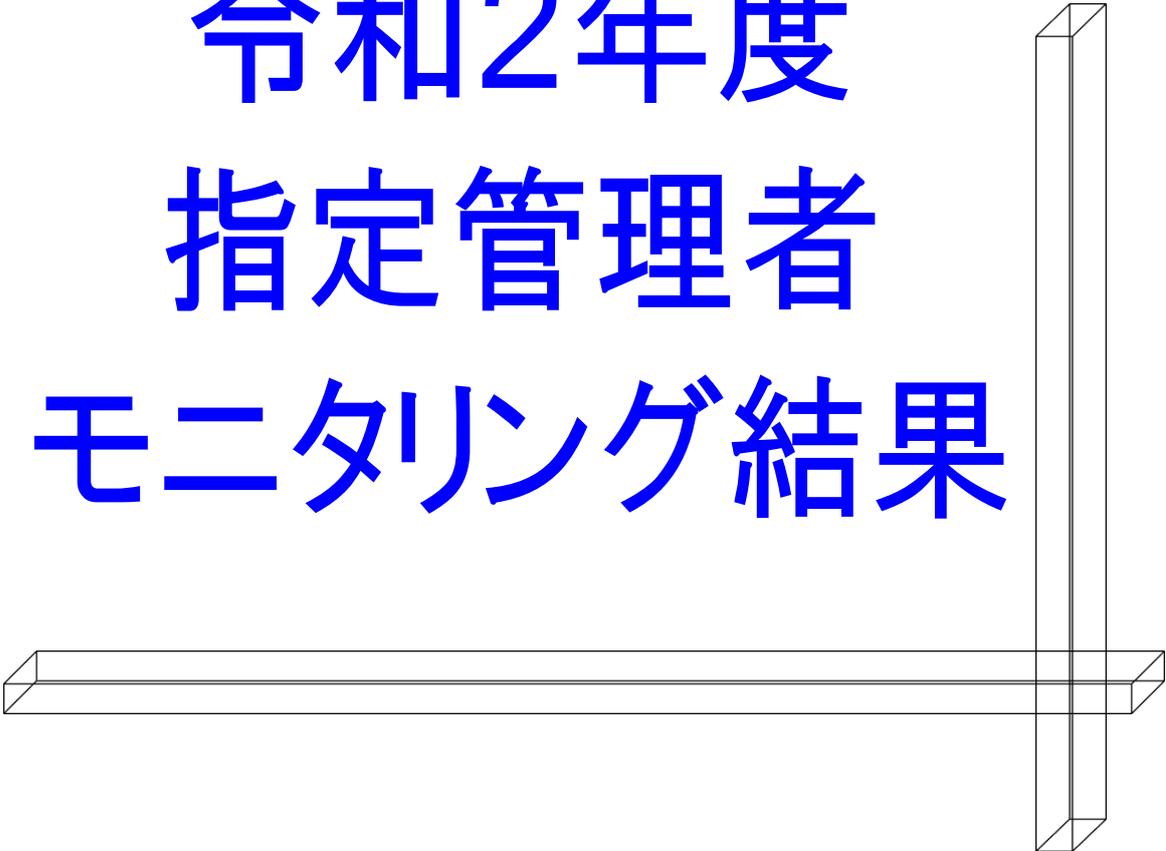




令和2年度
指定管理者
モニタリング結果



令和3年12月
大田区



指定管理者モニタリングについて

1 モニタリングの実施目的

モニタリングとは、「指定管理者による提供するサービス水準の維持向上を図り、適切な管理を担保するため、施設の管理運営状況をチェックし指導する、年間を通じた事業監視の仕組み」です。

モニタリングを実施する主な目的は以下の3点です。

- (1) 指定管理者の提供するサービスが、協定書等に定めた水準を充足しているか確認するため。
- (2) 所定の水準が充足されていない場合、改善するよう指導・勧告等を行うため。
- (3) 「公の施設の設置者」としての説明責任を果たすため。

2 モニタリングの実施方法

モニタリングは、指定期間の中で目的に応じた内容、規模で実施しています。具体的には、時期を定めて集中的に取り組む「総合的モニタリング」と総合的モニタリングを実施しない年度を対象とした「通常時モニタリング」の2区分により実施します。

通常時モニタリング・・・総合的モニタリングを実施しない通常年度に実施

- ・事業報告書の点検等による管理運営業務の履行確認と評価

総合的モニタリング・・・指定期間中に1回実施

- ・業務履行状況確認・評価に加え、利用者アンケート調査、経営状況評価等による総合評価を実施
- ・気づきによるサービス改善、区と指定管理者の連携強化

いずれのモニタリングも、原則として前年度（評価対象年度）の実績確定後、翌年度に評価を実施することとしています。

例：令和2年度モニタリング・・・令和3年度に検証・評価を実施

(1) 通常時モニタリング

通常時モニタリングは、後述する「総合的モニタリング」を実施しない年度において実施します。内容は、地方自治法第244条の2第7項に規定された事業報告書の確認のほか、施設管理運営業務の履行状況の確認と評価が中心となります。具体的には以下の手順により実施します。

① 指定管理者セルフ（自己）モニタリング

指定管理者は、前年度の事業活動について自らモニタリングを実施し、結果を区に報告します。確認・評価項目については、各施設の特性、利用形態等に応じて、施設所管課と指定管理者が協議して決定します。

② 施設所管課による履行状況確認・評価

施設所管課は、指定管理者から提出されたセルフモニタリング結果を中心に、指定管理者から定期的に提出される事業実績報告書の内容や、定期または随時の現地調査、ヒアリング結果等を参考に、指定管理者の事業活動を確認・評価します。

(2) 総合的モニタリング

総合的モニタリングの構成は以下①～⑥のとおりです。通常時モニタリングで実施する業務の履行状況の確認・評価に加え、様々な検証・評価を実施します。実施にあたっては、施設所管課と指定管理者が協議のうえ評価項目等を決定し結果を集約しています。

① 施設概要

指定管理者導入施設の名称、所在地、指定管理者の表示、指定期間、施設の設置目的など、施設の概要について記入します。

② 利用者アンケート調査（利用状況調査、利用者満足度調査、要望意見）

利用者アンケート調査は、施設サービスの質を計る重要な手法です。実際の調査方法、調査項目、集計・分析手法等詳細については、各施設の性格、利用形態等に応じて、施設所管課と指定管理者が協議して決定しています。アンケートの分析は以下により実施しています。

ア 利用状況調査（単純集計、クロス集計）

利用者属性を基にした単純集計結果を集約しています。また項目を選択したクロス集計を行っています。

本項による分析手法がなじまない、利用者が特定される施設（工場アパート、区営住宅等）については省略している場合があります。

イ 利用者満足度調査

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

加重平均は以下により算出しています。

算出方法（例）

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

評価基準

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

本設問の加重平均値及び満足度ランク

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

ウ 要望意見

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

② 経営状況評価

過去3年間の指定管理者の業務について、様々な視点から分析、評価しています。

※施設の運営開始から3年以内の場合は、過去1、2年間分の決算額・実績のみ記載しています。

ア 収支状況評価

過去3年間の指定管理者の業務に係る経費について、協定書等に基づき指定管理者から定期的に提出される事業実績報告書の内容のほか、社会経済状況等も勘案しながら収支の増減に対し分析、評価を実施しています。

イ 事業実績評価

過去3年間の事業実績（主な施設の利用者数、利用率等）について評価します。区の施設は施設ごとに特性が異なります。例えば、区民プラザのように、多数の貸室等を管理し、利用者も不特定多数である施設がある一方、工場アパートや社会福祉施設のように利用者がある程度固定される施設があります。さらに、図書館のように定員という概念がない施設もあります。このため、本項の記載にあたっては、施設ごとに適切な指標を設定し評価します。また収支状況評価の結果を事業実績と組み合わせるなど、効果的な指標の設定を工夫しています。

④ 業務履行状況確認・評価

施設管理運営業務等の履行状況の確認・評価は、通常時モニタリングと同様の手法により実施しています。

⑤ 特記すべき取組みの状況

指定管理者が前年度実施した事業の実績等を記載しています。自主事業などの取組みについては、指定管理者から聞き取りを実施し評価しています。

⑥ 総合所見

下記の基準によりA～Dの4段階で総合的に評価しています。また、所管課の総合所見として「優れた点」「改善すべき点」を記入しています。

総合評価の基準

A	顕著に優れている。 区が期待する水準をかなり上回っている。
B	適切である。 区が期待する水準に達成している。
C	一部不適切である。 協定違反や不履行ではないが、一部に不適切な部分がある。
D	不適切である。 協定内容に違反や不履行がある場合など（指定解除に相当）。

(3) 福祉サービス第三者評価実施施設の取扱い

特別養護老人ホーム等、社会福祉施設については、従来から東京都の福祉サービス第三者評価（以下「第三者評価」という。）を実施しています。第三者評価もモニタリング同様、評価検証の手法として利用者アンケートや事業者のセルフモニタリングを活用していることから、第三者評価を実施した年度については、当該評価の実施及び結果の公表をもってモニタリングの実施に代えるものとします。しかし、第三者評価は利用者への情報提供と気づきによるサービス改善を目的としており、モニタリングとは実施の目的が一部異なることから、第三者評価の結果に対し、指定管理の観点から区の考えや指定管理者への指示内容などを示しています。

※第三者評価を実施しない年度については、通常時モニタリングを実施します。

3 財務審査及び労働条件審査

(1) 財務審査

① 実施目的

指定管理者が安定的に継続して公の施設の管理運営を代行できる状況にあることを確認し、財務状況悪化による施設運営の停滞と区民サービスの低下というリスクを未然に防止するため実施します。

② 実施対象

指定管理者制度導入施設の管理運営委託を行っている全ての指定管理者。

③ 審査範囲

指定管理業務の範囲のみでなく、それ以外の業務を含めた事業者全体を対象とします。

④ 実施方法

客観性及び専門性確保のため、公認会計士に委託して実施します。

⑤ 実施時期

指定期間中の毎年度実施します。

(2) 労働条件審査

① 実施目的

指定管理者制度導入施設で働く従業員の労働条件を適切に確保し、区民サービスの維持及び向上を図るために実施します。

② 実施対象

指定管理者制度導入全施設。

※同一事業者が複数の同種の施設の指定管理者となっている場合は、いずれか1箇所の施設で労働条件審査を実施します。

③ 実施方法

客観性及び専門性確保のため、社会保険労務士に委託して実施します。

④ 実施時期

指定管理期間が5年の場合は原則として3年目、指定期間が3年の場合は2年目に実施します。ただし、指定管理期間がそれ以外の場合は、その都度協議して実施時期を決定します。

必要がある場合は、随時審査を実施できることとします。

4 今後の取組みについて

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

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

令和2年度 指定管理者モニタリング実施施設一覧

No.	施設名	施設の所在地	指定管理者	指定の始期	指定の終期	指定期間(年)	実施方法(※1)	掲載ページ
1	大田区立男女平等推進センター(エセナおおた)	大森北4-16-4	特定非営利活動法人男女共同参画おおた	平成31年4月1日	令和6年3月31日	5	通常時	9
2	大田区休養村とうぶ	長野県東御市和6733-1	株式会社信州東御市振興公社	平成31年4月1日	令和6年3月31日	5	通常時	14
3	大田区立平和の森会館	平和の森公園2-3	平和の森会館運営グループ	平成30年4月1日	令和5年3月31日	5	総合的	18
4	大田区青少年交流センター(ゆいっつ)	平和島4-2-15	株式会社オーエンス	令和元年5月1日	令和5年3月31日	3年11か月	総合的	23
5	大田区立伊豆高原学園	静岡県伊東市八幡野1154-3	伊豆高原学園PFI株式会社	平成27年4月1日	令和12年3月31日	15	通常時	29
6	大田区区民活動支援施設大森(こらぼ大森)	大森西2-16-2	特定非営利活動法人大森コラボレーション	令和2年4月1日	令和3年3月31日	1	通常時	33
7	大田区立田園調布せせらぎ公園	田園調布1-53-12	田園調布せせらぎハーモニー	令和3年1月1日	令和6年3月31日	3年3か月	通常時	36
8	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	3年5か月	通常時	
9	洗足区民センター	上池台2-35-2	アクティオ株式会社	平成29年4月1日	令和4年3月31日	5	通常時	40
10	大田区営アロマ地下駐車場	蒲田5-37-4	タイムズ24株式会社・タイムズサービス株式会社グループ	平成31年4月1日	令和6年3月31日	5	通常時	43
11	大田区民ホール・アプリコ	蒲田5-37-3	公益財団法人大田区文化振興協会	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	通常時	46
12	大田区民プラザ	下丸子3-1-3	公益財団法人大田区文化振興協会	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	通常時	49
13	大田文化の森	中央2-10-1	公益財団法人大田区文化振興協会	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	通常時	52
14	大田区立熊谷恒子記念館	南馬込4-5-15	公益財団法人大田区文化振興協会	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	通常時	55
15	大田区立龍子記念館	中央4-2-1	公益財団法人大田区文化振興協会	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	通常時	58
16	大田区総合体育館	東蒲田1-11-1	住友不動産エスフォルタ・NTTファシリティーズグループ	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	通常時	61
17	大田区立大森スポーツセンター	大森本町2-2-5	公益財団法人大田区スポーツ協会グループ	平成31年4月1日	令和6年3月31日	5	通常時	64
18	大田スタジアム	東海1-2-10	公益財団法人大田区スポーツ協会グループ	平成31年4月1日	令和6年3月31日	5	通常時	67
19	大田区産業プラザ(PiO)	南蒲田1-20-20	公益財団法人大田区産業振興協会	平成29年4月1日	令和4年3月31日	5	通常時	70
20	大田区立下丸子テンポラリー工場	下丸子4-9-14	野村不動産パートナーズ株式会社	平成31年4月1日	令和4年3月31日	3	通常時	73
21	大田区立本羽田二丁目工場アパート	本羽田2-7-1	野村不動産パートナーズ株式会社	平成31年4月1日	令和4年3月31日	3	通常時	75
22	大田区立本羽田二丁目第2工場アパート(テクノWING)	本羽田2-12-1	野村不動産パートナーズ株式会社	平成31年4月1日	令和4年3月31日	3	通常時	77
23	大田区大森南四丁目工場アパート(テクノFRONT森ヶ崎)	大森南4-6-15	野村不動産パートナーズ株式会社	平成29年4月1日	令和4年3月31日	5	通常時	79
24	大田区中小企業者賃貸住宅(ウイングハイツ)	本羽田2-12-2	野村不動産パートナーズ株式会社	平成31年4月1日	令和4年3月31日	3	通常時	81
25	大田区創業支援施設(BICあさひ)	羽田旭町7-1	公益財団法人大田区産業振興協会	平成31年4月1日	令和3年3月31日	2	通常時	83
26	大田区新産業創造支援施設	南六郷3-15-10	公益財団法人大田区産業振興協会	平成31年4月1日	令和3年3月31日	2	通常時	85
27	大田区産学連携施設	蒲田2-10-1	公益財団法人大田区産業振興協会	平成31年4月1日	令和3年3月31日	2	通常時	87
28	大田区立おおもり園	大森西1-8-6	社会福祉法人池上長寿園	平成28年4月1日	令和3年3月31日	5	通常時	89
29-58	大田区立シルバーピア・大田区営シルバーピア・大田区高齢者アパート	7団地・13団地・10団地	株式会社大田まちづくり公社	平成31年4月1日	令和6年3月31日	5	通常時	92
59	大田区立特別養護老人ホーム蒲田	蒲田2-8-8	社会福祉法人池上長寿園	平成28年4月1日	令和3年3月31日	5	第三者	95
60	大田区立特別養護老人ホーム靴谷	西靴谷2-12-1	社会福祉法人池上長寿園	平成28年4月1日	令和3年3月31日	5	第三者	96
61	大田区立特別養護老人ホームたまがわ	下丸子4-23-1	社会福祉法人池上長寿園	平成28年4月1日	令和3年3月31日	5	第三者	97
62	大田区立蒲田高齢者在宅サービスセンター	蒲田2-8-8	社会福祉法人池上長寿園	平成28年4月1日	令和3年3月31日	5	第三者	98
63	大田区立靴谷高齢者在宅サービスセンター	西靴谷2-12-1	社会福祉法人池上長寿園	平成28年4月1日	令和3年3月31日	5	第三者	99

令和2年度 指定管理者モニタリング実施施設一覧

No.	施設名	施設の所在地	指定管理者	指定の始期	指定の終期	指定期間(年)	実施方法(※1)	掲載ページ
64	大田区立下丸子高齢者在宅サービスセンター	下丸子4-25-1	社会福祉法人池上長寿園	平成28年4月1日	令和3年3月31日	5	通常時	100
65	大田区立矢口高齢者在宅サービスセンター	新蒲田2-12-18	社会福祉法人池上長寿園	平成28年4月1日	令和3年3月31日	5	通常時	103
66	大田区立たまがわ高齢者在宅サービスセンター	下丸子4-23-1	社会福祉法人池上長寿園	平成28年4月1日	令和3年3月31日	5	第三者	106
67	大田区立大森本町高齢者在宅サービスセンター	大森本町2-2-3	社会福祉法人東京蒼生会	平成28年4月1日	令和3年3月31日	5	通常時	107
68	大田区立南六郷福祉園	南六郷3-23-8	社会福祉法人 東京都手をつなぐ育成会	平成31年4月1日	令和6年3月31日	5	通常時	110
69	大田区立くすのき園	南六郷3-23-9	社会福祉法人 東京都手をつなぐ育成会	平成31年4月1日	令和6年3月31日	5	通常時	113
70	大田区立久が原福祉園	久が原1-2-5	社会福祉法人 東京都手をつなぐ育成会	平成28年4月1日	令和3年3月31日	5	第三者	117
71	大田区立新井宿福祉園	中央2-13-2	社会福祉法人大田幸陽会	平成28年4月1日	令和3年3月31日	5	第三者	118
72	大田区立池上福祉園	池上6-40-3	社会福祉法人大田幸陽会	平成28年4月1日	令和3年3月31日	5	第三者	119
73-74	大田区立うめのき園(分場合)	東糀谷5-17-14-101	社会福祉法人 東京都手をつなぐ育成会	平成28年4月1日	令和3年3月31日	5	通常時	120
75	大田区立しいのき園	西糀谷2-9-12	社会福祉法人大田幸陽会	平成28年4月1日	令和3年3月31日	5	通常時	124
76-77	大田区立大田福祉作業所(分場合)	大森西3-3-9	社会福祉法人同愛会	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	通常時	127
78	大田区立はぎなかな園	萩中2-12-23	社会福祉法人知恵の光会	平成29年4月1日	令和4年3月31日	5	第三者	130
79	大田区立大森東福祉園	大森東1-36-7	社会福祉法人大田幸陽会	平成30年4月1日	令和5年3月31日	5	通常時	131
80	大田区立大田生活実習所	萩中2-10-11	社会福祉法人睦月会	平成31年4月1日	令和6年3月31日	5	第三者	134
81	大田区立つばさホーム前の浦	蒲田2-14-4	社会福祉法人大田幸陽会	平成28年4月1日	令和3年3月31日	5	通常時	135
82	大田区立コスモス苑	久が原2-3-22	社会福祉法人大洋社	平成28年4月1日	令和3年3月31日	5	通常時	139
83	大田区立ひまわり苑	大森南2-15-18	社会福祉法人大洋社	平成28年4月1日	令和3年3月31日	5	通常時	142
84-115	大田区営住宅	32団地	日本管財株式会社	平成29年4月1日	令和4年3月31日	5	通常時	145
116-120	大田区民住宅	5団地	日本管財株式会社	平成29年4月1日	令和4年3月31日	5	通常時	148
121	大田区立平和島公園水泳場	平和島4-2-2	株式会社オーエンス	平成29年4月1日	令和4年3月31日	5	通常時	151
122	大田区立東調布公園水泳場	南雪谷5-13-1	フクシ・ハリマ水泳場管理JV	平成29年4月1日	令和4年3月31日	5	通常時	154
123	大田区立萩中公園水泳場	萩中3-26-46	株式会社協栄	平成29年4月1日	令和4年3月31日	5	通常時	157
124	大田区立大森南図書館	大森南1-17-7	テルウェル東日本株式会社	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	通常時	160
125	大田区立大森東図書館	大森東1-31-3-104	株式会社ヴィアックス	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	通常時	163
126	大田区立大森西図書館	大森西5-2-13	株式会社ヴィアックス	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	通常時	166
127	大田区立入新井図書館	大森北1-10-14 大森複合施設ビル4F	株式会社ブックチェーン	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	通常時	169
128	大田区立馬込図書館	中馬込2-26-10	株式会社図書館流通センター	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	通常時	173
129	大田区立池上図書館	池上6-3-10 エトモ池上4階 (令和3年3月29日まで池上3-27-6)	株式会社図書館流通センター	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	通常時	176
130	大田区立久が原図書館	久が原2-28-4	JCS/NPTグループ	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	通常時	179
131	大田区立洗足池図書館	南千束2-2-10	株式会社図書館流通センター	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	通常時	183
132	大田区立浜竹図書館	西糀谷3-32-7	テルウェル東日本株式会社	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	通常時	186
133	大田区立羽田図書館	羽田1-11-1	テルウェル東日本株式会社	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	通常時	189

令和2年度 指定管理者モニタリング実施施設一覧

No.	施設名	施設の所在地	指定管理者	指定の始期	指定の終期	指定期間 (年)	実施方法 (※1)	掲載ページ
134	大田区立六郷図書館	南六郷3-10-3	株式会社ヴィアックス	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	通常時	192
135	大田区立下丸子図書館	下丸子2-18-11	株式会社ヴィアックス	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	通常時	195
136	大田区立多摩川図書館	多摩川2-24-63	株式会社図書館流通センター	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	通常時	198
137	大田区立蒲田図書館	東蒲田1-19-22	JCS/NPTグループ	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	通常時	201
138	大田区立蒲田駅前図書館	蒲田5-13-26-301	株式会社図書館流通センター	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	通常時	204

令和2年度 指定管理者財務審査実施施設一覧(※2)

No.	施設名	施設の所在地	指定管理者名	指定の始期	指定の終期	指定期間 (年)	実施方法	掲載ページ
139	大田区南六郷創業支援施設	南六郷3-10-16	南六郷創業支援施設共同事業体	令和3年4月1日	令和6年3月31日	3	財務審査のみ	207

※1 通常時・・・通常時モニタリング 総合的・・・総合的モニタリング 第三者・・・福祉サービス第三者評価実施

※2 大田区南六郷創業支援施設(139)については、令和3年度開設した施設のため、財務審査のみ実施した。

大田区指定管理者モニタリング結果(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25日

1 施設概要

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

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画書および事業実績報告書は期日までに適切に提出している。	いずれも期日までに提出されており、報告内容等の不備も認められない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	毎日業務報告を作成し職員及び事業スタッフに配信し情報共有を行っている。記録は整理・保管している。	各種業務日誌等の整備・保管は、適切であった。職員間での情報共有もされており、利用者対応等で有効に機能していた。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	月に一度の定例報告会の他、日常的に所管課への相談・連絡・報告を心がけ、必要に応じて訪問し調整を行っている。	日常的に相互に連絡を取り合うほか、月1回の定期報告や必要に応じて区職員が施設へ赴くなど、連絡・調整が図られている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	区立施設の管理及び男女共同参画について専門的な知見と経験を持つ職員を3名以上配置している。	自己評価のとおり配置が認められる。責任者の配置についても、区の指示等に基づき適切になされており、体制強化に努めている。 職員配置についても適正であり、施設の設置目的達成に向け、寄与している。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	<ul style="list-style-type: none"> 男女共同参画推進事業の実施と区民の交流の場としての目的を果たせるよう区民サービスと効率に留意し職員を配置している。 うぐいすネットの繁忙期や土日祝日、19時以降など利用者の動向に合わせた配置。 休日に実施する男女共同参画推進事業が多くなっているため実施に必要な人数の配置。 特に、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策による緊急事態宣言期間中の開館時間の変更や、在宅勤務など臨機応変な対応を行った。 		○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
職員	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	<ul style="list-style-type: none"> 毎月1回職員研修会議において施設管理・事業運営の情報共有を行っている。また年2回の休館日を利用し他施設において全職員が一同に会し、男女共同参画推進事業および管理等業務に必要な研修を実施している。今年度は9月は全員現地参集、3月は現地参加とオンライン参加のハイブリッド型で実施した。 職員それぞれが国や都、民間団体(全国女性会館協議会、DV防止支援団体)などが主催している研修等に参加し男女共同参画に関する知見を深め資質の向上に努めている。 	職員会議及び研修の内容等については、年度報告書により確認し、協定に基づき適正に実施されていた。また、外部機関が実施する研修への参加も認められ、職員の能力向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	<ul style="list-style-type: none"> 身だしなみに配慮した服装で従事している。また、本庁舎に準じてクールビズの期間を設けている。 接客態度についてはユニバーサル窓口サービスガイドラインを遵守し、公共施設として公平・公正な対応を行っている。 	服装及び接客態度の向上については、職員会議等において徹底されており、適切と認められる。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	うぐいすネットの室場・設備は公共施設利用システムに基づき公正・平等に行っている。1階会議室は男女共同参画推進事業を実施会場として利用。他に所管課と連携し他行政の事業で利用されている。	公共施設利用システムに関する事務は適正に行われており、利用者の公正な利用が図られている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、広場事業は年間を通して中止、もしくは参加人数を制限して実施した。	自主事業については、協定に基づき区が承認し、実施している。施設の設置目的達成に向けて取り組んでいると認められる。コロナ禍においては、状況を検証、区と協議のうえ適切な運営に努めていると認められる。	○
	使用料等の会計管理は適切か	複数人で点検する体制を作り、適切に管理している。	使用料の収入及び還付等に関する経理については、毎月の報告書により、適正な処理が行われていると認められる。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	<ul style="list-style-type: none"> リーフレットを作成、ホームページにも案内を掲載。特に令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため利用に係る変更事項が多く、適宜ホームページやツイッターで利用情報の発信を行った。 館内には目的に応じた案内表示を掲示している。職員は、初めて施設を利用するお客様にも分かりやすく説明ができるよう研修している。 	リーフレットの内容が工夫されていること、研修報告書により接遇等に関連する研修への参加が確認できることから、利用者サービスの向上に努めていると認められる。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、室場の利用停止や利用人数制限の措置を行ったが、利用を希望するお客様が安心・安全に利用できるよう感染対策に努めた。	利用率は、令和元年度までの5年間では70%を上回る高い水準を保っている。稼働率向上に向けた取り組みは有効と考える。コロナ禍においては、区からの指示に加え、利用者の安心・安全に対し工夫し、対策を講じていると認められる。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	お客様のクレームにはすぐに対応することを第一とし、真摯に耳を傾け、丁寧に対応するとともに、原因の究明、対策を協議している。また、所管課へ速やかに相談・報告している。	利用者から苦情を受けた場合、区へ速やかに報告・連絡がなされるなど、適切な対応に努めている。	○
運営	専用ホームページは適切に管理運営されているか	タイムリーな情報発信を心掛け、管理者パスワードの定期的な変更など、セキュリティ対策に留意し適切に管理運営している。ツイッターを併用した情報発信を行っている。	適切に運営されている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	<ul style="list-style-type: none"> 周辺地域の社会資源(ハローワーク、子ども家庭支援センター、入新井第一小学校、入新井特別出張所、地域包括支援センター入新井、大田区社会福祉協議会)、町会、商店街など、地域との連携を心がけてきたが、令和2年度は関係機関との会議や、イベントが中止となり難しい状況だった。 イベント開催時などは、近隣の方に事前に挨拶に伺い、理解を得ている。騒音等でクレームがあった場合はすぐに対処している。 	近隣住民に関わる苦情等の報告は、特に受けていない。また、区民から施設に関する苦情等を受けたことは特になかった。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
情報管理	個人情報適正に管理されているか	個人情報審議会で承認された内容に基づき適正に管理している。	個人情報の適切な管理は、施設において確認している。また、研修による職員の意識向上や取り組みへの徹底を図るなど、情報の保護に努めている。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	個人情報審議会で承認された内容を職員で共有し遵守すると共に、個人情報保護方針を作成し、職員に対し定期的に研修を実施し周知徹底している。		○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	防犯・防災マニュアルを作成し研修を実施しており職員に周知徹底を図っている。	マニュアルの作成及び職員研修により、防犯・防災や緊急時に対応できるよう努めている。 避難訓練の実施に加え、職員研修の一環で「非常時の対応について」のグループワークを行い、心構えと具体的な行動を確認するなど、職員を中心に防災意識の向上と安全確保のための技術習得を図っている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	・電話およびSNSを利用した緊急連絡体制を整備している。 ・毎年1回緊急時の定期訓練および避難誘導等の訓練を実施している。令和2年度は蜜を避け、職員各自が消火器や避難経路の確認を行った。「きこえことばの教室」設置に伴い、非常口が1か所減ったため館内の避難経路図を変更し掲示した。利用者の安全に備えて職員は救命技能(AED)の講習を受講している。		○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	・館内・敷地内の見回りなど日常の防犯・防災管理は適切に行い、閉館後は警備会社に委託している。 ・防犯対策として敷地外回りフェンスとライトを設置。館内、1階カウンターに録音・録画機能付きの防犯カメラ、非常ボタンを設置している。 ・イベント、講座開催時には災害時の対応について参加者に説明している。		職員は、救命救急の講習を受講し、全員が救命技能認定証の交付を受けるなど、緊急時に対する体制を整備している。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	夜間見回り時のチェック表を作成し施錠を確認している。鍵の保管、施錠管理は適切に行っている。		鍵の保管及び管理について、適正であることが認められる。	○
施設管理	共通	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	日常点検、定期点検ともに実施しており記録は適切に保管している。	建物・設備の法令点検及び定期点検等について適正になされていることが、報告書により確認できる。なお、年に1度、区職員も日常点検に立ち会い、点検内容を確認している。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	速やかに報告・相談している。必要に応じて写真撮影や記録をとっている。	適切・迅速に報告されている。	○
	建物設備備品	修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	修繕内容について区と協議し複数社の見積をとり、適切に実施している。令和2年度は指定管理5年間の中期計画に沿って排水管清掃を実施した。	必要に応じて区と協議し、適切に実施されている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	管理代行仕様書に基づき実施している。	入札を実施するなど、適切に実施されている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	利用者の安全に配慮しつつ、省エネにつとめ適切に実施している。	近年の天候不順を考慮し、利用者の安全を優先したうえで、館内表示のほか、必要に応じて利用者に直接協力を依頼するなど、省エネへの取組みの徹底を図っている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	取扱説明書等はファイルし、定位置に保管している。	適切に整備・保管されていることを確認している。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	取扱説明書等はファイルし、定位置に保管している。		○
備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか		適切に行っている。	○		

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	・清掃係員と密に連絡をとり、不具合があればすぐに対応できるようにしており常に清潔に保たれている。新型コロナウイルス感染防止対策として共有箇所は薬剤による清拭きを行っている。 ・利用者懇談会でも施設が清潔で使いやすい、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策もしっかり行われており安心して使用できる、とのご意見をいただいている。	再委託による業務となるが、適切に対応している。区職員が施設に赴いた際にも確認している。	○
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	洗面所は1時間おきに清掃係員がチェック表に基づき点検しており、消耗品が不足しないよう心掛けている。		○
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	職員全員がゴミの分別と減量化を常に意識し、リサイクルに取り組んでいる。	利用者のごみの持ち帰りを徹底するべく協力依頼するなど、ごみの減量化及び分別に努めている。	○
	施設周辺的美観は維持されているか	・園芸ボランティアの方々に定期的な花壇・植栽の手入れを依頼している。地域の外観にも配慮し雑草の管理だけでなく季節ごとに花々が咲き、近隣住民や来館のお客様からも好評を得ている。 ・ Deng 熱対策として敷地内雨水マスに殺虫剤を散布し、公衆衛生にも配慮している。	美観の維持に努めているほか、区の指示に基づく Deng 熱対策にも積極的に取り組んでいる。	○

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

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

工夫・改善点

・令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を重要課題とし、施設管理及び男女共同参画推進事業の実施に努めた。所管課への相談・連絡・報告を密に行い、利用者・講座参加者・職員の安心・安全が得られるよう尽力した。

(施設管理)

・入館時に検温・手指の消毒、マスク着用をお願いを実施した。室場の利用休止や、利用人数の制限、使用料の還付など、通常時とは異なる対応が多く、所管課と密に連絡をとり施設管理を行った。

・ご利用のお客様に対して、新たな対策や変更になった利用方法など、ホームページや館内掲示などで案内、周知に努め、ていねいな分かりやすい説明を心がけた。

(男女共同参画推進事業)

・男女共同参画推進事業については、事業終了後に事業担当者全員で総括を行い成果と効果を検証し、今後の課題や問題点を話し合い改善策を検討している。さらに事業評価会議を行い昨年度実施した事業全体を振り返り、区民の課題解決に効果はあったか、社会のニーズ、区民のニーズにあった事業であったかを検証し、次年度の計画を立案した。令和2年度においては、コロナ禍が社会生活に与える影響をリサーチし、当初計画していた事業計画を見直し、区民のニーズに鑑みた事業を企画・実施した。

・事業実施にあたり、上記の感染対策に加えて来館の受講者には「健康チェックシート」を記入、座席の管理など安心して参加できる環境を整えた。

・所管課の協力のもと、令和2年度末にはICTを利用した事業運営を行う体制を整備することができた。

・コロナ禍においても設置目的である男女共同参画を推進するため、職員には積極的に研修機会(オンライン含む)を与え、資質の向上をめざした。

・経年劣化による施設や備品の不具合について、令和2年度は修繕計画に基づき館内の排水管の一括清掃を実施した。今後も早期発見、所管課に報告・相談を密に行い、優先順位を考慮し安全・安心な利用ができるよう修繕し、利用者へ説明・周知を行いご理解いただけるよう努めたい。

今後の課題について

・ワーク・ライフ・バランス啓発のための男性向け講座や女性の就労継続講座など、働く区民向けの学習事業は必然的に土日・祝日の開催となり担当者も通常勤務の他に出勤となる。開館時間が長く、休館日もないため、職員のワーク・ライフ・バランスを考慮しマネジメントを行っているが、人材の確保は大きな課題ととらえている。

・新型コロナウイルス感染対策のため、共有スペースの閉鎖や、男女共同参画推進事業の中止、うぐいすネット室場の利用自粛など通常とは異なる対応が続く、お客様からの問い合わせが多く寄せられた。利用者の立場に立って、わかりやすい表現でご理解いただけるよう職員一丸となって務めた。今後も対応策は継続していくため、利用者の理解が得られるよう工夫し、信頼を得られるよう施設管理に努めたい。

・第8期男女共同参画推進プランには、SDGsの目標「No.5ジェンダー平等の実現」が掲げられている。ジェンダーによる差別や偏見をなくすためには男性・女性という括りだけでなく、SOGI(Sexual Orientation and Gender Identity)を視野にいれた啓発活動が必要と捉えている。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

男女共同参画の推進に対し、知識と実績を有する法人であるということもあり、施設の設置目的に沿った事業展開及び施設運営が適切に行われていた。

大田区男女共同参画推進プランに基づく男女共同参画推進事業については、その趣旨を理解し、参加者アンケートで得られた満足度や意見等に基づく評価に加え、コスト面からの評価も実施するなど、次年度以降のより効果的な事業実施の実現に努めている。また、区に対して施設整備や運営、事業実施に関する提案を行うなど、指定管理業務に対する積極的な施設も見られた。加えて、令和元年度末から続く新型コロナウイルス感染症拡大防止対策についても、所管課と連絡を密にし、区からの指示に基づき工夫して取り組むなど積極的な姿勢が見られた。

また、施設利用者数については、新型コロナウイルス感染症の影響により例年の半数程度となったが、施設利用停止期間においては、区民の利用が一定程度あった。区民の施設利用に際しては、館内掲示や声掛けなどによる感染拡大防止対策に努めていたことから、適切な施設運営及び事業運営を行っているとは評価できる。

施設の設置目標達成に向けては、区と指定管理者とが協働し、それぞれの役割を明確にして責任を果たすことで質の向上を図る。

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では、財務状況は「良好」との結果であった。これにより、財務面からは、施設の管理運営を適正に代行できる状況にあると判断する。

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では、労働条件、書類等の管理状況は「良好」との結果であった。これにより、適切な労働条件のもと、施設の管理代行が行われていると判断する。

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	長野県東御市東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 (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。現地打合せ時に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。(訪問時確認)	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	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)	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運 営	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	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ト率が非常に高く、実施した取り組みは成果を上げている。(年間業務報告書・年1回)	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	早期の対応を心掛けるとともに地域力推進課へ報告をおこなっている。	クレーム発生時には速やかに連絡、報告があり、解決後、どのような対応を行ったか適宜報告を受けている。(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)	○	
	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)	○	
情報管理	個人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)	○	
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 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	日常的に点検をおこない、毎月の建物管理結果については、地域力推進課へ報告書を提出している。	日常、定期点検は、月次業務報告書で結果を確認している。また、記録は区と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、連絡票により地域力推進課に状況を報告し、指示に基づき早期に修繕を行っている。	報告、連絡、相談、事後処理等適切にされている。(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、利用者には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)	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
施設管理	共通 建物設備 備品	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、電球の間引き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、リサイクルの取り組みを行い、専門業者に適切に処分を行わせている。また、木材などのごみが出る場合は、キャンプファイヤーなどの資材として再利用するなどの工夫をしている。(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しませることができるよう、特に意識して植栽管理を行っている。(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。	事前に申し出があった場合、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	大田区立平和の森会館
所在地	大田区平和の森公園2番3号
指定管理者	名称 平和の森会館運営グループ
	代表者 株式会社日比谷花壇
	住所 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)。 平成7年1階玄関を増設、平成21年8月～平成22年3月大規模改修工事実施。
担当部課 (問合せ先)	地域力推進部 地域力推進課 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 59.80%	(2) 女 33.0%				無回答 7.2%		
	年代	(1) 20歳未満 0%	(2) 20歳代 1.8%	(3) 30歳代 7.1%	(4) 40歳代 18.8%	(5) 50歳代 27.7%	(6) 60歳代 19.6%	(7) 70歳以上 25.0%	無回答 0%
	職業	(1) 会社員 42.9%	(2) 自営業 12.5%	(3) 公務員 2.7%	(4) 主婦 9.8%	(5) 無職 18.8%	(6) その他 8.8%	無回答 5.3%	
	利用時間帯	(1) 全日(告別式前日から) 83.0%		(2) 法事のみ(午前～午後3時) 3.6%		(3) その他 7.1%		無回答 6.3%	
	利用頻度	(1) 利用(葬家)は初めて 63.4%		(2) 以前に(葬家)利用有 21.4%		無回答 15.2%			
	利用目的	(1) 家族葬 97.3%	(2) 社葬、団体葬 1.8%	(3) その他 0.9%				無回答 0%	
クロス集計結果	職業×利用目的(どのような職業の方が、何の目的で使用しているか) (n=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%						

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)				
クロス集計結果		(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%	

(「n」は当該設問における回答者数)

② 利用者満足度調査

利用者満足度調査	質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数合計(n)	加重平均値(ランク)
	職員・スタッフの対応はいかがですか	66	37	9	0	0	0	112	8.8
		58.9%	33.0%	8.1%	0%	0%	0%	100%	(A)
	施設の予約や利用は公平・公正に行われていますか	68	33	11	0	0	0	112	8.8
		60.7%	29.5%	9.8%	0%	0%	0%	100%	(A)
	施設は清潔に保たれていますか	67	36	9	0	0	0	112	8.8
		59.8%	32.1%	8.1%	0%	0%	0%	100%	(A)
	備品や設備は利用しやすいですか	63	38	11	0	0	1	111	8.7
		56.7%	34.2%	9.9%	0%	0%	0.9%	100%	(A)
事故防止などの安全管理の状態はいかがですか	63	35	14	0	0	0	112	8.6	
	56.3%	31.2%	12.5%	0%	0%	0%	100%	(A)	
来所目的は十分に達成されましたか	67	37	8	0	0	0	112	8.8	
	59.8%	33.1%	7.1%	0%	0%	0%	100%	(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	31	10	0	0	0	112	8.9	
	63.4%	27.7%	8.9%	0%	0%	0%	100%	(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 2 清潔で利用しやすい。2件 3 落ち着いて式が出来て良かったです。 4 アクセスも良く利用してよかった。 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	区の対応(具体的に)	なし
		なし		
②施設の構造や制度に関するもの	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	
	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	

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。

(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、接客も丁寧に対応している。(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、利用にあたっては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、新型コロナ禍の為に令和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(ご利用葬儀社)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。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	平和の森公園管理事務所・児童館・東京都水道局(平和島ポンプ室)施設隣接での協力関係を築いている。	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)	○

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	
情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	個人情報情報は、株式会社日比谷花壇と同様、JIS Q15001:2017の各種規範・法令に基づき適切に管理されている。	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)	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	従事者全員が、年1回の社内講習及び実施後の試験を行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)	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	危機管理対応マニュアルを従事者全員に配布し会館にはファイルをつくり周知徹底している。(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)	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	毎月実施して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。	定期的に避難訓練を実施し、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)	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	従事者の勤務交替時等、引き継ぎ事項に、防犯防災関連を特記し不備が無いよう徹底している。	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)	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	施設内施錠場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う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 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)	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)	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	設備同様、引継いだ取扱説明書等をファイリングし直し、更に購入した機器に関しても、いつでも確認出来る様に本棚に入れ管理している。	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)
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか		物置の内部棚(軽量棚)の購入備品登録等と廃棄備品登録、耐用品登録等整理整頓を心掛けている。	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(弁ガラ等)・産業廃棄物・資源ごみ・古紙の区分で収集曜日及び収集日を守って適切に行っている。	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す、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、どう向かい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で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"> ・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、運営をされている。安心して施設管理を依頼することが出来ている。 ・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々を植えたり、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。 ・令和2年度は新型コロナウイルス感染症防止に関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。 			
改善すべき点	<p>施設の性質上、積極的な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。</p>			

大田区指定管理者モニタリング結果(総合評価)

評価対象年度	令和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 (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 49.5%	(2) 女 48.5%					無回答 2.0%	
	年代	(1) 20歳未満 2.0%	(2) 20歳代 27.7%	(3) 30歳代 12.9%	(4) 40歳代 13.9%	(5) 50歳代 5.9%	(6) 60歳代 15.8%	(7) 70歳以上 20.8%	無回答 1.0%
	居住地	(1) 大田区 68.3%	(2) 大田区以外の東京都内 15.8%	(3) 東京都外 13.9%					無回答 2.0%
	職業	(1) 学生 5.0%	(2) 会社員 37.6%	(3) 自営業 17.8%	(4) 公務員 2.0%	(5) 無職 17.8%	(6) その他 16.8%	無回答 3.0%	
	利用区分	(1) 青少年団体 21.8%	(2) スポーツ団体 27.7%	(3) 地域交流・国際交流団体 1.0%	(4) 生涯学習・地域課題団体 24.8%	(5) 個人 18.8%	無回答 5.9%		
	利用時間帯	(1) 午前 35.6%	(2) 午後 35.6%	(3) 夜間 6.9%	(4) 全日(日帰り) 2.0%	(5) 全日(宿泊) 11.9%	無回答 7.9%		
	利用頻度	(1) 週に2日以上 7.9%	(2) 週に1日 39.6%	(3) 2週に1回 4.0%	(4) 月1回 15.8%	(5) 年に数回 10.9%	(6) はじめて 13.9%	無回答 7.9%	
	利用目的	(1) クラブ・サークル活動 68.3%	(2) 宿泊・合宿 3.0%	(3) 教室・講座の受講 4.0%	(4) 研修・会議 3.0%	(5) 食事 8.9%	(6) その他 9.9%	無回答 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)							
	(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて	摘要
(1) 学生	1	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)							
	(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) 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)							
	(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) 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

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 64.4%	28 27.7%	8 7.9%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	101	8.9 (A)
施設の子約や利用は公平・公正に行われていますか	59 58.4%	31 30.7%	9 8.9%	0 0.0%	0 0.0%	2 2.0%	101	8.8 (A)	
施設は清潔に保たれていますか	64 63.4%	29 28.7%	8 7.9%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	101	8.9 (A)	
備品や設備は利用しやすいですか	62 61.4%	28 27.7%	11 10.9%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	101	8.8 (A)	
事故防止などの安全管理の状態はいかがですか	60 59.4%	26 25.7%	14 13.9%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.0%	101	8.7 (A)	
来所目的は十分に達成されましたか	63 62.4%	30 29.7%	8 7.9%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	101	8.9 (A)	
当施設のサービスについて、全般的な満足度はどのくらいですか	64 63.4%	29 28.7%	8 7.9%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	101	8.9 (A)	

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・施設はとてきれいで満足でした。また利用したいです。 ・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。 ・とてきれいなので、汚さないかどきどきしました。 ・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。 ・器具が整頓され収められていて、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。 ・手指消毒等コロナ対策もしっかりできていてよかった。 ・会議室は防音対策がされており、とても使いやすい。 ・ピアノがあり、合唱練習にはうれしい限りです。 ・畳の香りが良く、気持ちよく利用させていただきました。 	
	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 特になし	区 の 対 応 (具 体 的 に)
		②施設の構造や制度に関するもの 食堂の利用時間が短い。	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客研修等による職員資質の向上を指示しました。 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。

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	丁寧に話を聞き、内容を確認し適切に対応している。また、職員間で情報を共有し、担当課にも報告している。	月報等により意見・要望等の報告があるが、丁寧・適切に対応している。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	更新作業をタイムリーに行い、適切に管理している。	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、地元の青少年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。	○

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
安全・危機管理	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵保管庫に適切に保管、貸し出しの際には鍵貸出簿に記録を取って管理している。	適切な管理がなされている。	○	
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	計画的に実施し、実施した記録は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"> ・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。 ・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。
改善すべき点	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。

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31日

1 施設概要

施設名	大田区立伊豆高原学園
所在地	〒413-0232 静岡県伊東市八幡野1154-3
指定管理者	名称 伊豆高原学園PFI株式会社
	代表者 代表取締役 狩野 太平
	住所 東京都新宿区西新宿6-22-1 新宿スクエアタワー19階
指定期間	平成27年4月～令和12年3月
施設の設置目的	校外施設としての機能の充実とあわせて区民等一般利用を行うための機能も設定し、従来どおり教育を事業の中心としつつ区民共通の財産として全区民が利用可能な施設とする。
施設の沿革	昭和42年 区立の小中学校が宿泊の体験学習（移動教室）を実施する学校校外施設として開設 昭和49年 区立の小学校6年生の移動教室施設として運用 平成21年 区立の小学校5年生の移動教室施設として運用 平成24年 改築工事のため、付属施設（旧伊豆高原荘）に移転 平成27年 新しい伊豆高原学園として供用開始
担当部課 (問合せ先)	教育委員会事務局 教育総務部 学務課
	電話 03(5744)1706 FAX 03(5744)1536

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	業務報告書は毎月10日を期限とし提出しています。事業計画書は年度開始の30日前を期限とし提出しています。	業務報告書及び業務計画書は、事業契約書に定められた期日までに提出されており、内容についても不備はありません。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	各種業務日誌は現地保管しています。毎月、学務課及び地域力推進課より現地確認を受けています。	業務日誌は、毎月、学務課職員が現地へ赴き、適正に処理されていることを確認しています。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	予め定めた関係者協議会の要綱に則り、会議体の定期開催等を運用することで、連絡・調整等を図っています。また必要に応じ臨時打合せを適宜行い、必要な情報共有を行っています。	業務報告に関する会議の他、適宜実施している維持管理・運営についての打ち合わせにおいて連絡・調整ができています。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	必要な経験や資格を有したスタッフを配置のうえ、従事者名簿を区へ提出しています。	事業契約書に基づき報告された「運營業務担当者名簿」によって、配置されている職員の資格・経験を確認しています。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	運営3社共同でスタッフを配置することで、それぞれの企業の得意分野を発揮できるスタッフ配置を行っています。	スタッフ配置に関する提案書に基づき、適正に配置が行われていることを確認しています。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	マナー、個人情報、防災訓練及び各種業務に係る教育を計画どおり実施しています。	業務計画書に定めた「教育実施計画表」に基づき、職員教育が実施されていることを確認しています。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	適切に行うことを心がけており、利用者アンケートにおいても良い評価を得ています。	毎月、学務課職員が現地へ赴き業務確認を行う際に、職員の服装及び接客が適正に行われていることを確認しています。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	公正な利用を目的とし、予約や利用に関するルールは会議体を通じ、地域力推進課と議論のうえ設定しています。	個人利用、団体利用ともに、運営業務計画書に定めた手順に従い予約受付を実施し、毎月の業務確認の際に現地にて確認しています。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	令和2年度は感染防止対策の観点よりほとんどの自主事業は中止とさせて頂きました。	新型コロナウイルスの影響により、多くの自主事業が中止となりましたが、計画に変更が生じたときは、事業契約書に基づき、計画変更の手続きを行っています。	○
	使用料等の会計管理は適切か	現地では毎日現金実査のうえ金融機関に入金しています。また売上計上は日毎で行い、万が一間違い等が発生した場合も早期に発見できる管理を行っています。	PFI事業契約により、管理者の自主管理に任されることになっていますが、状況についてはヒアリングの際に適正に管理されている旨の報告を受けています。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	学校利用につきましては、学務課との協働により「移動教室の手引き」等を作成のうえ、移動教室説明会や実地踏査の開催を通じ、説明しています。 区民等一般利用につきましては、チェックイン時に施設案内(簡易版)を渡し説明しています。また宿泊室内には利用案内(宿泊約款、施設利用規則を含む)の冊子を設置しています。	学校利用については、移動教室説明会や実地踏査に職員が立ち会い、適正に実施されていることを確認しています。一般利用については、毎月の業務確認の中で適正に実施されていることを確認しています。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	令和2年度の利用者数は4,352名であり、目標である年間12,000名を大幅に下回りました。新型コロナウイルス流行の影響により、4月中旬から約2カ月の休館対応を経て、6月下旬以降は感染防止対策の一環として、1日あたりの利用者数を制限して運営したことが利用者数減少の主な要因となります。現状は利用者に安全安心を提供できるよう感染防止対策を万全に行うことが、コロナ収束後の稼働率向上に繋がるものと考え実行しております。	新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数が大幅に減少しましたが、利用者数を制限して運営している中でも、利用者アンケートの結果では、リピート率が高く、安全・安心な施設として評価されていることから、徹底した感染症対策への取り組みが稼働率向上に有効であると考えられます。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレーム発生時は速やかに対応すると共に、区所管課(学務課、地域力推進課)に報告のうえ情報共有を図り、根本的な解決に取り組んでいます。	クレーム発生時には丁寧に対応するとともに、速やかに当課へ報告がなされています。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	ホームページは開業前に内容や管理方法について区と十分な協議のうえ設定し運用しております。なお新着情報やブログ等は適宜更新しています。	学務課においてホームページにアクセスし、適切に管理運営されており、職員によるブログが定期的に更新されて施設の最新情報を発信していることを確認しています。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	伊豆地域の団体と連携し、移動教室のプログラム提供や一般利用における観光案内等に資する関係性を築いています。なお毎年12月には近隣住民を対象とした感謝祭(イベント)を開催していますが、令和2年度は新型コロナウイルスの影響を鑑み中止となりました。	移動教室における野外炊事で発生する音や煙について、近隣より意見をいただくこともありましたが、職員が地域の会議へ出席する等、良好な関係を構築する努力を継続して行っています。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	開業前より、個人情報の管理方法を設定のうえ、電算組織委員会及び個人情報保護審議会の確認を受けております。 運用面については、個人情報が記載された紙文書について鍵付きキャビネット等を活用し適正な管理を行っています。	個人情報保護法、区の条例・規則、個人情報及び機密情報の取扱いに関する付帯条項を遵守して、適正に管理していることを毎月の業務確認時に現地にて確認しています。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	個人情報に関するマネジメントシステムの規定、マニュアル等を常備のうえ、スタッフに対して個人情報及びコンプライアンスに関する教育を実施しています。	新規スタッフ配置時に個人情報及びコンプライアンスに関する教育を実施していることを毎月の業務確認時に現地職員へのヒアリングにて確認しています。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	「非常時・緊急時対応マニュアル」を整備しています。スタッフに対しては防災訓練及び消防訓練を実施するほか、緊急連絡先を掲示等で周知を図っています。	「非常時・緊急時対応マニュアル」を整備し、防災訓練等を通じて職員への周知を図っていることを現地にて確認しています。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	防災訓練、消防訓練を定期的に行っています。	「教育実施計画表」に基づき、防災訓練を実施しているほか、地域の防災活動にも参加している旨、報告を受けています。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	施設巡回は日中及び夜間に事前に定めた回数を毎日実施しています。また防犯カメラや機械警備及び屋外型炎感知器等、充実した防犯、防災設備も活用しています。	施設巡回を定期的に行うほか、防犯カメラ等を整備することにより、適切に実施しています。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は鍵付きキーボックスで管理し、貸出の際には鍵管理簿で記録を行っています。	鍵の保管、施錠管理は適切に行われていることを毎月の業務確認時に現地にて確認しています。	○	
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	年度開始前に策定した業務計画に基づき点検等を実施し、実施した記録は毎月区へ報告を行っています。	毎月の維持管理業務報告書で内容の確認を行っています。記録は現地で保管しています。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	不具合発生段階時から改善(修繕)に至る進捗状況も含め、報告書に記録のうえ報告しています。なお令和2年度の計画修繕として、和室畳の経年劣化に対し、畳表替えを6室分実施しました。	毎月の維持管理業務報告書で進捗状況の管理を行っています。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	不具合対応として空調機、消防設備、ボイラー等の部品交換を実施しています。また、計画修繕として、和室畳の経年劣化に対し、畳表替えを6室分実施しました。いずれも不具合発生から修繕完了に至るまでの進捗状況を毎月の会議体及び維持管理業務報告書にて区へ報告しています。	毎月の維持管理業務報告書で進捗状況の管理を行っています。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	維持管理担当会社からの業務再委託について、事前に区の承諾を受けたうえで実施しています。	再委託業者について、事業契約書に定められた報告を受けています。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	エネルギー使用実績を記録、分析するとともに、運用改善による省エネルギー化に取り組んでいます。	毎月の維持管理業務報告書にて報告を受けており、業務確認時に取り組み状況を確認しています。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	現地で保管しています。	適切に整備・保管されていることを現地にて確認しています。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	現地で保管しています。	適切に整備・保管されていることを現地にて確認しています。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳に基づき、各種備品には品名や番号を記したシールを貼り管理しています。	適切に整備・保管されていることを現地にて確認しています。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	清掃、点検、巡回確認は毎日実施し、環境維持に取り組んでいます。更に令和2年度は感染防止対策として、備品類及び手の触れる頻度が高い箇所について予防消毒を実施しています。なお感染防止対策については利用者アンケートにより一定の評価を得ていることを確認しています。	施設全体の清掃は行き届いており、清潔に保たれています。また、感染症対策についても業務確認時に取り組み状況を確認しています。	○
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	消耗品補充は毎日実施し、常に補充された状態を維持しています。なお令和2年度は感染防止対策として洗面所以外にもアルコール消毒液を設置し、適宜補充のうえ利用者へ消毒を推奨しました。	消耗品は常に補充されており、不足はありません。また、感染症対策消耗品の設置も確認しています。	○
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	スタッフが回収するゴミは必ず分別したうえで、専門業者が収集します。また分別ルールに合わせたゴミ箱を設置し、利用者がわかりやすく分別可能な状態としています。	適切に分別・リサイクルへの取り組みが実施されています。	○
	施設周辺的美観は維持されているか	外構のゴミ拾い清掃や植栽管理を計画的に実施し、美観を維持しています。	維持管理業務計画に基づき、施設周辺の清掃等を実施し、美観を維持しています。	○
衛生管理	調理は指定管理者が策定する調理マニュアルに基づき実施しているか。	調理業務担当会社が定める調理マニュアルに基づき実施しています。	マニュアルに基づいた実施について、現地での従業員への聞き取り及び作業内容の確認をしています。	○
	利用者からアレルギーへの対応を要望された場合に、代替メニューの提供など、適切な対応をしているか。	学校利用につきましては、アレルギー食の対応について、必要な手続き方法等を移動教室の手引きに定めたくえで対応します。一般利用につきましては、アレルギー対応の要望を受けた利用者に対し、事前にヒアリング及び対応方法に関する同意を得たくえで対応します。	学校利用については、移動教室の手引きに基づき、各校と指定管理者による事前確認及び配食当日における確認作業が適切になされています。一般利用についても同様に確実なアレルギー対応を実施しています。	○
	衛生管理教育に関する研修を受講し、食事提供に従事しているか。	食堂スタッフ、清掃スタッフ、フロント・事務スタッフを対象に毎年2月に衛生管理教育を実施しています。	現地での従業員への聞き取り及び研修内容の確認をしています。	○

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

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

【工夫した点・改善した点】

学校利用につきましては、学務課担当者との議論を重ね、コロナ禍における移動教室のオペレーションについて検討してきましたが、結果的に年度を通じて移動教室は中止となりました。また令和3年度の移動教室実施に向けて、運営業務計画書、移動教室の手引き等を見直すなど、コロナ禍での移動教室実現に向けて対策を練る1年間となりました。区民等一般利用につきましては、政府の方針を踏まえ地域力推進課と協議した結果、4月中旬～6月中旬まで休館としましたが、運営再開後は利用者へ安心して宿泊頂くために感染防止対策を徹底しました。特に3密回避のため1日の利用者数を最大60名として運営した結果、利用者数は減りましたが、利用者に安心して頂くために継続して実施しています。

【運営上の今後の課題】

コロナ禍において利用者数が通常時より少ない状態(いわば繁忙期がない状態)で運営しており、運営スタッフの実務経験の機会損失及びこれに伴う能力低下の可能性を懸念しています。令和3年度につきましては、引き続き感染防止対策を徹底しつつも、コロナ収束の時期を見極め、利用者数の制限を緩和しながらスタッフの実務経験と能力向上に努め、コロナ収束後に向けた備えを実施して行きたいと考えます。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、移動教室の中止や一般利用者数が減少しましたが、利用者アンケートにおいてリピート率が高いことは、サービスの提供や感染症対策への取り組みに対する評価が高いものと考えられます。また、アレルギー対応や衛生管理も確実に対応しており、食事提供に関しても高い評価を得ています。引き続き、新型コロナウイルス感染症による学校利用及び一般利用への影響を注視し、区と指定管理者が連携していくことが重要と考えます。

5 財務状況に関する施設所管課所見

第9期(令和2年4月1日～令和3年3月31日)における財務書類の審査を行った結果、円滑な事業推進を阻害する可能性のある要因は特にありません。

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	大田区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 (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。	○

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	
事業実施及び利用者サービス	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た確に適切に、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。	○
美化環境対策	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品の保清等が維持されているか	業者による日常・定期・特別清掃の他、施設職員により日常的に清掃し、清潔な状態を維持している。	年度契約に基づき、業者の履行状況を確認し、施設・設備・備品等の保清・機能を維持している。	○	
	施設周辺的美観は維持されているか	周辺清掃の他、施設外周の点検や樹木の剪定も心掛けている。	日常的に施設の周辺清掃を行い、美観が維持されている。	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	再利用計画書を区に提出し、適切にリサイクルに取り組んでいる。	玄関入口付近に各種リサイクル品の分別回収ボックスを設置し、適切かつ積極的に取り組んでいる。	○	

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
美化 環境対策	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。 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 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、特段問題はない。	○
	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。 (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。 (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。 (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。 (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。 (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。)	○
運営	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。 (訪問時に適宜、モニタリング時にヒアリング確認。)	○

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	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。 (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	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場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ました。 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	個人情報と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。)	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	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	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。)	○	
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	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。)	○
		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。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。(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。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。(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だくよう、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。(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。(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。(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。(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。(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に、こまめな点検を行っている。	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		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うようにしている。	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。(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知ってもらうこと、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、想定していたとおりの運営を実施することが困難な状況であったが、全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る。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、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見受けられ、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、集会の場等を提供することによって、区民の文化活動及び地域活動の促進を図り、文化の向上、地域の振興に寄与するために設置。		
施設の沿革	昭和44年10月15日開館(老人施設、児童施設、集会室、体育室、老人宿泊施設(平成8年9月30日で廃止))。平成24年4月1日指定管理者制度導入。		
担当部課 (問合せ先)	地域力推進部 雪谷特別出張所		
	電話	03(3729)5117	FAX 03(3729)1826

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	「洗足区民センターの管理に関する基本協定書」第23条・24条に則り提出し、区の承認を得ている。	期日までに不備なく所長が報告書を持参し、毎月口頭でも報告を受けている。必要があれば、その都度詳細を確認している。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	日報・ゆうゆうくらぶ日誌・清掃日誌を整備し年度別に保管管理している。	各種日誌が整備され、保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	月2回報告書提出時と適時行う報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に行う。	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り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。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運 営	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、休館等運営に制限があったが、利用者が安全・安心に利用できるよう感染症対策や設備メンテナンスなどに取り組んだ。	コロナ禍であっても、稼働率が激減しないような取り組みが行われている。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	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向上を図っている。	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。	○	
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	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	法令に基づく定期設備点検等を実施し、区への報告と記録の保管を必ず行っている。	適切な点検が行われ、定期的な報告を受けている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	修理・更新が必要な事案は速やかに区に報告し、区と密接に連携を取りながら対策を講じている。	古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書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ボッチャコーナー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。

大田区指定管理者セルフモニタリング結果

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年7月14日

1 施設概要

施設名	大田区営アロマ地下駐車場
所在地	大田区蒲田5丁目37番4号
指定管理者	名称 タイムズ24株式会社・タイムズサービス株式会社グループ
	代表者 タイムズ24株式会社 代表取締役 西川 光一
	住所 東京都品川区西五反田2丁目20番4号
指定期間	平成31年4月～令和6年3月
施設の設置目的	道路交通の円滑化を図り、公衆の利便に資するとともに都市機能の維持及び増進に寄与すること。
施設の沿革	平成10年7月にアロマスクエアの地下2階部分に開設
担当部課 (問合せ先)	観光・国際都市部 文化振興課
	電話 03(5744)1226 FAX 03(5744)1539

