者・・・福祉サービス第三者評価実施

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4年度
自己評価実施日	令和5年5月30日

1 施設概要

施設名	大田区立男女平等推進センター		
所在地	大田区大森北4-16-4		
指定管理者	名称	特定非営利活動法人男女共同参画おおた	
	代表者	理事長 坂田 静香	
	住所	大田区大森北2-3-15 第15下川ビル4階	
指定期間	平成31年4月 ~ 令和6年3月		
施設の設置目的	男女共同参画社会の実現に資するとともに、区民の自主的な活動の場を提供する。		
施設の沿革	昭和52年、女性が安心して集える場所として「大田区立婦人会館」が設立。平成4年「大田区立おおた女性センター」と名称が変更され、建物の改修ののち、平成12年に大田区立男女平等推進センター「エセナおおた」として開館。		
担当部課 (問合せ先)	総務部 人権・男女平等推進課		
	電話	03 (5744) 1610	FAX 03 (5744) 1556

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	事業計画書および事業実績報告書は期日までに適切に提出している。	いずれも期日までに提出されており、報告内容等の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	毎日業務報告を作成し職員及び事業スタッフに配信し情報共有を行っている。記録は整理・保管している。	各種業務日誌等の整備・保管は、適切であった。職員間での情報共有もされており、利用者対応等で有効に機能していた。	○
	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	月に一度の定例報告会の他、日常的に所管課への相談・連絡・報告を心がけ、必要に応じて訪問し調整を行っている。	日常的に相互に連絡を取り合うほか、月1回の定期報告や必要に応じて区職員が施設へ赴くなど、連絡・調整が図られている。	○

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
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	区立施設の管理及び男女共同参画について専門的な知見と経験を持つ職員を3名以上配置している。	自己評価のとおり配置が認められる。責任者の配置についても、区の指示等に基づき適切になされており、体制強化に努めている。 職員配置についても適正であり、施設の設置目的達成に向け、寄与している。	○
	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)	<ul style="list-style-type: none"> ・男女共同参画推進事業の実施と区民の交流の場としての目的を果たせるよう区民サービスと効率に留意し職員を配置している。 ・うぐいすネットの繁忙期や休日(土日祝日)、19時以降など利用者の動向に合わせて配置している。 ・ICTを活用した事業実施に伴い専門的な知識をもった職員、および休日(土日祝日)の男女共同参画推進事業が多くなっているため必要人数の配置を行った。 ・特に、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策による、職員の療養や自宅待機期間中は、職員の配置やシフト時間帯の変更など臨機応変な対応を行った。 		○
	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	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月1回職員研修会議において施設管理・事業運営、各人が参加した研修の情報共有を行っている。また年2回の休館日を利用し他施設において全職員が一同に会し、男女共同参画推進事業および管理等業務に必要な研修を実施している。今年度は2回とも現地参加とオンライン参加のハイブリッド型で実施した。 ・職員それぞれが国や都、地方公共団体、民間団体等(全国女性会館協議会、DV防止支援団体等)などが主催している研修等に参加し男女共同参画・ジェンダー平等に関する知見を深め資質の向上に努めている。 	職員会議及び研修の内容等については、年度報告書により確認し、協定に基づき適正に実施されていた。また、外部機関が実施する研修への参加も認められ、職員の能力向上に努めている。 ICTの積極的な活用など、研修の実施及び受講に関する工夫が見られる。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	<ul style="list-style-type: none"> ・身だしなみに配慮した服装で従事している。また、本庁舎に準じてクールビズの期間を設けている。 ・接客態度についてはユニバーサル窓口サービスガイドラインを遵守し、公共施設として公平・公正な対応を行っている。 	服装及び接客態度の向上については、職員会議等において徹底されており、適切と認められる。	○

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
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	うぐいすネットの室場・設備は公共施設利用システムに基づき公平・公正に行っている。1階会議室は男女共同参画推進事業の実施会場として利用。他に所管課と連携し他行政の事業で利用されている。	公共施設利用システム(うぐいすネット)に関する事務は適正に行われており、利用者の公正な利用が図られている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を鑑み、実施もしくは中止など臨機応変な対応を行った。	コロナ禍における状況を検証し、区と協議のうえ適切な運営に努めていると認められる。事業については、協定に基づく区の承認により計画的に実施している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	複数人で点検する体制を作り、適切に管理している。	使用料の収入及び還付等に関する経理については、毎月の報告書により、適正な処理が行われていると認められる。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	・リーフレットを作成、ホームページにも案内を掲載。新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため利用に係る変更事項は、適宜ホームページやX(旧Twitter)で情報の発信を行った。 ・館内には目的に応じた案内表示を掲示している。職員は、初めて施設を利用するお客様にも分かりやすく説明ができるよう研修している。	リーフレットやホームページなどによる積極的な周知がなされており、実施事業への参加方法など分かりやすい説明が認められる。また、目的や必要に応じて、館内掲示を行うとともに、職員に対する接遇等の研修を行うなど、人的な対応もできよう取組んでいる。	○
	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自粛期間が長く続いたため活動を休止・中止する利用者が増えた。一方、新規利用を希望するお客様には、安全・安心に利用できるよう丁寧な説明を行った。	利用率は、令和元年度までの5年間では70%を上回る高い水準を保っていたが、コロナの影響により利用率が著しく低下した。コロナ禍における管理運営については、区からの指示に加え、利用者の安心・安全に対し工夫し、対策を講じていたと認められる。低下した利用率に上昇傾向が見られることから、稼働率向上に向けた取組みは有効と考える。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	お客様のクレームにはすぐに対応することを第一とし、真摯に耳を傾け、丁寧に対応するとともに、原因の究明、対策を協議している。また、所管課へ速やかに相談・報告している。	利用者から苦情を受けた場合、区へ速やかに報告・連絡がなされるなど、適切な対応に努めている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	タイムリーな情報発信を心掛け、管理者パスワードの定期的な変更など、セキュリティ対策に留意し適切に管理運営している。ツイッターを併用した情報発信を行っている。	適切に運営されている。	○
施設の周辺地域との関係は良好か	・周辺地域の社会資源(ハローワーク、子ども家庭支援センター、入新井第一小学校、入新井特別出張所、地域包括支援センター入新井、大田区社会福祉協議会)、町会、商店街など、地域の方々との信頼関係の構築に努めている。 ・施設周りの修繕時などは、近隣の方に事前に挨拶に伺っている。騒音等でクレームがあった場合はすぐに対処している。	近隣住民に関わる苦情等の報告は、特に受けていない。また、区民から施設に関する苦情等を受けたことは特になかった。	○	
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	個人情報審議会で承認された内容に基づき適正な管理に努めていたが、令和4年9月、10月にメール配信の際にBCCで配信するべきところ、TOで配信する事故を起こしたため、所管課に報告するとともに、配信方法を変更した。	個人情報の適切な管理は、施設において確認している。また、研修による職員の意識向上や取り組みへの徹底を図るなど、情報の保護に努めている。	○
	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	上記の事故を受けて、情報セキュリティ研修を職員全員で受講し、周知徹底を図った。ICTの活用にあたっては個人情報審議会で承認された内容を職員で共有し遵守している。		○

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、訓練を実施し、職員に周知徹底を図っている。	マニュアルの作成及び職員研修により、防犯・防災や緊急時に対応できるよう努めている。 避難訓練の実施に加え、職員研修の一環で「非常時の対応について」のグループワークを行い、心構えと具体的な行動を確認するなど、職員を中心に防災意識の向上と安全確保のための技術習得を図っている。	○		
	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	・電話およびSNSを利用した緊急連絡体制を整備している。 ・毎年1回緊急時の定期訓練および避難誘導等の訓練を実施している。令和4年度は、東京消防庁が公開している自衛消防訓練の動画視聴を行った。		○		
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	・館内・敷地内の見回りなど日常の防犯・防災管理は適切に行い、閉館後は警備会社に委託している。 ・防犯対策として敷地外回りフェンスとライトを設置。館内、1階カウンターに録音・録画機能付きの防犯カメラ、非常用ブザー、防犯スプレーを設置している。 ・イベント、講座開催時には災害時の対応について参加者に説明している。	職員は、救命救急の講習を受講し、全員が救命技能認定証の交付を受けるなど、緊急時に対する体制を整備している。	○		
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	夜間見回り時のチェック表を作成し施錠を確認している。鍵の保管、施錠管理は適切に行っている。	鍵の保管及び管理について、適正であることが認められる。	○		
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)	日常点検、定期点検ともに実施しており記録は適切に保管している。	建物・設備の法令点検及び定期点検等について適正になされていることが、報告書により確認できる。なお、年に1度、区職員も日常点検に立ち会い、点検内容を確認している。	○	
		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)	速やかに報告・相談している。必要に応じて写真撮影や記録をとっている。	適切・迅速に報告されている。	○	
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	修繕内容について区と協議し複数社の見積もりをとり、適切に実施している。	必要に応じて区と協議し、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)	管理代行仕様書に基づき実施している。	入札を実施するなど、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)	利用者の安全に配慮しつつ、省エネルギーにつとめ適切に実施している。	利用者の安全を優先したうえで、館内表示のほか、必要に応じて利用者に直接協力を依頼するなど、省エネルギーへの取組みの徹底を図っている。	○	
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	取扱説明書等はファイルし、定位置に保管している。	適切に整備・保管されていることを確認している。	○	
		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、定位置に保管している。	○
			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
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	清掃係員と密に連絡をとり、不具合があればすぐに対応できるようにしており常に清潔に保たれている。新型コロナウイルス感染防止対策として共有箇所は薬剤による消毒作業を行っている。	再委託による業務となるが、適切に対応している。区職員が施設に赴いた際にも確認している。	○
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	洗面所は1時間おきに清掃係員がチェック表に基づき点検しており、消耗品が不足しないよう心掛けている。		○
	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	職員全員がゴミの分別と減量化を常に意識し、リサイクルに取り組んでいる。	利用者のごみの持ち帰りを徹底するべく協力依頼するなど、ごみの減量化及び分別に努めている。	○
	施設周辺的美観は維持されているか	・園芸ボランティアの方々定期的に花壇・植栽の手入れを依頼している。地域の外観にも配慮し雑草の管理だけでなく季節ごとに花々が咲き、近隣住民や来館のお客様からも好評を得ている。 ・デング熱対策として敷地内雨水枡に殺虫剤を散布し、公衆衛生にも配慮している。	美観の維持に努めているほか、区の指示に基づくデング熱対策にも積極的に取り組んでいる。	○

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)

<p>工夫・改善点</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和4年度においては、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の緩和に伴い室場利用の促進、区民の交流の場としての機能回復に努めた。特に、男女共同参画推進事業の実施の際には、コロナ禍で顕在化したジェンダー格差解消を目的とした啓発、課題解決につながるような事業を企画した。所管課への相談・連絡・報告を密に行い、利用者・講座参加者・職員の安全・安心が得られるよう尽力した。 <p>〈施設管理〉</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和2年度、令和3年度より継続して入館時に検温・手指の消毒、マスク着用をお願いを実施した。室場の使用料金の支払時期、還付など、通常時とは異なる対応の際には、所管課と密に連絡をとり施設管理を行った。 ご利用のお客様に対して、利用方法など、ホームページや館内掲示などで案内、周知に努め、ていねいな分かりやすい説明を心がけた。 清掃時に消毒を実施しているが、更なる感染対策を希望する利用者には、感染対策セット(アルコール、手袋、ペーパータオル、ゴミ袋)の貸し出しを行った。 <p>〈男女共同参画推進事業〉</p> <ul style="list-style-type: none"> 男女共同参画推進事業については、事業会議を設置し、企画・運営・総括を行っている。会議では事業の成果と効果を検証し、今後の課題や問題点を話し合い改善策を検討している。さらに事業評価会議では、長引くコロナ禍が社会生活に与える影響を学習した上で、昨年度実施した事業全体を振り返り、区民の課題解決に効果があったか、社会のニーズ、区民のニーズにあった事業であったかを検証し、次年度の計画を立案した。 令和3年度より、ICTを利用した学習事業が実施可能となったので、オンラインのみ、オンラインと現地参集のハイブリッド開催など、事業の内容と対象者を鑑み実施した。 コロナ禍においても設置目的である男女共同参画を推進するため、職員には積極的に研修機会(オンライン含む)を与え、資質の向上をめざした。 事業実施にあたり、上記の感染対策に加えて来館の受講者には「健康チェックシート」を記入、安心して参加できる環境を整えた。 <p>今後の課題について</p> <ul style="list-style-type: none"> 経年劣化による施設や備品の不具合が頻発しているため早期発見に努め、所管課に報告・相談を密に行い、優先順位を考慮し安全・安心な利用ができるよう修繕し、利用者へ説明・周知を行いご理解いただけるよう努めたい。 ワーク・ライフ・バランス啓発のための男性向け講座や女性の就労継続支援講座など、働く区民向けの学習事業は必然的に土日・祝日の開催となり担当者も通常勤務に加えて出勤となる。開館時間が長く、休館日は年3日間と限られていることから、職員のワーク・ライフ・バランスを考慮しマネジメントを行っているが、人材の確保は大きな課題とらえている。 新型コロナウイルス感染対策のため、通常とは異なるうぐいすネット室場の使用料の扱い、男女共同参画推進事業のオンライン開催、共有スペースの縮小など、お客様からの問い合わせが多く寄せられた。利用者の立場に立って、わかりやすい表現でご理解いただけるよう職員一丸となって臨んだ。今後は、区民の利用促進と区民活動の支援に努めたい。 第8期男女共同参画推進プランには、SDGsの目標「No.5ジェンダー平等の実現」が掲げられている。ジェンダーによる差別や偏見をなくすためには男性・女性という括りだけでなく、SOGI(Sexual Orientation and Gender Identity)を視野にいれた啓発活動が必要と捉えている。
--

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<p>男女共同参画の推進に対し、知識と実績を有する法人であるということもあり、施設の設置目的に沿った事業展開及び施設運営が適切に行われていた。大田区男女共同参画推進プランに基づく男女共同参画推進事業については、その趣旨を理解し、参加者アンケートで得られた満足度や意見等に基づく評価に加え、コスト面からの評価も実施するなど、次年度以降のより効果的な事業実施の実現に努めている。また、区に対して施設整備や運営、事業実施に関する提案を行うなど、指定管理業務に対する積極的な姿勢もある。加えて令和元年から続く新型コロナウイルス感染症への対策についても、その取り扱いが変化していく中、所管課との連絡を密にし、区からの指示に基づき工夫して取り組み、適正な施設運営を継続できた。</p> <p>また、施設利用者数については、新型コロナウイルス感染症の影響により減少していたが、行動制限の緩和などに伴い増加傾向に転じている。新型コロナウイルス感染症に関する区の方針や感染拡大防止対策など、施設利用者が少ない期間においても館内掲示や声掛けなどを通じて安全対策に努めるなど、継続的に適切な施設運営を行ってきたものと評価できる。</p> <p>施設の設置目的達成に向けては、区と指定管理者とが協働し、それぞれの役割を明確にして責任を果たすことで質の向上を図る。</p>

5 財務状況に関する施設所管課所見

<p>公認会計士による財務審査では、「財務状況について重大な問題点(指摘事項)は見当たらないと判断します。」との結果であった。これにより、財務面からは、施設の管理運営を適正に代行できると判断する。</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4年度
自己評価実施日	令和5年8月31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 長野県東御市和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
	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	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る。現地打ち合わせでも説明と報告を受けている。	○
	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る。指定管理者も同じ記録を、整備・保管している。	○
	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	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回実施している。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る。	○
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る。(毎月の業務報告にて、人事配置について確認している。)	○
	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)	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	昇格者や勤務年数に応じた対象者に外部研修を行い、個々の能力向上に取り組んだ。食中毒予防などの衛生管理講習では、外部講師を招いてフロント・厨房・レストランの全スタッフが受講している。このほか、安全運転管理者講習や酒類販売者講習などへ各責任者が受講をしている。	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ない。業務遂行上の問題もなく適切である。	○
	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着け、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る。(訪問時確認・年4回程度)	○

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、設備の公正な利用が確保されているか	はがき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る。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る。(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	ビンゴ大会やゲーム大会などは感染症対策に配慮しつつ、参加人数や回数を昨年よりも増やしながら実施した。他のイベントについてもコロナ前と同じ内容で開催することができた。	地域の魅力を発信する独自性の高い計画を高頻度で感染症対策を徹底して実施している。(年間業務計画書・年1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やキャッシュレス決済により後日収納した使用料についても、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、適切におこなわれている。(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、適切な説明が行われている。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る。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	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移動教室参加児童へのメッセージカードを配布し、家族への周知活動をおこなった。またイベント開催による利用者満足度を高めることで、リピーターによる稼働向上に努めた。	区民、地元民ともに、リピート率が非常に高く、実施取り組みは成果を出している。閑散期の稼働率向上に向けてさらなる対策が必要である。(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、報告をしてもらい、解決後の対応についても適宜説明を受けている。(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る。大田区のHPにリンクを乗せ、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ない。(随時確認)	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	休養村とうぶスタッフで周辺地域の市道沿道の清掃・草刈りの実施。地元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る。地元自治会との関係も良好である。	○
情報管理	個人情報(適正に)管理されているか	チェックインリストや宿泊者名簿等の個人情報に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	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	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る。(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4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る。(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る。	○	
	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)	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る。また記録は区ととうぶで適切に保存している。	○
		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)	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る。報告、連絡、相談、事後処置等適切にされている。(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る。(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)	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る。特に光熱水費の節約に努めている。(エコオフィス調査・年1回)	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書は整備・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	機器の取扱説明書は整備・保管されている。	適切に整備・保管されている。	○
		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
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	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ある。	○
	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る。また、木材などのごみが出る場合は、キャンプファイア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る。	○
	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し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る。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)

新型コロナウイルス感染症対策により中止していた朝食バイキングと夕食のサラダバイキングを10月から再開した。料理用のパーテーションや消毒用アルコール、ビニール手袋の設置などの感染症対策を十分図りながら、コロナ前よりもサラダや主菜の種類を増やし、料理内容を充実させて提供を行った。再開当初は、料理補充のタイミングが間に合わずアンケートから意見もあったが、改善が図られている。イベントでは、コロナ禍で中止をしていた参加型イベントの多くを再開し、リピーターの満足度向上を図ることができた。前年度末に導入したキャッシュレス決済は、1年が経過し、現金を数える必要が無くなることからスムーズなチェックアウト業務を行うことができ、利用者から好評を得た。売店では、冷蔵庫を独自に設置し、地元産のチーズ、漬物、味噌などの冷蔵食品を増やすことで、利用者満足度向上につなげた。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

従業員の接遇や料理に関するアンケートの評価が高く、リピート率も非常に高くなっている。新規利用者の獲得のために、各種DMの発送やSNS(Instagram・フェイスブック・X(旧Twitter))の展開、ツアーの企画などのPR活動を多方面に実施している。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ある。地域性を活かした体験プログラムや、宿泊者への東御市PRを兼ねた地元野菜の朝市やワイン試飲会、クイズ・ビンゴ大会など感染予防に配慮しつつ楽しめるイベントを企画しており、また泊まりたくくなるような保養施設を提供している。指定管理者は、指定管理4年目として、区との連携をもとに区民の健康増進及び余暇活動の充実という施設の設置目的が達成されている。

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、財務状況は重要な問題点は見当たらないとの判断であり、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4年度
自己評価実施日	令和5年3月31日

1 施設概要

施設名	大田区 平和の森会館		
所在地	東京都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(代表取締役 宮島浩彰)	
	住所	東京都港区南麻布1-6-30	
指定期間	平成30年4月～令和5年3月		
施設の設置目的	通夜、告別式に利用できる会館		
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		
	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	区へ期日までに持参、区へ毎月報告している。(毎月10日迄)	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ない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	区の交換便にて提出。区からの返送分の業務日誌はファイリングして鍵のかかる書庫にて管理保管している。	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て確認した。	○
	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	電話、メール、書面で事象の大小関わらず報告・連絡・相談の徹底を行っている。	適切な時期と内容の報告、連絡、相談、調整が徹底されている。(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	従事者変更は無く、経験豊かな状態で施設管理業務を遂行。東京都葬祭業協同組合との協力関係を保ち知識向上に努めている。	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)	各職員の経験値を考慮したシフト調整及び危機管理を考慮したシフト配置を実行。連絡帳やSNSを使って全員で情報共有の徹底をしている。	利用者からの苦情や意見もなく業務遂行上の問題はなく適切な職員配置となっている。	○
	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	(株)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る。※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、適切である。(業務報告時)	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	葬儀時は濃紺のスーツ、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の服装としている。	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ある。(訪問時確認)	○

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	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いる重要心得と認識して、真摯に業務を行っている。	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る。(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	地域社会への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。その他に会館を使用した自主事業の開催について、検討を行ったが、新型コロナウイルス感染症の影響により非開催となった。	計画どおり年1回『葬儀社向けアンケート』を実施した。室内で行う自主事業は、新型コロナウイルス感染症の影響により実施しなかった。	○
	使用料等の会計管理は適切か	使用料は収納日計表に記入して翌日金融機関に納入後、領収書を区へ提出している。(区提出前FAX送信)区から返却後、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ある。収納金額は収納日毎に、現金出納簿は月1回確認している。(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て葬儀社約300社宛にご案内郵送済。公式HPにて情報公開を行っている。(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もない。(随時確認)	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	パンフレットを作成し説明。詳細は平和の森会館公式HPにて説明している。また、空室状況を毎日更新している。お知らせページからも最新情報を発信している。	施設の性質上、稼働率向上の取り組みは難しいが、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んでいる。(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	反社会勢力からの申請に対し区に報告、相談しながら毅然たる態度で利用規則から外れ出る行為は絶対に認めないという強い意志で従事している。	利用者等からの苦情やご意見はほとんどない。クレームがあれば区に報告し適切に対応している。(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)日比谷花壇の情報戦略部の徹底管理下、安全な運用を保っている。	適切な管理運営が行われ、利用者からの苦情やご意見はない。予約状況画面は区職員も活用している。(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)施設など隣接との協力関係を築いている。	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る。(随時確認)	○	
情報管理	個人情報 は 適正 に 管理 されて いる か	個人情報は、(株)日比谷花壇と同様、JIS Q15001:2017の各種規範・法令に基き適切に管理している。	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、適切に管理を行っている状況を現地にて確認した。(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て、全員が合格している。	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る。(業務報告時)	○
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を従事者全員に配布し、会館にはファイルを作成して周知徹底している。(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て確認した。(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	毎月実施している。従事者全体ミーティング時に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。	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る。(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て不備の無いように徹底している。	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る。(随時確認)	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	施設内に施錠箇所が多くあることから、管理する鍵の種類も多く、普段使う鍵と普段使わない鍵を把握しやすいように施錠できる鍵箱にて管理している。	鍵は鍵箱に保管されていることを現地にて確認した。施錠管理もチェックリストにより適切に行われている。(定期監査実施・年1回)	○

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)	通夜終了時、宿直明け正門開門時、告別式終了時等宿直者や日勤者が見回り建物(外内観)や設備、備品等の確認を実施し記録簿に記入。月毎に保管している。	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る。建物検査でも指摘事項はなかった。(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・相談を必ず行い、迅速な対応を行っている。(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る。(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)	施設内の蛍光灯照明を区へ相談して3期に分けてLED化を進めている。また、雨樋の漏れを修繕実施。他、正門引戸滑車が経年劣化により摩耗したため交換修理を行った。	建物、設備、備品の修理・更新等は適切におこなわれている。(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社への委託を協定内容に基づき適切に再委託している。	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)	利用者任せではなく、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も水道漏れなどの点検を実施している。	適切に実施されている。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。(業務報告時)	○	
	設備管理	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している。	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て確認した。(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、引継書(取扱説明書等)をファイリングし直して更に購入した機器についても、いつでも確認出来る様に本棚に入れ管理している。	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て確認した。(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いる。	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て確認した。(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。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・清潔に心掛けている。	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備等は清潔に保たれている。前年度に引き続き蚊の駆除に努力している。(業務報告時)	○	
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	ハンドソープやアルコール消毒液をコロナ禍以前から常設。館内入口アルコール消毒液設置。衛生面を十分注意して補充も徹底している。従事者はマスク必須としている。	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る。(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(弁当ガラ等)・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実施している。	適切に実施されている。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る。(訪問時確認)	○		
施設周辺の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を実施。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いる。	適切に管理されている。敷地周囲に季節の花を植え、落葉の清掃など施設周辺の美観の維持に積極的に取り組んでいる。(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=×)

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4年度は2期目の指定管理期間の最終年度だったが、1期から館長を務めたものが引き続き従事して運営しており、経験値を活かしながら、常に利用者の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考え、具体的な対策を実施している。施設利用者アンケート集計の内容や、毎年実施している葬儀社へのアンケート集計を基に「不便・不自由さ」等と言った本音の声を掘り起しながら、改善を実施している。また、電気料金のコスト削減対策の為、3期に分けて館内照明を蛍光灯からLED化のご提案を区へ相談し進めている。(今期は1期目工事完了)また、私達の強みである「お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界に植えるといった施設美化の向上や館内に花鉢や観葉鉢を置くことで明るく、花のある気持ちの良い空間を作り、明るく開けた葬儀施設である、と言ったイメージも定着しつつある。衛生面に関しては、新型コロナウイルス感染予防対策に最大限注力している。施設運営者として感染症への対応に関しては、地域力推進課と連携を今後も強化して正しい方向に進めるよう努めていく。コロナ禍を経験し、葬儀業界や葬儀スタイルは大きく変わろうとしており、これからも会館の利用者の満足度向上を目的として、利用者の意見を頂戴する場をつくり、それを真摯に受け止め、利用者目線の「本音の声」を聞き入れ、次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ることなく創意工夫と改善を行っていく。同時に会館はリニューアルから13年目に入り備品など、経年劣化による 部品交換や修繕が必要になってきている箇所が散見され今後、今以上修繕箇所は増える見込みである。そのような状況を把握し、利用者が安全で快適に利用出来る様に区への報告と指示に対応していく。

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しており、良好に管理、運営している。
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管理は高く評価している。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る。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る。
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る。また、令和4年度は指定管理第2期の5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を高く評価している。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た。また、新型コロナウイルス感染予防対策を間断なく行い、感染予防に努力してきた。

5 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士により「安全性、収益性等について審査を行った結果、財務状況について重要な問題点は見当たらない」との評価をいただいた。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。

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4年度
自己評価実施日	令和5年3月13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4-2-15
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。開設時より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
	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	計画書及び事業実績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	業務日誌等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、報告を行い月に1度の定例会で課題、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っている。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、対応している。	○
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。利用率が上がってきたので、運営スタッフの増員を検討している。	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、他施設との合同研修、マネジメントワークショップ等を活用し、職員の資質向上に努めている。	SNS研修や個人情報保護研修等様々な研修を実施し、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、適切な応対で利用者と良好な関係を構築している。	○

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
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。	使用申込み手順等に従い、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。	感染防止対策をとりながら、予定どおり実施された。	○
	使用料等の会計管理は適切か	日々、ダブルチェックを行い、適切に管理している。	使用料の管理及び会計管理のプロセスにおいて、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	利用案内等の活用、使用注意事項などを分かりやすく作成し丁寧に説明をしている。	利用者に口頭で丁寧に説明している。また、ホームページにおいても適切な利用案内がなされ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組みは有効か	SNS、電柱広告、新聞折込チラシ、近隣施設や小中学校等にチラシ配布等で自主事業等を周知し利用率向上に努めている。	稼働率向上に向け、電柱広告を開始したほかホームページによる発信、3周年記念ノベルティの作成・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、適切に対応するとともに、職員間でも共有。判断のつかない場合は担当課に相談、報告している。	意見・要望等は、都度報告を受けており、丁寧に適切に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	自主事業、施設からのお知らせ等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	近隣学校、地域団体、青少対、周辺企業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、関係性も良好である。	○
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ことを確認している。特に利用者とのメール連絡については細心の注意を払っている。	○
	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個人情報の重要性を習熟し業務にあたっている。	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ことを確認した。	○
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。マニュアルの見直し、更新がされていることを確認した。	○
	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	緊急連絡網を整備し、定期的な防災訓練、放送設備を使用した避難誘導訓練の実施、救急救命講習を受講する等習熟に取り組んでいる。	初動体制に備え緊急連絡網を作成している。また、休館日に避難訓練等を実施し、自衛消防訓練等を通じて、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。	防犯カメラや機械警備を活用し適切に管理している。また、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、貸出しの際には鍵貸出簿に記録を取って管理している。	鍵の保管場所及び鍵貸出簿等、適切な管理がなされ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		
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、実施した記録は適切に保管し区へも月報等で報告している。	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。	都度報告を受けている。また、月報及び定例会議において、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)	管理運営仕様書に基づき実施している。	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)	利用者の安全に配慮しつつ、省エネルギー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、省エネルギーに取り組んでいる。利用者には無理のない範囲で協力を依頼している。	○	
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	取扱説明書はファイルし、適切に整理保管している。	ファイリングにより整理し、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	取扱説明書はファイルし、適切に整理保管している。	ファイリングにより整理し、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。	備品の所在調査を実施し、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	常に清掃スタッフと連絡を取り、施設の清潔保持に取り組んでいる。感染症対策として各部の消毒もあわせて行っている。	適切な清掃により清潔が保持されていることを施設利用時及び定例会時に確認している。	○	
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	毎日清掃スタッフが各所に設置している消毒液も含め点検、補充をしている。	適切に点検・補充されていることを施設利用時及び定例会時に確認している。	○	
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		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		日々の巡回時など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	日々の体調確認、食品・調理器具の衛生確認等、マニュアルに基づき適切に実施している。	調理マニュアル等を作成し適切に実施していることを確認している。	○		
	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る。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）

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の利用が定着しつつあり、利用者の利便性が確実に向上している。11月には3周年記念イベントを開催し、記念バッジやロゴ入りボールペンを区内外からの来場者に配布して周知を図った。3月開催の作品展には六郷工科高校からねぶたの出品があり、来館者に楽しんでいただいた。レストランにおいては空き情報等をSNSで発信したり、リピーターからのSNS投稿等で利用者が増加した。新型コロナウイルス感染対策が緩和されたこともあり、自主事業参加者間での交流も盛んで施設全体の利用者が増加傾向にある。来年度以降、新規の自主事業を企画・実施し利用率を上げていく。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

感染対策を講じながらの運営であったが、感染対策の緩和に伴い利用者も増加傾向となった。利用者アンケートでは総合満足度において「満足」・「やや満足」の合計が99.3%となっており、利用者の満足度は高いと評価する。今後、よりサービスの向上を図ることでリピーター等利用者数の増加につなげていく。キャッシュレスや使用料の収納事務では、コロナ禍での当日払いから通常時の事前払いの再開により還付事務が生じることとなったが、事務の流れについて区と随時確認しながら進めることで定着してきた。引き続き適正な事務の徹底を求めていく。今後は洋室を活用したパッケージプランの提案や利用者ニーズに合った自主事業等の充実を図ることにより、施設の魅力向上に努める。

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、財務状況について重要な問題点(指摘事項)は見当たらないとの判断であった。そのため、財政面からは当施設の管理運営を適切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4年度
自己評価実施日	令和5年5月12日

1 施設概要

施設名	大田区立伊豆高原学園
所在地	〒413-0232 静岡県伊東市八幡野1154-3
指定管理者	名称 伊豆高原学園PFI株式会社
	代表者 代表取締役 狩野 太平
	住所 東京都新宿区西新宿6-22-1 新宿スクエアタワー19階
指定期間	平成27年4月 ～ 令和12年3月
施設の設置目的	校外施設としての機能の充実とあわせて区民等一般利用を行うための機能も設定し、従来どおり教育を事業の中心としつつ、区民共通の財産として全区民が利用可能な施設とする。
施設の沿革	昭和42年 区立の小中学校が宿泊の体験学習（移動教室）を実施する学校校外施設として開設 昭和49年 区立の小学校6年生の移動教室施設として運用 平成21年 区立の小学校5年生の移動教室施設として運用 平成24年 改築工事のため、附属施設（旧伊豆高原荘）に移転 平成27年 新しい伊豆高原学園として供用開始
担当部課 (問合せ先)	教育委員会事務局教育総務部学務課
	電話 03(5744)1706 FAX 03(5744)1536

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	業務報告書は毎月10日を期限とし提出しています。事業計画書は年度開始の30日前を期限とし提出しています。	業務報告書及び業務計画書は、事業契約書に定められた期日までに提出されており、内容について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	各種業務日誌は現地保管しています。毎月、区の現地確認を受けています。	業務日誌は、毎月、所管課職員が現地に赴き、適正に処理されていることを確認しています。	○
	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	予め定めた関係者協議会の要綱に則り、会議体の定期開催等を運用することで、連絡・調整等を図っています。また必要に応じ臨時打合せを適宜行い、必要な情報共有を行っています。	業務報告に関する会議の他、適宜実施している運営・維持管理についての打合せにおいて連絡・調整ができています。	○

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
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	必要な経験や資格を有したスタッフを配置のうえ、従事者名簿を区へ提出しています。	事業契約書に基づき報告された「運營業務担当者名簿」によって、配置されている職員の資格・経験を確認しています。	○
	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)	運営3社共同でスタッフを配置することで、それぞれの企業の得意分野を発揮できるスタッフ配置を行っています。	スタッフ配置に関する提案書に基づき、適正に配置が行われていることを確認しています。	○
	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	マナー、個人情報、防災訓練及び各種業務に係る教育を計画どおり実施しています。	業務計画書に定めた「教育実施計画表」に基づき、職員教育が実施されていることを確認しています。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	適切に行うことを心がけており、利用者アンケートにおいても良い評価を得ています。	毎月、所管課職員が現地に赴き業務確認を行う際に、職員の服装及び接客が適正に行われていることを確認しています。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	公正な利用を目的とし、予約や利用に関するルールは会議体を通じ、区と議論のうえ設定しています。	個人利用、団体利用ともに、運營業務計画書に定めた手順に従い予約受付を実施し、毎月の業務確認の際に現地に確認しています。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	「森のようちえん」を4回(6月、9月、11月、3月)、「親子でBBQクッキング」を2回(10月、1月)企画し、いずれも実施できました。	運營業務計画に定めた計画どおり実施しています。計画に変更が生じたときは、事業契約書に基づき、計画変更の手続きを行っています。	○
	使用料等の会計管理は適切か	現地では毎日現金実査のうえ金融機関に入金しています。また売上計上は日毎で行い、万が一間違い等が発生した場合も早期に発見できる管理を行っています。	PFI事業契約により、管理者の自主管理に任されることになっていますが、状況についてはヒアリングの際に適正に管理されている旨の報告を受けています。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	学校利用につきましては、学務課との協働により「移動教室の手引き」等を作成のうえ、移動教室説明会及び実地踏査の開催を通じ、各校へ説明しています。 区民等一般利用につきましては、チェックイン時に施設案内(簡易版)を渡し説明しています。また宿泊室内には利用案内(宿泊約款、施設利用規則を含む)の冊子を設置しています。	学校利用については、移動教室説明会や実地踏査に職員が立ち会い、適正に実施されていることを確認しています。一般利用については、毎月の業務確認の中で適正に実施されていることを確認しています。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	年間利用者数は令和3年度6,297名に対し、令和4年度は7,867名で前年対比+1,570名増となりました。緊急事態宣言の発令がなかったことが大きな要因と考えられますが、学園としては感染防止対策を徹底したことで、利用者に安心して頂くことでリピーターが増え、稼働率向上に繋がったと考えます。	新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数を制限して運営している中でも、利用者アンケートの結果では、リピート率が高く、安全・安心な施設として評価されていることから、徹底した感染症対策への取組が稼働率向上に有効であったと考えられます。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレーム発生時は速やかに対応すると共に、区に報告のうえ情報共有を図り、根本的な解決に取り組んでいます。	クレーム発生時には丁寧に速やかに対応するとともに、速やかに報告がなされています。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	ホームページは開業前に内容や管理方法について区と十分な協議のうえ設定し運用しております。なお新着情報やブログ等は適宜更新しています。	所管課においてホームページにアクセスし、適切に管理運営されており、職員によるブログが定期的に更新されて施設の最新情報を発信していることを確認しています。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	伊豆地域の団体と連携し、移動教室のプログラム提供や一般利用における観光案内等に資する関係性を築いています。なお12月には近隣住民を対象とした感謝祭(イベント)を3年ぶりに開催しました。天候にも恵まれ323名(過去最高)の方にご来場頂きました。	移動教室における野外炊事で発生する音や煙について、近隣よりご意見をいただくこともありましたが、近隣住民を対象としたイベントを開催したり、職員が地域の会議へ出席する等、良好な関係を構築する努力を継続して行っています。	○

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	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	開業前より、個人情報の管理方法を設定のうえ、電算組織委員会及び個人情報保護審議会の確認を受けております。 運用面については、個人情報が記載された紙文書について鍵付きキャビネット等を活用し適正な管理を行っています。	個人情報保護法、区の条例・規則、個人情報及び機密情報の取扱いに関する付帯条項を遵守して、適正に管理していることを毎月の業務確認時に現地にて確認しています。	○	
	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	個人情報に関するマネジメントシステムの規定、マニュアル等を常備のうえ、スタッフに対して個人情報及びコンプライアンスに関する教育を実施しています。	新規スタッフ配置時に個人情報及びコンプライアンスに関する教育を実施していることを毎月の業務確認時に現地職員へのヒアリングにて確認しています。	○	
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	「非常時・緊急時対応マニュアル」を整備しています。スタッフに対しては防災訓練及び消防訓練を実施するほか、緊急連絡先を掲示等で周知を図っています。	「非常時・緊急時対応マニュアル」を整備し、防災訓練等を通じて職員への周知を図っていることを現地にて確認しています。	○	
	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	防災訓練、消防訓練を定期的に行っています。	「教育実施計画表」に基づき、防災訓練を実施しているほか、地域の防災活動にも参加している旨、報告を受けています。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	施設巡回は日中及び夜間に事前に定めた回数を毎日実施しています。また防犯カメラや機械警備及び屋外型炎感知器等、充実した防犯、防災設備も活用しています。	施設巡回を定期的に行っているほか、防犯カメラ等を整備することにより、適切に実施しています。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は鍵付きキーボックスで管理し、貸出の際には鍵管理簿で記録を行っています。	鍵の保管、施錠管理は適切に行われていることを毎月の業務確認時に現地にて確認しています。	○	
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)	年度開始前に策定した業務計画に基づき点検等を実施し、実施した記録は毎月区へ報告を行っています。	毎月の維持管理業務報告書で内容の確認を行っています。記録は現地で保管しています。	○
		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)	不具合発生段階時から改善(修繕)に至る進捗状況も含め、報告書に記録のうえ毎月の定例会で報告しています。	毎月の維持管理業務報告書で進捗状況の管理を行っています。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	令和4年度は空調機、厨房設備等の不具合が多く発生し、部品交換を実施しています。また備品関係では一部の乾燥機、テレビ、プロジェクターに不具合があり更新しております。いずれも不具合発生から修繕完了に至るまでの進捗状況を毎月の会議体及び維持管理業務報告書にて区へ報告しています。	毎月の維持管理業務報告書で進捗状況の管理を行っています。	○
		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)	維持管理担当会社からの業務再委託について、事前に区の承諾を受けたうえで実施しています。	再委託業者について、事業契約書に定められた報告を受けています。	○
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)	エネルギー使用実績を記録、分析するとともに、運用改善による省エネルギー化に取り組んでいます。	毎月の維持管理業務報告書にて報告を受けており、業務確認時に取組み状況を確認しています。	○		

設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	現地で保管しています。	適切に整備・保管されていることを現地で確認しています。	○
	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	現地で保管しています。	適切に整備・保管されていることを現地で確認しています。	○
	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、各種備品には品名や番号を記したシールを貼り管理しています。	適切に整備・保管されていることを現地で確認しています。	○
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、点検、巡回確認は毎日実施し、環境維持に取り組んでいます。更に令和4年度も引き続き、感染防止対策として、備品類及び手の触れる頻度が高い箇所について予防消毒を実施しています。なお感染防止対策については利用者アンケートにより一定の評価を得ていることを確認しています。	施設全体の清掃は行き届いており、清潔に保たれています。また、感染症対策についても業務確認時に取り組み状況を確認しています。	○
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	消耗品補充は毎日実施し、常に補充された状態を維持しています。なお令和4年度も引き続き、感染防止対策として洗面所以外にもアルコール消毒液を設置し、適宜補充のうえ利用者へ消毒を推奨しました。	消耗品は常に補充されており、不足はありません。また、感染症対策消耗品の設置も確認しています。	○
	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	スタッフが回収するゴミは必ず分別したうえで、専門業者が収集します。また分別ルールに合わせたゴミ箱を設置し、利用者がわかりやすく分別可能な状態としています。	適切に分別・リサイクルへの取組みが実施されています。	○
	施設周辺の美観は維持されているか	外構のゴミ拾い清掃や植栽管理を計画的に実施し、美観を維持しています。	維持管理業務計画に基づき、施設周辺の清掃等を実施し、美観を維持しています。	○
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。	調理業務担当会社が定める調理マニュアルに基づき実施しています。	マニュアルに基づいた実施について、現地での従業員への聞き取り及び作業内容の確認をしています。	○
	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。	学校利用につきましては、アレルギー食の対応について、必要な手続き方法等を移動教室の手引きに定めたうえで対応します。 一般利用につきましては、アレルギー対応の要望を受けた利用者に対し、事前にヒアリング及び対応方法に関する同意を得たうえで対応します。	学校利用については、移動教室の手引きに基づき、各校と指定管理者による事前確認及び配食当日における確認作業が適切になされています。 一般利用についても同様に確実なアレルギー対応を実施しています。	○
	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。	食堂スタッフ、清掃スタッフ、フロント・事務スタッフを対象に毎年2月に衛生管理教育を実施しています。	現地での従業員への聞き取り及び研修内容の確認をしています。	○

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）

【工夫した点・改善した点】

学校利用（移動教室）につきましては、コロナ禍につき25校/59校中で1泊2日の受入れとなりました。前年度に続き万全な感染防止対策を実施するなかで保護者の方にも安心して頂けるよう、学園が行う感染防止対策の紹介について、QRコードによりスマートフォン等で閲覧できる環境を整えました。運用方法として当該QRコードを掲載した書面「移動教室の安心安全への取組み」を「移動教室の手引き」別添資料として各校へ配信しました。

区民等一般利用につきましては、感染防止対策として利用者数の制限を継続するものの、アフターコロナを見越し、自主事業である「森のようちえん」、「感謝祭」を実施しました。

【運営上の今後の課題】

コロナ収束に向けた対応が課題と考えています。区民利用機会の増加と利便性向上を目的にコロナ収束状況を確認しながら感染防止対策を緩和していく必要がありますので、区所管部門とよく打合せを行い対応していきます。またコロナ収束に伴い人手不足が予測されますのでスタッフの確保と育成に努め、学校利用、区民等一般利用共に利用数増加に対応できる体制づくりに尽力していきます。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

令和4年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を実施しながらの施設運営となりました。学校利用については確実な衛生管理やアレルギー対応が行われており、高い評価を得ています。また、一般利用については、安全に配慮して講座・イベントを企画・実施する等、利用機会の向上に努めています。引き続き、安心安全な移動教室の実施と一般利用の更なる利用者数増加に向けた取組みを進めていくことが重要と考えます。

5 財務状況に関する施設所管課所見

第11期（令和4年4月1日～令和5年3月31日）における財務書類の審査を行った結果、円滑な事業推進を阻害する可能性のある要因は特にありません。

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4年度
自己評価実施日	令和5年7月28日

1 施設概要

施設名	大田区田園調布せせらぎ館 大田区立田園調布せせらぎ公園		
所在地	東京都大田区田園調布一丁目53番12号		
指定管理者	名称 田園調布せせらぎハーモニー		
	代表者 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一丁目1番1号)		
	住所 東京都港区南麻布一丁目6番30号		
指定期間	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	
	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	
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	田園調布せせらぎ館 :「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。 田園調布せせらぎ公園: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。		
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	記載内容に不備がないよう、毎月提出前に指定管理者内で確認会議を実施し期日までに適切に提出している。	毎月期限内に提出されており、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	公園・窓口(室場)・図書・清掃と毎日各担当ごとに作成し、責任者がチェックを行い、保管している。	適切に作成・整理・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・月次報告会を行い、前月の実績報告や確認事項の調整を行っている。それ以外においても日常的に相談、報告を行っている。	細かな取り決め、運営方法の変更等、適切に協議書を取り交わしている。日常的な維持管理に関して個別に相談を行っている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	責任者には防火管理者を配置し、図書サービスコーナーにおいては、レファレンス対応として司書の資格を持った職員を3名配置している。公園管理においては、公園の管理経験を持った職員を責任者に配置している。	有資格者であることが確認できた。(モニタリング時に保有資格リストを確認。)	○
	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)	受付窓口、図書サービス、公園の業務等に支障がなく、設置目的を果たせるよう区民サービスと効率的な運用に留意し職員の配置を行っている。	年度計画に比べ、やや人数が少ない日も確認されたが、概ね適正に履行が確認できた(モニタリング時に年度シフト計画と月次シフト報告の整合性を確認。)	○

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
職員	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	様々な事態を想定し、安全管理講習、消防訓練、図書、個人情報保護等適宜必要な研修を行い資質向上に日々努めている。	熱中症対策などの安全管理講習、リスクマネジメント研修、公園や図書貸し出しに向けた職員向け研修など、職員の資質向上に努めている。(月次報告およびモニタリング時に研修資料を確認。)	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	スタッフ全員が指定の制服を着用し、勤務している。	田園調布せせらぎ公園、図書、カフェでそれぞれユニフォームを定めている(訪問時に適宜確認。)。また接客態度も適切であり、苦情対応記録簿にてクレーム発生時の対応の内容に問題ないことを確認した。(モニタリング時に確認。)	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	区の条例や規則等に則り、公平な運用を行っている。	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、定例会での共有事項。)図書に関しては、業務マニュアルに則り、適切に運用されている。(ヒアリング等で確認)	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	年間計画通りに実施している。また、適宜事業を追加することで、利用促進に努めている。	年間計画通りに実施している。(事業計画書、報告書を確認)	○
	使用料等の会計管理は適切か	適切に管理し、毎日FAXにて区へ利用料収入、還付額の報告を行っている。	せせらぎ館の諸室使用料の報告や、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。公園関係については、年度、月毎にファイリングしてあるとより良い。(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	利用方法は利用ルール看板の設置やHP(スマホ対応)やリーフレットにて詳しく明記しご案内を行っている他、X(旧Twitter)やInstagramなどのSNSを利用した情報発信も行っている。会場利用においては、来館された際のご案内に加え、iPadを活用し、写真付きの映像を見て頂くことで分かりやすい説明につなげている。	館の入口を入ってすぐ横、また正面に利用方法などを掲示している。また、カウンターには諸室の内部や利用方法などの案内を映像で流すなど、分かりやすい案内の工夫がされている。(月次報告や訪問時に確認) また、HPや各種SNSにおいても諸室の利用方法について案内がされている。	○

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
運 営	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	利用団体の活動(広報)支援を行うことで、稼働率向上につなげている。主な支援策として、室場利用者の告知チラシの掲示、せせらぎ館の活動サークルを一覧にし利用者に配布、活動団体の成果を多く方に見て頂けるよう、休憩スペースの一部を提供し成果発表の場に活用いただいた。公園においては、見ごろの植物や生き物の紹介を、SNSやHPなどを通じて公園の魅力を伝えている。	館内に利用団体の案内を掲示することで、新規加入の促進や団体同士の交流に役立てており、館の利用促進につなげている。また、館内や公園内のイベントについても積極的に広報(紙媒体、SNS)することで認知度の向上に努めている。(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	クレームが発生した場合は真摯に受け止め対応、責任者にすばやく伝え対処している。また区への報告、記録を行っている。	日ごろから利用者とのコミュニケーションを図り、良好な関係を築いており、クレームの未然防止に努めている。(訪問時に適宜確認。)クレーム発生時には適切な対応を行い、遅滞なく区へ報告をしている。(モニタリング時に苦情対応記録簿を確認。)	○
運 営	専用ホームページは適切に管理運営されているか	HPは常に最新情報をお知らせをするよう心掛け、セキュリティ対策をとり運用している。	ホームページでは、常に最新の情報を掲載している。セキュリティ対策についても、バックアップ体制や障害時の対応など厳正に管理されている。(適宜ホームページの確認、ヒアリングでの確認)	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	毎月1回マルシェイベントを開催し、地域の商店にも出店頂いている。地域の小中学校の事業連携や職場体験、特別支援学校との連携事業の実施の他、パークミーティングを開催し利用者の意見を聞く場を設けるなど、地域との良好な関係を築いている。	近隣小学校の校外学習や、中学校の社会科見学の受入等、周辺の地域団体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。また、せせらぎマルシェにおいては周辺事業者の出店を通じ地域一体で盛り上げており、良好な関係を築いている。(訪問時に適宜、月次報告等で確認。)	○
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	個人情報は必ず鍵付きのキャビネットにて保管している。	鍵付きのキャビネットにて保管し記録をつけるなど、適切に管理されている。(モニタリング時に保管場所を確認)	○
	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	マニュアルの整備、個人情報監査、個人情報管理テストを実施している。	マニュアルの整備、研修・テストを実施するなど、適切に実施されている。令和5年3月26日に個人情報保護と図書研修・テストをしている。(マニュアル、研修報告書で確認)	○
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	火災・地震・雷などを想定したマニュアルを作成し保管、職員には常に緊急時対応ポケットメモを携帯するようにしている。	災害別に対応が記載された緊急対応ポケットメモを、スタッフがネームプレートに入れ、携帯していることをモニタリング時に確認した。	○
	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	毎朝朝礼にて、当日の緊急時の役割分担(通報担当、初期消火担当など)を確認している。避難訓練においては、年2回実施している。	当日出勤した職員の役割分担を日々ボードに張り出すことで役割の確認と共有ができています。また、避難誘導訓練を年2回実施している。(モニタリング時に確認)	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	公園・館ともに巡回点検を行い、管理を行っている。また、田園調布消防署に協力頂き、防災訓練の実施や来園者向けに防災啓発事業の実施している。	公園、館ともに巡回点検が毎日実施されている。消防署員の指導のもとで避難訓練を実施するなど消防署との連携が図られている。(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	鍵はスタッフの目の届くところで管理し、リストに従い管理を行っている。鍵の貸出を行う際は必ず記録をしている。	鍵の管理簿をつける等、適切に管理されている。(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	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)	建物、設備、備品に不備がないかチェックリストを設け、記録し、保管している。	計画的に実施されている。(モニタリング時に事業計画と月次報告で確認。)	○
		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)	修繕が必要な場合には事前の修繕報告を提出し報告を行っている。	修繕等適切に実施されている。(モニタリング時に、事前・事後を報告書で確認した。)	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	修繕における事前報告書、実施報告書を提出し適切に実施している。	修繕等適切に実施されている。(モニタリング時、事前・事後報告、協議書等を確認)	○
		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)	業務再委託先を事業計画書に記載し区へ届け出をしている。	適切に行われている。(モニタリング時、計画書別紙再委託リストと業務完了報告、契約書等確認)	○
		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)	巡回時に使用していない場所のスイッチOFFや温度、湿度を確認することで冷え過ぎ、暖まりすぎを常に注意している。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・空調の消忘れ防止、室温確認など日に複数回、館内を巡回し、リストで確認している。(モニタリング時に巡回リストを確認。)	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイリングし、いつでも確認できる場に保管している。	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	ファイリングし、いつでも確認できる場に保管している。	ファイリングされていることを確認した。
	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している。	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	日常の清掃手順、年間の清掃計画に沿い、常に清潔に保つようになっている。	適切に実施されている。日常の清掃手順、年間の清掃計画は事業計画書に添付されている。モニタリング時にも再度確認した。
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	不足のないよう常に補充を行っている。	適切に実施されている。(訪問時に適宜確認している。)	○
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		区の方針を遵守し、ごみ分別・リサイクルへの取組みを適切に実施している。	自販機スペースや職員事務室は分別ルールごとのごみ箱が設置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。	周辺道路を含め清掃は適切に実施されている。(訪問時や日報で確認。)	○	

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4年度においては、新型コロナウイルスによるまん延防止措置が緩和され、通常どおり開館・開園を行うことが可能となったため、年間予定していた自主事業プログラムも計画どおり実施することができ、どのプログラムも多くの利用者にご参加頂くことができました。また、今年度は自主事業に「SDGs」のプログラム(SDGsの紹介本コーナーやリユース文庫の設置、食育のおはなし会、リユース花器、フードドライブ事業など)を取り入れる試みを行い、多くの方に関心を持っていただきご参加頂くことができました。地域との関わりにおいても、マルシェでの近隣事業者との連携、新型コロナウイルスによるテイクアウト需要を考えた多摩川テイクアウトMAPの発行、近隣の教育機関と連携した出張授業や職場体験、公園内にオリジナル樹名板の作成協力などを通し、連携を図ることもできた。防災面においては、田園調布消防署と連携を行い、スタッフ向けのAED講習や避難訓練の実施や防災予防啓発事業を行ったことで、秋の火災予防業務協力者として表彰をうけることができた。公園の管理面においては、きめ細やかな管理を徹底し、利用者が多い芝生広場の利用ルールを明確にし、誰でもわかるようにピクトグラムを用いた掲示、また近年流行しているナラ枯れの対策を実施するなど誰もが安心して利用できる公園づくりを行った。これらの要因もあってか、来館者、室場稼働率とも向上している。今後も多くの利用者に対応できる体制づくり、新たなコミュニティの醸成を目指し、日々努めていきたい。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

指定管理事業者として、3年目となる令和4年度は、施設の稼働率が向上し、図書サービスコーナーの利用者数も顕著に増えている。感染症による行動制限の解除はもとより、施設スタッフの丁寧な案内や、時期にあわせた自主事業や展示の実施など、指定管理者の様々な取り組みの成果が表れていると考える。せせらぎ公園では、巡回点検や清掃を問題なく行い、良好な状態が保たれており、四季折々の生物や植物の紹介や、学校を巻き込んだ名板づくりの実施など、地域に根差した親しみある公園づくりに寄与している。利用者アンケートにおいても、前年に続き満足度が高い水準となっている。ご意見に対しては、対応・改善策を示し、「館内が暗く読書がしづらい」という声に対するデスクライト貸出などスピーディかつ適切な対応を行っている。自主事業では、館内の利用団体の発表の場である「せせらぎFes」を開催し、約2,300人が参加するなど、地域交流・連携の場の醸成につなげている。また、SDGsや、フードドライブ事業の取り組み、消防との連携イベントなど、区の施策にあわせた新たな取り組みを増やしていることや、自ら積極的に地域に飛び込みイベントへの参加及び企画をしている点も高く評価する。今後も地域コミュニティの醸成や、地域のコーディネータ役などにご尽力いただきたい。

シフトについては、少人数でも最大限の効果が得られるよう、常に見直しを実施されたい。またせせらぎ館の稼働率は高いが、夜間の稼働率などは今後も改善の余地があるので、より積極的に夜間のイベントの実施や、新たな層の獲得などの検討などを求めたい。

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。

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4年度
自己評価実施日	令和5年5月16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35条・36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、初年度からの継続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に行っている。	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、窓口対応の利用者満足度は高い。	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。	○

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、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	当初計画の実施率区民センター62.5%ゆうゆうくらぶ82%。コロナ禍でロビーコンサート、リアル体操の復活が難しかったが安心して開催できる工夫をし、区や自治会等の広報活動の協力も得て、参加者には満足頂ける事業が実施できている。	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昨年度の経験を活かし、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・現金の毎日作業の実施報告。他施設分収納金は翌営業日の銀行振込処理を行う。	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、案内掲示版の活用、整理徹底。ゆうゆう月間予定表作成、ホームページ掲載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。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	コロナ禍の運営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み、稼働率をアップすることができた。	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	クレームに対しお話を聞き、迅速・適切で公平な対応を心掛け、区への報告も必ず実施。	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	基本情報と最新情報の発信を心掛け、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	挨拶に始まり常に良好な関係を心掛け、イベントや大規模工事は事前案内を行いご理解を得ている。	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・条令・大田区規定・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。DVD視聴による想定訓練及び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。毎月鍵保管状況確認。チェックリストで毎日施錠を確認している。	鍵など適正に管理されている。	○

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)	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行っている。消防設備及び防火対象物点検報告は消防署にも提出している。	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。	○
		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。蛍光灯器具不具合の時はLEDに交換している。	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。	○
	設備管理	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。	○
	備品管理	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。清掃報告書と目視の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	クリーンスタッフ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。	クリーンスタッフ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。	○	
	施設周辺的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）

昨年度に引き続きコロナ感染症対策の徹底を図り、コロナ禍においても可能な範囲での自主事業を実施し、利用者の安全・安心に最大限配慮しながらゆうゆうくらぶでの体操系プログラムの復活を行うなど利用者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: ①事務室・第2集会室照明器具交換②体育室・静養室トレーニング機器取り外し③第一集会室鏡交換工事。2階～3階へ階段手摺設置

2) 設備の更新: ①センター案内掲示板の張替②自立式掲示板設置工事③2階室内空調機ドレン配管洗浄作業④3階トイレ排水管工事。

3) ゆうゆうくらぶ: ①VTRによるリフレッシュ体操継続、なおちゃん体操の復活②談話室のテレビ入替③カラオケの復活。

4) 感染予防対策: ①非接触備品継続(体温計・消毒液自動ディスペンサー)(非接触体温計)換気の徹底②さくらフェスティバル開催(密の回避、参加者定員制、参加型イベントのプログラム強化)、自治会との協力体制。

●今後の課題について

①老朽化・経年劣化の事前対策②貸館利用率向上への取り組み③ゆうゆうくらぶ利用者拡大への取り組み④大田区および地域コミュニティとの更なる連携強化。

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3期1年目となる令和4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り、施設の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、財務状況について重要な問題点(指摘事項)は見当たらないとの結果であった。

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4年度
評価実施日	令和5年9月22日

1 施設概要

施設名	大田区新蒲田一丁目複合施設及び大田区新蒲田区民活動施設
所在地	東京都大田区新蒲田一丁目18番16号
指定管理者	名称 アクティオ・東急コミュニティ共同事業体
	代表者 アクティオ株式会社 代表取締役 淡野 文孝
	住所 東京都目黒区東山一丁目5番4号 KDX中目黒ビル6階
指定期間	令和3年12月1日 ～ 令和7年3月31日
施設の設置目的	広く区民の主体的な文化活動、地域活動、生涯学習、相互交流及び連携の推進を図り、相乗効果を高めることにより、地域力の向上に寄与すること
施設の沿革	大田区民センターの解体跡地において、大田区民センターの機能の一部を置き込むことに加え、待機児童対策や子育て支援事業、中高生の居場所、蒲田西地区の地域包括支援センターを増設し、令和4年5月5日に供用を開始した。
担当部課 (問合せ先)	地域力推進部 地域力推進課
	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	2022年10月1日～10月22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	114名 (小数点以下第二位を四捨五入)								
単純集計結果	性別	(1) 男 41.2%	(2) 女 57.0%					無回答 1.8%	
	年代	(1) 20歳未満 3.5%	(2) 20歳代 21.9%	(3) 30歳代 7.9%	(4) 40歳代 13.2%	(5) 50歳代 16.7%	(6) 60歳代 13.2%	(7) 70歳以上 23.7%	無回答 0.0%
	職業	(1) 学生 8.8%	(2) 会社員 36.0%	(3) 自営業 6.1%	(4) 公務員 5.3%	(5) 主婦 16.7%	(6) その他 27.2%	無回答 0.0%	
	利用時間帯	(1) 午前 29.5%	(2) 午後 41.1%	(3) 夜間 27.9%	(4) 全日 1.6%				無回答 0.0%
	利用頻度	(1) 週に2日以上 4.4%	(2) 週に1日 16.7%	(3) 2週に1回 2.6%	(4) 月1回 15.8%	(5) 年に数回 13.2%	(6) はじめて 44.7%	無回答 2.6%	
	利用目的	(1) 個人利用 9.6%	(2) サークル活動 67.5%	(3) 自治会町会活動 1.8%	(4) 主催事業参加 2.6%	(5) 仕事上の関係 9.6%	(6) その他 8.8%	無回答 0.0%	
クロス集計	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=114)								
		(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	3	7	0	0	0	0		
	(2) 会社員	3	25	1	0	10	2		
	(3) 自営業	2	3	0	2	0	0		
	(4) 公務員	1	4	0	0	1	0		
	(5) 主婦	1	14	0	0	0	4		
	(6) その他	1	25	0	1	0	4		

集計結果	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=111)							
		(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	2	0	0	1	2	6	
	(2) サークル活動	3	18	2	9	12	33	
	(3) 自治会町会活動	0	0	0	1	0	1	
	(4) 主催事業参加	0	0	1	2	0	0	
	(5) 仕事上の関係	0	0	0	5	0	5	
	(6) その他	0	1	0	0	1	7	
クロス集計結果	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=112)							
		(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) 学生	2	0	0	0	1	7	
	(2) 会社員	0	2	0	8	10	20	
	(3) 自営業	0	1	1	2	0	3	
	(4) 公務員	0	1	0	2	1	2	
	(5) 主婦	2	3	1	3	2	8	
	(6) その他	1	12	1	3	1	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	53	36	22	0	0	3	114	8.0
		46.5%	31.6%	19.3%	0.0%	0.0%	2.6%	100%	(A)
	施設の予約や利用は公平・公正に行われていますか	51	36	16	3	2	6	114	7.6
		44.7%	31.6%	14.0%	2.6%	1.8%	5.3%	100%	(B)
	施設は清潔に保たれていますか	64	40	7	0	0	3	114	8.6
		56.1%	35.1%	6.1%	0.0%	0.0%	2.6%	100%	(A)
	備品や設備は利用しやすいですか	53	29	25	3	0	4	114	7.7
		46.5%	25.4%	21.9%	2.6%	0.0%	3.5%	100%	(B)
事故防止などの安全管理の状態はいかがですか	48	28	32	3	0	3	114	7.5	
	42.1%	24.6%	28.1%	2.6%	0.0%	2.6%	100%	(B)	
来所目的は十分に達成されましたか	54	36	17	1	0	6	114	7.9	
	47.4%	31.6%	14.9%	0.9%	0.0%	5.3%	100%	(B)	
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	54	34	19	4	0	3	114	7.9	
	47.4%	29.8%	16.7%	3.5%	0.0%	2.6%	100%	(B)	

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	(集会室利用) きれいで使いやすい。 (音楽スタジオ利用) 施設が充実、良かった。 (調理講習室利用) 使いやすかった。 (多目的室大) 良く面倒をみていただいた。		
	改善等の要望事項	区 の 対 応 (具 体 的 に)	①指定管理者の管理運営に関するもの ・夜間も利用時間内の受付(鍵の貸出)を行ってほしい。 ・机や椅子の移動が大変 ・窓口で直接予約できるようにしてほしい。 ②施設の構造や制度に関するもの ・多目的室が地下の奥にある為、事故・災害時が不安 ・ネット環境が悪い、地下は電波が入らない。 ・飲食や待合場所がない。 ・備品、設備追加購入	
		・夜間も利用時間内の鍵の貸出を行っている。 ・キャスター付きの机を設置するなど、移動しやすい備品を設置している。 ・窓口での予約や抽せん申込なども対応している。 ・災害時には施設職員が避難誘導を行うので、指示に従って避難していただく。 ・各階にWi-Fiを設置している。地下階について一部会社の携帯電話等の電波が届くよう対応した。 ・空室利用の「一休さん」を実施しており、待合室等として用意している。 ・備品等追加購入は、いただいた意見や利用状況を踏まえ、対応を検討する。		

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分		令和2年度決算額	令和3年度決算額	令和4年度決算額	評価
区 収 入	施設使用料	/	/	12,033,638	令和4年5月5日に開館。新型コロナウイルス感染症の感染拡大及び音楽スタジオの工事の影響を受けたが、開館初年度として概ね充分な歳入であると考える。
	その他			195,427	
	合計			12,229,065	
管 理 代 行 経 費	人件費	/	5,793,000	28,835,077	大雨対応に伴い施設維持管理費が変更となっている。運営に係る経費は、精査の上、適切に執行されている。
	その他維持管理費		8,441,130	71,301,523	
	合計(精算後の額)		14,234,130	100,136,600	

② 事業実績評価

施設(主なもの)		令和2年度実績	令和3年度実績	令和4年度実績	評価
多目的室(大)	利用者数			31,745	令和4年5月に開設した施設だが、新型コロナウイルスの影響が長引き、また、音楽スタジオの工事により使用を中止した期間があったため、利用率が概ね50%を下回っている。
	利用率			46.3%	
多目的室(小)	利用者数			5,067	
	利用率			44.4%	
第一集会室	利用者数			4,960	
	利用率			48.2%	
第二集会室	利用者数			4,631	
	利用率			46.4%	
第三集会室	利用者数			3,278	
	利用率			42.4%	
第四集会室	利用者数			2,973	
	利用率			39.5%	
美術室	利用者数			1,807	
	利用率			37.1%	
調理講習室	利用者数			1,453	
	利用率			16.4%	
音楽スタジオ I・II	利用者数			1,621	
	利用率			27.1%	
合計利用者数(参考値)				57,535	
区収入/合計利用者数				213	
管理代行費/合計利用者数				1,740	

(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	全て期日まで所管課へ書面で報告している。	期日までに不備なく提出されている。内容について補足がある場合は、口頭でも説明を受けている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	日報は毎日作成し共有・保管している。他に閉館時チェックリストは毎日記入し月次保管している。	収納金日報は毎日送られてきており、各種日誌等も適切に整備・保管されている。(モニタリング時に保管場所、リストを確認)	○
	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	毎週火曜日に定例会議を実施している。	日常的に連絡を取り合うほか、毎週1回定例会を開催している。情報共有をこまめに行っており、連携も密である。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	照明・音響の知識・経験2名+工学院学生1名配置。又、施設保全として東急C社の有資格者2名配置。	必要な人材が確保されており、適切な配置がされている。(月次報告時にシフトを確認)	○
	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、予約状況に対応したシフトを作成し適正人数を配置。定員としては1名マイナスで稼働している。	多目的室(大)の利用に際し、照明・音響担当のシフトを調整している。夜間時も複数の職員を確保している。	○
	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	開設前教育とし2週間の集中研修実施。館長会でカスハラ研修、9月はホスピタリティ研修を計画。	必要な各種研修等を行い、資質向上に努めている。(モニタリング時にカリキュラム等を確認)	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	弊社のサービス規定に則っており、服装、接客共に適切に対応している。	清潔な服装で誠実に対応している。(適宜確認)	○

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
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	行政ルールを遵守し公平な利用を確保できるよう努めている。	公平・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	75%程度は計画通り催行。他事業者との重複等設定不可の講座は内容変更対応か次年度設定検討。	新型コロナウイルス等の影響で計画通り遂行出来なかったものもあるが、施設全体のまつり、近隣小学校との連携等実績を積んだ。(月次報告にて当該月の実施報告を確認)	○
	使用料等の会計管理は適切か	窓口終了後に毎日締め作業を実施し報告。使用料は随時区へ振り込みしている。	毎日日報の報告があり、適正に管理されている。(使用料は随時確認)	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	施設パンフレットを作成し配布。初利用者に対してスタッフが部屋まで案内し利用方法を説明している。	施設パンフレット、調理講習室の使い方等を作成し周知している。初めての利用者には個別に丁寧に対応している。(定例会時等に報告を受けている。)	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	空室利用の「一休さん」を実施。クールスポット、待合室、小学生の居場所等多目的に活用できている。	「一休さん」は訪問する度いつもにぎわっている。施設まつりも含め自主事業を行い稼働率向上に努めている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレームは原則通りその場で対応して解決している。大きなクレーム、意見書は区へ報告・相談して対応。	迅速に対応している。電話で連絡、共有がある場合や、定例会で報告・相談がある場合がある。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	イベント情報は随時更新している。また、施設情報も適時見直しを行い分かり易いホームページを目指して	分かりやすいホームページで、情報更新も随時行われている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	出張所・自治会との関係は良好。又、近隣の道塚小とのコラボを行い授業で取り上げていただいた。	地域住民・団体の集まる会議に出席している。また、近隣の小学校とも連携しており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	個人情報はアクティオ社の方針に基づき管理台帳にてリスト化。現物はキャビネットに保管し施錠。	個人情報は施錠キャビネットに保管され適正に管理されている。(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	マニュアルは閲覧可能な場所に保管。年一度「施設個人安全対策」回覧および教育テストを実施。	個人情報マニュアルが整備され、教育テスト等も実施されている。教育テストの結果は本社に報告される。	○
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	マニュアルはアクティオ社と大田区地域力推進部の2種類。双方ともに閲覧可能な場所に保管。	危機管理マニュアル等が整備され、職員に周知もされている。	○
	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	消防訓練は年2回実施。防犯訓練はWEBビデオ視聴を含め年2回実施。	施設全体で情報を共有し、消防訓練は年2回実施している。防犯訓練についても施設内で連携して行っている。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	不審者には声掛けを行うと共に館内情報共有を実施。	犯罪の抑止力ともなるため、館内での利用者への挨拶を意識している。館内全施設情報共有を行っている。施設内外の見回りを行っている。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	事務所内のキーボックスにて全てのキーを管理。マスターキーは閉館時に本数確認を毎日実施。	適切に鍵等が管理されている。(モニタリング時に確認)	○

