

令和5年度 指定管理者 モニタリング結果

令和6年11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の年度に実施

- ・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5年度モニタリング・・・令和6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方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、隨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5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	8
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	13
3	大田区平和の森会館	平和の森公園2-3	平和の森会館運営グループ	令和5年4月1日	令和10年3月31日	5	通常時	17
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5年4月1日	令和10年3月31日	5	通常時	21
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	25
6	大田区田園調布せせらぎ館	田園調布1-53-12	田園調布せせらぎハーモニー	令和2年11月1日	令和6年3月31日	3年5か月	通常時	31
7	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	3年3か月	通常時	
8	大田区立洗足区民センター	上池台2-35-2	アクティオ株式会社	令和4年4月1日	令和9年3月31日	5	通常時	36
9	新蒲田一丁目複合施設(カムカム新蒲田)・新蒲田区民活動施設	新蒲田1-18-16	アクティオ・東急コミュニケーションズ共同事業体	令和3年12月1日	令和7年3月31日	3年4か月	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	44
11	大田区民ホール・アリコ	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	47
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	51
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	55
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	59
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	63
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	67
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	71
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	75
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	令和4年4月1日	令和9年3月31日	5	通常時	79
20	大田区立下丸子テンボリー工場	下丸子4-9-14	野村不動産パートナーズ株式会社	令和4年4月1日	令和9年3月31日	5	通常時	82
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	令和4年4月1日	令和9年3月31日	5	通常時	86
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	令和4年4月1日	令和9年3月31日	5	通常時	90
23	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	令和4年4月1日	令和9年3月31日	5	通常時	94
24	大田区南六郷創業支援施設(六郷BASE)	南六郷3-10-16	南六郷創業支援施設運営共同事業体	令和3年4月1日	令和6年3月31日	3	通常時	98
25	大田区立おもり園	大森西1-8-6	社会福祉法人池上長寿園	令和3年4月1日	令和8年3月31日	5	第三者	101
26-55	大田区立シルバービア・大田区営シルバービア・大田区高齢者アパート	中央4-7-12 他29か所	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	102
56	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	令和3年4月1日	令和8年3月31日	5	通常時	107
57	大田区立特別養護老人ホーム西糀谷	西糀谷2-12-1	社会福祉法人池上長寿園	令和3年4月1日	令和8年3月31日	5	通常時	111
58	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	令和3年4月1日	令和8年3月31日	5	通常時	115
59	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	令和3年4月1日	令和8年3月31日	5	通常時	119
60	大田区立糀谷高齢者在宅サービスセンター	西糀谷2-12-1	社会福祉法人池上長寿園	令和3年4月1日	令和8年3月31日	5	通常時	123
61	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	令和3年4月1日	令和8年3月31日	5	第三者	127
62	大田区立糀谷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	令和3年4月1日	令和8年3月31日	5	第三者	128
63	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	令和3年4月1日	令和8年3月31日	5	通常時	129
64	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	134
65	大田区立くのき園	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	138
66	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	令和3年4月1日	令和8年3月31日	5	第三者	144
67	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	令和3年4月1日	令和8年3月31日	5	第三者	145

令和5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
68	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	令和3年4月1日	令和8年3月31日	5	第三者	146
69-70	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	令和3年4月1日	令和8年3月31日	5	通常時	147
71	大田区立いのき園	西糀谷2-9-12	社会福祉法人大田幸陽会	令和3年4月1日	令和8年3月31日	5	通常時	153
72-73	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	157
74	大田区立はぎなか園	萩中2-12-23	社会福祉法人知恵の光会	令和4年4月1日	令和9年3月31日	5	第三者	161
75-76	大田区立大森東福祉園(分場合)	大森東1-36-7	社会福祉法人大田幸陽会	令和5年4月1日	令和10年3月31日	5	通常時	162
77	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	167
78	大田区立つばさホーム前の浦	大森南2-15-1 大田幸陽会会館 3階・4階	社会福祉法人大田幸陽会	令和3年4月1日	令和8年3月31日	5	第三者	168
79	大田区立母子生活支援①	-	社会福祉法人大洋社	令和3年4月1日	令和8年3月31日	5	通常時	169
80	大田区立母子生活支援②	-	社会福祉法人大洋社	令和3年4月1日	令和8年3月31日	5	通常時	172
81-112	大田区営住宅	大森東1-36-7 他	日本管財株式会社	令和4年4月1日	令和9年3月31日	5	通常時	175
113-115	大田区民住宅	大森西2-2-1 他	日本管財株式会社	令和4年4月1日	令和9年3月31日	5	通常時	179
116	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	令和4年4月1日	令和9年3月31日	5	通常時	183
117	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	令和4年4月1日	令和9年3月31日	5	通常時	187
118	大田区立萩中公園水泳場	萩中3-26-46	株式会社協栄	令和4年4月1日	令和9年3月31日	5	通常時	191
119	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	195
120	大田区立大森東図書館	大森東1-31-3-104	株式会社ヴィックス	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	通常時	199
121	大田区立大森西図書館	大森西5-2-13	株式会社ヴィックス	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	通常時	203
122	大田区立入新井図書館	大森北1-10-14 大森複合施設ビル(Luz大森)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	207
123	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	212
124	大田区立池上図書館	池上6-3-10 エトモ池上4階	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	216
125	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	220
126	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	224
127	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	228
128	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	232
129	大田区立六郷図書館	南六郷3-10-3	株式会社ヴィックス	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	通常時	236
130	大田区立下丸子図書館	下丸子2-18-11	株式会社ヴィックス	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	通常時	240
131	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	244
132	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	248
133	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	252

令和5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	指定の始期	指定の終期	指定期間(年)	実施方法	掲載ページ
134	大森北四丁目複合施設・大森北区民活動施設	大森北4-6-7	地域力もりもり大森共同体	2024年4月1日	2027年3月31日	3	財務審査	256

※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 大森北四丁目複合施設・大森北区民活動施設(134)については、令和6年度に指定管理を開始した施設のため、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5年度
自己評価実施日	令和6年5月30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ジェンダー平等Labota 代表者 理事長 岡 智子 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作成し提出している	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はほか、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7名以上配置している。	自己評価のとおりの配置が認められる。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)	・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業務の効率化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休日(土日祝日)、19時以降など利用者の動向に合わせ配置している。 ・ICTを活用した事業実施に伴い専門的な知識をもった職員、および休日(土日祝日)の男女共同参画推進事業が多くなっているため必要な人数の配置を行った。		○
	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1回職員研修会議において施設管理・事業運営、各人が参加した研修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。 ・職員それぞれが国や都、地方公共団体、民間団体等(全国女性会館協議会、DV防止支援団体等)などが主催している研修等に参加し、国の施策の動向を学ぶとともに、男女共同参画・ジェンダー平等等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。 ICTの積極的な活用など、研修の実施及び受講に関する工夫が見られる。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	・身だしなみに配慮した服装(オフィスカジュアルに準じる)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。	○

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	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に利用されている。1階会議室は男女共同参画推進事業の実施会場として利用。所管課と連携し、他の地方自治体の男女共同参画に資する事業でも利用されている。	公共施設利用システム(うぐいすネット)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	ほぼ計画通りに実施しているが、事業の内容を鑑み別会場で実施した事業もあつた。	自主事業については、協定に基づく区の承認により計画的実施している。また、計画に変更があった場合も事前に区と協議のうえ、適切に実施している。	○
	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	・リーフレットを作成、ホームページにも案内を掲載。 ・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。	リーフレットやホームページなどによる積極的な周知がなされており、実事業への参加方法など分かりやすい説明が認められる。 また、目的や必要に応じて、館内掲示を行うとともに、職員に対する接遇等の研修を行うなど、人的な対応もできよう取組んでいる。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	コロナ禍を経て、徐々に活動を再開した団体やお客様だけでなく、新規に利用を希望するお客様にも、安全・安心に利用できるよう丁寧な説明を行った。利用者数、利用率も前年度より回復した。	コロナの影響により利用率が著しく低下しているが、令和3年度から上昇傾向が見られ、令和5年度は60%を上回る高い水準を保っていることから、稼働率向上に向けた取り組みは有効と考える。	○
	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。	○
	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。X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	・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、フラットおおた)、町会、商店街など、地域の方々との信頼関係の構築に努めている。 ・エセナフェスタ開催時には、事前に近隣宅へ挨拶状を配布している。騒音等でクレームがあつた場合はすぐに対処し、所管課に報告している。	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	個人情報は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な管理に努めている。	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、訓練を実施し、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5年度は、東京消防庁が公開している「ネットで自衛訓練～地震編～」の動画視聴と帰宅困難者用備蓄品の点検を行った。		○
安全・危機管理	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、非常用ブザー、防犯スプレー、さすまたを設置している。 ・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。		○

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	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。	○
	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。	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。	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。	○
	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。	○
	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。		○
備品管理	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。		○
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消毒作業を行っている。	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	職員全員がごみ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。	○
	施設周辺の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。 ・ Dengue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Dengue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5年度においては、新型コロナウイルス感染症拡大の位置付けが5類に移行し区民活動も徐々にも再開された様子が見られたため、室場利用の促進、区民の交流の場としての機能回復に努めた。男女共同参画推進事業の実施においては、事業の内容に目的に沿った開催方法を選択し、コロナ禍で顕在化したジェンダー格差の解消につながるよう、さまざまな切り口で男女共同参画、ジェンダー平等社会実現に資する事業を企画・実施した。所管課への相談・連絡・報告を密に行い、利用者・講座参加者・職員の安全・安心が得られるよう尽力した。

〈施設管理〉

- ・令和6年1月にうぐいすネットシステムの変更、令和6年度に施設の機能移転があることから、お客様からはさまざまな問い合わせがあり、ホームページや館内掲示などで案内、周知に努め、ていねいな分りやすい説明を心がけた。

・清掃時に消毒を実施しているが、更なる感染対策を希望する利用者には、感染対策セット（アルコール、手袋、ペーパータオル、ゴミ袋）の貸出しを行った。

〈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、事業会議を設置し、企画・運営・総括を行っている。会議では事業の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では、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、区民のニーズにあつた事業であったかを検証した。

- ・令和3年度より、ICTを利用した学習事業が実施可能となったので、オンラインのみ、オンラインと現地参集のハイブリッド開催など、事業の内容と対象者を鑑み実施した。

- ・男女共同参画を推進する知見を深めるため、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。

【今後の課題について】

- ・経年劣化による施設や備品の不具合が頻発しているため早期発見に努め、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。

- ・ワーク・ライフ・バランス啓発推進を目的とした男性向け講座や女性の就労継続支援講座など、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に加えて出勤となる。開館時間が長く、休館日は年3日間と限られていることから、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。

- ・うぐいすネットシステムの変更や、新施設の仕様、利用方法など、お客様からの問い合わせが多く寄せられた。所管課に報告・相談しつつ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努めたい。

- ・R6年度は、現施設から新施設へのスムーズな移転と、区民の利用促進、及び区民活動の支援に努めたい。

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姿勢もある。加えて令和元年から続く新型コロナウイルス感染症への対策についても、その取り扱いが変化していく中、所管課との連絡を密にし、区からの指示に基づき工夫して取り組み、適正な施設運営を継続できた。

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減少していたが、増加傾向に転じている。新型コロナウイルス感染症に関する区の方針や感染拡大防止対策など、施設利用者が少ない期間においても館内掲示や声掛けなどを通じて安全対策に努めるなど、継続的に適切な施設運営を行ってきたものと評価できる。

施設の設置目的達成に向けては、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、「財務状況について重大な問題点（指摘事項）は見当たらないと判断します。」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5年度
自己評価実施日	令和6年3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 代表取締役 田丸 基廣 住所 長野県東御市県281番地2		
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	豊かな自然環境の中で、区民の健康増進及び余暇活動の充実を図ること並びに区立学校に在学する児童及び生徒が校外学習施設として活用することを目的として、平成10年8月に開館した。		
施設の沿革	平成10年8月開館。平成10年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。現地打合せの際にも適切な報告及び説明が行われている。	○
	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。	業務日誌は月次で当課に報告されている。指定管理者も同じ記録を整備・保管している。	○
	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回程度実施している。また、日常的な業務に関する報告、連絡、相談、調整に関しては、メール及び電話によって適切に行われている。	○
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。	経験豊富なスタッフの配置により、スキルの高い職員が利用者対応を行っていることから利用者の施設利用満足度も高い。(業務報告・月1回)	○
	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。	保養施設、校外施設両側面において、利用者の受入れ、対応が出来る知識、経験豊富な人員を適材適所に配置している。	○
	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	昇格者や勤務年数に応じた対象者に外部研修を行い、個々の能力向上に取り組んだ。食中毒予防などの衛生管理講習では、外部講師を招いてフロント・厨房・レストランの全スタッフが受講している。このほか、安全運転管理者講習や酒類販売者講習など各責任者が受講をしている。	職務に応じた内部、外部の研修を定期的に実施することによって、業務上必要なスキルを高い水準で保ち、利用者サービスに還元できている。(年間業務計画書・年1回)	○
	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、利用者に寄り添った丁寧な接客ができる。利用者からのアンケートにおいても、接客に関する好評を得ることができている。(訪問時確認・年4回程度)	○

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、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が確保されている。	利用者の要望にできる限り応える姿勢を持ちつつ、公正な利用を確保している。(随時)	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	ビンゴ大会やゲーム大会などは感染症対策に配慮しつつ、参加人数や回数を昨年よりも増やしながら実施した。他のイベントについてもコロナ前と同じ内容で開催することができた。	地域の魅力を発信する事業を高頻度で計画的に実施している。(年間業務計画書・年1回)	○
	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やキャッシュレス決済により後日収納した使用料についても、年度協定の規定に基づき、金融機関から納付している。	使用料収納事務の手続きに則り、適切に行われている。(使用料の収納はその都度)	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	チェックイン時に案内表を渡し、説明を行っている。初めて利用する場合は、使用方法など丁寧な説明を心掛けている。	わかりやすい内容で、丁寧な説明が行われている。本棟と分かれている別棟については特に丁寧な対応を実施している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	区内施設へのパンフレットの積極的な設置による新規客の獲得や移動教室参加児童へのメッセージカードを配布し、家族への周知活動を行った。またイベント開催による利用者満足度を高めることで、リピーターによる稼働率向上に努めた。	区民、地元民ともに、リピート率が非常に高く、指定管理者が実施する取組みによる成果が出ている。一方で、コロナ禍からの利用者数回復に向けてさらなる対策が必要である。(業務報告・月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行っている。	区への報告、連絡を速やかに実施し、解決後においても適宜説明を受けている。(業務報告・月1回、随時)	○
	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行っている。	信州の魅力的な写真を掲載しながらわかりやすい内容で適切な管理運営がなされている。空き状況もこまめに更新し、利用者は視覚的にも確認が容易である。(随時)	○
	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。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つことができている。	近隣の伝統的なイベントへの職員参加などの積み重ねによって、良好な協力関係を築くことができている。	○

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。	個人情報関連法規を遵守し、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	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。	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。	○
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	会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行い、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回の防災訓練や避難経路の再確認を行い、緊急時の対応方法の認識統一を図っている。	利用者の安全を最優先とし、自衛消防隊を組織し、施設にて定期的な防災訓練を実施している。(年2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行っている。緊急時の公共機関の連絡先やスタッフへの緊急連絡網を整備し、事務所内に掲示している。	毎日見回りを実施し、防犯、防災に努め、緊急時の連絡網を整備、周知徹底することにより適切な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	フロント業務開始および終了時に鍵の確認を行っている。夜間の館内巡回による施錠確認も行っている。	施設の鍵は事務所内の1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うとともに、施錠管理している。	○
施設管理	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)	日常的に点検を行い、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。	毎月の業務報告書によって確認しており、計画的に実施されている。また、記録は区と指定管理者で適切に保存している。	○
	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)	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)	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行っている。	施設維持管理業務の専門的業務や自主事業のバスツアーを第三者へ委託し、年度初めに報告させている。	○
	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2度報告している。	省エネルギーに向け光熱水費の使用量の削減に努めている。(エコオフィス調査・年2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。	○

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	機器の取扱説明書は整備・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	年1回所在確認を行い、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。	○
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行い、設備や備品は、清潔に保たれている。感染症対策として、各部の消毒も合わせて行っている。	清掃が行き届いており、施設全体が清潔な状態に保たれている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	日常及び定期的な清掃の際に補充を行っている。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、不足することが無いよう補充されている。	○
		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	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。	適切に分別、リサイクルの取組を行い、専門業者に処分を行わせている。また、木材などは、キャンプファイアの資材として再利用するなどの工夫を実施している。	○
		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行い、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、意識して植栽管理を行っている。	○

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）

様々な感染症対策を実施し、館内での衛生面の強化を行った。食事では、新型コロナウィルス感染症以前と同様に食事内容を充実させて提供を行った。食事の席についても、テーブルを以前のように配置を工夫し利用者増加への受け入れ態勢を図り、多くの利用者増加に繋がった。イベントでは、参加型イベントを多く取り入れてリピーターや新規利用者の満足度向上を図ることができ、お客様からも大変好評を得ることができた。キャッシュレス決済については、利用者も多く、お客様が現金を持ち歩く負担が軽減されてリピーターの満足度向上や、清算時間の短縮によりスマートにチェックアウト業務を行うことができた。課題としては、新規利用者をリピーターへ繋げるために新型コロナウィルス感染症以前のサービス提供だけではなく、再度見直しを行うことで、お客様満足度向上に繋がることを洗い出し、即実施していきたい。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

利用者アンケート結果やリピート率の高さから、利用者満足度を高水準で保つことができている。適切な従業員研修やアンケートを踏まえた施設運営によって、また泊まりに来たい施設としての価値を提供することができている。リピーターには、さらなる愛着を持っていただくべく、地域ならではの独自性の高い自主事業を継続的に展開し、新規利用者獲得に向けては、ツアーや企画などの自主事業に加えて、SNS（インスタグラム、フェイスブック、X）の活用といったPR活動を多方面に展開している。指定管理期間5年目として、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

公認会計士による審査の結果、財務状況は重要な問題点は見当たらないとの判断であり、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ている。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和5年度
自己評価実施日	令和6年9月13日

1 施設概要

施設名	大田区立平和の森会館	
所在地	東京都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 東京都港区南麻布1-6-30	
指定期間	令和5年4月1日～令和10年3月31日	
施設の設置目的	通夜、告別式に利用できる葬儀会館	
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 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	毎月、規定期日までに持参し、地域力推進課担当者に報告を行っている。(毎月10日迄)	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ない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	区の交換便にて提出。区から返送された業務日誌はファイリングの上、鍵のかかる書庫にて管理保管を行っている。	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	電話、メール、書面で事象の大小に関わらず報告・連絡・相談の徹底を行っている。	適切な時期と内容の報告、連絡、相談、調整が徹底されている。(隨時確認)	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	従事者は、施設管理業務の経験値が豊富な者を配置している。また、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る。	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ない。	○
	施設の設置目的を最大限發揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	各職員の経験値を考慮したシフト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SNSを使って全員で情報共有の徹底をしている。	利用者からの苦情や意見もなく業務遂行上の問題はなく適切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	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。※現従事者は日比谷花壇接客指導者	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、適切である。(業務報告時)	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	葬儀時は濃紺または黒のスーツ、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、接客態度も丁寧で、苦情などの問題もなく適切である。(訪問時確認)	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	公正な利用を重要心得と認識して、真摯に日々業務を行っている。	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る。(隨時確認)	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	地域社会貢献を目的とした平和の森会館利用者アンケートを実施。また、OTAふれあいフェスタ時期の自主事業を開催している。	計画どおり年1回『葬儀社向けアンケート』を実施した。室内で行う自主事業を実施した。	○
	使用料等の会計管理は適切か	使用料は収納日計表に記入の上、翌日金融機関に納入後、領収書を区へ提出している。(区提出前に確認FAX送信)区から返却後、施設にて日計表をファイリングし鍵のかかる書庫にて保管している。※利用者はナンバーリングを行って管理している。	収納業務委託手続きに則り事故もなく適切である。収納金額は収納日毎に、現金出納簿は月1回確認している。(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200社宛に案内郵送。また、公式HPにて情報公開を行い、(施設案内、使用料金、施設空き状況)周知に努めている。	適切な説明が行われており、利用者からの苦情やご意見もない。(隨時確認)	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	パンフレットや平和の森会館公式HPにて説明を行っている。空室状況を毎日更新している。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、稼働率向上の取り組みは難しいが、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んでいる。(隨時確認)	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレームが発生した場合、発生した事由、理由等を把握した上で第一に区へ報告を行い、相談しながら適切に対応を行っている。	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。(隨時及び業務報告時)	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	(株)日比谷花壇の情報戦略部の徹底管理の下、安全な運用が保たれている。	適切な管理運営が行われ、利用者からの苦情やご意見はほとんどない。予約状況画面は区職員も活用している。(隨時確認)	○
	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)施設など、隣接との協力関係を築いている。	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る。(隨時確認)	○
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、(株)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している。	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、適切に管理を行っている状況を現地にて確認した。(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い、一定以上の得点者を合格としており、その試験に全員が合格している。	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。(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	甲種防災・防火管理者が従事しており、危機管理対応マニュアルを従事者全員に配布。会館にはファイルを作成して周知徹底している。(AED器具扱い含む)	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にて確認した。(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	緊急時の連絡体制表を作成。また、毎月実施している従事者全体ミーティング時に、防災訓練年次計画内容の確認。訓練実施については3ヶ月に1度、年4回実施している。	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る。(業務報告)	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	防犯カメラの設置、確認や消火器の設置確認、使用手順など、従事者の勤務交替時等、引き継ぎ時など日々の業務の中で管理体制を図り、徹底している。	日常の防犯・防火体制は所轄の警察や消防署と連絡を密にし、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	施設内に施錠箇所が多く、管理する鍵の種類も多いため、普段使用している鍵と不使用の鍵とを分別し、施錠できる鍵箱にて管理を行っている。	鍵は鍵箱に保管されていることを現地にて確認した。施錠管理もチェックリストにより適切に行われている。(定期監査実施・年1回)	○
施設管理	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)	通夜終了時や宿直明け正門開門時、告別式終了時等、宿直者や日勤者が見回りを行って、建物(外内観)や設備、備品等の確認、点検を実施して記録簿に記入している。それを毎月ごとに保管している。	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る。建物検査でも指摘事項はなかった。(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・相談を行い、迅速な対応を行っている。(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)	施設内の蛍光灯照明を区へ相談して4期に分けてLED化を進めている。また、経年劣化した下水管材の交換工事を区へ相談の上、実施した。	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、報告書類の管理、支払等適切にされている。	○
	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)	利用者任せではなく、我々従事者によりこまめに節電・節ガスの実行(電源のON・OFFの徹底)、水道使用量に関しても水道漏れなど点検を実施している。	適切に実施されている。特にエアコンの温度設定を適切にすることを心掛けており省エネに対する意識が高い。(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	取扱説明書等は、ファイリング保管を行い、新規購入した機器に関しては、いつでも確認出来る様に本棚に入れ管理している。	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にて確認した。(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	設備同様、取扱説明書等は、ファイリング保管を行い、購入した機器についても、いつでも確認出来る様にファイリングして管理している。	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にて確認した。(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	備品管理台帳を基に、備品を確認。新規購入した備品等は備品台帳へ登録している。また、廃棄品登録、耐用物品登録等の整理を実施している。	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にて確認した。(定期監査実施・年1回)	○

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	日勤・宿直者で毎日、通常清掃を行っている。また、委託業者による定期・特別清掃の実施。設備・備品も同様に常に正常・清潔を心掛けている。	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備等は清潔に保たれている。前年度に引き続き蚊の駆除に努力している。(業務報告時)	○
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	ハンドソープやアルコール消毒液をコロナ禍以前から常設している。また、マスクも館内各出入口に常設し、衛生面に十分注意の上、補充徹底している。従事者についてはマスク着用を必須としている。	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、新型コロナウィルス感染症予防対策にも万全を期している。(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	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実施している。	適切に実施されている。エコオフィスの報告でも取り組みの成果があらわれている。(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・桜の開花後の清掃や、夏場の樹木害虫駆除を実施。秋～初冬の落葉等常に美観を考慮した管理を徹底。また、公園との境には花壇を作り草花を植えて美観を維持している。	適切に管理されている。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)

令和5年度は指定管理者として3期目の1年目となった。大田区への地域貢献やコミュニティ作りについて長年の経験から得たノウハウを最大限活用して、会館施設のサービスに努めている。常に利用者の目線で会館を見つめ、何か不便・不自由な点はないのかを考えて、引き続き利用者の目線に立った具体的な対策を実施している。利用毎に実施している施設利用者アンケートの集計の内容や、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・不自由さ」等、本音の声を掘り起し、改善策を実行、実施している。また、電気料金のコスト削減対策のため、地域力推進課に相談し、館内照明のLED化を実現しており、来期も最終工事を行う予定。(4期に分け工事)また、私達の強みである「お花を通じて社会に貢献する」といった企業理念を最大限生かし、草花を公園側との境界に植え美観に努め、施設美化の向上や館内に花鉢や観葉鉢を置くことで、暗くなりがちな雰囲気を、精神的にも落ちついた空間を作り、「気持ちよくご利用いただく葬儀施設」といったイメージも定着してきている。衛生面については、新型コロナウィルス感染予防対策に最大限注力し、感染防止のためお客様及び従事者へ注意喚起を図り未然の防止に努めた。コロナ禍を経験し、葬儀業界や葬儀スタイルは大きく変化しており、大型の社葬等の葬儀が減少し、家族のみで行う家族葬が増えている。これからも会館のご利用満足度向上を目的として、利用者の意見を頂戴する場をつくり、ご利用者目線の「本音の声」を聞き、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ることなく創意工夫と改善を行っていく。また、当会館は設備、備品など、経年劣化による部品劣化等が少しづつですが見られ始めている。今期、地域力推進課に相談しておりました、公園の植物の根の害と老朽化が進んでいた下水管の一部工事を行い、修繕を実施した。今後、今以上に建物や備品等の状況を把握し、地域力推進課に迅速に相談、連携を行い、コスト面での工夫を図りながら大田区の区民のみなさまにとりまして、よりよいサービスを提供し、また、より使いやすい施設となるよう、今後も業務に取り組んでいく。

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しており、良好に管理、運営している。
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した管理は高く評価している。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る。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る。
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、椅子の補修など、日頃から職員全体で細かく丁寧に清掃作業等を実施している。また、令和5年度は指定管理第3期の1年目に当たり、利用者および葬祭業者からのアンケートや現場での意見をいただき、運営に生かしていく姿勢を高く評価している。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寄せられた。また、新型コロナウィルス感染予防対策を間断なく行い、感染予防に努力してきた。

5 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士により「安全性、収益性等について審査を行った結果、財務状況について重要な問題点は見当たらない」との評価をいただいた。引き続き、当該施設の管理運営を適正に代行できる状況にあると判断している。

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5年度
自己評価実施日	令和6年5月20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5年4月1日 ~ 令和10年3月31日	
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	計画書及び事業実績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。	日誌を現認した。日々の記録が適切に行われている。	○
	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	日常的に相談、連絡、報告を行い月に一度の定例会で課題、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っている。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、対応している。	○
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。運営スタッフの増員を検討中である。	適正に配置されている。今後の事業展開や認知度向上に向けた取組み内容によっては、増員について検討する。	○
	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、他施設との合同研修、マネジメントワークショップ等を活用し、職員の資質向上に努めている。	接遇研修や個人情報保護研修等、月報等により、事例研究等の職員研修の実績が報告されており、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	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、利用者へ適切に対応している。	○

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	施設、設備の公正な利用が確保されているか	区の条例、規則に則り、公正に行っている。	使用申込み手順等に従い、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	事業計画に基づき実施できている。適宜事業を追加する等利用促進に努めている。	事業計画に基づき運営されており、利用者のニーズを捉えながら、利用促進につながる自主事業の内容充実を図っている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	日々、ダブルチェックを行い、適切に管理している。	使用料の管理及び会計管理のプロセスにおいて、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	利用案内等の活用、わかりやすい使用注意事項等を作成し、丁寧に説明している。	利用者に施設利用時の注意点を紙で示すとともに、口頭で丁寧に説明している。また、ホームページにおいても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	SNSの活用、新聞折込チラシ、電柱広告、近隣施設、区内学校等にチラシを配布する等利用率向上に努めている。	稼働率向上に向け、空室状況等をホームページで周知するとともに、利用促進を目的とし、近隣施設や学校等へのチラシ配布等、広報活動を積極的に実施している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	丁寧に話を聞き内容を確認し適切に対応するとともに職員間でも共有し、判断のつかない場合は担当課に相談、報告している。	月報による報告のほか、意見・要望等があつた場合は、都度報告を受けており、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	自主事業、空室状況、施設からのお知らせ等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。	○
情報管理	施設の周辺地域との関係は良好か	近隣学校、地域団体、青少対、周辺企業など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、関係性も良好である。	○
	個人情報は適正に管理されているか	個人情報保護法マニュアルを策定し、これに基づき管理を行っている。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ことを確認している。特に利用者とのメール連絡については細心の注意を払っている。	○
安全・危機管理	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	マニュアルを整備し、これに基づき実践するとともに定期的な職員研修と個人情報管理テストを行っている。	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。	○
	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、防災マニュアルの整備、見直しを行うとともに、定期的な研修を実施、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。マニュアルの見直し、更新がされている。	○
	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	緊急連絡網を整備し定期的な防災訓練、放送設備を使用した避難誘導訓練の実施、救急救命講習を受講する等習熟に取り組んでいる。	初動体制に備え緊急連絡網を作成している。また、休館日に避難訓練等を実施し、自衛消防訓練等を通じて、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、敷地内の巡回を行い防犯カメラや機械警備を活用、近隣の警察署に緊急時の対応をお願いしている。	防犯カメラや機械警備を活用し適切に管理している。また、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し貸出しの際は鍵貸出簿に記録を取って管理している。	鍵の保管場所及び鍵貸出簿等、適切な管理がなされている。	○

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	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、実施した記録は適切に保管し、区へも月報等で報告している。	計画的に点検が実施され、月報等による実施状況の報告及び記録の保管が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)	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。	都度報告を受けている。また、月報及び定例会議において、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)	緊急的な修繕内容については区と協議し、工期が必要なものは空室状況を鑑み計画的に実施している。	修繕が必要な箇所が生じた場合、都度状況報告を受け、協定による作業分担を踏まえ、協議しながら対応している。	○
	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)	管理運営業務仕様書に基づき実施している。	仕様書及び事業計画書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)	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。利用者には無理のない範囲で協力を依頼している。	○
設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	取扱説明書等はファイルし、適切に整理・保管している。	ファイリングにより整理し、適切に整理保管されている。	○
	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	取扱説明書等はファイルし、適切に整理・保管している。	ファイリングにより整理し、適切に整理保管されている。	○
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	適切に管理している。	備品の所在調査を実施し、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	常に清掃スタッフと連絡を取り、施設の清潔保持に取り組んでいる。定期清掃は年間で計画的に実施している。	適切な清掃により清潔が保持されていることを施設訪問時及び定例会時に確認している。	○
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	毎日清掃スタッフが点検、補充をしている。	適切に点検・補充されていることを施設訪問時及び定例会時に確認している。	○
	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ことを確認している。	○
	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。	○

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）

利用者満足度調査を実施し、利用者からの要望や課題を把握とともに可能な限り迅速・適切に改善するよう努めている。OTAふれあいフェスタと並行してゆいっつミニフェスタを開催し、ミニ縁日等で楽しんでもらうとともにノベルティグッズとパンフレットを配布したことでの施設概要の更なる周知を図った。11月には宇都宮BREXの選手を招いてバスケクリニックを開催し区内外からの参加者にスポーツ交流の拠点としての施設のアピールができた。レストラン利用、自主事業の運動教室受講者数、区内団体・区外団体の宿泊等のリピート利用が増加している。メールフォームでの申込、キャッシュレスでの使用料支払いも定着してきている。今後の課題としては、洋室の利用率向上に注力していく。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

新型コロナウイルス感染症の5類引き下げに伴い利用者数も増加し、特に宿泊者数の増加が顕著であった。コロナ禍では自粛されていた宿泊を伴う青少年健全育成事業や部活動・スポーツ団体等の合宿なども再開されたことにより、利用団体数が増加したが、円滑に施設運営を行っていた。利用促進の取組においては、自主事業のプログラムを利用者ニーズを捉えながら変えるなど工夫し、近隣施設のみならず、区内高校等へ部活動向け周知を目的としたチラシを配布するなど、積極的に実施した。利用者アンケートでは総合満足度において「満足」・「やや満足」の合計が99.5%と高い評価であったが、施設の立地について3割程度の方が不満を持っていたことから、自主事業の中で個人利用客に対し送迎サービスを行うなど、不満解消につながるための対策を講じている。今後は令和6年1月の施設監査結果に基づき、当施設の設置目的に沿った利用者目線での施設整備面及び運用面での改善を進め、利用率向上に努める。

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、財務状況について重要な問題点（指摘事項）は見当たらないとの判断であった。そのため、財政面からは当施設の管理運営を適切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5年度
自己評価実施日	令和6年5月13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、区の現地確認を受けています。	業務日誌は、毎月、所管課職員が現地に赴き、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「運営業務担当者名簿」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發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	適切に行な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、所管課職員が現地に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、区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、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	「森のようちえん」を4回(6月、9月、11月、3月)企画し、台風の影響で中止となった6月以外は、予定どおり実施できました。「親子でBBQグッキング」は2回(10月、1月)企画し、いずれも実施できました。	運営業務計画に定めた計画どおり実施しています。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。また売上計上は毎日で行い、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せら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、移動教室説明会及び実地踏査の開催を通じ、各校へ説明しています。 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、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5年5月に新型コロナウイルス感染症が5類に移行したことに伴い、感染症対策を緩和し利用者数制限を解除したことに加え、OTAふれあいフェスタへの出展及び広告協賛、区設掲示板へのポスター掲示、ライフアップ23への広告掲載等に取組みました。この結果、令和5年度の年間利用者数は9,006名で、前年対比+1,139名の増となりました。	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、感染症5類への移行に伴い利用者数制限を解除し、OTAふれあいフェスタへの出展を再開する等のPR活動に取組んだことで、前年度比1,139名の増となったことから、取組みは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、区に報告のうえ情報共有を図り、根本的な解決に取組んでいます。	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。	所管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、418名(過去最高)の方にご来場頂きました。	移動教室における野外炊事で発生する音や煙について、近隣よりご意見をいただきましたが、近隣住民を対象としたイベントを開催したり、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。	○

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。	○
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実施しています。	「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実施するほか、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。	○

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	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毎月の定例会で報告しています。	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。	○
	修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	令和5年度は、建築物ではウッドデッキの損傷等が発生し修繕を実施しています。設備では、空調機及びトイレウォッシュレットの不具合が多く発生し、部品交換を実施しています。備品では、展示コーナーで使用するプロジェクターに不具合があり修理しています。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、環境維持に取組んでいます。令和5年5月以降は感染症対策を緩和しましたが、利用者が手に触れやすい箇所(手摺、扉、スイッチ等)の消毒業務は継続する等衛生面に配慮しています。	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。	○
	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。令和5年5月以降は感染症対策を緩和しましたが、アルコール消毒液の設置等は継続しています。	消耗品は常に補充されており、不足はありません。	○
	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。	○
	施設周辺の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うえで対応します。 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うえで対応します。	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、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】

学校利用ではインフルエンザ等による学級閉鎖が移動教室日程にも影響しましたが、予備日を追加するなど柔軟な対応で全59校の移動教室を実施することができました。区民等一般利用では新型コロナ5類移行に伴い、利用者数制限を解除し、夏期よりバーベキュー、ドラム缶ピザを再開するなど、利用者のニーズに応えたことで利用者の増加（前年対比+1,139名）に繋がりました。

【運営上の今後の課題】

令和6年度は学校利用、区民等一般利用ともに利用者数の増加が見込まれます。利用者が増えるなかでサービス品質を確保するために、スタッフの確保と育成、体制強化に努め、物価上昇（人件費、水光熱費等）の影響に対しても「無駄の排除」、「効率化」、「コスト管理」を徹底することが課題と考えます。また、維持管理では開業後9年が経過し経年劣化等による不具合増加が課題となります。運営業務に影響を及ぼさないためには、例えば調達困難な部品の在庫を事前に確保するなど迅速な不具合対応への備えと、継続的な予防保全に努めることが重要と考え実行していきます。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