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	緊急事態宣言の発令もあり、面談での報告時期が遅くなるがあった。取り急ぎ、売上実績だけはメールで期限内に報告するよう改善している。	前年度の指導により、改善が見られた。また、コロナ禍において、緊急事態宣言の発令中も報告方法の工夫により期限を遵守している。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	割引履歴や回数券販売実績などの各種帳簿を作成のうえ、適正に管理している。	金券販売等の実績、清掃記録、特殊割引の記録等が記された業務日報を作成し、適正に保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	月に一度、文化振興課を訪問の上で業務報告を行い、各種の課題について協議している。	書面による月次報告のほか、事故等の場合は電話やFAXで早急に連絡がされるなど、緊密な連絡・調整がされている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	弊社グループの専門研修を受けた上で、全員が警備員登録されている。	警備業法に基づき研修を受けたスタッフが、必要な知識・経験を持って配置されている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	日中時間帯については出口に誘導員を配置し、歩行者の安全確保と交通の円滑化を図っている。	駐車場内を安全かつスムーズに誘導できるよう、混雑時には誘導員を増員するなどの対応がされている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	各種のマニュアルを用いた研修を実施するとともに、コンプライアンス意識向上のためのテストも定期的の実施している。	年2回必ず駐車場スタッフ全員が受講する警備員研修を行っているほか、管理責任者による接客向上のための研修を毎年行い、資質の向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	服装は清潔感を意識するとともに、電話などの応対も出来る限り丁寧にするよう指導している。	服装は清潔感があり問題ない。電話や窓口の対応だけでなく、場内巡回時にも丁寧な接客が行われている。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	定期券販売数を制限し、一般利用者とのバランスをとるよう意識した運営を行っている。	一般・定期利用ともバランスよく利用されている。身障者対応についても仕様通りの対応が行われている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	カーシェアリングやポイント交換機、充電器は利用者にも好評をいただいている。	ポイント交換機等の継続事業は安定的な利用率に結びついており、利用率向上へ繋げる努力をしている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	現金管理は厳重にチェックするとともに、集金や集計業務は専門の部署を設けて対応している。	現場で収入する現金は、週2回管理権限を持つ専門のスタッフにより適切に処理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	各種の案内看板を場内の複数箇所に設置しており、利用者が迷わずご利用いただけるように配慮している。	利用料金や誘導案内が分かりやすく表示されている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	平成31年に実施した料金変更が適正な水準となっているため、コロナ禍においても収入の大幅な減少を防止することができた。	ポイント交換機等の利用促進に関する取組み等により、安定的な稼働率を維持している。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運 営	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	現地管理人による対応と併せて、コールセンターでも苦情を受け付けており、内容は営業担当に速やかに共有されている。	事故等の場合は電話やFAXで速やかに報告されている。さらに今後の対策など月次報告の場でも情報共有するなど、緊密な連携がされている。	○	
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	満空情報の配信や各種情報を最新の状態で表示しており、スマートフォンでも同様のページを閲覧することができる。	満空状態や付帯設備のほか、料金シミュレーションで必要料金を計算することができ、分かりやすく案内されている。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	回数券や定期券販売を通じて、近隣の商業施設や個人の方とも良好な関係を保っている。	周辺地域との良好な関係を保っている。	○	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	回数券や定期券の販売先情報は鍵付きのキャビネットに厳重に管理している。	個人情報保護方針に則って管理され、回数券購入等で記載された個人情報の書類は鍵付きのキャビネットに保管されている。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	定期的に個人情報保護とコンプライアンス遵守のためのテストを実施しており、職員の意識向上に努めている。	マニュアルに基づき情報管理されている。半年に1度、駐車場スタッフだけでなく、営業担当のスタッフ等も全員受講する定期研修で個人情報保護について理解を深めている。	○	
安全・危機管理	防犯・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ており、内容について職員が共有するとともに、他の駐車場で事故事例についても共有することで類似の事故防止に努めている。	防犯・防災マニュアルが整備され職員で共有されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急時のマニュアルや緊急連絡網を整備するとともに、アロマスクエアとも連携する体制を整備している。	施設全体の定期的な訓練が実施され、月次報告書で報告されている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	定期的な巡回とモニターでの監視を通じて場内を監視している。また、深夜の管理人不在時には機械警備システムを導入している。	1日6回(1回30分)の巡回に加え、監視モニターでも随時監視警備が行われている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	システムキーBOXを使用することで、使用者と使用時刻を厳格に管理している。	鍵はスタッフが所持するカードでしか開錠できない金庫で管理し、システムで同金庫の使用履歴も管理している。	○	
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	施設管理業者(大星ビルサービス)と連携し適切な対応を行っている。	アロマスクエアの施設管理会社と情報共有を図りながら、適切に対応されている。点検記録についても、管理室に適切に保管されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	施設管理業者(大星ビルサービス)と連携し適切な対応を行っている。	修理・更新が必要な場合、速やかに区とアロマスクエアの施設管理会社に報告されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	施設管理業者(大星ビルサービス)と連携し適切な対応を行っている。	アロマスクエアの施設管理会社と連携し計画的に、また急な対応を要するものは随時修繕等を行っている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	施設管理業者(大星ビルサービス)と連携し適切な対応を行っている。	清掃会社・機械の遠隔操作会社と連携し、適切に対応されている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	節水、節電についてスタッフに意識的に取り組むよう指導している。	節水・節電についてスタッフ全員が意識をもって取り組んでいる。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	管理室に保管している。	管理室で適切に保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	管理室に保管している。	管理室で適切に保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳、備品シールに基づき適切に管理している。	備品台帳に基づき適切に備品管理されている。	○
清 掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	毎日の巡回点検、清掃によって汚れを早期に除去し、清潔な環境を保持している。	定期清掃が適切に実施されており、場内・施設が清潔に保たれている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	清掃の際に消耗品切れがないかを確認している。	巡回及び清掃の際に、消耗品の補充も行われ、利用者が快適に使用できるよう清潔に保たれている。	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	大田区のルールに従って適切に処分をしている。	回収業者の分別表に則り、適切にごみを分別している。	○	
	施設周辺的美観は維持されているか	定期巡回の際にゴミ拾いなどを行い、適切に対応している。	巡回及び清掃の際に、ゴミ拾いが実施されていることで、常に美観は維持されている。	○	

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

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

令和2年度の利用実績は台数で前年比91.4%、収入では96.5%の水準となり、コロナ禍における緊急事態宣言の影響が見受けられ、残念ながら前年度を下回る結果となりました。しかしながら、クレジットカードやタイムズビジネスカード・電子マネーでの支払い方法が前年を大きく上回る水準となったことは、キャッシュレス化が急速に進んでいることを示すとともに、コロナ禍において、現金に触れることを忌避する傾向が影響したものと考えられることから、感染症予防対策の有効な手段の一つとして、引き続き、利用者に対する告知を進めてまいります。

令和3年度にはアプリコホールの改修に伴う業者の占有利用が発生するため、安全面に配慮した管理を行うとともに、混雑時の誘導対策など貴区と緊密な協議を行いながら、利用者にとって公平な利用が確保できる運営を意識してまいります。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

本駐車場は、定期的な巡回により、安全でスムーズな誘導が行われていること、また日常点検や定期点検の実施により、適切に管理されていることが、毎月の安定的な利用台数の維持に結びついていることから判断できる。

売上について、コロナ禍における非常事態宣言下においても、外出自粛等の影響から、売上額や利用率において前年度と比較すると若干の減少は見受けられたものの、利用台数は安定しており、公共交通機関を利用を避ける利用者へのニーズに、当駐車場のサービスがマッチした結果として評価している。

また利用促進事業について、多様な利用者ニーズの変化を把握し、駐車場の利用率向上へ繋げる努力をしていることが伺える。

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、財務状況は良好であった。
財務面からは当該施設の管理運営を適正に代行できる状況であると判断する。

6 労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による労働条件審査の結果、総合評価は「A(良好である)」であった。
労働条件、書類等の管理の状況について、適正な状況であると判断する。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年8月22日

1 施設概要

施設名	大田区民ホール アプリコ		
所在地	大田区蒲田5-37-3		
指定管理者	名称	公益財団法人大田区文化振興協会	
	代表者	理事長 津村 正純	
	住所	大田区下丸子3-1-3 大田区民プラザ内	
指定期間	令和2年4月～令和7年3月		
施設の設置目的	区民の芸術文化の高揚と地域活動の振興を図り、区民の連帯と協調の輪を広げることを目的とする。		
施設の沿革	開設日:平成10年12月11日 規模:敷地面積/19,895㎡(アロマスクエア総面積) 建築面積/3,850㎡		
担当部課 (問合せ先)	観光・国際都市部 文化振興課		
	電話	03(5744)1226	FAX 03(5744)1539

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画および実績報告は不備なく速やかに提出している。	事業計画書及び事業実績報告書、月例業務報告書とも、期日までに不備なく提出されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	業務日誌等の各種記録は適切に作成・保管している。	業務日誌等は適切に作成され、事務室内書棚に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	担当者同士の連絡や調整は日常的に行っているほか、月1回、双方の管理職、担当者が出席する定例会を開催している。	毎月の定例会などで十分な連絡、調整はできている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	音響・照明・舞台の専門職員を配置し、利用者の支援を行っている。	専門業者を配置委託することで、利用者の利便性を高め、要望に沿った演出を行っている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	イベント等の事業により、必要な従事職員に変動があるため、財団職員、委託職員ともに前月にシフト表を作成し、十分な対応が取れる業務を行っている。	毎月のシフト表により十分な体制が取れる配置となっていることを確認した。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	OJTをはじめ全体研修を計画的に実施しており、必要な研修に職員を参加させている。	文化振興協会全体で研修を行っており、各館ごとに職員が参加していることを確認している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	適切な窓口及び施設スタッフとして適切な服装および接客を行っている。	フロント職員、専門スタッフは制服を着用しており、接客態度も適切である。また、その他事務職員も適切な接客を行っていることを確認した。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	利用者に対しては「利用案内」を作成し、内部的には「作業手順書」を作成して、公正な利用がなされるよう努めている。 コロナ禍において、大ホールなどぐいすネット対象外の室場の抽選にはコンピュータ抽選で公正に行い、結果を申請者に郵送している。	厳正な抽選により、公平・公正な運営を行っていることを確認した。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	文化振興協会の自主事業を計画的に実施している。実施できなかった事業については、組織的に評価を行った。	コロナ禍で中止・延期の事業もあったが、協会の事業計画書、事業報告書により、おむね計画どおりに事業が実施されていることを確認した。また、実施できなかった事業についても、その理由、経過等を組織的に評価していた。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運 営	使用料等の会計管理は適切か	文化振興協会として、公認会計士による監査を年8回(決算監査の他、トビックスを決めて)行っている。	区の定期監査においても、会計管理上の指摘事項はなかった。区の会計管理規則に則り、適切に処理していることを確認した。	○	
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	文書や図面等の作成やタブレットを活用した、丁寧な説明を行っている。	利用案内、ホームページを閲覧し、十分にわかりやすい説明であることを確認した。	○	
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	保守点検や工事の集約化を行い、稼働率を高めている。	高い稼働率を維持しており、更なる施設の利便性向上に努めている。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	利用者からの要望・意見については、「フロント業務日報」に記録している。内容により、区への報告、委託事業者への指示書の発行などを行い適切に対応している。	利用者からの要望・意見については、改善の適時と捉え、丁寧な対応を行っている。	○	
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	視覚性・操作性を追求したアクセシビリティを強化したホームページを目指し、リニューアルした。なお、最新情報及び施設休館等を掲載するため適時更新し、適切に管理運営している。	ホームページ担当者用の「協会ホームページ操作マニュアル」により、適切に管理運営していることを確認した。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	地元地域力推進会議や町会長会議が開催されれば出席し、地域との繋がりを大切に運営している。	地域の町会等が開催する事業に協力している。また、地域力推進会議などに出席し、地域の情報は共有はできている。	○	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	「情報セキュリティ対策基準」により、個人情報の管理・法令遵守に細心の注意を払い管理している。	「情報セキュリティ対策基準」に基づき区と同程度の管理がなされている。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	個人情報管理規則、同取扱管理規定に従い、新任研修、コンプライアンス研修を行っている。また、ハラスメント研修などはオンラインで受講させている。	個人情報の管理・法令遵守のため、マニュアルの整備やOJTを実施している。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	安全対策会議を開催し、協会の危機管理マニュアルを職員に周知するとともに、消防計画等を作成している。	安全・危機管理について会議等のなかで、職員に周知している。また、消防計画を確認した。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	昼夜、曜日の変動的な職員の勤務体制に応じて、適切な初動体制をとれるように、年2回の訓練を行っている。	消防計画に則り、適切な初動体制の訓練を行っていることを確認した。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	モニター監視と定期巡回を行っている。救命救急講習は年2回の消防訓練の中で職員に行っている。	消防計画に則り適切に防犯・防災管理体制をとっていることを確認した。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は施錠したキーボックスに保管している。	鍵の保管、施錠管理が適切に保管していることを確認した。	○	
施設管理	共通 建物設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	「保全業務日報」等で点検結果を記録し、点検記録は事務室の書棚に適切に保管している。	点検結果記録は、事務室の書棚に保管されていることを確認した。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	修理・修繕については速やかに施設で対応及び区への報告、協議を行っている。	修理・修繕が必要な物品等が発生した場合は、速やかに報告をしている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	適切な施設維持のために、修理・修繕については速やかに対応し、区へ報告を行っている。	修理・修繕については速やかに施設で対応及び区への報告、協議を行っている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	(公財)大田区文化振興協会の手続きに則り、適切に委託している。	再委託業務の承諾は、毎年度の協定書にて適切に行っている。	○
	省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	冷暖房の設定温度(℃)は、区の指導に従った設定とし、毎月の使用料データに基づき、省エネに努めている。	冷暖房の設定温度は、区の指導に従った設定としている。	○	
設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書等はバインダー等に綴じ、適切に整理・保管している。	機器の取扱説明書等は、事務室の書棚に整備・保管されている。	○	

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
施設管理	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書等はバインダー等に綴じ、適切に整理・保管している。	機器の取扱説明書等は、事務室の書棚に整備・保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	区から提供された備品台帳に基づき、適切に整理整頓している。	備品の登録や廃棄について、適切に実施されている。	○
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	チェックリストに基づき適切に履行され、清潔を保っている。	館内外とも清掃は行き届いている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	清掃業者により随時点検しており、適切に補充されている。報告は「保全業務日報」にて行っている。	消耗品は常に補充されていることを確認した。	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	利用者の排出したごみは原則持ち帰りをお願いしている。持ち帰れない分は有料処分を引き受けており、分別基準などを説明したチラシを作成し、配布している。	ごみは適切に分別されていることを確認した。	○	
	施設周辺的美観は維持されているか	清掃業者により建物周辺の清掃を適切、毎日履行し、美観を維持している。	訪問時に美観は維持されていることを確認した。また、苦情等も発生していない。	○	

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

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

●工夫・改善したこと
 ・お客様への情報提供や案内の充実を図るため、デジタルサイネージ(令和2年5月)を導入した。また、Wi-Fiアクセスポイントを増設し通信環境を整備(令和3年2月)した。
 ・地下1階のサービスヤード防火シャッター工事(令和2年10月)や、大ホール客席の手掛け設置工事(令和2年8月)及び大階段カーペット修繕工事(令和2年8月)を実施し、快適で利用しやすい環境整備に努めた。
 ・防災面では、「自動火災報知設備」更新工事(令和2年12月)や自衛消防隊による避難訓練コンサート(令和2年11月)を実施した。
 ・コロナ禍での地域との連携のため、区民を対象とした「アプリコでピアノを弾こう」(令和2年7、8月)や、区内小学校2校を対象とした社会科見学として大田区と合同で「大ホール・バックステージツアー」(令和2年12月、令和3年3月)を開催し好評を得た。
 ・新型コロナウイルス感染防止のため、定期消毒及び、室場利用後の机、椅子等の消毒などを適切に行った。
 ・大ホールの換気状況調査を慶應義塾大学奥田教授に依頼し、換気状態は良好という結果となり、ホームページで公表した。
 ●今後の課題
 ・令和4年1月より開始予定の「特定天井その他工事」の実施設計にあたっては、アプリコ中長期施設改善計画も含め、大田区との調整を進めた。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

(公財)大田区文化振興協会は、大田区の文化振興の推進に対して、実績や知識を持った団体であり、コロナ禍にあっても各施設の設置目的に沿った事業展開、施設運営が円滑に実施されていた。
 新型コロナウイルス感染症対策も、区と連絡を密にし、区との確認事項に沿って施設休館をはじめとした感染防止対策が適切に実施されていた。
 施設運営においても、メールでのお問合せや意見箱を設置し利用者意見の確認と対応を行っており、改善意識が高いことも評価できる。寄せられた意見に対しては速やかに対応されていた。(令和2年度は、2件。)
 令和4年1月からの特定天井等大規模改修工事については、工事の順調な進捗を図るため、設計段階から区と調整した。

5 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による審査の結果、財務状況は良好であった。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年8月22日

1 施設概要

施設名	大田区民プラザ		
所在地	大田区下丸子3-1-3		
指定管理者	名称	公益財団法人大田区文化振興協会	
	代表者	理事長 津村 正純	
	住所	大田区下丸子3-1-3 大田区民プラザ内	
指定期間	令和2年4月～令和7年3月		
施設の設置目的	区民の芸術文化の高揚と地域活動の振興を図り、区民の連帯と協調の輪を広げることを目的とする。		
施設の沿革	昭和62年10月31日に開設		
担当部課 (問合せ先)	観光・国際都市部 文化振興課		
	電話	03(5744)1226	FAX 03(5744)1539

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	計画書及び事業実績報告書等は、期日までに適正に提出している。	事業計画書及び事業実績報告書、月例業務報告書とも、期日までに不備なく提出されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	業務日誌等の各種記録は適切に作成・保管している。	業務日誌等は適切に作成され、事務室内書棚に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	担当者同士の連絡や調整は日常的に行っているほか、月1回、双方の管理職、担当者が出席する定例会を開催している。	毎月の定例会などで十分な連絡、調整はできている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	音響・照明・舞台の専門職員を配置し、利用者の支援を行っている。	専門業者を配置委託することで、利用者の利便性を高め、要望に沿った演出を行っている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	イベント等の事業により、必要な従事職員に変動があるため、財団職員、委託職員ともに前月にシフト表を作成し、十分な対応が取れる業務を行っている。	毎月のシフト表により十分な体制が取れる配置となっていることを確認した。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	OJTをはじめ全体研修を計画的に実施しており、必要な研修に職員を参加させている。	文化振興協会全体で研修を行っており、各館ごとに職員が参加していることを確認している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	適切な窓口及び施設スタッフとして適切な服装および接客を行っている。	フロント職員、専門スタッフは制服を着用しており、接客態度も適切である。また、その他事務職員も適切な接客を行っていることを確認した。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	利用者に対しては「利用案内」を作成し、内部的には「作業手順書」を作成して、公正な利用がなされるよう努めている。 コロナ禍において、大ホールなどぐいすネット対象外の室場の抽選にはコンピュータ抽選で公正に行い、結果を申請者に郵送している。	厳正な抽選により、公平・公正な運営を行っていることを確認した。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	文化振興協会の自主事業を計画的に実施している。実施できなかった事業については、組織的に評価を行った。	コロナ禍で中止・延期の事業もあったが、協会の事業計画書、事業報告書により、おおむね計画どおりに事業が実施されていることを確認した。また、実施できなかった事業についても、その理由、経過等を組織的に評価していた。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運 営	使用料等の会計管理は適切か	文化振興協会として、公認会計士による監査を年8回(決算監査の他、トピックスを決めて)行っている。	区の定期監査においても、会計管理上の指摘事項はなかった。区の会計管理規則に則り、適切に処理していることを確認した。	○	
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	「利用案内」の冊子等を活用して、分かりやすく説明を行っている。	利用案内、ホームページを閲覧し、十分にわかりやすい説明であることを確認した。	○	
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	利用者の意見や要望を聞き、利用率向上に向けた取組みを行っている。	保守点検、工事の集約化を行い、稼働率を高めている。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	利用者からの要望・意見については、「フロント業務日報」に記録している。内容により、区への報告、委託事業者への指示書の発行などを行い適切に対応している。	利用者からの要望・意見については、改善の適時と捉え、丁寧な対応を行っている。	○	
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	視覚性・操作性を追求したアクセシビリティを強化したホームページを目指し、リニューアルした。なお、最新情報及び施設休館等を掲載するため適時更新し、適切に管理運営している。	ホームページ担当者用の「協会ホームページ操作マニュアル」により、適切に管理運営していることを確認した。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	地域の自治会や商店会等との関係を大切にし、良好な関係にある。	地域の町会等が開催する事業に区民プラザが協力している。一方、町会・商店街には区民プラザの事業の広報に協力してもらっている。	○	
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	「情報セキュリティ対策基準」により、個人情報の管理・法令遵守に細心の注意を払い管理している。	「情報セキュリティ対策基準」に基づき区と同程度の管理がなされている。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	個人情報管理規則、同取扱管理規定に従い、新任研修、コンプライアンス研修を行っている。また、ハラスメント研修などはオンラインで受講させている。	個人情報の管理・法令遵守のため、マニュアルの整備やOJTを実施している。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	安全対策会議を開催し、協会の危機管理マニュアルを職員に周知するとともに、消防計画等を作成している。	安全・危機管理について会議等のなかで、職員に周知している。また、消防計画を確認した。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	昼夜、曜日の変則的な職員の勤務体制に応じて、適切な初動体制をとれるように、年2回の訓練を行っている。	消防計画に則り、適切な初動体制の訓練を行っていることを確認した。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	モニター監視と定期巡回を行っている。救命救急講習は年2回の消防訓練の中で職員に行っている。	消防計画に則り適切に防犯・防災管理体制をとっていることを確認した。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は施錠したキーボックスに保管している。	鍵の保管、施錠管理が適切に保管していることを確認した。	○	
施設管理	共通 建物設備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	「保全業務日報」等で点検結果を記録し、点検記録は事務室の書棚に適切に保管している。	点検結果記録は、事務室の書棚に保管されていることを確認した。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	修理・修繕については速やかに施設で対応及び区への報告、協議を行っている。	修理・修繕が必要な物品等が発生した場合は、速やかに報告をしている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	適切な施設維持のために、修理・修繕については速やかに対応し、区へ報告を行っている。	修理・修繕については速やかに施設で対応及び区への報告、協議を行っている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	(公財)大田区文化振興協会の手続きに則り、適切に委託している。	再委託業務の承諾は、毎年度の協定書にて行っている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	冷暖房の設定温度(℃)は、区の指導に従った設定とし、毎月の使用料データに基づき、省エネに努めている。	冷暖房の設定温度は、区の指導に従った設定としている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
施設管理	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書等はバインダー等に綴じ、適切に整理・保管している。	機器の取扱説明書等は、事務室の書棚に整備・保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書等はバインダー等に綴じ、適切に整理・保管している。	機器の取扱説明書等は、事務室の書棚に整備・保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	区から提供された備品台帳に基づき、適切に整理整頓している。	備品の登録や廃棄について、適切に実施されている。	○
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	チェックリストに基づき適切に履行され、清潔を保っている。	館内外とも清掃は行き届いている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	清掃業者により随時点検しており、適切に補充されている。報告は「保全業務日報」にて行っている。	消耗品は常に補充されていることを確認した。	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	利用者の排出したごみは原則持ち帰りをお願いしている。持ち帰れない分は有料処分を引き受けており、分別基準などを説明したチラシを作成し、配布している。	ごみは適切に分別されていることを確認した。	○	
	施設周辺の美観は維持されているか	清掃業者により建物周辺の清掃を適切、毎日履行し、美観を維持している。	施設周辺においても美観は維持されていることを確認した。	○	

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

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

●工夫・改善した点
 ・利用者サービスを向上するために、小ホール・展示室用の跳ね返りスピーカーの導入(令和2年7月)、小ホール・展示室の椅子(令和2年10月)及び移動パネルの更新(令和3年3月)、第1・2会議室及び第4会議室のスライディングウォールの更新(令和2年10月)を行った。
 ・利用者・施設の安全対策では、更衣室前等へのITVカメラの設置(令和2年11月)、体育室への移動式クーラーの導入(令和2年4月)、自動火災報知器の更新や排煙窓(令和2年11月)、サンクンガーデンのグレーチング改修(令和2年10月)を行った。
 ・新型コロナウイルス感染防止のため、定期消毒及び、室場利用後の机、椅子等の消毒などを適切に行った。
 ・大ホールの換気状況調査(令和2年7月)を慶應義塾大学奥田教授に依頼し、換気状態は良好という結果となり、ホームページで公表した。

●運営上の今後課題
 当施設は施設開設後33年が経過しており、令和4年度に予定されている特定天井改修工事を安全に滞りなく行っていくため、区と密接に連携を取りながら取り組む。また、水害時緊急避難施設としての役割を果たしていくために、区や地域と十分連携・協議を重ねる。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

(公財)大田区文化振興協会は、大田区の文化振興の推進に対して、実績や知識を持った団体であり、コロナ禍にあっても各施設の設置目的に沿った事業展開、施設運営が円滑に実施できていた。
 新型コロナウイルス感染症対策も、区と連絡を密にし、区との確認事項に沿って施設休館をはじめとした感染防止対策が適切に実施できていた。また、ワクチンの接種会場として体育室を利用しており、スムーズな運営に協力するとともに、既予約者との調整を行った。
 施設運営においても、メールでのお問合せや意見箱を設置し利用者意見の確認と対応を行っており、改善意識が高いことも評価できる。また、水害時の矢口特別出張所の補完施設としての役割を認識し、区と連携した体制を整えている。
 令和5年3月からの特定天井等大規模改修工事については、工事の順調な進捗を図るため、設計段階から区と連携をとっている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による審査の結果、財務状況は良好であった。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年8月22日

1 施設概要

施設名	大田文化の森		
所在地	大田区中央2-10-1		
指定管理者	名称	公益財団法人大田区文化振興協会	
	代表者	理事長 津村 正純	
	住所	大田区下丸子3-1-3 大田区民プラザ内	
指定期間	令和2年4月～令和7年3月		
施設の設置目的	区民の主体的な文化活動を支援し、区民相互の交流の輪を広げ、もって地域の振興を図ることを目的として設置		
施設の沿革	平成13年11月3日に開設		
担当部課 (問合せ先)	観光・国際都市部 文化振興課		
	電話	03(5744)1226	FAX 03(5744)1539

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業実績報告等は内容を確認し期日までに提出している。	事業計画書及び事業実績報告書、月例業務報告書とも、期日までに不備なく提出されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	業務日誌等の各種記録は適切に作成・保管している。	業務日誌等は適切に作成され、事務室内書棚に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	担当者同士の連絡や調整は日常的に行っているほか、月1回、双方の管理職、担当者が出席する定例会を開催している。	毎月の定例会などで十分な連絡、調整はできている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	音響・照明・舞台の専門職員を配置し、利用者の支援を行っている。	専門業者を配置委託することで、利用者の要望に合わせた演出を心掛けていることを確認した。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	イベント等の事業により、必要な従事職員に変動があるため、財団職員、委託職員ともに前月にシフト表を作成し、十分な対応が取れる業務を行っている。	毎月のシフト表により十分な体制が取れる配置となっていることを確認した。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	OJTをはじめ全体研修等の必要な研修に参加している。	文化振興協会全体で研修を行っており、各館ごとに職員が参加していることを確認している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	適切な窓口及び施設スタッフとして適切な服装および接客を行っている。	フロント職員、専門スタッフは制服を着用しており、接客態度も適切である。また、その他事務職員も適切な接客を行っていることを確認した。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	利用者に対しては「利用案内」を作成し、内部的には「作業手順書」を作成して、公正な利用がなされるよう努めている。 コロナ禍において、大ホールなどぐいすネット対象外の室場の抽選にはコンピュータ抽選で公正に行い、結果を申請者に郵送している。	抽選等により、公平・公正な運営を行っていることを確認した。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	文化振興協会の自主事業を計画的に実施している。実施できなかった事業については、組織的に評価を行った。	コロナ禍で中止・延期の事業もあったが、協会の事業計画書、事業報告書により、おおむね計画どおりに事業が実施されていることを確認した。また、実施できなかった事業についても、その理由、経過等を組織的に評価していた。	○
	使用料等の会計管理は適切か	文化振興協会として、公認会計士による監査を年8回(決算監査の他、トビックスを決めて)行っている。	区の定期監査においても、会計管理上の指摘事項はなかった。区の会計管理規則に則り、適切に処理していることを確認した。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運 営	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	文書や図面等の作成やタブレットを活用した、丁寧な説明を行っている。	利用案内、ホームページを閲覧し、十分にわかりやすい説明であることを確認した。	○	
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	コロナ感染拡大前は地域力推進会議等で働きかけていたが、令和2年度は取組みの機会が減少している。	保守点検、工事の集約化を行い、稼働率を高めている。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	利用者からの要望・意見については、「フロント業務日報」に記録している。内容により、区への報告、委託事業者への指示書の発行などを行い適切に対応している。	利用者からの要望・意見については、改善の適時と捉え、丁寧な対応を行っている。	○	
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	視覚性・操作性を追求したアクセシビリティを強化したホームページを目指し、リニューアルした。なお、最新情報及び施設休館等を掲載するため適時更新し、適切に管理運営している。	ホームページ担当者用の「協会ホームページ操作マニュアル」により、適切に管理運営していることを確認した。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	地元地域力推進会議や町会長会議が開催されれば出席し、地域との繋がりを大切に運営している。	地域の町会等が開催する事業に協力している。また、地域力推進会議などに出席し、地域の情報は共有はできている。	○	
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	「情報セキュリティ対策基準」により、個人情報の管理・法令遵守に細心の注意を払い管理している。	「情報セキュリティ対策基準」に基づき区と同程度の管理がなされている。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	個人情報管理規則、同取扱管理規定に従い、新任研修、コンプライアンス研修を行っている。また、ハラスメント研修などはオンラインで受講させている。	個人情報の管理・法令遵守のため、マニュアルの整備やOJTを実施している。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	安全対策会議を開催し、協会の危機管理マニュアルを職員に周知するとともに、消防計画等を作成している。	安全・危機管理について会議等のなかで、職員に周知している。また、消防計画を確認した。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	昼夜、曜日の変則的な職員の勤務体制に応じて、適切な初動体制をとれるように、年2回の訓練を行っている。	消防計画に則り、適切な初動体制の訓練を行っていることを確認した。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	モニター監視と定期巡回を行っている。救命救急講習は年2回の消防訓練の中で職員に行っている。	消防計画に則り適切に防犯・防災管理体制をとっていることを確認した。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は施錠したキーボックスに保管している。	鍵の保管、施錠管理が適切に保管していることを確認した。	○	
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	「保全業務日報」等で点検結果を記録し、点検記録は事務室の書棚に適切に保管している。	点検結果記録は、事務室の書棚に保管されていることを確認した。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	修理・修繕については速やかに施設で対応及び区への報告、協議を行っている。	修理・修繕が必要な物品等が発生した場合は、速やかに報告をしている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	適切な施設維持のために、修理・修繕については速やかに対応し、区へ報告を行っている。	修理・修繕については速やかに施設で対応及び区への報告、協議を行っている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	(公財)大田区文化振興協会の手続きに則り、適切に委託している。	再委託業務の承諾は、毎年度の協定書にて適切に行っている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	冷暖房の設定温度(℃)は、区の指導に従った設定とし、毎月の使用料データに基づき、省エネに努めている。	冷暖房の設定温度は、区の指導に従った設定としている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書等はバインダー等に綴じ、適切に整理・保管している。	機器の取扱説明書等は、事務室の書棚に整備・保管されている。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書等はバインダー等に綴じ、適切に整理・保管している。	機器の取扱説明書等は、事務室の書棚に整備・保管されている。
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか		区から提供された備品台帳に基づき、適切に整理整頓している。	備品の登録や廃棄について、適切に実施されている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	チェックリストに基づき適切に履行し、清潔を保っている。	館内外とも清掃は行き届いている。	○
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	清掃業者により随時点検しており、適切に補充されている。報告は「保全業務日報」にて行っている。	消耗品は常に補充されていることを確認した。	○
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	利用者の排出したごみは原則持ち帰りをお願いしている。持ち帰れない分は有料処分を引き受けており、分別基準などを説明したチラシを作成し、配布している。	リサイクルの取組として、ごみは適切に分別されていることを確認した。	○
	施設周辺の美観は維持されているか	清掃業者により建物周辺の清掃を適切、毎日履行し、美観を維持している。	訪問時に美観は維持されていることを確認した。また、苦情等も発生していない。	○

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

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

●工夫・改善したこと
 ・情報館において、学校が夏休みの期間に、中学生以下の子どもを対象に「スタンプラリー」を実施した。本を借りるごとに1日1個「かしだしカード」に日付を押印し、期間内に3個貯まると記念品を贈呈し、児童生徒の来館の促進及び読書推進に努めている。
 ・文化の森館長は運営協議の会議等に出席し、積極的に情報の収集・発信をすることで、文化の森における運営協議会事業の実施支援に努めている。
 ・運営協議会と協力し、運営協議会委員及び文化プレーヤー、指定管理者スタッフを対象に多目的室・舞台ホール of 室場研修、災害時の避難などの危機管理に対応した訓練を行い、職員の資質の向上を目指し、かつ利用者の立場に立ったサービスの提供に努めている。
 ・新型コロナウイルス感染防止のため、1日5回の施設内の定期消毒及び、室場利用後の机、椅子等の消毒、情報館自主事業において、密にならない自主企画の実施に努めている。
 ・大ホールの換気状況調査を慶應義塾大学奥田教授に依頼し、換気状態は良好という結果となり、ホームページで公表した。

●今後の課題
 ・地域に愛され、区民の自主的な文化活動拠点としての大田文化の森をこれまで以上に活性化させていくためには、新井宿地域力推進会議に出席して、地域活動の団体との情報共有をしていくことが重要である。
 ・各室場ごとの利用状況を分析し、利用の促進、稼働率の向上にきめ細かに取り組む必要がある。
 ・開館から19年経過し、建物・設備及び備品等の老朽化が進んでいる。区民の方に適切な利用環境を提供するためには、区と協力して中長期的視点にたった設備・備品等の配備を考えていく必要がある。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

(公財)大田区文化振興協会は、大田区の文化振興の推進に対して、実績や知識を持った団体であり、コロナ禍にあっても各施設の設置目的に沿った事業展開、施設運営が円滑に実施できている。また、大田文化の森運営協議会との連携も果たしている。
 新型コロナウイルス感染症対策も、区と連絡を密にし、区との確認事項に沿って施設休館をはじめとした感染防止対策が適切に実施できている。
 施設運営においても、イベントを地域団体と連携して行うなど良好な関係を築くことができ、地域に親しまれる文化施設となっている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による審査の結果、財務状況は良好であった。

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22日

1 施設概要

施設名	大田区立熊谷恒子記念館		
所在地	大田区南馬込4-5-15		
指定管理者	名称	公益財団法人 大田区文化振興協会	
	代表者	理事長 津村 正純	
	住所	大田区下丸子3-1-3 大田区民プラザ内	
指定期間	令和2年4月～令和7年3月		
施設の設置目的	熊谷恒子の作品及び資料の保存並びに展示に関する事業、その他区長が必要と認める事業を行い、広く区民の文化の向上に寄与することを目的とする。		
施設の沿革	平成2年4月1日、熊谷恒子が生前住んでいた自宅を改装して開設		
担当部課 (問合せ先)	観光・国際都市部 文化振興課		
	電話	03(5744)1226	FAX 03(5744)1539

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画および実績報告は不備なく速やかに提出している。	事業計画書及び事業実績報告書、月例業務報告書とも、期日までに不備なく提出されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	業務日誌等の各種記録は適切に作成・保管している。	業務日誌等は適切に作成され、事務室内書棚に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	区と日常的に連絡を行い、業務の円滑な遂行を行っている。	担当者同士の連絡や調整は日常的に行っているほか、月に1回、双方の管理職、担当者が出席する定例会を開催している。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	龍子記念館に配置されている学芸員有資格者1名を、当記念館担当としている。	専門業者を配置することで、利用者の利便性を高め、要望に沿った演出を行っている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	受付スタッフ及び担当職員が必要に応じ打合せを実施し、連携・協力しながら業務を遂行している。	毎月のシフト表により十分な体制が取れる配置となっていることを確認した。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	OJTをはじめ全体研修を計画的に実施しており、必要な研修に職員を参加させている。	文化振興協会全体で研修を行っており、各館ごとに職員が参加していることを確認している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	適切な窓口及び施設スタッフとして適切な服装および接客を行っている。	記念館としてのスタッフの服装及び態度は適切であった。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	公の施設設置目的を効果的に達成するため、どなたでも参加できる講座など、公正・公平な利用の確保に努めている。	施設・設備の公正・公平な利用を確保している。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	通常展(かなの美展)の他、地域連携企画(コラゴ展示)、記念館講座、ワークショップ等幅広い内容を実施しているが、令和2年4・5月は新型コロナウイルス感染拡大防止による休館等で、一部事業(ギャラリートーク、夏のワークショップ等)が中止となった。	新型コロナウイルスのため、中止となった事業もあるが、おおむね計画通り事業が実施されていることを確認した。	○
	使用料等の会計管理は適切か	文化振興協会として、公認会計士による監査を年8回(決算監査の他、トビックスを決めて)行っている。	区の定期監査においても、会計管理上の指摘事項はなかった。区の会計管理規則に則り、適切に処理していることを確認した。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運 営	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	施設のパフレット(英訳入り)や展示会のチラシを作成し、施設の利用・展示について分かり易く説明・案内している。	利用案内、ホームページを閲覧し、十分にわかりやすい説明であることを確認した。	○	
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	HP、ツイッターの活用、チラシ配布等の他に、展示会内容等の協会YouTubeでの配信、講座等の実施等による来館促進、コラボレーション展示での地域との連携強化を図り、稼働率向上に取り組んでいる。	HP、ツイッターなどでの展示会等の情報発信、地域との連携強化の取り組みを確認した。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	「お客様の声」などで寄せられたクレームは、全職員で共有し、迅速・適切に対応している。	利用者からの要望・意見については、改善の適時と捉え、丁寧な対応を行っている。	○	
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	視覚性・操作性を追求したアクセシビリティを強化したホームページを目指し、リニューアルした。なお、最新情報及び施設休館等を掲載するため適時更新し、適切に管理運営している。	ホームページ担当者用の「協会ホームページ操作マニュアル」により、適切に管理運営していることを確認した。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	委託業者が毎日施設周辺を清掃し、近隣との関係は良好に保持している。	「わがまちまごめ」への展示情報提供、清掃を通じて、近隣との関係は良好に保持している。	○	
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	協会セキュリティポリシーに従い、個人情報は適切に管理している。	「情報セキュリティ対策基準」に基づき適正に管理している。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	個人情報管理規則、同取扱管理規定に従い、新任研修、コンプライアンス研修を行っている。また、ハラスメント研修などはオンラインで受講した。	個人情報の管理・法令遵守のため、マニュアルの整備やOJTを実施している。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	安全対策会議を開催し、協会の危機管理マニュアルを職員に周知するとともに、消防計画等を作成している。	安全・危機管理について会議等のなかで、職員に周知している。また、消防計画を確認した。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	昼夜、曜日の変則的な職員の勤務体制に応じて、適切な初動体制をとれるように、年2回の訓練を行っている。	消防計画に則り、適切な初動体制の訓練を行っていることを確認した。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	モニター監視と定期巡回を行っている。救命救急講習は年2回の消防訓練の中で職員に行っている。	消防計画に則り適切に防犯・防災管理体制をとっていることを確認した。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵の架かる場所に金庫を保管し、施錠管理も管理簿により最終チェックを行い、適切に管理している。	鍵を2重の施錠により管理していること、及び管理簿を確認した。	○	
施設管理	共通	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	「保全業務日報」等で点検結果を記録し、点検記録は事務室の書棚に適切に保管している。	点検結果記録は、事務室の書棚に保管されていることを確認した。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	修理・修繕については速やかに施設で対応及び区への報告、協議を行っている。	修理・修繕が必要な物品等が発生した場合は、速やかに報告をしている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	適切な施設維持のために、修理・修繕については速やかに対応し、区へ報告を行っている。	修理・修繕については速やかに施設で対応及び区への報告、協議を行っている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	(公財)大田区文化振興協会の手続きに則り、適切に委託している。	再委託業務の承諾は、毎年度の協定書にて適切に行っている。	○
	省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	冷暖房の設定温度は、区の指導に従った設定とし、毎月の使用料データに基づき、省エネに努めている。	冷暖房の設定温度は、区の指導に従った設定としている。	○	
設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書等はバインダー等に綴じ、適切に整理・保管している。	機器の取扱説明書等は、事務室の書棚に整備・保管されている。	○	

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
施設管理	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書等はバインダー等に綴じ、適切に整理・保管している。	機器の取扱説明書等は、事務室の書棚に整備・保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	区から提供された備品台帳に基づき、適切に整理整頓している。	備品の登録や廃棄について、適切に実施されている。	○
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	チェックリストに基づき適切に履行され、清潔に保たれている。	館内外とも清掃は行き届いている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	随時点検しており、適切に補充されている。報告は「保全業務日報」にて行われている。	消耗品は常に補充されていることを確認した。	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	利用者の排出したごみは原則持ち帰りをお願いしている。また、分別基準などを説明したチラシを作成し、配布している。	リサイクルの取組として、ごみは適切に分別されていることを確認した。	○	
	施設周辺的美観は維持されているか	職員により建物外部および内部の清掃、整理整頓を適切に履行し、美観を維持している。	訪問時に美観は維持されていることを確認した。また、苦情等も発生していない。	○	

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

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

協会中期事業計画(令和2年度～6年度の1年目)に基づき着実に事業を実施したが、令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止による臨時休館により、展示会及びコラボレーション展示1回分が中止となり、外出自粛も含め入館者数は年間2,241人(元年3,395人)と通常年より下回った。

コロナ禍ではあったが、秋からの開館30周年記念展の実施、コラボレーション展示の実施、また、新たな取組みとしてSNS等を活用した展示作品等の情報発信、(視聴回数717件)など、新規顧客獲得を含め事業の展開を図った。

顧客満足度の向上として、受付での親切・丁寧な対応の実施、新規グッズの充実、外国人向けチラシ・パンフレットの英訳化、2階展示ケースの増設による作品点数増を実施した。

令和3年10月から約1年6ヶ月、施設の長寿命化として改修設計・工事着工に入り長期休館となるが、その間、区内施設での展示会の開催、過去に開催した展示会映像のYouTubeでの発信、都内中・高校生向け「かな書解説動画」の作成・配信などを実施し、記念館の知名度及び顧客満足度向上のための方策をさらに進めて行く。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

(公財)大田区文化振興協会は、大田区の文化振興の推進に対して、実績や知識を持った団体であり、各施設の設置目的に沿った事業展開、施設運営が円滑に実施できている。

新型コロナウイルス感染症対策も、区と連絡を密にし、区との確認事項に沿って施設休館をはじめとした感染防止対策が適切に実施できている。

コロナ禍にあっては、展示会などの事業の中止もあったが、30周年記念展、他分野とのコラボレーション展示などを実施することで施設の設置目的を高い水準で果たしている。また、展示内容などのSNS等を活用した情報発信を行うことによる新規来館者の獲得にも意欲的に取り組んでいると考える。

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、財務状況は良好であった。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年8月22日

1 施設概要

施設名	大田区立龍子記念館
所在地	大田区中央4-2-1
指定管理者	名称 公益財団法人 大田区文化振興協会
	代表者 理事長 津村 正純
	住所 大田区下丸子3-1-3 大田区民プラザ内
指定期間	令和2年4月～令和7年3月
施設の設置目的	川端龍子の美術作品及び資料の保存並びに展示に関する事業、その他区長が必要と認める事業を行い、広く区民の文化の向上に寄与することを目的とする。
施設の沿革	昭和38年6月6日 川端龍子自身の設計による建築で開館 平成3年11月3日 区が運営を引き継ぐ
担当部課 (問合せ先)	観光・国際都市部 文化振興課
	電話 03(5744)1226 FAX 03(5744)1539

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出している。報告内容は日ごとの管理日誌を基に作成している。	年度の事業計画書及び事業実績報告書、月例業務報告書とも、区が指定した期日までに提出されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	業務日誌等の各種記録は適切に作成・保管している。	業務日誌等は適切に作成され、事務室内書棚に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	区と日常的に連絡を行い、業務の円滑な遂行を行っている。	担当者同士の連絡や調整は日常的に行っているほか、月に1回、双方の管理職、担当者が出席する定例会を開催している。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	学芸員有資格者の知識・経験で施設の魅力発信を行っている。	専門業者を配置することで、利用者の利便性を高め、要望に沿った演出を行っている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	5名のスタッフが毎朝打合せを実施し、連携・協力しながら業務を遂行している。	毎月のシフト表により十分な体制が取れる配置となっていることを確認した。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	OJTをはじめ全体研修を計画的に実施しており、必要な研修に職員を参加させている。	文化振興協会全体で研修を行っており、各館ごとに職員が参加していることを確認している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	窓口及び施設スタッフとして適切な服装および接客を行っている。	記念館としてのスタッフの服装及び態度は適切であった。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	公の施設設置目的を効果的に達成するため、施設・設備の公正・公平な利用を確保している。	龍子公園を含め高齢者の方の利用が多くあり、誰にでも公正・公平かつ親しみやすい施設となるよう取り組んでいる。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	通常展(名作展)の他、記念館講座、ワークショップ等幅広い内容を実施しているが、令和2年4・5月は新型コロナウイルス感染拡大防止による休館等で、オリンピック・パラリンピック開催企画の延期や一部事業(ギャラリートーク・夏のワークショップ等)が中止となった。	新型コロナウイルスのため、中止となった事業もあるが、自主事業で養成した公園案内ボランティアが、龍子旧宅、アトリエのある龍子公園を案内するなど積極的な事業展開をしている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	文化振興協会として、公認会計士による監査を年8回(決算監査の他、トビックスを決めて)行っている。	区の定期監査においても、会計管理上の指摘事項はなかった。区の会計管理規則に則り、適切に処理していることを確認した。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運 営	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	施設のパンフレット(英訳入り)や展示会のチラシを作成し、施設の利用・展示について分かり易く説明・案内している。	利用案内、ホームページを閲覧し、十分にわかりやすい説明であることを確認した。	○	
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	HP、ツイッターの活用、チラシ配布等の他に、展示会内容の協会YouTubeでの配信、講座等の実施、夏休み期間中の小学生向けYouTubeでの配信、デイサービス事業者の来館促進、地域との連携強化を図り、稼働率向上に取り組んでいる。	HP、ツイッターなどでの展示会等の情報発信、地域との連携強化の取り組みを確認した。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	「お客様の声」などで寄せられたクレームは、全職員で共有し、迅速・適切に対応している。	利用者からの要望・意見については、改善の適時と捉え、丁寧な対応を行っている。	○	
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	視覚性・操作性を追求したアクセシビリティを強化したホームページを目指し、リニューアルした。なお、最新情報及び施設休館等を掲載するため適時更新し、適切に管理運営している。	ホームページ担当者用の「協会ホームページ操作マニュアル」により、適切に管理運営していることを確認した。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	地域の事業の際には無料開放などで協力し、周辺の清掃活動にも参加することで、近隣との関係は良好に保持している。	地域のイベント参加や周辺の清掃活動がきっかけで、地元町会との関係を良好にできている。	○	
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	USBメモリ使用を許可制にするなど個人情報管理は厳しく行っている。	「情報セキュリティ対策基準」に基づき適正に管理している。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	個人情報管理規則、同取扱管理規定に従い、新任研修、コンプライアンス研修を行っている。また、ハラスメント研修などはオンラインで受講した。	個人情報の管理・法令遵守のため、マニュアルの整備やOJTを実施している。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	安全対策会議を開催し、協会の危機管理マニュアルを職員に周知するとともに、消防計画等を作成している。	安全・危機管理について会議等のなかで、職員に周知している。また、消防計画を確認した。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	昼夜、曜日の変則的な職員の勤務体制に応じて、適切な初動体制をとれるように、年2回の訓練を行っている。	消防計画に則り、適切な初動体制の訓練を行っていることを確認した。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	モニター監視と定期巡回を行っている。救命救急講習は年2回の消防訓練の中で職員に行っている。	消防計画に則り適切に防犯・防災管理体制をとっていることを確認した。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵の架かる場所に金庫を保管し、施錠管理も管理簿により最終チェックを行い、適切に管理している。	鍵を2重の施錠により管理していること、及び管理簿を確認した。	○	
施設管理	共通 建物設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	「保全業務日報」等で点検結果を記録し、点検記録は事務室の書棚に適切に保管している。	点検結果記録は、事務室の書棚に保管されていることを確認した。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	修理・修繕については速やかに施設で対応及び区への報告、協議を行っている。	修理・修繕が必要な物品等が発生した場合は、速やかに報告をしている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	適切な施設維持のために、修理・修繕については速やかに対応し、区へ報告を行っている。	修理・修繕については速やかに施設で対応及び区への報告、協議を行っている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	(公財)大田区文化振興協会の手続きに則り、適切に委託している。	再委託業務の承諾は、毎年度の協定書にて適切に行っている。	○
	省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	展示室のLED化の実施、終日の展示室内空調2台の運転停止等、天気が良い日のトイレ内照明の消灯など省エネに取り組んでいる。	省エネの実績がすぐわかるよう光熱水費一覧表を作成し管理している。	○	
設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書等はバインダー等に綴じ、適切に整理・保管している。	機器の取扱説明書等は、事務室の書棚に整備・保管されている。	○	

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
施設管理	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書等はバインダー等に綴じ、適切に整理・保管している。	機器の取扱説明書等は、事務室の書棚に整備・保管されている。	○
	備品管理	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳に基づき、設置場所を含め整理整頓している。	備品台帳に基づき、設置場所を含め整理整頓している。	○
清掃	清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保っている。特にコロナ対応として、共有部分の消毒回数を増やしている。	日常及び定期清掃が適切に実施され、特にコロナ対応として、共有部分の消毒回数を増やしていることを確認した。	○
	清掃	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	洗面所等の消耗品は常に補充している。	消耗品はきちんと整理、補充している。	○
	清掃	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	利用者の排出したごみは原則持ち帰りをお願いしている。また、分別基準などを説明したチラシを作成し、配布している。	リサイクルの取組として、ごみは適切に分別されていることを確認した。	○
	清掃	施設周辺的美観は維持されているか	職員により建物外部および内部の清掃、整理整頓を適切に履行し、美観を維持している。	訪問時に美観は維持されていることを確認した。また、苦情等も発生していない。	○

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

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

協会中期事業計画(令和2年度～6年度の1年目)に基づき着実に事業を実施したが、令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止による臨時休館やオリンピック・パラリンピックの延期に伴う企画展の延期、外出自粛などの影響で、入館者数は5,761人(元年11,069人)と通常年より下回った。
 コロナ禍での事業縮小等を踏まえ、新たな取組みとしてSNS等を活用した展示作品・資料等の情報発信など、新規顧客獲得を含め事業を展開し、20以上の動画配信を実施し、7,254件の視聴回数を得た。また、当記念館事業では初めてとなる、大田区を拠点に活動する東方美術協会とのコラボレーション展示を実施し、地域との連携強化に努めた。さらに、他美術館等との連携展示として、広島県立美術館、長野県水野美術館との龍子巡回展、美郷町友好都市15周年記念展を実施し、15,613人の集客があり、知名度向上を図るとともに、図録・グッズ等の委託販売により、前年相当の歳入を確保した。
 顧客満足度の向上として、職員の親切・丁寧な対応の実施、新規グッズの充実、外国人向けチラシ・パンフレットの英訳化、各作品解説のためのQRコードから、来館者のスマートフォンでご覧いただく仕組みを創った。
 令和3年度以降も、延期となったオリンピック・パラリンピック開催企画展の実施、特別展、地域連携企画展の実施及びSNS等を有効活用した取組みを強化して行くとともに、新型コロナウイルス感染防止策を徹底し、安心・安全な施設運営に努め、顧客満足度向上のための方策をさらに進めて行く。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

(公財)大田区文化振興協会は、大田区の文化振興の推進に対して、実績や知識を持った団体であり、コロナ禍にあっても各施設の設置目的に沿った事業展開、施設運営が円滑に実施できている。コロナ禍にあっては、ギャラリートークやワークショップなど事業が中止となったが、記念館展示作品・資料等の動画配信の実施、他館との連携事業を展開することで、施設の設置目的を高い水準で果たしている。
 また、SNS等を活用した情報発信を積極的に行うことによりアフターコロナの来館者の獲得にも意欲的に取り組んでいる。
 新型コロナウイルス感染症対策(入口での体温チェック、消毒等)も、区と連絡を密にし、区との確認事項に沿って施設休館をはじめとした感染防止対策が適切に実施できている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による審査の結果、財務状況は良好であった。

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6日

1 施設概要

施設名	大田区総合体育館		
所在地	東京都大田区東蒲田1-11-1		
指定管理者	名称 住友不動産エスフォルタ・NTTファシリティーズグループ		
	代表者 住友不動産エスフォルタ株式会社 代表取締役 内木場 浩二		
	住所 東京都新宿区西新宿2-6-1		
指定期間	令和2年4月～令和7年3月		
施設の設置目的	区民が生涯を通じてスポーツに親しむことにより、健康で豊かな人生を楽しむことができる社会の実現に寄与することを目的として設置		
施設の沿革	2008年3月、老朽化により閉鎖・取り壊された大田区体育館の跡地に、2009年6月より建設され、2012年3月に竣工、同年6月より供用開始。		
担当部課 (問合せ先)	観光・国際都市部 スポーツ推進課		
	電話	03(5744)1441	FAX 03(5744)1539

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	期日内に提出できている。ダブルチェックを行い、不備はない。	報告書類等は、定められた期限内に提出されており、内容にも不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	適切に整備・保管している。	事務室において各種書類・記録等が適正に整備・保管されているのを確認しており、問題はない。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	日々の報告・連絡・相談に加え、2ヶ月に1度の定例会議を行っている。	管理上の問題事項については、逐次報告を受けている。また、2ヶ月に1度、定例会を開催しており、連絡調整は十分になされている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	配置できている。	基本協定書に則り、施設の管理運営に支障が生じないよう、専門知識(資格者等)を有した職員が適正に配置されていることを確認している。世界大会・国際大会などの大規模イベントにも耐えうる業務体制が構築されており、評価できる。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	不足の無いよう、人員補充も常時行っている。		○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	適宜必要な研修を実施し、資質の向上に努めている。	定例会や月報等で研修の実施報告を受けている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	清潔な服装及び丁寧な対応に努めている。	服装や接客態度は適切であることを現場確認している。また、適宜研修等を実施していることも月報等で確認している。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	ルールに則り、公正に取り扱っている。	条例等に基づき、利用者の公正な施設利用が確保され、苦情等も受けていないことを確認しており、問題ない。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	新型コロナウイルス感染症拡大の影響もあり、当初の計画を変更して、定員の制限や開催教室数の削減など、密を防ぐ安全対策を実施しながら運営している。	新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、事業計画書どおりの運営とはならなかったが、安全対策を徹底のうえ実施し、利用者のニーズに答えたことは評価できる。なお、計画変更については、定例会・月報等で報告を受けている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適切に管理している。	月報で収支報告書が提出されており、適切な処理を確認している。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	初めての方でも利用方法が分かるように窓口で丁寧に案内しているほか、ホームページにも詳細を掲載し、また予約時には詳しい案内を配布している。	来館者に対し、丁寧に説明に努めていることを現地で確認するとともに、ホームページでの利用周知・案内も簡潔で分かりやすい表現となっていることを確認している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	興行主催者への積極的な営業に加え、空き枠については、空き枠表の配布やHP掲載などを行っている。	ホームページを活用し、空き枠の積極的な周知を実施するほか、新型コロナウイルス感染症等により急遽キャンセルとなった枠を個人開放事業に切り替えるなど、稼働率向上に努めたことは評価できる。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運 営	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	誠意をもって対応し、適切な対応を心がけている。	クレームが発生した場合、区はその都度連絡を受けている。さらに、月報や定例会で経過報告させ、適切な対応を確認している。	○	
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	随時更新し、常に新しい情報を掲載している。	空き状況やイベント・教室案内について、適宜更新されていることを確認している。また、緊急事態宣言等による施設の休館・使用制限の情報掲載も迅速であり、問題ない。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	地域力推進会議や地域教育連絡協議会に出席し、自治会や商店街、近隣小学校と連携している。また、興行主催者へ周辺地域の業者の紹介を行い、可能な限り活用してもらえよう努めている。	蒲田東地区地域力推進会議や東蒲小の地域教育連絡協議会への出席するなど、近隣町会や小学校、商店街と連絡を密にし、良好な関係を築いており、評価できる。なお、周辺地域との相互協力の状況については定例会等で報告を受けている。	○	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	事務室内の整理整頓や保管場所の施錠を含め、適切に管理している。	事務室は整理整頓されている。また個人情報を含んだ書類については、法令及び協定に基づき、鍵付きの書庫に管理されているのを現地確認しており、問題ない。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	マニュアルを適宜整備し、また研修についてはアルバイトを含め、適切に実施している。	マニュアルの整備を確認している。また職員研修の実施についても定例会や月報等で報告を受けている。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	マニュアルを適宜整備し、アルバイトを含め、研修を実施して周知している。	マニュアルの整備は確認している。職員への研修のほか防災訓練も実施しており、評価できる。なお、実施状況については、月報や定例会で報告を受けている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	年2回全体訓練を行っている。		○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	夜間機械警備のほか、毎日、定期館内巡回及び外部エリア目視を行っている。	館内の巡回及び必要に応じた監視カメラでのモニターチェック等、マニュアルに基づき実施されており、問題ない。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	適切に管理できている。	保管・管理状況を確認しており、問題はない。	○	
施設管理	共通	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	点検は事業計画書に基づいて実施しており、結果報告書を適切に保管している。	点検の実施が計画的に行われていることを月報で確認している。また、点検結果の保管体制についても確認しており、問題はない。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	不具合の改善や必要な修繕等について適切に報告している。	修理・更新が必要な箇所については、原因とその対応方法の報告を受け、両者協議ののちに速やかに修繕を実施している。実施後は、工事検査を含めた報告を受けており、適切といえる。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	協定に基づき、不備があれば、区と協議後に実施している。		○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	適切に行っている。	年度協定に則り、再委託先については、事業計画書で報告を受け、承認している。また、適切に委託業務が実施されていることを月報で確認している。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	不要な運転を行わないように意識して運転管理を行っている。	エコオフィス推進プランの調査において、取組を確認しており、問題ない。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・管理している。	事務室内で適切に整備・保管されていることを確認しており、問題ない。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・管理している。	事務室内で適切に整備・保管されていることを確認しており、問題ない。
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか		定期的に点検を行い、適切に管理している。	備品台帳に管理状況、保管場所等の記載がされており、突合の実施についても定例会等で報告を受けている。	○
	清 掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	適切に実施し、清潔を保っている。	月報で清掃が適切に実施されていることを確認するとともに、清掃が行き届いていることも現場確認している。
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	トイレットペーパーや水石鹸等、漏れなく補充している。	適切に補充されていることを現場確認しており、問題ない。	○
ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか		ごみ箱やごみ置き場の分別管理等、適切に実施している。	ごみの分別・回収についてはごみ処理業務として、月報で確認している。また、現場でも適切に行われていることを確認している。	○	
施設周辺的美観は維持されているか		建物周囲の巡回清掃を適切に行っており、維持できている。	定期的に巡回清掃を行い、美観維持に努めていることを月報で確認している。また、目視でも度々現場確認しており、問題はない。	○	

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

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

蒲田警察署と体育館のイベント情報を共有することにより、巡回の強化を図るとともに、共同でテロ対策の見回りなどを行うなど地域の防犯強化に努めた。

- ・館内掲示物の視認性を向上させるため、内容の簡略化とともにデザインの統一化を図った。
- ・新型コロナウイルス感染予防対策として、施設利用入金を利用日当日払いに変更し、お客様の事前来館回数を減らした。
- ・新型コロナウイルス感染予防対策として、利用に関するガイドラインを作成し、施設の利用人数制限、館内食事の禁止などを徹底するとともに、日々の清掃業務の中にドアノブや手すり等の消毒剤でのふき取り作業を加えた。
- ・大規模な興行開催の際には、興行主催者と感染対策について念入りに打合せを行い、当館からの感染者を出すことなく運営できた。
- ・コロナ禍で多数の興行やイベントが中止・縮小となり、観客の飲食・宿泊等で商店街や宿泊施設と連携する機会が減少してしまったが、今後も連絡を密に行い、地域の活性化に努めていく。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

新型コロナウイルス感染拡大防止ガイドラインを作成し、利用者及び従業員に順守を徹底させ、感染者を一人も出さなかった。なお、指定管理者が実施した利用者アンケートにおける「施設の感染対策満足度」が86%を超えており、利用者が安心して利用できていたと言える。

- ・緊急事態宣言等による施設の使用停止・制限があり、既に予約していた方への返金対応が相当数発生したが、滞りなく対応できていた。
- ・施設の維持管理面において、必要な報告は定例会や月報等により漏れなくされており、修繕等の対応も迅速であった。また、台風などの自然災害への対策について、その都度区と協議を行いながら、利用者への影響がないように適切に対応していた。

以上のことから、施設の管理運営について問題なく実施できており、高く評価する。

5 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による審査の結果、財務状況は良好との結果であった。
そのため、財務面からは当該施設の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10日

1 施設概要

施設名	大田区立大森スポーツセンター		
所在地	東京都大田区大森本町2丁目2番5号		
指定管理者	名称	公益財団法人大田区スポーツ協会グループ	
	代表者	公益財団法人大田区スポーツ協会 理事長 萩 裕美子	
	住所	東京都大田区大森本町2丁目2番5号	
指定期間	平成31年4月～令和6年3月		
施設の設置目的	体育スポーツ及びレクリエーションの普及振興を図り、区民の心身の健全な発達に寄与することを目的として設置		
施設の沿革	平成9年4月開館		
担当部課 (問合せ先)	観光・国際都市部	スポーツ推進課	
	電話	03(5744)1411	FAX 03(5744)1539

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	適正に作成し期日までに提出している。また、内容的にも十分精査し提出している。	報告書等は、定められた期限内に提出されており、内容に不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	各業務日誌に関しては、全て整備・保管されており適切に管理している。	事務室において各種書類・記録等が適正に整備・保管されていることを確認しており、問題はない。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	日常の連絡調整のほか、定例会を通じて課題・問題を共有・検討し、施設の適正・円滑な管理運営に資している。	定例会を開催し、管理上の問題事項等について十分な協議、情報共有がなされており、連絡体制は整えられている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	適宜・適正に配置し対応している。	施設の設置目的に支障をきたさないよう、基本協定に則り、必要な知識・経験をもった職員を適正に配置していることを確認しており、問題ない。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	施設の配置目的を達成すべく、適正な職員配置を行い対応している。		○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	年2回職員研修を実施し資質の向上に取り組むと共に、定期的に業務打合せを行ない、OJTも実施している。	職務知識の蓄積、職員の資質向上のため、定期的に研修を実施していることを月報で確認している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	利用者が不快にならない服装や、親切・丁寧・公平な対応を行なっている。	職員の服装、接客態度は適切であることを現地で確認している。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	研修、業務打合せ、OJTなどを通して適正かつ公正な利用の確保に取り組んでいる。	条例等に基づき、利用者の公正な施設利用が確保され、苦情等も受けていないことを確認しており、問題ない。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	新型コロナウイルスまん延防止による緊急事態宣言等で休止せざるを得ない状況もあるが、感染症対策を講じながら可能な限り開催している。	利用者のニーズを反映させた内容で、可能な限り、計画的に実施していたことを月報等で確認している。なお、新型コロナウイルス感染拡大防止に対する区の方針を踏まえ、事業の休止あるいは感染症対策を講じて実施するなど、迅速に対応していたことは評価できる。	○
	使用料等の会計管理は適切か	会計マニュアルに則し、日々チェックをしながら適正に実施している。	月報で収納金日報、使用料歳入額報告書が提出されており、適切な処理を確認している。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	受付・トレーニングルーム等それぞれの持ち場でマニュアルを活用し、親切・丁寧にわかりやすく説明している。	来館者に対して、丁寧な説明に努めるとともに、簡潔な表現を心掛けた利用者案内の作成、掲示に取り組んでいたことも現地で確認している。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運 営	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	緊急事態宣言等で利用時間や利用料金に変更がある中、ホームページを活用して情報を発信している。	新型コロナウイルスの影響により、前年と比較して稼働率は低下したが、感染拡大防止策を徹底し、安心・安全な施設運営に努めたこと等により、健康体育室B・Cでは90%を超え、また、アリーナも80%を超えた稼働率となったことを年度終了後に提出された事業報告書で確認している。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	関係者間で情報を共有し、迅速、的確かつ丁寧に誠意をもって対応している。	その都度、区は報告・連絡を受けている。さらに月報で経過報告させるなど、対応を確認している。	○	
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	更新作業をタイムリーに行い、区のホームページとも連動するようにし、情報が的確に伝わるよう取り組んでいる。	適宜更新作業もされていることを確認しており、管理運営は適切といえる。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	複合施設連絡会で各施設と密に連絡・調整・連携を図りつつ、老人ホームや児童館の交流会に参加し、地元町会のイベントやお祭りに協力するなど良好な関係を構築している。	区も出席している複合施設連絡会の中で、近隣施設と情報交換を行なっている。また、近隣町会や商店会等とのイベント協力について、月報や定例会で報告を受けており、良好な関係を築いているといえる。	○	
情報管理	個人情報 は 適正 に 管理 されて いる か	個人情報保護マニュアルを策定し、それによる管理を行っている。特に保管に関しては、必ず鍵のかかる書庫を使用している。	個人情報を含んだ書類は、法令及び協定に基づき、鍵付きの書庫に管理されているのを現地確認しており、問題ない。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	マニュアルの整備・見直しを行いこれに基づき実践するとともに、職員研修でも活用している。	マニュアルの整備を確認している。また職員への研修の実施についても定例会等で報告を受けている。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	マニュアルの整備・見直しを行いこれに基づき実践するとともに、職員研修でも活用している。	マニュアルの整備は確認している。職員への研修の実施も月報で確認している。また、複合施設全体で消防訓練を行っており、実施報告を受けている。消防署とも連携して行われており、評価できる。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急連絡網を整備し、消防訓練の実施や机上訓練などを通して、その習熟に取り組んでいる。		○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	防犯・防災に係るマニュアルに基づく対応やスポーツセンター内従事事業者との密な情報交換・連携による防犯・防災体制を確立している。また、巡回を励行し、監視カメラも設置している。	館内の巡回及び監視カメラでのモニターチェック等、マニュアルに基づき十分な管理が実施されていることを確認しており、問題ない。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵保管庫に適切に保管・管理している。	保管・管理状況を現場確認しており、問題はない。	○	
施設管理	共通 建物設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	計画的に実施している。記録も日報・月報に掲載し、適切に管理している。	複合施設の維持管理契約は区が担っており、大森スポーツセンターの建物・設備管理は、複合施設の一部として、その契約に含まれている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	点検記録及び故障報告などに基づき、原因と対処方針を含め速やかに報告している。	指定管理者は現場管理者として契約内容を十分に理解したうえで、適切な管理をしており、月報や定例会でその報告を受けている。施設の修理、更新が必要な場合には速やかに報告があり、基本協定書に基づき、迅速かつ的確な対応がなされている。備品についても同様に適切な対応が行われている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	迅速、的確に対応している。工期が必要なものは、休館日や施設の空き状況を確認しつつ計画的に実施している。		○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	日程、内容を十分に精査の上、計画的に実施している。		○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	省エネを所管している防災センターと連携し、適切に取り組んでいる。	エコオフィス推進プランの調査において、取組を確認しており、問題ない。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	マニュアルや説明書等を整備・保管し、適切に管理している。	事務室内で適切に整備・保管されていることを確認しており、問題ない。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	マニュアルや説明書等を整備・保管し、適切に管理している。	事務室内で適切に整備・保管されていることを確認しており、問題ない。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	適宜修理記録や管理状況を整理・保管し、台帳整理を行い、適切な管理を行っている。	備品台帳に管理状況、保管場所等の記載がされており、突合の実施についても定例会等で報告を受けている。	○
清 掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	常に施設の環境向上・清潔さの維持に取り組み、利用者からの評判も大変よく、好評である。	清掃業務については、複合施設の維持管理と併合して区が契約して実施している。指定管理者は、現場管理者として契約内容が適切に行われているかの管理役を果たしており、施設は清潔に保たれている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	毎日清掃担当者が、点検・補充をしている。利用者からの評判も良く、苦情もない。		○	

