



令和3年度  
指定管理者  
モニタリング結果



令和4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3年度モニタリング・・・令和4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	
	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	6.2

## 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3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	総合的	9
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	総合的	16
3	大田区立平和の森会館	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	22
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	25
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PFI株式会社	平成27年4月1日	令和12年3月31日	15	総合的	28
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	総合的	36
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	総合的	
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	平成29年4月1日	令和4年3月31日	5	通常時	43
9	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	総合的	46
10	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	通常時	52
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	通常時	56
12	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	通常時	59
13	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	通常時	62
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	通常時	66
15	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フア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	通常時	69
16	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	総合的	72
17	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	総合的	78
18	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	平成29年4月1日	令和4年3月31日	5	通常時	84
19	大田区立下丸子テナポラリー工場	下丸子4-9-14	野村不動産パートナーズ株式会社	平成31年4月1日	令和4年3月31日	3	通常時	87
20	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	平成31年4月1日	令和4年3月31日	3	通常時	90
21	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	平成31年4月1日	令和4年3月31日	3	通常時	93
22	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	平成29年4月1日	令和4年3月31日	5	通常時	96
23	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	平成31年4月1日	令和4年3月31日	3	通常時	99
24	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	総合的	102
25	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	第三者	108
26-55	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	総合的	109
56	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	通常時	115
57	大田区立特別養護老人ホーム糞谷	西糞谷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	通常時	118
58	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	通常時	121
59	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	通常時	125
60	大田区立糞谷高齢者在宅サービスセンター	西糞谷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	通常時	128
61	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	第三者	131
62	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	第三者	132
63	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	通常時	133

令和3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
64	大田区立大森本町高齢者在宅サービスセンター	大森本町2-2-3	社会福祉法人東京蒼生会	令和3年4月1日	令和4年3月31日	1	通常時	136
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	通常時	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	通常時	142
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	146
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	149
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	154
70-71	大田区立うめのみ園(分場含)	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	通常時	157
72	大田区立しいのみ園	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	通常時	161
73-74	大田区立大田福祉作業所(分場含)	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	通常時	164
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	平成29年4月1日	令和4年3月31日	5	通常時	167
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	平成30年4月1日	令和5年3月31日	5	通常時	170
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	174
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	177
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	通常時	181
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	通常時	184
81-112	大田区営住宅	大森東1-36-7 他	日本管財株式会社	平成29年4月1日	令和4年3月31日	5	通常時	187
113-117	大田区民住宅	大森西2-2-1 他	日本管財株式会社	平成29年4月1日	令和4年3月31日	5	通常時	190
118	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	平成29年4月1日	令和4年3月31日	5	通常時	193
119	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	平成29年4月1日	令和4年3月31日	5	通常時	196
120	大田区立萩中公園水泳場	萩中3-26-46	株式会社協栄	平成29年4月1日	令和4年3月31日	5	通常時	199
121	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	通常時	202
122	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	通常時	206
123	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	通常時	209
124	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	通常時	212
125	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	通常時	217
126	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	通常時	220
127	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	通常時	223
128	大田区立洗足池図書館	南千束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	通常時	227
129	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	通常時	230
130	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	通常時	234
131	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	通常時	237
132	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	通常時	240
133	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	通常時	244
134	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	通常時	247



令和3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
135	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	通常時	251

令和3年度 指定管理者財務審査実施施設一覧(※2)

No.	施設名	施設の所在地	指定管理者名	指定の始期	指定の終期	指定期間 (年)	実施方法	掲載ページ
136	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	財務審査	254

※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

※2 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(136)については、令和4年度開設した施設のため、財務審査のみ実施した。

## 大田区指定管理者モニタリング結果(総合評価)

評価対象年度	令和3年度
評価実施日	令和4年9月16日

### 1 施設概要

施設名	大田区立男女平等推進センター(エセナおおた)
所在地	大田区大森北4丁目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 坂田静香
	住所 東京都大田区大森北2丁目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年開館の「大田区立婦人会館」が前身。 改修の後、平成12年4月「大田区立男女平等推進センター」としてリニューアルオープン。
担当部課 (問合せ先)	総務部人権・男女平等推進課
	電話 (5744)1610 FAX (5744)1556

### 2 利用者アンケート調査

#### ① 利用状況調査

- (1) 調査期間 令和3年11月22日～12月25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 236件

単 純 集 計 結 果	性別	(1) 男 30.1%	(2) 女 68.6%	(3) その他 0.4%						無回答 0.8%
		年代	(1) 20歳未満 0.8%	(2) 20歳代 0.3%	(3) 30歳代 9.3%	(4) 40歳代 15.7%	(5) 50歳代 11.4%	(6) 60歳代 21.6%	(7) 70歳代 29.2%	(8) 80歳以上 9.3%
	職業	(1) 学生 0.4%	(2) 会社員 23.7%	(3) 自営業 10.6%	(4) 公務員 1.7%	(5) パート・アルバイト 8.9%	(6) 専業主婦(主夫) 23.7%	(7) 無職 23.3%	(8) その他 5.9%	無回答 1.7%
	利用時間帯	(1) 午前 28.4%	(2) 午後 46.6%	(3) 夜間 14.4%	(4) 全日 1.7%	(5) 午前・午後 4.2%	(6) 午後・夜間 1.3%	(7) 午前・夜間 0.8%	無回答 2.5%	
	利用頻度	(1) 週に2日以上 5.5%	(2) 週に1日 24.4%	(3) 2週に1回 19.5%	(4) 月1回 21.2%	(5) 年に数回 12.3%	(6) はじめて 15.7%	無回答 1.7%		
	利用目的	(1) 個人利用 10.5%	(2) サークル活動 57.5%	(3) 自治会町会活動 0.8%	(4) 講座・講演会参加 20.2%	(5) 展示閲覧 1.2%	(6) 図書閲覧・貸出・返却 0.4%	(7) 仕事上の関係 2.0%	(8) その他 6.7%	無回答 1.3%
ク ロ ス 集 計 結 果	職業×利用目的(どのような職業の方が、何の目的で使用しているか) (n=244)									
		(1) 個人利用	(2) サークル活動	(3) 自治会町会活動	(4) 講座・講演会参加	(5) 展示閲覧	(6) 図書閲覧・貸出・返却	(7) 仕事上の関係	(8) その他	適要
	(1) 学生	0	0	0	1	0	0	0	0	・主婦(夫)及び無職の利用者のサークル活動での利用が多い。
	(2) 会社員	7	17	2	25	0	0	1	4	
	(3) 自営業	5	17	0	2	1	1	1	1	
	(4) 公務員	1	0	0	1	0	0	0	2	
	(5) パート・アルバイト	4	9	0	8	0	0	0	0	・次いで、講座及び講演会への参加のための利用が多い。
	(6) 専業主婦・夫	5	44	0	3	2	1	1	2	
	(7) 無職	1	46	0	6	2	1	1	1	
(8) その他	2	8	0	4	0	0	1	3		

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=244)								
	(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	
クロス集計結果	(1) 個人利用	3	2	3	7	4	6	・サークル活動などで反復しての利用が多い。 ・講座及び講演会への参加を目的に「はじめて」利用する方も一定数いる。
	(2) サークル活動	8	44	41	37	9	4	
	(3) 自治会町会活動	0	0	0	0	2	0	
	(4) 講座・講演会参加	0	8	3	6	9	24	
	(5) 展示閲覧	0	1	0	2	0	0	
	(6) 図書閲覧・貸出・返却	0	0	0	1	0	0	
	(7) 仕事上の関係	0	1	0	3	0	0	
	(8) その他	3	3	1	3	5	1	
職業×利用頻度(どのような職業の方が、どのくらいの頻度で使用しているか) (n=230)								
	(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	
クロス集計結果	(1) 学生	0	0	0	0	0	1	・月に1回以上の利用は、主婦(夫)層及び無職の利用者が多い。 ・会社員に「はじめて」の利用が多い。
	(2) 会社員	3	5	3	11	11	22	
	(3) 自営業	1	7	9	3	4	1	
	(4) 公務員	2	1	0	0	0	1	
	(5) パート・アルバイト	2	5	5	3	1	5	
	(6) 専業主婦・夫	2	15	13	19	5	3	
	(7) 無職	3	20	10	13	5	2	
	(8) その他	0	1	5	3	3	2	

(「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	90	108	33	3	1	1	236	7.9
	38.1%	45.8%	14.0%	1.3%	0.4%	0.4%	100.0%	(B)
施設予約や利用は公平・公正に行われていますか	59	116	47	0	1	13	236	7.7
	25.0%	49.2%	19.9%	0.0%	0.4%	5.5%	100.0%	(B)
施設は清潔に保たれていますか	79	126	30	0	0	1	236	7.9
	33.5%	53.4%	12.7%	0.0%	0.0%	0.4%	100.0%	(B)
備品や設備は利用しやすいですか	58	122	49	4	2	1	236	7.3
	24.6%	51.7%	20.8%	1.7%	0.8%	0.4%	100.0%	(B)
事故防止などの安全管理の状態はいかがですか	65	114	53	0	0	4	236	7.5
	27.5%	48.3%	22.5%	0.0%	0.0%	1.7%	100.0%	(B)
来所目的は十分に達成されましたか	86	121	26	0	1	2	236	8
	36.4%	51.3%	11.1%	0.0%	0.4%	0.8%	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	74	128	29	3	0	2	236	7.8
	31.4%	54.2%	12.3%	1.3%	0.0%	0.8%	100.0%	(B)

③ 要望意見

<p>良好とする評価</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・満足しています、ありがとうございます(多数)</li> <li>・何年もいつも気持ち良く使わせて頂いております。(2件)</li> <li>・コロナ対策がしっかりできていて安心です。(2件)</li> <li>・コロナの事もふまえ、当日の支払いで良いのは助かります。申し込んだ後に支払に伺い手間も省けます。</li> <li>・毎回とても丁寧なご対応をいただいています。コロナ禍の大変な中ありがとうございます。</li> <li>・初めて利用しましたが、丁寧に説明してもらって良かったです。</li> <li>・いつも子供が利用させて頂いております。講座の先生、施設の方々、皆さんが親切で安心して通わせることができいております。</li> <li>・スタッフの方に丁寧に对应して頂いたので気分よく過ごせました。</li> <li>・来所の時のご挨拶が暖かいです。いつもありがとうございます。</li> <li>・この料金でとても良い部屋を貸していただき、とてもありがたいです。</li> <li>・2階の図書コーナーは本が読めて便利。展示も良い感じ。</li> <li>・エセナの緑化活動をして10年になります。楽しく活動させて頂いています。いつも陰ながら色々な面で支えて頂き感謝の気持ちでいっぱいです。</li> </ul>	
<p>要望意見 改善等の要望事項</p>	<p>①指定管理者の管理運営に関するもの</p> <p><b>【音楽室・多目的ホール】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ピアノの調律希望(3件)</li> <li>・音楽室ピアノが埃っぽいので、少し掃除機などで吸うと良いかもしれません。</li> <li>・譜面台の数が足りない。(2件)</li> <li>・卓球用具を利用していますが、移動用のタイヤの破損など古くなっているので、更新されると良いと思います。引きずって移動させるなど、床への影響も心配です。</li> </ul> <p><b>【学習室】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・学習室にも延長コード等を備え付けて欲しい。</li> <li>・教室を使用する際、机を移動させて元に戻すとき、床にテープとか貼ってあげばきれいに戻せると思います。</li> </ul> <p><b>【施設利用手続き】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2階で手続きをしてから1階で部屋の鍵などを受け取るのが大変です。(足が悪いので)どちらかにまとめていただけると有難いです。(3件)</li> <li>・当日のシステム(前払い不可、当日のやり取りの時間のかかりすぎ)が良くない。</li> </ul> <p><b>【その他】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者用駐車場がいつも柵で閉鎖されていますが、いつでも利用者(足腰が弱った高齢者を含む方が該当すると思います)が利用できるようにオープンに置いて頂きたいと思います。不正利用する方がいるので、とのことですが一部そういう方がいたとしても貼り紙をして注意すればいいと思います。職員には手間でしようが利用者本位の施設であって欲しいと思います。いつも利用者の気持ちに沿って。</li> <li>・食事中の会話いっぱいしている、30分以上いる人、注意を示すものがテーブルにあるが(守っている)スタッフが話している、だから注意されない。話して良いなら注意はいらぬのでは？</li> <li>・給湯のコップを利用させて頂くことがあるが、このコロナの中で使っていていか時々悩む。(ありがたいので利用しますが)</li> <li>・飲食場所があるといいですね。現在コロナ状況なので、できないでしょうが。</li> <li>・エレベーターの様子を見ると怖さを感じ、使用していない。手の消毒をすれば十分ではないかと思えます。</li> <li>・上から視線ですね、もっと利用者に寄り添う姿勢が必要です。</li> <li>・紙屑などを捨てるゴミ箱を設置して欲しい</li> <li>・ダンスなど発表する機会が欲しいです。</li> </ul> <p>②施設の構造や制度に関するもの</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍でも「普通」「平常」運営を心掛けて休館しないで欲しいです。</li> <li>・夜中でもweb上の予約ができればよいのですが。</li> <li>・料金がもう少し安く利用できるとよい。</li> <li>・床がすべりやすい</li> <li>・机のガタツキ。3Fがうるさ過ぎる日があり、集中できない。</li> <li>・suica、paypay等、電子決済が利用できるようになるといいです。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からのご要望・ご意見に対しては、その都度、指定管理者と協議・検討し、可能な限り対応している。</li> <li>・寄せられたご意見・ご要望に添えない場合には、利用者の理解が得られるよう、丁寧な説明・対応に努める。</li> <li>・施設利用のルールを遵守しつつ、ご要望・ご意見の内容を考慮しながら、指定管理者と協議し、より利用しやすく、利用したいと思われる施設となるよう対応する。</li> <li>・ご意見・ご要望に対しては、(仮称)大森北四丁目複合施設(以下「複合施設」という。)への移転を考慮し検討する必要があるため、対応の要否を含め、慎重に判断し優先順位を決定して対応する。また、複合施設での施設運営を適切なものとするため、寄せられたご意見・ご要望を複合施設での施設運営にも活かせるよう努める。</li> <li>・指定管理者に対しては、必要な指導・助言を継続的に行う。</li> </ul> <p>区 の 対 応 ( 具 体 的 に )</p>

### 3 経営状況評価

#### ① 収支状況評価

(単位:円)

区分		令和元年度決算額	令和2年度決算額	令和3年度決算額	評価
区収入	施設使用料	7,210,760	4,906,425	5,483,220	・当施設は、利用料金制度の導入はしていない。 ・新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策のための施設の利用停止及び利用制限等の措置により、年間利用者数に減少が見られた。しかし、微増ではあるが、利用者数増加の兆しがあり、着実な管理運営がなされている。
	その他(光熱水費等)	19,931	19,038	20,098	
	その他(コピー代等)	379,290	188,200	175,540	
	合計	7,609,981	5,113,663	5,678,858	
管理代行経費	人件費	27,892,000	28,386,846	28,884,075	・管理代行報告から、経費が適正に執行されていることが確認できる。 ・費目間流用についても、協定書が遵守されている。 ・今後も、より適切な執行に努めるよう助言した。
	その他維持管理費	25,944,262	26,151,872	25,875,475	
	事業費	3,584,200	2,638,203	3,175,435	
	合計(精算後の額)	57,420,462	57,176,921	57,934,985	

#### ② 事業実績評価

施設(主なもの)		令和元年度実績	令和2年度実績	令和3年度実績	評価
第1学習室	利用者数	4,785	2,849	3,015	・新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策のための施設の利用停止及び利用制限等の措置により、年間利用者数に減少が見られた。しかし、微増ではあるが、利用者数増加の兆しがあり、着実な管理運営がなされている。
	利用率	75.9%	56.7%	61.2%	
第2学習室	利用者数	6,674	3,213	4,298	
	利用率	70.5%	52.6%	55.0%	
第3学習室	利用者数	7,552	4,125	5,474	
	利用率	68.9%	52.2%	55.4%	
調理室	利用者数	1,720	489	514	
	利用率	29.4%	12.1%	9.7%	
工房	利用者数	3,592	1,554	1,572	
	利用率	66.3%	47.1%	41.9%	
和室1	利用者数	5,328	1,837	1,916	
	利用率	71.4%	46.1%	43.4%	
和室2	利用者数	3,435	1,367	1,589	
	利用率	59.5%	33.2%	31.9%	
多目的室	利用者数	16,106	8,073	11,470	
	利用率	90.7%	74.2%	83.5%	
音楽室	利用者数	6,060	2,690	3,498	
	利用率	84.9%	70.6%	76.4%	
合計利用者数(参考値)		105,646	48,413	50,445	
区収入/合計利用者数		7,609,981/105,646	5,113,663/48,413	5,678,858/50,445	
管理代行費/合計利用者数		57,420,462/105,646	57,176,921/48,413	5,793,495/50,445	

(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活用されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	月に一度の定例報告会の他、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担当職員が施設へ赴くなど、連絡・調整が図られている。	○

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	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)	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な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緊急事態宣言期間中の開館時間等の変更の際には、シフト時間帯の変更や在宅勤務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	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て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、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。 コロナ禍においても、ICTの積極的な活用など、着実な研修の実施及び受講に向けた工夫が見られる。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	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。	○
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。その他、所管課や他部署が実施する事業及び会議等で利用されている。	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のため、広場事業は年間を通して中止、もしくは参加人数を制限して実施した。	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。 事業実施については、協定に基づく区の承認により実施し、施設の設置目的達成に向けて取り組んでいると認められる。	○
	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。令和3年度も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が多く、適宜ホームページやツイッターで利用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。	リーフレットの内容が工夫されていることやホームページの掲載内容、館内の状況などから、利用者サービスの向上に努めていると認められる。	○
	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ため、区の方針に従い室場の利用時間や利用人数制限の措置を行った。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。	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、区の指示による施設利用時間及び利用人数の制限を行った結果、令和2年度以降、利用率の低下が見られるが、利用者の安心・安全に対し工夫し、対策に努めている。コロナ禍でも50%を上回る稼働率を保っていることなどから、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。	○



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	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に管理している。	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	個人情報保護方針を作成し、職員に対し定期的に研修を実施し周知徹底している。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。		○	
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。	○	
	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3年度は、放送設備を使用した避難誘導訓練を行った。全職員が利用者の安全に備えて救命技能(AED)の講習を受講している。	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。	○	
	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、非常ボタンを設置している。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 管 理	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度実施する区施設の日常点検に区職員が立ち会い、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、館内表示の他、必要に応じて利用者に調節協力を依頼するなど、省エネ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。		○	
	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。	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	適切に行っている。		○

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
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。	再委託の業務となるが、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。	施設利用者のごみの持ち帰りを徹底すべく、協力依頼するなど、ごみの減量化及び分別に努めている。	○
	施設周辺の美観は維持されているか	園芸ボランティアの方々に定期的な花壇・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マスに殺虫剤を散布し、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=×)

#### 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"> <li>新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策のための施設の利用停止及び利用制限等の措置により、年間利用者数に減少が見られた。しかし、微増ではあるが、利用者数増加の兆しがあり、着実な管理運営がなされている。</li> <li>管理代行業務である男女共同参画推進事業については、毎年度、事業内容の見直しを行っているため、事業内容が異なり単純比較は難しいが、大半の事業で定員を超える参加申込があった。また、コロナ禍において行動制限がある中、積極的なICTの活用により事業を実施するなど、啓発の機会を諦めない姿勢が見られた。加えて、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策など、区民が安心して事業に参加できるような工夫も見られ、効果的な事業実施に対して評価できる。</li> <li>ボランティアスタッフの拡大に力を入れているほか、事業参加者からの人材発掘に努めるなど、男女共同参画推進のための人材確保及び意識の浸透に対して実績があると認められる。</li> </ul>
--

#### 6 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による財務審査では、財務状況は「良好」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 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>男女共同参画の推進に対して、見識と実績を有する法人であるため、施設の設置目的に沿った事業展開が効果的になされていた。</li> <li>特に、男女共同参画推進事業の実施に際しては、新型コロナウイルス感染症の影響により事業実施が危ぶまれる中、事業の継続実施のためにICTの積極的な活用などの工夫で、事業の継続実施を実現させていた。</li> <li>施設管理についても、利用者の意見・要望に対して真摯に対応する姿勢が見られると共に、省エネへの取組みなど適切な施設維持管理がなされている。</li> <li>利用者アンケートにおける回答では、感謝の声も多く、利用者懇談会においても引き続き利用したい旨の声も多く上がっていた。</li> </ul>
改善すべき点	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者満足度調査の結果、「とても満足」「満足」との評価が大半を占めているものの、少数ではあるが「不満」「とても不満」との評価がある。施設利用の満足度が高く、安心・安全に利用できる施設の提供を実現するために、引き続き「不満」「とても不満」の解消に向けた取組みが必要である。</li> <li>施設の設置目的の達成のため、区と指定管理者が協働し、適切な管理運営を進める必要がある。</li> <li>区は男女共働参画社会の実現に向けた取組みの責任主体という役割を担い、指定管理者は施設の管理運営及び男女共同参画推進事業の実施という役割を担っている。これらの役割を明確にしなが、継続的に施設運営の質の向上を図っていく。</li> </ul>



# 大田区指定管理者モニタリング結果(総合評価)

評価対象年度	令和3年度
評価実施日	令和4年8月30日

## 1 施設概要

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

## 2 利用者アンケート調査

### ① 利用状況調査

(1) 調査期間	令和3年7月16日～10月20日		
(2) 調査対象	施設利用者		
(3) 調査方法	施設利用時にアンケート用紙を配付し、利用終了時に回収した。		
(4) 回答者数	101名	(小数点以下第二位を四捨五入)	

単純集計結果	性別	(1) 男 38.60%	(2) 女 59.40%				無回答 2.0%		
	クロス集計結果	年代	(1) 20歳未満 2%	(2) 20歳代 2%	(3) 30歳代 7.9%	(4) 40歳代 29.7%	(5) 50歳代 19.8%	(6) 60歳代 20.8%	(7) 70歳以上 16.8%
職業		(1) 学生 4%	(2) 会社員 54.5%	(3) 自営業 8.9%	(4) 公務員 5.9%	(6) その他 22.8%	無回答 4.4%		
	年間利用回数	(1) 1回 34.7%	(2) 2回 14.9%	(3) 3回 6.9%	(4) 4回 9.9%	(5) 5回以上 33.7%	無回答 0%		
	利用目的	(1)旅行 91.1%	(2)懇親会 2%	(3) スポーツ 2%	(4) 研修 0%	(5) その他 4%	無回答 1%		

職業×利用目的(どのような職業の方が、何の目的で使用しているか)							(n=97)
	(1) 旅行	(2) 懇親会	(3) スポーツ	(4) 研修	(5) その他		
(1) 学生	4%	0%	0%	0%	0%	概要	
(2) 会社員	50%	0%	0%	0%	1%		
(3) 自営業	5%	1%	1%	0%	0%		
(4) 公務員	5%	0%	0%	0%	1%		
(5) その他	22%	1%	0%	0%	2%		

利用目的×利用頻度(どのような目的で、年間どのくらい使用しているか)							(n=100)
	(1) 1回	(2) 2回	(3) 3回	(4) 4回	(5) 5回以上		
(1) 旅行	33%	14%	6%	7%	30%	概要	
(2) 懇親会	0%	0%	1%	0%	1%		
(3) スポーツ	1%	1%	0%	2%	0%		
(4) 研修	1%	0%	0%	1%	2%		
(5) その他	0%	0%	0%	0%	1%		

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

(「n」は当該設問における回答者数)

## ② 利用者満足度調査

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

## ③ 要望意見

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

### 3 経営状況評価

#### ① 収支状況評価

(単位:円)

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

#### ② 事業実績評価

施設(主なもの)		令和元年度実績	令和2年度実績	令和3年度実績	評価
3人部屋	利用客室数	551	231	374	令和2年度と3年度は新型コロナウイルス感染拡大に伴い、利用者が減少しています。新型コロナウイルス対策とともに、終息後の集客対策が課題となっています。
	客室利用率	77.4	39.4	53.0	
4人部屋	利用客室数	594	266	326	
	客室利用率	55.6	30.3	30.8	
5人部屋	利用客室数	942	245	371	
	客室利用率	44.1	13.9	17.5	
6人部屋	利用客室数	2,925	590	1,169	
	客室利用率	48.3	11.8	19.5	
別棟	利用客室数	413	108	253	
	客室利用率	58.0	18.4	35.8	
合計利用者数(参考値)		28,093	5,754	10,113	
区収入/合計利用者数		2,502	4,174	3,629	
管理代行費/合計利用者数		8,447	38,548	23,398	

(合計利用者数は施設全体の年間利用者数)

### 4 業務履行状況確認・評価

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	書類の提出については、期限を厳守し、現地打ち合わせの際には地域力推進課に確認を受けている。	適切な内容の報告書が期日までに提出されています。現地打ち合わせでも説明と報告を受けています。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	協定書に定められている業務日誌等は、毎月地域力推進課へ提出している。控えは施設で保管している。	業務日誌類は月次で当課に確実に報告されています。指定管理者も同じ記録を、整備・保管しています。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	地域力推進課とは、現地視察や電話、ファックス、メール等で緊密な連絡を取り合っており、懸案事項発生時には解決に向けて努力をしている。	現地での定期的な打ち合わせを年4回～6回実施しています。また緊急性の高いものについては、適宜報告、連絡、相談、調整が徹底されています。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	一般利用者の宿泊や移動教室の対応ができるスタッフを配置している。	経験豊富な職員配置となっています。(毎月の業務報告にて、人事配置について確認しています。)	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	弊社が管理する施設の中ではスキルの高いスタッフを多く配置し、区民の保養と移動教室が充実できるように努めている。また、宿泊人数に応じて適切な人員配置となるようシフトを調整し運営している。	移動教室の各種体験学習や一般利用客の受け入れに際し、十分に対応できる、知識、経験豊富な人員を配置しています。	○

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	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	食品衛生やHACCPなど、衛生管理講習や周辺観光地視察を行い、個々の能力向上に取り組んだ。新型コロナウイルス感染症拡大により、計画されていた外部研修会が中止となり研修を受ける機会を設ける機会が少なくなりましたが、施設内でOJTによる接遇研修をおこなった。	接客研修を定期的に受け丁寧な対応を実施しているため、利用者からの苦情や意見はありません。業務遂行上の問題もなく適切です。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	適切で清潔な服装を身に着け、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ます。(訪問時確認・年4回程度)	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	ハガキによる抽選予約や電話予約などにより公平な利用は確保されている。	施設の利用は申込みはがきによる公正な抽選方式をとっています。その後は電話による空室申込みを行い、公正な利用が確保されています。(適宜確認)	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	新型コロナウイルス感染症対策から、ソーシャルディスタンスを保つことができるイベント(ビンゴ大会や野外での収穫体験など)に限定し、参加人数を限定するなどの感染症対策をおこないながら、実施した。	地域の魅力を発信する独自性の高い計画を高頻度で実施しています。感染症対策を徹底して。(年間業務計画書・年一回)	○
	使用料等の会計管理は適切か	チェックアウト時に収納した使用料については、年度協定の規定に基づき、金融機関から納付している。	収納業務委託手続きに則り、適切におこなれています。(使用料の収納はその都度)	○
運営	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	チェックイン時にご案内を渡し、説明をおこなっている。別棟を初めて利用する場合は、現地で使用方法を説明している。	わかりやすい内容で、適切な説明がおこなれています。目が届きにくい別棟については特に丁寧な対応を実施しています。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	メンバーズカード会員へのDMによる利用促進や区内施設へのパンフレットの積極的な設置による新規客の獲得やイベント開催による利用者満足度を高めることで、稼働率向上に努めた。	区民、地元民ともに、リピート率が非常に高く、実施取組みは成果を出しています。閑散期の向上に向けてさらなる対策が必要です。(毎月の業務報告で確認)	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	早期の対応を心掛けるとともに地域力推進課へ報告をおこなっている。	クレーム発生時には速やかに連絡、報告をしてもらい、解決後の対応についても適宜説明を受けています。(苦情発生時に連絡あり、また毎月の業務報告で確認)	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	空室状況の更新、区民ツアーやイベント情報の掲載を遅延なくおこなっている。	信州の魅力的な写真を掲載しながらわかりやすい内容で、適切な管理運営がなされています。大田区のHPにリンクを乗せ、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ありません。(随時確認)	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	休養村とうぶスタッフで周辺地域の市道沿道の清掃・草刈の実施。地元の農産物販売組合による朝市の開催など周辺地域との関係を良好に保っている。	近隣の伝統的なイベントへの職員の参加など、積み重ねによって、関係者や近隣機関とも適切で良好な協力関係が確保されています。地元自治会との関係も良好です。	○
情報管理	個人情報等は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、適正に管理しています。	○



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	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	施設内ミーティングに個人情報保護についてマニュアルを用いた研修の時間を設けている。	個人情報関連法規の職員研修を毎年必ず1回開催し、個人情報保護の法令遵守について、職員に周知徹底しています。	○
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	会社の危機管理マニュアルの整備、休養村とうぶでの整備をおこない、社員に周知を図っている。	危機管理マニュアル(地震、風水害、食中毒、事故、犯罪、消防、自衛消防隊等)を整備して、職員にも周知しています。(年間業務計画書・年1回)	○
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	施設での年2回の防災訓練や会社全体での救急救命講習(令和3年度は中止)を実施している。	施設利用者の安全を第一に自衛消防隊を組織して、施設にて定期的な防災訓練、救急救命訓練を実施しています。(各訓練を年1回)	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	館内見回りによる安全確認を毎日おこなっている。緊急時の公共機関の連絡先やスタッフへの緊急連絡網を整備し、事務所内に掲示している。	毎日館内の安全点検の見回りを実施し、防犯、防災に努め、緊急時の連絡網を整備して職員に周知徹底するなど、適切に実施されています。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	フロント業務開始および終了時に鍵の確認をおこなっている。夜間の館内巡回による施錠確認もおこなっている。	施設の鍵は事務所内の1か所にまとめており、フロント業務の開始時、終了時に収納確認を行うとともに、施錠管理しています。	○
施設管理 共通 建物 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)	日常的に点検をおこない、毎月の建物管理結果については、地域力推進課へ報告書を提出している。	日常、定期点検の報告については、毎月の業務報告書で点検結果を確認しています。また記録は区とうぶで適切に保存しています。	○
	修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	修繕や更新が必要な箇所について、連絡票により地域力推進課に状況を報告し、指示に基づき早期に修繕を行っている。	利用者に気持ちよく使用していただくために速やかに対応しています。報告、連絡、相談、事後処置等適切にされています。(発生の都度確認)	○
	修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	地域力推進課の承認後、速やかに修繕をおこない、利用者に不便が起きないように配慮をしている。	報告、連絡、相談、事後処置等適切にされています。(発生の都度確認)	○
	業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	第三者委託申請を行い、地域力推進課の承認を受けたうえで委託をおこなっている。	施設維持管理業務の専門的業務(特殊建物点検、水質検査、衛生検査)や自主事業のバスツアーを第三者へ委託して、年度初めに報告させています。	○
	省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	冷暖房を適正温度で管理、利用者に応じた設備の運転に心掛け、年に1度報告している。	適切に取り組んでいます。特に光熱水費の節約に努めております。(エコオフィス調査・年1回)	○
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	機器の取扱説明書は整備・保管されている。	適切に整備・保管されています。	○
	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書は整備・保管されている。	適切に整備・保管されています。	○
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	年1回所在確認をおこない、備品台帳に基づき適切に管理している。	適切に整備・保管されています。	○
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す。	○
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	日常及び定期的な清掃の際に補充をおこなっている。消毒液を各所に設置している。	大浴場、洗面所、トイレ等の消耗品は定期的に点検し、不足することがないように、補充されています。	○

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	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、リサイクルへの取組みを行い、専門業者に処分を行わせています。また、木材などのごみが出る場合は、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ます。	○
	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ます。施設前の耕作地の管理と利用について今後さらに検討を進めます。	○
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	日々の健康確認、食品や調理器具の衛生確認など調理マニュアルに基づき実施している。	マニュアルに基づき適切に実施されている。(訪問時確認)	○
	利用者からアレルギーへの対応を要望された場合に、代替メニューの提供など、適切な対応をしているか。	事前に申し出のあった場合、アレルギー対応の代替メニューを提供している。	一般利用客の予約時や移動教室の際にヒアリングを行い、個別に代替メニューを用意している。(随時確認)	○
	衛生管理教育に関する研修を受講し、食事提供に従事しているか	新型コロナウイルス感染症の影響で令和3年度は中止となったが、例年加入する食品衛生協会の講習を受講し、食中毒防止や衛生管理に努めている。	年2回食品衛生協会の講習を受講(令和3年度は中止)し、日頃から適切な衛生管理に努めている。(訪問時確認)	○

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

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

<p>(イベント等について)</p> <p>令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の感染予防に十分に配慮しながら、家族で参加できるイベントを企画実施した。利用者の多いゴールデンウィークや夏休み、年末年始にビンゴ大会、各種スポーツ大会を実施した。イベントには、30～40名の参加があり、とうぶでの思い出作りの一つとなっている。クリスマスにローストチキン、正月にはおせち料理など季節に応じたイベント食の提供もおこなった。農園で栽培した玉ねぎ(6月)やじゃがいも(8月)、さつまいも(10月)の収穫体験も実施した。利用者アンケートから『次の宿泊の際にもイベントに参加したい』とのコメントもいただいております。イベントが満足度とリピート率向上につながっていると感じている。</p> <p>(地域との連携・貢献)</p> <p>地元農家で収穫される野菜(じゃがいも、たまねぎ、トマト)や果物(ぶどう、リンゴ)を食材として積極的に使用しており、その量も年々増えている。移動教室や一般利用者への体験プログラム(機織り、藍染め、土器作り)の講師は、地元へ依頼し、児童・区民との交流を図っている。</p>
---

#### 6 財務状況に関する施設所管課所見

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

# 大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年9月1日

## 1 施設概要

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

## 2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	規定期日までに区へ持参し、担当者様にご説明報告の場をとりさせていただいております。(毎月10日まで)	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出され、報告の内容にも不備はありません。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	児童館へ持参し交換便にて提出。区から戻ってきた業務日誌はファイリング後、鍵のかかる書庫にて管理保管	鍵のかかるキャビネットに日付順にファイルされ適切に保管されていることを現地にて確認しました。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	メール及び書面・電話にて出来事の大小関わらず、すべて報告・連絡・相談の徹底を行っております。	適切な時期と内容の報告、連絡、相談、調整が徹底されています。(随時確認)	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	従事者の変更は無く、経験値増の状態での施設管理業務を遂行。東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おります。	必要な知識・経験のある職員を適切に配置しており、業務遂行上の問題はありません。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	必ず経験値考慮の業務進行に応じたシフト調整及び危機管理を考慮したシフト配置を実行。連絡帳やLINE通信を使って全員で情報共有の徹底	利用者からの苦情や意見もなく業務遂行上の問題はありません。適切な職員配置となっています。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	株式会社日比谷花壇の接客経験(顧客満足度向上)を生かし、相通じる接客サービス向上に努めています。※在席会館従事者は日比谷花壇接客指導者	年1回接客の社内研修を受け、日頃から丁寧な対応を心掛けて資質の向上に努めており、適切です。(業務報告時)	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	通夜・告別式時には濃紺のスーツ、白ワイシャツ、黒ネクタイ。名札を必ず着用。式終了後は清掃業務用の作業服や事務業務用服装に着替えます。	職務に適したユニフォームを着用し、接客態度も丁寧で、苦情などの問題もなく適切です。(訪問時確認)	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	最も我々が心がけなくてはいけない重要心得と認識し、真摯に業務を行っております。	利用申込状況は指定管理者のホームページに公開され、利用にあたって施設、設備の公正な運営が確保されています。(随時確認)	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	地域社会に貢献を目的とした平和の森会館利用者アンケートを実施。また例年実施し反響も大きいOTAフェスタですが、コロナ禍により令和2年・3年と中止となっています。	自主事業として例年は、年1回の講座を実施していましたが、周知のとおり新型コロナウイルス感染症により、OTAフェスタが前年度同様中止となり、実施できませんでした。	○



項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運 営	使用料等の会計管理は適切か	使用料金は、収納日計表に記入、翌日金融機関にて納入後領収書を区へご提出((区提出前FAX送信)区から戻った後施設にてファイリングし保管) ※利用者はナンバリング管理	収納業務委託手続きに則り事故もなく適切です。収納金額は収納日毎に、現金出納簿は月1回確認しています。(収納金額の確認(ほぼ2日おき)及び現金出納簿確認(月1回))	○	
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	会館案内パンフレットを作成し、葬儀社約300社宛にご案内郵送済。また、公式HPにて情報公開(施設案内、使用料金、施設空き状況)	適切な説明が行われており、利用者からの苦情やご意見はありません。(随時確認)	○	
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	パンフレットを刷新し説明。詳細は、平和の森会館公式HPにて説明。空状況毎日更新させていただいております。またお知らせページからも最新情報を発信しております。	施設の性質上、稼働率向上の取組みは難しいですが、予約状況がわかるホームページの作成等積極的に取り組み、評価できます。(随時確認)	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	反社会勢力からの申請に対し(区に報告)毅然たる態度で、利用規則枠から外れ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ます。	利用者等からの苦情やご意見はほとんどありません。クレームがあれば区に報告し適切に対応しています。(随時及び業務報告時)	○	
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	株式会社日比谷花壇の情報戦略部の徹底管理下、安全な運用が保たれています。	適切な管理運営が行われ、利用者からの苦情やご意見はありません。予約状況画面は区職員も活用しています。(随時確認)	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	平和の森公園管理事務所・児童館・東京都水道局(平和島ポンプ室)施設隣接での協力関係を築いています。	特に関係者・関係機関からのご意見もなく、適切で良好な協力関係が確保されています。(随時確認)	○	
情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	個人情報、株式会社日比谷花壇と同様、JIS Q15001:2017の各種規範・法令に基づき適切に管理されています。	個人情報記載の書類は、鍵のかかるキャビネットに保管し、事故もなく適切に管理を行っている状況を現地にて確認しました。(定期監査実施・年1回)	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	従事者全員が、年1回の社内講習及び実施後の試験を行って一定以上の得点者を合格とし、全員が合格となっています。	個人情報保護の職員研修を年1回実施して、事故もなく適切な管理をしています。(業務報告時)	○	
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配布と会館にはファイルをつくり置き周知徹底しております。(AED器具扱い含)	マニュアル等整備して、職員にも周知していることを現地にて確認しました。(定期監査実施・年1回)	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	毎月実施しております従事者全体ミーティング時防災訓練年次計画内容の音読確認。訓練実施は3ヶ月に1回年4回実施しました。	定期的に避難訓練を実施し、適切に危機管理体制を整備しています。(業務報告)	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	従事者の勤務交替時等、引き継ぎ事項に、防犯防災関連を特記し不備が無いよう徹底しております。	日常の防犯・防火体制は所轄の警察や消防署と連絡を密にし、適切に管理体制を維持しています。(随時確認)	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	施設内施錠箇所が多くある事から、管理する鍵の種類も多くあるので、普段使う鍵と普段使わない鍵とを把握しやすいように鍵箱にて管理	鍵は鍵箱に保管されていることを現地にて確認しました。施錠管理もチェックリストにより適切に行われています。(定期監査実施・年1回)	○	
施設管理	共通 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)	通夜終了時、宿直明け正門開門時、告別式終了時、宿直者・日勤者が見回り建物(外内観)・設備・備品等実施し記録簿にチェック 月毎に保管	適切な点検が実施されており、点検の報告と点検記録の保管も適切に行われています。建物検査でも指摘事項はありませんでした。(定期監査実施及び建物検査・年1回)	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	発生後速やかに、区へ報告・連絡・相談を必ず行っております。(施設設備関係修理連絡票にて実施)	建物、設備、備品の修理・更新の報告は原因も含めて適切にされています。(発生の都度確認)	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	警備会社セコムの警備を強化しました。和室使用の介護椅子3脚購入 和室用掃除機2台購入 扇風機2台買換え 男子トイレ減圧弁交換 女子トイレ換気扇修理	建物、設備、備品の修理・更新等は適切におこなわれています。(発生の都度確認)	○



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	業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	警備関係・消防用設備・冷暖房設備・GHPメンテナンス・EV設備・自動ドアの6社への委託を協定書内容に基づき適切に再委託しています。	業務内容の精査、報告書類の管理、支払等適切になされています。	○
	建物設備備品	省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	葬儀社任せではなく、我々従事者による節電・節ガス実行(電源のON・OFFの徹底)水道使用量に関しても水道漏れなどの点検を実施しています。	適切に実施されています。特に電力関係ではエアコンの温度設定を適切にすることを心掛けており省エネに対する意識が高いといえます。(業務報告時)	○
	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	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ました。(定期監査実施・年1回)	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	設備同様 引継いだ(取扱説明書等)をファイリングし直し、更に購入した機器に関しても、いつでも確認出来る様に本棚に入れ管理	備品の取扱説明書は適切に整備・保管されていることを現地にて確認しました。(定期監査実施・年1回)	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	物置の内部棚(軽量棚)の購入備品登録等と廃棄備品登録、耐用物品登録等整理整頓を心掛けております。	備品台帳に基づき適切に整理整頓されていることを現地にて確認しました。(定期監査実施・年1回)	○
清掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日勤・宿直者による通常清掃の徹底と再委託先が行う定期・及特別清掃の徹底。設備・備品も同様に常に正常・清潔に心掛けております。	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれています。前年度に引き続き蚊の駆除に努力しています。(業務報告時)	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	液体洗剤やアルコール消毒液を設置。館内入口アルコール消毒液&使い捨てマスク等置き、衛生面では十分注意致し、補充も徹底しています。※R2年3月よりマスクは除いてます。(マスク着用チェック)	洗面所等の消耗品は常に清潔に使用できるよう点検、補充され、新型コロナウイルス感染症予防対策にも万全を期しています。(訪問時確認)	○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	一般廃棄物・可燃/不燃物(弁ガ等)・産業廃棄物・資源ごみ・古紙の区分で収集曜日及び収集日を守って適切に行っております。	適切に実施されています。エコオフィスの報告でも取組みの成果があらわれています。(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 秋～初冬の落葉等常に美観を考慮した管理と公園との境には花壇を作り草花を植えて楽しんでいただいております。	適切に管理されています。敷地周囲に季節の花を植え、落葉の清掃など施設周辺の美観の維持に積極的に取り組んでいます。(訪問時確認)	○

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

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

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

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

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

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による審査の結果、財務状況は良好との判断であり、財務面からは当該施設の管理運営を適正に代行できる状況にあると判断しています。

# 大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年5月2日

## 1 施設概要

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

## 2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	計画書及び事業実施報告書等は期日までに適正に提出している。	協定に従い、事業計画書及び事業報告書等の提出を受け、内容も充足している。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	業務日誌などの各種書類の記録は、適正に整備、保管している。	日誌を現認し、日々の記録が適切に行われていることを確認した。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	日常的に相談、連絡、報告を心がけ月に1度の定例会を通じて課題、問題を共有、検討し、業務を遂行している。	連絡調整を適切に行い、業務確認書の取り交しや定例会等の機会を捉え課題共有している。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	適宜、適正に配置、対応している。	適正な配置が行われている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	利用実態に合わせて職員を配置し、運営している。	適正に配置されているが、今後の事業展開や認知度向上に向けた取組みでは、増強が必要と考える。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	職場内研修等を活用し、職員の資質向上に努めている。	月報等により、事例研究等の職員研修の実績が報告されている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	清潔感のある服装で、親切、丁寧、公平な対応を行っている。	親しみやすく清潔な服装であり、適切な対応で利用者と良好な関係を構築している。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	区の条例、規則に則り、公正に行っている。	公正に行っている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	新型コロナウイルスの影響により中止した期間もあったが、感染防止対策をとりながら、事業計画に基づき実施できている。	新型コロナウイルス感染症の影響によるほかは予定どおり実施された。感染防止対策をとりながら、さらなる展開が望まれる。	○
	使用料等の会計管理は適切か	日々、ダブルチェックを心がけながら、適切に管理している。	適正な保管、手続き等が行われている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	利用案内などを活用して、わかりやすく丁寧に説明をしている。	適切な利用案内がなされている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	若い方向けにはSNS、高齢者向けには区報や新聞折込チラシなどで自主事業を周知、エコバッグを作成・配布し、利用率向上に努めている。	稼働率向上に向け、ホームページによる発信、新聞折込チラシ、エコバッグの作成・配布など広報に努めている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	丁寧に話を聞き、内容を確認し、適切に対応している。また、職員間でも共有し、判断のつかない場合は担当課に相談、報告している。	月報等により意見・要望等の報告があるが、丁寧・適切に対応している。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	更新作業をタイムリーに行い、適切に管理している。	情報共有を図るとともに、適宜掲載内容を確認し、連絡調整を行っている。	○

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	施設の周辺地域との関係は良好か	周辺企業、地域団体、青少対等と良好な関係を構築している。	地域団体や周辺企業等に対し、施設のPRを含め関係構築に努めている。	○	
情報管理	個人情報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。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	マニュアルを準備し、これに基づき実践するとともに定期的な職員研修を行い、また緊急時連絡先を掲示し周知を図っている。	社独自のPMS教育シートを定期的に行うなど、研修での意識づけを行っている。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	防犯、防災マニュアルを作成し、定期的な研修を実施し周知徹底を図っている。	ファーストエイドマニュアル等も整備し、安全確保策の周知・習熟を図っている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急連絡網を整備し、定期的な防災訓練・消防訓練の実施や机上訓練等を通して習熟に取り組んでいる。	自衛消防訓練等を通じて、消防署の指導を受けながら訓練・習熟に努めている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	館内、敷地内の巡回等を行い、防犯カメラや機械警備を活用、近隣の警察署に緊急時の対応をお願いしている。	入退館や館内動線の管理を徹底するなど、防犯体制に取り組んでいる。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵保管庫に適切に保管、貸し出しの際には鍵貸出簿に記録を取って管理している。	適切な管理がなされている。	○	
施設管理	共通 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毎月区へも報告している。	計画的に点検が実施され、月報等による実施状況の報告及び記録の保管が適切になされている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	点検記録及び不具合報告等に基づき速やかに報告している。	月報及び定例会議などの機会に対応状況を確認している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	修繕内容について区と協議し、適切に実施している。	事前に状況報告を受け、協定による作業分担を踏まえて対応している。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	管理仕様書に基づき実施している。	適切に行われている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	利用者の安全に配慮しつつ、省エネに努め適切に実施している。	照明、空調をはじめ必要に応じて運転を切り替えるなど、省エネに取り組んでいる。	○
	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、適切に整理保管している。	適切に整理保管されている。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	取扱説明書等はファイルし、適切に整理保管している。	適切に整理保管されている。
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか		適切に管理している。	備品ラベルの整理に協力し、その後の管理も適切に行っている。	○
	清 掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	常に清掃員と連絡を取り、施設の清潔保持に取り組んでいる。	適切な清掃により清潔が保持されている。
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	毎日清掃員が点検、補充をしている。	適切に点検・補充されている。	○
ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか		分別回収やリサイクル、減量化の取組みは徹底して行っている。	適切な分別処理が行われている。	○	
施設周辺の美観は維持されているか		日々の巡回時等に敷地内をチェックし、清掃、ゴミの回収、雑草抜き等、美観の維持に取り組んでいる。	手入れが行き届いており、美観が保持されている。	○	
衛生管理	調理は指定管理者が策定する調理マニュアルに基づき実施しているか	マニュアルに基づき適切に実施している。	適切に実施している。	○	
	利用者からアレルギーへの対応を要望された場合に、代替メニューの提供など、適切な対応をしているか	軽食・喫茶営業においてはアレルギー対応はしていないが、特別な食事注文の際には代替食品を提供する等可能な範囲で対応している。	特別な食事注文の際、アレルギー代替食品を提供した例があり、可能な範囲で対応している。	○	
	衛生管理教育に関する研修を受講し、食事提供に従事しているか	適切に行っている。	社内専門部署で衛生研修を実施している。	○	

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

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

・郵送・窓口のほかメールでの抽選申込受付を12月より開始、またキャッシュレス決済を9月末より導入したことで利用者の利便性が向上した。新型コロナウイルス感染症の影響で、施設運用上の制限等により施設稼働率が想定を下回る期間があったが、地道な広報活動(チラシ配布、学校訪問等)により、スポーツ合宿等、団体での宿泊利用に反映されてきている。2周年記念として作成したロゴ入りエコバッグを配布し周知を図った。

・青少年が交流できる場所として、学習支援の拡充、多世代の居場所づくり、体験の機会の提供等の事業を今後拡充し認知してもらうことにより利用率向上につなげていく。

### 4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

・新型コロナウイルス感染症拡大に伴う緊急事態宣言や感染拡大防止対策、酸素ステーションの設置等の影響により、急遽施設利用を制限しなければならない状況が生じたが、利用者への連絡等も含め、柔軟に対応していた。また、ブラジルオリンピックチームの事前キャンプ利用においても東京都、所管課との調整を含め、臨機応変な対応により無事終了することができた。

・メールフォームによる抽選予約申込やキャッシュレス決済等、コロナ禍における利用者の利便性を考慮した新たな受付・収納業務についても、引き続き適正な事務処理の徹底を求める。

・体育施設は年間を通じ平均8割強の稼働率を維持しており、スポーツ団体等への認知度は高い。全館を通じ稼働率は増加傾向にあり、自主事業をさらに拡充する等、今後コロナ禍においても一層の利用率向上に注力することが望まれる。

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

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



## 大田区指定管理者モニタリング結果(総合評価)

評価対象年度	令和3年度
評価実施日	令和4年7月31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、付属施設（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)	教育総務部学務課		
	電話	03(5744)1706	FAX 03(5744)1536

### 2 利用者アンケート調査

#### ① 利用状況調査

(1) 調査期間	令和3年7月1日～令和4年1月5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名							(小数点以下第二位を四捨五入)	
単純集計結果	性別	(1) 男 36.0%	(2) 女 64.0%					無回答 0.0%	
	年代	(1) 20歳未満 1.0%	(2) 20歳代 2.0%	(3) 30歳代 13.0%	(4) 40歳代 31.0%	(5) 50歳代 23.0%	(6) 60歳代 17.0%	(7) 70歳以上 13.0%	無回答 0.0%
	職業	(1) 学生 1.0%	(2) 会社員 44.0%	(3) 自営業 7.0%	(4) 公務員 9.0%	(5) その他 39.0%			無回答 0.0%
	利用回数	(1) はじめて 29.0%	(2) 2回目 20.0%	(3) 3回目 9.0%	(4) 4回目 14.0%	(5) 5回目以上 28.0%			無回答 0.0%
	利用目的	(1) 旅行 95.0%	(2) 懇親会 0.0%	(3) スポーツ 2.0%	(4) 研修 0.0%	(5) その他 3.0%			無回答 0.0%
クロス集計結果	職業×利用目的(どのような職業の方が、何の目的で使用しているか) (n=100)								
		(1) 旅行	(2) 懇親会	(3) スポーツ	(4) 研修	(5) その他	摘要		
	(1) 学生	1.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%			
	(2) 会社員	42.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.0%			
	(3) 自営業	6.0%	0.0%	1.0%	0.0%	0.0%			
	(4) 公務員	9.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%			
(5) その他	37.0%	0.0%	1.0%	0.0%	1.0%				

利用目的×利用回数(どのような目的で、何回利用しているか) (n=100)							概要
	(1) はじめて	(2) 2回目	(3) 3回目	(4) 4回目	(5) 5回目以上		
(1) 旅行	28.0%	18.0%	9.0%	13.0%	27.0%		
(2) 懇親会	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
(3) スポーツ	0.0%	1.0%	0.0%	1.0%	0.0%		
(4) 研修	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
(5) その他	1.0%	1.0%	0.0%	0.0%	1.0%		
職業×利用回数(どのような職業の方が、何回利用しているか) (n=100)							概要
	(1) はじめて	(2) 2回目	(3) 3回目	(4) 4回目	(5) 5回目以上		
(1) 学生	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.0%		
(2) 会社員	14.0%	9.0%	4.0%	8.0%	9.0%		
(3) 自営業	0.0%	3.0%	0.0%	1.0%	3.0%		
(4) 公務員	3.0%	1.0%	0.0%	1.0%	4.0%		
(6) その他	12.0%	7.0%	5.0%	4.0%	11.0%		

(「n」は当該設問における回答者数)

## ② 利用者満足度調査

質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数 合計(n)	加重平均値 (ランク)
	職員・スタッフの対応はいかがですか	75 75.0%	20 20.0%	3 3.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 2.0%	100 100.0%
施設の予約や利用は公平・公正に行われていますか	60 60.0%	34 34.0%	5 5.0%	1 1.0%	0 0.0%	0 0.0%	100 100.0%	8.8 (A)
施設は清潔に保たれていますか	65 65.0%	29 29.0%	5 5.0%	1 1.0%	0 0.0%	0 0.0%	100 100.0%	9.0 (S)
宿泊室は快適に利用できましたか	71 71.0%	24 24.0%	5 5.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	100 100.0%	9.2 (S)
事故防止などの安全管理の状況はいかがですか	68 68.0%	28 28.0%	2 2.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 2.0%	100 100.0%	9.2 (S)
食事の味や雰囲気は満足しましたか	55 55.0%	24 24.0%	15 15.0%	1 1.0%	0 0.0%	5 5.0%	100 100.0%	8.5 (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	67 67.0%	31 31.0%	2 2.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	100 100.0%	9.1 (S)

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・清潔感、広々とした空間、大田区立ならではの宿泊施設と思えた。</li> <li>・優しく丁寧なご対応に感謝する。</li> <li>・食事の係員が親切だった。</li> <li>・食事は季節感のあるメニューで楽しめた。</li> <li>・食事は目新しいものがあり、目で楽しめおいしかった。</li> <li>・星空観察が楽しく初めて知ることが多く有意義だった。</li> <li>・「望遠鏡づくり」が楽しかった。</li> <li>・清掃が行き届いていて気持ちいい。</li> <li>・感染対策きちんとできていて安心して過ごせた。</li> <li>・貸出備品の消毒をしっかりとされており安心して使用できた</li> <li>・いつも孫が楽しんでいる。年齢を問わず楽しめ寛げている。</li> </ul>		
	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"> <li>・夕食にお肉料理がもう少しあれば良い。</li> <li>・朝食の揚物は少し重いです。</li> <li>・幼児食が大きい。肉やベーコン巻きは小さく切っていると食べやすい。</li> <li>・感染防止対策で仕方ないのは分かるが、7名1部屋で部屋のトイレ1か所は困った。</li> <li>・バーベキューを再開してほしい。</li> </ul> <p>②施設の構造や制度に関するもの</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・予約が取りづらい。</li> </ul>	区 の 対 応 ( 具 体 的 に )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年4回開催する試食会では、料理のメインとなる肉料理、魚料理の味やボリューム感及び全体のバランスについて、アンケートへのコメントを確認のうえ、事業者に対し改善を要望しています。</li> <li>・利用者の健康と安全確保の観点から「宿泊施設における新型コロナウイルス対応ガイドライン」等を参考に感染拡大防止策の徹底を図っています。</li> <li>・利用者から問い合わせがあった際には、予約が集中しやすい日程や移動教室で一般の方が使用できない日程についてご説明し、閑散期の利用をご案内するなど、より多くの方に施設をご利用いただけるよう対応を行ってまいります。</li> </ul>

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分		元年度決算額	2年度決算額	3年度決算額	評価
利用料金	施設利用料	20,522,279	8,895,991	12,856,646	令和2年度以降は、新型コロナウイルス感染症の影響により施設利用料が大幅に減少しています。
	合計	20,522,279	8,895,991	12,856,646	
管理代行経費	運営維持管理費	175,579,975	146,647,867	176,497,201	令和3年度は、指定期間15年の中間年度(7年目)に計画する備品更新や施設修繕費の支出により決算額が増加しました。修繕・更新業務計画に基づき、適切に施設の維持管理を行っています。
	合計	175,579,975	146,647,867	176,497,201	

② 事業実績評価

施設(主なもの)		元年度実績	2年度実績	3年度実績	評価
和室	利用室数	2,343室	637室	1,210室	令和3年度は引き続き新型コロナウイルス感染症の影響を受け、利用人数の制限を行いながらも運営を継続しました。休館等の措置を行わなかったことにより、令和2年度比ではいずれの客室においても実績が回復しています。今後はポストコロナを見据え利用者数の向上、利用者満足度の向上を目指した取組を推進していきます。
	稼働率	55.0%	22.1%	37.6%	
洋室	利用室数	2,340室	557室	1,234室	
	稼働率	54.9%	19.3%	38.4%	
バリアフリー室	利用室数	453室	99室	245室	
	稼働率	42.5%	13.8%	30.5%	
合計	利用室数	5,136室	1,293室	2,689室	
	稼働率	53.6%	20.0%	37.2%	
合計利用者数(参考値)		23,712名	4,353名	8,528名	
管理代行費/合計利用者数		7,405円/名	33,689円/名	20,696円/名	

(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	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、学務課及び地域力推進課より現地確認を受けています。	業務日誌は、毎月、学務課及び地域力推進課職員が現地へ赴き、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ち合わせにおいて連絡・調整ができています。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	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「運営業務担当者名簿」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、学務課職員が現地へ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、地域力推進課と議論のうえ設定しています。	個人利用、団体利用ともに、運営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て確認しています。	○
運 営	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	令和3年度は感染防止対策の観点よりほとんどの自主事業は中止とさせて頂きました。	新型コロナウイルス感染症の影響により、多くの自主事業が中止となりましたが、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見つけ出す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、移動教室説明会や実地踏査の開催を通じ、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。	○



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	令和3年度の区民等一般利用者数は6,297名であり、目標である年間12,000名を大幅に下回りましたが、年初に予測した6,000名に近い結果となりました。新型コロナウイルスの影響により、昨年から引き続き、1日あたりの利用者数を制限して運営したことがコロナ前の利用者数より減少している要因となります。今後はコロナ収束を見据えながら稼働率向上に努めたいと考えます。	新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数が大幅に減少していますが、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り組みが稼働率向上に有効であると考えられます。	○
	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、区所管課(学務課、地域力推進課)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対応するとともに、速やかに各所管課へ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。	学務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。なお毎年12月には近隣住民を対象とした感謝祭(イベント)を開催していますが、令和2年度に続き、令和3年度も新型コロナウイルスの影響を鑑み中止となりました。	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、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。	○
情報管理	個人情報 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実施しています。	「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うほか、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。	○

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	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	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3年度に実施した大きな不具合対応として、温浴設備関係(ボイラー、加圧ポンプ等)の部品交換を実施しています。また、宿泊棟排水管の不具合から汚水桝の改善工事を実施しました。その他につきまして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にて確認しています。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	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にて確認しています。
	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にて確認しています。	○
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3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組状況を確認しています。	○	

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	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3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の設置し、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=×)

## 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><b>【イベント、地域との連携・貢献】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>伊豆高原学園では年1回地元交流事業として「感謝祭」を実施しています。前回は令和元年12月に開催し、地域団体の出展協力も頂きながら飲食物の販売、体験プログラム、温泉無料開放等を行い、来園者271名と大勢の方楽しんで頂きました。なお、令和2年度及び令和3年度は新型コロナウイルスの影響により中止となりました。</li> <li>自主事業の自然体験プログラム「森のようちえん」は、感染防止対策を徹底し定員を半数の20名で募集を行い、令和2年度は1回(令和2年11月)、令和3年度は2回(令和3年11月、令和4年3月)開催することができました。ご参加された多くの親子利用者(令和3年11月は18名、令和4年3月は15名参加)には、海への探検、星空観察、アウトドアクッキングなどの体験を通じ、伊豆ならではの自然や生き物に触れる2日間を過ごして頂きました。</li> <li>期間限定イベント「IZUKOUGEN 焚き火カフェ」を実施しました。寒い時期に焚き火を楽しめるイベントで、火で炙ったマシュマロをビスケットに挟んで食べるスマアや温かい飲み物も提供し、多くの利用者にご満足頂きました。</li> <li>※実施期間:令和3年12月28日～令和4年1月3日(各日14:00～16:00に実施)</li> <li>稼働が低い平日(金曜日)の利用者に対して、夕食時に「あら汁」を無料で提供するイベントを実施し、多くの利用者にご満足頂きました。</li> <li>※実施期間:令和3年9月17日～10月15日(金曜日限定)</li> </ul> <p><b>【感染症対策への取組み】</b></p> <p>静岡県が実施する「ふじのくに安全安心認証制度」に伊豆高原学園として申請しました。静岡県による監査に対応し、適正な感染防止対策が実施されていることを認められ、令和3年10月13日に認証を受けました。また認証後は安心して学園を利用して頂くために、学園ホームページ及び大田区ホームページにて認証マークを掲載し、区民に向けて周知しています。</p>
--