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	
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)	協定年間計画に基づき実施。点検記録は事務所内保管と同時に月次事業報告書にも添付し提出。	計画的に適切に実施されている。月次報告にて報告書の提出がある。	○
		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)	不具合・破損個所が発生した場合は東急C常駐者により速やかに原因を確認し定例会にて全て報告。	定例会で速やかに報告がある。進捗があった場合は、メール等で画像や説明が共有されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	定例会にて協議を行い、区の見終判断に基づき対応を実施。但し、水漏れ等緊急時は事後報告となる。	修繕等が適切に行われている。不具合等があれば定例会で報告がされている。	○
		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)	年度事業計画に記載した再委託先を遵守している。	事業計画書に明示されており、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)	冬場の湿気、夏場の室温等状況を見ながら、空調を最適温度に調整し省エネを心掛けている。	館内巡回の際に、照明、空調の消し忘れがないか等も確認している。区民の快適な室温に配慮しながらも省エネを心掛けている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	舞台関連は担当者が、その他設備関係は東急C派遣員が整備・保管している。	各担当が適切に整備、保管している。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	スタジオ機器取説は付属品と共に倉庫2に、他備品は事務所棚⑥に保管。新規備品取説は随時追加。	収納場所を決め適切に整備、保管している。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	区の台帳に対応した備品シールをそれぞれの備品に貼り番号管理を実施。年1回の棚卸時に突合。	備品台帳に基づき適正に管理されている。(年1回確認)	○
	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	年間計画に基づき実施。日常清掃以外の記録は事務所保管し、写しを月次事業報告書に添付し提出。	事業計画書通りに清掃を行っている。また、訪問時適宜確認しているが、常に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	トイレトーパー、ハンドソープは清掃時に補充。コロナ対策用消毒キットは職員が点検時に確認。	適切に管理されている。(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		調理室、事務室、休憩室のごみは大田区の基準通り分別しごみ庫内の所定の場所に保管している。	適切に分別、管理されている。(モニタリング時に確認)	○	
施設周辺の美観は維持されているか		管轄エリア内は適時巡回し美観の維持に努めている。	駐輪場のゴミ等も巡回時に回収する等して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)

- ①カムカム新蒲田開設内覧会:内覧会を兼ねたオープニングイベント/5月5日開催/1回/1,500名来館
- ②道塚小学校:地域小学校との協働コラボ/3年生「総合」事業で題材として学習・発表/施設では展示・X'masオーナメント制作を実施
- ③大田区企業:JAL/折り紙飛行機78名/航空教室28名/エコ教室25名、EJR/お仕事講座30名、ANA/空港見学22名
- ④マリーゴールドまつり:全館施設共同イベント/3月21日開催/1回/858名来館

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、財務状況は重要な問題点は見当たらないとの判断であり、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審査、及び現地調査の結果、2社とも、労働条件、書類等の管理について良好であるとの判断であり、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。

8 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

評価 <input type="checkbox"/> A 顕著に優れている <input checked="" 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	区民活動施設としての目的や役割を理解し、適切な管理・運営がされている。定期的にこどもから高齢者まで興味を持ち楽しめるような自主事業を企画、さらに年1回施設全体で連携してまつりも開催している。また、近隣小学校との連携も強く、地域での存在感を増していることを評価する。定例会等で施設を訪れると施設が清潔に保たれており、職員の対応も丁寧で好感が持てる。施設の軽微な不具合にも早急に気づき対応または区に報告していることも評価出来る。防犯意識も高く施設全体での共有、問題の洗い出し等を積極的に進めている。また、区民の部屋が分かりにくいとの声を基に案内板を設置する等施設の利用者への配慮を積極的に行うところも評価できる。
改善すべき点	新型コロナウイルスの影響もあったが、施設利用率を向上させるためにさらなる工夫、努力が期待される。また、各階との連携もさらに深め、利用者満足度の向上を図るとともに、防犯・防災に強い施設となるよう努められたい。

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4年度
自己評価実施日	令和5年5月8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)	スポーツ・文化・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	15開庁日以内に必ず面談を実施し、報告書を期日内に提出した。再提出を求められた場合もメール等で数日以内に提出を行った。	毎月、期限内に打合せを実施しており、そこで報告書の提出を受けている。報告書の不備もない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	管理室内で各種帳票を作成し、適切に管理を行っている。	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、適正に保管できている。	○
	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	毎月月次報告会を行っており、その際に必要な協議を行なっている。また電話等での連絡も密に行っている。	定例の月次報告会のみならず、緊急時の電話及びメール連絡にて、十分な連絡、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	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、研修が行われている。必要な知識、経験を持ったスタッフが配置がされている。	○
	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)	員数・シフトは問題なく、誘導員や窓口対応を円滑に行っている。	駐車場内を安全かつスムーズに誘導できるような人員配置がなされている。	○
	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	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警備員研修を受講しており、管理責任者も接遇向上研修を受講している。	○
	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、電話などの対応も出来る限り丁寧にするよう指導している。	服装は清潔であり、電話、窓口、場内巡回時の接客対応も丁寧である。	○

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
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。	一般利用者と定期券利用者のバランスを調整しており、公正な利用ができています。	○
	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、EV充電器は利用者にも好評をいただいている。EV充電器は利用実績の報告も行なっている。	カーシェアリングやポイント交換機、EV車充電設備など、時代に合った計画とそれに則した運用を行えている。	○
	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されており、集金に関しても専門の部署の管理のもと実施している。	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管理できている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	機器の利用方法はわかりやすく看板に表記し、場内の誘導も利用者が迷わずご利用いただけるように配慮している。	利用料金や機器の利用方法について、わかりやすく表示している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	ポイント交換や周辺提携などのプロモーションや回数券販売等の施策を継続的に行い、コロナで落ち込んだ稼働も回復傾向にある。	リピーターへのプロモーションを行い、稼働率も向上している。近隣商業施設との提携も行っている。	○
	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。	事故等の対応は、現場と営業担当者、当課と速やかに連携を行い対応している。緊急性が伴わないものについても月次定例会にて対応を協議している。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	WEBサイトやアプリで満空情報の配信や各種情報を最新の状態で表示している。	料金シュミレーションや使用可能サービス、入り口写真等が、見やすく、利用者目線に立ったホームページがあり、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	回数券や定期券販売、認証機での提携を通じて、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。	近隣商業施設との連携、事故やトラブル発生時の対応なども丁寧に行えており、良好である。	○
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	定期券契約者の情報は専門部署により厳重に管理している。回数券の販売時の個人情報は鍵付きのキャビネットに管理している。	個人情報保護の観点により、各種個人情報については、鍵付きキャビネットでの保管等、厳重に管理されている。	○
	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	定期的に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。	個人情報保護及びコンプライアンス遵守のテストを行い、マニュアル整備や職員研修を実施している。	○
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	防犯・防災マニュアルを最新の情報に整理し作成しており、内容について職員が共有するとともに、他の駐車場での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。	最新の情報に整理した防犯・防災マニュアルを作成しており、職員間で共有されている。	○
	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。	施設全体で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	巡回警備を実施しており日々の防犯防災に努めている。	巡回警備に加え、防犯カメラ(モニター)での監視警備も行っており、防犯・防災管理体制は適切である。	○
	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。	スタッフが所持しているカードでしか開錠できない金庫で管理し、システムにて同金庫の使用履歴も適切に管理されている。	○

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)	施設管理(大星ビル管理)と連携し適切な対応を行っている。	施設管理(大星ビル管理)と連携し適切な対応を行っている。また点検記録も管理室にて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(大星ビル管理)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、速やかに区と施設管理(大星ビル管理)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(大星ビル管理)と連携し適切な対応を行っている。	施設管理(大星ビル管理)と連携し、計画的に修繕を行っている。また緊急対応が必要な時も、随時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)	施設管理(大星ビル管理)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、適切に対応できている。	○	
		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、節電については、スタッフが意識的に取り組んでいる。	○	
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	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。	○
			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整理整頓されている。	○
	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	毎日巡回を行っており、また清掃等も行っている。その中で汚れ等も早期に発見し、適切に処理している	定期清掃が適切に実施されており、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	定期的に巡回を実施しており、消耗品等のチェックも随時行っている	巡回及び清掃の際に、消耗品等の補充も行われている。	○	
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をしている。	適切にゴミを分別し、リサイクルも実施されている。	○		
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。	定期巡回の際にゴミ拾いなどにより、美観は保たれている。	○		

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4年度の利用実績は台数で前年比 94.0%となり、令和3年度を下回る結果となりました。コロナの影響とともに、併設されている大田区民ホール・アプリコの大規模改修工事の影響でイベントが開催されていなかったことや駐車区画の貸切対応の実施が要因として挙げられます。大規模改修工事は令和4年1月から開始され、令和4年度は継続的に4台～28台を工事業者の貸切区画として設けました。工事業者とは貸切での利用契約を締結し、利用者の安全を確保するとともに、駐車場収入の確保にも繋げることが出来ました。令和5年度につきましてはコロナ禍が概ね収束し、アプリコホールの改修も終了したことから、イベント来場者による駐車場利用が大幅に増加する見込みです。引き続き貴区と緊密に協議し、駐車場の利便性の向上を目指してまいります。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

- ・駐車場内での接客については、丁寧であり、クレームが所管課に入ることはほぼない。
- ・トラブル発生時の対応について、迅速に実施できている。
- ・月次報告の数値や内容は整理されており、遅滞なく毎月報告がなされている。
- ・相談事項や調査事項について丁寧に対応している。
- ・売上は微減傾向であったが、アプリコの大規模改修工事による1年の休館による影響であり、コロナの影響も含めても、堅調な営業成果を残している。
- ・工事中の工事車両駐車貸切対応や工事に係る臨時対応についても、速やかかつ丁寧に行っている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士の審査結果では、財務状況について重要な問題点は見当たらないと判断との結果であった。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

今年度調査なし。前々年度は良好との結果であった。
今後も適正な労働環境を確保し、施設サービスの維持・向上に、努められたい。

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4年度
評価実施日	令和5年8月31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	平成10年12月11日に開設
担当部課 (問合せ先)	スポーツ・文化・国際都市部 文化振興課
	電話 03(5744)1226 FAX 03(5744)1539

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5年3月1日～3月31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	100 (小数点以下第二位を四捨五入)								
単純集計結果	性別	(1) 男 40.0%	(2) 女 49.0%	(3) 選択しない 6.0%				無回答 5.0%	
	年代	(1) 20歳未満 4.0%	(2) 20歳代 5.0%	(3) 30歳代 11.0%	(4) 40歳代 22.0%	(5) 50歳代 19.0%	(6) 60歳代 25.0%	(7) 70歳以上 11.0%	無回答 3.0%
	職業	(1) 学生 4.0%	(2) 会社員 31.0%	(3) 自営業 21.0%	(4) 公務員 1.0%	(5) 無職 13.0%	(6) その他 20.0%	無回答 10.0%	
	利用時間帯	(1) 午前 20.0%	(2) 午後 48.0%	(3) 夜間 8.0%	(4) 全日 22.0%				無回答 2.0%
	利用頻度	(1) 週に2日以上 2.0%	(2) 週に1日 5.0%	(3) 2週に1回 7.0%	(4) 月1回 10.0%	(5) 年に数回 31.0%	(6) はじめて 33.0%	無回答 12.0%	
	利用目的	(1) 個人利用 11.0%	(2) サークル活動 34.0%	(3) 自治会町会活動 1.0%	(4) イベント参加 25.0%	(5) 仕事上の関係 19.0%	(6) その他 3.0%	無回答 7.0%	
クロス集計	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=100)								
		(1) 個人利用	(2) サークル活動	(3) 自治会町会活動	(4) イベント参加	(5) 仕事上の関係	(6) その他	摘要	
	(1) 学生	1	1	0	1	0	1		
	(2) 会社員	2	16	0	6	4	3		
	(3) 自営業	2	4	1	7	7	0		
	(4) 公務員	0	0	0	0	1	0		
	(5) 無職	2	5	0	4	0	2		
	(6) その他	4	8	0	8	6	4		

集計結果	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=88)							
		(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	2	0	1	2	3	2	
	(2) サークル活動	0	3	6	4	11	6	
	(3) 自治会町会活動	0	0	0	0	1	0	
	(4) イベント参加	0	0	0	1	6	14	
	(5) 仕事上の関係	0	1	0	2	7	9	
	(6) その他	0	1	0	1	3	2	

クロス集計結果	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=88)							
		(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) 学生	1	0	0	0	0	2	
	(2) 会社員	1	0	2	2	12	13	
	(3) 自営業	0	3	1	2	10	4	
	(4) 公務員	0	0	0	0	0	1	
	(5) 無職	0	0	1	4	4	3	
	(6) その他	0	2	3	2	5	10	

(「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	52	27	16	2	0	3	100	8.3
		52.0%	27.0%	16.0%	2.0%	0.0%	3.0%	100.0%	(A)
	施設予約や利用は公平・公正に行われていますか	45	27	20	1	1	6	100	8.0
		45.0%	27.0%	20.0%	1.0%	1.0%	6.0%	100.0%	(A)
	施設は清潔に保たれていますか	49	32	16	0	0	3	100	8.4
		49.0%	32.0%	16.0%	0.0%	0.0%	3.0%	100.0%	(A)
	備品や設備は利用しやすいですか	42	30	16	3	1	8	100	8.0
		42.0%	30.0%	16.0%	3.0%	1.0%	8.0%	100.0%	(A)
事故防止などの安全管理の状態はいかがですか	41	34	18	0	0	7	100	8.1	
	41.0%	34.0%	18.0%	0.0%	0.0%	7.0%	100.0%	(A)	
来所目的は十分に達成されましたか	50	34	12	0	0	4	100	8.5	
	50.0%	34.0%	12.0%	0.0%	0.0%	4.0%	100.0%	(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	47	29	18	0	0	6	100	8.3	
	47.0%	29.0%	18.0%	0.0%	0.0%	6.0%	100.0%	(A)	

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> ・また機会があれば来たいと思う施設。 ・松竹蒲田撮影所の映画企画展は素晴らしい。再展示して欲しい。 ・綺麗で、対応も丁寧ですばらしかった。 ・当日追加の打合せも対応していただきありがたかった。 ・今後も利用したい素晴らしい施設。 	
	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"> ・施設利用の申し込み方法を検討して欲しい。 ・本申し込み、支払いがネット決済出来ると有難い。 <p>②施設の構造や制度に関するもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ロビーに椅子を置いて欲しい。 ・サービスヤード前扉のマットを固定するか、無くして欲しい。 ・エアコンをつけても効果を感じなかった。空調を改善して欲しい。 	<p>【指定管理者】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和5年3月から「大田区文化振興協会 施設抽せんシステム」を稼働した。 <p>【指定管理者】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の5類移行を受け、椅子を再設置した。 ・サービスヤード前扉のマットについて、テープで固定した。 ・保守点検、定期清掃を行っている。現在良好である。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分		令和2年度決算額	令和3年度決算額	令和4年度決算額	評価
区収入	施設使用料	67,198,770	30,589,613	74,240,825	令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響で収入が減少した。令和3年度は、令和4年1月から令和5年2月までの特定天井等改修工事休館に伴い、収入が減少した。令和4年度は、リニューアルオープン後の利用申込が順調に伸びたため収入が増加した。
	その他	0	0	0	
	合計	67,198,770	30,589,613	74,240,825	
管理代行経費	人件費 ※税抜き	44,961,662	40,860,401	30,500,761	令和4年1月から令和5年2月まで休館していたため、人件費及びその他維持管理費は減少している。また、令和3年度より固有職員から区派遣職員になり、人件費が減額となっている。
	その他維持管理費	129,468,398	93,395,771	61,825,808	
	合計(精算後の額)	174,430,060	134,256,172	92,326,569	

② 事業実績評価

施設(主なもの)		令和2年度実績	令和3年度実績	令和4年度実績	評価
大ホール	利用者数	39,712	76,974	12,714	令和4年1月から令和5年2月まで特定天井等改修工事を行い休館した。
	利用率	44.7%	71.9%	81.6%	
小ホール	利用者数	11,517	17,109	2,891	令和5年3月の開館に合わせ、リニューアルオープン記念事業を実施した。3月3日(金)は、大ホールで「大田区出身ピアニストによるコンサート」、小ホールで「スタインウェイを弾こう」、展示室で「松竹キネマの展示」を行った。3月4日(土)は、大ホールで「ジェイコブ・コーラー ソロ・ピアノ」コンサートを行った。いずれの事業も好評であった。また、3月25日(土)には大田区JHSウィンドオーケストラ春風コンサートを実施した。
	利用率	57.5%	79.3%	78.4%	
展示室	利用者数	11,961	83,072	2,225	は、大ホールで「大田区出身ピアニストによるコンサート」、小ホールで「スタインウェイを弾こう」、展示室で「松竹キネマの展示」を行った。3月4日(土)は、大ホールで「ジェイコブ・コーラー ソロ・ピアノ」コンサートを行った。いずれの事業も好評であった。また、3月25日(土)には大田区JHSウィンドオーケストラ春風コンサートを実施した。
	利用率	43.1%	81.8%	60.2%	
Aスタジオ	利用者数	8,302	11,230	1,865	は、大ホールで「ジェイコブ・コーラー ソロ・ピアノ」コンサートを行った。いずれの事業も好評であった。また、3月25日(土)には大田区JHSウィンドオーケストラ春風コンサートを実施した。
	利用率	71.9%	77.2%	70.7%	
Bスタジオ	利用者数	3,655	4,053	866	は、大ホールで「ジェイコブ・コーラー ソロ・ピアノ」コンサートを行った。いずれの事業も好評であった。また、3月25日(土)には大田区JHSウィンドオーケストラ春風コンサートを実施した。
	利用率	67.8%	75.4%	75.5%	
合計利用者数(参考値)		75,147	192,438	20,561	
区収入/合計利用者数		894.2	159.0	3,610.8	
管理代行費/合計利用者数		2,321.2	697.7	4,490.4	

(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	事業計画及び実績報告は不備なく期日までに速やかに提出している。	月例業務報告書、事業計画書及び事業実績報告書ともに、期日までに不備なく報告されている。	○
	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を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、調整がとれている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	音響・照明・舞台の専門職員を配置し、利用者の施設利用上の支援を行っている。	専門的知識を有した職員を配置し、利用者の利便性向上に努めている。	○
	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)	主催事業・イベント等により、必要な従事職員に変動があるため、協会職員、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体制を構築している。	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	OJTをはじめ全体研修やWEB研修を計画的に実施し、必要な研修に職員が参加している。	大田区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	フロント職員、専門スタッフは制服を着用し、適切な接客を行っている。施設職員も適切に接客を行っている。	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、施設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「利用案内」を作成し、職員が共有する「作業手順書」を作成することで、公正な利用を図っている。大ホールなどぐいすネット対象外の室場の施設利用は、コンピュータ抽せんによって公正な施設予約環境を整備している。	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	大田区文化振興協会の自主事業を計画的に実施している。アプリコ改修工事終了を広く周知するため、アプリコ主催でリニューアルオープン記念事業を行った。	大田区文化振興協会の事業計画書、事業報告書により、計画通りに事業が実施されていたことを確認した。	○
	使用料等の会計管理は適切か	大田区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、重点審査項目を決めて)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	文書や図面の作成のほか、タブレットの活用などにより、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、十分に分かりやすい説明であることを確認している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	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・意見は、「フロント業務日報」により館内で共有している。内容により、区への報告、協会全体での情報共有、委託事業者への指示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、改善の機会ととらえ、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、アクセシビリティを強化したホームページを提供している。最新情報及び施設休館等を掲載するため適宜更新し、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	
運営	施設の周辺地域との関係は良好か	地域の町会等が開催する事業の協力や蒲田東地区地域力推進会議での報告、さらに帰宅困難者一時滞在施設として区、地域、アロマスクエア株式会社と連携を密にしている。	地域の町会等が開催する事業に協力している。また、当該地区の地域力推進地区委員会などに出席し、地域の情報は共有できている。	○	
情報管理	個人情報とは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・法令遵守に重大な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ことを確認している。	○	
	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	個人情報の管理・法令順守のため、マニュアルの整備やOJTを実施している。その他、協会全職員が情報管理、ハラスメントやアンガーマネジメント等をオンラインで幅広く学べる環境を整えている。	個人情報保護、法令順守のために各種マニュアルを整備し、またOJTを適宜実施していることを確認した。	○	
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	大田区文化振興協会として危機管理基本マニュアルを作成し、アプリコでも施設の危機管理マニュアルを作成している。さらに協会では安全対策会議を開催し、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、会議等で職員に周知している。また、消防計画について確認した。	○	
	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、年2回の自衛消防訓練を行っている。	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。ビル管理会社との月1回の定例会でビル管理体制の共有を行っている。	消防計画に則り、適切に防犯・防災管理体制を取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、施錠管理が適切に行われていることを確認した。	○	
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)	「保全業務日報」等で点検結果を記録・情報共有し、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・修繕は速やかに施設で対応し、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)	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)	大田区文化振興協会の手続きに則り、適切に再委託している。	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、毎月の使用量データに基づき、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。	○

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
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	清掃はチェックリストに基づき適切に履行されていることを確認し、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。持ち帰ら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。	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=×)

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)

令和5年3月3日・4日にアプリコリニューアルオープン記念事業を実施した。大田区と関係の深いピアニストによるコンサートや松竹キネマに関する展示、スタインウェイピアノの演奏体験会を行った。コンサート来場者数は2日間で1,085名、展示来場者数は1日で250名、ピアノ体験者数は1日で22名であった。無料のイベントということもあり、地域の方にリニューアルオープンを広く周知するとともに、アプリコに愛着をもってもらうきっかけとすることができた。

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 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	常に高い利用率を維持していることは、設備、サービスの点で利用者の支持を受けていると評価できる。 施設を利用して開催している自主事業も多岐にわたり、特に、国内最高峰のオーケストラによる公演や大田区JHSウインドオーケストラを開催するなど、大田区の文化に寄与している。			
改善すべき点	施設・設備の破損・故障が発生しているので、これまでと同様、今後も適切に対処されたい。			

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4年度
評価実施日	令和5年8月31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)	スポーツ・文化・国際都市部 文化振興課
	電話 03(5744)1226 FAX 03(5744)1539

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11月16日～12月16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	207 (小数点以下第二位を四捨五入)								
単純集計結果	性別	(1) 男 27.05%	(2) 女 56.04%	(3) 選択しない 3.38%				無回答 13.53%	
	年代	(1) 20歳未満 0%	(2) 20歳代 4.83%	(3) 30歳代 6.76%	(4) 40歳代 8.21%	(5) 50歳代 15.46%	(6) 60歳代 21.26%	(7) 70歳以上 37.20%	無回答 6.28%
	職業	(1) 学生 4.35%	(2) 会社員 21.26%	(3) 自営業 14.49%	(4) 公務員 1.45%	(5) 無職 37.20%	(6) その他 17.39%	無回答 3.86%	
	利用時間帯	(1) 午前 37.68%	(2) 午後 36.72%	(3) 夜間 17.87%	(4) 全日 5.80%				無回答 1.93%
	利用頻度	(1) 週に2日以上 12.56%	(2) 週に1日 19.81%	(3) 2週に1回 18.36%	(4) 月1回 19.32%	(5) 年に数回 19.32%	(6) はじめて 3.38%	無回答 7.25%	
	利用目的	(1) 個人利用 25.60%	(2) サークル活動 56.04%	(3) 自治会町会活動 1.45%	(4) イベント参加 2.42%	(5) 仕事上の関係 6.28%	(6) その他 7.73%	無回答 0.48%	
クロス集計	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=198)								
		(1) 個人利用	(2) サークル活動	(3) 自治会町会活動	(4) イベント参加	(5) 仕事上の関係	(6) その他	摘要	
	(1) 学生	3	5	0	0	0	1		
	(2) 会社員	15	16	1	1	8	3		
	(3) 自営業	10	12	2	0	3	3		
	(4) 公務員	1	2	0	0	0	0		
	(5) 無職	15	54	0	2	2	5		
	(6) その他	10	21	0	1	0	2		

集計結果	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=191)							
		(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	24	16	6	1	4	2	
	(2) サークル活動	1	22	31	33	20	1	
	(3) 自治会町会活動	0	0	0	0	3	0	
	(4) イベント参加	0	0	1	1	2	0	
	(5) 仕事上の関係	0	0	0	2	6	2	
	(6) その他	1	3	0	3	4	2	

クロス集計結果	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=185)							
		(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) 学生	2	4	0	0	2	1	
	(2) 会社員	5	9	3	8	12	2	
	(3) 自営業	4	6	3	2	11	1	
	(4) 公務員	0	1	1	0	1	0	
	(5) 無職	9	11	24	21	9	0	
	(6) その他	5	8	6	8	3	3	

(「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	84	85	34	2	0	2	207	8.0
		40.58%	41.06%	16.43%	0.97%	0.00%	0.97%	100.00%	(A)
	施設予約や利用は公平・公正に行われていますか	66	93	42	0	2	4	207	7.6
		31.88%	44.93%	20.29%	0.00%	0.97%	1.93%	100.00%	(B)
	施設は清潔に保たれていますか	70	101	35	1	0	0	207	7.9
		33.82%	48.79%	16.91%	0.48%	0.00%	0.00%	100.00%	(B)
	備品や設備は利用しやすいですか	57	98	47	3	0	2	207	7.5
		27.54%	47.34%	22.71%	1.45%	0.00%	0.97%	100.00%	(B)
事故防止などの安全管理の状態はいかがですか	60	86	55	3	0	3	207	7.4	
	28.99%	41.55%	26.57%	1.45%	0.00%	1.45%	100.00%	(B)	
来所目的は十分に達成されましたか	71	111	23	2	0	0	207	8.0	
	34.30%	53.62%	11.11%	0.97%	0.00%	0.00%	100.00%	(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	59	113	32	3	0	0	207	7.8	
	28.50%	54.59%	15.46%	1.45%	0.00%	0.00%	100.00%	(B)	

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> ・いつも丁寧な対応ありがとうございます。 ・他区施設の机と比較して使いやすい、清潔感も高く感じます。机のセッティングも感謝しています。 ・急なお願い等でも、職員の方はイヤな顔せずに対応いただいています。とても感謝しています。 ・親切に対応してくださりありがとうございます。 ・気持ちよく活用させていただいています。 		
	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"> ・新しいテニスマシンの使い勝手が悪すぎる。利用状況等を確認してから導入してほしい。 ・コピー機(有料)があると便利である。 ・プラザと文化の森の両施設が使用できない日が重なった。 <p>②施設の構造や制度に関するもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設のシステムやルールは古い公共施設という印象。施設利用料金の支払い、キャンセルの手続きは特に時代にあっていない。 ・バリアフリーに対応してほしい。エレベーターの昇降速度が遅い。 ・利用料金がもう少し安いと良い。区内に使える施設が少なすぎる。 	区 の 対 応 (具 体 的 に)	<p>【指定管理者】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者一人一人の意見を踏まえて更新することは困難であるが、今後機器を更新する際は、利用者視点も十分に考慮して適切に対応する。 ・ご意見として受け止め、設置基準の有無なども確認、検討していく。 ・清掃休館日は予め調整して対応しているが、保守点検と清掃休館日が重なり、音楽スタジオが2施設使用できない日があった。複数施設が利用できないということがないよう3館において調整した。 <p>【指定管理者】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区施設共有で運用しており、全体的な見直しが必要になる。うぐいすネットのリプレイスを契機として運用面の改善についても求めたい。 ・特定天井改修その他工事でもバリアフリー化されないため、施設としてできる対応に努めたい。 ・料金設定に関して、利用者から意見がある旨区へ伝える。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分		令和2年度決算額	令和3年度決算額	令和4年度決算額	評価
区 収 入	施設使用料	48,259,470	70,915,685	46,694,285	令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響もあり、使用料収入が前年と比較すると大幅に減少したが、令和3年度は利用率も上がり、収入も増加した。令和4年度は工事休館に伴い3月から休館しているほか、令和5年度の利用停止によって12か月前から申し込みできる室場などの使用料収入が減少している。施設再開後、利用状況を注視しながら、利用率向上の検討が必要である。
	その他	0	0	0	
	合計	48,259,470	70,915,685	46,694,285	
管 理 代 行 経 費	人件費 ※税抜き	32,659,373	33,999,987	34,692,234	人件費は給与改定やそれに伴う社会保険料等の増額により増えている。
	その他維持管理費	202,193,034	189,254,657	193,819,421	
	合計(精算後の額)	234,852,407	223,254,644	228,511,655	

② 事業実績評価

施設(主なもの)		令和2年度実績	令和3年度実績	令和4年度実績	評価
大ホール	利用者数	15,452	34,211	70,121	令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大により利用者数・利用率ともに減少したが、3年度以降は徐々にコロナ前の水準に近づいてきており、増加傾向にある。 一方で、展示室は利用率が低下しており、リハーサル室の利用率は伸び悩んでいる状況もあることから利用率向上を図る必要がある。
	利用率	39.8%	58.6%	74.3%	
小ホール	利用者数	9,463	17,326	20,998	
	利用率	49.5%	67.0%	69.1%	
展示室	利用者数	5,113	13,003	14,724	
	利用率	36.8%	60.8%	57.8%	
リハーサル室	利用者数	5,302	8,777	10,311	
	利用率	60.3%	73.7%	73.9%	
第1和室	利用者数	941	2,066	3,052	
	利用率	51.4%	62.7%	69.8%	
合計利用者数(参考値)		76,514	131,125	194,698	
区収入/合計利用者数		630.7	540.8	239.8	
管理代行費/合計利用者数		3,069.4	1,702.6	1,173.7	

(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	事業計画及び実績報告は不備なく期日までに提出している。	月例業務報告書、事業計画書及び事業実績報告書ともに、期日までに不備なく報告されている。	○
	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	担当者間の連絡、調整は日常的に実施しているほか、月1回双方の管理職等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、調整がとれている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	音響・照明・舞台の専門職員を配置し、利用者の要望等に対応している。また、特定天井改修その他工事に関して専門知識を要する場合、適宜助言を求めている。	専門的知識を有した職員を配置し、利用者の利便性向上に努めている。	○
	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)	イベント等の事業規模により、必要な職員数に変動があるため、協会職員、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体制を構築している。	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	OJTをはじめ全体研修を計画的に実施し、必要な研修に職員を参加させている。	大田区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	フロント職員、専門スタッフは制服を着用し、適切な接客を行っている。また、施設職員も適切な接客を行っている。	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、施設職員も適切な接客を行っていることを確認した。	○

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
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「利用案内」を作成し、職員は「作業手順書」等を作成することで、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、うぐいすネット対象外の室場の抽選はコンピュータで公正に行い、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	大田区文化振興協会の自主事業を計画的に実施している。	大田区文化振興協会の事業計画書、事業報告書により、計画通りに事業が実施されていたことを確認した。	○
	使用料等の会計管理は適切か	大田区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、分かりやすく、丁寧な説明に努めている。	利用案内、ホームページを閲覧し、十分に分かりやすい説明であることを確認している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	利用者の意見や要望などに耳を傾け、稼働率向上に資する取組みに努めている。	利用者の声にも耳を傾け、稼働率向上に向けた取組みを実施している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	利用者からの意見等については、適切に対応するとともに、「フロント業務日報」に記録をしている。また、内容により、区への報告、委託事業者への指示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、改善の機会と捉え、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ている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	地域の町会等が実施する事業などに協力するとともに、水害時補完避難所として地域と連携を密にしている。	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	個人情報 は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、法律、条例、規則などを遵守しながら、適切に個人情報を管理している。	「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ことを確認している。	○
	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。その他、協会全職員が情報管理、ハラスメントやアンガーマネジメント等をオンラインで幅広く学べる環境を整えている。	個人情報保護、法令遵守のために各種マニュアルを整備し、またOJTを適宜実施していることを確認した。	○

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	協会として危機管理基本マニュアルを作成し、プラザでも施設の危機管理マニュアルを作成している。さらに協会では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。	危機管理マニュアルを整備し、職員に周知していることを確認した。また、消防計画についても確認した。	○	
	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であるが、適切な初動体制、対応をとれるように、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	常時館内のモニター監視と定期巡回を行うとともに、消防計画に則った管理体制を敷いている。	消防計画に則り、適切に防犯・防災管理体制を取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、施錠管理が適切に行われていることを確認した。	○	
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)	日常・定期点検は「保全業務日報」や「点検報告書」等で記録し、書庫に適切に保管している。	書庫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・更新については速やかに施設で対応するとともに、内容に応じて適宜区への報告、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)	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、規模に応じて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)	大田区文化振興協会の手続きに則り、適切に再委託している。	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(°C)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、省エネルギーに努めている。	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、書庫に整備・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、書庫に整備・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、適切に整理等している。	備品の登録や廃棄について、適切に実施されている。	○	

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
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。	○
	施設周辺的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。	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=×)

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)

<p>1 下丸子らくご倶楽部(年7回)、来場者数 935人 2 下丸子JAZZ倶楽部(年7回)、来場者数 1,451人 両企画とも約30年の開催期間を誇り、地元町会や商店街の協力を得て実施し、誰もが気軽に訪れる「地域の広場」となっている。 3 おおた和の祭典 区内で伝統芸能の普及公演活動を行う各団体との連携により、子どもたちに日本の伝統芸能を鑑賞・体験を目的にプラザ全館を使用して開催している。</p>
--

6 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>

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	<p>職員に対する研修の充実、情報セキュリティ対策など、施設運営の基盤となる取組みを着実に進めている。また、文化芸術発信の拠点として様々な事業を展開していく中で、文化庁等からの公的助成金も活用しながら取り組んでいる。 特に、小中学校課外活動支援事業や芸術体験アウトリーチ事業のように未来を担う子供たちへの支援を行ったり、舞台芸術創造事業のように新たな文化を作り上げる活動をしたりと、活動の領域は多彩である。さらに、地域文化のプラットフォーム形成にも乗り出そうとしており、大田区の文化活動にとって不可欠の存在となっている。 施設全体の満足度も、82.61%の方が、満足、とても満足と答えており、適切な管理運営を行っているといえる。</p>
改善すべき点	<p>利用者満足度評価では、82.61%の方が、満足、とても満足と答えているが、前回の91.1%から減少しているため、今後も利用者の意見・要望に対して、職員への教育、施設の点検等、予防措置をさらに強化されたい。</p>

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4年度
評価実施日	令和5年8月31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する。
施設の沿革	平成13年11月3日に開設
担当部課 (問合せ先)	スポーツ・文化・国際都市部 文化振興課
	電話 03(5744)1226 FAX 03(5744)1539

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10月10日～ 令和5年1月14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	298 (小数点以下第二位を四捨五入)								
単純集計結果	性別	(1) 男 43.96%	(2) 女 51.01%	(3) 選択しない 2.68%				無回答 2.35%	
	年代	(1) 20歳未満 7.72%	(2) 20歳代 3.36%	(3) 30歳代 7.05%	(4) 40歳代 14.77%	(5) 50歳代 20.47%	(6) 60歳代 18.12%	(7) 70歳以上 27.52%	無回答 1.01%
	職業	(1) 学生 8.72%	(2) 会社員 21.14%	(3) 自営業 13.09%	(4) 公務員 2.68%	(5) 無職 25.50%	(6) その他 23.15%	無回答 5.70%	
	利用時間帯	(1) 午前 23.83%	(2) 午後 50.34%	(3) 夜間 12.75%	(4) 全日 9.73%				無回答 2.92%
	利用頻度	(1) 週に2日以上 20.13%	(2) 週に1日 23.15%	(3) 2週に1回 18.46%	(4) 月1回 18.46%	(5) 年に数回 12.42%	(6) はじめて 4.03%	無回答 3.36%	
	利用目的	(1) 個人利用 57.45%	(2) サークル活動 22.49%	(3) 自治会町会活動 1.22%	(4) 主催事業参加 3.34%	(5) 仕事上の関係 7.90%	(6) その他 6.08%	無回答 1.52%	
クロス集計	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=269)								
		(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	23	2	0	0	1	0		
	(2) 会社員	3	11	1	3	11	2		
	(3) 自営業	19	13	1	4	4	4		
	(4) 公務員	6	1	0	0	1	0		
	(5) 無職	48	20	2	3	1	7		
(6) その他	43	20	0	1	8	6			

集計結果	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=315)							
		(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	49	42	30	29	25	9	
	(2) サークル活動	11	22	17	17	4	1	
	(3) 自治会町会活動	0	2	1	1	0	0	
	(4) 主催事業参加	0	2	2	3	4	0	
	(5) 仕事上の関係	5	4	5	6	5	1	
	(6) その他	0	3	8	4	3	0	

クロス集計結果	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=272)							
		(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) 学生	4	9	5	4	2	1	
	(2) 会社員	10	11	11	10	13	6	
	(3) 自営業	6	10	11	4	5	1	
	(4) 公務員	4	0	1	1	1	1	
	(5) 無職	17	17	10	21	7	1	
	(6) その他	15	19	11	13	8	2	

(「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	141	116	37	2	0	2	298	8.3
		47.32%	38.93%	12.42%	0.67%	0.00%	0.67%	100.00%	(A)
	施設予約や利用は公平・公正に行われていますか	121	114	53	3	2	5	298	7.8
		40.60%	38.26%	17.79%	1.01%	0.67%	1.68%	100.00%	(B)
	施設は清潔に保たれていますか	136	125	32	1	1	3	298	8.3
		45.64%	41.95%	10.74%	0.34%	0.34%	1.01%	100.00%	(A)
	備品や設備は利用しやすいですか	121	119	44	10	1	3	298	7.9
40.60%		39.93%	14.77%	3.36%	0.34%	1.01%	100.00%	(B)	
事故防止などの安全管理の状態はいかがですか	111	116	64	3	0	4	298	7.7	
	37.25%	38.93%	21.48%	1.01%	0.00%	1.34%	100.00%	(B)	
来所目的は十分に達成されましたか	137	115	42	2	0	2	298	8.2	
	45.97%	38.59%	14.09%	0.67%	0.00%	0.67%	100.00%	(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	129	122	43	1	0	3	298	8.1	
	43.29%	40.94%	14.43%	0.34%	0.00%	1.01%	100.00%	(A)	

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> 工芸室の窯が新しく、しかも使いやすい引出し式になり、大変感謝しております。 インターネットが可能で、プリンターまでそろえた施設はめずらしい。 外側のプランターの花々、館内の緑はいつも手入れされ、心が和みます。 	区の対応(具体的に)	【指定管理者】 大田文化の森運営協議会でも幅広くイベントを実施しているほか、施設担当が文化の森の特色を活かしたワークショップを実施予定です。
	改善等の要望事項	①指定管理者の管理運営に関するもの ・コミュニティに属してなくてもやれるイベントがあれば参加したい。 ②施設の構造や制度に関するもの ・窓口の用紙記入がネット入力等出来たらより良いです。		【指定管理者】 ・ホール等の申込も令和4年度よりインターネットでの申し込みに変更しました。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分		2年度決算額	3年度決算額	4年度決算額	評価
区収入	施設使用料	25,993,318	35,683,121	49,270,396	令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により使用料収入が減少したが、令和3年度以降は徐々に回復し、コロナ前の水準に近づいている。今後も安定した使用料収入を確保できるよう施設運営を行っていく。
	合計	25,993,318	35,683,121	49,270,396	
管理代行経費	人件費 ※税抜き	32,343,838	42,048,561	45,344,366	人件費は給与改定やそれに伴う社会保険料等の増額により増えている。また、産・育休代替要員や区派遣職員が固有職員となったための増加分である。
	その他維持管理費	210,687,408	214,610,242	222,673,550	
	合計(精算後の額)	243,031,246	256,658,803	268,017,916	

② 事業実績評価

施設(主なもの)		2年度実績	3年度実績	4年度実績	評価
ホール	利用者数	9,378	16,845	32,254	新型コロナウイルスの影響により令和2年度は顕著に利用率が下がっているが、翌年度以降は復調しつつある。利用率の低い夜間時間帯の利用率向上が課題であり、理由の解明と対応について、区とともに検討が必要である。
	利用率	33.8%	53.0%	65.5%	
多目的室	利用者数	15,303	25,435	33,472	
	利用率	42.9%	65.2%	68.0%	
展示コーナー	利用者数	5,960	7,381	8,251	
	利用率	28.1%	32.8%	30.9%	
和室	利用者数	5,278	6,879	7,191	
	利用率	64.1%	63.7%	62.0%	
第1集会室	利用者数	3,656	4,382	6,524	
	利用率	59.8%	60.1%	69.7%	
合計利用者数(参考値)		73,506	112,050	161,935	
区収入/合計利用者数		353.6	318.5	304.3	
管理代行費/合計利用者数		3,306.3	2,290.6	1,655.1	

(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	事業計画及び実績報告は不備なく期日までに速やかに提出している。	月例業務報告書、事業計画書及び事業実績報告書ともに、期日までに不備なく報告されている。	○
	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、調整がとれている。	○

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
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。また、特定天井改修その他工事に関して専門知識を要する判断について、適宜助言を求めている。	専門的知識を有した職員を配置し、利用者の利便性向上に努めている。	○
	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体制を構築している。	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	OJTをはじめ全体研修を計画的に実施し、必要な研修に職員を参加させている。	大田区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	フロント職員、専門スタッフは制服を着用し、適切な接客を行っている。また、施設職員も適切な接客を行っている。	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、施設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「利用案内」を作成し、内部的には「作業手順書」を作成することで、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、ホールなど、うぐいすネット対象外の室場の抽選はコンピュータで公正に行い、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	大田区文化振興協会・文化の森運営協議会・情報館の自主事業を計画的に実施している。新型コロナウイルス感染症の影響で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、大田区文化振興協会の事業計画書、事業報告書により、おおむね計画通りに事業が実施されていたことを確認した。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」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、十分に分かりやすい説明であることを確認している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	保守点検や工事の集約化を行い、稼働率を高めている。	利用者の声にも耳を傾け、稼働率向上に向けた取組みを実施している。	○
利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	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、改善の機会ととらえ、丁寧な対応を行っている。	○	

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
運 営	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ている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	当該地区の地域力推進会議や町会長会議に出席し、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、当該地区の地域力推進地区委員会などに出席し、地域の情報は共有できている。	○
情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	「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ことを確認している。	○
	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。その他、協会全職員が情報管理、ハラスメントやアンガーマネジメント等をオンラインで幅広く学べる環境を整えている。	個人情報保護、法令遵守のために各種マニュアルを整備し、またOJTを適宜実施していることを確認した。	○
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	協会として危機管理基本マニュアルを作成し、文化の森でも施設の危機管理マニュアルを作成している。さらに協会では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、会議等で職員に周知している。また、消防計画について確認した。	○
	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。	消防計画に則り、適切に防犯・防災管理体制を取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、施錠管理が適切に行われていることを確認した。	○

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	
施設管理	共通 建物 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)	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)	大田区文化振興協会の手続きに則り、適切に再委託している。	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(°C)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。	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		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=×)

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)

新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、令和2年度は顕著に利用が下がっているが、翌年以降は復調しつつある。運営協議会主催コンサート「名曲で巡るヨーロッパの旅」などは、未就学児も参加可能な企画で、老若男女に人気で毎回高倍率の抽選であった。情報館においては協会主催事業や龍子記念館とのコラボレーションで設置した特設コーナーが好評で関連書籍の貸出回数も増加した。また、陶芸窯に不具合が生じたため速やかに更新し、利用者からも好評を得ていて、ランニングコスト(電気料金)の減少も実現できている。

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 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	大田文化の森運営協議会が行う事業運営と、文化振興協会が行う施設管理との相乗効果で、地域に親しまれる施設となっている。施設全体の満足度も、87.58%の方が、満足、とても満足と答えており、適切な管理運営を行っているといえる。
改善すべき点	設備の故障や修理について、速やかに対応されたい。

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4年度
評価実施日	令和5年8月31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)	スポーツ・文化・国際都市部文化振興課
	電話 03(5744)1226 FAX 03(5744)1539

2 利用者アンケート調査 ※施設延命化工事による臨時休館のため未実施

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分		2年度決算額	3年度決算額	4年度決算額	評価
区 収 入	入館料	82,650	39,550	0	臨時休館のため、グッズを龍子記念館で販売し区収入とした。区施設を利用した出張展示を実施したが、会場優先確保では物販ができない制約があり、販売できなかった。
	その他	215,070	81,790	8,060	
	合計	297,720	121,340	8,060	
管理代行経費	人件費 ※税抜き	0	0	0	
	その他維持管理費	16,854,921	11,783,887	9,023,395	人件費は、龍子記念館についているため熊谷記念館での計上はない。
	合計(精算後の額)	16,854,921	11,783,887	9,023,395	

② 事業実績評価

施設(主なもの)		2年度実績	3年度実績	4年度実績	評価
熊谷恒子記念館	利用者数	2,241	975	0	令和3年10月より、臨時休館のため、利用者0人で評価できず。 (施設が休館となったため、4年度は池上会館と区民プラザで出張展示を行い、917人の観覧があった。)
	利用率				
	利用者数				
	利用率				
合計利用者数(参考値)		2,241	975	0	
区収入/合計利用者数		132.9	124.5	0.0	
管理代行費/合計利用者数		7,521.2	12,086.0	0.0	

(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	事業計画及び実績報告は不備なく速やかに提出している。	月例業務報告書、事業計画書及び事業実績報告書ともに、期日までに不備なく報告されている。	○
	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龍子記念館において適切に作成・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、調整がとれている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	龍子記念館に熊谷恒子記念館担当学芸員(主任)有資格者1名を、配置している。	専門的知識を有した職員を配置し、利用者の利便性向上に努めている。	○
	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)	スタッフ及び担当職員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	OJTをはじめ全体研修を計画的に実施し、必要な研修に職員を参加させている。	大田区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	施設スタッフとして適切な服装で行っている。	記念館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	臨時休館のため、出張展示の他、記念館講座、子供向けワークショップを実施している。	記念館が使用できない中でも、区内施設を活用し、出張展示等を積極的に行うなど、おおむね計画通りに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	大田区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	臨時休館中のため、間違えての来館が無いよう周知を行っている。	臨時休館中であることをホームページ等で周知している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	臨時休館中ではあるが、出張展示を2回開催し、事業の普及と理解促進を行った。	記念館が使用できない中でも、区内施設を活用し、事業の普及等に努めた。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	※臨時休館中ではあるが、出張展示期間中に意見を収集するなど、可能な対応を行った。	可能な範囲で対応したことを確認した。	○
	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リニューアルした。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ている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	毎朝、事業者が清掃を実施し、近隣との関係は良好に保っている。	施設周辺の清掃を通じて、施設周辺地域との関係は良好である。	○

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	
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ことを確認している。	○	
	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。その他、協会全職員が情報管理、ハラスメントやアンガーマネジメント等をオンラインで幅広く学べる環境を整えている。	個人情報保護、法令遵守のために各種マニュアルを整備し、またOJTを適宜実施していることを確認した。	○	
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	協会全体での安全対策会議を毎月開催し、情報共有を図るとともに、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、会議等で職員に周知している。また、消防計画について確認した。	○	
	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	適切な初動体制をとるための緊急連絡網の職員間での共有、消防計画に基づく訓練を消防署の指導により行っている。	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	※臨時休館中により入室禁止	※臨時休館中により入室禁止	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	臨時休館中のため、鍵は龍子記念館金庫に保管している。	鍵の保管について適切に保管されていることを確認した。	○	
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)	※臨時休館中	※臨時休館中	○
		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)	※臨時休館中	※臨時休館中	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	※臨時休館中	※臨時休館中	○
		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)	大田区文化振興協会の手続きに則り、適切に再委託している。	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)	※臨時休館中により、電気系統等使用なし。	※臨時休館中により、電気系統等使用なし	○
	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龍子記念館で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、龍子記念館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	機器の取扱説明書等は龍子記念館で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、龍子記念館で適切に保管されている。
	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。	○

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
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	臨時休館中のため、毎朝、前面道路及び隣接地の清掃を行っている。	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。	○
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	※臨時休館中	※臨時休館中	○
	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	落ち葉等、分別基準に基づき区分けし、処理している。	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	臨時休館中のため、毎朝、前面道路及び隣接地の清掃を行っている。	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=×)

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)

<p>・出張展示の開催</p> <p>①「書の雅び 万葉集・古今和歌集を中心に」 会場:池上会館、開催期間:令和4年4月23日～5月8日、入場者数:663人</p> <p>②「書の趣き 松尾芭蕉・与謝蕪村の世界」 会場:大田区民プラザ、開催期間:令和4年12月1日～12月5日、入場者数:254人</p> <p>・地域連携企画コラボレーション展示</p> <p>①現代アート作家作品 会場:大田区民プラザ、開催期間:令和4年12月1日～12月5日、入場者数:254人 ※熊谷恒子記念館出張展示と同時開催</p>

6 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>
--

7 施設所管課総合所見(施設運営の総合的な評価)

評価	<input type="checkbox"/> A 顕著に優れている <input checked="" 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	<p>現在は工事休館中であるが、当記念館は、全国的にも希少な分野の記念館であるとの認識のもと、良質なサービスを提供していると評価できる。</p>
改善すべき点	

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4年度
評価実施日	令和5年8月31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)	スポーツ・文化・国際都市部文化振興課
	電話 03(5744)1226 FAX 03(5744)1539

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5年2月11日～3月12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	187人 (小数点以下第二位を四捨五入)

単純集計結果	性別	(1) 男 35.3%	(2) 女 59.9%						無回答 4.8%
	年代	(1) 20歳未満 0.5%	(2) 20歳代 1.10%	(3) 30歳代 2.70%	(4) 40歳代 4.30%	(5) 50歳代 17.10%	(6) 60歳代 28.90%	(7) 70歳以上 44.40%	無回答 1.10%
	職業	(1) 学生 1.10%	(2) 会社員 23.00%	(3) 自営業 5.30%	(4) 公務員 3.70%	(5) 無職 42.20%	(6) その他 19.30%	無回答 5.30%	
	利用頻度	(1) 展示替ごと 12.30%	(2) 年に数回 17.60%	(3) 年に1回 8.00%	(4) 数年に1回 13.40%	(5) はじめて 44.90%	無回答 3.70%		
	お住まい	(1) 区内 41.70%	(2) 都内 28.90%	(3) 都外 24.10%	(4) 国外 1.10%	無回答 4.30%			
	展示を知った方法	(1) HP 13.90%	(2) ポスター 9.60%	(3) 駅のチラシ 2.70%	(4) チラシ 19.80%	(5) その他 43.9%	無回答 10.20%		

クロス	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利用しているか) (n=177)						
		(1) 展示替ごと	(2) 年に数回	(3) 年に1回	(4) 数年に1回	(5) はじめて	摘要
	(1) 学生				1	1	
	(2) 会社員		1	3	8	31	
	(3) 自営業	2	3	1	2	2	
	(4) 公務員		1		2	4	
	(5) 主婦	13	19	9	7	31	
(6) その他	8	9	3	5	11		

集計結果	年代×利用頻度(どのような年代の方が、どのくらいの頻度で使用しているか) (n=180)						
		(1)展示替ごと	(2)年に数回	(3)年に1回	(4)数年に1回	(5)はじめて	摘要
	(1) 20歳未満					1	
	(2) 20歳代				1	1	
	(3) 30歳代	1	1		1	2	
	(4) 40歳代			1	1	6	
	(5) 50歳代	1		4	5	22	
	(6) 60歳代	8	8	3	5	25	
(7) 70歳以上	13	24	7	12	27		

クロス集計結果	年代×展示を知った方法(どのような年代の方が、どのような広報媒体等で展示を知ったか) (n=168)						
		(1) HP	(2) ポスター	(3) 駅のチラシ	(4) 公共のチラシ	(5) その他	摘要
	(1) 20歳未満					1	
	(2) 20歳代					2	
	(3) 30歳代	2	1		1	1	
	(4) 40歳代	2	1		2	3	
	(5) 50歳代	8	4		5	12	
	(6) 60歳代	10	7	2	14	21	
(7) 70歳以上	4	5	3	15	42		

(「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)	
	展示のテーマはいかがですか	133	43					11	176	9.4
		71.10%	23.00%	%	%	%	5.90%	94.10%	(S)	
	展示の内容はいかがですか	136	40	1				10	177	9.4
		72.70%	21.40%	0.50%	%	%	5.30%	94.70%	(S)	
	販売グッズはいかがですか	32	46	68	1			40	147	6.9
		17.10%	24.60%	36.40%	0.50%	%	21.40%	78.60%	(C)	
	スタッフの対応はいかがですか	82	67	25				13	174	8.3
		43.90%	35.80%	13.40%	%	%	7.00%	93.00%	(A)	
施設は快適でしたか	90	69	14	1			13	174	8.6	
	48.10%	36.90%	7.50%	0.50%	%	7.00%	93.00%	(A)		
チラシ等の案内はいかがですか	53	72	32	1			29	158	7.8	
	28.30%	38.50%	17.10%	0.50%	%	15.50%	84.50%	(B)		
全体的な満足度はいかがですか	81	82	14				10	177	8.4	
	43.30%	43.90%	7.50%	%	%	5.30%	94.70%	(A)		

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> ・龍子公園に参加できて良かった(12件) ・素晴らしい企画で、今後も見に来たい(8件) ・龍子と大観の交流が解りやすい説明で楽しめた(4件) ・大観の作品がたくさん見れて良かった(4件) ・次回も楽しみです(4件) 	
	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"> ・公園案内の人数が多く、説明者の声が聞こえにくかった(4件) ・西馬込駅からの道順がわかりにくく、案内を増やしてほしい(7件) ・客の会話がが多く、集中して鑑賞できなかった(3件) <p>②施設の構造や制度に関するもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレが狭い(1件) 	<p>【指定管理者】</p> <p>1 特別展開催により多くの来館者があり、公園案内も通常よりかなりの人数となった。2回に分け実施するなど工夫したが、それでも追いつかない状況であった。今後同じことが想定される場合は、小型のハンドマイクの購入・使用を検討したい。</p> <p>2 西馬込案内表示については、年間掲示が可能な場所が確保できたため、予算計上した。</p> <p>3 特別展等多くの来館者が想定される場合は、監視員に会話抑制の注意喚起を今後実施する。</p> <p>【指定管理者】</p> <p>1 多くの来館者があり、一時的に使用者が並んだ状態となった。構造上増設はできないため、理解を得つつ多目的トイレへの誘導を実施した。</p>

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分		2年度決算額	3年度決算額	4年度決算額	評価
区収入	入館料	458,100	3,001,950	1,524,150	特別展を実施し、延べ26日間で7,265人と過去最高の入館者数となり2年度収入を上回ったが、7～8割が65歳以上の高齢者で無料のため、区収入は現代アート企画展実施の3年度を下回った。今後、年齢層の拡充を図った現代アート展など、若者向け展示等の工夫が必要と考える。
	その他	1,904,730	2,773,870	1,978,500	
	合計	2,362,830	5,775,820	3,502,650	
管理代行経費	人件費 ※税抜き	22,282,424	23,261,016	25,004,985	人件費は給与改定やそれに伴う社会保険料等の増額により増えている。
	その他維持管理費	47,129,587	46,711,032	47,894,783	
	合計(精算後の額)	69,412,011	69,972,048	72,899,768	

② 事業実績評価

施設(主なもの)		2年度実績	3年度実績	4年度実績	評価
龍子記念館	利用者数	5,761	14,402	12,726	令和4年度は、2年度及び3年度より来場者1人あたりの区収入平均が下回った。入館料収入が伸び悩んでいることから、条例改正を機に、5年度から展示内容により入館料を最高1,500円まで徴収可能とする。今後は年齢層の拡充を図った取組みと良質な作品展示により、個人単価アップを図ることが必要である。
	利用率				
	利用者数				
	利用率				
	利用者数				
	利用率				
合計利用者数(参考値)		5,761	14,402	12,726	
区収入/合計利用者数		410.1	401.0	275.2	
管理代行費/合計利用者数		12,048.6	4,858.5	5,728.4	

(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	事業計画及び実績報告は不備なく速やかに提出している。	月例業務報告書、事業計画書及び事業実績報告書ともに、期日までに不備なく報告されている。	○
	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、調整がとれている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	龍子記念館に学芸員(主査)有資格者1名を、記念館担当として配置している。	専門的知識を有した職員を配置し、利用者の利便性向上に努めている。	○
	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	OJTをはじめ全体研修を計画的に実施し、必要な研修に職員を参加させている。	大田区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。	記念館職員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。	龍子公園を含め高齢者の利用が多く、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	通常展の他、地域連携企画(コラボ展示)、記念館講座、子供向けワークショップ、地域美術研究会等幅広い内容を実施している。	積極的に事業を展開し、グッズ収入など歳入確保にも貢献した。	○
	使用料等の会計管理は適切か	大田区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、十分に分かりやすい説明であることを確認している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	ホームページ、ツイッターの活用、チラシ配布等の他に、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、デイサービス事業者の来館促進、地域との連携強化を図るなど、稼働率向上に取り組んでいる。	ホームページ、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。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、改善の機会ととらえ、丁寧な対応を行っている。	○

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
運 営	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リニューアルした。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ている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	地域事業での無料開放、施設周辺の清掃などを実施し、地域との繋がりを大切に運営し、良好な関係を維持している。	地域との関係を良好にすることができている。	○
情報管理	個人情報情報は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ことを確認している。	○
	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	個人情報の管理・法令順守のため、マニュアルの整備やOJTを実施している。その他、協会全職員が情報管理、ハラスメントやアンガーマネジメント等をオンラインで幅広く学べる環境を整えている。	個人情報保護、法令順守のために各種マニュアルを整備し、またOJTを適宜実施していることを確認した。	○
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	協会全体での安全対策会議を毎月開催し、情報共有を図るとともに、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、会議等で職員に周知している。 また、消防計画について確認した。	○
	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	適切な初動体制をとるための緊急連絡網の職員間での共有、消防計画に基づく訓練を消防署の指導により行っている。	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。	消防計画に則り、適切に防犯・防災管理体制を取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	鍵は金庫に入れ、さらに施錠できる机の中に保管している。	鍵を二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するとともに、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)	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)	大田区文化振興協会の手続きに則り、適切に再委託している。	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)	美術館の規定温度を保ちながら、空調機稼働台数を調整しつつ、毎月の使用料データに基づき、省エネルギーに努めている。	省エネの実績がすぐわかるように、光熱水費一覧表を作成し管理していることを確認した。	○

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
施設管理	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	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。ウイズコロナ対応として、共有部分の消毒を実施している。(1日3回)	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	洗面所等の消耗品は常に補充している。	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。ごみは、分別基準に基づき分けし、処理している。	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	建物維持管理者により建物外部及び内部の清掃、整理整頓を適切に履行し、美観を維持している。	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=×)

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)

<ul style="list-style-type: none"> ・開館60周年記念特別展「横山大観と川端龍子」の開催 横山大観の代表作「無我」「或る日の太平洋」など30点以上の大観作品を展示。NHK日曜美術館アートシーンで放映。 開催期間:令和5年2月11日～3月12日、来館者数:7,024人 ・英会話公園案内ボランティア講座の実施 外国人対応のボランティア講座を実施し(11月、全4回、参加者20人)、現在18人の英会話スタッフと既存の日本語スタッフ23人(計41人)で金・土・日・祝日に龍子公園の案内を実施している。 ・美術館コンサートの実施 地域や福祉施設等において、ボランティアで演奏活動を行っている団体と連携し、施設内で弦楽四重奏の演奏を実施。 開催日:5月13日、参加者:44人 ・SNS等の有効活用 <ul style="list-style-type: none"> ①コロナ禍での外出自粛や多様化する生活様式に対応するため、展覧会の様子や作品解説などを映像化し、協会YouTubeで配信した。 期間:通年、視聴回数:10,148回 ※子供向け動画を含む ②展示作品ごとにQRコードによる作品解説を実施し、来館者満足度の向上を図った。
--

6 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>
--

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	<p>良質な作品を借用しての特別展を開催できたことにより、入場者が増加した。また、借用した美術館からも、美術品を適切に管理したことで信用を獲得し、次回の特別展につながっている。さらに、マスコミに取り上げられることも増えるなど、好循環が生まれている。ギャラリートークや記念館講座を積極的に展開するのみならず、区民が記念館の活動に参加する公園案内ボランティアの制度も、地域に貢献し愛される施設として優れた事業である。 販売グッズの作成、地域全体での回遊性創出などにも意欲的に取り組んでおり、成果が期待できる。</p>
改善すべき点	<p>区の定期監査では、指摘事項とはならなかったものの事務手続きにおいていくつか不備があった。今後は適正な処理に努められたい。</p>

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5年度
評価実施日	令和5年 8月 31日

1 施設概要

施設名	大田区総合体育館
所在地	大田区東蒲田一丁目11番1号
指定管理者	名称 住友不動産エスフォルタ株式会社・NTTファシリティーズ
	代表者 住友不動産エスフォルタ株式会社
	住所 東京都新宿区西新宿2-6-1
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ます。
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)	スポーツ・文化・国際都市部スポーツ推進課
	電話 03(5744)1441 FAX 03(5744)1539

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5年3月20日～3月31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	299名 (小数点以下第二位を四捨五入)								
単純集計結果	性別	(1) 男 39%	(2) 女 60%					無回答 1%	
	年代	(1) 20歳未満 25%	(2) 20歳代 5%	(3) 30歳代 8%	(4) 40歳代 15%	(5) 50歳代 15%	(6) 60歳代 19%	(7) 70歳以上 12%	無回答 1%
	職業	(1) 学生 30%	(2) 会社員 20%	(3) 自営業 5%	(4) 公務員 2%	(5) 主婦 30%	(6) その他 13%	無回答 0%	
	利用時間帯	(1) 午前 46%	(2) 午後 29%	(3) 夜間 24%	(4) 全日 1%				無回答 0%
	利用頻度	(1) 週に2日以上 19%	(2) 週に1日 54%	(3) 2週に1回 24%	(4) 月1回 3%	(5) 年に数回 0%	(6) はじめて 0%	無回答 0%	
	利用目的	(1) 個人利用 49%	(2) サークル活動 21%	(3) 自治会町会活動 0%	(4) 主催事業参加 30%	(5) 仕事上の関係 0%	(6) その他 0%	無回答 0%	
クロス集計	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=299)								
		(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	44	19	0	27	0	0		
	(2) 会社員	29	13	0	18	0	0		
	(3) 自営業	7	3	0	5	0	0		
	(4) 公務員	3	1	0	2	0	0		
	(5) 主婦	44	19	0	27	0	0		
	(6) その他	19	8	0	11	0	0		

集計結果	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=299)							
		(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	0	146	0	0	0	0	
	(2) サークル活動	0	0	33	30	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	0	0	90	0	
	(5) 仕事上の関係	0	0	0	0	0	0	
	(6) その他	0	0	0	0	0	0	

クロス集計結果	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=299)							
		(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) 学生	0	44	23	10	13	0	
	(2) 会社員	0	10	0	10	40	0	
	(3) 自営業	0	0	0	10	5	0	
	(4) 公務員	0	0	0	0	6	0	
	(5) 主婦	0	70	10	0	20	0	
	(6) その他	0	22	0	0	6	0	

(「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	125	121	39	8	1	5	299	
		42%	40%	13%	3%	0%	2%	100%	()
	施設予約や利用は公平・公正に行われていますか	120	126	43	5	0	5	299	
		40%	42%	14%	2%	0%	2%	100%	()
	施設は清潔に保たれていますか	155	104	32	2	1	5	299	
		52%	35%	11%	1%	0%	2%	100%	()
	備品や設備は利用しやすいですか	129	125	39	4	1	1	299	
		43%	42%	13%	1%	0%	0%	100%	()
事故防止などの安全管理の状態はいかがですか	125	121	39	8	1	1	299		
	42%	40%	13%	3%	0%	0%	100%	()	
来所目的は十分に達成されましたか	194	82	20	1	0	2	299		
	65%	27%	7%	0%	0%	1%	100%	()	
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	125	121	47	0	0	7	299		
	42%	40%	16%	0%	0%	2%	100%	()	

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	<p>トイレがいつもきれい 都度利用できる教室がある バスケットの観戦に来ています良いアリーナです 施設がきれい 申込に外れることなく希望の教室を受講できる</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 教室の回数を増やして欲しい 土日に定期教室が欲しい</p> <p>②施設の構造や制度に関するもの 年々費用が増加してきている 備品が汚くなってきている</p>	<p>区 の 対 応 (具 体 的 に)</p>	<p>・定期スポーツ教室は、生涯を通してスポーツに親しむことを目的に、大人・一般を対象とするクラス、親子・子どもを対象とするクラス等幅広い年代向けに教室を設定している。教室の回数増加については、アリーナ等の予約状況、指導者の確保等を考慮しながら検討する。 ・土日は、スポーツイベント・大会等の予約が入っているため、定期スポーツ教室開催は現状難しい。</p> <p>・定期スポーツ教室の開催については、近年指導者の確保等に苦慮している。利用者負担軽減のため、費用を上げないよう、努力する。 ・備品のうち、経年劣化が激しいものについては、随時買い換えるよう、努めている。</p>

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分		令和2年度決算額	令和3年度決算額	令和4年度決算額	評価
区収入	施設使用料	78,441,502	106,906,195	153,158,159	施設利用料は、令和2年度決算額と比較して約2倍となった。また、コロナ禍前の令和元年度決算額と比較しても、約1.4倍となっている。感染症対策を徹底し、利用者が安心して利用できるよう努めたためと評価する。
	その他	205,984,142	221,306,832	223,370,372	
	合計	284,425,644	328,213,027	376,528,531	
管理代行経費	人件費	62,827,615	57,520,291	60,800,823	その他維持管理費が令和2年度決算額と比較して約1.3倍となった。大型イベントの再開及び社会情勢の変化に伴う光熱水費高騰等の影響と考える。
	その他維持管理費	205,656,343	218,920,778	264,274,742	
	合計(精算後の額)	268,483,958	276,441,069	325,075,565	

② 事業実績評価

施設(主なもの)		令和2年度決算額	令和3年度決算額	令和4年度決算額	評価
メインアリーナ	利用者数	66,064	109,392	207,004	<p>・全ての施設において、利用率が90%を超えており、稼働率は良好である。 ・新型コロナウイルス感染拡大により、利用者が大きく落ち込んだ令和2年度から毎年利用者が増加し、約3倍となった。 ・また、コロナ禍前の令和元年度と比較しても、利用者数は約1.2倍となった。 ・感染症対策を入念に行い、利用者が安心して利用できる環境を整えたためと評価する。</p>
	利用率	79.2%	81.7%	93.7%	
サブアリーナ	利用者数	10,567	21,745	39,186	
	利用率	91.0%	79.4%	94.5%	
体育室1	利用者数	5,228	11,609	16,856	
	利用率	60.2%	79.1%	94.3%	
体育室2	利用者数	8,026	10,480	16,480	
	利用率	55.3%	73.4%	94.0%	
弓道場	利用者数	5,643	8,840	11,859	
	利用率	97.9%	98.7%	95.3%	
合計利用者数(参考値)		95,528	165,929	295,414	
区収入/合計利用者数		2,977	1,978	1,275	
管理代行費/合計利用者数		2,811	1,666	1,100	

(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	期日に提出をしている	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	データでの保管、紙媒体はファイリングし書庫での管理を行っている。	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	電話、メールによる連絡。また定例会にて報告実施を行っている。	管理上の問題事項について、逐次報告等がされている。また2か月に1度、定例会を開催し、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	仕様書に記されている資格を有した職員を配置している。	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、世界大会・国際大会などの大規模イベントにも耐えうる業務体制が構築されている	○
	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)	責任者(及び代理となる者)を常時2名体制とした勤務体制を配置している。		○
	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	Eラーニングを活用するなど、各種研修を定期的に行っている。	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	社内マニュアルに沿ったユニフォームの着用、接客を行っている。	服装や接客態度は適切であり、必要に応じて研修等を実施していることを確認している。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	条例・施行規則に沿い施設運営を行っている。	条例等に基づき、利用者の公正な施設利用が確保されており、苦情等も受けていない。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	通常利用・興行利用に影響が無いよう配慮し、計画通りに運営出来ている。	安全対策を徹底しながら利用者ニーズに沿った内容で運営していることを確認している。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	未払い・未収など無く適切に会計管理を行っている。	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	対話によるご案内は勿論の事、パンフレット・HPを活用し分かりやすくご案内をしている。	受付前やエレベーター付近等にパネルを設置するなど館内掲示物の工夫がされており、またホームページによる周知や窓口における利用者への案内も適切である。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	空き箇所の活用をイベント・個人利用など柔軟に告知、ご案内を行い稼働率向上の活動を行っている。	空き枠の積極的な周知のほか、急遽キャンセルとなった枠を個人開放事業に切り替え、利用者が気軽に参加できる仕組みを作るなど、稼働率向上に努めている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	謝意を持った対応、代替案のご提案などご意見に合わせて適切に対応をしている。	その都度、区は報告を受けている。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	常に最新情報を掲示、ご案内に努めている。	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。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	地域活動への参加や、催事への弁当発注など経済的な寄与など良好な関係作りを心掛けている。	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、良好な関係を築いている。なお、周辺地域との相互協力の状況については、逐次報告を受けている。	○

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	
情報管理	個人情報適正に管理されているか	書庫にて施錠保管、PCデータに関してはパスワードによる管理を行っている。	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確認している。	○	
	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	個人情報取り扱いマニュアルの研修を実施している。	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	地震火災発生時など各種フローが整備されており、職員が見れる場所に掲示を行っている。	マニュアルは整備されており、職員も研修等により熟知している。また、訓練の実施についても月報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	自衛消防訓練など定期的に訓練実施を行っている。		○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	日常業務での施設巡回、夜間警備システムによる防犯、防災管理体制を敷いている。	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いる。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	館内の鍵類はキーボックスによる正常保管を行っている。	保管・管理状況を確認しており、問題はない。	○	
施設管理	共通 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)	月次・年次の日常・定期点検計画を作成し日々実施記録を確認し保管している。	点検の実施は、月報で確認しており、計画的に行われている。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)	修理・更新が必要な設備等は原因を含めて速やかに報告をして対応している。	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、協議の上、速やかに修繕している。修繕実施後は、月報で検査を含めた報告を受けており、問題はない。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	一部予算化が必要な項目を除いて、修繕などを適切に実施している		○
		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)	業務の再委託は手順に沿って適切に行っている。	再委託先については、事業計画書又は月報で報告されており、適切に実施し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)	省エネルギーの取組みは機器の導入適切な管理を実施している。	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	機器の取説等は整備・保管している。	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	同上	事務室内で適切に整備・保管されていることを確認している。
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか		設備台帳に基づき適切に整理整頓をしている。	備品台帳に管理状況、保管場所等の記載がされていることを確認している。	○

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
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ている。施設、設備、備品は清潔に保たれている。	月報で清掃が適切に実施されていることを確認している。	○
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	洗面所などの消耗品は常に補充されている。	適切に補充されていることを現場確認している。	○
	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	ゴミの分別など、リサイクルの取組みは適切に実施されている	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	施設周辺の美観は植栽を含めて維持されている。	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、目視で度々現場確認しているが、問題はなかった。	○

