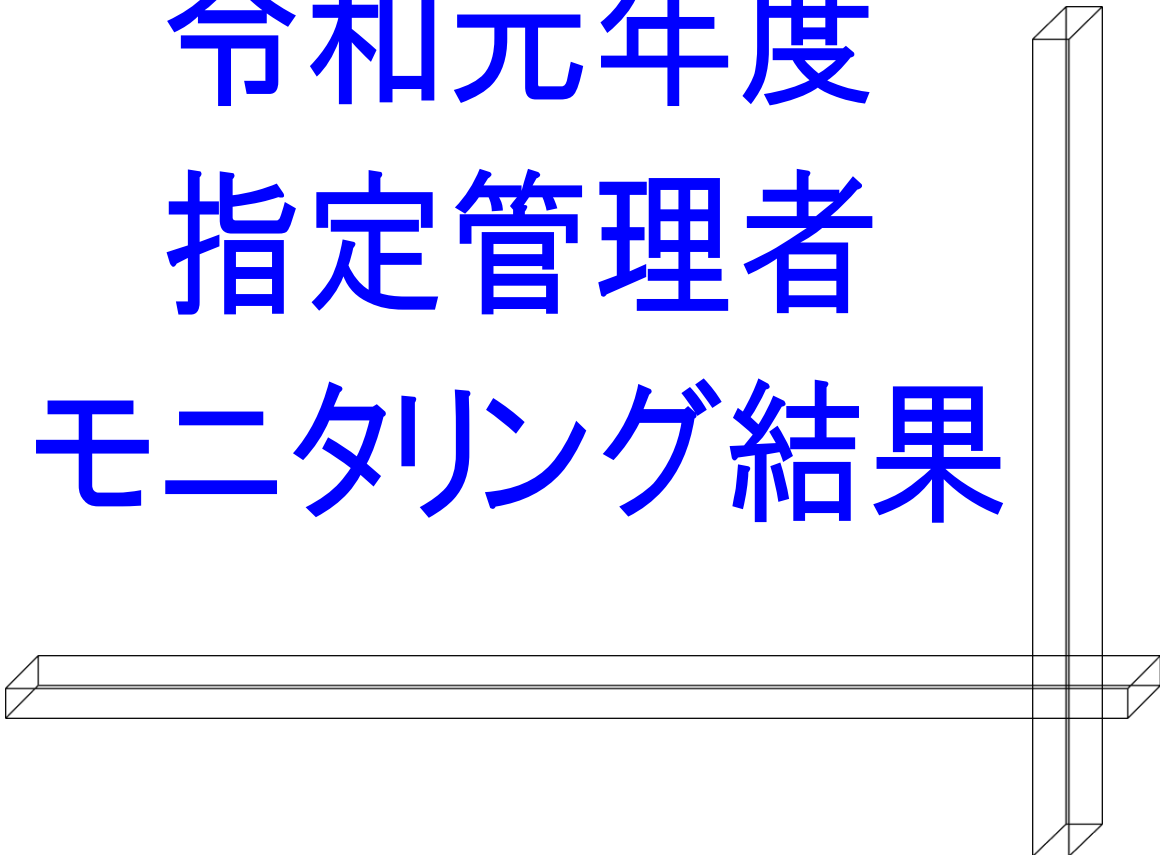


令和元年度
指定管理者
モニタリング結果



令和2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
・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：令和元年度モニタリング・・・令和2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がなじまない、利用者が特定される施設（工場アパート、区営住宅等）については省略している場合があります。

イ 利用者満足度調査

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

加重平均は以下により算出しています。

算出方法（例）

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

評価基準

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

本設問の加重平均値及び満足度ランク

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

ウ 要望意見

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

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

4 今後の取組みについて

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

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

令和元年度 指定管理者モニタリング実施施設一覧

No.	施設名	施設の所在地	指定管理者	指定の始期	指定の終期	指定期間(年)	実施方法(※1)	掲載ページ
1	大田区立男女平等推進センター(エセナおおた)	大森北4-16-4	特定非営利活動法人男女共同参画おおた	平成31年4月1日	令和6年3月31日	5	通常時	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31年4月1日	令和6年3月31日	5	通常時	4
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31年4月1日	令和6年3月31日	5	通常時	6
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	8
5	大田区青少年交流センター(ゆいっつ)	平和島4-2-15	株式会社オーエンス	令和元年5月1日	令和5年3月31日	3年11か月	通常時	10
6	大田区立伊豆高原学園	静岡県伊東市八幡野1154-3	伊豆高原学園PF株式会社	平成27年4月1日	令和12年3月31日	15	通常時	12
7	大田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	16
8	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	総合的	18
9	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	22
10	大田区民プラザ	下丸子3-1-3	公益財団法人大田区文化振興協会	平成27年4月1日	令和2年3月31日	5	通常時	24
11	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	26
12	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	28
13	大田区立龍子記念館	中央4-2-1	公益財団法人大田区文化振興協会	平成27年4月1日	令和2年3月31日	5	通常時	30
14	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	32
15	大田区立大森スポーツセンター	大森本町2-2-5	公益財団法人大田区スポーツ協会グループ	平成31年4月1日	令和6年3月31日	5	通常時	34
16	大田スタジアム	東海1-2-10	公益財団法人大田区スポーツ協会グループ	平成31年4月1日	令和6年3月31日	5	通常時	36
17	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	総合的	38
18	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31年4月1日	令和4年3月31日	3	総合的	42
19	大田区立本羽田二丁目工場アパート	本羽田2-7-1	野村不動産パートナーズ株式会社	平成31年4月1日	令和4年3月31日	3	総合的	46
20	大田区立本羽田二丁目第2工場アパート(テクノWING)	本羽田2-12-1	野村不動産パートナーズ株式会社	平成31年4月1日	令和4年3月31日	3	総合的	50
21	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	総合的	54
22	大田区中小企業者賃貸住宅(ウイングハイツ)	本羽田2-12-2	野村不動産パートナーズ株式会社	平成31年4月1日	令和4年3月31日	3	総合的	58
23	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31年4月1日	令和3年3月31日	2	通常時	62
24	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31年4月1日	令和3年3月31日	2	通常時	64
25	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31年4月1日	令和3年3月31日	2	通常時	66
26	大田区立軽費老人ホームおもしろ園	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	68
27-56	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31年4月1日	令和6年3月31日	5	通常時	69
57	大田区立特別養護老人ホーム蒲田	蒲田2-8-8	社会福祉法人池上長寿園	平成28年4月1日	令和3年3月31日	5	通常時	71
58	大田区立特別養護老人ホーム靴谷	西靴谷2-12-1	社会福祉法人池上長寿園	平成28年4月1日	令和3年3月31日	5	通常時	73
59	大田区立特別養護老人ホームたまがわ	下丸子4-23-1	社会福祉法人池上長寿園	平成28年4月1日	令和3年3月31日	5	通常時	75
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	通常時	77
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	79
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	81
63	大田区立靴谷高齢者在宅サービスセンター	西靴谷2-12-1	社会福祉法人池上長寿園	平成28年4月1日	令和3年3月31日	5	通常時	83

令和元年度 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	第三者	85
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	第三者	86
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	通常時	87
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	第三者	89
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31年4月1日	令和6年3月31日	5	第三者	90
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31年4月1日	令和6年3月31日	5	第三者	91
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	92
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	94
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	97
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	第三者	99
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	第三者	100
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	101
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	103
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	第三者	106
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31年4月1日	令和6年3月31日	5	通常時	107
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	通常時	109
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	通常時	112
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	通常時	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	通常時	116
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	総合的	118
117-121	大田区民住宅	5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	総合的	121
122	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	総合的	124
123	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	総合的	128
124	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	総合的	132
125	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	136
126	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	139
127	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	142
128	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	145
129	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	148
130	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	150
131	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	153
132	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	156
133	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	158
134	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	161

令和元年度 指定管理者モニタリング実施施設一覧

No.	施設名	施設の所在地	指定管理者	指定の始期	指定の終期	指定期間 (年)	実施方法 (※1)	掲載ページ
135	大田区立六郷図書館	南六郷3-10-3	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	164
136	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	167
137	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	170
138	大田区立蒲田図書館	東蒲田1-19-22	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	173
139	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	176

令和元年度 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
140	大森東図書館	大森東1-31-3-104	株式会社ヴィアックス	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	財務審査のみ	179
141	大森西図書館	大森西5-2-13	株式会社ヴィアックス	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	財務審査のみ	180
142	池上図書館	池上3-27-6	図書館流通センター	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	財務審査のみ	181
143	六郷図書館	六郷3-10-3	株式会社ヴィアックス	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	財務審査のみ	182

※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 図書館4館(140～143)については、令和2年3月31日で指定期間が満期を迎え、令和2年4月1日より新たな事業者が指定管理者となった。
そのため、業務履行状況の確認は令和元年度を対象に行ったが、財務審査については現在の指定管理者を対象に実施した。

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	令和元年度
自己評価実施日	令和2年5月29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	大田区立男女平等推進センター大森北4-16-4
指定管理者	名称 特定非営利活動法人男女共同参画おおた
	代表者 理事長 坂田 静香
	住所 大田区大森北2-3-15第15下川ビル4階
指定期間	平成31年4月 ～ 令和6年3月
施設の設置目的	男女共同参画社会の実現に資するとともに、区民の自主的な活動の場を提供する。
施設の沿革	昭和52年、女性が安心して集える場所として「大田区立婦人会館」が設立。平成4年「大田区立おおた女性センター」と名称が変更され、建物の改修のち、平成12年に大田区立男女平等推進センター「エセナおおた」として開館。
担当部課 (問合せ先)	総務部人権・男女平等推進課
	電話 03 (5744) 1610 FAX 03(5744)1556

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	・事業計画書および事業実績報告書は期日までに適切に提出している	いずれも期日までに提出されており、報告内容等の不備も認められない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	・毎日業務日誌等を記入し、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、利用者対応等で有効に機能していた。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	・月に一度の定例報告会の他、日常的に所管課への相談・連絡・報告を心がけ、必要に応じて訪問し調整を行っている。	日常的に相互に連絡を取り合うほか、月1回の定期報告や必要に応じて区職員が施設へ赴くなど、連絡・調整が図られている。	○
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及び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)	・男女共同参画推進事業の実施と区民の交流の場としての目的を果たせるよう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、施設の設置目的の達成に向け、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他施設において全職員が一同に会し、男女共同参画推進事業および管理業務に必要な研修を実施している。今年度は3月の研修が新型コロナウイルス感染症防止対策のため実施せず、各自自己研鑽に努めた。 ・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事業(男女共同参画センター等の相談員向け研修、退職後の生きがい塾、防災展示・ワークショップ)の追加承認を受け実施した。	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。施設の設置目的の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、ホームページにも案内を掲載。館内には案内表示を掲示している。職員は、初めて施設を利用するお客様にも分かりやすく説明ができるよう研修している。	リーフレットの内容が工夫されていること、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	・室場利用率はおおむね70%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。3月度は新型コロナウイルス感染症防止対策のため、利用の自粛をお願いし利用率は54%となった。	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。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	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	・お客様のクレームにはすぐに対応することを第一とし、真摯に耳を傾け、丁寧に対応するとともに、原因の究明、対策を協議している。 また、所管課へ速やかに相談・報告している。	利用者から苦情を受けた場合、区へ速やかに報告・連絡がなされるなど、適切な対応に努めている。	○	
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	・タイムリーな情報発信を心掛け、管理者パスワードの定期的な変更など、セキュリティ対策に努め適切に管理運営している。情報発信の手段としてツイッターの運用を開始しホームページから閲覧できるようにした。	適切に運営されている。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	・周辺地域の社会資源(ハローワーク、子ども家庭支援センター、入新井第一小学校、入新井特別出張所、地域包括支援センター入新井、大田区社会福祉協議会)、町会、商店街など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。	○	
情報管理	個人情報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している。		○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	・防犯・防災マニュアルを作成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。 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。	○	
	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。令和元年度は所管課、相談室との合同で相談室の不審者対応訓練と一般の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。9/11に敷地内に不審者出現、11/26酒気帯び来館者の事案が生じたが速やかに警察に通報、所管課へ報告。対策として敷地内にライトを設置、1階カウンターに非常ボタン設置など防犯対策を実施した。 ・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。		○	
	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	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	・日常点検、定期点検ともに実施しており記録は適切に保管している。	建物・設備の法令点検及び定期点検等について適正になされていることが、報告書により確認できる。なお、年に1度、区職員も日常点検に立ち会い、点検内容を確認している。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	・速やかに報告・相談している。必要に応じて写真撮影や記録をとっている。	適切・迅速に報告されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	・修繕内容について区と協議し複数社の見積りをとり、適切に実施している。今年度は指定管理5年間の中期計画に沿って畳替えを実施した。	必要に応じて区と協議し、適切に実施されている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	・管理代行仕様書に基づき実施している。	入札を実施するなど、適切に実施されている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	・利用者の安全に配慮しつつ、省エネに努め適切に実施している。	近年の天候不順を考慮し、利用者の安全を優先したうえで、館内表示のほか、必要に応じて利用者に直接協力を依頼するなど、省エネへの取組みの徹底を図っている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	・取扱説明書等はファイルし、定位置に保管している。		○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	・取扱説明書等はファイルし、定位置に保管している。	適切に整備・保管されていることを確認している。	○
備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか		・適切に行っている。		○	

項目	確認内容	指定管理者自己評価	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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。2月中旬以降、新型コロナウイルス対策として共有箇所の薬剤による清拭きを行っている。 ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・職員全員がゴミの分別と減量化を常に意識し、リサイクルに取り組んでいる。 	利用者のごみの持ち帰りを徹底するべく協力依頼するなど、ごみの減量化及び分別に努めている。	○
	施設周辺の美観は維持されているか	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・ Deng 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 Deng 熱対策にも積極的に取り組んでいる。	○

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

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

<p>工夫・改善点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・協定書を遵守し適切に施設管理を実行している。 ・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、必要に応じて訪問し調整を行っている。 ・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。 ・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度実施した事業全体を振り返り、区民の課題解決に効果はあったか、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。 ・講座修了生や利用者へ施設管理・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」の活動を支え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、男性のスタッフが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。 ・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。 ・複合施設への機能移転計画について、区民向け説明会や利用者懇談会などで説明を行った。説明会に参加できない方のために館内で要望や意見のアンケートを実施、寄せられた意見について回答したものを館内に掲示し、周知を図った。 ・経年劣化による施設や備品の不具合について、令和元年度は修繕計画に基づき和室の畳替えを実施、また近年の懸念であった雨漏りの修繕を行うことができた。今後も早期発見、所管課に報告・相談を密に行い、優先順位を考慮し安全・安心な利用ができるよう修繕し、利用者へ説明・周知を行いご理解いただけるよう努めたい。 <p>今後の課題について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・2月中旬より、新型コロナウイルス感染対策のため、共有スペースの閉鎖や、男女共同参画推進事業の中止、うぐいすネット室場の利用自粛など通常とは異なる対応が続き、お客様からの問い合わせが多く寄せられた。利用者の立場に立て、わかりやすい表現でご理解いただけるよう職員一丸となって務めた。今後も対応策は継続していくため、利用者の理解が得られるよう工夫し、信頼を得られるよう施設管理に努めたい。 ・新型コロナウイルス感染対策のため、小中学校が休校になり学童保育や放課後ひろばも閉鎖されたため、職員の子どもを団体の事務所で預かり勤務を継続することができた。また、職員感染の恐れがある中、団体として様々な防護対策を行った。今後も職員が安心して働けるよう、所管課への連絡・相談を密にし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)

<p>男女共同参画の推進に対し、知識と実績を有する法人であるということもあり、施設の設置目的に沿った事業展開及び施設運営が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、次年度以降のより効果的な事業実施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。加えて、新型コロナウイルス感染症拡大防止への対策についても所管課と連携し、積極的に取り組む姿勢が見られた。</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、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う利用者数の減少などの影響があったものの、令和元年度の室場利用率が68.8%と高い利用率を維持し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く。</p>

5 財務状況に関する施設所管課所見

<p>公認会計士による財務審査では、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	令和元年度
自己評価実施日	令和2年6月23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	
	代表者	西川光一	
	住所	東京都品川区西五反田2丁目20番4号	
指定期間	平成31年4月 ～ 令和6年3月		
施設の設置目的	道路交通の円滑化を図り、公衆の利便に資するとともに都市機能の維持及び増進に寄与すること。		
施設の沿革	平成10年7月にアロマスクエアの地下2階部分に開設		
担当部課 (問合せ先)	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	実績報告書の提出が月末より15営業日以内にできていないことがあった。	実績報告書の提出が月末より15営業日以内となっているが遅延することがあるため、協定書上の報告期限を厳守することを指導した。	△
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	日々業務日報を作成し適正に管理している	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	都度連絡及び調整を行っている	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	弊社グループでの研修を受けており配属職員は全員が警備員登録されている	警備業法に基づき研修を受けたスタッフが、必要な知識・経験を持って配置されている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	員数、シフト上で問題は無し	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	研修等を行い努めている	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	問題なし	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	確保されている	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	運用されている	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	現金管理は厳重にチェックされており、集金についても専門のスタッフが厳重な管理のもと実施している	現場で収入する現金は、週2回管理権限を持つ専門のスタッフにより適切に処理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	利用方法は分かりやすく説明されている	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組みは有効か	お客様の意見を取り入れつつ使いやすい駐車場にするよう取り組んでいる	ポイント交換機等の利用促進に関する取組み等により、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	問題なく対応している	事故等の場合は電話やFAX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	問題なく管理されている	満空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、分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	良好	周辺地域との良好な関係を保っている。	○	

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	個人情報保護法にのっとり鍵のついである場所にて管理している	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	定期的に個人情報理解度確認テストを実施し職員の理解度、知識の向上に努めている	マニュアルに基づき情報管理されている。半年に1度、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。	○	
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	避難訓練等を実施し迅速に対応できるように努めている	防災・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	初動連絡体制については全スタッフに共有できている。避難誘導等の訓練も施設と連携し実施している	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	巡回警備を実施しており日々の防犯防災に努めている	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	システムキーボックスにて使用者と使用時刻を記録し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)	施設管理(大星ビル管理)と連携し適切な対応を行っている	清掃会社・機械の遠隔操作会社と連携し、適切に対応されている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	省エネタイプの蛍光灯を利用している必要最低限の水道光熱費を意識している	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	駐車場機器に関しては現地にて保管している	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	駐車場機器に関しては現地にて保管している	管理室で適切に保管されている。
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか		施設管理(大星ビル管理)にて管理しており、必要に応じて連携し適切に対応している	備品台帳に基づき適切に備品管理されている。	○
	清掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	毎日の巡回点検、清掃により汚れを早期に発見しており、都度適切に処理している	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	定期的巡回を実施しており、消耗品等のチェックも随時行っている	巡回及び清掃の際に、消耗品の補充も行われ、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		適切に処理している	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		毎日の巡回点検、清掃により汚れを早期に発見しており、都度適切に処理している	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)

令和元年度実績は、台数で前年度比101.5%、収入では105.5%の増収となり、前年度増収となりました。昨年度まで駐車後12時間1,800円だった最大料金を今年度より、24時間1,800円に変更したことで長時間の利用がより便利になり、時間貸しの売上は前年比104.4%となった。コロナ蔓延に伴い、衛生上の管理徹底、また透明なシートにて対面窓口の飛散防止や、厚生労働省のガイドラインにのっとり濃厚接触者の定義に当てはまらないように管理室内の職員の滞在人数だったり距離を意識して環境を整えた。今後もお客様が安心してご利用できる環境を維持していくことが課題となる。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

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。売上について、利用台数は増加しており、安定している。前年度の売上減額の原因を適切に見直し、積極的な営業活動も行った結果として、評価している。また利用促進事業について、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努力をしている。3月におけるコロナウィルス感染症による、売上額や利用率への影響はほとんど見られなかった。

5 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による審査の結果、財務状況は良好であった。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。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和2年8月31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	長野県東御市和281-2	
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年の開館時より区立中学校の移動教室受け入れ。平成18年指定管理者制度導入。平成21年から移動教室受け入れ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。(訪問時確認)	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	協定書に定められている業務日誌等は、毎月地域力推進課へ提出している。控えは施設で保管している。	業務日誌類は月次で当課に確実に報告されています。指定管理者も同じ記録を、整備・保管しています。(訪問時確認)	○
	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	地域力推進課とは、現地視察、電話、ファックス及びメール等で緊密な連絡を取り合っており、懸案事項発生時には解決に向けて努力をしている。	現地での定期的な打合せを年4回~6回実施しています。緊急性の高いものについては、適宜報告、相談、調整が徹底されています。(訪問時確認)	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	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。(訪問時確認)	○
	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	救急救命講習や安全運転管理者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湯の丸高原などへの視察、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通って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。(月次業務報告にて確認)	○
	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)	○
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を確保している。	施設利用は申込みはがきによる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。(訪問時確認)	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	ホテル観音バス、ビンゴ大会、夏の野菜収穫体験、ナイトハイク及びビスターキーの振る舞いなど計画どおりに実施できた。	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。令和元年度は利用者から好評な地元交流事業の実施回数を増やすなど、積極的に自主事業が行われています。(実施の都度確認)	○
	使用料等の会計管理は適切か	チェックアウト時に収納した使用料については、年度協定の規定に基づき、金融機関から納付している。	収納業務委託手続きに則り、適切に行われています。(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、現地で使用方法を説明している。	分かりやすい内容で、適切に説明が行われています。使用方法が他の客室と異なる別棟については特に丁寧な対応を実施しています。(訪問時確認)	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	メンバーカード会員へのDMIによる利用促進や区内施設へのパンフレットの積極的な設置、OTAふれあいフェスタへの出店によって区民へPRすることができている。	区民、地元住民ともにリピート率が非常に高く、実施した取り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速やかに連絡、報告があり、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買い、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を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、分かりやすい内容で、適切な管理運営がなされています。区HPにリンクをはり、イベントの詳細なども更新しています。(随時確認)	○
	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・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周辺地域との関係を良好に保っている。	近隣地域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ます。また、地元自治会との関係も良好です。(随時確認)	○
情報管理	個人情報適正に管理されているか	チェックインリストや宿泊者名簿等の個人情報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事項を順守し、適正に管理しています。(訪問時確認)	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	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。(訪問時確認)	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
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、職員にも周知しています。(年間業務計画書・年1回)	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	施設での年2回の防災訓練や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	館内見回りによる安全確認を毎日おこなっている。緊急時の公共機関の連絡先やスタッフへの緊急連絡網を整備し、事務所に掲示している。	毎日館内の安全点検の見回りを実施し、防犯、防災に努め、緊急時の連絡網を整備し職員に周知するなど、適切に実施されています。(訪問時確認)	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	フロント業務開始および終了時に鍵の確認をおこなっている。夜間の館内巡回による施錠確認もおこなっている。	施設の鍵は事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い、施錠管理をしています。(訪問時確認)	○	
施設管理	共通	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	日常的に点検をおこない、毎月の建物管理結果については、地域力推進課へ報告書を提出している。	日常、定期点検は、月次業務報告書で結果を確認しています。また、記録は区とらぶで適切に保管しています。(訪問時確認)	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	修繕や更新が必要な箇所について、連絡票により地域力推進課に状況を報告し、指示に基づき早期に修繕を行っている。	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)	○
	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)	地域力推進課の承認後、速やかに修繕をおこない、利用者に不便をおこ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)	第三者委託申請を行い、地域力推進課の承認を受けたうえで委託をおこなっている。	施設維持管理業務の専門的業務(特殊建物点検、水質検査、衛生検査)や自主事業のバスターを第三者へ委託しており、協定書に従い報告させています。(発生の都度確認)	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	冷暖房を適正温度で管理、利用者に応じた設備の運転に心掛け、年に1度報告している。	夏場のエアコンの温度を適正温度に設定、電球の引き換えなど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)	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書は整備・保管されている。	適切に整備・保管されています。(訪問時確認)	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書は整備・保管されている。	適切に整備・保管されています。(訪問時確認)
			備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	年1回所在確認をおこない、備品台帳に基づき適切に管理している。	適切に整備・保管されています。(訪問時確認)
	清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	利用者に快適に使用していただけるよう、日常及び定期的な清掃をおこない、設備や備品は、清潔に保たれている。	施設全体の清掃は清潔に行き届いていません。(訪問時確認)	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	日常及び定期的な清掃の際に補充をおこなっている。	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補充されています。(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		利用者のゴミは分別して集め、収集については専門業者に依頼している。	適宜分別、リサイクルの取り組みを行い、専門業者に適切に処分を行わせています。また、木材などのゴミが出る場合は、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。(訪問時確認)	○	
施設周辺的美観は維持されているか		利用者が楽しめるよう植栽の定期的な管理をおこない、美観を損なわないようにしている。	四季の色とりどりの植栽が利用者の目を楽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。(訪問時確認)	○	
衛生管理	調理は指定管理者が策定する調理マニュアルに基づき実施しているか	日々の健康確認、食品や調理器具の衛生確認など調理マニュアルに基づき実施している。	マニュアルに基づき適切に実施されています。(訪問時確認)	○	
	利用者からアレルギーへの対応を要望された場合に、代替メニューの提供など、適切な対応をしているか	事前に申し出のあった場合、アレルギー対応の代替メニューを提供している。	一般利用客の予約時や移動教室の際にヒアリングを行い、個別に代替メニューを用意しています。(随時確認)	○	
	衛生管理教育に関する研修を受講し、食事提供に従事しているか	加入する食品衛生協会の講習を受講し、食中毒防止や衛生管理に努めている。	年2回食品衛生協会の講習を受講し、日頃から適切な衛生管理に努めています。(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)

(サービスの提供について)
 食事は、東御市産ワインと一緒に楽しめるよう、和洋のバランスに配慮しながら提供している。また、ステーキ(8月)やローストチキン(12月)など利用者の前でのカットサービスを継続しておこない、厨房スタッフが利用者の前に出る機会を増やすことで、顔の見える接客を心掛けた。売店では、地酒の要望があり、地ビールやワイン以外にも日本酒の種類を増やした。
 イベントは、幅広い年齢層に人気のあるビンゴ大会は、家族連れが多い夏と正月に回数を増やした。体験イベントは、新しくカブトムシ採りをおこない、野菜の収穫は、野菜の種類(じゃがいも⇒ニンジン・とうもろこし)を変えするなど、利用者の満足度向上に努めた。
 (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は区民と地元住民が交流できる機会として好評を得ている。地元農家による農産物販売の朝市も定着しており、農家と区民の触れ合いの場となっている。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

従業員の待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。地域性を活かした体験プログラムや、宿泊者への東御市PRを兼ねた周辺地域との交流も企画しており、また泊まり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は「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上で、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	令和元年度
自己評価実施日	令和2年8月21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	規定期日までに区へ持参し、担当者様にご説明及び報告の場をとりさせていただきます。(毎月10日まで)	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出され、報告の内容にも不備はありません。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	児童館へ持参し交換便にて提出。区から戻ってきた業務日誌はファイリング後、鍵のかかる書庫にて管理保管しています。	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て確認しました。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	メール及び書面・電話にて、出来事の大小関わらず、すべて報告・連絡・相談の徹底を行っています。	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。東京都葬祭業協同組合との協力関係を保ち知識向上に努めています。	必要な知識・経験のある職員を適切に配置しており、業務遂行上の問題はありません。(随時確認)	○
	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)	必ず経験値を考慮した上で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。連絡帳やLINE通信を使って全員で情報共有を徹底しています。	利用者からの苦情や意見もなく業務遂行上の問題はありません。適切な職員配置となっています。(随時確認)	○
	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	株式会社日比谷花壇の接客経験(顧客満足度向上)を活かし、相通じる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。式終了後は清掃業務用の作業服や事務業務用服装に着替えます。	職務に適したユニフォームを着用し、接客態度も丁寧で、苦情などの問題もなく適切です。(訪問時確認)	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	最も我々が心がけなくてはならない重要心得と認識し、真摯に業務を行っております。	利用申込状況は指定管理者のホームページに公開され、利用にあたって施設、設備の公正な運営が確保されています。(随時確認)	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	地域社会への貢献を目的とした利用者アンケートを実施。OTAふれあいフェスタの際に自主事業として“椅子さえあれば出来る椅子ヨガ教室とお正月飾り製作教室”を開催しました。	計画どおり年1回『利用者アンケート』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。(随時確認)	○
	使用料等の会計管理は適切か	使用料金は、収納日計表に記入、翌日金融機関にて納入後、領収書を区へご提出(区提出前FAX送信)し、区から戻った後に施設にて保管しています。 ※利用者はナンバリング管理	収納業務委託手続きに則り事故もなく適切です。収納金額は収納日毎に、現金出納簿は月1回確認しています。(収納金額の確認(ほぼ2日おき)及び現金出納簿確認(月1回))	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	会館案内パンフレットを作成し、葬儀社約300社宛にご案内を郵送しています。また、公式HPにて施設案内、使用料金、施設空き状況等の情報を公開しています。	適切な説明が行われており、利用者からの苦情やご意見はありません。(随時確認)	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	パンフレットをカラーに刷新しました。詳細は、平和の森会館公式HPにて説明。空き状況を毎日更新させていただいています。またお知らせページからも最新情報を発信しています。	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の情報戦略部の徹底管理の下で、安全な運用が保たれています。	適切な管理運営が行われ、利用者からの苦情やご意見はありません。予約状況画面は区職員も活用しています。(随時確認)	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	平和の森公園管理事務所・児童館・東京都水道局(平和島ポンプ室)等、周辺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(住所)は適正に管理されているか	個人情報は、株式会社日比谷花壇と同様、JIS Q15001:2017の各種規範・法令に基づき適切に管理されています。	個人情報記載の書類は、鍵のかかるキャビネットに保管し、事故もなく適切に管理を行っている状況を現地にて確認しました。(定期監査実施・年1回)
個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか		従事者全員が、年1回の社内講習及び実施後の試験を行って一定以上の得点者を合格とし、全員が合格となっています。	個人情報保護の職員研修を年1回実施して、事故もなく適切な管理をしています。(業務報告時)	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	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置き周知徹底しております。(AED器具扱い含)	マニュアル等整備して、職員にも周知していることを現地にて確認しました。(定期監査実施・年1回)	○		
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	毎月実施しております従事者全体ミーティング時に防災訓練年次計画内容の音読確認。訓練実施は年4回(3ヶ月に1回)実施しました。	定期的に避難訓練を実施し、適切に危機管理体制を整備しています。(業務報告)	○		
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	従事者の勤務交替時等、引き継ぎ事項に、防犯防災関連を特記し不備が無いよう徹底しています。	日常の防犯・防火体制は所轄の警察や消防と連絡を密にし、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	施設内の施錠箇所が多くある事から、管理する鍵の種類も多くあるので、普段使う鍵と普段使わない鍵とを把握しやすく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にて確認しました。施錠管理もチェックリストにより適切に行われています。(定期監査実施・年1回)	○		
施設管理	共通	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	通夜終了時、宿直明け正門開門時、告別式終了時、宿直者・日勤者が見回りを行い、建物(外内観)・設備・備品等を点検し、月毎に記録簿にて、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・連絡・相談を必ず行っております。(施設設備関係修理連絡票にて実施)	建物、設備、備品の修理・更新の報告は原因も含めて適切にされています。(発生の都度確認)	○	
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	トイレの詰まり、雨どい清掃及び屋根瓦交換、駐車場掲示板溶接修理を実施しました。簡易ベッド・事務所Wボード・座布団カバー・車椅子・消火器・FAX複合機の購入を致しました。	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。	○	
	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)	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)しています。水道使用量に関しても水道漏れなど点検を実施しています。	適切に実施されています。令和元年度は前年と比較し、利用者増により若干増加しましたが、ガスの使用量は若干減少しました。(業務報告時)	○	
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	引き継いだ取扱説明書等をファイリングし直し、更に購入した機器に関しても、いつでも確認出来る様に本棚に入れ管理しています。	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にて確認しました。(定期監査実施・年1回)	○	
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	引き継いだ取扱説明書等をファイリングし直し、更に購入した機器に関しても、いつでも確認出来る様に本棚に入れ管理しています。	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にて確認しました。(定期監査実施・年1回)	○
			備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	物置の内部棚(軽量棚)の購入備品登録等と廃棄備品登録、耐用品登録等整理整頓を心掛けております。	備品台帳に基づき適切に整理整頓されていることを現地にて確認しました。(定期監査実施・年1回)	○
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日勤・宿直者による通常清掃の徹底と再委託先が実施する定期清掃・特別清掃を行っています。設備・備品も同様に常に正常・清潔に心掛けております。	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれています。前年度に引き続き蚊の駆除に努力しています。(業務報告時)	○		
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	洗面所には液体洗剤・アルコール消毒液を設置しています。館内入口にもアルコール消毒液を置き、衛生面では十分注意し、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(弁ガラ等)・産業廃棄物・資源ごみ・古紙の区分で収集曜日及び収集日を守って適切に行っております。	適切に実施されています。大田区役所エコオフィス推進プランの「令和元年実績調査」(最終報告)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・桜の開花後の清掃、夏場の樹木害虫駆除、秋〜初冬の落葉等、常に美観を考慮した管理と公園には花壇を作り草花を植えて楽しんでいただいております。	適切に管理されています。敷地周囲に季節の花を植え、落葉の清掃など施設周辺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)

令和元年度は、指定管理者として2期2年目と言う事もあり、前年と変わらぬ従事者で更なる経験を活かし、会館施設内部に着眼し、常にご利用者目線で会館を見つめ、何か不便・不自由な点はないのか、という観点から引き続き見直しを実施しております。施設利用者アンケート集計の読み直しや、毎年実施しております葬儀社へのアンケート集計を基に、不便・不自由であると言った「本音の声」を掘り起こしながら行動を起こし常に改善を行ってきました。また、私達の強みである花を通じて社会に貢献するといった理念を最大限活かして、草花を公園側との境に引き続き植えることや館内に花鉢や観葉鉢を置くことで明るく、花のある空間を作り、入りやすい施設であると言ったイメージチェンジも再三試みてきました。特に衛生面に関しては常に気を配り、新型コロナウイルス感染予防対策に最大限注力しております。これからも、施設利用満足度向上を目的とした利用者の意見をいただく場をつくり、そしてそれを真摯に受け止め、ご利用者目線の「本音の声」を次への運営へと役立たせ、更なるサービス提供と利用しやすい施設を目指し、従来の既存概念にとらわれない創意工夫と改善を行っていききたいと思います。

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され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・廊下は花や植物で装飾し、敷地の外周に季節の花々を植栽しています。また会館の廊下には近隣に飛来する野鳥の写真を展示して、来場者の気持ちを和ませる雰囲気作りをしています。施設管理では、蚊の駆除やステンレス家具の磨き出し作業など、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、令和2年1月以降の新型コロナウイルス感染症予防対策として、会館入口での消毒液の設置や飛沫防止アクリル板を会葬者受付のテーブルに設置する等、新たな状況にも即座に対応しています。経験豊富な職員を多く配置しているため、施設利用者アンケートの結果も「とても満足」「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2年目に当たり、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、これまでの経験を活かして施設の満足度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。

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労働条件審査の結果、総合評価は「A(良好である)」でした。このことは、日頃からの従業員と経営者の努力の結果であり、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	令和元年度
自己評価実施日	令和2年6月22日

1 施設概要

施設名	大田区青少年交流センター		
所在地	東京都大田区平和島4-2-15		
指定管理者	名称	株式会社オーエンス	
	代表者	代表取締役 大木 一雄	
	住所	東京都中央区銀座四丁目12番15号	
指定期間	令和元年5月 ～ 令和5年3月		
施設の設置目的	宿泊研修、団体生活等を通じて青少年の健全な育成を図るとともに、スポーツ、地域交流及び国際交流活動等を推進する。		
施設の沿革	旧平和島ユースセンター(昭和60年7月～平成30年3月)を大規模改修及び増築。新たに「大田区青少年交流センター」として整備し、令和元年10月開設。開設に合わせて指定管理者制度を導入。		
担当部課 (問合せ先)	地域力推進部地域力推進課	青少年担当	
	電話	03(5744)1223	FAX 03(5744)1518

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	計画書及び事業実施報告書等は期日までに適正に提出している。	協定に従い、事業計画書及び事業報告書等の提出を受け、内容も充足している。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	業務日誌等の各種書類の記録は、適正に整備、保管している。	日誌を現認し、日々の記録が適正に行われていることを確認した。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	日常的に相談・連絡・報告を心がけ、月に1度の定例会を通じて課題、問題を共有、検討し業務を遂行している。	連絡調整を適切に行い、業務確認書の取り交しや定例会等の機会を捉え課題共有している。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	適宜、適正に配置、対応している。	適正な配置が行われている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	利用実態に合わせて職員を配置し、運営している。	適正に配置されているが、今後の事業展開や認知度向上に向けた取組みでは、増強が必要と考える。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	職場内研修等を活用し、職員の資質の向上に努めている。	月報等により、職場研修を開き事例研究等の実績が報告されている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	清潔感のある服装で、親切、丁寧、公平な対応を行っている。	親しみやすく清潔な服装であり、適切な応接で利用者とは良好な関係を構築している。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	区の条例や規則に則り、公正に行っている。	公正に行っている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	2月・3月に予定していた事業は新型コロナウイルスの影響により中止したが、それ以外は事業計画に基づき、実施できている。	新型コロナの影響によるほかは予定どおり実施された。感染防止策をとりながら、さらなる展開が望まれる。	○
	使用料等の会計管理は適切か	日々チェックをしながら適切に管理している。	適正な保管、手続き等が行われている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	利用案内等を活用して、わかりやすく丁寧に説明をしている。	適切な利用案内がなされている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	利用者のリピート率は高いが、新規利用者に向けたPRをSNSやHP等を活用し利用率向上に努める。	認知度向上へ向け、ホームページによる発信、駅貼りポスター、新聞折込チラシなど広報に努めている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	丁寧に話を聞き、内容を確認し適切に対応している。また職員間で情報を共有し、担当課にも報告している。	月報等により意見・要望等の報告があるが、丁寧・適切に対応している。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	更新作業をタイムリーに行い、適切に管理運営している。	適時掲載内容を確認し、ズレ・モレが生じないよう連絡調整している。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	地元青少年対等良好な関係を構築している。	地域団体や周辺企業等に対し、施設のPRを含め関係構築に努めている。	○
情報管理	個人情報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。保管に関しては鍵のかかるキャビネット等を活用し、適正な管理を行っている。	個人情報保護規定等を遵守し、適正な保管体制がとられている。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	マニュアルを常備し、これに基づき実践するとともに定期的な職員研修を行い、また緊急時連絡先を掲示し周知を図っている。	社独自のPMS教育シートを定期的に行うなど、研修での意識づけを行っている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価		
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	防犯、防災マニュアルを作成し、定期的な研修を実施し周知徹底を図っている。	ファーストエイドマニュアル等も整備し、安全確保策の周知・習熟を図っている。	○		
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急連絡網を整備し、定期的な防災訓練・消防訓練の実施や机上訓練などを通して習熟に取り組んでいる。	自衛消防訓練等を通じて、消防署の指導を受けながら訓練・習熟に努めている。	○		
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	館内、敷地内の巡回など適切に行い、防犯カメラの設置や機械警備の活用、近隣の警察署に緊急時の対応をお願いしている。	入退館や館内動線の管理を徹底するなど、防犯体制に取り組んでいる。	○		
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵保管庫に適切に保管、貸出の際には鍵貸出簿に記録をとって管理している。	適切な管理がなされている。	○		
施設管理	共通	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	計画的に実施し、実施した記録は毎月区へ報告を行っている。	報告書を確認し、実施状況・記載内容を監督するなど正確さを期している。	○	
		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)	点検記録及び不具合報告などに基づき速やかに報告している。	月報及び定例会議などの機会に対応状況を確認している。	○	
	建物設備品	修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	修繕内容について区と協議し、適切に実施している。	事前に状況報告を受け、協定による作業分担を踏まえて対応している。	○	
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	管理仕様書に基づき実施している。	業務開始当初は一部手続きに漏れがあったが、適切に修正し実施中である。	○	
	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)	利用者の安全に配慮しつつ、省エネに努め適切に実施している。	照明、空調をはじめ必要に応じて運転を切り替えるなど、省エネに取り組んでいる。	○	
		機器管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	取扱説明書等はファイルし保管、適切に管理している。	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	取扱説明書等はファイルし保管、適切に管理している。	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	適切に管理している。	備品ラベルの整理に協力し、その後の管理も適切に行っている。	○
			日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	常に清掃員と連絡を取り、施設の清潔維持に取り組んでいる。	適切な清掃により清潔が保持されている。	○
		清掃	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	毎日、清掃員が点検、補充をしている。	適切に常備されている。	○
ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	分別回収やリサイクル、減量化の取組みは徹底して行っている。		適切な分別処理が行われている。	○		
施設周辺的美観は維持されているか	日々の巡回時等に敷地内をチェックし、清掃、ゴミの回収、雑草抜き等美観の維持に取り組んでいる。		手入れが行き届いており、美観が保持されている。	○		
衛生管理	調理は指定管理者が策定する調理マニュアルに基づき実施しているか	マニュアルに基づき適切に実施している。	適切に実施している。	○		
	利用者からアレルギーへの対応を要望された場合に、代替メニューの提供など、適切な対応をしているか	軽食・喫茶営業においてはアレルギー対応はしていません。	特別の食事注文の際、アレルギー代替食品を提供した例があり、今後とも可能な限り対応していく。	○		
	衛生管理教育に関する研修を受講し、食事提供に従事しているか	適切に行っている。	社内専門部署で衛生研修を実施している。	○		

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

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

施設運営においては、利用者アンケート・ご意見箱を設置し利用者目線にたった管理運営に努めている。また職員研修を年間計画に沿って実施し、危機管理・情報管理・接遇等の習熟に取り組んでいる。設備関係については、機器点検・清掃等こまめに実施し、利用に不備がないよう努めている。
今後の課題について、区内・区外に向けて「大田区青少年交流センター」・「ゆいっつ」の周知と利用率向上に努める。また自主事業として居場所づくりのベースとなるよう発信していく。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

立ち上げ当初は不慣れが原因の事象もあったが、効率性や的確性など業務の習熟が進んでいる。協定書や仕様書にある業務実施の根拠を常に確認すること、不明なことも一つひとつ積み重ねが大事であることを念頭に、日々取り組んでいる。
施設運営の習熟とともに、次第に利用率向上にも力を注いでいくことが求められる。有効な広報により認知度を上げること、興味を引く自主事業の展開、スポーツ関連団体を中心とした利用の誘致など、一層区民に親しまれる施設となるよう運営に努めてほしい。また、区の青少年健全育成施策の実現に向けて、施設機能を活用した有意義な事業を協働して推し進めたい。

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和2年7月31日

1 施設概要

施設名	大田区立伊豆高原学園		
所在地	〒413-0232 静岡県伊東市八幡野1154-3		
指定管理者	名称	伊豆高原学園PFI株式会社	
	代表者	代表取締役 狩野 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、学務課及び地域域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。	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、運営業務計画書に定めた手順に従い予約受付を実施し、毎月の業務確認の際に現地にて確認しています。	○
	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、万が一間違い等が発生した場合は早期に発見できる管理を行っています。	PFI事業契約により、管理者の自主管理に任されることになっていますが、状況についてはヒアリングの際に適正に管理されている旨の報告を受けています。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	学校利用につきましては、学務課との協働により「移動教室の手引き」等を作成のうえ、移動教室説明会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	令和元年度は利用者数は12,423名であり、目標である年間12,000名を達成しております。取組としては地域力推進課の協力のもと、OTAふれあいフェスタ出展、区役所ロビーの広報展示等、稼働率向上に向けた広報を行っています。また小学生向けのキャンプ企画等につきまして、学務課の協力のもと区内各小学校への広報活動も実施しました。なお令和2年2月～3月につきましては、新型コロナウイルス流行の影響より、利用者数が大幅に減少しております。次年度は稼働率向上に向けた取組みについて、区所轄部門と情報を共有しながら適切な対応が必要と考えます。	令和元年度は、12,423名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「家族・友人・知人の紹介」や「小学校の移動教室」といった口コミが約28%、イベント出展や広報展示などの「PR活動」が24%となっています。個別にみると「伊豆高原学園HP」(前年度比2.5%増)、「小学校の移動教室」(前年度比3.3%増)であり、利用者の約61%がリピーターであることから、稼働率向上に向けたHPの内容充実及び移動教室におけるサービスの質の向上といった取組みも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、適切に管理運営されており、職員によるブログが定期的に更新されて施設の最新情報を発信していることを確認しています。	○
情報管理	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。	○
	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。	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にて確認しています。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	個人情報に関するマネジメントシステムの規定、マニュアル等を常備のうえ、スタッフに対して個人情報及びコンプライアンスに関する教育を実施しています。	新規スタッフ配置時に個人情報及びコンプライアンスに関する教育を実施していることを毎月の業務確認時に現地職員へのヒアリングにて確認しています。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	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	「非常時・緊急時対応マニュアル」を整備しています。スタッフに対しては防災訓練及び消防訓練を実施するほか、緊急連絡先を掲示等で周知を図っています。	「非常時・緊急時対応マニュアル」を整備し、防災訓練等を通じて職員への周知を図っていることを現地にて確認しています。	○		
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	防災訓練、消防訓練を定期的に行っています。	「教育実施計画表」に基づき、防災訓練を実施しているほか、地域の防災活動にも参加している旨、報告を受けています。	○		
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	施設巡回は日中及び夜間に事前に定めた回数を毎日実施しています。また防犯カメラや機械警備及び屋外型炎感知器等、充実した防犯、防災設備も活用しています。	施設巡回を定期的に行うほか、防犯カメラ等を整備することにより、適切に実施しています。	○		
	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にて確認しています。	○		
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	年度開始前に策定した業務計画に基づき点検等を実施し、実施した記録は毎月区へ報告を行っています。	毎月の維持管理業務報告書で内容の確認を行っています。記録は現地で保管しています。	○	
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	不具合発生段階時から改善(修繕)に至る進捗状況も含め、報告書に記録のうえ報告しています。なお令和元年度については、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。なお令和元年度については、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報告を受けています。	○	
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	エネルギー使用実績を記録、分析するとともに、運用改善による省エネルギー化に取り組んでいます。	毎月の維持管理業務報告書にて報告を受けており、業務確認時に取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にて確認しています。	○	
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	現地で保管しています。	適切に整備・保管されていることを現地にて確認しています。	○
			備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳に基づき、各種備品には品名や番号を記したシールを貼り管理しています。	適切に整備・保管されていることを現地にて確認しています。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	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、不足はありません。	○
	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、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ます。	○
	施設周辺的美観は維持されているか	外構のゴミ拾い清掃や植栽管理を計画的に実施し、美観を維持しています。	維持管理業務計画に基づき、施設周辺の清掃等を実施し、美観を維持しています。	○
衛生管理	調理は指定管理者が策定する調理マニュアルに基づき実施しているか。	調理業務担当会社が定める調理マニュアルに基づき実施しています。	マニュアルに基づいた実施がなされているかについて、現地での従業員への聞き取り及び作業内容の確認をしています。	○
	利用者からアレルギーへの対応を要望された場合に、代替メニューの提供など、適切な対応をしているか。	学校利用につきましては、アレルギー食の対応について、必要な手続き方法を移動教室の手引きに定め、対応しています。一般利用につきましては、アレルギー対応の要望を受けた利用者に対し、事前にヒアリング及び対応方法に関する同意を得たうえで対応しております。	学校利用については、移動教室の手引きに基づき、各校と管理者による事前確認及び配食当日における確認作業が適切にこなされています。一般利用についても同様に確実なアレルギー対応を実施しています。	○
	衛生管理教育に関する研修を受講し、食事提供に従事しているか。	食堂スタッフ、清掃スタッフ、フロント・事務スタッフを対象に毎年2月に衛生管理教育を実施しています。	現地での従業員への聞き取り及び研修内容の確認をしています。	○

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

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

<p>【工夫した点・改善した点】 学校利用につきましては、前年度のアンケート結果において意見が多かった移動教室の給食についてメニュー改定を行った結果、学校からの苦情が減り、アンケート評価においても、前年度平均3.7点→4.1点(5点満点)と改善されました。 区民等一般利用につきましては、台風15号による施設(特に敷地内の樹木)に損害が生じ、台風19号に伴う鉄道の計画運休により、キャンセル数が増加するなどの影響がありましたが、被害及び区民等の利用機会の損失を最小限に留め、年間目標数の12,000名が達成できました。</p> <p>【運営上の今後の課題】 新型コロナウイルスの影響により2月～3月と利用者が大幅に減少しています。感染拡大防止策は引き続き進めていきますが、学校利用及び区民等一般利用においても今後、大きな影響が出る可能性がありますので、事業者と区が情報共有を図り、必要な協議のうえ適切な対応が求められるものと考えます。</p>
--

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<p>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6割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。また、学校利用アンケートより、アレルギー食への対応についての評価が高く、安全で確実なアレルギー対応がなされています。2月～3月について新型コロナウイルスの影響により、利用者が減少しています。今後の移動教室及び区民利用における影響を注視し、これまで以上に区と管理者で連携していくことが重要と考えます。</p>

5 財務状況に関する施設所管課所見

<p>第8期(平成31年4月1日～令和2年3月31日)における財務書類の審査を行った結果、円滑な事業推進を阻害する可能性のある要因は特にありません。しかし、第9期については新型コロナウイルスにより大きな影響が出るのが予想されます。</p>