## 6 財務状況に関する施設所管課所見

第10期(令和3年4月1日～令和4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。

## 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	「ふじのくに安全・安心認証制度」の認証取得や食事提供に関するイベントを企画する等、区民利用機会の向上に努めています。利用者アンケートでは感染症対策や食事提供について高い評価を得ており、リピーターの増加にも繋がっています。さらに学校利用アンケートではアレルギー食への対応の評価が高く、安全で確実なアレルギー対応が実施されています。引き続き、新型コロナウイルス感染防止策を徹底し、安全・安心な施設運営を行っていく必要があります。			
改善すべき点	新型コロナウイルス感染症の影響により利用者数が大幅に減少していますが、広報活動やイベントの開催等、更なる集客率増加に向けた取組みを進めていく必要があります。また、移動教室の日程短縮に伴い、運営スタッフの実務経験の機会損失が懸念されるため、スタッフへの研修による能力向上やモチベーションの維持に向けた取組みも必要になります。今後も新型コロナウイルス感染症の影響を注視し、区と指定管理者が連携して適切に対応していくことが重要と考えます。			

# 大田区指定管理者モニタリング結果(総合評価)

評価対象年度	令和3年度
評価実施日	令和4年8月10日

## 1 施設概要

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

## 2 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	210名 (小数点以下第二位を四捨五入)								
単純集計結果	性別	(1) 男 17.6%	(2) 女 73.8%						無回答 8.6%
	年代	(1) 20代未満 5.7%	(2) 20歳代 3.3%	(3) 30歳代 5.7%	(4) 40歳代 12.9%	(5) 50歳代 23.3%	(6) 60歳代 16.2%	(7) 70歳以上 21.9%	無回答 11.0%
	利用頻度	(1) ほぼ毎日 1.4%	(2) 週に1～2日 20.5%	(3) 月に1～2回 56.2%	(4) 年に1～2回 12.9%	(5) 数年に1回 0.9%	(6) はじめて 6.2%	無回答 1.9%	
	利用目的	(1) 休憩・読書・仕事・見学 11.4%	(2) カフェ利用 1.4%	(3) 本の貸出・返却 3.3%	(4) 施設予約・料金の支払い 8.1%	(5) 予約した部屋の利用 56.2%	(6) イベント参加 11.4%	(7) その他 5.3%	無回答 2.9%
クロス集計結果	年代×利用目的(どのような年代の方が、何の目的で使用しているか) (n=183)								
		(1) 休憩・読書・仕事・見学	(2) カフェ利用	(3) 本の貸出・返却	(4) 施設予約・料金の支払い	(5) 予約した部屋の利用	(6) イベント参加	(7) その他	摘要
	(1) 20代未満	8	0	2	0	0	0	2	
	(2) 20歳代	1	0	0	0	3	2	1	
	(3) 30歳代	1	0	0	0	8	2	1	
	(4) 40歳代	2	1	1	3	15	4	1	
	(5) 50歳代	4	2	1	4	34	3	0	
	(6) 60歳代	0	0	0	1	27	4	1	
(7) 70歳以上	1	0	2	8	27	3	3		



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=200)							
	(1) ほぼ毎日	(2) 週に1~2日	(3) 月に1~2回	(4) 年に1~2回	(5) 数年に1回	(6) はじめて	摘要
クロス集計結果	(1) 休憩・読書・仕事・見学	1	9	6	4	0	4
	(2) カフェ利用	0	0	1	0	0	2
	(3) 本の貸出・返却	1	3	3	0	0	0
	(4) 施設予約・料金の支払い	0	4	9	2	0	2
	(5) 予約した部屋の利用	0	24	76	10	0	4
	(6) イベント参加	1	0	10	11	1	1
	(7) その他	0	3	7	0	1	0
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=184)							
	(1) ほぼ毎日	(2) 週に1~2日	(3) 月に1~2回	(4) 年に1~2回	(5) 数年に1回	(6) はじめて	摘要
クロス集計結果	(1) 20代未満	0	7	3	0	0	2
	(2) 20歳代	0	0	5	2	0	0
	(3) 30歳代	0	0	8	3	0	0
	(4) 40歳代	0	6	14	5	0	2
	(5) 50歳代	0	13	21	9	0	6
	(6) 60歳代	0	3	25	3	1	1
	(7) 70歳以上	0	9	33	2	0	1

(「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	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	回答数 合計(n)	加重平均値 (ランク)
		173	20	4	1	0	12	210	9
総合的な満足度		82.4%	9.5%	1.9%	0.5%	0.0%	5.7%	100%	(S)
	162	28	7	2	0	11	210	8.9	
施設の利用のしやすさ		77.2%	13.3%	3.3%	1.0%	0.0%	5.2%	100%	(A)
	170	20	6	0	0	14	210	8.9	
トイレなどの施設の清潔さ		81.0%	9.5%	2.8%	0.0%	0.0%	6.7%	100%	(A)
	93	21	37	0	0	59	210	6	
せせらぎ文庫の本の充実度		44.3%	10.0%	17.6%	0.0%	0.0%	28.1%	100%	(C)
	120	27	23	1	0	39	210	7.2	
せせらぎ館の案内・情報サービス		57.1%	12.8%	11.0%	0.5%	0.0%	18.6%	100%	(B)
	157	17	17	0	0	19	210	8.4	
施設の安全・安心感		74.7%	8.1%	8.1%	0.0%	0.0%	9.1%	100%	(A)
	100	24	25	5	1	55	210	6.2	
Wi-Fiなどの施設の充実度		47.6%	11.4%	11.9%	2.4%	0.5%	26.2%	100%	(C)
	89	22	43	1	0	55	210	6	
催し・イベントなどの充実度		42.4%	10.5%	20.4%	0.5%	0.0%	26.2%	100%	(C)
	158	23	18	0	0	11	210	8.7	
スタッフの対応		75.2%	11.0%	8.6%	0.0%	0.0%	5.2%	100%	(A)

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	<p>いつも気持ちの良い対応をありがとうございます。                  ピアノを弾かせていただき、ペダルの異音が気になり記入したところ、直していただきました。またお借りしたいです。ありがとうございました。                  建物に威圧感が無く、周りの自然と調和がとれているのが素敵です。                  誰でもすぐに利用出来て落ち着く。いつもありがとうございます。                  本もいっぱいあるし、トイレもつかえる</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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>CDカセット貸し出しがあると良いです。</li> <li>リユース文庫の本が少ないので、子供用の本などを入れてほしい</li> <li>気軽に受けられる講習を幅広く開催願います。</li> </ul> <p>②施設の構造や制度に関するもの</p> <p>第二多目的室の照明が、場所により楽譜が見えづらい</p>	<p>区 の 対 応 ( 具 体 的 に )</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>有料ではございますが、音響装置にCDの再生機能が搭載されております。</li> <li>リユース文庫については、寄贈本や除籍になった本の提供があった場合のみご提供しているため、本数が少ない場合がございます。ご了承ください。</li> <li>ホームページ・チラシ(せせらぎ通信)・各種SNSを通じてイベント情報を発信しておりますので、是非ご覧ください。</li> </ul> <p>・貴重なご意見ありがとうございます。窓が無いお部屋のため、影が出やすいかと思えます。対策を検討させていただきます。</p>

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分		決算額	令和2年度決算額	令和3年度決算額	評価
区収入	施設使用料		3,690,015	12,268,830	新型コロナウイルス感染症の感染拡大による営業時間の短縮等の影響を受けているが、概ね十分な歳入であると考え。
	その他		1,191,027	439,799	
	合計		4,881,042	12,708,629	
管理代行経費	人件費		23,420,435	93,260,486	令和3年1月に開設したため、令和2年度と3年度に大幅な差が生じているが、運営に係る経費は精査の上、執行されている。
	光熱水費		2,104,408	9,147,759	
	その他維持管理費		17,667,703	59,407,865	
	合計(精算後の額)		43,192,546	161,816,110	

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	評価
第一多目的室A	利用件数	113	763	新型コロナウイルス感染症拡大の最中ではあるが、全体的に良好な稼働率であると考え。しかしながら開設から約1年を迎え、初年度と比べると稼働率が減少傾向である。感染状況の動向を注視しつつ、利用率の更なる向上に向け新規利用者の獲得、並びに新規利用者のリピート率の向上が課題と見受けられる。
	稼働率	77.3%	77.1%	
第一多目的室B	利用件数	110	753	
	稼働率	75.3%	76.1%	
第二多目的室	利用件数	129	789	
	稼働率	88.3%	79.7%	
第一集会室	利用件数	128	663	
	稼働率	87.6%	65.7%	
第二集会室	利用件数	120	623	
	稼働率	82.1%	60.7%	
第三集会室	利用件数	98	565	
	稼働率	67.1%	57.1%	
第四集会室	利用件数	117	706	
	稼働率	80.1%	71.3%	
和室	利用件数	118	673	
	稼働率	80.8%	68.0%	
合計利用者数(参考値)		105,521	232,340	
区収入/合計利用者数		46	55	
管理代行費/合計利用者数		409	696	

(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	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行い、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(貸室)・図書と毎日各担当ごとに作成し、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。	○
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、公園の実務経験を持った職員を責任者に配置している。	適切に配置されている。(責任者の防火防災管理手帳、図書サービスコーナー3名の司書資格等、モニタリング時に確認。)	○
	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。	せせらぎ公園、せせらぎ館、図書、カフェの人員が適切に配置されている。(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。)	○
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、認知症のサポーター講座、防犯講習、消防訓練、パークマネジメント研修他適宜必要な研修を行い資質向上に日々努めている。	職員研修実施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。接客においては、外部のミステリーショッパーにおいても高評価を得ている。	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。また接客態度も適切である。(訪問時に適宜、モニタリング時外部覆面調査レポートを確認。)	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	うぐいすネットの規則に基づいた運用を行っている。図書サービスにおいても大田区立図書館設置及び管理に関する条例に基づいた運用を行っている。	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、モニタリング時にヒアリング確認。)	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	新型コロナウイルスによる緊急事態宣言等の発令による中止を除き、年間計画通り実施している。	全て中止ではなく、屋外で行う事業や感染症対策を徹底したうえで可能なものは実施するなど、コロナ禍でも実施に向けた努力をしている。(月次報告にて当該月の実施状況、次月の実施予定を確認。)	○
	使用料等の会計管理は適切か	適切に管理し、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。(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。ツイッターやInstagramなどのSNSを利用した情報発信も行っている。貸室利用においては、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。	館の案内やイベントのお知らせをSNSを積極的に活用し周知している。また、館内の利用方法においても、受付にiPadを置き、障害をお持ちの方にも対応できるような配慮がなされ、利用者の視点を持ち利便性向上に寄与されている。(月次報告や訪問時に確認)	○



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
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、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、公園で活動する団体を取材するなど、SNSやHPなどを通じて公園の魅力を伝えている。	新型コロナウイルス感染症拡大に伴う緊急事態宣言下等であっても、SNSの発信など、自主事業以外にも来館者増への取組みを積極的に行っている。(月次報告、適宜SNSを確認している。)	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	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。	クレームや利用者アンケートの意見については、すぐに実施できるものについては対応し、その都度報告を受けている。また、意見・クレームは適宜区に報告され、適切に対応している。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	HPは常に最新情報をお知らせを心掛け、セキュリティ対策をとり運用している。	自主事業の実施等だけでなく、緊急事態宣言等に係る休館や、営業時間の変更についても適切にHPに掲載し、利用者に向けて周知している。(適宜HPを確認している。)	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	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いただいている。地域の教育機関との連携事業の実施や、当館で実施した七夕の短冊を、近隣の神社に奉納させて頂くなど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。カフェでは周辺の事業者への配慮として近隣の商店を紹介する地図を配架するなど、積極的に運営している。(訪問時に適宜、月次報告等で確認。)	○
情報管理	個人情報保護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。(モニタリング時に確認。)	○
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	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。(月次報告、モニタリング時に研修報告書等を確認。)	○
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	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。	ポケットマニュアルには、緊急連絡先や消火器の位置等が書かれており、スタッフがネームプレートに入れ、常に携帯している。(モニタリング時に確認。)	○
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	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。	出勤している職員で、全ての役割に対応できるように朝礼時に、役割分担を確認している。(月次報告、モニタリング時に報告書を確認。)	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	機械警備の設置と併せ、公園・館ともに巡回を行い、管理を行っている。また、田園調布警察による防犯研修、田園調布消防署による防災訓練を実施している。	当日の役割を定めたものの掲示や、全スタッフの役割を確認できるようにするなど、適切に実施している。(訪問時に適宜、モニタリング時に確認。)	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	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おこなっている。	鍵の管理簿をつける等、適切に管理されている。(訪問時に適宜、モニタリング時に確認。)	○

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 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)	設備や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。	計画的に実施され記録保管されている。(モニタリング時に月報点検記録表を確認。)	○
		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、事前・事後報告、協議書等を確認)	○
		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)	休館日等で実施する設備点検時に適切なコンディションとなるよう確認し、巡回時に温度管理を行うことで、冷え過ぎ、暖まりすぎを確認し省エネに努めている。	照明・空調の消忘れ防止、室温確認など1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。	適切に保管されている。(モニタリング時に確認。)
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか		備品台帳に基づき管理している。	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している。	適切に実施されている。(訪問時に適宜確認。清掃マニュアルは事業計画書に添付してもらっており、モニタリング時に再度確認。)
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	不足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。)	○
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。	館内にごみ箱は未設置。スタッフ用のごみ箱には分別ルールが明示がされ、種類ごとのゴミ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。	適切に実施されている。(モニタリング時に日報等で確認。)	○	

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

#### 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3年度においては、新型コロナウイルスの影響により、利用時間や貸出諸室のルールにも都度変更点が生じたため、区からの情報はいち早く電話やHPにて利用者にお伝えし、最大限施設が利用できるよう心掛けた。新型コロナウイルス対策においても、消毒やソーシャルディスタンスの呼びかけなどの対策を行い、安心できる施設づくりに努めている。新しい施設に興味を持っていただける利用者も多く、利用者が知りたい情報、不便と感じたものについては耳を傾け整備(主な例として、駐車場までの詳しい案内MAPや公園のみどころMAPの作成)を行っている。また親しみやすい施設となるよう、装飾にも力を入れ、こいのぼりや七夕、ハロウィン、クリスマスなど季節ごとに楽しんでいただける取組みを行った。図書コーナーでは、アクリルの展示ケースにおすすめ本の世界観がわかるようスタッフが毎回工夫して装飾し、お子様からご年配の方にも興味を持っていただきやすい本棚作りを行い利用促進に努めている。また、毎月おすすめ本をHPに掲載し好評を得ている。SDGsなどにも目を向け、寄贈本を募り、リユース文庫コーナーを新たに設置したところ、大人気コーナーとなった。地域課題解決支援事業においても、だれもが親しみやすく、参加しやすいプログラムを提供することで、開催した多くの事業で予約の段階で満席となるものが多かった。

今後の課題としては、新型コロナウイルス対応等の影響もあるが、貸出諸室が人気で予約を取りづらというお声を頂戴しているため、いち早く空いている室場の案内を行うなど、多くの方にご利用いただけるよう、対策を考えていきたい。また休憩スペースにおいても、新型コロナウイルス対策として、アクリル板の設置や飲食の禁止措置を実施していたため、読書や勉強の利用が多いと感じた方がいらっした。新型コロナウイルスの状況を注視しつつ、改善を図っていきたい。図書サービスにおいては、図書館のイメージで来館される利用者も多く、本が少ない印象を与えてしまうケースがあるため、せせらぎ文庫のさらなる充実を図っていききたい。せせらぎ公園においては、ナラ枯れや台風対策など、適切な情報、対策をいち早く実施し、より良い公園づくりを行っていききたい。

## 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判断であった。  
そのため、財務面からは当該施設の管理運営を適正に代行できる状況にあると判断する。

## 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、ならびに現地調査の結果、JV4社のうち2社については労働環境は良好であるとの結果であり、残りの2社は、①主にタイムカードにおける出勤時の勤怠管理が徹底されていないことに対する指摘や、②認識不足に基づく超過勤務手当未払いの可能性、実態に合った36協定の締結などの指摘があったもののそのほかは概ね良好と判断された。  
指摘を受けた事項については、①タイムカードの打刻ルールの徹底②勤怠管理システムの導入及び今後認識不足がないよう、社会保険労務士との顧問契約にて対応済である。

## 8 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

評価	<input 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>文化施設としての施設の目的をよく理解し、適切な管理、運営がなされている。月に1度開催しているせせらぎマルシェでの地域商店への声掛けや自主事業、地域の中学校の職場体験の受け入れなど、地域団体との連携を通じ地域の一部として徐々に根付き始めている様子を高く評価する。また利用者アンケートの結果からも見えるように、総合的な満足度についてはとても高い水準であり、施設スタッフの親切丁寧な案内や、適切な館内表示、館内の花や植物での季節に応じた雰囲気づくり等、文化施設として老若男女問わず、気持ちよく利用いただけるための努力が結果として表れていると考える。また、新規利用者・リピーターの獲得に向け各種SNSでの積極的な発信や、自主事業イベントの充実を図っている点も高く評価する。</p> <p>せせらぎ公園についても、若い家族を中心とした芝生広場の利用、公園内自然の観察等様々な用途で幅広い年代に利用されているが、巡回点検や清掃も問題なく行われており、良好な状態が保たれている。開館から1年が経過し、認知度も向上していることから利用者増加が見込まれるが、それに伴うニーズの複雑化に対応した公園利用ルールの設定と運用について更なる検討をしていくことを求めたい。</p>			
改善すべき点	<p>50歳代以上の利用率が50%以上であり、年代別の偏りが見受けられる。自主事業の拡大等、様々な世代の利用率促進を図る運営に努められたい。また、多世代間やグループ・サークル団体同士など、交流ができる場所として、休憩スペースの活用方法の更なる検討に努められたい。</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3年度
自己評価実施日	令和4年8月9日

## 1 施設概要

施設名	大田区立洗足区民センター		
所在地	大田区上池台2丁目35番2号		
指定管理者	名称	アクティオ株式会社	
	代表者	淡野 文孝	
	住所	東京都目黒区東山1-5-4 KDX中目黒ビル6階	
指定期間	平成29年4月～令和4年3月		
施設の設置目的	区民に研修、集会の場等を提供することによって、区民の文化活動及び地域活動の促進を図り、文化の向上、地域の振興に寄与するために設置。		
施設の沿革	昭和44年10月15日開館(老人施設、児童施設、集会室、体育室、老人宿泊施設(平成8年9月30日で廃止))。平成24年4月1日指定管理者制度導入。		
担当部課 (問合せ先)	地域力推進部雪谷特別出張所		
	電話	03(3729)5117	FAX 03(3729)1826

## 2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	「洗足区民センターの管理に関する基本協定書」第23条・24条に則り提出し、区の承認を得ている。	期日までに不備なく所長が報告書を持参し、毎月口頭でも報告を受けている。必要があれば、その都度詳細を確認している。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	日報・ゆうゆうくらぶ日誌・清掃日誌を整備し年度別に保管管理している。	各種日誌が整備され、保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	月2回報告書提出時と適時行う報告・連絡・相談により十分な連絡や調整を行っている。	月次報告書提出の際、内容について質疑応答を行うとともに、日ごろから密に連絡・調整を行っている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	施設運営、自主事業、接遇知識等、職員スタッフ含め経験豊かな人材を配置している。	それぞれの役割分担に応じ、資質を活かした職員を配置している。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	職員4名・アルバイト11名の計15名体制で、設置目的を最大限発揮できるシフト配置を行っている。	夜間も複数職員を配置し、業務遂行を十分行えるスタッフを配置している。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	接遇基礎教育、個人情報保護教育、施設長研修等を定期的に行っている。	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。	○
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	コロナ閉館、イベント中止により19講座を実施。実施率32%。コロナ対策を万全にさくら祭りは2年ぶりに開催した。	事業の展開に制限がある中でも、新型コロナウイルス対策等の経験を活かし、昨年度以上の事業運営がされている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	帳票・帳簿・現金を毎日作業実施報告。他施設分収納金は翌営業日の銀行処理を行う。	収納金について当日中にFAXにて報告を受けている。また、銀行への入金も通帳で確認し、適宜行われている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	施設案内配布、案内掲示の整理徹底、ゆうゆう月間予定表作成、ホームページの適宜修正の継続を行っている。	掲示物やイベント案内など、見やすくわかりやすい配置になっている。	○



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	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、休館等運営に制限があったが、今までのコロナ禍の経験を活かし、利用者が安全・安心に利用できるよう感染症対策や設備メンテナンスなどに取り組んだ。	コロナ禍であっても、稼働率が激減しないような取組みが継続して行われている。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレームに対し迅速・適切な対応を心掛け、区への報告も必ず実施している。	適切な対応を素早く行い、その都度迅速に報告・連絡・相談がある。	○	
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	コンテンツは常に最新化および改善を図り情報発信を行っている。	自主事業のお知らせや予約の抽選日についてその都度掲載し情報を更新をするなど、わかりやすいホームページとなっている。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	常に良好な関係を心掛け、イベントや大規模工事は事前説明を行い理解を得ている。	イベントや工事などの説明等、適切なタイミングで周辺地域にまめに足を運び、良好な関係を築いている。	○	
情報管理	個人情報適正に管理されているか	法律・条例・社内規定に則り、施錠付書棚、倉庫に保管し適正管理している。	個人情報は施錠書庫・金庫に保管され適正に管理されている。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	個人情報マニュアルを整備し、施設の個人情報安全対策の研修と確認テストを毎年行っている。	個人情報マニュアルが整備され、また職員研修も適宜行われている。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	防犯・防災を含む危機管理マニュアルを整備し、定期的に職員に周知を図っている。	危機管理マニュアルが整備され、職員のわかりやすい場所に保管されている。また、連絡体制が見やすい場所に掲示されており周知も図られている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	消防計画初動体制を周知。2月に消防署の協力で法定防火訓練を実施している。	利用者を含めた訓練を適切に実施している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	防犯・火気チェックリストにて点検確認を最終退出職員が毎日励行している。	防犯・火気チェックリストで日々の点検が適正に行われている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	重要な鍵は金庫、他はキーボックスに保管。チェックリストで毎日施錠確認。	鍵など適正に管理されている。	○	
施設管理	共通	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	法令に基づく定期設備点検等を実施し、区への報告と記録の保管を必ず行っている。	適切な点検が行われ、定期的な報告、記録がされている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	修理・更新が必要な事案は速やかに区に報告し、区と密接に連携を取りながら対策を講じている。	故障・不具合が発生した際は、その都度速やかに連絡がある。区と指定管理者で協議しながら修繕を行っている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	利用者の安全確保を第一義に、利用に支障が出ないよう適切に実施している。	利用者の安全確保のため迅速な手配がされ適切な修繕が行われている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	業務再委託先・委託内容を事業計画書に記載し区へ届け出をしている。	再委託について事業計画書に明示されており、適切に行われている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	区の方針を理解し、デマンド監視装置を有効活用し節電に努めている。	デマンド監視装置が有効に活用され、節電の工夫がされている。	○
	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。	○



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	計画通り清掃を行い、施設等は清潔に保たれている。清掃報告書と目視でダブルチェックを励行している。	清掃等が適切に実施され清潔に保たれている。	○
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	清掃員と連携しながら備品確認。指摘される前に常に補充・交換を励行している。	清掃員と連携して消耗品は不足なく補充されている。	○
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	区の方針を遵守し、ゴミ分別・リサイクルへの取組みを適切に実施している。	ごみの分別等、適切に実施されている。	○
清掃	施設周辺の美観は維持されているか	隣接の公道部分も日常清掃の対象とし、周辺美観に配慮・維持している。	清掃が日々行われ施設周辺の景観と併せても清潔感がある。	○

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

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

<p>令和3年度は年間を通じ「緊急事態宣言」等により、ゆうゆうくらぶではサービスの一部停止、自主事業は自粛を余儀なくさせられた一年であった。このような状況の中、昨年度から引き続き感染症対策の徹底やコロナ禍においても可能な範囲で自主事業を実施することで、利用者の安全・安心に最大限配慮し利用満足度の向上に努めた。</p> <p>●サービスの提供について</p> <p>1)安全面の強化:①3階ロビー安定器修理②体育室バレーボール支柱基礎工事③キュービクル建屋内PCB検査、発生材処理。 2)設備の更新:①両開き書庫鍵付き導入②移動式スポーツミラー導入③1階エントランスLED化④トイレ修繕、バルブ交換、小便器皿交換。 3)ゆうゆうくらぶ:①VTRによるリフレッシュ体操継続②ポッチャコーナー、シート&amp;ボールセット導入、更なる競技の普及啓発および利用拡大。 4)感染予防対策:①非接触備品導入(体温計・消毒液自動ディスペンサー)(非接触体温計)②さくら祭り開催(蜜の回避、少人数、参加者限定)</p> <p>●今後の課題について</p> <p>①コロナ禍での受入体制②災害時対応③老朽化・経年劣化の事前対策④コロナ禍での貸館稼働率向上⑤大田区および地域コミュニティとの連携強化</p>
--

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

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

評価対象年度	令和3年度
評価実施日	令和4年5月6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 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3月30日(水)
(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	106人 <span style="float: right;">(小数点以下第二位を四捨五入)</span>

単純集計結果	性別	男 69.80%	女 28.30%						無回答 1.90%
	年代	20歳未満 0.90%	20歳代 9.40%	30歳代 10.40%	40歳代 17.90%	50歳代 24.50%	60歳代 17%	70歳以上 15.10%	無回答 4.70%
	お住まい	大田区 53.80%	神奈川県 15.10%	世田谷区 4.70%	品川区 3.80%	目黒区 3.80%	その他 18.90%		無回答 0%
	利用目的	買い物 33%	通勤 13.20%	ビジネス 11.30%	アロマスクエア 10.40%	銀行 7.50%	食事 5.70%	その他 18.90%	無回答 0%
	利用頻度	週1～2回 7.50%	週3～4回 7.50%	週5回以上 8.50%	月1回以上 45.30%	年1回以上 18.90%	はじめて 12.30%		無回答 0%

クロス集計結果	年代×性別							(n=101)	
		男	女						摘要
	20歳未満	1	0						40歳代以上の男性が多い傾向。
	20歳代	6	4						
	30歳代	7	4						
	40歳代	11	8						
	50歳代	21	5						
	60歳代	13	5						
70歳以上	13	3							

年齢×利用目的(どのような年齢層で、どのような目的で利用しているか) (n=101)								概要 40歳以上の買い物利用が多い傾向。 通勤は40歳代～50歳代が多い。
	買い物	通勤	ビジネス	アロマ スクエア	銀行	食事	その他	
20歳未満	0	0	0	0	0	0	1	
20歳代	3	1	1	3	0	0	2	
30歳代	2	2	3	1	1	0	2	
40歳代	7	5	2	1	1	0	3	
50歳代	6	5	4	2	2	5	2	
60歳代	7	0	2	1	1	1	6	
70歳以上	8	1	2	0	3	1	1	

利用頻度×お住まい(どれくらいの頻度で、どこからお越しいただいているか) (n=106)							概要 月1回～数ヶ月に1回と いった頻度で大田区内か ら利用している傾向。
	大田区	神奈川県	世田谷区	品川区	目黒区	その他	
週1～2回	6	0	1	1	0	0	
週3～4回	3	3	1	0	0	1	
週5回以上	4	2	0	0	0	3	
月1回以上	12	4	2	3	2	6	
年1回以上	27	3	1	0	1	7	
はじめて	5	4	0	0	1	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	良い	普通	悪い		無回答	回答数 合計(n)	加重平均値 (ランク)
	駐車場の明るさについて	30 28.30%	70 66%	6 5.70%		0 0%	106 100%	6.1 (C)
駐車場の清潔さについて	64 60.40%	42 39.60%	0 0%	0 0%	106 100%	8.0 (A)		
看板などの案内について	46 43.40%	42 39.60%	18 17%	0 0%	106 100%	6.3 (C)		
従業員の対応について	53 50%	53 50%	0 0%	0 0%	106 100%	7.5 (B)		
質問項目	安い	普通	高い		無回答	回答数 合計(n)	加重平均値 (ランク)	
料金体系について	12 11.30%	66 62.30%	28 26.40%		0 0%	106 100%	4.2 (D)	
質問項目	非常に満足	満足	やや不満	非常に不満	無回答	回答数 合計(n)	加重平均値 (ランク)	
駐車場の総合的な満足度について	29 27.40%	73 68.90%	4 3.80%	0 0%	0 0%	106 100%	7.5 (B)	

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	良好の場合の具体例の設問無し		
	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 ・満車のことが多い	区の対応(具体的に)	区民ホールアブリコ特定天井等工事期間中、工事関連備品保管のため14台分占有している。工事終了後は、その占有車室分が一般開放となる(工事前の状態に戻る)ため、満車時間は減少する見込み。
	②施設の構造や制度に関するもの ・地上へ出にくい ・エレベータの場所がわからない ・停めづらい、狭い	狭さや停めやすさについては、車室を減らすこととのトレードオフ関係となるため、難しい。案内のわかりにくさは、掲示物等工夫していく。		

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分	令和元年度決算額	令和2年度決算額	令和3年度決算額	評価	
駐車場収入	総収入	168,120,270	162,310,370	168,584,700	コロナの影響により、令和2年度の収入額は落ち込んだものの、令和3年度は回復傾向にあり、令和元年と同水準まで売上が戻った。
	合計	168,120,270	162,310,370		
管理費	管理費	47,376,661	47,290,148	47,498,038	管理費は概ね同水準で推移している。
	合計	47,376,661	47,290,148		

② 事業実績評価

施設(主なもの)	令和元年度実績	令和2年度実績	令和3年度実績	評価			
駐車場	利用者数	160,038	146,277	156,982	コロナの影響により、利用者数は落ち込んだものの、回復傾向にある。令和3年度の稼働率の増加は工事による貸切区画を設けた影響によるもの。		
	稼働率	27.1%	27.5%			34.1%	
合計利用者数(参考値)							
一人当たりの収入(円)				1,051		1,110	1,074
一人当たりの管理費(円)				296		323	303

(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	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、期限内の面談を実施しており、そこで報告書を提出していただいている。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、特殊割引の記録等は記された業務日報を作成し、適正に保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	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、研修を受けたスタッフが、必要な知識、経験を持って配置されている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	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。	○

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	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を実施している。	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、電話などの応対も出来る限り丁寧にするよう指導している。	服装の清潔感は問題なし。電話、窓口、場内巡回時の接客対応も丁寧である。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	工事関係の区画を設けたため、定期券販売を停止し、一般利用者とのバランスを取ることを意識した運営を行っている。	一般利用者、定期券利用者、工事利用車両のバランスを調整していただいております。公正な利用は担保できている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	カーシェアリングやポイント交換機、充電器は利用者にも好評をいただいている。	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っている。	○
	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処理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	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組みは有効か	ポイント交換や周辺商業施設提携などのプロモーション、回数券販売等を継続的に行い、コロナで落ち込んだ稼働も回復傾向にある。	特にリピーターへのプロモーションについては、積極的に行っており、稼働率も向上している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	現地管理人による対応と併せて、コールセンターでも苦情を受け付けており、内容は営業担当に速やかに共有されている。	事故等の対応は、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、見やすく利用者目線に立ったホームページを運営している。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	回数券や定期券販売を通じて、近隣の商業施設や個人の方とも良好な関係を保っている。	近隣商業施設との連携や、事故発生時の丁寧な対応なども行っている。	○
情報管理	個人情報 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順守のテストを実施している。	○
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、他の駐車場でのお事故事例についても共有することで類似の事故防止に努めている。	防犯・防災マニュアルを最新の情報に整理し作成しており、職員間での共有もなされている。	○
	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いる。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	システムキーBOXを使用することで、使用者と使用時刻を厳格に管理している。	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、システムにて同金庫の使用履歴も管理している。	○



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	
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)	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。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、随時修繕を行っている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	施設管理(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、適切に対応されている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	節水、節電についてスタッフに意識的に取り組むよう指導している。	節水、節電についてスタッフ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		施設管理(大星ビル管理)にて管理しており、必要に応じて連携し適切に対応している	備品台帳に基づき適切に備品管理されている。	○
	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	毎日巡回を行っており、また清掃も行っている。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、消耗品に補充も行われ、利用者が快適に使用できるように清潔に保たれている。	○
ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか		大田区のルールに従って適切に処分をしている。	適切にゴミを分別している。	○	
施設周辺の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=×)

#### 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)

区民ホールアプリコの特定天井その他工事に伴い、区と協議しながら場内の一部関係車両の貸切区画を設けた。それにより関係車両が円滑に利用できるようになり、一般の利用者も安全に利用できるように配慮を行った。環境問題に対する取組みとして、駐車場内に設置しているEV充電器は、令和3年度で297件の利用があった。また、カーシェアリングとして、車両を2台配備しており、アロマスクエアや周辺地域の会員に利用されている。

#### 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、財務状況は良好であった。  
ただし、タイムズ24株式会社及びタイムズサービス株式会社2社とも、親会社への配当金により、純資産を大幅に減らしており、安全性に関する指標は前年度より悪化している。

7 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

評価	<input checked="" type="checkbox"/> A 顕著に優れている	<input type="checkbox"/> B 適切である	<input type="checkbox"/> C 一部不適切である	<input type="checkbox"/> D 不適切である
優れた点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・トラブル発生時の対応について、迅速に対応してくれている。</li> <li>・月次報告の数値や内容も整理されており、遅滞なく毎月報告がなされている。</li> <li>・相談事項や調査事項についても、いつも丁寧に対応してもらっている。</li> <li>・売上も堅調に推移しており、コロナ禍でも大幅な減少なく、営業成果を残している。</li> </ul>			
改善すべき点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・親会社への配当による財務状況の安全性については、グループ全体で改善していくことが望ましい。（アロマ地下駐車場売上及びタイムズ24、タイムズサービスの営業については良好に推移している。）</li> </ul>			

## 大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年8月16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 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。	○
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、大ホールなど、うぐいすネット対象外の室場は、受付順を決める抽選を公正に行い、その順序で使用希望日を確認し、当落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。	○

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	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。コロナの影響など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	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	文書や図面の作成など、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。	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	地域の町会等が開催する事業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、情報管理やハラスメント等、オンラインで幅広く学べる環境を整えた。	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	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	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 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。	○

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	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。	○
	建物設備品	省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	冷暖房の設定温度(℃)は、区の指導に従った設定とし、毎月の使用料データに基づき、省エネに努めている。	冷暖房の設定温度は、区の指導に従った設定としている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書等はバインダー等に綴じ、適切に整理・保管している。	機器の取扱説明書等は、事務室の書棚に整備・保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書等はバインダー等に綴じ、適切に整理・保管している。	機器の取扱説明書等は、事務室の書棚に整備・保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	区から提供された備品台帳に基づき、適切に整理整頓している。	備品の登録や廃棄について、適切に実施されている。	○
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	チェックリストに基づき適切に履行され、清潔を保っている。	館内外とも清掃は行き届いている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	清掃業者により随時点検しており、適切に補充されている。報告は「保全業務日報」にて行っている。	消耗品は常に補充されていることを確認した。	○	



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	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=×)

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

<p>●工夫・改善した点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者サービスを向上するために、老朽化したオートテニスマシンの更新を行った。</li> <li>・利用者・施設の安全対策では、老朽化したガス漏れ警報器の交換を行った。</li> <li>・新型コロナウイルス感染防止のため、定期消毒及び、室場利用後の机、椅子等の消毒などを適切に行うとともに、大ホール楽屋廊下及び小ホール舞台袖に壁掛け扇風機を設置して、喚起効果を高めた。</li> </ul> <p>●運営上の今後の課題</p> <p>当施設は開設後34年が経過しており、令和5年3月から予定されている特定天井改修工事を安全に滞りなく行っていくため、区と密接に連携しながら取り組む。また、水害時補完避難所としての役割を果たしていくために、区や地域と十分連携・協議を重ねる。</p>
--

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<p>大田区文化振興協会は、区の文化振興の推進に必要なノウハウやネットワーク等を有した重要なパートナーであり、コロナ禍においても各施設の設置目的に沿った事業展開、施設運営が円滑に実施できている。</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策についても、区と連絡を密にし、区との連絡事項に沿って施設の休館や利用制限をはじめとした感染防止対策が適切に実施できている。</p> <p>施設運営においても、メールでのお問い合わせや意見箱を設置し、利用者意見の確認と対応を行っており、改善意識が高いことも評価できる。</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。</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>
---

### 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。</p> <p>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3年度
自己評価実施日	令和4年8月15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 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。	○
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、大ホールなど、うぐいすネット対象外の室場は、受付順を決める抽選を公正に行い、その順序で使用希望日を確認し、当落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。	○

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	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。コロナの影響など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	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	文書や図面の作成やタブレットの活用など、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。	○
	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地区委員会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、情報管理やハラスメント等、オンラインで幅広く学べる環境を整えた。	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	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。救命救急講習は年2回の消防訓練の中で職員に行っている。	消防計画に則り、適切に防犯・防災管理体制を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 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。	○

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	冷暖房の設定温度(℃)は、区の指導に従った設定とし、毎月の使用料データに基づき、省エネに努めている。	冷暖房の設定温度は、区の指導に従った設定としている。	○	
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書等はバインダー等に綴じ、適切に整理・保管している。	○	
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書等はバインダー等に綴じ、適切に整理・保管している。	機器の取扱説明書等は、事務室の書棚に整備・保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	区から提供された備品台帳に基づき、適切に整理整頓している。	備品の登録や廃棄について、適切に実施されている。	○
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	チェックリストに基づき適切に履行され、清潔を保っている。	館内外とも清掃は行き届いている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	清掃業者により随時点検しており、適切に補充されている。報告は「保全業務日報」にて行っている。	消耗品は常に補充されていることを確認した。	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	利用者の排出したごみは原則持ち帰りをお願いしている。持ち帰れない分は有料処分を引き受けており、分別基準などを説明したチラシを作成し、配布している。	ごみは適切に分別されていることを確認した。	○	
	施設周辺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=×)

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

<p>●工夫・改善した点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>令和4年1月より特定天井改修その他工事を開始した。工事開始にあたっては、区と密な情報共有をするとともに、施工業者と現場調整を行い、事前工事や備品整理、廃棄等の準備を進め、円滑に着工できるよう環境を整えた。</li> <li>各部屋の鋼製建具修繕工事や大ホール客席座面クリーニング、温水洗浄便座交換工事を実施し、快適・安全で利用しやすい環境整備に努めた。</li> <li>新型コロナウイルス感染防止のため、定期消毒及び、室場利用後の机、椅子等の消毒などを適切に行った。</li> <li>令和2年度から引き続き、大ホールの換気状況調査を慶應義塾大学奥田教授に依頼し、その結果換気状態は良好であった。さらにホームページにおいて調査内容及び結果の公表を行っている。</li> </ul> <p>●運営上の今後の課題</p> <p>特定天井改修その他工事が終了し、令和5年3月にリニューアルオープンを迎える。新たな設備及びサービスを利用者に滞りなく提供するため、職員研修を行うとともに、より稼働率を上げる運営方法を検討していく。</p>
---

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<p>大田区文化振興協会は、区の文化振興の推進に必要なノウハウやネットワーク等を有した重要なパートナーであり、コロナ禍においても各施設の設置目的に沿った事業展開、施設運営が円滑に実施できている。</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策についても、区と連絡を密にし、区との連絡事項に沿って施設の休館や利用制限をはじめとした感染防止対策が適切に実施できている。</p> <p>施設運営においては、現在、特定天井を含めた大規模改修工事を実施しているところであり、令和5年3月のリニューアルオープンに向けて万全の準備を整えていく。</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。</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>
---

### 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。</p> <p>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3年度
自己評価実施日	令和4年8月16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 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。	○
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、大ホールなど、うぐいすネット対象外の室場は、受付順を決める抽選を公正に行い、その順序で使用希望日を確認し、当落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。	○



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	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。コロナの影響など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	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」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。	○	
	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地区委員会や町会長会議が開催されれば出席し、地域との繋がりを大切に運営している。	地域の町会等が開催する事業に協力している。また、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、情報管理やハラスメント等、オンラインで幅広く学べる環境を整えた。	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	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。	○	
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	「保全業務日報」等で点検結果を記録し、点検記録は事務室の書棚に適切に保管している。	点検結果記録は、事務室の書棚に保管されていることを確認した。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	修理・修繕については速やかに施設で対応及び区への報告、協議を行っている。	修理・修繕が必要な物品等が発生した場合は、速やかに報告を受けている。	○
		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。	○

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	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。	○
	建物設備備品	省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	冷暖房の設定温度(℃)は、区の指導に従った設定とし、毎月の使用料データに基づき、省エネに努めている。	冷暖房の設定温度は、区の指導に従った設定としている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書等はバインダー等に綴じ、適切に整理・保管している。	機器の取扱説明書等は、事務室の書棚に整備・保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書等はバインダー等に綴じ、適切に整理・保管している。	機器の取扱説明書等は、事務室の書棚に整備・保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	区から提供された備品台帳に基づき、適切に整理整頓している。	備品の登録や廃棄について、適切に実施されている。	○
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	チェックリストに基づき適切に履行し、清潔を保っている。	館内外とも清掃は行き届いている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	清掃業者により随時点検しており、適切に補充されている。報告は「保全業務日報」にて行っている。	消耗品は常に補充されていることを確認した。	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	利用者の排出したごみは原則持ち帰りをお願いしている。持ち帰れない分は有料処分を引き受けており、分別基準などを説明したチラシを作成し、配布している。	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=×)

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

<p>●工夫・改善した点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホールのワイヤレスシステム更新工事を行い、発振やノイズの不具合を解消し、快適で利用しやすい環境を整えた。</li> <li>・スカッシュ壁や広場の床タイル等の修繕を実施し、快適・安全で利用しやすい環境整備に努めた。</li> <li>・デジタルサイネージを活用し、館内イベントスケジュールの案内等を表示して、利用者にとって分かりやすい環境を整えた。</li> <li>・新型コロナウイルス感染防止のため、定期消毒及び、室場利用後の机、椅子等の消毒などを適切に行った。</li> <li>・情報館図書コーナーのレイアウトを一部変更し、視聴覚資料をより多く配架できるように、利用者サービス向上に努めた。</li> </ul> <p>●運営上の今後の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・開館から20年経過し、建物・設備及び備品等の老朽化が進んでいる。区民の方に適切な利用環境を提供するためには、区と協力して中長期的視点に立った設備・備品等の配備を考えていく必要がある。</li> </ul>
--

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<p>大田区文化振興協会は、区の文化振興の推進に必要なノウハウやネットワーク等を有した重要なパートナーであり、コロナ禍においても各施設の設置目的に沿った事業展開、施設運営が円滑に実施できている。</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策についても、区と連絡を密にし、区との連絡事項に沿って施設の休館や利用制限をはじめとした感染防止対策が適切に実施できている。</p> <p>施設運営においても、地域団体と連携してイベントを行うなど良好な関係を築くことができ、地域に親しまれる文化施設となっている。</p>
---

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

<p>公認会計士による審査の結果、財務状況は良好との結果であった。</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>
---

### 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。</p> <p>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3年度
自己評価実施日	令和4年8月24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 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。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	主任学芸員有資格者を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)	5名のスタッフが毎朝打合せを実施し、連携・協力しながら業務を遂行している。	毎月のシフト表により十分な体制が取れる配置となっていることを確認している。	○
	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	窓口及び施設スタッフとして適切な服装及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(名作展)2回、地域連携企画展、東京2020大会開催関連企画展、記念館講座、ワークショップ等幅広い内容を計画どおり実施し、過去最高の入館者数及び歳入となった。	コロナ禍で制限のある中、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。	○

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	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り組みは有効か	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り組みを確認した。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	「お客様の声」などで寄せられたクレームは、全職員で共有し、迅速・適切に対応している。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。	○
	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、情報管理やハラスメント等、オンラインで幅広く学べる環境を整えた。	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	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	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	鍵は施錠できる机の中に、さらに金庫を設置し保管している。	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。	○



項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
施設管理	共通 建物 設備 備品	修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、適切に委託している。	再委託業務の承諾は、毎年度の協定書にて適切に行っている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	展示室のLED化の実施、終日の展示室内空調2台の運転停止等、天気が良い日のトイレ内照明の消灯など省エネに取り組んでいる。	省エネの実績がすぐわかるように、光熱水費一覧表を作成し管理していることを確認した。	○
	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。	○
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書等はバインダー等に綴じ、適切に整理・保管している。	機器の取扱説明書等は、事務室の書棚に整備・保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳に基づき、設置場所を含め整理整頓している。	備品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。特にコロナ対応として、共有部分の消毒回数を増やしている。	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	建物維持管理業者により建物外部および内部の清掃、整理整頓を適切に履行し、美観を維持している。	施設周辺においても美観は維持されていることを確認した。	○	

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

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

<p>●工夫・改善した点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍による外出自粛及び生活様式の多様化に対応し、展示会等の映像を協会YouTubeで発信し、多くの視聴数を得た。37配信、視聴数8,539回(内、子ども向け動画1配信、視聴数237回)</li> <li>・顧客満足度の向上として、職員の親切・丁寧な対応の実施、新規グッズの充実、外国人向けチラシ・パンフレットの英訳化、各作品解説のための二次元コードから、来館者のスマートフォンで解説が聞ける仕組みを創った。</li> <li>・東京2020大会期間内に合わせた企画展(葛飾北斎関連)、地域連携企画展(現代アート関連)を実施し、若者層の獲得及び過去最多の来館者及び歳入を得た。 葛飾北斎関連展:2,462人、現代アートコラボ展:7,265人 年間来館者数:14,402人(令和2年度5,761人)、歳入:5,557,820円(令和2年度2,362,830円)</li> </ul> <p>●運営上の今後の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・隔年実施の特別展及び地域連携等の企画展の内容の充実をさらに図る。</li> <li>・SNS等を有効活用した取組みをさらに充実させていく。</li> <li>・アフターコロナを踏まえた安心・安全な施設運営及び事業実施に努め、顧客満足度向上のための方策をさらに進めて行く。</li> <li>・作品及び資料のデジタル化を計画的に進め、グッズや資料目録等の作成や商用利用など、有効活用を図る。</li> </ul>
--

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<p>大田区文化振興協会は、区の文化振興の推進に必要なノウハウやネットワーク等を有した重要なパートナーであり、コロナ禍においても各施設の設置目的に沿った事業展開、施設運営が円滑に実施できている。</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策についても、区と連絡を密にし、区との連絡事項に沿って施設の休館や利用制限をはじめとした感染防止対策が適切に実施できている。</p> <p>施設運営においては、新型コロナ感染拡大防止のため臨時休館があったものの、地域連携企画展を開催したり展示作品・資料等のSNS配信を実施し、施設の設置目的を高い水準で果たしている。</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結果であった。</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>
---



## 6 労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による書類及び施設訪問による審査の結果、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(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年8月24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 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。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	龍子記念館に配置されている主任学芸員有資格者1名を、熊谷恒子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必要に応じ打合せを実施し、連携・協力しながら業務を遂行している。	毎月のシフト表により十分な体制が取れる配置となっていることを確認している。	○
	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。	記念館スタッフの服装及び態度は適切であった。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	公の施設設置目的を効果的に達成するため、どなたでも参加できる講座など、公正・公平な利用の確保に努めている。	施設・設備の公正・公平な利用を確保している。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	通常展(かなの美展)の他、地域連携企画(コラボ展示)、記念館講座、東京2020大会開催関連ワークショップ等幅広い内容を実施したが、令和3年10月15日からの施設長寿命化工事の調査に伴い臨時休館となった。	新型コロナウイルス感染拡大防止による臨時休館及び施設長寿命化工事のための臨時休館があったが、おおむね計画通り事業が実施されていることを確認した。	○

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	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、有償頒布物の物品受払簿の記載方法について不適切であるとの指摘があったが、すぐに誤りを修正し再発防止に努めている。	○	
	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。	○	
	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ている。	地域事業への参加、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。	○	
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、情報管理やハラスメント等、オンラインで幅広く学べる環境を整えた。	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	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	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	鍵は施錠できる机の中に、さらに金庫を設置し保管している。	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。	○

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	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。	○
	建物設備備品	省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	冷暖房の設定温度は、区の指導に従った設定とし、毎月の使用料データに基づき、省エネに努めている。	冷暖房の設定温度は、区の指導に従った設定としている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書等はバインダー等に綴じ、適切に整理・保管している。	機器の取扱説明書等は、事務室の書棚に整備・保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書等はバインダー等に綴じ、適切に整理・保管している。	機器の取扱説明書等は、事務室の書棚に整備・保管されている。	○
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	区から提供された備品台帳に基づき、適切に整理整頓している。	備品の登録や廃棄について、適切に実施されている。	○	
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保っている。特にコロナ対応として、共有部分の消毒回数を増やしている。	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。	○	
	施設周辺的美観は維持されているか	建物維持管理業者により建物外部および内部の清掃、整理整頓を適切に履行し、美観を維持している。	施設周辺においても美観は維持されていることを確認した。	○	

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

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

<p>●工夫・改善した点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍による外出自粛及び生活様式の多様化に対応し、展示会等の映像を協会YouTubeで発信した。5配信、視聴数582回</li> <li>・コロナ感染防止措置として5月臨時休館、建物長寿命化調査により令和3年10月15日から臨時休館となり、予定した展示会及びワークショップが中止となったが、5月のコラボ展示について出展者と交渉し、延長展示を行った。(年間来館者数975人、令和2年度2,241人)</li> <li>・東京2020大会開催企画ワークショップを安全対策を講じ実施し、好評を得た。(参加者数36人)</li> <li>・臨時休館中、図録やグッズ等を龍子記念館グッズコーナーの一部で販売した。</li> </ul> <p>●運営上の今後の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和4年度は臨時休館を継続するため、他施設での出張展示及びコラボ展示を実施し、顧客満足度の向上を図る。(池上会館出張展示4月23日～5月8日 来館者数663人。区民プラザ出張展示(コラボ展示同時開催)12月1日～5日予定)</li> <li>・SNS等を有効活用した取組みをさらに充実させていく。</li> <li>・令和5年度からのリニューアルオープンにあたり、区担当課と工事進捗状況等を共有し、展示や事業計画を弾力的に進めていく。</li> </ul>
---

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<p>大田区文化振興協会は、区の文化振興の推進に必要なノウハウやネットワーク等を有した重要なパートナーであり、コロナ禍においても各施設の設置目的に沿った事業展開、施設運営が円滑に実施できている。</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策についても、区と連絡を密にし、区との連絡事項に沿って施設の休館や利用制限をはじめとした感染防止対策が適切に実施できている。</p> <p>施設運営においては、新型コロナ感染拡大防止等のため臨時休館した時期もあったが、体験ワークショップの開催や展示会等の映像をSNSで配信するなど、施設の設置目的を高い水準で果たしている。</p> <p>長寿命化工事に向けて現在臨時休館中であるが、令和5年度からのリニューアルオープンに向けて引き続き緊密に連携を図っていく。</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。</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>
---

### 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。</p> <p>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3年度
自己評価実施日	令和4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・NTTファシリティーズグループ	
	代表者	住友不動産エスフォルタ株式会社	
	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 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	期日内の提出。ダブルチェックを行い、不備はない。	報告書類等は定められた期間内に提出されており、特に不備もない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	適切に整備・保管している。	事務室において各種書類・記録等が適正に整備・保管されているのを確認しており、問題はない。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	日々の報告・連絡・相談に加え、2ヶ月に1度の定例会議を行っている。	管理上の問題事項については、逐次報告を受けている。また、2ヶ月に1度、定例会を開催しており、連絡調整は十分になされている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	配置できている。	基本協定書に則り、施設の管理運営に支障が生じないよう、専門知識(資格者等)を有した職員が適正に配置されていることを確認している。世界大会・国際大会などの大規模イベントにも耐える業務体制が構築されており、評価できる。	○
	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)	人員補充を常時行っている。		○
	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	適宜必要な研修を実施し、資質の向上に努めている。	定例会や月報等で研修の実施報告を受けている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	マニュアルに沿ったユニフォームの着用、丁寧な対応に努めている。	服装や接客態度は適切であることを現場確認している。また、適宜研修等を実施していることも月報等で確認している。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	ルールに則り、公正に取り扱っている。	条例等に基づき、利用者の公正な施設利用が確保され、苦情等も受けていないことを確認しており、問題ない。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	新型コロナウイルス感染症の感染拡大予防を継続し、定員の制限など、密を防ぐ対策を実施しながら運営している。	新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、事業計画書どおりの運営とはならなかったが、安全対策を徹底のうえ実施し、利用者のニーズに答えたことは評価できる。また、感染者を出すことなく運営できたことは高く評価できる。	○
	使用料等の会計管理は適切か	売上金は当日入金をし、適切に管理している。	月報で収支報告書が提出されており、適切な処理を確認している。	○



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	初めての方でも利用方法が分かるように窓口で丁寧に案内しているほか、ホームページにも詳細を掲載し、また予約時には詳しい案内を配布している。	来館者に対し、丁寧な説明に努めていることを現地で確認するとともに、ホームページでの利用周知・案内も簡潔で分かりやすい表現となっていることを確認している。	○	
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	興行主催者への積極的な営業に加え、空き枠については、HPへ掲載し告知を行っている。	ホームページを活用し、空き枠の積極的な周知を実施するほか、新型コロナウイルス感染症等により急遽キャンセルとなった枠を個人開放事業に切り替えるなど、稼働率向上に努めたことは評価できる。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	誠意をもって対応し、適切な対応を心がけている。	クレームが発生した場合、区はその都度連絡を受けている。さらに、月報や定例会で経過報告させ、適切な対応を確認している。	○	
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	随時更新し、常に新しい情報を掲載している。	空き状況やイベント・教室案内について、適宜更新されていることを確認している。また、緊急事態宣言等による施設の休館・使用制限の情報掲載も迅速であり、問題ない。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	地域力推進会議や地域教育連絡協議会に出席し、自治会や商店街、近隣小学校と連携している。また、興行主催者へ周辺地域の業者の紹介を行い、可能な限り活用してもらっている。	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おり、評価できる。なお、周辺地域との相互協力の状況については定例会等で報告を受けている。	○	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	事務室内の整理整頓や保管場所の施錠を含め、適切に管理している。	事務室は整理整頓されている。また個人情報を含んだ書類については、法令及び協定に基づき、鍵付きの書庫に管理されているのを現地で確認しており、問題ない。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	マニュアルを適宜整備し、また研修についてはアルバイトを含め、適切に実施している。	マニュアルの整備を確認している。また職員研修の実施についても定例会や月報等で報告を受けている。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	マニュアルを適宜整備し、アルバイトを含め、研修を実施して周知している。	マニュアルの整備は確認している。職員への研修のほか防災訓練も実施しており、評価できる。なお、実施状況については、月報や定例会で報告を受けている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	年2回全体訓練を行っている。		○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	夜間機械警備のほか、毎日、定期館内巡回及び外部エリア目視を行っている。	館内の巡回及び必要に応じた監視カメラでのモニターチェック等、マニュアルに基づき実施されており、問題ない。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	キーボックスを使用し、適切に管理できている。	保管・管理状況を確認しており、問題はない。	○	
施設管理	共通 建物設備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	点検は事業計画書に基づいて実施しており、結果報告書を適切に保管している。	点検の実施が計画的に行われていることを月報で確認している。また、点検結果の保管体制についても確認しており、問題はない。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	不具合の改善や必要な修繕等について適切に報告している。	修理・更新が必要な箇所については、原因とその対応方法の報告を受け、両者協議のちに速やかに修繕を実施している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	協定に基づき、不備があれば、区と協議後に実施している。	実施後は、工事検査を含めた報告を受けており、適切といえる。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	適切に行っている。	年度協定に則り、再委託先については、事業計画書で報告を受け、承認している。また、適切に委託業務が実施されていることを月報で確認している。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	不要な運転を行わないように意識して運転管理を行っている。	エコオフィス推進プランの調査において、取組みを確認しており、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・管理している。	事務室内で適切に整備・保管されていることを確認しており、問題ない。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・管理している。	事務室内で適切に整備・保管されていることを確認しており、問題ない。	○
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	定期的に点検を行い、適切に管理している。	備品台帳に管理状況、保管場所等の記載がされており、突合の実施についても定例会等で報告を受けている。	○	

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	適切に実施し、清潔を保っている。	月報で清掃が適切に実施されていることを確認するとともに、清掃が行き届いていることも現場確認している。	○
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	トイレットペーパーや水石鹸等、漏れなく補充している。	適切に補充されていることを現場確認しており、問題ない。	○
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	ごみ箱やごみ置き場の分別管理等、適切に実施している。	ごみの分別・回収についてはごみ処理業務として、月報で確認している。また、現場でも適切に行われていることを確認している。	○
	施設周辺的美観は維持されているか	建物周囲の巡回清掃を適切に行っており、維持できている。	定期的に巡回清掃を行い、美観維持に努めていることを月報で確認している。また、目視でも度々現場確認しており、問題はない。	○

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

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

・蒲田警察署と館外周辺の巡回をし、危険個所の予見や地域の防犯強化を定例で行っている。  
 ・新型コロナウイルス感染予防対策として、施設利用入金を利用日当日払いに変更し、お客様の事前来館回数減、手間を減らす事を継続している。  
 ・大規模な興行開催の際には、興行主催者と感染対策について念入りに打合せを行い、当館からの感染者を出すことなく運営できている。  
 ・コロナ感染の波が続いている為、多数の興行やイベントが縮小傾向にあり、周辺地域への経済効果が減少しているが、地域の活性化に繋がるよう施設運営に努めていく。  
 ・緊急事態宣言発令時に比べ人々の活動が活発にはなっているものの、イベントは予防対策の観点から縮小開催が続いている。館としては「感染対策をしながら」コロナ前の利用人数や環境に、どのように近づけるか」が今後も運営上の課題となる。

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・東京2020大会ブラジル代表事前キャンプにおいて、様々な課題に対して柔軟かつ迅速に対応できていた。  
 ・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。  
 ・昨年度に引き続き指定管理者が実施した利用者アンケートにおける「施設の感染対策満足度」で高評価を得ている。  
 ・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。  
 以上のことから、施設の管理運営について問題なく実施できており、高く評価する。

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

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

### 6 労働環境に関する施設所管課所見

社会労務士による書類審査及び現地調査の結果、良好との結果であった。

# 大田区指定管理者モニタリング結果(総合評価)

評価対象年度	令和3年度
評価実施日	令和4年8月29日

## 1 施設概要

施設名	大田区立大森スポーツセンター
所在地	東京都大田区大森本町2丁目2番5号
指定管理者	名称 公益財団法人大田区スポーツ協会グループ
	代表者 公益財団法人大田区スポーツ協会 理事長 萩 裕美子
	住所 東京都大田区大森本町2丁目2番5号
指定期間	平成31年4月～令和6年3月
施設の設置目的	体育スポーツ及びレクリエーションの普及振興を図り、区民の心身の健全な発達に寄与することを目的として設置
施設の沿革	平成9年4月開館
担当部課 (問合せ先)	スポーツ・文化・国際都市部 スポーツ推進課
	電話 03(5744)1411 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2月4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	84人 <span style="float: right;">(小数点以下第二位を四捨五入)</span>