学校利用については、食物アレルギー対応を要する児童が増加するなか、確実なアレルギー対応が行われており、学校の評価も非常に高いものとなっています。引き続き、安全・安心な移動教室を実施するため、区と指定管理者が連携していくことが重要と考えます。

一般利用者数については、新型コロナウイルス感染症の5類感染症への移行後、利用状況が徐々に回復しています。OTAふれあいフェスタへの出展も再開され、区民を中心とした利用が順調に回復していくことを期待します。

5 財務状況に関する施設所管課所見

第12期（令和5年4月1日～令和6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。

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規程類・帳簿類に関する書類審査及び現地訪問による審査の結果、概ね良好との評価でした。

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5年度
自己評価実施日	令和6年3月31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一丁目53番12号
指定管理者	名称 田園調布せせらぎハーモニー 代表者 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つ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室」の機能を集約し、新たな地域力の推進拠点として整備され、令和3年1月に供用開始した。
担当部課 (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	記載内容に不備がないよう、毎月提出前に指定管理者内で確認会議を実施し期日までに適切に提出している。	毎月期限内に提出されており、特段問題はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	公園・窓口(室場)・図書・清掃と毎日各担当ごとに作成し、責任者がチェックを行い、保管している。	その他の日報は適切に整理・保管を確認。 (モニタリング時に業務日誌を確認)	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	毎月定例会・月次報告会を行い、前月の実績報告や確認事項の調整を行っている。それ以外においても日常的に相談、報告を行っている。	毎月、定例会と月次報告を行い調整の実施ができている。 必要なものは隨時協議書を取り交わし、定期的に相談も受けている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	責任者には防火管理者を配置し、図書サービスコーナーにおいては、レフアレンス対応として司書の資格を持った職員を4名配置している。公園管理においては、公園の管理経験を持った職員を責任者に配置している。	災害時施設運営管理者、防火防災管理手帳等、資格保有リストを確認、図書サービスコーナーにおいても、司書資格4名を確認できた。公園管理においても管理運営上適切な人材が配置されていると認められるが、不二興産の実績が確認できる書類があるとよい。(公園維持管理業務等)	○
	施設の設置目的を最大限發揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	受付窓口、図書サービス、公園の業務等に支障がなく、設置目的を果たせるよう区民サービスと効率的な運用に留意し職員の配置を行っている。	年度計画と日報を比べ、やや人数が少ない日も確認されたが、業務は支障なく対応できている。 (モニタリング時に業務日誌を確認)	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	様々な事態を想定し、接客接遇研修、消防訓練、図書、個人情報保護等適宜必要な研修を行い資質向上に日々努めている。	個人情報保護のテスト、熱中症対策などの安全管理講習、リスクマネジメント研修、公園や図書貸し出しに向けた職員向け研修など、職員の資質向上に努めている。(月次報告およびモニタリング時に研修資料を確認。)	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	スタッフ全員が指定の制服を着用し、勤務している。	田園調布せせらぎ公園、館、図書、カノエでそれぞれユニフォームを定めている(訪問時に適宜確認)。 また、接客態度も適切であり、利用者アンケートや苦情対応記録簿にてクレーム発生時の対応の内容に問題ないことを確認。(モニタリング時に確認。)	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	区の条例や規則等に則り、公平な運用を行っている。	貸出の受付時間の厳守など、諸室の貸出しや公園管理等にあたり、適切に運営されている。(訪問時に適宜、定例会での共有事項) 図書に関しては、業務マニュアルに則り、適切に運用されている。(ヒアリング等で確認)	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	年間計画通りに実施している。また、適宜事業を追加することで、利用促進に努めている。	年間計画通りに実施している(事業計画書、報告書を確認。) 追加事業についても随時協議確認して追加している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適切に管理し、毎日FAXにて区へ利用料収入、還付額の報告を行っている。	せせらぎ館諸室使用料の報告は随時確認している。 モニタリング時に使用実績兼報告書と日別入出庫数レポートの数値について軽微な誤りを確認したが、全体を通して概ね良好であった。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	利用方法は利用ルール看板の設置やHP(スマホ対応)やリーフレットにて詳しく明記しご案内を行っている他、SNSを利用した情報発信も行っている。室場利用においては、来館された際のご案内に加え、ipadを活用し、写真付きの映像を見て頂くことで分かりやすい説明につなげている。	館の入口を入ってすぐ横、また正面に利用方法などを掲示している。また、カウンターには諸室の内部や利用方法などの案内を映像で流すなど、分かりやすい案内の工夫がされている。(月次報告や訪問時に確認) また、HPや各種SNSにおいても諸室の利用方法について案内がされている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	利用団体の活動(広報)支援を行うことで、稼働率向上につなげている。主な支援策として、室場利用者の告知チラシの掲示、せせらぎ館の活動サークルを一覧にし利用者に配布、活動団体の成果を多く方に見て頂けるよう、休憩スペースの一部を提供し成果発表の場に活用いただいた。公園においては、見ごろの植物や生き物の紹介、どんぐりMAPの作成、SNSやHPなどを通じて公園の魅力を伝えている。	館内に利用団体の案内を掲示することで、新規加入の促進や団体同士の交流に役立てており、館の利用促進につなげている。また、館内や公園内のイベントについても積極的に広報(紙媒体、SNS)することで認知度の向上に努めている。(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	クレームが発生した場合は真摯に受け止め対応、責任者にすばやく伝え対処している。また区への報告、記録を行っている。	日ごろから利用者とコミュニケーションを図り、良好な関係を築いており、クレームの未然防止に努めている。(訪問時に適宜確認) クレーム発生時には適切な対応を行い、遅滞なく区へ報告をしている。(モニタリング時に苦情対応記録簿を確認)	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	HPは常に最新情報をお知らせするよう心掛け、セキュリティ対策をとり運用している。	ホームページでは、常に最新の情報を掲載している。セキュリティ対策についても、バックアップ体制や障害時の対応など厳正に管理されている。(適宜ホームページの確認、ヒアリングでの確認)	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	毎月マルシェイベントを開催し、地域の商店にも出店頂いている。地域の小中学校の事業連携や職場体験、特別支援学校との連携事業の実施の他、パークミーティングを開催し利用者の意見を聞く場を設けるなど、地域との良好な関係を築いている。	近隣小学校の校外学習や、中学校の社会科見学の受入等、周辺の地域団体と協力し良好な地域コミュニティの形成に寄与している。また、せせらぎマルシェにおいては周辺事業者の出店を通じ地域一体で盛り上げており、良好な関係を築いている。(訪問時に適宜、月次報告等で確認。)	○

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	個人情報は適正に管理されているか	個人情報は必ず鍵付きのキャビネットでの保管している。	鍵付きのキャビネットで保管し記録をつけるなど、適切に管理されている。(モニタリング時に保管場所を確認。)	○
	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	マニュアルの整備、個人情報監査、個人情報管理テストを実施している。	マニュアルの整備、研修・テストを実施するなど、適切に実施されている。個人情報保護と図書の研修・テストを全員が実施している。(モニタリング時にマニュアル、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	火災・地震・雷などを想定したマニュアルを作成し保管、職員には常に緊急時対応ポケットメモを携帯するようしている。	防犯・防災のマニュアルが事務室に置かれ、各職員には緊急時対応ポケットメモを携帯させ周知しており、適切にマニュアル整備・周知がされている。(モニタリング時に確認)	○
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	毎朝朝礼にて、当日の緊急時の役割分担(通報担当、初期消火担当などを確認している。避難訓練においては、年2回実施している。	避難訓練を実施。緊急時の役割分担を毎朝確認しており、初動連絡体制を整備している。(モニタリング時に確認)	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	公園・館ともに巡回点検を行い、管理を行っている。また、田園調布消防署に協力頂き、防災訓練の実施や来園者向けに防災啓発事業の実施している。	日々巡回点検を行い、消防署員の立会指導による避難訓練を実施するなど、日常の防犯・防災管理体制は適切である。(モニタリング時に確認)	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵はスタッフの目の届くところで管理し、リストに従い管理を行っている。鍵の貸出を行う際は必ず記録をしている。	スタッフの目の届くところに保管し、貸出記録をしており、鍵の保管、施錠管理が適切になされている。(モニタリング時に確認)	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
施設管理	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、設備、備品に不備がないか、チェックリストを設け、記録し、保管している。	チェックリストを確認(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)	修繕が必要な場合には事前の修繕報告を提出し報告を行っている。	事前報告書、実施報告書を提出していただいており、適切に実施されている。(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)	修繕における事前報告書、実施報告書を提出し適切に実施している。	事前報告書、実施報告書を提出していただいており、適切に実施されている。(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)	業務再委託先を事業計画書に記載し区へ届け出をしている。	適切に行われている。(モニタリング時に確認)	○
	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)	巡回時に使用していない場所のスイッチOFFや温度、湿度を確認することで冷え過ぎ、暖まりすぎを常に注意している。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・空調の消忘れ防止、室温確認など日に複数回、館内を巡回し、リストで確認している。(モニタリング時に確認。)	○
設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイリングしいつでも確認できる場に保管している。	ファイリングされていることを確認(モニタリング時に確認)	○
	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイリングしいつでも確認できる場に保管している。	ファイリングされていることを確認(モニタリング時に確認)	○
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	備品台帳に基づき管理している。	適切に保管されている。(モニタリング時に確認。)	○
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日常の清掃手順、年間の清掃計画に沿い、常に清潔に保つようにしている。	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	不足のないよう常に補充を行っている。	日常及び定期清掃が適切に実施され、消耗品は常に補充されている。(訪問時に随時確認)	○
	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	区の方針を遵守し、ごみ分別・リサイクルへの取組みを適切に実施している。	館内・公園共にごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されている。(モニタリング時に確認)	○
	施設周辺の美観は維持されているか	隣接の公道部分も日常清掃の対象とし、周辺美観に配慮・維持している。	施設周辺の美観は維持されている。また、電線の支障枝の除去など道路沿いの剪定も適切に行われた。(モニタリング時に確認)	○

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）

せせらぎ館は令和4年度に引き続き、多くの方にご来館頂き、貸出諸室は午前・午後・夜間すべてで令和4年度の稼働率を上回った。夜間利用向上の取り組みの一つとして、仕事帰りの方をターゲットとした自主事業（フラワー・アレンジメント講習）を実施し、夜間の時間帯も施設を利用できることをアピールした。図書サービスについても、定期的なおはなし会やスタンプラリーなどの取り組みの効果などもあり、貸出者数、貸出冊数など令和4年度より増加している。せせらぎ公園においては、公園のメインの憩いの場である芝生エリアの工事が利用者に影響したが、どんどんMAPの作成や公園内のセミを調査する抜け殻集めなど、公園の散策を楽しんで頂けるコンテンツを徐々に充実させ、多くの方に公園の魅力を知って頂け参加頂けた。近隣の小学校に課外授業プログラムの提供、職場体験の受け入れ、町内会のお祭りの参加など、地域との連携した取り組みも実施し、連携をより強固のものとすることができた。今後の運営課題としては、高い稼働率を維持するため、よりよいサービスの提供、新規利用者の獲得を目指すことまた、体育施設が新たに加わるため、周知をし多くの方に利用頂く仕組みをつくっていくこと。また、公園においても利用箇所の拡大もあるため、適切な維持管理計画をたて実践していくことを目指していきたい。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

指定管理事業者として4年目となり、全体の所見として問題なく業務を進めている。第一期の指定管理期間の最終の年度になる。令和4年度と比較すると、施設の来館者数、貸室の稼働率、図書サービスコーナーの利用者がどれも上昇している。感染症による行動制限の解除はもとより、施設スタッフの丁寧な案内や、時期にあわせた自主事業や展示の実施など、指定管理者の様々な取り組みの成果が表れている。せせらぎ公園では、巡回点検や清掃を問題なく行い、良好な状態が保たれている。四季折々の生物・植物の紹介や、学校を巻き込んだ名板づくりの実施など、地域に根差した親しみある公園づくりに寄与している。グリーンカーテン等の設置で酷暑対策を実施されている。一方で猛暑の影響等により枯枝が発生しており、見つけたら迅速に撤去するよう区から指導を行った。公園内の工事の影響もあり利用者数は令和4年度と比べ減少したが、利用者アンケートにおいて令和4年度に続き満足度が高い評価をいただいている。自主事業では、館内の利用団体の発表の場である「せせらぎFes.2023」を開催し、約2,200人が参加するなど、地域交流・連携の場の醸成につなげている。また、消防との連携イベント、犬を飼っている方が参加可能なイベントなど、区の施策にあわせた新たな取り組みを増やしていることや、自ら積極的に地域に飛び込みイベントへの参加及び企画をしている点も高く評価をする。インスタグラムなどのSNSも積極的に活用しており、基本情報やイベント、公園植物の開花情報など幅広く発信をしている。

シフトについては、今後も少人数でも最大限の効果が得られるよう、常に見直しを実施を求める。せせらぎ館貸室の稼働率は高いが、夜間の稼働率が低く今後も改善の余地があるので、より積極的に夜間のイベントの実施や、新たな層の獲得などの検討などを求める。

令和6年度以降も指定管理業者として施設を管理することが決まったため、今後もさらなる発展に尽力いただく。

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、5社とも全て「安全性、収益性等について審査を行った結果、財務状況について重要な問題点は見当たらない」という評価をいただいた。そのため、財務状況からはすぐに問題が生じるということではなく、引き続き当該施設の管理運営を適正に代行できる状況にあると判断する。

なお、財務審査については今後の施設管理運営が適切に行えるかどうかの判断のため、令和6年度から田園調布せせらぎハーモニーに加わるシンコースポーツについても審査を実施した。

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5年度
自己評価実施日	令和6年 4 月 29 日

1 施設概要

施設名	大田区立洗足区民センター	
所在地	大田区上池台二丁目35番2号	
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	令和4年4月1日 ~ 令和9年3月31日	
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ことを目的として設置。	
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35条及び36条に則り提出し、区の承認を得ている。	所長が期日までに不備なく報告書を持参し、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及び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回の報告書提出時と適時行う報告、連絡、相談により十分な連絡や調整を行っている。	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及び調整を行っている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	初年度からの継続職員及びスタッフを筆頭に、知識や経験が豊かな人材を配置している。	それぞれの役割分担に応じ、資質を活かした職員配置をしている。	○
	施設の設置目的を最大限發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、スタッフ9名の計13名体制で、設置目的を最大限発揮できるシフト配置を行っている。	夜間も複数の職員を配置するなど、業務の遂行を十分に行えるよう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	新入社員接遇基礎教育、個人情報保護教育、施設長研修等を定期的に実施している。またSmart BoardingシステムによるWeb研修を取り入れ資質向上に努めている。	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やポロシャツを着用し、清潔感のある服装で公平公正で誠実な接客を行っている。	施設名入りの動きやすく清潔感のある服を着用し、誠実な接客態度でサービスを提供している。	○

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、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公平で公正な運営を行っている。	公共施設として利用者が公平に利用できるように運営されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	当初の計画に対して、区民センター90%、ゆうゆうくらぶ100%の実施率である。コロナウイルス感染症の5類への移行を機に、事業の復活を含め積極的に実施する。自治会等の広報活動の協力も得て、参加者に満足いただける事業を実施できている。	事業の再開や規模の拡大を行いつつも、新型コロナウイルス感染症への対策も怠らずに、計画どおりに事業運営がされている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	帳票確認、帳簿作成、現金確認の締め作業の実施と報告を毎日行っている。他施設分収納金は翌営業日に銀行へ振り込んでいる。	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	パンフレットのリニューアルに加え、ゆうゆうくらぶに特化したパンフレットも作成し案内している。案内掲示版の活用、月間予定表作成、ホームページ掲載適宜修正、Xの新規活用など積極的に分かりやすい説明を行っている。	掲示物やイベント案内などは、見やすくわかりやすい配置がなされている。	○
運営	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	区との連携強化や感染症の蔓延に伴い活動を自粛していた団体の利用拡大により、利用率は全体で50%から58%までアップした。1階集会室は64%から73%へ、2階和室夜間利用は13%から24%へアップし、体育室は97%と高位安定している。	感染症拡大防止のための活動の自粛明け後、稼働率が順調に回復している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレームに対しては、傾聴を優先し、迅速に適切で公平公正な対応を心掛けるとともに、区への報告も実施している。	適切な対応を素早く行い、その都度迅速な報告及び連絡、相談がある。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	分かりやすく、正しい情報発信を実現できるホームページにするために、コンテンツの最新化及び改善を図っている。	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、更新するなど、分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	挨拶をはじめ、常に良好な関係を築くことを心掛けている。また、イベントや大規模工事を計画する際は、事前案内を行いご理解を得ている。	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、条例等及び社内規定に則り、施錠付書棚、倉庫に保管し適正な管理を行っている。	個人情報は施錠書庫及び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、個人情報保護の研修と確認テストを毎年行っている。	個人情報マニュアルが整備され、職員研修も適宜行われている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	防犯、防災を含む危機管理マニュアルを整備し分かりやすい場所に保管し、連絡体制を掲示している。	危機管理マニュアル及び連絡体制が整備され、職員が分かりやすい場所に保管又は掲示されている。	○
	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	消防計画初動体制の周知及びWeb視聴による自衛消防訓練の実施をしている。さらに夜間2人勤務体制の自衛消防活動要領の確認を行い、消防署へ届け出ている。	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	館内及び建物外周の巡回を適宜行うほか、最終退出職員が防犯・火気チェックリストにて毎日点検している。	防犯・火気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している。鍵の保管状況を毎月確認し、チェックリストを用いて毎日施錠確認を行っている。	鍵が適正に管理されている。	○
施設管理	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を実施し、区への報告と記録の保管を行っている。消防設備及び防火対象物点検報告は消防署にも提出している。	適切な点検が行われ、定期的な報告、記録がされている。	○
	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。	故障や不具合が発生した際は、速やかに連絡がある。区と指定管理者と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に、利用に支障が出ないよう適切に行っている。	利用者の安全確保のため、迅速な手配がされ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行っている。	再委託について事業計画書に明示されており、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活用して節電に努めている。使用量前年対比の報告を月次で行い、異常値がある場合は原因を究明している。	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	専用ファイルを作成し、整備・保管をしている。	必要な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。	必要な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	日常及び定期清掃は計画通り行い、施設等は清潔に保っている。清掃日誌と目視のダブルチェックを励行している。	清掃等が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	クリーンスタッフと連携しながら消耗品の補充を行い、指摘される前に常に補充、交換を励行している。	クリーンスタッフと連携して、消耗品が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、ごみ分別、リサイクルへの取組みを適切に実施している。	ごみの分別等が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	隣接の公道も日常清掃の対象としており、周辺美観への配慮及び維持に努めている。洗足流れ側の空きスペースにはクレゴマを育て美観に貢献している。	日々清掃が行われ、施設周辺の景観と併せて清潔感がある。	○

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）

感染症対策の継続をしながらもコロナ対応が5類に移行したことにより自主事業の積極的な実施が図れた。利用者の安全・安心に最大限配慮しながらゆうゆうくらぶでの体操系プログラムの充実は利用者満足度の向上に繋がった。さくらフェスティバルも過去最高の1400人を超える参加者で賑わった。

●サービスの提供について

- 1) 安全面の強化: ①体育室消防設備感知器不具合交換②館内ブレーカー交換作業③トイレ出入り口手摺設置④体育室倉庫扉修繕⑤消防設備改修
 - 2) 設備の更新: ①第三和室ルームエアコン設置②機械室等漏水修繕③第一集会室一機LED交換④空調室外機基板交換⑤ポンプ制御装置分電盤入替
 - 3) ゆうゆうくらぶ: ①リフレッシュ体操継続、なおちゃん体操充実、スマイルランチ復活で体操系の充実②マッサージ機エアポンプ交換③お楽しみ会復活
 - 4) 感染予防対策: ①非接触備品継続（消毒液自動ディスペンサー）（非接触体温計）②ゆうゆうくらぶ利用及び受付対応マスク着用③受付アクリル板継続
 - 5) さくらフェスティバル: フリー入場（人数限定イベントは事前予約制）を基本とし、自治会様のポスター掲示、チラシ回覧の広報協力体制で盛り上がる。
- 今後の課題について
- ①老朽化・経年劣化に対し安全面の対応と対策②貸館利用率向上への取り組み、特に夜間利用率のアップ③ゆうゆうくらぶ新規利用者拡大への取り組み④大田区および地域コミュニティとの更なる連携強化。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

安定した管理運営ができているといえる。

指定管理事業者となって3期2年目となる令和5年度は、新型コロナウイルス感染症に対する規制が緩和されつつあるなか、引き続き利用者の安全安心に十分配慮しながらイベント等を運営した。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。他の施設よりも古い施設である分、利用者への丁寧な対応等ソフト面の充実に注力し利用者満足度の向上に努めている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による安全性、収益性等について審査の結果、財務状況について重要な問題点（指摘事項）は見当たらないとの回答であった。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審査の結果、労働状況について重要な問題点（指摘事項）は見当たらないとの結果であった。そのため、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5年度
自己評価実施日	令和6年8月27日

1 施設概要

施設名	大田区新蒲田一丁目複合施設及び大田区新蒲田区民活動施設
所在地	東京都大田区新蒲田一丁目18番16号
指定管理者	名称 アクティオ・東急コミュニティ共同事業体 代表者 アクティオ株式会社 代表取締役 淡野 文孝 住所 東京都目黒区東山一丁目5番4号 KDX中目黒ビル6階
指定期間	令和3年12月1日 ~ 令和7年3月31日
施設の設置目的	広く区民の主体的な文化活動、地域活動、生涯学習、相互交流及び連携の推進を図り、相乗効果を高めることにより、地域力の向上に寄与すること。
施設の沿革	大田区民センターの解体跡地において、大田区民センターの機能の一部を置き込むことに加え、待機児童対策や子育て支援事業、中高生の居場所、蒲田西地区の地域包括支援センターを増設し、令和4年5月5日に供用を開始した。
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 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	全て期日までに所管課へ書面にて提出し報告している。	いずれも期日までに提出されており、内容不備もない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	日報は毎日作成し共有・保管している。他に閉館時チェックリストを毎日記入し月次保管している。	業務日誌等月次で報告を受けており、同じ記録が整備・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	第1・3火曜日に所管課との定例会議を実施。第3火曜日は施設全事業者を交えた会議も併せて開催している。	月2回の定例会議や日常的な情報交換により、十分な連絡・調整が行われている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	照明・音響の知識・経験者3名と学生1名を配置している。また、施設保全として東急コミュニティ社の有資格者2名配置している。	必要な人材が確保されており、適切に職員が配置されている。(月次報告時にシフトを確認)	○
	施設の設置目的を最大限發揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	予約状況に合わせ月次シフトを作成し適材人員・適正人數を配置している。直前の多目的室(大)の利用希望に対しても柔軟に対応している。	多目的室(大)の利用に際し、照明・音響担当のシフトを調整している。夜間時も複数の職員を確保している。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	新人基礎研修、音響担当OJT、独自のホスピタリティ研修、個人情報テスト等の受講により資質向上に努めた。	必要な各種研修等を行い、資質向上に努めている。(モニタリング時にカリキュラムや研修実施報告書を確認)	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	弊社の服務規定に則り業務に従事している。また、全員が接客研修を受講し、それぞれ適切に対応している。	清潔な服装で丁寧な接客がなされている。(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、設備の公正な利用が確保されているか	行政ルールを遵守すると共に、施設内規を策定・共有し、公正な利用を確保できるよう努めている。	うぐいすネットの予約システムや行政ルール、施設内規に則り、適切な運営が行われており、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	当初の年間計画から積極的に追加企画を設定し、計画対比で事業数30%増、参加人数5倍と計画を大きく超える結果となった。	年間計画通りに運営されており、さらに積極的な追加企画実施により利用促進に努めている。(自主事業計画、企画書、実施報告書を確認)	○
	使用料等の会計管理は適切か	窓口終了後に毎日々作業を実施し区へ報告している。還付金については、事務取扱の一部の見直しを行い、区の方針に則った管理を徹底している。	使用料については毎日報告を受けており、随時確認している。還付金等現金の保管や現金出納簿についても適切に管理されている。(モニタリング時等において確認)	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	施設パンフレットを作成し配布している。初利用者に対してスタッフが部屋まで案内し利用方法を説明している。	施設パンフレットやホームページにおける利用案内に合わせて、口頭での丁寧な利用説明により、わかりやすく案内されている。(訪問時に確認)	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	休み処「一休さん」等自主事業強化で来館者増と稼働率向上を図った。利用者からのご意見へもきめ細かく対応している。	予約がない部屋を休み処として活用することで稼働率を上げており、また、「一休さん」がたくさん的小学生などに利用されていることを訪問時に確認している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレームはその場で対応し初期解決に努めている。発生クレーム、意見書は区へ報告・相談を行い対応している。	適切に対応しており、意見・要望等は随時報告を受けている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	イベント情報は随時更新している。再稼働時の音楽スタジオの情報についても迅速対応するなど、最新の情報提供を心掛けている。	分かりやすいホームページで、情報更新も随時行われている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	4月から近隣情報交換の場として地域力推進蒲田西地区委員会に参加している。2年目の道塚小との連携は更に深化している。	積極的に地域住民・団体と関わっており、近隣小学校との連携も深めている。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	個人情報は区および弊社の方針に基づき台帳にてリスト化し管理している。現物は施錠できる場所に保管している。	個人情報は施錠キャビネットに保管され適正に管理されている。(モニタリング時に確認)	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	マニュアルは閲覧可能な場所に保管している。「施設個人安全対策」を必読とし、入社研修及び毎年全員に対してテストを実施している。	マニュアルが事務室内に保管されており、個人情報保護教育テストを職員全員が受けたことを研修実施報告で確認した。	○
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	マニュアルはアクティオ社と大田区地域力推進部の2種類あり、双方ともに閲覧可能な場所に保管している。	危機管理マニュアル等が整備され、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	訓練をそれぞれ年2回全事業者対象に実施(防災:6・12月/防犯6・3月)。事業所間の連絡表も作成し共有している。	施設全体で連携し、訓練が実施されている。連絡表が共有されており、連絡体制も整備されている。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	不審者へは声掛けを行い、情報は館内で共有している。見回りで適時施設内の状況を確認している。	不審人物について施設全体で情報共有しており、日々の見回りにより館内状況の確認が行われている。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	事務所内のキーボックスにて全てのキーを管理している。マスターキーは閉館時に本数確認を毎日実施している。	適切に鍵等が管理されている。(モニタリング時に確認)	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
施設管理	共通 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)	協定年間計画に基づき実施している。点検記録は事務所内保管と同時に月次事業報告書にも添付し提出している。	○
		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)	不具合・破損個所が発生した場合は東急コミュニティ常駐者により速やかに原因を確認し定例会にて全て報告している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	定例会にて協議を行い、区の最終判断に基づき対応を実施している。ただし、緊急時対応の場合は事後報告となる。	○
		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)	年度事業計画に記載した再委託先を遵守している。	○
		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)	冬場の湿度、夏場の室温等状況を見ながら、空調を最適温度に調整し省エネを心掛けている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	舞台関連は担当者が、その他設備関係は東急コミュニティ常駐者が整備・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	スタジオ機器取扱説明書は付属品と共に倉庫に、他備品は事務所棚に保管している。新規備品取扱説明書は随時追加している。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	区の備品シールを全備品に貼り番号管理を徹底している。年1回所管課と共に台帳と突合し棚卸しを実施している。	○
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	年間計画に基づき実施している。日常清掃以外の記録は事務所保管し、写しを月次事業報告書に添付し提出している。	事業計画書通りに清掃が行われている。施設、設備、備品が清潔に保たれていることを訪問時に適宜確認している。	○
	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、ハンドソープは清掃時に補充している。コロナ対策用消毒キットは継続し職員が点検時に確認している。	適切に管理されている。(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	調理室、事務室、休憩室のごみは大田区の基準通り分別し、ごみ庫内の所定の場所に保管している。	適切に分別、管理されている。(モニタリング時に確認)	○
	施設周辺の美観は維持されているか	管轄エリア内は適時巡回し美観の維持に努めている。	駐輪場のゴミ等も巡回時に回収する等して、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）

（サービスの工夫・改善点）

- ・道塚小学校との連携を3年生から、2・4年生へも拡大。更に次年度サマースクール共同企画へと深化させ、小学生と保護者の誘致を強化した。
- ・小学生の居場所作りも兼ね、臨時待合室、及びクールスポット対応の「涼み処」「温まり処」の呼称を「一休さん」に統一し通年で設置可とした。
- ・赤ちゃんから高齢者まで多世代で楽しめる「クラシック入門コンサート」等音楽イベントを10本開催。多目的室大の特徴を活かし多数集客した。
- ・10月に実施した利用者アンケートにていただいたご意見を参考に、可能な限り対応し改善した。

（今後の課題）①低稼働率室場の底上げ、②夜間利用の拡大、③近隣自治会との連携強化

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

区民活動施設としての設置目的や役割を理解し、適切な管理・運営が行われている。令和5年度は施設開館2年目となり、新型コロナウイルスの影響が残る中ではあったが、利用件数及び稼働率は初年度から増加している。乳幼児から高齢者まで全世代をターゲットに魅力ある自主事業を多数展開したことや、施設全体でのお祭りの実施、日頃からの利用者への丁寧な案内等、指定管理者の取り組みにより、利用者の定着、拡大につながったものと考える。また、地域団体の会議への出席や近隣小学校に施設見学に訪れてもらう等連携を初年度から更に深めており、積極的に地域と関係を築く姿勢を評価する。今後は、複合施設内の各施設との相互交流及び連携のさらなる強化や低稼働率室場や夜間帯の利用拡大への取り組みに期待する。

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では、「財務状況について重大な問題点（指摘事項）は見当たらないと判断します。」との結果であった。そのため、財務面からは、施設の管理運営を適正に代行できると判断する。

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5年度
自己評価実施日	令和6年2月12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)	スポーツ・文化・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	15開庁日以内に必ず面談を実施し、報告書を期日内に提出した。再提出を求められた場合もメール等で数日以内に提出を行った。	毎月、期限内に打合せを実施しており、そこで報告書の提出を受けている。報告書の不備もない。	<input type="radio"/>
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	管理室内で各種帳票を作成し、適切に管理を行っている。	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、適正に保管できている。	<input type="radio"/>
	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	毎月の月次報告会の中で必要な協議を行なっているほか、電話やメール等にて日々連絡をとっている。	定例の月次報告会のみならず、緊急時の電話及びメール連絡にて、十分な連絡、調整を行っている。	<input type="radio"/>
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、研修が行われている。必要な知識、経験を持ったスタッフが配置がされている。	<input type="radio"/>
	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)	誘導や窓口対応を円滑に行うための人員数を配置し、適切なシフトにて運用している。	駐車場内を安全かつスムーズに誘導できるような人員配置がなされている。	<input type="radio"/>
	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	定期的にマニュアルを用いて研修を実施し、テストにて効果測定を行なう等、コンプライアンス意識向上に向け努めている。	年2回必ず駐車場スタッフ全員が警備員研修を受講しており、管理責任者も接遇向上研修を受講している。	<input type="radio"/>
	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。	服装は清潔であり、電話、窓口、場内巡回時の接客対応も丁寧である。	<input type="radio"/>

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	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。	一般利用者と定期券利用者のバランスを調整しており、公正な利用ができている。	○
	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、EV充電器は利用者にも好評をいただいている。EV充電器は利用実績の報告も行なっている。	カーシェアリングやポイント交換機、EV車充電設備など、時代に合った計画とそれに則した運用を行えている。	○
	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されており、集金に関しても専門の部署の管理のもと実施している。	現場で収入する現金は、管理権限を持つ専門のスタッフにより適切に管理できている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	機器の利用方法はわかりやすく看板に表記し、場内の誘導も利用者が迷わざる利用いただけるように配慮している。	利用料金や機器の利用方法について、わかりやすく表示している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	ポイント交換や周辺施設との提携などの利用促進や回数券販売など、稼働率向上に向けた施策を継続的に実施しており、売上も順調に推移している。	リピーターへのプロモーションを行い、稼働率も向上している。近隣商業施設との提携も行っており、売上も順調に推移している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	現地対応のほか、コールセンターでも受け付けており、内容は営業担当に速やかに共有され、案件に応じてフォローを入れるなど丁寧な対応を心掛けている。	事故等の対応は、現場と営業担当者、当課と速やかに連携を行い対応している。緊急性が伴わないものについても月次定例会にて対応を協議している。コールセンターと現場の対応が不適切とする区へのクレームが入ったことはなく、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	WEBサイトやアプリで満空情報の配信や各種情報を最新の状態で表示している。	料金シミュレーションや使用可能サービス、入り口写真等が、見やすく、利用者目線に立ったホームページがあり、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	回数券や定期券販売、認証機での提携を通じて、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。	近隣各商業施設の特性に合わせた対応を行っている。事故やトラブル発生時の対応なども丁寧に行えしており、関係性は良好である。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	定期券契約者の情報は専門部署により厳重に管理している。回数券の販売時の個人情報は鍵付きのキャビネットで管理している。	個人情報保護の観点により、各種個人情報については、鍵付きキャビネットでの保管等、厳重に管理されている。	○
	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	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。	個人情報保護及びコンプライアンス遵守のテストを行い、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	防犯・防災マニュアルを最新の情報に整理し作成しており、内容について職員が共有するとともに、他の駐車場での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。	最新の情報に整理した防犯・防災マニュアルを作成しており、職員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。	施設全体で定期的な訓練が実施されており、緊急時に備えた態勢がとられている。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	巡回警備を実施しており日々の防犯防災に努めている。	巡回警備に加え、防犯カメラ(モニター)での監視警備も行っており、防犯・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	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。	スタッフが所持しているカードでしか開錠できない金庫で管理し、システムにて同金庫の使用履歴も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	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(大星ビル管理)と連携し適切な対応を行っている。	施設管理(大星ビル管理)と連携し適切な対応を行っている。また点検記録も管理室にて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(大星ビル管理)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、速やかに区と施設管理(大星ビル管理)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(大星ビル管理)と連携し適切な対応を行っている。	施設管理(大星ビル管理)と連携し、計画的に修繕を行っている。また緊急対応が必要な時も、随時修繕を行われている。	○
	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)	施設管理(大星ビル管理)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、適切に対応できている。	○
	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、節電については、スタッフが意識的に取り組んでいる。	○
	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	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	毎日巡回を行なっており、また清掃等も行っている。その中で汚れ等も早期に発見し、適切に処理している	定期清掃が適切に実施されており、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	定期的に巡回を実施しており、消耗品等のチェックも随時行っている	巡回及び清掃の際に、消耗品等の補充も行われている。	○
	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。	適切にごみを分別し、リサイクルも実施されている。	○
	施設周辺の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。	定期巡回の際にゴミ拾いなどにより、美観は保たれている。	○

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)

令和5年度の収入実績は前年比約102.9%、利用台数実績は前年比107.9%の水準となる見込みであり、収入・利用実績ともに令和4年度の実績を上回る見込みです。コロナ禍における減収要因が収縮したほか、昨年度に実施された大田区営ホールアリコの改修工事にともなう貸切対応の終了やイベント開催数の増加が要因と考えられます。

来年度より次期事業者による指定管理業務が開始となります。現指定管理者として円滑な引継を行なうべく、貴区も含めた現地での打合せや綿密な連絡など、4月1日以降の運営に支障が出ないよう、細やかな連携を図り、現指定管理者としての責務を全うすべく考えております。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

- ・駐車場内での接客については、丁寧であり、クレームが所管課に入ることはなかった。
- ・トラブル発生時の対応について、迅速に実施しており、報告書も都度提出があった。
- ・月次報告の数値や内容は整理されており、遅滞なく毎月報告がなされていた。
- ・相談事項や調査事項について丁寧に対応していた。
- ・前年度比で、毎月数パーセントの売上増があり、堅調な営業成果を残している。
- ・次年度新事業者による指定管理業務開始にあたり、引継ぎ対応等を丁寧に行っている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士の審査結果では、財務状況について重要な問題点は見当たらないと判断との結果であった。(前回モニタリングのとおり)