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和2年8月4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2-16-2	
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、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(年1回)や健康講座(定期開催)などを通じて、周辺地域及び住民と情報交換・連携を行っている。	夏まつりなど各種イベントの実施や地域の情報を盛り込んだ広報紙の発行など、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	関係各課及び施設内の他事業者と年3回事業者連絡を行い、情報交換・連携は適切に行っている。	事業を所管する関係各課も加えた事業者連絡会が年3回定期的に開催され、各種情報交換・事務協議が行われている。	○
	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	期日までに適切に提出している。	期日までに適切に提出されている。	○
	使用料、支出等会計管理は適切か	施設使用料の還付について誤処理があったが、区の指示により、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、施設使用料の還付について誤処理があったため、区から指示を出し、適正に処理した。	△
	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している。	高齢者の受付スタッフ雇用、障がい者施設の周辺清掃委託等、積極的に行われている。	○
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、法令遵守の取り組みも行っている。	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、法令遵守への取り組みも積極的に行われている。	○
	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	区民活動団体及び区民向けの講座や施設内で活動している団体の交流会などを実施している。	区民活動支援という視点から、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高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	複数の団体と協力し、地域の健康づくりや地域コミュニティ構築につながる事業を実施した。	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。	○
事業実施及び利用者サービス	指定管理期間及び年度において設定した目標に対する達成度は	感染症対策により年度末に予定していた事業は中止となったが、施設の利用者満足度は昨年度とほぼ同水準を維持し、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利用者アンケートでの満足度もほぼ維持され、目標はおおむね達成されている。	○
	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。	新型コロナウイルスの影響等により全体的な利用件数は減少したが、ホームページで施設の情報提供するなど、利用件数増加に向けた取り組みが行われている。	○
	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。	○
安全・危機管理	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、チラシに加え、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。	○
	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を整備し、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わる会議・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。	○

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
職員	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)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。	○	
	職員の待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、こらぼ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されている。	○
		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ごとで整理・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、照合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。	玄関入口周辺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)

①協働支援事業として毎月第3木曜日に健康体操と交流サロンを中心に「健康講座」を行っているが、「さんもく体操」としてすっきり定着した。また、昨年から第4木曜日に筋力アップを目的とした「よんもく体操」を始めたところ、毎回定員一杯になるほど盛況である。さらに、年に数回、第5木曜日に「ごもく体操」として椅子ヨガを取り入れたところ、こちらも人気講座となっている。引き続き、地域のニーズにあわせた事業を展開していく。
 ②年2回職員研修を行い、日常業務の確認と対応の仕方を振り返る機会としている。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つなげていきたい。
 ③年度末の感染症拡大による他施設の使用中止に伴い、体育館の利用件数については他施設からの振替による増となった。他の貸室についても、諸室ごとに利用件数の増減はあるが、引き続き感染症対策・PRの仕方等、さらなる利用件数向上をめざし対策を検討する。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

①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。
 ②定期的に職員研修を行い、日々の業務を見直し、職員の能力及び意識向上に努めている。
 ③新型コロナウイルスの影響等により全体的な利用件数は減少したが、ホームページで施設の情報提供するなど、利用件数増加に向けた取り組みが行われている。
 ④施設の老朽化が進む中、維持・管理は困難であるが、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。

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にも規定されており、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、その成り立ちが特性上、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。財務状況の改善に向けた検討を引き続き指定管理者に求めていく。

大田区指定管理者モニタリング結果(総合評価)

評価対象年度	令和元年度
評価実施日	令和2年8月31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 利用者アンケート調査

① 利用状況調査

(1) 調査期間	2020年 3月 1日～ 3月 20日								
(2) 調査対象	貸室利用者								
(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	N=105 (小数点以下第二位を四捨五入)								
単純集計結果	性別	(1) 男 29.5%	(2) 女 66.7%				無回答 3.8%		
	年代	(1) 20歳未満 2.9%	(2) 20歳代 6.7%	(3) 30歳代 9.5%	(4) 40歳代 21.9%	(5) 50歳代 14.3%	(6) 60歳代 17.1%	(7) 70歳以上 25.7%	無回答 1.9%
	職業	(1) 学生 4.8%	(2) 会社員 26.7%	(3) 自営業 6.7%	(4) 公務員 1.0%	(5) 主婦 37.1%	(6) その他 19.0%	無回答 4.8%	
	利用時間帯	(1) 午前 35.7%	(2) 午後 38.4%	(3) 夜間 24.1%	(4) 全日 0.9%				無回答 0.9%
	利用頻度	(1) 週に2日以上 9.5%	(2) 週に1日 49.5%	(3) 2週に1回 9.5%	(4) 月1回 18.1%	(5) 年に数回 6.7%	(6) はじめて 6.7%	無回答 0.0%	
	利用目的	(1) 個人利用 9.5%	(2) サークル活動 77.1%	(3) 自治会町会活動 1.0%	(4) 主催事業参加 1.0%	(5) 仕事上の関係 5.7%	(6) その他 5.7%	無回答 0.0%	
クロス集計結果	職業×利用目的(どのような職業の方が、何の目的で使用しているか) (n=100)								
		(1) 個人利用	(2) サークル活動	(3) 自治会町会活動	(4) 主催事業参加	(5) 仕事上の関係	(6) その他	摘要	
	(1) 学生	1	2	0	0	0	1		
	(2) 会社員	3	18	0	0	5	3		
	(3) 自営業	2	3	0	0	1	1		
	(4) 公務員	0	1	0	0	0	0		
	(5) 主婦	2	37	0	0	0	0		
	(6) その他	1	18	0	0	0	1		
	利用目的×利用頻度(どのような目的で、どのくらいの頻度で使用しているか) (n=105)								
		(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて	摘要	
(1) 個人利用	2	2	1	2	0	3			
(2) サークル活動	6	48	9	11	5	3			
(3) 自治会町会活動	0	0	0	0	0	0			
(4) 主催事業参加	0	0	0	0	0	0			
(5) 仕事上の関係	0	0	0	5	1	0			
(6) その他	2	2	0	1	1	1			
職業×利用頻度(どのような職業の方が、どのくらいの頻度で使用しているか) (n=100)									
	(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて	摘要		
(1) 学生	2	0	0	1	1	1			
(2) 会社員	1	5	4	15	2	2			
(3) 自営業	1	0	1	1	1	3			
(4) 公務員	0	0	0	0	0	0			
(5) 主婦	0	32	4	1	2	0			
(6) その他	5	11	1	1	1	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	46 43.8%	38 36.2%	20 19.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.0%	105 100%
施設予約や利用は公平・公正に行われていますか	38 36.2%	35 33.3%	24 22.9%	3 2.9%	1 1.0%	4 3.8%	105 100%	7.6 (B)	
施設は清潔に保たれていますか	34 32.4%	45 42.9%	22 21.0%	4 3.8%	0 0%	0 0%	105 100%	7.6 (B)	
備品や設備は利用しやすいですか	29 27.6%	34 32.4%	30 28.6%	9 8.6%	1 1.0%	2 1.9%	105 100%	7.0 (B)	
事故防止などの安全管理の状況はいかがですか	31 29.5%	36 34.3%	33 31.4%	3 2.9%	0 0.0%	2 1.9%	105 100%	7.3 (B)	
来所目的は十分に達成されましたか	42 40.0%	44 41.9%	17 16.2%	1 1.0%	0 0.0%	1 1.0%	105 100%	8.1 (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	35 33.3%	40 38.1%	25 23.8%	3 2.9%	0 0.0%	2 1.9%	105 100%	7.6 (B)	

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> ・(コロナが騒がれてきたので)アルコール助かります。ありがとうございます。 ・体育室の床が綺麗でありたいです。アルコールもありがとうございます。 ・親切に案内してもらって良かったです。 ・気持ちよく利用させてもらってます。 ・常日頃センター長及びスタッフの皆様には大変感謝してます。これからも宜しくお願い致します。 	
	改善等の要望事項	<p>①指定管理者の管理運営に関するもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・収納時に窓口で書く書類が多すぎるのもう少し簡素化して欲しい。Webで予約しているのもう一度書くのは大変。 ・夏場の冷風機2台の使用希望。 <p>②施設の構造や制度に関するもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・設置希望:エレベーター、集会室の鏡、バドミントン用スコアボード、2-3階間手摺、体育室トイレ洋式化 ・改善点:体育室壁の劣化、建物・備品の老朽化が目立つ、公式サイズのテニスコートが欲しい(1.5m短)。 	<p>区への対応(具体的に)</p> <p>記載いただく書類は、施設利用申請・追加(器具類)受付書(A4サイズ1枚)となっております。また、受付書は間違いなく事務処理をするために必要と考えておりますので、ご協力よろしくお願いたします。 冷風機は8月中旬から2台稼働しております。</p> <p>築50年を迎え、大田区公共施設等総合管理計画に老朽化への対応が必要な施設として記載されており、計画に沿って施設更新を進めてまいります。 利用者の皆様が安全に利用できるよう、必要な工事については引き続き実施していく予定です。</p>

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分	2017年度決算額	2018年度決算額	2019年度決算額	評価	
区収入	施設使用料	5,450,270	5,402,673	5,276,086	2017年に稼働率が向上し、さらに利用料を改定したため利用料収入は増加した。2019年度利用料収入は前年並みと順調であったが、2-3月の新型コロナ起因による還付金大幅増に伴い前年割となった。
	その他	46,191,259	45,872,331	45,930,347	
	合計	51,641,529	51,275,004	51,206,433	
管理代行経費	人件費	25,993,765	25,860,527	25,575,003	人件費は効率的配置を努め、適切な水準としている。2019年維持管理費は10月の消費税上昇に加え、エアコン故障対応費・コロナ防疫費等の予定外費用の発生により増加した。
	その他維持管理費	24,481,361	24,866,311	25,332,939	
	合計(精算後の額)	50,475,126	50,726,838	50,907,942	

② 事業実績評価

施設(主なもの)	2017年度実績	2018年度実績	2019年度実績	評価	
第1集会室	利用者数	8,949	9,406	7,984	①貸室利用:17年度の利用料改定に伴い、集会室・和室利用を取込み、対16年度比で利用人数・稼働率共大きく改善した。19年度は台風19号臨時避難所・工事による閉場、新型コロナによる取消し・利用控え、さくらフェスティバル中止等の要因で減じた。②高齢者施設(ゆうゆうくらぶ):高齢化による利用減を、自主事業拡大、卓球等新コーナー設置、カラオケ設備充実、畳・カーペット貼り替え等、ソフト・ハード両面改善にて新規利用者を獲得し22,000人レベルを維持。19年度は更に相乗効果で3月閉場にも拘わらず2月で前年規模の利用者数を達成した。
	利用率	72.8%	75.0%	69.5%	
第2集会室	利用者数	9,255	8,543	7,407	
	利用率	75.3%	74.8%	67.1%	
体育室	利用者数	11,949	11,244	10,031	
	利用率	98.3%	98.4%	98.9%	
和室・広間・静養室 合計(2階夜間)	利用者数	4,823	5,497	5,067	
	利用率	24.3%	27.3%	25.5%	
高齢者施設 (2階昼間)	利用者数	21,921	21,928	21,802	
	利用率				
合計利用者数(参考値)	56,897	56,618	52,291		
区収入/合計利用者数					
管理代行費/合計利用者数					

(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	洗足区民センターの管理に関する基本協定書第23条及び24条に則り提出し、区の承認を得ている。	期日までに不備なく所長が報告書を持参し、毎月口頭でも報告を受けている。必要があれば、その都度詳細を確認している。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	業務報告書(日報)、ゆうゆうくらぶ日誌を年度別に保管。17年度よりデジタル日誌にて統計分析を実施。	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、報告書提出時に状況説明と、運営課題や情報の共有を行ない円滑な運営を図っている。	月次報告書提出の際、内容について質疑応答を行うとともに、日ごろから密に連絡・調整を行っている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	施設運営・管理や自主事業企画及び接遇など、資質や知識・経験豊かな人員を採用し配置している。	それぞれの役割分担に応じ、資質を活かした職員を配置している。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	職員4名・アルバイト11名の計15名体制で、設置目的を最大限発揮できる配置を行っている。	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	接遇基礎研修・リカレント研修他、個人情報保護や施設長研修等を定期的に行っている。	アクティオ株式会社のマニュアルに基づき各種研修等を行い、資質の向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	施設名入りエプロン・ポロシャツを着用し、ホスピタリティある接客を行い満足度も高い評価を維持している。	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	職員全員が公共施設のスタンスを理解し、区のルールを守る事により公平な運営が実施できている。	公共施設として利用者の公平な利用が確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	区報・区設掲示板・小学校ポスティング等広報ツールの活用とHP刷新・拡充により年度計画通り実施できた。	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・帳簿と現金を毎日照合し区に報告、他施設分の収納金は必ず翌営業日に区に振り込んでいる。	収納金について当日中にFAXにて報告を受けている。また、銀行への入金も通帳で確認し、適宜行われている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	施設紹介パンフ、ゆうゆうくらぶ月間予定の配布に加え、HPの適時修正により最新情報を提供している。	掲示物やイベント案内など、見やすくわかりやすい配置になっている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	ダンス・武道は集会室鏡大型化により、会議・研修は備品の新規貸出(19年度)にて取組みを図った。集会室に大型鏡の導入、また備品の新規貸出(令和元年度)にて取組みを図った。	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	ご意見、ご要望に対しても区への報連相と迅速な対応で臨んでいる。	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	平成30年11月にHPを全面改訂し、見易く、必要な情報を調べやすい体裁とした。情報も最新に適時入替を行っている。	自主事業のお知らせや予約の抽選日についてその都度掲載するなど、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	日頃より良好な関係構築を心がけ、工事・イベント等の際は事前説明にありがたご理解をお願いしている。	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	個人情報情報は適正に管理されているか	法律・条令・規則及び社内コンプライアンス規則に則り、適正に管理している。	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	マニュアル整備、研修、テスト(毎年)を実施。平成30年には本社Pマーク更新監査を受け指摘ゼロであった。	マニュアルが整備され、また職員研修も適宜行われている。	○
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	防犯・防災を含む危機管理マニュアルが整備されており、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	緊急時の初動連絡体制を常に整備し職員・スタッフに周知徹底をしている。消防・防災訓練は年2回実施。	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・防災管理チェックリストへの朝晩の記入と、最終退出職員の押印による確認を行っている。	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	チェックリストで毎日施錠管理を行い、主な鍵は金庫保管。毎月、鍵管理台帳で全鍵の所在確認を実施。	適正に管理されていることを確認した。	○

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
施設管理	共通 施設 建物 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	法令に基づく年度点検や月次の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・更新が必要な場合は速やかに報告し、区と密接に連絡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、その都度速やかに連絡がある。区と指定管理者で協議しながら修繕を行っている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	施設運営に支障を来さぬよう、また利用者の安全を確保するために、適切に行っている。	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)	業務再委託先及び委託内容を年度事業計画書に明示し、適切に行っている。	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)	デマンドを遵守し省エネと熱中症予防を両立し運営。2階・3階のLED化で大幅な省エネが期待できる。	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	区の備品台帳に基づき毎年棚卸を行い適切に管理している。適宜、登録・抹消含め整理整頓も実施。	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	適切に実施しており、施設、設備、備品は清潔に保たれている。清掃報告書と目視により確認。	清潔に保たれている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	清掃員とスタッフが密に連携しながら確認し、利用者から指摘される前に常に補充・交換をしている。	消耗品は不足なく補充されている。	○
ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか		区の方針を遵守し、ゴミの分別等や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。	○	
施設周辺的美観は維持されているか		施設の敷地に隣接している公道部分も日常清掃の対象としており、美観を維持している。	清掃が日々行われ施設周辺の景観と併せても清潔感がある。	○	

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

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

①さくらフェスティバル開催も7回を数え地域交流の拠点として定着できた。第6回(平成29年度)1197名、第7回(平成30年度)1,186名が来館、第8回(令和元年度)は新型コロナ対策のため中止。②教養講座をはじめ幅広い自主事業を設定し地域の文化活動促進を図った。特に今年度は高齢者健康寿命延伸の一助として体操系プログラムを拡充し実施本数は200本を超え倍増、年間5,000人規模の参加を頂いた。③ゆうゆうくらぶでは、新規開拓と来館頻度向上を目指し、最新の通信カラオケやマッサージ機の導入と、卓球コーナー、新刊コーナー、健康測定コーナー等、毎年新しい試みを取り入れた結果、再び利用者の増加につながった。

6 財務状況に関する施設所管課所見

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

7 施設所管課総合所見(施設運営の総合的な評価)

評価	<input checked="" type="checkbox"/> A 顕著に優れている	<input type="checkbox"/> B 適切である	<input type="checkbox"/> C 一部不適切である	<input type="checkbox"/> D 不適切である
優れた点	<p>指定管理事業者となって2期3年目となる令和元年度は、自主事業の実施回数が225回(昨年度比70回増)、参加者数は4,338人(昨年度比540人減)となっており、様々な年代をターゲットとした事業を企画し、ホームページをはじめとする広報活動も積極的に行っている。特に、令和元年度は新型コロナウイルス感染拡大防止に伴い中止となったが、利用者団体、自治会、商店街、学校、図書館等さまざまな団体に参加していただく区民センターまつり「さくらフェスティバル」は参加者を毎年着実に増やし、洗足区民センターの認知度と施設稼働率の向上につながっている。また、ゆうゆうくらぶの利用者も、2月、3月の新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う開場があったにも関わらず21,802人(昨年度比126人減)であった。</p> <p>利用者アンケートでは、丁寧な利用者対応に努めている結果、施設が古く満足度が低くなる要素があるにもかかわらず、70%以上の方が満足又はとても満足と回答していることをみても優れた管理運営を行っているといえる。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。</p>			
改善すべき点				

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和2年6月22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が出せるよう工夫に努めている	イベント等の事業により、必要な従事職員に変動があるため、財団職員、委託職員ともに前月にシフト表を作成し、十分な対応が取れる業務を行っている。	○
	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	OJTをはじめ自衛消防技術試験等の必要な研修に参加している。	文化振興協会全体で研修を行っており、各館ごとに職員が参加していること確認している。	○
	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	当協会の自主事業を積極的に実施している。また、実施できなかった事業については、理由と経過を記録し、まとめている。	協会の事業計画書、事業報告書により、ほぼ計画通り事業が実施されていることを確認した。また、年度後半コロナ禍での事業など実施できなかった事業もあるが対応方法など状況確認し、問題無いと判断している。	○
	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	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、丁寧な対応を行っている	「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おり、速やかに改善対応を行っている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	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、運営している	地域力推進会議(蒲田東・西地区)、および地元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	USBメモリ使用を許可制にするなど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」に基づき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	協会の情報セキュリティ対策基準に従い適宜職員の面談や研修を行っている	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整備し、消防計画等を作成している。自衛消防訓練(年2回)を実施し、職員に周知している。	協会は、月1回安全対策会議を開催し、安全・危機管理について確認・検討している。内容は全職員に周知している。区は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	初期消火訓練や非常放送設備の操作訓練等を行っている。	防火・防災管理の台帳が整備されており、保管された訓練記録により訓練実施内容を確認した。	○	
	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)	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。		○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	建築・設備等については、年1回の法令点検と日常点検を行っている。問題箇所が発見された際には、速やかに必要な小破修繕等を行っている。	修理・修繕については速やかに施設で対応及び区への報告、協議を行っている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	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・保管し、担当者を中心に全職員が確認できるような仕組みとしている(ファイル保管)。	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ことを確認した。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか		
	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、清潔に保っている。	訪問時に館内は清掃が行き届いていることを確認した。清掃作業報告書綴りが事務室内書棚に保管されていることを確認した。
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	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。	訪問時に消耗品はきちんと補充されていること、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		利用者が排出し協会有料で引き取るごみについては、分別基準を説明し適切に分別され、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。	○	
施設周辺的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)

令和元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、大ホールの客席階段ノンスリップ溝の蓄光塗料再塗装工事や各ホール扉整備工事を行い、安全性と利便性の向上を図った。自衛消防訓練では非常放送の実体験など、安全で快適なホールを目指し訓練も実施した。今後はWi-Fi環境をはじめとした通信環境の設備の改善等により、さらに満足度の高い利用しやすいホールの提供に努めていく。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

大田区民ホール・アプリコについて、令和元年度も空調や消防設備の更新等による利便性の向上や、利用者の安全性を高めるため防犯防災マニュアルの作成を行っており、高い施設利用率を維持していることから、地域の幅広い世代の支持が得られている。また、年度末から新型コロナウイルス感染症が流行した際もガイドラインに沿って、施設休館をはじめとした感染防止対策が適切に実施できていた。施設の維持管理について、引き続き日常的な点検に取組むとともに、中長期的な視点を持った取組を継続していただくことで、大田区民ホール・アプリコの適切な管理運営を今後も期待する。

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。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和2年6月22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	計画書及び事業実績報告書等は、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	各種業務日誌等は、事務所内書棚に適切に整備・保管をしている。	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	日常的に連絡を取り合い、区と十分な調整をし、業務を行っている。	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	必要な知識を持ったフロントや施設管理職員、施設保安や舞台操作管理の専門業者を配置している。	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ている。	イベント等の事業により、必要な従事職員に変動があるため、財団職員、委託職員ともに前月にシフト表を作成し、十分な対応が取れる業務を行っている。委託事業者についても、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	OJTをはじめ自衛消防技術試験等の必要な研修に参加している。	文化振興協会全体で研修を行っており、各館ごとに職員が参加していること確認している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	清潔感のある服装で、親切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	当協会の自主事業を積極的に実施している。また、実施できなかった事業については、理由と経過を記録し、まとめている。	協会の事業計画書、事業報告書により、ほぼ計画通り事業が実施されていることを確認した。また、年度後半コロナ禍での事業など実施できなかった事業もあるが対応方法など状況確認し、問題無いと判断している。	○
	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を行っている。	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聞き、利用率向上に向けた取り組みを行っている。	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	施設内に意見箱の設置をして、利用者のご意見を集約するとともに、日頃の利用者等のやりとりの中で、利用者の立場での内容を確認して適切に対応している。	協会では、利用者からのご要望・意見については、「フロント業務日報」に記録されている内容を組織として確認している。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っ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	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事業に区民プラザが協力している。一方、町会・商店街には区民プラザの事業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、適切に管理している。	「情報セキュリティ対策基準」に基づき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	各法令遵守のマニュアルを整備するとともに、新任研修・コンプライアンス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。	○	
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	協会の危機管理マニュアルを整備し、消防計画等を作成している。自衛消防訓練(年2回)を実施し、職員に周知している。	協会は、月1回安全対策会議を開催し、安全・危機管理について確認・検討している。内容は全職員に周知している。区は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	適切な初動体制が取れるように年2回の訓練を行っている。	昼夜、曜日の変則的な職員体制に応じて、適切な初動体制をとれるように、年2回の訓練を行っている。	○	
	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	鍵を施錠されたキーボックスに保管するとともに、責任者がキーボックスを管理している。	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、定期点検を計画的に行い、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・設備等については、年1回の法令点検と日常点検を行っている。問題箇所が発見された際には、速やかに必要な小破修繕等を行っている。	修理・修繕については速やかに施設で対応している。すべて、区への報告、協議を行ったうえで対応できている。	○
		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)	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	適切に整備・保管し、担当者を中心に全職員が確認できるような仕組みとしている(ファイル保管)。	機器の取扱説明書等は、事務室の書棚に整備・保管されていることを確認した。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか		
	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、利用に供している。	備品の登録や廃棄について、適切に実施されている。	○
	清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	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。	訪問時に館内外とも清掃は行き届い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	利用者に不便をきたさないよう、適切に補充している。	訪問時に確認をしたところ、適切に補充されている。点検・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		利用者が排出し協会が有料で引き取るごみについては、分別基準を説明し適切に分別され、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、配布していることを確認した。	○	
施設周辺の美観は維持されているか		建物周辺の清掃を適切、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、利用者目線に立った管理運営に努めている。利用者には利用毎にアンケートを実施し、委託業者も含めた職員の対応、施設環境、施設満足度等を伺い、また、施設内に意見箱を設置して自由なご意見を集める工夫をしている。いただいた意見は、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32年が経過しており、令和4年に特定天井改修工事予定されている。この工事が利用者の安全とサービス向上につながるよう、また、滞りなく行っていくために区と密接に連携を取る必要があると考えている。また、地域における水害対策の避難施設としての役割も求められてきており、区や地域と十分連携・協議を重ね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)

大田区民プラザについては、利用者アンケートの実施と意見箱を設置し利用者意見の確認と対応を行っており、区民の施設使用に対する改善意識が高いことは評価できる。年度末から新型コロナウイルス感染症が流行した際にはガイドラインに沿って、施設休館をはじめとした感染防止対策が適切に実施できていた。また9月に発生した台風の一時避難者に対しても、避難場所等の管理運営に適切な協力を得られた。

施設の管理にあたっては、備品、設備、建物の日常的な点検を行いながら中長期的な視点を持った取組を継続していただくことでの、大田区民プラザの適切な管理運営に今後も期待する。

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。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和2年6月22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・保管している。	設備、警備、舞台、清掃、フロント、情報館の各「業務日誌」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。	イベント等の事業により、必要な従事職員に変動があるため、財団職員、委託職員ともに前月にシフト表を作成し、十分な対応が取れる業務を行っている。	○
	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	OJTをはじめ自衛消防技術試験等の必要な研修に参加している。	文化振興協会全体で研修を行っており、各館ごとに職員が参加していること確認している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	清潔感のある服装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とともに、速やかな対応を行っている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	(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。	消防訓練に地元町会から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」に基づき適正に管理している。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	個人情報の管理・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	協会の危機管理マニュアルを整備し、消防計画等を作成している。自衛消防訓練(年2回)を実施し、職員に周知している。	協会は、月1回安全対策会議を開催し、安全・危機管理について確認・検討している。内容は全職員に周知している。区は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を記録にて確認した。また、シフト制の勤務であるので初動時に齟齬をきたさないよう、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。	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、毎年度の協定書にて行っている。	○
	設備管理 備品管理	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、無駄な使用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じ込み、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。	訪問時に館内外とも清掃は行き届いていることを確認した。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、利用者には不便をきたさないよう補充している。	訪問時に消耗品はきちんと補充されていること、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	利用者が排出し協会有料で引き取るごみについては、分別基準を説明し適切に分別され、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	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)

老朽化した空調機器と音響機器の更新、LEDへの交換、トイレの人のセンサーの設置など、利便性と効率性の向上を図った。空調機器更新工事(2期)を円滑に進めるとともに、設備や備品の老朽化対策を計画的に実施していく。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んでいく必要がある。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

大田文化の森においては、施設改修により快適性の向上に取組むことができたこともあり、利用率も高い施設となっている。年度末から新型コロナウイルス感染症が流行した際もガイドラインに沿って、施設休館をはじめとした感染防止対策が適切に実施できていた。今後とも、様々な世代の区民の方に適切な利用環境を提供していくことができるよう、施設の使用、維持管理に対して中長期的な視点を持った取組を継続していただくことで、今後も大田文化の森の適切な管理運営を期待する。

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。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和2年6月22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	広く区民の文化の向上に寄与するため設置
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作成している。	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	毎月の業務報告の提出及び定例会を開催し、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、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	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。	文化振興協会全体で研修を行っており、各館ごとに職員が参加していること確認している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	来館者に気持ちよく観覧いただくため、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、使い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(かなの美展)の他、地域連携企画(コラボ展示)、記念館講座、ワークショップ等幅広い内容を実施しているが、令和2年3月は新型コロナウイルス感染拡大防止による休館となり、地域連携企画も中止となった。	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組みは有効か	HP、ツイッターの活用、チラシ配布、自主事業や地域連携企画、ギャラリートークの実施など、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」にてクレームを記録し、適切に対応する。対応経過については職員全体で共有し、活用している。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	最新情報及び施設休館等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	企画展などの案内を周辺の自治会・町会への情報提供や清掃を通じて、周辺地域との関係は良好である。	「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、個人情報情報は適切に管理している。	「情報セキュリティ対策基準」に基づき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	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、消防署の指導による訓練を実施している。	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、災害発生時には龍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)	点検記録は龍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)	空調機の更新、展示室のLED化の実施のほか、トイレ等の消灯を徹底するなど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。	○	
		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。	○
			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。	○		
	施設周辺的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)

協会中期事業計画(令和元年度～5年度)に基づき着実に事業を実施したが、元年度は新型コロナウイルス感染拡大防止による臨時休館の影響で入館者数は目標値3,508人(指定管理管理・運営計画)に対し、3,395人と僅かだが下回った。
記念館は熊谷恒子の人物紹介、遺愛品とかかな書の展示を基本とし、平成30年から月1回のギャラリートーク時の庭園公開の実施、また、「地域連携プログラム」として、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」を実施している。さらに、新規グッズ等の作成により区民満足度の向上のための取組みを強化している。
令和元年度は、通常展示の他に、各展示期間中のコラボレーション展示、夏休みワークショップの実施(小・中学生、親子)、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の実施、5月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等、様々な事業展開を図り文化芸術の発信に努めた。また、令和2年度に向け、開催予定のオリンピック・パラリンピック開催企画展の準備、記念館開館30周年記念展の準備を着実に進めた。
今後も、企画展・記念展の開催に向けた取組み、また、地域連携事業の強化を行うとともに、新型コロナウイルス感染防止策を徹底し、安心・安全な施設運営に努め、顧客満足度向上のための取り組みをさらに進めて行く必要がある。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

文化振興協会は大田区の文化振興の推進に対して、実績や知識を持った団体であり、各施設の設置目的に沿った施設運営が円滑に実施できていた。年度末から新型コロナウイルス感染症が流行した際もガイドラインに沿って、施設休館をはじめとした感染防止対策が適切に実施できていた。
熊谷恒子記念館において、4月27日～7月15日に開催された展示「筆線の連なり～現代女流書展を振り返る～」をはじめとした事業運営ができており、区民の文化の向上に寄与するという施設の設置目的を果たすことができた。
施設の維持管理についても、協定に基づいた適切な対応ができており、台風時に破損した瓦の応急修繕などの急を要する状況においても迅速に対応できていた。
これからも大田区の文化の発展に寄与することができるような様々なニーズに応えていくことで、今後も熊谷恒子記念館の適切な管理運営を期待する。

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。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和2年6月22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
	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	広く区民の文化の向上に寄与するため設置
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作成している。	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	毎月の業務報告の提出及び定例会を開催し、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。	○
	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。	文化振興協会全体で研修を行っており、各館ごとに職員が参加していること確認している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	来館者に気持ちよく観覧いただくため、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、誰にでも使い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、ワークショップ等幅広い内容を実施しているが、令和2年3月は新型コロナウイルス感染拡大防止による休館となり、一部事業(記念館講座)も中止となった。	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り組みは有効か	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、稼働率向上に取り組んでいる。	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とともに、速やかに対応を行っている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	最新情報及び施設休館等を掲載するため適宜更新し、適切に管理運営している。	ホームページ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	企画展などの案内を周辺の自治会・町会にお知らせを行っている。また、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。	地域の事業の時には無料開放することがある。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、個人情報情報は適切に管理している。	「情報セキュリティ対策基準」に基づき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	協会セキュリティポリシーに従い、個人情報保護、法令を遵守するとともに、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、マニュアルの内容を職員に周知している。	安全対策会議を開催し、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、消防署の指導による訓練を実施している。	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)	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)	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。	○
		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	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維持している。	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)

協会中期事業計画(令和元年度～5年度)に基づき着実に事業を実施したが、元年度は新型コロナウイルス感染拡大防止による臨時休館の影響で入館者数は目標値13,765人(指定管理管理・運営計画)に対し、11,003人と下回った。通常展示の他に特別展の実施、地域との連携強化として、夏休み期間中の小・中学生対象ギャラリートーク(4校)、夏のこどもワークショップ、文化の森運営協議会と連携した展示作品の「鑑賞ガイド講演会」の実施、区民ボランティアによる公園案内、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(3月1回分は未実施)、地域を意識した文化芸術の発信を行った。また、令和2年度実施予定の東京オリンピック・パラリンピック開催企画展の準備及び回遊性向上の取組みとして郷土博物館との打合せを頻繁に行った。顧客満足度の向上として、職員の親切・丁寧な対応の実施、新規グッズの充実、外国人向けチラシ・パンフレットの英訳化を実施した。今後も、名作展鑑賞ガイドをはじめとした地域連携事業を強化して行くとともに、新型コロナウイルス感染防止策を徹底し、安心・安全な施設運営に努め、顧客満足度向上のための取り組みをさらに進めて行く必要がある。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

文化振興協会は大田区の文化振興の推進に対して、実績や知識を持った団体であり、各施設の設置目的に沿った施設運営が円滑に実施できていた。年度末から新型コロナウイルス感染症が流行した際もガイドラインに沿って、施設休館をはじめとした感染防止対策が適切に実施できていた。龍子記念館において、令和元年10月26日～12月1日に開催した特別展「龍子と同時代の画家たち」をはじめとした事業展開ができており、区民の文化の向上に寄与するという施設の設置目的を果たすことができた。施設の維持管理についても、協定に基づいた適切な対応ができていた。台風接近時の対応などについても予防措置を講じるなど状況に応じた迅速な対応ができていた。これからも大田区の文化の発展に寄与することができるような様々なニーズに応えていくことで龍子記念館の適切な管理運営を今後も期待する。

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。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和2年3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1-11-1		
指定管理者	名称	住友不動産エスフォルタ・NTTファシリティーズグループ	
	代表者	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)	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。ダブルチェックを行い、不備はない。	報告書類等は、定められた期限内に提出されており、内容にも不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	適正に整備・保管している。	事務室において各種書類・記録等が適正に整備・保管されているのを確認しており、問題はない。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	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(資格者等)を有した職員が適正に配置され、世界大会・国際大会などの大規模イベントにも耐えうる業務体制が構築されている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	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。	定例会等で研修の実施報告を受けている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	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、利用者からの苦情等はない。	○
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おり、苦情等も受けていない。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	新型コロナウイルス感染症発生前までは、事業計画に基づき運営していたが、発生後は、感染防止の観点から中止とした。	利用者のニーズを反映させた内容で計画的に実施していた。新型コロナウイルス感染症発生後は拡大防止のため、区の意向や方針を踏まえ事業を中止とするなど、迅速な対応を行った。	○
	使用料等の会計管理は適切か	不備なく管理できている。	月報で収支報告書が提出されており、適切な処理を確認している。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	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。	その都度、区は報告を受けている。さらに月報で経過報告させるなど、対応を確認している。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	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ます。イベント等で相互協力を行っている。	蒲田東地区の地域力推進会議や東蒲田の地域教育連絡協議会への出席するなど、近隣町会や小学校、商店街と連絡を密にし、良好な関係を築いている。	○
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。	個人情報を含んだ書類は、法令及び協定に基づき、鍵付きの書庫に管理されているのを確認している。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	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。	マニュアルの整備を確認している。また職員研修の実施についても定例会等で報告を受けている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
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、訓練も定期的を実施しており、月報で報告を受けている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	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、定期的に館内巡回及び外部エリア目視を行っている。	館内の巡回及び必要に応じた監視カメラでのモニターチェック等、マニュアルに基づき実施されている。	○	
	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。	保管・管理状況を確認しており、問題はない。	○	
施設管理	共通 建物設備 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。	点検の実施は、月報で確認しており、計画的に行われている。また、点検記録の保管体制についても確認しており、問題はない。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	もれなく報告している。	修理・更新が必要な箇所については、原因とその対応について報告を受けている。修繕等の実施後は、月報で検査を含めた報告を受けており、問題はない。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	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。	再委託については、事業者選定の理由も含め報告を受けており、適切に実施されたことを確認している。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	常に削減を意識して実施している。	エコオフィス推進プランの調査において、取組を確認している。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	きちんとファイリングされている。	事務室内で適切に整備・保管されていることを確認している。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	きちんとファイリングされている。	事務室内で適切に整備・保管されていることを確認している。
			備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	定期的な点検を行い、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いることを確認している。
	清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	常に適切に実施できている。	月報で清掃が適切に実施されたことを確認している。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	もれなく補充できている。	適切に補充されていることを現場確認している。	○
ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか		適切に実施できている。	ごみの分別・回収についてはごみ処理業務として、月報で確認している。また、現場でも適切に行われていることを確認している。	○	
施設周辺の美観は維持されているか		きれいに管理できている。	定期的な巡回を実施し、その中で清掃も行い、美観維持に努めていることを、月報で確認している。また、目視で度々現場チェックを行ったが、問題はなかった。	○	

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

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"> アリーナ床面の劣化が激しかったため、区と協議のうえ、4月下旬から6月下旬まで休館期間を設け、床面改修工事を行った。 「改正健康増進法」と「東京都受動喫煙防止条例」の全面施行(R2.4.1)に備え、区と協議のうえ、禁煙ポスターを施設内に掲出するとともに、大型イベントの主催者へ説明を行い、令和2年度実施に向けた取組を行った。 東京2020大会に向け、カウンタダウンドボードを含めた館内装飾を行うとともに、国道側の横断幕および屋上横断幕のデザインを一新し、総合体育館の認知度向上に努力した。 新型コロナウイルス感染症に対し、館内出入口各所に消毒液の設置や感染予防対策ボードの掲示等、感染防止に努めた。 新型コロナウイルス感染症予防のため、イベント主催者に自粛を含め、感染防止対策について、協力を求めた。
--

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割を十分に果たしている。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> <p>台風などの相次いだ自然災害に対し、施設としての役割を理解し、都度、区と協議を行いながら、対策、対応が実施されている。</p> <p>新型コロナウイルス感染症に対し、感染拡大予防を最優先し、施設運営を行っていた。そのための自主事業の中止は妥当であり、観客を多数収容するイベント事業者に自粛要請を行っていた点も評価できる。</p>

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和2年6月10日

1 施設概要

施設名	大田区立大森スポーツセンター		
所在地	東京都大田区大森本町2丁目2番5号		
指定管理者	名称	公益財団法人 大田区スポーツ協会グループ	
	代表者	理事長 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	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た。		
担当部課 (問合せ先)	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	適正に作成し期日までに提出している。また、内容的にも十分検査し不備がないよう努めている。	報告書等は、定められた期限内に提出されており、内容に不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	各業務日誌等に関しては、ダブルチェックを行い、全て整備・保管されており適切に管理している。	事務室において各種書類・記録等が適正に整備・保管されているのを確認しており、問題はない。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	日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。	定例会が開催され、その席上で管理上の問題事項等について十分な議論がなされるなど連絡体制が整えられている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	適宜・適正に配置し対応している。	施設の設置目的に支障をきたさないよう、必要な知識・経験をもった職員が適正に配置されている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	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みと共に、定期的に業務打合せを行い、OJTも実施している。	職務知識の蓄積、職員の資質向上のため、外部研修にも参加するなど積極的な研修の実施について月報で確認している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	利用者が不快にならない服装や、親切・丁寧・公平な対応を行っている。	職員の服装、接客対応は良好であり、利用者からの苦情等はない。	○
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おり、苦情等も受けていない。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	新型コロナウイルス前(2月20日)までは、予定通りに実施し、それ以降は、感染防止のため中止とした。	利用者のニーズを反映させた内容で計画的に実施していた。新型コロナウイルス感染症発生後は拡大防止のため、区の意向や方針を踏まえ事業を中止とするなど、迅速な対応を行った。	○
	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。	月報で収納日日報、使用料歳入額報告書が提出されており、適切な処理を確認している。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	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り組みは有効か	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。	その都度、区は報告を受けている。さらに月報で経過報告させるなど、対応を確認している。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	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	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。	複合施設連絡会の中で、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。	個人情報を含んだ書類は、法令及び協定に基づき、鍵付きの書庫に管理されているのを確認している。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	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。	マニュアルの整備を確認している。また職員研修の実施についても定例会等で報告を受けている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
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おり、月報で経過の報告を受けている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	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、施設の巡回を随時、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。	保管・管理状況を確認しており、問題は無い。	○	
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。	スポーツセンターは、複合施設の一部として、その建物・設備の維持管理契約は区が実施している。	○
		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)	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、区に報告している。	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、日常点検を計画的に行い、適切な管理をしている。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、迅速かつ的確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。		○
		業務の再委託が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。	エコオフィス推進プランの調査において、取組を確認している。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	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。	事務室内で適切に整備・保管されていることを確認している。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	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。	事務室内で適切に整備・保管されていることを確認している。	○
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	適宜、修理記録や管理状況を整理・保管し、台帳整理と点検を行い、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いることを確認している。	○	
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	常に施設の環境向上・清潔さの維持に取り組む、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ことを確認している。	○	
	施設周辺の美観は維持されているか	日々の巡回時などに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。	定期的巡回を実施し、清掃や植物の管理などに取り組んでいることを月報で確認している。また、度々目視で現場チェックを行ったが、問題はなかった。	○	

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

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)

・ブラジル女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協力した。
 ・一般開放(卓球・パドミントン)はアリーナで行っていたが、令和元年度は健康体育室でも卓球や新たにスポーツチャンバラ等を行い、多様なスポーツに親んでもらう場を提供し、スポーツ人口の裾野を広げるきっかけをつくった。
 ・新型コロナウイルスの感染が拡大する中、手消毒やマスク着用を励行するなど、感染予防を徹底するとともに、トレーニングルームを2月28日より使用中止し、安全確保を図った。
 ・今後は、新型コロナウイルス感染拡大防止対策を徹底しながら、新たな生活様式として安全に運動やスポーツの場を提供していくことが課題である。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・ブラジル女子ハンドボールチームの事前合宿は、指定管理者の協力により、無事行われ、代表チームを受け入れるのに、ふさわしい施設として機能を果たした。
 ・定期的に行われた施設の一般開放は、普段、スポーツに親しむ機会がない区民の方々にスポーツへのきっかけを作り、スポーツ人口を広げることに貢献した。
 ・新型コロナウイルス感染防止のため、トレーニングルームの使用停止を決定、迅速に周知を行ったことは評価できる。
 ・新型コロナウイルス感染症を起因とした、多数の施設利用のキャンセル等に迅速かつ的確に対応していた。
 ・施設の管理・運営について、施設利用者アンケートでは、8割以上の方から「満足」との回答を得ており、利用者から概ね高評価をいただいていることが把握できる。また、各種課題が生じた際も迅速に対応できており、指定管理者としての役目を十分に果たしていると考ええる。
 ・新型コロナウイルス感染症が拡大する中においても、区民が、安心・安全にスポーツができるよう、感染症対策を講じた上で施設を運営できている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和2年6月10日

1 施設概要

施設名	大田スタジアム		
所在地	大田区東海1-2-10		
指定管理者	名称	公益財団法人 大田区スポーツ協会グループ	
	代表者	理事長 萩 裕美子	
	住所	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ため、大田スタジアムを設置する。		
施設の沿革	平成7年7月に設置。その後、平成31年4月から令和元年6月まで大規模改修工事を実施。令和元年7月よりリニューアルオープン。		
担当部課 (問合せ先)	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	それぞれ期日までに、不備なく提出した。	報告書類は定められた期限内に提出されており、内容にも不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	適切に整備・保管している。	事務室において各種書類・記録等が適正に整備・保管されているのを確認しており、問題はない。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	定例会等により、球場運営を円滑に進めるため、緊密に連絡・調整を行っている。	定例会が開催され、その席上で管理上の問題事項等について十分な議論がなされるなど連絡体制が整えられている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	グラウンド整備・清掃・受付などの各部門ごとに熟練した責任者を置き、事務所スタッフと綿密に連携しながら、運営している。また、繁忙期にはスタッフを増員するなど、臨機応変な体制を整えている。	施設の設置目的に支障をきたさないよう、必要な知識・経験をもった職員が適正に配置されている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	事業計画に基づいた研修を行うとともに、資格取得にも努めている。	職務知識の蓄積、職員の資質向上のため、外部研修にも参加するなど積極的な研修の実施について月報で確認している。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	服装及び接遇には、利用者へ不快な思いをさせないように十分配慮し、対応している。	職員の服装、接客対応は良好であり、利用者からの苦情等はない。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	利用者には、公正さを重視したサービス展開に努めている。	条例等に基づき、利用者の公正な施設利用が確保されており、苦情等も受けていない。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	野球教室は予定通り開催した。ランニング教室とバラスポーツ体験会は準備を進めていたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止とした。	利用者のニーズを反映させた内容で計画的に実施していた。新型コロナウイルス感染症発生後は拡大防止のため、区の意向や方針を踏まえ事業を中止とするなど、迅速な対応を行った。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	ダブルチェックを行い、適切に管理している。	月報で収納金日報、使用料歳入額報告書が提出されており、適切な処理を確認している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	問合せ等には、相手の立場になって丁寧な説明を心掛けている。また、掲示物についても利用者視点に立ち、分かりやすい内容で作成している。	口頭での説明のほか、わかりやすい利用者案内を必要に応じて作成し、館内に掲示している。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	年間を通じて90%弱の稼働率を維持している。	新型コロナウイルスの感染拡大による各種大会等の直前中止の影響を受けたが、全体としては約86%の稼働率は維持できている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	クレームが発生した場合は、真摯に問題解決とその後の対応を協議・実行し、再発防止に努めている。	その都度、区は報告を受けている。さらに月報で経過報告させるなど、対応を確認している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	各種大会、自主事業、施設や設備のPRを行い、利便性の向上を図っている。	利用者からの要望に応え、各種大会の試合日程・結果を随時更新している。また、自主事業や施設の利用方法・魅力等についても適切にPRしている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	周辺施設と連絡・調整を図りながら、良好な関係作りに努めている。	周辺施設との関連事項や状況については、月報で報告を受けており、良好と判断している。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	個人情報を取り扱うパソコンにパスワードを設定するなど、その取扱いには細心の注意を図っている。	個人情報を含んだ書類は、法令及び協定に基づき、鍵付きの書庫に管理されているのを確認している。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	マニュアルの整備に加え、コンプライアンス研修を実施し、個人情報管理の重要性を熟知し、業務にあたっている。	マニュアルの整備を確認している。また職員研修の実施についても定例会等で報告を受けている。	○
	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			○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	マニュアルを整備し、訓練時に職員に周知を行っている。	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、訓練も定期的を実施しており、月報で報告を受けている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	避難訓練・ならびに機器訓練を通じ、非常時に迅速に対応できる体制をとっている。			
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	職員による巡回を行い、防犯や設備の不良箇所の発見に努めている。	館内の巡回及び必要に応じた監視カメラでのモニターチェック等、十分な管理が実施されている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	適切に管理・保管をしている。	保管・管理状況を確認しており、問題はない。	○	
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	適切に点検を実施している。また、点検記録も設備ごとにファイルを保管し、状況把握に努めている。	点検の実施は、月報で確認しており、計画的に行われている。また、点検記録の保管体制についても確認しており、問題はない。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	修理・更新の場合、原因を把握するとともに、今後の必要な対応を含め、速やかに報告をしている。	修理・更新が必要な箇所については、原因とその対応について報告を受けている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	年間計画を作成し、区と協議を行い、計画的に実施している。	年間計画の作成による計画的な実施に加え、定期的な巡回等による早期発見にも努めている。修繕の実施には事前に区と協議しており、経過について月報で報告を受けている。	○
		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)	手順に則り適切に行っている。	再委託については、事業者選定の理由も含め報告を受けており、適切に実施されたことを確認している。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	電力会社の見直し検討など環境に配慮した取組みを行っている。また、各設備の電源ON/OFFの切替も小まめに行うなど、省エネ対策を行っている。	エコオフィス推進プランの調査において、取組を確認している。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・保管をしている。	事務室内で適切に整備・保管されていることを確認している。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・保管をしている。	事務室内で適切に整備・保管されていることを確認している。
			備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	定期的な整理整頓及び点検を実施することで適切に備品管理を行っている。	備品台帳に管理状況、保管場所等の記載がされていることを確認している。
	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	仕様書・年間計画に沿った清掃を実施し、清潔に保たれるよう努めている。	月報で清掃が適切に実施されたことを確認している。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	毎日の清掃時に確認するとともに、利用者の多い時は見回りを実施し、補充している。	適切に補充されていることを現場確認している。	○
ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか		ごみの分別・リサイクルを徹底して行っている。	適切に実施されていることを確認している。	○	
施設周辺の美観は維持されているか		外構清掃を定期的に行い、美観の維持に努めている。	定期的巡回を実施し、清掃や植物の管理などに取り組んでいることを月報で確認している。また、度々目視で現場チェックを行ったが、問題はなかった。	○	

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

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

令和元年度は、大田スタジアムの改修工事を完了に伴う引き渡しを行った。オープニングイベントについては、6月29日に「大田スタジアムフェス」を開催し約4,600名の来場、30日の「野球DAY」については、約1,600名の方にご来場いただき「新スポーツ健康ゾーン」活性化に繋がる施設活用と、区内団体や各競技団体との連携を図りながら執り行うことができた。営業再開後については、リニューアルされた大田スタジアムの状態を維持できるよう管理運営に努めた。職員体制としても、グラウンド整備や清掃の役割分担に捉われず、複数業務をこなすことができる組織作りに取り組んだ。自主事業としては「ジャイアンツメソッド野球教室」を開催し、過去最高の89組212名の参加があった。アンケート結果も軒並み好評であったため、今後も継続開催していく。また、マラソン大会や少年サッカー大会の開催といった、新しい大田スタジアムの活用方法である「多目的利用」も行われ、施設側としても円滑な運営に協力を行った。今後も利用者目線に立った運営を心がけるとともに、新型コロナウイルス感染拡大防止を図りながら、安全・安心にプレーできる環境作りにも尽力していく。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・リニューアルオープンイベントとして実施した「大田スタジアムフェス」、「野球DAY」について、多目的に利用できるようになった面も含め、多くの区民に新たな大田スタジアムの魅力を区民に発信できたことと考える。
 ・施設の管理・運営について、施設利用者アンケートにおける満足度調査によると、93%が「満足」と答えており、利用者から高評価をいただいていることが分かる。また、各種課題が生じた際も迅速に対応できており、指定管理者としての役割を十分に果たしていると考ええる。
 ・自主事業について、利用者ニーズに沿った企画・運営ができています。
 ・新型コロナウイルス感染症が拡大する中においても、区民が、安心・安全にスポーツができるよう、感染症対策を講じた上で施設を運営できています。

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(総合評価)

評価対象年度	令和元年度
評価実施日	令和2年9月11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)	産業経済部産業振興課 産業振興担当
	電話 03(5744)1363 FAX 03(5744)1528

