

地域産業委員会 令和4年11月15日
地域力推進部 資料14番
所管 地域力推進課 田園調布特別出張所

令和3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
・大田区新蒲田一丁目複合施設 ・大田区新蒲田区民活動施設	アクティオ東急コミュニティ 共同事業体	令和3年12月1日から 令和7年3月31日まで	令和4年9月20日
・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	田園調布せせらぎハーモニー	・令和3年1月1日から 令和6年3月31日まで ・令和2年11月1日から 令和6年3月31日まで	令和4年8月10日

2 設置目的

施設名	設置目的
大田区新蒲田一丁目複合施設	地域づくりの拠点として各施設が連携し、相乗効果を高めることにより、地域力の向上に寄与することを目的として設置。
大田区新蒲田区民活動施設	広く区民の主体的な文化活動、地域活動、生涯学習、相互交流及び連携の推進を図り、相乗効果を高めることにより、地域力の向上に寄与することを目的として設置。
大田区立田園調布せせらぎ公園	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して設置。
大田区田園調布せせらぎ館	区民の地域活動及び文化活動を促進し、地域力の向上を図るとともに、公園内の区民の憩いの場として活用することを目的として設置。

3 モニタリング実施方法

(1) 大田区新蒲田一丁目複合施設・大田区新蒲田区民活動施設

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

(2) 大田区田園調布せせらぎ館

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

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（総合評価及び財務審査）のとおり。指定管理者の自己評価及び所管課の評価とも、概ね良好と認めている。

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	大田区新蒲田一丁目複合施設・大田区新蒲田区民活動施設
所在地	大田区新蒲田一丁目18番16号
指定管理者	名称 アクティオ・東急コミュニティー共同事業体
	代表者 淡野 文孝(アクティオ株式会社代表取締役社長)
	住所 東京都目黒区東山一丁目5番4号 KDX中目黒ビル6階
指定期間	令和3年12月1日 ~ 令和7年3月31日
施設の設置目的	大田区新蒲田一丁目複合施設:地域づくりの拠点として各施設が連携し、相乗効果を高めることにより、地域力の向上に寄与することを目的として設置。 大田区新蒲田区民活動施設:広く区民の主体的な文化活動、地域活動、生涯学習、相互交流及び連携の推進を図り、相乗効果を高めることにより、地域力の向上に寄与することを目的として設置。
施設の沿革	乳幼児から高齢者まで様々な世代が利用しやすく、健やかにいきいきと活動できることを目指す地域拠点施設として令和4年5月5日に開館。
担当部課 (問合せ先)	地域力推進部地域力推進課経営計画
	電話 03(5744)1222 FAX 03(5744)1518

2 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(総合評価)

評価対象年度	令和3年度
評価実施日	令和4年8月10日

1 施設概要

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

2 利用者アンケート調査

① 利用状況調査

(1) 調査期間	令和4年3月1日～ 3月31日								
(2) 調査対象	施設利用者								
(3) 調査方法	施設利用時にアンケート用紙を配付し、利用終了時に回収した。								
(4) 回答者数	210名 (小数点以下第二位を四捨五入)								
単純集計結果	性別	(1) 男 17.6%	(2) 女 73.8%					無回答 8.6%	
	年代	(1) 20代未満 5.7%	(2) 20歳代 3.3%	(3) 30歳代 5.7%	(4) 40歳代 12.9%	(5) 50歳代 23.3%	(6) 60歳代 16.2%	(7) 70歳以上 21.9%	無回答 11.0%
	利用頻度	(1) ほぼ毎日 1.4%	(2) 週に1～2日 20.5%	(3) 月に1～2回 56.2%	(4) 年に1～2回 12.9%	(5) 数年に1回 0.9%	(6) はじめて 6.2%	無回答 1.9%	
	利用目的	(1) 休憩・読書・仕事・見学 11.4%	(2) カフェ利用 1.4%	(3) 本の貸出・返却 3.3%	(4) 施設予約・料金の支払い 8.1%	(5) 予約した部屋の利用 56.2%	(6) イベント参加 11.4%	(7) その他 5.3%	無回答 2.9%
クロス集計結果	年代×利用目的(どのような年代の方が、何の目的で使用しているか) (n=183)								
		(1) 休憩・読書・仕事・見学	(2) カフェ利用	(3) 本の貸出・返却	(4) 施設予約・料金の支払い	(5) 予約した部屋の利用	(6) イベント参加	(7) その他	摘要
	(1) 20代未満	8	0	2	0	0	0	2	
	(2) 20歳代	1	0	0	0	3	2	1	
	(3) 30歳代	1	0	0	0	8	2	1	
	(4) 40歳代	2	1	1	3	15	4	1	
	(5) 50歳代	4	2	1	4	34	3	0	
	(6) 60歳代	0	0	0	1	27	4	1	
	(7) 70歳以上	1	0	2	8	27	3	3	
	利用目的×利用頻度(どのような目的で、どのくらいの頻度で使用しているか) (n=200)								
	(1) ほぼ毎日	(2) 週に1～2日	(3) 月に1～2回	(4) 年に1～2回	(5) 数年に1回	(6) はじめて	摘要		
(1) 休憩・読書・仕事・見学	1	9	6	4	0	4			
(2) カフェ利用	0	0	1	0	0	2			
(3) 本の貸出・返却	1	3	3	0	0	0			
(4) 施設予約・料金の支払い	0	4	9	2	0	2			
(5) 予約した部屋の利用	0	24	76	10	0	4			
(6) イベント参加	1	0	10	11	1	1			
(7) その他	0	3	7	0	1	0			