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5年度
自己評価実施日	令和6年8月31日

1 施設概要

施設名	大田区民ホール・アリコ	
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	平成10年12月11日に開設	
担当部課 (問合せ先)	スポーツ・文化・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	事業計画及び実績報告は不備なく期日までに速やかに提出している。	月例業務報告者、事業計画書及び事業実績報告書とともに、期日までに不備なく報告されている。	<input type="radio"/>
	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。	<input type="radio"/>
	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を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、調整がとれている。	<input type="radio"/>
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、利用者の施設利用上の支援を行っている。	専門的知識を有した職員を配置し、利用者の利便性向上に努めている。	<input type="radio"/>
	施設の設置目的を最大限發揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	主催事業・イベント等により、必要な従事職員に変動があるため、協会職員、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体制を構築している。	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。	<input type="radio"/>
	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をはじめ全体研修やWEB研修を計画的に実施し、必要な研修に職員が参加している。	大田区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。	<input type="radio"/>
	職員の服装及び接客態度は適切か	フロント職員、専門スタッフは制服を着用し、適切な接客を行っている。施設職員も適切に接客を行っている。	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、施設職員も適切な接客を行っていることを確認した。	<input type="radio"/>

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	利用者に対して「利用案内」を作成し、職員が共有する「作業手順書」を作成することで、公正な利用を図っている。大ホールなど、うぐいすネット対象外の室場の施設利用抽せんには、システム抽せんを導入し、公正な施設予約環境を整備している。	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	文化振興協会の自主事業を計画的に実施している。	大田区文化振興協会の事業計画書、事業報告書により、計画的に実施されていることを確認している。	○
	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、重点審査項目を決めて)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	文書や図面の作成のほか、タブレットの活用などにより、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、十分に分かりやすい説明であ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	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・意見は、「フロント業務日報」で館内で共有している。内容により、区への報告、協会全体での情報共有、委託事業者への指示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、改善の機会とらえ、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、アクセシビリティを強化したホームページを提供している。最新情報及び施設休館等を掲載するため適宜更新し、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用マニュアル」により、適切に管理運営していることを確認している。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	地域の町会等が開催する事業の協力や蒲田東地区地域力推進会議での報告、さらに帰宅困難者一時滞在施設として区、地域、アロマスクエア株式会社と連携を密にしている。	地域等の町会等が開催する事業に協力している。また、当該地区的地域力推進会議などに出席し、地域、アロマスクエア株式会社と連携を密にしていることを確認している。	○
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・法令遵守に厳重に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ことを確認している。	○
	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	個人情報の管理・法令順守のため、マニュアルの整備やOJTを実施している。その他、協会全職員が情報管理やハラスメント等をオンラインで幅広く学べる環境を整えている。	個人情報保護、法令順守のために各種マニュアルを整備し、また、協会全職員が幅広く学べる環境整備に努めている。	○

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
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	協会として危機管理基本マニュアルを作成し、アプリコでも施設の危機管理マニュアルを作成している。さらに協会では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。	大田区文化振興協会と大田区民ホール・アプリコの危機管理マニュアルを確認した。また、安全・危機管理について、会議等で職員に周知している。	○
	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	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、年2回の自衛消防訓練を行っている。	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。ビル管理会社との月1回の定例会でビル管理体制の共有を行っている。	消防計画に則り、適切に防犯・防災管理体制を取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、施錠管理が適切に行われていることを確認した。	○
施設管理	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・情報共有し、点検記録は事務室の書棚に適切に保管している。	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・修繕は速やかに施設で対応し、区への報告、協議を行っている。	修理・修繕を要する事態が発生した場合は、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)	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、適切に再委託している。	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)	協会のエコオフィス推進計画に基づき、省エネルギーに関する削減目標を設定し、削減に努めている。	大田区文化振興協会のエコオフィス推進計画に基づき、省エネルギーの取り組みが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	清掃はチェックリストに基づき適切に履行されていることを確認し、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	ごみの分別を徹底し資源のリサイクルを図り、食品残さの削減、マイバック・マイボトルの徹底及び、分別基準などを説明したチラシを作成し、適切に実施している。	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に毎日履行し、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

- ・大ホールで地震を想定した「避難訓練コンサート」を実施し、約800名の参加者にコンサートを楽しみながら実際に避難の体験してもらい、区民の防災力と職員の危機管理能力の向上を図った。
 - ・小学生以下を対象とした「アプリコバックステージツアーア」を実施し、70名の参加者に舞台装置、照明設備、音響設備、奈落等施設の特色を活かした事業により、文化活動の体験機会を拡大した。
 - ・地下1階へ通じる階段のノンスリップ工事を実施し、安全な環境を整えた。
 - ・施設利用状況管理システムの構築及び導入を進めている。
- #### ●今後の課題
- ・ユニバーサルデザインの推進に向け、引き続き安全安心で快適な施設運営に努め、利用率向上を図るよう取り組む。
 - ・利用率の向上に向け、施設の知名度を上げるとともに、さらに多くの方に愛着を持ってもらえるよう、独自のイベント等の企画に取り組む。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

大田区文化振興協会は、文化施設の管理・運営の主体であると同時に、文化施設を拠点に区民が広く文化芸術に触れる機会を創造し、区の文化振興を使命として理解している。

大ホール、小ホール、展示室を始めとする施設は常に高い利用率を維持している。また、自主事業として、地域団体との協力を得て行う「避難訓練コンサート」や小学生以下と保護者を対象に「バックステージツアーア」を開催するなど、施設の設置目的を高い水準で果たしている。

引き続き、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

公認会計士による審査の結果、財務状況は良好との結果であった。

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5年度
自己評価実施日	令和6年8月31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)	スポーツ・文化・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期日までに速やかに提出している。	月例業務報告書、事業計画書及び事業実績報告書とともに、期日までに不備なく報告されている。	<input type="radio"/>
	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。	<input type="radio"/>
	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、特定天井改修その他工事(以下「改修工事」とする)の定例会への出席及び双方の管理職、担当者が出席する月例の定例会を開催し、密に連携を取った。	改修工事の進捗報告会議や毎月の定例会などで十分な連絡、調整がとれている。	<input type="radio"/>
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	改修工事の実施に伴う事務所移転により、舞台管理スタッフが不在であったが、仮事務所設置先のアプリコスタッフや休館前の事業者に問い合わせをするなど、専門知識を要する判断について、適宜助言を求めた。	改修工事期間中のため、区民プラザには専門職員を配置してなかったが、他施設の専門的知識を有している職員と連携し、適切に対応している。	<input type="radio"/>
	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)	改修工事期間中も仮事務所でフロント業務を継続し、前月にシフト表を作成したうえで問い合わせや施設予約について、十分な対応が取れる体制を構築した。	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ている。	<input type="radio"/>
	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、必要な研修に職員を参加させている。	大田区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。	<input type="radio"/>
	職員の服装及び接客態度は適切か	フロント職員、専門スタッフは制服を着用し、適切な接客を行っている。また、施設職員も適切な接客を行っている。	改修工事に伴い、他施設で業務を行っていたが、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、施設職員も適切な接客を行っていることを確認した。	<input type="radio"/>

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	利用者に対して「利用案内」を作成し、内部的には「作業手順書」を作成することで、公正な利用がなされるよう努めている。 また、5年度より抽せんシステムを導入し、大ホールなど、うぐいすネット対象外の室場の抽選は公正に行っている。結果は申請者にメール、電話回答している。	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	改修工事につき5年度は実施していないが、施設再開後、計画的に実施できるよう準備や打ち合わせを行った。	改修工事に伴い、事業を実施できていないが、実施に向け準備や打ち合わせについて組織的に評価している。	○
	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	文書や図面の作成など、丁寧な説明を行っている。	改修工事に伴い、休館中の案内をホームページ等で公開し、十分に分かりやすい説明であ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	次年度のスムーズな再開に向け、休館中に必要な工事を集約するなど、稼働率を高める工夫を行った。	稼働率向上に向けた取組みを実施している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	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、区への報告や対応可能かの検討を行うなど適切に対応している。	改修工事に伴い、他施設で業務を行っていたが、利用者からの要望・意見については、改善の機会ととらえ、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運営している。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用マニュアル」により、適切に管理運営していることを確認している。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	地域の町会等が開催する事業に協力するとともに、水害時補完避難所として地域と連携を密にしている。	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など周辺地域との関係は良好である。	○

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
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ことを確認している。	○
	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	個人情報の管理・法令順守のため、マニュアルの整備やOJTを実施している。その他、情報管理やSDGs等、オンラインで幅広く学べる環境を整えた。	個人情報保護、法令順守のために各種マニュアルを整備し、またOJTを適宜実施していることを確認した。	○
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とともに、消防計画等を適宜見直し・改訂している。	安全・危機管理について、会議等で職員に周知している。また、消防計画について確認した。	○
	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	アピコで実施した避難訓練コンサートに協力し、職員の危機管理意識・対応力向上を図った。	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	改修工事後の防犯・防災管理体制の構築のため、機械警備業者との調整や改修工事における防災機器関連の工事にかかる調整を行った。	改修工事後、防犯・防災管理体制の調整を適切に行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	改修工事後に適切に管理できるよう、マスターキープランの調整を行った。	改修工事後、鍵の保管、施錠管理の調整を適切に行っていることを確認した。	○
施設管理	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)	令和5年度は改修工事のため実施なし。過去の点検記録は保存年限に応じて、仮事務室の書棚又は外部倉庫で適切に保管した。	過去の点検結果記録は、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)	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)	改修工事につき管理外。	改修工事につき、所見なし。	○
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、外部倉庫で適切に整理・保管した。	機器の取扱説明書等は、外部倉庫で適切に整理・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	機器の取扱説明書等はバインダー等に綴じ、外部倉庫で適切に整理・保管した。	機器の取扱説明書等は、外部倉庫で適切に整理・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	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	改修工事につき管理外。	改修工事につき、所見なし。	○
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	改修工事につき管理外。	改修工事につき、所見なし。	○
	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	改修工事につき管理外。	改修工事につき、所見なし。	○
	施設周辺の美観は維持されているか	改修工事期間中も引き続き残置した植栽の管理を実施した。	改修工事期間中についても、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

- ・安全性向上のため、エントランスホール及び区民ロビーのカーテンウォールのガラス面全面に飛散防止フィルムを施工した。
- ・改修工事の定例会に参加するほか、区や改修工事業者と連絡体制を構築し、安全・快適な施設環境を作るための調整を随時行った。

●運営上の今後課題

- ・当施設は施設開設後36年が経過しており、今回の改修工事で対象外となった範囲において老朽化が確認されている。適切な改修計画を作成し、区と密接に連携を取りながら安全な施設管理・施設運営に向けて適宜対応していく。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、開設訓練の実施など区や地域と引き続き連携を図る。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

大田区文化振興協会は、文化施設の特色を最大限に引き出す管理・運営の主体であると同時に、文化施設を拠点に区民が広く文化芸術に触れる機会を創造し、区の文化振興を使命として理解しており、良好に施設運営をしている。

特定天井改修その他工事に伴い、休館していたが、区や改修工事業者と連携を密に取り、開館に向け調整がとれていた。

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。

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5年度
自己評価実施日	6年 8月 31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する。	
施設の沿革	平成13年11月3日に開設	
担当部課 (問合せ先)	スポーツ・文化・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期日までに速やかに提出している。	月例業務報告者、事業計画書及び事業実績報告書とともに、期日までに不備なく報告されている。	<input type="radio"/>
	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。	<input type="radio"/>
	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・調整がとれている。	<input type="radio"/>
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。また、特定天井改修その他工事に関して専門知識を要する判断について、適宜助言を求めている。	専門的知識を有した職員を配置し、利用者の利便性向上に努めている。	<input type="radio"/>
	施設の設置目的を最大限發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体制を構築している。	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ている。	<input type="radio"/>
	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をはじめ全体研修やWEB研修を計画的に実施し、必要な研修に職員が参加している。	大田区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。	<input type="radio"/>
	職員の服装及び接客態度は適切か	フロント職員、専門スタッフは制服を着用し、適切な接客を行っている。また、施設職員も適切な接客を行っている。	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、施設職員も適切な接客を行っていることを確認した。	<input type="radio"/>

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	利用者に対して「利用案内」を作成し、内部的には「作業手順書」を作成することで、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、ホールなど、うぐいすネット対象外の室場の抽選はコンピュータで公正に行い、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	文化振興協会・文化の森運営協議会・情報館の自主事業を計画的に実施している。	大田区文化振興協会の事業計画書、事業報告書により、計画的に実施されていることを確認している。	○
	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、十分に分かりやすい説明であ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	保守点検や工事の集約化を行い、稼働率を高めている。	利用者の声にも耳を傾け、稼働率向上に向けた取組みを実施している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	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、改善の機会ととらえ、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用マニュアル」により、適切に管理運営していることを確認している。	○
情報管理	施設の周辺地域との関係は良好か	地域力推進会議や町会長会議に出席し、地域との繋がりを大切に運営している。	地域の会議等に出席し、地域との繋がりを大切に運営していることを確認している。	○
	個人情報は適正に管理されているか 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。 個人情報の管理・法令順守のため、マニュアルの整備やOJTを実施している。その他、協会全職員が情報管理、ハラスメントやアンガーマネジメント等をオンラインで幅広く学べる環境を整えている。	「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ことを確認している。 個人情報保護、法令順守のために各種マニュアルを整備し、OJTを適宜実施していることを確認した。また、協会全職員が幅広く学べる環境整備に努めている。	○

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
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	協会として危機管理基本マニュアルを作成し、文化の森でも施設の危機管理マニュアルを作成している。さらに協会では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。	大田区文化振興協会と大田文化の森の危機管理マニュアルを確認した。また、安全・危機管理について、会議等で職員に周知している。	○
	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	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。	消防計画に則り、適切に防犯・防災管理体制を取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、施錠管理が適切に行われていることを確認した。	○
施設管理	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。	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録は、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・修繕を要する事態が発生した場合は、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)	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、適切に再委託している。	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しており、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・改善したこと

- ・1~3号機のエレベーター停電時自動着床装置の交換工事を実施し、停電時等も安全にエレベーターを利用できる環境を整えた。
- ・情報館マルチメディアコーナー内のLAN配線の修繕工事を実施し、PCやプリンターなど一部レイアウトを変更し、快適に利用しやすい環境を整備し、利用者サービス向上に努めた。
- ・5F共用部のLED化、5F男女トイレのLED化・人感センサー新設工事を行い、エネルギー使用量を削減できるよう省エネ対策を実施した。
- ・広場に「おしゃりサイン」を設置し、降りずに広場を通過するなどの危険運転をする自転車対策に努め、約6割の利用者が自転車を降りるようになり、広場の安全で快適な環境を整備した。
- ・正面入口風除室の飛散防止フィルム貼替工事を実施し、地震等に対する安全対策を施し、美観向上にも努めた。
- ・集会棟階段にて上り下りのサインを設置し、階段利用者に対して分かり易く、快適に利用できるように対策をした。

●今後の課題

- ・開館から23年が経過しており、建物・設備及び備品等の老朽化が進んでいる。ホール棟は令和6年度より特定天井工事に合わせて改修工事を実施するが、集会棟についてはエレベーター・全熱交換器、泡消火設備の更新など課題があるため引き続き区と協力して中長期的視点で修繕や備品等の配備を行っていく必要がある。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

大田区文化振興協会は、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管理運営を行えている。

施設の利用率は部屋により異なるが、他の文化施設と比しても多くの種類の部屋を有し、広く区民に利用されている。また、施設の特色を活用した取り組みとして、未就学児と保護者を対象に親子で楽しめる「陶芸体験」を実施し、施設のPRに力を入れて、取り組めている。

施設の設置目的達成に向けて、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

公認会計士による審査の結果、財務状況は良好との結果であった。

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5年度
自己評価実施日	令和6年8月31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)	スポーツ・文化・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不備なく速やかに提出している。	月例業務報告書、事業計画書及び事業実績報告書とともに、期日までに不備なく報告されている。	<input type="radio"/>
	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し、整備・保管している。	業務日誌等は適切に作成され、事務室内の書棚に整備・保管されている。	<input type="radio"/>
	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を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、調整がとれている。	<input type="radio"/>
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主任学芸員有資格者1名を熊谷恒子記念館担当として配置している。	専門的知識を有している職員を配置し、利用者の利便性向上に努めている。	<input type="radio"/>
	施設の設置目的を最大限發揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	担当職員及びスタッフ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とれる配置となっていることを確認している。	<input type="radio"/>
	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、必要な研修に職員を参加させている。	大田区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。	<input type="radio"/>
	職員の服装及び接客態度は適切か	担当職員は適切な服装及び接客を行っている。	記念館スタッフの服装及び態度は適切であった。	<input type="radio"/>

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	令和3年10月から令和6年9月末まで工事等のため休館中である。	工事期間中のため、所見なし。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	令和5年度は工事による休館のため、他施設を活用して出張展を2回、記念館講座、ワークショップなどを計画通り開催した。	施設長寿命化工事のため休館中であったが、計画どお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	図録やハガキなどの関連グッズについて、龍子記念館で販売し、適切な会計管理を行った。	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	令和5年度は工事による休館のため、施設利用はできなかったが、利用方法についてはHPなどで説明している。	工事のため施設利用はできなかったが、利用方法については、ホームページ等で十分に分かりやすい説明であ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	令和5年度は工事による休館のため、施設利用ができなかったが、出張展示や龍子記念館での図録等資料の販売を通じ、認知度の向上に向けた取り組みを行った。	出張展示や龍子記念館での図録等資料の販売を通じ、施設の認知度向上に向けた取組みを確認した。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	出張展などのアンケートでの区民の声や要望について適切に対応している。内容により区への報告等、適切かつ迅速に対応している。	アンケート等の要望・意見については、改善の機会ととらえ、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	施設休館や出張展示、関連企画等を掲載するため、専用ホームページを適時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用マニュアル」により、適切に管理運営していることを確認している。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	工事休館中ではあるが、施設周辺の清掃を実施し、地域との繋がりを大切に運営している。	施設周辺の清掃を通じて、施設周辺地域との関係は良好である。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	「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適正に管理している。	「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ことを確認している。	○
	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、マニュアルの整備やオンラインでの職員研修を実施し、全職員受講している。	個人情報保護、法令順守のために各種、マニュアルを整備し、またOJTやオンライン研修を適宜実施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
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整備し、職員に周知している。	安全・危機管理について、会議等で職員に周知していることを確認した。	○
	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	施設休館中ではあるが、適切な初動体制をとるための緊急連絡網を整備し、職員間で共有している。	工事期間中ではあるが、適切な初動体制をとるために情報共有し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	施設休館中ではあるが、適切な防犯・防災管理体制をとっている。	消防計画に則り、適切に防犯・防災管理体制を取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	鍵の保管・施錠管理は適切に行って いる。	鍵の保管・施錠管理は適切に行っていることを確認した。	○
施設管理	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、設備、備品について、点検を計画的に行い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、点検結果記録は、適切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)	工事休館中であり、5年度は建物・設備の修理・更新が新たに必要となるものはなかった。	修理・修繕を要する事態が発生した場合は、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)	所蔵作品の計画的な修復修繕を適切に行なった。	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)	工事休館中であり、エネルギー使用は低減しているが、必要な省エネルギーの取組みは行っている。	工事期間中ではあるが、区の指導に沿った省エネの取組みを行っている。	○
設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書等はバインダーなどに綴じ、熊谷恒子記念館において適切に整備・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などに綴じ、熊谷恒子記念館において適切に整備・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	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	工事休館中のため、必要な清掃や管理・点検を実施している。	工事期間中ではあるが、必要な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	工事休館中のため、必要な管理を行っている。	工事期間中ではあるが、必要な管理は行われている。	○
	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	ごみの分別、リサイクルの取組みは適切に実施している。	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	建物維持管理業者により、施設周辺の美観は維持されている。	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・改善したこと

・令和3年10月からの臨時休館が延長され、延命化調査を経て工事予定となり、5年度も休館となった。熊谷恒子記念館以外の施設で、熊谷恒子のかな書などのすぐれた作品を展示するため、出張展示を5年度は2回(5月 池上会館・12月 アプリコ)開催し、のべ675人の入場者があつた。また、文化の森で記念館講座、ワークショップなども開催し、龍子記念館では熊谷恒子の図録等資料の販売も行った。

○今後の課題

・令和6年度10月からの再開に向けて、区民満足度の高い企画・展示を準備し、庭園公開や動画も活用するなど内容の充実を図る。
・広報面では、SNSの有効活用や、メディアへの情報提供を強化し、かな書や書道の魅力を伝え認知度向上を図る。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

大田区文化振興協会は、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、施設管理が円滑に実施できていた。

延命化改修工事に伴い、休館中だったが、出張展示やワークショップ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、他施設での図録等資料の販売を行い、新規来館者の獲得にも意欲的に取り組んでいる。

事業・施設運営に対してリニューアルオープンに向けて引き続き緊密に連携を図っていく。

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。

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5年度
自己評価実施日	令和6年8月31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)	スポーツ・文化・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。	月例業務報告書、事業計画書及び事業実績報告書とともに、期日までに不備なく報告されている。	<input type="radio"/>
	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。	<input type="radio"/>
	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、調整がとれている。	<input type="radio"/>
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	主任学芸員有資格者を担当として配置している。	専門的知識を有した職員を配置し、利用者の利便性向上に努めている。	<input type="radio"/>
	施設の設置目的を最大限發揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	記念館職員全員が毎朝の打ち合わせを実施し、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ている。	<input type="radio"/>
	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	全体会員を計画的に実施し、必要な研修に職員を参加させている。同種他施設の展示等の視察も隨時行っている。	大田区文化振興協会全体会員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。	<input type="radio"/>
	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及び接客を行っている。	記念館職員としてのスタッフの服装及び態度は適切である。	<input type="radio"/>

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	区立施設の設置目的を達成するため、どなたでも参加できる企画を実施するなど、公正・公平な利用の確保に努めている。	龍子公園を含め高齢者の利用が多く、接遇の強化、外国人対応など公正・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)3回、地域連携企画展、現代アートとのコラボによるプラスワン企画展、記念館講座、美術館コンサート、ワークショップ等幅広い内容を計画通り実施し、予想を超える入館者があつた。	積極的に事業を展開し、グッズ収入など歳入確保にも貢献した。	○
	使用料等の会計管理は適切か	入館料、図録等の売り上げについて、適切な会計管理を行っている。さらに文化振興協会として、公認会計士による監査を年8回行っている。	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	施設のパンフレット(英訳入り)や展示会のチラシ、ホームページ等を作成し、施設の利用や展示企画について分かりやすく説明・案内している。	施設の利用案内、ホームページを閲覧し、十分に分かりやすい説明であ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	区民の関心を呼ぶ展覧会・講座等の企画、展示の工夫、さらに広報の多様化(HP、SNS、チラシ、情報誌紙の活用、プレスリリース)、作品や解説動画のYouTube配信、地域との連携強化を図るなど、稼働率向上に取り組んでいる。	展覧会や講座等の企画、展示の工夫や様々な情報発信により地域との連携強化を図るなど、稼働率向上に取り組んでいる。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	「お客様の声」や各種アンケートに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。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の対応を行っている。	利用者からの要望・意見については、改善の機会ととらえ、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	専用ホームページについては、展覧会や各種企画などの最新情報及び施設休館等を掲載するため、適時適切な管理運営を行っている。	ホームページ担当者用の「協会ホームページ操作用マニュアル」により、適切に管理運営していることを確認している。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	地域事業での無料開放、施設周辺の清掃などを実施し、地域との連携を意識した運営を行っている。	地域事業等により、地域との連携を意識した運営を行っており、周辺地域との関係は良好である。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	「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、適正に管理している。	「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ことを確認している。	○
	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。個人情報保護の重要性を認識するオンライン研修を実施し、職員全員が受講している。	個人情報保護、法令順守のために各種、マニュアルを整備し、またOJTやオンライン研修を適宜実施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
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整備し、職員に周知している。	安全・危機管理について、会議等で職員に周知していることを確認した。	○
	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	緊急時の初動体制をとるための緊急連絡網の整備と職員間での共有を行い、消防計画に基づく訓練を消防署の指導により行っている。	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	警備会社とも連携し、職員によるモニター監視と定期巡回を行っている。また消防用設備の定期点検も行っている。	消防計画に則り、適切に防犯・防災管理体制を取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	鍵は施錠できる場所及び金庫に保管し、施錠管理も適切に行っている。	鍵を二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	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、設備、備品について日常・定期点検を計画的に実施し、結果を記録し、適切に保管している。	点検結果記録は、適切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)	修理については速やかに施設で対応し、更新が求められているものも含め区への報告、協議を行っている。	修理・修繕を要する事態が発生した場合は、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)	適切な機能維持のため、小破修繕については速やかに対応し、施設対応が困難なものについては、区に報告、協議等を行っている。	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、空調機の使用ローテーション化や天気の良い日の照明のコントロールなどによる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に、光熱水費一覧表を作成し管理していることを確認した。	○
設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書などはバインダー等に綴じ、適切に整備・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	機器の取扱説明書などはバインダー等に綴じ、適切に整備・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	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	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。コロナ対策以降は、消毒の意識も高く対応している。	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	洗面所等の消耗品は常に補充されており、利用者からの苦情もない。	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	ごみは分別基準に基づき分けし、処理している。リサイクルも適切に実施している。	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	庭園に樹木が多いことから、枯葉なども相当量出るが、建物維持管理業者、清掃事業者による日常の対応で、施設周辺の美観は良好に維持されている。	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・改善したこと

- ・川端龍子再評価の機運をとらえて、日本有数の現代アートコレクター高橋龍太郎氏と連携し、新進日本画家とのコラボを行い、記念館内での滞在制作などにチャレンジし、メディアの注目や区民の関心を高めた。また、コロナ禍以降、作品解説等の動画を作成し、YouTubeで発信し、多くの視聴者を得た。
- ・地域連携企画として、区内で活躍する大田区美術家協会の作家達との連携展を開催し、大田区における美術活動の現在を広く発信した。
- ・龍子記念館、旧宅、画室等の建築物の歴史的意義や価値について、大学研究者の協力を得ながら資料を作成し、区及び国の理解向上に努めた結果、5年度末に国登録有形文化財として登録された。毎日3回の旧宅等の案内を継続していることから、区内外からの集客を行い、認知度向上に努めた。
- ・顧客満足度向上をめざし、接遇の強化を進めている。さらに図録や関連グッズの充実、外国人向けの英語の案内のスキルアップ、案内ボランティアの研修の実施、来館者向けの二次元コードを活用したスマホで解説を聞くことができる環境を整備してきた。

○今後の課題

- ・特別展、企画展の内容の充実。作品及び資料の修復とデジタル化を計画的に進め、区民の財産としての龍子作品の有効活用を図る。
- ・建物に続き、龍子公園の庭園部分の東京都指定に向けて、区担当課との連携・調整を図る。
- ・馬込アートギャラリー開設に向け、美術品および美術館の管理運営の知識やノウハウを活かし、区と連携・共有を進める。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

大田区文化振興協会は、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、施設管理が円滑に実施できていた。

コラボ企画展や地域連携企画展を開催したり展示作品・資料等のSNS配信を実施し、施設の設置目的を高い水準で果たしている。令和5年度末に国登録有形文化財に登録されたことから、引き続き、職員の親切・丁寧な対応を含め、顧客満足度向上のための事業実施、案内表示やグッズ等の充実、近隣施設の回遊性向上に向けた取り組みをさらに進めて行く必要がある。

施設運営においても、メールでのお問い合わせや意見箱の設置等、利用者意見の確認と対応を行っており、利用率の向上に向け、改善意識が高いにとも評価できる。

事業・施設運営に対して中長期的な視点を持った取組を継続していただき、今後も適切な管理運営を期待する。

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、財務状況は良好との結果であった。

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5年度
自己評価実施日	令和6年 9月 13日

1 施設概要

施設名	大田区総合体育館	
所在地	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 住所 東京都新宿区西新宿2-6-1	
指定期間	令和2年4月から令和7年3月まで	
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ます。	
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)	大田区 スポーツ・文化・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。	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。	<input type="radio"/>
	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。	<input type="radio"/>
	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。	問題事項等については、報連相が徹底されている。また2か月に一度、定例会を開催し、連絡調整を行っている。	<input type="radio"/>
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。	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、大規模な様々な大会にも耐えることができる業務体制が構築されている。	<input type="radio"/>
	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。		<input type="radio"/>
	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。	月報等で、研修の実施報告を受けている。	<input type="radio"/>
	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。	服装や電話対応などの接客対応は適切である。	<input type="radio"/>

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	ルールに則り、公正に取り扱っている。	条例等に基づき、運営しているため苦情等も受けていない。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	興行/イベントを考慮し、計画的に運営できている。	安全対策はもちろんのこと、利用者のニーズに沿った運営を行っている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適切に管理している。	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、電話など丁寧に案内しているほか、ホームページに掲載をしている。	受付前やエレベーター付近等にパネルを設置するなど館内掲示物の工夫がされており、またホームページによる周知や窓口における利用者への案内も適切である。	○
	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。	空き枠の積極的な周知のほか、急遽キャンセルとなった枠を個人開放事業に切り替え、利用者が気軽に参加できる仕組みを作るなど、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	誠意をもって対応し、適切な対応を心がけている。	その都度、区は報告を受けている。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	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。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	地域連絡教育協議会委員の一員として、自治会や商店街、近隣小学校と連携し、興行主催者へ周辺地域の業者の紹介をし地域経済への貢献に努めている。	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いる。なお、周辺地域との相互協力の状況については、逐次報告を受けている。	○
情報管理	個人情報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確認している。	○
	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	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。	○

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。	マニュアルは整備されており、職員も研修等により熟知している。また、訓練の実施についても月報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。本年度は有料防火対象物の認定を受けている。	○	
	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	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。	点検の実施は、月報で確認しており、計画的に行われている。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、協議の上、速やかに修繕している。修繕実施後は、月報で検査を含めた報告を受けており、問題はない。	○
	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、不備があれば即実施している。	○	
	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。	再委託先については、事業計画書又は月報で報告されており、適切に実施し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)	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・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・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いる。	○
	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いることを確認している。	○
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鹼等、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。	○
	施設周辺の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つており、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、目視で度々現場確認しているが、問題はなかった。	○

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）

- ・蒲田警察署と協力し、イベント情報共有による巡回の強化や、共同でテロ対策見回りなどを行い地域の防犯強化に努めた。
- ・館内掲示物のデザインを一新し、統一感を持たせ、内容の簡略化、視認性を向上させた。
- ・優良防火対象物認定を受け、優良防火対象物として認定を受けている。
- ・2025デフリンピックを見据え、東京都聴覚障害者連盟に協力を仰ぎ自衛消防訓練を実施、非常時のマニュアルの作成に務めた。
- ・新型コロナウイルス5類引き下げ後もマスク着用での接客や館内の消毒液は従業員含め入館前に手指消毒を実施できる環境を継続している。また、日々の清掃業務の中にも、ドアノブや手すり等、消毒剤でのふき取り作業を継続し来館者への感染拡大予防に務めている。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

新型コロナウイルス感染症が5類に移行したことにより、利用制限が解除されイベント実施件数や来場者が増加し、コロナ以前の利用料収入・利用実績を上げる等、適切な運営を行っていると評価している。

興行利用にあたっては各種競技団体に積極的な営業活動をする他、自主事業については各期の開催実績を考慮しながら次期自主事業の改善を図るなど工夫をおこない柔軟な施設運営を行っている。

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5年度
自己評価実施日	令和6年2月29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 上代 圭子
	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	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)	大田区スポーツ・文化・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	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	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	施設の適正・円滑な管理運営のため、日常の連絡調整のほか、定例会を開催し、課題及び対応を共有している。	定例会の実施により、管理上の問題事項等について十分な議論がなされるなど、連絡体制が整えられている。	○
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。トーニングルームにはマシーンの扱いやトレーニング指導等の研修を受けた職員を配置しており、健康運動指導士の資格取得についても推奨している。	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ます、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)	適正に職員配置を行い対応している。繁忙期には職員を増員するなど、臨機応変に体制を整えている。		○
	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	業務に沿った専門研修を実施し資質の向上を図ると共に、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・公平な対応を心掛けた接客を行っている。	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。	○

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	研修、業務打合せ、OJTなどを通じて職員の意識づけを徹底し、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ます、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が5類に移行し、人数制限等を撤廃したが、基本的な感染防止対策を踏まえて事業を実施した。	基本的な感染症対策を踏まえたうえで、自主事業を実施していることを月報等で確認している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	管理業務仕様書等に基づき、適正に管理している。	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	利用方法を簡潔に館内掲示しているほか、問合せに対しては、配布用の利用案内を活用して丁寧に説明している。	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、掲示に取組んでいたことも現地で確認している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	アリーナ、健康体育室Bの利用率は95%前後であり、健康体育室Cも9割近くに達している。ミーティングルーム・小ホールの稼働率上昇に向けて、ホームページ等で周知に努めている。	スポーツ施設は、90%以上の利用率を維持している。また、ミーティングルームは前年と比較して、稼働率が向上していることを年次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	迅速、適正、かつ誠意をもって対応している。事案についてはスタッフ間で共有し、区に報告している。	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。	イベント・教室案内について分かりやすく表示されており、適宜更新作業も行われていることも確認しており、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	新型コロナウイルス感染症が、5類に移行したが、令和5年度も、老人ホーム・児童館の交流会への参加、町会のイベント等への協力は感染症の感染拡大防止の観点から行う事が出来なかつた。ただし、複合施設連絡会で各施設と密に連絡・調整・連携を図り、良好な関係を保っている。	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への協力について、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、それに基づき管理を行っている。個人情報が記載された書類の保管に関しては、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	マニュアルの整備を行いこれに基づき、職員研修も行っている。	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。	○

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	マニュアルの整備・見直しを行うとともに、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。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	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、その契約に含有されている。 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)	修理更新については、原因と対処方針を含め速やかに区へ報告している。		○
	修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	緊急的なものは、区と協議の上、迅速に対応している。工期が必要なものは、休館日や施設の空き状況を鑑みて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)	業務内容、価格を精査の上、計画的かつ公平に実施している。なお、再委託については区の承認を得ている。		○
	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適切に整備・保管している。	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適切に整備・保管している。	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	台帳と突合しながら定期的な整理整頓及び点検を実施し、適切に備品管理に努めている。	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い。	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。		○
	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への取組みは、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	日々の巡回時などで建物の周りをチェックしながら清掃をし、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）

- ・総合防災訓練を複合施設全体で行った。都営住宅から出火したとの想定で、各施設の状況に対し、どのように対応・避難していくのが各施設間で連携して訓練を進めた。訓練を行うことで、施設間の連携が図られ、防災への意識の向上につながった。
- ・危機管理の専門家の協力の元、危機管理訓練を職員全員が参加し行った。地震が発災し、次々に発生するさまざまな被害状況に対し、どのように対応していくのが職員間で意見を交わし、考えながら訓練を進めた。実践的訓練を行ったことにより、危機管理に対する意識・知識の向上、安全管理のノウハウの蓄積につながった。
- ・新型コロナウイルスの感染症区分が2類から5類へ移行したことを受け、受付時の利用者名簿の提出廃止、スタンド体温計撤去、トレーニングルームの定員、利用時間制限を解除し、各種制限がない状態に戻した。なお、アルコール消毒を継続して実施することで、安心して施設を利用もらうよう努めた。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

- ・令和5年度からはじめて実施した「新規利用きっかけ事業」を契機として、自主事業である定期スポーツの参加者が増えたことにより、区民とスポーツをつなげることに貢献した。
- ・新型コロナの2類から5類への移行以後も、基本的な感染症対策を踏まえて施設を運営することにより、昨年度より利用率が全体的に増加したことは評価できる。
- ・冷温水発生機取替工事やホワイエ天井改修工事による一部施設の利用制限があったが、利用者への事前周知や工事中の安全確保について区と連携することにより、適切な施設運営を実施していた。

5 財務状況に関する施設所管課所見

2団体から構成されているが、公認会計士による審査の結果、財務状況について重要な問題点（指摘事項）は見当たらないとのことだった。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。

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5年度
自己評価実施日	令和6年2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 上代 圭子 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)	大田区スポーツ・文化・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、内容も不備なく区に提出している。	書類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	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	円滑な管理運営のため、定例会等を開催するなど、区と緊密な連絡・調整を行っている。	定例会や日々のやりとり(メール・電話等)を通して緊密な連携・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・受付などの各部門ごとに経験豊富なスタッフを配置し、事務スタッフと綿密に連携しながら、運営にあたっている。	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)	また、繁忙期にはスタッフを増員するなど、臨機応変に体制を整えている。		
	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	事業計画に基づいた研修を行うとともに、公認スポーツ施設管理士などの資格取得にも努めている。	他施設の視察を含む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	服装及び接遇には、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徹底している。	服装への配慮だけでなく、感染症対策としてマスク着用や手指消毒を行っており、問題ない。	○