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
清掃	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	分別回収やリサイクルの取組みは、徹底して行っている。利用者から出たごみも分別し、ゴミ減量と資源化に取り組んでいる。	適切に実施されていることを確認しており、問題ない。	○
	施設周辺の美観は維持されているか	日々の巡回時などに建物の周りをチェックし、清掃や自転車の整理を行うなど美観の維持に取り組んでいる。	定期的に巡回を実施し、清掃や植物の管理などに取り組んでいることを月報で確認している。また、度々目視でも現場チェックを行っており、問題はない。	○

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

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

・緊急事態宣言に伴い、施設が休館あるいは利用停止となった際、既に施設を予約、使用料の支払いを済ませられた方に対しての還付が多数発生した。手続きが煩雑で、還付までに時間を要することから、スポーツ推進課と協議し、当面の間、使用料の支払い時期を予約時から使用当日へと変更することで、還付が発生しないようにし、施設利用者の便宜向上を図った。

・ステイホーム中でも気軽に自宅で取り組むことが出来るトレーニング動画や健康に関する情報を大森スポーツセンターのホームページに掲載開始した。

・新型コロナウイルスの感染症防止のため、当面の間トレーニングルームの使用は、大田区内在住・在勤・在学の方を対象に、登録・予約制を導入し、1区分2時間、1日5区分とし、1区分の定員を15名までとした。

・ランニングステーションの開設に伴い、1階ロビーにインフォメーションボードを設置し、ランニングコースの案内やウォーミングアップ・クールダウン等、ランニングのためのポイント紹介に取組んだ。新スポーツ健康ゾーンの中にあるランニングコースをより活用してもらうため、自主事業で定期的にランニングクリニックを開催し、区民の方々がランニングに親しむ機会を提供した。

・「新型コロナウイルス感染症拡大防止ガイドライン」を策定し、スポーツ教室等の自主事業の再開に際しては、ガイドラインの順守を徹底した。利用者には検温や手指消毒、マスク着用等の協力を求めるとともに、ソーシャルディスタンスを確保するため、定員を以前の半分としてスタートした。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・新型コロナウイルス感染症が拡大する状況の中、区の対応方針を踏まえ、施設の使用停止や使用時間の短縮、使用料金の変更等について、利用者への周知と説明を迅速かつ丁寧に行い、大きなトラブルなく施設運営にあたっていた。

・緊急事態宣言に伴い発生した既領収済の使用料に対する還付については、相当の件数となったが、丁寧な説明を行い、滞りなく対応処理にあっていたことは評価できる。

・大森スポーツセンターのホームページの「NEWS LETTER」の中で、自宅で気軽に取り組めるトレーニング動画や健康に関するミニ情報を充実、発信し、ステイホーム中でも区民のスポーツへの取り組みや健康維持に対する意識喚起に取り組んだことは、評価に値する。

・密にならず実施することができるランニングは、コロナ禍による運動不足に非常に有効なスポーツであり、ランニングステーションの開設後、指定管理者がその運営を担う中、ランニングコースの周知・案内やランニングクリニックの開催に取り組んだことは、ランニングステーションの設置と相乗効果を発揮し、区民の方々がランニングに親しむ機会の創出に繋がるものとして評価できる。

・「新型コロナウイルス感染症拡大防止ガイドライン」を施設の特性を踏まえ策定したことは評価できる。自主事業のスポーツ教室については、新型コロナウイルスの感染症拡大防止策を徹底した上で実施されており、安心・安全を十分に確保して教室運営を行っていた。

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

6 労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による書類及び施設訪問による審査の結果は、概ね良好であった。時間外労働の事務の一部につき、賃金の加算ミスの指摘を受けた。そのため、事実確認の上、是正状況について報告を求めた。単純ミスとはいえ、同様の誤りが今後発生しないよう、再発防止措置を併せて指示した。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年6月1日

1 施設概要

施設名	大田スタジアム
所在地	大田区東海1-2-10
指定管理者	名称 公益財団法人大田区スポーツ協会グループ
	代表者 公益財団法人大田区スポーツ協会 理事長 萩 裕美子
	住所 大田区大森本町2-2-5 大森スポーツセンター内
指定期間	平成31年4月～令和6年3月
施設の設置目的	区民の余暇利用の充実及び健康増進に寄与することを目的として設置
施設の沿革	平成7年7月に開設 平成31年4月から令和元年6月まで大規模改修工事を実施し、令和元年7月よりリニューアルオープン
担当部課 (問合せ先)	観光・国際都市部 スポーツ推進課
	電話 03(5744)1441 FAX 03(5744)1539

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	それぞれ期日までに、不備なく提出した。	報告書類は定められた期限内に提出されており、内容にも不備はない。	○	
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	適切に整備・保管している。	各種業務日誌等は適正に整備・保管されていることを確認しており、問題ない。	○	
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	定例会等により、球場運営を円滑に進めるため、緊密に連絡・調整を行っている。 また、緊急事態宣言による施設休館中は在宅勤務を実施したが、業務に滞りが生じないよう取り組み、区とも連絡が取れるようにした。	定例会の実施とともに管理上の問題事項等について逐次報告がされ十分な連絡体制が整えられている。また、新型コロナウイルス感染拡大防止についても迅速に情報共有や連絡調整を行っており、問題ない。	○	
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	グラウンド整備・清掃・受付などの各部門ごとに熟練した責任者を置き、事務所スタッフと綿密に連携しながら、運営している。また、繁忙期にはスタッフを増員するなど、臨機応変な体制を整えている。	施設の設置目的に支障がないよう、基本協定に則り、必要な知識・経験をもった職員の適正な配置を確認しており、問題ない。	○	
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	事業計画に基づいた研修を行うとともに、資格取得にも努めている。	外部研修にも積極的に参加していることを月報で確認しており、職務知識の蓄積、職員の資質向上に努める取組は評価できる。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	服装及び接客態度には、利用者へ不快な思いをさせないように十分配慮し、対応している。また、感染症対応としてマスクの着用や手指消毒の励行を行っている。	現場に応じた服装であり、接客態度も良好である。また、職員への新型コロナウイルス感染予防対策も徹底されていることも確認しており、問題ない。	○	
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	利用者には、公正さを重視したサービス展開に努めている。	条例等に基づき、利用者の公正な施設利用が確保され、苦情等も受けていないことを確認しており、問題ない。	○	
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	野球教室とランニング教室は予定通り開催した。また、新たな事業として、一般無料開放DAYを年5回開催した。 自主事業開催の際は、参加同意書の記入と用具などの消毒を行い、感染症対策を徹底した。	新型コロナウイルス感染拡大防止を考慮し、中止とした事業もあるが、概ね利用者ニーズを反映させた内容で計画的に実施されていたことを事業計画書や月報で確認している。なお、実施に際しては、施設ガイドライン等に基づき、感染予防対策が講じられており、評価できる。	○	
	使用料等の会計管理は適切か	ダブルチェックを行い、適切に管理している。	取納金日報、使用料歳入額報告書を作成、日々チェックしていることを確認しており、適切といえる。	○	
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	問合せ等には、相手の立場になって丁寧な説明を心掛けている。また、感染症対策としてチェック表や利用者名簿をホームページに掲載し、当日にスムーズな施設利用が出来るよう周知している。	利用者案内を簡潔な表現で作成し、館内に掲示していることを現場確認している。また、施設での新型コロナ感染予防対策をホームページや館内掲出などで呼びかけ、利用者にとって安全・安心な運営に努めており、評価できる。	○	

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運 営	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	早朝コマの活用と施設認知度向上のため、一般無料開放DAYを開催している。	新型コロナウイルスの感染拡大による各種大会等の直前中止の影響を受ける中、野球以外の利用者に向けた施設の無料開放を実施、利用者拡大と稼働率向上に繋がる新たな取組を行っており、評価できる。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレームが発生した場合は、真摯に問題解決とその後の対応を協議・実行し、再発防止に努めている。	その都度、対応を含め、区は報告・連絡を受けており、問題ない。また、月報で経過報告するよう指示している。	○	
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	各種大会、自主事業、施設や設備のPRを行い、利便性の向上を図っている。	利用者からの要望に応え、各種大会の試合日程・結果を随時更新している。また、自主事業や施設の利用方法・魅力等についても適切にPRしている。また、新型コロナウイルス感染拡大防止対策も随時更新されており、評価できる。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	周辺施設と連絡・調整を図りながら、良好な関係作りを努めている。また、自主事業開催時はイベントチラシを相互の施設に掲出を行っている。	イベント開催の地域への情報提供については定例会で報告を受けており、積極的に地域や近隣施設と良好な関係構築に取り組んでいることは、評価できる。	○	
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	個人情報を取り扱うパソコンにパスワードを設定するなど、その取扱いには細心の注意を図っている。	個人情報は法令及び協定に基づき、鍵付きの書庫に適切に管理されていることを現場確認しており、問題ない。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	マニュアルの整備に加え、コンプライアンス研修を実施し、個人情報管理の重要性を熟知し、業務にあたっている。	マニュアルは整備されている。月報で研修等の実施も確認しており、個人情報保護に対する職員の意識向上に取り組んでいることは評価できる。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	マニュアルを整備し、訓練時に職員に周知を行っている。	マニュアルは整備されている。職員への研修等も実施されており、その内容の周知に努めている。さらに、月報等で訓練の実施も確認しており、評価できる。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	避難訓練・ならびに機器訓練や消防署職員による講義形式の訓練を行っており、非常時に迅速に対応できる体制をとっている。		○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	職員による巡回を行い、防犯や設備の不良箇所の発見に努めている。	館内の巡回及び必要に応じた監視カメラでのモニターチェック等、十分な管理体制が取られていることを現地で確認しており、問題ない。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	適切に管理・保管をしている。	適切に保管、管理されていることを現場確認しており、問題ない。	○	
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	適切に点検を実施している。また、点検記録も設備ごとにファイルを保管し、状況把握に努めている。	日常・定期点検は適切に行われていることを月報で確認している。また、点検記録も適切に保管されており問題ない。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	修理・更新の場合、原因を把握するとともに、今後の必要な対応を含め、速やかに報告をしている。	修理・更新が必要な箇所については、原因とその対応について報告を受けており、問題ない。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	年間計画を作成し、区と協議を行い、計画的に実施している。	年間計画に沿った実施に加え、定期的な巡回等による早期発見にも努めている。修繕が必要な場合には、その都度報告を受けており、協議後、修繕を実施しており、適切といえる。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	入札や見積比較を行いながら、手順に則り適切に行っている。	基本協定書に則り、適切に実施されていることを確認している。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	CO2排出量が少ない電力会社に切り替え、環境に配慮した取組みを行っている。また、各設備の電源ON/OFFの切替も小まめに行うなど、省エネ対策を行っている。	エコオフィス推進プランの調査において取組を確認しており、問題ない。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・保管をしている。	適切に整備・保管をしていることを確認しており、問題ない。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・保管をしている。	適切に整備・保管をしていることを確認しており、問題ない。	○
備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか		定期的な整理整頓及び点検を実施することで適切に備品管理を行っている。	備品台帳に管理状況、保管場所等の記載がされており、突合の実施についても定例会等で報告を受けている。	○	
清 掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	仕様書・年間計画に沿った清掃を実施し、清潔に保たれるよう努めている。また、施設内のアルコール消毒を適宜実施している。	年度当初に提出された事業計画書に基づき実施されており、常に清潔に保たれている。また、新型コロナウイルス感染予防対策も講じられており、評価できる。	○	

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
清掃	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	毎日の清掃時に確認するとともに、利用者の多い時は見回りを実施し、補充している。また、手指消毒用アルコールを各所に設置し、残量も確認している。	適切に補充されていることを現場確認しており、問題ない。	○
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	ごみの分別・リサイクルを徹底して行っている。	適切に実施されていることを現場確認しており、問題ない。	○
	施設周辺的美観は維持されているか	外構清掃を定期的に行い、美観の維持に努めている。	月報で施設周辺の清掃実施を確認している。また、目視でも現場確認しており、美観維持への取組は適切に行われている。	○

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

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

令和2年度については、新型コロナウイルス感染拡大による2度の緊急事態宣言発令に伴う施設の使用停止及び休館など、これまでの施設運営とは異なる一年間であった。「大田スタジアムの使用再開に伴う感染拡大予防ガイドライン」を策定し、こまめな消毒作業、注意換気の掲示物の貼り出し、各諸室及びスタンドの座る位置の指定など、利用者・職員に感染者が発生しないよう、出来る限りの対策を取りながら運営を行っている。このような状況下であったが、施設利用が無い期間を活用し、普段手が届きにくい箇所の清掃、直営による人工芝清掃を行うとともに、スパーやローラーなどのグラウンド整備機器類の運転技術向上に努め、利用再開後の効果的な施設運営に繋げている。

また、この成果を活かし、7月から8月にかけては「2020年夏季東西東京都高等学校野球大会東東京大会」のメイン球場として、約1ヵ月間に渡り関係者と協力しながら、注目度の高い大会を無事に開催することができた。令和3年度には野球のオリンピック練習会場としての利用が予定されており、区内外からの関心が高まることが予想されるが、引き続き安全・安心にプレーできる環境整備に努めていく。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

- ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、国や都の基準に基づき施設ガイドラインを策定、利用者に遵守の協力を求め、感染発症者の発生や感染拡大もなく施設運営を遂げたことは評価できる。
- ・8月には、「2020年夏季東西東京都高等学校野球大会東東京大会」のメイン会場に選ばれ、多くのメディアが取り上げる注目度の高い大会を無事に開催でき、安定した施設運営の対外的なアピールに繋がった。
- ・指定管理者が実施した施設の管理・運営の施設利用者アンケートでは、90%が「満足」と答えており、利用者から概ね高評価をいただいていることが分かる。また、問題が生じた際も迅速に対応できており、指定管理者としての役目を十分に果たしているといえる。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響から予約キャンセルが相次ぐ中、自主事業で野球利用以外の利用者をターゲットに「一般無料開放DAY」を実施し、新たな利用者の拡大に取り組んだことは評価に値する。

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

6 労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による書類及び施設訪問による審査の結果は、概ね良好であった。時間外労働の事務の一部につき、賃金の加算ミスの指摘を受けた。そのため、事実確認の上、是正状況について報告を求めた。単純ミスとはいえ、同様の誤りが今後発生しないよう、再発防止措置を併せて指示した。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年7月1日

1 施設概要

施設名	大田区産業プラザ		
所在地	大田区南蒲田一丁目20番20号		
指定管理者	名称	公益財団法人 大田区産業振興協会	
	代表者	理事長 川野 正博	
	住所	大田区南蒲田一丁目20番20号	
指定期間	平成29年4月～令和4年3月		
施設の設置目的	『大田区産業の環境基盤を整備し、その活性化を図り、併せて産業活動を担う勤労者の福祉向上に寄与することを目的とした産業支援の拠点施設』として設置された。		
施設の沿革	平成2年3月 産業プラザ建設基本計画書作成 平成4年3月 プロポーザル方式により産業プラザの設計確定 平成5年5月 東京都労働経済局・住宅局・大田区の3者で建築協定締結 平成5年6月 着工、平成7年11月 竣工、平成8年2月 開館 平成12年5月 公共建築賞優秀賞受賞		
担当部課 (問合せ先)	産業経済部 産業振興課		
	電話	03(5744)1363	FAX 03(6424)8233

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	提出期限を遵守するとともに、必要な内容を記載し不備なく適切に処理している。	年次、月次書類は期日までに提出・報告されており、不備も認められない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	保存年限基準どおりに適切に整備・保管している。	年度、各種業務ごとに適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	連絡調整は十分になされており、良好である。	指定管理者との間で電話・メール・対面と内容に応じた方法で日常的に連絡調整を行っており、十分に連携している。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	専門分野の経験者・有資格者(照明、音響、警備、電気等)を置き、十分な職員を配置している。	職員の配置は適正であり、変更が生じた場合は都度報告を受けている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	予約センター、防災センター、中央監視室等シフトを組み、設置目的を最大限発揮できる配置を行っている。	毎月シフトの確認がなされており、設置目的を最大限発揮できる配置となっている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	年間を通して、情報セキュリティ、クレーム対応、救命救急等の研修や講習を実施・受講し、資質向上に努めている。	適切な時期に必要な研修を実施あるいは受講しており、資質向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	予約窓口担当者、警備員や清掃作業員は制服で役割を明示しており、清潔な服装で適切な接客を心掛けている。	職員の服装及び接客態度は適切であり、委託事業者においても指定管理者が適切に監督している。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	条例及び条例施行規則を遵守し、常に公正な利用を確保している。	施設、設備の公正な利用が確保されており、抽選会も新型コロナウイルス感染予防に配慮して実施している。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	イベントサポートガイドや周辺マップについては、計画的に発行し、利便性向上に努めている。令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響で、自主展示会等は計画通りの実施ができず、各種事業が中止やオンライン開催となった。 なお、令和3年度はコロナ禍を見据え、リアル開催、オンライン開催どちらも開催できるよう計画している。	新型コロナウイルス感染症に対応した開催方法に切り替えて実施するなどして、年間を通じ計画どおり自主事業が運営された。また、コロナ禍を見据えた新規事業等の検討も行われている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	収入日計表、現金等を毎日確認し、適切に管理している。	毎日確認し、現金の保管・帳簿類の整理等とも適切に行われている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	ホームページによりご案内するとともに、受付時や利用当日に丁寧に説明している。	パンフレットやホームページ等での説明に加え、必要に応じて利用者や打合せの機会を設けるなど、分かりやすく説明されている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運 営	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	積極的にMICE活動を行い誘致に努めているが、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、稼働率が大幅に低下した。今後はアフターコロナを見据え、会議室検索サイト等を活用するとともに、区観光課等と連携を図り、大規模催事の誘致活動を行っていく。	広告媒体の活用等、利用促進・稼働率向上に繋がる活動を適切に実施している。また、コロナ禍における稼働率向上にも取り組んでいる。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレームに対しては迅速かつ丁寧に対応している。また、クレームの内容及び対応を関係職員に周知することで再発防止に努めている。	利用者アンケートで得た意見等は毎月報告を受けており、クレームに対しても再発防止策を講じ、適切に対応している。	○	
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	スマホ対応や、英語版の作成等、随時要望を取り入れ、利用者目線に立った内容の更新を行い適切に運営している。	内容は随時更新され、使いやすさの向上にも努めており、適切に管理・運営されている。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	地域貢献活動として、地域参加型イベントの開催や周辺の清掃活動を行っているが、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響によりこれらの活動を中止せざるを得なくなった。新型コロナ終息を見据え、地域貢献活動を再開していく。 なお、近隣に影響のある工事の際は、近隣住民へ事前説明し、騒音に対するクレーム対応など丁寧な対応を行い、良好な関係を築いている。	令和2年度は新型コロナウイルス感染症による影響を受けたが、日頃からの周辺清掃や近隣住民も参加できる催事を行なってきたことで、地域との関係は良好に保たれている。また、工事による地域住民への対応については、丁寧に行っており、地域との関係は良好に保たれている。	○	
情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	当協会の「個人情報保護ポリシー」、「個人情報保護規程」等に基づき、慎重かつ適切に管理している。	書類・電子媒体とも良好な情報管理体制が敷かれており、適正である。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	情報セキュリティ基本方針に基づき、職員研修を毎年実施し、個人情報保護、法令遵守の意識をもって職務にあたっている。	マニュアルの整備や職員研修は適時行われている。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	BCP(業務継続計画)、危機管理マニュアルを整備し、職員に周知徹底している。	防犯・防災に関するマニュアルは整備されており、研修等を通じて内容が十分周知されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	初動連絡体制を整備し、年2回の避難誘導等の訓練を実施している。また、30年度に帰宅困難者一時滞在施設としての運営マニュアルを再整備した。	所管課も含めた初動連絡体制を整備し、緊急の事態に備えている。また、6月と10月の年2回、避難訓練を実施している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	適切な体制を整え、朝夕の立哨及び日中の座哨の実施、1日4回館内外を巡回し、定期点検を行っている。	警備要員による巡回等、適切に実施されている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵貸出簿を常備して、キーボックスにて適切に保管、管理している。	監督者によりキーボックスの鍵は適切に保管・管理されている。	○	
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	計画どおり実施し、点検記録は保存年限を遵守し、適切に保管している。	計画どおり点検を実施し、記録類も適切に保管されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	日常的な点検を行い、原因を究明し迅速に報告のうえ、適切に修理・更新している。	必要な事案が生じた場合は修理・更新が適切に実施されて、都度速やかに報告を受けている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	予防保全・事後保全を区と協議して、適切に行っている。備品の破損や不具合は速やかに対応している。	予防保全等の提案がなされ、修繕等が適切に実施されている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	区との協定や協会の契約事務規程等に沿って適切に行うとともに区に報告している。	基本協定書、年度協定書に基づき、手順に沿って適切に行われている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	照明設備のLED化や外気等を取り入れ空調の調整をするなど、省エネルギーの取組みを適切に実施している。	区のエコオフィスプラン等に準じて省エネルギーの取組みを適切に実施しており、適時内容の見直しも行っている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	設備更新時は、施工業者から取り扱いの説明を受け、説明書等は中央監視室で整備・保管している。	適切に整備・保管されている。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
施設管理	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	備品等の取扱説明書は、ファイリングして予約センターで整備・保管している。	適切に整備・保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品管理台帳を整備し、備品の購入・廃棄について、その都度台帳に記入し適切に管理している。	備品台帳に基づき、購入・廃棄時に適切に報告されている。	○
清掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	清掃対象場所別作業基準表により清掃を行っている。それ以外も汚れがひどい箇所を随時重点清掃している。	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設が清潔に保たれている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	日常清掃の中でトイレットペーパー、水石鹸等の消耗品の補充を行い、予備の保管も行っている。	洗面所等の消耗品は常に補充されている。	○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	分別ルールを利用者に徹底するとともに、ごみの集積場所の色分けを明確にし、適切に実施している。	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されている。	○
		施設周辺的美観は維持されているか	定期的に周辺の清掃や樹木の剪定を行い、良好な環境と美観の維持に努めている。	適切な管理により施設周辺的美観が維持されている。	○

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

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

令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響を受け、区の施設利用方針に基づき臨時閉館や利用時間の制限措置などを行い、利用者に対し、利用取消のお願いや利用料金の還付手続きの案内など、迅速かつ丁寧な対応を行い大きなトラブルはなかった。令和3年度以降においても、新型コロナウイルスの影響が続くことが予想されるため、利用者目線に立った対応を心掛ける。
 ・長期的な視点で利用促進を図るため、コロナ禍の影響も踏まえつつ、大規模催事を誘致するMICE活動を継続的に展開している。
 ・築25年を経過し、建物・設備に不具合が生じてきており、利用者サービスを低下させないよう施設を適切に維持管理するとともに、計画的な大規模改修工事への対応が今後の課題となる。今後も、区産業振興課及び施設保全課と調整を重ね、安全安心な施設維持に努めていく。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・新型コロナウイルス感染症の影響を受け、区の方針に基づく臨時閉館や利用時間制限を行った結果、利用率が大きく低下したものの、利用者への案内や還付手続きなどが適切に行われ、大きなトラブルなく対応していた。また、自主事業においても、会場への感染症対策の充実やオンライン開催などの取組みも積極的に行われ、産業支援の拠点としての価値向上に努めていた。
 ・区との災害時協力協定に基づいた災害応急活動の拠点としての側面も有しており、緊急時対応の訓練等も適時行われている。
 ・利用者へのサービス向上に不断の取組みを続けており、修繕・施設点検等のハード面、ならびに接遇・安全管理等のソフト面の双方で日々施設環境の維持に努めている。
 ・施設老朽化に伴い、今後改修工事等を実施する予定であるが、今後も円滑な施設運営を行うべく区や東京都関係各所と連携を深め、主体的に利用者への対応等を行っている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年8月16日

1 施設概要

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

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	各種書類は期日までに提出しており、報告内容に不備はない。	計画書及び実績報告書を期日までに提出を受けており、報告内容に不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	整備・保管している。	書類等は適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	電話・メール・訪庁により、常に連絡を取っている。	連絡方法、頻度は適切であり、十分な連絡や調整がなされている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	適切な人員を配置している。	専門性の高い人員を適切に配置している。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	適切な人員を配置している。	設置目的を最大限発揮できる人員配置が適切になされている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	安全衛生研修・コンプライアンス研修・その他技術研修等を実施し、資質の向上に努めている。	施設の管理者として業務に必要な職員研修を実施し、常に資質の向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	身だしなみ、言葉遣いなどの顧客満足につながる基本理念をもって接客にあっている。	服装及び接客態度は適切であり、入居者からのクレームもなく、区への対応についても問題ない。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	公正な利用が確保されている。	入居者が円滑に操業できるよう、公正な利用が確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	非該当	非該当	—
	使用料等の会計管理は適切か	適切に管理している。	会計について、適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	入居前説明会、館内規則の整備により、適切な対応を行っている。	施設の利用方法はわかりやすく説明している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	自社HPやポスター、過去の入居希望者データを活用し、常に高い稼働率で推移している。	周知活動を行っており、高い稼働率を保持している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	トラブルの一時対応者として、迅速かつ適切な対応に努めている。また、所管課担当者様へ早急に報告を行っている。	クレームに対しては迅速かつ適切に対応し早期収束に努めている。また、区に迅速に報告している。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	適切に運用している。	専用ホームページの管理運営は適切である。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	良好な関係を築いている。	日常的に周辺地域と良好な関係を築いている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	個人情報の取り扱い方法を定め、適切に管理している。またe-ラーニングを活用し、適宜研修を実施している。	メールにはパスワードを設定する等の対応を行い、情報管理を徹底している。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか		個人情報保護、法令遵守のための企業内における研修制度が充実しており、適切な対応が行われている。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	適正に整備し、周知されている。	災害マニュアルを整備し、職員へ適切に周知されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	適正に整備し、適宜訓練を実施している。	緊急時の連絡体制を整備し、避難訓練も実施されている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	適正な体制を整えている。	マニュアルを整備するとともに、日常の管理体制を適切に構築している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵管理マニュアルに沿って適切に管理している。	鍵の保管、施錠は、鍵管理マニュアルに沿って適切に管理されている。	○	
施設管理	共通	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	点検は計画的に実施し、点検記録は適切に保管されている。	各種点検は計画的に実施しており、点検記録も鍵のかかるロッカー等で適切に管理・保管されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	一次対応を迅速に行い、速やかに報告を行っている。	建物・設備に関し、修繕が必要な場合、区にすみやかに報告されている。	○
	建物設備備品	修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	所管課担当者様と協議し、適切に行っている。	修繕等は適切に行われている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	適切に行われている。	適切に実施されている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	適切に実施している。	省エネルギー化に適切に実施されている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備し、保管されている。	適切に整備・保管されている。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備し、保管されている。	適切に整備・保管されている。
			備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	非該当	非該当
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	適切に清掃を行っており、清潔に保たれている。	日常および定期清掃を計画的に実施する事で、施設は清潔に保たれている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	適切に管理を行っている。	適切に管理・補充されている。	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	適切にごみの管理を行っている。	適切な取り組みを実施されている。	○	
	施設周辺的美観は維持されているか	適切に清掃を行っており、美観は維持されている。	適切な管理と修繕により美観が維持されている。	○	

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

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

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

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

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

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年8月16日

1 施設概要

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

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	各種書類は期日までに提出しており、報告内容に不備はない。	計画書及び実績報告書を期日までに提出を受けており、報告内容に不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	整備・保管している。	書類等は適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	電話・メール・訪庁により、常に連絡を取っている。	連絡方法、頻度は適切であり、十分な連絡や調整がなされている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	適切な人員を配置している。	専門性の高い人員を適切に配置している。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	適切な人員を配置している。	設置目的を最大限発揮できる人員配置が適切になされている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	安全衛生研修・コンプライアンス研修・その他技術研修等を実施し、資質の向上に努めている。	施設の管理者として業務に必要な職員研修を実施し、常に資質の向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	身だしなみ、言葉遣いなどの顧客満足につながる基本理念をもって接客にあたっている。	服装及び接客態度は適切であり、入居者からのクレームもなく、区への対応についても問題ない。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	公正な利用が確保されている。	入居者が円滑に操業できるよう、公正な利用が確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	非該当	非該当	—
	使用料等の会計管理は適切か	適切に管理している。	会計について、適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	入居前説明会、館内規則の整備により、適切な対応を行っている。	施設の利用方法はわかりやすく説明している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	自社HPやポスター、過去の入居希望者データを活用し、常に高い稼働率で推移している。	周知活動を行っており、高い稼働率を保持している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	トラブルの一時対応者として、迅速かつ適切な対応に努めている。また、所管課担当者様へ早急に報告を行っている。	クレームに対しては迅速かつ適切に対応し早期収束に努めている。また、区に迅速に報告している。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	適切に運用している。	専用ホームページの管理運営は適切である。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	良好な関係を築いている。	日常的に周辺地域と良好な関係を築いている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
情報管理	個人情報適正に管理されているか	個人情報の取り扱い方法を定め、適切に管理している。またe-ラーニングを活用し、適宜研修を実施している。	メールにはパスワードを設定する等の対応を行い、情報管理を徹底している。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか		個人情報保護、法令遵守のための企業内における研修制度が充実しており、適切な対応が行われている。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	適正に整備し、周知されている。	災害マニュアルを整備し、職員へ適切に周知されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	適正に整備し、適宜訓練を実施している。	緊急時の連絡体制を整備し、避難訓練も実施されている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	適正な体制を整えている。	マニュアルを整備するとともに、日常の管理体制を適切に構築している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵管理マニュアルに沿って適切に管理している。	鍵の保管、施錠は、鍵管理マニュアルに沿って適切に管理されている。	○	
施設管理	共通 建物設備備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	点検は計画的に実施し、点検記録は適切に保管されている。	各種点検は計画的に実施しており、点検記録も鍵のかかるロッカー等で適切に管理・保管されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	一次対応を迅速に行い、速やかに報告を行っている。	建物・設備に関し、修繕が必要な場合、区にすみやかに報告されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	所管課担当者様と協議し、適切に行っている。	修繕等は適切に行われている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	適切に行われている。	適切に実施されている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	適切に実施している。	省エネルギー化に適切に実施されている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備し、保管されている。	適切に整備・保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備し、保管されている。	適切に整備・保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	非該当	非該当	—
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	適切に清掃を行っており、清潔に保たれている。	日常および定期清掃を計画的に実施する事で、施設は清潔に保たれている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	適切に管理を行っている。	適切に管理・補充されている。	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	適切にごみの管理を行っている。	適切な取り組みを実施されている。	○	
	施設周辺的美観は維持されているか	適切に清掃を行っており、美観は維持されている。	適切な管理と修繕により美観が維持されている。	○	

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

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

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

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

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

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年8月16日

1 施設概要

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

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	各種書類は期日までに提出しており、報告内容に不備はない。	計画書及び実績報告書を期日までに提出を受けており、報告内容に不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	整備・保管している。	書類等は適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	電話・メール・訪庁により、常に連絡を取っている。	連絡方法、頻度は適切であり、十分な連絡や調整がなされている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	適切な人員を配置している。	専門性の高い人員を適切に配置している。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	適切な人員を配置している。	設置目的を最大限発揮できる人員配置が適切になされている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	安全衛生研修・コンプライアンス研修・その他技術研修等を実施し、資質の向上に努めている。	施設の管理者として業務に必要な職員研修を実施し、常に資質の向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	身だしなみ、言葉遣いなどの顧客満足につながる基本理念をもって接客にあたっている。	服装及び接客態度は適切であり、入居者からのクレームもなく、区への対応についても問題ない。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	公正な利用が確保されている。	入居者が円滑に操業できるよう、公正な利用が確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	コロナウイルスの影響により多くの事業が実施不可となったため、施設PRツールの作成を行った。	適切な自主事業を行っている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適切に管理している。	会計について、適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	入居前説明会、館内規則の整備により、適切な対応を行っている。	施設の利用方法はわかりやすく説明している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	自社HPやポスター、過去の入居希望者データを活用し、常に高い稼働率で推移している。	周知活動を行っており、高い稼働率を保持している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	トラブルの一時対応者として、迅速かつ適切な対応に努めている。また、所管課担当者様へ早急に報告を行っている。	クレームに対しては迅速かつ適切に対応し早期収束に努めている。また、区に迅速に報告している。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	適切に運用している。	専用ホームページの管理運営は適切である。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	良好な関係を築いている。	日常的に周辺地域と良好な関係を築いている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	個人情報の取り扱い方法を定め、適切に管理している。またe-ラーニングを活用し、適宜研修を実施している。	メールにはパスワードを設定する等の対応を行い、情報管理を徹底している。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか		個人情報保護、法令遵守のための企業内における研修制度が充実しており、適切な対応が行われている。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	適正に整備し、周知されている。	災害マニュアルを整備し、職員へ適切に周知されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	適正に整備し、適宜訓練を実施している。	緊急時の連絡体制を整備し、避難訓練も実施されている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	適正な体制を整えている。	マニュアルを整備するとともに、日常の管理体制を適切に構築している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵管理マニュアルに沿って適切に管理している。	鍵の保管、施錠は、鍵管理マニュアルに沿って適切に管理されている。	○	
施設管理	共通 建物設備備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	点検は計画的に実施し、点検記録は適切に保管されている。	各種点検は計画的に実施しており、点検記録も鍵のかかるロッカー等で適切に管理・保管されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	一次対応を迅速に行い、速やかに報告を行っている。	建物・設備に関し、修繕が必要な場合、区にすみやかに報告されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	所管課担当者様と協議し、適切に行っている。	修繕等は適切に行われている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	適切に行われている。	適切に実施されている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	適切に実施している。	省エネルギー化に適切に実施されている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備し、保管されている。	適切に整備・保管されている。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備し、保管されている。	適切に整備・保管されている。
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか		適切に整理整頓されている。	適切に整備・保管されている。	○
	清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	適切に清掃を行っており、清潔に保たれている。	日常および定期清掃を計画的に実施する事で、施設は清潔に保たれている。	○
洗面所等の消耗品は常に補充されているか		適切に管理を行っている。	適切に管理・補充されている。	○	
ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか		適切にごみの管理を行っている。	適切な取り組みを実施されている。	○	
施設周辺的美観は維持されているか		適切に清掃を行っており、美観は維持されている。	適切な管理と修繕により美観が維持されている。	○	

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

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

- 施設価値向上のため、修繕・保全提案を積極的に実施した。
- クレーム、要望等の対応時には電話対応だけでなく、できる限り直接お会いして対応を行った。
- コロナウイルス感染拡大防止のため、窓開けによる換気や、利用者の接触個所の消毒等の対応を行った。
- コロナウイルス感染症拡大による業績悪化の相談を多くいただいたため、所管課様と協力し、助成金・補助金に関する情報展開を行った。
- 電気使用実績表の配布や、トイレ照明の自動化を行うなどの省エネ活動に努めた。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

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

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年8月16日

1 施設概要

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

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	各種書類は期日までに提出しており、報告内容に不備はない。	計画書及び実績報告書を期日までに提出を受けており、報告内容に不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	整備・保管している。	書類等は適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	電話・メール・訪庁により、常に連絡を取っている。	連絡方法、頻度は適切であり、十分な連絡や調整がなされている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	適切な人員を配置している。	専門性の高い人員を適切に配置している。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	適切な人員を配置している。	設置目的を最大限発揮できる人員配置が適切になされている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	安全衛生研修・コンプライアンス研修・その他技術研修等を実施し、資質の向上に努めている。	施設の管理者として業務に必要な職員研修を実施し、常に資質の向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	身だしなみ、言葉遣いなどの顧客満足につながる基本理念をもって接客にあたっている。	服装及び接客態度は適切であり、入居者からのクレームもなく、区への対応についても問題ない。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	公正な利用が確保されている。	入居者が円滑に操業できるよう、公正な利用が確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	入居企業の製品を利用し、エレベーターの操作ボタンへの抗菌シート施工した。	適切な自主事業を行っている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適切に管理している。	会計について、適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	入居前説明会、館内規則の整備により、適切な対応を行っている。	施設の利用方法はわかりやすく説明している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	自社HPやポスター、過去の入居希望者データを活用し、常に高い稼働率で推移している。	周知活動を行っており、高い稼働率を保持している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	トラブルの一次対応者として、迅速かつ適切な対応に努めている。また、所管課担当者様へ早急に報告を行っている。	クレームに対しては迅速かつ適切に対応し早期収束に努めている。また、区に迅速に報告している。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	適切に運用している。	専用ホームページの管理運営は適切である。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	良好な関係を築いている。	日常的に周辺地域と良好な関係を築いている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	個人情報の取り扱い方法を定め、適切に管理している。またe-ラーニングを活用し、適宜研修を実施している。	メールにはパスワードを設定する等の対応を行い、情報管理を徹底している。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか		個人情報保護、法令遵守のための企業内における研修制度が充実しており、適切な対応が行われている。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	適正に整備し、周知されている。	災害マニュアルを整備し、職員へ適切に周知されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	適正に整備し、適宜訓練を実施している。	緊急時の連絡体制を整備し、避難訓練も実施されている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	適正な体制を整えている。	マニュアルを整備するとともに、日常の管理体制を適切に構築している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵管理マニュアルに沿って適切に管理している。	鍵の保管、施錠は、鍵管理マニュアルに沿って適切に管理されている。	○	
施設管理	共通 建物設備備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	点検は計画的に実施し、点検記録は適切に保管されている。	各種点検は計画的に実施しており、点検記録も鍵のかかるロッカー等で適切に管理・保管されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	一次対応を迅速に行い、速やかに報告を行っている。	建物・設備に関し、修繕が必要な場合、区にすみやかに報告されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	所管課担当者様と協議し、適切に行っている。	修繕等は適切に行われている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	適切に行われている。	適切に実施されている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	適切に実施している。	省エネルギー化に適切に実施されている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備し、保管されている。	適切に整備・保管されている。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備し、保管されている。	適切に整備・保管されている。
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか		適切に整理整頓されている。	適切に整備・保管されている。	○
	清掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	適切に清掃を行っており、清潔に保たれている。	日常および定期清掃を計画的に実施する事で、施設は清潔に保たれている。
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	適切に管理を行っている。	適切に管理・補充されている。	○
ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか		適切に管理を行っている。	適切な取り組みを実施されている。	○	
施設周辺的美観は維持されているか		適切に清掃を行っており、美観は維持されている。	適切な管理と修繕により美観が維持されている。	○	

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

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

- ・施設価値向上のため、修繕・保全提案を積極的に実施した。
- ・クレーム、要望等の対応時には電話対応だけでなく、できる限り直接お会いして対応を行った。
- ・コロナウイルス感染拡大防止のため、窓開けによる換気や、利用者の接触個所の消毒等の対応を行った。
- ・コロナウイルス感染症拡大による業績悪化の相談を多くいただいたため、所管課と協力し、助成金・補助金に関する情報展開を行った。
- ・日常、定期清掃以外でも汚れ個所を見つけ次第清掃を行い、工場と研究開発企業の共存のため美観維持に取り組んでいる。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

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

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年8月16日

1 施設概要

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

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	各種書類は期日までに提出しており、報告内容に不備はない。	計画書及び実績報告書を期日までに提出を受けており、報告内容に不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	整備・保管している。	書類等は適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	電話・メール・訪庁により、常に連絡を取っている。	連絡方法、頻度は適切であり、十分な連絡や調整がなされている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	適切な人員を配置している。	専門性の高い人員を適切に配置している。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	適切な人員を配置している。	設置目的を最大限発揮できる人員配置が適切になされている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	安全衛生研修・コンプライアンス研修・その他技術研修等を実施し、資質の向上に努めている。	施設の管理者として業務に必要な職員研修を実施し、常に資質の向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	身だしなみ、言葉遣いなどの顧客満足につながる基本理念をもって接客にあたっている。	服装及び接客態度は適切であり、入居者からのクレームもなく、区への対応についても問題ない。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	公正な利用が確保されている。	入居者が円滑に操業できるよう、公正な利用が確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	非該当	非該当	—
	使用料等の会計管理は適切か	適切に管理している。	会計について、適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	入居前説明会、館内規則の整備により、適切な対応を行っている。	施設の利用方法はわかりやすく説明している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	自社HPやポスター、過去の入居希望者データを活用し、常に高い稼働率で推移している。	周知活動を行っており、高い稼働率を保持している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	トラブルの一時対応者として、迅速かつ適切な対応に努めている。また、所管課担当者様へ早急に報告を行っている。	クレームに対しては迅速かつ適切に対応し早期収束に努めている。また、区に迅速に報告している。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	適切に運用している。	専用ホームページの管理運営は適切である。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	良好な関係を築いている。	日常的に周辺地域と良好な関係を築いている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
情報管理	個人情報適正に管理されているか	個人情報の取り扱い方法を定め、適切に管理している。またe-ラーニングを活用し、適宜研修を実施している。	メールにはパスワードを設定する等の対応を行い、情報管理を徹底している。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか		個人情報保護、法令遵守のための企業内における研修制度が充実しており、適切な対応が行われている。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	適正に整備し、周知されている。	災害マニュアルを整備し、職員へ適切に周知されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	適正に整備し、適宜訓練を実施している。	緊急時の連絡体制を整備し、避難訓練も実施されている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	適正な体制を整えている。	マニュアルを整備するとともに、日常の管理体制を適切に構築している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵管理マニュアルに沿って適切に管理している。	鍵の保管、施錠は、鍵管理マニュアルに沿って適切に管理されている。	○	
施設管理	共通	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	点検は計画的に実施し、点検記録は適切に保管されている。	各種点検は計画的に実施しており、点検記録も鍵のかかるロッカー等で適切に管理・保管されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	一次対応を迅速に行い、速やかに報告を行っている。	建物・設備に関し、修繕が必要な場合、区にすみやかに報告されている。	○
	建物設備備品	修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	所管課担当者様と協議し、適切に行っている。	修繕等は適切に行われている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	適切に行われている。	適切に実施されている。	○
	設備管理	省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	適切に実施している。	省エネルギー化に適切に実施されている。	○
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備し、保管されている。	適切に整備・保管されている。	○
備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備し、保管されている。	適切に整備・保管されている。	○	
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	非該当	非該当	—	
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	適切に清掃を行っており、清潔に保たれている。	日常および定期清掃を計画的に実施する事で、施設は清潔に保たれている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	適切に管理を行っている。	適切に管理・補充されている。	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	適切にごみの管理を行っている。	適切な取り組みを実施されている。	○	
	施設周辺的美観は維持されているか	適切に清掃を行っており、美観は維持されている。	適切な管理と修繕により美観が維持されている。	○	

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

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

<ul style="list-style-type: none"> 施設価値向上のため、修繕・保全提案を積極的に実施した。 クレーム、要望等の対応時には電話対応だけでなく、できる限り直接お会いして対応を行った。 コロナウイルス感染拡大防止のため、利用者の接触個所の消毒や、エレベーターボタンへの抗ウイルスシート施工等の対応を行った。 3DKタイプの利用率向上のための取組を検討したい。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<ul style="list-style-type: none"> 建物の維持管理に関して専門性の高い知識・経験を活かし、建物維持管理に努めている。また、修繕については安全性確保、費用負担軽減の観点から提案がなされている。 使用者及び地元住民からの苦情対応を含め、常に迅速な対応による問題解決を図るなど、使用者との直接的なコミュニケーションによる信頼関係を構築している。 協定書及び事業計画書の内容を適切に実施するだけでなく、日ごろから施設の価値向上及び入居企業の経営支援に資するよう努めており、高く評価できる。
--

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年1月28日

1 施設概要

施設名	大田区創業支援施設		
所在地	大田区羽田旭町7番1号		
指定管理者	名称	公益財団法人 大田区産業振興協会	
	代表者	理事長 川野 正博	
	住所	大田区南蒲田一丁目20番20号	
指定期間	平成31年4月～令和3年3月		
施設の設置目的	新規創業者や新分野進出等に取り組む事業者のために、旧羽田旭小学校校舎を改修整備し設置		
施設の沿革	平成15年から供用開始		
担当部課 (問合せ先)	産業経済部 産業振興課		
	電話 03(5744)1376	FAX 03(5744)1528	

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画書及び事業実績報告書を期日までに提出しており、報告内容についても不備はなく適切に行っている。	期日、報告内容ともに適切に行われている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	月別にファイリングをして書庫に適切に保管している。	適切に整備・保管が行われている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	定期的なミーティング、メール、電話等により密に連絡及び調整を行っている。	月次ミーティングや日々の報告により課題等の共有を図っている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	担当職員は知識習得に努め、経験のある職員によるバックアップ体制も整えている。	適切な職員を配置し、十分なバックアップ体制もとられている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	創業支援を果たすことが出来るように管理面、支援面の双方で適切な人員を配置している。	創業相談員のほか効率的かつ適切な人員を配置している。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	例年参加している外部による研修がコロナ禍のため現時点で延期が続いているが、前任者等からOJT等にて資質向上に努めている。	OJTで研修を行い資質向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	服装・言葉遣いなどサービス・マナーの向上に努めており、適切に保たれている。	服装は適切に保たれており、利用者への接客態度についても問題はない。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	公正な利用が確保されるよう適切な対応を行っている。	公正な利用が確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	利用者向け勉強会を実施した。	創業者支援事業を積極的に実施している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適切に管理している。	適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	適宜、利用者等からの質問に適切に回答している。	使用細則にもとづいて適切に説明を行っている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	創業相談員による技術及び経営面でのアドバイスを行い、施設の積極的利用を促進している。	有効な取組みを行い、現入居者への対応を適切に行っている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	迅速かつ誠実に対応しており、必要に応じて区への報告を行っている。	区への報告を含め適切に対応している。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	利用者募集や、利用者の事業PRなどをホームページで随時更新し、適切に管理運営している。	利用者にわかりやすく、適切に管理・運営が行われている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	周辺地域と良好な関係を維持しており、クレームを受けた事例はない。	周辺地域とは、良好な関係を築いている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	施錠できる書庫にファイリングをして、適正に管理している。	適正に管理されている。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	協会内研修等により個人情報保護、法令遵守の意識を最大限に高めて職務にあたっている。	基本協定書のなかで規定するとおりに遵守されている。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	マニュアルは整備されており、職員にも周知されている。	適切に整備されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	初動スキームを掲示して周知している。防災訓練も実施し、施設使用者が参加している。	使用規則に緊急時の対応方法を記載するとともに、定期的な防災訓練を行い、非常時に備えている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	職員と受付スタッフと密に防犯、防災に関わる情報交換を実施しており、適切な体制を整えている。	適切な体制が整えられている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	適切に保管、管理している。	適切に保管、管理を行っている。	○	
施設管理	共通 建物設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	点検を計画通り実施し、点検記録を適切に保管している。	適切に行われている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	迅速かつ適切に報告を行っている。	迅速な報告が行われている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	小便器の修繕や消毒液の設置等、迅速に行っている。	適切に行われている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	手順に沿い、適切に行っている。	適切に行われている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	節電や節水を常時使用者へ周知し、最大限の努力をして実施している。	積極的な取組みが行われている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイリングして整備・保管している。	適切に整備・保管されている。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイリングして整備・保管している。	適切に整備・保管されている。
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか		備品台帳を備え、適切に整理整頓している。	適切に整理整頓されている。	○
	清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	適切に実施され、清潔に保たれている。	定期清掃を行うことで、清潔に保たれている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	常に補充している。	補充されている。	○
ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか		入居説明会で資料を配布し分別廃棄を呼びかけており、適切に実施している。	適切に実施されている。	○	
施設周辺的美観は維持されているか		植栽剪定及び清掃により施設周辺的美観を最大限維持している。	クレーム等もなく、適切に維持されている。	○	

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

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

・修繕対応:令和2年度は大きな修繕は発生せず、軽微な修繕に関しては使用者への影響が最低限に抑えられるように迅速に対応するようにした。
 ・使用者支援:使用者に対する個別支援の他、コロナ禍のなかでの創業支援として「コロナ禍のなかでの事業計画」をテーマに使用者勉強会を実施した。勉強会では、参加者が密な状況にならないよう、セミナー型、ワークショップ型の勉強会ではなく、必要最少人数である使用者と創業相談員による、個別具体的な経営計画策定に資する内容になるよう心掛けた。こうした勉強会の他に区、都、国の支援策や補助金等の情報提供により、使用者の事業継続に注力した。
 ・情報共有:担当職員が創業相談員および再委託先である受付常駐スタッフと情報共有を密に図り、使用者の要望等をくみ取り、可能な限り迅速に対応することを心がけた。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・創業相談員が行う創業支援の取組みや施設運営者の周知活動の成果として、入居者の利用満足度が高くなっている。
 ・コロナ禍の中でも工夫して自主事業として勉強会を開催し、入居者のさらなるレベルアップを図っている。
 ・入居者の状況についてよく把握しており、区への定期的な情報提供がある。

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

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1月28日

1 施設概要

施設名	大田区新産業創造支援施設		
所在地	東京都大田区南六郷三丁目15番10号		
指定管理者	名称	公益財団法人 大田区産業振興協会	
	代表者	理事長 川野 正博	
	住所	大田区南蒲田一丁目20番20号	
指定期間	平成31年4月～令和3年3月		
施設の設置目的	新産業及び新技術の実用化を目的とした研究開発事業の促進及び起業家の育成を図り、中小企業者の技術力向上及び地域産業の活性化に寄与するため、旧南六郷土木事務所庁舎を改修整備し設置		
施設の沿革	平成18年から供用開始		
担当部課 (問合せ先)	産業経済部 産業振興課		
	電話 03(5744)1376	FAX 03(5744)1528	

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画書及び事業実績報告書を期日までに提出しており、報告内容についても不備なく適切に行っている。	期日、報告内容ともに適切に行われている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	月別にファイリングをして書庫に適切に保管している。	適切に整備・保管が行われている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	定期的なミーティング、メール、電話等により密に連絡及び調整を行っている。	月次ミーティングや日々の報告により課題等の共有を図っている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	担当職員は知識習得に努め、経験のある職員によるバックアップ体制も整えている。	適切な職員を配置し、十分なバックアップ体制もとられている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	産学連携を果たすことができるように管理面、支援面の双方で適切な人員を配置している。	コーディネーターのほか効率的かつ適切な人員を配置している。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	例年参加している外部による研修がコロナ禍のため現時点で延期が続いているが、前任者等からOJT等にて資質向上に努めている。	OJTで研修を行い資質向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	服装・言葉遣いなどサービス・マナーの向上に努めており、適切に保たれている。	服装は適切に保たれており、利用者への接客態度についても問題はない。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	公正な利用が確保されるよう適切な対応を行っている。	公正な利用が確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	計画どおり運営している。	入居企業の経営相談を積極的に実施している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適切に管理している。	適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	適宜、利用者等からの質問に適切に回答している。	使用細則にもとづいて適切に説明を行っている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	コーディネーターによる技術及び経営面でのアドバイスを行い、施設の積極的利用を促進している。	有効な取り組みを行ない、現入居者への対応を適切に行っている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	迅速かつ誠実に対応しており、必要に応じて区への報告を行っている。	区への報告を含め適切に対応している。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	利用者募集や、利用者情報など随時更新し、適切に管理運営している。	利用者にわかりやすく、適切に管理・運営が行われている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	周辺地域と良好な関係を維持しており、クレームを受けた事例はない。	周辺地域とは、良好な関係を築いている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
情報管理	個人情報保護は適正に管理されているか	施錠できる書庫にファイリングをして、適正に管理している。	適正に管理されている。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	協会内研修等により個人情報保護、法令遵守の意識を最大限に高めて職務にあっている。	基本協定書のなかで規定するとおりに遵守されている。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	マニュアルは整備されており、職員にも周知されている。	適切に整備されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	初動スキームを整備し掲示して周知を図っている。	使用規則に緊急時の対応方法を記載するとともに、定期的な防災訓練を行い、非常時に備えている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	職員と入居者が密に防犯、防災に関わる情報交換を実施しており、適切な体制を整えている。	適切な体制が整えられている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	適切に保管、管理している。	適切に保管、管理を行っている。	○	
施設管理	共通 建物設備備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	点検を計画どおり実施し、点検記録を適切に保管している。	適切に行われている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	迅速かつ適切に報告を行っている。	迅速な報告が行われている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	適切に行っている。	適切に行われている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	手順に沿い、適切に行っている。	適切に行われている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	節電や節水を常時使用者へ周知し、最大限の努力をして実施している。	積極的な取り組みが行われている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	整備・保管している。	適切に整備・保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	整備・保管している。	適切に整備・保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	適切に整理整頓している。	適切に整理整頓されている。	○
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	適切に実施され、清潔に保たれている。	定期清掃を行うことで、清潔に保たれている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	常に補充している。	補充されている。	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	適切に実施している。	適切に実施されている。	○	
	施設周辺的美観は維持されているか	植栽剪定及び清掃により施設周辺的美観を最大限維持している。	クレーム等もなく、適切に維持されている。	○	

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

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

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

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

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

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

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1月28日

1 施設概要

施設名	大田区産学連携施設		
所在地	東京都大田区蒲田二丁目10番1号		
指定管理者	名称	公益財団法人 大田区産業振興協会	
	代表者	理事長 川野 正博	
	住所	大田区南蒲田一丁目20番20号	
指定期間	平成31年4月～令和3年3月		
施設の設置目的	新産業及び新技術の実用化を目的とした研究開発事業の促進及び起業家の育成を図り、中小企業者の技術力向上及び地域産業の活性化に寄与するため、旧北蒲小学校校舎を改修整備し設置		
施設の沿革	平成18年から供用開始		
担当部課 (問合せ先)	産業経済部 産業振興課		
	電話 03(5744)1376	FAX 03(5744)1528	

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画書及び事業実績報告書を期日までに提出しており、報告内容についても不備なく適切に行っている。	期日、報告内容ともに適切に行われている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	月別にファイリングをして書庫に適切に保管している。	適切に整備・保管が行われている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	定期的なミーティング、メール、電話等により密に連絡および調整を行っている。	月次ミーティングや日々の報告により課題等の共有を図っている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	担当職員は知識習得に努め、経験のある職員によるバックアップ体制も整えている。	適切な職員を配置し、十分なバックアップ体制もとられている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	産学連携を果たすことができるように管理面、支援面の双方で適切な人員を配置している。	効率的かつ適切な人員を配置している。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	例年参加している外部による研修がコロナ禍のため現時点で延期が続いているが、前任者等からOJT等にて資質向上に努めている。	OJTで研修を行い資質向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	服装・言葉遣いなどサービス・マナーの向上に努めており、適切に保たれている。	服装は適切に保たれており、利用者への接客態度についても問題はない。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	公正な利用が確保されるよう適切な対応を行っている。	公正な利用が確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	計画どおり運営している。	入居企業の経営相談を積極的に実施している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適切に管理している。	適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	適宜、利用者等からの質問に適切に回答している。	使用細則にもとづいて適切に説明を行っている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	コーディネーターによる技術及び経営面でのアドバイスを行い、施設の積極的利用を促進している。	有効な取り組みを行ない、現入居者への対応を適切に行っている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	迅速かつ誠実に対応しており、必要に応じて区への報告を行っている。	区への報告含め適切に対応している。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	利用者の事業PRなど、適切に管理運営している。	利用者にわかりやすく、適切に管理・運営が行われている。	○
施設の周辺地域との関係は良好か	周辺地域と良好な関係を維持しており、クレームを受けた事例はない。	周辺地域とは、良好な関係を築いている。	○	

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
情報管理	個人情報適正に管理されているか	施錠できる書庫にファイリングをして、適正に管理している。	適正に管理されている。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	協会内研修等により個人情報保護、法令遵守の意識を最大限に高めて職務にあっている。	基本協定書のなかで規定するとおりに遵守されている。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	マニュアルは整備されており、職員にも周知されている。	適切に整備されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	初動スキームを整備し掲示して周知を図っている。	使用規則に緊急時の対応方法を記載するとともに、定期的な防災訓練を行い、非常時に備えている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	職員と入居者が密に防犯、防災に関わる情報交換を実施しており、適切な体制を整えている。	適切な体制が整えられている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	適切に保管、管理している。	適切に保管、管理を行っている。	○	
施設管理	共通 建物設備備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	点検を計画通り実施し、点検記録を適切に保管している。	適切に行われている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	迅速かつ適切に報告を行っている。	迅速な報告が行われている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	適切に行っている。	適切に行われている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	手順に沿い、適切に行っている。	適切に行われている。	○
		省エネルギーの取り組みは適切に実施されているか(建物、設備)	節電や節水を常時使用者へ周知し、最大限の努力をして実施している。	積極的な取り組みが行われている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	整備・保管している。	適切に整備・保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	整備・保管している。	適切に整備・保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	適切に整理整頓している。	適切に整理整頓されている。	○
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	適切に実施され、清潔に保たれている。	定期清掃を行うことで、清潔に保たれている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	常に補充している。	補充されている。	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取り組みは適切に実施されているか	適切に実施している。	適切に実施されている。	○	
	施設周辺的美観は維持されているか	大田区が清掃・樹木剪定を実施しているが、美観は維持されている。	クレーム等もなく、適切に維持されている。	○	

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

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

全使用者へアンケート調査等を行い、使用者の意向に沿った区、都、国の支援策や補助金等の情報提供といった適切な支援を行っている。現施設使用者の今後の区内への移転先については、区の企業立地促進サポート事業を活用する等、区とも密に連携することで、区の事業とも相乗効果を促している。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

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

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

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1月25日

1 施設概要

施設名	大田区立おおもり園		
所在地	東京都大田区大森西一丁目8番6号		
指定管理者	名称	社会福祉法人池上長寿園	
	代表者	理事長 杉坂 克彦	
	住所	東京都大田区仲池上二丁目24番8号	
指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日		
施設の設置目的	老人福祉法第15条第5項の規定に基づき、低所得階層に属する老人に低額な料金で利用させ、健全で安らかな生活を送らせるため、当施設を設置し、一時的な介助その他最少限度の日常生活上必要な便宜を提供することを目的とする。		
施設の沿革	昭和49年4月に都立として設置され、昭和54年8月に区に移管。平成9年4月より社会福祉法人池上長寿園に運営委託し、その後、平成18年4月に同法人による指定管理者制度を導入した。		
担当部課 (問合せ先)	福祉部 介護保険課		
	電話 03(5744)1258	FAX 03(5744)1551	

2 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	区との管理代行協定に基づき、内容を精査のうえ、経営本部を通して期日までに提出している。	経営本部を通じて、期日までに提出されている。また、報告の内容に不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	法令、法人諸規程に基づき、整備・保管している。	法人の文書規定に基づき保管されており、時系列ごとに整備・保管されている。(業務日誌等の記録、事務室・スタッフルーム等確認)	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	経営本部を通して行っている。状況に応じて区と直接、連絡・調整等を行っている。	経営本部を通じて行っており、状況に応じて区と直接やり取りし、緊密に連携している。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	当該施設の勤務経験を有する職員、福祉系資格を持つ職員を配置している。	介護福祉士等の有資格者や十分な知識・経験を持つ職員を配置している。(職員状況報告書:毎月1回確認)	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	区との管理代行協定に基づき、適切に職員配置をしており、利用者の生活や活動を支援している。	区との管理代行協定に基づき、シフト表を作成し、職員を適切に配置している。(職員配置表、シフト表確認)	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	集合型研修に変えて、法人や東社協からの諸通知、情報提供をもとに日次会議や月例会議の場などで実施している。	法人や外部からの通知を職員間で情報共有するとともに、自主的に勉強会を開催し資質向上に努めている。(令和2年度:計1回、延参加者数4人 研修報告書、事業報告書確認)	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	職員間で相互確認を実施している。	職員の服装は適切で、利用者などにも丁寧に対応している。	○
運 営	利用者の公正な利用が確保されているか	入居のしおり、ポスター掲示、ナースコール一斉放送等により、情報の平等性に努めている。	施設・設備の利用に関して、ポスター貼付や一斉放送等により啓発し、公正な利用の確保に努めている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	集会室を使用してフレイル予防、認知症予防教室や地域団体による講座を予定していたが、感染症予防のため延期している。	感染症予防のため予定していた自主事業を延期しているが、折り紙等のクラブ活動を小規模で定期的に開催している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	規程に基づき適切に会計管理している。	区と連携して、使用料の滞納が生じないように適切に努めている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	施設案内、重要事項説明書、入居のしおりを用いて説明・掲示している。	重要事項説明書などを施設内に掲示しているほか、施設案内や入居のしおりを用いてわかりやすい説明に努めている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	事業再開募集後の優先度評価時期、方法等について区と協議し、空室期間を短縮できるよう取り組んでいる。	優先度評価の実施や区との緊密な連携により、効率的に入所を進められるよう努めている。(利用状況報告書:毎月1回確認)	○