2 利用者アンケート調査

① 利用状況調査

(1) 調査期間	令和元年10月1日～10月31日								
(2) 調査対象	施設利用者								
(3) 調査方法	施設利用時にアンケート用紙を配付し、利用終了時に回収した。								
(4) 回答者数	169名 (小数点以下第二位を四捨五入)								
単純集計結果	性別	(1) 男 59.8%	(2) 女 33.7%				無回答 6.5%		
	年代	(1) 20歳未満 0.0%	(2) 20歳代 8.9%	(3) 30歳代 17.2%	(4) 40歳代 30.8%	(5) 50歳代 25.4%	(6) 60歳代 8.3%	(7) 70歳以上 2.4%	無回答 7.1%
	職業	(1) 学生 1.8%	(2) 会社員 56.8%	(3) 自営業 17.2%	(4) 公務員 3.0%	(5) 主婦 0.0%	(6) その他 9.5%	無回答 11.8%	
	利用時間帯	(1) 午前 20.7%	(2) 午後 34.3%	(3) 夜間 28.4%	(4) 全日 14.2%				無回答 2.4%
	利用頻度	(1) 週に2日以上 3.6%	(2) 週に1日 3.6%	(3) 2週に1回 8.9%	(4) 月1回 25.4%	(5) 年に数回 45.0%	(6) はじめて 10.1%	無回答 3.6%	
	利用目的	(1) 個人利用 5.3%	(2) サークル活動 12.4%	(3) 自治会町会活動 0.0%	(4) 主催事業参加 16.0%	(5) 仕事上の関係 47.9%	(6) その他 11.2%	無回答 7.1%	
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=154)								
		(1) 個人利用	(2) サークル活動	(3) 自治会町会活動	(4) 主催事業参加	(5) 仕事上の関係	(6) その他	摘要	
	(1) 学生	0	1	0	1	0	0	「会社員」や「自営業」の方が「主催事業参加」や「仕事上の関係」で利用するというケースが多くなっている。	
	(2) 会社員	5	6	0	13	60	7		
	(3) 自営業	2	3	0	5	13	5		
	(4) 公務員	0	0	0	3	1	1		
	(5) 主婦	0	7	0	0	0	1		
	(6) その他	2	3	4	5	4	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=156)								
		(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて	摘要	
(1) 個人利用	0	0	0	1	4	4	「仕事上の関係」で「2週に1回」から「年に数回」の頻度で利用するとの回答が多くを占めている。		
(2) サークル活動	0	4	1	9	4	3			
(3) 自治会町会活動	0	0	0	0	0	0			
(4) 主催事業参加	0	0	2	7	14	4			
(5) 仕事上の関係	5	0	10	20	41	5			
(6) その他	1	2	2	4	8	1			
職業×利用頻度(どのような職業の方が、どのくらいの頻度で使用しているか) (n=155)									
	(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて	摘要		
(1) 学生	0	0	0	0	0	2	「会社員」が「2週に1回」から「年に数回」の頻度で利用するケースが多い。「自営業」においては「月1回」とする回答が多くなっている。		
(2) 会社員	6	0	11	18	52	9			
(3) 自営業	0	1	3	15	9	0			
(4) 公務員	0	0	0	0	4	1			
(5) 主婦	0	2	0	4	1	1			
(6) その他	0	1	1	3	8	3			

(「n」は当該設問における回答者数)

② 利用者満足度調査

	質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数 合計(n)	加重平均値 (ランク)
		職員・スタッフの対応はいかがですか	107 63.3%	48 28.4%	11 6.5%	0 0.0%	0 0.0%	3 1.8%	169 100.0%
施設の予約や利用は公平・公正に行われていますか	95 56.2%	55 32.5%	10 5.9%	3 1.8%	1 0.6%	5 3.0%	169 100.0%	8.4 (A)	
	施設は清潔に保たれていますか	101 59.8%	52 30.8%	10 5.9%	2 1.1%	0 0.0%	4 2.4%	169 100.0%	8.6 (A)
備品や設備は利用しやすいですか	93 55.0%	59 35.0%	11 6.5%	2 1.1%	0 0.0%	4 2.4%	169 100.0%	8.5 (A)	
	事故防止などの安全管理の状態はいかがですか	87 51.5%	59 34.9%	19 11.2%	0 0.0%	0 0.0%	4 2.4%	169 100.0%	8.3 (A)
来所目的は十分に達成されましたか	100 59.2%	57 33.7%	8 4.7%	0 0.0%	0 0.0%	4 2.4%	169 100.0%	8.7 (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	93 55.0%	62 36.7%	10 5.9%	0 0.0%	0 0.0%	4 2.4%	169 100.0%	8.6 (A)

③ 要望意見

良好とする 評価	いつも利用させていただいています。毎年、少しずつリニューアルしており、使いやすくなっています。 スタッフの方の対応が素晴らしいです！ トイレ・共有スペース等もキレイで使いやすい。 5回ほど利用させていただいています。毎回とても親切にありがとうございます。 アクセスが良く、施設がキレイで大変助かりました。対応も丁寧で、機会があれば次回もぜひ利用させていただきたいです。 いつも臨機応変にご対応下さりありがとうございます。 予約を取る段階からとても丁寧で、お部屋の備品追加もすぐにご対応下さりとても対応が良かったです。また利用したいです。	
	<p>①指定管理者の管理運営に関するもの</p> <p>インターネット予約できる回数が多すぎる。2～3回に減らしてほしい。</p> <p>PC以外で接続しているが、予約サイトが使いにくい。日付で空き状況一覧等見やすくしていただきたい。</p> <p>荷物の受取、預かりをお願いできると大満足なのですが…。</p> <p>荷物の(前日の)荷受けを許可してほしい。当日荷物を運ぶのが大変なため、会議室利用者のみでも対応希望。</p> <p>②施設の構造や制度に関するもの</p> <p>午前の利用開始が8:00からだ嬉しい。</p> <p>ワイヤレスマイクの雑音(途中がさがさと音が入った)</p> <p>10分前にカギ受渡しになっていますが、15分前にしていただけると有難いと思います。特に待機場所が少なく困りました。</p> <p>Wifiが無料で利用できると思い良かったです。</p> <p>空調の調節がもう少しできたら有り難いです。</p> <p>施設の予約に関する抽選について、ネットからできるようにしてほしい。</p> <p>年間を通じて第一、第三金曜日を希望していますが抽せんですので取れません。ご検討して下さい。</p> <p>午後は13:00スタートが良い。</p> <p>コンビニ等の売店がない</p>	<p>・様々なご利用方法への対応を想定し、現在の件数に設定しています。</p> <p>・タブレットやスマートフォン等の端末でもPC版サイトを閲覧いただけます。</p> <p>・宅配ロッカーの設置等、新たなサービスについて検討します。</p> <p>・大田区産業プラザ条例に基づいて利用時間設定がなされています。展示ホールにつきましては、前延長(8:00から)が可能です。</p> <p>・音響設備につきましては、令和元年度以降、順次入替を実施しています。</p> <p>・清掃や、消毒、レイアウト変更等、ご利用者様の安全・安心に配慮し、必要な時間をいただいております。</p> <p>・館内総合窓口では「OTA CITY FREE Wi-Fi」が利用可能です。</p> <p>・空調設備につきましては全館管理となっており、個別の部屋の調整ができない仕様となっております。</p> <p>・抽せんは大田区産業プラザ条例施行規則に基づくものです。抽選については郵送、FAX、メールでお申し込みください。</p> <p>・多くの方が公平に利用できるよう、抽せん方式をとっております。</p> <p>・大田区産業プラザ条例に基づいて、利用時間設定がなされていますが、清掃等の状況によっては10分前程度に入室可能としています。</p> <p>・大田区産業プラザ徒歩5分圏内にコンビニが2店舗ございます。</p>
改善等の 要望事項		区 の 対 応 (具 体 的 に)

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分	2017年度決算額	2018年度決算額	2019年度決算額	評価	
区 収 入	施設使用料	274,478,587	281,877,329	261,619,961	適正に収入確保されている。
	その他				
	合計	274,478,587	281,877,329	261,619,961	
管 理 代 行 経 費	人件費	18,151,471	16,896,268	17,094,917	適正に経費計上されている。
	その他維持管理費	204,945,410	191,258,229	186,230,115	
	合計(精算後の額)	223,096,881	208,154,497	203,325,032	
区納付金	51,381,706	73,722,832	58,294,929	適正に納付されている。	

② 事業実績評価

施設(主なもの)		2017年度実績	2018年度実績	2019年度実績	評価
大展示ホール (全面使用)	利用者数	290,894	291,848	251,530	
	利用率	82.6%	81.1%	81.0%	
小展示ホール	利用者数	120,005	116,974	133,047	
	利用率	72.9%	75.8%	70.7%	
特別会議室	利用者数	36,097	41,128	34,808	
	利用率	66.2%	68.8%	66.4%	
コンベンションホール (全面使用)	利用者数	187,084	188,191	193,849	
	利用率	84.1%	80.7%	79.3%	
A会議室	利用者数	24,399	24,524	20,633	
	利用率	85.7%	85.1%	78.1%	
合計利用者数(参考値)		786,946	793,181	754,634	
利用料金収入/合計利用者数		349	355	347	
管理代行費/合計利用者数		283	262	269	

(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	提出期限を遵守するとともに、必要な内容を記載して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、保存規程どおり適切に整備・保管している。	年度、各種業務ごとに適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	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	専門分野の有資格者(照明・音響・警備・電気等)をお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)	シフトを組んで予約センター、防災センター、中央監視室等必要・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、セキュリティ、クレーム、AED等の研修や講習を実施している。	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	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・規則を遵守し、常に公正な利用を確保している。	施設、設備の公正な利用が確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	イベントサポートガイドや周辺マップを定期的に発行し、計画どおり運営している。	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	収入日計表、現金等を毎日確認して、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パンフで事前に案内するとともに、受付時や打ち合わせ時に丁寧に説明している。	パンフレットやホームページ等での説明に加え、必要に応じて利用者と打合せの機会を設けるなど、分かりやすく説明されている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	広告媒体を有効に活用し、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	研修の実施等により、予約センターや防災センターなど全職員が、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	随時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	大規模催事の時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	個人情報は適正に管理されているか	当協会の「情報セキュリティポリシー」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	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っている。	マニュアルの整備や職員研修は適時行われている。	○
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	BCP(業務継続計画)、防災マニュアルを整備し、職員に周知徹底している。	防犯・防災に関するマニュアルは整備されており、研修等を通じて内容が十分周知されている。	○
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	連絡体制を整備し、年2回避難誘導等の訓練を行っている。	所管課も含めた初動連絡体制を整備し、緊急の事態に備えている。また、6月と10月の年2回、避難訓練を実施している。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	適切な体制を整え、1日4回館内外を巡回し、点検している。	警備要員による巡回等、適切に実施されている。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切にされているか	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。	○

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価		
施設管理	共通 建物 設備	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	計画どおり実施し、点検記録は保存年限を遵守し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・適切に報告して修理・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)	事後保全・予防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)	協定や当協会の財務規定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)	共用部の一部消灯を実施するなど利用状況に応じて柔軟に対応している。	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	貸出備品等の取り扱い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・廃棄については、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、ごみの集積場所を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。	○		
施設周辺的美観は維持されているか		定期的に周辺の清掃や樹木の剪定を行い、良好な環境を維持している。	適切な管理により施設周辺的美観が維持されている。	○		

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

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

大規模催事の主催者に対するMICE活動(宿泊施設の紹介、弁当・お土産・観光スポットなどの案内)を展開した。来館者向けのPiO周辺マップ(食事処・居酒屋・ホテルの案内等)を4万部発行し利便性の向上を図るとともに地域振興に寄与した。主催者の利便性向上のためのイベントサポートガイドPiO倶楽部(ホテル・ケータリング・イベント企画・装飾業者紹介等)を2千部発行した。地域型イベント(「ベビー&ママケアストレッチ(52人参加)」及び「プログラミング体験イベント(26人参加)」を実施した。利用者向けの無線インターネット設備を、より多くの端末が同時にインターネット接続可能となるよう改修した。小展示ホール及び大展示ホールの自立型音響設備を改修し、混音が発生しない1.2GHz帯の設備を導入した。特別会議室の音響設備を赤外線設備から、デジタルワイヤレスの設備に改修した。地域の一般の方々との参加協力を得て、避難(誘導)訓練及び帰宅困難者一時滞在施設の運営訓練を行った(158人参加)。

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"> ・ホール系、会議室系とも高い稼働率であり、大規模催事の定着等の取組みを積極的に行っている。近年は災害対策にも注力しており、利用者向けの災害対応備蓄を計画的に進めているほか、帰宅困難者一時滞在施設にも指定されており、毎年2回実施している防災訓練ではこの設営を想定した訓練も行っている。 ・利用者へのサービス向上のため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客・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。 ・間もなく築25年を迎えることから、今後順次改修工事等を実施する予定となっているが、区や東京都等関係各所と密接に連携し、主体的に利用者への対応等を行っている。 			
改善すべき点	<ul style="list-style-type: none"> ・イベント利用等が行われる際に、会場の外に行列ができることがある。誘導等に努めているが、敷地周辺を近隣住民等が通行することから、改善策の検討が必要である。 ・施設の経年変化により、設備機器類の修繕頻度が増している。このため、中長期的な視点に立った施設保全計画について、施設として一層コスト感覚及び現場意見を踏まえた対応が望まれる。 			

大田区指定管理者モニタリング結果(総合評価)

評価対象年度	令和元年度
評価実施日	令和2年9月23日

1 施設概要

施設名	大田区立下丸子アンボラー工場		
所在地	東京都大田区下丸子4-9-14		
指定管理者	名称	野村不動産パートナーズ株式会社	
	代表者	福田 明弘	
	住所	東京都新宿区西新宿1-26-2	
指定期間	平成31年4月 ～ 令和4年3月		
施設の設置目的	工場の操業環境改善及び建替えの促進を図り、もって産業環境の創造及び産業振興に寄与するため、一時利用を可能にする工場として設置		
施設の沿革	開設:平成6年		
担当部課 (問合せ先)	産業経済部産業振興課		
	電話	03(5744)1376	FAX 03(5744)1528

2 利用者アンケート調査

① 利用状況調査

(1) 調査期間	令和元年11月1日～12月1日								
(2) 調査対象	施設利用者(施設入居者)								
(3) 調査方法	施設入居者へアンケート用紙を配布し、後日回収								
(4) 回答者数	1件 (小数点以下第二位を四捨五入)								
単純集計結果	性別	(1) 男 100.0%	(2) 女 %					無回答 %	
	年代	(1) 20歳未満 %	(2) 20歳代 %	(3) 30歳代 %	(4) 40歳代 100.0%	(5) 50歳代 %	(6) 60歳代 %	(7) 70歳以上 %	無回答 %
	職業	(1) 学生 %	(2) 会社員 100%	(3) 自営業 %	(4) 公務員 %	(5) 主婦 %	(6) その他 %	無回答 %	
	利用時間帯	(1) 午前 %	(2) 午後 %	(3) 夜間 %	(4) 全日 100.0%				無回答 %
	利用頻度	(1) 週に2日以上 100.0%	(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 %	無回答 %	
	利用目的	(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 100.0%	(6) その他 %	無回答 %	
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= 1)								
		(1) 個人利用	(2) サークル活動	(3) 自治会町会活動	(4) 主催事業参加	(5) 仕事上の関係	(6) その他	摘要	
	(1) 学生	-	-	-	-	-	-		
	(2) 会社員	-	-	-	-	1件	-		
	(3) 自営業	-	-	-	-	-	-		
	(4) 公務員	-	-	-	-	-	-		
	(5) 主婦	-	-	-	-	-	-		
	(6) その他	-	-	-	-	-	-		
	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= 1)								
		(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて	摘要	
(1) 個人利用	-	-	-	-	-	-			
(2) 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	1件	-	-	-	-	-			
(6) その他	-	-	-	-	-	-			
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= 1)									
	(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて	摘要		
(1) 学生	-	-	-	-	-	-			
(2) 会社員	1件	-	-	-	-	-			
(3) 自営業	-	-	-	-	-	-			
(4) 公務員	-	-	-	-	-	-			
(5) 主婦	-	-	-	-	-	-			
(6) その他	-	-	-	-	-	-			

(「n」は当該設問における回答者数)

② 利用者満足度調査

	質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数 合計(n)	加重平均値 (ランク)
		1							1
利用者満足度調査	職員・スタッフの対応はいかがですか	100.0%	%	%	%	%	%	100.0%	(S)
	施設予約や利用は公平・公正に行われていますか	1						1	10
		100.0%	%	%	%	%	%	100.0%	(S)
	施設は清潔に保たれていますか	1						1	10
		100.0%	%	%	%	%	%	100.0%	(S)
	備品や設備は利用しやすいですか	1						1	10
		100.0%	%	%	%	%	%	100.0%	(S)
	事故防止などの安全管理の状態はいかがですか	1						1	10
	100.0%	%	%	%	%	%	100.0%	(S)	
来所目的は十分に達成されましたか	1						1	10	
	100.0%	%	%	%	%	%	100.0%	(S)	
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	1						1	10	
	100.0%	%	%	%	%	%	100.0%	(S)	

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	大変助かっています。		
	改善等の要望事項	①指定管理者の管理運営に関するもの ・特記事項なし	区 の 対 応 (具 体 的 に)	・特記事項なし
		②施設の構造や制度に関するもの ・特記事項なし		・特記事項なし

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分	2017年度決算額	2018年度決算額	2019年度決算額	評価	
区収入	施設使用料	6,016,000	6,257,720	5,572,000	企業の退出による入居募集時以外は、常に満室状態が続いている。
	その他				
	合計	6,016,000	6,257,720	5,572,000	
管理代行経費	人件費	-	-	-	人件費については、テクノWING分に含まれている。
	その他維持管理費	804,600	804,600	812,050	
	修繕費	53,352	1,260,144	647,232	
	合計(精算後の額)	857,952	2,064,744	1,459,282	

② 事業実績評価

施設(主なもの)	2017年度実績(2018.3時点)	2018年度実績(2019.3時点)	2019年度実績(2020.3時点)	評価	
第1会議室	利用者数	4室/4室	3室/4室	4室/4室	利用者数及び利用率は安定的に推移している。
	利用率	100%	75%	100%	
合計利用者数(参考値)	4室	4室	4室		
区収入/合計利用者数	1,504,000	1,564,430	1,393,000		
管理代行費/合計利用者数	214,488	516,186	364,821		

(合計利用者数は施設全体の年間利用者数)

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画書及び事業報告書等は期日までに提出している。内容に関する不備はない。	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	入居前の説明、館内規則の周知などにより、適正に説明されている。	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、入居希望企業データを活用し、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	所管課担当者様へ報告・相談しながら、迅速かつ適切な対応に努めている。	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	適切に運営されている。	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	個人情報適正に管理されているか	適正に管理されている。	メールにはパスワードを設定する等の対応を行い、情報管理を徹底している。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	e-ラーニングを活用し、適宜研修を実施している。	企業内における研修制度が充実しており、適切な対応が行われている。	○
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	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。	○

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
施設管理	共通 建設備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	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)	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。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・保管を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・保管を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。
			備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	適切に整理整頓を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。
	清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	適切に管理を行っている。	日常および定期清掃を計画的に実施する事で、施設は清潔に保たれている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	適切に管理を行っている。	毎月の報告書により、毎日消耗品の確認を行い、適切に補充している。	○
ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか		適切に管理を行っている。	入居者への理解を高めるための周知を徹底しつつ、適切な管理を行っている。	○	
施設周辺的美観は維持されているか		適切に管理を行っている。	適切な管理と修繕により美観の維持に努めている。	○	

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

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

施設価値維持、向上のため、修繕・保全提案を積極的に実施した。
入居企業とはできる限り直接の対面を心掛け、ご意見・ご要望の聞き取りと改善に努めた。

6 財務状況に関する施設所管課所見

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

7 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。

8 施設所管課総合所見(施設運営の総合的な評価)

評価	<input checked="" type="checkbox"/> A 顕著に優れている	<input type="checkbox"/> B 適切である	<input type="checkbox"/> C 一部不適切である	<input type="checkbox"/> D 不適切である
優れた点	<ul style="list-style-type: none"> 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で信頼関係を構築している。 省エネ活動の一環として、入居者へ光熱使用データを配布して啓発を行った。 入退去の多い施設であるが、新規入居者に施設利用上の注意事項を適切に説明し、円滑に運営している。 			
改善すべき点	<ul style="list-style-type: none"> 施設及び付帯設備等の経年劣化が発生しており、問題発生時に迅速な対応が求められる。 			

大田区指定管理者モニタリング結果(総合評価)

評価対象年度	令和元年度
評価実施日	令和2年9月23日

1 施設概要

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

2 利用者アンケート調査

① 利用状況調査

(1) 調査期間 令和元年11月1日～12月1日 (2) 調査対象 施設利用者(施設入居者) (3) 調査方法 施設入居者へアンケート用紙を配布し、後日回収 (4) 回答者数 5件 (小数点以下第二位を四捨五入)									
単純集計結果	性別	(1) 男 100.0%	(2) 女 %					無回答 %	
	年代	(1) 20歳未満 %	(2) 20歳代 40.0%	(3) 30歳代 %	(4) 40歳代 20.0%	(5) 50歳代 20.0%	(6) 60歳代 %	(7) 70歳以上 20.0%	無回答 %
	職業	(1) 学生 %	(2) 会社員 100.0%	(3) 自営業 %	(4) 公務員 %	(5) 主婦 %	(6) その他 %	無回答 %	
	利用時間帯	(1) 午前 %	(2) 午後 %	(3) 夜間 %	(4) 全日 100.0%				無回答 %
	利用頻度	(1) 週に2日以上 100.0%	(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 %	無回答 %	
	利用目的	(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 100.0%	(6) その他 %	無回答 %	
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= 5)							概要	
		(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	—	—	—	—	—	—		
	(2) 会社員	—	—	—	—	5件	—		
	(3) 自営業	—	—	—	—	—	—		
	(4) 公務員	—	—	—	—	—	—		
	(5) 主婦	—	—	—	—	—	—		
	(6) その他	—	—	—	—	—	—		
	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= 5)							概要	
		(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて		
	(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	5件	—	—	—	—	—			
(6) その他	—	—	—	—	—	—			
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= 5)							概要		
	(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて			
(1) 学生	—	—	—	—	—	—			
(2) 会社員	5件	—	—	—	—	—			
(3) 自営業	—	—	—	—	—	—			
(4) 公務員	—	—	—	—	—	—			
(5) 主婦	—	—	—	—	—	—			
(6) その他	—	—	—	—	—	—			

(「n」は当該設問における回答者数)

② 利用者満足度調査

	質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数 合計(n)	加重平均値 (ランク)
		職員・スタッフの対応はいかがですか	5						
		100.0%	%	%	%	%	%	100.0%	(S)
施設予約や利用は公平・公正に行われていますか	3	2						5	9
	60.0%	40.0%	%	%	%	%	%	100.0%	(S)
施設は清潔に保たれていますか	2	3						5	8.5
	40.0%	60.0%	%	%	%	%	%	100.0%	(A)
備品や設備は利用しやすいですか	2	3						5	8.5
	40.0%	60.0%	%	%	%	%	%	100.0%	(A)
事故防止などの安全管理の状態はいかがですか	3	2						5	9
	60.0%	40.0%	%	%	%	%	%	100.0%	(S)
来所目的は十分に達成されましたか	3	2						5	9
	60.0%	40.0%	%	%	%	%	%	100.0%	(S)
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						5	9
	60.0%	40.0%	%	%	%	%	%	100.0%	(S)

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	いつもありがとうございます。		
	改善等の要望事項	①指定管理者の管理運営に関するもの ・特記事項なし	区 の 対 応 (具 体 的 に)	・特記事項なし
		②施設の構造や制度に関するもの ・住宅の駐車場と間違えられることがある。 ・契約駐車場に、他の車が止まっていることがある。		・誤解のないよう周知を行ってまいります。 ・指定管理者の見回りを強化してまいります。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分	2017年度決算額	2018年度決算額	2019年度決算額	評価	
区収入	施設使用料	14,740,240	15,042,920	15,220,800	企業の退出による入居募集時以外は、常に満室状態が続いている。
	その他				
	合計	14,740,240	15,042,920	15,220,800	
管理代行経費	人件費	-	-	-	人件費についてはテク/WING分に含まれている。
	その他維持管理費	2,911,680	2,911,680	3,014,940	
	修繕費	4,689,009	9,692,676	3,629,324	
	合計(精算後の額)	7,600,689	12,604,356	6,644,264	

② 事業実績評価

施設(主なもの)	2017年度実績(2018.3時点)	2018年度実績(2019.3時点)	2019年度実績(2020.3時点)	評価	
大田区立本羽田二丁目工場アパート	利用者数	7室/8室	6室/8室	7室/8室	利用者数及び利用率は安定的に推移している。
	利用率	88%	75%	88%	
合計利用者数(参考値)	8室	8室	8室		
区収入/合計利用者数	1,842,530	1,880,365	1,902,600		
管理代行費/合計利用者数	950,086	1,575,545	830,533		

(合計利用者数は施設全体の年間利用者数)

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画書及び事業報告書等は期日までに提出している。内容に関する不備はない。	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	入居前の説明、館内規則の周知などにより、適正に説明されている。	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、入居希望企業データを活用し、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	所管課担当者様へ報告・相談しながら、迅速かつ適切な対応に努めている。	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	適切に運営されている。	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	適正に管理されている。	メールにはパスワードを設定する等の対応を行い、情報管理を徹底している。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	e-ラーニングを活用し、適宜研修を実施している。	企業内における研修制度が充実しており、適切な対応が行われている。	○
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	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。	○

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
施設管理	共通 建 設 備 品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	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)	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。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・保管を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・保管を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。
			備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	適切に整理整頓を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。
		清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	適切に管理を行っている。	日常および定期清掃を計画的に実施する事で、施設は清潔に保たれている。
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか		適切に管理を行っている。	毎月の報告書により、毎日消耗品の確認を行い、適切に補充している。	○
ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	適切に管理を行っている。		入居者への理解を高めるための周知を徹底しつつ、適切な管理を行っている。	○	
施設周辺的美観は維持されているか	適切に管理を行っている。		適切な管理と修繕により美観の維持に努めている。	○	

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

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

施設価値維持、向上のため、修繕・保全提案を積極的に実施した。
入居企業とはできる限り直接の対面を心掛け、ご意見・ご要望の聞き取りと改善に努めた。

6 財務状況に関する施設所管課所見

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

7 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。

8 施設所管課総合所見(施設運営の総合的な評価)

評価	<input checked="" type="checkbox"/> A 顕著に優れている	<input type="checkbox"/> B 適切である	<input type="checkbox"/> C 一部不適切である	<input type="checkbox"/> D 不適切である
優れた点	<ul style="list-style-type: none"> 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で信頼関係を構築している。 省エネ活動の一環として、入居者へ光熱使用データを配布して啓発を行った。 入退きの多い施設であるが、新規入居者に施設利用上の注意事項を適切に説明し、円滑に運営している。 			
改善すべき点	<ul style="list-style-type: none"> 施設及び付帯設備等の経年劣化が発生しており、問題発生時に迅速な対応が求められる。 			

大田区指定管理者モニタリング結果(総合評価)

評価対象年度	令和元年度
評価実施日	令和2年9月23日

1 施設概要

施設名	大田区立本羽田二丁目第2工場アパート		
所在地	東京都大田区本羽田2-12-1		
指定管理者	名称	野村不動産パートナーズ株式会社	
	代表者	福田 明弘	
	住所	東京都新宿区西新宿1-26-2	
指定期間	平成31年4月 ～ 令和4年3月		
施設の設置目的	工場の操業環境の整備、企業の成長促進及び新分野進出企業による研究開発事業の促進を図り、もって工場集積の維持発展及び地域産業の活性化に寄与することを目的として設置		
施設の沿革	開設:平成12年		
担当部課 (問合せ先)	産業経済部産業振興課		
	電話	03(5744)1376	FAX 03(5744)1528

2 利用者アンケート調査

① 利用状況調査

(1) 調査期間	令和元年11月1日～12月1日								
(2) 調査対象	施設利用者(施設入居者)								
(3) 調査方法	施設入居者へアンケート用紙を配布し、後日回収								
(4) 回答者数	37件 (小数点以下第二位を四捨五入)								
単純集計結果	性別	(1) 男 94.6%	(2) 女 5.4%				無回答 %		
	年代	(1) 20歳未満 %	(2) 20歳代 %	(3) 30歳代 8.1%	(4) 40歳代 18.9%	(5) 50歳代 32.4%	(6) 60歳代 21.6%	(7) 70歳以上 18.9%	無回答 %
	職業	(1) 学生 %	(2) 会社員 100.0%	(3) 自営業 %	(4) 公務員 %	(5) 主婦 %	(6) その他 %	無回答 %	
	利用時間帯	(1) 午前 %	(2) 午後 %	(3) 夜間 %	(4) 全日 100.0%				無回答 %
	利用頻度	(1) 週に2日以上 100.0%	(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 %	無回答 %	
	利用目的	(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 100.0%	(6) その他 %	無回答 %	
	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= 37)								
	(1) 個人利用	(2) サークル活動	(3) 自治会町会活動	(4) 主催事業参加	(5) 仕事上の関係	(6) その他	摘要		
(1) 学生	—	—	—	—	—	—			
(2) 会社員	—	—	—	—	37件	—			
(3) 自営業	—	—	—	—	—	—			
(4) 公務員	—	—	—	—	—	—			
(5) 主婦	—	—	—	—	—	—			
(6) その他	—	—	—	—	—	—			
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= 37)									
	(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて	摘要		
(1) 個人利用	—	—	—	—	—	—			
(2) 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	37件	—	—	—	—	—			
(6) その他	—	—	—	—	—	—			
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= 37)									
	(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて	摘要		
(1) 学生	—	—	—	—	—	—			
(2) 会社員	37件	—	—	—	—	—			
(3) 自営業	—	—	—	—	—	—			
(4) 公務員	—	—	—	—	—	—			
(5) 主婦	—	—	—	—	—	—			
(6) その他	—	—	—	—	—	—			

(「n」は当該設問における回答者数)

② 利用者満足度調査

	質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数 合計(n)	加重平均値 (ランク)
		職員・スタッフの対応はいかがですか	21 56.8%	13 35.1%	3 8.1%	%	%	%	37 100.0%
施設予約や利用は公平・公正に行われていますか	17 45.9%	9 24.3%	10 27.0%	1 2.7%	%	%	37 100.0%	7.8 (B)	
	施設は清潔に保たれていますか	13 35.1%	18 48.6%	5 13.5%	1 2.7%	%	37 100.0%	7.9 (B)	
備品や設備は利用しやすいですか	12 32.4%	16 43.2%	9 24.3%	%	%	%	37 100.0%	7.7 (B)	
	事故防止などの安全管理の状態はいかがですか	13 35.1%	16 43.2%	7 18.9%	1 2.7%	%	37 100.0%	7.8 (B)	
来所目的は十分に達成されましたか	17 45.9%	14 37.8%	6 16.2%	%	%	%	37 100.0%	8.2 (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	15 40.5%	20 54.1%	2 5.4%	%	%	37 100.0%	8.4 (A)	

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> いつも丁寧に対応していただきありがとうございます。 要望にも迅速に対応いただきありがとうございます。 相談に乗っていただき感謝しています。 	
	改善等の要望事項	①指定管理者の管理運営に関するもの ・トイレの匂い、汚れが気になる ・油污れが多い。 ・廊下で作業をしている入居者がいる ②施設の構造や制度に関するもの ・シャッターの施錠時間を延ばしてほしい ・コロナ関係で業績悪化があるため家賃免除等検討してほしい ・不特定業者が入り出すため治安が心配	区 の 対 応 (具 体 的 に) ・トイレの使用環境について、より一層丁寧な清掃を行ってまいります。 ・共用部の油污れについて、より一層丁寧な清掃の徹底を行ってまいります。 ・指定管理者から廊下で作業を控え、お部屋内にて作業を実施していただくようお願いしております。 ・安全上の都合により、施錠時間を定めております。 ・現在のところ、検討しておりません。国の家賃支援給付金について、申請可能な場合がございます。 ・各事業者様への施錠の徹底等の注意喚起を行っております。 また、来館者の皆様には記帳をお願いしております。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分	2017年度決算額	2018年度決算額	2019年度決算額	評価	
区収入	施設使用料	103,587,600	121,530,200	114,502,970	企業の退出による入居募集時以外は、常に満室状態が続いている。
	その他				
	合計	103,587,600	121,530,200	114,502,970	
管理代行経費	人件費	19,087,817	19,087,817	19,245,830	その他維持管理費については、中小企業者賃貸住宅を含んでいる。
	その他維持管理費	30,717,955	31,635,866	33,532,885	
	修繕費	17,061,974	12,829,585	15,937,887	
	合計(精算後の額)	66,867,746	63,553,268	68,716,602	

② 事業実績評価

施設(主なもの)	2017年度実績(2018.3時点)	2018年度実績(2019.3時点)	2019年度実績(2020.3時点)	評価	
大田区立本羽田二丁目第2工場アパート	利用者数	48室/48室	46室/48室	44室/48室	基本的に高水準の利用率を維持。条例の改正に伴い新規に募集が出来ない期間があり、一時的に利用率低下が発生している。
	利用率	100%	96%	92%	
合計利用者数(参考値)	48室	48室	48室		
区収入/合計利用者数	2,158,075	2,531,879	2,385,479		
管理代行費/合計利用者数	1,393,078	1,324,026	1,431,596		

(合計利用者数は施設全体の年間利用者数)

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画書及び事業報告書等は期日までに提出している。内容に関する不備はない。	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	入居企業の受注拡大に向けた取り組みを進行中	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、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	入居前の説明、館内規則の周知などにより、適正に説明されている。	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、入居希望企業データを活用し、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	所管課担当者様へ報告・相談しながら、迅速かつ適切な対応に努めている。	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	適切に運営されている。	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	適正に管理されている。	メールにはパスワードを設定する等の対応を行い、情報管理を徹底している。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	e-ラーニングを活用し、適宜研修を実施している。	企業内における研修制度が充実しており、適切な対応が行われている。	○
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	適正に整備・周知している。	災害マニュアルを整備し、定期的な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。	○

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
施設管理	共通 建設備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	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)	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。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・保管を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・保管を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。
	清掃		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	適切に整理整頓を行っている。	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。	○
ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか		適切に管理を行っている。	入居者への理解を高めるための周知を徹底しつつ、適切な管理を行っている。	○	
	施設周辺的美観は維持されているか	適切に管理を行っている。	適切な管理と修繕により美観の維持に努めている。	○	

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

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

施設価値維持、向上のため、修繕・保全提案を積極的に実施した。
入居企業とはできる限り直接の対面を心掛け、ご意見・ご要望の聞き取りと改善に努めた。

6 財務状況に関する施設所管課所見

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

7 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。

8 施設所管課総合所見(施設運営の総合的な評価)

評価	<input checked="" type="checkbox"/> A 顕著に優れている	<input type="checkbox"/> B 適切である	<input type="checkbox"/> C 一部不適切である	<input type="checkbox"/> D 不適切である
優れた点	<ul style="list-style-type: none"> ・使用者の要望・苦情等に、迅速かつ適切に対応しており、利用者の満足度も高い。 ・修繕等において、必要な工事を適切に行っている。 ・省エネ活動として、入居者へ光熱使用データを配布して啓発を行った。 			
改善すべき点	<ul style="list-style-type: none"> ・各清掃の強化を行う必要がある。 ・施設共用部利用について、入居企業に館内利用規則の周知徹底を行う。 			

大田区指定管理者モニタリング結果(総合評価)

評価対象年度	令和元年度
評価実施日	令和2年9月23日

1 施設概要

施設名	大田区大森南四丁目工場アパート		
所在地	東京都大田区大森南4-6-15		
指定管理者	名称 野村不動産パートナーズ株式会社		
	代表者 福田 明弘		
	住所 東京都新宿区西新宿1-26-2		
指定期間	平成29年4月 ~ 令和4年3月		
施設の設置目的	工場の操業環境整備及び新分野進出企業による研究開発事業の促進を図り、もって工場集積の維持発展及び地域産業の活性化に寄与することを目的として設置		
施設の沿革	開設年月日:平成20年		
担当部課 (問合せ先)	産業経済部産業振興課		
	電話 03(5744)1376	FAX 03(5744)1528	

2 利用者アンケート調査

① 利用状況調査

(1) 調査期間	令和元年11月1日～12月1日								
(2) 調査対象	施設利用者(施設入居者)								
(3) 調査方法	施設入居者へアンケート用紙を配布し、後日回収								
(4) 回答者数	38件 (小数点以下第二位を四捨五入)								
単純集計結果	性別	(1) 男 73.7%	(2) 女 26.3%					無回答 %	
	年代	(1) 20歳未満 %	(2) 20歳代 5.3%	(3) 30歳代 15.8%	(4) 40歳代 31.6%	(5) 50歳代 21.1%	(6) 60歳代 7.9%	(7) 70歳以上 13.2%	無回答 5.3%
	職業	(1) 学生 %	(2) 会社員 100.0%	(3) 自営業 %	(4) 公務員 %	(5) 主婦 %	(6) その他 %	無回答 %	
	利用時間帯	(1) 午前 %	(2) 午後 %	(3) 夜間 %	(4) 全日 100.0%				無回答 %
	利用頻度	(1) 週に2日以上 100.0%	(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 %	無回答 %	
	利用目的	(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 100.0%	(6) その他 %	無回答 %	
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= 38)								
		(1) 個人利用	(2) サークル活動	(3) 自治会町会活動	(4) 主催事業参加	(5) 仕事上の関係	(6) その他	摘要	
	(1) 学生	—	—	—	—	—	—		
	(2) 会社員	—	—	—	—	38件	—		
	(3) 自営業	—	—	—	—	—	—		
	(4) 公務員	—	—	—	—	—	—		
	(5) 主婦	—	—	—	—	—	—		
	(6) その他	—	—	—	—	—	—		
	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= 38)								
		(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて	摘要	
	(1) 個人利用	—	—	—	—	—	—		
	(2) 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	38件	—	—	—	—	—			
(6) その他	—	—	—	—	—	—			
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= 38)									
	(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて	摘要		
(1) 学生	—	—	—	—	—	—			
(2) 会社員	38件	—	—	—	—	—			
(3) 自営業	—	—	—	—	—	—			
(4) 公務員	—	—	—	—	—	—			
(5) 主婦	—	—	—	—	—	—			
(6) その他	—	—	—	—	—	—			

(「n」は当該設問における回答者数)

② 利用者満足度調査

	質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数 合計(n)	加重平均値 (ランク)
		職員・スタッフの対応はいかがですか	26 68.4%	9 23.7%	3 7.9%				38 100.0%
施設の予約や利用は公平・公正に行われていますか	20 52.6%	7 18.4%	10 26.3%		1 2.6%		38 100.0%	8.0 (A)	
	19 50.0%	13 34.2%	5 13.2%		1 2.6%		38 100.0%	8.2 (A)	
施設は清潔に保たれていますか	17 44.7%	11 28.9%	10 26.3%				38 100.0%	8.0 (A)	
	20 52.6%	14 36.8%	4 10.5%				38 100.0%	8.6 (A)	
事故防止などの安全管理の状態はいかがですか	19 50.0%	13 34.2%	6 15.8%				38 100.0%	8.4 (A)	
	17 44.7%	19 50.0%	2 5.3%				38 100.0%	8.5 (A)	
来所目的は十分に達成されましたか	17 44.7%	19 50.0%	2 5.3%				38 100.0%	8.5 (A)	
	17 44.7%	19 50.0%	2 5.3%				38 100.0%	8.5 (A)	

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	特記事項なし	
	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 ・ドアの開閉音が大きい企業があるので指導してほしい ・大型エレベーターの前の駐車について注意してほしい	区 の 対 応 (具 体 的 に) ・指定管理者が巡回し、企業様に開閉を静かに行っていただきますよう注意喚起を行ってまいります。 ・大型エレベーター前に駐車しないよう注意喚起を行ってまいります。 ・フォークリフトの使用については、各企業様にご対応をお願いしております。 ・喫煙室及びユニット内で喫煙される方は、受動喫煙防止のため、扉・窓を閉じて換気をしていただくようお願いしております。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分	2017年度決算額	2018年度決算額	2019年度決算額	評価	
区収入	施設使用料	119,897,950	122,354,500	118,587,424	企業の退出による入居募集時以外は、常に満室状態が続いている。
	その他				
	合計	119,897,950	122,354,500	118,587,424	
管理代行経費	人件費	16,146,000	16,146,000	16,295,500	2019年度は工事実施に費用を要したため、管理代行費が増額した。
	その他維持管理費	29,602,368	27,154,360	27,012,223	
	修繕費	6,775,090	10,230,771	22,331,092	
	合計(精算後の額)	52,523,458	53,531,131	65,638,815	

② 事業実績評価

施設(主なもの)	2017年度実績	2018年度実績	2019年度実績	評価	
大田区立大森南四丁目工場アパート	利用者数	48室/49室	48室/49室	47室/49室	利用者数及び利用率は安定的に推移している。
	利用率	98%	98%	96%	
合計利用者数(参考値)	49室	49室	49室		
区収入/合計利用者数	2,446,897	2,497,031	2,420,152		
管理代行費/合計利用者数	1,071,907	1,092,472	1,339,568		

(合計利用者数は施設全体の年間利用者数)

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画書及び事業報告書等は期日までに提出している。内容に関する不備はない。	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	入居企業の受注拡大に向けた取り組みを進行中	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	入居前の説明、館内規則の周知などにより、適正に説明されている。	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、入居希望企業データを活用し、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	所管課担当者様へ報告・相談しながら、迅速かつ適切な対応に努めている。	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	適切に運営されている。	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	個人情報適正に管理されているか	適正に管理されている。	メールにはパスワードを設定する等の対応を行い、情報管理を徹底している。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	e-ラーニングを活用し、適宜研修を実施している。	企業内における研修制度が充実しており、適切な対応が行われている。	○
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	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。	○

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	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)	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。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・保管を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・保管を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか		適切に整理整頓を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。	○
	清掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	適切に管理を行っている。	日常および定期清掃を計画的に実施する事で、施設は清潔に保たれている。
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	適切に管理を行っている。	毎月の報告書により、毎日消耗品の確認を行い、適切に補充している。	○
ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか		適切に管理を行っている。	入居者への理解を高めるための周知を徹底しつつ、適切な管理を行っている。	○	
施設周辺的美観は維持されているか		適切に管理を行っている。	適切な管理と修繕により美観の維持に努めている。	○	

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

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

施設価値維持、向上のため、修繕・保全提案を積極的に実施した。
入居企業とはできる限り直接の対面を心掛け、ご意見・ご要望の聞き取りと改善に努めた。

6 財務状況に関する施設所管課所見

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

7 施設所管課総合所見(施設運営の総合的な評価)

評価	<input checked="" type="checkbox"/> A 顕著に優れている	<input type="checkbox"/> B 適切である	<input type="checkbox"/> C 一部不適切である	<input type="checkbox"/> D 不適切である
優れた点	<ul style="list-style-type: none"> 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で信頼関係を構築している。 建物や設備の日常点検、清掃を定期的実施するとともに、修繕が必要な場合は、区と協議の上適切に対応している。 			
改善すべき点	<ul style="list-style-type: none"> 施設利用にあたっての注意事項を、利用者に一層周知徹底していく必要がある。 			

大田区指定管理者モニタリング結果(総合評価)

評価対象年度	令和元年度
評価実施日	令和2年9月23日

1 施設概要

施設名	大田区中小企業者賃貸住宅
所在地	東京都大田区本羽田2-12-2
指定管理者	名称 野村不動産パートナーズ株式会社
	代表者 福田 明弘
	住所 東京都新宿区西新宿1-26-2
指定期間	平成31年4月 ～ 令和4年3月
施設の設置目的	区内の中小企業者の生活の安定と福祉向上を図り、大田区産業の振興に寄与するため、区内中小企業者の社宅として設置
施設の沿革	開設:平成12年
担当部課 (問合せ先)	産業経済部産業振興課
	電話 03(5744)1376 FAX 03(5744)1528

2 利用者アンケート調査

① 利用状況調査

(1) 調査期間 令和元年11月1日～12月1日									
(2) 調査対象 施設利用者(施設入居者)									
(3) 調査方法 施設入居者へアンケート用紙を配布し、管理室ポストへ投函									
(4) 回答者数 7件 (小数点以下第二位を四捨五入)									
単純集計結果	性別	(1) 男 57.1%	(2) 女 28.6%					無回答 14.3%	
	年代	(1) 20歳未満 %	(2) 20歳代 %	(3) 30歳代 %	(4) 40歳代 42.9%	(5) 50歳代 28.6%	(6) 60歳代 14.3%	(7) 70歳以上 %	無回答 14.3%
	職業	(1) 学生 %	(2) 会社員 71.4%	(3) 自営業 %	(4) 公務員 %	(5) 主婦 %	(6) その他 %	無回答 28.6%	
	利用時間帯	(1) 午前 %	(2) 午後 %	(3) 夜間 %	(4) 全日 57.1%				無回答 42.9%
	利用頻度	(1) 週に2日以上 42.9%	(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 %	無回答 57.1%	
	利用目的	(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 14.3%	(6) その他 28.6%	無回答 57.1%	
	職業×利用目的(どのような職業の方が、何の目的で使用しているか) (n= 7)								
	(1) 個人利用	(2) サークル活動	(3) 自治会町会活動	(4) 主催事業参加	(5) 仕事上の関係	(6) その他	摘要		
(1) 学生	—	—	—	—	—	—			
(2) 会社員	—	—	—	—	1	2			
(3) 自営業	—	—	—	—	—	—			
(4) 公務員	—	—	—	—	—	—			
(5) 主婦	—	—	—	—	—	—			
(6) その他	—	—	—	—	—	—			
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= 7)									
	(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて	摘要		
(1) 個人利用	—	—	—	—	—	—			
(2) 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	1	—	—	—	—	—			
(6) その他	2	—	—	—	—	—			
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= 7)									
	(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて	摘要		
(1) 学生	—	—	—	—	—	—			
(2) 会社員	3	—	—	—	—	—			
(3) 自営業	—	—	—	—	—	—			
(4) 公務員	—	—	—	—	—	—			
(5) 主婦	—	—	—	—	—	—			
(6) その他	—	—	—	—	—	—			

(「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	4 57.1%	3 42.9%	%	%	%	%	7 100.0%
施設予約や利用は公平・公正に行われていますか	3	3	1				7	8.2	
	42.9%	42.9%	14.3%	%	%	%	100.0%	(A)	
施設は清潔に保たれていますか	4	2	1				7	8.6	
	57.1%	28.5%	14.4%	%	%	%	100.0%	(A)	
備品や設備は利用しやすいですか	3	3	1				7	8.2	
	42.9%	42.9%	14.3%	%	%	%	100.0%	(A)	
事故防止などの安全管理の状況はいかがですか	4	2	1				7	8.6	
	57.1%	28.5%	14.4%	%	%	%	100.0%	(A)	
来所目的は十分に達成されましたか	3	3	1				7	8.2	
	42.9%	42.9%	14.3%	%	%	%	100.0%	(A)	
当施設のサービスについて、全般的な満足度はどのくらいですか	4	2	1				7	8.6	
	57.1%	28.5%	14.4%	%	%	%	100.0%	(A)	

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価		
	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"> ・ごみ収集日カレンダーが欲しい ・危険物倉庫を使いたい <p>②施設の構造や制度に関するもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自転車置き場周辺の水はけが悪い ・室内の排水が良くない 	<p>区 の 対 応 (具 体 的 に)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1階にごみ収集日を示すものを掲示しております。 ・危険物倉庫を設置していないため、危険物の取扱いを控えていただくようお願いいたします。 ・管理人に申し出ていただければ、現状を確認させていただいた後対応いたします。 ・管理人に申し出ていただければ、現状を確認させていただいた後対応いたします。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分	2017年度決算額	2018年度決算額	2019年度決算額	評価	
区収入	施設使用料	22,516,000	25,381,700	25,759,000	利用者数及び利用率の向上を促進していく。
	その他				
	合計	22,516,000	25,381,700	25,759,000	
管理代行経費	人件費	-	-	-	人件費、その他維持管理費については、テク/WING分に含まれている。
	その他維持管理費	-	-	-	
	修繕費	2,264,169	1,932,001	1,925,965	
	合計(精算後の額)	2,264,169	1,932,001	1,925,965	

② 事業実績評価

施設(主なもの)	2017年度実績(2018.3時点)	2018年度実績(2019.3時点)	2019年度実績(2020.3時点)	評価	
大田区中小企業者 賃貸住宅	利用者数	19室/28室	21室/28室	20室/28室	利用者数及び利用率は安定的に推移している。
	利用率	68%	75%	71%	
合計利用者数(参考値)	28室	28室	28室		
区収入/合計利用者数	804,143	906,489	919,964		
管理代行費/合計利用者数	80,863	69,000	68,784		

(合計利用者数は施設全体の年間利用者数)

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画書及び事業報告書等は期日までに提出している。内容に関する不備はない。	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。	入居者が円滑に換業できるよう、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	入居前の説明、館内規則の周知などにより、適正に説明されている。	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、入居希望企業データを活用し、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	所管課担当者様へ報告・相談しながら、迅速かつ適切な対応に努めている。	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	適切に運営されている。	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	個人情報情報は適正に管理されているか	適正に管理されている。	メールにはパスワードを設定する等の対応を行い、情報管理を徹底している。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	e-ラーニングを活用し、適宜研修を実施している。	企業内における研修制度が充実しており、適切な対応が行われている。	○
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	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。	○

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	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)	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。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・保管を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・保管を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。
	清掃		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	適切に整理整頓を行っている。	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。	○
ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか		適切に管理を行っている。	入居者への理解を高めるための周知を徹底しつつ、適切な管理を行っている。	○	
	施設周辺的美観は維持されているか	適切に管理を行っている。	適切な管理と修繕により美観の維持に努めている。	○	