(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=×)

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)

令和4年度からオリンピックレガシー事業として、ブラジル大使館杯バレーボール大会(イベント)を地域の協力を仰ぎ開催している。また、自主事業においては年間延べ人数34,117名(4,260回)参加と好評を得ている。令和5年度も引き続き、地域と連携、新型コロナウイルス感染症対策についても継続し、利用者が安心安全に来館、利用できるよう運営している。

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 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"> 急遽、興行が中止になった枠を「個人開放」へ切り替えるなど、臨機応変な対応を行い施設の稼働率向上に努めている。 自主事業について、区内全小学校へ30,000部、区内主要施設へ5,000部のチラシを配布する等、積極的に周知活動を行い、安定した集客が続いている。 興行時の喫煙問題に対し、移動式分煙バスの試験導入するなど課題解決に積極的に取り組んでいる。 大規模興行時の路上駐車について、警察と連携するなど、積極的に対応した。 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。			
改善すべき点	<ul style="list-style-type: none"> 区からの伝達事項が一部職員に伝わっていなかったことがあるため、職員間の連絡体制をより明確にする必要がある。 大規模イベント開催の場合等、一部職員に負担が偏り過ぎないように、役割分担・勤務体制を見直す必要がある。 			

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4年度
自己評価実施日	令和5年 8月 31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 上代 圭子
	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)	スポーツ・文化・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	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	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	施設の適正・円滑な管理運営のため、日常の連絡調整のほか、定例会を開催し、課題及び対応を共有している。	日常的な連絡のほか、'定例会の実施により管理上の問題事項等について十分な議論がなされるなど、連絡体制が整えられている。	○
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。トレーニングルームにはマシンの扱いやトレーニング指導等の研修を受けた職員を配置しており、健康運動指導士の資格取得についても推奨している。	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)	適正に職員配置を行い対応している。繁忙期には職員を増員するなど、臨機応変に体制を整えている。		○
	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	業務に沿った専門研修を実施し資質の向上を図ると共に、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・公平な対応を心掛けた接客を行っている。	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。	○

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、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などを通して職員の意識づけを徹底し、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	基本的な感染防止対策を徹底、参加定員を削減するなどし、事業を実施した。	感染症対策を踏まえたうえで、自主事業を実施していたことを月報等で確認している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	管理業務仕様書等に基づき、適正に管理している。	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	利用方法を簡潔に館内掲示しているほか、問合せに対しては、配布用の利用案内を活用して丁寧に説明している。	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、掲示に取り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	アリーナ、健康体育室の利用率は95%を超えている。ミーティングルーム・小ホールの稼働率上昇に向けて、ホームページ等で周知に努めている。	スポーツ施設は、90%以上の利用率を維持している。また、ミーティングルームや小ホールの稼働率の向上に向けた方策を検討するなど常に問題意識を心掛けている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	迅速、適正、かつ誠意をもって対応している。事案についてはスタッフ間で共有し、区に報告している。	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。	イベント・教室案内について分かりやすく表示されており、適宜更新作業も行われていることも確認しており、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	令和4年度も、老人ホーム・児童館の交流会への参加、町会のイベント等への協力は、新型コロナウイルス感染防止の観点から行う事が出来なかったが、複合施設連絡会で各施設と密に連絡・調整・連携を図っている。	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事業協力について、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	個人情報保護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、それに基づき管理を行っている。個人情報が記載された書類の保管に関しては、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	マニュアルの整備を行いこれに基づき、職員研修も行っている。	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・見直しを行うとともに、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。	○

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)	点検は、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、その契約に含有されている。 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)	修理更新については、原因と対処方針を含め速やかに区へ報告している。		○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	緊急的なものは、区と協議の上、迅速に対応している。工期が必要なものは、休館日や施設の空き状況を鑑みて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)	業務内容、価格を精査の上、計画的かつ公平に実施している。なお、再委託については区の承認を得ている。		○
		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)	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。		○
	設備管理	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適切に整備・保管している。	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	マニュアルや説明書等を適切に整備・保管している。	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	台帳と突合しながら定期的な整理整頓及び点検を実施し、適切に備品管理に努めている。	備品台帳に管理状況、保管場所等の記載がされており、毎年備品台帳と現物の突合を実施している。	○
	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	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い。	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への取組みは、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。	○	
施設周辺の美観は維持されているか		日々の巡回時などで建物の周りをチェックしながら清掃をし、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）

・休館日を利用し、危機管理訓練を職員全員が参加し行った。大森スポーツセンターが出火したと設定、時系列ごとに想定されるありとあらゆる被害状況に対し、どのように対応していくのが職員間で意見を交わし、考えながら訓練を進めた。実践的訓練を行ったことにより、危機管理に対する意識・知識の向上、安全管理のノウハウの蓄積につながった。

・リバンド警戒期間終了後、10月までは新型コロナウイルス感染症防止のため、トレーニングルームの使用は、大田区内在住・在勤・在学の方のみ対象に、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。11月から1区分4時間、1区分の定員を40名とし緩和して実施した。

・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組んだ。新スポーツ健康ゾーンの中に設定したランニングコースをより利用してもらうため、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きっかけづくりを行った。

・令和3年度に引き続き、スポーツ教室等の自主事業の際には、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。9月16日から収容率上限を100%として実施した。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

・競技場（アリーナ）やトレーニングルームの一般開放を行うことにより、施設の利用者の増加や、スポーツに親しむ機会の少ない区民へのきっかけ作りを創出し、スポーツ人口の裾野を広げることに貢献した。

・リバンド警戒期間終了後も、感染症対策を行いながら自主事業や区民大会等を実施することにより、安全な施設運営を継続した点は評価できる。

・新型コロナワクチン接種会場（8月及び12月実施）やアリーナ床工事及び天井工事（8月から翌3月まで）による施設の使用停止があったが、利用者への事前周知や工事中の安全確保について区や関係各所と連携することにより、大きなトラブルなく施設運営を行っていた。

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。

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4年度
自己評価実施日	令和5年8月31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 上代 圭子
	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)	スポーツ・文化・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、内容も不備なく区に提出している。	書類は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	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	円滑な管理運営のため、定例会等を開催するなど、区と緊密な連絡・調整を行っている。	定例会や日々のやりとり(メール・電話等)を通して緊密な連携・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・受付などの各部門ごとに経験豊富なスタッフを配置し、事務スタッフと綿密に連携しながら、運営にあっている。	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)	また、繁忙期にはスタッフを増員するなど、臨機応変に体制を整えている。		
	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	事業計画に基づいた研修を行うとともに、公認スポーツ施設管理士などの資格取得にも努めている。	他施設の視察を含む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	服装及び接遇には、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徹底している。	服装への配慮だけでなく、感染症対策としてマスク着用や手指消毒を行っており、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	職員研修やOJTを実施し、公正さを重視した運営を徹底している。	基本的には、利用者の公正な施設利用が確保されており、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	デフフットサル体験会は国際大会の時期と重なったことから中止したが、野球教室や一般無料開放DAYは予定通り開催した。新型コロナウイルス感染症リバウンド警戒期間内における開催では、参加同意書の記入と用具などの消毒を行うなど、対策を徹底した。	感染症対策をしながら自主事業を実施し、安心な運営につなげて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
運 営	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。	収納金日報、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。ホームページの施設案内も分かりやすい表現に取り組んでいる。	ホームページを随時更新することによって、利用者にとって分かりやすくなるよう取り組んでいることは、評価できる。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	利用率は88%を超えているが、一般無料開放DAYを実施し、野球以外の利用者拡大も図っている。	高い稼働率を維持していることと、野球以外の利用拡大を図っていることは評価できる。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	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。また、区への報告も迅速に行っている。	区への報告は迅速に実施されているが、場合によっては区と一緒に対応している。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	更新作業をタイマーに行い、情報が的確に伝わるよう取り組んでいる。	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。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	事業・イベント開催時はチラシの掲出について協力し合うなど、隣接する施設と連絡・調整を図りながら、良好な関係作りに努めている。	イベント開催の地域への情報提供については随時報告を受けており、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	個人情報とは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。	○
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、訓練時に職員で確認を行っている。	マニュアルは作成されている。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	避難訓練や消防署職員による講義を実施しており、非常時に迅速に対応できる体制をとっている。	月報等で訓練の実施も確認しており、評価できる。	○
	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	清掃や植栽業務などの委託事業者に鍵を貸し出す際など、従来の運用方法の見直しを行い、管理体制を強化した。	委託業者への鍵の貸し出しはリスクがあるため、管理体制を強化すること等を通してリスク低減していくことを求める。	○

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)	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分け、適切に保管している。	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、速やかに区に報告をしている。	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。緊急的な案件については、区と協議後、迅速に対応している。	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)	見積比較等を行いながら、計画的に適切に行っている。再委託先の決定については区の承認を得て行っている。	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、職員が意識的に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	台帳と突合しながら定期的な整理整頓及び点検を実施し、適切に備品管理に努めている。	備品は適切に管理されている。今後、より適切な管理ができるよう、台帳に保管場所をあわせて記載していくとより適切に管理できると考えらえる。	○
	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、施設内で手の触れるドアノブや手すり等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、利用者の多いときは見回りの回数を増やし、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。	○		
施設周辺の美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）

○新型コロナウイルス感染症拡大予防対策については、リバウンド防止措置期間終了後も館内の消毒作業を行うとともに、利用者に対し手指の消毒や三密回避など『基本的な感染防止対策』へのご協力を引き続きお願いし、安全な施設運営に努めた。
○観客収容率の制限が緩和された際には、ホームページへの掲載、使用予約をいただいている大会運営者への電話連絡など、周知を迅速かつ徹底することで混乱が生じないようにした。
○大田スタジアム外野フェンスへの広告掲載事業が開始された。ホームページ等で周知し、令和4年度は12か所のうち4か所の設置を完了した。今後も、利用団体や関係事業者等に積極的に本事業をアピールし、歳入増加を図っていく。

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予防対策について、リバウンド防止措置期間終了後も安全な施設運営のため、引き続きの対策を行っていたことは利用者の安心につながっていたと考えられる。
○大会運営者などの混乱が生じないよう、観客収容率の制限が緩和された際の連絡を迅速に行っていたことは評価できる。
○新事業として大田スタジアム外野フェンスへの広告掲載事業が開始され、4か所の設置を完了したとのことだが、今後、更なる歳入増加を図るため、設置箇所が増加する取組みを期待する。

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、財務状況について重要な問題点（指摘事項）は見当たらないとのことだった。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。

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4年度
自己評価実施日	令和5年7月31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	令和4年4月 ～ 令和9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	提出期限を遵守しつつ、報告内容を不備なく記載し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	保存年限基準に則り、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	緊密な情報共有を心掛け、十分な連絡調整を行っている。	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	専門分野の経験者や有資格者(照明、音響、警備、電気等)等、施設予約・施設維持管理(建築関係)共に、必要な知識・経験を有する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、それぞれシフトを組み、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、職員の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。	○

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、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、常に施設・設備の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	利用者への付加サービスとして、「イベントサポートガイド PiO倶楽部」や「PiO周辺マップ」等を計画的に発行し、利便性向上に努めている。	年間を通じ計画どおり自主事業が運営されており、新規事業の検討も行われている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	組織内関係部署とダブルチェックを行った上で、収入日計表、現金等を毎日確認し、適切に管理している。	定期的に確認し、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	産業プラザWebサイトや各種紙媒体(冊子、リーフレット等)でご案内すると共に、利用者に対しては予約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の打ち合わ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	令和4年度は、新型コロナウイルス拡大の影響の他、大展示ホールの特設天井の改修を行ったことから、利用料金収入は伸び悩んだが、令和5年度以降、新型コロナの5類移行もあり、稼働率は順調に回復している。引き続き、民間の広告媒体を活用しつつ、産業プラザWebサイトをはじめ、「PiO倶楽部」や「PiO周辺マップ」等のオウンドメディアを充実させると共に、積極的なMICE推進活動を行っている。	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。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	いかなるクレームに対しても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し情報共有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	産業プラザWebサイトについては、適宜、利用者の目線に立った内容の情報更新を行い適切に運営している。加えて、令和5年度はMICE推進強化を目途に一部刷新する。	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	近隣住民から施設利用者のマナー(喫煙等)に対するクレーム等には迅速かつ丁寧に対応している。また、近隣に影響のある工事を実施する際は、近隣住民へ事前説明を行う等、真摯な姿勢で良好な関係を築いている。	クレーム、工事案内等について適切に対応しており、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。	○

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	防災訓練の実施、緊急連絡体制及び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	避難訓練・救急救命講習の受講を実施している他、帰宅困難者一時滞在施設としての運営マニュアルを整備している。	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、立哨及び座哨による警備、館内外の巡回等を実施している。	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、キーボックスにて適切に管理している。	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。	○	
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)	法定どおり実施し、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、適切に実施している。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区へ申出、承認を受け適切に実施している。	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)	コジェネの運転時間及び照明の点灯時間を季節毎にスケジュール設定するなど、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行っている。	○
	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、竣工図書及び説明書等は中央監視室で保管している。	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、予約センター及び中央監視室にて保管している。	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、毎年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	清掃委託仕様書のとおり清掃を行っている。また通常清掃が不可能な箇所は特別清掃を実施している。	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ットペーパー、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。	○	
施設周辺的美観は維持されているか		定期的に樹木の剪定を行い、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的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年度に引き続き令和4年度においても、新型コロナウイルス感染症の影響により、区の施設利用方針に基づく収容人員の制限をはじめとするイベント・催事等の施設利用制限を設けた。特に大展示ホールにおいては、ワクチン接種会場としての利用に全面的に協力した後、引き続き年度末まで特定天井改修工事を実施したことから、利用者に対する各種案内をはじめ、利用取消及び利用料金還付の手続き等において迅速かつ丁寧に対応し、利用者の満足度向上に寄与した。

・「イベントサポートガイド PiO倶楽部（イベント企画運営、ケータリングサービス事業者等の紹介）」や「PiO周辺マップ（飲食店、宿泊施設等の紹介）」等のオウンドメディアを計画的に発行することで、利用者への付加サービスを提供する等、MICE推進活動の強化を図った。

・築25年超を経過した産業プラザは、建物・設備の老朽化に伴い不具合が生じてきており、令和7年度以降に実施予定の大規模改修工事はもとより、利用者サービスを低下させないよう施設を計画的かつ適切に維持管理していくことが今後の課題である。今後も、産業振興課及び施設保全課と情報を密に調整を重ね、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及び区の方針に基づく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。

・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、区観光担当と連携しMICE開催支援助成金を案内するほか、イベントサポートガイドや周辺マップ等のオウンドメディアを活用することで、利用者への付加サービスを提供する等により、施設の利用価値向上に努めていた。

・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。

・大展示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4年度
自己評価実施日	令和5年9月22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	問田 和宏	
	住所	東京都新宿区西新宿1-26-2	
指定期間	令和4年4月 ～ 令和9年3月		
施設の設置目的	工場の操業環境改善及び立替えの促進を図り、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	各種書類を内容に不備なく、期日内に提出した。	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	日々確認の上、整備・保管済。	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、積極的にコンタクトを取っている。	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	施設の特徴にあった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)	施設の特徴にあった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	コンプライアンス研修・過去の事故事例を用いた再発防止策の周知等を実施し、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、挨拶など基本事項を徹底し、顧客満足に繋がる接客にあたっている。	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、明瞭な説明を行っている。	施設の利用方法はわかりやすく説明している。	○

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、常に高い稼働率を維持している。	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、正確に報告を実施している。	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	個人情報情報は適正に管理されているか	企業としての個人情報の取り扱い方法に則り、適切に管理している。また	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	e-ラーニングを活用し、適宜研修を実施している。	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。	○	
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、1年間に2度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	1年間に2度の訓練を通じて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	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、速やかに正確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。	○
	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)	所管課担当者様と適宜協議し、適切に実施している。	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)	適切に実施している。	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	—

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
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	日々確認を実施し、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、分別を行っている。	適切な取組みを実施されている。	○
	施設周辺的美観は維持されているか	適切に清掃を行っており、美観を維持している。	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)

- ・不具合箇所是正のため、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誠意をもって対応を行った。
- ・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クレーム・要望対応を含め、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4年度
自己評価実施日	令和5年9月22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	問田 和宏	
	住所	東京都新宿区西新宿1-26-2	
指定期間	令和4年4月 ～ 令和9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(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	各種書類を内容に不備なく、期日内に提出した。	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	日々確認の上、整備・保管済。	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、積極的にコンタクトを取っている。	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	施設の特徴にあった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)	施設の特徴にあった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	コンプライアンス研修・過去の事故事例を用いた再発防止策の周知等を実施し、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、挨拶など基本事項を徹底し、顧客満足に繋がる接客にあっている。	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、明瞭な説明を行っている。	施設の利用方法はわかりやすく説明している。	○

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、常に高い稼働率を維持している。	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、正確に報告を実施している。	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	周辺歩道のゴミ拾い等を通じ、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	企業としての個人情報の取り扱い方法に則り、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。	○	
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、1年間に2度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	1年間に2度の訓練を通じて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	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、点検記録を複数名でチェックした上で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、速やかに正確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)	所管課担当者様と適宜協議し、適切に実施している。	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)	適切に実施している。	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	—

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
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	適切に日常、定期清掃を実施し、清潔に保っている。	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	日々確認を実施し、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、分別を行っている。	適切な取組みを実施されている。	○
	施設周辺的美観は維持されているか	適切に清掃を行っており、美観を維持している。	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不具合箇所是正等、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誠意をもって対応を行った。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、エレベーターボタン等接触個所の消毒対応を行った。
- ・防犯カメラを新設し、安全性を高めた。

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。
- ・利用者及び地元住民からのクレーム、要望対応を含め、常に迅速な対応による問題解決を図るなど、利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4年度
自己評価実施日	令和5年9月22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	問田 和宏	
	住所	東京都新宿区西新宿1-26-2	
指定期間	令和4年4月 ～ 令和9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	各種書類を内容に不備なく、期日内に提出した。	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	日々確認の上、整備・保管済。	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、積極的にコンタクトを取っている。	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	施設の特徴にあった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)	施設の特徴にあった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	コンプライアンス研修・過去の事故事例を用いた再発防止策の周知等を実施し、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、挨拶など基本事項を徹底し、顧客満足に繋がる接客にあたっている。	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	SCRAPやモノづくりトークナイト等テナント間だけでなく、地域との関係性も深められる事業を実施した。	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。	○

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	入居前説明会、館内規則の整備により、明瞭な説明を行っている。	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、常に高い稼働率を維持している。	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、正確に報告を実施している。	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	周辺歩道のゴミ拾い等を通じ、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	企業としての個人情報の取り扱い方法に則り、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。	○	
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、1年間に2度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	1年間に2度の訓練を通じて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	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、点検記録を複数名でチェックした上で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、速やかに正確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)	所管課担当者様と適宜協議し、適切に実施している。	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)	適切に実施している。	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)	照明の部分消灯等を含め、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	適切に整備し、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	適切に整理整頓している。	適切に整備・保管されている。	○

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
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	適切に日常、定期清掃を実施し、清潔に保っている。	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	日々確認を実施し、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、分別を行っている。	適切な取組みを実施されている。	○
	施設周辺的美観は維持されているか	適切に清掃を行っており、美観を維持している。	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"> ・施設価値向上及び危険個所是正のため、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誠意を持って対応を行った。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、各階への消毒液設置や入館者の連絡先確認徹底等の対応を行った。 ・多目的室の空調設備更新を実施し、利用者が快適に過ごせるよう改善した。

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。 ・利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、利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。 ・人材育成及び企業間連携等を目的とした自主事業を以下のとおり計画的に実施している。 <p>①夏休み企画「SCRAP#テクノWING」の実施 入居企業から排出された端材等を材料に、子どもたちに自由な発想で工作をしてもらうことにより、ものづくりへの関心及び環境への配慮などの意識向上を目的とした事業を実施。</p> <p>②テクノウイング入居者内外との交流・連携を促進し、新しいビジネスチャンスにつなげることを目的とした「ものづくりトークナイト」の実施。</p> <p>③「おおたオープンファクトリー」へ参加し、区内外の来場者に工場アパート及び入居企業の技術を紹介・体験することにより、おおたのものづくり企業の魅力を伝えた。</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4年度
自己評価実施日	令和5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	令和4年4月 ～ 令和5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	開設年月日: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いる。 内容に関する不備もない。	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・その他技術研修を実施または参加している。	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。	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	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	入居者を対象とした健康ヘルスチェックや小学生の社会科見学対応などを行った。	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	適切に行っている。	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。	○

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、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	迅速で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・連絡・相談を行っている。	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	自社制作の施設紹介HPは適切に運営している。	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	e-ラーニングを活用し適宜研修を実施しており、個人情報も適正に管理している。	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。	○	
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・周知している。	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、年2回自衛消防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を行っている。	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	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)	適切に実施している。	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)	共用部照明の間引き点灯や照明LED化など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・保管を行っている。	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・保管を行っている。	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	適切に整理整頓を行っている。		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。	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	適切に管理を行っている。	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）

- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、窓開けによる換気や、利用者の接触個所の消毒等の対応、共用部へ消毒液の設置を行った。
- ・1階風除室、1階エントランス、1階廊下の照明をLEDに更新し、館内のエネルギー消費の削減に努めた。
- ・各階廊下の床面に目立つ汚れが散見されていたので、特別清掃を実施し美観維持に努めた。
- ・民営化に向け、全社へヒヤリングを実施し、滞り無く運営体制の移行が出来るよう尽力した。
- ・大田区健康医療政策課と連携し、入居者及び近隣住民を対象に「健康ヘルスチェック(血管年齢測定、栄養バランスチェック等)」イベントを実施。健康についての啓発活動を実施した。

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。
- ・人材育成及び企業間連携等を目的とした自主事業を以下のとおり計画的に実施している。
 - 健康イベントの実施従業員健康を見える化する事で、健康への意識向上のきっかけを目的にイベントを実施し、入居者他71名が参加した。

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4年度
自己評価実施日	令和5年9月22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	問田 和宏	
	住所	東京都新宿区西新宿1-26-2	
指定期間	令和4年4月 ～ 令和9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、区内中小企業者の社宅として設置		
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	各種書類を内容に不備なく、期日内に提出した。	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	日々確認の上、整備・保管済。	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、積極的にコンタクトを取っている。	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	施設の特徴にあった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)	施設の特徴にあった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	コンプライアンス研修・過去の事故事例を用いた再発防止策の周知等を実施し、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、挨拶など基本事項を徹底し、顧客満足に繋がる接客にあたっている。	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、明瞭な説明を行っている。	施設の利用方法はわかりやすく説明している。	○

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、常に高い稼働率を維持している。	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、正確に報告を実施している。	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	周辺歩道のゴミ拾い等を通じ、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	企業としての個人情報の取り扱い方法に則り、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。	○	
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、1年間に2度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	1年間に2度の訓練を通じて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	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、点検記録を複数名でチェックした上で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、速やかに正確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)	所管課担当者様と適宜協議し、適切に実施している。	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)	適切に実施している。	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)	照明の部分消灯等を含め、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	適切に整備し、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	非該当	非該当	—

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
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	適切に日常、定期清掃を実施し、清潔に保っている。	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	日々確認を実施し、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、分別を行っている。	適切な取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、美観を維持している。	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"> ・不具合箇所是正や給湯器の更新など、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誠意を持って対応を行った。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、エレベーターボタン・手摺の消毒作業等の対応を行った。 ・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)

<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クレーム、要望等対応を含め、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4年度
自己評価実施日	令和5年9月28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楽町二丁目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 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、報告事項があった際は迅速に報告をもらう等、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。	施設の良い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。	○

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み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	迅速かつ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担当がこまめな施設情報や入居者情報のアップデートを行うことで、施設広報として機能している。	○	
	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	個人情報とは適正に管理されているか	鍵のかかるキャビネットに保管したり、アクセス権を制限するなど適切に管理されている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。またメールセキュリティシステム導入等を行い、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。	○	
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。	災害時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、入居者参加型の避難・初期消火訓練等を実施している。	○	
	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	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、区とこまめ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)	エアコンの消し忘れ防止設定をするなど、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。	○

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
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。	○
	施設周辺的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=×)

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)

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114回実施し、総参加人数は832人である。自治会や工業連合会といった区関係団体や、六郷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。今後は連携先の更なる拡大と、入居企業と区内企業の具体的なビジネスマッチングを促す踏み込んだ施策が必要である。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

使用者の要望や苦情等に、迅速かつ適切に対応しており利用者の満足度も高い施設である。特にソフト面でのサポートとして、特にきめ細やかな定期面談の実施により、丁寧な伴走支援を行っている点や、高頻度で実施されるイベントの充実があげられる。また、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対話により、良好な関係構築を行っている。今後は、さらなる使用者満足度向上に資するハード面での環境整備や、入居者のビジネスマッチング機能や区や区内企業等に連携先拡大を行うことで、施設のブランディング向上及び、使用者の施設卒業後区内定着に資する取組みを図っていく。

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

評価対象年度	令和4年度
自己評価実施日	令和5年4月28日

1 施設概要

施設名	大田区立おおもり園		
所在地	東京都大田区大森西一丁目8番6号		
指定管理者	名称	社会福祉法人池上長寿園	
	代表者	理事長 杉坂 克彦	
	住所	東京都大田区仲池上二丁目24番8号	
指定期間	令和3年4月1日 ～ 令和8年3月31日		
施設の設置目的	老人福祉法第15条第5項の規定に基づき、低所得階層に属する老人に低額な料金で利用させ、健全で安らかな生活を送らせるため、当施設を設置し、一時的な介助その他最少限度の日常生活上必要な便宜を提供することを目的とする。		
施設の沿革	昭和49年4月に都立として設置され、昭和54年8月に区に移管。平成9年4月より社会福祉法人池上長寿園に運営委託し、その後、平成18年4月に同法人による指定管理者制度を導入した。		
担当部課 (問合せ先)	大田区福祉部介護保険課		
	電話	03(5744)1258	FAX 03(5744)1551

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	区との管理代行協定に基づき、内容を精査のうえ、経営本部を通して期日までに提出している。	経営本部を通じて、期日までに提出されている。また、報告の内容に不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	法令、法人諸規程に基づき、年度ごと文書別に整備・保管している。	法人の文書規程に基づき保管されており、時系列ごとに整備・保管されている。(業務日誌等の記録、事務室・スタッフルーム等確認)	○
	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	経営本部を通して行っている。状況に応じて区と直接、連絡・調整等を行っている。	経営本部を通じて行っており、状況に応じて区と直接やり取りし、緊密に連携している。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	当該施設の勤務経験を有する職員、福祉系資格を持つ職員を配置している。	法人の定める職員配置基準を満たしており、必要な知識・経験を持った職員を配置している。(職員状況報告書:毎月1回確認)	○
	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(職員数・シフト等)	区との管理代行協定に基づき、適切に職員配置をしており、利用者の生活や活動を支援している。	区との管理代行協定に基づき、シフト表を作成し、職員を適切に配置している。(職員配置表、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	施設内研修を計画的に開催し、法人や東京都社会福祉協議会からの諸通知、情報提供をもとに月次会議の場などで実施している。	法人や外部からの通知を職員間で情報共有している。また、施設内外での研修の場を設け資質向上に努めている。(令和4年度:計4回、延参加者数18人 研修報告書、事業報告書確認)	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	職員間で相互確認を実施している。	職員の服装は適切で、利用者及び家族に対して丁寧に対応している。	○

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
運 営	利用者の公正な利用が確保されているか	入居のしおりやポスター掲示、ナースコールの一斉放送等により情報の平等性に努めている。	施設内清掃や説明会についての情報をナースコールにて一斉放送したり、施設の利用方法を掲示板にて周知したりすることで、公正な利用の確保に努めている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	集会室を使用してフレイル予防や感染症予防講座、自衛消防訓練など実施している。高齢者地域生活再建事業は、区、包括支援センターと連携を取りながら実施している。	書道や洋裁のサークル、町会、地域包括に集会室の貸し出しを行っている。集会室にて、ラジオ体操を実施しており、入居者以外にも周辺地域の方が参加している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	法人の規程に沿った対応を行い、適切に管理している。	滞納が生じた際には、区と連携し、規程に沿って回収に努めている。	○
	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、重要事項説明書、入居のしおりを用いて説明・掲示している。	重要事項説明を施設の入りに掲示しており、第三者評価は、希望があった際には、閲覧できるようにしている。重要事項説明について、改定があった際は、5日間の日程を設け、全ての入居者に対し集会室にて説明会を実施した。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	優先度評価時期、方法等について区と協議し、空室期間を短縮できるよう取り組んでいる。	優先度評価の実施及び区との協議により、効率的に入所を進められるよう取り組んでいる。(利用状況報告書:毎月1回確認)	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	意見箱への投書や苦情に対し、誠意を持って迅速に対応し、職員間で検討周知後、個別対応等している。	利用者から相談等あった場合には、個別に対応をしている。意見箱を設置している。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	適切に管理運営している。	経営本部を通して、適切に運営管理している。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	併設アパート、町会、民協、シニアクラブ、近隣住民等との交流に努めており、良好な関係が構築されている。集会室貸出を実施している。	主に、集会室の貸し出しを通して、周辺地域との交流がなされている。ラジオ体操に、利用者以外の方の参加があり、良好な関係が構築されている。	○
	感染症対策、予防措置はされているか	感染症予防のため、ポスター掲示や入居者に手指消毒薬等の感染症予防講座実施し、日々の検温、自炊や購入した食品の衛生管理の徹底を呼び掛けている。また、来所者への対応、業務用ウイルス除去装置の設置等を適切に行っている。逐次、嘱託医から指導を受けている。	感染症対応マニュアルに則り適切に予防措置がとられている。施設入り口での検温、手指消毒を実施している。	○

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	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	法人基本方針及び個人情報保護規則に基づき適正に管理している。	個人情報が含まれる書類については、鍵付きの書庫にて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	個人情報保護規程、情報セキュリティに関する遵守事項、手順等を整備し、職員研修している。	個人情報保護、法令遵守に関するマニュアルを整備しており、職員研修が行われている。(個人情報保護規程、情報セキュリティ規程、実績報告確認)	○	
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	マニュアルを整備し、常時閲覧できるようになっている。避難誘導箇所の確認、自衛消防組織としての動きの訓練をしている。	ケースごとにマニュアルを整備し、事務室内で常時確認できるようになっている。	○	
	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	緊急時の初動連絡体制を掲示している。入居者、職員、宿直員を対象とした避難誘導訓練を実施している。	緊急時の初動体制について、職員と入所者に周知を図り、訓練を実施している。防災訓練については、計10回実施。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	毎日、自主検査チェック表を用いた火気確認に加え、宿直員による夜間定期巡回実施し避難者名簿更新を行っている。	毎日、自主点検チェック表を用いて、防災管理を実施している。また、さすまたを複数人で使用できるよう2か所に配置している。	○	
	感染症対策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、実践されているか	感染症対策マニュアルを整備し、感染症対策委員会を3ヶ月に1回開催している。職員間での情報共有及び業務改善に努めている。	感染症マニュアルを事務室内で保管し、常時確認できるようにしている。感染症対策についての研修を計3回実施。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は、事務室内の専用キーボックスに収納している。職員の退勤時に施錠確認と、事務室の施錠を行っている。	鍵は、事務室内の専用キーボックスに収納している。職員の退勤時には、適切な管理を行っている。	○	
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)	日常・定期点検を計画的に実施し、点検記録は書庫に集約し管理している。	計画的に点検が実施され、結果は自主点検チェック票に記録し、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)	迅速に原因等の状況を確認および調査をし、内容を経営本部に報告している。	修理・更新が必要な場合は、原因等を調査・確認し、経営本部に報告している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	修繕が必要な場合には、迅速に経営本部を通して区と協議しながら実施。	基本協定に定められた役割分担に基づき、必要に応じて、区に事前協議を行い、適切に修繕等を実施している。	○
		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)	法人の契約手続要綱に基づき、モニタリングを実施の上、協議するなど適切に行っている。	再委託の内容について評価を行い、改善点を再委託先に申入れるなどの対応が行われている。再委託に際しては、評価の結果を踏まえ経理規程に基づき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)	電気・ガス・水道使用量の推移を確認し、省エネルギーに努めている。	使用していない時間帯の部屋の電気をこまめに消すなどの対応がされている。2階共用部分のトイレは9時から17時の使用(主に集会室利用者向け)とし、省エネルギーに努めている。	○
設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	一所に集約し、整備、保管し、職員がいつでも閲覧できるようにしている。	取扱説明書等はファイルにまとめ、適切に整備・保管している。	○	
備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	一所に集約し、整備、保管し、職員がいつでも閲覧できるようにしている。	取扱説明書等はファイルにまとめ、適切に整備・保管している。	○	
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳に基づき整理整頓している他、月次報告書を作成し管理している。	備品台帳に基づき、整理整頓されている。月次報告書を作成し、適切に管理している。	○	

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
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・定期清掃は事業者委託し、作業後は、目視や報告書により確認することで、清潔を保っている。	業務委託により適切に実施され、施設内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	日常清掃時に、委託事業者により点検・補充している。	消耗品が不足する状態はなく良好に維持管理されている。また、持ち去り防止の措置がされている。	○
	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	ごみの分別は定期的に職員間で周知し、入居者へ入居のしおりやポスター掲示等で協力を促し実施している。リサイクルは、裏紙活用や古紙回収を利用している。	ゴミはきちんと分別されており、ごみ置き場は清潔に保たれている。分別の方法を掲示し、不案内な利用者に対しては職員が協力を促す対応をしている。	○
	施設周辺の美観は維持されているか	職員が日常的に美観維持に努めている他、委託業者による清掃、剪定を実施し、維持している。	植栽は委託業者により年3回の剪定が行われているほか、日常清掃でも対応しており美観が保たれている。	○

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)

<p>【サービスの提供に関して工夫・改善した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・フレイル予防への取り組みとして、余暇活動は2ヶ月に1回の割合で実施し、内容も入居者の生活上興味を持てるものを提供できるよう努めている。 ・園庭の菜園プランターを活用し、ガーデニングの機会をつくることで、季節の草花栽培や野菜栽培、園庭の手入れを通し、社会参加の機会創出に努めている。 ・各シニアステーションの月間予定表の掲示、外部イベントの発信をすることで、自発的な活動参加に繋がるよう努めている。 ・集会室の貸し出しにより、地域の方や他事業所、他職種との連携や情報共有を図っている。 ・地域包括支援センターの企画やイベントを集会室で実施してもらうことで、入居者、地域の方、町会との交流を図ることができた。 ・生活の再建を希望する高齢者の一時的な受け入れを実施する高齢者地域生活再建事業の活用にあたり、大田区、地域包括支援センターと連携を取りながら実施し、利用から終了までの一定の流れをつくることができた。 ・毎月、防災・避難訓練を実施することで入居者の意識向上に努めている。 <p>【運営上の今後の課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・関係機関との連携を強化し、日々の生活支援を行うとともに心身の状況変化に伴い、その方に適した生活環境への住み替え・移管についての支援方法を構築していく。 ・高齢者地域生活再建事業の流れを全職員が対応できる仕組みづくりを目指していく。
--

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"> ・フレイル予防の活動を積極的に行い、介護予防を推進している。また、フレイル予防の取り組みは、意見・要望を把握する機会ともなっており、個別対応に努めるなど、利用者の支援に取り組んでいる。 ・重要事項の改定があった際には、利用者が都合の良い日程に参加できるよう、5日間の説明日を設け、集会室にて、全ての利用者に対して説明を行った。また、施設・設備の利用方法について、ポスター掲示や一斉放送にて案内しており、公正な利用の確保に努めている。 ・地域包括支援センター等と連携して、高齢者地域生活再建事業に取り組んでいる。 ・コロナ禍で中止していた集会室の貸し出しを令和3年度から再開してからは、予約が一杯になる程度に利用がある月もある。毎日行っているラジオ体操には利用者以外に周辺地域の方が参加があり、周辺地域との交流は良好と言える。

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>
--

6 労働環境に関する施設所管課所見

<p>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。</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4年度
自己評価実施日	令和5年6月15日

1 施設概要

施設名	大田区立シルバーピア 7棟、大田区営シルバーピア 13棟、大田区高齢者アパート 10棟		
所在地	大田区中央4-7-12号 他29カ所		
指定管理者	名称	株式会社大田まちづくり公社	
	代表者	代表取締役 川野 正博	
	住所	東京都大田区南蒲田一丁目20番20号	
指定期間	平成31年4月 ～ 令和6年3月		
施設の設置目的	住宅に困窮する高齢者の生活安定と福祉の増進に寄与するため、区が建設または借上げた住宅を提供する。		
施設の沿革	昭和53年高齢者アパート事業(旧老人アパート)開始、平成5年区立シルバーピア事業開始、平成9年区営シルバーピア事業開始		
担当部課 (問合せ先)	福祉部高齢福祉課		
	電話	03(5744)1449	FAX 03(5744)1522

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	基本協定で締結した報告事項の内容に不備がないことを確認し、指定された期日までに書類を提出している。	期日までに提出されており、内容についても不備がないことを確認している。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	各種業務日誌等は、施設ごと、月ごとに整備して、鍵付き書庫等で適切に保管している。	鍵付きの書庫において、適切に管理されていることを随時確認している。	○
	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	区と常に緊密に連絡を取り合い、調整を図りながら日々の管理業務を着実に遂行している。	指定管理者は区と迅速かつ密な連絡調整を行っており、管理業務が着実に遂行されている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	高齢者福祉や住宅設備関係に精通した経験豊富な社員を配置し、適切かつ迅速に業務に対応している。	高齢者福祉や住宅設備等の専門知識を持つ職員が配置され、適切かつ迅速に対応していることを日常業務において確認している。	○
	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)	窓口社員、設備管理社員、生活協力員を、居住者が安全で、安心して生活できるよう適切に配置している。	指定管理者と締結した基本協定書のとおり、高齢者住宅という特性に配慮した効率的、効果的な職員配置となっている。	○
	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	窓口社員は、日常業務の中で区職員の助言を受けながら業務にあたっている。生活協力員のスキル向上のための研修を年2回実施し、区へ報告している。	区職員からの助言等にもとづき、指定管理者自身によるOJTを日々実施している。また、生活協力員に対しては、年2回の社内研修を実施し、報告を受けている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	窓口社員、生活協力員は業務にふさわしい服装、丁寧に分かりやすい説明を常に心がけている。	節度のある服装で、居住者や来庁者に寄り添った丁寧に分かりやすい説明を行っている。	○

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
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	団らん室、自転車置場などの共用スペースは、居住者全員が公平に利用できるように配慮している。	使用状況等を確認しながら居住者の公平性に配慮し、適正な管理に努めている。	○
	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	住宅使用料や共益費は、住宅管理システムにより適切に管理している。滞納者には、督促状や自宅訪問により、納付を促している。また、分納希望者には、分納計画を作成するなど、滞納額の圧縮に努めている。	住宅使用料及び共益費について、適切な会計管理を住宅管理システムによって実施している。また、滞納者への督促や分納相談を行い、滞納額の圧縮に努めている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	新規入居者には、入居手続きの際に「住まいのしおり」を渡し、高齢者住宅での生活のルールを窓口社員が丁寧に説明している。また、入居後に不明な点があった場合には、生活協力員がきめ細かく対応している。	新規入居者への説明の際は「すまいのしおり」を活用し、口頭で丁寧に説明を行っている。また、入居者からの問い合わせや相談に生活協力員が対応していることを月例報告書により確認している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	退去後の原状回復工事の工期の短縮、迅速な連絡調整に配慮し、入退去に関する手続きを効率的に進めることで、空室期間の短縮を図っている。	退去手続き及び入居手続きについて、対象者との連絡調整を迅速に行うと共に、工事期間の短縮化を図り、空室期間の縮減に努めている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレームの内容をよく聞いて、社員が直接現場に出向くなど迅速に対応し、解決できるよう努めている。	丁寧な接遇で居住者の話を聞き取り、問題解決や合意形成に向け解決できるよう努めている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	最新情報を発信するよう適宜更新を行い、適切な管理運営を行っている。	指定管理者において適切に管理されている。	○
情報管理	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	各施設において、周辺地域の住民と良好な関係が築かれている。トラブルが発生した時は、民生委員、地域包括支援センターなど関係機関と連携し、当事者と協議を進める等解決に向け対応している。	周辺地域の住民とは良好な関係を保ち、トラブル発生時には関係機関等と連携し、解決に向けて対応している。	○
	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	「個人情報取扱規程」「特定個人情報取扱管理規程」等の社内規程を整備し、社員に各規程の内容を徹底している。	個人情報の記載のある書類等は鍵のかかる書庫で適正に管理されている。個人情報の取扱いに関する社内規程等の整備及び職員への周知徹底により、個人情報を保護している。	○
個人情報	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	居住者情報など個人情報の記載ある書類は、鍵のかかる書庫等で適正に管理している。	個人情報の記載のある書類等は鍵のかかる書庫で適正に管理されている。個人情報の取扱いに関する社内規程等の整備及び職員への周知徹底により、個人情報を保護している。	○

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	「緊急事態発生時対応マニュアル」「緊急通報マニュアル」に加えて、「生活協力員災害時対応マニュアル」を策定した。その内容を、令和4年度の研修会において説明し、協力員の役割を確認する等、社員への周知を徹底している。	新たに「生活協力員災害時対応マニュアル」を策定するとともに、生活協力員研修において内容を十分に周知したことを研修の実施報告書で確認している。	○	
	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	緊急時の連絡網を整備している。また、避難訓練や通報訓練等の机上訓練を施設の状況に合わせて実施している。	緊急時の連絡網の整備により初動連絡体制の整備が図られている。また、施設の状況に合わせた机上訓練が実施されている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	生活協力員が適宜施設内を巡回している。シルバーピアの掲示板に「災害時避難場所」「災害に対する心構え」のポスターを掲示し、居住者に周知している。	生活協力員による確認及び対応について業務終了報告書にて報告を受けている。また、掲示板の活用等については、高齢者に分かりやすい表現を用いる等、工夫して居住者への周知に努めている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は、鍵付きの保管庫内で適切に管理している。施錠が必要な場所は、確実に施錠を行い、厳重な管理に努めている。	鍵付きの保管庫で適切な鍵の管理が行われている。施錠が必要な場所を把握し、確実に施錠することで厳重な管理に努めている。	○	
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)	月1回各施設の巡回点検を実施し、記録簿を作成し、区へ提出している。	指定管理者が定期的に各施設の巡回点検を行っており、提出した記録簿を区が確認している。	○
		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)	小破修繕工事、緊急工事が発生した場合は、速やかに現場を確認し、箇所や原因を区へ報告し、指示を受けて対応している。	区は指定管理者から速やかに状況の報告を受けており、区からの指示を指定管理者は適切に実行している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	修繕等が必要な場合、最善の方法を検討し、専門業者から見積もりを徴して価格が適正であるかの審査をし、速やかに対応している。	指定管理者は職員の住宅設備等の専門知識を踏まえながら最善の方法を検討し、適正な価格で修繕等が行えるよう対応している。	○
		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)	「外注管理規程」に基づき、適切に行っている。また、基本協定に基づき、再委託業者に変更等があった場合は、その都度区へ報告を行っている。	指定管理者において「外注管理規程」にもとづき業務の再委託が適切に行われており、再委託事業一覧表を区は確認している。	○
		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)	共用部(廊下・外回り等)の照明はセンサー、タイマーにより点灯をしている。照明器具も区と相談しながらLED照明へ交換し、省エネルギー化の取組みを進めている。	センサーやタイマーによる点灯、LED照明への交換により、省エネルギーの取組みに努めている。	○
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、保管している。	指定管理者により適切に整備、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、保管している。	指定管理者により適切に整備、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	会社独自の備品台帳を作成し管理すると共に、取得した備品の報告を区へ行っている。	指定管理者により適切に管理され、区と情報共有されている。	○	

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
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	共用部の定期清掃・特別清掃は清掃業者が実施し、日常清掃は居住者が当番制など施設ごとの方法で実施しており、建物内の清潔を維持している。	定期清掃は各管理会社により実施され、施設の清潔が維持されている。日常清掃は居住者自身によって行われ、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	団らん室の洗面所等の消耗品類は生活協力員が点検し、随時補充している。	住宅共用部分である団らん室について、適切に管理されている。	○
	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	入居手続きの際に、ごみの分別、リサイクルについて説明している。居住者に対しては、掲示板等でごみの出し方を周知しており、適切に実施されている。	ごみの分別等については、指定管理者による指導や掲示板を利用した周知によって入居者が十分に理解し、適切に実施されている。	○
	施設周辺的美観は維持されているか	居住者と生活協力員が協力して、建物周辺的美観を保つよう努めている。	居住者と生活協力員の協力によって住宅周辺的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)

<p>○サービスの提供に関して工夫・改善した点</p> <ul style="list-style-type: none"> 生活協力員研修で「認知症サポーター養成講座」を実施し、居住者が心身ともに健やかな生活をしていくために協力員のスキルアップを図った。 「大田区高齢者見守り推進事業者連絡会」に参加し、区内の全包括支援センターに生活協力員の業務についてのチラシを配布し、連携の強化を図った。 見守りが必要な居住者に関する包括支援センターへの対応依頼や情報の共有を積極的に行った。また、困難ケースのケース会議への参加や、情報交換を密に行いながら関係機関との連携を深め、緊急事態への対応も含め、居住者により良い生活環境の提供ができる体制を整えた。 「生活協力員マニュアル」を整備し、生活協力員研修会で説明し、業務の内容、居住者対応等について改めて理解を深めた。併せて「災害時対応マニュアル」を作成し、協力員の役割を確認した。また、高齢者住宅管理窓口・本社からの応援体制を災害種類ごとに定め、社員に周知し、役割を確認した。 シルバーピアの掲示板等に「災害時避難場所」「災害に対する心構え」のポスターを掲示し、居住者への周知を図った。 <p>○運営上の今後の課題等</p> <ul style="list-style-type: none"> 居住者の心身の状態や日常生活の変化等について、日々居住者と接している生活協力員の情報、高齢者住宅管理窓口で把握している情報、本社の建物維持管理担当者が居住者宅訪問時に得た情報等を整理・共有し、常に最新の情報に更新し、日々の相談業務や困難ケースへの対応に活かしていく。 居住者の緊急連絡先について、生活協力員や高齢者住宅管理窓口による本人や親族との接触、関係機関との連携の中から、変更の有無等を確認し、緊急事態が発生した時に迅速な対応が取れるよう、最新の緊急連絡先情報に更新していく。
--

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<p>指定管理者(株式会社大田まちづくり公社)は、区立・区営シルバーピア及び高齢者アパート、全30棟の入居管理と一部建物管理について、居住者に寄り添った適切な管理を実施している。</p> <p>居住者への対応は、管理窓口への個別相談や現地の生活協力員からの情報提供等を通じて、心身状況や居室の乱れなど日常生活の変化を捉え、親族や地域包括支援センター等関係機関と連携を図って居住者個々の状況に応じたきめ細かな対応を行っている。また、課題となっていることや区の高齢者施策をテーマとするなど業務研修内容を工夫して、窓口従事職員や生活協力員のスキルアップを図っている。</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、財務状況は良好との報告があった。</p> <p>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(第三者評価実施年度)

評価対象年度	令和4年度
第三者評価実施月	令和4年9月

1 施設概要

施設名	大田区立特別養護老人ホーム蒲田
所在地	東京都大田区蒲田二丁目8番8号
指定管理者	名称 社会福祉法人池上長寿園
	代表者 理事長 杉坂 克彦
	住所 東京都大田区仲池上二丁目24番8号
指定期間	令和3年4月1日 ～ 令和8年3月31日
施設の設置目的	老人福祉法第11条第1項第2号に係る入所の措置並びに介護保険法に規定する介護福祉施設サービス、短期入所生活介護、介護予防短期入所生活介護その他これに準じたサービスを行うことを設置目的とする。
施設の沿革	平成7年5月の開設当初より社会福祉法人池上長寿園に運営委託し、その後平成18年4月より同法人に指定管理者制度を導入した。
担当部課 (問合せ先)	福祉部介護保険課
	電話 03(5744)1258 FAX 03(5744)1551

2 東京都福祉サービス第三者評価結果に対する施設所管課所見

東京都福祉サービス第三者評価の結果では、①個別ケアの取り組みを進化させ、利用者の日常生活の快適さや喜びに繋げることであり、生活の質が向上している点、②利用者の個別のニーズに応える個別ケアについて、多職種の連携及び併設事業の連携にて取り組むことにより成果につなげている点、③委員会活動や個人目標をリーダー層と職員が主体的に展開・促進している点について、良好とのことであった。引き続きサービスの維持・向上に努められたい。

一方、さらなる改善が望まれる点として、職員が自分の役割や担当業務を通じて、自己成長や達成感が高まるように支援する仕組みの構築が挙げられた。チーム面談を継続・進化させ、職員の組織活動や仕事の成果の実感度を高めていくことが期待される。施設の対応及び状況については、適宜確認し、必要に応じて助言を行っていく。

3 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。

4 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。

大田区指定管理者モニタリング結果(第三者評価実施年度)

評価対象年度	令和4年度
第三者評価実施月	令和4年9月

1 施設概要

施設名	大田区立特別養護老人ホーム糎谷
所在地	東京都大田区西糎谷二丁目12番1号
指定管理者	名称 社会福祉法人池上長寿園
	代表者 理事長 杉坂 克彦
	住所 東京都大田区仲池上二丁目24番8号
指定期間	令和3年4月1日 ～ 令和8年3月31日
施設の設置目的	老人福祉法第11条第1項第2号に係る入所の措置並びに介護保険法に規定する介護福祉施設サービス、短期入所生活介護、介護予防短期入所生活介護その他これに準じたサービスを行うことを設置目的とする。
施設の沿革	平成8年5月の開設当初より社会福祉法人池上長寿園に運営委託し、その後平成18年4月より同法人に指定管理者制度を導入した。
担当部課 (問合せ先)	福祉部介護保険課
	電話 03(5744)1258 FAX 03(5744)1551

2 東京都福祉サービス第三者評価結果に対する施設所管課所見

東京都福祉サービス第三者評価の結果では、①手順に沿ったアセスメントがしっかりと行われており、利用者の状態を的確に反映した計画書作成に繋がっている点、②利用者の尊厳を尊重した支援を徹底するため、職員のセルフチェックと気づきを集約し、改善に向けて具体的な取り組みが行われている点、③多職種連携で行うチームケアの実現に向けて、情報共有システムを強化し適切な業務遂行につなげている点について、良好とのことであった。引き続きサービスの維持・向上に努められたい。

一方、さらなる改善が望まれる点として、施設の強みや取り組みを地域や家族と共有できるような情報発信の工夫をしていくことが挙げられた。面会や来園ができない家族の安心に繋がる情報の提供や、地域・ボランティア・関係機関等との継続的な協力関係を維持していくためにも、ホームページ等によるタイムリーな情報発信が期待される。施設の対応及び状況については、適宜確認し、必要に応じて助言を行っていく。

3 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。

4 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。

大田区指定管理者モニタリング結果(第三者評価実施年度)

評価対象年度	令和4年度
第三者評価実施月	令和4年9月

1 施設概要

施設名	大田区立特別養護老人ホームたまがわ
所在地	大田区下丸子四丁目23番1号
指定管理者	名称 社会福祉法人池上長寿園
	代表者 理事長 杉坂 克彦
	住所 東京都大田区仲池上二丁目24番8号
指定期間	令和3年4月1日 ～ 令和8年3月31日
施設の設置目的	老人福祉法第11条第1項第2号に係る入所の措置並びに介護保険法に規定する介護福祉施設サービス、短期入所生活介護、介護予防短期入所生活介護その他これに準じたサービスを行うことを設置目的とする。
施設の沿革	平成12年5月の開設当初より社会福祉法人池上長寿園に運営委託し、その後平成18年4月より同法人に指定管理者制度を導入した。
担当部課 (問合せ先)	福祉部介護保険課
	電話 03(5744)1258 FAX 03(5744)1551

2 東京都福祉サービス第三者評価結果に対する施設所管課所見

東京都福祉サービス第三者評価の結果では、①多職種の連携による健康管理の支援体制が機能し入院率の低下など成果が表れている点、②施設全体の年度事業計画の達成のために重点目標と個人目標をリンクさせ、一体となった運営に努めている点、③新人職員の育成・教育の強化により、人材確保と職員体制の充実が図られている点について、良好とのことであった。引き続きサービスの維持・向上に努められたい。

一方、さらなる改善が望まれる点として、利用者の快適な暮らしに対する感性の磨きと気づきの力をつけていくことが挙げられた。利用者・家族の視点で身だしなみや清潔感がふさわしい状態なのかを確認して改善する取り組みを入れていく必要がある。施設の対応及び状況については、適宜確認し、必要に応じて助言を行っていく。

3 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。

4 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。

大田区指定管理者モニタリング結果(第三者評価実施年度)

評価対象年度	令和4年度
第三者評価実施月	令和4年9月

1 施設概要

施設名	大田区立蒲田高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都大田区蒲田二丁目8番8号
指定管理者	名称 社会福祉法人池上長寿園
	代表者 理事長 杉坂 克彦
	住所 東京都大田区仲池上二丁目24番8号
指定期間	令和3年4月1日 ～ 令和8年3月31日
施設の設置目的	老人福祉法第10条の4第1項第2号に係る通所の措置及び介護保険法に規定する通所介護、第1号通所事業、認知症対応型通所介護、介護予防認知症対応型通所介護その他これに準じたサービスを行うことを設置目的とする。
施設の沿革	平成7年5月の開設当初より社会福祉法人池上長寿園に運営委託し、その後平成18年4月より同法人に指定管理者制度を導入した。
担当部課 (問合せ先)	福祉部介護保険課
	電話 03(5744)1258 FAX 03(5744)1551

2 東京都福祉サービス第三者評価結果に対する施設所管課所見

<p>東京都福祉サービス第三者評価の結果では、①医療的ケアが必要な方や状況が困難な方について受け入れの実績を重ねており、ケアマネからの信頼が厚く、地域の拠り所としての役割を果たしている点、②配食弁当を当サービスセンターに配送してもらい、利用者が休んだ場合には見守りを兼ねて持参するなど、ニーズに合わせてデイサービスの役割を超えた地域の社会資源として柔軟に機能されている点、③管理者やリーダークラスの職員が全てのことを判断し決定するのではなく、それぞれ職員が役割を持って業務に取り組み提案する仕組みがあり、役割意識の醸成及び利用者に対するケア統一及び標準化に機能している点について、良好とのことであった。引き続きサービスの維持・向上に努められたい。</p> <p>一方、さらなる改善が望まれる点として、経営層は、事業所を地域の中で選ばれる場にするため、他で断られる重度な利用者の受け入れや、楽しく過ごせてまた来たくするデイにする運営に努めていることに対し、職員の理解の点では課題があることが挙げられた。今後は、職員の理解が更に深まるように職員教育の実態や提供しているケア内容の評価を行い、目標達成に向けての議論を通じて、マニュアルを更新・改定されることが期待される。施設の対応及び状況については適宜確認し、必要に応じて助言を行っていく。</p>

3 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>
--

4 労働環境に関する施設所管課所見

<p>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。</p>

大田区指定管理者モニタリング結果(第三者評価実施年度)

評価対象年度	令和4年度
第三者評価実施月	令和4年9月

1 施設概要

施設名	大田区立糀谷高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都大田区西糀谷二丁目12番1号
指定管理者	名称 社会福祉法人池上長寿園
	代表者 理事長 杉坂 克彦
	住所 東京都大田区仲池上二丁目24番8号
指定期間	令和3年4月1日 ～ 令和8年3月31日
施設の設置目的	老人福祉法第10条の4第1項第2号に係る通所の措置及び介護保険法に規定する通所介護、第1号通所事業、認知症対応型通所介護、介護予防認知症対応型通所介護その他これに準じたサービスを行うことを設置目的とする。
施設の沿革	平成8年5月の開設当初より社会福祉法人池上長寿園に運営委託し、その後平成18年4月より同法人に指定管理者制度を導入した。
担当部課 (問合せ先)	福祉部介護保険課
	電話 03(5744)1258 FAX 03(5744)1551

2 東京都福祉サービス第三者評価結果に対する施設所管課所見

東京都福祉サービス第三者評価の結果では、①コロナ禍が継続する環境の中でプログラムの見直しを実施し、リスクの低減に努めて効果を上げている点、②個別性の高いケアの実施に取り組むことにより、利用者の活動意欲が引き出されている点、③職員が介護計画の支援目標と活動プログラムの目的を常に意識しながら利用者支援に当たるように工夫している点について、良好とのことであった。引き続きサービスの維持・向上に努められたい。

一方、さらなる改善が望まれる点として、プログラムの成果や効果を事業所における結果の振り返りに止めず、在宅生活での成果の確認をしていくことが挙げられた。在宅生活への好影響を与えた具体的な内容や行動変容をしていくような好事例を成果として記録や資料等に残し、継承できるようにしていくことが期待される。施設の対応及び状況については、適宜確認し、必要に応じて助言を行っていく。

3 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。

4 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。

大田区指定管理者モニタリング結果

評価対象年度	令和4年度
自己評価実施日	令和5年4月27日

1 施設概要

施設名	大田区立下丸子高齢者在宅サービスセンター		
所在地	大田区下丸子四丁目25番1号		
指定管理者	名称	社会福祉法人池上長寿園	
	代表者	理事長 杉坂 克彦	
	住所	東京都大田区仲池上二丁目24番8号	
指定期間	令和3年4月1日 ～ 令和8年3月31日		
施設の設置目的	老人福祉法第10条の4第1項第2号に係る通所の措置及び介護保険法に規定する通所介護、第1号通所事業、認知症対応型通所介護、介護予防認知症対応型通所介護その他これに準じたサービスを行うことを設置目的とする。		
施設の沿革	平成8年6月の開設当初より社会福祉法人池上長寿園に運営委託し、その後平成18年4月より同法人に指定管理者制度を導入した。		
担当部課 (問合せ先)	福祉部介護保険課		
	電話	03(5744)1258	FAX 03(5744)1551

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	法人共通書式で定められた内容で計画書及び報告書を作成し、期日までに提出している。	経営本部を通じて、期日までに提出されている。また、報告の内容に不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	文書規程に基づき整備・保管している。	法人の文書規程に基づき保管されており、時系列ごとに整備・保管されている。(業務日誌等の記録、事務室・スタッフルーム等確認)	○
	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	経営本部を通して行っている。状況に応じて区と直接、連絡・調整等を行っている。	経営本部を通じて行っており、状況に応じて区と直接やり取りし、緊密に連携している。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	介護福祉士、社会福祉士等の有資格者や初任者研修等の研修を受けた職員、勤続年数7年以上の職員を配置している。	法人の定める職員配置基準を満たしており、必要な知識・経験を持った職員を配置している。(職員状況報告書:毎月1回確認)	○
	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(職員数・シフト等)	法定基準をもとに適正に配置し管理している。	法定基準をもとに、シフト表を作成し、職員を適正に配置している。(職員配置表、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	外部web研修の参加や、内部研修を充実、報告書の回覧と情報の伝達をしている。	経験年数や業務内容に応じて必要な研修に参加させ、職員の資質向上に努めている。(令和4年度:計19回、延参加者数127人 研修報告書、事業報告書確認)	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	制服の適切な着用を徹底、職員ロッカーに身だしなみマニュアルを貼付し、常に意識付けできるようにしている。若年性認知症通所に関しては、TPOに合わせた清潔な私服着用をしている。接客態度は常に互いに注意できるような環境づくりをしている。	チェックシートを用いて身だしなみの確認を行っており、職員の服装は適切である。特に若年性認知症通所に関しては、サポートされているように見られたくないという利用者の気持ちに寄り添って、私服を着用する工夫をしている。	○

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
運 営	利用者の公正な利用が確保されているか	介護保険制度に基づき公正な利用が確保されている。	介護保険制度に基づき公正な利用が確保されている。送迎範囲の限界を超えてしまう方については、別の区立施設を案内するなど対応している。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	車椅子の無料貸出し、会議室利用貸出しは希望に応じて対応している。職場・介護等体験、看護学生の実習等の対応は感染症の拡大により一時中止していたが、受入れていく予定。	2階にある部屋を会議室として貸出している。ボランティアの受入れについては、感染対策のため、主に、直接の接触がない形で実施。実習生等の受入れについては、令和4年度はなかったが、令和5年度からは受け入れ再開。	○
	使用料等の会計管理は適切か	法人の規程に沿った対応を行い、適切に管理している。	法人の規程に基づき、適切に管理している。使用料の滞納はほとんど生じていない。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	契約時や介護保険上、施設対応状況の変更時に説明をしている。また、運営推進会議を通じ必要に応じて説明をし、適切に問い合わせに対応している。	パンフレットはいつでも手に取れるよう配置している。出入口に料金表や運営規程を掲示しており、利用者の目に入るようになっている。加えて、玄関の掲示板横に事業計画及び実績報告書を掲出している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	認知症対応型通所介護は、若年性認知症対応型通所の利用率の安定や、下丸子の認知症ケア内容の外部への発信、一般通所からの適切な移行を進め、利用率を向上させている。一般通所は、利用者登録数を上げる取り組みをし、契約数を伸ばしているが、利用者の施設入所等で辞退数も多くあり、向上過程である。	認知症対応型通所介護については、利用率が55.2%から72.0%に上昇しており、取り組みの結果が出た。一般通所介護については、辞退者数も多く利用率低下という結果になったが、契約者数は前年度より10件以上増やしており、今後の稼働率向上が期待できる。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	迅速に対応し真摯に説明するようにしている。	多くは苦情になる前の段階で対応している。利用者同士のやり取りのなかで発生するクレームが多くを占めているが、それに対しても丁寧に対応している。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	適切に管理運営されている。	適切に更新をしている。主に毎月の行事やイベントについて発信している。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	同一建物内の児童館、保育室、シルバーピアと連携し、毎年防災訓練を合同で行っている。また、他の事業所の利用者を支援するなど関係性は良好である。近隣自治会との関係性も良好で、町会とも連絡を取り合い、協力関係にある。	併設の児童館やシルバーピア、近辺の特養たまたがわの利用者等と幅広く関係を持っている。他事業所サービスの利用者が関わるトラブルが発生した際には、積極的に介入し手助けを行っている。町会長とは月に一度連絡を取るなど、周辺住民の把握に努めており、地域との関係は非常に良好である。	○
感染症対策、予防措置はされているか	基本的な感染症対策を実施。感染症の研修も行っており、予防及び対策に努めている。	出入口にて、検温及びアルコール消毒を行っており、利用者には、マスクを着用するようお願いしている。マニュアルに則って適切に対応している。	○	

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		
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	適切に管理している。	鍵のかかる書庫で適切に管理されている。	○		
	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	基本方針とマニュアルを整備し、研修を適切に行うと共に個人情報に関する掲示を施設内にしている。	マニュアルを適宜確認できる位置に保管している。個人情報の流出防止に努め、法令順守に取り組んでいる。	○		
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	マニュアルを整備し、訓練等を通じ周知に努めている。	防犯・防災マニュアルを整備しており、常に手に取れるよう保管している。また、訓練等を通して職員に周知されている。	○		
	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	計画を策定し同一建物内合同訓練、施設での訓練を行っている。	同施設内の職員や利用者等と連携し、合同の避難訓練を実施している。在宅サービスセンター内だけの避難訓練も実施しており、緊急時に備えることができている。	○		
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	防犯・防災管理マニュアルに基づき適切に行っている。	不審者対応マニュアルや防犯・防災マニュアルに基づき、管理体制が整えられている。	○		
	感染症対策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、実践されているか	マニュアルを整備し、研修等により周知し、実践に活かしている。	感染症対策マニュアルが整備されており、職員間の口述伝達他、研修により周知されている。	○		
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	夜間は警備会社に委託し、鍵などは事務所内で適切に管理している。	警備会社と契約しており、適切に施錠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)	日常・定期点検は計画的に実施し、点検記録は適切に保管している。	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録は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)	経営本部と連携し、必要に応じて速やかに対応している。	修理・更新が必要な場合は、状況を調査・確認し、経営本部に報告している。	○	
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	経営本部と連携し必要に応じて速やかに対応している。	基本協定に定められた役割分担に基づき、必要に応じて、区に事前協議を行い、適切に修繕等を実施している。	○	
		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)	経営本部に委託先の業務の報告をし、適切に委託するようにしている。	法人の規程に基づき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)	省エネルギーを心掛け、節電・節水等に取り組んでいる。	空調は必要最小限の設定温度となっており、洗面所は不使用時に消灯するなど、節電・節水等に取り組んでいる。	○	
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルに綴り、事務所にて保管。	取扱説明書等はファイルにまとめ、適切に整備・保管されている。必要時に閲覧できるようになっている。	○	
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルに綴り、事務所にて保管。	取扱説明書等はファイルにまとめ、適切に整備・保管されている。必要時に閲覧できるようになっている。	○
			備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳に戻り適切に整理整頓している。	備品台帳に基づき管理し、適切に整理整頓されている。	○

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
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	定期清掃は委託。他、職員による随時清掃により衛生管理に努めている。	委託業者・職員により清掃が適切に実施されており、施設等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	消耗品は必要に応じて補充している。	洗面所等の消耗品は不足している状態は見られず、適切に補充されている。	○
	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	収集方法を掲示し、適切に実施している。	収集方法を掲示し、分別が適切に行われている。ごみ集積所は施錠されており、セキュリティ対策も行われている。	○
	施設周辺的美観は維持されているか	清掃や庭木剪定を計画的に実施し、美観の維持、建屋全体の管理をしている。	適切に施設の管理がされていて、美観を維持している。	○

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)

<p>【サービスの提供に関して工夫・改善した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症の予防に努めながら事業継続し、プログラムの工夫を重ね利用者の満足度を維持・向上できるように努めている。 職員教育に力を入れており、認知症のケアに関するアセスメント力を強化し、認知症支援の向上に努めている。 若年性認知症の方への支援について、他事業支援者と連携を常にとるなど、生活全般を支えられるように支援を継続している。 事業所の強みを外部に発信し続け、新規契約数が増え、登録者数が増えている。 現登録利用者の支援を丁寧にしていくことで、利用回数が増えている。 <p>【今後の課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 登録者数を増やす一方、施設入所や重度化等で辞退をされる方も多いことから、引き続き登録者数を増やす努力が必要。 若年性認知症の利用者の登録者も増えているが、年数を経て、重度化もみられる。軽度の方と重度の方の支援を今後どのように展開していくかを検討していく必要がある。
--

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<ul style="list-style-type: none"> ネット媒体を活用した情報発信等により、契約者数を伸ばし、認知症対応型通所介護については、利用率が55.2%(令和3年度)から72.0%(令和4年度)に上昇した。一般通所介護については、状態が不安定な利用者が多い傾向にあり、施設入所や辞退により利用率は2.7%減少したが、契約件数を36件(令和3年度)から47件(令和4年度)に増やした点については、評価できる。 周辺地域との関わりについては、感染防止のため制限された中ではあったが、町会長や民生委員と定期的にやりとりしており、例えば、ひきこもりの情報があつた際には関係機関とも連携して対応した。また、同施設内にあるシルバーピア、近隣の特養や在宅等、他事業所の利用者についても困っている様子があれば積極的に介入し、支援するなどしており、周辺地域と密に関わりあっている。

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>
--

6 労働環境に関する施設所管課所見

<p>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。</p>

大田区指定管理者モニタリング結果

評価対象年度	令和4年度
自己評価実施日	令和5年5月5日

1 施設概要

施設名	大田区立矢口高齢者在宅サービスセンター		
所在地	東京都大田区新蒲田二丁目12番18号		
指定管理者	名称	社会福祉法人池上長寿園	
	代表者	理事長 杉坂 克彦	
	住所	東京都大田区仲池上二丁目24番8号	
指定期間	令和3年4月1日 ～ 令和8年3月31日		
施設の設置目的	老人福祉法第10条の4第1項第2号に係る通所の措置及び介護保険法に規定する通所介護、第1号通所事業、認知症対応型通所介護、介護予防認知症対応型通所介護その他これに準じたサービスを行うことを設置目的とする。		
施設の沿革	平成8年12月の開設当初より社会福祉法人池上長寿園に運営委託し、その後平成18年4月より同法人に指定管理者制度を導入した。		
担当部課 (問合せ先)	福祉部介護保険課		
	電話	03(5744)1258	FAX 03(5744)1551

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	経営本部及び決定過程にて確認した上で期日までに提出している。	経営本部を通じて、期日までに提出されている。また、報告の内容に不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	文書規程に基づき整備・保管している。	法人の文書規程に基づき保管されており、時系列ごとに整理されている。(業務日誌等の記録、事務室・スタッフルーム等確認)	○
	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	経営本部を通して行っている。状況に応じて区と直接、連絡・調整等を行っている。	経営本部を通じて行っており、状況に応じて区と直接やり取りし、緊密に連携している。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	運営基準に準じた法人が定める職員配置をすると共に、有資格者や勤続5年以上の職員も複数配置している。	法人の定める職員配置基準を満たしており、必要な知識・経験を持った職員を配置している。(職員状況報告書:毎月1回確認)	○
	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(職員数・シフト等)	法定基準をもとに適正に配置し管理している。	毎月勤務シフト表を作成するとともに、有資格者等の管理簿を作成し管理しており、適正な職員配置を行っている。(職員配置表、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	法人研修や外部研修に参加し、報告書の回覧や伝達研修にて共有している。また、施設内研修も開催し資質の向上に努めている。	年間計画に基づき、研修を実施している。未受講者に対しては、資料を回覧するなどしている。(令和4年度:計6回、延参加者数79人 研修報告書、事業報告書確認)	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	職服は身だしなみチェック表で確認をし着用が徹底されている。また、接客対応(電話)マニュアルを活用し意識付けに努めている。	利用者に対して丁寧な対応に努めている。身だしなみチェック表の確認を実施しており、服装は適切である。	○

