

地域産業委員会 令和2年10月15日
地域力推進部 資料11番
所管 地域力推進課 大森西特別出張所 雪谷特別出張所

令和元年度指定管理者制度モニタリング調査結果について

1 対象施設

施設名	指定管理者	指定期間	評価実施日
大田区休養村とうぶ	(株) 信州東御市振興公社	平成31年4月1日から 令和6年3月31日まで	令和2年8月 31日
大田区立平和の森会館	平和の森会館運営グループ	平成30年4月1日から 令和5年3月31日まで	令和2年8月 21日
大田区青少年交流センター	(株) オーエンス	令和元年5月1日から 令和5年3月31日まで	令和2年6月 22日
区民活動支援施設大森 (こらぼ大森)	特定非営利活動法人 大森コラボレーション	平成29年4月1日から 令和2年3月31日まで	令和2年8月 4日
洗足区民センター	アクティオ(株)	平成29年4月1日から 令和4年3月31日まで	令和2年8月 31日

2 設置目的

施設名	設置目的
大田区休養村とうぶ	区民の健康増進及び余暇活動の充実を図るとともに、区立学校に在学する児童及び生徒が、校外学習活動を行う施設として活用することを目的として設置している。
大田区立平和の森会館	区民の福祉の増進を目的として、葬儀及び法要ができる公立の施設として設置している。
大田区青少年交流センター	宿泊研修、団体生活等を通じて青少年の健全な育成を図るとともに、スポーツ、地域交流及び国際交流活動等を推進する。
区民活動支援施設大森 (こらぼ大森)	地域の社会的活動又は公益性のある活動を行う者及び団体に対して、その活動を支援することにより、もって豊かな地域社会を形成することを目的として設置している。
洗足区民センター	区民に研修、集会の場等を提供することによって、区民の文化活動及び地域活動の促進を図り、文化向上、地域振興に寄与することを目的として設置している。

3 モニタリング実施方法 (5施設、調査項目延べ170項目)

- (1) 指定管理者による自己評価及び施設所管課所見
- (2) 公認会計士による指定管理者への財務審査に関する施設所管課所見
- (3) 社会保険労務士による指定管理者への労働条件審査に関する施設所管課所見
(大田区立平和の森会館のみ)

4 結果について

別紙 大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度 4 件及び総合評価 1 件）
のとおり。指定管理者の自己評価及び所管課の評価とも、概ね良好と認めている。しかし「もう少し努力が必要」の“△”を付した箇所が 1 項目（0.6%）あり、指定管理者に対して指導を行った。

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	令和元年度
自己評価実施日	令和2年8月31日

1 施設概要

施設名	大田区休養村とうふ		
所在地	長野県東御市和6733-1		
指定管理者	名称	株式会社信州東御市振興公社	
	代表者	田丸 基廣	
	住所	長野県東御市和281-2	
指定期間	平成31年4月 ~ 令和6年3月		
施設の設置目的	区民の健康増進及び余暇活動の充実を図るとともに、区立学校に在学する児童及び生徒が、校外学習活動を行う施設として活用することを目的として設置している。		
施設の沿革	平成10年の開館時より区立中学校の移動教室受け入れ。平成18年指定管理者制度導入。平成21年から移動教室受け入れが区立小学校に変更。		
担当部課 (問合せ先)	地域力推進部地域力推進課		
	電話	03(5744)1229	FAX 03(5744)1518