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

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

施設価値維持、向上のため、修繕・保全提案を積極的に実施した。
入居企業とはできる限り直接の対面を心掛け、ご意見・ご要望の聞き取りと改善に努めた。

6 財務状況に関する施設所管課所見

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

7 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。

8 施設所管課総合所見(施設運営の総合的な評価)

評価	<input checked="" type="checkbox"/> A 顕著に優れている	<input type="checkbox"/> B 適切である	<input type="checkbox"/> C 一部不適切である	<input type="checkbox"/> D 不適切である
優れた点	<ul style="list-style-type: none"> 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で信頼関係を構築している。 修繕等において、必要な工事を行っている。 			
改善すべき点	<ul style="list-style-type: none"> 入居率のさらなる向上のための工夫・提案が必要である。 			

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和2年8月31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)	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。	適切な職員を配置し、十分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、効率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	錠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、10名超が参加している。	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。	○
		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	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)

・修繕対応:令和元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。
 ・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区、都、国の支援策や補助金等の情報提供により、使用者の自立化や事業化を促すことに注力した。
 ・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。
 ・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。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・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まっている。
 ・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。
 ・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。

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現地訪問による審査の結果、労働条件や書類等の管理状況については良好であるとの結果であった。今後も適正な労働環境を確保することで、施設サービスの維持・向上に努められたい。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和2年8月31日

1 施設概要

施設名	大田区新産業創造支援施設		
所在地	東京都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	新産業及び新技術の実用化を目的とした研究開発事業の促進及び起業家の育成を図り、中小企業者の技術力向上及び地域産業の活性化に寄与するため、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)	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。	適切な職員を配置し、十分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。	コーディネーターのほか効率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。	入居企業の経営相談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組みは有効か	現在、稼働率100%となっている。	有効な取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	使用者募集や、使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。	○	
施設周辺的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的美観を最大限維持している。	クレーン等もなく、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。
使用者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による技術及び経営面でのアドバイス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。

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現地訪問による審査の結果、労働条件や書類等の管理状況については良好であるとの結果であった。今後も適正な労働環境を確保することで、施設サービスの維持・向上に努められたい。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和2年8月31日

1 施設概要

施設名	大田区産学連携施設		
所在地	東京都大田区蒲田二丁目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	新産業及び新技術の実用化を目的とした研究開発事業の促進及び起業家の育成を図り、中小企業者の技術力向上及び地域産業の活性化に寄与するため、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)	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。	適切な職員を配置し、十分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。	効率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。	入居企業の経営相談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	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	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。	○	
		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。	○	
	建物設備備品	省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	節電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。	○
			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	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。	○		
	施設周辺的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、全使用者にヒアリングを行い、使用者の意向に沿った区、都、国の支援策や補助金等の情報提供といった適切な支援を行っている。
区が令和元年度に実施した「大田区ものづくり産業等実態調査報告書(概要版)」に現施設使用者や施設卒業企業が掲載されるなど、区とも密に連携することで、区の事業とも相乗効果を促し、施設使用者のPRIに貢献した。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・指定管理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現地訪問による審査の結果、労働条件や書類等の管理状況については良好であるとの結果であった。今後も適正な労働環境を確保することで、施設サービスの維持・向上に努められたい。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和2年9月1日

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

2 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10月から令和元年12月まで施設の耐震補強その他工事を実施した。令和元年度についても入所者対応はない。ただし、令和2年4月運営再開に向けて、新規入所者の受け入れ準備や指定管理者による建物管理等の事務負担がある。</p>

3 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和2年7月6日

1 施設概要

施設名	大田区立シルバーピア 7棟、大田区営シルバーピア 13棟、大田区高齢者アパート 10棟		
所在地	大田区中央4-7-2 他29カ所		
指定管理者	名称	株式会社大田まちづくり公社	
	代表者	代表取締役 川野 正博	
	住所	東京都大田区南蒲田一丁目20番20号	
指定期間	平成31年4月1日 ～ 令和6年3月31日		
施設の設置目的	住宅に困窮する高齢者の生活安定と福祉の増進に寄与するため、区が建設または借上げた住宅を提供する。		
施設の沿革	昭和53年高齢者アパート事業(旧老人アパート)開始、平成5年区立シルバーピア事業開始、平成9年区営シルバーピア事業開始		
担当部課 (問合せ先)	福祉部高齢福祉課		
	電話	03(5744)1449	FAX 03(5744)1522

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画書等の提出書類は、内容に不備がないこと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・月別に整理して保管し、必要な時に確認できるように、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	区からの指示は、確実に実施している。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	高齢者福祉や建物管理に必要な知識・経験を持った社員を配置している。	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、資質向上に努めている。また、生活協力員には、外部講師による研修を含めて年2回実施している。	区職員からの助言等にもとづき、指定管理者自身によるOJTを日々実施している。また、生活協力員に対しては、年2回の社内研修を実施し、報告を受けている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	来客者に不快感を持たれることがないように、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、全居住者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、住宅管理システムにより適切に管理している。滞納が発生した居住者には、督促状を発行するとともに、自宅訪問して納付を促している。分納希望者には、分納計画を作成して滞納額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	新規入居者には、入居手続き時に冊子「住まいのしおり」を渡し、高齢者住宅で生活していくためのルールを説明している。また、入居後、生活協力員から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行っている。また、日々居住者からの問い合わせに生活協力員が対応していることを月例報告書により確認している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	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、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	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、地域包括支援センター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。	周辺地域とは良好な関係を保ち、トラブル発生時には関係機関等と連携し、解決に向けて善処している。	○

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、社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	「緊急事態発生時対応マニュアル」を策定している。社員研修を通じて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。	○	
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	緊急時の連絡網を整備している。避難訓練の実施や通報訓練等の机上訓練を施設の状況に合わせて実施している。	緊急時の初動連絡体制は緊急事態発生マニュアルが整備されている。また居住者への避難誘導訓練が行われている。	○	
	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。避難訓練の実施や通報訓練等の机上訓練を施設の状況に合わせて実施している。	緊急時の初動連絡体制は緊急事態発生マニュアルが整備されている。また居住者への避難誘導訓練が行われている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	掲示板を活用して、居住者の防犯・防災意識向上を図っている。	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	鍵付き保管箱で厳重管理している。	鍵付きの保管箱を使用し、鍵の管理を適切に行っている。	○	
施設管理	共通 建物設備 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。また、建築物、建築設備点検は、法令のとおり実施している。	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て区は確認している。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	年間計画工事や緊急工事が発生した時は、速やかに報告して指示を受けている。	随時、区は指定管理者から報告を受けて、区からの指示を指定管理者は適切に実行している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	修理等が必要となった場合には、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)	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、その都度区へ報告している。	指定管理者において、業務の再委託についての外注管理規定にもとづき、適切に行われており、再委託事業一覧表を区は確認している。	○
		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)	共用部の照明は、センサーやタイマーで点灯を行っている。また老朽化した器具については、区と相談しながらLEDに変更している。	センサーやタイマーによる点灯、照明等の間引きや時間帯による照明点灯で省エネルギーの取組に努めている。	○
	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。	○
		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	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	区の管理規則に基づき、台帳を整備して適切に管理している。	指定管理者により適切に管理されている。	○
		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	共用部の日常清掃は、居住者、定期清掃は業者が実施して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。	○
	清掃	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	衛生用品は、欠品がないように随時補充している。	住宅共用部分である団らん室について、適切に管理されている。	○
ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか		新規入居者には、ごみの分別、リサイクルについて入居時に説明している。必要に応じて、ごみ集積場に独自の看板を掲示して、注意喚起を促している。	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。	○	
施設周辺的美観は維持されているか		居住者と協力して、建物周辺的美観を維持している。	居住者によって住宅周辺的美観が維持されている。	○	

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

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

・全シルバービアのベランダについて、使用状況の一斉調査を行い、植木鉢等を置いている居住者には撤去をお願いする等、防災面(避難路確保)や快適な住環境の維持・改善を進めた。
 ・新規入居者に配布するシルバーピアでの生活ルールや設備の使用方法を記載した「住まいのしおり」を、高齢者に分かりやすい内容・表現に増補・改訂し、すべての入居者が快適な生活を送れるように居住環境の向上を図った。
 ・「高齢者住宅[空き家]入居者の募集」(シルバーピア入居者募集パンフレット)について、記載内容を分かり易く改訂し、入居を希望する高齢者に入居機会の公平性の維持に努めた。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・指定管理者(株式会社おおたまちづくり公社)は、区立シルバーピア、区営シルバーピア及び区営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適切な管理を実施している。当該年度においては、ベランダ使用状況の一斉調査を行い、避難通路の障害となるものを除去するなどして、防災面と生活環境面において、改善・向上が図れたことを評価する。
 ・「住まいのしおり」をより分かりやすく改訂するなどして、新規入居者をはじめ、入居者全体に快適な住まい方についてわかりやすく説明できるよう工夫している。
 ・窓口業務に従事する職員は常にスキルアップをはかり、居住者の問題や相談に対し、関係機関と連携を図って居住者個々の状況にあわせて適切な対応を行っている。

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

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和2年5月11日

1 施設概要

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

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	部署内で施設長・関係職員合議の上、作成し、期日までに提出している。	経営本部を通じて、期日までに提出されている。必要に応じて、報告の内容を確認している。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	法人の文書規程に基づき整備・保管している。	業務ごとにファイリングされており、適切に保管されている。(業務日誌等の記録、事務室等確認)	○
	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、適切に報告・連絡・相談している。	経営本部を通じて、区との連絡調整を適切に行っている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	経験年数や有資格をふまえ、将来性を考慮したうえで職員配置を行っている。	介護福祉士を中心に、十分な知識・経験を重ねた職員を配置している。(職員状況報告書: 月次報告で確認)	○
	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)	法令に基づいた人員にて、業務分担表を作成のうえ、適切な業務配置をしている。	法定基準に基づいて、適正な配置を行っている。(職員配置表、シフト表で確認)	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	勤続年数や業務内容を考慮して、施設内外の研修に参加している。参加後のフィードバックも行っている。	介護に必要な知識・技術等の向上に向けて、法人内・外の研修参加している。(令和元年度: 計26回、延べ参加者189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	プロフェッショナルサービスマネージャーを中心に身だしなみチェックや接客アンケート等を行い、適切化を図っている。	法人が設置しているプロフェッショナルマネージャーを中心となり、職員のサービスマナー向上に努めている。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	施設、設備の公正な利用が確保されているか	入院等の空床をショートステイへ転用活用。特養待機者に対しても円滑に入所ができるよう準備調整している。	特養優先入所、医療行為指針に沿って公正な利用の確保に努めている。特養優先入所については、希望者が円滑に利用できるよう努めている。ショートステイでは入院等の空床を活用の他、緊急受入れなどの取り組みにより利用率の向上に努めている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	各種委員会を設け、定期的に行っている。	外出行事や納涼祭等、利用者が単調なリズムにならないよう、計画しいろいろな行事を運営している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	滞納者が発生した場合は、法人の債権回収マニュアルに沿って対応する。	介護保険制度及び法人の規定に基づき、適切な会計管理をしている。滞納者が発生した場合、個別に支援を行い債権回収に努めている。(使用料月次収納報告書、相談支援記録で確認)	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	新規契約時などで、説明し、施設内に運営規程・料金表を掲示している。	施設内の重要事項説明書等の掲示を確認。施設のパフレットや広報誌等で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	目標利用率を達成するため、日別・週別・月別で管理して進捗状況を常に確認している。	利用状況の確認、ショートステイの空床利用などの取り組みにより、高い利用率を保っている。(利用状況報告書: 毎月1回確認)	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	迅速に対応し、苦情内容の分析を行い再発防止に努めている。	苦情に対し適切に対応しており、職員間での情報共有し再発防止に努めている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	広報委員活動を通して適切な管理運営を行っている。	法人ホームページに空き情報を随時掲載している。また、施設専用ホームページで活動、イベント情報等掲載し、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	児童館との交流やボランティアの受入れ、合同防災訓練等により、地域と連携している。	併設児童館や、近隣の小学校、地域住民との交流を積極的に行っている。	○

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		
情報管理	個人情報適正に管理されているか	法人の規程や法律に基づき適切に管理している。	個人情報等が含まれる書類は、鍵付きの書棚等で保管している。鍵の管理も適正に行っている。	○		
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	マニュアルを整備し、新人研修等で伝えている。	法人として、個人情報保護規定、情報セキュリティ基準等を整備しており、個人情報保護、法令遵守に取り組んでいる。適宜マニュアルの更新も行っている。	○		
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	毎月ご利用者を含めた、防災訓練を行っている。事業部門の訓練を計画に基づいて行っている。	防犯・防災マニュアル、水害時の避難確保計画等を整備し、職員へ内容や保管場所の周知をしている。(マニュアル確認)	○		
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	定期的に訓練を行っている。	緊急時の連絡体制を整備し、町会合同防災訓練等を実施している。	○		
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	適切に行っている。	警備業務を委託し、防犯・防災管理を行っている。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	事務室にて適切に管理している。	鍵の保管、管理は適切に行っている。	○		
施設管理	共通	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	年間計画を立て、適切に行っている	経営本部と連携し、日常・定期点検は計画的に行われている。	○	
		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)	速やかに原因等確認して報告している。	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)	速やかに修理依頼書で修理など依頼し適切に行っている。	法人本部と連携し、速やか適切に修繕等を行っている。	○	
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	業務委託など、各部署で評価し適切に行っている。	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)	経費節減に取り組み、適切に行っている。	省エネルギーを心掛け、節電、節水等に適切に取り組んでいる。	○	
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	事務室で整備・保管行っている。	取扱説明書等はファイルにまとめ、適切に整備・保管されている。	○	
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	事務室で整備・保管行っている。	取扱説明書等はファイルにまとめ、適切に整備・保管されている。	○
			備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	事務室で整備・保管行っている。	備品台帳に基づき、定期的に整理整頓し適切に管理している。	○
	清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	委託業者で適切に行い、清潔を保つため、職員で随時行っている。	定期清掃委託を行い、清潔が保持されている。	○	
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	委託業者で補充、うがいのコップ、手洗いの石鹸等は施設で補充・管理している。	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		分別をして リサイクルに取り組んでいる	ゴミ置き場は整理整頓されており、分別等リサイクルされている。	○		
施設周辺的美観は維持されているか		定期的に清掃・庭木の手入れを行っている、近隣のボランティアが毎日施設周辺を清掃してくれている。	定期的に清掃・庭木の手入れを行っている。	○		

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

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

<ul style="list-style-type: none"> ○サービスに関して工夫・改善した点 ・尊厳と自立支援に基づくケアマネジメントを行うため、利用者・家族・職員参加でサービス担当者会議を開催し、個別性のあるケアを実践した。 ・リスクマネジメントの視点に基づき、防災対策や医療依存度が高い利用者の居室環境整備などを進めた。 ・多職種連携により、利用者の健康管理を行い、入院率低下につなげた。 ・地域との連携による「ほっほふれあいまつり」の開催や児童館・小学校等との交流により、多世代共生社会の実現を目指している。 ○運営上の今後の課題 ・社会的に介護人材の不足がある中で、外国籍や介護未経験者の入職が増加している。そうした人材の定着と対人援助職としての育成を体系的に進める。 ・感染症対策・防災対策等は変化する状況にあわせて、既存の計画を見直しを進める。
--

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<ul style="list-style-type: none"> ・サービスにおいては、「医療的ケアに特化したフロア」、「地域に開かれたフロア」、「認知症ケアに特化したフロア」等の特色を打ち出し、専門性のある職員が個別性のあるケアを行い利用者のニーズに応えている。 ・地域交流カフェの取り組みや、納涼祭の開催や地域の児童館・小学校との交流など積極的に地域との交流を行い地域貢献している。開設して約20年、地域との関係を大切にし、開かれた地域に変えられる施設になるよう努力している。 ・利用率改善対策として、入居者の健康管理、感染症対策に多職種で連携し取り組んだことにより、入院率が第1四半期6.8%から、第4四半期3.2%に低下し成果を得た。 ・入院率は低下したものの、大規模修繕での移動者や退所後の新入居者の受入れ等が計画的に進められなかった結果、年間目標利用率98.0%に達せず、年間利用率特養+短期96.8%であった。空床利用を活かした利用率向上に向けた取り組みを期待したい。 ・社会的問題である介護人材不足の中で、新たな人材の確保・介護未経験者の人材育成及び定着について積極的な取り組みを行い、大田区全体でのサービスの質向上に貢献することを期待する。
--

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和2年5月10日

1 施設概要

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

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	全部署がそれぞれリーダー層などと合議の上で作成したものを施設長、事務長、統括事業所長が精査、確認し期日までに提出している。	経営本部を通じて、期日までに提出されている。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	年度ごとに文書分類しファイリング。決められた場所にそれぞれ保管している。	年度ごとにファイリングされたものを確認。(現年度のものは、各フロアスタッフルームで保管)	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	指定管理代行の基本協定に基づく報告、連絡等は適時行っている。緊急を要する場合は、経営本部を通じて速やかに区への相談、連絡を行っている。	原則、経営本部を通じて区との連絡調整を行っているほか、状況に応じて区と直接やり取りしており、緊密に連携している。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	有資格者9割(内介護福祉士7割)おり、知識・経験をもった職員を多数配置している。	介護福祉士や特定医療行為が可能な職員を配置するなど、十分な知識・経験を持つ職員を配置している。(職員状況報告書:毎月1回確認)	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	法令及び法人の定めた定数により配置し、職員の能力や経験を活かせるシフトを組んでいる。	法人配置基準を基に、シフト表を作成し職員を適正に配置している。(職員配置表、シフト表確認)	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	施設内で定期的に研修会を開催するとともに、法人や外部研修にも積極的に参加して資質向上に努めている。	法人以外の研修にも、積極的に参加している。(令和元年度:計20回、延べ参加者数62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	定期的にサービスマナー目標を設定し意識づけを行い、サービスマナー研修も継続して実施している。	職員のみだしなみは、適正に行われている。権利・擁護委員会で声掛けや不適切な対応、身だしなみチェックについて取り上げ、職員の質の向上に努めている。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	多くの利用者にご利用いただけるよう入院等の空床をショートステイで活用している。特養入所についても円滑に調整している。	特養優先入所、医療行為指針に沿って公正な利用の確保に努めている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	毎年地域交流の場として隣接する障害者施設と合同でお祭りを開催している。地域の防災訓練や盆踊り、文化行事に参加している。	地域のお祭りへの参加や、各種行事を計画的に実施している。各種委員会を開いて、資質の向上に努めている。(委員会での勉強会は研修にカウントしていない)	○
	使用料等の会計管理は適切か	使用料の回収は計画的に行い、滞納が発生した場合は、速やかに連絡し事情を確認、法人の債権整理事務処理要綱に沿って対応している。	介護保険制度及び法人の規定に基づき、適正な会計管理をしている。(使用料月次収納報告書確認)	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	サービス利用開始前に、契約書・重要事項説明書に基づき説明している。施設内にも施設概要等を掲示している。	重要事項等の掲示のほか、施設のパンプレットや広報誌などを用いて、丁寧な説明をしている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	日々の空床状況を把握し、稼働率向上への取組み、目標稼働率の達成状況を毎月会議で確認し見直しを行っている。	利用状況報告書で毎月1回利用率の確認を行っている。ショートステイでは入院による空床利用を行い、利用率向上に努めている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレーム等が発生した場合は、上司への報告も含め迅速かつ適切に対応している。クレームの内容について職員間で共有を図り迅速に改善策を検討している。	クレームが発生した場合は、迅速に対応している。個別の相談記録で経過を残している。施設内で情報を共有し、再発防止に努めている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	広報委員会、事務職員が連携し、お知らせの更新や行事の紹介、広報誌の掲載を行っている。	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を行っている。広報誌を年数回発行し、施設や行事の紹介を行いホームページに掲載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	地域の高齢者のボランティア活動の場として、地元中学校の職場体験、夏祭りでの地域との連携や交流等、良好な関係が築かれている。	地域のお祭りや、地区の防災訓練に参加、地元中学校の職場体験を受け入れたりと良好な関係を築いている。	○

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	ファイリングや書庫への保管、施錠による適切な管理を行っている。パソコンはパスワードをかけている。	法人の個人情報に関する取扱いの規則に基づき、鍵のかかる書庫に保管するなど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に関する規定に基づき実施している。法令遵守について採用時の研修や各委員会、会議で職員への周知を行っている。	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	マニュアルは、各フロア、事務所に配置し何時でも閲覧できる。防災訓練を定期的にマニュアルに沿って実施し職員への周知を図っている。	各フロアにマニュアルが保管されており、直ぐに確認できるようになっている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急時の連絡体制を確認する訓練の実施や避難訓練を定期的に行っている。	緊急時に連絡体制を確認する訓練を、全体で実施している。また、各種訓練を行っている。(令和元年度:計13回延217名参加)	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	不審者対応マニュアルを作成し来所者の確認を行っている。夜間は、警備員を配置し、サスマタや防犯ブザー等防犯器具を備え付けている。	警備業務を委託し、防犯・防災管理を行っている。夜間を想定した訓練も実施している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は決められた保管場所に保管し、持ち出しチェック表で管理している。	鍵の管理・保管は適正に行われている。	○	
施設管理	共通	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	各種保守点検契約に基づき定期的、計画的に実施し、点検結果記録等を保管している。	計画的に実施されており、記録も保管されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	都度、迅速に状態を経営本部に報告し施設運営に支障がないよう対応している。	経営本部を通じて、適切に報告されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	緊急性等に配慮し、適切に行っている。施設運営に支障がないよう対応している。	経営本部と連携し、適切に修繕を行い運営に支障がないようにしている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	再委託が必要な業務については、業者選定の際にモニタリングを実施し、業務実績を勘案し、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)	冷暖房機の温度管理等適切に実施している。	節電等に努め、適正に取り組んでいる。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	専用の棚に集約、保管し適宜閲覧できるようにしている。	専用の棚に保管し、閲覧しやすい工夫をしている。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	専用の棚に集約、保管し適宜閲覧できるようにしている。	専用の棚に保管し、閲覧しやすい工夫をしている。
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか		定期的に備品の棚卸を実施し、月次で管理している。	備品台帳に基づき管理し、定期的に棚卸を実施している。	○
	清掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日常、定期的な清掃を実施し、詳細を実施報告書に記録している。	清掃業者による日常的清掃の他、定期清掃により施設全体の清潔維持をしている。また、職員も清潔保持を常に意識し努めている。
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	清掃業者により、日々、数回、定期的に確認し、必要分を補充している。	消耗品は、適切に補充されている。	○
ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか		分別廃棄用のごみ箱の設置や、コピー用紙の裏面活用等、実施している。	ごみの分別等、適切に取り組んでいる。	○	
施設周辺の美観は維持されているか		清掃業者や庭木剪定業者、園芸ボランティアを活用し適切に維持している。	清掃業者、選定業者が定期的に作業に入り、維持している。その他ボランティアの協力もあり、適切に維持している。	○	

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

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

<p>○サービスの提供に関して工夫・改善した点</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者様、職員、双方の安全のため、福祉用具(スライディングボード等)を活用し、「抱えない介護」の実践に取り組んだ。 各フロアには職員手作り壁新聞を月ごとに作成し掲示。利用者様の日常の様子や行事参加時の様子なども写真で掲載。季節を感じていただけるようなイラストも盛り込み、利用者様やご家族にも好評だった。 不適切ケア防止に向け、チェックリストを活用し自分達のケアの質を振り返る取り組みを行った。サービスマナー向上のための研修も継続的に開催し、職員の意識も向上している。 職員同士、「相手のこころが良かった」と思える対応や様子などをメモに書いて出し合っていく「スマイルハット」の取組みを実施。年度末に靴谷ケア学会を開催し、取組みの成果やたくさん名前があがった職員を表彰するなどモチベーションアップとなった。 「福祉のまち靴谷」の夏まつりや秋の文化センターまつり、地域の防災訓練等にも参加し地域交流を図ると共に地元他福祉施設との連携も強化された。 <p>○今後の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> 認知症ケア、リハビリの更なる充実で利用者様のQOL(生活の質)向上につなげる。 介護記録のシステム化にてサービス向上につなげる。
--

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<ul style="list-style-type: none"> 「地域のみならず共に利用者様の思いを尊重し、心に沿ったケアを実践していく」をモットーに、地域に根付いたサービスを提供するよう取り組んでいる。 医療的ケアが必要な入所者の受入れを積極的に行い、看取り介護も入所者・家族の気持ちに寄り添い居室環境を整えるなど、いろいろな取り組みを行った。 新人職員の育成に指導職員・フロアリーダー等協力して、個々に沿った育成を行った。定着に繋がらなかったケースもあったが、振り返りを行い次に活かせるよう取り組んでいる。 新規入居者の待機名簿も余裕をもって入所に向けた調整途中で辞退するケースが多く、特養全体の利用率は95.1%で前年比0.2%増であったが更なる利用率の向上を目指す取り組みを期待したい。 ショートステイ担当を中心に、ケアマネージャーへの空きベッド情報の提供を行い、目標利用率100%を超え114%と前年比プラス0.3%となった。
--

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和2年5月7日

1 施設概要

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

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	経営本部に期日までに提出している。必要に応じて経営本部と調整し、内容に不備が無いと確認している。	経営本部を通じて、期日までに提出されている。必要に応じて、報告の内容を確認している。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	運営上必要な日誌等を整備している。回覧周知後に、鍵のかかった書庫等で適切に保管している。	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。フロア毎の業務日誌は、指示・記録が色分けされており、注意点等が一目でわかる工夫がされている。	○
	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	特に利用者の受け入れについては調整と連携を密にしている。重要な案件は、経営本部と密に連絡・調整し経営本部を通じて連絡・調整している。	原則、経営本部を通じて区との連絡調整を行っているほか、状況に応じて区と直接やり取りしており、緊密に連携している。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	介護福祉士有資格者を60%以上配置している。無資格入職の職員は、法人主催の初任者研修を優先受講し必要な知識を取得している。また、法人が主催する喀痰吸引等研修を積極的に受講し、医療ケアに対応できる職員の育成に努めている。	介護福祉士や特定医療行為が可能な職員を配置するなど、十分な知識・経験を持つ職員を配置している。(職員状況報告書:毎月1回確認)	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	東京都配置基準以上の職員数を法人の配置基準としている。仕事に応じた役割とし、夜勤にも必ず医療ケア対応可能な役職者1名を配置するようにしている。	法人配置基準を基に、シフト表を作成し職員を適正に配置している。(職員配置表、シフト表確認)	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	法定研修以外にも介護技術に関する研修を独自に開催している。法人主催ペーシフィックアトレーニング研修にも積極的に参加している。	法人主催以外の研修にも、積極的に参加している。(令和元年度:計41回、延参加者数230人 研修報告書、事業報告書確認)	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	法人共通の身だしなみチェック表に基づき適宜チェックしている。サービスマナー委員会でもナー・モラルの向上に取り組んでいる。	奇数月にサービスマナー委員会を開催し、サービスの質の向上のための取り組みをしている。身だしなみチェックを年2回行っている。(チェック表確認)職員の服装等身だしなみは適切であり、利用者などにも丁寧に対応している。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	医療的ケア、認知症など特養優先入所、医療行為指針等に基づき、柔軟な受入対応を行っている。	特養優先入所、医療行為指針に沿って公正な利用の確保に努めている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	経営本部・法人内他施設及び事業部門内施設と連携し、運営を行っている。	月1回程度、季節感のある行事を開催している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	法人規程に則り、会計管理者と経営本部での二重管理等により適切に行っている。	介護保険制度及び法人の規定に基づき、適正な会計管理をしている。(使用料月次収納報告書確認)	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	契約時及び内容の変更時は必要事項について説明するとともに、都度不明な点については個別に説明を行っている。	重要事項等の掲示のほか、施設のパンプレットや広報誌などを用いて、丁寧な説明をしている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	稼働率向上のため、施設入所では空床期間の短縮化、入院率の減少に向け取り組んでいる。短期入所では空床利用に努めている。	利用状況報告書で毎月1回利用率の確認を行っている。ショートステイでは入院による空床利用を行い、利用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	意見箱の設置及び苦情解決責任者・解決担当者を選任し、迅速で適切な対応に努めている。意見箱への意見に対しては、定期的に回答を館内に掲示し、周知している。	毎月、事故防止検討委員会が開催され、ヒヤリハットの集計・分析をし事例検討を行い改善対策を共有することで、苦情になる前に解決する努力をしている。(令和元年度は苦情まで発展したものはない)	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	経営本部と連携し、随時更新を行い、最新の情報提供に努めている。	法人ホームページに空き情報を随時掲載している。また、施設専用ホームページで活動、イベント情報等掲載し、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	近隣住民・町会・近隣事業所を中心に、良好な関係を保っている。	夏祭りの開催などを通じて、周辺地域との良好な関係を築いている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	法人の個人情報保護規定、情報セキュリティ対策基準に沿って、適正に管理している。	法人の個人情報に関する取扱いの規則に基づき、鍵のかかる書庫に保管するなど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、法令遵守については、マニュアルを整備し、職員会議等で周知を図っている。	法人として、個人情報保護規程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	安全管理マニュアル、防災計画を整備し職員へ周知している。	不審者対応マニュアルや防災マニュアルを整備しており、職員へ周知している。(マニュアル等確認)	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	防災訓練を定期的実施、防災計画も見直し整備している。	あらゆる災害を想定して、訓練を実施している。(令和元年度:計11回、事業報告書確認)	○	
	日常の防災・防災管理体制は適切か	マニュアルに沿って日常的に対応している。防災管理体制に関しては、防災盤副受信機が、1階と2階にしか備わっていない。これを不安視する声が挙がっている為、見直しを図っている。	不審者対応マニュアルや防災マニュアルの他に、夜間対応マニュアルも整備されている。様々なことを想定して、在宅・包括と合同で訓練を行っている。(マニュアル等確認)防災盤副受信機の3・4階設置工事を令和3年度実施予定。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵管理台帳の整備、鍵保管庫、電子錠システムにより管理している。	鍵の保管、施錠管理は適切に行われている。	○	
施設管理	共通 建物設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	定期点検を実施し、管理に努め、記録は適切に保管している。	施設内の点検を定期的に行い、環境の整備に努めている。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)	職員から情報収集を行い、迅速に経営本部へ報告している。	修繕・更新が必要な場合は、速やかに報告している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	年間計画に基づき実施している。修理依頼書式を作成し、介助員・業者による迅速な対応を行っている。経営本部の管理課とも連携を密にしている。	修繕・更新が必要な場合は、速やかに報告している。	○
		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)	法人の経理規程に基づき適切に契約書を取り交わしている。	法人の規定に基づき、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)	電気…空調設備が一新されたが、配管部分の悪影響か、思いのほか効果が確認できなかった。警備員の協力の下、夜間帯の節電に努めている。ガス、水道…給湯器の故障箇所の修繕後、更なる取組みを行う予定である。	適宜、効果を検証して新たな取組みを行っている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	取扱説明書は適切に整理保管している。2019年には更に索引の作成を行った。	索引、説明書ファイル等、整理されていることを確認。ファイルも仕分けされており、探しやすい工夫がされている。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	取扱説明書は適切に整理保管している。2019年には更に索引の作成を行った。	索引、説明書ファイル等、整理されていることを確認。ファイルも仕分けされており、探しやすい工夫がされている。
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか		備品台帳に基づき棚卸実施、適切な管理をし、経営本部に報告している。	備品台帳に基づき、定期的に整理整頓し適切に管理している。	○
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	委託業者による日常・定期清掃に加え、職員による随時清掃・補充を行っている。	定期清掃委託を行い、清潔が保持されている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	委託業者、職員により消耗品は常に補充している。	消耗品は、適宜補充されている。	○	
	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	ミックスペーパーの再利用、資源ごみの分別を徹底している。	ゴミ置き場は整理整頓されており、分別等リサイクルされている。	○	
	施設周辺の美観は維持されているか	職員、ボランティアによる庭木剪定及び周辺清掃を定期的に行っている。	定期的に清掃・庭木の手入れを行っている。	○	

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

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

<ul style="list-style-type: none"> ○サービスの提供に関して工夫・改善した点 ・記録システムPTを委員会として定着させ、運用拡大に取り組んだ。結果、記録内容の充実と超過勤務削減を達成した。 ・職員が主体となって、新任職員育成ノートの作成など、育成担当が丁寧なOJTを行う仕組みを作った。結果、職員の定着が図れた。 ・防災計画を見直し、水害時対策など、職員の意識向上が図れた。地域との防災会議に参加した。 ・大規模修繕PTにおける進捗計画に基づき、利用者転居やショートステイ特養転用など円滑に行うことが出来た。 ○今後の課題 ・感染症対策の更なる徹底
--

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"> ・「その人がその人らしく過ごせるケア」の提供を基本理念として、日々のケアに取り組んでいる。 ・積極的なボランティアの受け入れや、家族の行事や運営の参加など、地域や家族との交流を大切にし、利用者、ご家族、地域の方々、職員と一緒に生きることを喜び楽しめる施設運営を目指し、行事等取り組んでいる。 ・研修生の受け入れ等を行い、新たな人材の確保に繋がるよう努力をしている。また、新人育成は施設全体でしっかりサポートし、丁寧なOJTを行いサービスの質の向上、職員の定着等努力している。 ・夏に地域の方も参加できるサマーフェスタを中庭で行い、地域との積極的な交流に努めている。 ・特養羽田の大規模修繕による受け入れに伴う空床確保で、受け入れのバランスの効率が悪く目標利用率97.0%には届かず、89.7%であった。今後数年大規模修繕を進めるうえで特養たまたが受け入れの中心となるため、利用率の向上にへ経験を活かした取り組みを期待する。

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和2年5月11日

1 施設概要

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

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	経営本部を通じて報告している。状況に応じて直接施設とのやり取りを行い、連携を取っている。	経営本部を通じて、期日までに提出されている。必要に応じて、報告内容を確認している。本部とのやりとり記録は、法人が導入しているシステムで残しており、誰もが確認できるようになっている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	日誌等はスタッフルームに整備・保管している。文書規程に基づき整備・保管している。	業務ごとに保管されており、時系列ごとに整備・保管されている。業務日誌は手書きからPC手打ちになっており、見やすい工夫がされている。	○
	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	主に経営本部を通じて、適切に連絡・調整している。	経営本部を通じて、区との連絡や調整を行っている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	経験年数や外部内部の認知症研修を受けた職員を配置している。	介護福祉士など十分な知識・経験を持った職員を配置している。 (職員状況報告書:毎月1回確認)	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	業務分担表で適切な業務配置を行っている。	法定基準配置のもとに、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	勤続年数や知識等を考慮し、研修に参加している。	認知症に関する研修などに参加し、資質の向上に努めている。参加できない職員のために、研修資料を回覧したり、いつでも見れる状況にしている。(令和元年度:計4回、延参加者数12人、研修報告書、事業報告書確認)	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	職員に周知、チェックできるように更衣室ロッカーにチェック表を掲示している。	チェックシートを用いて、身だしなみチェックを行い、年二回の服装点検を行うなど職員の服装を適切にしている。接客態度についても、サービスの見直しを常に行い利用者に対して丁寧に対応している。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	適切に行っている。	利用者の希望や状態に合わせて、積極的な受入れに努めている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	地域活動委員会を設け定期的に行っている。認知症サポーター養成講座も実施している。	夏祭りなどの行事や認知症サポーター養成講座など地域住民や実習生等が参加できる事業を計画的に実施している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	月次報告書を回覧し、収支内容を確認し、適切に行っている。	介護保険制度及び法人の規定に基づき、適切な会計管理をしている。(使用料月次収納報告書確認)	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	契約時や担当者会議等で説明し、施設内に運営規程・料金表を掲示している。	重要事項説明書などを施設内掲示しているほか、施設のパフレットや広報誌等を用いて、丁寧な説明をしている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	困難ケースの受入れや、柔軟な対応を行い、関係機関との連携を図っている。	新型コロナウイルスの影響で利用率は減少したものの、高い水準を維持している。困難ケースや突発的な受入れ希望にも柔軟に対応するなどし、利用者のニーズに応じるよう努めている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	迅速に対応し、苦情内容の分析を行い、再発防止に努めている。	苦情に対して適切に対応している。また、利用者のニーズ把握に努めており、クレームになる前に対応している。(苦情報告書等苦情処理ファイル確認)	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	毎月確認を行い、空き情報等更新している。	必要に応じて専用ホームページは更新されており、施設利用の案内や空き情報など最新の情報が見られるように努めている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	地域と連携した夏祭りを昨年行った。	併設の特別養護老人ホームとともに、児童館との交流会やイベントを実施するなどし、周辺地域との良好な関係を築いている。	○

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	鍵のかかるロッカーにファイルを保管、パソコンのデータなどは、本部サーバーに保管・管理している。	個人情報が含まれる書類は、鍵のかかるロッカーに保管・管理され、パソコンのデータは本部サーバーに保管されており、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	職員に対しては、会議を利用し伝えられている。	個人情報保護、情報セキュリティ基準等が法人内で整備されており、会議などを通して職員に伝えることで、個人情報保護、法令遵守に努められている。	○	
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	毎月利用者を含めた、防災訓練の実施、事業部門の訓練を計画に基づいて行っている。	地震、水害などケースごとの防災マニュアル、不審者対応マニュアルを整備し、職員へは防災訓練などで内容周知を行っている。(マニュアル等確認)	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	定期的に訓練を行っている。	避難訓練や福祉避難所開設準備訓練など定期的に行っている。(令和元年度:計5回、延参加者数326人 事業報告書確認)	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	適切に行っている。	不審者対応マニュアルや防犯・防災マニュアルに基づき、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	事務所に適切に行っている。	鍵は事務所内にて保管されており、施設管理は適切になされている。	○	
施設管理	共通 建物設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	年間計画を立て、適切に行っている。	日常・定期点検は年間計画を立て計画的に実施され、点検記録は適切に保管されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	速やかに原因等を確認し、報告している。	修理・更新が必要な場合は、速やかに原因等を確認し報告している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	修理依頼書で修理など依頼し、適切に行っている。	法人の規定に則り、必要に応じて経営本部と連携し適切に修繕等を行っている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	業務委託など、各部署で評価し適切に行っている。	法人の規定に則り、適切に再委託されている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	経費削減に取り組み、適切に行っている。	省エネルギーを心掛け、節電、節水等に適切に取り組んでいる。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	事務所で整備・保管を行っている。	取扱説明書等は、ファイリングされており必要な時にすぐ閲覧できるように整備・保管されている。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	事務所で整備・保管を行っている。	取扱説明書等は、ファイリングされており必要な時にすぐ閲覧できるように整備・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		事務所で整備・保管を行っている。	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	委託業者で適切に行い、清潔を保つ為、職員も随時行っている。	定期清掃委託、職員による随時清掃によって、清潔に保たれている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	委託業者で補充、職員も随時補充を行っている。	消耗品は必要に応じて補充されている。	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	分別をしてリサイクルに取り組んでいる。	ゴミ置き場は整理整頓されており、事務所内のゴミ箱も分別しやすいように分類されておりゴミの分別、リサイクルに取り組んでいる。	○	
	施設周辺的美観は維持されているか	定期的に行っている。	清掃、樹木剪定を定期的に行い、花壇の設置等施設周辺的美観を維持されている。	○	

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
 ・サービス向上に積極的に取り組み、行事を毎月行い楽しんで頂いたり、調理プログラムを多く提供し皆様に喜ばれた。
 ・実習生に対し、認知症サポーター養成講座を行い、認知症を正しく理解してもらい取り組みを実施している。
 ○運営上の課題
 ・新型コロナウイルスの対応が最重要課題で、営業継続すれば利用者にとってリスクが多いにあり、営業自粛すれば利用者の認知機能・運動機能が著しく低下していく為、利用者の命を守るために感染症対策を徹底的に行い営業継続出来る取り組みをして行く。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・地域に選ばれるデイサービスを目指し、自分自身が受けたいサービス、自分の家族に受けさせたいサービスの提供に努めている。
 ・一般通所介護、認知症対応型通所介護ともに、利用率は高い水準を維持しており、安定した運営に努めている。
 ・併設施設である特別養護老人ホーム蒲田とともに、地域との交流の機会を設け、ボランティアや実習生の受入れなどを積極的に行っている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和2年5月15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31日		
施設の設置目的	老人福祉法第10条の4第1項第2号に係る通所の措置及び介護保険法に規定する通所介護、第1号通所事業、認知症対応型通所介護、介護予防認知症対応型通所介護その他これに準じたサービスを行うことを設置目的とする。		
施設の沿革	平成7年5月の開設当初より社会福祉法人池上長寿園に運営委託し、その後平成18年4月より同法人に指定管理者制度を導入した。		
担当部課 (問合せ先)	福祉部介護保険課		
	電話	03(5744)1258	FAX 03(5744)1551

2 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	事案決定規程に基づき内容を確認し、経営本部を通じて期日までに提出している。	経営本部を通じて、期日までに提出されている。必要に応じて、報告内容を確認している。本部とのやりとり記録は、法人が導入しているシステムで残っており、誰もが確認できるようになっている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	業務ごとにファイリングし、文書規程に基づいて整備・保管している。	業務ごとに保管されており、時系列ごとに整備・保管されている(業務日誌等の記録、事務室・スタッフルーム等確認)	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	必要に応じて区・経営本部と連携・調整を行っている。	経営本部を通じて、区との連絡や調整を行っている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	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・経験を持った職員を配置している。 (職員状況報告書:毎月1回確認)	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	法定基準をもとに勤務シフトを作成、適正に職員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、伝達研修における共有等により資質向上に努めている。	経験年数や業務内容に応じて必要な研修に積極的に参加して、職員の資質向上に努めている。(令和元年度:計5回、延参加者数47人 研修報告書、事業報告書確認)	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	法人共通の身だしなみチェック表を使い、接客態度も合わせて、自己点検と職員同士のチェックを行っている。	チェックシートを用いて、身だしなみチェックを行うなど職員を適切にしている。 接客態度についても、サービスマナー研修などを通じサービスの見直しを常に行い利用者に対して丁寧に対応している。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	利用者の希望や状態に合わせてケアマネ等と連携し、丁寧に受け入れを行っている。	利用者の希望や状態に合わせて、積極的な受入れに努めている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	事業所の行事は、ボランティアや地域の協力を得て、計画的に運営し、開催情報も積極的に発信している。	事業所の行事は、ボランティアや地域の協力を得て、計画どおり実施している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	介護保険制度及び法人の規定に基づき、適切な管理を行っている。	介護保険制度及び法人の規定に基づき、適切な会計管理をしている。(使用料月次収納報告書確認)	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	契約時の説明、重要事項等の掲示、施設のパフレットや広報誌等を通じて、わかりやすい説明を行っている。	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、丁寧に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	教室が多プログラムを充実し、コンセプトを居宅介護支援事業所へ周知することにより、安定した稼働率を維持できた。	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、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	迅速かつ丁寧にに対応している。記録を作成し職員間で共有することで、再発防止に努めている。	苦情に対し迅速かつ丁寧に対応しており、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。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	担当を決め、空き情報や施設のイベント情報等を定期的に更新し、施設の広報に努めている。	必要に応じて専用ホームページは更新されており、施設利用の案内や空き情報など最新の情報が見られるように努めている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	地域活動への参画や事業所イベントへの参加推進を行い、良好な関係を築いている。	地域活動への参加や事業所行事を通して、交流をしており、周辺地域と良好な関係を築いている。	○

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。	個人情報が含まれる書類は、鍵のかかるロッカーに保管・管理され、パソコンのデータは本部サーバーに保管されており、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。	個人情報保護、情報セキュリティ基準等が法人内で整備されており、会議などを通して職員に伝えることで、個人情報保護、法令遵守に努められている。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	緊急時の連絡体制を確立し、不審者対応マニュアルや防災マニュアル等を整備して、職員へ周知している。	地震、水害などケースごとの防災マニュアル、不審者対応マニュアルを整備し、職員へは防災訓練などを通じて内容周知を行っている。(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。	シェイクアウト訓練などを定期的の実施している。(令和元年度:計4回、延参加者数77人 事業報告書確認)	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	自主点検簿による点検や、委託警備業務により、適切に対応している。	警備業務委託のほか、不審者対応マニュアルや防犯・防災マニュアルに基づき、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	キーボックスに保管し、適切に管理している。	鍵は事務所内に保管されており、施設管理は適切になされている。	○	
施設管理	共通	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	日常・定期点検は計画的に実施し、点検記録を記載・保管している。	日常・定期点検は年間計画を立て計画的に実施され、点検記録は事務室にて適切に保管されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	修理・更新が必要な場合は、原因等速やかに報告している。	修理・更新が必要な場合は、速やかに原因等を確認し報告している。	○
	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)	経営本部と連携し、速やかに対応、適時・適切な修繕を実施している。	法人の規定に則り、必要に応じて経営本部と連携し適切に修繕を行っている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	法人の規定に基づき、適切に行っている。	法人の規定に則り、適切に再委託されている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	節電、節水に職員全員で取り組んでいる。	省エネルギーを心掛け、節電、節水等に適切に取り組んでいる。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	取扱説明書等はファイルにまとめ、適切に整備・保管している。	取扱説明書等は、ファイリングされており必要な時にすぐ閲覧できるように整備・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	取扱説明書等はファイルにまとめ、適切に整備・保管している。	取扱説明書等は、ファイリングされており必要な時にすぐ閲覧できるように整備・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		備品台帳に所在や劣化度合いを記載し適切に管理、整理整頓している。	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	定期清掃委託を行っているほか、職員も日常的に清掃、高頻度接触部位の消毒を実施しており、施設は清潔に保たれている。	定期清掃委託、職員による随時清掃、必要に応じた消毒実施によって、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	常に補充している。	消耗品は必要に応じて補充されている。	○	
	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	ゴミの分別方法を掲示、職員啓発し、リサイクルに取り組んでいる。	ゴミ置き場は整理整頓されており、事務所内のゴミ箱も分別しやすくように分類されておりゴミの分別、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	剪定委託のほか、職員による草刈りや清掃により美観の維持に努めている。	清掃、樹木剪定を定期的に行い施設周辺の美観を維持されている。	○	

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)

○サービス提供に関して工夫・改善した点
 ・一般通所介護の多彩な教室型プログラムや、認知症対応型通所介護の丁寧な個別対応について、事業所の特色として住民や居宅介護支援事業所の評価が定着した。6月には、事業所の年度末閉所が確定したため、大田区と連携して、利用者・家族・居宅介護支援事業所への説明を行った。その上で、利用者個々のニーズに丁寧に対応し、ケアプランに基づいたサービス移行が行えるよう支援した。途中台風19号の水害による約1か月半の事業休止があったが、最後まで田園調布を利用したいという意向の利用者も多く、この間も無理な移行は行わず、小規模で提供するサービスの見直しを行い、閉所までの期間を個々のペースや好みに合わせたプログラムを提供することで、最後まで充実したサービスを提供することが出来た。
 また、ボランティアの方たちの他事業所移行を推進するとともに、教室プログラムで培ったノウハウを、利用者が移行する事業所に引き継ぐなど、事業所の経験と資源を地域に継承することが出来た。また、非正規職員に対して行った適宜・適切な面談や助言は、就労支援の一助となり、全員が法人内外の高齢者事業所に就職でき、福祉人材の確保にも貢献できた。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

令和元年6月に施設の廃止を発表し、新たな利用者の受け入れはできなかったため、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け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。

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和2年5月18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1日 ~ 令和2年3月31日		
施設の設置目的	老人福祉法第10条の4第1項第2号に係る通所の措置及び介護保険法に規定する通所介護、介護予防通所介護、認知症対応型通所介護、介護予防認知症対応型通所介護その他これに準じたサービスを行うことを設置目的とする。		
施設の沿革	平成7年5月の開設当初より社会福祉法人池上長寿園に運営委託し、その後平成18年4月より同法人に指定管理者制度を導入した。		
担当部課 (問合せ先)	福祉部介護保険課		
	電話	03(5744)1258	FAX 03(5744)1551

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	経営本部の指示に基づき、期日までに提出している。報告時は事業部門として点検、チェックを行っている。	経営本部を通じて、期日までに提出されている。必要に応じて、報告内容を確認している。本部とのやりとり記録は、法人が導入しているシステムで残しており、誰もが確認できるようになっている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	文書規程に基づき整備・保管している。	法人の文書規程に基づき整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	必要に応じて区・経営本部と連携・調整を行なっている。	経営本部を通じて、区との連絡や調整を行っている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	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。	勤続5年以上の経験豊富な職員を複数人配置している。(職員配置表・シフト表確認)	○
	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)	運営基準を順守し適正に配置、業務管理をおこなっている。	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への参加、諸会議での情報提供、報告書の回覧・伝達研修等により共有している。	認知症に関する研修などに参加し、資質の向上に努めている。参加できない職員のために、研修資料を回覧するなどしている。(令和元年度:計4回、延参加者数40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	ユニフォームの正しい着用を徹底している。マナー研修などに参加し意識づけに努めている。	チェックシートを用いて、身だしなみチェックを行い、年二回の服装点検を行うなど職員の服装を適切にしている。接客態度についても、サービスの見直しを常に行い利用者に対して丁寧に対応している。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	関係法令、運営規程、利用者契約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との連携や民生委員協議会との地域連携を図っている。	夏祭りなどの行事など地域住民が参加できる事業を計画的に実施している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	経営本部担当者との連携、相互チェック機能により適切に管理している。	介護保険制度及び法人の規定に基づき、適切な会計管理をしている。(使用料月次収納報告書確認)	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	契約時や制度改正時に説明するとともにケアマネージャーに対しても周知し、問合せに対して適切に対応している。	重要事項説明書などを施設内掲示しているほか、施設のパフレット等を用いて、丁寧な説明をしている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	独自のプログラム(徳持リハ、MCIプログラム、外出訓練等)を数多く提供し好評を得ている。	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、独自のプログラムを提供することで、高い利用率を維持していた。(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き、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。	必要に応じて専用ホームページは更新されており、施設利用の案内や空き情報など最新の情報が見られるように努めている。	○
	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協議会、大田区立池上福祉園等の活動にも参画し、良好な連携と協力関係を築いている。	池上民生委員児童委員協議会の催しに毎月参加したり、町会や併設の大田区立池上福祉園と協力してイベントを行うなど良好な関係を築いている。	○