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
運 営	利用者の公正な利用が確保されているか	介護保険制度に基づき公正な利用が確保されている。	利用者の希望や状態に合わせた積極的な受け入れに努めると共に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	感染症拡大予防のため現在は中止している。	感染症拡大予防のため、直接外部と関わるような事業は実施できていないが、近隣の保育園にプレゼントを作成し渡す機会を設けるなどして、周辺地域との関わりを図っている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	法人の規程に沿った対応を行い、適切に管理している。	使用料について、滞納が生じた場合にはマニュアルに沿って対応をしている。滞納が続かないよう取り組むなど適切に管理をしている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	契約時や見学時において、パンフレット等を用いて、利用時の流れやプログラムなどについて説明をしている。	重要事項説明書や契約書は適切に作成されており、常時希望があれば閲覧できるようになっている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	健康アップと認知症の症状緩和、ADL維持回復を目標にした入浴の利用等に取り組み、それらの周知にも力を入れ利用率の向上に努めている。見学は随時受け付けている。	新型コロナウイルス感染症のクラスター発生や認知症対応型の定員が増えたこと等が影響し、前年度と比べて利用率が減少したが、同法人の在宅サービスセンターの中では、利用率が特に高い傾向にあり、取り組みは有効と言える。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	迅速に対応し、利用者・家族の思いをくみ取り、改善結果について説明している。また、情報を職員間で共有し再発防止に努めている。	クレームは職員間で迅速に共有し、改善結果を利用者等に説明している。また、ヒヤリハット報告を活用し、再発防止に努めている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	経営本部が管理し、職員により定期的及び随時更新することで新しい情報の提供ができています。	更新が滞っている部分が見られたが、今後更新ペースを上げられるように取り組んでいるところである。掲載情報については適切である。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	併設の保育園との定期的な交流をしている。感染症対策のため卒園プレゼント作成しお渡ししている。	併設の保育園と定期的な交流を行うなど、周辺地域と良好な関係を保っている。	○
感染症対策、予防措置はされているか	週1のPCR検査の実施や利用者・職員の検温の実施。換気や施設内の消毒作業の徹底。食事の際の亚克力板の使用。	利用者・職員の検温、手指消毒等を徹底している。また、利用者についても、マスクの着用を推奨している。施設内は適切に換気されている。	○	
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	職員全員に個人情報の誓約書を記入してもらい、情報の流出が無いよう意識している。	職員から個人情報の取扱いについて誓約書を徴し、意識付けを行っている。個人情報を含む書類については、鍵付きの書庫で適切に保管されている。	○
	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	適宜マニュアルの確認をしている。事業計画に基づいて実施している。	マニュアルを適宜確認できる位置に保管している。個人情報の流出防止に努め、法令順守に取り組んでいる。	○

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	
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ている。防災計画に基づき、防災訓練を定期的実施し、職員への周知を図っている。	施設周辺の特性に合わせた防災マニュアルが整備されており、訓練等を通して周知が図られている。	○	
	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	事業計画に基づいて実施している。	緊急時の連絡先や管内防災設備について、事務所の壁面に掲示しており、緊急時に備えている。適宜、訓練を実施している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	自動ドア2枚目を手動にし、事務所で確認後センター内へ出入りしている。営業後は戸締り簿を基に点検している。	不審者対応マニュアルに基づき、日頃から緊急時の対応を意識するなど危機管理に努めている。	○	
	感染症対策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、実践されているか	マニュアルを使用しスタッフ会議などで周知している。	マニュアルは、写真付きで分かりやすく整備され、職員が常時手に取れるよう置いている。トイレに手洗いの仕方を掲示し、利用者にも感染症予防の基本を周知している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は専用のキーボックスで保管し、営業終了時に鍵の所在を確認している。施錠管理は警備会社と契約している。	鍵は専用のキーボックスで適切に保管するなど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)	定期的を確認し、点検の記録を保管している。	日常・定期点検は適切に実施されている。点検記録は年度ごとにファイリングされている。	○
		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)	迅速に状況を確認し、経営本部に修理依頼・報告をしている。	修理・更新が必要な場合は、状況を調査・確認し、経営本部に報告している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	状況確認のうえ、経営本部に修繕依頼・報告し適切に行っている。	基本協定に定められた役割分担に基づき、必要に応じて、区に事前協議を行い、適切に修繕等を実施している。	○
		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)	経営本部との連携により必要に応じ業務の実績をもとに、適切に行っている。	法人の規程に基づき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)	外気を取り入れることや冷暖房の温度調整等で節電に努めている。	必要のない時の部屋の電気や冷房器具は消すなどの意識付けを行い、省エネルギーに取り組んでいる。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	指定の場所に保管し必要時に閲覧できるようにしている。	取扱説明書等はファイルにまとめ、適切に整備・保管されている。また、必要時に閲覧できるようにしている。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	指定の場所に保管し必要時に閲覧できるようにしている。	取扱説明書等はファイルにまとめ、適切に整備・保管されている。また、必要時に閲覧できるようにしている。
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか		備品台帳の確認、棚卸しにより適切に整理整頓している。	備品台帳に基づき管理し、適切に整理整頓されている。	○

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
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	毎日の清掃と定期清掃により適切に実施し清潔を保っている。	室内の掃除は行き届いており、清潔を保持している。ゴミ集積場等施設まわりについても、清掃が行われている。	○
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	日々の清掃時や、随時確認し補充している。	消耗品は随時確認しており、必要に応じて補充を行っている。	○
	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	分別方法は掲示し、裏紙活用や古紙回収を利用している。	ゴミ集積所は整理整頓され、ごみの分別がされていた。また、リサイクルの取組みも適切に実施されている。	○
	施設周辺的美観は維持されているか	定期的に確認することで維持している。	定期的に確認しており、施設周辺的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)

<p>【サービスの提供に関して工夫・改善した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 健康アップと認知症の症状緩和、ADL維持回復を目標とした入浴の利用等に取り組み、自宅での入浴が安全に継続できるよう支援している。 福祉用具の導入やノーリフティングケアを用いた介助方法等を検討する際、ケアマネジャーと連携を取り、利用者の状況により適したケアを提供できる体制作りを行った。 介護予防、日常生活支援総合事業の利用者においては、利用後の社会参加に重点を置き、地域との繋がりを共に模索した。(地域の体操教室への参加や矢口デイサービスへのボランティア参加、行事参加の実績あり。) 認知対応型通所介護においては、地域との関わりを重視し、機能訓練や地域交流を兼ねた散策等、積極的に地域へ出ることで、社会性への働きかけを強化した。 レクリエーション要素を重視したMCI予防プログラムを活用し、脳の領域ごとの効果を意識したレクリエーションを楽しみながらできるよう行っている。 <p>【今後の課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 感染症対策も緩和されてくることから地域への活動も再開できるような体制を再構築していくことが重要となる。 矢口在宅が今以上に選ばれるデイサービスになるために、今後も利用者のニーズを常時把握し、迅速に対応していく必要がある。そのためにも、入浴以外にアピールできる特徴として機能訓練や自立支援に力をいれていく。

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"> 新型コロナウイルス感染防止の観点から、利用者懇談会を実施することはできなかったが、施設独自のアンケートを実施、スタッフ会議にて共有し、利用者及び利用者家族の意見の把握に努めた。 周辺地域とのつながりについては、制約はあったが、近隣保育園とのプレゼントイベントにより、間接的に交流を継続したり、地域包括支援センターと連携し、困難事例の受け入れ及び対応を行うなど、周辺地域や関係機関との関わりは良好に維持されている。 労務面については、効率的な運営により、職員の超過勤務0時間を目指している。職員の育成では、研修に出席できなかった場合など、業務時間内でも研修内容が把握できるよう、回覧等により対応している。こうした職員の適正な労働時間に配慮しながらも、勉強会や研修報告の作成機会を増やしていく取組の充実が今後も期待される。

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>
--

6 労働環境に関する施設所管課所見

<p>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。</p>

大田区指定管理者モニタリング結果(第三者評価実施年度)

評価対象年度	令和4年度
第三者評価実施月	令和4年9月

1 施設概要

施設名	大田区立たまがわ高齢者在宅サービスセンター
所在地	大田区下丸子四丁目23番1号
指定管理者	名称 社会福祉法人池上長寿園
	代表者 理事長 杉坂 克彦
	住所 東京都大田区仲池上二丁目24番8号
指定期間	令和3年4月1日 ～ 令和8年3月31日
施設の設置目的	老人福祉法第10条の4第1項第2号に係る通所の措置及び介護保険法に規定する通所介護、第1号通所事業、認知症対応型通所介護、介護予防認知症対応型通所介護その他これに準じたサービスを行うことを設置目的とする。
施設の沿革	平成12年5月の開設当初より社会福祉法人池上長寿園に運営委託し、その後平成18年4月より同法人に指定管理者制度を導入した。
担当部課 (問合せ先)	福祉部介護保険課
	電話 03(5744)1258 FAX 03(5744)1551

2 東京都福祉サービス第三者評価結果に対する施設所管課所見

東京都福祉サービス第三者評価の結果では、①利用者の在宅生活の自立の基本となる健康維持に向けて、利用者の状況に応じた支援方法の共有や健康管理を多職種で行っている点、②利用者がどのような環境でどのように過ごしていくことが最適かといったことに着目し、認知症基礎研修や実践者研修を受講することでスキル向上に努めている点、③利用者地域の方々との安全な生活のため、自然災害や新型コロナウイルス感染防止に努めている点について良好とのことであった。引き続きサービスの維持・向上に努められたい。一方、さらなる改善が望まれる点として、在宅生活の自立を支援するという観点から、介護計画書の在宅生活の支援目標を常に意識した取り組みや支援を行うことが挙げられた。また、支援については、ICT記録システムを活用した振り返りの仕組みづくりが期待される。施設の対応及び状況については、適宜確認し、必要に応じて助言を行っていく。

3 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。

4 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。

大田区指定管理者モニタリング結果(第三者評価実施年度)

評価対象年度	令和4年度
第三者評価実施月	令和5年1月

1 施設概要

施設名	大田区立南六郷福祉園
所在地	東京都大田区南六郷3-23-8
指定管理者	名称 社会福祉法人 東京都手をつなぐ育成会
	代表者 理事長 立原 麻里子
	住所 東京都新宿区西新宿7-8-10 オークラヤビル2階
指定期間	平成31年4月1日 ～ 令和6年3月31日
施設の設置目的	【生活介護】 生活活動や作業活動を通じて日々の生活の充実、社会的自立を支援するため。
施設の沿革	昭和63年4月開設 平成16年4月から指定管理者制度の導入に伴い、大田区から指定管理者の指定を受ける。 平成21年4月指定更新 平成26年4月指定更新 平成31年4月指定更新
担当部課 (問合せ先)	福祉部障害福祉課
	電話 03(5744)1639 FAX 03(5744)1592

2 東京都福祉サービス第三者評価結果に対する施設所管課所見

東京都福祉サービス第三者評価では、南六郷福祉園は、利用者に対する虐待が行われることがないように職員数名で構成されたグループをいくつか結成して毎月会合を開き、取り組んでいること、毎日の連絡帳を活用して家庭とのコミュニケーションを図り信頼関係を強めていること、多種多様なプログラムを用意し、利用者が主体性をもって取り組み、満足感や達成感を味わい、能力を伸ばせるように支援していることなどの点で良好との結果を得ている。区としても適正な運営が行われていると判断する。

一方で、福祉サービスに携わる職員として、支援する利用者全員に気を配り、異常に気が付いた時にはいち早く対処にかかるようにすること、提供しているサービスは利用者によって異なる場合が多々あるが、基本事項に沿っているかの点検を行うこと、利用者の意思決定支援をさらに充実させるためにも、職員の技術向上に向けてさらに取り組んでいくことについては、改善が望まれる点であった。区としても、対応状況について随時確認を行い、必要に応じて適宜助言等を行っていく。

3 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(第三者評価実施年度)

評価対象年度	令和4年度
第三者評価実施月	令和5年1月

1 施設概要

施設名	大田区立くすのき園
所在地	東京都大田区南六郷3-23-9
指定管理者	名称 社会福祉法人 東京都手をつなぐ育成会
	代表者 理事長 立原 麻里子
	住所 東京都新宿区西新宿7-8-10 オークラヤビル2階
指定期間	平成31年4月1日 ~ 令和6年3月31日
施設の設置目的	【就労継続支援B型】 知的障がいのある方に働く場を提供し、生産活動や生活訓練を通して、社会的な知識や能力の向上を図るため。
施設の沿革	昭和63年4月開設 平成18年4月大田区から指定管理者の指定を受ける。 平成21年4月指定更新 平成26年4月指定更新 平成31年4月指定更新
担当部課 (問合せ先)	福祉部障害福祉課
	電話 03(5744)1639 FAX 03(5744)1592

2 東京都福祉サービス第三者評価結果に対する施設所管課所見

	<p>東京都福祉サービス第三者評価では、くすのき園は、利用者の個性と可能性を重視した支援を行い、対人関係、環境への適応について調整を図り、生活の質の向上を目指していること、パンフレットは大田区内の多くの関連施設に置かせてもらい、ホームページはルビ付きで写真を多く取り入れて分かりやすく紹介していること、コロナ禍にあっても、敷地内で販売会を開催するなどの工夫をして、利用者が地域住民と交流できるようにしていることなどの点で良好との結果を得ている。区としても適正な運営が行われていると判断する。</p> <p>一方で、園改修に伴う一時移転に向けて、利用者・保護者の不安を軽減するために移転先の活用や通園手段等が課題となっていること、マニュアル、作業手順書の一覧表を作成し、個々の書類を更新した年月も同時に表示した資料を作成すること、多様な利用者のニーズに応えるために、チーム力を高めるための取り組みを、さらに深めていくことについては、改善が望まれる点であった。区としても、対応状況について随時確認を行い、必要に応じて適宜助言等を行っていく。</p>
--	--

3 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4年度
自己評価実施日	令和5年5月26日

1 施設概要

施設名	大田区立久が原福祉園
所在地	東京都大田区久が原1-2-5
指定管理者	名称 社会福祉法人 東京都手をつなぐ育成会
	代表者 理事長 立原 麻里子
	住所 東京都新宿区西新宿7-8-10オークラヤビル2F
指定期間	令和3年4月1日 ～ 令和8年3月31日
施設の設置目的	【生活介護】 生活活動や作業活動を通じて日々の生活の充実、社会的自立を支援するため。
施設の沿革	平成4年4月開設 平成18年4月大田区から指定管理者の指定を受ける。 平成23年4月指定更新 平成28年4月指定更新 令和3年4月指定更新
担当部課 (問合せ先)	福祉部障害福祉課
	電話 03(5744)1639 FAX 03(5744)1592

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	協定に基づき、期日までに報告している。	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	事務室内、又は職員共有書庫棚に整備・保管している。	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	協定書に基づき、適切に連絡、調整を行っている。	日頃から連絡、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	サービス管理責任者・看護師・栄養士、社会福祉士・介護福祉士・精神保健福祉士を含め知識・経験を持った職員を配置している。	知識、経験を有した職員を配置している。	○
	職員の業務知識、意欲や能力向上を図るために研修等を実施しているか	法人主催職層別研修や東社協・東京都の専門的研修に積極的に参加している。研修後には、必要に応じてフィードバック研修を実施し共有を図り、スキルアップに繋げている。また、利用者支援に必要なトランス研修など定期的の実施し、資質の維持及び向上に繋げている。	研修への積極的な参加を促し、職員の意欲及び能力向上に努めている。	○
	職員は利用者の権利や意思を尊重しているか	毎月1回、職員行動チェック表を記載し、職員一人ひとりが自身の行動(支援)に対し振り返り、日々の支援に活かしている。その他、園内研修として虐待防止研修をグループワーク形式で行い、施設内で起こり得る虐待とは何かなどを共有し、意識向上に努めている。	行動チェック表に基づき、利用者等に対する言葉遣い、態度などを振り返り、利用者の権利、意思の尊重に努めている。	○

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
運 営	各種業務計画に基づき運営を行い、計画を適宜見直し、より高い成果を上げる努力をしているか。	毎年、事業計画に重点目標を定め、より良いサービスを心掛けている。	各種業務計画に基づき運営を行い、計画内容を適宜見直し、より良いサービス提供に取り組んでいる。	○
	情報公開や第三者の評価を受審するなどを行い、透明性の高い事業運営をしているか。	3年に一度、第三者評価を受審している。	第三者評価を受審するなど、透明性の高い事業運営を行っている。	○
運 営	利用者の意向や苦情を把握し、解決に向けて迅速に対応しているか	苦情受付窓口を設置し、迅速な対応を行っている。	苦情受付窓口を設置し、利用者の意向や苦情を把握し、迅速に解決できる体制を整えている。	○
	利用者個々人に即した支援計画を立案し、支援者間で共有しているか	毎年、個別面談を実施し、支援計画を立案している。チーム会議等で共有を行っている。	利用者に合った目標や具体的な支援内容を計画し、職員間で共有している。	○
	利用者個々人に適した就労、日中活動の提供を行っているか。また提供方法等の見直しもしているか。	個別面談や相談支援専門員から得た利用者の様子やその他の情報を基に、適したサービス提供を行っている。	利用者に適した活動の提供を行っている。また、職員間で利用者の現状を情報共有し、適宜サービスの見直しを行っている。	○
	身の回りの自立や健康の保持(適切な食事の提供含む)等に必要なサービスを提供しているか	毎年、PT・摂食指導・嘱託医による内科検診等を実施し、機能維持や健康保持に努めている。	専門職員が必要なサービスを適切に提供し、機能維持や健康保持に努めている。	○
	地域と積極的に交流・連携しているか。地域の社会資源として、有する機能等を還元しているか。	コロナ禍の為、積極的な交流は出来ていないが、職場体験等の受け入れを可能な限り実施した。	専門学生の実習の受入や中学生の職場体験等、可能な限りで地域交流を行っている。	○
	施設で提供するサービスの水準を一定に保つ工夫や施設の通所率向上に向けた取り組みを行っているか	長期で欠席している利用者には、定期的に様子伺いの電話などを行っている。	利用者支援の一環として、長期欠席されている利用者にも連絡をとり、通園の再開に繋がる取り組みを行っている。	○
	感染症対策、予防措置はされているか	食事介助や歯磨き支援などを行う際は、手袋・フェイスシールドを着用し支援した。	新型コロナウイルス感染症が5類に移行後も、徹底して感染症対策を行っている。	○
情報管理	個人情報適正に管理されているか	個人ファイル等は鍵付きの書庫にて管理している。	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	法人が定める「個人情報保護規定」及び「情報公開・開示規程」を職員に周知している。	個人情報保護に関するマニュアルを規定し、職員に周知している。	○
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	整備されており、職員周知もしている。また、マニュアルがいつでも確認できるようにPC内の共有ファイルで閲覧できるようになっている。	防犯・防災のマニュアルが整備され、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	毎月、避難訓練を実施し実践訓練を行い、訓練後反省点や改善点など挙げてもらい、緊急時に活かしている。	避難訓練を実施し、緊急時の体制を整備している。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	セコムと業務委託し適切に行っている。	防犯・防災管理体制は適切である。	○
	BCP(事業継続計画)や感染症対策マニュアル等が整備され、内容は職員に周知及び実践されているか	感染症対策マニュアルは状況に応じて更新し、周知している。BCPはひな形は完成しており、最終確認した後周知をする予定となっている。	感染症対策マニュアルは作成し、随時更新されている。BCPのひな形は完成しており、周知を予定している。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	適切に対応している。	鍵の保管、施錠管理が適切になされている。	○

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)	定期的に電気・エレベーター点検を実施し、点検記録を保管している。必要に応じ福祉課に報告をしている。	定期的に点検し、点検記録をファイリングしている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告を行い、適切な対応をしているか	不備が生じた時は、初期対応と原因追及をしている。施設で修繕が不可と判断した時は、昭和設備に依頼し修繕依頼している。状況に応じ障害福祉課へ報告している。	必要に応じて修理、対応をしている。	○
		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)	適切に実施している。	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)	適切に実施している。	適切に実施されている。	○
施設管理	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	適切に実施している。	適切に整備・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	適切に実施している。	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	適切に実施している。	適切に整理整頓されている。	○
清掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設及び施設周辺、設備、備品は清潔に保たれているか	清掃業者と業務委託し、日常清掃を週3回、床面ワックス等を月1回行っている。その他、職員による清掃を毎日実施している。	清掃業者への業者委託と職員の清掃により、施設内及び施設周辺は清潔に保たれている。	○
		消耗品は常に補充されているか	補充している。毎日の職員による清掃の際にも点検し、不足している分を速やかに報告し、迅速に補充対応している。	消耗品の保管場所を特定の場所に決め、職員全体で把握し、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	適切に実施している。	ごみの分別、リサイクルの取組みは適切に実施されている。	○

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）

・新型コロナウイルス感染症対策の為、中止をしていた施設祭りなど、段階的に実施していくために、施設祭りは園内でのみの開催を実施した。また、宿泊行事は中止にしたが、代替行事として、利用者が描いた絵や文字をスキャナーに通し、画面上で動く紙アプリを実施し、疑似水族館を提供したことや外食気分を少しでも味わえるようにデリバリーランチを実施し、利用者に楽しんでいただいた。

・施設管理では、老朽化に伴い、故障する箇所が多かったが、迅速に対応した。また、給湯器のリニューアル工事も行い、利用者が過ごしやすい環境整備を図ることができた。

・グループホーム入寮者がふえたことで、バスの増車を行った。令和4年度は添乗員を付ける事が出来なかったため、支援員が添乗し利用者が安心して送迎バスを利用できるよう対応を行った。

【改善点】

・現在、利用者支援は2チーム体制で実施しており、状況に応じて応援体制を組んでいる。今後、職員の受け入れ体制を考慮したうえで、応援体制の整備、見直しを行い、利用者支援向上に努めていく必要がある。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

・コロナ禍において、工夫を凝らした行事を実施し、また建物等の環境を整備するなど、利用者の視点に立った施設運営を行っている。

・利用者の送迎バスルートの変化に伴い、バスの増車やバスルートの検討など、臨機応変に対応している。

・コロナ禍においても利用者が楽しめるよう、施設内で疑似水族館を提供したり、外食気分を味わえるようデリバリーランチをするなど、工夫を凝らした行事を企画、実施している。

・利用者ごとリハビリメニューをファイリングし、理学療法士と職員で支援に努めている。

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。

6 労働条件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、労働条件、書類等の管理の状況については良好であるとの結果であった。今後も適正な労働環境を確保することで、施設サービスの維持・向上を期待する。
(調査項目:労働基準法(27項目)、労働安全衛生法(12項目)、社会保険・労働保険(9項目)、労務管理(15項目) 全63項目)

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4年度
自己評価実施日	令和5年6月23日

1 施設概要

施設名	大田区立新井宿福祉園
所在地	東京都大田区中央2-13-2
指定管理者	名 称 社会福祉法人大田幸陽会
	代表者 理事長 鷲頭 美智
	住 所 東京都大田区大森南2-15-1
指定期間	令和3年4月1日 ～ 令和8年3月31日
施設の設置目的	【生活介護】 生活活動や作業活動を通じて日々の生活の充実、社会的自立を支援するため。
施設の沿革	平成11年4月開設 平成18年4月大田区から指定管理者の指定を受ける。 平成23年4月指定更新 平成28年4月指定更新 令和3年4月指定更新
担当部課 (問合せ先)	福祉部障害福祉課
	電話 03(5744)1639 FAX 03(5744)1592

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	協定に基づく報告を実施している。	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	施設管理全般に関する日誌(事務係)・利用者支援に関する日誌(支援係)を1階事務室に保管している。	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	日常よりメール、電話等により緊密な連絡を取るようになっている。協議必要事項については適宜相談している。	日頃から十分に連絡・調整がされている。	○

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
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	サービス管理責任者講習受講終了4名、福祉3資格(社会福祉士・介護福祉士・精神保健福祉士)取得者13名(複数取得2名)、正看護師、栄養士、福祉業界経験者5年以上職員を複数配置している。	必要な知識、経験を有した職員を配置している。	○
	職員の業務知識、意欲や能力向上を図るために研修等を実施しているか	管理監督者の研修コーディネートの上、外部研修では、ニーズ、経験、人材育成を念頭に研修体系を整理し実施(令和4年度は延べ50名の実績)。内部研修では虐待防止・権利擁護、倫理規程、感染症対応等を実施。新任職員OJTや班・全体での支援等の振り返り・検証、ヒヤリハット事例を共有し、翌日の支援に活かしている。	職員別研修計画・外部研修実施状況一覧表にて管理されている。法人内事業所間交流研修にて、ケースを通じた地域生活支援連携の学びとしている。東京都社会福祉協議会の登録講師派遣事業を利用し、「拘束する人・される人」というテーマでの研修を実施し、職員の知識や能力向上に努めている。	○
	職員は利用者の権利や意思を尊重しているか	法人で制定した「職員倫理規程」及び「職員倫理規程」に関する行動指針・倫理規程や行動指針に基づく「サービス提供ガイドライン」を継続して活用し、人権に関する内部・外部研修、虐待防止セルフチェックの実施により職員相互で確認している。またヒヤリハット事例の共有と振り返りにより、職員相互の気づきや指摘を伝え合う風土醸成に努めている。	利用者の権利や意思を尊重していくために、虐待防止セルフチェックを活用し、職員間で検討を継続している。ヒヤリハット事例では管理職の助言がなされ、職員へ気づきを促している。	○
運営	各種業務計画に基づき運営を行い、計画を適宜見直し、より高い成果を上げる努力をしているか。	業務分掌ごとに年間計画を考案し、職員会議等にて全体周知・共有化を図っている。一般職員・主任・係長と全体で事業計画の反省、次年度計画を立案する仕組みを形成している。法人・事業所の事業計画や重点目標とリンクするよう書式を適宜見直し、目標と成果を現実に即したものになるよう努めている。	係・分掌一覧に、「計画」「中間」「総括」「マニユアル」の欄を設け、進捗状況を管理している。	○
	情報公開や第三者の評価を受審するなどを行い、透明性の高い事業運営をしているか。	令和2年度第三者評価受審をした(評価結果令和3年3月12日)。また、館内にて事業計画・報告・予算・決算の掲示を行い、誰もが閲覧できる状態となっている。また他法人・他事業所の見学や、職員情報交換・交流を図り、対外的な比較を利用者や保護者と共有し、事業改善に役立てている。今年度、第三者評価受審実施予定である。	適宜第三評価を受審し、透明性の高い運営に努めている。	○
	利用者の意向や苦情を把握し、解決に向けて迅速に対応しているか	苦情解決制度に関する要綱を使用している。苦情解決体制として本部に苦情解決責任者(理事長)、苦情解決体制として本部に苦情受付担当者(事務局長)及び第三者委員、各事業所に苦情解決責任者(施設長)、苦情受付担当者(支援係長)を配置し、苦情に迅速に対応できる体制を整えている。虐待防止に関する通報体制も兼ねており、双方とも事業所内に掲示している。	苦情解決制度の要綱を定め、苦情の把握、迅速な解決及び対応ができる体制を整えている。	○

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
運 営	利用者個々人に即した支援計画を立案し、支援者間で共有しているか	アセスメント(面談)、ケアプラン作成、ケア会議、本人・保護者の了承又は修正のサイクルにて作成している。サービス等利用計画の本人ニーズ・モニタリングとマッチングするよう進捗管理を行なっている。	日々の支援日誌にも個別支援計画目標の達成状況を記録する欄を設けている。個別支援計画に関する会議において、個別支援計画実施記録表・モニタリング・再計画などの提出書類や会議の進捗状況を一覧表にて確認している。	○
	利用者個々人に適した就労、日中活動の提供を行っているか。また提供方法等の見直しも行っているか。	利用者の希望、適性を面談・アンケート等で把握。作業・健康活動・外出行事等に反映させて、会議等にて適宜見直しを実施している。相談支援事業所・関係機関とも日常的に連携し、利用者ニーズの把握と新たな社会資源の創出に対し、情報収集・整理に努めている。	外出レクリエーションは、活動班毎に年2回実施している。要望の多いプール活動も実施している。また、近隣の洋服店(ユニクロ)を開店前の時間に貸し切り、利用者とともに買い物を楽しむ企画を実施しており、社会との接点を積極的に設け、利用者の経験の積み重ねにつながっている。	○
	身の回りの自立や健康の保持(適切な食事の提供含む)等に必要なサービスを提供しているか	利用者台帳・アセスメント・健康管理台帳により利用者の状況を把握している。必要な支援を個別支援計画・食事介助マニュアル等で共有しながらサービス提供をしている。感染症等予防のため、加湿器等の健康管理機器を増設し、新型コロナウイルス感染症予防対策とあわせて実施し、環境面の見直しや日中活動の過ごし方を適宜見直し、利用者・保護者へも説明理解を促している。	利用者の状況は、台帳により把握し、必要な支援は個別支援計画、食事介助マニュアル等で職員間の共有化を図り、サービスを提供している。	○
	地域と積極的に交流・連携しているか。地域の社会資源として、有する機能等を還元しているか。	ボランティア受け入れ実績233名(令和4年度実績)、近隣小学校との交流プログラム、地域の児童館への職員派遣交流などにより、障害理解やボランティア啓発に協力した。地域の衣料店と活動被服購入を通じた社会的交流を図ったり、コロナ禍であってもさらに、地域福祉の発展に向けた啓発活動に参画し、近隣地域向けフリーマーケットの開催や寄付品の再活用やリサイクル活動を実施している。新井宿地区スペシャルデー(やさしいまちづくり)活動の取り組みとして、障がい者総合サポートセンター、大田文化の森、新井宿特別出張所と協働している。	コロナ禍においても、地域イベントへ参画し、地域活動を実施することで、地域との交流を図っている。また、実習生の受け入れや職場体験の実施など、人材育成や交流にも積極的に取り組んでいる。	○
	施設で提供するサービスの水準を一定に保つ工夫や施設の通所率向上に向けた取組みを行っているか	朝・夕の職員ミーティング、職員不在時の申し送り及び情報共有ホワイトボードの活用、非常勤職員等との定期情報交換会、職員会議や事例検討会等全体でのサービス内容を共有している。通所率向上に向けて、長期欠席者に対して定期的に自宅訪問をしたり、日常的に電話連絡等をして通所を促している。	職員ミーティングや申し送り、事例検討会、非常勤職員との情報交換会などを行い、サービス水準を一定に保つ工夫を行っている。長期欠席者には電話連絡や自宅訪問にて意向の確認や支援を行っている。	○
	感染症対策、予防措置はされているか	法人共通の感染症対策マニュアルが整備されている。検温・手指消毒・パーティションの設置等、必要な予防措置を講じている。	感染症対策マニュアルに沿って、適切な予防措置を講じている。	○

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	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	個別支援・利用契約書等に関するファイル等は施錠できる書棚に保管している。PC及び社内LANについてはセキュリティ強化した。個人情報保護規程に基づき管理を行っている。	鍵付き棚に保管され、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	個人情報保護、法令順守のためマニュアルを整備し、いつでも読めるような環境下にある。	マニュアルを整備し、個人情報、法令遵守に努め、職員に周知している。	○	
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	危機管理(防犯・防災)マニュアル整備済み。保護者向けに「大規模地震発生時の緊急対応マニュアル」「災害発生時のバス運行」の資料を配布し、職員間でも情報共有している。	マニュアルが整備され、災害BCPの読み合わせなどを行い、職員に内容の周知が行われている。	○	
	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	職員緊急連絡網は、変更都度更新し、自衛消防隊配置し、自衛消防訓練を継続して実施している。また、外出時緊急連絡手段としては、各班1台携帯電話を保持し、連絡手段を確保している。	緊急時の体制整備及び訓練を実施している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	各職員退出の際は、担当箇所を点検し記録簿に記載している。毎朝、事務係が朝礼後に館内を点検。正面玄関・風除室は常時施錠している。	適切に管理されている。	○	
	BCP(事業継続計画)や感染症対策マニュアル等が整備され、内容は職員に周知及び実践されているか	BCPは職員会議にて全体に周知・共有し、机上訓練も実施している。感染症対策マニュアルは、法人共通のマニュアルにより整備されている。	BCP、感染症マニュアルが整備され、職員へ周知し、机上訓練も実践している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	各所部屋及び設備機器の鍵については、1階事務室内のキーボックスで保管管理を行なっている。また、最終退館者は氏名及び退館時間を記載している。	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)	消防設備及びエレベーターは、業務委託契約により法定点検実施し、点検報告書を保管している。日常点検は年1回実施している。	エレベーターの法定検査を年に1回実施している。毎月の沿革点検報告書・保守作業報告書について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を行い、適切な対応をしているか	日常点検報告書にて報告している。その他悪天候直後の館内点検を適宜実施した。問題等があれば、速やかに報告を行なっている。	必要に応じ、修繕を行っている。	○
		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)	予算確定後、契約締結及び取り交わした契約書に基づき執行している。	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)	こまめに室温設定を確認し、サーキュレーターを使用することで冷暖房効率を向上させている。また、照明についても不要な箇所はこまめに消灯し、省エネルギーに努めている。	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	1階事務室・地下書庫に保管している。	整備・保管されている。	○

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 備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	1階事務室・地下書庫に保管している。	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	購入・廃棄時は遅滞なく届出を実施し、適切な管理を行なっている。	適切に整理整頓されている。	○
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設及び施設周辺、設備、備品は清潔に保たれているか	業務委託により保持され、清潔な状態が維持されている。	適切に実施され、清潔に保たれている。	○
	消耗品は常に補充されているか	消耗品については常に補充されている。	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	ごみの種類毎にごみ箱を設置し、適切に実施。また、エコキャップ及び廃油のリサイクルも実施している。	適切に実施され、清潔に保たれている。	○

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)

<p>【サービスの提供に関して工夫・改善した点】 ○コロナ禍においても感染症対策を講じて再開できる行事を検討して実施し、日中活動の充実を図った。また、保護者やボランティア等と対面にて意見交換する機会を設定し、要望や意見・ニーズを汲み取り、サービスの向上に繋げた。 班外出: 上期は半日、下期は終日と段階的に時間を延長して実施。 プール活動: 希望者に対して実施。 年末コンサート: 大田文化の森ホールにてチェロ演奏会を実施。 保護者懇談会: 上期は1グループのみ、下期は全4グループ実施。 民生委員・児童委員懇談会: 自主生産品(せんべい作り)のボランティアとして、毎週の来園を再開し、年度末に意見交換を行なう懇談会を実施。 ○新井宿地区スペシャルデーと連動した「おもいやり月間」の取り組みとして、新井宿児童館に職員を2回派遣し、障害者施設及び障害者理解の啓発活動及び児童館でのボランティア活動を実施した。 ○地域交流や障害理解の啓発として、大森第三中学校の職場体験や新井第二小学校との交流体験を受け入れた。 ○福祉人材の育成や交流として、保育実習生や介護等体験生、ボランティアを日常的に受け入れた。ボランティアの受け入れ人数は延べ233名。</p> <p>【運営上の今後の課題等】 ○直接支援だけでなく間接支援との両面におけるソーシャルワークスキル向上に向け、各種研修や関係者会議に参加していく。 ○ヒヤリハット事例の内容を分析して共有し、再発防止に向け事例検討会等を実施していく。</p>

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"> ・利用者の状況や希望を把握するため、面談、アンケートを実施し、また、相談支援事業所や関係機関とも緊密に連携し、利用者に沿った支援に努めている。 ・コロナ禍においても可能なイベントを開催し、地域との協働によるイベントへ参画するなど、積極的に取り組んでいる。また、福祉人材育成や交流のため、実習生やボランティアを積極的に受け入れて、地域との交流、連携を深めるとともに、障がい者理解に繋げている。
--

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4年度
自己評価実施日	令和5年6月23日

1 施設概要

施設名	大田区立池上福祉園
所在地	東京都大田区池上6-40-3
指定管理者	名称 社会福祉法人 大田幸陽会
	代表者 理事長 鷲頭 美智
	住所 東京都大田区大森南2-15-1
指定期間	令和3年4月1日 ~ 令和8年3月31日
施設の設置目的	【生活介護】 生活活動や作業活動を通じて日々の生活の充実、社会的自立を支援するため。
施設の沿革	平成14年4月開設 平成18年4月大田区から指定管理者の指定を受ける。 平成23年4月指定更新 平成28年4月指定更新 令和3年4月指定更新
担当部課 (問合せ先)	福祉部障害福祉課
	電話 03(5744)1639 FAX 03(5744)1592

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	滞りなく提出している。また、内容に不備がないように各職員にて確認を行っている。	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	支援日誌、保健日誌を作成し、供覧後ファイル保管している。	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	細かな点も連絡・調整を行っている。	日頃から十分に連絡・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	社会福祉士、介護福祉士等の有資格者を配置している。	必要な知識、経験を有した職員を配置している。	○
	職員の業務知識、意欲や能力向上を図るために研修等を実施しているか	職員の希望を聞き取りながら、内部研修、外部研修を実施している。	内部及び外部研修を実施し、職員の能力向上に努めている。	○
	職員は利用者の権利や意思を尊重しているか	利用者中心の支援の向上を目指し、定期的に事例検討を実施している。	定期的な事例検討を通じて、利用者の権利や意思を尊重した支援を行っている。	○
運 営	各種業務計画に基づき運営を行い、計画を適宜見直し、より高い成果を上げる努力をしているか。	分掌ごとに計画書を作成し、年度末に振り返りを行い次年度に繋げられるようにしている。	計画書に基づき、運営を行い、振り返りにより高い成果を上げる努力をしている。	○
	情報公開や第三者の評価を受審するなど行い、透明性の高い事業運営をしているか。	令和2年度受審の第三者評価を踏まえた改善点等、事業報告で進捗を報告している。今年度第三者評価を受審予定。	適宜、第三評価を受審し、透明性の高い事業運営を行っている。	○

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
運 営	利用者の意向や苦情を把握し、解決に向けて迅速に対応しているか	迅速、かつ丁寧に対応している。	苦情に対して、迅速に対応している。	○
	利用者個々人に即した支援計画を立案し、支援者間で共有しているか	計画作成会議を開催し、基本情報、ジェノグラム、エコマップ、アセスメントから考察された課題・支援目標について検討し、支援計画を立案・共有している。	多角的な視点で支援計画作成会議を実施し、利用者に即した計画を立案している。	○
	利用者個々人に適した就労、日中活動の提供を行っているか。また提供方法等の見直しもを行っているか。	個別性に合わせた活動の提供を行っている。また、活動時間や内容を見直しながら、活動の充実に向けて取り組んでいる。	個々人に適したサービスを提供するとともに、活動内容や活動時間について見直しを行っている。	○
	身の回りの自立や健康の保持(適切な食事の提供含む)等に必要なサービスを提供しているか	一人ひとりの状態・ニーズに適した支援や活動の提供、また環境調整に努めている。	利用者の状態やニーズに合ったサービス提供に努めている。	○
	地域と積極的に交流・連携しているか。地域の社会資源として、有する機能等を還元しているか。	地域行事・イベントへの参画している。地域団体と、アート活動に向けた検討を進めている。また、地域団体へのリサイクル協力や花壇の整備を通じた交流を図っている。多目的ホール等の施設を開放している。	地域行事への参加やボランティア活動の受入を積極的に行い、地域との交流、連携を図っている。	○
	施設で提供するサービスの水準を一定に保つ工夫や施設の通所率向上に向けた取組みを行っているか	各種会議を連動させ、サービスの水準を上げるために取り組んでいる。通所率向上に向け、長期欠席者への定期連絡や個々のニーズに合わせた柔軟な受け入れ支援を行っている。	会議を定期的に行い、利用者の情報を共有し、施設で提供するサービス水準を一定に保つよう努めている。また、通所率向上のため、長期欠席者へ定期的な連絡や柔軟な受け入れ支援を行っている。	○
	感染症対策、予防措置はされているか	感染症対策研修の実施、館内の定期消毒、手洗い・消毒の励行、職員はマスク着用の推奨。	消毒等を継続して行い、感染症対策、予防措置を徹底している。	○
情報管理	個人情報適正に管理されているか	PCや書類はキャビネット(施錠可)に保管している。広報誌等への写真掲載の際には都度確認を取っている。	鍵付き棚に適切に管理されている。	○
	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	年度初めに規程確認の機会を設けている。マニュアル整備は適宜行っている。	個人情報保護、法令遵守のためにマニュアルを整備し、年度当初に規程確認を行っている。	○

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	マニュアルを整備し机上訓練実施時等に内容を周知している。	マニュアルが整備され、職員に周知されている。	○
	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	緊急時の初動連絡体制整備・避難誘導等の訓練を実施している。	緊急時に備え、体制が整えられている。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	不審者対応として、暗証番号により玄関ドアを管理し、事務室モニターで監視できる仕組みとなっている。また、110番非常通報装置設置済みである。	適切に行われている。	○
	BCP(事業継続計画)や感染症対策マニュアル等が整備され、内容は職員に周知及び実践されているか	マニュアルを整備し机上訓練実施時等に内容を周知している。	BCPが作成され、職員に周知されている。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵保管庫を設置して適切に保管している。	適切に保管されている。	○
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)	日常・定期点検ともに計画的に実施し、点検記録はキャビネット(施錠可)に常時保管している。	計画的に実施されている。	○
	修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告を行い、適切な対応をしているか	不具合等は発見の都度、報告書を作成の上で報告し、適切に修繕を行っている。	区に報告の上、適宜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)	再委託については、前年度の実績を踏まえた上で手順に沿って適切に行っている。	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)	蛍光灯の間引き、こまめなON・OFF、エアコンの設定温度等、節電行動に努めている。	適切に実施されている。	○
施設管理 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	ファイリングし、キャビネット等に適切に保管している。	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	ファイリングし、キャビネット等に適切に保管している。	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	備品台帳に基づき適切に管理している。	備品台帳に基づき適切に整理整頓されている。	○
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設及び施設周辺、設備、備品は清潔に保たれているか	日常・定期清掃を実施し、施設・設備・備品等清潔に保っている。	清潔に保たれている。	○
	消耗品は常に補充されているか	日常清掃及び職員等で施設周辺の美観を維持している。	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	ごみの種類ごとに箱を設置し、適切に処理している。	適切に実施されている。	○

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）

利用者が主体的に楽しみ、やりがいを持って活動できるように活動時間の見直しを行い、活動内容の充実に向け取り組んでいる（作業の充実/外出プログラムの再開/キットパス等のアート活動/地域交流を活かした活動）。

事例検討や日々の振り返りを継続しているが、振り返り内容の質の向上に向けた取り組みが必要。

昨年度の様々な事例からの気づきをアクションプランに起こし、計画的に実践している（職員同士のコミュニケーションの機会設定、事例検討、研修、振り返り）。

OJTや研修を実施しているが、計画的で効果的な実施に向けた工夫が必要。

働きやすい職場づくりに向けて職場巡視や環境整備、業務改善に向けた取り組みを行っている。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

- ・利用者支援において、支援計画作成会議や事例検討、振り返りを通して活動内容を見直し、支援内容の充実に向けて取り組んでいる。
- ・各種会議や事例検討を積極的に行うことで、職員間のコミュニケーションを図っている。円滑なコミュニケーションは、利用者支援の向上とともに職員のスキルアップにも繋がるため、継続的な実施を期待する。
- ・地域イベントへの参加や地域団体との協働など、地域との交流、連携を深めている。

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(第三者評価実施年度)

評価対象年度	令和4年度
第三者評価実施月	令和4年12月

1 施設概要

施設名	大田区立うめのき園
所在地	東京都大田区東糀谷5-17-14-101
指定管理者	名称 社会福祉法人 東京都手をつなぐ育成会
	代表者 理事長 立原 麻里子
	住所 東京都新宿区西新宿7-8-10オークラヤビル2F
指定期間	令和3年4月1日 ~ 令和8年3月31日
施設の設置目的	【就労継続支援B型】 知的障がいのある方に働く場を提供し、生産活動や生活訓練を通して、社会的な知識や能力の向上を図るため。
施設の沿革	平成5年7月開設 平成18年4月大田区から指定管理者の指定を受ける。 平成23年4月指定更新 平成28年4月指定更新 令和3年4月指定更新
担当部課 (問合せ先)	福祉部障害福祉課
	電話 03(5744)1639 FAX 03(5744)1592

2 東京都福祉サービス第三者評価結果に対する施設所管課所見

東京都福祉サービス第三者評価では、うめのき園は、利用者権利擁護の意識を高める取り組みのもとで、「個別支援計画一覧表」により一人ひとりの利用者の支援計画を共有して支援していること、作業活動や生活面のスキルアップ、工賃向上に取り組み、利用者が働くことを基本とした地域生活を充実できるよう支援していること、法人・事業所のミッション及び区の基本方針を踏まえ、区立事業所として求められる「質」を常に意識しながら事業運営を行っていることなどの点で、良好との結果を得ている。区としても適正な運営が行われていると判断する。

一方でマニュアルのバージョンアップを課題としており、改定の必要なマニュアルに優先順位をつけ、順次改定を進めていくこと、「働きやすい福祉の職場宣言」の取り組みを進めると共に、キャリアパス、考課面談を有効に運用して人材育成を図っていくこと、利用者の高齢化や機能低下が進む中、「通所し続けたい」という利用者の気持ちに応え、地域生活を支える支援を継続していくことについては、改善が望まれる点であった。区としても、対応状況について随時確認を行い、必要に応じて適宜助言等を行っていく。

3 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(第三者評価実施年度)

評価対象年度	令和4年度
第三者評価実施月	令和4年12月

1 施設概要

施設名	大田区立しいのき園
所在地	東京都大田区西糀谷2-9-12
指定管理者	名称 社会福祉法人 大田幸陽会
	代表者 理事長 鷲頭 美智
	住所 東京都大田区大森南2-15-1
指定期間	令和3年4月1日 ～ 令和8年3月31日
施設の設置目的	【就労継続支援B型】 知的障がいのある方に働く場を提供し、生産活動や生活訓練を通して、社会的な知識や能力の向上を図るため。
施設の沿革	平成14年4月開設 平成18年4月大田区から指定管理者の指定を受ける。 平成23年4月指定更新 平成28年4月指定更新 令和3年4月指定更新
担当部課 (問合せ先)	福祉部障害福祉課
	電話 03(5744)1639 FAX 03(5744)1592

2 東京都福祉サービス第三者評価結果に対する施設所管課所見

東京都福祉サービス第三者評価では、しいのき園は、高い水準の支援を支える職員の意識、意欲、力量があること、相談支援事業所と連絡して利用者の状態の推移を集中的に把握・考察し、快適な生活・活動を支援していること、利用者の状態像の把握や推移・状況の考察を職員全体で詳細に行っていることなどの点で良好との結果を得ている。区としても適正な運営が行われていると判断する。

一方で、利用者の身体状況の変化やニーズの多様化などを見据えて、今後の作業・活動のあり方を検討していくこと、新たなキャリアパス制度を活かして職員育成に取り組んでいくこと、利用者の働きに対し、いかにして付加価値をつけていくか、検討していくことについては、改善が望まれる点であった。区としても、対応状況について随時確認を行い、必要に応じて適宜助言等を行っていく。

3 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。

4 労働条件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、労働条件、書類等の管理の状況については良好であるとの結果であった。今後も適正な労働環境を確保することで、施設サービスの維持・向上を期待する。
(調査項目:労働基準法(27項目)、労働安全衛生法(12項目)、社会保険・労働保険(9項目)、労務管理(15項目) 全63項目)

大田区指定管理者モニタリング結果(第三者評価実施年度)

評価対象年度	令和4年度
第三者評価実施月	令和4年10月

1 施設概要

施設名	大田区立大田福祉作業所
所在地	東京都大田区大森西3-3-9
指定管理者	名称 社会福祉法人 同愛会
	代表者 理事長 高山 和彦
	住所 神奈川県横浜市保土ヶ谷区上菅田町金草沢1749
指定期間	令和2年4月1日 ～ 令和7年3月31日
施設の設置目的	【就労継続支援B型】 知的障がいのある方に働く場を提供し、生産活動や生活訓練を通して、社会的な知識や能力の向上を図るため。
施設の沿革	昭和55年3月都から移管 平成17年4月大田区から指定管理者の指定を受ける。 平成22年4月指定更新 平成27年4月指定更新 令和2年4月指定更新
担当部課 (問合せ先)	福祉部障害福祉課
	電話 03(5744)1639 FAX 03(5744)1592

2 東京都福祉サービス第三者評価結果に対する施設所管課所見

東京都福祉サービス第三者評価では、大田福祉作業所は、就労を目指す人に対する取り組みにも力をいれ一般就労へ繋げていること、一人ひとりの様子を観察することで健康状態を見極めて個々に合わせた健康管理を行っていること、現場職員を作業班の小グループに交替ではなく固定して配慮することで責任を持って取り組むことにより着実な計画の実行に繋げていることなどの点で良好との結果を得ている。区としても適正な運営が行われていると判断する。

一方で、時代の変化に対応できる家庭や家族との情報交換方法の早期に確立すること、転倒事故などの未然防止の徹底と安全意識の向上を図るために、安全点検のチェックリストを作成し、定期点検などに活用すること、スペシャリストにも対応したキャリアパスを分かりやすく説明し、職員それぞれの専門性を高める意欲の向上と定着に繋げることについては、改善が望まれる点であった。区としても、対応状況について随時確認を行い、必要に応じて適宜助言等を行っていく。

3 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4年度
自己評価実施日	令和5年6月19日

1 施設概要

施設名	大田区立はぎなかな園
所在地	東京都大田区萩中2-12-23
指定管理者	名称 社会福祉法人 知恵の光会
	代表者 理事長 小谷 知男
	住所 神奈川県横須賀市公郷町3-69-1
指定期間	令和4年4月1日 ~ 令和9年3月31日
施設の設置目的	<p>【生活介護】 生活活動や作業活動を通じて日々の生活の充実、社会的自立を支援するため。</p> <p>【就労継続支援B型】 知的障がいのある方に働く場を提供し、生産活動や生活訓練を通して、社会的な知識や能力の向上を図るため。</p>
施設の沿革	平成19年4月開設・大田区から指定管理者から指定を受ける。 平成24年4月指定更新 平成29年4月指定更新 令和4年4月指定更新
担当部課 (問合せ先)	福祉部障害福祉課
	電話 03(5744)1639 FAX 03(5744)1592

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	法人の理事会に合わせて作成し、区への提出時に見直しを行っている。	期日までに内容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	作成、確認後、速やかにファイルし、保管している。	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	随時、報告、連絡、相談を行い、遅滞なく対応している。また、各会議にも出席している。	日頃から十分に連絡・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	介護福祉士、社会福祉士、介護職員初任者研修等必要な資格を有する者を配置している。	必要な知識・経験を有した職員を配置している。	○
	職員の業務知識、意欲や能力向上を図るために研修等を実施しているか	資格の取得を奨励(助成金等)し、東社協やサポートセンターでの研修に参加している。	適宜、研修を実施し、職員のスキルアップに努めている。	○
	職員は利用者の権利や意思を尊重しているか	職員会議や日々の反省会にて、支援について見直し、面談の内容を個別支援計画書に反映させている。定期的に法人理念を確認したり、法人内研修、全体職員会議などで、職員の意識の統一を図っている。	定期的に職員会議を実施し、支援内容や個別支援計画の見直しを行っている。また、法人理念や研修を通じて、利用者の権利や意思を尊重するよう職員の意識統一に努めている。	○

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
運 営	各種業務計画に基づき運営を行い、計画を適宜見直し、より高い成果を上げる努力をしているか。	法人本部と連携を図り、予算に基づき計画的に事業を進めている。また、見直しも適宜行っている。	計画に基づき事業を運営し、適宜見直しを行い、より良い成果を上げるよう努めている。	○
	情報公開や第三者の評価を受審するなど、透明性の高い事業運営をしているか。	3年に1度、第三者評価を実施している。保護者会(年に10回)を行い、毎週、便りを配布している。毎年、作業公開を実施している。	第三者評価の受審や、保護者等に対して透明性の高い事業運営を行っている。	○
	利用者の意向や苦情を把握し、解決に向けて迅速に対応しているか	はぎなか生集会等で利用者の意向を確認している。苦情解決取組規程を作成し、随時対応している。	苦情解決取組規程を作成し、利用者に意向に沿った運営を行っている。	○
	利用者個々人に即した支援計画を立案し、支援者間で共有しているか	随時、サビ管を中心に支援会議を行い、各職員が即時対応出来るように、情報共有を行っている。	個別面談シートを作成し、利用者に合った支援を行っている。	○
	利用者個々人に適した就労、日中活動の提供を行っているか。また提供方法等の見直しも行っているか。	随時、個々の希望を確認している。日々の反省会にて、活動の見直しを行っている。	利用者の意向を確認及び尊重しながら活動を行い、活動の見直しも行っている。	○
	身の回りの自立や健康の保持(適切な食事の提供含む)等に必要なサービスを提供しているか	看護師による健康巡回、理学運動プログラム、手話ダンスやリズム体操等を実施している。昼休み、ホール等で運動を行っている。	専門職員によるサービスの提供により、適切な支援が行われている。	○
	地域と積極的に交流・連携しているか。地域の社会資源として、有する機能等を還元しているか。	区内、町内行事に積極的に参加している。毎日、園前でパン販売を行っている。	区内、町内の行事に積極的に参加し、また、パン販売を通じて地域との交流を図っている。	○
	施設で提供するサービスの水準を一定に保つ工夫や施設の通所率向上に向けた取組みを行っているか	区内会議への参加、業務内容に関して、朝礼、夕礼(反省会)にてサービス向上に努めている。	サービス水準維持のため区内会議への参加や、業務内容を適宜確認し、サービス向上に努めている。	○
	感染症対策、予防措置はされているか	新型コロナウイルス感染症対策として、各部屋の窓に網戸の設置し、換気を行っている。空気清浄機、パーテーション、サーキュレーター等の設置などのハード面、各部屋の利用人数や給食提供のシフト制などのソフト面で、看護師を中心に感染症対策を行っている。研修を受講したリスクマネージャー(職員)を配置している。また、厚生労働省の「大量調理施設衛生管理マニュアル」に基づき、衛生管理を徹底し、給食を提供している。	換気を徹底して行い、感染症対策、予防措置が行われている。	○
情報管理	個人情報 は適正に管理されているか	施錠できる書庫に保管・管理している。	施錠できる書庫に適切に管理している。	○
	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	法人研修・外部研修に参加している。	マニュアルの整備を行い、個人情報保護、法令遵守に努めている。	○

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	区のマニュアルに準じて整備している。職員会議などで内容を周知している。	マニュアルが整備され、職員に周知されている。	○	
	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	年2回の定期的な避難訓練の実施、各種マニュアルを整備している。また、町内会の防災訓練に、令和4年度は不参加。	定期的な訓練を実施し、マニュアルを整備するなど、緊急時に備えた体制を整えている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	職員の役割を決めている。利用者へは、はぎなか生集会等で周知し、訓練を行っている。サスマタ、AED、110番通報を設置している。	職員の役割、利用者への周知、訓練により適切な体制が組まれている。	○	
	BCP(事業継続計画)や感染症対策マニュアル等が整備され、内容は職員に周知及び実践されているか	感染症対策マニュアル等は揃っており、BCPは作成中。内容は、職員会議や全体職員会議にて周知、実践している。	感染症対策マニュアル等は整備されており、緊急時に備えてBCPの作成に努めている。また、内容は会議を通して周知されている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵はキーボックスにて管理している。戸締り施錠確認は複数の担当者のみで行い、警備会社と連携している。	適切に管理している。	○	
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)	定期的実施し、トラブル発生時、迅速に報告している。	計画的に点検が実施され、記録も保管されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告を行い、適切な対応をしているか	発生時、迅速に修繕している。	必要に応じ、報告及び修繕している。	○
		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)	相見積を取り、業者を選定している。また、メーカー等とは保守の契約書を作成している。	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)	エコオフィス推進プランに沿って、省エネルギーを促進している。職員、利用者に対して、省エネを呼び掛けている。	エコオフィス推進プランに基づき、適切に実施されている。	○
	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	ファイルにまとめて、取り出しやすい場所に保管している。	適切に整備・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	ファイルにまとめて、取り出しやすい場所に保管している。	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	備品台帳に基づき、その都度、確認、整理している。	備品台帳に基づき、整理整頓されている。	○
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設及び施設周辺、設備、備品は清潔に保たれているか	定期清掃を委託し、計画的に実施している。職員の清掃担当を決めて、実施している。	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設及び施設周辺、設備、備品は清潔に保たれている。	○	
	消耗品は常に補充されているか	不足時に事務職員が確認、補充している。	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	ゴミ箱を分別している。ゴミを業者へ引き渡す前に、事務で確認している。	適切に実施されている。	○	

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）

<全体>

- ・長期欠席者（重度高齢化、要医療的ケア）と連絡を取り合い、相談支援員と連携し、次のステップを明確にした結果、5名の方が都外の入所施設、グループホームや高齢者施設に移られた。
- ・施設内でB型から生活介護へ（調整会議を経て）、2名の利用者がスムーズにサービス変更をした（多機能型のメリット）。
- ・区の新型コロナウイルス在宅障害者等受入事業を継続している。職員の抗原検査を行い、利用者は園での巡回ワクチン接種等、新型コロナウイルス感染症対策を行った。
- ・ラジオ体操（2回/日）、リズム体操、手話ダンスで、身体を動かす機会を設けている。また、体重オーバー等健康面に課題のある利用者に対して、理学運動プログラムを実施している。
- ・大田区の福祉避難所検討会の開催に連動し、施設内でPTを立ち上げ、月に1度打合せをし、開設訓練（机上）、備蓄品の確認などを行っている。
- ・園の掲示板に、区からのコロナやワクチンなどの情報をその都度掲示し、地域の住民へ周知をしている。
- ・利用者へのサービスの質を落とすことなく、今年も、多くの実習生や研修生を受入れた。
- ・令和2年4月に開設したグループホームのバックアップ施設として、一体的に事業を運営し、日中活動外の充実に繋がっている。

<就労継続支援B型>

- ・令和3年度に続き、平均工賃2万円を超えた。区の経営コンサルタント派遣事業に取組みでスタートしたほしいも（新商品）の製造販売も軌道に乗りつつある。
- ・おおむすびの共同受注を請負い、新しい仕事を提供し、利用者の働く意欲を高め、工賃がアップに繋がった。おおむすびの販売活動にも積極的に参加した。

<生活介護>

- ・多機能型のメリットを活かし、様々な活動（納品業務、パン販売や受注作業）に参加することや個々の能力に合わせた活動を実施した。生産活動を通じて、徐々に地域社会と触れ合う機会を増やした。また、工賃を支給している。
- ・個性の尊重と集団活動のバランスを考慮し、理学療法訓練の個々のプログラムの時間を長くした。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

- ・指定管理施設唯一の多機能型事業所として、多角的な視点で利用者を支援し、サービス提供を実施している。
- ・区の福祉避難所検討会のメンバーを担い、区の経営コンサルタント事業やおおむすびの活動へ積極的に取り組むなど、区と連携・協力のもと、事業運営を行っている。
- ・利用者支援の向上のため、支援改善報告書を作成し、施設全体で支援内容の改善・向上に取り組んでいる。
- ・施設職員交流会に参加し、他事業所の支援の取り組みから学び、より良い支援や職員のスキルアップに繋がられるよう努力している。

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(第三者評価実施年度)

評価対象年度	令和4年度
第三者評価実施月	令和5年3月

1 施設概要

施設名	大田区立大森東福祉園
所在地	東京都大田区大森東1-36-7
指定管理者	名称 社会福祉法人 大田幸陽会
	代表者 理事長 鷲頭 美智
	住所 東京都大田区大森南2-15-1
指定期間	令和5年4月1日 ~ 令和10年3月31日
施設の設置目的	【生活介護】 生活活動や作業活動を通じて日々の生活の充実、社会的自立を支援するため。
施設の沿革	昭和59年5月開設 平成20年4月大田区から指定管理者の指定を受ける。 平成25年4月指定更新 平成30年4月指定更新 令和5年4月指定更新
担当部課 (問合せ先)	福祉部障害福祉課
	電話 03(5744)1639 FAX 03(5744)1592

2 東京都福祉サービス第三者評価結果に対する施設所管課所見

東京都福祉サービス第三者評価では、大森東福祉園は、地域のコミュニティの一角として地域における利用者の活動を継続していること、個々の特性を見極め、その人が出来る仕事をプログラム化して提供していること、コロナ禍にあっても利用者の豊かな日常を継続して支援していることなどの点で良好との結果を得ている。区としても適正な運営が行われていると判断する。

一方で、安全で快適な環境を維持していくこと、新たなキャリアパス制度を活かして職員育成に取り組んでいくこと、新たな社会資源との関係を着実に構築していくことについては、改善が望まれる点であった。区としても、対応状況について随時確認を行い、必要に応じて適宜助言等を行っていく。

3 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4年度
自己評価実施日	令和5年6月27日

1 施設概要

施設名	大田生活実習所
所在地	東京都大田区萩中2-10-11
指定管理者	名称 社会福祉法人 睦月会
	代表者 綿 祐二
	住所 東京都国立市泉3-30-5
指定期間	令和元年4月1日 ~ 令和6年3月31日
施設の設置目的	【生活介護】 生活活動や作業活動を通じて日々の生活の充実、社会的自立を支援するため。
施設の沿革	昭和55年3月都から移管 平成21年4月大田区から指定管理者の指定を受ける。 平成26年4月指定更新 令和元年4月指定更新
担当部課 (問合せ先)	福祉部障害福祉課
	電話 03(5744)1639 FAX 03(5744)1592

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	提出締切日を確認し提出するよう心掛けています。報告内容等は、管理職複数人数で確認して対応しています。	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	検印後にファイリング保管で管理している。	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	不明点や対応困難時は、報告・連絡・相談を迅速に行っている。	日頃から十分に連絡・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	社会福祉士、介護福祉士、看護師を配置している。(2023年6月現在)	必要な知識、経験を有した職員を配置している。	○
	職員の業務知識、意欲や能力向上を図るために研修等を実施しているか	法人研修(年2回)、施設内研修(年4回)、外部研修(各常勤職員年1回)、他法人との交換研修に参加している。また地元消防団による救命救急・応急処置講習を実施している。	施設内外の研修に積極的に参加し、職員の業務知識、意欲や能力向上に繋げている。	○
	職員は利用者の権利や意思を尊重しているか	会議時に倫理綱領・行動規範の読み合わせを行っている。利用者自治会による企画、運営や利用者代表委員が行事へ参加している。外出行事の行先やクラブなどの余暇活動への参加について利用者の意向調査を実施している。	新型コロナウイルス感染症が5類に移行したため、外出レクや行事を増やし、利用者に参加の有無等を確認して権利や意思を尊重している。	○

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
運 営	各種業務計画に基づき運営を行い、計画を適宜見直し、より高い成果を上げる努力をしているか。	ケース、ユニット、作業、健康、クラブの会議を毎月実施して、実施報告・課題・改善策・評価とPDCAサイクルを意識して取り組んでいる。	目的別に会議を実施して、計画を適宜見直し、PDCAサイクルを意識した施設運営の向上に努めている。	○
	情報公開や第三者の評価を受審するなど行い、透明性の高い事業運営をしているか。	家族連絡会を2カ月に一回実施し、運営報告を行うとともに、ご家族のご意見を伺う機会を設けている。不参加の家庭に対しても報告書を配布している。	家族連絡会での記録を控え、利用者ご家族に情報共有するなど透明性の高い事業運営を行っている。また、第三者評価を受審し、公開をしている。	○
	利用者の意向や苦情を把握し、解決に向けて迅速に対応しているか	利用者の話を聞く時間を十分設け、利用者に寄り添い耳を傾けるように努めている。苦情受付窓口、苦情解決第三者委員を設置し、対応している。	苦情解決窓口を設置し、利用者の意向や苦情の把握及び解決に向け迅速に対応できる体制を構築している。	○
	利用者個々人に即した支援計画を立案し、支援者間で共有しているか	支援計画作成について支援会議を実施し、ユニット会議で進捗を確認している。朝礼等で全体周知を行っている。	ユニットごとに適宜会議を行い、利用者へ即した支援計画に基づきサービスを提供している。	○
	利用者個々人に適した就労、日中活動の提供を行っているか。また提供方法等の見直しも行っているか。	適宜ユニット、ケース会議で協議し、日中活動について、提供方法や内容の見直しを行っている。	会議での協議を通して、提供方法等の見直しを行っている。	○
運 営	身の回りの自立や健康の保持(適切な食事の提供含む)等に必要なサービスを提供しているか	<ul style="list-style-type: none"> 理学療法による身体ほぐし、制限食への対応を行っている。 内科相談、精神科相談は毎月、健康診断、歯科検診、眼科検診は年1回実施している。また、看護師による毎月の体重・血圧測定、希望者にコロナワクチン接種・インフルエンザワクチン接種を実施している。 身辺自立は利用者の状態像に合わせた支援を行っている。 給食業者と毎月の会議を実施し内容の確認や見直しを行っている。 	専門職員が身の回りの自立や健康の保持等に必要なサービスを提供している。	○
	地域と積極的に交流・連携しているか。地域の社会資源として、有する機能等を還元しているか。	建て替え工事に伴い萩中祭やコロナの影響により阿波踊りなどの地域のイベントへの参加は困難となった。しかし、地域力推進羽田地区委員会への参加や、リサイクル作業でのアルミ缶や牛乳パックの回収などは継続して実施している。また、地元消防団による救命救急講習や、広報誌の地域への配布を実施した。	コロナや建て替え工事等の影響がある中、地域イベントへの参加、地域活動を実施するなど、地域との交流、連携を図っている。	○
	施設で提供するサービスの水準を一定に保つ工夫や施設の通所率向上に向けた取り組みを行っているか	毎日、朝、夕礼時の連絡、報告を実施している。支援会議、ユニット会議を毎月実施している。会議時に倫理綱領、行動規範を確認している。手順書を作成して支援の質の標準化に努めている。OJT進捗管理表を活用して教育を確実に実施し、振り返りも行っている。	施設で提供するサービスの水準を一定に保つため、適宜会議を実施し現状の把握に努め、手順書や管理表を活用した取り組みを行っている。	○
	感染症対策、予防措置はされているか	<ul style="list-style-type: none"> 職員全員が手指消毒を携帯所持し、適宜利用者とともに使用している。事業所内の拭き消毒を毎日2回実施している。 利用者の検温確認と様子に変化があった際は、早急な隔離・看護師対応で感染拡大予防を実施している。 コロナワクチン・インフルエンザワクチン接種の実施。職員の感染症対策研修実施している。 	常時、消毒液を所持し、利用者使用後は消毒を行い感染症対策に講じている。また、継続して、検温確認を実施し、利用者の様子の確認も行っている。	○

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	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	個人情報ファイルのカギ付棚に保管している。広報等写真掲載について同意書を依頼している。	鍵付き棚に適切に管理されている。	○	
	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	職員に対して年度初めに周知と確認を実施している。採用時のオリエンテーションでも説明している。会議時に倫理綱領、行動規範を全職員で確認している。	個人情報に関するマニュアルを整備し、職員に周知している。	○	
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	事務所内に掲示している。送迎時対応はバス添乗ファイルに綴じている。	マニュアルを整備し、職員に周知している。	○	
	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	避難訓練の実施。年一回の総合防災訓練の実施している。	訓練を実施し、緊急時の体制を整えている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	事務所内に緊急時対応マニュアルを掲示している。鍵当番による施錠、電源等を確認している。施設内は警備会社へ委託し、防犯等の管理を行っている。	適切になされている。	○	
	BCP(事業継続計画)や感染症対策マニュアル等が整備され、内容は職員に周知及び実践されているか	感染症対策マニュアルは作成しており、事業所内研修に使用している。BCPは現在作成途中であり、作成次第BCMを作成予定である。	感染症対策マニュアルを作成し、研修で使用している。安全・危機管理対策としてBCPを作成している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	保管庫により鍵保管をし、暗証番号は常勤職員のみ知っている。施設内は警備会社へ委託し、施錠管理を行っている。	適切に管理されている。	○	
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)	実施している。	定期的に行われ、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を行い、適切な対応をしているか	報告している。	必要に応じ、報告及び修繕を行っている。	○
		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)	行っている。	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)	蛍光灯を必要最低限の本数で使用している。こまめな消灯や暖房の適正な温度設定と不要時は電源OFFにしている。	エコオフィス推進プランに基づき、省エネルギーの取組みが行われている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイリングし保管している。	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	ファイリングし保管している。	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	ファイリングし保管している。	適切に整理整頓されている。	○

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
清 掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設及び施設周辺、設備、備品は清潔に保たれているか	委託業者による毎日の清掃と定期的な清掃を実施している。また、職員による清掃、消毒も実施している。	施設内及び施設周辺の清掃がされ、清潔に保たれている。	○
	消耗品は常に補充されているか	補充されている。	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	実施されている。	適切に実施されている。	○

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）

工夫・改善点

- ・個別支援計画…毎月の各ユニット会議で進捗状況の確認を行う事で、担当職員1人が抱え込まず、支援内容をチームで共有できるよう努めた。また中間評価・最終評価前にサビ管と全ユニット職員で1利用者につき1回の会議の時間を設定して、十分な話し合いの元で問題点を抽出し、支援方法の見直しを行うことで、ユニット全体で利用者の支援や今後を検討している。更に身上監護などの情報収集も行い、10、20年後の支援も見据えたアプローチを意識している。
- ・リスクマネジメント…アクシデント時には発生後すぐに関係者による会議を行い、SHELLを用いて分析評価を実施して問題点の早期解決に繋がられている。外部研修に職員も参加して、参加した職員が伝達講習を行うことによって、職員全体の意識付け強化が図られている。
- ・研修…アンケートを実施し、学びたい分野や不足している知識などを把握すると共に、希望内容の研修に参加できるよう努めた。研修報告書を全職員回覧へと変更し、全体共有を図った。東京都の講師派遣事業を活用して、事業所にプロ講師を招き研修を行うことで、職員のスキル向上に繋がっている。
- ・重心…コロナ禍からの正常化で、宿泊訓練を3年ぶりに実施した。改めて一日を通した利用者増の把握とQOL向上の意義について職員が学びを深めることができた。また、利用者もより多くの経験を積むことができた。コロナの情勢を見ながらも作業やクラブ等生活介護の活動へ積極的に参加した事により、生活介護利用者との交流も生まれた。
- ・地域交流…新型コロナウイルス感染症が徐々に正常化していく過程で、利用者も交えた地域とのつながりの再構築とその方法について、改めて検討することが必要と考える。またその際は現在の情勢に合わせた目標と方法にしていく。
- ・服薬…時間指定薬対応として、アラームを2つセットする事で、与薬忘れ防止に努めた。また、職員全体で声を掛け合う体制づくりを行い飲み忘れ事故は発生していない。
- ・食事…禁食対応を精査し、アレルギーや障害特性ではない本人の嗜好による禁食対応を減らしたことにより、栄養師の業務負担を軽減した。浮いた余力で更なる行事メニューの充実や利用者に合わせて食事形態の提供に繋がられている。
- ・連絡ノート…冊子からファイル形式のものへ変更した事でコストを削減した。また冊子よりも扱いやすく、破損した場合の交換も容易となった。