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	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	意見箱への投書他、苦情に対して、誠意を持って迅速に対応し、内容により回答を掲示、個別対応等している。	入所者からの意見や苦情に対し、迅速かつ適切に対応している。また、意見箱を設置し、入所者が意見や要望を示しやすい環境を作っている。(苦情報告書等苦情処理ファイル確認)	○		
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	適切に管理運営している。	経営本部において適切に管理している。	○		
	施設の周辺地域との関係は良好か	併設アパート、町会、民協、シニアクラブ、近隣住民等との交流に努めており、良好な関係が構築されている。感染症予防のため集会室貸出は中止している。	感染症予防のため、ボランティアや実習生の受け入れなどを中止しているが、事業再開後、地域から集会室貸出の要望が出るなど、休止以前からの関係が継続されている。	○		
	感染症対策、予防措置はされているか	感染症予防のため、ポスター掲示、一斉放送、入居者に手指消毒薬等を配布し、日々の検温、自炊や購入した食品の衛生管理の徹底を呼び掛けている。また、外来者への対応、業務用ウイルス除去装置の設置等適切に対応している。逐次、嘱託医から指導を受けている。	施設入口での検温、手指消毒、ポスター掲示等法人の感染症対策マニュアルに則り適切に予防措置がとられている。また、嘱託医からの指導や入所者への呼びかけなど衛生管理を徹底して行っている。	○		
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	法人基本方針及び個人情報保護規則に基づき適正に管理している。	法人の個人情報に関する基本方針及び個人情報保護規則に基づき鍵付きの書庫により適正に管理している。	○		
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	法人個人情報保護規程、情報セキュリティに関する遵守事項、手順等を整備し、職員研修している。	マニュアルや情報セキュリティ対策手順が整備され、個人情報保護規定を施設内に掲示するなど周知を図っている。	○		
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	マニュアルを整備し、常時閲覧できるようにしている。	地震、水害、不審者等ケースごとにマニュアルを整備し事務室内で常時確認できるようにしている。	○		
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急時の初動連絡体制を掲示。職員、宿直員を対象とした避難誘導訓練、入居者を対象とした避難訓練実施。	緊急時初動体制を掲示し周知を図っている。利用者全員が参加できるよう避難訓練を回数分けて実施した。(令和2年度:計5回、延参加者数66人)	○		
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	毎日、自主点検チェック表を用いた火気確認に加え、宿直員による夜間定期巡回実施、避難者名簿更新を行っている。	自主点検チェック表を日々用いて防災管理を行っている。避難者名簿は日々更新し避難時に誘導すべき利用者を確認している。	○		
	感染症対策マニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知され、実践されているか	感染症対策マニュアルを整備し、嘱託医の助言を基に、毎月、感染症対策委員会を開催し、職員間での情報共有及び業務改善に努めている。	感染症マニュアルを事務室内で保管し職員がすぐに確認できるようにしている。また朝礼時に安全対策について情報を共有している。	○		
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	事務室内のキーボックスに収納し、職員退勤後、事務室を施錠している。	事務所内キーボックスに収納し施錠、事務所も施錠している。事務室には機械警備を導入している。	○		
施設管理	共通 建物設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	日常・定期点検を計画的に実施し、点検記録は書庫に集約し管理している。	日常点検を毎日実施し点検記録を直ぐに確認できるよう事務室内の書庫で管理している。	○	
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	原因等の状況を速やかに調査し、内容を経営本部に報告している。	原因や今後の見通しを含めた調査結果を法人の経営本部経由で報告している。	○	
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	修繕が必要な場合には、迅速に経営本部を通して区と協議しながら実施。	原因を含めた調査結果を法人の経営本部が区に報告し、協議しながら修繕を行っている。	○	
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	法人の契約手続要綱に基づき、モニタリングを実施の上、協議するなど適切に行っている。	毎年の委託契約更新時に職員が改めて委託内容を確認、評価したうえで契約を行っている。	○	
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	電気・ガス・水道使用量の推移を確認し、省エネルギーに努めている。	節電節水を施設利用者へ呼びかけ、施設全体で省エネルギーを推進している。	○	
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	一所に集約し、整備、保管し、職員がいつでも閲覧できるようにしている。	取扱説明書を集約し、職員が常時使用できるよう事務室内で保管している。	○	
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	一所に集約し、整備、保管し、職員がいつでも閲覧できるようにしている。	取扱説明書を集約し、職員が常時使用できるよう事務室内で保管している。	○
			備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳に基づき整理整頓している他、月次報告書を作成し管理している。	備品台帳が整備され、法人の経営本部で月次報告書を区に提出している。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日常・定期清掃は事業者委託し、作業後は、目視や報告書により確認することで、清潔を保っている。	日常清掃は定期的に行われており施設内は清潔に保たれている。	○
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	日常清掃時に、委託事業者により点検・補充している。	適切に消耗品等を維持管理している。	○
	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	分別ごみについて、職員はじめ、入居者へ入居のしおり、ポスター掲示等で協力を促し実施している。	ゴミ分別方法を掲示し、利用者が処分方法が不明な場合は職員が個別に対応しリサイクルに取り組んでいる。	○
	施設周辺的美観は維持されているか	職員が日常的に美観維持に努めている他、委託業者による清掃、剪定を実施し、維持している。	委託業者による清掃と職員が毎日見回りを行い、施設周辺的美観維持を確保している。	○

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

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

○サービスの提供に関して工夫・改善した点

- 令和2年4月事業再開時の受け入れについて、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から入居者の受け入れを令和2年4月から令和2年6月に延期し、緊急性を考慮した上で、住まいの状況に応じて順次入居してもらった。
- 再開に際して所管の消防署と協議し、施設の特長や構造を理解してもらい、救急搬送方法や火災発生時の対応等を共有した。
- 入居者の健康、施設の保健・衛生について嘱託医と連携・相談し、毎月の健康相談に加え、地域における感染症の情報等を提供してもらい、毎月の感染症対策委員会職員間で共有、対策に活かし、また、入居者に情報発信した。熱発者発生時対応フローチャートを作成し感染症対策に活用した。
- 区民の財産である施設を有効に活用するため、居室の空き期間をできるだけ短縮できる形での募集・受け入れ手順を大田区と協議し策定した。

○運営上の今後の課題等

- 日々の生活支援や心身の状況変化に伴い、その方に適した生活環境への住み替え・移管について、関係機関と適切に連携できる関係を構築していく。
- コロナ禍での介護予防・フレイル予防への取り組み、利用者や地域の交流等、集会室、園庭などを利用した新しい生活様式に合わせた活動の展開方法を検討していく必要がある。
- 地域高齢者生活再建事業について、関係機関への周知と運用時の協力連携、適切な支援が行えるよう職員育成を図っていくことが不可欠である。
- 防火・防災対策についてハード・ソフト両面からの取り組みが必要である。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

- 緊急事態宣言下での事業再開であったが、区と緊密に連携し、入居者の受け入れを円滑に行った。
- 介護福祉士等の資格を有する十分な経験を持つ職員を配置し、入居者の健康相談、保健衛生、受診、食事、入浴等の個別支援を実施している。また、嘱託医の助言を得て発熱者対応フローチャートを作成、入居者に感染症予防を積極的に呼びかける等感染症対策に努めている。
- コロナ禍で予定していた自主事業を延期しているが、作品づくり、折り紙教室、園芸等少人数のプログラムを実施した。
- 集会室の貸し出しや入居者と地域との交流等を感染症予防に取り組みながら再開し、地域との良好な関係を継続するよう努められたい。

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年7月19日

1 施設概要

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

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画書の提出書類は、内容に不備がないことを確認して、期日までに提出している。	期日までに提出され、内容についても不備がないことを確認している。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	業務日誌等は、施設別・月別に整理して、鍵付書庫で保管している。	鍵付きの書庫において、適切に管理されていることを随時確認している。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	区からの指示は、確実に実施している。当社からは密に報告を行い、業務に支障がでないように努めている。	日々、業務において、指定管理者は区と密接かつ迅速な連絡調整を行っている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	高齢者福祉や建物、住宅設備に必要な知識・経験を持った社員を配置している。	住宅の管理に精通している職員や専門的知識を持つ職員を配置していることを日常業務において確認している。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	窓口職員、技術職員は、業務に必要な人員を配置し、居住者に安心・安全な住宅を提供している。	指定管理者と締結した基本協定書のとおり、効率的、効果的な職員配置となっている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	窓口職員は、区職員の指導を仰ぎ機会をとりOJTを実施し、資質向上に努めている。生活協力員には、年2回外部講師による研修を実施している。	区職員からの助言等にもとづき、指定管理者自身によるOJTを日々実施している。また、生活協力員に対しては、年2回の社内研修を実施し、報告を受けている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	窓口来客者、居住者に不快感を与えないように、清潔な服装や丁寧な接客を行っている。	節度のある服装、丁寧な接遇やわかりやすい説明に努めている。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	団らん室や駐輪場などの共用スペースは、居住者が公平に使用できるよう適切に管理している。	掲示板の活用等によって、居住者への周知に努めている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	非該当	非該当	—
	使用料等の会計管理は適切か	住宅使用料は、住宅管理システムにより適切に管理している。滞納が発生した居住者には、督促状を発行するとともに、自宅訪問して納付を促している。また、分納希望者には、分納計画を作成して滞納額の縮減に努めている。	住宅使用料及び共益費について、適切な会計管理を住宅管理システムによって実施している。また、滞納者への督促等にも努めている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	新規入居者には、入居手続き時に、冊子「住まいのしおり」を渡し、高齢者住宅で生活していくルールを丁寧に説明している。また、入居後、生活協力員から設置してある住宅設備の使用方法を説明している。	窓口職員が新規入居者へ、すまいのしおりと口頭により、丁寧に住宅の使用についての説明を行っている。また、日々居住者からの問い合わせに生活協力員が対応していることを月例報告書により確認している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	空室期間を短期間にするため、退去手続き、原状回復工事、入居者決定、入居手続き等の業務を、効率的に進めている。	退去手続き及び入居手続きについて、対象者との連絡調整を迅速に行うと共に、工事期間の短縮化を図り、空室期間の縮減に努めている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運 営	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレーム内容を丁寧に聞き、問題解決のため迅速に対応している。	丁寧な接遇で居住者の話を真摯に受け止め、問題解決や合意形成に向け、適切、迅速に対応している。	○	
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	当社ホームページは、適時更新を行い、最新の情報を発信している。	指定管理者において適切に管理している。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	周辺住民とは、良好な関係が築かれている。トラブルが発生した時は、解決に向けて民生委員、地域包括支援センターなど関係機関の方の協力を得て、解決に向けて誠意をもって当事者と協議している。	周辺地域とは良好な関係を保ち、トラブル発生時には関係機関等と連携し、解決に向けて善処している。	○	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	「個人情報取扱規程」「特定個人情報取扱管理規程」等の社内規程に基づき、適正に管理している。社員には、各規程の主旨を徹底し、個人情報等の適正な管理を行っている。	個人情報等の取り扱いについて、十分に留意し、職員に周知を徹底している。個人情報のある書類等は鍵のかかる書庫で適切に保管している。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか			○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	「緊急事態発生時対応マニュアル」「緊急通報マニュアル」を策定している。社員研修の際、主旨を周知徹底している。	策定されたマニュアルを用いて、職員に対して周知徹底している。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急時の連絡網を整備している。また、避難訓練や、通報訓練等の机上訓練を施設の状況に併せて実施している。	緊急時の初動連絡体制は緊急事態発生時対応マニュアルが整備されている。また居住者への避難誘導訓練が行われている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	生活協力員が防犯のために施設内の巡回を実施している。また、施設訪問者に対して声かけを行い安全面に留意している。併せて、居住者に大規模災害発生時の避難場所や防火・防犯の注意喚起を図るため、関係機関からのポスター等を掲示板へ掲示している。	生活協力員による確認及び対応については業務終了報告書にて報告を受けている。また、掲示板の活用等については、高齢者に分かりやすい表現を用いる等、工夫して居住者への周知に努めている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は、鍵付き保管庫で厳重管理している。	鍵付きの保管箱を使用し、鍵の管理を適切に行っている。	○	
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	月1回各施設の巡回点検を実施し、記録簿を作成して、区へ提出している。	指定管理者が定期的に各施設の巡回点検を行い、提出された記録簿にて区は確認している。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	年間計画工事や、小破修繕工事・緊急工事が発生した場合には、速やかに区へ報告して指示を受けている。	随時、区は指定管理者から状況の報告を受け、区からの指示を指定管理者は適切に実行している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	修繕等が必要となった場合には、最適な方法を検討して、迅速に対応している。	区は現場対応職員に対して、不具合について連絡し、迅速に対応している。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	当社「外注管理規程」に基づき、適切に運用している。再委託業者に変更が出た場合にはその都度「再委託業者一覧」を提出している。	指定管理者において、業務の再委託についての外注管理規定にもとづき、適切に行われており、再委託事業一覧表を区は確認している。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	共用部(廊下、外回り等)の照明は、センサーやタイマーにより点灯、消灯を行っている。併せて、過剰な照明については、間引きを実施している。また、老朽化した照明器具については、区と相談しながらLED照明への転換を進めている。	センサーやタイマーによる点灯、照明等の間引きや時間帯による照明点灯、LED照明への順次転換により、省エネルギーの取組に努めている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に、整備・保管している。	指定管理者により適切に管理されている。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に、整備・保管している。	指定管理者により適切に管理されている。
			備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳を整備し、適切に整理整頓している。	指定管理者により適切に管理されている。
	清 掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	共用部の定期清掃・特別清掃は業者が実施。そのほか、日常清掃は、居住者により実施され清潔に保たれている。	日常清掃については、居住者自身によって清潔に保たれている。定期清掃については、各管理会社により実施され、施設の清潔が維持されている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	団らん室の洗面所の消耗品は、適宜点検して欠品が発生しないように補充している。	住宅共用部分である団らん室について、適切に管理されている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
清掃	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	居住者には、入居時等の機会を捉えて、ごみの分別、リサイクルについて指導している。ごみ集積所には、注意喚起を促すため、独自に製作した看板を掲出している。	ごみの分別等については、指定管理者による徹底指導や看板等による周知の成果によって、適切に実施されている。	○
	施設周辺的美観は維持されているか	居住者と協力が員が協力して、建物周辺的美観の維持に努めている。	居住者の協力によって住宅周辺的美観が維持されている。	○

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

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

・高齢である居住者の心身の状態や日常生活の変化を的確に捉え、親族や地域包括支援センター等支援機関と連携・協力して、本人に寄り添った支援に努めている。
 ・連帯保証人や身元引受人について、保証人無しや親族以外が保証人となっている居住者の調査を行い、生活協力員による個別訪問や管理窓口からの連絡により現状を確認し、必要なケースには変更手続き等を促して、本人の支援に向けた相談・連絡先の確保を行った。
 ・居住者の年齢がより高くなってきている中で、現地に配置されている生活協力員のさらなるスキルアップが欠かせない。研修体制として、年2回の研修を計画しており、外部講師を招へいして、地域包括支援センターの役割やサービス内容等の研修を開催した。
 次年度は、災害に対する生活協力員研修を計画しており、日常からの備えや避難方法の確認等、意識啓発を図る。また、風水害による浸水被害が想定されるシルバーピアについては、その状況にあわせた対応を検討する。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

指定管理者(株式会社大田まちづくり公社)は、区立・区営シルバーピア及び高齢者アパート、全30棟の入居者管理と一部建物管理について、居住者に寄り添った適切な管理を実施している。
 居住者への対応は、管理窓口への個別相談や現地の生活協力員からの情報提供等を通じて、心身状況や居室の乱れなど日常生活の変化を捉え、親族や地域包括支援センター等関係機関と連携を図って居住者個々の状況に応じたきめ細かな対応を行っている。また、課題となっていることや区の高齢者施策をテーマとするなど業務研修内容を工夫して、窓口従事職員や生活協力員のスキルアップを図っている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

6 労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による書類及び施設訪問による審査の結果、労働環境は良好との結果であった。労働条件、書類等の管理の状況に軽微な改善点は認められるが、従業員の労働条件には不利益にならず、すぐに改善できる内容であるとの助言があった。改善状況については随時確認を行っていく。

大田区指定管理者モニタリング結果(第三者評価実施年度)

評価対象年度	令和2年度
第三者評価実施月	令和2年10月

1 施設概要

施設名	大田区立特別養護老人ホーム蒲田		
所在地	大田区蒲田二丁目8番8号		
指定管理者	名称	社会福祉法人池上長寿園	
	代表者	理事長 杉坂 克彦	
	住所	東京都大田区仲池上二丁目24番8号	
指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日		
施設の設置目的	老人福祉法第11条第1項第2号に係る入所の措置並びに介護保険法に規定する介護福祉施設サービス、短期入所生活介護、介護予防短期入所生活介護その他これに準じたサービスを行うことを設置目的とする。		
施設の沿革	平成7年5月の開設当初より社会福祉法人池上長寿園に運営委託し、その後平成18年4月より同法人指定管理者制度を導入した。		
担当部課 (問合せ先)	福祉部 介護保険課		
	電話	03(5744)1258	FAX 03(5744)1551

2 東京都福祉サービス第三者評価結果に対する施設所管課所見

東京都福祉サービス第三者評価の結果、多職種が連携することにより、利用者の健康状態の改善に努め、きめ細かなサービスの提供を行っている。利用者の状況や施設環境などの変化を日々情報として把握し、会議で定期的に振り返ることで、問題を解決につなげる仕組みができています。利用者ニーズの多様化に伴い、集団活動から個性のある活動へと見直し、支援の選択肢の幅を広げることで、個別支援と利用者間の新たな交流につなげている点などが良好との評価であった。区としても適正な運営が行われていると判断する。

一方で、感染症対策で面会が制限される中、家族・地域住民・ボランティア・関係機関の方々に対し、今後もタイムリーで的確な情報の発信に努めていくことが望まれる点とされている。区としても、対応状況について随時確認を行い、必要に応じて適宜助言等を行っていく。

3 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(第三者評価実施年度)

評価対象年度	令和2年度
第三者評価実施月	令和2年9月

1 施設概要

施設名	大田区立特別養護老人ホーム糞谷		
所在地	大田区西糞谷二丁目12番1号		
指定管理者	名称	社会福祉法人池上長寿園	
	代表者	理事長 杉坂 克彦	
	住所	東京都大田区仲池上二丁目24番8号	
指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日		
施設の設置目的	老人福祉法第11条第1項第2号に係る入所の措置並びに介護保険法に規定する介護福祉施設サービス、短期入所生活介護、介護予防短期入所生活介護その他これに準じたサービスを行うことを設置目的とする。		
施設の沿革	平成8年5月の開設当初より社会福祉法人池上長寿園に運営委託し、その後平成18年4月より同法人に指定管理者制度を導入した。		
担当部課 (問合せ先)	福祉部 介護保険課		
	電話	03(5744)1258	FAX 03(5744)1551

2 東京都福祉サービス第三者評価結果に対する施設所管課所見

東京都福祉サービス第三者評価の結果、利用者の個別の状態に合わせた食事・排泄・整容等の基本的ケアを充実させ、サービスの質の向上に取り組んでいる。新型コロナ対策により利用者の行動に制限がかかる状況下においても、利用者の権利や尊厳を大切にされた接遇に努めている。コロナ禍で安全確保の工夫を凝らしながら、利用者への介助や支援、地域住民との接点づくりに取り組んでいることなどが良好との評価であった。区としても適正な運営が行われていると判断する。

一方で、今後職員がやりがいを持ち、より活躍していくために、職員の活動や取組みにスポットライトを当て、評価賞賛する仕組みづくりが望まれる点とされています。区としても、対応状況について随時確認を行い、必要に応じて適宜助言等を行っていく。

3 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(第三者評価実施年度)

評価対象年度	令和2年度
第三者評価実施月	令和2年9月

1 施設概要

施設名	大田区立特別養護老人ホームたまがわ		
所在地	大田区下丸子四丁目23番1号		
指定管理者	名称	社会福祉法人池上長寿園	
	代表者	理事長 杉坂 克彦	
	住所	東京都大田区仲池上二丁目24番8号	
指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日		
施設の設置目的	老人福祉法第11条第1項第2号に係る入所の措置並びに介護保険法に規定する介護福祉施設サービス、短期入所生活介護、介護予防短期入所生活介護その他これに準じたサービスを行うことを設置目的とする。		
施設の沿革	平成12年5月の開設当初より社会福祉法人池上長寿園に運営委託し、その後平成18年4月より同法人に指定管理者制度を導入した。		
担当部課 (問合せ先)	福祉部 介護保険課		
	電話	03(5744)1258	FAX 03(5744)1551

2 東京都福祉サービス第三者評価結果に対する施設所管課所見

東京都福祉サービス第三者評価の結果、利用者の笑顔を引き出すことを目標に、職員がそれぞれの立場で今できることに向き合い、工夫しながらサービスの提供に努めている。利用者ひとり一人の価値観や生活習慣の把握に努め、個々の利用者があるらしい生活を送ることができるよう支援している。コロナ禍においても地域関係団体との相互理解のためのコミュニケーションが持続しており、地域との強い一体感の醸成が進んでいる点などが良好との評価であった。区としても適正な運営が行われていると判断する。

一方で、利用者の有する能力の可能性をより引き出すことができる支援方法をさらに検討していくことが望まれる点とされている。区としても、対応状況について随時確認を行い、必要に応じて適宜助言等を行っていく。

3 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(第三者評価実施年度)

評価対象年度	令和2年度
第三者評価実施月	令和2年10月

1 施設概要

施設名	大田区立蒲田高齢者在宅サービスセンター		
所在地	大田区蒲田二丁目8番8号		
指定管理者	名称	社会福祉法人池上長寿園	
	代表者	理事長 杉坂 克彦	
	住所	東京都大田区仲池上二丁目24番8号	
指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日		
施設の設置目的	老人福祉法第10条の4第1項第2号に係る通所の措置及び介護保険法に規定する通所介護、認知症対応型通所介護、介護予防認知症対応型通所介護、第一号通所事業、その他これに準じたサービスを行うことを設置目的とする。		
施設の沿革	平成7年5月の開設当初より社会福祉法人池上長寿園に運営委託し、その後平成18年4月より同法人に指定管理者制度を導入した。		
担当部課 (問合せ先)	福祉部 介護保険課		
	電話	03(5744)1258	FAX 03(5744)1551

2 東京都福祉サービス第三者評価結果に対する施設所管課所見

東京都福祉サービス第三者評価の結果、コロナ禍で利用者の安全を確保しつつ利用者の楽しみや生活能力維持のため、小集団での活動や個別の活動を増やし、個々の要望に応える支援を取り入れている。職員のアセスメント力を向上させ、利用者の意向を尊重し、利用者の自立につなげることを目標に取り組んでいる。地域関係団体との相互理解のためのコミュニケーションが継続されており、地域との一体感が形成されている点などが良好との評価であった。区としても適正な運営が行われていると判断する。

一方で、利用者の自立した生活を支援するため、個々の支援内容を明確にした機能訓練を専門職により実施することについてさらなる改善が望まれる点とされている。区としても、対応状況について随時確認を行い、必要に応じて適宜助言等を行っていく。

3 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(第三者評価実施年度)

評価対象年度	令和2年度
第三者評価実施月	令和2年9月

1 施設概要

施設名	大田区立糞谷高齢者在宅サービスセンター		
所在地	東京都大田区西糞谷二丁目12番1号		
指定管理者	名称	社会福祉法人池上長寿園	
	代表者	理事長 杉坂 克彦	
	住所	東京都大田区仲池上二丁目24番8号	
指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日		
施設の設置目的	老人福祉法第10条の4第1項第2号に係る通所の措置及び介護保険法に規定する通所介護、認知症対応型通所介護、介護予防認知症対応型通所介護、第一号通所事業、その他これに準じたサービスを行うことを設置目的とする。		
施設の沿革	平成8年5月の開設当初より社会福祉法人池上長寿園に運営委託し、その後平成18年4月より同法人に指定管理者制度を導入した。		
担当部課 (問合せ先)	福祉部 介護保険課		
	電話	03(5744)1258	FAX 03(5744)1551

2 東京都福祉サービス第三者評価結果に対する施設所管課所見

東京都福祉サービス第三者評価の結果、健康や地域に関する社会情報を提供することで、利用者の社会性を保ち、社会参加できるように働きかけている。地域に根差した活動に取り組み、積極的に地域ニーズや期待に応え、地域とのつながりを築いている。感染症防止策については、利用者だけでなく地域の生活の安全を確保するため、出来ることを迅速かつ徹底的に行うという事業所の行動力と機動力が発揮されている点などが良好との評価であった。区としても適正な運営が行われていると判断する。

一方で、事業所の利用者に対する在宅生活の支援をより一層進めるために、実際の支援を振り返り、利用者の自立生活につなげることを職員間で共有する仕組みづくりを検討することについて、さらなる改善が望まれる点とされている。区としても、対応状況について随時確認を行い、必要に応じて適宜助言等を行っていく。

3 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和2年12月18日

1 施設概要

施設名	大田区立下丸子高齢者在宅サービスセンター		
所在地	大田区下丸子四丁目25番1号		
指定管理者	名称	社会福祉法人池上長寿園	
	代表者	理事長 杉坂 克彦	
	住所	東京都大田区仲池上二丁目24番8号	
指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日		
施設の設置目的	老人福祉法第10条の4第1項第2号に係る通所の措置及び介護保険法に規定する通所介護、認知症対応型通所介護、介護予防認知症対応型通所介護、第一号通所事業、その他これに準じたサービスを行うことを設置目的とする。		
施設の沿革	平成8年6月の開設当初より社会福祉法人池上長寿園に運営委託し、その後平成18年4月より同法人に指定管理者制度を導入した。		
担当部課 (問合せ先)	福祉部 介護保険課		
	電話	03(5744)1258	FAX 03(5744)1551

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	法人共通書式で定められた内容で計画書及び報告書を作成し期日までに提出している。	経営本部を通じて、期日までに提出されている。必要に応じて、報告内容を確認している。法人が導入しているシステムに本部とのやりとりの記録を残している。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	文書規程に基づき整備・保管している。	業務ごとに保管されており、時系列ごとに適切に整理・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	必要に応じて経営本部と連携し、区と調整を行っている。	経営本部を通じて、区との連絡や調整を行っている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	介護福祉士の有資格者や初任者研修を受けた職員、勤続3年以上の職員を配置している。	介護福祉士など十分な知識・経験を持った職員を配置している。(職員状況報告書:毎月1回確認)	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	法定基準をもとに適正に配置し管理している。	法定基準配置のもとに、シフト表を作成し、職員を適正に配置している。(職員配置表、シフト表確認)	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	一部外部研修に参加し、内部研修を充実させ、報告書の回覧、伝達研修にて共有されている。	コロナ禍で利用率が低下したが、時間を有効的に活用し内部での研修を充実させた。(令和2年度:計16回、延参加者数143人 研修報告書、事業報告書確認)	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	ユニフォームの着用を徹底しており、朝礼などを通じて意識づけに努めている。若年性認知症通所に関してはTPOに合わせた清潔な私服着用にも努めている。	職員の服装は適切で、利用者などにも丁寧に対応しており、意識づけの効果が現れている。	○
運営	利用者の公正な利用が確保されているか	介護保険制度に基づき公正な利用が確保されている。	利用者の状態に合わせて適切に対応している。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	例年は職場体験、介護等体験、看護学生の実習等、幅広い世代への対応を行っていた。地元町会シニアクラブへの出張デイスサービスや区のイベント等への参加もコロナ感染予防のため、中止をしている。車椅子の無料貸出しや会議室利用については要望に応じて柔軟に対応中。	例年行っていた自主事業等は感染症予防のため中止しているが、コロナ禍においても出来ることを柔軟に対応している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適正に管理している。	介護保険制度及び法人の規定に基づき、適正な会計管理をしている。(使用料月次収納報告書確認)	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運 営	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	契約時や介護保険法、施設対応状況の変更時に説明を行っている。また運営推進会議を通じて必要に応じて説明をしたり、問い合わせに適切に対応している。	重要事項説明書などを施設内に掲示しているほか、施設のパンフレットや広報誌等を用いて、丁寧な説明に努めている。	○	
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	認知症対応型通所介護は若年性認知症通所の利用率の安定や、一般通所からの適切な移行を進め、数字は安定。一般通所は緊急事態宣言時に下がったが、利用者目線を意識し、プログラムを工夫するなど質向上に努め、回復傾向にある。	コロナ禍においても、利用者が安心して利用できるよう、施設の感染症対策について積極的に情報発信している。また、小規模でレクリエーションを行うなどの工夫で稼働率向上に努めている。(利用状況報告書:毎月1回確認)	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	迅速に対応し、真摯に説明するよう心がけている。	苦情に対して適切に対応し、職員間で情報共有することで再発防止に努めている。また、苦情になる前の段階で対応を行っている。(苦情報告書等苦情処理ファイル確認)	○	
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	適切に管理運営されている。	専用ホームページは必要に応じて更新されており、毎月の行事やイベント情報を発信している。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	併設の児童館、シルバーピア、保育室と連携しており、毎年防災訓練を共同で行ったり、他の事業者の利用者支援をするなど関係は良好である。また、近隣自治会からの相談も積極的に受けており、関係性は良好。町会とも連絡を取り合い、協力関係にある。	併設の児童館やシルバーピア等と良好な関係を築いている。また、町会や自治会とも連携し、地域とのつながりを大切にしている。	○	
	感染症対策、予防措置はされているか	消毒や健康チェックなどを徹底するなどの感染症対策や密の回避、飛沫対策などの予防措置に努めている。	施設入口での検温、手指消毒、サービス提供時の消毒など、法人の感染症対策マニュアルに則り適切に予防措置がとられている。	○	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	鍵付き書庫で適正に管理している。	適切に管理されている。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	マニュアルを整備し、法令や倫理、権利擁護まで計画的に行われ、職員倫理の周知と理解に努めている。	基本方針と共にマニュアルが整備され、研修だけではなく、個人情報保護に関する掲示を施設内でするなど周知を図っている。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	マニュアルを整備し、訓練等を通じて周知に努めている。	防犯・防災マニュアルが整備され、訓練などを通して職員に周知されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	計画を策定し同一建物合同訓練、施設での訓練等を行っている。また施設周辺の環境整備を定期的に行い適正な防火管理に努めている。	同一建物内の関係者で訓練を行うなど、情報共有に努めている。(令和2年度:計6回、延参加者数111人 事業報告書確認)	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	事業計画を策定し同一建物と合同訓練等を行っている。また施設周辺の環境整備を定期的に行い適正な防火管理に努めている。	不審者侵入対応訓練を行うなど、不審者対応マニュアルや防犯・防災マニュアルに基づき、適切に行っている。	○	
	感染症対策マニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知され、実践されているか	整備されており、口頭、職員間連絡帳などで最新情報を定期的な周知し実施に至っている。	感染症対策マニュアルが整備されており、職員間の口頭連絡他、研修などにより周知され実践されている。(令和2年度:計5回、延参加者78人)	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	警備会社と契約しており、適切な対応を行っている。鍵はキーボックスで管理しており暗証番号も定期で変えるなど工夫している。	鍵は事務所内にて保管されており、施設管理は適切になされている。	○	
施設管理	共通 建物設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	定期点検は計画的に行い、記録も保管している。	日常・定期点検は計画的に実施され、点検記録は適切に保管されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	経営本部と連携し、必要に応じて速やかに対応している。	修理・更新が必要な場合は、速やかに原因等を確認し経営本部に報告している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	経営本部と連携し、必要に応じて速やかに対応している。	必要に応じて経営本部と連携し適切に修繕等を行っている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	経営本部管理課に業務の状況や見直し部分を報告しながら、適切に行っている。	法人の規定に則り、適切に再委託されている。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
施設管理	共通				
	建物設備備品	省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	日々の心がけと取組みにより省エネルギーの実現に向けて努力している。	省エネルギーを心掛け、節電、節水等に適切に取り組んでいる。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルに綴じ事務所内の書庫で保管している。	取扱説明書等は、ファイリングされ事務所内で、適切に保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルに綴じ事務所内の書庫で保管している。	取扱説明書等は、ファイリングされ事務所内で、適切に保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳に基づき、定期的に棚卸しを行い整理整頓に努めている。	備品台帳に基づき適切に整理整頓されている。	○
清掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	定期清掃の他、全職員が協力し毎日の清掃及び消毒を継続することで、衛生管理に努めている。	定期清掃委託、職員による随時清掃によって、清潔に保たれている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	看護師を中心に常に補充できる仕組みになっている。	消耗品は必要に応じて補充されている。	○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	収集方法を掲示し、適切に行っており、担当者が確認をしている。	ゴミの分別やリサイクルに取り組んでいる。	○
		施設周辺的美観は維持されているか	清掃や庭木の剪定を計画的に実施し、美観の維持や建屋全体の管理に努めている。	清掃、樹木剪定を定期的に行い、周辺的美観を維持されている。	○

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

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

○サービスの提供に関して工夫・改善した点
 ・感染予防をしながらもできるだけ通常の状態でのプログラムにできるよう職員全員で検討し、工夫を重ねて利用者の満足度を向上できるようにできる限りの希望のプログラムを実施できるように努めてきた。
 ・食品衛生責任者及び調理師資格を有する職員を通所、認知症対応型通所介護に配置し、看護師と連携し適正な衛生管理のもと、コロナ感染症以外でも感染症を出すことのないように研修等での感染予防の知識向上に努め実践をしている。
 ・職員教育について、同法人内職員と協力のもと、定期的に開催し、職員の意識向上と、よりよい施設運営、利用者満足度の向上に努めていかれるよう職員主体となって取り組むことができる仕組みづくりに務め、職員の安定雇用に努めた。

○今後の課題
 ・利用率の安定が課題。
 現サービスのアピールや当センター利用による状況改善の成果の見える化、ご家族・ケアマネ等への発信力の強化もこのコロナ禍でどのように進めていったらよいか課題となっている。現在行っているソーシャルワーク研修の効果検証を引き続き行っていく。
 ・若年性認知症デイサービス事業は、利用日、利用人数では満員の状況を継続しており、認知症が進行していく、家族の仕事の都合等でより多くの週の回数を求める方も増えてきている。若年性認知症に特化した通所事業としての在り方を利用者と共に検討していく。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・コロナ禍においても、小規模でのレクリエーションの実施や職員が積極的に動いてプログラムを行うなど、感染予防を徹底しながら利用者の希望に沿えるよう工夫を凝らしている。
 ・認知症対応型通所介護の利用率は安定しているが、新型コロナウイルスの影響で一般通所介護の利用率が低下している。施設の感染症予防の取り組みを積極的に情報発信するなど稼働率の向上に努めている。また、時間を有効活用し、内部の研修を充実させ職員の資質の向上に努めている。
 ・若年性認知症デイサービス事業は、利用率も高く、個人に合ったオーダーメイドの支援を行っており、利用者満足度も高い。

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和2年12月25日

1 施設概要

施設名	大田区立矢口高齢者在宅サービスセンター		
所在地	大田区新蒲田2-12-18		
指定管理者	名称	社会福祉法人池上長寿園	
	代表者	理事長 杉坂 克彦	
	住所	東京都大田区仲池上二丁目24番8号	
指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日		
施設の設置目的	老人福祉法第10条の4第1項第2号に係る通所の措置及び介護保険法に規定する通所介護、認知症対応型通所介護、介護予防認知症対応型通所介護、第一号通所事業、その他これに準じたサービスを行うことを設置目的とする。		
施設の沿革	平成8年12月の開設当初より社会福祉法人池上長寿園に運営委託し、その後平成18年4月より同法人に指定管理者制度を導入した。		
担当部課 (問合せ先)	福祉部 介護保険課		
	電話	03(5744)1258	FAX 03(5744)1551

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	経営本部及び決定過程にて内容を 確認した上で期日までに提出している。	経営本部を通して、期日までに提出されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	日付・業務ごとにファイリングし、文書 規程に基づき整備・保管している。	各年度のもの整理され、保管されていた。 1日の業務の内容が、一目で確認できる 様式であった。	○
	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	経営本部を通じて連絡調整を行い、 状況に応じて直接区と連絡や調整を している。	経営本部を通して、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	運営基準に準じて、法人が定める職 員配置をすると共に、有資格者や勤 続5年以上の職員も複数配置している。	職員状況報告書にて、毎月報告を受けて いる。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できる スタッフの配置になっているか(員 数・シフト等)	法定配置基準をもとに、シフト表を制 作り、職員を適正に配置している。	シフト表(予定)と実績表で確認した。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資 質の向上に努めているか	職員会議と共に研修を設け実施し、 資質の向上に努めている。	令和2年度:計5回、延参加者数68人 研 修報告書、事業報告書確認。今年度はコ ロナの影響で法人全体の研修には参加し なかったが、職員会議の後に研修を行い 資質の向上に努めた。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	身だしなみチェック表を活用し、接客 対応マニュアルや権利擁護研修等を通 じてサービスマナー向上に努めてい る。	更衣室等に身だしなみチェック表を貼り、 毎日チェックをしてから就業している。更 衣室のチェック表を確認。	○
運 営	利用者の公正な利用が確保されてい るか	介護保険制度に基づき公正な利用 を確保し、利用者の希望や状態に合 わせた積極的な受け入れに努めてい る。	現在、定員が埋まっている状態であるが、 少しでも利用者の希望に添えるようスポ ットでの利用も積極的に行っている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運 営されているか	コロナ禍以前は、計画的に地域住民 が参加できる無料のプログラムやイ ベント等を実施し、地域との交流機会 を設けていたが、今年度は計画どお り実施できなかった。今後の再開を 検討中。	調理実習を予定していたが、実施を見 送った。4月の緊急事態宣言中は、施設 の車で東京タワーと桜を車中から見る行 事を行った。少人数で近くの公園に季 節の花を見に散歩に行くなど、工夫し てできる行事を行っている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	介護保険制度及び法人の規程に基 づき、適切に管理している。	引き落としが出来ない方はいるが、決 まった方なので対策を取り滞りが続か ないようにしている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明 されているか	施設内に重要事項等の掲示を行い、 パンフレットやチラシ、ホームページ 等を用いて、丁寧に分かりやすい説 明に努めている。	施設入り口に重要事項説明書の掲示を 行っていることを確認。	○

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	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	一般通所では機能訓練加算やADL維持加算を取得し実施。認知症対応型ではMCI予防の取り組みを実施。目的を明確化し、一般通所・認知通所共に利用率は向上している。	一時期、利用率が低かったがMCI予防プログラムをきっかけに、積極的にケアマネの相談にのるなど事業者として稼働率向上のため営業努力を行った。スポットの利用も積極的に行っている。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレームに対して迅速に対応し、報告書を作成し、職員間での情報共有により再発防止に努めている。	苦情は30年1件、元年1件、2年は0件であった。苦情になる前の希望の段階で早めに手を打ち、対応している。ヒヤリハット等確認。	○	
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	経営本部主体で管理し、随時新しい情報に更新し、積極的な情報発信に努めている。	空き状況は法人全体で管理、随時更新していること確認。施設のページは各施設で更新を行う。コロナの影響で、施設内での様子を掲出することを控えており、更新を必要最低限度にしている。利用者及び家族へは紙媒体で発信している。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	包括や近隣小学校を通じた地域との関りがあり、コロナ禍でも関係は良好に保っている。	行事などは行えないが、地域の中で良好な関係を保っている。	○	
	感染症対策、予防措置はされているか	来所前の検温やマスク着用の徹底。活動・食事前の手指消毒、パーテーションパネルの使用にて対策を実施。職員の予防意識・知識を高める研修も実施。	来所前の検温、マスクを徹底し入り口に体温計付き消毒液の機械を購入し、対策を実施。マスクを家から持たない方については家族と連携し施設で用意したマスクをもらうなど工夫をしていることを業務日報で確認。	○	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	個人情報が含まれる書類は鍵付きの保管庫にて管理。パソコンもパスワードを設定し、適正に管理している。	事務室内を確認。書庫・鍵の保管も適切に行われている。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	法人として個人情報保護規程、情報セキュリティ基準等の整備をしておき、個人情報保護、法令遵守に取り組んでいる。	セキュリティ対策のマニュアルを確認した。職員会議等で、マニュアルの周知をし遵守に取り組んでいる。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	周辺地域の特性に合わせた防災マニュアルを整備し、年2回の防災訓練や研修を実施し、職員へは内容や保管場所を周知している。防犯・不審者マニュアルも同様に整備、周知している。	周辺地域の特性に合わせた防災マニュアルが整備されている。マニュアルの更新等があった場合は、職員会議における周知や資料配布を実施されている。防犯・不審者マニュアルも同様に整備、周知している。また、避難訓練も実施されている。(令和2年度:計2回、延参加者数66人 事業報告書確認)	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急時の連絡体制を整備し、避難経路の避難誘導個所の確認等防災訓練を実施している。	緊急時の連絡体制を整備し、避難経路の避難誘導箇所等をマニュアルにおいて整備している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	警備業務を委託し、防犯・防災管理を行っている。不審者対応マニュアルや防犯・防災のマニュアルに基づき適切に対応している。	不審者対応マニュアルや防犯・防災のマニュアルに基づき適切に対応している。	○	
	感染症対策マニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知され、実践されているか	感染症マニュアルを整備し、年に1回以上研修を行い職員に周知し実践している。マニュアルの保管場所も周知している。	感染対策マニュアルがきちんと整備されており、研修も実施もされていた。また、マニュアルの更新等があった場合は、職員会議において周知や資料配布を実施している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は専用のキーボックスで保管し、営業終了後は所在の確認を実施。施錠管理は警備会社と契約している。	鍵は専用のキーボックスで適切に保管されている。	○	
施設管理	共通 建物設備	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	日常・定期点検は計画的に実施し、点検記録は適切に保管している。	日常・定期点検は計画的に実施され、点検記録は適切になされている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	修理・更新が必要な場合は迅速に状況を報告し、適切に対応している。	修理・更新が必要な場合は、状況を経営本部へ報告し、情報共有をした上で、適切に対応している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	経営本部等との連携により、速やかに対応しており、適切に修繕等実施している。	必要に応じて経営本部と連携し、適切に修繕等を行っている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	法人の規程に基づき適切に行っている。	法人の規程に基づき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)	省エネルギーを心がけ、グリーンカーテンの実施等により、節電・節水等適切に取り組んでいる。	グリーンカーテン設置による室温調整やミックスペーパーの分別を徹底している。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
施設管理	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	取扱説明書等はファイルにまとめ、適切に整備・保管している。	取扱説明書等はファイルにまとめ、適切に整備・保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	取扱説明書等はファイルにまとめ、適切に整備・保管している。	取扱説明書等はファイルにまとめ、適切に整備・保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳に基づき管理しており、適切に整理整頓している。	備品台帳に基づき管理し、適切に整理整頓されている。	○
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日常的な清掃や定期清掃により、清潔を保持している。	室内等の掃除が行き届いており、清潔を保持されている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	日々の清掃時や随時確認し常に補充している。	消耗品は種類別に整頓されており、必要に応じて補充されている。	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	ゴミ集積所を整頓し、分別方法を掲示している。ごみの分別等や裏面を活用する等リサイクルの取組みも適切に実施している。	ゴミ集積所を整頓し、ごみの分別がされていた。また、リサイクルの取組みも適切に実施されている。	○	
	施設周辺的美観は維持されているか	清掃を適切に行い、花壇の設置等施設周辺的美観を維持している。	花壇の設置等施設周辺的美観が維持されている。	○	

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

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

<p>○サービスの提供に関して工夫・改善した点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一般通所は自立支援を軸に、ご利用者主体のサービスを展開。レクリエーション活動や機能訓練においても、利用者自身の希望を取り入れながら、より主体性を持って活動に参加できるように職員の声かけ等の対応や活動のメニューを工夫・改善した。 ・認知症対応型通所においては、個別ケアを軸に、MCI予防プログラムの実施や、認知症の進行予防に重点を置き、一人一人の状態に合わせたより細やかなケアを実施。認知症の進行に対する不安に寄り添い、利用者やご家族の希望に沿ったメニューを提供することで、利用ニーズが向上した。 ・一般通所、認知症対応型通所共に利用目的を明確化した結果、利用率の向上に繋がった。 <p>○運営上の今後の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アフターコロナ、With コロナの新しい生活様式に適応しながら、利用者自身がどうしていきたいか、どうなりたいかを見つめられるようなサービス提供を目指し、取り組んでいく必要がある。主体性を引き出すことがより活気ある生活の一助となり、選ばれる通所として地域に必要とされる場となることが運営していく上でも重要と考えている。
--

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染予防を行いながら、新しい生活様式の中で施設として利用者のサービスを維持向上するために何ができるのか、利用者の意向を把握し取り組みを行ったことは大変評価でき、今後も継続していただきたい。 ・認知症対応型通所においては、MCI予防プログラムの実施で利用目的を明確化、差別化を実現し利用率の安定に繋がり全体的な利用率の向上に努めた。 ・他の施設にはない、利用者が自宅で入浴する環境に近いサービスを提供しており、ただ入浴だけでなく、自宅でも安全に入浴できるよう利用者へ注意を促すなど支援を行っている。 ・感染予防で利用者間や職員間でコミュニケーションが取りにくい中、施設内での情報共有や研修を行い利用者家族へも積極的に情報発信を紙媒体で行うなど、限りある中でできることを行い利用者の安心できる居場所として支援していることは評価できる。 ・新型コロナウイルス感染症予防のため、地域との関わりが制限される状況だったが、接触を減らす工夫をしながら近隣小学校や保育園との交流、地域包括支援センターを介した地域との関わりを続けている。限られた中で実施できることを行い、包括支援センターと連携し地域での介護不安の解消の窓口としての役割を担っていることは、評価できる。

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(第三者評価実施年度)

評価対象年度	令和2年度
第三者評価実施月	令和2年9月

1 施設概要

施設名	大田区立たまがわ高齢者在宅サービスセンター		
所在地	大田区下丸子四丁目23番1号		
指定管理者	名称	社会福祉法人池上長寿園	
	代表者	理事長 杉坂 克彦	
	住所	東京都大田区仲池上二丁目24番8号	
指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日		
施設の設置目的	老人福祉法第10条の4第1項第2号に係る通所の措置及び介護保険法に規定する通所介護、認知症対応型通所介護、介護予防認知症対応型通所介護、第一号通所事業、その他これに準じたサービスを行うことを設置目的とする。		
施設の沿革	平成12年5月の開設当初より社会福祉法人池上長寿園に運営委託し、その後平成18年4月より同法人に指定管理者制度を導入した。		
担当部課 (問合せ先)	福祉部 介護保険課		
	電話	03(5744)1258	FAX 03(5744)1551

2 東京都福祉サービス第三者評価結果に対する施設所管課所見

東京都福祉サービス第三者評価の結果、コロナ禍においても地域との強い一体感が継続され、地域の方々の社会とのつながりに役立つ交流の場になっている。地域防災活動には積極的に参加しており、新型コロナ対策には感染症マニュアルを状況に応じて頻繁に更新し、その内容を職員間で徹底して周知することで、利用者と地域の方々の安全確保に努めている。健康管理の面において、職員が個々の利用者の課題に向き合い、利用者が主体的に活動に取り組んでいる点などが良好との評価であった。区としても適正な運営が行われていると判断する。

一方で、事業所のビジョンやコンセプトのさらなる明確化を図り、職員個々への理解促進や職員間の連携をより一層促進し、強みとなる利用者個々のサービス向上を推進することについてさらなる改善が望まれる点とされている。区としても、対応状況について随時確認を行い、必要に応じて適宜助言等を行っていく。

3 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年1月13日

1 施設概要

施設名	大田区立大森本町高齢者在宅サービスセンター		
所在地	大田区大森本町二丁目2番3号		
指定管理者	名称	社会福祉法人東京蒼生会	
	代表者	理事長 松田 雄二	
	住所	東京都東村山市富士見町二丁目1番地3	
指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日		
施設の設置目的	老人福祉法第10条の4第1項第2号に係る通所の措置及び介護保険法に規定する通所介護、認知症対応型通所介護、介護予防認知症対応型通所介護、第一号通所事業、その他これに準じたサービスを行うことを設置目的とする。		
施設の沿革	平成9年4月の開設当初より、社会福祉法人東京蒼生会に運営委託し、その後平成18年4月より同法人に指定管理者制度を導入した。		
担当部課 (問合せ先)	福祉部 介護保険課		
	電話	03(5744)1258	FAX 03(5744)1551

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	計画書及び報告書は、期限内に提出している。不備がないよう、チェックを十分行っている。	経営本部を通して、期日までに提出されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	全て、データベース化して保管している。	業務日誌は、すべてパソコンで入力し、システムにより管理している。データを蓄積し、情報の検索を行う際にはスムーズに確認することが出来ている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	区とは、十分な連絡・調整が図られている。	施設長または管理者等を通じて、区との連絡や調整を行っている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	全て、社会福祉士並びに介護福祉士の資格を持った職員を配置している。	介護福祉士、介護支援専門員、社会福祉主事等十分な知識や経験を持った職員を配置している。(職員状況報告書:毎月1回確認)	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	シフトは登録人数や出席人数に合わせて調整し、介護量が多い日には職員の人数に余裕を持たせるようにしている。	法定基準配置のもとに、シフト表を作成し、サービス提供に合わせて職員を適正に配置している。(職員配置表、シフト表確認)	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	感染症拡大のため、外部の研修は参加できなかったが、これまでの研修成果を会議等で確認し情報共有に努めた。	新型コロナウイルス感染予防のため、外部研修の参加はなし。利用者の尊厳について考えられるように、職員全員に教材プリントを配布し、内部研修とした。 (令和2年度:計1回、延参加者数17人研修報告書、事業報告書確認)	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	今年度はリモートで研修に参加し、センター会議等でも確認しており、接客態度の適切化に努めている。	新規職員に対しては、身だしなみチェックシートを活用している。職員は感染対策の為、マスク着用しているが、表情、声のトーンなど穏やかに関わられている。	○
運 営	利用者の公正な利用が確保されているか	医療処置、食事制限等の方も積極的に受け入れており、過去においても断ったケースはない。	エビ、カニのアレルギーのある利用者に対しては、代替食として、別のメニューを提供している。利用者の希望や状態に合わせた受け入れに努めている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	併設の大森老人ホームとともに連携しながら年間計画を作成して実施している。	新型コロナウイルス感染予防のため積極的な自主事業はできていないが、シルバークリアへ車椅子用体重計の貸し出しを行った。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適切に管理している。	介護保険制度及び法人の規定に基づき、適正な会計管理をしている。(使用料月次収納報告書確認)	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	事業所案内などを用いてわかりやすく説明している。	パンフレットを用意し、問い合わせに対して、ご本人の状態を確認しながら丁寧に説明している。契約書や重要事項説明書は、施設内に掲示している。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運 営	施設稼働率向上に向けた取組みは有効か	居宅介護支援事業所等の関係機関を訪問するなどの取組みをしている。	新型コロナウイルスの影響で、稼働率は減少したものの居宅介護支援事業所へ感染症対策の状況を報告するなど連携を図っている。(利用状況報告書:毎月1回確認)	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	苦情等については、即時対応して、利用者、家族に今後の対応方法などを報告している。	苦情に対して、適切に対応している。利用者の話を伺い、職員は対応の振り返りを行う。利用者との関係が構築できるように改善に向けて話し合いを行うなど取り組んでいる。(苦情報告書等苦情処理ファイル確認)	○	
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	随時更新している。	必要に応じて、ホームページは更新されている。SNSを活用し、施設の状況を発信している。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	町会及び関係機関とも良好な関係を築いている。	新型コロナウイルスの影響で、外部との交流は自粛したが、シルバーピアへの車椅子用体重計の貸し出しなど可能な連携を図った。	○	
	感染症対策、予防措置はされているか	検温、消毒、マスクの着用、換気などの対策を講じるとともに、職員への感染予防の周知に努めている。	感染症対策のマニュアルを活用し、感染対策に努めている。手洗い、マスク、消毒、換気等の実施とともに、利用者のテーブルはアクリルパネルを設置し、利用者同士の間隔をあけるなど工夫している。	○	
情報管理	個人情報適正に管理されているか	個人情報は、施錠できる書庫等に保管している。サーバーなどについては、アクセス権限を設定している。	個人情報の含まれる書類は、鍵付きの書庫に保管し、パソコンもアクセス権限やパスワードを設定し、適正に管理している。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	個人情報については、随時職員に目的を説明している。職員の他、委託業者、ボランティアには誓約書を提出させて情報管理に努めている。	個人情報保護規程、プライバシー保護マニュアル、個人情報保護に関する誓約書等の整備を行っており、個人情報保護、法令遵守に取り組んでいる。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	危機管理マニュアルを策定し、職員がいつでも閲覧できるようにしている。	災害の種類に応じたマニュアルや緊急対応のマニュアルなど、場面に応じたマニュアルが整備され、職員に周知されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	複合施設で総合防災訓練には、利用者とともに参加し、事業所内でも年1回の避難訓練を実施している。その他災害時防災マニュアルなども整備している。	例年行っている防災訓練は新型コロナウイルスの影響で見送っているが、施設内防災訓練を複合施設の関係者と小規模で実施している。(令和2年度:計1回、延参加者数7人)	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	適切に管理している。	警備システムを導入しているほか、対応マニュアルが職員に周知徹底されている。外部からの来所者については玄関でチャイムが鳴る仕組みになっており、職員が出入りを確認している。	○	
	感染症対策マニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知され、実践されているか	適切に整備し実施している。	感染症対策マニュアルが整備されており、職員に周知されている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	適切に管理している。	鍵は事務所内にて保管されており、施設管理は適切になされている。	○	
施設管理	共通 建物設備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	毎日、実施している。	日常・定期点検は計画的に実施され、点検記録は適切に保管されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	速やかに報告している。	修理・更新が必要な場合は、速やかに原因等を報告しており、適切に対応している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	修繕等は、適切に行っている。	修繕計画に基づき計画的に行っている。修繕が必要になった場合は、適切に対応している。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	法人の規定に基づき行っている。	法人の規定に基づき、適切に行っている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	省エネの取組みは、適切に行っている。	節電、節水等省エネルギーに適切に取り組んでいる。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切な場所に整備・保管している。	取扱説明書等はファイルにまとめ、適切に整備・保管している。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
施設管理	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切な場所に整備・保管している。	取扱説明書等はファイルにまとめ、適切に整備・保管している。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	適切に行っている。	適切に管理されており、整理整頓されている。	○
清掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	清掃は常に実施し、施設等は清潔に保たれている。	日常的な清掃により、建物内は清潔に保たれている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	委託業者との契約により適切に実施しているほか、職員も適宜補充し不足が生じないよう努めている。	消耗品は適宜補充されている。	○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	適切に行っている。	ごみの分別等リサイクルに取り組んでいる。	○
		施設周辺的美観は維持されているか	複合施設として管理している。常に美観が維持できるよう掛けている。	清掃が適切に行われており、施設周辺的美観は維持されている。	○

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

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

<p>○サービス提供に関して工夫・改善した点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用率向上について 利用率の向上を図るため、毎月の実績報告を居宅介護支援事業所に届けるとともに、センターの事業内容等について周知に努めている。また、併設の大森老人ホームとも連携して、町内会・行事等に積極的に参加し、パンフレットの配布などセンターのPRを実施している。 ・サービス面について 機能訓練の充実を図るため、理学療法士によるリハビリをほぼ毎日実施している。また、急な延長利用や臨時通所の受入れも積極的に行っている。 ・運営面について 開設24年目を迎え、修繕などの施設整備費負担が課題となっている。介護報酬の収入減のなか、固定費の見直し等を行い、経費削減の検討をさらに進める必要がある。 <p>○今後の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用率の確保策として、地域や介護支援専門員向けにセンター機能のPRを積極的に行いたい。
--

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症予防に伴う利用控えにより利用率は前年度を下回ったが、センターの活動の様子をSNS等で情報発信し利用者増に努めている。 ・理学療法士が全利用者に携わり、充実した機能訓練が実施されている。また、利用者の家庭生活に直結した訓練を実施するため、家族との連携を図り自立支援をめざしたサービスを提供している。 ・認知症対応型通所介護事業については、令和3年3月末をもって廃止となったが、既存利用者の新たな受入れ先施設について、個々の状況に応じ適切に対応し、円滑な利用移行に努めた。

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年6月24日

1 施設概要

施設名	大田区立南六郷福祉園
所在地	東京都大田区南六郷3-23-8
指定管理者	名称 社会福祉法人 東京都手をつなぐ育成会
	代表者 理事長 佐々木 桃子
	住所 東京都新宿区西新宿7-8-10 オークラヤビル2階
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
施設の設置目的	【生活介護】 生活活動や作業活動を通じて日々の生活の充実、社会的自立を支援するため。
施設の沿革	昭和63年4月開設 / 平成16年4月より指定管理者制度の導入に伴い、大田区より指定を受ける。 平成21年4月指定更新 平成26年4月指定更新 平成31年4月指定更新
担当部課 (問合せ先)	福祉部 障害福祉課 障害者支援担当(施設)
	電話 03(5744)1639 FAX 03(5744)1592

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	当法人の書式があり、決められた時期の理事会や評議会での承認後に提出している。	期日までに不備なく提出されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	業務日誌、支援日誌、検食簿、医務日誌等を整備・保管している。	適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	定例の施設長会や支援係長会が開催され、他に医務担当や栄養士なども区内施設と区で連絡情報を共有している。	日頃から十分に連絡・調整がされている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	サービス管理責任者、相談支援専門員、看護師、栄養士、社会福祉士、介護福祉士等を複数名配置している。	適切に配置されている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	年間で各職員が2～3回程度の研修を受けている。また、救命救急や応急手当等の講習にも積極的に参加している。	各種研修に積極的に参加し、研修後には職員全体に情報共有を行うことにより、支援の質の向上に努めている。	○
	職員は利用者の権利や意思を尊重しているか	法人理念や運営方針で利用者意思の尊重を掲げ実行している。各自が行動チェック表を用いて日々の支援を振り返り、毎月振り返りグループワークを行っている。	利用者の権利、意思を尊重し支援に努めている。	○
	職員のやる気を高め、施設運営に生かしているか	やる気を高めるだけでなく、休憩や休暇の徹底など、職務環境を整備し、効果的な利用者支援につなげている。	職場環境を整備するなど施設の運営に生かせるよう努力している。	○
運 営	各種業務計画等に基づき計画的な運営を行っているか。計画は適宜見直し等行い、より高い成果を上げる努力をしているか。	毎年同様に行われる行事であっても、昨年の反省点を踏まえ、準備段階から実施に向けた会議等で改善している。	その都度、見直された内容を運営に生かすよう努力している。	○
	情報公開や第三者の評価を受審するなど行い、透明性の高い事業運営をしているか。	3年毎に第三者評価を受審している。また、苦情解決第三者委員が定期的に来園して利用者家族等と懇談している。	透明性の高い事業運営が行われている。	○
	利用者の意向や苦情を把握し、解決に向けて迅速に対応しているか	意向を集約し、職員周知している。また、第三者評価や第三者委員の意見を通じて課題の整理と対応を進めている。	解決に向け迅速に対応している。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
運 営	利用者個々に即した支援計画を立案し、支援者間で共有しているか	面談、会議にてニーズの共有を図り、支援内容として支援員間の共有事項としている。	利用者との面談にて細やかな支援計画を立案し、支援者間の情報共有も行われている。	○
	利用者個々に適した就労、日中活動の提供を行っているか。また提供方法等の見直しも行っているか。	日中活動(作業・余暇・外出)の分類から、更に日々の状況に合わせて個別支援内容、環境調整等に対応している。	利用者個々のニーズを踏まえ、支援を行い、見直しについても適切に行っている。	○
	身の回りの自立や健康の保持(適切な食事の提供含む)等に必要なサービスを提供しているか	機能訓練、ウォーキング、プール、口腔ケア等健康の維持向上に努め、理学療法士、臨床心理士、歯科医と契約している。	各種健康保持のためのプログラムが工夫され、それぞれに応じて提供されている。	○
	地域と積極的に交流・連携しているか。地域の社会資源として、有する機能等を還元しているか。	地域活動への施設スペース貸出等の協力体制を整えている。	地域行事が中止となる中、可能な範囲で地域との交流・連携がされている。	○
	施設で提供するサービスの水準を一定に保つ工夫をしているか。	利用者支援に関する様々なテーマの研修を積み、技能向上を進めている。利用者個別の引継ぎ資料を整備している。	支援者間の情報の共有がされており、一定のサービス水準を保つ工夫を行っている。	○
	感染症対策、予防措置はされているか	令和2年度は主に新型コロナウイルス感染症について、厚生労働省が推奨する対策(マスク着用・換気・消毒・三密回避等)を徹底した。	適切な措置を講じている。	○
	情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	個人情報保護規程により、情報管理を徹底している。	適正に管理されている。
個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか		個人情報保護規程を全員に周知し、常に確認できるようにしている。	各マニュアルが整備されており、職員研修も実施するなど適切に実施されている。	○
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	危機管理マニュアルを整備し、避難訓練等で周知している。	各マニュアルが整備されており、職員にも周知されている。	○
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	防災計画を作成し、月1回防災訓練を実施している。隣接するくすのき園と年1回合同訓練を実施している。	防災計画に基づき訓練等実施している。また、隣接するくすのき園、民間企業等とも連携し、合同で実施するなど様々な状況を想定し取り組んでいる。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	危機管理マニュアルにより、適切な管理体制を実施している。	適切に実施されている。	○
	感染症対策マニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知され、実践されているか	感染症対策マニュアルを整備し、職員に周知、実践している。	マニュアルだけでなく、施設でBCPを作成し、職員にも周知されている。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵ボックスを設置し、管理を徹底している。	適切に管理されている。	○
施設管理 共通 建物設備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	区指定時期に建物及び設備の日常点検を実施。他、エレベーター等付帯設備の保守点検は法令に定める項目及び回数を実施、点検記録を保管している。	各設備とも計画的に実施されている。また、点検記録についても適切に保管されている。	○
	修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	大規模修繕は、施設保全課工事見積りにて報告。随時必要な修理のうち、1件30万円以上の工事は事前協議をしている。実施した小破修繕の内容は年に1度施設所轄課に報告している。	速やかに報告・協議されている。	○
	修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	築30年を経過した建物のため、各所に経年劣化が見られている。部分的に対応できる設備については保守点検の結果等を踏まえ積極的に実施している。	老朽の度合いに応じて優先順位を決め、修繕等の対応を適切に行っている。	○
	業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	法人の経理規程に則り、複数見積りを取る等手順に沿って業務委託先を決定している。	適切に行われている。	○
	省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	区エコオフィス推進プランに基づき、施設活動に影響のない範囲で節電等の取り組みを行っている。	利用者の体調管理に留意しながら、過度な負担のかからない範囲で省エネに取り組んでいる。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
施設管理	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	事務室内でファイルにより一括管理をしている。	適切に整備・保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の使用場所付近に備え付けている他、事務所ファイル内にて管理している。	適切に整備・保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	年に1度備品の棚卸を行い、備品の所在の確認及び備品の点検等を行っている。備品購入及び廃棄の際には事前協議を実施し、承認後は台帳の整理を行っている。	適切に整理整頓されている。	○
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	業務委託契約により日常清掃及び定期清掃を実施している。月毎に重点清掃箇所を定め清掃及び整理整頓を職員が実施している。	適切に実施され、清潔に保たれている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	日常清掃業者が補充する他、随時職員が補充している。	常に補充されている。	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	瓶、缶等の資源ごみの分別はもちろんのこと、ペーパー類の分別を強化し、燃えるごみの削減に努めている。	適切に実施されている。	○	
	施設周辺的美観は維持されているか	樹木剪定及び花壇の整備を実施している。他日常清掃にて清掃を行っている。	多摩川の土手沿いに位置し、近隣にはくすのき園もあり、中庭や土手の樹木等自然を感じられる環境下にある。手入れがきちんとされており、美観維持に努めている。	○	

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

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

・新利用者の受入れに伴い、既存の活動スペースの活用の仕方にて工夫をした。また、新型コロナウイルス感染症対策も並行して取り組み、アイデアを出し合い、ホールを日常的に活用することで、ソーシャルディスタンスを守りながら個別課題であったリハビリを取り入れやすくなることができている。また、利用者の活躍の場の充実を目的とし、活動で生産される製品の幅を広げ、大田区おおむすび販売の協力を得て、利用者のやりがいにつなげている。

【運営上の今後の課題】

①感染症対策と活動の充実の両立
利用者の安全を守るための新型コロナウイルス感染症への対策と、個別ニーズに応えた活動の設定の両立を長期的に考え実践する。

②支援スキルの向上
利用者の権利擁護、意思決定についての理解を標準化した上で福祉園全体の支援力を向上させる。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

【利用者サービスについて】

- ・利用者が増える中でも、職員が日々の支援の中で工夫を行い、これまでの課題を解決しながら利用者の支援にあたっている。
- ・高齢化や重度化等が進み、個別の対応が必要になっていく中で、積極的に施設全体の支援スキルの向上を目指して取り組んでいきたい。

【近隣との関係】

- ・感染症対策を講じながら出来る限り多目的ホールを貸し出すなど、良好な関係を保つよう努力している。

【施設管理】

- ・施設の維持管理、清掃等の管理が行き届いており、利用者が常に清潔な環境下で気持ち良く活動できるように努めている。
- ・新型コロナウイルス感染症について、適切な対策を講じている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

6 労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による書類及び施設訪問による審査の結果、労働条件、書類等の管理の状況については良好であるとの結果であった。今後も適正な労働環境を確保することで、施設サービスの維持・向上に努められたい。
(調査項目:労働基準法(25項目)、労働安全衛生法(12項目)、社会保険・労働保険(8項目)、労務管理(10項目) 全55項目)

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年6月17日

1 施設概要

施設名	大田区立くすのき園
所在地	東京都大田区南六郷3-23-9
指定管理者	名称 社会福祉法人 東京都手をつなぐ育成会
	代表者 理事長 佐々木 桃子
	住所 東京都新宿区西新宿7-8-10 オークラヤビル2階
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
施設の設置目的	【就労継続支援B型】 知的障がいのある方に働く場を提供し、生産活動や生活訓練を通して、社会的な知識や能力の向上を図るため。
施設の沿革	昭和63年4月開設 平成18年4月より指定管理者制度の導入に伴い、大田区より指定を受ける。 平成21年4月より指定更新 平成26年4月より指定更新 平成31年4月より指定更新
担当部課 (問合せ先)	福祉部 障害福祉課 障害者支援担当(施設)
	電話 03(5744)1639 FAX 03(5744)1592