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	関係法令、法人規程に基づき、スタッフルームで施錠し適正に管理している。	個人情報が含まれる書類は、鍵のかかるロッカーに保管・管理され、パソコンのデータは本部サーバーに保管されており、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	関係法令、法人規程に基づき、実施している。	個人情報保護、情報セキュリティ基準等が法人内で整備されており、会議などを通して職員に伝えることで、個人情報保護、法令遵守に努められている。	○	
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	マニュアルを整備し、周知に努めている。事業部門主催の防災訓練に参加している。	地震、水害などケースごとの防災マニュアル、不審者対応マニュアルを整備し、職員へは事業部門主催の防災訓練などで内容周知を行っている。(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。(併設する大田区立池上福祉園との合同訓練も実施)	合同避難誘導防災訓練など定期的に行っている。(令和元年度:計3回、延参加者数136人 事業報告書確認)	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	防犯・防災ともに人の出入り確認、火気等点検簿を使用し適切に行っている。	不審者対応マニュアルや防犯・防災マニュアルに基づき、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。	鍵は事務所内にて保管されており、施設管理は適切になされている。	○	
施設管理	共通 建物設備備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	定期点検は計画的に実施し、記録も保管している。	日常・定期点検は年間計画を立て計画的に実施され、点検記録は適切に保管されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	大田区所管課に対して、経営本部管理課と連携して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、速やかに原因等を確認し報告している。	○
		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して、適切に行っている。	法人の規定に則り、必要に応じて経営本部と連携し適切に修繕等を行っている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	経営本部管理課に業務の状況や仕様の見直し等を相談・報告しながら、適切に行っている。	法人の規定に則り、適切に再委託されている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	こまめに電気やエアコンを切る、換気の徹底等で節電に努めている。	省エネルギーを心掛け、節電、節水等に適切に取り組んでいる。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	専用ファイルに綴じ、事務所内の書庫で保管している。	取扱説明書等は、ファイリングされており必要な時にすぐ閲覧できるように整備・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	専用ファイルに綴じ、事務所内の書庫で保管している。	取扱説明書等は、ファイリングされており必要な時にすぐ閲覧できるように整備・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	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。	定期清掃委託、職員による随時清掃によって、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	常に補充できる仕組みになっている。	消耗品は必要に応じて補充されている。	○	
	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。	ゴミ置き場は整理整頓されており、事務所内のゴミ箱も分別しやすいように分類されておりごみの分別、リサイクルに取り組んでいる。	○	
	施設周辺的美観は維持されているか	清掃や植木の剪定などを行い、維持に努めている。	清掃、樹木剪定を定期的に行い、花壇の設置等施設周辺的美観を維持されている。	○	

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
 閉所に向けた利用者減の中で集団プログラムが難しくなる一方、定評のある外出訓練を頻回に実施し、介護予防・認知症予防の推進に努めた。
 ○災害対策
 台風に備えて、ガラス部分の養生、防水、非常物品の確保、接近に合わせたサービス提供時間の変更、複数職員添乗による送迎等、利用者の安全を第一に考え、サービス提供を行った。
 ○閉所に向けた対応
 令和2年3月31日の閉所に向けて、利用者・家族、ケアマネージャー、地域への丁寧な説明を実施した。利用者の移管について、周辺通所介護施設を数多く視察、管理者や生活相談員との関係を構築し、その方に合った施設を紹介した。移管先施設に所長や看護職員が出向き、対応方法や情報の提供を行った。閉所後も民生委員協議会や地域との連携を法人として継続する準備を行った。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・令和元年6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ったため、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。

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和2年5月4日

1 施設概要

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

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	年度ごとに不備のないよう作成し経営本部を通じて期日までに提出している。	経営本部を通じて、期日までに提出されている。必要に応じて、報告内容を確認している。本部とのやりとり記録は、法人が導入しているシステムで残しており、誰もが確認できるようになっている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	文書規程に基づき事務室で整備・保管している。	法人の文書規定に基づき業務ごとに保管されており、時系列ごとに見やすく整備・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	経営本部を通じて連絡・調整している。	経営本部を通じて、区との連絡や調整を行っている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	介護福祉士あるいは勤続年数3年以上の職員を配置している。	介護福祉士など十分な知識・経験を持った職員を配置している。 (職員状況報告書:毎月1回確認)	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	配置基準に即して配置している。	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	法人主催の研修や施設内・施設外研修に参加し資質の向上に努めている。	施設内外の研修に参加し資質向上に努めている。(令和元年度:計10回、延参加者数16人 研修報告書、事業報告書確認)	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	接遇チェックリストで毎月、個々に振り返りを行っている。	接遇チェックリストで毎月、振り返りを行っており服装及び接客態度は適切である。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	利用者の状態に合わせて迅速に受入れている。	利用者の状態に合わせて適切に対応している。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	地域包括支援センターの講座等に職員を派遣し協力している。	地域包括支援センターの要請で講座に職員を派遣するなど、計画どおり運営している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	法人の規程に適切に則り徴収管理を行っている。	介護保険制度及び法人の規定に基づき、適切な会計管理をしている。(使用料月次収納報告書確認)	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	重要事項説明書によりわかりやすく説明している。	重要事項説明書などを施設内掲示しているほか、施設のパムフレットや広報誌等を用いて、丁寧な説明をしている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	日々利用可能人数を把握し稼働率向上に取り組んでいる。	コンセプトの見直しなど、稼働率向上に努めている。(利用状況報告書:毎月1回確認)	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	受付担当者、対応担当者、解決責任者を設けて適切に行っている。	苦情に対して適切に対応している。 (苦情報告書等苦情処理ファイル確認)	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	経営本部と連携し広報誌やイベント情報など定期的に更新している。	必要に応じて専用ホームページは更新されており、施設利用の案内や空き情報など最新の情報が見られるように努めている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	地域のボランティアが多数活躍しており、地域に開かれた事業所を目指している。	オープンスペースに出かけたり、老人クラブの方々が歌の発表会に來たりと地域に開かれた事業所として、周辺地域との関係は良好である。	○
情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	法人の個人情報保護規程、情報セキュリティ対策基準に沿って適正に管理している。	個人情報が含まれる書類は、鍵のかかるロッカーに保管・管理され、パソコンのデータは本部サーバーに保管されており、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、情報セキュリティ基準等が法人内で整備されており、会議などを通して職員に伝えることで、個人情報保護、法令遵守に努められている。	○

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	マニュアルを作成し職員への周知を図っている。	地震、水害などケースごとの防災マニュアル、不審者対応マニュアルを整備し、職員へは防災訓練などで内容周知を行っている。(マニュアル等確認)	○			
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急連絡体制が整備されており訓練を実施している。	火災発生時避難訓練や福祉避難所開設準備訓練など定期的に行っている。(令和元年度:計12回、延参加者数185人 事業報告書確認)	○			
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	不審者対応マニュアルを作成し来所者の確認を行っている。	不審者対応マニュアルや防犯・防災マニュアルに基づき、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	葉巻等必要な所の施錠を行い事務室で鍵を保管している。	鍵は事務所内にて保管されており、施設管理は適切になされている。	○			
施設管理	共通	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	各種保守点検契約に基づき定期的を実施し点検結果記録を保管している。	日常・定期点検は年間計画を立て計画的に実施され、点検記録は適切に保管されている。	○		
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	修理依頼の仕組みを確立し速やかに報告している。	修理・更新が必要な場合は、速やかに原因等を確認し報告している。	○		
		建物の設備	修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	緊急性等に配慮し適切に行っている。	法人の規定に則り、必要に応じて経営本部と連携し適切に修繕等を行っている。	○	
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	法人の経理規程に基づき適切に契約を取り交わしている。	法人の規定に則り、適切に再委託されている。	○		
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	外光や外気を取入れ、空調や照明の管理を行っている。	省エネルギーを心掛け、節電、節水等に適切に取り組んでいる。	○		
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	事務所で整備・保管されている。	取扱説明書等は、ファイリングされており必要な時にすぐ閲覧できるように整備・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	所定の場所に保管されすぐ確認できるようにしている。	取扱説明書等は、ファイリングされており必要な時にすぐ閲覧できるように整備・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	定期的に備品の棚卸を実施し管理している。	備品台帳に基づき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	定期的な清掃を実施し実施報告書に記録している。	定期清掃委託、職員による随時清掃によって、清潔に保たれている。	○
				洗面所等の消耗品は常に補充されているか	清掃業者や職員により毎日定期的に補充している。	消耗品は必要に応じて補充されている。	○
ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	分別廃棄用のごみ箱の設置で適切にリサイクルに取り組んでいる。	ゴミ置き場は整理整頓されており、事務所内のゴミ箱も分別しやすいうように分類されておりごみの分別、リサイクルに取り組んでいる。		○			
	施設周辺的美観は維持されているか	庭木剪定業者や園芸ボランティアを活用し適切に維持している。	清掃、樹木剪定を定期的に行い、花壇の設置等施設周辺的美観を維持されている。	○			

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
「福祉のまち糶谷」の一員として介護予防体操、地域包括支援センターのオレンジカフェ(認知症カフェ)や講座、地域の行事やイベントに参加し地域貢献に積極的に取り組んだ。機能訓練指導員を常時配置し、毎日リハビリができる環境を提供した。
○運営上の今後の課題
社会福祉法人池上長寿園には文教大学と共同開発した認知症予防プログラムがある。認知症状が進んだことによる介護負担軽減のための利用だけでなく、このプログラムを活用して認知症の発症予防や進行防止にも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)

・糶谷地区で推進している「福祉のまち糶谷」の一員として、介護予防体操、地域包括支援センターのオレンジカフェ(認知症カフェ)や講座、地域の行事やイベントに参加し地域貢献に積極的に取り組んでいるほか、機能訓練指導員を常時配置し、毎日リハビリができる環境を提供するなど、地域貢献に努めている。
・集団で行うプログラムのみではなく、個々のニーズに沿ったプログラムを提供できないか所内で検討を行い、利用者への聞き取り調査を行った。結果を基に利用者ひとりひとりに寄り添ったサービスの提供に努めることで、利用率の向上に繋がることを期待する。

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(第三者評価実施年度)

評価対象年度	令和元年度
第三者評価実施月	令和元年9月

1 施設概要

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

2 東京都福祉サービス第三者評価結果に対する施設所管課所見

<p>東京都福祉サービス第三者評価の結果、事業コンセプトと利用者支援の方針実現のために職員の育成と定着の仕組みを構築・展開し、ケアマネジメントの独自性を強めています。利用者の生活力向上のため個別状況に応じて支援をし、体力測定などにより評価して次の活動や支援改善につなげています。地域との連携により利用者が地域の方々と触れ合う機会を創出し、利用者それぞれがその人らしい社会生活をしている点などが良好との評価であった。今後も、地域との連携を継続し、サービスの維持・向上に努められたい。</p> <p>一方で、施設への理解を深めてもらうためにも地域貢献活動の目的や状況などを地域に積極的に発信すること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適宜確認し、必要に応じて指導を行っていく。</p> <p>令和元年度7月より開始した若年性認知症の方を対象にしたデイサービス事業「HOPE」は、延利用者127人利用率83.6%であった。マンツーマンでの対応、個人個人にあったオーダーメイドの支援を行っている。若年性認知症デイサービス事業を先に導入している施設の助言を受けながら近隣店舗などと協力し事業を行っており、徐々に認知されると共に理解を得られてきている。今後も、地域との連携を強化し、サービスの向上に努められたい。</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	令和元年度
第三者評価実施月	令和元年9月

1 施設概要

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

2 東京都福祉サービス第三者評価結果に対する施設所管課所見

<p>東京都福祉サービス第三者評価の結果、独自のコンセプトに基づき、利用者の生活改善に繋がるプログラムと目標設定に取り組み、施設職員が自治会の定例会に参加し、地域の介護予防研修等に講師を派遣するなどして地域交流が積極的に行われていることなどが良好との評価であった。また、地域の保育園と利用者との世代間交流や様々なボランティア活動を受入れて、利用者の社会性の向上を図っています。今後も、地域との連携を継続し、サービスの維持・向上に努められたい。</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	令和元年度
自己評価実施日	令和2年5月7日

1 施設概要

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

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	統括事業所長、関係職員との合議の上、不備の無いよう作成し経営本部を通じて期日までに提出している。	経営本部を通じて、期日までに提出されている。必要に応じて、報告内容を確認している。本部とのやりとり記録は、法人が導入しているシステムで残っており、誰もが確認できるようになっている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	法人の文書規程に基づきスタッフルームで整備・保管している。	業務ごとに保管されており、時系列ごとに整備・保管されている(業務日誌等の記録、事務室・スタッフルーム等確認)	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	経営本部を通じて、適切に報告・連絡・相談している。	経営本部を通じて、区との連絡や調整を行っている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	経験年数や有資格者を踏まえた上で職員配置を行っている。	介護福祉士など十分な知識・経験を持った職員を配置している。 (職員状況報告書:毎月1回確認)	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	業務分担表を作成のうえ、効率的かつ適切に配置している。	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	経験年数や業務内容を考慮して、施設内・外の研修に参加している。参加後は伝達研修も行っている。	経験年数や業務内容に応じて必要な研修に積極的に参加して、職員の資質向上に努めている。(令和元年度:計19回、延参加者数30人 研修報告書、事業報告書確認)	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	施設内の接客マナー研修に参加し職員心得手帳の実践に取り組み、身だしなみチェックシートを活用している。	チェックシートを用いて、身だしなみチェックを行うなど職員の服装を適切にしている。接客態度についても、サービスマナー研修などを通じサービスの見直しを常に行い利用者に対して丁寧に対応している。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	順次、希望に即して公正な利用の確保に努めている。	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	公開講座の開催等、事業部門内での活動に協力・共有・連携している。	併設施設である特別養護老人ホームなどと協力し、公開講座等計画的に実践している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	法人の規程に適切に則り、徴収管理を行っている。	介護保険制度及び法人の規定に基づき、適切な会計管理をしている。(使用料月次収納報告書確認)	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	新規契約時などで重要事項説明書・運営規程・料金表を使用し、わかりやすく説明している。	重要事項説明書などを施設内掲示しているほか、施設のパンフレットや広報誌等を用いて、丁寧な説明をしている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	目標利用率達成のため、日別・月別で管理し進捗状況を随時確認している。	日頃からのコミュニケーションに重点を置き、会話の中から利用者や家族のニーズ把握に努めることで、高い利用率を維持している。 (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	苦情受付担当者、苦情対応担当者、苦情解決責任者を設けて適切に行っている。	日頃からのコミュニケーションに重点を置き、会話の中から利用者や家族のニーズ把握に努めることで、クレームになる前に対応している。クレームが出た場合は適切に対応し、職員間周知を図り再発防止に努めている。 (苦情報告書等苦情処理ファイル確認)	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	経営本部と連携し、広報誌やイベント情報など、定期的に更新している。	必要に応じて専用ホームページは更新されており、施設利用の案内や空き情報など最新の情報が見られるように努めている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	地域行事への参加、学校との交流やボランティアの受入等、地域に開かれた事業所を目指し、周辺地域との良好な関係を築いている。	地域に開かれた事業所を目指し、地域との交流やボランティアの受入などを積極的にしており、周辺施設との良好な関係を築いている。	○
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	法人の個人情報保護規程、情報セキュリティ対策基準に沿って適正に管理している。マニュアルを整備し職員研修などで伝えている。	個人情報が含まれる書類は、鍵のかかるロッカーに保管・管理され、パソコンのデータは本部サーバーに保管されており、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、情報セキュリティ基準が法人内で整備されており、会議などを通して職員に伝えることで、個人情報保護、法令遵守に努められている。	○

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	年に6回、ご利用者を含めた、防災訓練を実施。また別途特養と合同での訓練も実施している。	地震、水害などケースごとの防災マニュアル、不審者対応マニュアルを整備し、職員へは防災訓練、必要に応じて併設特別養護老人ホームと合同で訓練を行うなど内容周知を行っている。(マニュアル等確認)	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急連絡体制が整備されており、定期的に訓練を実施している。	災害の種類に応じた訓練を定期的に行っている。(令和元年度:計6回、延参加者数179人 事業報告書確認)	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	マニュアルに沿って日常的に対応している。	不審者対応マニュアルや防犯・防災マニュアルに基づき、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	菜棚等必要な所の施錠を適切に行い、スタッフルームで鍵を保管している。	鍵は事務所内にて保管されており、施設管理は適切になされている。	○	
施設管理	共通 建物設備備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	計画的に実施し、事務室に整備・保管されている。	日常・定期点検は年間計画を立て計画的に実施され、点検記録は事務室にて適切に保管されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	修理依頼のシステムを確立し速やかに報告している。	修理・更新が必要な場合は、速やかに原因等を確認し報告している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	経営本部と連携を取り、年間計画に基づき実施している。	法人の規定に則り、必要に応じて経営本部と連携し適切に修繕等を行っている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	法人の経理規程に基づき適切に契約を取り交わしている。	法人の規定に則り、適切に再委託されている。	○
	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)	季節に応じ、自然光を取り入れたり、風通しを良くするなどして省エネに取り組んでいる。	省エネルギーを心掛け、節電、節水等に適切に取り組んでいる。	○
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	事務室で整備・保管されている。	取扱説明書等は、ファイリングされており必要な時にすぐ閲覧できるように整備・保管されている。また、量が多いため、一覧を作成し、どのファイルにあるか検索し易いよう工夫されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	所定の場所に保管され、すぐ確認できるようにしている。	取扱説明書等は、ファイリングされており必要な時にすぐ閲覧できるように整備・保管されている。また、量が多いため、一覧を作成し、どのファイルにあるか検索し易いよう工夫されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳に基づき適切に整理整頓・保管を行っている。	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	業務委託により日常及び定期清掃を実施するとともに職員による随時清掃も行っている。	定期清掃委託、職員による随時清掃によって、清潔に保たれている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	使用する方が気持ちよく利用できるように常に補充している。	消耗品は必要に応じて補充されている。	○
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か		積極的に分別、リサイクルに取り組んでいる。	ゴミ置き場は整理整頓されており、事務所内のゴミ箱も分別しやすいように分類されておりごみの分別、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		職員、ボランティアにより施設周辺の環境整備を行っている。	清掃、樹木剪定を定期的に行い、花壇の設置等施設周辺の美観を維持されている。	○	

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
 ・ボランティアの協力や地域資源を活用し、地域との関係性を深めることで、利用者支援と繋がる取り組みを実践した。
 ・職員の経験年数や有資格、将来性を考慮し、認知症ケアに特化した研修に参加。資格取得支援と認知症状の緩和と認知症ケアの質の向上を図った。
 ○今後の課題
 ・人材の確保と入職した人材の定着。キャリアデザイン構築を踏まえた人材育成と介護技術の向上。
 ・在宅生活を継続するうえで、医療的ケアの職員の理解と受入体制を整備する。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・利用率は、入院による長期欠席、施設入所が決まったためによる利用辞退や新型コロナウイルスの影響による継続利用辞退などにより減少した。しかしながら、事業者との信頼関係は確実に築かれており次年度以降の利用率向上に資するものとなると評価する。
 ・利用者本位を基本とし、提供するサービス向上のために、日ごろから利用者や利用者家族とのコミュニケーションを大切に、意見や要望把握に努め細やかな対応をしている。
 ・人材を人材と捉え、入職者の育成計画だけでなくOJT職員のための考え方や入職者への関わり方を示すなど事業所全体で取り組んでおり、離職率低下につながっている。

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(第三者評価実施年度)

評価対象年度	令和元年度
第三者評価実施月	令和元年9月

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二丁目2番3号		
指定管理者	名称	社会福祉法人東京蒼生会	
	代表者 理事長	松田 雄二	
	住所	東京都東村山市富士見町二丁目1番3号	
指定期間	平成28年4月1日 ～ 令和3年3月31日		
施設の設置目的	老人福祉法第10条の4第1項第2号に係る通所の措置及び介護保険法に規定する通所介護、第1号通所事業、認知症対応型通所介護、介護予防認知症対応型通所介護その他これに準じたサービスを行うことを設置目的とする。		
施設の沿革	平成9年4月の開設当初より、社会福祉法人東京蒼生会に運営委託し、その後平成18年4月より同法人に指定管理者制度を導入した。		
担当部課 (問合せ先)	福祉部介護保険課		
	電話	03(5744)1258	FAX 03(5744)1551

2 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、リハビリについては、利用者の家庭生活に直結した訓練を行うことを目標にしており、充実した機能訓練が実施されていることなどについて良好との評価であった。</p> <p>一方で、利用者が保持している能力や意識を啓発し、主体性を発揮できるプログラムの提供や促しに取り組むことが期待される。</p>

3 財務状況に関する施設所管課所見

<p>公認会計士による審査の結果、財務状況について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、業種柄人件費率が高く、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。</p>

大田区指定管理者モニタリング結果(第三者評価実施年度)

評価対象年度	令和元年度
第三者評価実施月	令和2年1月

1 施設概要

施設名	大田区立南六郷福祉園
所在地	東京都大田区南六郷3-23-8
指定管理者	名称 社会福祉法人 東京都手をつなぐ育成会 代表者 理事長 佐々木 桃子 住所 東京都新宿区西新宿7-8-10 オークラヤビル2階
指定期間	平成31年4月1日 ～ 令和6年3月31日
施設の設置目的	【生活介護】 生活活動や作業活動を通じて日々の生活の充実、社会的自立を支援するため。
施設の沿革	昭和63年4月開設 / 平成16年4月より指定管理者制度の導入に伴い、大田区より指定を受ける。 平成21年4月指定更新 平成26年4月指定更新 平成31年4月指定更新
担当部課 (問合せ先)	福祉部障害福祉課 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、若手職員にもイメージしやすい素敵な新作業製品の創作という具体的な重点目標を設定し、着実な計画の実行を図っていること、常に新しいチャレンジを心がけ、独創性のある活動などを通じて利用者・保護者の要望、地域のニーズに応えていること、職員からの提案で個別支援計画と記録との連動性の問題が提起され、個別支援計画や記録が改善され、運用されていることなどの点で良好との結果を得ている。区としても適正な運営が行われていると判断する。</p> <p>一方で、事業計画の重点目標などに、目指す目標、達成度合いを測る指標を明示し、定期的に進捗状況を確認して着実な実行を図ることが望まれること、安全点検チェックリストを作成して定期的に点検するなどの事故の未然防止対策の実施、事業継続計画(BCP)の策定が望まれること、書式の不備改善、文章力の標準化への取り組みに期待することについては、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(第三者評価実施年度)

評価対象年度	令和元年度
第三者評価実施月	令和元年10月

1 施設概要

施設名	大田区立くすのき園
所在地	東京都大田区南六郷3-23-9
指定管理者	名称 社会福祉法人 東京都手をつなぐ育成会 代表者 理事長 佐々木 桃子 住所 東京都新宿区西新宿7-8-10オークラヤビル2F
指定期間	平成31年4月1日 ～ 令和6年3月31日
施設の設置目的	【就労継続支援B型】 知的障がいのある方に働く場を提供し、生産活動や生活訓練を通して、社会的な知識や能力の向上を図るため。
施設の沿革	昭和63年4月開設 平成18年4月より指定管理者制度の導入に伴い、大田区より指定を受ける。 平成21年4月より指定更新 平成26年4月より指定更新 平成31年4月より指定更新
担当部課 (問合せ先)	福祉部障害福祉課 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、「少人数」をキーワードにした研修、会議、サポートを実行に移し、成果を残していること、受託作業の他に自主生産品の作製に力を入れ、様々な場所での販売を積極的に行っていること、地域との連携強化の具体的実践のために、オール大田での取り組みとなるよう区の関係機関との連携を進めていくことなどの点で、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>一方で利用者・家族の高齢化に対する具体的な取り組みへの更なる努力を期待すること、経営層と現場職員、ベテラン職員と経験の浅い職員間の意思疎通、コミュニケーションの深まりに期待すること、手順書等の点検・見直し等引き続きの課題にさらに取り組まれるよう期待することについては、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(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和2年6月9日

1 施設概要

施設名	大田区立久が原福祉園
所在地	東京都大田区久が原1-2-5
指定管理者	名称 社会福祉法人 東京都手をつなぐ育成会
	代表者 理事長 佐々木 桃子
	住所 東京都新宿区西新宿7-8-10オークラヤビル2F
指定期間	平成28年4月1日 ~ 令和3年3月31日
施設の設置目的	【生活介護】 生活活動や作業活動を通じて日々の生活の充実、社会的自立を支援するため。
施設の沿革	平成4年4月開設 平成18年4月より指定管理者制度の導入に伴い、大田区より指定を受ける。 平成23年4月指定更新 平成28年4月指定更新
担当部課 (問合せ先)	福祉部障害福祉課 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	摂食に関する職場内研修を実施。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、資質の向上に繋げている。	職員の年次や利用者のニーズに合わせて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」を周知徹底。また、権利擁護委員会で職員行動チェック表を作成し、職員が自身の行動(支援)を振り返られるようにし始めた。	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。	人事考課制度が詳細に示されており、職員の育成や資質向上につなげている。	○
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、迅速な対応を行なっている。	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なっている。	面談を通して個々人のニーズを把握し、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なっている。	個別面談を通じて、利用者個々に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なりの自立に向けた取り組みを行なっている。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を参考にしている。	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、有する機能等を還元しているか。	日々の活動で地域に出る機会を作ったり、年1回の施設祭りを実施し交流を図っている。	お買いもの活動など、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なっている。	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	個人情報と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等で保管。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なっている。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。	○	
		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、利用者にも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結び、日常清掃を週三回、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。	○		
	施設周辺的美観は維持されているか	業者と樹木剪定の業務契約を結び年一回剪定している。また、活動の中で季節に応じて花壇を整備している。	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)

<p>【工夫・改善した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃を週三回実施するとともに、月1回の定期清掃時に床のワックス剥離を実施し、利用者・職員ともに過ごしやすい環境整備を行った。 ・防犯対策として玄関にインターフォンを設置し、利用者、ご家族が安心して利用できるようにした。 ・テラチーム(身体障害と知的障害の重複障害の方のチーム)において、ネット配信を活用して摂食に関する研修をチーム全体で実施した。摂食に関する知識をチーム全体で共有し、食事場面の支援の見直しを行い、安全な食事提供を行った。 <p>【今後の課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。引き続き、相談支援事業との連携を密にし、高齢化や障害特性の状況に適切に対応する必要がある。 ・利用者が年齢を重ねる中で医療的ケアを必要とする利用者の増加も見込まれる。安全・安心なサービス提供を継続するために、看護師体制を整える必要がある。また、身体介助量が益々増加することも見込まれる。職員の身体的負担(特に腰痛)を軽減するための環境調整が必要である。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<p>【利用者サービスについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・チームや事業ごとに会議や打合せをこまめに行うことで日々の振り返りをしており、きめ細かな支援につなげている。 ・今後は課題にあるとおり、高齢化など利用者のニーズに合わせたサービスの向上に取り組んでいただきたい。 ・摂食に関する園内研修をチームで行うなど、積極的な人材育成を行っている。 <p>【近隣との関係について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・さら祭や日常活動を通じて、地域と連携を取り、活動している。 <p>【施設管理について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃や防犯対策を強化することで、より清潔で安全・安心な環境を利用者に提供するよう努めている。
--

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和2年6月9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1日 ～ 令和3年3月31日		
施設の設置目的	【生活介護】 生活活動や作業活動を通じて日々の生活の充実、社会的自立を支援するため。		
施設の沿革	平成11年4月開設 平成18年4月より指定管理者制度の導入に伴い、大田区より指定を受ける。 平成23年4月指定更新、障害者自立支援法下での東京都指定障害福祉サービス事業所へ移行 平成28年4月指定更新		
担当部課 (問合せ先)	福祉部障害福祉課 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。	十分な報告がされている。	○
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(複数取得2名)、正看護師、栄養士、福祉業界経験者5年以上職員を複数名配置している。	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、人材育成を念頭に研修体系を整理し実施(令和元年度は延べ90名の実績)。内部研修では虐待防止・権利擁護、救命講習、口腔ケア学習を実施。法人及び事業所においても各研修の実施(全体研修、階層別研修、施設間交流研修等、新任職員OJT)。班・全体での支援等振り返り・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、内部外部ともに広く研修を行い、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。またヒヤリハット事例の共有と振り返りにより、職員相互の気づきや指摘を絶やさず風土醸成に努めている。	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)。事業計画と自身の成果を正当に評価できるようヒアリングで理解促進に努めている。	制度に基づき、職員の資質向上を図り、やる気を高めている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	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。法人・事業所の事業計画や重点目標とリンクするよう書式を適宜見直し、目標と成果を現実に即したものになるよう努めている。	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を行い、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。また他法人・他事業所の見学や、職員情報交換・交流を図り、対外的な比較を利用者や保護者と共有し、事業改善に役立てている。	第3者評価を適切に受審し、その結果内容や、事業計画・報告等を公開するなど、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を制定している。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、運営体制を掲示している。問題の把握と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	アセスメント(面談)、ケアプラン作成、ケア会議、本人・保護者の了承又は修正のサイクルにて作成。サービス等利用計画の本人ニーズ・モニタリングとマッチングするよう慎重に管理を行っている。	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。	○
	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。相談支援事業所とも日常的に連携し、利用者ニーズの把握と新たな社会資源の創出に対し、外部とも情報収集・整理に努めている。	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て支援を実施している。また、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。新型コロナウイルス感染予防対策を実施し、環境面の見直しや日中活動の過ごし方を適宜見直し、利用者・保護者へも説明理解を促している。	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。	ボランティア受け入れ実績800名以上(令和元年度実績)、近隣中学校との運動交流会、子どもガーデンパーティー(主催者側として継続実施)、新井宿連自治会運動会への参加、職場体験発表会への参加などにより、近隣中学生との障害理解、ボランティア啓発に協力した。また、近隣小学生とも職場見学開放や作業体験活動開放等、これまでの活動に加え、小学校への訪問活動や夏休みのワークショップ(文化の森催行)への参加を行い、双方の交流を積極的に行った。隔週で新井宿特別出張所の自主生産品を販売し、製品については新井宿地区民協の協力と活動普及を図っている。さらに、これまでの福祉施設まつりを新井宿地区の福祉まつりとして拡大し、さぼーとびあ、文化の森と共催し実施した(第1回スペシャルデー)。	引き続き、地域との交流・連携は積極的に行われている。第1回福祉と文化と医療のまちのスペシャルデーでは、多くの近隣住民の方と交流を図り、地域との連携が強化された。	○
施設で提供するサービスの水準を一定に保つ工夫をしているか。	朝、夕の職員ミーティング、職員不在時の申し送りノートおよびボイスレコーダー、社内ネットワーク情報掲示板の活用、非常勤職員等の定期情報交換会、職員会議等全体でのサービス内容の共有を実施。ヒヤリハット事例検討などを基に、適宜業務モニタリングと継続QITの再開。	職員間で利用者に対する情報の細やかな共有に努めている。	○	
情報管理	個人情報適正に管理されているか	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、規定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を実施している。	マニュアルは整備に整備されている。	○

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	
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・防災マニュアル整備済み。保護者向けに「大規模地震発生時の緊急対応マニュアル」「災害発生時のパズル」の資料を配布。職員間でも情報共有した。	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、変更都度更新し、自衛消防隊配置。自衛消防訓練は毎月実施し、職員のみでの避難誘導訓練も行っている。外出時緊急連絡手段としては、各班1台携帯電話を保持し、連絡手段を確保している。	日頃より緊急対応できるよう訓練を行っている。役割分担なども細かくされており、毎日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。	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	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	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を実施し、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。業者見積後、協議が必要な案件については、障害福祉課と都度協議を行っている。	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	1階事務室・地下書庫に保管	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	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	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	購入・廃棄時は遅滞なく届出を実施し、適切な管理を行っている。	適切に整理整頓されている。	○
		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。	○
	清掃	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	消耗品については常に補充されている。	常に補充されている。	○
ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか		ごみの種類毎にごみ箱を設置し、適切に実施。また、エコキャップ及び廃油のリサイクルも実施している。	適切に実施されている。	○	
施設周辺的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)

<p><事業所環境の変化に対応した職場の活性化></p> <ul style="list-style-type: none"> ・キャリアシートを事業所の分業業務計画と連結させ、法人―事業所一係の取り組みと、職員自身の役割行動のベクトル合わせに活用。 ・職員会議をはじめとする諸会議、ミーティングにおいて、監督層から重点目標の取り組みを実績評価としてフィードバックした。 ・近隣地域の祭事、催事へ積極的に参加。新たなコミュニケーション機会とし、保護者やボランティア等の外部の意見を取り入れたり、事業所運営の相对比较面として実施した。 ・民生児童委員をはじめ地域から、積極的に施設外に出ることが、活動発信と周囲理解を押し広げることにつながると声をいただく。 <p>※地域への「見える化」による職場活性化を図った。</p> <p><「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 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・作業内容の定例化、画一化、マンネリ化の打開を目的に、まずは職員自身の「モフづくり」の取り組みから実施。保護者の作業活動参加も呼びかけ、意見交換を行いながら作品作りと園内活動に活気が加わっている。 ・地域の小中学校と連携した統合教育に向けた情報交換、意見交換を行い、まずは非常時に避難所となる校内見学の機会が持てた。また、大田文化の森主催の子どもワークショップへの職員参加を通し、児童デイの事業所等とも情報交換を行った。 ・今後、利用者を積極的に活動主体として参画させる仕組みや、本人意思の吸い上げ意思決定支援の取り組みの充実化を図る。 <p>※利用者にとって「わかる・楽しむ」活動の提供を心がけた。</p> <p><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が増えるなかで、専門性に基づく支援のさらなるスキルアップ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域生活維持と居住の課題がある利用者事例に対し、直接自宅に向きアウトリーチを実施。相談支援事業所 さんさん幸陽、居宅介護事業所、ケースワーカー等との連携や、近隣住民との関係形成を主体的に行う。職員各自に「身近な通所事業所だからこそ果たす役割」として、現場の実践の中で必要なスキルや知識を覚悟できるようスーパーバイスし、人材育成の場としている。職員間においても現実課題に即したサポートづくりを学びとる機会として有効活用できている。 <p>※「まちづくり」を目指した人材育成の推進に努めた。</p>
--

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<p>【利用者サービスについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日中活動の見直しや利用者の特性に合わせた支援など、日々工夫を行いながら支援を行っている。 ・事業所の環境改善に取り組んでいることが確認できた。これらの取り組みから利用者への更なるサービス向上につなげていきたい。 <p>【近隣との関係】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第1回福祉と文化と医療のまちのスペシャルデーでは、イベントの規模が拡大したことで、多くの近隣の方と触れ合う機会となった。 ・近隣の小・中学校等と積極的に交流を図り、良好な関係を築いている。 <p>【施設管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・適切に維持・管理されている。また、施設周辺的美観維持も問題ない。

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和2年6月10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1日 ～ 令和3年3月31日		
施設の設置目的	【生活介護】 生活活動や作業活動を通じて日々の生活の充実、社会的自立を支援するため。		
施設の沿革	平成14年4月開設 平成18年4月指定管理者制度の導入に伴い、大田区より指定を受ける。 平成23年4月指定更新 平成28年4月指定更新		
担当部課 (問合せ先)	福祉部障害福祉課 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	期日までに報告しており、内容に不備のないよう複数名にて確認している。	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	毎日作成、データにて保管	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	些細な事においても確認後、回答、実施、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(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	外部研修多数受講、伝達研修をはじめとする所内研修。外部講師を招いた研修実施。	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	事例検討実施。行事等の意向調査実施。	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実施、グループ、活動ごとの会議を実施。意思疎通を図っている。	会議や夕礼等の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。	○
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。	計画的に運営できるよう努力している。	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。	第三者評価を受審し、振り返りを実施して事業運営に活かしている。	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	迅速かつ丁寧に対応している。	迅速に対応している。	○
	利用者個々人に即した支援計画を立案し、支援者間で共有しているか	アセスメントに基づき計画を作成、生活グループ全体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。	○
	利用者個々人に適した就労、日中活動の提供を行っているか。また提供方法等の見直しも行っているか。	活動内容を個別性を尊重し支援書に基づき支援。月報にて評価を実施。	利用者個々人に合わせた支援計画が組まれており、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)等に必要サービスを提供しているか	本人にとっての良い状況を作るために、障害特性に配慮した環境設定を行っている。	食事の形態など、利用者個々人の体調・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、有する機能等を還元しているか。	地域向けイベント企画、地域行事・活動への積極的な参加 ホール開放を実施	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。	会議体にて周知、グループミーティングでの意思統一	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	個人情報適正に管理されているか	施錠できる収納庫に保管し適正に管理している。	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	個人情報保護に関する規程を制定している。	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	法人で危機管理マニュアルを整備している。	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	地震・洪水等を想定、毎月一回の防災訓練実施。	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	1階玄関はオートロックになっており、職員室からはモニターで確認できる。非常通報装置あり	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	鍵は所定の場所に保管している。施錠は適切に実施している。	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・活動終了時に火元確認を含めて点検実施。点検記録を事務キャビネットに保管	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)	速やかに現場調査を実施し、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。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	利用者の安全に考慮して適切に実施している。	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)	前年度業務実績を踏まえ適切に実施している。	適切に行っている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	使用しない箇所の消灯を徹底している。利用者の状態に配慮しながら、温度設定を変えている。	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が実施されている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	所定の場所に整備・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	所定の場所に整備・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	備品台帳に基づき整理している。	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	適切に実施している。日常清掃委託先にも周知している。	適切に実施されている。	○	
	施設周辺的美観は維持されているか	周囲の見回りを実施し、維持するよう努めている。	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)

利用者主体のサービス提供をするため、アセスメントを大切に、事例検討を継続することで、利用者理解を深め、利用者支援に繋げた。職員は利用者のペース、タイミングを見守り、利用者自らが選択できるような関わり、個別の取り組みや過ごし方を提案、実践した。また、地域の方と共に楽しめる企画(池上DEエクササイズ)、地域行事の参加、地域の方に園の活動に参加していただく機会を作り、利用者理解をすすめた。11月より身体拘束ゼロチェックリストを毎月実施し、多角的な振り返りができるよう取り組んだ。実施時に記載される自由記述を活用していき、課題解決に繋げていきたい。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

【利用者のサービスについて】
 ・事業ごとの詳細な年間計画の作成や、実施後の課題・改善提案について毎回検討を行っている。
 加えて、身体拘束ゼロチェックリストに取り組むなど、職員自身の振り返りを重視することで、利用者サービスの向上につなげている。今後も継続していただきたい。
 【地域との関わりについて】
 ・池上DEエクササイズや笑いヨガなど、地域の方も楽しめる企画を通して、円滑な地域交流を図っている。
 【施設管理】
 ・適切に維持・管理されている。また、施設周辺的美観維持も問題ない。

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(第三者評価実施年度)

評価対象年度	令和元年度
第三者評価実施月	令和2年2月

1 施設概要

施設名	大田区立うめのき園
所在地	東京都大田区東糀谷5-17-14-101
指定管理者	名称 社会福祉法人 東京都手をつなぐ育成会 代表者 理事長 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28年4月1日 ～ 令和3年3月31日
施設の設置目的	【就労継続支援B型】 知的障がいのある方に働く場を提供し、生産活動や生活訓練を通して、社会的な知識や能力の向上を図るため。
施設の沿革	平成5年7月開設 平成18年4月より指定管理者制度の導入に伴い、大田区より指定を受ける。 平成23年4月より指定更新 平成28年4月より指定更新
担当部課 (問合せ先)	福祉部障害福祉課 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、利用者支援に関することは支援員会議やミーティングなどで話し合い、チームとして利用者支援に取り組み、スムーズな支援ができていて、利用者自治会を通して、利用者の自主性を尊重しながら、相互に認め合う生活環境を育んでいること、専門職である栄養士の支援協力があり、バランスの良い食事、調理実習、レシピ冊子等により、食への関心を育て地域生活を支援していることなどの点で、良好との結果を得ている。区としても適正な運営が行われていると判断する。</p> <p>一方で安全点検チェックリストを作成して定期的に点検するなどの事故の未然防止対策の実施、事業継続計画(BCP)の策定が望まれること、キャリアパスと連動した人材育成計画を職員に説明して理解を深め、職員各自の専門性を高める意欲の向上と定着につなげることが望まれること、自己実現に繋げる支援をめざし、作業環境の整備に努め、障害特性への理解を更に深めて精神的安定を保てるよう合理的配慮の支援が望まれることについては、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(第三者評価実施年度)

評価対象年度	令和元年度
第三者評価実施月	令和2年2月

1 施設概要

施設名	大田区立しいのき園
所在地	東京都大田区西糀谷2-9-12
指定管理者	名称 社会福祉法人 大田幸陽会 代表者 理事長 鷺頭 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1日 ～ 令和3年3月31日
施設の設置目的	【就労継続支援B型】 知的障がいのある方に働く場を提供し、生産活動や生活訓練を通して、社会的な知識や能力の向上を図るため。
施設の沿革	平成14年4月開設 平成18年4月より指定管理者制度の導入に伴い、大田区より指定を受ける。 平成23年4月指定更新 平成28年4月指定更新
担当部課 (問合せ先)	福祉部障害福祉課 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

東京都福祉サービス第三者評価によれば、組織内の協働・連携が、各職員が力を発揮しやすい環境につながっていること、利用者の状況を的確に把握し、支援に活かす取り組みがあること、日々の業務を通して、また、個々の力を見極めながら、職員の育成を図っていることなどの点で良好との結果を得ている。区としても適正な運営が行われていると判断する。 一方で、将来を見据えて本人が必要な選択肢を利用できるよう、本人・家族の理解を促進していくこと、自分たちの出来ていることを認めること、利用者の状態像の変化を前提として、今後の作業・活動のあり方を検討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。

3 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和2年1月27日

1 施設概要

施設名	大田区立大田福祉作業所
所在地	東京都大田区大森西3-3-9
指定管理者	名称 社会福祉法人 同愛会
	代表者 理事長 高山 和彦
	住所 神奈川県横浜市保土ヶ谷区上菅田町金草沢1749
指定期間	令和2年4月1日 ~ 令和7年3月31日
施設の設置目的	【就労継続支援B型】知的障がいのある方に働く場を提供し、生産活動や生活訓練を通して、社会的な知識や能力の向上を図るため。
施設の沿革	昭和55年3月都から移管 平成17年4月より指定管理者制度の導入に伴い、大田区より指定を受ける。 平成22年4月指定更新 平成27年4月指定更新 令和2年4月指定更新
担当部課 (問合せ先)	福祉部障害福祉課 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	法人理事会等で決裁され次第、速やかに提出を行っている。内容についても精査して記載している。	期日までに不備なく提出されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	整備・保管している。	適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	適宜、障害福祉課と情報共有しながら事業を進めている。	日頃から十分に連絡・調整がされている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	人材不足は業界全体の課題である。育成に力を入れることで、適正な配置に努めている。	適切に人員配置がされている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	法人内研修、外部機関研修に適宜参加させ、また伝達研修を行う事で職員全体の質の向上に努めている。	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の実施し、朝礼・終礼等でも確認することで、権利・意思を尊重した支援が出来ている。	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。	年初に計画を立て、毎月の職員会議等で進捗管理を行っている。変更を要するものは運営会議等で組織的な見直しを行い、成果向上を図っている。	計画に基づき実施され、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を行い、透明性の高い事業運営をしているか。	第三者評価の受審をしたほか、広報誌の発行、第三者委員による聞き取り調査の実施等により、透明性の向上に努めている。	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	明示されたものだけでなく、声にならない意向も見立て、対応することで、迅速に解決するよう努めている。	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	本人・家族との面談、個別支援会議を行い、個々に即した計画立案を行い、作業班会議・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。	○
	利用者個々に適した就労、日中活動の提供を行っているか。また提供方法等の見直しも行っているか。	個々の希望を聞きながら、出来るだけ意向に沿うようにしているが、受注状況等により意向に沿えない場合は、丁寧な説明を行っている。	利用者本人の意向を確認したうえで支援を行っている。	○
	身の回りの自立や健康の保持(適切な食事の提供含む)等に必要なサービスを提供しているか	ADLの維持・向上支援、適切な食事量・形態での提供のほか、地域で行われる健康促進プログラムに参加する等、様々な形で提供している。	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回程度の地域行事に参加し、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。	業務のマニュアル化を図るとともに、継続したOJTを実施することにより、水準の維持・向上に努めている。	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	個人情報情報は適正に管理されているか	原則持ち出し禁止とし、事務所内の施錠できる書棚で管理している。	施錠できる棚に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	法人で個人情報保護規程を作っており、会議・朝礼・終礼等で適宜確認している。	マニュアルが整備され、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	整備されている。また、定期的に共有する機会を作っている。	整備され周知されている。	○	
	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	自主点検を行う等適切である。	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	重要な鍵は管理簿を用意し、金庫にて管理している。日常の施錠点検を行う等適切である。	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	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。	適切に行われている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	行っている。	適切に行われている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	空調、照明のこまめなオン・オフに組織として取り組んでいる。また、設備は適宜、省エネ機器に更新している。	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。	○
		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	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。	○
	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。	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		毎朝、周囲の清掃・草取りを実施している。夜間にごみを捨てられることが、運営上の工夫では対応しきれない課題とされている。時にたばこの吸い殻をシャッターの隙間から建物内に押し込まれていることがあり、安全管理上問題となっている。	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)

利用者支援に関しては、利用者の意見を尊重し、自立、就労、余暇等多岐にわたって具体的に取組むことが出来ており、当作業所の良い伝統となっていると考える。利用者の高齢化や重度化は看過できない課題となっており、障害者の就労関係の施策が重層的に用意された中での、B型事業所に求められる機能について、高齢系のサービスの併用や生活介護事業実施の必要性・可能性を含め、職員間の議論を深めているところである。職員の知識・技能・質の向上は終わりのない課題であり、継続して取組みたい。建物・設備の管理に関して、夜間にごみを捨てられることが、運営上の工夫では対応しきれない課題となっている。時にたばこの吸い殻をシャッターの隙間から建物内に押し込まれていることがあり、安全管理上問題となっている。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

【利用者サービスについて】
 ・今後も利用者の重度化・高齢化に対する支援について、積極的・具体的な支援方法について取り組んでいただきたい。
 【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。
 【施設管理について】
 ・施設は呑川に面した位置にあり、公園も隣接する環境にある。職員による毎朝の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、常に清潔な環境づくりを目指している。夜間にごみを捨てられる問題については、入口に注意事項の貼り紙を掲示し、環境を維持するよう取り組んでいる。

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和2年6月9日

1 施設概要

施設名	大田区立はぎなかな園
所在地	東京都大田区萩中2-12-23
指定管理者	名称 社会福祉法人 知恵の光会
	代表者 理事長 小谷 知男
	住所 神奈川県横須賀市公郷町3-69-1
指定期間	平成29年4月1日 ～ 令和4年3月31日
施設の設置目的	【生活介護】 生活活動や作業活動を通じて日々の生活の充実、社会的自立を支援するため。 【就労継続支援B型】 知的障がいのある方に働く場を提供し、生産活動や生活訓練を通して、社会的な知識や能力の向上を図るため。
施設の沿革	平成19年4月開設・指定管理制度者制度の導入に伴い、大田区より指定を受ける。 平成24年4月より指定更新 平成29年4月より指定更新
担当部課 (問合せ先)	福祉部障害福祉課 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	法人の理事会に合わせて作成し、区への提出時に見直しを行っている。	期日までに不備なく提出されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	作成、確認後、速やかにファイルし、保管している。	適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	随時、報告、連絡、相談を行い、遅滞なく対応している。また、各会議にも出席している。	日頃から十分に連絡、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。	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、東社協やさば一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。	○
	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。	職員全員に周知を行い、多くの目で支援を見直すことで、利用者の意思を尊重した支援を行っている。	○
	職員のやる気高め、施設運営に生かしているか	定期的に法人理念を確認したり、法人内研修、全体職員会議などで、職員の意識の統一を図っている。	理念の確認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を行い、透明性の高い事業運営をしているか。	3年に1度、第三者評価を実施。保護者会(年に10回)を行い、毎週、便りを配布。毎年、作業公開を実施。	定期的に第三者評価を受審しており、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。	○
	利用者個々人に即した支援計画を立案し、支援者間で共有しているか	随時、サビ管を中心に支援会議を行い、各職員が即時対応出来るように、情報共有を心掛けている。	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。	○
	利用者個々人に適した就労、日中活動の提供を行っているか。また提供方法等の見直しもしているか。	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2回)や理学運動プログラムを実施。ホール等で運動ができる機会を提供。	定期的に健康巡回が実施され、利用者個々人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、朝礼、夕礼(反省会)にてサービス向上に努めている。	日々職員同士で情報共有を図ることにより、サービス水準を一定に保つよう努めている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
情報管理	個人情報適正に管理されているか	施錠できる書庫に保管・管理している。	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。	福祉避難所マニュアルを整備し、様々な状況を想定した避難訓練を行っている。	○	
	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。サスマタ、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。	○
		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、その都度、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。	適切にゴミ分別やリサイクルを実施している。	○
	施設周辺の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る。	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><就労継続支援B型></p> <ul style="list-style-type: none"> 就労に関して必要な情報や取り組みを行う。就労者のアフターフォローやサービス変更の支援などを行っている。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(はぎなかクラブ)。 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(さぼりとびあ、高齢者施設等)での販売を増やし、新しい環境に利用者が関わる機会を増やした。 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。おおむすびプロジェクトにも出来るだけ参加。 請け負っている作業の工場見学をし、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。 ◆昨年度から公園清掃が減り、大幅な収入減。また、利用者も4名増加。新たな公園や業務委託の開拓に努めている。 ◆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。 <p><生活介護></p> <ul style="list-style-type: none"> 健康維持の為、ラジオ体操(2回/日)等運動する機会を設けている。体重オーバーの利用者に対して、理学運動プログラムを実施。 サービスに囚われることなく、様々な活動(園外販売や受注作業)に参加することや個々の能力に合わせた活動を実施。生産活動を重視し、納品作業、パン販売等の活動を通じて、地域社会と触れ合う機会を増やす。工賃を支給し、平均3,500円以上支給。 ◆個性の尊重と集団活動のバランスを考慮し、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。 ◆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。 <p><全体></p> <ul style="list-style-type: none"> ・時間管理として、昼休みに音楽を流し、ONとOFFの切り替えを行い、活動のリズムができ、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。 ・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。 ・不審者対策として、「さすまたタックル」を設置。不審者を想定した訓練を行った。 ・防犯対策として、警察による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。 ・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。 ・給食や送迎業務は業務委託に頼らず、法人内で対応することにより、臨機応変な対応や子ども食堂の開催などを行っている。 ・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る。 ・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。 ・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、利用者と一緒にスポーツごみ拾いに参加。 ◆毎年、多くの実習生(15~18名)を受け入れ、従来の利用者へのサービスの質を落とすことなく、利用人数が増えた(定員一杯)。 ◆日中活動外の充実、居住の場の必要性を強く感じ、令和2年4月、グループホーム(ゴムまり)を設立した。以上