単純集計結果	性別	(1) 男 49%	(2) 女 48%					無回答 3%	
	年代	(1) 20歳未満 11%	(2) 20歳代 8%	(3) 30歳代 19%	(4) 40歳代 11%	(5) 50歳代 13%	(6) 60歳代 14%	(7) 70歳以上 17%	無回答 7%
	職業	(1) 学生 13.1%	(2) 会社員 38.1%	(3) 自営業 9.5%	(4) 公務員 3.6%	(5) 主婦 16.7%	(6) その他 9.5%	無回答 9.5%	
	利用時間帯	(1) 午前 20.2%	(2) 午後 35.7%	(3) 夜間 26.2%	(4) 全日 1.2%				無回答 16.7%
	利用頻度	(1) 週に2日以上 21.5%	(2) 週に1日 22.6%	(3) 2週に1回 8.3%	(4) 月1回 13.1%	(5) 年に数回 22.6%	(6) はじめて 7.1%	無回答 4.8%	
	利用目的	(1) 個人利用 29.8%	(2) サークル活動 45.2%	(3) 自治会町会活動 0.0%	(4) 主催事業参加 3.6%	(5) 仕事上の関係 1.2%	(6) その他 11.9%	無回答 8.3%	

クロス集計結果	職業×利用目的(どのような職業の方が、何の目的で使用しているか) <span style="float: right;">(n=70)</span>							
		(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	4	5	0	0	0	1	
	(2) 会社員	16	9	0	1	1	2	
	(3) 自営業	1	5	0	0	0	1	
	(4) 公務員	1	2	0	0	0	0	
	(5) 主婦	2	6	0	1	0	4	
(6) その他	0	7	0	0	0	1		

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=76)							
	(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	9	6	2	2	5	1	
(2) サークル活動	7	12	4	6	5	3	
(3) 自治会町会活動	0	0	0	0	0	0	
(4) 主催事業参加	0	0	0	1	1	1	
(5) 仕事上の関係	0	0	0	0	0	1	
(6) その他	1	1	0	2	6	0	
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=74)							
	(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	2	3	3	2	
(2) 会社員	11	6	1	4	7	3	
(3) 自営業	0	3	0	2	2	0	
(4) 公務員	0	2	1	0	0	0	
(5) 主婦	1	3	2	0	6	1	
(6) その他	2	4	0	2	0	0	

(「n」は当該設問における回答者数)

## ② 利用者満足度調査

質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数 合計(n)	加重平均値 (ランク)
	職員・スタッフの対応はいかがですか	53 63.1%	20 23.8%	7 8.3%	2 2.4%	1 1.2%	1 1.2%	84 100%
施設の予約や利用は公平・公正に行われていますか	46 54.8%	18 21.4%	15 17.9%	3 3.5%	0 0.0%	2 2.4%	84 100%	8.1 (A)
施設は清潔に保たれていますか	47 56.0%	25 29.7%	9 10.7%	0 0.0%	1 1.2%	2 2.4%	84 100%	8.4 (A)
備品や設備は利用しやすいですか	48 57.1%	23 27.4%	10 11.9%	1 1.2%	0 0.0%	2 2.4%	84 100%	8.4 (A)
事故防止などの安全管理の状態はいかがですか	44 52.4%	26 31.0%	10 11.9%	0 0.0%	1 1.2%	3 3.5%	84 100%	8.2 (A)
来所目的は十分に達成されましたか	51 60.7%	17 20.2%	11 13.1%	2 2.4%	1 1.2%	2 2.4%	84 100%	8.3 (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	46 54.8%	26 30.9%	8 9.5%	2 2.4%	0 0.0%	2 2.4%	84 100%	8.3 (A)

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事務所の方がいつも笑顔で挨拶、対応してくれるのがとてもよい。</li> <li>・この施設は使いやすくてきれい。掃除の人の感じも良い。</li> <li>・トレーニングルームの利用料金が安くて助かっている。</li> </ul>		
	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"> <li>・健康体育室の温度が少し高かった。</li> <li>・トレーニングルームのマシンの使い方の説明がもっと欲しい。</li> <li>・トレーニングルーム規制を解除して欲しい。</li> </ul> <p>②施設の構造や制度に関するもの</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・シャワールームが古いので新しくして欲しい。</li> </ul>	区 の 対 応 ( 具 体 的 に )	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地下2階の空調が一括管理になっているため、希望がある場合はスタッフにお声がけいただき、調整しています。</li> <li>・マシンの使用ガイドを作成し設置する。また、利用者への目配りを強化して、迷われている利用者には個別に説明を行っています。</li> <li>・新型コロナウイルス感染拡大防止のためトレーニングルームの利用に定員を設けています。定員数については、新型コロナウイルスの感染状況に応じて、見直しを図っていきます。</li> <li>・シャワールームは平成29年以降、順次設備更新を行っています。気持ちよくご利用いただけるよう、より丁寧に清掃を実施していきます。</li> </ul>

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分		令和元年度決算額	令和2年度決算額	令和3年度決算額	評価
区 収 入	施設使用料	43,820,760	20,457,625	21,192,520	緊急事態宣言の発令や、東京2020大会開催に伴うブラジルキャンプの実施により休館していたことから、元年度と比較すると収入額は半減しているが、2年度決算額よりも増額していることは評価したい。
	その他	529,400	105,500	90,500	
	合計	44,350,160	20,563,125	21,283,020	
管 理 代 行 経 費	人件費	39,870,000	37,161,740	35,613,159	2年度連続、前年度よりも管理代行経費を削減できている点は評価できる。収支結果のマイナスについては、新型コロナの影響が主な要因ではあるが、引き続き運営工夫等により経費削減に努めることを求める。
	その他維持管理費	35,929,334	30,292,633	29,317,613	
	合計(精算後の額)	75,799,334	67,454,373	64,930,772	

② 事業実績評価

施設(主なもの)		令和元年度実績	令和2年度実績	令和3年度実績	評価
アリーナ	利用者数	99,039	29,891	43,228	休館期間がありながらも、前年度よりも多くの方に利用され、特に、アリーナ、健康体育室、トレーニングルームについては9割程度以上の利用率を図り、良好な実績をあげた点は評価したい。 一方で、ミーティングルームや小ホールについては、3割未満と利用率が低いことから、運営工夫等を通して利用率の向上を図ることを求める。
	利用率	94	80	89	
健康体育室	利用者数	33,696	16,274	17,493	
	利用率	95	91	91	
ミーティングルーム	利用者数	2,845	586	781	
	利用率	22	8	9	
小ホール	利用者数	10,579	2,480	3,697	
	利用率	33	16	21	
トレーニングルーム	利用者数	74,008	16,748	18,972	
	利用率	100	100	100	
合計利用者数(参考値)		220,167	65,979	84,171	
区収入/合計利用者数		201	312	253	
管理代行費/合計利用者数		344	1,022	771	

(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	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。	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おり、内容についても不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	適切に整備・保管している。	各種業務日誌等は適正に整備・保管されている。	○
	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・問題を共有・検討している。	日常管理上の連絡・問題事項について、随時迅速に報告を受けている。また、年2回の定例会を開催することで、施設の現状や課題を共有している。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	適宜・適正に配置し対応している。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、職員の指導士の資格取得についても推奨している。	専門的な知識が必要なトレーニングルームについては、マシンの取扱いやトレーニング指導等の研修を受講した職員を配置するなど、適正に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)	適正な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。	時期に応じて職員を増員するなど、最適な施設運営を図るため対応している。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	年2回職員研修を実施し資質の向上を図ると共に、OJTも実施している。	積極的に研修制度を導入し、職員の職務知識の蓄積及び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	清潔感のある服装を心掛け、親切・丁寧・公平な対応を徹底している。	職員の服装、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	研修、業務打合せ、OJTなどを通して適正かつ公正な利用の確保に取り組んでいる。	条例等に基づき、利用者の公正な施設利用が確保されている。	○
	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による緊急事態宣言等で休止せざるを得ない事業もあったが、感染症防止対策を講じながら可能な限り開催に努めた。	新型コロナウイルスの感染状況を鑑みながら、感染症防止対策の上、可能な限り計画どおりに運営されている。	○
	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。	管理業務仕様書等に基づき、収納金日報や使用料歳入額報告書を作成し、適正に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	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。	利用案内等を館内掲示することで、誰でも簡単に利用方法を確認できるようにされている。また、窓口に置ける口頭での丁寧な説明も行われている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	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が、目覚ましい成果には繋がっていない。特に平日の稼働率が低く、施設の新たな利用方法を提案するなど、継続して利用促進を図っていく。	アリーナや健康体育室、トレーニングルームについては9割程度以上の稼働率となっており良好である。ミーティングルームや小ホールについては、稼働率の向上を図るため、広報活動等を継続的に行っている。また、新たな利用方法を提案することで施設の利用促進を図っている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	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。	適切に対応しており、状況に応じて区と協議の上対応している。対応後は迅速に区へ報告されている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	更新作業をタイムリーに行い、情報的確に伝わるよう取り組んでいる。	イベントや教室案内、感染症対策に関する情報等、最新の情報が掲載されるよう適宜更新されている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	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。	複合施設連絡会にて、都営住宅や老人ホーム、児童館等各施設関係者との円滑な連絡調整が行われている。	○

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
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、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、法令及び協定に基づき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	マニュアルの整備・見直しを行う個人情報保護についての職員研修もしている。	マニュアルの整備や研修の実施等により、個人情報保護に対する職員の意識向上が図られている。	○	
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。	マニュアルは整備されており、研修により職員も内容を熟知されている。	○	
	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。	初動連絡体制は整備されており、消防訓練や机上訓練についても実施されている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	防犯・防災に係るマニュアルに基づく対応やスポーツセンター内従事業者との密な情報交換・連携による防犯・防災体制を確立している。また、巡回を定期的に行い、監視カメラも設置している。	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	鍵保管庫に適切に保管・管理している。	適切に保管、管理されている。	○	
施設管理	共通 建物 設備 用品	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。	計画的に点検が行われており、日報や月報を通じて区へ報告されている。	○
		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)	故障報告などに原因と対処方法を付けて、速やかに区へ報告している。	修理・更新が必要な場合は、原因や対処方法も含めて、速やかに区へ報告されている。	○
		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。	緊急なものは区へ報告の上、迅速に対応されている。また、修繕工事については、区と協議しながら優先順位を付けて計画的に行われている。	○
		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)	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。	手順に沿って適切に行われており、再委託先の選定にあたっては業務内容、価格等を鑑み、公正に実施されている。	○
		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)	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。	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	マニュアルや説明書等を適切に整備・保管している。	適切に整備、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	マニュアルや説明書等を適切に整備・保管している。	適切に整備、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	適宜修理記録や管理状況について台帳整理を行い、適切な管理を行っている。	備品台帳に管理状況、保管場所等の記載がされており、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	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。	清掃業務委託者に対し、現場管理者として適切に行われているかを確認されているため、清潔な状態は保たれている。	○
		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。	清掃業務の一つとして行われており、現場管理者として適切に実施されているかを確認されているため、常に消耗品は補充されている。	○
ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか		分別回収やリサイクルへの取組みは、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。	○	
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。	定期的な巡回や清掃を通して、美観維持に努められている。	○	

(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3年7月5日から8月10日まで、東京2020オリンピック競技大会に出場するブラジル選手団のハンドボールとレスリングの事前キャンプを受け入れ、全館貸し切りでサポートを行った。予定外の時間帯での練習利用や、アイスバスの設置、アリーナでの松やにの使用など、多様な要望に応えることとなったが、滞りなく対処・対応し、管理運営のノウハウの蓄積に繋がった。キャンプ終了後は、選手たちの写真とサイン入りTシャツ・ボールを館内に展示し、その歴史を伝えている。  
 ○来館者の検温・手指の消毒の励行はもちろん、トレーニングルームの事前予約制の継続実施、アリーナでの大会開催の際は密にならないよう事前調整するなど、新型コロナウイルス感染拡大防止対策を徹底して運営を行った。

6 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者の公益財団法人大田区スポーツ協会グループ(公益財団法人大田区スポーツ協会及び株式会社オーエンス)については、公認会計士による財務審査の結果、両者とも財政状況は良好と判断されており、適正である。

7 施設所管課総合所見(施設運営の総合的な評価)

評価	<input 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>法令、協定書、事業計画書等に基づき、適切な施設運営、維持管理を行い、良好なサービスを提供していること。</li> <li>新型コロナの感染拡大防止措置を踏まえながら、自主事業を積極的に実施し、利用率の拡大を図っていること。</li> <li>ブラジルキャンプの受け入れといった前例にない業務について、多様な要望やイレギュラー対応を、滞りなく対処したこと。</li> <li>大森本町複合施設の一つとして、区営住宅や高齢者在宅サービスセンター、都営住宅、大森老人ホームの各施設と密に連携をとり、定例会の開催等を通じて、積極的に共通課題等に対応し、良好な関係を築いていること。</li> </ul>			
改善すべき点	<ul style="list-style-type: none"> <li>小ホールやミーティングルームの利用率について、広報活動を継続的に行っているが、3割未満と低い利用率となっているため、更なる施設運営の工夫が求められること。</li> </ul>			

# 大田区指定管理者モニタリング結果(総合評価)

評価対象年度	令和3年度
評価実施日	令和4年8月29日

## 1 施設概要

施設名	大田スタジアム
所在地	大田区東海1-2-10
指定管理者	名称 公益財団法人大田区スポーツ協会グループ
	代表者 公益財団法人大田区スポーツ協会 理事長 萩 裕美子
	住所 大田区大森本町2-2-5 大森スポーツセンター内
指定期間	平成31年4月～令和6年3月
施設の設置目的	区民の余暇利用の充実及び健康増進に寄与することを目的として設置
施設の沿革	平成7年7月に開設 平成31年4月から令和元年6月まで大規模改修工事を実施し、令和元年7月に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 利用者アンケート調査

### ① 利用状況調査

(1) 調査期間	令和3年11月1日～12月25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人 <span style="float: right;">(小数点以下第二位を四捨五入)</span>

単純集計結果	性別	(1) 男 80.0%	(2) 女 19.0%					無回答 1.0%	
	年代	(1) 20歳未満 19.0%	(2) 20歳代 11.0%	(3) 30歳代 19.0%	(4) 40歳代 24.0%	(5) 50歳代 21.0%	(6) 60歳代 4.0%	(7) 70歳以上 2.0%	無回答 0.0%
	職業	(1) 学生 24.0%	(2) 会社員 45.0%	(3) 自営業 8.0%	(4) 公務員 5.0%	(5) 主婦 9.0%	(6) その他 4.0%	無回答 5.0%	
	利用時間帯	(1) 午前 32.0%	(2) 午後 22.0%	(3) 夜間 13.0%	(4) 全日 26.0%				無回答 7.0%
	利用頻度	(1) 週に2日以上 1.0%	(2) 週に1日 15.0%	(3) 2週に1回 6.0%	(4) 月1回 6.0%	(5) 年に数回 53.0%	(6) はじめて 15.0%	無回答 4.0%	
	利用目的	(1) 個人利用 6.0%	(2) サークル活動 53.0%	(3) 自治会町会活動 0.0%	(4) 主催事業参加 20.0%	(5) 仕事上の関係 5.0%	(6) その他 8.0%	無回答 8.0%	

クロス集計結果	職業×利用目的(どのような職業の方が、何の目的で使用しているか) <span style="float: right;">(n=88)</span>							
		(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	0	22	0	1	0	0	
	(2) 会社員	4	19	0	11	1	4	
	(3) 自営業	2	4	0	1	1	0	
	(4) 公務員	0	0	0	1	3	1	
	(5) 主婦	0	5	0	4	0	0	
(6) その他	0	0	0	2	0	2		

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=89)							
	(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	0	0	2	3	0	
(2) サークル活動	1	9	6	2	19	14	
(3) 自治会町会活動	0	0	0	0	0	0	
(4) 主催事業参加	0	2	0	0	17	1	
(5) 仕事上の関係	0	3	0	0	2	0	
(6) その他	0	1	0	1	6	0	
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) 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	7	5	1	6	5	
(2) 会社員	0	2	0	3	31	8	
(3) 自営業	1	2	0	1	5	0	
(4) 公務員	0	3	0	0	2	0	
(5) 主婦	0	1	0	0	5	1	
(6) その他	0	0	0	0	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)
	職員・スタッフの対応はいかがですか	60	29	11	0	0	0	100
	60.0%	29.0%	11.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	(A)
施設の予約や利用は公平・公正に行われていますか	51	27	16	6	0	0	100	8.1
	51.0%	27.0%	16.0%	6.0%	0.0%	0.0%	100.0%	(A)
施設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)
備品や設備は利用しやすいですか	60	31	9	0	0	0	100	8.8
	60.0%	31.0%	9.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	(A)
事故防止などの安全管理の状態はいかがですか	57	34	9	0	0	0	100	8.7
	57.0%	34.0%	9.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	(A)
来所目的は十分に達成されましたか	63	30	7	0	0	0	100	8.9
	63.0%	30.0%	7.0%	0.0%	0.0%	0.0%	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	64	30	6	0	0	0	100	9.0
	64.0%	30.0%	6.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	(S)

## ③ 要望意見

良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・とても使いやすい・いつもきれい・良いグラウンドでいつも楽しく利用している・スタッフの対応が丁寧で再度機会があれば利用したい・対応、言葉使いが丁寧・環境整備にプロ意識を感じる・球場施設、職員、スタッフ、全て上質です</li> </ul>	
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 特に寒い日は、早めの入場ができるようにしてほしい	区 の 対 応 ( 具 体 的 に )  新型コロナウイルス感染拡大防止の対策として、完全入替制を導入しており、次回利用団体との接触を少なくする取組みを行っているが、ご要望により玄関エントランスを一時待機スペースとして開放していく。
	②施設の構造や制度に関するもの	



### 3 経営状況評価

#### ① 収支状況評価

(単位:円)

区分		平成31年度決算額	令和2年度決算額	令和3年度決算額	評価
区収入	施設使用料(大田スタジアム)	21,736,540	20,804,090	23,890,680	緊急事態宣言発令等に伴う休場や利用時間の短縮があったものの、高い利用率を維持しており、使用料収入も増加傾向にあることから、着実な運営がなされていると評価できる。
	駐車場使用料	13,535,300	12,667,600	13,149,300	
	他施設の使用料	15,000	43,900	50,600	
	合計	35,286,840	33,515,590	37,090,580	
管理代行経費	人件費	27,550,000	24,122,449	27,781,784	計画的に修繕を行い、安全な施設運営に努めている。
	その他維持管理費	101,615,395	100,831,767	108,010,172	
	合計(精算後の額)	129,165,395	124,954,216	135,791,956	

#### ② 事業実績評価

施設(主なもの)		平成31年度実績	令和2年度実績	令和3年度実績	評価
野球場	利用者数	38,458	31,969	44,023	利用者数及び利用率は安定的に推移している。
	利用率	86.30%	80.30%	88.20%	
合計利用者数(参考値)		38,458	31,969	44,023	
区収入/合計利用者数		917.54円	1,048.38円	842.53円	
管理代行費/合計利用者数		3,358.61円	3,908.61円	3,084.57円	

(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	それぞれ期日までに、内容も不備なく区に提出している。	報告書類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。	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。	定例会を実施するほか、管理上の問題事項等について逐次報告がなされており、十分な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	グラウンド整備・清掃・受付などの各部門ごとに熟練した責任者を置き、事務所スタッフと綿密に連携しながら、運営にあたっている。	施設の管理運営に支障が生じないよう、基本協定に則り、必要な知識・経験をもった職員が適正に配置されている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	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。	積極的に研修に取り組み、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。	現場に応じた服装であり、接客態度も良好である。また、職員への新型コロナウイルス感染予防対策も徹底されている。	○

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	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。	条例等に基づき、利用者の公正な施設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	新型コロナウイルス感染症まん延防止重点措置により、ランニング教室等の事業は中止としたが、野球教室や一般無料開放DAYは予定通り開催した。開催にあたっては、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。	新型コロナウイルス感染拡大防止を考慮し、中止とした事業もあるが、利用者ニーズを反映させた内容で概ね計画的に実施されている。なお、実施に際しては、施設ガイドライン等に基づき、感染予防対策が講じられており、評価できる。	○	
	使用料等の会計管理は適切か	ダブルチェックを行い、適切に管理している。	収納金日報、使用料歳入額報告書を作成し、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	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。	口頭での説明のほか、わかりやすい利用者案内を配布している。また、施設での新型コロナ感染予防対策をホームページや館内掲出などで呼びかけ、利用者にとって安全・安心な運営に努めている。	○	
	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。	利用の少ない時間帯を活用し、一般無料開放DAYを実施しており、利用者拡大と稼働率向上に繋がる取組みを行っている。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	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。	適切に対応しており、その都度区への報告を受けている。	○	
	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、情報的的確に伝わるよう取り組んでいる。	大会の試合日程や施設の利用方法等が随時更新されている。自主事業や広告掲載事業についてもPRを行っている。	○	
	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、良好な関係作りを努めている。	イベント等の情報提供を行い、積極的に地域や近隣施設との良好な関係構築に取り組んでいる。	○	
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基本協定に基づき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	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、業務にあっている。	マニュアルが整備され、研修も実施されており、個人情報保護に対する職員の意識向上に努めている。	○	
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	マニュアルを整備し、訓練時に職員で確認を行っている。	マニュアルが整備され、職員に周知されている。訓練も実施されており、緊急時の各設備の操作方法を確認している。	○	
	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	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。			
	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。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	適切に管理・保管をしている。	適切に管理・保管されている。	○	
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)	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分け、適切に保管している。	日常・定期点検が適切に行われており、記録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)	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 備品	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。	修繕が必要な場合には、その都度協議を行った上で適切に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)	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)	CO2排出量が少ない電力会社に切り替え、環境に配慮した取組みを行っている。また、各設備の電源ON/OFFの切替も小まめに行うなど、省エネ対策を行っている。	意識的に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	適切に整備・保管をしている。	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・保管をしている。	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		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、保管場所等が記載されており、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	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。	日常的に清掃が行われており、施設内は清潔に保たれている。また、新型コロナウイルス感染症予防対策も講じられている。	○	
	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。	○	
	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。	○	
	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。	清掃が適切に行われており、施設周辺の美観は維持されている。	○	

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

#### 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予防対策を昨年に引き続き行っている。継続的に館内の消毒作業を行うとともに、拡大防止の注意喚起ポスターの掲示や観客席の間隔変更等、区の方針に従い、制限のある中でも安心して利用できるよう施設の環境整備に努めた。緊急事態宣言発令等に伴う急な施設休場や利用時間の変更の際は、利用予定者・団体に対し電話連絡やホームページ等を通じ丁寧に周知を行った。  
○令和3年7月10日から8月5日まで、東京2020オリンピック競技大会の「野球」の公式練習会場となり、組織委員会や各国代表チームの要望に応えながらグラウンド整備を行った。選手入口に日本ならではの装飾を行ったり、スコアボードに代表チームへの歓迎の言葉を表示する等、大会のムードを盛り上げる取組みも行った。これらの対応はアメリカ人記者のSNSをきっかけに、インターネットニュースにも取り上げられた。国際大会に滞りなく対応できたことは職員にとっても自信となり、管理運営のノウハウの蓄積に繋がった。

#### 6 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者の公益財団法人大田区スポーツ協会グループ(公益財団法人大田区スポーツ協会及び株式会社オーエンス)については、公認会計士による財務審査の結果、両者とも財政状況は良好と判断されており、適正である。

7 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

評価	<input 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	法令、協定書、事業計画書等に基づき、適切な施設運営、維持管理を行っている。自主事業で野球利用以外の利用者をターゲットに「一般無料開放DAY」を実施し、利用者層の拡大に努めている。東京2020オリンピック競技大会野球練習場としての受け入れに伴い、工夫して行ったおもてなしが高く評価され、大田スタジアムの認知度アップに繋がったことは評価できる。			
改善すべき点	平日の夜間や土日・祝日の利用率は高いものの、平日の早朝コマの利用率は約60%に留まったままである。引き続き、活用策のさらなる検討が求められる。			

# 大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年3月16日

## 1 施設概要

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

## 2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	提出期限を遵守するとともに、必要な内容を記載し不備なく適切に処理している。	年次、月次書類は期日までに提出・報告されており、不備も認められない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	保存年限基準どおりに適切に整備・保管している。	年度、各種業務ごとに適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	連絡調整は十分になされており、良好である。	指定管理者との間で電話・メール・対面と内容に応じた方法で日常的に連絡調整を行っており、十分に連携している。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	専門分野の経験者・有資格者(照明、音響、警備、電気等)を置き、十分な職員を配置している。	職員の配置は適正であり、変更が生じた場合は都度報告を受けている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	予約センター、防災センター、中央監視室等シフトを組み、設置目的を最大限発揮できる配置を行っている。	毎月シフトの確認がなされており、設置目的を最大限発揮できる配置となっている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	年間を通して、情報セキュリティ、クレーム対応、救命救急等の研修や講習を実施・受講し、資質向上に努めている。	適切な時期に必要な研修を実施あるいは受講しており、資質向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	予約窓口担当者、警備員や清掃作業員は制服で役割を明示しており、清潔な服装で適切な接客を心掛けている。	職員の服装及び接客態度は適切であり、委託事業者においても指定管理者が適切に監督している。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	条例及び条例施行規則を遵守し、常に公正な利用を確保している。	施設、設備の公正な利用が確保されており、抽選会も新型コロナウイルス感染症予防に配慮して実施している。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	イベントサポートガイドや周辺マップについては、計画的に発行し、利便性向上に努めている。令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の影響を見据え、自主展示会等はリアルとオンラインの併催とした。	新型コロナウイルス感染症に対応した開催方法に切り替えて実施するなどして、コロナ禍を見据えて工夫して実施している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	収入日計表、現金等を毎日確認し、適切に管理している。	毎日確認し、現金の保管・帳簿類の整理等も適切に行われている。	○



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	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	ホームページによりご案内するとともに、受付時や利用当日に丁寧に説明している。	パンフレットやホームページ等での説明に加え、必要に応じて利用者と打合せの機会を設けるなど、分かりやすく説明されている。	○	
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	積極的にMICE活動を行い誘致に努めているが、令和3年度は、コンベンションホール特定天井改修工事・コロナ禍の影響にもかかわらず稼働率が昨年よりも若干改善したが、大展示ホールのワクチン接種会場利用のため、利用料金収入は伸び悩んだ。引き続き、会議室検索サイト等を活用するとともに、特に10月以降は区観光課等と連携を図り、大規模催事の誘致活動を行っている。	広告媒体の活用等、利用促進・稼働率向上に繋がる活動を適切に実施している。また、コロナ禍における稼働率向上にも取り組んでいる。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレームに対しては迅速かつ丁寧に対応している。また、クレームの内容及び対応を関係職員に周知することで再発防止に努めている。	利用者アンケートで得た意見等は毎月報告を受けており、クレームに対しても再発防止策を講じ、適切に対応している。	○	
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	スマホ対応や、英語版の作成等、随時要望を取り入れ、利用者目線に立った内容の更新を行い適切に運営している。	内容は随時更新され、使いやすさの向上にも努めており、適切に管理・運営されている。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	地域貢献活動として、地域参加型イベントの開催や周辺の清掃活動を行っていたが、令和2年度以降は、新型コロナウイルス感染症の影響によりこれらの活動を中止せざるを得なくなった、新型コロナ終息を見据え、地域貢献活動を再開していく。なお、近隣に影響のある工事の際は、近隣住民へ事前説明し、騒音に対するクレーム対応など丁寧な対応を行い、良好な関係を築いている。	令和3年度は新型コロナウイルス感染症による影響を受けたが、日頃からの周辺清掃や近隣住民も参加できる催事を行ってきたことで、地域との関係は良好に保たれている。また、工事による地域住民への対応については、丁寧に行っており、地域との関係は良好に保たれている。	○	
情報管理	個人情報 は 適正 に 管理 されて いる か	当協会の「個人情報保護ポリシー」、「個人情報保護規程」等に基づき、慎重かつ適切に管理している。	書類・電子媒体とも良好な情報管理体制が敷かれており、適正である。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	情報セキュリティ基本方針に基づき、職員研修を毎年実施し、個人情報保護、法令遵守の意識をもって職務にあたっている。	マニュアルの整備や職員研修は適時行われている。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	BCP(業務継続計画)、危機管理マニュアルを整備し、職員に周知徹底している。	防犯・防災に関するマニュアルは整備されており、研修等を通じて内容が十分周知されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	初動連絡体制を整備し、避難誘導等の訓練・救急救命講習の受講を実施している。また、30年度に帰宅困難者一時滞在施設としての運営マニュアルを再整備した。	所管課も含めた初動連絡体制を整備し、緊急の事態に備えている。また、6月と10月の年2回、避難訓練を実施している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	適切な体制を整え、朝夕の立哨及び日中の座哨の実施、1日4回館内外を巡回し、定期点検を行っている。	警備要員による巡回等、適切に実施されている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵貸出簿を常備して、キーボックスにて適切に保管、管理している。	監督者によりキーボックスの鍵は適切に保管・管理されている。	○	
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)	計画どおり実施し、点検記録は保存年限を遵守し、適切に保管している。	計画どおり点検を実施し、記録類も適切に保管されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	日常的な点検を行い、原因を究明し迅速に報告のうえ、適切に修理・更新している。	必要な事案が生じた場合は修理・更新が適切に実施されて、都度速やかに報告を受けている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	予防保全・事後保全を区と協議して、適切に行っている。備品の破損や不具合は速やかに対応している。	予防保全等の提案がなされ、修繕等が適切に実施されている。	○

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	業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	区との協定や協会の契約事務規程等に沿って適切に行うとともに区に報告している。	基本協定書、年度協定書に基づき、手順に沿って適切に行われている。	○
	建物設備備品	省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	照明設備のLED化や外気等を取り入れ空調の調整をするなど、省エネルギーの取組みを適切に実施している。	区のエコオフィスプラン等に準じて省エネルギーの取組みを適切に実施しており、適時内容の見直しも行っている。	○
	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、説明書等は中央監視室で整備・保管している。	適切に整備・保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	備品等の取扱説明書は、ファイリングして予約センターで整備・保管している。	適切に整備・保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品管理台帳を整備し、備品の購入・廃棄について、その都度台帳に記入し適切に管理している。	備品台帳に基づき、購入・廃棄時に適切に報告されている。	○
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	清掃対象場所別作業基準表により清掃を行っている。それ以外も汚れがひどい箇所を随時重点清掃している。	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設が清潔に保たれている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	日常清掃の中でトイレットペーパー、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	定期的に周辺の清掃や樹木の剪定を行い、良好な環境と美観の維持に努めている。	適切な管理により施設周辺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年度も引き続き新型コロナウイルス感染症の影響を受け、区の施設利用方針に基づき利用時間の制限措置やワクチン接種会場としての利用などのため、利用者に対し、利用取消・制限のお願いや利用料金の還付手続きの案内など、迅速かつ丁寧な対応を行い大きなトラブルはなかった。令和4年度以降の新しい指定管理期間においても、新型コロナウイルスの影響、ワクチン接種会場としての利用、大展示ホール特定天井改修工事などが予想されるため、利用者目線に立った対応を心掛ける。

- ・大規模催事の主催者に対するMICE活動(PiO周辺の宿泊施設、店舗(飲食店、お土産等)の紹介、観光スポットの案内)を展開し誘致に努めた。
- ・築25年を経過し、建物・設備に不具合が生じてきており、利用者サービスを低下させないよう施設を適切に維持管理するとともに、新たな指定管理期間内である令和6年度以降に実施予定の大規模改修工事に対する計画的な対応が今後の課題となる。今後も、区産業振興課及び施設保全課と調整を重ね、安全安心な施設維持に努めていく。

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

- ・新型コロナウイルス感染症の影響を受け、区の方針に基づく利用時間制限やワクチン接種会場としての利用を行った結果、利用率が大きく低下したものの、利用者への案内や還付手続きなどが適切に行われ、大きなトラブルなく対応していた。また、自主事業においても、会場への感染症対策の充実やオンライン開催などの取組みも積極的に行われ、産業支援の拠点としての価値向上に努めていた。
- ・施設としてアフターコロナ、ウィズコロナへの対応を行いながら、店舗紹介、観光スポット案内、区観光課と連携しMICE開催支援助成金を案内するなどの誘致活動に努めている。
- ・区との災害時協力協定に基づいた災害応急活動の一拠点としての側面も有しており、緊急時対応の訓練等も適時行われている。
- ・利用者へのサービス向上に不断の取組みを続けており、修繕・施設点検等のハード面、ならびに接遇・安全管理等のソフト面の双方で日々施設環境の維持に努めている。
- ・コンベンションホールの特定天井改修工事では、工事業者等との調整、供用停止に伴う利用者案内等を問題なく行っていた。
- ・施設老朽化に伴い、今後改修工事等を実施する予定であるが、今後も円滑な施設運営を行うべく区や東京都等関係各所と連携を深め、主体的に利用者への対応等を行っている。

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

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

## 大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年3月31日

### 1 施設概要

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

### 2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	各種書類は期日までに提出しており、報告内容に不備はない。	計画書及び実績報告書を期日までに提出を受けており、報告内容に不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	整備・保管している。	書類等は適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	電話・メール・訪庁により、常に連絡を取っている。	連絡方法、頻度は適切であり、十分な連絡や調整がなされている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	適切な人員を配置している。	専門性の高い人員を適切に配置している。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	適切な人員を配置している。	設置目的を最大限発揮できる人員配置が適切になされている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	安全衛生研修・コンプライアンス研修・その他技術研修等を実施し、資質の向上に努めている。	施設の管理者として業務に必要な職員研修を実施し、常に資質の向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	身だしなみ、言葉遣いなどの顧客満足につながる基本理念をもって接客にあたっている。	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、適切な対応を行っている。	施設の利用方法はわかりやすく説明している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	自社HPやポスター、過去の入居希望者データを活用し、常に高い稼働率で推移している。	周知活動を行っており、高い稼働率を保持している。	○

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	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	トラブルの一時対応者として、迅速かつ適切な対応に努めている。また、所管課担当者様へ早急に報告を行っている。	クレームに対しては迅速かつ適切に対応し早期収束に努めている。また、区に迅速に報告している。	○	
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	適切に運用している。	専用ホームページの管理運営は適切である。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	良好な関係を築いている。	日常的に周辺地域と良好な関係を築いている。	○	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	個人情報の取り扱い方法を定め、適切に管理している。またe-ラーニングを活用し、適宜研修を実施している。	メールにはパスワードを設定する等の対応を行い、情報管理を徹底している。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか		個人情報保護、法令遵守のための企業内における研修制度が充実しており、適切な対応が行われている。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	適正に整備し、周知されている。	災害マニュアルを整備し、職員へ適切に周知されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	適正に整備し、適宜訓練を実施している。	緊急時の連絡体制を整備し、避難訓練も実施されている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	適正な体制を整えている。	マニュアルを整備するとともに、日常の管理体制を適切に構築している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵管理マニュアルに沿って適切に管理している。	鍵の保管、施錠は、鍵管理マニュアルに沿って適切に管理されている。	○	
施設管理	共通 建物設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	点検は計画的に実施し、点検記録は適切に保管されている。	各種点検は計画的に実施しており、点検記録も鍵のかかるロッカー等で適切に管理・保管されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	一次対応を迅速に行い、速やかに報告を行っている。	建物・設備に関し、修繕が必要な場合、区にすみやかに報告されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	所管課担当者様と協議し、適切に行っている。	修繕等は適切に行われている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	適切に行われている。	適切に実施されている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	適切に実施している。	省エネルギー化が適切に実施されている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備し、保管されている。	適切に整備・保管されている。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備し、保管されている。	適切に整備・保管されている。
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか		非該当	非該当	—
	清 掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	適切に清掃を行っており、清潔に保たれている。	日常および定期清掃を計画的に実施する事で、施設は清潔に保たれている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	適切に管理を行っている。	適切に管理・補充されている。	○
ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか		適切にごみの管理を行っている。	適切な取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、美観は維持されている。	適切な管理と修繕により美観が維持されている。	○	

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



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

- ・施設価値向上のため、修繕・保全提案を積極的に実施した。
- ・クレーム、要望等の対応時には電話対応だけでなく、できる限り直接お会いして対応を行った。
- ・各種点検・修繕時には、事前の連絡と日程調整等に努め、工場の稼働を妨げないよう配慮している。
- ・照明のLED化により省エネ活動に努めた。

### 4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

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

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

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



## 大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年3月31日

### 1 施設概要

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

### 2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	各種書類は期日までに提出しており、報告内容に不備はない。	計画書及び実績報告書を期日までに提出を受けており、報告内容に不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	整備・保管している。	書類等は適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	電話・メール・訪庁により、常に連絡を取っている。	連絡方法、頻度は適切であり、十分な連絡や調整がなされている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	適切な人員を配置している。	専門性の高い人員を適切に配置している。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	適切な人員を配置している。	設置目的を最大限発揮できる人員配置が適切になされている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	安全衛生研修・コンプライアンス研修・その他技術研修等を実施し、資質の向上に努めている。	施設の管理者として業務に必要な職員研修を実施し、常に資質の向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	身だしなみ、言葉遣いなどの顧客満足につながる基本理念をもって接客にあたっている。	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、適切な対応を行っている。	施設の利用方法はわかりやすく説明している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	自社HPやポスター、過去の入居希望者データを活用し、常に高い稼働率で推移している。	周知活動を行っており、高い稼働率を保持している。	○

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	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	トラブルの一時対応者として、迅速かつ適切な対応に努めている。また、所管課担当者様へ早急に報告を行っている。	クレームに対しては迅速かつ適切に対応し早期収束に努めている。また、区に迅速に報告している。	○	
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	適切に運用している。	専用ホームページの管理運営は適切である。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	良好な関係を築いている。	日常的に周辺地域と良好な関係を築いている。	○	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	個人情報の取り扱い方法を定め、適切に管理している。またe-ラーニングを活用し、適宜研修を実施している。	メールにはパスワードを設定する等の対応を行い、情報管理を徹底している。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか		個人情報保護、法令遵守のための企業内における研修制度が充実しており、適切な対応が行われている。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	適正に整備し、周知されている。	災害マニュアルを整備し、職員へ適切に周知されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	適正に整備し、適宜訓練を実施している。	緊急時の連絡体制を整備し、避難訓練も実施されている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	適正な体制を整えている。	マニュアルを整備するとともに、日常の管理体制を適切に構築している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵管理マニュアルに沿って適切に管理している。	鍵の保管、施錠は、鍵管理マニュアルに沿って適切に管理されている。	○	
施設管理	共通 建物設備備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	点検は計画的に実施し、点検記録は適切に保管されている。	各種点検は計画的に実施しており、点検記録も鍵のかかるロッカー等で適切に管理・保管されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	一次対応を迅速に行い、速やかに報告を行っている。	建物・設備に関し、修繕が必要な場合、区にすみやかに報告されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	所管課担当者様と協議し、適切に行っている。	修繕等は適切に行われている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	適切に行われている。	適切に実施されている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	適切に実施している。	省エネルギー化が適切に実施されている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備し、保管されている。	適切に整備・保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備し、保管されている。	適切に整備・保管されている。	○
備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか		非該当	非該当	—	
清 掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	適切に清掃を行っており、清潔に保たれている。	日常および定期清掃を計画的に実施する事で、施設は清潔に保たれている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	適切に管理を行っている。	適切に管理・補充されている。	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	適切にごみの管理を行っている。	適切な取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、美観は維持されている。	適切な管理と修繕により美観が維持されている。	○	

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

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

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

### 4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

- ・建物の維持管理に関して専門性の高い知識・経験を活かし、建物維持管理に努めている。また、修繕については安全性確保、費用負担軽減の観点から提案がなされている。
- ・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。

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

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

# 大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年3月31日

## 1 施設概要

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

## 2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	各種書類は期日までに提出しており、報告内容に不備はない。	計画書及び実績報告書を期日までに提出を受けており、報告内容に不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	整備・保管している。	書類等は適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	電話・メール・訪庁により、常に連絡を取っている。	連絡方法、頻度は適切であり、十分な連絡や調整がなされている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	適切な人員を配置している。	専門性の高い人員を適切に配置している。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	適切な人員を配置している。	設置目的を最大限発揮できる人員配置が適切になされている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	安全衛生研修・コンプライアンス研修・その他技術研修等を実施し、資質の向上に努めている。	施設の管理者として業務に必要な職員研修を実施し、常に資質の向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	身だしなみ、言葉遣いなどの顧客満足につながる基本理念をもって接客にあたっている。	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	コロナウイルスの影響により多くの事業が実施不可となったため、施設PRツールの作成を行った。	適切な自主事業を行っている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適切に管理している。	会計について、適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	入居前説明会、館内規則の整備により、適切な対応を行っている。	施設の利用方法はわかりやすく説明している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	自社HPやポスター、過去の入居希望者データを活用し、常に高い稼働率で推移している。	周知活動を行っており、高い稼働率を保持している。	○

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	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	トラブルの一時対応者として、迅速かつ適切な対応に努めている。また、所管課担当者様へ早急に報告を行っている。	クレームに対しては迅速かつ適切に対応し早期収束に努めている。また、区に迅速に報告している。	○	
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	適切に運用している。	専用ホームページの管理運営は適切である。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	良好な関係を築いている。	日常的に周辺地域と良好な関係を築いている。	○	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	個人情報の取り扱い方法を定め、適切に管理している。またe-ラーニングを活用し、適宜研修を実施している。	メールにはパスワードを設定する等の対応を行い、情報管理を徹底している。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか		個人情報保護、法令遵守のための企業内における研修制度が充実しており、適切な対応が行われている。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	適正に整備し、周知されている。	災害マニュアルを整備し、職員へ適切に周知されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	適正に整備し、適宜訓練を実施している。	緊急時の連絡体制を整備し、避難訓練も実施されている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	適正な体制を整えている。	マニュアルを整備するとともに、日常の管理体制を適切に構築している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵管理マニュアルに沿って適切に管理している。	鍵の保管、施錠は、鍵管理マニュアルに沿って適切に管理されている。	○	
施設管理	共通	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	点検は計画的に実施し、点検記録は適切に保管されている。	各種点検は計画的に実施しており、点検記録も鍵のかかるロッカー等で適切に管理・保管されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	一次対応を迅速に行い、速やかに報告を行っている。	建物・設備に関し、修繕が必要な場合、区にすみやかに報告されている。	○
	建物設備品	修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	所管課担当者様と協議し、適切に行っている。	修繕等は適切に行われている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	適切に行われている。	適切に実施されている。	○
	設備管理	省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	適切に実施している。	省エネルギー化が適切に実施されている。	○
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備し、保管されている。	適切に整備・保管されている。	○
備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備し、保管されている。	適切に整備・保管されている。	○	
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	適切に整理整頓されている。	適切に整備・保管されている。	○	
清 掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	適切に清掃を行っており、清潔に保たれている。	日常および定期清掃を計画的に実施する事で、施設は清潔に保たれている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	適切に管理を行っている。	適切に管理・補充されている。	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	適切にごみの管理を行っている。	適切な取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、美観は維持されている。	適切な管理と修繕により美観が維持されている。	○	

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



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

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

### 4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

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

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

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

## 大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年3月31日

### 1 施設概要

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

### 2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	各種書類は期日までに提出しており、報告内容に不備はない。	計画書及び実績報告書を期日までに提出を受けており、報告内容に不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	整備・保管している。	書類等は適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	電話・メール・訪庁により、常に連絡を取っている。	連絡方法、頻度は適切であり、十分な連絡や調整がなされている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	適切な人員を配置している。	専門性の高い人員を適切に配置している。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	適切な人員を配置している。	設置目的を最大限発揮できる人員配置が適切になされている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	安全衛生研修・コンプライアンス研修・その他技術研修等を実施し、資質の向上に努めている。	施設の管理者として業務に必要な職員研修を実施し、常に資質の向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	身だしなみ、言葉遣いなどの顧客満足につながる基本理念をもって接客にあたっている。	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	入居企業の製品を利用し、エレベーターの操作ボタンへの抗菌シート施工した。	適切な自主事業を行っている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適切に管理している。	会計について、適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	入居前説明会、館内規則の整備により、適切な対応を行っている。	施設の利用方法はわかりやすく説明している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	自社HPやポスター、過去の入居希望者データを活用し、常に高い稼働率で推移している。	周知活動を行っており、高い稼働率を保持している。	○

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	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	トラブルの一次対応者として、迅速かつ適切な対応に努めている。また、所管課担当者様へ早急に報告を行っている。	クレームに対しては迅速かつ適切に対応し早期収束に努めている。また、区に迅速に報告している。	○	
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	適切に運用している。	専用ホームページの管理運営は適切である。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	良好な関係を築いている。	日常的に周辺地域と良好な関係を築いている。	○	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	個人情報の取り扱い方法を定め、適切に管理している。またe-ラーニングを活用し、適宜研修を実施している。	メールにはパスワードを設定する等の対応を行い、情報管理を徹底している。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	個人情報保護、法令遵守のための企業内における研修制度が充実しており、適切な対応が行われている。	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、適宜訓練を実施している。	緊急時の連絡体制を整備し、避難訓練も実施されている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	適正な体制を整えている。	マニュアルを整備するとともに、日常の管理体制を適切に構築している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵管理マニュアルに沿って適切に管理している。	鍵の保管、施錠は、鍵管理マニュアルに沿って適切に管理されている。	○	
施設管理	共通 建物設備備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	点検は計画的に実施し、点検記録は適切に保管されている。	各種点検は計画的に実施しており、点検記録も鍵のかかるロッカー等で適切に管理・保管されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	一次対応を迅速に行い、速やかに報告を行っている。	建物・設備に関し、修繕が必要な場合、区にすみやかに報告されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	所管課担当者様と協議し、適切に行っている。	修繕等は適切に行われている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	適切に行われている。	適切に実施されている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	適切に実施している。	省エネルギー化が適切に実施されている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備し、保管されている。	適切に整備・保管されている。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備し、保管されている。	適切に整備・保管されている。
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか		適切に整理整頓されている。	適切に整備・保管されている。	○
	清 掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	適切に清掃を行っており、清潔に保たれている。	日常および定期清掃を計画的に実施する事で、施設は清潔に保たれている。
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	適切に管理を行っている。	適切に管理・補充されている。	○
ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか		適切に管理を行っている。	適切な取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、美観は維持されている。	適切な管理と修繕により美観が維持されている。	○	

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

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

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

### 4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

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

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

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

## 大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年3月31日

### 1 施設概要

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

### 2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	各種書類は期日までに提出しており、報告内容に不備はない。	計画書及び実績報告書を期日までに提出を受けており、報告内容に不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	整備・保管している。	書類等は適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	電話・メール・訪庁により、常に連絡を取っている。	連絡方法、頻度は適切であり、十分な連絡や調整がなされている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	適切な人員を配置している。	専門性の高い人員を適切に配置している。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	適切な人員を配置している。	設置目的を最大限発揮できる人員配置が適切になされている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	安全衛生研修・コンプライアンス研修・その他技術研修等を実施し、資質の向上に努めている。	施設の管理者として業務に必要な職員研修を実施し、常に資質の向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	身だしなみ、言葉遣いなどの顧客満足につながる基本理念をもって接客にあたっている。	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、適切な対応を行っている。	施設の利用方法はわかりやすく説明している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	自社HPやポスター、過去の入居希望者データを活用し、常に高い稼働率で推移している。	周知活動を行っており、高い稼働率を保持している。	○



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	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	トラブルの一時対応者として、迅速かつ適切な対応に努めている。また、所管課担当者様へ早急に報告を行っている。	クレームに対しては迅速かつ適切に対応し早期収束に努めている。また、区に迅速に報告している。	○	
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	適切に運用している。	専用ホームページの管理運営は適切である。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	良好な関係を築いている。	日常的に周辺地域と良好な関係を築いている。	○	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	個人情報の取り扱い方法を定め、適切に管理している。またe-ラーニングを活用し、適宜研修を実施している。	メールにはパスワードを設定する等の対応を行い、情報管理を徹底している。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか		個人情報保護、法令遵守のための企業内における研修制度が充実しており、適切な対応が行われている。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	適正に整備し、周知されている。	災害マニュアルを整備し、職員へ適切に周知されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	適正に整備し、適宜訓練を実施している。	緊急時の連絡体制を整備し、避難訓練も実施されている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	適正な体制を整えている。	マニュアルを整備するとともに、日常の管理体制を適切に構築している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵管理マニュアルに沿って適切に管理している。	鍵の保管、施錠は、鍵管理マニュアルに沿って適切に管理されている。	○	
施設管理	共通	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	点検は計画的に実施し、点検記録は適切に保管されている。	各種点検は計画的に実施しており、点検記録も鍵のかかるロッカー等で適切に管理・保管されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	一次対応を迅速に行い、速やかに報告を行っている。	建物・設備に関し、修繕が必要な場合、区にすみやかに報告されている。	○
	建物設備品	修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	所管課担当者様と協議し、適切に行っている。	修繕等は適切に行われている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	適切に行われている。	適切に実施されている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	適切に実施している。	省エネルギー化が適切に実施されている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備し、保管されている。	適切に整備・保管されている。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備し、保管されている。	適切に整備・保管されている。
			備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	非該当	非該当
清 掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	適切に清掃を行っており、清潔に保たれている。	日常および定期清掃を計画的に実施する事で、施設は清潔に保たれている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	適切に管理を行っている。	適切に管理・補充されている。	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	適切にごみの管理を行っている。	適切な取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、美観は維持されている。	適切な管理と修繕により美観が維持されている。	○	

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

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

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

### 4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

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

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

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

# 大田区指定管理者モニタリング結果(総合評価)

評価対象年度	令和3年度
評価実施日	令和4年3月31日

## 1 施設概要

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

## 2 利用者アンケート調査

### ① 利用状況調査

(1) 調査期間	令和4年2月5日～2月28日								
(2) 調査対象	施設利用者								
(3) 調査方法	施設利用時にアンケート用紙を配付し、利用終了時に回収した。								
(4) 回答者数	(小数点以下第二位を四捨五入)								
単純集計結果	性別	(1) 男 — %	(2) 女 — %					無回答 — %	
	年代	(1) 20歳未満 0%	(2) 20歳代 4.20%	(3) 30歳代 25%	(4) 40歳代 20.80%	(5) 50歳代 37.50%	(6) 60歳代 8.30%	(7) 70歳以上 4.20%	無回答 0%
	職業	(1) 学生 4.20%	(2) 会社員 54.20%	(3) 自営業 25.00%	(4) 公務員 4.20%	(5) 主婦 0.00%	(6) その他 12.50%	無回答 0%	
	利用時間帯	(1) 午前 8.30%	(2) 午後 37.50%	(3) 夜間 8.30%	(4) 全日 45.80%				無回答 0%
	利用頻度	(1) 週に2日以上 45.80%	(2) 週に1日 12.10%	(3) 2週に1回 8.30%	(4) 月1回 4.20%	(5) 年に数回 12.50%	(6) はじめて 16.70%	無回答 0%	
	利用目的	(1) 個人利用 37.50%	(2) サークル活動 0.00%	(3) 自治会町会活動 0.00%	(4) 主催事業参加 4.20%	(5) 仕事上の関係 54.20%	(6) その他 4.20%	無回答 0%	
クロス集計結果	職業×利用目的(どのような職業の方が、何の目的で使用しているか) (n= 24 )								
		(1) 個人利用	(2) サークル活動	(3) 自治会町会活動	(4) 主催事業参加	(5) 仕事上の関係	(6) その他	摘要	
	(1) 学生	1	0	0	0	0	0		
	(2) 会社員	5	0	0	1	7	0		
	(3) 自営業	1	0	0	0	4	1		
	(4) 公務員	1	0	0	0	0	0		
	(5) 主婦	0	0	0	0	0	0		
(6) その他	1	0	0	0	2	0			

利用目的×利用頻度(どのような目的で、どのくらいの頻度で使用しているか) (n= 24 )							
	(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて	摘要
(1) 個人利用	4	1	1	1	1	1	
(2) サークル活動	0	0	0	0	0	0	
(3) 自治会町会活動	0	0	0	0	0	0	
(4) 主催事業参加	0	0	1	0	0	0	
(5) 仕事上の関係	7	2	0	0	2	2	
(6) その他	0	0	0	0	0	1	
職業×利用頻度(どのような職業の方が、どのくらいの頻度で使用しているか) (n= 24 )							
	(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	0	0	0	0	1	
(2) 会社員	7	1	1	1	1	2	
(3) 自営業	2	1	0	0	2	1	
(4) 公務員	0	0	1	0	0	0	
(5) 主婦	0	0	0	0	0	0	
(6) その他	2	1	0	0	0	0	

(「n」は当該設問における回答者数)

## ② 利用者満足度調査

利用者満足度調査	質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数合計(n)	加重平均値(ランク)
		職員・スタッフの対応はいかがですか	17 70.80%	4 16.70%	3 12.50%	0 0%	0 0%	0 0%	24 100%
施設の予約や利用は公平・公正に行われていますか	14 58.30%	4 16.70%	4 16.70%	2 8.30%	0 0%	0 0%	24 100%	8.1 (A)	
施設は清潔に保たれていますか	20 83.30%	2 8.30%	2 8.30%	0 0%	0 0%	0 0%	24 100%	9.4 (S)	
備品や設備は利用しやすいですか	15 62.50%	4 16.70%	4 16.70%	1 4.20%	0 0%	0 0%	24 100%	8.4 (A)	
事故防止などの安全管理の状態はいかがですか	15 62.50%	4 16.70%	4 16.70%	1 4.20%	0 0%	0 0%	24 100%	8.4 (A)	
来所目的は十分に達成されましたか	14 58.30%	7 29.20%	2 8.30%	1 4.20%	0 0%	0 0%	24 100%	8.5 (A)	
当施設のサービスについて、全般的な満足度はどのくらいですか	14 58.30%	7 29.20%	3 12.50%	0 0%	0 0%	0 0%	24 100%	8.6 (A)	

③ 要望意見

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

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

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



② 事業実績評価

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

(合計利用者数は施設全体の年間利用者数)

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	各種書類は期日までに提出している。不備がないようダブルチェックの体制をとっている。	計画書及び実績報告書を期日までに提出を受けている。書類は、事前に案の段階から打ち合わせを行うなどの対応後に提出するなど内容の不備がないように努めている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	整備・保管している。	監査等において適切な報告ができるよう書類などの整理を適切に行っている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	電話・メール・訪庁により、こまめに連絡を取っている。	物件に関し、何か報告事項があった際逐一報告をもらい、区と綿密な連携体制をとっている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	経験豊富かつ適切な人員を配置している。	施設管理には欠かせない知識を豊富に有しており、突発的な事故にも適切かつ迅速に対応している。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	経験豊富かつ適切な人員を配置している。	施設の良好な管理運営が行えるよう最大限の人員配置をしている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	安全衛生研修・コンプライアンス研修・その他技術研修を実施または参加している。	施設の管理者として常に能力の向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	身だしなみ・言葉づかいなどの顧客満足に繋がる基本理念を持って業務を遂行している。	入居者からのクレームもなく、区への対応についても問題ない。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	確保されている。	入居者が円滑に操業できるよう、公正かつ適切に対応を行っている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	運営されている。	入居者のニーズに沿ったイベント事業を仕様で定められた回数以上に十分に行っている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適切に管理されている。	会計については、関係する報告書を始め、収納管理など適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	適切に実施している。	入居者にわかりやすい書面を整備し、適宜直接説明するとともに、館内の掲示板等も活用する等により、周知を徹底している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	入居募集に関する広報活動などを実施し、定期的な応募に繋がっている。	SNSやWebでのPR活動等による稼働率向上の取組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	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。	○

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	適切に管理運営されている。	専用ホームページはスタイリッシュかつ担当がこまめな情報のアップデートを行うことで、施設広報としても機能している。	○		
	施設の周辺地域との関係は良好か	良好な関係の構築、維持に努めている。	地元自治会や近隣学校の視察受け入れはもちろん、入居者紹介等で交流の場も設けており、周辺地域との良好な関係を築いている。	○		
情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	適切に管理されている。	メールにはパスワードを設定する等の対応を行い、情報管理を徹底している。	○		
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	適切に実施している。	企業内における研修制度が充実しており、適切な対応が行われている。	○		
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	マニュアルを整備し、職員一同に周知している。	災害マニュアルを整備し、定期的に職員へ周知を徹底している。	○		
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	年1回以上避難訓練を行っている。	緊急時の連絡体制を整備し、避難訓練も実施している。	○		
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	適切に運営している。	マニュアルを整備するとともに、日常の管理体制を構築している。	○		
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	適切に管理されている。	鍵の引渡書を作成し、区との間で確実な管理を実施している。	○		
施設管理	共 通 建 物 備 品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	点検は計画的に実施し記録は適切に保管している。	各種点検は計画的に実施しており、点検記録も鍵のかかるロッカー等で適切に管理・保管している。	○	
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	一次対応を迅速に行い、速やかに報告を行っている。	建物・設備に関し、修繕が必要な場合、区と常に協議し対応している。	○	
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	所管課担当者様と協議し、適切に行っている。	年度毎に修繕計画を立案し、優先度をつけて修繕を実施している。	○	
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	仕様に沿って適切に実施している。	適切に実施している。	○	
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	適切に実施している。	使用していない箇所の消灯の徹底等省エネルギー化に適切に取り組んでいる。	○	
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・保管を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。	○	
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・保管を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。	○
			備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	適切に整理整頓を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。	○
清 掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	適切に管理を行っている。	日常および定期清掃を計画的に実施する事で、施設は清潔に保たれている。	○		
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	適切に管理を行っている。	毎月の報告書により、毎日消耗品の確認を行い、適切に補充している。	○		
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	適切に管理を行っている。	入居者への理解を高めるための周知を徹底しつつ、適切な管理を行っている。	○		
	施設周辺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=×)

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

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

6 財務状況に関する施設所管課所見

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

7 労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による書類及び施設訪問による審査の結果、労働環境は適正に保たれているとの結果であった。今後も適正な労働環境を引き続き確保することで、施設サービスの維持・向上に努められたい。

8 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

評価	<input checked="" type="checkbox"/> A 顕著に優れている	<input type="checkbox"/> B 適切である	<input type="checkbox"/> C 一部不適切である	<input type="checkbox"/> D 不適切である
優れた点	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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。</li> <li>• 利用者へのソフト面でのサポートはきめ細やかな定期面談で、丁寧に伴走支援を行っている。</li> <li>• 図書館等区の施設との企画連携を図ることや、近隣自治会町会との良好な関係構築を行っている。</li> </ul>			
改善すべき点	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 利用者の順調な伸びに伴う、満足度の向上に資する環境整備(リモートワーク対応等)。</li> <li>• 施設のさらなる付加価値向上に向けたブランディング構築と施設の周知。</li> </ul>			

# 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3年度
第三者評価実施月	令和3年9月

## 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)	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

<ul style="list-style-type: none"> <li>・第三者評価の結果、サービスの実施等の各項目の評価は、すべて良好であった。</li> <li>・利用者が主体的にフレイル予防に取り組むように側面から支援している。</li> <li>・利用者は買い物など自由に活動し、地域の一員として活動している。施設は利用者の個別性を尊重し、自立した生活の実現に向けた取り組みを行っている。</li> <li>・今後も利用者の健康的な生活の維持に向けてサポートし、職員の相談スキルをさらに磨いていくことを進めていきたい。</li> </ul>
---

## 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(総合評価)

評価対象年度	令和3年度
評価実施日	令和4年7月15日

### 1 施設概要

施設名	区立シルバーピア 7棟、区営シルバーピア 13棟、高齢者アパート 10棟		
所在地	大田区中央4-7-12 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 大田区南蒲田一丁目20番20号 大田区産業プラザ5階		
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の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 利用者アンケート調査

#### ① 利用状況調査

(1) 調査期間	令和3年10月1日～11月30日		
(2) 調査対象	高齢者住宅居住者 535名		
(3) 調査方法	生活協力員及び高齢者アパート訪問員が各戸に配付、回収した。		
(4) 回答者数	425名 <span style="float:right">(小数点以下第二位を四捨五入)</span>		
性別	(1) 男 34.82%	(2) 女 65.18%	無回答 0%

