

|   |
|---|
| 地域産業委員会<br>令和3年10月15日                         |
| 地域力推進部 資料19番                                  |
| 所管 地域力推進課<br>大森西特別出張所<br>田園調布特別出張所<br>雪谷特別出張所 |

## 令和2年度指定管理者制度モニタリング調査結果について

### 1 対象施設

| 施設名                   | 指定管理者                   | 指定期間                       | 評価実施日         |
|-----------------------|-------------------------|----------------------------|---------------|
| 大田区休養村とうぶ             | (株) 信州東御市振興公社           | 平成31年4月1日から<br>令和6年3月31日まで | 令和3年8月<br>31日 |
| 大田区立平和の森会館            | 平和の森会館運営グループ            | 平成30年4月1日から<br>令和5年3月31日まで | 令和3年8月<br>31日 |
| 大田区青少年交流センター          | (株) オーエンス               | 令和元年5月1日から<br>令和5年3月31日まで  | 令和3年9月<br>17日 |
| 区民活動支援施設大森<br>(こらぼ大森) | 特定非営利活動法人<br>大森コラボレーション | 令和2年4月1日から<br>令和3年3月31日まで  | 令和3年3月<br>31日 |
| 大田区田園調布せせらぎ館          | 田園調布せせらぎハーモニー           | 令和2年11月1日から<br>令和6年3月31日まで | 令和3年7月<br>9日  |
| 洗足区民センター              | アクティオ(株)                | 平成29年4月1日から<br>令和4年3月31日まで | 令和3年6月<br>16日 |

### 2 設置目的

| 施設名                   | 設置目的   |
|-----------------------|--|
| 大田区休養村とうぶ             | 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。   |
| 大田区立平和の森会館            | 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。                                     |
| 大田区青少年交流センター          | 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。                      |
| 区民活動支援施設大森<br>(こらぼ大森) | 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。 |
| 大田区田園調布せせらぎ館          | 区民の福祉の増進と生活文化の向上に寄与すること。   |
| 洗足区民センター              | 区民に研修、集会の場等を提供することによって、区民の文化活動及び地域活動の促進を図り、文化の向上、地域の振興に寄与するために設置。            |

### 3 モニタリング実施方法 (6施設、調査項目延べ203項目)

- (1) 指定管理者による自己評価及び施設所管課所見
- (2) 公認会計士による指定管理者への財務審査に関する施設所管課所見
- (3) 社会保険労務士による指定管理者への労働条件審査に関する施設所管課所見  
(大田区休養村とうぶ、大田区青少年交流センター)

### 4 結果について

別紙 大田区指定管理者モニタリング結果 (通常年度4件及び総合評価2件) のとおり。指定管理者の自己評価及び所管課の評価とも、概ね良好と認められている。

# 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2年度     |
| 自己評価実施日 | 令和3年8月31日 |

## 1 施設概要

|                |  |               |                  |
|----------------|--|---------------|------------------|
| 施設名            | 大田区休養村とうぶ  |               |                  |
| 所在地            | 長野県東御市和6733-1  |               |                  |
| 指定管理者          | 名称   | 株式会社信州東御市振興公社 |                  |
|                | 代表者  | 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移動教室の受入れ。平成18年指定管理者制度導入。平成21年から移動教室受入れが区立小学校に変更。           |               |                  |
| 担当部課<br>(問合せ先) | 地域力推進部地域力推進課   |               |                  |
|                | 電話   | 03(5744)1229  | FAX 03(5744)1518 |

## 2 業務履行状況確認

| 項目   | 確認内容   | 指定管理者自己評価   | 施設所管課所見(確認方法・頻度)  | 施設所管課評価 |
|------|--|---|---|---------|
| 管理   | 事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか | 書類の提出については、期限を厳守し、現地打ち合わせの際には地域力推進課に確認を受けている。   | 適切な内容の報告書が期日までに提出されている。現地打ち合わせ時も説明と報告を受けている。(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る。指定管理者も同じ記録を、整備・保管している。(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、現地視察や電話、ファックス、メール等で緊密な連絡を取り合っており、懸案事項発生時には解決に向けて努力をしている。                                   | 現地での定期的な打合せを年4回～6回実施している。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る。(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る。(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る)  | ○       |
|      | 施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)      | 弊社が管理する施設の中ではスキルの高いスタッフを多く配置し、区民の保養と移動教室が充実できるように努めている。また、宿泊人数に応じて適切な人員配置となるようシフトを調整し運営している。        | 移動教室の各種体験学習や一般利用客の受け入れに際し、十分に対応できる、知識、経験豊富な人員を配置している。   | ○       |
|      | 業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか                  | 新型コロナウイルス感染症の感染拡大によって、毎年参加している外部研修会が中止となり、研修を受ける機会は少なくなったが、施設内での新型コロナウイルス対策への研修や接遇研修をおこなった。         | 感染症により制限を受ける中でも、施設内で研修を行うなど工夫しており、新型コロナウイルス対策や接遇面の向上に活かされている。(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る。(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は確保されている。  | 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る。(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                     | 新型コロナウイルス感染症対策から、ソーシャルディスタンスを保つことができるイベント(ビンゴ大会や野外での収穫体験など)に限定し、参加人数を限定するなどの感染症対策をおこないつながりながら、実施した。 | 地域の魅力を発信する独自性の高いイベントの他、令和2年度は感染症対策に配慮しながら楽しめるイベントなど、積極的に自主事業が行われている。(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、適切に行われている。(使用料の収納はその都度)  | ○       |
|      | 施設の利用方法は分かりやすく説明されているか                       | チェックイン時にご案内を渡し、説明をおこなっている。別棟を初めて利用する場合は、現地で使用方法を説明している。   | 分かりやすい内容で、適切に説明が行われている。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る。(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                         | メンバーズカード会員へのDMによる利用促進や区内施設へのパンフレットの積極的な設置をおこなった。また、GOTOトラベル事業へ参加し、全国から集客する取り組みもおこなった。               | 令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、集客に向けた積極的な取り組みは困難な状況であったが、例年は区民、地元住民ともにリピーターが非常に高く、実施した取り組みは成果を上げている。(年間業務報告書) | ○       |
|      | 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る。(苦情発生時に連絡を貰い、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る。区HPにリンクを貼り、イベントの詳細なども更新している。(随時確認)                    | ○       |
| 情報管理 | 施設の周辺地域との関係は良好か                              | 休養村とうぶ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(令和2年度は中止)、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る。また、地元自治会との関係も良好である。(随時確認)                | ○       |
|      | 個人情報情報は適正に管理されているか                           | チェックインリストや宿泊者名簿等の個人情報記載されている書類については、事務所から持ち出さず、業務終了時には鍵のかかるキャビネットに保管するなど適正に管理している。                  | 個人情報保護法、区条例、個人情報及び機密情報の取り扱いに関する付帯条項を順守し、適正に管理している。(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マニュアルを用いた研修の時間を設けている。   | 個人情報関連法規の職員研修を毎年必ず1回開催し、個人情報保護の法令遵守について、職員に周知徹底している。(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、休養村とどうぶでの整備をおこない、社員に周知を図っている。                        | 危機管理マニュアル(地震、風水害、食中毒、事故、犯罪、消防、自衛消防隊等)を整備して、職員にも周知している。(年間業務計画書・年1回)                          | ○  |                            |
|                              | 緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか                  | 施設での年2回の防災訓練や社全体での救急救命講習(令和2年度は中止)を実施している。                          | 施設利用者の安全を第一に自衛消防隊を組織して、施設にて定期的な防災訓練を実施している。(各訓練を年1回)   | ○  |                            |
|                              | 日常の防犯・防災管理体制は適切か                                | 館内見回りによる安全確認を毎日おこなっている。緊急時の公共機関の連絡先やスタッフへの緊急連絡網を整備し、事務所内に掲示している。    | 毎日館内の安全点検の見回りを実施し、防犯、防災に努め、緊急時の連絡網を整備し職員に周知するなど、適切に実施されている。(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、施錠管理をしている。(訪問時確認)                                | ○  |                            |
| 施設管理                         | 共通<br>建物設備<br>備品                                | 日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)                         | 日常的に点検をおこない、毎月の建物管理結果については、地域力推進課へ報告書を出している。   | 日常、定期点検は、月次業務報告書で結果を確認している。また、記録は区とどうぶで適切に保管している。(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、連絡要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る。(発生の都度確認)   | ○                          |
|                              |   | 修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)   | 地域力推進課の承認後、速やかに修繕をおこない、利用者にとって不便が起きないように配慮をしている。   | 報告、連絡、相談、事後処理等適切にされている。(発生の都度確認)   | ○                          |
|                              |   | 業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)                                      | 第三者委託申請を行い、地域力推進課の承認を受けたうえで委託をおこなっている。   | 施設維持管理業務の専門的業務(特殊建物点検、水質検査、衛生検査)や自主事業のバスツアーを第三者へ委託しており、協定書に従い報告させている。(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、電球の調光など適切に取り組んでいる。特に光熱水費の節約に努めている。(エコオフィス調査・年1回)                      | ○                          |
|                              | 設備管理  | 機器の取扱説明書等は整備・保管されているか   | 機器の取扱説明書は整備・保管されている。   | 適切に整備・保管されている。(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・保管されている。(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・保管されている。(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。新型コロナウイルス感染症対策として、各部の消毒も合わせておこなっている。 | 施設全体の清掃は清潔に行き届いている。(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。消毒液を各所に設置している。   | 大浴場、洗面所、トイレ等の消耗品は定期的に点検し、不足することがないよう補充されている。(訪問時確認)                                      | ○                          |
| ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか |   | 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、リサイクルの取組みを行い、専門業者に適切に処分を行っている。また、木材などのごみが出る場合は、キャンフ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る。(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る。(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る。(訪問時確認)  | ○  |                            |
|                              | 利用者からアレルギーへの対応を要望された場合に、代替メニューの提供など、適切な対応をしているか | 事前に申し出のあった場合、アレルギー対応の代替メニューを提供している。                                 | 一般利用客の予約時や移動教室の際にヒアリングを行い、個別に代替メニューを用意している。(随時確認)  | ○  |                            |
|                              | 衛生管理教育に関する研修を受講し、食事提供に従事しているか                   | 新型コロナウイルス感染症の影響で令和2年度は中止となったが、例年加入する食品衛生協会の講習を受講し、食中毒防止や衛生管理に努めている。 | 年2回食品衛生協会の講習を受講(令和2年度は中止)し、日頃から適切な衛生管理に努めている。(訪問時確認)   | ○  |                            |