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"> ご家族や相談事業と連携し、定期的に計画を見直すことで、効果的な支援につなげている。課題にあるとおり、就労支援の定着化や、サービスに囚われない活動の工夫を通じて、両事業のサービス強化に努めていただきたい。 ・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に対する生活介護への移行など柔軟に対応している。 <p>【近隣との関係について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・園前でのパン販売は、継続するだけでなく、外部への働きかけなど工夫をしている。 ・ボランティアや実習生の受け入れ、萩中祭の開催を通じて地域と積極的に関わっている。 <p>【施設管理について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・適切に維持・管理されており、利用者が過ごしやすい環境が作られている。また、施設周辺的美観維持も問題ない。

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(第三者評価実施年度)

評価対象年度	令和元年度
第三者評価実施月	令和2年1月

1 施設概要

施設名	大田区立大森東福祉園
所在地	東京都大田区大森東1-36-7
指定管理者	名称 社会福祉法人 大田幸陽会
	代表者 理事長 鷲頭 美智
	住所 東京都大田区大森南2-15-1
指定期間	平成30年4月1日 ～ 令和5年3月31日
施設の設置目的	【生活介護】 生活活動や作業活動を通じて日々の生活の充実、社会的自立を支援するため。
施設の沿革	昭和59年5月開設 平成20年4月より指定管理者制度の導入に伴い、大田区より指定を受ける。 平成25年4月指定更新 平成30年4月指定更新
担当部課 (問合せ先)	福祉部障害福祉課 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、事業所は、地域の行事に積極的に施設を開放し、町会、近隣の学校・保育園・図書館との交流の機会を多く設け、地域との交流を深めていること、様々な障がいを抱える利用者が多様な活動を通じて個性を発揮し、地域で主体性のある生活を送ることができるよう支援していること、個別支援計画は、半年ごとのアセスメントや三者面談を経て定期的な見直しを行って作成されており、PDCAサイクルが実施されていることなどの点で良好との結果を得ている。区としても適正な運営が行われていると判断する。</p> <p>一方で、重点目標が明記された事業計画書が作成されているものの、取り組み内容をより具体的に表記し、職員と事業目標を共有することが期待されること、事業所は支援技術の向上等キャリア形成に取り組んでいるが、職員のキャリア面談時に経営層が考える育成課題との整合が期待されること、間接業務の効率化に向けた事業所独自のマニュアルの作成と職員への周知で、マニュアルの実践的な活用につながる取り組みが期待されることについては、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>

4 労働環境に関する施設所管課所見

<p>社会保険労務士による書類及び施設訪問による審査の結果、労働条件、書類等の管理の状況については良好であるとの結果であった。今後も適正な労働環境を確保することで、施設サービスの維持・向上に努められたい。 (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	令和元年度
自己評価実施日	令和2年6月8日

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	綿 祐二	
	住所	東京都国立市泉3-30-5	
指定期間	平成31年4月1日 ~ 令和6年3月31日		
施設の設置目的	【生活介護】 生活活動や作業活動を通じて日々の生活の充実、社会的自立を支援するため。		
施設の沿革	昭和55年3月都から移管 平成21年4月指定管理者制度の導入に伴い、大田区より指定を受ける。 平成26年4月指定更新 平成31年4月指定更新		
担当部課 (問合せ先)	福祉部障害福祉課 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	提出〆切日を確認し提出するよう心掛けている。メール等、管理職複数人数で確認して漏れがないよう対応している。	期日までに不備なく提出されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	検印後ファイリングし保管、管理している。	適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	不明点や対応困難時は、報告・連絡・相談を迅速に行っている。	日頃から十分に連絡・調整がされている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	社会福祉士、介護福祉士、看護師を配置。	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	法人研修、施設内研修、外部研修、交換研修に参加。また地元消防団による救命救急講習を実施。	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	会議時に倫理綱領・行動規範の読み合わせを行う。利用者自治会による企画運営。利用者代表委員による祭運営への参加。ユニット等での話し合いによる利用者の意向を反映させたユニット活動。	職員に周知徹底されており、利用者個人の権利や意思を尊重した支援が行われている。	○
	職員のやる気を高め、施設運営に生かしているか	法人研修への全職員参加。研修参加への希望調査。人事考課制度の導入。	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。	ケース、ユニット、健康、クラブの会議を毎月実施し、適宜見直しを行った。	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。	家族連絡会を実施(年11回)。その報告書の配布、HPによる情報公開。第三者委員の設置。	適切に行われている。	○
	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	苦情受付窓口の設置。第三者委員設置。	迅速に対応している。	○
	利用者個々人に即した支援計画を立案し、支援者間で共有しているか	支援計画作成について支援会議を実施。利用者個別のニーズを把握し計画を立案。ユニット会議で進捗の確認。朝礼等での全体周知。	支援会議を行い、また、職員間の情報共有も行っている。	○
	利用者個々人に適した就労、日中活動の提供を行っているか。また提供方法等の見直しも行っているか。	適宜ユニット、ケース会議で協議し、日中活動について、提供方法や内容の見直しを行う。また会議だけでなくユニットを中心とした日常的な話し合いの中で検討している。	随時、会議等にて協議され提供方法等の見直しを行っている。	○
	身の回りの自立や健康の保持(適切な食事の提供含む)等に必要なサービスを提供しているか	理学療法士による身体のほぐし、身体機能維持のための動作訓練。栄養士による制限食への対応、給食業者を含めた会議の実施。内科相談、精神科相談の実施。健康診断、歯科検診、眼科検診の実施。看護師による毎月の体重血圧測定。	利用者それぞれに合わせた支援(男女別の健康状態把握表、各種検診等)を行っている。	○
	地域と積極的に交流・連携しているか。地域の社会資源として、有する機能等を還元しているか。	地域の祭りとしての萩中祭の実施。糺谷阿波踊りへの参加。萩中音楽祭、選挙会場での会場提供。地域力推進羽田地区委員会・花いっぱい運動への参加。作業でのアルミ缶やペットボトルキャップ回収、町会等の法被洗濯。地元消防団による救命救急講習。	商店街に比較的近いこともあり、各地域のイベント等を通じて積極的な交流・連携を行っている。	○

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	施設で提供するサービスの水準を一定に保つ工夫をしているか。	朝、夕礼時の連絡、報告。支援会議、ユニット会議の実施。会議時に倫理綱領、行動規範を確認。支援員のスキルアップの為に各種研修参加。	職員間の情報共有を行い、サービス水準を一定に保つよう工夫している。	○		
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	個人情報ファイル、USBリムのカギ付け棚保管。広報等写真掲載時の確認。	すべて施錠可能な書庫等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	会議や朝礼等での全体周知。	マニュアルの整備、職員研修を実施し周知されている。	○		
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	事務所内に掲示。送迎時対応はバス添乗ファイルに綴じている。	マニュアルが整備されており、職員等に対し周知されている。	○		
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	避難訓練の実施。年一回の総合防災訓練の実施。	緊急連絡体制が整備され、訓練も毎月実施。総合防災訓練も年一回行うなど体制を整えている。	○		
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	事務所内に緊急時対応マニュアルを掲示。当番制による施錠、電源等の確認。警備会社によるセキュリティ管理。非常通報装置の設置。	日常の防犯・防災体制について不備の無いよう努めている。	○		
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	保管庫による鍵保管。警備会社によるセキュリティ管理。	事務室内キーボックスにて管理。施設内の施錠管理は当番制にて適切に行われている。	○		
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)	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)	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)	必要な場合は区へ報告を行い実施している。	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)	行っている。	適切に行っている。	○	
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	蛍光灯を必要最低限の本数で使用。こまめな消灯。冷暖房の適正な温度設定。	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	ファイリングし保管している。	整備・保管されている。	○	
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイリングし保管している。	整備・保管されている。	○	
	備品管理	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	ファイリングし保管している。	適切に整理整頓されている。	○	
		清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	委託業者による毎日の清掃と定期清掃。職員による清掃、消毒。	適切に実施され、清潔に保たれている。	○
			洗面所等の消耗品は常に補充されているか	補充されている。	常に補充されている。	○
ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	実施されている。		適切に実施されている。	○		
施設周辺的美観は維持されているか	毎朝、職員による清掃を行っている。		他の施設と比較して敷地の庭が広い為、職員、委託業者とともに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)

<p>工夫・改善点</p> <ul style="list-style-type: none"> 個別支援計画…ニーズ整理表と家庭アンケートを活用する事で利用者のストレングスとニーズを反映させた個別支援計画を作成する事ができた。また原案を元にした個別支援会議開催後に本案を作成する流れを改めて確立している。毎月のユニット会議で進捗等を確認し、必要であれば計画の変更を行った。 身体拘束…これまで行っていた個別支援計画への記載に加え、緊急やむを得ない場合の身体拘束について各家庭と同意書を交わした。 重心…今年度も宿泊を実施。今年度は福祉避難所訓練を兼ねて実習所で行った。 萩中祭…今年度も地域主催の音楽祭入賞バンドに出演していただく事ができ、さらに地域との関係が深まった。 <p>課題</p> <ul style="list-style-type: none"> 研修…参加した研修内容はレポート閲覧による共有を主に行ってきたが、職員全体の支援力向上にはつながっていない。伝達講習や施設内研修の充実を図っていく。 防災…訓練が画一的となってしまっている。様々な状況を想定した訓練が必要。その他にも福祉避難所の準備、事業継続計画の策定、職員の減災意識向上等課題がある。 支援…ユニット制や担当制の枠を超えた職員全体で利用者を見る意識の向上。
--

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"> 重症心身障害から行動障害のある利用者まで幅広い利用者を受け入れ、適切な支援を行っている。 平成30年度に受審した第三者評価にて指摘のあった職員の個別育成計画の作成について、令和元年度より法人として人事考課制度を導入し、職員の長期的な展望に基づいた個別育成計画を作成している。整備されたマニュアルを活用する方策については、職員一人ひとりに配布できない課題を踏まえ、マニュアルの改訂時など全体に確認・共有しながら全員が活用できるよう努めた。事業継続計画については、指定管理者総合所見の課題にあるとおり未策定のため、早めの策定を行っていただきたい。 <p>【近隣との関係について】</p> <ul style="list-style-type: none"> 糺谷地区に位置していることもあり、地域のイベントである阿波踊り大会等にも利用者とともに参加するなど、積極的な交流を行っている。 <p>【施設管理について】</p> <ul style="list-style-type: none"> 他施設に比べ、敷地内の園庭が広く樹木等も生えているが、適切に管理され、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

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

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和2年6月15日

1 施設概要

施設名	大田区立つばさホーム前の浦		
所在地	東京都大田区大森南2-15-1 大田幸陽会会館 3階・4階		
指定管理者	名称	社会福祉法人 大田幸陽会	
	代表者	理事長 鷺頭 美智	
	住所	東京都大田区大森南2-15-1 大田幸陽会会館 3階	
指定期間	平成28年4月1日 ~ 令和3年3月31日		
施設の設置目的	心身障がい者の地域社会における自立した生活の助長を図り、心身障がい者の福祉の増進に寄与するため。		
施設の沿革	平成10年4月開設 平成18年4月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)	福祉部障害福祉課 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。緊急の場合においても電話等で相談・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3名、3年以上の経験者が7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	経験年数、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。	職員に対し個別面談を実施し、各会議等にて相互に意見交換している。	○
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。	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を行っている。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を行い、透明性の高い事業運営をしているか。	ホームページでの情報公開、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、副施設長(苦情解決担当者)、施設長(苦情解決責任者)の配置し、対応。	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。	個別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入れ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。休日余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等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。	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。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運営	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即日入所1枠は、18名の利用があった。また、短期自立訓練の利用率も高く推移している。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。(令和元年度来場者実績のべ1000名)、隣接の母子寮祭りや「地域合同防災訓練」にも参加し、地域との交流を深めた。	地域との交流については、積極的に参加し、祭りなどを通じて深めている。	○	
	施設で提供するサービスの水準を一定に保つ工夫をしているか。	ケア会議、支援会議、職員会議を通じてサービス内容を検討し、実施。統括支援主任、副主任2名、リーダー2名による職員育成を推進。	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、サービス水準を保つよう工夫を行っている。	○	
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	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 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、記録等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)	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)	手順に沿って実施。	適切に行われている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	利用者及び職員について、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な場所への設置。	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	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。	○
	施設周辺的美観は維持されているか	3階4階のバルコニーの清掃を実施。	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=×)

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>(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"> 令和3年の機能見直し(法内化)に向け、今年度は3年間自立訓練利用者の受入れは中止となり、年度当初在籍していた7名の自立訓練利用者の内4名が、地域のグループホームに入居し、70代の1名が有料老人ホームに入居しました。地域移行に向けては、グループホームの見学を行い、地域福祉課、相談支援事業所、通所事業所、移動支援事業、後見人等の関係機関との情報共有を行いました。移行するグループホームからの通所練習や移行先との面談等を通じて、ご本人に寄り添いながらスムーズに移行ができるよう支援を行いました。また、必要があればアフターフォロー(聞き取りや相談等)を行い、移行先グループホームへの情報提供を行いました。現在、次年度での地域移行に向け、2名の方が準備を行っています。 短期自立訓練利用者の利用実績は、年平均の稼働率が190%と非常に高い利用状況にあり、延べ利用者数も1300名以上あり、スモールステップによる生活訓練を積み重ねました。 <p>(緊急一時保護)</p> <ul style="list-style-type: none"> 年平均の稼働率は76%ですが、延べ利用者数は1500名以上あり、ニーズの高さは変わりありません。また、昨年度より設けた即日入所できる1床の利用状況は、18名の利用がありました。利用理由では保護者の入院や体調不良での利用が多くあり、ご家族の高齢化に伴う対応が今後も増えていく事が予測されます。 <p>(コロナウイルス対応)</p> <ul style="list-style-type: none"> 3月の短期自立訓練及び緊急一時保護利用の予定者から、コロナウイルスによる利用キャンセルが徐々に始まった為、対応について大田区に確認し、緊急一時保護施設である為、運営に支障のない範囲(濃厚接触者がいない)で、継続的に受け入れを行いました。 <p>(今後の課題)</p> <ul style="list-style-type: none"> 3年間自立訓練利用者が2名いる為、引き続き関係機関との連携を図り、地域移行に向けた支援を継続します。 法内化に向けた準備の内、プラム蒲田での緊急一時保護事業の運営継続、令和3年度開設予定の区立グループホーム事業及び短期入所事業準備、指定管理更新等の対応がある為、支援内容や係の人材育成、事務や設備面における提案等を行っていきます。 コロナウイルス対策に向けた継続的な対応(3密を避けた働き方や緊急一時保護事業対応/長期化する場合の家庭機能低下による利用者の受入れ等)を継続する必要がある為、時差出勤、職員のグループ制導入、衛生用品、定期的な消毒体制等による受入環境の整備を行い対応します。

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"> 緊急一時保護事業の即日入所枠を開始することで、支援の幅が広がった。 令和元年度(対象:平成30年)に今後の課題としていた「同じ敷地内の事業所間での防犯時の連携」について、夜間の来客については同建物内のぞみ園にも情報共有することで入館時の確認を強化し、防犯対策につなげた。 令和3年度の法内化に向け、引き続き関係機関と協力しながら、支援体制を構築していただきたい。 <p>【近隣との関係について】</p> <ul style="list-style-type: none"> 近隣の自治会と連携したいつつのわ幸陽祭などのイベント等を通じ、積極的な交流を図っている。 <p>【施設管理について】</p> <ul style="list-style-type: none"> 適切に維持・管理されている。また、のぞみ園や大田幸陽会本部と建物を共同所有していることもあり、建物全体的美観維持に努めている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和2年6月9日

1 施設概要

施設名	大田区立前の浦集會室		
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1日 ~ 令和2年3月31日		
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 令和2年3月31日付けで廃止		
担当部課 (問合せ先)	福祉部障害福祉課 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	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	集會室業務全般を担当する職員(事務係)は全員、入職4年以上。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。	詳細な業務マニュアルが作成されている。	○
	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、集會室の利用案内をわかりやすくするなど、工夫を行い、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」は集會室も適用対象。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。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	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	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)	ドアの修繕、トップライト雨漏り修繕を行った。	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掛けている。	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	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。	○	
施設周辺的美観は維持されているか		毎朝、集会室周辺の破葉清掃、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、施設周辺的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"> ・いつのわさ陽祭を実施し、地域との連携を深めている。(参加者数 900人) ・3月はコロナ対策でキャンセルがあり、区の指示に基づきキャンセルに適切に対応した。 ・3月末で集会室が閉鎖となるため、事前に利用されるお客様に対して、その旨及び周辺の施設の案内を丁寧に行った。
--

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"> ・新型コロナウイルス感染症に関連したキャンセル対応や、施設の閉所に関する案内などの対応をトラブルなく適切に行った。 ・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。 <p>【近隣との関係について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自治会、町会等と連携して開催した祭りを通じて、地域との交流を積極的に行っている。 <p>【施設管理について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・チェック表を使用した利用後の点検を欠かさず行っており、保管されている施設の「管理表」「使用届」からも、適切に維持管理を行っていることが確認できた。

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和2年6月23日

1 施設概要

施設名	大田区立コスモス苑		
所在地	東京都大田区久が原二丁目3番22号		
指定管理者	名称	社会福祉法人 大洋社	
	代表者	理事長 片山 英樹	
	住所	東京都大田区大森南四丁目10番4号	
指定期間	平成28年4月 ～ 令和3年3月		
施設の設置目的	児童福祉法第7条第1項に基づく母子のための児童福祉施設で、母子が健康で明るい生活ができるよう援助・助言し、自立を支援します。		
施設の沿革	平成6年1月15日開設 平成18年4月1日～指定管理制度導入		
担当部課 (問合せ先)	こども家庭部子育て支援課		
	電話	03 (5744) 1273	FAX 03 (5744) 1525

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画書及び事業実績報告書等は不備がないか確認し、期日までに提出している。	適正な内容で期日までに提出されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	施設日誌、保育日誌、学童保育日誌、心理療法日誌や支援記録等を整備、保管している。	各種業務日誌が適切に整備され、施錠可能な書庫に保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	適宜連絡を取りながら連携している。	適宜連絡を取り合い、必要な調整を図っている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	資格、経験等を考慮した職員配置を行っている。	必要な資格を有し、知識や経験を持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)	有資格者を配置し、ローテーション勤務を実施している。	適正な人員配置を行っている。夜間は常時2人体制以上の人員を確保し、緊急時の対応に努めている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	過去の研修履歴も踏まえて個別の研修計画を立て、研修を行っている。	全体の研修計画のほか、担当業務や経験に応じた職員一人ひとりの研修計画を作成し、計画的に研修を実施している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	行動指針の作成や研修の実施等、人材育成に力を入れている。	適切に対応されている。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	母子生活支援施設運営指針に基づき運営している。	必要に応じ区と協議・相談のうえ、公正な運営が行われている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	事業計画に基づき、計画通り実施している。	事業計画に基づき、行事や地域交流活動等を実施している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	規則に則って行っている。	適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	入所見学時と入所後すぐに生活のしおりを用いて個別に説明している。また、適宜説明を行っている。	入所見学時・入所時等に、適切に利用者に対する説明を行っている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	入退所状況を所管の生活福祉課に伝える等連携を図っている。	福祉事務所と必要な連携を図っている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	第三者委員、受付責任者、解決責任者を配置し、速やかな対応で問題を解決している。	事例ごとに詳細な記録をし、職員間で確実に共有しつつ解決に繋げるよう努めている。また、第三者委員制度の利用方法について入所者に周知している。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	法人として施設の特性を考慮し、専用ホームページを管理・運営している。	適切に管理されている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	地域の自治会活動や保育園、小学校、中学校の行事に参加している。また施設内行事に招待している。	行事を通じて地域との交流を図り、良好な関係を築いている。	○
情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	規程に基づき個人情報記載のファイルや資料は、施錠できるロッカーやパスワードのかかったセキュリティ機能のあるパソコンにのみ保管し、管理している。	施錠可能な書庫に保管する等、適正に管理されている。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	情報管理委員会で個人情報保護、法令遵守の為にマニュアル整備を行い、職員会議や委員会の取り組みの中で職員に周知している。	個人情報管理・法令遵守のためのマニュアルを整備し、適切に職員に周知している。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	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、職員会議や委員会の取組みの中で職員に周知している。	適切に整備・周知されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急連絡網を作成している。また、様々な事態を想定した自衛消防訓練を毎月行っている。	様々な事態を想定した自衛消防訓練を月1回実施している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	各居室に非常時用持出袋を設置している。また、夜間・休日には警備員を配置し、見守りを行っている。	適切に対応されている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は所定の場所にて保管し、施錠確認は二重に行っている。	適切に保管・管理されている。	○	
施設管理	共通 建物設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	計画的に点検を行い、点検記録を保管し、管理に努めている。	日常・定期点検について計画的に実施され、点検記録が適切に保管されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	修理・更新が必要な場合は、原因を明確にし、速やかに報告している。	協定書に基づき、適正に報告・処理されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	修繕が必要な場合は、危険がないよう速やかに対応している。		○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	再委託は手順に沿って行っている。	適切に行われている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	大田区役所エコオフィス推進プランと行動指針に則り、省エネルギーを意識して業務を行っている。	適切に行われている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	保管場所を決め、分類して整理している。	適切に整理・保管されている。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	保管場所を決め、分類して整理している。	適切に整理・保管されている。
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか		備品台帳に基づき整理整頓している。	適切に整理整頓されている。	○
	清掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日常及び定期清掃を実施し、各所を清潔に保っている。	日常及び定期清掃が実施され、衛生的な状態が保たれている。
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	日々確認し、補充している。	適切に管理されている。	○
ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか		ごみは分別している。大田区役所エコオフィス推進プランに則り、リサイクルの取り組みを行っている。	適切に分別・リサイクルを行っている。	○	
施設周辺的美観は維持されているか		日々、施設周辺の見回りをし、清掃を行っている。	施設周辺の清掃が適切に行われ、美観が保たれている。	○	

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

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

利用者の自己決定を重視した支援を目指し、担当職員間で支援計画の方向性を確認し、「親子」の状況にあった自立支援を行っている。常勤心理療法担当職員の配置により利用者の母への心理アセスメントを導入し、利用者支援がより安定してきている。また、他法人と協働で社会貢献事業として小中学校向けに「れいんぼう久が原」を実施し、母子家庭の子どもの居場所づくり、地域のセーフティネットとしての役割を果たすことができるようにしている。その他、母子世帯の貧困防止や居場所づくりを目的として、15歳以上を対象とした「JOY」では就学・就労支援や調理プログラムを実施しており、地域の母親を対象とした「ママれいんぼう」では就労体験や資格取得のための学習支援や健康プログラム等を行っている。今後、災害や新型コロナウイルス等の緊急時対応について職員の理解を深め、業務に活かせるよう取り組んでいく必要がある。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

令和元年度については、前年度に引き続き、個別の研修計画の作成等により職員の資質向上に積極的に取り組むほか、施設の運営や維持管理についても適切な対応がなされている。利用者に対しても、安心して自立支援を受けられる環境づくりに取り組み、退所後も適切なアフターフォローが実施されている。また、周辺地域とも行事等を通じ良好な関係を築いている。令和元年度における施設の管理運営状況においては、総合的に良好であると判断する。今後も引き続き、母子の健康で明るい生活の援助及び自立に向けた支援の提供に努められたい。

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和2年6月30日

1 施設概要

施設名	大田区立ひまわり苑		
所在地	東京都大田区大森南二丁目15番18号		
指定管理者	名称	社会福祉法人 大洋社	
	代表者	理事長 片山 英樹	
	住所	東京都大田区大森南四丁目10番4号	
指定期間	平成28年4月 ～ 令和3年3月		
施設の設置目的	児童福祉法第7条第1項に基づく母子のための児童福祉施設で、母子が健康で明るい生活ができるよう援助・助言し、自立を支援します。		
施設の沿革	平成10年2月1日開設 平成18年4月1日～指定管理制度導入		
担当部課 (問合せ先)	こども家庭部子育て支援課		
	電話	03 (5744) 1273	FAX 03 (5744) 1525

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画書及び事業実績報告書等は不備がないか確認し、期日までに提出している。	適正な内容で期日までに提出されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	施設日誌、保育日誌、学童保育日誌、心理療法日誌や支援記録等を整備、保管している。	各種業務日誌が適切に整備され、施錠可能な書庫に保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	適宜連絡を取りながら連携している。	適宜連絡を取り合い、必要な調整を図っている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	資格、経験等を考慮し、職員配置を行っている。	必要な資格を有し、知識や経験を持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)	有資格者を配置し、ローテーション勤務を実施している。	適正な人員配置を行っている。夜間は常時2人体制以上の人員を確保し、緊急時の対応に努めている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	過去の研修履歴や担当業務、資格、経験を踏まえて、個別の研修計画を立て、研修を行っている。	全体の研修計画のほか、担当業務や経験に応じた職員一人ひとりの研修計画を作成し、計画的に研修を実施している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	行動指針の作成や接客研修の実施等、人材育成に力を入れている。	適切に対応されている。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	母子生活支援施設運営指針に基づき運営している。	必要に応じ区と協議・相談のうえ、公正な運営が行われている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	事業計画に基づき、計画通り実施している。	事業計画に基づき、行事や地域交流活動等を実施している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	規則に則って行っている。	適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	入所見学時と入所後すぐに施設利用方法等を記載した「生活のしおり」を用いて個別に説明している。また、適宜説明を行っている。	入所見学時・入所時等に、適切に利用者に対する説明を行っている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	入退所状況を所管の生活福祉課に伝える等連携を図っている。	福祉事務所と必要な連携を図っている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	第三者委員、受付責任者、解決責任者を配置し、速やかな対応で問題を解決している。	事例ごとに詳細な記録をし、職員間で確実に共有しつつ解決に繋げるよう努めている。また、第三者委員制度の利用方法について入所者に周知している。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	法人として施設の特性を考慮し、専用ホームページを管理・運営している。	適切に管理されている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	地域の自治会活動や保育園、小学校、中学校の行事に参加している。また施設内行事に招待している。	行事を通じて地域との交流を図り、良好な関係を築いている。	○

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	規程に基づき個人情報記載のファイルや資料は、施錠できるロッカーやパスワードのかかったセキュリティ機能のあるパソコンにのみ保管し、管理している。	施錠可能な書庫に保管する等、適正に管理されている。	○		
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	情報管理委員会で個人情報保護、法令遵守の為のマニュアル整備を行い、職員会議や委員会の取り組みの中で職員に周知している。	個人情報管理・法令遵守のためのマニュアルを整備し、適切に職員に周知している。	○		
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	防犯・防災のマニュアルを整備し、職員会議や委員会の取組みの中で職員に周知している。	適切に整備・周知されている。	○		
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急連絡網を作成している。また、様々な事態を想定した自衛消防訓練を毎月行っている。	様々な事態を想定した自衛消防訓練を月1回実施している。	○		
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	各居室に非常時用持出袋を設置している。また、夜間・休日には警備員を配置し、見守りを行っている。	適切に対応されている。	○		
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は所定の場所にて保管し、施錠確認は二重に行っている。	適切に保管・管理されている。	○		
施設管理	共通	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	計画的に点検を行い、点検記録を保管し、管理に努めている。	日常・定期点検について計画的に実施され、点検記録が適切に保管されている。	○	
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	修理・更新が必要な場合は、原因を明確にし、速やかに報告している。	協定書に基づき、適正に報告・処理されている。	○	
	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)	修繕が必要な場合は、危険がないよう速やかに対応している。		○	
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	再委託は手順に沿って行っている。	適切に行われている。	○	
	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)	大田区役所エコオフィス推進プランと行動指針に則り、省エネルギーを意識して業務を行っている。	適切に行われている。	○	
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	保管場所を決め、分類して整理している。	適切に整理・保管されている。	○	
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	保管場所を決め、分類して整理している。	適切に整理・保管されている。	○
			備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳に基づき整理整頓している。	適切に整理整頓されている。	○
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日常及び定期清掃を実施し、各所を清潔に保っている。	日常及び定期清掃が実施され、衛生的な状態が保たれている。	○		
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	日々確認し、補充している。	適切に管理されている。	○		
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	ゴミは分別している。大田区役所エコオフィス推進プランに則り、リサイクルの取り組みを行っている。	適切に分別・リサイクルを行っている。	○		
	施設周辺的美観は維持されているか	日々、施設周辺の見回りを行い、清掃を行っている。	施設周辺の清掃が適切に行われ、美観が保たれている。	○		

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

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

利用者の自己決定を重視した支援を目指し、職員間で支援計画の方向性を確認し、「母子」の状況にあった自立支援を行っている。各担当の業務習得度チェックシートを作成し、業務の細分化された評価項目を自らチェックすることができることで自己の能力を向上するべき項目が明確化され、専門性の向上を図っている。アウトリーチ型のアフターケアの充実をはかる為に、「れいんぼう大森」「JOY」の体験型学習支援を通して、他法人と更なる連携を深め、参加行事や取組みの充実を図っている。今後、風水害や新型コロナウイルス等のパンデミックの対応について更に職員の理解を深め、実効性のある危機管理マネジメントが行えるよう取り組んでいく必要がある。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

令和元年度については、前年度に引き続き、個別の研修計画の作成等により職員の資質向上に積極的に取り組むほか、施設の運営や維持管理についても適切な対応がなされている。利用者に対しても、安心して自立支援を受けられる環境づくりに取り組み、退所後も適切なアフターフォローが実施されている。また、周辺地域とも行事等を通じ良好な関係を築いている。令和元年度における施設の管理運営状況においては、総合的に良好であると判断する。今後も引き続き、母子の健康で明るい生活の援助及び自立に向けた支援の提供に努められたい。

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(総合評価)

評価対象年度	令和元年度
評価実施日	令和2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		
施設の設定目的	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、1,364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 利用者アンケート調査

① 利用状況調査

(1) 調査期間	令和元年6月1日～令和元年6月30日							
(2) 調査対象	入居者							
(3) 調査方法	入居者にアンケート用紙を配布し、回収した。							
(4) 回答者数	597人							(小数点以下第二位を四捨五入)
単純集計結果	性別	(1) 男 39.5%	(2) 女 45.8%					無回答 14.7%
	年代	(1) 20歳未満 0%	(2) 20歳代 0.3%	(3) 30歳代 1.8%	(4) 40歳代 6.0%	(5) 50歳代 9.4%	(6) 60歳代 19.8%	(7) 70歳以上 57.8%

② 利用者満足度調査

質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数 合計(n)	加重平均値 (ランク)
	大田区住宅管理センターにおける、窓口職員の対応はいかがですか	93 15.6%	190 31.8%	257 43.1%	18 3.0%	5 0.8%	34 5.7%	597 100.0%
収入報告等の提出書類に対する、センターの説明はわかりやすいですか	69 11.6%	158 26.5%	312 52.3%	21 3.5%	11 1.8%	26 4.3%	597 100.0%	6.1 C
緊急時の対応はいかがですか	42 7.0%	133 22.3%	256 42.9%	34 5.7%	5 0.8%	127 21.3%	597 100.0%	5.9 C
時間外の対応はいかがですか	36 6.0%	91 15.2%	266 44.6%	31 5.2%	7 1.2%	166 27.8%	597 100.0%	5.7 C
お問い合わせに対する対応はいかがですか	62 10.4%	193 32.3%	260 43.6%	22 3.7%	6 1.0%	54 9.0%	597 100.0%	6.3 C
修繕工事が行われる際に、工事内容などの事前のお知らせは行われていますか	68 11.4%	203 34.0%	252 42.2%	20 3.3%	7 1.2%	47 7.9%	597 100.0%	6.4 C
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	77 12.9%	171 28.6%	264 44.2%	32 5.4%	7 1.2%	46 7.7%	597 100.0%	6.3 C

③ 要望意見

良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の管理について、要望が出る前に対応してくれて有難かった。 ・窓口対応の際、笑顔で丁寧の説明してくれて、安心して相談できた。 ・誠実で、親身になって相談にのってくれる。また、トラブルにならないように考えてくれる。 ・住宅管理センターの職員の方々が見守ってくれるおかげで、快適に生活ができています。 	
	改善等の要望事項	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <ul style="list-style-type: none"> ①指定管理者の管理運営に関するもの ・担当者が不在の場合、別の者が対応できるようにしてほしい。 ・各種点検の案内は早目に知らせてほしい。 </div> <div style="width: 45%; text-align: center;"> 区の対応(具体的に) </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> <div style="width: 45%;"> <ul style="list-style-type: none"> ②施設の構造や制度に関するもの ・水回りの定期検査をしてほしい。 ・換気しにくいので、網戸を付けてほしい。 ・高齢者が多いため、草むしり等を管理者にお願いしたい。 </div> <div style="width: 45%;"> <ul style="list-style-type: none"> ・住宅管理センター内において、センター長への連絡報告及び資料やメモを残す等して、担当者以外でも対応できるようにする。 ・各種点検については、情報が入り次第掲示板や連絡員を通して居住者にできる限り早く周知できるよう、指定管理者に指導を行っていく。 ・修繕については、平成29年度に改定した「大田区営住宅等長寿命化計画」に基づき適切な計画修繕を行っていく。 ・個別の修繕案件についても、必要に応じて住宅管理センターと協議しながら進めていく。 </div> </div>

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分		2017年度決算額	2018年度決算額	2019年度決算額	評価
区収入	施設使用料	375,704,510	380,592,202	380,400,430	現行家賃及び滞納家賃について、確実に収納するよう努めている。
	その他(共益費)	16,025,670	16,533,120	16,512,480	
	合計	391,730,180	397,125,322	396,912,910	
管理代行経費	人件費	37,133,000	37,133,000	37,476,824	建物の現状に応じた修繕計画を作成し、それらを確実に執行している。
	その他維持管理費	230,218,881	271,294,223	417,243,148	
	合計(精算後の額)	267,351,881	308,427,223	454,719,972	

② 事業実績評価

施設(主なもの)		2017年度実績	2018年度実績	2019年度実績	評価
区営住宅	入居数	1,322	1,309	1,308	空家修繕に遅れが出たものの、円滑に入居できるよう努めることができた。
	入居率	97%	96%	96%	
区収入/入居数		296,316	303,380	303,450	
管理代行費/入居数		202,233	235,620	347,645	

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	適切な報告書を期日までに提出しています。	年1回提出の事業計画書と毎月提出の事業実績報告書は、それぞれ期限内に提出され、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・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	電話やメールまたは専用端末を使用したり、所轄課と直接協議や打ち合わせを実施する等、十分に連絡・調整を行っています。	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	大田区住宅管理センターを設置し、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・経験をもった職員により運営しています。また日本管財として通信教育講座を利用した資格取得を支援・推奨しており、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共に、施設の設置目的を踏まえた区民サービスの向上と業務の効率化を図っている。また、繁忙期には業務の補助員をつけるなどして適切な配置に努めている。個人情報取扱従事者資格など独自に定めて研修を行い、業務知識の向上に努めている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)			○
	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。接客の際は、まず相手方の話をよく聞き、相手方の意図に沿った回答を分かりやすく説明するよう心掛け、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	月に一度の巡回時、窓口・電話相談や自治会からの連絡により、住宅の公正な使用を確保しています。	施設、設備の公正かつ適正な利用確保のために十分な対応がなされている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	修繕工事について、大田区内の工事業者へ489件(一般修繕454件、空家修繕35件)の業務を発注しました。また、自治会からの要望等を把握することで、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、住宅設備改善事業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、具体的に説明しています。また、既存入居者に対しては、住宅掲示板への掲示で周知するとともに、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	転出等で空き家が発生した場合は、迅速に退去事務及び原状回復工事の手配を行い、定期募集を行なっております。	住宅の空き家状態短縮のために事務処理の効率化がなされている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	先ず相手方の話をよく聴き、区と連携をと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	植栽剪定等があるときは、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	個人情報は適正に管理されているか	大田区個人情報保護条例等・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。	○

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	緊急時対応マニュアルなどを整備し、職員に周知しています。	適切に整備・周知されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急時連絡体制表を作成し、対応しています。	緊急時連絡体制表を設け、緊急時の初動連絡体制が整備されている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	緊急時対応マニュアル等の整備及び日々の巡回により適切に対応しています。	マニュアルを用いて、適切な体制を確保し、対応している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は鍵付きのキーボックスに収納し、鍵付きキャビネットにて適切に保管しています。	鍵付きのキーボックスを使用し、適正に管理している。	○	
施設管理	共通 建備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	建物等について法定点検や定期点検を実施し、記録を適切に保管しています。	法定点検や定期点検は計画的に行われ、各々の結果についていつでも確認できるようになっている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	建物等について現状・更新期間を確認し原因も含めて速やかに相談・報告しています。	速やかに報告が行われ、計画修繕に反映させるなど、臨機応変に対応している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	建物等について巡回や住民からの情報による不具合箇所の修繕及び年次計画により適切に修繕を行っています。	巡回をし、修繕が必要な箇所は適宜対応している。また、年次計画に基づいた修繕についても適切に行われている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	再委託先の業者からの点検報告の確認及び巡回時に不具合等を確認した場合は業者と連絡、調整を図り、建物・設備について適切に管理してまいりました。	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を適切に実施しています。	省エネルギーに関する取組を適切に行っている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	各住宅の自治会による管理のため、該当しません。(集会室の設備)	(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。)
	備品管理		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	—				
施設周辺的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=×)

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

<ul style="list-style-type: none"> ・各住宅の連絡員を集め連絡員説明会を開催し、防災対策等についての情報を説明した。 ・計画修繕工事等工事に先立ち、入居者及び近隣住民の方に対し、事前説明会を行った。 ・台風によるエレベーターの浸水に迅速に対応し、今後の浸水防止対策工事への発案を行った。

6 財務状況に関する施設所管課所見

<p>公認会計士による審査の結果、令和元年度の財政状況は良好であった。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。</p>
--

7 施設所管課総合所見(施設運営の総合的な評価)

評価	<input type="checkbox"/> A 顕著に優れている <input checked="" type="checkbox"/> B 適切である <input type="checkbox"/> C 一部不適切である <input type="checkbox"/> D 不適切である
優れた点	<ul style="list-style-type: none"> ・申請受付や家賃算定業務に関して、自発的に業務改善を行うなど入居者管理が効果的になされていた。 ・入居者や近隣住民からの苦情対応を含め、問題に対して迅速かつ適切に対応しており、住民や地域との信頼関係が構築されている。 ・施設管理は、定期的な巡回点検や住宅自治会からの要望対応をととして、必要な修繕箇所を見極め、修繕計画への提案・対応がなされている。
改善すべき点	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート回答者の年代を見ると、70歳以上の方が6割近く回答しており、区管住宅居住者の平均年齢も上がってきている。提出書類の案内文書の書き方や施設の段差解消等、更なる提案・改善を期待したい。

大田区指定管理者モニタリング結果(総合評価)

評価対象年度	令和元年度
評価実施日	令和2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、区民生活の安定と良好な地域社会の形成に資すること。		
施設の沿革	特定優良賃貸住宅の供給の促進に関する法律に基づき、平成9年にプラムハイツ西糞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2団地78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 利用者アンケート調査

① 利用状況調査

(1) 調査期間	令和元年6月1日～令和元年6月30日							
(2) 調査対象	入居者							
(3) 調査方法	入居者にアンケート用紙を配布し、回収した。							
(4) 回答者数	70人							(小数点以下第二位を四捨五入)
単純集計結果	性別	(1) 男 75.7%	(2) 女 14.3%					無回答 10.0%
	年代	(1) 20歳未満 0.0%	(2) 20歳代 1.4%	(3) 30歳代 21.4%	(4) 40歳代 22.9%	(5) 50歳代 27.1%	(6) 60歳代 12.9%	(7) 70歳以上 10.0%

② 利用者満足度調査

質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数合計(n)	加重平均値(ランク)
	大田区住宅管理センターにおける、窓口職員の対応はいかがですか	5 7.1%	16 22.9%	41 58.6%	7 10.0%	1 1.4%	0 0.0%	70 100.0%
収入報告等の提出書類に対する、センターの説明はわかりやすいですか	1 1.4%	15 21.4%	48 68.6%	6 8.6%	0 0.0%	0 0.0%	70 100.0%	5.4 D
緊急時の対応はいかがですか	1 1.4%	8 11.5%	47 67.2%	5 7.1%	3 4.2%	6 8.6%	70 100.0%	5 D
時間外の対応はいかがですか	1 1.4%	5 7.1%	43 61.5%	11 15.7%	1 1.4%	9 12.9%	70 100.0%	4.8 D
お問い合わせに対する対応はいかがですか	1 1.4%	15 21.4%	40 57.1%	9 12.9%	2 2.9%	3 4.2%	70 100.0%	5.1 D
修繕工事が行われる際に、工事内容などの事前のお知らせは行われていますか	2 2.9%	25 35.7%	32 45.7%	5 7.1%	2 2.9%	4 5.7%	70 100.0%	5.8 D
大田区住宅管理センター職員の入居者に対する対応に関して、全般的な満足度はどのくらいですか	3 4.2%	17 24.3%	38 54.3%	6 8.6%	4 5.7%	2 2.9%	70 100.0%	5.3 D

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> 修繕を依頼した際、住宅管理センター職員に迅速な対応をしてもらい、大変感謝している。 色々不安があったが、丁寧な対応に安心して相談できた。 電話での問合せに対し、適切に親切に説明してくれる。 	
	改善等の要望事項	①指定管理者の管理運営に関するもの ・玄関前の自転車やゴミのポイ捨て等注意喚起してほしい。 ・修繕の必要箇所が多くあるが、積極的に取り組んでいるように感じられない。他住宅で故障等があった場合、全住居のチェックをする等、積極的に住民サービスを行ってほしい。 ②施設の構造や制度に関するもの ・自転車の出し入れが大変なので、ラックを新しいものに替えてほしい。 ・トイレのタンクレス化や畳を新しくしてほしい。	区への対応(具体的に) ・掲示板にポスター掲示や個別に手紙を配布する等して対応していく。 ・入居者の問合せ等について、積極的に取り組むよう住宅管理センター職員に指導し、質の高い住民サービスを提供できるように努める。 ・修繕については、平成29年度に改定した「大田区管住宅等長寿命化計画」に基づき適切な計画修繕を行っていく。 ・長寿命化計画に記載のない修繕案件についても、必要に応じて住宅管理センターと協議しながら進めていく。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分	2017年度決算額	2018年度決算額	2019年度決算額	評価	
区収入	施設使用料	358,815,750	275,624,602	259,657,203	現行家賃及び滞納家賃について、確実に収納するよう努めている。
	その他(共益費)	27,705,760	21,352,300	19,885,900	
	合計	386,521,510	296,976,902	279,543,103	
管理代行経費	人件費	0	0	0	建物の現状に応じた修繕計画を作成し、それらを確実に執行している。
	その他維持管理費	15,957,179	25,667,193	37,878,509	
	合計(精算後の額)	15,957,179	25,667,193	37,878,509	

② 事業実績評価

施設(主なもの)	2017年度実績	2018年度実績	2019年度実績	評価	
区民住宅	入居数	242	182	164	長年課題となっていた、入居促進の問題は解消されている。また、借上型区民住宅の返還事務について、円滑に返還できるよう努めている。
	入居率	85%	81%	96%	
区収入/入居数	1,597,196	1,631,741	1,704,531		
管理代行費/入居数	65,939	141,029	230,967		

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	適切な報告書を期日までに提出しています。	年1回提出の事業計画書と毎月提出の事業実績報告書は、それぞれ期日内に提出され、適切に報告されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	大田区住宅管理センター内鍵付き書庫にて項目毎、年度毎に適切に整備・保管しています。	適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	電話やメールまたは専用端末を使用したり、所轄課と直接協議や打ち合わせを実施する等、十分に連絡・調整を行っています。	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	大田区住宅管理センターを設置し、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・経験をもった職員により運営しています。また日本管財として通信教育講座を利用した資格取得を支援・推奨しており、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共に、施設の設置目的を踏まえた区民サービスの向上と業務の効率化を図っている。また、繁忙期には業務の補助要員をつけるなどして適切な配置に努めている。個人情報取扱従事者資格など独自に定めて研修を行い、業務知識の向上に努めている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)			○
	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。接客の際は、まず相手方の話をよく聞き、相手方の意図に沿った回答を分かりやすく説明するよう心掛け、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	月に一度の巡回時、窓口・電話相談や自治会からの連絡により、住宅の公正な使用を確保しています。	施設、設備の公正かつ適正な利用確保のために十分な対応がなされている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	修繕工事について、大田区内の工事業者へ68件(一般修繕62件、空家修繕6件)の業務を発注しました。また、自治会からの要望等を把握することで、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、住宅設備改善事業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、具体的に説明しています。また、既存入居者に対しては、住宅掲示板への掲示で周知するとともに、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	転出等で空き家が発生した場合は、迅速に退去事務及び原状回復工事の手配を行い、随時募集を行なっております。	空きが出た住戸に対し、次の入居者への事務処理が迅速かつ適切に行えている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	先ず相手方の話をよく聴き、区と連携をと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	植栽剪定等があるときは、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	個人情報は適正に管理されているか	大田区個人情報保護条例等・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。	○

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	緊急時対応マニュアルなどを整備し、職員に周知しています。	適切に整備・周知されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急時連絡体制表を作成し、対応しています。	緊急時連絡体制表を設け、緊急時の初動連絡体制が整備されている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	緊急時対応マニュアル等の整備及び日々の巡回により適切に対応しています。	マニュアルを用いて、適切な体制を確保し、対応している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は鍵付きのキーボックスに収納し、鍵付きキャビネットにて適切に保管しています。	鍵付きのキーボックスを使用し、適正に管理している。	○	
施設管理	共通 建物 設備	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になっている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	建物等について現状・更新期間を確認し原因も含めて速やかに相談・報告しています。	速やかに報告が行われ、計画修繕に反映させるなど、臨機応変に対応している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	建物等について巡回や住民からの情報による不具合箇所の修繕及び年次計画により適切に修繕を行っています。	巡回をし、修繕が必要な箇所は適宜対応している。また、年次計画に基づいた修繕についても適切に行われている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	再委託先の業者からの点検報告の確認及び巡回時に不具合等を確認した場合は業者と連絡、調整を図り、建物・設備について適切に管理してまいりました。	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を適切に実施しています。	省エネルギーに関する取組を適切に行っている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	各住宅の自治会による管理のため、該当しません。(集会室の設備)	(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	日常及び定期清掃が適切に実施されています。	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等はなく、集会室の洗面所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				○	
施設周辺的美観は維持されているか		建設型区民住宅周辺は、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=×)

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)

- ・計画修繕工事等工事に先立ち、入居者及び近隣住民の方に対し、事前説明会を行った。
- ・台風によるエレベーターの浸水に迅速に対応し、今後の浸水防止対策工事への発案を行った。

6 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による審査の結果、令和元年度の財政状況は良好であった。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。

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"> ・申請受付や家賃算定業務に関して、自発的に業務改善を行うなど入居者管理が効果的になされていた。 ・入居者や近隣住民からの苦情対応を含め、問題に対して迅速かつ適切に対応しており、住民や地域との信頼関係が構築されている。 ・施設管理は、定期的な巡回点検や住宅自治会からの要望対応をととして、必要な修繕箇所を見極め、修繕計画への提案・対応がなされている。 			
改善すべき点	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート結果にて、加重平均値が低かった緊急時及び時間外の対応については、現在時間外にコールセンターで対応することで、24時間対応できるよう取り組んでいるが、対応力の更なる向上に向けて区との連携強化も含めた取り組みが求められる。 			

大田区指定管理者モニタリング結果(総合評価)

評価対象年度	令和元年度
評価実施日	令和2年8月25日

1 施設概要

施設名	平和島公園水泳場
所在地	東京都大田区平和島四丁目2番2号
指定管理者	名称 株式会社 オーエンス
	代表者 代表取締役 大木一雄
	住所 東京都中央区銀座四丁目12番15号
指定期間	平成29年4月 ~ 令和3年3月
施設の設定目的	区民の福祉の増進と生活文化の向上に寄与することを目的とする。
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 平成18年4月 指定管理制度へ移行
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 利用者アンケート調査