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画書、事業報告書、委託料の四半期請求書、次年度の予算書等期日までに提出し、不備なく報告している。	期日までに不備なく提出されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	各種業務記録、支援日誌、医務日誌、サービス提供記録など年度ごとに整備し保管している。職員の業務分担に文書整理係を設けて、係が中心となり整理を行っている。	適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	区との協定に基づく報告・事前協議等を怠りなく行うとともに、それ以外に報告すべき事案が生じた場合は速やかに連絡をし、調整を行っている。	日頃から十分に連絡・調整がされている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	法人内の人事異動により、必要な知識・経験をもった職員の配置に努めている。また、園内では、職員の適性を見極め、適材適所の人員配置を行っている。	適切に配置されている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	法人内の職層別研修、外部の研修にも積極的に参加することで、職員の資質の向上に努めている。研修後は報告書の提出だけでなく、ミーティングでの共有等も行っている。また、法人内で人事考課制度を取り入れており、OJTや面談を通して人材育成を行っている。	各種研修に積極的に参加し、研修後の情報共有も行われている。	○
	職員は利用者の権利や意思を尊重しているか	利用者の権利擁護や意思の尊重は法人のミッション、園のサブミッションに掲げて園運営の基本としている。具体的には、利用者主体で行う自治会活動や日々の活動においても利用者の意見を尊重している。年2回、職員に権利擁護・虐待防止のチェックシートを実施し、振り返りと改善を図っている。	法人のミッション、サブミッションに掲げ、支援の場においても実践されている。	○
	職員のやる気を高め、施設運営に生かしているか	人事考課において、職員の成長を促すとともに、誰もが意見を言い合える風通しの良い職場作りに努めている。また、若手職員が中心となり、今後の園の運営について検討して提案をするプロジェクトを立ち上げ、やる気の向上と成長につなげている。	適切に実施され、運営に生かされている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
運 営	各種業務計画等に基づき計画的な運営を行っているか。計画は適宜見直し等を行い、より高い成果を上げる努力をしているか。	施設運営の基本的な事業計画を年度ごとに策定し、進行管理を行っている。利用者支援に関しては、個別支援計画、作業計画を策定し、適宜見直しを行いながら成果につなげている。各種業務計画を見直し、マニュアルとしても活用できるよう具体的な内容に変更した。	計画的な運営を行っており、適宜見直し等も行い、より高い成果を上げる努力をしている。	○
	情報公開や第三者の評価を受審するなどを行い、透明性の高い事業運営をしているか。	3年毎に第三者評価を受審している。今回は令和4年度に受審予定。園の情報はホームページ等で公開している他、保護者会の定期的な実施や行事等での施設の公開、園だよりの発行、地域の町会長への第三者委員委嘱など透明性の高い事業運営を行っている。	第三者評価は正しく受審し、地域には園だよりを配布するなど、施設の活動の様子などを伝えている。	○
	利用者の意向や苦情を把握し、解決に向けて迅速に対応しているか	利用者の権利擁護と満足度向上のため苦情解決窓口を設置している。苦情解決第三者委員の周知を図るため、園内掲示、行事等での紹介、保護者会での説明を行っている。利用者には満足度調査を行い、その結果を出来るだけ園の運営に活かせるように取り組んでいる。	利用者アンケートを実施、集計、分析を行い、利用満足度に繋がるよう積極的に取り組んでいる。苦情解決についても周知を行い、迅速な対応を行っている。	○
	利用者個々に即した支援計画を立案し、支援者間で共有しているか	利用者、家族との面談を通してアセスメントを行い支援計画を作成している。支援計画は、職員全体で確認、周知する機会を設け、共有を図っている。	利用者、その家族の声を反映させるよう努めている。またその内容も職員間で共有されている。	○
	利用者個々に適した就労、日中活動の提供を行っているか。また提供方法等の見直しもを行っているか。	利用者個々のニーズや希望を大切に、支援計画を基に活動の提供を行っている。日々のミーティングや毎月の作業会議等で支援内容や提供方法について確認、見直している。	利用者、その家族の声を反映させるよう努めている。またその内容についても適宜見直されている。	○
	身の回りの自立や健康の保持(適切な食事の提供含む)等に必要なサービスを提供しているか	本人のペースや持っている力を大切に、自ら出来ることは極力見守るよう支援している。健康面では、健康診断をはじめ、毎月の内科検診や隔月の精神科相談、各種健診を実施している。食事の提供については、美味しく、楽しく、安全な給食を目指し、利用者の摂食状況に合わせた食事の提供方法やメニューの検討をする会議を毎月行っている。	利用者個々の特徴を考慮し、健康保持に努めている。食事についてもメニュー等において細やかな対応がみられ、提供できるよう努力している。	○
	地域と積極的に交流・連携しているか。地域の社会資源として、有する機能等を還元しているか。	①南六郷三丁目町会の役員会に出席し、情報交換を行っている。また近隣町会の広報誌等の印刷を定期的に請け負っている。 ②園の情報発信のために地域へ園だよりの配布を行っている。 ③ボランティアや実習生などを積極的に受け入れ、障害者理解促進や次世代職員育成に取り組んでいる。	園だよりの発行やシルバー人材センターとの連携などにより、地域との交流を図っている。	○
	施設で提供するサービスの水準を一定に保つ工夫をしているか。	日々のミーティング、毎月の職員会議、作業会議などで支援や作業について情報の共有や反省を行う機会を設けている。また、研修への参加など職員の資質の向上を図り、サービスの水準を一定に保つ工夫をしている。	職員間の情報共有がされており、そのことがサービス水準を一定に保つ工夫に繋がっている。	○
	感染症対策、予防措置はされているか	厚生労働省の感染対策マニュアルに基づき対策、予防をしている。最新情報から適宜見直しを図り職員で共有している。看護師主導で、感染物処理の園内研修を全職員に実施している。	適切な措置を講じている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	個人情報情報は全て保管庫で錠錠管理している。電子データについては、役職ごとに管理・閲覧制限を設けて管理している。	各マニュアルを整備、職員会議等において周知徹底されている。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	「個人情報保護マニュアル」「個人情報漏えい事故対策マニュアル」「個人情報の適正な取扱いのためのガイドライン」を整備し、日々のミーティングや職員会議を通じて個人情報保護や法令遵守を徹底している。	各マニュアルが整備されており、職員研修も実施するなど適切に実施されている。	○
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	大田区地域防災計画に基づき、「くすのき園防災計画」を作成している。発災から福祉避難所開設、施設運営再開に至る一連の流れや職員各自の役割分担を認識するため、職員会議で確認している。防犯については「不審者対応マニュアル」を整備し、職員会議で周知している。	隣接する南六郷福祉園とも合同で訓練を実施するなど、様々な場面を想定した訓練を行い工夫している。近隣の事業所との連携も行われている。	○
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急時の職員連絡網を整備している。利用者の安全確保と緊急事態に備えて、職員は上級救命講習を受講するとともに、感染症予防など具体的な事例に即して園内研修を行っている。地震や火災等の避難訓練については、毎月訓練を実施している。緊急時の連絡体制の強化として、災害伝言ダイヤルの体験利用訓練の実施や、一斉連絡システムの導入に向けて取り組んでいる。	各マニュアルが整備、周知され適切に管理されている。施設出入口付近に事務室があり、入退の動きなど、随時把握し防犯管理も行われている。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	園内の各部屋ごとに火元責任者を設けるとともに、総括責任者、隊長を設け定時に安全確認を行っている。退庁時には、チェックリストによる最終退庁者の確認と夜間は機械警備により管理している。日中の不審者へは対応マニュアルを作成し、職員に周知している。	点検チェック表を活用するなど適切に管理されている。	○
	感染症対策マニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知され、実践されているか	感染症業務継続計画を作成し、全職員で内容を共有している。マニュアルについては法人の感染症対策マニュアルが整備されている。感染症疑い者発生時の、職員体制の机上訓練を実施している。	マニュアル及びBCPを作成し、職員にも周知されている。	○
	鍵の保管、錠管理が適切になされているか	本鍵や共有する鍵はキーボックスにて一括管理している。利用者へ貸与する鍵は一覧表にて管理している。利用者降園後の各部屋の窓等の錠確認は担当者が定時に行っている。	点検チェック表を活用するなど適切に管理されている。	○
施設管理 共通 建物設備備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	日常点検実績報告書、定期点検記録総括表に基づき、計画的に点検を行っている。点検記録は一括してファイリングし、適切に保管している。	計画的に行われ、その記録等についても適切に保管されている。	○
	修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	協定書に基づき、修繕及び整備に関しては、速やかに理由を添えて事前協議を行っている。	速やかに報告、協議されている。	○
	修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	設備の保守点検や定期点検にて指摘を受けた部分は、可能な限り年度内で修繕を行っている。日常点検にて確認した部分については安全面に関する事項を優先し、予算内で計画的に行っている。また、事故や不具合が生じた設備や備品は速やかに修繕を行っている。	点検結果報告書を確認し、修繕等による予算の執行管理も含めて適切に行っている。	○
	業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	業務委託については、複数業者から相見積りを取り、適切に選定している。	適切に行われている。	○
	省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	区のエコオフィス推進プランに基づき、服装やOA機器、照明等について少しでも無駄を省けるように努力している。	エコオフィス推進プランに基づき、利用者の体調管理に留意しながら、過度な負担のかからない範囲で省エネを適切に実施している。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
施設管理	設備管理 機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	取扱説明書、保証書等のファイルを作り、必要に応じていつでも取り出せるように整備・保管している。	適切に整備・保管されている。	○
	備品管理 機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	取扱説明書、保証書等のファイルを作り、必要に応じていつでも取り出せるように整備・保管している。	適切に整備・保管されている。	○
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳に基づき、所在の確認及び備品シールの有無の確認を行っている。備品等の整理整頓は各部屋の担当者を中心に随時行っている。備品の購入、廃棄については事前協議書を適切にファイリングすることによって経過を把握し、速やかに台帳を更新している。	適切に管理され、整理整頓されている。	○
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	施設の日常及び定期清掃は業務委託し契約どおり履行しているか、目視及び点検表、報告書により確認している。食堂、事務室、作業場は担当職員を中心に適宜清掃を行い、清潔を保っている。	適切に行われ、清潔に保たれている。	○
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	ペーパータオル、手洗い石鹸等の消耗品は毎日夕方に補充している。万が一、日中に不足した場合は、確認した職員が速やかに補充している。	園内点検票を用いるなどして確認を行い、常に補充されている。	○
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	区の定める分別の種類に基づき、ゴミ箱の分類を分かりやすく明記する等リサイクルの取組みを適切に実施している。	適切に実施されている。	○
	施設周辺的美観は維持されているか	日常清掃、定期清掃、樹木の剪定を業者に委託して行っている。また、清掃作業の際に施設周辺の清掃も利用者、職員で行っている。	多摩川の土手沿いに位置し、近隣には南六郷福祉園もあり、中庭や土手の樹木等自然を感じられる環境下にある。手入れがきちんとされており、美観維持に努めている。	○

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

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

【利用者・家族の高齢化に対する具体的な取り組みへの努力】
 ・園単独で利用者の高齢化を考えるのではなく、家族とともに考える機会を持つため、保護者会との合同の勉強会を開催した。勉強会の内容は親亡き後に向けたサービス利用をテーマに、実際のケースや家族の疑問・考え、園の現状などを共有することで、ニーズを掘り起こすことができた。
 ・相談支援事業所と連携を深め、早い段階から別の福祉サービス利用や、就Bから一人一人の状況に対応したサービスへ変更につながったケースもあった。

【経営層と現場職員、ベテラン職員と経験の浅い職員間の意思疎通、コミュニケーションの深まり】
 ・支援リーダー1名体制から、フロアリーダー制(2名)への変更。組織体制を見直し、意思伝達、意思決定の経路をより分かりやすくすることで、報告・相談等がしやすい職場環境となった。
 ・全体で実施していた支援ミーティングを、少人数のフロア毎に実施することで、各職員が意見が言いやすい環境を整えた。また、各職員のキャリアパスとしての人事異動を通じて組織の活性化を図り、新たな職員の発想も大切にしながら、利用者支援、施設運営にあたっている。
 ・手順書の点検・見直し等引き続きの課題にさらに取り組む
 ・各種業務について年間計画と同時におおまかな手順書を作成して、マニュアルとしても活用できるものとして整備した。各作業内容についても手順書を作成し、経験の浅い職員でも手順書に沿って取り組むことで、一定のノウハウを習得できるようになった。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

【利用者サービスについて】
 ・組織体制の見直しや、業務計画書の書式を変更するなど、業務の改善を行いながら、利用者サービスの向上を目指し、運営にあたっている。
 ・自主生産品について、新たな商品の販売や、インターネットでの販売開始など、精力的な活動を行っている。販売体制の強化を目指し、取り組んでいただきたい。

【近隣との関係】
 ・シルバー人材センターと連携し、裏の畑で農作物を育てるなど、可能な範囲で地域との交流や環境整備に努めている。

【施設管理】
 ・施設の維持管理、清掃等の管理が行き届いており、利用者が常に清潔な環境下で気持ち良く活動できるように努めている。
 ・新型コロナウイルス感染症について、適切な対策を講じている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(第三者評価実施年度)

評価対象年度	令和2年度
第三者評価実施月	令和3年3月

1 施設概要

施設名	大田区立久が原福祉園
所在地	東京都大田区久が原1-2-5
指定管理者	名称 社会福祉法人 東京都手をつなぐ育成会
	代表者 理事長 佐々木 桃子
	住所 東京都新宿区西新宿7-8-10 オークラヤビル2階
指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日
施設の設置目的	【生活介護】 生活活動や作業活動を通じて日々の生活の充実、社会的自立を支援するため。
施設の沿革	平成4年4月開設 平成18年4月より指定管理者制度の導入に伴い、大田区より指定を受ける。 平成23年4月指定更新 平成28年4月指定更新 令和3年4月指定更新
担当部課 (問合せ先)	福祉部 障害福祉課 障害者支援担当(施設)
	電話 03(5744)1639 FAX 03(5744)1592

2 東京都福祉サービス第三者評価結果に対する施設所管課所見

東京都福祉サービス第三者評価によれば、利用者の意思決定を尊重する支援の基盤づくりや、利用者が楽しく参加できる環境づくり等、利用者の主体性の確保に向けて取り組んでいる点、見学時からアセスメントを始めるなど、利用者の安全と安心に基づいた利用開始ができるよう準備に取り組んでいる点、現場の必要性に即して会議での情報共有や意思決定を柔軟に行い、支援現場とのコミュニケーションを円滑にしているなどの点で、良好との結果を得ている。区としても適正な運営が行われていると判断する。

一方で利用希望者本人の状況に応じて情報発信できるよう、資料づくりやホームページの活用など更なる取り組みが求められる点、アセスメントに関する記録内容の基準や書式を統一し、情報の集約化や共有に際しての効率化など、情報整理の標準化が求められる点、事業計画・報告書は支援現場職員がチームのPDCAを確認できるものとなるよう、さらなる改善と活用をはかる点については、改善が必要との結果であった。区としても、対応状況について随時確認を行い、必要に応じて適宜助言等を行っていく。

3 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(第三者評価実施年度)

評価対象年度	令和2年度
第三者評価実施月	令和3年3月

1 施設概要

施設名	大田区立新井宿福祉園
所在地	東京都大田区中央2-13-2
指定管理者	名称 社会福祉法人 大田幸陽会
	代表者 理事長 鷲頭 美智
	住所 東京都大田区大森南2-15-1
指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日
施設の設置目的	【生活介護】 生活活動や作業活動を通じて日々の生活の充実、社会的自立を支援するため。
施設の沿革	平成11年4月開設 平成18年4月より指定管理者制度の導入に伴い、大田区より指定を受ける。 平成23年4月指定更新、障害者自立支援法下での東京都指定障害福祉サービス事業所へ移行 平成28年4月指定更新 令和3年4月指定更新
担当部課 (問合せ先)	福祉部 障害福祉課 障害者支援担当(施設)
	電話 03(5744)1639 FAX 03(5744)1592

2 東京都福祉サービス第三者評価結果に対する施設所管課所見

東京都福祉サービス第三者評価によれば、地域社会との連携でボランティアに協力してもらい、利用者の活動の場を広げている点、利用者の主体性を引き出すためのコミュニケーションツールの活用が利用者の意欲につながっている点、個別支援計画を作成する際、法人共通の形式を使用しており、明確な手順でPDCAサイクルを整備している点で、良好との結果を得ている。区としても適正な運営が行われていると判断する。

一方で、ヒヤリハット報告について、各事例の内容を分析して検討し、繰り返さないための改善が期待される点、利用者の将来を見据え利用者一人ひとりに合わせたコミュニケーションの取り方の更なる工夫が求められる点、キャリアパス計画に基づく職員の育成計画を実践してスキルアップを図り、人材育成を図る点については、改善が必要との結果であった。区としても、対応状況について随時確認を行い、必要に応じて適宜助言等を行っていく。

3 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(第三者評価実施年度)

評価対象年度	令和2年度
第三者評価実施月	令和3年3月

1 施設概要

施設名	大田区立池上福祉園
所在地	東京都大田区池上6-40-3
指定管理者	名称 社会福祉法人 大田幸陽会
	代表者 理事長 鷲頭 美智
	住所 東京都大田区大森南2-15-1
指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日
施設の設置目的	【生活介護】 生活活動や作業活動を通じて日々の生活の充実、社会的自立を支援するため。
施設の沿革	平成14年4月開設 平成18年4月指定管理者制度の導入に伴い、大田区より指定を受ける。 平成23年4月指定更新 平成28年4月指定更新 令和3年4月指定更新
担当部課 (問合せ先)	福祉部 障害福祉課 障害者支援担当(施設)
	電話 03(5744)1639 FAX 03(5744)1592

2 東京都福祉サービス第三者評価結果に対する施設所管課所見

<p>東京都福祉サービス第三者評価によれば、地域に根ざした行事などの企画、参加などにより、園に対する地域からの理解と、地域の中での施設の役割が浸透している点、虐待防止及び権利擁護の取り組みや、利用者が進んでできることに取り組めるよう利用者の意思を尊重している点、「待つ」ことを意識した支援の実践に取り組んでいる点について、良好との結果を得ている。区としても適正な運営が行われていると判断する。</p> <p>一方で、ヒヤリハットの事例検討について、職員間の理解の度合いに差があるケースが見受けられ、支援方法が一致していない場合もあるため、共通認識の質をあげていくことの工夫が期待される点、現場で活かすことができるマニュアルの整備が期待される点、障がいの重度化や高齢化に対し、研修やマニュアルを充実するなど職員一人ひとりのスキルの向上を図り、より一層の支援の充実については、改善が必要との結果であった。区としても、対応状況について随時確認を行い、必要に応じて適宜助言等を行っていく。</p>
--

3 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年1月27日

1 施設概要

施設名	大田区立うめのき園
所在地	東京都大田区東糀谷5-17-14-101
指定管理者	名称 社会福祉法人 東京都手をつなぐ育成会
	代表者 理事長 佐々木 桃子
	住所 東京都新宿区西新宿7-8-10 オークラヤビル2階
指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日
施設の設置目的	【就労継続支援B型】 知的障がいのある方に働く場を提供し、生産活動や生活訓練を通して、社会的な知識や能力の向上を図るため。
施設の沿革	平成5年7月開設 平成18年4月より指定管理者制度の導入に伴い、大田区より指定を受ける。 平成23年4月より指定更新 平成28年4月より指定更新 令和3年4月より指定更新
担当部課 (問合せ先)	福祉部 障害福祉課 障害者支援担当(施設)
	電話 03(5744)1639 FAX 03(5744)1592

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画、実績報告書、各四半期における収支報告書、当施設における利用状況等、期日までに提出し、不備なく報告している。	期日までに不備なく提出されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	施設全般の「業務日誌」、利用者支援に関わる「支援日誌」、医療的業務に関わる「医務日誌」を整備し保管している。また、各活動における年間計画、実施計画、実績報告書を作成し年度毎に整理し保管している。	適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	区からの調査・報告に対し速やかに回答するとともに、協定書に定められた事前協議案件については、相談連絡を行い迅速な調整が図れるようにしている。	日頃から十分に連絡・調整がとれている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	安定した職員体制を整備しており、社会福祉士、サービス管理責任者、相談支援専門員資格を有する職員を配置するとともに、経験を持った工賃達成指導員や各業務担当にサブ担当者を配置し、次期担当者育成にも繋げている。	適切に配置されている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	職員が個々に研修計画書を作成し計画的に実施している。コロナ禍においては、ウェブでの研修を積極的に取り入れ、多くの職員が参加できている。施設内においても職員間の共通理解・認識を図るため、内部研修を実施している。	計画書により、職員の自発的な研修参加につながっている。また会議で研修内容を報告するなど職員間の情報共有がなされている。	○
	職員は利用者の権利や意思を尊重しているか	虐待防止委員会を開催し、定期的な職員自己チェックの実施及びその結果を基に、内部研修による講習やグループワークを実施して現場支援に活かしている。	職員自己チェック、研修への参加等利用者の権利や意思の尊重について適切に行われている。	○
	職員のやる気を高め、施設運営に生かしているか	人事考課制度による定期的なヒアリングの機会を設け、施設の目標達成と自己成長となるやりがい効果的に結びつくようにしている。	ヒアリング等の機会を通しコミュニケーションの促進が図られ、運営に生かすように適切に行われている。	○
運 営	各種業務計画等に基づき計画的な運営を行っているか。計画は適宜見直し等行い、より高い成果を上げる努力をしているか。	事業計画については、中間と年度末に全職員にアンケート、会議を実施し全体評価を行っている。また、その結果を受けて次年度事業計画に反映されるように取り組んでいる。	アンケートを実施することで、現場の声を集約し、その結果を見直しなどに反映し努力している。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
運 営	情報公開や第三者の評価を受審するなど行い、透明性の高い事業運営をしているか。	3年毎に第三者評価を実施している。(令和元年度受審) 施設運営の透明性を図るため、施設利用者への説明をはじめ、保護者会における事業報告、関係機関並びに地域自治会(東糞谷・大森南)への施設広報誌の配布を行っている。また、日常活動ボランティアを常時受け入れている。	定期的に第三者評価を受審し、事業運営のあり方について見直されている。地域に向けて情報公開を行い、透明性の高い事業運営を行っている。	○
	利用者の意向や苦情を把握し、解決に向けて迅速に対応しているか	苦情を内部のみで処理せず、社会性・客観性を持って、円滑な解決の促進を図るため、法人による「苦情解決実施要綱」を定め、利用者の権利を擁護し、満足度の向上に取り組む体制を整えている。第三者委員を配し、苦情窓口を設置して施設利用者とその家族等に周知している。また、第三者委員による家族、利用者への聞き取りを実施し、要望については、全職員に伝達したうえで改善策を求め、実施している。	第三者委員会の設置、利用者とその家族、自治会役員等多方面からの情報の収集を行い、解決に向けて迅速に対応している。	○
	利用者個人に即した支援計画を立案し、支援者間で共有しているか	個別支援計画作成では、利用者との個別面談を実施し、家族等を含めた三者面談を行い決定している。(コロナ禍においては、電話での聞き取りを実施)適宜、ケース検討会議を実施するとともに、個別支援目標一覧表を全職員が所持しており、周知徹底を図り対応できるように取り組んでいる。	利用者とその家族の意見を取り入れた計画が立案され、適宜検討会議も実施されている。また支援者間で共有し適切に実施されている。	○
	利用者個人に適した就労、日中活動の提供を行っているか。また提供方法等の見直しもを行っているか。	利用者の自己選択、自己決定が図れるよう、作業をはじめ各種活動・行事等に選択制を取り入れている。就労希望者は、それぞれが望む希望職種を決め、その希望職種に応じたスキルアップや見学に参加している。また、工賃支給日に工賃説明を各利用者に行っており、作業の参加状況や、工賃を向上させるための新たな作業への取り組みを検討することで、作業意欲を高めている。各種活動実施状況は、支援員会議等各種会議にて報告を行い、確認・見直しを行っている。	利用者の意向を尊重したプログラムが組まれており、適宜見直しなども行われている。作業の種類が多いため、様々なプログラムに対応が可能となっている。	○
	身の回りの自立や健康の保持(適切な食事の提供含む)等に必要なサービスを提供しているか	利用者の希望に沿った生活支援プログラム(金銭学習・社会参加・コミュニケーション・家事等)を実施している。高齢化による誤嚥を防ぐために、PTによるリハビリメニューを作成して実施している。各種検診・衛生管理チェックを実施し、コロナ禍においては、毎日、利用者個々の健康管理表を作成し早期対応が図れるよう体制を整えている。食事提供については、毎年利用者の嗜好調査を実施し、選択メニューや季節感を感じられる行事食、全国のご当地メニューを提供している。安定した食事提供を行うため、毎月1回管理者・栄養士・支援員・看護師・委託業者参加による給食会議を実施している。また、GH利用者への休日の食事、栄養バランスについて、栄養士が食事内容を確認してアドバイスをしている。	健康管理については、各種検診等利用者個々の対応ができるよう体制が整えられている。給食については、利用者の嗜好に基づき個々に応じた提供を行っている。また、好きな料理、デザート等のアンケートを実施。その結果を公表するなどの工夫が取り入れられ、個々の好みなどから支援につながるようサービスを提供している。	○
	地域と積極的に交流・連携しているか。地域の社会資源として、有する機能等を還元しているか。	新型コロナウイルスの影響により、地域に関する行事は、ほぼ行っていない。地域の社会資源として、分場だけでなく、本園においてもパンや焼き菓子の地域販売を開始した。また、地域の高齢者支援として、おおた地域共生ボランティアセンターとの連携による高齢者宅の草むしり、地域包括支援センター糞谷との連携によるフレイル予防パンの試作を行い、販売していく予定。	地域行事が中止となる中、可能な範囲で地域との交流・連携がされている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
運 営	施設で提供するサービスの水準を一定に保つ工夫をしているか。	各種会議をはじめ、朝夕のミーティング等で情報の共有を図るとともに「支援マニュアル」だけではなく、「業務マニュアル」「作業マニュアル」の周知徹底、適宜更新を行い、質の確保に努めている。	職員間における情報共有の機会が多く設けられており、そのことがサービス水準の質の向上につながっている。	○
	感染症対策、予防措置はされているか	利用者に対しては、健康管理表を活用した体調管理、玄関でのアルコール消毒、うがい手洗いの時間確保、朝礼や更衣室での人数制限、利用者間のソーシャルディスタンス、利用時間の短縮及び在宅サービスの提供を朝礼や手紙で事前説明、理解の下実施している。職員に対しては、出勤前の検温、交通機関の混雑を避けた出勤時間の変更、事務所のアクリル板設置を実施している。	適切な対策を講じている。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	個人情報の適正な取り扱いや管理に関して関連法令を順守すべく「個人情報保護規定」を定め、情報管理の徹底を行っている。記録書類及び記録媒体については、サーバーを導入することで、各職員が園内で使用しているUSBメモリを撤廃した。また、利用者使用ロッカー等プライバシーに関わるものは、施錠保管管理体制を整えており、書棚の施錠を徹底している。	適切に管理されている。利用者に対する個人情報の取り扱いについても同様に適切に管理されている。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	個人情報の適正な取り扱いのためのガイドラインを定め、施設独自の「個人情報漏えい防止マニュアル」を作成し、会議等にて全体周知するとともに、法令遵守を徹底している。	マニュアルが整備され、職員間にも周知徹底されている。	○
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	法人統一危機管理マニュアルにおける行動基準書を職員へ周知することで有事に備えている。災害時の福祉避難所開設に向け、職員の内部研修を行い、「福祉避難所マニュアル」や職員配備体制に応じて避難者と避難所職員に別れてロールプレイを行った。備品の確認及び組み立て、非常食の調理や試食を行った。避難確保計画を作成し、会議内で職員に配布、伝達を行った。	各マニュアルが整備され周知されている。また、内部の研修も行われており、体制の強化を図っている。	○
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	うめのき園防災計画に則り、毎月避難訓練を実施している。年に1度、大田区防災危機管理課、蒲田消防署の協力のもとに初期消火訓練・電話継走訓練を総合防災訓練として、都営住宅14号棟自治会も参加のもと実施している。	訓練を毎月実施し、有事の際はスムーズに動けるよう取り組んでいる。また、関係機関、地域住民とも連携を図り、協力体制の強化にもつなげている。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	来園者へ速やかな対応を行い、不審者等への防犯フローチャートを事務所窓口横に掲示し対処できるようにしている。また、分場にカメラ付きのインターフォンを設置して不審者対応に備えている。施設内各所に火元責任者を定め、日々の管理を徹底するとともに、定時による施設内点検や退勤者による戸締りチェック表を実施している。	点検、戸締りチェック表を活用するなど適切に管理されている。	○
	感染症対策マニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知され、実践されているか	感染症対策マニュアルは、職員全員に配布し、周知している。また、新型コロナウイルスに関しては、BCPを作成し、職員会議にて配布、周知、実践をしている。	マニュアルだけでなく、BCPを作成し、職員間に共有されている。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵はキーボックスにて一括管理を徹底している。未使用の各室は、施錠して安全確保を行い、定時による施設内の施錠確認を実施している。	適切に実施している。	○
施設管理	共通 建物設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	計画的に法令点検を実施し、日常点検実施報告書の点検記録は整理して適切に保管している。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
施設管理	共通 建物 設備 備品	修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	協定に基づき、修理・更新を必要とする時は、その旨を当該課に速やかに報告するとともに、事前協議を行っている。	速やかに報告・協議されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	保守点検及び日常点検を実施するなかで、修繕等を必要とする場合は、安全面等の優先順位を定め、適宜実施している。	適切に行っている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	協定に基づいて、業務委託契約を行い、適切に実施している。	適切に行っている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	空調適正温度の周知徹底を行い、設備等の修理・更新時には省エネ機器、LED照明等へ交換している。	エコオフィス推進プランに基づき、利用者の体調管理に留意しながら、過度な負担がかからない範囲で省エネに取り組んでいる。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	事務室内にて、専用ファイリングし、適切に整備保管している。	整備・保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	事務室内にて、専用ファイリングし、適切に整備保管している。	整備・保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳に基づき、毎年所在現状確認とシールの有無の確認を行い、適切に整備保管している。	適切に整理整頓されている。	○
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	月1回、委託業者による定期清掃に加え、週2回清掃員による日常清掃を実施している。また、毎朝職員による衛生管理清掃を実施している。	適切に実施され、清潔に保たれている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	衛生管理清掃時に適宜実施している。	常に補充されている。	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	区の分別種ごとに施設内にゴミ箱を設置し、確実に実施している。近隣地域のアルミ缶リサイクル、新聞古紙(図書館、議会事務局)のリサイクルを授産作業として行っている。	適切に実施されている。	○	
	施設周辺的美観は維持されているか	年1回の施設外周の樹木剪定を実施し、定期的に清掃している。	適切に実施されている。	○	

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

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

・新型コロナウイルス感染予防として、日々の体調管理・消毒の徹底、3密回避のための環境設定、アクリルボードの設置、運営時間短縮、在宅サービスの提供等、最大限の対策を行い、運営を継続している。
 ・コロナ禍での運営が続いていくことで、工賃の低下や利用者の生活リズムの乱れ等、作業・生活両面での支援に新たな工夫が必要となる。
 ・地域で生活していくうえで、社会マナーの遵守は不可欠であるため、社会マナー習得の支援を継続している。今年度は、登園中に利用するバスやコンビニエンスストアでの社会マナーを習得するために、京浜急行バスやファミリーマートの協力を得て利用者に分かりやすいマナー違反の写真を撮影させていただき、日中活動で映像を交えながら守るべき社会マナーを確認した。
 ・バスやコンビニエンスストアだけでなく、交通マナー等習得しなければならない社会マナーがあるため継続して行っていく必要がある。
 ・新型コロナウイルスによる影響で、受注作業量や販売先の激減により売り上げが大幅に下がった。売り上げを維持させるために自主生産品作成に集中した職員体制や自主生産品の新たなセット販売の作成、新たな販売経路拡大(他施設の家族販売・本園地域販売等)に取り組んだことで、工賃を支払うことができています。
 ・感染症や災害時等による工賃低下。
 ・施設及び設備の老朽化により、分場での雨漏りや本園のトイレの破損等施設内の設備機能も低下してきている。計画的に修繕を進めて「安全・安心」な環境設備の下、施設利用者のニーズに則した福祉サービスを提供していく。分場ではエレベーターの不具合等、本園、分場共に老朽化が進んでいる。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

【利用者サービスについて】
 ・受注が減少する中でも、新規のセット販売や、企業に対しこまめに連絡するなどの取り組みを行うことで、作業の継続に努めた。新型コロナウイルス感染症拡大の影響は、日中支援にも対応が必要となるが、更なる工夫を行うことで工賃の維持・向上に向けて取り組んでいただきたい。
 ・地域生活の支援として、社会的なマナーの習得を目指し、具体的な取り組みを実施している。
【近隣との関係】
 ・本園でのパン販売や高齢者住宅の草むしりを開始するなど、良好な関係を維持するよう努めている。
【施設管理】
 ・施設の維持管理、清掃等が行き届いており、利用者に気持ち良く利用できる環境が整っている。
 ・新型コロナウイルス感染症について、適切な対策を講じている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年1月29日

1 施設概要

施設名	大田区立しいのき園
所在地	東京都大田区西糀谷2-9-12
指定管理者	名称 社会福祉法人 大田幸陽会
	代表者 理事長 鷲頭 美智
	住所 東京都大田区大森南2-15-1
指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日
施設の設置目的	【就労継続支援B型】 知的障がいのある方に働く場を提供し、生産活動や生活訓練を通して、社会的な知識や能力の向上を図るため。
施設の沿革	平成14年4月開設 平成18年4月より指定管理者制度の導入に伴い、大田区より指定を受ける。 平成23年4月指定更新 平成28年4月指定更新 令和3年4月指定更新
担当部課 (問合せ先)	福祉部 障害福祉課 障害者支援担当(施設)
	電話 03(5744)1639 FAX 03(5744)1592

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	各書類を期日までに提出している。不備も無い。	期日までに不備なく提出されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	業務日誌、支援日誌等、各日誌を整備・保管している。	適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	定期的な毎月の利用者状況報告、コロナ禍における運営状況報告など必要に応じて連絡・調整を行っている。	日頃から連絡・調整がされている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	一定の資格をもった職員を採用・配置している。	適切に配置されている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	年間研修計画に基づき各階層に応じた研修を受講し知識習得を図っている。しかし、今年度はコロナ禍により、研修の中止等で、内部研修中心になっている。	計画に基づいた研修受講を行っている。	○
	職員は利用者の権利や意思を尊重しているか	毎月の職員会議で実施する内部研修や、外部研修参加者によるフィードバックにより権利擁護の意識醸成を図っているが、利用者支援に係る対応案件発生時、利用者へのフォロー、区への報告等について一部不十分な対応があった。	利用者の権利、意思の尊重に係る支援において、利用者への細やかなフォロー、迅速な連絡・報告等を行うよう努められたい。	△
	職員のやる気を高め、施設運営に生かしているか	管理監督者とのヒアリング面談や日常的な意思疎通を通して、職員の意欲向上を図り、それぞれの長所を生かした運営をしている。	職員の意欲向上を図り、より良い施設運営につなげる取り組みを行っている。	○
運 営	各種業務計画等に基づき計画的な運営を行っているか。計画は適宜見直し等行い、より高い成果を上げる努力をしているか。	各利用者活動や作業ごとに作成した計画に基づき運営している。必要に応じて支援会議で話し合い適宜見直ししている。	計画に基づいた運営を行っている。また、適宜見直しなどの取り組みを行っている。	○
	情報公開や第三者の評価を受審するなど行い、透明性の高い事業運営をしているか。	令和元年度に第三者評価を受審し、その結果や事業報告、決算報告をHPに掲載している。	定期的に第三者評価を受審することにより、施設における課題等を浮き彫りにして改善に努めている。	○
	利用者の意向や苦情を把握し、解決に向けて迅速に対応しているか	法人苦情解決制度に基づき、利用者の意向や苦情を良く傾聴し、ミーティングで支援方針を確認している。	適切に対応している。	○
	利用者個々人に即した支援計画を立案し、支援者間で共有しているか	利用者の意向を汲み取り、担当職員が立案した支援計画を支援係内で協議し、利用者・ご家族の同意を得ている。	適切に実施している。また、職員間の情報共有もされている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運 営	利用者個々人に適した就労、日中活動の提供を行っているか。また提供方法等の見直しもを行っているか。	就職委員会での活動により、就労意欲の醸成を図っている。希望者には、支援計画に就労に向けた支援を記載している。新規作業を受注し、利用者が活躍できる作業場を広がっている。	利用者を内部で分担し、委員会を発足し、講座を行い、就労促進を目指した取り組みがされている。	○	
	身の回りの自立や健康の保持(適切な食事の提供含む)等に必要なサービスを提供しているか	課題をアセスメント表や支援計画で明確にしている。食事量の確認、各種健診、毎月の身体測定により家庭と連携し健康の保持を図っている。	利用者個々人の状態を把握し、サービスの提供を行っている。	○	
	地域と積極的に交流・連携しているか。地域の社会資源として、有する機能等を還元しているか。	今年度はコロナ禍により、園祭や地域防災訓練など地域行事が中止となったが、団地清掃や近隣施設の館内清掃を行ない、作業を通じて地域貢献を目指してきた。災害時には福祉避難所としての機能を有しているほか、今年度からは、風水害時の福祉避難所として役割を担うことになった。	地域行事が中止となる中、可能な範囲で地域との交流・連携がされている。	○	
	施設で提供するサービスの水準を一定に保つ工夫をしているか。	サービス提供ガイドラインのチェックリストを各職員がチェックし、困難事例は毎月のケース会議で事例検討を重ねている。	毎月の会議で情報を共有し、サービス水準の安定化を図っている。	○	
	感染症対策、予防措置はされているか	利用者・職員の検温の徹底、飛沫対策としてパーテーションの設置、館内消毒、活動内容の変更など予防措置を講じてきた。	適切な対策を講じている。	○	
	情報管理	個人情報適正に管理されているか	終業時に個人情報保管場所を施錠する、個人情報の閲覧を黄色ファイルで行うなどの管理を実施している。	適切に管理されている。	○
個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか		OJTチェックシートによる職員研修や、必要に応じて個人情報取り扱い方法を協議し見直している。	適切に整備され、職員研修等にて実施している。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	危機管理マニュアルを整備し、行事・訓練時に確認している。	マニュアルが整備されており、職員に周知されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急時連絡網を整備し、毎月防災訓練を実施している。	連絡体制が整備されており、訓練も毎月実施するなど適切に実施されている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	非常通報装置の設置および不審者侵入時の対応表や自衛消防隊組織図を整備している。	適切に管理されている。	○	
	感染症対策マニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知され、実践されているか	危機管理マニュアルを令和2年度に改訂し、新型コロナウイルス感染症の項目を新たに設け、職員周知を行った。	法人のマニュアルを改訂し、会議でも情報共有がされている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	退勤時のマニュアルに基づき、日直及び最終退勤者が施錠を確認し、退勤簿に状況を記載している。	適切に管理されている。	○	
施設管理	共通 建物設備備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	建物は、大田区による点検を年に1回、自主点検を年に2回実施している。設備は、委託業者により法定点検を実施している。	計画的に実施され、記録を適切に保管している。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	点検により修繕の必要性が認められた時は、協定書に基づき速やかに報告している。	速やかに報告・協議されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	速やかに行っている。	速やかに適切に行っている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	協定書に基づき、行っている。	適切に行っている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	エアコンの温度管理を行っている。また、電気をこまめに入切し省エネに取り組んでいる。	エコオフィス推進プランに基づき、利用者の体調管理に留意しながら、過度な負担のかからない範囲で、省エネに取り組んでいる。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルに一式保管している。	整備・保管されている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
施設管理 備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルに一式保管している。	整備・保管されている。	○
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	年に一度、台帳との突合を行い、保管場所等を確認している。	適切に整理整頓されている。	○
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	月1回の業者による全館清掃および、水曜日を除く毎日、職員と利用者によるトイレ・食堂・ホールの清掃を実施している。	適切に実施され、清潔に保たれている。	○
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	利用者の自治会活動を通して定期的に補充している。	常に補充されている。	○
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	分別種別ごとにゴミ箱を設置し、適切に処理している。	適切に実施されている。	○
	施設周辺の美観は維持されているか	週1～2回、周辺を清掃している。ボランティアによる花壇整備を行い、地域の花を育てている。	適切に実施されている。	○

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

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

・今年度は、区から経営コンサルタント派遣事業を受け、利用者の工賃向上に取り組んできた。製菓では、外販の中止が多い中、法人内の職員及び利用者、家族販売、地元の町会販売など積極的に取り組み、12月は昨年度の同月を大きく超える売り上げを達成した。また、商品開発や商品のリニューアルも積極的に行い、フォンダンショコラやプリンなどの新商品や主力商品の焼きドーナツに味の違う5種類のチョコをかけて商品化し、販売促進も行って来た。

・受注作業では、生産活動連絡会の共同作業を積極的に取り組んだり、近隣地区に対し作業募集のダイレクトメールを出し、工場から作業を受注することに繋がった。さらに、今年度より地域施設の館内清掃も行っている。

・相談支援事業所「さんさん幸陽」と連携して、将来に対する不安を受け止め、区分判定の取得を希望するご家族・利用者へのサポートを行っている。また、昨年末に暫定利用者を1名、今年度2名の暫定利用者を受入れ、在宅者とならないよう、繋ぐ支援にも取り組んできた。

・高齢もしくは通所時の課題により、現在、2名の利用者に対して、随時送迎支援を試みているが、今後このような利用者が増えた場合の支援について、引き続き検討していく必要がある。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

【利用者サービスについて】

- ・自主生産品における新商品開発及び販売、積極的な受注作業により、利用者工賃の向上を実現している。
- ・高齢化に対応し、相談支援事業との連携や随時送迎支援など積極的に取り組んでいる。今後も課題解決に向け、検討を深めていただきたい。

【近隣との関係について】

- ・行事は中止となったが、清掃作業を通じて地域貢献を目指し、良好な関係を維持するよう努めている。

【施設管理】

- ・周辺清掃、施設内の清掃ともに行き届いており、美観の維持に繋がっている。
- ・新型コロナウイルス感染症について、適切な対策を講じている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年6月15日

1 施設概要

施設名	大田区立大田福祉作業所		
所在地	東京都大田区大森西3-3-9		
指定管理者	名称	社会福祉法人 同愛会	
	代表者	理事長 高山 和彦	
	住所	神奈川県横浜市保土ヶ谷区上菅田町金草沢1749	
指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日		
施設の設置目的	【就労継続支援B型】 知的障がいのある方に働く場を提供し、生産活動や生活訓練を通して、社会的な知識や能力の向上を図るため。		
施設の沿革	昭和55年3月都から移管 平成17年4月より指定管理者制度の導入に伴い、大田区より指定を受ける。 平成22年4月指定更新 平成27年4月指定更新 令和2年4月指定更新		
担当部課 (問合せ先)	福祉部 障害福祉課 障害者支援担当(施設)		
	電話 03(5744)1639 FAX 03(5744)1592		

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	法人理事会等で決裁され次第、速やかに提出を行っている。内容についても精査して記載している。	期日までに不備なく提出されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	整備・保管している。	適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	適宜、障害福祉課と情報共有しながら事業を進めている。	日頃から十分に連絡・調整がされている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	人材不足は業界全体の課題であるが、経験者の求人・採用に力を入れ、また、既存職員も含めた育成を行うことで、適正な配置に努めている。	適切に人員配置がされている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	法人内研修、外部機関研修に適宜参加させ、また伝達研修を行う事で職員全体の質の向上に努めている。	各種研修に積極的に参加し、研修後には職員全体に情報共有することで支援の質の向上に努めている。	○
	職員は利用者の権利や意思を尊重しているか	個別支援計画の策定は言うまでもなく、日々の活動でも本人の意思を確認している。また、職員のセルフチェックを定期的に行うことで意識の向上にも努めている。	利用者の意思を尊重した支援計画が作成されている。	○
	職員のやる気を高め、施設運営に生かしているか	役割分担、責任を明確にし、トップダウンだけではなく、支援現場からの提案を取り入れることで、各職員が主体的に業務に取り組めるようにしている。	職員会議等において情報交換を行い、職員からの意見等を施設運営に反映するよう努力している。	○
運 営	各種業務計画等に基づき計画的な運営を行っているか。計画は適宜見直し等を行い、より高い成果を上げる努力をしているか。	年度当初に計画を立て、各担当会議、運営会議等で進捗管理を行っている。変更を要するものも各会議を通して組織的な見直しを行い、成果向上を図っている。	計画に基づき実施され、また見直し等も行い、成果につながるよう努力している。	○
	情報公開や第三者の評価を受審するなど行い、透明性の高い事業運営をしているか。	定期的に第三者評価を受審するほか、第三者委員による聞き取り調査の実施、広報誌の発行等により、透明性の向上に努めている。	透明性の高い事業運営を行っている。	○
	利用者の意向や苦情を把握し、解決に向けて迅速に対応しているか	明示されたものだけでなく、声にならない意向も見立て、対応することで、迅速に解決するよう努めている。	利用者と職員が日頃から親身になって話を聞き、意向を理解し、丁寧な対応をしている。	○
	利用者個々に即した支援計画を立案し、支援者間で共有しているか	利用者本人だけでなく、家族や後見人、GH職員、計画相談等と連携し、現状に即した計画をタイムリーに立案するよう努めている。日々の打合せ、会議等を通して共有を図っている。	各会議で問題を明確化し、改善に努めている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運 営	利用者個人にに適した就労、日中活動の提供を行っているか。また提供方法等の見直しもを行っているか。	複数の作業班を設け、多種類の作業、余暇活動を用意し、障害特性、年齢、意向を踏まえた活動が行えるように配慮している。本人の状況を確認し、提供方法は随時見直している。	利用者本人の意向を確認したうえでの支援を行っている。	○	
	身の回りの自立や健康の保持(適切な食事の提供含む)等に必要なサービスを提供しているか	ADLの維持・向上支援に加え、最近では高齢化、重度化による介助が必要なケースも増えているが、個別適切に対応している。食事に関しても必要に応じて一口大、刻み、とろみ、量の調整等配慮している。	利用者個々の状況を把握しサービス提供ができるよう努力している。	○	
	地域と積極的に交流・連携しているか。地域の社会資源として、有する機能等を還元しているか。	例年積極的に行っているが、新型コロナウイルス感染対策のため、自粛している状態である。	地域行事が中止となる中、可能な範囲で地域との交流・連携がされている。	○	
	施設で提供するサービスの水準を一定に保つ工夫をしているか。	業務のマニュアル化を図るとともに、継続したOJTを実施することにより、水準の維持・向上に努めている。	会議、研修等を積極的に実施。一定のサービス水準を保つよう努力している。	○	
	感染症対策、予防措置はされているか	マスク着用、手洗い、うがいの励行、換気、定時消毒、パーティション設置、食事場所の分散、オゾンによる滅菌、宿泊・外出活動の自粛、班を超えた活動は実施しない等の措置を講じている。	適切な措置を講じている。	○	
情報管理	個人情報適正に管理されているか	原則持ち出し禁止とし、事務所内の施錠できる書棚で管理している。電子データもサーバのみに保存し、各PCに散在させないようにしている。	適正に管理されている。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	法人で個人情報保護規程を作っており、会議・朝礼・終礼、セルフチェック等で適宜確認している。	マニュアルが整備され、個人情報保護、法令順守に努めている。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	整備している。また、定期的に共有する機会を設けている。	整備され周知されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	定期的に行っている。	定期的に訓練を実施するなど、緊急時に備え体制を整えている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	自主点検を行う等適切である。	適切に管理されている。	○	
	感染症対策マニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知され、実践されているか	厚労省の感染対策マニュアルを活用し、内容の周知、実践に努めており、令和2年度以降、新型コロナだけでなく、インフルエンザ、ノロウイルス等の所内での罹患者はいない。	マニュアルが整備され、職員も紙媒体及びパソコンでも確認できるようにしている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵はキーボックスにまとめており、キーボックスの鍵は金庫で管理している。使用する際には管理簿にて返却までを確認し、施錠確認は閉館時に毎日実施、記録している。	事務所内の所定の場所で適切に管理されている。	○	
施設管理	共通 建物設備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	計画的に実施され、記録は保管している。	計画的に実施され、記録も適切に保管されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	速やかに報告・連絡・相談を行っている。	速やかに報告されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	適切に行っている。	適切に行われている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	行っている。	適切に行われている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	空調、照明のこまめなオン・オフに組織として取り組んでいる。また、設備は適宜、省エネ機器に更新している。	エコオフィス推進プランに基づき、利用者の体調管理に留意しながら、過度な負担のかからない範囲で省エネに取り組んでいる。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	保管している。	整備・保管されている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
施設管理 備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	保管している。	整備・保管されている。	○
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	適切に管理している。	適切に整理整頓されている。	○
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	清掃は業者委託し、日常、定期とも適切に実施している。また、新型コロナウイルス対策で定時消毒しており、より清潔に保っている。	適切に実施され、清潔に保たれている。	○
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	常に補充している。	常に補充されている。	○
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	適切に実施している。	適切に実施されている。	○
	施設周辺的美観は維持されているか	毎朝、当番制で周囲の清掃・草取りを実施している。夜間にごみを捨てられることが日常的にあり、対応に苦慮している。	業者等による清掃や日頃からの職員による清掃を実施し、美観の維持に努めている。	○

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

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

<ul style="list-style-type: none"> 利用者支援に関しては、コロナ禍で活動の制限を余儀なくされる中でも、授産業者への営業を積極的に行い作業活動を確保したり、室内で出来る余暇を取り入れる等の工夫をし、質の確保に努めている。 昨年度報告した高齢化はより一層の課題となっており、活動内容の見直し、増加する要介助者への対応、食事形態への配慮、生活介護事業所への移行、高齢系サービスの併用・移行、家庭への支援、生活の場の調整等、多岐にわたっている。計画相談などの関係機関と連携し、タイムリーな対応を心掛けてはいるが、社会資源の不足や家族の準備不足により、具体化が難しいことも少なくない。福作で「働くこと」を中心に長く活動しながらも、就労継続支援がニーズではなくなりつつある利用者によりきめ細かい個別支援を行うためには、生活介護事業との多機能化による緩やかなサービス移行が必須ではないかと考えている。また、生活面での支援を具体化するためには、グループホームの新設も急務であると考えている。
--

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<p>【利用者サービスについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> 組織の課題を抽出し、縦割りとなっていた施設の情報共有の方法を改善するなど、職員間で協力しながら利用者サービスの向上に向けて取り組んでいる。 利用者の重度化・高齢化に対する支援については、引き続き積極的に取り組んでいただきたい。 <p>【近隣との関係について】</p> <ul style="list-style-type: none"> 近隣中学校の特別支援学級からの講師依頼に職員を派遣するなど、地域貢献に努めた。 <p>【施設管理について】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設は呑川に面した位置にあり、公園も隣接する環境にある。職員による毎朝の清掃活動により美観を維持しており、他施設と比べ清掃範囲も広い中、常に清潔な環境づくりを目指している。夜間にゴミを捨てられる問題については、入口に注意事項の貼り紙を掲示し、環境を維持するよう取り組んでいる。 新型コロナウイルス感染症について、適切な対策を講じている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(第三者評価実施年度)

評価対象年度	令和2年度
第三者評価実施月	令和3年3月

1 施設概要

施設名	大田区立はぎなか園
所在地	東京都大田区萩中2-12-23
指定管理者	名称 社会福祉法人 知恵の光会
	代表者 理事長 小谷 知男
	住所 神奈川県横須賀市公郷町3-69-1
指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日
施設の設置目的	【生活介護】 生活活動や作業活動を通じて日々の生活の充実、社会的自立を支援するため。 【就労継続支援B型】 知的障がいのある方に働く場を提供し、生産活動や生活訓練を通して、社会的な知識や能力の向上を図るため。
施設の沿革	平成19年4月開設・指定管理制度者制度の導入に伴い、大田区より指定を受ける。 平成24年4月より指定更新 平成29年4月より指定更新
担当部課 (問合せ先)	福祉部 障害福祉課 障害者支援担当(施設)
	電話 03(5744)1639 FAX 03(5744)1592

2 東京都福祉サービス第三者評価結果に対する施設所管課所見

<p>東京都福祉サービス第三者評価によれば、就労継続支援B型と生活介護の多機能型事業所の特性を活かし、利用者に対して柔軟なサービスを提供している点、特定相談支援やグループホームなどの各事業と連携し利用者のニーズに合った多様なサービスが提供できる点、理学療法訓練と理学療法運動プログラムを実施し、楽しみながら健康な身体づくりを継続できるよう支援している点で、良好との結果を得ている。区としても適正な運営が行われていると判断する。</p> <p>一方で、令和元年度に作成したキャリアアップ制度を十分に活かすために、各職員の育成についてどのように取り組んでいくかを具体的に定めていくことが期待される点、個別支援計画の目標を確認しながら日々の支援が行えるよう記録の書式等に工夫が期待される点、支援の標準的な方法や手順を明確にして、現場で活用できるよう業務マニュアルを見直すことについて改善が必要との結果であった。区としても、対応状況について随時確認を行い、必要に応じて適宜助言等を行っていく。</p>
--

3 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年6月15日

1 施設概要

施設名	大田区立大森東福祉園
所在地	東京都大田区大森東1-36-7
指定管理者	名称 社会福祉法人 大田幸陽会
	代表者 理事長 鷲頭 美智
	住所 東京都大田区大森南2-15-1
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
施設の設置目的	【生活介護】 生活活動や作業活動を通じて日々の生活の充実、社会的自立を支援するため。
施設の沿革	昭和59年5月開設 平成20年4月より指定管理者制度の導入に伴い、大田区より指定を受ける。 平成25年4月指定更新 平成30年4月指定更新
担当部課 (問合せ先)	福祉部 障害福祉課 障害者支援担当(施設) 電話 03(5744)1639 FAX 03(5744)1592

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	不備なく期限内に提出し、理事会で審議の後、評議員会で承認を受けている。	期日までに不備なく提出されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	書庫で適正に整備・保管している。	適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	担当部署と電話、メール等で適宜連絡・調整を行っている。	日頃から十分に連絡・調整がされている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	社会福祉士等の資格を有する専門性のある職員を配置している。また、個々の利用者特性に対応できるキャリアを積んだ職員を配置している。	適切に配置されている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	外部研修・法人主催研修に派遣するとともに、適宜フィードバックを行なっている。また、事業所内での研修や事例検討を計画的に実施し資質向上を図っている。	各種研修に積極的に参加し、研修後には職員全体に情報共有を行うことにより、支援の質の向上に努めている。	○
	職員は利用者の権利や意思を尊重しているか	外部研修・法人主催研修に派遣するとともに、法人の虐待防止チェックリストやサービス提供ガイドラインの活用、職員会議等で「職員倫理規程に関する行動指針」の確認、並びに事業所内研修や支援会議等で支援を検証し、利用者の権利や意思を尊重するよう努めている。	利用者の意思を尊重し支援にあたっている。また、定期的に検証を行うなど適切に行われている。	○
	職員のやる気を高め、施設運営に生かしているか	定期的に施設長と職員の面談を行ない、キャリア形成シート等を用いて目標管理を行っている。	定期的に目標管理を行い、運営に生かすよう努めている。	○
運 営	各種業務計画等に基づき計画的な運営を行っているか。計画は適宜見直し等を行い、より高い成果を上げる努力をしているか。	各業務分掌ごとに計画を立案し、定期的に打合せを実施し、運営状況について確認している。	各会議を毎月実施し、計画的な運営を行っている。適宜見直し等も行われており努力している。	○
	情報公開や第三者の評価を受審するなどを行い、透明性の高い事業運営をしているか。	法人ホームページ上で事業所の情報や広報誌を公開。また法人本部の内部監査・第三者評価等も受審し、インターネットで評価を公開している。	各情報の公開を行っており、透明性の高い運営に努めている。	○
	利用者の意向や苦情を把握し、解決に向けて迅速に対応しているか	苦情受付担当者・責任者を配置し、適宜迅速に対応している。	迅速に対応している。	○
	利用者個々人に即した支援計画を立案し、支援者間で共有しているか	計画相談と連動したアセスメントに基づく個別支援計画を立案し、合議を得ている。改善点は定期的なモニタリングを行なった上で、家族・支援者に同意を得て進めている。	利用者個々に適した改善を行い、その家族、支援者間でも共有している。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
運 営	利用者個々人に適した就労、日中活動の提供を行っているか。また提供方法等の見直しも行っているか。	毎月のグループ会議で利用者状況を確認して日中プログラムを立案・見直しし、必要に応じて個別プログラムも立案している。	計画立案後も見直しが行われ、より個々に適した内容になるよう努めている。	○
	身の回りの自立や健康の保持(適切な食事の提供含む)等に必要なサービスを提供しているか	支援員・看護師・栄養士が給食業者等と連携し、必要なサービスを適切に提供している。	給食会議を開催し、利用者の状態確認や摂食指導を行うなど、利用者個々人に適したサービス提供に努めている。	○
	地域と積極的に交流・連携しているか。地域の社会資源として、有する機能等を還元しているか。	感染症対策を講じて、近隣保育園とのクリスマス交流のみ実施している。事業所内の農園で収穫された農作物を区内他事業所運営のカフェに週二回卸販売をしている。自主生産品(バスボム・陶芸・農作物)を毎週金曜日午後事業所玄関前で定期販売をしている。おおむすび緑市場に出店している。大森東一丁目会館へは週一回、近隣商店街では適宜、空き缶リサイクル用の缶回収を行なっている。都立美原高等学校の介護職員初任者研修に、講師として職員を派遣。コロナ禍のため、例年行なっている近隣の保育園・小学校・高等学校・図書館等とコンサート・移動動物園・人形劇等での交流機会は設けられなかった。また、日常的なボランティアは、日中一時支援のスタッフを兼ねている2名のみ受け入れている。コロナ禍が落ち着いたら、団地自治会主催の健康体操教室等へのホール貸し出しも再開する予定である。	地域行事が中止となる中、可能な範囲で地域との交流・連携がされている。	○
	施設で提供するサービスの水準を一定に保つ工夫をしているか。	利用者状況やヒヤリハット事例を毎日のミーティングで確認し、情報共有や事故防止に努めている。サービス提供ガイドラインや各種サービスマニュアル・分掌資料を活用し、サービスの均一化・水準向上に努めている。	職員間で利用者に対する情報共有に努めるなどの工夫を行っている。	○
	感染症対策、予防措置はされているか	職員の検温・手指消毒・マスク着用の徹底、職員の消毒液の携帯、利用者の検温、各居室等にパーテーションの設置、ソーシャルディスタンスが取れる座席の配置、常時の換気等にて対策・予防をしている。来訪者については、検温・手指消毒・来訪日時記録の協力を得ている。	適切な措置を講じている。	○
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	施錠できる書庫にて適正に管理している。	施錠可能なキャビネットに保管され適正に管理されている。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	適宜、外部研修・法人主催研修に派遣するとともに、チェックリスト等も活用している。また、朝礼や職員会議等で役職者からの情報提供等で注意喚起している。	マニュアルの整備、職員内の研修を実施。全職員に対しても情報共有されている。	○
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	法人および事業所のマニュアルを活用している。内容については適宜職員に周知している。	各マニュアルが整備され、改訂等についても周知されており、適切に管理されている。	○
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	初動連絡体制を整備し、職員に周知徹底を図っている。月一回の防災訓練を行なっている。	毎月訓練が実施され、体制が整備されている。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	自動ドアの暗証ロックを活用し、外部からの侵入者へ対してのセキュリティーを上げている。部外者の来訪には職員が速やかに対応している。各居室の火元責任者が施錠を確認し、チェック表に記載したうえで退社し、最終退社者がすべてを確認している。	訪問者については職員が対応。確認したうえで開錠している。最終退庁者の役割についても認識されており、適切に管理している。	○
	感染症対策マニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知され、実践されているか	法人で統一されたマニュアルが整備されている。また、事業所内研修等において、職員に周知および実践している。	法人のマニュアルを用いており、職員間にも共有されている。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	金庫やキーボックスで適切に管理している。	適切に管理されている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価		
施設管理	共通 建物設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	外部委託業者の報告書を含め、適切に実施し、点検記録を保管している。	計画的に実施され、記録を適切に保管している。	○	
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	適宜報告し、修繕・更新が必要な場合は障害福祉課と事前協議のうえ、速やかに実施している。	速やかに協議・報告されている。	○	
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	利用者の利便性向上のため、複数業者から見積りを徴し、委託料・サービス内容を検討のうえ、適切な業者へ委託している。	適切に行っている。	○	
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	複数業者から見積りを徴し、委託料・サービス内容を検討のうえ、適切な業者へ委託している。	適切に行っている。	○	
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	朝礼や職員会議等で節電・省エネへの意識付けを行うとともに、省エネ設備への更新を順次行っている。	エコオフィス推進プランに基づき、利用者の体調管理に留意し、過度な負担にならない範囲で省エネに取り組んでいる。	○	
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	専用ファイルに一括してファイリングして事務書庫にて保管している。	適切に整備・保管されている。	○	
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	専用ファイルに一括してファイリングして事務書庫にて保管している。	適切に整備・保管されている。	○
			備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	新規備品登録の際には、備品の所在を確認し、適宜台帳を更新している。	適切に整理整頓されている。	○
	清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	専門業者に委託し、定期清掃を行なうとともに、職員も日常的に衛生管理を行なっている。	適切に実施され、清潔に保たれている。	○	
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	職員が在庫管理を行ない、在庫切れが起きないように適切に補充している。また職員当番制により日々の補充を徹底している。	常に補充されている。	○	
ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか		ごみの種別ごとに細かくごみ箱を分けて、適切に行なっている。リサイクルに関しては、日常清掃の担当が運搬業者へ出す前に再度仕分けしている。	適切に実施されている。	○		
施設周辺的美観は維持されているか		専門業者に委託し、事業所周辺の日常清掃を行なうとともに、職員も日常的に管理を行なっている。中庭や花壇の整備もボランティアの協力を受けて行なっている。	日常清掃を実施し、職員も積極的に管理していることから美観を維持している。	○		

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

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

<p>【令和2年度の取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染防止対策として、手洗い消毒の徹底や、ソーシャルディスタンスの工夫 法人の連携事業として、日中一時支援事業の実施(累計81日間、のべ242名が利用) リモートも活用した外部研修への参加や、職員向け勉強会の実施(事例検討会、新任職員向け) 虐待防止の取り組みとして、委員会の開催や、法人の要綱・規程等を職員周知 緊急時や災害を想定した、防災訓練やAED訓練の実施 おおむすびとの連携による、作業製品の販路を拡大 作業工程を見直したことによる、作業製品の販売量の増加 コロナ禍での感染防止に努めた、保育園や地域との交流 業務マニュアルの活用や、内容の更新を実施 <p>【今後の課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 事業計画の進捗状況を会議で定期的に確認し、計画的な推進を検討中 キャリアパスに基づいた職員育成目標の明確化のため、チェックシートを用いたOJTの進捗確認と内部研修の強化 マニュアルを効果的に活用した業務の推進のため、防災や研修・余暇等の各種マニュアルを改訂中

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<p>【利用者サービスについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設内で研修や事例検討が活発に実施されており、利用者の個別対応など丁寧で細やかな支援力の向上に努めている。 様々な障がい特性の方がいる中で、支援方法の工夫及び関係機関との連携を図りながら、今後も利用者の環境整備に努めていただきたい。 <p>【近隣との関係について】</p> <ul style="list-style-type: none"> 研修への職員の派遣や農作物をカフェに卸販売を行うことで、近隣との関係を良好に保つ努力をしている。 <p>【施設管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設の維持管理、清掃等が行き届いており、利用者に気持ち良く利用できる環境を整えている。 新型コロナウイルス感染症について、適切な対策を講じている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(第三者評価実施年度)

評価対象年度	令和2年度
第三者評価実施月	令和3年3月

1 施設概要

施設名	大田区立大田生活実習所
所在地	東京都大田区萩中2-10-11
指定管理者	名称 社会福祉法人 睦月会
	代表者 理事長 綿 祐二
	住所 東京都国立市泉3-30-5
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
施設の設置目的	【生活介護】 生活活動や作業活動を通じて日々の生活の充実、社会的自立を支援するため。
施設の沿革	昭和55年3月都から移管 平成21年4月指定管理者制度の導入に伴い、大田区より指定を受ける。 平成26年4月指定更新 平成31年4月指定更新
担当部課 (問合せ先)	福祉部 障害福祉課 障害者支援担当(施設)
	電話 03(5744)1639 FAX 03(5744)1592

2 東京都福祉サービス第三者評価結果に対する施設所管課所見

東京都福祉サービス第三者評価によれば、開設以来地域と良好な関係を築き運営を進めている点、職員の働き方改革や交代での休暇取得、リーダー層に気軽に相談できる体制など、働きやすい職場環境を整備している点、新型コロナウイルス感染症の影響で外出が出来ない状況下でも事業所内で楽しめるようアイデアを出し、テーマを設けた給食提供を行うなど工夫している点について、良好との結果を得ている。区としても適正な運営が行われていると判断する。

