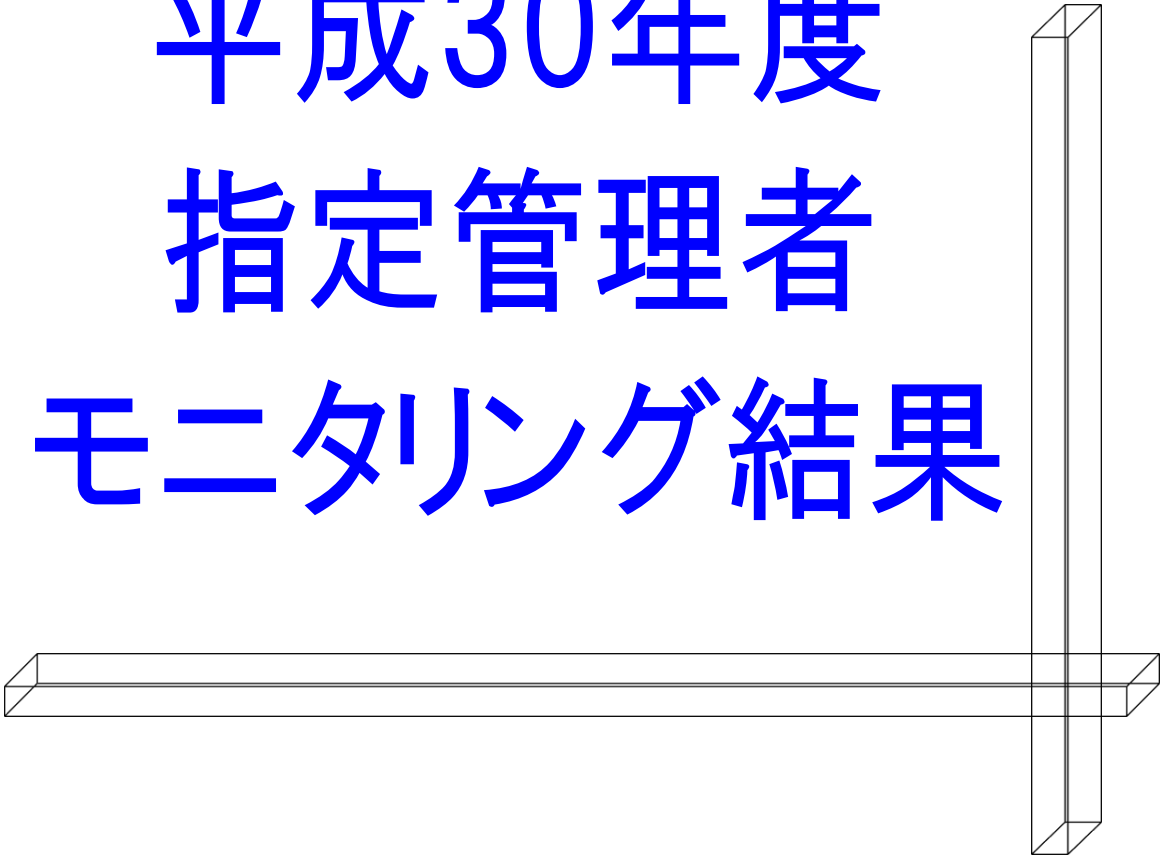


平成30年度  
指定管理者  
モニタリング結果



令和元年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、「指定管理者が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、毎年実施する仕組みと、時期を定めて集中的に取り組む仕組みの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の年度に実施

- ・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（原則として3年目に実施）

- ・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：平成30年度モニタリング・・・令和元年度に検証・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、建物の設置目的など、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は、利用者が特定される施設（工場アパート、区営住宅等）にはなじまないため省略します。

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。

③ 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。

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を実施しています。福祉サービス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、福祉サービス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かえるものとします。しかし、福祉サービス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。

※福祉サービス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、区民サービスの維持及び向上を図るため実施します。

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年目に実施します。ただし、指定管理期間が5年以外の場合は、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26年度からは、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。

平成30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28年4月1日	平成31年3月31日	3	通常時	1
2	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26年4月1日	平成31年3月31日	5	通常時	3
3	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26年4月1日	平成31年3月31日	5	通常時	5
4	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	7
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	通常時	9
6	大田区区民活動支援施設大森 (こらぼ大森)	大森西2-16-2	特定非営利活動法人 大森コラボレーション	平成29年4月1日	令和2年3月31日	3	通常時	13
7	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	15
8	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	平成27年4月1日	令和2年3月31日	5	通常時	17
9	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	平成27年4月1日	令和2年3月31日	5	通常時	19
10	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	平成27年4月1日	令和2年3月31日	5	通常時	21
11	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	平成27年4月1日	令和2年3月31日	5	通常時	23
12	大田区立籠子記念館	中央4-2-1	公益財団法人 大田区文化振興協会	平成27年4月1日	令和2年3月31日	5	通常時	25
13	大田区総合体育館	東蒲田1-11-1	住友不動産エスフォルタ・ NTTファシリティーズグループ	平成29年4月1日	令和2年3月31日	3	通常時	27
14	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26年4月1日	平成31年3月31日	5	通常時	29
15	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	31
16	大田区立下丸子テンポラリー工場	下丸子4-9-14	野村不動産パートナーズ株式会社	平成26年4月1日	平成31年3月31日	5	通常時	33
17	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26年4月1日	平成31年3月31日	5	通常時	35
18	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26年4月1日	平成31年3月31日	5	通常時	37
19	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	39
20	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26年4月1日	平成31年3月31日	5	通常時	41
21	大田区創業支援施設 (BICあさひ)	羽田旭町7-1	公益財団法人 大田区産業振興協会	平成26年4月1日	平成31年3月31日	5	通常時	43
22	大田区新産業創造支援施設	南六郷3-15-10	公益財団法人 大田区産業振興協会	平成26年4月1日	平成31年3月31日	5	通常時	45
23	大田区産学連携施設	蒲田2-10-1	公益財団法人 大田区産業振興協会	平成26年4月1日	平成31年3月31日	5	通常時	47
24	山王高齢者センター	山王1-31-8	社会福祉法人有隣協会	平成26年4月1日	平成31年3月31日	5	通常時	49
25	大田区立軽費老人ホーム おおもり園	大森西1-8-6	社会福祉法人池上長寿園	平成28年4月1日	令和3年3月31日	5	通常時	51
26-55	大田区立シルバーピア・大田区営 シルバーピア・高齢者アパート	7団地・13団地・10団地	株式会社大田まちづくり公社	平成26年4月1日	平成31年3月31日	5	通常時	52
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	平成28年4月1日	令和3年3月31日	5	第三者	54
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	平成28年4月1日	令和3年3月31日	5	第三者	55
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	平成28年4月1日	令和3年3月31日	5	第三者	56
59	大田区立南馬込高齢者在宅 サービスセンター	南馬込3-13-12	社会福祉法人池上長寿園	平成28年4月1日	令和3年3月31日	5	通常時	57
60	大田区立蒲田高齢者在宅サービス センター	蒲田2-8-8	社会福祉法人池上長寿園	平成28年4月1日	令和3年3月31日	5	第三者	60
61	大田区立田園調布高齢者在宅 サービスセンター	田園調布5-45-10	社会福祉法人池上長寿園	平成28年4月1日	令和3年3月31日	5	通常時	61
62	大田区立徳持高齢者在宅サービス センター	池上6-40-3	社会福祉法人池上長寿園	平成28年4月1日	令和3年3月31日	5	通常時	64
63	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	平成28年4月1日	令和3年3月31日	5	第三者	67

平成30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	平成28年4月1日	令和3年3月31日	5	通常時	68
65	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	平成28年4月1日	令和3年3月31日	5	通常時	71
66	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	平成28年4月1日	令和3年3月31日	5	第三者	74
67	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	平成28年4月1日	令和3年3月31日	5	通常時	75
68	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26年4月1日	平成31年3月31日	5	通常時	78
69	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26年4月1日	平成31年3月31日	5	通常時	81
70	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	平成28年4月1日	令和3年3月31日	5	通常時	85
71	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	平成28年4月1日	令和3年3月31日	5	通常時	87
72	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	平成28年4月1日	令和3年3月31日	5	通常時	90
73-74	大田区立うめのき園(分場合)	東糀谷5-17-14-101	社会福祉法人東京都手をつなぐ育成会	平成28年4月1日	令和3年3月31日	5	通常時	92
75	大田区立しいのき園	西糀谷2-9-12	社会福祉法人大田幸陽会	平成28年4月1日	令和3年3月31日	5	通常時	96
76-77	大田区立大田福祉作業所(分場合)	大森西3-3-9	社会福祉法人同愛会	平成27年4月1日	令和2年3月31日	5	通常時	98
78	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	100
79	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	103
80	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26年4月1日	平成31年3月31日	5	第三者	105
81	大田区立つばさホーム前の浦	大森南2-15-1	社会福祉法人大田幸陽会	平成28年4月1日	令和3年3月31日	5	総合的	106
82	大田区立前の浦集会室	大森南2-15-1	社会福祉法人大田幸陽会	平成28年4月1日	令和3年3月31日	5	総合的	110
83	大田区立コスモス苑	久が原2-3-22	社会福祉法人大洋社	平成28年4月1日	令和3年3月31日	5	第三者	114
84	大田区立ひまわり苑	大森南2-15-18	社会福祉法人大洋社	平成28年4月1日	令和3年3月31日	5	第三者	115
85-116	大田区営住宅	32団地	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	116
117-124	大田区民住宅	8団地	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	118
125	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	120
126	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	122
127	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	124
128	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	平成27年4月1日	令和2年3月31日	5	通常時	126
129	大田区立大森東図書館	大森東1-31-3-104	株式会社有隣堂	平成27年4月1日	令和2年3月31日	5	通常時	129
130	大田区立大森西図書館	大森西5-2-13	テルウェル東日本株式会社	平成27年4月1日	令和2年3月31日	5	通常時	132
131	大田区立入新井図書館	大森北1-10-14 大森複合施設ビル4F	株式会社ブックチェーン	平成27年4月1日	令和2年3月31日	5	通常時	135
132	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	平成27年4月1日	令和2年3月31日	5	通常時	138
133	大田区立池上図書館	池上3-27-6	共同事業体JCS/NPTグループ	平成27年4月1日	令和2年3月31日	5	通常時	140
134	大田区立久が原図書館	久が原2-28-4	共同事業体JCS/NPTグループ	平成27年4月1日	令和2年3月31日	5	通常時	143
135	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	平成27年4月1日	令和2年3月31日	5	通常時	146
136	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	平成27年4月1日	令和2年3月31日	5	通常時	148
137	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	平成27年4月1日	令和2年3月31日	5	通常時	151



平成30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
138	大田区立六郷図書館	南六郷3-10-16	テルウェル東日本株式会社	平成27年4月1日	令和2年3月31日	5	通常時	154
139	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	平成27年4月1日	令和2年3月31日	5	通常時	157
140	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	平成27年4月1日	令和2年3月31日	5	通常時	160
141	大田区立蒲田図書館	東蒲田1-19-22	共同事業者JCS/NPTグループ	平成27年4月1日	令和2年3月31日	5	通常時	163
142	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	平成27年4月1日	令和2年3月31日	5	通常時	166

平成30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
143	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	財務審査 のみ	169
144	大田区青少年交流センター	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	財務審査 のみ	170

※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 大田スタジアム(No.143)は平成31年4月、大田区青少年交流センター(No.144)は令和元年5月に指定管理を開始した。  
そのため、令和元年度からの指定管理者を対象に平成30年度実績の財務審査を実施した。

# 大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	平成30年度
自己評価実施日	令和元年9月2日

## 1 施設概要

施設名	大田区立男女平等推進センター		
所在地	大田区大森北4-16-4		
指定管理者	名称	特定非営利活動法人男女共同参画おおた	
	代表者	理事長 坂田 静香	
	住所	大田区大森北2-3-15 第15下川ビル4階	
指定期間	令和元年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	平成12年「おおた女性センター」から男女平等推進センター「エセナおおた」としてリニューアルオープンする。平成16年より指定管理者制度を導入。指定管理者に特定非営利活動法人男女共同参画おおたを指定。以降、4期15年にわたり指定管理者として従事。また、令和元年度からの5年間で指定管理期間とする第5期の指定管理者としても指定。		
担当部課 (問合せ先)	総務部人権・男女平等推進課		
	電話	03 (5744)1610	FAX 03 (5744)1556

## 2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	・事業計画書および事業実績報告書は期日までに適切に提出している	いずれも期日までに提出されており、報告内容等の不備も認められない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	・毎日業務日誌等を記入し、職員全員での情報共有を図るとともに記録は整理・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、利用者対応等でも有効に機能していた。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	・月に一度の定例報告会他、日常的に所管課への相談・連絡・報告を心がけ、必要に応じて訪問し調整を行っている。	日常的に相互に連絡を取り合うほか、月1回の定期報告や必要に応じて区職員が施設へ赴くなど、連絡・調整が図られている。	○
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。	○
	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)	・男女共同参画に関する事業実施と区民の交流の場としての目的を果たせるよう効果的かつ柔軟な職員配置を行っている。 ・うぐいすネットの繁忙期や土日祝日、19時以降のシフトなど工夫しスタッフを配置している。	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。	○
	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。 ・職員それぞれが国や都などが実施している研修等に参加し男女共同参画に関する知見を深め事業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。	○
	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は公共施設利用システムに基づき公正・平等に行っている。また1階の会議室は所管課と連携し行政利用を促進を図っている。	公共施設利用システム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	・計画通りに自主事業を実施している。また、年度途中で大田区のプランに沿った女性の再チャレンジ事業(創業スクール、起業塾、女性起業家市場)を申請し承認を得て実施した。	自主事業については、協定に基づき区が承認し、実施している。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	・常に間違いがないように点検し、適切に管理をしている。	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し、館内には案内表示を掲示している。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、研修報告書により接客等に関する研修への参加が確認できることなどから、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り組みは有効か	・室場利用率は72%を超え、多くの区民に利用していただいている。うぐいすネットに不慣れなお客様には、館内に設置したパソコンを使用して抽選申込方法をお伝えしている。抽選に外れてしまうお客様には利用の少ない室場の利用をお勧めし、稼働率の向上に努めている。	利用率は、過去5年間にわたり70%を上回る高い水準を保っている。稼働率向上に向けた取り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、適切に対応に努めている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	・タイムリーな情報発信を心掛け、管理者パスワードの定期的な変更など、セキュリティ対策に努め適切に管理運営している。	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	・周辺地域の公共施設(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)、町会、商店街などの行事には積極的に参加し、地域との連携に努めている。また、イベント時には近隣の方に事前に挨拶に伺い、理解を得ている。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。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	・個人情報の管理・法令遵守に注意を払い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り組みへの徹底を図るなど、情報の保護に努めている。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	・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を図っている。		○	
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研修を実施しており職員に周知徹底を図っている。	マニュアルの作成及び職員研修により、防犯・防災や緊急時に対応できるよう努めている。  避難訓練の実施に加え、職員研修の一環で「非常時の対応について」のグループワークを行い、心構えと具体的な行動を確認するなど、職員を中心に防災意識の向上と安全確保のための技術習得を図っている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	・電話およびSNSを利用した整備し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。平成30年度は所管課、相談室との合同避難誘導訓練を実施した。職員全員が救命技能(AED)の講習を受講している。		○	
	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。 ・近隣の警察署に緊急時の出動について対応をお願いしている。 ・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 建物設備備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	・日常点検、定期点検ともに実施しており記録は適切に保管している。	建物・設備の法令点検及び定期点検等について適正になされていることが、報告書により確認できる。なお、年に1度、区職員も日常点検に立ち会い、点検内容を確認している。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	・速やかに相談・報告している。必要に応じて写真撮影や記録をとっている。	適切・迅速に報告されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	・修繕内容について区と協議し複数社の見積もり、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。	○
	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、定位置に保管している。	○	
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	・取扱説明書等はファイル、定位置に保管している。	適切に整備・保管されていることを確認している。	○
		備品管理	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	・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	・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。 ・利用者懇談会でも施設が清潔で使いやすいのご意見をいただいている。	再委託による業務となるが、適切に対応している。区職員が施設に赴いた際にも確認している。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	・洗面所は1時間おきに清掃係員がチェック表に基づき点検しており、消耗品が不足しないよう心掛けている。	○		
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	・職員全員がゴミの分別と減量化の意識を持ち、リサイクルに取り組んでいる。	利用者のごみの持ち帰りを徹底するべく協力依頼するなど、ごみの減量化及び分別に努めている。	○	
	施設周辺の美観は維持されているか	・ボランティアスタッフの方に週2回花壇の手入れ依頼している。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=×)

### 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>協定書を遵守し適切に施設管理を実行している。</li> <li>施設管理や男女共同参画推進事業の実施においては、所管課への相談・連絡・報告を心がけ、必要に応じて訪問調整を行っている。</li> <li>設置目的である男女共同参画を推進するために、職員に積極的に研修機会を与え資質向上につとめている。</li> <li>男女共同参画推進事業については、事業終了後には事業担当者全員で総括を行い成果と効果を検証し、今後の課題や問題点を話し合い改善策を検討している。さらに事業評価会議を行い昨年実施した事業全体を振り返り、区民の課題解決に効果があったか、社会のニーズ、区民のニーズにあった事業であったかを検証し、次年度の計画を立案した。</li> <li>講座修了生や利用者に施設管理、事業運営のためのボランティアスタッフ制度を案内し、区民との協働を図っている。「エセなおた」の活動を支援すると同時に男女共同参画の視点を持った地域活動ができるようサポートし男女共同参画社会の推進に寄与している。また、男性のスタッフも3割になり区内の他施設などでも活動を継続しており高評価を得ている。</li> <li>講座修了生を組織化し、事業と一緒に企画・運営することで次世代を担う人材の育成を図っている。</li> <li>利用者懇談会を半期に一度実施し、ご利用者の意見を伺いサービス向上に努めている。いただいた意見には適切に対応・改善しており、修繕を伴うものについては所管課と協議の上、実施している。利用者から長年ご要望があった、温水便座付きトイレについては所管課との調整を重ね3階男性用・女性用トイレに各1機設置することができた。1階と3階に設置できたため次年度は2階に設置していきたい。</li> <li>経年劣化による施設や備品の不具合については早期発見し所管課に報告・相談を密に行い、優先順位を考慮し安全・安心な利用ができるよう修繕に努めていきたい。また必要に応じて利用者へ説明・周知を行いご理解いただけるよう努めたい。</li> </ul> <p><b>今後の課題について</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ワーク・ライフ・バランス啓発のための男性向け講座や女性の就労継続講座など、働く区民向けの学習事業は必然的に土日・祝日の開催となり担当者も通常勤務の他に出勤となる。開館時間が長く、休館日もないため、職員のワーク・ライフ・バランスを考慮しマネジメントを行っているが、人材の確保は大きな課題とらえている。</li> </ul>
---

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<p>男女共同参画の推進に際し、知識と実績を有する法人であるということもあり、施設の設置目的に沿った事業展開及び施設運営が効果的に実施されていた。</p> <p>大田区男女共同参画推進プランに基づく男女共同参画推進事業については、参加者に対してアンケートを実施し、参加者の満足度や意見等に基づき事業を評価し、加えて、コスト面からの評価も実施するなど、次年度以降より効果的な事業の実現に努めている。また、施設整備に関することや実施事業に関する提案を区に対して行うなど、指定管理業務に対する積極的な姿勢も見られた。</p> <p>施設利用者については、年間10万人超を維持していること、平成30年度の空場利用率が72%を超えていることなどから、施設の稼働率向上に向けた取り組みに対する一定の効果が認められる。</p> <p>施設の設置目的達成に向けては、区と指定管理者とが協働し、良好な管理運営を進める必要があることから、区は企画及び男女共同参画推進の責任主体という役割を、また、指定管理者は施設の管理運営及び推進事業を実施するという役割を明確にし、それぞれの責任を果たし、質の向上を図っている。</p>
--

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

<p>公認会計士による財務審査では、財務状況は「良好」との結果であった。これにより、財政面からは、施設の管理運営を適切に代行できる状況にあると判断する。</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	平成30年度
自己評価実施日	平成31年2月28日

### 1 施設概要

施設名	大田区営アロマ地下駐車場
所在地	大田区蒲田五丁目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 西川光一(タイムズ24株式会社 代表取締役)
	住所 東京都千代田区有楽町二丁目7番1号
指定期間	平成26年4月～平成31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ため。
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)	大田区観光・国際都市部 文化振興課
	電話 03(5744)1627 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	各種報告書は期日までに提出している。報告内容に不備があった際には速やかに修正報告を行っている。	各種報告は、毎月期日までに打ち合わせの時間を設け、状況の共有を図ることができている。書類の不備等は速やかに対応されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	日々の業務日報を作成し、担当者の交代時にも日報を基に引継ぎを実施している。	金券販売等の実績、清掃記録、特殊割引の記録等が記された業務日報を作成し、適正に保管されている。	○
	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、実績報告をかねた定例会を実施しており、問題点や課題を話し合っている。	書面による月次報告のほか、事故等の場合は電話やFAXで早急に連絡がされるなど、緊密な連絡・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	全てのスタッフが警備の法令に則った警備員研修を受けており、警備員登録を行っている。	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)	区が定めた仕様を守りつつ、現在の業務量に応じた人員配置になっている。	駐車場内を安全かつスムーズに誘導できるよう、混雑時には誘導員を増員するなどの対応がされている。	○
	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	年2回、法令に則った警備員研修を受けるほか、接遇・機器の保守に関する研修を受講している。	年2回必ず駐車場スタッフ全員が受講する警備員研修を行っているほか、管理責任者による接遇向上のための研修を毎年行い、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	清潔感を感じられる服装の着用や丁寧な接客をするよう指導しており、現場でも徹底している。	服装は清潔感があり問題ない。電話や窓口の対応だけでなく、場内巡回時にも丁寧な接客が行われている。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	利用者に対しては定められたおりの利用を促しており、身障者対応についても仕様通りの対応を行っている。	一般・定期利用ともバランスよく利用されている。身障者対応についても仕様通りの対応が行われている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	カーシェアリング車両やポイント交換機の導入など、提案事項に基づいて運営を行っている。	ポイント交換機等の継続事業は安定的な利用率に結びついており、利用率向上へ繋げる努力をしている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	現金管理は専門スタッフが厳重に行っており、各種販売額チェックについても復層チェックを行っている。	現場で収入する現金は、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	利用料金や営業時間を分かり易く表示するとともに、営業時間を場内放送している。場内の案内サインについては、統一感のある表示にリニューアルを行っている。	利用料金や誘導案内が分かりやすく表示されている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	月極の大口割引を導入するほか、ポイント交換機の設置などにより、付加価値を向上させ、稼働率向上につなげている。	ポイント交換機等の利用促進に関する取り組み等により、安定的な稼働率を維持している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	対応マニュアルに基づいて適切に対応し、重大なトラブルについては区と共有している。	事故等の場合は電話で速やかに報告されている。さらに今後の対策など月次報告の場でも情報共有するなど、緊密な連携がされている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	満空情報の配信や定期券販売の情報など、最新の情報を適切に配信している。	満室状態や付帯設備のほか、料金シミュレーションで必要料金を計算することができ、わかりやすく案内されている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	回数券販売を通じて周辺地区への貢献を出している。また、大きな苦情や要望は無い。	周辺地域との良好な関係を保っている。	○
情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	個人情報保護方針に則って管理し、書面は鍵付のキャビネットに保管し情報漏洩を防いでいる。	個人情報保護方針に則って管理され、回数券購入等で記載された個人情報の書類は鍵付のキャビネットに保管されている。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	全社的なマニュアルの共有や定期研修を実施している。	マニュアルに基づき情報管理されている。駐車場スタッフだけでなく、営業担当のスタッフ等も全員受講する定期研修で個人情報保護について理解を深めている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	防災マニュアルを整備のうえ、職員で共有を行っている。	防犯・防災マニュアルが整備され職員で共有されている。	○	
	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	施設全体の定期的な訓練の他に、駐車場独自の訓練を実施している。	施設全体の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	定められた時間に巡回を行い、防犯や防災に努めている。	1日6回(1回30分)の巡回に加え、監視モニターでも随時監視警備が行われている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	キーボックスで鍵の使用者や使用時間を厳重に管理している。	鍵はスタッフが所持するカードでしか開錠できない金庫で管理し、システムで同金庫の使用履歴も管理している。	○	
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)	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。	アロマスクエアの施設管理会社と情報共有を図りながら、適切に対応されている。点検記録についても、管理室に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、速やかに区とアロマスクエアの施設管理会社に報告されている。	○
		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。	アロマスクエアの施設管理会社と連携し、計画的に、また急な対応を要するものは随時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)	定めに従い適切に対応している。	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)	水回りには節水を呼びかける表示を設置し、スタッフ全員が節電を心がけている。	節水・節電についてスタッフ全員が意識をも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	適切に保管している。	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	適切に保管している。	管理室で適切に保管されている。
			備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳を基に数量管理を行っている。	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	毎日の定期清掃(4回/日)を適切に実施しており、場内・施設の清潔さを保っている。	定期清掃が適切に実施されており、場内・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	清掃時の確認・補充を徹底している。	巡回及び清掃の際に、消耗品の補充も行われ、利用者が快適に使用できるよう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		分別管理を徹底している。	回収業者の分別表に則り、適切にごみを分別している。	○	
施設周辺の美観は維持されているか		定期清掃に加えて、巡回時にもゴミ・汚れの早期発見に努めている。	巡回及び清掃の際に、ごみ拾いが実施されていることで、常に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>①駐車場売上については、前年度からほぼ横ばいでの推移となっております。駐車場周辺の大きな環境変化はありませんでした。引き続き、月極契約や回数券の販売促進活動を行って参ります。</p> <p>②本駐車場の供用も20年を超えてきており、設備についても不良箇所が今後出てくることが予想されます。早期に不良箇所を発見することが重要と考え、場内巡視を強化して参ります。</p>
--

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<p>本駐車場は、定期的な巡回により、安全でスムーズな誘導が行われていること、また日常点検や定期点検の実施により、適切に管理されていることが、毎月の安定的な利用台数の維持に結びついている。</p> <p>売上について、利用台数は前年度比102.8%と増加した。収入についても、年度後半から主に回数券の販売が好調となり、一般利用も上向きとなった結果、前年度比102.4%の増収となった。今後も引き続き、ニーズに対応できる安定した管理運営業務の実施を期待する。</p> <p>また、利用促進事業について、新規事業の展開が行われなかったため、計画的な実施が期待される。毎月の報告時に進捗状況等を確認し、利用者ニーズの変化を把握し駐車場の利用率向上へ繋げるよう指導を続ける。</p>
---

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

<p>公認会計士による財務審査の結果、財務状況は良好と評価された。今後もこの状況を維持されたい。</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	平成30年度
自己評価実施日	平成31年 2月29日

## 1 施設概要

施設名	大田区休養村とうふ		
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	田丸 基廣	
	住所	長野県東御市県281-2	
指定期間	平成26年4月 ～ 平成31年3月		
施設の設置目的	区民の健康増進及び余暇活動の充実を図るとともに、区立学校に在学する児童及び生徒が、校外学習活動を行う施設として活用することを目的として設置している。		
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入れ。平成18年指定管理者制度導入。平成21年から移動教室が区立小学校に変更。		
担当部課 (問合せ先)	地域力推進部地域力推進課		
	電話	03(5744)1229	FAX 03(5744)1518

## 2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	書類の提出については、期限を厳守し、現地打ち合わせの際には地域力推進課に確認を受けている。	適切な内容の報告書が期日までに提出されています。現地打合せ時に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。	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、懸念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合せを実施しています。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。(平成30年度5回実施)	○
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をしています。(月次業務報告にて、人事配置に変更があった場合確認をしています)	○
	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最も多いスタッフを配置し、区民の保養と移動教室が充実できるように努めている。また、宿泊人数に応じて適切な人員配置となるようシフトを調整し運営している。	移動教室の各種体験学習や一般利用客の受け入れに際し、十分に対応できる、知識、経験豊富な人員を配置しています。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	食中毒講習や食物アレルギー対応、救急救命講習などの危機管理に対応する研修や移動教室の立ち寄り先である県立歴史館や湯の丸高原などの視察、おもてなし研修、料理コンクールへの出席などをおこない、個人のレベルアップに努めている。	接客研修を定期的に受講し丁寧な対応を実施しているため、接客に関する日頃の利用者アンケートの結果も良好です。また、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・(平成30年度5回実施))	○
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している。	施設利用は申込みはがきによる公正な抽選方式を採用しており、その後は電話による空室申込を行い、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	20周年記念の写真コンテストやビンゴ大会などを実施。夏の野菜収穫体験やナイトハイク、ステーキの振る舞いなど計画どおり実施できた。	地域の魅力を発信する独自性の高いイベントを高頻度で実施しています。平成30年度は開設20周年を記念した事業を実施するなど、積極的に自主事業が行われています。	○
	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基づき、金融機関で納付している。	収納業務委託手続きに則り、適切に行われています。(使用料の収納はその都度)	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	チェックイン時にご案内を渡し、説明をおこなっている。別棟を初めて利用する場合は、現場で使用方法を説明している。	適切に説明が行われています。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	TVや新聞、雑誌などの取材申し込みに対し積極的に対応し、施設を周知できる機会を増やした。区内施設へパンフレットを積極的に設置したり、OTAフェスタに出店することによって区民へPRすることができている。	TV放映等により宿泊者数が昨年度に比べ2,257人増加しました。また、区民、地元住民ともにリピート率が非常に高く、実施している取組みは成果を上げています。(年間業務報告書・年1回)	○
	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迅速やかに連絡、報告をもらい、解決後、どのような対応を行ったか適宜報告を受けています。(苦情発生時に連絡を受け、また月次の業務報告で確認)	○
	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は、遅延なくおこなっている。	施設の利用案内や食事、魅力的な写真を掲載しており、適切な管理運営がなされています。大田区のHPにリンクを張り、イベントの詳細なども更新しています。(随時確認)	○
情報管理	施設の周辺地域との関係は良好か	休養村とうふスタッフで周辺地域の市道沿道の清掃、草刈の実施や東入区の入植記念祭への出席、東入・西入区合同の敬老会の開催、地元の農産物販売組合による朝市の開催など近隣地域との関係は良好に保っている。	近隣のイベントへの職員の参加や清掃活動等長年の積み重ねによって、関係者や近隣機関とも適切で良好な協力関係が確保されている。また、地元自治会との関係も良好である。	○
	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	チェックインリストや宿泊者名簿等の個人情報記載されている書類については、事務所から持ち出す、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順守し、適正に管理しています。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	施設内ミーティングに個人情報保護についての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。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	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	社の危機管理マニュアルの整備、休養村とら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	施設での定期的な防災訓練や社全体での救急救命講習を実施している。	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	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。夜間の館内見回りによる施錠確認もおこなっている。	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。夜間の館内見回りによる施錠確認もおこなっている。	施設の鍵は事業所内の一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共に、施錠管理をしています。	○	
施設管理	共通 建物設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	日常的に点検をおこない、毎月の建物管理については、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、月次業務報告書で点検結果を確認している。また、記録は区とらぶで適切に保管しています。	○
		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)	日常的に点検をおこない、異常のあった箇所については、早期に修繕をおこなうよう連絡票を地域力推進課におくり、決裁後に業者への発注をおこなっている。	報告、連絡、相談、事後処理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)	地域力推進課で承認を受けた修繕内容については、速やかに修繕をおこない、利用者には不便をおこなないように配慮をしている。	報告、連絡、相談、事後処理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)	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おり、年度初めに報告させています。	○
	設備管理	省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	省エネルギーの取組み(エアコンの適切な温度設定や電球の引き換え)を行っており、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います。(エコオフィス調査・年1回)	○
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書は整備・保管している。	適切に整備・保管されています。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書は整備・保管している。	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		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、定期的な清掃をおこない、設備や備品は、清潔に保つようしている。	概ね適切に清掃が行われていますが、客室の水回りや大浴場の脱衣所の清掃状態について、利用者から指摘を受けており、もう少し努力が必要です。
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	定期的な清掃の際に補充をおこなっている。	大浴場、洗面所、トイレ等の消耗品は定期的に点検し、不足することがないように補充されています。	○
ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか		利用者のゴミは分別して集め、収集については専門業者に依頼している。	分別、リサイクルへの取り組みを行い、専門業者に適切に処分を行っています。また、木材などのごみが出る場合は、キャンプファイヤーなどの資材として再利用するなどの工夫をしています。	○	
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している。	四季の色とりどりの植栽が利用者の目を楽ませることができるよう、特に意識して植栽管理を行っています。	○	

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)

(サービスの提供について)  
レストランで提供する東御市産ワインの種類を増やし、売店にはワインセラーを設置した。食事メニューも昨年から提供している夕食の特別食(3,500円)を継続して行い、一品料理では、チーズや野菜など東御市の食材を一皿に盛り込んだ『Tomiプレート』やサーロインステーキも提供し、利用者の満足度を高める取り組みをおこなった。また、ステーキ(8月)やクリスマスのローストチキンを利用者の前でカットするサービスの機会を増やし、多くの利用者にご好評いただいた。  
イベントでは、オープン20周年を記念した写真コンテストやビンゴ大会など新しい企画に取り組みリピーターの満足度向上を図った。好評の野菜の朝市も4月～10月に昨年よりも回数を増やして12回おこなった。  
(地域との連携と貢献)  
地元住民による獅子舞の披露や御柱木遣りの発表など、区民と地元住民が交流できる機会を増やしている。また農産物の収穫体験も周辺農家の園地を活用することで色々な種類の作物の収穫ができるように取り組んだ。

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

従業員の接遇と料理に関するアンケートの評価は高く、リピート率も非常に高くなっています。従業員への研修や従業員間の連携・技術研鑽により対応の質が高められています。地域性を生かした体験プログラムや、宿泊者への東御市PRも兼ね備えた周辺地域との交流も企画しており、地域との協力体制を活かした運営を行っています。大田区との連携をもとに、区民の健康増進及び余暇活動の充実という施設の設置目的が達成されています。

### 5 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の結果「安全性、収益性、キャッシュフロー等、財務状況は良好」との報告でした。当施設の指定管理者として施設の運営業務を行ううえで、問題がないと判断します。

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	平成30年度
自己評価実施日	令和元年8月30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 (代表取締役 宮島 浩彰)	
	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	期日までに区へ持参し、区担当者に説明報告の場をとら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区へ提出し、区の確認後戻ってきた業務日誌はファイリングして鍵のかかる書庫にて管理保管しています。	鍵のかかるキャビネットに日付順にファイルされ適切に保管されていることを現地に確認しました。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	出来事の大小問わずメール及び書面・電話にて、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、経験値増の状態施設管理業務を遂行しています。グループ企業相互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	○
	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)	必ず経験値を考慮し、業務進行に応じたシフト加減調整及び危機管理を考慮したシフト配置を実行。連絡帳で全員の情報共有を徹底していま	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	○
	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	例年株式会社日比谷花壇の接客研修(顧客満足度向上)に参加し、接客サービス向上に努めています。	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、名札を必ず着用し、式終了後は清掃業務用の作業服や事務業務用服装に着替えます。	職務に適したユニフォームを着用し、接客態度も丁寧で、苦情などの問題もなく適切です。(訪問時確認)	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	最も我々が心がけて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	葬祭業者を対象に平和の森会館利用者アンケートを実施。OTAフェスタでは"椅子さえあれば出来る椅子ヨガとクラフト教室"を開催しました。(29名参加)	計画どおり年1回『利用者アンケート』と講座を実施し、アンケート結果を踏まえて利用者サービスの向上に努めています。	○
	使用料等の会計管理は適切か	使用料は収納日計表に記入し翌日区へFAXし、金融機関にて納入後日計表と領収書を区へ提出し、区の確認後は施設で保管しています。	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社に配布し、公式HPにて利用案内(施設案内、使用料金、施設空き状況など)をしています。	適切な説明が行われており、利用者からの苦情やご意見もありません。(随時確認)	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	パンフレットをカラーに刷新し、平和の森会館公式HPを制作しました。空室状況を毎日更新するほか、お知らせページを新設し情報発信しています。	施設の性質上、稼働率向上の取り組みは難しいですが、予約状況がわかるホームページの作成等積極的に取り組み、評価できます。(随時確認)	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	反社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情報戦略部の徹底管理の下に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・都水道局(平和島ポンプ室)などの隣接施設と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	個人情報は適正に管理されているか	株式会社日比谷花壇が業務遂行上取扱う個人情報同様、JIS Q15001:20017の各種規範・法令に基づき適切に管理されています。	個人情報記載の書類は、鍵のかかるキャビネットに保管し、事故もなく適切に管理を行っている状況を現地に確認しました。(定期監査実施・年1回)	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	従事者全員が年1回の社内講習を受講、受講後試験を行って一定以上の得点者を合格とし、全員が合格しています。	個人情報保護の職員研修を年1回実施して、事故もなく適切な管理をしています。(業務報告時)	○



項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	危機管理対応マニュアルを従事者全員に配布し、会館にはファイルをつくり置き、周知を徹底しております。(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で確認しました。(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に防災訓練年次計画の内容を音読確認しています。訓練は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の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ので、管理する鍵の種類も多く、普段使う鍵と普段使わない鍵とを把握しやすいうように鍵箱にて管理しています。	鍵は鍵箱に保管されていることを現地で確認しました。施錠管理もチェックリストにより適切に行われています。(定期監査実施・年1回)	○	
施設管理	共通	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	通夜終了時、宿直明け正門開門時、告別式終了時に宿直者・日勤者が建物(外内観)を見回り、設備・備品を点検し記録簿に記入・保管しています。	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し、施設設備関係修理連絡票にて連絡・相談を行っております。	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)	照明(内外)交換、エアコンモーターの交換、花輪台撤去、集会室コンセント修理、集会室LED照明交換、床段差解消スロープ設置など適切に管理しています。	建物、設備、備品の修理・更新等は適切におこなわれています。(発生の都度確認)	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	警備関係・消防用設備・冷暖房設備・GHPメンテナンス・EV設備・自動ドアの6社への委託を協定書内容に基づき適切に再委託しています。	業務内容の精査、報告書類の管理、支払等適切になされています。	○
		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実行(電源のON・OFFの徹底)し、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。平成30年度は水道の使用量が10%減少しました。(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	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ついても、いつでも確認出来る様に本棚に入れ管理しています。	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で確認しました。(定期監査実施・年1回)	○
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	設備同様 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ついても、いつでも確認出来る様に本棚に入れ管理しています。	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で確認しました。(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	備品登録と廃棄備品登録と点検を確実に実施し、物置の内部棚(軽量棚)を購入し登録物品等の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で確認しました。(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を徹底し、設備・備品も同様に常に正常・清潔を心掛けております。	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	衛生面に十分注意し、洗面所に液体洗剤やアルコール消毒液、会館入口にはアルコール消毒液と使い捨てマスクを置き補充も徹底しています。	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、花卉を飾るなど快適な空間の創造に努めています。(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(傘ガラク等)・産業廃棄物・資源ごみ・古紙の区分で収集曜日及び収集日を守って適切に行っております。	適切に実施されています。エコオフィスの報告でも取り組みの成果があらわれています。(訪問時確認)	○	
施設周辺的美観は維持されているか		春の梅花・桜花後の清掃、夏の樹木害虫駆除、秋から初冬の落葉清掃等常に美観を考慮し、公園には花壇を作り来館者を楽しんでいただいております。	適切に管理されています。敷地周囲に季節の花を植え、落葉の清掃など施設周辺的美観の維持に積極的に取り組んでいます。(訪問時確認)	○	

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

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

30年度は指定管理者として2期目を迎え新たな5年のスタートと言う事もあり、1期と変わらぬ従事者に新たに2名を加えました。今までの経験値を最大限に生かし、大田区の地域貢献やコミュニティ作りを行っています。また、利用者目線で会館の運営を見直すため、施設利用者アンケート集計の読み直しや、葬儀社へのアンケートの集計を基に、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まいりました。特に私達の強みである花を通じて社会に貢献するといった理念を最大限生かし、引き続き公園側との境に草花を植栽し、館内に花鉢や観葉鉢を配置して、明るく花のある空間を作り、入りやすい施設へのイメージチェンジも試みてまいりました。また、衛生面に関しては常に気を配り、ノロウイルス等感染予防やトイレトイレットペーパーの三角折禁止を実施しております。これからも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てご利用者目線の「本音の声」を次への運営へと役立たせ、更なるサービス提供と使いやすい施設を目指し、従来の既存概念にとらわれない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した管理は高く評価しています。指定管理者の代表企業の業務を生かして建物の外壁はハンギングバスケット、ベランダに鉢植え、トイレットペーパー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、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」が「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ありました。指定管理2期目の初年度に当たり、前年までの葬儀社向け利用者アンケートの結果を踏まえてチャータートラック(移動用館台)を購入するなど、これまでの経験を活かして施設の稼働率向上にも積極的に取り組んでいます。

### 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評価をいただきました。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します。

## 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	平成 30 年度
自己評価実施日	令和元年7月1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 正夫	
	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)	教育委員会事務局教育総務部学務課		
	電話	03(5744)1706	FAX 03(5744)1536

### 2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	業務報告書は毎月10日を期限とし提出しています。事業計画書は年度開始の30日前を期限とし提出しています。	業務報告書及び業務計画書は、事業契約書に定められた期日までに提出されており、内容についても不備はありません。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	各種業務日誌は現地保管しています。毎月、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、学務課職員が現地に赴き、適正に処理されていることを確認しています。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	予め定めた関係者協議会の要綱に則り、会議体の定期開催等を運用することで、連絡・調整等を図っています。また必要に応じ臨時打合せを適宜行い、必要な情報共有を行っています。	業務報告に関する会議の他、適宜実施している維持管理・運営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。	内容を確認した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、学務課職員が現地に赴き業務確認を行う際に、職員の服装及び接客が適正に行われていることを確認しています。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	公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。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	計画どおり運営しています。また計画と異なる状況が生じる場合は、適宜計画変更の手続きをとっています。	運営業務計画に定めた計画通り実施しています。計画に異動が生じたときは、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、方が一間違等が発生した場合も早期に見てできる管理を行っています。	PFI事業契約により、管理者の自主管理に任せられることになっていますが、状況については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。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	平成30年度も目標である年間12,000名を達成しております。取組みとしてはOTAふれあいフェスタ出展、区役所ロビーの広報展示等、地域力推進課の協力のもと、稼働率向上に向けた広報を行っています。	平成30年度は、13,484人が伊豆高原学園を利用し、目標を達成したことを確認しました。利用者へのアンケート結果では、施設の認知理由がイベント出展や広報展示などの「PR活動」が約30%であり、「家族・友人・知人の紹介」や「小学校の移動教室」といった口コミ(約25%)を上回る回答となっています。施設利用回数のうち47%は初回であることから、稼働率向上に向けた取組みが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、速やかに当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、職員によるブログが定期的に更新され、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。また12月には近隣住民を対象とした感謝祭(イベント)を開催しました。	移動教室における野外炊事で発生する音や煙について、近隣よりご意見をいただくこともありましたが、近隣住民を対象としたイベントを開催したり、職員が地域の会議へ出席する等、良好な関係を構築する努力を継続して行っています。	○	

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
情報管理	個人情報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から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章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、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で確認しています。	○	
	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研修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で確認しています。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	防災訓練、消防訓練を定期的に行っています。	「教育実施計画表」に基づき防災訓練を実施(12/2)しているほか、地域の防災活動(9/1、12/2)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など、適切な管理を行っています。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は鍵付きキーボックスで管理し、貸出の際には鍵管理簿で記録を行っています。	カギの保管、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で確認しています。	○	
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	年度開始前に策定した業務計画に基づき点検等を実施し、実施した記録は毎月区へ報告を行っています。	毎月の維持管理業務報告書で内容の確認を行っています。記録は現地で保管しています。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	不具合発生段階時から改善(修繕)に至る進捗状況も含め、報告書に記録のうえ報告しています。なお平成30年度については、計画的な修繕・更新業務は発生していません。	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)	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。なお平成30年度については、計画的な修繕・更新業務は発生していません。	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)	維持管理企業である太平ビルサービス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「運営・維持管理業務 第三者委託リスト」により報告を受け、確認しています。	○	
	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、毎月、学務課職員が現地へ赴いた際に取り組み状況を確認しています。	○	
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	現地で保管しています。	適切に整備・保管されていることを現地で確認しています。	○
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で確認しています。	○	
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳に基づき、各種備品には品名や番号を記したシールを貼り管理しています。	適切に整備・保管されていることを現地で確認しています。	○	

項目	確認内容	指定管理者自己評価	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、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。また利用者アンケートで施設清潔感について高評価を得ています。	施設全体の清掃は行き届いており、清潔に保たれていることを現地で確認しています。	○
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	消耗品補充は毎日実施し、常に補充された状態を維持しています。	消耗品は常に補充されており、不足がないことを現地で確認しています。	○
	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・リサイクルへの取り組みが実施されていることを現地で確認しています。	○
	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、美観が維持されていることを現地で確認しています。	○

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

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

#### 【学校利用等管理業務について】

学校利用につきまして、学園スタッフの習熟度向上に伴い、学校への対応もよりスムーズに実施できています。なお本年度より移動教室の移動手段となるバスが学園内まで乗り入れ可能となりました。学園敷地内ではスペースが限られるため、バスの転回が困難と思えますが、バス会社スタッフがバスを降りて誘導するよう注意喚起を行い、現状大きな問題はなく運用できています。

#### 【区民利用等管理業務について】

区民等一般利用につきましては、本年度より閑散期に休館日を設定し、職場環境の改善を図りました。なお休館日の設定により年間利用日数は減りましたが年間利用者数は減少しなかったことから、来年度以降も休館日を設定し従業員の休暇取得を促進することに努めてまいります。

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

今年度も利用者が提案書に示した目標値を超える結果となりました。利用者のうち約53%がリピーターであることは、施設に対する評価が高いものと考えられます。令和2年度も引き続き利用者が増加するよう、広報活動を展開することを期待します。また、学校利用については確実なアレルギー対応が行われており、学校の評価も非常に高いものとなっています。令和2年度も安全・安心な移動教室を実施してください。

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

第6期(平成30年4月1日～平成31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ありません。

### 6 労働環境に関する施設所管課所見

規程類・帳簿類に関する書類審査および現地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、概ね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(通常年度)

評価対象年度	平成30年度
自己評価実施日	令和元年8月23日

## 1 施設概要

施設名	区民活動支援施設大森(こらぼ大森)
所在地	大田区大森西二丁目16番2号
指定管理者	名称 特定非営利活動法人 大森コラボレーション
	代表者 理事長 齋藤 十四男
	住所 大田区大森西三丁目11番6-104号
指定期間	平成29年 4月 ～ 令和2年 3月
施設の設置目的	地域で社会的又は公益的な活動を行う者及び団体に対して、その活動を支援することにより、もって豊かな地域社会を形成することを目的として設置している。
施設の沿革	平成14年3月に統合された旧大森第六小学校の施設を改修して、地域の社会的活動又は公益性のある活動を行う者及び団体に対して、その活動を支援することにより、豊かな地域社会を形成することを目的とする区民活動支援施設として平成16年4月1日開設した。
担当部課 (問合せ先)	地域力推進部大森西特別出張所
	電話 03(3764)6321 FAX 03(3764)6196

## 2 業務履行状況確認

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
運営管理	施設の周辺地域及び周辺住民と交流会等により、情報交換・連携は適切に行われているか	夏まつりやこらぼアート等のイベントを行い、周辺地域及び住民と情報交換・連携を行っている。また、発表の場づくりにも努めている。	30以上の団体の連携により実施する夏まつりをはじめ、地域に根差した事業を幅広く行い、周辺地域との連携・交流が行われている。	○
	施設内の他の事業者と連絡会等により、情報交換・連携は適切に行われているか	関係各課及び業者と年3回事業者連絡協議会を行い、情報交換・連携は適切に行われている。	年3回の定期的な事業者連絡会を開催し、各種情報交換・事務協議を行っている。	○
	区と指定管理者との間で、打合せ等により十分な連絡調整がなされているか	出張所、区民協働担当との打ち合わせをする他、必要に応じて、随時連絡を取り調整を行っている。	必要に応じて随時連絡協議を行っている。	○
	協定書に基づく年度事業計画書・年度事業報告書が期日までに適切に提出されているか	指定管理に係る書類は、期日までに適切に提出されている。自主事業に関する書類については若干の期限が過ぎたものもあった。	管理代行仕様書に定める書類について、概ね適切に提出されたが、自主事業に関する報告書については、期限を過ぎて提出されたものもあった。	△
	使用料、支出等会計管理は適切か	区の財務会計処理前に還付金精算の過誤処理した件、利用取消に伴う還付金を管理代行費と一緒の銀行口座で管理した件を区から指摘を受け、その後、適正に改善処理した。	毎月の使用料報告・納入手続き等は適正に行われているが、29年度還付金年度精算処理において一部法人側に誤解があり、事務手続きに不備があった。	△
	障害者施設からの物品等の調達、高齢者雇用等、積極的に実施しているか	高齢者の受付スタッフの雇用、障がい者施設への清掃委託、芝生維持ボランティアの受入れ等積極的に行っている。	高齢者の受付スタッフ雇用、障がい者施設への周辺清掃委託等、積極的に行っている。	○
事業実施及び利用者サービス	マニュアル整備・研修実施等、個人情報保護、法令遵守への取組は適切か	マニュアルの整備、年2回の職員研修も適切に行っている。個人情報保護、法令遵守の取組みもしている。	年2回(8月・1月)の職員研修を始め、各種事務マニュアルの整備等を行い、個人情報保護、法令遵守への取組みも積極的に行っている。	○
	施設の設置目的に対し、効果的な協働支援事業が実施されているか	豊かな地域社会を形成することを目的とし、効果的な様々な分野の協働支援事業を10回行った。	30年度は年間10回(うち1回は年間を通して実施)の事業を実施している。活動の担い手づくりやスキルアップ講座など、目的や対象者を講座ごとに設定し実施している。	○
	実施された協働支援事業に対し、事業後のアンケート等で参加者の好評価が得られているか	事業後にアンケートを行い、高評価を得られている。参加者が予想を超える事業があった。	参加者アンケートでは、いずれの事業も高評価である。	○
	施設の設置目的に合致した自主事業が実施されているか	区民活動支援という視点から、有意義な事業を立案し、自主事業計画書を区に提出し、それに基づき実施している。	事前に提出される自主事業計画書に基づき、夏まつり、スポーツイベント、絵手紙教室、小中学生向け学習支援など、幅広い事業が実施されている。	○
	指定管理期間及び年度において設定した目標に対しての達成度は	目標はおおむね達成した。	周辺地域や他団体と連携し多様な事業を実施したほか、適正な施設運営により施設の利用率、利用者満足度が向上した。	○
	抽選等の活用により、施設の公正な利用が確保されているか	3か月毎、年4回の抽選会を行っている。また、空き情報を館内掲示とホームページで公開し、公正な利用を心がけている。	年4回の抽選日を設けるなど、施設の公正な利用が確保されている。	○
	利用率が比較的低い施設に関して、利用件数を増加できたか	ホームページ等での空き状況や、活用方法の提供を行い、稼働率向上に努めている。	利用率が比較的低い多目的室、いろいろルームについて、利用件数が増加した。	○
	利用者等からの意見・クレームに対し、区と連携した対応ができたか	トラブルが生じた場合は、速やかに区に報告、相談し適切に対応している。	問題発生後、速やかに区と連携をとり、適切かつ迅速な解決に向けて努力しており、同様のケースにも公平に対応できるよう情報共有している。	○
	施設利用方法を含め、ホームページ・チラシ配布等広報・PR活動は適切に実施されているか	ホームページ、季刊誌、こらぼニュース、チラシ等で情報提供を適切に行っている。	定期刊行物、各種イベントのポスター、チラシ等を含め、ホームページ、SNS等も活用し、適切かつ積極的に広報活動を行っている。	○
	安全・危機管理	施設管理・マニュアル整備を含め、日常の防犯・防災管理への取組は適切か	防犯、防災等の危機管理マニュアル等を整備し、防犯、防災管理に取り組んでいる。	施設管理・防犯・防災面も含めマニュアル等整備し、職員全員で意識を持って日々取り組んでいる。
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		緊急時の連絡網を作成、更新を行っている。消防署、施設活用団体とも連携し、避難誘導等の訓練を実施している。	緊急時の初動連絡体制、避難誘導等マニュアル化し職員にも徹底されており、計画に基づき訓練も実施されている。	○
事故等の発生後、速やかに区への報告がされているか		事故等発生後、区には速やかに報告している。	事故等の発生後、速やかに報告がなされ連携して処理に当たっている。	○
	こらぼ大森防災活動拠点に関する会議・訓練参加等、協力体制が整備されているか	拠点会議に参加し、協力体制が出来ている。	拠点会議に参加するなど、施設全体の管理者として防災活動拠点の活動に協力している。	○

職員	設置目的を達成できる職員配置になっているか(員数・シフト・経験等)	施設管理や協働事業等、各職員の知識・経験を踏まえて、職員配置を行っている。	職種に応じた技能を習得した職員が適正に配置され、支障なく施設運営が行われている。	○	
	業務に必要な職員研修を実施し、資質向上・情報共有等努めているか	年2回の全館清掃日に職員研修を行い、全員の意識向上、知識と対応の仕方等を共有できる取り組みを行っている。	年2回(8月・1月)の職員研修を行い、職員意識の向上、職務に必要な技能・知識の習得・共有に努めている。	○	
	職員の接遇向上への取組は適切か	研修の課題として、過去に何回も接遇を取り上げ、こらば大森独自の接遇研修を行っている。	利用者からのクレーム等が出た場合、事の経緯・原因・対応策等、職員で情報共有し、記録としても残し、接遇向上に努めている。	○	
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、芝生、設備、備品)	年度計画に基づき実施し、点検記録を適切に保管している。	関連法令に基づき適した専門業者と契約し保守点検等を行い、報告書等の記録も区への提出確認が必要なものも含めて適切に管理している。	○
		修理・購入等が必要な場合は原因を含めて速やかに区へ報告しているか(建物、芝生、設備、備品)	修理・購入が必要になった場合は、専門家の意見を参考に原因等を速やかに区に報告している。	その都度速やかに区に報告・相談がなされており、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、芝生、設備、備品)	修繕等は計画書を提出し、区と連携して行い、速やかに報告している。	その都度速やかに区に報告・相談がなされており、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、芝生、設備)	年度協定に定められた業務について、再委託先を事前に区に報告し、承認のもと行っている。	法令に基づき、再委託先の検討も含めて事前に区に相談があり、契約手続き等適切に行っている。	○	
設備備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	必要に応じ、日常参照用と保管用に分けたうえでファイルにとじて整理・保管している。	種類別に適切に管理されている。	○	
	備品は台帳に基づき、適切に管理されているか	備品台帳に基づき、登録・抹消、照会を行い管理している。	備品台帳に基づき、適切に管理されている。	○	
美化環境対策	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品の保清等が維持されているか	業者による日常・定期・特別清掃の他、施設職員により日常的に清掃し、清潔な状態を維持している。	年度契約に基づき、業者の履行状況を確認し、施設・設備・備品等の保清・機能を維持している。	○	
	施設周辺の美観は維持されているか	周辺清掃の他、施設外周の点検や樹木の剪定も心掛けている。	日常的に施設の周辺清掃を行い、美観が維持されている。	○	
	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	再利用計画書を区に提出し、適切にリサイクルに取り組んでいる。	玄関入口付近に各種リサイクル品の分別回収ボックスを設置し、適切かつ積極的に取り組んでいる。	○	
	省エネルギーへの対応は適切に実施されているか	利用者にも呼びかけ不要な照明を消す、エアコンの温度調整等省エネに積極的に取り組んでいる。	不要な部屋の照明切りや空調温度の細やかな調整等、適切かつ積極的に取り組んでいる。	○	