課題

- ・ユニット制の弊害…新型コロナウイルス感染症により各ユニットでの活動の機会が多く、各ユニットで独立してしまう傾向が強くなり、全体での連携や全体を把握する能力が低下しないよう努める必要がある。
- ・リスクマネジメント…危険予知能力の向上。研修は実施するものの多様なシチュエーションを想定したもので発展ができていないため、短時間な研修を増やし、定期的かつ多様な課題の検討機会を習慣化する必要がある。
- ・防災…様々な事態(火災・地震・水害・感染症など)を想定した訓練ができていない。研修は実施したが、職員の減災防災に対する意識はまだまだ足りない。また事業継続計画の整備とその周知が必要。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

- ・利用者支援は、支援計画に基づきユニット毎のチームで対応し、支援内容をチームで共有している。毎月のユニット会議で問題点の抽出や支援方法を見直し、将来を見据えた支援を検討し、利用者へ寄り添った細やかな支援を行っている。
- ・職員のスキルアップや意識啓発のため、職員アンケートによる研修や講師を招聘した研修、リスクマネジメント研修を実施している。
- ・コロナ禍や建て替え工事中においても、創意工夫をして、イベントを開催し、また、地域イベントへ積極的に参加するなど地域との交流、連携を深めている。また、利用者間の交流にも配慮した活動を行っている。

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4年度
自己評価実施日	令和5年6月26日

1 施設概要

施設名	大田区立つばさホーム前の浦
所在地	東京都大田区大森南2-15-1 大田幸陽会会館 3階・4階
指定管理者	名称 社会福祉法人 大田幸陽会
	代表者 理事長 鷲頭 美智
	住所 東京都大田区大森南2-15-1
指定期間	令和3年4月1日 ~ 令和8年3月31日
施設の設置目的	心身障がい者の地域社会における自立した生活の助長を図り、心身障がい者の福祉の増進に寄与するため。
施設の沿革	平成10年4月開設 平成18年4月大田区から指定管理者の指定を受ける。 平成23年4月指定更新 平成28年4月指定更新 令和3年4月指定更新
担当部課 (問合せ先)	福祉部障害福祉課
	電話 03(5744)1639 FAX 03(5744)1592

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	協定に基づき期日までに実施している。	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(伝言シート兼用)及び各種業務計画・報告書を事務所に保管している。	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	個人情報保護の為、主に電話、メールにて対応し、(緊急時FAX併用)必要に応じて、面談等を実施している。	日頃から十分に連絡・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	社会福祉士4名、精神保健福祉士1名、介護福祉士5名、3年以上の経験者が20名(常勤27名)在籍している。	専門知識を有する資格者等、適切に人員を配置している。	○
	職員の業務知識、意欲や能力向上を図るために研修等を実施しているか	外部研修(経験年数、等級)、内部研修(OJT、外部研修の周知)、法人研修(全体、階層別)の実施している。	対象者や目的に応じた研修を実施し、職員の業務知識、意欲や能力向上を図っている。	○
	職員は利用者の権利や意思を尊重しているか	法人「職員倫理規程」「権利擁護規定」を常備し、常勤・非常勤職員へ周知している(伝言シートや周知・回覧文書活用)。外部研修で支援に還元している。	規程の共有化や周知、研修を通して利用者の権利や意思を尊重した支援ができるよう努めている。	○

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
運 営	各種業務計画に基づき運営を行い、計画を適宜見直し、より高い成果を上げる努力をしているか。	指定管理更新ロードマップを基に、事業内容の見直しを行い、訓練的な支援ではなく、利用者の意欲の向上(グループホーム)や希望・期待(短期入所)に沿った計画に見直し、運営をしている。	利用者の視点に立った支援を実施するため、計画や事業内容の見直しを行い、より高い成果を上げる努力をしている。	○
	情報公開や第三者の評価を受審するなど、透明性の高い事業運営をしているか。	ホームページで情報を公開しており、見学者(家庭、学校、他事業所等関係機関)を常時受け入れている。第三者評価は令和5年度に実施予定である。	ホームページで情報公開し、第三者の受け入れを行い、透明性の高い事業運営をしている。	○
	利用者の意向や苦情を把握し、解決に向けて迅速に対応しているか	法人規程「苦情解決制度に関する要綱」により、第三者委員、支援係長(苦情解決担当者)、施設長(苦情解決責任者)を配置し、対応している。	法人規程に基づき、苦情解決の体制を整備し、第三者を含めた人員を配置し迅速に対応している。	○
	利用者個々人に即した支援計画を立案し、支援者間で共有しているか	個別支援計画に沿った内容を共有し、支援している。常勤・非常勤職員にて情報共有し実施している。また、グループホーム、短期入所の検討会議により、支援後の結果と改善方法を共有実施している。	利用者個々人に即した支援を計画及び立案し、職員間で共有し円滑な支援に努めている。	○
	利用者個々人に適した就労、日中活動の提供を行っているか。また提供方法等の見直しもを行っているか。	グループホーム、短期入所での生活状況について、区内事業所へ適宜連絡や面談(個別支援計画モニタリング参加含む)を実施している。特に短期入所の日中支援時や休日の余暇等については、新型コロナウイルス感染症対応による3密を避け、余暇活動や近場での散歩等にて対応した。	面談やモニタリングの参加を通じ、利用者の現状を把握したうえで、サービス提供を行っている。	○
	身の回りの自立や健康の保持(適切な食事の提供含む)等に必要なサービスを提供しているか	グループホームでは、基本的な生活習慣(日課)を柱にした健康管理、衣食住に必要な支援(通院同行、居室清掃・買物・金銭管理)を個別に提供した。短期入所での利用者支援については、衣食住における個別支援の調整や安心安全な対応を実施した。	身の回りの自立を促しや健康を保持するため、基本的な生活習慣を中心に利用者支援を行っている。	○
運 営	地域と積極的に交流・連携しているか。地域の社会資源として、有する機能等を還元しているか。	施設祭りや地域の行事を順次予定している。地域の図書館や買物の利用が円滑になるように、利用者情報提供等を必要に応じて行っている。	行事を通じて地域との交流を図り、利用者に対して地域の社会資源の情報を提供している。	○
	施設で提供するサービスの水準を一定に保つ工夫や施設の通所率向上に向けた取組みを行っているか	各会議(グループホーム、短期入所会議、リーダー・主任会議、役職者会議、虐待防止委員会、分掌会議、支援会議・職員会議)を通じてサービス内容点検を実施し、内外研修と併せ人材育成を推進している。また、法人セルフチェック(サービス提供ガイドライン、虐待防止)、事例検討会による品質管理を行った。	目的や構成メンバーの異なる会議や法人及び施設内外の研修を通して、施設での提供サービス水準を一定に保つよう取り組んでいる。	○
	感染症対策、予防措置はされているか	マニュアルにより適宜実践している。感染症対策委員会については法人内取り組みと協議し準備中。	マニュアルを完備し、感染症対策及び予防措置が講じられている。	○

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
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	利用者個別ファイルを施錠できる棚に保管している。また、法人「個人情報保護規程」に基づき、愛の手帳等の貴重品も専用の金庫に保管している。PCの管理もパスワード等で実施し、利用者情報は、オフラインPC内で保管を行っている。	個人情報等は施錠できる棚に保管し、PCについても適切に管理している。	○
	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	法人倫理規程、労務管理、虐待防止、権利擁護の周知と内外研修を実施している。	規程の周知及び内外研修の実施により、個人情報保護、法令遵守に努めている。	○
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	法人統一の「危機管理マニュアル」と事業所用のマニュアルを常備している。	マニュアルを常備し、職員へ周知されている。	○
	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	職員緊急連絡網の整備更新、自衛消防隊整備、利用者の避難訓練(月一回)を実施している。緊急時の備えとして、職員による事業所内の設備確認を行った。	緊急時の体制を整備し、定期的に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	日中や休日外出時の居室施錠、夜間の巡回(ベランダ、各居室、サッシの施錠)、建物入口及びエレベーター、グループホームユニット別のテンキー施錠、外部用防犯カメラ設置、火気設備の自主点検を実施している。	日常の防犯、防災管理が適切になされている。	○
	BCP(事業継続計画)や感染症対策マニュアル等が整備され、内容は職員に周知及び実践されているか	法人規定の書式を使用し、職員会議等で周知し、机上シミュレーションを適宜実施している。	BCPが整備され、職員への周知が行われている。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	事務所内の鍵BOXにて管理している。紛失防止の工夫(置忘れ防止タグ)や名札での持ち出し者表示、居室施錠及び引継ぎ毎の鍵の確認を実施している。	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)	日常点検実施報告書を区に提出している。委託業者による各種設備点検実施、記録を保管している。	計画的に実施され、記録が保管されている。	○
	修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告を行い、適切な対応をしているか	建物、設備、備品等の破損や故障の修理、修繕対応について、随時報告を実施している。	適宜、修繕を行い、対応についても報告をしている。	○
	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)	給食、清掃、会計、労務管理についての業務再委託は手順に沿って実施している。	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)	利用者への声かけ及び職員による居室や施設内の点検時に確認している。	適切に実施されている。	○

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	設備管理 機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	マニュアルは保管庫(4階倉庫)にまとめて管理している。	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	マニュアルは事務所及び保管庫(4階倉庫)にまとめて管理している。	適切に整備・保管されている。	○
	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	備品台帳による管理と必要な場所への設置をしている。※備品シールにより表示済み	備品台帳に基づき、適切に管理、整理整頓されている。	○
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設及び施設周辺、設備、備品は清潔に保たれているか	清掃業者の定期清掃及び日常清掃、床面、トイレ、浴室清掃について、同じ建物内にある就労継続支援B型施設のぞみ園に委託し、利用者による清掃を実施している。また、職員による日常的な館内清掃の実施も行っている。	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設内及び施設周辺は清潔に保たれている。	○
	消耗品は常に補充されているか	清掃業務委託(日常清掃、床面清掃等)であるのぞみ園利用者、又は職員が消耗品の補充をしている。	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	館内に分別用のゴミ箱を設置し、職員によるごみの分別やリサイクルを実施している。	適切にごみの分別、リサイクルが行われている。	○

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)

<p>(令和4年度)</p> <p>①地域生活支援の取り組みにおける共同生活援助事業及び短期入所事業の円滑な運営: 地域生活拠点機能として区と連携し、共同生活援助事業(グループホーム)では、2名(男性1名、女性1名)の体験利用、4名(男性2名、女性2名)の利用者の入所受入を行った。 短期入所事業は、定員11名のうち、2名は緊急受入枠として対応し、新型コロナウイルス感染症におけるゾーニング環境を整備し、濃厚接触者12名受入を含む、合計32名の緊急受入を行っている。(他、家族の入院、虐待保護等の理由による受入) ※新型コロナウイルス感染症濃厚接触者受入と平常運営の並行に伴い、グループホーム及び短期入所の受入人数を調整した(4月～2月)。 アセスメント情報や支援方法の共有等、日中支援事業所等との支援連携の強化を図る為、事業所訪問、活動同行、関係者会議等への積極的参加により、アセスメント理解や支援力向上に努めた。</p> <p>②施設行事や地域行事を通じ、地域の一員として参加促進や事業所活用及び理解に向けた取組: 他事業所及び保護者団体向け見学会を実施した。(計3回) ※地域行事への参画は、今後の感染症予防の状況に応じて適宜計画していく。</p> <p>③サービス向上における事例検討の強化及び人材育成推進におけるチーム支援の強化: 支援会議にて内部研修及び事例検討を実施し、個別の障害特性に応じた支援体制整備(対応表、マニュアル作成)を進めるとともに、ヒヤリハット・インシデント報告からも利用者考察を深め、職員間のコミュニケーション活性化を推進した。 他には意思決定支援の取り組みとして、グループホームに利用者自治会を設置し、意見抽出と要望を基にしたプログラム改善を行った。</p> <p>④事業所運営における財務バランスの適性化とICT化の推進・活用による効率的な利用者支援と事務の効率化の推進: グループホーム受入及び短期入所利用率アップの為、中軽度利用者の方の利用促進に向けたニーズ・声の聞き取りを記録化し、利用レポート活動に活用した。 ほのぼのシステム(利用者情報管理ソフト)及び情報共有ツール(見守りシステム、電子ホワイトボード)の更なる活用により、業務諸記録・手順を見直したペーパーレス活動や、リモート会議参加と利用者対応を同時に実施する等の取り組みを実践した。</p> <p>その他: 昨年度グループホーム利用者の保護者より、苦情申出を提出されて件については、解決に向けた話し合いを継続している。</p> <p>(今後の課題)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域生活支援の取り組みにおける対応力、及び利用者支援力の強化 ・地域公益活動への取り組み強化、及び地域資源としての役割理解促進 ・利用(当事)者中心のサービス提供に励む人材育成の推進・チーム支援の強化 ・事業所運営・財務バランスの適性化と、ICT化の推進・活用による業務効率化の検証・見直し
--

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

・コロナ禍において、区と連携しながら、グループホーム、短期入所事業を運営している。特に短期入所事業においては、新型コロナウイルス感染症におけるゾーニング環境を整備し、濃厚接触者の受け入れや緊急利用希望者の受け入れを行うなど、状況に応じた利用者支援を行っている。

・個別の障害特性に応じた支援体制を整備し、内部研修や事例検討を通じて利用者の考察を深め、職員間のコミュニケーションを推進し、利用者支援の向上を図っている。

・施設行事の実施や、地域行事への参加を通じて、地域貢献を果たしている。今後も地域の一員として活動を継続し、地域貢献とともに障がい者理解に向けた取り組みを進めてほしい。

・ICTを活用、推進することにより、利用者支援の向上を図り、業務の効率化を図っている。今後、ICTの活用や運用方法の見直しを行いながら、更なる支援員のスキルアップと利用者支援の向上に繋げていくことを期待する。

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。

大田区指定管理者モニタリング結果(第三者評価実施年度)

評価対象年度	令和4年度
第三者評価実施月	令和5年3月

1 施設概要

施設名	大田区立コスモス苑
所在地	東京都大田区久が原二丁目3番22号
指定管理者	名称 社会福祉法人 大洋社
	代表者 理事長 片山 英樹
	住所 大田区大森南四丁目10番4号
指定期間	令和3年4月 ～ 令和8年3月
施設の設置目的	母子のための児童福祉法第7条第1項に基づく児童福祉施設で、母子が健康で明るい生活ができるよう援助・助言し、自立を支援します。
施設の沿革	平成6年1月15日開設 平成18年4月1日～指定管理制度導入
担当部課 (問合せ先)	こども家庭部子育て支援課
	電話 03(5744)1273 FAX03(5744)1525

2 東京都福祉サービス第三者評価結果に対する施設所管課所見

<p>○東京都福祉サービス第三者評価の結果、「①公益的取組み、食支援等を通じ、施設退所者が気軽に来所・連絡・相談することができる体制の構築、切れ目のない支援の提供」「②事業者が求める人材像や職階によって目指すべき役割を明示した、体系的な人材育成」「③自立支援計画の作成時など、一人ひとりの利用者に寄り添い、利用者の自己選択と自己決定を支え、自己実現に向けた支援を目指している点」について、特に良好であるとの評価を得ているため、引き続きサービスの質の維持・向上に努められたい。</p> <p>○施設入所時や定期面談時に、母親・こどもの意向を汲み取りながら、世帯の自立に向けた計画(自立支援計画)を作成し、支援している。母親と子ども各々で達成目標と支援を示しているが、母親の自立支援計画においては、こどもの養育等の項目を組み入れ、母子の連動性を考慮する等、子どもと母親の「世帯」としての自立を反映させた計画を作成していくことで、より一層、きめ細やかな支援の提供に努められたい。</p> <p>○施設では個人情報管理の重要性を認識しており、法人内に危機管理委員会を設置し、適切な情報保護について検討・調整を行うなど、全職員が個人情報の保護を徹底している。他方、施設入所時に利用者を取り交わす個人情報取り扱いに関する「同意」については、入所時の約束事や個人情報等、数項目が掲載された「入所に際して」で同意を得ているに留まっている。個人情報はその利用目的や取り扱いを詳細に記載した同意書で同意を得ることが望ましいため、当該書式の作成に向け、検討を進められたい。</p> <p>○母子生活支援施設に求められている多岐にわたる支援の実現に向け、引き続き職員の支援力の向上や関係機関との連携に努められたい。</p>

3 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、財務状況について重要な問題点(指摘事項)は見当たらないとの結果であった。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>

4 労働環境に関する施設所管課所見

<p>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、労働条件、書類等の管理の状況については良好であるとの結果であった。今後も適正な労働環境を確保することで、施設サービスの維持・向上に努められたい。</p>
--

大田区指定管理者モニタリング結果(第三者評価実施年度)

評価対象年度	令和4年度
第三者評価実施月	令和5年3月

1 施設概要

施設名	大田区立ひまわり苑
所在地	大田区大森南二丁目15番18号
指定管理者	名称 社会福祉法人 大洋社
	代表者 理事長 片山 英樹
	住所 大田区大森南四丁目10番4号
指定期間	令和3年4月 ～ 令和8年3月
施設の設置目的	母子のための児童福祉法第7条第1項に基づく児童福祉施設で、母子が健康で明るい生活ができるよう援助・助言し、自立を支援します。
施設の沿革	平成10年2月1日開設 平成18年4月1日～ 指定管理制度導入
担当部課 (問合せ先)	こども家庭部子育て支援課
	電話 03(5744)1273 FAX03(5744)1525

2 東京都福祉サービス第三者評価結果に対する施設所管課所見

<p>○東京都福祉サービス第三者評価の結果、「①公益的取組み、食支援等を通じて、施設退所者が気軽に来所・連絡・相談することができる体制の構築、切れ目のない支援の提供」、「②施設内行事にSDGs推進の観点を盛り込むことによる、環境問題、貧困、人権問題等、各課題に対する施設利用者・職員への啓発活動」「③誰もが人権が守られ安心して生活できるプライバシー保護に配慮した環境整備の構築」について、特に良好であるとの評価を得ているため、引き続きサービスの質の維持・向上に努められたい。</p> <p>○こどもの権利擁護と最善の利益保障のためには、こどもの意見・要望の聴取が不可欠であり、施設内の児童会での「権利」を学ぶ機会の設定、行事活動の内容をこどもの意見で決定するなどの取組のほか、意見を十分に言うことができないこどもに対する支援や代弁、こどもからの意見を的確に汲み取る職員の能力の向上のため、委員会や学習会を通して職員各人のスキルアップに取り組んでいる。引き続き、当該取組みを通して、こどもの権利擁護をより確実なものとしていただきたい。</p> <p>○配偶者等からの暴力や虐待経験によって心理的なケアを必要とする母子に対しては、施設に配置する心理職員によって、心理相談や心理療法の実施など、心身のケアに努めている。一方で、心理的なケアを必要とする母子が個々に抱える課題は複雑化・多様化しており、支援にはより高度な専門知識が不可欠となっている。こどもと母親の課題に対する理解を深め、適切な支援ができるよう知識を習得し、職員間で支援方法を共有する等、さらなる専門性の向上に努められたい。</p> <p>○母子生活支援施設に求められている多岐にわたる支援の実現に向け、引き続き職員の支援力の向上や関係機関との連携に努められたい。</p>
--

3 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、財務状況について重要な問題点(指摘事項)は見当たらないとの結果であった。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>

4 労働環境に関する施設所管課所見

<p>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、労働条件、書類等の管理の状況については良好であるとの結果であった。今後も適正な労働環境を確保することで、施設サービスの維持・向上に努められたい。</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4年度
自己評価実施日	令和5年7月28日

1 施設概要

施設名	大田区営住宅		
所在地	大田区大森東一丁目36番7号 他		
指定管理者	名称	日本管財株式会社(大田区住宅管理センター)	
	代表者	福田 慎太郎	
	住所	兵庫県西宮市六湛寺町9番16号	
指定期間	令和4年4月 ～ 令和9年3月		
施設の設置目的	健康で文化的な生活を営むに足りる住宅を整備し、これを住宅に困窮する低所得者に対し低廉な家賃で賃貸することにより、区民生活の安定と社会福祉の増進に寄与すること。		
施設の沿革	公営住宅法に基づき、昭和58年に管理開始。以後、都営住宅の移管等を経て、現在32団地、1,364戸。		
担当部課 (問合せ先)	まちづくり推進部建築調整課		
	電話	03(5744)1344	FAX 03(5744)1558

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
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	適切な報告書を期日までに提出しています。	年1回提出の事業計画書と毎月提出の事業実績報告書は、それぞれ期日内に提出され、適切に報告されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	大田区住宅管理センター内鍵付き書庫にて項目毎、年度毎に適切に整備・保管しています。	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	電話やメールまたは専用端末を使用し、所轄課と直接協議や打ち合わせを実施する等、十分に連絡・調整を行っています。	十分な連絡・調整が図られている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	事務職(センター長含)4名、巡回員3名及び令和4年度新設の入居管理担当1名の合計8名を配置し、業務に必要な知識・経験をもった職員を配置しています。繁忙期においては補助要員を配置し適切な運用に努めています。また、通信教育制度の推奨や、社内研修として事務職と保全に関する教育を実施し各自資質向上に努めています。	知識経験をもった職員を配置するとともに、施設の設置目的を踏まえた区民サービスの向上と業務の効率化を図っている。また、繁忙期には業務の補助要員をつける等、適切な配置に努めていたり、独自に定めて研修を行い、業務知識の向上に励んでいる。	○
	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)			○
	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			○
	職員の服装及び接客態度は適切か			巡回員は制服、事務員は適切な服装を着用しています。接客時は相手方の話をよく聞き、意図に沿った分かり易い説明を心掛け、適切に対応しています。

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
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	月1回巡回点検を実施し、自治会からの連絡・相談に対応し、公正な利用を確保しています。	施設、設備の公正かつ適正な利用確保のために十分な対応がなされている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	大田区営住宅の一般修繕、空家修繕、計画修繕、保守点検業務に係る協力会社と合同で連絡協議会を実施し、「労働安全」「コンプライアンス」「個人情報」などに関する勉強会を実施しております。	適切に行われている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	該当しません。	使用料等の会計処理は所管課(住宅担当)にて処理している。	—
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	新規入居者に対し、入居説明会時に冊子を用いて説明し、既存入居者も含め個別で問合せがあれば、電話や訪問にて説明しています。また、住宅掲示板への掲示で周知する事も実施しています。	冊子を活用するなど、適切に説明されている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	区のホームページやパンフレットを通じて空家状況、入居者募集情報を広報しています。また、空家が発生した場合、迅速な事務手続き及び空家修繕の手配を行い、住宅募集を行っています。	住宅の空き家状態短縮のために事務処理の効率化がなされている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	相手方の話をよく聞き求められている事を理解し、区と連携を取りながら適切に対応しています。また、24時間受付電話により、夜間休日の不具合対応も実施しております。	区と連携を取りながら、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	専用ホームページはございません。	区営住宅等に関する区のホームページは所管課(住宅担当)において対応している。	—
	施設の周辺地域との関係は良好か	植栽剪定・計画修繕等近隣への影響が発生する作業を行う際は事前に連携をとるなど、周辺地域との関係は良好です。	修繕工事等の事前周知により、周辺地域との良好な関係を保っている。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	大田区個人情報保護条例等及び社内規定により適正に管理しています。	個人情報の漏えいを防ぐ対策を実施し、適切に管理している。	○
	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	社内規定により、個人情報保護及びコンプライアンス研修を実施しているほか、全職員への個人情報取扱従事者資格の取得を実施しております。	個人情報保護や法令遵守の研修を実施していることを報告書で確認できている。	○

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	
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	緊急時対応マニュアルなどを整備し、職員に周知しています。	適切に整備・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	緊急時連絡体制表を作成し、対応しています。	緊急時連絡体制表を設け、緊急時の初動連絡体制が整備されている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	緊急時対応マニュアル等の整備及び日々の巡回により適切に対応しています。	マニュアルを用いて、適切な体制を確保し、対応している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は鍵付きのキーボックスに収納し、鍵付きキャビネットにて適切に保管しています。	鍵付きのキーボックスを使用し、適正に管理している。	○	
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)	建物等について法定点検や定期点検を実施し、記録を適切に保管しています。	法定点検や定期点検は計画的に行われ、各々の結果についていつでも確認できるようになっている。	○
		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)	建物等について現状・更新期間を確認し原因も含めて速やかに相談・報告しています。	速やかに報告が行われ、計画修繕に反映させるなど、臨機応変に対応している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	建物等について巡回時の確認や住民からの情報による不具合箇所の修繕及び年次計画により適切に修繕を行っています。	巡回をし、修繕が必要な箇所は適宜対応している。また、年次計画に基づいた修繕についても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)	建物・設備維持業務の再委託については、区内業者及び専門業者と契約を交わして実施しています。	建物・設備維持業務の再委託先を選定理由について文書で提出させ、適切な再委託を実施していることを確認している。(個人情報扱う業務の再委託は区の事前承認を得て実施している。)	○
		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)	共用部の照明を、順次LED照明器具へ変更する等、省エネルギーの取組みを適切に実施しています。	省エネルギーに関する取組を適切に行っている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	建設時から引き継がれた説明書等を整備・保管しています。	建設時から引き継がれた説明書等を整備・保管している。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	各住宅の自治会による管理のため、該当しません。(集会室の機器及び備品)	集会室にある机や椅子などの備品は、各住宅の自治会又は運営委員会において管理している。	—
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか			—
	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	各住宅の自治会による管理のため、該当しません。	各住宅の自治会が管理している。	—
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか			—
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		—			
施設周辺の美観は維持されているか		—			

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）

・情報の共有化を強化すべく、電話・窓口対応について、完結しない案件を入居者台帳に記録し、朝礼夕礼で共有する事で、最初に対応した者でなくても迅速に対応できるように継続して対応しております。

・各種手続に関して、来所や郵送での提出が困難な方に対し、ご自宅まで訪問し書類作成のお手伝いを実施いたしました。

・今後課題として、これまでも継続した取り組みを実施して参りましたが、より入居者へのホスピタリティあふれる対応を行う為に、社内でのマナー研修を強化し、当事者意識を持った業務に取り組んで参ります。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

・指定管理第2期1年目となる令和4年度において、区営住宅管理業務全般を概ね良好に履行したものと評価する。

・入居者対応においても、入居者の変化等を見極めた対応が適切になされている。

・建物管理においては、定期的な巡回点検の実施や住民からの情報により、不具合箇所の早期発見、対応がなされている。また、台風・その他による事故発生時等の初動対応、事後処置が迅速、適正であり、所管課への関連情報の提供も十分になされている。

・今後も、これまでの施設管理のノウハウを生かし、接遇能力の向上に努め、より便利で快適なサービスを効率的に提供することによって、区民サービスの向上と業務の効率化に寄与することを期待する。

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、令和4年度の財務良好は良好との結果であった。
そのため、財務面からは、当該施設を適正に運営できる状況であるものと判断する。

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4年度
自己評価実施日	令和5年7月28日

1 施設概要

施設名	大田区民住宅		
所在地	大田区大森西二丁目2番1号 他		
指定管理者	名称	日本管財株式会社(大田区住宅管理センター)	
	代表者	福田 慎太郎	
	住所	兵庫県西宮市六湛寺町9番16号	
指定期間	令和4年4月 ～ 令和9年3月		
施設の設置目的	中堅ファミリー世帯のための優良な賃貸住宅を設置し、これを適正に管理することにより、区民生活の安定と良好な地域社会の形成に資すること。		
施設の沿革	特定優良賃貸住宅の供給の促進に関する法律に基づき、平成8年に管理開始となった。令和3年度末時点で建設型区民住宅3団地93戸、借上型区民住宅1団地30戸の計123戸。		
担当部課 (問合せ先)	まちづくり推進部建築調整課		
	電話	03(5744)1344	FAX 03(5744)1558

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	適切な報告書を期日までに提出しています。	年1回提出の事業計画書と毎月提出の事業実績報告書は、それぞれ期日内に提出され、適切に報告されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	大田区住宅管理センター内鍵付き書庫にて項目毎、年度毎に適切に整備・保管しています。	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	電話やメールまたは専用端末を使用し、所轄課と直接協議や打ち合わせを実施する等、十分に連絡・調整を行っています。	十分な連絡・調整が図られている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	事務職(センター長含)4名、巡回員3名及び令和4年度新設の入居管理担当1名の合計8名を配置し、業務に必要な知識・経験をもった職員を配置しています。繁忙期においては補助要員を配置し適切な運用に努めています。また、通信教育制度の推奨や、社内研修として事務職と保全に関する教育を実施し各自資質向上に努めています。	知識経験をもった職員を配置するとともに、施設の設置目的を踏まえた区民サービスの向上と業務の効率化を図っている。また、繁忙期には業務の補助要員をつける等、適切な配置に努めていたり、独自に定めて研修を行い、業務知識の向上に励んでいる。	○
	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)			○
	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			○
	職員の服装及び接客態度は適切か	巡回員は制服、事務員は適切な服装を着用しています。接客時は相手方の話をよく聞き、意図に沿った分かり易い説明を心掛け、適切に対応しています。	節度ある服装で、適切かつ丁寧な接客が行われている。	○

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
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	月1回巡回点検を実施し、自治会からの連絡・相談に対応し、公正な利用を確保しています。	施設、設備の公正かつ適正な利用確保のために十分な対応がなされている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	大田区民住宅の一般修繕、空家修繕、計画修繕、保守点検業務に係る協力会社と合同で連絡協議会を実施し、「労働安全」「コンプライアンス」「個人情報」などに関する勉強会を実施しております。	適切に行っている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	該当しません。	使用料等の会計処理は所管課(住宅担当)にて処理している。	—
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	新規入居者に対し、入居説明会時に冊子を用いて説明し、既存入居者も含め個別で問合せがあれば、電話や訪問にて説明しています。また、住宅掲示板への掲示で周知する事も実施しています。	冊子を活用するなど、適切に説明されている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	転出等で空家が発生した場合は、迅速に退去事務及び空家修繕の手配を行い、随時募集を行っています。	空きが出た住戸への、次の入居者に関する事務処理が迅速かつ適切に行われている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	相手方の話をよく聞き求められている事を理解し、区と連携を取りながら適切に対応しています。	区と連携を取りながら、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	専用ホームページはございません。	区民住宅等に関する区のホームページは所管課(住宅担当)において対応している。	—
	施設の周辺地域との関係は良好か	植栽剪定・計画修繕等近隣への影響が発生する作業を行う際は事前に連携をとるなど、周辺地域との関係は良好です。	修繕工事等の事前周知により、周辺地域との良好な関係を保っている。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	大田区個人情報保護条例等及び社内規定により適正に管理しています。	個人情報の漏えいを防ぐ対策を実施し、適切に管理している。	○
	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	社内規定により、個人情報保護及びコンプライアンス研修を実施しているほか、全職員への個人情報取扱従事者資格の取得を実施しております。	個人情報保護や法令遵守の研修を実施していることを報告書で確認できている。	○

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	緊急時対応マニュアルなどを整備し、職員に周知しています。	適切に整備・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	緊急時連絡体制表を作成し、対応しています。	緊急時連絡体制表を設け、緊急時の初動連絡体制が整備されている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	緊急時対応マニュアル等の整備及び日々の巡回により適切に対応しています。	マニュアルを用いて、適切な体制を確保し、対応している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は鍵付きのキーボックスに収納し、鍵付きキャビネットにて適切に保管しています。	鍵付きのキーボックスを使用し、適正に管理している。	○	
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)	建物等について法定点検や定期点検を実施し、記録を適切に保管しています。	法定点検や定期点検は計画的に行われ、各々の結果についていつでも確認できるようになっている。	○
		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)	建物等について現状・更新期間を確認し原因も含めて速やかに相談・報告しています。	速やかに報告が行われ、計画修繕に反映させるなど、臨機応変に対応している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	建物等について巡回時の確認や住民からの情報による不具合箇所の修繕及び年次計画により適切に修繕を行っています。	巡回をし、修繕が必要な箇所は適宜対応している。また、年次計画に基づいた修繕についても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)	建物・設備維持業務の再委託については、区内業者及び専門業者と契約を交わして実施しています。	建物・設備維持業務の再委託先の選定理由について文書で提出させ、適切な再委託を実施していることを確認している。(個人情報扱う業務の再委託は区の事前承認を得て実施している。)	○
		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)	共用部の照明を、順次LED照明器具へ変更する等、省エネルギーの取組みを適切に実施しています。	省エネルギーに関する取組を適切に行っている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	建設時から引き継がれた説明書等を整備・保管しています。	建設時から引き継がれた説明書等を整備・保管している。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	各住宅の自治会による管理のため、該当しません。(集会室の機器及び備品)	集会室にある机や椅子などの備品は、各住宅の自治会又は運営委員会において管理している。	—
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか			—

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
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	建設型区民住宅の清掃は定期的に行い、清潔に保たれています。借上型区民住宅は、各住宅の管理会社による管理のため該当しません。	適切に対応している。	○
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	各住宅に共用の洗面所はありませんが、集会室の洗面所については、各住宅の運営委員会が管理しています。また、建設型区民住宅のごみの分別等は適切に実施しています。借上型区民住宅は、各住宅の管理会社による管理のため該当しません。	適切に対応している。	○
	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			○
	施設周辺の美観は維持されているか	建設型区民住宅について、周辺は定期的に清掃し、清潔に保たれています。借上型区民住宅は、各住宅の管理会社による管理のため該当しません。	適切に対応している。	○

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)

・建物の不都合の発生について、借上型区民住宅を中心にオーナーや入居者とのやり取りに宛先を加える等、管理会社との情報連携をより強化し、迅速な対応を継続して実施しております。
 ・借上げ型区民住宅の借上げ期間満了が迫ってきているので、返還に伴う入居者対応を適切に行ってまいります。
 ・今後課題として、これまでも継続した取組みを実施して参りましたが、より入居者へのホスピタリティあふれる対応を行う為に、社内でのマナー研修を強化し、当事者意識を持った業務に取り組んで参ります。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・指定管理第2期1年目となる令和4年度において、区民住宅管理業務全般を概ね良好に履行したものと評価する。
 ・建物管理においては、定期的な巡回点検の実施や住民からの情報により、不具合箇所の早期発見、対応がなされている。また、台風・その他による事故発生時等の初動対応、事後処置が迅速、適正であり、所管課への関連情報の提供も十分になされている。
 ・借上げ期間満了が迫ってきている住宅について、円滑な返還ができるよう区と連携しながら対応したと評価する。
 ・今後も、これまでの施設管理のノウハウを生かし、接遇能力の向上に努め、より便利で快適なサービスを効率的に提供することによって、区民サービスの向上と業務の効率化に寄与することを期待する。

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、令和4年度の財務良好は良好との結果であった。
 そのため、財務面からは、当該施設を適正に運営できる状況であるものと判断する。

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4年度
自己評価実施日	令和5年5月8日

1 施設概要

施設名	平和島公園水泳場
所在地	東京都大田区平和島四丁目2番2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4年4月 ~ 令和9年3月
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	昭和45年7月屋外プール開設、平成元年7月屋内温水プール開設。
担当部課 (問合せ先)	都市基盤整備部公園課
	電話 03(6715)1825 FAX 03(3744)9855

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	現場と本社スタッフ双方でチェックを行い期日までに提出しています。	期日内に提出されており、内容も良好である。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	各種書類を年度別・項目別に整理し、鍵をかけて文書庫に保管しています。	適切に整備・保管されている。(訪問時に確認。)	○
	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	所管課とメール・電話を使用し、迅速に連絡・報告をしています。	適宜、連絡・報告が行われており、良好な連携が取れている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	有資格者および経験者を各職種別に配置し、新任者の育成にも努めています。	知識・経験をもった職員が適切に配置されている。(事業計画書で各有資格者を確認、訪問時に人員配置を確認。)	○
	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)	事業計画書の適正人数に従い、安全を第一に運営するため、円滑に運営できるよう経験者および計画人員を考慮して配置しています。	人員は適切に配置されている。(事業計画書及び訪問時に人員配置を確認。)	○
	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	年間研修スケジュールに従い、職員の接客や救助などの資質向上に努めています。また、必要な資格取得に努めています。	職員研修を実施し、職員の資質向上に努めている。(事業計画書で年間スケジュールを確認し、事業報告書で実施状況を確認。)	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	職員全員がユニフォームを着用し、元気な挨拶と利用者の気持ちを配慮した接客に努めています。	服装及び接客態度は適切である。(服装は訪問時に適宜確認、接客については施設利用者アンケートを確認。)	○

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	施設、設備の公正な利用が確保されているか	全てのお客様には施設のルールに従い、公正な利用を確保しています。	公正な利用が確保されている。(訪問時や会議にて確認。)	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	感染防止対策をとりながら事業計画に基づき実施しています。夏季以降は広報を強化し参加者が増加しました。	新型コロナウイルス感染症対策を行いながら自主事業の運営をした。また、利用料金の変更や新規事業の追加を行いニーズに	○
	使用料等の会計管理は適切か	本社と日々共有し会計報告を相互チェックしています。日報・月報で適切に管理しています。	使用料等について、月次報告書で確認している。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	施設内の掲示やチラシ・ホームページおよび口頭で丁寧に説明しています。また電話対応もゆっくり分かりやすく説明しています。	施設内での掲示やホームページなどを活用し、わかりやすく説明されている。(施設内での掲示は訪問時に確認、ホームページについては適宜確認。)	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	積極的なロコミや大型スケジュール表の掲出、子供イベントによるリピーターの促進など一般利用者・自主事業の稼働	館内に利用案内の掲示を行い、稼働率向上に努めている。(事業報告書、訪問時に確認。)	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	本社と内容を共有し、職員が誠意をもって適切に対応しています。	連絡を取りながら、適切に対応をしている。(月次報告書にて報告内容を確認。)	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	本社によるチェック体制を取っています。利用者にわかりやすいよう、利便性を最優先に更新し運営しています。	適切に管理運営をしている。(適宜、ホームページを確認。)	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	キャンプ場やアスレチック場、ゆいっつ、スポーツセンター等周辺施設のご案内も相互に行い、良好な関係を維持しています。	周辺地域との良好な関係を保っている。(ヒアリングにて確認。)	○
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	社内ルールに沿って、必ず鍵のかかる文書庫および金庫に保管し整理して管理しています。	個人情報は鍵のかかる場所に保管され、適正に管理されている。(訪問時に実施状況を確認。)	○
	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	マニュアルを本社にて整備しています。情報管理およびコンプライアンス遵守の社内研修をアルバイトも含め全員年2回実施しています。	マニュアルが整備され、研修を実施し、職員の知識向上に取り組んでいる。(事業計画書で個人情報保護等に関するマニュアルを確認、事業報告書で実施状況を確認。)	○
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	災害に関するマニュアルは文書庫の定位置に整備しており、職場内にて常時共有しています。	適切に整備・周知されている。(事業計画書で災害時に関するマニュアルを確認、ヒアリングにて周知状況を確認。)	○
	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	職員の待機室に緊急時連絡体制および避難経路図を貼付し常に共有しています。誘導訓練は年2回実施しています。	緊急時連絡体制表が整備されている。また、訓練を実施している。(事業計画書で緊急連絡体制表を確認、訓練の実施状況はヒアリングで確認。)	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	定期および臨時の巡回により、チェックシートを活用しチェックおよび報告を適切に実施しています。	営業時間中は職員が巡回、営業時間外は機械警備を実施し、適切な体制をとっている。(ヒアリングで確認。)	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵を使用したら毎回保管ケースの全数チェック、上述の巡回チェックシートによる施錠管理をしています。	適切な鍵の保管と施錠管理が行われている。(訪問時に確認。)	○

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	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)	年間計画に基づいた点検を実施し、記録を文書庫に項目別に保管しています。	計画的に点検記録が適切に保管されている。(事業計画書で点検計画の確認、月次報告書で点検記録を確認。)	○
		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)	通常とは異なる状況が発生した場合は原因を究明し、安全を第一に速やかに報告しています。	修繕等が発生した場合は、速やかに報告が行われ、適切に対応している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	経年劣化箇所の修繕とともに、省エネルギーを目的とした設備の交換をスピード感をもって実施しています。	施設運営に支障なく修繕を適切に行っている。(月次報告書や会議等で適宜確認。)	○
		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)	事業計画書に記載したとおり、作業前・中・後の手順に沿って行っています。	適切な再委託が行われている。(事業計画書で確認。)	○
		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)	経年劣化によるエネルギー損失の発生を防止するため、設備管理を行うとともに適切な修理を行っています。	照明をLDE化の工事を行い、省エネルギー化に取り組んでいた。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイリングにより整備し、文書庫に保管しています。	事務所及び機械室にて適切に整備、保管されている。(訪問時に確認。)	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	備品も同様にファイリングにより整備し、文書庫に保管しています。	事務所にて適切に整備、保管されている。(訪問時に確認。)	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	台帳と現物を照合し管理しています。備品シールを貼付し保管し整理しています。	定期的に確認を行っている。	○
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	日常の清掃手順や年間の清掃計画に沿って、常に清潔に保つようになっています。	事業計画書に基づいた清掃が行われており、清潔に保たれている。(訪問時に適宜、実施状況を確認。)	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	清掃スタッフと監視スタッフが常時点検を行い良好な状況に努めています。	消耗品は常に補充されている。(訪問時に確認。)	○	
	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	スタッフ全員が、ごみの分別とリサイクルを常に意識し適切に実施しています。用紙の再利用にも取り組んでいます。	ごみの分別等、リサイクルの取組みについて適切に実施されている。(訪問時に確認。)	○	
	施設周辺的美観は維持されているか	スタッフおよび業者に依頼しゴミ拾いや草刈りなど周辺的美観維持に努めています。	適切に植栽の美観が維持されている。(訪問時に確認。)	○	

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4年も新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を行っている中、利用者が安心して当施設を利用していただけるよう、入場前と各部終了後に施設の消毒や換気を徹底しました。その結果10月に実施した利用者満足度調査では利用者の98%からコロナ対策に対する好評価をいただきました。

■運動する機会が減少している中、自主事業では利用者の認知拡大を最優先に、タイムスケジュールを掲出、近隣施設にチラシの設置、イベント時にチラシの配付を実施しました。その結果、年間利用者が昨年の2,332人から4,697人と約2倍に増加し、区民の健康維持、増進に寄与できました。

今後は、周辺企業との関係の強化に努め、満足度調査の利用者の声を参考に、より地域に密着した自主事業の展開に取り組みます。

■夏季プール営業は3部入替制で実施し、炎天下の下、通行の妨げにならないこと・短時間での入場を目指し、入場券購入者と回数券利用者の列を分け、待ち時間を短縮しました。結果、傷病者の発生やクレームもなくスムーズに運営でき、利用者に喜ばれました。

■当施設は築34年を経過しているため、建物・設備を計画に基づいた点検を実施し、利用者サービスの向上に取り組み、施設を適切に維持管理しました。今後も、区と十分調整して予防的修繕を図り、安全安心な施設維持に努めていきます。

■令和5年度の事業計画に反映できるように、利用者満足度調査を例年より3カ月早く実施し、サービスに対する利用者の評価を把握したうえで令和5年度の事業計画に反映することができました。

今後も利用者や施設設備の状況に応じて臨機応変に対応できるよう、本社と連携を取り利用者サービスの向上を図ってまいります。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に伴う入場者数の制限やロシアのウクライナ侵攻による経済制裁に伴う原油供給不安や円安などの社会情勢の中での運営となった。

感染拡大防止対策に取り組みながら、入場者数の緩和を行い利用者人数を伸ばした。

自主事業では、人気のある水泳教室(小学生クロール水泳・クロール背泳ぎステップアップ教室)の開催数の見直しや料金の改定を行い、利用者数の増加や区民サービスの向上に努めていた。

施設利用者からのアンケート結果報告を受け、ご意見いただいたことを反映するよう取り組んでいた。

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、令和4年度の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4年度
自己評価実施日	5年 5月 15日

1 施設概要

施設名	東調布公園水泳場
所在地	大田区南雪谷五丁目13番1号
指定管理者	名称 フクシ・ハリマ水泳場管理JV
	代表者 株式会社フクシ・エンタープライズ 福士 朝尋
	住所 東京都江東区大島1-9-8
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	昭和45年8月屋外プール開設、平成4年4月屋内温水プール開設。
担当部課 (問合せ先)	大田区都市基盤整備部公園課
	電話 03(6715)1825 FAX 03(3744)8955

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	内容を精査し、期日までに提出しています。	期日内に提出されており、内容も良好である。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	各種業務日誌・報告書等を適切に整備・保管しています。	適切に整備・保管されている。(訪問時に確認。)	○
	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	担当課と十分な連絡や調整を行っています。	適宜、連絡・調整が行われており、良好な連携が取れている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	業種毎に知識・経験のもと有資格をもった職員を配置しています。	知識・経験をもった職員が適切に配置されている。(事業計画書で各有資格者を確認、訪問時に人員配置を確認。)	○
	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)	施設を有効活用及び安全管理できるように人員を配置しています。	人員は適切に配置されている。(事業計画書で人員配置図を確認、訪問時に人員配置を確認。)	○
	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	定期的に研修・訓練を行い、資質の向上に努めています。	職員研修が実施され、職員の資質向上に努めている。(事業計画書で年間スケジュールを確認、事業報告書で実施状況を確認。)	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	社内規定のユニフォームを着用し、接客態度は適切に行っています。	清潔感があるユニフォームを着用し、適切かつ丁寧な接遇が行われている。(服装は訪問時に適宜確認、接客については施設利用者アンケートを確認。)	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	要綱や条例に基づいて、団体利用や個人利用の公正な利用を確保しています。	公正な利用が確保されている。(ヒアリングにて確認。)	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	工場の休場期間は、計画どおりに運営することが出来ませんでした、工事前や水泳教室以外の自主事業はおおむね実施できました。	工事にて休業(10/17～)していたが、新規事業を取り入れるなど工夫して利用者のニーズに合わせて運営していた。(事業報告書で確認。)	○
	使用料等の会計管理は適切か	使用料等の会計管理は適切にチェックを行っています。	月次報告書で確認している。	○

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	
運 営	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	パンフレットやHP、館内掲示等を用いて利用者にわかりやすい説明を行っています。	ホームページや館内掲示板を活用し、わかりやすく説明されている。(館内掲示板は訪問時に確認、ホームページについては)	○	
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	ご意見箱やアンケート等を用い、利用者の意見を参考に施設環境を整え、利用者増加に努めています。	利用者の要望を尊重し反映することに努めていた。(訪問時、アンケートにて確認。)	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	ご意見を真摯に受けとめ、迅速に対応しています。	連絡を取りながら、適切に対応している。(月次報告書にて報告内容を確認。)	○	
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	専用ホームページは、定期的にお知らせや利用案内を更新し、適切に管理を行っています。	情報を更新しながら、管理運営をしている。(適宜、ホームページを確認。)	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	周辺でのゴミ拾いボランティアを実施し、施設の周辺地域と良好な関係を築いています。	周辺地域との良好な関係を保っている。(ヒアリングにて確認。)	○	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	個人情報は鍵付きの書庫や金庫に保管し、適正に管理を行っています。	個人情報は鍵のかかる場所に保管され、適正に管理されている。(訪問時に実施状況を確認。)	○	
	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	会社で定められたマニュアルのもと、職員研修・訓練を実施しています。	マニュアルが整備され、研修を実施し、職員の知識向上に努めている。(事業計画書で個人情報保護等に関するマニュアルを確認、事業報告書で実施状況を確認。)	○	
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	防災マニュアルを整備し、職員に周知しています。	適切に整備・周知されている。(事業計画書で災害時に関するマニュアルを確認、ヒアリングにて周知状況を確認。)	○	
	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	田園調布警察・消防署にアドバイスを頂き、避難誘導等の訓練を行っています。	緊急時連絡体制表が整備されている。また、定期的な訓練を実施している。(事業計画書で緊急連絡体制表を確認、訓練の実施状況はヒアリングで確認。)	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	定期的に巡回・点検を行っています。	営業時間中は職員が巡回、営業時間外は機械警備を実施し、適切な体制をとっている。(ヒアリングで確認。)	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵の保管、施錠管理を適切に行っています。	適切な鍵の保管と施錠管理が行われている。(訪問時に確認。)	○	
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)	日常・定期点検を計画どおりに実施し、適切に保管しています。	法定点検や定期点検は計画的に行われ、点検記録も適切に保管されている。(事業計画書で点検計画の確認、月次報告書で点検記録を確認。)	○
		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)	修繕箇所に優先順位をつけ、計画的に修繕を行っています。	修繕等が発生した場合は、速やかに報告が行われ、適切に対応している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	担当課と協議し、適切に行っています。	施設運営に必要な修繕を適切に行っている。(月次報告書や会議等で適宜確認。)	○
		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)	業務の再委託は、区内業者や専門業者に依頼し契約を適切に行っています。	再委託は適切に行われている。(事業計画書で確認。)	○
		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)	使用していない照明の消灯や室温水温管理など、利用者に支障をきたさないように行っています。	光熱水費の削減に努めている。(ヒアリングにて確認。)	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・保管を行っています。	事務所及び機械室にて適切に整備、保管されている。(訪問時に確認。)	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・保管を行っています。	事務所にて適切に整備、保管されている。(訪問時に確認。)	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳に基づき適切に管理しており、定期的に確認しています。	定期的に確認を行っている。(ヒアリングにて確認。)	○

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
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	日常及び定期清掃を事業計画書に基づいて、適切に実施し、施設、設備、備品は清潔に保っています。	事業計画書に基づいた清掃が行われており、清潔に保たれている。(訪問時に適宜、実施状況を確認。)	○
	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、在庫を倉庫で保管し適宜補充をしています。	消耗品は常に補充されている。(訪問時に確認。)	○
	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	適切にごみの分別が行われており、削減に努めています。	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。(訪問時に確認。)	○
	施設周辺の美観は維持されているか	公園内や、私設周辺の美化に努めています。	適切に維持されている。(訪問時に確認。)	○

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)

新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、利用制限や10月17日からの工事によるプール営業が中止になったため、思うように施設運営を行えない一年となりました。
 プール利用は引き続き事前予約制とし、プール利用者には検温と手指消毒を徹底、CO2 センサーを使った換気の見える化、更衣室のロッカーを使用した場所が分かるようにマグネットを配布、プール利用後のロッカー消毒を行いました。年度当初から感染対策を徹底した上で入場人数の緩和を実施し、前年度に比べ夏季利用者数は2倍程度増加となり、多くのお客様にご来場いただきました。
 自主事業については、大人の体操教室の太極拳、ヨガ、エアロビクス、美姿勢エクササイズの新事業を開催しました。水泳教室については、月謝制のスクールから、より多くの人に受講機会を提供するため、お客様のニーズにあわせて教室を選択できるような、期毎に抽選する方式に加え月謝制のスクールを開催しました。来年度は引き続き新型コロナウイルス感染症対策を行いつつも、利用者様に満足のいく運営を心がけていきたいと思っております。

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防止対策に伴う入場者数の制限や、ロシアのウクライナ侵攻による経済制裁に伴う原油供給不安や円安などの社会情勢、さらに令和4年10月から令和5年4月まで工事がある中での運営となった。
 感染拡大防止対策に取り組みながら、入場者数の緩和を行い工事期間以外の月の利用者人数を伸ばした。
 自主事業では、新規教室の開催(大人の体操教室・ヨガ・エアロビクス等)や人気のある水泳教室については、従来1ヵ月単位の継続受講とし、退会者が発生した場合のみキャンセル待ちの先着順で受講を受付けていた。しかし、利用者の保護者などから要望を受け、3ヵ月を一期とする事業として、3ヵ月ごとに新規受講者の抽選方式とし、受講者の拡大を図る事業見直しを行っていた。
 その結果、利用者から高い評価のアンケート結果報告を受けた。ご意見いただいたことは反映するよう取り組んでいた。

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、令和3年度の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4年度
自己評価実施日	令和5年 5月 13日

1 施設概要

施設名	萩中公園水泳場
所在地	大田区萩中三丁目26番46号
指定管理者	名称 株式会社 協栄
	代表者 代表取締役 山田賢治
	住所 東京都中央区日本橋蠣殻町二丁目13番9号
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	昭和37年8月屋外プール開設、平成7年4月屋内温水プール開設。
担当部課 (問合せ先)	大田区都市基盤整備部公園課
	電話 03(6715)1825 FAX 03(3744)8955

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	それぞれの期日までに延滞・不備無く提出しています。	期日内に提出されており、内容も良好である。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	事務室PC内の特定のファイルにて適切に整備・保管しています。	適切に整備・保管している。(訪問時に確認。)	○
	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	内線連絡や適時の打ち合わせなどによる調整を十分行っています。	適宜、連絡・調整が行われている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	各セクションにおいて研修をし、資格を取るなどして、必要な知識・経験を積ませた職員を配置しています。	知識・経験をもった職員が適切に配置されている。(事業計画書で各有資格者を確認、訪問時に人員配置を確認。)	○
	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)	営業日や時間帯により配置を検討し、死角が無いよう最大限発揮できる配置にしています。	人員は適切に配置されている。(事業計画書で人員配置図を確認、訪問時に人員配置を確認。)	○
	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	年間計画に従いOJTの実施、社内外のセミナーを積極的に受講しています。	職員研修が実施され、職員の資質向上に努めている。(事業計画書で年間スケジュールを確認、事業報告書で実施状況を確認。)	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	各セクションに応じて統一した服装を着用させ、清潔感を保ち、挨拶、言葉使い、身だしなみを徹底した接客に努めています。	各セクションに応じた服装で、適切かつ丁寧な接客が行われている。(服装は訪問時に適宜確認、接客については施設利用者アンケートを確認。)	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	個人利用・団体利用共に公正な利用を確保しています。	公正な利用が確保されている。(訪問時や会議にて適宜確認。)	○
	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の影響で自主事業のオリンピックによる水泳教室が実施出来ませんでしたが、中止していた自主事業を順次再開しました。	新型コロナウイルス感染症対策を行いながら自主事業の運営を行っていた。昨年度に比べ利用者人数が増加していた。(事業報告書で確認。)	○
	使用料等の会計管理は適切か	現場責任者と本社で二重のチェックをおこない適切に管理しています。	使用料等について、月次報告書で確認している。	○

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
運 営	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	案内看板や場内放送等での案内に加え、リニューアルしたホームページ、新設したTwitterを活用し分かりやすく説明しています。	施設内にポスターや案内看板を設置し、わかりやすく説明されている。(施設内の案内掲示板は訪問時に確認。)	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	利用者からのご意見やアンケートから頂いた、ニーズに合わせた自主事業をおこなう事により、新規利用者を増	利用者ニーズに合わせた自主事業を反映することに努めていた。(訪問時や会議にて確認。)	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	担当部所に報告の上、全従業員に周知し適切で早急な対応を行なっています。	連絡を取りながら、適切に対応をしている。(月次報告書にて報告内容を確認。)	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	随時、新規情報を更新し、適切に管理運営をしています。	適切に更新し、利用者によりわかりやすい管理運営をしている。(適宜、ホームページを確認。)	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	連絡・連携を図り、トラブル防止に努め、良好な関係づくりに努めています。	周辺地域との良好な関係を保っている。(ヒアリングにて確認。)	○
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	個人情報は事務室の鍵のかかるキャビネット、金庫に保管しています。	個人情報は鍵のかかる場所に保管され、適正に管理されている。(訪問時に実施状況を確認。)	○
	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	コンプライアンス研修を年2回実施し、マニュアル整備や個人情報管理の重要性を熟知し、業務にあたっています。	マニュアルが整備され、研修を実施し、職員の知識向上に努めている。(事業計画書で個人情報保護等に関するマニュアルを確認、事業報告書で実施状況を確認。)	○
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	防犯・防災を含めた緊急時における対応マニュアルを整備し、全職員に周知しています。	適切に整備・周知されている。(事業計画書で災害時に関するマニュアルを確認、ヒアリングにて周知状況を確認。)	○
	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	防犯・防災を含めた緊急時における対応マニュアルを整備し、年2回以上避難誘導等の訓練を行っています。	緊急時連絡体制表を設け、緊急時の初動連絡体制が整備されている。また、訓練を適切に実施している。(事業計画書で緊急連絡体制表を確認、訓練の実施状況は事業報告書で確認。)	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	日常から防犯の為更衣室等の定期巡回をおこない、営業時間外は機械警備を行っています。	営業時間中は職員が巡回、営業時間外は機械警備を実施し、適切な体制をとっている。(月次報告書で確認。)	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は保管場所を限定しており、施錠管理は入退場管理表をもとに適切に管理しています。	適切な鍵の保管と施錠管理が行われている。(訪問時に確認。)	○
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)	年間計画に基づいた点検作業を点検表をもとに確実に実行し、点検記録の保管もしています。	法定点検や定期点検を計画的に行われ、点検記録も適切に保管されている。(事業計画書で点検計画の確認、月次報告書で点検記録を確認。)	○
	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)	緊急性が高いものから遅滞なく速やかに原因を含めた報告を行っています。	修繕等が発生した場合は、速やかに報告が行われ、適切に対応している。	○
	修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	点検等で指摘が出た項目や日常点検で見つけた修繕が必要な箇所は速やかに対応をしています。	施設運営に必要な修繕を適切に行っている。(月次報告書や会議等で適宜確認。)	○
	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)	年間計画を作成し、再委託業者と契約書をもとに計画的に実施しています。	実績のある専門業者などに再委託が行われている。(事業計画書及び再委託契約書で確認。)	○
	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)	更衣室等の電気ON/OFFの切替や利用者の利便性・快適性に考慮した室温水温管理など、省エネ対策を行っています。水道節水器具を付けた事で節水効果が見られています。	水温・室温などを維持しつつ、光熱水費の削減に努めている。節水器具をつける工夫をし、省エネルギー化に努めている。(ヒアリング及び月次報告書などにて確認。)	○

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	設備管理 機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機械室等の各保管場所にて書類の整備・保管を適切に行っています。	事務所及び機械室にて適切に整備、保管されている。(訪問時に確認。)	○
	備品管理 機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	各保管場所にて書類の整備・保管を適切に行っています。	事務所及び機械室にて適切に整備、保管されている。(訪問時に確認。)	○
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	台帳を作成し整理整頓に気を付け、新規登録、廃棄ともに適切に管理しています。	定期的に確認を行っている。	○
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	年間計画に基づいた日常及び定期清掃を行い、清潔に保っています。	事業計画書に基づいた清掃が行われており、清潔に保たれている。(訪問時に適宜、実施状況を確認。)	○
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	消耗品は営業前と巡回時に確認し、随時補充しています。	消耗品は常に補充されている。(訪問時に確認。)	○
	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	ごみの分別、リサイクルは分別表を基に適切に行っています。	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。(訪問時に確認。)	○
	施設周辺の美観は維持されているか	日常及び定期清掃を行い、施設全体の美観向上、衛生維持管理に努めています。	美観に配慮し、適切に維持されている。(訪問時に確認。)	○

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)

・自主事業の水泳教室やアクアビクス、屋外でのノルディックウォーキングなどをおこない、入場時間をずらす等工夫をして密を避けながらも参加人数を増やすことができました。
 ・ホームページをリニューアルし利用者に施設案内等を分かりやすく見やすいものにしました。X(旧Twitter)を始め翌日の営業形態やイベント等を随時投稿し利用者から好評を得られました。
 ・夏季プール公開期間にはスタッフが施設周辺の清掃を毎日おこない地域への貢献に取り組みました。
 今後も自主事業ごとのお客様アンケートやご意見ご要望などを参考にし、お客様のニーズに合わせた自主事業や教室事業を運営してまいります。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に伴う入場者数の制限や、ロシアのウクライナ侵攻による経済制裁に伴う原油供給不安や円安などの社会情勢の中での運営を行った。
 新型コロナウイルス感染症拡大防止に取り組みながら、入場者数の緩和を行い、自主事業では、全日程開催でき利用者人数も増加した。利用者の利便性のため、キャッシュレス決済を導入し、アンケート結果、利用者から高い評価を受けていた。
 ご意見いただいたことは反映するよう取り組んでいた。

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、令和4年度の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4年度
評価実施日	令和5年6月23日

1 施設概要

施設名	大田区立大森南図書館
所在地	大森南1-17-7
指定管理者	名称 テルウェル東日本株式会社
	代表者 代表取締役社長 石川 達 (2023.07.01付変更)
	住所 東京都江東区深川二丁目7番6号
指定期間	令和2年4月 ~ 令和7年3月
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実に図る。
施設の沿革	昭和51年11月開館、平成17年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始。
担当部課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館
	電話 03(3758)3471 FAX 03(3758)3625

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5年2月1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	100 (小数点以下第二位を四捨五入)

単純集計結果	性別	(1) 男 29.0%	(2) 女 71.0%					無回答 0.0%	
	年代	(1) 20歳未満 5.0%	(2) 20歳代 6.0%	(3) 30歳代 16.0%	(4) 40歳代 21.0%	(5) 50歳代 10.0%	(6) 60歳代 7.0%	(7) 70歳以上 34.0%	無回答 1.0%
	職業	(1) 学生 7.0%	(2) 会社員 17.0%	(3) 自営業 2.0%	(4) 公務員 1.0%	(5) 主婦 33.0%	(6) その他 28.0%	無回答 12.0%	
	利用時間帯	(1) 9～12 41.0%	(2) 12～16 39.0%	(3) 16～閉館 20.0%	(4) 全日 6.0%	無回答 4.0%			
	利用頻度	(1) ほぼ毎日 0.0%	(2) 週に1～3回程度 28.0%	(3) 月に1～3回 61.0%	(4) 年に数回 10.0%	(5) はじめて 1.0%	無回答 0.0%		
	利用目的	(1)資料を借りるため 69.0%	(2)図書館で本を読むため 23.0%	(3)新聞や雑誌を読むため 7.0%	(4)閲覧室(席)を利用するため 1.0%	(5)講座・行事に参加するため 4.0%	(6)インターネットを利用するため 0.0%	(7)その他 10.0%	無回答 4.0%

クロス	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=99)								
		(1)資料を借りるため	(2)図書館で本を読むため	(3)新聞や雑誌を読むため	(4)閲覧室(席)を利用するため	(5)講座・行事に参加するため	(6)インターネットを利用するため	(7)その他	摘要
	(1) 学生	5	3	0	0	0	0	0	
	(2) 会社員	13	3	0	0	0	0	2	
	(3) 自営業	1	0	1	0	0	0	0	
	(4) 公務員	1	1	0	0	0	0	0	
	(5) 主婦	21	8	1	1	3	0	3	
	(6) その他	20	5	4	0	0	0	3	

集計結果	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=114)						
		(1) ほぼ毎日	(2) 週に1~3回程度	(3) 月に1~3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	摘要
	(1)資料を借りるため	0	20	40	8	1	
	(2)図書館で本を読むため	0	8	14	1	0	
	(3)新聞や雑誌を読むため	0	5	1	1	0	
	(4)閲覧室(席)を利用するため	0	0	1	0	0	
	(5)講座・行事に参加するため	0	0	4	0	0	
	(6)インターネットを利用するため	0	0	0	0	0	
(7)その他	0	3	7	0	0		

クロス集計結果	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=88)						
		(1) ほぼ毎日	(2) 週に1~3回程度	(3) 月に1~3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	摘要
	(1) 学生	0	1	4	2	0	
	(2) 会社員	0	6	9	2	0	
	(3) 自営業	0	2	0	0	0	
	(4) 公務員	0	0	1	0	0	
	(5) 主婦	0	7	23	2	1	
(6) その他	0	11	13	4	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
利用者満足度調査	職員・スタッフの対応はいかがですか	50	43	6	0	0	1	100	8.6
		50.0%	43.0%	6.0%	0.0%	0.0%	1.0%	100.0%	A
	貸出以外のサービスはいかがですか(「資料探しのお手伝い」「本の展示コーナー」「お話し会」など)	33	48	12	0	0	7	100	8.1
		33.0%	48.0%	12.0%	0.0%	0.0%	7.0%	100.0%	A
	図書館内は清潔に保たれていますか	37	50	13	0	0	0	100	8.1
		37.0%	50.0%	13.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	A
	「館内の案内表示」や「書架の整理・整頓」などの図書館の使い易さはいかがですか	41	43	15	0	0	1	100	8.2
		41.0%	43.0%	15.0%	0.0%	0.0%	1.0%	100.0%	A
	「職員の目配り」「館内巡回」などの安全管理の状況はいかがですか	36	52	11	1	0	0	100	8.1
		36.0%	52.0%	11.0%	1.0%	0.0%	0.0%	100.0%	A
図書館に来られた目的は十分に達成されましたか	43	51	6	0	0	0	100	8.4	
	43.0%	51.0%	6.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	A	
当図書館について、全般的な満足度はどのくらいですか	40	54	5	0	0	1	100	8.5	
	40.0%	54.0%	5.0%	0.0%	0.0%	1.0%	100.0%	A	

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> ・大田区史資料等があり参考になった ・本が新しくなった ・横浜市や川崎その他と比べて抜きんでてよいと思う ・たくさん図書館を利用しています ・整理がきれいで、おすすめ絵本が目立つところに置かれていて、素敵な絵本を発見できてうれしい ・本の消毒器が設置されていて、安心して使用できる ・子どもたちへの声かけ、対応が聞いていて気持ちよく感じた ・子どもの本が充実している ・子どもが大好きな場所だ ・いつも子どもと一緒に気持ち良く利用をさせてもらっている。今後も家族で親子で利用したい 		
	改善等の要望事項	①指定管理者の管理運営に関するもの ・赤ちゃんスペースが汚れている	区 の 対 応 (具 体 的 に)	・施設を清潔に保てるよう努めます
		②施設の構造や制度に関するもの ・館内ポスターの写真撮影はダメと言われたが何故いけないのか ・児童室のトイレが古くて使いづらい		・写真を含む撮影について利用者のプライバシー保護の観点から禁止としています。利用者の方々へ説明し、ご理解いただけるように努めます。 ・施設整備については、順次優先度や緊急度、予算上の調整等を鑑み、対応を図っていきます。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分		2年度決算額	3年度決算額	4年度決算額	評価
区 収 入	施設使用料				図書館については使用料の徴収は無いため非該当。
	その他				
	合計				
管 理 代 行 経 費	人件費	36,557,983	37,126,819	42,052,492	四半期毎に適正に執行していることを確認している。
	その他維持管理費	17,456,940	17,492,321	11,000,008	
	合計(精算後の額)	54,014,923	54,619,140	53,052,500	

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	月報等各種報告物は記入漏れ等なく、かつ期日までに提出している。	内容に不備はなく、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	各種業務計画書、業務日誌等は、キャビネットの鍵の掛るところに保管し、適切な整備・管理を行っている。	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	連絡体制については、相談が必要な案件はFAXや電話によって連絡を取り合い、指示等を受けるなど、適切な対応を行っている。	グループウェアや電話等により、十分に連絡・調整がなされている。	○

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
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	令和4年4月1日現在の司書率は68.8%(11.7/17.0人)である。	ローテーション表、出勤簿を確認し、司書率は管理運営の基準を満たしており、必要な知識・経験のある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)	事業計画等で提出した配置人員を遵守するほか、責任者や司書資格者が不在にならないように配慮している。	ローテーション表、出勤簿を確認し、館長・業務責任者を中心に施設の設置目的を最大限に発揮できる人員を配置している。	○
	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	業務マニュアルの再確認や機器研修など、業務を円滑に推進していくために必要な研修を、節目等を捉え適宜行っている。	基本的な業務のほか、災害時の資料防災研修や多文化サービス、フレイル予防など多岐にわたる研修を実施し、職員の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	動き易さを重視しつつ、清潔な服装に心掛けている。接客については、利用者が不快にならないよう適切な対応ができるようマナー研修等を行うなど日々指導をするよう心掛けている。	職員の服装及び接客態度は適切である。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	多目的室の利用にあたっては、トラブル等が生じないようマニュアルに基づいた対応を行っている。また、初めて利用される団体については、必ず活動内容等を申告して頂くようにしている。	施設、設備の公正な利用は確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	事業計画において提出した内容・時期を遵守できるようスケジュール管理を行い、適切な業務運営に努めている。	新型コロナウイルス感染症対策を講じながら、計画的に運営されている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	使用料金は金庫に保管し、現金出納簿により使用料金の管理を行っている。	帳簿等により、適切に処理・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	入口のお知らせコーナーに利用案内を置き、配布するほか、書架数箇所に書架案内図を設置している。	利用案内や書架案内図などで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	「CDだより」(月1)「図書館だより」(月1)を発行。就労支援、ブックリスト、新着情報、展示内容補充など情報提供し、向上に努めている。	広報誌を発行するほか、イベント・展示などを実施し、利用促進に寄与している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレームやそれに発展する恐れのある事項については、スタッフ間で情報の共有をし、再発防止や改善のためのアイデアを出しやすい環境づくりを日頃より心がけている。	クレームは職員で情報共有し、再発防止に努めている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	大森東特別出張所での展示やリサイクル提供、自治会、包括支援センター、近隣施設と連携し、地域の住民の方との交流を積極的に行っている。	近隣の施設や団体等と連携し、良好な関係を築いている。	○