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

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

新型コロナウイルス感染症対策においては、日本旅館協会等が発行する『宿泊施設における新型コロナウイルス対応ガイドライン』に基づき、入口や客室、レストランなど各所に消毒液を設置した。フロントやレストラン会場では、対面での飛散防止に配慮してパネル等を設置した他、バイキングから個人盛りへ変更するなど感染予防を徹底した。その結果、利用者からのアンケートにおいても、『感染予防対策がしっかりされている』との評価をいただいた。イベントにおいては感染予防の観点から、人と距離が取れるビンゴ大会や大勢が密集しないゲーム大会(○×クイズ)などを企画し、秋以降から体育館で実施した。料理では、平日のみ提供であった夕食の『特別食』を利用者からの要望を受けて土曜日にも提供したことで、満足度を高めた。一方で感染症対策の一環で中止している朝食バイキングの復活を望む声もあり、料理の提供方法の見直しが求められている。利用者を増やすことと、感染症対策を図ることとのバランスをいかに取るかが今後の課題である。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

従業員の接遇や料理に関するアンケートの評価が高く、リピート率も非常に高くなっている。また利用者の方に安心して施設をご利用いただくため、新型コロナウイルス感染症対策として、利用者数の制限や感染予防対策を行っておりますが、アンケート内でもコロナ対策を高く評価する意見が多く寄せられている。地域性を活かした体験プログラムや、宿泊者への東御市PRを兼ねた地元野菜の朝市やリンゴ直売会、クイズ・ビンゴ大会など感染予防に配慮しつつ楽しめるイベントを企画しており、また泊まりたくなるような保養施設を提供している。区との連携をもとに区民の健康増進及び余暇活動の充実という施設の設置目的が達成されている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による財務審査の結果は「安全性、収益性、キャッシュフロー等、財務状況は良好」との報告だった。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ている。

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労働条件審査の結果は「規程類・帳簿等に関する書類審査及び現地訪問による審査の結果、労働条件、書類等の管理の状況については良好」との報告だった。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ている。

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2年度       |
| 評価実施日  | 令和3年 8月 31日 |

1 施設概要

|                |  |
|----------------|--|
| 施設名            | 平和の森会館   |
| 所在地            | 大田区平和の森公園2番3号  |
| 指定管理者          | 名称 平和の森会館運営グループ  |
|                | 代表者 株式会社日比谷花壇  |
|                | 住所 東京都港区南麻布1-6-30  |
| 指定期間           | 平成30年4月 ~ 令和5年3月   |
| 施設の設置目的        | 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)。<br>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<br>(問合せ先) | 地域力推進部 地域力推進課 区民施設担当   |
|                | 電話 03(5744)1229 FAX 03(5744)1518                                       |

2 利用者アンケート調査

① 利用状況調査

|            |   |                          |                    |                           |                   |                   |                   |                    |              |
|------------|---|--------------------------|--------------------|---------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|--------------|
| (1) 調査期間   | 令和2年8月1日～令和3年3月31日                          |                          |                    |                           |                   |                   |                   |                    |              |
| (2) 調査対象   | 施設利用者                                       |                          |                    |                           |                   |                   |                   |                    |              |
| (3) 調査方法   | 施設利用時にアンケート用紙を配付し、利用終了時に回収した。               |                          |                    |                           |                   |                   |                   |                    |              |
| (4) 回答者数   | 112名  |                          |                    |                           |                   |                   |                   | (小数点以下第二位を四捨五入)    |              |
| 単純集計結果     | 性別  | (1) 男<br>59.80%          | (2) 女<br>33.0%     |                           |                   |                   |                   | 無回答<br>7.2%        |              |
|            | 年代  | (1) 20歳未満<br>0%          | (2) 20歳代<br>1.8%   | (3) 30歳代<br>7.1%          | (4) 40歳代<br>18.8% | (5) 50歳代<br>27.7% | (6) 60歳代<br>19.6% | (7) 70歳以上<br>25.0% | 無回答<br>0%    |
|            | 職業  | (1) 会社員<br>42.9%         | (2) 自営業<br>12.5%   | (3) 公務員<br>2.7%           | (4) 主婦<br>9.8%    | (5) 無職<br>18.8%   | (6) その他<br>8.8%   | 無回答<br>5.3%        |              |
|            | 利用時間帯                                       | (1) 全日(告別式前日から)<br>83.0% |                    | (2) 法事のみ(午前～午後3時)<br>3.6% |                   | (3) その他<br>7.1%   |                   |                    | 無回答<br>6.3%  |
|            | 利用頻度  | (1) 利用(葬家)は初めて<br>63.4%  |                    | (2) 以前に(葬家)利用有<br>21.4%   |                   |                   |                   |                    | 無回答<br>15.2% |
|            | 利用目的  | (1) 家族葬<br>97.3%         | (2) 社葬、団体葬<br>1.8% | (3) その他<br>0.9%           |                   |                   |                   |                    | 無回答<br>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=106)    |                          |                    |                           |                   |                   |                   |                    |              |
|            |   | (1) 家族葬                  | (2) 社葬、団体葬         | (3) その他                   | 摘要                |                   |                   |                    |              |
|            | (1) 会社員                                     | 44.3%                    | 0.9%               | 0%                        |                   |                   |                   |                    |              |
|            | (2) 自営業                                     | 12.3%                    | 0.9%               | 0%                        |                   |                   |                   |                    |              |
|            | (3) 公務員                                     | 2.8%                     | 0%                 | 0%                        |                   |                   |                   |                    |              |
|            | (4) 主婦                                      | 9.4%                     | 0%                 | 0.9%                      |                   |                   |                   |                    |              |
|            | (5) 無職                                      | 19.8%                    | 0%                 | 0%                        |                   |                   |                   |                    |              |
| (6) その他    | 8.5%  | 0%                       | 0%                 |                           |                   |                   |                   |                    |              |
|            | 利用目的×利用頻度(どのような目的で、どのくらいの頻度で使用しているか) (n=95) |                          |                    |                           |                   |                   |                   |                    |              |
|            | (1) 家族葬                                     | (2) 社葬、団体葬               | (3) その他            | 摘要                        |                   |                   |                   |                    |              |
| (1) 利用は初めて | 73.7%                                       | 0%                       | 1.1%               |                           |                   |                   |                   |                    |              |
| (2) 以前に利用有 | 23.2%                                       | 2.1%                     | 0%                 |                           |                   |                   |                   |                    |              |
| クロス集計結果    | 職業×利用頻度(どのような職業の方が、どのくらいの頻度で使用しているか) (n=90) |                          |                    |                           |                   |                   |                   |                    |              |
|            |   | (1) 利用は初めて               | (2) 以前に利用有         | 摘要                        |                   |                   |                   |                    |              |
|            | (1) 会社員                                     | 31.1%                    | 16.7%              |                           |                   |                   |                   |                    |              |
|            | (2) 自営業                                     | 7.8%                     | 3.3%               |                           |                   |                   |                   |                    |              |
|            | (3) 公務員                                     | 3.3%                     | 0%                 |                           |                   |                   |                   |                    |              |
|            | (4) 主婦                                      | 11.1%                    | 0%                 |                           |                   |                   |                   |                    |              |
|            | (5) 無職                                      | 14.4%                    | 2.2%               |                           |                   |                   |                   |                    |              |
| (6) その他    | 6.7%  | 3.3%                     |                    |                           |                   |                   |                   |                    |              |

② 利用者満足度調査

| 利用者満足度調査                      | 質問項目        | とても満足             | 満足          | 普通          | 不満        | とても不満     | 無回答         | 回答数合計(n)   | 加重平均値(ランク)  |
|-------------------------------|-------------|-------------------|-------------|-------------|-----------|-----------|-------------|------------|-------------|
|                               |             | 職員・スタッフの対応はいかがですか | 66<br>58.9% | 37<br>33.0% | 9<br>8.1% | 0<br>0%   | 0<br>0%     | 0<br>0%    | 112<br>100% |
| 施設の子約や利用は公平・公正に行われていますか       | 68<br>60.7% | 33<br>29.5%       | 11<br>9.8%  | 0<br>0%     | 0<br>0%   | 0<br>0%   | 112<br>100% | 8.8<br>(A) |             |
| 施設は清潔に保たれていますか                | 67<br>59.8% | 36<br>32.1%       | 9<br>8.1%   | 0<br>0%     | 0<br>0%   | 0<br>0%   | 112<br>100% | 8.8<br>(A) |             |
| 備品や設備は利用しやすいですか               | 63<br>56.7% | 38<br>34.2%       | 11<br>9.9%  | 0<br>0%     | 0<br>0%   | 1<br>0.9% | 111<br>100% | 8.7<br>(A) |             |
| 事故防止などの安全管理の状態はいかがですか         | 63<br>56.3% | 35<br>31.2%       | 14<br>12.5% | 0<br>0%     | 0<br>0%   | 0<br>0%   | 112<br>100% | 8.6<br>(A) |             |
| 来所目的は十分に達成されましたか              | 67<br>59.8% | 37<br>33.1%       | 8<br>7.1%   | 0<br>0%     | 0<br>0%   | 0<br>0%   | 112<br>100% | 8.8<br>(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 | 71<br>63.4% | 31<br>27.7%       | 10<br>8.9%  | 0<br>0%     | 0<br>0%   | 0<br>0%   | 112<br>100% | 8.9<br>(A) |             |