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

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

<p>①8月には全職員対象に接遇研修を行い、1月にはこれまでの業務の確認と職員全員からの聞き取り調査を行った。業務上の問題点、事務改善等の検討を行い、全員が現状を共通認識することができた。これらを通じ日々の業務改善を図るとともに職員の意識向上、利用者満足度アップにもつなげている。</p> <p>②体育館、グラウンドは高い稼働率を維持している。多目的室、いろいろルーム、会議室等については、稼働率のさらなる向上に向けた検討が必要である。昨年よりも自主事業が増え地域の皆様の使用が増えているが、今後もPRの仕方等、さらなる改善に向けた対策を検討する。</p> <p>③平成30年6月1日にNPO法人大森コラボレーションの中に総合型地域スポーツクラブソシオ大森を立ち上げ、自主事業として活動を開始した。活動目的が単にスポーツ参加の場であるだけでなく、地域住民の活動の場となり、地域づくりに向けた公益的活動を行う。</p>
--

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<ul style="list-style-type: none"> <li>・子ども、高齢者、障がい者を含め幅広い世代を対象として、自治会・町会、地域包括支援センター、区民活動団体など多様な主体と連携・協力しながら地域のニーズに応じた事業を実施している。</li> <li>・平成30年6月に立ち上げた「総合型地域スポーツクラブソシオ大森」では、自主事業として地域住民が気軽に参加できる健康やスポーツに関する取り組みを行うことで、新たな利用者を増やしている。</li> <li>・施設の老朽化に伴い、施設の維持・管理に困難がある中、日常の点検・補修等により、使いやすい施設運営に取り組んでいる。</li> <li>・高齢者の介護予防講座、在宅避難に特化した防災イベント、カードゲームで体験するSDGs等様々なテーマで協働事業を実施し、担手育成、団体育成、交流機会の促進に取り組んでいる。</li> </ul>
---

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

<p>公認会計士による財務審査は、財務状況に改善すべき点があるとの結果であった。施設運営における不測の事態への対応については協定書でも規定されており、指定管理者が独自に対応できることが望ましい。指定管理者は、そのために必要な経営資源を有していることが求められるが、財務状況については、その成り立ちの特性上、正味財産が乏しく、収益が指定管理業務へ依存しているという課題がある。財務状況の即時かつ抜本的な解決は困難と見込まれるが、収益の確保に資する自主事業の実施等、状況の改善に向けた検討を指定管理者に求めている。</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	平成30年度
自己評価実施日	令和元年9月17日

### 1 施設概要

施設名	洗足区民センター		
所在地	大田区上池台 2-35-2		
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、集会の場合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、文化向上、地域振興に寄与することを目的として設置している。		
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、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、保管されているのを確認した。	○
	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	月2回報告書提出時と適時行う報連相により十分連絡や調整を実施。	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、資質と経験豊かな人材を配置。	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実施。	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。家族的接客がアンケートで高評価。	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complianceを念頭に規程に沿った運営を実施。	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	年度計画に加え、江戸カルチャー、おおた大使等新企画を増設した。	幅広い年齢層をターゲットに多種多様な自主事業が展開されている。	○
	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し報告。他施設分収納金は翌日の銀行処理を心掛けている。	収納金について当日中にFAXにて報告を受け、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、案内掲示徹底、ゆうゆう月間予定表作成を継続し案内。	掲示物やイベント案内など、見やすくわかりやすく配慮されている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	集会所鏡大型化、ゆうゆう卓球室新設等新規需要を掘起し稼働率向上。	自主事業等の取組みやスピード感のある利用者対応等により稼働率が向上している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレームは迅速・適切な対応を心掛け、区へ報告は必ず実施。	適切な対応を行いその都度報告がある。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	管理体制強化の為新管理会社へ移行。コンテンツの全面改訂も実施。	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、大規模工事は事前説明し理解を得ている。	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	個人情報等は適正に管理されているか	法律・条令・社内規定に則り、施錠付書棚に保管し適正管理している。	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。	マニュアルが整備され、職員研修が適宜行われている。	○



項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	防犯・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。	マニュアルが整備され、わかりやすい場所に保管されている。連絡体制が見やすい場所に掲示されている。	○	
	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	消防計画初動体制を周知。2月に消防署の協力で法定避難訓練を実施。	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・防災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。	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KEYBOXに保管。チェックリストで毎日施錠確認。	適正に管理されていることを確認した。	○	
施設管理	共通 建物設備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	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、定期的な報告を受けている。	○
		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。	古い施設なので不具合が多く、その都度区に連絡がある。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。	迅速に手配し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に記載し区へ届け出をしている。	事業計画書に明示しており、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	設備毎の専用ファイルを作成し、整備・保管をしている。	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。	ファイルが整備され適正に管理されている。
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか		備品台帳を基に整理整頓、登録・抹消処理等の適正管理を行っている。	備品台帳に基づき適正に管理されている。	○
	清掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	計画通り清掃を行い、施設等は清潔に保たれている。清掃報告書と目視でダブルチェックを励行している。	古い施設であるが、配慮され清潔が保たれている。
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	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。	消耗品が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。	適切に実施されている。	○	
施設周辺の美観は維持されているか		隣接の公道部分も日常清掃の対象とし、周辺美観に配慮・維持している。	古い建物であるが、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>●サービスの提供について</p> <p>1) 備品・機器を新設若しくは更新し、サービスの向上、健康増進、利用拡大を図った。</p> <p>①ゆうゆうらぶ:最新通信カラオケ機、カラムゲーム、卓球コーナー、話題の本コーナー、②区民センター:大型鏡</p> <p>2) 自主事業では、JAL工場見学の復活、将棋教室の増設、考える力新設と、子供・親子向け企画を増やしバランスの良いラインナップとした。</p> <p>3) 課題であった雨漏り対策等の基本設備の修繕を行い、ハード面で利用者が安全・快適に使用して頂ける環境をと整えた。</p> <p>①屋上防水工事、②ロビー空調交換、③和室の全量替え</p> <p>●今後の課題について</p> <p>①災害時対応など更なる安全性追求、②老朽化・経年劣化対策の推進継続、③貸館稼働率向上、④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>昭和44年設立という老朽化した施設を創意工夫し、清潔感のある施設の維持管理が行われている。自主事業について様々な年代をターゲットとした企画をし、広報も積極的に行っている。「さくらフェスティバル」には利用者団体、自治会、地域包括センター、商店街、学校、図書館、税理士会等のさまざまな団体が参加し、参加者数は毎年着実に増加しており、洗足区民センターの認知度と施設稼働率の向上に繋がっている。丁寧な利用者対応に努めている結果、施設が古く利用者の満足度が低くなる要素があるにも関わらず安定した管理運営を行うことができているといえる。</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>
---

### 6 労働環境に関する施設所管課所見

<p>社会保険労務士3名によるヒアリング及び調査の結果、総評として「適正に労務管理ができている」との結果であった。そのため、労働環境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	平成30年度
自己評価実施日	令和元年6月8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 上 條 俊 昭	
	住所	大田区下丸子3-1-3 大田区民プラザ内	
指定期間	平成27年4月 ~ 令和2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	開設日:平成10年12月11日 規模:敷地面積/19,895㎡(アロマスクエア総面積) 建築面積/3,850㎡		
担当部課 (問合せ先)	観光・国際都市部文化振興課		
	電話	03(5744)1627	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	計画および報告は不備なく速やかに提出している	年度の事業計画書及び事業実績報告書、月例業務報告書とも、区が指定した期日までに提出されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	業務日誌等の各種記録は適切に作成・保管している	警備・設備センター業務日誌(アロマスクエア管理部分)の他、施設サービス、清掃作業、舞台業務、フロント業務の各報告書綴りが事務室内書棚に保管されている。	○
	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	日常的に連絡を行い、業務の円滑な遂行を行っている	担当者同士の連絡や調整は日常的に行っているほか、月に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。	○
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	舞台操作等(音響・照明・舞台)、清掃については業務委託をしている。 従事職員名簿にて、委託事業者も含め統括責任者、担当などを明確化している。また、業務に必要な資格も確認している。	○
	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)	最少の人数で最大の効果を出せるよう工夫し努めている	前月上旬にシフト表を作成し、業務に当たっている。	○
	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	OJTをはじめ普通救命講習や自衛消防技術試験等必要な研修に参加している。	全体研修(業務改善、顧客満足向上)、職層研修(新任、マネジメント)、業務別研修(労務・経理、接遇、企画力、コンプライアンス、財務基礎)と文化振興協会全体で多角的に取り組んでいる。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	ホール職員として適切な服装および接客を行っている	フロント職員は制服を着用しており、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	公平・公正な運営を行っている	マニュアルを用意して、説明に漏れがないようにしている。また、別団体を偽装して抽選参加することの無いよう十分に確認をしている。(区民プラザと合同抽選会)	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	文化振興協会の自主事業を積極的に実施している	協会の事業計画書、事業報告書により、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。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	区の会計管理規則に則り、適切に処理している	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、トビックスを決めて)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。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	文書や図面等を作成し、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、十分にわかりやすい説明であることを確認した。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	高い稼働率を維持しており、施設のアメニティ向上に努めている	保守点検、工事の集約化を行い、稼働率を高めている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレームを改善の適時と捉え、丁寧に対応を行っている	「フロント業務日誌」で日次で確認し、適切に対応している。その他「お客様の声」綴りで記録し、職員での共有化を図っている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	適切に管理運営している	ホームページを閲覧し調査した結果、情報の更新等適切に行われていた。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	地域の自治会・商店会との繋がりを大切にし、運営している	地域力推進会議(蒲田東・西地区)、および地域の町会長会議に館長が出席して、音楽祭などイベントの説明をし、コミュニケーションを図っている。	○

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	
情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	個人情報管理は厳しく行っている	「情報セキュリティ対策基準」(30年4月1日初版)に基づき適正に管理している。USBメモリ使用を許可制にするなど、文化振興協会全体で着実に取組を進めている。	○	
	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	協会の情報セキュリティ対策基準に従い適宜職員の研修を行っている	個人情報管理規則、同取扱管理規定に従っている。また、新任研修、コンプライアンス研修を行っている。	○	
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	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た。	安全対策会議を月1回開催し、安全・危機管理について検討し、職員に周知している。消防計画を確認した。	○	
	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	年2回の訓練において、避難誘導訓練や非常放送設備の操作訓練等を行った。	防火・防災管理の台帳が整備されており、訓練記録も保管されている。(訓練実施10/3、3/5)	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	適切に行っている	モニター監視は指定管理者が行っており、警備はアロマスクエアとして体制がとられている。救命救急講習は、都の自衛消防講習で受講している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	整理整頓し、適切に保管している	鍵はキーボックスにて保管し、キーボックス自体は施錠キャビネットにて保管されている。	○	
施設管理	共通 建物設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	日常点検・定期点検を適切に履行し、記録を保管している	業務日誌、各業務報告書、消防設備点検結果報告書が事務室内書棚に保管されている。	○
		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)	必要な修理・更新について報告している	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。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	小破修繕等を適切に行っている		○
		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)	再委託の必要な業務について、適切に報告している	再委託業務の承諾は、毎年度の「実施に関する協定書」にて行っている。	○
		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)	毎月の使用料データに基づき、省エネに努めている	設定温度は区基準によっている。アロマスクエアのテナント会議で、電気の使用量、年間比較などの資料が出され確認している。	○
		設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・保管されている	事務室内書棚に保管されている他、抜粋版を機器の近傍に置いている。
	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	事務室内書棚に保管されている備品台帳に基づき整理整頓されている。	○
	清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、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、清潔に保たれている	館内は清掃が行き届いている。清掃作業報告書綴りが事務室内書棚に保管されている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	適切に補充されている	適切に補充されていることを目視と清掃作業報告書にて確認している。	○
ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか		適切に分別され、リサイクルしている	利用者の排出したごみは原則持ち帰りを願っている。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。	○	
施設周辺の美観は維持されているか		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	訪問時に美観が維持されていることを確認した。また、美観に関しては苦情等も発生していない。	○	

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)

平成30年度も設備の充実とサービス向上を図りながら、空調や消防の設備更新を実施した。また、大ホールの階段手摺設置工事や客席階段ノンスリップ溝着光塗料再塗装工事を実施し、安全で快適な利用しやすいホールの提供に努めた。  
平成30年8月には開館20周年記念事業としてバックステージツアーやクイズラリー・はねびんフォトコーナーなどの特別イベントを開催し、1,039名の方に来館いただき、区民の皆様は舞台や芸術にさらに関心を抱いてもらい今まで以上に大田区・アプリコに愛着を持っていただく機会を提供できた。  
今後はWi-Fi環境をはじめとした通信環境や設備・アメニティのさらなる充実を目指し、満足度の高い、利用しやすいホールの提供に努めている。

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

大田区民ホール・アプリコは、平成10年12月にオープンし、平成30年度に開館20年を迎えた。国内最高峰のオーケストラによるシリーズ公演やダンス・パフォーマンス公演など、数多くの一流の舞台芸術による良質な鑑賞事業の場となるとともに「アプリコみんなの音楽祭」や商店街との連携によるイベントを開催するなど、地域連携にも力を入れている。また、若年層や外国人観光客への訴求を狙った「東京ゲームタクト」や、次世代を担う子ども達への活動支援を目的とした「大田区JHSウインドオーケストラ」等の会場として、幅広い層に親しまれている。  
常に高い利用率を維持しており、設備、サービスの面で利用者の支持を受けていると評価できる。平成30年度には、各室場の空調整備や消防設備の更新を行うとともに、大ホールでは階段のノンスリップ塗装や手摺の設置など館内を整備した。令和3年度には、特定天井も含めた大規模改修が予定されており、中長期的な視点で、今後も適切に対処されたい。

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による財務審査の結果、財務状況は良好と評価された。今後もこの状況を維持されたい。

## 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	平成30年度
自己評価実施日	令和元年6月14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 上 條 俊 昭	
	住所	大田区下丸子3-1-3 大田区民プラザ内	
指定期間	平成27年4月 ~ 令和2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)	観光・国際都市部文化振興課		
	電話	03(5744)1627	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	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。	年度の事業計画書及び事業実績報告書、月例業務報告書とも、区が指定した期日までに提出されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	業務日誌等の各種書類の記録は、適切に整備・保管している。	業務日誌等は、事務室内書棚に適切に整備・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	日常的に連絡を行い、区と十分な調整のもと業務を遂行している。	担当者同士の連絡や調整は日常的に行っているほか、月に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。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	フロントやホール等、担当部門に職務に精通した職員を適正に配置している。	施設管理とフロント業務は職員が直接担い、その他の業務は専門業者に委託して業務を遂行している。	○
	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)	利用実態に合わせて必要最小限の職員を効率的に配置し運営している。	職員については、出勤簿を前月中に作成している。委託事業者については、毎月、シフト表が提出されている。	○
	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	職場内研修等を活用し、職員の資質の向上に努めている。	全体研修(業務改善、顧客満足向上)、職層研修(新任、マネジメント)、業務別研修(労務・経理、接客、企画力、コンプライアンス、財務基礎)と文化振興協会全体で多角的に取り組んでいる。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	清潔感のある服装で、親切で丁寧な接客に努めている。	フロント職員は制服を着用しており、接客態度も適切である。また、事務職員も適切な服装である。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	区の条例や規則に則り、公正に行っている。	利用者に対しては「利用案内」を作成し、内部的には「作業手順書」を作成して、公正な利用がなされるよう努めている。抽選に際しては、利用者の立会の元で行うなど、公正性に疑義を生じないよう工夫している。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	事業計画に基づき、計画的に事業を行っている。	協会の事業計画書、事業報告書により、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。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	区の会計管理規則等に則って適切に処理している。	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。	○
	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、十分にわかりやすい説明であることを確認した。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	利用者の意見や要望を開き、日々利用率向上に努めている。	保守点検、工事の集約化を行い、稼働率を高めている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	話をよく聞き、内容を確認して適切に対応している。	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。内容によって、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。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	マニュアルを作成し、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、管理運営している。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	地域の自治会や商店会等との関係を大切にし、良好な関係にある。	地域の町会等が開催する二十一世紀桜まつり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において広報に協力してもらっている。	○



項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	協会情報セキュリティポリシーを作成し、適正に管理している。各法令遵守のマニュアルを整備し、適宜職員への研修を行っている。	「情報セキュリティ対策基準」(30年4月1日初版)に基づき適正に管理している。USBメモリ使用を許可制にするなど、文化振興協会全体で着実に取組を進めている。	○	
	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		個人情報管理規則、同取扱管理規定に従っている。また、新任研修、コンプライアンス研修を行っている。	○	
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	危機管理マニュアル、消防計画等を作成し、職員に周知している。	安全対策会議を月1回開催し、安全・危機管理について検討し、職員に周知している。消防計画を確認した。	○	
	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	昼夜、曜日の変則的職員体制に応じて、適切な初動体制が取れるよう、年2回訓練実施している。	訓練を6/19、12/6に実施したことを記録にて確認した。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	警備員を配置し、館内を巡回し不審者及び不審物に注意している。	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。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵をキーボックスに保管し、キーボックスを責任者が管理している。	鍵を施錠されたキーボックスに保管し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)	日常点検、定期点検は計画的に行われ、適切に履行している。点検記録は保全業務日報等により記録し、管理している。	「保全業務日報」等により点検結果が記録され、事務室の書棚に保管されている。	○
		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)	必要な修理・更新については、原因を含め速やかに報告し、施設対応している。	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。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	小破修繕をはじめ、建築・設備等の日常点検を行い、速やかに必要な修繕を行っている。		○
		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)	建物・設備の再委託は、文化振興協会の契約に則り、適切に行っている。	再委託業務の承諾は、毎年度の「実施に関する協定書」にて行っている。	○
	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)	毎月の使用料データにより確認し、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	バインダーに綴じ、適切に整備・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	バインダーに綴じ、適切に整備・保管している。	
備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	区から提供された備品台帳に基づき適切に整理保管され、利用に供されている。		区の定期監査において、備品の廃棄方法が不適切であるとの指摘があったが、その後は適切に改善されていることを確認した。	○	
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	仕様書に基づき適切に履行され、清潔に保たれている。定期清掃時は清掃終了後、職員が立会い履行状況の確認をしている。	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	利用者に不便をきたさないよう、適切に補充している。	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」にて行われている。	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	適切に分別され、リサイクルしている。	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。	○	
	施設周辺の美観は維持されているか	建物周辺の清掃を適切、定期的に履行し、美観を維持している。	訪問時に美観は維持されていることを確認した。また、苦情等も発生していない。	○	

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)

施設運営においては、利用者目線にたった管理運営に努めている。定期的に利用者には委託業者も含めて職員の対応、施設環境、施設満足度等のアンケートを実施するとともに、施設内に意見箱を設置し利用者の意見を伺っている。アンケートや意見箱の意見は、可能な限り迅速、適切に改善するよう努めている。  
運営上の課題としては、当施設は施設開設後31年が経過しており、施設の老朽化に伴う建物全体の改修と令和4年に予定されている特定天井改修工事をどのように関連、位置付けていくべきか、今後、区と検討していく必要があると考えている。

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

小中学校課外活動支援事業や芸術体験アウトリーチ事業のように未来を担う子どもたちへの支援を積極的に行っている。下丸子らくご倶楽部や下丸子JAZZ倶楽部など長期にわたり地元町会や商店街協力を得ての実施や、下丸子演劇プロジェクトなど、区民と芸術家による舞台創造の場となるなど、大田区の文化活動にとって不可欠の文化施設となっている。  
運営上の課題としては、当施設は施設開設後31年が経過しており、老朽化が進んでいる。平成30年度は、大ホール音響機材の交換、トイレの洋便化、LED照明化などを行い、環境づくりを努めている。令和4年度には、特定天井も含めた大規模改修が予定されており、緊急性のない工事は先送りするなど、中長期的な視点で、今後も適切に対処されたい。

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による財務審査の結果、財務状況は良好と評価された。今後もこの状況を維持されたい。

## 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	平成30年度
自己評価実施日	令和元年6月9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 上 條 俊 昭	
	住所	大田区下丸子3-1-3 大田区民プラザ内	
指定期間	平成27年4月 ~ 令和2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して設置		
施設の沿革	平成13年11月3日に開設		
担当部課 (問合せ先)	観光・国際都市部文化振興課		
	電話	03(5744)1627	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	事業実績報告等は内容を確認し期日までに提出している。	年度の事業計画書及び事業実績報告書、月例業務報告書とも、区が指定した期日までに提出されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	業務日誌はいずれの記録も整備・保管されている。	設備、警備、舞台、清掃、フロント、情報館の各「業務日報」が事務室内書棚に保管さ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	区と連絡を取ることが必要な案件は十分調整を行っている。	連絡や調整は日常的に十分行われている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	施設管理、情報館とも職務に必要な知識・経験を有する職員を配置している。	情報館、舞台業務、清掃、警備は業務委託により、必要な知識・経験を有する職員を配置している。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	シフト制による最小限の職員で、施設の設置目的を果たせるよう配置している。	財団職員、委託職員を含めた勤務時間表を前月に作成している。	○
	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	職員研修などを実施し、職員能力の向上を図っている。	全体研修(業務改善、顧客満足向上)、職層研修(新任、マネジメント)、業務別研修(労務・経理、接遇、企画力、コンプライアンス、財務基礎)と文化振興協会全体で多角的に取り組んでいる。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	清潔感のある服装や丁寧な接客態度に努めている。	フロント職員は制服を着用しており、接客態度も適切である。また、文化の森独自の「身だしなみの具体例」を作成し遵守している。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	ホール・多目的室など公開抽選等により、公正な利用を確保している。	利用者に対しては「利用案内」を作成し、内部的には抽選会のマニュアルを作成して、公正・公平な利用がなされるよう努めている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	大田文化の森運営協議会が年間を通じて行う事業の支援に努めている。	運営協議会の事業計画書、事業報告書を確認。運営協議会の理念に照らして効果的な事業運営がされている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	使用料など、会計管理は適切に処理している。	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。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	舞台・音響など専門的な用語も平易な言葉を遣い、利用案内等を活用し説明している。	利用案内、ホームページを閲覧し、十分にわかりやすい説明であることを確認した。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	個別に利用促進の働きかけを行い、手ごたえを感じている。	大規模な工事であっても、影響がない部分は営業するようにしている。外壁工事の際には休館をしなかった。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	ご意見の内容をよく聞き、区との調整を図り、速やかな対応に心がけている。	共有フォルダにクレーム、意見等の対応記録を保存し、全職員で共有している。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	(公財)大田区文化振興協会のホームページで統一的に管理運営している。	ホームページを閲覧し調査した結果、情報の更新等適切に行われていた。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	地域に愛され利用される施設として、良好な関係の維持に努めている。	地域力推進新井宿地区委員会(月1回)に館長が出席している。また、消防訓練に地元町会からも参加してもらっている他、夏まつり、文化祭などにも協力いただいで地域との関係を築いている。	○
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」(30年4月1日初版)に基づき適正に管理している。 USBメモリ使用を許可制にするなど、文化振興協会全体で着実に取組を進めている。	○
	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	個人情報の管理・法令遵守には、マニュアル整備や研修等を実施している。	個人情報管理規則、同取扱管理規定に従っている。また、新任研修、コンプライアンス研修を行っている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	防災等について消防計画を作成し、研修、訓練を行い、周知徹底を図っている。	安全対策会議を月1回開催し、安全・危機管理について検討し、職員に周知している。消防計画を確認した。	○	
	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	危機管理の研修、自衛消防訓練による年2回避難誘導訓練等を実施している。	自衛消防訓練の実施(7/19,1/17)を記録にて確認した。特に1/17実施の訓練は「消防訓練コンサート」として行い、特筆に値する。また、シフト制の勤務であるので初動時に離館をきたさないよう、毎日の体制を作成し掲示している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	警備スタッフの配置やモニター確認などにより、防犯・防災管理体制は適切に行っている。	警備スタッフは平日2名、休日3名の体制である。救命救急講習は自衛消防訓練の際に行っている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵の保管、施錠管理は、担当者が適切に行っている。	鍵の保管は、キーボックス及び施錠できる場所にて行い、「最終退出簿」「取締り簿」にて管理し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)	日常・定期・法定点検は専門業者に委託し、計画的に確実に実施し、記録、保管している。	「設備業務日報」「消防用設備点検結果報告書」にて報告され、事務室の書棚に保管されている。	○
		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)	破損・故障などは速やかに区に報告し、必要な修理・復旧に努めている。	緊急を要する修理・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。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	建築・設備等の日常点検を行い、必要な修繕を行っている。		○
		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)	(公財)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「実施に関する協定書」にて行っている。	○
	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)	区のエコ推進計画を遵守し、デマンド装置を活かし、適切に実施している。	電気の使用量が設定レベルを超えると警報が鳴るので、無駄な仕様がないか都度点検している。	○
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	取扱説明書等は、設備担当が、ファイル等に綴り、整理・保管している。	機器の取扱説明書等は、事務室の書棚及び各機器の近傍に整備・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	取扱説明書等はバインダーに綴り込み、整理・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	備品は、各室場ごとに備品台帳を整理し管理している。	区提供の備品台帳をファイルサーバに保管し、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	清掃、管理をしっかりと行い、開館から14年経過を感じさせない施設となっている。	館内外とも清掃は行き届いている。報告は「業務日報」にて行われている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	消耗品は常時巡回チェックし、利用者に不便をきたさないよう補充している。	消耗品はきちんと補充されている。随時巡回と業務日報にて、適切に補充されていることを確認している。	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	大田区の事業系ごみの分別、リサイクルのルールに従い、適切に管理している。	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。	○	
	施設周辺の美観は維持されているか	開館時間前から施設まわりの清掃を行い、施設周辺の美観の維持に努めている。	訪問時に美観が維持されていることを確認した。また、苦情等も発生していない。	○	

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)

<p>●工夫・改善したこと</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>情報館において、学校が夏休みの期間に、中学生以下の子どもを対象に「スタンプラリー」を実施している。本を借りるごとに1日1個「かかしカード」に日付を押印し、期間内に5個貯まると記念品を贈呈し、児童生徒の来館の促進及び読書推進に努めている。</li> <li>運営協議会の事業支援のため、館長を中心に地域住民の会議や運営協議の会議等に出席し、積極的に情報の収集・発信に努め、区民の自主的な文化活動の推進に資する館運営を進めている。</li> <li>運営協議会と協力し、運営協議会委員及び文化プレーヤー、指定管理者スタッフを対象に多目的室・舞台ホールを室場研修、災害時の避難などの危機管理研修を行い、職員の資質の向上を目指し、かつ利用者の立場に立ったサービスの提供に努めている。</li> </ul> <p>●今後の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>地域に愛され、区民の自主的な文化活動拠点としての大田文化の森をこれまで以上に活性化させていくためには、新井宿地域力推進会議において連携を深めていくことが重要である。</li> <li>各室場ごとの利用状況を分析し、利用の促進、稼働率の向上にきめ細かに取り組む必要がある。</li> <li>開館から18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たった設備・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>大田文化の森運営協議会が行う事業運営と、文化振興協会が行う施設管理の相乗効果で、地域に親しまれる施設となっている。夏まつり、文化祭などでは地域の自治会と連携し、地域との良好な関係を築いている。</p> <p>施設面では、トイレの洋式化改修、館内照明のLED化、デジタルサイネージによるイベント情報の視覚化など、快適な活動環境の提供と利便性の向上に取り組んでいる。</p>
--

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

<p>公認会計士による財務審査の結果、財務状況は良好と評価された。今後もこの状況を維持されたい。</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	平成30年度
自己評価実施日	令和元年6月9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 上 條 俊 昭	
	住所	大田区下丸子3-1-3 大田区民プラザ内	
指定期間	平成27年4月 ~ 令和2年3月		
施設の設置目的	熊谷恒子の作品及び資料の保存及び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)	観光・国際都市部文化振興課		
	電話	03(5744)1627	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	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出している。報告内容は日ごとの管理日誌を基に報告している。	年度の事業計画書及び事業実績報告書、月例業務報告書とも、区が指定した期日までに提出されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	各種業務日誌等は定期点検・保守点検等も含め整備・保管している。	「管理日誌」は龍子記念館にて保管している。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	毎月の業務報告及び必要に応じ電話連絡を実施している。	連絡や調整は日常的に十分行われている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	学芸員有資格者を配置している。	龍子記念館に配置されている学芸員有資格者1名を、当記念館担当としている。	○
	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)	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。	清掃・受付については、業務委託をしております。適切な配置となっている。	○
	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	適宜OJTを実施し、幅広く業務に必要な職員の資質の向上に努めている。	全体研修(業務改善、顧客満足向上)、職層研修(新任、マネジメント)、業務別研修(労務・経理、接遇、企画力、コンプライアンス、財務基礎)と文化振興協会全体で多角的に取り組んでいる。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	来館者に気持ちよく帰っていただくため、服装及び接客態度は特に留意している。	服装、接客態度とも適切である。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	公の施設設置目的を効果的に達成するため、施設・設備の公正・公平な利用を確保している。	今年度、玄関前階段及び玄関内部に手すりを設置する予定であるなど、使用し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、記念館講座、ワークショップ等計画どおり実施している。	協会の事業計画書、事業報告書により、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。	○
	使用料等の会計管理は適切か	毎月、使用料等歳入報告書を提出し、定期的に区・協会の監査を受け、適切に処理している。	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。	○
	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、十分にわかりやすい説明であることを確認した。	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	HP、ツイッターの活用、チラシ配布の他に、自主事業やまち歩き団体等へのギャラリートークを実施し、稼働率向上に努めている。	展示替え期間中に設備点検、燻蒸などを行っており、休館日を最小限に抑えている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	利用者等からのクレームに対し、必要な場合は区と相談し、迅速・適切に対応している。	「お客様の声綴」にてクレームを記録し、職員全体で共有している。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	最新情報を掲載するため適宜更新し、適切に管理運営している。	ホームページを閲覧し調査した結果、情報の更新等適切に行われていた。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	委託業者が毎日清掃し、近隣との関係は良好に保持している。	「わがまちまごめ」への展示情報提供、清掃を通じて、近隣との関係は良好に保持している。	○
情報管理	個人情報 は適正に管理されているか	協会セキュリティポリシーに従い、個人情報は適切に管理している。	「情報セキュリティ対策基準」(30年4月1日初版)に基づき適正に管理している。USBメモリ使用を許可制にするなど、文化振興協会全体で着実に取組を進めている。	○
	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	協会セキュリティポリシーに従い、個人情報保護、法令を遵守するため、適宜職員研修を実施している。	個人情報管理規則、同取扱管理規定に従っている。また、新任研修、コンプライアンス研修を行っている。	○



項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	防犯・防災のマニュアルを整備し、マニュアルの内容は職員に周知している。	安全対策会議を月1回開催し、安全・危機管理について検討し、職員に周知している。消防計画を確認した。	○	
	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	役割分担を決め、避難誘導等の訓練を計画的に実施している。	常駐している委託職員に対して計画的に避難誘導等の訓練をしている。また、災害発生時には籠子記念館から職員が向かう体制となっている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	受付・モニター等で不審者等を確認し、災害時等は役割分担を決め対応するよう徹底を図っている。		○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵の架かる場所に金庫を保管し、施錠管理も管理簿により最終チェックを行い、適切に管理している。	鍵を2重の施錠により管理し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)	区の方針に則り、日常・定期点検を計画的に実施し、点検記録を適切に保管している。(建物、設備、備品)	点検記録は籠子記念館にて保管している。	○
		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・更新が必要な場合は緊急性を鑑み適切に処理方法も含め速やかに報告している。(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。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	緊急性、安全性を踏まえ、修繕等は適切におこなっている。(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)	業務の再委託は協会全体で適切に行っている。(建物、設備)	再委託業務の承諾は、毎年度の「実施に関する協定書」にて行っている。	○
	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)	平成29年度空調機の更新、平成30年度展示室のLED化の実施等、省エネに取り組んでいる。	光熱水費一覧表を作成し管理している。	○
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書等は事務室内に整備・保管している。	機器の取扱説明書等は事務室内の各機器近傍に整備されている。	○
	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事務室内に整備・保管している。		○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳に基づき、設置場所を含め整理整頓している。	区の定期監査において、備品の廃棄方法が不適切であるとの指摘があったが、その後は改善されていることを確認した。	○
	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	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。	館内外とも清掃は行き届いている。「管理日誌」にて報告されている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	洗面所等の消耗品は常に補充している。	消耗品はきちんと補充されている。巡回により確認している。	○
ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか		ごみの分別等、リサイクルの取組みは地区の日程に従い適切に実施している。	地域の資源回収及び事業系ごみとしての排出をしている。	○	
施設周辺の美観は維持されているか		施設周辺的美観は、毎日スタッフが確認し維持している。	訪問時に美観が維持されていることを確認した。また、苦情等も発生していない。	○	

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)

<p>平成30年度の入館者数は、前年度(3,395人)と比較し、227人の増となったが、入館料及び図録等の歳入は、前年度(294,820円)と比較し、50,720円の減となった。</p> <p>熊谷恒子の人物紹介、遺愛品とかな書の展示を基本とし、平成30年からギャラリートーク時に庭園公開を実施している(参加者は前年度(87人)から19名の増)。また、平成30年度から「地域連携プログラム」と題し、地域で文化芸術活動をしている方と連携し、大田区の文化芸術を区内外に発信する「コラボレーション展示」に取組み、入館者数の増につながった。一方、歳入の減については、入館者の年齢に左右される面があり(65歳以上要証明で無料)、また、著作権がまだ親族にあるため、グッズ等の作成範囲が狭まっている現状がある。</p> <p>平成30年度、地域との連携事業として夏休みワークショップの実施、コラボレーション展示、担当学芸員による記念館ノートの作成並びに記念館講座(63名参加)を実施したほか、5月の連休期間中の庭園公開、HP、ツイッターを利用した館の情報発信を行った。</p> <p>今後は、現在実施している事業等をさらに充実したものにし、広報についても来館団体へのダイレクトメール発送など情報発信ツールを増やしていく必要がある。</p> <p>令和2年度には、オリンピック・パラリンピック開催年とともに開館30周年を迎えるため、記念の企画展の開催、開催にともなうグッズの作成やパンフレットの多言語化、協会広報誌等を利用した情報発信などをより充実するよう今年度から取り組んで行く。</p>
---

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<p>熊谷恒子の人物紹介、遺愛品とかな書の展示を基本とし、平成30年からギャラリートーク時に庭園公開を実施している。</p> <p>また、平成30年度から「地域連携プログラム」と題し、地域で文化芸術活動をしている方と連携し、大田区の文化芸術を区内外に発信する「コラボレーション展示」に取組み、平成30年度の入館者数は、前年度(3,395人)と比較し、227人の増となった。</p> <p>平成30年度、地域との連携事業として夏休みワークショップの実施、コラボレーション展示、担当学芸員による記念館ノートの作成並びに記念館講座(63名参加)を実施したほか、5月の連休期間中の庭園公開、HP、ツイッターを利用した館の情報発信に取り組んでいるが、入場者数は少ない。全国的にも希少な分野の記念館であるので、現在実施している事業等をさらに充実したものにし、魅力を発信するよう努められたい。</p>
---

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

<p>公認会計士による財務審査の結果、財務状況は良好と評価された。今後もこの状況を維持されたい。</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	平成30年度
自己評価実施日	令和元年6月9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 上 條 俊 昭	
指定期間	住所	大田区下丸子3-1-3 大田区民プラザ内	
	期	平成27年4月 ~ 令和2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及び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)	観光・国際都市部文化振興課		
	電話	03(5744)1627	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	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出している。報告内容は日ごとの管理日誌を基に報告している。	年度の事業計画書及び事業実績報告書、月例業務報告書とも、区が指定した期日までに提出されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	各種業務日誌等は定期点検・保守点検等も含め整備・保管している。	「管理日誌」及び各点検記録を確認した。	○
	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	毎月の業務報告及び必要に応じ電話連絡を実施している。	連絡や調整は日常的に十分行われている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	学芸員有資格者を配置している。	学芸員有資格者3名については、経験を積み、深く携われるよう、担当を決めている。清掃については、業務委託をしている。	○
	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。	清掃については、業務委託をしている。	○
	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	協会及び内部研修を実施し、必要に応じ外部研修に参加し、幅広く業務に必要な職員の資質の向上に努めている。	全体研修(業務改善、顧客満足向上)、職層研修(新任、マネジメント)、業務別研修(労務・経理、接遇、企画力、コンプライアンス、財務基礎)と文化振興協会全体で多角的に取り組んでいる。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	来館者に気持ちよく帰っていただくため、服装及び接客態度は特に留意している。	服装、接客態度とも適切である。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	公の施設設置目的を効果的に達成するため、施設・設備の公正・公平な利用を確保している。	高齢者のデイサービスでの利用が多くあり、館職員も手伝って利用していただいているなど、誰にでも使用し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)の他、記念館講座、ワークショップ、公園案内ボランティア講座等幅広い内容を計画どおり実施している。	自主事業で養成した公園案内ボランティアが、龍子旧宅、アトリエのある龍子公園を案内するなど積極的な事業展開をしている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	毎月、使用料等歳入報告書を提出し、定期的に区・協会の監査を受け、適切に処理している。	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。	○
	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、十分にわかりやすい説明であることを確認した。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	HP、ツイッターの活用、チラシ配布等の他に、講座等の実施、夏休み期間中の小学生向けギャラリートーク、デイサービス事業者の来館促進、地域との連携強化を図り、入館者数は増加し、稼働率向上となっている。	展示替え期間中に設備点検、燻蒸などを行っており、休館日を最小限に抑えている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	利用者等からのクレームに対し、必要な場合は区と相談し、迅速・適切に対応している。	「お客様の声綴」にてクレームを記録し、全職員で共有している。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	最新情報を掲載するため適宜更新し、適切に管理運営している。	ホームページを閲覧し調査した結果、情報の更新等適切に行われていた。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	落葉の季節は職員を含め清掃し、近隣との関係は良好に保持している。	「さくらまつり」の時には無料開放している。周辺の清掃がきっかけで、地元町会との関係を良好にすることができた。	○
情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	協会セキュリティポリシーに従い、個人情報は適切に管理している。	「情報セキュリティ対策基準」(30年4月1日初版)に基づき適正に管理している。USBメモリ使用を許可制にするなど、文化振興協会全体で着実に取組を進めている。	○
	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	協会セキュリティポリシーに従い、個人情報保護、法令を遵守するため、適宜職員研修を実施している。	個人情報管理規則、同取扱管理規定に従っている。また、新任研修、コンプライアンス研修を行っている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	防犯・防災のマニュアルを整備し、マニュアルの内容は職員に周知している。	安全対策会議を月1回開催し、安全・危機管理について検討し、職員に周知している。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	自衛消防組織を結成し、役割分担を決めている。	消防計画、自衛消防組織について確認した。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	受付・モニター等で不審者等を確認し、災害時等は役割分担を決め対応するよう徹底を図っている。		○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵の架かる場所に金庫を保管し、施錠管理も管理簿により最終チェックを行い、適切に管理している。	鍵を2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)	区の方針に則り、日常・定期点検を計画的に実施し、点検記録を適切に保管している。(建物、設備、備品)	消防設備、警備報告書、電気設備、空調の各点検記録を確認した。	○
		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・更新が必要な場合は緊急性を鑑み適切に処理方法も含め速やかに報告している。(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。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	緊急性、安全性を踏まえ、修繕等は適切におこなっている。(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)	業務の再委託は協会全体で適切に行っている。(建物、設備)	再委託業務の承諾は、毎年度の「実施に関する協定書」にて行っている。	○	
	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)	展示室のLED化の実施、終業後の展示室内空調2台の運転停止等、省エネに取り組んでいる。	作品の保存に必要な温湿度(20～25℃、50～55%)を保つため、閉館後も空調9台中7台の運転としている。光熱水費一覧表を作成し管理している。	○	
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書等は事務室内に整備・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	機器の取扱説明書等は事務室内に整備・保管している。	機器の取扱説明書等は事務室内の各機器近傍に整備されている。	○	
	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。	区の定期監査において、備品の廃棄方法が不適切であるとの指摘があったが、その後は適切に改善されていることを確認した。	○	
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	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。	館内外とも清掃は行き届いている。「清掃作業日誌」が毎日提出されている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	洗面所等の消耗品は常に補充している。	消耗品はきちんと補充されている。巡回により確認している。	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	ごみの分別等、リサイクルの取組みは地区の日程に従い適切に実施している。	地域の資源回収及び事業系ごみとしての排出をしている。	○	
	施設周辺の美観は維持されているか	施設周辺の美観は、毎日職員及び清掃員で確認している。	清掃に関しては訪問時に確認した。竹垣については経年劣化している部分があるため、計画的に補修をしている。	○	

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)

<p>平成30年度の入館者数は、特別展を実施しなかった平成28年度(9,567人)と比較し、3,744人の増となり、また、入館料及び図録等の歳入も、平成28年度(1,124,520円)と比較し、1,973,230円(3,097,750円)の増となった。</p> <p>これらは、地域との連携強化、モニタリングアンケートに対する迅速な対応、顧客満足度向上のための取組みを実施したことによる。地域との連携事業として、区民参加型の公園案内ボランティア講座(23名受講)、夏休み期間中の小学生対象ギャラリートーク(3校)、春・夏の子どもワークショップ、文化の森運営協議会と連携した各展示の「鑑賞ガイド講演会」の実施、担当学芸員が人物や施設を紹介する記念館ノートの発行並びに記念館講座等を実施し、地域を意識した文化芸術の発信を行った。また、地域との連携強化を図ったことにより、連携団体の作成するチラシへの掲載や、まち歩き活動での記念館紹介等、地域から記念館を発信してもらい、知名度向上につながっている。</p> <p>平成29年度実施のモニタリングアンケートでは、道が分かりにくい、グッズが少ないとの内容が多く寄せられたため、周辺文化施設の地図を作成し、各施設に設置した。また、平成31年度の予算要望に東急バスの音声案内、停留所及び近隣の表示板の設置、大森駅、西馬込駅の案内表示を要望し、現在実現にいたっている。グッズについても、扇子や一筆箋(3種)、収蔵作品図録の改訂版を作成し、図録等の歳入が大幅増となった。扇子は区長の来客用記念品として、また、オリ・パラフアン視察団の手土産品となり活用されている。</p> <p>今後も、職員の親切・丁寧な対応を含め、地域との連携を強化するとともに、顧客満足度向上のための事業実施、案内表示やグッズ等の充実、近隣施設の回遊性向上に向けた取り組みをさらに進めて行く必要がある。</p>
--

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<p>地域との連携事業として、区民参加型の公園案内ボランティア講座(23名受講)、夏休み期間中の小学生対象ギャラリートーク(3校)、春・夏の子どもワークショップ、文化の森運営協議会と連携した各展示の「鑑賞ガイド講演会」の実施、担当学芸員が人物や施設を紹介する記念館ノートの発行並びに記念館講座等を実施し、地域に貢献し愛される施設として優れた事業を実施している。</p> <p>また、平成29年度実施のモニタリングアンケート結果の課題に対し、周辺文化施設の地図を作成し、各施設に設置するとともに、平成31年度から、東急バスの音声案内、停留所及び近隣の表示板の設置、大森駅、西馬込駅の案内表示を設置するなどの準備を進めている。グッズについても、扇子や一筆箋(3種)、収蔵作品図録の改訂版を作成し、図録等の歳入が大幅増となった。</p> <p>地域との連携の強化、顧客満足度向上のための事業実施、案内表示やグッズ等の充実、近隣施設の回遊性向上などに取り組んでおり、成果が期待できる。</p>
--

### 5 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の結果、財務状況は良好と評価された。今後もこの状況を維持されたい。
---

## 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	平成30年度
自己評価実施日	令和元年7月1日

### 1 施設概要

施設名	大田区総合体育館		
所在地	東京都大田区東蒲田一丁目11番1号		
指定管理者	名称	住友不動産エスフォルタ株式会社・NTTファミリティーズグループ	
	代表者	内木場 浩二	
	住所	東京都新宿区西新宿二丁目6番1号	
指定期間	平成29年4月 ~ 令和2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(以下「旧館」という。)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)	大田区観光・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	内容を確認し、期日内に提出している。不備はない。	報告書類等は、定められた期限内に提出されており、内容にも不備はない。	○
	各種業務日誌等が適正に整備・保管されているか	適正に整備・保管している。	各種書類・記録等は適正に整備・保管されており、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	連携や調整を行っている。日々の連絡、2ヶ月に1回の定例会議を行っている。	管理上の問題事項等について、逐次報告がされている。また2ヶ月に1度、定例会を開催し、連絡調整を行っている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	配置できている。	施設の管理運営に支障が生じないよう、専門知識を有した職員が適正に配置され、年々増加する世界大会・国際大会などの大規模イベントにも耐えうる業務体制が構築されている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	不足の無いよう、人員補充も常に行っている。		○
	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	接客研修等、適宜必要な研修を実施し、資質の向上に努めている。	研修に積極的に取り組み、職務知識の蓄積、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	清潔な服装および丁寧な対応に努めている。	職員の服装、接客対応は良好であり、利用者からのクレーム等はほとんどない。	○
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	実施前に計画書を区に提出しており、それに則り、運営できている。	利用者のニーズに反映させた内容で計画的に実施されており、年々利用率は増加している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	不備なく管理できている。	適切に管理されており、月に1度収支報告書を区に提出している。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	初めての方でも利用方法が分かるよう、受付にパネルサイズの利用方法を設置し、予約時に詳しい案内を配布している。	受付前やエレベーター付近等にパネルを設置するなど、館内掲示物の工夫がされており、利用者への口頭案内も適切である。	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	空枠について、空き枠表の配布やHP掲載などを行っている。	既に90%を超える利用率であるが、空き状況をHPで案内し、更なる稼働率向上に努めている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	誠意をもって対応し、都度解決に努めている。	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	更新に努め、最新の情報を提供している。	空き状況やイベント・教室案内については適宜更新されている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	自治会や商店街、近隣の小学校や特養ホーム等とお付き合いができている。イベント等で相互協力を行っている。	近隣町会、商店街との連絡調整は円滑に行われており、良好な関係を築いている。	○
情報管理	個人情報等は適正に管理されているか	棚の施錠を含め、適切に管理している。	個人情報は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	マニュアルを適宜整備し、また新規採用を含め、職員の研修を実施している。	マニュアルは整備されており、研修等も適宜実施され、個人情報保護に対する職員の意識向上が図られている。	○



項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
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、アルバイト含め従業員に対し、研修を行っている。	マニュアルは整備されており、職員も研修等により熟知している。また、訓練も定期的に実施している。	○	
	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	現状年2回行っている。		○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	毎日定時に館内巡回及び外部エリア目視を行っている。	館内外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	適切に管理できている。	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)	点検は計画に基づいて行っており、適切に保管できている。	計画的に点検が行われており、その記録は適切に保管・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)	もれなく報告している。	修理等案件については、連絡・確認のメールを受けている。また、軽微な修繕については、協定書に基づき迅速かつ的確な対応がなされている。	○	
	修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	協定に基づき、不備があれば即実施できている。		○	
	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)	常に削減を意識して実施している。	適切に実施されている。	○	
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	きちんとファイリングされている。	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	きちんとファイリングされている。	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	適切に管理できている。	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	常に適切に実施できている。	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		もれなく補充できている。	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		適切に実施できている。	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		きれいに管理できている。	定期的に巡回を実施し、その中で清掃も行い、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)

<p>【工夫・改善点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・屋外の駐車エリアに段差があったことから、夜間でも目立つよう蛍光塗料テープを貼り、転倒防止改善を行った。</li> <li>・海外からの利用者へトイレ使用方法をわかりやすく案内する為、4ヶ国語表記を行った。</li> <li>・屋上広場の周知向上を図る為、写真付の紹介POPを作成し、館内掲示を行った。</li> <li>・アリーナ床面の劣化が激しく、毎月修繕業者にて点検を行うとともに、自主点検を行い、安全管理の強化に努めた。</li> <li>・HPに区内の宿泊施設情報を掲載し、利用者の便宜を図るとともに、区内への回遊促進に取り組んだ。</li> <li>・館内に無料Wi-Fiの設置を行い体育館利用者の体育館でのネット環境を改善した。</li> </ul> <p>【今後の課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アリーナ床面の劣化が激しく全体的な改修修繕の実施が必要となる。</li> </ul>
---

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<p>施設の管理・運営については、問題なく実施できている。また、課題解決に向けた対策や未然防止策も講じられており、指定管理者としての役目を十分に果たしている。稼働率、施設利用者数も過去最多を更新し、また自主事業もあらゆる世代を対象に多種多様なスポーツ教室やイベントを実施しており、区民の「する」スポーツの充実に寄与している。</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。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	平成30年度
自己評価実施日	平成31年2月28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二丁目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	萩 裕美子	
	住所	東京都大田区大森北四丁目16番5号 大田区子ども家庭支援センター大森内	
指定期間	平成26年4月 ~ 平成31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ため		
施設の沿革	平成9年4月開館 平成21年4月から指定管理者制度が導入され、財団法人大田区体育協会が管理代行し、平成26年4月から公益財団法人大田区体育協会グループ(現公益財団法人大田区スポーツ協会グループ)として、株式会社オーエンスと共同で指定管理者として業務を行っている。		
担当部課 (問合せ先)	スポーツ推進課スポーツ推進担当		
	電話	03(5744)1441	FAX 03(5744)1539

## 2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	適正に作成し期日までに提出している。また、内容的にも十分吟味し不備はない、と考えている。	報告書等は、定められた期限内に提出されており、内容に不備はない。	○
	各種業務日誌等が適切に整備・保管されているか	各業務日誌に関しては、全て整備・保管されており適切に管理している。	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	日常の連絡調整のほか、定例会を通じて課題・問題を共有・検討し、施設の適正・円滑な管理運営に資している。	管理上の問題事項等について逐次報告がされ、十分な連絡体制が整えられている。また、3ヶ月に1回定例会を開催し、連絡調整を行っている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	適宜・適正に配置し対応している。	施設の設置目的に支障がないよう、必要な知識・経験をもった職員を適正に配置している。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	施設の設置目的を達成すべく、適正な職員配置を行い対応している。		
	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に取り組むと共に、定期的に業務打合せを行ない、OJTも実施している。	外部研修にも積極的に参加し、職務知識の蓄積、職員の資質向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	利用者が不快にならない服装や、親切・丁寧・公平な対応を行っている。	現場に応じた服装であり、接客態度も良好である。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	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	予定通りに実施できているが、絶えず検証しニーズを捉え新しい内容にも取り組んでいる。	利用者ニーズを反映させた内容で計画的に実施されている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	会計マニュアルに則り、日々チェックをしながら適正に実施している。	取納金日報、使用料歳入額報告書を作成し、日々チェックすることで、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	受付・トレーニングルーム等それぞれの持ち場でマニュアルを活用し親切・丁寧にわかりやすく説明している。	口頭での説明のほか、わかりやすい利用者案内を館内に掲示している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	アリーナ等のスポーツ施設では90%を超える高い利用率であるが、さらにホームページ等でPRを行っている。また、小ホールでは自主事業を展開し、イベントなどを活用してPRし、その利用率向上に努力している。	スポーツ施設については、90%以上の利用率を維持している。小ホールについては、自主事業において定期的にイベントを実施し、利用率アップの工夫をしている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	関係者間で情報を共有し、迅速、的確かつ丁寧に誠意を持って対応している。	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、区のHPとも連動するようにし、情報が的確に伝わるよう取り組んでいる。	イベント・教室案内について分かりやすく表示され、必要に応じ適宜更新作業もされている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	年5回実施している複合施設連絡会で各施設と密に連絡・調整・連携を図りつつ、老人ホームや児童館の交流会に参加し、地元町会のイベントやお祭りに協力するなど良好な関係を構築している。	複合施設定例会の中で、関係者との調整は円滑に行われており、近隣町会、商店会等地域住民と良好な関係を築いている。	○
	情報管理	個人情報保護は適正に管理されているか	個人情報保護マニュアルを策定し、それによる管理を行っている。特に保管に関しては、必ず鍵のかかる書庫を使用している。	個人情報は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・見直しを行い、これに基づき実践するとともに、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、研修等も実施され、個人情報保護に対する職員の意識向上が図られている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
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・見直しを行い、これに基づき実践するとともに、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、職員も研修等により熟知している。なお、毎年度、複合施設としての訓練も実施している。	○	
	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	緊急連絡網を整備し、消防訓練の実施や机上訓練などを通して、その習熟に取り組んでいる。			
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	防犯・防災に係るマニュアルに基づく対応やスポーツセンター内従事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、施設の巡回を励行し、監視カメラも設置している。	館内の巡回及び監視カメラでのモニターチェック等、マニュアルに基づき十分な管理が実施されている。	○	
	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 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)	計画的に実施している。記録も日報・月報に掲載し、適切に管理している。	複合施設の一部のため、建設・設備の維持管理については、複合施設の維持管理として区が実施している。指定管理者は現場管理者として契約内容を十分に理解し、日常点検を基に適切な処理をしている。また、修理・更新が必要な場合には速やかに報告があり、軽微な修理については協定書に基づき、迅速かつ確かな対応がされている。備品についても同様に適切な対応が行われている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	点検記録及び故障報告などに基づき、原因と対処方針を含め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)	迅速、的確に対応している。工期が必要なものは、休館日や施設の空き状況を確認しつつ計画的に実施している。		
	業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	日程、内容を十分に精査の上、計画的に実施している。			
	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)	省エネを所管している防災センターと連携し、適切に取り組んでいる。			
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	マニュアルや説明書等を整備・保管し、適切に管理している。		
備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	マニュアルや説明書等を整備・保管し、適切に管理している。	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を整理・保管し、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良く、好評である。	清掃業務については、複合施設の維持管理と併合して区が契約して実施している。指定管理者は、現場管理者として契約内容が適切に行われているかの管理役を果たしており、施設は清潔に保たれている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	毎日清掃担当者が、点検・補充をしている。利用者からの評判も良く、苦情もない。			
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	分別回収やリサイクルの取組みは、徹底して行っている。利用者から出たゴミも分別し、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	日々の巡回時などに建物の周りをチェックし、清掃や自転車の整理を行うなど美観の維持に取り組んでいる。	定期的に巡回を実施し、清掃や植物の管理など、周囲も含め美観の維持に取り組んでいる。	○	

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

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

1	ブラジル男子ハンドボールチームの事前合宿のため、区のオリパラ担当と綿密に打ち合わせを行ない、選手がトレーニングに集中できるように全館貸切りにするなど、成功に向け協力した。日本代表チームとの国際親善試合では、区民に迫力のある試合をまじかで観戦する場を提供した。
2	区の健康づくり課と連携して血流量により血管年齢を知り今からできることについて、食事、歯、運動面で講演会を行った。アンケート結果から栄養バランス、口腔ケア、運動への取組意欲が高まったことがうかがえ、また、会場(小ホール)のPRIにもつながったことが分かった。
3	アリーナの一般開放(卓球・バドミントン・バスケットボール)を気軽に参加していただけるよう無料開放にし、スポーツ人口のすそ野を広げるきっかけをつくった。今年度は、昨年度比146人増で531人の利用があった。
4	健康体育室で使用される音楽が隣のトレーニングルームに漏れていることがあり、使用者に音量の調整をお願いしたケースがある。健康体育室とトレーニングルームは接しているため、今後も、職員の館内巡回等で利用状況の把握に努め、適正な施設運営に努めていく。

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

施設の管理・運営については問題なく実施されており、課題解決に向けた対策等も講じられているため指定管理者としての役目を十分に果たしている。また、館の利用率について、概ね高い水準を維持しているが、利用率の低い小ホールについては定期的に自主事業のイベントを実施するなど向上に努めている。今後は新スポーツ健康ゾーン内の施設として、他の施設と連携を取りながら、スポーツ実施率の向上を目指してもらいたい。
--