年代×利用頻度(どのような年代の方が、どのくらいの頻度で使用しているか) (n=184)							
	(1) ほぼ毎日	(2) 週に1~2日	(3) 月に1~2回	(4) 年に1~2回	(5) 数年に1回	(6) はじめて	概要
クロス集計結果	(1) 20代未満	0	7	3	0	0	2
	(2) 20歳代	0	0	5	2	0	0
	(3) 30歳代	0	0	8	3	0	0
	(4) 40歳代	0	6	14	5	0	2
	(5) 50歳代	0	13	21	9	0	6
	(6) 60歳代	0	3	25	3	1	1
	(7) 70歳以上	0	9	33	2	0	1

(「n」は当該設問における回答者数)

② 利用者満足度調査

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

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	<p>いつも気持ちの良い対応をありがとうございます。</p> <p>ピアノを弾かせていただき、ペダルの異音が気になり記入したところ、直していただきました。またお借りしたいです。ありがとうございました。</p> <p>建物に威圧感が無く、周りの自然と調和がとれているのが素敵です。</p> <p>誰でもすぐに利用出来て落ち着く。いつもありがとうございます。</p> <p>本もいっぱいあるし、トイレもつかえる</p>	
	改善等の要望事項	<p>①指定管理者の管理運営に関するもの</p> <ul style="list-style-type: none"> CDカセット貸し出しがあると良いです。 リユース文庫の本が少ないので、子供用の本などを入れてほしい 気軽に受けられる講習を幅広く開催願います。 <p>②施設の構造や制度に関するもの</p> <p>第二多目的室の照明が、場所により楽譜が見えづらい</p>	<p>区への対応(具体的に)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・有料ではありますが、音響装置にCDの再生機能が搭載されております。 ・リユース文庫については、寄贈本や除籍になった本の提供があった場合のみご提供しているため、本の数が少ない場合がございます。ご了承ください。 ・ホームページ・チラシ(せせらぎ通信)・各種SNSを通じてイベント情報を発信しておりますので、是非ご覧ください。 <p>・貴重なご意見ありがとうございます。窓が無いお部屋のため、影が出やすいかと思えます。対策を検討させていただきます。</p>

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

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

② 事業実績評価

施設(主なもの)		令和2年度実績	令和3年度実績	評価
第一多目的室A	利用件数	113	763	新型コロナウイルス感染症拡大の最中ではあるが、全体的に良好な稼働率であると考えられる。しかしながら開設から約1年を迎え、初年度と比べると稼働率が減少傾向である。感染状況の動向を注視しつつ、利用率の更なる向上に向け新規利用者の獲得、並びに新規利用者のリピート率の向上が課題と見受けられる。
	稼働率	77.3%	77.1%	
第一多目的室B	利用件数	110	753	
	稼働率	75.3%	76.1%	
第二多目的室	利用件数	129	789	
	稼働率	88.3%	79.7%	
第一集会室	利用件数	128	663	
	稼働率	87.6%	65.7%	
第二集会室	利用件数	120	623	
	稼働率	82.1%	60.7%	
第三集会室	利用件数	98	565	
	稼働率	67.1%	57.1%	
第四集会室	利用件数	117	706	
	稼働率	80.1%	71.3%	
和室	利用件数	118	673	
	稼働率	80.8%	68.0%	
合計利用者数(参考値)		105,521	232,340	
区収入/合計利用者数		46	55	
管理代行費/合計利用者数		409	696	

(合計利用者数は施設全体の年間利用者数)

