

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
大田区産業プラザ	(公財)大田区産業振興協会	平成29年4月1日から 令和4年3月31日まで	令和2年9月11日
大田区立下丸子 テナポラリー工場	野村不動産パートナーズ(株)	平成31年4月1日から 令和4年3月31日まで	令和2年9月23日
大田区立本羽田二丁目 工場アパート	野村不動産パートナーズ(株)	平成31年4月1日から 令和4年3月31日まで	令和2年9月23日
大田区立本羽田二丁目第2 工場アパート	野村不動産パートナーズ(株)	平成31年4月1日から 令和4年3月31日まで	令和2年9月23日
大田区中小企業者賃貸住宅	野村不動産パートナーズ(株)	平成31年4月1日から 令和4年3月31日まで	令和2年9月23日
大田区大森南四丁目 工場アパート	野村不動産パートナーズ(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9月23日
大田区創業支援施設	(公財)大田区産業振興協会	平成31年4月1日から 令和3年3月31日まで	令和2年8月31日
大田区新産業創造支援施設	(公財)大田区産業振興協会	平成31年4月1日から 令和3年3月31日まで	令和2年8月31日
大田区産学連携施設	(公財)大田区産業振興協会	平成31年4月1日から 令和3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
大田区産業プラザ	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て設置
大田区立下丸子 テナポラリー工場	工場の操業環境改善及び建替えの促進を図り、もって産業環境の創造及び産業振興に寄与するため、一時利用を可能にする工場として設置
大田区立本羽田二丁目 工場アパート	工場の操業環境改善及び建替えの促進を図り、もって産業環境の創造及び産業振興に寄与するため、一時利用を可能にする工場として設置
大田区立本羽田二丁目第2 工場アパート	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
大田区中小企業者賃貸住宅	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、区内中小企業者の住宅として設置
大田区大森南四丁目 工場アパート	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
大田区創業支援施設	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
大田区新産業創造支援施設	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
大田区産学連携施設	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

3 モニタリング実施方法

- (1) 指定管理者によるセルフモニタリング及び所管課による履行状況確認・評価
- (2) 大田区公認会計士監査団推薦公認会計士による財務審査
- (3) 東京都社会保険労務士会選任社会保険労務士による労働条件審査
(大田区産業プラザ及び大田区大森南四丁目工場アパートを除く)

4 結果について

上記(1)から(3)まで全て、次のとおり、問題のない結果となっている。

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	令和元年度
評価実施日	令和2年9月11日

1 施設概要

施設名	大田区産業プラザ
所在地	大田区南蒲田一丁目20番20号
指定管理者	名称 公益財団法人大田区産業振興協会
	代表者 理事長 川野 正博
	住所 大田区南蒲田一丁目20番20号
指定期間	平成29年4月 ～ 令和4年3月
施設の設置目的	『大田区産業の環境基盤を整備し、その活性化を図り、併せて産業活動を担う勤労者の福祉向上に寄与することを目的とした産業支援の拠点施設』として設置された。
施設の沿革	平成2年3月 産業プラザ建設基本計画書作成 平成4年3月 プロポーザル方式により産業プラザの設計確定 平成5年5月 東京都労働経済局・住宅局・大田区の3者で建築協定締結 平成5年6月 着工 平成7年11月 竣工 平成8年2月 開館 平成12年5月 公共建築賞優秀賞受賞
担当部課 (問合せ先)	産業経済部 産業振興課 産業振興担当
	電話 03(5744)1363 FAX 03(5744)1528

2 利用者アンケート調査

① 利用状況調査

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

職業×利用頻度(どのような職業の方が、どのくらいの頻度で使用しているか) (n=155)							概要
	(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて	
クロス集計結果	(1) 学生	0	0	0	0	0	2
	(2) 会社員	6	0	11	18	52	9
	(3) 自営業	0	1	3	15	9	0
	(4) 公務員	0	0	0	0	4	1
	(5) 主婦	0	2	0	4	1	1
	(6) その他	0	1	1	3	8	3

(「n」は当該設問における回答者数)

② 利用者満足度調査

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

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	<p>いつも利用させていただいています。毎年、少しずつリニューアルしており、使いやすくなっています。</p> <p>スタッフの方の対応が素晴らしいです！</p> <p>トイレ・共有スペース等もキレイで使いやすい。</p> <p>5回ほど利用させていただいています。毎回とても親切にありがとうございます。</p> <p>アクセスが良く、施設がキレイで大変助かりました。対応も丁寧で、機会があれば次回もぜひ利用させていただきたいです。</p> <p>いつも臨機応変にご対応下さりありがとうございます。</p> <p>予約を取る段階からとても丁寧で、お部屋の備品追加もすぐしてくださりとても対応が良かったです。また利用したいです。</p>	
	改善等の要望事項	<p>①指定管理者の管理運営に関するもの</p> <p>インターネット仮予約できる回数が多すぎる。2~3回に減らしてほしい。</p> <p>PC以外で接続しているが、予約サイトが使いにくい。日付で空き状況一覧等見やすくしていただきたい。</p> <p>荷物の受取、預かりをお願いできると大満足なのですが…。</p> <p>荷物の(前日の)荷受けを許可してほしい。当日荷物を運ぶのが大変なため、会議室利用者のみでも対応希望。</p> <p>②施設の構造や制度に関するもの</p> <p>午前の利用開始が8:00からだ嬉しいですが。</p> <p>ワイヤレスマイクの雑音(途中がさがさと音が入った)</p> <p>10分前にカギ受渡しになっていますが、15分前にしていただくと有難いと思います。特に待機場所が少なく困りました。</p> <p>Wifiが無料で利用できると良いと思いました。</p> <p>空調の調節がもう少しできたら有り難いです。</p> <p>施設の予約に関する抽選について、ネットからできるようにしてほしい。</p> <p>年間を通じて第一、第三金曜日を希望していますが抽せんですので取れません。ご検討して下さい。</p> <p>午後は13:00スタートが良い。</p> <p>コンビニ等の売店がない</p>	<p>区への対応(具体的に)</p> <ul style="list-style-type: none"> 様々なご利用方法への対応を想定し、現在の件数に設定しています。 タブレットやスマートフォン等の端末でもPC版サイトを閲覧いただけます。 宅配ロッカーの設置等、新たなサービスについて検討します。 <ul style="list-style-type: none"> 大田区産業プラザ条例に基づいて利用時間設定がなされています。展示ホールにつきましては、前延長(8:00から)が可能です。 音響設備につきましては、令和元年度以降、順次入替を実施しています。 清掃や、消毒、レイアウト変更等、ご利用者の安全・安心に配慮し、必要な時間をいただいております。 館内総合窓口では「OTA CITY FREE Wi-Fi」が利用可能です。 空調設備につきましては全館管理となっており、個別の部屋の調整ができない仕様となっております。 抽せんは大田区産業プラザ条例施行規則に基づくものです。抽選については郵送、FAX、メールでお申し込みください。 多くの方が公平に利用できるよう、抽せん方式をとっております。 大田区産業プラザ条例に基づいて、利用時間設定がなされていますが、清掃等の状況によっては10分前程度に入室可能としています。 大田区産業プラザ徒歩5分圏内にコンビニが2店舗ございます。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