### 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	平成30年度
自己評価実施日	令和元年9月10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た産業支援の拠点施設』として設置された。
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)	大田区産業経済部産業振興課
	電話 03(5744)1363 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	提出期限を順守するとともに、必要な内容を記載し適切に処理している。	年次、月次書類は期日までに提出・報告されており、不備も認められない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	各種業務日誌等については、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	区との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、必要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必要・十分な配置を行っている。	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	予約窓口担当者は制服で役割を明示し、他は清潔な服装で親切丁寧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・規則を順守し、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いる。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	区内企業向けのセミナーや高い観光展、工業フェア等の展示会を、計画どおり実施している。	年間を通じ計画どおり自主事業が運営されており、新規事業等の検討も行われている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	取入日計表、現金等を毎日確認し、適切に管理している。	毎日確認し、現金の保管・帳簿類の整理等とも適切に行われている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	ホームページや利用案内冊子により事前にご案内するとともに、受付時や利用当日に丁寧に説明している。	パンフレットやホームページ等での説明に加え、必要に応じて利用者と打合せの機会を設けるなど、分かりやすく説明されている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	インターネット広告等を活用するとともに、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。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	アンケート結果内容を把握し、クレームに対しては全職員に周知し、迅速かつ丁寧に対応している。	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、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	平成26年3月にリニューアル後、スマホ対応や、英語版の作成等、随時要望を取り入れ更新し適切に管理している。	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	施設周辺の清掃活動や、地域参加型イベントの開催、大規模催事の際には近隣に挨拶するなど、良好な関係を維持している。	日頃から周辺清掃や近隣住民も参加できる催事を行うなど、地域との関係は良好に保たれている。	○
情報管理	個人情報等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、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、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る。	マニュアルの整備や職員研修は適時行われている。	○



項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	BCP(業務継続計画)、危機管理マニュアルを整備している。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、年2回の避難誘導等の訓練を実施している。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、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 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順守して適切に保管している。	計画どおり点検を実施し、記録類も適切に保管されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	日常的な点検を行い、原因を究明し迅速に報告のうえ、適切に修理・更新している。	必要な事案が生じた場合は修理・更新が適切に実施されて、都度速やかに報告を受けている。	○
	修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	予防保全・事後保全を区と協議して、適切に行っている。備品の破損や不具合は速やかに対応している。	予防保全等の提案がなされ、修繕等が適切に実施されている。	○	
	業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	協定や協会の財務規程に沿って適切に行うとともに区に報告している。	基本協定書、年度協定書に基づき、手順に沿って適切に行われている。	○	
	省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	共用部の空調については、外気等を取り入れ調節し、適切に対応している。	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	貸し出し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。それ以外も汚れている箇所を随時清掃している。	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て適切に実施している。	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されている。	○	
	施設周辺の美観は維持されているか	定期的に周辺の清掃や樹木の剪定を行い、良好な環境を維持している。	適切な管理により施設周辺の美観が維持されている。	○	

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

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

・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)を展開した。  
 ・新規主催者や学会など、区内企業への波及効果が見込まれる団体への営業及び大田区の関連部署などとの連携を図った。  
 ・利用者サービスの向上のため、会議室(ABCEFG)・4F廊下の照明LED化、館内サインの追加、4Fトイレのリニューアル工事を実施した。  
 ・帰宅困難者一時滞在施設として地域にとって安心安全な施設とするため、地域の一般の方々を対象とした参加型避難訓練を実施した。  
 ・地域に親しまれる施設となるため、区在住・在勤の方を対象に親子ヨガ体験会を開催した。  
 ・築23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、計画的な大規模改修工事への対応が今後の課題となる。

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・ホール系79.4%、会議室系78.8%と高い稼働率を維持しており、大規模催事や定着及び新規開拓に係る取組みも積極的に行うなど、区を代表するコンベンション施設のひとつとして大田区らしいMICE推進の一翼を担っている。また、産業支援の拠点としての側面のほか、区との災害時協力協定に基づいた災害応急活動の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。  
 ・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。

### 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	平成30年度
自己評価実施日	令和元年9月13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	大田区下丸子四丁目9番14号		
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	代表取締役社長 福田 明弘	
	住所	新宿区西新宿一丁目26番2号	
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の促進を図り、産業環境の創造及び産業振興に寄与するため、区内工場建替期間中の仮作業所等として貸し出すため設置		
施設の沿革	開設:平成6年		
担当部課 (問合せ先)	大田区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いる。内容に関する不備もない。	直接、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・訪庁により常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	適切な人員を配置している。	機械・電気関係など、工場アパートの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。(協定要件)	○
	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。	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	-	-	-
	使用料等の会計管理は適切か	適切に行っている。	会計については、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	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。	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、高い稼働率で推移している。	Web等でのPR活動による稼働率向上の取組の成果として、高い稼働率を保持している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	迅速で適切な対応に努めている。また、所管課担当者様へ早急に報告・連絡・相談を行っている。	クレームに対しても直接訪問するなど、早期対応を行うことで、早期収束に努めている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	自社制作の施設紹介HPは適切に運営している。	専用のページを作成し、入退きの情報も迅速に更新を行っており、企業情報紹介のサイト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	良好な関係を築いている。	クレーム等にも柔軟に対応し、日常から周辺地域と良好な関係を築いている。	○
情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	e-ラーニングを活用し適宜研修を実施しており、個人情報も適正に管理している。	メールにはパスワードを設定する等の対応を行い、情報管理を徹底している。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか		企業内における研修制度が充実しており、適切な対応が行われている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	適正に整備・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	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、避難訓練も実施している。	○	
	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、日常の管理体制を構築している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵管理マニュアルに沿って適切に管理を行っている。	鍵の引渡書を作成し、区との間で確実な管理を実施している。	○	
施設管理	共通 建物設備品	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。	協定に示しているとおり、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。	共有部のLED化や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。	○
		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。	○
		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。	○
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	適切に管理を行っている。	入居者への理解を高めるための周知を徹底しつつ、適切な管理を行っている。	○	
	施設周辺の美観は維持されているか	適切に管理を行っている。	適切な管理と修繕により美観の維持に努めている。	○	

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

### 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)

・できる限り直接お会いして対応するよう努めた。  
 ・各種点検の際には事前連絡を確実にし、入居企業様の業務に支障の出ないように努めた。  
 ・各種設備機器について、経年劣化による損害の未然防止のため、計画的な補修・交換に努めた。

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・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。  
 ・施設管理者としての適切な提案(施設及び管理運営全般)がされる中、軽微な修繕については、有資格者職員による迅速な対応により費用負担を軽減している。  
 ・施設及び付帯設備等の経年劣化が発生してきているため、長期修繕計画を作成した。今後、長期修繕計画にもとづき施設を維持していく事にも注力し、施設内でのモラル低下を招かぬよう、公募時や入居審査時に加えて、日常的に館内規則の周知を徹底するなど、今後も指定管理者との連携を深め、対応していく。

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

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

## 大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	平成30年度
自己評価実施日	令和元年9月13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	大田区本羽田二丁目7番1号		
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	代表取締役社長 福田 明弘	
	住所	新宿区西新宿一丁目26番2号	
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による工業集積の維持発展を図るとともに、産業と生活環境との調和など、産業のまちづくり実現を目指すため設置		
施設の沿革	開設:平成9年		
担当部課 (問合せ先)	大田区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いる。 内容に関する不備もない。	直接、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・訪庁により常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	適切な人員を配置している。	機械・電気関係など、工場アパートの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。(協定要件)	○
	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。	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	-	-	-
	使用料等の会計管理は適切か	適切に行っている。	会計については、関係する報告書を始め、取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	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。	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	自社HPやポスター、過去の入居希望者データを活用し、高い稼働率で推移している。	Web等でのPR活動による稼働率向上の取組の成果として、高い稼働率を保持している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	迅速で適切な対応に努めている。また、所管課担当者様へ早急に報告・連絡・相談を行っている。	クレームに対しても直接訪問するなど、早期対応を行うことで、早期収束に努めている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	自社制作の施設紹介HPは適切に運営している。	専用のページを作成し、入退去の情報も迅速に更新を行っており、企業情報紹介のサイト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	良好な関係を築いている。	クレーム等にも柔軟に対応し、日常から周辺地域と良好な関係を築いている。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	e-ラーニングを活用し適宜研修を実施しており、個人情報も適正に管理している。	メールにはパスワードを設定する等の対応を行い、情報管理を徹底している。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか		企業内における研修制度が充実しており、適切な対応が行われている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	適正に整備・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	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、避難訓練も実施している。	○	
	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、日常の管理体制を構築している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵管理マニュアルに沿って適切に管理を行っている。	鍵の引渡書を作成し、区との間で確実な管理を実施している。	○	
施設管理	共通 建物設備品	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。	協定に示しているとおり、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。	共有部のLED化や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。	○
		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。	○
		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。	○
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	適切に管理を行っている。	入居者への理解を高めるための周知を徹底しつつ、適切な管理を行っている。	○	
	施設周辺の美観は維持されているか	適切に管理を行っている。	適切な管理と修繕により美観の維持に努めている。	○	

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

### 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>・できる限り直接お会いして対応するよう努めた。</li> <li>・照明のLED化による省エネ促進に努めた。</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>・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。</li> <li>・施設管理者としての適切な提案(施設及び管理運営全般)がされる中、軽微な修繕については、有資格者職員による迅速な対応により費用負担を軽減している。</li> <li>・施設及び付帯設備等の経年劣化が発生してきているため、長期修繕計画を作成した。今後、長期修繕計画にもとづき施設を維持していく事にも注力し、施設内でのモラル低下を招かぬよう、公募時や入居審査時に加えて、日常的に館内規則の周知を徹底するなど、今後も指定管理者との連携を深め、対応していく。</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	平成30年度
自己評価実施日	令和元年9月13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	大田区本羽田二丁目12番1号		
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	代表取締役社長 福田 明弘	
	住所	新宿区西新宿一丁目26番2号	
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による工業集積の維持発展を図るとともに、産業と生活環境との調和など、産業のまちづくり実現を目指すため設置		
施設の沿革	開設:平成12年		
担当部課 (問合せ先)	大田区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いる。内容に関する不備もない。	直接、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・訪庁により常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	適切な人員を配置している。	機械・電気関係など、工場アパートの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。(協定要件)	○
	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。	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	地域の方向けに認知症サポーター養成講座を開催。入居者向けに女性活躍推進を目指す交流会を開催。	入居者のニーズに沿った事業を行っている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適切に行っている。	会計については、関係する報告書を始め、取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	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。	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、高い稼働率で推移している。	Web等でのPR活動による稼働率向上の取組の成果として、高い稼働率を保持している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	迅速で適切な対応に努めている。また、所管課担当者様へ早急に報告・連絡・相談を行っている。	クレームに対しても直接訪問するなど、早期対応を行うことで、早期収束に努めている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	自社制作の施設紹介HPは適切に運営している。	専用のページを作成し、入退きの情報も迅速に更新を行っており、企業情報紹介のサイト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	良好な関係を築いている。	クレーム等にも柔軟に対応し、日常から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	e-ラーニングを活用し適宜研修を実施しており、個人情報も適正に管理している。	メールにはパスワードを設定する等の対応を行い、情報管理を徹底している。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか		企業内における研修制度が充実しており、適切な対応が行われている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価		
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	適正に整備・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	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、避難訓練も実施している。	○		
	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、日常の管理体制を構築している。	○		
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵管理マニュアルに沿って適切に管理を行っている。	鍵の引渡書を作成し、区との間で確実な管理を実施している。	○		
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	点検は計画的に実施し記録は適切に保管している。	各種点検は計画的に実施しており、点検記録も鍵のかかるロッカー等で適切に管理・保管している。	○	
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	一時対応を迅速に行い、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。	協定に示しているとおり、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。	共有部のLED化や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。	○	
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・保管を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。	○	
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・保管を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。	○	
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	適切に整理整頓を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。	○	
		清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	適切に管理を行っている。	日常および定期清掃を計画的に実施する事で、施設は清潔に保たれている。	○
			洗面所等の消耗品は常に補充されているか	適切に管理を行っている。	毎月の報告書により、毎日消耗品の確認を行い、適切に補充している。	○
ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	適切に管理を行っている。		入居者への理解を高めるための周知を徹底しつつ、適切な管理を行っている。	○		
施設周辺の美観は維持されているか	適切に管理を行っている。		適切な管理と修繕により美観の維持に努めている。	○		

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

### 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>施設価値向上のため、修繕・保全提案を積極的に実施した。</li> <li>クレーム、要望等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実施した。</li> <li>消防訓練や認知症サポーター養成講座を地域の方々と合同で開催し、連携を図った。</li> <li>他施設の指定管理者と連携し、入居者同士の交流の機会を設けることでさらなる操業環境の向上に努めた。</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>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。</li> <li>施設管理者としての適切な提案(施設及び管理運営全般)がされる中、軽微な修繕については、有資格者職員による迅速な対応により費用負担を軽減している。</li> <li>施設及び付帯設備等の経年劣化が発生してきているため、長期修繕計画を作成した。今後、長期修繕計画にもとづき施設を維持していく事にも注力し、施設内でのモラル低下を招かぬよう、公募時や入居審査時に加えて、日常的に館内規則の周知を徹底するなど、今後も指定管理者との連携を深め、対応していく。</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	平成30年度
自己評価実施日	令和元年9月13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	大田区大森南四丁目6番15号	
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	代表取締役社長 福田 明弘
	住所	新宿区西新宿一丁目26番2号
指定期間	平成29年4月 ～ 令和4年3月	
施設の設置目的	工場の操業環境改善による工業集積の維持発展を図るとともに、産業と生活環境との調和など、産業のまちづくり実現を目指すため設置	
施設の沿革	開設:平成20年	
担当部課 (問合せ先)	大田区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いる。 内容に関する不備もない。	直接、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・訪庁により常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	適切な人員を配置している。	機械・電気関係など、工場アパートの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。(協定要件)	○
	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。	施設の良い管理運営が行えるよう最大限の人員配置をしている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	安全衛生研修・コンプライアンス研修・その他技術研修を実施または参加している。	施設の管理者として常に能力の向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	身だしなみ・言葉づかいなどの顧客満足に繋がる基本理念を持って業務を遂行している。	入居者からのクレームもなく、区への対応についても問題ない。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	確保されている。	入居者が円滑に操業できるよう、公正かつ適切に対応を行っている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	入居者を対象とした無料健康相談や、鍼灸体験などを行った。	入居者のニーズに沿った自主事業ができている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適切に行っている。	会計については、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	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。	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	自社HPやポスター、過去の入居希望者データを活用し、高い稼働率で推移している。	Web等でのPR活動による稼働率向上の取組の成果として、高い稼働率を保持している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	迅速で適切な対応に努めている。また、所管課担当者様へ早急に報告・連絡・相談を行っている。	クレームに対しても直接訪問するなど、早期対応を行うことで、早期収束に努めている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	自社制作の施設紹介HPは適切に運営している。	専用のページを作成し、入退きの情報も迅速に更新を行っており、企業情報紹介のサイト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	良好な関係を築いている。	クレーム等にも柔軟に対応し、日常から周辺地域と良好な関係を築いている。	○
情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	e-ラーニングを活用し適宜研修を実施しており、個人情報も適正に管理している。	メールにはパスワードを設定する等の対応を行い、情報管理を徹底している。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか		企業内における研修制度が充実しており、適切な対応が行われている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	適正に整備・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	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、避難訓練も実施している。	○	
	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、日常の管理体制を構築している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵管理マニュアルに沿って適切に管理を行っている。	鍵の引渡書を作成し、区との間で確実な管理を実施している。	○	
施設管理	共通 建物設備品	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。	協定に示しているとおり、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。	共有部のLED化や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。	○
		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。	○
		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。	○
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	適切に管理を行っている。	入居者への理解を高めるための周知を徹底しつつ、適切な管理を行っている。	○	
	施設周辺の美観は維持されているか	適切に管理を行っている。	適切な管理と修繕により美観の維持に努めている。	○	

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

### 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>・危険物倉庫への危険物入庫推奨ならびに入出庫時の立ち会いを実施し、館内の危険物数量低下に努めた。</li> <li>・おおたオープンファクトリー開催に伴う運営協力及び東京労災病院協力による無料健康診断・相談会を実施した。</li> <li>・消防訓練を行う際は消防署へ協力依頼をかけ連携を図った。</li> <li>・軽微な修繕、不具合等については、管理室配属スタッフ(有資格者)が対応することにより迅速な対応を行った。</li> <li>・共用部へのLED導入を進めることでエネルギー消費量削減に努めた。</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>・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。</li> <li>・施設管理者としての適切な提案(施設及び管理運営全般)がされる中、軽微な修繕については、有資格者職員による迅速な対応により費用負担を軽減している。</li> <li>・施設及び付帯設備等の経年劣化が発生してきているため、長期修繕計画を作成しており、今後、長期修繕計画にもとづき施設を維持していく事にも注力し、施設内でのモラル低下を招かぬよう、公募時や入居審査時に加えて、日常的に館内規則の周知を徹底するなど、今後も指定管理者との連携を深め、対応していく。</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>
---

### 6 労働環境に関する施設所管課所見

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

## 大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	平成30年度
自己評価実施日	令和元年9月13日

### 1 施設概要

施設名	大田区中小企業者賃貸住宅		
所在地	大田区本羽田二丁目12番2号		
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	代表取締役社長 福田 明弘	
	住所	新宿区西新宿一丁目26番2号	
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)	大田区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いる。 内容に関する不備もない。	直接、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・訪庁により常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	適切な人員を配置している。	機械・電気関係など、工場アパートの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。(協定要件)	○
	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。	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	-	-	-
	使用料等の会計管理は適切か	適切に行っている。	会計については、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	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。	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	自社HPやポスター、過去の入居希望者データを活用し、高い稼働率で推移している。	Web等でのPR活動による稼働率向上の取組の成果として、高い稼働率を保持している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	迅速で適切な対応に努めている。また、所管課担当者様へ早急に報告・連絡・相談を行っている。	クレームに対しても直接訪問するなど、早期対応を行うことで、早期収束に努めている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	自社制作の施設紹介HPは適切に運営している。	専用のページを作成し、入退きの情報も迅速に更新を行っており、企業情報紹介のサイト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	良好な関係を築いている。	クレーム等にも柔軟に対応し、日常から周辺地域と良好な関係を築いている。	○	
情報管理	個人情報(住所等)は適正に管理されているか	e-ラーニングを活用し適宜研修を実施しており、個人情報も適正に管理している。	メールにはパスワードを設定する等の対応を行い、情報管理を徹底している。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか		企業内における研修制度が充実しており、適切な対応が行われている。	○



項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	適正に整備・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	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、避難訓練も実施している。	○	
	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、日常の管理体制を構築している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵管理マニュアルに沿って適切に管理を行っている。	鍵の引渡書を作成し、区との間で確実な管理を実施している。	○	
施設管理	共通 建物設備品	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)	一時対応を迅速に行い、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。	協定に示しているとおり、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。	共有部のLED化や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。	○
		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。	○
		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。	○
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	適切に管理を行っている。	入居者への理解を高めるための周知を徹底しつつ、適切な管理を行っている。	○	
	施設周辺の美観は維持されているか	適切に管理を行っている。	適切な管理と修繕により美観の維持に努めている。	○	

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

### 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>・できる限り直接お会いして対応できるよう努めている。</li> <li>・入居率向上のためのリノベーション提案を行った。</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>・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。</li> <li>・施設管理者としての適切な提案(施設及び管理運営全般)がされる中、軽微な修繕については、有資格者職員による迅速な対応により費用負担を軽減している。</li> <li>・施設及び付帯設備等の経年劣化が発生してきているため、長期修繕計画を作成した。今後、長期修繕計画にもとづき施設を維持していく事にも注力し、施設内でのモラル低下を招かぬよう、公募時や入居審査時に加えて、日常的に館内規則の周知を徹底するなど、今後も指定管理者との連携を深め、対応していく。</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	平成30年度
自己評価実施日	令和元年9月11日

### 1 施設概要

施設名	大田区創業支援施設		
所在地	大田区羽田旭町7番1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31年4月 ~ 令和3年3月		
施設の設置目的	新規創業者や新分野進出等に取り組む事業者のために、旧羽田旭小学校校舎を改修整備し設置		
施設の沿革	平成15年から供用開始		
担当部課 (問合せ先)	大田区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	事業計画書及び事業実績報告書を期日までに提出しており、報告内容についても不備はなく適切に行っている。	期日、報告内容ともに適切に行われている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	月別にファイリングをして書庫に適切に保管している。	適切に整備・保管が行われている。	○
	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	定期的なミーティング、メール、電話等により密に連絡及び調整を行っている。	月次ミーティングや日々の報告により課題等の共有を図っている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	担当職員は知識習得に努め、経験のある職員によるバックアップ体制も整えている。	担当職員は、施設管理に必要な資格を有しており、最適なバックアップ体制もとられている。	○
	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)	創業支援を果たすことが出来るように管理面、支援面の双方で適切な人員を配置している。	インキュベーション・マネージャーのほか効果的かつ適切な人員を配置している。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	担当職員に各種研修等にも参加させており、資質向上に努めている。	各種研修に参加し、資格取得等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・言葉遣いなどサービス・マナーの向上に努めており、適切に保たれている。	服装は適切に保たれており、利用者への接客態度についても問題はない。	○
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るよう適切な対応を行っている。	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	年間の実施計画どおりに利用者向け勉強会を実施した。	創業者支援事業の実施のほか、外部講師を招いたセミナーを積極的に実施している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適切に管理している。	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	使用開始前の説明会において、施設や支援サービスの利用方法を十分に説明をしている。	使用細則にもとづいて左記説明を行っている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	大田区の指示に基づき、空き室に対し募集をかけ、稼働率維持に努めている。	有効な取り組みを行い、現入居者への対応を適切に行っている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	迅速かつ誠実に対応しており、必要に応じて区への報告を行っている。	区への報告を含め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	利用者募集や、利用者の事業PRなどをホームページで随時更新し、適切に管理運営している。	利用者にわかりやすく、適切に管理・運営が行われている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	周辺地域と良好な関係を維持しており、クレームを受けた事例はない。	周辺地域とは、良好な関係を築いている。	○
情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	施錠できる書庫にファイリングをして、適正に管理している。	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	協会内研修等により個人情報保護、法令遵守の意識を最大限に高めて職務にあたっている。	基本協定書のなかで規定するとおりに遵守されている。	○

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	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、職員にも周知されている。	適切に整備されている。	○	
	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	初動スキームを掲示して周知している。防災訓練も実施し、15名程度が参加している。	使用規則に緊急時の対応方法を記載するとともに、定期的な防災訓練を行い、非常時に備えている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	職員と受付スタッフと密に防犯、防災に関わる情報交換を実施しており、適切な体制を整えている。	適切な体制が整えられている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	適切に保管、管理している。	適切に保管、管理を行っている。	○	
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)	点検を計画通り実施し、点検記録を適切に保管している。	適切に行われている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	迅速かつ適切に報告を行っている。	迅速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)	非常灯バッテリー交換やロスナイ(換気用機器)の修繕等、迅速に行っている。	適切に行われている。	○
	設備管理	業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	手順に沿い、適切に行っている。	適切に行われている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	節電や節水を常時使用者へ周知し、最大限の努力をして実施している。	積極的な取り組みが行われている。	○
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイリングして整備・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	ファイリングして整備・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	備品台帳を備え、適切に整理整頓している。	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	適切に実施され、清潔に保たれている。	定期清掃を行うことで、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	入居説明会で資料を配布し分別廃棄を呼びかけており、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	植栽剪定及び清掃により施設周辺の美観を最大限維持している。	クレーム等もなく、適切に維持されている。	○	

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)

<ul style="list-style-type: none"> <li>・修繕対応:平成30年度は大きな修繕は発生せず、軽微な修繕に関しては使用者への影響が最低限に抑えられるように迅速に対応するようにした。</li> <li>・使用者支援:使用者に対する個別支援の他、年間3回の使用者勉強会を実施した。勉強会では、単なる知識の提供ではなく、使用者の課題について使用者同士が活発に議論する場となるように心掛けた。こうした勉強会の他に他支援機関が主催するオープンイノベーション等への参加機会の提供により、使用者の自立化や事業化を促すことに注力した。</li> <li>・情報共有:担当職員がインキュベーションマネージャーおよび再委託先である受付常駐スタッフと情報共有を密に図り、使用者の要望等をくみ取り、可能な限り迅速に対応することを心がけた。</li> <li>・今後の課題:施設の老朽化が進み、壁の水漏れ等目立つ部分が大きくなってきている。大きな問題が生じないように丁寧な点検、及び保守管理を実施する必要がある。</li> </ul>
--

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<ul style="list-style-type: none"> <li>・インキュベーションマネージャーが行う創業支援の取組みや施設運営者の周知活動の成果として、入居者の利用満足度が高くなっている。</li> <li>・自主事業として勉強会を開催し、入居者のさらなるレベルアップを図っている。</li> <li>・入居者の状況についてよく把握しており、区への定期的な情報提供がある。</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	平成30年度
自己評価実施日	令和元年9月10日

### 1 施設概要

施設名	大田区新産業創造支援施設
所在地	大田区南六郷三丁目15番10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31年4月 ~ 令和3年3月
施設の設置目的	区内中小企業の新産業分野進出や新技術の実用化を目的とした研究開発事業を支援し、地域産業の活性化を図るため旧南六郷土木事務所庁舎を改修整備し設置
施設の沿革	平成18年から供用開始
担当部課 (問合せ先)	大田区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	事業計画書及び事業実績報告書を期日までに提出しており、報告内容についても不備なく適切に行っている。	期日、報告内容ともに適切に行われている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	月別にファイリングをして書庫に適切に保管している。	適切に整備・保管が行われている。	○
	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	定期的なミーティング、メール、電話等により密に連絡及び調整を行っている。	月次ミーティングや日々の報告により課題等の共有を図っている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	担当職員は知識習得に努め、経験のある職員によるバックアップ体制も整えている。	担当職員は、施設管理に必要な資格を有しており、最適なバックアップ体制もとられている。	○
	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)	産学連携を果たすことができるように管理面、支援面の双方で適切な人員を配置している。	インキュベーション・マネージャーのほか効果的かつ適切な人員を配置している。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	職務を通しての資質向上に努め、各種研修等にも参加している。	各種研修に参加し、資格取得等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・言葉遣いなどサービス・マナーの向上に努めており、適切に保たれている。	服装は適切に保たれており、利用者への接客態度についても問題はない。	○
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るよう適切な対応を行っている。	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	計画どおり運営している。	創業者支援事業の実施のほか、外部講師を招いたセミナーを積極的に実施している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適切に管理している。	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	使用開始前の説明会において、施設や支援サービスの利用方法を十分に説明をしている。	使用細則にもとづいて左記説明を行っている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	現在、稼働率100%となっている。	有効な取り組みにより高い稼働率で運用を行っている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	迅速かつ誠実に対応しており、必要に応じて区への報告を行っている。	区への報告を含め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	利用者募集や、利用者情報など随時更新し、適切に管理運営している。	利用者にわかりやすく、適切に管理・運営が行われている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	周辺地域と良好な関係を維持しており、クレームを受けた事例はない。	周辺地域とは、良好な関係を築いている。	○
情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	施錠できる書庫にファイリングをして、適正に管理している。	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	協会内研修等により個人情報保護、法令遵守の意識を最大限に高めて職務にあたっている。	基本協定書のなかで規定するとおりに遵守されている。	○

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	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、職員にも周知されている。	適切に整備されている。	○	
	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	初動スキームを整備し掲示して周知を図っている。	使用規則に緊急時の対応方法を記載するとともに、定期的な防災訓練を行い、非常時に備えている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	職員と入居者が密に防犯、防災に関する情報交換を実施しており、適切な体制を整えている。	適切な体制が整えられている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	適切に保管、管理している。	適切に保管、管理を行っている。	○	
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)	点検を計画どおり実施し、点検記録を適切に保管している。	適切に行われている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	迅速かつ適切に報告を行っている。	迅速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)	適切に行っている。	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)	手順に沿い、適切に行っている。	適切に行われている。	○
	省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	節電や節水を常時使用者へ周知し、最大限の努力をして実施している。	積極的な取り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	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	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		適切に整理整頓している。	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	適切に実施され、清潔に保たれている。	定期清掃を行うことで、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		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		植栽剪定及び清掃により施設周辺の美観を最大限維持している。	クレーム等もなく、適切に維持されている。	○	

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)

施設の維持管理については、その都度迅速・的確な対応が行われている。  
入居企業とのコミュニケーションも随時とっており、職員やコーディネーターによる技術及び経営面でのアドバイスを行っている。

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

施設の維持管理については、その都度迅速・的確な対応が行われている。  
指定管理者が入居企業からの依頼に応じて、産学連携コーディネーター、及びインキュベーション・マネージャーによる技術及び経営面でのアドバイスをを行うことで対応している。

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

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



## 大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	平成30年度
自己評価実施日	令和元年9月11日

### 1 施設概要

施設名	大田区産学連携施設
所在地	大田区蒲田二丁目10番1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31年4月 ~ 令和3年3月
施設の設置目的	区内中小企業の新産業分野進出や新技術の実用化を目的とした研究開発事業を支援し、地域産業の活性化を図るため旧北蒲小学校校舎を改修整備し設置
施設の沿革	平成18年から供用開始
担当部課 (問合せ先)	大田区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	事業計画書及び事業実績報告書を期日までに提出しており、報告内容についても不備なく適切に行っている。	期日、報告内容ともに適切に行われている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	月別にファイリングをして書庫に適切に保管している。	適切に整備・保管が行われている。	○
	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	定期的なミーティング、メール、電話等により密に連絡および調整を行っている。	月次ミーティングや日々の報告により課題等の共有を図っている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	担当職員は知識習得に努め、経験のある職員によるバックアップ体制も整えている。	担当職員は、施設管理に必要な資格を有しており、最適なバックアップ体制もとられている。	○
	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)	産学連携を果たすことができるように管理面、支援面の双方で適切な人員を配置している。	インキュベーション・マネージャーのほか効果的かつ適切な人員を配置している。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	職務を通しての資質向上に努め、各種研修等にも参加している。	各種研修に参加し、資格取得等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・言葉遣いなどサービス・マナーの向上に努めており、適切に保たれている。	服装は適切に保たれており、利用者への接客態度についても問題はない。	○
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るよう適切な対応を行っている。	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	計画どおり運営している。	創業者支援事業の実施のほか、外部講師を招いたセミナーを積極的に実施している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適切に管理している。	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	使用開始前の説明会において施設や支援サービスの利用方法を十分に説明している。	使用細則にもとづいて左記説明を行っている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	職員やコーディネーターによる技術及び経営面でのアドバイスを行い、施設の積極的利用を促進している。	有効な取り組みを行ない、現入居者への対応を適切に行っている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	迅速かつ誠実に対応しており、必要に応じて区への報告を行っている。	区への報告を含め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	利用者の事業PRなど、適切に管理運営している。	利用者によりわかりやすく、適切に管理・運営が行われている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	周辺地域と良好な関係を維持しており、クレームを受けた事例はない。	周辺地域とは、良好な関係を築いている。	○
情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	施錠できる書庫にファイリングをして、適正に管理している。	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	協会内研修等により個人情報保護、法令遵守の意識を最大限に高めて職務にあたっている。	基本協定書のなかで規定するとおりに遵守されている。	○

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	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、職員にも周知されている。	適切に整備されている。	○	
	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	初動スキームを整備し掲示して周知を図っている。	使用規則に緊急時の対応方法を記載するとともに、定期的な防災訓練を行い、非常時に備えている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	職員と入居者が密に防犯、防災に関わる情報交換を実施しており、適切な体制を整えている。	適切な体制が整えられている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	適切に保管、管理している。	適切に保管、管理を行っている。	○	
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)	点検を計画通り実施し、点検記録を適切に保管している。	適切に行われている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	迅速かつ適切に報告を行っている。	迅速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)	適切に行っている。	適切に行われている。	○
	設備管理	業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	手順に沿い、適切に行っている。	適切に行われている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	節電や節水を常時使用者へ周知し、最大限の努力をして実施している。	積極的な取り組みが行われている。	○
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	整備・保管している。	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	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	適切に整理整頓している。	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	適切に実施され、清潔に保たれている。	定期清掃を行うことで、清潔に保たれている。	○	
清掃	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	常に補充している。	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	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	大田区が清掃・樹木剪定を実施しているが、美観は維持されている。	クレーム等もなく、適切に維持されている。	○	

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)

前年度に引き続き、優良な産学連携案件を有する企業を誘致する努力をしています。全入居者にヒアリングを行い、適切な支援を行ってまいります。  
入居者のうち、3事業者が戦略的産業クラスター形成パイロット事業に参画しており、着実に成果を上げております。

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・指定管理者は入居企業のサポートのみならず、施設の管理・運営についても滞りなく行っており、問題等が発生した場合は迅速な対応が行われている。  
・入居企業の必要に応じて指定管理者が技術及び経営面でのアドバイスを行い、対応している。

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による審査の結果、財務状況は概ね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	平成 30 年度
自己評価実施日	平成 30年 12月 11日

### 1 施設概要

施設名	山王高齢者センター		
所在地	大田区山王1-31-8		
指定管理者	名称	社会福祉法人 有隣協会	
	代表者	理事長 小又 正幸	
	住所	〒144-0055 東京都大田区仲六郷4-2-12	
指定期間	平成26年4月 ~ 平成31年3月		
施設の設置目的	老人及び老人クラブに対し、教養の向上、レクリエーション等の場を提供することによって、老人の福祉の増進を図る。		
施設の沿革	1 施設規模 鉄筋コンクリート造 地上3階 2 延床面積 489.69㎡ 3 敷地面積 362.56㎡ 4 主な諸室 集会室:3階(77㎡)1室 広間:2階(71.5㎡)1室 静養室:1階(20㎡)1室 給湯室3室、事務室、共用部分(廊下、階段、EV、洗面所等) 5 開館日 昭和62年9月29日		
担当部課 (問合せ先)	福祉部高齢福祉課		
	電話	03 (5744) 1624	FAX 03 (5744) 1522

### 2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	提出締切日に提出している。報告内容についても不備はない。	期日等は遵守されており、内容にも不備は見られない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	複数名で確認、その都度整備、保管、適切な取り扱いをしている。	業務日誌を確認し、整備・保管さ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	事業所、法人としても報告・連絡・相談の徹底を図っている。	必要に応じて、区担当者へ報告・連絡・相談がなされている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	社会福祉士、精神保健福祉士、介護支援専門員等、常勤・非常勤職員に関わらず役割に応じた適切な職員配置を行っている。	適切な職員配置体制となっている。	○
	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)	適切な職員配置を行っている。独自事業や付帯する支援サービスなどを考慮し、柔軟に対応している。	夜間は男性職員を中心に配置し、各職員の特性を活かした配置がなされている。また、地域ニーズに応えるため職員を柔軟に配置し、自主事業の企画に努めている。	○
	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	法人内において他福祉分野の事業所研修(アセスメント・介護技術)を実施し、資質の向上に努めている。	法人において職員を対象として、今年度は個人情報保護や感染症研修会が実施されており、職員の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	利用者に不快とならないような服装を心がけ、法人理念を反映したより良い支援・接遇の徹底に努めている。	利用者に積極的に声かけするほか、服装も清潔を心がけている。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	説明と同意、利用者の理解を得ながら公平・公正な利用申請・許可手続きを実施している。	利用申請の受付などにおいて、不備は見られない。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	介護予防、社会参加(地域と繋がり)の場として、田部井式ひまわり体操教室・整体操教室・折り紙・書道教室を実施。多世代交流として地域や他法人と協働し、児童と触れ合う機会を提案している。	山王高齢者センター独自の自主事業を展開しているほか、新たに区内の社会福祉法人との連携をとって、多世代交流を行っている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	使用料の徴収等、収納事務について間違いが発生しないよう適切な管理を行っている。	使用料等の会計管理において、申請・領収・納付が適切に実施されていることを確認した。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	・掲示物の文字は見やすく分かりやすいイラストをいれるなど可視化している。 ・視覚障がい、身体障がいの方のご利用については言語、非言語(文書や付添、見守り)を用いながらコミュニケーションを図り、場面に応じて説明している。	館内の利用ルールは大きな字で分かりやすい掲示物として掲示されている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	地域の無料休憩スペース等を活用し、山王高齢者センター及びゆうゆうくらぶの役割、情報周知の取り組みを実施し、稼働率向上に努めている。	施設の内外で実施事業のPR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	事業所・法人としての苦情相談受付担当者及び苦情解決責任者を設置。誠実で迅速な対応を心がけている。	職員が苦情の対応方法を把握し、法人全体でクレーム対応を行う体制がとられている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	適切に管理している。	法人ホームページを確認し、適切に管理されていることを確認した。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	周辺地域との関係性は良好であると考えている。今後も地域福祉の視点をもち、地域力の向上に努めていく。	町会・自治会、シニアクラブ、地域包括支援センター等と連携を深めていることを確認した。	○

情報管理	個人情報保護は適正に管理されているか	個人情報保護を含む危機管理についてマニュアルを作成、法人職員全体で危機管理に対する意識向上を図っている。	各種申請書等の個人情報は鍵のかかるキヤビネットに保管されていることを確認した。	○	
	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	マニュアルの整備と法人内研修により	法人において個人情報保護を含めた危機管理マニュアルが整備され、改定も行われ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	事業所としてのマニュアル、法人全体でのマニュアルを整備しており、内容についても周知徹底し有事に備えている。	法人が作成している危機管理マニュアルに防犯・防災対応が含まれていることを確認した。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	適切に実施している。	自衛消防隊訓練を月1回程度実施し、110番や119番通報のロールプレイや初期消火訓練、避難路の確認などを行っている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	有事の際については法人全体でのバックアップ体制の充実を図っている。	土日は法人内の他の老人いこいの家と連携し、当番館長制をとるなど、非常時でも適切な対応がとれる体制となっている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	・管理意識の徹底、喚起をはかり、事故が発生しないよう適切な管理を行っている。 ・鍵管理は管理簿にて適切に管理している。 ・キーボックスを使用し、鍵の紛失等を防止している。	鍵付のキーボックスを使用しているほか、キーボックスの鍵は別場所で管理するなど、適切な管理を行っている。	○	
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)	計画的に実施している。	日誌から日常点検が適切に実施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)	速やかに報告している。	修理・更新が必要な場合は、適時に区担当者へ連絡・相談が寄せられている。	○
	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)	担当課に報告・連絡・相談をさせていただいた上でやっている。	不具合が発生した場合は、適時に区担当者へ連絡・相談が寄せられ、修繕が実施されている。	○
		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)	適切に行っている。	各種の保守点検委託等は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)	意識の向上に取り組み実施している。また、省エネの張り紙を掲示し、節電に努めている。	適切に取り組まれている。	○
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	保管している。	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	保管している。	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	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・特別清掃、その他清潔保持に関する取り組みを適切に実施し、清潔な空間の提供に努めている。	館内を確認し、清掃・備品補充などにより清潔が保たれていることを確認した。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	常時、巡回業務による補充を行っている。	適切に補充がされている。	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	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	日～月曜日(祝日をのぞく)の午前・午後、周辺清掃を実施。地域住民との挨拶などコミュニケーションを交えながら美観の維持に努めている。	毎日周辺清掃を実施し、館内・館外にゴミがないよう心掛け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>山王高齢者センターでは地域の社会資源として、社会参加・介護予防(運動)プログラム等を実施し、地域包括ケアシステムの構築に向けて新たな価値の創造への可能性を探りました。地域にある高齢者の身近な居場所・活動場所として、エリアフリーの利点を活かし、地域包括ケアセンターとの連携や各団体とのネットワークの形成を図っております。</p> <p>具体的には、連携している地域の社会資源は、遊とびあ、ダンススタジオ、医療関係者、居宅介護支援事業所、シニアクラブとなっております。多様な機関との関係性を強化し、介護予防、認知症対応等の知識を向上させ、高齢・地域福祉の取り組みに努めました。地域における山王高齢者センター・老人いこいの家の役割を念頭におき、地域の高齢者に幅広く、元気に日常生活を過ごしていただくため様々な自主活動を実施し、高齢者の生活の質の向上及び運動への意欲喚起に向けた取り組みを進めております。</p> <p>また、地域に根差した事業をさらに進めていくためにも、日頃からいこいの家の紹介や独自事業の取り組みを広報紙を活用して周知するほか、地域での行事やさまざまな活動に参加し、施設の紹介・周知をすることで実際に施設に足を運んでいただくように社会参加のきっかけづくりにも取り組みました。山王高齢者センターでは、「体操に参加したい」「介護予防の取り組み方法を知りたい」という利用者のニーズに応えるべく、効果的な活動の企画を目指しています。地域で「遊ぶ」「楽しむ」などの元気維持の拠点として、当センターに来館すれば元気になれる。元気になれる講座や体操・認知症予防を取り入れ、さらに「楽しみ・居場所づくり・運動・社会参加」につなげる自主事業の強化を図り、より多くの高齢者が利用できるような施設運営に取り組みました。</p> <p>利用者対応へのスキルアップの取り組みとして、職員の専門性を高めるために法人内で「アセスメント」「感染症対策」「個人情報保護」に関する研修を実施しました。その結果、環境や生活背景、個別ニーズへの的確な助言、社会資源との連携など、高齢者について現在の状況を維持するだけでなく、来たるべき変化を支えられるよう知識と技術の習得、醸成に心がけております。</p>
---

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<p>平成30年度、山王高齢者センターは指定管理者制度の下で運営し5年目であり、指定管理期間の最終年度となる。</p> <p>5年間で得られた地域住民ニーズを基に、平成30年度中はボランティア・警察と協働した特殊詐欺啓発講座、オリンピック・パラリンピックの開催を念頭に運動の切欠づくりを目的とした運動(介護予防)イベントを開催し、盛会であった。イベント開催にあたっては、利用者ニーズの把握に努め、企画に生かすなどの対応が見られた。さらに、平成30年度から開始した区の新規事業や自主事業などを通じ、施設の周知及び利用者拡大に真摯に取り組む姿勢が見られた。</p> <p>ヒアリングから山王地区の町会・自治会との関係は良好であることがうかがえ、住民の信頼を得ていると思われる。</p> <p>さらに地域包括支援センターとも連携をとり、地域の見守り活動にも参加するなど、施設の認知、活用に積極的に取り組んでいる姿勢が見られる。</p> <p>設備保守・管理においては、各種点検を行っていることを確認した。また、建物や施設機器等に不具合が生じることが多くなってきているが、不具合箇所の危険性等を勘案し、区と協議の上、改修工事を行うなど適切に対応した。</p> <p>利用者対応の向上に向けて、館・法人として職員の質向上に取り組み、日頃の利用者対応に生かされていることを確認した。</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	平成30年度
評価実施月	令和元年9月

### 1 施設概要

施設名	軽費老人ホーム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 山田 幸次郎
	住所 東京都大田区仲池上二丁目24番8号
指定期間	平成28年4月 ~ 令和3年3月
施設の設置目的	老人福祉法第15条第5項の規定に基づき、低所得階層に属する老人に低額な料金で利用させ、健全で安らかな生活を送らせるため、当施設を設置し、一時的な介助その他最少限度の日常生活上必要な便宜を提供することを目的とする。
施設の沿革	昭和49年4月に都立として設置され、昭和54年8月に区に移管、平成9年4月より社会福祉法人池上長寿園に運営委託し、その後、平成18年4月に同法人による指定管理者制度を導入した。
担当部課 (問合せ先)	大田区福祉部介護保険課
	電話 03(5744)1258                      FAX 03(5744)1551

### 2 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

平成29年度中に入所者の住み替えを行い、平成30年4月より集会室を含め施設を全面的に休止した。同年10月から施設の耐震補強その他工事を実施し、令和元年12月まで工事が行われるため、平成30年度中については入所者対応はない。ただし、施設休止中も指定管理者による建物管理や再開にかかる事務負担がある。

### 3 財務状況に関する施設所管課所見

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



## 大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	平成30年度
自己評価実施日	平成31年 1月10日

### 1 施設概要

施設名	大田区立シルバーピア 7棟、大田区営シルバーピア 13棟、大田区高齢者アパート 10棟		
所在地	大田区中央四丁目7番2号 他29カ所		
指定管理者	名称	株式会社大田まちづくり公社	
	代表者	代表取締役 川野 正博	
	住所	東京都大田区南蒲田一丁目20番20号	
指定期間	平成26年4月 ~ 平成31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)	大田区福祉部高齢福祉課		
	電話	03(5744)1449	FAX 03(5744)1522

### 2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画書等の提出書類は、内容を確認して、期日までに提出している。	期日までに提出され、内容についても不備がないことを確認している。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	業務日誌等は、施設別、月別に整理保管して、必要な時確認できるように管理している。	鍵付きの書庫において、適切に管理されていることを随時確認している。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	区からの指示を確実に実施する。当社からの報告を密に行い、業務に支障が出ないように努めている。	日々、業務において、区は指定管理者と密接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	業務に必要な知識と豊富な経験を持った職員を配置している。	住宅の管理に精通している職員配置であることを日常業務において確認している。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	窓口要員は、契約内容のとおり配置している。また、現場社員も業務に必要な人員を配置している。	指定管理者と締結した基本協定書のとおり、効率的、効果的な職員配置となっている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	区職員の指導を仰ぎ、機会を捉えて社員によるOJTを実施して、資質向上に努めている。	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	来客者に不快感を持たれないように、清潔な服装や丁寧な接遇に努めている。	節度のある服装、丁寧な接遇に努めている。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	団らん室や駐輪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	住宅使用料は、住宅システムにより適切に管理している。滞納が発生している居住者には、督促状を発送するとともに、訪問して納付を促している。また、分納希望者には、分納計画を作成して滞納の縮減に努めている。	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	新規入居者に対して、入居手続き時に冊子「すまいのしおり」を渡し、高齢者住宅で生活するためのルールを丁寧に説明している。また、入居後、生活協力員から居室に設置している設備の使用方法を説明している。	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の説明を実施している。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指定管理者からの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	空室期間を短縮するため、退去手続き、原状回復工事、入居者決定、入居手続き等、一連の業務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い、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	クレーム内容を丁寧に聞いて、問題解決のため迅速に対応している。	丁寧な接遇で居住者の話を真摯に受け止め、問題解決に向け、適切かつ迅速に対応している。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	適時更新を行い、最新の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	概ね周辺住民とは、良好な関係が築かれている。トラブルが発生した時は、解決に向けて民生委員や近隣住民の協力を得ながら、誠意を持って当事者と協議している。	周辺地域と良好な関係を保ち、トラブル発生時には関係機関等と連携し、解決に向けて善処している。	○

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」等の社内規程に基づき、適正に管理している。また、職員には各規程の主旨を徹底している。	個人情報等の取り扱いについて、十分に配慮し、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」を策定している。社員研修の際、主旨を周知徹底している。	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、避難訓練の実施や、通報連絡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にて整備されていることを確認している。また居住者への避難誘導訓練の実施や、通報連絡訓練等の机上訓練が行われている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	関係機関からのポスター等は掲示板へ掲示して、居住者に防火・防犯の注意喚起を図っている。	掲示板の活用等によって、居住者への周知に努めている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は、鍵付きの保管箱で厳重管理している。	鍵付きの保管箱の活用により、適切な鍵の管理を行っている。	○	
施設管理	共通 建物設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	月1回各施設を巡回点検を実施し、記録簿を作成して、区へ提出している。	指定管理者が各施設の巡回点検を行い、提出された記録簿により点検している。	○
		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)	年間計画工事の実施や緊急工事が発生した場合には、速やかに区へ報告して指示を受けている。	区は随時、指定管理者からの報告を受け、指定管理者へ工事等を指示している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	修繕等が必要となった場合には、最適な方法検討して、迅速に対応している。	区は現場対応職員に対して不具合について連絡し、迅速な対応をしている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	当社「外注管理規程」に基づき、適切に運用している。再委託業者に変更があった場合には、その都度「再委託業者一覧」を区に提出している。	指定管理者において、業務の再委託について規定した外注管理規定にもとづき、適切に行われている。また、再委託業者変更の際には提出される再委託業者一覧を区は確認している。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	共用部(廊下、外回り等)の照明は、センサーやタイマーで点灯・消灯を行っている。併せて、過剰な照明については、間引きを実施している。また、老朽化した照明器具については、LED照明への転換を区と相談しながら実施している。	センサーやタイマーによる点灯、照明等の間引きや電球のLED化などにより省エネルギーの取組みに努めている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備、保管している。	指定管理者により適切に管理されている。	○
	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。	○
	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	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	共用部の日常清掃は、居住者が実施。定期清掃は、業者により実施され清潔に保たれている。	日常清掃については、居住者自身によって清潔に保たれている。また、定期清掃については、各管理会社により実施されている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	洗面所等の消耗品は、適宜点検して、欠品が発生しないように補充している。	住宅の共用部分である団らん室の洗面所等について、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	ごみ集積所に独自の看板を掲示して、注意喚起を促している。また、入居時等の機会を捉えて居住者にごみの分別、リサイクルについて指導している。	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の掲示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	居住者と協力が協力して、建物周辺の美観の維持に努めている。	居住者及び生活協力員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=×)

### 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)

・高齢者住宅の家賃は、居住者から提出された収入報告書に基づき算出、決定をしている。家賃算定業務は、報告書の記載内容を住民情報参照システムにより収入金額の確認、生活保護受給の有無及び提出された非課税年金の確認した後、住宅管理システムに入力処理するため、大変煩雑になっている。家賃算定業務の正確な事務処理と迅速性を確保するため、「収入報告書及び家賃算定マニュアル」を作成した。  
・今年度、計画修繕予算によりシルバーピア全居室のガステーブルを現行法令に合致した安全装置付き機種に交換することができ、居住者の安全・安心な生活が向上しました。今後も、ハード・ソフトの両面から居住者に安全・安心な生活が提供できるように、努めていきたいと考えています。

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・平成26年度より指定管理者として選定された㈱大田まちづくり公社は、区立シルバーピア、区管シルバーピア及び高齢者アパートの3種類、全30棟の入居者管理と一部建物管理について、居住者に寄り添った管理を実施している。指定管理5年目、最終年度の高齢者住宅管理業務全般については、良好に履行したものと評価する。  
・最新版の「収入報告書及び家賃算定マニュアル」を整備することで、事務処理の正確性及び迅速性を向上させたと評価できる。  
・指定管理者として高齢者住宅の現状を良く把握し、安全で快適に生活できるよう計画的に工事を実施し、シルバーピア居住者の福祉の増進に寄与したと評価する。

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

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

## 大田区指定管理者モニタリング結果(第三者評価実施年度)

評価対象年度	平成30年度
第三者評価実施月	平成30年9月

### 1 施設概要

施設名	大田区立特別養護老人ホーム蒲田		
所在地	東京都大田区蒲田二丁目8番8号		
指定管理者	名称	社会福祉法人池上長寿園	
	代表者	理事長 山田 幸次郎	
	住所	東京都大田区仲池上二丁目24番8号	
指定期間	平成28年4月 ~ 令和3年3月		
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)	大田区福祉部介護保険課		
	電話	03(5744)1258	FAX 03(5744)1551

### 2 東京都福祉サービス第三者評価結果に対する施設所管課所見

東京都福祉サービス第三者評価の結果、施設入所では、職員が、利用者一人ひとりの生活歴や思いを把握することにより、利用者の尊厳と自立を大切に支援に活かしていることや、利用者の尊厳・自立をめざしたケアを家族とともに実現するための関係性づくりに取り組んでいることについて良好との評価であった。また、短期入所では、地域の事業所との関係性や連携を強め、地域のニーズに柔軟に対応していることが良好との評価であった。今後も、引き続きサービスの維持・向上に努められたい。

一方で、施設入所では、利用者の状態や思いに沿った自立支援の目標を明確に設定したケアプランの策定について、さらなる改善が望まれる点とされている。また、短期入所では、個々の利用者の状態や思いに沿った支援の充実について、さらなる改善が望まれる点とされている。そのため、施設の対応状況については随時確認を行い、必要に応じて適宜指導を行っていく。

### 3 財務状況に関する施設所管課所見

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

## 大田区指定管理者モニタリング結果(第三者評価実施年度)

評価対象年度	平成30年度
第三者評価実施月	平成30年10月

### 1 施設概要

施設名	大田区立特別養護老人ホーム糀谷		
所在地	東京都大田区西糀谷二丁目12番1号		
指定管理者	名称	社会福祉法人池上長寿園	
	代表者	理事長 山田 幸次郎	
	住所	東京都大田区仲池上二丁目24番8号	
指定期間	平成28年4月 ~ 令和3年3月		
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)	大田区福祉部介護保険課		
	電話	03(5744)1258	FAX 03(5744)1551

### 2 東京都福祉サービス第三者評価結果に対する施設所管課所見

<p>東京都福祉サービス第三者評価の結果、施設入所及び短期入所では、利用者の思いを尊重し心に沿ったケアを基本方針とし、めざすケアを実現するため組織一体となった研究体制が機能しており、事業所全体で連携し、ケアの向上に取り組んでいることについて良好との評価であった。今後も、引き続きサービスの維持・向上に努められたい。</p> <p>一方で、施設入所では、利用者の思いやニーズを適切に把握する観察力や情報収集力を高め、実際の支援に活かした事例を共有することについて、さらなる改善が望まれる点とされている。また、短期入所では、法人内のショートステイ担当者が協働してより良いサービス提供に取り組むことや地域のケアマネジャーとの連携強化について、さらなる改善が求められる点とされている。そのため、施設の対応状況については随時確認を行い、必要に応じて適宜指導を行っていく。</p>
--

### 3 財務状況に関する施設所管課所見

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

## 大田区指定管理者モニタリング結果(第三者評価実施年度)

評価対象年度	平成30年度
第三者評価実施月	平成30年9月

### 1 施設概要

施設名	大田区立特別養護老人ホームたまがわ		
所在地	東京都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 山田 幸次郎	
	住所	東京都大田区仲池上二丁目24番8号	
指定期間	平成28年4月 ~ 令和3年3月		
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)	大田区福祉部介護保険課		
	電話	03(5744)1258	FAX 03(5744)1551

### 2 東京都福祉サービス第三者評価結果に対する施設所管課所見

<p>東京都福祉サービス第三者評価の結果、施設入所では、記録システム導入により記録が一元化されたことで利用者情報の収集や共有が改善されたため、利用者の可能性に着目したケアマネジメントの改善が図られ、職員の利用者自立支援の視点が育まれていることについて良好との評価であった。また、短期入所では、行政や地域包括支援センター等と連携し、24時間受入れ体制を整え、地域のセーフティネットとしての役割を果たしていることについて、良好との評価であった。今後も、引き続きサービスの維持・向上に努められたい。</p> <p>一方で、施設入所では、排泄介助や整容支援などの基本的ケアについて個別情報から優先順位を決めて支援していくことについて、さらなる改善が望まれる点とされている。また、短期入所では、法人内のショートステイ担当者が協働してより良いサービス提供に取り組むことについて、さらなる改善が求められる点とされている。そのため、施設の対応状況については随時確認を行い、必要に応じて適宜指導を行っていく。</p>
---

### 3 財務状況に関する施設所管課所見

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

評価対象年度	平成30年度
自己評価実施日	平成31年2月5日

### 1 施設概要

施設名	大田区立南馬込高齢者在宅サービスセンター		
所在地	大田区南馬込三丁目13番12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 山田 幸次郎	
	住所	東京都大田区仲池上二丁目24番8号	
指定期間	平成28年4月～平成31年3月		
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5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。平成31年3月31日に廃止した。		
担当部課 (問合せ先)	大田区福祉部介護保険課		
	電話	03(5744)1258	FAX 03(5744)1551