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
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	職員研修やOJTを実施し、公正さを重視した運営を徹底している。	基本的には、利用者の公正な施設利用が確保されており、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	デフットサル体験会は、協力を要請した団体の講師派遣が困難となったことから中止したが、野球教室や一般無料開放DAYは予定通り開催した。	野球教室や一般無料開放DAYは予定通り実施されており、問題ない。	○
	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。	収納金日報、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。ホームページの施設案内も分かりやすい表現に取り組んでいる。	ホームページを随時更新することによって、利用者にとって分かりやすくなるよう取り組んでいることは、評価できる。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	利用率は2月までの利用で91%を超えており、一般無料開放DAYを実施し、野球以外の利用者拡大も図っている。	高い稼働率を維持していることと、野球以外の利用拡大を図っていることは評価できる。	○
	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。また、区への報告も迅速に行っている。	区への報告は迅速に実施されているが、場合によっては区と一緒に対応している。	○
	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、情報が的確に伝わるよう取り組んでいる。	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。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	事業・イベント開催時はチラシの掲出について協力し合うなど、隣接する施設と連絡・調整を図りながら、良好な関係作りに努めている。	イベント開催の地域への情報提供については随時報告を受けており、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、訓練時に職員で確認を行っている。	マニュアルは作成されている。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	避難訓練や消防署職員による講義を実施しており、非常に迅速に対応できる体制をとっている。	月報等で訓練の実施も確認しており、評価できる。	○
	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	昨年度、従来の運用方法について見直しを図り、管理体制を強化した。強化後のルールに基づき、鍵の保管や施錠管理を適切に行っている。	管理体制強化後は鍵の保管や施錠管理についての問題は出でていない。	○

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
施設管理	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分け、適切に保管している。	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、速やかに区に報告をしている。	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。緊急的な案件については、区と協議後、迅速に対応している。	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)	見積比較等を行なながら、計画的に適切に行っている。再委託先の決定については区の承認を得て行っている。	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ななど、職員が意識的に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	台帳と突合しながら定期的な整理整頓及び点検を実施し、適切に備品管理に努めている。	備品は適切に管理されている。令和5年度は区職員と一緒に備品台帳の突合を実施した。	○
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	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、施設内で手の触れるドアノブや手すり等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。	○
	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、利用者の多いときは見回りの回数を増やし、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。	○
	施設周辺の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）

- 新型コロナウイルス感染症の5類移行後も、館内の消毒作業を行うとともに、利用者に対し手指の消毒や三密回避など『基本的な感染防止対策』へのご協力を引き続きお願いし、安全な施設運営に努めた。
- 大田スタジアム外野フェンスへの広告掲載事業について、引き続きホームページ等で周知を図り、令和5年度は12か所のうち9か所の設置を完了した。今後も、近隣所在の企業や関係事業者等に積極的に本事業をアピールし、歳入増加に繋げていく。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

- 運営していく中で大きな事故やトラブル等はなく、安全な施設運営を行えていることは評価できる。
- R4年度に4か所だった外野フェンス広告の設置箇所数が9か所へと増加したことは区の歳入増加につながるため、評価できる。
- 危機管理の専門誌知識を有する者を招いて、危機管理訓練（震災発災時訓練）を実施したことを、今後の安全な施設運営につなげていくことを求める。
- 年間の利用率が9割を超える高い利用率となっており、今後も同等の利用率を維持していくことを期待する。

5 財務状況に関する施設所管課所見

- 2団体から構成されているが、公認会計士による審査の結果、財務状況について重要な問題点（指摘事項）は見当たらないとのことだった。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。

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5年度
自己評価実施日	令和6年9月20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	令和4年4月 ~ 令和9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労働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 (5744)1363 FAX (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	提出期限を遵守しつつ、報告内容を不備なく記載し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	保存年限基準に則り、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	緊密な情報共有を心掛け、十分な連絡調整を行っている。	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	専門分野の経験者や有資格者(照明、音響、警備、電気等)等、施設予約・施設維持管理(建築関係)共に、必要な知識・経験を有する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、それぞれがシフトを組み、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、救命救急等の研修や講習を実施・受講し、職員の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。	○

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	条例及び条例施行規則を遵守し、常に施設・設備の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	利用者への付加サービスとして、「イベントサポートガイド PIO俱楽部」や「PIO周辺マップ」等を計画的に発行し利便性向上に努めている。また顧客から需要のある自主商品を新たに導入する等、顧客満足度の向上に努めている。	年間を通じ計画どおり自主事業が運営されており、新規事業の検討も行われている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	総務部と連携の上、収入日計表、現金等を毎日確認し、適切に管理している。	定期的に確認し、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	産業プラザWebサイトや各種紙媒体(冊子、リーフレット等)でご案内すると共に、利用者に対しては予約受付時や利用当日に丁寧に説明している。また改定等があった際は利用者に対して周知している。	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	稼働率は近隣の貸館や他の公共施設と比較すると高い稼働率を維持しているが、稼働率向上とあわせて優良企業・団体への誘致活動(MICE誘致)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	いかなるクレームに対しても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職員・再委託先に周知し情報共有することで再発防止に努めている。その他、予約センターに監視カメラを新たに設置し、行き過ぎたクレームやカスタマーハラスメントに備え対応している。	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、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	産業プラザWebサイトについては、適宜、利用者の目線に立った内容の情報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しており、適切に管理・運営されている。	○
情報管理	施設の周辺地域との関係は良好か	近隣住民から施設利用者のマナーに対するクレーム等には迅速且つ丁寧に対応している。また、近隣に影響のある工事を実施する際は、近隣住民へ事前説明を行う等、真摯な姿勢で良好な関係を築いている。	クレーム、工事案内等について適切に対応しており、地域との関係は良好に保たれている。	○
	個人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。	○
安全・危機管理	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	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。	○
	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2回の防災訓練の実施の他、緊急連絡体制及び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	避難訓練・急救救命講習の受講を実施している他、帰宅困難者一時滞在施設としての運営マニュアルを整備している。	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	立哨及び座哨による警備、館内外の巡回等を実施している。また新たに防犯製品を導入し、有事の際には活用できるように訓練も行っている。	警備要員による巡回等、適切に実施されている。また、防犯製品を適切に活用する訓練も行われている。	○
施設管理	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、キーボックスにて適切に管理している。	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。	○
	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)	法定どおり実施し、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、適切に実施している。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区へ申出、承認を受け適切に実施している。	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)	コジェネの運転時間及び照明の点灯時間を季節毎にスケジュール設定するなど、省エネルギーの取り組みを適切に実施している。	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、竣工図書及び説明書等は中央監視室で保管している。	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	備品等の取扱説明書は、予約センター及び中央監視室にて保管している。	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	備品管理台帳を整備し、備品の購入・廃棄について、毎年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。	○

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	清掃委託仕様書のとおり清掃を行っている。また通常清掃が不可能な箇所は特別清掃を実施している。	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、水石鹼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。	○
	施設周辺の美観は維持されているか	定期的に樹木の剪定を行い、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の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)

・「イベントサポートガイド PiO俱楽部(イベント企画運営、ケータリングサービス事業者等の紹介)」や「PiO周辺マップ(飲食店、宿泊施設等の紹介)」を計画的に発行・配布することで、利用者へ付加サービスの提供と利用を促進した。また、既存・新規の利用者を問わず、産業プラザの広告塔になっていただけのような優良企業・団体へのMICE誘致活動を継続的に行ってている。
・約30年を経過した産業プラザは、建物・設備の老朽化に伴い不具合が生じてきており、迫る大規模改修工事はもとより、利用者サービスを低下させないよう施設を計画的かつ適切に維持管理していくことが今後の課題である。今後も、産業振興課及び施設保全課と情報を密に調整を重ね、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)

・イベントサポートガイドや周辺マップ等のオウンドメディアを活用することで、利用者への付加サービスを提供する等により、施設の利用価値向上及び利用促進に努めていた。
・区との災害時協力協定に基づいた災害応急活動の一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、令和7年度から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等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。

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、概ね良好との結果であった。
改善すべき点については、必要に応じて適宜指導・確認を行っていく。

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5年度
自己評価実施日	令和6年8月27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 問田 和宏 住所 東京都新宿区西新宿1-26-2	
指定期間	令和4年4月 ~ 令和9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(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	各種計画書、報告書を内容に不備なく、期日までに提出した。	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	毎日確認の上、整備・保管済。	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・訪庁により報・連・相を実施し、積極的にコンタクトを取っている。	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	施設の特色に合致した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)	施設の特色に合致した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	ハラスメント防止研修・過去の事故事例を用いた再発防止策の周知等を実施し、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	職員相互に身だしなみ、言葉遣い、挨拶など基本事項のチェックをし、顧客満足に繋がる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。	○

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	公正な利用を確保している。	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	一
	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	入居前にはルールを事前に説明し、不明点があれば都度説明するよう努めている。	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、常に高い稼働率を維持している。	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、正確に報告を実施している。	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、変更があれば適宜修正している。	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	周辺歩道のゴミ拾い等を継続実施し、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。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	企業としての個人情報の取り扱い方法に則り、適切に管理している。また、アルバイトも含め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。	○

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	適正に整備・周知し、隨時更新を実施している。	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、アルバイトも含め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	アルバイトも含め訓練を通じて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毎月実数確認を実施し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	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、点検記録を複数名でチェックした上で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)	一次対応及び協力会社の手配を迅速に行い、所管課担当者様へ速やかに正確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)	所管課担当者様と適宜協議し、適切に実施している。	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)	適切に実施している。	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。	省エネルギー化が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	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	適切に日常、定期清掃を実施し、清潔に保っている。	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	日々確認を実施し、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	日々適切にごみの管理、分別を行っている。	適切な取り組みを実施されている。	○
	施設周辺の美観は維持されているか	適切に清掃を行っており、美観を維持している。	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）

- ・不具合箇所は正のため、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はなく、できる限り直接お会いし誠意をもって対応を行った。
- ・各種点検・修繕時には、事前の電話・メール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た。
- ・メーター期限を適正に管理し、電力量計の更新を実施した。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

- ・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クレーム・要望対応を含め、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。

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、良好との結果で労働環境は適正に保たれているとの結果であった。諸規程(給与規定、育児休業規程等)が変化していく今般の状況に合わせて細かく適応されているとのこと。引き続き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5年度
自己評価実施日	令和6年8月27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 問田 和宏	
	住所 東京都新宿区西新宿1-26-2	
指定期間	令和4年4月 ~ 令和9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(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	各種計画書、報告書を内容に不備なく、期日までに提出した。	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	毎日確認の上、整備・保管済。	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・訪庁により報・連・相を実施し、積極的にコンタクトを取っている。	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	施設の特色に合致した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)	施設の特色に合致した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	ハラスメント防止研修・過去の事故事例を用いた再発防止策の周知等を実施し、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	職員相互に身だしなみ、言葉遣い、挨拶など基本事項のチェックをし、顧客満足に繋がる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。	○

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	公正な利用を確保している。	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	一
	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	入居前にはルールを事前に説明し、不明点があれば都度説明するよう努めている。	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、常に高い稼働率を維持している。	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、正確に報告を実施している。	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、変更があれば適宜修正している。	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	周辺歩道のゴミ拾い等を継続実施し、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。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	企業としての個人情報の取り扱い方法に則り、適切に管理している。また、アルバイトも含め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・周知し、随時更新を実施している。	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、アルバイトも含め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	アルバイトも含め訓練を通じて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毎月実数確認を実施し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。	○

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	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、点検記録を複数名でチェックした上で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)	一次対応及び協力会社の手配を迅速に行い、所管課担当者様へ速やかに正確に報告を行っている。	建物・設備に關し、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)	所管課担当者様と適宜協議し、適切に実施している。	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)	適切に実施している。	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。	省エネルギー化が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、保管している。	適切に整備・保管されている。	○
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	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	適切に日常、定期清掃を実施し、清潔に保っている。	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	日々確認を実施し、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	日々適切にごみの管理、分別を行っている。	適切な取り組みを実施されている。	○
	施設周辺の美観は維持されているか	適切に清掃を行っており、美観を維持している。	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不具合箇所は正等、修繕・保全提案を積極的に実施した。
- ・テナントとのリレーション向上のため、各月の請求書は可能な限り対面で渡しコミュニケーションを取るよう努めている。
- ・テナントから改善要望があった、駐車場の白線引き直し工事を実施し、顧客満足度向上に努めた。
- ・不具合が発生していた部屋の空調を更新することで、利用者の利便性を向上させた。

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クレーム、要望対応を含め、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。

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、良好との結果で労働環境は適正に保たれているとの結果であった。諸規程(給与規定、育児休業規程等)が変化していく今般の状況に合わせて細かく適応されているとのこと。引き続き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5年度
自己評価実施日	令和6年8月27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 問田 和宏 住所 東京都新宿区西新宿1-26-2	
指定期間	令和4年4月 ~ 令和9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(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	各種計画書、報告書を内容に不備なく、期日までに提出した。	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。	<input type="radio"/>
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	毎日確認の上、整備・保管済。	書類等は適切に整備・保管されている。	<input type="radio"/>
	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・訪庁により報・連・相を実施し、積極的にコンタクトを取っている。	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。	<input type="radio"/>
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	施設の特色に合致した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。	<input type="radio"/>
	施設の設置目的を最大限發揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	施設の特色に合致した適切な人員を配置している。	設置目的を最大限發揮できる人員配置が適切になされている。	<input type="radio"/>
	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	ハラスメント防止研修・過去の事故事例を用いた再発防止策の周知等を実施し、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。	<input type="radio"/>
	職員の服装及び接客態度は適切か	職員相互に身だしなみ、言葉遣い、挨拶など基本事項のチェックをし、顧客満足に繋がる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。	<input type="radio"/>

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	公正な利用を確保している。	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	例年実施しているSCRAP等だけでなく、VR防災車を呼び入居者の災害への備えや意識を向上させるよう運営した。	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	入居前にはルールを事前に説明し、不明点があれば都度説明するよう努めている。	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、常に高い稼働率を維持している。	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、正確に報告を実施している。	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、変更があれば適宜修正している。	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	周辺歩道のゴミ拾い等を継続実施し、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。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	企業としての個人情報の取り扱い方法に則り、適切に管理している。また、アルバイトも含め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・周知し、隨時更新を実施している。	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、アルバイトも含め1年間に2度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	アルバイトも含め1年間に2度の訓練を通じて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毎月実数確認を実施し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。	○

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	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、点検記録を複数名でチェックした上で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)	一次対応及び協力会社の手配を迅速に行い、所管課担当者様へ速やかに正確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)	所管課担当者様と適宜協議し、適切に実施している。	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)	適切に実施している。	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)	照明のセンサー式導入を含め、適切に実施している。	省エネルギー化が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	適切に整備し、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	適切に整理整頓している。	適切に整備・保管されている。	○
	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	適切に日常、定期清掃を実施し、清潔に保っている。	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	日々確認を実施し、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	日々適切にごみの管理、分別を行っている。	適切な取り組みを実施されている。	○
	施設周辺の美観は維持されているか	適切に清掃を行っており、美観を維持している。	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）

- ・施設価値向上及び危険個所是正のため、修繕・保全提案を積極的に実施した。
- ・テナントとの関係向上のため、各月の請求書は可能な限り対面で渡しコミュニケーションを取るよう努めている。
- ・共用部の電灯LED化を段階的に進め、環境への配慮に努めた。
また、箇所によってはセンサー式とすることで、夜間等の電力消費を抑えた。
- ・トイレの和便器を洋便器へ変更する工事を実施し、利用者の利便性を向上させた。

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。
- ・人材確保を目的とした自主事業「SCRAP」を実施した。入居企業から排出された端材等を材料に、こどもたちに自由な発想で工作をしてもらうことにより、ものづくりへの関心及び環境への配慮などの意識向上を目的としたもので、参加者及び入居者から好評であった。

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、良好との結果で労働環境は適正に保たれているとの結果であった。
諸規程(給与規定、育児休業規程等)が変化していく今般の状況に合わせて細かく適応されているとのこと。引き続き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5年度
自己評価実施日	令和6年8月27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 問田 和宏	
	住所 東京都新宿区西新宿1-26-2	
指定期間	令和4年4月 ~ 令和9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、区内中小企業者の住宅として設置	
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(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	各種計画書、報告書を内容に不備なく、期日までに提出した。	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。	<input type="radio"/>
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	毎日確認の上、整備・保管済。	書類等は適切に整備・保管されている。	<input type="radio"/>
	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・訪庁により報・連・相を実施し、積極的にコンタクトを取っている。	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。	<input type="radio"/>
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	施設の特色に合致した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。	<input type="radio"/>
	施設の設置目的を最大限發揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	施設の特色に合致した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。	<input type="radio"/>
	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	ハラスメント防止研修・過去の事故事例を用いた再発防止策の周知等を実施し、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。	<input type="radio"/>
	職員の服装及び接客態度は適切か	職員相互に身だしなみ、言葉遣い、挨拶など基本事項のチェックをし、顧客満足に繋がる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。	<input type="radio"/>

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	公正な利用を確保している。	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	一
	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	入居前にはルールを事前に説明し、不明点があれば都度説明するよう努めている。	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、常に高い稼働率を維持している。	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、正確に報告を実施している。	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、変更があれば適宜修正している。	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	周辺歩道のゴミ拾い等を継続実施し、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。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	企業としての個人情報の取り扱い方法に則り、適切に管理している。また、アルバイトも含め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・周知し、隨時更新を実施している。	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、アルバイトも含め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	アルバイトも含め訓練を通じて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毎月実数確認を実施し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。	○

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)	点検は計画的に実施し、点検記録を複数名でチェックした上で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一等で適切に管理・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)	一次対応及び協力会社の手配を迅速に行い、所管課担当者様へ速やかに正確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)	所管課担当者様と適宜協議し、適切に実施している。	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)	適切に実施している。	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。	省エネルギー化が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、保管している。	適切に整備・保管されている。
清掃	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	非該当	非該当
		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	適切に日常、定期清掃を実施し、清潔に保っている。	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	日々確認を実施し、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	日々適切にごみの管理、分別を行っている。	適切な取り組みを実施されている。
		施設周辺の美観は維持されているか	適切に清掃を行っており、美観を維持している。	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）

- ・不具合箇所は正など、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はなく、できる限り直接お会いし誠意を持って対応を行った。
- ・ウイングハイツ前広場への巡回を強化し、ボール遊び等をしている場合は注意するよう徹底した。
- ・入居者退去後の原状回復工事を適切に実施し、新規入居者の満足度を向上させた。

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、入居者満足度向上、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クレーム、要望等対応を含め、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。

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、良好との結果で労働環境は適正に保たれているとの結果であった。諸規程(給与規定、育児休業規程等)が変化していく今般の状況に合わせて細かく適応されているとのこと。引き続き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5年度
自己評価実施日	令和6年8月27日

1 施設概要

施設名	大田区南六郷創業支援施設		
所在地	東京都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運営共同事業体(株式会社ツクリエ、野村不動産パートナーズ株式会社) 代表者 株式会社ツクリエ 代表取締役 鈴木英樹 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3 6階		
指定期間	令和6年4月～令和11年3月		
施設の設置目的	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ことを目的に設置		
施設の沿革	開設:令和3年10月		
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いる。不備がないようダブルチェックの体制をとっている。	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。	<input type="radio"/>
	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。	<input type="radio"/>
	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、こまめに連絡を取っている。	物件に関し、報告事項があった際は迅速に報告をもらう等、区と綿密な連携体制をとっている。	<input type="radio"/>
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	経験豊富かつ適切な人員を配置している。	施設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。	<input type="radio"/>
	施設の設置目的を最大限發揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	経験豊富かつ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適切な人員配置をしている。	<input type="radio"/>
	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。	<input type="radio"/>
	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。	<input type="radio"/>

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	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	運営されている。	入居者のニーズに沿ったイベント事業を仕様で定められた回数以上に十分に行っている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適切に管理されている。	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	適切に実施している。	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	入居募集に関する広報活動などを実施し、定期的な応募に繋がっている。	SNSやWebでのPR活動等による稼働率向上の取組みの成果が徐々に表れている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	迅速かつ適切に対応している。	決して放置せず直接訪問するなど、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	適切に管理運営されている。	専用ホームページは担当がこまめな施設情報や入居者情報のアップデートを行うことで、施設広報として機能している。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	良好な関係の構築、維持に努めている。	地元自治会や近隣学校の視察受け入れはもちろん、入居者紹介等で交流の場も設けており、周辺地域との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	鍵のかかるキャビネットに保管したり、アクセス権を制限するなど適切に管理されている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。またメールセキュリティシステム導入等を行い、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	適切に実施している。	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	マニュアルを整備し、職員一同に周知している。	災害時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	年1回以上避難訓練を行っている。	緊急時の連絡体制を整備し、入居者参加型の避難・初期消火訓練等を実施している。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	適切に運営している。	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	適切に管理されている。	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。	○

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	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、区とこまめ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)	仕様に沿って適切に実施している。	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)	エアコンの消し忘れ防止設定をするなど、適切に実施している。	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。	○
	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	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。	適切に整理整頓されている。	○
	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	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。	○
清掃	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=×

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)

創業機運の醸成、施設価値の向上に資するセミナーや施設見学ツアー等の主催イベントを計139回実施し、総参加人数は1,069人である。自治会や工業連合会といった区関係団体や、六郷図書館をはじめとする区施設とも交流を深め、良好な関係構築を図っている。今後は関係機関との連携をより強め、入居企業と区内企業の具体的なビジネスマッチングの事例を増やしていく施策が必要である。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

使用者の要望や苦情等に、迅速かつ適切に対応しており使用者の満足度も高い施設である。特にソフト面でのサポートとして、特にきめ細やかな定期面談の実施により、丁寧な伴走支援を行っている点や、高頻度で実施されるイベントの充実があげられる。また、図書館等区の施設との企画連携を図ることや、近隣自治会町会との対話により、良好な関係構築を行っている。今後は、さらなる使用者満足度向上に資するハード面での環境整備や、入居者のビジネスマッチング機能や区や区内企業等に連携先拡大を行うことで、施設のブランディング向上及び、使用者の施設卒業後区内定着に資する取り組みを図っていく。

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5年度
第三者評価実施月	令和5年9月

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	令和3年4月1日 ～ 令和8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)	大田区福祉部介護保険課
	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

第三者評価の結果、各評価項目は、全て実施できているとのことであった。
 ①利用者の介護予防活動の機会を作る支援に注力している点、②地域包括やシニアステーションなどの関係先と連携して利用者の活動選択肢を広げている点、③限られた職員で事業運営や利用者支援の業務を遂行し、利用者の安全確保や介護予防の充実を図っている点については、特に良好とのことであった。引き続きサービスの維持・向上に努められたい。
 一方、さらなる改善が期待される点として、利用者同士が共生し合う環境づくりがあげられた。快適で豊かな暮らしをするための意見を積極的に言える場や機会の創出が望まれる。施設の対応及び状況については、適宜確認し、必要に応じて助言を行っていく。

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では、財務状況について重要な問題点(指摘事項)は見当たらないとの結果であった。
 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5年度
自己評価実施日	令和6年2月13日

1 施設概要

施設名	大田区立シルバービア 7棟、大田区営シルバービア 13棟、大田区高齢者アパート 10棟	
所在地	大田区中央四丁目7番12号 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 から 令和6年3月まで	
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年区立シルバービア事業開始、平成9年区営シルバービア事業開始	
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	基本協定で締結した事業計画書、事業実績報告書等は、指定期日までに提出しており、内容の不備を区から指摘されたことはない。	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	施設ごとに業務報告書は毎日作成し、鍵付き書庫等で適切に保管し、月ごとに整備して区へ提出している。	鍵付きの書庫に保管し、適切に管理されていることを隨時確認している。	○
	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	区と常に緊密に連絡を取り合い、調整を図りながら適切かつ迅速に日々の管理業務を遂行している。	日々の業務において、指定管理者は区と密接かつ迅速な連絡調整を行っており、管理業務が着実に遂行されている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	高齢者福祉や住宅設備関係に精通した経験豊富な社員を配置し、適切かつ迅速に業務に対応している。	指定管理者から住宅管理に精通している職員や高齢者福祉の専門的知識を持つ職員を配置していると報告を受けており、その効果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發揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	窓口社員、設備管理社員、生活協力員、高齢者アパート巡回訪問員を、居住者が安全で、安心して生活できるよう適切に配置している。	締結した基本協定書のとおり、高齢者住宅という特性に配慮した効率的、効果的な職員配置となっている。繁忙期には人員を増員するなどし、業務に配慮した職員体制を整えている。	○
	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	生活協力員のスキル向上のための研修を年2回実施するとともに、関係機関の実施する講習会等への参加を呼びかけ必要な支援を行っている。	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、報告書の提出を受けている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	窓口社員、生活協力員は業務にふさわしい服装、丁寧で分かりやすい説明を常に心がけ対応している。	区民対応を意識した適切な服装で、居住者や来庁者に寄り添った丁寧でわかりやすい説明を行っている。	○

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
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、自転車置場などの共用スペースは、居住者全員が公平に利用できるように配慮している。	使用状況等を確認しながら居住者の公平性に配慮し、適正な管理に努めている。掲示板を使用する等し、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	一
	使用料等の会計管理は適切か	住宅使用料や共益費は、住宅管理システムにより適切に管理している。滞納者には、督促状や自宅訪問により、納付を促している。 また、分納希望者には、分納計画を作成するなど、滞納額の圧縮に努めている。	住宅使用料及び共益費については、住宅管理システムによって適切な会計管理を実施している。また、滞納者への督促や分納相談を行い、滞納額の縮減に努めている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	新規入居者には、入居手続きの際に「住まいのしおり」を渡し、高齢者住宅での生活のルールを窓口社員が丁寧に説明している。また、入居後に不明な点があった場合には、生活協力員がきめ細かく対応している。	新規入居者への説明は「住まいのしおり」を活用し、口頭により丁寧な説明を行っている。また、日々居住者からの問合せや相談には、生活協力員がきめ細かく対応していることを月例報告書により確認している。	○
運営	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	退去後の原状回復工事の工期の短縮、迅速な連絡調整に配慮し、入退去に関する手続きを効率的に進めることで、空室期間を短縮するよう努め、稼働率向上を図っている。	退去及び入居の手続きについて、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。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレームの内容をよく聞いて、社員が直接現場に出向くなど迅速に対応し、解決できるよう努めている。	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、迅速に解決できるよう努めている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	適宜更新を行い、適切な管理運営を行っている。	指定管理者において適切に管理されている。	○
情報管理	施設の周辺地域との関係は良好か	各施設において、周辺地域の住民と良好な関係が築かれている。トラブルが発生した時は、民生委員、地域包括支援センターなど関係機関と連携し、当事者と協議を進める等解決に向け対応している。	周辺地域の住民とは良好な関係を保持しているとの報告を受けている。トラブル発生時には迅速に関係機関等と連携し、解決に向けて対応している。	○
	個人情報は適正に管理されているか	個人情報の記載ある書類等は細心の注意を払って取り扱い、鍵のかかる書庫等で適正に管理している。	個人情報の取扱いについては、充分に留意し、職員に周知徹底している。個人情報の記載のある書類等は鍵のかかる書庫で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	「個人情報取扱規程」「特定個人情報取扱管理規程」等の社内規程を整備し、社員に各規程の周知を徹底している。	個人情報の取扱いに関する社内規定等の整備を行い、個人情報の保護を徹底している。生活協力員に対しては、マニュアルに記載するとともに研修において周知徹底しているとの報告を受けている。	○

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	「緊急事態発生時対応マニュアル」「緊急通報マニュアル」「生活協力員災害時対応マニュアル」により、生活協力員、社員への周知を徹底している。	「生活協力員災害時対応マニュアル」を策定し、生活協力員研修において内容を十分に周知したことを研修の実施報告書で確認している。	○
	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合わせて実施している。	緊急時の連絡網の整備により初動連絡体制の整備が図られている。また、施設の状況に合わせた机上訓練の実施について、報告を受けている。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	生活協力員が適宜施設内を巡回している。シルバーピアの掲示板に「災害時避難場所」「災害に対する心構え」のポスターを掲示し、居住者に周知している。	生活協力員による確認及び対応について業務終了報告書にて報告を受けている。また、掲示板を活用して、高齢者に分かりやすい表現を工夫して周知している。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は、鍵付きの保管庫内で適切に管理している。施錠が必要な場所は、確実に施錠を行い、厳重な管理に努めている。	鍵付きの保管庫で適切な鍵の管理が行われている。施錠が必要な場所を把握し、確実に施錠することで管理を徹底している。	○
施設管理	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、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っており、提出した記録簿を区が報告書にて確認している。	○
	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)	小破修繕工事、緊急工事が発生した場合は、速やかに現場を確認し、箇所や原因を区へ報告し、指示を受けて対応している。	区は指定管理者から随時、状況の報告を受けており、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)	修繕等が必要な場合、最善の方法を検討し、専門業者から見積もりを徴して価格が適正であるかの審査をし、速やかに対応している。	指定管理者は住宅設備等の専門知識を踏まえて最善の方法を検討し、適正な価格で修繕等が行えるよう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)	「外注管理規程」に基づき、適切に行っている。また、基本協定に基づき、再委託業者に変更等があつた場合は、その都度区へ報告を行っている。	指定管理者において「外注管理規程」に基づき業務の再委託が適切に行われている。区は再委託事業一覧表の提出を受け、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、タイマーにより点灯をしている。照明器具も区と相談しながらLED照明へ交換し、省エネルギー化の取組みを進めている。	センサーやタイマーによる点灯、LED照明への計画的な交換により、省エネルギーの取組みを進めている。	○
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、保管している。	指定管理者により適切に整備、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	会社独自の備品台帳を作成し管理すると共に、取得した備品の報告を区へ毎月行っている。	指定管理者に適切に管理され、区と情報共有されている。区は月例報告書にて、報告内容を確認している。	○

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
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・特別清掃は清掃業者が実施し、日常清掃は居住者が当番制など施設ごとの方法で実施しており、建物内を清潔に保っている。	定期清掃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。日常清掃は居住者自身によって行われ、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	団らん室の洗面所等の消耗品類は生活協力員が隨時購入し、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。	○
	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	入居手続きの際に、ごみの分別、リサイクルについて説明している。居住者に対し、掲示板等でごみの出し方を周知しており、適切に行われている。令和5年10月に開催した生活協力員研修会に区の清掃事業課の担当者を招き、プラスチックごみ資源回収についての説明を受け、理解を深めた。	ごみの分別等については、指定管理者による指導や掲示板を利用した周知によって居住者が十分に理解し、適切に実施されている。生活協力員研修にてプラスチックごみ資源回収の説明会を実施したことは、報告書にて確認している。	○
	施設周辺の美観は維持されているか	居住者と生活協力員が協力して、建物周辺の美観を維持している。	生活協力員の見守りや居住者の協力によって住宅周辺の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）

- ・新型コロナが5類相当になったことにより行動制限が解除され、以前のような居住者同士や地域の交流が可能になり、団らん室を活用した活動が復活してきた。例えばSP大森中では地域包括支援センター等の協力により月1回、運動や講演会を開催、SP南蒲田では居住者による月2回の談話会を開催している。他のシルバービアにおいても定例的ではないが地域包括支援センター等の協力により、居住者向けの講習会等が企画されるようになっており、今後も感染症対策を徹底し、細心の注意を払いながら交流の場面を広げていきたい。
- ・居住者の一層の高齢化が進み、認知能力の低下に伴い問題行動を起こす居住者対応が求められる機会が増えている。令和4年度に生活協力員のワーキンググループが取り組んで完成した「生活協力員業務マニュアル(改訂版)」は10年間の現場での居住者対応の事例等を体系的に整理・検証したもので、令和5年度から日常業務に活用しており、認知力が低下したと思われる居住者にも適切な対応を行っている。
- ・居住者情報を正確に把握するため、本人からの情報、生活協力員の日誌の情報、包括や病院からの介護度の情報、通院状況、健康状態に関する情報について、住宅管理システムへの記載及び入退院情報の定期的な確認、緊急連絡先について情報共有の徹底を図った。なお、一斉調査については個人情報の保護に留意する必要があり、実施に向けた協議を進め、来年度の実施を予定している。
- ・居住者の最新の緊急連絡先を把握するため、高齢者アパートの居住者に対し、収入報告書発送の際に緊急連絡先の変更の有無を調査し、回答があったものについて住宅管理システムや使用者カードに反映し、窓口・本社で情報共有した。シルバービア居住者の緊急連絡先は、本人からの申し出、訪問や相談業務で得た生活協力員からの情報により逐一更新を図った。
- ・令和6年度より引き続き高齢者住宅の指定管理者として区からの指定を受けた。この10年間、居住者と接してきたことから得られた情報と経験の蓄積により検討した課題を抽出し、新たな基本協定の締結に向け、それらの課題の解決に向けた改善策を区へ提案した。

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(株式会社大田まちづくり公社)は、区立・区営シルバービア及び高齢者アパート、全30棟の入居管理と一部建物管理について、居住者の状況に応じた適切な管理を実施している。
- ・居住者の高齢化が進み、管理窓口の個別対応が増加しているが、現地の生活協力員による情報提供や、親族、地域包括支援センター等関係機関との連携を図り、個々の課題解決に向けた、きめ細やかな対応を行っている。居住者の最新の緊急連絡先については、引き続き積極的に収集していくことを期待する。
- ・建物管理については、指定管理者として高齢者住宅の現状を良く把握し、安全で快適に生活できるよう適切に工事を実施し、居住者の福祉の増進に寄与した。
- ・指定管理5年目、最終年度の高齢者住宅管理業務全般については、良好に履行したものと評価する。

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。

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5年度
自己評価実施日	令和6年4月30日

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	東京都大田区蒲田2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	令和3年4月1日～令和8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月より同法人に指定管理者制度を導入した。	
担当部課 (問合せ先)	大田区福祉部介護保険課 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	部署内で施設長・関係職員会議の上、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おり、報告の内容を確認している。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	法人の文書規程に基づき整備・保管している。	法人の文書規程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。	○
	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	法人本部を通じて、適切に報告・連絡・相談している。	原則、経営本部を通じて区との連絡調整を行っているほか、状況に応じて区と直接やり取りしており、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	経験年数や有資格をふまえ、将来性を考慮したうえで職員配置を行っている。	介護福祉士や特定医療行為が可能な職員を配置するなど、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發揮できるスタッフの配置になっているか(職員数・シフト等)	法令に基づいた人員にて、業務分担表を作成のうえ、適切な業務配置をしている。	法人配置基準を基に、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	勤続年数や業務内容を考慮して、施設内外の研修に参加している。参加後のフィードバックも行っている。	研修を定期的に実施しており、職員の資質向上に努めている。(令和5年度研修:計30回、延参加者数301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	身だしなみチェックを行い、適切化を図っている。	身だしなみについては入職時説明し、適宜チェックしている。接客態度は適切である。	○

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	利用者の公正な利用が確保されているか	入院等の空床をショートステイへ転用活用。特養待機者に対しても円滑に入所ができるよう準備調整している。	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ると共に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	各種委員会を設け、定期的に行って いる。	近隣の小学校にて交流授業を実施して いる。実習生の受け入れを再開する等、積極 的な運営に努めている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	滞納者が発生した場合は、法人の債権回収マニュアルに沿って対応する。	介護保険制度及び法人の規程に基づき、適切な会計管理をしている。滞納者がでた場合、個別に支援を行い債権回収に努めている。(使用料月次収納報告書、マニュアル、未収金一覧確認)	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	新規契約時などで、説明し、施設内に運営規程・料金表を掲示している。	施設内に運営規程・料金表を掲示して いるほか、施設のパンフレットや広報誌等を用いて、説明をしている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	目標利用率を達成するため、日別・月別で管理して進捗状況を常に確認している。	相談室職員が利用率を日々確認し、リーダー会議等で利用状況についてとりあげ、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	迅速に対応し、苦情内容の分析を行 い再発防止に努めている。	利用者や家族から疑問があればその場で回答し、基本的には苦情になる前に対応している。意見箱を設置し、意見の把握に努めている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	施設運営の状況に合わせ、随時内 容を変更している。	必要に応じて更新を行っており、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	近隣小中学校との交流やボランティアの受け入れ、合同防災訓練等によ り、地域と連携している。	近隣小中学校との交流やボランティアの受 入れ、合同防災訓練を実施することで、周 辺地域との良好な関係を構築した。	○
情報管理	感染症対策、予防措置はされているか	保健所等からの助言を受けながら、標準予防策を励行している。定期的に職員研修を行っている。	新型コロナウイルス感染症が5類感染症に 移行した後も玄関口に消毒を整備し、検 温を実施している。職員は定期的に感染 症に関する研修を受講している。	○
	個人情報は適正に管理されているか	法人の規程や法律に基づき適切に 管理している。	法人の個人情報保護規程、情報セキュリティ対策基準に沿って適切に管理されて いる。個人情報を含む書類は、鍵のかかる ロッカーに保管している。	○
	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	マニュアルを整備し、新人研修等で 伝えている。	利用者等からも第三者へ個人情報を提供 する際、個人情報使用同意書を交わすな ど適切に対応している。	○