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	書類の提出については、期限を厳守し、現地打ち合わせの際には地域力推進課に確認を受けている。	適切な内容の報告書が期日までに提出されています。現地打合せ時にも説明と報告を受けています。(訪問時確認)	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	協定書に定められている業務日誌等は、毎月地域力推進課へ提出している。控えは施設で保管している。	業務日誌類は月次で当課に確実に報告されています。指定管理者も同じ記録を、整備・保管しています。(訪問時確認)	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	地域力推進課とは、現地視察、電話、ファックス及びメール等で緊密な連絡を取り合っており、懸案事項発生時には解決に向けて努力をしている。	現地での定期的な打合せを年4回～6回実施しています。緊急性の高いものについては、適宜報告、相談、調整が徹底されています。(訪問時確認)	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	一般利用者の宿泊や移動教室の対応ができるスタッフを配置している。	経験豊富な職員配置をしています。(月次業務報告にて、人事配置に変更があった場合確認をしています)	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	弊社が管理する施設の中では最も多いスタッフを配置し、区民の保養と移動教室が充実できるように努めている。また、宿泊人数に応じて適切な人員配置となるようシフトを調整し運営している。	移動教室の各種体験学習や一般利用客の受け入れに際し、十分に対応できる、知識、経験豊富な人員を配置しています。(訪問時確認)	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	救急救命講習や安全運転管理者講習などの危機管理に対応する研修や移動教室の立ち寄り先である湯の丸高原などへの視察、料理コンクールへの出席などをおこない、個人のレベルアップに努めている。	接客研修を定期的に受講し丁寧な対応を実施しているため、接客に関する日頃の利用者アンケートの結果も良好です。(月次業務報告にて確認)	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	適切で清潔な服装を身に着け、接客態度もアンケートでは概ね良い評価を得ている。	職務に適したユニフォームを着用し、接客も丁寧に対応しています。(訪問時確認)	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	ハガキによる抽選予約や電話予約などにより公平な利用を確保している。	施設利用は申込みはがきによる抽選方式を採用しており、その後は電話による空室申込を行い、公正な利用が確保されています。(訪問時確認)	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	ホテル観音バス、ビンゴ大会、夏の野菜収穫体験、ナイトハイク及びびすてーキの振る舞いなど計画どおり実施できた。	地域の魅力を発信する独自性の高いイベントを高頻度で実施しています。令和元年度は利用客から好評な地元交流事業の実施回数を増やすなど、積極的に自主事業が行われています。(実施の都度確認)	○
	使用料等の会計管理は適切か	チェックアウト時に収納した使用料については、年度協定の規定に基づき、金融機関から納付している。	収納業務委託手続きに則り、適切に行われています。(使用料の収納はその都度)	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	チェックイン時にご案内を渡し、説明をおこなっている。別棟を初めて利用する場合は、現地で使用方法を説明している。	分かりやすい内容で、適切に説明が行われています。使用方法が他の客室と異なる別棟については特に丁寧な対応を実施しています。(訪問時確認)	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	メンバーカード会員へのDMIによる利用促進や区内施設へのパンフレットの積極的な設置、OTAふれあいフェスタへの出店によって区民へPRすることができている。	区民、地元住民ともにリピート率が非常に高く、実施した取り組みは成果を上げています。(年間業務報告書・年1回)	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	早期の対応を心掛けるとともに地域力推進課へ報告をおこなっている。	クレーム発生時には速やかに連絡、報告があり、解決後、どのような対応を行ったか適宜報告を受けています。(苦情発生時に連絡を貰い、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ます。区HPにリンクを張り、イベントの詳細なども更新しています。(随時確認)	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	休養村とうふスタッフで周辺地域の市道沿道の清掃・草刈の実施や東入・西入区合同の敬老会の開催。地元の農産物販売組合による朝市の開催など周辺地域との関係を良好に保っている。	近隣地域のイベントへの職員の参加や清掃活動等長年の積み重ねによって、関係者や近隣機関とも適切で良好な協力関係が確保されています。また、地元自治会との関係も良好です。(随時確認)	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	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	チェックインリストや宿泊者名簿等の個人情報が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、適正に管理しています。(訪問時確認)	○	
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	施設内ミーティングに個人情報保護についての研修の時間を設けている。	個人情報関連法規の職員研修を毎年必ず1回開催し、個人情報保護の法令遵守について、職員に周知徹底しています。(訪問時確認)	○	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	社の危機管理マニュアルの整備、休養村とどうぶでの整備をおこない、社員に周知を図っている。	危機管理マニュアル(地震、風水害、食中毒、事故、犯罪、消防、自衛消防隊等)を整備して、職員にも周知しています。(年間業務計画書・年1回)	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	施設での年2回の防災訓練や社全体での救急救命講習を実施している。	施設利用者の安全を第一に自衛消防隊を組織して、施設にて定期的な防災訓練、救急救命訓練を実施しています。(各訓練を年1回)	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	館内見回りによる安全確認を毎日おこなっている。緊急時の公共機関の連絡先やスタッフへの緊急連絡網を整備し、事務所に掲示している。	毎日館内の安全点検の見回りを実施し、防犯、防災に努め、緊急時の連絡網を整備し職員に周知するなど、適切に実施されています。(訪問時確認)	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	フロント業務開始および終了時に鍵の確認をおこなっている。夜間の館内巡回による施錠確認もおこなっている。	施設の鍵は事業所内の一か所にまとめており、フロント業務の開始時、終了時に収納確認を行い、施錠管理をしています。(訪問時確認)	○	
施設管理	共通 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ます。また、記録は区とどうぶで適切に保管しています。(訪問時確認)	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	修繕や更新が必要な箇所について、連絡票により地域力推進課に状況を報告し、指示に基づき早期に修繕を行っている。	報告、連絡、相談、事後処理等適切にされています。(発生の都度確認)	○
		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、利用者には不便をおこないように配慮をしている。	報告、連絡、相談、事後処理等適切にされています。(発生の都度確認)	○
	業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	第三者委託申請を行い、地域力推進課の承認を受けたうえで委託をおこなっている。	施設維持管理業務の専門的業務(特殊建物点検、水質検査、衛生検査)や自主事業のバス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ます。(発生の都度確認)	○	
	省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	冷暖房を適正温度で管理、利用者に応じた設備の運転に心掛け、年に1度報告している。	夏場のエアコンの温度を適正温度に設定、電球の間引きなど適切に取り組んでいます。特に光熱水費の節約に努めています。(エコオフィス調査・年1回)	○	
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書は整備・保管されている。	適切に整備・保管されています。(訪問時確認)	○
備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書は整備・保管されている。	適切に整備・保管されています。(訪問時確認)	○	
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	年1回所在確認をおこない、備品台帳に基づき適切に管理している。	適切に整備・保管されています。(訪問時確認)	○	
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	利用者に快適に使用していただけるよう、日常及び定期的な清掃をおこない、設備や備品は、清潔に保たれている。	施設全体の清掃は清潔に行き届いています。(訪問時確認)	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	日常及び定期的な清掃の際に補充をおこなっている。	大浴場、洗面所、トイレ等の消耗品は定期的に点検し、不足することがないように補充されています。(訪問時確認)	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	利用者のゴミは分別して集め、収集については専門業者に依頼している。	適宜分別、リサイクルの取り組みを行い、専門業者に適切に処分を行わせています。また、木材などのごみが出る場合は、キャンプファイヤーなどの資材として再利用するなどの工夫をしています。(訪問時確認)	○	
	施設周辺の美観は維持されているか	利用者が楽しめるよう植栽の定期的な管理をおこない、美観を損なわないようにしている。	四季の色とりどりの植栽が利用者の目を楽ませることができるよう、特に意識して植栽管理を行っています。(訪問時確認)	○	
衛生管理	調理は指定管理者が策定する調理マニュアルに基づき実施しているか	日々の健康確認、食品や調理器具の衛生確認など調理マニュアルに基づき実施している。	マニュアルに基づき適切に実施されています。(訪問時確認)	○	
	利用者からアレルギーへの対応を要望された場合に、代替メニューの提供など、適切な対応をしているか	事前に申し出のあった場合、アレルギー対応の代替メニューを提供している。	一般利用客の予約時や移動教室の際にヒアリングを行い、個別に代替メニューを用意しています。(随時確認)	○	
	衛生管理教育に関する研修を受講し、食事提供に従事しているか	加入する食品衛生協会の講習を受講し、食中毒防止や衛生管理に努めている。	年2回食品衛生協会の講習を受講し、日頃から適切な衛生管理に努めています。(訪問時確認)	○	

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

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

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

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

従業員への接遇と料理に関するアンケートの評価は高く、リピート率も非常に高くなっています。従業員への研修や従業員間の連携・技術研鑽により対応の質が高められています。地域性を活かした体験プログラムや、宿泊者への東御市PRを兼ねた周辺地域との交流も企画しており、また泊まりたくなるような保養施設を提供しています。
 区との連携をもとに区民の健康増進及び余暇活動の充実という施設の設置目的が達成されています。