#### 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	生活協力員又は連絡員の対応はいかがですか	135	160	114	9	1	6	425	7.5
		31.76%	37.65%	26.82%	2.12%	0.24%	1.41%	100.00%	B
	高齢者住宅管理窓口職員の対応はいかがですか	123	148	127	12	2	13	425	7.3
		28.94%	34.82%	29.88%	2.82%	0.47%	3.06%	100.00%	B
	収入報告書等の提出書類の案内文書はわかりやすいですか	56	120	216	15	1	17	425	6.3
		13.18%	28.24%	50.82%	3.53%	0.24%	4.00%	100.00%	C
	工事や点検作業の際、作業日時などの事前のお知らせは行われていますか	103	198	106	6	2	10	425	7.4
		24.24%	46.59%	24.94%	1.41%	0.47%	2.35%	100.00%	B
ガスコンロや水回りなどの住宅設備の不具合の対応はいかがですか	75	164	139	13	6	28	425	6.8	
	17.65%	38.59%	32.71%	3.06%	1.41%	6.59%	100.00%	C	
緊急時の対応はいかがですか	83	143	126	20	4	49	425	6.9	
	19.53%	33.65%	29.65%	4.71%	0.94%	11.53%	100.00%	C	
居住者の方への対応について、全般的な満足度はどのくらいですか	91	149	155	8	3	19	425	7.0	
	21.41%	35.06%	36.47%	1.88%	0.71%	4.47%	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"> <li>・シルバーピアの生活協力員が親切で、相談に対応してくれる。</li> <li>・シルバーピアの生活協力員がよく気配りをしてくれる。</li> <li>・設備の不具合など、連絡をすると素早く対応してくれる。</li> <li>・快適に生活させてもらっている。</li> <li>・住み心地の良い住環境の住宅に入居できたことに感謝。</li> <li>・高齢者に対して良い対応をしていただいている。</li> </ul>		
	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"> <li>・コロナ禍において、団らん室の利用制限なども影響し、居住者同士の交流の機会が少なくなりました。また、新しい入居者が来ても、交流する機会が持てないことが不満である。</li> <li>・日常生活における生活音、タバコの臭いなど、居住者関係における不満、要望が散見された。</li> </ul> <p>②施設の構造や制度に関するもの</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・浴室やトイレ、台所などの換気扇の掃除、エアコンの掃除などが高齢のために難しい。</li> <li>・ガスコンロ、水回り等の不具合や改善の要望があった。</li> </ul>	区の対応（具体的に）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・感染状況を見極めながら、団らん室の利用制限を緩和し、居住者同士の情報交流や自主的活動の場として有効活用されるよう、指定管理者と協議しながら進めていく。</li> <li>・日常における環境問題については、指定管理者が掲示板などにより周知したり、居住者の相談対応を丁寧に行っている。今後もより一層掲出物を工夫し効果を高めるとともに、個別に手紙を配布するなど問題に応じた丁寧な対応を行っていく。</li> <li>・高齢者には困難な高い場所などの清掃については、居住者からの問合せに対し、社会福祉協議会等のサービス提供の案内を指定管理者が行っている。引き続き丁寧な対応に努め、スムーズにサービスに繋がる体制を指定管理者と協議検討していきたい。</li> <li>・ガスコンロ、水回り等の不具合、故障などは、指定管理者が現地調査を行った上で状況に応じた適切な対応を行っている。トイレを流す際の水量が多すぎるなどの要望もあったが、指定管理者が対応した。今後も引き続き迅速で丁寧な対応を行っていく。</li> </ul>

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分		元年度決算額	2年度決算額	3年度決算額	評価	
区収入	区立シルバーピア住宅使用料	34,139,730	30,451,420	28,325,260	使用料、共益費について、確実に収納するよう努めている。滞納者については、電話で状況を確認して納付勧奨を行った上で督促状を送付するなど、生活状況に留意しながら個別に対応している。このため、高い収納率を上げている。	
	区立シルバーピア共益費	2,416,790	2,392,640	2,381,560		
	合計	36,556,520	32,844,060	30,706,820		
区収入	区営シルバーピア住宅使用料	51,894,520	51,789,620	52,730,700		
	区営シルバーピア共益費	6,532,460	6,566,270	6,646,820		
	合計	58,426,980	58,355,890	59,377,520		
区収入	高齢者アパート住宅使用料	45,267,540	41,804,310	45,064,160	・建物の現状に応じた修繕計画を作成し、それらを確実に実施している。適正かつ効果的に予算を執行していると評価できる。	
	合計	45,267,540	41,804,310	45,064,160		
管理代行経費	維持管理費(精算項目)	66,585,631	69,253,370	67,109,032		
	人件費等(非精算項目)	70,916,258	71,827,966	71,688,664		
	合計	137,501,889	141,081,336	138,797,696		

② 事業実績評価

施設(主なもの)		元年度実績	2年度実績	3年度実績	評価
区立シルバーピア(7棟103戸)	入居戸数	101戸	101戸	101戸	事務の効率化により、高い入居率を維持している。円滑に入居できるよう努めることができていた。
	入居率	98.1%	98.1%	98.1%	
区営シルバーピア(13棟299戸)	入居戸数	289戸	289戸	295戸	
	入居率	96.7%	96.7%	98.7%	
高齢者アパート(10棟161戸)	入居戸数	146戸	146戸	143戸	
	入居率	90.7%	90.7%	88.8%	
合計入居率(参考値)		95.2%	95.2%	95.7%	

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	報告の内容に不備がないことを確認し、基本協定に基づき、期日までに書類を提出している。	定められた期日までに提出されており、報告内容に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	業務日誌等は、施設別、月別に整理して、鍵付き書庫等で適切に管理している。	鍵付きの書庫に保管し、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あい、調整を図りながら、着実に日々の業務を遂行している。	日々、業務において、指定管理者は区と密接かつ迅速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	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、日々の業務に適切に対応している。	住宅管理に精通している職員や福祉の専門的知識を持つ職員を配置していることを指定管理から報告を受け、その効果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、設備管理社員を適切に配置し、居住者が安全で、安心して過ごせるよう努めている。	指定管理者と締結した基本協定書のとおり、効率的、効果的な職員配置となっている。繁忙期には人員を増員するなどし、業務に配慮した職員体制を整えている。	○
	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	区窓口社員は、日常業務において区職員の指導を受けながら業務にあたっている。生活協力員については、年に2回外部講師による研修を実施している。	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	区窓口社員、シルバーピア生活協力員は、業務にふさわしい服装、丁寧な対応に努めている。	区民に接することを意識した適切な服装、丁寧な接遇やわかりやすい説明に努めている。	○
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使用できるように配慮している。	掲示板の活用等によって、居住者への周知に努めている。	○
	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、督促状発送や自宅訪問によって納付を促している。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、滞納者への督促等にも努めている。	○
	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、入居手続き時に「住まいのしおり」を渡し、高齢者住宅で生活していく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に対応している。	窓口職員が新規入居者へ、すまいのしおりと口頭により、丁寧に住宅の使用について説明を行っている。また、日々居住者からの問い合わせ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	空室の期間を短縮するため、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	クレーム内容をよく聞いて、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真摯に受け止め、問題解決や合意形成に向け、適切、迅速に対応している。	○	

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	専用ホームページは適切に管理運営されているか	区が発信している情報を随時確認するとともに、当社のホームページも、適宜更新を行い、最新情報を発信している。	指定管理者において適切に管理している。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	各施設において、周辺地域との良好な関係が概ね保たれている。トラブルが発生した場合は、当事者、地域住民と社員との間で解決に向けて協議するほか、必要に応じて民生委員、地域包括支援センターなどの関係機関の協力を得て、解決に努めている。	周辺地域とは良好な関係を保ち、トラブル発生時には迅速に関係機関等と連携し、解決に向けて善処している。	○
情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	「個人情報取扱規程」「特定個人情報取扱管理規程」などの社内規程に基づき、適正に管理している。社員に対して注意喚起し、規定等の主旨の徹底を図っている。	個人情報等の取り扱いについて、十分に留意し、職員に周知を徹底している。個人情報のある書類等は鍵のかかる書庫で適切に保管している。	○
	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			
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」を策定し、生活協力員をはじめ、内容を社員に周知徹底している。	策定されたマニュアルを用いて、職員に対して研修を行い、周知徹底している。	○
	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	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。	緊急時の初動連絡体制は緊急事態発生時対応マニュアルが整備されている。また居住者への避難誘導訓練が行われている。	○
	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。掲示板を活用し、防犯・防災関係の通知、ポスターを掲示して情報提供し、居住者に注意を促している。	生活協力員による確認及び対応については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をしている。施錠が必要な場所は、確実に施錠をしている。	鍵付きの保管箱を使用し、鍵の管理を適切に行っている。	○
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)	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い、提出された記録簿にて区は確認している。	○
	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、速やかに箇所や原因を区へ報告し、指示を受けている。	随時、区は指定管理者から状況の報告を受け、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は、最善な方法を検討し、速やかに対応している。	区は現場対応職員に対して、不具合について連絡し、迅速に対応している。	○

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	
施設管理	共通	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)	当社「外注管理規程」に基づき、適切に行っている。再委託業者に変更があった場合は、その都度区へ報告をしている。	指定管理者において、業務の再委託についての外注管理規定にもとづき、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。	○
	建物設備	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行っている。また、照明器具は、区と相談しながらLED照明への交換を進めている。	センサーやタイマーによる点灯、照明等の間引きや時間帯による照明点灯、LED照明への順次転換により、計画的に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	適切に整備・保管している。	指定管理者により適切に管理されている。	○
清掃	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳を整備し、適切に管理している。	指定管理者により適切に管理されている。	○	
	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	共用部の定期清掃・特別清掃は業者が実施し、日常清掃は、居住者が実施しており、清潔を保つよう努めている。	日常清掃については、指定管理者の声掛けのもと、居住者自身によって清潔に保たれている。定期清掃については、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。	○	
	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	入居時等機会を捉えて、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、集積所に、注意喚起を促す看板を掲出している。	ごみの分別等については、指定管理者による徹底指導や看板等による周知の成果によって、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	居住者と生活協力員が協力して、建物周辺の美観の維持に努めている。	生活協力員の見回りや居住者の協力によって住宅周辺の美観が維持されている。	○		

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

## 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 新型コロナウイルス感染予防対策等の取組み 2020年初頭からの、新型コロナウイルス感染拡大に伴う感染予防対策を適宜行った。 具体的には、ワクチン接種などの感染予防対策に関する情報提供、相談対応、健康観察などをきめ細やかに行い、居住者の不安解消や感染拡大防止に努めた。 また、感染者発生時の建物共用部分の消毒や、親族への連絡調整、保健所など関係機関との連携により、感染予防措置を迅速かつ適切に行った。 シルバーピア生活協力員本人や家族が感染し、業務に従事できなくなった場合は、代替の生活協力員を手配し、各施設において居住者に対する相談業務等、途切れさせることなく、適切に対応した。</p> <p>2 高齢者住宅の防災対策の取組み 居住者への防災情報提供と周知徹底を図るため、大田区発行の「保存版:防災ハンドブック」「ハザードマップ」等、防災関連情報をシルバーピア相談室に配布、掲出した。 生活協力員研修会で、「災害時における高齢者の避難について」というテーマで講演を実施し、生活協力員の防災に関する相談能力の向上を図った。 水害発災時の垂直避難スペースについて、シルバーピアの調査結果を分析し、各施設の垂直避難場所を確定した。 今後、シルバーピアへ折りたたみ椅子やジョイントマット等の配備を進める。</p>
---

## 6 財務状況に関する施設所管課所見

<p>3年間通して、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。 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>・指定管理期間3年を経過し、区の高齢者住宅の設置目的に沿った入居者管理、施設管理が効果的になされていた。アンケートによる利用者満足調査結果においても、入居者と直接関わる住宅管理窓口職員の対応が、「とても満足」「満足」が63.76%、生活協力員又は連絡員の対応においては69.41%と概ね良好な数字となっている。居住者に寄り添った適切な管理により信頼関係が構築されている。</p> <p>・新型コロナウイルス感染予防対策においては、居住者への情報提供、相談対応を丁寧に行っており、区への報告業務も漏れなく適切に実施されていた。建物の消毒などの予防措置も迅速な対応が見られた。</p> <p>・安全対策について、1年目は関係機関との連携による安否確認の取り組み、2年目は身元引受人等の親族調査による支援への取り組み、3年目は防災対策への取り組みを行った。防災対策においては、外部講師による防災情報の研修を生活協力員に実施し、職員のスキルアップを図った。区の情報を利活用しながら居住者の安全面の確保に努めた。高齢者に対する支援経験と実績に基づく、安定的な対応を行っていた。</p>			
改善すべき点	<p>・居住者の高齢化が進む中、直接居住者と接する中で感じ得る改善内容について、入居者実態に則した積極的な提案を期待する。</p> <p>・コロナ禍で居住者同士や地域との交流が希薄になってしまったとの声もあるため、地域包括支援センター事業や老人いこいの家など社会資源と連携し、団らん室を活動の場として有効活用するなどして、居住者同士の交流や生活活動を広げる工夫に期待したい。</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3年度
自己評価実施日	令和4年5月1日

## 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 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	経営本部を通して期日までに提出している。必要に応じて経営本部と調整し、内容に不備が無い確認している。	経営本部を通じて、期日までに提出されており、報告の内容を確認している。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	法人の文書規程に基づき、整備・保管している。	各種業務日誌等が時系列ごとに整備・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	経営本部とも連携し、区に対し適切に報告・連絡・相談している。	原則、経営本部を通じて区との連絡調整を行っているほか、状況に応じて区と直接やり取りしており、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	法令に基づき、必要な資格・知見をもった職員を配置している。	介護福祉士や特定医療行為が可能な職員を配置するなど、十分な知識・経験を持つ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)	法令に基づいた人員を配置。勤務表・業務担当表にて1日当たりの業務内容を可視化している。	法人配置基準を基に、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	施設内で定期的に研修会を開催すると共に、法人や外部研修(web研修)にも積極的に参加している。	介護に必要な知識・技術等の向上に向けて、法人内・外の研修に参加している。(令和3年度:計28回、延べ参加者228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	法人身だしなみチェックや虐待の芽チェックを活用し、確認している。	チェックシートを用いて、身だしなみチェックを行い、いつでも確認できるように更衣室に掲出し、職員の服装を適切にしている。身だしなみチェックシートや虐待の芽チェックを活用し、研修を実施することで接客態度を学んでいる。	○
運営	利用者の公正な利用が確保されているか	特養待機者が円滑に入所できるよう随時調整している。	特養優先入所指針、医療行為指針等に沿って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	コロナ禍により、自主事業の運営が制限される中ではあるが、できる限り計画的に実施している。	近隣の小学校へ認知症への理解を深めてもらう活動の実施、併設の児童館との連携で利用者とのコミュニケーションを図る等、コロナ禍でもできる限りの運営に努めている。	○

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	使用料等の会計管理は適切か	滞納者には法人債権管理回収マニュアルに沿って対応している。	介護保険制度及び法人の規程に基づき、適切な会計管理をしている。滞納者がでた場合、個別に支援を行い債権回収に努めている。(使用料月次収納報告書、マニュアル、未入金一覧確認)	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	入所前の契約時に説明するとともに、館内掲示や書面等でお知らせしている。	重要事項説明書などをエントランスの棚に設置しているほか、施設のパンプレット等を用いて、丁寧な説明をしている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	特養・短期入所との情報共有により空床を活用。多職種連携で入院予防に努めている。	利用状況の確認、短期入所の空床利用などの取り組みにより、高い利用率を保っている。(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	日常的に利用者・家族との情報共有を図り、苦情にも迅速に対応している。	苦情に対し適切に対応しており、職員間で情報共有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	生活相談員が主体となり、更新している。	利用案内や負担割合に応じての料金表、空き情報など最新の情報提供に努めている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	児童館や小学校との交流、ボランティアの受け入れを積極的に実施している。	施設利用者との接触頻度が少ないボランティアについては受け入れを再開している。併設の児童館や近隣の小学校とも感染症対策を適切に実施しながら交流している。	○
	感染症対策、予防措置はされているか	感染症に関する標準予防策を徹底、情報を随時更新、周知し、予防している。	感染症対策のマニュアルを活用し、感染対策に努めている。玄関口に消毒を整備し、検温を実施、手洗いがいいについても実施するよう職員が都度促している。	○
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	法人の個人情報保護規程、情報セキュリティ対策基準に沿って、適正に管理している。	法人の個人情報保護規程、情報セキュリティ対策基準に沿って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、法令遵守については、マニュアルを整備し、朝礼や職員会議で周知を図っている。	法人として、個人情報保護規程、情報セキュリティ基準等を整備しており、個人情報保護、法令遵守に取り組んでいる。適宜職員への周知も実施している。	○
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	マニュアルを整備し、朝礼や会議にて職員に周知している。	防犯マニュアル(夜間帯対応マニュアル)や防災マニュアル、水害時の避難確保計画を整備しており、職員へ周知している。(マニュアル等確認)	○
	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	災害時緊急メールを整備するとともに定期的な防災訓練を実施している。	緊急時の連絡体制を整備し、あらゆる災害を想定して訓練を実施している。(令和3年度:9回)	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	適切に実施している。	不審者対応マニュアルや各種防災のマニュアルに基づき、適切に対応している。警備業務を委託し、防犯・防災管理を行っている。感染症対策による玄関口での都度声掛けが防犯対策に効果的に働いている。	○
	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	感染症対策委員会を中心にマニュアルを整備している。会議や定期的な職員研修にて職員に周知。感染症予防、発生時の拡大防止に活用した。	法人のマニュアルや感染症対策委員会に沿って施設独自のマニュアルを整備している。職員会議や研修、朝礼において適宜周知、実践している。(令和3年度:計6回、延べ参加者数129人)	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	部署ごとに適正に管理している。	鍵の保管、管理は適切に行っている。	○

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	
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)	年間計画に基づき実施している。	日常・定期点検は計画的に行われており、点検記録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)	職員から情報収集を行い、速やかに原因等を確認し、都度迅速に経営本部を通して区へ報告している。	修理・更新が必要な場合は、速やかに原因等を確認し、経営本部へ報告している。必要に応じて区にも報告している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	修理依頼書に基づき、適切に行っている。	法人本部と連携し、速やかかつ適切に修繕等行っている。	○
		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)	実施報告や職員による業務評価にて適切に行っている。	法人の規程、区との指定管理者の協定書に基づき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)	季節に応じて適切に実施している。	省エネルギーを心掛け、節電、節水等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	事務室で整備・保管している。	取扱説明書等は、ファイリングされ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	事務室で整備・保管している。	取扱説明書等は、ファイリングされ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		備品台帳に基づき棚卸実施、適切な管理をし、経営本部に報告している。	備品台帳に基づき、定期的に整理整頓し適切に管理している。	○
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	施設職員・清掃担当職員が確認、整理整頓・清潔に保持している。	定期清掃委託、職員による随時清掃によって、清潔が保持されている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	施設職員・清掃担当職員が確認、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	ごみはルールに従って分別、リサイクルに取り組んでいる。	ゴミ置き場は整理整頓されており、分別等リサイクルされている。	○	
	施設周辺的美観は維持されているか	清掃業者や庭木管理業者等を活用し適切に維持している。また、ボランティアで園庭の植栽管理の協力をいただいている。	定期的に清掃・庭木の手入れを行っている。感染症防止の観点から、直接利用者とかかわることがないボランティアの受け入れは再開しており、ご協力いただいている。	○	

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"> <li>・コロナ禍、利用者・職員の健康管理を最優先に感染対策を継続してきた。新型コロナウイルス感染症発生時には認知症高齢者への対応や設備上の制約があり、困難なこともあった。事後、対応を検証し、再発防止に努めている。</li> <li>・利用者の終末期の過ごし方については利用者・家族の意向をふまえ、配置医師の協力を得、多職種で連携して利用者にとっての最善を考え対応した。特に事業部門合同研修等を通し、各事業の役割や在宅医療との連携について学びを深めた。</li> </ul> <p>○運営上の今後の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・多様化する利用者ニーズをふまえ、高齢者の権利擁護の推進・虐待防止に事業部門内で組織的に取り組んでいく。</li> </ul>
---

### 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"> <li>・利用者の健康管理を最優先とし、入院予防や感染症対策を施設全体で取り組むことを継続して行っていることは評価できる。</li> <li>・利用者や家族のご意見、ご要望を利用者懇談会や家族会役員との会議、家族懇談会(書面開催)において把握し、コロナ禍においても代替手段を活用することで利用者や家族に寄り添ったサービスの提供に努めている。</li> </ul>
--

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

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

# 大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年5月11日

## 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 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	経営本部を通して期日までに提出している。必要に応じて経営本部と調整し、内容に不備が無い確認している。	経営本部を通じて、期日までに提出されている。必要に応じて、報告内容を確認している。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	年度別、文書分類別に保管している。	各種業務日誌等が時系列ごとに整備・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	経営本部を通して連絡調整をしている。また、緊急を要するものは直接、区担当部署と連絡を取っている。	原則、経営本部を通じて区との連絡調整を行っているほか、状況に応じて区と直接やり取りしており、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	法定配置を遵守すると共に、職員の研修機会を随時設け、必要な知識の習得を図っている。	介護福祉士や特定医療行為が可能な職員を配置するなど、十分な知識・経験を持つ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)	東京都配置基準以上の職員数を法人の配置基準としている。	リーダーが職員の希望を聞き取りシフト表を作成し全体で共有している。職員の知識・経験を勘案し、適切な配置になるようにしている。(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	施設内で定期的に研修会を開催するとともに、法人や外部研修(web研修)にも積極的に参加している。	介護に必要な知識・技術等の向上に向けて、施設内・外の研修に参加している。(令和3年度:計18回、延べ参加者数447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	法人の実施するマナー研修に正規、非正規を問わず全職員が参加し、定期的にチェック表を用いた振り返りを行っている。	身だしなみチェック表を更衣室などに掲示し、常に注意するよう意識付けをおこなっている。来所者への挨拶など身だしなみを整えている。	○
運営	利用者の公正な利用が確保されているか	入所については、大田区の制度に基づき名簿の順番に連絡・手続きを行い入所いただいている。	特養優先入所指針、医療行為指針に沿って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	併設の地域包括支援センター・在宅サービスセンターと連携し、地域のニーズに合わせながら計画に基づき実施している。	施設内で事業を行うことはできないため、近隣の小学校へ職員が出向き車椅子の使用について指導する講座を開くなど、現状で行える取組みを行っている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	契約に基づき適切に管理している。	介護保険制度及び法人の規程に基づき、適切な会計管理をしている。(使用料月次収納報告書、マニュアル確認)	○



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	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	施設見学を随時受け付けている。また、見学時や契約時に説明に加え、わかりやすいパンフレットを渡している。また、施設利用に関する重要事項を冊子にして、入り口の横に置き、誰でも閲覧できるようにしている。	重要事項説明書などは施設入り口の待合スペースに、誰でも手に取って見られるように配置している。1階のみ施設見学を再開し、入所時のイメージがわかりやすいパンフレットを使用し施設の説明を行っている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	稼働率向上に向けて、入院を防ぐ取組みとして、日々のケアの充実や事故防止への取組み、入退所手続きの効率化を図っている。	退所者がでた際に、次の入所者が直ぐに入所できるよう努めている。短期入所の空床利用も地域のケアマネとコミュニケーションをとり、利用率向上に努めている。(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	利用者懇談会や、家族面会時、家族会役員会、ケアプラン会議等の場において、意見やご意向を伺い、利用者(ご家族)の気持ちに寄り添った対応を心掛けている。	ケアプラン作成時に、意見やご意向を確認し、クレームになる前に寄り添った対応ができるよう努めている。クレームに対しては法人の苦情相談対応マニュアルに則り、苦情相談に対して適切に対応している。(苦情報告書等苦情処理ファイル確認)	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	広報委員会が中心となり適時更新している。写真掲載については、利用者家族に確認をとっている。	利用案内や負担割合に応じての料金表、空き情報など最新の情報提供に努めている。令和3年11月に広報誌を発行し、ホームページに掲載している。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	地域のボランティアが多数活動している。地域行事にも積極的に参加し良好な関係作りを築いている。夏場は、熱中症対策として、一時休憩所として使用していただけるようにウォーターサーバーを設置している。 ※令和3年12月以降徐々にボランティア受入れ再開	地域の障がい者施設とオンラインでクリスマスコンサートを開催、コロナ禍でできることを行っている。	○
	感染症対策、予防措置はされているか	1階に手指消毒器、非接触型の検温器を設置。館内も定期的に換気を実施。手すりやドアノブなども消毒をしている。	入り口以外にも消毒液を配置し、感染症予防対策を行っている。全職員対象に、感染症手洗い研修を実施、初動対応の訓練研修も行っている。	○
情報管理	個人情報適正に管理されているか	ファイリングや書庫への保管、施錠による適切な管理を行っている。パソコンはパスワードをかけている。また、どんな細かなメモでも個人情報にかかるものはシュレッダーするように習慣づけている。	法人の個人情報保護規程、情報セキュリティ対策基準に沿って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	全職員が誓約書を提出しており、個人情報保護、漏えい防止への意識づけを行っている。また、権利擁護に関する外部研修にも参加している。	法人として、個人情報保護規程、情報セキュリティ基準等を整備しており、個人情報保護、法令遵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	防災訓練を定期的にマニュアルに沿って実施し、職員への周知を図っている。訓練で、「防災用拠点電話」の存在を周知させるとともに、災害時の職員の安否情報を確認する訓練も実施している。BCPを作成し、災害時の事業継続を明文化している。	施設内での訓練の実施のほか、地域での訓練にも参加している。地震・水害・火災、それぞれを想定した訓練を行っている。BCPは新型コロナウイルス流行を受け、R3年1月に改訂をしている。	○
	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	緊急時の連絡体制を確認する訓練の実施や、避難訓練を定期的に実施している。全職員対象に避難誘導路等の確認訓練を実施している。	緊急時の連絡体制を確認する訓練を、全職種、職員対象に実施している。(訓練報告書確認)(令和3年度7回、事業報告書確認)	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	日中は事務員、夜間は警備員を配置し、防災訓練にも参加している。また、サスマタ等の防犯器具を備え付けている。	不審者対応マニュアルや各種防災マニュアルに基づき、適切に行っている。サスマタ等の防犯器具は、警備室に備え付けている。	○
	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	各部署にマニュアルをとじたファイルを置いている。感染症対策委員会の委員が中心となり周知徹底を促している。	各感染症ごとのマニュアルが整備され、誰が見ても初期対応できるような内容であること確認。また、トイレや洗面所でも感染症予防について周知している。(令和3年度:計2回、延参加者71人)	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	決められた保管場所に保管し、持ち出しチェック表で管理している。	鍵の保管、管理は適切に行っている。	○



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	
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、計画的に実施し、点検記録を保管している。修繕等は、法人の修繕履歴システムで管理している。	日常・定期点検は計画的に行われており、点検記録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)	職員から情報収集を行い、速やかに原因等を確認し、都度迅速に経営本部を通して区へ報告している。	経営本部を通じて、適切に報告されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	都度、迅速に状態を経営本部に報告している。	年間計画を立て行っている。緊急対応が必要な場合は、経営本部に報告し事業に支障がないよう対応している。	○
		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)	再委託が必要な業務については、業者選定の際にモニタリングを実施し、業務実績等を勘案し、適切に行っている。	法人の規程、区との指定管理者の協定書に基づき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)	館内照明を予算に応じてLEDに交換。エアコンの設定温度はテプラに書いて表示している。	館内照明のLED化を進めている。空調は26℃～28℃で設定をし、事務室で温度管理している。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	専用の棚に集約し、保管している。	取扱説明書等は、ファイリングされ適切に保管されている。	○
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	専用の棚に集約し、保管している。	取扱説明書等は、ファイリングされ適切に保管されている。	○
	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	定期的に備品の棚卸を実施し、確認シールを貼付している。	法人の専用スマホでシールを読み取り、管理台帳と確認できるシステムになっている。区の備品についても適切に管理している。(棚卸台帳、マニュアルを確認)	○
		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、定期的な清掃を実施し、詳細な実施報告書に記録している。	定期清掃委託、職員による随時清掃によって、清潔が保持されている。	○
	清掃	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	施設職員・清掃担当職員が確認、補充している。	消耗品は適切に補充されている。洗面所等も清潔に保たれている。	○
ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか		分別廃棄用のごみ箱の設置や、裏面活用等実施している。	ゴミ置き場は整理整頓されており、分別等リサイクルされている。	○	
施設周辺的美観は維持されているか		清掃業者や庭木管理業者等を活用し適切に維持している。	清掃業者、剪定業者が定期的に作業に入り、美観を維持している。施設周りも片付いており、適切に管理されている。	○	

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>○サービス提供に関して工夫・改善した点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染症発生時の初動動作はマニュアルに沿ってスムーズに行えたこともあり、ひとつのフロア内に留め他のフロアへの拡大は防ぐ事ができた。引き続き、感染対策を徹底し、安全・安心な施設運営に努めていく。</li> <li>施設行事は感染症対策を行ったなかで少しずつ開催した。夏祭り、敬老お祝い会、餅つき行事を各フロアの食堂で開催し、その様子を写真に撮って近況報告のお知らせと共に家族に郵送した。</li> </ul> <p>○運営上の今後の課題等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>感染症予防対策の継続との中で、個別ケアや施設行事の更なる充実のため常に新しい発想を持って取組みを進めていくことが課題となる。</li> </ul>
---

### 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"> <li>町会や周辺地域とのかかわりについても、段階的に広げていくことで新型コロナウイルスと向き合うよう取り組み、感染対策と地域社会との繋がり保持のバランスを上手く保ち、アフターコロナを見据えた事業運営に努めている。</li> <li>今後状況が安定したらコロナ禍以前のように地域交流の中心となり、地域活性化を支援する施設としての活動に期待する。</li> </ul>
--

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

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

## 大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年4月28日

### 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 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	経営本部を通して期日までに提出している。必要に応じて経営本部と調整し、内容に不備が無いか確認している。	経営本部を通じて、期日までに提出されている。必要に応じて、報告の内容を確認している。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	運営上必要な日誌等を整備している。回覧周知後に、鍵のかかる書庫等で適切に保管している。	各種業務日誌等が時系列ごとに整備・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	特に利用者の受け入れについては調整と連携を密にしている。重要な案件は、経営本部とも密に連絡・調整し経営本部を通して区へ報告・相談・調整を行っている。	原則、経営本部を通じて区との連絡調整を行っているほか、状況に応じて区と直接やり取りしており、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	介護福祉士有資格者を50%以上配置している。無資格入職の職員は、法人主催の初任者研修を優先受講し必要な知識を取得している。また、法人が主催する喀痰吸引等研修を積極的に受講し、医療ケアに対応できる職員の育成に努めている。	介護福祉士や特定医療行為が可能な職員を配置するなど、十分な知識・経験を持つ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)	東京都配置基準以上の職員数を法人の配置基準としている。仕事級に応じた役職とし、夜勤にも必ず医療ケア対応可能な役職者1名を配置するようにしている。	法人配置基準を基に、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	法定研修以外にも介護技術に関する研修を独自に開催している。法人主催ベーシックケアトレーニング研修も積極的に活用している。	介護に必要な知識・技術等の向上に向けて、法人内・外の研修に参加している。(令和3年度:計20回、延参加者数783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	法人共通の身だしなみチェック表に基づき適宜チェックしている。権利擁護委員会の取組みでマナー・モラルの向上に取り組んでいる。	職員の身だしなみは、チェック表に基づき適正に行われている。法人の権利擁護委員会にてマナー研修を実施し、マナー・モラルの向上に努めている。	○

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	利用者の公正な利用が確保されているか	医療的ケア、認知症など特養優先入所、医療行為指針等に基づき、柔軟な受入対応を行っている。	特養優先入所指針、医療行為指針に沿って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	コロナ禍で開催は難しいが、事業部門間で協力・共有・連携し外部の講座への出席をした。	コロナ禍により、計画通りに開催することは難しいが、事業部門間で協力・共有・連携し外部の講座への出席をした。広報誌を発行・配布し、包括を通して町会長等地域とのかかわり、良好な関係の維持に努めている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	施設の会計管理者で管理をし、経営本部でダブルチェックを行っている。	介護保険制度及び法人の規程に基づき、適切な会計管理をしている。施設にて会計管理かつ経営本部に報告し、経営本部においてチェックをしている。(使用料月次収納報告書、マニュアル確認)	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	契約時及び内容の変更時は必要事項について説明するとともに、都度不明な点については個別に説明を行っている。	重要事項説明書などの掲示のほか、施設のパンフレットや広報誌などを用いて、丁寧な説明をしている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	稼働率向上のため、施設入所では空床期間の短縮化、法人内の大規模修繕の影響を最小限に留めるための調整、入院率の減少に向け取り組んでいる。短期入所では空床利用に努めている。	入院率の減少により、施設の稼働率向上につながっている。ショートステイでは空床利用を行い、利用率向上に努めている。(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	意見箱の設置及び苦情解決責任者・解決担当者及び解決受付者を選任し、迅速で適切な対応に努めている。意見箱への意見に対しては、定期的に回答を館内に掲示し、周知している。	苦情に対し適切に対応しており、個別の相談記録で経過を残し、職員間で情報共有し再発防止に努めている。苦情窓口のご案内についてもご利用者の申立内容に沿って対応している。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	経営本部と連携し、随時更新を行い、最新の情報提供に努めている。また、承認等無しに更新できないよう管理している。	利用案内や負担割合に応じての料金表、空き情報など最新の情報提供に努めている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	コロナ禍以前のような交流は出来ていないが、出来る限りのボランティア受け入れや、関係が途切れないよう広報誌や手紙の送付などを行っている。	コロナ禍においても屋外ボランティアを受け入れる等、できる限りボランティアの受け入れに努めている。以前交流のあったボランティアの方とも連絡を取ることや広報誌を発行・送付し、関係が途切れない工夫をしている。(令和2年度:66人、令和3年度:213人 事業実績報告書確認)	○
感染症対策、予防措置はされているか	出勤時の検温の実施、手指消毒の徹底やPCR検査を週1回実施している。現場においては密の防止、食事席におけるパーテーションの設置等環境整備も実施している。	感染症対策のマニュアルを基に、感染対策に努めている。手洗い、マスク、消毒、換気等の実施とともに、利用者のテーブルはアクリルパネルを設置し、利用者同士の間隔をあけるなど工夫している。	○	
情報管理	個人情報 は 適正 に 管理 されて いる か	法人の個人情報保護規程、情報セキュリティ対策基準に沿って、適正に管理している。	法人の個人情報保護規程、情報セキュリティ対策基準に沿って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、法令遵守については、マニュアルを整備し、職員会議等で周知を図っている。	法人として、個人情報保護規程、情報セキュリティ基準等を整備しており、個人情報保護、法令遵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	令和3年度にマニュアル及びBCPの全面的な見直しを行った。	防犯マニュアル(夜間帯対応マニュアル)や防災マニュアル、水害時の避難確保計画を整備しており、職員へ周知している。(マニュアル等確認)	○	
	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	防災訓練を定期的に行っている。BCP・消防計画も令和3年度に全面的に見直しを図った。	あらゆる災害を想定して、訓練を実施している。(令和3年度:計11回、事業報告書確認)	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	マニュアルに沿って対応している。令和3年度に火報総合防災盤が更新され、火災表示機が全フロアに備わったことにより防災管理体制が強化された。	不審者対応マニュアル、各種防災マニュアル及び防災計画を用いて、管理体制強化に努めている。	○	
	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	感染症の種類に応じたマニュアルを整備し必要時に閲覧できるよう設置している。また、感染症対策のBCPの更新を行った。	感染症対策マニュアルが整備されており、研修や委員会等において周知、実践されている。(令和3年度:計5回、延参加者286人)	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵管理台帳の整備、鍵保管庫、電子錠システムにより管理している。	鍵の保管、管理は適切に行っている。	○	
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)	定期点検を実施し、管理に努め、記録は適切に保管している。	日常・定期点検は計画的に行われており、点検記録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)	職員から情報収集を行い、原因等を確認し、迅速に経営本部を通して区へ報告している。	修理・更新が必要な場合は、速やかに原因等を確認し、経営本部へ報告している。必要に応じて区にも報告している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	年間計画に基づき実施している。修理依頼書式を作成し、介助員・業者による迅速な対応を行っている。経営本部の調整担当とも連携を密にしている。	修理依頼書を用いて、業者や経営本部と連携し、迅速な対応を行っている。	○
		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)	法人の経理規程に基づき適切に契約書を取り交わしている。	法人の規程、区との指定管理者の協定書に基づき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)	電気・警備員の協力の下、夜間帯の節電に努めている。ガス、水道・浴槽のお湯は、満水になる時間を逆算し溜め始める時間を調整している。	省エネルギーを心掛け、エアコンの設定温度に上限を設けるなど、節電等に努めている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	取扱説明書は適切に整理保管している。	取扱説明書等は、ファイリングされ適切に保管されている。	○
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	取扱説明書は適切に整理保管している。	取扱説明書等は、ファイリングされ適切に保管されている。	○
	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	定期的に備品の棚卸を実施し、確認シールを貼付している。	備品台帳に基づき管理されている。棚卸実施時には劣化状況を合わせて確認し、適切に使用できる状態であるかなど、安全面も考慮した管理がなされている。	○



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
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	委託業者による日常・定期清掃に加え、職員による随時清掃・補充を行っている。	定期清掃委託、職員による随時清掃によって、清潔が保持されている。	○
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	委託業者、職員により消耗品は常に補充している。	消耗品は適切に補充されている。補充用の消耗品も適切に保管されている。	○
	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	ごみはルールに従って分別、リサイクルに取り組んでいる。	ゴミの分別、リサイクルに適切に取り組んでいる。	○
	施設周辺の美観は維持されているか	清掃業者や庭木管理業者等を活用し適切に維持している。また、ボランティアで園庭の植栽管理の協力をいただいている。	清掃、樹木剪定が定期的に行われており、施設周辺の美観が維持されている。	○

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

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

<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"> <li>・感染症対応実技研修、書面研修、視聴研修を全職員対象に行い、マニュアルの更新を行った。</li> <li>・身体拘束、虐待防止研修として虐待の芽チェックシートを全職員対象に実施し、チェックが多かった項目を重点課題として研修を実施した。</li> <li>・特養羽田利用者の住み替え戻りと特養大森利用者の住み替え受入れを計画通りに実施した。</li> </ul> <p>○運営上の今後の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大規模修繕における特養池上の住み替え受入れをご利用者に負担のないようスムーズに行う。</li> </ul>
---

### 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"> <li>・「その人がその人らしく過ごせるケア」の提供を基本理念として、日々のケアに取り組んでいる。</li> <li>・ケアプランを郵送する際に書面を同封し、ご家族からの意見・要望を把握するなど、寄り添ったケアに努めている。</li> <li>・短期入所は、ご利用者・ご家族・地域住民等が利用しやすい体制づくりとサービスの向上を図り、迅速で柔軟な受入れに努めている。</li> <li>・今後状況が安定したらコロナ禍以前のように地域交流の中心となり、地域活性化を支援する施設としての活動に期待する。</li> </ul>
---

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

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



# 大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年5月12日

## 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、介護予防通所介護、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 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	経営本部を通して期日までに提出している。必要に応じて経営本部と調整し、内容に不備が無い確認している。	経営本部を通じて、期日までに提出されている。必要に応じて、報告の内容を確認している。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	法人の文書規程に基づきスタッフルームで整備・保管している。	各種業務日誌等が時系列ごとに整備・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	主に経営本部を通して、適切に連絡・調整している。	経営本部を通じて、区との連絡や調整を適切に行っている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	経験年数や外部内部の認知症研修を受けた職員を配置している。	介護福祉士など十分な知識・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)	業務分担表で適切な業務配置を行っている。	法定配置基準を基に、業務分担表を活用し、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	勤続年数や知識等を考慮し、研修に参加している。	必要に応じて研修を実施し、資質の向上に努めている。参加できない職員のために、研修資料を回覧したり、いつでも閲覧できる状況にしている。(令和3年度:計2回、延参加者数15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	職員に周知、チェックできるように更衣室ロッカーにチェック表を掲示している。	チェックシートを用いて、身だしなみチェックを行い、いつでも確認出来るように更衣室に掲出し、職員の服装を適切にしている。接客態度についても、サービスの見直しを常に行い丁寧な対応に努めている。	○
運営	利用者の公正な利用が確保されているか	適切に行っている。	利用者の希望や状態に合わせて、積極的な受入れに努めている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	コロナ感染症防止の為、計画どおりの運営は難しかったが、併設の児童館や地域包括支援センターと情報共有し連携している。	新型コロナウイルス感染防止の観点から、講座など地域交流イベントは全て中止となったが、車いすの貸し出しは継続して行っている。	○

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	使用料等の会計管理は適切か	月次報告書を回覧し、収支内容を確認し、適切に行っている。	介護保険制度及び法人の規程に基づき、適切な会計管理をしている。(使用料月次収納報告書確認)	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	契約時や担当者会議等で説明し、施設内に運営規程・料金表を掲示している。	重要事項説明書などをエントランスの棚に設置しているほか、施設のパンフレットや広報誌等を用いて、丁寧な説明をしている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	日々利用可能人数を把握し稼働率向上に取り組んでいる。	利用率は、高い水準を維持している。困難ケースや突発的な受入れ希望にも柔軟に対応するなどし、利用者のニーズに応じるよう努めている。また、MCIプログラムの導入など、積極的にプログラムの見直しを行うなど稼働率向上に努めている。(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	迅速に対応し、苦情内容の分析を行い、再発防止に努めている。	適切に対応している。また、利用者のニーズ把握に努め、事前に対応している。また、苦情窓口について、契約時に説明し、閲覧できるようにエントランスの棚に設置している。(苦情報告書等苦情処理ファイル確認)	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	毎月確認を行い、空き情報等更新している。	施設利用の案内や空き情報、料金表など最新の情報提供に努めている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	良好な関係を継続している。	コロナ禍の中で、周辺地域の方々と交流するようなイベントは全て中止となったが、日々の挨拶や声掛けを行い、良好な関係を継続している。	○
	感染症対策、予防措置はされているか	必要と思えるものは随時そろえている。	感染症対策のマニュアルを活用し、感染対策に努めている。玄関口に消毒を整備し、検温を実施、手洗いうがいについても実施するよう職員が都度促している。	○
情報管理	個人情報適正に管理されているか	鍵のかかるロッカーにファイルを保管、パソコンのデータなどは、本部サーバーに保管・管理している。	法人の個人情報保護規程、情報セキュリティ対策基準に沿って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、法令遵守については、マニュアルを整備し、職員会議等で周知を図っている。	法人として、個人情報保護規程、情報セキュリティ基準等を整備しており、個人情報保護、法令遵守に取り組んでいる。適宜職員への周知も実施している。	○
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	毎月利用者を含めた、防災訓練の実施、事業部門の訓練を計画に基づいて行っている。	防犯マニュアル(夜間帯対応マニュアル)や防災マニュアル、水害時の避難確保計画を整備しており、職員へ周知している。(マニュアル等確認)	○
	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	定期的に訓練を行っている。	避難訓練など定期的に行っている。(令和3年度:計3回、延参加者数119人 事業報告書確認)	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	適切に行っている。	不審者対応マニュアルや各種防災マニュアルに基づき、適切に行っている。	○
	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	定期的に変更しながら整備している。	感染症ごとにマニュアルが整備され、定期的に見直しを行い、研修などを通して職員に周知され、実践されている。(令和3年度:計4回、延59人参加 事業報告書確認)	○

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	
安全・危機管理	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	事務所に適切に行っている。	鍵の保管、管理は適切に行っている。	○	
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)	年間計画を立て、適切に行っている。	日常・定期点検は計画的に行われており、点検記録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)	職員から情報収集を行い、速やかに原因等を確認し、迅速に経営本部へ報告している。	修理・更新が必要な場合は、速やかに原因等を確認し経営本部へ報告している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	修理依頼書で修理など依頼し、適切に行っている。	法人の規程に基づき、必要に応じて経営本部と連携し適切に修繕等を行っている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	法人の経理規程に基づき適切に契約を取り交わしている。	法人の規程、区との指定管理者の協定書に基づき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)	経費節減に取り組み、適切に行っている。	省エネルギーを心掛け、エアコンの温度管理や使用しない部屋の消灯をするなど、節電、節水等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	取扱説明書は適切に整理保管している。	取扱説明書等は、ファイリングされ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	取扱説明書は適切に整理保管している。	取扱説明書等は、ファイリングされ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		備品台帳に基づき棚卸実施、適切な管理をし、経営本部に報告している。	備品台帳に基づき、定期的に整理整頓し適切に管理している。	○
	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	委託業者による日常・定期清掃に加え、職員による随時清掃・補充を行っている。	定期清掃委託、職員による随時清掃によって、清潔が保持されている。
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	委託業者、職員により消耗品は常に補充している。	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		分別をしてリサイクルに取り組んでいる。	ゴミ置き場は整理整頓されており、分別等リサイクルされている。	○	
施設周辺の美観は維持されているか		定期的に行っている。	清掃、庭木剪定を定期的に行い、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"> <li>・コロナ禍でプログラム等の制限はあったが、感染症対策を徹底し、予防・拡大防止に努めながらご利用者へのサービス提供を心がけた。</li> <li>・柔軟な受け入れや対応を意識し、利用ニーズのあるご利用者を多く受け入れることができた。</li> </ul> <p>○運営上の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナウイルスの対応は最重要課題であるが、引き続きご利用者の自立支援を目指した事業運営ができるよう職員一丸となって取組みを強化していく。</li> </ul>
--

### 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"> <li>・新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けながらも、当該年度においてはMCIプログラムを作成・実施し、質の高いサービス提供に努めている。</li> <li>・一般通所介護、認知症対応型通所介護ともに、安定した運営に努めている。</li> </ul>
--

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

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

## 大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年5月4日

### 1 施設概要

施設名	大田区立糎谷高齢者在宅サービスセンター		
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、介護予防通所介護、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 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	経営本部を通して期日までに提出している。必要に応じて経営本部と調整し、内容に不備が無い確認している。	経営本部を通じて、期日までに提出されている。必要に応じて、報告内容を確認している。本部とのやりとり記録は、法人が導入しているシステムで残しており、誰もが確認できるようになっている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	法人の文書規程に基づき事務室で整備・保管している。	各種業務日誌等が時系列ごとに整備・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	主に経営本部を通して、適切に連絡・調整している。	経営本部を通じて、区との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	介護福祉士あるいは勤続年数3年以上の職員を配置している。	介護福祉士など十分な知識・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)	配置基準に即して配置している。	法定配置基準を基に、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	法人主催の研修や施設内・施設外研修に参加し資質の向上に努めている。	施設内外の研修に参加すること、コロナ禍以前に法人研修に参加した職員が、他職員に対して研修で得た知識を広める立場になり、施設内で研修会を開催することで資質向上に努めている。(令和3年度:計6回、延参加者数43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	接遇チェックリストで毎月、個々に振り返りを行っている。	接遇チェックリストで毎月、振り返りを行っており服装及び接客態度は適切である。	○
運 営	利用者の公正な利用が確保されているか	利用者の状態に合わせて迅速に受入れている。	利用者の希望や状態に合わせて適切に対応している。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	コロナ禍により出向や集合を要する場の提供や参加は難しいが、併設の地域包括支援センターと連携・共有している。	併設の地域包括支援センターと連携し共有している。自主事業として、地域の方のかかわりが途切れないう、車いすの貸し出しを行う事業を実施している。	○



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	
運 営	使用料等の会計管理は適切か	法人の規程に適切に則り徴収管理を行っている。	介護保険制度及び法人の規程に基づき、適切な会計管理をしている。債権管理票を作成し、適切に会計管理している。(使用料月次収納報告書確認)	○	
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	重要事項説明書によりわかりやすく説明している。	重要事項説明書などは施設入り口の待合スペースに、誰でも手に取って見られるように配置しているほか、施設のパフレットや広報誌等を用いて、丁寧な説明をしている。	○	
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	日々利用可能人数を把握し稼働率向上に取組んでいる。	受け入れエリアの拡大かつ利用可能人数を把握することで、稼働率向上に取組んでいる。(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	苦情受付担当者、苦情対応担当者、苦情解決責任者を設けて適切に行っている。	法人の苦情相談対応マニュアルに則り、苦情相談に対して適切に対応している。(苦情報告書等苦情処理ファイル確認)	○	
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	経営本部と連携し広報誌や料金表、空き情報など定期的に更新している。	施設利用の案内や空き情報、料金表など最新の情報提供に努めている。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	感染症予防によりボランティア等の受入れが難しいが、広報誌の配布を継続するなど関係は良好。	地域の方への車いすの貸し出し事業や広報誌の配布により地域との関係を保つよう努めている。	○	
	感染症対策、予防措置はされているか	感染症マニュアルや法人で定めた新型コロナウイルス対策に沿い対応している。	出入口では、検温と手指消毒を行い、利用者が使うテーブルはパーテーションを設置するなど、予防措置がされている。また、施設内でも手指消毒が出来るよう消毒液を設置し、感染対策に努めている。	○	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	法人の個人情報保護規程、情報セキュリティ対策基準に沿って適正に管理している。	法人の個人情報保護規程、情報セキュリティ対策基準に沿って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、法令遵守については、マニュアルを整備し、職員会議等で周知を図っている。	法人として、個人情報保護規程、情報セキュリティ基準等を整備しており、個人情報保護、法令遵守に取り組んでいる。適宜職員への周知も実施している。	○	
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	マニュアルを作成し職員への周知を図っている。	防犯マニュアル(夜間帯対応マニュアル)や防災マニュアル、水害時の避難確保計画を整備しており、職員へ周知している。(マニュアル等確認)	○	
	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	緊急連絡体制が整備されており訓練を実施している。	緊急連絡体制が整備されており、火災発生時避難訓練や水害発生時避難訓練など様々な状況に応じた訓練を定期的に行っている。(令和3年度:計7回、延参加者数97人 事業報告書確認)	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	不審者対応マニュアルを作成し来所者の確認を行っている。	不審者対応マニュアルや各種防災マニュアルに基づき、適切に行っている。	○	
	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	感染症マニュアルや法人で定めた新型コロナウイルス対策に沿い対応している。	法人・施設独自で定めたマニュアルに沿い対応している。職員会議や朝礼の場で適宜周知され実践されている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	薬棚等必要な所の施錠を行い事務室で鍵を保管している。	鍵の保管、管理は適切に行っている。	○	
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)	各種保守点検契約に基づき定期的を実施し点検結果記録を保管している。	日常・定期点検は計画的に行われており、点検記録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)	修理依頼の仕組みを確立し速やかに報告している。	修理・更新が必要な場合は、速やかに原因等を確認し経営本部へ報告している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	緊急性等に配慮し適切に行っている。	法人の規程に基づき、必要に応じて経営本部と連携し適切に修繕等を行っている。	○



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	
施設管理	共通	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)	法人の経理規程に基づき適切に契約を取り交わしている。	法人の規程、区との指定管理者の協定書に基づき適切に実施している。	○
	建物設備備品	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)	外光や外気を取入れ、空調や照明の管理を行っている。	省エネルギーを心掛け、節電、節水等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	取扱説明書は適切に整理保管している。	取扱説明書等は、ファイリングされ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	取扱説明書は適切に整理保管している。	取扱説明書等は、ファイリングされ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	定期的に備品の棚卸を実施し管理している。	備品台帳に基づき、定期的に整理整頓し適切に管理している。	○
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	定期的な清掃を実施し実施報告書に記録している。	定期清掃委託、職員による随時清掃によって、清潔が保持されている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	清掃業者や職員により毎日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	分別廃棄用のごみ箱の設置で適切にリサイクルに取り組んでいる。	ゴミ置き場は整理整頓されており、分別等リサイクルされている。	○	
	施設周辺的美観は維持されているか	庭木剪定業者を活用し適切に維持している。	ボランティアの受入れを休止しているが、定期的に清掃・庭木の手入れを行っている。	○	

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>○サービス提供に関して工夫・改善した点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区内他法人デイサービスのご利用者の受入れを行い、自事業所の送迎エリアを広げて当該デイサービスの利用ニーズに応えられるよう取り組んだ。</li> <li>・フロアを改修し同フロア内に浴室を新設。利用開始に向けて準備を進めた。</li> <li>・認知症進行予防プログラムを始めた。</li> </ul> <p>○運営上の今後の課題等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症の予防対策、社会の新しい生活様式に向けたデイサービスのあり方、サービス・プログラムの見直しを課題と考えている。</li> </ul>
---

### 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"> <li>・地域に密着した「福祉の町づくり」を掲げ、日々活動していたがコロナ禍によりなかなか地域との連携を取ることが難しい状況にある。しかし、福祉施設連絡会を通して地域の方や出張所、町会長とのつながりを大切にしており、アフターコロナ・ウィズコロナにてつながりを更に強固にし、「福祉の町づくり」を推進していくことに期待する。</li> <li>・フロア改修し同フロアに浴室を新設したことにより、より一層の感染防止対策を図れるようになった。</li> </ul>
---

### 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(第三者評価実施年度)

評価対象年度	令和3年度
第三者評価実施月	令和3年9月

## 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	東京都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 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

<ul style="list-style-type: none"> <li>・第三者評価の結果、サービスの実施等の各項目の評価は、すべて良好であった。</li> <li>・若年性認知症の方を対象としたサービスを展開する上で、必要な研修が行われ、職員のスキルアップが図られている。</li> <li>・在宅生活の継続を視点においた機能訓練を実施し、利用者の意欲向上につながっている。利用者がデイサービスを社会参加の場としてやりがいをもって通所できるように支援していくことを今後さらに進めていきたい。</li> </ul>
--

## 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(第三者評価実施年度)

評価対象年度	令和3年度
第三者評価実施月	令和3年9月

## 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 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

<ul style="list-style-type: none"> <li>・第三者評価の結果、サービスの実施等の各項目の評価は、すべて良好であった。</li> <li>・在宅生活の継続を意識した機能訓練や体操、レクリエーションを行い、日常生活の中で主体的に心身機能の維持に取り組む支援をしている。</li> <li>・コロナ禍にあっても利用者が安心して利用できるような対策を講じているほか、外出の控えによる生活機能や社会性が低下しないように職員全体で取り組んでいる。</li> <li>・利用者がデイサービスを社会参加の場としてやりがいをもって通所できるように支援していくことを今後さらに進めていきたい。</li> </ul>
---

## 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3年度
自己評価実施日	令和4年4月28日

## 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、介護予防通所介護、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 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	経営本部を通して期日までに提出している。必要に応じて経営本部と調整し、内容に不備が無い確認している。	経営本部を通じて、期日までに提出されている。必要に応じて、報告内容を確認している。本部とのやりとり記録は、法人が導入しているシステムで残しており、誰もが確認できるようになっている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	法人の文書規程に基づきスタッフルームで整備・保管している。	各種業務日誌等が時系列ごとに整備・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	重要な案件は、経営本部とも密に連絡・調整し経営本部を通して区へ報告・相談・調整を行っている。感染症発生時の運営については特に慎重な調整を行った。	経営本部を通じて、区との連絡や調整を行っている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	有資格者や経験者を適切に配置している。	介護福祉士など十分な知識・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)	コンプライアンスを遵守しつつ、職員の特性や業務分担表を考慮した上でシフト表を作成している。	法定配置基準を基に、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	法定研修以外にも、外部研修にも参加。その他にも職場内研修を実施している。	経験年数や業務内容に応じて必要な研修に参加して、職員の資質向上に努めている。(令和3年度:計11回、延参加者数47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	施設内の接遇マナー研修に参加し職員心得手帳の実践に取り組み、身だしなみチェックシートを活用している。	チェックシートを用いて、身だしなみチェックを行い、職員の服装を適切にしている。接客態度についても個人の尊厳を守る研修などを通じ、接遇を学ぶなどし、丁寧な対応に努めている。	○
運 営	利用者の公正な利用が確保されているか	公正な利用の確保のため希望に則せるように、医療ケアの拡充など受け入れ体制の強化を行っている。	利用者の希望や状態に合わせて、積極的な受入れに努めている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	コロナ禍で開催は難しいが、事業部門間で協力・共有・連携は継続している。	コロナ禍により、計画通りに開催することは難しいが、広報誌を発行し配布することで、包括を通して町会長等地域とのかかわり維持に努めている。必要があれば車いすの貸し出し事業も行っている。	○

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
運 営	使用料等の会計管理は適切か	施設の会計管理者で管理をし、経営本部でダブルチェックを行っている。	介護保険制度及び法人の規程に基づき、適切な会計管理をしている。 (使用料月次収納報告書確認)	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	契約時及び内容の変更時は必要事項について説明するとともに、契約前でもホームページへの記載や在宅独自のパンフレット作成などを行っている。	重要事項説明書などを施設内掲示しているほか、施設のパンフレットや広報誌等を用いて、丁寧な説明をしている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	困難ケースの受入れや柔軟な対応を行い稼働率向上に努めた。また送迎エリア拡充は新規利用者の獲得に繋がっている。	送迎エリア拡充や困難ケースの受入れなど、新規利用者の獲得に繋げ、稼働率向上に取り組んでいる。 (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	苦情受付担当者、苦情対応担当者、苦情解決責任者を設けて適切に行っている。	送迎時や利用時に利用者や家族のニーズ把握に努め、クレームになる前に対応している。クレームが出た場合は適切に対応し、職員間周知を図り再発防止に努めている。苦情窓口については、契約時の説明のほか施設内掲示している。 (苦情報告書等苦情処理ファイル確認)	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	経営本部と連携し、随時更新を行い、最新の情報提供に努めている。また、承認等無しに更新できないよう管理している。	施設利用の案内や空き情報、料金表など最新の情報提供に努めている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	コロナ禍以前のような交流は出来ないが、出来る限りのボランティア受け入れや、関係が途切れないよう広報誌や手紙の送付などを行っている。 ※施設内活動がメインのボランティアの受入れは休止中	感染対策のため、理美容に関するボランティアのみ受入れた。広報誌などについては、回覧を行っている町会などに配布し、関係が途切れないよう努力している。	○
	感染症対策、予防措置はされているか	出勤時の検温の実施、手指消毒の徹底等を欠かさず、現場においては密の防止、食事席におけるパーテーションの設置等環境整備も実施している。	出入口では、検温と手指消毒を行い、利用者が使うテーブルはパーテーションを設置するなど、予防措置がされている。また、施設内でも手指消毒ができるよう消毒液を設置し、感染対策に努めている。	○
情報管理	個人情報適正に管理されているか	法人の個人情報保護規定、情報セキュリティ対策基準に沿って、適正に管理している。	法人の個人情報保護規程、情報セキュリティ対策基準に沿って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、法令遵守については、マニュアルを整備し、職員会議等で周知を図っている。	法人として、個人情報保護規程、情報セキュリティ基準等を整備しており、個人情報保護、法令遵守に取り組んでいる。適宜職員への周知も実施している。	○
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	令和3年度にマニュアル及びBCPの全面的な見直しを行った。	防犯マニュアル(夜間帯対応マニュアル)や防災マニュアル、水害時の避難確保計画を整備しており、職員へ周知している。 (マニュアル等確認)	○
	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	防災・防犯訓練を定期的実施している。BCP・消防計画は、令和3年度に全面的に見直しを図った。	災害の種類に応じた訓練を定期的実施している。(令和3年度:計7回、延参加者数151人 事業報告書確認)	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	マニュアルに沿って対応している。令和3年度に火報総合防災盤が更新され、火災表示機が全フロアに備わったことにより防災管理体制が強化された。	不審者対応マニュアル、各種防災マニュアル及び防災計画を用いて、管理体制強化に努めている。	○
	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	委員会活動を通してマニュアル整備、研修等を行っている。また、感染症対策のBCPの更新を行った。	感染症対策マニュアルが整備されている。感染症発生段階ごとの対応が細かに記載されておりBCPを兼ねている。研修等を通して職員に周知され実践されている。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵管理台帳の整備、鍵保管庫、電子錠システムにより管理している。	鍵の保管、管理は適切に行っている。	○