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

② 事業実績評価

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

(合計利用者数は施設全体の年間利用者数)

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	提出期限を遵守するとともに、必要な内容を記載して適切に処理している。	年次、月次書類は期日までに提出・報告されており、不備も認められない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	各種業務日誌等については、保存規程どおり適切に整備・保管している。	年度、各種業務ごとに適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	区との連絡調整は十分になされており、良好である。	指定管理者との間で電話・メール・対面と内容に応じた方法で日常的に連絡調整を行っており、十分に連携している。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	専門分野の有資格者(照明・音響・警備・電気等)をおき必要な職員を配置している。	職員の配置は適正であり、変更が生じた場合は都度報告を受けている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	シフトを組んで予約センター、防災センター、中央監視室等必要・十分な配置を行っている。	毎月シフトの確認がなされており、設置目的を最大限発揮できる配置となっている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	年間を通して、セキュリティ、クレーム、AED等の研修や講習を実施している。	適切な時期に必要な研修を実施あるいは受講しており、資質向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	窓口担当者は制服で役割を明示し他は清潔な服装で、親切丁寧な接客を心掛けている。	職員の服装及び接客態度は適切であり、委託事業者においても指定管理者が適切に監督している。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	条例・規則を遵守し、常に公正な利用を確保している。	施設、設備の公正な利用が確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	イベントサポートガイドや周辺マップを定期的に発行し、計画どおり運営している。	年間を通じ計画どおり自主事業が運営されており、新規事業等の検討も行われている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	収入日計表、現金等を毎日確認して、適切に管理している。	毎日確認し、現金の保管・帳簿類の整理等とも適切に行われている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	ホームページや利用案内パンフで事前に案内するとともに、受付時や打ち合わせ時に丁寧に説明している。	パンフレットやホームページ等での説明に加え、必要に応じて利用者と打合せの機会を設けるなど、分かりやすく説明されている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	広告媒体を有効に活用し、誘致活動を行っている。	広告媒体の活用等、利用促進・稼働率向上に繋がる活動を適切に実施している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	研修の実施等により、予約センターや防災センターなど全職員が、迅速かつ丁寧に対応している。	利用者アンケートで得た意見等は毎月報告を受けており、適切に対応している。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	随時更新し適切に管理している。	内容は随時更新され、使いやすさの向上にも努めており、適切に管理・運営されている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	大規模催事の時は近隣に挨拶するなど、良好な関係を維持している。	日頃から周辺清掃や近隣住民も参加できる催事を行うなど、地域との関係は良好に保たれている。	○
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	当協会の「情報セキュリティポリシー」に基づき、適切に管理している。	書類・電子媒体とも良好な情報管理体制が敷かれており、適正である。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	研修を毎年実施し、個人情報保護、法令遵守の意識をもって職務にあたっている。	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)、防災マニュアルを整備し、職員に周知徹底している。	防犯・防災に関するマニュアルは整備されており、研修等を通じて内容が十分周知されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	動連絡体制を整備し、年2回避難誘導等の訓練を行っている。	所管課も含めた初動連絡体制を整備し、緊急の事態に備えている。また、6月と10月の年2回、避難訓練を実施している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	適切な体制を整え、1日4回館内外を巡回し、点検している。	警備要員による巡回等、適切に実施されている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	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 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)	計画どおり実施し、点検記録は保存年限を遵守して適切に保管している。	計画どおり点検を実施し、記録類も適切に保管されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	日常的な点検を行い原因を究明し迅速・適切に報告して修理・更新している。	必要な事案が生じた場合は修理・更新が適切に実施されて、都度速やかに報告を受けている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	事後保全・予防保全を区と協議して適切に行っている。備品の破損や不具合は速やかに対応している。	予防保全等の提案がなされ、修繕等が適切に実施されている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	協定や当協会の財務規定に沿って適切に行うとともに区に報告している。	基本協定書、年度協定書に基づき、手順に沿って適切に行われている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	共用部の一部消灯を実施するなど利用状況に応じて柔軟に対応している。	区のエコオフィスプラン等に準じて省エネルギーの取組みを適切に実施しており、適時内容の見直しも行っている。	○
		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。	○
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	貸出備品等の取り扱い説明書はファイリングして予約センターで整備・保管している。	適切に整備・保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品管理台帳を整備し、備品の購入・廃棄については、その都度台帳に記入し適切に管理している。	備品台帳に基づき、購入・廃棄時に適切に報告されている。	○
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	清掃対象場所別作業基準表により清掃を行っている。それ以外も汚れている箇所を随時清掃している。	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設が清潔に保たれている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	日常清掃の中でトイレトーパー、水石鹸等の消耗品の補充を行い、予備の保管も行っている。	洗面所等の消耗品は常に補充されている。	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	分別ルールを利用者に徹底するとともに、ごみの集積場所を色分けを明確にして適切に実施している。	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されている。	○	
	施設周辺的美観は維持されているか	定期的に周辺の清掃や樹木の剪定を行い、良好な環境を維持している。	適切な管理により施設周辺的美観が維持されている。	○	

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

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

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

6 財務状況に関する施設所管課所見

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

7 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

評価	<input type="checkbox"/> A 顕著に優れている	<input checked="" type="checkbox"/> B 適切である	<input type="checkbox"/> C 一部不適切である	<input type="checkbox"/> D 不適切である
優れた点	<ul style="list-style-type: none"> ・ホール系、会議室系とも高い稼働率であり、大規模催事の定着等の取組みを積極的に行っている。近年は災害対策にも注力しており、利用者向けの災害対応備蓄を計画的に進めているほか、帰宅困難者一時滞在施設にも指定されており、毎年2回実施している防災訓練ではこの設営を想定した訓練も行っている。 ・利用者へのサービス向上のため不断の取組みを続けており、修繕・施設点検等のハード面ならびに接遇・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。 ・間もなく築25年を迎えることから、今後順次改修工事等を実施する予定となっているが、区や東京都等関係各所と密接に連携し、主体的に利用者への対応等を行っている。 			
改善すべき点	<ul style="list-style-type: none"> ・イベント利用等が行われる際に、会場の外に行列ができることがある。誘導等に努めているが、敷地周辺を近隣住民等が通行することから、改善策の検討が必要である。 ・施設の経年変化により、設備機器類の修繕頻度が増している。このため、中長期的な視点に立った施設保全計画について、施設として一層コスト感覚及び現場意見を踏まえた対応が望まれる。 			

大田区指定管理者モニタリング結果(総合評価)

評価対象年度	令和元年度
評価実施日	令和2年9月23日

1 施設概要

施設名	大田区立下丸子テンポラリー工場		
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建替えの促進を図り、もって産業環境の創造及び産業振興に寄与するため、一時利用を可能にする工場として設置		
施設の沿革	開設:平成6年		
担当部課 (問合せ先)	大田区産業経済部産業振興課		
	電話	03(5744)1376	FAX 03(5744)1528