① 利用状況調査

(1) 調査期間 令和元年6月1日～令和元年9月30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 152名 (小数点以下第二位を四捨五入)									
単純集計結果	性別	(1) 男 42%	(2) 女 44%					無回答 14%	
	年代	(1) 20歳未満 22%	(2) 20歳代 2%	(3) 30歳代 14%	(4) 40歳代 20%	(5) 50歳代 12%	(6) 60歳代 13%	(7) 70歳以上 16%	無回答 3%
	職業	(1) 学生 16%	(2) 会社員 17%	(3) 自営業 4%	(4) 公務員 2%	(5) 主婦 18%	(6) その他 39%	無回答 5%	
	利用時間帯	(1) 午前 55%	(2) 午後 23%	(3) 夜間 5%	(4) 全日 11%				無回答 6%
	利用頻度	(1) 週に2日以上 30%	(2) 週に1日 43%	(3) 2週に1回 7%	(4) 月1回 3%	(5) 年に数回 10%	(6) はじめて 7%	無回答 1%	
	利用目的	(1) 個人利用 68%	(2) サークル活動 4%	(3) 自治会町会活動 0%	(4) 主催事業参加 5%	(5) 仕事上の関係 0%	(6) その他 16%	無回答 6%	
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=137)							概要	
		(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	14	3	0	1	0	3	職業では、会社員と主婦の利用が多く、次に学生であった。 利用目的では、個人利用の参加が多く、次に主催事業参加であった。	
	(2) 会社員	19	0	0	2	0	4		
	(3) 自営業	5	0	0	1	0	0		
	(4) 公務員	3	0	0	0	0	0		
	(5) 主婦	14	2	0	1	0	8		
	(6) その他	44	1	0	2	0	10		
	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=143)							概要	
		(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて		
(1) 個人利用	36	38	9	2	14	5	利用目的では、個人利用が多く、次に主催事業参加であった。 利用頻度では週に1日が多く、次に週に2日以上であった。		
(2) サークル活動	1	5	0	0	0	0			
(3) 自治会町会活動	0	0	0	0	0	0			
(4) 主催事業参加	2	5	0	0	1	0			
(5) 仕事上の関係	0	0	0	0	0	0			
(6) その他	5	13	1	2	0	4			
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=143)							概要		
	(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて			
(1) 学生	3	15	2	0	1	3	会社員の利用頻度は、週に1日が多く、次に年に数回であった。 主婦も、週に1日が多く、次に週に2日以上であった。		
(2) 会社員	0	14	2	2	6	1			
(3) 自営業	2	2	1	0	1	0			
(4) 公務員	0	2	1	0	0	0			
(5) 主婦	6	12	2	1	4	1			
(6) その他	33	19	1	0	1	5			

(「n」は当該設問における回答者数)

② 利用者満足度調査

	質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数 合計(n)	加重平均値 (ランク)
		職員・スタッフの対応はいかがですか	108 71%	37 24%	7 5%	0 0%	0 0%	0 0%	152 100%
施設予約や利用は公平・公正に行われていますか	93 61%	44 28%	13 9%	1 1%	0 0%	1 1%	152 100%	8.8 A	
	施設は清潔に保たれていますか	86 57%	47 31%	17 11%	0 0%	0 0%	2 1%	152 100%	8.7 A
備品や設備は利用しやすいですか	85 56%	48 32%	17 11%	0 0%	0 0%	2 1%	152 100%	8.6 A	
	事故防止などの安全管理の状況はいかがですか	90 59%	41 27%	17 11%	1 1%	0 0%	3 2%	152 100%	8.7 A
来所目的は十分に達成されましたか	97 63%	41 27%	12 8%	1 1%	0 0%	1 1%	152 100%	8.9 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	95 63%	43 28%	12 8%	0 0%	0 0%	2 1%	152 100%	8.9 A

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	<p>利用者を公平に接して指導する姿勢に好感が持て利用頻度が高くなりました。</p> <p>いつも、親切な対応ありがとうございます。</p> <p>丁寧に対応していただいていつもありがとうございます。</p> <p>これからも、利用したい施設です。いつも、ありがとうございます。</p>
	改善等の要望事項	<p>①指定管理者の管理運営に関するもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・夜間の小学生利用は大人と混じって泳ぐと危険なので、広いコースで泳いでほしい ・刺青の人がいて、不愉快だった。 <p>②施設の構造や制度に関するもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・更衣室の水はけが良くなるように工夫をしてほしい。 <p>区 の 対 応 (具 体 的 に)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コース利用では、大人用と子供用の区別がないため、前後間隔を十分確保させるなど、今後も安全な遊泳を指導する。 ・刺青の方にはラッシュガードの着用を求め、協力要請を強化していく。 ・ハード面の改修工事は難しいが、吸水性の良いスポンジデッキを用意し対応していく。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分	2017年度決算額	2018年度決算額	2019年度決算額	評価	
利用料金	施設使用料	19,927,095	20,778,190	18,138,600	夏季は天候に左右され、工事休場やコロナ休場により、利用料金収入も大きく影響を受けた。
	自主事業	3,254,383	4,373,226	5,688,217	
	その他	0	0	0	
	合計	23,181,478	25,151,416	23,826,817	
管理代行経費	人件費	39,791,083	43,583,522	44,711,985	2019.10.1消費税増税と労務単価の上昇の影響あり。
	その他維持管理費	41,373,037	39,201,478	37,733,049	
	合計(精算後の額)	81,164,120	82,785,000	82,445,034	

② 事業実績評価

施設(主なもの)	2017年度実績	2018年度実績	2019年度実績	評価	
温水期	個人利用	24,758	26,505	26,759	2018年度の夏季は、天候に恵まれ利用者数が増えた。一方、2017年度と2019年度の夏季は、天候不順と寒さが影響し、利用者数が伸び悩んだ。(コロナ休場) 2019温水期約1か月休場
	団体利用	9,889	9,831	9,033	
	自主事業	3,216	4,758	5,629	
夏季	個人利用	32,128	37,412	32,284	
	団体利用	323	443	600	
	自主事業	118	165	390	
合計利用者数(参考値)	67,098	74,191	68,676		
区収入/合計利用者数	345	339	347		
管理代行費/合計利用者数	1,210	1,116	1,200		

(合計利用者数は施設全体の年間利用者数)

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	期日までに提出しており、不備がないよう他の職員のチェックも行っています。	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	各書類を適宜整備・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・連絡をしています。	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)	安全第一と考え、円滑に運営できる人数を適切に配置しています。	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。	定期的な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	規程のユニフォームを着用し、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	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	2月中旬以降に予定していた事業は新型コロナウイルスの影響により中止しましたが、それ以外は計画に基づき運営しています。	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	現地及び本社によるダブルチェックを行い、適切に管理しています。	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り組みは有効か	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。	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	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、適切に対応をしている。	○	
	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	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	個人情報情報は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錠できる所に適切に管理しています。	個人情報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。 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。	○	
	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	年に2回避難訓練を実施しています。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	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)	安全第一と考え、迅速に報告しています。	速やかに報告が行われ、計画修繕に反映させるなど、臨機応変に対応している。	○
	建物設備	修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	日々点検を行い、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)	計画的に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。	○
	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、再生紙の利用等適切に実施している。	適切な状態を維持しつつ、光熱水費の削減に努めている。	○
		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。	定期的の確認し、区職員の検査でも問題はなかった。	○	

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
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	スタッフ全員に周知徹底し、適切に分別しています	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。	○
	施設周辺的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=×)

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

令和元年度は、以下の取り組みを行いました。
 ・事前申し込み制から事前抽選に変更をし参加者に偏りが出ないようにした。
 ・新しくシニアはつらつ体操を開催しました。参加者からも好評でしたので今後も続けていきたい。
 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。

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	指定期間5年中の3年目であるが、通算11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。 ・2階男女トイレを洋式化することで、お客様の利便性を向上させた。 ・子供向けの水泳教室や高齢者向けのシニアウォーキングなど、水中運動教室を開催し利用者の健康増進に努めた。 ・水泳以外でも居室を使った親子体操教室や、やさしいヨガ、ボクシングエクササイズなどを開催し、幅広いニーズに対応した自主事業を展開した。			
改善すべき点	・公園水泳場のなかで利用者数が少ない施設だが、水泳以外でも各種自主事業を展開し、更なる利用促進を求めていく。			

大田区指定管理者モニタリング結果(総合評価)

評価対象年度	令和元年度
評価実施日	令和2年8月25日

1 施設概要

施設名	東調布公園水泳場
所在地	大田区南雪谷五丁目13番1号
指定管理者	名称 フクシ・ハリマ水泳場管理JV
	代表者 株式会社フクシ・エンタープライズ 福士 昌
	住所 東京都江東区大島一丁目9番8号
指定期間	平成29年4月 ~ 令和4年3月
施設の設定目的	区民の福祉の増進と生活文化の向上に寄与することを目的とする。
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、屋外プール改修 平成18年4月 指定管理制度へ移行
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 利用者アンケート調査

① 利用状況調査

(1) 調査期間 令和元年6月1日～令和元年9月30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 179名 (小数点以下第二位を四捨五入)									
単純集計結果	性別	(1) 男 33%	(2) 女 57%					無回答 10%	
	年代	(1) 20歳未満 66%	(2) 20歳代 4%	(3) 30歳代 6%	(4) 40歳代 10%	(5) 50歳代 2%	(6) 60歳代 3%	(7) 70歳以上 1%	無回答 8%
	職業	(1) 学生 58%	(2) 会社員 8%	(3) 自営業 2%	(4) 公務員 2%	(5) 主婦 6%	(6) その他 10%	無回答 14%	
	利用時間帯	(1) 午前 27%	(2) 午後 49%	(3) 夜間 8%	(4) 全日 2%				無回答 14%
	利用頻度	(1) 週に2日以上 15%	(2) 週に1日 15%	(3) 2週に1回 8%	(4) 月1回 14%	(5) 年に数回 25%	(6) はじめて 8%	無回答 15%	
	利用目的	(1) 個人利用 59%	(2) サークル活動 4%	(3) 自治会町会活動 1%	(4) 主催事業参加 1%	(5) 仕事上の関係 1%	(6) その他 17%	無回答 17%	
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=138)							概要	
		(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	職業では、学生の利用が多く、次に会社員であった。 利用目的では、個人利用の参加が多く、次にサークル活動の参加であった。	
	(1) 学生	68	4	0	0	0	22		
	(2) 会社員	13	0	0	0	1	0		
	(3) 自営業	2	0	0	0	0	1		
	(4) 公務員	2	0	0	0	1	0		
	(5) 主婦	7	1	0	0	0	1		
	(6) その他	8	1	0	0	0	6		
	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=142)							概要	
		(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて	利用目的では、個人利用が多く、次にサークル活動であった。 利用頻度では年に数回が多く、次に週に2日以上であった。	
(1) 個人利用	19	17	9	18	30	10			
(2) サークル活動	1	3	0	2	0	0			
(3) 自治会町会活動	0	0	0	0	0	0			
(4) 主催事業参加	0	0	0	0	0	0			
(5) 仕事上の関係	1	0	0	1	0	0			
(6) その他	4	4	4	2	13	4			
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=145)							概要		
	(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて	学生の利用頻度では、年に数回が多く、次に月1回であった。 会社員では、月1日が多く、次に週に2日以上、週に1日、年に数回が同数であった。		
(1) 学生	16	15	7	17	34	9			
(2) 会社員	3	3	0	4	3	2			
(3) 自営業	1	0	1	1	0	0			
(4) 公務員	1	0	0	1	1	0			
(5) 主婦	2	5	0	0	2	1			
(6) その他	3	2	5	1	3	2			

(「n」は当該設問における回答者数)

② 利用者満足度調査

	質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数 合計(n)	加重平均値 (ランク)
		職員・スタッフの対応はいかがですか	56 31%	42 24%	41 23%	11 6%	13 7%	16 9%	179 100%
施設予約や利用は公平・公正に行われていますか	50 28%	36 20%	59 33%	6 3%	6 3%	22 13%	179 100%	6.9 C	
	施設は清潔に保たれていますか	35 20%	30 17%	57 31%	19 11%	15 8%	23 13%	179 100%	5.8 C
備品や設備は利用しやすいですか	51 29%	35 20%	57 32%	6 3%	8 4%	22 12%	179 100%	6.8 C	
	事故防止などの安全管理の状態はいかがですか	56 31%	35 20%	54 30%	9 5%	4 2%	21 12%	179 100%	7.1 B
来所目的は十分に達成されましたか	69 39%	31 17%	46 26%	5 3%	6 3%	22 12%	179 100%	7.4 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	47 26%	41 23%	50 28%	9 5%	12 7%	20 11%	179 100%	6.6 C

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> ・プールが広く、往復で1コースずつ使えて、とても泳ぎやすかった。 ・楽しかった。最初にここに来て良かった。 ・屋内と屋外に子供プールがあって良いです。 ・刺青に人がいなくて良かった。 	
	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"> ・床をもう少し綺麗にしてくれると、全部満足です。 ・ロッカー室内で利用者が床を拭くモップを置いてほしい。 <p>②施設の構造や制度に関するもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・和式トイレから洋式トイレへの改造 ・ロッカー内の清潔さが足りないと思う 	<p>区 の 対 応 (具 体 的 に)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度に更衣室の一部で床の張替えを実施したが、再度点検し対応を検討する。 ・要望事項は管理者に伝え改善する。 ・令和元年度に1階エントランスの男女トイレを洋式化したのが、今後も洋式化を推進する。 ・空調設備やロッカーを更新し、更衣室内の環境改善を実施してきた。今後も点検を強化し、質の高いサービスに努めていく。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分	2017年度決算額	2018年度決算額	2019年度決算額	評価	
利用料金	施設使用料	36,154,120	36,605,405	28,309,765	夏季は天候に左右され、工事休場やコロナ休場により、利用料金収入も大きく影響を受けた。
	自主事業	35,067,900	24,410,934	23,215,363	
	その他	873,013	1,025,207	1,064,120	
	合計	72,095,033	62,041,546	52,589,248	
管理代行経費	人件費	59,155,121	58,581,342	62,764,185	2019年度は、約4か月間の工事休場による清算額が大きかった。
	その他維持管理費	16,375,879	17,760,472	9,822,157	
	合計(精算後の額)	75,531,000	76,341,814	72,586,342	

② 事業実績評価

施設(主なもの)	2017年度実績	2018年度実績	2019年度実績	評価	
温水期	個人利用	50,702	48,799	35,720	2018年度の夏季は、天候に恵まれ利用者数が増えた。一方、2017年度と2019年度の夏季は、天候不順と寒さが影響し、利用者数が伸び悩んだ。工事休場やコロナ休場により、2019年度の自主事業は、大きく影響を受けた。(工事休場)
	団体利用	16,340	15,684	10,469	
	自主事業	11,008	9,597	6,781	
夏季	個人利用	49,908	58,070	54,482	
	団体利用	1,087	857	1,048	
	自主事業	48	39	15	
合計利用者数(参考値)	118,037	123,410	101,719	2018温水期約1か月休場 2019温水期約4か月休場	
区収入/合計利用者数	611	503	517		
管理代行費/合計利用者数	640	619	714		

(合計利用者数は施設全体の年間利用者数)

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価		
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	期限内に提出しており、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	各種日誌東適切に整備・保管している	適切に整備・保管されている。	○		
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	担当課と十分な連絡、調整がとれている	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	適切な職員を配置している	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)	有効活用できるように人員を配置している	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・訓練をおこなっている	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	規定通りの服装で、接客は適切である	業務にふさわしい服装で、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	公正な利用を確保している	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	計画通り運営し、四半期ごとに調整を行っている	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	適切に管理をおこなっている	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	HPやパンフレット等を用い、わかりやすく説明を行っている	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	四半期ごとに調整をおこなって稼働率向上に努めている	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	適切に対応している	所管課と連携を取りながら、適切に対応をしている。	○		
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	適切に管理をおこなっている	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	良好な関係を保っている	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	適正に管理をしている	個人情報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	会社規程のマニュアルを用い、定期的実施している	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。	○		
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、周知している	適切に整備・周知されている。	○		
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	警察署、消防署にアドバイスを頂き、定期的に訓練を行っている	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	定期的に巡回や点検を行っている	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	適切に管理している	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)	計画通り運営し、記録は適切に保管している	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)	計画的に修繕を行っている	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)	適切に行っている	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)	手順通り、適切に行っている	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。	○	
	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)	利用に支障をきたさないように、行えている	適切な状態を維持しつつ、光熱水費の削減に努めている。	○	
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・保管している	適切に整備・保管されている。	○	
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・保管している	適切に整備・保管されている。	○
			備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	適切に管理している	定期的に確認し、区職員の検査でも問題はなかった。	○

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
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、清潔に保っている	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	適切に補充している	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	適切に行っており、削減に努めている	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	場内、公園内の美化に努めている	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=×)

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

令和元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5年連続で開催する
 高齢者の水泳教室を増設し、運動の機会を与えると同時に、交流の場を設ける
 施設工事による4か月間の長期休場期間中に修繕を行い、1階のエントランス男女トイレを和式から洋式にする

6 財務状況に関する施設所管課所見

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

7 施設所管課総合所見(施設運営の総合的な評価)

評価	<input 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	指定期間5年中の3年目であるが、通算8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。 ・1階男女トイレの一部を洋式化することで、お客様の利便性を向上させた。 ・水泳場を使った自主事業(子供向けの水泳教室や高齢者向けのはつらつ水泳教室など)に力を入れ、公園水泳場のなかでも自主事業の利用者数が多く好評であった。 ・水泳以外にも居室を使った親子体操教室やリラックスヨガなどを開催し、幅広いニーズに対応した自主事業を展開した。			
改善すべき点	・施設の利用促進では豊富な自主事業を用意しているが、利用者の手続きや対応に追われ、スタッフ事務室内の整理整頓が十分と言える状況ではない。また、施設管理者が所有する備品についても、不明確とならないよう指導していく。			

大田区指定管理者モニタリング結果(総合評価)

評価対象年度	令和元年度
評価実施日	令和2年8月25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
施設の設定目的	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、屋外プール全面改修 平成18年4月 指定管理者制度へ移行
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 利用者アンケート調査

① 利用状況調査

(1) 調査期間	令和元年6月1日～令和元年9月30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	91名 (小数点以下第二位を四捨五入)								
単純集計結果	性別	(1) 男 46%	(2) 女 51%				無回答 3%		
	年代	(1) 20歳未満 70%	(2) 20歳代 1%	(3) 30歳代 6%	(4) 40歳代 12%	(5) 50歳代 3%	(6) 60歳代 3%	(7) 70歳以上 2%	無回答 3%
	職業	(1) 学生 52%	(2) 会社員 9%	(3) 自営業 3%	(4) 公務員 2%	(5) 主婦 6%	(6) その他 16%	無回答 12%	
	利用時間帯	(1) 午前 42%	(2) 午後 41%	(3) 夜間 3%	(4) 全日 3%				無回答 11%
	利用頻度	(1) 週に2日以上 13%	(2) 週に1日 8%	(3) 2週に1回 8%	(4) 月1回 7%	(5) 年に数回 32%	(6) はじめて 26%	無回答 6%	
	利用目的	(1) 個人利用 62%	(2) サークル活動 3%	(3) 自治会町会活動 0%	(4) 主催事業参加 0%	(5) 仕事上の関係 1%	(6) その他 20%	無回答 14%	
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=72)								
		(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	概要	
	(1) 学生	27	2	0	0	1	12	職業では、学生の利用が多く、次に会社員であった。利用目的では、個人利用の参加が多く、次にサークル活動の参加であった。	
	(2) 会社員	7	0	0	0	0	0		
	(3) 自営業	2	0	0	0	0	1		
	(4) 公務員	2	0	0	0	0	0		
	(5) 主婦	5	0	0	0	0	0		
	(6) その他	11	0	0	0	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)								
		(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	概要	
(1) 個人利用	9	3	3	3	21	17	利用目的では、個人利用が多く、次にサークル活動であった。利用頻度では年に数回が多く、次にはじめてであった。		
(2) サークル活動	0	2	0	0	1	0			
(3) 自治会町会活動	0	0	0	0	0	0			
(4) 主催事業参加	0	0	0	0	0	0			
(5) 仕事上の関係	0	0	0	0	0	1			
(6) その他	3	1	2	2	3	6			
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=78)									
	(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	概要		
(1) 学生	2	3	5	3	19	14	学生の利用頻度では、年に数回が多く、次にはじめてであった。会社員では、はじめてが多く、次に2週に1回、年に数回が同数であった。		
(2) 会社員	0	0	2	1	2	3			
(3) 自営業	1	1	0	0	0	1			
(4) 公務員	2	0	0	0	0	0			
(5) 主婦	2	1	0	1	0	1			
(6) その他	4	0	0	0	6	4			

(「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	47 52%	20 22%	14 15%	4 4%	6 7%	0 0%	91 100%
施設予約や利用は公平・公正に行われていますか	45 50%	17 19%	16 18%	3 3%	5 5%	5 5%	91 100%	7.7 B	
施設は清潔に保たれていますか	41 45%	17 19%	22 24%	4 4%	6 7%	1 1%	91 100%	7.3 B	
備品や設備は利用しやすいですか	47 52%	11 12%	18 20%	4 4%	8 9%	3 3%	91 100%	7.4 B	
事故防止などの安全管理の状態はいかがですか	44 48%	16 18%	17 19%	6 7%	5 5%	3 3%	91 100%	7.5 B	
来所目的は十分に達成されましたか	47 52%	20 22%	13 14%	2 2%	7 8%	2 2%	91 100%	7.8 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	46 51%	20 22%	15 17%	3 3%	5 5%	2 2%	91 100%	7.8 B	

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> ・シャワーヘッドが新しくなり温水の出が良くなって使いやすくなった。 ・スタッフさんの反応が良くて、とても良い。 ・とても楽しかったです。 ・とても泳げるプールです。 	
	改善等の要望事項	<ul style="list-style-type: none"> ①指定管理者の管理運営に関するもの ・大きい方のプールで、幼児に浮具をつけて遊べるようになったら、なお良いと思う。 ②施設の構造や制度に関するもの ・室内で、もうちょっと楽しい遊びを入れてほしい。 	区の対応(具体的に) <ul style="list-style-type: none"> ・プールによって水深が異なり、幼児に浮具をつけても危険であることから、安全確保の点から適切な対応をしていく。 ・室内エリアの空間が限られることから、大規模修繕を検討する際は、要望内容を参考としていく。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分	2017年度決算額	2018年度決算額	2019年度決算額	評価	
利用料金	施設使用料	43,354,750	44,700,405	38,661,500	夏季は天候に左右され、工事休場やコロナ休場により、利用料金収入も大きく影響を受けた。
	自主事業	13,980,800	15,140,770	13,866,910	
	その他	1,020,831	1,525,001	1,057,894	
	合計	58,356,381	61,366,176	53,586,304	
管理代行経費	人件費	75,697,330	75,760,145	72,571,755	2019.10.1消費税増税と労務単価の上昇の影響あり。
	その他維持管理費	37,473,930	39,949,730	43,901,939	
	合計(精算後の額)	113,171,260	115,709,875	116,473,694	

② 事業実績評価

施設(主なもの)	2017年度実績	2018年度実績	2019年度実績	評価	
温水期	個人利用	53,882	54,514	42,151	2018年度の夏季は、天候に恵まれ利用者数が増えた。一方、2017年度と2019年度の夏季は、天候不順と寒さが影響し、利用者数が伸び悩んだ。工事休場やコロナ休場により、2019年度の自主事業は、大きく影響を受けた。(工事休場・コロナ休場)2019温水期約2か月休場
	団体利用	13,304	13,558	10,538	
	自主事業	5,026	5,247	4,069	
夏季	個人利用	83,200	88,687	84,444	
	団体利用	841	796	866	
	自主事業	0	0	0	
合計利用者数(参考値)	151,227	157,555	137,999		
区収入/合計利用者数	386	389	388		
管理代行費/合計利用者数	748	734	844		

(合計利用者数は施設全体の年間利用者数)

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価		
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	それぞれ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)	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。	○		
	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	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。	○		
	職員の服装及び接客態度は適切か	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。	○		
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	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。	○		
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	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。	○		
	使用料等の会計管理は適切か	ポスターや案内看板、デジタルサイネージ、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。	○		
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	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。	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。	○		
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	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	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。	○		
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	連絡・連携を図り、トラブル防止に努め、良好な関係作りに努めています。	周辺地域との良好な関係を保ち、連携を図っている。	○		
	施設の周辺地域との関係は良好か	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	コンプライアンス研修を実施し、マニュアル整備や個人情報管理の重要性を熟知し、業務にあたっています。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。 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。	○	
	個人情報管理	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。	○	
安全・危機管理	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	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	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の切替や長時間点灯の蛍光灯をLEDに交換するなど、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。	○	

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	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=×)

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

<p>令和元年度は以下の取り組みを行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業日に行っている水泳教室も継続して開催し、お子様対象の教室は全教室定員に達し安定した教室運営を行うことができました。 ・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。 ・今年度は災害時の訓練として施設周辺を歩いてまわり、危険箇所、避難時に弊害となるものを見つけ、危険箇所を地図に落とし込むDIG訓練を実施しました。住み慣れた地域にも様々な危険箇所が潜んでいることを地域の皆様にご案内していただく事ができ、防災への関心を高めることに貢献出来ました。 <p>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、お客様のご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。</p> <p>今年度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。</p>

6 財務状況に関する施設所管課所見

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

7 施設所管課総合所見(施設運営の総合的な評価)

評価	<input type="checkbox"/> A 顕著に優れている <input checked="" type="checkbox"/> B 適切である <input type="checkbox"/> C 一部不適切である <input type="checkbox"/> D 不適切である
優れた点	<p>指定期間5年中の3年目であるが、通算14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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・水泳場の利用者数が他の水泳場より多く、お客様の安全を第一に考えた監視体制で臨み、年間を通して健全な運営に努めた。 ・水泳場の2階スペースを活用し、オリンピック・パラリンピックの協議内容の展示や陸上競技の記録実測展示、カウントダウンなどを行い、気運醸成に努めた。
改善すべき点	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数が非常に多い施設のため、水の事故や盗難など発生させないよう細心の注意を払って運営していく必要がある。また、利用料金収入も定期的に入金するなど、社内チェックの強化を図り、トラブルを未然に防ぐ環境づくりを今後も求めていく。

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	令和元年度
自己評価実施日	令和元年12月23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。	○
	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	令和元年度現在の司書率 55.6% 【18名中10名】	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。	任意の日を抽出して出勤状況について、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よう適切な対応ができるようマナー研修等を行うなど日々指導をするよう心掛けている。	適切である。共通のエプロン着用により利用者から判別しやすい。書架整理を行いながら、利用者への声掛けを行っている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	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	多目的室の利用に当たっては、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。	○
	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、書架数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閲を行い、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。また、クレーム事例についても回覧等で職員に周知し共有している。	○
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の実施している。 ・近隣小学校への出張お話し会を行っている。	○	
情報管理	個人情報適正に管理されているか	鍵の掛るキャビネット等に保管し、適切に管理している。個人情報の処理方法については、保管期限の過ぎた資料については、シュレッダーにより処理している。	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ところ保存期限を超えた帳票は適切に廃棄されていた。また、個人情報を含む帳票の一時保管場所を限定する等、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。	○
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・防災マニュアル」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	法人が、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。	○
	日常の防災・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。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルを作成し、キャビネットに保管している。	機器の取扱説明書等が事務室に整備・保管されている。
			備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	各備品には備品台帳との照合が容易になるようシールを貼るとともに、管理簿に設置場所を転記し管理をしている。	備品台帳に基づき適切に整理整頓されている。
	清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	内外清掃については、日常的に実施確認を行い、定期清掃については、計画どおり行われているかをスケジュール管理及び実施確認を行っている。	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	消耗品については、利用者の不便とならないよう在庫の確認を行うなど適切に補充ができるよう心掛けている。	洗面所等の消耗品が適切に補充されている。	○
ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか		ごみの分別を行うためごみ箱を3種類に分け、適切な処理に行っている。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。	建物の外側、駐輪場を確認したが、美観は維持されている。自転車も整理されている。	○	

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

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

1. 児童を対象とした「読書ラリー」は定着し、人気が高く児童の利用者増加に繋がっている。一般向けにも読書通帳を作成し、読書が生涯学習、認知症予防になることを伝えながら利用増加に繋げている。
2. 東京羽田ヴィッキーズとのコラボは、テルウェル東日本株式会社として毎年大田区5館で行っており、お互いにメリットのあるイベントである。
3. 高齢化が進む中、迎える側である図書館側の高齢者対応の研修、設備の改善なども考えながら、来館可能な高齢者の図書館利用を進めている。
4. 大田区に住む外国人にも使ってもらえるような展示やイベントを開催している。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

- ・大森東特別出張所や地域包括支援センターとの連携に積極的である。
- ・調査日現在は全職員が女性とのこと。不審者対応などのときは複数で対応している。
- ・閲覧室に臭気がこもる事例があり、換気の励行とともに、壁紙の張替えなど対策を行っていくとのこと。
- ・床の一部に剥がれがあり、これも修理を行っていくとのこと。

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	令和元年度
自己評価実施日	令和元年12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を調査し、期日までに提出されており、内容に不備はないことを確認した。	○
	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。また時系列順にファイリングされている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	令和元年度の司書率45.5%【22名中10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45.5% (22名中10名)を名簿にて確認した。またローテーション表にて業務時間中に常に司書が配置されていることも確認した。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)	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・接客・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、本社講師による接客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、全員が接客研修を受けている。	○

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。	多目的室はないので使用料は無し。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。	○	
	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。	第二読書室を使用したイベントや、タイムリーなテーマで行うカウンター前の展示など、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。また職員に情報共有して再発防止を目指している。	○	
	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。	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。美原文化センター、地域包括支援センターの所長とは、適宜会議を開いている。	○	
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	法令順守のため、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、職員研修も定期的を実施している。	○	
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	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(2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予定)	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。	○	
	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 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、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。	○
		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。	○
		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。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。	○
	施設周辺的美観は維持されているか	年間計画に基づき、樹木選定を実施し、施設周辺的美観を維持している。	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）

<p>【人事・研修】</p> <ul style="list-style-type: none"> *離職者が少なく、職員・リーダー・サブリーダーを中心に業務が安定して行われている。 *スタッフへの、個人情報、接遇、修理、レファレンス、業務研修を定期的に行っており、内部研修はもとより、外部研修にも積極的に参加し、今後の図書館運営を背負うべき人材の育成に努めている。 <p>【定例事業・自主事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> *毎月の展示や自主事業は、内容の変更はあったが提案書の計画通り実施している。 *計画以外にも、時代性などを考慮しながら計画外の展示や、イベントを積極的に行っている。 *学校支援業務は、担当校の小学校3校・中学校1校との連携が軌道に乗っている。 *オリジナルグッズの配布を通し、オリジナルキャラクターの人気が高まっている。 <p>【安全管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> *安全管理面として、巡回を1日8回実施し、館内の安全環境整備に心がけているため、大きな問題は起こっていない。 <p>【利用者対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> *中央図書館に報告すべき、また全館で情報を共有すべき大きなクレーム、業務上のミスがなかった。 <p>【施設管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設や備品の老朽化が問題となっている。利用者サービス上から、特に以下の大規模工事の検討が必要である。 *返却ポスト上部にひさし設置(返却資料の水濡れ対策として) *階段下倉庫・男子トイレ・事務室の雨漏り対策

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"> ・基本的な図書館業務を、高い完成度で着実に実施している(貸出・返却時や配送時のミス防止の徹底、不明資料の防止、美しく整理された書架づくり、連携した選書業務、職員同士の情報共有、丁寧な接遇など)。 ・地域や区民との関係が良好に保たれている(団地祭への参加、大森東地域講座など)。また、その中で福祉施設への取り組みも行っている(大森東福祉園での出張おはなし会)。 ・場所を工夫し時期をとらえたテーマで行う展示や、オリジナルキャラクター「エルくん」を活用したイベントが、貸し出し数増加につながっている。 ・施設は古いが、オリジナルキャラクター「エルくん」の掲示や色とりどりの読書用椅子の設置、書架整理により、明るく清潔感のある状態に保っている。
--

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和元年12月13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、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。業務日誌は令和元年度分が適切に綴られていた。	○
	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	令和元年度の司書率47.6%【21名中10名】	任意の日を2日選り調査、適正配置を確認した。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よう、配慮している。	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	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。	休館日を活用して、計画的に研修を実施している。今年度は基礎研修のほか、ダイバーシティー研修、CSR研修(9月の休館日に全員対象)を行い職員の資質向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	動きやすさを重視し、清潔な服装を心掛けている。接客は常に利用者の立場に立ち不快にならないよう適切な対応をしている。	職員の服装及び接客態度は丁寧で適切である。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
運営	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。	自主事業は計画どおり適切に実施され、好評である。中央館への相談等も適時行われ、適切に運営されている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	使用料金は金庫に保管し、現金出納簿により使用料金の管理を行っている。	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数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。	○
	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連絡ノートや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、連絡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。	クレームは比較的少ない館ではある。クレームがあった場合は館長又は責任者が対応し、内容はミーティングや記録簿(連絡簿)を作成し全スタッフで情報を共有、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き、また地域主催で実施されるイベント等にも積極的に参加し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。また個人情報の移動の際にもケースに入れ持ち運びを徹底している	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、体制を整備するとともに、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。12/19に消防訓練を行っている。	○
	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	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。	防災訓練を年1回実施し、毛布や飲料等の備蓄品も確保されている。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ともに、定期的に非常口の点検を実施し、利用者が安全、快適に図書館が利用できるよう常に心がけている。	館内の巡回は、1時間に1回行っている。児童コーナー奥にミラーを設置し、死角を減らすなど日常の防犯対策も行っている。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	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。	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)	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。	○
		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実施している。	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		2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>1 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。更に児童書については児童向けイベントを、一般書については大人向けのイベントを下記のとおり実施してきた。</p> <p>①児童向けイベントの実施 子ども達が気楽に図書館を利用できる環境づくりとして、児童映画会、読書ゲーム、工作会(東京羽田ビッキーズ)、こども祭り(大森町共栄会のマスコットキャラもりもちゃん参加)を実施した。</p> <p>②一般対象のイベント 大人のおりがみ教室、大人のスタンプラリー(本の貸出時にシールを貼付1日1回6枚貼付したらプレゼントを差し上げる)、大人の工作会、防災セミナー(防災危機管理課 職員)、大人のための朗読会を実施した。</p> <p>③大森町共栄会や大森三輪町会のイベントに参加 お祭り時にリサイクル本供出という形で参加。</p> <p>2 館報の発行 CD便り(月1回)及び児童室だより(季刊)を発行し利用者への情報発信を行いサービス向上に努めている。</p> <p>3 人材の育成 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。スキルのバラツキ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く。</p>

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"> ・展示コーナーは、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運用しており、好評を得ている。 ・自主事業は、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>【改善が必要な点】特になし</p>

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和元年12月16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。	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	各種業務日誌等は整備・保管している。	各種業務日誌等はファイリングのうえ適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	必要な報告事項(相談含)は、適宜、大田図書館の担当の方と電話やグループウェア、文書等で連絡を取り合っている。	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	令和元年度 司書率57.1%【28名中16名】(内3名は配架専任職員) 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。	司書率は57.1%。 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)	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行い、円滑な運営を図っている。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。	館の利用状況を踏まえ、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	職員全員に対し、休館日等に業務マニュアル確認、業務改善確認、安全研修(大森警察署指導)、接遇研修、火災非難訓練等を行っている。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。	館内整理日に全員に館内研修を行うほか、外部研修を実施し、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た。	職員の服装及び接遇態度は適切である。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	施設、設備の公正な利用は確保している。	施設、設備の公正な利用は確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	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。	○
	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綴りファイリングし、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り組みは有効か	本年度(令和元年11月末時点)貸出者数対前年比98.5%、貸出冊数対前年比98%。週末の土曜、日曜は多くの利用者が来館され、席を利用できない方も多い状態である。利用者からの当館施設に対する飽和感(混雑感)が懸念されるが、館内整備、自主事業の着実な実施、公共機関等で当館案内配布を図り実績につなげていく。	図書館だより、自主事業等の実施など、図書館資料の貸出数向上や新規利用者獲得に向けた事業に適切に取り組んでいる。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレームに対しては、真摯に受け止め検討し再発を防止している。今期、特筆すべき苦情としては、当館では居眠りをしている利用者に対し、あまり注意をしないとの苦情を受けた(6月)。巡回時、2巡目で居眠り注意をする手順を1巡目から注意する手順に変更する等改善した。	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、情報保護研修を年2回実施(5月度・10月度)、今期は令和2年2月に実施する(職員全員対象)。研修に参加できなかった職員に対しては(中途採用者含)、別途、研修を実施している。(100%実施)	個人情報保護、法令遵守のためのマニュアルが整備され、職員研修をスタッフ全員に実施している。	○
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	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おり、今期(8月)、大森警察署生活安全課防犯係の指導で全職員対象に安全教育も実施した。	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	令和元年度は11月(休館日)に、大森消防署の事前指導を受け避難訓練を実施した(全職員対象)。Luz大森全体の防災訓練には、年2回(9月/3月)参加している。当館職員用出入口に、緊急時、避難通路等を含め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。	○
	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(丸紅リアルエステートマネジメント)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2回館内を巡回し、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、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している。巡回時、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。	○		
施設周辺的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)

・自主事業に関しては 今期現時点で計24件を企画運営した。内訳は、児童関連企画8件(子ども映画会、子ども工作会、読書週間企画等)、ビジネス支援コーナー関連3件(ビジネス支援講座等)、図書館セミナー関係3件、地域団体と連携した企画4件、配布物関係3件、多文化共生企画1件、他2件。
 ・児童サービスに関しては、今期11月末時点で、定例お話し会(毎水曜日)参加者数計503名(平均14.8名 対前年△1.9名)、あかちゃんおはなし会(第2土曜・第3日曜日)参加者計315名(平均22.5名 対前年△5.1名)の実績であった。
 ・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。令和元年度11月迄の実績では、入新井第一小学校39.5時間、山王小学校49.0時間、大森第二中学校58.0時間の対応をした。
 ・平成28年7月より「ビジネス支援コーナー」を開設し4年目、今期は3周年企画展示「予約の多いビジネス書の推移」を実施し、ビジネス支援講座は6月と12月に実施した(「顔は名刺〜相手に伝える自分の顔」参加38名 / 祝開店!〜『これならできる』から始めよう」参加13名)。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・JR大森駅付近にあり、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。
 ・返却資料が多いことや、窓口の混雑を鑑みて配架専門職員を配置し、迅速な配架を行っている。
 ・児童サービスでの小学校図書館クラブ「森っこ」の実施時間変更(毎月第3水曜日から毎月第2土曜日へ変更)によって参加者が増加するなど、改善を図っている。
 ・特設コーナーの「ビジネス支援コーナー」では、3周年企画展示「予約の多いビジネス書」を行った。また、ビジネス支援講座を年2回行い、利用者拡大の取組みとして評価できる。
 ・地域イベントへの参加や多文化共生に関する自主事業企画など、地域との良好な関係を持つよう努めている。

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	令和元年度
自己評価実施日	令和元年12月23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	現場と本社で連携し、遅延なく提出している。	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、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	館長・業務責任者が確認し、シフトの変更もその都度記入して「業務日誌」ファイルにて保管している。	各種業務日誌はファイルに適切に保管し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	社内メールで連絡をとり、緊急の場合は館長携帯で連絡をとっている。また本社担当者と連携しながら調整している。	区とは緊急度によって電話、サイボウズ、FAXなど適切に使い分け、連絡がなされている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	令和元年度の司書率58.8%【17名中10名】	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)	カウンター端末を使用し利用者対応できる3名以上をフロアに配置し、1名以上が必ず事務室で電話番号を行っている。	施設の設置目的を最大限に発揮できる人員となっている。	○
	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	業務マニュアルの読み合わせや本社にてテーマ別の研修を年1回必ず全員が受講している。	館内研修及び本社研修などの実施を行い、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	身だしなみチェック表を休憩室に掲示している。接客も責任者がその都度指導をしている。	夏は青のポロシャツ、冬はグレーのジャケットを着用し、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	閲覧席は誰でも利用できるようになっている。また集会室は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。	計画通り実施されている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	集会室は無料、会計は適切に管理している。	集会室は無料。コピー代金についても適切に管理を行っている。	○
	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(地図等)をしている他、声掛けを積極的に行い必要な情報を提供している。	案内掲示など目視で確認。また、利用登録時に図書館ガイドと書架案内図を配付している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	地域に関連する自主事業を行い、近隣施設にイベントの情報を提供するなどして利用率を高めている。	施設利用申込書等を確認、施設の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	ご意見等を真摯に伺い、すみやかに報告している。また区内で発生したクレーム内容を共有し対策している。	区内で発生したクレームについては担当者に連絡し、共有を行っている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	地域主催のイベントに参加して、リサイクル市で本を提供している。	リサイクル市や映画会などを開催している。	○
情報管理	個人情報(適正)に管理されているか	施錠できる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。	施錠できるキャビネットに保管し、廃棄物等も帳簿に記載されている。	○
	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回全職員が受講している。(12月休館日に受講)	会社で年1回合同で開催される研修に全員が参加している。	○

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	本社作成の危機管理マニュアルが事務室にあり、スタッフが見られる場所に置いてある。	スタッフに見える場所へ掲示してあることを目視で確認。	○	
	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	年1回防災訓練を実施している。(3月予定)防火管理組織者名簿も作成し掲示している。	防火管理組織名簿も作成し、緊急時には適切に連絡、行動が行える体制が整っている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	館内は巡回を行い、退館後も機械警備を実施している。不審者情報の共有もしている。	館内は巡回を行っており、不審者情報をそのつど担当者に連絡を行っている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	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。	施錠等を行い、適切に管理している。	○	
施設管理	共通	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	年度初めに点検計画をたて、実施している。	年度初めに点検計画をたて、実施報告書も確認した。	○
		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)	修繕が必要な個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。	修繕が必要な場合は原因等も含め、速やかに報告を行っている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	今年度は1階女子トイレ個室ブース交換工事、駐輪場看板交換工事を行った。	限られた予算の範囲から適切に修繕等の順位を決め、適切に行っている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	適切に行っている。	適切に行っている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	職員には節電、節水について声掛けを行い、利用者へは貼り紙を掲示している。	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	利用機器の説明書は保証書類と一緒にまとめて保管している。	適切に保管している。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	利用機器の説明書は保証書類と一緒にまとめて保管している。	適切に保管している。
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか		適切に台帳を付けている。	備品台帳に基づき、適切に保管されている。	○
	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	日常清掃終了後に報告書の提出を受け館長印を押し保管している。	日常清掃終了後に報告書を提出していることを確認し、適切に保管している。
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	朝は清掃員が補充し、巡回時にもトイレットペーパーを確認し対応している。	現地調査時に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		清掃業者と協力して分別している。事務室の廃棄場所に例示をしている。	ごみの分別、リサイクルの取組み等は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		施設巡回時に館外も巡回しており、駐輪場の乱れも整備している。	現地調査時に施設周辺的美観を確認。駐輪場も乱れはない。	○	

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

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

・特別コレクション「馬込文士村資料室」を活かした自主事業を複数回開催している。映画会や朗読会、貴重資料展の他に専門家を招いた講演会など多岐にわたった事業を開催できている。
 ・学校連携事業として、祭りやイベントにリサイクル市などで積極的に参加し図書館の認知度向上に取り組んでいる。
 ・児童向けには、学習指導要領の変更に伴い注目を集めているプログラミング講座を2年連続で開催している。また、デジタル技術に親しんでもらうためのデジタル絵本教室を初めて開催した。
 ・窓口業務では、年間を通して大きな苦情や要望もなく落ち着いた図書館運営ができている。
 ・施設管理においては、破損したトイレブース交換工事や経年劣化した駐輪場案内掲示の交換を速やかに行った。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・地域の特性を生かした事業を数多く展開しており、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」・「ねんじんだより」の作成や馬込文士カレンダーの作成などの創意工夫がみられ、今後も大いに期待したい。
 ・施設の老朽化が顕著であるが限られた予算の中で順位を決め適切に修繕を行い、利用者アンケートの清潔面での評価改善に反映している。

5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者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	令和元年度
自己評価実施日	令和元年12月20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。	区との連絡は電話、メール等で適切に行われている。館内では出勤が集中する時間に合わせて朝礼を行うなど、きめ細かく連絡調整を行っている。指定管理者は定期的に区内運営館を巡回し、館の状況把握に努めている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	令和元年度の司書率46.7%【30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。司書が常駐し、運営の基準を満たしている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	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。	ローテーション表及び出勤表で確認。常時責任者を配置し、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。	○
	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。	大田区の図書館システムに対応したマニュアルを整備し、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。	職員の服装及び来館者へのあいさつなど接客態度は適切である。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運 営	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。ちらし、ポスターについても公平に掲出している。	○	
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	平成20年度より継続している特別展示をはじめとして、例年計画通りに実施している。	郷土博物館や、池上地区まちおこしの会、六郷用水の会等地元団体とも連携し講座や展示を自主事業で行っている。事業計画どおり実施し、結果については月報で適切に報告されている。	○	
	使用料等の会計管理は適切か	コピー代金や郵券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。図書の見出し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り組みは有効か	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。「池上電気鉄道誕生の背景」をテーマに行ったパネル展は、来場者数985名と大変好評であった。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	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、各自主事業では、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している。また、地域の団体と連携した「地域学講座(六郷用水)」や「工作会」を定期的実施し関係は良好である。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も行っている。	○	
情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	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、引出し等の目につ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、防災カードを確認。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。事務室内の緊急連絡先等の掲示が小さかったため、分かりやすい掲示が必要と思われる。	○	
	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。今年度は12月12日に実施済み。	○	
	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。	○	
施設管理	共通	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	定期点検は計画に基づき、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)	区に報告している。	速やかに行われている。	○
	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)	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。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)	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。	○
	設備管理	省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	適切に実施している。	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。	○
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に保管している。	適切に整備・保管されている。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に保管している。	適切に整備・保管されている。
備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳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。	○	

項目	確認内容	指定管理者自己評価	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）

・「池上電気鉄道誕生の背景」をテーマにパネル展を開催、来場者数は985名。平成20年度から、毎回郷土の歴史をテーマにパネル展を実施している。関連史料については、郷土博物館等から提供を受けてパネル化した。地域の方々にとって地元に向けた目を向けるきっかけとなり、地域の活性化につながることを願うとともに、我が町のことなら何でもわかる図書館を目指して事業を継続している。

・また、【えいごおはなし会】も年6回の開催で平均参加者数が約30名（4回目終了時点）と高い水準で定着しており、ボランティアの方も非常に熱心に取り組んでくれている。

・さらに、一般向け「はびるす」（季刊）・児童向け「ぐんぐん」（季刊）・「CDだより」（月刊）の3種を発行している。司書ならではの視点からの誌面づくりを意識し、図書館利用の良き副読本となるよう、工夫を重ねている。

・前年度より立ち上げた「リサイクル市」、「蒲田映画祭実行委員会を招いての映画会」、「地域学講座」（前年度：呑川、今年度：六郷用水）については今年度も引き続き実施した。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

・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、地元へ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、六郷用水の会等、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年度ぶりに一般書の貸出冊数が増加した前年度に引き続き、貸出数が増加し全館平均を大きく上回る伸び率となった。充実した児童サービスが親世代の利用へ波及したことが定着しつつあること、ニーズに基づいた選書の継続、事業の充実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。