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		
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)	定期点検を実施し、管理に努め、記録は適切に保管している。	日常・定期点検は計画的に行われており、点検記録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)	職員から情報収集を行い、速やかに原因等を確認し、迅速に経営本部を通して区へ報告している。	修理・更新が必要な場合は、速やかに原因等を確認し経営本部へ報告している。	○	
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	年間計画に基づき実施している。修理依頼書式を作成し、介助員・業者による迅速な対応を行っている。経営本部の調整担当とも連携を密にしている。	法人の規程に基づき、必要に応じて経営本部と連携し適切に修繕等を行っている。	○	
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	法人の経理規程に基づき適切に契約書を取り交わしている。	法人の規程、区との指定管理者の協定書に基づき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)	電気…警備員の協力の下、夜間帯の節電に努めている。 ガス、水道…浴槽のお湯を流したままにしないよう適宜確認の徹底、洗体や洗髪時のご利用者への不便がない範囲での節水に努めている。	省エネルギーを心掛け、節電、節水等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	取扱説明書は適切に整理保管している。	取扱説明書等は、ファイリングされ適切に保管されている。また、量が多いため、一覧を作成し、どのファイルにあるか検索し易いよう工夫されている。	○	
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	取扱説明書は適切に整理保管している。	取扱説明書等は、ファイリングされ適切に保管されている。また、量が多いため、一覧を作成し、どのファイルにあるか検索し易いよう工夫されている。	○
			備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳に基づき棚卸実施、適切な管理をし、経営本部に報告している。	備品台帳に基づき、定期的に整理整頓し適切に管理している。	○
	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	委託業者による日常・定期清掃に加え、職員による随時清掃・補充を行っている。	定期清掃委託、職員による随時清掃によって、清潔が保持されている。	○	
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	委託業者、職員により消耗品は常に補充している。	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		ミックスペーパーの再利用、資源ごみの分別を徹底している。	ゴミ箱は分別しやすく分類されており、リサイクルに取り組んでいる。ミックスペーパーの裏面活用をするなど、再利用にも取り組んでいる。	○		
施設周辺の美観は維持されているか		職員、ボランティアによる庭木剪定及び周辺清掃を定期的に行っている。 ※施設内介護がメインのボランティアの受入れは休止中	清掃、庭木剪定を定期的に行い、花壇の設置等施設周辺の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"> <li>・今年度は送迎エリアの拡充を行うなど、受入れ可能なご利用者の間口を広げられるよう努めた。</li> <li>・特養の権利擁護委員会に出席し、虐待の芽チェックシートを活用し施設全体で意識向上・共通認識を持てるよう取り組んだ。</li> </ul> <p>○運営上の今後の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・感染症対策を図りながら、通所を希望するご利用者を可能な限り受入れるよう運営する。</li> </ul>
---

### 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"> <li>・コロナ禍以前に活動していたボランティアの方への連絡や広報誌の発行配布により、地域との関係が途切れないよう工夫している。</li> <li>・事務所に設置された意見箱や家族会、ご家族との連絡帳を活用して多種多様な意見を取り入れ、よりよいサービスの提供に努めている。</li> </ul>
--

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

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

# 大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和3年11月12日

## 1 施設概要

施設名	大田区立大森本町高齢者在宅サービスセンター		
所在地	大田区大森本町二丁目2番3号		
指定管理者	名称	社会福祉法人東京蒼生会	
	代表者	理事長 松田 雄二	
	住所	東京都東村山市富士見町二丁目1番地3	
指定期間	令和3年4月1日～令和4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、第一号通所事業、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9年4月の開設当初より、社会福祉法人東京蒼生会に運営委託し、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	計画書及び報告書は、期限内に提出している。不備がないよう、チェックを十分行っている。	期日までに提出されている。必要に応じて、報告の内容を確認している。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	全て、データベース化して保管している。	業務日誌はすべてデータ化されており、パスワードを設定した端末で適切に管理されている。利用者一人一人の支援日誌が細かく記録されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	区とは、十分な連絡・調整が図られている。	施設長または管理者等を通じて、区と十分な連絡や調整を行っている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	全て、社会福祉士及び介護福祉士の資格を持った職員を配置している。	社会福祉士、介護福祉士など十分な知識や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)	シフトは登録人数や出席人数に合わせて調整し、介護量が多い日は職員の数に余裕を持たせるようにしている。	法定基準配置を基に、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	新型コロナウイルス感染症拡大のため、外部の研修への参加は自粛したが、非常勤職員を含めリモートでの研修に参加した。	新型コロナウイルス感染症予防のため、外部研修には参加せず、リモート研修に参加。また内部研修も実施している。(令和3年度:計2回、延参加者数8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	接客態度については都度センター会議等で確認しながら、接客態度の適正化に努めている。	職員の服装は適切で、身だしなみチェックシートも活用している。サービスマナーマニュアルが整備されており、丁寧な対応に努めている。	○
運営	利用者の公正な利用が確保されているか	医療処置、食事制限等の方も積極的に受け入れており、過去においても断ったケースはない。	医療処置の必要な方、アレルギーのある方も受け入れており、利用者や家族の様々なニーズに応えている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	併設の大森老人ホームとともに連携しながら年間計画を作成し実施している。	新型コロナウイルス感染症予防のため積極的な自主事業はできていないが、シルバーピアへ車椅子用体重計の貸し出しを行っている。	○

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	使用料等の会計管理は適切か	適切に管理している。	介護保険制度に基づき、適正な会計管理をしている。(使用料月次収納報告書確認)	○	
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	事業所案内などを用いてわかりやすく説明している。	重要事項説明書などを施設内掲示しているほか、利用方法やサービスの内容等を示したパンフレットを用いて、丁寧な説明をしている。	○	
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	年度末閉所のため稼働率向上の取組みを控え、関係機関の協力を得ながら利用者の円滑な移行に努めた。	閉所に向けて稼働率向上の取組みを控えた。閉所について利用者・家族・ケアマネジャーに説明会を実施し、関係機関と連携しながら利用者の円滑な移行に努めている。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	苦情等については、即時対応して、利用者・家族に今後の対応方法などを報告している。	苦情に対して適切に対応している。利用者・家族の話を伺い、改善に向けて話し合いを行うなど取り組んでいる。(苦情報告書等苦情処理ファイル確認)	○	
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	随時更新している。	必要に応じてホームページは更新されている。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	町会及び関係機関とも良好な関係を築いている。	新型コロナウイルスの影響で、外部との交流は自粛したが、シルバーピアへの車椅子用体重計の貸し出しなど可能な範囲で連携を図っている。	○	
	感染症対策、予防措置はされているか	検温、消毒、マスクの着用、換気などの対策を講じるとともに、職員への感染予防の周知に努めている。	感染症対策マニュアルに則り、施設入口での検温、手指消毒、マスク、換気など適切に予防措置がとられている。	○	
情報管理	個人情報適正に管理されているか	個人情報は、施錠できる書庫等に保管している。サーバーについてはアクセス権限を設定している。	個人情報の含まれる書類は、鍵付きの書庫に保管し、パソコンもアクセス権限やパスワードを設定し、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	個人情報保護の目的は随時職員への周知に努めている。また委託業者、ボランティアには誓約書の提出を求め情報管理に努めている。	法人規程について、定例の職員会議で周知するなど個人情報保護、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	危機管理マニュアルを策定し、職員がいつでも閲覧できるようにしている。	災害の種類に応じたマニュアルや緊急対応のマニュアルなど、場面に応じた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	複合施設で総合防災訓練に利用者とともに参加し、事業所内でも年1回の避難訓練を実施。その他、災害時防災マニュアルなども整備している。	例年行っている防災訓練は新型コロナウイルスの影響で見送っているが、複合施設全体の防災訓練をオンラインで実施した。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	適切に管理している。	マニュアルに基づき、適切に管理されている。	○	
	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	適切に整備し実施している。	感染症対策マニュアルが整備されている。マニュアルは状況に応じて随時更新し、職員会議等で周知のうえ、適切に実践している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	閉所引継ぎのため鍵の保管状況を点検中。不明の鍵もあるため再確認している。	事務所内で管理保管されている。全ての鍵にタグをつけ、何処の鍵か一目で分かるよう管理されている。不明の鍵は法人と区で確認をして整理できた。	○	
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)	毎日、実施している。	管理簿が整備されており、毎日、点検がなされている。	○

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	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。	区と連携し、必要な報告を行っている。	○	
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	修繕等は、適切に行っている。	適切に行っている。	○	
		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)	法人の規程に基づき行っている。	法人規程に基づき、適切に再委託されている。	○	
		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)	省エネの取組みは、適切に行っている。	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	適切な場所に整備・保管している。	事務所内で管理保管されている。必要に応じて職員が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	適切な場所に整備・保管している。	事務所内で管理保管されている。必要に応じて職員が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	閉所にあたり改めて備品点検を実施しているが、不明備品があり区と協議中である。	閉所にあたり改めて備品点検を実施した結果、不明備品があり、区と協議の上、適切に対応した。	○
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	清掃は常に実施し、施設等は清潔に保たれている。	定期清掃委託、職員による随時清掃によって、清潔が保持されている。	○		
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	委託業者との契約により適切に実施しているほか、職員も適宜確認のうえ補充し不足が生じないよう努めている。	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	適切に行っている。	ゴミ箱は分別しやすいように分類されており、リサイクルに取り組んでいる。	○		
	施設周辺的美観は維持されているか	複合施設として管理している。常に美観が維持できるよう心掛けている。	施設周辺については、複合施設の維持管理協定に基づき適切に管理されている。	○		

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>○サービス提供について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>機能訓練の充実を図るため、理学療法士によるリハビリを積極的に実施している。リハビリ機材の活用その他、施設空間を活かした歩行訓練には利用者の参加意欲も高い。また急な延長利用や臨時通所の受入れも可能な限り行っている。</li> <li>本年度末の閉所に向け、利用者・家族・居宅支援事業所には説明会を開催し、丁寧な情報の提供に努めるとともに、他事業所への円滑な移行について区とも協議しながら年度末までのサービス提供の質の確保に万全を期すよう努めている。</li> </ul> <p>○運営面について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>年度末閉所のため新規利用者の受入は難しく、介護報酬の増加が見込めないことから、人件費を含めた固定費の節減によって経費削減に努めている。</li> <li>営業日は6日を1日短縮して5日として運営の効率化、合理化に努めている。</li> </ul> <p>○今後の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>閉所日までに区と十分な協議のもとで、利用者の円滑な移行と並行しながら、閉所に伴う業務整理、施設引渡しを遅滞なく進める。</li> </ul>
---

### 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"> <li>当該施設は、介護保険制度開始前から通所介護サービスを提供する事業所として一定の役割を果たしてきた。</li> <li>令和4年3月の施設閉所に向け、新規利用者の受入れを停止し、速やかに利用者移行を行った。</li> <li>施設職員が既存利用者の新たな受入れ先施設について、利用者や利用者家族の意向を確認しながら、ケアマネジャー等関係機関と連携し、個々の状況に応じ適切に対応したため、円滑な利用者移行が行えたことは大変評価すべきことである。</li> <li>利用者移行に伴う収入減についても、利用日の調整を利用者及び家族に丁寧な説明を行い、固定費等の経費削減に努めたことは、大変評価できる。</li> <li>閉所に伴う業務整理を行うにあたり、区と緊密にやり取りし、遅滞なく施設の引き渡しができた。</li> </ul>
--

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

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



# 大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年6月20日

## 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 佐々木 桃子
	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月より指定管理者制度の導入に伴い、大田区より指定を受ける。 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 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	当法人の書式があり、決められた時期の理事会や評議会での承認後に提出している。	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、支援日誌、検食簿、医務日誌が整備・保管されている。	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	定例の施設長会や支援係長会が開催され、他に医務担当や栄養士なども区内施設と区で連絡情報を共有している。	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	サービス管理責任者、相談支援専門員、看護師、栄養士、社会福祉士、介護福祉士等を複数名配置している。	適切に配置されている。	○
	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	各職員が2～3回程度の研修を受けている。実践力を養う他施設研修、専門知識を身につける強度行動障害者支援者養成研修への参加を積極的に行った。	各研修に積極的に参加し、資質の向上に努めている。	○
	職員は利用者の権利や意思を尊重しているか	法人理念や運営方針で利用者意思の尊重を掲げ実行している。各自が行動チェック表を用いて日々の支援を振り返り、毎月振り返りグループワークを行っている。	各フロアごと毎月会議を行い、利用者の権利や意思を尊重した支援を行っている。	○
	職員のやる気を高め、施設運営に生かしているか	法人主催のキャリアアップ研修を積極的に受講し、スキルを身につけ、やる気につながられるよう取り組んでいる。また、働きやすい職場作りのため、職場環境を整備している。	自己チェック表を用いて振り返りを出来るようにし、職員のやる気を高め、運営に生かしている。	○
運 営	各種業務計画等に基づき計画的な運営を行っているか。計画は適宜見直し等を行い、より高い成果を上げる努力をしているか。	感染症による影響により、計画通りの運営ができないものもあったが、利用者の皆さんに有意義なものとなるよう、見直しを重ね、実践につなげた。	計画的に運営し、適宜見直しを行い、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。また、苦情解決第三者委員が定期的に来園して利用者家族等と懇談している。	第三者評価を受審し、情報を公開して、透明性の高い運営を行っている。	○



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	意向を集約し、職員周知している。また、第三者評価や第三者委員の意見を通じて課題の整理と対応を進めている。	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	面談、会議にてニーズの共有を図り、支援内容として支援員間の共有事項としている。	面談を行い、利用者個々人に即した支援計画を立案し、支援間で共有している。	○	
	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を行っているか。	日中活動(作業・余暇・外出)の分類から、更に日々の状況に合わせて個別支援内容、環境調整等で対応している。	利用者個々人に適した活動の提供を行い、見直しもを行っている。	○	
	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	機能訓練、ウォーキング、口腔ケア等健康の維持向上に努め、理学療法士、臨床心理士、歯科医と連携している。	利用者のニーズに合わせた適切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。	六郷地区行事、町会役員の出席、地域活動への施設スペース貸出等の協力体制を整えている。	コロナ禍で制限はあるものの、役員会議に参加し情報共有を行っている。また、施設スペースの貸出を行っている。	○	
	施設で提供するサービスの水準を一定に保つ工夫をしているか。	利用者支援に関する様々なテーマの研修を積み、技能向上を進めている。利用者個別の引継ぎ資料を整備している。	研修を受講し、施設で提供するサービスの水準を一定に保つ工夫をしている。	○	
	感染症対策、予防措置はされているか	主に新型コロナウイルス感染症について、基本的な対策(マスク着用・換気・消毒・三密回避等)を徹底すると共に、感染症対策委員会を設置し、現状に応じた対策を講じた。	基本的な対策を徹底し感染症対策・予防措置が適切に講じられている。	○	
情報管理	個人情報適正に管理されているか	個人情報保護規程により、情報管理を徹底している。	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	個人情報保護規程を全員に周知し、常に読めるようにしている。	マニュアルの整備、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	危機管理マニュアルを整備し、避難訓練等で周知している。	危機管理マニュアルを整備し、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	防災計画を作成し、月1回防災訓練を実施している。隣接するくすのき園と年1回合同訓練を実施している。	月に1回、火災、地震を想定した防災訓練を行っている。また、くすのき園とも連携して合同訓練を行っている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	危機管理マニュアルにより、適切な管理体制を実施している。	適切になされている。	○	
	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	感染症対策マニュアルを整備し、職員に周知、実践している。	マニュアルを整備し、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	鍵ボックスを設置し、管理を徹底している。	鍵ボックスを設置し、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)	区指定時期に建物及び設備の日常点検を実施。他、エレベーター等付帯設備の保守点検は法令に定める項目及び回数を実施、点検記録を保管している。	計画的に実施され、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しているか(建物、設備、備品)	大規模修繕は、施設保全課工事見積りにて報告。随時必要な修理のうち、1件30万円以上の工事は事前協議をしている。実施した小破修繕の内容は年に1度施設所轄課に報告している。	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)	築30年経過した建物のため、各所に経年劣化が見られている。部分的に対応できる設備については保守点検の結果等を踏まえ積極的に実施している。	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	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)	法人の経理規程に則り、複数見積もりを取る等手順に沿って業務委託先を決定している。	適切になされている。	○
	建物設備備品	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)	区エコオフィス推進プランに基づき、施設活動に影響のない範囲で節電等の取組みを行っている。	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を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	事務室内でファイルにより一括管理をしている。	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	機器の使用場所付近に備え付けている他、事務所ファイル内にて管理している。	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	年に1度備品の棚卸を行い、備品の所在の確認及び備品の点検等を行っている。備品購入及び廃棄の際には事前協議を実施し、承認後は台帳の整理を行っている。	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、設備、備品は清潔に保たれているか	業務委託契約により日常清掃及び定期清掃を実施している。月毎に重点清掃箇所を定め清掃及び整理整頓を職員が実施している。	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	日常清掃業者が補充する他、随時職員が補充している。	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	瓶、缶等の資源ごみの分別はもちろんのこと、ペーパー類の分別を強化し、燃えるごみの削減に努めている。	適切になされている。	○	
	施設周辺的美観は維持されているか	樹木剪定及び花壇の整備を実施している。他、日常清掃にて清掃を行っている。	樹木剪定及び花壇の整備により、施設周辺的美観は維持されている。	○	

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

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

<p>【サービスの提供に関して工夫・改善した点】          コロナ禍による活動の制限が継続される状況において、外出に代わる活動として近隣のファミリーレストランのデリバリーサービスの利用、東京オリンピックにちなんだ競技大会の実施により経験の拡大を図った。非常災害時の備えとして、連絡網サービスを導入し、新型コロナウイルス感染症陽性者発生時に迅速な対応を実施することができた。</p> <p>【運営上の今後の課題】          ①日中活動の充実 新型コロナウイルス感染症対策の継続を前提とし、社会参加や地域との繋がりをとり入れた活動を充実させる。          ②高齢化、障害の重度化への対応 利用者の高齢化や障害の重度化に伴う支援体制を検討、実践する。</p>
--

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<p>【利用者サービスについて】          ・コロナ禍でも利用者の余暇を充実させるため、感染症対策を講じながら、さまざまなスポーツに取り組んでいる。          ・外出に代わる活動を充実させ、利用者の満足度を高めるよう努めている。</p> <p>【近隣との関係】          ・近隣のファミレス等でデリバリーをし、交流をしている。          ・役員会に参加し、情報共有・情報発信を行っている。</p> <p>【施設管理】          ・施設の隅々まで、清掃が行き届いており快適に活動できる空間が作られている。</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結果であった。そのため、財務面からは当該施設の管理運営を適正に代行できる状況にあると判断する。</p>
---

# 大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年6月21日

## 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 佐々木 桃子
	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	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月より指定管理者制度の導入に伴い、大田区より指定を受ける。 平成21年4月より指定更新 平成26年4月より指定更新 平成31年4月より指定更新
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	事業計画書、事業報告書、委託料の四半期請求書、次年度の予算書等期日までに提出し、不備なく報告している。	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	各種業務記録、支援日誌、医務日誌、サービス提供記録など年度ごとに整備し保管している。職員の業務分担に文書整理係を設けて、係りが中心となり整理を行っている。	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	区との協定に基づく報告・事前協議等を怠りなく行うとともに、それ以外に報告すべき事案が生じた場合は速やかに連絡をし、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	法人内の人事異動により、必要な知識・経験をもった職員の配置に努めている。また、園内では、職員の適性を見極め、適材適所の人員配置を行っている。	適切に配置されている。	○
	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	職員それぞれの成長計画と上司が期待する内容を明確にした「スキルアップ計画」をもとに、法人内の職層別研修、外部の研修にも積極的に参加をすることで、職員の資質の向上に努めている。研修後はミーティングでの発表による共有や報告書の回覧等も行っている。また、法人内で人事考課制度を取り入れており、OJTや面談を通して人材育成を行っている。	積極的に研修に参加し、ミーティングにより職員間で共有を行い、資質の向上に努めている。	○
	職員は利用者の権利や意思を尊重しているか	利用者の権利擁護や意思の尊重は法人のミッション、園のサブミッションに掲げて園運営の基本としている。具体的には、利用者主体で行う自治会活動や日々の活動においても利用者の意見を尊重している。また、毎月1回虐待防止委員会を実施し、支援の振り返りと改善を図るとともに、年2回、職員に権利擁護・虐待防止のチェックシートを実施している。	法人のミッション、園のサブミッションにも利用者の権利や意思の尊重を掲げ意識しながら運営を行っている。また、虐待防止委員会を実施し、権利擁護を図っている。	○
	職員のやる気高め、施設運営に生かしているか	人事考課において、職員の成長を促すとともに、誰もが意見を言い合える風通しの良い職場作りに努めている。また、職員がそれぞれのテーマで職場研修の企画、実施を担うことで、課題意識や責任を持ち、施設運営に活かしている。	職員がそれぞれの意思で研修に参加し、やる気高め施設運営に生かしている。	○

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	各種業務計画等に基づき計画的な運営を行っているか。計画は適宜見直し等行い、より高い成果を上げる努力をしているか。	施設運営の基本的な事業計画を年度ごとに策定し、進行管理を行っている。利用者支援に関しては、個別支援計画、作業計画を策定し、適宜見直しを行いながら成果につなげている。 各種業務計画は、マニュアルや引き継ぎ書としても活用し、業務に継続性を持たせている。	計画的な運営をし、適宜見直し、より高い成果を上げられるよう努力している。	○
	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。	三年に一度第三者評価を受審している。今回は令和4年度に受審予定。園の情報はホームページ等で公開している他、保護者会の定期的な実施や行事等での施設の公開、園だよりの発行、地域の町会長への第三者委員委嘱など透明性の高い事業運営を行っている。	定期的に第三者評価を受審し、ホームページで情報公開を行い、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	利用者の権利擁護と満足度向上のため苦情解決窓口を設置している。苦情解決第三者委員の周知を図るため、園内掲示、行事等での紹介、保護者会での説明を行っている。 利用者には満足度調査を行い、その結果を出来るだけ園の運営に活かせるように取り組んでいる。	苦情解決窓口を設置し、掲示や説明会によって周知させ解決に向けて迅速に対応している。利用者の意向を把握し、園の運営に活かしている。	○
	利用者個々に即した支援計画を立案し、支援者間で共有しているか	利用者、保護者との面談を通して支援計画を作成している。支援計画は、職員全体で確認、周知する機会を設け、共有を図っている。 今年度より相談支援と共通のアセスメントシートを使用し、効率的な情報共有を行っている。	面談を通して、利用者個々に即した支援計画を立案し、職員全体で共有している。	○
	利用者個々に適した就労、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。	利用者個々のニーズや希望を大切に、支援計画を基に活動の提供を行っている。日々のミーティングや毎月の作業会議等で支援内容や提供方法について確認、見直している。 今年度より就労クラブを新設し、就労を希望する利用者に訓練や準備の場を提供している。	利用者の意思を尊重しつつ利用者個々に適した活動を提供し、適宜見直している。	○
	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	本人のペースや持っている力を大切に、自ら出来ることは極力見守るように支援している。 健康面では、健康診断をはじめ、毎月の内科検診や隔月の精神科相談、各種健診を実施している。 食事の提供については、美味しく、楽しく、安全な給食を目指し、利用者の摂食状況に合わせた食事の提供方法やメニューの検討をする会議を毎月行っている。	健康診断の実施、毎月の内科健診等で利用者の状況を把握し、利用者のニーズに合わせた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。	①大田区シルバー人材センターと連携し、敷地内の空き地を活用した農園活動を行っている。 ②月1度の頻度で多摩川土手側の敷地で地域向けの自主製品の販売会を行っている。 ③六郷特別出張所に自主製品を展示し、園の紹介や販売活動の機会としている。 ④南六郷三丁目町会の役員会に出席し、情報交換を行っている。また近隣町会の広報誌等の印刷を定期的に請け負っている。 ⑤園の情報発信のために地域へ園だよりの配布を行っている。 ⑥ボランティアや実習生などを積極的に受け入れ、障害者理解促進や次世代職員育成に取り組んでいる。	シルバー人材センターと連携し、農園活動を行っている。また、自主製品を販売し、地域交流を行うなど積極的に地域との交流を深めている。	○
	施設で提供するサービスの水準を一定に保つ工夫をしているか。	日々のミーティング、毎月の職員会議、作業会議などで支援や作業について情報の共有や反省を行う機会を設けている。また、研修への参加など職員の資質の向上を図り、サービスの水準を一定に保つ工夫をしている。	情報共有を徹底して行い、施設で提供するサービスの水準を一定に保つ工夫をしている。	○



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	感染症対策、予防措置はされているか	感染予防の基本対策を徹底するとともに、職員に対する定期的な抗原検査の実施をしている。また、事業の安定した継続に向け、業務継続計画の職員への教育と訓練を実施している。 新型コロナウイルスワクチン接種について利用者、保護者に適宜情報提供し、施設での巡回接種等を円滑に実施している。 看護師主導で、感染物処理の園内研修を全職員に実施している。	職員に対する定期的な抗原検査、感染予防対策を行い、適切に講じられている。	○	
情報管理	個人情報 は 適正 に 管理 されて いる か	個人情報は全て保管庫で施錠管理している。電子データについては、役職ごとに管理・閲覧制限を設けて管理している。	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	「個人情報保護マニュアル」「個人情報漏えい事故対策マニュアル」「個人情報の適正な取扱いのためのガイドライン」を整備し、日々のミーティングや職員会議を通じて個人情報保護や法令遵守を徹底している。	マニュアルの整備、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	大田区地域防災計画に基づき、「くすのき園防災計画」を作成している。発災から福祉避難所開設、施設運営再開に至る一連の流れや職員各自の役割分担を認識するため、職員会議で確認している。 防犯については「不審者対応マニュアル」を整備し、職員会議で周知している。	マニュアルが整備され、一連の流れを職員会議で確認し、共有・周知されている。	○	
安全・危機管理	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	連絡網サービス(フェアキャスト)の本格運用をすることで、利用者・保護者へ災害時や感染症発生時等に迅速な連絡と対応ができる体制を確立している。 風水害の発生を想定し、洪水時の避難確保計画や、避難情報に応じた対応をとる机上訓練を実施している。 また、地域の防災訓練への参加や園の防災訓練への地域の方の参加を通して、非常時に地域との連携をよりスムーズにする体制作りを行う。	緊急時の初動連絡体制を整備し、避難訓練を実施している。	○	
安全・危機管理	日常の防犯・防災管理体制は適切か	園内の各部屋ごとに火元責任者を設けるとともに、総括責任者、隊長を設け定時に安全確認を行っている。退庁時には、チェックリストによる最終退庁者の確認と夜間は機械警備により管理している。日中の不審者へは対応マニュアルを作成することや、警察署の不審者対応のパンフレットを職員で周知している。	園内の各部屋ごとに火元責任者を設けるなど、防犯・防災管理体制は適切になされている。	○	
	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	感染症業務継続計画を作成し、全職員で内容を共有している。マニュアルについては法人の感染症対策マニュアルが整備されている。感染症疑い者発生時の、職員体制の机上訓練を実施している。	マニュアルが整備され、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	本鍵や共有する鍵はキーボックスにて一括管理している。利用者に貸与する鍵は一覧表にて管理している。利用者降園後の各部屋の窓等の施錠確認は担当者が定時に行っている。	キーボックスにて適切に管理なされている。	○	
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)	日常点検実績報告書、定期点検記録総括表に基づき、計画的に点検を行っている。点検記録は一括してファイリングし、適切に保管している。	計画的に実施され、ファイリングし保管されている。	○
		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)	協定書に基づき、修繕及び整備に関しては、速やかに理由を添えて事前協議を行っている。	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)	設備の保守点検や定期点検にて指摘を受けた部分は、可能な限り年度内で修繕を行っている。日常点検にて確認した部分については安全面に関する事項を優先し、予算内で計画的に行っている。また、事故や不具合が生じた設備や備品は速やかに修繕を行っている。	適切に行われている。	○



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	
施設管理	共通	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)	業務委託については、複数業者から相見積もりを取り、適切に選定している。	適切に行われている。	○
	建物設備備品	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)	区のエコオフィス推進プランに基づき、服装やOA機器、照明等について少しでも無駄を省けるように努力している。	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、保証書等のファイルを作り、必要に応じていつでも取り出せるように整備・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	取扱説明書、保証書等のファイルを作り、必要に応じていつでも取り出せるように整備・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、所在の確認及び備品シールの有無の確認を行っている。備品等の整理整頓は各部屋の担当者を中心に随時行っている。備品の購入、廃棄については事前協議書を適切にファイリングすることによって経過を把握し、速やかに台帳を更新している。	ファイリングをし、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	施設の日常及び定期清掃は業務委託し契約どおり履行しているか、目視及び点検表、報告書により確認している。食堂、事務室、作業場は担当職員を中心に適宜清掃を行い、清潔を保っている。	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	ペーパータオル、手洗い石鹸等の消耗品は毎日夕方に補充している。万が一、日中に不足した場合は、確認した職員が速やかに補充している。	毎日確認を行い、必要があれば適宜補充されている。	○	
	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	区の定める分別の種類に基づき、ゴミ箱の分類を分かりやすく明記する等リサイクルの取組みを適切に実施している。種別毎のゴミ出し日を紙面にし職員で共有し、当番職員がゴミ出しを行っている。	分類をわかりやすく明記し、ゴミ出しは職員による当番制を採択し、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	日常清掃、定期清掃、樹木の剪定を業者に委託して行っている。また、清掃作業の際に施設周辺の清掃も利用者、職員で行っている。	施設周辺的美観は維持されている。	○	

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

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

<p>・将来を見据えた支援 親亡き後の将来を見据えた障害福祉サービス利用に繋げるため、相談支援事業と共通のアセスメントシートを用いることで効果的なニーズの共有に努めた。就労希望者については、アンケート実施と個別面談によりニーズの掘り起こしを行うとともに、就労担当者による職場内研修を行い、情報共有、意見交換を行うほか、すぐに取り組める内容を中心に検討し実施した。また、将来的な就労希望者に向けた就労クラブを立ち上げることとした。</p> <p>・権利擁護、虐待防止 東京都と大田区の虐待防止研修を受けた職員により、職場内研修を行った。法制度や虐待の起こるメカニズムについての説明のほか、実際の支援場面における「小さな出来事」についてグループ討議と発表を行い、支援方法の見直しを図った。日常的にリフレーミングを用いた関わりが増えるなど職場全体での意識の高まりもあり、次年度より年1回であった虐待防止委員会を毎月実施することとした。</p> <p>・地域との連携強化 大田区シルバー人材センターと連携し、敷地内の空き地を活用した農園活動を行った。「鉄入れ式」や「収穫祭」を開催するなど、高齢者との交流機会を通して、地域団体とのつながりを深めた。また、月1度の頻度で多摩川土手側の敷地で地域の方向けの販売会を行った。地域の祭りや行事での販売が中止となる中、近隣住民の方々に自主製品を知っていただく貴重な機会となった。</p>
---

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<p>【利用者サービスについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の希望に合わせて、就労活動への情報提供を行っている。</li> <li>・アセスメントシートを使用し、効率的な情報共有を行って利用者に向けたサービス提供に努めている。</li> </ul> <p>【近隣との関係】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・シルバー人材センターと連携し、施設裏手の畑で農作物の育成や自主製品の販売を積極的に実施し、近隣との交流を行っている。</li> </ul> <p>【施設管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・資料が整理整頓され、分かりやすく保管されている。</li> <li>・施設周辺的美観も綺麗に維持されている。</li> </ul>
--

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

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

# 大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年6月15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 佐々木 桃子
	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月より指定管理者制度の導入に伴い、大田区より指定を受ける。 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月に指定更新
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	事務室内、または職員共有棚に整備・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	協議書に基づいて適切に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	サービス管理責任者2名、看護師2名、栄養士1名、社・介・精福祉士を含め知識・経験を持った職員を配置している。	適切に人員配置がされている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	法人主催の職層研修や東社協や東京都の専門的研修等の積極的参加をしている。また、園内でも利用者支援に必要なトランス研修など定期的に行い資質向上に繋げている。	ZOOMにおける研修に積極的に参加され、資質の向上に努めている。	○
	職員は利用者の権利や意思を尊重しているか	個人の尊重、人権などを規定した「法人活動規範」を周知徹底。併せて、虐待防止研修等の園内研修を年1回以上行っている。また、毎月、職員行動チェック表を実施し、職員一人ひとりが自身の行動(支援)を振り返るようにしている。	法人活動規範を周知させ、利用者の権利や意思を尊重している。また、虐待防止研修や職員行動の振り返りを行っている。	○
	職員のやる気を高め、施設運営に生かしているか	人事考課制度による職員の育成、非常勤職員にも面談を行い、人材の育成および施設の運営に繋げている。	年に2回程度面談等を行い、職員のやる気を高め、施設運営に生かしている。	○
運 営	各種業務計画等に基づき計画的な運営を行っているか。計画は適宜見直し等を行い、より高い成果を上げる努力をしているか。	毎年、事業計画による重点目標を定め、より良いサービス提供を心掛けている。必要に応じマニュアル等の見直しも行っている。	計画的な運営を行い、適宜見直しを行いより良いサービス提供に努めている。	○
	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。	3年に1度、第三者評価を受審。直近、令和2年度に実施しており、次期は令和5年度を予定している。	第三者評価を受審・公開し、透明性の高い事業運営をしている。	○

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。	迅速に対応している。	○
	利用者個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。チーム会議等で共有を行っている。	電話やZOOMを活用し、コロナ対策を講じながら面談を行い、個人に即した計画を立て共有している。	○
	利用者個人に適した就労、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。	ご本人の様子、個別面談等で得た情報からご本人に適したサービス提供を行っている。	個人に適したサービスの提供をし、適宜見直している。	○
	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	必要に応じ、更衣やトイレ・食事等の場面で個別に応じた自立に向けての取組みを行っている。その際には、歯科医による摂食指導やPTによるリハビリのアドバイスも参考にしている。	利用者のニーズに合わせた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。	コロナ感染予防対策により地域・外部との交流は出来ていないが、感染防止を講じながら買い物支援等出来得る活動は実施した。	コロナ禍で交流は図れてはいないが、できる範囲の活動を積極的に行っている。	○
	施設で提供するサービスの水準を一定に保つ工夫をしているか。	食事介助や口腔ケアなどはマニュアルの作成を行い、統一支援を実施している。	マニュアルを作成し、サービス提供の水準を一定に保つ工夫をしている。	○
	感染症対策、予防措置はされているか	食事介助の際には、手袋・マスク・フェイスシールドを着用して感染症対策を講じている。食事をする際も、職員と利用者の時間をずらし、利用者の食事が終わり次第適宜職員が、食事をとっている。	感染症対策、予防措置はされている。	○
情報管理	個人情報 は 適正 に 管理 されて いる か	法人の規程に則り管理している。書類やPCについては、鍵付きのキャビネットで保管。PCでは、パスワードやアクセス制限を設け、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	法人の規程類の周知を図ると共に、PC共有フォルダー内に規程類を保管し、いつでも確認できるようにしている。	マニュアルの整備、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	毎月、防災担当者会議を行い、防犯・防災マニュアルの見直し検討や貯蓄食や備品等の定期的点検を実施し、職員全体へ周知している。	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、避難訓練を実施している。令和3年度にフェアキャストの契約をし、緊急連絡網の整備を行った。	毎月、避難訓練を実施し振り返り、体制を整えている。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	非常通報装置を設置している。	適切になされている。	○
	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	適宜、感染症対策に対する文書を職員に配布し、周知・共有している。	適切に周知、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、事務所に一括管理を行っている。警備防犯業務を業者に委託している。	適切になされている。	○
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)	業者委託を年間予算に計上し、予算に基づいて実施している。点検記録等は事務室内の棚に保管している。	計画的に実施され、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しているか(建物、設備、備品)	速やかに報告している。	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)	その都度、速やかに行っている。	適切に行われている。	○

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	
施設管理	共通	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)	規定に基づき、適正に行っている。	規定に基づき、適正に行われている。	○
	建物設備備品	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)	節電・節水等の取組みを行っている。また、協定に基づき、使用量等を報告している。	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を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	事務室内の棚に整備・保管している。	適切に整備・保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	事務室内の棚に整備・保管している。	適切に整備・保管されている。	○
清掃		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	適切に整理整頓を行っている。	適切に整理整頓されている。	○
		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	清掃会社と業務契約を結び、日常清掃を週3回、床面ワックス等を月1回行なっている。その他、職員による清掃を毎日行っている。	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	補充している。毎日の職員による清掃の際にも点検している。	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	適切に実施している。	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	業者と樹木剪定の業務契約を結び、年1回剪定している。また、活動の中で、季節に応じて花壇を整備している。	適宜、樹木の剪定を行い施設周辺的美観は維持されている。	○	

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

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

<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍の状況で、園祭り等の行事を中止にしたが、利用者が楽しめる代替イベント(ハロウィンイベントやクリスマス会)などを実施した。</li> <li>・コロナウイルス感染拡大に伴う、緊急事態宣言やまん延防止等重点措置期間中は、講師音楽や摂食指導など感染リスクが高い活動は、発令期間中は中止としたが、解除中は出来るだけ、通常の活動に戻すように感染防止を講じながら実施した。</li> <li>・個別支援計画等に係る家庭との面談は電話面談を中心とし、希望者にはWEBでの面談を実施した。そのために、ネット環境が老朽化し繋がりが不安定な状況もあった為、機器を更新し整備した。ネット環境を整えることで、WEBによる職員向け研修も昨年度よりも多く受講することができ、各職員の育成・スキルアップに繋がられた。</li> <li>・老朽化したエレベーターのリニューアル工事を実施。約3カ月の期間中、業者との連携を密にし、利用者の活動に支障がないようにした。</li> <li>・10月にフェアキャストの契約を行い、職員・ご家族に登録して頂いた。コロナ関連の情報をいち早く流すことができ、当日欠席された利用者(ご家族)にも一斉配信することができた。</li> </ul> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者・ご家族の高齢化に伴い、グループホームへの移行者が増えてきた。そのための送迎バスのルートおよびポイント増設が求められる中で、現状の送迎バス台数とバスサイズでは対応が難しくなっている。また、今後、新規利用者への送迎対応を考えると現状の送迎バス台数では足りなく、増車等の対応が課題と考える。</li> <li>・利用者の高齢化に伴い、利用者の身体的介助量や体調管理・配慮が多くなってきている。看護師体制の整備や支援員の介助負担、腰痛対策などチーム内の動きだけにとどまらず、施設全体の支援体制を構築、人材育成を図っていく必要がある。</li> </ul>
--

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<p>【利用者サービスについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ対策を徹底して講じながら、利用者が満足いくように働き・学び・余暇活動を充実させ、サービス提供を行っている。</li> </ul> <p>【近隣関係について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍で、地域交流を行うことは出来ていない。今後、コロナが収束したら地域交流を行っていただきたい。</li> </ul> <p>【施設管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設内と施設周辺、ともに清潔に保たれている。</li> </ul>
--

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

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



# 大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年6月24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月より指定管理者制度の導入に伴い、大田区より指定を受ける。 平成23年4月指定更新、障害者自立支援法下での東京都指定障害福祉サービス事業所へ移行 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。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	サービス理責任者講習受講終了6名、福祉3資格取得者9名(複数取得2名)、正看護師、栄養士、福祉業界経験者5年以上職員を複数名配置している。	適切に配置されている。	○
	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	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3年度は延べ72名の実績)。内部研修では虐待防止・権利擁護、感染症対応を実施。 法人及び事業所においても各研修の実施(全体研修、階層別研修、施設間交流研修等、新任職員OJT)。班・全体での支援等振返り・検証、ヒヤリハット活動を翌日に活かす(全職員OJTの一環)。	外部研修・内部研修を実施し、施設運営の向上に努めている。研修ニーズ把握シートに基づいて実施されている。	○



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
職員	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、ガイドラインセルフチェック・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職場風土醸成に努めている。	ガイドラインに基づき、利用者の権利や意思を尊重している。また、職員相互間で確認も行っている。	○
	職員のやる気を高め、施設運営に生かしているか	自己評価・キャリアシート・自己申告書を元に施設長による個別ヒアリングを実施している。法人研修計画、キャリアパス、昇格昇任が伴う等の周知と明示(資格取得手当の支給等)。 事業計画と自身の成果を正當に評価できるようヒアリングで理解促進に努めている。	制度に基づき、職員の資質向上を図り、やる気を高めている。	○
運営	各種業務計画等に基づき計画的な運営を行っているか。計画は適宜見直し等を行い、より高い成果を上げる努力をしているか。	業務分掌毎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しよう努めている。	計画的な運営を行い、毎月職員会議で周知・共有されている。また、適宜計画を見直し、より良い運営に努めている。	○
	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。	令和2年度第三者評価受審(評価結果令和3年3月12日)、毎月定例保護者会にて通知(質疑)。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、事業改善に役立っている。	第三者評価を受審して結果を公開し、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	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。この体制は虐待防止に関する通報体制を兼ねている(双方とも園内掲示)	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、苦情解決体制を整え、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	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。 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、支援者間で共有されている。	○
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、外部とも情報収集・整理に努めている。	個人支援計画書を作成し、適したサービス提供を行っている。	○	

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	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。	利用者の状況を作成した資料により把握して、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。	ボランティア受け入れ実績91名(令和3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、特別出張所と協働している。)	積極的にボランティア受け入れを行い、地域交流を図っている。	○
	施設で提供するサービスの水準を一定に保つ工夫をしているか。	朝、夕の職員ミーティング、職員不在時の申し送りノート及び園内ネットワーク情報掲示板の活用、非常勤職員等の定期情報交換会、職員会議等全体でのサービス内容の共有を実施。ヒヤリハット事例検討などを基に、適宜業務モニタリングと継続OJTの再開。	職員ミーティングを行い、申し送り、情報共有等を徹底して行い、サービスの水準を一定に保つ工夫をしている。	○
	感染症対策、予防措置はされているか	パーテーションの設置、消毒等を行い、徹底した感染症対策を行っている。	距離を保ちながら利用者が活動したり、徹底した感染症対策、予防措置はされている。	○
情報管理	個人情報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。PC及び社内LANについてはセキュリティを強化。個人情報保護規程に基づき管理を行っている。	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、法令遵守のためマニュアル整備を実施している。	マニュアルの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	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。職員間でも情報共有している。(BCPを整備中である。)	マニュアルが整備され、職員に共有されている。	○
	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	職員緊急連絡網は、変更都度更新し、自衛消防隊配置。自衛消防訓練を継続して実施し、職員のみでの避難誘導訓練も行っている。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。	体制の整備や避難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	各職員退出の際は、担当箇所を点検し記録簿に記載。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。	○
	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て、職員に共有をし、周知している。	整備され、周知されている。	○

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	
安全・危機管理	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っている。また、最終退館者は氏名及び退館時間を記載。	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。日常点検実施年1回。	定期的に実施されている。点検記録が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)	日常点検報告書にて報告。その他悪天候直後の館内点検を適宜実施。問題等があれば、速やかに報告を行っている。	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)	軽微な案件については小破修理対応。業者見積後、協議が必要な案件については、障害福祉課と都度協議を行っている。	適切に行っている。	○
		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。	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)	こまめに室温設定を行い、サーキュレーターを使用することで冷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ON/OFFを行っている。	サーキュレーターを使用し、冷房効率を向上させ、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	1階事務室・地下書庫に保管	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	1階事務室・地下書庫に保管	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		購入・廃棄時は遅滞なく届出を実施し、適切な管理を行っている。	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、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。	○	
	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。	適切に実施されている。	○	
	施設周辺の美観は維持されているか	維持されている。	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)

<キャリアパスに基づく育成計画を実践し、職員のスキルアップと施設が求める人材育成が期待される>  
OJT・育成計画の伴走型実施による成長機会を確保し、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、人間関係形成力や接遇力を備えていく育成計画の実践に努めた。  
また伴走型OJTと事例検討により、ソーシャルワーク実践スキルだけでなく、人間関係形成力や接遇力、寛容さ(ユーモア)の育みあいに努めた。  
<相手を育てて自分も育つ、ケアリング力向上と職場の中心になるコア人材の育成が求められる>  
実践と学習を重ね、利用者ニーズに即応する支援ができる職員の姿を求め、組織および職員の在り方を全員が話しあえるような機会の設定と確保を継続して心掛けた。  
組織の心理的安全性を高め、職員・事業所の在り方を話しあう機会を確保した。  
<利用者の地域生活を見据えて、一人一人に合わせたコミュニケーションの取り方のさらなる工夫が求められる>  
将来、利用者の望む生活の中で、何を欲しているのか、何を伝えようとしているのか、意思を汲み取る方法を工夫・確立することで自立した生活の幅を広げていく取組み(意思決定支援)に力を入れた。  
利用者の社会参加・自立機会の創出と、上記、利用者の意思を汲み取る支援に関するスーパーバイズを実施した。  
\*課題として、ヒヤリハット各事例の内容を分析して検討し、繰り返さないための改善に努める必要がある。

#### 4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

##### 【利用者サービスについて】

- ・個々のニーズに合った作業や活動を提供し、個性を伸ばしながら支援を行っている。
- ・外出やレクリエーション等で余暇活動も充実している。

##### 【近隣との関係】

- ・ボランティア受け入れを積極的に行い、地域交流を図っている。

##### 【施設管理】

- ・適切に維持・管理されている。施設内、施設周辺も綺麗に保たれている。

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

## 大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年6月14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月指定管理者制度の導入に伴い、大田区より指定を受ける。 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おこなっている。	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	毎日、日誌を作成。日誌等への打ち込みに課題がある。	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。	適切に配置されている。	○
	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	ZOOM等、リモートによる研修参加を積極的に活用し、資質向上に努めている。	ZOOMによる研修に積極的に参加し、資質向上に努めている。	○
	職員は利用者の権利や意思を尊重しているか	事例検討実施。 活動等に関して、意思を尊重している。	利用者の権利や意思を尊重している。	○
	職員のやる気を高め、施設運営に生かしているか	日々の振り返り、管理者等のヒアリング実施、グループ活動等で利用者の楽しめる内容の工夫を行っている。	研修への参加、日々の振り返りなどにより目標を掲げることで職員のやる気を高め、施設運営に生かしている。	○
運 営	各種業務計画等に基づき計画的な運営を行っているか。計画は適宜見直し等を行い、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ており、年度末に振り返りをして、次年度につなげられるようにしている。	計画的な運営を行い、適宜見直し、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。	令和2年度に受審した第三者評価をふまえた改善点等、事業報告で進捗を報告している。	定期的に第三者評価を受審し、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	迅速、かつ丁寧に対応している。	迅速に対応している。	○
	利用者個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	基本情報票、アセスメント、ジェノグラム・エコマップを踏まえて、個別支援計画を作成している。支援者間での内容の共有は課題。	アセスメント、ジェノグラム・エコマップを踏まえて個々に合った計画を立て、共有している。	○



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。	個別性に合わせて活動の提供を行い、提供方法は、振り返りで見直しを行っている。	個々のニーズに適したサービスを提供し、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	障害特性に留意し、環境を調整しサービスを提供している。	利用者の状況に合わせた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。	ホール開放の実施。ペットボトル等の回収協力を実施。	3階のホールを貸し出したり、施設周りの花壇を地域ボランティアの方が花を植えてくれたりと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をしているか。	会議等で、周知。グループミーティングでの意思統一。	定期的に会議を行い、情報を共有し、サービスの水準を一定に保つ工夫をしている。	○	
	感染症対策、予防措置はされているか	マスクの着用、手袋をするなど、徹底して感染症対策、予防措置を行っている。	徹底して感染症対策、予防措置を行っている。	○	
情報管理	個人情報適正に管理されているか	PC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	規程等変更の際は、職員回覧し、共有を図っている。マニュアル整備は適宜行っている。	適宜実施している。	○	
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	マニュアルを整備し、都度職員回覧・職員会議等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	緊急時避難誘導・連絡訓練等実施している。	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。	○	
	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、更に事務室内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。	適切にされている。	○	
	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	マニュアルを作成し、ビデオ配信などの方法により職員に周知している。	マニュアルが整備され、職員に周知されている。	○	
	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管理している。	適切にされている。	○	
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・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、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)	不具合等は発見の都度、報告書を作成の上報告し、適切に修繕を行っている。	速やかに報告・実施している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	不具合等は発見の都度、報告書を作成の上報告し、適切に修繕を行っている。	適切に行っている。	○
		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)	再委託については、前年度の実績をふまえた上で手順に沿って適切に行っている。	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)	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。	エコオフィス推進プランに基づき、省エネルギーが実施されている。	○
	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。	○

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	ファイリングシ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。	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・定期清掃を実施し、施設・設備・備品等清潔に保たれている。	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	日常清掃及び職員等で施設周辺的美観を維持している。	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。	○
		施設周辺的美観は維持されているか	日常清掃及び職員等で施設周辺的美観を維持している。	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)

支援日誌については、情報を一括できるように、書式の見直しを行っている。  
利用者支援を行うに辺り、アセスメントから見えてくる本人像を理解し、支援計画を作成し、日々の支援へと繋げている。ヒヤリハットでの事象が発生した際には、事例検討を行うことで、利用者の思いの職員への気づきに、利用者理解を深めた。

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

【利用者のサービスについて】  
・適宜利用者のサービス提供に関して見直しを行い、個々に合ったサービスを提供している。  
【地域との関りについて】  
・3階のホールスペースの貸し出など行い、地域交流を図っている。  
【施設管理】  
・適切に維持・管理されている。また、施設周辺的美観維持の問題もない。

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

# 大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年6月17日

## 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 佐々木 桃子
	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月より指定管理者制度の導入に伴い、大田区より指定を受ける。 平成23年4月より指定更新 平成28年4月より指定更新 令和3年4月より指定更新
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	事業計画、実績報告書、各四半期における収支報告書、当施設における利用状況等、期日までに提出し、不備なく報告している。	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	施設全般の「業務日誌」、利用者支援に関わる「支援日誌」、医療的業務に関わる「医務日誌」を整備し保管している。また、各活動における年間計画、実施計画、実績報告書を作成し年度毎に整理し保管している。	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	区からの調査・報告に対し速やかに回答するとともに、協定書に定められた事前協議案件については、相談連絡を行い迅速な調整が図れるようにしている。	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	安定した職員体制を整備しており、社会福祉士、サービス管理責任者、相談支援専門員資格を有する職員を配置するとともに、更新研修や関連する研修に積極的に参加することで、最新の知識を身に付けている。	適切に人員配置されている。	○
	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	職員が個々に研修計画書を作成し計画的に実施している。ウェブでの研修に積極的に参加することで、多くの職員が研修に参加できている。施設内においても職員間の共通理解・認識を図るため、内部研修を実施している。	職員個々が研修計画書を作成し、意欲的に取り組み、資質の向上に努めている。	○
	職員は利用者の権利や意思を尊重しているか	虐待防止委員会を開催し、定期的な職員自己チェックの実施及びその結果を基に、職員会議での確認、内部研修による講習やグループワークを実施して現場支援に活かしている。	虐待防止・権利擁護委員会を設置し、二か月に1回開催し、権利擁護の意識を高め、利用者の権利や意思を尊重している。	○
	職員のやる気を高め、施設運営に生かしているか	人事考課制度による定期的なヒアリングの機会を設け、施設の目標達成と自己成長となるやりがい効果的に結びつくようにしている。	ヒアリングを行い、職員のやる気を高め、施設運営に生かしている。	○
運 営	各種業務計画等に基づき計画的な運営を行っているか。計画は適宜見直し等を行い、より高い成果を上げる努力をしているか。	事業計画については、職員にアンケートをとり、進捗状況を確認している。また、その結果を受けて次年度事業計画に反映されるように取り組んでいる。	計画的な運営を行い、適宜見直しをするなど、より高い成果を上げる努力をしている。	○

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	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。	3年ごとに福祉サービス第三者評価を実施している。(令和元年度受審) 苦情解決第三者委員を配し、事業計画や運営状況を伝え、助言を基に対応している。保護者会における事業報告、関係機関並びに地域自治会(東糀谷・大森南)への施設広報誌の配布を行っている。また、日常活動ボランティアを常時受け入れている。	第三者評価を受審し、公開をしている。また、保護者会における事業報告等も行い、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	「苦情解決実施要綱」に則り、苦情を密室化せず、円滑な解決の促進を図っている。第三者評価の受審がない年度には利用者満足度調査を実施して、職員会議や保護者会で結果を報告している。第三者委員を配し、苦情窓口を設置して施設利用者とその家族等に周知している。	要綱に則り、迅速に対応している。	○
	利用者個々に即した支援計画を立案し、支援者間で共有しているか	個別支援計画作成では、利用者との個別面談を実施し、保護者等を含めた三者面談を行い決定している。(コロナ禍においては、電話での聞き取りを実施)適宜、ケース検討会議を実施するとともに、個別支援目標一覧表を全職員が所持しており、周知徹底を図り対応できるように取り組んでいる。	面談を実施し、利用者個々に適した支援計画を立て、支援者間で共有している。	○
	利用者個々に適した就労、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。	個別支援計画に基づき、個々のニーズに応じた作業や生活支援を提供している。また、年度の中期、年度末に作業や生活支援の見直しを行っている。利用者の自己選択、自己決定が図れるよう、作業をはじめ各種活動・行事等に選択制を取り入れている。 また、工賃支給日に工賃説明を各利用者に行っており、作業の参加状況や、工賃を向上させるための新たな作業への取組みを検討することで、作業意欲を高めている。各種活動実施状況は、工賃向上会議等にて報告を行い、確認・見直しを行っている。	個別支援計画に基づき、個々人のニーズに合った活動の提供を行っている。また、適宜会議で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	利用者の希望に沿った生活支援プログラム(金銭学習・社会参加・コミュニケーション・家事等)を実施している。PTによるリハビリメニューを作成して実施している。各種検診・衛生管理チェックを実施し、コロナ禍においては、毎日、利用者個々の健康管理表を作成し早期対応が図れるよう体制を整えている。食事提供については、毎年利用者の嗜好調査を実施し、選択メニューや季節感を感じられる行事食、全国のご当地メニューを提供している。安定した食事提供を行うため、毎月1回管理者・栄養士・支援員・看護師・委託業者参加による給食会議を実施している。また、グループホーム利用者への休日の食事、栄養バランスについて、栄養士が食事内容を確認してアドバイスをしている。高齢化による誤嚥を防ぐために、デリソフター(見た目が変わらず、食品を柔らかくする調理機器)を導入して提供している。	利用者の希望を聞き、意思を尊重しながら、利用者にあった適切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。	新型コロナウイルスの影響により、地域に関する行事は、まだ行えていない。地域の社会資源として、分場、本園にて、パンや焼き菓子の地域販売を定期的実施することで、地域の方の購入が定着してきた。また、地域の高齢者支援として、地域包括支援センター糀谷との連携によるフレイル予防パンや焼き菓子試作を行い、販売している。また、フレイル予防のイベントにも参加した。	地域販売を行うことで地域の社会資源として還元している。また、ボランティア受け入れを行うなどして地域との交流を図っている。	○



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	施設で提供するサービスの水準を一定に保つ工夫をしているか。	リモートツールを効果的に活用し、本園と分場間のミーティングの実施や情報共有を図っている。 新作業の導入時には、本園、分場それぞれの担当が、企業の説明に同席することで、作業内容を統一している。 新型コロナウイルスの感染及び感染拡大防止を徹底し、事業を休止することなく継続している。	リモートを活用し、本園と分場で情報共有を行い、施設で提供するサービスの水準を一定に保つ工夫をしている。	○
	感染症対策、予防措置はされているか	登園時や食事等、あらゆる場面転換において手洗い、うがい、消毒の環境設定を行った。三密を避けることを常に心掛け、更衣室等密になる環境では作業時間を早めに切り上げて順番制を取り入れ、朝礼や行事の際には、グループの2分割化や本場と分場をリモートで繋いで実施することで感染を防いだ。結果として、利用者の陽性者は0名で、職員に陽性者が出たものの同時期の発症ではなく、事業を休止することなく継続することができた。	感染症対策を徹底して講じて、予防措置が適切に行われている。	○
情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	個人情報の適正な取り扱いや管理に関して関連法令を遵守すべく「個人情報保護規定」を定め、情報管理の徹底を行っている。 また、利用者使用ロッカー等プライバシーに関わるものは、施錠保管管理体制を整えており、書棚の施錠を徹底している。	個人情報等プライバシーにかかわるものには施錠をし、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	個人情報の適正な取り扱いのためのガイドラインを定め、施設独自の「個人情報漏えい防止マニュアル」を作成、周知により、法令遵守を徹底している。	マニュアルの整備や職員研修を適切に実施している。	○
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	法人統一危機管理マニュアルを職員へ周知することで有事に備えている。 災害時の福祉避難所開設に向け、職員の内部研修を行い、「福祉避難所マニュアル」や職員配備体制に応じて避難者と避難所職員に別れてロールプレイを行った。 また、備品の確認及び組み立て、試し運転を行った。 避難確保計画を作成し、会議内で周知している。	マニュアルが整備され、職員に会議内で周知されている。	○
	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	うめのき園防災計画に則り、毎月避難訓練を実施している。年に1度、大田区防災危機管理課、蒲田消防署の協力のもとに初期消火訓練・電話継走訓練を総合防災訓練として、都営住宅14号棟自治会も参加のもと実施している。	毎月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	来園者へ速やかな対応を行い、不審者等への防犯フローチャートを事務所窓口横に掲示し対処できるようにしている。 また、分場にカメラ付きのインターフォンを設置して不審者対応に備えている。 施設内各所に火元責任者を定め、日々の管理を徹底するとともに、定時による施設内点検や退勤者による戸締りチェック表を実施している。	適切になされている。	○
	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	厚生労働省のマニュアルと法人のマニュアルを完備し、職員に周知し、実施されている。	適切に講じられている。	○
	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一括管理を徹底している。未使用の各室は、施錠して安全確保を行い、定時による施設内の施錠確認を実施している。	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	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)	計画的に法令点検を実施し、日常点検実施報告書の点検記録は整理して適切に保管している。	計画的に実施され、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しているか(建物、設備、備品)	協定に基づき、修理・更新を必要とする時は、その旨を当該課に速やかに報告するとともに、事前協議を行っている。	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)	保守点検及び日常点検を実施するなかで、修繕等を必要とする場合は、安全面等の優先順位を定め、適宜実施している。	適切になされている。	○
		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)	協定に基づいて、業務委託契約を行い、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)	空調適正温度の周知徹底を行い、設備等の修理・更新時には省エネ機器、LED照明等へ交換している。	省エネ機器の導入など、省エネルギーの取組みを適切に実施している。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	事務室内にて、専用ファイリングし、適切に整備保管している。	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	事務室内にて、専用ファイリングし、適切に整備保管している。	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、毎年所在現状確認とシールの有無の確認を行い、適切に整備保管している。	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、設備、備品は清潔に保たれているか	本園、分場共に、月1回、委託業者による定期清掃に加え、週2回清掃員による日常清掃を実施している。また、毎朝職員による衛生管理清掃を実施している。	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	衛生管理清掃時に適宜実施している。	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		区の分別種ごとに施設内にゴミ箱を設置し、確実に実施している。近隣地域のアルミ缶リサイクル、新聞古紙(図書館、議会事務局)のリサイクルを授産作業として行っている。	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		年1回の施設外周の樹木剪定を実施し、定期的に清掃している。	樹木剪定を行い、美観は維持されている。	○	

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

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

<p>・工賃の維持 パンや焼き菓子の新商品の開発や販売、フレイル予防パンに加えて、大豆を使用した焼き菓子の開発や販売を行うことで売り上げを向上させることができた。新型コロナウイルスによる影響は未だ戻っていないが、大田区福祉施設自主生産品共同販売「おおむすび」や地域販売の定着、法内施設への販売等で、平均工賃3万円以上を維持できている。</p> <p>・虐待防止や権利擁護に対する取組み 虐待防止委員会を中心に、権利擁護に対するグレースゾーンのチェックリストを毎月記入、提出することで、各職員の権利擁護の意識を高めるとともに、グレースゾーンな支援に対して、グループワークを実施することで、うめのき園でのクリアな支援方針の統一と実践が行えた。</p> <p>・施設の老朽化 施設及び設備の老朽化により、本園厨房、トイレの漏水、分場での雨漏り等施設内の設備機能も低下してきている。計画的に修繕を進めて「安心・安全」な環境設備の下、施設利用者のニーズに則した福祉サービスを提供していく。</p> <p>・業務効率化 あらゆるツールを効果的に活用した業務の効率化。</p> <p>・新型コロナウイルスによる制限の緩和対応 新型コロナウイルスによる制限緩和に伴う、利用者、職員の安心、安全を前提とした行事や地域連携等の再開方法の検討</p>
--