### 2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	経営本部を通じて期日までに提出している。文書は決定過程でチェックをしている。	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	適切に整備・保管している。	業務ごとファイリングされており、適切に整備・保管している。(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	経営本部を通じて、適切に連携・調整している。	原則として、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とりをしており、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	有資格、経験年数の長い職員を配置している。	介護福祉士など十分な知識・経験をも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(員数・シフト等)	法定基準配置のもとに適正に管理している。	法定基準配置のもとに、シフト表を作成し、職員を適正に配置している。(職員配置表、シフト表確認)	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	職員のスキルアップを目的に職員研修においてミニ研修を実施したほか、事業所内、法人、外部への研修参加を推進する体制を整えた。	総合事業合同事業者研修会や安全衛生推進者研修等に職員が参加し、資質の向上に努めた。(平成30年度：合計10回延参加者数45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	会議や朝礼等を通じて、意識するよう促している。互いにチェックしている。	身だしなみチェック等の実施により、職員の服装は適切であり、利用者などにも丁寧に対応している。	○
運 営	利用者の公正な利用が確保されているか	利用者、家族、ケアマネジャーに確認して通所していただいている。	利用者の希望や状態に合わせて、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	クールスポットや介護相談、車イス無料貸出等を行っている。	クールスポットや車イスの貸出等、計画的に実施している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	請求から領収書発行まで適切に処理している。	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	見学時、契約時にわかりやすい説明を心掛けるよう対応している。	契約時等の説明のほか、重要事項等の掲示、施設のパフレットや広報誌等を用いて、丁寧でわかりやすい説明に努めている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	上半期は新規利用者もおり、目標利用率を達成していたが、31年3月末日廃止のため、利用率は減少した。	施設の廃止が決定し、新規利用者の受入れができず利用率は減少したが、廃止決定前は利用者が増加していた。(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	迅速かつ丁寧な説明と処理、再発防止に努めている。また、事故報告等をもとに職員会議にて検証し、情報共有を図り事故再発防止に努めた。	苦情に対し迅速かつ丁寧な対応をしており、記録を作成し、職員間の情報共有により再発防止に努めている。(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	施設の情報等定期的に更新している。	施設情報や施設のイベント情報等を定期的に更新し、情報発信に努めている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	組織的に実習生、ボランティアを受け入れる体制を整え、夏体験ボランティアなど積極的に受け入れ、地域貢献を図った。	ボランティアの受入れや納涼祭などのイベントの実施などにより、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	鍵のかかるロッカーにファイルを保管、パソコンパスワード設定を行う等により管理している。	個人情報等の書類は、鍵のかかる書庫に保管し、パソコンも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	法人の個人情報に関する基本方針及び個人情報保護規則等について職員会議等を通じて周知している。	法人として個人情報保護規程、情報セキュリティ基準等の整備しており、個人情報保護の研修へ職員の参加などにより、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	マニュアルを整備し、防災訓練の際に確認している。	緊急時の連絡体制を整備し、不審者対応マニュアルや防災マニュアル等を整備しており、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	職員による救急時対応の訓練を行った。	職員による救急時の対応の訓練を実施した。(平成30年度:計1回、延参加者数8人 事業報告書確認)	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	玄関の施錠確認や喫煙所の灰皿管理等意識して行っている。	自主点検簿による確認や警備業務委託により、適切に対応している。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	金庫の鍵は所長と相談員、経理担当のみ扱い、施錠管理は警備会社で行っている。	鍵の保管、施錠管理は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 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	定期的に実施し、報告・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)	経営本部の担当者と連携して行っている。	修理・更新が必要な場合は原因等速やかに報告しており、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)	職員からの報告を聞きながら、経営本部の担当者と連携して行っている。	経営本部等との連携により、速やかに対応しており適切に修繕等実施している。	○	
		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)	適切に実施している。	法人の規定に基づき、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)	節電等に取り組み、適切に行っている。	省エネルギーを心がけ、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	適切に整備・保管している。	取扱説明書等はファイルにまとめ、適切に整備・保管している。	○	
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・保管している。	取扱説明書等はファイルにまとめ、適切に整備・保管している。	○
			備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	適切に整備・保管している。毎月経営本部に購入や廃棄の報告をしている。	施設廃止に伴い、備品の整理を適切に行っている。	○
	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	日常は職員が、年に2～3回は委託業者により床、エアコンフィルター、照明、ガラス清掃が入っている。	定期清掃委託を行っているほか、職員も日常的に清掃しており、施設は清潔に保たれている。	○	
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	担当が管理し、必要な物は購入している。	消耗品は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		分別して、リサイクルに取り組んでいる。	ごみの分別等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		職員が清掃や庭木の手入れ等を行っている。	庭木の手入れを行っており、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=×)

### 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)

○サービスの提供に関して工夫・改善した点  
 ・一般通所介護では、利用者の期待や要望にできる限り沿って、興味や意欲をもってプログラムに参加できるよう、毎月プログラム会議を行い、個別ケアの充実を図るとともに、情報を共有し実践した。  
 ・認知症対応型通所介護では、利用者一人ひとり、個別性をもって支援を進めた。快適な環境づくりに努め、プログラム活動に楽しく参加できるように毎月プログラム会議を行い、情報共有を図り、実践した。  
 ・事業終了にあたっては、地域包括支援センターの担当や居宅介護支援事業所の担当ケアマネジャーと密に連携を取りながら、職員全員で利用者の負担軽減を図るよう取り組んだ。

### 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9月に施設の廃止を発表し、新たな利用者の受入れはできなかつたため、利用率は減少した。しかし、施設職員が、既存利用者の新たな受入れ先施設について個々の状況に応じ、適切に対応したため、円滑な利用移行ができた。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してきた事業所として一定の役割を果たした。当該施設の指定管理者は、他の区立施設の指定管理も行っており、今後も、他の区立施設において、引き続きサービスの維持・向上に努められたい。

## 大田区指定管理者モニタリング結果(第三者評価実施年度)

評価対象年度	平成30年度
第三者評価実施月	平成30年10月

### 1 施設概要

施設名	大田区立蒲田高齢者在宅サービスセンター		
所在地	東京都大田区蒲田二丁目8番8号		
指定管理者	名称	社会福祉法人池上長寿園	
	代表者	理事長 山田 幸次郎	
	住所	東京都大田区仲池上二丁目24番8号	
指定期間	平成28年4月 ~ 令和3年3月		
施設の設置目的	老人福祉法第10条の4第1項第2号に係る通所の措置及び介護保険法に規定する通所介護、第1号通所事業、認知症対応型通所介護、介護予防認知症対応型通所介護その他これに準じたサービスを行うことを設置目的とする。		
施設の沿革	平成7年5月の開設当初より社会福祉法人池上長寿園に運営委託し、その後平成18年4月より同法人に指定管理者制度を導入した。		
担当部課 (問合せ先)	大田区福祉部介護保険課		
	電話	03(5744)1258	FAX 03(5744)1551

### 2 東京都福祉サービス第三者評価結果に対する施設所管課所見

<p>東京都福祉サービス第三者評価の結果、業務担当のチームを編成し、各業務についてローテーションを組んで行うことで必要な業務がこなせるようになり、各職員が責任を持って利用者に向き合うことで、アセスメント能力が向上し、利用者支援の充実につながっていることや、総合事業利用者の地域での生活への支援に注力し、地域包括支援センターと連携した地域コミュニティを広げる取組みについて良好との評価であった。今後も、引き続きサービスの維持・向上に努められたい。</p> <p>一方で、利用者の個別目標やニーズに対し、適切な支援ができていないかの確認や支援の根拠となる記録の作成については、さらなる改善が望まれる点とされている。そのため、施設の対応状況については随時確認を行い、必要に応じて適宜指導を行っていく。</p>
---

### 3 財務状況に関する施設所管課所見

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

評価対象年度	平成30年度
自己評価実施日	令和元年5月7日

### 1 施設概要

施設名	大田区立田園調布高齢者在宅サービスセンター		
所在地	大田区田園調布五丁目45番10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 山田 幸次郎	
	住所	東京都大田区仲池上二丁目24番8号	
指定期間	平成28年4月1日 ～ 令和2年3月		
施設の設置目的	老人福祉法第10条の4第1項第2号に係る通所の措置及び介護保険法に規定する通所介護、第1号通所事業、認知症対応型通所介護、介護予防認知症対応型通所介護その他これに準じたサービスを行うことを設置目的とする。		
施設の沿革	平成7年5月の開設当初より社会福祉法人池上長寿園に運営委託し、その後平成18年4月より同法人に指定管理者制度を導入した。		
担当部課 (問合せ先)	大田区福祉部介護保険課		
	電話	03(5744)1258	FAX 03(5744)1551

### 2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	経営本部及び決定過程において確認した上で期日までに提出している。	経営本部を通じて、期日までに提出されている。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	文書規程に基づき整備・保管している。	業務ごとファイリングされており、適切に整備・保管している。(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	必要に応じて区・経営本部と連携・調整を行っている。	原則として、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とりをしており、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	介護福祉士の有資格者や勤続5年以上の職員を複数配置している。	介護福祉士など十分な知識・経験をも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(員数・シフト等)	法定基準をもとに適正に配置し管理している。	法定基準配置のもとに、シフト表を作成し、職員を適正に配置している。(職員配置表、シフト表確認)	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	法人研修や外部研修に参加し、報告書の回覧、伝達研修にて共有している。	高齢者虐待対応や総合事業等の研修へ参加し、報告書の回覧などにより資質の向上に努めている。(平成30年度: 合計8回 延参加者数69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	ユニフォームの着用を徹底している。法人統一のチェック表で身だしなみチェックを実施し、マナーの向上等に対して意識付けを行っている。	身だしなみチェック等の実施により、職員の服装は適切であり、利用者などにも丁寧に対応している。	○
運営	利用者の公正な利用が確保されているか	介護保険制度に基づき公正な利用が確保されている。	利用者の希望や状態に合わせて、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	地域包括支援センターやシニアステーション、町会、民生委員との地域連携を図っている。	でんえん祭や文化祭では、地域と連携し、ボランティアや地域住民と協力により、計画的に実施している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	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。(使用料月次取納報告書確認)	○



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
運 営	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	契約時や介護保険法改正時に説明している。問い合わせに対して適切に対応している。	契約時等の説明のほか、重要事項等の掲示、施設のパンフレットや広報誌等を用いて、丁寧でわかりやすい説明に努めている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	お稽古型プログラムを中心とした「やってみたいがある処」をコンセプトとして、事業所だけではなく地域住民にもお知らせをし、見学も随時受付をしている。	お稽古型プログラムの充実を図るとともに、居宅介護支援事業所への周知により、安定した利用率が維持できた。(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	迅速に対応している。	苦情に対し迅速かつ丁寧な対応をしており、記録を作成し、職員間の情報共有により再発防止に努めている。(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	適切に管理・運営している。	空き情報や施設のイベント情報等を定期的に更新し、施設のPRに努めている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	特別支援学校、保育園、民生委員、町会など、相互に協力をし連携しやすい関係を築いている。	コンサートなどのイベントや参加自由の体操などを実施し、周辺地域との良好の関係を築いている。	○
情報管理	個人情報 は適正に管理されているか	基本方針に基づき、1階事務室書庫にて施錠し適正に管理している。	個人情報等の書類は、鍵のかかる書庫に保管し、パソコンも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	実施している。	法人として個人情報保護規程、情報セキュリティ基準等の整備しており、個人情報保護の研修へ職員の参加などにより、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	マニュアルを整備し、定期的な周知に努めている。	緊急時の連絡体制を整備し、不審者対応マニュアルや防災マニュアル等を整備しており、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	実施している。	消火器、避難経路の確認、防災備蓄食料品在庫確認、シェイクアウト訓練等を実施している。(平成30年度:計5回、延参加者数54人事業報告書確認)	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	火気・避難障害の自主点検簿を使用し適切に実施している。	自主点検簿による確認や警備業務委託により、適切に対応している。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	警備業者と契約しており、適切に実施している。	鍵の保管、施錠管理は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 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し、記録も保管している。	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)	必要に応じて速やかに実施している。	修理・更新が必要な場合は原因等速やかに報告しており、適切に対応している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	経営本部と連携し適切に実施している。	経営本部等との連携により、速やかに対応しており適切に修繕等実施している。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	経営本部に業務の状況や見直し部分を報告しながら、適切に実施している。	法人の規定に基づき、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)	こまめに電気やエアコンを切ること等で節電に努めている。	省エネルギーを心がけ、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	ファイリングし事務所内書庫にて保管している。	取扱説明書等はファイルにまとめ、適切に整備・保管している。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイリングし事務所内書庫にて保管している。	取扱説明書等はファイルにまとめ、適切に整備・保管している。
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか		備品台帳に基づき定期的に棚卸しを行い整理整頓を実施している。	備品台帳に所在や劣化度合い記載し、適切に管理し、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	清掃業者と契約しており適正に実施している。また、職員が協力し合い日常清掃、消毒等実施し、衛生管理に努めている。	定期清掃委託を行っているほか、職員も日常的に清掃しており、施設は清潔に保たれている。
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	常に補充できている。	消耗品は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		収集方法、分別方法を掲示し、適切に実施している。	ごみの分別等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		清掃や植木の剪定などを行い維持に努めている。	剪定委託のほか、職員の清掃などにより美観の維持に努めている。	○	

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

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

○サービス提供に関して工夫・改善した点  
 ・一般通所介護は「やってみたいがある処」、認知症対応型通所介護は「できた！が自信になる処」をコンセプトとしている。一般通所介護では、多彩なお稽古型プログラム提供に対する利用者、家族、ケアマネジャーの理解が深まり、田園調布在宅の特色として浸透しているため、利用者が明確なニーズをもって当事業所を選択している。その成果として、一般通所介護においては、前年度を上回る利用率となった。認知症対応型通所介護は立地上、区内の利用希望者が増えずに利用率は低迷しているが、個々に合わせた丁寧なマンツーマン対応は評価されており、現利用者の利用は安定している。  
 ○今後の課題  
 ・更なるプログラムの充実を図ることが課題として挙げられる。選択できるプログラムの追加や既存のプログラムの充実を行い、利用の安定化や新規の利用へと繋げていくようにしたい。

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・一般通所介護では、ボランティアとの共同により、カルチャーセンターのようなお稽古プログラムを充実させている。利用希望者の事業所見学への柔軟な対応や、家族、事業所とのきめ細やかな情報共有により、迅速にニーズに対応することができ、利用率は66.7%と前年度より3.8ポイント増加した。  
 ・認知症対応型通所介護では、家族や事業所との十分な連携を図り、利用者一人ひとりの状態に合ったサービスの提供に努めている。利用者の入院等の理由により、利用率は39.9%だったが、前年度より4.4ポイント増加した。  
 ・運営やサービスに関する課題について、グループワークや研修等により職員全体で取り組む体制づくりを推進した。各職員が主体的に課題に取り組み、家族や地域のニーズを把握に努め、運営やサービスの質の向上につながっており、利用者や家族から高い評価を得ている。  
 ・今後も利用者や家族への在宅生活維持のための支援に努められたい。

### 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	平成30年度
自己評価実施日	令和元年5月8日

### 1 施設概要

施設名	大田区立徳持高齢者在宅サービスセンター		
所在地	大田区池上六丁目40番3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 山田 幸次郎	
	住所	東京都大田区仲池上二丁目24番8号	
指定期間	平成28年4月 ~ 令和2年3月		
施設の設置目的	老人福祉法第10条の4第1項第2号に係る通所の措置及び介護保険法に規定する通所介護、第1号通所事業、認知症対応型通所介護、介護予防認知症対応型通所介護その他これに準じたサービスを行うことを設置目的とする。		
施設の沿革	平成7年5月の開設当初より社会福祉法人池上長寿園に運営委託し、その後平成18年4月より同法人に指定管理者制度を導入した。		
担当部課 (問合せ先)	大田区福祉部介護保険課		
	電話	03(5744)1258	FAX 03(5744)1551

### 2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	経営本部及び決定過程にて確認した上で期日までに提出している。	経営本部を通じて、期日までに提出されている。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	文書規程に基づき整備・保管している。	業務ごとにファイリングされており、適切に整備・保管している。(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	必要に応じて区・経営本部と連携・調整を行なっている。	原則として、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とりをしており、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	介護福祉士の有資格者や初任者研修を受けた職員、勤続5年以上の職員も複数配置している。	介護福祉士や経験年数の長い職員がおり、十分な知識・経験をも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(員数・シフト等)	法定基準をもとに適正に配置し管理している。	法定基準配置をもとに、シフト表を作成し、職員を適正に配置している。(職員配置表、シフト表確認)	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	法人研修や外部研修に参加し、報告書の回覧、伝達研修にて共有している。	認知症研修やサービスマナー研修を実施したほか、感染症研修等に参加し、資質の向上に努めている。(平成30年度:計6回、延参加者数48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	ユニフォームの着用が徹底されており、マナー研修などに参加し意識づけに努めている。	マナー研修等を実施しており、職員の対応や服装は適切である。	○
運営	利用者の公正な利用が確保されているか	介護保険制度に基づき公正な利用を確保している。	利用者の希望や状態に合わせて、積極的な受入れを行っている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	地域包括支援センターとの連携や民生委員との地域連携を図っている。	地域包括支援センターが実施するオレンジカフェにてMCI(軽度認知障害)プログラムを提供しているほか、「いけいけハートフルフェスタ」を開催するなど、計画的に実施している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適切に管理している。	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。(使用料月次取納報告書確認)	○

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
運 営	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	契約時や介護保険法改正時に説明している。問合せに対して適切に対応している。	契約時等の説明のほか、重要事項等の掲示、施設のパフレットや広報誌などを用いて、丁寧でわかりやすい説明に努めている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	利用者・事業所だけでなく地域の方にも催し物のお知らせを見学など随時受け付けている。	外出訓練を強化したことにより、新規利用者の確保につながり、利用率は向上した。(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、改善結果については直接お会いして説明するようにしている。	苦情に対し迅速かつ丁寧な対応をしており、記録を作成し、職員間の情報共有により再発防止に努めている。(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	適切に管理・運営している。	定期的にホームページを更新し、施設の概要や行事の紹介、空き情報の掲載等により、積極的に情報発信している。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	地域の見守りネットワークや民生委員児童委員の活動にも協力し、連携しやすい関係を築いている。	車椅子の貸出しやよろず相談など、地域の拠り所として、周辺地域との良好な関係を保っている。	○
情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	基本方針に基づき、スタッフルームにて施錠にて適正に管理している。	個人情報等が含まれる書類は、鍵付きの保管庫により管理し、パソコンも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	実施している。	法人として、個人情報保護規程や情報セキュリティ基準を整備しており、それに基づき個人情報保護、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	マニュアルを整備し、周知に努めている。	不審者対応マニュアルや防災マニュアル等を整備しており、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	実施している。(福祉園との合同訓練も実施)	緊急時の連絡体制を整備し、合同避難誘導防災訓練、シェイクアウト訓練、防犯訓練等を実施している。(平成30年度:計5回、延参加者数90人 事業報告書確認)	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	火気等点検簿を使用し適切に行っている。	火気点検簿、玄関の施錠確認、警備業務委託等により適切に行っている。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	警備業者と契約しており、適切に行っている。	鍵の保管、施錠管理は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 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し、記録も保管している。	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)	必要に応じ速やかに行っている。	修理・更新が必要な場合は、原因等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)	経営本部管理課と連携を取り、適切に行っている。	経営本部等との連携により、速やかに対応しており適切に修繕等実施している。	○	
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	経営本部に業務の状況や見直し部分を報告しながら、適切に行っている。	法人の規定に基づき、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)	こまめに電気やエアコンを切ることで節電に努めている。	節電等により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	ファイルに綴じ、事務所内の書庫で保管している。	取扱説明書等はファイルにまとめ、適切に整備・保管している。	○	
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルに綴じ、事務所内の書庫で保管している。	取扱説明書等はファイルにまとめ、適切に整備・保管している。	○
			備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳に基づき定期的に棚卸を行い整理整頓に努めている。	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	全職員が協力し、毎日清掃・消毒することで衛生管理に努めている。	日常的に職員が清掃しているほか、清掃委託業者により清潔を保持している。	○	
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	常に補充できる仕組みになっている。	消耗品は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		収集方法を掲示し、適切に行っている。	ごみの分別等適切にリサイクルに取り組んでいる。	○		
施設周辺の美観は維持されているか		清掃や植木の剪定などを行い、維持に努めている。	職員等により施設周辺の清掃や庭木の手入れがされており、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)

○サービスの提供に関して工夫・改善した点  
 ・以前より外出訓練を行っていたが、利用者から「外出する事で自信が付き、最近は家族で外出することができるようになった」と話があり、色々な場面を想定して外出訓練を多く取り入れるようしたところ、利用者・家族・ケアマネジャーよりも好評を得ている。  
 ○今後の課題  
 ・入浴設備が無いと敬遠してしまうケアマネジャーがいることは事実で、特に認知症対応型通所介護になると更に軽視されてしまうため、入浴がなくても良いケアが出来ることをアピールしていき、今以上に良いサービスを提供していく。

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・一般通所介護では、全職員が、新たなプログラムの開発に取り組み、その中でカフェや動物公園等への外出訓練を強化した。外出訓練は、利用者から好評を得ており、さらなる利用者の確保につながった結果、利用率は前年度より4.9ポイント増の87.3%であった。同様に、認知症対応型通所介護でも、カフェや近隣公園等への外出訓練を行ったほか、個別対応による認知症状の軽減に取り組み、利用率は58.9%と前年度から1.3ポイントの増となった。  
 ・池上民生委員児童委員主催の「ふれあい茶話会」への参加やよろず相談等の実施により、関係機関と連携し、高齢者の在宅生活維持のための提案や情報提供など専門性を活かした地域への貢献に努めている。また、既存のボランティアのほか、新たなボランティアを開拓し、プログラムの充実に取り組んでいる。  
 ・今後も、利用者や家族への在宅生活維持のための支援を行うとともに、地域への貢献に努められたい。

### 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(第三者評価実施年度)

評価対象年度	平成30年度
第三者評価実施月	平成30年9月

### 1 施設概要

施設名	大田区立糞谷高齢者在宅サービスセンター		
所在地	東京都大田区西糞谷二丁目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 山田 幸次郎	
	住所	東京都大田区仲池上二丁目24番8号	
指定期間	平成28年4月 ~ 令和3年3月		
施設の設置目的	老人福祉法第10条の4第1項第2号に係る通所の措置及び介護保険法に規定する通所介護、第1号通所事業、認知症対応型通所介護、介護予防認知症対応型通所介護その他これに準じたサービスを行うことを設置目的とする。		
施設の沿革	平成8年5月の開設当初より社会福祉法人池上長寿園に運営委託し、その後平成18年4月より同法人に指定管理者制度を導入した。		
担当部課 (問合せ先)	大田区福祉部介護保険課		
	電話	03(5744)1258	FAX 03(5744)1551

### 2 東京都福祉サービス第三者評価結果に対する施設所管課所見

<p>東京都福祉サービス第三者評価の結果、専門職の職員とプログラム担当職員が利用者の支援の方向性と利用者情報を共有してケアを実践しており、利用者の生活の自立に効果をもたらしていることや、糞谷地区のコンセプトである「福祉のまち糞谷」の実現に向け、地域との良好な関係を構築し地域福祉の創出に取り組んでいることについて良好との評価であった。今後も、引き続きサービスの維持・向上に努められたい。</p> <p>一方で、新規利用者の確保につながっているオリジナルパンフレット等の情報発信の効果の分析については、さらなる改善が望まれる点とされている。そのため、施設の対応状況については随時確認を行い、必要に応じて適宜指導を行っていく。</p>
---

### 3 財務状況に関する施設所管課所見

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

評価対象年度	平成30年度
自己評価実施日	令和元年5月5日

### 1 施設概要

施設名	大田区立下丸子高齢者在宅サービスセンター		
所在地	大田区下丸子四丁目25番1号		
指定管理者	名称	社会福祉法人池上長寿園	
	代表者	理事長 山田 幸次郎	
	住所	東京都大田区仲池上二丁目24番8号	
指定期間	平成28年4月 ~ 令和3年3月		
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)	大田区福祉部介護保険課		
	電話	03(5744)1258	FAX 03(5744)1551

### 2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	経営本部及び決定過程まで確認したうえで期日までに提出している。	経営本部を通じて、期日までに提出されている。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	文書規程に基づき整備・保管している。	業務ごとファイリングされており、適切に整備・保管している。(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	必要に応じて区・経営本部と連携・調整を行っている。	原則として、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とりをしており、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	介護福祉士の有資格者や初任者研修を受けた職員、勤続3年以上の職員を配置している。	十分な知識・経験をも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(員数・シフト等)	法定基準をもとに適正に配置し管理している。	法定基準配置のもとに、シフト表を作成し、職員を適正に配置している。(職員配置表、シフト表確認)	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	法人研修や外部研修に参加し、報告書の回覧、伝達研修にて共有されている。	認知症や感染症対策等業務に必要な法人研修や外部研修に参加し、資料や報告書の供覧等により情報共有し、資質の向上に努めている。(平成30年度:計28回、延参加者数121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	ユニフォームの着用が徹底されており、朝礼などを通じて意識づけに努めている。	見だしなみチェックの徹底や積極的な挨拶、声かけが行われており、意識づけの効果が現れている。職員の服装は適切で、利用者などにも丁寧に対応している。	○
運営	利用者の公正な利用が確保されているか	介護保険制度に基づき公正な利用が確保されている。	利用者の希望や状態に合わせて、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	職場体験、介護等体験に加え、看護学生の実習等、幅広い世代への対応を行っている。また地元町会、シニアクラブへの出張デイスサービスや区のイベント等への参加も積極的に行っている。車椅子の無料貸出しも要望に応じて柔軟に対応している。	老人会等への出張デイスサービスや、地域のイベントにブースを出展し啓発を図り、車椅子の貸出し事業を積極的に行うなど、計画的な運営をしている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適正に管理している。	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	契約時や介護保険法の変更時に説明を行っている。また運営推進会議を通じて必要に応じて説明をしたり、問い合わせに対して適切に対応している。	重要事項等の掲示のほか、施設のパンプレットや広報誌等を用いて、丁寧でわかりやすい説明に努めている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	一般通所介護が前年よりも改善した。認知症対応型通所介護は数字は下がったが、質の部分の取組みは利用者目線を意識し、効果がみられた。	デイサービスについて知ってもらうため、出張デイサービスにより自主グループの支援を行い、区のイベントにブースを設け、積極的に参加した。また、施設の活動を、より知ってもらうため、ソーシャルワーク研修を施設内で行い、周知の仕方などを日々検討している。パンフレットの刷新や施設職員の伝達力向上につながった。(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、改善結果については直接会って説明するよう心がけている。	苦情に対し適切に対応しており、職員間での情報共有により再発防止に努めている。(苦情報告書、苦情処理ファイル等確認)	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	内容も前年度と比較し、定期更新され充実したものとなった。活動の様子が見えるよう構成されている。	施設の専用ホームページに施設利用の案内や活動・イベント情報、空き情報を随時掲載し、積極的な情報発信に努めている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	同一敷地内にある児童館、シルバーピア、保育室との交流が活発に行われており、防災訓練を合同で行うなど関係は良好であり、消防署からも高い評価を得ている。	児童館やシルバーピア等とは良好な関係を築いているほか、老人会への出張デイサービスの実施等地域とのつながりを大切にしている。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	鍵付き書庫で適正に管理されている。	個人情報等が含まれる書類は、鍵付きの保管庫により管理し、パソコンも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	マニュアルを整備し、法令や倫理、権利擁護まで計画的に行われ、職員倫理の周知と理解に努めている。	法人として、個人情報保護規程、情報セキュリティ基準等の整備しており、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	マニュアルを整備し、訓練等を通じて周知に努めている。	周辺地域の特性に合わせた防犯・防災マニュアル、不審者対応マニュアル、風水害に対応したマニュアルを整備し、職員へは内容や保管場所を周知している。(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	消防署への届出を行い、計画的な防災訓練が行われている。また近隣マンションとの災害時対応の話し合いを行うなど事業所を取り巻く関係機関との連携を密にとっている。	緊急時の連絡体制を整備し、併設の児童館とも連携して避難誘導等の訓練や合同防災訓練、シェイクアウト訓練、消火器利用訓練等実施している。(平成30年度:計8回 延参加者数204人 事業報告書確認)	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	事業計画を策定し同一建物と合同訓練等を行っている。また施設周辺の環境整備を定期的に行い適正な防火管理に努めている。	警備業務を委託し、防犯・防災管理を行っているほか、複合施設として他事業所と連携し、合同防災訓練を行うなど適切に対応している。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	警備会社と契約しており、適切な対応を行っている。鍵はキーボックスで管理しており暗証番号も定期で変えるなど工夫している。	鍵の保管、施錠管理は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 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行い、記録も保管している。	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)	経営本部と連携し、必要に応じて速やかに対応している。	修理・更新が必要な場合は原因等速やかに報告しており、適切に対応している。	○	
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	経営本部と連携し、必要に応じて速やかに対応している。	経営本部等との連携により、速やかに対応しており適切に修繕等実施している。	○	
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	経営本部に業務の状況や見直し部分を報告しながら、適切に行っている。	法人の規定に基づき、再委託された業務の執行についても評価を実施して記録に残すなど、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)	日々の心がけと取組みにより省エネルギーの実現につながった。	節電やリサイクルペーパーの活用、超過勤務減少への積極的取組み等により、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	ファイルに綴じ事務所内の書庫で保管している。	取扱説明書等はファイルにまとめ、適切に整備・保管している。	○	
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルに綴じ事務所内の書庫で保管している。	取扱説明書等はファイルにまとめ、適切に整備・保管している。	○	
	備品管理	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、定期的に棚卸しを行い整理整頓に努めている。	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	全職員が協力し毎日の清掃及び消毒を継続することで、衛生管理に努めている。	定期清掃のほか、職員によるこまめな清掃、消毒による、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	常に補充できる仕組みになっている。	消耗品は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	収集方法を掲示し、適切に行っている。		ゴミの分別、減量、リサイクルに積極的に取り組んでいる。	○		
施設周辺の美観は維持されているか	清掃や庭木の剪定を計画的に実施し、美観の維持や建屋全体の管理に努めている。		清掃や樹木剪定が適切に行われており、花壇の設置等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)

○サービスの提供に関して工夫・改善した点  
 ・機能訓練の「見える化」の取組みとして四半期ごとに体力測定を実施。日々の成果を数字で確認することができるため、利用者や家族から高い評価を得られた。土曜日に理学療法士が評価を行い、平日に機能訓練指導員(看護師兼務)が複数名で訓練にあたることで、より利用者の状態把握が充実し、支援に反映することができた。  
 ・地域包括ケア、共生社会の実現に向けた取組みとして近隣保育園(4園)との定期交流、障がい者施設との交流など積極的に行った。児童、高齢、障がいの専門職が協働することで地域社会での事業所の存在意義強化に努めることができた。また、防災訓練は建屋内の各事業所がそれぞれの年間計画に盛り込み計画的に実施し、保護者や住民の参加も年々増え、地道な取組みの成果がみえてきている。  
 ・食品衛生責任者及び調理師資格を有する職員を通所、認知症対応型通所介護に配置し、適正な衛生管理のもと、自宅でも簡単にできるクッキングプログラムを取り入れた。その他にも、令和元年度開設の若年性認知症デイサービスで行う予定のプログラムを現サービスで一部取り入れるなど、常に先を見据えながらのサービス提供に努めた。  
 ・職員教育について、平成30年度多くの非正規職員を採用した中で「働きやすい職場環境づくりの取組み」実現に向け構築した、焦らない・慌てない・急がない・結果を求めないという方針が指導職員はじめ職場全体に広がり、職員の定着につながった。  
 ○今後の課題  
 ・利用率の向上が課題。比較的生活に余裕がある利用者が多い地域であるため、一般通所介護、認知症対応型通所介護ともに、ADL(日常生活動作)低下等利用者の状態変化に伴い、主に施設入所や入浴サービス実施デイへの移行など、介護者側のペースでのサービス変更の決断が速い傾向が強い。そのため、新規利用者の迅速なサービス開始はもとより、利用者に意向に沿った最適な支援を行うための生活相談員のスキル向上が必須である。また、現サービスのアピールや当センター利用による状況改善の成果の見える化、家族・ケアマネ等への発信力の強化も課題となっている。現在行っているソーシャルワーク研修の効果検証を引き続き行っていく。  
 ・若年性認知症デイサービス事業は、開設に向けて、また開設後の事業展開が未知数であるため、次年度以降につながるよう丁寧に取り組んでいきたい。

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・一般通所介護では、「事業所は自分たちの手で作り上げる」ことをモットーに推進し、利用者のニーズに合わせたサービスの提供を行っている。一般通所介護では前年度に比べ利用率が増加している。  
 ・認知症対応型通所介護では、「センター方式」を取り入れ、利用者の状況を把握し、職員間で情報の共有化を図り一人ひとりに合わせたプログラムの提供を行ったほか、職員も若年性認知症デイサービス事業について令和元年度の開設に向け、認知症関連の研修参加等に取り組んでいる。  
 ・同事業部門であるたまたま事業部門の他施設と連携した「認知症カフェ」等の事業を展開するなど地域包括ケア体制の実現に取り組んでいる。  
 ・施設の中で、事業の周知に対し、問題意識を持ち、「ソーシャルワーク研修」を定期的に行い、事業の伝え方や周知方法の見直しを行っている。今後も、この取組みを充実させることにより、さらなる利用率の向上、利用者満足度の向上につながることを期待する。  
 ・超過勤務について、職場内での検討を繰り返しながら削減を実現させてきた。その結果、働き方の見直しだけでなく電気代の減少にまでつながるなど効果が表出している。

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

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

## 大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	平成30年度
自己評価実施日	令和元年5月1日

### 1 施設概要

施設名	大田区立矢口高齢者在宅サービスセンター		
所在地	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 山田 幸次郎	
	住所	東京都大田区仲池上二丁目24番8号	
指定期間	平成28年4月 ~ 令和3年3月		
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)	大田区福祉部介護保険課		
	電話	03(5744)1258	FAX 03(5744)1551

### 2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	経営本部及び決定過程にて確認した上で期日までに提出している。	経営本部を通じて、期日までに提出されている。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	文書規程に基づき整備・保管している。	日付・業務ごとファイリングされており、適切に整備・保管している。(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	必要に応じて区・経営本部と連絡・調整を行っている。	原則として、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とりをしており、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	運営基準に準じた法人が定める職員配置をすると共に、有資格者や勤続5年以上の職員も複数配置している。	十分な知識・経験をも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(員数・シフト等)	法定基準をもとに適正に配置し管理している。	法定基準配置のもとに、シフト表を作成し、職員を適正に配置している。(職員配置表、シフト表確認)	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	法人研修や外部研修に参加し、報告書の回覧や伝達研修にて共有している。また、施設内研修も開催し資質の向上に努めている。	職員へのアンケートや個別の研修計画作成などにより、研修参加を促進し、資質の向上に努めている。(平成30年度:計6回、延参加者数53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	ユニフォームは身だしなみチェック表で確認をし着用が徹底されている。また、接客対応(電話)マニュアルを活用し意識づけに努めている。	身だしなみチェック表の活用や接客対応マニュアル等により、職員のサービスマナー向上に取り組んでいる。職員の服装は適切で、利用者などにも丁寧に対応している。	○
運 営	利用者の公正な利用が確保されているか	介護保険制度に基づき公正な利用が確保されている。	利用者の希望や状態に合わせて、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	月に数種類のプログラムを地域住民が参加できるよう案内を配布し、職場体験や介護等体験なども受入れている。	地域住民が参加できる無料のプログラムやイベント等地域との交流機会を設け、計画的に実施している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	法人の規程に沿った対応を行い、適切に管理している。	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。(使用料月次取納報告書確認)	○



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
運 営	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	契約時や見学时において、パンフレット等を用いて、利用時の流れやプログラムなどについて説明をしている。	施設内における重要事項等の掲示のほか、施設のパンフレットやチラシ、ホームページ等を用いて、丁寧でわかりやすい説明に努めている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	健康アップと認知症の症状緩和、ADL(日常生活動作)維持回復を目標にした入浴の利用等に取り組み、それらの周知にも力を入れ、利用率の向上に努めている。無料体験プログラムでの来所や見学は随時受け付けている。	入浴設備の設置により、個々の在宅状況にあわせて、機能訓練を行い、総合事業での受入れにより利用率が向上した。また、施設の空き情報やイベント情報をケアマネジャーに情報発信し、積極的に取り組んでいる。(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	迅速に対応し、利用者・家族の思いをくみ取り、改善結果について説明している。また、情報を職員間で共有し再発防止に努めている。	苦情に対し適切に対応しており、ヒヤリハット報告書を作成し、職員間での情報共有により再発防止に努めている。(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	経営本部が管理し、職員により定期的及び随時更新することで新しい情報の提供ができています。	施設の専用ホームページや入口付近に施設利用の案内や活動・イベント情報、空き情報を随時掲載し、積極的な情報発信に努めている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	地域のボランティアの参加で、プログラムや行事を多数実施している。併設の保育園との定期的な交流をしている。集合住宅の定例会に月1回参加している。	納涼祭等のイベント等に地域の方々が参加したり、地域イベントに利用者が参加するなど地域との交流に努め、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	書庫で個々のファイルを保管し、施錠し適切に管理している。	個人情報等が含まれる書類は、鍵付きの保管庫により管理し、パソコンも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	ボランティア・職員全員に個人情報の誓約書を記入してもらい、情報の流出が無いよう意識している。	法人として、個人情報保護規程、情報セキュリティ基準等の整備しており、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	防災計画に基づき、防災訓練を定期的実施することで、職員への周知を図っている。防犯においてもマニュアルを整備している。	周辺地域の特性に合わせた防犯・防災マニュアル、不審者対応マニュアル、風水害に対応したマニュアルを整備し、職員へは内容や保管場所を周知している。(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	緊急時の連絡を継送訓練で実施し、初期消火訓練の際、避難誘導箇所の確認・自衛消防組織としての動きの訓練をしている。非常食の試食も行っている。	緊急時の連絡体制を整備し、避難経路の避難誘導箇所の確認等防災訓練を実施している。(平成30年度:計2回、延参加者数43人 事業報告書確認)	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	自動ドア2枚目を手動にし、事務所で確認後センター内へ出入りしている。営業後は戸締簿を基に点検している。	警備業務を委託し、防犯・防災管理を行っているほか、不審者対応マニュアルや防犯・防災のマニュアルに基づき、適切に対応している。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は専用のキーボックスで保管し、営業終了時に鍵の所在を確認している。施錠管理は警備会社と契約している。	鍵の保管、施錠管理は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 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	定期的を確認し、点検の記録を保管している。	日常・定期点検は計画的に行われており、点検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)	迅速に状況を確認し、経営本部に修理依頼・報告をしている。	修理・更新が必要な場合は原因等速やかに報告しており、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)	状況確認のうえ、経営本部に修繕依頼・報告し適切に行っている。	経営本部等との連携により、速やかに対応しており適切に修繕等実施している。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	経営本部との連携により必要に応じ業務の実績をもとに、適切に行っている。	法人の規定に基づき、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)	外気を取り入れること事や冷暖房の温度調整等で節電に努めている。	省エネルギーを心がけ、グリーンカーテンの実施等により節電、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	指定の場所に保管し必要時に閲覧できるようにしている。	取扱説明書等はファイルにまとめ、適切に整備・保管している。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	指定の場所に保管し必要時に閲覧できるようにしている。	取扱説明書等はファイルにまとめ、適切に整備・保管している。
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか		備品台帳の確認、棚卸しにより適切に整理整頓している。	備品台帳に基づき管理しており、適切に整理整頓されている。	○
	清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	毎日の清掃と定期清掃により適切に実施し清潔を保っている。	日常的な清掃や定期清掃により、清潔を保持している。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	日々の清掃時や随時確認により補充している。	消耗品は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		分別方法を掲示し、裏紙活用や古紙回収を利用している。	ゴミ集積所は整頓されており、裏面活用等リサイクルの取組みをしている。	○	
施設周辺の美観は維持されているか		定期的を確認することで維持している。	清掃が適切に行われており、花壇の設置等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)

○サービスの提供に関して工夫・改善した点  
 ・入浴設備の整備により、入浴希望の利用者が増加した。「自宅での入浴が可能になる」といった目的を明確化し、自宅での入浴につなげることもできている。  
 ・福祉用具の導入や介助方法の再検討において、地域の病院に勤める理学療法士・作業療法士と連携を取り、利用者の現状に適したものを提供できる体制づくりを行った。  
 ・総合事業の利用者においては、卒業後の社会参加に重点を置き、地域との繋がりを共に模索した。地域の体操教室への参加や矢口在宅へのボランティア参加、行事参加の実績がある。  
 ・認知症対応型通所介護においては、地域との関わりを強化し、併設する保育園との定期的な交流や四季を感じながらの機能訓練、地域交流を兼ねた散歩等、積極的に地域へ出て、より精神面への働きかけを強化した。  
 ○今後の課題  
 ・平成28年1月より入浴サービスを開始し、年々利用率は向上しているものの、月による利用率の波は激しい状況にある。  
 今後も利用者のニーズを把握し、迅速に対応していく必要がある。そのためにも、矢口在宅が今以上に選ばれるデイサービスになるように、入浴以外にもアピールできる特徴として、今年度より機能訓練に力をいれていく。総合事業、一般通所介護、認知症対応型通所介護ともに機能訓練加算を開始し、6月より実施する予定である。また、介護予防認知症対応型通所介護ではMCI(軽度認知障害)予防プログラムも実施していく方向で現在調整している。

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・一般通所介護では、「健康アップ」をコンセプトとし、在宅生活の継続に向けたプログラムにより基礎体力づくりと毎月の効果測定を行い、「効果測定カード」による成果の「見える化」を実施した。入浴設備の整備により、個々の在宅状況を把握し、日常生活を円滑に過ごせる動作を取り入れることで、在宅生活の維持や意欲向上に努めた。一方、認知症対応型通所介護では、「失われた日常生活動作の感覚を取り戻す・情動の安定を図る」をもとに、一人ひとりの認知症状に合わせた園芸や調理実習等のプログラムを提供した。  
 ・保育園への訪問や地域の商店街への外出、施設のイベントへの住民参加などにより、保育園や町会、シニアクラブ等地域との交流を深め、地域に根ざした施設となるよう積極的に取り組んでいる。  
 ・認知症対応型通所介護の利用率は、前年度より増加したものの39.0%であった。MCI(軽度認知障害)に対応するプログラムを取り入れ、認知症イであるのに軽度者と呼び込む積極的なプログラムも開始した。地域との良好な関係も活かし、情報発信の強化等により、さらなる利用率の向上を期待する。

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

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

## 大田区指定管理者モニタリング結果(第三者評価実施年度)

評価対象年度	平成30年度
第三者評価実施月	平成30年9月

### 1 施設概要

施設名	大田区立たまがわ高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都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 山田 幸次郎 住所 東京都大田区仲池上二丁目24番8号
指定期間	平成28年4月 ～ 令和3年3月
施設の設置目的	老人福祉法第10条の4第1項第2号に係る通所の措置及び介護保険法に規定する通所介護、第1号通所事業、認知症対応型通所介護、介護予防認知症対応型通所介護その他これに準じたサービスを行うことを設置目的とする。
施設の沿革	平成12年5月の開設当初より社会福祉法人池上長寿園に運営委託し、その後平成18年4月より同法人に指定管理者制度を導入した。
担当部課 (問合せ先)	大田区福祉部介護保険課 電話 03(5744)1258                      FAX 03(5744)1551

### 2 東京都福祉サービス第三者評価結果に対する施設所管課所見

東京都福祉サービス第三者評価の結果、ボランティアや地域資源を活用し地域とのつながりを大切にした利用者支援に努めていることや、総合事業利用者の在宅生活を支援する方向性を職員と共有し、自立に必要なケアの充実に取り組んでいることについて良好との評価であった。今後も、引き続きサービスの維持・向上に努められたい。

一方で、職員が自発的に業務改善のためのコミュニケーションの機会をつくり、現状のケアレベル向上のためのしほみを確立することについて、さらなる改善が望まれる点とされている。そのため、施設の対応状況については随時確認を行い、必要に応じて適宜指導を行っていく。

### 3 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による審査の結果、財務状況は良好との結果であった。

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

## 大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	平成30年度
自己評価実施日	令和元年5月2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	東京都大田区大森本町2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3号	
指定期間	平成28年4月 ~ 令和3年3月		
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)	大田区福祉部介護保険課		
	電話	03(5744)1258	FAX 03(5744)1551

### 2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	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、チェック体制を十分行なっている。	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。	適切に管理されており、データベースはパスワードを設定した端末により管理されている。介護日誌は利用者の心身状況、食事状況、リハビリの様子など、細かく記録されている。(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	区とは、十分な連絡・調整を図っている。	状況に応じて連絡を取っており、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	全て、社会福祉士並びに介護福祉士の資格を持った職員を配置している。	知識と経験を持った職員を配置し、職員の定着率も高い。(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(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ている。介助量が多い日には職員の数に余裕を持たせるようにしている。	法定基準配置のもとに、シフト表を作成し職員を適正に配置している。(職員配置表、シフト表確認)	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	業務に必要な研修は積極的に参加させている。それを会議等で報告し、情報の共有化を図っている。	様々な研修に参加し研鑽に努めている。(平成30年度:計8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	接遇研修など積極的に参加させており、接客態度に問題は見られていない。	制服を適切に着用され、接客態度にも問題はみられない。	○
運 営	利用者の公正な利用が確保されているか	医療処置、食事制限等のある利用者も積極的に受け入れている。	胃ろう、ストマ、酸素吸入など医療処置の必要な利用者も受け入れており、利用者・家族の様々なニーズに答えている。	○
	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年間計画を作成して実施している。	併設の大森老人ホームとともに、地域のイベントや交流会等を計画的に実施している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適切に管理している。	介護保険制度に基づき、適切な会計管理をされている。(使用料月次収納報告書確認)	○

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
運 営	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	事業所案内など用いてわかりやすく説明している。	事業所案内を作成し、利用方法やサービス内容、1日の流れなどを示し、わかりやすい説明に努めている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	居宅介護支援事業所等と関係機関を訪問するなどの取組みをしている。	毎月の実績報告を近隣の居宅介護支援事業所(7か所)に直接訪問し手渡ししている。ケアマネジャーとの関係づくりに努め、かつ最新の空き状況なども情報提供している。なお、今後はケアマネジャー、地域向けに見学会なども検討している。(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	苦情等については、即時対応し、利用者、家族に今後の対応方法などを報告している。(30年度はクレームはなかった。)	30年度の苦情はなかったが、介護記録や申し送り記録などから、利用者や家族の希望などに対し速やかに対応し、職員間の情報共有もきちんとしていた。	○
	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。	ホームページから施設利用の案内や、イベント等の情報を発信し、また、事業計画や実績報告、決算書を掲載し、広く開示されている。	○
	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。施設開放も行っている。	併設の大森老人ホームとともに、地元町会とも交流を図ることで、良好な関係を築いている。	○
情報管理	個人情報適切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。サーバーなどについては、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、鍵付の書庫に保管し、PC環境もアクセス権の設定、パスワード設定により、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	個人情報については、随時職員に目的を説明している。また、職員のほか、委託業者、ボランティアなどにも誓約書を提出させている。	法人内において、個人情報保護規程、プライバシー保護マニュアル等の整備を行っており、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	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なっている。	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ており、職員に周知している。(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	複合施設での総合防災訓練には、利用者と共に参加し、事業所内でも年1回の避難訓練等を実施している。その他災害時マニュアルなども整備している。	緊急連絡網における連絡訓練、防災訓練年2回(うち1回は大森複合施設総合訓練)を定期的に繰り返し実施している。また、大規模水害時の対応についても検討を開始している。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	適切に管理している。	警備システムを導入しているほか、対応マニュアルを職員に周知している。外部からの来所者については玄関でチャイムが鳴る仕組みになっているが、玄関脇の事務カウンターに職員が常駐しておらず、メインの活動スペースから死角になっているため、不審者侵入防止対応について不安を感じる。	△
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	適切に管理している。	鍵の保管、施錠管理は適切に行っている。	○

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)	毎日、実施している。	計画的に点検を実施している。	○
		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、報告している。	修理・更新が必要な場合は、原因等速やかに報告しており、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)	修繕等は、適切に行っている。	都と連携のもと、修繕計画に基づき計画的に行っている。修繕が必要になった場合は、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)	法人の規定に基づき行っている。	法人の規定に基づき、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)	省エネの取組みは、適切に行っている。	省エネルギー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	適切な場所に整備・保管している。	適切に整理・保管されている。	○
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切な場所に整備・保管している。	適切に整理・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	適切に行っている。	適切に管理されており、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	清掃は常に実施し、施設等は、清潔に保たれている。	日常清掃業務を委託しているほか、建物内は清潔に保たれている。	○
	清掃	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	委託業者との契約により不足が生じないようになっている。	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		適切に行っている。	リサイクルの取組みを適切に行っている。	○	
施設周辺の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掛けている。	清掃が行き届いており、施設周辺の美観は保たれている。	○	

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

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

○サービス提供に関して工夫・改善した点  
 ・利用率の向上を図るため、毎月の実績報告を居宅介護支援事業所へ届けるとともに、センターの理解の徹底を図っている。また、併設の大森老人ホームとともに町会行事等に積極的に参加し、パンフレットの配布等センターのPRも実施している。  
 ・サービス面については、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ほぼ毎日実施している。また、急な延長利用や臨時通所の受入れも積極的に行っている。  
 ・運営面については、開設20年目を迎え、修繕などの施設整備費負担に苦慮している。介護報酬が収入減の中、固定費の見直しなどを行い経費削減の検討を更に進める。  
 ○今後の課題  
 ・利用者の確保のPRとしてセンターを広めるため、地域やケアマネジャー向けに施設見学会を実施する予定。

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・地域に根差した施設として、町会をはじめとする周辺地域と良好な関係を築き、職員の定着率も高く、質の高いサービスを安定して提供している。特色としては、理学療法士が全利用者に携わり、自立支援をめざしたサービスを提供している。利用率は前年度を下回ったが、送迎ルートの見直しを図っており、ロスの少ない送迎ルートを再考し利用者増に努めている。また、地域住民やケアマネジャー向けの施設見学会の開催や、介護予防教室、オレンジカフェなどの活動へ参加をすることで、事業所の認知度を広め、かつ地域住民のQOL(生活の質)、ADL(日常生活動作)の維持向上の一助となる活動も期待される。  
 ・今後も質の高いサービスを提供し続けるためにも、引き続き職員の質の維持向上に取り組むよう期待する。

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による審査の結果、財務状況について改善すべき点があるとの結果であった。利用率が低迷している事業があるほか、業種別人件費率が高く、公益性の高い社会福祉事業を行っているため収益性は高くない。しかし、安定的・継続的なサービスの提供のためには、一定の収益性を確保することが重要である。今後も、施設運営の安定化に向けて、指定管理者の財務状況を随時確認するとともに、利用率の向上などの取組みを支援していく。



## 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	平成30年度
自己評価実施日	平成 31年 1月 11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26年4月 ～ 平成31年3月
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
担当部課 (問合せ先)	障害福祉課 障害者支援担当(施設) 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	当法人の様式があり、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、理学療法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	各自職員が年2回程度研修を受けている。また、救命救急や応急手当などの講習にも積極的に参加している。	各種研修に積極的に参加し、研修後には職員全体に情報共有を行うことにより、支援の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	運営方針や重点目標として、利用者本位の支援充実を掲げ、実行している。	利用者の権利、意思を尊重し支援に努めている。	○
	職員のやる気を高め、施設運営に生かしているか	やる気を高めるだけではなく、休憩や休暇の徹底など、しっかりした職務環境を整備し、効果的な利用者支援につなげている。	職場環境を整備するなど施設の運営に生かせるよう努力している。	○
運 営	各種業務計画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。	毎年同様に行われる行事であっても、昨年の反省点を踏まえ、準備段階から実施に向けて想定し実施に向けた会議等で調整している。	その都度、見直された内容を運営に生かすよう努力している。	○
	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。	3年に一度、第三者サービス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來園して利用者家族等と面談している。	利用者向けアンケートを実施するなど透明性の高い事業運営が行われている。	○
	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	意向を集約し、職員周知している。また、第三者評価の受審や苦情解決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。	解決に向け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	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。	利用者との面談にて細やかな支援計画を立案し、支援者間の情報共有も行われている。	○
	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。	大まかに日中活動(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。	利用者個々のニーズを踏まえ、支援を行い、見直しについても適切に行っている。	○
	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、プール、摂食支援、口腔ケア等、健康面の維持向上に努めている。	各種健康保持のためのプログラムが工夫され、それぞれに応じて提供されている。	○
	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。	六郷地区行事参加、月例町会役員会の出席、町会行事参加、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。	各種行事への参加、地域イベント等を通じ交流・連携が積極的に行われている。	○
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、職員間で紹介して技能向上を進めている。利用者個別の引継資料を整備している。	支援者間の情報の共有がされており、一定のサービス水準を保つ工夫を行っている。	○	

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	
情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	外部に配布する写真や情報提供用文書等は都度、当該利用者及び家族に同意を得ている。施設内PCにセキュリティソフトおよびパスワード管理の共有サーバーを導入し侵入を防ぐ。業務時間外はワイヤーロック等で施錠保管している。	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	個人情報保護規程により、情報管理を徹底している。外部に配布する機関誌等の写真や情報提供用文書等は都度、当該利用者及び家族に同意を得ている。	各マニュアルが整備されており、職員研修も実施するなど適切に実施されている。	○	
安全・危機管理	防災・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	防災マニュアルを整備し、防災訓練等で周知している。	各マニュアルが整備されており、職員研修も実施するなど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	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。	防災計画に基づき訓練等実施している。また、隣接するくすのき園、民間企業等とも連携し、合同で実施するなど様々な状況を想定し取り組んでいる。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	緊急時マニュアルにより、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	鍵ボックスを設置し、管理台帳により管理を徹底している。	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)	区指定時期に建物及び設備の日常点検を実施している。他、エレベーター等付帯設備の業者による保守点検については法令に定める項目及び回数を実施し、点検記録を保管している。	各設備とも計画的に実施されている。また、点検記録についても適切に保管されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	大規模修繕については、施設保全課工事見積りにて報告をしている。随時必要な修理のうち、1件30万円以上の工事については事前に協議をしている。実施した小破修繕の内容は年に1度施設所管課に報告している。	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)	築30年を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等の結果を踏まえ積極的に実施している。	老朽の度合いに応じて優先順位を決め、修繕等の対応を適切に行っている。	○
	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)	法人の経理規程に則り、複数見積りを取る等手順に沿って業務委託先を決定している。	適切に行われている。	○	
	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)	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り組みを行っている。	エコオフィス推進プランに基づき、利用者の体調管理に留意しながら、過度な負担のかけられ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	事務室内でファイルにより一括管理をしている。	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	機器の使用場所付近に備え付けている他、事務所内ファイルにて管理している。	適切に整備・保管されている。	○	
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	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。備品購入及び廃棄について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。	○	

項目	確認内容	指定管理者自己評価	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	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	ビン、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。	適切に実施されている。	○
	施設周辺の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。	隣接するくすのき園との中庭とともに樹木、花壇等整備が行き届き、常に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)

大田区「エコオフィス推進プラン」における省エネ・省資源の取組みとして完全LED化による電力削減と、点灯による室温上昇を防ぎ空調費の抑制しエコロジーをすすめた。行事での人的不足を解消するために、体験研修と組み合わせて他施設応援職員を配置することで一時的に集中した業務量を軽減した。隣り合わせの法人施設との専門職(栄養士)の兼務配置をしてスケールメリットを活かした。他、サービスの提供に関して工夫した点として、①リハビリプログラムの整備②理容師訪問による園でのヘアカット実施③行事での近隣企業の研修センター借用④虐待防止チェックリストの導入等を行い、利用者の状態や家族の要望に応える形で新たに取組むべき日中支援を活動内容に組み込んだ。

### 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】  
 ・日中支援活動や健康管理に新たな手法を取り組み、より利用者の要望や状況に応じた対応を行っている。  
 【近隣との関係】  
 ・園祭や町会防災訓練の参加などを通して、地域と積極的に交流する機会を設けている。  
 ・園新年交流会や成人を祝う会などを近隣地域にある民間企業に協力していただき、研修センターを借用し実施するなど地域と連携した事業展開を行った。  
 【施設管理】  
 ・樹木等が多く、花壇もあるため四季折々の草花の様子が感じられる環境下である。いずれも綺麗に整備されており常時美観を維持している。