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	記載内容に不備がないよう、毎月提出前に指定管理者内で確認会議を行い、期日までに適切に提出している。	毎月期限内に提出されており、特段問題はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	公園・窓口(貸室)・図書と毎日各担当ごとに作成し、保管している。	適切に作成・整理・保管されている。(モニタリング時に業務日誌を確認。)	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	毎月定例会・月次報告会を行い、前月の実績報告や確認事項の調整を行っている。それ以外においても日常的に相談、報告を行っている。	細かな取り決め、運営方法の変更等、適切に協議書を取り交わしている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	責任者は防火管理者を配置し、図書サービスコーナーにおいては、レファレンス対応として司書の資格を持った職員を3名配置している。公園管理においては、公園の実務経験を持った職員を責任者に配置している。	適切に配置されている。(責任者の防火防災管理手帳、図書サービスコーナー3名の司書資格等、モニタリング時に確認。)	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	受付窓口、図書サービス、公園の業務等に支障がなく、設置目的を果たせるよう区民サービスと効率的な運用に留意し職員の配置を行っている。	せせらぎ公園、せせらぎ館、図書、カフェの人員が適切に配置されている。(モニタリング時に年度シフト計画と月次シフト報告の整合性を確認。)	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	様々な事態を想定し、認知症のサポーター講座、防犯講習、消防訓練、パークマネジメント研修他適宜必要な研修を行い資質向上に日々努めている。	職員研修実施など職員の資質向上に努めている。(月次報告およびモニタリング時に研修資料を確認。)	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	スタッフが全員が指定の制服を着用し、勤務している。接客においては、外部のミステリーショッパーにおいても高評価を得ている。	せせらぎ公園、図書、カフェでそれぞれユニフォームを定めている。また接客態度も適切である。(訪問時に適宜、モニタリング時外部覆面調査レポートを確認。)	○
施設	施設、設備の公正な利用が確保されているか	うぐいすネットの規則に基づいた運用を行っている。図書サービスにおいても大田区市立図書館設置及び管理に関する条例に基づいた運用を行っている。	貸出の受付時間の厳守など、諸室の貸出しや公園管理等にあたり、適切に運営されている。(訪問時に適宜、モニタリング時にヒアリング確認。)	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	新型コロナウイルスによる緊急事態宣言等の発令による中止を除き、年間計画通り実施している。	全て中止ではなく、屋外で行う事業や感染症対策を徹底したうえで可能なものは実施するなど、コロナ禍でも実施に向けた努力をしている。(月次報告にて当該月の実施状況、次月の実施予定を確認。)	○
	使用料等の会計管理は適切か	適切に管理し、区へ利用料収入、還付額の報告を行っている。	せせらぎ館の諸室使用料の報告や、公園駐車場及び自転車駐車場の利用料金について、適切に運用されている。(使用料は随時確認。駐車場及び自転車駐車場の利用料金内訳は、モニタリング時に確認。)	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	利用方法はHP(スマホ対応)やリーフレットにて詳しく明記しご案内を行っている。ツイッターやInstagramなどのSNSを利用した情報発信も行っている。貸室利用においては、来館された際のご案内に加え、iPadを活用し、写真付きの映像を見て頂くことで分かりやすい説明につながっている。	館の案内やイベントのお知らせをSNSを積極的に活用し周知している。また、館内の利用方法においても、受付にiPadを置き、障害をお持ちの方にも対応できるよう配慮がなされ、利用者の視点を持ち利便性向上に寄与されている。(月次報告や訪問時に確認)	○