2 利用者アンケート調査

① 利用状況調査

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

職業×利用頻度(どのような職業の方が、どのくらいの頻度で使用しているか) (n= 1)								
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	摘要
	(1) 学生	—	—	—	—	—	—	
	(2) 会社員	1件	—	—	—	—	—	
	(3) 自営業	—	—	—	—	—	—	
	(4) 公務員	—	—	—	—	—	—	
	(5) 主婦	—	—	—	—	—	—	
	(6) その他	—	—	—	—	—	—	

(「n」は当該設問における回答者数)

② 利用者満足度調査

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	1 100.0%	%	%	%	%	%	1 100.0%
施設の予約や利用は公平・公正に行われていますか	1 100.0%	%	%	%	%	%	1 100.0%	10 (S)	
施設は清潔に保たれていますか	1 100.0%	%	%	%	%	%	1 100.0%	10 (S)	
備品や設備は利用しやすいですか	1 100.0%	%	%	%	%	%	1 100.0%	10 (S)	
事故防止などの安全管理の状態はいかがですか	1 100.0%	%	%	%	%	%	1 100.0%	10 (S)	
来所目的は十分に達成されましたか	1 100.0%	%	%	%	%	%	1 100.0%	10 (S)	
当施設のサービスについて、全般的な満足度はどのくらいですか	1 100.0%	%	%	%	%	%	1 100.0%	10 (S)	

③ 要望意見

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

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

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

② 事業実績評価

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

(合計利用者数は施設全体の年間利用者数)

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画書及び事業報告書等は期日までに提出している。内容に関する不備はない。	直接、計画書及び実績報告書を期日までに提出を受けている。書類は、事前に案の段階から打ち合わせを行うなどの対応後に提出するなど内容の不備がないように努めている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	整備・保管している。	監査等において適切な報告ができるよう書類などの整理を適切に行っている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	電話・メール・訪庁により、常に連絡を取っている。	物件に関し、何か報告事項があった際逐一報告をもらい、区と綿密な連携体制をとっている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	適切な人員を配置している。	機械・電気関係など、工場アパートの管理には欠かせない知識を豊富に有しており、突発的な事故にも適切かつ迅速に対応している。(協定要件)	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	適切な人員を配置している。	施設の良好な管理運営が行えるよう最大限の人員配置をしている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	安全衛生研修・コンプライアンス研修・その他技術研修を実施または参加している。	施設の管理者として常に能力の向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	身だしなみ・言葉づかいなどの顧客満足に繋がる基本理念を持って業務を遂行している。	入居者からのクレームもなく、区への対応についても問題ない。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	確保されている。	入居者が円滑に操業できるよう、公正かつ適切に対応を行っている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	-	-	-
	使用料等の会計管理は適切か	適切に行っている。	会計については、関係する報告書を始め、収納管理など適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	入居前の説明、館内規則の周知などにより、適正に説明されている。	入居者にわかりやすい書面を整備し、適宜直接説明するとともに、館内の掲示板等も活用する等により、周知を徹底している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	自社HPやポスター、入居希望企業データを活用し、高い稼働率で推移している。	Web等でのPR活動による稼働率向上の取組の成果として、高い稼働率を保持している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	所管課担当者様へ報告・相談しながら、迅速かつ適切な対応に努めている。	クレームに対しても直接訪問するなど、早期対応を行うことで、早期収束に努めている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	適切に運営されている。	専用のページを作成し、入退きの情報も迅速に更新を行っており、企業情報紹介のサイトとしても機能している。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	良好な関係を築いている。	クレーム等にも柔軟に対応し、日常から周辺地域と良好な関係を築いている。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	適正に管理されている。	メールにはパスワードを設定する等の対応を行い、情報管理を徹底している。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	e-ラーニングを活用し、適宜研修を実施している。	企業内における研修制度が充実しており、適切な対応が行われている。	○

安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	適正に整備・周知している。	災害マニュアルを整備し、定期的に職員へ周知を徹底している。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	適正に整備し、適宜訓練を実施している。	緊急時の連絡体制を整備し、避難訓練も実施している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	適正な体制を整えている。	マニュアルを整備するとともに、日常の管理体制を構築している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵管理マニュアルに沿って適切に管理を行っている。	鍵の引渡書を作成し、区との間で確実な管理を実施している。	○	
施設管理	共通 建 設 備 品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	点検は計画的に実施し記録は適切に保管している。	各種点検は計画的に実施しており、点検記録も鍵のかかるロッカー等で適切に管理・保管している。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	一時対応を迅速に行い、速やかに報告を行っている。	建物・設備に関し、修繕が必要な場合、区と常に協議し対応している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	所管課担当者様と協議し、適切に行っている。	年度毎に修繕計画を立案し、優先度をつけて修繕を実施している。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	適切に実施している。	協定に示しているとおり、適切に実施している。	○
	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。	共有部のLED化や使用していない箇所の消灯の徹底等省エネルギー化に適切に取り組んでいる。	○
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・保管を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。	○
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・保管を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	適切に整理整頓を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。	○
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	適切に管理を行っている。	日常および定期清掃を計画的に実施する事で、施設は清潔に保たれている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	適切に管理を行っている。	毎月の報告書により、毎日消耗品の確認を行い、適切に補充している。	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	適切に管理を行っている。	入居者への理解を高めるための周知を徹底しつつ、適切な管理を行っている。	○	
	施設周辺の美観は維持されているか	適切に管理を行っている。	適切な管理と修繕により美観の維持に努めている。	○	

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

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

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

6 財務状況に関する施設所管課所見

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

7 労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による書類及び施設訪問による審査の結果、労働環境は適正に保たれているとの結果であった。今後も適正な労働環境を確保することで、施設サービスの維持・向上に努められたい。

8 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

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

大田区指定管理者モニタリング結果(総合評価)

評価対象年度	令和元年度
評価実施日	令和2年9月23日

1 施設概要

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

2 利用者アンケート調査

① 利用状況調査

(1) 調査期間	令和元年11月1日～12月1日								
(2) 調査対象	施設利用者(施設入居者)								
(3) 調査方法	施設入居者へアンケート用紙を配布し、後日回収								
(4) 回答者数	5件 (小数点以下第二位を四捨五入)								
単純集計結果	性別	(1) 男 100.0%	(2) 女 %				無回答 %		
	年代	(1) 20歳未満 %	(2) 20歳代 40.0%	(3) 30歳代 %	(4) 40歳代 20.0%	(5) 50歳代 20.0%	(6) 60歳代 %	(7) 70歳以上 20.0%	無回答 %
	職業	(1) 学生 %	(2) 会社員 100.0%	(3) 自営業 %	(4) 公務員 %	(5) 主婦 %	(6) その他 %	無回答 %	
	利用時間帯	(1) 午前 %	(2) 午後 %	(3) 夜間 %	(4) 全日 100.0%				無回答 %
	利用頻度	(1) 週に2日以上 100.0%	(2) 週に1日 %	(3) 2週に1回 %	(4) 月1回 %	(5) 年に数回 %	(6) はじめて %	無回答 %	
	利用目的	(1) 個人利用 %	(2) サークル活動 %	(3) 自治会町会活動 %	(4) 主催事業参加 %	(5) 仕事上の関係 100.0%	(6) その他 %	無回答 %	
クロス集計結果	職業×利用目的(どのような職業の方が、何の目的で使用しているか) (n= 5)								
		(1) 個人利用	(2) サークル活動	(3) 自治会町会活動	(4) 主催事業参加	(5) 仕事上の関係	(6) その他	摘要	
	(1) 学生	—	—	—	—	—	—		
	(2) 会社員	—	—	—	—	5件	—		
	(3) 自営業	—	—	—	—	—	—		
	(4) 公務員	—	—	—	—	—	—		
	(5) 主婦	—	—	—	—	—	—		
	(6) その他	—	—	—	—	—	—		
利用目的×利用頻度(どのような目的で、どのくらいの頻度で使用しているか) (n= 5)									
	(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて	摘要		
(1) 個人利用	—	—	—	—	—	—			
(2) サークル活動	—	—	—	—	—	—			
(3) 自治会町会活動	—	—	—	—	—	—			
(4) 主催事業参加	—	—	—	—	—	—			
(5) 仕事上の関係	5件	—	—	—	—	—			
(6) その他	—	—	—	—	—	—			