5 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による財務審査の結果は「安全性、収益性、キャッシュフロー等、財務状況は良好」との報告でした。当施設の指定管理者として施設の運営業務を行う上で、問題がないと判断します。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和2年8月21日

1 施設概要

施設名	大田区立平和の森会館
所在地	大田区平和の森公園2番3号
指定管理者	名称 平和の森会館運営グループ
	代表者 株式会社日比谷花壇(代表取締役 宮島 浩彰)
	住所 港区南麻布一丁目6番30号
指定期間	平成30年4月 ~ 令和5年3月
施設の設置目的	区民の福祉の増進を目的として、葬儀及び法要ができる公立の施設として設置している。
施設の沿革	昭和59年5月1日、開館(建物竣工は昭和59年3月7日)。 平成7年1階玄関を増設、平成21年8月~平成22年3月大規模改修工事実施。
担当部課 (問合せ先)	地域力推進部地域力推進課
	電話 03(5744)1229 FAX 03(5744)1518

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課 評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	規定期日までに区へ持参し、担当者様にご説明及び報告の場をとらせていただいています。(毎月10日まで)	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出され、報告の内容にも不備はありません。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	児童館へ持参し交換便にて提出。区から戻ってきた業務日誌はファイリング後、鍵のかかる書庫にて管理保管しています。	鍵のかかるキャビネットに日付順にファイルされ適切に保管されていることを現地にて確認しました。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	メール及び書面・電話にて、出来事的大小関わらず、すべて報告・連絡・相談の徹底を行っています。	適切な時期と内容の報告、連絡、相談、調整が徹底されています。(随時確認)	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	従事者の変更は無く、経験値増の状態施設管理業務を遂行。東京都葬祭業協同組合との協力関係を保ち知識向上に努めています。	必要な知識・経験のある職員を適切に配置しており、業務遂行上の問題はありません。(随時確認)	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	必ず経験値を考慮した上で業務進行に応じたシフト加減調整及び危機管理を考慮したシフト配置を実行。連絡帳やLINE通信を使って全員で情報共有を徹底しています。	利用者からの苦情や意見もなく業務遂行上の問題はあります。適切な職員配置となっています。(随時確認)	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	株式会社日比谷花壇の接客経験(顧客満足度向上)を活かし、相通じる接客サービス向上に努めています。	年1回接客の社内研修を受け、日頃から丁寧な対応を心掛けて資質の向上に努めており、適切です。(業務報告時)	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	通夜・告別式時には濃紺のスーツ、白ワイシャツ、黒ネクタイ、名札を必ず着用。式終了後は清掃業務用の作業服や事務業務用服装に着替えます。	職務に適したユニフォームを着用し、接客態度も丁寧で、苦情などの問題もなく適切です。(訪問時確認)	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	最も我々が心がけなくてはいけない重要心得と認識し、真摯に業務を行っております。	利用申込状況は指定管理者のホームページに公開され、利用にあたって施設、設備の公正な運営が確保されています。(随時確認)	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	地域社会への貢献を目的とした利用者アンケートを実施。OTAふれあいフェスタの際に自主事業として“椅子さえあれば出来る椅子ヨガ教室とお正月飾り製作教室”を開催しました。	計画どおり年1回『利用者アンケート』と講座を実施し、アンケート結果を踏まえて利用者サービスの向上に努めています。(随時確認)	○
	使用料等の会計管理は適切か	使用料金は、収納日計表に記入、翌日金融機関にて納入後、領収書を区へご提出(区提出前FAX送信)し、区から戻った後に施設にて保管しています。※利用者はナンバリング管理	収納業務委託手続きに則り事故もなく適切です。収納金額は収納日毎に、現金出納簿は月1回確認しています。(収納金額の確認(ほぼ2日おき)及び現金出納簿確認(月1回))	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	会館案内パンフレットを作成し、葬儀社約300社宛にご案内を郵送しています。また、公式HPにて施設案内、使用料金、施設空き状況等の情報を公開しています。	適切な説明が行われており、利用者からの苦情やご意見はありません。(随時確認)	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	パンフレットをカラーに刷新しました。詳細は、平和の森会館公式HPにて説明。空き状況を毎日更新させていただいています。またお知らせページからも最新情報を発信しています。	施設の性質上、稼働率向上の取り組みは難しいですが、予約状況がわかるホームページの作成等積極的に取り組み、評価できます。(随時確認)	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	反社会勢力からの申請に対し(区に報告)毅然たる態度で、利用規則枠から外れ出る行為は絶対に認めないという強い意志で従事しています。	利用者等からの苦情やご意見はほとんどありません。クレームがあれば区に報告し適切に対応しています。(随時及び業務報告時)	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	株式会社日比谷花壇の情報戦略部の徹底管理の下で、安全な運用が保たれています。	適切な管理運営が行われ、利用者からの苦情やご意見はありません。予約状況画面は区職員も活用しています。(随時確認)	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	平和の森公園管理事務所・児童館・東京都水道局(平和島ポンプ室)等、周辺施設との協力関係を築いています。	特に関係者・関係機関からのご意見もなく、適切で良好な協力関係が確保されています。(随時確認)	○
情報管理	個人情報情報は適正に管理されているか	個人情報、株式会社日比谷花壇と同様、JIS Q15001:2017の各種規範・法令に基づき適切に管理されています。	個人情報記載の書類は、鍵のかかるキャビネットに保管し、事故もなく適切に管理を行っている状況を現地にて確認しました。(定期監査実施・年1回)	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	従事者全員が、年1回の社内講習及び実施後の試験を行って一定以上の得点者を合格とし、全員が合格となっています。	個人情報保護の職員研修を年1回実施して、事故もなく適切な管理をしています。(業務報告時)	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価		
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	危機管理対応マニュアルを従事者全員に配布し、会館にはファイル置き周知徹底しております。(AED器具扱い含)	マニュアル等整備して、職員にも周知していることを現地で確認しました。(定期監査実施・年1回)	○		
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	毎月実施しております従事者全体ミーティング時に防災訓練年次計画内容の首読確認。訓練実施は年4回(3ヶ月に1回)実施しました。	定期的に避難訓練を実施し、適切に危機管理体制を整備しています。(業務報告)	○		
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	従事者の勤務交替時等、引き継ぎ事項に、防犯防災関連を特記し不備が無いよう徹底しています。	日常の防犯・防火体制は所轄の警察や消防と連絡を密にし、適切に管理体制を維持しています。(随時確認)	○		
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	施設内の施錠箇所が多くある事から、管理する鍵の種類も多くあるので、普段使う鍵と普段使わない鍵とを把握しやすく鍵箱にて管理しています。	鍵は鍵箱に保管されていることを現地で確認しました。施錠管理もチェックリストにより適切に行われています。(定期監査実施・年1回)	○		
施設管理	共通 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・日勤者が見回りを行い、建物(外内観)・設備・備品等を点検し、月毎に記録簿にて、記入・保管しています。	適切な点検が実施されており、点検の報告と点検記録の保管も適切に行われています。建物検査でも指摘事項はありませんでした。(定期監査実施及び建物検査・年1回)	○	
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	発生後速やかに、区へ報告・連絡・相談を必ず行っております。(施設設備関係修理連絡票にて実施)	建物、設備、備品の修理・更新の報告は原因も含めて適切にされています。(発生の都度確認)	○	
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	トイレの詰まり、雨どい清掃及び屋根瓦交換、駐車場掲示板溶接修理を実施しました。簡易ベッド・事務所Wボード・座布団カバー・車椅子・消火器・FAX複合機の購入を致しました。	建物、設備、備品の修理・更新等は適切におこなわれています。(発生の都度確認)	○	
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	警備関係・消防用設備・冷暖房設備・GHPメンテナンス・EV設備・自動ドアの6社への委託を協定書内容に基づき適切に再委託しています。	業務内容の精査、報告書類の管理、支払等適切になされています。	○	
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	葬儀社任せではなく、我々従事者による節電実行(電源のON・OFFの徹底)しています。水道使用量に関しても水道漏れなど点検を実施しています。	適切に実施されています。令和元年度は前年と比較し、利用者増により若干増加しましたが、ガスの使用量は若干減少しました。(業務報告時)	○	
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	引き継いだ取扱説明書等をファイリングし直し、更に購入した機器に関しても、いつでも確認出来る様に本棚に入れ管理しています。	設備機器の取扱説明書は適切に整備・保管されていることを現地で確認しました。(定期監査実施・年1回)	○	
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	引き継いだ取扱説明書等をファイリングし直し、更に購入した機器に関しても、いつでも確認出来る様に本棚に入れ管理しています。	備品の取扱説明書は適切に整備・保管されていることを現地で確認しました。(定期監査実施・年1回)	○
			備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	物置の内部棚(軽量棚)の購入備品登録等と廃棄備品登録、耐用物品登録等整理整頓を心掛けております。	備品台帳に基づき適切に整理整頓されていることを現地で確認しました。(定期監査実施・年1回)	○
	清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日勤・宿直者による通常清掃の徹底と再委託先が実施する定期清掃・特別清掃を行っています。設備・備品も同様に常に正常・清潔に心掛けております。	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれています。前年度に引き続き蚊の駆除に努力しています。(業務報告時)	○	
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	洗面所には液体洗剤・アルコール消毒液を設置しています。館内入口にもアルコール消毒液を置き、衛生面では十分注意し、補充も徹底しています。	洗面所等の消耗品は常に清潔に使用できるよう点検、補充され、花卉を飾るなど快適な空間の創造に努めています。(訪問時確認)	○	
ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか		一般廃棄物・可燃/不燃物(缶ガラ等)・産業廃棄物・資源ごみ・古紙の区分で収集曜日及び収集日を守って適切に行っております。	適切に実施されています。大田区役所エコオフィス推進プランの「令和元年度実績調査」(最終報告)でも取り組みの成果があらわれています。(訪問時確認)	○		
施設周辺の美観は維持されているか		春の梅花・桜の開花後の清掃、夏場の樹木害虫駆除、秋～初冬の落葉等、常に美観を考慮した管理と公園には花壇を作り草花を植えて楽しんでいただいております。	適切に管理されています。敷地周囲に季節の花を植え、落葉の清掃など施設周辺の美観の維持に積極的に取り組んでいます。(訪問時確認)	○		