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

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

## 大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	平成30年度
自己評価実施日	平成31年1月18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26年4月 ～ 平成31年3月
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
担当部課 (問合せ先)	障害福祉課 障害者支援担当(施設) 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、個人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管理係を設けて、支援関係の文書は、係りが中心となり、整理をしている。	各日誌とも整備されている。また適切に保管されている。	○
	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	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。	適切な人員配置がとれている。	○
	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	法人内の研修はもとより、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。研修後は報告書の提出だけでなく、ミーティング等での共有を行っている。園内においても職層別の研修や感染症、応急救護の研修も実施している。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。	各種研修に積極的に参加し、研修後の情報共有も行われている。人材育成面においても適切に行われている。	○
	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。宿泊訓練や外出についても利用者の希望を中心に組み立てている。	法人のミッション、サブミッションを掲げ、あらゆる支援の場においても実践されている。	○
	職員のやる気を高め、施設運営に生かしているか	人事考課において、職員の成長を促すとともに、誰もが自由に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、若手職員が中心となり、今後の園の運営について検討し、提案をするプロジェクトを立ち上げ、やる気の向上と成長につなげている。	適切に実施され、運営に生かされている。	○

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	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。	施設運営の基本的な計画として事業計画を年度ごとに策定し、進捗管理を行っている。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。	計画的な運営を行っており、適宜見直し等も行い、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。次回は令和元年度に受審予定。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開催や行事等での施設公開、園だりの発行、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。	第三者評価は正しく受審されている。地域には園だりなどを配布し、施設の活動の様子などを伝えている。地元の自治会町会と関わりが多く、施設の透明性の高い運営が行われている。	○
	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、園内に掲示をしたり、行事等で紹介、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。	利用者アンケートを実施、集計、分析を行い、利用満足度に繋がるよう積極的に取り組んでいる。苦情解決についても周知を行い、迅速な対応を行っている。	○
	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アセスメントを行い支援計画を作成している。支援計画は、支援員全員で確認、周知する機会を設け、共有を図っている。	利用者、その家族の声を反映させるよう努めている。またその内容も職員間で共有されている。	○
	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、見直しを検討している。	利用者、その家族の声を反映させるよう努めている。またその内容についても適宜見直されている。	○
	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。	支援者の都合による支援ではなく、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支援している。 健康面では、健康診断を始め、毎月の内科検診や隔月の精神科相談、各種検診を実施している。 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。	利用者個々の特徴を考慮し、健康保持に努めている。食事についてもメニュー等において細やかな対応がみられ、提供できるよう努力している。	○
	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園祭「鈴まつり」は地域の町会長、民生委員協議会会長が実行委員として参加するなど地域の協力のもとに開催している。また、ボランティアにも多くに地域の方に協力頂いている。 ②7月に施設公開を実施し、地域の方に施設の活動内容の紹介や障害啓発映画の上映会し、障害者理解の機会とした。 ③地域のお祭りなどに製品販売と園の紹介の機会として積極的に参加している。 ④4月にさくら祭りを開催し、地域の協力を得て模擬店や自主生産品の販売を行うとともに、園の紹介なども行っている。 ⑤地元町会の役員会に出席し、情報交換を行っている。また、近隣町会等の広報誌等の印刷を定期的に請け負っている。 ⑥園の情報発信のため、地域へ園だりの配布を行っている。また、ホームページも適宜更新している。 ⑦ボランティアや実習生、職場体験などを積極的に受け入れ、障害理解促進や次世代職員育成に取り組んでいる。 ⑧地域の高齢者の集まりに向き、ワークショップを開催し、利用者地域の方の交流の場としている。	地域との交流、連携を積極的に行っている。自然の多い環境下のため、各季節の特色を取り入れ活動に反映している。地域との様々な場面での関係性については非常に良好であり、常に積極的に実施されている。	○
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や毎月の職員会議、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、OJTや外部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。	職員間の情報共有がされており、そのことがサービス水準を一定に保つ工夫に繋がっている。	○	

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管理所見(確認方法・頻度)	施設所管理評価	
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	個人情報は全て施錠できる保管庫で管理している。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。	各マニュアルを整備、職員会議等において周知徹底されている。	○	
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	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。	施設独自の防災計画に基づき、施設の状況にあわせた体制作り、行動分担当が決められ周知されている。また毎月防災訓練を実施し、地域との避難所に関わる会議にも参加している。	○	
	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	緊急時の職員連絡網を整備している。利用者の安全確保と緊急事態に備えて、職員は上級救命講習を受講するとともに、感染症予防など具体的な事例に即して園内研修を行っている。地震や火災等の避難訓練については、毎月訓練を実施している。また、緊急時に備え保護者の引取り訓練も実施した。近接する製薬会社の研修センターとの災害時応援協定に基づき、研修センターでの宿泊訓練も実施している。	隣接する南六郷福祉園とも合同で訓練を実施するなど、様々な場面を想定した訓練を行い工夫している。近隣の事業所との連携も行われている。	○	
	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し、職員で周知している。	各マニュアルが整備、周知され適切に管理されている。施設出入口付近に事務室があり、入退の動きなど、随時把握し防犯管理も行われている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	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。	点検チェック表を活用するなど適切に管理されている。	○	
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	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。	計画的に行われ、その記録等についても適切に保管されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(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、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)	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。	点検結果報告書を確認し、修繕等による予算の執行管理も含めて適切に行っている。	○
	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)	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。	○	
	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、利用者の体調管理に留意しながら、過度な負担のかからない範囲で省エネ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	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。	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、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。	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、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。	適切に管理され、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	施設の日常及び定期清掃は業務委託し契約通り履行しているか、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。	適切に行われ、清潔に保たれている。	○
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	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。	園内点検票を用いるなどして確認を行い、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。	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。	多摩川の土手沿いに位置し、近隣には南六郷福祉園もあり、その中庭、畑、土手の樹木等自然を感じられる環境下にある。手入れがきちんとされており、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)

平成30年度の重点目標に対して以下の点について実施した。

- 利用者意思決定の支援
  - ・利用者自治会活動の活性化に向けて、定期的な役員会の場を設けることで利用者からの意見を時間を掛けて引き出せる場となった。
  - ・外出先、宿泊先を職員と利用者で相談して決め、決定したものを家庭に持ち帰ったことで、利用者の意思がより尊重される外出・宿泊となった。
- 地域における公益的取組
  - ・地域包括支援センターと連携をして、地域の高齢者の方と利用者がかつともになってワークショップを行う機会を定期的に設けた。作業のノウハウを地域で活かすとともに、利用者との交流の場となった。
  - ・施設公開日を設け、園の活動の紹介だけでなく、ヘルプマークや福祉避難所の啓発活動なども実施し、近隣の方にくすのき園を知って頂くとともに、障害福祉の啓発活動の場とすることができた。
- 今後の課題
  - ・利用者、保護者の高齢化に対する取り組み、活動などのソフト面だけでなく、区とも連携しながらこれからの就労支援施設としてのあり方を考えていく必要がある。また、新規利用者の受入についても、生活介護か就労継続支援B型の間にいる利用者の受入をどのようにしていくかを考えていく必要がある。

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

**【利用者サービスについて】**  
 ・利用者が安全に施設で過ごし、活動に十分やりがいを感じられるよう、作業や作業場所、工賃の配分方法、クラブ活動の内容の見直しなどを行い、利用者の意思決定支援に力を入れている。

**【近隣との関係】**  
 ・隣接する南六郷福祉園と連携し、地域に開かれた園祭や施設公開を開催するなど、地域との関わりを持つ機会を積極的に設けている。

**【施設管理】**  
 施設が多摩川の土手沿いに位置しているため、四季を感じながら活動が出来る環境下である。同時に、樹木等をきちんと管理し、美観の維持に努めている。

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

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

## 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	平成30年度
自己評価実施日	令和元年6月20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オークラビル2F
指定期間	平成28年4月 ~ 令和3年3月
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
担当部課 (問合せ先)	障害福祉課 障害者支援担当(施設) 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、又は職員室内の棚に整備・保管している。	適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	協定書に基づいて適切に連絡調整を行っている。	必要事項を速やかに区へ報告し、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名と社・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	職場内において新任向けの研修を実施し、職場外(法人主催や東社協等の研修に積極的に参加し、職務経験や各担当で必要な研修を受けることで、資質の向上に努めている。	積極的な職員研修が行われており、より良い支援の向上につながっている。	○
	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」を朝礼などの時間を使い周知徹底している。	職員に周知徹底されており、個人の権利、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キャリアアップの仕組みを示し、職員の育成、施設の運営に繋げている。	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。	行事等の業務については毎年年間計画、マニュアルの見直しを行ない、より良いものの提供に繋げている。	法人の基本方針に基づき、事業所の運営方針と重点目標を定め、計画的な運営に努めている。	○
	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。	3年に1回、第三者評価を受審している。	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	苦情受付窓口を設置し、迅速な対応を行っている。	迅速な対応に努めている。苦情解決第三者委員も設置している。	○
	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	毎年個別面談を通し、支援計画を立案。チーム会議等で共有を行っている。	面談を通して個々のニーズを把握し、支援計画の立案に活かしている。	○
	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を行っているか。	ご本人の様子、個別面談等で得た情報から本人に適した活動提供を行っている。	個別面談を通じて、利用者個々人適したサービスの提供に努めている。	○
	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、食事等の場面でご本人の自立に向けた取り組みを行っている。その際には、歯科医による摂食指導、PTIによるリハビリのアドバイスも参考になっている。	嘱託医による定期健診、歯科医、理学療法士による指導を実施している。	○
	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、有する機能を還元しているか。	日々の活動で地域に出る機会を作ったり、年1回の施設祭を実施し交流を図っている。	お買い物活動など、園外活動の機会を多く取り入れたり、園祭や地域ボランティアを通じて地域との交流を図っている。	○
	施設で提供するサービスの水準を一定に保つ工夫をしているか。	食事介助や口腔ケア等可能な部分ではマニュアルを作成し、質の高いサービス提供を行っている。	各種のサービス提供マニュアルを策定し共有するなど、サービス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	
情報管理	個人情報等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っている。	定められた法人規程を随時、職員に周知しており、適正に実施されている。	○	
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	防犯マニュアル、大規模地震、火災風水害マニュアルを準備している。	各マニュアルが整備されており、また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	緊急連絡網の整備や避難訓練を行っている。	緊急時の連絡体制が整備されている。また、定期的に避難訓練を実施している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	非常通報装置を設置している。	マニュアルが職員に周知され、適切に管理されている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は、事務所にて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)	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。	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。	○
	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)	その都度速やかに行っている。	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)	協定に基づき適切に行っている。	適切に行われている。	○
	設備管理	省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	節電・節水等の取組を行っている。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、利用者による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。	○
		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。	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。	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。	備品台帳により管理し、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	清掃会社と業務契約を契約し、日常清掃を週一回、床面ワックス等を月一回行っている。他に職員による清掃を毎日行っている。	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	補充している。毎日職員による清掃の際にも点検している。	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	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	業者と樹木剪定の業務契約を結び年一回剪定している。また、活動の中で季節に応じた花壇を整備している。	定期的な清掃、剪定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)

・トイレのウォシュレット設置、蛍光灯の全館LED化、混合栓の設置など計画的に施設設備修繕を実施し、利用者・職員ともに過ごしやすい環境整備を行った。  
 ・利用者支援において、利用者状況を踏まえたチーム間の柔軟な人員配置を行い、チーム間の連携をさらに強化し、年間を通して安全に配慮した支援を行った。  
 ・課題は、利用者の増加や高齢化により、一人ひとりに応じた利用者主体のサービスの向上が求められる。サービス等利用計画との連携を密にし、高齢化や障害特性の状況に適切に対応する必要がある。

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

【利用者のサービスについて】  
 ・建物が広く、行動障害がある利用者に対して、個別の空間を設けて対応ができています。  
 ・個別支援計画とサービス等利用計画を連携させ、支援者にもより見やすくなり、利用者個々人の特性に合った支援ができるよう工夫している。  
 【近隣との関係について】  
 バスバイクや散歩(買物)など、日頃の活動から地域の方々と触れ合う機会を設け、関わりを持っている。  
 【施設管理について】  
 トイレのウォシュレット設置、蛍光灯の全館LED化、混合栓の設置など計画的に修繕を行い、利用者・職員ともに過ごしやすい環境整備を行い支援につなげている。

### 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	平成30年度
自己評価実施日	令和元年6月19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	平成28年4月～令和3年3月
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
担当部課 (問合せ先)	障害福祉課 障害者支援担当(施設) 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。	協定に基づき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。	十分な連絡がされている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	サービス管理責任者講習受講終了6名、福祉3資格取得者9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。	知識・経験のある職員が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、人材育成を念頭に実施。内部研修では口腔相談引き続き実施。 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・全体での支援等振り返り・検証、ヒヤリハット活動を翌日に活かす(全職員OJTの一環である)。	各職員の経験・年齢層に応じた各種研修に参加させている。また内部外部共に広く研修を行い、職員の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	法人では職員倫理規程及び「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」を制定している。これらを活用した人権に関する内部・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。	定められた規定に則り、職員相互間でも確認されている。	○
	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、昇格昇任ガイドライン等の周知と明示(資格取得手当の支給等)。	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、総括表を作成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。	計画に基づく運営を実施。支援についても話し合い、サービス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。	平成29年度第三者評価受審(評価結果平成30年3月8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。	適切に受審し、その結果内容を公開するなど、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	苦情解決制度に関する要綱制定している。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3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)	苦情相談、虐待防止について相談先、運営体制を提示している。問題の把握、解決に向け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	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。	面談等で意見を取り入れ、支援計画書を作成。支援者の打合せでも意見を取り入れ共有している。	○

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	利用者個人に適した就労、日中活動の提供を行っているか。また提供方法等の見直しもしているか。	利用者の希望、適性を利用者保護者面談、保護者懇談会、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いる。会議等にて見直しを実施している。	支援計画作成時に利用者の希望や保護者の意見を取り入れ支援を実施。随時見直しを図りながら進めている。	○
	身の回りの自立や健康の保持(適切な食事の提供含む)等に必要なサービスを提供しているか	利用者台帳、アセスメント、健康管理台帳により利用者の状況を把握している。 必要な支援を個別支援計画、食事介助マニュアル等で共有しながらサービス提供をしている。 湿度を一定に保つため、インフルエンザ流行期に業務用加湿器を導入している。	個々の特性を医師や保護者からの意見により把握し、それに応じた食事や健康面などの支援に取り組んでいる。	○
	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。	ボランティア受入実績のべ822名(30年度実績)近隣中学校との運動交流会(17年継続)、子供ガーデンパーティー引き続き主催者側として企画実施。文化の森1階会場で風船配布、プラ版製作を近隣中学校のボランティアとともに実施。隔週で自主製品の販売を新井宿地区民協の協力のもと特別出張所で利用者参加にて27年度より継続実施。20周年記念感謝の会を実施し、町会をはじめ、園まつりへの協力機関、ボランティア、保護者らを招待(123名参加)。大田区文化の森にて。新井宿福祉園まつりも第20回記念大会の実施とし、近隣小中学校との交流活動として継続中。	引き続き地域との交流・連携は積極的に行われている。20周年記念の年度であったが、地域への感謝をこめ開催したイベントなども盛況に行われた。地域との日々の交流が十分反映されている。	○
	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、職員会議等でサービス内容の共有を実施。OJTの実施。	職員間で利用者に対する情報の共有に努めている。	○
情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	個別支援・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。	個人情報情報は施錠できるキャビネットにて管理している。パソコン等についてもセキュリティ強化をはかり、規程に基づき適正に管理されている。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	個人情報保護、法令遵守のためマニュアル整備や職員研修を実施している。	マニュアルが整備され、研修にて周知されている。	○
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	緊急時・災害時対応マニュアルを元に対応。4月の保護者連絡会にて利用者保護者対象に「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。	マニュアルが適切に整備されており、職員をはじめ保護者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	職員緊急連絡網は、変更都度更新、自衛消防隊配置。自衛消防訓練は毎月実施し、職員のみ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。	日頃より緊急対応できるように訓練を行っている。役割分担なども細かく設定されており、毎月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	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。	日中の正面入り口の自動ドアは手動による開閉を行っている。また事務室が隣接しているため、施設への出入りは確認可能。駐車場側門扉は常時閉鎖し、夜間の出入り口は機械警備により管理している。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	各所部屋及び設備機器の鍵については、1階事務室内のキーボックスで保管管理を行っている。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。	計画的に実施されている。また点検記録についても適切に保管されている。	○
	修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(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。	必要に応じて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)	軽微な案件については小破修理対応業者見積り、協議が必要な案件については、障害福祉課と都度協議。	案件により協議等判断し、修繕等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)	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。	適切に行われている。	○
	省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	こまめに室温設定を行い、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。	エコオフィス推進プランに基づき、利用者により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。	○



項目	確認内容	指定管理者自己評価	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	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	毎年1回棚卸しを実施。購入・廃棄時は遅滞なく届出を実施。	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	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	適切に実施している。	適切に実施され、取り組みもされている。	○	
	施設周辺の美観は維持されているか	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)

・事業所環境の変化に対応した職場の活性化  
 職場の活性化、職員の働きがいの推進への取り組みは、継続していく必要がある。構成では新任職員層が中堅職員層へ移行しはじめた利用者・地域からの満足度(有用性や必要性)が、結果的に職員の承認と繋がるような仕掛けづくりを行いたい  
 「利用者」「地域」に主体を置き地域性を生かした事業を推進する。つながり・コミュニケーション場面の機会創出を目指す  
 TOKYO働きやすい福祉の職場宣言の取り組みを活用し共通認識と環境づくりを継続  
 ・「日中活動見直しプロジェクト」を進め、職員のアイデアを取り入れた活動内容の充実化  
 利用者ニーズを汲み取り、活動に反映させていくことが必要な段階である。  
 多様化への期待に応じるため、自治的活動の推進などで、利用者本人が「自分らしく」「生活の中心となって」行うプログラムを展開する。係担当職員の提案を活かしていく。利用者の「みえない意思」を「みえる・わかる・活動」として作り出していくことができるとよい(モノづくりができること)  
 多様な世代の人々が「この街に生き、共にある」を感じ、福祉社会の担い手として尊重し合う、事業所理念の体現にさらにつなげていくことができる  
 とよい  
 地域に向く活動→生活圏の積極的拡大、地域福祉への貢献  
 地域を招く活動→障害理解の推進、相互交流行事の企画  
 ・加齢に伴う障害の重度化や多様な疾患・障害特性を持つ利用者への対応、専門性に基づく支援のさらなるスキルアップ  
 支援事例の検討・個別支援計画の策定と実践プロセスで、専門的支援力を支える学びを深める機会を持ち、知識・技術の身体化を目指す必要がある  
 相談支援と連携し、ネットワーク支援に参画する。身近な事業所こそ専門的・具体的に利用者を支える存在であることを職員自身が体感できることを目指したい

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

【利用者のサービスについて】  
 ・健康管理も含めて、利用者や保護者の意向に沿った個別支援計画を作成し、サービスの向上を図っている。  
 ・ボランティア参加の事業、民生委員の煎餅作業の手伝い、自主製品販売・納品等、開かれた施設を目指す工夫をしている。  
 ・限られたスペースにおいて、障害の種別に応じた構造化された空間、プログラム等、対応の工夫をしている。

【近隣との関係について】  
 近隣の学校と協力しながら、事業を展開するなど、開かれた施設として地域と関係している。

【施設管理】  
 各種設備機器保守委託契約等は計画的に実施され適正に維持・管理されている。また、施設周辺の美観維持についても行われている。

### 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	平成30年度
自己評価実施日	令和元年6月21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	平成28年4月～令和3年3月
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
担当部課 (問合せ先)	障害福祉課 障害者支援担当(施設)
	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。内容に不備のないよう各職層にて確認している。	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	些細な事においても確認を行った上での回答実施等、連絡十分な調整を実施している。	日頃から十分に連絡・調整がされている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	福祉資格者を多く配置している。(福祉3資格10名)	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	法人全体研修(毎年実施)、外部研修への参加機会拡大。	積極的に各種研修に参加し、本人の希望も聞きながら、受講させるなど、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	行事、給食アンケート実施、活動内での希望聞き取り等、事例検討による利用者特性理解促進。	利用者の権利や意思を尊重し、支援にあたっている。	○
	職員のやる気を高め、施設運営に生かしているか	日々の振り返り、管理者によるヒアリング、グループ、活動ごとの会議による意思疎通を図っている。	会議等で話し合いの場を持ち、職員間の意見交換等によりやる気を高めているが、日常の意思疎通にさらにきめ細やかに取り組まれない。	○
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。	計画に基づき運営している。各業務分掌にて業務を推進し、会議体等により意見集約、見直しを実施している。	計画に基づく運営を行っており、適宜見直しを行うことでより良い支援につなげている。	○
	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。	第三者評価は平成29年度に実施済である。園内掲示実施及び法人ホームページにて事業計画・報告、決算報告等掲載し情報公開している。	第三者評価を受審し、園内掲示及び法人ホームページにて事業計画・報告・決算報告等掲載し、適切に情報公開を行っている。	○
	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	迅速に対応している。	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	アセスメントに基づき、計画を作成、生活グループ単位で合議をとり全体化している。	個別支援計画に基づいて取り組んでいる。支援者間でも回覧することで情報を共有するなど管理されている。	○
	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を行っているか。	活動内容を利用者一人ひとりに合わせられるよう、支援者に基づき支援。月報にて評価を実施	利用者個々に合わせた支援計画が組み立てられており、計画に基づいて就労、日中活動が提供されている。適宜計画の見直しも行われている。	○
	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	本人にとっての良い状況をつくるため、障害程度、特性に配慮した環境設定。ニーズに合わせて健康づくりプログラム・食事形態を検討して提供している。	食事の形態など、利用者個々の体調・嗜好に合わせた給食の提供を行っている。健康診断も定期的にも実施している。	○
	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、有する機能を還元しているか。	施設まつり、地域行事への参加(ふれあいコンサート等)地域ボランティア積極的受入、地域に向けた販売活動(玄關前)、3階多目的ホールの地域への貸し出しと公開講座の開催。	自治会やサークル等地域住民との交流・連携が図られているほか、施設の一部貸出も行われている。	○
	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。	「サービス提供ガイドライン」「緊急時対応マニュアル」「支援マニュアル」が、法人統一のサービス水準となっている。	法人共通のマニュアルにより、サービス水準の安定化を図っている。	○

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	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	PCは施錠できる保管庫に収納している。写真使用の際は都度利用者に確認。	施錠可能なキャビネット内に保管され、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	会議体を利用して実施している。	マニュアルの整備、職員内研修がされている。	○	
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	法人で危機管理マニュアルが整備されている。	各種マニュアルが整備され、各職員に配布するなど周知されている。	○	
	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。	各種訓練を毎月実施。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	玄関はオートロックとなっており、職員室よりモニターにて確認(通話)。毎月訓練実施	各マニュアルが整備され、適切に管理されている。各種訓練を毎月実施し、緊急時に備えている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は専用の保管庫に収納している。	鍵の保管はキーボックスにて一元管理されている。	○	
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)	退勤又は活動終了時に火元の確認も含み点検実施。点検記録は事務係キャビネットに保管。備品は管理台帳により管理	計画的に点検が実施されており、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)	速やかに現場調査実施、必要に応じて専門業者手配。報告を実施している。	速やかに報告・実施されている。	○
	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)	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)	前年度の業務実績を踏まえて手順に沿って適切に実施している。	適切に行っている。	○
	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)	使用しない箇所の消灯を徹底している。館内電灯のLED照明への変更をすすめている。	エコオフィス推進プランに基づき、利用者の体調管理に留意しながら、過度な負担がかけられない範囲で省エネが実施されている。	○
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	職員室キャビネットに集約している。	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	職員室キャビネットに集約している。	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	適切に実施し清潔に保っている。	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	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		分別したごみ箱を設置している。	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		日常清掃の範囲内で外周清掃も実施している。	業者等による清掃及び剪定により、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)

・虐待防止法と通報義務の理解促進…虐待防止対応要綱、サービス提供ガイドライン改訂作業実施(31.4.1改訂済)、11月に法人虐待防止・権利擁護研修実施。虐待防止セルフチェック実施、確認振り返りの機会とした。また、「障害者虐待防止法の手引き」を使用して、通報義務理解を深めた。  
 ・身体拘束の職員理解促進と手続きの履行に関する共通理解…個人ワーク、グループワークの実施。身体拘束実施時の支援記録記載周知。  
 ・利用者理解の促進…グループ単位で毎日支援の振り返り、毎月の事例検討を継続して実施した結果、職員間での利用者支援の情報交換が活性化してきている。

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

【利用者サービス】  
 「笑顔」「待つこと(待つ支援)」を目標とすることで、職員が気持ちに余裕を持ちながら、各個々人特性やペースに沿った対応を実施できるように職員全体で取り組んでいることを評価する。  
 【近隣との関係】  
 地域イベント等への参加や土日祝日の施設開放などを行うことで余暇支援の側面からも地域生活支援を実施している。  
 【施設管理について】  
 隣接する「徳持高齢者在宅サービスセンター」と一体となった施設の構造上、建設全体として美観維持に努めている。各設備・機器保守についても計画的に実施され適切に維持管理されている。

### 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。

## 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	平成30年度
自己評価実施日	令和元年 6月 21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オークラビル2F
指定期間	平成28年4月～令和3年3月
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
担当部課 (問合せ先)	障害福祉課 障害者支援担当(施設)
	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	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、経験を持った目標工賃達成指導員や各業務担当にサブ担当者を配置し、次期担当者育成にも繋げている。	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	職員が個々に研修計画書を作成し計画的に実施している。法人における職層研修をはじめ、個々のスキルアップに繋がるよう積極的に施設外研修に参加し、施設内においても職員間の共通理解・認識を図るため、内部研修や職員会議内にて研修報告会を実施している。	職員の受講希望を調査し、業務に支障のない範囲で希望の研修に参加している。また会議等により研修報告会を実施するなど、より良い支援に繋がるよう努力している。	○
	職員は利用者の権利や意思を尊重しているか	法人の「虐待防止要綱」の周知徹底を図り、対人援助業務に取り組む姿勢について定期的な職員自己チェックを実施している。また、人権研修や虐待防止研修に参加し、その報告を基に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。	職員自己チェック、研修への参加等利用者の権利や意思の尊重について適切に行われている。	○
	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。	ヒアリング等機会を通しコミュニケーションの促進が図られ、運営に生かすように適切に行われている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管理所見(確認方法・頻度)	施設所管理評価
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。	各種事業計画については、中間と年度末に全職員にアンケート、会議を実施し全体評価を行っている。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。	アンケートを実施することで、現場の声を集約し、その結果を見直しなどに反映し努力している。	○
	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。	3年ごとに第三者評価を実施している。(平成28年度受審) 施設運営の透明性を図るため、施設利用者への説明をはじめ、保護者会における事業報告、関係機関並びに地域自治会(東根谷・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。	定期的に第三者評価を受審し、事業運営のあり方について見直されている。常に地域に向けて情報公開を行い、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。	苦情を密接化せず、社会性・客観性を持って、円滑な解決の促進を図るため、法人による「苦情解決実施要綱」を定め、利用者の権利を擁護し、満足度の向上に取り組む体制を整えている。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。利用者からの要望等に対応すべく月2～3回自治会役員会を開催している。また、自治会内で第三者委員による聞き取りの機会を設定している。	第三者委員会の設置、利用者とその家族、自治会役員等多方面からの情報の収集を行い、解決に向けて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。	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。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。	利用者とその家族の意見を取り入れた計画が立案され、適宜検討会議も実施されている。また支援者間で共有し適切に実施されている。	○
	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しているか。	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。就労希望者は、それぞれが望む希望職種を決め、その希望職種に応じたスキルアップや面接会に参加している。また同様に月2～3回自治会役員会を開催し、行事の企画・運営を自ら行う自治会主催行事等も取り入れ実施している。各種活動実施状況は、支援員会議等各種会議にて報告を行い、確認・見直しを行っている。	利用者の意向を尊重したプログラムが組み立てられており、適宜見直しなども行われている。作業の種類が多いため、様々なプログラムに対応が可能となっている。	○
	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。高齢化による誤嚥防ぐために、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、ウィルス性感染症等の拡散防止に向けて、流行期には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、高齢化対策として栄養士を中心に、適した食事形態や補助食品の使用を実践している。	健康管理については、各種検診等利用者個々の対応ができるよう体制が整えられている。給食については、利用者の嗜好に基づき個々に応じた提供を行っている。また、好きな料理、デザート等のアンケートを実施。その結果を公表するなどの工夫が取り入れられ、個々の好みなどから支援につながるよう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。	地域及び各関係機関向けに施設公開を実施している。「福祉のまち根谷」における連絡会を通して、施設祭り(いきいき祭り)の合同開催を実施し、地元自治会ロゴマークを押印した自主生産品(パン・焼き菓子)の製造販売を行っている。地元自治会防災訓練に参加し、福祉避難所の啓発を行うとともに、地元町会婦人部、自衛隊と共に、炊き出し訓練に参加している。また、保育園や老人施設へのパン販売に施設利用者が参加し、交流を図っている。近隣保育園との交流会を年に一回実施している。	積極的に交流・連携している。施設が都営住宅と併設していることもあり、地域住民との防災訓練も行っている。また、自主生産品を元に各関係機関と連携、販売には利用者も参加するなど様々な方法で交流が図られている。	○
	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。	各種会議をはじめ、朝夕のミーティング等で情報の共有を図るとともに「支援マニュアル」の周知徹底、適宜更新を行い、質の確保に努めている。	職員間における情報共有の機会が多く設けられており、そのことがサービス水準の質の向上につながっている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管理所見(確認方法・頻度)	施設所管理評価	
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	個人情報の適正な取り扱いや管理に関して関連法令を順守すべく「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、施設利用者に関する個人情報の取り扱いについては、再度希望を取り直し一覧表にまとめて対応している。記録書類及び記録媒体の施設管理、PCパスワード管理、利用者使用ロッカー等プライバシーに関わるものは、施設保管管理体制を整えており、書棚の施錠を徹底している。	適切に管理されている。利用者に対する個人情報の取り扱いについても同様に適切に管理されている。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	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」を作成し、会議等にて全体周知するとともに、法令遵守を徹底している。	マニュアルが整備され、職員間にも周知徹底されている。	○	
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	法人統一危機管理マニュアルにおける行動基準書を職員へ周知すること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。備品の確認及び組み立て、非常食の調理や試食を行った。	各マニュアルが整備され周知されている。また、内部の研修も行われており、体制の強化を図っている。	○	
	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	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度大田区防災課、蒲田消防署の協力のもとに起震車体験・初期消火訓練・電話継走訓練・AED体験等の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。	訓練を毎月実施し、有事の際はスムーズに動けるよう取り組んでいる。また、関係機関、地域住民とも連携を図り、協力体制の強化にもつなげている。	○	
	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、警察直通の非常通報装置を設置し、不審者対応に備えた。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。	各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	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。	適切に実施している。	○	
施設管理	共通	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	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、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)	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・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)	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)	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。	適切に行っている。	○
	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)	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。	エコオフィス推進プランに基づき、利用者の体調管理に留意しながら、過度な負担がかからない範囲で省エネに取り組んでいる。	○
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	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。	○



項目	確認内容	指定管理者自己評価	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	月1回、委託業者による定期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、定期的に不浄箇所の特別清掃を行っている。	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	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。	○
	施設周辺的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。	適切に実施されている。	○

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

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

<p>(現状)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年々、利用者の高齢化が進んでおり、機能低下や介護保険を伴用する事例がみられるため、機能低下対応プロジェクトチームを立ち上げ、PTの協力を得ながら、誤嚥防止や機能維持のプログラムを実施している。</li> <li>・相談支援事業では、登園前、降園後等施設外において、社会マナーが守れず苦情に繋がったケースがあった。各地域庁舎と連携を図りながら、移動支援等新たなサービスを利用することで、課題を解決することができた。</li> <li>・公園清掃を行っている公園の工事に収入が大幅に低下したが、各作業の回転数を増やし、パンや焼き菓子の販売回数増加、販路拡大によって収入減少分を補填することができた。</li> <li>・施設利用者の高齢化対策として、栄養士・看護師・担当職員の連携による食形態の見直しや補助食品を活用して嚥下機能を補助し、咽や詰まることは減少している。また、嚥下・咀嚼機能維持向けのパタカラ体操を実施している。</li> <li>・障害者の権利擁護として、外部研修の参加や内部研修によるグループワークを実践して権利擁護に対する知識を深めると共に現場支援に活かした。また、施設利用者が地域の中で円滑に生活ができるように、社会マナーの講習会を実施している。</li> </ul> <p>(今後の課題)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日中での生活支援が増えているが職員人員配置は変わらないため、作業に対する生産力が低下する中、就労継続支援B型事業としてどのように工賃を向上させていくかが課題である。</li> <li>・保護者の高齢化により、相談支援事業に対するニーズも変化してきた。今後は介護保険サービスや成年後見人制度等、相談支援専門員の幅広い知識が求められる。</li> <li>・今後もイレギュラーな事柄があり、収入が減少しても安定した工賃を保てるように、新たな受注等を増やしていくことが課題である。</li> <li>・看護師は配置しているが、喉に詰まってしまう利用者が増えてくると対応が難しくなる。生活支援が増えていく中で、就労継続支援B型としての利用基準がどのラインとなるのが今後の検討課題になってくる。</li> <li>・バス停、バス内やコンビニエンスストア等、日常生活で利用する場面においてマナーが守れていない実情がでてきた。共生社会に向けて家庭と連携しながらどのようにマナーを守り、地域の方にも障害者理解を進めていくことが必要。</li> <li>・施設及び設備の老朽化により、都営住宅からの水漏れや壁の破損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。分場も天井からの雨漏りやエレベーターの不具合等、共に老朽化が進んでいるため、本園と分場の合併を望みます。</li> </ul>
---

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<p>【利用者サービスについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設利用者の高齢化に対応した支援を工夫を凝らし、継続的に取り組んでいる。また、自主生産品の販路拡大など、積極的な展開をしており、利用者の就労意欲の喚起につながっている。こうした点からも、適切なサービス提供が行われている。</li> </ul> <p>【近隣との関係】</p> <p>公園清掃や自主生産品の地域販売、糎谷地区夏のお祭りなど、積極的に交流の機会を設けている。また、都営住宅1階に位置しており、町会の合同防災訓練に参加するなど、地域との連携も強化できている。</p> <p>【施設管理】</p> <p>施設の維持管理、清掃等が行き届いており、利用者気持ち良く利用できる環境が整っている。</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。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	平成30年度
自己評価実施日	令和元年6月6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	平成28年4月～令和3年3月
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
担当部課 (問合せ先)	障害福祉課 障害者支援担当(施設)
	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	必要に応じて十分に連絡をとっている。	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	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。	各種研修に積極的に参加し、研修後には職員全体に情報共有を行うことにより、支援の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	毎月の職員会議で実施する内部研修や、外部研修参加者によるフィードバックにより権利擁護の意識醸成を図っている。	会議による情報共有ができており、利用者の権利や意思を尊重した支援に取り組んでいる。	○
	職員のやる気を高め、施設運営に生かしているか	施設長との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。	職員の意欲向上を図り、より良い施設運営につなげる取り組みを行っている。	○
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。	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、適宜見直しなどの取り組みを行っている。	○
	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。	H28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。R1年度、第三者評価受審予定。	定期的に第三者評価を受審することにより、施設における課題等を浮き彫りにして改善に努めている。また、情報公開についても積極的に行うなど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	法人苦情解決制度に基づき、利用者の意向や苦情を良く傾聴し、ミーティングで支援方針を確認している。	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	利用者の意向を汲み取り、担当職員が立案した支援計画を支援係内で協議し、利用者・保護者の同意を得ている。	適切に実施されている。	○
	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しているか。	就職委員会での活動や外部の就労体験講座に参加。希望者には支援計画に就労に向けた支援を記載している。	利用者を内部で分担し、委員会を発足し、講座を行い、就労促進を目指した取り組みがされている。	○
	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。食事量の確認、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。	利用者個々の状態を把握し、サービスの提供を行っている。	○
	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、有する機能を還元しているか。	福祉のまち糀谷・夏のおまつりや地域防災訓練において地域と積極的に交流・連携している。災害時には福祉避難所としての機能を有している。	地域と積極的に交流している。施設の公開、防災訓練なども連携して行っている。	○
	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。	サービス提供ガイドラインのチェックリストを各職員がチェックし、困難事例は毎月のケース会議で事例検討を重ねている。	職員間で情報を共有し、サービス水準の安定化を図っている。	○
情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	終業時に個人情報保管場所を施錠する、個人情報の閲覧を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	OJTチェックシートによる職員研修や、必要に応じて個人情報取り扱い方法を協議し見直ししている。	適切に整備され、職員研修等にて実施している。	○

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	
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。	連絡体制が整備されており、訓練も毎月実施するなど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	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。	○	
	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、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)	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)	協定書に基づき、行っている。	適切に行っている。	○
	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)	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、利用者の体調管理に留意しながら、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。	○
		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、水曜日を除く毎日、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	利用者の自治会活動を通して定期的に補充している。	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行い、地域の花を育てている。	定期的な清掃、ボランティアによる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)

・おむすび事業との連携による販売促進や、スノーボールクッキー「まるこうじ」についてチョコ、紅茶、メープル等、季節に応じた魅力ある商品の開発・販売により工賃アップにつなげ、月額平均工賃28,040円(前年比+385円)となった。  
 ・さんさん幸陽モニタリング面談で把握したニーズから、5名が第三幸陽ホーム体験利用(30日間)につながり、うち2名はグループホーム(他法人)に入居となり、利用者の自立支援に貢献した。  
 ◎本人および保護者の高齢化により、数年以内に自宅生活が困難になると考えられるケースがあり、引き続き自立に向けたサービス利用につながる支援が必要である。

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

【利用者サービスについて】  
 ・自主生産品における新商品開発と販売に取り組み、利用者工賃の向上を実現しており、就労B型施設として、利用者の意欲喚起を実現するなど、良好な運営が行われている。  
 【近隣との関係について】  
 ・福祉のまち粕谷のもと、夏のお祭りへの参加や施設開放、職場体験の受け入れなど、地域に根差した施設運営を行っている。  
 【施設管理】  
 ・周辺清掃、施設内の清掃ともに非常に行き届いており、美観の維持に繋がっている。

### 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	平成30年度
自己評価実施日	令和元年6月21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	平成27年4月～令和2年3月
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
担当部課 (問合せ先)	障害福祉課 障害者支援担当(施設) 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	法人理事会等の決裁下りた段階で速やかに提出を行っている。	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	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	随時、障害福祉課と情報共有しながら事業をすすめている。	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	努力しているが、人材が昔ほど集まらず、育成を丁寧にする意識を持って行っている。	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	法人内研修と合わせて、外部機関研修にも随時参加し、伝達研修の形で所内に共有するかたちを行っている。	各種研修に積極的に参加し、研修後には職員全体に情報共有することで支援の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を実施し、権利擁護の意識を高く持つ様に朝礼・終礼等でも日々話しており、意識は高い。	利用者の意思を尊重した支援計画が作成されている。	○
	職員のやる気を高め、施設運営に生かしているか	個々の要望・希望を聞き取りながら行っている。	職員会議等において情報交換を行い、職員からの意見等を施設運営に反映するよう努力している。	○
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	毎月の職員会議で重点項目のチェックを行う中で、成果が上がる様に努力している。	計画に基づき実施され、また見直し等も行い、成果につなが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	3年に1回、第三者評価を受審しており、令和元年度、第三者評価の受審予定	第三者評価を過去にも受審しており、透明性の高い事業運営が実施されている。	○
	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	苦情になる前に意向を見立て、聞き取る事を大事にする事で苦情までには至る事は無い。	利用者と職員が日頃から親身になって話を聞き、意向を理解し、丁寧な対応をしている。	○
	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	本人とも面談する中で進める事で、個人に即した計画立案を行い、フロー会議・職員会議・ケース会議等で共有している。	各会議で問題を明確化し改善に努めている。	○
	利用者個人に即した就労、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限り沿う形で行っているが、受注状況等により希望に沿う物が提供できない時には、本人に説明し納得してもらい行って貰っている。	利用者本人の意向を確認したうえでの支援を行っている。	○
	身の回りの自立や健康の保持(適切な食事の提供含む)等に必要サービスを提供しているか	健康促進プログラムに定期的に参加するなど、必要に応じて利用者に適したサービスを提供している。	利用者個々の状況を把握しサービス提供ができるよう努力している。	○
	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	年間10回の地域行事に利用者と共に参加し、また地域の折り紙教室・リフレッシュ体操・ポッチャ教室に定期的に参加する事で地域との関係作りにもなっている。	地域の各イベントに積極的に参加し交流を図っている。	○
	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	各種会議等を利用し、平準化したサービス提供が継続的に提供できるようにしている。	会議、研修等を積極的に実施。一定のサービス水準を保つよう努力している。	○

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	
情報管理	個人情報等は適正に管理されているか	事務所内に施錠できる場所に保管している。	施錠できる棚にて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	法人の個人情報保護規程を会議・朝礼・終礼等で随時説明している。	マニュアルは整備され、研修等を実施し、個人情報保護、法令順守に努めている。	○	
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	マニュアルを整備し、定期的に共有する機会を作っている。	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	定期的に行っている。	定期的に訓練を実施するなど、緊急時に備え体制を整えている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	適切である。	各種マニュアルが整備され、適切に管理されている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	適切に行っている。	事務所内の所定の場所で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)	計画的に実施され、記録は保管している。	計画的に実施され、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)	速やかに報告・連絡・相談を行っている。	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)	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)	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)	使用していない場所の空調や照明をこまめに消すなど日頃から行い、利用者支援に過度な負担のない範囲で実施している。	エコオフィス推進プランに基づき、利用者の体調管理に留意しながら、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	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	保管している。	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	適切に管理している。	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	清潔に保っている。	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	常に補充している。	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		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	維持する努力はしているが、周りに塀等が無い状態なので、夜間のゴミが非常に多く、対応に苦慮している。	業者等による清掃や日頃からの職員による清掃を実施し、美観の維持に努めている。	○	

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

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

書類等の整理・管理は15年間の中での積み重ねで形は出来ている。利用者の重度化・高齢化の課題は大きく、旧態依然の授産施設・就労継続B型の形に拘っては対応が出来ない程の、利用者・保護者・地域ニーズは変革してきている事を理解し、対応にあたっている。活動場所の増加(個々での対応)等により職員の高いスキルも求められ、光熱費も年々上がっているのが大きな課題でもある。また、塀等が無い施設である事から、夜間に若者等が集まる場所となっており、ゴミの問題も含め大きな課題・問題である。

### 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】  
 ・利用者の重度化・高齢化に対応しながら、受注する仕事を工夫し取り組んでいることが評価できる。また、利用者の状況への対応が柔軟である。  
 【近隣との関係について】  
 ・園祭等催しの開催、地域行事への参加等、積極的な連携・交流を行っている。  
 【施設管理】  
 ・施設は呑川に面した位置にあり、公園も隣接する穏やかな環境である。職員による清掃活動により美観を維持しており、他施設と比べ清掃範囲も広い中、常に清潔な環境作りを目指している。

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

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

## 大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	平成30年度
自己評価実施日	令和元年6月18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 ~ 令和4年3月
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
担当部課 (問合せ先)	障害福祉課 障害者支援担当(施設) 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	スケジュール表を用いて作成し、法人本部にも確認を取り、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	確認後、速やかにファイルし、保管している。	適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	随時、報告、連絡、相談を行い、遅滞なく対応している。また、各会議にも出席している。	日頃から十分に連絡、調整がされている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	介護福祉士、介護職員初任者研修等必要な資格を有する者を配置している。	知識・経験のある職員が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、東社協やさぼーとびあでの研修に参加している。	毎月、積極的に研修へ参加し、資質の向上に努めている。年次に合わせた研修や、自閉症等の障がい特性について学び、支援に活かしている。	○
	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、面談内容を個別支援計画書に反映させている。	職員全体での周知をすることで、多くの目で見て、支援を見直し、利用者の意思を尊重し支援を行っている。	○
	職員のやる気を高め、施設運営に生かしているか	定期的な法人理念を確認したり、法人内研修などで、職員の意識の統一を図っている。	理念の確認や研修などを適切に実施することで、職員のやる気の向上や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られるよう努めている。	○
	情報公開や第三者の評価を受審するなど行い、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(月に1回)を行い、便りを配布している。また、毎年、作業公開を実施している。	定期的に第三者評価を受審しており、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。	苦情処理記録簿を確認。法人で苦情処理に関する要綱を定めているほか、園内にも苦情申出窓口を設置している。	○
	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	随時、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。	会議体でケース会議録や個別支援計画の内容を職員間で情報共有することで、より利用者に適した支援計画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。	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。	適宜活動の見直しを行い、利用者個々人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	看護師による健康巡回(月1回)を実施。ホール等で運動ができる機会を提供。理学運動プログラムを開始した。	定期的に健康巡回が実施され、利用者個々に合わせ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。毎日の園前販売を行っている。	毎日、午前11時より園前販売を実施。パン販売を通して地域住民との交流を深めている。また、作業公開や園祭等、四季折々に地域住民との交流機会が設けられている。	○	
	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。	日々職員同士が情報共有を図ることにより、サービス水準を一定に保つことに努めている。	○	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか。	施錠できる書庫に保管・管理している。	施錠できる書庫にて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、研修にも参加しており、個人情報保護、法令遵守に努めている。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	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。	マニュアルを確認。あらゆる状況を想定し、細かく規定されている。また、職員に周知されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	年2回の定期的な避難訓練の実施、各種マニュアルを整備。また、町内会の防災訓練にも有志が参加している。	福祉避難所マニュアルを整備し、避難訓練も行っている。また、災害を想定した集団降園を取り入れ、帰宅体験を実施している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	職員の役割を決めている。利用者へは集会等で周知し、訓練を行っている。刺叉、AEDを設置している。	職員に役割を決め、防災・防犯管理を適切に行っている。	○	
	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)	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。	委託業者と年間スケジュールを取り決め、計画的に行われている。点検ごとに記録がファイリングされ管理されている。	○
		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)	発生時、迅速に報告している。	迅速に報告し、修理等対応している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	発生時、迅速に修繕している。	修繕の相談・確認を区に行い、適切に修繕処理を行っている。	○
	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)	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)	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。	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。	整備・保管されている。	○
備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか		備品台帳に基づき、確認、整理している。	備品の事前協議及び廃棄について区へ申請、確認を行い、台帳で整備されている。	○	



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。	洗面所等もきれいに清掃され、消耗品も不備なく管理されている。	○
	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。	ゴミ分別やリサイクルに取り組み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	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。	植栽の委託契約により樹木等を管理・維持している。また、花壇についても利用者による管理により整備され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><b>&lt;就労継続支援B型&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>就労に関して必要な情報や取り組みを行う。30年度の新規就労者は2名。就労者のアフターフォローを行い、7割以上の方が定着している。その内1名は勤続7年以上。就労後の余暇活動の一環として、就労者を対象に、定期的に外出を実施している(はぎなクラブ)。</li> <li>毎日、園前での販売を行い、利用者が地域の方と触れ合う機会を設けている。企業や外部(さぼーとびあ、高齢者施設等)での販売を増やし、新しい環境に利用者に関われる機会を増やした。</li> <li>生産連を通じ共同受注を請負い、新しい仕事を提供するなど働く意欲が高まり、毎年、工賃がアップ。工賃の一部を時給制にし、働く意識が向上。</li> <li>新たな受注作業を請け負い、その企業の生産ラインに習い、作業室のレイアウトを変更。近く、利用者と職員が、その企業の工場見学を予定。</li> <li>◆平均工賃の向上に努めているが、平成31年度から公園清掃が減り、大幅な収入減になっている。新たな公園や業務委託の開拓に努めている。</li> <li>◆就労者をより多く輩出し、定着率を保てるよう、就労支援の強化を実施していく。</li> </ul> <p><b>&lt;生活介護&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>健康維持のため、園内外での運動を取り入れた。ラジオ体操は、1日2回行っている。体重オーバーの利用者に対して、理学運動プログラムを開始した。</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、運搬担当など個々の能力に合わせた活動を実施。生産活動を重視し、ポストティングや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した。毎月、工賃を支給し、平均4,000円以上支給している。</li> <li>◆個性の尊重と集団活動のバランスを整えていきたい。個々のプログラムの定期的な見直しを実施し、集団プログラムに取り入れて行く。</li> <li>◆地域活動への積極的な参加。地域へ出て行くことを増やし、地域活動の充実を図っていく。</li> </ul> <p><b>&lt;全体&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆時間管理の一環として、作業(活動)と休憩時間の間に音楽を流し、ONとOFFの切り替えがスムーズになり、活動のリズムが出来た。また、作業への集中力が高まり、働くことの実感に繋がっている。</li> <li>◆防災対策として、地域の防災(避難)訓練に参加した。園内では、利用者が防災用品を使った訓練を行った。また、バザーやお祭りでは、防災用品を展示し、福祉避難所であることを利用者や保護者、そして地域住民への周知に努めた。</li> <li>◆不審者対策として、「さすまたタックル」を購入し、定期的に不審者を想定した訓練を行った。</li> <li>◆防犯対策として、警察により防犯訓練を行ったり、外部からの侵入に備え、扉の施錠を替えた。警察への直接通報システムも設置予定。</li> <li>◆相談支援事業所との連携で、日中活動のみならず、利用者の全体の活動を把握し、利用者へのサービスの向上に繋がっている。</li> <li>◆給食や送迎業務は、なるべく、業務委託に頼らず、法人内で対応することにより、臨機応変な対応ができるように努めている。</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>◆保護者や支援者向けの口腔ケア講座や地域の交流研修会を開催し、支援力のUPに努めている。</li> <li>◆地域交流として、地域力推進委員会に参加したり、商店街でのチラシ配り(自転車のマナー)に協力したり、利用者としてスポーツごみ拾いに参加。</li> <li>◆毎年、多くの実習生(年15~18名)を受入れ、利用者が増加。現在の利用者へのサービスの質を落とすことなく、徐々に利用人数を増やして行く。</li> <li>◆日中活動外の充実を図り、相談支援事業と連携し、更なるサービス向上を目指す。特に、居住の場の必要性を強く感じ、グループホーム設立に着手した。</li> </ul>
--

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<p><b>【利用者サービス】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆就労者に対するフォローが継続的に行われ、施設を離れても支援が途切れず、先を見据えた支援を行っていることは評価できる。生活介護部門でも、利用者それぞれにふさわしい作業などを工夫し、成果をあげている。</li> <li>◆多機能型施設として、就労継続支援B型の利用が難しくなった利用者への生活介護への移行など柔軟に対応している。</li> </ul> <p><b>【近隣との関係】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆園前で地域の方にパン販売を行ったり、さぼーとびあ・高齢者施設等でのパン販売増加、チラシのポストティングなど利用者が様々な場で交流できる機会が設けられている。</li> </ul> <p><b>【施設管理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆清掃が行き届いているため気持ちよく活動ができる環境となっている。</li> <li>◆防災備蓄物品等がコンテナで整理され、使いやすく収納されている。</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>
---

### 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、労働条件、書類等の管理の状況については概ね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)</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	平成30年度
自己評価実施日	令和元年6月19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 ~ 令和5年3月
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)	障害福祉課 障害者支援担当(施設)
	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っている。また、施設内での研修、事例検討を計画的に実施し資質向上を図っている。	各種研修に積極的に参加し、研修後には職員全体に情報共有を行うことにより、支援の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	外部研修、法人主催研修に派遣するとともに、施設内での内部研修、法人の虐待防止チェックリストの活用並びに支援会議などで支援を検証し、利用者の権利や意思を尊重するよう努めている。	利用者の意思を尊重し支援にあたっている。また、定期的に検証を行うなど適切に行われている。	○
	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い、目標管理を行っている。	定期的に目標管理を行い、運営に生かすよう努めている。	○
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	各業務分掌ごとに計画を立案、毎月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。	各会議を毎月実施し、計画的な運営を行っている。適宜見直し等も行われており努力されている。	○
	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HP上で施設の情報や広報誌の公開を行い、法人本部の内部監査、第三者評価等も受け、インターネットでの評価の公開を行っている。	各情報の公開を行っており、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った上で、家族・支援者に同意を得て進めている。	利用者個々に適した改善を行い、その家族、支援者間でも共有している。	○
	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しているか	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。	計画立案後も改善が施され、より個々に適した内容に見直されている。	○
	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。	給食会議を開催し、利用者の状態確認や摂食指導を行うなど、利用者個々に適したサービス提供に努めている。	○
	地域と積極的に交流・連携しているか、地域の社会資源として、有する機能等を還元しているか	近隣の保育園・小学校・高等学校・図書館などとコンサート、移動動物園、人形劇などで交流機会を設けている。また、ボランティアを日常的に受け入れている。団地自治会主催の健康体操教室等へのホール貸出しもしている。また、当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卸販売している。	様々なイベント等を通じ近隣地域との積極的な交流が行われている。	○
	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。	職員間で利用者に対する情報共有に努めるなどの工夫を行っている。	○

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	
情報管理	個人情報保護は適正に管理されているか	施設できる書庫にて適正に管理している。	施設可能な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	適宜、外部研修に派遣するとともに、法人主催研修に派遣している。また、朝礼等で役職者からの情報提供などで注意喚起している。	マニュアルの整備、職員内の研修を実施。全職員に対しても情報共有されている。	○	
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・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	各マニュアルが整備され、改訂等についても周知されており、適切に管理されている。	○	
	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、職員に周知徹底を図っている。 月一回の防災訓練を行っている。	毎月訓練が実施され、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	自動ドアの暗証ロックを導入し、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。各部屋の火元責任者が施錠を確認し、チェック表に記載したうえで退社し、最終退社者がすべてを確認している。	訪問者については職員が対応。確認したうえで閉錠している。最終退社者の役割についても認識されており、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か	金庫、キーボックスで適切に管理をしている。	適切に管理されている。	○	
施設管理	共通	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	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。	計画的に実施され、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)	利用者の利便性向上のため玄関改修等では、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。	○
		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。	○
	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・保管されている。	○
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	専用ファイル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	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。	適切に整理整頓されている。	○
		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)	朝礼、会議等で節電、省エネへの意識付けを行うとともに、省エネ設備への更新を順次行っている。	エコオフィス推進プランに基づき、利用者の体調管理に留意し、過度な負担にならない範囲で省エネに取り組んでいる。	○
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	専門業者に委託し、定期清掃を行うとともに、職員も日常的に衛生管理を行っている。	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	職員が在庫管理を行い、在庫切れが起きないように適切に補充されている。また職員当番制により日々の補充を徹底している。	常に補充されている。	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	ゴミの種類ごとに細かくゴミ箱を分けて、適切に行っている。リサイクルに関しては日常清掃の担当が運搬業者へ出す前に再度仕分けしている。	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	専門業者に委託し、施設周辺の日常清掃を行うとともに、職員も日常的に管理を行っている。中庭や花壇の整備もボランティアの協力を受けて行なっている。	日常清掃を実施し、職員も積極的に管理していることから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>・日中一時支援事業(延長支援)への実施場所提供と実務フォロー(H30.12~)</li> <li>・虐待の防止に向けた適切な支援のキャンペーンや、内部勉強会(事例検討、虐待防止、障害特性)を実施</li> <li>・外部研修への参加で、運営面や支援の質の強化を図った(延べ46名)</li> <li>・緊急時や災害を想定した、AED訓練や防災物品の点検を実施</li> <li>・作業製品の販路を拡大(地域の金融機関、「おおむすび」への参加)</li> <li>・公益的な取り組みとして、地域への設備貸し出しやイベントを開催</li> <li>・「TOKYO働きやすい福祉の職場宣言」に応募、3月から「都福祉人材情報バンクシステム」への情報発信を実現</li> <li>・区内就労支援B型施設である樹林館の運営するカフェアリオに圃の畑で収穫した野菜を納品している。(継続)</li> <li>・地域貢献、既存機能の有効活用などの視点から、地域自治会、地域団体、行政機関と4者連携し、土曜日の施設開放を実施した(『健康体操』)。(継続)</li> <li>・事業所の運営方針である「この街に生きる」を実現するため、近隣との関係強化に努めている(継続)(健康体操、大森東小・美原高校生徒の施設訪問、人形劇、移動動物園等地域交流)</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>・適正に運営が行われ、日中一時支援事業など区が行う新たな課題への取り組みにも、施設のスキルを活かして協力している。利用者とその家族の高齢化は年々進んでおり、利用者の方々にとって住み慣れた地域で暮らすことができる施設運営に取り組んでいる。</li> </ul> <p>【近隣との関係について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設が区営住宅と併設していることを活かし、近隣住民や保育園・学校等とも連携し積極的な交流を図っている。良好な関係が築かれている。</li> </ul> <p>【施設管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館内照明をLEDに入れ替えるなど、省エネに力を入れている。備品の修繕や報告なども迅速に実施し、より利用者に適した環境づくりに取り組んでいる。</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	平成30年度
第三者評価実施月	平成30年9月