③ 要望意見

|      |          |  |  |
|------|----------|--|--|
| 要望意見 | 良好とする評価  | 1 満足しています。ありがとうございました。10件<br>2 清潔で利用しやすい。2件<br>3 落ち着いて式が出来て良かったです。<br>4 アクセスも良く利用してよかったです。<br>5 使用料が安価で助かりました。 |  |
|      | 改善等の要望事項 | ①指定管理者の管理運営に関するもの<br>なし  | 区<br>の<br>対<br>応<br>(<br>具<br>体<br>的<br>に<br>)<br>なし   |
|      |          | ②施設の構造や制度に関するもの<br>棺台が準備されていると良いと思いました。  | 棺桶を運ぶ際に使用するストレッチャー型の台を貸出し用に準備しているが、その周知が不足していたため、左記のご要望をいただいた。今後、施設の利用に関する問い合わせや利用申請の際に、周知を徹底する。 |

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

| 区分        | 30年度決算額    | 元年度決算額     | 2年度決算額     | 評価  |
|-----------|------------|------------|------------|---|
| 区収入       |            |            |            |   |
| 施設使用料     | 18,532,710 | 19,136,520 | 13,286,970 | 施設利用料の歳入は令和元年度までは微増であったが、新型コロナウイルス感染症の影響により令和2年度は減少した。  |
| 合計        | 18,532,710 | 19,136,520 | 13,286,970 |   |
| 管理代行経費    |            |            |            |   |
| 人件費       | 16,300,035 | 16,763,654 | 17,255,700 | 休館日の1月1日・2日以外は24時間体制で運営している。特に光熱水費の支出を工夫して経費削減の努力をしている。 |
| その他維持管理費  | 6,267,765  | 5,999,166  | 3,951,287  |   |
| 光熱水費      | 3,307,650  | 3,103,527  | 2,659,237  |   |
| 合計(精算後の額) | 25,875,450 | 25,866,347 | 23,866,224 |   |

② 事業実績評価

| 施設(主なもの)    | 30年度実績   | 元年度実績    | 2年度実績    | 評価    |   |
|-------------|----------|----------|----------|-------|---|
| 1階集会室・和室    | 利用者数     | 864      | 924      | 584   | 各部屋の利用率や利用者数については、令和元年度までは横ばいであったが、令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響で大幅に減少した。 |
|             | 利用率      | 58.0%    | 60.6%    | 54.9% |   |
| 2階集会室・和室    | 利用者数     | 626      | 600      | 480   |   |
|             | 利用率      | 42.0%    | 39.4%    | 45.1% |   |
| 合計参列者数(参考値) | 20,536   | 19,505   | 7,660    |       |   |
| 使用日数/開館日数   | 89.5%    | 90.6%    | 74.1%    |       |   |
| 1件当たりの歳入    | 55,487.2 | 57,123.9 | 54,232.5 |       |   |
| 1件当たりの管理代行費 | 77,471.4 | 77,213.0 | 97,413.2 |       |   |

(合計参列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 | 規定期日までに区へ持参し、区担当者に説明報告を行っている。(毎月10日まで)   | 適切な内容の報告書が期日までに提出されている。毎月の事務打ち合わせ会議でも説明や報告を受けている。  | ○       |
|         | 各種業務日誌等が整備・保管されているか                          | 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る。   | 現地にて確認を行っている。鍵のかかるキャビネットに適切に保管している。(定期監査実施・年1回)  | ○       |
|         | 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る。  | 適切な内容を適宜報告、連絡、相談、調整が徹底されている。   | ○       |
| 職員      | 必要な知識・経験をもった職員を配置しているか                       | 2名の従事者の変更があったが、補充し経験値の有る者が新従事者をフォローし、施設管理業務を行っている。また、東葬協との協力関係を保ち知識向上に努めている。                                       | 新しく採用された方を経験豊富なベテランがフォローできるような体制を組み、誠実に職務に専念している。(毎月の業務報告時に確認)                                     | ○       |
|         | 施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)      | 必ず経験値を考慮し業務進行に応じたシフト加減調整及び危機管理を考慮したシフト配置を実行。連絡帳やLINE通信を使って全員で情報共有の徹底をしている。   | 施設の特性から臨機応変に対応し、適切な職員配置となっている。(定期監査実施・年1回)   | ○       |
|         | 業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか                  | 株式会社日比谷花壇の接客経験(顧客満足度向上)を生かし、相通じる接客サービス向上に努めている。※在席会館従事者は日比谷花壇接客指導者   | 接客研修を受け丁寧な対応を実施しているため、利用者からの苦情や意見はない。業務遂行上の問題もなく適切に行っている。(定期監査実施・年1回)                              | ○       |
|         | 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、接客も丁寧にしている。(訪問時確認・月1回程度)  | ○       |
| 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いる。  | 利用申込の状況を指定管理者のホームページに公開しており、公正な利用申込が確保されている。また、利用にあたって適切な運営が確保されている。(適宜確認)                         | ○       |
|         | 自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか                     | OTAフェスタ時自主事業として行っていたイベントだが、新型コロナ禍の為令和2～3年度と実施出来ていないが、地域社会への貢献を目的とした平和の森会館利用者アンケート調査(ご利用弊協会)を毎年2月に実施し集計結果を区へ報告している。 | 毎年、実施していた地域住民向けの事業は新型コロナウイルス感染症の影響で中止となったが、葬儀社向けのアンケートを実施し、会館の使用法や設備・備品等に関するご意見を、運営に反映させている。(適宜確認) | ○       |
|         | 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 領収書を区へ提出し、区から戻った後施設にてファイリングし保管している。※利用者はナンバリング管理  | 収納業務委託手続きに則り、事故もなく適切に行われている。(使用料収納はその都度、現金出納簿確認・月1回)   | ○       |
|         | 施設の利用方法は分かりやすく説明されているか                       | 会館案内パンフレットを作成し、葬儀社 約300社宛にご案内郵送済 また、公式HPにて情報公開している(施設案内、使用料金、施設空き状況)   | 分かり易い内容で、適切な説明が行われている。特に利用者からの苦情や意見はない。  | ○       |
|         | 施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か                          | パンフレットを刷新し説明、詳細は、平和の森会館公式HPにて説明。空状況は毎日更新している。またお知らせページからも最新情報を発信している。  | 施設の性質上、稼働率向上策は取り組み難い面はあるが、予約状況がわかる情報提供等積極的な取り組み状況は評価できる。(随時確認)                                     | ○       |
|         | 利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか                     | 反社会勢力からの申請に対し(区に報告)毅然たる態度で、利用規則枠から外れ出る行為は絶対に認めないという強い意志で従事している。  | 利用者等からの苦情やご意見はほとんどない。クレームがあれば区に報告し適切に対応している。(随時及び業務報告時)  | ○       |
|         | 専用ホームページは適切に管理運営されているか                       | 株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を保っている。  | 分かり易い内容で、適切な管理運営が行われ、特に利用者からの苦情や意見はない。   | ○       |
| 情報管理    | 施設の利用方法は分かりやすく説明されているか                       | 平和の森公園管理事務所・児童館・東京都水道局(平和島ポンプ室)施設隣接での協力関係を築いている。   | 関係者や近隣機関とも適切で良好な協力関係が確保されている。(発生の都度及び業務報告確認・年12回以上)  | ○       |
|         | 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・法令に基き適切に管理されている。   | 個人情報記載の書類は、鍵のかかるキャビネットに保管し、事故もなく適切な管理をしている。(定期監査実施・年1回)  | ○       |
| 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  | 従事者全員が、年1回の社内講習及び実施後の試験を行い一定以上の得点者を合格とし、全員が合格となっている。   | 個人情報保護の職員研修を年1回実施して、事故もなく適切な管理をしている。(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               | 危機管理対応マニュアルを従事者全員に配布し会館にはファイルをつくり周知徹底している。(AED器具扱い含)   | マニュアル等整備して、職員にも周知している。(定期監査実施・年1回)   | ○       |
|         | 日常の防犯・防災管理体制は適切か                             | 毎月実施している従事者全体ミーティング時 防災訓練年次計画内容の音読確認。訓練実施は3ヶ月に1回 年4回実施している。  | 定期的避難訓練を実施し、危機管理体制の整備に適切に対応している。(実施の都度、報告あり)   | ○       |
|         | 鍵の保管、施錠管理が適切になされているか                         | 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る。  | 防犯・防火体制は所轄の警察や消防署と連絡を密にし、自らも適切に管理体制を維持している。(随時確認)  | ○       |
|         |  | 施設内施錠カ所が多くある事から、管理する鍵の種類も多くあるので、普段使う鍵と普段使わない鍵とを把握しやすいように鍵箱にて管理している。  | 鍵の保管管理は鍵箱に保管されている。施錠管理も適切に行われている。(保管状況＝定期監査実施・年1回、施錠管理＝訪問時・月1回程度)                                  | ○       |