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

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

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

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

葬祭施設としての施設の目的をよく理解され、良好に管理、運営されています。特に会館の清潔感の創出とおもてなしの気持ちを大切にされた管理は高く評価しています。指定管理者の代表企業の業務を生かして建物の外壁はハンギングバスケット、ベランダに鉢植え、トイレ・廊下は花や植物で装飾し、敷地の外周に季節の花々を植栽しています。また会館の廊下には近隣に飛来する野鳥の写真を展示して、来場者の気持ちを和ませる雰囲気作りをしています。施設管理では、蚊の駆除やステンレス家具の磨き出し作業など、日頃から職員全体できめ細かく丁寧に清掃作業等を実施しています。また、令和2年1月以降の新型コロナウイルス感染症予防対策として、会館入口での消毒液の設置や飛沫防止アクリル板を会葬者受付のテーブルに設置する等、新たな状況にも即座に対応しています。経験豊富な職員を多く配置しているため、施設利用者アンケートの結果も「とても満足」か「満足」がほとんどで、自由記入欄にも施設職員に対するお礼の言葉が多くありました。指定管理2期目の2年目に当たり、前年までの葬儀社向け利用者アンケートの結果を踏まえ、これまでの経験を活かし施設の満足度向上にも積極的に取り組んでいます。

5 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による審査の結果、財務状況は良好との評価をいただきました。そのため、財務面からは当該施設の管理運営を適正に代行できる状況にあると判断します。

6 労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による労働条件審査の結果、総合評価は「A(良好である)」でした。このことは、日頃からの従業員と経営者の努力の結果であり、労働環境面からは当該施設の管理運営を適正に代行できる状況にあると判断します。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和2年6月22日

1 施設概要

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

2 業務履行状況確認

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

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

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

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

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

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

立ち上げ当初は不慣れが原因の事象もあったが、効率性や的確性など業務の習熟が進んでいる。協定書や仕様書にある業務実施の根拠を常に確認すること、不明なこと一つひとつ積み重ねが大事であることを念頭に、日々取り組んでいる。
施設運営の習熟とともに、次第に利用率向上にも力を注いでいくことが求められる。有効な広報により認知度を上げること、興味を引く自主事業の展開、スポーツ関連団体を中心とした利用の誘致など、一層区民に親しまれる施設となるよう運営に努めてほしい。また、区の青少年健全育成施策の実現へ向けて、施設機能を活用した有意義な事業を協働して推し進めたい。