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<p>【利用サービスについて】 利用者一人一人、支援計画を立て、個々に合ったサービスを提供するとともに、節分の豆まき、七夕祭りや花見等の特別プログラムも取り入れ、コロナ禍においても利用者の満足度を高めるようにサービスの充実を図っている。</p> <p>【近隣との関係】 ボランティア受入れを行い、積極的な交流がなされている。</p> <p>【施設管理】 ・老朽化している部分があるため、計画的に修繕を進めていただきたい。 ・施設内・施設周辺の美観は保たれている。</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結果であった。そのため、財務面からは当該施設の管理運営を適正に代行できる状況にあると判断する。</p>
---

# 大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年6月24日

## 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月より指定管理者制度の導入に伴い、大田区より指定を受ける。 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	各書類を期日までに提出している。不備も無い。	期日までに不備なく提供されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	業務日誌、支援日誌等、各日誌を整備・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	定期的な毎月の利用者状況報告や職員名簿の提出を行なっている。	日頃から連絡や調整がされている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	一定の資格をもった職員を採用・配置している。	適切に配置されている。	○
	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	年間研修計画に基づき各階層に応じた研修を受講し知識習得を図っている。	研修を適宜受講し、資質の向上に努めている。	○
	職員は利用者の権利や意思を尊重しているか	職員会議で、内部研修を実施したり、外部研修参加者によるフィードバックを行ない、権利擁護の意識醸成を図ってきた。また、虐待防止人権委員会を毎月実施して、ヒヤリハットや虐待防止や権利擁護の話し合いを行なった。また、6・9・12月に虐待防止セルフチェックを実施して振り返り、職員会議で周知した。	法人内部・外部の開催される研修に積極的に受講し、権利擁護の意識醸成を図っている。利用者とのコミュニケーションを図り、お互い尊重しあえる関係性の構築を意識している。	○
	職員のやる気を高め、施設運営に生かしているか	管理者との自己申告書を基にしたヒアリング面談や日常的な意思疎通を通して、職員の意欲向上を図り、それぞれの長所を生かした運営をしている。	年3回自己申告書を基にしたヒアリング面談の実施によりワークライフバランスの均衡を図り、職員のやる気を高め、施設運営に生かしている。	○
運 営	各種業務計画等に基づき計画的な運営を行っているか。計画は適宜見直し等行い、より高い成果を上げる努力をしているか。	各利用者活動や作業ごとに作成した計画に基づき運営している。必要に応じて支援会議で話し合い適宜見直している。	計画に基づいた運営を行っている。また、適宜見直すなどより良いサービス提供に努めている。	○
	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。	R1年度に第三者評価を受審し、その結果や事業報告、決算報告をHPに掲載している。 R4年度も第三者評価を受審予定である。	定期的に第三者評価を受審し、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	利用者の意向や苦情を傾聴したり、利用者アセスメントとして本人の意向を汲み取っている。また、大田区による利用者アンケート結果を参考に運営に活かしている。 挙げた意見や要望等については、職員ミーティングで職員周知している。	毎日、朝晩と職員ミーティングを行い利用者状況や申し送りなどの共有をし現状の把握を行い、利用者の意向や苦情に対して解決に向けて、迅速に対応している。	○

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	利用者個人々に即した支援計画を立案し、支援者間で共有しているか	利用者の意向や課題を汲み取り作成した支援計画を支援係内で協議した上で、利用者・保護者に同意を得ている。	利用者の個性に合わせた支援・計画を立て共有されている。	○
	利用者個人々に適した就労、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。	個別支援計画においては、利用者個人々に合った目標を設定し、計画に則り作業や活動を提供している。 就職委員会での活動では、就労意欲の醸成を図っている。 新規作業を受注し、利用者が活躍できる作業場をを広げている。	利用者モニタリングを行い、個人々に合ったサービスを行っている。また、随時利用者個人々に合ったサービスを提供している。	○
	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	課題をアセスメント表や支援計画に盛り込んでいる。各種健診、毎月の身体測定により家庭と連携し健康の保持を図っている。	身体測定を行い現状を把握し、必要なサービスを行っている。	○
	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。	令和3年度もコロナ禍で、地域行事が中止となったが、糶谷地区の福祉施設連絡会メンバーとして施設長が出席し、糶谷地区の地域行事に関する話し合いに参加。また、大田区元気シニアプロジェクト糶谷地区のウォークラリーのポイントとして場所を提供した。他方では、団地清掃や近隣施設の館内清掃を行ない、作業を通じて地域貢献を目指してきた。 災害時には福祉避難所としての機能を有している。	コロナ禍でも参加できる福祉施設連絡会、糶谷地区の地域行事に関する話し合い等には積極的に参加し、地域交流を図り情報収集・情報共有を行っている。	○
	施設で提供するサービスの水準を一定に保つ工夫をしているか。	法人サービス提供ガイドラインの理解度を確認するチェックを全職員で行なった。また、支援場面のマニュアルを適宜活用しながら、サービスの水準を保っている。また、具体的な利用者支援については、毎日の夕礼や毎月のケース会議で事例検討を行っている。	マニュアルを活用し、施設で提供するサービスの水準を一定に保つ工夫をしている。	○
	感染症対策、予防措置はされているか	利用者・職員の検温の徹底、飛沫対策としてパーテーションの設置、館内消毒、活動内容の変更など予防措置を講じてきた。	適切な対策を講じている。	○
情報管理	個人情報適正に管理されているか	終業時に個人情報保管場所を施錠する、個人情報を閲覧する際には、紛失防止として黄色ファイルで行うなどの管理を実施している。	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	職員会議内で、法令遵守に関連する要綱等を確認した。	適切に整備され、職員研修等にて実施している。	○
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	危機管理マニュアルを整備し、行事・訓練時に確認している。	マニュアルが整備されており、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	緊急時連絡網を整備し、毎月防災訓練を実施している。	毎月防災訓練を実施している。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	非常通報装置の設置および不審者侵入時の対応表や自衛消防隊組織図を整備している。	適切に管理されている。	○
	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	危機管理マニュアルを令和3年度に改訂し、新型コロナウイルス感染症の項目を新たに設け、職員周知を行なった。	法人のマニュアルを改訂し、会議でも情報共有がされている。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	退勤時のマニュアルに基づき、日直及び最終退勤者が施錠を確認し、退勤簿に状況を記載している。	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)	建物は、大田区による点検を年に1回、自主点検を年に2回実施している。設備は、委託業者により法定点検を実施している。	計画的に実施され、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)	点検により修繕の必要性が認められた時は、協定書に基づき速やかに報告している。	速やかに報告・協議されている。	○
	修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	速やかに行っている。	速やかに適切に行っている。	○

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	
施設管理	共通	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)	協定書に基づき、行っている。	適切に行っている。	○
	建物設備備品	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)	年2回エコオフィスの報告書を提出している。 具体的な取組みとしては、エアコンの温度管理を行っている。また、電気をこまめに入切し省エネに取り組んでいる。	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	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルに一式保管している。	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	ファイルに一式保管している。	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	年に一度、台帳との突合を行い、保管場所等を確認している。	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、設備、備品は清潔に保たれているか	月1回の業者による全館清掃および、水曜日を除く平日、職員と利用者によるトイレ・食堂・ホールの清掃を実施している。	適切に実施し、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	職員による消耗品の補充のほか、利用者の自治会活動を通して定期的にも補充している。	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	分別種別ごとにゴミ箱を設置し、適切に処理している。	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	週1～2回、周辺を清掃している。ボランティアによる花壇整備を通じて、地域の花を育てている。	施設周辺の美観は維持されている。	○	

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

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

<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所虐待防止・人権委員会の取組みとして、サービス推進PTを立ち上げ、職員の主体性を育てながら、サービス向上の取組みを進めてきた。また、法人関係の有識者による虐待防止研修を実施した。</li> <li>・作業環境の整備の一環として、しいのき園の日課について整理した。その他に作業部材の置き場の整理、パーテーションの設置等も実施して、作業活動しやすい環境を整備してきた。</li> <li>・受注作業では、生産活動連絡会の共同作業を積極的に取り組んだり、3月中旬には区内の内職センター経由で、近隣企業から新規作業の相談を受け、作業開始した。</li> <li>・12月に土曜開園(忘年会)を実施。午前に調理(味噌汁づくり・デザート作り)、午後にはビンゴ大会を行ない、休日余暇の充実を図った。</li> <li>・製菓では、新商品・季節限定商品の開発・販売として、抹茶プリンのほか、ホワイトチョコシューや季節限定のまるこうじなど、お客様目線の飽きの来ない商品を取り揃え、売上アップに繋げた。</li> <li>・新たな生産活動の一環として、おおむすび企画による城南信用金庫六郷支店での外販において、大田区姉妹都市の長野県東御市から野菜を仕入れ販売した。</li> <li>・利用者の重度・高齢化など個別の課題に対しては、相談支援事業所さんさん幸陽と連携して、様々なニーズを抱えた利用者・家族に対応してきた。今後も重度・高齢化によるニーズを抱えた利用者が増えてくることが予想されるので、早急に対応を検討する必要がある。</li> </ul>
---

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<p>【利用者サービスについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・一人一人に合ったサービス提供に向け、利用者モニタリングを行っている。</li> <li>・利用者によっては移動支援を付けている。</li> </ul> <p>【近隣との関係について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・参加できる行事等には参加し、積極的に地域交流を図り情報収集・情報共有を行っている。</li> </ul> <p>【施設管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設内や施設周辺の清掃にも力を入れ、清潔さを保っている。</li> </ul>
---

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

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



# 大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年6月14日

## 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月より指定管理者制度の導入に伴い、大田区より指定を受ける。 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 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	法人理事会等で決裁され次第、速やかに提出を行っている。内容についても精査して記載している。	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	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	適宜、障害福祉課と情報共有しながら事業を進めている。	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	人材不足は業界全体の課題であり、必要な知識・経験をもった即戦力の人材を得られることは稀である。育成に力を入れることで、適正な配置に努めている。	適切に人員配置がされている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	法人内研修、外部機関研修に適宜参加させ、また伝達研修を行う事で職員全体の質の向上に努めている。	研修を実施し、資質の向上に努めている。	○
	職員は利用者の権利や意思を尊重しているか	セルフチェックを定期的に実施し、朝礼・終礼等でも確認することで、権利・意思を尊重した支援を心掛けている。	職員間で利用者の情報共有をし、利用者の権利や意思を尊重している。	○
	職員のやる気を高め、施設運営に生かしているか	法人理念に沿った業務の進め方を日々説明したり、内部、外部の研修参加で事業の必要性の理解や専門性向上に努めている。	研修参加により、専門性の向上に努め、施設運営に生かしている。	○
運 営	各種業務計画等に基づき計画的な運営を行っているか。計画は適宜見直し等行い、より高い成果を上げる努力をしているか。	年初に計画を立て、毎月の職員会議等で進捗管理を行っている。変更を要するものは運営会議等で組織的な見直しを行い、成果向上を図っている。	計画的な運営を行い、適宜見直し、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。	定期的に第三者評価を受審しているほか、第三者委員による利用者の聞き取り調査、保護者会開催、広報誌の発行等により透明性向上に努めている。	第三者評価を受審し、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	明示されたものだけでなく、声にならない意向も見立て、対応することで、迅速に解決するよう努めている。	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	本人・家族との面談、個別支援会議を行い、個々に則した計画立案を行い、日々の終礼、作業班会議・職員会議・ケース会議等で共有している。	面談を実施し、利用者個々人に即した支援計画を立案し、支援間で共有している。	○



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。	個々の希望を聞きながら、出来るだけ意向に沿うようにしている。受注状況等により意向に沿えない場合は、丁寧な説明を行っている。また、就労支援も行っている。	利用者個々人に適したサービスの提供を行っている。また、適宜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	ADLの維持・向上支援、適切な食事量・形態での提供をしている。利用者の高齢・重度化が課題となっており、就労継続支援B型事業でありながら食事介助、排泄介助、着替え、通院支援等も行っている。	利用者の状況に合わせた適切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。	従来、地域行事への参加、カルチャー教室への参加等行なっていたが、コロナ対策で一切取り組めていない社会情勢である。	コロナ禍で、地域交流等は実施できなかったが、計画は立案し、交流を図る努力をしている。	○
	施設で提供するサービスの水準を一定に保つ工夫をしているか。	業務のマニュアル化を図るとともに、継続したOJTを実施することにより、水準の維持・向上に努めている。	業務マニュアルを作成し、統一することでサービスの水準を一定に保たせている。	○
	感染症対策、予防措置はされているか	3密の回避、グループ毎での活動・食事、手洗い励行とペーパータオルの使用、各所消毒、オゾン発生装置の導入等により取り組んでおり、コロナに限らず、所内での感染症の蔓延は起こっていない。	3密を避ける工夫を行い、感染症対策、予防措置が適切に講じられている。	○
情報管理	個人情報適正に管理されているか	原則持ち出し禁止とし、事務所内の施錠できる書棚で管理している。データについてもファイルサーバで一元管理し、ファイアウォール、アンチウイルスソフト等により、漏洩を防止している。	施錠をし、適正に管理・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	法人で個人情報保護規程を作っており、会議・朝礼・終礼等で適宜確認している。	マニュアルの整備・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	整備されている。また、定期的に共有する機会を作っている。	整備され、適宜周知・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	定期的に行っている。しかし、保護者への緊急連絡体制は災害伝言ダイヤルを使用しているが、使用方法含めて大きな課題である。SNS等を駆使した連絡方法があるが、予算的な部分で課題は大きい。	整備や訓練を適切に実施されている。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	自主点検を行う等適切である。	適切になされている。	○
	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	事業所独自の感染症対策マニュアルは作成していないが、厚労省の通所系感染対策マニュアルを使用し、日々の対策、職員指導を行っている。	職員に周知され、実践されている。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は管理簿を用意し、キーボックスで管理している。特に重要なものは金庫にて管理している。日々、退館時の施錠点検を行う等適切である。	管理簿を作成し、キーボックスによって鍵を適切に管理されている。また、特に重要なものは金庫によって管理している。	○
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)	計画的に実施され、記録は保管されている。	計画的に実施され、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しているか(建物、設備、備品)	速やかに報告・連絡・相談を行っている。	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)	適切に行われている。	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)	行われている。	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、照明のこまめなオン・オフに組織として取り組んでいる。また、設備は適宜、省エネ機器に更新している。	省エネルギーの取組みを意識して行い、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	保管されている。	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	保管されている	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	適切に管理されている。	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、設備、備品は清潔に保たれているか	清掃は業者委託し、日常、定期とも適切に実施されている。また、新型コロナウイルス対策で定時消毒もしており、より清潔に保たれている。	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	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	適切に実施されている。	適切に実施され、清潔に保たれている。	○	
	施設周辺的美観は維持されているか	毎朝、職員の当番制で周囲の清掃・草取りを実施している。夜間にごみを捨てられることが日常的にあり、対応に苦慮している。職員の負担も含め、委託している日常清掃に組み込めないか検討中。	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)

引き続きコロナ禍で利用者に制限を強いる1年であった。作業活動については授産業者に積極的に営業を行い、令和2年度比130%超の作業収入を確保し、工賃確保に努めることができた。余暇的な活動については社会情勢を鑑み原則中止としているが、年忘れ会、成人を祝う会等、一部の催しについては、zoomを活用し、密を避けながら短時間で実施した。利用者の高齢化はさらに課題となっており、身体介護を要する利用者が増え、認知症への対応も求められている。一方、新卒者の重度化も徐々に進んできており、就Bの事業目的とご本人のニーズがマッチしないケースが、全体的に増加している。ここ数年の取組みから、高齢者のサービスの移行については時間をかけて緩やかに行うことが必須と考えられる。福作の中では比較的重度の利用者に関しては、働くことを軸にした生活介護がマッチすると考えられ、生活介護との多機能化についてはご相談させていただいている通りである。

令和元年度の第三者評価で指摘を受けた組織のセクト化については、各作業班毎に職員を配置することで、課題解決や今後の取組みなど横断的な組織体制により対応できるよう改善を図っている。今後、組織を強化するためには、特に人材確保が必要なため、法人全体でSNSや求人媒体などを積極的に利用し、求人、採用に注力しており、今後も粘り強く行っていき、利用者サービス向上に繋げていきたい。

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

**【利用者サービスについて】**  
 ・利用者のニーズに合ったサービスを提供できるように努めている。  
 ・高齢化が進行し、事業の多機能化の検討も進めている。

**【近隣との関係について】**  
 ・コロナ禍で、交流等は出来ていないが、計画を立て交流を図る努力をしている。コロナが収束に向かい次第、積極的に行っていただきたい。

**【施設管理】**  
 ・施設内を清潔に保っている。また、資料等の保管もわかりやすく適切に保管されている。

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

### 6 労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による書類及び施設訪問による審査の結果、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。  
 (調査項目:労働基準法(25項目)、労働安全衛生法(12項目)、社会保険・労働保険(8項目)、労務管理(10項目) 全55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3年度
自己評価実施日	令和4年2月10日

## 1 施設概要

施設名	大田区立はぎなか園
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	平成29年4月1日～令和4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。 【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19年4月開設・指定管理制度者制度の導入に伴い、大田区より指定を受ける。 平成24年4月より指定更新 平成29年4月より指定更新 令和4年4月より指定更新
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。	日頃より十分に連絡・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。	適切に配置されている。	○
	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	資格の取得を奨励(助成金等)し、東社協やさばーとびあでの研修に参加している。	積極的に研修に参加し、資質の向上に努めている。	○
	職員は利用者の権利や意思を尊重しているか	職員会議や日々の反省会にて、支援について見直し、面談(年2回)の内容を個別支援計画書に反映させている。	職員全体で共有し、支援を見直すことで、利用者の意思を尊重する支援に繋がっている。	○
	職員のやる気を高め、施設運営に生かしているか	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。	理念の確認、研修等適切に実施することで、職員のやる気の向上、意識の統一に繋がっている。	○
運 営	各種業務計画等に基づき計画的な運営を行っているか。計画は適宜見直し等を行い、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。	計画的な運営を行い、適宜見直しを行うことで、より高い成果を上げるよう努力している。	○
	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。	3年に1度、第三者評価を実施。保護者会(年に10回)を行い、毎週、便りを配布。毎年、作業公開を実施。	定期的に第三者評価を受審、透明性の高い事業運営を目指している。	○
	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	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。	法人で定める苦情に対する要綱に基づき、申出窓口を設置し対応を行っている。	○
	利用者個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、サービス管理責任者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、情報共有を心掛けている。	職員間で共有することで、より利用者に適した支援計画の立案に活かしている。	○

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	利用者個人にに適した就労、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。	随時確認を行い、利用者に合わせた活動の提供を行っている。	○	
	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	毎月の看護師による健康巡回、理学運動プログラムや手話ダンス等を実施。ホール等で運動ができる機会を提供。	利用者個人に応じたプログラムが取り入れられている。	○	
	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。	積極的に交流・連携している。また、パン販売を通じての交流も行っている。	○	
	施設で提供するサービスの水準を一定に保つ工夫をしているか。	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。	職員間で情報共有し、サービス水準を保つ工夫を行っている。	○	
	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。	基本的な対策を徹底し感染症対策・予防措置が適切に講じられている。	○	
情報管理	個人情報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。	適正に整理・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	法人研修・外部研修に参加している。	各マニュアルが整備され、研修も実施し、個人情報、法令について遵守されている。	○	
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	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などを周知している。	各マニュアルが整備され、職員にも周知されている。	○	
	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。また、町内会の防災訓練にも有志が参加。	各マニュアルが整備され、あらゆる状況を想定し、細かく規定されている。	○	
	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	全体職員会議(年2回)において、安全・危機管理に関して周知している。また、福祉避難所の開設に関して担当を確認している。	マニュアルを整備し、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	鍵はキーボックスにて管理し、戸締り施錠確認、警備会社と連携している。	鍵の保管はキーボックスにて一元管理している。	○	
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)	年度ごとに委託業者とスケジュール確認を行い、計画的に実施している。	点検スケジュール管理、計画的に点検が行われている。点検業務ごとに記録をファイリングし、適切に管理している。	○
		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)	発生時、迅速に報告している。	速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)	発生時、迅速に修繕している。	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)	相見積を取り、業者を選定。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)	エコプランに沿って、省エネを促進している。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、利用者に過度な負担のかからない範囲で省エネに取り組んでいる。	○	
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。	○	
	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。	区への事前協議、廃棄の手続きも適切に行い、台帳通り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いる。	適切に実施され、清潔を保っている。	○
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	不足時に職員が補充し、各担当が毎夕、確認している。	消耗品は不備なく管理されている。また、洗面所等についても綺麗に清掃されている。	○
	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。	適切に分別、リサイクルの取組みを実施している。	○
	施設周辺的美観は維持されているか	花いっぱい運動に参加し、緑化、美化に努めている。また、生活班が花を植えたりしています。	業務委託、利用者等による維持管理により整備され美観を保っている。	○

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>&lt;就労継続支援B型&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・R3年度は、区の経営コンサルタント派遣事業に取り組み、工賃UPに努めた。新規事業の立ち上げを行っている。</li> <li>・区の新型コロナウイルスの在宅障害者等受入事業の協定を結び、実際に、利用者1名に対応した。</li> <li>・新型コロナウイルス対策として、活動人数や時間の工夫、網戸やパーテーションの設置等を行った。</li> <li>・おおむすびの共同受注を請負い、新しい仕事を提供することで、利用者の働く意欲が高め、工賃がアップした。おおむすびの販売活動にも積極的に参加。</li> </ul> <p>&lt;生活介護&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・健康維持の為、ラジオ体操(2回/日)等運動する機会を設けている。</li> <li>・サービスに囚われることなく、様々な活動(園外販売や受注作業)に参加することや個々の能力に合わせた活動を実施。生産活動を重視し、納品作業、パン販売等の活動を通じて、地域社会と触れ合う機会を増やす。工賃を支給している。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>&lt;全体&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・コロナ対策として、従来のクラブ活動に代わり、手話ダンスを開始した。</li> <li>・長期欠席者と連絡を取り合い、次のステップを明確にし、園の利用者枠を確保した。</li> <li>・時間管理として、昼休みに音楽を流し、ONとOFFの切り替えで活動のリズムができ、作業への集中力が高まっている。</li> <li>・防災対策として、避難訓練(年2回)を行っている。防災備品(ヘルメット等)や備蓄品を定期的に更新している。</li> <li>・相談支援事業との連携で、日中活動に加え、利用者の全体の活動を把握し、サービスの向上に繋がっている。</li> <li>・多機能型のメリットを活かし、B型から生活介護へのスムーズな異動が出来ている。</li> <li>・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。</li> <li>・今年も、多くの実習生(17名)を受入れ、従来の利用者へのサービスの質を落とすことなく、R4年度も定員一杯になる予定。</li> <li>・令和2年4月に開設したグループホームの安定的な運営を通じて、居住の場の確保、日中活動外の充実に繋がっている。</li> </ul>
---

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<p>【利用者サービスについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・人数制限等の感染症予防対策を講じながら、利用者のニーズに合ったサービス提供に取り組んでいる。</li> <li>・利用者の意向を尊重するように集会を行っている。</li> </ul> <p>【近隣との関係】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区内、町内行事に積極的に参加し交流を図っている。</li> </ul> <p>【施設管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務委託、利用者、職員により施設周辺的美観、施設内の清潔さは保たれている。</li> </ul>
---

### 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であると判断する。</p>
---



# 大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年6月20日

## 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	平成30年4月1日～令和5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月より指定管理者制度の導入に伴い、大田区より指定を受ける。 平成25年4月指定更新 平成30年4月指定更新
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	不備なく期限内に提出し、理事会で審議の後、評議員会で承認を受けている。	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	書庫で適正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	担当部署と電話・メール等で適宜連絡・調整を行なっている。	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	社会福祉士等の資格を有する専門性のある職員を配置している。また、個々の利用者特性に対応できるキャリアを積んだ職員を配置している。	適切に有資格者を配置されている。	○
	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	外部研修・法人主催研修に派遣するとともに、適宜フィードバックを行なっている。また、事業所内での研修や事例検討を計画的に実施し資質向上を図っている。	各研修に参加し、フィードバックも行っている。未参加の研修案内も保管され、積極的に参加する努力をし、施設運営の向上に努めている。	○
	職員は利用者の権利や意思を尊重しているか	外部研修・法人主催研修に派遣するとともに、法人の虐待防止チェックリストやサービス提供ガイドラインの活用、職員会議等で「職員倫理規定に関する行動指針」の確認、並びに事業所内研修や支援会議等で支援を検証し、利用者の権利や意思を尊重するよう努めている。	利用者の権利や意思を尊重している。ガイドライン等をしっかり整理・保管されており、随時確認できる体制が整えられて、支援体制を確立させている。	○
	職員のやる気を高め、施設運営に生かしているか	定期的に施設長と職員の面談を行ない、キャリア形成シート等を用いて目標管理を行なっている。	チェックシート等を用いて職員の目標を明確化し、職員のやる気を高め、運営に生かしている。	○

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	各種業務計画等に基づき計画的な運営を行っているか。計画は適宜見直し等を行い、より高い成果を上げる努力をしているか。	各業務分掌ごとに計画を立案し、定期的に打合せを実施し、運営状況について確認している。	毎月グループ会議を行い、計画的に運営を行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。	法人ホームページ上で事業所の情報や広報誌を公開。また法人本部の内部監査・第三者評価等も受審し、インターネットで評価を公開している。	各情報の公開をおこなっており、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	苦情受付担当者・責任者を配置し、適宜対応している。	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	計画相談と連動したアセスメントに基づく個別支援計画を立案し、合議を得ている。改善点は定期的なモニタリングを行なった上で、家族・支援者に同意を得て進めている。	利用者一人一人に合ったサービスを提供し、家族・支援者に共有している。	○
	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行っているか。	毎月のグループ会議で利用者状況を確認して日中プログラムを立案・見直しし、必要に応じて個別プログラムも立案している。	毎月計画を見直し、適切な提供を行っている。	○
	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	支援員・看護師・栄養士が給食業者等と連携し、必要なサービスを適切に提供している。	利用者の状況に合わせた食事提供・食事指導が行われている。	○
	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。	感染症対策を講じて、近隣保育園とのクリスマス交流や、管弦楽団によるコンサートを実施している。 事業所内の農園で収穫された農作物を区内他事業所運営のカフェに週2回卸販売をしている。 自主生産品(バスボム・陶芸・農作物)と、他事業所の自主生産品(菓子)を毎週金曜日午後に事業所玄関前で定期販売をしている。 おおむすび縁市場に出店している。 大森東一丁目町会長宅および大森東一丁目会館へは週1回、近隣商店街の特定店舗へは適宜、空き缶リサイクル用の缶回収を行なっている。 大森ふるさとの浜辺公園内カフェからの依頼で新聞紙を利用したエコバッグを製作し納品している。使用する英字新聞は地域3カ所の図書館から提供を受けている。 都立美原高等学校の介護職員初任者研修に講師として職員を派遣。 大森東小学校の全校朝礼で障害理解について講義をするため、講師として施設長を派遣。 コロナ禍のため、例年行なっている近隣の保育園・小学校・高等学校・図書館等とコンサート・移動動物園・人形劇等での交流機会は設けられなかった。 また、日常的なボランティアについては受入れを再開したが、日中一時支援のスタッフを兼ねている2名の他は受け入れを広げることはできなかった。 コロナ禍が落ち着いたら、団地自治会主催の健康体操教室等へのホール貸し出しも、再開する予定である。	感染症対策を行いながら、積極的に地域交流を行っている。 外出ができない分、作業に力を入れ製作活動を行った。	○
	施設で提供するサービスの水準を一定に保つ工夫をしているか。	利用者状況やヒヤリハット事例を毎日のミーティングで確認し、情報共有や事故防止に努めている。 サービス提供ガイドラインや各種サービスマニュアル・分掌資料を活用し、サービスの均一化・水準向上に努めている。	職員会議でヒヤリハット事例集計を共有し、事例検討を行うなど、事故防止に努めている。マニュアルも適宜更新している。	○

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	感染症対策、予防措置はされているか	職員の検温・手指消毒・マスク着用・菌磨き介助時のゴーグル着用の徹底、職員の消毒液の携帯、利用者の検温、各居室等にパーティションの設置、ソーシャルディスタンスが取れる座席の配置、常時の換気等にて対策・予防をしている。 来訪者については、検温・手指消毒・来訪日時記録の協力を得ている。 家族連絡会や利用者家族との生活班別懇談会開催時等、利用者家族との会合時も、検温・手指消毒・マスク着用の徹底と、パーティションの設置、ソーシャルディスタンスが取れる配置、常時の換気等にて対策・予防をしている。	適切な措置を講じている。	○	
情報管理	個人情報 は適正に管理されているか	施錠できる書庫にて適正に管理している。	施錠可能なキャビネットに保管され、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	適宜、外部研修・法人主催研修に派遣するとともに、チェックリスト等も活用している。また、朝礼や職員会議等で役職者からの情報提供等で注意喚起している。	マニュアルを整備し、職員間で情報共有している。	○	
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	法人および事業所のマニュアルを活用している。内容については適宜職員に周知している。	マニュアルを整備している。令和3年度に業務継続計画を策定している。	○	
	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	初動連絡体制を整備し、職員に周知徹底を図っている。 毎月1回の防災訓練を行なっている。	火災や地震、洪水のケースを想定し、毎月訓練を行っている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	自動ドアの暗証ロックを活用し、外部からの侵入者へ対してのセキュリティを上げている。部外者の来訪には職員が速やかに対応している。各居室の火元責任者が施錠を確認し、チェック表に記載した上で退社し、最終退社者がすべてを確認している。	訪問者に対し、職員がインターホンで確認した上で自動ドアを開錠している。また、各部屋ごとのチェック表を整備し、担当職員で確認している。	○	
	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	法人で統一されたマニュアルが整備されている。また、事業所内研修等において、職員に周知および実践している。	マニュアルを整備し、職員にも共有している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	金庫やキーボックスで適切に管理している。	適切に管理している。	○	
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)	外部委託業者の報告書を含め、適切に実施し、点検記録を保管している。	計画的に実施し、記録を適切に保管している。	○
		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)	適宜報告し、修繕・更新が必要な場合は障害福祉課と事前協議の上、速やかに実施している。	速やかに協議・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)	利用者の利便性向上のため、複数業者から見積もりを徴し、委託料・サービス内容を検討の上、適切な業者へ委託している。	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	
施設管理	共通	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)	複数業者から見積もりを徴し、委託料・サービス内容を検討の上、適切な業者へ委託している。	適切に行っている。	○
	建物設備備品	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)	朝礼や職員会議等で節電・省エネルギーへの意識付けを行なうとともに、省エネルギー設備への更新を順次行なっている。	エコオフィス推進プランに基づき、節電及び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	専用ファイルに一括してファイリングして事務書庫にて保管している。	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 備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	専用ファイルに一括してファイリングして事務書庫にて保管している。 新規備品登録の際には、備品の所在を確認し、適宜台帳を更新している。	適切に整備、保管している。 整理整頓している。	○
清掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	専門業者に依頼し日常および定期清掃を行なっている。職員も業務しやすい環境整備を心掛けている。	清潔に保っている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	担当職員が日々在庫確認を行ない、不足のないようにしている。	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	細かく正しいごみ分別を徹底するのに時間がかかったが、表示方法を変更する等して適切に実施できるようになった。	適切に実施している。	○
		施設周辺的美観は維持されているか	専門業者に委託し、日常的に事業所周辺の清掃を実施。中庭や花壇の整備もボランティアの協力を得て行なっている。	清掃の実施や、花壇の整備等により、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)

<ul style="list-style-type: none"> <li>・タブレット端末を活用した、動画やアプリ活用による社会ルールの学習や活動への意識付け、利用者個々に合った余暇活動の提供</li> <li>・作業工程および生産ラインの確立による生産体制の整備により、自主生産品の生産性向上</li> <li>・材料費の見直しによる、自主生産品の価格改定</li> <li>・毎週金曜日の事業所玄関前での自主生産品販売の定着および、他事業所製品の販売を通じた他事業所との連携</li> <li>・大森ふるさとの浜辺公園内カフェからの依頼による、新聞紙を利用したエコバッグ作成の新作業導入と、英字新聞の提供を受けることによる近隣地域図書館との連携強化</li> <li>・おおむすびとの連携による、外販参加回数や受注作業の増加</li> <li>・新型コロナウイルス感染防止に努めながら家族連絡会や生活班別懇談会を開催し、利用者家族と情報共有や意見交換する機会を確保</li> <li>・キャリアパスに基づいた職員育成目標の明確化のため、チェックシートを用いたOJTの進捗確認の継続</li> <li>・マニュアルを効果的に活用した業務の推進と標準化のため、各種マニュアルを改訂整備中</li> </ul>
--

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<p>【利用者サービスについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的に職員会議を行い、情報共有をし運営の向上を図っている。</li> <li>・食介マニュアルを作成し、利用者一人一人の特性を職員全体で共有できる環境を作り努めている。</li> </ul> <p>【近隣との関係について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・3つの図書館から英字新聞を提供してもらいエコバックを作るなど地域交流を積極的に行っている。</li> </ul> <p>【施設管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス対策を徹底して行っている。</li> <li>・ごみの分別をわかりやすい表示にするなどの工夫をしている。</li> </ul>
---

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

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



# 大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年6月20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	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55年3月都から移管 平成21年4月指定管理者制度の導入に伴い、大田区より指定を受ける。 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 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る。メール等、管理職複数人数で確認して漏れがないよう対応している。	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	検印後ファイリングし保管、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、コロナ発生時は、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、精神保健福祉士、介護福祉士、看護師を配置。	適切に人員配置がされている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	法人研修、施設内研修、外部研修、交換研修に参加。またコロナの状況により変更もあるが、地元消防団による救命救急講習を実施。	積極的に職員研修に参加し、資質の向上に努めている。	○
	職員は利用者の権利や意思を尊重しているか	会議時に倫理綱領・行動規範の読み合わせを行う。利用者自治会による企画運営。利用者代表委員による祭運営への参加。活動・ユニットの所属についてはアンケートを実施し意向を確認の上で決定。活動内容もユニット等での話し合い利用者の意向を反映させたユニット活動の実践。	会議時に、規範を再確認し、利用者の権利や意思を尊重している。	○
	職員のやる気を高め、施設運営に生かしているか	資格手当の充実。研修予算の確保と受講促進推進。キャリアプランの作成によるキャリアビジョンの明確化。職員の定期面談実施。	資格手当の充実や研修、キャリアプランにより、職員のやる気を高め、施設運営に生かしている。	○
運 営	各種業務計画等に基づき計画的な運営を行っているか。計画は適宜見直し等行い、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、健康、クラブの会議を毎月実施し、利用者の情報共有と活動内容の適宜評価と改善を実践した。	計画的に運営を行い、適宜見直し等を行い、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行い、透明性の高い事業運営をしているか。	家族連絡会を実施(コロナにより対面実施は年5回)。その報告書の配布。HPによる情報公開。第三者委員の設置。	第三者評価を受審し、家族連絡会を実施するなどし、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	苦情受付窓口の設置。第三者委員設置。	迅速に対応している。	○



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。利用者個別のニーズを把握し計画を立案。ユニット会議で進捗の確認。朝礼等での全体周知し、ユニットを越えて全体で支援にあたっている。	ニーズの整理表を作成し、利用者個々人に即した支援計画を立案し、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を行っているか。	適宜ユニット、ケース会議で協議し、日中活動について、提供方法や内容の評価・修正・改善を実施。また会議だけでなくユニット毎で一日の終わりにその日の反省会の時間を確保し、ユニットで日常的な話し合いの機会を設定することで、スピーディーな評価・修正・改善を実践している。	必要に応じてユニット、ケース会議を行い、利用者個々人に適した活動の提供を行っている。また、反省会を実施し、見直しもを行っている。	○
	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	理学療法士による身体のほぐし、身体機能維持の為の動作訓練。給食担当を設置して制限食や食形態への対応、給食業者を含めた会議の実施。内科相談、精神科相談の実施。健康診断、歯科検診、眼科検診の実施。看護師による毎月の体重血圧測定。	利用者の状況に合わせた適切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。	コロナの影響により萩中祭・糺谷阿波踊りは中止となったが、萩中音楽祭、選挙会場の提供や作業に使用するアルミ缶や牛乳パックの回収・町会等の法被洗濯などの機会を利用し、可能な限り地域交流・連携を継続している。コロナの情勢を見ながら、新たな地域交流・連携のあり方を職員で摸索している。	コロナ禍でも、マスクを着用できる利用者はふれんど販売に参加したり可能な範囲で地域交流を積極的に行っている。	○
	施設で提供するサービスの水準を一定に保つ工夫をしているか。	朝、夕礼時の連絡、報告。支援会議、ユニット会議の実施。会議時に倫理綱領、行動規範を確認。各種マニュアルの整備を進め、利用者個々のケア手順書も作成し、支援の標準化に取り組んでいる。また、マニュアル・手順書を活用したOJTを積極的に実施。支援員のスキルアップの為の各種研修参加の推進。	情報共有、研修参加の推進により、施設で提供するサービスの水準を一定に保つ工夫がなされている。	○
感染症対策、予防措置はされているか。	職員は常にアルコールを持ち歩き、都度消毒をしている。また、利用者は毎朝体温を測ってもらい、登園時にも体温を測っている。食事の際には、3部制に分け、職員はフェイスシールド、ガウン、手袋を着用をし徹底して感染症対策を行っている。	適切に感染症対策、予防措置を講じられている。	○	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	個人情報ファイル、USBのカギ付き棚保管。広報等写真掲載時の確認。倫理綱領の定期的な確認を実施し、職員のモラル意識の育成・強化に取り組んでいる。	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	法人のマニュアル活用。日々の朝礼・ユニット会議・支援会議・研修の機会を活用して実施。	マニュアルを整備し、個人情報保護、法令遵守されている。	○
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	事務所内に掲示。送迎時対応はバス添乗ファイルに綴じている。	マニュアルが整備され、適宜迅速に確認ができる状態となっている。	○
	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	避難訓練の実施。年一回の総合防災訓練の実施。	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	事務所内に緊急時対応マニュアルを掲示。当番制による施錠、電源等の確認。警備会社によるセキュリティ管理。非常通報装置の設置。	適切になされている。	○
	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	法人で統一されたマニュアル、施設独自で作成したマニュアルを整備されている。また、職員に周知および実践している。	マニュアルを整備し、職員にも共有している。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	保管庫による鍵保管。警備会社によるセキュリティ管理。	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)	実施している。	計画的に実施され、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しているか(建物、設備、備品)	報告している。	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)	必要な場合は区へ報告を行い実施している。	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)	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)	蛍光灯を必要最低限の本数で使用。こまめな消灯。冷暖房の適正な温度設定。	冷暖房を適正温度に設置し、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	ファイリングし保管している。	ファイリングされ、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。	ファイリングされ、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。	ファイリングされ、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	委託業者による毎日の清掃と定期清掃。職員による清掃、コロナ対策にて1日2回以上の拭き消毒実施。	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	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。	○	
施設周辺的美観は維持されているか		毎朝、職員による清掃を行っている。	職員により清掃で維持されている。	○	

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><b>工夫・改善点</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>個別支援計画…将来像も見据えて、役割や楽しみを持ちながら柔軟な視点を持ち計画を作成している。継続して個別支援計画作成前の会議、ご家族への満足度と次年度計画へのご意向のアンケートを実施している。</li> <li>身体拘束…やむを得ない身体拘束については、ご家族と同意書を交わしている。また、個別支援計画や連絡帳への記載を行っている。</li> <li>重心…今年度も新型コロナウイルスの影響で宿泊行事は実現できなかった。重心はより感染リスクに配慮した計画が求められるが、感染対策を講じながらQOL向上の支援を模索していく。感染症対策とQOL向上のバランスが課題。</li> <li>萩中祭…今年度は新型コロナウイルスの影響で中止となっている。実行委員会を通して関係機関へ中止の連絡をおこなっている。</li> <li>研修…参加した研修内容はレポート回覧による共有を主に行ってきたが、職員全体の支援力向上に直接繋がりにくいため、伝達講習や施設内研修の充実を図っていく。また、職員の受講意識の向上及び専門職としてのアイデンティティの醸成を図っていく。</li> <li>防災…月1回避難訓練を行っている。新型コロナウイルスの感染予防として移動訓練はユニット単位となっている。今後は、情勢を見ながら訓練の幅を広げていく必要がある。</li> <li>支援…各ユニット間で連携を行い、日々の支援・個別支援を行っている。</li> </ul>
---

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<p><b>【利用サービスについて】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者が楽しめる企画を立案し、QOL向上に努めている。</li> <li>利用者のニーズに合った役割を振り分け、将来のために計画を作成している。</li> </ul> <p><b>【近隣との関係】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>マスクの着用可能な利用者は近隣の飲食店でテイクアウトをし、実際に購入するなど可能な限り交流をしている。</li> </ul> <p><b>【施設関係】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設内、施設周辺を清潔に保たれている。</li> <li>消毒スプレーを常に身に付け、徹底した新型コロナウイルス感染症対策を講じている。</li> </ul>
--

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

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

# 大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年6月22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 大田幸陽会会館 1階
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	【共同生活援助】 共同生活を営む住居で相談、入浴、排せつ、食事の介助、その他日常生活上の様々な場面を通して支援を行うため。 【短期入所】 ご家族の疾病や休養等により、一時的にご家庭での介護を受けることが困難になった場合に、短期間、施設にて必要な支援を行うため。
施設の沿革	平成10年4月開設 平成18年4月指定管理者制度の導入に伴い、大田区より指定を受ける。 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。	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・報告書を事務所にて保管。	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。(緊急時FAX併用)必要に応じて、面談等実施。	日頃から連絡・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3名、3年以上の経験者が16名(常勤27名)在籍。	適切に配置されている。	○
	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	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。	職務に必要な研修を受講し、資質の向上に努めている。	○
	職員は利用者の権利や意思を尊重しているか	法人「職員倫理規程」「権利擁護規定」を常備。常勤・非常勤職員へ周知(伝言シートや周知・回覧文書)。外部研修で支援に還元している。	法人規定を常備し、職員に周知され、利用者の権利や意思を尊重している。	○
	職員のやる気を高め、施設運営に生かしているか	自己評価、自己申告書に基づき、管理者個別面談実施。専門研修や事例検討の機会を持ち、技量を発揮した後にフィードバックしている。	面談の実施、研修の機会を設け、職員のやる気を高め、施設運営に生かしている。	○
運営	各種業務計画等に基づき計画的な運営を行っているか。計画は適宜見直し等を行い、より高い成果を上げる努力をしているか。	法内化事業に向け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、運営している。	計画的な運営を行い、適宜見直しを行い、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を行い、透明性の高い事業運営をしているか。	ホームページでの情報公開、見学者(家庭、学校、他事業所等関係機関)の常時受け入れ。第三者評価は法内化後3年以内の実施予定。	ホームページで情報を公開し、透明性の高い事業運営をしている。	○

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、副施設長(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。	担当を配置し、迅速に対応している。	○
	利用者個々に即した支援計画を立案し、支援者間で共有しているか	11月より5名のグループホーム入居が決まり、個別支援計画に沿った内容を共有し支援開始。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。	個別支援計画に沿った計画を立て、支援者間で共有をしている。	○
	利用者個々に適した就労、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。	グループホーム及び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。特に短期入所の日中支援時や休日の余暇等については、コロナ対応による3密を避け、余暇活動や近場での散歩等にて対応した。	面談の実施や利用者モニタリングにより、利用者個々に適した活動の提供を行っている。	○
	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。	利用者の状況に合わせた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。	施設祭りや地域の行事がコロナ禍の為、中止になり、次年度検討となった。地域の図書館や買い物への付き添い等を必要に応じて行った。	コロナ禍で地域交流ができなかったが、地域での買い物で地域に還元している。	○
	施設で提供するサービスの水準を一定に保つ工夫をしているか。	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推進。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。	各会議を実施し、情報共有を行い施設での提供するサービスの水準を一定に保っている。	○
	感染症対策、予防措置はされているか	設備チェックと合わせて、各居室及び事務所内において、感染症対策を実施。	来訪者の検温徹底や居室前の消毒液設置など、適切な対策を講じている。	○
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。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。PCの管理もパスワード等で実施。利用者情報は、オフラインPC内で保管を行っている。	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	法人倫理規程、労務管理、虐待防止、権利擁護の周知と内外研修の実施。	マニュアルの整備・職員研修を適宜実施されている。	○
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	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。	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	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。職員による事業所内の設備確認を行い、緊急時の備えとした。	毎月1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	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の実施。	適切に管理されている。	○
	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	法人危機管理マニュアルで対応した。	利用者・職員別のマニュアル等を配備し、職員間で共有を図っている。	○



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	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。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実施。	適切になされている。	○	
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)	日常点検実施報告書を区に提出。委託業者による各種設備点検実施、記録の保管。	計画的に実施され、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しているか(建物、設備、備品)	建物、設備、備品等の破損や故障の修理、修繕対応について、随時報告の実施。	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)	小破損修理は即時対応。施設工事依頼の提出。工事の実施時は、障害福祉課へ確認実施。	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)	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。	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毎日の居室や施設内の点検時に確認。	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	マニュアルは保管庫(4階倉庫)にまとめて管理。	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。	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	備品台帳による管理と必要な場所への設置。※備品シールにより表示済み	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	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。また、職員による日常的な館内清掃の実施。	適切に実施され、清潔に保たれている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	清掃業務委託(日常清掃、床面清掃等)であるのぞみ園利用者、又は職員による消耗品の補充。	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。職員によるごみの分別やリサイクルを実施。	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	3階4階のバルコニーの清掃を適宜実施。1階建物周辺は、のぞみ園対応。(予算按分)	施設周辺的美観は維持されている。	○	

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



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

（令和3年度）

・4月より新規事業が開始され、改修工事された居住スペースや設備・什器を使い、運営しています。特にICT環境（障害者総合支援法対策システム/ほのぼのシステム）による支援業務と事務業務の一体的な運用を進めています。短期入所事業では情報共有ツール（見守りシステム/カメラや人感センサーと連動）を使い、安心安全な運営を行っています。また、事業所内の無線化により、PCの作業スペースがフリーとなり、効率的な活用を行っています。

・共同生活援助事業では、5月から体験入所を開始。8名（男性7名、女性1名）の体験利用があり、5名の男性利用者が入所されました。その後、個別支援計画を作成し、生活スキル（衣食住の基本的習慣や金銭管理等）の練習、コロナ感染症対応を取りながら、社会参加（通院付添、余暇活動等）の機会を通じて地域資源の活用を進めたり、地域移行に向けてモニタリング等を通じて検討を進めています。

・短期入所事業では、開設から3月までの期間に徐々に稼働率が上昇してきました。受入については、相談支援事業所、通所事業所、家族からの情報を集め、安心安全な利用に向けて検討を重ねました。両事業とも利用中の振り返り（グループホーム・短期入所会議、支援会議等）を行い、行動障害利用者の課題や次回利用時の課題改善を図っています。また、昨年度に続き、感染症対応や虐待防止・権利擁護に向けた内部研修の取り組みや外部研修に参加し、質の高いサービス推進の為に人材育成を行っています。感染症対応（コロナウイルス）については、ゾーニングによる濃厚接触者の対応を行い、年間8件の利用者の受入を行いました。また、緊急的受入が23件あり、家族の入院や感染症（濃厚接触）・DVでの受入が主な理由でした。

・現在グループホーム利用の保護者より、苦情申出が提出されていますが、解決に向けた話し合いを継続しています。

（今後の課題）

・地域生活支援事業の取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を行います。（地域移行に向けた関係機関連携含む）

・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みを進めます。（コロナ対応含む）

・サービス向上における事例検討の強化（専門性向上）及び人材育成推進におけるチーム支援の強化を行います。

・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更なる推進

### 4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

【利用者サービス】

・外出レクにより余暇活動を充実させ、利用者の満足のいく運営を行っている。

【近隣との関係】

・コロナ禍で交流ができていない状況である。今後、コロナが収束したら、感染症対策を講じながら交流をしていただきたい。

【施設管理について】

・清掃が隅々まで行き届いており、施設全体清潔さを維持している。

・防護服の完備、動線の確保を行い感染症対策を徹底して行っている。

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

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

## 大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年8月5日

### 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 東京都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	児童福祉法第7条第1項に基づく母子のための児童福祉施設で、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 (5744) 1273      FAX (5744) 1525

### 2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画書及び事業実績報告書等は不備がないか確認し、期日までに提出している。	適正な内容で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	施設日誌、保育日誌、学童保育日誌、心理療法日誌や支援記録等を整備、保管している。	各種業務日誌が適切に整備され、施設可能な書庫に保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	適宜連絡を取りながら連携している。	適宜連絡を取り合い、必要な調整を図っている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	資格、経験等を考慮した職員配置を行っている。	職員配置に際して、保有資格及び知識・経験を考慮していることを確認した。(現地確認にて職員の資格証を確認済み。)	○
	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)	有資格者を配置し、ローテーション勤務を実施している。	適正な人員配置を行っている。夜間は常時2人体制以上の人員を確保し、緊急時の対応に努めている。	○
	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	法人内で研修システムを構築し、過去の研修履歴も踏まえて個別の研修計画を立て、研修を行っている。	全体の研修計画のほか、担当業務や経験に応じた職員一人ひとりの研修計画を作成し、計画的に研修を実施している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	行動指針の作成やそれに基づいたマナー研修を行っている。	適切に対応されている。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	母子生活支援施設運営指針に基づき運営している。	必要に応じ区と協議・相談のうえ、公正な運営が行われている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	事業計画に基づき、計画通り実施している。	事業計画に基づき、コロナウイルス感染防止対策等実施方法を工夫して行事や地域交流活動を実施している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	規則に則って行っている。	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	入所見学時と入所後すぐに生活のしおりを用いて個別に説明している。また、適宜説明を行っている。	入所見学時・入所時等に、適切に利用者に対する説明を行っている。また、外国籍の利用者向けに多言語版(英語、中国語、タガログ語)や、全編ひらがな版を用意するなど、利用者目線に立った配慮がある。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	入退所状況を所管の生活福祉課に伝える等連携を図っている。また、関係機関にパンフレットを配布する等、普及啓発に努めている。	緊急対応も考慮しつつ、福祉事務所と必要な連携を図っている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	第三者委員、受付責任者、解決責任者を配置し、速やかな対応で問題を解決している。	事例ごとに詳細な記録をし、職員間で確実に共有しつつ解決に繋げるよう努めている。また、第三者委員制度の利用方法について入所者に周知している。	○

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	専用ホームページは適切に管理運営されているか	法人として施設の特性を考慮し、専用ホームページを管理・運営している。	適切に管理されている。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	利用者の生活課題等で連携が必要な場合は、常時連携している。通常は地域交流行事等に招待するが、コロナ禍であったため招待は行わず、四半期毎に施設状況の報告を行っている。また、オンラインでの子ども民生委員活動を通じて、地域との交流を図っている。	発行物やオンラインでの活動を通じて地域との交流を図り、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	規程に基づき個人情報記載のファイルや資料は、施錠できるロッカーやパスワードのかかったセキュリティ機能のあるパソコンにのみ保管し、管理している。	施錠可能な書庫に保管する等、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	情報管理委員会を設置し、個人情報保護、法令遵守の為にマニュアル整備を行い、職員会議や委員会の取組みの中で職員に周知している。	個人情報管理・法令遵守のためのマニュアルを整備し、適切に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	防犯・防災のマニュアルを整備し、職員会議や委員会の取組みの中で職員に周知している。	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	緊急連絡網を作成している。また、様々な事態を想定した自衛消防訓練を毎月行っている。	緊急連絡網を整備し、様々な事態を想定した自衛消防訓練を月1回実施している。(入居者を含めた夜間訓練も実施)	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	各居室に非常時用持出袋を設置している。また、夜間・休日には警備員を配置し、見守りを行っている。	適切に対応されている。備蓄一覧、消費期限管理簿の作成のほか、水害による浸水を想定した上層階への備蓄保管など、随所に防災意識と工夫が見られた。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は所定の場所にて保管し、施錠確認は二重に行っている。	適切に保管・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)	計画的に点検を行い、点検記録を保管し、管理に努めている。	日常・定期点検について計画的に実施され、点検記録が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、原因を明確にし、速やかに報告している。	協定書に基づき、適正に報告・処理されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	修繕が必要な場合は、危険がないよう速やかに対応している。	協定書に基づき、適正に報告・処理されている。	○
		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)	再委託は手順に沿って行っている。	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と行動指針に則り、省エネルギーを意識して業務を行っている。	適切に行われている。	○	
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	保管場所を決め、分類して整理している。	適切に整理・保管されている。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	保管場所を決め、分類して整理している。	適切に整理・保管されている。
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか		備品台帳に基づき整理整頓している。	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、設備、備品は清潔に保たれているか	日常及び定期清掃を実施し、各所を清潔に保っている。	日常及び定期清掃が実施され、衛生的な状態が保たれている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	日々確認し、補充している。	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	ゴミは分別している。大田区役所エコオフィス推進プランに則り、リサイクルの取組みを行っている。	適切に分別・リサイクルを行っている。	○	
	施設周辺の外観は維持されているか	日々、施設周辺の見回りを行い、清掃を行っている。	施設周辺の清掃が適切に行われ、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）

利用者との関係性構築に力を入れ、利用者一人ひとりの自己実現のために、各世帯の状況に合わせて個別性の高い支援を行っている。職員の人材育成に関するプロジェクトでは、SDGsの取組みを通して職員間の連携を強化し専門性を向上すると共に、利用者を巻き込んで、一緒になって生活の質を高めていった。法人の公益的取組みとしてフードパントリーを行い、退所者や地域の子育て世帯、生活困窮世帯への支援を充実させることができた。特に退所者に関しては、定期的に電話連絡や施設への来所があることで生活状況を把握することができ、より質の高いアフターケアを展開することができるようになっていく。日々のプログラムや行事は、新型コロナウイルスの流行状況を踏まえ感染対策を徹底した上で、個別や少人数グループで実施する等臨機応変に対応している。利用者が新型コロナウイルスに罹患した際は、自宅療養を徹底するために買い物代行を行い、感染が蔓延しないよう配慮した。引き続き危機管理体制を整え、新型コロナウイルスの流行状況に合わせた行事やプログラムの実施を検討していく。

### 4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

令和3年度については、前年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症対策を講じながら、既存の母子事業を適切に運営している。また、運営母体となる大洋社が新たに開始した「お福分けフードパントリー（食支援）」事業をきっかけに、施設退所者が近況報告や相談のために来所するなど、地域のなかで「世帯の成長を切れ目なく見守る、実家のような存在」となっている。以上より、令和3年度における施設の管理運営状況においては、総合的に良好であると判断する。今後も引き続き、母子の健康で明るい生活の援助及び自立に向けた支援の提供に努められたい。

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

## 大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年8月5日

### 1 施設概要

施設名	大田区立ひまわり苑		
所在地	東京都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	東京都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	児童福祉法第7条第1項に基づく母子のための児童福祉施設で、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	FAX 03 (5744)1525

### 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	事業計画及び事業実績報告書等は不備がないか確認し、期日までに提出している。	適正な内容で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	施設日誌、保育日誌、学童保育日誌、心理士の業務日誌、支援記録等を整備し、保管している。	各種業務日誌が適切に整備され、施錠可能な書庫に保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	適宜連絡を取りながら連携している。	適宜連絡を取り合い、必要な調整を図っている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	資格、経験等を考慮し、職員配置を行っている。	職員配置に際して、保有資格及び知識・経験を考慮していることを確認した。(現地確認にて職員の資格証を確認済み。)	○
	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)	有資格者を配置し、ローテーション勤務を実施している。	適正な人員配置を行っている。夜間は常時2人体制以上の人員を確保し、緊急時の対応に努めている。	○
	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	過去の研修履歴や担当業務、資格、経験を踏まえて、個別の研修計画を立て、研修を行っている。	全体の研修計画のほか、担当業務や経験に応じた職員一人ひとりの研修計画を作成し、計画的に研修を実施している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	行動指針の作成や接客研修の実施等、人材育成に力を入れている。	適切に対応されている。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	母子生活支援施設運営指針に基づき運営している。	必要に応じ区と協議・相談のうえ、公正な運営が行われている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	事業計画に基づき、計画通り実施している。	事業計画に基づき、コロナウイルス感染防止対策等実施方法を工夫して行事や地域交流活動を実施している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	規則に則って行っている。	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	入所見学時と入所後すぐに施設利用方法等を記載した「生活のしおり」を用いて個別に説明している。また、適宜説明を行っている。	入所見学時・入所時等に、適切に利用者に対する説明を行っている。また、外国籍の利用者向けに多言語版(英語、中国語、タガログ語)や、全編ひらがな版を用意するなど、利用者目線に立った配慮がある。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	入退所状況を所管の生活福祉課に伝える等連携を図っている。	緊急対応も考慮しつつ、福祉事務所と必要な連携を図っている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	第三者委員、受付責任者、解決責任者を配置し、速やかな対応で問題を解決している。	事例ごとに詳細な記録をし、職員間で確実に共有しつつ解決に繋げるよう努めている。また、第三者委員制度の利用方法について入所者に周知している。	○



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	専用ホームページは適切に管理運営されているか	法人として施設の特性を考慮し、専用ホームページを管理・運営している。	適切に管理されている。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	施設内行事への招待がコロナ禍で難しい為、ひまわり苑の様子や利用者、職員の想いなどをまとめた「ひまわり通信」を発行し、自治会、保育園、小学校等地域関係機関へ配布。オンラインでの子ども民生委員活動を通じて、地域との交流を図る。	発行物やオンラインでの活動を通じて地域との交流を図り、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	規程に基づき個人情報記載のファイルや資料は、施錠できるロッカーやパスワードのかかったセキュリティ機能のあるパソコンにのみ保管し、管理している。	施錠可能な書庫に保管する等、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	情報管理委員会で個人情報保護、法令遵守の為のマニュアル整備を行い、職員会議や委員会の取組みの中で職員に周知している。	個人情報管理・法令遵守のためのマニュアルを整備し、適切に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	防犯・防災のマニュアルを整備し、職員会議や委員会の取組みの中で職員に周知している。	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	緊急連絡網を作成している。また、様々な事態を想定した自衛消防訓練を毎月行っている。	緊急連絡網を整備し、様々な事態を想定した自衛消防訓練を月1回実施している。(入居者を含めた夜間訓練も実施)	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	各居室に非常時用持出袋を設置している。また、夜間・休日には警備員を配置し、見守りを行っている。	適切に対応されている。備蓄一覧、消費期限管理簿の作成のほか、水害による浸水を想定した上層階への備蓄保管など、随所に防災意識と工夫が見られた。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は所定の場所に保管し、施錠確認は二重に行っている。	適切に保管・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)	計画的に点検を行い、点検記録を保管し、管理に努めている。	日常・定期点検について計画的に実施され、点検記録が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、原因を明確にし、速やかに報告している。	協定書に基づき、適正に報告・処理されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	修繕が必要な場合は、危険がないよう速やかに対応している。	協定書に基づき、適正に報告・処理されている。	○
		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)	再委託は手順に沿って行っている。	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と行動指針に則り、省エネルギーを意識して業務を行っている。	適切に行われている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	保管場所を決め、分類して整理している。	適切に整理・保管されている。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	保管場所を決め、分類して整理している。	適切に整理・保管されている。
備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳に基づき整理整頓している。		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、設備、備品は清潔に保たれているか	日常及び定期清掃を実施し、各所を清潔に保っている。	日常及び定期清掃が実施され、衛生的な状態が保たれている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	日々確認し、補充している。	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	ゴミは分別している。大田区役所エコオフィス推進プランに則り、リサイクルの取組みを行っている。	適切に分別・リサイクルを行っている。	○	
	施設周辺的美観は維持されているか	日々、施設周辺の見回りを行い、清掃を行っている。	施設周辺の清掃が適切に行われ、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)