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

(「n」は当該設問における回答者数)

② 利用者満足度調査

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

③ 要望意見

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

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

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

② 事業実績評価

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

(合計利用者数は施設全体の年間利用者数)

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画書及び事業報告書等は期日までに提出している。内容に関する不備はない。	直接、計画書及び実績報告書を期日までに提出を受けている。書類は、事前に案の段階から打ち合わせを行うなどの対応後に提出するなど内容の不備がないように努めている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	整備・保管している。	監査等において適切な報告ができるよう書類などの整理を適切に行っている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	電話・メール・訪庁により、常に連絡を取っている。	物件に関し、何か報告事項があった際逐一報告をもらい、区と綿密な連携体制をとっている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	適切な人員を配置している。	機械・電気関係など、工場アパートの管理には欠かせない知識を豊富に有しており、突発的な事故にも適切かつ迅速に対応している。(協定要件)	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	適切な人員を配置している。	施設の良好な管理運営が行えるよう最大限の人員配置をしている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	安全衛生研修・コンプライアンス研修・その他技術研修を実施または参加している。	施設の管理者として常に能力の向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	身だしなみ・言葉づかいなどの顧客満足に繋がる基本理念を持って業務を遂行している。	入居者からのクレームもなく、区への対応についても問題ない。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	確保されている。	入居者が円滑に操業できるよう、公正かつ適切に対応を行っている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	-	-	-
	使用料等の会計管理は適切か	適切に行っている。	会計については、関係する報告書を始め、収納管理など適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	入居前の説明、館内規則の周知などにより、適正に説明されている。	入居者にわかりやすい書面を整備し、適宜直接説明するとともに、館内の掲示板等も活用する等により、周知を徹底している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	自社HPやポスター、入居希望企業データを活用し、高い稼働率で推移している。	Web等でのPR活動による稼働率向上の取組の成果として、高い稼働率を保持している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	所管課担当者様へ報告・相談しながら、迅速かつ適切な対応に努めている。	クレームに対しても直接訪問するなど、早期対応を行うことで、早期収束に努めている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	適切に運営されている。	専用のページを作成し、入退きの情報も迅速に更新を行っており、企業情報紹介のサイトとしても機能している。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	良好な関係を築いている。	クレーム等にも柔軟に対応し、日常から周辺地域と良好な関係を築いている。	○
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	適正に管理されている。	メールにはパスワードを設定する等の対応を行い、情報管理を徹底している。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	e-ラーニングを活用し、適宜研修を実施している。	企業内における研修制度が充実しており、適切な対応が行われている。	○

安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	適正に整備・周知している。	災害マニュアルを整備し、定期的に職員へ周知を徹底している。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	適正に整備し、適宜訓練を実施している。	緊急時の連絡体制を整備し、避難訓練も実施している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	適正な体制を整えている。	マニュアルを整備するとともに、日常の管理体制を構築している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵管理マニュアルに沿って適切に管理を行っている。	鍵の引渡書を作成し、区との間で確実な管理を実施している。	○	
施設管理	共通 建 設 備 品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	点検は計画的に実施し記録は適切に保管している。	各種点検は計画的に実施しており、点検記録も鍵のかかるロッカー等で適切に管理・保管している。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	一時対応を迅速に行い、速やかに報告を行っている。	建物・設備に関し、修繕が必要な場合、区と常に協議し対応している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	所管課担当者様と協議し、適切に行っている。	年度毎に修繕計画を立案し、優先度をつけて修繕を実施している。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	適切に実施している。	協定に示しているとおり、適切に実施している。	○
	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。	共有部のLED化や使用していない箇所の消灯の徹底等省エネルギー化に適切に取り組んでいる。	○
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・保管を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。	○
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・保管を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	適切に整理整頓を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。	○
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	適切に管理を行っている。	日常および定期清掃を計画的に実施する事で、施設は清潔に保たれている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	適切に管理を行っている。	毎月の報告書により、毎日消耗品の確認を行い、適切に補充している。	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	適切に管理を行っている。	入居者への理解を高めるための周知を徹底しつつ、適切な管理を行っている。	○	
	施設周辺の美観は維持されているか	適切に管理を行っている。	適切な管理と修繕により美観の維持に努めている。	○	

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

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

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

6 財務状況に関する施設所管課所見

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

7 労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による書類及び施設訪問による審査の結果、労働環境は適正に保たれているとの結果であった。今後も適正な労働環境を確保することで、施設サービスの維持・向上に努められたい。

8 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

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

大田区指定管理者モニタリング結果(総合評価)

評価対象年度	令和元年度
評価実施日	令和2年9月23日

1 施設概要

施設名	大田区立本羽田二丁目第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)	大田区産業経済部産業振興課		
	電話	03(5744)1376	FAX 03(5744)1528

2 利用者アンケート調査

① 利用状況調査

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

職業×利用頻度(どのような職業の方が、どのくらいの頻度で使用しているか) (n= 37)							概要
	(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて	
クロス集計結果	(1) 学生	—	—	—	—	—	
	(2) 会社員	37件	—	—	—	—	
	(3) 自営業	—	—	—	—	—	
	(4) 公務員	—	—	—	—	—	
	(5) 主婦	—	—	—	—	—	
	(6) その他	—	—	—	—	—	

(「n」は当該設問における回答者数)

② 利用者満足度調査

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

③ 要望意見

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

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

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

② 事業実績評価

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

(合計利用者数は施設全体の年間利用者数)