### 1 施設概要

施設名	大田区立大田生活実習所
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 理事長 綿 祐二
	住所 東京都国立市泉3-30-5
指定期間	平成26年4月 ～ 平成31年3月
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
担当部課 (問合せ先)	障害福祉課 障害者支援担当(施設)
	電話 03(5744)1639 FAX 03(5744)1592

### 2 東京都福祉サービス第三者評価結果に対する施設所管課所見

<p>東京都福祉サービス第三者評価によれば、開設当初から地域と良好な関係を築き、地域に根差した運営を図ることができていること、各グループでの作業活動以外にも多様なプログラムを設け、利用者のストレングスや個性を引き出していること、危険予知シートの積極的な活用やリスクマネジメント会議など事故の予防再発防止に向け全体で意識高く取り組んでいることなどの点で、良好との結果を得ている。区としても適正な運営が行われていると判断する。</p> <p>一方で職員の個別育成計画の作成に努め、計画的に職員の育成を図ること、事業継続計画の作成により、非常事態が発生した場合の対応策をより明確にすること、整備されたマニュアルをさらに活用する方策について全体で検討し、マニュアルを活用していくことについては、改善が必要との結果であった。区としても、対応状況について随時確認を行い、必要に応じて適宜助言等を行っていく。</p>
---

### 3 財務状況に関する施設所管課所見

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

## 大田区指定管理者モニタリング結果(総合評価)

評価対象年度	平成30年度
評価実施日	令和元年 6月21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
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28年4月 ～ 令和3年3月
施設の設置目的	心身障がい者の地域社会における自立した生活の助長を図り、心身障がい者の福祉の増進に寄与するため。
施設の沿革	平成10年4月開設 平成18年4月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
担当部課 (問合せ先)	障害福祉課 障害者支援担当(施設)
	電話 03(5744)1639 FAX 03(5744)1592

### 2 利用者アンケート調査

#### ① 利用状況調査

(1) 調査期間	平成31年2月1日～2月28日								
(2) 調査対象	施設利用者								
(3) 調査方法	施設利用時にアンケート用紙を配付し、利用終了時に回収した。								
(4) 回答者数	6名 <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 33%	(2) 女 50%				無回答 17%		
	年代	(1) 20歳未満 0%	(2) 20歳代 0%	(3) 30歳代 17%	(4) 40歳代 17%	(5) 50歳代 17%	(6) 60歳代 49%	(7) 70歳以上 0%	無回答 0%
	回答者	(1) 本人 17%	(2) 本人と代理人 33%	(3) 代理人 0%	(4) その他 17%			無回答 33%	

(「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		3	3	0	0	0	0	6
		50%	50%	%	0%	0%	0%	100%	(A)
施設の前予約や利用は公平・公正に行われていますか		3	2	2	0	0	0	7	7.9
		42%	29%	29%	0%	0%	0%	100%	(B)
施設は清潔に保たれていますか		3	1	2	0	0	0	6	7.9
		50%	17%	33%	0%	0%	0%	100%	(B)
備品や設備は利用しやすいですか		4	1	0	1	0	0	6	8.3
		66%	17%	0%	17%	0%	0%	100%	(A)
事故防止などの安全管理の状態はいかがですか		4	1	1	0	0	0	6	8.8
		66%	17%	17%	0%	0%	0%	100%	(A)
来所目的は十分に達成されましたか		2	1	3	0	0	0	6	7.1
		33%	17%	50%	0%	0%	0%	100%	(B)
当施設のサービスについて、全般的な満足度はどのくらいですか		3	2	1	0	0	0	6	8.3
		50%	33%	17%	0%	0%	0%	100%	(A)

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	要望意見なし		
	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	区の対応(具体的に)	要望意見なし
		②施設の構造や制度に関するもの		要望意見なし

3 経営状況評価

収支状況評価

(単位:円)

区分	2016年度決算額	2017年度決算額	2018年度決算額	評価	
区収入	施設使用料	13,989,603	13,883,093	11,204,025	利用者の収入に応じて使用料が決定されるため利用者収入に変動はあるが、緊急一時保護の枠を増やすなど利用者のニーズに対応するなど、運営見直しを図り安定している。
	その他				
	合計	13,989,603	13,883,093	11,204,025	
管理代行経費	人件費	78,403,094	82,150,802	81,364,708	維持管理費は減少傾向にあるが、人件費は増加傾向にある。緊急一時保護枠の増に伴う利用者数の増加の影響もあり、必要経費と思われるが、業務形態、人員の適切な配置など経費の削減に努め、より効率的な運営に取り組む必要がある。
	その他維持管理費	41,086,664	37,644,315	36,586,426	
	合計(精算後の額)	119,489,758	119,795,117	117,951,134	

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	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	支援日誌(業務日誌兼用)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。	定期的に報告されている。緊急の場合なども電話で相談、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2名、社会福祉士2名、3年以上の経験者が5名(常勤11名中)	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	経歴に合わせた研修を実施し、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	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(伝言シートや回覧文書)。外部研修で支援に還元。	職員への倫理規定の周知を図り、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、施設長の個別面談実施。ケア会議、支援会議にてケース検討実施し、特性に応じた支援検討。	職員に対し個別職員面談を実施し、各会議で相互に意見交換している。	○



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	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。	業務毎の年間計画及び総括作成、実施。年度毎の振り返り及び次年度改善へ向けた見直しを通じた取り組み実施。	年間計画に基づき運営している。年間を振り返り翌年の計画を見直し、取り組み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。	ホームページでの情報公開、保護者会開催(年2回)、見学者(家庭、学校、他事業所等関係機関)の常時受け入れ。	ホームページでの情報公開や随時、施設見学などを実施し透明性の高い事業運営ができています。	○	
	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「第三者委員、支援係長(苦情解決担当者)、施設長(苦情解決責任者)の配置し、	第三者委員を設置し、利用者を尊重した迅速な対策ができています。	○	
	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。	個別支援計画を立案する過程で、アセスメント及び計画、支援書作成時の合議を行い、職員間での支援方法の共有を実施。	支援計画やアセスメントを作成し、会議などで適宜見直しをしながら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しているか。	就労先、作業所との連携の為、面談や連絡等実施。休日休暇等にて日中活動への意欲につながる支援(外出、行事等)を提供。その方法も会議にて見直し実施。	グループ外出や祭りの行事に参加できる機会を提供しながら、適宜見直すことでより良いサービスの提供につながっている。	○	
	身の回りの自立や健康の保持(適切な食事の提供含む)等に必要なサービスを提供しているか。	基本的な生活習慣(日課スケジュール)を柱にした健康管理、衣食住に必要な各種サービス(通院同行、居室清掃・買物・マナー・金銭管理等のプログラム)を提供。	支援計画やアセスメントを元にして、利用者個々に合わせたサービスを提供できるよう努めている。	○	
	地域と積極的に交流・連携しているか、地域の社会資源として、有する機能等を還元しているか。	緊急一時保護について区との協議を進め、前年度即日入所を行える枠の見直しを行い、1枠の運用を開始した。また、短期自立訓練の利用率も増加している。同建物内のぞみ園、近隣の5町内会との合同祭りを毎年実施。(30年度来場者実績のべ1000名)、隣接の母子寮祭りへの参加。「地域合同防災訓練」は台風の為、中止となった。	地域の祭りに積極的に参加することで、地域との交流を図っている。	○	
施設で提供するサービスの水準を一定に保つ工夫をしているか。	ケア会議、支援会議、職員会議を通じたサービス内容検討し、実施。支援係長、支援主任、リーダーによる職員育成の推進。昇格試験受験し、支援副主任2名合格。	会議体で支援計画やアセスメントを見直すことで、支援者間での共有を図り、サービスの水準を保つよう努めている。	○		
情報管理	個人情報保護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。	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。	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。	危機管理マニュアル、写真での設備マニュアル、法人統一の「危機管理マニュアル」の常備。	各マニュアルが整備され、職員に周知するなど管理されている。	○	
	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、自衛消防隊整備、避難訓練の月一回の実施、「地域合同防災訓練」に毎年参加。	職員緊急連絡網、自衛消防隊が整備され、避難訓練も実施されている。地域合同防災訓練にも毎年参加している。	○	
	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、見回り、火気設備の自主点検の実施。非常通報装置の設置	適切に管理されている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか。	事務所内の鍵BOXにて管理。紛失防止の工夫(鈴付け)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。	適切に管理されている。	○	
施設管理	共通 建物 設備 品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	日常点検実施報告書を区に提出。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、記録し、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)	建物、設備、備品等の破損や故障の修理、修繕対応について、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。	適切に実施されている。	○
	業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	手順に沿って実施。	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)	利用者及び職員について、朝の会や職員会議にて節電、節水等の呼びかけや順次LED照明への切り替えを実施。	エコオフィス推進プランに基づき、利用者の体調管理に留意し、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。	マニュアルは事務所及び保管庫にまとめて管理。	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場所への設置。	適切に整理整頓されている。	○	

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	清掃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、また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。	○
	施設周辺の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実施。	清掃が行き届いており、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=×)

#### 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>(自立訓練:3年間自立訓練及び短期自立訓練)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今年度退所者は7名であり、いずれも区内GHIに移行した。現在、在籍利用者の最高齢は70歳であり、その他に60歳以上の方は2名いる為、各会議では、ADLや加齢による精神的な変化に注意を払い、アセスメントや個別支援計画での支援課題を毎月確認し、次年度の地域移行に向けて準備しています。また、通所先での様子の共有を図りながら、適切な支援を行う為に支援方法の変更等を随時行いました。</li> <li>・昨年度より行っている各地域福祉課担当者との意見交換は予定通り今年度も実施し、地域移行に向けた課題を共有しました。また、相談支援事業、通所事業所、移動支援事業、後見人等の各関係機関との情報共有やケース対応の検討を行い、地域資源(医療機関・交通機関・地域の商業施設等)を活用しながら、地域移行に向けた能力の獲得を職員と相談しながら積み重ねました。</li> <li>・短期自立訓練の利用実績(利用率)は今年度も100%を超えており、多くの利用者が3年間自立訓練やステップアップを目指し、生活の練習を積み重ねています。</li> </ul> <p>(緊急一時保護)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急即日入所枠について大田区と協議を重ねた結果、保護者の入院や虐待に係る緊急性が高いケースでの対応として、1床の運用を開始しました。利用に当たっては、公平性の観点から地域福祉課間にて利用目的と期間の合意を図り、情報共有と早急な受け入れに対応しました。今年度緊急即日入所は23名の利用があり、その内虐待理由での利用は5名でした。また、虐待理由での利用については、相談支援事業所及び通所事業所とのケース検討を行い、GH移行に結びついたケースもありました。 <p>(今後の課題)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自立訓練:60歳以上の利用者が複数在籍している為、高齢者地域支援担当、地域包括支援センター等との連携を図りながら、地域移行を進めていきます。</li> <li>・緊急一時保護:保護者の高齢化が進み入院等の理由による即日入所枠の利用増が予測される事や虐待理由での利用の場合、関係者の突発的な来所が予測されたケースがあった為、24時間の監視体制が必要となります。現時点の対応としては、夜間時の巡回や非常用の階段とスロープ出入口に、防犯カメラを設置して対応しており、同じ敷地内の事業所間での防犯時の連携について、検討しています。</li> </ul> </li></ul>
--

#### 6 財務状況に関する施設所管課所見

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

#### 7 施設所管課総合所見(施設運営の総合的な評価)

評価	<input 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>・緊急一時保護事業について緊急即日入所枠を新たに設け、緊急性の高い受け入れに対しても対応できるようになった。</li> <li>・区内事業者との連携強化を図るため障がい者総合サポートセンターにて主催する大田区グループホーム連絡会に今年度から参加、事業との横の連携と移行しやすい体制を整えている。</li> </ul>
改善すべき点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後、緊急即日入所枠の利用増加が予想され、利用者の見守り体制の強化が必要になる。現時点でも巡回や防犯カメラの設置等で対応しているが、より職員の対応が必要になる可能性がある。事業所間での協力体制なども検討し、よりよい支援体制を構築すること。</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	平成30年度
評価実施日	令和元年 6月 21日

1 施設概要

施設名	大田区立前の浦集会室
所在地	東京都大田区大森南2-15-1
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28年4月 ~ 令和3年3月
施設の設置目的	障がい者の福祉の増進及び地域住民との交流の促進を図るため
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
担当部課 (問合せ先)	障害福祉課 障害者支援担当(施設) 電話 03(5744)1639 FAX 03(5744)1592

2 利用者アンケート調査

① 利用状況調査

(1) 調査期間 平成31年 2月 1日～ 2月 28日									
(2) 調査対象 施設利用者									
(3) 調査方法 施設利用時にアンケート用紙を配付し、利用終了時に回収した。									
(4) 回答者数 75名 (小数点以下第二位を四捨五入)									
単純集計結果	性別	(1) 男 23%	(2) 女 71%				無回答 6%		
	年代	(1) 20歳未満 0%	(2) 20歳代 19%	(3) 30歳代 24%	(4) 40歳代 15%	(5) 50歳代 11%	(6) 60歳代 9%	(7) 70歳以上 20%	無回答 2%
	職業	(1) 学生 0%	(2) 会社員 28%	(3) 自営業 7%	(4) 公務員 1%	(5) 主婦 43%	(6) その他 19%	無回答 2%	
	利用時間帯	(1) 午前 29%	(2) 午後 37%	(3) 夜間 31%	(4) 全日 5%				無回答 0%
	利用頻度	(1) 週に2日以上 0%	(2) 週に1日 17%	(3) 2週に1回 11%	(4) 月1回 5%	(5) 年に数回 49%	(6) はじめて 15%	無回答 3%	
	利用目的	(1) 個人利用 36%	(2) サークル活動 27%	(3) 自治会町会活動 7%	(4) 主催事業参加 3%	(5) 仕事上の関係 11%	(6) その他 13%	無回答 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= 68 )							摘要	
		(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		
	(1) 学生	0	0	0	0	0	0		
	(2) 会社員	5	4	1	1	7	2		
	(3) 自営業	1	0	1	0	0	0		
	(4) 公務員	1	0	0	0	0	0		
	(5) 主婦	17	10	0	0	0	4		
(6) その他	2	6	3	1	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= 77 )							摘要	
	(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて			
(1) 個人利用	0	1	0	0	20	5			
(2) サークル活動	0	12	0	4	1	3			
(3) 自治会町会活動	0	0	0	0	4	0			
(4) 主催事業参加	0	0	2	0	0	0			
(5) 仕事上の関係	0	0	6	0	2	0			
(6) その他	0	5	1	2	6	3			

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= 71 )
	(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	
	(2) 会社員	0	0	6	1	10	3
	(3) 自営業	0	0	0	0	5	0
	(4) 公務員	0	0	0	0	1	0
	(5) 主婦	0	8	0	1	16	7
	(6) その他	0	5	1	2	4	1

(「n」は当該設問における回答者数)

② 利用者満足度調査

利用者満足度調査	質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数合計(n)	加重平均値(ランク)
		職員・スタッフの対応はいかがですか	25 33%	32 43%	16 21%	0 0%	0 0%	2 3%	75 100%
施設予約や利用は公平・公正に行われていますか	25 33%	33 44%	17 23%	0 0%	0 0%	0 0%	75 100%	7.8 (B)	
施設は清潔に保たれていますか	27 36%	37 49%	11 15%	0 0%	0 0%	0 0%	75 100%	8 (A)	
備品や設備は利用しやすいですか	23 31%	35 47%	17 23%	0 0%	0 0%	0 0%	75 100%	7.7 (B)	
事故防止などの安全管理の状態はいかがですか	22 29%	33 44%	18 24%	0 0%	0 0%	2 3%	75 100%	7.6 (B)	
来所目的は十分に達成されましたか	28 37%	35 47%	12 16%	0 0%	0 0%	0 0%	75 100%	8 (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	26 35%	37 49%	12 16%	0 0%	0 0%	0 0%	75 100%	8 (A)	

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・いつも掃除がきれいに行き届いています。</li> <li>・いつも気持ち良く利用させていただいております。</li> <li>・きれいで使いやすい。</li> <li>・とても広くてゆったりできる。</li> <li>・とても清潔。スタッフの方もとても丁寧だった。</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>・鍵の受取時間が長いと助かる。</li> <li>・利用者が外に出てからうるさくてTVの音が聞こえない。</li> <li>・もう少し料金が安いとうれしい。</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>・扉の開け閉めしにくいことがあります。</li> <li>・帰る時に錠を閉めるのに時間がかかりすぎる、わかりにくい。</li> <li>・レンジがほしい。</li> <li>・スリッパなどを置いてほしい。</li> </ul>	区の対応(具体的に)	<p>支援内容の充実や各利用者へのきめ細やかな配慮など、今回いただいたご意見は施設側に伝え、今後の利用者支援の参考とさせていただきます。</p> <p>設備の不具合については、可能な限り対応し、安全で安心できる施設の整備を行ってまいります。今回いただいたご意見は、施設側に伝え、サービス提供の参考とさせていただきます。</p>	
区分	2016年度決算額	2017年度決算額	2018年度決算額	評価	
区収入	施設使用料	657,085	764,140	834,055	施設使用料は年々増加傾向ではあるが、利用率と比較すると、増加の傾向とは異なる為、貸し出し方法の検討、取り組み等が必要。
	その他				
	合計	657,085	764,140	834,055	
管理代行経費	人件費	0	216,000	219,600	運営に関わる必要経費は減少傾向にあるため、必要最低限の経費に抑えながら、効率的な運営を行っている。
	その他維持管理費	6,732,037	6,390,013	4,732,018	
	合計(精算後の額)	6,732,037	6,606,013	4,951,618	

② 事業実績評価

施設(主なもの)		2016年度実績	2017年度実績	2018年度実績	評価
第一集会室	利用者数	6,517	6,033	6,834	大田幸陽会館の1階にある施設の位置付けとして、今後の集会室としてのあり方、利用の方法範囲等について検討を行う必要がある。
	利用率	26.0%	27.4%	27.9%	
第二集会室	利用者数	7,171	5,898	6,396	
	利用率	37.3%	34.3%	33.9%	
合計	利用者数	13,688	11,931	13,230	
	利用率	31.7%	30.8%	30.9%	
合計利用者数(参考値)		13,688	11,931	13,230	
区収入/合計利用者数		48	64	63	
管理代行費/合計利用者数		492	554	374	

(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	提出している。また報告の内容に不備はない。	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	「使用届」「管理表」の管理を十分に行っている。	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	必要に応じ、電話等で十分な連絡・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	集会室業務全般を担当する職員(事務係)は全員、入職4年目以上。知識も十分である。	適切に配置されている。	○
	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)	電子鍵や可動壁の操作は職員全員が可能。受付・案内等は3名体制。最低1名は事務室内に所在。	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	業務マニュアルを作成し、のぞみ園職員に内容を周知している。	待遇などの内部研修や外部研修に取り組み、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	のぞみ園職員はスーツまたは職服を着用。接客態度も問題なし。	適切に行われている。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	「公正な利用」は開設以来重要視している項目の一つ。利用希望重複の場合は抽選実施。	施設の空き状況は利用者に分かりやすい場所に掲示されている。必要がある場合は抽選を行うなど公正に利用されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	地域連携公益事業「おたスマイルプロジェクト」の実施、移動支援従業者養成研修を開催した。	計画的な運営がされている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	現金授受が発生した場合は出納帳への記入を即時実行している。区への納金も協定通りに実施。	現金の管理及び出納帳で会計が適切に管理され、毎月の使用料は滞りなく納付されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	パンフレット及びホームページを活用しわかり易く説明するとともに、希望者には利用前に現地見・説明を実施。	パンフレット及びホームページが活用し、施設の利用方法がわ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	「空き状況の掲示」を継続実施。収入は前年度同水準、利用回数は増加した。	空き状況の掲示や、集会室の利用案内をわかりやすくするなど、工夫を利用回数の増加に努めている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	適切に対応している。夜間終了後の騒音に係る苦情はなくなり改善されてきている。	適切に対応されている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	告知等、事前にHP上で周知するなど、適宜更新し管理運営している。	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	おおむね良好である。	地域のイベントにも参加し、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	利用申請書は事務室内に保管。施設外への持出しは厳禁。	個人ファイルは書庫に保管・施錠し適切な管理がされている。	○
	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「個人情報保護規程」は集会室も適用対象。職員全体研修で保護の重要性を周知している。	個人情報の規定を設け、マニュアルを整備し、職員研修を実施することで周知を図っている。	○

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	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	のぞみ園の「緊急対応マニュアル」を集会室にも準拠。内容も職員に周知している。	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	初動連絡についてはのぞみ園の方式に準ずる。(有料施設ゆえ避難誘導等の訓練実施は難儀。)	複合施設の集会室であるため施設全体で協力し対応。避難経路の掲示や職員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	機械警備を実施している。非常時は警備会社に自動通報。職員も点検を実施。	受付窓口で人の出入りを確認し防犯に努めている。防犯設備の点検や建物の定期検査も受け管理している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は所定の場所に保管。ご利用がない日でも施錠状況は扉に手を触れて確認している。	鍵は所定の場所に保管し、施錠状況も直接確認し、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)	点検は計画的に実施しており、記録も適切に保管している。	定期点検を実施している。点検記録は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)	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)	カーテンレール修繕、柱クロス修繕、コーナーガード取付を実施した。	定期的に点検を実施。指摘事項に応じ補修や工事が適宜行われている。	○
		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)	業務委託契約を締結している。また契約の履行状況は職員が目視にて確認している。	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)	空調の適正利用を呼びかけている。照明器具のLED化に伴い、蛍光灯の交換頻度が激減し蛍光灯のごみが減少。	エコオフィス推進プランに基づき、利用者の体調管理に留意しながら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	事務室内、及び事務倉庫に保管している。	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	事務室内に保管している。	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	備品台帳に基づいた棚卸を実施し、結果を区に報告した。	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	外部業者及びのぞみ園(就労支援事業)に委託し、適切な清掃を実施し、常に清潔を保っている。	日常及び定期清掃を適切に実施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	のぞみ園(就労支援事業)に委託し、常に補充を実施している。	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		ごみは適切に分別している。コピー用紙の裏面活用も実施している。	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		毎朝、集会室周辺の掃き掃除、草取りを行い、さらに年間契約で外構樹木管理を業務委託を行うことで美観を維持している。	毎朝の清掃により、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=×)

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)

•いくつかのお幸陽祭を実施し、地域との連携を深めている。(参加者数877人)

6 財務状況に関する施設所管課所見

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

7 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

評価	<input 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	•アンケートの結果から、いつも清掃が行き届いている、スタッフの方がとても丁寧などの意見が多く、利用者との関係は良好である。			
改善すべき点	•アンケートの結果から、施設の設備やサービスに対する要望意見が多く見られた。区と話し合いをしつつ、施設で改善をすること。			



## 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	平成30年度
第三者評価実施月	平成31年1月

### 1 施設概要

施設名	大田区立コスモス苑		
所在地	大田区久が原2-3-22		
指定管理者	名称	社会福祉法人 大洋社	
	代表者	理事長 片山 英樹	
	住所	大田区大森南4-10-4	
指定期間	平成28年4月 ~ 令和3年3月		
施設の設置目的	母子のための児童福祉法第7条第1項に基づく児童福祉施設で、母子が健康で明るい生活ができるよう援助・助言し、自立を支援します。		
施設の沿革	平成6年1月15日開設 平成18年4月1日～指定管理制度導入		
担当部課 (問合せ先)	こども家庭部子育て支援課		
	電話	03(5744)1273	FAX 03(5744)1525

### 2 東京都福祉サービス第三者評価結果に対する施設所管課所見

<p>○東京都福祉サービス第三者評価の結果、階層やキャリアによって求められる職員像を「行動評価表」により明示した人材育成、心理職員による入所面接により、利用者の潜在的な課題を把握した上での支援、生活支援をはじめ未入所児保育、補助保育等、乳幼児のいる世帯の子育てに対する切れ目ない支援については良好との結果であったことから、引き続きサービスの維持・向上に努められたい。</p> <p>○利用者対応において、各世帯の状況について職員間の共有に努めているとの評価がある一方で、利用者調査の結果、職員間の引き継ぎに課題があり、改善が必要との結果であった。このため、対応状況について確認を行い、必要に応じて適宜指導を行っていくこととする。</p> <p>○母子生活支援施設に求められている多岐にわたる支援の実現に向け、引き続き職員の支援力の向上や関係機関との連携に努められたい。</p>
--

### 3 財務状況に関する施設所管課所見

<p>公認会計士による審査の結果、財務状況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	平成30年度
第三者評価実施月	平成31年1月

### 1 施設概要 h

施設名	大田区立ひまわり苑
所在地	大田区大森南2-15-18
指定管理者	名称 社会福祉法人 大洋社
	代表者 理事長 片山 英樹
	住所 大田区大森南4-10-4
指定期間	平成28年4月 ~ 令和3年3月
施設の設置目的	母子のための児童福祉法第7条第1項に基づく児童福祉施設で、母子が健康で明るい生活ができるよう援助・助言し、自立を支援します。
施設の沿革	平成10年2月1日開設 平成18年4月1日～指定管理制度導入
担当部課 (問合せ先)	こども家庭部子育て支援課
	電話 03(5744)1273                      FAX 03(5744)1525

### 2 東京都福祉サービス第三者評価結果に対する施設所管課所見

<p>○東京都福祉サービス第三者評価の結果、各世帯の状況把握や支援の検討、行政との連携におけるアセスメント表の活用、階層やキャリアによって求められる職員像を「行動評価表」により明示した人材育成、心理職員による入所面接により、利用者の潜在的な課題を把握した上での支援については良好との結果であったことから、引き続きサービスの維持・向上に努められたい。</p> <p>○個人情報管理の重要性を認識し、情報管理委員会を設置して情報保護についての検討・調整を行う等、適切な対応に努めている。引き続き職員・利用者に対する個人情報管理やSNSを含むインターネット利用における情報の取扱い等について、さらなる意識の浸透を図られたい。</p> <p>○心理的ケアを必要とする子どもの入所が増えており、関係機関と連携するほか、学習会を設け、一人一人の特性を踏まえ検討を図り、対応方法について共通認識を図るよう努めている。様々な状況下にある子どもへの対応については、施設に職員の支援力を高める必要があるとの認識があるため、引き続き支援力の向上に努められたい。</p> <p>○母子生活支援施設に求められている多岐にわたる支援の実現に向け、引き続き職員の支援力の向上や関係機関との連携に努められたい。</p>
---

### 3 財務状況に関する施設所管課所見

<p>公認会計士による審査の結果、財務状況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	平成30年度
自己評価実施日	令和元年6月1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59年に大森東一丁目住宅が管理開始となった。以後、都営住宅の移管等を経て、現在32団地、1364戸。		
担当部課 (問合せ先)	まちづくり推進部 建築調整課 住宅担当		
	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	報告書等は期日までに提出し、不備等の指摘を受けた場合は速やかに解消しています。	年1回の事業計画書と毎月の事業実績報告書は、それぞれ期限内に提出され、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・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	保全、事務共に区と連絡や打ち合わせを実施する等、十分に連絡・調整を行っています。	個人情報の取扱いに配慮しながら、十分な連絡・調整が図られている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	事務職(センター長含)4名、巡回員3名計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。また、通信教育制度の受講を推奨し、資格取得を支援しています。その他にも、個人情報取扱従事者資格を取得し、毎年度更新を行っている等、各自資質向上に努めています。	知識・経験をもった職員を配置するとともに、施設の設置目的を踏まえた区民サービスの向上と業務の効率化に努めている。また、業務時間外の緊急事態に対しては、24時間365日体制のコールセンターを設置し、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)			○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか			○
	職員の服装及び接客態度は適切か	巡回員は制服、事務員は適切な服装を着用しています。接客時は相手方の話をよく聞き、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	月に一度巡回点検を実施し、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、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	修繕工事について大田区内の工事業者へ416件(一般修繕382件、空家修繕34件)の業務を発注しました。住民からの相談・要望にも迅速に対応し更なるサービス向上に努めています。	住宅管理業務のため、自主事業は実施していないが、指定工事店制度等を適切に行っている。また、修繕工事の事前周知も適切に行っている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	該当しません。	(使用料等の会計処理は所管課(住宅担当)にて処理している。)	—
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	新規入居者に対し、入居説明会時に冊子を用いて説明し、既存入居者も含め個別で問合せがあれば、電話や訪問にて説明しています。	冊子を活用し、適切に説明されている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	区営住宅は常時満室状態となっておりますが、転出等で空き家が発生した場合、迅速な退去手続き及び空き家修繕の手配を行っております。	住宅の空き家状態短縮のために有効な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、区と連携を取りながら適切に対応しています。	所管課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。	(区営住宅に関する区のホームページは所管課(住宅担当)において対応している。)	—
	施設の周辺地域との関係は良好か	植栽剪定・計画修繕等の施工を行う際には事前に連携をとるなど、周辺地域との関係は良好です。	周辺地域との良好な関係を保ち連携を図っている。	○
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	大田区個人情報保護条例等及び社内規定により適正に管理しています。	個人情報の取扱いに十分配慮しながら、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が確認できている。また、マイナンバー対応事務についてもマニュアル整備や職員研修を実施している。	○

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	
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、一覧表を作成し、鍵付きのキャビネットにて保管しています。	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)	現状を把握し更新期間を確認し、原因も含め速やかに報告・相談しています。	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)	巡回や住民からの情報による不具合個所の修繕及び年次計画に基づき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)	再委託先の業者からの点検報告の確認し、不具合等がある場合は業者と調整を図り、建物・設備について適切に管理しています。	指定管理者において、再委託業者が行う点検業務の管理を適切に行っている。	○
		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)	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適切に実施しています。	省エネルギーに関する取組として適切である。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	各住宅の自治会または運営委員会による管理のため、該当しません。(集会室の設備)	(各住宅の自治会又は運営委員会が管理している。)	—
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	各住宅の自治会または運営委員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)

・電話、窓口対応時、完結しない案件に関して内容を入居者台帳に記録しておくことで、センター内で情報が共有でき、最初に対応した者でなくても迅速に対応できるようしております。  
 ・書類提出等に関して、単身でご高齢のため郵送も来所もできないと仰る方には、職員が訪問し記入や必要添付書類の案内を行い、手続きのお手伝いを行っております。  
 ・督促状作成時、今まで滞納がなかった方でご高齢の方には、電話や訪問で安否確認を行っております。  
 ・今後の課題としては、共用部の放置物の撤去促進や、ごみや排水に関するマナー、また滞納解消を強化してまいります。

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・指定管理2年目となる平成30年度において、区管住宅管理業務全般を概ね良好に履行したものと評価する。  
 ・入居者対応において、所管課担当者と連携し情報共有もできています。高齢者や外国籍入居者など、各種申請や手続きに不安を抱えている方に対する対応を、丁寧かつ適切に行っていると評価する。  
 ・建物管理においては、定期的な巡回点検の実施や住民からの情報により、不具合箇所の早期発見、対応がなされている。また、事故発生時等の初動対応、事後処置が迅速、適正であり、所管課への関連情報の提供も十分になされている。  
 ・今後も、民間独自のノウハウを生かして、入居者に対してさらなる安全で快適な住環境を提供できるよう、管理に関する様々な課題に真摯に取り組むよう期待する。

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による審査の結果、平成30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審査の結果、平成30年度の労働条件審査は良好との結果であった。  
 そのため、労働環境面からは、当該施設を適正に運営できる状況であると判断する。

## 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	平成30年度
自己評価実施日	令和元年6月1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、区民住宅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9年にプラムハイツ西糀谷が管理開始となった。以後、建設・借上げによる設置を経て、建設型区民住宅3団地93戸、借上型区民住宅4団地133戸。		
担当部課 (問合せ先)	まちづくり推進部 建築調整課 住宅担当		
	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	報告書等は期日までに提出し、不備等の指摘を受けた場合は速やかに解消しています。	年1回の事業計画書と毎月の事業実績報告書は、それぞれ期限内に提出され、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・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	保全、事務共に区と連絡や打ち合わせを実施する等、十分に連絡・調整を行っています。	個人情報の取扱いに配慮しながら、十分な連絡・調整が図られている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	事務職(センター長含)4名、巡回員3名計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。また、通信教育制度の受講を推奨し、資格取得を支援しています。その他にも、個人情報取扱従事者資格を取得し、毎年度更新を行っている等、各自資質向上に努めています。	知識・経験をもった職員を配置するとともに、施設の設置目的を踏まえた区民サービスの向上と業務の効率化に努めている。また、業務時間外の緊急事態に対しては、24時間365日体制のコールセンターを設置し、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)			○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか			○
	職員の服装及び接客態度は適切か	巡回員は制服、事務員は適切な服装を着用しています。接客時は相手方の話をよく聞き、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、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	月に一度巡回点検を実施し、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、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	修繕工事について大田区内の工事業者へ65件(一般修繕58件、空家修繕7件)の業務を発注しました。住民からの相談・要望にも迅速に対応し更なるサービス向上に努めています。	住宅管理業務のため、自主事業は実施していないが、指定工事店制度等を適切に行っている。また、修繕工事の事前周知も適切に行っている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	該当しません。	(使用料等の会計処理は所管課(住宅担当)にて処理している。)	—
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	新規入居者に対し、入居説明会時に冊子を用いて説明し、既存入居者も含め個別で問合せがあれば、電話や訪問にて説明しています。	冊子を活用し、適切に説明されている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	区のホームページやパンフレットを通じて空き家状況、入居者募集情報を広報しています。また、空き家が発生した場合、迅速な事務手続き及び空き家修繕の手配をし、住宅募集を行っています。	入居希望者に対し適切な説明が行われ、空き家解消に努めている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	相手方の話をよく聞き、区と連携を取りながら適切に対応しています。	所管課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。	(区管住宅に関する区のホームページは所管課(住宅担当)において対応している。)	—
	施設の周辺地域との関係は良好か	植栽剪定・計画修繕等の施工を行う際には事前に連携をとるなど、周辺地域との関係は良好です。	周辺地域との良好な関係を保ち連携を図っている。	○
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	大田区個人情報保護条例等及び社内規定により適正に管理しています。	個人情報の取扱いに配慮しながら、十分な連絡・調整が図られている。	○
	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	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が確認できている。また、マイナンバー対応業務についてもマニュアル整備や職員研修を実施している。	○



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	
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を整備し、職員に周知しています。	適切に整備・管理されている。	○	
	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、一覧表を作成し、鍵付きのキャビネットにて保管しています。	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)	現状を把握し更新期間を確認し、原因も含め速やかに報告・相談しています。	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)	巡回や住民からの情報による不具合個所の修繕及び年次計画に基づき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)	再委託先の業者からの点検報告を確認し、不具合等がある場合は業者と調整を図り、建物・設備について適切に管理しています。	指定管理者において、再委託業者が行う点検業務の管理を適切に行っている。	○
	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)	共用部の照明を、順次LED照明器具へ変更する等、省エネルギーの取り組み適切に実施しています。	省エネルギーに関する取組として適切である。	○	
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	各住宅の自治会または運営委員会による管理のため、該当しません。	(各住宅の運営委員会が管理している。)	—
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	各住宅の自治会または運営委員会による管理のため、該当しません。	(集会室にある机や椅子などの備品は、各住宅の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	建設型区民住宅の清掃は定期的に行い、清潔に保たれています。借上型区民住宅は、各住宅の管理会社による管理のため該当しません。	適切に対応している。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	各住宅に共用の洗面所はありませんが、集会室の洗面所については、各住宅の運営委員会が管理しています。また、建設型区民住宅のごみの分別等は適切に実施しています。借上型区民住宅は、各住宅の管理会社による管理のため該当しません。	適切に対応している。	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか			○	
	施設周辺の美観は維持されているか	建設型区民住宅について、周辺は定期的に清掃し、清潔に保たれています。借上型区民住宅は、各住宅の管理会社による管理のため該当しません。	適切に対応している。	○	

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

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

・電話・窓口対応時、完結しない案件に関して入居者台帳に記録しておくことで、センター内で情報が共有でき、最初に対応した者でなくても迅速に対応できるようにしております。  
 ・新規入居申し込み後のキャンセルが続いていたため、申し込み時に室内の写真をお見せしたり、設備について詳しくお伝えすることによってキャンセルがないよう、工夫いたしました。  
 ・今後の課題としては、新規入居者の確保、また滞納解消を強化してまいります。  
 ・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。

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・指定管理2年目となる平成30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。  
 ・入居者対応において、所管課担当者と連携し情報共有もできている。また、入居者への手続案内や相談に対して、分かりやすく丁寧な対応が行われており、各種手続を行う際のサービス向上に貢献した。  
 ・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、事故発生時等の初動対応、事後処置が迅速、適正であり、所管課への関連情報の提供も十分になされている。  
 ・今後も、民間独自のノウハウを生かして、入居者に対してさらなる安全で快適な住環境を提供できるよう、管理に関する様々な課題に真摯に取り組むよう期待する。

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による審査の結果、平成30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審査の結果、平成30年度の労働条件審査は良好との結果であった。そのため、労働環境面からは、当該施設を適正に運営できる状況であると判断する。



## 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	30年度
自己評価実施日	令和元年6月1日

### 1 施設概要

施設名	平和島公園水泳場
所在地	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 道路公園課 公園管理担当
	電話 03(5744)1319 FAX 03(5744)1527

### 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おり、不備なく作成しています。	いずれも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	特定のファイルにて整備・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	担当課とメール・電話等で迅速に報告・連絡を行っています。	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	適切に有資格者を配置しています。	知識・経験をもった職員が適切に配置されている。	○
	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)	適切に有資格者を配置しています。	員数、シフト等スタッフは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	研修や訓練を行い、資質の向上に努めています。	定期的に職員研修が実施され、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	挨拶・身だしなみ・言葉遣いを常に意識し接客に努めています。	業務にふさわしい服装で、適切かつ丁寧な接客が行われている。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	公正な利用を確保しています。	個人・団体利用とも、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	計画通り運営でき、お客様のニーズに答えた自主事業を運営しています。	利用者ニーズに合わせた自主事業を計画どおり実施している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	本社との二重で確認し適切に会計管理をしています。	複数の職員で二重チェックを徹底するなど、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	施設内の場内掲示やホームページで案内し、分かりやすく案内しています。	施設内の案内掲示板やホームページを活用し、わかりやすく説明されている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	近隣施設に施設案内を置き、一般利用者・自主事業の稼働率向上に取り組んでおります。	施設内に自主事業の様子を写真入りで紹介し、稼働率向上に努めている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	担当課・本社に報告の上、誠意を持って適切に対応しています。	所管課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	随時、新規情報を更新し、分かりやすい様、適切に管理しています。	時期にあわせた適切な内容を掲載し、管理運営をしている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	近隣施設の間い合わせも多く、相互に案内出来る良好な関係です。	周辺地域との良好な関係を保ち、連携を図っている。	○
情報管理	個人情報(適正)に管理されているか	定期的に社内研修を実施しています。またお客様や従業員から預かった個人情報は施設できる所に適切に管理しています。	個人情報が記載された書類は鍵のかかる場所に保管され、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		マニュアルが整備され、必要な研修を実施し、職員の知識向上に努めている。	○

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	
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回避難訓練を実施、マニュアルを整備しており、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設け、緊急時の初動連絡体制が整備されている。また、定期的に訓練を実施している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	定期的、臨時的に館内、施設周辺の巡回を行い、防犯防災に努めています。	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。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	保管場所を限定し、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。	○	
施設管理	共通 建物設備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	年間計画に基づいた点検項目を実施し、適切に管理しています。	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。	○
		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)	適切に管理しています。	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)	適切に管理しています。	施設運営に必要な修繕を計画的に行っている。	○
		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)	計画的に適切に行なっています。	区内業者や実績のある専門業者などに適切な再委託が行われている。	○
		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)	節電、室温温水水質管理でこまめにボイラー温度の設定を行い、省エネに取り組んでいます。	適切な状態を維持しつつ、光熱水費の削減に努めている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルで適切に整備、保管しています。	適切に整備、保管されている。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルで適切に整備、保管しています。	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		備品シールを張り、台帳をファイルで保管し、適切に整理整頓しています。	定期的に確認し、区職員の検査でも問題はなかった。	○
	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	常に清潔で気持ちよく使えるよう、職員と清掃スタッフで清掃しています。	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。
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	巡回時に残量を確認し、必要に応じて補充しています。	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		職員に周知、設置しているゴミ箱に分別の案内を出し、適切に実施しています。	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。	○	
施設周辺の美観は維持されているか		定期的に清掃を行い、適切に美観維持に努めています。	適切に維持されている。	○	

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)

平成30年度は、以下の取り組みを行いました。  
 ・当日参加申込み型の子ども自主事業を、3期毎の事前申し込み制に変更し教室当日の行列緩和に繋がりました。当日に参加費を支払うシステムが参加者の方から好評の為、今後も継続していきたいと思えます。  
 ・オリンピックスイングクリニック(アテネオリンピック出場:森隆弘氏)無料のワンポイントレッスン&模範泳法を実施しました。  
 ・夏季営業期間中、幼児プールにアヒルのおもちゃを浮かばせ宝探しを実施し好評でした。  
 今後も、平和島公園水泳場の指定管理者として、区民の方に満足して頂ける施設となるよう運営してまいります。

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

指定期間5年中の2年目であるが、通算10年目であり、全般的に安定した運営ができている。特に次の点で良好であった。  
 ・新規自主事業として、各泳法の教室、シニア向けの水中運動教室を開催し、自主事業の稼働率を高めると共に、利用者の健康増進に努めている。  
 ・自主事業の申込方法を変更することによって、利用者の利便性を高めている。  
 ・設備面において、自主事業実施スペースの床材・空調機交換工事を行い、快適性を向上させている。

### 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であると判断する。

### 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を行ったところ、概ね良好との結果であったが、下記のとおり指摘事項があったため、指定管理者に通知及び労働環境改善の指導を行った。  
 ①36協定の協定時間を超える労働が確認された。②就業規則等の社内規則について、最新法令に合わせた更新がされていない。  
 今後は、改善状況について確認を行い、良好な労働環境を確保するよう努める。

## 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	30年度
自己評価実施日	令和元年6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 福土 昌
	住所 東京都江東区大島一丁目9番8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 道路公園課 公園管理担当
	電話 03(5744)1319 FAX 03(5744)1527

### 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	期限内に提出し、内容に不備はありません。	いずれも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	日誌・報告書等を適切に整備・保管しています。	適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	担当課と十分な連絡や調整を行っています。	適宜、連絡・調整が行われており、良好な連携が取れている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	各業種に知識・経験をもった職員を配置しています。	知識・経験をもった職員が適切に配置されている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	施設を有効活用できるように人員を配置しています。	員数、シフト等スタッフは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	定期的に研修・訓練を行い、資質の向上に努めています。	定期的に職員研修が実施され、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	規定されたユニフォームを着用し、スポーツ施設にあった接客を行っています。	業務にふさわしい服装で、適切かつ丁寧な接客が行われている。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	公正な利用を確保しています。	個人・団体利用とも、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	計画どおりに運営し、期ごとに微調整を行っています。	利用者ニーズに合わせた自主事業を計画どおり実施している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適切に管理を行っています。	複数の職員で二重チェックを徹底するなど、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	パンフレットやHP等を用いて明確に説明を行っています。	施設内の案内掲示板やホームページを活用し、わ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	期ごとに調整を行い、有効に取り組んでいます。	ニーズに合わせた自主事業を展開し、稼働率の向上に努めている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	ご意見を真摯に受けとめ、迅速に対応しています。	所管課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	適切に管理を行っています。	時期にあわせた適切な内容を掲載し、管理運営をしている。	○
	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ます。	周辺地域との良好な関係を保ち、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	適正に管理を行っています。	個人情報が記載された書類は鍵のかかる場所に保管され、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	会社で定められたマニュアルのもと、研修・訓練を実施しています。	マニュアルが整備され、必要な研修を実施し、職員の知識向上に努めている。	○

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	
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	各署にアドバイスを頂き、訓練を行っています。	緊急時連絡体制を設け、緊急時の初動連絡体制が整備されている。また、定期的に訓練を実施している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	定期的に巡回・点検を行っています。	営業時間中は職員が巡回、営業時間外は機械警備を実施し、適切な体制をとっている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	適切に管理しています。	適切な鍵の保管と施錠管理が行われている。	○	
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)	計画どおりに実施し、適切に保管しています。	法定点検や定期点検は計画的に行われ、点検記録も適切に保管されている。	○
		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)	優先順位をつけ、計画的に修繕を行っています。	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)	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計画的に行っている。	○
		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)	手順に沿って適切に行っています。	区内業者や実績のある専門業者などに適切な再委託が行われている。	○
		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)	利用者に支障をきたさないよう行っています。	適切な状態を維持しつつ、光熱水費の削減に努めている。	○
	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・保管を行っています。	適切に整備・保管されている。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・保管を行っている	適切に整備・保管されている。
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか		台帳に基づき適切に管理しています。	定期的に確認し、区職員の検査でも問題はなかった。	○
	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	日常・定期清掃を行い、清潔に保っています。	事業計画書に基づいた清掃が行われており、清潔に保たれている。
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	適宜補充をしています。	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		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。	○	
施設周辺の美観は維持されているか		公園内、周辺の美化に努めています。	適切に維持されている。	○	

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)

平成30年度は以下の取組みを行いました。  
 ・2020東京オリンピックに向けての、オリンピックの自主事業(シドニーオリンピック メダリスト中村真衣さんの水泳教室)を4年連続で行うことができ、利用者様から好評をいただいています。  
 ・使用しない団体貸切時間を一般開放の時間として開放を行い、利用増加に努めています。  
 ・参加希望が多い自主事業である小学生水泳教室を増設しました。  
 ・施設工事による1か月間の長期休場期間中に大規模な清掃を行い、施設の美化に努めました。  
 今後は東調布公園水泳場の指定管理者として、区民の方に満足して頂ける施設となるよう運営してまいります。

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

指定期間5年中の2年目であるが、通算7年目であり、全般的に堅実な運営ができています。特に次の点で良好であった。  
 ・木曜日の午前中を個人利用可能な時間とし、利用者の利用機会を増やしている。  
 ・プール底面塗装、大規模な清掃等を実施し、水泳場内の美化に努めている。  
 ・利用者ニーズの高い自主事業を増設し、利用者の満足度を高めるように努めている。

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

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

### 6 労働環境に関する施設所管課所見

【株式会社フクシ・エンタープライズ】  
 社会保険労務士による書類及び施設訪問による審査を行ったところ、下記のとおり指摘事項があり、是正が必要であるとの結果であったため、地方自治法第244条の2第10項に基づき業務改善の指示をし、労働環境の改善に向けて指導を行った。  
 ①労働時間について、タイムカード等による客観的な把握がされていない。②1年単位の变形労働時間制の不適な運用が認められる。③長時間の時間外労働が数か月散見される。④労働条件通知書に記載される休憩時間が法令に定められている時間よりも短い。⑤年次有給休暇管理台帳の記載事項が不十分。⑥就業規則等の社内規則について、最新法令に合わせた更新がされていない。  
 今後は、改善状況について確認を行い、良好な労働環境を確保するよう努める。

【株式会社ハリマビシステム】  
 社会保険労務士による書類及び施設訪問による審査を行ったところ、概ね良好との結果であったが、下記のとおり指摘事項があったため、指定管理者に通知及び労働環境改善の指導を行った。  
 ①36協定の協定時間を超える労働が確認された。②労働条件通知書に相談窓口の記載がされていない。③雇入れ時の健康診断について、一部認識が不十分な点があった。④就業規則等の社内規則について、最新法令に合わせた更新がされていない。  
 今後は、改善状況について確認を行い、良好な労働環境を確保するよう努める。

## 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	30年度
自己評価実施日	令和元年6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 道路公園課 公園管理担当		
	電話	03(5744)1319	FAX 03(5744)1527

### 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無く提出しています。	いずれも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	特定のファイルに適切に整備・保管しています。	適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	電話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	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。水泳場においては、お客様の動き、人数に合わせて死角が無いよう最大限発揮できる配置にしています。	知識・経験をもった職員が適切に配置されている。  員数、シフト等スタッフは適切に配置されている。	○  ○
	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)			○
	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の実施、社内外のセミナーを積極的に実行しています。	定期的に職員研修が実施され、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	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。	業務にふさわしい服装で、適切かつ丁寧な接客が行われている。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	個人利用・団体利用共に公正な利用を確保しています。	個人・団体利用とも、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	計画的に実施しており、お客様のニーズに捉えた自主事業を運営しています。	利用者ニーズに合わせた自主事業を計画どおり実施している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	本社との二重のチェックをおこない適切に行っています。	複数の職員で二重チェックを徹底するなど、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	ポスターや案内看板、場内放送等を適正適所で活用し分かりやすく説明しています。	施設内の案内掲示板やホームページを活用し、わかりやすく説明されている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	利用者ニーズに合わせた自主事業を行う事により、一般利用の稼働率の向上に努めています。	利用者の関心の高いイベントを開催し、稼働率の向上に努めている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	担当部署に報告の上、適切で早急な対応を行っています。	所管課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	随時、新規事業を更新し、適切に管理運営しています。	時期にあわせた適切な内容を掲載し、管理運営をしている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	連絡・連携を図り、トラブル防止に努め、良好な関係作りを努めています。	周辺地域との良好な関係を保ち、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	コンプライアンス研修を実施し、マニュアル整備や個人情報管理の重要性を熟知し、業務にあっています。個人情報は鍵のかかるキャビネットに保管しています。	個人情報が記載された書類は鍵のかかる場所に保管され、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		マニュアルが整備され、必要な研修を実施し、職員の知識向上に努めている。	○



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	
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於ける対応マニュアルの整備、避難誘導等の訓練を行っています。	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設け、緊急時の初動連絡体制が整備されている。また、定期的に訓練を実施している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か		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。	○	
	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、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。	○
施設管理	共通 建物設備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	年間計画に基づいた点検作業を確実に行い、保管もしています。	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。	○
		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。	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)	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計画的に行っている。	○
		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)	年間計画を作成し、区と協議を行い、計画的に実施しています。	区内業者や実績のある専門業者などに適切な再委託が行われている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	電気のON/OFFの切替や利用者の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。	適切な状態を維持しつつ、光熱水費の削減に努めている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	書類の整備・保管を適切に行っています。	適切に整備、保管されている。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	書類の整備・保管を適切に行っています。	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		台帳を作成し適切に管理しています。	定期的に確認し、区職員の検査でも問題はなかった。	○
	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	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、施設全体の美観向上、衛生維持管理に努めています。また、ゴミの分別、リサイクルも適切に行っています。	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。
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	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		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されている。	○		
施設周辺の美観は維持されているか		適切に維持されている。	○		

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)

平成30年度は以下の取り組みを行いました。  
 ・自主事業日に行っている水泳教室も継続して開催しましたが、より多くの方にご参加いただけるよう、自主事業とは別の日程で小学生対象の短期水泳教室も開催しました。  
 ・今年度から消防署と協力し、利用者の方も参加できる消火器の操作訓練を行いました。  
 ・今年度から東京2020オリンピック・パラリンピックを盛り上げるために、2階ギャラリーにて競技記録の実測展示、競技内容の展示、大田区マスコットキャラクター、はねびよんを使用したぬり絵を行いました。また、1階ロビーにてデジタルサイネージを使用し、オリンピック開催日までのカウントダウンを表示しました。  
 今後の課題は、利用者満足度の向上です。利用者アンケートに記入して頂き、お客様の意見を反映した取り組みを行っていきます。また、今年度も引き続き、教室事業で定員に達していない教室の参加者増加を目指します。  
 今後も萩中公園水泳場の指定管理者として、区民の方に満足して頂ける施設となるよう運営してまいります。

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

指定期間5年中の2年目であるが、通算13年目であり、全般的に堅実な運営ができている。特に次の点で良好であった。  
 ・例年よりも酷暑であった夏季期間の中、公園水泳場で最多の利用者数であったが、適切に人員を配置し、事故のない安全で信頼のおける運営を行った。  
 ・水泳場のスペースを適切に活用し、オリンピック・パラリンピックの気運醸成に努めている。  
 ・利用者ニーズの高い自主事業を増設し、利用者の満足度を高めるよう努めている。

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

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

### 6 労働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を行ったところ、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	平成30年度
自己評価実施日	令和元年5月27日

### 1 施設概要

施設名	大田区立大森南図書館		
所在地	東京都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	平成27年4月～令和2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		
担当部課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

### 2 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。	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	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。	各種業務日誌等が整備・保管されていた。業務日誌は平成30年度分がすべて綴られていた。	○
	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。	区とは「兼用情報連絡票」、サイボウズ等で連絡を取り合っている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	H31年度現在の司書率 56%【18名中10名】。通信教育による資格取得に向けて現在1名取り組み中。	事前にローテーション表で、司書有資格者が適切に配置されていることを確認した。また、業務責任者、学校図書館支援担当に変更なく司書有資格者が担当していることを確認した。	○
	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)	事業計画等で提出した配置人員を遵守するほか、責任者や司書有資格者が不在にならないように配慮している。	平成31年3月14日(木)の出勤状況について、事前提出ローテーション表と出勤簿を照合し確認した。どの時間帯においても常に司書有資格者が1名以上配置され、表と一致していた。	○
	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	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。	館内整理日を利用して、レファレンス研修等図書館実務への理解を深める研修を行っている。また、メンタルヘルス研修など図書館実務以外の研修を法人主導で実施し、総合的な職員育成を図っている。	○
	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。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。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	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	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。	多目的室利用申請書を確認したところ、利用団体、利用目的に問題はなかった。	○
	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。また、年度内に計画の見直しを積極的に行い、日本語多読ワークショップなどの追加事業を複数実施した。	○
	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。	現金出納簿は適切に整備されていた。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	カウンター前に利用案内を置き、配布するほか、書架教箇所に書架案内図を設置している。	館内を目視確認したところ、書架案内図は過不足なく、見やすく設置されていた。	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	「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、展示内容補充などの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。館報の内容についても検討を行い、文字を大きく表示するなどのレイアウトのリニューアルを行った。また、出張所に館報の設置を依頼したり、連携して出張所内に図書館紹介の展示を行うなど、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。	利用者からの意見やクレームに対しては、「まずしっかりと話を聞く」という点を対応方針として館内で共有できており、適切な対応を取れている。	○
施設の周辺地域との関係は良好か	自治体主催のふれあい祭りでのリサイクル本の提供、大森東特別出張所での図書館展示、地域包括支援センターとの認知症予防講座など地域及び地域の方との交流を行っている。	地域とは良好な関係を維持している。 ・自治会、出張所と連携し、ふれあい祭り等に参加し、リサイクル本の提供を行っている。 ・近隣保育園児対象の来館おはなし会を定期的実施している。 ・近隣小学校への出張お話し会を行っている。30年度は高学年向けに拡充を行った。	○	
情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	鍵の掛るキャビネット等に保管し、適切に管理している。個人情報の処理方法については、保管期限の過ぎた資料については、シュレッターにより処理している。	システム端末はセキュリティワイヤーで固定している。 個人情報を含む帳票の廃棄記録を確認した。保存期限を超えた帳票は適切に廃棄されていることを確認した。また、個人情報を含む帳票の一時保管場所を限定するなど、事故を予防する措置を講じている。	○
	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り組みを展開している。また、年4回「個人情報遵守状況の点検リスト」を全員がチェックを行い月末に報告をさせている。 毎朝のミーティング時に、個人情報の扱いについて注意喚起を根気よく行っている。	個人情報保護マニュアル整備、日常の注意喚起等が適切に行われている。また、30年度は個人情報に関する研修を、4月から9月の間に月2回の頻度で実施しており、理解を深める取り組みを実施している。	○
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	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阻止がスムーズにできる体制の強化に努めている。	30年度は休館日を利用して消防訓練及び地震を想定した訓練を実施した。また、法人により、職員の安否確認システムを導入しており、災害時の迅速な体制確保を可能とするよう努めている。	○
	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時間に一回、チェック表を用いて館内外の見回りをすることとしており、漏れなく行われている。不審者に対しては複数で対応することとし、必要時は警察に連絡する。緊急連絡先一覧が見やすい場所に貼られている。 災害対策の準備品もそろっている。スタッフ用の緊急用品は各自のデスクに用意されている。また、事務室と、1階カウンター近くの倉庫に、自然災害対策の準備品が用意されている。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	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。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価		
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	年度ごとにファイルを作成し、キャビネットにて保存している。	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。	○	
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	修繕が必要となった場合は、速やかに修繕、取替え等行っている。建築後40年を経過しているため、老朽化している箇所も多くあり、日常的に保守点検を実施している。	利用に支障をきたしたり、問題が発生する状況が放置されていないことを確認した。また、整備・修繕・事故・故障等の履歴は整備保管されている。	○	
		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)	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。	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。	○	
		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	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	ごみの分別を行うためごみ箱を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時間ごとに巡回を行い、ごみの収集及び自転車の整理等を行っている。	入館時に確認したが、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>・お話し、児童イベント 児童向けのお話しが定着化し、近隣保育園、小学校を対象とする「来館お話し」はボランティアの協力もあり、こちらも定着している。</li> <li>・展示コーナー 展示内容は、季節、行事、出来事など利用者の関心の高いものを中心とし、利用者手に手に取ってもらえる資料の展示に努めている。</li> <li>・地域コミュニティとの連携 平成25年度から実施している地元女子バスケットボールチーム(羽田ウィッキーズ)との連携を継続している。30年度は選手が来館して、読みみかせをする「スペシャルお話し」や工作会を開催した。</li> <li>・その他 高齢者・外国人・障がい者などの来館が難しい人たちにも情報が届くようにイベントを開催したり、書架等の配置を替えるなど工夫している。</li> </ul>
--