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和2年8月4日

1 施設概要

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

2 業務履行状況確認

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
運営管理	施設の周辺地域及び周辺住民と交流会等により、情報交換・連携は適切に行われているか	夏まつり(年1回)や健康講座(定期開催)などを通じて、周辺地域及び住民と情報交換・連携を行っている。	夏まつりなど各種イベントの実施や地域の情報を盛り込んだ広報紙の発行など、地域に根差した事業を幅広く行い、周辺地域との連携・交流が行われている。	○
	施設内の他の事業者と連絡会等により、情報交換・連携は適切に行われているか	関係各課及び施設内の他事業者と年3回事業者連絡を行い、情報交換・連携は適切に行っている。	事業を所管する関係各課も加えた事業者連絡会が年3回定期的に開催され、各種情報交換・事務協議が行われている。	○
	区と指定管理者との間で、打合せ等により十分な連絡調整がなされているか	出張所、区民協働担当との打ち合わせをする他、必要に応じて、随時連絡を取り調整を行っている。	必要に応じて随時連絡協議を行っている。	○
	協定書に基づく年度事業計画書・年度事業報告書が期日までに適切に提出されているか	期日までに適切に提出している。	期日までに適切に提出されている。	○
	使用料、支出等会計管理は適切か	施設使用料の還付について誤処理があったが、区の指示により、適正に改善処理した。	毎月の使用料報告・納入手続き等は適正に行われているが、施設使用料の還付について誤処理があったため、区から指示を出し、適正に処理した。	△
	障害者施設からの物品等の調達、高齢者雇用等、積極的に実施しているか	高齢者の受付スタッフの雇用、障がい者施設への清掃委託、芝生維持ボランティアの受入れ等積極的に行っている。	高齢者の受付スタッフ雇用、障がい者施設への周辺清掃委託等、積極的に行われている。	○
	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。個人情報保護、法令遵守の取組みも行っている。	年2回(8月・1月)の職員研修を始め、各種事務マニュアルの整備等行い、個人情報保護、法令遵守への取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	区民活動団体及び区民向けの講座や施設内で活動している団体の交流会などを実施している。	区民活動支援という視点から、活動の担い手づくりやスキルアップ講座など、目的や対象者を講座ごとに設定し実施している。	○
	実施された協働支援事業に対し、事業後のアンケート等で参加者の高評価が得られているか	事業後にアンケートを行い、高評価を得られている。	参加者アンケートでは、いずれの事業も高評価である。	○
	施設の設置目的に合致した自主事業が実施されているか	複数の団体と協力し、地域の健康づくりや地域コミュニティ構築につながる事業を実施した。	事前に提出される自主事業計画書に基づき、夏まつり、スポーツイベント、絵手紙教室、小中学生向け学習支援など、幅広い事業が実施されている。	○
	指定管理期間及び年度において設定した目標に対する達成度は	感染症対策により年度末に予定していた事業は中止となったが、施設の利用者満足度は昨年度とほぼ同水準を維持し、目標はおおむね達成した。	周辺地域や他団体と連携し多様な事業を実施したほか、適正な施設運営により施設利用者アンケートでの満足度もほぼ維持され、目標はおおむね達成されている。	○
	抽選等の活用により、施設の公正な利用が確保されているか	3か月毎、年4回の抽選会を行っている。また、空き情報を館内掲示とホームページで公開し、公正な利用を心がけている。	年4回の抽選日を設けるなど、施設の公正な利用が確保されている。	○

		利用率が比較的低い施設に関して、利用件数を増加できたか	ホームページ等での空き状況や、活用方法の提供を行い、稼働率向上に努めている。	新型コロナウイルスの影響等により全体的な利用件数は減少したが、ホームページで施設の情報提供するなど、利用件数増加に向けた取り組みが行われている。	○
		利用者等からの意見・クレームに対し、区と連携した対応ができたか	トラブルが生じた場合は、速やかに区に報告、相談し適切に対応している。	問題発生後、速やかに区と連携をとり、適切かつ迅速な解決に向けて努力しており、同様のケースにも公平に対応できるよう情報共有している。	○
		施設利用方法を含め、ホームページ・チラシ配布等広報・PR活動は適切に実施されているか	ホームページ、季刊誌、こらぼニュース、チラシ等で情報提供を適切に行っている。	定期刊行物、各種イベントのポスター、チラシに加え、ホームページ、SNS等も活用し、適切かつ積極的に広報活動を行っている。	○
安全・危機管理		施設管理・マニュアル整備を含め、日常の防犯・防災管理への取組は適切か	防犯、防災等の危機管理マニュアル等を整備し、防犯、防災管理に取り組んでいる。	施設管理・防犯・防災面も含めマニュアル等整備し、職員全員で意識を持って日々取り組んでいる。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急時の連絡網を作成、更新を行っている。消防署、施設活用団体とも連携し、避難誘導等の訓練を実施している。	緊急時の初動連絡体制、避難誘導等マニュアル化し職員にも徹底されており、計画に基づき訓練も実施されている。	○
		事故等の発生後、速やかに区への報告がされているか	事故等発生後、区には速やかに報告している。	事故等の発生後、速やかに報告がなされ連携して処理に当たっている。	○
		こらぼ大森防災活動拠点に関わる会議・訓練参加等、協力体制が整備されているか	拠点会議に参加し、協力体制が出来ている。	拠点会議に参加するなど、施設全体の管理者として防災活動拠点の活動に協力している。	○
職員		設置目的を達成できる職員配置になっているか(員数・シフト・経験等)	施設管理や協働事業等、各職員の知識・経験を踏まえて、職員配置を行っている。	職種に応じた技能を習得した職員が適正に配置され、支障なく施設運営が行われている。	○
		業務に必要な職員研修を実施し、資質向上・情報共有等努めているか	年2回の全館清掃日に職員研修を行い、全員の意識向上、知識と対応の仕方等を共有できる取り組みを行っている。	年2回(8月・1月)職員研修を行い、職員意識の向上、職務に必要な技能・知識の習得・共有に努めている。	○
		職員の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行っている。	利用者からのクレーム等が出た場合、事の経緯・原因・対応策等、職員で情報共有し、記録としても残し、接遇向上に努めている。	○
施設管理	共通	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、芝生、設備、備品)	年度計画に基づき実施し、点検記録を適切に保管している。	関連法令に基づき適した専門業者と契約し保守点検等を行い、報告書等の記録も区への提出確認が必要なものも含めて適切に管理されている。	○
		修理・購入等が必要な場合は原因を含めて速やかに区へ報告しているか(建物、芝生、設備、備品)	修理・購入が必要になった場合は、専門家の意見を参考に原因等を速やかに区に報告している。	その都度速やかに区に報告・相談がなされており、適切に対応している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、芝生、設備、備品)	修繕等は計画書を提出し、区と連携して行い、速やかに報告している。	その都度速やかに区に報告・相談がなされており、適切に対応している。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、芝生、設備)	年度協定に定められた業務について、再委託先を事前に区に報告し、承認のもと行っている。	法令に基づき、再委託先の検討も含めて事前に区に相談があり、契約手続き等適切に行っている。	○
	設備備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	必要に応じ、日常参照用と保管用に分けたくうえでファイルにとじて整理・保管している。	種類別に適切に管理されている。	○
		備品は台帳に基づき、適切に管理されているか	備品台帳に基づき、登録・抹消、照合を行い管理している。	備品台帳に基づき、適切に管理されている。	○
美化環境対策		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品の保清等が維持されているか	業者による日常・定期・特別清掃の他、施設職員により日常的に清掃し、清潔な状態を維持している。	年度契約に基づき、業者の履行状況を確認し、施設・設備・備品等の保清・機能を維持している。	○
		施設周辺の美観は維持されているか	周辺清掃の他、施設外周の点検や樹木の剪定も心掛けている。	日常的に施設の周辺清掃を行い、美観が維持されている。	○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	再利用計画書を区に提出し、適切にリサイクルに取り組んでいる。	玄関入口近辺に各種リサイクル品の分別回収ボックスを設置し、適切かつ積極的に取り組んでいる。	○
		省エネルギーへの対応は適切に実施されているか	利用者にも呼びかけ不要な照明を消す、エアコンの温度調整等省エネに積極的に取り組んでいる。	不要な部屋の照明切りや空調温度の細やかな調整等、適切かつ積極的に取り組んでいる。	○