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画書及び事業報告書等は期日までに提出している。内容に関する不備はない。	直接、計画書及び実績報告書を期日までに提出を受けている。書類は、事前に案の段階から打ち合わせを行うなどの対応後に提出するなど内容の不備がないように努めている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	整備・保管している。	監査等において適切な報告ができるよう書類などの整理を適切に行っている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	電話・メール・訪庁により、常に連絡を取っている。	物件に関し、何か報告事項があった際逐一報告をもらい、区と綿密な連携体制をとっている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	適切な人員を配置している。	機械・電気関係など、工場アパートの管理には欠かせない知識を豊富に有しており、突発的な事故にも適切かつ迅速に対応している。(協定要件)	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	適切な人員を配置している。	施設の良好な管理運営が行えるよう最大限の人員配置をしている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	安全衛生研修・コンプライアンス研修・その他技術研修を実施または参加している。	施設の管理者として常に能力の向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	身だしなみ・言葉づかいなどの顧客満足に繋がる基本理念を持って業務を遂行している。	入居者からのクレームもなく、区への対応についても問題ない。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	確保されている。	入居者が円滑に操業できるよう、公正かつ適切に対応を行っている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	入居企業の受注拡大に向けた取り組みを進行中	入居者のニーズに沿った事業を行っている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適切に行っている。	会計については、関係する報告書を始め、収納管理など適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	入居前の説明、館内規則の周知などにより、適正に説明されている。	入居者にわかりやすい書面を整備し、適宜直接説明するとともに、館内の掲示板等も活用する等により、周知を徹底している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	自社HPやポスター、入居希望企業データを活用し、高い稼働率で推移している。	Web等でのPR活動による稼働率向上の取組の成果として、高い稼働率を保持している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	所管課担当者様へ報告・相談しながら、迅速かつ適切な対応に努めている。	クレームに対しても直接訪問するなど、早期対応を行うことで、早期収束に努めている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	適切に運営されている。	専用のページを作成し、入退きの情報も迅速に更新を行っており、企業情報紹介のサイトとしても機能している。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	良好な関係を築いている。	クレーム等にも柔軟に対応し、日常から周辺地域と良好な関係を築いている。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	適正に管理されている。	メールにはパスワードを設定する等の対応を行い、情報管理を徹底している。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	e-ラーニングを活用し、適宜研修を実施している。	企業内における研修制度が充実しており、適切な対応が行われている。	○

安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	適正に整備・周知している。	災害マニュアルを整備し、定期的に職員へ周知を徹底している。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	適正に整備し、適宜訓練を実施している。	緊急時の連絡体制を整備し、避難訓練も実施している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	適正な体制を整えている。	マニュアルを整備するとともに、日常の管理体制を構築している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵管理マニュアルに沿って適切に管理を行っている。	鍵の引渡書を作成し、区との間で確実な管理を実施している。	○	
施設管理	共通 建 設 備 品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	点検は計画的に実施し記録は適切に保管している。	各種点検は計画的に実施しており、点検記録も鍵のかかるロッカー等で適切に管理・保管している。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	一時対応を迅速に行い、速やかに報告を行っている。	建物・設備に関し、修繕が必要な場合、区と常に協議し対応している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	所管課担当者様と協議し、適切に行っている。	年度毎に修繕計画を立案し、優先度をつけて修繕を実施している。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	適切に実施している。	協定に示しているとおり、適切に実施している。	○
	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。	共有部のLED化や使用していない箇所の消灯の徹底等省エネルギー化に適切に取り組んでいる。	○
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・保管を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。	○
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・保管を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	適切に整理整頓を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。	○
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	適切に管理を行っている。	日常および定期清掃を計画的に実施する事で、施設は清潔に保たれている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	適切に管理を行っている。	毎月の報告書により、毎日消耗品の確認を行い、適切に補充している。	○	
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	適切に管理を行っている。	入居者への理解を高めるための周知を徹底しつつ、適切な管理を行っている。	○	
	施設周辺の美観は維持されているか	適切に管理を行っている。	適切な管理と修繕により美観の維持に努めている。	○	

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

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

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

6 財務状況に関する施設所管課所見

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

7 労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による書類及び施設訪問による審査の結果、労働環境は適正に保たれているとの結果であった。今後も適正な労働環境を確保することで、施設サービスの維持・向上に努められたい。

8 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

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

大田区指定管理者モニタリング結果(総合評価)

評価対象年度	令和元年度
評価実施日	令和2年9月23日

1 施設概要

施設名	大田区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)	大田区産業経済部産業振興課		
	電話	03(5744)1376	FAX 03(5744)1528

2 利用者アンケート調査

① 利用状況調査

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

職業×利用頻度(どのような職業の方が、どのくらいの頻度で使用しているか) (n= 7)								
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	摘要
	(1) 学生	—	—	—	—	—	—	
	(2) 会社員	3	—	—	—	—	—	
	(3) 自営業	—	—	—	—	—	—	
	(4) 公務員	—	—	—	—	—	—	
	(5) 主婦	—	—	—	—	—	—	
	(6) その他	—	—	—	—	—	—	

(「n」は当該設問における回答者数)

② 利用者満足度調査

利用者満足度調査	質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数合計(n)	加重平均値(ランク)
		職員・スタッフの対応はいかがですか	4 57.1%	3 42.9%	%	%	%	%	7 100.0%
施設の予約や利用は公平・公正に行われていますか	3 42.9%	3 42.9%	1 14.3%	%	%	%	7 100.0%	8.2 (A)	
施設は清潔に保たれていますか	4 57.1%	2 28.5%	1 14.4%	%	%	%	7 100.0%	8.6 (A)	
備品や設備は利用しやすいですか	3 42.9%	3 42.9%	1 14.3%	%	%	%	7 100.0%	8.2 (A)	
事故防止などの安全管理の状態はいかがですか	4 57.1%	2 28.5%	1 14.4%	%	%	%	7 100.0%	8.6 (A)	
来所目的は十分に達成されましたか	3 42.9%	3 42.9%	1 14.3%	%	%	%	7 100.0%	8.2 (A)	
当施設のサービスについて、全般的な満足度はどのくらいですか	4 57.1%	2 28.5%	1 14.4%	%	%	%	7 100.0%	8.6 (A)	

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価		
	改善等の要望事項	①指定管理者の管理運営に関するもの ・ごみ収集日カレンダーが欲しい ・危険物倉庫を使いたい ②施設の構造や制度に関するもの ・自転車置き場周辺の水はけが悪い ・室内の排水が良くない	区 の 対 応 (具 体 的 に)

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

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

② 事業実績評価

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

(合計利用者数は施設全体の年間利用者数)