一方で、職員育成計画の作成にあたって職員ひとりひとりの希望などを取り入れ、職員と共通認識を図りながら作成していくことが望まれる点、利用者に合わせた支援マニュアルの整備が期待される点、災害時の事業継続計画について、職員への周知徹底の必要がある点について改善が必要との結果であった。区としても、対応状況について随時確認を行い、必要に応じて適宜助言等を行っていく。

3 財務状況に関する施設所管課所見

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

4 労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による書類及び施設訪問による審査の結果、労働条件、書類等の管理の状況については良好であるとの結果であった。今後も適正な労働環境を確保することで、施設サービスの維持・向上に努められたい。
(調査項目:労働基準法(25項目)、労働安全衛生法(12項目)、社会保険・労働保険(8項目)、労務管理(10項目) 全55項目)

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年1月29日

1 施設概要

施設名	大田区立つばさホーム前の浦
所在地	東京都大田区蒲田2-14-4(プラム蒲田)※施設の改修工事のため、一時的移転
指定管理者	名称 社会福祉法人 大田幸陽会
	代表者 理事長 鷲頭 美智
	住所 東京都大田区大森南2-15-1
指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日
施設の設置目的	心身障がい者の地域社会における自立した生活の助長を図り、心身障がい者の福祉の増進に寄与するため。
施設の沿革	平成10年4月開設 平成18年4月指定管理者制度の導入に伴い、大田区より指定を受ける。 平成23年4月指定更新 平成28年4月指定更新 令和3年4月指定更新、障害者総合支援法に基づく東京都指定障害福祉サービス事業所へ移行。
担当部課 (問合せ先)	福祉部 障害福祉課 障害者支援担当(施設)
	電話 03(5744)1639 FAX 03(5744)1592

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	協定に基づき期日までに実施。	期日までに不備なく提出されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	支援日誌(業務日誌兼用)及び各種業務計画・報告書を事務所にて保管。	適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	個人情報保護の為、主に電話、メールにて対応。(緊急時FAX併用)必要に応じて、面談等実施。	定期的に報告されている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	社会福祉士2名、3年以上の経験者が4名(常勤9名中)	適切に配置されている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	外部研修(経験年数、等級)、内部研修(OJT、外部研修の周知)、法人研修(全体、階層別)の実施	経験年数、経歴に合わせた研修を実施し、資質の向上に努めている。また、会議で内容の共有がされている。	○
	職員は利用者の権利や意思を尊重しているか	法人「職員倫理規程」「権利擁護規定」を常備。常勤・非常勤職員へ周知(伝言シートや閲覧文書)。外部研修で支援に還元。	職員への倫理規定の周知を図り、利用者の権利や意思を尊重している。	○
	職員のやる気を高め、施設運営に生かしているか	自己評価、自己申告書に基づき、施設長の個別面談実施。ケア会議、支援会議にてケース検討を実施し、特性に応じた支援を検討。	職員に対し個別面談を実施し、各会議等にて相互に意見交換している。	○
運 営	各種業務計画等に基づき計画的な運営を行っているか。計画は適宜見直し等行い、より高い成果を上げる努力をしているか。	令和3年度法内化事業に向けた取り組みに活かす為、年間計画の振り返りを行い、検討を実施。	年間計画に基づき運営を行っている。	○
	情報公開や第三者の評価を受審するなど行い、透明性の高い事業運営をしているか。	ホームページでの情報公開、見学者(家庭、学校、他事業所等関係機関)の常時受け入れ。※4月以降は緊急一時保護施設として見学・面談を実施・継続した。	ホームページでの情報公開や随時、施設見学などを実施し、透明性の高い事業運営ができています。	○
	利用者の意向や苦情を把握し、解決に向けて迅速に対応しているか	法人規程「苦情解決制度に関する要綱」第三者委員、支援係長(苦情解決担当者)、施設長(苦情解決責任者)を配置し、対応した。	第三者委員を設置し、利用者を尊重した迅速な対策ができています。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
運 営	利用者個々に即した支援計画を立案し、支援者間で共有しているか	4月以降は緊急一時保護事業に切り替わったが、旧3年間自立訓練の方がいた為、可能な限り個別支援計画に沿った支援を継続し、移行支援を行った。緊急一時保護事業では、利用後の振り返りを毎月実施し、次の利用時に反映させた。	個別支援計画やアセスメントを作成し、会議などで適宜見直しを入れながら支援者間で共有している。	○
	利用者個々に適した就労、日中活動の提供を行っているか。また提供方法等の見直しもを行っているか。	過去3年間の自立訓練利用者への対応として、就労先、作業所との連携の為、面談や連絡等実施。休日余暇等については、コロナ禍での支援については、近場での散歩などの声掛けを行い、対応した。4月以降の緊急一時保護事業でも、必要に応じて連携を図り、関係者会議等に参加した。	各関係機関と連絡を図りながら、個人に合わせたサービス提供を行っている。	○
	身の回りの自立や健康の保持(適切な食事の提供含む)等に必要なサービスを提供しているか	4月以降の緊急一時保護事業においては、旧自立訓練利用者への対応として、可能な限り、基本的な生活習慣(日課スケジュール)を柱にした健康管理、衣食住に必要な支援(通院同行、居室清掃・買物・金銭管理等のプログラム)を提供。緊急一時利用者については、安全・安心な対応を実施した。	利用者個々に合わせたサービスを提供できるよう努めている。	○
	地域と積極的に交流・連携しているか。地域の社会資源として、有する機能等を還元しているか。	仮移転先での運営であったが、移転先地域でできることを検討し、蒲田児童館での交換便や北蒲広場の駐車スペース使用等で連携した。	ブラム蒲田での一時的な建物使用及びコロナウイルス感染症が蔓延する状況下において、可能な範囲で地域との連携を図っている。	○
	施設で提供するサービスの水準を一定に保つ工夫をしているか。	ケア会議、支援会議、職員会議を通じた緊急一時保護事業におけるサービス内容の検討・実施。支援係長、支援主任、リーダーによる職員育成の推進。法人によるセルフチェック(サービス提供ガイドライン、虐待防止、事例検討会)による品質管理を行った。	会議体で支援計画やアセスメントを見直すことで、支援者間での共有を図り、サービス水準を保つよう工夫を行っている。	○
	感染症対策、予防措置はされているか	設備チェックと合わせて、各居室及び事務所内において、感染症対策を実施。	来訪者の検温徹底や居室前の消毒液設置など、適切な対策を講じている。	○
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	利用者個別ファイルを施錠できる棚に保管。法人「個人情報保護規程」に基づき、愛の手帳等の貴重品も専用の金庫に保管。PCの管理もパスワード等で実施。	適正に管理されている。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	法人倫理規程、労務管理、虐待防止、権利擁護の周知と内外研修の実施。	適切に実施されている。	○
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	危機管理マニュアル、法人統一の「危機管理マニュアル」の常備。	各マニュアルが整備され、職員に周知するなど管理されている。	○
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	職員緊急連絡網、自衛消防隊整備、避難訓練を旧幸陽会会館にて実施。ブラム蒲田に一時移転した為、台風や災害時の対応は、引継ぎや会議時に確認実施。	職員緊急連絡網、自衛消防隊が整備され、避難訓練も実施されている。地域合同防災訓練にも毎年参加している。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	日中や休日外出時の居室施錠、夜間の巡回、人感センサー・ブザーによる防犯対応、火気設備の自主点検の実施。	適切に管理されている。	○
	感染症対策マニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知され、実践されているか	法人危機管理マニュアルでの対応、4月以降のコロナ対策について検討し、ブラム蒲田での継続対応とした。	利用者・職員別のマニュアル等を配備し、職員間で共有を図っている。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	事務所内の鍵BOXにて管理。紛失防止の工夫(鈴付け)や名札での持ち出し者表示、居室施錠及び引継ぎ毎の鍵の確認実施。	適切に管理されている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価		
施設管理	共通 建物設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	日常点検実施報告書を区に提出。委託業者による各種設備点検実施、記録の保管。(幸陽会会館全体に係る旧つばさホーム前の浦の点検。プラム蒲田は施設保全課及びまちづくり公社対応)	計画的に実施され、記録等を適切に保管している。	○	
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	建物、設備、備品等の破損や故障の修理、修繕対応について、随時報告の実施。	速やかに報告されている。	○	
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	小破損修理は即時対応。施設工事依頼の提出。工事の実施時は、障害福祉課へ確認実施。	適切に行われている。	○	
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	手順に沿って実施。プラム蒲田での建物・設備においては施設保全課及び大田まちづくり公社と連携し対応した。	適切に行われている。	○	
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	利用者への声かけ及び職員による毎日の居室点検時に確認。	エコオフィス推進プランに基づき、利用者の体調管理に留意し、過度な負担のかからない範囲で省エネに取り組んでいる。	○	
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	マニュアルは事務所及び保管庫にまとめて管理。	整備・保管されている。	○	
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	マニュアルは事務所及び保管庫にまとめて管理。	整備・保管されている。	○
			備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳による管理と必要な場所への設置。	適切に整理整頓されている。	○
	清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	各居室の床面、トイレ、浴室清掃については、就労継続支援B型施設のぞみ園に委託し、利用者による清掃を実施。また、職員による日常的な館内清掃の実施。	適切に実施され、清潔に保たれている。	○	
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	清掃業務委託(日常清掃、床面清掃等)であるのぞみ園利用者、また職員による日々の清掃や消耗品の補充。	常に補充されている。	○	
ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか		館内に分別用のゴミ箱を設置。職員によるごみの分別やリサイクルを実施。	適切に実施されている。	○		
施設周辺的美観は維持されているか		プラム蒲田周辺や2階ベランダの清掃について、実施。	清掃が行き届いており、美観が維持されている。	○		

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

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

(自立訓練:旧3年間自立訓練・短期自立訓練、緊急一時保護)

- 旧3年間自立訓練・短期自立訓練:退所者2名は、両名とも区内GHに移行しました。その後、移行後の生活をバックアップする為に、継続的にモニタリングに参加し、現在も安定した生活を支えています。
- 緊急一時保護:コロナ禍による影響を受け、利用者数は減りました。緊急性が高いケースの対応枠も準備しておりましたが、利用者数は少ない状況が続きました。但し、利用条件が合う方や保護者の体調不良、家族間の不和等による緊急避難的な利用は多くありました。支援が難しいケースは、各地域福祉課担当者や相談支援事業、通所事業所、医療関係者等の各関係機関との情報共有やケース検討を行い、対応しました。(令和3年度法内化に向けた取り組み/大田区との協議)
- 建物・設備:改修工事や什器仕様等について、大田区との検討を積み重ね、概ね予定通りに進んでおり、プラム蒲田からの引越も準備中です。また、ICTへの対応として、大田区との協議を基に、活用の準備を進めています。
- 利用者支援:共同生活援助事業、短期入所の受入から退所までの案内と、支援内容の検討を継続的に行っています。特に法律の理解を基に、支援の目的・方針から、プログラム内容や生活スケジュール等の打合せを日々行い、会議にて検討して定めています。
- 人材育成:ショートステイでの行動障害利用者の受入を行う為、法人通所事業所からの情報収集を行い、具体的な対応方法を検討しています。また、感染症対応や虐待防止に向けた外部研修、内部研修を積み重ねています。

(今後の課題)

- 新規事業の運営開始に向け、安全・安心な施設運営を目指します。
- 感染症対策を講じながら行える支援と、虐待防止・権利擁護に向けた取り組みにおいて、質の高い支援を目指し、取り組みます。
- 障害者支援の経験が少ない新規入職者が見込まれる為、内外研修(座学やロールプレイ等)、他事業所との情報共等も活用し、継続的な人材育成を行います。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

【利用者サービスについて】

- ・旧3年間自立訓練・短期自立訓練は、受け入れの中止にあたり、2名の移行について細やかな支援を行った。
- ・緊急一時保護は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、利用者数は減ったものの、緊急避難の受け入れ先として各関係機関と連携し、支援を行った。
- ・法内化に向けて入念な準備を行い、令和3年4月から短期入所及び緊急一時保護事業を開始した。

【近隣との関係について】

- ・仮設であるプラム蒲田へ一時移転していたこと及び新型コロナウイルス感染症拡大の理由から、利用者の地域交流はなかったが、近隣との関係を良好に保っていた。

【施設管理について】

- ・幸陽会会館及びプラム蒲田の周辺清掃、施設内の清掃ともに行き届いており、美観の維持に繋がっている。
- ・新型コロナウイルス感染症について、適切な対策を講じている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年2月15日

1 施設概要

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

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画書及び事業実績報告書等は不備がないか確認し、期日までに提出している。	適正な内容で期日までに提出されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	施設日誌、保育日誌、学童保育日誌、心理療法日誌や支援記録等を整備、保管している。	各種業務日誌が適切に整備され、施錠可能な書庫に保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	適宜連絡を取りながら連携している。	適宜連絡を取り合い、必要な調整を図っている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	資格、経験等を考慮した職員配置を行っている。	必要な資格を有し、知識や経験を持った職員を適正に配置している。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	有資格者を配置し、ローテーション勤務を実施している。	適正な人員配置を行っている。夜間は常時2人体制以上の人員を確保し、緊急時の対応に努めている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	法人内で研修システムを構築し、過去の研修履歴も踏まえて個別の研修計画を立て、研修を行っている。	全体の研修計画のほか、担当業務や経験に応じた職員一人ひとりの研修計画を作成し、計画的に研修を実施している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	行動指針の作成やそれに基づいたマナー研修を行っている。	適切に対応されている。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	母子生活支援施設運営指針に基づき運営している。	必要に応じ区と協議・相談のうえ、公正な運営が行われている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	事業計画に基づき、計画通り実施している。	事業計画に基づき、コロナウイルス感染防止対策等実施方法を工夫して行事や地域交流活動等を実施している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	規則に則って行っている。	適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	入所見学时と入所後すぐに生活のしおりを用いて個別に説明している。また、適宜説明を行っている。	入所見学时・入所時等に、適切に利用者に対する説明を行っている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	入退所状況を所管の生活福祉課に伝える等連携を図っている。	福祉事務所と必要な連携を図っている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運 営	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	第三者委員、受付責任者、解決責任者を配置し、速やかな対応で問題を解決している。	事例ごとに詳細な記録をし、職員間で確実に共有しつつ解決に繋げるよう努めている。また、第三者委員制度の利用方法について入所者に周知している。	○	
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	法人として施設の特性を考慮し、専用ホームページを管理・運営している。	適切に管理されている。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	利用者の生活課題等で連携が必要な場合は、常時連携をしている。通常は地域交流行事などに招待するが、コロナ禍であったため招待は行わず、コスモス苑の様子を伝えるためにコスモス通信という新聞を作成し、地域関係者へ配布。また、オンラインでの子ども民生委員活動を通じて、地域との交流を図る。	発行物やオンラインでの活動を通じて地域との交流を図り、良好な関係を築いている。	○	
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	規程に基づき個人情報記載のファイルや資料は、施錠できるロッカーやパスワードのかかったセキュリティ機能のあるパソコンにのみ保管し、管理している。	施錠可能な書庫に保管する等、適正に管理されている。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	情報管理委員会を設置し、個人情報保護、法令遵守の為のマニュアル整備を行い、職員会議や委員会の取り組みの中で職員に周知している。	個人情報管理・法令遵守のためのマニュアルを整備し、適切に職員に周知している。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	防犯・防災のマニュアルを整備し、職員会議や委員会の取組みの中で職員に周知している。	適切に整備・周知されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急連絡網を作成している。また、様々な事態を想定した自衛消防訓練を毎月行っている。	緊急連絡網を整備し、様々な事態を想定した自衛消防訓練を月1回実施している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	各居室に非常時持出袋を設置している。また、夜間・休日には警備員を配置し、見守りを行っている。	適切に対応されている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は所定の場所にて保管し、施錠確認は二重に行っている。	適切に保管・管理されている。	○	
施設管理	共通	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	計画的に点検を行い、点検記録を保管し、管理に努めている。	日常・定期点検について計画的に実施され、点検記録が適切に保管されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	修理・更新が必要な場合は、原因を明確にし、速やかに報告している。	協定書に基づき、適正に報告・処理されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	修繕が必要な場合は、危険がないよう速やかに対応している。	協定書に基づき、適正に報告・処理されている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	再委託は手順に沿って行っている。	適切に行われている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	大田区役所エコオフィス推進プランと行動指針に則り、省エネルギーを意識して業務を行っている。	適切に行われている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	保管場所を決め、分類して整理している。	適切に整理・保管されている。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	保管場所を決め、分類して整理している。	適切に整理・保管されている。
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか		備品台帳に基づき整理整頓している。	適切に整理整頓されている。	○
清 掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日常及び定期清掃を実施し、各所を清潔に保っている。	日常及び定期清掃が実施され、衛生的な状態が保たれている。	○	

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
清掃	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	日々確認し、補充している。	適切に管理されている。	○
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	ゴミは分別している。大田区役所エコオフィス推進プランに則り、リサイクルの取組みを行っている。	適切に分別・リサイクルを行っている。	○
	施設周辺的美観は維持されているか	日々、施設周辺の見回りを行い、清掃を行っている。	施設周辺の清掃が適切に行われ、美観が保たれている。	○

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

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

利用者の自己決定を尊重した支援を目指し、担当職員間で支援計画の方向性の確認をし、各世帯の状況に合わせた自立支援を行っている。職員のスキルアップとして、継続年数や階級に合わせた研修を行ったことで、利用者とは良好な関係が築け、専門性も向上することが出来た。令和2年度は新型コロナウイルスが流行したため、行事の実施方法を世帯ごとにし、学童保育はグループ分けをして実施、受け入れ前の手洗い、うがい、検温の徹底などの工夫を行った。また、感染症に対する危機管理体制も見直し、新型コロナBCPを作成した。職員の出勤前と出勤時の体調確認、1日3回の施設内消毒の実施、保育環境の3密回避や定期的な換気、アクリル板の設置等の感染症対策を行った。また、施設内で新型コロナウイルスや濃厚接触者が発生した時には買い物代行を行い感染症が蔓延しないようにした。今後も新型コロナウイルスの流行が続くと見込まれる為、再度緊急時対応を見直し、より定着させ、状況に応じた対応を行ってゆく。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

令和2年度については、新型コロナウイルス感染症対策を講じながら、前年度に引き続き個別の研修計画の作成等により職員の資質向上に積極的に取り組むほか、施設の運営や維持管理についても適切な対応がなされている。利用者に対しても、安心して自立支援を受けられる環境づくりに取り組み、退所後も適切なアフターフォローが実施されている。また、周辺地域ともコロナ禍で工夫しながら良好な関係を築いている。令和2年度における施設の管理運営状況においては、総合的に良好であると判断する。今後も引き続き、母子の健康で明るい生活の援助及び自立に向けた支援の提供に努められたい。

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年2月15日

1 施設概要

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

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画及び事業実績報告書等には不備がないか確認し、期日までに提出している。	適正な内容で期日までに提出されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	施設日誌、保育日誌、学童保育日誌、臨床心理士の業務日誌、支援記録等を整備し、保管している。	各種業務日誌が適切に整備され、施錠可能な書庫に保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	適宜連絡を取りながら連携している。	適宜連絡を取り合い、必要な調整を図っている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	資格、経験等を考慮し、職員配置を行っている。	必要な資格を有し、知識や経験を持った職員を適正に配置している。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	有資格者を配置し、ローテーション勤務を実施している。	適正な人員配置を行っている。夜間は常時2人体制以上の人員を確保し、緊急時の対応に努めている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	過去の研修履歴や担当業務、資格、経験を踏まえて、個別の研修計画を立て、研修を行っている。	全体の研修計画のほか、担当業務や経験に応じた職員一人ひとりの研修計画を作成し、計画的に研修を実施している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	行動指針の作成や接遇研修の実施等、人材育成に力を入れている。	適切に対応されている。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	母子生活支援施設運営指針に基づき運営している。	必要に応じ区と協議・相談のうえ、公正な運営が行われている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	事業計画に基づき、計画通り実施している。	事業計画に基づき、コロナウイルス感染防止対策等実施方法を工夫して行事や地域交流活動等を実施している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	規則に則って行っている。	適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	入所見学時と入所後すぐに施設利用方法を記載した「生活のしおり」を用いて個別に説明している。また、適宜説明を行っている。	入所見学時・入所時等に、適切に利用者に対する説明を行っている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	入退所状況を所管の生活福祉課に伝える等連携を図っている。	福祉事務所と必要な連携を図っている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運 営	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	第三者委員、受付責任者、解決責任者を配置し、速やかな対応で問題を解決している。	事例ごとに詳細な記録をし、職員間で確実に共有しつつ解決に繋げるよう努めている。また、第三者委員制度の利用方法について入所者に周知している。	○	
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	法人として施設の特性を考慮し、専用ホームページを管理・運営している。	適切に管理されている。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	施設内行事への招待がコロナ禍で難しい為、ひまわり苑の様子や利用者、職員の想いなどをまとめた「ひまわり通信」を発行し、自治会、保育園、小学校等地域関係機関へ配布。オンラインでの子ども民生委員活動を通じて、地域との交流を図る。	発行物やオンラインでの活動を通じて地域との交流を図り、良好な関係を築いている。	○	
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	規程に基づき個人情報記載のファイルや資料は、施錠できるロッカーやパスワードのかかったセキュリティ機能のあるパソコンにのみ保管し、管理している。	施錠可能な書庫に保管する等、適正に管理されている。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	情報管理委員会で個人情報保護、法令遵守の為のマニュアル整備を行い、職員会議や委員会での取り組みの中で職員に周知している。	個人情報管理・法令遵守のためのマニュアルを整備し、適切に職員に周知している。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	防犯・防災のマニュアルを整備し、職員会議や委員会での取り組みの中で職員に周知している。	適切に整備・周知されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急連絡網を作成している。また、様々な事態を想定した自衛消防訓練を毎月行っている。	緊急連絡網を整備し、様々な事態を想定した自衛消防訓練を月1回実施している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	各居室に非常時用持出袋を設置している。また、夜間・休日には警備員を配置し、見守りを行っている。	適切に対応されている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は所定の場所にて保管し、施錠確認は二重に行っている。	適切に保管・管理されている。	○	
施設管理	共通	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	計画的に点検を行い、点検記録を保管し、管理に努めている。	日常・定期点検について計画的に実施され、点検記録が適切に保管されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	修理・更新が必要な場合は、原因を明確にし、速やかに報告している。	協定書に基づき、適正に報告・処理されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	修繕が必要な場合は、危険がないよう速やかに対応している。	協定書に基づき、適正に報告・処理されている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	再委託は手順に沿って行っている。	適切に行われている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	大田区役所エコオフィス推進プランと行動指針に則り、省エネルギーを意識して業務を行っている。	適切に行われている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	保管場所を決め、分類して整理している。	適切に整理・保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	保管場所を決め、分類して整理している。	適切に整理・保管されている。	○
備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか		備品台帳に基づき整理整頓している。	適切に整理整頓されている。	○	
清 掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日常及び定期清掃を実施し、各所を清潔に保っている。	日常及び定期清掃が実施され、衛生的な状態が保たれている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	日々確認し、補充している。	適切に管理されている。	○	

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
清掃	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	ゴミは分別している。大田区役所エコオフィス推進プランに則り、リサイクルの取組みを行っている。	適切に分別・リサイクルを行っている。	○
	施設周辺的美観は維持されているか	日々、施設周辺の見回りをし、清掃を行っている。	施設周辺の清掃が適切に行われ、美観が保たれている。	○

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

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

新型コロナウイルス感染症対策を取りながら、利用者の自己決定を重視した支援を目指し、職員間で支援計画の方向性を確認し、「母子」の状況にあった自立支援を行っている。
 キャリア段位制度を活用し、専門性の向上を図り、職員個々に合わせた研修プログラムを行うなど、人材育成に力を入れている。
 アウトリーチ型のアフターケアの充実をはかり、「れいんぼう大森」「JOY」の学習、健康、就労などのプログラムを通して、生きる力を身につけていく支援を行っている。実施にあたり、3密を避け、時間帯や学習場所を分けるなどの新型コロナウイルス感染症対策を行う。また、リモート学習を取り入れ、オンラインでの体験プログラムを実施した。
 施設の新型コロナウイルス感染症予防、拡大防止として①施設内全体の消毒の徹底、マスク着用、換気の徹底、手洗い手指消毒 ②利用者、職員の体調管理の徹底、不要不急の外出・外泊の自粛 ③3密の回避、利用者へは、個別でソーシャルディスタンス ④行事、プログラムの開催方法の変更 ⑤新型コロナウイルス感染症BCPの作成、活用。今後も、新型コロナウイルス感染症対策について更に職員の理解を深め、全職員が危機管理能力、対応力を更に高めていく。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

令和2年度については、新型コロナウイルス感染症対策を講じながら、前年度に引き続き個別の研修計画の作成等により職員の資質向上に積極的に取り組むほか、施設の運営や維持管理についても適切な対応がなされている。利用者に対しても、安心して自立支援を受けられる環境づくりに取り組み、退所後も適切なアフターフォローが実施されている。また、周辺地域ともコロナ禍で工夫しながら良好な関係を築いている。令和2年度における施設の管理運営状況においては、総合的に良好であると判断する。今後も引き続き、母子の健康で明るい生活の援助及び自立に向けた支援の提供に努められたい。

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年7月30日

1 施設概要

施設名	大田区営住宅		
所在地	大田区大森東一丁目36番7号 他		
指定管理者	名称	日本管財株式会社(大田区住宅管理センター)	
	代表者	福田 慎太郎	
	住所	兵庫県西宮市六湛寺町9番16号	
指定期間	平成29年4月～令和4年3月		
施設の設置目的	健康で文化的な生活を営むに足る住宅を整備し、これを住宅に困窮する低所得者に対し低廉な家賃で賃貸することにより、区民生活の安定と社会福祉の増進に寄与すること。		
施設の沿革	公営住宅法に基づき、昭和59年に大森東一丁目住宅が管理開始となった。以後、都営住宅の移管等を経て、現在32団地、1,364戸。		
担当部課 (問合せ先)	まちづくり推進部 建築調整課 住宅担当		
	電話	03(5744)1344	FAX 03(5744)1558

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	適切な報告書を期日までに提出しています。	年1回提出の事業計画書と毎月提出の事業実績報告書は、それぞれ期日内に提出され、適切に報告されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	大田区住宅管理センター内鍵付き書庫にて項目毎、年度毎に適切に整備・保管しています。	適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	電話やメールまたは専用端末を使用したり、所轄課と直接協議や打ち合わせを実施する等、十分に連絡・調整を行っています。	個人情報の取扱いに配慮しながら、十分な連絡・調整が図られている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	事務職(センター長含)4名、巡回員3名計7名を配置し、業務に必要な知識・経験をもった職員を配置しています。繁忙期においては補助要員を配置し適切な運用に努めています。また、通信教育制度の受講を推奨し、資格取得を支援しています。その他にも、個人情報取扱従事者資格の取得や、社内研修として事務職と保全に関する教育を実施し各自資質向上に努めています。	知識経験をもった職員を配置すると共に、施設の設置目的を踏まえた区民サービスの向上と業務の効率化を図っている。また、繁忙期には業務の補助要員をつけるなどして適切な配置に努めている。個人情報取扱従事者資格の取得など独自に定めて研修を行い、業務知識の向上に努めている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)			○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか			○
	職員の服装及び接客態度は適切か	巡回員は制服、事務員は適切な服装を着用しています。接客時は相手方の話をよく聞き、意図に沿った分かり易い説明を心掛け、適切に対応しています。	節度ある服装で、適切かつ丁寧な接遇が行われている。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	月1回巡回点検を実施し、自治会からの連絡・相談に対応し、公正な利用を確保しています。	施設、設備の公正かつ適正な利用確保のために十分な対応がなされている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	修繕工事において、大田区内の工事業者へ451件(一般修繕401件、空家修繕50件)の業務を発注しました。また、自治会からの要望等を把握することで、更なるサービス向上に努めています。	住宅管理業務のため、自主事業は実施していないが、住宅設備改善事業等を適切に行っている。また、修繕工事の事前周知も適切に行っている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	該当しません。	(使用料等の会計処理は所管課(住宅担当)にて処理している。)	—
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	新規入居者に対し、入居説明会時に冊子を用いて説明し、既存入居者も含め個別で問合せがあれば、電話や訪問にて説明しています。また、住宅掲示板への掲示で周知する事も実施しています。	冊子を活用し、適切に説明されている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運 営	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	区のホームページやパンフレットを通じて空家状況、入居者募集情報を広報しています。また、空家が発生した場合、迅速な事務手続き及び空家修繕の手配を行い、住宅募集を行っています。	住宅の空き家状態短縮のために事務処理の効率化がなされている。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	相手方の話をよく聴き、求められている事を理解し、区と連携を取りながら適切に対応しています。	所管課と連携を取りながら、適切に対応している。	○	
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	専用ホームページはございません。	(区営住宅に関する区のホームページは所管課(住宅担当)において対応している。)	—	
	施設の周辺地域との関係は良好か	植栽剪定・計画修繕等近隣への影響が発生する作業を行う際は事前に連携をとるなど、周辺地域との関係は良好です。	周辺地域との良好な関係を保ち連携を図っている。	○	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	大田区個人情報保護条例等及び社内規定により適正に管理しています。	個人情報の取扱いに十分配慮しながら、適切に管理している。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	社内規定により、個人情報保護及びコンプライアンス研修を実施しています。	個人情報保護や法令遵守の研修を実施していることが確認できている。また、マイナンバー対応事務についてもマニュアル整備や職員研修を実施している。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	緊急時対応マニュアルなどを整備し、職員に周知しています。	適切に整備・周知されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急時連絡体制表を作成し、対応しています。	緊急時連絡体制表を設け、緊急時の初動連絡体制が整備されている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	緊急時対応マニュアル等の整備及び日々の巡回により適切に対応しています。	マニュアルを用いて、適切な体制を確保し、対応している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は鍵付きのキーボックスに収納し、鍵付きキャビネットにて適切に保管しています。	鍵付きのキーボックスを使用し、適正に管理している。	○	
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	建物等について法定点検や定期点検を実施し、記録を適切に保管しています。	法定点検や定期点検は計画的に行われ、各々の結果についていつでも確認できるようになっている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	建物等について現状・更新期間を確認し原因も含めて速やかに相談・報告しています。	速やかに報告が行われ、計画修繕に反映させるなど、臨機応変に対応している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	建物等について巡回時の確認や住民からの情報による不具合箇所の修繕及び年次計画により適切に修繕を行っています。	巡回をし、修繕が必要な箇所は適宜対応している。また、年次計画に基づいた修繕についても適切に行われている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	再委託先の業者からの点検報告の確認及び巡回時に不具合等を確認した場合は業者と連絡、調整を図り、建物・設備について適切に管理しています。	指定管理者において、再委託業者が行う点検業務の管理を適切に行っている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	共用部の照明を、順次LED照明器具へ変更する等、省エネルギーの取組みを適切に実施しています。	省エネルギーに関する取組を適切に行っている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	各住宅の自治会による管理のため、該当しません。(集会室の設備)	(各住宅の自治会又は運営委員会が管理している。)	—
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	各住宅の自治会による管理のため、該当しません。(集会室の機器及び備品)	(集会室にある机や椅子などの備品は、各住宅の自治会又は運営委員会において管理している。)	—
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか			—
	清 掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	各住宅の自治会による管理のため、該当しません。	(各住宅の自治会が管理している。)	—
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか			—
ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか		—			
施設周辺的美観は維持されているか		—			

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

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）

・総合モニタリングで課題のあった電話・窓口対応について、完結しない案件を入居者台帳に記録しておくことで、センター内で情報共有し、最初に対応した者でなくても迅速に対応できるように強化しました。

・新型コロナウイルスにおける対応として、書類提出等に関しては緊急事態宣言期間中の三密や接触を避けるため、提出書類の提出方法を原則郵送に切り替えるなど改善を行い、区からのコロナ関連の情報提供に関しては、住宅掲示板への掲示を迅速に対応しました。また、国・都・区の新型コロナウイルス関連施策(家賃に関する給付金等)を把握し、入居者からの問合せに適切に対応できるよう工夫しました。

・今まで滞納がなかった方でご高齢の方には、電話や訪問で安否確認を行いました。

・各住宅敷地内の不法駐車に対する改善要請を継続的にを行い、全ての不法駐車を改善しました。

・今後の課題としては、各自治会の集会参加により、より多くの住民の方のご意見要望を聞き入れるとともに、引き続き共用部の放置物の撤去促しや、ごみの出し方や排水に関するマナー、滞納解消を強化してまいります。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

・指定管理4年目となる令和2年度において、区営住宅管理業務全般を概ね良好に履行したものと評価する。

・新型コロナウイルス感染症拡大に伴い社会情勢が大きく変化する中で、臨機応変に柔軟な対応を、丁寧かつ適切に行ったと評価する。

・入居者対応においても、入居者の変化等を見極めた対応が適切になされている。

・建物管理においては、定期的な巡回点検の実施や住民からの情報により、必要な修繕箇所を見極め、修繕計画への提案・対応がなされている。

・今後も、民間独自のノウハウを生かして、入居者に対してさらなる安全で快適な住環境を提供できるよう、管理に関する様々な課題に真摯に取り組むよう期待する。

5 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による審査の結果、令和2年度の財務状況は良好との結果であった。
そのため、財務面からは、当該施設を適正に運営できる状況にあると判断する。

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7月30日

1 施設概要

施設名	大田区民住宅		
所在地	大田区大森西二丁目2番1号 他		
指定管理者	名称	日本管財株式会社(大田区住宅管理センター)	
	代表者	福田 慎太郎	
	住所	兵庫県西宮市六湛寺町9番16号	
指定期間	平成29年4月～令和4年3月		
施設の設置目的	中堅ファミリー世帯のための優良な賃貸住宅を設置し、これを適正に管理することにより、区民生活の安定と良好な地域社会の形成に資すること。		
施設の沿革	特定優良賃貸住宅の供給の促進に関する法律に基づき、平成9年にプラムハイツ西糺谷が管理開始となった。以後、建設・借上げによる設置を経て、建設型区民住宅3団地93戸、借上型区民住宅2団地78戸。		
担当部課 (問合せ先)	まちづくり推進部 建築調整課 住宅担当		
	電話	03(5744)1344	FAX 03(5744)1558

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	適切な報告書を期日までに提出しています。	年1回提出の事業計画書と毎月提出の事業実績報告書は、それぞれ期日内に提出され、適切に報告されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	大田区住宅管理センター内鍵付き書庫にて項目毎、年度毎に適切に整備・保管しています。	適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	電話やメールまたは専用端末を使用したり、所轄課と直接協議や打ち合わせを実施する等、十分に連絡・調整を行っています。	個人情報の取扱いに配慮しながら、十分な連絡・調整が図られている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	事務職(センター長含)4名、巡回員3名計7名を配置し、業務に必要な知識・経験をもった職員を配置しています。繁忙期においては補助要員を配置し適切な運用に努めています。また、通信教育制度の受講を推奨し、資格取得を支援しています。その他にも、個人情報取扱従事者資格の取得や、社内研修として事務職と保全に関する教育を実施し各自資質向上に努めています。	知識経験をもった職員を配置すると共に、施設の設置目的を踏まえた区民サービスの向上と業務の効率化を図っている。また、繁忙期には業務の補助要員をつけるなどして適切な配置に努めている。個人情報取扱従事者資格の取得など独自に定めて研修を行い、業務知識の向上に努めている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)			○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか			○
	職員の服装及び接客態度は適切か	巡回員は制服、事務員は適切な服装を着用しています。接客時は相手方の話をよく聞き、意図に沿った分かり易い説明を心掛け、適切に対応しています。	節度ある服装で、適切かつ丁寧な接遇が行われている。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	月1回巡回点検を実施し、自治会からの連絡・相談に対応し、公正な利用を確保しています。	施設、設備の公正かつ適正な利用確保のために十分な対応がなされている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	修繕工事において、大田区内の工事業者へ69件(一般修繕64件、空家修繕5件)の業務を発注しました。また、連絡員をはじめ住民からの相談・要望にも迅速に対応し更なるサービス向上に努めています。	住宅管理業務のため、自主事業は実施していないが、住宅設備改善事業等を適切に行っている。また、修繕工事の事前周知も適切に行っている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	該当しません。	(使用料等の会計処理は所管課(住宅担当)にて処理している。)	—
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	新規入居者に対し、入居説明会時に冊子を用いて説明し、既存入居者も含め個別で問合せがあれば、電話や訪問にて説明しています。また、住宅掲示板への掲示で周知する事も実施しています。	冊子を活用し、適切に説明されている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運 営	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	転出等で空家が発生した場合は、迅速に退去事務及び空家修繕の手配を行い、随時募集を行っています。	空きが出た住戸に対し、次の入居者への事務処理が迅速かつ適切に行っている。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	相手方の話をよく聴き、求められている事を理解し、区と連携を取りながら適切に対応しています。	所管課と連携を取りながら、適切に対応している。	○	
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	専用ホームページはございません。	(区営住宅に関する区のホームページは所管課(住宅担当)において対応している。)	—	
	施設の周辺地域との関係は良好か	植栽剪定・計画修繕等近隣への影響が発生する作業を行う際は事前に連携をとるなど、周辺地域との関係は良好です。	周辺地域との良好な関係を保ち連携を図っている。	○	
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	大田区個人情報保護条例等及び社内規定により適正に管理しています。	個人情報の取扱いに十分配慮しながら、適切に管理している。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	社内規定により、個人情報保護及びコンプライアンス研修を実施しています。	個人情報保護や法令遵守の研修を実施していることが確認できている。また、マイナンバー対応事務についてもマニュアル整備や職員研修を実施している。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	緊急時対応マニュアルなどを整備し、職員に周知しています。	適切に整備・周知されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急時連絡体制表を作成し、対応しています。	緊急時連絡体制表を設け、緊急時の初動連絡体制が整備されている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	緊急時対応マニュアル等の整備及び日々の巡回により適切に対応しています。	マニュアルを用いて、適切な体制を確保し、対応している。	○	
	鍵の保管、錠錠管理が適切になされているか	鍵は鍵付きのキーボックスに収納し、鍵付きキャビネットにて適切に保管しています。	鍵付きのキーボックスを使用し、適正に管理している。	○	
施設管理	共通 建物設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	建物等について法定点検や定期点検を実施し、記録を適切に保管しています。	法定点検や定期点検は計画的に行われ、各々の結果についていつでも確認できるようになっている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	建物等について現状・更新期間を確認し原因も含めて速やかに相談・報告しています。	速やかに報告が行われ、計画修繕に反映させるなど、臨機応変に対応している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	建物等について巡回時の確認や住民からの情報による不具合箇所の修繕及び年次計画により適切に修繕を行っています。	巡回をし、修繕が必要な箇所は適宜対応している。また、年次計画に基づいた修繕についても適切に行われている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	再委託先の業者からの点検報告の確認及び巡回時に不具合等を確認した場合は業者と連絡、調整を図り、建物・設備について適切に管理しています。	指定管理者において、再委託業者が行う点検業務の管理を適切に行っている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	共用部の照明を、順次LED照明器具へ変更する等、省エネルギーの取り組みを適切に実施しています。	省エネルギーに関する取組を適切に行っている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	各住宅の自治会による管理のため、該当しません。(集会室の設備)	(各住宅の自治会又は運営委員会が管理している。)	—
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	各住宅の自治会による管理のため、該当しません。(集会室の機器及び備品)	(集会室にある机や椅子などの備品は、各住宅の自治会又は運営委員会において管理している。)	—
備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか				—	
清 掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	建設型区民住宅の清掃は定期的に行い、清潔に保たれています。借上型区民住宅は、各住宅の管理会社による管理のため該当しません。	適切に対応している。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	各住宅に共用の洗面所はありませんが、集会室の洗面所については、各住宅の運営委員会が管理しています。また、建設型区民住宅のごみの分別等は適切に実施しています。借上型区民住宅は、各住宅の管理会社による管理のため該当しません。	適切に対応している。	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか			○	

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
清掃	施設周辺的美観は維持されているか	建設型区民住宅について、周辺は定期的に清掃し、清潔に保たれています。借上型区民住宅は、各住宅の管理会社による管理のため該当しません。	適切に対応している。	○

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

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

・新型コロナウイルスにおける対応として、書類提出等に関しては緊急事態宣言期間中の三密や接触を避けるため、提出書類の提出方法を原則郵送に切り替えるなど改善を行い、区からのコロナ関連の情報提供に関しては、住宅掲示板への掲示を迅速に対応しました。また、国・都・区のコロナウイルス関連施策(家賃に関する給付金等)を把握し、入居者からの問合せに適切に対応できるよう工夫しました。
 ・総合モニタリングで課題のあった、建物の不都合の発生について、借上型区民住宅を中心にオーナーや入居者とのやり取りに宛先を加える等、管理会社との情報連携をより強化し、迅速に対応しました。
 ・借上げ型区民住宅の借上げ期間満了が迫ってきているので、返還に伴う入居者対応を適切に行ってまいります。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・指定管理4年目となる令和2年度において、区民住宅管理業務全般を概ね良好に履行したものと評価する。
 ・新型コロナウイルス感染症拡大に伴い社会情勢が大きく変化する中で、臨機応変に柔軟な対応を、丁寧かつ適切に行ったと評価する。
 ・建物管理においては、定期的な巡回点検の実施や住民からの情報により、不具合箇所の早期発見、対応がなされている。また、事故発生時等の初動対応、事後処置が迅速、適正であり、所管課への関連情報の提供も十分になされている。
 ・今後も、民間独自のノウハウを生かして、入居者に対してさらなる安全で快適な住環境を提供できるよう、管理に関する様々な課題に真摯に取り組むよう期待する。

5 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による審査の結果、令和2年度の財務状況は良好との結果であった。そのため、財務面からは、当該施設を適正に運営できる状況にあると判断する。

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9月1日

1 施設概要

施設名	大田区立平和島公園水泳場		
所在地	大田区平和島四丁目2番2号		
指定管理者	名称	株式会社オーエンス	
	代表者	代表取締役 大木 一雄	
	住所	東京都中央区銀座四丁目12番15号	
指定期間	平成29年4月～令和4年3月		
施設の設置目的	区民の福祉の増進と生活文化の向上に寄与すること。		
施設の沿革	昭和45年7月屋外プール開設、平成元年7月屋内温水プール開設。		
担当部課 (問合せ先)	都市基盤整備部 公園課 計画調整担当		
	電話	03(6715)1825	FAX 03(3744)8955

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	期日までに提出しており、不備がないよう他の職員とダブルチェックを行っています。	いずれも期日内に提出されており、内容も良好である。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	各書類整理整頓をして保管しています。	適切に整備・保管されている。(訪問時に確認。)	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	担当課とメール・電話等で迅速に報告・連絡をしています。	適宜、連絡・調整が行われており、良好な連携が取れている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	午前、午後、夜と有資格者を適切に配置しています。	知識・経験をもった職員が適切に配置されている。(事業計画書で各有資格者を確認、訪問時に人員配置を確認。)	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	事業計画書の適正人数に伴い安全第一と考え、円滑に運営できる人数を適切に配置しています。	職員数、シフト等スタッフは適切に配置されている。(事業計画書でシフト表を確認し、訪問時に人員配置を確認。)	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	年間研修スケジュールに伴い主に接客、接客を中心に資質の向上に努めています。	2月より職員研修を実施し、職員の資質向上に努めている。(事業計画書で年間スケジュールを確認し、事業報告書で実施状況を確認。)	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	既定のユニホームを着用し、挨拶・身だしなみ・言葉遣いを常に意識し接客に努めています。	業務にふさわしい服装で、適切かつ丁寧な接客が行われている。(服装は訪問時に適宜確認、接客については施設利用者アンケートを確認。)	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	お客様には施設のルールに従い公正な利用が確保されています。	個人・団体利用とも、公正な利用が確保されている。(訪問時や会議にて適宜確認。)	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	コロナ感染の影響により2月より一部自主事業再開開始。	新型コロナウイルスの影響で事業計画書どおりに運営できなかったが、利用者に対応し2月より再開した。(月次報告書で確認。)	○
	使用料等の会計管理は適切か	現地及び本社によるダブルチェックを行い、適切に管理しています。	使用料等について、複数の職員で二重チェックを徹底するなど、適切に行われている。(月次報告書で確認。)	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	施設場内掲示やホームページで分かりやすく案内しています。	施設内の案内掲示板やホームページを活用し、わかりやすく説明されている。(施設内の案内掲示板は訪問時に確認、ホームページについては適宜確認。)	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	2月より、近隣施設に施設案内を置き、一般利用者・自主事業の稼働率向上に取り組んでいます。	2月より、近隣施設に施設案内を置いたり、平和島水泳場館内にも利用案内の掲示を行い、稼働率向上に努めている。(訪問時に確認。)	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	担当課・本社報告の上、誠意をもって適切に対応しています。	所管課と連携を取りながら、適切に対応をしている。(月次報告書でも報告内容を再度確認。)	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運 営	専用ホームページは適切に管理運営されているか	随時、新規情報を更新し、分かりやすいよう、適切に管理しています。	所管課と連携し随時、新規情報を更新しながら、管理運営をしている。(適宜、ホームページを確認。)	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	良好な関係です。	周辺地域との良好な関係を保ち、連携を図っている。(訪問時や会議にて確認。)	○	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	書類関係は金庫、棚に保管し常時鍵を締め管理している。	個人情報が記載された書類は鍵のかかる場所に保管され、適正に管理されている。(訪問時に実施状況を確認。)	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	研修年間計画に伴い社内マニュアルをもとに研修を2月に実施。研修報告書、マニュアルを管理保管している。	マニュアルが整備され、必要な研修を実施し、職員の知識向上に努めている。(事業計画書で個人情報保護等に関するマニュアルを確認、事業報告書で実施状況を確認。)	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	消防署に提出している消防計画書をもとに提出したマニュアルに準じて社内でも共有している。	適切に整備・周知されている。(事業計画書で災害時に関するマニュアルを確認、会議にて周知状況を確認。)	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急時を想定しての避難訓練を2月に実施。各スタッフ動作確認を共有。	緊急時連絡体制表を設け、緊急時の初動連絡体制が整備されている。また、定期的に訓練を実施している。(事業計画書で緊急連絡体制表を確認、訓練の実施状況は会議で確認。)	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	定期的、臨時的に館内、施設周辺の巡回を行い、防犯防災に努めています。	営業時間中は職員が巡回、営業時間外は機械警備を実施し、適切な体制をとっている。(会議で確認。)	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	保管場所を限定。施錠を行い適切に管理しています。	適切な鍵の保管と施錠管理が行われている。(訪問時に確認。)	○	
施設管理	共通 建物設備備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	年間計画に基づいた点検項目を実施し、適切に管理しています。	法定点検や定期点検は計画的に行われ、点検記録も適切に保管されている。(事業計画書で点検計画の確認、月次報告書で点検記録を確認。)	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	安全第一と考え、迅速に報告しています。	修繕等が発生した場合は、速やかに報告が行われ、計画修繕に反映させるなど、臨機応変に対応している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	日々点検を行い、適切に実施しています。	施設運営に必要な修繕を計画的に行っている。(月次報告書や会議等で適宜確認。)	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	計画的、適切に行っています。	区内業者や実績のある専門業者などに適切な再委託が行われている。(事業計画書で確認。)	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	節電、再生紙の利用等適切に実施しています。	適切な状態を維持しつつ、光熱水費の削減に努めている。(月次報告書で確認。)	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルで適切に整備、保管しています。	適切に整備、保管されている。(訪問時に確認。)	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルで適切に整備、保管しています。	適切に整備、保管されている。(訪問時に確認。)
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか		備品シールを貼り、台帳をファイルで保管し、適切に整理整頓を実施しています。	定期的に確認し、区職員の検査でも問題はなかった。	○
	清 掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	常に清潔で気持ちよく使えるよう、職員、清掃スタッフで実施しています。	事業計画書に基づいた清掃が行われており、清潔に保たれている。(訪問時に適宜、実施状況を確認。)
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	巡回時に残量を確認し、必要に応じて補充しています。	消耗品は常に補充されている。(訪問時に確認。)	○
ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか		スタッフ全員に周知徹底し、適切に分別しています。	ごみの分別等、リサイクルの取組みについて適切に実施されている。(訪問時に確認。)	○	
施設周辺の外観は維持されているか		定期的に清掃を行い、適切に美観維持に努めています。	適切に維持されている。(訪問時に確認。)	○	

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

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

令和2年度は、以下の取り組みを実施致しました。
新型コロナウイルス感染により3月～9月上旬まで休館。9月上旬より入場制限をして営業再開。2月より一部自主事業再開。3月下旬より予約システムを導入し、インターネットからも事前予約が可能になりました。営業再開後、コロナ状況の中プールでは4部入れ替え制、人数制限各部62名、男女ロッカー人数制限を12名とし営業を再開しました。お客様へマスク着用、体調チェック表記入、検温、アルコール消毒の徹底をし、スタッフも同様にマスク着用、検温、アルコール消毒、受付スタッフには硬貨を扱う為、手袋の着用を啓蒙しました。2月より自主事業スタジオの教室を再開しました。最初はまだ浸透していませんでしたがお客様の問い合わせがあり徐々に浸透してきました。3月からお客様への入場をネット予約にしパソコン、スマートフォンからも予約出来るようになりました。今まで窓口での先着順で密になりやすかったですが、ネット予約によりスムーズな入場になりました。現在、コロナのご時世ですがお客様のニーズのある施設を目指し、創意工夫をしてお客様に愛される施設にしていきます。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

令和2年度は、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、区として令和2年3月2日～9月6日まで休場の判断をしたが、年間を通じて柔軟に対応した。特に、感染対策を十分に講じて、令和2年9月7日より、4部入れ替え制の人数制限を設けた上で、営業を再開した。利用者の方々にはマスクの着用、検温等を徹底して、入れ替えのタイミングにスタッフでプール内や更衣室内の消毒作業を実施し、利用者の安全第一に努めた。
利用者満足度の向上を目的に、令和3年2月よりやさしいヨガ教室やピラティス教室等の自主事業を再開した。また、事業計画書及び事業実績報告書は期限内に不備なく報告した。非常事態の中での運営となったが、総体的にトラブルなく運営することができた。

5 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による審査の結果、令和2年度の財務状況は良好との結果であった。
そのため、財務面からは当該施設の管理運営を適正に代行できる状況にあると判断する。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和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	大田区立東調布公園水泳場		
所在地	大田区南雪谷五丁目13番1号		
指定管理者	名称	フクシ・ハリマ水泳場管理JV	
	代表者	株式会社フクシ・エンタープライズ 福土 昌	
	住所	東京都江東区大島1-9-8	
指定期間	平成29年4月～令和4年3月		
施設の設置目的	区民の福祉の増進と生活文化の向上に寄与すること。		
施設の沿革	昭和45年8月屋外プール開設、平成4年4月屋内温水プール開設。		
担当部課 (問合せ先)	都市基盤整備部 公園課 計画調整担当		
	電話	03(6715)1825	FAX 03(3744)8955

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	内容に不備はなく、期日までに提出しています。	いずれも期日内に提出されており、内容も良好である。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	各種業務日誌・報告書等を適切に整備・保管しています。	適切に整備・保管されている。(訪問時に確認。)	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	担当課と十分な連絡や調整を行っています。	適宜、連絡・調整が行われており、良好な連携が取れている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	業種毎に知識・経験をもった職員を配置しています。	知識・経験をもった職員が適切に配置されている。(事業計画書で各有資格者を確認、訪問時に人員配置を確認。)	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	施設を有効活用できるように人員を配置しています。	職員数、シフト等スタッフは適切に配置されている。(事業計画書で人員配置図を確認、訪問時に人員配置を確認。)	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	定期的に研修・訓練を行い、資質の向上に努めています。	定期的に職員研修が実施され、職員の資質向上に努めている。(事業計画書で年間スケジュールを確認、事業報告書で実施状況を確認。)	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	規定のユニフォームを着用し、スポーツ施設にあった接客を行っています。	業務にふさわしい服装で、適切かつ丁寧な接遇が行われている。(服装は訪問時に適宜確認、接客については施設利用者アンケートを確認。)	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	公正な利用を確保しています。	個人・団体利用とも、公正な利用が確保されている。(月次報告書や会議にて適宜確認。)	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	緊急事態宣言などで施設を閉鎖していたため、計画どおりに運営することが出来ませんでした。	新型コロナウイルスの影響で令和2年度は自主事業の運営ができなかった。(事業報告書で確認。)	/
	使用料等の会計管理は適切か	使用料等の会計管理は適切に行っています。	使用料等について、複数の職員で二重チェックを徹底するなど、適切に行われている。(月次報告書で確認。)	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	パンフレットやHP、館内掲示等を用いて明確に説明を行っています。	施設内の案内掲示板やホームページを活用し、わかりやすく説明されている。(施設内の案内掲示板は訪問時に確認、ホームページについては適宜確認。)	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	ご意見箱やアンケート等を用い、利用者の意見を吸い上げ、利用者増加に努めています。	ご意見箱やアンケート等を用い、利用者の意見を尊重し反映することに努めていた。(訪問時や会議にて確認。)	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	ご意見を真摯に受けとめ、迅速に対応しています。	所管課と連携を取りながら、適切に対応をしている。(月次報告書でも報告内容を再度確認。)	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	専用ホームページは、適切に管理を行っています。	所管課と連携し随時、新規情報を更新しながら、管理運営をしている。(適宜、ホームページを確認。)	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価		
運 営	施設の周辺地域との関係は良好か	施設の周辺地域と良好な関係を築けています。	周辺地域との良好な関係を保ち、連携を図っている。(訪問時や会議にて確認。)	○		
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	個人情報は適正に管理を行っています。	個人情報記載された書類は鍵のかかる場所に保管され、適正に管理されている。(訪問時に実施状況を確認。)	○		
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	会社で定められたマニュアルのもと、職員研修・訓練を実施しています。	マニュアルが整備され、必要な研修を実施し、職員の知識向上に努めている。(事業計画書で個人情報保護等に関するマニュアルを確認、事業報告書で実施状況を確認。)	○		
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	防災マニュアルを整備し、職員に周知しています。	適切に整備・周知されている。(事業計画書で災害時に関するマニュアルを確認、会議にて周知状況を確認。)	○		
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	各署にアドバイスを頂き、避難誘導等の訓練を行っています。	緊急時連絡体制表を設け、緊急時の初動連絡体制が整備されている。また、定期的に訓練を実施している。(事業計画書で緊急連絡体制表を確認、訓練の実施状況は事業報告書で確認。)	○		
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	定期的に巡回・点検を行っています。	営業時間中は職員が巡回、営業時間外は機械警備を実施し、適切な体制をとっている。(月次報告書で確認。)	○		
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵の保管、施錠管理を適切に行っています。	適切な鍵の保管と施錠管理が行われている。(訪問時に確認。)	○		
施設管理	共通	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	日常・定期点検を計画どおりに実施し、適切に保管しています。	法定点検や定期点検は計画的に行われ、点検記録も適切に保管されている。(事業計画書で点検計画の確認、月次報告書で点検記録を確認。)	○	
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	修繕箇所に優先順位をつけ、計画的に修繕を行っています。	修繕等が発生した場合は、速やかに報告が行われ、計画修繕に反映させるなど、臨機応変に対応している。	○	
	建物設備備品	修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	担当課と協議し、適切に行っています。	施設運営に必要な修繕を計画的に行っている。(月次報告書や会議等で適宜確認。)	○	
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	業務の再委託は、手順に沿って適切に行っています。	区内業者や実績のある専門業者などに適切な再委託が行われている。(事業計画書で確認。)	○	
	設備管理	省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	省エネルギーの取組みは、利用者に支障をきたさないよう行っています。	適切な状態を維持しつつ、光熱水費の削減に努めている。(月次報告書で確認。)	○	
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・保管を行っています。	適切に整備、保管されている。(訪問時に確認。)	○	
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・保管を行っています。	適切に整備、保管されている。(訪問時に確認。)	○
			備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳に基づき適切に管理しており、定期的に確認しています。	定期的に確認し、区職員の検査でも問題はなかった。	○
清 掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日常及び定期清掃を行い、清潔に保っています。	事業計画書に基づいた清掃が行われており、清潔に保たれている。(訪問時に適宜、実施状況を確認。)	○		
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	消耗品は適宜補充をしています。	消耗品は常に補充されている。(訪問時に確認。)	○		
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	適切にごみの分別が行われており、削減に努めています。	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されている。(訪問時に確認。)	○		
	施設周辺的美観は維持されているか	公園内や、施設周辺の美化に努めています。	適切に維持されている。(訪問時に確認。)	○		

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

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

コロナウイルス感染対策のため、3月～9月まで施設を休場、9月7日に営業を再開しましたが、利用制限もあり中々思うように施設運営を行えませんでした。担当課との協議の上、採暖室及び2階観覧席、キッズスペース、更衣室内のシャワー室や脱水機も使用中止にしています。プール利用は事前予約制とし、プール利用者には検温と手指消毒を徹底、更衣室のロッカーを使用した場所が分かるようにマグネットを配布し、プール利用後にロッカーの消毒を行っています。自主事業については、緊急事態宣言等もあり今年度は実施することが出来ませんでした。来年度以降の自主事業については制限がある中、公園条例に沿って収益性のある教室以外は再開を見合わせ、比較的利用制限が少ない多目的教室については、利用者から希望があった大人の教室を開講予定。来年度以降もコロナウイルスの影響が考えられるので、徹底した感染対策を行いながらもサービスの向上を行うことが課題です。また、今年度は夏季期間の公開が中止となったので、来年度の夏季期間については、入替制ではなく終日公開を提案し、入場者数を増やしたいです。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

令和2年度は、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、区として令和2年3月2日～9月6日まで休場の判断をしたが、年間を通じて柔軟に対応した。特に、感染対策を十分に講じて、令和2年9月7日より、4部入れ替え制の人数制限を設けた上で、営業を再開した。利用者の方々にはマスクの着用、検温等を徹底して、入れ替えのタイミングにスタッフでプール内や更衣室内の消毒作業を実施し、利用者の安全第一に努めた。

利用者満足度の向上を目的に、施設内のLED化やトイレの洋式化等の工事を実施した。また、職員の各研修を毎月開催し、事業計画書及び事業実績報告書も期日内に不備なく報告した。非常事態の中での運営となったが、総体的にトラブルなく運営することができた。

5 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による審査の結果、2社とも令和2年度の財務状況は良好との結果であった。

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

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年9月1日

1 施設概要

施設名	大田区立萩中公園水泳場
所在地	大田区萩中三丁目26番46号
指定管理者	名称 株式会社 協栄
	代表者 代表取締役 山田 賢治
	住所 東京都中央区日本橋蛸殻町二丁目13番9号
指定期間	平成29年4月～令和4年3月
施設の設置目的	区民の福祉の増進と生活文化の向上に寄与すること。
施設の沿革	昭和37年8月屋外プール開設、平成7年4月屋内温水プール開設。
担当部課 (問合せ先)	都市基盤整備部 公園課 計画調整担当
	電話 03(6715)1825 FAX 03(3744)8955

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画書、報告書等それぞれの期日までに不備が無いよう延滞無く提出しています。	いずれも期日内に提出されており、内容も良好である。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	特定のファイルに適切に整備・保管しています。	適切に整備・保管している。(訪問時に確認。)	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	電話やメールによる連絡や月一度の会議での調整を十分に行っています。	適宜、連絡・調整が行われており、良好な連携が取れている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	各セクションにおいて資格講習の取得、自社研修により、必要な知識・経験を積ませた職員を配置しています。今年度は主に4月入社社員に対しプール講習30時間、9月再開前従事者33名に対し、コロナ過による営業再開注意事項や、プール救助訓練等の研修を4時間行いました。	知識・経験をもった職員が適切に配置されている。(事業計画書で各有資格者を確認、訪問時に人員配置を確認。)	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	水泳場においては、事故防止の為、お客様の動き、人数に合わせ死角が無いよう配置しています。また、来場者数によって配置員数も変更しています。	職員数、シフト等スタッフは適切に配置されている。(事業計画書で人員配置図を確認、訪問時に人員配置を確認。)	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	研修計画を作成し、OJTの実施、社内外のセミナーを積極的に実行しています。	定期的に職員研修が実施され、職員の資質向上に努めている。(事業計画書で年間スケジュールを確認、事業報告書で実施状況を確認。)	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	挨拶、言葉使い、身だしなみを職員同士で確認し合い徹底した接客に努めています。	業務にふさわしい服装で、適切かつ丁寧な接客が行われている。(服装は訪問時に適宜確認、接客については施設利用者アンケートを確認。)	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	個人利用・団体利用共に公正な利用を確保しています。	個人・団体利用とも、公正な利用が確保されている。(訪問時や会議にて適宜確認。)	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	今年度は新型コロナウイルスの影響により計画通りに実施出来ませんでした。	新型コロナウイルスの影響で令和2年度は自主事業の運営ができなかった。(事業報告書で確認。)	△
	使用料等の会計管理は適切か	複数人でチェックを行うことにより適切に管理しています。	使用料等について、複数の職員で二重チェックを徹底するなど、適切に行われている。(月次報告書で適宜確認。)	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	ポスターや案内看板、場内放送等を状況に応じてその都度作成しています。また、初めて来場されたお客様にはこちらから声を掛け案内しています。	施設内の案内掲示板やホームページを活用し、わかりやすく説明されている。(施設内の案内掲示板は訪問時に確認、ホームページについては適宜確認。)	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運 営	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	ご意見箱や利用者アンケートにより、集めたデータを参考に稼働率の向上に努めています。	ご意見箱やアンケート等を用い、利用者の意見を尊重し反映することに努めていた。(訪問時や会議にて確認。)	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	担当部署と連絡を取り合い、適切で早急な対応を行っています。	所管課と連携を取りながら、適切に対応をしている。(月次報告書でも報告内容を再度確認。)	○	
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	随時、営業内容の変更や自主事業の案内を更新し、管理運営しています。	所管課と連携し随時、新規情報を更新しながら、管理運営をしている。(適宜、ホームページを確認。)	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	連絡・連携を図り、トラブル防止に努めています。	周辺地域との良好な関係を保ち、連携を図っている。(訪問時や会議にて適宜確認。)	○	
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	個人情報は鍵のかかるキャビネットに保管しています。	個人情報が記載された書類は鍵のかかる場所に保管され、適正に管理されている。(訪問時に実施状況を確認。)	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	コンプライアンス研修を適時実施し、マニュアル整備や個人情報管理の重要性を熟知し、業務にあたっています。	マニュアルが整備され、必要な研修を実施し、職員の知識向上に努めている。(事業計画書で個人情報保護等に関するマニュアルを確認、事業報告書で実施状況を確認。)	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	防犯・防災を含めた緊急時に於ける対応マニュアルの整備、避難誘導等の訓練を適時行っています。	適切に整備・周知されている。(事業計画書で災害時に関するマニュアルを確認、会議にて周知状況を確認。)	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか		緊急時連絡体制表を設け、緊急時の初動連絡体制が整備されている。また、定期的に訓練を実施している。(事業計画書で緊急連絡体制表を確認、訓練の実施状況は事業報告書で確認。)	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	貴重品ロッカーの利用の推進や消火器、避難経路の確保をしています。	営業時間中は職員が巡回、営業時間外は機械警備を実施し、適切な体制をとっている。(月次報告書で確認。)	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は保管場所を限定し、施錠の記録を取ることで管理しています。	適切な鍵の保管と施錠管理が行われている。(訪問時に確認。)	○	
施設管理	共通	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	年間計画に基づいた点検作業を確実に行い、記録の保管もしています。	法定点検や定期点検は計画的に行われ、点検記録も適切に保管されている。(事業計画書で点検計画の確認、月次報告書で点検記録を確認。)	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	施設を巡回点検し修理・更新が必要な箇所があった場合は、まず口頭で速やかに報告し、詳細は事前報告書にて報告します。事前報告書にて日時等を伝えているので、その報告書に基づいて適切におこなっています。	修繕等が発生した場合は、速やかに報告が行われ、計画修繕に反映させるなど、臨機応変に対応している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)		施設運営に必要な修繕を計画的に行っている。(月次報告書や会議等で適宜確認。)	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	年間計画を作成し、区と協議を行い、計画的に実施しています。	区内業者や実績のある専門業者などに適切な再委託が行われている。(事業計画書で確認。)	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	電気のON/OFFの切替や水の水量を毎日確認することで、節電、節水に努めています。	適切な状態を維持しつつ、光熱水費の削減に努めている。(月次報告書で確認。)	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	書類の整備・保管を適切に行っています。	適切に整備、保管されている。(訪問時に確認。)	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	書類の整備・保管を適切に行っています。	適切に整備、保管されている。(訪問時に確認。)
備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	台帳を作成し備品の増減に合わせて随時確認し適切に管理しています。		定期的に確認し、区職員の検査でも問題はなかった。	○	
清 掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	年間計画に基づいた日常及び定期清掃・消毒作業等を行い、施設全体の美観向上、衛生維持管理に努めています。消耗品については、常に在庫を把握し、不足が無いよう管理しています。また、ゴミの分別、リサイクルもゴミ箱等に分別の案内を掲示することにより対応しています。	事業計画書に基づいた清掃が行われており、清潔に保たれている。(訪問時に適宜、実施状況を確認。)	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか		消耗品は常に補充されている。(訪問時に確認。)	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されている。(訪問時に確認。)	○	
	施設周辺的美観は維持されているか		適切に維持されている。(訪問時に確認。)	○	