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
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	毎月ご利用者を含めた、防災訓練を行っている。事業部門の訓練を計画に基づいて行っている。	防犯・防災のマニュアルは整備されている。訓練の実施により職員及び利用者に周知されている。	○
	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	法人本部と連携し、定期的に訓練を行っている。	避難訓練を定期的に実施し、緊急時の連絡体制を確認している。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	防犯・防災管理マニュアルに基づき体制を整えている。	年度毎にマニュアルを更改し、適切に対応している。定期的に避難訓練を実施している。	○
	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	看護師が中心となり、マニュアルを整備している。感染症対策委員やリーダー層から職員にその内容を周知し、実施している。	感染症ごとに対策マニュアルが整備されており、職員がすぐに確認出来るよう事務所に保管されている。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は決められた場所に保管し、事務室にて適切に管理している。	鍵の保管、管理は適切に行われている。	○
施設管理	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)	各種保守点検契約等に基づき定期的、計画的に実施し、点検結果記録等を保管している。	日常・定期点検は計画的に実施され、点検記録は事務室にて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)	速やかに原因等確認して報告している。	修理・更新が必要な場合は、速やかに原因等を確認し経営本部へ報告している。	○
	修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	速やかに修理依頼書で修理など依頼し適切に行っている。	法人の規程に基づき、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)	再委託が必要な業務については、法人の規程等に基づき、業者選定の際にモニタリングを実施し、業務実績を勘案し適切に行っている。	法人の規程、区との指定管理者の協定書に基づき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)	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。	空調の温度の目安を設け省エネルギーを心掛けている。また、照明をLED化することにより、消費電力の削減に取り組んでいる。	○
設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	事務室で整備・保管している。	取扱説明書等は、ファイリングされ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	取扱説明書は、事務室で整備・保管している。	取扱説明書等は、ファイリングされ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	事務室で整備・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。	○

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	委託業者による日常・定期清掃に加え、職員による随時清掃・補充を行っている。	定期清掃委託、職員による随時清掃によって、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	委託業者で補充、うがいのコップ、手洗いの石鹼等は施設で補充・管理している。	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	分別をして リサイクルに取り組んでいる。	ゴミ置き場は整理整頓されており、分別等リサイクルされている。	○
	施設周辺の美観は維持されているか	清掃業者や庭木剪定業者、園芸ボランティアを活用し適切に維持している。	清掃、樹木剪定を定期的に行い、花壇の設置等施設周辺の美観は維持されている。ボランティアによる活動が入っている。	○

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)

○サービスの提供に関して工夫・改善した点

- ・尊厳と自立支援に基づく、個別性のあるケアの確立を目指した。具体的には看取りケアや「夢をかなえるプロジェクト」などを行った。
- ・管理栄養士を増員し、栄養ケアマネジメントの強化に取り組んだ。
- ・新型コロナの感染症上の類型変更にあわせ、面会制限を緩和、利用者の外出の機会を増やした。

○運営上の今後の課題

- ・介護人財の不足の中、外国籍や多様な働き方の職員を適材適所活躍出来るような業務分掌の確立が必要である。
- ・感染症や災害、事故などのリスクマネジメントについては社会情勢に合わせた対策をたて、実践する。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

- ・利用者の誕生日等の節目に、やりたいことを聞き取り、実現する「夢をかなえるプロジェクト」を行っており、新しい取り組みを取り入れようとする姿勢がみられる。過去には、「コンサートに行きたい」という希望や、「大好きなお寿司が食べたい」という希望を実現している。
- ・新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行したことによる社会情勢の変化に合わせた対応が求められる中で、「面会制限の緩和」「外出の機会の増加」「自主事業の拡大」等、柔軟に取り組んだ。

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では、財務状況について重要な問題点(指摘事項)は見当たらないとの結果であった。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5年度
自己評価実施日	令和6年5月1日

1 施設概要

施設名	大田区立特別養護老人ホーム糀谷	
所在地	大田区西糀谷2-12-1	
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	令和3年4月1日～令和8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)	大田区福祉部介護保険課	
	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	全部署がそれぞれ合議のうえ作成したものを持ち、施設長、統括事業所長が精査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おり、報告の内容を確認している。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	年度別、文書分類別にファイルリングし、決められた場所にそれぞれ保管している。	法人の文書規程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。	○
	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	指定管理代行の基本協定に基づく報告、連絡等は適時行っている。緊急を要する場合は、経営本部を通じて速やかに区への相談、連絡を行っている。	原則、経営本部を通じて区との連絡調整を行っているほか、状況に応じて区と直接やり取りしており、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	正規職員として配置している介護職員の8割が介護福祉士資格を保有している。	介護福祉士や特定医療行為が可能な職員を配置するなど、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發揮できるスタッフの配置になっているか(職員数・シフト等)	法令及び法人の定めた配置定数を遵守し、職員の能力や経験を活かせるシフトを組んでいる。	法人配置基準を基に、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	事業計画書に則した施設内研修を開催し、法人や外部研修(web研修)等にも積極的に参加している。	施設内研修や、法人や外部研修(web研修)等にも積極的に参加して、職員の資質の向上に努めている。(令和5年度研修:計35回、延参加者数249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	権利擁護向上委員会等から職員へ啓発を行っている。法人の身だしなみチェック表を活用し自己点検を行っている。	法人のチェック表の活用による自己点検などにより、適切に取り組んでいる。	○

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
運営	利用者の公正な利用が確保されているか	入所手続きについては、大田区優先入所制度の名簿に基づき適切に実施している。	大田区優先入所制度の名簿に基づき、入所案内を実施し、医療的ケアが必要である方についても可能な限り受け入れをしている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	地域交流の場として近隣の障害者施設と合同で夏祭りを開催し、地域の防災訓練や盆踊り、文化行事に参加している。	近隣の障害者施設と合同で夏祭りを開催し、交流を深めた。また、地域の行事等に積極的に参加し、密な関係を構築している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	契約に基づき適切に管理している。	介護保険制度及び法人の規程に基づき、適切な会計管理をしている。滞納者がでた場合、個別に支援を行い債権回収に努めている。(使用料月次収納報告書、マニュアル、未収金一覧確認)	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	施設見学を随時受け付け施設パンフレットを配付、契約時には重要事項説明書により施設利用の詳細内容を説明している。	施設見学の随時受け付けや、施設パンフレットの配付、契約時の重要事項説明書の詳細な説明を実施している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	日々のケアの充実や事故防止の取組みからの入院率減少及び入退所手続きの迅速・効率化を図っている。	日々のケアを見直したり事故防止に取り組み、入院率の減少に努めると共に、手早い入退所手続きが実施されている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	利用者懇談会や家族面会時、ケアプラン会議等の場において、ご意見やご意向を伺い、利用者(ご家族)の気持ちに寄り添った対応を心掛けている。	利用者懇談会や家族面会時、ケアプラン会議等の場で利用者及び家族の意見を聞き取っている。また、気持ちに寄り添った対応を心掛けている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	広報委員会により適宜更新し、写真等については利用者・ご家族の承認のもと掲載している。	適切に更新している。写真等については利用者及び家族の承認のもと掲載している。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	地域のボランティアを受け入れ、町会行事にも積極的に参加し良好な関係を構築している。	地域のボランティア受け入れや、町会行事への積極的な参加等、良好な関係の構築に取り組んでいる。	○
	感染症対策、予防措置はされているか	非接触型検温器及び手指消毒器を設置、施設内の定期的な換気、手すりやドアノブなどの消毒を行っている。	出入り口付近や各階のエレベーター前等に手指消毒器を設置したり、消毒やマスク着用を呼びかける貼り紙を掲示したり、適切に対応している。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	法人の情報セキュリティ対策基準のもと適切に管理し、個人情報の紙資料は必ずシュレッダー処理を行っている。	個人情報を含む書類は鍵のかかるキャビネットに保管しており、データ情報についても、漏洩等ないよう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	全職員の誓約書提出、個人情報保護・漏えい防止への意識づけを行い、法人による職員研修を実施している。	職員に対して個人情報保護・漏えい防止への意識づけや、法人による職員研修を実施している。	○

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
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	年間防災計画に沿って防災訓練を行い、事業継続計画(BCP)を各部署に配付のうえ定期的な研修・訓練を実施している。	防犯・防災のマニュアルは整備されている。訓練の実施により職員及び利用者に周知されている。	○
	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	緊急時の初動連絡体制としての安否確認訓練や避難誘導訓練等を定期的に実施している。	避難訓練を定期的に実施し、緊急時の連絡体制を確認している。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	不審者対応マニュアルを作成、夜間は警備員を配置し来所者の確認を行い、サスマタや防犯ブザー等防犯器具を備え付けている。	不審者対応マニュアルを作成し、事務所にスプレー、ブザー、サスマタを備えるなど、防犯対策に取り組んでいる。定期的に防犯・防災訓練を実施している。	○
	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	各部署に感染性対策マニュアル及び事業継続計画(感染性BCP)を整備し、感染症対策委員会が中心となり周知徹底を促している。	感染症ごとに対策マニュアルが整備されており、職員がすぐに確認出来るよう事務所に保管されている。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は決められた場所に保管し、持ち出しチェック表で管理している。	鍵の保管、管理は適切に行われている。	○
施設管理	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)	各種保守点検契約等に基づき定期的、計画的に実施し、点検結果記録等を保管している。	日常・定期点検は計画的に実施され、点検記録は事務室にて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)	経営本部へ迅速に状態を報告のうえ施設運営に支障がないよう対応している。	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)	緊急性等に配慮し適切に修繕等を行い、実績を法人の修繕履歴システムで管理している。	適切に修繕が行われており。実績は、システムにて管理されている。	○
	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)	再委託が必要な業務については業者選定の際にモニタリングを実施し、業務実績を勘案し適切に行っている。	法人の規程、区との指定管理者の協定書に基づき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)	館内照明を予算に応じて順次LEDに交換し、エアコンの設定温度を表示している。	照明をLEDに交換し、省エネルギーに努めている。エアコンの設定温度は適切に保たれている。	○
設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	専用の棚に集約・保管し適宜閲覧できるようにしている。	機器ごとにファイリングされており、集約・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	専用の棚に集約・保管し適宜閲覧できるようにしている。	機器ごとにファイリングされており、集約・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	定期的に備品の棚卸を実施し、備品シールの貼付等を確認している。	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、定期的な清掃を実施し、詳細を実施報告書に記録している。適切に清潔が保たれている。	定期清掃委託、職員による随時清掃によって、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	清掃業務委託業者により定期的に確認し、常時必要分を補充している。	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	分別廃棄用のごみ箱の設置やコピー用紙の裏面活用等を実施している。	分別廃棄用のごみ箱を設置したり、分かりやすく表示したりして適切に行われている。	○
	施設周辺の美観は維持されているか	清掃業者や庭木剪定業者、園芸ボランティアを活用し適切に維持している。	清掃、樹木剪定を定期的に行い、花壇の設置等施設周辺の美観は維持されている。ボランティアによる活動が入っている。	○

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)

○サービスの提供に関して工夫・改善した点

- ・新型コロナウイルス感染症発症が発生したが、その都度保健所の指導及び感染症対策マニュアルに沿って感染拡大防止に努めた。
- ・施設行事については感染症予防対策を継続して行うなかで夏祭り、敬老お祝い会、餅つき行事等を各フロアの食堂で開催することができた。
- ・利用者へ安全・安心なサービスを提供するため、持ち上げない介護の実践としてスライディングボード・シート及び車椅子移乗介助用ターンテーブルの介護用器機の活用を推進した。

○運営上の今後の課題

- ・引き続き個別ケアとしての認知症ケアや口腔・排泄ケア、機能訓練、褥瘡予防、看取りケア等、ご利用者一人ひとりがその人らしく生活できるように取組んでいくなか、令和6年12月からの改修工事に伴い、特養新規入所停止及び入居者の法人内他施設への住み替えを無事故で実施することが課題となっている。（令和6年12月から令和8年3月まで改修工事、令和8年4月から事業再開）

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発生があったことが影響し、前年度(令和4年度)と比べ利用率は減少という結果になったものの、日々のケアを見直し、入院率の減少に取り組むことで空床を防ぐ努力をした。
- ・エクセルを活用し、利用者に関する記録等の情報を共有することで、多職種間及び各部署間の円滑な連絡体制を構築した。また、紙ベースで回覧していた研修資料等についても、データで回覧することで紙の使用を削減した。

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では、財務状況について重要な問題点(指摘事項)は見当たらないとの結果であった。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5年度
自己評価実施日	令和 6年 4月 25日

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4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	令和3年4月1日 ~ 令和8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)	大田区福祉部介護保険課	
	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	経営本部を通して期日までに提出している。必要に応じて経営本部と調整し、内容に不備が無いか確認している。	経営本部を通じて、期日までに提出されており、報告の内容を確認している。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	運営上必要な日誌等を整備している。回覧周知後に、鍵のかかる書庫等で適切に保管している。	法人の文書規程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。	○
	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	特に利用者の受け入れについては調整と連携を密にしている。重要な案件は、経営本部とも密に連絡・調整し経営本部を通じて区へ報告・相談・調整を行っている。	原則、経営本部を通じて区との連絡調整を行っているほか、状況に応じて区と直接やり取りしており、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	介護福祉士有資格者を60%以上配置している。無資格入職の職員は、法人主催の初任者研修を優先受講し必要な知識を取得している。また、法人が主催する喀痰吸引等研修を積極的に受講し、医療ケアに対応できる職員の育成に努めている。	介護福祉士や特定医療行為が可能な職員を配置するなど、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發揮できるスタッフの配置になっているか(職員数・シフト等)	東京都配置基準以上の職員数を法人の配置基準としている。仕事級に応じた役職とし、夜勤にも必ず医療ケア対応可能な役職者1名を配置するようにしている。	法人配置基準を基に、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	法定研修以外にも介護技術に関する研修を独自に開催している。また、新卒採用職員については法人主催の認知症研修プログラムを半年間受講している。	オンライン研修や研修動画視聴をするなどし、資質の向上に努めている。(令和5年度研修:計25回、延参加者数416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	法人共通の身だしなみチェックリストに基づき適宜チェックを行っている。権利擁護向上員会の取組で尊厳を重視したサービスマナーの向上に努めている。	職員間で身だしなみをチェックするなど服装は適切である。利用者が尊厳を保持し、生活できるようなサービスが提供されている。	○

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	利用者の公正な利用が確保されているか	医療的ケア、認知症など特養優先入所、医療行為指針等に基づき、柔軟な受け入れ対応を行っている。	利用者の希望や状態に合わせて、積極的な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	感染症予防対策に伴う制約により実施できない計画もあったが、法人主催の初任者研修講師の派遣を行った。	事業部門間で協力・共有・連携を継続し、自主事業の本格的な再開に向けて準備をしている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	会計管理者と経営本部での二重の管理を行っている。	介護保険制度及び法人の規程に基づき、適切な会計管理をしている。滞納者がでた場合、個別に支援を行い債権回収に努めている。(使用料月次収納報告書、マニュアル、未収金一覧確認)	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	契約時及び内容の変更時は必要事項について説明するとともに、都度不明な点については個別に説明を行っている。	重要事項説明書などを掲示し、施設のパンフレットや広報誌等を用いて、丁寧な説明をしている。不明点があれば個別に対応している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	稼働率向上のため、施設入所では空床期間の短縮化、入院率の低減を取り組んでいる。短期入所では空床ベッドの情報を発信しケアマネジャーとの連携を図っている。	周辺の居宅介護支援事業所に空き情報を送付し、空床期間の短縮に努めている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	意見箱の設置及び苦情解決責任者・解決担当者及び解決受付者を選任し、迅速で適切な対応に努めている。意見箱への意見に対しでは、定期的に回答を館内に掲示し、周知している。	出入口に意見箱を設置し、苦情やクレームには丁寧に回答し、事業に対する希望などはサービスへの反映に努めている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	経営本部と連携し、随時更新を行い、最新の情報提供に努めている。また、承認等無しに更新できないよう管理している。	必要に応じて、更新を行うなど適切に管理されている。不適切な情報の掲載が生じないよう掲載手順が決められている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	コロナ禍以前のような交流は出来ていないが、出来る限りのボランティア受け入れや、関係が途切れないよう広報誌や手紙の送付などを行っている。	徐々にボランティアの受入数を増やしている。過去にボランティアに参加した方には手紙や広報誌を送付し、良好な関係を維持するための工夫をしている。	○
	感染症対策、予防措置はされているか	出勤時の検温の実施、手指消毒の徹底を行い、感染症発生時は感染症マニュアルに準じて対策を図っている。	職員・来館者の健康チェックを行うなど、感染症対策を実施している。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	法人の個人情報保護規定、情報セキュリティ対策基準に沿って、適正に管理している。	個人情報が含まれる書類は、鍵のかかるロッカーに保管・管理され、個人のケア情報を記録共有するシステムはクローズドネットワークを利用している。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	個人情報保護、法令遵守については、マニュアルを整備し、職員会議、研修等を行い周知を図っている。	個人情報保護、情報セキュリティ基準等が法人内で整備されており、職員会議などを通じて職員に周知し、個人情報保護、法令遵守に努めている。	○

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
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の整備及び机上訓練を行い周知徹底を図った。	防犯・防災のマニュアルは整備されている。訓練の実施により職員及び利用者に周知されている。	○
	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	法人全体で安否確認システムを活用した現状把握の仕組みがある。水害、火災、地震を想定した訓練を定期的に行っている。	システムを利用し初動体制の整備に努めている。訓練については、各種災害を想定した訓練を実施している。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	防犯についてはマニュアルに沿った対応ができるよう体制を整備している。防災管理体制に関しては消防署のアドバイスを基に定期的に火報総合防災盤の使用方法等の訓練を実施している。	防犯及び防災についてマニュアルに基づき対応している。定期的に訓練を実施するなど管理体制は適切である。	○
	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	感染症の種類に応じたマニュアルを整備し必要時に閲覧できるよう設置している。また、感染症対策のBCP研修を行った。	感染症ごとに対策マニュアルが整備されており、職員がすぐに確認出来るよう事務所に保管されている。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵管理台帳の整備、鍵保管庫、電子錠システムにより管理している。	鍵の保管、管理は適切に行われている。	○
施設管理	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)	各種保守点検契約等に基づき定期的、計画的に実施し、点検結果記録等を保管している。	日常・定期点検は計画的に実施され、点検記録は事務室にて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)	職員から情報収集を行い、迅速に経営本部へ報告している。	修理・更新が必要な場合は、速やかに原因等を確認し経営本部へ報告している。	○
	修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	年間計画に基づき実施している。修理依頼書式を作成し、介助員・業者による迅速な対応を行っている。経営本部の調整担当とも連携を密にしている。	定期的な点検や職員からの報告で発見された修繕箇所について、法人の規程に則り、経営本部とも連携しながら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)	再委託が必要な業務については業者選定の際にモニタリングを実施し、業務実績を勘案し適切に行っている。	法人の規程、区との指定管理者の協定書に基づき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)	新設したSDGs委員会を中心に節電、節水の取組を図った。	省エネルギーを心掛け、お風呂の順番を工夫するなどし節水等に適切に取り組んでいる。また、消灯の意識付けを行っている。	○
設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	取扱説明書は適切に整理保管している。	取扱説明書等は、ファイリングされており必要な時にすぐ閲覧できるように整備・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、事務室で整備・保管している。	取扱説明書等は、ファイリングされており必要な時にすぐ閲覧できるように整備・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	備品台帳に基づき棚卸実施、適切な管理をし、経営本部に報告している。	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	委託業者による日常・定期清掃に加え、職員による随時清掃・補充を行っている。	定期清掃委託、職員による随時清掃によって、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	委託業者、職員により消耗品は常に補充している。	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	ミックスペーパーの再利用、資源ごみの分別を徹底している。	ゴミ置き場は整理整頓されている。事務所内のゴミ箱も分別しやすいように分類されている。ミックスペーパーの再利用など、リサイクルに取り組んでいる。	○
	施設周辺の美観は維持されているか	清掃業者や庭木剪定業者、園芸ボランティアを活用し適切に維持している。	清掃、樹木剪定を定期的に行い、花壇の設置等施設周辺の美観は維持されている。ボランティアによる活動が入っている。	○

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)

○サービスの提供に関して工夫・改善した点

- ・新規入所受入における業務改善を行い、入所にかかる期間の短縮を図る事でお待たせさせない受入体制を構築した。また、「断らないショートステイ」を合言葉に、必要な方に必要なタイミングでサービスを利用していただけるよう努めた。
- ・権利擁護について体験型、事例検討等の研修を行い尊厳と自立支援を意識できる人材育成の取組を図った。また持ち上げない介護のポリシーと実践を通じて尊厳と自立支援を意識したケアの提供に努めた。

○今後の課題

- ・今後予想される介護職の人員不足に対応するため、ICTを活用し、引き続き事務作業量の軽減をしていく。
- ・多様な時間帯での働き方を受け入れられるよう体制を構築し、人材確保を目指す。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

- ・特養入所担当とショートステイ担当が空床ベッドの状況を随時共有できるよう、パソコン上で管理表を作成し、連携を高めた。ショートステイの利用率が前年度と比べ上昇し、結果につながっている。
- ・コロナ禍に入所し、居住階を見れていない家族に向けた施設見学会を開催した。新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行したことによる社会情勢の変化に合わせた対応をしており評価できる。
- ・入院原因疾患の分析を毎月行い、ケアで予防できる疾患については重点的に対応した。当該取り組みによって、誤嚥性肺炎及び尿路感染症については、前年度と比べ入院率が軽減した。引き続きケアによる予防が期待される。

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では、財務状況について重要な問題点(指摘事項)は見当たらないとの結果であった。
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5年度
自己評価実施日	令和 6年 5月 1日

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	東京都大田区蒲田2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	令和3年4月1日 ~ 令和8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、第1号通所事業、認知症対応型通所介護、介護予防認知症対応型通所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月より同法人に指定管理者制度を導入した。	
担当部課 (問合せ先)	大田区福祉部介護保険課	
	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	経営本部を通じて報告している。状況に応じて直接施設とのやり取りを行い、連携を取っている。	経営本部を通じて、期日までに提出されており、報告の内容を確認している。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	日誌等はスタッフルームに整備・保管している。文書規程に基づき整備・保管している。	法人の文書規程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。	○
	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	主に経営本部を通じて、適切に連絡・調整している。	原則、経営本部を通じて区との連絡調整を行っているほか、状況に応じて区と直接やり取りしており、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	十分な経験を持つ職員や外部内部の認知症研修を受けた職員を配置している。	介護福祉士や特定医療行為が可能な職員を配置するなど、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(職員数・シフト等)	法令に基づいた人員にて、業務分担表を作成のうえ、適切な業務配置をしている。	法人配置基準を基に、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	勤続年数や業務内容を考慮して、施設内外の研修に参加している。参加後のフィードバックも行っている。	運営基準で定められている必要な研修を実施し、職員の資質の向上に努めている。虐待防止研修も実施している。(令和5年度研修:計7回、延参加者数97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	尊厳ケア10の約束(池上長寿園各事業所同士で取り決めた利用者の尊厳を守るために必要な事項)を掲げ対応している。	身だしなみについては入職時説明し、適宜チェックしている。尊厳ケア10の約束を事務所等に掲示し、適切な対応を心がけている。	○

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	利用者の公正な利用が確保されているか	利用者の希望や状態に合わせて、積極的な受入れに努めている。	他事業所で受け入れ困難な利用者も積極的に受け入れている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	感染症防止の観点から自主事業を制限していたが、令和5年度からはボランティアの受け入れを再開した。	新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行したことに合わせ、徐々に自主事業の範囲を広げている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	月次報告書を回覧し、収支内容を確認し、適切に行っている。	介護保険制度及び法人の規程に基づき、適切な会計管理をしている。滞納者がでた場合、個別に支援を行い債権回収に努めている。(使用料月次収納報告書、マニュアル、未収金一覧確認)	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	契約時や担当者会議時等に説明し、施設内に運営規程・料金表を掲示している。	施設内に運営規程・料金表を掲示しているほか、施設のパンフレットや広報誌等を用いて、説明をしている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	各サービスと連携を取りサービス向上に繋げている。	地域包括支援センターや地域のケアマネジャーと連携を取り、稼働率の向上に努めている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	迅速に対応し、苦情内容の分析を行い、再発防止に努めている。	適切に対応している。苦情内容については、担当者から施設長まで共有されており、苦情内容に応じた対応を検討し、再発防止に努めている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	毎月確認を行い、空き情報等更新している。	施設利用の案内や空き情報、料金表など最新の情報提供に努めている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	良好な関係が継続している。ボランティアの受け入れを実施している。	ボランティアの受け入れを通して関係を構築している。地域住民には、日々の挨拶や声掛けを行い、良好な関係を継続している。	○
	感染症対策、予防措置はされているか	玄関口に消毒を整備し、検温を実施している。感染症対策に必要な消耗品は、隨時そろえている。	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。新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行した後も玄関口に消毒を整備し、検温を実施している。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	法人の規程や法律に基づき適切に管理している。	法人の個人情報保護規程、情報セキュリティ対策基準に沿って適切に管理されている。個人情報を含む書類は、鍵のかかるロッカーに保管している。	○
	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	マニュアルを整備し、新人研修等で伝えている。	利用者等からも第三者へ個人情報を提供する際、個人情報使用同意書を交わすなど適切に対応している。	○

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
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	毎月利用者を含めた、防災訓練の実施、事業部門の訓練を計画に基づいて行っている。	防犯・防災のマニュアルは整備されている。訓練の実施により職員及び利用者に周知されている。	○
	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	法人本部と連携し、定期的に訓練を行っている。	避難訓練を定期的に実施し、緊急時の連絡体制を確認している。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	防犯・防災管理マニュアルに基づき体制を整えている。	年度毎にマニュアルを更改し、適切に対応している。定期的に避難訓練を実施している。	○
	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	定期的に変更しながら整備している。	感染症ごとに対策マニュアルが整備されており、職員がすぐに確認出来るよう事務所に保管されている。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は決められた場所に保管し、事務室にて適切に管理している。	鍵の保管、管理は適切に行われている。	○
施設管理	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)	各種保守点検契約等に基づき定期的、計画的に実施し、点検結果記録等を保管している。	日常・定期点検は計画的に実施され、点検記録は事務室にて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)	速やかに原因等を確認し、報告している。	修理・更新が必要な場合は、速やかに原因等を確認し経営本部へ報告している。	○
	修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	修理依頼書で修理など依頼し、適切に行っている。	法人の規程に基づき、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)	再委託が必要な業務については業者選定の際にモニタリングを実施し、業務実績を勘案し適切に行っている。	法人の規程、区との指定管理者の協定書に基づき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)	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。	空調の温度の目安を設け省エネルギーを心掛けている。また、照明をLED化することにより、消費電力の削減に取り組んでいる。	○
設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	事務室で整備・保管を行っている。	取扱説明書等は、ファイリングされ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	取扱説明書は、事務室で整備・保管している。	取扱説明書等は、ファイリングされ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	事務室で整備・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。	○

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	委託業者による日常・定期清掃に加え、職員による随時清掃・補充を行っている。	定期清掃委託、職員による随時清掃によって、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	委託業者で補充、職員も随時補充を行っている。	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	分別をして リサイクルに取り組んでいる。	ゴミ置き場は整理整頓されており、分別等リサイクルされている。	○
	施設周辺の美観は維持されているか	清掃業者や庭木剪定業者、園芸ボランティアを活用し適切に維持している。	清掃、樹木剪定を定期的に行い、花壇の設置等施設周辺の美観は維持されている。ボランティアによる活動が入っている。	○

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)

○サービスの提供に関して工夫・改善した点

・利用者の自宅内環境の悪化や身体状況の不安定さがあってもサービス提供の必要性が高い場合は、全職員協力して対応しサービス利用に繋げた。このことはケアマネージャーや周辺地域にも評価された。

○運営上の今後の課題

・認知症対応型通所介護の利用希望者や一人暮らしの利用者が、増加傾向にある。この傾向は引き続き変わらないと考えられ、今後もニーズに対応できるように準備をして行く。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・「断らない姿勢」のもと、他事業所で断られてしまったような困難ケースでもケアマネージャーや地域包括との連携により積極的な受け入れを行っており、地域から評価されている。
 ・認知症対応型通所介護の利用率について、一部定員超過が見られた。緊急の事情がありやむを得ない受入ではあるものの、同じ状態が続かないよう指導した。
 ・「尊厳ケア10の約束」(池上長寿園各事業所同士で取り決めた利用者の尊厳を守るために必要な事項)の意識を職員間において定着させ、実践されており、利用者および家族から信頼されるサービスの提供がされている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による審査では、財務状況について重要な問題点(指摘事項)は見当たらないとの結果であった。
 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5年度
自己評価実施日	令和6年5月1日

1 施設概要

施設名	大田区立粂谷高齢者在宅サービスセンター	
所在地	東京都大田区西粂谷2-12-1	
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	令和3年4月1日～令和8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、第1号通所事業、認知症対応型通所介護、介護予防認知症対応型通所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)	大田区福祉部介護保険課	
	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、	全部署がそれぞれ合議の上作成したものを所長、事務長、統括事業所長が精査し作成している。	経営本部を通じて、期日までに提出されており、報告の内容を確認している。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	年度別、文書分類別にファイルし、決められた場所にそれぞれ保管している。	法人の文書規程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。	○
	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	指定管理代行の基本協定に基づく報告、連絡等は、適宜行っている。	原則、経営本部を通じて区との連絡調整を行っているほか、状況に応じて区と直接やり取りしており、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	経験年数や外部内部の認知症研修を受けた職員を認知症対応型の専従にするなど適切に職員配置を行っている。	介護福祉士や特定医療行為が可能な職員を配置するなど、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發揮できるスタッフの配置になっているか(職員数・シフト等)	法令順守し法人配置定数に則り、業務シフトを分け、適切な業務配置を行っている。常時利用者ニーズを把握し、見直しを行っている。	法人配置基準を基に、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	年間研修計画での所内研修や、積極的に外部研修にも参加させていく。	年間研修計画を年度当初に計画し、計画に沿って実施している。(令和5年度研修:計6回、延参加者数64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	接遇チェックで個々に振り返りを行っている。会議内で尊厳ケアを考える場を設けている。	法人のチェック表の活用による自己点検などにより、適切に取り組んでいる。	○

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
運営	利用者の公正な利用が確保されているか	利用希望者の状態に合わせて受け入れ体制を整え、原則お断りせず対応している。	「断らない」という意識のもと、利用者の希望や状態に合わせて、積極的な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	併設地域包括支援センターと連携し車イスの貸し出しを行っている。	併設地域包括支援センターと連携し、車イスの貸し出しを行っている。改修工事終了後、本格的に再開するため準備をしている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	月次報告書を回覧し、収支内容を確認し、適切に行っている。	介護保険制度及び法人の規程に基づき、適切な会計管理をしている。滞納者がでた場合、個別に支援を行い債権回収に努めている。(使用料月次収納報告書、マニュアル、未収金一覧確認)	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	見学、新規契約時等で説明し、施設内に運営規程・料金表を掲示している。	施設見学の随時受け付けや、施設パンフレットの配付、契約時の重要事項説明書の詳細な説明を実施している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	日々利用可能人数を把握し、適切に受け入れができている。	業務日誌などで日々の受け入れ可能人数を把握し適切な受け入れ体制ができる。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	迅速に対応し、苦情内容の分析を行い再発防止に努めている。	クレームに対しては適切に対応している。また、ヒヤリハットを作成し、事故の未然防止に役立てている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	空き情報など半月に一度更新している。	必要に応じて、更新を行うなど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	防災訓練など地域行事にも積極的に参加し良好な関係を築いている。	地域のイベントに積極的に参画しており、良好な関係が築かれている。	○
	感染症対策、予防措置はされているか	職員によるスタンダードプロセッションを守り、利用者にも来所前の検温、マスク・手洗い励行を実施している。	出入口付近や各階のエレベーター前等に手指消毒器を設置したり、消毒やマスク着用を呼びかける貼り紙を掲示したり、適切に対応している。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	鍵のかかるキャビネットにファイルを保管、パソコンのデータなどは本部サーバーに保管・管理している。	個人情報を含む書類は鍵のかかるキャビネットに保管しており、データ情報についても、漏洩等ないよう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	法人の個人情報保護に関する規程に基づき実施している。法令順守については採用時の研修や各委員会、会議で職員への周知を行っている。	マニュアルは整備されている。個人情報保護、法令順守のための研修を実施し、研修以外の場面でも、定期的な周知がされている。	○

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
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、事務室、スタッフルームに配置し何時でも閲覧できる。利用者を含めた防災訓練を定期的に実施している。	防犯・防災のマニュアルは整備されている。訓練の実施により職員及び利用者に周知されている。	○
	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	緊急時の連絡体制を確認する訓練の実施や避難訓練を定期的に実施している。	避難訓練を定期的に実施し、緊急時の連絡体制を確認している。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	不審者対応マニュアルを作成し、来所者の確認を行っている。夜間は、警備員を配置し、サスマタ等防犯器具を備えている。	不審者対応マニュアルを作成し、防犯対策に取り組んでいる。来訪者の中に不審な人物がいないか確認し、緊急の際にはマニュアルにしたがって対応している。	○
	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	マニュアルはスタッフルームに配置し、いつでも閲覧できる。	感染症ごとに対策マニュアルが整備されており、職員がすぐに確認出来るよう事務所に保管されている。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は決められた保管場所に保管し、持ち出しチェック表で管理している。	鍵の保管、管理は適切に行われている。	○
施設管理	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)	各種保守点検契約等に基づき定期的、計画的に実施し、点検結果記録等を保管している。	日常・定期点検は計画的に実施され、点検記録は事務室にて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)	速やかに状態を経営本部に報告し、事業運営に支障がないように対応している。	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)	緊急性等に配慮し、適切に行っている。事業運営に支障がないように対応している。	法人の規程に則り、経営本部とも連携しながら適切に修繕等を行っている。緊急性に応じて対応している。	○
	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)	再委託が必要な業務については業者選定の際にモニタリングを実施し、業務実績を勘案し適切に行っている。	法人の規程、区との指定管理者の協定書に基づき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)	冷暖房の温度管理等適切に実施している。	空調の温度の目安を設け省エネルギーを心掛けている。	○
設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	専用の棚に集約、保管し適宜閲覧できるようしている。	取扱説明書等は、ファイリングされており必要な時にすぐ閲覧できるように整備・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	専用の棚に集約・保管し適宜閲覧できるようにしている。	取扱説明書等は、ファイリングされており必要な時にすぐ閲覧できるように整備・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	定期的に備品の棚卸を実施し、月次で管理している。	備品台帳に基づき適切に整理整頓されている。	○

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、定期的な清掃を実施し、詳細を実施報告書に記録している。適切に清潔が保たれている。	定期清掃委託、職員による随時清掃によって、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	清掃業者により、日々、数回、定期的に確認し、必要分を補充している。	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	分別廃棄用のごみ箱の設置やコピー用紙の裏面活用等を実施している。	ごみ箱は分別しやすいように設置されている。コピー用紙の裏面の再活用に取り組んでいる。	○
	施設周辺の美観は維持されているか	清掃業者や庭木剪定業者、園芸ボランティアを活用し適切に維持している。	清掃、樹木剪定を定期的に行い、花壇の設置等施設周辺の美観は維持されている。ボランティアによる活動が入っている。	○

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)

○サービスの提供に関して工夫・改善した点

・コロナ禍にあたり生活全般、利用者全体の運動機会が失われ、機能低下があったことや、消極的な気持ちでレクリエーションに参加する利用者が見られていたことが課題であった。プログラム構成を見直し、午前は入浴の他、集団での体操や個別機能訓練に集中する時間として設定、午後は1つの集団レクの他、個別・グループ活動を「利用者がやりたいことを選んでできる時間」として構成した。毎回同じものを継続して取り組む利用者や、毎回違うことを選ぶ利用者の姿があり、自己決定のあるサービス提供が展開できていると感じている。