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画書及び事業報告書等は期日までに提出している。内容に関する不備はない。	直接、計画書及び実績報告書を期日までに提出を受けている。書類は、事前に案の段階から打ち合わせを行うなどの対応後に提出するなど内容の不備がないように努めている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	整備・保管している。	監査等において適切な報告ができるよう書類などの整理を適切に行っている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	電話・メール・訪庁により、常に連絡を取っている。	物件に関し、何か報告事項があった際逐一報告をもらい、区と綿密な連携体制をとっている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	適切な人員を配置している。	機械・電気関係など、工場アパートの管理には欠かせない知識を豊富に有しており、突発的な事故にも適切かつ迅速に対応している。(協定要件)	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	適切な人員を配置している。	施設の良好な管理運営が行えるよう最大限の人員配置をしている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	安全衛生研修・コンプライアンス研修・その他技術研修を実施または参加している。	施設の管理者として常に能力の向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	身だしなみ・言葉づかいなどの顧客満足に繋がる基本理念を持って業務を遂行している。	入居者からのクレームもなく、区への対応についても問題ない。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	確保されている。	入居者が円滑に操業できるよう、公正かつ適切に対応を行っている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	-	-	-
	使用料等の会計管理は適切か	適切に行っている。	会計については、関係する報告書を始め、収納管理など適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	入居前の説明、館内規則の周知などにより、適正に説明されている。	入居者にわかりやすい書面を整備し、適宜直接説明するとともに、館内の掲示板等も活用する等により、周知を徹底している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	自社HPやポスター、入居希望企業データを活用し、高い稼働率で推移している。	Web等でのPR活動による稼働率向上の取組の成果として、高い稼働率を保持している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	所管課担当者様へ報告・相談しながら、迅速かつ適切な対応に努めている。	クレームに対しても直接訪問するなど、早期対応を行うことで、早期収束に努めている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	適切に運営されている。	専用のページを作成し、入退きの情報も迅速に更新を行っており、企業情報紹介のサイトとしても機能している。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	良好な関係を築いている。	クレーム等にも柔軟に対応し、日常から周辺地域と良好な関係を築いている。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	適正に管理されている。	メールにはパスワードを設定する等の対応を行い、情報管理を徹底している。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	e-ラーニングを活用し、適宜研修を実施している。	企業内における研修制度が充実しており、適切な対応が行われている。	○

安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	適正に整備・周知している。	災害マニュアルを整備し、定期的に職員へ周知を徹底している。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	適正に整備し、適宜訓練を実施している。	緊急時の連絡体制を整備し、避難訓練も実施している。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	適正な体制を整えている。	マニュアルを整備するとともに、日常の管理体制を構築している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵管理マニュアルに沿って適切に管理を行っている。	鍵の引渡書を作成し、区との間で確実な管理を実施している。	○	
施設管理	共通 建 設 備 品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	点検は計画的に実施し記録は適切に保管している。	各種点検は計画的に実施しており、点検記録も鍵のかかるロッカー等で適切に管理・保管している。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	一時対応を迅速に行い、速やかに報告を行っている。	建物・設備に関し、修繕が必要な場合、区と常に協議し対応している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	所管課担当者様と協議し、適切に行っている。	年度毎に修繕計画を立案し、優先度をつけて修繕を実施している。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	適切に実施している。	協定に示しているとおり、適切に実施している。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	適切に実施している。	共有部のLED化や使用していない箇所の消灯の徹底等省エネルギー化に適切に取り組んでいる。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・保管を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・保管を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか		適切に整理整頓を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。	○
	清掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	適切に管理を行っている。	日常および定期清掃を計画的に実施する事で、施設は清潔に保たれている。
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	適切に管理を行っている。	毎月の報告書により、毎日消耗品の確認を行い、適切に補充している。	○
ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか		適切に管理を行っている。	入居者への理解を高めるための周知を徹底しつつ、適切な管理を行っている。	○	
施設周辺的美観は維持されているか		適切に管理を行っている。	適切な管理と修繕により美観の維持に努めている。	○	

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

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

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

6 財務状況に関する施設所管課所見

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

7 労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による書類及び施設訪問による審査の結果、労働環境は適正に保たれているとの結果であった。今後も適正な労働環境を確保することで、施設サービスの維持・向上に努められたい。

8 施設所管課総合所見(施設運営の総合的な評価)

評価	<input checked="" type="checkbox"/> A 顕著に優れている	<input type="checkbox"/> B 適切である	<input type="checkbox"/> C 一部不適切である	<input type="checkbox"/> D 不適切である
優れた点	<ul style="list-style-type: none"> ・迅速な対応による問題解決を図るなど、使用者との直接的なコミュニケーションで信頼関係を構築している。 ・修繕等において、必要な工事を行っている。 			
改善すべき点	<ul style="list-style-type: none"> ・入居率のさらなる向上のための工夫・提案が必要である。 			

大田区指定管理者モニタリング結果(総合評価)

評価対象年度	令和元年度
評価実施日	令和2年9月23日

1 施設概要

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

2 利用者アンケート調査

① 利用状況調査

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

職業×利用頻度(どのような職業の方が、どのくらいの頻度で使用しているか) (n= 38)							クロス集計結果	概要
	(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて		
(1) 学生	—	—	—	—	—	—		
(2) 会社員	38件	—	—	—	—	—		
(3) 自営業	—	—	—	—	—	—		
(4) 公務員	—	—	—	—	—	—		
(5) 主婦	—	—	—	—	—	—		
(6) その他	—	—	—	—	—	—		

(「n」は当該設問における回答者数)

② 利用者満足度調査

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

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	特記事項なし	
	改善等の要望事項	①指定管理者の管理運営に関するもの ・ドアの開閉音が大きい企業があるので指導してほしい ・大型エレベーターの前の駐車について注意してほしい	区の対応(具体的に) ・指定管理者が巡回し、企業様に開閉を静かに行っていただきますよう注意喚起を行ってまいります。 ・大型エレベーター前に駐車しないよう注意喚起を行ってまいります。 ・フォークリフトの使用については、各企業様にご対応をお願いしております。 ・喫煙室及びユニット内で喫煙される方は、受動喫煙防止のため、扉・窓を閉じて換気をしていただくようお願いしております。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

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

② 事業実績評価

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

(合計利用者数は施設全体の年間利用者数)

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画書及び事業報告書等は期日までに提出している。内容に関する不備はない。	直接、計画書及び実績報告書を期日までに提出を受けている。書類は、事前に案の段階から打ち合わせを行うなどの対応後に提出するなど内容の不備がないように努めている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	整備・保管している。	監査等において適切な報告ができるよう書類などの整理を適切に行っている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	電話・メール・訪庁により、常に連絡を取っている。	物件に関し、何か報告事項があった際逐一報告をもらい、区と綿密な連携体制をとっている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	適切な人員を配置している。	機械・電気関係など、工場アパートの管理には欠かせない知識を豊富に有しており、突発的な事故にも適切かつ迅速に対応している。(協定要件)	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	適切な人員を配置している。	施設の良好な管理運営が行えるよう最大限の人員配置をしている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	安全衛生研修・コンプライアンス研修・その他技術研修を実施または参加している。	施設の管理者として常に能力の向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	身だしなみ・言葉づかいなどの顧客満足に繋がる基本理念を持って業務を遂行している。	入居者からのクレームもなく、区への対応についても問題ない。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	確保されている。	入居者が円滑に操業できるよう、公正かつ適切に対応を行っている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	入居企業の受注拡大に向けた取り組みを進行中	入居者のニーズに沿った自主事業ができている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適切に行っている。	会計については、関係する報告書を始め、収納管理など適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	入居前の説明、館内規則の周知などにより、適正に説明されている。	入居者にわかりやすい書面を整備し、適宜直接説明するとともに、館内の掲示板等も活用する等により、周知を徹底している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	自社HPやポスター、入居希望企業データを活用し、高い稼働率で推移している。	Web等でのPR活動による稼働率向上の取組の成果として、高い稼働率を保持している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	所管課担当者様へ報告・相談しながら、迅速かつ適切な対応に努めている。	クレームに対しても直接訪問するなど、早期対応を行うことで、早期収束に努めている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	適切に運営されている。	専用のページを作成し、入退去の情報も迅速に更新を行っており、企業情報紹介のサイトとしても機能している。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	良好な関係を築いている。	クレーム等にも柔軟に対応し、日常から周辺地域と良好な関係を築いている。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	適正に管理されている。	メールにはパスワードを設定する等の対応を行い、情報管理を徹底している。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	e-ラーニングを活用し、適宜研修を実施している。	企業内における研修制度が充実しており、適切な対応が行われている。	○