|                              |   |   |  |   |   |   |
|------------------------------|---|---|--|---|---|---|
| 施設管理                         | 共通<br>建物設備<br>備品  | 日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品) | 通夜終了時、宿直明け正門開門時、告別式終了時、宿直者・日勤者が見回り(建物(外内観)・設備・備品等実施し記録簿にチェックし月毎に保管している。            | 適切な点検が実施されており、書類の報告と保管は適切に管理されている。(定期監査実施及び建物検査・年2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・相談を必ず行っている。(施設設備関係修理連絡票にて実施)                                       | 利用者に気持ちよく使用していただくために早めに対応している。報告、連絡、相談、事後処置等適切にされている。(発生の都度確認)                    | ○   |   |
|                              |   | 修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)                   | 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・扇風機を購入した。 | 報告、連絡、相談、事後処置等適切にされている。(発生の都度確認)  | ○   |   |
|                              |   | 業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)              | 警備会社関係・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る。                 | 業務内容の精査から、報告書類の管理、支払等適切になされている。(定期監査実施及び建物検査・年2回)                                 | ○   |   |
|                              |   | 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)水道使用量に関しても水道漏れなどの点検を実施している。                    | 適切に取り組んでおり、特に光熱水費の節約に努めている。また、電力関係では業者まかせにせず、節約に心掛けており、積極的な姿勢は高く評価できる。(業務報告・年12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                       | 引継いだ取扱説明書等をファイリングし、更に購入した機器に関しても、いつでも確認出来る様に本棚に入れ管理している。                           | 整備・保管状況を確認した。適切に管理されている。(定期監査実施・年1回)  | ○   |   |
|                              |   | 機器の取扱説明書等は整備・保管されているか                       | 設備同様 引継いだ取扱説明書等をファイリングし直し、更に購入した機器に関しても、いつでも確認出来る様に本棚に入れ管理している。                    | 整備・保管状況を確認した。適切に管理されている。(定期監査実施・年1回)  | ○   |   |
|                              | 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                       | 物置の内部棚(軽量棚)の購入備品登録等と廃棄備品登録、耐用物品登録等整理整頓を心掛けている。                                     | 適切に管理、使用されている。令和2年度までの購入品の備品シール貼付等適切に整理整頓されている。(定期監査実施・年1回)                       | ○   |   |
|                              |   | 清掃  | 日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか   | 日勤・宿直者による通常清掃の徹底と再委託先が行う定期・及び特別清掃の徹底と設備・備品も同様に常に正常・清潔に心掛けている。                     | 丁寧な作業により清掃が行き届き、常に清潔感ある施設になっている。(訪問時随時・月1回程度)                         | ○ |
|                              |   |   | 洗面所等の消耗品は常に補充されているか  | 液体洗剤やアルコール消毒(新型コロナ感染予防)液を館内入口に設置して、衛生面では十分注意致し、補充も徹底している。                         | 適切に点検・補充されている。特に手洗い消毒として液体洗剤、アルコール消毒液の補充等、新型コロナウイルス感染症予防対策には万全を期している。 | ○ |
| 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 | 一般廃棄物・可燃/不燃物(缶ガラ等)・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いる。                        |   | 適切な管理がされている。ごみ減量に取り組んでいる。(訪問時確認・月1回程度)   | ○   |   |   |
| 施設周辺的美観は維持されているか             | 春の梅花・桜の開花後の清掃や夏場の樹木害虫駆除 秋～初冬の落葉等常に美観を考慮した管理と公園との境には花壇を作り、草花を植え季節の移ろいを楽しんでいただいている。 |   | 適切な管理がされている。敷地周囲に花を植えたり、落花弁や落葉の清掃に積極的に取り組まれている。(訪問時確認・月1回程度)                       | ○   |   |   |

(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2年度は、指定管理者として8年目だったが、当初からの従事メンバーの変更も無く、これまでの経験を活かし、常に利用者目線で会館を見つめて、何か不便・不自由な点はないのか、という観点から引き続き見直しを実施している。施設利用者アンケート集計の読み直しや、毎年実施している葬儀社へのアンケート集計を基に、不便・不自由であると言った「本音の声」を掘り起しながら常に改善を行っている。また、私達の強みである花を通じて社会に貢献するといった企業理念を最大限活かし、草花を公園側との境に引き続き植えることや館内に花鉢や観葉鉢を置くことで明るく、花のある空間を作り、入りやすい施設であると言ったイメージチェンジも継続している。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症対策に最大限注力している。先の見通しがつかないコロナ禍と、どう向き合っていくか施設運営者としての対応に関し、区との連携を今後も強化し正しい方向に舵を切って参りたい。また施設ご利用満足度向上を目的とし利用者の意見をいただく場をつくり、そしてそれを真摯に受け止め、ご利用者目線の「本音の声」を次の運営へと役立たせ、更なるサービス提供と利用しやすい施設を目指し、従来の既存概念にとらわれない創意工夫と改善を行っていききたい。令和2年度は、毎年実施していたOTAふれあいフェスタは新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止となり、合わせ実施してきた自主事業も中止となり、地域住民の方とのコミュニケーションづくりを第一に考えての行事が開催できなかった。今までに参加された地域住民の方からは、イベントの中止に対して、とても残念ですと言った声もいただいております。令和4年度以降の開催に向けて準備を行っている。

### 6 財務状況に関する施設所管課所見

大田区公認会計士監査団により「安全性、収益性、キャッシュフロー等について審査を行った結果、財務状況は良好と判断します」と評価されており、引き続き、当該施設の管理運営を適正に代行できる状況にあると判断している。

### 7 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

|        |   |
|--------|---|
| 評価     | <input checked="" type="checkbox"/> A 顕著に優れている <input type="checkbox"/> B 適切である <input type="checkbox"/> C 一部不適切である <input type="checkbox"/> D 不適切である   |
| 優れた点   | <ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理3年目として、前年度に引き続き施設の目的をよく理解され、適切な管理、運営がされている。安心して施設管理を依頼することが出来ている。</li> <li>葬祭実施施設として、清掃の行き届いた清潔感とおもてなしの気持ちを大切に管理は特筆すべきものがある。日頃から職員が一体となって清掃作業や蚊の駆除、敷地周囲に季節の花を植えたり、トイレに花を飾るなど、来館者の気持ちを和ませる配慮は、指定管理者として高く評価できる。</li> <li>令和2年度は新型コロナウイルス感染症防止に関係する情報交換を指定管理者との間で行い、区としてお願いだけでなく、現場ならではの様々な対応を提案していただき、協力態勢を整えることができた。</li> </ul> |
| 改善すべき点 | 施設の性質上、積極的に利用促進を図ることは難しいが、新型コロナウイルス感染症の状況の中でも、開催可能な自主事業の検討など、施設の周知やさらなる利用者満足度の向上に努めていくことが望まれる。  |

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2年度     |
| 評価実施日  | 令和3年9月17日 |

1 施設概要

|                |   |
|----------------|---|
| 施設名            | 大田区青少年交流センター  |
| 所在地            | 東京都大田区平和島四丁目2番15号   |
| 指定管理者          | 名称 株式会社オーエンス  |
|                | 代表者 代表取締役 大木 一雄   |
|                | 住所 東京都中央区銀座四丁目12番15号  |
| 指定期間           | 令和元年5月 ～ 令和5年3月   |
| 施設の設置目的        | 宿泊研修、団体生活等を通じて青少年の健全な育成を図るとともに、スポーツ、地域交流及び国際交流活動等を推進する。                                     |
| 施設の沿革          | 旧平和島ユースセンター(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<br>(問合せ先) | 地域力推進部地域力推進課  |
|                | 電話 03(5744)1223 FAX 03(5744)1518  |

2 利用者アンケート調査

① 利用状況調査

|                |   |                         |                         |                         |                          |                     |                   |                    |             |
|----------------|---|-------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------|---------------------|-------------------|--------------------|-------------|
| (1) 調査期間       | 令和3年5月15日 ～ 令和3年6月13日                       |                         |                         |                         |                          |                     |                   |                    |             |
| (2) 調査対象       | 施設利用者                                       |                         |                         |                         |                          |                     |                   |                    |             |
| (3) 調査方法       | 施設利用時にアンケート用紙を配付し、利用終了時に回収した。               |                         |                         |                         |                          |                     |                   |                    |             |
| (4) 回答者数       | 101名 (小数点以下第二位を四捨五入)                        |                         |                         |                         |                          |                     |                   |                    |             |
| 単純集計結果         | 性別  | (1) 男<br>49.5%          | (2) 女<br>48.5%          |                         |                          |                     |                   | 無回答<br>2.0%        |             |
|                | 年代  | (1) 20歳未満<br>2.0%       | (2) 20歳代<br>27.7%       | (3) 30歳代<br>12.9%       | (4) 40歳代<br>13.9%        | (5) 50歳代<br>5.9%    | (6) 60歳代<br>15.8% | (7) 70歳以上<br>20.8% | 無回答<br>1.0% |
|                | 居住地   | (1) 大田区<br>68.3%        | (2) 大田区以外の東京都内<br>15.8% | (3) 東京都外<br>13.9%       |                          |                     |                   |                    | 無回答<br>2.0% |
|                | 職業  | (1) 学生<br>5.0%          | (2) 会社員<br>37.6%        | (3) 自営業<br>17.8%        | (4) 公務員<br>2.0%          | (5) 無職<br>17.8%     | (6) その他<br>16.8%  | 無回答<br>3.0%        |             |
|                | 利用区分  | (1) 青少年団体<br>21.8%      | (2) スポーツ団体<br>27.7%     | (3) 地域交流・国際交流団体<br>1.0% | (4) 生涯学習・地域課題団体<br>24.8% | (5) 個人<br>18.8%     | 無回答<br>5.9%       |                    |             |
|                | 利用時間帯                                       | (1) 午前<br>35.6%         | (2) 午後<br>35.6%         | (3) 夜間<br>6.9%          | (4) 全日(日帰り)<br>2.0%      | (5) 全日(宿泊)<br>11.9% | 無回答<br>7.9%       |                    |             |
|                | 利用頻度  | (1) 週に2日以上<br>7.9%      | (2) 週に1日<br>39.6%       | (3) 2週に1回<br>4.0%       | (4) 月1回<br>15.8%         | (5) 年に数回<br>10.9%   | (6) はじめて<br>13.9% | 無回答<br>7.9%        |             |
|                | 利用目的  | (1) クラブ・サークル活動<br>68.3% | (2) 宿泊・合宿<br>3.0%       | (3) 教室・講座の受講<br>4.0%    | (4) 研修・会議<br>3.0%        | (5) 食事<br>8.9%      | (6) その他<br>9.9%   | 無回答<br>3.0%        |             |
| 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=95)     |                         |                         |                         |                          |                     |                   |                    |             |
|                |   | (1) クラブ・サークル活動          | (2) 宿泊・合宿               | (3) 教室・講座の受講            | (4) 研修・会議                | (5) 食事              | (6) その他           | 摘要                 |             |
|                | (1) 学生                                      | 5                       | 0                       | 0                       | 0                        | 0                   | 0                 |                    |             |
|                | (2) 会社員                                     | 24                      | 3                       | 0                       | 1                        | 5                   | 4                 |                    |             |
|                | (3) 自営業                                     | 17                      | 0                       | 0                       | 0                        | 1                   | 0                 |                    |             |
|                | (4) 公務員                                     | 0                       | 0                       | 0                       | 0                        | 0                   | 2                 |                    |             |
|                | (5) 無職                                      | 11                      | 0                       | 1                       | 2                        | 1                   | 2                 |                    |             |
|                | (6) その他                                     | 11                      | 0                       | 2                       | 0                        | 1                   | 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=91) |                         |                         |                         |                          |                     |                   |                    |             |
|                |   | (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) クラブ・サークル活動 | 8   | 31                      | 4                       | 14                      | 5                        | 4                   |                   |                    |             |
| (2) 宿泊・合宿      | 0   | 0                       | 0                       | 0                       | 0                        | 3                   |                   |                    |             |
| (3) 教室・講座の受講   | 0   | 4                       | 0                       | 0                       | 0                        | 0                   |                   |                    |             |
| (4) 研修・会議      | 0   | 2                       | 0                       | 1                       | 0                        | 0                   |                   |                    |             |
| (5) 食事         | 0   | 0                       | 0                       | 0                       | 5                        | 1                   |                   |                    |             |
| (6) その他        | 0   | 3                       | 0                       | 0                       | 1                        | 5                   |                   |                    |             |