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
情報管理	個人情報 は適正に管理されているか	鍵の掛るキャビネット等に保管し、適切に管理している。個人情報の処理方法については、保管期限の過ぎた資料については、シュレッターにより処理している。	個人情報は適切に管理されている。	○
情報管理	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」については、最重要課題であると認識しており、「プライバシーマーク」を取得するとともに、個人情報の研修を行い意識の高揚を図り、個人情報の漏洩防止に向けた取り組みを展開している。また、年4回「個人情報遵守状況の点検リスト」を全員がチェックを行い月末に報告をさせている。毎朝のミーティング時に、個人情報の扱いについて注意喚起を根気よく行っている。	個人情報保護、法令遵守のためマニュアルが整備され、職員研修も実施されている。	○
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	安全・危機管理については、「防災・防犯マニュアル」を作成し、体制を整備するとともに、研修及び実地訓練を行い意識の高揚に努めている。	マニュアルは整備されており、職員への周知も適切に実施されている。	○
	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	地震等の天災には当社安否確認システムによる訓練を実施、防災関連は避難訓練を主体的に行い、AED取扱い訓練も実施し、館内避難誘導や救急措置がスムーズにできる体制の強化に努めている。	緊急時の初動連絡体制の整備は適切にされ、避難訓練等も実施されている。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	毎時、館内巡回を実施し、利用者が安全・快適に図書館を利用できるよう、常に心掛けている。	館内は定期的に巡回し、防犯・防災の管理体制は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	閉館時の施錠に関しては、原則的にチェック表での確認を2名で行うなど施錠管理等の徹底に努めている。鍵に関しては、保管場所を限定することで適切に管理している。	鍵の保管、施錠管理は適切に実施されている。	○

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	
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)	年度ごとにファイルを作成し、キャビネットにて保存している。	設備保守点検は計画的に実施され、点検記録は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)	不具合が発生した場合は、速やかに調査を行い、報告するよう努めている。	適宜、速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)	修繕が必要となった場合は、速やかに修繕、取替え等行っている。建築後40年を経過しているため、老朽化している箇所も多くあり、日常的に保守点検を実施している。	修繕等は、区と協議のうえ、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)	清掃業務・電気設備・消防設備等の再委託業務については、手順に沿って適切に行っている。	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)	「大田区役所エコオフィス推進プラン」に基づいた取組みを行っている。これらの対策が利用者の不便とならないように心掛けている。	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	ファイルを作成し、キャビネットに保管している。	適切に整備・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	ファイルを作成し、キャビネットに保管している。	適切に整備・保管されている。	○
	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	各備品には備品台帳との照合が容易になるようシールを貼るとともに、管理簿に設置場所を転記し管理をしている。	備品台帳に基づき、適切に管理されている。	○

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
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	内外清掃については、日常的に実施確認を行い、定期清掃については、計画どおり行われているかをスケジュール管理及び実施確認を行っている。	日常清掃及び定期清掃は適切に実施され、館内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	消耗品については、利用者の不便とならないよう在庫の確認を行うなど適切に補充ができるよう心掛けている。	消耗品は適切に補充されている。	○
	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	ゴミの分別を行うためゴミ箱を3種類に分け、適切な処理に行っている。用紙の再利用を行うなど削減するように心掛けている。	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。	○
	施設周辺的美観は維持されているか	施設周辺的美観については、1時間ごとに巡回を行い、ゴミの収集及び自転車の整理等を行っている。	施設周辺の美化は維持されている。	○

(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=×)

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)

コロナ禍でできなかったイベントを少しずつ再開。再開に際しては、感染症対策を重視し、何かあったらすぐに対応できるよう努めた。子どもたちが楽しみにしている東京羽田ヴィッキーズ選手のスペシャルお話を3館合同で、感染症予防を重視し、換気のよい体育館で行った。デジタル世代の子どもたち向けに、プログラミング体験講座を再開し、スケッチ・ビスケットなどは小学生向けに、幼児向けには、デンマークのプログラミングロボットを使った講座を開催した。コロナ禍での試行錯誤の中、図書館を貸出だけでなく、空間としての利用を考え、博物館や専門図書館等とのコラボパネル展示も行った。空間づくりの面からは、ほかにも大田区ゆかりの川瀬巴水の絵画の最新技術でデジタル化された作品を館内で映像で流し、利用者に提供した。非常に多くの方に観てもらうことができ、利用者からも大変好評なイベントとなった。

6 財務状況に関する施設所管課所見

入手した資料に基づき、安全性、収益性について審査を行った結果、財務状況について重要な問題点(指摘事項)は見当たらないと判断します。

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"> 新型コロナウイルス感染症対策を講じながら、少人数・予約制でのおはなし会のほか、こどもプログラミング講座、読書通帳配布、羽田ヴィッキーズと連携したイベントなど、利用促進に努めている。 スマートフォン等の操作に不慣れな利用者に向けた図書館ホームページ活用講座を実施し、好評を得ている。 個人情報保護については、プライバシーマークを取得するとともに、研修を実施するほかセルフチェック及び毎朝のミーティング時の注意喚起など漏洩防止に向けた取り組みを実施し、職員の意識向上を図っている。 			
改善すべき点	<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症の影響で、児童の生活パターンが変化し、児童の来館者やおはなし会参加者が減少傾向にある。子どもの居場所づくりやおはなし会開催曜日変更、周知方法強化など対策を講じられたい。 開館から40年以上経過しており、施設の老朽化が懸念される。区と協議しながら計画的な修繕を検討されたい。 			

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4年度
評価実施日	令和5年6月28日

1 施設概要

施設名	大田区立大森東図書館
所在地	大森東1-31-3-104
指定管理者	名称 株式会社ヴィアックス
	代表者 西門 直
	住所 東京都中野区弥生町2丁目8番15号
指定期間	令和2年4月 ~ 令和7年3月
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。
施設の沿革	昭和57年5月開館、平成17年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始。
担当部課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館
	電話 03 (3758)3471 FAX 03 (3758)3625

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5年2月1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	100 (小数点以下第二位を四捨五入)

単純集計結果	性別	(1) 男 47.0%	(2) 女 53.0%					無回答 0.0%	
	年代	(1) 20歳未満 2.0%	(2) 20歳代 6.0%	(3) 30歳代 7.0%	(4) 40歳代 25.0%	(5) 50歳代 17.0%	(6) 60歳代 17.0%	(7) 70歳以上 26.0%	無回答 0.0%
	職業	(1) 学生 2.0%	(2) 会社員 41.0%	(3) 自営業 3.0%	(4) 公務員 6.0%	(5) 主婦 19.0%	(6) その他 20.0%	無回答 9.0%	
	利用時間帯	(1) 9～12 34.0%	(2) 12～16 24.0%	(3) 16～閉館 31.0%	(4) 全日 14.0%				無回答 3.0%
	利用頻度	(1) ほぼ毎日 7.0%	(2) 週に1～3回程度 24.0%	(3) 月に1～3回 59.0%	(4) 年に数回 7.0%	(5) はじめて 1.0%	無回答 2.0%		
	利用目的	(1)資料を借りるため 79.0%	(2)図書館で本を読むため 19.0%	(3)新聞や雑誌を読むため 9.0%	(4)閲覧室(席)を利用するため 4.0%	(5)講座・行事に参加するため 4.0%	(6)インターネットを利用するため 0.0%	(7)その他 6.0%	無回答 3.0%

クロス	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=111)								
		(1)資料を借りるため	(2)図書館で本を読むため	(3)新聞や雑誌を読むため	(4)閲覧室(席)を利用するため	(5)講座・行事に参加するため	(6)インターネットを利用するため	(7)その他	摘要
	(1) 学生	1	0	0	0	0	0	0	
	(2) 会社員	35	11	3	2	1	0	1	
	(3) 自営業	3	0	0	0	0	0	1	
	(4) 公務員	4	2	0	0	1	0	0	
	(5) 主婦	15	3	2	0	2	0	0	
	(6) その他	13	3	3	1	0	0	4	

集計結果	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=120)						
		(1) ほぼ毎日	(2) 週に1~3回程度	(3) 月に1~3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	摘要
	(1)資料を借りるため	4	21	49	4	0	
	(2)図書館で本を読むため	2	7	9	1	0	
	(3)新聞や雑誌を読むため	1	2	6	0	0	
	(4)閲覧室(席)を利用するため	0	1	2	1	0	
	(5)講座・行事に参加するため	0	0	2	1	1	
	(6)インターネットを利用するため	0	0	0	0	0	
(7)その他	2	0	3	1	0		

クロス集計結果	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=91)						
		(1) ほぼ毎日	(2) 週に1~3回程度	(3) 月に1~3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	摘要
	(1) 学生	0	0	2	0	0	
	(2) 会社員	2	15	22	2	0	
	(3) 自営業	0	0	3	0	0	
	(4) 公務員	1	0	4	1	0	
	(5) 主婦	0	1	16	1	1	
(6) その他	4	6	7	3	0		

(「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	50	50	0	0	0	0	100	8.8
		50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	A
	貸出以外のサービスはいかがですか(「資料探しのお手伝い」「本の展示コーナー」「お話し会」など)	35	41	19	0	0	5	100	7.9
		35.0%	41.0%	19.0%	0.0%	0.0%	5.0%	100.0%	B
	図書館内は清潔に保たれていますか	47	44	8	1	0	0	100	8.4
		47.0%	44.0%	8.0%	1.0%	0.0%	0.0%	100.0%	A
	「館内の案内表示」や「書架の整理・整頓」などの図書館の使い易さはいかがですか	43	40	14	1	0	2	100	8.2
		43.0%	40.0%	14.0%	1.0%	0.0%	2.0%	100.0%	A
	「職員の見回り」「館内巡回」などの安全管理の状況はいかがですか	37	43	17	0	0	3	100	8.0
37.0%		43.0%	17.0%	0.0%	0.0%	3.0%	100.0%	A	
図書館に来られた目的は十分に達成されましたか	41	55	4	0	0	0	100	8.4	
	41.0%	55.0%	4.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	A	
当図書館について、全般的な満足度はどのくらいですか	42	53	5	0	0	0	100	8.4	
	42.0%	53.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	A	

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> ・スタンプラリーやしおりマグネットの手作りプレゼントが有ったり、楽しく利用している。 ・とても親切にかつ優しく接して頂いているので感謝している。 ・大好きです。 ・おはなし会をいつもとても楽しみにしている。 ・以前より貸し出し、返却などが便利になった。 ・図書館だよりの発行はとてもいいと思う。本の紹介など続けてほしい。 ・子供が近くの公園で手をケガした際、消毒とバンドエイドを頂いた。図書館の利用以外のことだったが心遣いが有難かった。 ・大田区の図書館サービスはよくできていると思う。CD資料が豊富。他館の取り寄せのシステムが素晴らしい。 ・小さい図書館ですが、いろいろと企画を考えてくれて、よい図書館だと思う。 ・館長さんや職員さんの熱意が伝わる、よい図書館だと感じている。 		
	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"> ・予算面もあるだろうが、今話題の新刊本を揃えてほしい。 ・雑誌新聞コーナーの売店の声が気になる時がある。 ・咳やいびきがうるさい時がある。 <p>②施設の構造や制度に関するもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・予約システムが使いにくい。 	区 の 対 応 (具 体 的 に)	<ul style="list-style-type: none"> ・話題の本は予約多数となり中々書架に並ばない状況で有り、棚に並ぶころには話題本ではなくなっていることが多いです。図書の貸出し予約方法をレクチャーする講座を開催いたしますので、ぜひご参加ください。 ・売店は廃止となり、フリースペースとなりました。利用者の声大きい場合など、他の利用者の方々に迷惑になるような行為をご遠慮いただくよう、お声がけしていきます。 <p>・予約方法を分かり易く掲示したり、館報等による案内をしていきます。</p>

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分		令和2年度決算額	令和3年度決算額	令和4年度決算額	評価
区 収 入	施設使用料				図書館については使用料の徴収は無いため非該当。
	その他				
	合計				
管 理 代 行 経 費	人件費	44,909,488	44,725,362	43,752,532	四半期毎に適正に執行していることを確認している。
	その他維持管理費	9,889,312	10,131,438	9,414,268	
	合計(精算後の額)	54,798,800	54,856,800	53,166,800	

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	提出書類は内容に不備がないことを確認した上で期日までに提出している。	内容に不備はなく、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	作成、確認後、速やかにファイルし、保管している。	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	随時、電話やFAX、グループウェアで報告・連絡・相談を行い、遅滞なく対応している。	グループウェアや電話等により、十分に連絡・調整がなされている。	○

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
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	令和4年4月1日現在の司書率は71.5%(9.8/13.7人)である。	ローテーション表、出勤簿を確認し、司書率は管理運営の基準を満たしており、必要な知識・経験のある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)	繁忙時間帯に合わせて人員配置を行い、おはなし会などの行事等に合わせて曜日ごとに細かく調整している。	ローテーション表、出勤簿を確認し、館長・業務責任者を中心に施設の設置目的を最大限に発揮できる人員を配置している。	○
	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	館内整理日に業務理解を深めるための各種内部研修を行い、必要なスキルの向上に努めている。	休館日に館内研修を行うほか、本社研修、外部研修を活用し、職員の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	服装規定を守り、笑顔で挨拶し、親しみやすい接遇を心がけている。接遇マナー研修もを行い、自身の対応が適切なのか再確認している。	職員の服装及び接客態度は適切である。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	閲覧席や利用者用PC、視聴席などルールを守って利用していただいている。	施設、設備の公正な利用は確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	事業計画で提出した内容に沿ってイベント毎に担当を決め、年間計画を作成し、広報、講師手配、予約受付などスケジュール管理を徹底し、計画通りに実施できた。	40周年記念事業として様々なイベントが企画され、事前の事業企画書・事後の報告書も遺漏なく提出している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	コピー料金は毎朝回収し、金額・使用枚数を確認して日報・統計に記載している。	帳簿等により、適切に処理・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	フロアには書架案内図を掲示し、児童室には本の並び方を説明したポップを掲示している。自動貸出機や自動返却機にも使い方の説明を出している。	利用案内や書架案内図などで分かりやすく説明されている。	○

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
運 営	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	利用統計、利用者アンケートなどから利用者のニーズを把握し、図書館の利用促進につながる企画を立案・実施している。図書館だよりは一般向け・YA向けを作成し、おすすめ本や今後の行事・展示を告知している。スタンプラリー企画やテーマ展示を複数行い、利用促進につなげている。	書架も非常に整頓されており、利用者の目を引く装飾や掲示物が充実している。図書を紹介する展示なども複数あり利用促進に努めている。児童室もフロアマットを工夫するなど、居心地の良い空間づくりに努めている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレームを受けた場合はすぐに責任者に報告し、利用者の意見をよく聴いて、同じようなクレームを生まないよう対応策を取り、朝礼・中礼で共有している。館内整理日には他館であった事例を皆に共有し、自館で発生しないよう対策を話しあっている。	クレームは職員で情報共有し、再発防止に努めている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	児童館とは出張おはなし会、ブックブックの貸出、児童館に展示する本の団体貸出で連携している。地域包括支援センターとは認知症サポーター養成講座、迷子になった高齢者の対応などで連携している。地域の保育所や福祉園への出張おはなし会、学校へのブックトークも実施している。大森東中学校の美術部とは図書館入口に掲げる横断幕を一緒に作製した。美原文化センターの所属サークルの作品を展示する企画も実施した。	近隣の施設や団体等と連携し、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	個人情報帳票類は規定通りに取り扱っている。個人情報を含む文書は施錠できるキャビネットに保管し、保存期限が過ぎた個人情報は適切にシュレッダーで廃棄している。	個人情報は適切に管理されている。	○
	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	個人情報保護マニュアルは整備しており、個人情報保護に関する研修は毎年全員が受講している。	個人情報保護、法令遵守のためマニュアルが整備され、職員研修も実施されている。	○

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	危機管理対策マニュアルを整備し、職員に周知している。防災カードについても全員所持している。	マニュアルは整備されており、職員への周知も適切に実施されている。	○
	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	図書館独自で消防避難訓練を毎年実施している。災害発生時の各人の役割は表にして各所に掲示してある。地震・火事・津波の各事例に対して訓練を行った。	緊急時の初動連絡体制の整備は適切にされ、避難訓練等も実施されている。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	来館者には必ず目を見て声掛け挨拶を行うことで犯罪抑止になるよう心掛けている。責任者による定期的な巡回で秩序の維持、防犯につとめている。救急用品や災害対策準備品、ヘルメット、懐中電灯も用意している。	館内は定期的に巡回し、防犯・防災の管理体制は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	開閉館時の施錠に関しては、チェック表により責任者が確認を行い、施錠管理等の徹底に努めている。鍵の管理表、入退館管理簿を使って適切に管理している。	鍵の保管、施錠管理は適切に実施されている。	○

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	
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)	日常点検及び定期点検は計画に則り実施し、各種点検の記録は過去の分も含め、適切にファイリングし保管している。	設備保守点検は計画的に実施され、点検記録は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)	修理・更新が必要な場合は原因の特定を含め速やかに大田図書館に報告・相談している。	適宜、速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)	必要に応じて適切な修繕を行っている。	修繕等は、区と協議のうえ、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)	再委託業者と連携を取り、適切な管理を行っている。	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)	大田区役所エコオフィス推進プランに基づいて、空調機の温度設定については季節・天候により節約を心掛けている。事務室の照明・PCについては使用人数に応じて電源をOFFにし節電に努めている。	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	機器ごとにファイリング保管している。	適切に整備・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	機器ごとにファイリング保管している。	適切に整備・保管されている。	○
		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	備品台帳に基づき、毎年備品番号の確認を行い、適切に管理している。剥がれかけたり見えにくい備品シールについては貼りなおしている。	備品台帳に基づき、適切に管理されている。
	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	年間計画に基づき、定期的に行っている。	日常清掃及び定期清掃は適切に実施され、館内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	洗面所の消耗品や手指消毒剤はこまめに補充し、切れないように気を付けている。	消耗品は適切に補充されている。	○
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		適切な分別を行い、古紙やミックスペーパーなどリサイクル可能なものは極力リサイクルに回すようにしている。	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。	○	
施設周辺的美観は維持されているか		年間計画に基づき、樹木剪定を実施し、施設周辺的美観を維持している。自転車駐輪場も定期的に巡回し、いたずら防止に努めている。	施設周辺的美化は維持されている。	○	

(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=×)

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)

・図書館業務の基本を重視し、配架や書架整理、予約回送の迅速さ、正確さに重きを置いて業務に取り組んでいる。
 ・おはなし会には特に力を入れ、以前よりも実施回数を増やしている。
 ・地域の少子高齢化で児童の来館が減ってきているため、保育園などへの出張おはなし会を多く実施している。
 ・学校図書館支援にも力を入れ、図書担当教諭・読書学習司書と密に連携し、必要な支援内容を相談しながら支援を行っている。
 ・レファレンス記録はこまめに取り、共同データベースへの入力も全館的に見て一番多く行っている。
 ・利用促進のため、毎月一般・児童・視聴覚でテーマを変えて特集展示を行っている。
 ・令和4年度に図書館は40周年を迎え、1年間を通して記念イベントを多数行った。
 (おもひでアルバム、はねびょん来館、合同スタンプラリー、本のおみくじ、ぬいぐるみお泊り会、こども向け映画会、大森東中学校美術部と横断幕作成、秋の本まつり、秋のおたのしみ会、大人向けスタンプラリー、大人向け映画会、大人のための朗読会、びったんこ5センチ、新春工作会、新春落語と紙芝居の会、認知症サポーター養成講座、郷土学習講座、郷土写真パネル展、パスファインダー作成、ピブリオバトル、図書館de芸術鑑賞、40周年スタンプラリー、利用者のおすすめ本紹介、エルくんのおともだち募集、メッセージツリー、など)
 ・利用者参加型のものには非常に多くの利用者に参加していただいた。

6 財務状況に関する施設所管課所見

入手した資料に基づき、安全性、収益性について審査を行った結果、財務状況について重要な問題点(指摘事項)は見当たらないと判断します。

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"> ・周辺地域の施設と積極的に連携し、多数の事業を実施している。日ごろから職員が丁寧に地域との関係づくりに取り組むことで様々な連携事業の実現や図書館の運営に活かすことができている。 ・分担収集担当館として美術関連資料のレファレンス研修を独自に実施するなど、職員の資質の向上に努めている。 ・令和4年度は大森東図書館40周年記念行事として様々な記念イベントを行い、利用者からとても好評であった。
改善すべき点	<ul style="list-style-type: none"> ・昭和57年に開館し、約40年経過しているため建物が老朽化している。複合施設であるため、大森東地域センターや大森東一丁目児童館等と連絡を密に取りながら計画的に建物の維持管理を行うよう努められたい。

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4年度
評価実施日	令和5年6月30日

1 施設概要

施設名	大田区立大森西図書館		
所在地	大森西5-2-13		
指定管理者	名称 株式会社ヴィアックス		
	代表者 西門 直		
指定期間	住所 東京都中野区弥生町二丁目8番15号		
施設の設置目的	令和2年4月～令和7年3月		
施設の沿革	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
担当部課 (問合せ先)	昭和61年8月開館、平成16年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始。		
	教育総務部大田図書館	電話 03 (3758)3471	FAX 03 (3758)3625

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5年2月1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	100	(小数点以下第二位を四捨五入)	

単純集計結果	性別	(1) 男 32.0%	(2) 女 67.0%					無回答 1.0%	
	年代	(1) 20歳未満 1.0%	(2) 20歳代 1.0%	(3) 30歳代 20.0%	(4) 40歳代 16.0%	(5) 50歳代 14.0%	(6) 60歳代 19.0%	(7) 70歳以上 28.0%	無回答 1.0%
	職業	(1) 学生 0.0%	(2) 会社員 27.0%	(3) 自営業 5.0%	(4) 公務員 4.0%	(5) 主婦 38.0%	(6) その他 17.0%	無回答 9.0%	
	利用時間帯	(1) 9～12 45.0%	(2) 12～16 32.0%	(3) 16～閉館 18.0%	(4) 全日 8.0%				無回答 3.0%
	利用頻度	(1) ほぼ毎日 1.0%	(2) 週に1～3回程度 23.0%	(3) 月に1～3回 65.0%	(4) 年に数回 9.0%	(5) はじめて 0.0%	無回答 2.0%		
	利用目的	(1)資料を借りるため 86.0%	(2)図書館で本を読むため 18.0%	(3)新聞や雑誌を読むため 6.0%	(4)閲覧室(席)を利用するため 2.0%	(5)講座・行事に参加するため 5.0%	(6)インターネットを利用するため 0.0%	(7)その他 3.0%	無回答 3.0%

クロス	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= 109)								
		(1)資料を借りるため	(2)図書館で本を読むため	(3)新聞や雑誌を読むため	(4)閲覧室(席)を利用するため	(5)講座・行事に参加するため	(6)インターネットを利用するため	(7)その他	摘要
	(1) 学生	0	0	0	0	0	0	0	
	(2) 会社員	26	5	0	0	1	0	0	
	(3) 自営業	4	0	0	0	0	0	0	
	(4) 公務員	4	1	1	0	0	0	0	
	(5) 主婦	34	2	2	0	3	0	2	
	(6) その他	11	8	3	1	1	0	0	

集計結果	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= 119)						
		(1) ほぼ毎日	(2) 週に1~3回程度	(3) 月に1~3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	摘要
	(1)資料を借りるため	1	19	58	8	0	
	(2)図書館で本を読むため	0	8	9	1	0	
	(3)新聞や雑誌を読むため	0	4	1	1	0	
	(4)閲覧室(席)を利用するため	0	1	0	0	0	
	(5)講座・行事に参加するため	0	2	3	0	0	
	(6)インターネットを利用するため	0	0	0	0	0	
(7)その他	0	2	1	0	0		

クロス集計結果	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= 90)						
		(1) ほぼ毎日	(2) 週に1~3回程度	(3) 月に1~3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	摘要
	(1) 学生	0	0	0	0	0	
	(2) 会社員	0	3	20	4	0	
	(3) 自営業	0	3	1	0	0	
	(4) 公務員	0	0	4	0	0	
	(5) 主婦	1	8	26	3	0	
(6) その他	0	8	7	2	0		

(「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	54	43	3	0	0	0	100	8.8
		54.0%	43.0%	3.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	A
	貸出以外のサービスはいかがですか(「資料探しのお手伝い」「本の展示コーナー」「お話し会」など)	37	35	22	0	0	6	100	7.9
		37.0%	35.0%	22.0%	0.0%	0.0%	6.0%	100.0%	B
	図書館内は清潔に保たれていますか	47	43	9	1	0	0	100	8.4
		47.0%	43.0%	9.0%	1.0%	0.0%	0.0%	100.0%	A
	「館内の案内表示」や「書架の整理・整頓」などの図書館の使い易さはいかがですか	36	47	17	0	0	0	100	8.0
		36.0%	47.0%	17.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	A
	「職員の目配り」「館内巡回」などの安全管理の状況はいかがですか	38	42	17	2	0	1	100	7.9
38.0%		42.0%	17.0%	2.0%	0.0%	1.0%	100.0%	B	
図書館に来られた目的は十分に達成されましたか	47	45	8	0	0	0	100	8.5	
	47.0%	45.0%	8.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	A	
当図書館について、全般的な満足度はどのくらいですか	41	50	9	0	0	0	100	8.3	
	41.0%	50.0%	9.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	A	

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	<p>職員も感じ良く、予約した本の連絡を待つことはありますが読めますし、今後も楽しんで使わせていただきます。</p> <p>適度な広さと見やすさ、探しやすさでいつも快適です。</p> <p>展示(とくに階段踊り場)に目をひかれています。とても器用な方が色々制作しているのだと思います。ステキです。</p> <p>みなさんいつもにこやかに応対してくださり、気持ちよく利用させていただいております。ありがとうございます。</p> <p>こどもの読み聞かせを楽しみに来館しています。いつもありがとうございます。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・子供と来ると本を探すのが大変なので、おすすめをもっと出してほしい。 ・小さな子が机にのっていたり、床で本を並べていた。親子に声掛けをしてほしい。 ・もっと昔のCDなども置いてほしい。 <p>②施設の構造や制度に関するもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレなど水回りの老朽化が目立つので改善してほしい。 ・トイレを新しくしてもらいたい。 	区 の 対 応 (具 体 的 に)	<ul style="list-style-type: none"> ・児童展示の回転を早める、又は展示コーナーを増やすことを検討します。 ・館内での利用マナーについては掲示を常時行い注意喚起をしていますが、お子様の館内マナーについては、保護者の方に声掛けを行い、他の利用者に迷惑とならないよう、努めます。 ・スペースの問題もあるため、書庫CDの紹介・展示等で対応します。 <p>・施設整備については、順次優先度や緊急度、予算上の調整等を鑑み、対応を図っていきます。</p>

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分		令和2年度決算額	令和3年度決算額	令和4年度決算額	評価
区 収 入	施設使用料				図書館については使用料の徴収が無いため非該当。
	その他				
	合計				
管 理 代 行 経 費	人件費	47,512,754	47,711,451	46,276,112	四半期毎に適正に執行していることを確認している。
	その他維持管理費	15,400,687	15,367,149	15,471,488	
	合計(精算後の額)	62,913,441	63,078,600	61,747,600	

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	事業計画書及び事業実績報告書は図書館で作成の上、本社チェックを受け期日前に提出している。	内容に不備はなく、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	日報・ローテーション表・各種チェック表は日々作成し、ファイリング・保管している。	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	グループウェア・FAX・電話で区と連絡調整を行っている。また、本社管理担当者とも必要な連絡・調整を行っている。	グループウェアや電話等により、十分に連絡・調整がなされている。	○

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
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	令和4年4月1日現在の司書率は63.7%(10.0/15.7人)である。	ローテーション表、出勤簿を確認し、司書率は管理運営の基準を満たしており、必要な知識・経験のある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)	事業計画における配置人数を遵守し、責任者・資格取得者が不在にならないよう配置している。また1日のジョブローテーション表を作成し、効率的なシフトを組み、業務にあたっている。	ローテーション表、出勤簿を確認し、館長・業務責任者を中心に施設の設置目的を最大限に発揮できる人員を配置している。	○
	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	館内整理日に研修を実施し、資質の向上に努めている。令和4年度は8回の研修を実施した。	適切な内容の研修を実施している。4月は、カウンター対応やマニュアルのテストなど基本となる研修を行っている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	本社指定の制服を着用し、接客研修を通じて、接客態度には特に留意している。	職員の服装及び接客態度は適切である。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	パソコン席・閲覧席・視聴席等、公平な利用を実施している。	施設、設備の公正な利用は確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	計画通り実施・運営した。	年間計画書、自主事業企画書を確認し、計画どおり運営されている事を確認した。	○
	使用料等の会計管理は適切か	多目的室使用料・利用者コピー使用代金ともに責任者が適切に管理している。	帳簿等により、適切に処理・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	利用案内の掲示・書架案内図を複数掲示している。	利用案内や書架案内図などで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	近隣児童館への出張おはなし会のスタート・大人の紙芝居など、計画外の自主事業を積極的に行い高評価を頂いている。	出張おはなし会をスタートした。また自主事業で本の紹介を行い、来館者数が増える等、利用促進につなげた。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	内容を適切に把握し、改善できるものは迅速に対応している。職員間でも情報共有を行い、再発防止に努めている。	クレームは職員で情報共有し、再発防止に努めている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	地域包括センター・東邦大学大森病院・近隣保育園・小中学校・町内会とは良好な関係を構築している。	近隣の施設や団体等と連携し、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	個人情報に関わる書類は鍵のかかるキャビネに保管している。また、保管期日が経過した資料はシュレッダー処理をして適切に管理している。	個人情報は適切に管理されている。	○
	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	全職員を対象として、個人情報保護、人権問題、コンプライアンス研修を実施している。	個人情報保護、法令遵守のためマニュアルが整備され、職員研修も実施されている。	○

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	防災・防犯マニュアルを整備し、職員が常時確認できるようにしている。また、自衛消防訓練時には周知を図っている。	マニュアルは整備されており、職員への周知も適切に実施されている。	○	
	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	防災・防犯マニュアルを使い、館独自で自衛消防・避難訓練を行った。	緊急時の初動連絡体制の整備は適切にされ、避難訓練等も実施されている。	○	
安全・危機管理	日常の防犯・防災管理体制は適切か	開閉館時に加え、1時間に1回の巡回で状況把握し、適宜声掛け等して防犯に努めている。	館内は定期的に巡回し、防犯・防災の管理体制は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	鍵は保管場所を1か所にし、適切に管理している。入退館の施錠は管理簿により、適切に運用している。	鍵の保管、施錠管理は適切に実施されている。	○	
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)	定期点検等、計画的に実施し、各種点検の記録は年度でまとめて保管している。	設備保守点検は計画的に実施され、点検記録は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)	大田区指定管理担当者と本社管理担当者へ速やかに報告している。	適宜、速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)	不具合発生時は速やかに対応している。 【令和4年度修繕箇所】 エアコン高圧洗浄	修繕等は、区と協議のうえ、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)	再委託業務と連携を行い、適切な管理を行っている。	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)	冷暖房等、館内温度を確認しつつ調整を行っている。	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	取扱説明書は所定の場所に保管している。	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	取扱説明書は所定の場所に保管している。	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		備品台帳に設置場所を明記し適切に管理を行っている。	備品台帳に基づき、適切に管理されている。	○	
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	年間計画に基づき適切に実施している。	日常清掃及び定期清掃は適切に実施され、館内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	定期的にチェックし、補充している。	消耗品は適切に補充されている。	○	
	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	分別方法を守り、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。	○	
	施設周辺的美観は維持されているか	清掃業者と連携し、美観の維持に努めている。	施設周辺の美化は維持されている。	○	

(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=×)

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)

<p>【人材育成】</p> <ul style="list-style-type: none"> 定期的研修を実施し、スタッフの応対品質向上に向けた指導を強化することで、親切で丁寧な対応に取り組んだ。 特に今年度はスタッフ全員が「認知症サポーター講座」を受講。高齢化社会に柔軟に対応できるよう取組み強化を図った。 <p>【利便性向上】</p> <ul style="list-style-type: none"> リプレイス休館中には絵本の請求ラベルの変更・掲示物の一新・チラシコーナーの充実を図り、利便性向上を図った。 絵本請求ラベルは2色から8色に変更。重たい本を下段に移動するなど、利用者がより使いやすい書架構築を行った。 <p>【事業について】</p> <ul style="list-style-type: none"> コロナ禍でも楽しめる一般・児童に向けたイベントや事業を感染対策を行いながら、多数展開し、利用者に喜ばれた。 地域包括支援センターやおはなしボランティア団体との共同事業を開催した。 毎月工夫した魅力的な展示を展開。イベントや展示が読書推進に繋がるよう心がけた。 <p>【地域連携】</p> <ul style="list-style-type: none"> 昨年度までの近隣保育園9館の来館おはなし会に加え、大森西児童館への出張おはなし会を実施した。 近隣施設(保育園・児童館・東邦医大)にはリサイクル資料提供(500点以上)を行った。 近隣町内会・神社・児童等館と地域報告会として、地域の課題について話し合う場を設け、地域の課題解決やコミュニティの拡大に積極的に取り組んだ。
--

6 財務状況に関する施設所管課所見

<p>入手した資料に基づき、安全性、収益性について審査を行った結果、財務状況について重要な問題点(指摘事項)は見当たらないと判断します。</p>
--

7 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<p>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</p>
<p>優れた点</p> <ul style="list-style-type: none"> 全スタッフが接遇・カウンター研修を実施し、資質向上を図り、より質の高い利用者サービスの拡充を図っている。 地域団体との連携・協力を積極的に行っている。 図書館システムの更新時の休館では、書架構築を行い、利便性の向上を図った。
<p>改善すべき点</p> <ul style="list-style-type: none"> 緊急性のない修理(事務室内の壁紙等)等は計画的に対応されたい。

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4年度
評価実施日	令和5年5月30日

1 施設概要

施設名	大田区立入新井図書館
所在地	大森北1-10-14 大森複合施設ビル(Luz大森)4階
指定管理者	名称 株式会社ブックチェーン
	代表者 原田 亮一
	住所 大田区大森西二丁目15番21号
指定期間	令和2年4月 ～ 令和7年3月
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。
施設の沿革	昭和49年8月開館、平成15年4月窓口業務の委託開始、平成17年7月～平成23年3月まで移転のため休館、平成23年3月指定管理者による運営開始
担当部課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館
	電話 03 (3758)3471 FAX 03 (3758)3625

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5年2月1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	100							(小数点以下第二位を四捨五入)	
単純集計結果	性別	(1) 男 50.0%	(2) 女 50.0%					無回答 0.0%	
	年代	(1) 20歳未満 7.0%	(2) 20歳代 5.0%	(3) 30歳代 12.0%	(4) 40歳代 24.0%	(5) 50歳代 21.0%	(6) 60歳代 18.0%	(7) 70歳以上 13.0%	無回答 0.0%
	職業	(1) 学生 6.0%	(2) 会社員 41.0%	(3) 自営業 9.0%	(4) 公務員 2.0%	(5) 主婦 16.0%	(6) その他 18.0%	無回答 8.0%	
	利用時間帯	(1) 9～12 32.0%	(2) 12～16 24.0%	(3) 16～閉館 32.0%	(4) 全日 18.0%				無回答 1.0%
	利用頻度	(1) ほぼ毎日 2.0%	(2) 週に1～3回程度 37.0%	(3) 月に1～3回 57.0%	(4) 年に数回 4.0%	(5) はじめて 0.0%	無回答 0.0%		
	利用目的	(1)資料を借りるため 90.0%	(2)図書館で本を読むため 19.0%	(3)新聞や雑誌を読むため 3.0%	(4)閲覧室(席)を利用するため 6.0%	(5)講座・行事に参加するため 1.0%	(6)インターネットを利用するため 0.0%	(7)その他 3.0%	無回答 0.0%
クロス	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=109)								
		(1)資料を借りるため	(2)図書館で本を読むため	(3)新聞や雑誌を読むため	(4)閲覧室(席)を利用するため	(5)講座・行事に参加するため	(6)インターネットを利用するため	(7)その他	摘要
	(1) 学生	3	2	0	3	0	0	0	
	(2) 会社員	40	6	0	2	0	0	0	
	(3) 自営業	8	1	0	0	0	0	0	
	(4) 公務員	2	2	0	0	0	0	0	
	(5) 主婦	14	1	0	0	0	0	1	
(6) その他	15	5	1	1	0	0	2		

集計結果	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=122)						
		(1) ほぼ毎日	(2) 週に1~3回程度	(3) 月に1~3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	摘要
	(1)資料を借りるため	2	32	52	4	0	
	(2)図書館で本を読むため	1	5	12	1	0	
	(3)新聞や雑誌を読むため	1	1	0	1	0	
	(4)閲覧室(席)を利用するため	0	3	2	1	0	
	(5)講座・行事に参加するため	1	0	0	0	0	
	(6)インターネットを利用するため	0	0	0	0	0	
(7)その他	0	3	0	0	0		

クロス集計結果	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=92)						
		(1) ほぼ毎日	(2) 週に1~3回程度	(3) 月に1~3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	摘要
	(1) 学生	0	3	2	1	0	
	(2) 会社員	0	13	26	2	0	
	(3) 自営業	0	3	6	0	0	
	(4) 公務員	0	0	2	0	0	
	(5) 主婦	0	8	8	0	0	
(6) その他	1	8	9	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

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	55	39	5	0	1	0	100	8.7
		55.0%	39.0%	5.0%	0.0%	1.0%	0.0%	100.0%	(A)
	貸出以外のサービスはいかがですか(「資料探しのお手伝い」「本の展示コーナー」「お話し会」など)	29	38	21	0	0	12	100	7.7
		29.0%	38.0%	21.0%	0.0%	0.0%	12.0%	100.0%	(B)
	図書館内は清潔に保たれていますか	48	41	11	0	0	0	100	8.4
		48.0%	41.0%	11.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	(A)
	「館内の案内表示」や「書架の整理・整頓」などの図書館の使い易さはいかがですか	44	40	14	0	0	2	100	8.3
		44.0%	40.0%	14.0%	0.0%	0.0%	2.0%	100.0%	(A)
	「職員の目配り」「館内巡回」などの安全管理の状況はいかがですか	39	48	11	0	0	2	100	8.2
39.0%		48.0%	11.0%	0.0%	0.0%	2.0%	100.0%	(A)	
図書館に来られた目的は十分に達成されましたか	56	37	6	0	1	0	100	8.7	
	56.0%	37.0%	6.0%	0.0%	1.0%	0.0%	100.0%	(A)	
当図書館について、全般的な満足度はどのくらいですか	51	42	5	2	0	0	100	8.6	
	51.0%	42.0%	5.0%	2.0%	0.0%	0.0%	100.0%	(A)	

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> ・大森駅から近くとても清潔で、スタッフさんの仕事振りが大変良く、快適で、時間を大切に使えています。 ・展示コーナーは意外な発見もあり、入新井が一番です。 ・予約サービスが充実していてよいです。 ・とても楽しく読んでいます。 ・いつも親身になっていただきありがとうございます。 		
	改善等の要望事項	区 の 対 応 (具 体 的 に)	<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"> ・本の除菌機のライトを早めに交換してほしい。 <p>・自分が来館する時間には、リサイクル箱に本がほとんどない。本を並べる時間はランダムにするべきだ。</p> <p>②施設の構造や制度に関するもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・品川区のようにWi-Fiを整備してほしい。 ・赤ちゃん向きの本の種類が増えるとうれしいです。 	<ul style="list-style-type: none"> ・メーカー推奨の交換目安等を参考に交換しています。除菌機2台のライト交換が同時ではないので、1台交換すると、もう1台が暗く感じる場合があります。気になる時はカウンターにお知らせください。 ・リサイクル本は、いろいろな時間帯に来館される方に見ただけよう、時間を決めず1日1回、並べています。リサイクル本のストックが少ない時は、箱を出さない場合もありますので、ご了承ください。 ・大田区の無料Wi-Fiが、窓際の閲覧席(キャレル席)周辺で利用可能です。わかりやすい表示を検討します。 ・本棚のスペースや全体のバランスを考えながら、なるべく幅広く選んでいます。しかけ絵本など壊れやすいものは、控えめになりますが、長く読み継がれている基本図書は可能な限り買い替えしていますので、これからも利用ください。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分		令和2年度決算額	令和3年度決算額	令和4年度決算額	評価
区 収 入	施設使用料				図書館については使用料の徴収は無いため非該当。
	その他				
	合計				
管 理 代 行 経 費	人件費	53,263,263	52,077,143	49,404,065	四半期毎に適正に執行していることを確認している。
	その他維持管理費	31,885,696	33,513,692	36,563,335	
	合計(精算後の額)	85,148,959	85,590,835	85,967,400	

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	期日までに提出している。内容に不備のないよう、館長、責任者および本社担当で精査している。	内容に不備はなく、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	適切に整備・保管している。	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	緊急性や内容に応じて、電話・FAX・グループウェア等により十分に連絡や調整を行なっている。	グループウェアや電話等により、十分に連絡・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	令和4年4月1日現在の司書率は66.9%(16.0/23.9人)である。	ローテーション表、出勤簿を確認し、司書率は管理運営の基準を満たしており、必要な知識・経験のある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)	常勤職員は2交代、パート職員は3交代のシフト体制を執り、季節・曜日・時間帯による繁忙の度合いに応じて適切な員数を配置している。窓口には、どの時間帯も必ず1名以上の司書を配置するよう、シフトを作成している。配架に特化した専門員を配置し、夏休み等の繁忙期には増員している。	ローテーション表、出勤簿を確認し、館長・業務責任者を中心に施設の設置目的を最大限に発揮できる人員を配置している。	○
	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	毎月の休館日に、業務マニュアル、接遇、防災、安全、個人情報保護、レファレンス等について全体研修を実施し、スタッフ全体の資質の向上に努めている。また、各担当分野については、外部研修やオンライン研修の受講も奨励し、スキルアップを図っている。	接遇・個人情報保護・認知症・障害福祉・防災等多岐にわたる充実した研修がなされている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	清潔で図書館にふさわしい服装で接客態度も適切である。全職員に配布してある「図書館従業員ハンドブック」(本社作成)に服装の基準や接遇の基本を掲載しており、各自が常に確認し意識的に取り組むとともに、必要に応じて責任者が指導している。令和4年度は接遇研修に力を入れ、利用者の特性に合わせ、それぞれの利用者の立場に立った対応を全員が心がけている。窓口では、対応中の場合を除き、入館者にあいさつをし、「おもてなし」の表現であると同時に防犯の取り組みとしている。	職員の服装及び接客態度は適切である。	○

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
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	令和5年3月13日以降、館内の座席の間引きを解消し、キャレル席・閲覧室の合計56席をすべて使用可能とした。キャレル席は申込不要、閲覧室は申込制・座席指定制を継続、他にビジネス支援コーナー優先席2席は申込制・1回60分、と3タイプの座席があり、利用者のニーズに応じて運用している。長時間の離席(荷物による占有)に対しては、定時巡回で注意喚起票、荷物回収予告票を置いた上で荷物を引き上げ次の利用者に座席を提供するよう対応している。	施設、設備の公正な利用は確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	新型コロナウイルス感染症の下で回数を絞ったが、生涯学習講座(なるほど塾)を2回、ビジネス支援講座を2回、計画通り運営できた。 「小学生図書館クラブ 森っ子」を再開し、全8回開催した。その内、映画会・人形劇の集客事業も無事に実施できた。 コロナ禍以前に毎年参加していた地域イベントでのリサイクル本市は、一部を除き休止していたため、新たな連携先を模索し、「しばふひろば」に参加したほか、前年度に続いてフードパントリー会場でのリサイクル本提供も行った。 読書週間や年末年始の読書推進事業、利用者参加型の「私のイチオシ!大賞」も計画通り実施した。 一般向けの館報「入新井図書館だより」は発行を休止した。	地域関連講座、ビジネス支援コーナーにちなみハローワークや中小企業診断士会と連携した事業、リサイクル本市・歴史講座などの一般向け事業、「森っ子」等の児童向け事業等、新型コロナウイルス感染状況に鑑み、区の方針に沿った形で、大田図書館と相談しながら、感染症対策に配慮して実施した。 一般向け館報は発行を休止したが、今後再開を予定している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	コピー料金の売り上げは毎月集計、管理し、四半期毎に税理士が確認しており、会計管理は適切である。	帳簿等により、適切に処理・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	施設の利用方法は新規登録受付時に丁寧に説明するほか、フロアで随時対応し適切に案内している。 掲示物(書架案内図、各コーナー表示、書架の分類表示など)、配布物(「入新井図書館ガイド」、「ビジネス支援コーナー案内」、一般向け、児童向けの書架案内図、館内マナー案内チラシなど)も整備し活用している。令和4年度は新しくヤングアダルト世代(ティーンズ)を対象とした親しみやすい利用案内パンフレットを作成し、配布している。	利用案内や書架案内図などで分かりやすく説明されている。	○

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
運営	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	新規登録拡大の取組みとしては、同じビル1階にある入新井特別出張所の協力で転入手続き時に当館のリーフレットを配布している。夏休みや春休みの児童向け企画で読書通帳の案内と合わせて0才から貸出カードの登録ができることを案内し、家族やきょうだいの登録を促進している。令和4年度は、複合施設ビル「Luz大森」の夏季・秋季のキャンペーンチラシに当館の夏休み企画および読書推進企画を掲載した。同チラシは大森エリア全域にポストインされるため、来館促進の効果を狙った。	図書館の入るビル1階の入新井特別出張所来所者に配布を依頼したり、同ビル内の商業イベントキャンペーンチラシに児童イベント等の掲載を行ったり、近隣の区施設に図書館案内リーフレットを配布して来館促進を行っている。	○
運営	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。利用者等からのクレームは真摯に受け止め、運営改善の好機と捉え、原因を調査し再発防止策を講じるなど、迅速に対応し、大田図書館に必要な報告を行っている。窓口や電話対応でのクレーム未済の利用者の声を丁寧に聞き取り、小さなことでも記録・報告・共有することで、運営上の課題の早期発見や対策に活用している。	クレームは職員で情報共有し、再発防止に努めている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	周辺の公共施設や小中学校、保育施設、地域包括支援センター、大森銀座商店街、地域のNPO等との関係は良好である。またビジネス支援コーナーでは区内のビジネス支援機関の情報を収集、提供しており、この活動を通じて各機関との連携を図っている。	近隣の施設や団体等と連携し、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	適正に管理している。業務マニュアルに基づき、個人情報の取得・保持・廃棄を確実に実施、記録している。	個人情報情報は適切に管理されている。	○
	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	プライバシーマークに基づく規定を整備し、個人情報保護管理体制を実施している。年1回、職員研修および理解度テストを行なっている(令和4年度は2月に実施)。研修欠席者や新規入職者には同一内容で個別に研修を行ない、未受講者がなく100%実施している。また業務に即したセルフチェックリストを用いて各自の個人情報保護行動を自己点検し意識の強化を図っている。	個人情報保護、法令遵守のためマニュアルが整備され、職員研修も実施されている。	○

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	防犯・防災(大地震・風水害)マニュアルを整備し、事務室に設置するとともに、研修を行い、全職員に周知している。	マニュアルは整備されており、職員への周知も適切に実施されている。	○
	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	緊急時の初動連絡体制は、本社・館長・責任者のLINEグループでの共有、および全職員のメーリングリストでの一斉通知の2系統を整備している。職員通用口に自衛消防隊の手順と避難経路、防火設備の位置等を掲示、年1回、避難誘導訓練を実施している(令和4年度は9月に実施)。また毎年9月と3月に複合施設ビルが行う全体の消防訓練にはパート職員も含め毎回2名ずつ参加している。	緊急時の初動連絡体制の整備は適切にされ、避難訓練等も実施されている。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	開館中は定時巡回により防犯・防災点検を行い、巡回簿に記録している。窓口要員からの報告も含め、館内状況の把握に努めており、情報共有、引継ぎを常時、緊密に行なっている。地震・風水害についてはインターネット等で迅速に情報収集している。警察・救急に通報する場合は複合施設ビル管理会社とも連携して対応している。なお、複合施設ビル中央管理室は警備員が常駐し24時間防犯・防災体制を実施(機械警備を含む)している。	館内は定期的に巡回し、防犯・防災の管理体制は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	鍵は番号により定位置を決め、使用状況が一覧できる形で保管している。開・閉館時にチェックリストにより施錠を確認、管理している。職員通用口の鍵は、施錠退出後に責任者が複合施設ビルのキーボックスに収納する。	鍵の保管、施錠管理は適切に実施されている。	○

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	
施設管理	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)	併用設備の自主点検(6月・12月)および建物・設備の日常点検(1月)は計画的に実施し記録を適切に保管している。 電気・空調・自動扉・害虫等の定期点検は丸紅リアルエステートマネジメント(株)と大田区が契約し、年間計画に基づいて実施されている。点検結果報告は毎月確認し、記録は保管している。	設備保守点検は計画的に実施され、点検記録は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)	令和4年度はカウンター後方の引き戸ハンドルが経年劣化により破損、閲覧室デスクライトがいたずらにより破損したが、いずれも速やかに報告し、交換修理を行った。	適宜、速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)	修繕については、複合施設ビル管理会社とも連携し、適切に実施している。	修繕等は、区と協議のうえ、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)	建物、設備に関する業務は、複合施設ビルの管理会社が適切に行なっている。	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)	大田区エコオフィスプランに基づき、空調や照明の省エネルギーに適切に取り組んでいる。	適切に実施されている。	○
施設管理	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	ファイルを整備し、保管している。	適切に整備・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	ファイルを整備し、保管している。整備し、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	適切に整理整頓し、管理している。	備品台帳に基づき、適切に管理されている。	○

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
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・定期清掃は適切に実施されている。さらに定時巡回時に随時、カーペットのゴミ除去や閲覧機の清掃等を実施しており、施設、設備、備品は常に清潔に保たれている。	日常清掃及び定期清掃は適切に実施され、館内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	こどもトイレのロールペーパーや石鹸液は日常清掃業者が補充しており、不足はない。館内の手指消毒液は巡回等で確認し、常に補充している。	消耗品は適切に補充されている。	○
	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	複合施設ビルの規定に基づき適切に実施している。保管期限の過ぎた英字新聞を地域の福祉施設に製品材料として無償提供している。新聞折込チラシを活用して消しゴムかす入れ(持ち帰り用)を折り、閲覧机利用者に提供、活用されている。	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。	○
	施設周辺的美観は維持されているか	複合施設ビルのため、ビル周辺の管理は施設管理者が行っており、美観は維持されている。4階の図書館エントランスの看板類の配置は整理に努めており、館外の共用部分であっても目立つゴミ等は随時除去する等、美観維持に努めている。	施設周辺の美化は維持されている。	○

(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=×)

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)

<p>【イベント】</p> <p><講座など></p> <ul style="list-style-type: none">・生涯学習講座「なるほど塾」を2回実施した。9月11日「山村竜也が語る～江戸の四季の暮らし」48人参加、10月16日「マイ・タイムラインをつくって風水害から身を守ろう！」5人参加。「なるほど塾」は2015年度から取り組んでおり、コロナ禍による中断を挟んで令和4年度で17回を数える。・「ビジネス支援講座」は2016年に開設されたビジネス支援コーナーの事業として取り組んでおり、令和4年度で14回目となった。11月20日「インボイス制度ってどんな制度？」35人参加、2月17日「ハロートレーニングを活用しよう！」5人参加。「インボイス制度ってどんな制度？」は令和5年10月開始まで1年を切ったタイミングで関心が高く、参加者から高評価を得た。講師は東京大田中小企業診断士会に所属する診断士であり、同会も当館との連携を通じて地域貢献をしたいという意向がある。またハローワークの協力で職業訓練制度を紹介する講座を行なうなど、地域の団体や機関との連携が進んだ。 <p><児童向けイベント></p> <ul style="list-style-type: none">・小学生図書館クラブ「森っ子」は、コロナ禍で休止していたが、令和4年度5月に再開し、全8回実施した。映画会、怖いおはなし会、図書館員体験、工作会、絵本かるた、人形劇など、多様なプログラムで小学生の図書館への愛着を醸成し利用の習慣化と拡大を図った。・こどもの読書週間「やってみよう！ 百科事典で調べる・作る」では、「ポプラディア」新版を活用するための問題5種を配布。調べて回答した子どもに景品を贈呈した。問題用紙は合計242枚配布した。・夏休み「探して読もう・挑戦！ビンゴゲーム」は各分野から指定内容の本を借りてスタンプを集めた子どもに景品を贈呈した。ビンゴカード848枚を配布した。・毎年夏休みや読書週間の期間中、貸出時に希望者に配布する「読書通帳」をリニューアルし、巻末に「おすすめ本カード」を綴じこんだ。夏休みに読書通帳451冊を配布した。読書週間に「おすすめ本カード」22枚を展示、「やってみよう！おはなし★クイズ」では回答者24人に景品を贈呈した。 <p><一般向け読書推進></p> <ul style="list-style-type: none">・読書週間企画として、「読書メモ」(読書記録ノート)を350冊配布、特製しおり300枚配布、「リサイクル本市」73人来場、402冊配布した。・年末年始の休館期間を挟み、「おたのしみ本セット」(本の福袋)を展示、貸出する企画を毎年行っている。令和4年度は、大森東福祉園が英字新聞をリサイクルして製作したカフェなどで使われているエコバッグに本のセットを入れ、中が見えないように展示した「ハッピーバッグ・ハッピーブック」を実施した。3冊セット×45個(135冊)貸出、1冊包み×22個、計157冊貸出。・本屋大賞に連動した展示や利用者からの「イチオシ！コメント」を集める「私のイチオシ！大賞2023」を実施。2016年から毎年1～4月に行なっており、令和4年度で8回目を迎えた。 <p>【特筆すべき事業内容】</p> <ul style="list-style-type: none">・ビジネス支援講座第13回「インボイス制度ってどんな制度？」は入門的な内容で開催したが、令和5年10月開始まで1年を切ったタイミングで関心が高く、参加者から高評価を得た。講師は東京大田中小企業診断士会に所属する診断士であり、同会も当館との連携を通じて地域貢献をしたいという意向がある。・一般向け講座、児童向け映画会・人形劇など、いずれの集客イベントにおいても、必ずテーマに関連した図書リストを作成・配布し、会場で図書展示を行うことで、さらなる探求や図書館利用の促進を図っている。・「読書通帳」作成当初から、単に冊数の多さを評価するのではなく、読んで心が動く読書体験を促し「貯金する」(心に貯める)ツールと考えており、「おすすめ本カード」を児童室の「読書の木」に掲示することで読書体験の共有・交流を図った。 <p>【地域との連携・貢献】</p> <ul style="list-style-type: none">・地域の読書推進への貢献として、地域団体によるイベント会場等でリサイクル本の提供を行った。7月「しばふひろば」、12月「スターライトクリスマス」、1月「フードパントリー」(生活困窮者への食料配布会)で、約500冊を配布した(3か所の合計)。・10月に開館した大田区若者サポートセンター「フラットおおた」館内の書棚用に、リサイクル本と未受入の寄贈本を提供した。また「フラットおおた」パンフレットと当館の「ティーンズ向け利用案内」を相互に館内で配布している。・年末年始の読書推進企画「ハッピーバッグ・ハッピーブック」では、本を入れたエコバッグが大森東福祉園の製品であることもアピールした。・入新井集会所で月1回開催される「みま～も地域づくりセミナー」(高齢者見守りネットワークによる健康講座)のテーマに連動して、館内にミニ展示「みま～もの本棚」をブックトラックで短期間設置。セミナー以外の日も図書館を目的に外出を促すことで、フレイルや認知症の予防につながるよう取り組んだ。・複合施設ビル「Luz大森」とは、5階ルーフガーデンでの青空おはなし会開催や、キャンペーンチラシに当館イベント情報を掲載するなど、連携が進んだ。・地域の諸団体への「図書館」の認知が進み、相談を受けることが増えた。令和4年度は、120年前に地域で入新井信用組合を創設した加納久宜をテーマにしたシンポジウム(文化の森ホール)に招かれ関連資料を紹介する機会を得た。また、地域情報誌をテーマにした地域おこしのイベントで、当館が創刊号から永年保存している雑誌「おとなりさん」を調べる活動に協力した。入新井地区の地域情報紙「わがまちいらい」で当館を紹介したいとの打診があり協力した。

6 財務状況に関する施設所管課所見

入手した資料に基づき、安全性、収益性について審査を行った結果、財務状況について重要な問題点(指摘事項)は見当たらないと判断します。

7 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

評価 A 顕著に優れている B 適切である C 一部不適切である D 不適切である

優れた点	<ul style="list-style-type: none"> ・JR大森駅付近にあり、貸出冊数や利用者の多い館であるが、良好に運営されている。 ・基本的な図書館サービスを良好に運営している。利用者への声掛けを積極的に行い、書架は常に整頓され、YA(ティーンズ)向けの書架を新設され、とりわけ児童室は展示や面出しを多く活用して魅力的に保たれている。また、カウンター前にブックトラック1台分の展示を設け、混雑時に行列ができて楽しめるようにするなど、細やかな工夫が複数見られる。 ・コロナ以降予約件数が増加したが、予約資料のピックアップの回数を増やすなど、柔軟に対応している。また、障がい者サービスの宅配サービス利用が多い館であるが、良好なコミュニケーションをとり適切に対応している。 ・独自の従業員ハンドブックを設ける、業務マニュアルの勉強会を行うなど、研修・習熟に努めている。 ・新型コロナウイルス感染状況を注視し、感染予防対策を取りながらイベントを着実に実施した。地域の歴史など地域に根差した講座、ビジネス支援コーナーにちなんだハローワークや中小企業診断士会などと連携した講座など、地域や他団体と連携して特徴的なイベントを開催しており評価できる。 ・再開されつつある地域イベントに積極的に参加し、リサイクル本の活用など、図書館の利用促進につながる工夫をしている。
改善すべき点	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者満足度調査では、全体的に高評価ではあるものの、「貸出以外のサービス」についての評価は、「普通」「無回答」で3割を占めている。 レファレンスなどのサービスにも広報を含め、積極的に取り組まれない。

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4年度
評価実施日	令和5年06月20日

1 施設概要

施設名	大田区立馬込図書館
所在地	中馬込2-26-10
指定管理者	名称 株式会社図書館流通センター
	代表者 谷一 文子
	住所 東京都文京区大塚三丁目1番地1号
指定期間	令和 2年 4月 ~ 令和 7年 3月
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民のニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。
施設の沿革	昭和46年5月開館、平成16年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始。
担当部課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館
	電話 03 (3758)3471 FAX 03 (3758)3625

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5年2月1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	100							(小数点以下第二位を四捨五入)	
単純集計結果	性別	(1) 男 38.0%	(2) 女 62.0%					無回答 0.0%	
	年代	(1) 20歳未満 2.0%	(2) 20歳代 7.0%	(3) 30歳代 16.0%	(4) 40歳代 25.0%	(5) 50歳代 15.0%	(6) 60歳代 12.0%	(7) 70歳以上 21.0%	無回答 2.0%
	職業	(1) 学生 3.0%	(2) 会社員 36.0%	(3) 自営業 9.0%	(4) 公務員 0.0%	(5) 主婦 24.0%	(6) その他 22.0%	無回答 6.0%	
	利用時間帯	(1) 9～12 29.0%	(2) 12～16 40.0%	(3) 16～閉館 26.0%	(4) 全日 14.0%				無回答 3.0%
	利用頻度	(1) ほぼ毎日 2.0%	(2) 週に1～3回程度 20.0%	(3) 月に1～3回 69.0%	(4) 年に数回 9.0%	(5) はじめて 0.0%	無回答 0.0%		
	利用目的	(1)資料を借りるため 95.0%	(2)図書館で本を読むため 3.0%	(3)新聞や雑誌を読むため 13.0%	(4)閲覧室(席)を利用するため 2.0%	(5)講座・行事に参加するため 5.0%	(6)インターネットを利用するため 1.0%	(7)その他 4.0%	無回答 0.0%
クロス	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=116)								
		(1)資料を借りるため	(2)図書館で本を読むため	(3)新聞や雑誌を読むため	(4)閲覧室(席)を利用するため	(5)講座・行事に参加するため	(6)インターネットを利用するため	(7)その他	摘要
	(1) 学生	3	0	0	0	0	0	0	
	(2) 会社員	33	2	6	0	0	0	3	
	(3) 自営業	9	1	1	0	0	0	0	
	(4) 公務員	0	0	0	0	0	0	0	
	(5) 主婦	23	0	1	1	2	0	1	
(6) その他	21	0	5	1	2	1	0		

集計結果	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=123)						
		(1) ほぼ毎日	(2) 週に1~3回程度	(3) 月に1~3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	摘要
	(1)資料を借りるため	1	20	66	8	0	
	(2)図書館で本を読むため	0	1	1	1	0	
	(3)新聞や雑誌を読むため	1	4	7	1	0	
	(4)閲覧室(席)を利用するため	0	1	1	0	0	
	(5)講座・行事に参加するため	0	2	3	0	0	
	(6)インターネットを利用するため	0	0	1	0	0	
	(7)その他	1	0	2	1	0	

クロス集計結果	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=95)						
		(1) ほぼ毎日	(2) 週に1~3回程度	(3) 月に1~3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	摘要
	(1) 学生	0	2	1	0	0	
	(2) 会社員	2	6	24	4	0	
	(3) 自営業	0	2	6	1	0	
	(4) 公務員	0	0	0	0	0	
	(5) 主婦	0	6	15	3	0	
	(6) その他	0	3	18	1	0	

(「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	66	30	4	0	0	0	100
		66%	30%	4%	0%	0%	0%	100%	S
	貸出以外のサービスはいかがですか(「資料探しのお手伝い」「本の展示コーナー」「お話し会」など)	29	41	25	0	0	5	100	7.6
		29%	41%	25%	0%	0%	5%	100%	B
	図書館内は清潔に保たれていますか	38	48	13	1	0	0	100	8.1
		38%	48%	13%	1%	0%	0%	100%	A
	「館内の案内表示」や「書架の整理・整頓」などの図書館の使い易さはいかがですか	39	39	22	0	0	0	100	7.9
		39%	39%	22%	0%	0%	0%	100%	B
	「職員の目配り」「館内巡回」などの安全管理の状況はいかがですか	36	38	24	0	0	2	100	7.8
		36%	38%	24%	0%	0%	2%	100%	B
	図書館に来られた目的は十分に達成されましたか	57	38	5	0	0	0	100	8.8
		57%	38%	5%	0%	0%	0%	100%	A
	当図書館について、全般的な満足度はどのくらいですか	53	38	9	0	0	0	100	8.6
		53%	38%	9%	0%	0%	0%	100%	A

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	十分活用できている。 コロナでイベントが少ない中でも、馬込文士村展示など充実していて良い。 スタッフが親切で丁寧。 季節に合わせた児童書の展示が良い。 気持ち良い挨拶で快適に利用できている。		
	改善等の要望事項	①指定管理者の管理運営に関するもの ・通路の看板が危ない。 ・紙芝居の棚が詰まっている。 ・コロナ禍でお話会が3階で開催になった。1階で開催してほしい。	区 の 対 応 (具 体 的 に)	・館内、館の出入り口付近について、利用者の方々が安心して利用して頂けるように注意していきます。看板は脇に寄せました。 ・紙芝居を減らしました。今後とも利用しやすい配架を心がけていきます。 ・感染予防対策のため広い部屋で実施していましたが、現在は1階児童室開催に戻っています。
		②施設の構造や制度に関するもの ・雑誌閲覧スペースを広げてほしい。		・感染予防対策の間引きを解消したことでスペースを広げました。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分		令和2年度実績	令和3年度実績	令和4年度実績	評価
区収入	施設使用料				図書館については使用料の徴収は無いため非該当。
	その他				
	合計				
管理代行経費	人件費	46,235,865	46,578,347	46,527,217	四半期ごとに適正に執行していることを確認している。
	その他維持管理費	25,938,135	26,069,653	24,247,783	
	合計(精算後の額)	72,174,000	72,648,000	70,775,000	

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	現場と本社で連携しながら作成し、報告内容を確認しながら遅延なく提出できている。	内容に不備はなく、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	年度ごとにファイルに綴り整備保管している。	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	1日1回以上グループウェアを開き確認している。緊急時連絡先の携帯電話に常に連絡がつくようにしている。	グループウェアや電話等により、十分に連絡・調整がなされている。	○

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
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	令和4年4月1日現在の司書率は41.9%(7.0/16.7人)である。	ローテーション表、出勤簿を確認し、司書率は管理運営の基準を満たしており、必要な知識・経験のある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)	カウンター端末3台を使用できるように、3名以上をカウンターやフロア業務に配置したシフトにしている。	ローテーション表、出勤簿を確認し、館長・業務責任者を中心に施設の設置目的を最大限に発揮できる人員を配置している。	○
	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	年度初めにはマニュアル変更点の読み合わせを行っている。また、館内整理日にEラーニング研修や年1回以上の個別研修を本社研修体制で実施している。	新任者研修や各種研修等を適切に実施し、資質の向上に向けた取り組みが積極的にされている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	写真付きのスタイルブックや身だしなみチェック表に基づいて勤務時の服装を正している。また、接客マナー研修を入社時に行い、現場においてもOJT研修を実施している。	職員の服装及び接客態度は適切である。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	施設の不正利用を監視するため、日に4回の巡回業務をシフトに入れている。また、集会室など申込基準に合わせて受け付けている。	施設、設備の公正な利用は確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	計画された事業は概ね計画通り実施できている。コロナ対策のため実施できていない事業などは、別事業を開催している。	新型コロナウイルス感染症対策により一部事業が中止となったが、代替の事業を実施するなど、臨機応変な運営がされている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	集会室は無料のため使用料は発生しない。会計業務は、経理担当2名、館長の合計3名で適切に管理している。	帳簿等により、適切に処理・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	施設の利用案内を館外掲示板に常設している。館内で館内書架案内図の配布や掲示、各書架に分類番号や配置された資料主題を掲示している。階段には各階の主な案内を掲示している。	利用案内や書架案内図などで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り組みは有効か	大田区立龍子記念館学芸員による講演会や映画会を開催する等、連携事業や自主事業を開催することで稼働率を向上させている。	龍子記念館等との連携事業や、読書スタンプラリーなどの自主事業の実施により、資料貸出促進等に繋げている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	日常的なご意見を共有し丁寧に対応している。館内整理日には区内苦情情報を共有し適切な対応を心がけている。	クレームは職員で情報共有し、再発防止に努めている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	馬込特別出張所や受け持ち小中学校、記念館施設、包括支援センターとの連携した自主事業の開催や、学校行事に参加するなど良好な関係を築いている。	近隣の施設や団体等と連携し、良好な関係を築いている。	○

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	
情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	個人情報書類はすべて施錠できるキャビネットに保管し、関連帳票一覧を作成している。また、保管期間を決めて、廃棄台帳を作成しシュレッダーを使用して適正に廃棄している。裏紙は使用していない。	個人情報情報は適切に管理されている。	○	
	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	プライバシーマーク研修を年1回必ず全員が受講している。令和4年度は12月に実施。また、内部監査によって個人情報の管理を精査している。	個人情報保護、法令遵守のためマニュアルが整備され、職員研修も実施されている。	○	
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	本社作成の危機管理マニュアルを何時でも確認できる場所に配置している。また、スタッフが携帯する防災カードを年度で差し替え、最新情報を周知している。	マニュアルは整備されており、職員への周知も適切に実施されている。	○	
	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	年1回以上消防訓練を実施し、必要な情報を確認している。令和4年度は3月に実施。また、安否確認サービスに会社で加入しており、災害時の安否確認を実施している。	緊急時の初動連絡体制の整備は適切にされ、避難訓練等も実施されている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	日常的な防犯意識向上のため、区内の防犯メールに登録し不審者情報を朝礼、終礼で周知している。	館内は定期的に巡回し、防犯・防災の管理体制は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	壁に据え付けた施錠できるボックスで鍵を保管し、鍵を持ち出す時と戻す時に声掛けを実施して紛失を防いでいる。また、鍵台帳を作成し管理している。	鍵の保管、施錠管理は適切に実施されている。	○	
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)	年間計画を作成し予定通り実施している。月間の施設定期点検報告書施設管理業者から受領し保管している。	設備保守点検は計画的に実施され、点検記録は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)	日常的に巡回点検を行い、施設の異常箇所を目を配っている。必要であれば修繕予定を報告し、修繕実施後は報告書を提出している。	適宜、速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)	床Pタイルの経年劣化による汚破損が目立つため毎年度修繕を実施している。また、天井灯を蛍光灯からLED照明に交換する工事を順次実施している。	修繕等は、区と協議のうえ、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)	施設管理委託については、内容をきちんと確認して、適切に契約をしている。	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)	館内に節電、節水の掲示を行い、職員も含め館全体で省エネルギーの取組みを実施している。	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	すべての説明書類をキャビネットにまとめて保管している。	適切に整備・保管されている。	○	

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
施設管理	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	すべての説明書類を館長がキャビネットにまとめて保管している。	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	都度更新しながら適切に管理している。令和4年度の新たな備品は、回転式木製書架である。	備品台帳に基づき、適切に管理されている。	○
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	早朝と夕方、清掃員によって実施されている。当日の清掃実施箇所は、終礼の報告書で確認している。	日常清掃及び定期清掃は適切に実施され、館内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	早朝と夕方に清掃員が補充している。日中は、職員の巡回時間に確認し補充している。	消耗品は適切に補充されている。	○
		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	飲食可能な休憩室に、燃えないゴミ、燃えるゴミ、ペットボトル、空き缶・空き瓶のゴミ箱を設置して分別を促している。	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。	○
		施設周辺的美観は維持されているか	清掃員による清掃に加えて、スタッフが巡回時間に外構のゴミ拾いや簡易清掃を行っている。	施設周辺の美化は維持されている。	○

(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=×)

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)

<p>令和4年度は、特殊コレクション「馬込文士村資料」を活かした事業として「馬込文士村散歩」(1回、参加者18名)、「馬込文士村教養講座」(1回、参加者28名)、「馬込文士村映画会」(1回、参加者28名)、「馬込文士村資料展」(4日間、参加者45名)、「馬込文士村読書スタンプラリー」(通年、参加者185名)を開催した。また、地域連携事業として、受け持ち中学校3校の生徒による「おすすめ本のPOP展示」(2か月間、参加者32名)や、大田区立龍子記念館の学芸員による講演会、地域包括支援センターや社会福祉協議会との連携で地域の利用者ニーズの掘り起こす事業を開催した。その他の連携事業として、神奈川近代文学館(1か月間、参加者351名)、世田谷文学館から展示パネルを借り受け図書と合わせて展示(1か月間、参加者320名)する機会を設けた。また、近年の児童向けICT教育を事業に取り入れ「デジタル絵本教室」(2回、参加者34名)、「プログラミング教室」(2回、参加者20名)を、親子参加による事業として開催した。その他、「図書館を使った調べる学習コンクール」(大田区7館参加、参加者782名)では、馬込図書館から出品した作品が全国大会で入賞したこともあり、これまで10年取り組んだ経験と、学校や児童との連携が実を結んだ結果となった。</p>