○今後の課題

・建屋の大規模改修に向け利用者に負担のない運営とプログラムの構成。
・職員の確保については現状できている。急な欠員で調整が難しい場合は、スポットでの雇用を入れるなどの工夫をしている。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・プログラム構成の見直しにより、明確な利用目的を持った利用者を増加させた。

・「断らない姿勢」のもと、地域包括支援センター等の他機関との関係を構築することにより、一般の利用率は、令和4年度より向上した。認知症対応型の利用率は、令和4年度より減少したものの、より一層一般との差別化を意識することで利用率の向上に努めていくとのことであった。

・各職員がライフワークバランスに合わせた有給休暇取得ができるよう支援を行った。引き続き、ライフワークバランスを実現するために、有給休暇取得に限らず多方面から支援していくことが期待される。

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では、財務状況について重要な問題点(指摘事項)は見当たらないとの結果であった。
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5年度
第三者評価実施月	令和5年9月

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	東京都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	令和3年4月1日 ～ 令和8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、第1号通所事業、認知症対応型通所介護、介護予防認知症対応型通所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)	大田区福祉部介護保険課
	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

第三者評価の結果、各評価項目は、全て実施できているとのことであった。

①情報の見える化を促進し、支援の特徴を伝えることにより事業所の価値向上につなげている点、②利用者の状態変化の情報を共有し、安全面や快適性を担保している点、③事業所コンセプトを実現することを目的として、各職員が必要な能力を身に着け、チームワークが醸成されている点については、特に良好とのことであった。引き続きサービスの維持・向上に努められたい。

一方、さらなる改善が期待される点として、客観的かつ的確な評価から支援効果を検証していくことがあげられた。サービス提供によってもたらされた生活の変化や満足を把握し、支援効果をわかりやすく検証できるようにする必要がある。施設の対応及び状況については、適宜確認し、必要に応じて助言を行っていく。

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では、財務状況について重要な問題点(指摘事項)は見当たらないとの結果であった。
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5年度
第三者評価実施月	令和5年9月

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	東京都大田区新蒲田二丁目12番18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	令和3年4月1日 ～ 令和8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、第1号通所事業、認知症対応型通所介護、介護予防認知症対応型通所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)	大田区福祉部介護保険課
	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

第三者評価の結果、各評価項目は、全て実施できているとのことであった。 ①医療行為が必要な利用者を断ることなく積極的に受け入れる態勢が構築されている点、②利用者の有する特技や主体性を活かしたプログラム運営がされている点、③感染対策を講じたうえで、地域のイベントに参加するなど、生活の幅を広げる取り組みが再開されている点について、特に良好との評価であった。引き続きサービスの維持・向上に努められたい。 一方、さらなる改善が期待される点として、通所介護計画書に利用者の主体性や個別性をより一層反映することがあげられた。利用者が望む生活を実現するため、さまざまな視点からの計画作成が求められる。施設の対応及び状況については、適宜確認し、必要に応じて助言を行っていく。

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では、財務状況について重要な問題点(指摘事項)は見当たらないとの結果であった。 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5年度
自己評価実施日	令和6年5月1日

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	東京都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	令和3年4月1日～令和8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、第1号通所事業、認知症対応型通所介護、介護予防認知症対応型通所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)	大田区福祉部介護保険課	
	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	経営本部を通して期日までに提出している。必要に応じて経営本部と調整し、内容に不備が無いか確認している。	経営本部を通じて、期日までに提出されており、報告の内容を確認している。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	法人の文書規程に基づきスタッフルームで整備・保管している。	法人の文書規程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。	○
	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	重要な案件は、経営本部とも密に連絡・調整し経営本部を通じて区へ報告・相談・調整を行っている。	原則、経営本部を通じて区との連絡調整を行っているほか、状況に応じて区と直接やり取りしており、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	有資格者や経験者を適切に配置している。	介護福祉士や特定医療行為が可能な職員を配置するなど、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發揮できるスタッフの配置になっているか(職員数・シフト等)	コンプライアンスを徹底しつつ、職員の特性や業務分担表を考慮した上でシフト表を作成している。	法人配置基準を基に、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	対面以外でも可能なオンライン研修、動画視聴を活用し資質向上に努めた。	オンライン研修や動画視聴をするなどし、資質の向上に努めている。(令和5年度研修:計13回、延参加者数89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	身だしなみチェックシートの活用。朝礼時には、尊厳ケア10の約束(池上長寿園各事業所同士で取り決めた利用者の尊厳を守るために必要な事項)を確認している。	職員間で身だしなみをチェックするなど服装は適切である。接客態度についても、丁寧に接しており適切である。	○

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	利用者の公正な利用が確保されているか	公正な利用の確保のため、また、利用者の希望に則せるように、医療ケアの拡充など受け入れ体制の強化を行っている。	利用者の希望や状態に合わせて、積極的な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	感染症対策のためコロナ禍よりも前のような自主事業は開催できていないが、事業部門間で協力・共有・連携を継続している。	事業部門間で協力・共有・連携を継続し、自主事業の本格的な再開に向けて準備をしている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	会計管理者と経営本部での二重の管理を行っている。	介護保険制度及び法人の規程に基づき、適切な会計管理をしている。滞納者がでた場合、個別に支援を行い債権回収に努めている。(使用料月次収納報告書、マニュアル、未収金一覧確認)	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	見学、新規契約時等で説明し、施設内に運営規程・料金表を掲示している。	重要事項説明書などを掲示しているほか、施設のパンフレットや広報誌等を用いて、丁寧な説明をしている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	空き情報を居宅支援事業所にFAXするとともにホームページでも確認できるようにしている。	周辺居宅事業所に空き情報を送付したり、目安箱を設置し、苦情やクレームだけではなく、事業に対する希望などを聞くなど利用者等の声を聞く努力をすることで、利用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	苦情受付担当者、苦情対応担当者、苦情解決責任者を設けて適切に行っている。	苦情対応マニュアルに従い、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	経営本部と連携し、随時更新を行い、最新の情報提供に努めている。また、承認等無しに更新できないよう管理している。	必要に応じて、更新を行うなど適切に管理されている。不適切な情報の掲載が生じないよう掲載手順が決められている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	コロナ禍以前のような交流は出来ていないが、ボランティアの受け入れの再開を行っている。	徐々にボランティアの受入数を増やしたり、広報誌を町会や周辺施設に送るなど地域において良好な関係を築いている。	○
	感染症対策、予防措置はされているか	出勤時の検温の実施、手指消毒の徹底等を欠かさず、デイフロアでは食事席におけるパーテーションの設置等環境整備も実施している。	職員・来館者の健康チェックを行うなど、感染症対策を実施している。	○

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
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	法人の個人情報保護規程、情報セキュリティ対策基準に沿って、適正に管理している。	個人情報が含まれる書類は、鍵のかかるロッカーに保管・管理され、個人のケア情報を記録共有するシステムはクローズドネットワークを利用している。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	個人情報保護、コンプライアンスについてマニュアルを整備し、職員会議等で周知を図っている。	個人情報保護、情報セキュリティ基準等が法人内で整備されており、職員会議などを通じて職員に周知し、個人情報保護、法令遵守に努めている。	○
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	BCPの整備及び机上訓練を行い周知徹底を図った。スタッフルームに事業部門BCPを閲覧できるようにしている。	防犯・防災のマニュアルは整備されている。訓練の実施により職員及び利用者に周知されている。	○
	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	法人全体で安否確認システムを活用した現状把握の仕組みがある。水害、火災、地震を想定した訓練を定期的に行っている。	システムを利用し初動体制の整備に努めている。訓練については、各種災害を想定した訓練を実施している。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	防犯についてはマニュアルに沿った対応ができるよう体制を整備している。防災管理体制に関しては消防署のアドバイスを基に定期的に火報総合防災盤の使用方法等の訓練を実施している。	防犯及び防災についてマニュアルに基づき対応している。定期的に訓練を実施するなど管理体制は適切である。	○
	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、マニュアルは常に確認できるようスタッフルームに置き、適切に実施するようしている。	感染症ごとに対策マニュアルが整備されており、職員がすぐに確認出来るよう事務所に保管されている。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵管理台帳の整備、鍵保管庫、電子錠システムにより管理している。	鍵の保管、管理は適切に行われている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
施設管理	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)	各種保守点検契約等に基づき定期的、計画的に実施し、点検結果記録等を保管している。	日常・定期点検は計画的に実施され、点検記録は事務室にて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)	施設内で修理可能なものと、業者による修繕等が必要かを確認し、随時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)	年間計画に基づき実施している。修理依頼書式を作成し、介助員・業者による迅速な対応を行っている。経営本部の調整担当とも連携を密にしている。	定期的な点検や職員からの報告で発見された修繕箇所について、法人の規定に則り、経営本部とも連携しながら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)	再委託が必要な業務については業者選定の際にモニタリングを実施し、業務実績を勘案し適切に行っている。	法人の規程、区との指定管理者の協定書に基づき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)	LEDライトへの交換を実施している。	照明をLED化することにより、消費電力の削減に取り組んでいる。	○
	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	取扱説明書は適切に整理保管している。	取扱説明書等は、ファイリングされており必要な時にすぐ閲覧できるように整備・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、事務室で整備・保管している。	取扱説明書等は、ファイリングされており必要な時にすぐ閲覧できるように整備・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	備品台帳に基づき棚卸実施、適切な管理をし、経営本部に報告している。	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	委託業者による日常・定期清掃に加え、職員による随時清掃・補充を行っている。	定期清掃委託、職員による随時清掃によって、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	委託業者、職員により消耗品は常に補充している。	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	ミックスペーパーの再利用、資源ごみの分別を徹底している	ゴミ置き場は整理整頓されている。事務所内のゴミ箱も分別しやすいように分類されている。ミックスペーパーの再利用など、リサイクルに取り組んでいる。	○
	施設周辺の美観は維持されているか	清掃業者や庭木剪定業者、園芸ボランティアを活用し適切に維持している。	清掃、樹木剪定を定期的に行い、花壇の設置等施設周辺の美観は維持されている。ボランティアによる活動が入っている。	○

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）

○サービスの提供に関して工夫・改善した点

- ・記録システムを使用し、利用者に関する情報を充実させた。食事や入浴、レクリエーション等の食事摂取量や実施有無を記載するだけでなく、その時のご本人の様子なども記録するように努め、職員のアセスメント力の向上につなげた。また、記録をもとにご家族やケアマネジャー等との連携をより一層高めた。
- ・持ち上げない介護の実践とし、フレックスボードやスライディングボードを活用し、利用者及び職員の負担軽減を図っている。

○運営上の今後の課題等

- ・利用者一人一人のニーズや課題について理解し、それに基づいた個別のプログラムの充実などができるよう職員育成や提供サービスの見直しを検討する。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

- ・記録システムを更新するためには、今までスポットで端末を接続しなければならなかつたところ、無線化の工事を行い、タイムリーな更新を実現した。記録システムの無線化によって、業務を効率化したこと加え、利用者家族から問い合わせがあつた際に、タイムリーな情報をもとに、より、寄り添つた対応をすることが可能となつた。

- ・「持ち上げない介護」を実践し、介護する側・される側の両方の負担軽減に取り組んだ。

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では、財務状況について重要な問題点（指摘事項）は見当たらないとの結果であった。
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5年度
自己評価実施日	令和6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 立原 麻里子 住所 東京都新宿区西新宿7-8-10 オークヤビル2階
指定期間	令和6年4月1日 ~ 令和8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月大田区から指定管理者の指定を受ける。 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 令和6年4月指定更新
担当部課 (問合せ先)	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。	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	業務日誌、支援日誌、検食簿、医務日誌が整備・保管されている。	整理され、施錠されて保管している。	○
	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	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及び情報を共有している。	問題発生時だけでなく、日頃から密な連絡を行い、情報共有をしている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	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、介護福祉士等の資格取得者を複数名配置している。	資格を持った職員が複数名配置されている。	○
	職員の業務知識、意欲や能力向上を図るために研修等を実施しているか	職員会議等で必要な知識の研修を実施し、各常勤職員は自己成長計画を作成している。また、伝達研修など外部研修を受講している。 実践力を養う為に東京都の障害者支援施設等支援力育成派遣事業の選定を受け、支援、リハビリ、日中活動のコンサルを受けて人材育成に取り組み、令和6年度は委員会を設置して実施している。強度行動障害者支援者養成研修も積極的に受講している。	内外部での研修や施設間交流によって、職員の障害理解を深めている。外部専門家のコンサルティングを受け、職員の支援方法の見直しを行っている。	○
	職員は利用者の権利や意思を尊重しているか	法人の理念や活動規範、虐待防止のクレドを定め、事業所の運営方針で利用者の人権と意思の尊重を掲げ、実行している。令和6年度、意思決定支援プロジェクトを立ち上げて具体的な取組みを実施している。	虐待防止委員会を設置し、職員の育成を行っている。身体拘束を行った場合は、身体拘束の必要があった理由、経過を詳細に記録している。	○

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	各種業務計画に基づき運営を行い、計画を適宜見直し、より高い成果を上げる努力をしているか。	毎月の運営会議で事業計画の進歩状況や成果を確認し、半期ごとに振り返りを実施して次の事業計画の作成につなげている。	保護者、コンサルタントなど外部の意見を事業計画に反映させている。	○
	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年に一度、第三者評価を受審している。家族見学会を実施した。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。	家族見学会を実施し、施設内部を公開する機会を設けている。第三者委員による苦情の聞き取りを行っている。	○
	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	「利用者代表会議」を設置し、行事などに利用者の意向を反映させている。 また、当園の満足度アンケートや大田区の利用調査及び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。	利用者代表会議を毎月行い、出た意見を可能な限り反映させようと努めている。会議の出席は持ち回りで決めており、多くの利用者の声を聴いている。	○
	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	フロア会議にてニーズや支援内容に關して支援員間で共有し、朝のミーティングで随時情報共有を実施している。	ミーティングや業務日誌での報告によって、職員間で情報共有する機会を設けている。	○
	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。	日中活動(作業・余暇・外出等)を利用者の意向等や状況に合わせて提供している。高齢・重度化対策として、東京都の障害者支援施設等支援力育成派遣事業を活用して支援、リハビリ、日中活動のコンサルを受けて見直し等に取り組んでいる。令和6年度、日中活動や身体機能、支援の委員会を設置して見直しを進めている。	都のコンサル派遣を活用し、第三者からの視点を取り入れることで、より良いサービスの提供に努めている。	○
	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	できることは自分でやってもらうように支援し、衣服の着脱や自力での食事、文字の練習、買い物などを実施している。機能訓練、ウォーキング、口腔ケア等健康の維持向上に努め、理学療法士、作業療法士、歯科医と連携している。 定期的に給食会議を開催し安心安全で、より良い給食提供に取り組んでいる。	利用者の能力を把握し、身の回りの自立の訓練、支援を行っている。	○
	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。	六郷地区行事、防災訓練に参加し、町会役員会に出席している。 また、多目的ホールなどを地域の団体等に貸出、還元している。	防災訓練への参加など、地域の行事に積極的に参加している。	○
	施設で提供するサービスの水準を一定に保つ工夫や施設の通所率向上に向けた取組みを行っているか	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。 また、長期欠席者に対しても、個々の事情に配慮しながら家庭訪問や、定期的な連絡等を継続的に実施し、福祉園との繋がりを維持する取り組みを行っている。	利用者の支援計画について、振り返りの機会を設け、保護者にも共有している。また、長欠者に対して定期的な連絡、訪問を行い、信頼関係の構築に努めている。	○
	感染症対策、予防措置はされているか	常時マスク着用、手指消毒、換気を実施し、職員の毎日の体温測定及び定期的な簡易キッドによる検査を実施した。	適切に対策、予防を行っている。	○

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
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	法人で定めた個人情報保護規定に基づい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	個人情報保護規程を全員に周知し、常時閲覧できるようにしている。	マニュアルが整備され、都度周知している。	○
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	危機管理マニュアルを整備し、防犯・防災避難訓練等で周知している。	マニュアルが整備され、毎月の防災訓練時等で周知されている。	○
	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	BCPに基づいて防災計画を作成し、月1回防災訓練を実施している。隣接するすのき園と年1回合同訓練を実施している。	毎月防災訓練を行っており、緊急時の初動連絡体制も整備されている。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	BCPに基づいて防災計画を作成し、月1回防災訓練や町会や隣接するすのき園と年1回合同訓練を実施している。 また、蒲田警察署による不審者対応訓練を実施している。	防災訓練以外にも不審者対応訓練も行っており、適切に管理体制が整っている。	○
	BCP(事業継続計画)や感染症対策マニュアル等が整備され、内容は職員に周知及び実践されているか	BCPを整備し、職員に周知している。	BCPが整備され、感染症対策委員も施設内で設置し、随時会議にて周知されている。	○
	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	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。	点検物ごとにファイリングされ、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を行い、適切な対応をしているか	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。	適切な対応をしている。	○
	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)	法人の経理規程に則り、複数見積も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)	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。	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	事務室内でファイルにより一括管理をしている。	ファイルにまとめられ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。	ファイルにまとめられ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。	○

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、施設及び施設周辺、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。	定期的に清掃、防除業者が入り、適切に実施されている。	○
	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。	リスト化され随時確認している。	○
	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	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。	○

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)

(これまでの課題への対応状況も含め、入力してください。)

- ・コロナ禍の4年間(所謂失われた4年)で、様々なことが制限されてきたことから、利用者の現状(高齢・重度化等)と活動内容のズレの解消や「大田区立障害者福祉施設整備基本計画」に伴う、多機能型事業所の新施設の開設における施設の役割を担う上で個別・多様化する利用者ニーズに応える支援力と活動内容等の改善が課題となっている。東京都の障害者支援施設等支援力育成派遣事業を活用して、支援、リハビリ、日中活動のコンサルを受けて今後の高齢重度化及び多機能事業所開設に向けた準備として取組み、令和6年度に支援・身体機能・活動の委員会を設置し、意思決定支援プロジェクトを立ち上げ、コンサルや外部専門家を導入してサービス提供の改善に取り組んでいる。
- ・コロナが2類から5類に変わり、感染防止対策を講じながら、コロナで実施できなかった宿泊旅行や外出、園祭や施設外活動などを再開して実施した。
- ・居ながらの増改築工事を踏まえた事前工事による影響を考慮して、活動スペースや個室スペースの設置などの工夫や改善を実施した。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

- ・「利用者代表会議」の設置や、宿泊訓練で行程を複数作成し、選択肢を与えるなど、利用者に自己選択させる機会を多く設けている。
- ・施設独自の満足度アンケートや、保護者会、苦情解決第三者委員の設置を行い、保護者との関係構築に努めている。
- ・フロアごとにも職員会議を実施し、個別支援計画の読み合わせを行い、細かく計画的に支援している。
- ・宿泊訓練が可能となったが、コロナ禍患者がいた際の部屋の確保等も行い、感染症対策も徹底している。
- ・利用者ニーズに応える支援力と活動内容等の改善の課題に対し、東京都の障害者支援施設等支援力育成派遣事業を活用し、強度行動障害者や高齢障害者の対応についての知識を深めるとともに、支援方法の見直しを行っている。

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、財務状況について重要な問題点は見当たらないと判断する。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5年度
自己評価実施日	令和6年6月14日

1 施設概要

施設名	大田区立くすのき園
所在地	東京都大田区蒲田2-10-1
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 立原 麻里子 住所 東京都新宿区西新宿7-8-10オーネクヤビル2F
指定期間	令和6年4月1日～令和8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月大田区から指定管理者の指定を受ける。 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 令和6年4月指定更新
担当部課 (問合せ先)	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。	必要事項を記入の上、期日までに提出している。	<input type="radio"/>
	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、係りが中心となり整理を行っている。	年度ごとまとめて整理し、施錠できる場所に保管している。	<input type="radio"/>
	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っている。また、協議や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。	区への報告、相談は迅速に行われている。	<input type="radio"/>

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	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	慢性的に福祉業界も人材難な状況ではあるが、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うとともに、退職者が出ないように日頃から職員とのコミュニケーションを図るようにしている。	有資格の職員や経験の豊富な職員を複数配置している。	○
	職員の業務知識、意欲や能力向上を図るために研修等を実施しているか	職員それぞれの成長計画と上司が期待する内容を明確にした「スキルアップ計画」をもとに、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を奨励。自己研鑽できる法人のウェブ研修サイト(eラーニング)を個々に活用することなどで職員の資質の向上に努めている。また、人事考課制度による、OJTや面談を通じての人材育成を行っている。	外部講師による研修や職層別研修を定期的に実施しており、フィードバックのための研修報告書も非常に詳細まで記載されており、個々の資質向上に努めている。	○
	職員は利用者の権利や意思を尊重しているか	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施設運営の基本としている。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思や意見を尊重している。また、年9回の虐待防止委員会を実施し、支援の振り返りと改善を図るとともに、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ている。	令和5年度は仮移転の時期と重なったため、権利擁護・虐待防止のチェックシートは年1回の実施となつたが、チェックシートの回答によっては後日権利擁護の研修を実施するなど個々の職員フォローまで適切に行われている。	○
運 営	各種業務計画に基づき運営を行い、計画を適宜見直し、より高い成果を上げる努力をしているか。	事業計画は年度ごとに策定し、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、適宜モニタリングを行い成果につなげている。各種業務計画は、マニュアルや引き継ぎ書としても活用し、業務に継続性を持たせている。時代やニーズが反映されるように取り組んでいる。	半年に1度、個別支援計画の振り返りを行っている。年度末には保護者を交えて振り返りしている。	○
	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。	三年に一度第三者評価を受審している。園の情報はホームページや広報紙等で公開している。また、保護者会の定期的な実施や行事等での施設の公開、地域の町会長への第三者委員委嘱等積極的に外部との接点を持ち、透明性が高まるように事業運営を行っている。	保護者会や行事、農園活動において施設を外部に公開する機会を設けている。	○
	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	「苦情解決実施要綱」に則り、迅速な対応をしている。毎年の満足度調査や三年ごとに第三者評価を受審し、運営改善を行っている。	毎年度満足度アンケートを行い、利用者、保護者の意見を把握している。	○
	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	家族を含めたご本人との面談を実施し、意向を反映した計画を作成。相談とアセスメントシートを共有し、協調して支援に活かしている。共通の個別目標一覧を職員全員が所持し共有している。	家族との面談では、現状と将来の展望について保護者と職員で情報共有、意見交換を行っている。	○

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
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。	利用者個々のニーズや希望を大切にし、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、見直をしている。就労クラブを通じて、就労を希望する利用者に個別に訓練や準備の場を提供している。	クラブ活動の一つに就労クラブを設け、就労希望の利用者個々の課題に対する訓練を実施している。	○
	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し、獲得している能力を助長す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、美味しい、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。	内科検診、精神科相談を定期的に実施し、毎年健康診断を受けている。毎月の給食会議ではメニューの見直しを行っている。	○
	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。	①大田区シルバー人材センターと連携し、敷地内の空き地を活用した農園活動を行っている。 ②六郷特別出張所に自主製品を展示し、園の紹介や販売活動の機会としている。 ③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。また隣町会の広報誌等の印刷を定期的に請け負っている。 ④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。 ⑤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。	シルバー人材センターとの連携や中学生の職場体験を実施するなど積極的に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や施設の通所率向上に向けた取組みを行っているか	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、求められるニーズに対応したサービスが行えるようにしている。	ミーティングや諸会議で利用者情報や課題点を共有し、職員間で知識の差が出ないよう取り組んでいる。	○
	感染症対策、予防措置はされているか	感染予防の基本対策を徹底とともに、コロナ対策としては、咳や発熱症状がみられた時などに抗原検査の実施をし蔓延対策を施している。また、事業の安定した継続に向け、業務継続計画の職員への教育と訓練を実施している。看護師主導で、感染症防止対策の園内研修を全職員に実施している。	嘔吐物の処理方法などについて、園内研修で全職員が看護師の指導を受けている。	○

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	個人情報は適正に管理されているか	個人情報は全て保管庫で施錠管理している。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。	個人情報は保管庫で施錠管理し、利用者や業者等が見ることができないようにしている。	○
	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。	個人情報保護、法令順守のマニュアル、ガイドラインはファイルに納められ、職員が閲覧できるようになっている。	○
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	業務継続計画の策定及び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、職員会議等で確認している。 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。	避難開設マニュアル、不審者対応マニュアルを作成し、職員会議で周知・確認している。	○
	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	連絡網サービス(フェアキャスト)を運用することで、利用者・保護者へ災害時や感染症発生時等に迅速な連絡と対応ができる体制を確立している。風水害の発生を想定し、洪水時の避難確保計画や、避難情報に応じた対応をとる机上訓練を実施している。 また、地域の防災訓練への参加や園の防災訓練への地域の方の参加を通して、非常時に地域との連携がとれるようにしている。	フェアキャストの利用によって、災害等の非常時に迅速に連絡がとれるようにしている。実際に防護服を着用して行う防災訓練も実施している。	○
	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周知。また警察署の不審者対応のパンフレットを職員で確認している。	各部屋に担当を設置し、それぞれが退庁時に安全確認を行い、確認後はチェックリストへ記入している。	○
	BCP(事業継続計画)や感染症対策マニュアル等が整備され、内容は職員に周知及び実践されているか	作成したBCPの周知や定期的な見直しを行っている。感染症対策マニュアルについては、法人としても整備されている。施設内では日頃より感染症予防対策を図っている。また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。	BCPは定期的に見直されている。北蒲広場への仮移転に伴い、BCPの一部修正を行っている。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	本鍵や共有する鍵はキーボックスにて一括管理し、日々保管数の確認を行っている。利用者に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施錠確認は担当者が定時に行っている。	貸し出しの際には一覧表に記載し、鍵の所在が常に分かるようにしている。担当職員ごと施錠確認を行っている。	○

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
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。	定期点検記録総括表の項目事項漏れなく計画的に点検している。
	修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告を行い、適切な対応をしているか	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。	適切に区と事前協議を行っている。	
	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)	業務委託については、区の規程や法人の規程に則り、複数業者から相見積もりを取るなど、適切に選定している。	複数の業者から相見積もりを取り、適切な手続きで再委託を行っている。	
	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)	区のエコオフィス推進プランに基づき、光熱水費、資源の節約など、施設として日頃から意識して取り組んでいる。	日頃から職員が省エネルギーを意識して取り組みを実施している。	
備品管理	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。	取扱説明書、保証書はファイルに整備されて保管されている。
	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	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。	取扱説明書、保証書はファイルに整備されて保管されている。	
	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、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、報告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。	備品の購入、廃棄について記録を付け、備品台帳を更新している。
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設及び施設周辺、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。	施設は清潔に保たれている。	○
	消耗品は常に補充されているか	消毒液、ペーパータオル、手洗い石鹼等の消耗品は毎日夕方に確認し適宜補充している。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。	速やかに消耗品の補充を行っている。	○
	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り組みを適切に実施している。 種別毎のゴミ出し日を掲示し職員で共有。当番職員がゴミ出しを行っている。	利用者が分かりやすいよう分別の仕方を明記されたごみ箱を設置し、正しい分別に努めている。	○

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）

（これまでの課題への対応状況も含め、入力してください。）

令和5年度は次年度の仮移転に向けて、利用者・保護者・関係機関それぞれに情報を共有し、懸念される事案などに事前に対応することで、円滑な仮移転を行う。これを最重点課題として取り組んできた。プロジェクトチームも立ち上げ、課題の抽出や対応策を協議してきた。仮移転後の課題としては、仮移転先の地域との共存、連携を新たに構築していく。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

- ・利用者の支援を継続しながら、令和6年4月に北蒲広場へ円滑に仮移転するため、問題意識をもって、積極的に対応策を講じている。
通所時の混乱・トラブルの発生を防ぐため、仮移転前に通所の練習を複数回実施し、利用者目線での課題解決に取り組んでいる。
また、北蒲広場内にある保護司会や近隣の特別養護老人ホーム、児童館との関係を構築し、交流会や共同研修を開催に向けた取り組みも進めている。
仮移転後の取り組みとして、令和6年度は特別養護老人ホーム蒲田とのボッチャ交流会を実施し、地域との交流・連携強化を図っている。
- ・中学生の職場体験や夏体験ボランティアの受け入れを行い、地域交流とともに福祉人材の養成に寄与している。

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、財務状況について重要な問題点は見当たらないと判断する。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5年度
自己評価実施日	令和6年3月29日

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 立原 麻里子
	住所 東京都新宿区西新宿7-8-10オーネクラヤビル2F
指定期間	令和3年4月1日 ~ 令和8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月大田区から指定管理者の指定を受ける。 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)	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では、久が原福祉園は、利用者の障害特性に応じてチーム編成し、それぞれにより適切な支援提供する体制を整えていること、園祭の開催によりボランティアや地域の方との交流があること、介護に伴う職員の身体的な負担軽減に取り組んでいること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、利用者の高齢化が進み、健康面における課題に対し、より良い支援を追求していくこと、利用者家族の安心を高め、より良い関係の構築に取り組んでいくこと、地域とのかかわりを継続していくことについては、改善が望まれる点であった。区としても、対応状況について隨時確認を行い、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、財務状況について重要な問題点は見当たらないと判断する。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5年度
自己評価実施日	令和5年12月27日

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 鶩頭 美智
	住所 東京都大田区大森南2-15-1
指定期間	令和3年4月1日～令和8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 大田区から指定管理者の指定を受ける。 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)	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では、新井宿福祉園は、情報共有の姿勢が施設を浸透しており、働きやすい職場環境になっていること、利用者一人ひとりの特性や個別性に合わせたコミュニケーションツールを活用して利用者支援の向上を図っていること、嗜好調査等を行い利用者の食事時間が楽しくなるよう工夫していること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、中・長期事業計画に具体的な内容を盛り込み、園の改築計画の見通しを職員や利用者等に説明すること、職員が書類作成を円滑に行えるよう、パソコンの講習等の充実や業務の簡素化を図っていくこと、多面的支援において利用者の高齢化、重度化に対応できるよう職員研修を充実させることについては、改善が望まれる点であった。区としても、対応状況について隨時確認を行い、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、財務状況について重要な問題点は見当たらないと判断する。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5年度
自己評価実施日	令和6年2月19日

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 鷺頭 美智
	住所 東京都大田区大森南2-15-1
指定期間	令和3年4月1日 ~ 令和8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 大田区から指定管理者の指定を受ける。 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)	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では、池上福祉園は、「地域とのつながり、交流、連携」を重点目標の1つとして地域の皆様と園祭り等を通じて交流を深めていること、一人ひとりの利用者が安心感を得られるように、基本のグループや居場所等の生活環境を整え、利用者の人権を尊重して支援を行っていること、アセスメントを分析したアセスメント考察シートを作成していること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、マニュアルの内容と現状の合致についてチェックする仕組みの整備、さらに風通しがよく良好な人間関係が構築される職場となるよう、職員間のコミュニケーションを促進する取組の継続、利用者の年齢層、障害種別や特性・疾患・生活状況の多様化に伴う様々なニーズに対応できるような人材育成の取組みの継続については、改善が望まれる点であった。区としても、対応状況について隨時確認を行い、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、財務状況について重要な問題点は見当たらないと判断する。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5年度
自己評価実施日	令和6年 6月20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 立原 麻里子 住所 東京都新宿区西新宿7-8-10オークラヤビル2F
指定期間	令和3年4月1日 ~ 令和8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月大田区から指定管理者の指定を受ける。 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)	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。	適切に書類の提出及び報告がされている。	○
	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「保健日誌」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。	各日誌を適切に管理、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	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している。	区からの調査・報告に対し速やかに提出が行われており、事前協議案件についても区と迅速かつ綿密に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	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、更新研修や関連する研修に積極的に参加することで、最新の知識を身に付けている。	適切な職員体制で運営されている。	○
	職員の業務知識、意欲や能力向上を図るために研修等を実施しているか	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。また、ウェブ研修やeラーニングを活用し、多くの職員が研修に参加できている。施設内においても職員間の共通理解・認識を図るために、内部研修を実施している。	個々に研修計画書を作成のうえ、研修を受講し、職員間でも適切に共有されている。	○
	職員は利用者の権利や意思を尊重しているか	年間を通して利用者権利擁護への意識向上に関する取り組みを実施している。また、虐待防止委員会を定期的に開催し、取り組み状況の確認、関係企画の検討等を行い、内容については職員会議を通して全職員へ周知している。	虐待防止委員会を定期的に開催し、検討を行い、利用者の権利尊重のための取り組みが適切に行われている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
運営	各種業務計画に基づき運営を行い、計画を適宜見直し、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、職員にアンケートをとり、進捗状況を確認している。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。	職員の意見を事業計画に取り入れ、サービスの質の向上に努めている。	○
	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。	※福祉サービス第三者評価最終受審年度_令和4年度(日本福祉サービス評価機構) 苦情解決第三者委員が年2回訪問され、事業運営について助言等いただいている。また、地域の方や関係者向けに作業公開日を設けている。他、広報誌の発行やボランティア受け入れ等を実施している。	定期的に第三者からの調査を受けており、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	「苦情解決実施要項」に則り、苦情解決体制を整えている。 苦情解決第三者委員による利用者からの聞き取り調査を実施。聞き取り内容をフィードバックいただき、支援に反映させている。第三者評価の受審がない年度に利用者満足度調査を実施し、職員会議や保護者会で結果を報告している。	苦情解決実施要綱が規定されており、要綱に則って迅速に対応されている。	○
	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	作成においては、前年度計画目標の達成状況を踏まえ立案し、保護者同席の第三者面談を経て作成している。計画目標については、一覧表を全職員が所持して内容を把握し、またケース検討会議等で達成状況を確認している。	第三者面談を実施し、利用者個人に即した支援計画の立案と共有がなされている。	○

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行っているか。	個別支援計画に基づき、個々のニーズに応じた作業や生活支援を提供している。また、年度の中期、年度末に作業や生活支援の見直しを行っている。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。また、工賃支給日の前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、工賃向上会議等にて報告を行い、確認・見直しを行っている。	個別支援計画に基づき、個々のニーズに合った日中活動が提供されている。また、実施状況は会議で共有されており、適切に見直しが図られている。	○
	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	利用者の希望や生活に関する課題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。利用者の心身健康管理のため、各種検診や衛生チェックを実施している。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を感じられる行事食等を提供している。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。高齢化による誤嚥を防ぐために、デリソフター(見た目が変わらず、食品を柔らかくする調理機器)を導入して提供している。	利用者の希望を確認するため、嗜好調査を実施されている。毎月、調理業者との給食会議を行っており、利用者の意見を尊重しながら、適切なサービス提供がされている。	○
	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。	園祭「いきいき祭り」をはじめ、地域の総合防災訓練、近隣小学校とのボッチャを通した交流、地域や関係者向けの作業公開等、地域交流を事業所運営において重要な位置づけとし、取り組んでいる。地域の防災イベントでの講師(栄養士による防災食レクチャー)や中学生の職場体験受入等にて事業所機能を地域に還元している。	東糀谷小学校交流会など積極的な地域交流が行われている。総合防災訓練では、都営アパート自治会が見学に来るなど、連携が図られている。	○
	施設で提供するサービスの水準を一定に保つ工夫や施設の通所率向上に向けた取組みを行っているか	毎日の打ち合わせをはじめ、関係会議を定期的に実施し、提供サービスの統一及び水準向上に取り組んでいる。利用率は約83%(現員ベース)だが、様々な生活上の課題を抱えた長期欠席利用者や、トラブル等により他事業所での対応が難しい利用者に対して、福祉サービスを受けられる環境維持に取り組んでいる。	職員間の打合せが頻回に実施されており、本園・分場間でも毎月情報共有が図られている。合同支援者会議やケース会議など、サービスの水準を一定に保つための取組みがされている。	○
	感染症対策、予防措置はされているか	感染症対策委員会を実施し、状況に応じた感染症対策を講じている。また、毎朝夕、館内消毒を実施し、感染及び感染拡大を防止している。	適宜、感染症対策委員会を開催し、感染症対策が講じられている。また、適切な予防措置がされている。	○