・館内の掲示スペースが少ないことから、掲示物は階段の壁にも掲示している。限られたスペースで効果的に周知するためにも、掲示物の選別や配置の工夫が必要と思われる。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和元年12月20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	事業計画書、各々の報告書については適切に期日までに提出している。報告書内容については不備の無いように慎重に対応している。	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。その他の会計書類(収納金日報等)の送付も速やかである。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	各種業務日誌ごとにファイルし、施錠可能な倉庫に保管している。	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。 清掃日誌も整備保管されていた。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	緊急事や報告事案が生じた場合など、速やかに報告できる体制に努めている。	区とは兼用情報連絡票、電話、Fax等で十分な連絡がなされている。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	令和元年度の司書率 45.2%【31名中14名】 図書館業務10年以上の職務経験者をカウンター業務と事務室業務に配置し、確実かつ迅速に日常業務を行っている。	今年度の司書率 45.2%【31名中14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・祝日、夏休み・春休み、自主事業計画実施時期などは、人員数を増やし安定したサービスが提供できるシフト体制を敷いている。	ローテーション・シフト表から任意の一日を選び、館にある出勤簿と照合したところ計画通りに出勤していることを確認した。また、いずれの時間帯も館長、業務責任者等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	館内整理日は全体研修を実施している。1か月間のリファレンス事例紹介、カウンター接遇時での利用者からの質問要望内容を紹介しながら情報の共有化に努めている。	休館日等に利用者からのリファレンスや苦情・要望等を反映したもの、接遇、端末操作、ユニバーサルデザイン、著作権等テーマ別に行っている。また、本社による個人情報保護研修を全員参加で行っている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	身だしなみ、言葉遣いに注意を払い日々の接遇に努めている。	統一したエプロンを着用し、身だしなみは適切である。 接客も適切で、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	「業務マニュアル」「多目的室使用要綱」など遵守し、施設利用の公平性に努めている。また、閲覧室、トイレ内、こどもまつ内の巡回を行い施設利用マナー向上を図っている。	「業務マニュアル」「多目的室使用要綱」などを遵守している。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	自主事業計画書をもとに実施し、実施後は「自主事業報告書」を速やかに作成し保管している。	自主事業は、提案や事業計画書で計画どおり運営している。アンケート結果を受け、掲示物を新しくした。	○
	使用料等の会計管理は適切か	2階多目的室管理は適切に処理している。そして、会計管理は的確に行っている。	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	館内の施設案内板、書架名札には見やすく分かりやすい2言語併記の案内板に刷新している。	掲示物や書架案内を確認した。施設の利用方法はわかりやすく、点字表示もありユニバーサルデザインの配慮がされている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	カウンター、投書箱や利用者アンケートなど直接間接に頂いた施設や催し物への感想や要望を参考にしながら施設の稼働率向上に努めている。ポスターやチラシ配布物を利用し、催し物の広報活動も積極的にやっている。	1階入口横と2階展示コーナーに興味を引く展示をしている。久が原特別出張所から、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	責任者が直接対応している。内容についても個人情報の取扱いに注意をはらい、区内各館への通知と情報の共有化を図っている。	責任者が言動に注意し、直ちに対応している。投書箱からの回答を掲示している。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	住宅地の地域図書館として地元の方々との折衝ごとは慎重に行っている。引き続き良好な関係に努めたい。	調布清掃事務所と連携をとり、隣接しているマンションのごみ置き場の問題は良くなった。久が原の理事会と連携し、郷土コーナーの展示をしている。月1回入れ替えをしていて、高価な資料はガラスケースで展示している。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	カウンター預かりの「予約・リクエスト」用紙、「予約確保連絡票」「図書館資料貸出申込・更新届」は、回収袋に入れ迅速に事務室へ移動作業を続けている。開館前、閉館後は責任者が端末器周辺、キーボード下の点検作業を続けている。バックナンバー帳票類は、施錠倉庫に指定された期限内保管をし、経年後は裁断作業を継続している。与えられた職員パスワードは厳格に金庫にて保管管理している。	個人情報の保管については適正に行われている。個人情報機器の持ち込み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	館内整理日には全員で関連する法令規則集や図書館マニュアルの内容理解のための勉強会を継続している。本社主導による「情報漏えいの原因」「情報漏えい発生時の報告系統」などの情報セキュリティに関わる研修は全員で履修している。	情報セキュリティ研修は年1回(今年度は12/19)に全員参加で行っている。また、損害保険は適切に付されている。	○
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	防災防犯マニュアルは整備しており、内容は職員に周知している。「災害時の図書館について・防災カード」は全員携帯し職に就いている。	「危機管理マニュアル」、「防犯・防災マニュアル」等は整備され、ファイルに綴られていた。職員は「防災カード」を携帯している。	○
	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	田園調布消防署職員様立会いのもと、施設保全の責任者も参加した防災災害時の初動連絡訓練は実施している。	緊急連絡体制は整備されている。消防訓練は年2回行っており、令和元年度は、3月に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訓練を実施予定である。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	開館前閉館時、開館中の敷地内や館内の巡回を行い、各種の防犯・防災設備(AED含む)点検は毎日行っている。	開館前閉館時、開館中の敷地内や館内の巡回を行い、騒ぐなどの迷惑行為のチェックをしている。警察、消防の連絡先や伝達事項は室内に掲示するとともにファイルにも綴ってある。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	責任者が、開館前、開館中、閉館時での鍵収納箱内に「鍵」類が、正常な位置に保管されているか確認している。各種スペアー鍵は金庫に保管している。	鍵の保管場所については現場を確認した。戸締り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。台風などの影響で修理が多いときは区へ報告している。	○	
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	年間計画にて実施する点検等は契約書を取り交わしている。	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)	こまめな対応で実施している。	照明はほとんどが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	保管している。	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	保管している。	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	備品台帳や持込備品一覧表に基づき、整理整頓している。	現場確認。適切に保管されている。	○
	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	施設の日常清掃及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。	定期清掃は行われ、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		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。	○		
施設周辺的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ごみの集積所のため、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)

・自主事業への広報活動、運営などの取り組み方が安定している。8月10日、映画懇談会「久が原シネマプラス」は熱中症予防事業『涼み処(クールスポット)』に合わせた催し物として、多くの参加者からよい評価をいただいた。
 ・宅配サービスの申込者が4名に増えた。電話での各利用者からの資料予約・リクエストを確実に承り、安定した資料サービスを行っている。
 ・出張おはなし会と来館おはなし会が2園増えた(にじいろ保育園、久が原保育園)。
 ・YA(ヤングアダルト)世代の図書館利用の促進を図るため、YAコーナーの資料の充実を図りたい。
 ・多言語おはなし会などを通じて、海外絵本コーナー「三枝コレクション」書架の活性化を継続する。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・図書館利用者から「投書箱」に寄せられる要望や苦情などに対して、速やかな改善対応策を実施している。
 また、時間を要する内容については、直接又はカウンター前設置の掲示版にて回答している。
 ・館内案内板の刷新作業は継続して行っている(1階書架、2階廊下、トイレ内、分別ごみ箱、閲覧室等)。
 ・利用者による職員満足度をさらに引き上げるため、今後も職員研修を継続し、図書への造詣を深められたい。

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	令和元年度
自己評価実施日	令和元年12月20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。報告の内容には不備はない。	事業計画書及び事業実績報告書は内容等に不備はなく、滞り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	業務日誌と清掃日誌は最終的に館長が確認後押印した館長横棚で保管。	各種業務日誌等は、適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	図書館で判断できない事態や案件は、大田図書館に連絡し指示を仰ぐ事を心がけている。	緊急度に応じて、連絡方法(電話、メール等)を変え、十分な連絡、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	館長及び業務責任者は図書館業務10年の経験を持つ。 令和元年度の司書率 50%【22名中11名】	ローテーション表・業務日誌を確認。司書率は管理運営の基準を満たしている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	効率的の良いスタッフ配置で、あらゆる図書館サービスができる体制を組んでいる。	ローテーション表を確認。業務責任者(副)を軸とし、員数、シフトとも施設の設置目的を最大限発揮できる配置になっている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	館内研修や社内研修で知識の積み上げや実践を行っている。	館内整理日に全体で6回、会社でテーマ別に1人12回、業務に必要な専門研修と利用者サービスに資する研修を実施している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	冬期はジャケット、夏季はポロシャツで統一した制服を着用し、研修で得た接客の向上に努めている。	上着は制服・名札を着用、服装は清潔で、接客態度も丁寧に適切である。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	多目的室とギャラリーは期日前受付ではなく、公平な方法で受付している。	施設利用申込書も確認し、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	ほぼ、予定どおりの日時に開催している。	自主事業は計画通り運営されている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	遅滞なく処理し、期日(10日毎)迄に振り込んでいる。	多目的室使用料やコピー料金の日報等を確認し、適切に会計管理を行っている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	館内表示板は大きく見やすくなっている。また、紙ベースにおいても、位置関係が即座に分かるように工夫している。	館内の案内図は色分けなど工夫されている。利用方法の掲示も目に付く場所にある。	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	大きなイベントポスターを3ヶ所に貼りだしPRを行っている。ギャラリー展示開催時には当該ポスターを掲示し2階へ案内している。	イベントのPRや展示案内など館内掲示を活用している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレームや要望は真摯に受け止めて、改善できるものは改善している。	利用者からのクレームには、適切に対応し、報告も行っている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	とりわけ、勝海舟記念館とは相互に協同したやり取りで良好である。洗足区民センターとは桜フェスティバルに参加している。	周辺施設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	個人情報とは適正に管理されているか	個人情報を収納するキャビネットはカギ付で管理している。	鍵付きキャビネットにて保管し、担当者2名体制で適切に管理を行っている。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	年1回の会社指定の研修を行うと共に、ニュース等より引用し、個人情報漏えい事件を朝礼で周知し注意を促している。	マニュアル等の整備、職員研修の実施を行い、個人情報の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	防犯・防災のマニュアルが整備している。また、スタッフには目を通すように周知している。	マニュアル、研修等を行い、日頃から防犯、防火について意識付けられている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	自衛消防編成隊を掲示し消防隊における各人の役割を周知している。	緊急時の連絡体制を目視で確認。緊急時には迅速に対応できる体制が整っている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	基本、1時間に1回、スタッフが巡回を行う。また、館長も不定期となるが館内館外巡回を実施している。	1時間に1回スタッフが巡回を行い、日常の防犯、防火管理体制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	鍵付きキャビネットにて保管している。	鍵付きのキャビネットにて保管し、職員退館時は鍵を暗証番号の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)	施設管理会社と共に、月1回の館内整理日に目視で確認している。点検結果は記録簿に保管している。	日常、定期点検は計画に行われ、点検記録は適切に保管されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	緊急な場合は都度報告し、事前に分かった場合は、館内整理日に工事を行う運用で報告している。	修理、更新等の連絡は適宜行っており、報告もしている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	年間予算に基づいて優先順位を考慮しながら進めている。	限られた予算の中、優先順位を決め、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)	施設管理会社が委託している場合は、再委託先を含めて3者で確認している。	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)	エアコンは適正温度を保ちながら、小まめに温度を変えて運用している。春と秋は窓を開けての運用である。	省エネルギーの取り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	専用ファイルに保管し、万が一の場合は取説を確認して対応する。	専用ファイルで適切に整備・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	専用ファイルに保管し、万が一の場合は取説を確認して対応する。	専用ファイルで適切に整備・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	日頃から傷や破損がないかを目視でチェックしている。	備品台帳に基づき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	日常清掃報告書や定期清掃報告書を受領後、目視でチェックしている。	日常及び定期清掃は適切に実施され、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	朝の清掃時に補充を行うと共に、図書館スタッフが巡回の際にも確認し補充している。(主にトイレトーパー)	洗面所等は清潔に保たれており、消耗品等も補充されている。	○
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		大田区の基準に沿って分別収集を徹底している。	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されている。	○	
施設周辺の美観は維持されているか		ポスター掲示板や外部照明器具も定期的に清掃している。	施設周辺も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)

・喫茶コーナーがリニューアルしたことにより立ち入る来館者が多く、コーヒーやパンを購入する姿も多く見られ、雰囲気も大きく変わりリラックスできる空間となった。
 ・外国の方が来館した場合の案内では、館内研修や英語のできるスタッフの対応で問題なくレファレンスが出来るようになった。
 ・おはなし会の拡充を目標にしたところ、新たな発掘により1個人と1団体が加わることになり、集客人数が増加した。
 ・勝海舟記念館へ寄贈される資料の受入先として、勝海舟記念館が当館を紹介したことで、貴重な資料を受け入れることができた。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・区内で最も繁忙館ではあるが、図書館の管理運営は館全体の組織力・人員配置により安定している。
 ・利用者数に対して、書架・読書室ともにスペースにゆとりがない状況であるが、2階回廊ギャラリー展示などで図書館の雰囲気が和らいでいる。
 ・昨年大田区役所で行った、図書館展で展示した洗足池図書館マスコットキャラクター「カエルのいけちゃん」は大好評であり、利用者に親しみを持ってもらえるよう工夫を凝らしており、今後も自主事業などの創意工夫に期待したい。
 ・勝海舟記念館が昨年9月に開館し、図書館特設コーナー「勝海舟コーナー」も多くの利用者の目に留まるよう工夫を凝らしている。
 ・これから春にかけて、桜フェスティバルが開催される。勝海舟記念館が開館して、初めての開催であり、多くの方々図書館にも足を運ぶことが予想されるため、周囲との密接な連携が望まれる。

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	令和元年度
自己評価実施日	令和元年12月20日

1 施設概要

施設名	大田区立浜竹図書館		
所在地	東京都大田区西糀谷三丁目32番7号		
指定管理者	名称	テルウェル東日本株式会社	
	代表者	谷 誠	
	住所	東京都渋谷区千駄ヶ谷五丁目14番9号	
指定期間	平成27年4月 ～ 令和2年3月		
施設の設置目的	図書館に基づき、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等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、業務日報等は、鍵のかかるキャビネットに保管し、適切な整備・整理を行っている。	日報、月報等を確認したが、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。	区とは電話、サイボウズ、FAX、兼用情報連絡票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	令和元年度の司書率 33.3%【21名中7名】2名が資格取得中、42.9%になる予定。本社司書資格者が現地支援。	司書率9/22名 40.9%(令和2年2月12日現在) 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。	対象年度中の特定の日を確認したところ、全員が出動しているのを確認した。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及び館外の研修等に参加し資質向上に努めている。	休館日は原則、全員出勤日としミーティングを行っている。 ミーティングや職員研修等では、業務等のマニュアルの周知等を行っている。	○
	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ように適切な対応ができるよう日々指導をするよう心掛けている。	名札は見えやすいように身につけ、清潔な服装となるよう配慮している(共通のエプロンを着用している)。利用者が不快にならないように接客対応に努めている。	○
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を実施している。	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	事業計画の内容に沿ってイベント毎に担当者を決め、年間計画を作成しスケジュール管理を徹底し、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	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か所に書架案内図を設置している。また、窓口対応の分かりやすい対応に努めている。	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。 カウンターには十分な人員を配置し、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」を季刊しており、カウンターで配布している。イベントのチラシについては大田図書館のホームページ及び区報への掲載、館内への掲示を実施し利用者の皆様へ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。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	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	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、どうしたら良いか等の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。今後も西糞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。	地域力推進課が開催した生涯学習事業をきっかけに、糞谷地域の歴史等に関する講座を行っている。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延なくシュレッタ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、毎月シュレッタ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」が最重要でありと認識しており、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を高め、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1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。代表者が受講する本社での研修(年1回)と、館内で行う全員が対象の研修(年1回)がある。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・防災マニュアル」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・防災マニュアル」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処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。	○
	日常の防災・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、利用者が安全に、快適に図書館を利用できるよう常に心掛けている。	「防災・防災マニュアル」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。貼り紙・注意喚起の館内アナウンスにより置き引きの発生を減少させた。	○
	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。	○
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している。	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」に基づいた取り組みを行っている。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。	1時間ごとの巡回時に空調温度設定を確認・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。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	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	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。	○
	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	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。備品申請もれのモニターが事務室にあり、後日提出があった。	○
	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	館内外の清掃については、日常的に実施確認を行い、定期清掃については計画通り行われているか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。	○
清掃	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、利用者の不便に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	ごみの分別を行うためごみ箱を分け、適切な処理を行っている。使用済み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。	○
	施設周辺的美観は維持されているか	施設周辺的美観については、1時間毎図書館の周りを巡回し、自転車の整理等も常に行っている。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)

浜竹図書館は「地域に根差した図書館」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。

1 各種イベント

例年継続して実施しているお話し会、スタンプラリー(児童年1回、一般児童1回)をはじめ、映画会、東京羽田ヴィッキーズスペシャルおはなし会、クリスマスおはなし会、大人のための紙芝居、朗読会、工作会等の大人から小さな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頂けるよう努めた。

2 展示コーナー

展示は8コーナーあり、時節物、イベントに関連した資料、テーマ展示、新着資料展示(一般書、児童、AV)等により利用者の目を引き付け、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。

3 お話し会等

定例のおはなし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「お話し会」、二つ目は、毎月第1・第3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「来館おはなし会」を実施しており、参加されている皆さんから大変喜んで頂いている。

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に加えて親子で参加できる「図書館クイズ」や「ビブリオバトル」等の新しいイベントを積極的に地域に根差した図書館として地域の皆様に親しまれるよう努めている。参加人数は238人。

5 糀谷羽田地域庁舎に講師を派遣し、絵本とのふれあいと読み聞かせの効果について講演を実施している。

6 糀谷小学校のサマースクール、羽田中学校特別学級の図書館見学、糀谷中学校夜間学級の図書館見学などを通して学校との連携に力を入れた。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

- ・図書館行事について、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(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)。
- ・館内展示についても、常時8か所で多様なテーマで行っており、利用者の興味を惹く工夫をしている。
- ・地域との関係が良好に保たれている(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、糀谷地域に関する講座等)。
- ・巡回やアナウンスで防犯に努め、置き引き減少の効果を得られている。
- ・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い。
- ・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い
- ・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。

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	令和元年度
自己評価実施日	令和元年12月24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。	計画書、報告書は期日までに提出され、整理されている。	○
	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。	業務日誌等は適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	相談が必要な案件はFAXや電話によって連絡を取り合い指示を受けるなど、適切な対応を行っている。	案件の重要度に応じて、電話・連絡票等を利用して、適切に連絡・調整している。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	令和元年度の司書率 57.9% 【19名中11名】 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。	無作為に選択した日程で、全ての時間帯に複数の司書資格保有者が配置されていた。	○
	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)	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、学校支援の際は多めに人を配置して対応している。	事業計画書通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	休館日の全体ミーティングを使って研修を実施。日々の問題などを話し合う機会をを設けている。	LGBT研修、CSR研修等適切に実施している。休館日を活用して、OJT研修等を通して職員の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	カウンターに立って利用者の不快にならないような服装を心掛けている。接客態度は研修などで随時確認している。	職員の服装及び接客態度は適切である。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	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。	多目的室の利用は特定の団体に偏ることはなく、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	年間計画に沿って運営を行っている。今年は台風等で一時的に中止になることもあったが、必ず代替のイベントを行い対応している。	自主事業は年間事業計画に基づき実施されており、企画書、実施報告書は適切に提出されている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	使用料金は金庫に保管し、現金出納簿により使用料金の管理を行っている。	使用料の領収書控等は適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	利用者が分かりやすいように館内の数箇所に書架案内図を設置している。また、お手洗いの場所や階段の位置等大きく掲示している。	利用者からの問い合わせが多い事柄については、わかりやすく掲示するようにしている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	図書館便りとして「こはね通信」を発行。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。また、イベントのポスターは町内会掲示板、近隣の商店、羽田特別出張所に掲示をお願いしている。多目的室の利用も近年向上している。	町内の掲示板等を活用して掲示をするほか、新たな利用者層を取り込む自主事業を企画している。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
運 営	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	情報共有が必要な事案については、その都度速やかに口頭周知・連絡ノート及び全体ミーティングで周知徹底している。 また、「みんなの声」に寄せられた意見は回答を掲示するとともに、スタッフにも周知するようにしている。 他館のクレーム情報は苦情対応報告によって把握し、当館でも共有するようにしている。	利用者からのクレームには、一人ではなくチームで対応するよう心がけており、事後の情報共有に努め、再発防止に努めている。クレームが悪化、長期化したときは、本社から警備を派遣するなどして適宜対応している。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	羽田特別出張所・大鳥居町内会とは月に一回の清掃活動、文化祭の開催、羽田萩中祭りへの参加など、相互に協力しあう関係である。	特別出張所、町会等と良好な関係を構築している。	○
情報管理	個人情報適正に管理されているか	施錠可能なキャビネットに保管し適切に管理している。 保存期間の経過した資料は適切にシュレッダー処理をしている。	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	個人情報保護の研修は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提出している。 休館日にもミーティングにおいて個人情報取扱いに関する問題を話し合ったり注意喚起したりしている。	個人情報保護、法令遵守に関するマニュアル、研修は適切に実施している。	○
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	「防犯・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	マニュアル・防災カードは整備・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	地震等の天災には当社安全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ようにしている。	スタッフ緊急連絡網を整備し、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	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。	館内巡回チェック表により、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	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、施錠管理は適切である。	○
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	点検は計画的に実施され、記録は適切に保管されている。	○
	修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	不具合が発生した場合は本社、中央図書館に報告(電話やサイボウズで)原因の特定を行い、速やかに報告している。	修理・更新が必要な場合は、適宜本社、大田図書館に報告している。	○
	修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	利用者の安全を損ねたり、不都合になることがないように優先順位をつけて順次、修繕・取替を行っている。	利用者の安全に配慮して、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)	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である。	○
	省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	「大田区役所エコオフィス推進プラン」に基づいた取組みをしている。 LED化やトイレの工事により、省エネルギーが推進された。	細かいところから、省エネルギーの取組みが実施されている。	○

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	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。	機器の説明書等は適切に整備・保存されている。	○
	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。	機器の説明書等は適切に整備・保存されている。	○
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、適切に整理されている。	○
	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。	日常及び定期清掃は計画に基づき、適切に実施されている。館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	日常清掃の中で補充を行い、不足する消耗品は事前に追加購入して補填している。	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、リサイクルの取組みは適切である。	○
	施設周辺的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。	施設周辺を確認したが、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)

1. 地域密着型の自主事業の開催
 ・8月4日に「貂々今いち寄席講座」を行い、通常とは違った寄席の形を提示できた(参加60名。事前申込み)。
 ・8月24日に羽田ヴィッキーズの選手に参加していただき、特別なお話し会を開催した。
 ・大田区の匠では、郷土博物館の学芸員の方をお招きして「羽田運動場」など地域の歴史についてお話しいただいた(郷土博物館とのコラボレーションは2回目)(11月23日 37名参加)。
 ・25周年を迎える本年に際し、開館日にあたる12月15日に誕生祭を開催。寄席の拡大版や様々なイベントを行った。
 ・読書手帳を25周年記念として通年で発行(児童、一般共に)月ごとに絵柄を更新した。

2. 児童サービスの充実
 ・青空お話し会、あおむしおりがみお話し会、科学のお話し会など特色なお話し会の開催

3. 地域コミュニティとの連携
 ・大島居町内会様との連携を密に取り、地域の清掃活動(毎月1回)、お祭り(羽田・萩中祭り)、羽田文化祭に参加した。
 ・地域包括支援センター様との連携で、認知症講座や認知症サポーター養成講座を行う。
 ・羽田在住の先生による、折り紙教室の開催。

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、館の特色である英語多読資料の貸出も伸びており、運営状況は良好である。
 ・寄席等の既存の好評な自主事業を継続するとともに、郷土の歴史を掘り下げる講演会・展示など、羽田という地域の特色を活かした自主事業を積極的に企画し、新たな利用者層の開拓に努めている。また、創立25周年記念のイベントや読書手帳発行により愛着醸成を図った。
 ・児童サービスでは、多様なおはなし会だけでなく乳幼児保護者向けの絵本相談会を開催するなど新たな利用増のため工夫を凝らしている。
 ・周辺の町内会、特別出張所との関係も良好であり、清掃活動、祭りへの参加等を通じて連携を深めている。また、特定の利用者(大声・着衣の乱れ等)について地域福祉課や家族と連携し本人と他の利用者双方にとってよりよい利用環境となるよう努めたことなど、他部署との連携を適切に図りながら図書館運営を行っている。
 ・読書室の利用が増えている。座席不足や騒音が課題となってきているため、多目的室の開放も視野に入れて対応する予定である。

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	令和元年度
自己評価実施日	令和元年12月19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3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。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。	緊急度に応じサイボウズや電話にて連絡を取り、また兼用情報連絡票(FAX)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	令和元年度の司書率45.5%【22名中10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ために必要な技量を得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、例えば、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。	多目的室の利用が比較的少ない。最近微増したので、今後の推移を見守る。	○
	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。	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	多目的室については、今以て利用が少ないものの利用時には適切な処理を行い、徴収した料金についても定められた方法で納入している。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。	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	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。	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	各種館報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。	新館への移転が周知されてきて、利用者が増えている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
運 営	利用者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ます。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に心がけている。	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。クレーム事例を全員に周知し情報共有することで再発防止を図っている。	○
	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、週1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時間ごとに各階の巡回を行い、不審な人物や遺失物、ごみの投棄の確認、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、怪我人や病人が発生して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。最近故意に図書資料を破棄された事案があり、見回り等を強化している。	○
	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、各キヤ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。	新館になった後雑誌の名前ケースに不具合があり修理した。	○
		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)	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、蛍光灯の間引き等の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。
	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)

<p>1 各種イベント 児童向け施策として、読書マラソンを毎年実施として継続実施している。 シルバー人材センターを中心とした地縁を活かし、絵手紙講習会を実施した(6/19:参加者16名 9/28:参加者16名 12/14:参加者16名)。また、9月には翔裕園での移動図書館にて、シルバー人材センターのボランティア班と連携し、紙とんぼ工作会を実施した(9/22:参加者67名)。</p> <p>2 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、様々な観点からテーマを設定し、12月時点で一般13テーマ、児童17テーマの展示紹介を行った。</p> <p>3 お話会等 児童向けの「お話会」と幼児向け「来館お話会」(毎週)を行っている。また、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を実施している。さらに、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。 また、8月にはプロバスケットボールチーム「東京羽田ヴィッキーズ」と連携し、「ヴィッキーズスペシャルおはなし会」を実施した。</p> <p>4 地域力推進部 六郷特別出張所(地域力推進センター)との連携 地域力推進センター1階「リサイクルコーナー」を設置している。チラシ類や図書館ガイドも置いてもらい、図書館の利用を促している。</p> <p>5 特別養護老人ホーム大田翔裕園との連携 28年6月より毎月第4日曜日に図書館資料の内部閲覧(月ごとに200冊)やリサイクル資料の配布、お話会やミニ工作会などを実施する「出張図書館」を開催している。「出張図書館」を契機に図書館を利用するようになった利用者もおり、相互作用を生むことができる施策としての機能を果たしたと考えている。</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"> ・新施設になってから1年以上経過し、図書館の運営も落ち着いてきた。 ・掲示板が多いのが特徴だが、余っているような印象も受ける。 ・多目的室の利用について周知方法を引き続き検討する。 ・最近図書資料を故意に破損し、書架の裏側に隠すという悪質な事例があったので対策をとっている。 ・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。
--

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和元年12月21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	提出期日より早めに作成し、複数の者で確認したうえで報告している。	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作業を行い保管している。	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・会計報告資料について、費目を抜粋し、賃借料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。 ・業務日誌について12月分を抜粋し確認、すべて綴られていた。 ・月報は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	必要に応じて担当者へ速やかに報告、相談を行うようにしている。	区とは電話や兼用情報連絡票、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	令和元年度の司書率 60.9%【23名中 14名】(2019年12月現在)	<ul style="list-style-type: none"> ・令和2年2月時点の司書率60.9%。 ・法人によるスタッフの司書資格取得の補助制度が充実しており、昨年度は実際に制度を利用して資格を取得したスタッフがあった。今年度も資格取得のため制度を利用しているスタッフがいる。 	○
	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)	担当者が不在であっても、別の責任者がフォローできるようシフトを組んでいる。	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・スタッフの欠勤が発生した場合は、他のスタッフへ出勤を調整するよう依頼する等、人員計画の水準を満たすよう努めていた。 	○
	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	共通した認識、情報をもって効率的に業務に取り組めるよう、ローカルルールを整理し周知している。	<ul style="list-style-type: none"> ・令和元年度の新たな取り組みとして、休館日を利用し全スタッフにコンプライアンス研修を実施した。現場で必要な知識のみでなく、職員の総合的な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	利用者の要求に応じた対応を常に心掛け、説明は分かりやすく、簡潔に行うよう努めている。	<ul style="list-style-type: none"> ・時間帯に応じた挨拶や、利用者の状況に応じた声掛けをして援助を行う等、適切な接客を行うよう努めている。 	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
運 営	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。疑義がある場合は、都度区へ確認を取っている。12月分の利用申請書を抜粋し確認したところ、適切に取り扱っていた。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	原則、計画に基づいて予定通り開催している。	・自主事業は計画通り実施されている。 ・令和元年度は、従来から力を入れていた児童向けの自主事業は継続しつつ、「大人の映画会」の実施等、成人の利用者に向けた事業を拡充した。	○
	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し確認している。 コピー機:毎朝、開館前に前日分の売り上げを確認している。	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、書架図を掲示、利用案内などは、各階のカウンターに設置している。	カウンターにて配布物について質問をしたところ、適切に対応できていた。	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	地域と連携した事業に積極的に参加。(オープンファクトリー、青少年向けの企画に参加。)	・図書貸出数の向上の取り組みとして、今年度より読書手帳の配布を開始した。目標を達成するとボールペンをもらえる仕組みとしており、開始後数週間で達成した利用者もいるため、有効に機能していると思われる。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	意見などを頂戴した場合は、速やかに改善策や別の提案を検討し対応することで、問題を拡大させない。	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。同様の苦情が繰り返されているような事案は見受けられない。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	青少年対策委員会や学校、保育園、児童館、健康福祉課との事業活動に取り組んでいる。	・地域住民との関係は良好である。トラブルは起きていない。	○
情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	各帳票類、レシート類は保管期間を厳守し、裁断処理を実施。廃棄後は処理件数を記録し保管。個人情報の記載がある資料は、施錠ができるキャビネット内にて保管。	・個人情報情報は鍵のかかるキャビネットに保管されていた。 ・個人情報の登録等に用いるパソコンは、ワイヤーで施錠されていた。 ・事務室は整頓されていた。	○
	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	全スタッフを対象とした個人情報保護研修を年に1度実施。本年度は外部講師によるコンプライアンス研修も実施。	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	年に1度、消防訓練を実施。別途、責任者を対象とした、マニュアルの読み合わせ、避難経路、消火器の設置場所の確認をしている。	・個別の災害マニュアルがあり、ファイリングされていた。また、感染症対策のマニュアルも備えていた。 ・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、消防職員の指導のもと、消防訓練、避難誘導、通報訓練、救護訓練、AED操作体験などを実施。(2019年12月19日実施)	消防計画はあり、防災訓練は年1回、実施している。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	開館中は、定期巡回を7回実施し、館内秩序の維持に努めている。別途、責任者は1時間に1回程度巡回。	見回りは、職員が1日5回行うこととしており、漏れなく実施されていた	○
	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、施錠等の確認を行う。	・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。	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、施設管理(工事)担当者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)	修繕履歴 ウォータークーラー更新(5月16日)3階事務室コピー機修理(10月16日)3階事務室空調機室外機改修工事(11月1日)キュービクル改修工事(11月21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。	館内に温度計を設置し、温度管理を行うことで、省エネルギー対策に努めている。	○	
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	一定の場所に保管しているが、古い機械の証明書等は保管していないものもある。	機器の取扱説明書(指定管理開始後)等は適切に整備・保管されている。	○	
		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	日々の清掃で清潔さを保つよう努めている。開館中、手の空いたスタッフもカウンター周りの拭き清掃などを行っている。敷地内の木から公道に落ちた葉も適宜処分している。	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。	○	
		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、ミックスなど種類ごとにごみ箱を設置。	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。	○		
施設周辺的美観は維持されているか		駐輪場の整備とあわせて、公道のごみ拾いを毎日実施。	施設周辺的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)

地域との連携強化をさらに深めることができた。今後も館外での奉仕活動に積極的に取り組んでいく。利用者の視点に立ち、自主事業の立案やサービスの提供方法を検討し実施している。ローカルなルールを適宜精査し、効率的かつ、連携を図りながら業務に取り組んでいる。同一内容の苦情が寄せられることがあまりない。状況に応じた対応が取れていると思われる。選書については他館の入力状況も注視しううえで選び、区内全体の蔵書のバランスを考慮するようにしている。リクエスト本についても可能な限り選書を行うようにしている。児童向けの洋書(主に英語)を購入。英語と日本語が併記された一般書についても適宜購入している。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・個別研修・定期研修・本部によるテーマ別研修の実施など、スタッフのレベルアップを図っており、安定した図書館運営に努めていると評価できる。
・開架書架は、適正な除架が実施され、その結果書架整頓がきちんとされており利用しやすくなっている。
・新規におおたオープンファクトリーに参加、継続して青少年対策委員会の事業に出張するなど地域と連携した図書館事業を拡充している。
・「子ども・子育て支援コーナー」では、利用に合わせた蔵書構築、関連事業実施、スペースの有効活用など積極的な運営を続けている。また、大人用読書手帳の配布や、「大人の映画会」の実施等、成人の利用者に向けたイベントを拡充し、多様な利用者を意識した事業を実施した。
・時間帯により利用者へのあいさつを変えたり、図書配架中も利用者の様子を見て声をかけるなど、場に応じた接遇を実施している様子が見られる。

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にあると判断する。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和元年12月18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。	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・兼用情報連絡票等で適切に報告されている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	令和元年度の司書率 66.7%【18名中 12名】	任意の日を抽出して確認したが、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。	任意の日を抽出して出勤簿を確認したところ、事業計画書通りの配置がされていた。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	・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。	業務マニュアル、個人情報保護、レファレンス、接遇・危機管理、著作権研修等を適切に実施している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	・スタッフの業務上の制服を指定し、丁寧な接客サービスに努めている。	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	・どなたでもご利用できるよう、ルールどおりの公正な利用のための運営を行っている。	特定の団体に偏ることなく、公正な利用が確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	・自主運営事業は計画どおりに実施し、実施報告書を提出している。	自主事業は計画通りに運営され、適切に報告されている。地域ボランティアと図書館スタッフが行った読み聞かせと芝居のイベントは大変好評で一日4公演、およそ200名が参加した。	○
	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。	多目的室申請書、領収書(控)、コピー料金等は適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	・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板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。	書架案内図等はカラーで見やすいように工夫されている。	○
	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を通じて、児童の利用促進を積極的に図っている。	児童館にイベント案内を掲示して、児童及び親の来館促進を図っている。地域の特色として、児童と高齢者が多いので、今後は高齢者向けの企画を充実させたいと考えている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	・クレームに対しては、真摯に対応し、改善の必要がある場合は即日対応している。	クレームについては、チームで対応することとし、利用者の主張をよく聞いて、丁寧に対応するようにしている。	○
	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。	隣接する保育園、マンション等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	個人情報保護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、適正に管理している。	個人情報は適切に管理されている。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	・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。令和元年度9月に実施。	個人情報保護・法令遵守に係るマニュアルの整備及び職員研修は適切に実施されている。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	・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・防災マニュアルが整備されていることを確認した。職員への周知も適切に実施されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	・自主消防訓練を毎年実施している。令和元年度は1月に実施予定。 ・災害用食料、飲料水、毛布等の備蓄を行っている。	消防訓練を1月9日に実施済み。多摩川の氾濫時等は隣接マンションに職員が避難できるよう日頃から連携を図っている。	○	
	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。	館内巡回チェック表、戸締りチェック表等を適切に整備し、防犯・防災管理を実施している。	○	
	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 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	・事業計画書の管理業務実施計画表に基づき実施され、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。	設備保守点検は適切に実施され、報告書も整理されている。	○
		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)	・施設の老朽化、経年変化に伴う、修理・更新の計画・見積を大田図書館に報告している。	修理・更新が必要な箇所については、早め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)	・不具合が発生した場合は、速やかに報告している。	修繕は、区と協議のうえ、適切に実施されている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	・事業計画書に明記した管理会社と、書面による再委託の契約を締結している。	業務の再委託は適切に行われている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	・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である。書庫とトイレ以外が蛍光灯であるため、今後はLED灯への交換を進め、さらなる省エネルギー化を図りたい。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	・取扱説明書等は、整備・保管されている。	事務室を確認したところ、機器の取扱説明書等は適切に整備・保管されている。	○
備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	・取扱説明書は、整備・保管されている。	事務室を確認したところ、備品の取扱説明書等は適切に整備・保管されている。	○	
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	・備品台帳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。	○	

項目	確認内容	指定管理者自己評価	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	・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。	日常清掃及び定期清掃は適切に実施され、館内は清潔に保たれている。	○
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	・開館前に補充し、開館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。	洗面所等の消耗品の補充は適切に実施されている。	○
	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。	再生紙の用紙、トイレットペーパーを使用するなど、リサイクルの取組みを適切に実施している。	○
	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)利用者アンケートの要望や意見の内容の反映・・・長期的な観点で精査し、客観的に検討した上で、改善を講じていく。また、改善された箇所を「見えるかたちで」心掛ける。</p> <p>(例)「児童用のトイレ内にちょっとした荷物置き場があると良い」→手荷物置き場兼用のペーパーシートを設置、使用例も写真付きで掲示した。</p> <p>(2)資料担当分野別の分析・・・展示コーナーの大きなテーマ展示だけでなく、毎月4～6テーマの小展示を継続しており、貸出回数の実績なども各担当間で情報共有している。貸出回数が比較的小さい資料の確認も行い、新たなテーマを設定しながら、利用促進を図っている。各担当別から利用状況や傾向について意見を出し合いながら、書架の「新鮮度」を追求している。</p> <p>(3)「館報」の定期的な発行・配布の継続・・・24年度より、児童向けの多摩川図書館のおススメ本リスト『たまご』を作成している。保護者からの相談やレファレンス事例が多い本の紹介をリーフレットにまとめ、学年別に3種類作成しており、より正確で早い対応で臨んでいる。また季刊の「ピークル」を発行。親しみやすい表紙のデザインを考え、おすすめ本の紹介や図書館の児童向けのイベント情報を載せて、児童が手に取りやすい箇所配布している。</p> <p>(4)近隣施設との盤石な連携による継続利用及び利用促進・・・「おはなし会」を毎週定例的に実施しているだけでなく、近隣の保育園児参加型の「来館おはなし会」も定期的にも実施し、6つの保育園とのつながりを維持してきた。読み聞かせのベテランである「地域ボランティア」の方々のご協力もあり、声による絵本や紙芝居の魅力子ども達に提供している。毎回、保護者同伴による多くの参加者が見受けられ、読み聞かせを行う一角の「おはなしのへや」の季節の装飾について、1月に実施した「利用者アンケート」上で、好評をいただいた。今後も継続して、気軽に、参加しやすい雰囲気作りを努める。</p> <p>2 施設管理の課題</p> <p>(1)多摩川図書館は、令和元年で築36年になる。19年度に外壁、25年度に空調機器、照明器具、天井内装、27年度にエレベーター駆動装置、28年度に2階内装壁、床工事、29年度にトイレ改修工事、30年度に変電設備の改修を年度ごとに計画的に実施した。</p> <p>(2)築年数による老朽化、経年変化が設備面で見受けられることがあり、次の項目で点検報告書の指摘事項があった。耐年経過に留意しながら予算見積を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・エレベーター制御装置の改修(令和元年度11月に実施済み) ・2階書庫照明増設工事(令和元年度11月に実施済み) ・老朽化した受水槽の撤去・水道直結型に変更予定(令和2年度に実施予定) <p>3 安全性、利便性の追求・・・様々な年齢層に適した備品類の管理、修繕、更新</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"> ・住宅街の中にある図書館として周辺住民に親しみを持たれており、自主事業等は特に高齢者、児童から好評を得ている。 ・新しい利用者層を取り込むための企画も積極的に実施されている。 ・施設は36年になるが、適宜維持管理が実施されているため、良好な環境が維持されている。しかし、設備等を修理する際の部品が製造中止になっているものもあり、優先順位をつけて修繕をしていく必要がある。 ・利用者層に合わせた書架配置をしており、高齢者層のために高所に置かないなど配慮されている。 ・不明資料が増加しているが、館内巡回、ミラーの設置、書架管理などで対策を講じている。
--

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	令和元年度
自己評価実施日	令和元年12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	各種報告書は期日までに提出している。	報告書は期日までに提出されている。なお、令和元年度収支報告書の費目を抜粋し、館で保管されている領収書と併せて確認したところ、金額等の誤りはなかった。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	保管している。	令和元年度の月報・日報等の業務日誌を確認したところ、書類の紛失等はなく、適切に整備・保管されていた。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	報告必要事項は速やかに連絡している。	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	令和元年度の司書率 57.7%【26名中15名】	令和元年度ローテーション表から日時を抜粋し確認したところ、いずれの時間帯においても、司書資格を持つ職員を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)	土日などの繁忙日はシフトを厚くしている。	令和元年度ローテーション表から日時を抜粋し、館で保管されている出勤簿と併せて確認したところ、計画通りに出勤していることを確認した。また、いずれの時間帯においても、館長もしくは業務責任者等の責任者を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	定期的を実施している。	全員が集まる休館日を利用して内部研修を行っている。また、外部研修にも職員を参加させている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	基準通り	職員の服装及び接客態度は適切である。また接客態度としては、入館者にはあいさつをするようにしていた。電話についても、迅速かつ適切に対応していた。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	常に心がけている。	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	ほぼ計画通り実施している。	計画通りの運営を行っている。今年度は、近隣の医療機関と連携した講座を実施する等、新しい取り組みを行った。	○
	使用料等の会計管理は適切か	規定通り	多目的室光熱水費負担金、コピー機使用料等の管理は適正である。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	利用案内を用意している。	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た。また、電話にて館への交通手段を確認したところ、分かりやすく回答できていた。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	繁忙期、臨時閲覧室を用意したりしている。	図書館だよりは一般向けを毎月発行している。また、季節等に合わせたテーマを設定した特設コーナーや新刊本コーナーを館内に設置し、利用者の興味を引く資料の見せ方を工夫している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	速やかに対応している。	利用者からのクレームについては、速やかに対応しており、同様のトラブルが繰り返されているようなことはない。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	良好である。	近隣との関係は良好である。また、町会の行事の際には図書館敷地の一部を提供する等、地域の活動に協力している。	○

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	個人情報とは適正に管理されているか	特に注意を払っている。	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	毎年全員研修している。	個人情報保護については、法人主導で実務に即した研修を行っている。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	整備している。	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	実施している。	緊急時の連絡網が作成されていた。また、消防訓練は年に2回実施しており、AEDの使用法も学ぶようにしている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	適切に管理している。	自然災害対策として、救急用品、ラジオ、懐中電灯、食糧飲料水が配備されていた。また、館内の見回りは1日3回以上行われており、見回りチェック表も整備されていた。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	適切に管理している。	鍵はキーボックスに保管されていた。利用者が立ち入れない部屋は施錠されていた。	○	
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)	整備、保管している。	点検は計画的に実施されている。また、現場を確認したが、点検記録は適切に保管されている。	○
		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)	速やかに対応している。	館の権限を超えるものについては、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)	行っている。	法人の担当者が法令や建築・設備をよく理解し、施設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)	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。	○
		省エネルギーの取り組みは適切に実施されているか(建物、設備)	こまめな対応で実施している。	省エネルギーの取り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	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。	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		備品台帳や持込備品一覧表に基づき、整理整頓している。	備品は備品台帳に基づき適切に整理整頓されていた。	○

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。開架書架も整頓されていた。	○
	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。	館内洗面所を確認したところ、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	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。	館のごみ置き場を確認したところ、適切に管理されていた。	○
	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。	開館前に館周辺を確認したところ、ごみ等は落ちておらず、美観は維持されていた。	○

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)

<p>・地域情報の紹介のため、「シリーズ調べる」というレファレンスツールを作成しているが、毎月の館報でも、極力地域情報の紹介に努めており、関連資料の紹介を含め、今後は展示と結びつけた情報提供を実施していきたい。</p> <p>・近隣町会、商店街と良好な関係を保っており、イベントの告知、商店会館での16mmアニメの上映、リサイクル市等を行っている。</p> <p>・貸出サイクルと合わせたスタッフによる月2回の展示を心待ちにしているご利用者が多く、毎回150点ほどの貸出に結びついている。</p> <p>現状の課題認識や今後の取組等について</p> <p>・ネットで予約した資料を借りに来るだけのご利用者が増えており、もっと図書館の魅力を訴えていく必要がある。そのためには、資料だけで無いセミナー等の情報提供をもっと実施していくことが重要であると考えます。例えば、映画の上映会にミニトークを組み合わせ、周辺情報の紹介(原作とか、背景とか)をすることによって図書の貸し出しに結びつけていきたい。</p>
--

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<p>・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。</p> <p>・児童・親子向け事業の拡充に取り組んだ。以前から実施している、「青空かみしばい」や「ぬいぐるみお泊り会」等の特色あるイベントは継続して実施するとともに、定例的に実施している「ママとBabyのおはなし会」に加え、父親の参加を想定した「パパとBabyのおはなし会」を実施する等、児童・親子利用者の拡大に努めた。</p> <p>・多様な地域団体と連携事業を実施している。令和元年度は新たに、東京蒲田医療センターの地域貢献事業として地域包括支援センターの協力を得て「医療情報セミナー 前立腺肥大と前立腺ガン」を実施した。また、例年実施されているあすと商店街の事業(「あすと こどもアニメ映画上映会」)への協力は継続しており、近隣や地域団体と良好な関係を築き相互の事業を拡充することで、図書館イベントの充実にもつながっている。</p> <p>・展示本コーナーの棚の色をビニールテープ色分けし、該当の資料のラベルの色と統一し、配架ミスが発生しにくい仕組みを作るなど、適宜事務改善を行っている。</p> <p>・書庫に大田区に1冊のみの資料が多くあり(書庫の6割程度)、除籍が困難な状況にある。ICタグ導入後のCD保管のスペースの変化等をとらえ、保存スペースを確保することを今後の課題として検討している。</p>

5 財務状況に関する施設所管課所見

<p>指定管理者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	令和元年度
自己評価実施日	令和元年12月24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ている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	・事務室内の所定の棚、キャビネットに整備・保管し、所定の期間内保存している。	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	・兼用情報連絡票やFAXで緊急時の連絡・報告を行っている他、状況によりメール便、サイボーズ、電話等にて連絡漏れのないように対応している。	案件の重要度に応じて、電話・兼用情報連絡票等で適切に報告されている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	令和元年度の司書率62.5%【24名中15名】(令和元年11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。	○
	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。	任意の日を抽出して出勤簿を確認したところ、事業計画書通りの配置がされていた。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	・本社での必須研修(入社時研修)、専門研修を受講している。 ・館内では休館日を利用して集合研修を行っている。	本社研修を全員に行うほか、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とドレスコードを設けている。接客訓練によるサービス向上を心がけている。	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。	特定の団体に偏ることなく、公正な利用が確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	・年間事業計画に基づく自主運営事業は予定通り運営している。特設コーナーも実施している。	自主事業は計画通りに運営され、適切に報告されている。特設コーナーの自主事業は多数行われており、参加人数も増え好評を得ている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	・有料の自主事業はなし。 ・コピー料金は毎日回収し、責任者が確認して業務日報に記載している。	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	・図書館利用案内を目立つところに掲示し、記載台に登録要件など詳しい説明案内を作成・掲示している。新規利用者には日本語版と英語版の利用案内を用意している。	書架案内図等はカラーで見やすいように工夫されている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	・様々なテーマで展示やブックリストを作製し、普段手に取らないような本を借りる機会を提供している。	特設コーナーの「医療・介護情報コーナー」の専門司書を置き多種多様な事業実施のほか、地域イベントへの参加など来館促進を図っている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運 営	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。	館内で情報共有し、同内容のクレームが頻発しないよう適切に対処している。	○	
	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年実施している。	出張相談会、出張おはなし会、来館おはなし会などを実施し、近隣施設との良好な関係が保たれている。	○	
情報管理	個人情報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。	個人情報は適切に管理されている。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	・指定管理者としてプライバシーマークを取得している。全職員を対象に、年度毎に必ずPマーク研修を実施している。(令和元年度は12月19日の休館日に実施)	個人情報保護、法令遵守に係るマニュアル整備及び職員研修は、適切に実施されている。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	・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。	消防計画、危機管理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	・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。	複合施設であり、建物全体の消防訓練に年2回参加している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	・閉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。	専任の危機管理スタッフを配置し、元警察官の経験を活かし、館内の治安維持に努めている。	○	
	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。	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 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毎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・更新が必要な箇所については、早め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)	・緊急時や修繕規模に応じて業者を選択し、図書館利用の妨げにならないよう配慮し、迅速に対応している。	修繕は、区と協議のうえ、適切に実施されている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	・事業計画書に明記している管理会社と、書面による再委託の契約を締結している。	業務の再委託は適切に行われている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	・空調は指定温度とし、職員の服装はクールビズを推奨し、照明器具はLED化を推進し、省エネルギーをこころがけている。	徐々に蛍光灯からLEDに交換しており、省エネルギーに努めている。	○
設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	・空調機器の図面、取扱説明書等を保管している。	複合施設であり、庁舎管理者ではないため、設備関連は該当なし。	○	
備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	・事務室内でファイル管理している。	事務室を確認したところ、備品の取扱説明書等は適切に整備・保管されている。	○	
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	・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	・年度計画に基づき適切に実施しており、日常の清掃日記・定期清掃の月次報告書を保管している。	日常清掃及び定期清掃は適切に実施され、館内は清潔に保たれている。	○
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	・毎日の点検により不足がないよう補充している。	洗面所等の消耗品は適切に補充されている。	○
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	・種類別に仕分けを行い、適切に実施している。	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に行われている。	○
	施設周辺的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該当なし。	—

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)

【医療・介護情報コーナーの運営】
 ・コーナーの利用実績は年々増加している。ブックリストを現在6種類配布しており、利用者からは好評を得ている。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、薬師薬局梅屋敷、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、大田区役所健康づくり課、医療政策課、高齢福祉課、東京リハビリテーション整形外科クリニックおた等と連携し、自主事業を多数行っている。自主事業は前年度より参加人数が増えており、第1回、第2回は満員御礼で予約受付終了となる。また、ケアマネジャーによる毎月第二日曜日の介護相談会も引き続き実施した。

【地域との連携・貢献】
 ・令和元年度で第8回を迎えた4館合同図書館を使った調べる学習コンクールは、新しい学習指導要領の「生きる力」を育むにマッチし、地域の小中学校へ図書館を使った調べ学習が浸透してきていると実感している。同時に、夏休みのサマースクールでの出張授業を行い、図書館利用の促進と調べ学習の説明会を実施した。

【大田区生活展への参加】
 ・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763冊、2日目900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60名、2日目43名と多くの利用者にご来館いただけた。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・JR蒲田駅から近い距離にあり、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。問い合わせも多く、近隣公共施設案内をまとめ、利用者に迅速に情報提供できるようにしている。

・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、多種多様な自主事業を積極的にに行い、好評を得ている。

・モニタリング当日は、おはなし会が行われており、「おはなしのへや」が季節に合わせた飾りで彩られており、多くの子どもたちが集まっていた。

・以前から男子トイレの悪臭が指摘されているが、施設の根本的な問題もあり、すぐの解決は難しいと考えられる。図書館として頻繁に清掃を行い、清潔な状態を保てるよう努めている。

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(財務審査)

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	株式会社ヴィアックス	
	代表者	小川 巧次	
	住所	東京都中野区弥生町二丁目8番15号	
指定期間	令和2年4月 ～ 令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実に資する。		
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 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(財務審査)

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	株式会社ヴィアックス	
	代表者	小川 巧次	
	住所	東京都中野区弥生町二丁目8番15号	
指定期間	令和2年4月 ～ 令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和61年8月開館、平成16年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始		
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 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(財務審査)

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	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	令和2年4月 ～ 令和7年3月	
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実に資する。	
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 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と判断する。

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	大田区立六郷図書館	
所在地	東京都大田区南六郷三丁目10番3号	
指定管理者	名称	株式会社ヴィアックス
	代表者	小川 巧次
	住所	東京都中野区弥生町二丁目8番15号
指定期間	令和2年4月 ～ 令和7年3月	
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実に資する。	
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 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。

令和元年度
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