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<p>【優れた点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年度当初に計画した事業を実施するのみでなく、随時見直しを行い、改善・拡充を行っている。30年度は「図書館利用が難しかった層への利用促進」を掲げ、見直しを行い、外国人を対象とした「やさしい日本語多読」や高齢者の利用を意識した「スマホで図書館を使う」を自主事業として追加実施した。</li> <li>・図書館のPRを積極的に行っている。大森東特別出張所において、期間を設けて図書館展示を実施したり、継続して館報を設置する等、他の区施設や近隣施設等と積極的に連携を取ることにより、効果的な利用促進を行っている。</li> <li>・各種防災マニュアルの整備や、法人主導の職員間の安否確認システムの導入等、災害時を想定した運営体制を整えている。</li> </ul> <p>【改善が必要な点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・状況にもよるが、カウンター職員から利用者への声掛けは控えめである。</li> <li>・中学生による閲覧室利用が増えているが、YA等の本の貸出増にはあまりつながっていない。ただ、YAコーナーの配置や飾り付けを工夫するなど、図書館側の努力は伺える。</li> </ul>
---

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

<p>指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要領に基づき公認会計士による財務審査を行ったところ、財務状況は良好との結果であった。このため、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。</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	平成30年度
自己評価実施日	令和元年5月20日

### 1 施設概要

施設名	大田区立大森東図書館		
所在地	東京都大田区大森東一丁目31番3-104号		
指定管理者	名称	株式会社有隣堂	
	代表者	松 信 裕	
	住所	横浜市中区伊勢佐木町一丁目4番地1	
指定期間	平成27年4月 ~ 令和2年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和57年5月開館、平成17年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始		
担当部課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

### 2 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	定例の各種報告、大田図書館より調査依頼等があった各種報告について、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	各種業務計画書、業務日報等は所定のファイルに綴り保管している。	各種業務計画書、業務日誌等は適切にファイリングされ、事務室内の鍵のかかるキャビネットに整備・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	兼用情報、各種報告とも発生とともに関係機関へ一報し、必要に応じて大田図書館の指示を仰ぐとともに本社への連絡報告を遂行している。	区とは電話や兼用情報連絡票、サイボウズ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	H30年度の司書率55%【20名中11名】 新規採用者には、本社スタッフによる個人情報管理教育、職員/リーダーのOJT後配置するとともに、スキルや知識が不足している場合には再教育を実施し、一定期間後、セルフチェックシートにて最終確認を行い、質的向上を図っている。	司書率は55%(20名中11名)。今月(7月)に司書の資格をとる予定のフタツツが1名いる。他にも3月に入ったスタッフが勉強中である。 必要な知識・経験をもった職員を適正に配置している。司書率は大田区立図書館指定管理者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)	適切な員数によるシフト体制を敷いている。	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	スタッフ向け研修の実施(個人情報・接遇・レファレンス・修理等の研修)と外部研修にも積極的に参加している	初任者研修は本社研修などを含め適切に実施している。個人情報取扱研修も実施している。 ミーティングや回覧により業務改善の周知を図っている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	適切である。年に1回、本社講師による接遇研修を実施している。	職員の服装及び接客態度は丁寧で適切である。 年に1回、全員が接遇研修を受けている。	○

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	
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	公正な利用を確保している。多目的室、集会室はなし。	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	年間計画通り実施している。	自主事業は計画どおり適切に実施され、好評である。利用者ニーズに合った講座、来館を促進する事業、地域を知る事業等を積極的に実施している。	○	
	使用料等の会計管理は適切か	使用料等は発生しない。	コピー料金は帳簿も含め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	外の掲示、玄関ドア等へ利用案内を掲示している。公開書架入口と児童室入口に書架案内図を配備している。	書架案内図、利用案内等は適切に掲示されている。ただ、玄関外の案内看板が古いままで、休館日等が紙で補修してあるのが気になる。	○	
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	多目的室、集会室がないため、第二読書室をイベントに使用するなど、施設を有効活用している。	第二読書室を使用することなど、図書館資料の貸出数の向上に向けた各種事業を適切に実施している。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	適切に対応している。	クレームには利用者の意見をよく聴取して適切に対応・報告し、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	隣接する地域センターや近隣の福祉園で隔月に訪問おはなし会を実施。また毎年美原文化センター祭に参加しておはなし会を実施している。平成30年度は、児童館とも協力し、イベントを行った。	施設の周辺地域との関係は良好であり、クレームやトラブルはない。 ・併設の地域センター・児童とは、毎月1回の会議を設けている。 ・PTA防犯の会合にも出席している。	○	
情報管理	個人情報 は 適正 に 管理 され ている か	個人情報帳票類は規定通りに取り扱っている。また、個人情報に関する全体研修を毎年3月に実施し、適正なる管理の徹底を図っている。	個人情報の保管管理は、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	法令遵守のため、研修を新規採用時と年1回実施している。	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	消防総合訓練時に合わせ防犯・防災マニュアルを見直し、全員へ周知徹底するとともに、防災カードの所持を確認している。	防犯・防災のマニュアルは整備されている。マニュアルの内容は防災訓練や防災カードでスタッフに周知されている。	○	
	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	消防総合訓練の実施(12月に地域センター・児童館・地域包括支援センターとともに合同訓練を実施)	消防計画は施設管理者である大森東地域センター作成している。大森東地域センター、大森東一丁目児童館合同の自衛消防訓練に参加している。平成30年12月13日に実施している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	来館者へ挨拶や声かけ、見回りなどを実施して取り組んでいる。館内巡回強化、放置荷物への監視と注意喚起、掲示物にて利用者への意識向上を促している。	館内を巡回し、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	適切に保管管理している。	適切に保管し管理されている。	○	
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)	計画的に実施し、適切に保管をしている。	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)	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。	○
	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)	必要に応じて適切に修繕を行っている。	適切に修繕を行っている。工事の写真がない。	△
		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、区に届けた通りに適切に行っている。	適切に行われている。	○
	省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	適切に実施している。	適切に実施されている。	○	
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に保管している。	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		適切に整理整頓している。	備品台帳に基づき適切に管理されている。	○	

項目	確認内容	指定管理者自己評価	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	年間計画に基づき定期的に実施している。	日常及び定期清掃共に適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれている。直近3か月分のみ日報がある。	○
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	1日2回確認し、必要に応じて補充している。	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	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	年間計画に基づき、樹木剪定を実施し、施設周辺の美観を維持している。	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)

大森東図書館ではイベント等を通して、乳幼児から高齢者までの幅広い年齢層に対して、各種サービスを万遍なく行っている。平成28年度から、地域図書館としての役割を果たすため、大森東地域の紹介に力を入れている。また、隣接の大森東地域センター、大森東福祉園での出張おはなし会、美原文化センターのイベント参加、団地自治会主催の団地祭への参加や美原商店街のイベントの参加を通して、地域との連携を深めている。

一般サービスとしては、3回の大森東地域講座、2回のアロマセラピー講座を実施した。また、秋の読書週間に合わせ、“スタッフおすすめ本”のリストを作成した。

児童サービスとしては、定例のおはなし会のほか、3月24日～5月20日間に中学生以下を対象とした「かしだしカード登録キャンペーン」を実施した。また、年4回の映画会(4・8・12・3月)、季節毎にスペシャルお話し会(4・6・7・10・12・1月)も実施した。

その他、障害者サービスとして、3回の録音雑誌「新刊図書のお知らせ」の発行と、録音図書の作成、宅配利用(10回)を実施した。

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

- ・書架の整理整頓が行き届いているなど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。
- ・毎月の展示や自主事業は、年間計画どおり確実に実施している。
- ・社内研修や社外研修も積極的に参加しており、個人のスキルアップに努めている。研修実施・参加回数は昨年度より増加した。
- ・図書・雑誌の貸出人数と貸出冊数は、昨年度より増加した。年末年始特別イベントとして行ったオリジナルカレンダーの配布が好評など、利用者促進を図っている。
- ・壁面の一部に汚れが目立つ部分があり、塗装を行った。利用者からの評判も良い。
- ・大森東地域センターや大森東福祉園でのおはなし会を実施するなど、地域の施設、団体等と良好な関係を築き、連携を深めている。

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要領に基づき公認会計士による財務審査を行ったところ、財務状況は良好との結果であった。このため、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。



## 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	平成30年度
自己評価実施日	令和元年5月25日

### 1 施設概要

施設名	大田区立大森西図書館		
所在地	東京都大田区大森西五丁目2番13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	平成27年4月 ~ 令和2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		
担当部課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

### 2 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、記入漏れ等はなく、かつ期日までに提出している。	各報告書等は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	各種業務計画書、業務日誌等は施錠可能なキャビネットに保管し、適切な整備・管理を行っている。	各種業務日誌等が整備・保管されていた。業務日誌は平成30年度分がすべて綴られていた。	○
	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	相談が必要な案件はFAXや電話によって迅速に報告、連絡、相談を行い、指示を仰ぐよう心掛けている。	サイボウズ、FAX、兼用情報連絡票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	H30年度の司書率48%【21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)	事業計画で提出している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様、配慮している。	出勤簿と突合したところ、常時1人以上の司書、及び1人以上の責任者が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、苦情対応事例研修などを実施し資質向上に努めている。また、図書館総合展への積極的な参加により幅広い知識の習得に努めている。	休館日を活用して、計画的に研修を実施している。特に個人情報保護関係の研修には力を入れている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	動きやすさを重視し、清潔な服装を心掛けている。接客は利用者が不快にならない適切な対応ができるよう、部外講師によるマナー研修等を行うなど、日々指導をするように心掛けている。	適切である。エプロン着用により利用者から判別しやすい。マナーについても、月1回はミーティングを開きスタッフに周知している。	○

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	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」の正確な記入で管理を行い、利用マニュアルに沿って適切に運営している。	施設利用申込書等を確認したが、施設・設備の公正な利用は確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	事業計画で提出した内容に沿ってイベント毎に担当を決め、年間計画を作成し、スケジュール管理を徹底し、適切な業務運営に努めている。	自主事業は計画通り運営されている。中央館への相談が必要な事項等がある場合も綿密に連携できており、管理体制が整っている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	使用料金は金庫に保管し、現金出納簿により使用料金の管理を行っている。	使用料等は金庫に保管され、帳簿類の管理も適切に行われている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	図書館利用のカウンター受付窓口の掲示方法を工夫し、見やすく分かりやすいようにすると共に利用者が分かりやすいよう館内の教箇所に書架案内図を設置している。	書架案内図等が適切に掲示されている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	利用統計データ、利用者アンケートなどから利用動向やニーズを把握し、利用向上施策を企画・実践している。CD便り(月刊)や児童室だより(季刊)を定期的に発行するとともに、イベントなどのチラシを鋭意配布し利用者の利便向上に努めている。	地元の町会や商店会と良好な関係を構築しており、イベント等の案内を町会の掲示板等にも掲示している。町会等から参加を募った防災セミナー等は非常に好評を得ている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	利用者のクレームについては、情報共有すべき内容についてはその都度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朝礼、ノートにより常に周知し、注意すべきものは全体ミーティングにおいて、どうしたら良いか等の意見交換を行っている。	利用者からのクレームについては、ミーティングで意見交換したり、記録簿(連絡簿)を作り各スタッフが情報を共有できるようにし、再発防止に努めている。	○
施設の周辺地域との関係は良好か	地域の町内会とはイベントの実施時に相互協力を図るなど連携を密にしており、良好な関係を築いている。イベントを実施する際、町内会の掲示板を利用して頂いていることから、掲示物による情報の収集及びリサイクル本の配布について、地域近隣の保育園・児童館に声掛けを行い実施する。	町会と一緒に防災訓練を行ったり、町会のイベント(お祭りや盆踊り)に協力して、良好な関係を築いている。	○	
情報管理	個人情報等は適正に管理されているか	個人情報等は、施錠したキャビネット等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ターにより処理している。	システム端末はセキュリティワイヤーで固定されている。また、個人情報は施錠されたキャビネットに保管されている。保存期限を過ぎた帳票は適切に廃棄されている。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	「個人情報保護」が最重要であると認識しており、プライバシーマークを取得するとともに、CSR研修等個人情報の研修を行い意識の高揚を図り、個人情報の漏洩防止に向けた取り組みを展開している。また、年4回「個人情報遵守状況の点検リスト」を全員がセルフチェックを行い月末に報告をさせると共に、ミーティング時に、個人情報の扱いについて注意喚起を行っている。	個人情報保護に係るマニュアル整備、職員研修は適切に行われている。	○
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、体制を整備すると共に、実地訓練を行い意識の高揚に努めている。	防災・防犯マニュアルは整備され、職員への周知もされている。	○
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急時連絡体制系統図を作成し、年間に2度安否確認システムによる訓練を実施し緊急時に対応できる体制の確立に努めている。また、消防署と連携し避難訓練及び火災時の避難誘導やAED操作訓練を実施し救命措置の体制強化に努めている。	30年度は大田区や地域と連携した防災講習等を実施した。また、法人により職員の安否確認システムを導入しており、災害時に迅速な体制確保を可能とするよう努めている。	○
	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共に、定期的に非常口の点検を実施し、利用者が安全、快適に図書館が利用できるよう常に心がけている。	館内の巡回は、1時間に1回行っている。救護室内に毛布や飲料の備蓄品があることを確認した。防犯のため、さすまたを準備している。	○
	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。	鍵の管理は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)	日常点検及び定期点検は、計画に則り実施し、ファイルを作成し、キャビネットに保管している。	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)	不具合が発生した際は電話等で一報を行い、原因の特定を行い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)	利用者の安全を損ねたり、機能が著しく低下するような損傷がある備品などは優先順位をつけ順次、修繕・取替を行っている。	必要性に応じて、設備、備品等の修繕を行っている。	○
		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)	清掃業務・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。	再委託の手順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)	未使用或いは自然調光が取れている室内は電源OFFとして「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している。	こまめに電気を切るなど工夫をし、省エネに努めている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器毎にファイリングし保管している。	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	機器毎にファイリングし保管している。	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	各備品に備品台帳との照合が容易になるようシールを貼るとともに、管理簿により管理している。	適切に整理されている。	○
		清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日常清掃は日々実施確認を行い、定期清掃は計画通りの実施となっているか事前に確認して実行している。	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		利用者の利便性向上のため、日常清掃のなかで補充を行い、不足する消耗品は事前に追加購入して補填している。	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	「ごみ箱」を分かりやすく分別し最終的に処理業者に引渡しを行っている。		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	一時間毎に図書館敷地内を巡回し、自転車の整理・放置されたごみを回収して美観維持に努めている。		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><b>【各種イベントの実施】</b> 区民の方に愛され親しまれ気楽に利用していただける図書館及び地域の情報発信の拠点となることをめざし、地域のイベントやお祭り等に積極的に参加している。更に一般書については大人向けの生涯学習講座の積極的な実施、児童書については子ども祭り・児童映画会・工作会など以下のとおり各種イベントを実施してきた。</p> <p><b>【人材の育成】</b> 利用者に満足していただける均一なサービスを提供するには人材の育成が不可欠である。スキルのばらつきや資質を踏まえた接遇マナーやレファレンス等高度なスキル習得のための研修を機会あるごとに実施し、将来を担う人材の育成に情熱をもって今後とも取り組んでいきたい。</p> <p><b>【利用向上に向けた取り組み】</b> 各種イベントを実施してきた中で好評であったもの、集客効果があり喜ばれる内容のものを実施してきた。今後とも有効と思われる施策は何でも情熱をもって全力投球で挑戦し、地域と密着した図書館づくりに努めたい。</p>
---

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<p><b>【優れた点】</b> ・展示コーナーの利活用。図書館スタッフ全員を担当として利用者ニーズや利便性などさまざまな切り口から展示スペースを運用しており、好評を得ている。 ・自主事業の見極めが適切。子供たちに気軽に図書館を楽しんでもらえるようブックラベルや工作会を充実させるなど、利用促進につながる内容である。 ・法人主導による職員の安否確認システムの導入等、災害時を想定した運営体制を整えている。 ・自治会・商店会等、地域との関係良好。地元のイベント等にも積極的に参加しており、地域住民の利用促進につながっていると見られる。</p> <p><b>【改善が必要な点】</b>特になし</p>
--

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

<p>指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要領に基づき公認会計士による財務審査を行ったところ、財務状況は良好との結果であった。このため、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。</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	平成30年度
自己評価実施日	令和元年5月20日

### 1 施設概要

施設名	大田区立入新井図書館		
所在地	東京都大田区大森北一丁目10番14号 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 秀之輔	
	住所	東京都大田区大森西二丁目15番21号	
指定期間	平成27年4月 ~ 令和2年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和49年8月開館、平成15年4月窓口業務の委託開始、平成17年7月～平成23年3月まで移転のため休館、平成23年3月指定管理者による運営開始		
担当部課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

### 2 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	報告内容は内部で精査し、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	各種業務日誌等は整備・保管している。	各種業務日誌等は適切にファイリングされ、事務室内の鍵のかかるキャビネットに整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	必要な報告事項(相談含)は、適宜、大田図書館の担当者と電話やグループウェア、文書等で連絡を取っている。	区とは電話や兼用情報連絡票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	平成30年度司書率57%。 職員29名(内3名は配架専任職員)中15名が司書資格を持っている。常勤者不在時間帯がないシフト配置を遵守し、必要な知識・経験を持つ職員を適切に配置している。	司書率57%。 必要な知識・経験をもった職員を適正に配置している。司書率は大田区立図書館指定管理者管理運営の基準を満たし、司書を常駐させている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	常勤職員2交替制、パート職員3交替制のシフトを取り、重複時間帯を設け、各業務開始に合わせて日々ミーティングを実施し円滑な運営を実施している。繁忙時期(夏休み期間等)は、配架スタッフを増員し対応している。	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。	○
	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	個人を対象とする研修(外部研修)にも積極的に参加している。休館日には個人情報漏洩防止教育、業務マニユアル、業務改善、接遇向上、防災教育等をテーマに内部研修を、適宜、実施している。	外部講師を招聘するなど、毎月の館内整理日にスタッフ全員に対し館内研修を実施するほか、外部研修にも積極的に参加させており、スタッフ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	入社時に業務ハンドブック(服装確認を含む)を配布し、接遇研修(外部講師による研修)も毎年実施している。利用者アンケート調査からも、当職員・スタッフの対応に対し、90%の方から「とても満足」、「満足している」との評価をいただいている。	職員の接客態度及び服装は適切であり、丁寧である。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	昨年度(平成30年3月)、利用者より閲覧室、キヤレル席での迷惑行為(居眠り・いびきをかく・携帯着信音を鳴らす等)に対して、適切な管理をしていないとの指摘を受け、巡回手順を見直し(大田図書館に報告)、実行している。その後、報告すべき苦情は発生していない。	施設、設備の公正な利用は、おおむね確保されている。一部利用者の迷惑行為がある場合は、引き続き巡回業務により、迅速に適切な管理が必要である。	△
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	ほぼ計画通り運営している。	自主事業は、計画どおり実施されている。シリーズ化して実施している講座は、地域のニーズや課題を取り上げるなど幅広い内容となっており、参加者も増えている。平成28年7月のビジネス支援コーナーの開設に伴い実施しているビジネス支援講座は、様々な観点からの講座を行っている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	コピー機の売り上げを日々管理し、税理士による確認(3か月単位)を実施している。	コピー料金は当日閉館時に処理している。また、会計に係る資料も適切にファイリングし、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	掲示物・配布物で来館者に対し説明を行っている。	書架案内図、利用案内等は適切に掲示されている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	特に、週末の土曜、日曜は多くの利用者が来館され、席をご利用になれない方も多い状態であるが、新規利用者獲得に課題を残している。(図書館共通貸出カード新規申込み実績(対前年△33枚)) 館内整備、自主事業強化、近隣公共機関等で当館案内配布をはかり実績に繋げていく所存である。	入新井図書館とビジネス支援コーナーの利用案内リーフレットを作成し、周辺施設へ働きかけ設置してもらっている。(入新井特別出張所で転入者に配布するくらしのガイドへの折込み等) 貸出冊数と貸出者数は、平成29年度から増加している。新規申込み実績数は、平成29年度から減少しており、新規利用者獲得が今後の課題である。	△
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレーム(苦情)に対しては、都度、速やかに大田図書館に報告し改善につなげている。	クレームには利用者の意見をよく聴取して適切に対応・報告し、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	入新井特別出張所、男女平等推進センター、地域の小中学校、地域のNPO、地域商店街等、良好な関係を持つように努め、ビジネス支援コーナー関連では、東京大田中小企業診断士会、ハローワーク大森、日本政策金融公庫等との連携活動に取り組んでいる。	周辺施設や地域のイベントに参加するなど、地域との関係は良好である。	○	
情報管理	個人情報 は適正に管理されているか	業務マニュアルにより定められた規程を遵守し、個人情報保護管理を行っている。保存期間を過ぎたものや不要となった個人情報に関しシュレッダー処理をしている。破棄記録は台帳管理をしている。	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	(株)ブックチェーンとして、Pマークの取得を例年継続している。平成30年度は、個人情報保護研修を年2回実施(5月度・10月度)している。(職員全員対象) 研修に参加できなかった職員に対し(中途採用者含)、別途、研修を実施している。(100%実施)	プライバシーマークを取得している。外部研修に年2回参加し、個人情報管理、機密保持管理を徹底している。	○
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	災害に関する手順書はファイルにして事務所に置き管理している。Luz大森中央管理室と連携した防犯体制を取っている。消防署・警察署等の緊急連絡先は、壁に掲示し見える化をはかっている。	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防災訓練や研修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	平成30年度は11月(休館日)に職員全員で、避難訓練を実施した。Luz大森全体の防災訓練には、年2回(9月/3月)参加した。職員用出入口に、緊急時、避難通路等を含めた手順を掲示している。	ビル管理会社が実施する消防訓練(年2回)の他、独自に避難訓練を年1回実施している。	○
安全・危機管理	日常の防犯・防災管理体制は適切か	開館中は、巡回簿に基づき館内巡回確認(毎時間)を実施している。また、Luz大森中央管理室が、24時間防犯・防災体制(機械警備含)を実施している。	1時間ごとにチェック表を利用し漏れのないよう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	鍵の保管、施錠管理は、開閉館時のチェックリスト項目に入れ日々管理している。鍵の保管場所は定位置化されている。	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		
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)	設備の定期点検に関しては、(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、点検結果は月次ベースで確認し、必要に応じ修繕を実施している。記録は保管している。	各種点検は計画的に実施され、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)	修繕必要箇所は台帳(見積り含む)に記載し、修繕を行い管理している。	修繕等を適切に行い、記録を補完し、施設の維持管理に努めている。	○	
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	区より指定管理者に委任されている業者への再委託は、適切に行っている。	適切に行われている。	○	
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	大田区役所エコオフィスプランに基づき、館内管理をしている。	省エネルギーの取組みは適切に実施されている。	○	
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に管理している。	適切に整備・保管されている。	○	
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に管理している。	適切に整備・保管されている。	○
			備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	適切に管理している。	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	日常清掃は、日々開館前に実施している(清掃会社)。開館後は、必要に応じてカーペットクリーナー等でフロアごみを除去している。(巡回時等)定期清掃は、休館日の夜間に清掃業者が実施している。全体として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	子供用トイレ(あかちゃんトイレ)に関しては、清掃会社が日々補充を実施している。巡回時にも、適宜、確認している。	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		施設の規程(丸紅リアルエステートマネジメント)に基づき、適切に分別を行っている。	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。	○		
施設周辺の美観は維持されているか		複合施設のため、施設周辺の管理は施設管理業者(丸紅リアルエステートマネジメント)の管理下で適切に行われている。	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>・自主事業に関しては 通期計27件を企画運営した。内訳は、児童関連企画6件(子ども映画会、子ども工作会)、ビジネス支援コーナー関連4件(ビジネス支援講座)、図書館セミナー関係4件、地域団体と連携した企画4件、配布物関係4件、多文化共生企画2件、他3件。</li> <li>・児童サービスに関しては、平成30年度お話し会(全体)の参加者は、計1,675名(対前年+121名)の実績であった。</li> <li>・学校支援業務に関しては、当館は、入新井第一小学校、山王小学校、大森第二中学校 計3校を担当しているが、年間支援時間に関しては、入新井第一小学校70.0時間、山王小学校114.5時間、大森第二中学校70.5時間 の対応をした。</li> <li>・平成28年7月より開設した特設コーナー「ビジネス支援コーナー」は、平成30年7月に2周年を迎え、2周年企画として「仕事に役立つおススメの本」を利用者から募集(東京大田中小企業診断士会協力)しコーナー展示を実施した(応募点数76冊)。東京大田中小企業診断士会と連携した「街かど経営・創業相談会」(無料 毎月第2・第4土曜の2回)も継続している。ビジネス支援講座については、平成30年度は3回行った。</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>・大森駅から徒歩で近い距離にあり、開館時間が長く利用者の多い館であるが、良好に運営されている。例として、利用の多い新聞の閲覧状況が分かるようにカウンター上部にマグネットボードを設置するなど利用者にとって使いやすい図書館となっている。</li> <li>・繁忙期(夏休み期間等)は、配架専門職員を増員し、書架の適切な管理を行っている。</li> <li>・牧田総合病院が主催する「おおもりの語り」の駅「語り」の図書室への寄贈本提供を平成31年1月より開始した。また、以前から区後援区民団体のイベントにリサイクル本を出して参加や、商店街イベントに参加するなど、地域団体や周辺施設との良好な関係を築いている。</li> <li>・特設コーナーのビジネス支援コーナー開設に伴い開始したビジネス支援講座は累計9回を数え、平成30年度は3回実施している。平成30年7月に2周年を迎え、2周年企画としてコーナー展示を行い、特設コーナーから展開した利用者拡大の取組みとして評価できる。</li> <li>・各種講座は多くの人の関心が高いものや、地域に関するものなどテーマ設定が適切で人気があり、利用者増につながっている。</li> </ul>
--

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

<p>指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要領に基づき公認会計士による財務審査を行ったところ、財務状況は良好との結果であった。このため、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。</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	平成30年度
自己評価実施日	令和元年6月1日

### 1 施設概要

施設名	大田区立馬込図書館		
所在地	東京都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	細川 博史	
	住所	東京都文京区大塚三丁目1番1号	
指定期間	平成27年4月～令和2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月開館、平成16年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始		
担当部課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

### 2 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	現場と本社の連携により、遅延なく提出されている。	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	シフトに変更があった場合は、その都度業務日報に記入し保管している。	各種業務日誌等が整備・保管されている。シフト変更の記載を確認した。	○
	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	社内メール(ガルーン)や館長が携帯を持ち、本社担当者と連携しながら調整している。	区とは電話や兼用情報連絡票、サイボウズ、FAX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	H30年度の司書率52%【17名中9名】	任意の日を選び調査。司書率は大田区立図書館指定管理者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)	業務端末を使用して利用者対応できる3名以上をフロアに配置している。	業務端末を使用して利用者対応できる人員をフロアに配置している。	○
	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	マニュアルの読み合わせや担当業務の研修、本社研修等を受講している。	館内整理日に全員に館内研修を行うほか、本社研修を15回、外部講師による研修を1回行い、スタッフ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	本社指定のジャケットやボロシャツを着用し、身だしなみに気を付けている。接客についても責任者が指導している。	名札の位置に指定なし。紐の色は職員青色と指定あり。職員の態度は適切である。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	集会室は近隣の社会教育団体が主に利用している。	施設利用申込書等を確認。施設、設備の公正な利用は確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	計画通り実施している。	事業報告書等確認。自主事業は計画通り行われている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	集会室は無料。	コピー料金の日報等を確認したが、会計管理は適切に行われている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	利用者の導線を考えた案内掲示をしている他、必要な情報を提供している。	現地調査の結果、利用者に見えやすい場所に配置されている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	近隣施設にイベントの情報提供をするなどして利用率を高めている。	図書館資料の貸出数の向上に向けた事業に適切に取り組んでおり事業は有効であると認められる。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	ご意見等を真摯に伺い、ミーティング等でも接遇向上の研修を行っている。	接遇向上を図った研修を行い、その成果も見られている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	近隣のお祭りやイベントに参加し、リサイクル市や映画上映会などを開催している。	近隣のお祭りの際に、リサイクル市や映画会などを開催している(30年度は雨のため映画会はキャンセルしたが、29年度は実施した)。周辺地域との関係は良好である。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	施錠できるキャビネットに保管し、保管期間を定めて廃棄処理をしている。裏紙の使用はしていない。	個人情報は館員退出時は施錠されたキャビネットに保管されている。また廃棄等も帳簿に記録されている。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	プライバシーマーク研修を年1回全員が受講している。	全員研修を受けることを義務づけている。しかし、研修リストには記入なし。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	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	防災・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事務室に配置し、いつでも見られる場所にある。	防災・防災のマニュアルは整備されている。マニュアルの内容は防災訓練や職員防災カードでスタッフに周知されている。	○	
	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1回防災訓練を実施し、消火器の使い方や通報訓練、AEDの使い方の訓練を行っている。防火管理組織者名簿も作成し掲示している。	書面にて消防計画が策定されていることを確認した。消防訓練は年1回、適切に実施している。	○	
	日常の防災・防災管理体制は適切か	防災カードをスタッフ全員が所持し、緊急対応に備えている。近隣で発生した不審者情報も共有している。	防災カードをスタッフ全員が所持し、緊急対応に備えている。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	施錠できるキーボックスで保管している。ノートパソコンは事務室キャビネットに閉館時は施錠して保管している。	鍵の保管場所、施錠管理簿は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)	年度初めに点検計画をたて、予定通り実施している。	点検は計画的に実施され、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)	日常的に巡回し、修繕が必要な箇所があれば速やかに報告している。また月1回施設巡回点検を実施し、詳細に確認している。	修理が必要な場合は原因を含めて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)	トイレブース改修工事など実施している。	修繕等を適切に行い、施設の維持管理に努めている。	○
		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。	業務の再委託は書面にて適切に行われている(書面提出済み)。	○
		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、節水に配慮し、利用者への広報や職員向けには休憩室に掲示している。	省エネルギーの取組みは適切に実施されている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	利用機器び説明書をまとめて保管している。保証書類と一緒に保管している。	機器の取扱説明書等は適切に整備・保管されていることを確認した。	○
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	利用機器の説明書をまとめて保管している。保証書類と一緒に保管している。	機器の取扱説明書等は適切に整備・保管されていることを確認した。	○
	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	適切に台帳を付けている。	備品は備品台帳に基づき適切に整理整頓されていることを確認した。	○
		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	日常清掃終了後に館長印を押し報告書を保管している。	現地調査の上、日常及び定期清掃共に適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれている。	○
	清掃	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	適宜補充している。朝は、清掃員で巡回時にも確認対応している。	洗面所等の消耗品が適切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		清掃業者と協力し分別している。事務室廃棄場所に例示している。	現地調査の上、ごみの分別等、リサイクルの取り組みは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		施設巡回時に館外も巡回し、駐輪場など乱れがないよう注意している。	現地調査の上、施設周辺的美観が維持されていることを確認した。駐輪場は狭いが乱れなどは見受けられなかった。	○	

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)

大田区立郷土博物館と連携して、相互に関連する講演会を2回、展示を3回開催した。地域情報誌と連携して地域史の講演会とフィールドワークを実施した。  
 地域連携事業として地域の祭りに参加し、関連展示やリサイクル市、出張映画会を実施した。特別資料「馬込文土村資料室」をテーマに大田区立龍子記念館学芸員と連携して講演会を1回、フィールドワークを1回開催した。  
 児童向け工作会として、3Dプリンターを使ったワークショップ、プログラミングロボット講座を開催した。

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

**【優れた点】**  
 ・地域の特性を生かした事業を数多く行っており、町にしっかりと定着した図書館といえる。  
 ・毎月発行している図書館報「ねんじっこ」・「ねんじだより」の作成により図書館で行っているイベントをコンパクトにまとめているなど創意工夫がみられる。  
 ・ゲームプログラミングやロボットプログラミング体験教室の開催など若い世代も多く触れ合う機器を利用し、現代に合わせた事業を行っている。

**【劣っている点】**  
 築48年になり、施設等の経年劣化は否めないが引き続き対策を講じられたい。

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要領に基づき公認会計士による財務審査を行ったところ、財務状況は良好との結果であった。このため、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。

## 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	平成30年度
自己評価実施日	令和元年5月24日

### 1 施設概要

施設名	大田区立池上図書館		
所在地	東京都大田区池上三丁目27番6号		
指定管理者	名称	JCS/NPTグループ (代表企業:日本コンベンションサービス株式会社 構成企業:野村不動産パートナーズ株式会社)	
	代表者	日本コンベンションサービス株式会社 代表取締役 近浪 弘武	
	住所	東京都千代田区霞が関一丁目4番2号 大同生命霞が関ビル18階	
指定期間	平成27年4月 ~ 令和2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(大田区における最初の図書館)、昭和63年4月移設、平成15年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始		
担当部課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

### 2 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	本社と図書館で事前協議の上作成しており、期日、内容ともに不備のないよう努めている。	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	業務日報及び業務月報は適切に整備・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	必要な事案が生じた場合は、その都度連絡・調整を行っている。	兼用情報連絡票の平成30年度は全て綴られていることを確認。館内の情報連絡相談は連絡ノート、朝礼、昼礼、休館日ミーティングで情報交換を行っている。大田図書館にはそれらで得た情報をサイボウズ等で報告している。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	H30年度の司書率45.2%【31名中14名】	館長以下リーダーまでは全員司書資格を持っている。常時3名以上の司書が配置されている。	○
	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)	児童室のフロアワークをはじめ、繁忙が想定される日時には、シフトの員数を増やしている。	ローテーション表で確認。常時責任者を適正に配置している。	○
	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	新人研修、館内整理日における全体研修及びOJTによる実務研修を行っている。	ベテラン職員を研修担当として新人研修・実務研修を実施している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	服装及び接客態度については、公共施設で奉仕業務にあたるものとして相応しいものであるよう指導している。	特に問題はない。カウンター付近で確認。事務室での電話応対も丁寧であった。	○

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	施設、設備の公正な利用が確保されているか	特定の方による利用を優遇することがないよう徹底している。	多目的室はない。過去にチラシスペースの無断使用があったため、定期的に巡回を行っている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	平成20年度より継続している特別展示は、例年計画どおりに実施している。	郷土博物館、池上地区まちおこしの会、呑川の会等、地元の団体と連携した講座や展示を行い、多数の参加を得た。	○
	使用料等の会計管理は適切か	コピー代金については出納簿で管理し、本社へ報告している。	多目的室がないため、光熱水費の徴収はない。コピー料金の管理は現金出納簿で確認。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	新規登録時は、図書館ガイド等を使用して説明している。また、館内ガイドを常備し、記載台周辺には利用方法を掲示している。	図書館の利用方法を見やすい場所に掲示している。図書の紹介など見やすい小冊子を作成している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	おはなし会等の催しは、1階の適応指導教室の部屋で実施しているが、使用した絵本等を図書館内に展示することで、図書館利用につなげている。	一般用、児童用の図書館だよりや、CDだよりを発行しPRを行っている。また、お話し会と連携した絵本の展示など、未利用者の図書館利用につながる取り組みは有効である。「えいごおはなし会」は年6回定着し、新たな利用者の拡大に寄与した。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレームについては、利用者の方の立場に立ち、迅速かつ適切に、区及び本社と連携して対応している。	直ちに対応し、記録簿を作成している。事案によっては本社と対応を協議している。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	学校支援や出張おはなし会で学校・保育園等と交流している。また、自主事業の特別展示では、郷土博物館や地元の関係者等と連携している。	地域イベントにリサイクル市で参加、また地域の団体と連携した一般向けの事業を企画・実施するなど関係は良好である。併設施設の適応指導教室つばさ池上教室の生徒のボランティア受け入れを行っている。	○
情報管理	個人情報 は適正に管理されているか	業務時間外は、キャビネット等で施錠保管している。業務中の一時置きとしても必ず、引出し等の目が届かない場所で管理している。	現場確認した。個人情報を含む帳票は責任者しか開けられない書庫の中の棚にさらに施錠して保管している。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	個人情報保護マニュアルを備えているほか、本社専門担当者による研修を年1回実施している。	個人情報保護にかかわる研修は本社から講師を招き全員参加で行っている。	○
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	自館作成のマニュアルに基づき、職員全員に周知している。	防犯マニュアルを確認。職員への周知も行われている。備蓄品は、救急用品、毛布、ラジオ、懐中電灯、飲料水、ヘルメット等の準備がある。	○
	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	連絡網及び防災カードにより、緊急連絡体制は整備されている。また、年1回、他施設と共同で消防訓練を実施している。	総合防災訓練は適応教室「つばさ」と協力し年1回実施している。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	責任者による巡回を行い、館内外の状況を確認、記録をつけている。	1時間ごとにチェック表を利用し漏れのないよう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	金庫及び専用キーボックスで保管しており、責任者以上で管理している。	保管場所、保管状況を確認した。適切に保管されている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	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)	日常点検は毎日の巡回時に行い、点検記録をつけている。 定期点検は計画に基づき、実施している。 点検報告書を整備・保管している。	保守点検年間計画書と保守点検結果報告書の綴りを確認した。年度計画書どおりに実施され、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)	適切に報告している。	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。	整備・修繕・事故・故障の履歴は整備保管されている。修繕見積や工事写真も確認。	○
		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。	階段の使用や、エアコンの設定温度など利用者に協力をお願いしながら、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	適切に保管している。	適切に整備・保管されている。AEDは別ファイルを作っている。	○
		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		備品台帳や持込備品一覧表に基づき、整理整頓している。	備品台帳確認。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	欠品のないように購入し、清掃時、巡回時に補充している。	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		併設施設の職員と打合せし、適切に実施している。ごみ箱に分別できるように張り紙をし、適切に処理している。	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。	施設敷地内は清潔に保たれている。また、隣接する通り沿いの鉢植えを地域住民と協力し管理し、美観向上に努めている。	○	

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)

「池上本門寺の黎明」をテーマにしたパネル展は、地域の方々が地元を目標に目を向けるきっかけとなるよう、継続して開催している。また、【えいごおはなし会】も年6回開催しているが、参加者数282名と高い水準で定着している。さらに、子供たちが図書館に親しみきっかけとなるようなイベントの開催や、一般向け「ばびるす」・児童向け「ぐんぐん」・「CDだより」の3種の館報を発行し図書館利用の促進を図っている。また、郷土博物館、池上地区まちおこしの会、呑川の会等、地元の団体と連携することで、地域の情報発信や学びの機会の提供にも努めている。

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・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。  
 ・郷土の歴史を掘り下げる特別展示や図書館だより、双方向性を重視した児童サービス等、地元で根付いた運営に努めている。  
 ・郷土博物館、池上地区まちおこしの会、呑川の会等、地元の団体と連携することで、地域の情報発信や学びの機会の提供に努めている。  
 ・施設の老朽化は激しいが、館内の緑化や壁紙の張り替え、動きのある書架づくり等により、少しでも明るい印象を与えられるよう努めている。  
 ・移転のため蔵書数を減少させている中、3年度ぶりの一般書の貸出冊数が増加は、充実した児童サービスが親世代の利用へ波及したこと、ニーズに基づいた選書等が要因と考えられる。  
 ・併設施設である、適応指導教室・交通事故相談所・教職員互助会とは、連携を密に取って運営をすすめている。  
 ・移転後の施設利用の方向が確定していない中、大掛かりな改修は困難だが、人を迎える場として活気のある施設となるよう、少しずつ館内環境の整備に努めている。

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要領に基づき公認会計士による財務審査を行ったところ、財務状況は良好との結果であった。このため、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。

## 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	平成30年度
自己評価実施日	令和元年5月25日

### 1 施設概要

施設名	大田区立久が原図書館		
所在地	東京都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 (代表企業:日本コンベンションサービス株式会社 構成企業:野村不動産パートナーズ株式会社)	
	代表者	日本コンベンションサービス株式会社 代表取締役 近浪 弘武	
	住所	東京都千代田区霞が関一丁目4番2号 大同生命霞が関ビル18階	
指定期間	平成27年4月 ~ 令和2年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和59年10月開館、平成15年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始		
担当部課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

### 2 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	各報告書は不備なく、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等に内容に不備はなく、期限までに報告している。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	各種の業務日誌は整備し、保管している。	各種業務計画書、業務日誌等は適切に整備・保管されていた。 業務日誌は9月を抜粋し確認したが、全て綴られている。 会計報告は修繕費を抜粋して確認したが、請求書・請求書・完了報告等と合致していた。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	図書館と本社との緊急連絡網を整備し、区へは速やかに報告する体制を敷いている。	区とは兼用情報連絡表、サイボウズ等で十分な連絡がされていた。館内の情報連絡相談は連絡ノート、朝礼、昼礼で情報交換を行っている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	H30年度の司書率 44.1%【34名中15名】カウンター、事務室業務とも10年以上の図書館業務経験者を中心に配置し、円滑に業務運営を行っている。	司書率は44.1%。司書数は34名中15名。どの時間帯も1名以上司書が配置されるようシフトが組まれていた。	○
	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)	週末や祝日、夏休みや春休み時には配置職員数を増やし、十分な人員確保に努め、安定したサービス提供が行えるシフト体制を敷いている。	ローテーション・シフト表は「人事計画」基準を満たしていた。出勤簿と突合し、1月13日に1名30分の早退があったが「人事計画」の基準は満たしていた。	○
	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	職員全員での研修は毎月館内整理日に行っている。1か月ごと利用者からのレファレンス、要望や苦情、問合せ内容などを伝え、対応を報告し、情報の共有を図っている。接遇、言葉遣い、端末操作、OPAC操作、シリーズ予約入力、コピー機操作、UD、著作権等のテーマ別研修を反復している。	休館日等に利用者からのレファレンスや苦情・要望等を反映したものや、接遇、端末操作、UD、著作権等テーマ別に行っている。特に、UD(車いす対応や手話、筆談器の使い方、話し方など)に力を入れている。また、本社で個人情報保護研修を全員参加で行っている。朝のミーティングで業務改善の周知を行っている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	図書館職員としてふさわしい服装を心掛けている。利用者への挨拶の励行と言葉遣いには細心の注意を払い接遇サービスに努めている。	←接客、身だしなみともに適切である。入館時にカウンターから笑顔で声掛け(挨拶)を行っていた。	○



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	施設、設備の公正な利用が確保されているか	PC席、閲覧室利用には偏りのない施設運営を行っている。2階多目的室管理については「大田区立図書館多目的室使用要綱」を遵守して公正な管理に努めている。	指定管理者制度のマニュアルや多目的室運用規定を遵守し、公正な運営管理を行っている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	「平成30年度事業計画書・収支計画書兼承認依頼書(5.年間事業計画)」に沿った自主事業運営は、支障を来すことなく確実に実施している。	自主事業は、提案や事業計画書以上に実施され、好評である。	○
	使用料等の会計管理は適切か	多目的室利用、コピー機利用に関わる出納管理は適切に行っている。	コピー機使用料の帳簿、払込伝票の確認をし、適切に処理されていた。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	1階公開書架、2階廊下、閲覧室入口、1階2階トイレ入口に掲示している施設利用案内の刷新作業は継続して、進めている。同時に英語併記の案内も増やしている。	掲示物や書架案内などは確認した。施設の利用方法は分かりやすく、点字表示もあり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	2階多目的室を主にした講習会、展示会、催し物を通年行っている。また、催し毎に参加者へアンケート調査協力をお願いをしている。図書館や催し物への要望や意見をいただき、図書館利用頻度向上の目安とさせていただいている。	←1階入口横と2階展示コーナーに事業のチラシを置いている。興味を引く展示をしている。久が原特別出張所から、新旧の久が原の街並みの写真等を提供してもらい、興味深い展示を行っている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	責任者が対応している。要望や苦情の内容を十分に伺い、慎重に対応している。投書箱を通しての要望や苦情については1階掲示板を使用し、お答えをお伝えしている(無記名の場合)。	責任者が言動に注意し、直ちに対応している。	○
施設の周辺地域との関係は良好か	ごみの集積所が北門横にあるため、ごみ収集後には清掃を入念に行っている。周辺地域のお住いの方々より図書館運営についての要望や苦情はいただいております。	展示コーナーでは出張所の協力で地域情報の展示や、地域グループの写真展示などを行っている。地元商店街のイベントにも参加している。また、30年度は出張所と共催で総合避難訓練を行い周辺地域との関係は良好である。	○	
情報管理	個人情報 は適正に管理されているか	カウンター内、事務室内、各種個人情報記載帳票の取扱については細心の注意を払い業務を行っている。各種帳票の事務室への回収作業は袋に入れて移動、またバックナンバーの帳票については、金庫、施錠付倉庫にて保管している。日々の閉館作業時には、端末機器、キーボード周辺を点検し整頓作業を励行している。職員へ与えられた端末用パスワードは厳格に管理している。	個人情報の保管については適正に行われている。個人情報機器の持込も申請が行われている。	○
	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	個人情報に関わる法令規則や個人情報保護マニュアルは、更新、整備しながら保管している。「情報セキュリティ」研修は、定期的に職員全員で受講している。	情報セキュリティ研修は定期的な全員参加で行っている。また、損害保険は適切に付保されている。	○
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	「危機管理マニュアル」、「防犯・防災マニュアル」、「防火計画」、「自衛消防計画書」など整備している。「防災カード」は職員全員携帯し業務を行っている。	「危機管理マニュアル」、「防犯・防災マニュアル」、「防火計画」、「自衛消防計画書」、「防災カード」は整備されている。現物確認した。防災備品は休憩室内の押し入れに整理して収納されている。	○
	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	1階カウンター、2階事務室内電話設置場所に110番、119番通報マニュアルを設置、緊急時の初動連絡体制を整備している。また、消防職員のご指導を仰ぎ、AED使用した応急手当訓練を含めた総合避難訓練を定期的に行っている。	連絡網及び通報マニュアルにより、緊急連絡体制は整備されている。30年度は、消防署の協力によりAED・消火器・応急手当などの指導を含めた総合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	館内、館外の巡回作業は継続して行っている。巡回時には、1階AEDラップ点検、各階の消火器の位置の確認を行っている。児童用トイレを含め各階のトイレ内の点検は巡回ルートに含まれている。	不審者についてはコミュニケーションとって必ず2人に対応している。1時間ごとに館内を見回り、騒ぐなどの迷惑行為のチェックを行っている。警察、消防の連絡先は名札の中に小さく折りたたんで入れている。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	業務開始時、開錠確認を励行している。また、閉館作業時には施錠確認後、鍵の保管管理を励行している。	鍵の保管場所は現場確認。戸籍リチェック表も整備され適切に管理されている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
施設管理	共通 建物設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	計画的に実施しており、点検結果表は保管している。	保守点検年間計画書と保守点検結果報告書の綴りを確認した。年度計画書どおりに実施され、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)	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。	修繕、故障等の履歴は整備保管されている。また工事写真、伝票も確認した。	○
		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)	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。	照明は殆どがLED化している。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	保存している。	現物の内容を確認。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	保存している。	現物の内容を確認。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		適切に管理している。	現場確認。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	施設の日常清掃および定期清掃は的確に実施している。各種設備や備品は清潔維持に努めている。	定期清掃が行われ、設備や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	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。	現場確認。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		併設施設の職員と打合せし、適切に実施している。ごみ箱に分別できるように張り紙をし、適切に処理している。	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。正面入口が近隣の資源との集積所のため、朝の清掃作業は念入りに行っている。	施設周辺は清掃さ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)

【平成30年度自主事業について】  
 ・平成30年度「年間自主事業計画」書に記載した催しは、支障なくすべて年度内に行うことができた。  
 ・各種催し物には、多くのボランティアの方々へ支援をいただいた。  
 ・参加者が毎年増えている。  
 【「利用者満足度」アンケートから】  
 ・「使い易さ」の満足評価が改善した。  
 ・こどもしゅつの書架の高さを変更してタイトルが見えるように並び替えた。  
 ・館内サインの刷新作業は継続して行っている。平成30年度は2階閲覧室、ブラウジングルーム、トイレ内、ごみ捨て場が対象箇所。

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・「利用者満足度」アンケートでは、前年度の課題であった「使い易さ」「安全管理」の項目で満足の評価結果となった。  
 ・こどもしゅつの書架の高さを変更してタイトルが見えるように並び替えた。また、館内サインの刷新作業を継続し、遠くからでも見やすく改善している。  
 ・平成30年度は、貸出者数と貸出冊数とも微増ながら平成28年度、平成29年度を上回り、特に児童の貸出者数と児童用資料の貸出冊数は、継続して顕著な増加となった。  
 ・毎月館内整理日にテーマ別に研修を行っている。30年度は利用者の割合が多い高齢者に対応した車いす介助、手話・点字、筆談器の使い方などをを行い、利用者サービスの向上につなげている。

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要領に基づき公認会計士による財務審査を行ったところ、財務状況は良好との結果であった。このため、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。

## 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	平成30年度
自己評価実施日	令和元年5月16日

### 1 施設概要

施設名	大田区立洗足池図書館		
所在地	東京都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	細川 博史	
	住所	東京都文京区大塚三丁目1番1号	
指定期間	平成27年4月 ~ 令和2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月新装開館、平成15年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始		
担当部課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

### 2 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	期日内に提出している。 月報の提出期日は翌月7日であるが、前日迄には提出している。	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、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	業務日誌と清掃日誌は館長が確認後押印する。	各種業務日誌等を点検・確認した。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	当館で判断できない案件は大田図書館に連絡や相談を行い、未然に事態が収拾するように運用した。	区とは、緊急度に応じ電話、FAX、サイボウズを利用して連絡がなされ、兼用情報連絡票により必要な報告が行われている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	H30年度の司書率 50% 【24名中12名】(2019年3月末)	任意の日を2日選り調査、適正配置を確認した。司書率は大田区立図書館指定管理者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)	効率の良いシフトでタイムテーブルを組み、最大限の能力を発揮した。	館長、業務責任者及びそれに準じる常勤職員が各時間帯に1人以上いて、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	色んな角度から研修を行うことで、スタッフの知識の積み上げを行った。	本社での研修のほか、館内整理日に全員の研修を行い資質の向上に努めている。レファレンス研修、地域に関する研修も行っている。	○
	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を義務付けているほか、接客訓練によるサービス向上を心がけている。	本社での研修のほか、館内整理日に全員の研修を行い資質の向上に努めている。レファレンス研修、地域に関する研修も行っている。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	多目的室は2ヶ月前、ギャラリーは3ヶ月前から受付開始する。但し、区の事業においては、優先している。	施設利用申込書等を確認。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	予定どおりに実施した。更に、特別な企画を盛り込み、毎月満遍なく事業を行った。	自主事業(講座など)は計画どおり運営され、継続して行われている文化教養講座は参加者からの好評を得ている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	多目的室利用後の報告書と日報を照合して確認している。その後、会計担当が10日間毎に締めて振込をしている。	多目的室使用料やコピー料金の日報等を確認。使用料等の会計管理は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	館内案内図も色別で見やすく、位置関係が一目瞭然となるように工夫している。	館内案内図も工夫され、また掲示等により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り組みは有効か	イベントポスターの掲示、四季毎の館報の発行、多目的室利用の募集ポスターを掲示して、施設の稼働率が高まる運用を実施した。	館内での広報のほか、毎年恒例の洗足区民センターイベントへの参加により、地域へのPRとなっている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレームは真摯に受け止めて適切な処置やスタッフへの周知を徹底した。	クレームには適切に対応・報告し、同一のクレームが生じないよう努めている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	隣接する妙福寺からは毎年七夕用として竹を頂き、洗足区民センターではさくらフェスティバルへ参加して、良好な関係を維持している。	施設の周辺地域との関係は良好である。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	個人情報情報を収納するキャビネットは鍵付で管理している。	個人情報情報は鍵付きキャビネットで保管され、職員退館時は施錠されている。廃棄は帳簿で管理され適正に実施されている。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	年1回全員で個人情報保護研修を実施すると共に、ニュースで個人情報に関する事件事故を共有することを順守を徹底している。	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルは整備され、館内研修も随時行われている。	○	
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	毎年防災訓練を行い、火災発生時等の各自の役割を定期的に確認している。	防犯・防災のマニュアルが整備されている。毎年防災訓練を行うほか、掲示等により日常的に意識付けを行っている。	○	
	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	非常出口への利用者の誘導や有事における警察(消防署)の連絡先、何を伝えたら良いか等を館内整理日で周知している。	自衛防災訓練を31年2月14日に実施。緊急時の体制を全員で再確認した。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	自衛消防編成隊を掲示し各自の役割を常日頃から意識させている。	1時間に1回館内巡回を行い、館内秩序の維持に努めている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵はキー付のボックスに収納して適切に管理している。	事務室において鍵の保管、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	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)	建物は館内整理日の定期巡回、大田区備品は棚卸調査を実施した。	点検は計画的に実施され、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)	工事や改修が必要な箇所は報告している。	修理が必要な場合は原因を含めて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)	年間予算に基づいて優先順位を考慮しながら進めている。	修繕等を適切に行い、施設の維持管理に努めている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	施設管理委託会社より年間計画書の提示を受け、実施後は見回って確認している。	業務の再委託は手順に沿って適切に行われている。	○
		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)	電力消費については、開館時間以外には消灯し節電に心がけている。	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	キャビネットに保管している。	機器の取扱説明書等はキャビネット内に保管され、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	キャビネットに保管している。	機器の取扱説明書等はキャビネット内に保管され、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		備品台帳に基づき、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	日々の清掃は実施項目が決められており、手順通りに進めており常に美観を保持している。	日常及び定期清掃が適切に実施されており、手順通りに進めており常に美観を保持していることを確認した。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	巡回時にトイレットペーパーの補充を確認している。	洗面所等の消耗品が適切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		ごみの分別については、フロアのごみ回収時に徹底した分別を行っている。	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されている。	○	
施設周辺的美観は維持されているか		館内清掃のみでなく、日常清掃時に施設周辺も実施している。	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)