安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	適正に整備・周知している。	災害マニュアルを整備し、定期的に職員へ周知を徹底している。	○		
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	適正に整備し、適宜訓練を実施している。	緊急時の連絡体制を整備し、避難訓練も実施している。	○		
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	適正な体制を整えている。	マニュアルを整備するとともに、日常の管理体制を構築している。	○		
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵管理マニュアルに沿って適切に管理を行っている。	鍵の引渡書を作成し、区との間で確実な管理を実施している。	○		
施設管理	共通 建 設 備 品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	点検は計画的に実施し記録は適切に保管している。	各種点検は計画的に実施しており、点検記録も鍵のかかるロッカー等で適切に管理・保管している。	○	
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	一時対応を迅速に行い、速やかに報告を行っている。	建物・設備に関し、修繕が必要な場合、区と常に協議し対応している。	○	
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	所管課担当者様と協議し、適切に行っている。	年度毎に修繕計画を立案し、優先度をつけて修繕を実施している。	○	
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	適切に実施している。	協定に示しているとおり、適切に実施している。	○	
	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。	共有部のLED化や使用していない箇所の消灯の徹底等省エネルギー化に適切に取り組んでいる。	○	
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・保管を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。	○
			機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・保管を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。	○
			備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	適切に整理整頓を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。	○
		清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	適切に管理を行っている。	日常および定期清掃を計画的に実施する事で、施設は清潔に保たれている。	○
			洗面所等の消耗品は常に補充されているか	適切に管理を行っている。	毎月の報告書により、毎日消耗品の確認を行い、適切に補充している。	○
ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	適切に管理を行っている。		入居者への理解を高めるための周知を徹底しつつ、適切な管理を行っている。	○		
施設周辺の美観は維持されているか	適切に管理を行っている。		適切な管理と修繕により美観の維持に努めている。	○		

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

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

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

6 財務状況に関する施設所管課所見

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

7 施設所管課総合所見(施設運営の総合的な評価)

評価	<input checked="" type="checkbox"/> A 顕著に優れている	<input type="checkbox"/> B 適切である	<input type="checkbox"/> C 一部不適切である	<input type="checkbox"/> D 不適切である
優れた点	<ul style="list-style-type: none"> 迅速な対応による問題解決を図るなど、使用者との直接的なコミュニケーションで信頼関係を構築している。 建物や設備の日常点検、清掃を定期的実施するとともに、修繕が必要な場合は、区と協議の上適切に対応している。 			
改善すべき点	<ul style="list-style-type: none"> 施設利用にあたっての注意事項を、利用者に一層周知徹底していく必要がある。 			

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和2年8月31日

1 施設概要

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

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画書及び事業実績報告書を期日までに提出しており、報告内容についても不備はなく適切に行っている。	期日、報告内容ともに適切に行われている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	月別にファイリングをして書庫に適切に保管している。	適切に整備・保管が行われている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	定期的なミーティング、メール、電話等により密に連絡及び調整を行っている。	月次ミーティングや日々の報告により課題等の共有を図っている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	担当職員は知識習得に努め、経験のある職員によるバックアップ体制も整えている。	適切な職員を配置し、十分なバックアップ体制もとられている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	創業支援を果たすことが出来るように管理面、支援面の双方で適切な人員を配置している。	インキュベーション・マネージャーのほか効率的かつ適切な人員を配置している。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	担当職員に各種研修等にも参加させており、資質向上に努めている。	各種研修に参加し、資格取得等の資質向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	服装・言葉遣いなどサービス・マナーの向上に努めており、適切に保たれている。	服装は適切に保たれており、利用者への接客態度についても問題はない。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	公正な利用が確保されるよう適切な対応を行っている。	公正な利用が確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	年間の実施計画どおりに利用者向け勉強会を実施した。	創業者支援事業を積極的に実施している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適切に管理している。	適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	使用開始前の説明会において、施設や支援サービスの利用方法を十分に説明をしている。	使用細則にもとづいて左記説明を行っている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	大田区の指示に基づき、空き室に対し募集をかけ、稼働率維持に努めている。	有効な取組みを行い、現入居者への対応を適切に行っている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	迅速かつ誠実に対応しており、必要に応じて区への報告を行っている。	区への報告を含め適切に対応している。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	利用者募集や、利用者の事業PRなどをホームページで随時更新し、適切に管理運営している。	利用者にわかりやすく、適切に管理・運営が行われている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	周辺地域と良好な関係を維持しており、クレームを受けた事例はない。	周辺地域とは、良好な関係を築いている。	○
情報管理	個人情報適正に管理されているか	施錠できる書庫にファイリングをして、適正に管理している。	適正に管理されている。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	協会内研修等により個人情報保護、法令遵守の意識を最大限に高めて職務にあたっている。	基本協定書のなかで規定するとおりに遵守されている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	マニュアルは整備されており、職員にも周知されている。	適切に整備されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	初動スキームを掲示して周知している。防災訓練も実施し、10名超が参加している。	使用規則に緊急時の対応方法を記載するとともに、定期的な防災訓練を行い、非常時に備えている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	職員と受付スタッフと密に防犯、防災に関わる情報交換を実施しており、適切な体制を整えている。	適切な体制が整えられている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	適切に保管、管理している。	適切に保管、管理を行っている。	○	
施設管理	共通 建物設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	点検を計画通り実施し、点検記録を適切に保管している。	適切に行われている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	迅速かつ適切に報告を行っている。	迅速な報告が行われている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	非常灯バッテリー交換やロスナイ(換気用機器)の修繕等、迅速に行っている。	適切に行われている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	手順に沿い、適切に行っている。	適切に行われている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	節電や節水を常時使用者へ周知し、最大限の努力をして実施している。	積極的な取り組みが行われている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイリングして整備・保管している。	適切に整備・保管されている。	○
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイリングして整備・保管している。	適切に整備・保管されている。
	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか		備品台帳を備え、適切に整理整頓している。	適切に整理整頓されている。	○
	清掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	適切に実施され、清潔に保たれている。	定期清掃を行うことで、清潔に保たれている。
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	常に補充している。	補充されている。	○
ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか		入居説明会で資料を配布し分別廃棄を呼びかけており、適切に実施している。	適切に実施されている。	○	
施設周辺の美観は維持されているか		植栽剪定及び清掃により施設周辺の美観を最大限維持している。	クレーム等もなく、適切に維持されている。	○	