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

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

新型コロナウイルス感染症予防と施設大規模修繕工事で、2年度の営業は9月7日～11月15日、3月20日～31日でした。コロナ過で入場制限を設けるため予約システムの導入をいたしました。入場時もお客様の体温チェックの為にサーモカメラを準備し安心して施設を利用していただきました。営業の変更が多い年だった為、お客様が混乱しないよう自施設ホームページの更新を頻繁におこないました。今後はコロナ過でもお客様に安心して利用していただけるよう感染防止の徹底と自主事業の充実を図ります。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

令和2年度は、新型コロナウイルスの感染拡大に伴う緊急事態宣言の発出がされ、区として令和2年3月2日～9月6日まで休場の判断をした。また、区の施設大規模修繕工事の関係で令和2年11月16日～令和3年3月19日まで休場とした。令和2年9月7日～11月15日、令和3年3月20日～31日の短期間の営業となったが、柔軟に対応した。特に、感染対策を十分に講じて、令和2年9月7日より、4部入れ替え制の人数制限を設けた上で、営業を再開した。利用者の方々にはマスクの着用、検温等を徹底して、入れ替えのタイミングにスタッフでプール内や更衣室内の消毒作業を実施し、利用者の安全第一に努めた。

利用者満足度の向上を目的に、ウォータークーラーの更新を行った。車いす対応のバリアフリー設計とボトルフイラータイプにして障がい者の方やマイボトルを使用する方の利用が増えた。また、職員の各研修を毎月開催し、事業計画書及び事業実績報告書は期限内に不備なく報告した。非常事態の中での運営となったが、総体的にトラブルなく運営することができた。

5 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による審査の結果、令和2年度の財務状況は良好との結果であった。そのため、財務面からは当該施設の管理運営を適正に代行できる状況にあると判断する。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年6月18日

1 施設概要

施設名	大田区立大森南図書館		
所在地	大田区大森南一丁目17番7号		
指定管理者	名称	テルウェル東日本株式会社	
	代表者	代表取締役社長 谷 誠	
	住所	東京都渋谷区千駄ヶ谷5-14-9	
指定期間	令和2年4月～令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和51年11月開館。平成17年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始。		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部 大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	月報等各種報告物は記入漏れ等なく、かつ期日までに提出している。	期日までに提出されており、記入漏れはない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	各種業務計画書、業務日誌等は、キャビネットの鍵の掛るところに保管し、適切な整備・管理を行っている。	整備、保管状況を確認し適切に保管されていることを確認した。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	連絡体制については、相談が必要な案件はFAXや電話によって連絡を取り合い、指示等を受けるなど、適切な対応を行っている。	サイボウズ、FAXを活用し区との連絡を適切に行っている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	R2年度現在の司書率 53%【17名中9名】	任意の日を2日選び調査し、適正配置を確認した。司書率は、管理運営上の基準を満たしている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	事業計画等で提出した配置人員を遵守するほか、責任者や司書資格者が不在にならないように配慮している。	出勤状況を確認し、適切に配置されていることを確認した。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	業務マニュアルの再確認や機器研修など、業務を円滑に推進していくために必要な研修を、節目等を捉え適宜行っている。	初任者への基礎研修や館内整理日を活用して館全体での研修を行っていることを確認した。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	動き易さを重視しつつ、清潔な服装に心掛けている。接客については、利用者が不快にならないよう適切な対応ができるようマナー研修等を行うなど日々指導をするよう心掛けている。	適切である。共通のエプロン着用により利用者から判別しやすい。書架整理を行いながら、利用者への声掛けを行っている。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	多目的室の利用にあたっては、トラブル等が生じないようマニュアルに基づいた対応を行っている。また、初めて利用される団体については、必ず活動内容等を申告して頂くようにしている。	多目的室利用申請書を確認したところ、利用団体、利用目的に問題はなかった。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	事業計画において提出した内容・時期を遵守できるようスケジュール管理を行い、適切な業務運営に努めている。	自主運営事業は計画どおり運営され、事前の企画書提出・事後の結果報告もきちんとされている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	使用料金は金庫に保管し、現金出納簿により使用料金の管理を行っている。	現金出納簿は適切に整備されていた。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	入口のお知らせコーナーに利用案内を置き、配布するほか、書架数箇所に書架案内図を設置している。	館内を目視確認したところ、書架案内図は過不足なく、見やすく設置されていた。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
運 営	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	「CDだより」(月1)「図書館だより」(月1)を発行。就労支援、ブックリスト、新着情報、展示内容補充などの情報提供し向上に努めている。	図書館だより、CDだよりなどの館報を発行している。 また、出張所に館報の設置を依頼したり、連携して出張所内に図書館紹介の展示を行うなど、地元へのPRに努めている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレームやそれに発展する恐れのある事項については、スタッフ間で情報の共有をし、再発防止や改善のためのアイデアを出しやすい環境づくりを日頃より心がけている。	利用者からの意見やクレーム件数は少ない。クレーム事例について回覧等で職員に周知し共有している。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	自治体主催のふれあい祭りでのリサイクル本の提供、大森東特別出張所での図書館展示、地域包括支援センターとの認知症予防講座など地域および地域の方との交流を行っている。	地域とは良好な関係を維持している。 館の前にあるバス停の客のたばこの吸い殻が残っていることがあり片付けている。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	鍵の掛るキャビネット等に保管し、適切に管理している。個人情報の処理方法については、保管期限の過ぎた資料については、シュレッターにより処理している。	システム端末はセキュリティワイヤーで固定している。個人情報を含む帳票の廃棄記録を確認したところ保存期限を超えた帳票は適切に廃棄されていた。また、個人情報を含む帳票の一時保管場所を限定する等、事故を予防する措置を講じている。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	「個人情報保護」については、最重要課題であると認識しており、「プライバシーマーク」を取得するとともに、個人情報の研修を行い意識の高揚を図り、個人情報の漏洩防止に向けた取り組みを展開している。また、年4回「個人情報遵守状況の点検リスト」を全員がチェックを行い月末に報告をさせている。 毎朝のミーティング時に、個人情報の扱いについて注意喚起を根気よく行っている。	個人情報保護マニュアル整備、日常の注意喚起等が積極的に行われている。	○
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	安全・危機管理については、「防災・防犯マニュアル」を作成し、体制を整備するとともに、研修及び実地訓練を行い意識の高揚に努めている。	地震など各種災害時のマニュアルが整備されている。	○
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	地震等の天災には当社安否確認システムによる訓練を実施、防災関連は避難訓練を主体的に行い、AED取扱い訓練も実施し、館内避難誘導や救急阻止がスムーズにできる体制の強化に努めている。	法人が、職員の安否確認システムを導入しており、災害時の迅速な体制確保を可能とするよう努めている。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	毎時、館内巡回を実施し、利用者が安全・快適に図書館を利用できるよう、常に心掛けている。	1時間に一回、チェック表を用いて館内外の見回りをすることとしており、漏れなく行われている。不審者に対しては複数で対応することとし、必要時は警察に連絡する。 緊急連絡先一覧が見やすい場所に貼られている。 災害対策の準備品もそろっている。スタッフ用の緊急用品は各自のデスクに用意されている。また、事務室と、1階カウンター近くの倉庫に、自然災害対策の準備品が用意されている。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	閉館時の施錠に関しては、原則的にチェック表での確認を2名で行うなど施錠管理等の徹底に努めている。鍵に関しては、保管場所を限定することで適切に管理している。	キーボックスを目視で確認したが、鍵は適切に保管されている。 閉館の際は、チェック表を用いて確認しており、漏れなく適切に管理されている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価		
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	年度ごとにファイルを作成し、キャビネットにて保存している。	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録は整備・保管されているのを確認した。	○	
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	不具合が発生した場合は、速やかに調査を行い、報告するよう努めている。	速やかに大田図書館担当者に報告している。	○	
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	修繕が必要となった場合は、速やかに修繕、取替え等行っている。建築後40年を経過しているため、老朽化している箇所も多くあり、日常的に保守点検を実施している。	館入り口の路面がやや急で車椅子の通行に支障があるので工事を検討中。利用に支障をきたしたり、問題が発生する状況が放置されていないことを確認した。また、整備・修繕・事故・故障等の履歴は整備保管されている。	○	
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	清掃業務・電気設備・消防設備等の再委託業務については、手順に沿って適切に行っている。	適切に行われていることを、確認した。	○	
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	「大田区役所エコオフィス推進プラン」に基づいた取組みを行っている。これらの対策が利用者の不便とならないように心掛けている。	コロナ対策で窓を開けている。温度計を設置し、適温管理を行っている。トイレ等不在時消灯を励行しており、職員間でも習慣化し実施できている。	○	
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルを作成し、キャビネットに保管している。	機器の取扱説明書等が事務室に整備・保管されている。	○	
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルを作成し、キャビネットに保管している。	機器の取扱説明書等が事務室に整備・保管されている。	○
			備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	各備品には備品台帳との照合が容易になるようシールを貼るとともに、管理簿に設置場所を転記し管理をしている。	備品台帳に基づき適切に整理整頓されている。	○
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	内外清掃については、日常的に実施確認を行い、定期清掃については、計画どおり行われているかをスケジュール管理及び実施確認を行っている。	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれている。	○		
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	消耗品については、利用者の不便とならないよう在庫の確認を行うなど適切に補充ができるよう心掛けている。	洗面所等の消耗品が適切に補充されている。	○		
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	ゴミの分別を行うためゴミ箱を3種類に分け、適切な処理に行っている。用紙の再利用を行うなど削減するよう心掛けている。	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されている。	○		
	施設周辺的美観は維持されているか	施設周辺的美観については、1時間ごとに巡回を行い、ゴミの収集及び自転車の整理等を行っている。	建物の外側、駐輪場を確認したが、美観は維持されている。自転車も整理されている。	○		

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

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

コロナ禍ということもあり、図書館でのイベントができなかったが、展示スペースの増設や工夫により、利用者の目に留まり、興味を引くような展示づくりに努めている。アクリル板の設置や椅子の間引き、換気等の感染対策にも十分に考慮しながら、コロナ禍においても子どもにも大人にも居心地のよい図書館づくりに努めている。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

- ・施設は古いですが、積極的に修繕に取り組むなど、常に問題意識をもって施設運営に取り組んでいる。
- ・コロナ対応として閲覧室、CD視聴利用者については検温を実施、また手指消毒機を3箇所設置し、常に取り組みを行っている。
- ・昨年度閲覧室の壁紙の取り換えを行い、臭気が非常に改善されていた。
- ・近隣の大森東図書館に、「図書館だより」や「CDだより」の広報誌を置かせてもらうなどをして、図書館の周知を積極的に行っている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要項に基づき公認会計士による財務審査を行ったところ、財務状況は良好との結果であった。このため、財政面からは施設の管理運営を適正に代行できる状況であると判断する。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年7月1日

1 施設概要

施設名	大田区立大森東図書館		
所在地	東京都大田区大森東一丁目31番3-104号		
指定管理者	名称	株式会社ヴィアックス	
	代表者	小川 巧次	
	住所	東京都文京区本郷四丁目9番25号 真成館ビル2階	
指定期間	令和2年4月～令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和57年5月開館、平成17年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始		
担当部課 (問合せ先)	教育総務部 大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	計画書及び月報等は記載漏れ等なく、期日に余裕をもって提出している。	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されており、内容に不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	業務日誌やシフト表、ジョブローテーション表、日々のチェックシートは種類ごとにファイリングし、整備・保管している。	業務日誌等は適切にファイリングされ、事務室内の鍵のかかるキャビネットに整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	報告・連絡・相談はグループウェア、電話、FAX、文書等、その時の状況に合わせた連絡手段を用い、大田区指定管理者担当と本社管理担当に必要な調整を行っている。	区とは電話やグループウェア等を利用して十分な連絡がなされている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	令和2年度の司書率73.3%【15名中11名】(2021年3月現在)現在1名が資格取得中。	司書率は73.3%。必要な知識・経験をもった職員を配置している。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	事業計画の配置人員を遵守するほか、司書資格者・責任者が不在にならないよう配置している。メール便の時間や繁忙の時間帯に合わせて迅速に処理できるようにジョブローテーションを曜日ごとに細かく調整している。	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	休館日には業務理解度を高めるための各種内部研修を行っている。またWEBで行われる外部研修にも積極的に参加させている。	休館日を活用して、計画的に研修を実施している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	本社指定の制服を着用し、身だしなみにも気を付けている。接客については本社講師の研修をもとに、笑顔での挨拶と丁寧な言葉遣いで接客している。	職員の服装及び接客態度は丁寧で適切である。	○
	施設、設備の公正な利用が確保されているか	閲覧席や利用者用PC席などはカウンターで検温・受付・管理し、公平に利用してもらっている。	施設、設備の公正な利用は確保されている。	○
運営	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	人が集まる行事は現在、実施を見合わせているが、「おにぎり総選挙」など非接触型の行事を中心に実施している。	集客を伴う自主事業は中止となったが、非接触でも参加できる事業(例:ハッピーブックセット、謎本)を工夫するなど、展示等の自主事業はおおむね計画どおり行われた。	○
	使用料等の会計管理は適切か	コピー料金は毎朝回収し、責任者が確認して日報に記載している。	コピー料金は帳簿も含め適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	利用者の目につきやすい場所、分かりやすい表現、文字の大きさに気を使い案内している。	書架案内図、利用案内等は適切に掲示されている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運営	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	毎月一般展示2種、CD展示、児童展示2種、他に書評で紹介された本の展示と予約用レシートの掲示、0～9門のおすすめ本の展示等を行い、貸出の促進に努めている。また、図書館だより、YAだよりを隔月で発行し、利用促進につなげている。	展示や図書館だよりなど、利用促進に取り組んでいる。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	苦情やご意見を受けた場合は内部用苦情ファイルに入力し、朝礼・中礼で職員に共有し、同じような苦情を受けないよう対応している。また、他館共有の苦情対応ファイルも職員に回覧し、同じような苦情を受けないよう配慮している。	クレームに対しては適切に対応し、同じような苦情を受けないように、職員間で共有するようにしている。また、他館のクレームについても共有している。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	地域センター、児童館、地域包括支援センターとは何かあればすぐに情報共有し、日頃から施設全体で対応できるような協力体制を整えている。	施設の周辺地域との関係は良好であり、クレームやトラブルはない。併設の地域センターや児童館等とは、適宜会議を開いている。	○	
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	個人情報を含む帳票は種類別にファイリングし、鍵がかかるキャビネットに保管し、閉館時に施錠している。保存期限を過ぎた帳票は個人情報保管記録票文書管理台帳に従い、毎月月初にシュレッダーしたうえで廃棄している。	個人情報の保管管理は、鍵のかかるキャビネットに収納されており、適切に管理されている。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	全職員が個人情報保護とプライバシーマークに関する研修を毎年受講し、受講後には理解度テストを行っている。	全職員が個人情報保護等の研修を受講している。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	危機管理対策マニュアルを作成し、職員に共有している。	危機管理対策マニュアルが整備されている。マニュアルの内容は、職員に周知されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	複合施設内の自衛消防組織を組織し、役割を割り振っている。消防庁のWEB講座を職員全員が受講し、いざというときの対応を確認している。	緊急時の初動連絡体制の整備は適切にされている。令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、例年の訓練の代わり、消防庁のWEB講座を受講した。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	来館者には必ず目を合わせて声かけ挨拶をすることで犯罪防止を心がけている。責任者による30分ごとの館内巡回を行い、迷惑行為や不審者情報を共有している。注意時には複数で対応し、緊急時には迅速に110番、119番への通報を行っている。	来館者には必ず挨拶をすることや館内を巡回することにより、館内秩序の維持に努めている。救急用品などの災害対策準備品も用意されている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵管理表を作成し、鍵は一カ所で集中管理している。閉館時の施錠は職員による施錠後、責任者が施錠確認している。	適切に保管、管理されている。	○	
施設管理	共通 建物設備備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	各種点検の記録は過去の分も含めてファイルに整理・保管している。	適切に保管している。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	修理・更新が必要な場合は、本社の管理担当者や大田区の指定管理者担当に事前に相談を行っている。	速やかに大田図書館へ報告している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	必要に応じて適切に修繕を行っている。	適切に修繕を行っている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	再委託業者と連携を行い、適切な管理を行っている。	適切に行われている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	空調機の温度設定と館内の照明については季節・天候により適切に調整している。	適切に実施されている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	取扱説明書をファイリングし、保管している。	適切に整備・保管されている。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
施設管理	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	取扱説明書をファイリングし、保管している。	適切に整備・保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳に基づき、備品の確認・管理を行っている。備品が確認しやすいように配置場所などを追加で記録している。	備品台帳に基づき適切に管理されている。	○
清掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	清掃業者と日々情報共有しながら館内の清潔を保っている。また、毎日チェックシートに従って事務室・フロア・閲覧席の消毒作業を行っている。	日常及び定期清掃共に適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	こまめに補充し対応している。	清潔かつ適切に管理し、消耗品も補充されている。	○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	可燃・不燃、ミックスと種類ごとにゴミ箱を設置。古新聞は福祉作業所に提供し廃棄量の減量に努めている。	適切に実施されている。	○
		施設周辺的美観は維持されているか	清掃業者と日々状況を情報共有しながら館外の清潔を保っている。不審物を発見した際は警察に通報し、巡回を強化してもらっている。	施設周辺的美観は維持されている。	○

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

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

- ・図書館業務の基本を大切にし、ミスが発生しにくい仕組みづくりを心がけている。
- ・カウンターでのあいさつを大切にし、利用者への接遇向上、犯罪抑止に努めている。
- ・書架整理を大切にし、利用者が探しやすく、手に取りやすい書架の維持に努めている。
- ・展示に力を入れ、毎回利用者の目を引くポスターを作成し、普段利用が少ない資料の回転率を高めた。
- ・コロナ禍で各種イベントが中止の中、「おにぎり総選挙」「謎本」「ハッピーブックセット」等利用者参加型かつ非接触型のイベントを多く実施した。
- ・新型コロナウイルス感染予防のため消毒、3密の回避を徹底して行っている。
- ・修繕が必要なものは放置せず、早めの対応を心がけている。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

- ・書架の整理整頓が行き届いているなど図書館として基本的なサービスが着実に実施され、運営状況は良好である。
- ・指定管理者が変更した初年度でもあり、複合施設の一員として各施設との関係を引き継ぎながら、連携した施設運営、図書館の利用促進ができるよう努めており、評価できる。
- ・同施設内の児童館と連携し、掲示物や絵本コーナーの場所を提供してもらい、利用促進に向けて力を注いでいる。
- ・館内でのレファレンス内容について記録を残し、同様の質問時には迅速に対応できるようにしており、職員間のスキルアップ向上等に努めている。
- ・書棚について、余裕のある書架整頓を心掛けることや、図書の表紙を正面に向けて並べるなど、利用者にとって使いやすく、興味を引くような工夫がされている。
- ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため集客を伴う自主事業は中止となったが、利用者参加型の展示等の自主事業について工夫がみられ、利用者からも好評であった。

5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要項に基づき公認会計士による財務審査を行ったところ、財務状況は良好との結果であった。このため、財政面からは施設の管理運営を適正に代行できる状況であると判断する。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年7月12日

1 施設概要

施設名	大田区立大森西図書館		
所在地	東京都大田区大森西五丁目2番13号		
指定管理者	名称	株式会社ヴィアックス	
	代表者	小川 巧次	
	住所	東京都文京区本郷四丁目9番25号 真成館ビル2階	
指定期間	令和2年4月～令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和61年8月開館、平成16年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部	大田図書館	
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	計画書及び報告書等を図書館で作成のうえ、本社チェックのもと、期日前に提出している。	各報告書等は期日までに提出されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	業務日誌、ローテーション表、各種チェック表は日々作成し、ファイリングして保管している。	各種業務日誌等が整備・保管されていた。業務日誌は令和2年度分が適切に綴られていた。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	グループウェア、ファクシミリ、電話等で区と、また、本社管理担当者とも必要な連絡・調整を行っている。	サイボウズ、FAX、兼用情報連絡票等を利用して十分な連絡がなされている。兼用情報連絡票は最新版を使用するよう指摘した。	△
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	令和2年度の司書率50.0% 【18名中9名】 (2021年3月現在)今後、資格取得を目指す職員がいる。	任意の日を2日選り調査、適正配置を確認した。司書率は、管理運営上の基準を満たしている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	事業計画の配置人員を遵守するほか、責任者や司書資格者が不在にならないように配置している。また、ジョブローテーションを作成し、効率的なシフトを組んで業務に当たっている。	施設の設置目的を發揮できるスタッフの配置になっている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	館内整理日にレファレンス研修を実施して資質の向上を図っている。また、本社の社内e-learningにも参加をさせ、資質の向上に取り組んでいる。	休館日を活用して、計画的に研修を実施している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	本社指定の制服を着用し、接客研修を通じて、接客態度には特に留意して当たるように指導している。	職員の服装及び接客態度は適切である。電話での対応も適切であった。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	パソコン専用席を筆頭に、各席の公平な利用を実施し、併せて、新型コロナウイルス感染対策に留意している。	施設利用申込書等を確認したが、施設・設備の公正な利用は確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	感染防止のため、予定していた自主事業が行えない状況であったが、読書週間に児童を対象にした「読書チャレンジ」、地域連携事業として「東京羽田ヴィッキーズを応援する企画展示」等、状況に応じた自主事業を実施した。	予定していた自主事業が行えない状況の中で、展示等を積極的に行っていた。	○
	使用料等の会計管理は適切か	多目的室使用料、利用者コピー使用代金とも責任者が適切に管理している。	使用料等は金庫に保管され、帳簿類の管理も適切に行われている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	利用案内の掲示、書架案内図を複数掲示している。	書架案内図等が適切に掲示されている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運 営	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	YA(ヤングアダルト)コーナー増設、大活字本、郷土資料、6門棚のレイアウト変更を行い、利用者の動線に配慮した書架の構築を行った。	季節に合わせた展示を行い、来館促進を図っている。書架のレイアウトを変えたことにより、大活字本など、利用者が手に取りやすくなった。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	頂いたご意見に対して、改善できるものは直ぐに対応している。また、職員間で情報共有を行い、同様のご意見を受けないように対応している。	館内で情報共有し、同じクレームを受けないように対処している。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	地域包括支援センターとは定期的に情報交換を行い、情報を共有している。	地域包括支援センターと協同で展示を行うなど良好な関係が築けている。	○	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	個人情報に係る書類は、鍵がかかるところ等に保管している。また、期限を経過した場合は、シュレッダー処理して適切に廃棄をしている。	施錠できるキャビネットに保管され、適正に管理されている。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	全職員を対象とし、個人情報保護、人権問題、コンプライアンス研修を実施している。	個人情報保護に係るマニュアル整備、職員研修は適切に行われている。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	本社独自のマニュアルに加え、当館独自のマニュアルも作成し、ミーティング等で周知をはかっている。	防災・防犯マニュアルは整備され、職員への周知もされている。防災カードを作成し、全員が所持している。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	近隣消防署の指導のもと、避難訓練を実施している。	9/17と10/15に消防訓練及び研修を行っている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	カウンターや巡回時に声掛けなどを実施し、状況把握に努めている。	館内の巡回は、1時間に1回行っている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵については、一カ所に集め適切に管理している。また、入退館の施錠は管理簿により適切な運用をしている。	鍵の保管、施錠管理は、適切になされていた。	○	
施設管理	共通 建物設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	定期点検等、計画的に実施し、各種点検の記録は年度でまとめて保管している。	適切に保管されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	大田区指定管理担当者と、本社管理担当者へ速やかに報告している。	速やかに大田図書館へ報告している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	不具合が発生した際には、速やかに対応を行っている。	必要性に応じて、設備、備品等の修繕を行っている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	再委託業者と連携を行い、適切な管理を行っている。	再委託業者と連携を行い、適切な管理を行っている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	冷暖房等、館内温度を確認しつつ調整を行っている。	こまめに電気を切るなど工夫をし、省エネに努めている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	取扱説明書は所定の場所に保管している。	機器の取扱説明書等は適切に整備・保管されている。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	取扱説明書は所定の場所に保管している。	機器の取扱説明書等は適切に整備・保管されている。
備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳に設置場所を明記して管理している。		備品台帳に基づき適切に整備・保管されている。	○	
清 掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	年間計画に基づき、計画的に実施している。	清潔に保たれている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	こまめにチェックし、補充等、対応している。	補充されている。	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	各種ごとにゴミ箱を用意し、分別に心掛けている。	適切に行われている。	○	
	施設周辺的美観は維持されているか	清掃業者と連携し気を配っているほか、利用者からの指摘に迅速に対応している。	美観は維持されている。	○	

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

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

- ・社内研修で接遇に関する研修を実施し、利用者一人ひとりに寄り添ったサービスの提供を心がけている。
- ・レファレンス研修を実施し、利用者の必要とする資料を迅速かつ的確に提供できるように取り組んでいる。
- ・自動貸出機設置の際、機器背面に図書資料があったことから大活字本、郷土資料、6門棚のレイアウト変更を行い、分野ごとの収蔵冊数に応じた書架の構築および利用者に配慮した動線を確認した。
- ・地域包括支援センターとは、協同イベントにも参加して、地域の諸団体とも交流を深める機会を得ている。今後も定期的に情報交換を行い、情報を共有することで地域と連動した事業に取り組んでいく。
- ・コロナ禍の対策として、本の除菌機を設置、利用者から導入の要望を頂いていた手指消毒の自動噴霧器を設置した。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

- ・指定管理者の変更後1年目とコロナ禍が重なり、会議や打ち合わせ等が中止・書面報告など簡略化された中での運営となったが、業務を滞りなく行っていた。
- ・地元のイベント等にも積極的に参加して、地域との交流を深めている。地域住民の利用促進につなげている。
- ・報告書などの様式は業務マニュアルの再確認をして、安定した図書館サービスをめざしてほしい。

5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要項に基づき公認会計士による財務審査を行ったところ、財務状況は良好との結果であった。このため、財政面からは施設の管理運営を適正に代行できる状況であると判断する。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年6月30日

1 施設概要

施設名	大田区立入新井図書館		
所在地	東京都大田区大森北一丁目10番14号 Luz大森4階		
指定管理者	名称	株式会社ブックチェーン	
	代表者	原田 亮一	
	住所	東京都大田区大森西二丁目15番21号	
指定期間	令和2年4月～令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和49年8月開館、平成15年4月窓口業務の委託開始、平成17年7月～平成23年3月まで移転のため休館、平成23年3月指定管理者による運営開始		
担当部課 (問合せ先)	教育総務部 大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	館長、責任者および本社担当で精査した上で、期日までに提出している。内容に不備はない。	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されている。報告の内容に不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	業務日誌等の書類は適切に整備し保管している。	各種業務日誌等はファイリングのうえ適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	緊急性や内容に応じて、電話・FAX・グループウェア等により、相談を含めて十分に連絡を取り合い、調整を行っている。	区への報告は電話やグループウェア等を利用し、十分な連絡調整を行っている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	館長以下の常勤職員は全て司書資格を有し、各担当には必要な知識・経験を持つ者を配置している。職員全体では、司書率は50%(配架専門員3名を含む30名中、司書は15名)である。	司書率50%。 必要な知識・経験をもった職員を適正に配置している。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	常勤職員は2交代、パート職員は3交代のシフト体制を採り、曜日や時間帯による繁忙度合いに応じて配置している。早番・中番・遅番それぞれの業務開始時に申し送りのミーティングを設け、館内利用状況や注意事項等を共有している。配架に特化した専門員を配置し、夏休み等の繁忙期には増員している。	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	毎月の休館日に全体ミーティングと業務研修を行い、業務マニュアル、接遇、防災、個人情報保護、レファレンス、資料修理等の知識やスキルの向上に努めている。また、研修後も、面談等により業務毎の習熟度を確認し、フォローアップを行っている。	毎月の休館日にスタッフ全員に対し館内研修を実施するなど、スタッフの資質向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	清潔で図書館にふさわしい服装ができており、接客態度も適切である。全職員に配布してある「図書館従業員ハンドブック」(本社作成)に服装の基準や接遇の基本が示されており、これを基準に各自の確認と責任者による指導を行っている。制服のエプロンは、児童サービス担当と色を分け、子どもや保護者が声をかけやすい雰囲気を作っている。	職員の服装及び接遇態度は適切である。児童サービス担当は、制服のエプロンを色分けするなど、利用者からわかり易いよう、行っている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	施設、設備の公正な利用は確保されている。 座席については、令和2年度より、感染症防止対策として、数を1/2～1/3に減らした運用を継続している。閲覧室は空席1以下で退席を促す声かけ、キャレル席は1日3回定時に長時間利用の自粛を求める声かけを実施している。	施設、設備の公正な利用は確保されている。 新型コロナウイルス感染拡大防止のため座席数を減らすなど、例年とは異なる状況であったが、利用者にご理解・ご協力をさせていただくために、声かけ等を実施した。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	館報、児童室だよりはほぼ計画通り発行した。読書手帳など配布企画や展示・掲示企画は計画通り実施運営した。「なるほど塾」「ビジネス支援講座」「こども映画会」「多文化共生企画(ミニセミナー)」等の集客を伴う事業は、感染症対策のため中止した。地域団体主催のイベントでのリサイクル本市は、3回の内、2回が中止となった。	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、集客を伴う自主事業は中止となった。一方、集客を伴わない館内展示等の自主事業は計画どおり実施されている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	コピー料金の売上は毎日集計、管理し、四半期ごとに税理士による確認を行っている。	コピー料金は当日閉館時に処理している。また、会計に係る資料も適切に綴りファイリングし、管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	書架案内図の掲示や各コーナー表示、書架の分類表示などを整備している。また独自のリーフレット(入新井図書館ガイドおよびビジネス支援コーナー案内)に館内図を掲載、配布用書架案内図(一般・児童)を各所に設置し、分かりやすく説明している。	入口の近くに書架案内図等を掲示するなど、施設の利用方法は分かりやすく説明されている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	令和2年度は新型コロナウイルス感染症の拡大によりソーシャルディスタンスの確保や滞在時間の短縮などの対策を行った。一方で、資料の特集展示テーマの工夫、常設コーナーの他にブックトラックでの仮設展示、館報での資料紹介や図書リストの作成、新刊小説の「帯」の掲示や新聞書評面の掲示コーナーの整備等により、貸出増加に取り組んだ。	新型コロナウイルス感染拡大防止の対策を行いながら、展示を工夫するなど、施設の稼働率向上に向けた取り組んだ。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレームは真摯に受け止め、原因を調査し再発防止策を講じて、よりよい運営に生かすよう取り組んでいる。窓口や電話対応でのクレーム未済の利用者の声も適切に聞き取り、小さなことでも記録・報告・共有し、運営上の課題の発見や対策に活用している。	クレームには利用者の意見をよく聴取して適切に対応・報告し、同一のクレームが発生しないよう努力している。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	地域イベントへの参加や、パンフレット等情報の相互配置などを通じて、周辺の公共施設や小中学校、地域包括支援センターや大森銀座商店街、地域のNPO等との良好な関係を保っている。また、ビジネス支援コーナーの活動として、ビジネス支援情報の収集などを通じて周辺の各機関との連携を図っている。	地域との関係は、これまでと同様に、引き続き良好である。	○
情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	業務マニュアルに基づき、個人情報の取得・保持・廃棄を確実に実施している。取得時は正確な入力と3次点検を徹底し、保管場所は施錠し、保存期限経過後は断裁処分し、記録は台帳で管理している。	個人情報情報は適正に管理されている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
情報管理	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	(株)ブックチェーンはプライバシーマークを取得しており、これに基づく個人情報保護管理体制を実施している。年1回、外部講師による職員研修および理解度テストを行っている(令和2年度は2月に実施)。研修欠席者や新規入職者には同一テキストを用いて別途研修を行い、未受講者がいないよう100%実施している。	個人情報保護、法令遵守のためのマニュアルが整備され、職員研修をスタッフ全員に実施している。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	防犯・防災マニュアルは事務室に設置し、内容については休館日のミーティング等で全職員に周知している。	防犯・防災のマニュアルが整備されている。マニュアルの内容は研修等によりスタッフ間で共有されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急時の初動連絡体制については職員防災カードに記載し、全職員が携帯している。また職員用出入口に自衛消防隊の手順と避難経路、防火設備の位置等を掲示している。令和2年11月に火災を想定した避難訓練を実施した。毎年9月と3月に複合施設ビルが行う防災訓練にはパート職員も含め毎回2名ずつ参加している。	ビル管理会社が実施する消防訓練の他、独自に避難訓練を年1回実施している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	開館中は定時巡回により防犯・防災点検を行い、館内状況の把握に努めている。巡回簿を作成し、情報共有、引継ぎを常時、緊密に行っている。地震・風水害についてはインターネット等で迅速に情報収集している。警察・救急に通報する場合は複合施設ビル管理会社とも連携して対応している。なお、複合施設ビル中央管理室は24時間防犯・防災体制を実施(機械警備を含む)している。	1時間ごとに2回館内を巡回し、館内秩序の維持に努めている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は番号により定位置を決め、使用状況が一覧できる形で保管している。開・閉館時のチェックリストにより施錠を確認、管理している。	適切に管理している	○	
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	設備の定期点検は(株)丸紅リアルエステートマネジメントと大田区が契約し、点検結果は月次ベースで確認し、必要に応じ修繕を実施している。記録は保管している。	各種点検は計画的に実施され、点検記録が適切に保管されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	修理・更新の必要な案件は、速やかに報告している。	速やかに大田図書館へ報告している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	複合施設ビル管理会社とも連携し、適切に行っている。	適切に修繕を行い、記録を保持している。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	建物、設備に関する業務は、複合施設ビルの管理会社が適切に行っている。	適切に行われている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	大田区エコオフィスプランに基づき、空調や照明の省エネルギーに取り組んでいる。	省エネルギーの取組みは適切に実施されている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルを整備し、保管している。	適切に整備・保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルを整備し、保管している。	適切に整備・保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	適切に管理している。	適切に管理されている。	○
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日常清掃・定期清掃は適切に実施されている。これに加え、定時巡回等に随時カーペットのゴミ除去や手指接触箇所の除菌清掃等を行っており、施設、設備、備品は清潔に保たれている。	日常及び定期清掃は適切に実施されている。また、施設、設備、備品は清潔に保たれている。	○	

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
清掃	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	こどもトイレのロールペーパーや石鹸液、および館内の手指消毒液等の消耗品は常に補充されている。	館内は児童用トイレのみ。清潔かつ適切に管理されている。	○
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	複合施設ビルの規定に基づき適切に実施している。	施設の規定に従い、ごみの分別、リサイクルの取組みが適切に実施されている。	○
	施設周辺的美観は維持されているか	複合施設ビルのため、ビル周辺の管理は施設管理業者が行っており、美観は維持されている。4階の図書館エントランスの看板類の配置は整理に努めており、共用部分であっても目立つゴミ等は随時除去している。	施設周辺的美観は維持されている。	○

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

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

<p>【サービスの提供に関して工夫・改善した点】</p> <p>①利用者の理解・協力を得ながら安全・円滑に運営できた。</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大により、従業員・来館者の感染防止と安全・安心な利用環境の維持を最優先として円滑な運営に努めた。特に利用者に対し、臨時休館や施設利用制限などに理解と協力を求める広報活動に力を入れ、複合施設ビル管理会社と連携して1階エレベーター前に看板を設置して周知を図った。徐々にサービスを再開していく段階では、フロア担当を配置し、来館者への丁寧な案内を行うことで、大きなクレームやトラブルなく安定的に運営することができた。 マスク着用・手指消毒・ソーシャルディスタンス・短時間利用などへの協力を求める館内掲示ポスターを独自に作成し、「新しい図書館利用スタイル」の周知と定着に努めた。 <p>②「コロナ禍」で工夫しながら自主事業を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和2年度は、「なるほど塾」をはじめ21件の自主事業を計画していたが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響で集客を伴うイベントは全て中止となった。「私のイチオシ！大賞」など、展示・掲示企画、読書手帳・読書メモの配布企画を中心に7件を実施した。 読書週間には職員手製の「リーディングトラッカー」を300枚用意し希望者に配布。読書補助具として紹介、周知に努めた。 「おはなし会」は、令和2年10月～12月に4回、令和3年3月に1回、感染防止対策を行った上で実施した。 <p>【運営上の今後の課題】</p> <p>①「コロナ禍」から平時への移行を見極めながら運営やサービス、自主事業のあり方を検討し備える。</p> <ul style="list-style-type: none"> 現在の「コロナ禍」の運営から平常時の運営への切り替えをいつ、どのように、どこまで行うか、安全な利用環境が確保された上で来館・利用登録・貸出等の促進、拡大への取り組み、講座等の集客を伴う事業の再開が、今後の課題である。 <p>②施設・設備の日常的な点検・管理に努める。</p> <p>複合施設ビルに移転・再開館して10年が経過するので、施設・設備の経年による劣化・不調・不具合を早期に発見し、修繕等適切な対応につなげる。</p>
--

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<ul style="list-style-type: none"> JR大森駅付近にあり、大田区立図書館の中で貸出冊数や利用者の多い館であるが、良好に運営されている。 令和2年度は、利用者へ丁寧な案内や広報活動などに力を入れ、新型コロナウイルス感染拡大防止の取組みとして評価できる。 館内の展示は、スタッフ全員で持ち回り担当としており、幅広い分野を展示するよう心がけており、利用者に興味をもってもらえるように工夫されている。スタッフ全員が年1回担当することで研修としての効果も併せ持ち、レファレンス対応のための学ぶ機会としても活用できている。 児童コーナーでは個性的な書架を生かし、季節に合わせた展示や面出し等配架の工夫で、魅力的な書架を作っている。自由に手に取れるブックリストや館内案内図を作成し、子どもでもわかりやすいよう工夫されている。 特設コーナー「ビジネス支援コーナー」を生かした専門的レファレンスをはじめ、一般書・児童書ともに、利用者のニーズに合わせてレファレンスの対応が行われている。 読書補助具の「リーディングトラッカー」を、読書週間企画として、市販のクリアフォルダとマスキングテープを使って作成するなど、コロナ禍でも行える自主事業に工夫がみられる。 地域や商店街、公共施設やNPO等との関係も良好に保たれている。 施設維持管理について、不具合等は引き続き迅速に対応し、経年劣化は計画的に修繕を行っていくことが今後の課題である。

5 財務状況に関する施設所管課所見

<p>指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要項に基づき公認会計士による財務審査を行ったところ、財務状況は良好との結果であった。このため、財政面からは施設の管理運営を適正に代行できる状況であると判断する。</p>
--

大田区指定管理者モニタリング結果(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13日

1 施設概要

施設名	大田区立馬込図書館		
所在地	大田区中馬込2丁目26番10号		
指定管理者	名称	株式会社 図書館流通センター	
	代表者	代表取締役社長 細川 博史	
	住所	東京都文京区大塚三丁目1番1号	
指定期間	令和2年4月～令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和46年5月開館。平成16年4月窓口業務の委託開始。平成19年4月指定管理者による運営開始。		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部 大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	現場と本社で連携し、遅延なく提出しており、内容に不備はない。	事業計画書及び事業実績報告書は期日までに提出されており、特に不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	年度毎に整備し保管している。シフト変更等もその都度日報に記入し保管。	適切に保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	1日1回以上サイボウズを確認し、社内メール(ガルーン)や館長携帯、エリアマネージャーとの間で連絡を取り連携している。	緊急度に応じて、連絡手段を変えており上手く連携をとれている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	R2年度の司書率は52%(17名中9名) 司書資格受講を会社からも推奨している。	司書率は大田区立図書館指定管理者運営の基準を満たしている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	業務端末(IC貸出用)2台とレファレンス用1台を使用できる、3名以上をフロアに配置している。	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっていると認められる。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	マニュアル変更時は読み合わせを行い、担当の配置換えを行うことでスキルアップにつなげている。本社研修(Eラーニング)も年1回以上全員が受講している。	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に向けた取り組みを積極的に実施している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	指定のジャケットやポロシャツを着用し、本社作成の身だしなみチェック表を基に気を付けている。接客については責任者がその都度指導している。	身だしなみ、接客など特に問題ない。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	巡回を行い、公正な利用が保たれるよう適宜利用者に声掛けするなどしている。	巡回表にて、利用者が公正に利用できる環境を整えていることを確認。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	緊急事態宣言により中止したものもあったが、それ以外は計画通り実施した。	事業報告書にて確認。	○
	使用料等の会計管理は適切か	集会室は無料のため使用料は発生しない。会計は経理担当を置き、適切に管理している。	会計は適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	利用者の導線を考え、スタッフの意見を参考にしながら、分かりやすい案内掲示作成に努めている。	図書館独自の案内掲示などを作成している。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価		
運営	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	町内会や近隣の美術館、博物館等と連携をしている。学校支援でも図書館に来館を促すような取組みを行っている。	近隣の施設との連携を取りながら、施設稼働率向上に向けた取組みを行っている。	○		
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	ご意見を真摯にうかがい、即時対応している。情報共有としては苦情対応報告への入力その他、ミーティングでも区内の状況をスタッフに共有している。	適切に対応している。	○		
	施設の周辺地域との関係は良好か	例年地域のイベントにリサイクル市、映画上映会等で参加していた。近隣から図書館についてご意見があれば即時対応している。	良好である。	○		
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	個人情報はすべて施錠できるキャビネットに保管し、保管期間を定め、廃棄台帳を作成している。裏紙の使用不可。	個人情報は施錠できるキャビネットに保管され、鍵の管理も適正に行われていることを確認した。廃棄台帳もきちんと作成されている。	○		
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	プライバシーマーク研修を年1回スタッフ全員が受講済み。(11月休館日)	会社として年1回はスタッフ全員が研修を受講し、館内研修も実施している。	○		
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	本社作成の危機管理マニュアルが事務室にあり、スタッフはいつでも見ることができる。	危機管理マニュアルはもちろん、防災カードを全職員身に着け、周知徹底を図っている。	○		
	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	3月休館日にスタッフ全員で館内を巡回し消火器の位置や、防災カードの読み合わせ、備蓄用品等を確認した。災害発生時のスタッフの安否確認も年1回テストメールにて配信訓練をしている。	消防署の協力が得られない中、館独自で行っている。	○		
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	防災カードを携帯し、緊急時に備えている。近隣で発生した不審者情報は朝礼や終礼で情報共有している。	防災管理体制は適切である。	○		
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	施錠できるキーボックス内で保管し、鍵を持ち出す際はスタッフ同士の声掛けを徹底している。	鍵はキーボックスに保管し、鍵の使用、施錠も適切にされている。	○		
施設管理	共通	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	年度初めに計画をたて、予定通り実施している。点検記録も年度毎に保管。	年度初めの計画どおり実施し、報告書も適切に保管してある。	○	
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	日常巡回で、修繕が必要な箇所を適宜確認し報告している。月1回施設巡回点検を業者が行い、詳細に確認している。	工事担当に速やかに報告している。	○	
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	ブックポスト入口の老朽化による工事や、予備の補強工事等を行った。	工事連絡票にて報告をおこなっている。	○	
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	適切に行っている。	適切におこなっている。	○	
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	節電や節水は利用者向けには掲示等で呼びかけ、スタッフ向けには掲示の他ミーティング等で呼びかけている。	適切に実施されている。	○	
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	説明書と保障書類はまとめて保管している。	機器の取扱説明書等は適切に整備・保管されている。	○	
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	説明書と保障書類はまとめて保管している。	機器の取扱説明書等は適切に整備・保管されている。	○
			備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳はその都度更新し、適切に管理している。	備品は備品台帳に基づき適切に整理整頓されている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日常清掃終了後に清掃員から報告書を受け、館長が確認した上で保管している。清掃が必要な箇所が発生した場合はその都度声掛けしている。	清掃員からの報告書は適切に保管しており、施設、設備、備品は清潔に保たれている。	○
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	適宜補充している。朝は清掃員が行うが、日中女子トイレのみ巡回時等にスタッフが補充を行っている。	特に問題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	コロナ対策で利用者用のゴミ箱は撤去し、持ち帰りをお願いしている。清掃業者と協力し、ゴミ箱に表示をつけ、マスク・除菌シート・手袋等はフタ付きのゴミ箱を使用するなど感染症対策を徹底している。	適切に実施されている。	○
	施設周辺的美観は維持されているか	巡回時に館外も巡回し、駐輪場に乱れがあれば整理し、ゴミの回収もその都度行っている。	特に問題ない。	○

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

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

馬込図書館の貸出者数や貸出点数は毎年増加している。これに対応するため、予約棚の増設やカウンター内のCD書架を撤去して導線確保を実施した。また、スムーズなカウンター対応ができるように、カウンターの内と外をつなぐ通路を新たに設けて、利用者サービス向上につなげた。自主事業では、読書スタンプラリーの開催を継続することで、児童の図書館利用の促進や親子で図書館を利用する機会につなげた。一般利用者に対しても、特殊コレクションを対象とした読書スタンプラリーを実施した。中高生向けには、YAコーナーで中学生のおすすめ本POP展示を今年も実施した。中学校と図書館の共同事業として中学生の図書館利用促進になっている。選書では、特殊コレクション馬込文士村資料の展覧会図録などのビジュアルが掲載されたものや没後50年といった周年を迎えた注目されている作家の資料を積極的に選書することで、特殊コレクションが書架に埋もれないように気を配った。施設管理では、床や壁紙の貼替を実施したことで、開館50年を迎える老朽化した図書館であっても気持ちよく利用できる環境整備に努めた。また、新型コロナウイルス対策として、換気のために窓を常時開放したり、入り口では検温と消毒が1台で可能な機器を設置するなどして感染面の利用者の不安を除くことができた。

今後の課題としては、引き続き施設の老朽化に対応するため少しずつでも修繕を実施しながら環境整備に努めることが必要になっている。また、増え続ける予約資料の置き場も懸念材料となっている。現状でも許容量を超えているため、カウンター全体改修で予約棚増設や予約提供を無人化するなど人手やスペースを改善することが必要になっている。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

- ・築50年の建物で書架も分散しており、上下移動が必要な図書館だが、案内図や書架見出しなどを工夫し利用者が使いやすいように努めていることは評価できる。
- ・緊急事態宣言中の一部休館時期を利用し馬込文士一人一人のリーフレットを作成するなど馬込文士村資料室の活用にも力を入れている。
- ・人数を集めての自主事業の開催が難しい中、個人参加型の自主事業に力を入れており、図書館の利用率向上に努めている。
- ・施設の老朽化が顕著であり、限られた予算の中で順位を決め適切に修繕を行っている。今後も区民の安全な利用が確保できるように区と協議しながら施設の老朽化対策を行っていくことに期待する。

5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要項に基づき公認会計士による財務審査を行ったところ、財務状況は良好との結果であった。このため、財政面からは施設の管理運営を適正に代行できる状況であると判断する。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年6月28日

1 施設概要

施設名	大田区立池上図書館		
所在地	大田区池上六丁目3-10エトモ池上4階(令和3年3月29日まで 大田区池上三丁目27-6)		
指定管理者	名称	株式会社図書館流通センター	
	代表者	代表取締役社長 細川 博史	
	住所	東京都文京区大塚三丁目1番1号	
指定期間	令和2年4月～令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和31年6開館、昭和63年4月移設、平成15年4月窓口業務開始、平成19年4月、指定管理者による運営開始。令和3年3月30日移設。		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部 大田図書館		
	電話 03(3758)3471	FAX	03(3758)3625

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画書については館内展示、図書館報作成等、実施可能な計画を立て期日までに報告書を提出している。	各書類とも期日までに提出されており、不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	館長が押印し年度毎にファイルし保管している。	各種業務日誌等は適切に整備し、保存・管理されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	相談事項については急を要するものは電話の上、メール等文書で確認している。	区との連絡は電話、メール等で適切に行われている。館内では連絡ノートの活用や出勤に合わせた朝会など、十分な連絡調整を行っている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	司書保持者を中心に、ベテランと新人の配置を考慮して対応を行っている。令和2年度の司書率63.6%	司書資格を有する責任者を常時配置し、運営の基準を満たしている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	シフトやスタッフ人数を適正に配置し、繁忙が見込まれる日時には増員し業務に支障が無いようにしている。	ローテーション表及び出勤表で確認。繁忙日時には増員するなど、施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	館内研修、社内研修を行い報告書を提出している。個別にスキルアップの研修を都度行っている。	新館のコンシェルジュカウンター設置に向け接遇に重点を置き、ワーキンググループの活用など実施方法を工夫して資質向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	会社からの制服ガイドブックに基づき制服の統一を行い、コンシェルジュ配置など丁寧な接客を努めている。	職員の服装は清潔感があり、来館者へのあいさつなど接客態度も適切である。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	どの方にも公平に利用していただくよう徹底している。	閲覧席の利用時間についての案内を掲示し公平な利用を促している。チラシ、ポスター等も公平に掲出している。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	コロナウイルスの影響で中止の事業が多かったが地域の写真展や参加型展示、移転情報発信など計画通り館内で実施した。	新型コロナウイルス感染症拡大防止のためイベント中止が多い中、展示等実施可能な事業は対策を講じて実施している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	コピー代金や郵券等はスタッフから責任者が出納簿で管理し、経理担当と館長が適正な扱いを確認している。	令和3年1月まで運営を行っていた旧館は多目的室がなかったため、光熱水費の徴収はない。コピー料金の管理は現金出納簿で適切に行われていることを確認した。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	新規利用者については利用ガイドを配布し説明している。	図書館の利用方法を見やすい場所に掲示されていた。旧館での移転案内もチラシ・ポスター等で適切に行われた。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運営	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	会場については複合施設の適応指導教室と連携し、本の展示やブックリスト等で利用促進を行った。	密を避ける形で行った本の展示など、工夫した取組みは有効である。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	利用される方の立場にたち且つご理解いただくよう丁寧に対応し、会社や大田図書館へ報告を行っている。	責任者が対応し、内容は引継書を作成し全職員で情報を共有、再発防止に努めている。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	地域センター、町会や地域学の会、池上リノベーションプロジェクトの方と連携を行い継続している。	町会等の地域団体、出張所、観光協会等との連絡調整は継続しており関係は良好である。	○	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	鍵付きキャビネットにて保管している。	個人情報を含む帳票は適切に管理され、施錠できる書庫で保管されている。廃棄記録等の管理も適切である。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	個人情報保護については毎年プライバシーマーク研修を実施している。あわせて定期的にヒヤリハット事例を共有し何が問題か考えている。	個人情報保護のプライバシーマーク研修を実施している。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	本社危機管理マニュアルを周知している。緊急時連絡フローを掲示している。	危機管理マニュアルを整備し、職員にも周知されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	年に1回、防災訓練を行っている。連絡手順や分担表、防災カードを作成し配布している。	総合防災訓練は適応教室「つばさ」と協力し年1回実施。今年度は11月に実施済み。ヘルメット、救急用品、ラジオ等災害時の用品も確認した。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	1時間毎に巡回し、インカムでその都度共有を行い記録している。	1時間ごとに巡回し、情報共有も適切である。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	責任者が鍵台帳で管理し、持ち出し・返却時には声かけを行っている。	保管場所、保管状況を確認した。適切に保管されている。	○	
施設管理	共通 建物設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	施設管理会社が巡回し施設保持に努めている。記録は適切に保管している。	保守点検年間計画書と保守点検結果報告書の綴りを確認した。年度計画書どおりに実施され、適切に保管されている。旧館の報告書等は移転合わせ適切に引継ぎを受けた。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	大田図書館へ報告している。	速やかに行われている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	優先順位をつけ実施している。	修繕等は適切に行われ、修繕・事故・故障の履歴は適切に保管されており、旧館の履歴等資料は移転合わせ適切に引継ぎを受けた。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	年間計画にて実施する点検等は契約書を取り交わしている。	適切に行われている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	適切に実施している。	エアコンの設定温度など利用者に協力をお願いしながら、適切に実施している。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に保管している。	適切に整備・保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に保管している。	適切に整備・保管されている。	○
清掃	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳に基づき整理している。	2年度末までに納品された初度調弁備品を確認。備品ラベルも貼付され適切に管理されている。	○	
	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日常清掃は毎日実施しており、適切に管理している。	館内施設、備品等清潔に保たれている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	日常清掃は朝と午後に行っており、適切に管理している。不在の緊急時はスタッフが対応している。	清潔かつ適切に管理されている。	○	
清掃	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	分別仕分けを行っており、隣接カフェと連携して専用のゴミ箱を管理している。	分別収集場所を確認。適切に実施されている。	○	
	施設周辺的美観は維持されているか	施設フロアは清潔に管理されている。	館内施設は清潔に保たれている。	○	

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

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

・旧館の引継ぎや新館の準備のため、大田図書館や業者、関係者の方と協議を行い、協力していただき計画的に準備をすすめることができた。一部休館や休館のスケジュールやシステムなど、お客様に正確にお知らせできるようポスターや掲示物作成を行った。蔵書構成、備品関連についても収容能力や施設の都合を考慮し大田図書館を通してできる限り区内施設と連携し調整を行った。

・カウンターや新設備をスムーズに案内できるようコンシェルジュの配置、様々な研修を行い開館に備えた。

・駅直結の商業ビルに入居となり、今までの落ち着いた図書館とは様変わりしたため、公開フロアが広くなり座席が増えたこと、施設の利便性と新機能をご理解いただくよう努める。

・東急株式会社、区内施設、地域の方と連携し池上地域や生涯学習に関する情報発信を行い、安心且つそれぞれの居場所を見つけていただくような図書館づくりを目指す。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

指定管理者としては、池上図書館の運営1年目であったが、地元団体やつばさ教室等との連携を継続し、老朽化が進む旧館の施設維持なども適切に行っていた。

令和2年度は、通常の図書館業務と並行し新館への移転作業を確実に行ったことは大変評価できる。引越し作業のほか、蔵書数の削減が必要であったが、共同保存庫資料等の他館への移管、汚破損資料の除籍など、区と連携して滞りなく対応した。さらに、区民向け広報、旧館工事や新館が入居する駅ビル事業者との調整等、区と連携し行い計画どおり新館が開館できた。

また、新館開館に当たっては、新設されたコンシェルジュデスク運用に向けた接遇研修や、区内唯一の予約本自動受取機の操作研修等を充実させていたことも評価できる。内覧会や視察の機会を捉え、区内他施設や地域とのつながりを積極的ににつくっており、今後の事業に期待したい。

5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要項に基づき公認会計士による財務審査を行ったところ、財務状況は良好との結果であった。このため、財政面からは施設の管理運営を適正に代行できる状況であると判断する。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	平成3年7月9日

1 施設概要

施設名	大田区立久が原図書館		
所在地	大田区久が原2丁目28番4号		
指定管理者	名称	JCS/NPTグループ(代表企業:日本コンベンションサービス株式会社 構成企業:野村不動産パートナーズ株式会社)	
	代表者	日本コンベンションサービス株式会社 代表取締役 近浪 弘武	
	住所	東京都千代田区霞が関一丁目4番2号 大同生命霞が関ビル18階	
指定期間	令和2年4月～令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和59年10月開館、平成15年窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部 大田図書館		
	電話 03(3758)3471	FAX	03(3758)3625

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画書、各報告書は適切に期日までに提出しています。内容についても不備のないように慎重に対応している。	事業計画書及び事業実績報告書等に内容に不備はなく、期限までに報告している。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	各種業務ごとにファイルし、必要に応じて施錠倉庫に保管している。	各種業務計画書、業務日誌等は適切に整備・保管されていた。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	緊急時や報告事案が生じた場合は速やかに報告できる体制に努めている。	区とは兼用情報連絡表、サイボウズ等で十分な連絡がされていた。館内の情報連絡相談は連絡ノート、朝礼、昼礼で情報交換を行っている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	令和2年度の司書率46.9%(32名中15名) 図書館勤務10年以上の経験者をカウンターおよび事務室に配置し、確実かつ迅速に日常業務を行っている。	司書資格を有する責任者を常時配置し、運営の基準を満たしている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	土日祝日、夏休み・春休み・自主事業実施日などは人員を増やし、安定したサービスができる体制を敷いている	ローテーション表及び出勤表で確認。繁忙日時には増員するなど、施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	館内整理日の全体ミーティングで研修を実施し、利用者からの要望やレファレンス事例などを共有しています。また、外部研修への参加や他自治体の図書館視察等を通して情報収集や個のレベルアップにつなげている	休館日等に利用者からのレファレンスを反映したものや、接遇、UD等テーマ別に行っている。2年度は、ICタグシステムの既導入の他自治体図書館の視察を行い、カウンターワークの見直しにつなげた。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
職員	職員の服装及び接客態度は適切か	清潔感のある身だしなみに加え、常時マスクの着用・手指のこまめな消毒を行っている。また、マスク着用の接遇であることを意識し、言葉遣いや声の大きさ、表情に注意を払っている	接客、身だしなみともに適切である。入館時にカウンターからの声掛けも適切に行っていた。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	「業務マニュアル」「多目的室運用規定」などを遵守し、施設利用の公平・公正に努めています。また、巡回により、利用者の施設利用マナー向上を図っている。	指定管理者制度のマニュアルや多目的室運用規定を遵守し、公正な運営管理を行っている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	自主事業計画書をもとに実施し、実施後は「自主事業報告書」を速やかに作成・保管している。令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、3密となる事業を避け、感染対策をした上で実施した。	令和2年度はコロナの影響で多くの事業が行えない状態ではあったが、可能な事業は感染対策を十分に講じたうえで実施され、好評であった。	○
	使用料等の会計管理は適切か	2階多目的室の管理は適切に処理している。会計管理・処理も同様。	コピー機使用料の帳簿、払込伝票の確認をし、適切に処理されていた。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	館内の施設案内板は見やすくわかりやすいものに随時刷新しています。令和2年度より閲覧室を申込制にしましたが、館内サインにより大きな混乱は無かった	掲示物や書架案内などは確認した。施設の利用方法は分かりやすく、点字表示もあり分かりやすく説明されている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	カウンター・投書箱・利用者アンケートなどで頂いた意見・感想を参考にし、運営・事業面に反映した稼働率向上に努めている。また館報やポスター等によるPR活動も行っている。	投書箱やアンケート等の意見を、施設運営に反映させている。また、定期的に発行する館報や児童向けチラシなどの広報は有効である。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	責任者が直接対応している。また個人情報の取り扱いに配慮しつつ、全館への周知・共有化も図っている。なお投書箱へのご意見は、速やかに館内掲示板に回答を載せている。	責任者が十分に言動に注意しつつ、直ちに対応している。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	住宅地の地域図書館として、地元の方々とのコミュニケーションを慎重かつ丁寧に行っている。	展示コーナーでは地域情報の展示や、地域グループの写真展示などを行っている。周辺地域との交流はコロナの影響で縮小しているが、関係は継続し良好である。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	カウンターで回収された個人情報は、回収袋に入れ、確実に事務室へ移動させることを続けている。事務室内では施錠倉庫に指定期間保管し、経年後は裁断処理をしている。職員パスワードは金庫にて厳重管理している。	個人情報の保管については適正に行われている。情報機器の持込も申請が行われている。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	年度初めに新しい版への差替えを行い、館内整理日に内容理解のための情報共有を図っている。本社主導の「情報セキュリティ研修」は全員で履行している。	情報セキュリティ研修は定期的に行い、全員に周知されている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	防犯・防災マニュアルは整備され、職員への周知もしている。「災害時の図書館について・防災カード」は全員が携帯している。	「危機管理マニュアル」、「防犯・防災マニュアル」、「防災計画」、「自衛消防計画書」、「防災カード」は整備されている。防災備品は休憩室内に整理保管されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	館内整理日に災害時の初動訓練を実施している。また職員の新型コロナウイルス感染時の連絡体制も整備した。	連絡網及び通報マニュアルにより、緊急連絡体制は整備されている。避難訓練を年1回実施している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	開館前・閉館時に加え、開館中の敷地内・館内の巡回を行っている。各種防犯・防災設備の点検も滞りなく実施している。	1時間ごとに館内を見回り、騒ぐなどの迷惑行為のチェックを行っている。警察、消防の連絡先は名札の中に小さく折りたたんで入れている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	責任者が、開館前・開館中・閉館時に鍵類が正常な位置に保管されているか確認している。各種スペアキーは金庫に保管している。	鍵の保管場所は現場確認。戸締りチェック表も整備され適切に管理されている。	○	
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	計画的に実施しており、点検結果表は保管している。	保守点検年間計画書と保守点検結果報告書の綴りを確認した。年度計画書どおりに実施され、適切に保管されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	修理や更新箇所を把握し原因調査のため迅速に報告している。	速やかに報告している。	○
	共通 建物 設備 備品	修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	優先順位をつけて適切に行っている。	修繕、故障等の履歴は整備保管されている。また工事写真、伝票も確認した。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	年間計画にて実施する点検等は契約書を取り交わしている。	適切に行われている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	「大田区役所エコオフィス推進プラン」をもとにこまめな対応に取り組んでいる。	事務用のコピーは裏紙を使用し削減に努めている。照明はこまめに消灯し、空調は機器の節電モードを活用するなど省エネルギーの取組みは適切である。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	保存している。	現物の内容を確認。適切に保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	保存している。	現物の内容を確認。適切に保管されている。	○
備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか		適切に整備、保管している。	現場確認。適切に管理されている。	○	
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	施設の日常清掃および定期清掃は的確に実施し、各種設備や備品は清潔維持に努めている。	定期清掃が行われ、設備や備品は清潔に保たれている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	一日2回の補充点検を実施しており消耗品は不足なく補充している。	現場確認。不足なく補充されている。	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	ゴミ箱に分別できるように張り紙をし、適切に処理している。	分別収集場所を確認。適切に実施されている。	○	
清掃	施設周辺的美観は維持されているか	毎朝、定期的に図書館周辺を清掃している。特に、正面入り口が近隣の資源とゴミの集積所のため、朝の清掃作業は念入りに行っている。	施設周辺は清掃され美観が保たれている。	○	

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

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

「何度でも足を運びたいくなる図書館」を合言葉に、丁寧な図書館サービスの展開に心がけた。

1 新システム(ICタグ)への移行について

導入直後は案内係1名を増員・配置し、機器操作などの対応にあたった。また3色カラー計画による誘導サインを作成し、わかりやすく利用しやすい環境を提供した。

2 自主事業

社会状況を鑑み密にならない事業を展開した。特に児童向けの事業(夏休みスタンプラリー・春休み読書ビンゴ・プライベートおはなし会)は感染対策を十分施した上で実施したが、例年行っていた「久が原サロン」は開催できず、リサイクル市が中止となったため、一般のリサイクル図書は館内で、児童書は近隣の児童施設に「児童リサイクル図書提供会」を通して提供した。リサイクル図書の有効活用を通して地域との新たな連携を築くことができ、良かったと思う。また、地域包括センターとの協業により、認知症についての展示を行った。専門家の意見を取り入れた広く深い内容の、時代に即した情報提供の機会となった。例年1月に実施している地元中学校との共作「図書館あるある川柳」も好評だった。

3 学校支援

学校や学校図書館(読書学習司書)とは良好な関係が築けています。令和2年度はコロナ禍だからこそできる内容を、と双方で知恵を出し合い、年間目安時間を最大限使って支援した。

4 AVコーナーなどの書架を改善した。

AVコーナーの低層化や郷土コーナーの増設など、常に見やすく扱いやすい書架づくりに取り組んでいる。AVコーナーは車椅子利用の方を想定した高さ・通路幅にし、ユニバーサルデザイン化を図っている。

5 新型コロナウイルス感染拡大防止について

大田区の方針に従い対策を行った。また、職員のマスク着用義務化、館内複数個所に消毒液や衝立を設置、資料の除菌を行うなど安心して利用いただけるよう努めた。今後、感染対策をすすめて、どのように親しみやすい図書館づくりをしていくかが課題である。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

・図書館として基本的なサービスが着実に実施され、運営状況は良好である。

・ICタグシステム導入に当たっては、案内係の配置や、誘導サインの表示など、利用者目線に立った工夫が見られた。

・ユニバーサルデザインに配慮した館内の見直し等は継続して行っており、令和2年度はAVコーナーの低層化や車いす利用者を想定した通路幅の見直しを実施した。また、スタッフ全員に講習を行い簡単な手話や筆談ボードの効果的な使い方の情報共有を図るなど、利用者サービスの向上に取り組んでいる。