新型コロナウイルス感染症対策を取りながら、利用者の自己決定を重視した支援を目指し、職員間で支援計画の方向性を確認し、「母子」の状況にあった自立支援を行っている。  
 キャリア段位制度を活用し、専門性の向上を図り、職員個々に合わせた研修プログラム行うなど、人材育成に力を入れている。  
 施設の新型コロナウイルス感染症予防、拡大防止として①施設内全体の消毒の徹底、マスク着用、換気の徹底、手洗い手指消毒 ②利用者、職員の体調管理の徹底 ③3密の回避 ④行事、プログラムの感染対策を徹底しての開催 ⑤新型コロナウイルス感染症BCPの活用。今後も、新型コロナウイルス感染症対策について更に職員の理解を深め、全職員が危機管理能力、対応力を更に高めていく。新型コロナウイルス感染防止を行いながら公益的取組み「れいんぼう」「JOY」「ままれいんぼう」を少人数制や体験プログラムをオンラインで開催し、退所後も切れ目のない支援を行った。また、新たに「子ども虹の架け橋プロジェクト」を開始し、食材提供などの食支援を通じたアフターケアにも力を入れた。

#### 4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

令和3年度については、前年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症対策を講じながら、既存の母子事業を適切に運営している。また、運営母体となる大洋社が新たに開始した「お福分けフードパントリー（食支援）」事業をきっかけに、施設退所者が近況報告や相談のために来所するなど、地域のなかで「世帯の成長を切れ目なく見守る、実家のような存在」となっている。以上より、令和3年度における施設の管理運営状況においては、総合的に良好であると判断する。今後も引き続き、母子の健康で明るい生活の援助及び自立に向けた支援の提供に努められたい。

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

# 大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年2月18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	平成29年4月～令和4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	区の所管課と定期的な協議や個別の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、施設保全要員3名の計7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。令和3年度については全職員が上級救命講習を受講しております。	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(職員数・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			職員は制服を着用し、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。
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	該当しません。	(住宅管理業務については、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。)	—

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	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ことも実施しています。	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	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ことを理解し、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	集会室の地域利用や植栽剪定・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周知をするなどにより、周辺地域との関係は良好です。	集会室の地域利用や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を遵守し、鍵付きキャビネット等で管理するなど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。	○	
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る。	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。(個人情報を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み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。	○

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	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)

<ul style="list-style-type: none"> <li>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ておくことで、センター内で情報共有し、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強化しました。</li> <li>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て、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。</li> <li>新型コロナウイルス対策として、管理センター職員の毎日の検温、マスク着用、事務機器等の消毒作業を実施いたしました。また、募集パンフレット案内時はアクリル板を設置し感染対策を実施いたしました。</li> <li>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」などに関する研修会を実施しております。</li> <li>弊社技術部門の訪問を積極的に行い、修繕計画を中心とした工事管理を行いました。</li> </ul>
--

### 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"> <li>指定管理5年目となる令和3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。</li> <li>新型コロナウイルス感染症拡大に伴い社会情勢が大きく変化する中で、臨機応変に柔軟な対応を、丁寧かつ適切に行ったと評価する。</li> <li>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。</li> <li>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、地震・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。</li> <li>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。</li> </ul>
---

### 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、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、当該施設を適正に運営できる状況であるものと判断する。</p>
--



## 大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年2月18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	平成29年4月～令和4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2団地78戸の計171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	区の所管課と定期的な協議や個別の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、施設保全要員3名の計7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。令和3年度については全職員が上級救命講習を受講しております。	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(職員数・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	職員は制服を着用し、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、適切かつ丁寧な接遇が行われている。
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	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	該当しません。	(住宅管理業務については、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。)	—

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	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ことも実施しています。	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。	空きが出た住戸に対し、次の入居者への事務処理が迅速かつ適切に行えている。	○	
	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ことを理解し、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	集会室の地域利用や植栽剪定・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周知をするなどにより、周辺地域との関係は良好です。	集会室の地域利用や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	個人情報と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を遵守し、鍵付きキャビネット等で管理するなど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。	○	
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る。	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。(個人情報に係る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み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。	○

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	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。)	—
	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか			—
清掃	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	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。	○
	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。	○
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	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。	○
	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	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)

<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス対策として、管理センター職員の毎日の検温、マスク着用、事務機器等の消毒作業を実施いたしました。</li> <li>各住宅共用部の放置物の撤去を実施いたしました。</li> <li>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」などに関する研修会を実施しております。</li> <li>借上型区民住宅の建物の不都合の発生については、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。</li> <li>借上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。</li> </ul>
---

### 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"> <li>指定管理5年目となる令和3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。</li> <li>新型コロナウイルス感染症拡大に伴い社会情勢が大きく変化する中で、臨機応変に柔軟な対応を、丁寧かつ適切に行ったと評価する。</li> <li>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、地震・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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
--

### 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、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、当該施設を適正に運営できる状況であるものと判断する。</p>
---

## 大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年3月1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	平成29年4月～令和4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、安全を第一に考え円滑に運営できるよう経験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。	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、気持ちの良いあいさつ・言葉遣いを常に意識し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。)	○
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	新型コロナウイルスの影響により中止した事業もありましたが、感染拡大防止対策をとりながら事業計画に基づき実施しました。	新型コロナウイルス感染対策を行いながら自主事業の運営をした。(事業報告書で確認。)	△
	使用料等の会計管理は適切か	本社へ会計報告を日々行い、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	施設内の掲示やホームページおよび口頭で丁寧に説明しています。	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。)	○



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	チラシ内容を工夫したり積極的な声かけにより、一般利用者・自主事業の稼働率向上に取り組んでいます。	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	担当課・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	利用者にわかりやすいようタイミングおよびお客様の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、ゆいっつ等周辺施設のご案内も行い、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	個人情報適正に管理されているか	情報管理の社内研修を年2回実施しています。必ず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	コンプライアンス遵守の社内研修を年2回実施し、マニュアルを本社にて整備しています。現場にも周知を行っております。	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キャビネットの定位置に整備しており、職場内に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	職員の待機室に避難経路図および緊急時連絡体制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	定期的および臨時の巡回によりチェックシートを活用しファイリングしています。	営業時間中は職員が巡回、営業時間外は機械整備を実施し、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	営業時間中に常時、鍵のチェックを行い施錠管理を実施しています。	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 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、記録をキャビネットに項目別に保管しています。	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)	安全を第一に考え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)	職員・スタッフからの報告を基に日々点検し、臨機応変に対応しています。	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)	区内業者や専門業者と契約を取り交わし再委託しています。	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)	プール未使用時は細目に消灯、エアコンの温度設定を考慮しています。再生紙の活用など適切に実施しています。	光熱水費の削減に努めている。(月次報告書で確認。)	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイリングにより整備・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	ファイリングにより整備・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	備品シールを貼付し台帳に保管し整理しています。	定期的に確認を行っている。	○



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
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	常に清潔に保つよう職員・清掃スタッフで日々行っています。	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	清掃スタッフが毎日の清掃時に点検を行い常に補充しています。	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	スタッフ全員に周知徹底し常に分別・リサイクルに取り組んでいます。	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)

新型コロナ感染拡大防止のため、前年度に続き令和3年度も事前予約制による完全入替制で営業を行いました。感染拡大が続くなか、安心して水泳場を利用していただけるよう、入場前の検温や消毒、各部営業終了後の施設の消毒や換気を徹底しました。自主事業では、利用者サービスの向上や利用者の健康増進を図るため、感染対策を講じながら幅広い年齢層やニーズに対応した事業を実施しました。プールの自主事業は団体利用日(水曜・金曜)の空いているコースに実施し、個人利用日のコース数・利用定員数を減らすことなく営業することができました。スタジオ教室では、マスク着用下では、運動に慣れていない方は身体への負担が大きいことから、運動強度の高い「ボクシングエクササイズ」から運動強度の低い「リフレッシュヨガ」に変更し、利用者の安全に努めました。今後も感染状況に応じて臨機応変に対応できるよう大田区公園課や本社と連携を取り、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の感染拡大に伴う、緊急事態宣言が発出され、令和3年4月25日から5月31日まで休場を行った。また、二年ぶりとなる夏季プールを完全予約制とし、入場制限を設け、4部(2時間制)入れ替えで密を避ける営業を行った。さらに、入場口にサーマルカメラの設置や更衣室に二酸化炭素濃度計を配備し、管内の消毒作業を周知徹底し、利用者の安全第一に取り組んだ。自主事業では、新型コロナウイルス感染拡大を考慮し、東京オリ・パラに関連する事業を縮小・中止したが、幅広い年齢層への事業は、年間を通して執行された。施設管理では、老朽化する機械設備や電気設備などの日常・定期点検を実施し、区と十分調整して予防的修繕を図り支障なく運営が図れた。総合的に新型コロナウイルスのクラスターや利用者の事故もなく運営がなされた。

### 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3年度
自己評価実施日	令和4年3月1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 昌
	住所 東京都江東区大島1-9-8
指定期間	平成29年4月～令和4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)	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	事業計画書及び事業実績報告書等の内容に不備はなく、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し、鍵付きの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	担当課と電話連絡や打ち合わせを行い、綿密な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(監視・受付・指導)に知識・経験をもった職員を計画に基づき配置しています。	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)	施設の安全とコロナの感染対策に、最大限発揮できる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	事業計画内の訓練計画に沿って接客・接遇研修や消防避難訓練などを行い、資質の向上に取り組んでいます。	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、清潔感のある身だしなみで適切に接客を行っています。	社内規定のユニフォームを着用し、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	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	コロナの制限がある中での運営だったので、中止にせざるを得ない事業もありましたが、要望があった大人の体操教室を新規に開催しました。	新型コロナウイルス感染対策を行いながら自主事業の見直しを行った。(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本社と連携し、適切に行っています。	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	利用案内やお知らせ等はパンフレットやHP、館内掲示等を用いて明確に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適宜確認。)	○

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	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	館内のご意見箱やアンケート、ホームページからの問い合わせ等を用い、利用者の意見を吸い上げ、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	利用者等からのクレームがあった場合は、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	専用ホームページは、定期的に情報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	施設の周辺でのゴミ拾いボランティアを休館日を利用して実施し、施設の周辺地域と良好な関係を築けています。	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	個人情報適正に管理されているか	個人情報は鍵付きの書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、個人情報保護研修を実施しています。	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。(訪問時にマニュアルを確認、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	施設に合った防犯・防災マニュアルを適切に整備し、定期的に朝礼時等に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	田園調布消防署にアドバイスを頂き、避難誘導等の訓練を計画的に行っています。	緊急時連絡体制表が整備されている。また、定期的に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	施設内外を定期的に巡回・点検を行っています。また、防火・防災管理者を選任し適切に管理を行っています。	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	鍵の保管については、定期的に責任者が確認し、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、点検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、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)	維持保全の事前報告書を提出し、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。	○
	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)	事前に担当課と協議し、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、契約手順に沿って適切に行っています。	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)	照明の間引きや室温水温管理など、利用者に支障をきたさないよう省エネルギーの取組みを行っています。	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	機器の取扱説明書等は書庫で保管し、適切に整備を行っています。	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	機器の取扱説明書等は書庫で保管し、適切に整備を行っています。	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、定期的に整理整頓をしています。	定期的に確認を行っている。	○	

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
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適切に実施し、施設、設備、備品を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	消耗品は在庫を倉庫で保管し、巡回点検時に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	適切にごみの分別やリサイクルが行われており、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。)	○
	施設周辺的美観は維持されているか	定期的に施設周辺の清掃やゴミ拾いを行い、公園内や施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)

今年度も新型コロナウイルスの感染対策のため、利用制限がある中での営業でした。前年度に比べ制限は緩和されていますが、思うように施設運営を行えない一年となりました。担当課との協議の上、夏季期間については4部入替制から終日公開を提案し、区民の利便性の向上を図りました。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、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し、プール利用後にロッカーの消毒を行っています。自主事業は赤字になっていた事業を廃止し、制限がある中でも収益が出るよう努めました。事業内容についても要望があった大人の体操教室を新規に開催しました。子どもの水泳教室については先着順で100人以上のキャンセル待ちがあった教室を抽選方式に変更し多くの人に受講機会を提供しました。利用者数はコロナ前に比べると温水期間は3割減、夏季期間は7割減となりましたが、前年度に比べると入場者数は2割増となりました。来年度は引き続き新型コロナウイルス感染対策を行いつつ、制限がある中でも利用者様に満足いく運営を心がけていきたいと思えます。

### 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の感染拡大に伴う、緊急事態宣言が発出され、令和3年4月25日から5月31日まで休場を行った。二年ぶりとなる夏季プールは完全予約制とし、入場制限を設けて入場時間差(30分毎)での2時間入れ替え制で利用者の密を避ける営業を行った。また、東調布公園水泳場は、合流改善貯留施設整備の工事用地の影響により、屋内プールのみの運営を行った。自主事業では、新型コロナウイルス感染拡大防止を考慮し、親子リトミックなどの事業の見直しを行い、利用者要望から新規にピラティスや筋膜リリース事業を行った。総合的に新型コロナウイルスのクラスターや利用者の事故もなく運営がなされた。

### 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、2社とも令和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3年度
自己評価実施日	令和4年3月1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	平成29年4月～令和4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)	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	電話連絡や打ち合わせなどによる調整も十分行っています。	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により、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)	お客様の動き、人数に合わせ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、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	コロナの影響により中止していた自主事業を感染対策を講じ再開しました。コロナの影響により再開出来なかった自主事業は高齢者向け介護予防、オリンピックによるスペシャルイベント等です。	新型コロナウイルス感染対策を行いながら自主事業の運営をした。(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し、適切に行なっています。	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	ポスターや案内看板、場内放送等を適材適所で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。)	○



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、新規利用者を増やしたことから一般利用の稼働率への向上がみられた。	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、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。	随時、新規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	町会による、消防訓練などの連絡調整を図り、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、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行い、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	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、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)	修繕が必要な箇所の対応は報告を含め速やかに行っています。	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)	修繕が必要な箇所の対応は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)	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。	水温・室温などを維持しつつ、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	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、適切に管理しています。	定期的に確認を行っている。	○

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
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・消毒作業等を行い、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。)	○
	施設周辺的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)

・コロナ対策を講じながら自主事業の水泳教室やアクアピクス、屋外で行うノルディックウォーキングなどを再開し、利用者アンケートでは指導内容について満足いただくご意見があった。  
 ・コロナ対策で人数の制限・予約制・検温等ホームページや電話・窓口等で分かりやすく掲示・説明し、来場時もお客様の混乱が起きないように密をさけた入場導線を工夫した。  
 ・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その他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)

新型コロナウイルスの感染拡大に伴う、緊急事態宣言が発出され、令和3年4月25日から5月31日まで休場を行った。また、二年ぶりとなる夏季プールを完全予約制とし、入場制限を設け、4部(2時間制)入れ替え制を行い、更衣室には二酸化炭素濃度計を配備し、管内の消毒作業を周知徹底し、利用者の安全対策に取り組んだ。  
 自主事業では、新型コロナウイルス感染拡大防止を図りながら、子ども水泳教室を継続し、利用者から高い評価のアンケート結果報告を受けた。コロナ禍により、利用者が少ない時には、職員同士での訓練や外部研修を受講し、個人の能力向上に努めていた。  
 総合的に新型コロナウイルスのクラスターや利用者の事故もなく施設運営がなされた。

### 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。

# 大田区指定管理者セルフモニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年5月31日

## 1 施設概要

施設名	大田区立大森南図書館		
所在地	大田区大森南一丁目17番7号		
指定管理者	名称	テルウェル東日本株式会社	
	代表者	谷 誠	
	住所	東京都渋谷区千駄ヶ谷五丁目14番9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。		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

## 2 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	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。	期日までに提出されており、記入漏れはない。	○
	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。	業務日誌等が適切に整備、保管されていた。	○
	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	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。	区との連絡はメールやグループウェアを活用し適切に行っている。館内では連絡ノートや、出勤に合わせた朝会等で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	R3年度現在の司書率 56%【18名中10名】	任意の日を選び調査し、適正配置を確認した。司書資格を有する責任者を常時配置し、運営の基準を満たしている。	○
	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。	出勤状況を確認し、適切に配置されていることを確認した。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	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。	修理・装備などテーマを絞った業務研修や、情報セキュリティ研修、LGBT・ハンセン病研修などを行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	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。	適切である。共通のエプロン着用により利用者から判別しやすい。書架整理を行いながら、利用者への声掛けを行っている。	○
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。	利用団体、利用目的に問題はなく公正な利用がなされていた。	○
	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。	自主運営事業は計画どおり運営され、事前の企画書提出・事後の結果報告もきちんとされている。	○

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	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。	適切に整備されている。	○	
	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。	書架案内図等が分かり易く掲示している。	○	
	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、展示内容補充などを情報提供し向上に努めている。	図書館だより、CDだよりなどの館報を発行している。 また、包括支援センターや出張所などにも働きかけ地元へのPR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。	クレームの一次対応は全職員が行える体制にしており、責任者への報告も適切に行っている。クレーム事例は回覧等で職員に周知し、情報を共有している。	○	
	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。	地域とは良好な関係を維持している。	○	
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、シュレッダーにより処理している。	施錠できるキャビネットに保管され、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」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。	月2回の情報セキュリティ研修を実施し、日常の注意喚起等も積極的に行われている。	○	
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	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。	地震など各種災害時のマニュアルが整備され、各職員に配布・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	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処置がスムーズにできる体制の強化に努めている。	職員の安否確認システムを導入し、災害時の迅速な体制確保を可能とするよう努めている。避難訓練では消火訓練、AED操作訓練を行っている。	○	
	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。	1時間毎にチェック表を用い館内外の見回りをしている。緊急時に誰でも通報できるよう、複数か所に緊急連絡先を掲示するなど、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	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。	キーボックスを目視で確認したが、鍵は適切に保管されている。閉館の際は、チェック表を用いて確認しており、漏れなく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)	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。	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録は整備・保管されているのを確認した。	○
	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)	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。	速やかに大田図書館担当者に報告している。	○	



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	
施設管理	共通	修繕等が適切におこなわれているか(建物、設備、備品)	修繕が必要となった場合は、速やかに修繕、取替え等を行っている。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。	トイレの更新や床面の張替えなど、適切に修繕を行っている。また、整備・修繕・事故・故障等の履歴は整備保管されている。	○
	建物設備備品	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ことを、確認した。	○
		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。	コロナ対策で窓を開けているが、温度計を設置し適温管理を行っている。トイレ等不在時消灯を励行しており、職員間でも習慣化し実施できている。	○
	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。	機器の取扱説明書等が事務室に整備・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。	機器の取扱説明書等が事務室に整備・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	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。	○	
	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。	洗面所等の消耗品が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、適切な処理を行っている。用紙の再利用を行うなど削減するよう心掛けている。	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。	○	
	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。	建物の外側、駐輪場を確認したが、美観は維持されている。自転車も整理されている。	○	

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)

コロナ禍ということもあり、令和3年度も図書館でのイベントができなかったが、来館した利用者がほしい情報を提供できるよう努め、また興味を引くような展示づくりに努めた。アクリル板の設置や椅子の間引き、換気等の感染対策にも十分に考慮しながら、コロナ禍においても子どもにも大人にも居心地のよい図書館づくりに努めている。

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

- 施設は古いですが、積極的に修繕に取り組むなど、常に問題意識をもって施設運営に取り組んでいる。
- テーマを絞った業務研修の実施や外部の研修にも積極的に参加し、職員の資質向上に努めている。人権課題研修では、ハンセン病についての受講内容をまとめ、パネル展示につなげている。
- コロナ対応として閲覧室、CD視聴利用者については検温を実施、また手指消毒機を3箇所設置し、常に取り組みを行っている。
- 近隣の大森東図書館に、「図書館だより」や「CDだより」の広報誌を置かせてもらうなどをして、図書館の周知を積極的に行っている。
- お話会などの児童イベント、図書館を使った調べる学習コンクールなど児童サービスに積極的に取り組んでいる。



## 5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者から提出された資料に基づき、公認会計士による安全性、収益性等について審査を行った結果、財務状況は良好であった。よって、財政面からは適正な施設運営ができる状況にあると判断する。

## 6 労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による指定管理者から提出された書類及び施設訪問審査の結果、労働条件、書類等の管理状況については良好であった。今後も適正な労働環境を確保し、施設運営ができると判断する。(審査項目:労働基準法26項目、労働安全衛生法12項目、社会保険・労働保険8項目、労務管理14項目)

## 大田区指定管理者セルフモニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年6月1日

### 1 施設概要

施設名	大田区立大森東図書館		
所在地	大田区大森東一丁目31番3-104号		
指定管理者	名称	株式会社ヴィアックス	
	代表者	小川 巧次	
	住所	東京都中野区弥生町二丁目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		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

### 2 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	提出書類は期日より早めに作成し、内容に不備がないことを確認した上で提出している。	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	年度別にファイリングし保管している。	各種業務日誌等は、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	必要に応じて区と本社管理担当者へ速やかに報告・相談を行うようにしている。	区とは電話やメール等を利用して十分な連絡がなされている。	○
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3年度の司書率73.3% 【15名中11名】(2022年3月現在)	必要な知識・経験をもっ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)	繁忙の時間帯に合わせて迅速に業務が処理できるような人員配置を行い、行事などに合わせて曜日ごとに細かく調整をしている。	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。	○
	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	館内整理日には業務理解度を高めるために各種内部研修を行っている。またオンラインで参加できる外部研修にも参加している。	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、身だしなみに気を付けている。接遇については親しみやすい接遇(笑顔・挨拶・分かりやすい説明)を心がけている。	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	閲覧席や利用者用PC、視聴席などはルールを守って利用してもらっている。	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	集客を伴う自主事業は実施を見合わせているが、「読書ビンゴ」や「おやつ総選挙」など利用者参加型の行事を中心に実施している。	新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から集客を伴う自主事業は見合わせた。展示等にて工夫をしながら自主事業は行われた。	○
	使用料等の会計管理は適切か	コピー料金は毎朝回収し、責任者が金額・使用枚数を確認して日報に記載している。	コピー料金は帳簿も含め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	一般フロアには書架図を掲示し、児童室には本の並び方などを説明したポップを追加掲示している。自動返却機や自動貸出機も目立つように案内を行っている。	施設の利用方法は分かりやすく、掲示等されている。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	苦情やご意見を受けた場合は、内部ファイルに記録し、朝礼・中礼で全員に共有し、同じような苦情を繰り返し受けないように対応策を取っている。館内整理日には前月にあった他館の事例を皆で話し合い、対策を相談している。	クレームには利用者の意見をよく聴取して適切に対応・共有し、同一のクレームが発生しないよう努力している。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	地域センター、児童館、包括支援センター、文化センターとは近いため、なにかあればすぐに情報共有している。	施設の周辺地域とは、良好な関係を継続している。	○	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	個人情報を含む資料は鍵がかか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処理している。	個人情報の書類は、鍵のかかるキャビネットに収納されており、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	全員が個人情報保護に関する研修を毎年受講している。受講後には理解度テストを受け、提出している。	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	危機管理対策マニュアルを整備し、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	複合施設内の自衛消防組織を組織している。図書館独自でも消防避難訓練を行い、災害発生時の各人の役割・動き方を訓練している。	緊急時の初動連絡体制は整備されている。例年は複合施設内で合同で訓練をしており、令和3年度は図書館独自でも訓練を行った。	○	
	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挨拶を行う事で犯罪抑止となるよう心掛けている。責任者による30分ごとの巡回で館内秩序の維持に努めている。不審な動きがあれば責任者間で共有を行っている。救急用品なども準備している。	館内を巡回するなど、館内秩序の維持に努めている。救急用品などの災害対策準備品も用意されている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵の管理表を作成し、鍵を管理している。閉館時の施錠は職員による施錠後、責任者が施錠の最終確認を行っている。	適切に保管し、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)	各種点検の記録は過去の分も含め、ファイリングし保管している。	適切に保管している。	○
		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)	大田区の指定管理者担当と本社管理担当に速やかに報告している。	速やかに大田図書館へ報告している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	必要に応じて適切な修繕を行っている。	適切に修繕を行っている。	○
		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)	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)	空調機の温度設定と館内の照明については季節・天候により適切に調整している。	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	取扱説明書をファイリングし、適切に保管している。	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	取扱説明書をファイリングし、適切に保管している。	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	備品台帳に基づき毎年備品の確認を行っている。確認しやすいように配置場所を追記し管理している。		備品台帳に基づき適切に管理されている。	○	

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	清掃業者とは情報共有を行い、日常及び定期清掃を適切に行う事で館内の環境を維持している。	日常及び定期清掃は適切に実施され、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	こまめに補充し対応している。手指消毒剤の補充にも注意を払っている。	清潔かつ適切に管理し、消耗品も補充されている。	○
	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、ミックスペーパーと種類ごとにゴミ箱を設置し、古新聞は福祉園に提供し全体の廃棄量の減量に努めている。	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	清掃業者と日々状況を共有しながら館外の環境を保っている。	施設周辺の美観は維持されている。	○

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

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

<ul style="list-style-type: none"> <li>・図書館業務の基本を大切に、書架整理や予約回送の迅速・正確な実施などに力を入れている。</li> <li>・毎月多種多様な特集展示を行い、つい手に取ってしまうようなディスプレイの工夫をし、貸出の利用促進に努めている。</li> <li>・カウンターでは笑顔で声かけ挨拶を行い、30分ごとの巡回で犯罪抑止に努めている。</li> <li>・利用者の安全のため、書架の最上段には配架しないなど高齢者や児童に優しい書架づくりを進めている。</li> <li>・レファレンスを利用する利用者が多く、レファレンス記録をこまめに取り、データベースへの入力も随時行っている。</li> <li>・おはなし会には特に力を入れ、以前より参加者を増やしている。(定例おはなし会、おひざにだっこのおはなし会、おはなし工作会、保育園来館おはなし会、保育園出張おはなし会)</li> <li>・コロナ禍で集客を伴う行事を避け、利用者参加型の自主事業を多く実施するように努めている。(おやつ総選挙、読書ビンゴ、ハッピーブックセットなど)</li> <li>・児童館や地域包括支援センター、地域センター、福祉園、など近隣施設との連携に努めている。(児童館での展示、認知症サポーター養成講座の実施、出張おはなし会の実施など)</li> <li>・定期的に図書館だより(一般向け・YA向けの2種)を発行することで利用者へサービスの告知や新しいイベントの告知を行っている。</li> <li>・令和4年度は40周年を迎えるため、一年間を通して様々な行事を計画している。(児童館や中学校とも連携)</li> </ul>
---

### 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"> <li>・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。</li> <li>・館内は書架図を掲示するなど、利用者にわかりやすい形となっている。</li> <li>・利用者からのレファレンスについて、職員間で情報共有できるように努めている。</li> <li>・おはなし会については、これまで以上に力を入れており、利用者から好評である。</li> <li>・利用者に興味をもってもらえるよう、毎月様々な展示を行い、利用促進に努めている。</li> <li>・施設は老朽化しているが、必要に応じて適切に修繕を行っている。</li> </ul>
---

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

<p>指定管理者から提出された資料に基づき、公認会計士による安全性、収益性等について審査を行った結果、財務状況は良好であった。よって、財政面からは適正な施設運営が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指定管理者から提出された書類及び施設訪問審査の結果、労働条件、書類等の管理状況については良好であった。今後も適正な労働環境を確保し、施設運営ができると判断する。(審査項目:労働基準法26項目、労働安全衛生法12項目、社会保険・労働保険8項目、労務管理14項目)</p>
---

# 大田区指定管理者セルフモニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年5月29日

## 1 施設概要

施設名	大田区立大森西図書館		
所在地	大田区大森西五丁目2番13号		
指定管理者	名称	株式会社ヴィアックス	
	代表者	小川 巧次	
	住所	東京都中野区弥生町二丁目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		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

## 2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画書及び報告書等を図書館で作成の上、本社チェックを受け、期日前に提出している。	事業計画書、事業実績報告書等は、期日までに提出されている。内容についても不備な点はない。	○
	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。	各種業務日誌等は、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	サイボウズ・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。	連絡ノート、朝会、休館日ミーティング、責任者会議、責任者ノート等を活用し連絡、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	適正に配置している。 令和3年度の司書率52.6% 【19名中10名】	司書率は管理運営上の基準を満たしている。	○
	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、業務に当たっている。	任意の3日間を抽出し、司書を含む職員の配置状況を調査し、事前の人員計画に基づきローテーション表を作成していることと、常に司書、責任者を配置しているのを確認した。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	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3年度は館内整理日に9回の研修を実施した。	研修資料を確認し、適切な内容の研修を実施している。	○
	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。	ハッキリとした声であいさつをしていて印象が良い。	○
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。	適切に利用されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	コロナ感染防止のため、中止した事業もあったが、七夕イベント・児童スタンプラリー2回・大人スタンプラリー1回等、それ以外は計画通り実施した。	年間計画書、自主事業企画書を調査。新型コロナウイルス感染症対策を行いつつ実施している適切な内容である。	○
	使用料等の会計管理は適切か	多目的室使用料・利用者コピー使用料金ともに責任者が適切に管理している。	収支報告書を確認した。適切に処理されている。	○



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	利用案内の掲示・書架案内図を複数掲示している。	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	企画展示を3か所から5か所に増やし、お便りや掲示でも、おすすめの本の紹介を行った。利用者へのこまめな情報発信を行った結果、貸出数増加に繋がっている。	貸し出し数の増加につながっており有効である。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	内容を適切に把握し、改善できるものはすぐに対応している。職員間でも情報共有を行い再発防止に努めている。	苦情に対し適切に対処している。また職員で事例を共有し同様のクレームの再発を防止している。	○	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	個人情報に関わる書類は鍵のかかるキャビネットに保管している。また、期限が経過した資料はシュレッダー処理をし適切に管理している。	保管場所等を調査し適切に格納されており、個人情報事故防止も適切に行っている。	○	
	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	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。	館内での研修のみでなく指定管理者内で行う研修にも参加している。	○	
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	本社独自のマニュアルに加え、当館独自のマニュアルも作成し、ミーティングで周知している。	防犯、防災マニュアルを調査し適切な内容であることを確認した。	○	
	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	近隣消防署の指導のもと、避難訓練を実施した。	救急用品、毛布、ラジオ等の防災物品も適切に準備されている。	○	
	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。	複数対応を行うことを徹底している。	○	
	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。	保管場所を調査、適切に保管されている。	○	
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)	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。	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。	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3年度修繕箇所】 ・多目的室トイレ入口ドアの修繕 ・パッケージエアコン修理 ・2階手洗い器排水トラップ交換 ・屋上空調室外機配管補修 ・排気孔修理補修	適切に行っている。	○
		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)	再委託業者と連携を行い、適切な管理を行っている。	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)	冷暖房等、館内温度を確認しつつ調整を行っている。	エアコンの温度調節をこまめに行う等省エネ意識を持って取り組んでいる。	○	
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	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。	○
		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	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。	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	年間計画に基づき適切に実施している。	清潔に保たれている。	○

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	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。	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。	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	清掃業者と連携し、美観の維持に努めている。	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)

・接遇・カウンター研修を実施し、スタッフの資質向上を図り、より質の高い利用者サービスの拡充を図っている。  
 ・レファレンス研修を行い、多様化・高度化している利用者の要望に正確かつ迅速に対応できるよう取り組んでいる。  
 ・高齢者体験研修を通して、高齢者の使いやすい図書館づくりに励んでいる。  
 ・赤ちゃんおはなし会・定例おはなし会に加え、赤ちゃんや幼児向けおススメ本のリスト配布等、児童サービスに積極的に取り組んでいる。  
 ・取りにくい場所の資料を減らす・書架に余裕を持たせ探しやすいようにする・汚損本の積極的な買替など利用者にとって使いやすい書架構築を行っている。  
 ・大森西警察署交通課・地域包括センターとの共同イベントに参加し、地域の団体との連携・協力をすすめている。

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

閲覧席の間引きや換気の励行など新型コロナウイルス感染症拡大防止に留意しながら適切に運営している。  
 職員の接遇レベルアップを目指して研修を行ったことや、資料の蔵書構成の見直しに取り組み効率的な除籍を実現したこと、資料の修理について研修を行ったことなど図書館運営の改善に取り組んでいる点と、前年度より苦情が減少した点をあわせて高く評価する。

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者から提出された資料に基づき、公認会計士による安全性、収益性等について審査を行った結果、財務状況は良好であった。よって、財政面からは適正な施設運営ができる状況にあると判断する。

### 6 労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による指定管理者から提出された書類及び施設訪問審査の結果、労働条件、書類等の管理状況については良好であった。今後も適正な労働環境を確保し、施設運営ができると判断する。(審査項目:労働基準法26項目、労働安全衛生法12項目、社会保険・労働保険8項目、労務管理14項目)

# 大田区指定管理者セルフモニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年6月3日

## 1 施設概要

施設名	大田区立入新井図書館		
所在地	大田区大森北一丁目10番14号 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		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

## 2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	期日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。	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。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	適切に整備・保管している。	各種業務日誌等はファイリングのうえ適切に整備・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を取り合い、調整や相談を行っている。	区への報告は電話やグループウェア等を利用し、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	配置している。 館長以下の常勤職員8名は全て司書資格を有し、各担当は必要な知識・経験を持っている。全職員31名(配架専門員4名を含む)中、司書は18名(司書補1名含む)で、司書率は58%である。	司書率58%。 必要な知識・経験をもった職員が殆どであり、開館時間内は計画よりも充実した配置になっている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	スタッフは員数・シフト等、適切に配置している。 常勤職員は2交代、パート職員は3交代のシフト体制を採り、曜日や時間帯による繁忙度合いや定型業務に応じて配置している。早番・中番・遅番の業務開始時のミーティングで情報を共有、引き継ぎノートも活用し、円滑に業務を遂行している。また配架専門員を配置し、夏休み等の繁忙期には増員している。	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。	○
	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	毎月の休館日に全体研修を行い、業務マニュアル、接遇、防災、安全、個人情報保護、レファレンス等のスキルアップを図っている。研修後も習熟度に応じフォローアップを行い、資質の向上に努めている。また担当業務により外部研修やオンライン研修の受講を奨励している。	毎月の休館日にスタッフ全員に対し館内研修を実施するなど、スタッフの資質向上に努めている。	○

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
職員	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ができており、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、責任者による指導を行っている。児童サービス担当の制服エプロンは一般と区別し(オレンジ色)、子どもや保護者が声をかけやすい雰囲気を作っている。	職員の服装及び接遇態度は適切である。児童サービス担当は、制服のエプロンを色分けするなど、利用者からわかり易いよう、行っている。	○
運営	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	講座などは2年間休止していたが、11月にビジネス支援講座を実施した。2月に予定していた生涯学習講座(なるほど塾)は感染症拡大の影響で休止、延期となった。 毎年6月、10月、12月に行われていた地域イベントが中止・延期・会場変更となり、リサイクル本市が実施できなかった。 夏休みの児童向け企画や読書週間企画、利用者参加型の「私のイチオシ!大賞」は計画通り運営できた。一般向けの館報「入新井図書館だより」は発行を休止した。	新型コロナウイルス感染状況、及び区の方針に沿いながら、大田図書館と相談しながら、多勢の集客にならないような事業の内容に特化して実施した。	○
	使用料等の会計管理は適切か	コピー料金の売上は毎日集計、管理し、四半期毎に税理士が確認している。	コピー料金は当日閉館時に集計し、現金は鍵のかかる場所に保管している。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	施設の利用方法は新規登録受付時に分かりやすく説明するほか、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、活用している。	入口の近くに書架案内図等を掲示するなど、施設の利用方法は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	新規登録者数、貸出者数、貸出冊数は感染症拡大前の水準まで回復していない。新規登録拡大の取組みとして、同じビルの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。感染症拡大防止対策を実施しながら来館促進に取り組むことには限界もあるが、今後の感染症の状況に応じて、当館の立地に適した取組みを展開したいと考えている。	同じビル1階の入新井特別出張所窓口に図書館案内などを設置するなど工夫が見られた。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	適切に対応している。利用者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、迅速に対応している。窓口や電話対応でのクレーム未済の利用者の声も丁寧に聞き取り、小さなことでも記録・報告・共有し、運営上の課題の発見や対策に活用している。	クレームには利用者の意見をよく聴取して適切に対応し、職員間と大田図書館に情報を共有して同じ様な苦情が発生しないように努力している。	○

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。感染症の影響で地域開催イベントがなくなり、直接の交流機会は減ったが、フードパントリーなど新たに関係が生まれた団体もある。またビジネス支援コーナーの活動として、ビジネス支援情報の収集などを通じて周辺の各機関との連携を図っている。	コロナ禍により地域イベントは無くなっているが、新たな団体との交流も出て、地域の図書館で出来る情報の連携を図っている。	○
情報管理	個人情報 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・廃棄を確実に実施している。	個人情報は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	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っている(令和3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研修を行い、未受講者がなく100%実施している。また、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ている。	個人情報保護、法令遵守のためのマニュアルが整備され、職員研修をスタッフ全員に実施している。	○
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・防災マニュアルは事務室に設置し、内容については休館日のミーティング等で全職員に周知している。	防犯・防災のマニュアルが整備されている。マニュアルの内容は研修等によりスタッフ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	緊急時に本社・館長・責任者がLINEで連絡を取り合い、職員にはメールリストで一斉通知する体制を整備している。職員用出入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している。令和3年9月に火災を想定した避難誘導訓練を実施した。毎年9月と3月に複合施設ビルが行う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。	緊急時の連絡体制は整備されている。また、入居するビル全体の避難誘導訓練にも参加して、館独自の避難訓練も実施している。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	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24時間防犯・防災体制を実施(機械警備を含む)している。	1時間ごとに2回館内を巡回し、館内状況の把握に努めている。	○
	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・閉館時のチェックリストにより施錠を確認、管理している。	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るか(建物、設備、備品)	区の点検チェックリストによる館内点検は定期的に行われ、記録を保管している。電気・空調・自動扉等の定期点検は(株)丸紅リアルエステートマネジメントと大田区が契約している。毎月点検結果報告を確認し、記録は保管している。	各種点検は計画的に実施され、点検の記録も適切に保管されている。	○



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	共通 建物 設備 備品	修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	修理・更新の必要な案件は、速やかに報告している。	速やかに大田図書館へ報告している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	複合施設ビル管理会社とも連携し、適切に行っている。	適切に修繕を行い、記録を保持している。	○
		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)	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っている。	ビル管理会社が適切に行っている。	○
		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)	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取り組んでいる。	省エネルギーの取組みは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	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。	○
		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。	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・定期清掃は適切に実施されている。これに加え、定時巡回時等に随時カーペットのゴミ除去や閲覧機の清掃、手指接触箇所の除菌清掃等を行っており、施設、設備、備品は常に清潔に保たれている。	日常及び定期清掃は適切に実施されている。また、施設、設備、備品は適宜、除菌シート等を使用して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鹼液、および館内の手指消毒液等の消耗品は常に補充されている。	館内は児童用トイレのみ。清潔かつ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	複合施設ビルの規定に基づき適切に実施している。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。	施設の規定に従い、ごみの分別、リサイクルの取組みが適切に実施されている。	○	
清掃	施設周辺の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業者が行っており、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(共用部分)であつても目立つゴミ等は随時除去している。	施設周辺の美観は維持されている。	○	

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

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

<p>【サービスの提供に関して工夫・改善した点】</p> <p>①感染防止対策を適切に行い、集客事業を再開した。ビジネス支援講座の再開1回目を11月に開催し、定員半減以下、座席間隔確保、入場時のマスク着用と検温、質問カード回収による質疑応答(会場からは発言しない)等の感染対策を行った。参加者からは安心して参加できたとの声が寄せられた。</p> <p>②集客以外の手法による読書推進事業を実施した。児童向け事業は、動員数よりも子どもたちが本を実際に手にとり、読んで心に残る仕掛けを重視した。</p> <p>③掲示板を活用し、「読書のひろば」(新聞書評欄や新刊書の帯の掲示)、「地域のひろば」(ふれあい情報、写真ニュース、区のイベントポスター等)、「ハザードマップ」(震災編、水害編)を常設掲示している。</p> <p>④従来の地域イベントが感染症の影響や会場の建て替え工事等で中止される中、新しい地域活動への参加を試行した。(コロナ禍で始まった地域における困窮者支援の取組み「フードパントリー」会場でのリサイクル本提供など)</p> <p>【運営上の今後の課題】</p> <p>①コロナ禍から平時への移行を見極めながら運営やサービス、自主事業の開催方法を検討する。</p> <p>②大森複合施設ビルに移転・再開館して10年以上が経過するため、施設・設備の経年による劣化・不調・不具合を早期に発見し修繕など適切に対応できるよう、日常的な点検・管理に努める。</p> <p>③近隣の2つの総合病院が移転・閉院した跡地の開発など、当館周辺でマンション建設計画が多数進行している。その多くがワンルームタイプであり、令和5～6年に完成予定とされている。コロナ禍での働き方の変容(リモートワークなど)とともに、大森のまちの変容を注視し、今後の図書館運営を考えていきたい。</p>
---

#### 4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

・JR大森駅付近にあり、大田区立図書館の中でコロナ禍ではあるが貸出冊数や利用者の多い館であり、良好に運営されている。  
・令和3年度後半はコロナ感染状況が少し緩んだ為、定員数を減らし、感染予防対策を取りながらイベントを開始し、参加者から安心して参加できたとの感想を得ていることは、館の安全対策が行き届いていた結果である。  
・近隣の小学校の児童向けに「教科書で紹介されている本を読もう」というチラシを配布し、図書館利用の促進を図っている。同時に、児童だけではなく親世代への利用にも繋がるような広報誌を作ったことは評価できる。  
・コロナ禍で地域イベントが無く参加が出来ない状況が続いたが、地域で活動する団体との新たな交流もでき、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。  
・地域や商店街、公共施設やNPO等との関係も良好に保たれている。  
・施設維持管理についても不具合等が発生した時は迅速に対応している。経年劣化についてはビル全体の課題でもあるので、今後の課題である。

#### 5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者から提出された資料に基づき、公認会計士による安全性、収益性等について審査を行った結果、財務状況は良好であった。よって、財政面からは適正な施設運営ができる状況にあると判断する。

#### 6 労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による指定管理者から提出された書類及び施設訪問審査の結果、労働条件、書類等の管理状況については概ね良好であった。今後も適正な労働環境を確保し、施設運営ができると判断する。(審査項目:労働基準法26項目、労働安全衛生法12項目、社会保険・労働保険8項目、労務管理14項目)

## 大田区指定管理者セルフモニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年6月3日

### 1 施設概要

施設名	大田区立馬込図書館		
所在地	大田区中馬込二丁目26番10号		
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46年5月16日、馬込生活館跡地に開館。昭和53年、詩人・小説家の城昌幸氏の遺族から氏の全蔵書の寄贈を受け、特殊コレクション「城昌幸記念文庫」を開設。平成5年、大正の末から昭和の始めにかけて馬込地域に住んだ文化人の関連資料を収集した特殊コレクション「馬込文士村資料室」を開設。		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

### 2 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	現場と本社で連携し、遅延なく提出している。報告内容に不備はない。	大田図書館に送付される事業計画書・報告書等は期日までに提出され、写真を添付する等わかりやすい報告内容となっている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	年度毎に整備し保管している。	年度ごと・月ごとに整備されている。	○
	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回以上サイボウズを確認しており、社内メール(Microsoft365)を活用し、館長携帯、エリアマネージャーとの間で連絡を取り調整している。	大田図書館へサイボウズ・連絡票・報告書等で適宜連絡している。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	R3年度の司書率は41%(17名中7名)司書資格受講を会社で推奨している。	常時、司書が対応できるローテーションになっている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	業務端末(IC貸出用)2台とレファレンス用1台を使用した場合の3名以上をフロアに配置している。	配置できている。	○
	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	マニュアル変更時の読み合わせや危機管理の研修などを中心に行い、本社研修(Eラーニング)も年1回以上全員が受講することで個々の資質向上に努めている。	本社・図書館において、新任者研修・各種研修等を実施している。また、Eラーニング等を活用した研修を実施している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	本社作成の身だしなみチェック表を基に指定のジャケットやポロシャツを着用している。接客態度は責任者がその都度指導している。	指定のジャケットを着用し、接客態度も良好であった。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	巡回1日に4回回り、公正な利用が保たれるよう確認し、適宜利用者に声掛けをしている。	2時間に1回巡回し、施設・設備の公正な利用が保たれるよう確認している。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	コロナウイルスにより中止したものがあつたが、それ以外は計画通り実施した。	実施報告書等を確認したところ、コロナウイルス対策で中止した事業以外実施していた。	○
	使用料等の会計管理は適切か	集会室は無料。使用料の発生はない。会計は経理担当を置き、館長・経理担当2名で適切に管理している。	会計帳簿等を確認したところ、適切な会計処理をしている。	○

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	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	館内地図の配置や案内表示を増やすなど、利用者の導線を考え、スタッフの意見も参考にしながら、分かりやすい案内掲示作成に努めている。	館内地図の配置や案内表示により利用者にわかりやすい掲示がなされている。	○	
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	郷土博物館と連携講座を行ったり、学校貸出や学校支援で図書館に来館を促すような取り組みを行っている。	郷土博物館との連携講座、読書スタンプラリー、図書・CDの展示等により、施設利用・資料の貸出促進に繋げている。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	日頃から苦情対応報告を共有するなどし、即時対応している。ミーティングでも区内の状況をスタッフに共有している。	適切に対応している。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	コロナウイルスのため例年参加していた地域のイベント(リサイクル市、映画上映会)は中止になった。近隣の保育園等はコロナ対策をしつつリサイクル本を提供するなどしている。	小・中学校、読み聞かせボランティア、郷土博物館、馬込文士村顕彰会、地域情報誌発行団体等との連携を図り、事業を実施している。	○	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	個人情報はすべて施錠できるキャビネットに保管し、個人情報関連票一覧表を作成し保管期間を定めている。廃棄台帳も作成している。裏紙の使用は不可。	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	P(プライバシー)マーク研修を年1回スタッフ全員が受講している。(12月休館日)年1回、内部監査も行っている。	個人情報保護マニュアルの整備や個人情報に関する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	本社作成の危機管理マニュアルをスタッフはいつでも見ることができる。	本社作成の危機管理マニュアルが整備され、その内容を以って職員研修等を実施している。	○	
	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	3階集会室のベランダにある救助袋の交換と、使用方法の訓練を行った。(3月休館日)災害発生時のスタッフの安否情報確認も年1回テストメールにて配信訓練をしている。	事務室で警察・消防等の緊急連絡先が掲示されていて、救助袋の取扱訓練を実施している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	防災カードを携帯し、緊急時に備えている。近隣で発生した不審者情報は朝礼・終礼で情報共有している。利用者への挨拶の徹底を周知している。	2時間に1回巡回し、緊急時対応できるチャイムを整備している。また、スタッフは全員防災カードを携帯している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	施錠できるキーボックス内で保管し、鍵を持ち出す際は事務室スタッフ同士で声掛けを徹底している。	鍵は施錠できるキーボックスで保管している。	○	
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)	年間計画を作成し予定通り実施している。毎月施設巡回点検記録を作成し保管している。また、持ち込み備品リストを作成している。	保守点検結果報告書等をきちんと整備・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)	日常の巡回時と毎月の施設点検において修繕が必要な箇所に気を配っている。また、修理が必要な箇所は写真で報告している。	修理が必要な案件は大田図書館へ工事連絡票・写真等を送り、速やかに報告している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	3階避難器具や消火器の耐用年数が過ぎたものを交換した。	適切に行っている。	○
		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)	適切に行っている。	適切に行っている。	○
		省エネルギーの取り組みは適切に実施されているか(建物、設備)	節電、節水を掲示。職員向けに使用電力量など報告しながら注意喚起している。	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	全ての説明書類はまとめて保管している。	機器の取扱説明書等はきちんと保管している。	○
備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	全ての説明書類はまとめて保管している。	機器の取扱説明書等はきちんと保管している。	○	



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
施設管理 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	都度更新しながら適切に管理している。	備品台帳を整備し、適切に管理している。	○
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日常清掃は早朝と午後に清掃員が実施し報告書の提出を受けている。不在時に清掃が必要な場合は巡回時に確認し適宜行っている。	清掃日誌がきちんと保管され、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	早朝の清掃時に補充している。また、職員が巡回時に確認し補充している。	消耗品等は補充されている。	○
	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	利用者向け休憩室に可燃・不燃・ペットボトルに分けてゴミ箱を設置している。職員向けにも同様にゴミ箱を用意している。マスクなど感染症予防にふた付きのゴミ箱に廃棄している。	ごみの分別・リサイクルなど、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	清掃員による清掃と合わせて、職員が巡回時にゴミの回収など実施している。	施設周辺的美観は維持されている。	○

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

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

令和3年度はコロナ禍の運営となったが、来館者数、貸出冊数など利用統計は大きく増加した。そうした利用状況下で工夫したサービスは、3密を避けて実施できる自主事業として、開館50周年の記念展示、利用者が個別に参加できるガシャポンイベント、オンラインで会場をつないだ講演会など、馬込図書館開館50周年のアニバーサリーイヤーを盛り上げる取組みが出来た。その中でも、大田区立郷土博物館との連携事業は、講演の様子を撮影しながら郷土博物館のサテライト会場で上映するもので、コロナ禍の新しい自主事業の形に取り組むことが出来た。また、資料提供の工夫としては、特殊コレクションの馬込文士村資料に挟み込む取扱い案内を刷新した。その他、蒲田駅前図書館の医療情報コーナーや池上会館の教科書コーナーのパンフレットを該当分野の書棚に常設するなど、馬込図書館だけでは得られない区内情報を提供できた。

施設面では、在宅ワークを推進する社会的な方針から図書館でPCを持ち込んで利用する方が増加したため、PC優先席を6席増設し利用しやすい施設環境を整備した。また、感染予防を意識した安心して利用できる施設を目指し、巡回時の消毒実施、手指消毒液の設置個所の追加、図書除菌機の案内掲示の追加など実施した。その他、館外に設置した階段手すりの点字表示金属板に経年劣化が見られるため、同様のタイプでけがの心配のないシール式に交換した。ただ、竣工から50年以上経過して老朽化した施設・設備が目立つ。出来る範囲で適宜修繕を実施しているが、少し前の点検時に問題がなかった箇所でも急な不具合が出ることもある。

今後の課題としては、特殊コレクションを活かした自主事業を継続的に実施していくための資料の保存環境の整備などである。また、老朽化による施設や設備への対応が必要である。

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

読み聞かせボランティアをはじめ、小・中学校や郷土博物館、馬込文士村顕彰会、地域情報誌発行団体といった地域固有の施設・団体等との連携が図られており、地域資源を積極的に活用した事業展開が図られている。また、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。また、「親子で楽しむデジタル絵本」「プログラミング教室」等社会の情報化の進展を踏まえた事業展開も特筆に値する。施設の老朽化が進んでいる中、施設の改善にも尽力している。

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者から提出された資料に基づき、公認会計士による安全性、収益性等について審査を行った結果、財務状況は良好であった。よって、財政面からは適正な施設運営ができる状況にあると判断する。

### 6 労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による指定管理者から提出された書類及び施設訪問審査の結果、労働条件、書類等の管理状況については良好であった。今後も適正な労働環境を確保し、施設運営ができる状況と判断する。(審査項目:労働基準法26項目、労働安全衛生法12項目、社会保険・労働保険8項目、労務管理14項目)



# 大田区指定管理者セルフモニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年5月29日

## 1 施設概要

施設名	大田区立池上図書館		
所在地	大田区池上六丁目3番10号 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	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月移設、平成15年4月窓口業務開始、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日移設。		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

## 2 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	事業計画書については館内展示、図書館報作成等、実施可能な計画を立て期日までに報告書を提出している。	各書類とも期日までに提出されており、不備はない。	○
	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。	各種業務日誌等は適切に整備し、保存・管理されている。	○
	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の上、メール等文書で確認している。	区との連絡は電話、メール等で適切に行われている。館内では連絡ノートの活用や出勤に合わせた朝会など、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	司書保持者を中心に、ベテランと新人の配置を考慮して対応を行っている。令和3年度の司書率65.2%。	司書資格を有する責任者を常時配置し、運営の基準を満たしている。	○
	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。	ローテーション表及び出勤表で確認。繁忙日時には増員するなど、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。	○
	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、社内研修を行い報告書を提出している。個別にスキルアップの研修を都度行っている。	コンシェルジュカウンター、フロアワーク等接遇に重点を置き、ワーキンググループの活用など実施方法を工夫して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	会社のガイドブックに基づき制服の統一を行い、コンシェルジュ配置など丁寧な接客に努めている。	職員の服装は清潔感があり、来館者へのあいさつ、声掛けなど接客態度も適切である。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	どの方にも公平に利用していただくよう徹底している。	多目的室は運用規定を遵守し、公正な運営管理を行っている。チラシ、ポスター等も公平に掲出している。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	計画通りに実施している。コロナウイルス感染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対策を適切に講じたうえで、展示、おはなし会、ワークショップ等、地域のボランティアや作家と連携して適切に実施している。	○

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	
運 営	使用料等の会計管理は適切か	コピー料金や郵便券等はスタッフから責任者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。	現金等は現金出納簿で管理し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	新規利用者については利用ガイドを配布しわかりやすく説明している。	館内案内図の掲示や利用ガイドを配布している。また、コンシェルジュカウンターの職員が、困っている利用者には声掛けを行っている。	○	
	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をしているスタッフが自動貸出機・返却機の利用促進を適切に行っている。	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	不満に感じていることを丁寧に聞き、時には責任者が対応し適切に対応している。	スタッフが丁寧に対応し、必要に応じて責任者、館長が対応することで適切に対応している。そのための研修も行われており、他館や大田図書館への情報共有も適切である。また、機器類に関してのよくある問答集を作成するなど、クレーム予防の取組みも行われている。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	エトモ池上、東急電鉄、大田観光協会の方と連携を行い良好に運営している。	隣接する店舗、エトモ池上、東急電鉄との関係は良好である。また、地域団体、大田区役所内他部署との連絡調整も、継続して関係は良好である。	○	
情報管理	個人情報 は適正に管理されているか	鍵付きキャビネット で保管している。	個人情報を含む帳票は適切に管理され、施錠できる書庫で保管されている。廃棄記録等の管理も適切である。	○	
	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	個人情報保護については毎年プライバシーマーク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問題か考えている。	個人情報保護のプライバシーマーク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	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掲示している。	危機管理マニュアルを整備し、職員にも周知されている。	○	
	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	年に1回以上、防災訓練・AED講習を実施している。	施設全体での訓練を予定していたが、コロナ感染拡大防止のためマニュアルの配布・周知で訓練に替えた。ヘルメット、救急用品、ラジオ等災害時の用品も設置している。	○	
	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。	巡回、インカムによる即時の情報共有ともに適切である。	○	
	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、持出し・返却時には声かけを行っている。	保管場所、保管状況を確認した。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)	施設管理会社が巡回し施設保持に努めている。記録は適切に保管している。	保守点検年間計画書と点検記録を確認した。計画書どおりに実施されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	大田図書館へ報告している。	速やかに行われている。	○
		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。	修繕等は適切に行われ、故障・修繕の履歴は適切に保管されている。	○
		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。	エアコンの設定温度を確認し、適切に実施している。	○

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	
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	適切に保管している。	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	適切に保管している。	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。	館内施設、備品等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	日常清掃は朝と午後に行っており、適切に管理している。不在の緊急時にはスタッフが対応している。	清潔かつ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	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。	分別収集場所を確認。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。	館内施設は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)

・令和3年3月に移転し、新館では自動貸出機、自動返却機、予約本自動受取機の導入により新機能を正確に伝えられるよう配布物の作成や案内を行っている。機械のメンテナンスや休館時には大田図書館、業者と連絡を取り合い図書館ホームページや館内でお知らせしている。接遇やレファレンス等について定期的に研修や指導を行い、研鑽に努めている。  
 ・幅広い世代の利用が増加し、綺麗で使いやすくなったとのお声を多くいただいている。施設・システム上の都合でご不便をおかけする場合は丁寧に説明しご理解いただくよう努める。  
 ・今後も東急株式会社、区内施設、地域の方と連携し池上地域や生涯学習に関する情報発信を行い、安心且つ快適な空間づくりを目指す。

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

2021年3月に現在地へ移転後は大幅に利用者が増えたが、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、区内各種団体(区議会・教員団体)、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さんかくベンチなど、施設を活かした展示も効果的に行っている。学校図書館支援も必要な資格、知識を持った職員を配置し、着実にやっている。  
 自主事業は、新型コロナウイルス感染症対策を行いながら、おはなし会やバリアフリー上映会、ワークショップ等を積極的に行っている。地域のアーティストや昼店などと連携し、地域力を生かして生涯学習に貢献している点も評価できる。

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者から提出された資料に基づき、公認会計士による安全性、収益性等について審査を行った結果、財務状況は良好であった。よって、財政面からは適正な施設運営ができる状況にあると判断する。

### 6 労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による指定管理者から提出された書類及び施設訪問審査の結果、労働条件、書類等の管理状況については良好であった。今後も適正な労働環境を確保し、施設運営ができると判断する。(審査項目:労働基準法26項目、労働安全衛生法12項目、社会保険・労働保険8項目、労務管理14項目)

## 大田区指定管理者セルフモニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年6月1日

### 1 施設概要

施設名	大田区立久が原図書館		
所在地	大田区久が原二丁目28番4号		
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	近浪 弘武	
	住所	東京都千代田霞が関一丁目4番2号 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。		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

### 2 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・各報告書は適切に期日までに提出しています。内容についても不備のないよう慎重に対応している。	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	各種業務日誌ごとにファイルし、必要に応じて施錠可能な倉庫に保管している。	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	緊急時や報告事案が生じた場合は、速やかに報告できる体制に努めている。	電話、FAX、メールの活用により十分な連絡、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	令和3年度末の司書率は61.3%となった。また図書館勤務10年以上の職務経験者を配置し、確実かつ迅速に日常業務を行っている。	十分な司書を確保し、必要な図書館サービスを行う体制を整えている。	○
	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)	土日祝日、長期の休み、混雑が予想される時間、自主事業実施時期等は人員を増やし、安定したサービスができる体制を敷いている。	常に司書が配置されている。	○
	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	館内整理日の全体ミーティングで研修を実施、利用者からの要望や1か月のレファレンス事例等を共有している。またコロナによって自主事業が縮小した時間を活用して、令和3年度は外部研修や視察等の機会を多く設けました。情報収集はもちろん個々のレベルアップにつなげている。	初任者研修、レファレンス研修、個人情報保護研修など様々な研修を行い個々のレベルアップに繋げている。	○



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	職員の服装及び接客態度は適切か	清潔感のある身だしなみに加え、常時マスクの着用・手指のこまめな消毒を行っている。またマスク着用を前提とした接遇であることを意識し、言葉遣いや声の大きさ、表情に配慮するようにしている。	説明が丁寧であり、積極的な声掛けも行っており適切な接客態度である。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	「業務マニュアル」「多目的室運用規定」などを遵守し、施設利用の公平・公正に努めている。また、閲覧室・雑誌架・トイレ・児童室・自転車置き場の巡回を行い、安全の確保と利用マナー向上を図っている。	定時的な施設内巡回を行い、利用者の安全・公平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	自主事業計画書をもとに実施しています。実施後は報告書を速やかに作成し、責任者回覧ののち保管している。令和3年度もコロナ感染防止の観点から、3密となる事業を避け、感染対策を講じた上で実施した。	検温、消毒などのコロナ対策を行い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	2階多目的室の管理は適切に処理している。会計管理・処理も的確に行っている。	使用料等は帳簿等で管理し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	館内の施設案内板は見やすくわかりやすいものを使用している。閲覧室の利用方法は階段の段差を利用して掲出、初めての方の目に留まるような工夫をしています。また、令和3年度は公開書架の書架見出しを2言語・反転文字のデザインに変更、視認性のアップを図った。(2年計画の1年目)	館内案内図や、チラシにより書架の配置や利用方法が周知されている。また、一部の公開書架の見出しには英語を併記するなど工夫がみられる。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	カウンター・投書箱・利用者アンケートなど直接間接に頂いたご意見・ご感想を参考に、運営面・事業面に反映させながら稼働率向上に努めている。また、館報やポスター等によるPR活動も積極的に行っている。	図書館だよりや新着情報を発行してPR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	責任者・副責任者を中心に、直接対応する場合は二人体制で応じている。また投書箱へのご意見は、速やかに回答を掲示するようにしている。いずれの場合も、個人情報の取り扱いに配慮しつつ、館内および全館へ内容の周知と共有化を図っている。	クレームに対してはスピーディに対応している。また苦情の内容を職員が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	住宅地の地域図書館として、地元の方々とのコミュニケーションを丁寧かつ慎重に図っている。令和3年度は出張所を通して地域活動に触れる機会があり、新たなパイプができた。	郷土コーナーを作るなど、地域と連携して運営しており、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	カウンターで回収された個人情報は回収袋に入れ、確実に事務室へ移動させることを続けている。事務室内では施錠倉庫に指定期間内保管し、経年後は裁断処理をしています。職員パスワードは金庫にて厳重管理をしている。	個人情報関連の書類を金庫等の鍵がかかるところに保管し適正に管理している。	○