| 職業×利用頻度(どのような職業の方が、どのくらいの頻度で使用しているか) (n=90) |            |          |           |         |          |          | 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                                      | 1          | 3        | 0         | 1       | 0        | 0        |    |
| (2) 会社員                                     | 6          | 11       | 0         | 4       | 3        | 11       |    |
| (3) 自営業                                     | 1          | 8        | 2         | 3       | 3        | 0        |    |
| (4) 公務員                                     | 0          | 0        | 0         | 0       | 0        | 2        |    |
| (5) 無職                                      | 0          | 9        | 2         | 4       | 2        | 1        |    |
| (6) その他                                     | 0          | 8        | 0         | 3       | 2        | 0        |    |

  

| 居住地×利用目的(どこに住んでいる方が、何の目的で使用しているか) (n=96) |                |           |              |           |        |         | 概要 |
|--|----------------|-----------|--------------|-----------|--------|---------|----|
|  | (1) クラブ・サークル活動 | (2) 宿泊・合宿 | (3) 教室・講座の受講 | (4) 研修・会議 | (5) 食事 | (6) その他 |    |
| (1) 大田区                                  | 49             | 0         | 4            | 3         | 4      | 8       |    |
| (2) 大田区以外の東京都内                           | 10             | 3         | 0            | 0         | 1      | 1       |    |
| (3) 東京都外                                 | 10             | 0         | 0            | 0         | 2      | 1       |    |

  

| 利用区分×利用頻度(どのような団体が、どのくらいの頻度で使用しているか) (n=88) |            |          |           |         |          |          | 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) 青少年団体                                   | 1          | 8        | 1         | 1       | 0        | 10       |    |
| (2) スポーツ団体                                  | 7          | 12       | 2         | 4       | 3        | 0        |    |
| (3) 地域交流・国際交流団体                             | 0          | 0        | 0         | 1       | 0        | 0        |    |
| (4) 生涯学習・地域課題団体                             | 0          | 10       | 1         | 7       | 3        | 0        |    |
| (5) 個人                                      | 0          | 8        | 0         | 2       | 4        | 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 | 65<br>64.4% | 28<br>27.7% | 8<br>7.9% | 0<br>0.0% | 0<br>0.0% | 0<br>0.0%     | 101<br>100.0% |
| 施設の予約や利用は公平・公正に行われていますか       | 59<br>58.4%       | 31<br>30.7% | 9<br>8.9%   | 0<br>0.0% | 0<br>0.0% | 2<br>2.0% | 101<br>100.0% | 8.8<br>(A)    |
| 施設は清潔に保たれていますか                | 64<br>63.4%       | 29<br>28.7% | 8<br>7.9%   | 0<br>0.0% | 0<br>0.0% | 0<br>0.0% | 101<br>100.0% | 8.9<br>(A)    |
| 備品や設備は利用しやすいですか               | 62<br>61.4%       | 28<br>27.7% | 11<br>10.9% | 0<br>0.0% | 0<br>0.0% | 0<br>0.0% | 101<br>100.0% | 8.8<br>(A)    |
| 事故防止などの安全管理の状態はいかがですか         | 60<br>59.4%       | 26<br>25.7% | 14<br>13.9% | 0<br>0.0% | 0<br>0.0% | 1<br>1.0% | 101<br>100.0% | 8.7<br>(A)    |
| 来所目的は十分に達成されましたか              | 63<br>62.4%       | 30<br>29.7% | 8<br>7.9%   | 0<br>0.0% | 0<br>0.0% | 0<br>0.0% | 101<br>100.0% | 8.9<br>(A)    |
| 当施設のサービスについて、全般的な満足度はどのくらいですか | 64<br>63.4%       | 29<br>28.7% | 8<br>7.9%   | 0<br>0.0% | 0<br>0.0% | 0<br>0.0% | 101<br>100.0% | 8.9<br>(A)    |

## ③ 要望意見

|      |          |  |   |
|------|----------|--|---|
| 要望意見 | 良好とする評価  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・清潔な施設で快適に過ごさせていただきました。大変お世話になりました。</li> <li>・施設はとてもきれいで満足でした。また利用したいです。</li> <li>・スタッフの皆様の手厚いご案内と親切なご対応に心から感謝いたします。</li> <li>・とてもきれいなので、汚さないかどきどきしました。</li> <li>・申込み手続きは親切で適切、親身になって対応してくれます。</li> <li>・器具が整頓され取められていて、同僚に聞いても次の予定が待ち遠しいと。また来たいです。</li> <li>・手指消毒等コロナ対策もしっかりできていてよかった。</li> <li>・会議室は防音対策がされており、とても使いやすい。</li> <li>・ピアノがあり、合唱練習にはうれしい限りです。</li> <li>・畳の香りが良く、気持ちよく利用させていただきました。</li> </ul> |   |
|      | 改善等の要望事項 | <p>①指定管理者の管理運営に関するもの<br/>特になし</p> <p>②施設の構造や制度に関するもの<br/>食堂の利用時間が短い。</p>   | <p>区<br/>の<br/>対<br/>応<br/>(<br/>具<br/>体<br/>的<br/>に<br/>)</p> <p>今後もお客様に気持ちよく利用していただけるように、適切な清掃の実施と接遇研修等による職員資質の向上を指示しました。</p> <p>食堂は、飲食スペースとして、開館時間である午前8時30分から午後10時までお使いいただけます。施設の利用にあたって、ご不明な点がございましたら、スタッフまでお尋ねください。</p> |

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

| 区分     |           | 令和元年度決算額   | 令和2年度決算額   | ●●年度決算額 | 評価  |
|--------|-----------|------------|------------|---------|---|
| 区収入    | 施設使用料     | 5,030,500  | 3,221,880  | /       | 令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、収入が大幅に減少した。                                   |
|        | その他       | 0          | 0          |         |   |
|        | 合計        | 5,030,500  | 3,221,880  |         |   |
| 管理代行経費 | 人件費       | 30,166,956 | 41,071,580 | /       | 令和元年10月に開設したことにより、令和元年度よりも令和2年度の支出が増加しているが、清掃業務、設備保守などの経費を精査のうえ、執行している。 |
|        | その他維持管理費  | 44,938,693 | 49,990,842 |         |   |
|        | 合計(精算後の額) | 75,105,649 | 91,062,422 |         |   |

② 事業実績評価

| 施設(主なもの)     |      | 令和元年度実績 | 令和2年度実績 | ●●年度実績 | 評価  |
|--------------|------|---------|---------|--------|---|
| 和室           | 利用者数 | 1,820   | 841     | /      | 体育室の利用率は向上しているが、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、和室、洋室等の宿泊を伴う施設の利用率が大幅に減少した。感染症の動向を注視しつつ、利用率の向上に向けて、宿泊、研修目的での集客が課題となっている。 |
|              | 利用率  | 30.3%   | 9.8%    |        |   |
| 洋室           | 利用者数 | 789     | 274     |        |   |
|              | 利用率  | 26.0%   | 2.2%    |        |   |
| 体育室          | 利用者数 | 10,049  | 14,173  |        |   |
|              | 利用率  | 78.2%   | 79.3%   |        |   |
| 第1研修室        | 利用者数 | 2,866   | 3,439   |        |   |
|              | 利用率  | 30.7%   | 30.0%   |        |   |
| 第2研修室        | 利用者数 | 1,327   | 1,915   |        |   |
|              | 利用率  | 27.2%   | 17.6%   |        |   |
| 合計利用者数(参考値)  |      | 17,858  | 20,935  |        |   |
| 区収入/合計利用者数   |      | 282     | 154     |        |   |
| 管理代行費/合計利用者数 |      | 4,206   | 4,350   |        |   |

(合計利用者数は施設全体の年間利用者数)

(利用率は新型コロナウイルス感染拡大による施設使用停止期間を含む(洋室を除く))