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

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

・修繕対応:令和元年度は大きな修繕は発生せず、軽微な修繕に関しては使用者への影響が最低限に抑えられるように迅速に対応するようにした。
 ・使用者支援:使用者に対する個別支援の他、年間3回の使用者勉強会を実施した。勉強会では、単なる知識の提供ではなく、使用者の課題について使用者同士が活発に議論する場となるように心掛けた。こうした勉強会の他に区、都、国の支援策や補助金等の情報提供により、使用者の自立化や事業化を促すことに注力した。
 ・情報共有:担当職員がインキュベーションマネージャーおよび再委託先である受付常駐スタッフと情報共有を密に図り、使用者の要望等をくみ取り、可能な限り迅速に対応することを心がけた。
 ・今後の課題:施設の老朽化が進み、壁の水漏れ等目立つ部分が大きくなってきている。大きな問題が生じないように丁寧な点検、及び保守管理を実施する必要がある。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・インキュベーションマネージャーが行う創業支援の取組みや施設運営者の周知活動の成果として、入居者の利用満足度が高くなっている。
 ・自主事業として勉強会を開催し、入居者のさらなるレベルアップを図っている。
 ・入居者の状況についてよく把握しており、区への定期的な情報提供がある。

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

6 労働環境に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和2年8月31日

1 施設概要

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

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画書及び事業実績報告書を期日までに提出しており、報告内容についても不備なく適切に行っている。	期日、報告内容ともに適切に行われている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	月別にファイリングをして書庫に適切に保管している。	適切に整備・保管が行われている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	定期的なミーティング、メール、電話等により密に連絡及び調整を行っている。	月次ミーティングや日々の報告により課題等の共有を図っている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	担当職員は知識習得に努め、経験のある職員によるバックアップ体制も整えている。	適切な職員を配置し、十分なバックアップ体制もとられている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	産学連携を果たすことができるように管理面、支援面の双方で適切な人員を配置している。	コーディネーターのほか効率的かつ適切な人員を配置している。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	職務を通しての資質向上に努め、各種研修等にも参加している。	各種研修に参加し、資格取得等の資質向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	服装・言葉遣いなどサービス・マナーの向上に努めており、適切に保たれている。	服装は適切に保たれており、利用者への接客態度についても問題はない。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	公正な利用が確保されるよう適切な対応を行っている。	公正な利用が確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	計画どおり運営している。	入居企業の経営相談を積極的に実施している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適切に管理している。	適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	使用開始前の説明会において、施設や支援サービスの利用方法を十分に説明をしている。	使用細則にもとづいて左記説明を行っている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	現在、稼働率100%となっている。	有効な取組みにより高い稼働率で運用を行っている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	迅速かつ誠実に対応しており、必要に応じて区への報告を行っている。	区への報告を含め適切に対応している。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	使用者募集や、使用者情報など随時更新し、適切に管理運営している。	利用者にわかりやすく、適切に管理・運営が行われている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	周辺地域と良好な関係を維持しており、クレームを受けた事例はない。	周辺地域とは、良好な関係を築いている。	○
情報管理	個人情報適正に管理されているか	施錠できる書庫にファイリングをして、適正に管理している。	適正に管理されている。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	協会内研修等により個人情報保護、法令遵守の意識を最大限に高めて職務にあたっている。	基本協定書のなかで規定するとおりに遵守されている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	マニュアルは整備されており、職員にも周知されている。	適切に整備されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	初動スキームを整備し掲示して周知を図っている。	使用規則に緊急時の対応方法を記載するとともに、定期的な防災訓練を行い、非常時に備えている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	職員と入居者が密に防犯、防災に関わる情報交換を実施しており、適切な体制を整えている。	適切な体制が整えられている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	適切に保管、管理している。	適切に保管、管理を行っている。	○	
施設管理	共通 建物設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	点検を計画どおり実施し、点検記録を適切に保管している。	適切に行われている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	迅速かつ適切に報告を行っている。	迅速な報告が行われている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	適切に行っている。	適切に行われている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	手順に沿い、適切に行っている。	適切に行われている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	節電や節水を常時使用者へ周知し、最大限の努力をして実施している。	積極的な取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。	○	
施設周辺の美観は維持されているか		植栽剪定及び清掃により施設周辺の美観を最大限維持している。	クレーム等もなく、適切に維持されている。	○	

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

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

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を行うことで対応している。

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

6 労働環境に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和元年度
自己評価実施日	令和2年8月31日

1 施設概要

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

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画書及び事業実績報告書を期日までに提出しており、報告内容についても不備なく適切に行っている。	期日、報告内容ともに適切に行われている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	月別にファイリングをして書庫に適切に保管している。	適切に整備・保管が行われている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	定期的なミーティング、メール、電話等により密に連絡および調整を行っている。	月次ミーティングや日々の報告により課題等の共有を図っている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	担当職員は知識習得に努め、経験のある職員によるバックアップ体制も整えている。	適切な職員を配置し、十分なバックアップ体制もとられている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	産学連携を果たすことができるように管理面、支援面の双方で適切な人員を配置している。	効率的かつ適切な人員を配置している。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	職務を通しての資質向上に努め、各種研修等にも参加している。	各種研修に参加し、資格取得等の資質向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	服装・言葉遣いなどサービス・マナーの向上に努めており、適切に保たれている。	服装は適切に保たれており、利用者への接客態度についても問題はない。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	公正な利用が確保されるよう適切な対応を行っている。	公正な利用が確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	計画どおり運営している。	入居企業の経営相談を積極的に実施している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適切に管理している。	適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	使用開始前の説明会において施設や支援サービスの利用方法を十分に説明をしている。	使用細則にもとづいて左記説明を行っている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	職員やコーディネーターによる技術及び経営面でのアドバイスを行い、施設の積極的利用を促進している。	有効な取り組みを行ない、現入居者への対応を適切に行っている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	迅速かつ誠実に対応しており、必要に応じて区への報告を行っている。	区への報告を含め適切に対応している。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	使用者の事業PRなど、適切に管理運営している。	利用者にわかりやすく、適切に管理・運営が行われている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	周辺地域と良好な関係を維持しており、クレームを受けた事例はない。	周辺地域とは、良好な関係を築いている。	○
情報管理	個人情報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ともに遵守されている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価	
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	マニュアルは整備されており、職員にも周知されている。	適切に整備されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	初動スキームを整備し掲示して周知を図っている。	使用規則に緊急時の対応方法を記載するとともに、定期的な防災訓練を行い、非常時に備えている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	職員と入居者が密に防犯、防災に関す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。	○
		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。	○	
施設周辺の美観は維持されているか		大田区が清掃・樹木剪定を実施しているが、美観は維持されている。	クレーム等もなく、適切に維持されている。	○	

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

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

前年度に引き続き、全使用者にヒアリングを行い、使用者の意向に沿った区、都、国の支援策や補助金等の情報提供といった適切な支援を行っている。
区が令和元年度に実施した「大田区ものづくり産業等実態調査報告書(概要版)」に現施設使用者や施設卒業企業が掲載されるなど、区とも密に連携することで、区の事業とも相乗効果を促し、施設使用者のPRに貢献した。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

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

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

6 労働環境に関する施設所管課所見

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