運営		利用団体の活動(広報)支援を行うことで、稼働率向上につなげている。主な支援策として、室場利用者の告知チラシの掲示、せせらぎ館の活動サークルを一覧にし利用者に配布、活動団体の成果を多く方に見て頂けるよう、休憩スペースの一部を提供し、活用いただいた。公園においては、見ごろの植物や生き物の紹介、公園で活動する団体を取材するなど、SNSやHPなどを通じて公園の魅力を伝えている。	新型コロナウイルス感染症拡大に伴う緊急事態宣言下等であっても、SNSの発信など、自主事業以外にも来館者増への取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。)	○	
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か				
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレームが発生した場合は真摯に受け止め対応、責任者にすばやく伝え対応している。また区への報告、記録を行っている。	クレームや利用者アンケートの意見については、すぐに対応できるものについては対応し、その都度報告を受けている。また、意見・クレームは適宜区に報告され、適切に対応している。	○	
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	HPは常に最新情報をお知らせを心掛け、セキュリティ対策をとり運用している。	自主事業の実施等だけでなく、緊急事態宣言等に係る休館や、営業時間の変更についても適切にHPに掲載し、利用者に向けて周知している。(適宜HPを確認している。)	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	毎月1回マルシェイベントを開催し、地域の商店にも出店いただいている。地域の教育機関との連携事業の実施や、当館で実施した七夕の短冊を、近隣の神社に奉納させて頂くなど良好な関係を築いている。	近隣小学校の校外学習や、中学校の社会科見学の受入等、周辺の地域団体と協力し良好な地域コミュニティの形成に寄与している。カフェでは周辺の事業者への配慮として近隣の商店を紹介する地図を配架するなど、積極的に運営している。(訪問時に適宜、月次報告等で確認。)	○	
情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	個人情報は必ず鍵付きのキャビネットでの保管している。	鍵付きのキャビネットにて保管し記録をつけるなど、適切に管理されている。(モニタリング時に確認。)	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	マニュアルの整備、個人情報監査、個人情報管理テストを実施している。	マニュアルの整備、研修・テストを実施するなど、適切に実施されている。(月次報告、モニタリング時に研修報告書等を確認。)	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	火災・地震・雷などを想定したマニュアルを作成し保管、職員には常に緊急時対応ポケットメモを携帯するようになっている。	ポケットマニュアルには、緊急連絡先や消火器の位置等が書かれており、スタッフがネームプレートに入れ、常に携帯している。(モニタリング時に確認。)	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	毎朝朝礼にて、当日の緊急時の役割分担(通報担当、初期消火担当など)を確認している。避難訓練においては、年2回実施している。	出勤している職員で、全ての役割に対応できるように朝礼時に、役割分担を確認している。(月次報告、モニタリング時に報告書を確認。)	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	機械警備の設置と併せ、公園・館ともに巡回を行い、管理を行っている。また、田園調布警察による防犯研修、田園調布消防署による防災訓練を実施している。	当日の役割を定めたものの掲示や、全スタッフの役割を確認できるようにするなど、適切に実施している。(訪問時に適宜、モニタリング時に確認。)	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵はスタッフの目の届くところで管理し、リストに従い管理を行っている。鍵の貸出を行う際は必ず記録をおこなっている。	鍵の管理簿をつける等、適切に管理されている。(訪問時に適宜、モニタリング時に確認。)	○	
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)	設備や備品に不備がないかチェックリストを設け、記録し、保管している。	計画的に実施され記録保管されている。(モニタリング時に月報点検記録表を確認。)	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	修繕が必要な場合は事前の修繕報告を提出し報告を行っている。	修繕等適切に実施されている。(モニタリング時、事前・事後報告、協議書等を確認)	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	修繕における事前報告書、実施報告書を提出し適切に実施している。	修繕等適切に実施されている。(モニタリング時、事前・事後報告、協議書等を確認)	○
	建物設備	業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	業務再委託先を事業計画書に記載し区へ届け出をしている。	適切に行われている。(モニタリング時、計画書別紙再委託リストと業務完了報告、契約書等確認)	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	休館日等で実施する設備点検時に適切なコンディションとなるよう確認し、巡回時に温度管理を行うことで、冷え過ぎ、暖まりすぎを確認し省エネに努めている。	照明・空調の消忘れ防止、室温確認など1日に複数回、館内を巡回し、リストで確認している。(モニタリング時に巡回リストを確認。)	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイリングいつでも確認できる場に保管している。	適切に保管されている。(モニタリング時に確認。)	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイリングいつでも確認できる場に保管している。	適切に保管されている。(モニタリング時に確認。)
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか		備品台帳に基づき管理している。	適切に保管されている。(モニタリング時に確認。)	○
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日常の清掃手順、年間の清掃計画に沿い、常に清潔に保つようになっている。	適切に実施されている。(訪問時に適宜確認。清掃マニュアルは事業計画書に添付してもらっており、モニタリング時にも再度確認。)	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	不足のないよう常に補充を行っている。	適切に実施されている。(訪問時に適宜確認。)	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	区の方針を遵守し、ゴミ分別・リサイクルへの取組みを適切に実施している。	館内にごみ箱は未設置。スタッフ用のごみ箱には分別ルーラーの明示がされ、種類ごとのゴミ箱が設置されており、適切に実施されている。(モニタリング時に確認。)	○	
	施設周辺の美観は維持されているか	隣接の公道部分も日常清掃の対象とし、周辺美観に配慮・維持している。	適切に実施されている。(モニタリング時に日報等で確認。)	○	

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

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

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

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

6 財務状況に関する施設所管課所見

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

7 労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による書類審査、ならびに現地調査の結果、JV4社のうち2社については労働環境は良好であるとの結果であり、残りの2社は、①主にタイムカードにおける出勤時の勤怠管理が徹底されていないことに対する指摘や、②認識不足に基づく超過勤務手当未払いの可能性、実態に合った36協定の締結などの指摘があったもののそのほかは概ね良好と判断された。

指摘を受けた事項については、①タイムカードの打刻ルールの徹底②勤怠管理システムの導入及び今後認識不足がないよう、社会保険労務士との顧問契約にて対応済である。

8 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

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