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 | 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、保管されている。                                 | 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                     | 新型コロナウイルスの影響により中止した事業もあったが、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                          | ホームページ、SNS等からの新規利用者が増えている。利用者のリピート率も高い。さらに自主事業の充実等で利用率向上に努める。 | 稼働率向上に向けて、ホームページによる発信、新聞折込チラシやうちわの作成・配付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、適切に管理している。   | 情報共有を図るとともに、適宜掲載内容を確認し、連絡調整を行っている。     | ○                   |
|                              |  | 施設の周辺地域との関係は良好か                                 | 周辺企業、地元の青少対等と良好な関係を構築している。   | 地域団体や周辺企業等に対し、施設のPRを含め関係構築に努めている。      | ○                   |
| 情報管理                         |  | 個人情報保護は適正に管理されているか                              | 個人情報保護マニュアルを策定し、それによる管理を行っている。保管に関しては鍵のかかるキャビネット等を活用し、適正な管理を行っている。 | 個人情報保護規定等を遵守し、適正な保管体制がとられている。          | ○                   |
|                              |  | 個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか            | マニュアルを準備し、これに基づき実践するとともに定期的な職員研修を行い、また緊急時連絡先を掲示し周知を図っている。          | 社独自のPMS教育シートを定期的に行うなど、研修での意識づけを行っている。  | ○                   |
| 安全・危機管理                      |  | 防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか     | 防犯、防災マニュアルを作成し、定期的な研修を実施し周知徹底を図っている。                               | ファーストエイドマニュアル等も整備し、安全確保策の周知・習熟を図っている。  | ○                   |
|                              |  | 緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか                  | 緊急連絡網を整備し、定期的な防災訓練・消防訓練の実施や机上訓練等を通して習熟に取り組んでいる。                    | 自衛消防訓練等を通じて、消防署の指導を受けながら訓練・習熟に努めている。   | ○                   |
|                              |  | 日常の防犯・防災管理体制は適切か                                | 館内、敷地内の巡回などを適切に行い、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、貸し出しの際には鍵貸出簿に記録を取って管理している。                              | 適切な管理がなされている。                          | ○                   |
| 施設管理                         | 共通<br>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等に基づき速やかに報告している。  | 月報及び定例会などの機会に対応状況を確認している。              | ○                   |
|                              |  | 修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)                       | 修繕内容について区と協議し、適切に実施している。   | 事前に状況報告を受け、協定による作業分担を踏まえて対応している。       | ○                   |
|                              |  | 業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)                  | 管理仕様書に基づき実施している。   | 適切に行われている。                             | ○                   |
|                              |  | 省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)                   | 利用者の安全に配慮しつつ、省エネに努め適切に実施している。                                      | 照明、空調をはじめ必要に応じて運転を切り替えるなど、省エネに取り組んでいる。 | ○                   |
|                              | 設備管理   | 機器の取扱説明書等は整備・保管されているか                           | 取扱説明書等はファイルし、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  | 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。       |
|                              | 備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか                            |   | 適切に管理している。   | 備品ラベルの整理に協力し、その後の管理も適切に行っている。          | ○                   |
|                              | 清掃   |   | 日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか                               | 常に清掃員と連絡を取り、施設の清潔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。 |
|                              |  | 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、減量化の取り組みは徹底して行っている。                  | 適切な分別処理が行われている。  | ○                                      |                     |
| 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=×)

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

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、1周年記念イベントを開催する代わりにPR動画を制作した。地域で活動しているNPO法人や地域商店会、小中学生、地域スポーツクラブ等に出演、撮影協力をいただき、ゆいっつの魅力あふれる動画を作成することができた。また、その動画をYouTube大田区チャンネルやJCOMの地域ニュースで取り上げてもらう他、区役所等でも放映し、より多くの方にゆいっつを周知することができた。

6 財務状況に関する施設所管課所見

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

7 労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による書類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。  
今後も適正な環境を確保することで、サービスの維持・向上に努められたい。

8 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

| 評価     | <input checked="" type="checkbox"/> A 顕著に優れている   | <input type="checkbox"/> B 適切である | <input type="checkbox"/> C 一部不適切である | <input type="checkbox"/> D 不適切である |
|--------|--|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|
| 優れた点   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケートの結果にも見られるように、公の施設の管理者としての意識が高く、職員・スタッフが高い接客水準を有している。ハード面においても、設備点検や清掃等をこまめに実施することで、施設を清潔に保ち、リピーターの獲得につながっている。</li> <li>・開館1周年を記念して、魅力あふれる施設PR動画を制作し、施設の認知度向上に向けた取り組みを実施した。</li> </ul>  |                                  |                                     |                                   |
| 改善すべき点 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症の影響を受け、厳しい状況であるが、利用率向上に力を注いでいくことが求められる。有効な広報手段により、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、利用者層の拡大及び利用回数の増加に向けて、広報及び事業運営に努めてほしい。また、区の青少年健全育成施策の推進に向けて、施設機能を活用した事業の一層の協働推進が求められる。</li> <li>・キャッシュレス決済の導入や、メールによる申込受付など、コロナ禍による新しい生活様式に対応した取り組みを実施し、施設利用者の利便性向上を図っていくことが望まれる。</li> </ul> |                                  |                                     |                                   |

## 大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

|         |           |
|---------|-----------|
| 評価対象年度  | 令和2年度     |
| 自己評価実施日 | 令和3年3月31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           | 令和2年 4月 ～ 令和3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<br>(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  | コロナ禍によりイベント等地域との交流機会が制限される中、健康講座参加者向けの通信、情報誌の発行等を通じ周辺地域及び住民と情報交換・連携を行っている。 | 新型コロナウイルスの影響により、施設利用者との直接の交流は減ったが、情報誌の発行等を通じて周辺地域及び住民との情報交換・連携が行われている。 | ○       |
|               | 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定期的に事業者連絡を行い、情報交換・連携を行っている。                                 | 事業を所管する関係各課を含め、施設内の他の事業者と連絡会が定期的に開催され、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                           | 施設使用料の納付科目について誤りがあったが、その後修正し適正に改善処理した。                                     | 施設使用料の収納について、科目に誤りがあったが、その後適正に処理されていたため、特段問題は無い。                       | ○       |
|               | 障害者施設からの物品等の調達、高齢者雇用等、積極的に実施しているか         | 高齢者の受付スタッフの雇用、障がい者施設への清掃委託、芝生維持ボランティアの受入れ等積極的に行っている。                       | 高齢者の受付スタッフ雇用、シルバー人材センターや障がい者施設への清掃委託等、積極的に行われている。                      | ○       |
|               | 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。日常のOJTにおいても個人情報保護、法令遵守の取り組みを行っている。              | 年2回の職員研修を始め、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。             | ○       |
| 事業実施及び利用者サービス | 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            | 感染症対策に配慮しつつ、可能な限り区民活動団体及び区民向けの講座を実施した。                                     | 設置目的に対し、効果的な協働事業が実施されている。  | ○       |
|               | 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。また、アンケート結果を次年度に反映するようにしている。                        | 協働支援事業は地域に定着してきており、安定した高評価を得ている。                                       | ○       |
|               | 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。                                 | 設置目的に合致した自主事業が実施されている。   | ○       |
|               | 指定管理期間及び年度において設定した目標に対する達成度は              | 感染症対策により一部事業は中止、縮小となったが、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。               | アンケートによる利用者満足度の結果が昨年度とほぼ同じであり、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回の厳正な抽選を行っている。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。                 | 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                    | 利用率が低い施設は、狭小スペースが多く、感染症対策の関係上、減少となっている。                 | 新型コロナウイルス感染症対策の影響による施設休館やイベントの中止などにより、利用件数の増加は困難な状況であった。ホームページで施設の情報を発信するなど、利用者件数増加に向けた取り組みを行っている。 | ○ |
|         |                              | 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。                                  | ○ |
|         |                              | 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。                  | 新型コロナウイルス感染症対策による施設使用の急な変更にも施設掲示や利用者への電話連絡、ホームページなど手段を用い的確に対応し、情報提供を行っている。                         | ○ |
| 安全・危機管理 |                              | 施設管理・マニュアル整備を含め、日常の防犯・防災管理への取組は適切か             | 防犯、防災等の危機管理マニュアル等を整備し、防犯、防災管理に取り組んでいる。                  | 施設管理・防犯・防災面も含めマニュアル等整備し、職員全員で意識を持って日々取り組んでいる。  | ○ |
|         |                              | 緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか                 | 緊急時の連絡網を作成、更新を行っている。避難誘導訓練はコロナ禍のため図上訓練形式で実施した。          | 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          | 令和2年度については新型コロナウイルスの影響により、会議・訓練はできなかったものの、協力体制は整備されている。 | 新型コロナウイルスの影響により、会議・訓練はできなかったが、協力体制は整備されている。  | ○ |
| 職員      |                              | 設置目的を達成できる職員配置になっているか(員数・シフト・経験等)              | 施設管理や協働事業等、各職員の知識・経験を踏まえて、職員配置を行っている。                   | 職種に応じた技能を習得した職員が適正に配置され、支障なく施設運営が行われている。   | ○ |
|         |                              | 業務に必要な職員研修を実施し、資質向上・情報共有等努めているか                | 年2回の全館清掃日に職員研修を行い、全員の意識向上、知識と対応の仕方等を共有できる取り組みを行っている。    | 年2回職員研修を行い、職員意識の向上、職務に必要な技能・知識の習得・共有に努めている。  | ○ |
|         |                              | 職員の接遇向上への取組は適切か                                | 研修の課題として、過去に何回も接遇を取り上げ、こらぼ大森独自の接遇研修を実施するとともにOJTも行っている。  | 年2回実施している職員研修で、接遇研修を行っている。   | ○ |
| 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、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。                             | 適切に保管している。   | ○ |
|         |                              | 修理・購入等が必要な場合は原因を含めて速やかに区へ報告しているか(建物、芝生、設備、備品)  | 修理・購入が必要になった場合は、専門家の意見を参考に原因等を速やかに区に報告している。             | 原因を含めて区に報告している。  | ○ |
|         |                              | 修繕等を適切におこなっているか(建物、芝生、設備、備品)                   | 修繕内容について区と相談、協議し、適切に実施している。                             | 報告書の提出に一部遅れがあったものの、必要箇所について、適切に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、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。              | 適切に行われている。   | ○ |
|         | 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くうえでファイルにとじて整理・保管している。               | 種類別に適切に管理されている。  | ○ |
|         |                              | 備品は台帳に基づき、適切に管理されているか                          | 備品台帳に基づき、登録・抹消、照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。   | ○ |
|         |                              | 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。   | ○ |
| 美化環境対策  | 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。                 | 玄関入口近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、第4、第5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。いずれも大人気で定員一杯の人気講座となっている。ただ、緊急事態宣言の発令等で中断せざるを得ない時期もあった。そのような時期は、参加者宛に自宅でもできる体操メニューを送付するなどして各自の健康維持向上につなげてきた。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感染症拡大により、施設使用に制限がある中、体育館の利用件数については他施設からの振替もあり、新規の団体、個人登録が増加した。他の貸室については、貸出スペースの関係上減となった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地域包括支援センターや蒲田リハビリテーション病院などと協働して行っている「健康講座」は、多くの方が参加し、高評価を得ている。また、全館閉鎖期間中には、フォロー事業として運動マニュアルや脳トレドリルを参加者に送付し、喜ばれている。毎回満員となるなど、定着した講座であることが伺える。
- ②職員研修を年2回行い、業務に対する職員の意識向上に努めている。また、日常業務の中での情報共有、業務改善を繰り返すことで、利用者の満足度向上に努めている。
- ③新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴い施設使用に制限が設けられたため、施設全体の利用件数は減ったが、感染症対策を講じた施設運営がなされていた。