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
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する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。	事務室の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	「個人情報漏えい防止マニュアル」及び「個人情報保護規程」「情報公開・開示規程」を遵守し、利用者・家族が施設を安心して利用できるよう、個人情報の適正な取り扱いを徹底している。また、規程内容等については、職員会議等で職員に周知している。	マニュアルを整備し、職員間で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	各危機管理マニュアル等を整備し、職員会議等で職員周知をしている。また、災害時の福祉避難所開設に備え、「福祉避難所マニュアル」に沿った福祉避難所開設訓練を実施している。	各マニュアルが適正に整備されており、職員への周知が図られている。	○
	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	「うめのき園消防計画」に則り、毎月、様々な状況を想定した避難訓練を実施している。年に1度、大田区防災課、蒲田消防署の協力のもとに初期消火訓練・電話継走訓練・AED使用訓練等を総合防災訓練として、都営住宅14号棟自治会にも参加していただき実施している。	火災や地震などを想定し、毎月訓練が実施されている。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	非常通報装置及び玄関自動ドアに音声によるセンサーを設置。また、防犯フローチャートを事務所窓口に掲示し、迅速に対応できるようにしている。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。	適切な管理体制が敷かれている。	○
	BCP(事業継続計画)や感染症対策マニュアル等が整備され、内容は職員に周知及び実践されているか	「事業継続計画(BCP)」や「感染症対策マニュアル」を整備し、職員会議等で職員周知している。福祉避難所については「福祉避難所開設マニュアル」に則り全職員による開設準備訓練を実施している。	適切に整備され、職員への周知及び実践されている。	○
	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。未使用の各部屋は、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。	事務室内キーボックスにて、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
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、点検報告書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を行い、適切な対応をしているか	修理や更新が必要な場合は、協定に基づき障害福祉課へ速やかに報告し、事前協議を行っている。	○
		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)	協定に基づき、適切に業務委託契約を実施している。	○
		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)	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。会議等で水道光熱費等について職員へ周知し、省エネへの意識向上に取り組んでいる。	省エネ機器の導入など、職員の省エネへの取組が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	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。	○
	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。	○
		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、毎年所在状況の確認とシール貼付有無の確認を行い、適切に整備保管している。	○
清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設及び施設周辺、設備、備品は清潔に保たれているか	毎月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。	適切に実施し、清潔に保たれている。	○
	消耗品は常に補充されているか	定期的に確認し補充をしている。	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	区の分別種ごとに施設内にゴミ箱を設置し、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)のリサイクルを作業として取り組んでいる。	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する工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

（これまでの課題への対応状況も含め、入力してください。）

【新型コロナウィルス5類移行後の事業運営】

新型コロナウィルス感染症の位置づけが5類感染症になって以降、事業所感染対策を段階的に緩和し、それに伴い、行事や活動の内容を以前とほぼ同様形式で実施した。特に園祭「いきいき祭り」は、所属自治会をはじめ、地域の関係団体からご協力とご理解をいただき、本園の設立30周年の記念も兼ねてほぼ制限なく開催した。当日は約300名の方々にご来場いただき、地域交流や障害の理解啓発を深めることができた。

また、園祭の他にも、ボッチャによる近隣小学校との交流や地域の総合防災訓練への参加、近隣児童館での防災エリアミーティングへの参画等、様々な機会を通して地域と交流し、地域における事業所の必要性について理解を得ることができた。

【利用者権利擁護の意識向上】

権利擁護については、関係外部研修への参加及び、事業所内での様々な取り組みを通して日常支援の振り返りをした。また、権利擁護に関する事例をテーマとしたグループワークに苦情解決第三者委員にご参加いただき、率直なご意見等をいただくことで、あらためて謙虚な姿勢で真摯に向き合うことの重要性を認識した。令和6年度は、より具体的な権利擁護に特化した計画を策定し、計画的に意識向上に取り組んでいく。

【共生社会に向けての障害者理解の促進】

日常で学んだ社会マナーを定着させるため、公共交通機関利用と買い物機会を設定し、地域の中でのより具体的な学びを実践した。また、利用者個々に必要な社会マナーについては、課題に応じた学習会を実施した。しかし、実際に公共交通機関の利用について苦情をいただくこともあります、今後も理解啓発の取り組みと利用者の社会マナー習得の両面から取り組みを継続していく。

【工賃向上への取組】

パンや焼き菓子担当で開発した新商品を中心に、区内障害者施設に販路を拡げたことで、令和4年度よりも自主生産品の売上を向上することができた。令和6年度は、これまで築いた販路を活用し、限定品を定期的に販売することで、売上向上に繋げる。

【ICTを活用した業務効率化】

WEB会議ツールを用いた分場との情報共有等、具体的な取り組みに繋がったこともあるが、まだ効果的な活用には至っていない。今後、情報セキュリティーの管理徹底を大前提に、効果的な取り組み導入を検討していく。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

- ・利用者の意向を把握するよう努めており、三者面談等により利用者個々に即した支援計画を作成している。また、職員間で支援に関する報告・確認を行っており、必要なサービスが適切に提供されている。
- ・園祭をはじめ、東糀谷小学校交流会や総合防災訓練など、地域と積極的に交流を行っており、障害者理解の啓発にもつながっている。
- ・日常点検や施錠の確認は担当者によって漏れなく実施されており、備品等の管理も適切に行われている。
- ・施設内、施設周辺の美観は保たれている。
- ・令和4年度の第三者評価では、利用者の高齢化・機能低下に対応していくことが課題とされていた。

課題への取り組みの一例として、利用者の誤嚥防止のため、デリソフター（見た目が変わらず、食品を柔らかくする調理機器）を導入して提供している。

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、財務状況について重要な問題点は見当たらないと判断する。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5年度
自己評価実施日	令和6年6月20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 鷺頭 美智 住所 東京都大田区大森南2-15-1
指定期間	令和3年4月1日 ～ 令和8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月大田区から指定管理者の指定を受ける。 平成23年4月指定更新 平成28年4月指定更新
担当部課 (問合せ先)	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。	<input type="radio"/>
	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。	業務日誌(給食、栄養等)、支援日誌等が、作成、整備されている。	<input type="radio"/>
	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や職員名簿の提出を行なっている。	定期的な報告がなされており、日頃から十分に連絡・調整がなされている。	<input type="radio"/>
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。	社会福祉士、看護師、栄養士等必要な知識を有した職員を配置している。	<input type="radio"/>
	職員の業務知識、意欲や能力向上を図るために研修等を実施しているか	各階層および職種に応じた研修を受講し知識習得を図っている。	職種別に受講し、充実した研修等が実施されている。	<input type="radio"/>
	職員は利用者の権利や意思を尊重しているか	職員会議で内部研修を実施し、外部研修参加者によるフィードバックを行ない、権利擁護の意識醸成を図っている。 虐待防止人権委員会を毎月実施して、ヒヤリハットや虐待防止や権利擁護の話し合いを行なった。また、定期的に虐待防止セルフチェックを実施して、振り返り職員会議で周知した。	施設内外の研修に積極的に参加し、職員の権利擁護の意識向上に繋げている。また、毎月の虐待防止人権委員会を通して、施設全体で利用者の権利、意思が尊重できる機会を設けている。	<input type="radio"/>

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	各種業務計画に基づき運営を行い、計画を適宜見直し、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ている。	計画に基づき事業を運営し、適宜見直しを行い、より良い成果を上げるよう努めている。	○
	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。	R4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。	第三者評価の受審や、保護者等に対して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	利用者の意向や苦情を傾聴し、必要に応じて家族にも伝達し、計画相談の関係者会議にて本人の意向を共有している。 大田区による利用者アンケート結果を参考に運営に活かしている。挙がった意見や要望等については、職員ミーティングで周知している。	利用者の意向や苦情を傾聴することや利用者アンケートの結果等について、施設内でのミーティングを通じて解決を図り、また、施設内で共有を図ることで、施設運営の向上を図っている。	○
	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	利用者の意向や課題を汲み取り作成した支援計画を支援係内で合議した上で、利用者・保護者に同意を得ている。	利用者に意向を踏まえ、支援者間で共有したうえで、個別の状況に即した支援計画を作成し、サービスを提供している。	○
	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。	個別支援計画においては、利用者個々に合った目標を設定し、計画に則り作業や活動を提供している。 就職委員会での活動では、就労意欲の醸成を図っている。 新規作業を受注し、利用者が活躍できる作業場面を広げている。	個別支援計画の作成においては、利用者に応じた短期、長期目標を設定し、利用者が承認したうえで個別支援計画を作成するなど、利用者の就労意欲の向上に取り組んでいる。	○
	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	各種健診、毎月の身体測定、給食の摂取状況を家庭と連携し健康の保持を図っている。毎月のお知らせに保健や栄養に関する情報を載せていく。	定期的な体重、血圧測定のなど健康管理や給食の摂取状況を確認するとともに、家庭との連携、情報提供を行っている。	○
	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。	地域行事として夏のおまつりや地域の防災訓練などに利用者・保護者・職員が参加した。 週1回、園前にテントを張り、自主生産品を販売している。 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行っている。 災害時には福祉避難所としての機能を有している。	地域イベントへの参加、団地や近隣施設の館内清掃、自主生産品の販売など、地域貢献、地域交流を図っている。	○
	施設で提供するサービスの水準を一定に保つ工夫や施設の通所率向上に向けた取組みを行っているか	法人のサービス提供ガイドラインの読み合わせを全職員で行った。支援場面ごとのマニュアルを適宜活用しながら、サービスの水準を保っている。 利用者が意欲的に登園できるよう、励ましの声かけや、電話での傾聴に努め、通所率向上を図っている。	サービス提供ガイドラインや支援標準マニュアルを策定し、職員で共有し、支援の維持・向上を図っている。	○
	感染症対策、予防措置はされているか	マスク、パーテイションなど感染症対策を継続している。発症者があれば、文書にて全家庭に通知し、感染予防への協力を求めている。	引き続き感染症対策を行っており、利用者家族への通知・協力も行っている。	○

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
情報管理	個人情報は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している。個人情報を回覧する際には、紛失防止として黄色または赤色ファイルで行っている。	施錠できるキャビネットへ保管され、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	職員会議内で、個人情報保護や法令遵守に関する他事業所でのヒヤリハット事例を共有した。	マニュアルの整備もされ、入職時にも研修を実施している。だれでも閲覧できる場所に保管されている。	○
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	職員会議にて防災マニュアルを配付し、説明・周知した。	危機管理マニュアルとして一括に整備され、定期的にある職員会議にて共有している。	○
	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	保護者向けに災害伝言ダイヤル訓練を実施した。防災マニュアルにて各職員の役割を確認した。	初動連絡体制等の整備もされ、毎月自衛消防訓練、年に1回糀谷地区での一斉防災訓練を実施。NTTが行っている171ダイヤルで災害伝言訓練も実施。	○
	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。	日常の防犯・防災の管理体制は適切に実施されている。	○
	BCP(事業継続計画)や感染症対策マニュアル等が整備され、内容は職員に周知及び実践されているか	法人全体でBCP作成を行っている。職員会議にてBCPを配付し周知している。	マニュアルの整備もされ、定期的にある職員会議にて周知を行っている。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	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、チェック表に状況を記載している。	個人情報及び鍵の保管、施錠管理がなされている。	○
施設管理	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。備品は年2回確認している。	点検は計画的に実施しており、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を行い、適切な対応をしているか	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。	適切に対応できている。	○
	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)	エレベーター保守や施設警備など手順に沿って適切に再委託を行っている。	再委託の契約も適切に行っており、契約書も適切に保管されている。	○
	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)	エコオフィスの報告書を提出している。エアコンの温度管理を行い、電気をこまめに入切り省エネに取り組んでいる。	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	ファイルに一式保管している。	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	ファイルに一式保管している。	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	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。	○
	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設及び施設周辺、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、職員と利用者によるトイレ・食堂・ホテルの清掃を実施している。	業者からの定期点検報告書も保管され、適切に実施されている。	○
	消耗品は常に補充されているか	職員による消耗品の補充のほか、利用者の自治会活動を通して定期的に補充している。	都度確認うえ補充している。	○
	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	分別種別ごとにごみ箱を設置し、適切に処理している。	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する工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

（これまでの課題への対応状況も含め、入力してください。）

- ・意思決定支援推進への実践

　グループホーム利用及び成年後見制度利用手続きにおいて利用者および家族をサポートした。

- ・事例検討による利用者理解の促進及びチーム支援力の向上

　他害・物損行為が多くみられる利用者についてケース会議にて事例検討を実施した。家族や相談支援事業所との関係者会議を開催し、支援状況の確認、支援の方向性の確認を行った。

- ・新たな生産活動の展開

　新作業の受注(おしごりの検品・数量チェック作業)、共同受注作業受入(寿祝い金封入)、東京都障害者施設生産活動応援センター説明会への参加及び登録を実施した。

- ・余暇・通所支援の検討、実施

　特別活動プログラム(ダンスによる体力づくり、健康増進)や、登降園時のバス停見守りを行った。

- ・自主生産品を通して、展開する地域交流

　まごめ園・のぞみ園と合同で、駅ビル内の文具店にて紙すき雑貨を販売した。

【今後の課題】

利用者による他害や物損行為が非常に多く、利用者が安心・安全に活動できる環境づくりが喫緊の課題である。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

・職員会議は毎月実施しており、職員との情報共有がしっかりとされている。

・現在ヒヤリハットの事例報告については毎日実施、課題検討を行っている。

・新作業の受注を展開し、利用者の工賃上昇に努めている。

・課題として認識している他害や物損行為の対応については、家族や相談支援事業所との関係者会議の開催により、情報の共有、支援の見直しに取り組んでいる。引き続き課題解決に向けた取組状況を確認していく。

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、財務状況について重要な問題点は見当たらないと判断する。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5年度
自己評価実施日	令和6年6月6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月大田区から指定管理者の指定を受ける。 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)	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、実績報告ほか、提出をするものは期日までに提出している。内容についても精査している。	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	必要な日誌類を作成し、種類ごと、年度ごとに整理し、施錠できる場所に保管している。	種類ごとにファイリング・整理されている。事務室内に施錠の上、保管している。	○
	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	事故、感染症、困難事例などの課題発生時には迅速に障害福祉課に報告、相談することで、情報共有できている。	課題発生時は第一報に加え、その後の経過についても情報共有できている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	介護福祉士等の有資格者、障害福祉経験豊富な職員を複数配置している。	資格、経験のある職員が複数配置されている。	○
	職員の業務知識、意欲や能力向上を図るために研修等を実施しているか	面談により本人の意向を踏まえ、法人内研修、外部機関研修に適宜参加させ、支援力向上を図るとともに、キャリア形成に関する研修にも派遣している。	障害理解、感染症対策、マネジメントなど、様々な研修へ職員を参加させている。	○
	職員は利用者の権利や意思を尊重しているか	倫理綱領、行動規範を掲示し、権利擁護研修、虐待防止チェックリストの複数回実施、虐待防止・身体拘束適正化委員会の開催を通して、利用者の権利や意思を尊重するよう努めている。	研修、チェックリストの実施、虐待防止・身体拘束適正化委員会の開催により、利用者の権利や意思尊重の視点を持ちサービス向上に努めている。	○

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	各種業務計画に基づき運営を行い、計画を適宜見直し、より高い成果を上げる努力をしているか。	所全体の事業計画を作成するとともに、担当ごとの業務実施計画を作成し、毎月進捗管理を行っている。計画の実施、変更等については担当会議、運営会議等で組織的に確認をし、成果向上に取り組んでいる。	所全体の事業計画や担当ごとの業務実施計画が作成されており、職員間で共有可能な状態にしている。	○
	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年ごとの第三者評価を受審しているほか、第三者委員による利用者からの聞き取り調査を年2回実施している。保護者会開催、広報誌の発行等により情報を公開し、法人内部監査を実施するなど透明性の確保に努めている。	第三者委員による利用者からの聞き取り調査結果について適切に記録している。保護者会も毎月行い、家族との情報共有に努めている。	○
	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	面談、支援会議にて意向確認、共有を図っている。苦情については受付窓口、責任者を明確にし、迅速に対応している。	苦情受付窓口を設置し、迅速に対応、記録している。	○
	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	面談、アセスメント、支援会議を通して支援計画を立案している。日々の打ち合わせのほか、チーム会議を開催し、支援者間で計画の実施状況、改善案等について協議、共有している。	利用者の要望や現在の状況を踏まえた上で、個別支援計画を作成し、本人と家族に同意を得ている。支援状況を職員間で共有している。	○
	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。	所内作業、施設外就労、一般就労支援を適宜行い、個々人に適した就労形態の支援を行っている。受注作業は多岐に渡っており、工程も様々あるため、それぞれに合った量、難易度の作業が提供できている。日々の打ち合せ、チーム会議等を通して提供方法も随時見直している。 一般就労した方には、月1回の「就労者の会」を開催し、アフターフォローを行っている。	授産内容の把握と調整においては、担当者を決め計画的に取り組んでいる。様々な作業種・工程を用意し、利用者に合わせた作業の提供に努めている。 「就労者の会」にて講師を呼び、就労状況を確認している。年に1回の会社訪問などを実施し、安定した就労のサポートを行っている。	○
	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	看護師の日々の巡回、健康面での相談、体重測定のほか、内科相談、精神科相談、整形外科相談、健康診断、歯科検診等を通して健康面での支援をしている。栄養士を配置し、制限食や食形態変更の対応も行っている。	日々の看護と、各種定期検診を実施し、適切に記録を管理している。健康維持・向上のための必要なサービス提供がされている。	○
	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。	近隣の特別支援学校の進路説明会に職員を派遣、中学校特別支援級の職場体験の受け入れを行った。 祭等での地域交流は令和6年度に再開予定である。	年に複数回職員の派遣や体験の受け入れを行い、交流・連携に努めている。	○
	施設で提供するサービスの水準を一定に保つ工夫や施設の通所率向上に向けた取組みを行っているか	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。	マニュアル化を進め、サービス水準の維持・向上に努めている。 欠席時には、事由にあわせて相談援助を行い、前向きな通所につながるよう支援している。	○
	感染症対策、予防措置はされているか	新型コロナは5類に移行したが、引き続き、マスク着用、手洗いの励行、各所消毒を継続している。 職員に対して感染症予防研修も実施した。	感染症予防研修を実施し、報告書をまとめている。日頃から感染症対策に努めている。	○

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
情報管理	個人情報は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。データについてもファイルサーバで一括管理し、ファイアウォール、アンチウィルスソフト等により、漏洩を防止している。	取扱同意書を取り、適切に管理している。職員の入職時には個人情報の適切な取扱について契約を交わしている。	○
	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	個人情報保護規程をはじめ、法令に準じた規程を整備し、いつでも閲覧できるようにしている。適宜研修も実施している。	「特定個人情報の適正な取扱に関するガイドライン」等がファイリングされ、適宜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	災害時のBCPを含め、整備されている。定期的に共有する機会を作っている。	マニュアルは整備され、定期的に職員に周知している。	○
	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	地震、水害を想定した防災訓練を定期的に実施している。	毎年複数回実施し、昨年度は4回実施。消火器やAEDの使用についても訓練を行った。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	非常通報装置の設置、警備会社によるセキュリティ管理を行っている。退勤時の施錠、火の元確認を実施している。	適切に管理されている。	○
	BCP(事業継続計画)や感染症対策マニュアル等が整備され、内容は職員に周知及び実践されているか	災害時、感染症ともにBCPを策定し、研修も適宜実施している。	マニュアルは最新令和6年6月1日。入職時と年1回研修を実施している。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は管理簿を用意し、キーボックスで管理している。特に重要なものは金庫管理としている。日々、退館時の施錠確認を行っている。	適切に管理されている。	○
施設管理	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、記録は整理して適切に保管している。	計画的に実施し、点検記録を保管している。	○
	修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告を行い、適切な対応をしているか	速やかに報告・相談を行っている。	速やかに報告、相談を行っている。	○
	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)	適切に行っている。	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)	エコオフィス推進プランを念頭に、空調・照明の節電に努めている。設備は順次、省エネ機器に更新している。	日頃から省エネルギーの意識を持って取り組んでいる。	○
	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	事務室に保管している。	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	事務室に保管している。	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、施設及び施設周辺、設備、備品は清潔に保たれているか	清掃は業務委託し、適切に実施されている。各作業室は作業終了後に別途清掃している。	施設内は清潔に保たれている。	○
	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	分別用のごみ箱を設置し、適切に実施している。	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する工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

- ・工賃確保:新型コロナの影響が薄ってきたこともあるが、継続的に受注作業開拓を行い、また利用者個々の作業能力向上の支援を行った結果、工賃支給額は前年度比106%となった。
- ・余暇的な活動については、グループ外出、宿泊訓練を再開させた。4年間のブランクで不慣れな職員が多かったが、綿密に計画を練り、グループ外出5コース、宿泊訓練3コースを滞りなく行うことができた。ふれあい祭については令和4年度同様、内部での実施としたが、次年度は地域交流としての祭の再開が課題と考えている。
- ・利用者の権利擁護、虐待防止の取組について、虐待防止・身体拘束適正化委員会を2回開催した。職員研修は東京都虐待防止・権利擁護研修受講者からの伝達研修、法人独自の虐待防止研修を実施し、権利擁護意識の向上に努めた。身体拘束を要するとした利用者に関する、より良い支援方法を検討し、廃止に向けて取り組んでいる。
- ・令和6年度から義務化となる感染症対策として、指針、BCPを作成し、内部研修を実施した。
- ・支援の質向上、組織強化のため、求人媒体、SNSを活用した求人、採用活動を法人内各事業所が連携して取り組んでいる。経験豊富な人材の確保は困難であるが、支援に関する研修、キャリア形成に関する研修に職員を派遣し、支援の質、職員のやりがいともに向上するよう注力している。
- ・地域連携に関しては新型コロナが5類に移行したとはいえ、ハイリスク施設としては、引き続き感染対策に重きを置く必要があり、十分な取り組みに至らなかった。令和6年度の課題と認識している。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

- ・サービス水準の向上、防犯・防災、個人情報等、各業務についてマニュアルが整備されており、適宜OJTを行っている。
- ・虐待防止や身体拘束については、研修や委員会の開催、報告書の記入、共有の徹底など職員の権利擁護意識の育成を積極的に行っている。
- ・人材確保のため、求人媒体やSNSを活用し、個人に直接メールを送るなど、積極的な採用活動を行っている。
- ・宿泊訓練の再開にあたっては、マスク着用のお願い、食事形式の検討などコロナ対策に努めた上で実施している。
- ・年に数人は一般就労へ繋がっており、アフターフォローとして企業へ訪問したり、相談会や勉強会も実施している。
- ・在籍利用者の高齢化、新規入所者の重度化の傾向あり。以前は介護保険サービスとの併用に抵抗がある方もいたが、利用者間での情報共有などもあり、現在では数名が併用している。個人の状況に合わせた支援の実施に努めている。
- ・令和4年度の第三者評価で課題に挙げられていた「家族との情報交換方法の確立」については、一斉通知メールやLINEを活用した情報発信などの案があったが、各家庭での情報リテラシー差があり、個人情報の管理という観点でも実現に至らなかったが、引き続き、導入に向けた取り組み状況を確認していく。

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、財務状況について重要な問題点は見当たらないと判断する。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5年度
自己評価実施日	令和6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	令和4年4月1日 ~ 令和9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・大田区から指定管理者から指定を受ける。 平成24年4月指定更新 平成29年4月指定更新 令和4年4月指定更新
担当部課 (問合せ先)	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では、はぎなか園は、多機能型という利点を生かして利用者の特性や要望に合わせて柔軟なサービス提供を行っていること、利用者を集めた集会や保護者会の実施を通じて必要な情報を共有し、信頼関係を強固にするよう努めていること、明るく開放的な空間で、カフェテリア方式で食事を提供し、利用者が日々楽しく、安全・安心に食事を楽しめる環境を構築していること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、スキルアップに向けた個人別育成計画を策定すること、ボトムアップにより職員からの意見を取り入れた運営を行っていくこと、園のホームページを定期的に更新して、より多くの方に園の取組みを発信していくことについては、改善が望まれる点であった。区としても、対応状況について隨時確認を行い、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、財務状況に重要な問題点は見当たらないと判断する。当期活動増減差額が2期連続でマイナスとなっているが、自己資本等が厚く、短期的には重要な影響はないと考えられる。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 労働条件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概ね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。

項目:労働基準法(29項目)、労働安全衛生法(12項目)、社会保険・労働保険(9項目)、労務管理(15項目) 全65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5年度
自己評価実施日	令和6年6月21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 鷺頭 美智 住所 東京都大田区大森南2-15-1
指定期間	令和5年4月1日 ~ 令和10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 大田区から指定管理者の指定を受ける。 平成25年4月指定更新 平成30年4月指定更新 令和5年4月指定更新
担当部課 (問合せ先)	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。	不備なく期日までに提出されている。	<input type="radio"/>
	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。	支援日誌等が適切に管理されている。	<input type="radio"/>
	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・調整を行なっている。	十分に情報共有を行っている。	<input type="radio"/>
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。	資格を有する職員、現場で長く経験を積んだ職員等を配置している。	<input type="radio"/>
	職員の業務知識、意欲や能力向上を図るために研修等を実施しているか	外部研修・法人主催研修に派遣とともに、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。	外部研修・法人主催研修・事業所内事例検討などを実施し、職員の知識や意欲・支援力向上に努めている。	<input type="radio"/>
	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とともに、法人のサービス提供ガイドラインの活用、職員会議等で意思決定支援に関する理事長メッセージの周知、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。	権利擁護や意思尊重の視点を持ち、事例検討や支援方法の検討を行っている。虐待防止の手引きを作成している。	<input type="radio"/>

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	各種業務計画に基づき運営を行い、計画を適宜見直し、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、適宜打合せを実施し、運営状況について確認している。	業務計画に基づく運営、進捗の共有と見直しを行い、よりよい運営を目指している。	○
	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。	法人ホームページ上で事業所の情報や広報紙を公開。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。	定期的な第三者評価の受審、ホームページにて事業報告や広報誌の公開等、透明性の高い事業運営に努めている。	○
	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、適宜対応している。	苦情受付の仕組みがある。要望について把握・共有し、適切な対応に努めている。	○
	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	計画相談と運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。	アセスメントに基づき支援計画を立案し、チームで合意形成を図り、職員間で共有されている。状況により職員全員での支援会議も実施している。	○
	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。	グループ会議については管理職のファイドバックもされており、日中活動や支援内容について、定期的に振り返りや見直しがされている。	○
	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	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。	職員は看護師や栄養士との連携の上、支援を実施している。定期的な体重測定、各種検査を通して健康の管理を行っている。	○

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
運営	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。	<p>感染症対策を講じて、近隣保育園との交流(移動動物園・種まき)を実施している。</p> <p>自主生産品(バスボム・陶芸・アクセサリー等)と、他事業所の自主生産品(菓子)を毎週木曜日午後に事業所玄関前で定期販売をしている。また、新規受注や新たな生産品の開発(ガラス製品)を行なった。おおむすび縁市場に出店している。大森東一丁目町会長宅および大森東一丁目会館へは週1回、近隣商店街の特定店舗へは適宜、空き缶リサイクル用の缶回収を継続した。</p> <p>今年度も地域3カ所の図書館から提供を受け、英字新聞紙を利用したエコバッグを製作し納品している。</p> <p>都立美原高等学校福祉部(部活動)の生徒の見学を受入れ、障害福祉サービスの説明と理解に務めた。</p> <p>大森東小学校の地域連絡協議会に施設長を派遣。今年度本園改装工事のため、大森本町の仮移転先(複合施設内)に移り、複合施設連絡会に参加し、共有場所の管理や合同防災訓練に参加した。また、日常的なボランティアや、団地自治会主催の健康体操教室等への広い食堂の貸し出しを再開した。</p>	地域の様々な団体との関わりを維持し、利用者の日中活動にも広がりを持たせている。また、各種団体との相互の関わりや、見学者の受け入れ等を通して、障がいに対する理解啓発にも寄与している。	○
	施設で提供するサービスの水準を一定に保つ工夫や施設の通所率向上に向けた取組みを行っているか	<p>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。</p> <p>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。</p>	支援標準マニュアルの作成やリスク集計等、サービスの向上に向けた取り組みを行っている。通所率向上については、利用者の状況を踏まえながら、安定した通所に向けた相談援助を行っている。	○
	感染症対策、予防措置はされているか	<p>職員の手指消毒・マスク着用、職員の消毒液の携帯、利用者の検温、各居室等の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、手指消毒装置の設置にて対応をしている。</p> <p>家族連絡会や利用者家族との生活班別懇談会開催時等、利用者家族との会合時も、手指消毒・マスクの準備、常時の換気等にて対策・予防をしている。</p>	日々の感染症対策とともに、年5回、感染症対策委員会を実施し、予防に努めている。	○
情報管理	個人情報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。	利用者が立ち入らない書庫にて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	法人の個人情報保護規程等に基づき対応している。また朝礼等で役職者から注意喚起を行っている。	規程をファイルに納め、閲覧できる場所に置いている。	○

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
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。	マニュアルをファイルに納め、閲覧できる場所に置いている。	○
	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。 新規利用者及び家族との緊急連絡メールを確認した。 毎月1回の防災訓練を行なっている。	書道連絡体制を整備し、月1回の防災訓練を行っている。利用者保護者のうち、希望者に対して、災害時緊急連絡メールを送ることができるようしている。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	仮移転先での外部からの侵入者へ対してのセキュリティー向上のため、テンキー操作による施錠装置に変更した。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上で退社し、最終退社者がすべてを確認している。	部外者が許可なく立ち入ることができないようにしている。日々の施錠時にチェック表の事項について確認している。	○
	BCP(事業継続計画)や感染症対策マニュアル等が整備され、内容は職員に周知及び実践されているか	法人の事業継続計画(BCP)及び感染症対策マニュアルに基づき、内部研修を実施している。	マニュアルは職員の閲覧可能な場所に保管されており、研修も実施している。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	金庫やキーボックスで適切に管理している。	事務室内で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)	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。	業者の点検について記録を取り、ファイルにまとめている。
	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を行い、適切な対応をしているか	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上、速やかに実施している。	施設の状況について、障害福祉課への報告・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)	複数業者から見積もりを徴し、委託料・サービス内容を検討の上、適切な業者へ委託している。	複数業者からの見積りを基に検討し、適切な手順で委託している。
		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)	朝礼や職員会議等で節電・省エネルギーへの意識付けを行なうとともに、省エネルギー設備への更新を順次行なっている。	設備更新や職員への意識付けを行っている。
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	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。	備品台帳は最新のものに更新されている。

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、施設及び施設周辺、設備、備品は清潔に保たれているか	専門業者に依頼し日常および定期清掃を行なっている。職員も業務しやすい環境整備を心掛けている。	施設は清潔に保たれている。	○
	消耗品は常に補充されているか	担当職員が日々在庫確認を行ない、不足のないようにしている。	日々確認・補充を行っている。	○
	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	細かく正しいごみ分別を徹底するため、表示方法を更新して適切に実施している。	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)

(これまでの課題への対応状況も含め、入力してください。)

○サービスの提供に関する工夫・改善

- ・利用者が楽しめる季節行事等を実施した(夏祭り、クリスマス会、忘年会、新年会、移動動物園、弦楽コンサート等)
- ・日常ボランティアの受け入れにより、行事や園外活動での協力を得て、サービス向上を図っている。
- ・自主生産品の生産性向上の為、七宝焼きや受注作業で新たな活動(ガラス細工によるアクセサリー)を取り入れた。また、仮移転先(大森本町二丁目複合施設内)でも、玄関先で自主生産品(他事業所含む)の販売を継続し、販売で得た利益は、利用者へ還元(分配金)した。
- ・おおむすびとの連携による、外販参加回数や受注作業については、昨年度に続き増加した。
- ・引き続き感染防止に努めながら家族連絡会や生活班別懇談会を開催した。利用者、家族との情報共有では、12月の再移転や4年ぶりに再開する宿泊訓練等の意見交換の場を設け、準備を進めた。また、災害時の対応として、区防災危機管理課によるマイタイムライン作成について、家族へのレクチャーの機会を設けた。
- ・引き続きキャリア形成シートを活用し、管理者面談を行い、業務取り組みへの意欲と進捗の確認を継続した。
- ・マニュアルを効果的に活用した業務の推進と標準化のため、各種マニュアルの改訂整備を継続している。
- ・12月本園再移転及び分場開設(重症心身障害者通所事業開始)のため、環境整備や委託業者との契約、本園分場の連携方法(支援及び会議等)の解決に向けた話し合いを継続的に行い、準備した。
- ・ICTについて、事業所内PC環境の広域網・閉域網の分離及び無線化、会議のペーパーレス化、支援ソフト打合せ実施(業者・つばさホーム)や情報端末(i Phone)を活用した行事運営(宿泊時の情報共有の連携)を行った。
- 運営上の今後の課題等
- ・令和6年度より本園と分場に分かれるため、課題(職員間の情報共有、送迎バス活用、給食提供等)の解決に努め、連携を図りながら運営を行う。
- ・分場では、重症心身障害者通所事業が開始されるため、他事業所への見学や研修等を通じて情報を集め、安全安心な運営を行う。

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対策のため、班単位での外出のみとしていたが、令和5年度より近場での宿泊訓練を再開した。事前の丁寧な情報収集や準備により、滞りなく実施できている。
- ・地域ボランティアの積極的な受け入れ、図書館職員を招いてのお話会や移動動物園の開催など、地域との交流の機会を多く設けている。令和5年度はのちの分場に仮移転中であったが、大森本町複合施設の防災訓練に参加するなど、新たな地域との交流が生まれている。
- ・家族連絡会の他に班ごとの懇親会も行っており、利用者の家族との意見交換、信頼関係構築にも力を入れている。
- ・令和6年度から分場を開設し、生活介護事業に加え、新たに重症心身障害者通所事業を開始している。重症心身障害者通所事業の利用者を新たに受け入れるにあたっては、他事業所の見学も予定している。家族からの引継ぎを踏まえた支援方法の確立、活動プログラムの充実や職員のスキルアップ等が望まれる。
- ・評価対象年度ではないが、令和6年度に入り、本園と分場の連携にあたっては、目的に合わせてweb会議もしくは集合会議を実施している。職員の意識統一やコミュニケーション方法の工夫を継続できるとよい。

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、財務状況について重要な問題点は見当たらないと判断する。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5年度
自己評価実施日	令和6年3月28日

1 施設概要

施設名	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 綿 祐二
	住所 東京都国立市泉3-30-5
指定期間	令和元年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月大田区から指定管理者の指定を受ける。 平成26年4月指定更新 令和元年4月指定更新
担当部課 (問合せ先)	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では、大田生活実習所は、利用者間で構成される自治会活動を通じて、利用者の意向や要望を確認し、必要に応じて区へ予算請求して実現につなげていること、職員のライフワークバランスを尊重して、多様な働き方が選択・実現できる組織作りに前向きに取り組んでいること、利用者個別の手順書を作成し、支援の統一化を図り、個別のかかわりをさらに深めていること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、支援に必要な業務マニュアルを改善する仕組みを明確化すること、法人のキャリアパスと連動した事業所の人材育成計画を策定すること、事業継続計画について全職員の理解が深まるように繰り返しの周知や実際に発動させての訓練も実施に努めることについては、改善が望まれる点であった。区としても、対応状況について隨時確認を行い、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、財務状況について重要な問題点は見当たらないと判断する。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5年度
自己評価実施日	令和6年3月14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	東京都大田区大森南2-15-1 大田幸陽会会館 3階・4階
指定管理者	名称 社会福祉法人 大田幸陽会 代表者 理事長 鷺頭 美智 住所 東京都大田区大森南2-15-1
指定期間	令和3年4月1日 ~ 令和8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月大田区から指定管理者の指定を受ける。 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)	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では、つばさホーム前の浦は、支援手続書の共有、生活の動態表などの活用により柔軟な支援連携と職員間のコミュニケーションに活性化を図り、丁寧な支援を実施していること、利用者が自立した生活を送れるように、個々の利用者に応じた家事活動を行えるように支援していること、短期入所の支援を必要とする利用者を可能な限り受け入れる体制を準備していること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、コロナ禍で少なくなった利用者同士の交流や地域との結びつきを再構築すること、近隣地域との連携・協働とともに、深刻な事故や災害発生時に職員などが迅速適切な行動がとれるよう防災訓練を実施することについては、改善が望まれる点であった。区としても、対応状況について隨時確認を行い、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、財務状況について重要な問題点は見当たらないと判断する。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5年度
自己評価実施日	令和6年 7月 1日