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	
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	館内整理日に、図書館マニュアルの内容理解のための情報共有を行っている。また「情報セキュリティ」に関する研修は本社主導により全員で履行している。	マニュアルの整備、職員研修とも実施している。	○	
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・防災マニュアルの整備・周知がされている。また「災害時の図書館について・防災カード」は全員が携帯し従事している。	マニュアルが整備されており、内容も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	館内整理日に災害時の初動訓練・研修を実施している。また、館内における新型コロナウイルス感染時の連絡体制も整備している。	年1回防災訓練を実施している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	開館前・閉館時に加え、開館中の敷地内・館内の巡回を行っている。各種防犯・防災設備の点検も滞りなく行っている。	館内巡回を行うとともに緊急連絡先をスタッフの目につくところに掲示している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	責任者が、開館前・開館中・閉館時に鍵類が正常な位置に保管されているかを確認しています。各種スペアキーは各階でまとめ、金庫に保管している。	鍵はきちんと整理されて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)	計画的に実施し、点検結果は所定ファイルに保管している。	点検を常に行い、記録も整備・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)	修理や更新箇所を把握し原因調査のため迅速に報告している。	速やかに報告している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	優先順位をつけて適切に行っている。	適切に行っている。	○
		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)	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)	LED化など、順次実施している。	不用の電気はこまめに消灯するなど適切に行っている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	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		整備・保管している。	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、設備、備品は清潔に保たれているか	施設の日常清掃および定期清掃は的確に実施しています。各種設備や備品は清潔維持に努めている。	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	一日2回の補充点検を実施しており消耗品は不足なく補充している。	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張り紙をし、適切に処理している。	適切に実施している。	○	

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
清掃	施設周辺の美観は維持されているか	毎朝、定期的に図書館周辺を清掃している。正面入り口が近隣の資源とゴミの集積所のため、朝の清掃作業は念入りに行っている。	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>「何度でも足を運びたい図書館づくり」を目指し、丁寧な図書館サービスの展開に心掛けた。</p> <p>1 日常サービスの向上について  日常業務は適切かつスムーズに行えるようPDCAを回し創意工夫に努めている。  ・中高生へのアピールの一環として、YAコーナーに専任の展示担当者をおいた。またミニ展示コーナーを増設し、魅力的な書架づくりに取り組んだ。書架のチェックは常に行っている。  ・前年度から注力している「積極的なお声かけ」は継続している。年間レファレンス件数は昨年度に引き続き13,000件を超えた。ただし、個々の対応力にバラツキがみられるので、休館日や共有ノートを使って実際の事例に基づいた研修や共有化を図り、向上に努めている。  ・設備面では、10月に防虫を兼ねた換気対策として館内各所に網戸を設置しました。空調との合わせ技により、安心・安全な環境づくりがなかった。</p> <p>2 自主事業  接触をさけることのできるものを中心に、事前申込制や人数制限をしながら実施したもの(スタンプラリー・プライベートおはなし会)や、形態を変えたり縮小するなど内容や時期を振り替えて実施したもの(おぼけ大集合・久が原美術館出張展・イトチカさんの在宅作業)がある。毎年実施してきたリサイクル市が今回も中止になったので、館内のリサイクルコーナーを例年以上に活用して利用者のお声に応えるようにした。</p> <p>3 学校支援  担当中学の美術科に対し図書館マナーポスターの製作を提案、授業にも参加した上でその作品を多目的室に展示するなど、新たな提案型支援を実施した。これまでの学校支援で良好な関係を築いてきた結果だと思う。</p> <p>4 久が原UDの継続  書架サインの2言語化や書架の奥行調整、地域中学校との協業による敷地内樹木ネームタグ作成など、利用者の意見を取り入れたUDを展開した。また、館内UD研修はカウンターワークの向上に焦点をあてた。具体的なテーマは、LGBT、吃音者・知的障害者への対応、やさしい日本語などがある。</p> <p>5 今後の課題  トイレの悪臭、ドアノブの不具合や天井の亀裂など経年劣化による設備上の不具合がでているので、今後の修繕について検討している。</p>
--

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<p>久が原UD(ユニバーサルデザイン)という館独自の目標を設定し継続的に取り組み、利用しやすい図書館を目指している点を高く評価する。コロナ禍の中ではあるが、地域との連携、学校図書館支援事業にも力をいれて取り組むことができている。</p>
---

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

<p>指定管理者から提出された資料に基づき、公認会計士による安全性、収益性等について審査を行った結果、財務状況は良好であった。よって、財政面からは適正な施設運営が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指定管理者から提出された書類及び施設訪問審査の結果、労働条件、書類等の管理状況については良好であった。今後も適正な労働環境を確保し、施設運営ができると判断する。(審査項目:労働基準法26項目、労働安全衛生法12項目、社会保険・労働保険8項目、労務管理14項目)</p>
---

# 大田区指定管理者セルフモニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年6月2日

## 1 施設概要

施設名	大田区立洗足池図書館		
所在地	大田区大田区南千束二丁目2番10号		
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を開始。		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

## 2 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・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。	大田図書館に送付される事業計画書・報告書等は期日までに提出され、写真を添付する等わかりやすい報告内容となっている。	○
	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、館長が確認し押印している。	現場で各種業務日誌等を確認したところ、年度ごと・月ごとに整備されている。	○
	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、都度、メールや文書・記録等で相互に確認している。	大田図書館へサイボウズ・連絡票・報告書等で適宜連絡している。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	司書保持者が常にカウンターに立ち、レファレンスや図書館業務面で利用者対応を行っている。 ※令和3年度司書率=45.8%	どの時間帯にも司書を配置している。	○
	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。	スタッフの配置は適正である。	○
	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	館内研修は言うまでもなく、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。	現場で研修報告書等を確認したところ、本社・図書館において、新任者研修・各種研修等を実施している。	○
	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遇を心掛けている。	指定のジャケットを着用し、接遇態度も良好である。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	常に利用者に寄り添った対応を心掛け、公平・公正な立場で臨んでいる。	施設・設備の公正な利用が保たれるよう1時間に1回巡回し確認している。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	計画していたものは全て実施し、計画外のものについても数件実施した。	コロナウイルス対策で中止した事業以外実施した。	○
	使用料等の会計管理は適切か	スタッフから経理担当へと現金が渡る仕組みであるが、正確で透明性のある取り扱いがなされているかを館長が常に監視している。	適切に会計処理をしている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	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。	館内地図の配置や案内表示により利用者にはわかりやすい掲示をしている。	○

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	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	多目的室やギャラリーの利用は、各団体・小中学校とのネットワーク構築により利用件数の拡大に繋がっている。	文学講座、小学生向け理科講座、ギャラリー展示、読書手帳、図書・CDの展示等により、施設利用・資料の貸出促進に繋がっている。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレームの本質をいち早く掴み、直ぐに対処出来る部分は即座に実践するという体制が出来ている。	適切に対応している。	○	
	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、地域包括支援センター洗足との交流を継続している。	小・中学校、勝海舟記念館、地域包括支援センター、洗足風致協会、妙福寺、まちづくり協議会との連携を図っている。	○	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	基本、鍵付きキャビネットに保管している。	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	個人情報研修においては、Pマーク研修を年2回行うと共に、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。	個人情報保護マニュアルの整備や個人情報に関する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・防災マニュアルは、TRC危機管理マニュアル(会社作成のもの)の中に入れており、職員に周知徹底されている。	本社作成の危機管理マニュアルが整備され、職員研修等を実施している。	○	
	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、消防訓練を行い、役割分担と避難誘導の際、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。	事務室で警察・消防等の緊急連絡先が掲示されていて、建物管理会社を講師とした防災訓練を実施している。	○	
	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。	1時間に1回巡回し、不審者には複数のスタッフで対応する取り決めとしている。防災カードをスタッフ全員が携帯している。	○	
	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。	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)	定期点検については、施設管理会社から事前に点検内容が明示された上で計画的に実施されており、日常の管理についても問題なく行われている。	保守点検結果報告書等を適切に整備・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)	修理が必要な箇所をいち早く発見し、業者に速やかに調査・見積りを依頼し、建物・設備・備品の維持管理のための報告を速やかに行っている。	修理が必要な案件は大田図書館へ工事連絡票を送り、対処できている。	○
		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26年が経過しており、設備・備品等が閾値の状態にあると思われるため、常時監視を怠らず、必要に応じ速やかに修繕等を実施している。	適切に行っている。	○
		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)	図書館業務自体は再委託しておらず、施設管理等の専門的な業務に限って再委託しており、適切に実行されている。	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)	過年度に照明のLED化・空調機器の更新を実施し、電気代の低減に繋がっており、電源スイッチのオン・オフもこまめに実施している。	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	キャビネットに種類別に保管している。	機器の取扱説明書をきちんと保管している。	○	
備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルに綴っている。	機器の取扱説明書をきちんと保管している。	○	



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
施設管理 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	年2回、備品台帳に基づき情物一致の確認を実施し、適切な位置に設置されているように維持管理を行っている。	備品台帳を整備し、適切に管理している。	○
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日常清掃は優先順位とタイミングを決めた上で効率的かつ適切に実施されており、清潔に保たれている。	清掃日誌等きちんと保管し、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	午前と午後の2回の清掃の際、必要に応じて遅滞なく取り替えている。	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おり、喫茶コーナーは弁当ガラ専用のゴミ箱を設置している。	ごみの分別・リサイクルがなされている。	○
	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共に、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。	施設周辺の美観は常に維持するようにしている。	○

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>サービス提供の現状分析と改善点について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・包括支援センター千束による図書館スタッフ対象の認知症サポート研修を実施する等、地域連携を強化した。</li> <li>・ギャラリー展示は、洗足池小学校をはじめ、学校や地域の有志の方々に急速に認知されてきており、利用が活発になっている。</li> </ul> <p>今後の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・勝海舟記念館にて令和5年度に計画されている勝海舟生誕200周年記念イベントに、図書館として可能な限りの連携を図る。</li> </ul>
---

### 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"> <li>・区内では利用者が多い繁忙館であるが、適切な人員配置や研修制度等をはじめとする組織と職員の努力によって、安定した運営が行われている。ヤングアダルトコーナーの新設、カウンター周辺の図書除菌機等の配置を工夫した動線改善など、業務改善にも積極的に取り組んでいる。</li> <li>・小・中学校や勝海舟記念館、地域包括支援センター、洗足風致協会、まちづくり協議会といった地域固有の施設・団体等との連携が図られており、地域資源を積極的に活用した事業展開が図られている。また、ギャラリー展示、読書手帳、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。また、勝海舟コーナーを図書館入口近くに移設し、近々、パンフレット架を増設する等施設の改善にも尽力している。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症対策を万全に行いながら、文学、科学等の講座から認知症講座・高齢者向けスマートフォン講座など区や都と連携した講座まで、幅広く積極的に自主事業を行っている。</li> <li>・学校図書館支援事業では、学校とコミュニケーションを取りながら、ニーズに合わせて積極的な支援を展開している。</li> </ul>
--

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

<p>指定管理者から提出された資料に基づき、公認会計士による安全性、収益性等について審査を行った結果、財務状況は良好であった。よって、財政面からは適正な施設運営が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指定管理者から提出された書類及び施設訪問審査の結果、労働条件、書類等の管理状況については良好であった。今後も適正な労働環境を確保し、施設運営ができること判断する。(審査項目:労働基準法26項目、労働安全衛生法12項目、社会保険・労働保険8項目、労務管理14項目)</p>
--



## 大田区指定管理者セルフモニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年5月31日

### 1 施設概要

施設名	大田区立浜竹図書館		
所在地	大田区西糀谷三丁目32番7号		
指定管理者	名称	テルウェル東日本株式会社	
	代表者	谷 誠	
	住所	東京都渋谷区千駄ヶ谷五丁目14番9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月移築。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。		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

### 2 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	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。	事業計画書及び事業実績報告書は、期日までに提出されている。また、内容に不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	各種業務計画書、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。	各業務日誌等は、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	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。	案件の重要度に応じて、FAXや電話等で適切に報告されている。	○
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3年度の司書率は50%【20名中10名】1名が司書資格取得のため夏期講習を受講予定	ローテーション表、業務日誌を確認し、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配慮している。	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シフトを配置している。	○
	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、職員の資質向上に努めている。	業務マニュアル、レファレンス、個人情報保護研修を実施・参加しており、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	動きやすさを重視しつつ、清潔な服装を心掛けている。接客については、利用者が不快に感じないよう適切な対応ができるよう日々指導するよう心がけている。	シンプルな服装で指定のエプロン着用、来館者への対応も適切である。	○
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時間ごとに巡回し、管理を実施している。	特定の利用者・団体に偏ることなく、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	事業計画の内容に沿って、イベント毎に担当者を決め、年間計画を作成し、スケジュール管理を徹底し、計画通りの運営に努めている。	新型コロナウイルス感染症の影響に伴い、一部中止となった事業もあったが、対策を講じながら、可能な限り実施に努めている。	○

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	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、監査があり、適正な運用を行っているかチェックしている。	コピー料金は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	利用者がわかり易いように、館内数か所に書架案内図を掲示している。窓口対応は、丁寧でわかり易い対応に努めている。	書架案内図の配置や案内表示により利用者にわかりやすい掲示がなされている。	○
	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、イベント情報等は大田図書館ホームページ及び区報へ掲載。また館内掲示を実施し利用者の方へ積極的に周知している。	図書館だより「はまたけ」や「じどうしつだより」を発行するほか、利用者の意見を展示するなど、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	利用者のクレームについて情報共有すべき内容については速やかにミーティング等で社員全員に周知している。他の図書館のクレーム情報は「苦情対応報告」により常に把握し、注意すべき内容については全体ミーティングでどういった対応が良いかなど意見交換を行っている。	クレームは職員で情報共有し、再発しないよう対応策を講じている。	○
	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。今後も西糀谷自治体・青少対など地域との関りを深め町会の活動にも参加していきたい。	近隣の高齢者施設や保育園に資料貸出を行い、好評を得ている。	○
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	個人情報と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処分している。	個人情報に係る書類は鍵のかかるキャビネットに保管、カウンターから事務室への運搬も適切に行われている。	○
	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り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」を使って全員がセルフチェックを行い、月末に報告するとともに、ミーティング時には個人情報の取り扱いについて絶えず注意喚起を行っている。	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルを整備し、研修を実施している。また定期的なセルフチェックによりスタッフの意識向上に努めている。	○
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	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1回防災避難訓練を実施している。	防犯・防災マニュアルは整備されており、防災避難訓練も毎年実施している。	○
	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。	蒲田消防署と連携して避難訓練を実施し、災害時の誘導や救命措置など体制の強化に努めている。	○
	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、快適に図書館を利用できるよう常に心掛けている。	1時間ごとに館内を巡回し、安全確保に努めている。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	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、施錠管理が適切に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)	日常点検及び定期点検は計画にのっとり実施し、年度ごとにファイルを作成して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ており、点検記録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)	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。	修理・更新が必要な場合は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優先順位をつけて順次修繕・取替等を行うようにしている。	修繕は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。	業務の再委託は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)	空調設備の適切な温度設定、不要電源のこまめな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。また、これらの対策が利用者の不便・不快にならぬようバランスをとりながら省エネルギーに努めている。	省エネルギーの取組みは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	ファイルを作成してキャビネットに保管している。	機器の取扱説明書等は適切に整備・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	ファイルを作成してキャビネットに保管している。	機器の取扱説明書等は適切に整備・保管されている。
	清掃	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	各備品に備品台帳との照合が容易になるよう備品シールを貼り、備品管理簿により管理している。	備品は備品台帳に基づき適切に管理されている。	○
		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	館内外の清掃については、日常的に実施確認を行い、定期清掃については計画通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。	日常及び定期清掃は適切に実施され、館内は清潔である。	○
		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ぬよう在庫の確認を行い、定期的に補充している。	洗面所等の消耗品は補充されている。	○
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分け、適切な処理を行っている。使用済みのコピー用紙の裏面を再利用することで紙の削減に努めている。	ごみの分別・リサイクルは適切になされている。	○	
施設周辺の美観は維持されているか	施設周辺の美観については、1時間毎図書館の周りを巡回し、自転車の整理等を常に行っている。毎月休館日には隣接の公園等の清掃を実施している。	施設周辺の巡回、清掃を実施し、美観維持に努めている。	○		

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)

書架の配置を変更し、様々な年代の方に向けた毎月の展示(7ヶ所)を実施して、来館された皆様にも新鮮な発見をしていただけるような図書館づくりを行ってきた。  
また、利用者へのカウンターでの声掛けや注意喚起の館内掲示などを継続して行い、滞りなく図書館運営することが出来た。  
これからも、日々変化する状況に迅速・柔軟に対応しながら、安全・安心なご利用環境を整え、地域の方々にとって、生涯学習を支える身近な場所としての図書館を提供して行く。

#### 4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

・浜竹図書館創立50周年記念の展示を地域と連携して実施し、資料の展示のほか特製ブックカバーやしおりを配布し、約170名の来館があり、好評を得ている。  
・新型コロナウイルス感染症の影響でイベント実施が難しいなか、スタンプラリーや塗り絵配布、羽田ヴィッキーズと連携した展示など、利用促進に努めている。  
・施設や設備は適宜修繕を行い、良好な環境が維持されているが、竣工18年経過しているため経年劣化が懸念される。必要に応じて計画的に修繕をしていく必要がある。  
・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、消毒液やパーテーションの設置のほか、閲覧室利用者には検温を実施し、対策に努めている。

#### 5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者から提出された資料に基づき、公認会計士による安全性、収益性等について審査を行った結果、財務状況は良好であった。よって、財政面からは適正な施設運営ができる状況にあると判断する。

#### 6 労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による指定管理者から提出された書類及び施設訪問審査の結果、労働条件、書類等の管理状況については良好であった。今後適正な労働環境を確保し、施設運営ができると判断する。（審査項目：労働基準法26項目、労働安全衛生法12項目、社会保険・労働保険8項目、労務管理14項目）

## 大田区指定管理者セルフモニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年6月17日

### 1 施設概要

施設名	大田区立羽田図書館		
所在地	大田区羽田一丁目11番1号		
指定管理者	名称	テルウェル東日本株式会社	
	代表者	谷 誠	
	住所	東京都渋谷区千駄ヶ谷五丁目14番9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。		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

### 2 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	月報等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。月報など、二人でチェックの上提出するようにしている。	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。また、内容に不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	各種業務日誌等は施錠可能なキャビネットに保管し、適切な管理を行っている。	各種業務日誌等は、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	相談が必要な案件は基本サイボウズにて連絡を入れる。緊急の場合は電話やFAXを使って指示を受けている。	担当者への連絡は適切に行われており、必要に応じてサイボウズメール・電話・FAX等で連絡している。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	司書率は57.9%(19名中11名)。休館日に研修などを行い、レベルアップを図っている	ローテーション表、業務日誌を確認し、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。	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シフトを配置している。	○
	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。	研修等を実施し、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	社会人として節度ある服装で勤務を行っている。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。	特定の団体に偏ることなく、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	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。ただ、コロナ禍の影響で、本年度実施出来ない事業もあった。	新型コロナウイルス感染症の影響から一部中止を余儀なくされたが、図書館として出来る事業運営に努め、対策を講じながらイベント・講座を実施している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	利用料金は金庫に保管し、現金出納簿により適正に管理している。	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	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。	掲示物などで案内されている。	○



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	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いただいている。	利用者にわかりやすいように毎月発行の館報「こはね通信」が設置されている。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	情報共有を密に行うため、事案が起こった都度速やかに口頭周知、連絡ノート、ミーティング等で周知徹底している。重要事項は中央館にも報告をするようにしている。	交替時の引継ぎ、苦情ホルダーを活用している。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	大鳥居町内会、羽田特別出張所とは月に一回の定期清掃活動で交流を図っている。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。	町会・出張所と連携が取れている。	○	
情報管理	個人情報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。	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・法令遵守に係るマニュアルの整備及び職員研修は適切に実施されている。	○	
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。本年度は地震の訓練を実施した。	防犯・防災マニュアルは整備されており、消防訓練も毎年実施しているほか、昨年度は地震訓練も行っている。	○	
	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	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。	毎年の消防訓練で、緊急時対応を確認している。	○	
	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。	1時間ごとに館内巡回を実施している。災害時の防災用品も備蓄している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は金庫に保管し、取り扱いには特に注意している。閉館時の施錠は責任者が行い、見回りも行っている。	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)	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。	適切に管理されている。	○
		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、サイボウズで)。原因の特定を行い、速やかに対処している。	修理・更新が必要な箇所については、速やかに報告している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	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)	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。	業務の再委託は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)	大田区のエコオフィス推進プランに則って取組みを行っている。	LED化は済んでいる。裏面活用紙を使用している。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	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	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。	備品は備品台帳に基づき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
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、改善するようになっている。	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。	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	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。	適切に管理されている。	○
	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、問題がないかなど確認している。	適切に管理されている。	○

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)

コロナ禍にあっても、利用者が過ごしやすい環境を維持できるように努めた。  
 本年は外壁工事、3階天井の水漏れ等、大きな工事が続いたが、利用者の不利益にならないように配慮しつつ運営を行った。  
 長年の懸案だった雑誌架のソファ張り替えも行うことが出来、利用者からも好評である。ロスナイ交換も2階は終了したので、今後1階の交換を行っていく予定である。  
 また、書庫のハンドル等の破損、冷水器の修理など、本年度は細かな修繕が続いたが、環境改善は出来たと思っている。

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

- ・適切に管理・運営されており、問題点は見つからなかった。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響で、イベント実施が難しい中、絵本「しらすどん」原画展、「花紋様」作品展、「絵手紙の作品展」などを実施し、好評を得ている。
- ・YA事業「聞き書き甲子園」は20周年を迎え、利用促進を図っている。
- ・外壁工事、水漏れ修繕工事が完了し、施設整備が改善されている。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、消毒液やパーテーションの設置のほか、閲覧室利用者には検温を実施し、対策に努めている。

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者から提出された資料に基づき、公認会計士による安全性、収益性等について審査を行った結果、財務状況は良好であった。よって、財政面からは適正な施設運営ができる状況にあると判断する。

### 6 労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による指定管理者から提出された書類及び施設訪問審査の結果、労働条件、書類等の管理状況については良好であった。今後も適正な労働環境を確保し、施設運営ができると判断する。(審査項目:労働基準法26項目、労働安全衛生法12項目、社会保険・労働保険8項目、労務管理14項目)

## 大田区指定管理者セルフモニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年6月1日

### 1 施設概要

施設名	大田区立六郷図書館		
所在地	大田区南六郷3丁目10番3号		
指定管理者	名称	株式会社ヴィアックス	
	代表者	小川 巧次	
	住所	東京都中野区弥生町二丁目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月建て替えのため、仮庁舎に移転、平成30年12月新館移転、同月14日開館		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

### 2 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	図書館で作成し、管理担当チェックのもと、提出している。	事業計画書及び事業報告書等は期日までに提出されている。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	ファイルに綴じて整理を行い、保管をしている。	確認印が洩れている部分もあったが、その他は整備され、ファイリング保管されている。	○
	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。	緊急度に応じサイボウズや電話で連絡がとれている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	令和3年度の最終司書率45%【20名中9名】ただし、前職でシステム関連に携わった者の加入により、利用者からのwebサービス、OPAC周りの質問に対して、より丁寧な対応ができるようになった。	任意の日の出勤簿を確認。司書率は管理運営の基準を満たしている。	○
	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は常時カウンター、書架ともにスタッフがいます。2Fは自動貸出機設置に伴い、カウンターから死角になっている書架の整理も行っている。	任意の日の出勤簿で、責任者の在籍を確認。施設の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	館内整理日などを利用し、問題が出たところを共有している。	休館日に研修を行い、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	清潔な服装を心掛け、来館者への声掛け・会釈を行っている。	シンプルな服装で指定のエプロン着用、来館者への対応も適切である。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	定期的な巡回を行うとともに、書架整理を行うことで、書架にスタッフがいますようにしている。	問題がないことを確認した。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	基本利用者が密にならないような事業を実施している。夏休みの自由研究のサポートは利用者とは接することもあったため、予約制にし有事の際、連絡が取れるようにした。夏以降お子様の来館が増えている傾向があり、利用促進にもつながった、と考えられる。	コロナの感染予防対策を行いながら事業を実施している。	○

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	
運営	使用料等の会計管理は適切か	コピー使用料は翌日開館前に確認している。 多目的室使用料は預かったその日に受付簿に記載している。 ともに金庫に保管している。	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	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、利用者により場所が分かりやすいようにしている。	書架案内図の配置や案内表示により利用者によりわかりやすい掲示がなされている。	○	
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	昨年度好評であった、新春企画「本の福袋」を継続した。 6保育園が来館おはなし会を再開された。調べる学習コンクール参加により、学校との連携も向上した。	本の福袋やお手製のブックマークを作成したりして、利用促進につながるような取り組みがあった。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	いただいた声に対応するとともに、率先して気づいた点を改善している。	利用者からの要望に適切に対応している。	○	
	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。 近隣での行事があった場合、案内の掲示を行っている。 創業支援施設への資料貸出についても対応中である。	施設の周辺地域との関係は良好である。 近隣保育園の来館お話し会は毎月6園が来館している。	○	
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。	個人情報に係る書類は鍵のかかるキャビネットに保管、カウンターから事務室への運搬も適切に行われている。	○	
	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	一年に一度、管理担当より「個人情報保護」について研修を実施している。	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルを整備し、年に1度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	「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。	防犯・防災の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	消防訓練、避難誘導を行っている。	緊急時の連絡網が整備されている。令和3年12月9日に消防訓練を実施している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	常に書架に人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。	開館中は1時間ごとに巡回を行っている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	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、施錠管理が適切になされていることを確認した。	○	
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	各種点検の記録は年度でまとめて保管している。	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が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。	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)	必要な場合には速やかに対応を行っている。	適宜対応をしている。令和3年度は、「ブックシャワー修理」を実施した。	○
		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、適切な管理を行っている。	業務の再委託は手順に沿って適切に行われている。	○
		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)	定期的な館内温度・湿度を確認し、適性を保っている。	省エネルギーの取組みは適切に実施されている。	○
	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。	機器の取扱説明書等は適切に整備・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。	機器の取扱説明書等は適切に整備・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て管理している。		備品台帳を整備し、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	館内は清潔に保たれている。不測の事態が起こっても、再委託業者による対応が行われている。	日常及び定期清掃が適切に実施され、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	委託業者により、補充が行われている。	洗面所等の消耗品は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	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・リサイクルは適切になされている。	○
	施設周辺的美観は維持されているか	巡回時などゴミなどが落ちていないか確認している。	モニタリング調査訪問時、正面玄関脇の花壇の手入れがされていない状態であったが、天気の影響で手入れが出来なかった様子。日常的にはきちんと見廻り、必要な対応をしている。	△

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)

令和2年より指定管理者として運営している。コロナ禍、まだまだ通常時とは異なる状況下において少しずつではあるが、イベント等は行えることから始めてきた。要望の強かったおはなし会も月に2回というペースではあるが再開。昨年度より館内にお子さんの笑顔が多くなった。令和2年にはほとんど使用依頼のなかった多目的室も少しずつではあるが、使用されてきている。近隣の創業支援施設「六郷ベース」開設が10月だった為、令和3年度は連携に向けた話し合いを行っただけで終わってしまったが、令和4年度は六郷ベース内特設コーナーに展示する資料について、施設側が決めたテーマに沿った資料の提供支援を毎月実施している。令和3年度は初めて「図書館をつかった調べる学習コンクール」に参加した。初めてであったが、児童担当が事前に学校への依頼を行い、図書館ではその一環として、夏休みの自由研究をお助けし、その作品をコンクールに出展した。全国コンクールでも奨励賞をいただくことができ、来年度も引き続き参加の意向である。近隣学校との連携も有効に行われていることを認識できた。

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

平成30年12月に改築後開館した現施設は、美観の維持に取り組んでいる。定期清掃の仕様書の項目に「書棚の清掃」を入れ、常に清潔感がある。また、子ども向けCDを児童室に設置するなど、利用者の目線で使いやすい配置にしている。館長や業務責任者が交替となり、人員的に大変だったと思われるが、全員で協力し図書館運営が行われていた。1時間ごとに館内外の巡回をしていたり、男性のスタッフが20人中7人と増えているのも、施設運営に力をいれていることが伺える。

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者から提出された資料に基づき、公認会計士による安全性、収益性等について審査を行った結果、財務状況は良好であった。よって、財政面からは適正な施設運営ができる状況にあると判断する。

### 6 労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による指定管理者から提出された書類及び施設訪問審査の結果、労働条件、書類等の管理状況については良好であった。今後も適正な労働環境を確保し、施設運営ができると判断する。(審査項目:労働基準法26項目、労働安全衛生法12項目、社会保険・労働保険8項目、労務管理14項目)



## 大田区指定管理者セルフモニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年5月29日

### 1 施設概要

施設名	大田区立下丸子図書館		
所在地	大田区下丸子2丁目18番11号		
指定管理者	名称	株式会社ヴィアックス	
	代表者	小川 巧次	
	住所	東京都中野区弥生町二丁目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		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

### 2 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	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を複数の者で確認したうえで、提出している。	事業計画書及び事業報告書は期日までに提出されている。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	年度別でファイリングし保管している。	整備し、ファイリングして保管されている。	○
	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、サイボウズのメッセージ、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なるべく行わないようしている。	区とはサイボウズ等を利用して連絡がされている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	令和3年度の司書率 56.5% (23名中13名・2022年3月末)	ローテーション表、業務日誌を確認。司書率は基準を満たしている。	○
	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シフトを組み調整している。	任意の出勤簿で、責任者の在籍を確認。施設の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	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。	新しく入った職員も効率的に業務を行えるように、ルールの統一化を図っている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	個々の利用者の要求に応じた対応を心掛け、説明は分かりやすく、簡潔に行うよう指導している。	職員は清潔感のあるエプロンで統一しており、接客態度も丁寧である。	○
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ヶ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。	公平な運営を行っている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	感染症予防対策を行っているため、中止となった事業もあるが、可能な限り実施するように努めた。	事前に企画書・事後の報告書の提出も遅滞なくなされており、感染症対策も適切に実施している。	○

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)	○	
運営	使用料等の会計管理は適切か	多目的室:使用の翌日に、現金と領収書を突き合わせし確認している。コピー機:毎朝、開館前に前日分の売り上げを確認している。	適切に管理している。	○	
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	各階に案内図、書架図を配置。児童室の書架は分かりやすいよう、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。	利用案内は各階に掲示があり、プライベート利用案内を継続して実施している。	○	
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	イベントの実施時は近隣の施設等の掲示を依頼。学校をとおして、図書館カードの新規登録および更新の案内と実施。	個々人が楽しめるイベントを継続して実施しており、貸出数の増加や継続利用の促進をしている。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	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対応している。	利用者からのクレームにはスタッフ同士が連携をとり対応に当たること、問題拡大の防止とスタッフの意欲の低下を防いでいる。また、他館への情報提供もきちんとして行っている。	○	
	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。(イベントは中止となった)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。	周辺地域との関係は良好であり、保育園や養護学校等で出張おはなし会なども実施している。	○	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	各種帳票類にかかわる資料や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、処理件数を記録し保管。個人情報の記載がある資料等は、施錠ができるキャビネットにて保管。	個人情報は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	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、マニュアルは整備されている。またコンプライアンスに関する研修も実施した。	○	
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	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。	防犯・防災のマニュアルが整備され、内容は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	年に一度、消防職員の指導の下、消防訓練、避難誘導、救護訓練、AED操作体験などを実施。(2021年12月16日実施)	緊急時の連絡網が整備されている。令和3年12月16日に消防訓練を実施している。	○	
	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。	防災備品(ヘルメット、ラジオ、救急用品等)は適切に配備されていた。各フロアは内線を通じて職員同士の連絡体制を適切に維持している。	○	
	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。	鍵の保管場所を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)	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。	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。	○
	建物設備備品	修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	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。	速やかに報告されている。	○

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)	○	
施設管理	共通 建物 設備 備品	修繕履歴 各階ドア不具合は正工事(5月20日) 電話回線故障(バスヒューズ交換) (10月16日) 公開書架非常灯バッテリー交換 (11月18日) 公開書架照明器具安定器修理工事 (12月16日) 高圧機器更新工事(1月20日) (低濃度PCB含む)	工事連絡票の提出により適切に修繕を行っている。	○	
		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)	再委託業者と連携をとり、適切な管理を行っている。	○	
		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)	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。	省エネルギーの取組みは適切に実施している。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	一定の場所に保管しているが、古い機械の証明書等は保管していないものもある。	機器の取扱説明書(指定管理開始後)等は適切に整備・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	同上	機器の取扱説明書(指定管理開始後)等は適切に整備・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	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。	備品は備品台帳に基づき適切に整理整頓している。	○	
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日々、清潔さを保つよう努めている。開館中、手の空いた職員も、書棚やカウンターまわ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、ふき取り作業を適宜実施している。	館内は清潔に保たれており、閲覧席は利用者ごとにアルコール除菌を実施しており、感染症対策にも努めている。	○	
	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。	洗面所を確認したところきちんと補充されている。	○	
清掃	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	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機業者に回収を依頼している。	適切に分別されており、清潔さを維持している。	○	
	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、ゴミ拾いを毎日実施。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。	特に問題なく、美観を保っている。	○	

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)

・昨年と同様に、コロナ禍であっても非接触型サービスを充実させ、感染症拡大防止対策と並行し、可能な限り通常サービスを提供するように努め、貸出冊数、予約件数の増加と継続的な利用に結びつけることを目標に、丁寧なサービスを提供するように心掛けた。

・利用者が個々に楽しみながら参加できる、読書支援やイベント(輪投げゲーム、スタンプシートの配布など)を多く実施し、新規貸出カード登録件数の増加に努めた。

・特設コーナー「子ども・子育て支援」を開設してから5周年目となるので、同事業に力を入れ取り組んだ。日々のフロアワークの一環として、専任司書は利用者への声掛けを積極的に行い、交流する中で、子育てや生活に役立つ資料を広く紹介、提供した。図書館の継続的な利用を促すことを目標に丁寧な支援を行った。

・夏季休暇期間から秋にかけて、開設5周年を記念した、くじ引き大会を毎日開催し、児童書の貸出数、新規登録者の増加を目指した。

・秋の読書週間時は、1年ぶりに図書館フェスティバルを開催した。リサイクル本市、プライベートファミリークラブなどは、事前受付制として実施。

・ハローワーク大森と共催している、子育て中の女性を対象にした就職支援講座を1年ぶりに開催。

・新規導入した、自動貸出機・返却機、OPACの利用方法の説明後、操作体験をして頂く「プライベート利用案内」をマンツーマン対応で実施し、今まで以上に、図書館を有効活用して頂ける様に働きかけを行なった。高齢者、子どもを中心に好評な声を頂戴しているので、今後も継続していく。

#### 「具体的な感染症拡大防止対策に対する取り組み」

・手指消毒液はアルコール入りと、アルコールフリーの2種類を設置。館内に計7台設置。

・昨年度から継続して、閲覧室は事前受付・指定席制に変更して人的接触距離の確保に努め、併せて利用者が離席された後、必ずアルコール除菌剤を使用し、机と椅子のふき取り作業を実施して利用者間と職員への感染リスクの軽減を図った。

#### 4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

図書館の有効活用を促す新規登録者を主とした「プライベート利用案内(図書館利用についての個人レクチャー)」の継続実施や、児童を対象にした「読書を楽しむこと」と「幅広い蔵書構成のアピール」を主目的とした「あいうえお絵本読書ラリー」や「あいうえお小説読書ラリー」など下丸子図書館独自の事業を企画して実施しており、集会型のイベントが実施できない期間も利用者が個々に楽しめるイベントを積極的に実施し、館が目的とする図書館の継続的な利用の促進や貸出数、新規登録者数の増加へと繋げている。近隣の学校とも良好な関係を築いており、図書カードの新規登録・更新の協力をしてもらうなど図書館の利用へと繋げていることは、図書館職員が日頃の学校図書館支援事業を適切に実施している成果である。人材育成の面では、適切な研修の実施以外にも、対応が不慣れな職員に対しても、すぐに他の職員がサポートする体制になっており、職員が意欲を低下せずに働き続けることができる職場環境づくりに努めている。

#### 5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者から提出された資料に基づき、公認会計士による安全性、収益性等について審査を行った結果、財務状況は良好であった。よって、財政面からは適正な施設運営ができる状況にあると判断する。

#### 6 労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による指定管理者から提出された書類及び施設訪問審査の結果、労働条件、書類等の管理状況については良好であった。今後も適正な労働環境を確保し、施設運営ができると判断する。(審査項目:労働基準法26項目、労働安全衛生法12項目、社会保険・労働保険8項目、労務管理14項目)

# 大田区指定管理者セルフモニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年6月1日

## 1 施設概要

施設名	大田区立多摩川図書館		
所在地	大田区多摩川二丁目24番63号		
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。		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

## 2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	期日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。作成した書類は、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。	事業計画書、事業実績報告書等は、期日までに提出されている。内容についても不備な点はない。	○
	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。	各種業務日誌等は、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	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。	連絡ノート、朝会、休館日ミーティング、責任者会議、責任者ノート等を活用し連絡、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	必要な知識および経験を持った職員を適切に配置している。令和3年度の司書率は61.1%。	司書率は管理運営上の基準を満たしている。	○
	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考慮し、月間勤務ローテーション表や一日のタイムテーブルを作成し、適切に人員配置を行っている。	任意の3日間を抽出し、司書を含む職員の配置状況を調査し、事前の人員計画に基づきローテーション表を作成していることと、常に司書、責任者を配置している。	○
	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	毎月の館内整理日にテーマを設定した研修を実施し、資質向上に努めている。	研修資料を確認し、適切な内容の研修を実施している。	○
	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。	清潔感のある服装で名札も全員が付けており、接客態度も問題なくできている。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	ルールに基づき、公正な利用のための運営を行っている。	多目的室利用申請書等を調査し適切に利用されている。	○
	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。	年間計画書、自主事業企画書を調査した。新型コロナウイルス感染症対策を行いつつ企画している適切な内容である。	○
	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。	収支報告書を確認、適切に処理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	利用者に合わせ分かりやすい説明を心がけている。	分かりやすく説明されている。	○



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	新型コロナウイルス感染症拡大防止を最優先にしながら取り組んでいる。	児童向けの図書館だよりや新刊案内を発行するなどの情報発信を行い利用者の増加に取り組んでいる。	○	
	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、十分検討の上、できるだけ迅速に対応している。	苦情に対し適切に対処している。また職員で事例を共有し同様のクレームの再発を防止している。	○	
	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。	多摩川保育園と隣接しているが敷地内の自転車事故防止等に協力するなど関係は良好である。	○	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	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。	個人情報のある書類はすべて施錠される書棚で管理され、定期的に処分するときに記録も取られていて、適切な管理をしている。	○	
	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	個人情報保護チェックリストを作成し、運用している。個人情報保護等の研修をスタッフ全員に対し、毎年実施している。	個人情報のマニュアルが整備され、新規採用時と年に1度、個人情報に関する研修を行い、研修時に筆記テストも行っている。	○	
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。	緊急時の詳細なマニュアルが有り、壁面の複数箇所に緊急時の連絡先を掲示しており、職員へ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	新型コロナウイルス感染症予防を考慮した形での自衛消防訓練を実施した。	東京消防庁主催のオンライン研修を活用して訓練を実施している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	閉館時は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。	定時的な巡回が実施されており、少ない男性職員をバランスよくローテーション配置する工夫をしている。	○	
	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、毎日閉館時に施錠と本数確認を行っている。	鍵は保管庫で適切に管理されている。施錠時の記録が漏れなくされている。	○	
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表に基づき実施し、点検記録は管理会社より提出された管理報告書を年度ごとに保管している。	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。	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。	適切に行っている。	○
		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)	手順に従い適正に行っている。	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)	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。	エアコンの温度調節をこまめに行う等省エネ意識を持って取り組んでいる。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイリングし、取り出しやすい場所で保管している。	ファイリングされて事務室内の取り出ししやすい場所で保管されている。	○
		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。	ファイリングされて事務室内の取り出ししやすい場所で保管されている。	○
	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。	備品台帳にて適切に管理されている。	○
		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	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。	適切に実施されている。	○
	清 掃	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。	洗面所等の消耗品は不足なく補充されている。	○

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	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	コピー用紙、トイレットペーパーは再生紙を利用している。シュレッダーを2台並べリサイクルと可燃ごみを分別している。	リサイクルに取り組み、ごみの分別が適切に行われている。	○
	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。	清掃が適切に行われており、問題のある植栽も確認できなかった。	○

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=×)

### 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"> <li>・新規の個人登録者数は臨時休館があった令和2年度と比較して121.6%と増加しました。(令和元年度と比較しても103.4%でした)貸出点数は、令和2年度と比較して126.9%(令和元年度と比べて105.6%)、貸出者数は令和2年度と比べて130.7%(令和元年度と比べて108.5%)と増加した。</li> <li>・新型コロナウイルス感染予防を徹底した上で、調べる学習コンクールを実施し、おはなし会も再開した。対面での工作会は実施しなかったが、『おうちで大人のための工作会通信』(隔月)や「夏休み自由研究おたすけキット」「紙工作キット」と「草木染めテキスト」を作成し館内で配布するなどコロナ禍でもできることを考え、取り組んだ。</li> </ul> <p>運営上の今後の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染拡大防止対策を取り、利用者が安心・安全に図書館を利用できるための換気と、節電の両立については今年度も大きな課題と捉える。</li> </ul>
---

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<p>施設全体の管理・清掃が適切に行われ、案内表示も不足なく設置されており、利用者が安心して利用できるように配慮がされている。また、新型コロナウイルス感染症に対する対策も常時の換気や利用者が滞留しやすい場所からの案内板の移設等、着実に実施されている。</p> <p>書架は余裕をもって資料が並べられている。書架の何か所かにミニ展示として本の紹介がされていて、実際に貸出されている本もあることから貸出の促進に役立っている。</p> <p>セキュリティに関して、死角がしやすい児童書コーナーにミラーを設置して防犯性を高めている。個人情報のある書類はカウンター内の所定の場所で一時的に保管され決められた職員だけが定期的に事務室への運搬を行っている。氏名等を記載する書類はバインダーに挟んで利用者記入してもらい、職員がシステムへの入力作業が終わるまでバインダーに挟んだままにして紛失を防ぐ工夫がされている。</p>
---

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

<p>指定管理者から提出された資料に基づき、公認会計士による安全性、収益性等について審査を行った結果、財務状況は良好であった。よって、財政面からは適正な施設運営が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指定管理者から提出された書類及び施設訪問審査の結果、労働条件、書類等の管理状況については良好であった。今後も適正な労働環境を確保し、施設運営ができると判断する。(審査項目:労働基準法26項目、労働安全衛生法12項目、社会保険・労働保険8項目、労務管理14項目)</p>
---

## 大田区指定管理者セルフモニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年6月1日

### 1 施設概要

施設名	大田区立蒲田図書館		
所在地	大田区東蒲田一丁目19番22号		
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	近浪 弘武	
	住所	東京都千代田霞が関一丁目4番2号 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35年3月開館、平成3年10月移設、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		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

### 2 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。	報告書は期日までに提出されている。支出内容について報告に誤りはなかった。	○
	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。	書類の紛失等はなく、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。	区との連絡は電話やサイボウズ等を利用して十分なされている。	○
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3年度の司書率:65.4%(26名中17名)	17名の司書資格者を確認した。また、抽出した月日について各時間帯に司書資格者が配置されている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	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。	日時を抜粋し出勤簿を確認したところ、事前に提出されているローテーション表の計画通りだった。また、すべての時間帯、館長や業務責任者の配置をしていて、土日の繁忙日については計画よりも多くの職員の配置をしている。	○
	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	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。	休館日を利用した内部実務研修を行ない、サービス向上を目指している。	○
	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。	職員の服装及びカウンター・電話対応など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。	公正な図書館利用が確保されている。	○

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	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	計画は怠りなく立てているが、コロナ禍により令和3年度のほとんどの時期で事業は休止となってしまった。しかしながら、再開に向けた準備はしている。	自主事業については多方面にわたり計画されていたが、コロナ禍により実施できない事業が多かった。	○	
	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。	現金管理、記帳関係についても適正である。	○	
	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、館内案内表示を刷新した。利用者から見やすいと好評を得ている。	来館者が直ぐ気づく位置等に館内案内などの掲示がされていた。また、問合わせについても丁寧な対応が来ている。また、自動貸出・返却機の利用案内に区報を活用したわかりやすい表示を作成していた。	○	
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	館内掲示物を頻繁に刷新し、書架での面出しを重視している。展示は従来からの月に二回の展示図書の外に季節に応じた料理本を展示するようになった。また、本屋大賞の翻訳部門について外国小説の書架に展示コーナーを新設した。利用者が何度も足を運ぼうと思う図書館を目指している。	季節等に合わせたテーマを設定した特設コーナー、利用者に分かりやすい書架の見出しなどの工夫していた。	○	
	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。	利用者からのクレームについては、速やかに対応している。職員間の情報共有により同様のトラブルの繰り返しはない。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	きわめて良好な関係を築いている。従来からの町会・自治会および近隣の商店街だけでなく、包括支援センターや大田観光協会、梅屋敷商店街および大田区総合体育館などとの連携・協働を企画しており、打合せを重ねている。	区の施設のひとつとして、近隣との連携協力を行っている。特に、隣接する小学校とは給食時間にブックトークを放送するなど学校図書館支援事業への成果にも繋がっている。	○	
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、過去の使用は保管期間経過後は速やかに細断処分をしている。また、保管者と破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するようにしている。	個人情報に係るもの一切は鍵付きの書庫等に保管されている。また、保管・廃棄を担当する者の他に確認者を設け、二重チェックを行っている。	○	
	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	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。	個人情報保護については、会社主導で実務に即した研修を行っている。	○	
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。	地震等、個別の災害に合わせたマニュアルがある。	○	
	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た。この訓練は今後もさらに改善しながら続けていく予定である。	緊急時の連絡網が作成されている。災害対策シミュレーション訓練や避難訓練も行い、災害対応ができる職員研修を行っている。	○	
	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。	災害用備品の備蓄整備があった。また、日頃から館内の見回りをを行い、チェック表も整備されていた。	○	
	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。	鍵はキーボックスに保管され適切に管理している。	○	
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)	整備、保管している。	点検は計画的に実施されている。また、現場を確認したが、点検記録は適切に保管されている。	○



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 共通 建物設備 備品	修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	速やかに報告している。	指定管理料の支出範囲を超えるような金額のものは大田図書館へ報告し対応していたが、通常の小破修繕費で賄えるものに関しては適切に処理をしている。	○
	修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	速やかに対応している。	必要な修繕等については適切に対応している。	○
	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)	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。	契約書を交わして行っている。	○
	省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	LED化など、順次実施している。	適切に取り組みを行っている。	○
	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・保管している。	○
	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	備品台帳や持込備品一覧表に基づき、整理整頓している。	備品は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	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。	館内は清潔に保たれており、開架書架も整頓されている。	○
	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。	館内洗面所を確認したところ、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をしている。	適切に管理されている。	○
	施設周辺的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、満天星つつじ、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。	館周辺的美観は綺麗に維持されている。	○

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）

#### 《工夫と改善》

- 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「館報」でも、極力、地域情報の紹介に努めており、関連資料の紹介を含め、展示と結び付けた情報提供を行っていききたい。
- 「小沢昭一コレクション」を拡充した。地域のイラストレーターの村上多恵子さんが描いた小沢昭一さんの似顔絵と小沢少年の遊ぶ姿のイラストを掲示している。
- 芥川賞と直木賞、および本屋大賞を受賞した作家のインデックスに受賞のシールを貼り、利用者に注目してもらおうようにしている。
- 書架の空きスペースを利用して、面出しをしている。面出しに併せて新刊に付属している帯を掲示して面出し資料の紹介をしている。
- 貸出しサイクルと合わせて、スタッフによる月二回の展示を心待ちにしている利用者が多く、毎回150点ほどの貸出しに結びついている。
- 新しい試みとして、季節ごとに料理に関するものを集めたコーナーや本屋大賞の翻訳部門の特集展示を実施しており、利用者から好評を得ている。
- ヤングアダルト図書と大活字本を拡充している。
- CDの書架があった小部屋におむつ替え用ベッドと椅子を置き、授乳室とした。
- 図書館のスタッフに対して、防災防犯の観点からの研修を拡充した。いざというときにどう動けばよいかを考える術となっている。

#### 《今後の課題など》

コロナ禍以降、特にネットで予約した資料の受け取りだけという形の利用が増えている。もっと滞在してもらえそうな図書館の魅力を発信していく必要を感じている。

そのための取組みを以下のように考えた。

- 地域の図書館として、「地域の住民の情報センターとしての図書館」という気概を持って蒲田図書館を運営する。
- 図書館の資料だけではないセミナーや講習を行い、情報の提供をもっと拡充させていく。
- 大田区総合体育館と連携した事業を企画する。
- 地域の町会・自治会、および商店街と連携した事業を企画する。
- 地域の歴史や地域の特徴(たとえば町工場)を活かした事業を企画する。
- ・・・いずれも蒲田図書館を足掛かりに地域の皆さんの生涯学習、社会学習の手助けをしていきたいと考えている。

図書館の職員に対して、防災防犯の研修をさらに拡充し、災害に強い図書館をめざす。

### 4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

- ・学校や公園、住宅地に隣接する地域図書館として、書架の見出しや特設コーナーなどを設置して旬の話題に沿った図書案内等を実施しているところは街中の書店に負けないくらい工夫がされて、利用者が利用しやすいようになっている。また、館全体の環境整備や職員への危機管理研修など、運営は良好である。
- ・直営時代からの資料の保管整理もきちんとされていて、大田区の大事な歴史保存となっている。
- ・自主事業は、感染症予防対策期間が継続中だった為、集客イベントは殆どできなかったが、展示や館報の内容を工夫して実施していた。
- ・児童室もよく整頓されており、需要が高い調べ学習用の資料を書架の上に配置して、手に取りやすくするなど工夫がされていた。
- ・建築年数が経過しているため、区民サービス低下につながらないように建物の維持管理を行うことが今後の課題である。

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者から提出された資料に基づき、公認会計士による安全性、収益性等について審査を行った結果、財務状況は良好であった。よって、財政面からは適正な施設運営ができる状況にあると判断する。

### 6 労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による指定管理者から提出された書類及び施設訪問審査の結果、労働条件、書類等の管理状況については良好であった。今後も適正な労働環境を確保し、施設運営ができると判断する。(審査項目:労働基準法26項目、労働安全衛生法12項目、社会保険・労働保険8項目、労務管理14項目)

## 大田区指定管理者セルフモニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年5月31日

### 1 施設概要

施設名	大田区立蒲田駅前図書館		
所在地	大田区蒲田五丁目13番26-301号		
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。		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

### 2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	期日内に提出し、報告内容に不備はない。	諸々の報告書については、期日内に提出されている。また、報告内容についての不備はない。	○
	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・保管し、所定の期間内保存している。	業務報告書等、きちんと整理保管されている。各書類の保管年数については検討するように指示した。	○
	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	兼用情報連絡票やFAXで緊急時の連絡・報告を行っている他、状況によりメール便、サイボウズ、電話等にて連絡漏れのないように対応している。	必要な情報については区へきちんとルールに沿った報告をしている。また、職員間の情報共有もされていた。	○
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3年度の司書率65%(令和4年3月末)	16名(内1名は司書補)の司書資格を確認した。抽出年月日で確認したが、必ず各時間帯に司書の配置があった。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	早番・遅番とフルタイム・シェアタイムの勤務体制で、時間帯責任者を配置し適切な人員配置を行っている。	シフトは司書資格者を配置すること、繁忙時間帯は計画よりも多い人数配置がなされていた。	○
	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	本社での必須研修(入社時研修)、専門研修を受講している。館内では休館日を利用して集合研修を行っている。	会社のweb研修に加え、休館日には全員で業務研修や防災訓練などの実施をしていた。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	社内規定で制服の着用とドレスコードを設けている。接客訓練によるサービス向上を心がけている。	制服及び名札を着用し、適切な態度で接客を行っている。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	読書室、書庫等は利用ルールに沿って利用していただいている。多目的室・集会室設備はなし。	公正な図書館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	令和3年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、ほとんどの自主事業が中止となりました。	現在、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により自主事業が中止となっているが、今年度中の再開に向けて検討を行っている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	有料の自主事業はなし。コピー料金は毎日回収し、責任者が確認して業務日報に記載している。	現金管理、記帳についても適正管理されている。	○

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	図書館利用案内を目立つところに掲示し、記載台に登録要件など詳しい説明案内を作成・掲示している。新規利用者には日本語版と英語版の利用案内を用意している。	利用方法に関する掲示は豊富に実施されている。	○	
	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製し、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。	展示及びブックリスト・図書館だよりの作成を行うことで稼働率を向上させる取り組みができています。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	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。	クレーム対応は適切に行われており、昨年度は前年度までに比較して大きなトラブルも生じなかった。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	地域の学校支援を例年同様実施している。保育園や学童クラブへの出張おはなし会や来館おはなし会は、新型コロナウイルス感染防止のため中止となる。	学校支援に対して粘り強い取り組みができています。お話し会については今年秋頃の再開に向けて検討を行っている。	○	
情報管理	個人情報 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もシュレッダー処理を行っている。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。	鍵の掛かる棚で個人情報が保管されており、処分時期毎に分けて管理することで、着実に処分も行っている。処分記録もすべて整っている。閉館時チェック表は詳細なもので、施錠等のミス防止に役立っている。	○	
	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	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3年度は11月18日の休館日に実施)	会社主導で個人情報保護など、適正な管理のための研修を受講している。	○	
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	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ている。年2回実施する自衛消防訓練実施時に内容の周知を図っている。	防犯・防災のマニュアルが作成されており、それに基づいた消防訓練も毎年実施されている。	○	
	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	緊急連絡体制を掲示している。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。	緊急連絡体制が掲示されており、入居している生活センターの訓練に参加して避難誘導の訓練を行っている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	開館日には危機管理スタッフを配置し、巡回を行っている。日報・月報、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。	危機管理スタッフによる巡回が行われており、情報の共有も行われている。緊急・災害時の連絡先が事務室に複数掲示されている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は所定のキーボックスに保管。閉館時に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。	鍵が適切にキーボックスに保管されており、チェック表も着実に記載されている。	○	
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され、点検記録は管理会社より月毎に管理報告書としてまとめられ、保管している。	点検等は計画的に実施されていた。また、報告書も項目ごとに整理されて分かり易く保管されている。	○
		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。	建物・備品の修理・更新に関して速やかな報告が行われている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	緊急時や修繕規模に応じて業者を選択し、図書館利用の妨げにならないよう配慮し、迅速に対応している。	老朽化や故障による修繕が迅速に行われている。	○
		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)	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。	契約書を交わし適切に行っている。	○

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	
施設管理	共通 建物設備備品	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)	空調は指定温度とし、職員の服装はクールビズを推奨し、照明器具はLED化を推進し、省エネルギーをこころがけている。	照明のLED化に計画的に取り組むことで省エネルギー化が図られている。	○
	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。	数冊のファイルにまとめられて事務室の取り出しやすい場所で保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか 備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	事務室内でファイル管理している。 備品の所在を備品台帳に記載し、適切に管理している。	数冊のファイルにまとめられて事務室の取り出しやすい場所で保管されている。 備品台帳が作成されており、適切に管理できている。	○
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。	適切に清掃が行われて、清潔さが保たれている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	毎日の点検により不足がないよう補充している。	洗面所等の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	種類別に仕分けを行い、適切に実施している。	ごみの分別が適切に行われている。	○	
	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。	施設の美観は問題なく維持されている。	○	

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><b>【運営】</b>          新型コロナの影響のため4月から9月までの半年間は入館及び読書室30分程度の利用を継続してお願いした。10月からの緊急事態宣言解除にともない図書館利用の時間制限を無くしたことで利用者からの苦情が激減した。主な自主事業については、図書館を使った調べる学習コンクールを実施し、11月に表彰式を開催することができた。展示については、大展示5回、児童展示7回、AV展示4回、医療・介護コーナー展示5回、年間計21回実施した。</p> <p><b>【施設設備の改善】</b>          ・館内放送設備の更新。          ・ブックポスト2台の更新と屋外設置位置の移動。雨天のときブックポスト天面に雨水が当たるため、ブックポストを固定するバリカー(車止め)を新たに設置。位置を移動して配置し、雨濡れ防止を図った。          ・事務室の洗面化粧台を更新し、手洗い励行の促進を図った。          ・事務室の図書館システム回線の光ファイバー、LAN配線にアルミモールを施設し、電気通信回線の保護と段差解消を図った。          ・公開書架、カウンター奥、音訳室、対面朗読室、会議室、休憩室の6か所のクロス貼替工事を行い、環境改善を図った。          ・会議室の天井を塗装し環境改善を行った。          ・レファレンス室の天井蛍光灯をLED照明に更新した。          ・男子トイレの連立小便器タンクが故障したため、各小便器にフラッシュバルブを設置した。</p>
---

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<p>全体的に問題なく施設運営が行われている。経年劣化のある施設ではあるが、整理整頓・清掃が適切に行われ、清潔さが保たれている。利用方法に関する掲示が豊富にされており、動線を考慮して備品等の配置場所を変える等の利用環境の向上に向けた工夫がされている。また、限られた事務スペースを有効に活用できるよう、バックヤードの整理もされている。公開書架の配架状態は適切で、資料が取りやすい状態である。展示・ブックリスト・図書館だよりにより利用率の向上が図られている。個人情報を書き込む書類はバインダーを利用して紛失を 방지、処分時期毎に分けて保管することで処分漏れや遅れを防止する取組みがされている。新型コロナウイルス感染症拡大の影響により自主事業が中止となっているが、今年度秋頃の再開に向けた検討を既に行っており、安全で着実な実施を期待できる。</p>
---

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

<p>指定管理者から提出された資料に基づき、公認会計士による安全性、収益性等について審査を行った結果、財務状況は良好であった。よって、財政面からは適正な施設運営が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指定管理者から提出された書類及び施設訪問審査の結果、労働条件、書類等の管理状況については良好であった。今後も適正な労働環境を確保し、施設運営ができると判断する。(審査項目:労働基準法26項目、労働安全衛生法12項目、社会保険・労働保険8項目、労務管理14項目)</p>
---

## 大田区指定管理者モニタリング結果(財務審査)

### 1 施設概要

施設名	大田区新蒲田一丁目複合施設・大田区新蒲田区民活動施設		
所在地	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・東急コミュニティー共同事業体	
	代表者	淡野 文孝(アクティオ株式会社代表取締役社長)	
	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	大田区新蒲田一丁目複合施設:地域づくりの拠点として各施設が連携し、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を目的として設置。 大田区新蒲田区民活動施設: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を目的として設置。		
施設の沿革	乳幼児から高齢者まで様々な世代が利用しやすく、健やかにいきいきと活動できることを目指す地域拠点施設として令和4年5月5日に開館。		
担当部課 (問合せ先)	地域力推進部地域力推進課		
	電話	03(5744)1222	FAX 03(5744)1518

### 2 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。



令和3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