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

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

- ①協働支援事業として毎月第3木曜日に健康体操と交流サロンを中心に「健康講座」を行っているが、「さんもく体操」としてすっかり定着した。また、昨年より第4木曜日に筋力アップを目的とした「よんもく体操」を始めたところ、毎回定員一杯になるほど盛況である。さらに、年に数回、第5木曜日に「ごもく体操」として椅子ヨガを取り入れたところ、こちらも人気講座となっている。引き続き、地域のニーズにあわせた事業を展開していく。
- ②年2回職員研修を行い、日常業務の確認と対応の仕方を振り返る機会としている。業務上の問題点、事務改善等の検討を行い、全員が現状を共通認識することができた。これらを通じ日々の業務改善を図るとともに職員の意識向上、利用者満足度アップにつなげていきたい。
- ③年度末の感染症拡大による他施設の使用中止に伴い、体育館の利用件数については他施設からの振替による増となった。他の貸室についても、諸室ごとに利用件数の増減はあるが、引き続き感染症対策・PRの仕方等、さらなる利用件数向上をめざし対策を検討する。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

- ①子ども、高齢者、障がい者を含め幅広い世代を対象として、自治会・町会、地域包括支援センター、区民活動団体など多様な主体と連携・協力しながら地域のニーズに応じた事業を実施している。
- ②定期的に職員研修を行い、日々の業務を見直し、職員の能力及び意識向上に努めている。
- ③新型コロナウイルスの影響等により全体的な利用件数は減少したが、ホームページで施設の情報提供するなど、利用件数増加に向けた取り組みが行われている。
- ④施設の老朽化が進む中、維持・管理は困難であるが、日常の点検・補修等により使いやすい施設運営に取り組んでいる。

5 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による財務審査は、財務状況に改善すべき点があるとの結果であった。施設運営における不測の事態への対応については協定書にも規定されており、指定管理者が独自に対応できることが望ましい。指定管理者は、そのために必要な経営資源を有していることが求められるが、財務状況については、その成り立ちが特性上、正味財産が乏しく、収益が指定管理業務へ依存しているという課題がある。財務状況の改善に向けた検討を引き続き指定管理者に求めていく。

大田区指定管理者モニタリング結果(総合評価)

評価対象年度	令和元年度
評価実施日	令和2年8月31日

1 施設概要

施設名	洗足区民センター		
所在地	大田区上池台 2-35-2		
指定管理者	名称	アクティオ株式会社	
	代表者	淡野 文孝	
	住所	東京都目黒区東山 1-5-4 KDX中目黒ビル6階	
指定期間	平成29年4月～令和4年3月		
施設の設置目的	区民に研修、集会の場等を提供することによって、区民の文化活動及び地域活動の促進を図り、文化向上、地域振興に寄与することを目的として設置している。		
施設の沿革	昭和44年10月15日開館(老人施設、児童施設、集会室、体育室、老人宿泊施設(平成8年9月30日で廃止))。平成24年4月1日指定管理者制度導入。		
担当部課 (問合せ先)	地域力推進部雪谷特別出張所		
	電話	03(3729)5117	FAX 03(3729)1826