・児童の利用が多いことが特徴的な館であり、児童室の展示を活用した親しみやすい雰囲気づくりや、YAコーナーの充実など各年齢層にあわせた丁寧なサービス展開を行っている。令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため通常のおはなし会ができない中、事前申込制のプライベート(家族単位)おはなし会の実施は画期的であった。

5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要項に基づき公認会計士による財務審査を行ったところ、財務状況は良好との結果であった。このため、財政面からは施設の管理運営を適正に代行できる状況であると判断する。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年6月18日

1 施設概要

施設名	大田区立洗足池図書館		
所在地	大田区南千束二丁目2-10		
指定管理者	名称	株式会社図書館流通センター	
	代表者	代表取締役社長 細川博史	
	住所	東京都文京区大塚三丁目1番1号	
指定期間	令和2年4月～令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和35年3月開館、平成8年7月改築、平成15年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部	大田図書館	
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画書においては、区民読書の意向を組み込んだ内容で実施可能な計画を立てた報告書を期日迄に提出している。	事業報告書は期日までに担当に提出しており、内容等に不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	日付け毎に綴っており、館長が確認し押印する。	各種業務日誌は館長が確認し、適切に保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	相談事項については、都度、メールや文章で相互に確認している。	担当者への連絡は過不足なく行われており、必要に応じて連絡手段(メール・電話)を変えている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	R2の司書率 50%(22名中11名) 司書保持者が常にカウンターに立ち、レファや図書館業務面で利用者対応を行っている。	ローテーション表、業務日誌を確認。 司書率は管理運営の基準を満たしている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	常にシフトやスタッフ人数の適正配置を考慮し、何事にも柔軟な対応が出来る体制である。	ローテーション表を確認。業務責任者(副)を中心に施設の設置目的を最大限に発揮できるシフトの配置を組んでいる。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	館内研修はもちろん、社内研修も都度、受講する体制を会社側で構築している。	研修等を実施し、職員の資質を向上する取り組みを行っている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	ドレスコードに基づいて、制服の統一化を行い、接客はホスピタリティーに心がけている。	名札は利用者の目につく場所につけ、制服も清潔感がある。接客態度も特に問題ない。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	利用者が不公平と感じる事のないように、公平公正な運営を行っている。	利用者の分かりやすいように、館独自の利用者案内を設置し、公正な利用が確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	昨年は、工事とコロナで開催が皆無であったが、本年度は、昨年度来のコロナ対策を学習した結果、見分したノウハウを織り交ぜて運営する。	昨年度は新型コロナウイルスの影響から自主事業は中止を余儀なくされたが、今後のコロナ対策を講じた上での自主事業開催に期待したい。	○
	使用料等の会計管理は適切か	スタッフから経理担当へと現金を取り扱う流れであり、正確且つ適正な扱いは館長が監視している。	スタッフから経理担当へとダブルチェックを行い、複数の目で取り扱いを行っている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	多目的室とギャラリーに特化すれば、利用規約より抜粋したものを新規利用者に配布して説明する。	新規利用者もわかりやすく利用できるよう、館独自の案内版を配布している。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運営	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	多目的室やギャラリーの利用については、各団体からのネットワークでPRをお願いした結果、拡大している。	限られたスペースを上手く活用し、周辺地域と上手く連携しながら施設の稼働率向上に努めている。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレームの本質をいち早く掴み、対処できる部分は即座に実践する運用である。	特に問題なく、対応できている。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	隣のお寺、勝海舟記念館、洗足区民センター、包括支援センターと交流を継続している。	周辺地域と上手く連携を取り合いながら、館のさらなる稼働率向上につなげている	○	
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	基本、鍵付きキャビネットに保管している。	適切に管理している。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	個人情報研修においては、Pマーク研修を年2回行うと共に、社会で発生した事件を取り上げて、反面教師として周知している。	マニュアル等の整備、職員研修の実施を行い、個人情報の管理を徹底している。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	防犯防災マニュアルは、TRC危機管理マニュアル(会社作成のもの)の中に周知して盛り込んでいる。	法人独自の危機管理マニュアルを目視で確認。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	年1回、消防訓練を行う事や、各自、自分が何の役目かを認識する様に伝えている。 又、掲示版に表示している。	年1回、消防訓練を実施し、職員に緊急時の対応を根付かせている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	1時間毎に巡回を行い、図書館内の安全安心を持続する様に心がけている。	巡回時はその都度、腕章をし、チェック項目を埋めた上で巡回を行っている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵台帳を基に、使用頻度が多いものは、鍵付きキャビネットの引き出しフックに、あまり利用する事のない鍵は、ボックスで管理している。	適切に行っている。	○	
施設管理	共通	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	毎月、施設管理会社が巡回をして細部のチェックをして施設保持に努めている 報告書は、一冊の施設管理関連報告書に綴っている。	報告書は滞りなく、綴っており、適切に保管されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	修理が必要な箇所をいち早く発見して、業者に事前調査をお願いし見積り迄、受理する流れであり、ノンストップで報告する対応を行っている。	工事連絡票などを速やかに提出している。緊急性に応じて、電話でも説明を行っている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	大型工事を行ったが、やはり、それ以外の箇所の不具合が発生しており、工事を適切に工事を行っている。	限られた予算の中で適切に修繕等を行っている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	再委託先となる工事は基本的になく、区内業者が直接、工事を行う。	適切に行われている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	照明はLED化・空調機器が更新されたので、その機能を引き出す為にも、環境に配慮し細かいスイッチオンオフを行っている。	適切に実施されている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取説はキャビに保管。	適切に保管されている。	○
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルに綴っている。	適切に保管されている。	○
	備品管理	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	大田区備品は、実質、年2回カウントしており、位置が即座に判る様にしている。	備品台帳に基づき、適切に保管されている。	○
	清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日常清掃は毎日実施しており、実施する項目は必須としたスケジュールで確実な管理を行っている 臭いについても、徹底的に元を追求する事で防止対策を講じている。	日常清掃は毎日実施しており、報告書も滞りなく保管をしている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
清掃	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	日常清掃は午前と午後に行っており、トイレトイレットペーパー、石鹸水は必ず、補充している。	トイレトイレットペーパーも適切に保管し、石鹸水も十分に補充をされている。	○
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	分別仕分けを行っており、喫茶コーナーは弁当ガラ専用のゴミ箱を設置している	分別等は適切におこなっており、リサイクルの取組みは適切に実施されている。	○
	施設周辺的美観は維持されているか	月1回の建物周辺清掃を行うと共に、午前の清掃時間において、敷地全体も掃いている	周辺はゴミ等無く、美観維持に努めている。	○

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

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

サービス提供の現状分析と改善点について
 ・勝海舟記念館とのコラボは相互支援(エクステンション)を継続しており、包括支援センターにおいては、催事は当館多目的室をお貸しする事で、当館周辺の住民に図書館に来てもらったり、包括支援センターのPRを行う運用で、相互協力を行っている。
 洗足区民センターは年1回と言えども、「さくらまつり」の出店で相互に協力できる体制を構築している。
 ・ギャラリー展示は、従前の常連団体だけでなく、新規の団体が利用する傾向があり、新規利用の獲得に繋がっている。
 ・大型改修工事完了後、従前は区報等を横長テーブルに置いていたものを、喫茶コーナーに新規にチラシラックを設置した事より、多くの公報とチラシの設置が可能となった。

今後の課題

・当館は芸術分野の収集館であり、映画雑誌「スクリーン」はコレクションとしては大変に充実している。
 現在、雑誌にダメージが生じている刊号もあり、ランニングで買い替えが必要となります。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・勝海舟記念館との連携を積極的に行っており、貴重資料の展示や勝海舟用の書架を設置するほか、勝海舟記念館に図書館だよりを展示してもらうなど、利用促進につなげている。
 ・区内では利用者が多い繁忙館ではあるが、図書館の管理運営は館全体の組織力・人員配置により安定している。
 ・昨年度は半年間に及ぶ大規模改修工事を行った。前例のない大規模改修工事期間中、利用者へのサービスを最小限にとどめるなど区側と上手く連携を取りながら行い、工事を無事終えることができた。
 ・新型コロナウイルスの影響から自主事業等の中止が相次ぐ中、利用者自身が個人参加できるイベントの開催など新たな自主事業の形に期待したい。

5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要項に基づき公認会計士による財務審査を行ったところ、財務状況は良好との結果であった。このため、財政面からは施設の管理運営を適正に代行できる状況であると判断する。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年6月25日

1 施設概要

施設名	大田区立浜竹図書館		
所在地	東京都大田区西糀谷三丁目32番7号		
指定管理者	名称	テルウェル東日本株式会社	
	代表者	代表取締役社長 谷 誠	
	住所	東京都渋谷区千駄ヶ谷5-14-9	
指定期間	令和2年4月～令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和46年8月開館。平成15年10月移築。平成17年4月窓口業務の委託開始。平成19年4月指定管理者による運営開始。		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部	大田図書館	
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	月報等各種報告物は記入漏れ等無く期日までに提出している。	事業計画書及び事業実績報告書等は、不備なく期日までに提出されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	各種業務計画書、業務日誌等は鍵のかかるキャビネットに保管し、適切な整備・管理を行っている。	各種業務日誌等は、適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	相談が必要な案件はFAXや電話によって連絡を取り合い、指示等を受けるなど、適切な対応を取っている。	案件の重要度に応じて、電話や兼用情報連絡票等で適切に報告されている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	令和2年の司書率は47.6%【21名中10名】1名が司書資格取得のため夏季講習を受講予定	任意の日を抽出し、適正配置を確認した。司書率は、大田区立図書館指定管理者管理運営の基準を満たしている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	事業計画等で提出した配置人員を遵守するほか、責任者や司書資格者が不在にならないように配慮している。	任意の日を抽出して出勤簿を確認したところ、事業計画書通りに配置されていた。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	業務を円滑に推進するため、休館日の全体ミーティングの中で業務マニュアルの再確認及びレファレンス研修、館外の研修等に参加し資質向上に努めている。	業務マニュアル、個人情報保護、レファレンス研修等を適切に実施している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	動き易さを重視しつつ、清潔な服装に心掛けている。接客については利用者が不快にならないよう適切な対応ができるよう日々指導をするよう心掛けている。	そろいのエプロンを着用し、名札も見やすく、身だしなみは適切である。電話での対応もわかりやすく丁寧である。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	館内、学習室等が適切に利用されているか1時間毎に巡回し管理を実施している。	特定の団体に偏ることなく、公正な利用が確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	事業計画の内容にそってイベント毎に担当者を決め年間計画を作成しスケジュール管理を徹底している。適切な業務運営に努めている。	新型コロナウイルス感染拡大の影響に伴い、中止が多い中、対策を徹底しながら、恒例の浜竹図書館まつりの規模を縮小して開催され、親子図書館クイズでは計164名が参加した。	○
	使用料等の会計管理は適切か	コピー機の使用料金は金庫に保管し、現金出納簿により責任者が使用料金の管理を行っている。	コピー料金は適切に管理されている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運営	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	図書館だより「はまたけ」を年6回発行、イベントのチラシ等は大田図書館のホームページ及び区報へ掲載。館内掲示を実施し利用者の方へ積極的に周知している。	図書館だより「はまたけ」などのチラシでPRしている。利用者(児童)からの意見の展示など、工夫をこらしたさまざまな展示を積極的に行っている。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	利用者のクレームについては情報共有すべき内容については速やかにミーティング等で社員全員に周知している。他の図書館のクレーム情報は「苦情対応報告」により常に把握し、注意すべきものは全体ミーティングにおいて、どうしたら良いか等の意見交換を行っている。	クレームについては朝ミーティング等で情報共有している。他館のクレームについてもファイルして全員が見ることができるようになっている。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	近隣の高齢者住宅へのアウトリーチサービスを実施するなど良好な関係に努力している。今後も西糺谷自治会等と関わりを深め町会の活動にも参加していきたい。	高齢者住宅へ毎月、一般図書、雑誌、児童書を貸出して喜ばれている。	○	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	個人情報は施錠したキャビネットに保管し適切に管理している。また、保管期限の過ぎた資料については毎月遅滞なくシュレッダーにより処理している。	個人情報はキャビネットに保管され、適切に管理されている。保管期限のきた資料については毎月遅滞なくシュレッダーにより処理されている。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	個人情報保護が最重要であると認識しており、プライバシーマークを取得するとともに、CSR研修等個人情報の研修を行い意識の高揚を図り、個人情報の漏洩防止に向けた取り組みを展開している。また、月1回「個人情報順守状況の点検リスト」を全員がセルフチェックを行い月末に報告をさせるとともに、ミーティング時に個人情報の扱いについて注意喚起を行っている。	個人情報保護・法令遵守に係るマニュアルの整備及び職員研修は適切に実施されている。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	防犯・防災マニュアルは整備されている。マニュアルの内容は全体ミーティングで周知、年に1回防災避難訓練を行っている。	防犯・防災のマニュアルは整備されており、年1回、防災避難訓練を実施し、職員に周知されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急時連絡体制系統図を作成及び安否確認システムによる訓練を実施し、蒲田消防署羽田出張所と連携して災害時の避難訓練や誘導、救命処置がスムーズにできる体制の強化に努めている。AED、水消火器の訓練は隔年で行っている。	消防計画を作成しており、年1回、防災避難訓練を実施している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	1時間毎に館内巡回を実施するとともに定期的に非常口の点検を実施し、利用者が安全、快適に図書館が利用できるように常に心掛けている。	1時間に1回、館内巡回を実施している。また、災害時の防災用品も用意されている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	開閉館時の施錠に関しては、チェック表により責任者が確認を行い、施錠管理等の徹底に努めている。鍵は施錠できる鍵専用の保管庫に保管し適切に管理している。	鍵の保管は保管庫に適切に管理されている。施錠管理に関しては、チェック表があり責任者が確認を行い適切になされている。	○	
施設管理	共通 建物設備備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	日常点検及び定期点検は計画に則り実施し、年度毎にファイルを作成し、キャビネットに保管している。	設備保守点検は計画的に実施されており、報告書も整備されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	不具合が発生した場合は、速やかに調査を行い報告するように努めている。	修理・更新が必要な場合は速やかに報告されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	利用者の安全を損ねたり、機能が著しく低下したりするような損傷がある備品などは優先順位をつけ順次修繕・取替等を行うようになっている。	修繕は、区と協議のうえ、適切に実施されている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	清掃業務・電気設備・消防設備等の再委託業務については、手順に沿って適切に行っている。	業務の再委託は、適切に実施されている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
施設管理	共通 建物設備備品	空調設備の適切な温度設定、不要電源のこまめなOFF等を行い、「大田区役所エコオフィス推進プラン」に基づいた取組みを行っている。これらの対策が利用者の不便とならないように心掛けている。	省エネルギーの取組みは、適切に実施されている。	○	
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルを作成し、キャビネットに保管している。	取扱説明書などがファイルに整理され保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルを作成し、キャビネットに保管している。	取扱説明書などがファイルに整理され保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	各備品に備品台帳との照合が容易になるようシールを貼るとともに管理簿により管理している。	備品台帳に基づき、適切に管理されている。	○
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	館内外の清掃については、日常的に実施確認を行い、定期清掃については計画どおり行われているかをスケジュール管理及び実施確認を行っている。	日常清掃及び定期清掃は、適切に実施され、館内は清潔に保たれている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	消耗品については、利用者の不便とならないよう在庫の確認を行い、定期的に補充している。	消耗品は適切に補充されている。	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	ゴミの分別を行うためゴミ箱を分け、適切な処理を行っている。使用済みのコピー用紙の裏面を再利用することで紙の削減を心掛けている。	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されている。	○	
	施設周辺的美観は維持されているか	施設周辺的美観については、1時間毎図書館の周りを巡回し、自転車の整理等を常に行っている。毎月休館日に公園等の清掃を実施している。	施設周辺的美観は維持されている。	○	

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

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

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため一部サービスの休止、休館と通常のサービスが提供できない状況が続いたが、座席の間引き、換気、アクリル板や消毒液の設置等を徹底することで利用者が安全・安心に利用できるように努めた。館内全体の掲示物を更新、刷新することで、利用者に情報が分かりやすく伝わるように改善した。コロナ禍のため、館内でのおはなし会等のイベントは開催はできなかったが、感染防止対策を十分に行いながらの出張おはなし会を2回開催した。館内の展示は7か所あり、スタッフ全員で力を入れて取り組むことで、利用者の目に留まり、思わず手に取りたいような工夫をした結果、図書の貸出・予約数の増へ繋がった。また、中高生のためのYA書架を2階へ移動し書架の拡張を行い、大活字本は1階の公開書架・文庫の隣へ移動した結果、利用しやすい書架となりました。今後は利用促進のため資料の充実とアピールに努めてまいります。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

- ・「地域に根差した図書館」を目指し、保育園へのおはなし会や高齢者施設への貸出(100冊/月)など、地域との連携を積極的に行っている。
- ・展示コーナーを7か所設置し、時節物・テーマ展示・児童展示など様々なジャンルを展開し、利用促進につなげている。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、イベント中止が多いなか、毎年恒例の「浜竹図書館まつり」を規模を縮小して実施し、好評を得ている。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、消毒液やパーテーションの設置のほか、閲覧室利用者には検温を実施し、対策に努めている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要項に基づき公認会計士による財務審査を行ったところ、財務状況は良好との結果であった。このため、財政面からは施設の管理運営を適正に代行できる状況であると判断する。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年7月2日

1 施設概要

施設名	大田区立羽田図書館		
所在地	東京都大田区羽田一丁目11番1号		
指定管理者	名称	テルウェル東日本株式会社	
	代表者	代表取締役社長 谷 誠	
	住所	東京都渋谷区千駄ヶ谷5-14-9	
指定期間	令和2年4月～令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	平成6年開館。平成16年4月窓口業務の委託開始。平成19年4月指定管理者による運営開始。		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部 大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	月報等各種報告物は期日までに確実に提出するようにしている。月報など、二人でチェックの上提出するようにしている。	事業計画書及び事業実績報告書は、期日までに、不備なく提出されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	各種業務日誌等は施錠可能なキャビネットに保管し、適切な管理を行っている。	各種業務日誌等は、適切に、整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	相談が必要な案件は基本サイボウズにて連絡を入れる。緊急の場合は電話やFAXを使って指示を受けている。	案件の重要度に応じて、電話や兼用情報連絡票等で適切に報告されている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	司書率は59%。休館日に研修などを行い、レベルアップを図っている。	必要な知識・経験をもった職員を配置している。なお、任意の日を抽出し調査したところ、司書率は大田区立図書館指定管理者管理運営の基準を満たしていた。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	事業計画で提出している配置人数を遵守している。イベントや学校支援の際は手厚いシフトとなっている。	任意の日を抽出し出勤簿を確認したところ、事業計画通りに配置されていた。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	休館日を利用して情報共有、研修を実施している。	館内整理日や休館日を活用し、初任者研修や個人情報保護、レファレンス研修等を実施し、職員の資質向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	接客の際、不快に感じさせないような服装を心掛けている。接客態度は随時確認、研修などで徹底している。	職員の服装及び接遇態度は適切である。入館者へのあいさつや、電話対応も適切に行われている。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	多目的室の利用は予約受付簿の記入で管理を行い、利用マニュアルに沿って運営している。	特定の団体に偏ることなく、公正な利用が確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	コロナ禍の影響ですべてが計画通りにはいかなかったが、原画展など出来ることを工夫しながら自主事業を進めた。	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、イベント中止が多い中、対策を講じながら自主事業を計画し、実施している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	利用料金は金庫に保管し、現金出納簿により適正に管理している。	使用料等の会計管理は、適切に行われている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	利用者が分かりやすいように施設の案内図を拡充したり、書架の見出しを増やすなど工夫している。	館内の案内図や避難経路図がこまめに掲示され、書架もわかりやすく説明されている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運 営	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	情報共有が必要な場合は、速やかに口頭周知、連絡ノート記載、全体ミーティングでの周知などで徹底している。重要事項は中央館にも報告をするようにしている。	クレームについては、速やかに情報共有し、丁寧に対応している。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	大鳥居町内会、羽田特別出張所とは月に一回の定期清掃活動などを通して情報共有、協力体制を作っている。	地域との関係はこれまでと同様に良好である。	○	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	施錠可能なキャビネットに保管し、適切に管理している。保存期間経過後は適切にシュレッダー処理を行っている。	個人情報は適切に管理されている。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	個人情報保護、CSRの研修は継続して実施。昨年度はオンラインを使用して実施した。休館日には問題提起や話し合いを行い、情報共有している。	個人情報保護、法令遵守のためのマニュアルは整備され、職員研修も実施している。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	「防犯・防災マニュアル」を作成、消防訓練等の実施訓練を行い、有事に備えている。	防犯・防災マニュアルは整備されており、年1回の消防訓練で職員にも周知されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	本社の安否確認システムにより、非常時連絡等の訓練を実施した。避難訓練を行うことにより、避難誘導や救急処置について日頃より確認している。	消防計画を整備しており、年1回、避難訓練を実施している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	館内巡回は頻繁に行い、利用者の安全を心掛けている。また、人の少なくなる夜間にはスタッフに防犯ブザーを携帯させている。	1時間に1回、館内巡回を実施している。災害時の防災用品も備蓄している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は金庫に保管し、取り扱いには特に注意している。閉館時の施錠は責任者が行き、見回りも行っている。	鍵は金庫に、どこの鍵かわかるように保管されていた。未使用の部屋は施錠されており、見回りも行われている。	○	
施設管理	共通	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	定期点検は計画的に実施され、記録簿はキャビネットに保管されている。	定期点検は適切に実施され、報告書も整備されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	不具合が生じた場合は本社、中央館に報告。原因の特定を行い、速やかに対処している。	修理・更新が必要な箇所については、早めに報告している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	利用者の安全を損ねたり、不都合になることがないように優先順位をつけて、順次修繕、取り換えを行っている。	修繕等は適切に実施され、館内の維持管理に努めている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	清掃事業、電気設備、消防設備等の再委託業務は手順に沿って適切に行っている。	業務の再委託は適切に実施されている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	大田区のエコオフィス推進プランに則って取り組みを行っている。	適切に実施されている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	クリアファイルに機器ごとにファイリングし保管している。	機器の取扱説明書等は適切に整備・保管されている。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	クリアファイルに機器ごとにファイリングし保管している。	機器の取扱説明書等は適切に整備・保管されている。
備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳との照合が出来るように備品シールを貼付し、設置場所を台帳に記載している。		備品は備品台帳に基づき適切に整理整頓されている。	○	
清 掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日常清掃は日々実地確認を行い、定期清掃は計画通りに遂行されているか確認している。問題があった場合は清掃業者とも都度話し合い、改善するようにしている。	日常清掃及び定期清掃は適切に実施され、館内は清潔に保たれている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	日常清掃の中で補充を行い、消耗品は定期的に追加購入し補填している。	適切に実施されている。	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	ゴミ箱をわかりやすく分別し、処理業者に適切に引き渡している。	適切に実施されている。	○	

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
清掃	施設周辺の美観は維持されているか	敷地内の巡回も定期的に行い、自転車の整理、ゴミの回収、問題がないか等確認している。	施設周辺の美観は維持されている。	○

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

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

コロナ禍にあっても、利用者が過ごしやすい環境の維持・改善を促進した。自動貸し出し機、返却機導入により、カウンター回りの配置変更を実施した。また、予約図書書の棚架の拡充、カウンターバック資料の公開書架入れを積極的に行い利用者サービス向上のための効率的な動きが出来るようになった。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

- ・地域活動に積極的に参加しており、周辺住民に親しみを持たれている。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止の対策を講じながら、原画展・作品展の開催やくじ引き図書等を実施し、利用者から好評を得ている。また、感染症拡大抑止の観点から実施が難しい工作会も、簡単に作ることができる題材(ブックカバー)にする、作成キットで開催を代替するなど工夫して実施している。
- ・図書館日より「こはね通信」の毎月発行や季節に合わせたデザインの読書通帳の配布を行い、利用促進につなげている。
- ・感染症拡大抑止の観点から「おはなし会」を開催できない状況においても、読み聞かせボランティア主催の展示を行うなど、ボランティアとの関係を良好に保ち協力を得られている。
- ・糞谷・羽田地域の地域資料、分担収集分野をはじめとして、適切にレファレンス対応が行われている。
- ・多目的室を学生用閲覧室として使用するなど、感染症拡大防止対策と利用者ニーズの充足を両立させる施設運営が行われている。
- ・学校支援の利用が活発な地域であるが、可能な限り要望に応え、支援が適切に実施されている。
- ・石柱の修繕や読書室間仕切り修理、トイレの悪臭対策等を実施し、良好な環境が維持されている。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、消毒液やパーテーションの設置のほか、閲覧室利用者には検温を実施し、対策に努めている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要項に基づき公認会計士による財務審査を行ったところ、財務状況は良好との結果であった。このため、財政面からは施設の管理運営を適正に代行できる状況であると判断する。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年6月28日

1 施設概要

施設名	大田区立六郷図書館		
所在地	東京都大田区南六郷三丁目10番3号		
指定管理者	名称	株式会社ヴィアックス	
	代表者	小川 巧次	
	住所	東京都文京区本郷四丁目9番25号 真成館ビル2階	
指定期間	令和2年4月～令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和47年11月開館、平成17年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始、平成28年4月建て替えのため仮庁舎に移転、平成30年12月新館移転、同月14日開館		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部 大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	期日前に図書館で作成のうえ、本社チェックのもと、提出をしている。	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されている。報告の内容に不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	適切に整理を行い、ファイリングして保管をしている。	各種業務日誌等が整備され、鍵付きキャビネットにて適切に保管・管理されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	必要に応じて、区と本社管理担当者へ速やかに報告、相談を行うようにしている。	緊急度に応じサイボウズや電話にて連絡を取り、また兼用情報連絡表(FAX)により報告を行っている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	令和2年度の司書率52.6%【19名中10名】(2021年3月現在)	任意の日の出勤簿を確認し、司書率について問題なし。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	事業計画で提出した配置人員を遵守するほか、司書資格者・責任者が不在にならないよう配置している。ジョブローテーションを作成し、繁忙の時間帯等、考慮したシフトを組んでいる。	任意の日の出勤簿で責任者の在席を確認した。問題なし。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	業務に対して、共通の認識をもって当たれるように本社の研修、館内ミーティングを実施している。	初任者研修はOJTにより行っている。また、休館日に研修を行い、スキルの向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	指定の制服を着用し、身だしなみにも注意を払っている。また、接遇研修を実施してサービスの向上に努めている。	スタッフは指定のエプロンを着用し、動きやすいシンプルな服装である。接客態度は適切である。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	特定の団体に偏ることなく、ルールに基づき、どなたでも公正な利用の運営になるように努めている。	問題がないことを確認した。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	今年度はコロナ禍のため、自主事業は中止となったが、一般・児童・視聴覚等の企画展示に注力して事業を実施した。	コロナのため対外事業は中止していることを確認した。	○
	使用料等の会計管理は適切か	コピー使用料は翌日開館前に確認している。また、多目的室使用料は預かったその日に受付簿に記載をしている。 ※共に金庫に保管して管理している。	適切に管理されている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運営	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	各フロアに書架案内図を設置するほか、書架の背に番号を付け利用者が場所がわかりやすいように工夫している。	利用方法について分かりやすい説明を工夫している。	○	
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	児童展示コーナーや児童向けCDの書架移動など、利用者の動線を踏まえてより利便性が高くなるように館内の配置を工夫した。また、一般、児童、視聴覚展示を行い、貸出の促進に努めている。	移転後2年目を迎え、新館への移転が周知されてきて、利用者が増えている。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	頂いたご意見に対して、改善できるものは直ぐに対応している。また、職員間で情報共有を行い、同様のご意見を受けないように対応している。	利用者等からのクレームに対し適切に対応し、再発防止に努めている。クレーム事例を全員に周知情報共有することで再発防止を図っている。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	隣接する保育園と初めて防災訓練を共同で行い、地域防災に取り組んでいる。また、周辺地域での行事がある際は、図書館で掲示を行い地域連携を図っている。	地域の各施設と密な連携が育まれ、良好な関係を継続している。	○	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	個人情報に係る書類は鍵のかかるキャビネットに保管している。保存年限を遵守し、適宜シュレッダー処理をして廃棄している。	個人情報は鍵付キャビネットに保管、シュレッダーによる廃棄処分も適正に管理されている。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	全職員を対象とし、個人情報保護、人権問題、コンプライアンス研修を実施している。	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を定期的に行っている。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	「危機管理対策マニュアル」を作成し、職員が共有できるように事務所に常時配備している。	防犯・防災のマニュアルが整備され、内容は職員に周知されている。防災備蓄は2階の倉庫に3日分用意されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	年に一度、消防員の指導の下、消防訓練、避難誘導、AED操作体験等を実施している。(2020年12月17日実施)	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	開館中は館内巡回をおこない、利用者にとって安全安心を第一に館内秩序の維持に取り組んでいる。	開館中は1時間ごとに巡回を行い、十分に注意をしている。最近故意に図書資料を破棄された事案があり、見回り等を強化している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵はキーボックス、鍵のかかるキャビネットに保管している。	鍵の保管、施錠管理が適切になされている。	○	
施設管理	共通	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	定期点検等、計画的に実施し、各種点検の記録は年度でまとめて保管している。	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	大田区指定管理担当者と、本社管理担当者へ速やかに報告している。	修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	破損があった際には速やかに対応を行った。	適切に修繕を行い、施設の維持にあたっている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	再委託業者と連携を行い、適切な管理を行っている。	業務の再委託は手順に沿って適切に行われている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	冷暖房等、館内温度を確認しつつ調整を行っている。	省エネルギーの取組みは適切に実施されている。新館においては太陽光発電が設置された。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルにまとめ、特定の場所に保管している。	機器の取扱説明書等は適切に整備・保管されている。	○
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルにまとめ、特定の場所に保管している。	機器の取扱説明書等は適切に整備・保管されている。	○
	備品管理	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳に設置場所を明記して管理している。	備品は備品台帳に基づき適切に管理されている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	年間計画に基づき、計画的に実施している。	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれている。	○
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	こまめに補充を行っている。	洗面所等の消耗品は適切に補充されていることを確認した。最近トイレの臭いについて苦情があるので換気を行っているとのこと。	○
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	各種ごとにゴミ箱を用意し、分別に心掛けている。	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されている。	○
	施設周辺的美観は維持されているか	巡回時などゴミなどが落ちていないか確認している。	施設周辺的美観は維持されている。新館において駐輪場が狭いとの声があるため常に気をつけている。	○

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

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

来館される利用者にとって利用しやすい環境の整備を実施している。(令和2年度は児童に特化して整備。)

- ・児童向けCDの書架を利用者の動線を考慮し、2Fから1Fへ移動
 - ・児童の展示コーナーをカウンター前から、落ち着いたご覧頂ける様に書架に近い場所へ移動
 - ・利用者にとって書架の位置を分かりやすくするため、児童書架の分類に合わせたイラストの貼付、一般書架に棚番号を貼付
- 職員研修は接遇を中心に実施し、年間を通じて、窓口業務において大きなトラブルもなく、安定した図書館運営が出来ている。

【今後の取り組みについて】

自動貸出機、自動返却機の設置について、案内する掲示を目に付くところに増やし、利用の促進に努めているが、まだ設置されていることを認識されていない方も多。今後とも積極的にカウンターでのお声がけに努め、周知を行っていく。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

- ・新しい施設であり、書架整頓などを始め、館内美観の維持の取り組みをして良好に運営されている。
- ・以前仮施設に移転した際に資料を除籍した関係で、書架に余裕があるので、今後計画的に充実していくように期待する。
- ・更に、ポスターの掲示スペースが多いので、様々な情報発信に活用している。
- ・コロナ対策として段ボール製飛沫防止板を導入していて効果的である。手指消毒液も3か所設置してある。

5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要項に基づき公認会計士による財務審査を行ったところ、財務状況は良好との結果であった。このため、財政面からは施設の管理運営を適正に代行できる状況であると判断する。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年6月21日

1 施設概要

施設名	大田区立下丸子図書館		
所在地	東京都大田区下丸子二丁目18番11号		
指定管理者	名称	株式会社ヴィアックス	
	代表者	小川 巧次	
	住所	東京都文京区本郷四丁目9番25号 真成館ビル2階	
指定期間	令和2年4月～令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和50年9月開館、平成16年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部 大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	資料は期日より早めに作成し、内容に不備がないかを複数の者で確認したうえで、提出している。	担当者への提出も滞りなく行われている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	年度別でファイリングし保管している。	ファイリングを目視で確認。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	必要に応じて、区と本社管理担当者へ速やかに報告、相談を行うようにしている。	区とは電話やサイボウズを利用して十分な連絡がなされている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	令和2年度の司書率 66.7% 【24名中16名】(2021年3月現在)	ローテーション表、業務日誌を確認。司書率は管理運営の基準を満たしている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	各担当者が不在であっても、責任者間でフォローできるようシフトを組み調整している。	ローテーション表にて、施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置を行っていることを確認。	○
	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	全職員が共通した認識をもって効率的に業務に取り組めるよう、ローカルルールを定め運営している。	新しく入った職員も効率的に業務を行えるよう、ルールの統一を図っている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	個々の利用者の要求に応じた対応を心掛け、説明は分かりやすく、簡潔に行うよう指導している。	身だしなみ及び接客態度に特に問題ない。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	多目的室の使用希望日の2ヶ月前から予約を受け付けている。競合した場合は、くじ引きにより使用団体を決めており、公正な運営を行っている。	公平な運営を行っていると言える。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	感染症予防対策を行っているため、各種イベントは中止となったが、個別対応が可能な事業を代替で実施。	イベントなどはコロナ感染症対策により中止を余儀なくされたが、個別で参加できる取り組みを実施している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	多目的室:使用の翌日に、現金と領収書を突き合わせし確認している。 コピー機:毎朝、開館前に前日分の売り上げを確認している。	適切に管理している。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	各階に案内図、書架図を配置。児童室の書架は分かりやすいよう、分類・テーマを追加して表示。利用案内などは、各階のカウンター付近に設置。	下丸子図書館についての利用案内を館独自に作成し、利用者に配布している。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運営	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	意見などを頂戴した場合は、速やかに改善策や別の提案などを検討し対応することで、問題を拡大させないように対応している。	クレームには利用者の意見をよく聴取して、他館に影響のある事例などは適宜報告し、同一のクレームが発生しないよう努力している。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	青少年対策委員会や郷土玩具保存会と共同事業に取り組んでいる。	周辺地域とのトラブルやクレームはない。感染症対策のため、令和2年のイベントは中止したが、共同事業や地域の事業に意欲的に取り組んでいる。	○	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	各種帳票類にかかわる資料やレシート類は保管期限を厳守し、裁断処理を実施。廃棄後は、処理件数を記録し保管。個人情報の記載がある資料等は、施錠ができるキャビネット内にて保管。	個人情報は適正に管理されている。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	全職員を対象とし、個人情報保護、人権問題、コンプライアンス研修も実施。	個人情報保護、法令遵守のためのマニュアルは整備されている。また、個人情報保護やコンプライアンスに関する研修を実施して職員に周知している。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	年に一度の消防訓練時に全職員に周知。別途、責任者を対象に、マニュアルの読み合わせと、避難経路や消火器の設置場所などの確認をしている。	年に一度の消防訓練やマニュアルの整備を行い、職員の意識統一を図っている。	○	
	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	年に一度、消防職員の指導の下、消防訓練、避難誘導、救護訓練、AED操作体験などを実施。(2020年12月9日実施)	緊急時の連絡体制の構築を実施している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	開館中は、定期巡回を7回実施し、館内秩序の維持に努めている。責任者は別途、1時間に1回程度巡回。	巡回やその都度確認した場所のチェック表などを作成しており、防犯・防災管理体制を行っている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵はキーボックス内にて保管。閉館時は、職員2名体制で巡回を行い、施錠等の確認を実施。	鍵の保管場所、施錠管理簿は適切に管理されている。	○	
施設管理	共通 建物設備備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	各種点検の記録などの書類は、過去数年の記録とあわせて保管。	特に問題なく、綴られている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	大田区指定管理担当者と、本社管理担当へ速やかに報告している。	緊急性に応じて、工事担当者への連絡も行っている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	玄関外壁改修など、適宜、必要な修繕を行い、区への報告を行っている。	工事連絡票の提出により適切に修繕を行っている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	再委託業者と連携をとり、適切な管理を行っている。	適切である。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	空調機の温度設定と館内の照度は、時間帯や季節、天候によって適切に調整している。	適切に実施してある。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	一定の場所に保管しているが、古い機械の証明書等は保管していないものもある。	機器の取扱説明書(指定管理開始後)等は適切に整備・保管されている。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	同上	機器の取扱説明書(指定管理開始後)等は適切に整備・保管されている。
備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	台帳に未記入の備品は報告済み。更新手続き等も適宜実施している。		備品は備品台帳に基づき適切に整理整頓されている。	○	

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日々、清潔さを保つよう努めている。開館中、手の空いた職員も、書棚やカウンターまわりの拭き掃除を行っている。	特に問題なく、美観を保っている。	○
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	こまめに補充し対応している。手指消毒剤の補充に注意を払い対応している。	適切に実施してある。	○
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	可燃、不燃、ミックスと種類ごとにゴミ箱を設置。ゴミ箱の数を減らしたことで廃棄物量が減少傾向にある。	適切に実施してある。	○
	施設周辺的美観は維持されているか	駐輪場の整理とあわせて、ゴミ拾いを毎日実施。敷地外周の落ち葉なども撤去。	特に問題なく、美観を保っている。	○

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

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

- ・コロナ禍であっても非接触型サービスを充実させ、感染症拡大防止対策と並行し、可能な限り通常サービスを提供するように努めた。
- ・集会行事等を開催できない状況であったが、利用者が個々に楽しみながら参加できる、読書支援やイベント(輪投げゲーム、スタンプシートの配布など)を代替プランとして実施したところ好評な意見を頂いた。
- ・春先の緊急事態宣言やシステム更新による休館が多い年であったが、年間の貸出者数、冊数の減少を約2割程度に抑えることができ、概ね区民の読書活動のサポートができたと考えている。
- ・新規導入した、自動貸出機・返却機、OPACの利用方法の説明後、操作体験をして頂く「プライベート利用案内」をマンツーマン対応で実施した。今まで以上に、図書館を有効活用して頂ける様に働きかけを行なった。

「具体的な感染症拡大防止対策に対する取り組み」

- ・手指消毒液はアルコール入りと、アルコールフリーの2種類を設置。
- ・以前より利用者から導入の要望が多く寄せられていた、本の除菌機を設置。
- ・閲覧室は、事前受付・指定席制に変更して人的接触距離の確保に努め、併せて利用者が離席された後、必ずアルコール除菌剤を使用し、机と椅子のふき取り作業を実施して利用者間と職員への感染リスクの軽減を図った。
- ・春の緊急事態宣言期間中の休館中は、所蔵する全ての本とAV資料の中身の状態確認とあわせて、表面の拭き取り作業を行った。また、開館後も返却受付時とメールカー便の作業時に資料の拭き取り作業を継続して実施した。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、集会行事は開催していないが、児童向けに個人でできるイベントの実施や「本の福袋」、「プライベート利用案内」の実施など資料の利用促進につながる取り組みに努めた。
- ・館独自の館内掲示を作成して感染症拡大防止の注意喚起を親しみやすくしたり、手指消毒液を2種類設置するなど、利用者への配慮に努めている。
- ・対応が不慣れな職員に対しても、すぐに他の職員がサポートする体制になっており、報告や相談が迅速にできる環境づくりに努めている。
- ・在宅勤務中は「図書館ドリル」を利用して、業務の知識向上をめざした。
- ・区政資料の受入は、書誌登録ができるのを待っていて入力が遅くなる傾向がある。改善するよう依頼した。

5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要項に基づき公認会計士による財務審査を行ったところ、財務状況は良好との結果であった。このため、財政面からは施設の管理運営を適正に代行できる状況であると判断する。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年6月30日

1 施設概要

施設名	大田区立多摩川図書館		
所在地	大田区多摩川二丁目24番63号		
指定管理者	名称	株式会社図書館流通センター	
	代表者	代表取締役社長 細川博史	
	住所	東京都文京区大塚3丁目1番1号	
指定期間	令和2年4月～令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和58年8月開館、平成15年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部 大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	期日までに提出している。追加・変更の申請書等もその都度提出している。作成した書類は、年度別にタイトルと保管期限を明示して施錠保管している。	提出期限は守られていて、保管もわかりやすくファイルされている	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	年度別にタイトルと保管期限を明示して施錠保管している。	各業務日誌等は適切に保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	運営で問題や疑義が生じた場合は、その都度、報告・連絡を行っている。	案件により適切に区と指定管理者との間で連絡をし、また、必要に応じて、書面による報告を行っている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	必要な知識および経験を持った職員を適切に配置している。令和2年度の司書率は53%(17名中9名)	任意の日を抽出し、勤務状況を確認したが全ての時間帯に複数の司書の配置が有った。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	施設の設置目的を最大限発揮できるよう考慮し、月間勤務ローテーション表や一日のタイムテーブルを作成し、適切に人員配置を行っている。	任意の日を抽出し、勤務計画書のと通りの勤務状況だった。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	毎月の館内整理日にテーマを設定してスタッフ全員参加の研修を実施している。	毎月の館内整理日及び、webを使った指定管理会社全体研修への参加などの実施が有った。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	ドレスコードに基づいて服装を統一化し、ホスピタリティーを心がけた接客を行っている。	統一した服装を着用し、接客態度は適切に行われていた。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	ルールに基づき、公正な利用のための運営を行っている。	特定の団体や人に偏ることなく、公正な利用が確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため自主事業は中止した。	新型コロナウイルス感染症の影響により令和2年度はほぼすべての自主事業を中止したが、代替としてこどもスタンプラリーを行った。	○
	使用料等の会計管理は適切か	館長、責任者および経理担当者により適正に管理している。	館長等限られた職員が鍵のかかる金庫に保管管理している。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	1階入口(風除室)の利用案内板を新しくした。貸出冊数などの基本的な利用案内はカウンターに大きく表示している。	基本的な利用案内はカウンターに大きく表示し、細かな表示などはカラーにしたり字の大きさを変えたり工夫している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	新型コロナウイルス感染症拡大防止を最優先に考え、可能な範囲で取り組んでいる。	コロナ禍による感染予防対策を十分に取しながら施設の稼働について対応している。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運 営	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	ご意見には真摯に耳を傾け、十分検討の上、実施可能なものについては迅速に対応している。	利用者からのご意見ご要望に関しては職員間に共有し、同じクレームを受けないことと今後の対応に関して職員への問題提起として迅速に対応できるようにしている。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	隣接保育園、担当小中学校、周辺町内会、地域ボランティアとは、良好な関係を築いている。	良好な関係である。保育園とは利用者のいる曜日や時間帯が違うという点がありながらも、連携を図る努力をしている。	○	
情報管理	個人情報適正に管理されているか	施錠し保管するとともに個人情報保管調査書に基づく個人情報保管記録票により管理している。	書面管理をしながら、施錠できる保管庫等に保管している。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	個人情報保護チェックリストを作成し、運用している。個人情報保護等の研修をスタッフ全員に対し、毎年実施している。	職員研修の項目に必ず情報管理について確認するようになってる。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	自治体防災カードと指定管理者緊急連絡先・緊急対応をスタッフ全員が所持している。	常に各スタッフのネームプレートホルダーの中に所持している。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	自衛消防訓練を毎年実施している。	実施している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	開館時は1時間毎に館内を巡回、閉館後は機械警備を実施している。	開館時は館内巡回警備行い、防犯・防災に努めている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵の管理は、保管庫を設置して、毎日閉館時に施錠と本数確認を行っている。	閉館時に確認を行っている。	○	
施設管理	共通	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	事業計画書の管理業務実施計画表に基づき実施し、点検記録は管理会社より提出された管理報告書を年度ごとに保管している。	計画の実施及び記録等の適切な保管がされている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	修理・更新が必要な箇所について原因および対応方法を明らかにし、速やかに報告を行っている。	現在対応中のもも含め、修理・更新が必要な箇所の報告は行われている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	修繕方法を具体的に検討し、最適なものを実施している。	経費的にも時間的にも速やかな修繕に努めている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	手順に従い適正に行っている。	適正に行っている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	照明器具の一部消灯、空調の温度管理等状況に合わせて柔軟に実施し、節電に努めている。	空調等は一律の温度管理ではなく、体感を重視するなど、適宜必要に応じた取り組みの実施をしている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイリングし、取り出しやすい場所で保管している。	機器の取扱説明書がクリアファイルにまとめて、事務室内に保管されていることを確認した。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイリングし、取り出しやすい場所で保管している。	機器の取扱説明書がクリアファイルにまとめて、事務室内に保管されていることを確認した。
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか		備品台帳の備品を部屋別に分類し、さらに備考(設置場所・特徴)を設けて、管理を容易にしている。	適切に整理されて保管されている。	○
	清 掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	事業計画書の管理業務実施計画表に基づき、適切に清掃作業を実施している。	適切に清掃作業を実施している。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	開館前に補充し、開館中は適時補充している。	適宜補充されている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
清掃	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	コピー用紙、トイレトペーパーは再生紙を利用している。シュレッダーを2台並べリサイクルと可燃ごみを分別している。	再生紙の利用など、リサイクルへの取り組みを行っている。	○
	施設周辺の美観は維持されているか	敷地内の駐輪場、植栽に加えて専用道路も日常清掃を実施している。植栽は年1回剪定している。	施設内・敷地内の駐輪場等の清掃など、きちんとしている。	○

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

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

サービス提供の現状分析と改善点について
 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のための臨時休館およびサービスの一部休止をする期間もあったが、通常開館時は特設展示や書架の一部を利用したミニ展示を継続して実施することができた。資料の貸出回数調査と分析を定期的に担当者で行うとともに時事問題や話題性のあるテーマにも着目し、新たな貸出に繋げられるよう工夫した。
 ・調べる学習コンクールを開催することはできなかったが、リーフレット等を担当者で検討し作成するなど、再開したときに繋がる取り組みをした。

今後の課題
 ・利用の多い高齢者層に対してさらに理解を深め接遇等を充実させるだけでなく、利用の少ない年齢層に対しても利用促進に繋がるような取り組みをしていくことが課題である。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

施設内の備品や設備について問題なく管理されている。
 公開書架の資料の並べ方に余裕をもたせてあり、何か所かに分けて資料を並べた隙間にミニ展示を設置し、新たな年齢層の利用者獲得に向けた工夫が見受けられた。
 コピー機の利用方法等の利用者向けサインが十分に施されている。
 コロナ感染拡大の前に地域との連携によるイベントなどで築いてきたボランティアとの関係性を今も大事にして、連絡などを取り合っている様子が伺えた。
 施設の老朽化が目立ってきているが、利用者が安全に施設利用ができるように点検・修繕を滞りなく実施している。

5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要項に基づき公認会計士による財務審査を行ったところ、財務状況は良好との結果であった。このため、財政面からは施設の管理運営を適正に代行できる状況であると判断する。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年7月2日

1 施設概要

施設名	大田区立蒲田図書館		
所在地	大田区東蒲田1-19-22		
指定管理者	名称	JCS/NPTグループ (代表企業: 日本コンベンションサービス株式会社 構成企業: 野村不動産パートナーズ株式会社)	
	代表者	日本コンベンションサービス株式会社 代表取締役 近浪 弘武	
	住所	千代田区霞が関一丁目4番2号 大同生命霞が関ビル18階	
指定期間	令和2年4月～令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和35年3月開館、平成3年10月移設、平成17年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始。		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部 大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	各種報告書は不備のないように慎重に確認し、期日までに提出している。	報告書は期日までに提出されている。なお、令和2年度収支報告書の費目を抜粋し、館で保管されている領収書と併せて確認したところ、金額等の誤りはなかった。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	施錠可能な書棚で保管している。	令和2年度の月報・日報等の業務日誌を確認したところ、書類の紛失等はなく、適切に整備・保管されていた。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	報告事項は速やかに連絡できるような体制を構築している。	区とは電話や兼用情報連絡票、サイボウズ、FAX等を利用して十分な連絡がなされている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	令和2年度の司書率:61.5%【26名中16名】	令和2年度ローテーション表から日時を抜粋し確認したところ、いずれの時間帯においても、司書資格を持つ職員を配置されていることを確認した。16名の司書資格を確認した。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	土日などの繁忙日はシフトを厚くするなど、安定したサービスを心掛けた員数とシフトを敷いている。	令和2年度ローテーション表から日時を抜粋し、館で保管されている出勤簿と併せて確認したところ、計画通りに出勤していることを確認した。また、いずれの時間帯においても、館長もしくは業務責任者等の責任者を配置されていることを確認した。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	月に一度の休館日には全体研修を実施し、情報の共有に努めている。	全員が集まる休館日を利用して内部研修を行っている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	基準通りに対応している。	職員の服装及び接客態度は適切である。また接客態度としては、入館者にはあいさつをするようにしていた。電話についても、適切に対応していた。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	常に心掛けている。	多目的室の申込など、ルールに則り公正な図書館利用が確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	計画は怠りなく立てているが、現在コロナ禍により、ほぼ休止状態であるが、再開に向けた準備はしている。	自主事業の計画予定は多方面にわたり提出がある。コロナ禍のため予定どおり実施できないが、工夫して行っている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	規定通り。	多目的室光熱水費負担金、コピー機使用料等の管理は適正である。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運 営	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	館内掲示物を頻繁に刷新し、書架での面出し、月に二回の展示図書での工夫を凝らし、利用者が何度も足を運ぼうと思う図書館を目指している。	図書館だよりは一般向けを毎月発行している。また、季節等に合わせたテーマを設定した特設コーナーや新刊本コーナーを館内に設置し、利用者の興味を引く資料の見せ方を工夫している。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレームについては、責任者が速やかに対応しており、区内図書館の共有ページに情報を共有している。	利用者からのクレームについては、速やかに対応しており、同様のトラブルが繰り返されているようなことはない。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	良好な関係を築いている。	近隣との関係は良好である。	○	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	個人情報が含まれる資料は、鍵付きの戸棚に保管しており、過去の資料は保管期間経過後は速やかに裁断処分をしている。	個人情報を含む帳簿の廃棄記録は整備されていた。ただ、保管者と廃棄者が1人で担当しているためチェック機能に不安がある。	△	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	毎年、職員全員が個人情報保護および法令遵守の研修を受けている。	個人情報保護については、法人主導で実務に即した研修を行っている。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	マニュアルは整備されており、職員への周知もされている。	地震等、個別の災害に合わせたマニュアルがある。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急時の連絡体制は整っており、避難誘導訓練、消火訓練を消防署の立会いのもとで実施している。	緊急時の連絡網が作成されていた。令和2年度の消防訓練は9月10日に実施している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	日頃から館内の巡回をして、不審者、不審物、いたずらなど、またけが人病人の発生がないかどうかを確認しており、適切に行っている。	自然災害対策として、救急用品、ラジオ、懐中電灯、食糧飲料水が整備されていた。見回りチェック表も整備されていたが、緊急事態宣言中の臨時休館日の戸締りチェックの記入のない日があった。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	適切に管理している。	鍵はキーボックスに保管されていた。利用者が立ち入れない部屋は施錠されていた。	○	
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	整備、保管している。	点検は計画的に実施されている。また、現場を確認したが、点検記録は適切に保管されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	速やかに報告している。	館の権限を超えるものについては、大田図書館へ報告を行っているが、小破修繕費で行うものに関しては特に報告がないため、今後の改善に期待する。	△
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	速やかに対応している。	法人の担当者が法令や建築・設備を理解し、施設の修繕を行っている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	年間計画にて実施する点検等は契約書を取り交わしている。	契約書を交わして行っている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	こまめな対応で実施している。	省エネルギーの取組みは適切に実施されていた。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	保存している。	機器の取扱説明書等は適切に整備・保管されていた。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	保存している。	機器の取扱説明書等は適切に整備・保管されていた。	○
清 掃	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳や持込備品一覧表に基づき、整理整頓している。	備品は備品台帳に基づき適切に整理整頓されていた。	○	
	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	仕様書、年間計画に基づき清掃を実施し、必要に応じて巡回時に清掃している。	館内は清潔に保たれており、開架書架も整頓されていたが、壁や窓ガラスにテープ跡が多数残っていた。児童室に不要物の放置があった。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	欠品のないように購入し、清掃時、巡回時に補充している。	館内洗面所を確認したところ、補充されていた。	○	
清 掃	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	ゴミ箱に分別できるように張り紙をし、適切に処理している。	館のごみ置き場を確認したところ、適切に管理されていた。	○	
	施設周辺の美観は維持されているか	毎朝、定期的に図書館周辺を清掃している。	開館前に館周辺を確認したところ、ごみ等は落ちておらず、美観は維持されていた。ただ、体育館側のアジサイの剪定がされていなく、少し荒れていた。	○	

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

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

地域情報の紹介のため「シリーズ調べる」というレファレンスツールを作成している。また、毎月発行している「館報」でも極力、地域情報の紹介に努めており、関連資料の紹介を含め、今後は展示と結びつけた情報提供を実施していきたい。
近隣町会、商店街と良好な関係を保っており、イベントの告知、商店会館での16mmアニメの上映会、リサイクル市を行っていたが、令和2年度はコロナ禍のためそれら事業は休止している。
貸出しサイクルと合わせて、スタッフによる月2回の展示を心待ちにしている利用者が多く、毎回150点ほどの貸出しに結びついている。

〔現状の課題認識や今後の取組みなど〕

ネットで予約した資料を借りに来るだけの利用者が増えており、もっと図書館に足を向けさせるような図書館の魅力を発信していく必要を感じている。そのための方策としては、図書館の資料の紹介だけではないセミナーなどの情報提供をもっと充実させていくことが重要である。例えば、映画上映会にミニトークを組み合わせ、周辺情報の紹介（原作や時代背景など）や災害時の行動を考える防災セミナー、街の達人や名人を紹介して一緒に話をするイベントなどを行うことによって、さらなる資料の貸出しに結び付けていきたい。
団塊の世代が後期高齢者となっていくので、利用者の減少がまもなく始まると思っている。新たな利用者の開拓として、若い世代の図書館ファンを増やしていくことを考えていきたい。まずはヤングアダルト図書の充実を実現していく。
災害時の対応について、職員皆ができるよう更なる訓練（地震・水害・火災）を実施し、利用者の安全確保に繋げていきたい。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

- ・図書館として基本的なサービスを着実に実施しており、運営は良好である。
- ・読書室の利用者を対象に、検温・消毒を実施していた。
- ・指定管理制度になる前に実施していた「新聞の切り抜き（大田区関連）」が3階倉庫にきちんと保管されていた。
- ・コロナ禍でもできる事を考えて、自主事業（展示、館報）を工夫して実施していた。
- ・事務的な確認書類の類の整理や張り紙等のテープの跡が残っているような場所が目立っているので、分かりやすい整理と館内美観については早急に改善するように期待する。
- ・老朽化が深刻であり、雨漏り箇所が散見されるため、今後は区側と連絡を密に取りながら計画的に建物管理を行っていきたい。
- ・一般向けには配架の工夫や、館報の内容の充実が確認できたが、児童・若い世代の利用促進に向けた工夫について期待する。

5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要項に基づき公認会計士による財務審査を行ったところ、財務状況は良好との結果であった。このため、財政面からは施設の管理運営を適正に代行できる状況であると判断する。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年7月14日

1 施設概要

施設名	大田区立蒲田駅前図書館		
所在地	大田区蒲田五丁目13番26-301号		
指定管理者	名称	株式会社図書館流通センター	
	代表者	代表取締役社長 細川 博史	
	住所	東京都文京区大塚3丁目1番1号	
指定期間	令和2年4月～令和7年3月		
施設の設置目的	図書館法に基づき、区民ニーズに対応した資料や情報を提供し、区民の学習や文化活動など社会教育の充実を図る。		
施設の沿革	昭和56年4月開館、平成15年4月窓口業務の委託開始、平成19年4月指定管理者による運営開始		
施設所管課 (問合せ先)	教育総務部 大田図書館		
	電話	03(3758)3471	FAX 03(3758)3625

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	・期日内に提出し、報告内容に不備はない。	提出期限は守られていて、保管もわかりやすくファイルされている	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	・事務室内の所定の棚、キャビネットに整備・保管し、所定の期間内保存している。	各業務日誌等は適切に保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	・兼用情報連絡票やFAXで緊急時の連絡・報告を行っている他、状況にメール便、サイボーズ、電話等にて連絡漏れのないように対応している。	適切に区と指定管理者との間で連絡を取り合い、また、必要に応じて、書面による報告を行っている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	令和2年度の司書率64%【25名中16名】(令和3年3月末)	任意の日を抽出し、勤務状況を確認したが全ての時間帯に複数の司書の配置が有った。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	・早番・遅番とフルタイム・シェアタイムの勤務体制で、時間帯責任者を配置し適切な人員配置を行っている。	任意の日を抽出し、勤務計画書のとおり勤務状況だった。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	・本社での必須研修(入社時研修)、専門研修を受講している。 ・館内では休館日を利用して集合研修を行っている。	毎月の館内整理日及び、webを使った指定管理会社全体研修への参加などの実施が有った。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	・社内規定で制服の着用とドレスコードを設けている。接客訓練によるサービス向上を心がけている。	職員の服装及び接客態度は適切である。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	・読書室(障がい者用舎)、おはなしのへや、書庫等は利用ルールに沿って利用していただいている。多目的室・集会室設備はなし。	特定の団体や人に偏ることなく、公正な利用が確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、すべての自主事業が中止となりました。	コロナ感染拡大予防のため全て中止した。	○
	使用料等の会計管理は適切か	・有料の自主事業はなし。 ・コピー料金は毎日回収し、責任者が確認して業務日報に記載している。	館長等限られた職員が鍵のかかる金庫に保管管理している。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
運 営	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	・図書館利用案内を目立つところに掲示し、記載台に登録要件など詳しい説明案内を作成・掲示している。新規利用者には日本語版と英語版の利用案内を用意している。	図書館利用案内を目立つところに掲示している。また、記載台には登録要件などの詳しい説明案内を掲示している。	○	
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	・様々なテーマで展示やブックリストを作製し、普段手に取らないような本を借りる機会を提供している。	展示やブックリストの作製に当たっては「テーマ」を設定したりしている。また、手に取りにくい本についての紹介を行っている。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	・投書箱をこまめに確認し、ご意見ご要望に対応している。苦情等も大田図書館と共有し、意見を伺いながら適切に対応している。	利用者からのご意見ご要望に関しては職員間に共有し、迅速な対応ができるようにしている。また、区への報告も忘れずにやっている。	○	
	施設の周辺地域との関係は良好か	・地域の学校支援を例年同様実施している。保育園や学童クラブへの出張おはなし会や来館おはなし会は、新型コロナウイルス感染防止のため中止となった。	各種イベントなどはコロナ禍により中止したが、学校支援により、近隣の学校との連携は継続した。	○	
情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	・事務室内の鍵のかかるキャビネットに施錠して保管し、保存期間の経過したものはシュレッダー処理を行っている。また、閉館時チェック表を使用し、複数名で施錠の確認をしている。	閉館時はチェックシートでの確認を行い、施錠できる保管庫等に保管している。	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	・指定管理者としてプライバシーマークを取得している。全職員を対象に、年度毎に必ずPマーク研修を実施している。(令和2年度は12月15日の休館日に実施)	職員研修の項目に必ず入れて、プライバシーマークの所得に向けた職員意識の向上に努めている。	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	・消防計画、危機管理マニュアルを整備し、職員が常時確認できる状態にしている。 ・年2回実施する自衛消防訓練実施時に内容の周知を図っている。	マニュアル等は職員が分かりやすい場所に保管している。消防訓練に合わせて内容の確認を行っている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	・緊急連絡体制を掲示している。 ・年2回、建物全体の自衛消防訓練に参加し、通報、避難誘導等の訓練を行っている。	実施している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	・閉館日には危機管理スタッフを配置し、巡回を行っている。日報・月報、ミーティング等で全職員が細かく情報の共有を行っている。	閉館時は館内巡回警備を行い、その他、書面でも日々のミーティングなどで確認している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	・鍵は所定のキーボックスに保管。 ・閉館時にチェック表を用いて、確実に全ての施錠がなされているかを必ず複数名で確認を行っている。	閉館時に確認を行っている。	○	
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	・事業計画書の管理業務実施計画書に基づき実施され、点検記録は管理会社より月毎に管理報告書としてまとめられ、保管している。	計画の実施及び記録等の適切な保管がされている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	・修理や更新が必要な場合は、大田図書館へ報告し、計画・見積書を提出している。	必要な対応に関する調査を行い、区への報告等も行いながら対応している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	・緊急時や修繕規模に応じて業者を選択し、図書館利用の妨げにならないよう配慮し、迅速に対応している。	経費的にも時間的にも速やかな修繕に努めている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	・事業計画書に明記している管理会社と、書面による再委託の契約を締結している。	適正に行っている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
施設管理	共通 建物設備備品	省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	・空調は指定温度とし、職員の服装はクールビズを推奨し、照明器具はLED化を推進し、省エネルギーをこころがけている。	空調等は一律の温度管理ではなく、体感を重視するなど、適宜必要に応じた取り組みの実施をしている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	・空調機器の図面、取扱説明書等を保管している。	分かりやすい場所に保管している。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	・事務室内でファイル管理している。	分かりやすい場所に保管している。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	・図書館内での備品の所在を備品台帳に記載し、適切に管理している。	適切に整理されて保管されている。	○
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	・年度計画に基づき適切に実施しており、日常の清掃日記・定期清掃の月次報告書を保管している。	適切に清掃作業を実施している。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	・毎日の点検により不足がないよう補充している。	適宜補充されている。	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	・種類別に仕分けを行い、適切に実施している。	再生紙の利用など、リサイクルへの取り組みを行っている。	○	
	施設周辺的美観は維持されているか	・複合施設である消費者生活センターと連携し、適切に管理している。	適切に管理している。	○	

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

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

2020年度の自主事業はすべて中止となった。
4月～5月まで臨時休館していたが、6月から大展示を再開し、コロナ禍に関連する「お家で健康に過ごそう」に変更したくさんの貸出をしていただけた。3月に医療・介護情報コーナーで「いのち&こころ健康(はれ)に」の展示を行った。
コロナ対策により書架に立ち入りができないときに、様々なテーマごとのおたのしみ袋を作成。年代別で作成した絵本の袋やインターネットで予約のできないご高齢の方に好評であった。
利用者が使いやすい施設案内図を作製し掲示したことを始め、ピクトグラムを使用したサインなどを充実させ、施設内設備の改善を行った

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

JR蒲田駅に近く利用者の多い図書館であるが、館内の設備や備品は適切に管理され、資料の配架も整然と行われている。
新規に作成した案内図を始め、ピクトグラムを使用した利用者向けのサインなどを充実させて利用しやすい工夫をしている。
特設コーナーなどを整理し、空きスペースの確保、事務室内のレイアウト変更や端末の移設により事務の効率化も積極的に行われている。
新型コロナウイルス感染拡大の影響により書架への立ち入りが出来なかった時期や自主事業の中止などが有ったが、代替のイベントを工夫して行い、利用者への資料提供を行った。

5 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者モニタリングにおける財務審査実施要項に基づき公認会計士による財務審査を行ったところ、財務状況は良好との結果であった。このため、財政面からは施設の管理運営を適正に代行できる状況であると判断する。

大田区指定管理者モニタリング結果(財務審査)

1 施設概要

施設名	大田区南六郷創業支援施設
所在地	大田区南六郷三丁目10番16号
指定管理者	名称 南六郷創業支援施設共同事業体
	代表者 鈴木 英樹(株式会社ツクリエ 代表取締役)
	住所 東京都千代田区神田猿楽町二丁目8番11号 VORT水道橋Ⅲ 6階
指定期間	令和3年4月～令和6年3月
施設の設置目的	大田区内における新規創業及び中小企業者の新分野進出の促進を図るため、並びに地域の特徴であるものづくり技術を活用して社会課題の解決を目指す創業希望者に活動の場を提供するため
施設の沿革	令和3年10月開設
担当部課 (問合せ先)	産業経済部 産業振興課
	電話 03 (5744)13476 FAX 03(6424)8233

2 財務状況に関する施設所管課所見

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

令和2年度
指定管理者
モニタリング結果

編集・発行
大田区 企画経営部
企 画 課
〒144-8621
大田区蒲田五丁目13番14号
電話:03-5744-1654(直通)
FAX:03-5744-1502