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

令和3年3月31日で指定管理終了のため、調査対象外。

## 大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

|         |          |
|---------|----------|
| 評価対象年度  | 令和2年度    |
| 自己評価実施日 | 令和3年7月9日 |

## 1 施設概要

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

## 2 業務履行状況確認

| 項目                   | 確認内容   | 指定管理者自己評価   | 施設所管課所見(確認方法・頻度)  | 施設所管課評価 |
|----------------------|--|---|---|---------|
| 管理                   | 事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか | 期日内に提出し、不備なく報告を行っている。   | 毎月期限内に提出されており、特段問題は無い。  | ○       |
|                      | 各種業務日誌等が整備・保管されているか                          | 担当ごとに記録(受付・図書・清掃・公園)し、保管している。   | 適切に保管されている。<br>(モニタリング時に業務日誌を確認。)   | ○       |
|                      | 区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか                  | 毎月定例会において連絡や調整を行い、変更事項等は協議書にて取り交わしを行っている。                                 | 細かな取り決め、運営方法の変更、仕様書変更(休憩所警備)及び年度協定変更は、適切に協議書を取り交わしている。  | ○       |
| 職員                   | 必要な知識・経験をもった職員を配置しているか                       | 必要な資格をもった職員の配置を実施している。  | 責任者の救命技能認定証や図書スタッフの司書資格など、適切に配置されている。<br>(モニタリング時に各種証書や認定証を確認。)                                 | ○       |
|                      | 施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)      | 毎月担当ごとにシフトを設定し、各ポジションで確かなサービスが提供できる運営管理体制をとっている。                          | せせらぎ公園、せせらぎ館、図書、カフェの人員が適切に配置されており、スタッフが相互に補完しあうなど、適切に配置されている。<br>(訪問時に適宜確認、モニタリング時にシフト表確認。)     | ○       |
|                      | 業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか                  | 普通救命講習を受講するほか、個人情報保護、接客マナー研修を独自に実施し、サービスの向上に努めている。                        | 全スタッフに接客やマナー研修を実施するなど、適切に実施されている。<br>(月次報告、モニタリング時に研修報告書を確認。)                                   | ○       |
|                      | 職員の服装及び接客態度は適切か                              | 各担当ごとに指定の制服を着用している。接客マナー研修を実施し、ホスピタリティのある接客を目指し利用者に対応を行っている。              | せせらぎ公園、せせらぎ館、図書、カフェでそれぞれユニフォームを定めている。また接客態度も適切である。<br>(ユニフォームは訪問時に適宜、接客についてはアンケート等を確認。)         | ○       |
| 施設、設備の公正な利用が確保されているか | 施設、設備の公正な利用が確保されているか                         | 大田区の規定に従った貸し出しルールを守り、公平公正な利用を提供している。                                      | 貸出の受付時間の厳守など、諸室の貸出しや公園管理等にあたり、適切に運営されている。<br>(訪問時に適宜、モニタリング時にヒアリング確認。)                          | ○       |
|                      | 自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか                     | 新型コロナウイルスによる緊急事態宣言期間中は、安全を考慮し中止としたが、それ以外の期間で実施できる事業は、感染症対策を徹底したうえで実施している。 | 全て中止ではなく、屋外で行う事業や感染症対策を徹底したうえで可能なものは実施するなど、コロナ禍でも実施に向けた努力をしている。<br>(月次報告にて当該月の実施状況、次月の実施予定を確認。) | ○       |

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

| 項目                           | 確認内容             | 指定管理者自己評価                               | 施設所管課所見(確認方法・頻度)  | 施設所管課評価  |                              |
|------------------------------|------------------|---|---|--|------------------------------|
| 施設管理                         | 共通<br>建物設備<br>備品 | 修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品) | 日常点検や定期点検を通じ、破損等がないか確認している。<br>令和2年度については実績なし。                                      | 日報にて破損等がないかの確認を記録している。<br>(モニタリング時に確認)   | ○                            |
|                              |                  | 修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)               | 日常点検や定期点検を通じ、破損等がないか確認している。<br>令和2年度については実績なし。                                      | 日報にて破損等がないかの確認を記録している。<br>(モニタリング時に確認)   | ○                            |
|                              |                  | 業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)          | 契約の取り交わしを行い、実施しています。  | 年度協定(事業計画書)に当該年度の再委託先を載せてもらい、協定を結ぶことで再委託することを承認している。   | ○                            |
|                              |                  | 省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)           | 使用していない場所のスイッチOFFを巡回により確認している。また、部屋の使用後は、空調や電気を必ず消していたくよう、チェックリストを配布し、省エネルギーに努めている。 | 照明や空調の消し忘れがないよう、チェックリストを作成し、スタッフがチェックしている。また、定期的にチェック項目を追加するなど、チェック体制の強化も実施している。<br>(モニタリング時に確認) | ○                            |
|                              | 設備管理             | 機器の取扱説明書等は整備・保管されているか                   | 整備・保管し、万が一故障の場合も即座に確認できるようにしている。  | 適切に保管されている。<br>(モニタリング時に確認。)   | ○                            |
|                              |                  | 備品管理                                    | 機器の取扱説明書等は整備・保管されているか   | 整備・保管し、万が一故障の場合も即座に確認できるようにしている。   | 適切に保管されている。<br>(モニタリング時に確認。) |
|                              |                  |   | 備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか   | 備品台帳に基づき、管理を行っている。   | 適切に保管されている。<br>(モニタリング時に確認。) |
|                              | 清掃               | 日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか    | 日常清掃、定期清掃を計画的に実施し、だれもが気持ちよく使用できるよう維持管理を行っている。                                       | 適切に実施されている。<br>(訪問時に適宜確認。清掃マニュアルは事業計画書に添付してもらっており、モニタリング時にも再度確認。)                                | ○                            |
| 洗面所等の消耗品は常に補充されているか          |                  | 不足することがないよう、こまめな点検を行っている。               | 適切に実施されている。<br>(訪問時に適宜確認。)  | ○  |                              |
| ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか |                  | 大田区の分別ルールをゴミ箱に設置し、スタッフが分別しやすいようにしている。   | 利用者用のごみ箱の設置はない。スタッフ用のごみ箱には分別ルールの明示がされており、適切に実施されている。(モニタリング時に確認。)                   | ○  |                              |
| 施設周辺的美観は維持されているか             |                  | 日常保守点検等を行い、美観に努めている。                    | 適切に実施されている。<br>(モニタリング時に日報等で確認。)  | ○  |                              |

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

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

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

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

指定管理1年目、令和3年1月16日のせせらぎ館開館から2ヵ月半という短期間であり、また、新型コロナウイルスの感染拡大に伴う緊急事態宣言等も発出され、想定していた通りの運営を実施することが困難な状況であったが、一般的に堅実な運営ができています。特に、利用者に対する親切丁寧な案内、ホームページ、SNS等での周知、開催方法を工夫した自主事業の実施などを通じて利用者の拡大を図ると共に、利用者の満足度の向上に寄与しています。また、館内を花や植物で装飾することで、季節に応じた雰囲気醸成している。特に休憩スペース2の「せせらぎ文庫」では、見やすい本の陳列や装飾に加えて、ジャンルごとに色分けした装飾を行うことで、見た目だけでなく利便性に配慮した装飾となっており、来館者の継続利用に貢献した。せせらぎ公園の利用者も、せせらぎ館開館前に比べると大きく増加していると感じられ、特に休日の状況は、従前とは大きく変化していると考えられる。芝生広場をはじめ、様々な使い方をされる利用者の中で、職員によるこまめな巡回や声掛けにより、大きなトラブルがなく運営ができています。公園内の巡回点検や清掃も問題なく行われており、良好な状態が保たれている。今後は、さらに利用者が増加していくことが想定されることから、利用者増に伴うニーズの複雑化に対応した公園利用ルールの設定と運用について、区と協議しながら検討していくことを求めたい。