2 利用者アンケート調査

① 利用状況調査

(1) 調査期間	2020年 3月 1日～ 3月 20日								
(2) 調査対象	貸室利用者								
(3) 調査方法	施設利用時にアンケート用紙を配付し、利用終了時に回収した。								
(4) 回答者数	N=105 (小数点以下第二位を四捨五入)								
単純集計結果	性別	(1) 男 29.5%	(2) 女 66.7%				無回答 3.8%		
	年代	(1) 20歳未満 2.9%	(2) 20歳代 6.7%	(3) 30歳代 9.5%	(4) 40歳代 21.9%	(5) 50歳代 14.3%	(6) 60歳代 17.1%	(7) 70歳以上 25.7%	無回答 1.9%
	職業	(1) 学生 4.8%	(2) 会社員 26.7%	(3) 自営業 6.7%	(4) 公務員 1.0%	(5) 主婦 37.1%	(6) その他 19.0%	無回答 4.8%	
	利用時間帯	(1) 午前 35.7%	(2) 午後 38.4%	(3) 夜間 24.1%	(4) 全日 0.9%				無回答 0.9%
	利用頻度	(1) 週に2日以上 9.5%	(2) 週に1日 49.5%	(3) 2週に1回 9.5%	(4) 月1回 18.1%	(5) 年に数回 6.7%	(6) はじめて 6.7%	無回答 0.0%	
	利用目的	(1) 個人利用 9.5%	(2) サークル活動 77.1%	(3) 自治会町会活動 1.0%	(4) 主催事業参加 1.0%	(5) 仕事上の関係 5.7%	(6) その他 5.7%	無回答 0.0%	
クロス集計結果	職業×利用目的(どのような職業の方が、何の目的で使用しているか) (n=100)								
		(1) 個人利用	(2) サークル活動	(3) 自治会町会活動	(4) 主催事業参加	(5) 仕事上の関係	(6) その他	摘要	
	(1) 学生	1	2	0	0	0	1		
	(2) 会社員	3	18	0	0	5	3		
	(3) 自営業	2	3	0	0	1	1		
	(4) 公務員	0	1	0	0	0	0		
	(5) 主婦	2	37	0	0	0	0		
	(6) その他	1	18	0	0	0	1		
利用目的×利用頻度(どのような目的で、どのくらいの頻度で使用しているか) (n=105)									
	(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて	摘要		
(1) 個人利用	2	2	1	2	0	3			
(2) サークル活動	6	48	9	11	5	3			
(3) 自治会町会活動	0	0	0	0	0	0			
(4) 主催事業参加	0	0	0	0	0	0			
(5) 仕事上の関係	0	0	0	5	1	0			
(6) その他	2	2	0	1	1	1			

職業×利用頻度(どのような職業の方が、どのくらいの頻度で使用しているか) (n=100)								
クロス集計結果		(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて	概要
	(1) 学生	2	0	0	1	1	1	
	(2) 会社員	1	5	4	15	2	2	
	(3) 自営業	1	0	1	1	1	3	
	(4) 公務員	0	0	0	0	0	0	
	(5) 主婦	0	32	4	1	2	0	
	(6) その他	5	11	1	1	1	1	

(「n」は当該設問における回答者数)

② 利用者満足度調査

利用者満足度調査	質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数合計(n)	加重平均値(ランク)
	職員・スタッフの対応はいかがですか	46 43.8%	38 36.2%	20 19.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.0%	105 100%	8.1 (A)
施設の予約や利用は公平・公正に行われていますか	38 36.2%	35 33.3%	24 22.9%	3 2.9%	1 1.0%	4 3.8%	105 100%	7.6 (B)	
施設は清潔に保たれていますか	34 32.4%	45 42.9%	22 21.0%	4 3.8%	0 0%	0 0%	105 100%	7.6 (B)	
備品や設備は利用しやすいですか	29 27.6%	34 32.4%	30 28.6%	9 8.6%	1 1.0%	2 1.9%	105 100%	7.0 (B)	
事故防止などの安全管理の状態はいかがですか	31 29.5%	36 34.3%	33 31.4%	3 2.9%	0 0.0%	2 1.9%	105 100%	7.3 (B)	
来所目的は十分に達成されましたか	42 40.0%	44 41.9%	17 16.2%	1 1.0%	0 0.0%	1 1.0%	105 100%	8.1 (A)	
当施設のサービスについて、全般的な満足度はどのくらいですか	35 33.3%	40 38.1%	25 23.8%	3 2.9%	0 0.0%	2 1.9%	105 100%	7.6 (B)	

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> ・(コロナが騒がれてきたので)アルコール助かります。ありがとうございます。 ・体育室の床が綺麗でありがたいです。アルコールもありがとうございます。 ・親切に案内してもらえて良かったです。 ・気持ちよく利用させてもらってます。 ・常日頃センター長及びスタッフの皆様には大変感謝してます。これからも宜しくお願い致します。
	改善等の要望事項	<p>①指定管理者の管理運営に関するもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・収納時に窓口で書く書類が多すぎるのでもう少し簡素化して欲しい。Webで予約しているのもう一度書くのは大変。 ・夏場の冷風機2台の使用希望。 <p>②施設の構造や制度に関するもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・設置希望:エレベーター、集会室の鏡、バドミントン用スコアボード、2-3階間手摺、体育室トイレ洋式化 ・改善点 :体育室壁の劣化、建物・備品の老朽化が目立つ、公式サイズのテニスコートが欲しい(1.5m短)。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

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

② 事業実績評価

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

(合計利用者数は施設全体の年間利用者数)