6 財務状況に関する施設所管課所見

<p>入手した資料に基づき、安全性、収益性等について審査を行った結果、財務状況について重要な問題点(指摘事項)は見当たらないと判断します。</p>

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"> ・小・中学校や郷土博物館(龍子記念館)、地域情報誌発行団体など、地域固有の施設・団体等との連携が図られており、地域に根差した事業展開がされている。 ・基本的な図書館サービスを良好に運営している。利用者への接遇態度は適切で、書架は常に整頓され、展示や面出しを多く活用して魅力的に保たれている。貴重資料の管理も適切である。 ・読書スタンプラリー、図書・CDの展示等により、図書館資料の貸出促進の取組みも有効である。 ・読書スタンプラリーの開催を継続することで、児童の図書館利用の促進や親子で図書館を利用する機会へつなげた。 ・一般利用者に対しても、特殊コレクションを対象とした読書スタンプラリーを実施し、馬込文士の周知活動としても有効である。 ・中高生向けにはYAコーナーで中学生のおすすめ本POP展を実施し、中学校と図書館の共同事業として中学生の図書館利用促進につなげた。 ・利用者登録の際に電子書籍貸出サービスについて案内し、同サービスの利用促進に努めている。 ・障がい者サービスの拠点館であり専門性の高い雑誌2誌の音訳を適切に実施している。多くの音訳ボランティアが登録しているが、細やかに連携をはかり関係も良好である。 ・施設の老朽化が進んでいるが、改善にも尽力されている。 			
改善すべき点	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の老朽化が進んでおり、利用者からも施設面に関する要望を受けている。区と相談のうえ、可能な限りの施設更新を進めていく必要がある。 			

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4年度
評価実施日	令和5年5月31日

1 施設概要

施設名	大田区立池上図書館
所在地	池上6-3-10エトモ池上4階
指定管理者	名称 株式会社図書館流通センター
	代表者 代表取締役社長 谷一 文子
	住所 東京都文京区大塚三丁目1番1号
指定期間	令和2年4月 ～ 令和7年3月
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。
施設の沿革	昭和31年6月開館、昭和63年4月移転、平成15年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始。 令和3年3月30日移転。
担当部課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館
	電話 03 (3758)3471 FAX 03 (3758)3625

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5年2月1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	100 (小数点以下第二位を四捨五入)

単純集計結果	性別	(1) 男 44.0%	(2) 女 56.0%					無回答 0.0%	
	年代	(1) 20歳未満 2.0%	(2) 20歳代 4.0%	(3) 30歳代 14.0%	(4) 40歳代 24.0%	(5) 50歳代 20.0%	(6) 60歳代 11.0%	(7) 70歳以上 23.0%	無回答 2.0%
	職業	(1) 学生 4.0%	(2) 会社員 34.0%	(3) 自営業 9.0%	(4) 公務員 2.0%	(5) 主婦 23.0%	(6) その他 21.0%	無回答 7.0%	
	利用時間帯	(1) 9～12 24.0%	(2) 12～16 34.0%	(3) 16～閉館 24.0%	(4) 全日 18.0%	無回答 2.0%			
	利用頻度	(1) ほぼ毎日 5.0%	(2) 週に1～3回程度 22.0%	(3) 月に1～3回 58.0%	(4) 年に数回 12.0%	(5) はじめて 1.0%	無回答 2.0%		
	利用目的	(1)資料を借りるため 74.0%	(2)図書館で本を読むため 25.0%	(3)新聞や雑誌を読むため 13.0%	(4)閲覧室(席)を利用するため 4.0%	(5)講座・行事に参加するため 0.0%	(6)インターネットを利用するため 0.0%	(7)その他 8.0%	無回答 3.0%

クロス	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=115)								
		(1)資料を借りるため	(2)図書館で本を読むため	(3)新聞や雑誌を読むため	(4)閲覧室(席)を利用するため	(5)講座・行事に参加するため	(6)インターネットを利用するため	(7)その他	摘要
	(1) 学生	2	2	0	1	0	0	0	
	(2) 会社員	30	7	6	2	0	0	2	
	(3) 自営業	7	2	1	0	0	0	0	
	(4) 公務員	2	1	0	0	0	0	0	
	(5) 主婦	14	5	3	0	0	0	3	
	(6) その他	13	6	3	0	0	0	3	

集計結果	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=123)						
		(1) ほぼ毎日	(2) 週に1~3回程度	(3) 月に1~3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	摘要
	(1)資料を借りるため	0	16	49	8	1	
	(2)図書館で本を読むため	3	9	12	0	0	
	(3)新聞や雑誌を読むため	0	3	9	1	0	
	(4)閲覧室(席)を利用するため	1	0	2	1	0	
	(5)講座・行事に参加するため	0	0	0	0	0	
	(6)インターネットを利用するため	0	0	0	0	0	
(7)その他	0	0	4	4	0		

クロス集計結果	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=92)						
		(1) ほぼ毎日	(2) 週に1~3回程度	(3) 月に1~3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	摘要
	(1) 学生	2	0	2	0	0	
	(2) 会社員	0	9	19	5	1	
	(3) 自営業	1	0	5	2	0	
	(4) 公務員	0	2	0	0	0	
	(5) 主婦	1	5	14	3	0	
(6) その他	1	6	13	1	0		

(「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	51	41	8	0	0	0	100	8.6
		51.0%	41.0%	8.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	A
	貸出以外のサービスはいかがですか(「資料探しのお手伝い」「本の展示コーナー」「お話し会」など)	34	28	37	1	0	0	100	7.4
		34.0%	28.0%	37.0%	1.0%	0.0%	0.0%	100.0%	B
	図書館内は清潔に保たれていますか	65	29	6	0	0	0	100	9.0
		65.0%	29.0%	6.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	S
	「館内の案内表示」や「書架の整理・整頓」などの図書館の使い易さはいかがですか	48	34	15	3	0	0	100	8.2
		48.0%	34.0%	15.0%	3.0%	0.0%	0.0%	100.0%	A
	「職員が目配り」「館内巡回」などの安全管理の状況はいかがですか	37	39	23	1	0	0	100	7.8
37.0%		39.0%	23.0%	1.0%	0.0%	0.0%	100.0%	B	
図書館に来られた目的は十分に達成されましたか	48	38	14	0	0	0	100	8.4	
	48.0%	38.0%	14.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	A	
当図書館について、全般的な満足度はどのくらいですか	51	40	9	0	0	0	100	8.6	
	51.0%	40.0%	9.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	A	

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> ・駅に直結しているため便利になった。大田区民になって図書館をほとんど利用していなかったが週に一度は来ている。 ・web予約が出来る機能が助かる。予約本自動受取機、返却機が時間外に利用できるのも便利です。 ・親切な対応で安心して図書館を利用できる。また足を運びたい。近隣の図書館も利用しているが他の図書館よりスタッフが目配りできている。他の図書館に比べて対応がとても良く満足している。質問しやすく、雰囲気が良い。 ・入口の展示をいつも楽しみにしている。 		
	改善等の要望事項	①指定管理者の管理運営に関するもの <ul style="list-style-type: none"> ・本棚の本が倒れやすかったり取り出しにくいところがある。 ・返却ボックスが満杯で、返却できないときがある。 ②施設の構造や制度に関するもの <ul style="list-style-type: none"> ・閲覧席をもっと増やしたり、時間制にするなどしてほしい 	区 の 対 応 (具 体 的 に)	<ul style="list-style-type: none"> ・児童本など倒れやすいのでこまめに整頓し、ブックエンドにはすべり止めをつけています。今後も気を付けていきます。 ・返却ボックスの状態をこまめに確認し、皆様にご利用いただけるよう改善していきます。 ・多目的室の開放など、多くの方にご利用いただけるよう、工夫・検討していきます。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分		令和2年度決算額	令和3年度決算額	令和4年度決算額	評価
区 収 入	施設使用料				図書館については使用料の徴収は無いため非該当。
	その他				
	合計				
管 理 代 行 経 費	人件費	48,361,508	56,697,982	55,509,814	四半期毎に適正に執行していることを確認している。
	その他維持管理費	19,435,780	15,474,887	15,522,858	
	合計(精算後の額)	67,797,288	72,172,869	71,032,672	

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)	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	事業計画書については館内展示や図書館報作成、地域連携等の計画を立て期日までに報告書を提出している	内容に不備はなく、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	館長が押印し、年度毎にファイルし保管している	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	相談事項については急を要するものは電話連絡の上、メール等文書で確認している	グループウェアや電話等により、十分に連絡・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	令和4年4月1日現在の司書率は63.3%(15.0/23.7人)である。	ローテーション表、出勤簿を確認し、司書率は管理運営の基準を満たしており、必要な知識・経験のある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)	シフトやスタッフ人数を適正に配置し、繁忙が見込まれる日時には増員し業務に支障が無いようにしている	ローテーション表、出勤簿を確認し、館長・業務責任者を中心に施設の設置目的を最大限に発揮できる人員を配置している。	○
	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	館内研修、社内研修を行い受講者は報告書を提出している。個別にスキルアップの指導を行っている	研修等を実施し、職員の資質を向上する取組みを行っている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	会社のガイドブックに基づき制服の統一を行い、対面・電話対応では丁寧な接客に努めている	職員の服装及び接客態度は適切である。	○

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)	所管課評価
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	どの方にも公平に利用していただくよう徹底している	施設、設備の公正な利用は確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	計画通りに実施している。新型コロナウイルス感染症状況によっては時期をずらす、もしくは代替案を提案している	新型コロナウイルス感染症の対策を講じながら、可能な限り計画通り実施している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	コピー料金は責任者、郵券等は全員が出納簿で管理し経理担当と館長が適正な扱いをしている	帳簿等により、適切に処理・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	新規利用者については池上図書館独自の利用ガイドを作成・配布し、わかりやすく説明している	利用案内や書架案内図などで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	貸出、返却についてはフロア業務のスタッフが声かけし、レファレンスや自動貸出・返却機の推進をしている	フロアワーク、コンシェルジュカウンターによる声掛け、案内や、掲示物等で施設や機器の利用を適切に促している。また、館報の発行、デジタルサイネージの活用、展示、イベント等により、資料の利用を適切に促している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	不満を感じている原因を丁寧に聞き、時には責任者が代わって適切に対応している	クレームは職員で情報共有し、再発防止に努めている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	東急電鉄、隣接のカフェ、大田観光協会、福祉センター等と連携を行い良好な関係を築いている	近隣の施設や団体等と連携し、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	帳票移動時は専用ケース等で注意して運び、鍵つきキャビネットで保管している	個人情報は適切に管理されている。	○
	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	個人情報保護については毎年プライバシー研修を実施している。あわせて定期的にヒヤリハット事例を共有し何が原因か考えている	個人情報保護、法令遵守のためマニュアルが整備され、職員研修も実施されている。	○
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	弊社危機管理マニュアルを周知している。緊急時連絡フローを事務室に掲示している	マニュアルは整備されており、職員への周知も適切に実施されている。	○
	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	年に1度以上、防災訓練・AED講習を実施している	緊急時の初動連絡体制の整備は適切にされ、避難訓練等も実施されている。	○
安全・危機管理	日常の防犯・防災管理体制は適切か	1時間に2回以上巡回し、インカムでその都度共有を行い記録している	館内は定期的に巡回し、防犯・防災の管理体制は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	責任者が鍵台帳で管理し、持出・返却時には全員が声かけを行っている	鍵の保管、施錠管理は適切に実施されている。	○

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)	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)	ビル管理員が巡回し、施設維持保持に努めている	設備保守点検は計画的に実施され、点検記録は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)	大田図書館へ報告している	適宜、速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)	優先順位をつけ実施している	修繕等は、区と協議のうえ、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)	年間計画にて実施する点検等は契約書を取り交わしている	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)	適切に実施している	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	適切に実施している	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	適切に実施している	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	備品台帳に基づき整理している	備品台帳に基づき、適切に管理されている。	○
	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	日常清掃は毎日実施しており適切に管理している	日常清掃及び定期清掃は適切に実施され、館内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		日常清掃は朝(全体)と午後(トイレ水回り)に行い適切に管理している	消耗品は適切に補充されている。	○	
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		分別仕分けを行っており、隣接カフェと連携して専用のゴミ箱を管理している	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。	○	
施設周辺的美観は維持されているか		施設フロアは清潔に管理されている	施設周辺の美化は維持されている。	○	

(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=×)

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）

新型コロナウイルス感染症対策が緩和され、21時閉館を活用し、夜間に隣接カフェとのコーヒー事業を実施した。日頃イベントに参加できない層の利用者から感謝の言葉をいただいた。また、福祉センター支援員を講師に招きワークショップを実施。「おおむすび」の取組みの説明があり、障害者や施設への理解が深まった様子だった。そのほか、英語おはなし会、子ども向けイベントを継続し利用促進を行う。予約本自動受取り機は定着してきたが、初めて利用される方も多く、フロア担当で協力してご案内している。今後も地域に貢献できるよう、安心且つ快適に過ごせる環境づくりを目指す。

6 財務状況に関する施設所管課所見

入手した資料に基づき、安全性、収益性について審査を行った結果、財務状況について重要な問題点(指摘事項)は見当たらないと判断します。

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"> 常に責任者やフロアスタッフを十分に配置し、利用者への案内や、安全管理にも配慮し運営している。 区内唯一の予約本自動受取機の管理運用、駅や隣接するカフェとの連携等、他の図書館にない業務も含めて円滑に対応している点は大変評価できる。また、他自治体等の視察対応も適切に行っている。 蔵書管理、レファレンス等図書館の基本となるサービスも万全な研修の上実施しており、広い展示スペースや三角ベンチなど、施設を活かした展示も効果的に行っている。 学校図書館支援では、必要な資格、知識を持った職員を配置し、学校ごとのニーズを聞き取りながら着実にしている。 自主事業では、おはなし会やワークショップ等を積極的に行っている。区内福祉施設や、地域のアーティストや隣接するコーヒー店などと連携して生涯学習に貢献している点も評価できる。 			
改善すべき点	<p>池上駅直結施設であり利用者数が多いため、座席利用に対する意見が多い。多目的室を開放し臨時閲覧席を設けるなど柔軟な対応をしており、今後も区と連携しながら効率的な運用を検討されたい。</p>			

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4年度
評価実施日	令和5年6月12日

1 施設概要

施設名	大田区立久が原図書館		
所在地	久が原2-28-4		
指定管理者	名称 JCS/NPTグループ 代表企業 日本コンベンションサービス株式会社		
	代表者 近浪弘武		
	住所 東京都千代田霞が関1-4-2 大同生命霞が関ビル		
指定期間	令和2年4月 ~ 令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和59年10月開館、平成15年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始		
担当部課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話 03 (3758)3471	FAX 03 (3758)3625	

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5年2月1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	100	(小数点以下第二位を四捨五入)	

単純集計結果	性別	(1) 男 42.0%	(2) 女 58.0%					無回答 0.0%	
	年代	(1) 20歳未満 8.0%	(2) 20歳代 2.0%	(3) 30歳代 18.0%	(4) 40歳代 29.0%	(5) 50歳代 13.0%	(6) 60歳代 14.0%	(7) 70歳以上 15.0%	無回答 1.0%
	職業	(1) 学生 9.0%	(2) 会社員 27.0%	(3) 自営業 4.0%	(4) 公務員 2.0%	(5) 主婦 35.0%	(6) その他 14.0%	無回答 9.0%	
	利用時間帯	(1)9～12 38.0%	(2)12～16 31.0%	(3)16～閉館 15.0%	(4) 全日 16.0%				無回答 0.0%
	利用頻度	(1)ほぼ毎日 3.0%	(2)週1～3回 36.0%	(3)月1～3回 52.0%	(4)年に数回 8.0%	(5)はじめて 1.0%	無回答 0.0%		
	利用目的	(1)資料を借りるため 61.8%	(2)図書館で本を読むため 18.3%	(3)新聞や雑誌を読むため 7.6%	(4)閲覧室(席)を利用するため 6.1%	(5)講座・行事に参加するため 1.5%	(6)インターネットを利用するため 1.5%	(7) その他 3.1%	無回答 0.0%

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=118)								
	(1)資料を借りるため	(2)図書館で本を読むため	(3)新聞や雑誌を読むため	(4)閲覧室(席)を利用するため	(5)講座・行事に参加するため	(6)インターネットを利用するため	(7) その他	摘要
(1) 学生	5	5	0	3	0	1	0	
(2) 会社員	23	5	3	1	1	1	2	
(3) 自営業	3	0	0	1	0	0	0	
(4) 公務員	2	1	1	1	0	0	0	
(5) 主婦	30	7	0	0	1	0	1	
(6) その他	9	5	4	1	0	0	1	

集計結果	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=131)						摘要
	(1)ほぼ毎日	(2)週に1～3回程度	(3)月に1～3回	(4)年に数回	(5)はじめて		
(1)資料を借りるため	0	31	45	4	1		
(2)図書館で本を読むため	2	10	10	2	0		
(3)新聞や雑誌を読むため	2	3	3	2	0		
(4)閲覧室(席)を利用するため	1	6	1	0	0		
(5)講座・行事に参加するため	0	1	1	0	0		
(6)インターネットを利用するため	0	2	0	0	0		
(7) その他	0	0	3	1	0		

クロス集計結果	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=91)						摘要
	(1)ほぼ毎日	(2)週に1～3回程度	(3)月に1～3回	(4)年に数回	(5)はじめて		
(1) 学生	0	3	4	1	1		
(2) 会社員	1	6	17	3	0		
(3) 自営業	0	2	1	1	0		
(4) 公務員	0	1	1	0	0		
(5) 主婦	0	14	20	1	0		
(6) その他	2	7	3	2	0		

(「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	31	5	0	0	1	100
		63.0%	31.0%	5.0%	0.0%	0.0%	1.0%	100.0%	(S)
貸出以外のサービスはいかがですか(「資料探しのお手伝い」「本の展示コーナー」「お話し会」など)		36	37	21	0	0	6	100	7.9
		36.0%	37.0%	21.0%	0.0%	0.0%	6.0%	100.0%	(B)
図書館内は清潔に保たれていますか		51	44	3	1	0	1	100	8.7
		51.0%	44.0%	3.0%	1.0%	0.0%	1.0%	100.0%	(A)
「館内の案内表示」や「書架の整理・整頓」などの図書館の使い易さはいかがですか		43	40	15	0	0	2	100	8.2
		43.0%	40.0%	15.0%	0.0%	0.0%	2.0%	100.0%	(A)
「職員の目配り」「館内巡回」などの安全管理の状況はいかがですか		43	37	17	0	0	3	100	8.2
		43.0%	37.0%	17.0%	0.0%	0.0%	3.0%	100.0%	(A)
図書館に来られた目的は十分に達成されましたか		58	36	4	1	0	1	100	8.8
		58.0%	36.0%	4.0%	1.0%	0.0%	1.0%	100.0%	(A)
当図書館について、全般的な満足度はどのくらいですか		53	42	4	0	0	1	100	8.7
		53.0%	42.0%	4.0%	0.0%	0.0%	1.0%	100.0%	(A)

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> ・予約等で困っている時に、親身になって探して頂きありがたく思います。電話予約でもお世話になり助かっています。 ・色々な企画で禍でも工夫されて、本の掲示等もわかりやすく興味をひくものの内容です。 ・子どもたちと一緒に何うことが多いです。色々な館を利用していますが、蔵書数が多く本の並べ方が見やすいので、子どもたちの気に入りの図書館です。 ・お話会に参加して、子どもの興味の幅が広がったようで感謝しています。おはなし会で紹介される本も面白いものばかりです。 ・清潔に保たれていてよいと思います。いつも気持ちよく利用しています。 			
	改善等の要望事項	①指定管理者の管理運営に関するもの	区 の 対 応 (具 体 的 に)	<ul style="list-style-type: none"> ・他館に比べて所蔵数と新刊数が少ないのが少し不満。 ・休憩コーナーのいすをカラフルになればもっと利用したい 	<ul style="list-style-type: none"> ・書架スペースの問題も有りますが、配架などで工夫をしながら、新刊などを増やしていきます。 ・休憩コーナーの椅子についてのご意見は今後の館運営の参考にさせていただきます。
		②施設の構造や制度に関するもの		<ul style="list-style-type: none"> ・トイレが古い、冷たい、ウォシュレットがあるとよい 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設整備については、順次優先度や緊急度、予算上の調整等を鑑み、対応を図っていきます。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分		R2年度決算額	R3年度決算額	R4年度決算額	評価
区 収 入	施設使用料				図書館については使用料の徴収は無いため非該当。
	その他				
	合計				
管 理 代 行 経 費	人件費	46,458,987	46,895,199	48,004,115	四半期毎に適正に執行していることを確認している。
	その他維持管理費	19,363,613	21,032,131	19,691,980	
	合計(精算後の額)	65,822,600	67,927,330	67,696,095	

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	事業計画書・実績報告書等は、必要にして十分な内容のものを期日までに提出している	内容に不備はなく、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・各種点検チェックシート等は年度ごとに分けて整備・保管している	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	昨年12月に区への連絡時期を失した件があったが、その後、事務改善を行い、以後は適切な連絡体制が整っている。	グループウェアや電話等により、十分に連絡・調整がなされている。	○

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
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	令和4年4月1日現在の司書率は79.2%(19.0/24.0人)である。	ローテーション表、出勤簿を確認し、司書率は管理運営の基準を満たしており、必要な知識・経験のある職員を配置している。	○
	施設の設定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)	平日・土日・学校の長期休業日等に合わせたシフトを組み人数を確保している	ローテーション表、出勤簿を確認し、館長・業務責任者を中心に施設の設定目的を最大限に発揮できる人員を配置している。	○
	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	館内では接遇・レファレンス・UD研修を実施、また都立図書館や専門機関等の外部研修にも参加している	利用者からのレファレンスを反映したもののや、接遇、UD等テーマ別に行っている。積極的に他自治体図書館の視察や外部研修に参加し、運営の見直しにつなげている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	清潔で華美でない服装、名札着用を徹底。丁寧な言葉遣いは元よりマスクの下でも笑顔を保つよう指導している	職員の服装及び接客態度は適切である。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	多目的室や閲覧室等、公正な利用となっている。	施設、設備の公正な利用は確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	新型コロナウイルス感染症による延期・中止以外では計画通り執行・運営されている。令和4年度は当初の計画になかった「郷土コーナーⅡ」を設置し、地域ゆかりの人物や書籍を紹介した。	計画どおりに行われている。また、地域との連携展示などもしている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	多目的室・コピー代金はダブルチェック体制で適切に管理している	帳簿等により、適切に処理・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	書面、サインおよび口頭にて適切に行っている	利用案内や書架案内図などで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	スタンプラリーや「子ども一日図書館探検隊」などを行い、稼働率向上を図った。	利用促進の取組みは有効である。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	口頭・投書どちらも真摯に捉え、改善できることは即対応することを心掛け、館内でも情報共有を図っている。	クレームは職員で情報共有し、再発防止に努めている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	雪谷高校のビブリオバトル作品展、みらいく保育園保育士向け講座の実施や、地元の地域力推進会議にも参加して関係は良好である。	近隣の施設や団体等と連携し、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	日々の帳票・保存期間のある個人情報情報は施錠できる場所に保管・管理している。帳票類の取り扱いも徹底している	個人情報は適切に管理されている。	○
	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	個人情報保護研修や著作権法の研修を実施している	個人情報保護、法令遵守のためマニュアルが整備され、職員研修も実施されている。	○
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	マニュアルは整備されている。また、休館日のミーティング等で内容を共有している	マニュアルは整備されており、職員への周知も適切に実施されている。	○
	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	避難訓練は年1回実施し、4年度はAED講習を実施した。また、避難誘導等の防災訓練を実施している。事務室内には、初動連絡体制や緊急時通報対応について掲示し共有している	緊急時の初動連絡体制の整備は適切にされ、避難訓練等も実施されている。	○

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	日常の防犯・防災管理体制は適切か	防火管理者を中心に、日ごろから池上警察・田園調布消防署と接点を持ち体制を整えている。	館内は定期的に巡回し、防犯・防災の管理体制は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	施錠及び鍵の管理は適切である。	鍵の保管、施錠管理は適切に実施されている。	○	
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)	整備、保管しています。	設備保守点検は計画的に実施され、点検記録は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)	速やかに報告しています。	適宜、速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)	速やかに対応しています。	修繕等は、区と協議のうえ、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)	年間計画にて実施する点検等は契約書を取り交わしています。	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)	エコオフィスプランに基づき取り組んでいる。	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	保存しています。	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	取扱い説明書はまとめてファイルし、事務室内所定の場所に保管している	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	メンテナンスも含め適切に管理している		備品台帳に基づき、適切に管理されている。	○	
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	清掃は適切に実施されており、施設等の清潔度は保たれている。	日常清掃及び定期清掃は適切に実施され、館内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	定期的に点検し常に補充されている	消耗品は適切に補充されている。	○	
	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	ごみ箱を色分けするなど工夫してごみの分別を行っている。リサイクルにも積極的に取り組んでいる。	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。	○	
	施設周辺的美観は維持されているか	敷地内は常にきれいに保たれている。ペットのふん被害は注意書きで対応、近隣住民のごみ置き場は自治会と協議中である	施設周辺の美化は維持されている。	○	

(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=×)

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)

<p>①「郷土コーナーⅡ New generation」を新設、地域で現在活躍されている方を、書籍や写真・パンフレット等で紹介し、地域の図書館としての特色とした。当初は書家金澤翔子さんを大きく取り上げ、区報にも取り上げられた。</p> <p>②地域との連携事業に力を入れている。例えば雪谷中学とのコラボ「新刊ポスター展」(来場者180名)は、地域連携・YA世代へのアプローチ・多目的室の有効利用など多重の意義のあるイベントであった。「イトチカさん」によるつるし雛飾りの製作は、これまで、地域の方々の活躍の場の創出、来館者に向けては久が原らしさの演出という観点で実施してきたが、地域の方々の図書館愛を育む効果も生んでいる。</p> <p>③一昨年「うたってわらっていただきまして」というわらべうたの冊子を出したことが、プラスの連鎖を生んでいる。保育園や児童館での乳児向けわらべうたの会は好評で、参加者は合計624名にのぼる。さらに地域保育園の保育士向けにわらべうた講習の依頼もあり実施した。</p> <p>④特殊コレクションの利活用の一環で、英語おはなし会(禍のためプライベートおはなし会として3回実施、参加8名)と多言語おはなし会(参加27名)を実施した。また英文の館報を発刊、英語絵本の評価シートの作成も継続しており、知識・ノウハウの蓄積が進んでいる。</p> <p>⑤令和4年より、館長が地域力推進委員会の委員となったことで、地域との情報交換がスムーズになった。図書館報の地域回覧板への組み込み、町内会との連携イベント(「久が原まちゼミ」)などの初の試みも実現した。また委員会の場では図書館のPRの機会もあり、イベントや長期休館の告知の他、利用マナー向上のための情報提供も行っている。</p>
--

6 財務状況に関する施設所管課所見

<p>入手した資料に基づき、安全性、収益性について審査を行った結果、財務状況について重要な問題点(指摘事項)は見当たらないと判断します。</p>
--

7 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<p>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</p>
<p>優れた点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書館として基本的なサービスが着実に実施され、運営状況は良好である。 ・ユニバーサルデザインに配慮した館内の見直しや、児童の利用が多いことを特徴と捉え、児童室の展示を活用した親しみやすい雰囲気づくりや、YAコーナーの充実など各年齢層にあわせた丁寧なサービス展開を継続して行っている。 ・地域力推進会議や、地域イベント「久が原まちゼミ」へ参加し、地域との連携にも力を入れている。4年度に新設した、地域で活躍する人物を紹介する「郷土コーナーⅡ」は、地域に根差した図書館だからこそ開設できたコーナーであり、大変評価できる。 ・書架が整理整頓され、閲覧室等も清掃が行き届いており、部屋が明るく利用しやすい環境であった。
<p>改善すべき点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内の避難経路の掲示物が小さく分かりにくい改善が必要である。 ・利用者満足度調査では、トイレの改善要望が複数あるため、区と相談のうえ改善を進めていく必要がある。

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4年度
評価実施日	令和5年6月22日

1 施設概要

施設名	大田区立洗足池図書館
所在地	南千束2-2-10
指定管理者	名称 株式会社図書館流通センター
	代表者 代表取締役社長 谷一 文子
	住所 東京都文京区大塚三丁目1番1号
指定期間	令和2年4月 ~ 令和7年3月
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。
施設の沿革	昭和35年3月開館、平成8年7月改築、平成15年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始
担当部課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館
	電話 03 (3758)3471 FAX 03 (3758)3625

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5年2月1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	100							(小数点以下第二位を四捨五入)	
単純集計結果	性別	(1) 男 37.0%	(2) 女 61.0%					無回答 2.0%	
	年代	(1) 20歳未満 13.0%	(2) 20歳代 5.0%	(3) 30歳代 7.0%	(4) 40歳代 15.0%	(5) 50歳代 18.0%	(6) 60歳代 17.0%	(7) 70歳以上 23.0%	無回答 2.0%
	職業	(1) 学生 11.0%	(2) 会社員 22.0%	(3) 自営業 3.0%	(4) 公務員 1.0%	(5) 主婦 26.0%	(6) その他 26.0%	無回答 11.0%	
	利用時間帯	(1) 9～12 27.0%	(2) 12～16 37.0%	(3) 16～閉館 23.0%	(4) 全日 20.0%				無回答 4.0%
	利用頻度	(1) ほぼ毎日 8.0%	(2) 週に1～3回程度 25.0%	(3) 月に1～3回 61.0%	(4) 年に数回 3.0%	(5) はじめて 1.0%	無回答 2.0%		
	利用目的	(1)資料を借りるため 80.0%	(2)図書館で本を読むため 22.0%	(3)新聞や雑誌を読むため 17.0%	(4)閲覧室(席)を利用するため 10.0%	(5)講座・行事に参加するため 6.0%	(6)インターネットを利用するため 1.0%	(7)その他 3.0%	無回答 2.0%
クロス	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=126)								
		(1)資料を借りるため	(2)図書館で本を読むため	(3)新聞や雑誌を読むため	(4)閲覧室(席)を利用するため	(5)講座・行事に参加するため	(6)インターネットを利用するため	(7)その他	摘要
	(1) 学生	8	1	1	2	1	1	2	
	(2) 会社員	21	7	1	6	2	0	0	
	(3) 自営業	3	0	0	0	0	0	0	
	(4) 公務員	1	1	0	0	0	0	0	
	(5) 主婦	22	5	5	1	2	0	0	
(6) その他	17	7	8	1	0	0	0		

集計結果	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=137)						
		(1) ほぼ毎日	(2) 週に1~3回程度	(3) 月に1~3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	摘要
	(1)資料を借りるため	2	20	55	2	1	
	(2)図書館で本を読むため	3	7	11	1	0	
	(3)新聞や雑誌を読むため	4	6	7	0	0	
	(4)閲覧室(席)を利用するため	1	6	3	0	0	
	(5)講座・行事に参加するため	0	2	4	0	0	
	(6)インターネットを利用するため	1	0	0	0	0	
(7)その他	0	0	1	0	0		

クロス集計結果	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=89)						
		(1) ほぼ毎日	(2) 週に1~3回程度	(3) 月に1~3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	摘要
	(1) 学生	1	3	7	0	0	
	(2) 会社員	0	6	15	1	0	
	(3) 自営業	0	1	2	0	0	
	(4) 公務員	0	0	1	0	0	
	(5) 主婦	1	6	18	1	0	
(6) その他	4	6	15	1	0		

(「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=100)	加重平均値 ランク
	職員・スタッフの対応はいかがですか	58	40	2	0	0	0	100	8.9
		58.0%	40.0%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	A
	貸出以外のサービスはいかがですか(「資料探しのお手伝い」「本の展示コーナー」「お話し会」など)	34	47	14	0	0	5	100	8.1
		34.0%	47.0%	14.0%	0.0%	0.0%	5.0%	100.0%	A
	図書館内は清潔に保たれていますか	49	48	3	0	0	0	100	8.7
		49.0%	48.0%	3.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	A
	「館内の案内表示」や「書架の整理・整頓」などの図書館の使い易さはいかがですか	47	46	5	0	0	2	100	8.6
		47.0%	46.0%	5.0%	0.0%	0.0%	2.0%	100.0%	A
	「職員の目配り」「館内巡回」などの安全管理の状況はいかがですか	40	50	9	0	0	1	100	8.3
40.0%		50.0%	9.0%	0.0%	0.0%	1.0%	100.0%	A	
図書館に来られた目的は十分に達成されましたか	55	43	2	0	0	0	100	8.8	
	55.0%	43.0%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	A	
当図書館について、全般的な満足度はどのくらいですか	55	45	0	0	0	0	100	8.9	
	55.0%	45.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	A	

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> ・とても気持ちよく使わせていただいています。ありがとうございます。利用者のマナーも良く、いやな思いをしたことは1度もありません。 ・とても管理がゆき届いている図書館だと思います。 ・いつも便利に利用させて頂いております。スタッフの方の対応もとても良く有難いです。 ・優しくて教え方が上手く、安心できる場所です。 ・蔵書の選定が抜群に素晴らしいです。知的好奇心が満たされます。 		
	改善等の要望事項	①指定管理者の管理運営に関するもの <ul style="list-style-type: none"> ・子どもの本の新着本がわかりやすい展示などが有るとありがたいです。他の本にももれていることが多いので。 ・シリーズ本は全部そろえてほしいです(途中までしかそろっていないものがある) 	区 の 対 応 (具 体 的 に)	<ul style="list-style-type: none"> ・児童コーナーが狭く、新着図書の専用コーナーが無いため、お薦めの本と新着図書を同じ棚で運用し、新着本が来る金曜日の夕方に看板を「新着図書コーナー」と表示替えをして並べています。特定曜日以外にも分かり易く展示ができるよう、工夫していきます。 ・多作な作家の変則的なシリーズ等は除き、上中下・全集の全巻といった分かり易いシリーズ本については抜けの無いよう揃えていきます。
		②施設の構造や制度に関するもの <ul style="list-style-type: none"> ・椅子を増やしてほしい 		<ul style="list-style-type: none"> ・多くの方に不自由なくお過ごしいただけるよう、工夫・検討していきます。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分		令和2年度決算額	令和3年度決算額	令和4年度決算額	評価
区 収 入	施設使用料				図書館については使用料の徴収は無いため非該当。
	その他				
	合計				
管 理 代 行 経 費	人件費	64,690,973	66,885,644	66,216,094	四半期毎に適正に執行していることを確認している。
	その他維持管理費	32,218,689	33,251,578	32,611,400	
	合計(精算後の額)	96,909,662	100,137,222	98,827,494	

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)	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・事業実績報告書は、期日迄に提出しており、内容にも不備はない。	内容に不備はなく、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	日付毎に綴っており、館長が計数及び内容を確認した上で押印している。	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	適宜メールや文書等で連絡・調整を図っている。	グループウェアや電話等により、十分に連絡・調整がなされている。	○

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)	所管課評価
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	令和4年4月1日現在の司書率は40.3%(11.6/28.8人)である。	ローテーション表、出勤簿を確認し、司書率は管理運営の基準を満たしており、必要な知識・経験のある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)	常にシフトやスタッフ人数の適正配置を考慮し、何事にも柔軟な対応が出来る体制である。	ローテーション表、出勤簿を確認し、館長・業務責任者を中心に施設の設置目的を最大限に発揮できる人員を配置している。	○
	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	館内研修はもちろん、社内研修も必要に応じて受講出来る体制を会社側で構築している。	新任者研修や各種研修等を適切に実施し、資質の向上に向けた取組みが積極的にされている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	ドレスコードの遵守・制服の統一を図り、ホスピタリティーに溢れた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る。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	多目的室の新規利用申請及び既利用団体の予約等はルールに従って公正に利用いただいている。	施設、設備の公正な利用は確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	コロナ禍ではあったが、感染対策を講じ計画件数以上に実施することが出来た。	自主事業は計画どおり運営されており、計画外の事業についても積極的に企画・提案し、良好な運営がされている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	金額の内容及び規則に則った取り扱いがなされているかを館長が常に監視している。	帳簿等により、適切に処理・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	目的に応じた説明資料や館内案内図を準備し、分かり易い説明を行っている。	利用案内や書架案内図などで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	利用団体及び小中学校とのネットワーク構築により、多目的室や2階ギャラリーの利用率向上に繋がっている。	子どもから大人まで幅広い層に対応する内容の自主事業等が実施されており、全体的に利用率向上に繋がっていると認められる。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	利用者からのご意見については、大田図書館と共有すべきものは共有し、自館で対応可能なものは速やかに対処するという体制が出来ている。	クレームは職員で情報共有し、再発防止に努めている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	隣接する寺院(妙福寺)、勝海舟記念館、洗足区民センター、包括支援センター千束との交流を継続している。	近隣の施設や団体等と連携し、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	個人情報に係るものについては、事務室・倉庫の鍵の掛かるキャビネットに施錠し保管しており、保管期限の過ぎたものは適切にシュレッダー処理をしている。	個人情報情報は適切に管理されている。	○
	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	個人情報研修においては、全職員を対象にPマーク研修を年1回必ず行うとともに、社会で発生した事件を取り上げて、反面教師として周知している。	個人情報保護、法令遵守のためマニュアルが整備され、職員研修も実施されている。	○

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)	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・防災マニュアルは、会社の危機管理マニュアルの内容を職員に周知徹底している。	マニュアルは整備されており、職員への周知も適切に実施されている。	○	
	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	緊急連絡網を事務室壁面に掲示し、年1回自衛消防訓練を行い、役割分担に基き避難誘導の際に行動・声掛け等がスムーズに出来るかについて絶えざる改善を図っている。	緊急時の初動連絡体制の整備は適切にされ、避難訓練等も実施されている。	○	
安全・危機管理	日常の防犯・防災管理体制は適切か	1時間毎に巡回を行い、図書館内の安全・安心を持続する様に心がけている。	館内は定期的に巡回し、防犯・防災の管理体制は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	鍵台帳を基に施錠出来るキーボックスにて各鍵を管理している。使用頻度の低い鍵は、ボックスで管理している。	鍵の保管、施錠管理は適切に実施されている。	○	
施設管理	共通 建物 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)	定期点検については計画的に実施しており、点検の記録は内容の確認をして月毎にファイルに保管している。	設備保守点検は計画的に実施され、点検記録は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)	修理が必要な箇所を発見した時は速やかに業者に調査・見積りを依頼し修繕を行っている。また、区への報告も速やかに行っている。	適宜、速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)	平成8年の改築から27年程経過しており、設備・備品等が劣化・破損の閾値の状態にあると思われるため、常時、状態の確認を行い、必要に応じて速やかに修繕等を実施している。	修繕等は、区と協議のうえ、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)	再委託に関しては、決められた手順に従っている。	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)	照明のLED化・空調機器の更新、こまめな電源スイッチのオン・オフなどを行い、電気代の低減に繋げている。	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	キャビネットに種類別に保管している	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	事務室内に専用ファイルを設置して管理している。	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	備品台帳に基づき確認を行い、維持・管理を行っている。	備品台帳に基づき、適切に管理されている。	○	

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)	所管課評価
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	日常清掃は優先順位と段取を決めた上で効率的かつ適切に実施し、清潔保持している。	日常清掃及び定期清掃は適切に実施され、館内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	午前と午後の2回の清掃の際、必要に応じて補充等を行っている。	消耗品は適切に補充されている。	○
	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	分別収集を徹底している。	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	月1回の建物周辺清掃を行うとともに、午前の清掃時間において敷地全体も掃き掃除を実施している	施設周辺の美化は維持されている。	○

(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=×)

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)

・新規の自主事業として日本の伝統文化のひとつである折紙を取り上げ、「大人の折紙講座」を実施し参加者から非常に高い評価を頂いた。
 ・自主事業として年2回、理科の実験講座を開催しているが、参加者からは毎回大好評を博している。令和4年度は音と光をテーマにした実験を行った。
 ・令和5年3月に久しぶりに開催された洗足区民センターの「第10回さくらフェスティバル」にリサイクル本を約400冊提供して参加し、来館者に好評だった。

6 財務状況に関する施設所管課所見

入手した資料に基づき、安全性、収益性について審査を行った結果、財務状況について重要な問題点(指摘事項)は見当たらないと判断します。

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"> ・小・中学校や勝海舟記念館等、地域固有の施設・団体等との連携が図られており、積極的に連携を行いながら、事業展開がされている。 ・来館者が多い館ではあるが、安定的な運営が図られるよう、人員配置などを適切に行われているうえに、利用者の満足度も高く、素晴らしいパフォーマンスが実施されていると認められる。 ・「調べる学習コンクール」においては、職員の継続的支援により、今回は中学生からの応募において過去最多の応募数が得られていた。調べる学習の楽しさなどの理解啓発へつなげている。 ・DVD・CDがわかりやすく展示されている。 ・通路側の書庫に本の分類が詳しく書かれた案内があり探しやすい。 ・各種広報誌等が専用ファイルにわかりやすく綴られている。 ・閲覧室は明るく、清掃が行き届いている。 			
改善すべき点	<ul style="list-style-type: none"> ・隣接する洗足池公園は、東京都指定名勝となっている。他にはない地域資源として、地域連携など有効に活用されたい。 ・利用者から「利用者の話声、特に子供たちの声が気になるので対策してほしい」というに要望が目立つ。各々の利用者が快適に利用出来る工夫などを検討をされたい。 			

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4年度
評価実施日	令和5年6月19日

1 施設概要

施設名	大田区立浜竹図書館		
所在地	西糀谷3-32-7		
指定管理者	名称 テルウェル東日本株式会社		
	代表者 代表取締役社長 石川 達 (2023.07.01付変更)		
	住所 東京都江東区深川二丁目7番6号		
指定期間	令和2年4月～令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和46年8月開館、平成15年10月移転、平成17年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始。		
担当部課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話 03 (3758)3471	FAX 03 (3758)3625	

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5年2月1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	100	(小数点以下第二位を四捨五入)	

単純集計結果	性別	(1) 男 40.0%	(2) 女 57.0%					無回答 3.0%	
	年代	(1) 20歳未満 4.0%	(2) 20歳代 5.0%	(3) 30歳代 10.0%	(4) 40歳代 19.0%	(5) 50歳代 20.0%	(6) 60歳代 9.0%	(7) 70歳以上 32.0%	無回答 1.0%
	職業	(1) 学生 3.0%	(2) 会社員 25.0%	(3) 自営業 5.0%	(4) 公務員 4.0%	(5) 主婦 27.0%	(6) その他 30.0%	無回答 6.0%	
	利用時間帯	(1) 9～12 44.0%	(2) 12～16 35.0%	(3) 16～閉館 17.0%	(4) 全日 13.0%	無回答 5.0%			
	利用頻度	(1) ほぼ毎日 4.0%	(2) 週に1～3回 30.0%	(3) 月に1～3回 54.0%	(4) 年に数回 7.0%	(5) はじめて 1.0%	無回答 4.0%		
	利用目的	(1) 資料を借りるため 76.0%	(2) 図書館で本を読むため 21.0%	(3) 新聞や雑誌を読むため 10.0%	(4) 閲覧室(席)を利用するため 8.0%	(5) 講座・行事に参加するため 1.0%	(6) インターネットを利用するため 0.0%	(7) その他 10.0%	無回答 4.0%

クロス	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=125)								
		(1) 資料を借りるため	(2) 図書館で本を読むため	(3) 新聞や雑誌を読むため	(4) 閲覧室(席)を利用するため	(5) 講座・行事に参加するため	(6) インターネットを利用するため	(7) その他	摘要
	(1) 学生	3	0	0	0	0	0	0	
	(2) 会社員	25	5	0	1	0	0	1	
	(3) 自営業	4	1	1	2	0	0	0	
	(4) 公務員	4	1	1	0	0	0	0	
	(5) 主婦	21	6	3	1	0	0	2	
	(6) その他	19	8	5	4	1	0	6	

集計結果	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=125)						
		(1) ほぼ毎日	(2) 週に1~3回	(3) 月に1~3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	摘要
	(1) 資料を借りるため	2	23	45	5	1	
	(2) 図書館で本を読むため	3	8	6	4	0	
	(3) 新聞や雑誌を読むため	3	2	5	0	0	
	(4) 閲覧室(席)を利用するため	3	2	2	1	0	
	(5) 講座・行事に参加するため	1	0	0	0	0	
	(6) インターネットを利用するため	0	0	0	0	0	
(7) その他	0	2	7	0	0		

クロス集計結果	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=94)						
		(1) ほぼ毎日	(2) 週に1~3回	(3) 月に1~3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	摘要
	(1) 学生	0	1	1	1	0	
	(2) 会社員	0	7	16	2	0	
	(3) 自営業	1	1	3	0	0	
	(4) 公務員	0	1	3	0	0	
	(5) 主婦	0	11	14	1	1	
(6) その他	3	9	15	3	0		

(「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	51 51.0%	41 41.0%	8 8.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	100 100.0%	8.6 A
貸出以外のサービスはいかがですか(「資料探しのお手伝い」「本の展示コーナー」「お話し会」など)	34 34.0%	35 35.0%	23 23.0%	1 1.0%	0 0.0%	7 7.0%	100 100.0%	7.7 B	
図書館内は清潔に保たれていますか	50 50.0%	39 39.0%	11 11.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	100 100.0%	8.5 A	
「館内の案内表示」や「書架の整理・整頓」などの図書館の使い易さはいかがですか	42 42.0%	37 37.0%	20 20.0%	1 1.0%	0 0.0%	0 0.0%	100 100.0%	8.0 A	
「職員の目配り」「館内巡回」などの安全管理の状況はいかがですか	38 38.0%	43 43.0%	18 18.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.0%	100 100.0%	8.0 A	
図書館に来られた目的は十分に達成されましたか	46 46.0%	38 38.0%	15 15.0%	1 1.0%	0 0.0%	0 0.0%	100 100.0%	8.2 A	
当図書館について、全般的な満足度はどのくらいですか	45 45.0%	41 41.0%	12 12.0%	2 2.0%	0 0.0%	0 0.0%	100 100.0%	8.2 A	

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> ・いつも楽しく利用しています。 ・スタッフの方々もいつもさわやかに対応して下さって感謝しています。 ・利用しやすく、とても満足です。 ・リサイクル本はありがたいです。 		
	改善等の要望事項	①指定管理者の管理運営に関するもの	区 の 対 応 (具 体 的 に)	<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの対応にバラツキがある。 ・小さい子向けの本(絵本)が少ない。
		②施設の構造や制度に関するもの		<ul style="list-style-type: none"> ・特になし
		<ul style="list-style-type: none"> ・各種研修を実施し、スタッフの技術向上を図り、サービスを向上させていきます。 ・児童室のスペースに限りがあり現状では乳幼児(0～3歳程度)対象の絵本等を増やすことが出来ませんが、今後、児童書の廃棄等により棚にスペースが出た時に、新規購入にて増やしていくよう検討いたします。 		

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分		令和2年度決算額	令和3年度決算額	令和4年度決算額	評価
区 収 入	施設使用料				図書館については使用料の徴収は無いため非該当。
	その他				
	合計				
管 理 代 行 経 費	人件費	40,765,499	41,208,663	44,458,330	四半期毎に適正に執行していることを確認している。
	その他維持管理費	18,148,702	17,958,593	13,645,360	
	合計(精算後の額)	58,914,201	59,167,256	58,103,690	

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	月報等各種報告物は記入漏れ等無く期日までに提出している。	内容に不備はなく、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	各種業務計画書、業務日誌等は鍵のかかるキャビネットに保管し、適切な整備・管理を行っている。	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	相談が必要な案件はFAXや電話によって連絡を取り合い、指示等を受けるなど、適切な対応を取っている。	グループウェアや電話等により、十分に連絡・調整がなされている。	○

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
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	令和4年4月1日現在の司書率は62.7%(11.1/17.7人)である。	ローテーション表、出勤簿を確認し、司書率は管理運営の基準を満たしており、必要な知識・経験のある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)	事業計画等で提出した配置人員を遵守しており、業務責任者や司書資格者が不在にならないように配置している。	ローテーション表、出勤簿を確認し、館長・業務責任者を中心に施設の設置目的を最大限に発揮できる人員を配置している。	○
	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	業務を円滑に推進するため、休館日の全体ミーティングの中で業務マニュアルの再確認及びレファレンス研修、館外の研修等に参加し資質向上に努めている。	研修は積極的に行っている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	動き易さを重視しつつ、清潔な服装に心掛けている。接客については利用者が不快にならないよう適切な対応ができるよう日々指導をするよう心掛けている。	職員の服装及び接客態度は適切である。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	館内、学習室等が適切に利用されているか1時間毎に巡回し管理を実施している。	施設、設備の公正な利用は確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	事業計画の内容に沿ってイベント毎に担当者を決めて年間計画を作成してスケジュール管理を徹底し、適切な業務運営に努めている。	計画通り行われており、適切な運営が行われている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	コピー機の使用料金は金庫に保管し、現金出納簿により責任者が使用料金の管理を行っている。また、毎月、監査を実施し、適正な運用を行っているかチェックしている。	帳簿等により、適切に処理・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	館内の数か所に、利用者が分かり易いように書架案内図を設置している。窓口対応についても分かり易い対応に努めている。	利用案内や書架案内図などで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り組みは有効か	図書館だより「はまたけ」を年6回、「じどうしつだより」を年12回発行し、また、イベント情報等は大田図書館のホームページや区報へ掲載している。	色々な工夫をして図書館利用の促進を図っている。また、書架の本の見せ方や展示を来館者に分かり易くしている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	利用者のクレームについては職員間に情報共有を行い、区の図書館システムの「苦情対応報告」を確認して他の図書館での対応等を常に把握している。その中の留意すべき内容については、全体ミーティングにおいて、対処方法などの意見交換を行っている。	クレームは職員で情報共有し、再発防止に努めている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	近隣の高齢者住宅へのアウトリーチサービスを実施するなど良好な関係に努力している。今後も自治会・青少年対など地域との関わりを深め、地域活動にも参加していきたい。	近隣の施設や団体等と連携し、良好な関係を築いている。	○

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
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	個人情報は施錠したキャビネットに保管し適切に管理している。また、保管期限の過ぎた資料については毎月遅滞なくシュレッダーにより処理している。	個人情報は適切に管理されている。	○
	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	個人情報保護が最重要であると認識しており、プライバシーマークを取得するとともに、CSR研修等個人情報の研修を行い意識の高揚を図り、個人情報の漏洩防止に向けた取組みを展開している。また、月1回「個人情報順守状況の点検リスト」を全員がセルフチェックを行い月末に報告をさせるとともに、ミーティング時に個人情報の扱いについて注意喚起を行っている。	個人情報保護、法令遵守のためマニュアルが整備され、職員研修も実施されている。	○
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・防災マニュアルは整備されている。マニュアルの内容は全体ミーティングで周知、年に1回防災避難訓練を行っている。	マニュアルは整備されており、職員への周知も適切に実施されている。	○
	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	緊急時連絡体制系統図を作成及び安否確認システムによる訓練を実施し、蒲田消防署羽田出張所と連携して災害時の避難訓練や誘導、救命処置がスムーズにできる体制の強化に努めている。AED、水消火器の訓練は隔年で行っている。	緊急時の初動連絡体制の整備は適切にされ、避難訓練等も実施されている。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	1時間毎に館内巡回を実施するとともに定期的に非常口の点検を実施し、利用者が安全、快適に図書館が利用できるように常に心掛けている。	館内は定期的に巡回し、防犯・防災の管理体制は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	開閉館時の施錠に関しては、チェック表により責任者が確認を行い、施錠管理等の徹底に努めている。鍵は施錠できる鍵専用の保管庫に保管し適切に管理している。	鍵の保管、施錠管理は適切に実施されている。	○

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		
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)	日常点検及び定期点検は計画に則り実施し、年度毎にファイルを作成し、キャビネットに保管している。	設備保守点検は計画的に実施され、点検記録は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)	不具合が発生した場合は、速やかに調査を行い報告している。	適宜、速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)	利用者の安全を損ねたり、機能が著しく低下したりするような損傷がある備品などは区と相談しながら順次修繕・取替等を行っている。	修繕等は、区と協議のうえ、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)	清掃業務・電気設備・消防設備等の再委託業務については、手順に沿って適切に行っている。	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)	利用者の不便とならないように心掛けながら、巡回時に各室の空調設備の適切な温度設定、こまめな不要電源のOFF等を行い、「大田区役所エコオフィス推進プラン」に基づいた取組みを行っている。	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	ファイルを作成し、キャビネットに保管している。	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	ファイルを作成し、キャビネットに保管している。	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	各備品に備品台帳との照合が容易になるようシールを貼るとともに管理簿により管理している。	備品台帳に基づき、適切に管理されている。	○
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	日常的に館内外の清掃の実施確認を行い、また、定期清掃についても仕様のとおりに実施されているか確認している。	日常清掃及び定期清掃は適切に実施され、館内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	利用者の不便とならないように在庫の確認を行い、定期的に補充している。	消耗品は適切に補充されている。	○		
	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	分別用のごみ箱を設置して適切な処理を行っている。また、使用済みのコピー用紙の裏面等を利用する等、リサイクルを心掛けている。	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。	○		
	施設周辺的美観は維持されているか	1時間毎に図書館の周りを巡回し、駐輪場の整理等を含めて、施設周辺的美観について常に心掛けている。また、毎月休館日に隣接する公園等の清掃を実施している。	施設周辺の美化は維持されている。	○		

(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=×)

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)

令和4年度は、新型コロナウイルス感染拡大予防による制限も少しずつ緩和され、人数制限を設けたうえではあるが、各種イベントを実施することができた。特に、11月に実施した「はまたけまつり」では、「リサイクル市」や「オリジナルクロスワードパズル」とともに、3年ぶりに「濱竹寄席」を実施し、好評であった。また、隣接の高齢者施設へのアウトリーチも再開し、高齢者施設内にリクエストカードを設置することで、より楽しんでいただける資料を準備できるようにしている。

6 財務状況に関する施設所管課所見

入手した資料に基づき、安全性、収益性について審査を行った結果、財務状況について重要な問題点(指摘事項)は見当たらないと判断します。

7 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

評価 A 顕著に優れている B 適切である C 一部不適切である D 不適切である

優れた点	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が手に取りやすいよう、資料の見せ方を工夫している。 ・換気による窓開放時に虫の侵入があったため、新たに網戸を設置するなど、建物の維持管理に努めている。
改善すべき点	<ul style="list-style-type: none"> ・書架によってはきつい箇所があり、適切な除籍・配架をされたい。 ・平成15年に移転後約20年経過しており、機能回復のため防水改修工事など区と協議しながら計画的な修繕を検討されたい。

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4年度
評価実施日	令和5年6月30日

1 施設概要

施設名	大田区立羽田図書館
所在地	羽田1-11-1
指定管理者	名称 テルウェル東日本株式会社
	代表者 代表取締役社長 石川 達 (2023.07.01付変更)
	住所 東京都江東区深川二丁目7番6号
指定期間	令和2年4月 ~ 令和7年3月
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。
施設の沿革	平成6年12月開館、平成16年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による業務開始。
担当部課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館
	電話 03 (3758)3471 FAX 03 (3758)3625

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5年2月1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	100							(小数点以下第二位を四捨五入)	
単純集計結果	性別	(1) 男 44.0%	(2) 女 54.0%					無回答 2.0%	
	年代	(1) 20歳未満 5.0%	(2) 20歳代 9.0%	(3) 30歳代 17.0%	(4) 40歳代 10.0%	(5) 50歳代 15.0%	(6) 60歳代 14.0%	(7) 70歳以上 30.0%	無回答 0.0%
	職業	(1) 学生 8.0%	(2) 会社員 23.0%	(3) 自営業 3.0%	(4) 公務員 5.0%	(5) 主婦 26.0%	(6) その他 31.0%	無回答 4.0%	
	利用時間帯	(1) 9～12 32.0%	(2) 12～16 31.0%	(3) 16～閉館 21.6%	(4) 全日 12.7%				無回答 2.0%
	利用頻度	(1) ほぼ毎日 3.0%	(2) 週に1～3回程度 25.0%	(3) 月に1～3回 56.0%	(4) 年に数回 14.0%	(5) はじめて 2.0%	無回答 0.0%		
	利用目的	(1)資料を借りるため 55.6%	(2)図書館で本を読むため 17.8%	(3)新聞や雑誌を読むため 7.4%	(4)閲覧室(席)を利用するため 5.9%	(5)講座・行事に参加するため 1.5%	(6)インターネットを利用するため 2.2%	(7)その他 9.6%	無回答 0.0%
クロス	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=130)								
		(1)資料を借りるため	(2)図書館で本を読むため	(3)新聞や雑誌を読むため	(4)閲覧室(席)を利用するため	(5)講座・行事に参加するため	(6)インターネットを利用するため	(7)その他	摘要
	(1) 学生	8	2	1	2	0	0	1	
	(2) 会社員	19	7	2	1	0	0	0	
	(3) 自営業	2	0	0	1	0	0	1	
	(4) 公務員	4	0	0	0	0	0	1	
	(5) 主婦	21	2	1	1	1	0	7	
(6) その他	20	10	5	3	1	3	3		

集計結果	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=135)						
		(1) ほぼ毎日	(2) 週に1~3回程度	(3) 月に1~3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	摘要
	(1)資料を借りるため	1	17	47	9	1	
	(2)図書館で本を読むため	1	11	8	3	1	
	(3)新聞や雑誌を読むため	1	3	4	2	0	
	(4)閲覧室(席)を利用するため	1	4	3	0	0	
	(5)講座・行事に参加するため	0	2	0	0	0	
	(6)インターネットを利用するため	0	3	0	0	0	
(7)その他	0	2	8	3	0		

クロス集計結果	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=96)						
		(1) ほぼ毎日	(2) 週に1~3回程度	(3) 月に1~3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	摘要
	(1) 学生	1	0	4	2	1	
	(2) 会社員	0	4	17	2	0	
	(3) 自営業	0	1	2	0	0	
	(4) 公務員	0	0	4	1	0	
	(5) 主婦	0	7	16	3	0	
(6) その他	2	12	10	6	1		

(「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	52 52.0%	38 38.0%	10 10.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	100 100.0%	8.6 A
貸出以外のサービスはいかがですか(「資料探しのお手伝い」「本の展示コーナー」「お話し会」など)	31 31.0%	40 40.0%	21 21.0%	1 1.0%	0 0.0%	7 7.0%	100 100.0%	7.7 B	
図書館内は清潔に保たれていますか	51 51.0%	37 37.0%	11 11.0%	1 1.0%	0 0.0%	0 0.0%	100 100.0%	8.5 A	
「館内の案内表示」や「書架の整理・整頓」などの図書館の使い易さはいかがですか	42 42.0%	41 41.0%	14 14.0%	1 1.0%	0 0.0%	2 2.0%	100 100.0%	8.2 A	
「職員の目配り」「館内巡回」などの安全管理の状況はいかがですか	41 41.0%	39 39.0%	19 19.0%	1 1.0%	0 0.0%	0 0.0%	100 100.0%	8.0 A	
図書館に来られた目的は十分に達成されましたか	48 48.0%	41 41.0%	8 8.0%	1 1.0%	0 0.0%	2 2.0%	100 100.0%	8.5 A	
当図書館について、全般的な満足度はどのくらいですか	42 42.0%	50 50.0%	7 7.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.0%	100 100.0%	8.4 A	

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> ・絵本の蔵書数が多く、予約をするとすぐに借りられて有難いです。また、本がきれいにラミネートされていて、気持ちよく読むことができます。 ・いつも職員の方々には感謝しています。 ・いつ来ても迅速でいねいに対応してくれます。トイレもきれいで館内も清潔です。 ・本がキレイなのと、分かりやすい配置になっていて選びやすくて他の図書館より来るのが多いと思います。 ・いつも素敵な本を並べて下さりありがとうございます。 	
	改善等の要望事項	①指定管理者の管理運営に関するもの	区 の 対 応 (具 体 的 に)
		<ul style="list-style-type: none"> ・赤ちゃんの月齢にあった育児本を見つけるのが難しいので、月齢別(または0歳、1歳のように)のお薦め本の紹介があるといいなと思います。 ・館内のごみ箱について、もう少し整理している方が館内が綺麗に見えると思う。 	
②施設の構造や制度に関するもの	<ul style="list-style-type: none"> ・雑誌架の扉にストッパーがなく、取り出すときに使いにくい。また、閉まる時に大きな音をする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・分かり易い書架の配架や案内をしていきます。 ・ゴミ箱についても中のごみを片付けた後に洗うなど、清潔に保つように注意していきます。 ・予算上の調整も必要なため、課題とさせていただき、扉が閉まる際の音については、クッション等で防音対策を図っていきます。 	

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分		令和2年度決算額	令和3年度決算額	令和4年度決算額	評価
区 収 入	施設使用料				図書館については使用料の徴収は無いため非該当。
	その他				
	合計				
管 理 代 行 経 費	人件費	37,730,125	38,989,937	42,429,411	四半期毎に適正に執行していることを確認している。
	その他維持管理費	19,023,916	18,287,361	14,594,207	
	合計(精算後の額)	56,754,041	57,277,298	57,023,618	

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)	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	各種報告物は期日までに確実に提出するようにしている。提出前には二人で内容チェックをし、提出するようにしている。	内容に不備はなく、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	各種業務日誌等は施設可能なキャビネットに保管し、適切な管理を行っている。	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	相談が必要な案件は区へ連絡を入れている。且つ、緊急の場合は電話やFAXを使って指示を受けている。	グループウェアや電話等により、十分に連絡・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	令和4年4月1日現在の司書率は70.6%(13.2/18.7人)である。	ローテーション表、出勤簿を確認し、司書率は管理運営の基準を満たしており、必要な知識・経験のある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)	事業計画で提出している配置人数を遵守している。イベントや学校支援の際は手厚いシフトとなっている。	ローテーション表、出勤簿を確認し、館長・業務責任者を中心に施設の設置目的を最大限に発揮できる人員を配置している。	○
	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	休館日の時間を使い、全体研修を実施している。本社のマナー研修なども適宜実施している。	休館日の全体研修の実施など、職員の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	利用者に不快な印象を持たれないように節度ある服装である。接客は重要案件であるので、研修を定期的に行っている。	職員の服装及び接客態度は適切である。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	多目的室の利用は予約受付簿の記入で管理を行い、利用マニュアルに沿って運営している。	施設、設備の公正な利用は確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	自主事業計画書に沿ってイベント、講座等を実施している。コロナ禍も落ち着いてきたため、集客のイベントも再開した。	新型コロナウイルス感染症対策に十分に配慮しながら、自主事業計画書に沿ってイベント、講座等が実施された。興味深い企画が多く参加者の評価も高い。	○
	使用料等の会計管理は適切か	現金は金庫に保管し、現金出納簿により適正に管理している。	帳簿等により、適切に処理・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	利用者が分かりやすいように施設の案内図を拡充したり、書架の見出しを増やしたりして利便性の向上に努めている。	利用案内や書架案内図などで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	館報「こはね通信」を毎月発行し、館内に設置すると共に、町内会や各図書館へ送付している。また、イベントのポスター等も町内会掲示板、羽田特別出張所に掲示協力いただいている。	館報を毎月発行し、イベントのPRなども地域協力を得て利用促進に繋げている。	○

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)	所管課評価
運 営	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	情報共有を職員間に密に行うため、事案が起こった都度、速やかに口頭周知、連絡ノート、ミーティングなどで周知徹底している。また、重要事項は区へも報告をするようにしている。	クレームは職員で情報共有し、再発防止に努めている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	プロバスケットボールチーム羽田ヴィッキーズとのおはなし会や大鳥居町内会、羽田特別出張所との月に一回の定期清掃活動での交流などを図っている。また、館報を町内会の回覧板に組み入れて各家庭に回していただくなど、協力体制が出来ている。	近隣の施設や団体等と連携し、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	施錠可能なキャビネットに保管し、適切に管理している。保存期間経過後は適切にシュレッダー処理を行っている。	個人情報情報は適切に管理されている。	○
	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	個人情報保護、CSRの研修は継続して実施。休館日には問題提起や話し合いを行い、情報共有している。	個人情報保護、法令遵守のためマニュアルが整備され、職員研修も実施されている。	○
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・防災マニュアル」を作成、消防訓練等の実施訓練を行い、意識を常に持ってもらうように心掛けている。	マニュアルは整備されており、職員への周知も適切に実施されている。	○
	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	本社の安否確認システムにより、非常時連絡等の訓練を実施した。図書館においても消防訓練の中で避難訓練等を実施している。	緊急時の初動連絡体制の整備は適切にされ、避難訓練等も実施されている。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	館内巡回は頻繁に行い、問題点は記録につけている。また、人の少なくなる夜間にはスタッフに防犯ブザーを携帯させている。	館内は定期的に巡回し、防犯・防災の管理体制は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	鍵は施錠出来るところに保管し、取り扱いには特に注意している。閉館時は見回りを行い、施錠は責任者が行っている。	鍵の保管、施錠管理は適切に実施されている。	○

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)	所管課評価		
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)	定期点検は計画的に実施され、記録簿はキャビネットに保管されている。	設備保守点検は計画的に実施され、点検記録は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)	不具合が生じた場合は本社、大田図書館に報告(電話、グループウェアで)。原因の特定を行い、速やかに対処している。	適宜、速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)	利用者の不便にならないように、優先順位を決めて、適切に対応している。修繕も定期的に行い、快適な環境維持に努めている。	修繕等は、区と協議のうえ、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)	清掃事業、電気設備、消防設備等の再委託業務は手順に沿って適切に行っている。	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)	照明のLED化や裏面活用紙を使用するなど、省エネルギー・省資源に努め、大田区のエコオフィス推進プランに則った取組みを行っている。	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	クリアファイルに機器ごとにファイリングし保管している。	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	クリアファイルに機器ごとにファイリングし保管している。	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	備品台帳との照合が出来るように備品シールを貼付し、設置場所を台帳に記載している。	備品台帳に基づき、適切に管理されている。	○
	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	日常清掃は日々実地確認を行い、点検をしている。問題があった場合は清掃業者とも都度話し合い、改善するようにしている。	日常清掃及び定期清掃は適切に実施され、館内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	日常清掃の中で補充を行い、消耗品は定期的に追加購入し補填している。	消耗品は適切に補充されている。	○	
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		ゴミ箱をわかりやすく分別し、処理業者に適切に引き渡している。	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		敷地内の巡回も定期的に行い、自転車の整理、ゴミの回収、問題がないか等確認している。	施設周辺の美化は維持されている。	○		

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=×

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)

ポストコロナ禍をふまえて、本年度は少しずつ自主事業を再開することが出来た。
 郷土博物館との連携で、羽田出身の写真家による写真展を開催することができ、地元の方々に見ていただくことができた。また、同様に川瀬巴水のデジタルアート展示に際しても、郷土博物館の協力もあり、いままでにはない形でのアートの展示を実施することが出来た。(3月5日～31日)
 コロナ禍で中止していたはねだ寄席も再開し、午前午後30名の参加があった。また、はねだ音楽祭では大田区で活動しているボランティア団体を招致し、クラリネットの演奏会を実施した。反響は大きく、40名定員の申し込みが1時間で埋まるほどだった。
 児童系の事業としては、8月に大田区総合体育館にて3館合同のヴィッキーズのパフォーマンスとお話会を実施した。(親子16組参加)11月には読み聞かせアドバイザーの内田早苗さんを招致し、読み聞かせに関する講演会を実施した。

6 財務状況に関する施設所管課所見

入手した資料に基づき、安全性、収益性について審査を行った結果、財務状況について重要な問題点(指摘事項)は見当たらないと判断します。

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"> ・館内外の設備等の改善を継続して、利用しやすい環境を整えている。夏休みには、小中学生を対象に多目的室を開放し、ニーズに沿って柔軟に対応している。 ・地元羽田にちなんだ本の紹介やスタッフおすすめ本を掲載した「こはね通信」は、出張所等にも配架を依頼し広報に努めている。 ・郷土博物館との共同企画の写真展やデジタルアート展は大変好評で、図書館利用のきっかけづくりとして評価できる。 ・姉妹都市であるアメリカ・セラム市の関連資料を収集し資料を充実させている。同コーナー内の「英語多読コーナー」の資料は常によく利用されている。 ・利用者に寄り添った聞き取りを行い、丁寧なレファレンスを行っている。
改善すべき点	利用者アンケートで要望があった、雑誌架の扉の不具合は、区と相談のうえ検討を進められたい。

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4年度
評価実施日	令和5年5月30日

1 施設概要

施設名	大田区立六郷図書館		
所在地	南六郷3-10-3		
指定管理者	名称 株式会社ヴィアックス		
	代表者 代表取締役社長 西門 直		
	住所 東京都文京区本郷4-9-25 真成館ビル2階		
指定期間	令和2年4月 ~ 令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和47年11月開館、平成17年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始、平成28年4月仮庁舎に移転、平成30年12月新館移転。		
担当部課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話 03 (3758)3471	FAX 03 (3758)3625	

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5年2月1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	100	(小数点以下第二位を四捨五入)	

単純集計結果	性別	(1) 男 46.0%	(2) 女 54.0%					無回答 0.0%	
	年代	(1) 20歳未満 9.0%	(2) 20歳代 7.0%	(3) 30歳代 24.0%	(4) 40歳代 23.0%	(5) 50歳代 20.0%	(6) 60歳代 7.0%	(7) 70歳以上 10.0%	無回答 0.0%
	職業	(1) 学生 9.0%	(2) 会社員 40.0%	(3) 自営業 5.0%	(4) 公務員 6.0%	(5) 主婦 16.0%	(6) その他 21.0%	無回答 3.0%	
	利用時間帯	(1) 9～12 29.5%	(2) 12～16 35.2%	(3) 16～閉館 17.1%	(4) 全日 13.3%	無回答 4.8%			
	利用頻度	(1) ほぼ毎日 2.9%	(2) 週に1～3回程度 31.4%	(3) 月に1～3回 56.9%	(4) 年に数回 8.8%	(5) はじめて 0.0%	無回答 0.0%		
	利用目的	(1) 資料を借りるため 61.0%	(2) 図書館で本を読むため 20.6%	(3) 新聞や雑誌を読むため 6.6%	(4) 閲覧室(席)を利用するため 5.1%	(5) 講座・行事に参加するため 0.0%	(6) インターネットを利用するため 0.7%	(7) その他 5.1%	無回答 0.7%