5 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による審査の結果、4社とも財務状況は良好との結果であった。そのため、財務面からは当該施設の管理運営を適正に代行できる状況にあると判断する。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

|         |           |
|---------|-----------|
| 評価対象年度  | 令和2年度     |
| 自己評価実施日 | 令和3年6月16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、集会場の場等を提供することによって、区民の文化活動及び地域活動の促進を図り、文化の向上、地域の振興に寄与するために設置。        |
| 施設の沿革          | 昭和44年10月15日開館(老人施設、児童施設、集会室、体育室、老人宿泊施設(平成8年9月30日で廃止))。平成24年4月1日指定管理者制度導入。 |
| 担当部課<br>(問合せ先) | 地域力推進部雪谷特別出張所   |
|                | 電話 03(3729)5117 FAX 03(3729)1826  |

2 業務履行状況確認

| 項目   | 確認内容   | 指定管理者自己評価  | 施設所管課所見(確認方法・頻度)   | 施設所管課評価 |
|------|--|--|--|---------|
| 管理   | 事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか | 「洗足区民センターの管理に関する基本協定書」第23条・24条に則り提出し、区の承認を得ている。                            | 期日までに不備なく所長が報告書を持参し、毎月口頭でも報告を受けている。必要があれば、その都度詳細を確認している。 | ○       |
|      | 各種業務日誌等が整備・保管されているか                          | 日報・ゆうゆうくらぶ日誌・清掃日誌を整備し年度別に保管管理している。   | 各種日誌が整備され、保管されている。                                       | ○       |
|      | 区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか                  | 月2回報告書提出時と適時行う報連相により十分連絡や調整を実施。  | 月次報告書提出の際、内容について質疑応答を行うとともに、日ごろから密に連絡・調整を行っている。          | ○       |
| 職員   | 必要な知識・経験をもった職員を配置しているか                       | 施設運営、自主事業、接遇知識等、資質と経験豊かな人材を配置。   | それぞれの役割分担に応じ、資質を活かした職員を配置している。                           | ○       |
|      | 施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)      | 職員4名・アルバイト11名の計15名体制で、設置目的を最大限発揮できる配置を行っている。                               | 夜間も複数職員を配置し、業務遂行を十分行えるスタッフを配置している。                       | ○       |
|      | 業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか                  | 接遇基礎教育、個人情報保護教育、施設長研修等を定期的実施。  | アクティオ株式会社のマニュアルに基づき各種研修等を行い、資質の向上に努めている。                 | ○       |
|      | 職員の服装及び接客態度は適切か                              | 施設名入エプロン/ポロシャツ着用。家族的接客がアンケートで高評価。  | 施設名入りの動きやすく清潔感のある服装で誠実な接客態度でサービスを行っている。                  | ○       |
| 運営   | 施設、設備の公正な利用が確保されているか                         | 公平性確保の為、常にコンプライアンスを念頭に規程に沿った運営を実施。   | 公共施設として利用者の公平な利用が確保されている。                                | ○       |
|      | 自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか                     | 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、休館等運営に制限があったが、当初の計画通り運営はできなかった。下半期は感染症対策を講じた上で13本開催。   | 事業の展開に制限がある中でも、新型コロナウイルス対策を徹底し、可能な範囲で運営している。             | ○       |
|      | 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・掲示に加え、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                          | 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、休館等運営に制限があったが、利用者が安全・安心に利用できるよう感染症対策や設備メンテナンスなどに取り組んだ。 | コロナ禍であっても、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するよう取組を進めている。 | ○       |
|      | 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・適切な対応を心掛け、区へ必ず報告している。   | 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                       | コンテンツは常に最新化および改善を加え閲覧回数の上昇を図っている。  | 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                              | 常に良好な関係を心掛け、イベントや大規模工事は事前説明し理解を得ている。                                       | イベントや工事などの説明等、適切なタイミングで周辺地域にまめに足を運び、良好な関係を築いている。         | ○       |
| 情報管理 | 個人情報とは適正に管理されているか                            | 法律・条例・社内規定に則り、施錠書庫・金庫に保管し適正管理している。   | 施錠書庫・金庫に保管され適正に管理されている。                                  | ○       |
|      | 個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか         | 個人情報マニュアルを整備し、施設の個人情報安全対策の研修と確認テストを毎年行っている。                                | マニュアルが整備され、また職員研修も適宜行われている。                              | ○       |

| 項目                           | 確認内容  | 指定管理者自己評価                                   | 施設所管課所見(確認方法・頻度)                                 | 施設所管課評価  |                      |
|------------------------------|---|---|--|--|----------------------|
| 安全・危機管理                      | 防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか | 防犯・防災を含む危機管理マニュアルを整備し、定期的に職員に周知を図っている。      | マニュアルが整備され、わかりやすい場所に保管されている。連絡体制が見やすい場所に掲示されている。 | ○  |                      |
|                              | 緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか              | 消防計画初動体制を周知。2月に消防署の協力で法定避難訓練を実施。            | 利用者を含めた訓練を適切に実施している。                             | ○  |                      |
|                              | 日常の防犯・防災管理体制は適切か                            | 防犯・防災チェックリストにて点検確認を最終退出職員が毎日励行。             | チェックリストで日々の点検が適正に行われている。                         | ○  |                      |
|                              | 鍵の保管、施錠管理が適切になされているか                        | 重要な鍵は金庫、他はキーボックスに保管。チェックリストで毎日施錠確認。         | 適正に管理されている。                                      | ○  |                      |
| 施設管理                         | 共通<br>建物設備備品                                | 日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品) | 法令に基づく定期設備点検等を実施し、区への報告と記録の保管を必ず行っている。           | 適切な点検が行われ、定期的な報告を受けている。                          | ○                    |
|                              |   | 修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)     | 修理・更新が必要な事案は速やかに区に報告し、区と密接に連携を取りながら対策を講じている。     | 不具合が発生した際は、その都度速やかに連絡がある。区と指定管理者で協議しながら修繕を行っている。 | ○                    |
|                              |   | 修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)                   | 利用者の安全確保を第一義に、利用に支障が出ないよう適切に実施。                  | 迅速に手配し適切な修繕が行われている。                              | ○                    |
|                              |   | 業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)              | 業務再委託先・委託内容を事業計画に記載し区へ届け出をしている。                  | 事業計画書に明示しており、適切に行われている。                          | ○                    |
|                              |   | 省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)               | 区の方針を理解し、デマンド監視装置を有効活用し節電に努めている。                 | デマンド監視装置が有効に活用され、節電の工夫がされている。                    | ○                    |
|                              | 設備管理  | 機器の取扱説明書等は整備・保管されているか                       | 設備毎の専用ファイルを作成し、整備・保管をしている。                       | ファイルが整備され適正に管理されている。                             | ○                    |
|                              |   | 備品管理  | 機器の取扱説明書等は整備・保管されているか                            | 専用ファイルを作成し、整備・保管をしている。                           | ファイルが整備され適正に管理されている。 |
|                              | 備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか                       |   | 備品台帳を基に整理整頓、登録・抹消処理等の適正管理を行っている。                 | 備品台帳に基づき適正に管理されている。                              | ○                    |
|                              | 清掃  |   | 日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか             | 計画通り清掃を行い、施設等は清潔に保たれている。清掃報告書と目視でダブルチェックを励行している。 | 清潔に保たれている。           |
|                              |   | 洗面所等の消耗品は常に補充されているか                         | 清掃員と連携しながら備品を確認。常に補充・交換を励行。                      | 消耗品は不足なく補充されている。                                 | ○                    |
| ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか |   | 区の方針を遵守し、ゴミ分別・リサイクルへの取組みを適切に実施。             | 適切に実施されている。                                      | ○  |                      |
| 施設周辺的美観は維持されているか             |   | 隣接の公道部分も日常清掃の対象とし、周辺美観に配慮・維持している。           | 清掃が日々行われ施設周辺の景観と併せても清潔感がある。                      | ○  |                      |

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

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

令和2年度は年間を通じ「緊急事態宣言」等により、ゆうゆうくらぶではサービスの一部停止、自主事業は自粛を余儀なくさせられた困難な一年であった。  
 このような状況の中、新しい生活様式に合わせ感染症対策等を講じることで、利用者の安全・安心に最大限配慮し利用満足度の向上に努めた。  
 ●サービスの提供について  
 1)安全面の強化:①3階スロープ設置/1階スロープ整備、②正面階段手摺り追加設置(両側化)、③卓球室改修(スペース拡大/床材変更/窓手摺り設置)  
 2)設備の更新:①2階・3階LED化、②ブラインド全交換、③正面エントランススタイル補修  
 3)ゆうゆうくらぶ:①VTRによるリフレッシュ体操導入、②ポッチャコーナ開設による競技普及啓発およびオープン大会の開催  
 4)感染症予防対策:①非接触備品導入(体温計/足踏み式台/自動ディスペンサー)、②シールド設置(囲碁・将棋・麻雀用)、③自主事業(少人数2回制)  
 ●今後の課題について  
 ①コロナ後の受入体制、②災害時対応、③老朽化・経年劣化への事前対策、④貸館稼働率向上、⑤大田区および地域コミュニティとの連携強化

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

指定管理事業者となって3期4年目となる令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による休館やサービスの一部停止など、施設運営に大幅な制限があった。しかしそのような状況下においても、感染症対策物品の設置や自主事業の実施方法の見直し等迅速に感染症対策を講じ、利用者が安全に区民センターで過ごせるよう努めている。  
 自主事業においては様々な年代をターゲットとした事業を企画し、ホームページをはじめとする広報活動も積極的に継続して行っている。  
 丁寧な利用者対応に努めている結果、施設が古く利用者の満足度が低くなる要素があるにも関わらず安定した管理運営を行うことができているといえる。

5 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による審査の結果、財務状況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。