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	洗足区民センターの管理に関する基本協定書第23条及び24条に則り提出し、区の承認を得ている。	期日までに不備なく所長が報告書を持参し、毎月口頭でも報告を受けている。必要があれば、その都度詳細を確認している。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	業務報告書(日報)、ゆうゆうくらぶ日誌を年度別に保管。17年度よりデジタル日報にて統計分析を実施。	各種日誌が整備され、保管されているのを確認した。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	月2回、報告書提出時に状況説明と、運営課題や情報の共有を行ない円滑な運営を図っている。	月次報告書提出の際、内容について質疑応答を行うとともに、日ごろから密に連絡・調整を行っている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	施設運営・管理や自主事業企画及び接遇など、資質や知識・経験豊かな人員を採用し配置している。	それぞれの役割分担に応じ、資質を活かした職員を配置している。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	職員4名・アルバイト11名の計15名体制で、設置目的を最大限発揮できる配置を行っている。	夜間も複数職員を配置し、業務遂行を十分行えるスタッフを配置している。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	接遇基礎研修・リカレント研修他、個人情報保護や施設長研修等を定期的に行っている。	アクティオ株式会社のマニュアルに基づき各種研修等を行い、資質の向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	施設名入りエプロン・ボロシャツを着用し、ホスピタリティある接客を行い満足度も高い評価を維持している。	施設名入りの動きやすく清潔感のある服装で誠実な接客態度でサービスを行っている。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	職員全員が公共施設のスタンスを理解し、区のルールを守る事により公平な運営が実施できている。	公共施設として利用者の公平な利用が確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	区報・区設掲示板・小学校ポスティング等広報ツールの活用とHP刷新・拡充により年度計画通り実施できた。	幅広い年齢層をターゲットに多種多様な自主事業が展開されている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	帳票・帳簿と現金を毎日照合し区に報告、他施設分の収納金は必ず翌営業日に区に振り込んでいる。	収納金について当日中にFAXにて報告を受けている。また、銀行への入金も通帳で確認し、適宜行われている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	施設紹介パンフ、ゆうゆうくらぶ月間予定の配布に加え、HPの適時修正により最新情報を提供している。	掲示物やイベント案内など、見やすくわかりやすい配置になっている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	ダンス・武道は集会室鏡大型化により、会議・研修は備品の新規貸出(19年度)にて取込みを図った。集会室に大型鏡の導入、また備品の新規貸出(令和元年度)にて取組みを図った。	自主事業等の取組みやスピード感のある利用者対応等により稼働率が向上している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	ご意見、ご要望に対しても区への報連相と迅速な対応で臨んでいる。	適切な対応を行いその都度報告がある。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	平成30年11月にHPを全面改訂し、見易く、必要な情報を調べやすい体裁とした。情報も最新に適時入替を行っている。	自主事業のお知らせや予約の抽選日についてその都度掲載するなど、わかりやすいホームページとなっている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	日頃より良好な関係構築を心がけ、工事・イベント等の際は事前説明にありがたご理解をお願いしている。	イベントや工事などの説明等、適切なタイミングで周辺地域にまめに足を運び、良好な関係を築いている。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	法律・条令・規則及び社内コンプライアンス規則に則り、適正に管理している。	施錠書庫・金庫に保管され適正に管理されている。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	マニュアル整備、研修、テスト(毎年)を実施。平成30年には本社Pマーク更新監査を受け指摘ゼロであった。	マニュアルが整備され、また職員研修も適宜行われている。	○

安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	防犯・防災を含む危機管理マニュアルが整備されており、定期的に職員に周知を図っている。	マニュアルが整備され、わかりやすい場所に保管されている。連絡体制が見やすい場所に掲示されている。	○	
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急時の初動連絡体制を常に整備し職員・スタッフに周知徹底をしている。消防・防災訓練は年2回実施。	利用者を含めた訓練を適切に実施している。	○	
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	防犯・防災管理チェックリストへの朝晩の記入と、最終退出職員の押印による確認を行っている。	チェックリストで日々の点検が適正に行われている。	○	
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	チェックリストで毎日施錠管理を行い、主な鍵は金庫保管。毎月、鍵管理台帳で全鍵の所在確認を実施。	適正に管理されていることを確認した。	○	
施設管理	共通 建 設 備 品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	法令に基づく年度点検や月次の設備点検等を実施し、区への報告と記録の保管を必ず行っている。	適切な点検が行われ、定期的な報告を受けている。	○	
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	修理・更新が必要な場合は速やかに報告し、区と密接に連絡を取りながら対策を講じている。	古い施設なので不具合が多く、その都度速やかに連絡がある。区と指定管理者で協議しながら修繕を行っている。	○	
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	施設運営に支障を来さぬよう、また利用者の安全を確保するために、適切に行っている。	迅速に手配し適切な修繕が行われている。	○	
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	業務再委託先及び委託内容を年度事業計画書に明示し、適切に行っている。	事業計画書に明示しており、適切に行われている。	○	
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	デマンドを遵守し省エネと熱中症予防を両立し運営。2階・3階のLED化で大幅な省エネが期待できる。	デマンド監視装置が有効に活用され、節電の工夫がされている。	○	
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	設備毎の専用ファイルを作成し、整備・保管している。	ファイルが整備され適正に管理されている。	○	
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	専用ファイルを作成し、整備・保管をしている。	ファイルが整備され適正に管理されている。	○
			備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	区の備品台帳に基づき毎年棚卸を行い適切に管理している。適宜、登録・抹消含め整理整頓も実施。	備品台帳に基づき適正に管理されている。	○
	清掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	適切に実施しており、施設、設備、備品は清潔に保たれている。清掃報告書と目視により確認。	清潔に保たれている。	○
			洗面所等の消耗品は常に補充されているか	清掃員とスタッフが密に連携しながら確認し、利用者から指摘される前に常に補充・交換をしている。	消耗品は不足なく補充されている。	○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	区の方針を遵守し、ごみの分別等やリサイクルの取組みを適切に実施している。	適切に実施されている。	○	
		施設周辺の美観は維持されているか	施設の敷地に隣接している公道部分も日常清掃の対象としており、美観を維持している。	清掃が日々行われ施設周辺の景観と併せても清潔感がある。	○	

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

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

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

6 財務状況に関する施設所管課所見

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

7 施設所管課総合所見(施設運営の総合的な評価)

評価	<input checked="" type="checkbox"/> A 顕著に優れている	<input type="checkbox"/> B 適切である	<input type="checkbox"/> C 一部不適切である	<input type="checkbox"/> D 不適切である
優れた点	<p>指定管理事業者となって2期3年目となる令和元年度は、自主事業の実施回数が225回(昨年度比70回増)、参加者数は4,338人(昨年度比540人減)となっており、様々な年代をターゲットとした事業を企画し、ホームページをはじめとする広報活動も積極的にを行っている。特に、令和元年度は新型コロナウイルス感染拡大防止に伴い中止となったが、利用者団体、自治会、商店街、学校、図書館等さまざまな団体に参加していただく区民センターまつり「さくらフェスティバル」は参加者を毎年着実に増やし、洗足区民センターの認知度と施設稼働率の向上につながっている。また、ゆうゆうくらぶの利用者も、2月、3月の新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う閉場があったにも関わらず21,802人(昨年度比126人減)であった。</p> <p>利用者アンケートでは、丁寧な利用者対応に努めている結果、施設が古く満足度が低くなる要素があるにもかかわらず、70%以上の方が満足又はとても満足と回答していることをみても優れた管理運営を行っているといえる。昭和44年設立という老朽化した施設を創意工夫し、清潔感のある施設の維持管理が行われている。</p>			
改善すべき点				