クロス	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=131)								
		(1) 資料を借りるため	(2) 図書館で本を読むため	(3) 新聞や雑誌を読むため	(4) 閲覧室(席)を利用するため	(5) 講座・行事に参加するため	(6) インターネットを利用するため	(7) その他	摘要
	(1) 学生	7	5	2	1	0	0	1	
	(2) 会社員	38	10	0	2	0	1	1	
	(3) 自営業	4	1	0	0	0	0	0	
	(4) 公務員	6	0	1	0	0	0	0	
	(5) 主婦	11	3	2	1	0	0	1	
	(6) その他	14	9	4	3	0	0	3	

集計結果	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=138)						
		(1) ほぼ毎日	(2) 週に1~3回程度	(3) 月に1~3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	摘要
	(1)資料を借りるため	1	28	50	6	0	
	(2)図書館で本を読むため	1	9	17	2	0	
	(3)新聞や雑誌を読むため	0	6	3	0	0	
	(4)閲覧室(席)を利用するため	0	5	2	0	0	
	(5)講座・行事に参加するため	0	0	0	0	0	
	(6)インターネットを利用するため	0	1	0	0	0	
(7)その他	1	1	4	1	0		

クロス集計結果	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=99)						
		(1) ほぼ毎日	(2) 週に1~3回程度	(3) 月に1~3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	摘要
	(1) 学生	0	4	4	1	0	
	(2) 会社員	0	10	24	6	0	
	(3) 自営業	1	2	3	0	0	
	(4) 公務員	0	1	5	0	0	
	(5) 主婦	0	7	7	2	0	
(6) その他	2	7	13	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

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	66	21	13	0	0	0	100	8.8
		66.0%	21.0%	13.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	A
	貸出以外のサービスはいかがですか(「資料探しのお手伝い」「本の展示コーナー」「お話し会」など)	42	21	34	0	0	3	100	8.0
		42.0%	21.0%	34.0%	0.0%	0.0%	3.0%	100.0%	A
	図書館内は清潔に保たれていますか	65	23	9	1	1	1	100	8.8
		65.0%	23.0%	9.0%	1.0%	1.0%	1.0%	100.0%	A
	「館内の案内表示」や「書架の整理・整頓」などの図書館の使い易さはいかがですか	56	29	12	3	0	0	100	8.5
56.0%		29.0%	12.0%	3.0%	0.0%	0.0%	100.0%	A	
「職員の目配り」「館内巡回」などの安全管理の状況はいかがですか	59	21	16	4	0	0	100	8.4	
	59.0%	21.0%	16.0%	4.0%	0.0%	0.0%	100.0%	A	
図書館に来られた目的は十分に達成されましたか	63	23	13	1	0	0	100	8.7	
	63.0%	23.0%	13.0%	1.0%	0.0%	0.0%	100.0%	A	
当図書館について、全般的な満足度はどのくらいですか	58	31	10	1	0	0	100	8.7	
	58.0%	31.0%	10.0%	1.0%	0.0%	0.0%	100.0%	A	

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> • どの図書館にも殺菌の機械が設置されていて、何人もの人が読んだり手にとっているのですが、本が清潔で安心です。 • 蔵書が充実していて嬉しいです。ない本はリクエストも可能でいつも感謝しております。 • スタッフさんいつも挨拶してくれます。六郷のスタッフさんは皆さん感じが良い方ばかりです。本がわからない時、探してくれます。 • 皆様の対応は常に明るく丁寧ですがすがしいです。子供や老人に対しても真摯に対応されており見ていてほっとします。 • 来館時、帰宅時にも声をかけていただきホスピタリティを感じます。 		
	改善等の要望事項	①指定管理者の管理運営に関するもの <ul style="list-style-type: none"> • 利用時間などの利用方法についての案内を館内掲示を増やしてほしい • 利用者マナー（話し声、トイレの使用、設備使用後の片付、駐輪場の適切な利用）について、注意喚起等を徹底してほしい。 ②施設の構造や制度に関するもの 特になし	区の対応（具体的に）	<ul style="list-style-type: none"> • ご不便をおかけしないように、適宜、館内の掲示等を行っていきます。 • 定期的な施設内見廻り・点検を更に実施していきます。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分	令和2年度決算額	令和3年度決算額	令和4年度決算額	評価	
区収入	施設使用料			図書館については使用料の徴収は無いため非該当。	
	その他				
	合計				
管理代行経費	人件費	56,111,497	54,900,714	54,871,692	四半期毎に適正に執行していることを確認している。
	その他維持管理費	14,902,668	16,649,078	15,118,108	
	合計(精算後の額)	71,014,165	71,549,792	69,989,800	

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)	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	図書館で作成し、管理担当チェックのもと、提出している。	内容に不備はなく、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	ファイルに綴じて整理を行い、保管をしている。	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	必要な案件があった場合は区と管理担当へ連絡、相談を行っている。	グループウェアや電話等により、十分に連絡・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	令和4年4月1日現在の司書率は49.4%(8.3/16.8人)である。	ローテーション表、出勤簿を確認し、司書率は管理運営の基準を満たしており、必要な知識・経験のある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)	1Fはカウンター、書架ともにスタッフが常時配置のシフト。2Fは自動貸出機設置・死角のミラー設置、スタッフによる定期巡回(トイレ含む)・書架整頓により対応している。	ローテーション表、出勤簿を確認し、館長・業務責任者を中心に施設の設置目的を最大限に発揮できる人員を配置している。	○
	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	館内整理日にスタッフに周知徹底。出勤時の朝会、昼会での問題確認も実施。	会社や図書館において、基本的なサービス業務・個人情報保護・人権・展示等多岐にわたる研修があり参加していることを確認した。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	服装は会社指定のドレスコードに準拠。来館者への声掛けなどを行っている。	職員の服装及び接客態度は適切である。	○

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)	所管課評価
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	多目的室の利用など、マニュアルに基づいた対応を行っている。	施設、設備の公正な利用は確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	コロナ禍での制限も少しずつ緩和された為、自主事業は計画通り実施できた。	企画書・報告書を確認したところ、計画どおり運営されている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	現金は施錠できる金庫に保管し、必ず使用簿などでその日の現金の記録をしている。	帳簿等により、適切に処理・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	各フロアに書架案内図を設置するほか、カウンターからでも案内できるように、書架の背に番号を付け、利用者に場所が分かりやすいようにしている。	利用案内や書架案内図などで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	学校連携6校、6保育園との定例来館おはなし会、毎週のお話会を実施。自主事業も50周年企画、工作会等を実施し、稼働率向上につながっている。	地域の学校・保育園・創業支援施設(六郷ベース)・福祉施設との連携事業を実施し、稼働率の向上に努めている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	利用者からの要望やクレームについては職員間の連絡を密にして、過去のクレーム案件を検証しながら対応している。特に返却/弁償時の対応については、慎重な対応を行うよう徹底している。	クレームは職員で情報共有し、再発防止に努めている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	今年度も隣接する保育園と共同で防災訓練を行った。また、六郷BASEとの連携企画も実施しており、良好である。	近隣の施設や団体等と連携し、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	個人情報に係る書類は鍵のかかるキャビネットに保管している。	個人情報情報は適切に管理されている。	○
	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	1年に一回、「個人情報保護」についての研修を実施している。	個人情報保護、法令遵守のためマニュアルが整備され、職員研修も実施されている。	○
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	「危機管理対策マニュアル」を用意し、誰もが手に取れるところに常時置いている。	マニュアルは整備されており、職員への周知も適切に実施されている。	○
	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	12月に消防・避難訓練を実施した。	緊急時の初動連絡体制の整備は適切にされ、避難訓練等も実施されている。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	書架整理をしながら、常に書架間に職員がいるように心掛け、不適切なことがないか注意している。	館内は定期的に巡回し、防犯・防災の管理体制は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	鍵はキーボックス、鍵のかかるキャビネットに保管している。	鍵の保管、施錠管理は適切に実施されている。	○

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)	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)	各種点検の記録は年度でまとめて保管している。	設備保守点検は計画的に実施され、点検記録は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)	対応困難な場合など相談させていただき、状況・原因を調査のうえ、速やかに報告している。	適宜、速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)	適宜、速やかに対応を行っている。	修繕等は、区と協議のうえ、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)	委託業者と連携を行い、作業報告書の確認を行い、管理を行っている。	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、	館内を定期的に巡回し、温度・湿度を確認している。また、不要な照明のオフも実施している。	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	ファイルにまとめ、特定の場所に保管している。	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	ファイルにまとめ、特定の場所に保管している。	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	備品台帳にて管理している。	備品台帳に基づき、適切に管理されている。	○
	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	日常・定期清掃については委託業者との契約をして対応している。	日常清掃及び定期清掃は適切に実施され、館内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	清掃委託業者により、補充が行われている。	消耗品は適切に補充されている。	○	
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		各種ごとにゴミ箱を用意し、分別に心がけている。	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。	○		
施設周辺的美観は維持されているか		施設外の巡回時などにゴミなどが落ちていないか確認している。特に春～秋にかけては植栽の雑草除去も実施している。	施設周辺の美化は維持されている。	○		

(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=×)

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)

令和4年度は六郷図書館設立50周年の節目であり、記念事業を展開した。「六郷図書館年表」、「六郷図書館の思い出・お祝いメッセージ」、「新規登録のお子さんへのバックプレゼント」、「記念品贈呈(オリジナルタオル)スタンプラリー」、「読書通帳」といった企画を実施。前年度に引き続き新型コロナウイルス感染拡大防止を継続しながらの図書館運営となったが、令和4年度より、近隣施設と連携したイベントや外部講師を招いてのイベントなども再開し、図書館への来館促進を図った。近隣施設の六郷BASEとの年間を通しての資料貸出を実施。令和5年度にむけた自主事業の企画検討打合せを複数回実施した。老人保健施設「翔裕園」とは、「認知症予防体操 元気サロン」の実施、移動図書館の再開に向けた連携も行った。展示(一般、児童、AV)は利用者にとって興味・関心のあるテーマを考え毎月実施したことにより資料貸出の促進につながった。調べる学習コンクールにも継続して参加し、児童の学習への意欲を向上させる支援ができた。

6 財務状況に関する施設所管課所見

入手した資料に基づき、安全性、収益性について審査を行った結果、財務状況について重要な問題点(指摘事項)は見当たらないと判断します。

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 checked="" 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"> ・周辺地域との関係は非常に良好である。近隣の創業支援施設六郷BASEと十分な連携を図り、産業関連以外にも多様な資料貸出を実施。次年度以降の共同企画についての計画も進められている。翔裕園とは一般区民向けに「認知症予防体操 元気サロン」を実施している。新型コロナウイルスの感染拡大防止により中止されている移動図書館の再開に向けての準備も順調である。 ・図書館内の展示においても、多様な展示により資料貸出の促進につながっている。
改善すべき点	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者満足度調査の結果、利用者マナーに関する改善要望の声が多かった。施設内外の巡回を強化、安心・安全で快適に利用できる施設の提供ができるよう努められたい。

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4年度
評価実施日	令和5年6月14日

1 施設概要

施設名	大田区立下丸子図書館		
所在地	下丸子2-18-11		
指定管理者	名称	(株)ヴィアックス	
	代表者	西門 直	
	住所	中野区弥生町2-8-15	
指定期間	令和2年4月 ~ 令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和50年9月開館、平成16年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始。		
担当部課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03 (3758)3471	FAX 03 (3758)3625

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5年2月1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	100	(小数点以下第二位を四捨五入)	

単純集計結果	性別	(1) 男 24.0%	(2) 女 76.0%					無回答 0.0%	
	年代	(1) 20歳未満 2.0%	(2) 20歳代 8.0%	(3) 30歳代 30.0%	(4) 40歳代 19.0%	(5) 50歳代 27.0%	(6) 60歳代 15.0%	(7) 70歳以上 8.0%	無回答 1.0%
	職業	(1) 学生 3.0%	(2) 会社員 39.0%	(3) 自営業 1.0%	(4) 公務員 2.0%	(5) 主婦 35.0%	(6) その他 16.0%	無回答 4.0%	
	利用時間帯	(1) 9～12 23.0%	(2) 12～16 27.0%	(3) 16～閉館 39.0%	(4) 全日 17.0%				無回答 1.0%
	利用頻度	(1) ほぼ毎日 4.0%	(2) 週に1～3回程度 26.0%	(3) 月に1～3回 63.0%	(4) 年に数回 4.0%	(5) はじめて 0.0%	無回答 3.0%		
	利用目的	(1)資料を借りるため 88.0%	(2)図書館で本を読むため 17.0%	(3)新聞や雑誌を読むため 9.0%	(4)閲覧室(席)を利用するため 3.0%	(5)講座・行事に参加するため 9.0%	(6)インターネットを利用するため 0.0%	(7)その他 4.0%	無回答 1.0%

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=125)									
クロス		(1)資料を借りるため	(2)図書館で本を読むため	(3)新聞や雑誌を読むため	(4)閲覧室(席)を利用するため	(5)講座・行事に参加するため	(6)インターネットを利用するため	(7)その他	摘要
	(1) 学生	2	1	1	1	0	0	0	
	(2) 会社員	35	8	3	1	3	0	2	
	(3) 自営業	1	0	0	0	0	0	0	
	(4) 公務員	2	0	0	0	0	0	0	
	(5) 主婦	33	6	2	1	2	0	0	
	(6) その他	12	2	2	0	3	0	2	

集計結果	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=127)						
		(1) ほぼ毎日	(2) 週に1~3回程度	(3) 月に1~3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	摘要
	(1)資料を借りるため	2	25	57	3	0	
	(2)図書館で本を読むため	1	5	10	1	0	
	(3)新聞や雑誌を読むため	2	0	6	1	0	
	(4)閲覧室(席)を利用するため	0	0	2	0	0	
	(5)講座・行事に参加するため	1	1	6	0	0	
	(6)インターネットを利用するため	0	0	0	0	0	
(7)その他	0	0	3	1	0		

クロス集計結果	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=79)						
		(1) ほぼ毎日	(2) 週に1~3回程度	(3) 月に1~3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	摘要
	(1) 学生	0	0	2	0	0	
	(2) 会社員	2	7	28	2	0	
	(3) 自営業	0	0	1	0	0	
	(4) 公務員	0	0	2	0	0	
	(5) 主婦	0	1	19	1	0	
(6) その他	2	2	9	1	0		

(「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	61	37	2	0	0	0	100	9.0
		61.0%	37.0%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	S
	貸出以外のサービスはいかがですか(「資料探しのお手伝い」「本の展示コーナー」「お話し会」など)	45	27	21	0	0	7	100	8.1
		45.0%	27.0%	21.0%	0.0%	0.0%	7.0%	100.0%	A
	図書館内は清潔に保たれていますか	52	41	7	0	0	0	100	8.6
		52.0%	41.0%	7.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	A
	「館内の案内表示」や「書架の整理・整頓」などの図書館の使い易さはいかがですか	44	43	12	0	0	1	100	8.3
		44.0%	43.0%	12.0%	0.0%	0.0%	1.0%	100.0%	A
	「職員が目配り」「館内巡回」などの安全管理の状況はいかがですか	47	41	10	0	0	2	100	8.4
47.0%		41.0%	10.0%	0.0%	0.0%	2.0%	100.0%	A	
図書館に来られた目的は十分に達成されましたか	55	42	3	0	0	0	100	8.8	
	55.0%	42.0%	3.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	A	
当図書館について、全般的な満足度はどのくらいですか	57	41	2	0	0	0	100	8.9	
	57.0%	41.0%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	A	

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	児童の展示コーナーを気に入っている。 児童向けのイベントやスタンプラリー・読書ノートが読書の動機づけになっている。 ファミリークラブが楽しみ。 クラフトクラブが楽しかった。手芸の本をたくさん借りるきっかけとなった。 夏休みの宿題をする際に、子育て支援室を開放してもらえてありがたかった。 空調管理・机の消毒・おむつ替えの場所について配慮が行き届き、安全で過ごしやすい環境が整えられている。 読みたい本の取り寄せの対応(区外借用も含む)が早く、連絡の電話対応も丁寧でうれしい。		
	改善等の要望事項	①指定管理者の管理運営に関するもの ・子どもが保育園に通っているので、お話会やファミリークラブを土日に開催してほしい。 ・本を開いて読めるテーブル+椅子がもう少しあると嬉しい。キッズルームを復活してほしい。	区 の 対 応 (具 体 的 に)	・おはなし会につきましては、定例おはなし会を毎週水曜日、第3日曜日のファミリークラブの中でお話会を開催しています。ご要望につきましては今後の検討とさせていただきます。 ・感染予防対策による間引きを解消し、席数を増やしています。また、キッズルームの開放についても再開しました。
		②施設の構造や制度に関するもの 特に無し		

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分		令和2年度決算額	令和3年度決算額	令和4年度決算額	評価
区 収 入	施設使用料				図書館については使用料の徴収は無いため非該当。
	その他				
	合計				
管 理 代 行 経 費	人件費	67,349,863	67,495,413	66,081,127	四半期毎に適正に執行していることを確認している。
	その他維持管理費	15,395,875	15,970,985	15,856,273	
	合計(精算後の額)	82,745,738	83,466,398	81,937,400	

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)	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	月単位で報告書を作成し、翌月初に提出している。内容に不備がないか複数の者で確認したうえで、提出している。	内容に不備はなく、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	年度別でファイリング保管している。	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	緊急時以外は、グループウェアのメッセージ、FAXを使用して文書で連絡、報告を行い、電話での問い合わせは極力行わないようにしている。	グループウェアや電話等により、十分に連絡・調整がなされている。	○

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)	所管課評価
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	令和4年4月1日現在の司書率は76.4%(12.0/15.7人)である。	ローテーション表、出勤簿を確認し、司書率は管理運営の基準を満たしており、必要な知識・経験のある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)	各担当者が不在であっても、責任者間でフォローできるようなシフトを組み調整している。	ローテーション表、出勤簿を確認し、館長・業務責任者を中心に施設の設置目的を最大限に発揮できる人員を配置している。	○
	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	全職員が共通した認識をもって効率的に業務に取り組めるよう、ローカルルールを定め運営している。年に1度、安全衛生教育を少人数で実施。	危機管理研修は外部講師を招き全体で行い、少人数での確認研修を行っている。また、業務研修も職員の経験年数に有った内容で個別に行ない職員の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	服装・身だしなみ等は本社規定の服装規則を遵守している。個々の利用者の要求に応じた対応を心掛け、説明はわかりやすく、簡潔に行うよう指導している。	職員の服装及び接客態度は適切である。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	多目的室の使用希望日の2か月前から予約を受け付けている。競合した場合は、くじ引きにより使用団体を決めており、公正な運営を行っている。	施設、設備の公正な利用は確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	感染症予防対策を行っているため、中止となる事業もあったが、可能な限り実施。(9割予定通り実施済み)	新型コロナウイルス感染症の影響で中止になったもの以外は着実に実施されている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	多目的室収納金:使用の翌日に現金と領収書を突き合わせて確認している。コピー料金:毎朝、開館前に前日分の売上げを確認している。	帳簿等により、適切に処理・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	各階に案内図、書架図を配置。児童室の書架はわかりやすいよう、分類・テーマを追加して表示。利用案内などは、各階のカウンター付近に設置。	利用案内や書架案内図などで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り組みは有効か	学校を通して、図書館カードの新規登録および更新の案内を実施。	近隣校への新規登録カードの配布に加え、近隣児童館・保育園への出張お話し会の時に図書館案内と共に新規登録のカードを配布している。また、貸出実績が少ないが図書館として利用者へ進めたい図書の展示などを行い、眠っている図書の活性化を図っている。	○

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)	所管課評価
運 営	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	意見などを頂戴した場合は、速やかに改善策や別の提案などを検討し対応することで、問題を拡大させないようにしている。	クレームは職員で情報共有し、再発防止に努めている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	青少年対策委員会や郷土玩具保存会と共同事業に取り組んでいる。(郷土玩具保存会とのイベントは新型コロナウイルス感染症拡大のため中止となった) 児童館、保育園、養護学校からの依頼も可能な範囲で対応している。	近隣の施設や団体等と連携し、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	各種帳票類、レシート類は保管期限を厳守し裁断処理を実施。廃棄後は処理状況を記録し、保管。個人情報の記載がある資料等は、施錠できるキャビネット内で保管。	個人情報情報は適切に管理されている。	○
	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	全スタッフを対象とし、個人情報保護、人権問題、コンプライアンス研修を実施。	個人情報保護、法令遵守のためマニュアルが整備され、職員研修も実施されている。	○
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	年に2度(消防訓練時と館内研修時)、全スタッフに対して周知と再確認を行っている。別途責任者を対象に、マニュアルの読み合わせと、避難経路や消火器の設置場所などの確認をしている。	マニュアルは整備されており、職員への周知も適切に実施されている。	○
	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	年に1度、消防署職員の指導のもと、消防訓練、避難誘導、救護訓練、AED操作体験などを実施。(2022年12月12日実施。)	緊急時の初動連絡体制の整備は適切にされ、避難訓練等も実施されている。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	開館中は、定期巡回を7回実施し、館内秩序の維持に努めている。責任者は別途、1時間に1回程度巡回。	館内は定期的に巡回し、防犯・防災の管理体制は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	鍵はキーボックス内にて保管。閉館時は職員2名体制で巡回を行い、施錠等の確認を実施。施錠確認後、さらに館員全員で館内に利用者が残っていないかを再確認した上で退館している。	鍵の保管、施錠管理は適切に実施されている。	○

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)	所管課評価	
施設管理	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)	各種点検の記録などの書類は、過去数年の記録とあわせて保管。	設備保守点検は計画的に実施され、点検記録は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)	大田区指定管理担当者、工事担当者、本社管理担当へ速やかに報告している。	適宜、速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)	修繕履歴 3階誘導灯ランプ交換(9月29日) 1階照明器具交換(2月16日) 扉錠前交換・洗浄・屋外キーボックス更新工事(3月27日) 図書除菌機フィルター交換(3月31日)	修繕等は、区と協議のうえ、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)	再委託業者と連携をとり、適切な管理を行っている。	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)	空調機の温度設定と館内の照度は、時間帯や季節、天候によって適切に調整している。尚、節電のため、トイレ・休憩コーナーは通常消灯しており、利用する際に点灯ただけよう利用者への周知ポスターを掲示している。	適切に実施されている。	○
施設管理	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	一定の場所に保管しているが、古い機器の証明書等は保管していないものもある。	適切に整備・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	同上	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	台帳に未記入の備品は報告済み。更新手続き等も適宜実施している。	備品台帳に基づき、適切に管理されている。	○
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	日々、清潔さを保つよう努めている。開館中、手の空いた職員も書棚やカウンター周りの拭き掃除を行っている。トイレ、洗面台はアルコール除菌剤を使用して拭き取り作業を適宜実施している。	日常清掃及び定期清掃は適切に実施され、館内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	こまめに補充し対応している。各階に設置している手指消毒剤の補充に注意を払い対応している。	消耗品は適切に補充されている。	○
		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	可燃、不燃、ミックスと種類ごとにゴミ箱を設置。ペットボトルについては館内に設置している自動販売業者に回収を依頼している。	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。	○
		施設周辺的美観は維持されているか	駐輪場の整理とあわせて、ごみ拾いを毎日実施。敷地外周の落ち葉なども撤去。隣接する公園のトラブルについても対応している。	施設周辺の美化は維持されている。	○

(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=×)

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】《通年イベント》

図書館を継続して利用していただけるような仕組みとして、さまざまなイベントを通年で実施している。

「読書ノート」「あいうえお絵本読書ラリー」「同小説読書ラリー」は、児童の読書への動機づけとなっており、子どもだけでなく、保護者からも好評を得ている。

「図書館をもっと便利に使おう」(プライベート利用案内)は、機器の操作に不慣れな利用者には親切なサービスと受け取っていただいている。図書館システムの有効活用につながっている。

・しもまるこファミリークラブ(17回、107人) ・読書ノート(177冊配布)、読書手帳(59冊配布) ・「あいうえお絵本読書ラリー」(294冊配布) ・「あいうえお小説読書ラリー」(177冊配布) ・「図書館をもっと便利に使おう」(598人)

【イベント等】《特定の期間実施》

図書館に親しみを感じていただき、貸出・予約だけではなく図書館の魅力を実感していただくために様々なイベントを実施している。特に、春・秋の図書館フェスティバルでは一日を通して図書館で遊んでいただけるようにイベントの組み立てを工夫した。

・子どもの読書週間記念「春の図書館フェスティバル」(5月14日～15日)

「スペシャルファミリークラブ」(4回、21人)、「子ども映画会」(4回、22人)、「おさかなつりゲーム」(148人)、「リサイクル本市」(200人、2388冊配布)

・秋の読書週間「図書館フェスティバル」(11月13日)

「スペシャルファミリークラブ」(1回、6人)、「リサイクル本市」(213人、2527冊配布)、「ひつじちゃんのまとあてゲーム」(69人)、「3ナンバー輪投げゲーム」(30人)

児童対象には図書館に親しみをおぼえてもらい、楽しく、かつ便利な図書館としての存在をアピールするため各種イベントを行っている。尚、登録者数・貸出し資料数増加を目的とし、図書館カードを持っていることをイベントの参加要件とし、イベントの種類によっては貸出冊数も参加要件としている。

・子どもの読書週間記念「わなげにチャレンジ」(4月23日～5月8日) 406人

・「たくさん読んでゲームにちょうせん」(7月4日～7月8日) 子ども37人

・なつやすみスペシャルおはなし会(7月24日) 29人(1回目:子ども6人、大人6人 2回目:子ども10人、大人1人 3回目:子ども8人、大人4人)

・夏休み子ども工作会「バスボム(入浴剤)をつくろう」(8月10日) 子ども6人

・クリスマスお話・工作会(12月21日) 3人(子ども2人、大人1人)

・「多言語のお話会～春を楽しむ」(子ども・子育て支援事業)(3月5日、午前と午後各1回) 14人(子ども7人、大人7人)

・子育て支援室の開放(子ども・子育て支援事業)(7月18日～8月31日) 33回実施、66人

・「みんなで楽しむ映画上映会～「おしん」」(子ども・子育て支援事業)(3月25日) 大人3人

特筆すべき事業内容

・クラフトクラブ

イベントを通して、参加者同士や、参加者と図書館員との交流をはかり、図書館利用に親しみを覚えてもらうことを目的に実施。また、分担収集の分野である家政関連資料の活用・貸出増加につなげることを意図した。講座は2回連続講座を2度行うこととした。次の講座までに分からなかった部分を質問できる「チューター」の利用日をもうけ、参加者が作品を作り上げた達成感を感じていただけるよう工夫した。

「かぎ針編みに挑戦・バッグをつくろう」

1回目(6月25日) 大人9人、子ども2人

チューター利用日(7月23日、8月4日、8月20日) 大人14人、子ども6人

2回目(9月17日) 大人7人

「初めてのかぎ針編みに挑戦(2回連続講座)」

1回目(1月22日) 大人7人

チューター利用日(2月5日、2月9日) 大人5人

2回目(2月19日) 大人5人

・下丸子ひつじと交換ノート(8月1日から受付～先着30人)

下丸子図書館のマスコットキャラクター「ひつじ」と、子どもたちの間で交換ノートをするイベント。「ひつじ」に扮した館員と、参加した子どもがお互いにおすすめの本を紹介しあうページを用意し読書活動につなげた。

・就労支援「職業訓練セミナー」(10月21日)

・子ども・子育て支援「就労支援講座」(1月20日)

ハローワーク大森と共催で実施した。求職活動中の方を対象に実施し、図書・雑誌などの貸出・予約だけでなく、利用者が必要とする情報の発信場としての図書館のアピールにもつなげた。

地域との連携・貢献

・「六郷伝統のとんび風をつくろう」講師の要望により感染症対策のため中止

六郷とんび風の会との共催で、郷土の歴史・文化を学ぶ講座として企画したが、感染症対策のため中止となった。

・多摩川土手で遊ぼう「青空図書館」(10月30日) 650冊配布

矢口地区青少年対策委員会主催のイベントに参加。リサイクル資料を提供するとともに、図書館でのさまざまな取り組みについてもアピールした。

6 財務状況に関する施設所管課所見

入手した資料に基づき、安全性、収益性について審査を行った結果、財務状況について重要な問題点(指摘事項)は見当たらないと判断します。

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"> ・設備や物品の管理が適切に行われており、清潔で使いやすい施設となっている。特に児童書特設コーナー周りは、子どもも保護者も楽しく過ごせるようなレイアウトの工夫が見られる。また、最上段の棚の本を取りやすくするために全書棚の棚の位置を変更する等、利用者の目線に立った改善に取り組んでいる。 ・分担収集分野に応じた行事が非常に充実しており、家政学関連の「クラフトクラブ」は参加者から好評を得ていて大人の参加者も多い。児童書の特設コーナー設置館としては「あいうえお絵本読書ラリー」が読書のきっかけ作りとして効果が見込まれている他、主にレファレンスで対応している子育てに関する相談の受付や、子どもの読書週間記念「わなげにチャレンジ」・「スペシャルファミリークラブ」等多岐に渡っている。 ・学校図書館支援・地域との連携を図る行事も積極的に行われている。新型コロナウイルス感染症対策が着実に実施されており、その周知も適切に行われている。 			
改善すべき点	<p>職員によって事務処理の習熟度に差があるとのことなので、少人数でも行うという職員研修の内容を更に充実させ、普段の業務中の指導も含めて、今後も継続したレベルアップを図りたい。</p>			

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4年度
評価実施日	令和5年5月31日

1 施設概要

施設名	大田区立多摩川図書館
所在地	多摩川2-24-63
指定管理者	名称 株式会社図書館流通センター
	代表者 代表取締役社長 谷一 文子
	住所 東京都文京区大塚三丁目1番1号
指定期間	令和2年4月 ~ 令和7年3月
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。
施設の沿革	昭和58年8月開館、平成16年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始。
担当部課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館
	電話 03 (3758)3471 FAX 03 (3758)3625

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5年2月1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	100							(小数点以下第二位を四捨五入)	
単純集計結果	性別	(1) 男 33.0%	(2) 女 66.0%					無回答 1.0%	
	年代	(1) 20歳未満 1.0%	(2) 20歳代 1.0%	(3) 30歳代 7.0%	(4) 40歳代 17.0%	(5) 50歳代 18.0%	(6) 60歳代 25.0%	(7) 70歳以上 31.0%	無回答 0.0%
	職業	(1) 学生 1.0%	(2) 会社員 21.0%	(3) 自営業 8.0%	(4) 公務員 0.0%	(5) 主婦 35.0%	(6) その他 28.0%	無回答 7.0%	
	利用時間帯	(1) 9～12 25.7%	(2) 12～16 30.5%	(3) 16～閉館 27.6%	(4) 全日 14.2%				無回答 1.9%
	利用頻度	(1) ほぼ毎日 5.0%	(2) 週に1～3回程度 33.0%	(3) 月に1～3回 57.0%	(4) 年に数回 5.0%	(5) はじめて 0.0%	無回答 0.0%		
	利用目的	(1)資料を借りるため 71.2%	(2)図書館で本を読むため 9.6%	(3)新聞や雑誌を読むため 8.0%	(4)閲覧室(席)を利用するため 3.2%	(5)講座・行事に参加するため 1.6%	(6)インターネットを利用するため 1.6%	(7)その他 4.8%	無回答 0.0%
クロス	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=115)								
		(1)資料を借りるため	(2)図書館で本を読むため	(3)新聞や雑誌を読むため	(4)閲覧室(席)を利用するため	(5)講座・行事に参加するため	(6)インターネットを利用するため	(7)その他	摘要
	(1) 学生	1	0	0	0	0	0	0	
	(2) 会社員	20	3	1	1	0	1	1	
	(3) 自営業	8	1	1	0	1	0	0	
	(4) 公務員	0	0	0	0	0	0	0	
	(5) 主婦	31	3	2	0	1	0	2	
(6) その他	25	3	5	2	0	1	1		

集計結果	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=125)						
		(1) ほぼ毎日	(2) 週に1~3回程度	(3) 月に1~3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	摘要
	(1)資料を借りるため	3	32	50	4	0	
	(2)図書館で本を読むため	1	6	4	1	0	
	(3)新聞や雑誌を読むため	3	2	4	1	0	
	(4)閲覧室(席)を利用するため	0	3	1	0	0	
	(5)講座・行事に参加するため	0	2	0	0	0	
	(6)インターネットを利用するため	0	1	1	0	0	
(7)その他	0	1	5	0	0		

クロス集計結果	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=93)						
		(1) ほぼ毎日	(2) 週に1~3回程度	(3) 月に1~3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	摘要
	(1) 学生	0	1	0	0	0	
	(2) 会社員	0	8	12	1	0	
	(3) 自営業	0	4	4	0	0	
	(4) 公務員	0	0	0	0	0	
	(5) 主婦	0	7	25	3	0	
(6) その他	4	11	13	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

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)	
	職員・スタッフの対応はいかがですか	45	42	12	1	0	0	100	8.3
		45.0%	42.0%	12.0%	1.0%	0.0%	0.0%	100.0%	A
	貸出以外のサービスはいかがですか(「資料探しのお手伝い」「本の展示コーナー」「お話し会」など)	23	43	30	0	0	4	100	7.3
		23.0%	43.0%	30.0%	0.0%	0.0%	4.0%	100.0%	B
	図書館内は清潔に保たれていますか	36	50	14	0	0	0	100	8.1
		36.0%	50.0%	14.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	A
	「館内の案内表示」や「書架の整理・整頓」などの図書館の使い易さはいかがですか	30	51	19	0	0	0	100	7.8
		30.0%	51.0%	19.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	B
	「職員が目配り」「館内巡回」などの安全管理の状況はいかがですか	32	40	26	0	0	2	100	7.8
32.0%		40.0%	26.0%	0.0%	0.0%	2.0%	100.0%	B	
図書館に来られた目的は十分に達成されましたか	42	49	7	2	0	0	100	8.3	
	42.0%	49.0%	7.0%	2.0%	0.0%	0.0%	100.0%	A	
当図書館について、全般的な満足度はどのくらいですか	40	48	12	0	0	0	100	8.2	
	40.0%	48.0%	12.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	A	

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> ・展示コーナーは見やすく工夫されているのが感じられます。本選定の参考にしています。 ・いつも適切なCDや本を探してもらえるので大変助かっています。 ・いつも整理整頓されていて、とても気持ちよく利用させていただいています。 ・予約システムが大変ありがたいいつも活用させていただいています。 ・簡単なハンドメイドのリーフレットが楽しめました。 		
	改善等の要望事項	①指定管理者の管理運営に関するもの ・おはなしの部屋でのおはなし会、子どもシアター等を再開して欲しい。 ・イベント(大人のための工作会、読書会、講座)を再開して欲しい。 ②施設の構造や制度に関するもの ・図書館で死角がたくさんあるのでそれをなくしてくれたらもう少し気軽に滞在できるのではないかと思います。	区の対応(具体的に)	・おはなしの部屋でのおはなし会や各イベントについて、順次再開をしています。 ・防犯用のミラーを設置し、巡回を強化しています。安心してご利用いただけるよう、より一層努めていきます。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分		令和2年度決算額	令和3年度決算額	令和4年度決算額	評価
区収入	施設使用料				図書館については使用料の徴収は無いため非該当。
	その他				
	合計				
管理代行経費	人件費	42,300,187	44,971,255	42,879,137	四半期毎に適正に執行していることを確認している。
	その他維持管理費	22,615,813	20,290,745	20,678,863	
	合計(精算後の額)	64,916,000	65,262,000	63,558,000	

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)	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	期日までに提出している。追加・変更の申請書等もその都度提出している。	内容に不備はなく、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	年度別にタイトルと保管期限を明示して施錠保管している。	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	運営で問題や疑義が生じた場合は、その都度、報告・連絡を行っている。	グループウェアや電話等により、十分に連絡・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	令和4年4月1日現在の司書率は70.1%(11.0/15.7人)である。	ローテーション表、出勤簿を確認し、司書率は管理運営の基準を満たしており、必要な知識・経験のある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)	施設の設置目的を最大限発揮できるよう月間勤務表や一日のタイムテーブルを適切に作成している。	ローテーション表、出勤簿を確認し、館長・業務責任者を中心に施設の設置目的を最大限に発揮できる人員を配置している。	○
	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	館内整理日でテーマを設定した研修を実施し、資質向上に努めている。	研修の年間計画を立てて、接遇やレファレンスも含めた研修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	服装を統一化し、ホスピタリティを心がけた接客を行っている。	職員の服装及び接客態度は適切である。	○

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)	所管課評価
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	ルールに基づき、公正な利用のための運営を行っている。	施設、設備の公正な利用は確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	新型コロナウイルス感染症の予防を最優先に考えながら可能な範囲で実施した。	新型コロナウイルス感染症対策のため配布物での事業や館内展示をテーマを決めて行ったりしたが、感染予防対策を取りながら事業の再開をし、計画どおりの事業運営ができています。	○
	使用料等の会計管理は適切か	館長、責任者および経理担当者により適正に管理している。	帳簿等により、適切に処理・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	利用者に合わせ分かりやすい説明を心がけている。	利用案内や書架案内図などで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り組みは有効か	新型コロナウイルス感染症拡大防止を考慮しながら取り組んでいる。	イベント・館内展示などを実施し、利用促進に寄与している。また、40周年記念事業の為に利用者コメントなどを集めて機運を高めている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	真摯に傾聴し、十分検討した上で適切に対応している。	クレームは職員で情報共有し、再発防止に努めている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	コミュニケーションを大切にし、良好な関係を築いている。	近隣の施設や団体等と連携し、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	施錠し保管するとともに個人情報保管調査書に基づく個人情報保管記録票により管理している。	個人情報は適切に管理されている。	○
	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	個人情報保護等の研修をスタッフ全員に実施している。チェックリスト等も作成している。	個人情報保護、法令遵守のためマニュアルが整備され、職員研修も実施されている。	○
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	自治体防災カードと指定管理者緊急連絡先・緊急対応をスタッフ全員が理解し、所持している。	マニュアルは整備されており、職員への周知も適切に実施されている。	○
	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	初動の連絡体制を整備し、その確認および避難誘導等の訓練を実施した。	緊急時の初動連絡体制の整備は適切にされ、避難訓練等も実施されている。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	開館時は1時間毎に館内を巡回、閉館後は機械警備を実施している。	館内は定期的に巡回し、防犯・防災の管理体制は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	鍵の管理は、保管庫を設置している。施錠管理も適切に行っている。	鍵の保管、施錠管理は適切に実施されている。	○

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)	所管課評価
施設管理 共通 建物 設備	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)	事業計画書の管理業務実施計画表に基づき実施し、点検記録は年度ごとに保管している。	設備保守点検は計画的に実施され、点検記録は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)	修理・更新が必要な箇所について原因および対応方法を明らかにし、速やかに報告を行っている。	適宜、速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)	修繕方法を具体的に検討し、最適なものを実施している。	修繕等は、区と協議のうえ、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)	手順に従い適正に行っている。	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)	照明器具のこまめな消灯、空調の温度管理等状況に合わせ柔軟に実施し、節電に努めている。	適切に実施されている。	○
施設管理 設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイリングし、取り出しやすい場所で保管している。	適切に整備・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	ファイリングし、取り出しやすい場所で保管している。	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	備品台帳の備品を部屋別に分類し、さらに備考(設置場所・特徴)を設けて、管理を容易にしている。	備品台帳に基づき、適切に管理されている。	○
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	事業計画書の管理業務実施計画表に基づき、適切に清掃業務を実施している。	日常清掃及び定期清掃は適切に実施され、館内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	開館前に補充し、開館中は適時補充している。	消耗品は適切に補充されている。	○
	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	ごみの分別を行い、リサイクルを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。	○
	施設周辺的美観は維持されているか	日常清掃や植栽の剪定など適切に行い、美観を維持している。	施設周辺的美化は維持されている。	○

(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=×)

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)

大人のための朗読会を3年ぶりに開催した。参加者は15名でとても喜んでいただけた。大人のための工作会は令和4年度も開催を見合わせた。『おうちで大人のための工作会通信』を作成し、館内で配布した。こども読書週間のスペシャルおはなし会は中止したが、代わりに読書感想画を募集する「みてみて！わたしのすきな本」を実施し、応募作品を館内で展示した。おはなし会は月1回～2回開催することができた。大田区図書館を使った調べる学習コンクールを開催し、前年度よりも56点多い167点の応募があった。

6 財務状況に関する施設所管課所見

入手した資料に基づき、安全性、収益性について審査を行った結果、財務状況について重要な問題点(指摘事項)は見当たらないと判断します。

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"> ・館内館外共に清潔が保たれている。余裕を持たせた配架がしてあり、書棚の最上段をほとんど使用していないことと併せて本が手に取りやすく利便性を図ることができている。 ・展示において利用者からの評価が高く、読書活動の推進へ繋がられている。 ・利用者満足度調査の自由意見では、スタッフの接遇やレファレンスに関する対応について、多くの利用者から高評価を得ており、図書館利用の促進に繋がられている。 ・新型コロナウイルス感染症の影響により、各種事業の実施が制限される中、こどもスタンプラリーなどの実施により、読書活動の推進に繋がった。
改善すべき点	<ul style="list-style-type: none"> ・公開書架や児童室に死角が多いため、令和4年度にカーブミラーを2か所増設したが、どうしてもカバーできない部分も有るため、今後も更なる防犯意識を持って巡回を行い、利用者の安全・安心な環境が保たれるよう図られたい。

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4年度
評価実施日	令和5年6月21日

1 施設概要

施設名	大田区立蒲田図書館
所在地	東蒲田1-19-22
指定管理者	名称 JCS/NPTグループ (代表法人:日本コンベンションサービス株式会社 構成企業:野村不動産パートナーズ株式会社)
	代表者 日本コンベンションサービス株式会社 代表取締役 近浪 弘武
	住所 東京都千代田区霞が関1-4-2 大同生命霞が関ビル18階
指定期間	令和2年4月～令和7年3月
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。
施設の沿革	昭和35年3月開館、平成3年10月移転、平成17年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始。
担当部課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館
	電話 03 (3758)3471 FAX 03 (3758)3625

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5年2月1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	100 (小数点以下第二位を四捨五入)

単純集計結果	性別	(1) 男 38.0%	(2) 女 62.0%					無回答 0.0%	
	年代	(1) 20歳未満 8.0%	(2) 20歳代 6.0%	(3) 30歳代 22.0%	(4) 40歳代 19.0%	(5) 50歳代 12.0%	(6) 60歳代 15.0%	(7) 70歳以上 18.0%	無回答 0.0%
	職業	(1) 学生 10.0%	(2) 会社員 35.0%	(3) 自営業 3.0%	(4) 公務員 7.0%	(5) 主婦 21.0%	(6) その他 17.0%	無回答 7.0%	
	利用時間帯	(1)9～12 25.9%	(2)12～16 33.7%	(3)16～閉館 27.9%	(4) 全日 9.6%				無回答 2.9%
	利用頻度	(1)ほぼ毎日 3.0%	(2)週1～3回 36.0%	(3)月1～3回 54.0%	(4)年に数回 6.0%	(5)はじめて 0.0%	無回答 1.0%		
	利用目的	(1)資料を借りるため 65.4%	(2)図書館で本を読むため 15.7%	(3)新聞や雑誌を読むため 2.4%	(4)閲覧室(席)を利用するため 7.0%	(5)講座・行事に参加するため 2.4%	(6)インターネットを利用するため 1.6%	(7) その他 3.9%	無回答 1.6%

クロス	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=108)								
		(1)資料を借りるため	(2)図書館で本を読むため	(3)新聞や雑誌を読むため	(4)閲覧室(席)を利用するため	(5)講座・行事に参加するため	(6)インターネットを利用するため	(7) その他	摘要
	(1) 学生	5	3		1			2	
	(2) 会社員	31	8			1	2		
	(3) 自営業	3							
	(4) 公務員	4	2	1	2	1			
	(5) 主婦	18	2		1				
(6) その他	12	2	1	4	1		1		

集計結果	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=121)						摘要
		(1)ほぼ毎日	(2)週に1~3回程度	(3)月に1~3回	(4)年に数回	(5)はじめて	
	(1)資料を借りるため	2	26	47	5		
	(2)図書館で本を読むため	1	5	12	1		
	(3)新聞や雑誌を読むため	1	1	1			
	(4)閲覧室(席)を利用するため		3	6			
	(5)講座・行事に参加するため			2	1		
	(6)インターネットを利用するため		2				
(7)その他		2	3				

クロス集計結果	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=98)						摘要
		(1)ほぼ毎日	(2)週に1~3回程度	(3)月に1~3回	(4)年に数回	(5)はじめて	
	(1) 学生	1	7	2			
	(2) 会社員		8	25	2		
	(3) 自営業		1	2			
	(4) 公務員		3	4			
	(5) 主婦	1	8	10	2		
	(6) その他	1	9	10	2		

※職業・利用頻度ともに未記入者1名あり

(「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	58	34	8	0	0	0	100
		58.0%	34.0%	8.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	(A)
	貸出以外のサービスはいかがですか(「資料探しのお手伝い」「本の展示コーナー」「お話し会」など)	37	32	21	1	0	9	100	7.9
		37.0%	32.0%	21.0%	1.0%	0.0%	9.0%	100.0%	(B)
	図書館内は清潔に保たれていますか	49	41	9	0	0	1	100	8.5
		49.0%	41.0%	9.0%	0.0%	0.0%	1.0%	100.0%	(A)
	「館内の案内表示」や「書架の整理・整頓」などの図書館の使い易さはいかがですか	46	37	15	0	0	2	100	8.3
		46.0%	37.0%	15.0%	0.0%	0.0%	2.0%	100.0%	(A)
	「職員の目配り」「館内巡回」などの安全管理の状況はいかがですか	40	39	19	1	0	1	100	8.0
		40.0%	39.0%	19.0%	1.0%	0.0%	1.0%	100.0%	(A)
	図書館に来られた目的は十分に達成されましたか	58	34	6	0	0	2	100	8.8
		58.0%	34.0%	6.0%	0.0%	0.0%	2.0%	100.0%	(A)
	当図書館について、全般的な満足度はどのくらいですか	58	33	6	0	0	3	100	8.8
		58.0%	33.0%	6.0%	0.0%	0.0%	3.0%	100.0%	(A)

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> ・リサイクル本が楽しみです。どの本もきれいで好感が持てます。 ・自動貸出機がとても便利。はじめて利用するときはスタッフの方が丁寧にやり方を教えてくれて、とても親切だなと思いました。 ・毎回定期的に替わる展示コーナーがとても楽しみです。季節に沿ったテーマやユニークなテーマなど工夫をこらした本のコレクションたち。まず、そこを見てから借りるようにしています。 ・各書棚に立ててある本もセンスのよいセレクトだと思います。 ・いつも自動貸出機の前で困っているときには声を掛けていただき、助かっています。たいへんなこともあるかと存じますが、応援しています！ ・季節の行事の時の飾りもツリーやおばけちゃんなど工夫されていてよいと思います。 ・子どもも自分のかいたものが貼ってあるのがうれしかったようで、何度も見ていました。おかげさまで本好きに育っております。 ・本棚に展示している本(本の表紙が書架の棚に立ててあるやつ)が魅力的でついつい借りてしまいます。自分だけでは手に取らない本に出会えるためいつも感謝しております。 ・最近借りられた本のコーナーがとても役立っています。 ・一歳児と四歳児と来ることが多いです。どうしてもうるさくなったりトラブル(表示などをいじってしまう)など発生してしまうのですが、おだやかに対応してくださるので、子連れでも安心して来館できます。ありがとうございます！ ・隣の区に住んでおりますが、週末子どもと来ています。絵本や紙しばいなどたくさんあって子どもも喜んでます。 		
	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"> ・本を借りる際に自動貸出機がうまく反応しないときがある。 <p>②施設の構造や制度に関するもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・パソコン席の西日が強いため、ブラインドを修理していただけたら嬉しいです。 	区 の 対 応 (具 体 的 に)	<ul style="list-style-type: none"> ・機器に不具合がある場合は、その都度業者が対応していますが、操作時に反応が悪い場合はカウンタースタッフにいつでもご相談ください。 ・ブラインドの交換を実施しました。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分		令和2年度決算額	令和3年度決算額	令和4年度決算額	評価
区 収 入	施設使用料				図書館については使用料の徴収は無いため非該当。
	その他				
	合計				
管 理 代 行 経 費	人件費	41,067,738	42,833,207	42,613,571	四半期毎に適正に執行していることを確認している。
	その他維持管理費	19,981,421	19,700,840	19,747,941	
	合計(精算後の額)	61,049,159	62,534,047	62,361,512	

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	各種報告書は不備のないように慎重に確認し、期日までに提出している。	内容に不備はなく、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	施錠可能な書棚で保管している。	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	報告事項は速やかに連絡できるような体制を構築している。	グループウェアや電話等により、十分に連絡・調整がなされている。	○

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
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	令和4年4月1日現在の司書率は78.8%(13.4/17.0人)である。	ローテーション表、出勤簿を確認し、司書率は管理運営の基準を満たしており、必要な知識・経験のある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)	土日などの繁忙日はシフトを厚くするなど、安定したサービスを心掛けた員数とシフトを敷いている。	ローテーション表、出勤簿を確認し、館長・業務責任者を中心に施設の設置目的を最大限に発揮できる人員を配置している。	○
	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	全員が集まる月に一度の休館日を利用して、全体研修を実施し、情報の共有に努めている。	業務に必要な研修だけでなく、質の高い防災に関する実践的な研修も実施しており、非常時に地域の公共施設としての役割を果たすことができる職員の育成をしている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	基準通りに対応している。	職員の服装及び接客態度は適切である。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	常に心掛けている。	施設、設備の公正な利用は確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	計画を立て、綿密に企画を推進して、確実に運営している。	多種多様な事業を計画通り運営している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	規定通りに適切に管理している。	帳簿等により、適切に処理・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	「図書館ガイド」に基づき、丁寧に説明している。また、館内案内表示は見やすいと利用者から好評を得ている。	利用案内や書架案内図などで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り組みは有効か	館内掲示物に気を配り、頻繁に刷新している。また、書架では“面出し”を重視している。従来からの月2回の展示図書の外に季節に応じた料理本の展示。また、本屋大賞(翻訳部門)は外国小説の書架での展示を実施している。ブラウジングしてワクワクするような書架づくりを心掛け、何度も足を運ぼうと思う図書館を目指している。	書架は非常に整頓されており、利用者に分かりやすい書架の見出しを工夫し配置していた。また、館内の掲示物も新しく、頻繁に刷新している様子が確認できた。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレームに対しては、その都度責任者が速やかに対応しており、区内図書館の共有ページに情報を共有している。	クレームは職員で情報共有し、再発防止に努めている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	極めて良好な関係を築いている。従来の町会自治会および近隣商店街だけでなく、総合体育館、大田観光協会、社会福祉協議会、包括支援センター蒲田などと連絡を取り合い、連携・協働をしている。	近隣の施設や団体等と連携し、良好な関係を築いている。	○

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	
情報管理	個人情報適正に管理されているか	個人情報が含まれている資料は、鍵付きの戸棚に保管しており、過去の資料は保管期間経過後、速やかに裁断処分をしている。また、保管者と廃棄者の他に確認者を設けて、個人情報の確実な管理を徹底している。	個人情報は適切に管理されている。	○	
	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	毎年、職員全員が個人情報保護および法令遵守の研修を受けている。	個人情報保護、法令遵守のためマニュアルが整備され、職員研修も実施されている。	○	
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	マニュアルは整備されており、職員への周知を徹底している。	マニュアルは整備されており、職員への周知も適切に実施されている。	○	
	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	緊急時の連絡体制は整っており、避難誘導訓練・消火訓練を実施している。また、災害に強い図書館をめざし、災害想定シミュレーション訓練を実施している。	緊急時の初動連絡体制の整備は適切にされ、避難訓練等も実施されている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	日頃から館内の巡回をして、不審者・不審物・いたずらなど、また怪我人・病人の発生がないかどうかを確認している。災害時の備蓄品として救急用品・防災用具の他に水と食料を保存している。年に数回の訓練により、それぞれの役割をしっかりと把握でき、いざというときに確実に動けるような体制を整えている。	館内は定期的に巡回し、防犯・防災の管理体制は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	適切に管理している。	鍵の保管、施錠管理は適切に実施されている。	○	
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)	整備・保管している。	設備保守点検は計画的に実施され、点検記録は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)	速やかに報告している。	適宜、速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)	速やかに対応している。	修繕等は、区と協議のうえ、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)	年間計画にて実施する点検等は契約書を取り交わしている。	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)	エアコンの温度設定や使用していないコーナーの消灯などを順次実施している。	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	保存している。	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	保存している。	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	備品台帳や持込備品一覧表に基づいて整理整頓している。		備品台帳に基づき、適切に管理されている。	○	

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
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、年間計画に基づき清掃を実施し、必要に応じて巡回時に清掃をしている。	日常清掃及び定期清掃は適切に実施され、館内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	欠品のないように購入し、清掃時・巡回時に補充している。	消耗品は適切に補充されている。	○
	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	ゴミ箱に分別できるように貼り紙をして適切に処理している。	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	毎朝、図書館周辺を清掃している。紅梅、満天星躑躅、紫陽花など蒲田図書館の特徴となっている木花の手入れを怠らないようにしている。また、特別出張所ごとの「18色の緑づくり」事業に参加して、プランターに季節の草花を植えて美観の維持に努めている。	施設周辺の美化は維持されている。	○

(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=×)

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）

地域情報の紹介のため「シリーズ調べる」というレファレンスツールを作成している。
 毎月発行している「蒲田図書館通信」でも、地域情報の紹介と関連資料の紹介に努めている。
 近隣地域との関係が極めて良好であり、地域に根ざしたさまざまなイベントに参加していたが、この3年間はコロナ禍のためそれらの事業は休止している。
 貸出サイクルに合わせて、スタッフによる月2回の展示を心待ちにしている利用者が多く、毎回150点ほどの貸出に結びついている。
 展示については、季節ごとの料理に関する図書を集めたコーナーや本屋大賞翻訳部門の特集展示をしており、利用者から好評を得ている。
 少し前に読まれた本コーナーとして複本のある図書を集めたコーナーを愛好している利用者も多数いる。
 工作会の講師として、区内で精力的に活動しているワークショップグループの「いけがみわーく」さんのつながりにより、年3回の大人の手芸工作会と1回の児童対象の工作会を実施して、いずれも好評を得ている。
 近隣町工場の職人や日本工学院専門学校の方に講師になってもらい児童対象の工作会やプログラミング教室を実施している。
 認知症に関連する、展示会やトークイベントを積極的に行っている。
 東日本大震災の被災者をお呼びして、12年前の震災の様子やその後の復興、そして被災者としての葛藤を語ってもらい、大田区民の防災意識を高めている。

6 財務状況に関する施設所管課所見

入手した資料に基づき、安全性、収益性について審査を行った結果、財務状況について重要な問題点(指摘事項)は見当たらないと判断します。

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"> ・災害時を想定した実践的な防災訓練を職員研修で定期的実施しており、非常時に地域の防災拠点としての役割を務めるよう職員の質の向上に努めている。 ・地域に根差した図書館として様々な取り組みをしつつも、認知症や防災に関するものなど、広く社会に需要がある自主事業を実施して積極的に広報をすることで、図書館への新規利用者増加へ向けた取り組みも実施している。 ・館内は清潔に保たれており、館外は木花の手入れをするなど美観が維持されている。
改善すべき点	<ul style="list-style-type: none"> ・雨漏り箇所が発生するなど建物が老朽化しているため、区と協議しながら計画的な修繕を実施されたい。

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4年度
評価実施日	令和5年6月26日

1 施設概要

施設名	大田区立蒲田駅前図書館
所在地	蒲田5-13-26-301
指定管理者	名称 株式会社図書館流通センター
	代表者 代表取締役社長 谷一文子
	住所 東京都文京区大塚三丁目1番1号
指定期間	令和2年4月～令和7年3月
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図ること。
施設の沿革	昭和56年4月開館、平成15年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営を開始。
担当部課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館
	電話 03 (3758)3471 FAX 03 (3758)3625

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5年2月1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	100 (小数点以下第二位を四捨五入)

単純集計結果	性別	(1) 男 44.0%	(2) 女 53.0%						無回答 3.0%
	年代	(1) 20歳未満 11.0%	(2) 20歳代 6.0%	(3) 30歳代 6.0%	(4) 40歳代 9.0%	(5) 50歳代 16.0%	(6) 60歳代 24.0%	(7) 70歳以上 24.0%	無回答 4.0%
	職業	(1) 学生 11.0%	(2) 会社員 33.0%	(3) 自営業 2.0%	(4) 公務員 1.0%	(5) 主婦 18.0%	(6) その他 23.0%	無回答 12.0%	
	利用時間帯	(1) 9～12 25.0%	(2) 12～16 32.0%	(3) 16～閉館 35.0%	(4) 全日 9.0%	無回答 5.0%			
	利用頻度	(1) ほぼ毎日 2.0%	(2) 週に1～3回程度 38.0%	(3) 月に1～3回 54.0%	(4) 年に数回 3.0%	(5) はじめて 0.0%	無回答 3.0%		
	利用目的	(1)資料を借りるため 57.0%	(2)図書館で本を読むため 28.0%	(3)新聞や雑誌を読むため 22.0%	(4)閲覧室(席)を利用するため 20.0%	(5)講座・行事に参加するため 0.0%	(6)インターネットを利用するため 2.0%	(7)その他 7.0%	無回答 5.0%

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=120)									
クロス		(1)資料を借りるため	(2)図書館で本を読むため	(3)新聞や雑誌を読むため	(4)閲覧室(席)を利用するため	(5)講座・行事に参加するため	(6)インターネットを利用するため	(7)その他	摘要
	(1) 学生	5	6	2	4	0	0	0	
	(2) 会社員	21	6	6	6	0	1	1	
	(3) 自営業	1	1	1	1	0	0	0	
	(4) 公務員	1	0	0	0	0	0	0	
	(5) 主婦	14	4	5	1	0	0	0	
	(6) その他	15	7	5	3	0	0	3	

集計結果	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=138)						
		(1) ほぼ毎日	(2) 週に1~3回程度	(3) 月に1~3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	摘要
	(1)資料を借りるため	0	20	37	0	0	
	(2)図書館で本を読むため	2	15	10	1	0	
	(3)新聞や雑誌を読むため	1	13	8	0	0	
	(4)閲覧室(席)を利用するため	1	7	11	1	0	
	(5)講座・行事に参加するため	0	1	1	0	0	
	(6)インターネットを利用するため	0	1	1	0	0	
(7)その他	0	4	2	1	0		

クロス集計結果	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=89)						
		(1) ほぼ毎日	(2) 週に1~3回程度	(3) 月に1~3回	(4) 年に数回	(5) はじめて	摘要
	(1) 学生	0	6	4	1	0	
	(2) 会社員	1	11	21	0	0	
	(3) 自営業	0	1	1	0	0	
	(4) 公務員	0	0	1	0	0	
	(5) 主婦	0	8	10	0	0	
(6) その他	0	11	13	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
利用者満足度調査	職員・スタッフの対応はいかがですか	30	38	22	9	0	1	100	7.2
		30.0%	38.0%	22.0%	9.0%	0.0%	1.0%	100%	B
	貸出以外のサービスはいかがですか(「資料探しのお手伝い」「本の展示コーナー」「お話し会」など)	17	27	44	4	0	8	100	6.5
		17.0%	27.0%	44.0%	4.0%	0.0%	8.0%	100%	C
	図書館内は清潔に保たれていますか	29	41	27	1	0	2	100	7.5
		29.0%	41.0%	27.0%	1.0%	0.0%	2.0%	100%	B
	「館内の案内表示」や「書架の整理・整頓」などの図書館の使い易さはいかがですか	27	35	32	3	0	3	100	7.2
		27.0%	35.0%	32.0%	3.0%	0.0%	3.0%	100%	B
「職員の目配り」「館内巡回」などの安全管理の状況はいかがですか	25	33	36	2	2	2	100	7.0	
	25.0%	33.0%	36.0%	2.0%	2.0%	2.0%	100%	B	
図書館に来られた目的は十分に達成されましたか	28	50	18	1	1	2	100	7.6	
	28.0%	50.0%	18.0%	1.0%	1.0%	2.0%	100%	B	
当図書館について、全般的な満足度はどのくらいですか	25	44	24	4	1	2	100	7.2	
	25.0%	44.0%	24.0%	4.0%	1.0%	2.0%	100%	B	

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	<p>いつも丁寧に対応していただき感謝しております。自習室が充実していてとても助かっています。テーマ毎の本を並べてあるコーナーが好きで思わず借りてしまいます。大田区の図書館では一番イイ方である。職員も親切で希望にかなっております。平安時代貴族の知らなかった生活の本etcがあり、とても面白かった。少しマニアック的な要素があるととても楽しい。自宅に近くて、買い物のついでにも利用出来て・・・ありがたい存在です！名前わかりませんがとても親切な女性に助かりました。その方がおられるとほんと致します。</p>		
	改善等の要望事項	区 の 対 応 (具 体 的 に)	<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"> ・閲覧席・読書室における利用者のマナーが悪い。 ・エレベーターの点検日を予め教えてほしい。 ・イベントの再開を希望します。 <p>②施設の構造や制度に関するもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・閲覧席・PC席を増やしてほしい。 ・開放感がなく狭い、全体的に暗くて古い感じ。 	

・利用マナーについては館内掲示なども行い、巡回時にもお声をかけるようにします。
 ・消費者生活センターと連携し、エレベーター点検日の事前告知を徹底します。
 ・感染予防対策を取りながら、順次おはなし会や読書会などのイベントを再開します。

・スペースに余裕がなく困難な状況ですが、図書館をさらに利用しやすい環境づくりに努めていきます。
 ・限られたスペースではありますが、照明等を含めて、利用しやすい環境を整えていきます。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分		令和2年度決算額	令和3年度決算額	令和4年度決算額	評価
区 収 入	施設使用料				図書館については使用料の徴収は無いため非該当。
	その他				
	合計				
管 理 代 行 経 費	人件費	65,314,565	67,229,570	63,355,693	四半期毎に適正に執行していることを確認している。
	その他維持管理費	24,477,435	23,161,430	25,630,707	
	合計(精算後の額)	89,792,000	90,391,000	88,986,400	

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	事業計画書及び事業実績報告書等は期限内に提出し、報告内容に不備はない。	内容に不備はなく、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	事務室内の所定の棚、キャビネットに整備・保管すると共に、所定期間内保管している。	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	指定された手段で連絡・報告を行うとともに、緊急時の場合は、電話等で直ぐに報告するように徹底している。	グループウェアや電話等により、十分に連絡・調整がなされている。	○

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
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	令和4年4月1日現在の司書率は62.8%(15.0/23.9人)である。	ローテーション表、出勤簿を確認し、司書率は管理運営の基準を満たしており、必要な知識・経験のある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)	雇用形態及び各自のライフスタイルも勘案し、毎月のシフトを作成している。全時間帯に責任者2名以上を配置し、安定した業務運営可能な人員配置を行っている。	ローテーション表、出勤簿を確認し、館長・業務責任者を中心に施設の設置目的を最大限に発揮できる人員を配置している。	○
	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	本社オンライン研修を受講。また職層別に都立図書館が実施する専門的な研修も受講している。また、館内では休館日を利用して集合研修を行っている。	新任者研修や各種研修等を適切に実施し、職員の資質の向上の取り組みが積極的にされている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	社内規定による制服の着用並びにドレスコードを着用。また、OJTで接客話法の指導により、接客対応の向上に取り組んでいる。	職員の服装及び接客態度は適切である。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	読書室、閲覧席等はルールに沿って利用していただいている。	施設、設備の公正な利用は確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	令和4年度は新型コロナウイルス感染拡大防止に努めながら「調べる学習コンクール」など限定的に自主事業を実施した。	新型コロナウイルス感染症の影響で休止したもの以外、計画どおり自主事業を実施できている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	コピー料金は毎日回収した後、責任者が確認し、日報入力及び鍵のかかる金庫に格納している。	帳簿等により、適切に処理・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	図書館利用案内をエレベーター前のチラシコーナーやカウンター前など目立つところに大きく掲示。また記載台には登録要件など詳しい説明案内を作成したものを掲示している。	利用案内や書架案内などで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り組みは有効か	様々なテーマで展示やブックリストを作成し、新たな本との出会いと、普段手に取らないような本を借りる機会を提供している。	展示やブックリストの作成などにより、図書資料の貸出数の増加などに繋がっており、稼働率の向上に向けた取り組みがされている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	利用者からの苦情に対して大田図書館と共有し、意見を伺いながら適切に対応している。	クレームは職員で情報共有し、再発防止に努めている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	「調べる学習コンクール」「わくわくスクール」などにより、地域の学校支援先との連携は良好である。	近隣の施設や団体等と連携し、良好な関係を築いている。	○

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	
情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	事務室内の鍵のかかるキャビネットに施錠して保管し、保存期間の経過したものは適切にシュレッダー処理している。また、閉館時チェック表を使用し、複数名で施錠の確認をしている。	個人情報情報は適切に管理されている。	○	
	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	指定管理者としてプライバシーマークを取得している。全職員を対象に、年度毎に必ずPマーク研修を実施している。(令和4年度は12月15日の休館日に実施)	個人情報保護、法令遵守のためマニュアルが整備され、職員研修も実施されている。	○	
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	消防計画、危機管理マニュアルを整備し、職員が常時確認できる状態にし、年2回実施する自衛消防訓練実施時に職員へ内容の周知をしている。	マニュアルは整備されており、職員への周知も適切に実施されている。	○	
	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	緊急連絡体制を見やすい場所に掲示している。また、年2回、建物全体の自衛消防訓練に参加し、通報、避難誘導等の訓練を行っている。	緊急時の初動連絡体制の整備は適切にされ、避難訓練等も実施されている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	危機管理スタッフを配置し、館内巡回を行っている。また、日々のミーティング等で全職員が細かく情報の共有を行っている。	館内は定期的に巡回し、防犯・防災の管理体制は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	鍵の保管は所定のキーボックスに格納し、閉館時はチェック表を用いて、確実に全ての施錠がなされているかを必ず複数名で確認を行っている。	鍵の保管、施錠管理は適切に実施されている。	○	
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)	事業計画書の管理業務実施計画書に基づき実施し、点検記録も毎月「管理報告書」としてまとめて、保管している。	設備保守点検は計画的に実施され、点検記録は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)	修理や更新が必要な場合は、大田図書館へ報告し、工事連絡票・見積書を提出している。	適宜、速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)	緊急度や修繕規模に応じて行っている。	修繕等は、区と協議のうえ、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)	事業計画書に明記している管理会社と、書面による再委託の契約を締結している。	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)	「大田区役所エコオフィス推進プラン」に基づいた取組みを行っている。これらの対策が利用者の不便とならないように心掛けている。	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	機器の取扱説明書等を取扱説明書ファイルに保管している。	適切に整備・保管されている。	○	

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
施設管理	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	事務室内に専用ファイルを設置し、整備・管理している。	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	備品の所在を備品台帳に記載し、適切に管理している。	備品台帳に基づき、適切に管理されている。	○
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	年度計画に基づき適切に実施しており、日常の清掃日記・定期清掃の月次報告書を保管している。	日常清掃及び定期清掃は適切に実施され、館内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	毎日の清掃点検及び巡回により不足がないよう補充している。	消耗品は適切に補充されている。	○
		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	種類別に仕分けを行い、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	複合施設である消費者生活センターと連携し、適切に管理している。	施設周辺の美化は維持されている。	○

(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=×)

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)

<p>「第10回大田区立図書館を使った調べる学習コンクール」の事務局として、区内8館の運営を取り纏め、小学校32校、中学校2校、高等学校1校から計782作品(前年比+55%増加)の応募を受け付けた。本コンクールの入選作品として12作品を全国コンクールに推薦、うち2作品が8年ぶりに全国入賞作品となった。本コンクール入選作品以外の努力賞85作品についても、学校関係者から全校朝礼で表彰したいなどの要望も寄せられ、「図書館を使った調べる学習コンクール」を通して学校連携をより強化することができた。</p>
--

6 財務状況に関する施設所管課所見

<p>入手した資料に基づき、安全性、収益性について審査を行った結果、財務状況について重要な問題点(指摘事項)は見当たらないと判断します。</p>
--

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"> ・「調べる学習コンクール」事務局となっており、積極的に周知活動を実施している。参加者も増加傾向であり、図書館の利用促進や、子どもたちの調べる能力や、そこから得た情報を理解・整理する判断力・思考力等を育むことにも有効である。 ・死角が多くなる原因となっていたパーテーションを撤去し、書架の高さを低くしたことで、防犯性が向上しただけでなく、施設内の見通しがよくなり明るい印象を得ることができた。 ・自主事業を行うにあたって、利用者アンケートによる要望に応えることを重視しており、さらに高齢者向けの新規事業を検討する等意欲が感じられる。 ・個人情報保護に関して、プライバシーマークの取得とそれに伴う職員研修により、職員間の意識が高められている。
改善すべき点	<ul style="list-style-type: none"> ・来館者が多いが、区の複合施設館の為、図書館スペースの確保が困難である。しかしながら、各種事業の再開や、閲覧席の増設の要望などが多くあり、利用者からの需要や期待が大きいことが感じられる。消費者生活センター等との連携により、利用者ニーズに可能な限り応えられるよう、尽力されたい。

令和4年度
指定管理者
モニタリング結果

編集・発行
大田区 企画経営部
企 画 課
〒144-8621
大田区蒲田五丁目13番14号
電話:03-5744-1654(直通)
FAX:03-5744-1502