<ul style="list-style-type: none"> <li>・洗足池図書館で定着した文化教養講座は、講演内容に関して色々な側面からテーマ決めをしているので、参加者から知識の積み上げができるということで大変重宝しているというご意見を頂いた。</li> <li>・毎週水曜日の定例おはなし会に加え、大学のおはなしサークルを迎えて、一味違ったおはなし会を開催し、新たな利用者の発掘をした。</li> <li>・毎年、恒例の洗足区民センターのさくらフェスティバルへの参加で、地域の方へ洗足池図書館をPRできた。</li> <li>・勝海舟記念館の開館に合わせて、郷土博物館とのコラボで歴史的地域資料展示を開催した。今後も継続的に開催していく。</li> <li>・勝海舟記念館のオープンカフェテリアのリニューアルによって新規登録者が増加することが想定されるので、今後も使いやすく居心地の良い図書館環境づくりに努めていく。</li> </ul>
--

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<ul style="list-style-type: none"> <li>・外国人利用者の増加に応じ、英語・中国語での簡易対応マニュアルを館内作成するなど、積極的に取り組んでいる。</li> <li>・勝海舟記念館の開館に向け、郷土博物館と協力し展示を行った。今後も地域の特性を生かした継続的な協力が期待される。特設コーナー「勝海舟コーナー」の更なる充実と活用を図ることが望ましい。</li> <li>・区内有数の繁忙館であるが、事業計画書より多くの人員配置を行い丁寧な対応を行うことにより、安定した図書館運営をしていると認められる。</li> <li>・2020年9月から12月まで大規模改修工事が予定されている。それに伴い、休館に係る広報等(説明会等を含む)、改修工事期間の部分開館業務(予約資料の貸出・返却対応等)などが今後の課題である。</li> </ul>
---

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

<p>指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要領に基づき公認会計士による財務審査を行ったところ、財務状況は良好との結果であった。このため、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。</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	平成30年度
自己評価実施日	令和元年5月24日

### 1 施設概要

施設名	大田区立浜竹図書館		
所在地	東京都大田区西糺谷三丁目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	平成27年4月 ~ 令和2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		
担当部課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

### 2 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無く期日までに提出している。	報告に不備はなく、期日までに提出されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	各種業務計画書、業務日誌等は、鍵のかかるキャビネットに保管し、適切な整備・管理を行っている。	事務室内の施錠できるキャビネットに適切に整備され、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	相談が必要な案件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。	区とは電話、サイボウズ、FAXなどを利用して十分な連絡を取っていると認められる	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	H30年度の司書率 36.4%【22名中8名】 司書資格の取得に向けて2名が学習中のほか、不足分は本社から有資格者がサポートしている。	司書率8/22名 36.3% 開館中に司書は1名以上配置されている。	△
	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)	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置している。	土日は本社から人を派遣している状況である。	○
	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	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館外の研修等に参加し資質向上に努めている。	ミーティングや職員研修等を行い、業務等のマニュアルの周知等を図っている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	動きやすく清潔な服装に心がけている。接遇については、適切な対応ができるよう日々指導している。	名札は見えやすいように身に付け、清潔な服装となるよう配慮している。利用者が不快にならないように接客対応に努めている。	○



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	施設、設備の公正な利用が確保されているか	学習室等の施設が適切に利用されているか、定期的に巡回し管理している。	多目的室・集会室はなし。3階の学習室は自由に使用しているが1時間ごとに巡回点検をしている。公正な利用に努め管理している。 また、紛失資料について、安易な現金弁償はしていない。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	事業計画の内容にそって年間計画を作成し、スケジュール管理を徹底している。イベント毎に担当者を決め適切な業務運営に努めている。	担当者ごとに事業を実施し、年間計画通り管理運営している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	コピー機の使用料金は金庫に保管し、現金出納簿により責任者が使用料金の管理を行っている。	コピー料金は、業務責任者が管理し、現金を金庫に施錠し管理している。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	カウンター窓口で図書館利用方法を分かりやすく掲示している。また、館内の数か所に書架案内図を設置している。窓口対応は接遇を心掛けて行っている。	施設利用案内は、受付窓口の見えやすい位置に掲示している。 書架案内図を各所に配置し利用しやすいように工夫している。 利用案内の接客対応は、良好である。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	図書館だより「はまたけ」を季刊に発行しカウンターで配布、イベントについてはチラシの配布、大田図書館のホームページ及び区報へ掲載して積極的にお知らせしている。	「はまたけ」「じどうしつだより」等のちらしを発行し、カウンター等で配布しPRしている。 新刊帯の展示を積極的に行っている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	情報を共有すべき内容については、その都度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、注意すべきものは全体ミーティングにおいて意見交換を行っている。	クレームについては、全体ミーティング等で苦情対応の意見交換を行い、情報共有し周知を図っている。「苦情対応報告」フォルダに活用により、他館のクレームも常に把握するようにしている。	○
	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。今後も西糀谷自治会等と係わりを深め町会の活動にも参加していきたい。	地域の医師講演会など地域に密着した取り組みを行っていると思われる。 休館日には美化活動も行っている。	○
情報管理	個人情報等は適正に管理されているか	個人情報等は、施錠したキャビネット等に保管し適切に管理している。また、保管期限の過ぎた資料については毎月遅滞なくシュレッダーにより処理している。	個人情報等は、キャビネットに施錠保管され適切に管理されている。 保管期限の切れた資料は、毎月シュレッダーにより廃棄処理している。	○
	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」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め、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4回「個人情報遵守状況の点検リスト」で全員がセルフチェックを行い月末に報告をさせると共に、ミーティング時に、個人情報の扱いについて注意喚起を行っている。	CSR研修等個人情報の研修を行っている。 月1回「個人情報遵守状況の点検リスト」を全員が行い意識向上を図っている。	○
安全・危機管理	防災・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、体制を整備すると共に、実地訓練を行い意識を高めることに努めている。	「防災・防犯マニュアル」を作成し、実施訓練等を行い職員に周知している。 顧客対応は、マニュアルに沿って実施している。	○
	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し、年間に2度安否確認システムによる訓練を実施し緊急時に対応できる体制の確立に努めている。また、蒲田消防署羽田出張所と連携し避難訓練及び火災時の避難誘導やAED操作訓練を実施し救命措置の体制強化に努めている。	緊急時連絡体制系統図を作成、年2回安否確認訓練を実施。 消防署と連携し避難誘導、AED操作等の救命処置訓練の強化を図っている。	○
	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共に、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がけている。	「防災・防犯マニュアル」により実行管理している。 1時間ごと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行っている。	○
	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。	鍵は保管庫に施錠され保管されている。 戸締り等、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 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	日常点検及び定期点検は、計画に則り実施し、年度毎にファイルを作成し、キャビネットに保管している。	計画通りに日常・定期点検を行っている。点検記録は、年度ごとにキャビネットに施錠保管されている。	○
		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。	速やかな調査は行っているが、指定管理者担当には報告なし。また写真撮影もなし	△
		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、優先順位をつけ順次修繕・取替等を行うようになっている。	修繕等を適切に行い、施設の維持管理に努められている。	○
		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。	清掃業務、電気・消防設備の再委託は適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)	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。これらの対策が利用者の不便とならないよう心掛けている。	空調温度設定を調整するなど、エコオフィス推進プランに基づき取り組んでいる。	○
設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルを作成し、キャビネットに保管している。	ファイルにし、キャビネットに施錠保管している。	○	
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルを作成し、キャビネットに保管している。	○	
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シールを貼るとともに、管理簿により管理している。	備品台帳と照合し、管理簿により適切に管理されている。申請もれのモニターが事務室にあり、後日提出してもらう。	△	
	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どおり行われているかスケジュール管理及び実施確認を行っている。	定期的に点検を行い、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。定期的に補充している	常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	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。使用済コピー用紙の裏面を再利用することで紙の削減に心掛けている。	分別等、適切に実施されている。	○	
施設周辺の美観は維持されているか	施設周辺の美観については、1時間ごと図書館の周りを巡回し、駐輪場の管理も併せて行っている。毎月休館日に公園の清掃を実施している。	1時間ごとに巡回し美観は保たれている。	○		

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

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

<p>当館では「地域に根ざした図書館」を目指し、地域の皆様に親しまれる図書館サービスに取り組んだ。</p> <p>1. 各種イベント 例年継続して実施しているお話会、スタンプラリー(年1回)をはじめ、映画会、羽田ヴィッキーズスペシャルおはなし会、クリスマスお話会、大人のための紙芝居、朗読会、医師による講演会等の大人から赤ちゃんまで楽しめる様々なイベントを開催し、多くの皆様に利用していただけるよう努めた。</p> <p>2. 展示コーナー 展示は8コーナーあり、時節物、イベントに関係した資料、テーマ展示、新着資料展示(一般書・児童書・AV)等により利用者の目を引きつけ、思わず手に取りたくなるよう工夫し貸出につながるよう努めている。</p> <p>3. お話会等 定例のお話会を三つ実施している。一つ目は、毎週水曜日に実施している児童から低学年向けの「お話会」、二つ目は、毎月第一・第三火曜日に実施している「赤ちゃんおはなし会」、三つ目は、近隣保育園を対象とした「来館お話会」であり、参加されている皆様から大変喜んで頂いている。</p> <p>4. 地域との連携 毎年恒例となっている「浜竹図書館まつり」によるリサイクル本フェアや子ども映画会等の開催を通じ、地域に根ざした図書館として地域の皆様により親しまれるよう努めている。</p> <p>5. 糞谷羽田地域庁舎に講師を派遣し、絵本とのふれ合いと読み聞かせの効果について講演を実施した。</p> <p>6. 地域力推進課と連携して「わたしたちの糞谷」の展示を行うと同時に糞谷出身の講師による「ギャラリートーク」を開催して150人超の方が参加し自分たちの住んでいる町の歴史を知る良い機会となった。</p>
---

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域のプロバスケットチーム「羽田ヴィッキーズ」のおはなし会や近隣の高齢者住宅へのアウトリーチサービス等、地域との関係も良好に保たれている。</li> <li>・図書館行事についても、大人のための紙芝居・朗読会、児童向けの各種おはなし会、「浜竹図書館まつり」によるリサイクル本フェア等、図書館の利用向上や参加者の生涯学習意欲の向上につながるよう努めている。</li> <li>・また、館内の展示についても利用者の興味を惹くような工夫をしている。</li> <li>・職員の利用者に対する接遇やサービスがさらに向上するよう努められた。</li> <li>・近隣の町会等とさらなる連携を深め、より地域に根差した活動を広げられた。</li> <li>・土日は本社から人を派遣している状況が続いているため、人材の確保が求められる。</li> </ul>
---

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

<p>指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要領に基づき公認会計士による財務審査を行ったところ、財務状況は良好との結果であった。このため、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。</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	平成30年度
自己評価実施日	令和元年5月18日

### 1 施設概要

施設名	大田区立羽田図書館		
所在地	東京都大田区羽田一丁目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	平成27年4月～令和2年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	平成6年12月開館、平成16年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始		
担当部課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

### 2 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、記入漏れ等はなく、かつ期日までに提出している。	期日までに提出されている。平成30年度分が整理され、つづられているのを確認した。	○
	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、業務日誌等は施錠可能なキャビネットに保管し、適切な整備・管理を行っている。	平成30年度分が適正に整理・管理され、年度、日付順につづられているのを確認した。	○
	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	連絡体制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を受けるなど、適切な対応を行っている。	兼用連絡票等で連絡が取られている。また館長会等で報告して情報を全館で共有している。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	H30年度の司書率 63.2% 【19名中12名】 司書比率は継続中。現在2名が資格取得中で更なる司書率向上に努めている。	ローテーション表を確認し、司書が常に配置されていることを確認した。	○
	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)	事業計画で提出している配置人員を遵守している。イベントの際は多めに人を配置して対応している。	ローテーション表を確認し、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、苦情対応事例研修などを実施し資質向上に努めている。	法人側で一括した研修も行っている。また、朝会昼会、引継ぎノートを整備情報共有を図っている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	動きやすさを重視し、清潔な服装を心掛けている。接客は利用者が不快にならない適切な対応であるよう、日々指導を心掛けている。	職員の服装及び接客態度は適切である。寝ている利用者や声の大きい利用者に声掛けし、利用者が不快にならないよう配慮している。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	多目的室の利用は「予約受付簿」の正確な記入で管理を行い、利用マニュアルに沿って適切に運営している。	施設、設備はマニュアルに従い公正に利用されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	事業計画で提出した内容に沿ってイベント毎に担当を決め、年間計画を作成し、スケジュール管理を徹底し、適切な業務運営に努めている。	事業計画書に従い適切に実施されている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	使用利用金は金庫に保管し、現金出納簿により使用料金の管理を行っている。	コピー料金及び多目的室の使用料ともに帳簿も含め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	図書館利用のカウンター受付窓口の掲示方法を工夫し、見やすく分かりやすいようにすると共に利用者が分かりやすいよう館内の数箇所に書架案内図を設置している。	書架案内図は適切に掲示されており、分かりやすいものである。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運 営	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	図書館便りとして「こはね通信」を毎月担当者の持回りにより各自工夫を凝らして発行しカウンターで配布するとともに町内会・各図書館へも送付している。更にイベントのチラシは、毎回町内会掲示板への実施や羽田特別出張所に置いて頂いている。	事業案内のポスターの貼付、カウンターでの館報配布、地域の祭りでのリサイクル図書配布などに取り組みしており、貸出数の向上に向けた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	情報共有化が必要な事案については、その都度速やかに口頭周知・連絡ノートおよび全体ミーティングで周知している。 また「みんなの声」に寄せられた「声」については、他の利用者へも共有するため回答を入れて館内掲示している。 更に他館でのクレーム情報は「苦情対応報告」により常に把握し、当館でも注意すべきことは前述の複数の周知方法にて通達し、対応が必要なものは意見交換を行って自館運営に反映している。	出入口に意見箱を設置し、回答を館内掲示している。クレームには適切に対応・報告し、同一のクレームが生じないように努めている。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	羽田特別出張所、大鳥居町会と清掃ボランティア活動を例月実施している。また、羽田秋中祭りでリサイクル本の無償配布を行い、地域図書館としての認知度も向上し、良好な関係を構築できている。	地域のイベントに参加し、リサイクル本の提供を行い、円滑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	施錠可能なキャビネットに保管し適切に管理している。 中央館指示の保存期間を経過した資料は毎月遅滞なく館長がシュレッダーにより破砕している。	個人情報は適切に管理されている。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	当社は「プライバシーマーク」を取得し、情報漏洩防止研修を継続して実施している。 また、毎月「個人情報遵守の点検リスト」を全員がセルフチェックを行い月末に館長に報告(提出)させている。 休館日の全体ミーティングにおいても個人情報取り扱いについて注意喚起を継続的に行っている。	鍵のかかる保管庫の整備、個人情報廃棄の記録、個人情報器具の持込申請などが適切に行われている。	○	
安全・危機管理	防災・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	「防災・防犯マニュアル」を作成、体制構築すると共に消防訓練等の実地訓練を行い意識高揚に努めている。	災害対策の救急用品、毛布、ラジオ、ヘルメット等の整備を確認した。	○	
	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	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、館内避難誘導や救急阻止がスムーズにできる体制の強化に努めている。	年1回消防訓練を行っている。消防計画を作成している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	毎時、館内巡回を実施し、利用者が安全・快適に図書館を利用できるよう、常に心掛けている。	館内を巡回し、館内秩序の維持に努めている。また、事務室には警察・消防への連絡方法及び連絡時のセリフが掲示されている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	閉館時の施錠は責任者・常勤職員が確認・施錠を行い、管理徹底に努めている。 鍵は金庫に保管し適切に管理している。	鍵の保管場所、施錠管理簿は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)	年度毎にファイルを作成しキャビネットに保管している。	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録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)	不具合が発生した際は電話、サイボウズ等で一報を行い、原因の特定を行い速やかに報告している	修理が必要な場合は、原因を含めて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、機能が著しく低下するような損傷がある備品などは優先順位をつけ順次、修繕・取替を行っている。	修繕等を適切に行い、施設の維持管理に努めている。	○
		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は手順に沿って適切に行っている。	納品書等を確認し、事前の計画通りに再委託し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)	未使用或いは自然調光が取れている室内は電源OFFとして「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している。LED化やトイレの工事により、利用エネルギーの削減がなされた。	用紙の裏面活用、エコ商品の購入、LED化、トイレの節電など省エネルギーの取組みは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
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毎にファイリングし保管している。	機器の取扱説明書等は適切に整備・保管されている。	○
	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毎にファイリングし保管している。	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	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容易になるように備品シールを貼り、且つ設置場所を台帳に追記して管理している。	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	日常清掃は日々実施確認を行い、定期清掃は計画通りの実施となっているか事前に確認して実行している。	日常及び定期清掃共に適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれている。	○
清掃	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	利用者の利便性向上のため、日常清掃のなかで補充を行い、不足する消耗品は事前に追加購入して補填している。	現場を確認したところ、消耗品は適切に補充されている。	○
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	「ごみ箱」を分かりやすく分別し最終的に処理業者に引渡しを行っている。	ごみの分別等、リサイクルの取組みが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	一時間毎に図書館敷地内を巡回し、自転車の整理・放置されたごみを回収して美観維持に努めている。	ごみ等もなく、図書館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>◎地域密着型の自主事業の開催</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「はねだ寄席」「布ぞうり講習」「パイロット講話」等の継続的事业は定着している。</li> <li>・超高齢化社会に推移していく中、当館では「認知症講座」を開催している。認知症予防体操を実際に行ってみるなど、講義だけではなく参加しやすい講演会を実施している。</li> <li>・「英語多読講座」は毎回大きな反響があり、貸し出し、予約も順調に伸びている。</li> <li>・「大田区の匠」では、地域で活躍されている方に講演会をお願いしている。本年度は「花文様ボールペンアート」で活躍されている方をお呼びし、実際に作品を描かれている様子に参加者に見ていただくと共に、簡単なワークショップも行い大変好評であった。</li> </ul> <p>◎話し会・児童イベントの充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当館は、様々な年齢の子供に対応できるよう、多様な話し会を用意している。特に幼児とお母さんのためのお話し会「たっちでげんき」は大変人気でいつも活況である。</li> <li>・春、秋の読書週間ごとに読書手帳を発行して、借りた本を覚えておきたいという利用者のニーズに応えている。</li> </ul> <p>◎地域コミュニティとの連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大鳥居中央町会との連携を密に取り、地域の清掃活動(毎月1回)・お祭りへの参加(羽田・秋中祭り)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)

<ul style="list-style-type: none"> <li>・特色である「セーラムコーナー」を活かし、英語講座の継続開催や英語圏の絵本教科書「オックスフォードリーディングツリー」の充実で、「国際都市おおた」に寄与する取組みを行っている。</li> <li>・各種事業・イベントは、地域に定着しており、毎回多くの参加を得て、図書館の利用向上に努めている。</li> <li>・以前から特定の利用者の行動(大きな声を出す等)の対応に苦慮していたが、大田区福祉部や警察とも連携し、誰もが安心して利用できる図書館になるよう努めている。</li> <li>・1階トイレの悪臭が気になるころではあるが、施設の根本的な問題もあり、すぐの解決は難しいが、引き続き対策を講じられたい。</li> <li>・放置自転車と思われるものが5台ほどあり、一定期間の掲示後に処分する等の対応に努めてもらいたい。</li> </ul>
---

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

<p>指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要領に基づき公認会計士による財務審査を行ったところ、財務状況は良好との結果であった。このため、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。</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	平成30年度
自己評価実施日	令和元年5月25日

### 1 施設概要

施設名	大田区立六郷図書館		
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	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	平成27年4月 ~ 令和2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		
担当部課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

### 2 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	各種報告物は記入漏れ等なく、かつ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等は期日までに提出されている。また報告の内容に不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	各業務計画書・日報等は、鍵付きキャビネットに保管し、適切な整備・管理を行っている。	各種業務日誌等が整備され、鍵付きキャビネットにて適切に保管・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	連絡体制について、相談が必要な案件はFAXや電話にて連絡を取り合い、指示を受けるなど、適切な形で行っている。	緊急度に応じFAXや電話にて連絡を取り、また兼用情報連絡票により報告を行っている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	H30年度の司書率50%【22名中11名】	任意の日の出勤簿を確認し、司書率について問題なし。	○
	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。	任意の日の出勤簿で責任者の在席を確認した。問題なし。	○
	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レファレンス研修・機器研修など、業務を円滑に推進していくうえで必要な技量を高めるための研修を適宜行っている。	初任者研修はOJTにより行っている。また、休館日に研修を行い、スキルの向上に努めている。	○
	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、利用者が不快にならない適切な対応ができるよう、日々指導をするように心がけている。	スタッフは指定のエプロンを着用し、動きやすいシンプルな服装である。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	各種設備については、トイレで体を洗うなど、行き過ぎた利用がないよう、1時間ごとに巡回を行っている。	多目的室の利用が少ないので、今後の課題とする。	△
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	事業計画において、提出した内容・時期を遵守できるようにスケジュールの管理を行い、適切な業務運営に努めている。	仮施設の間は六郷地域力推進センターや、大田翔裕園など地域の施設と連携してイベントを行い、計画どおり運営されている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	多目的室は5月31日現在では、利用者による使用実績はない。コピー料金については毎朝金庫に保管し、現金出納簿により使用料金の管理を行っている。	多目的室は30年度は有料の利用実績なし。コピー料金については現金出納簿を確認した。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	カウンター前に利用案内を置き、配布するほか、書架数か所に書架案内図を設置・2Fカウンターでは配布している。	12月に新館に移転し、新施設の利用方法について分かりやすい説明を工夫している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	各種報章や展示のブックリストなどを館内のみならず、近隣施設でも配布するなどの施策を行っている。新館の開館によって、利用者数は増加しているため、適切に運用できるよう、カウンター人員などは状況を見つつ、仮施設以前とは変更するようにしている。	新館への移転により利用者が増えている。休館と思いがけず利用しなかった人が戻ったことに加え、仮施設での開館中に地域の施設との連携でPRが広げられた効果といえよう。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	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	クレームやそれに発展する恐れがある事象については、連絡帳などでスタッフ間での情報共有を行うなど、再発防止や改善のためのアイデアが出しやすい環境を作るよう心掛けている。特に新館においては、利用者の率直な意見が出やすいため、安易に扱わないよう心がけている。	利用者等からのクレームに対し適切に対応し、再発防止に努めている。必要に応じて地域の包括支援センター等とも連携をとり、より適切な対応を心がけている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	地域力推進センターや周辺の老人ホーム、一部町内会とは密接に連携し、各種イベントを実施している。これら地域貢献を念頭に置いた活動により、周辺地域とは良好な関係を築けている。	仮施設の間に地域の各施設と密な連携が育まれ、良好な関係を継続している。	○
情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	複数の鍵付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、保存期限が過ぎた時点でシュレッダーにより裁断処理している。	個人情報は鍵付キャビネットに保管、シュレッダーによる廃棄処分も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り組みを展開している。また、月4回「個人情報遵守状況の点検リスト」を全員がチェックし、月末に報告している。朝昼のミーティング時、月1回のミーティング時など、業務の節目ごとに個人情報の扱いについての注意喚起を継続的に行っている。	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定期的に行っている。	○
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	安全・危機管理については、「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、防犯意識を高めている。	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。防災備蓄は2階の倉庫に3日分用意されている。	○
	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	年に数回、安否確認システムによる訓練を実施し、緊急時に対応できる体制の確立に努めている。また、避難訓練については、消防署に届出し、自主訓練として実施し、利用者の避難誘導がスムーズにできる体制の強化に努めている。	緊急時の初動連絡体制の整備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	開館中は1時間ごとに巡回を行い、不審な人物がいないか、遺失物はないか、トイレトーパーや消火器といった備品が悪戯されていないか、怪我人や病人がいないかなどのチェックを行っている。	開館中は1時間ごとに巡回を行い、十分に注意をしている。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	閉館時の施錠については、原則的に2名で行うなど管理の徹底に努めている。鍵は保管場所と所有者・使用者を限定することで適切に管理している。	鍵の保管、施錠管理が適切になされている。	○



項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
施設管理	共通 建物設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	年度ごとにファイルを作成し、各キャビネットに保管している。	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録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)	不具合が発生した場合は直ちに調査を行い、速やかに報告するよう努めている。	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。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	激しく損傷し、美観を損なったり、機能が著しく低下した物品や建物箇所に関しては、速やかに交換・修繕を行っている。	仮施設においては必要最低限度の修繕等を行った。	○
		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)	清掃業務・電気設備・消防設備など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)	「大田区役所エコオフィス推進プラン(第四次)」に基づき、対策が利用者の不便とならないように空調の扇風機への置換、蛍光灯の引き等取組みを行っている。	省エネルギーの取組みは適切に実施されている。新館においては太陽光発電が設置された。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルにまとめ、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。	○
		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	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	各備品に備品台帳との照合が容易になるようシールを貼るとともに、管理簿に設置場所を転記して管理している。	備品は備品台帳に基づき適切に管理されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	各備品に備品台帳との照合が容易になるようシールを貼るとともに、管理簿に設置場所を転記して管理している。	備品は備品台帳に基づき適切に管理されている。	○
	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・定期清掃ともに事前にスケジュールを提出させ、日常的にチェックを行っている。突発的な事態が発生し、施設内で衛生面における不備が発生した際も再委託先と密に連絡を取り、速やかに処理している。	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。	○
洗面所等の消耗品は常に補充されているか		利用者の不便とならないよう、常に残量をチェックし、適切な補充がなされるよう心掛けている。	洗面所等の消耗品は適切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		ごみの分別を行うためにごみ箱を分け、適切な処理を行っている。用紙の再利用を行うなど、削減するよう心がけている。	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されている。	○	
施設周辺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時間ごとの巡回を行い、ごみの収集や駐輪された自転車等の整理を行っている。	施設周辺の美観は維持されている。新館において駐輪場が狭いとの声があるため常に気をつけている。	○	

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)

平成30年12月からの新館運営に際し、建物自体がバリアフリーを前面に押し出したものになっていることから、閲覧室に車いす利用者用のテーブルを備え付けるなど、建物のコンセプトと合う家具の選定を意識した。  
仮施設の頃から行っていた地域周辺施設との運動による各種施策を更に広げ、引き続き「地域の皆様に親しまれる図書館サービス」に取り組んでいる。主な施策は下記のとおり。

- 各種イベント  
児童向け施策として、読書マラソンを年間施策として継続実施している(4/23~10/31:参加者767名)。シルバー人材センターを中心とした地縁を活かし、年3回の絵手紙講習会を実施した(4/21:参加者16名 10/6:参加者19名 3/30:参加者15名)。  
3月には新館多目的室にて紙飛行機工作会(3/23:参加者12名)実施。  
また、一般利用者に対し、スタンプラリー(10/1~10/31:参加者534名)を継続実施した。
- 展示コーナー  
図書館の資産を活用した情報発信の一環として、季節に応じたテーマに基づき今年度は一般6テーマ、児童27テーマの展示紹介を行った。
- お話会等  
児童向けの「お話会」(毎週水曜日)と幼児向け「来館お話会」(毎週)を実施している。近隣5カ所の保育園を対象とした「来館お話会」は、ボランティアの協力もあって毎月定期的実施している。城南特別支援学校への「出張お話会」も毎月、定期的に行っている。

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

- 平成30年度は仮施設から新館への移転があった。多目的トイレ、車椅子利用者対応の閲覧テーブルなどを備え、バリアフリーを前面に押し出している。
- 車椅子での利用者が数名定着している。一方で、ユニバーサルデザインの観点から、更なる改善点も浮かび上がっており対応が求められている。
- 地域との関係が良好であり、今後も地域に貢献する取り組みの継続が期待される。

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要領に基づき公認会計士による財務審査を行ったところ、財務状況は良好との結果であった。このため、財務面からは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。

## 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	平成30年度
自己評価実施日	令和元年5月15日

### 1 施設概要

施設名	大田区立下丸子図書館		
所在地	東京都大田区下丸子二丁目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	平成27年4月 ~ 令和2年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和50年9月開館、平成16年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始		
担当部課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

### 2 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	期日より早めに作成し、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かった。	○
	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種業務契約書、業務日誌等は適切に整備・保管されていた。</li> <li>・会計報告資料について、費目を抜粋し、修繕費と光熱水費を確認したが、領収書等と金額は合致していた。</li> <li>・業務日誌について8月分を抜粋し確認、すべて綴られていた。</li> <li>・月報はすべて綴られていた。</li> </ul>	○
	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、指定管理担当者へ速やかに報告、相談し対応している。	区とは電話や兼用情報連絡票、サイボウズ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	H30年度の司書率69.6%【23名中16名】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和元年7月時点の司書率は7割程度。</li> <li>・館長・業務責任者・副責任者はすべて司書資格を有している。また、スタッフについても、学費補助により、司書資格取得を奨励している。</li> </ul>	○
	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)	担当者が不在であっても、他の責任者がフォローできるようなシフトを組み調整している。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ローテーション表及びシフト表は人事計画書の水準を満たしていた。</li> <li>・どの時間帯も、館長と業務責任者及び副責任者が必ず配置されるようにシフトが組まれていた。</li> <li>・出勤簿は、ローテーション表のとおりであった。</li> </ul>	○
	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	日常業務において重複するミス、マニュアル・館則の復習を中心に研修を実施することで基礎的な能力の向上に努めた。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・パート職員も含め、初任者には必ず「初任者研修」を実施している。</li> <li>・休館日を利用して、実務研修を実施している。</li> <li>・実務への対応を重視し、研修を実施している。カウンター対応や作業の手順を研修にて館内で共有することにより、スタッフの基礎的な実務対応力の向上に努めている。</li> </ul>	○
	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。	入館してきた利用者には、カウンターから必ず笑顔で声掛け(挨拶)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、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。	・指定管理者制度のマニュアルは順守している。 ・特定の利用者に特別の取扱は行っていない。 ・紛失図書等の弁償については、安易に現金弁償とはせず、現物弁償のルールを説明し、理解を求めている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	原則、計画に基づき予定通り開催しているが、講師の都合により日程を変更する場合がある。	・自主事業は計画より多く実施されている。 ・平成30年度は、区政の課題である「国際都市おた」に関連付け、多文化共生関連事業を多数実施した。	○
	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。	帳簿は整備されていた。特に問題はなかった。	○
	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している。	事前に電話にて問い合わせた所、対応できていた。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	パンフレットやイベントの案内などを施設に設置・配布を依頼している。館外での地域の事業に積極的に参加し図書館の活動をPRしている。	・図書館よりは、毎月、一般・児童に分けて発行している。 ・子ども読書の日や夏休みに合わせ、ブックリストを発行しており、図書貸出数の向上に向けた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	意見などを頂いた場合は、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丁寧に対応している。	利用者からの意見をよく聞き、改善すべき点には速やかに対応している。具体的な対応例としては、利用者からの施設利用の意見に対しサイン表示の改善等を行った。	○
施設の周辺地域との関係は良好か	青少年対策地区委員会・学校・児童館と共同での事業に取り組んでいる。ハローワーク大森との共催事業も継続して実施している。	・地域住民との関係は良好である。特に問題はない。 ・近隣の児童館、小学校、特別支援学級等への出張お話し会を継続して行っており、平成30年度は実施回数の増加や形式の検討を行い、近隣向けのアウトリーチ事業を拡充した。	○	
情報管理	個人情報 は適正に管理されているか	各種帳票類やレシート類は保管期限を厳守し、裁断処理を実施している。廃棄後は処理件数を記録し保管している。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内にて保管している。	・個人情報は鍵のかかるキャビネットに保管され、廃棄記録等も整備されていた。 ・個人情報に係る事故も起きていない。	○
	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	全スタッフを対象とし、個人情報保護とPマークに関する研修を年に1度実施している。	個人情報保護、法令遵守のためのマニュアルは整備されている。また、個人情報保護に関する研修を実施して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	消防訓練時に全スタッフに周知。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。	・火災、地震等個別の災害マニュアルがあり、ファイリングされていた。 ・防災用品は、一通りそろっていた。	○
	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	年に1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している。(2018年12月20日実施)	消防計画はあり、防災訓練は年1回、実施している。地震を想定した訓練も行った。	○
	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回程度巡回している。	・見回りは、職員が1日5回以上行うこととしており、漏れなく実施されていた。また、館長も毎時50分に閲覧室を見回ることとしており、高頻度で巡回を実施している。	○
	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、スタッフ2名体制で巡回を行い、施錠等の確認を実施している。	・鍵はキーボックスに保管していた。 ・戸締りチェック表を確認した所、適切に運用されていた。	○

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)	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している。	点検は計画的に実施され、点検記録も適切に保管されていた。	○
		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)	大田区指定管理担当者・本社管理担当へ速やかに報告している。	修理が必要な場合は原因を含めて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:児童室空調工事(6月22日) 会議室空調工事(8月28日) 多目的室空調工事(12月15日) 樹木伐採作業(3月22日) 設備:給湯器設置(5月17日) 備品購入:雑誌架新設(7月5日) 雑誌・新聞コーナー閲覧椅子(7月5日) 閲覧室椅子新規購入(3月22日) 閲覧椅子購入(3月31日)	・修繕等を適切に行い、施設の維持管理に努めている。 ・修繕記録は適切に保管されていた。	○
		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)	再委託業者と連携をとり、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)	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されていた。	○
		設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	一定の場所に保管しているが、古い機械の説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	同上	機器の取扱説明書(指定管理開始後)等は適切に整備・保管されている。
			備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	台帳に未記入の備品は報告済み。	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	清潔さを保つよう努めている。特に水回りの清掃を強化している。手の空いたスタッフも、書棚やカウンターまわりの拭き掃除を行っている。	日常及び定期清掃共に適切に実施され、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	こまめに補充し対応している。	洗面所等の消耗品が適切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		可燃、不燃、ミックスと種類ごとにごみ箱を設置。古新聞は近隣施設に提供し廃棄物の減量に努めている。	ごみの分別等、リサイクルの取組みが適切に実施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		駐輪場の整理とあわせて、ごみ拾いを毎日実施している。	施設周辺の美観が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)

当年度の目標としていた、子どもから大人まで、地域の全ての方に図書館を有効に活用していただくことを目指した運営が行えた。具体的には、子ども・子育て支援の拠点館としての事業、多文化共生への理解を深めることを目的とした事業、成人の方のみを対象とした事業の、3つの柱をたて取り組んだ。あわせて、館外での奉仕活動にも積極的に参加し、図書館の利用促進に努めた(保健所、児童館、保育園、養護学校での出張お話し会、地域の他団体などが主催する事業である、ガーデンパーティーや、ファミリープラザへの参加など)。本年、図書館の存在や活動、社会的な役割などを地域の方に広く周知することを目的として、「下丸子図書館フェスティバル」を初めて開催した。

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・館内は、公開書架、書庫ともに整頓されており、すっきりとした印象である。  
・館の業務改善を意識した運営を行っている。具体例としては、書庫の数が多いため資料の背表紙に書庫ごとに色分けしたシールを貼付し配架ミスが発生しにくい仕組みを作ったり、重要な連絡事項は繰り返し読み合わせを行ったりと実務への対応力を向上させる取組みを行っている。  
・「子ども・子育て支援コーナー」を設置しているため、子育て支援関連の自主事業を多数実施している。平成30年度から毎月第三日曜日に親子向けのイベント「下丸子図書館ファミリークラブ」を実施しており、リピーターも発生していることから、子育て世帯の継続的な図書館利用に繋がっている。

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要領に基づき公認会計士による財務審査を行ったところ、財務状況は良好との結果であった。このため、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。

## 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	平成30年度
自己評価実施日	令和元年5月31日

### 1 施設概要

施設名	大田区立多摩川図書館		
所在地	東京都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	細川 博史	
	住所	東京都文京区大塚三丁目1番1号	
指定期間	平成27年4月 ~ 令和2年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実にを図る。		
施設の沿革	昭和58年8月開館、平成16年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始		
担当部課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

### 2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	・書類は二重確認の上作成し、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。	事業計画書及び事業実績報告書等は、期日までに提出されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	・保管書類は、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。	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	・運営で問題や疑義が生じた場合は、迅速に報告・連絡を行っている。	案件の重要度に応じて電話・兼用連絡票等を利用して、適切に連絡されている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	H30年度の司書率 58.8%【17名中10名】	任意の日を選択して確認したが、全ての時間帯に複数の司書資格保有者が配置されている。H31年度の司書率は66.7%(12名/18名)	○
	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)	・事業計画書に基づき月間勤務ローテーション表を作成している。さらに、月間勤務ローテーション表に基づき、一日のタイムテーブルを作成し、適切な人員配置を行っている。	任意の日を選択してローテーション表及び出勤簿を確認したが、事業計画書どおりの配置がされている。	○
	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	・館内整理日にスタッフ全員参加の研修を実施している。著作権研修など毎月テーマを設定して研修している。	著作権法等外部研修に積極的に参加させるほか、休館日に接遇、危機管理に係る研修を定期的実施している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	・スタッフの業務上の服装指定を設け、実施している。	職員の服装及び接客態度は適切である。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	・利用促進のためのポスターを掲示板に掲示している。ルールどおりの公正な利用のための運営を行っている。	施設、整備の公正な利用は適切に行われている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	・自主運営事業は計画どおりを実施し、実施報告書を提出している。	事業計画書に従い適切に実施されている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	・多目的室利用予定表、多目的室申請書・報告書、領収書(控)を管理している。 ・毎日、収納金日報を提出し、郵便局納付領収書を定期的に提出している。	多目的室使用申請書、報告書、領収書控、使用団体・領収書番号記録、納付書控等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	・書架案内図は、一般と児童ともにカラー版にリニューアルを行った。 ・書架の資料の著者等の見出し版もリニューアルしている。 ・貸出冊数等の基本の利用案内は、カウンターに大型看板で表示している。 ・資料詳細票(レシート)の見方をイラスト付きでOPAC横に掲示している。	館内を確認したところ、書架案内図、利用案内等は、わかりやすく掲示されている。	○	
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	・小学校の夏休みワークショップ参加、出張お話し会開催などを通じて、児童の利用促進を積極的に図っている。	保育園が隣接されており、児童を対象とした事業や、館報配布などに取り組んでおり、貸出数の向上に向けた取り組みを行っている。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	・クレームに対しては、真摯に対応し、可能な対応は、即実施している。	出入口に意見箱を設置するほか、クレームには適切に対応・報告し、同一のクレームが生じないよう努めている。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	・隣接保育園、担当小中学校、周辺町内会、地域ボランティアとは、良好な関係を築いている。	保育園が隣接されており、工事等が行われる場合などは緊密に連携をとっている。	○	
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	・指定管理者による、個人情報保護チェックリストによりマニュアル化され運用している。 ・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。 平成30年度は11月に実施。	個人情報保護に関する研修の実施、マニュアルが作成され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	・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所持している。	防犯・防災のマニュアルを確認。避難場所等について、職員に周知されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	・自主消防訓練を毎年実施している。 平成30年度は1月に実施。 ・災害時のスタッフ用食料、飲料水、毛布等の備蓄を行っている。	消防訓練を毎年実施している。館内を確認したところ、災害時の備蓄も用意されている。多摩川に近く、氾濫時は隣接マンションを避難場所とするなど地域と連携している。災害対策の準備品も整備されている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	・開館時は1時間毎に館内を巡回、閉館後は機械警備を実施している。	館内を巡回し、館内秩序の維持に努めている。また、事務室には警察・消防への連絡方法及び連絡時のセリフが掲示されている。	○	
	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い記録している。	事務室を確認したところ、鍵の保管場所、施錠管理簿は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)	・事業計画書の管理業務実施計画表に基づき実施され、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。	点検は計画的に実施され、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)	・施設の老朽化、経年変化に伴う、修理・更新の計画・見積を自治体へ報告している。	修理が必要な場合は、原因を含めて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)	・不具合が発生した場合は、速やかに報告している。	修繕等を適切に行い、施設の維持管理に努めている。	○
		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た管理会社と、書面による再委託の契約を締結している。	再委託の手順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)	・照明器具の一部消灯、空調の温度管理、グリーンカーテン等を実施して、節電に努めている。	省エネルギーの取組みは適切に実施されている。	○



項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
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、整備・保管されている。	機器の取扱説明書等は適切に整備・保管されている。	○
	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、整備・保管されている。	備品は備品台帳に基づき適切に管理されている。	○
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	・事業計画書の管理業務実施計画表に基づき、適切に清掃作業を実施している。	日常及び定期清掃共に適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれている。	○
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、開館後は清掃担当者が随時確認し、16時以降はスタッフが館内巡回時に確認し、必要があれば補充している。	館内を確認したところ、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	・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。	ごみの分別等、リサイクルの取組みが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	・施設外部の駐輪場、植栽に加えて専用道路も日常清掃を実施している。	施設周辺を確認したところ、ごみ等もなく、図書館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>1. 新規利用者の増大と既利用者の継続利用、利用促進を図るため、以下のような工夫・改善を実施している。</p> <p>①外部掲示板を月毎に更新し、装飾用の工作物などで季節感を出し、かつ見やすい掲示板を心掛けている。図書館は、保育園・幼稚園の送迎、近隣住民の「集い」の場となっており、高齢者や保護者と児童とが集まる拠点の一つとなっている。そうした方々に情報発信をし、来館者の増加につなげていく。</p> <p>②自主事業「大人のための朗読会」の広報は、近隣の町会、マンション掲示板にポスター掲示を行い、積極的に図書館広報を行っている。</p> <p>③展示コーナーの展示だけでなく、書架に本の表紙を出して目を引く展示方法も一部開始した。毎月4～6テーマの展示を継続している。住宅地の中にある立地条件に鑑み、予約貸出よりも、来館しての貸し出しがあるので、書架の新鮮さ、来館する楽しみを感じていただけるように努めている。</p> <p>④24年度より、児童向けの多摩川図書館のおススメ本リスト『たまたまばこ』を作成し、好評を得ている。保護者より相談、レファレンスの多い本の紹介をリーフレット(B4カラー両面)にまとめ、学年別に3種類作成している。</p> <p>⑤一般向け読書週間イベントとして、多摩川図書館員のおススメ本「ビブリオノート」を開催している。様々なジャンルのおススメ本の紹介をPOPにまとめ、その本と併せて展示する。また、定期的に開催している「読書会」の参加も定着してきた。</p> <p>2. 地域ボランティアとの協働を継続している。</p> <p>読み聞かせや児童の行事を連携して児童や保護者の来館にも力を入れている。定期的な懇談会をボランティアと共に開催し、地域とのつながりを重視している。</p>
---

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<ul style="list-style-type: none"> <li>・保育園が隣接されており、保育園利用者やバス停利用者が目につくよう外部掲示板を月ごとに更新し、図書館の利用向上に努めている。</li> <li>・各種事業、イベントは地域に定着しており、高齢者・児童に好評を得ている。こうした事業等を通じて、近隣住民の集いの場となっており、地域力に寄与する取り組みを行っている。</li> <li>・トイレ改修工事を行い、「だれでもトイレ」や「おむつ交換台」が設置され、より利用しやすい整備が行われている。</li> <li>・施設の維持管理は適切に行われているが、部分的にヒビ、汚れが目立つ箇所があるため修繕を要する。</li> </ul>
--

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

<p>指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要領に基づき公認会計士による財務審査を行ったところ、財務状況は良好との結果であった。このため、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。</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	平成30年度
自己評価実施日	令和元年5月19日

### 1 施設概要

施設名	大田区立蒲田図書館		
所在地	東京都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 (代表企業:日本コンベンションサービス株式会社 構成企業:野村不動産パートナーズ株式会社)	
	代表者	日本コンベンションサービス株式会社 代表取締役 近浪 弘武	
	住所	東京都千代田区霞が関一丁目4番2号 大同生命霞が関ビル18階	
指定期間	平成27年4月 ~ 令和2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		
担当部課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

### 2 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	適切に管理、報告している。	各種報告事項は期日までに対応されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	適切に管理している。	各種業務日誌は適切に整備・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	必要時、速やかに連絡、報告している。	区とは電話や兼用情報連絡票、サイボウズ、FAX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	H30年度の司書率54%【26名中14名】全日必ず司書がいるようシフトを組んでいる。	訪問調査日現在(7/17)、司書率50%【26名中13名】が確保されている。	○
	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)	状況に応じてシフトを調整している。	当日のスケジュールに合わせて人員配置を行っている。	○
	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	休館日ごとの研修を実施している。	休館日を利用して年12回、内部研修を行っている。また、外部研修にも5人が参加している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	適切である。	職員の服装及び接客態度は適切である。利用者に適宜声掛けを行っていた。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	マニュアルに則って運営している。	多目的室の申込やDVDの視聴など、ルールに則り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	ほぼ計画通り運営している。	実施時期の変更はあるものの、基本的には、計画通りの運営を行っている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適切に管理している。	多目的室光熱水費利用者負担金の払込処理に誤りがあった。	△
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	分かりやすく説明できている。	館内を調査したところ、施設の利用方法は分かりやすく説明されている。館内の案内表示も適宜見直されている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	新しい取り組みを心掛けている。	図書館だよりは一般向けを毎月発行している。特設コーナーを作り、利用者の返却のサイクルに合わせ、2週間に1回更新している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	適切に処理している。	利用者からのクレームについては、速やかに大田図書館に報告するとともに、どのように対処できるかを考え対応している。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	とても良好である。	近隣の商店会館を利用し、アニメの上映会を行ったりした。また、町会のお祭りの際、館の駐輪場を提供しテントを張らせたりした。	○

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	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	細心の注意を払って管理している。	事故が起きないための工夫として、個人情報を含む帳票の開閉は、対応した職員が記名してから取り出すように配置されていた。個人情報を含む帳簿の廃棄記録も整備されていた。	○	
	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	毎年本社研修担当により研修している。	個人情報保護研修は、法人主導で大田区のルールに合わせ実務に即した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	全員に周知している。	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	毎年実施している。	緊急時の連絡網が作成されている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	適切に管理運営している。	自然災害対策として、救急用品、ラジオ、懐中電灯、食糧飲料水は配備されていた。また、通路には物を置かないよう心掛けている。また、館内は2時間ごとに巡回するよう心掛けている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	適切に管理運営している。	鍵はキーボックスに保管している。	○	
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)	適切に管理運営している。	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。	○
		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。	館の権限を超えるものについては、速やかに報告している。法人担当者が施設維持に関連する法令をよく理解し、適正に管理している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	速やかに処理している。	館の権限を超えるものについては、速やかに処理している。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	適切に運営している。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。更新は、通常自動更新で行っている。	○
		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)	特に室温調整をまめに調整している。	特に室温調整をこまめに行っている。また、照明も一部間引いている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に保管している。	機器の取扱説明書等は適切に保管されていた。	○
	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。	機器の取扱説明書等は適切に整備・保管されていた。	○
		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。	備品は備品台帳に基づき適切に整理整頓されていた。	○

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	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している。	館内は清潔に保たれていた。	○
	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。	補充されていた。	○
	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	併設施設の職員と打合せし、適切に実施している。ごみ箱に分別できるように張り紙をし、適切に処理している。	適切に行われていた。	○
	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。	維持されていた。	○

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)

毎月2回(児童は1回)の特集展示が定着、コンスタントに貸出につながっている。  
 書庫CDも特集展示で紹介、貸出の掘り起こしを図っている。  
 近隣商店街との協働企画として、16mmアニメの上映会、商店会館でのリサイクル市等を実施した。  
 東蒲田公園で青空紙芝居を実施し、図書館利用を促す。  
 館報にて毎月地域情報を紹介している。  
 大田オープンファクトリーに参加、テクノフロントにてワークショップを実施した。

### 4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

- ・書架のサイン表示を見直し、館内の案内表示を更新したりと分かりやすい施設とするための見直しを適宜行っている。
- ・周辺地域の地理や歴史等を、図書館報にコラムとして掲載するなど、地域資料を活用した情報発信を行っている。
- ・近隣商店街との協働イベントの実施を継続的に実施する等、地域との関係は良好である。
- ・個人情報について、適正な管理を行っている。法人主導で大田区の制度に合わせた研修を行ったり、個人情報について持ち出し時に記名する帳簿を作成したりと、注意を払い管理している様子が伺える。

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要領に基づき公認会計士による財務審査を行ったところ、財務状況は良好との結果であった。このため、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。

## 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	平成30年度
自己評価実施日	令和元年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	東京都大田区蒲田五丁目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	細川 博史	
	住所	東京都文京区大塚三丁目1番1号	
指定期間	平成27年4月 ~ 令和2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開始		
担当部課 (問合せ先)	教育総務部大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

### 2 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。	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、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	・事務室内の所定の棚、キャビネットに整備・保管している。	各種業務日誌は適切に整備・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	・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、状況に応じてメール便、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。	区とは電話や兼用情報連絡票、サイボウズ、FAX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	H30年度司書率75%【24名中18名】(H31年3月末)	任意の日を選び調査、適正配置を確認した。司書率は大田区立図書館指定管理者管理運営の基準を満たしている(訪問日現在24名中16名)。	○
	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。	早番、遅番、中番のシフトで回し、各時間帯ごとに責任者が不在にならないようにしている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	・本社での必須研修(入社時研修)、専門研修を受講している。 ・館内では毎月休館日を利用して集合研修を行っている。	本社研修を全員に行うほか、毎月、館内整理日に館内研修も行いスタッフ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	・社内規定で制服の着用を義務付けているほか、接客訓練によるサービス向上を心がけている。	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	・読書室(障がい者用含)、おはなしのへや、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。	多目的室、集会室はない。図書館利用については、ルールを守るよう協力してもらっている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	・年間事業計画に基づく自主運営事業は予定通り(日程・内容)運営している。特設コーナーも実施している。	計画通り実施している。やむなく計画を変更するときは、変更計画を提出したうえで計画の変更を行っている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	・自主事業参加料の徴収・計上の過不足はない。 ・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。	コピー料金の日報等を確認したが、会計管理は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	・図書館利用案内を目立つところに掲示し、記載上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。	館内を調査。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	・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。	「医療・介護情報コーナー」を特設コーナーとして設置、映画会等の事業も積極的に実施し、利用者拡大を試みている。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	・投書箱をこまめに確認し、ご意見ご要望に対応している。苦情等も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。	館内の情報連絡等で、同内容のクレームが頻発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	・地域の学校支援や調べる学習の出張相談会、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などを毎月実施している。	学校支援事業のほか、蒲田本町保育園、新宿おおたつ子ひろばなどに出張おはなし会を行っている。	○	
情報管理	個人情報保護は適正に管理されているか	・事務室内の鍵のかかるキャビネットに施錠して保管し、保存期間の経過したものは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。	個人情報については、保管場所、保管方法、保管期限いずれも適切であることを確認した。	○	
	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(平成30年度は11月15日の休館日に実施)。	個人情報保護、法令遵守のためのマニュアルは整備され、職員研修も館内及び指定管理者による合同研修も実施されている。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	・消防計画、危機管理マニュアルを整備し、職員が常時確認できる状態にしている。 ・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・防災のマニュアルは整備されている。マニュアルの内容は防災訓練や職員防災カードでスタッフに周知されている。	○	
	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。	消防計画が策定されている。消防訓練は年2回実施している。	○	
	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。	専任の監視員を配置し、館内秩序の維持に努めている。また、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。	館内調査。鍵の保管場所、施錠管理簿は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)	・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。	点検は計画的に実施され、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)	・修理や更新が必要な場合は、大田図書館へ報告し、計画・見積書を提出している。	修理が必要な場合は原因を含めて速やかに報告されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	・緊急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即日対応している。	修繕等を適切に行い、施設の維持管理に努めている。	○
		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。	事業の再委託は、事業計画書に明記している管理会社に委託している。	○
		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)	・空調は指定温度とし、職員の服装はクールビズを推奨し、必要のない蛍光灯の消灯に努め、省エネルギーをこころがけている。	空調は指定温度とし、必要のない蛍光灯の消灯をするなど省エネルギーに取り組んでいる。	○



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
設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	・設備関連は該当なし。	複合施設であり、庁舎管理者でないため、設備関連は該当なし。	○
	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管理している。	機器の取扱説明書等は適切に整備・保管されていることを確認した。	○
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	・図書館内での備品の所在を備品台帳に記載し、適切に管理している。	備品は備品台帳に基づき適切に整理整頓されていることを確認した。	○
	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	・年度計画に基づき適切に実施しており、日常の清掃日記・定期清掃の月次報告書を保管している。	日常及び定期清掃共に適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれている。	○
清掃	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	・毎日の点検により不足がないよう補充している。	洗面所等の消耗品が適切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	・種類別に仕分けを行い、適切に実施している。	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に行われている。	○
	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。	複合施設であり、庁舎管理者ではないため分掌業務に当たらず除外。	○

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>【医療・介護情報コーナーの運営】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コーナーの利用実績は年々増加している(蔵書数は前年度より403冊増、貸出冊数20%増、レファレンス件数84%増)。</li> <li>・地域との連携も良好で、地域包括支援センター蒲田、蒲田リハビリテーション病院、薬樹薬局梅屋敷、東邦医大病院、大田区関連部署、大田区介護支援専門員連絡会、東京リハビリテーション整形外科クリニックおたおたと連携し、自主事業を多数行った。</li> </ul> <p>【大田区生活展への参加】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者生活センターが行う、大田区生活展に今年も図書館として参加した。リサイクル本市は1日目562冊、2日目698冊をお持ち帰りいただいた。2階ステージで行う特別おはなし会では、1日目75名、2日目69名と、2日目が台風だったにもかかわらず多くの利用者にご来館いただけた。</li> </ul> <p>【環境整備の改善】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①LED電球への交換による電力消費削減、②加湿空気清浄機の増設、③カウンターへの荷物台の設置④読書室の空調の風を均一にする機器の設置(特定の席への風の直撃を防ぐ為)⑤食事テーブルの新規購入⑥館内掲示の刷新等を行った。</li> <li>年々予約受け取りの利用者が増加しているため、予約棚の増設を行った。</li> <li>また、引き続き、危機管理スタッフの配置を行い、館内の治安維持に努めている為、館内の治安改善につながった。</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>・JR蒲田駅付近にあり、在勤・在学者の利用も多く、開館時間も他館より1時間延長している中で、適切に管理運営されている。</li> <li>・特色である「医療・介護情報コーナー」の利用は年々増加しており、地域の医療・介護・行政機関と連携し、自主事業を積極的にを行い、好評を得ている。</li> <li>・併設されている「消費者生活センター」が開催する「大田区生活展」に参加しており、毎年多くの参加を得て、図書館の利用向上に努めている。</li> <li>・利用者から施設の悪臭の指摘があり、空気清浄器の導入など改善に努めている。トイレの悪臭が気になるところではあるが、施設の根本的な問題もあり、すぐの解決は難しいが、引き続き対策を講じられたい。</li> </ul>
---

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

<p>指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要領に基づき公認会計士による財務審査を行ったところ、財務状況は良好との結果であった。このため、財務面からは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(財務審査)

### 1 施設概要

施設名	大田スタジアム
所在地	東京都大田区東海一丁目2番10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 萩 裕美子
	住所 東京都大田区大森北四丁目16番5号 大田区子ども家庭支援センター大森内
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に設置されました。
施設の沿革	平成7年6月23日竣工、令和元年6月14日施設改修工事完了 平成21年4月より指定管理者制度を導入
担当部課 (問合せ先)	スポーツ推進課スポーツ推進担当
	電話 03(5744)1411 FAX 03(5744)1539

### 2 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(財務審査)

### 1 施設概要

施設名	大田区青少年交流センター
所在地	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 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を推進する。
施設の沿革	旧平和島ユースセンター(昭和60年7月～平成30年3月)を大規模改修及び増築。 新たに「大田区青少年交流センター」として整備し、令和元年10月開設。 開設に合わせて指定管理者制度を導入。
担当部課 (問合せ先)	地域力推進課青少年担当
	電話 (5744)1223 FAX (5744)1518

### 2 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>
--

平成30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