1 施設概要

施設名	大田区立母子生活支援施設①
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 大田区大森南四丁目10番4号
指定期間	令和3年 4月 ~ 令和8年 3月
施設の設置目的	母子のための児童福祉法第7条第1項に基づく児童福祉施設で、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)	大田区こども家庭部 子ども家庭総合支援センター開設準備室 電話 03(6428)6893 FAX 03(6428)6894

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報告書を不備なく期日内に提出している。	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	各種業務日誌を整備し、適切に保管している。	各種業務日誌は整備され、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	有事の際は区と連絡や調整を行っている。	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	各担当ごとに、必要な知識・経験を持つ職員を配置している	職員配置に際して、保有資格及び知識・経験を考慮していることを確認した。	○
	施設の設置目的を最大限發揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	施設の設置目的を發揮できる職員配置を行っている。	適正な職員配置を行っている。夜間は常時2名体制の人員を確保し、緊急時の対応に備えている。	○
	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	OJT、OFF-JTを実施し、資質の向上に努めている。	新任職員には教育係を配置し、OJTによるスキルアップを図っている。年間の研修計画に基づき、計画的に職員を育成している。外部講師の招聘や外部研修に参加するなど、積極的な人材育成に取り組んでいる。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	施設で定めた行動指針をもとに確認を行っている。	職員が手持ちサイズの行動指針を携帯し、常時確認できるようにしている。	○

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、設備の公正な利用が確保されているか	協定書に基づいた運営を行い、設備点検等を随時行っている。	区との協定書に基づき、適切に行われている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	計画通りに運営している。	事業計画に基づき行事や地元町会と連携した地域交流事業を計画的に運営している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	規程に基づいて行っている。	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	入所見学や入所時に説明し、定期的に確認している。	年齢や国籍に応じた冊子を用意し、利用者に説明を行っている。冊子は、学齢用と乳幼児用、英語・中国語・タガログ語など多様な人向けに用意するなど、利用者目線に立った個別の配慮を行っている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	関係機関と情報共有を行い、稼働率向上に努めている。	入退所にあたり、福祉事務所と必要な連携を図っている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	苦情等解決についてマニュアルを定めて対応している。	要望段階での解決を図るように取り組み、事例ごとに記録簿を作成し、マニュアルを元に適切に対応している。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	毎月見直しを行い、新しい情報を更新している。	適切に管理運営されている。	○
情報管理	施設の周辺地域との関係は良好か	地域の会合に参加することや施設へのボランティアに参加することで、良好な関係を築いている。	地元自治会と防災・防犯を通じた連携及び自治会行事等への参加をし、良好な関係を築いている。	○
	個人情報は適正に管理されているか	マニュアルを基に管理している。	支援記録はインターネット回線の入らない端末で管理するなどマニュアルに基づき適正に管理している。	○
安全・危機管理	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	個人情報保護、法令遵守のためマニュアルを整備し、職員研修を行っている。	適正に行われている。	○
	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	安全計画や防犯・防災のマニュアルを整備し、内容を職員間で周知している。	適正に整備、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	緊急時の初動連絡体制を整備し、避難誘導等の訓練を実施している。	緊急連絡網を整備し、防災訓練を毎月実施している。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	毎月訓練等を行い、日常の防犯・防災管理体制を整えている。	地元警察と連携し、不審者対応訓練を年に1回実施するなど、体制の整備に努めている。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	チェック表を用いて鍵の保管、施錠管理を徹底している。	管理簿を作成し、施錠管理を徹底している	○

		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)	修理・更新が必要な場合は速やかに報告等の対応を行っている。	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)	月1回安全点検を行い、建物、設備、備品の修繕を行っている。	居室の安全点検を必ず月1回実施し、必要な修繕を行っている。	○
		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)	業務の再委託は手順に沿って適切に行っている。	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)	省エネルギーの取り組みを行っている。	大田区役所エコオフィス推進プランに則り、省エネルギーを意識して業務を行っている。	○
設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書等は整備・保管されている。	設備の取り扱い説明書を整備・保管している。	各種取り扱い説明書を適切に整理・保管している。	○
	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整備・保管されている。	機器の取り扱い説明書を整備・保管している。	各種取り扱い説明書を適切に整理・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。	備品台帳に基づき整理整頓している。	各種取り扱い説明書を適切に整理・保管している。	○
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、施設・設備・備品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	日々清掃時間を確保し、洗面所の消耗品は定期的に補充されている。	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	SDGsの意識を持ち、ごみの分別やリサイクルの取り組みを行っている。	適切にごみの分別やリサイクルの取り組みが行われている。	○
		施設周辺の美観は維持されているか	施設周辺の美観を維持している。	施設周辺の清掃が適切に行われ、美観が保たれている。また入所児童が施設周辺の園芸に携わる取り組みも行われている。	○

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)

当施設は、利用者の主体性の尊重に重きを置いており、利用者の主張や思いを否定せずに受け止め、その上で最善の方法を共に考えていくことに日々こだわっている。利用者状況として、就労率が8割を超える生活能力も比較的高い世帯が多いが、日々の忙しさから育児に疲弊している方や、各種手続きが滞っている方が見られた。その都度世帯の状況に合わせて送迎補助保育や書類記入介助等、必要な支援を提供している。精神疾患を抱える世帯については、入所時から退所後の生活を見据え、子ども家庭支援センターに個別ケース検討会議の開催を依頼し、関係者で集まり世帯の情報共有と支援の方向性の検討を密に行っている。

毎日のコミュニケーションを大切にすることで利用者との信頼関係が構築され、入所中だけでなく退所後も当施設と繋がり続けたいと考える利用者が増えており、実際に公益的取り組みの参加者や、食支援プログラムの虹のかけ橋プロジェクトの登録者が増加している。今年度よりアフターケアを含む地域支援を担当する自立支援担当職員と心理士を加配し、地域支援をどのように充実させていくかということを現在検討している。

母子一体型ショートケア事業を開始して1年が経過したため、引き続き必要な世帯に活用してもらえるよう、関係機関と連携して事業を展開していく。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

新型コロナ感染症対策も一段落し、通常の母子事業の運営に戻りつつある。行事などは感染症に配慮した方法で再開し始めている。入所者からの要望を丁寧に聞き取り、対応している。今年度から施設退所後に地域で生活する母子の自立に向けた支援を担当する自立支援担当職員と心理士を各1名配置し、退所後の母子との関係づくりを大切にしながら入所後のアフターケアに力を入れるなど、新しい取り組みにも積極的な様子が見られた。職員育成についても法人内のジョブローテーションや外部及び内部研修などを通じて取り組んでいる。令和5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、財務状況は重要な問題点(指摘事項)は見当たらないとの結果であった。
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5年度
自己評価実施日	令和6年 6月 21日

1 施設概要

施設名	大田区立母子生活支援施設②
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 大田区大森南四丁目10番4号
指定期間	令和3年 4月 ~ 令和8年 3月
施設の設置目的	母子のための児童福祉法第7条第1項に基づく児童福祉施設で、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)	大田区こども家庭部 子ども家庭総合支援センター開設準備室 電話 03(6428)6893 FAX 03(6428)6894

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、心理士の業務日誌、支援記録等を整備し、保管している。	適切に管理されている。	○
	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	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。	職員配置に際して、保有資格及び知識・経験を考慮し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)	有資格者を配置し、ローテーション勤務を実施している。	適正な職員配置を行っている。適材適所の配置及びキャリア形成を意識し、人事異動を行っている。	○
	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	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。	年間研修計画を策定し、計画的な職員育成を行っている。	○
	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。	職員は行動指針を所持し、適切に対応されている。	○

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、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。	母子生活支援施設運営指針及び区との協定に基づき、適切に行われている。	○
	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。	事業計画を策定し、計画に基づき適切に運営している。	○
	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等を記載した「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、入所時に丁寧に利用者に説明を行っている。冊子は、学齢用と乳幼児用、英語・中国語・タガログ語など多様な人向けに用意し、必要に応じて通訳を利用するなど利用者目線に立った個別の配慮を行っている。	○
	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。	入退所にあたり、福祉事務所と必要な連携を図っている。広域での受け入れが可能であることも公表している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	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。	要望段階で速やかに対応できるように取り組んでいる。また要望等について対応の記録を作成及び保管し、適切に対応している。 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。	適切に管理運営されている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	施設内行事の招待や地域行事への参加を行い、地元自治会や地域住民との関係を深めている。また、公益的取り組み「れいんぼう」の子ども民生委員活動を通じて、近隣の民生委員との交流を図る。大田区の社会福祉法人と連携している。利用者、退所者の関係者会議等で学校、保育園と連携して支援を行っている。	施設の行事への招待や地域行事への参加を行い、地元自治会や地域住民との関係を深め、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。	個人情報記載のファイルや資料は、施錠可能な書庫に保管している。また、個人情報を記録するパソコンはパスワードで管理し、閲覧権のある職員を制限している。	○
	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	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、職員会議や委員会の取り組みの中で職員に周知している。	法人の個人情報保護規定及び個人情報取扱い規定を定め、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。	緊急連絡網を作成している。また、年間計画を立てた上で様々な事態を想定した訓練を毎月実施している。(職員配置が少ない時間帯の訓練も実施)	○
	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。	○

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	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。	大田区役所エコオフィス推進プランに則り、省エネルギーを意識して業務を行っている。	○
設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	保管場所を決め、分類して整理している。	各種取り扱い説明書を適切に整理・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	保管場所を決め、分類して整理している。	各種取り扱い説明書を適切に整理・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。	各種取り扱い説明書を適切に整理・保管している。	○
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。	○
	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、リサイクルの取り組みを行っている。	適切にゴミの分別やリサイクルの取り組みが行われている。	○
	施設周辺の美観は維持されているか	日々、施設周辺の見回りを行い、清掃を行っている。	施設周辺の清掃や植栽の剪定が適切に行われ、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。アフターケアを含む地域支援として、コロナウイルスが5類移行後は、以前のような取り組みに変更し、地域公益活動の3つのれいんぼうや「子ども虹の架け橋プロジェクト」の食支援を通じて退所者のアフターケアや地域の子育て家庭への支援にも力を入れた。今年度より開始した「大田区母子一体型ショートケア」では、子ども家庭支援センターと連携し、利用した母子へ安心した住環境の提供を行い、支援計画に基づき支援を行った。危機管理体制の強化では、防災訓練をより実践に近い形で実施し、また不審者対応訓練や応急救護など実践的な取り組みも行い、職員の危機管理意識の向上を図った。
--

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

新型コロナ感染症対策も一段落し、通常の母子事業の運営に戻りつつある。行事などは感染症に配慮した方法で再開し始めている。入所者からの要望を丁寧に聞き取り、対応している。今年度から施設退所後に地域で生活する母子の自立に向けた支援を担当する自立支援担当職員と心理士を各1名配置し、退所後の母子との関係づくりを大切にしながら入所後のアフターケアに力を入れるなど、新しい取り組みにも積極的な様子が見られた。職員育成についても法人内のジョブローテーションや外部及び内部研修などを通して取り組んでいる。令和5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、財務状況は重要な問題点(指摘事項)は見当たらないとの結果であった。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5年度
自己評価実施日	令和6年 7月 12 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	令和4年4月 ~ 令和9年3月	
施設の設置目的	健康で文化的な生活を営むに足りる住宅を整備し、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58年に管理開始。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	各種報告書は期日までに提出しております。	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ます。	○
	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書庫は鍵付きで、項目毎・年度毎に整理・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、メール、専用端末を使用し、さらに所轄課と協議・打合せを実施するなど十分に連絡・調整をしています。	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	一時的に人員不足がありましたが、年度末には安定要員を確保・配置し、安定化の強化を図っております。併せて業務に必要な知識・経験を持った職員を配置しています。また、通信教育制度の奨励および社内研修として事務職と保全に関する教育を実施して、各自の資質向上を図っています。	知識経験をもった職員を配置するとともに、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。	○
	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)	巡回員は制服、事務員は適切な服装を着用しており、接客時は相手に寄り添った対応をしております。	また、繁忙期には業務の補助要員をつける等、適切な配置に努めています。	○
	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		独自に研修を行い、業務知識の向上に励んでいます。	○
	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おり、接客時は相手に寄り添った対応をしております。	節度ある服装で、適切かつ丁寧な接遇が行われている。	○

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	月1回の巡回点検を行いつつ、自治会からの連絡・相談に応じ、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	大田区営住宅の一般・空家・計画修繕・保守点検に係る協力会社と連絡協議会を開催し、労働安全・個人情報等に関する勉強会を実施しています。	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	新規入居者には入居説明会時に冊子を活用して説明をしております。既存入居者から問合せがあれば、電話や訪問を実施して説明しています。また、住宅掲示板への掲示で周知も行っています。	冊子を活用するなど、適切に説明されている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	住宅の空家状況、入居者募集情報を広報しています。空家が発生した場合、迅速な事務処理等を行い、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	相手方の話を聞き、区と連携を取りながら適切に対応しています。	区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。	区営住宅等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周知を行うなどにより、周辺地域との関係は良好です。	修繕工事等の事前周知により、周辺地域との良好な関係を保っている。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	大田区個人情報の保護に関する法律施行条例等及び社内規定にて、適正に管理しています。	個人情報の漏えいを防ぐ対策を実施し、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	個人情報保護・コンプライアンス研修を行い、全員への個人情報取扱従事者資格の取得を実施しています。	個人情報保護や法令遵守の研修を実施していることを報告書で確認できている。	○
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を整備し、巡回にて適切に対応しています。	緊急時対応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	鍵は鍵付きキーボックスに収納し、鍵付きキヤ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。	○

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)	建物等について法廷点検及び定期点検を実施し、報告書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)	建物等についての修理・更新については現状と更新期間を確認して、速やかに相談・報告をしています。	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)	巡回時に建物等の確認及び住民からの情報による不具合箇所の修繕・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)	建物・設備業務の再委託については区内業者・専門業者と契約を交わして実施しています。	再委託の契約等にて、適切な再委託を実施していることを確認している。(個人情報を扱う業務の再委託は区の事前承認を得て実施している。)
		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)	共用部の照明をLED照明器具へ順次変更する等、省エネルギーの取組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	建設時から引き継がれた取扱説明書等を整備・保管しています。	建設時から引き継がれた説明書等を整備・保管している。
清掃	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為、該当しません。(集会室の機器及び備品)	—
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか		—
		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	各住宅の自治会による管理の為、該当しません。	—
		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		—
		施設周辺の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）

- ・情報の共有化を継続し、入居者の最新の情報を入手し、迅速に対応しています。
- ・各種手続に対し、入居者に寄り添い、対応しています。
- ・引き続き、マナーの研修及び個人情報に係る資格について、全職員が取得するよう取り組んでいきます。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

- ・指定管理第2期2年目となる令和5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。
- ・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、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、これまでの施設管理のノウハウを生かし、接遇能力の向上に努め、より便利で快適なサービスを効率的に提供することによって、区民サービスの向上と業務の効率化に寄与することを期待する。

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、財政状況は良好との結果であった。そのため、財政面からは当該施設を適正に運営できる状況であるものと判断する。

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審査の結果、労働条件審査は良好との結果であった。そのため、労働環境面からは当該施設を適正に運営できる状況であるものと判断する。

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5年度
自己評価実施日	令和6年 7月 12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	令和4年4月 ~ 令和9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8年に管理開始となった。 現在、建設型区民住宅3団地93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	各種報告書は期日までに提出しております。	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。	<input type="radio"/>
	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書庫は鍵付きで、項目ごと・年度毎に整理・保管されています。	適切に整備・保管されている。	<input type="radio"/>
	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、専用端末を使用し、さらに所轄課と協議・打合せを実施するなど十分に連絡・調整をしています。	十分な連絡・調整が図られている。	<input type="radio"/>
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	一時的に人員不足がありました。年度末には安定要員を確保・配置し、安定化の強化を図っています。	知識経験をもった職員を配置するとともに、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。	<input type="radio"/>
	施設の設置目的を最大限發揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	併せて業務に必要な知識・経験を持った職員を配置しています。また、通信教育制度の奨励および社内研修として事務職と保全に関する教育を実施して、各自の資質向上を図っています。	また、繁忙期には業務の補助要員をつける等、適切な配置に努めています。独自に研修を行い、業務知識の向上に励んでいます。	<input type="radio"/>
	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			<input type="radio"/>
	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おり、接客時は相手に寄り添った対応をしています。	節度ある服装で、適切かつ丁寧な接遇が行われています。	<input type="radio"/>

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	月1回の巡回点検を行いつつ、自治会からの連絡・相談に応じ、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	大田区民住宅の一般・空家・計画修繕・保守点検に係る協力会社と連絡協議会を開催し、労働安全・個人情報等に関する勉強会を実施しています。	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	新規入居者には入居説明会時に冊子を活用して説明をしております。既存入居者から問合せがあれば、電話や訪問を実施して説明しています。また、住宅掲示板への掲示で周知も行っています。	冊子を活用するなど、適切に説明されています。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	住宅の空家状況、入居者募集情報を広報しています。空家が発生した場合、迅速な事務処理を行い、住宅募集を行っています。	空きが出た住戸への、次の入居者に関する事務処理が迅速かつ適切に行われている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	相手方の話を聞き、区と連携を取りながら適切に対応しています。	区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。	区民住宅等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周知を行うなどにより、周辺地域との関係は良好です。	修繕工事等の事前周知により、周辺地域との良好な関係を保っている。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	大田区個人情報の保護に関する法律施行条例等及び社内規定にて、適正に管理しています。	個人情報の漏えいを防ぐ対策を実施し、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	個人情報保護・コンプライアンス研修を行い、全員への個人情報取扱従事者資格の取得を実施しています。	個人情報保護や法令遵守の研修を実施していることを報告書で確認できている。	○
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を整備し、巡回にて適切に対応しています。	緊急時対応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。	○

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	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)	建物等について法廷点検及び定期点検を実施し、報告書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)	建物等についての修理・更新については現状と更新期間を確認して、速やかに相談・報告をしています。	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)	巡回時に建物等の確認及び住民からの情報による不具合箇所の修繕・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)	建物・設備業務の再委託については区内業者・専門業者と契約を交わして実施しています。	再委託の契約等にて、適切な再委託を実施していることを確認している。 (個人情報を扱う業務の再委託は区の事前承認を得て実施している。)	○
	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)	共用部の照明をLED照明器具へ順次変更する等、省エネルギーの取組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。	○
	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	建設時から引き継がれた取扱説明書等を整備・保管しています。	建設時から引き継がれた説明書等を整備・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	各住宅の自治会による管理の為、該当しません。(集会室の機器及び備品)	集会室にある棚などの備品は、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	日常清掃・定期清掃は適切に実施し、清潔に保たれています。	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	各住宅に供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。	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	ごみの分別等は適切に実施しています。	適切に対応している。	○
	施設周辺の美観は維持されているか	周辺は定期的に清掃し、清潔に保たれています。	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）

- ・情報の共有化を継続し、入居者の最新の情報を入手し、迅速に対応しています。
- ・各種手続に対し、入居者に寄り添い、対応しております。
- ・引き継ぎ、マナーの研修及び個人情報に係る資格について、全職員が取得よう取り組んでいきます。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

- ・指定管理第2期2年目となる令和5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。
- ・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。
- ・借上げ期間満了が満了となつた住宅について、円滑な返還ができるよう区と連携しながら対応したと評価する。
- ・今後も、これまでの施設管理のノウハウを生かし、接遇能力の向上に努め、より便利で快適なサービスを効率的に提供することによって、区民サービスの向上と業務の効率化に寄与することを期待する。

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、財政状況は良好との結果であった。そのため、財政面からは当該施設を適正に運営できる状況であるものと判断する。

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審査の結果、労働条件審査は良好との結果であった。そのため、労働環境面からは当該施設を適正に運営できる状況であるものと判断する。

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5年度
自己評価実施日	令和6年8月13日

1 施設概要

施設名	平和島公園水泳場
所在地	東京都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	令和 4年 4月 ~ 令和 9年 3月
施設の設置目的	区民の健康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)	スポーツ推進課 スポーツ推進担当 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	現場と本社スタッフ双方でチェックを行い期日までに不備なく提出しています。	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	各種書類を年度別・項目別に整理し、鍵をかけて文書庫に保管しています。	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	所管課とメール・電話を使用し、迅速に連絡・報告・相談をしています。	適宜、連絡・報告が行われており、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	有資格者および経験者を各職種別に配置し、新任者の育成にも努めています。	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従い、安全を第一に運営できるよう経験者および計画人員を考慮して配置しています。	人員は適切に配置されている。(事業計画書及び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従い、職員の接客や救助などの資質向上に努めています。また、必要な資格取得に努めています。水上安全法指導員と衛生管理者資格を取得しました。	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	職員全員がユニフォームを着用し、元気な挨拶と利用者の気持ちを配慮した接客に努めています。	服装及び接客態度は適切である。(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。)	○

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	全てのお客様には要綱や条例に従い、公正な利用を確保しています。	公正な利用が確保されている。(訪問時や会議にて確認。)	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	事業計画に基づき実施しています。夏以降は、ニーズのあった少人数の水泳レッスンも協議により追加開催しました。	新規事業の追加を行いニーズに合わせた運営を行っていた。(事業報告書で確認。)	○
	使用料等の会計管理は適切か	本社と日々共有し会計報告を相互チェックしています。日報・月報で適切に管理しています。	使用料等について、月次報告書で確認している。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	施設内の掲示やチラシ・ホームページおよび口頭で丁寧に説明しています。また電話対応もゆっくり分かりやすく説明しています。	施設内での掲示やホームページなどを活用し、分かりやすく説明されている。(施設内での掲示は訪問時に確認、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	口コミや子供イベント実施によるリピーターの促進、一般利用者・自主事業参加者のニーズ探索を行い稼働率向上に取り組んでいます。	館内に利用案内の掲示を行い、稼働率向上に努めている。(事業報告書、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	本社と職員全員が内容を共有し、職員が誠意をもって適切に対応しています。	連絡を取りながら、適切に対応している。(月次報告書にて報告内容を確認。)	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	本社によるチェック体制を取っています。利用者にわかりやすいよう、利便性を最優先に更新し運営しています。	適切に管理運営をしている。(適宜、ホームページを確認。)	○
情報管理	施設の周辺地域との関係は良好か	キャンプ場やゆいいつ、スポーツセンター等周辺施設の案内も相互に行い、良好な関係を維持しています。	周辺地域との良好な関係を保っている。(ヒアリングにて確認。)	○
	個人情報は適正に管理されているか	社内ルールに沿って、必ず鍵のかかる文書庫および金庫に保管し適正に管理しています。	個人情報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。)	○
安全・危機管理	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	マニュアルを本社にて整備しています。情報管理およびコンプライアンス遵守の研修をスタッフ全員対象に年2回実施しています。	マニュアルが整備され、研修を実施し、職員の知識向上に取り組んでいる。(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。)	○
	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	マニュアルは文書庫の定位置に整備しており、職場内にて常時共有しています。	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、ヒアリング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	職員の待機室に緊急時連絡体制および避難経路図を貼付し常に共有しています。誘導訓練は年2回実施しています。	緊急時連絡体制表が整備されている。また、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、訓練の実施状況はヒアリングで確認。)	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	防犯のため定期的に館内を巡回しています。また、チェックシートを活用し適切に管理しています。	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。(ヒアリングで確認。)	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵を使用したら毎回保管ケースの全数チェックを行っています。警備システムにより施錠管理を行っています。	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。)	○

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) 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) 修繕等を適切におこなっているか(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) 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)	年間計画に基づいた点検を実施し、記録を文書庫に項目別に保管しています。 通常とは異なる状況が発生した場合は原因を究明し、安全を第一に速やかに報告しています。 経年劣化箇所の修繕と設備の交換をスピード感をもって実施しています。本年度は受水槽を交換しました。 事業計画に基づき業者と契約し、作業前・中・後の手順に沿って行っています。 経年劣化によるエネルギー損失の発生を防止するため、設備管理を行うとともに適切な修理を行っています。	計画的に点検記録が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。) 修繕等が発生した場合は、速やかに報告が行われ、適切に対応している。 施設運営に支障なく修繕を適切に行ってている。(月次報告書や会議等で適宜確認。) 適切な再委託が行われている。(事業計画書で確認。) 照明をLDE化の工事を行い、省エネルギー化に取り組んでいた。	○ ○ ○ ○ ○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	文書庫および機械室に、ファイリングにより整備し保管しています。	事務所及び機械室にて適切に整備、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	備品も同様に、文書庫にファイリングにより整備し保管しています。	事務所にて適切に整備、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	台帳と現物を照合し整理整頓しています。現物には必ず備品シールを貼付して管理しています。	定期的に確認を行っている。	○
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	日常の清掃手順や年間の清掃計画に沿って実施し、常に清潔に保たれています。	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	清掃スタッフと監視スタッフが常時点検を行い補充しています。	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	スタッフ全員が、ごみの分別とリサイクルを理解し適切に実施しています。用紙の再利用にも取り組んでいます。	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。)	○	
	施設周辺の美観は維持されているか	ゴミ拾いや草刈りなどスタッフおよび業者に依頼し、周辺の美観維持に努めています。	適切に植栽の美観が維持されている。(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する工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

- コロナ禍も収束し温水期・夏季営業とも時間入替制からフリータイム営業に変更し、利用者がストレスなく利用できるように運営しました。その結果、年間利用者が昨年度の56,254人から70,093人と約1.2倍に増加し区民の健康維持・増進に寄与できました。
- 運動する機会を広く区民に周知するため、自主事業では近隣施設へのチラシ設置を継続しました。結果、自主事業参加者は昨年度の4,697人から5,886人と1.3倍に増加しました。来年度もより地域に密着した自主事業の展開に取り組みます。
- 利用者満足度調査結果や受付でのお客様の声から、夏季プールの混雑状況などタイムリーな情報を知りたいとのニーズを把握しました。そこで公式Xへの投稿にも力を入れフォロワーも少しづつ増加しています。来年度の課題として、更なる細やかな情報発信に取り組みます。
- 夏季プール期間は近年の猛暑の中、券売スタッフの配置を見直し短時間での入場を心がけました。また監視員も熱中症への継続的な声掛けに努め、重症者の発生を抑えることができました。
- 当施設は築35年を経過しているため、建物・設備の計画に基づいた点検を実施しました。今年度は受水槽や多目的トイレの水道管交換を実施し施設を適切に維持管理しました。今後も、区と十分調整して予防的修繕を図り、安全安心な施設維持に努めています。
- 利用者満足度調査を10月から実施し、サービスに対する利用者の評価を把握したうえで令和6年度の事業計画に反映することができました。今後も利用者や施設設備の状況に応じて臨機応変に対応できるよう、本社と連携を取り利用者サービスの向上を図ってまいります。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

- コロナ禍が収束し、年間利用者が約7万人と令和4年度に比べて約1.2倍となり、コロナ禍前とほぼ同等水準まで回復したことは評価できる。
- 公式Xの投稿に力を入れ、フォロワーも増加傾向のこと。利用者数の増加につながる施策であると考えられるので、引き続きタイムリーな情報を提供していくことを継続することを求める。
- 最も利用者が多い夏季の猛暑日が増加しているので、なるべく短時間の入場ができるようスタッフを配置すること等で熱中症の発生を抑えるよう施設を運営していくことを求める。

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、財務状況について重要な問題点(指摘事項)は見当たらないとのことだった。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。

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を行ったところ、概ね良好との結果であったが、下記のとおり指摘事項があつたため、指定管理者に通知及び労働環境改善の指導を行った。
- ①事業所の従業員に対する社会保険(健康保険・厚生年金保険)の加入状況、保険料申告状況については、加入要件を満たす労働者が数名いたため確認して加入手続きをすること。
 - ②障害者雇用促進法に基づく法定雇用率を達成できていないため努力すること。
 - ③年次有給休暇管理簿に関しては、賃金台帳、出勤簿、PCシステムで把握しているとの事なので「労働者ごとに明らかにした書類」を一元的に管理することが望ましいこと。
- 今後は、改善状況について確認を行い、良好な労働環境を確保するよう努める。

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	5年度
自己評価実施日	6年 9月 12日

1 施設概要

施設名	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 福士 朝尋
	住所 東京都江東区大島1-9-8
指定期間	令和4年4月～令和9年3月
施設の設置目的	区民の健康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)	大田区スポーツ・文化・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	内容を精査し、期日までに提出しています。	期日内に提出されており、内容も良好である。	<input type="radio"/>
	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。)	<input type="radio"/>
	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。	<input type="radio"/>
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・経験のもと有資格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。)	<input type="radio"/>
	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)	施設を有効活用及び安全管理できるように人員を配置しています。	人員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。)	<input type="radio"/>
	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。	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。)	<input type="radio"/>
	職員の服装及び接客態度は適切か	社内規定のユニフォームを着用し、接客態度は適切に行っています。	清潔感があるユニフォームを着用し、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。)	<input type="radio"/>

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	要綱や条例に基づいて、団体利用や個人利用の公正な利用を確保しています。	公正な利用が確保されている。(ヒアリングにて確認。)	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	自主事業は事業計画書に沿って実施しています。	事業計画書に基づいた自主事業が行われている。	○
	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チェックを行っています。	月次報告書で確認している。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	パンフレットやHP、館内掲示等を用いて利用者にわかりやすい説明を行っています。	ホームページや館内掲示板を活用し、わかりやすく説明されている。(館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、利用者の意見を参考に施設環境を整え、利用者増加に努めています。	利用者の要望を尊重し反映することに努めていた。(訪問時、アンケートにて確認。)	○
	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。	連絡を取りながら、適切に対応をしている。(月次報告書にて報告内容を確認。)	○
	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、定期的にお知らせや利用案内を更新し、適切に管理を行っています。	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。)	○
情報管理	施設の周辺地域との関係は良好か	周辺でのゴミ拾いボランティアを実施し、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っている。(ヒアリングにて確認。)	○
	個人情報は適正に管理されているか	個人情報は鍵付きの書庫や金庫に保管し、適正に管理を行っています。	個人情報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。)	○
安全・危機管理	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	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、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。)	○
	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、ヒアリング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	田園調布警察・消防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、訓練の実施状況はヒアリングで確認。)	○
	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。(ヒアリングで確認。)	○
	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。)	○

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	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、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)	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適切に行っている。(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、区内業者や専門業者に依頼し契約を適切に行っています。	再委託は適切に行われている。(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)	使用していない照明の消灯や室温水温管理など、利用者に支障をきたさないように行っています。	光熱水費の縮減に努めている。(ヒアリングにて確認。)	○
設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・保管を行っています。	事務所及び機械室にて適切に整備、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。	事務所にて適切に整備、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。	定期的に確認を行っている。(ヒアリングにて確認。)	○
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	日常及び定期清掃を事業計画書に基づいて、適切に実施し、施設、設備、備品は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	洗面所等の消耗品は、在庫を倉庫で保管し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。)	○
	施設周辺の美観は維持されているか	公園内や、私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）

今年度はプール棟外壁(アスベスト撤去)改修その他工事のため4月28日まで休場し、4月29日に一般公開を再開しました。新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行しましたが、基本的感染対策を継続し感染症に十分留意しながら運営を行いました。

利用者の増加策として、ホームページや館内に1日毎のコース設定を掲示、ホームページにバリアフリー情報や教室の参考動画を掲載しました。また、事前予約制を廃止したことにより、お好きな時間にご利用できるようになったこともあり、前年度に比べ入場者数が約35,000人程増加し、多くのお客様にご来場いただきました。

自主事業については、新規プログラムの美姿勢エクササイズ、筋力バランスアップ体操を開催し、新型コロナウイルス感染症の影響で開催出来なかったワンポイント・タイムトライアル等のサービスプログラムを再開し利用促進を図りました。大人・子どもの水泳教室についてはほとんどの教室が定員に達し、お客様よりご好評をいただきました。来年度も引き続きお客様に満足のいく運営を心がけていきたいと思います。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

基本的感染対策を踏まえ、大きな問題なく運営を行えたため、今後も同様の運営水準を維持していくことを求める。

入場者数が令和4年度に比べて約35,000人程増加したことは評価できる。現在行っている増加策を引き続き実施していくことに加え、他プールの事例等を参考にした新たな増加策を検討及び実施していくことを求める。

自主事業の大人・子どもの水泳教室がほとんど定員に達したことは評価できる。可能な範囲で定員や教室の実施回数を増やすことを検討していくことを求める。

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、財務状況について重要な問題点(指摘事項)は見当たらないとのことだった。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。

6 労働環境に関する施設所管課所見

【株式会社フクシ・エンタープライズ】

社会保険労務士による書類及び施設訪問による審査を行ったところ、以下のとおり指摘事項があり、是正が必要であるとの結果であったため、地方自治法第244条の2第10項に基づき業務改善の指示をし、労働環境の改善に向けて指導を行った。

①一部割増賃金計算の基礎に含むと考えられる手当があつたため、当該手当を含めて計算するようアドバイスしました。

②1名の職員について、36協定の限度額を上回る100時間超の時間外労働がありました。職員の退職や人手不足の影響があるとはいえ、残業時間の削減と労働者の健康確保への取組が急務だと思われます。

③前項の従業員への健康確保に向けて、面接指導の実施や産業医への通知を徹底するようお願いしました。

今後は、改善状況について確認を行い、良好な労働環境を確保するよう努める。

【株式会社ハリマビステム】

社会保険労務士による書類及び施設訪問による審査を行ったところ、「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5年度
自己評価実施日	令和6年 9月 13日

1 施設概要

施設名	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蛎殻町二丁目13番9号	
指定期間	令和4年 4月 ~ 令和9年 3月	
施設の設置目的	区民の健康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)	大田区スポーツ・文化・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、	現場と本社双方でチェックを行い、期日までに不備なく提出しています。	いずれも期日内に提出されており、内容も良好である。	<input type="radio"/>
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	事務室にて関係書類を紙・データ共に適切に整備・保管しています。	適切に整備・保管されている。	<input type="radio"/>
	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	報告等は打ち合わせや所長会以外にも適宜連絡・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。	<input type="radio"/>
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	知識経験のある職員を配置しているほか、資格講習があれば積極的に受講し職員のレベル向上に努めています。	知識・経験をもった職員が適切に配置されている。	<input type="radio"/>
	施設の設置目的を最大限發揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	お客様の安全と目的達成を確保できるように適切な人員配置を行っています。	員数、シフト等スタッフは適切に配置されている。	<input type="radio"/>
	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	入社時研修、年間スケジュール以外にも適宜訓練を行い従事者の教育に努めています。	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。	<input type="radio"/>
	職員の服装及び接客態度は適切か	入社時訓練以外に接遇マナー向上の為ホスピタリティ研修を行い接客や挨拶、身だしなみを指導しています。	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。	<input type="radio"/>

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	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。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	親子安全教室は警察から協力の御依頼がなかったため実施できませんでしたが、その他の教室は全て実施出来ました。	利用者ニーズに合わせた自主事業を計画どおり実施している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	現場と本社で連携を取りながら会計管理を適切に行ってています。	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。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	デジタルサイネージやポスターによる館内掲示物に加え、ホームページや公式X(旧Twitter)などにより利用方法の説明をしております。	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。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	多くの方に参加いただけるよう新規事業として当施設で人気のウォーキング教室と水泳教室を増設し、稼働率向上に繋げました。	利用者の関心の高いイベントを開催し、稼働率の向上に努めている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	いただいたご意見に対しては報告後、直ちに情報共有し改善に努めています。	所管課と連携を取りながら、適切に対応をしている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	更新事項があった場合には速やかに情報更新し、常に最新のお知らせを掲示するよう努めています。	時期にあわせた適切な内容を掲載し、管理運営をしている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	周辺地域の方々と連絡をとり良好な関係を保てています。	周辺地域との良好な関係を保ち、連携を図っている。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	個人情報は第三者から見られないよう鍵付きの書庫や金庫で管理しています	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。	○
	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	入社時研修以外にも年二回コンプライアンス研修を行い従事者の教育に努めています。	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。	○
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	自然災害や不審者に対しての緊急時対応マニュアルで周知を行っています。	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	人員・担当が変わった際には連絡体制を整備し、緊急時対応マニュアルを用いて訓練を実施しています。	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。また、定期的に訓練を実施している。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	施設利用者の立ち入ることが出来る部分を巡回点検し、営業時間外は機械警備を行っています。	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。	○
	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不用意な持ち出し等を禁止しています。入退場管理表やチェックリストを用いて管理しています。	適切な鍵の保管と施錠管理が行われている。	○

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	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)	年間計画に基づき点検を行っています。点検記録も年度ごとに保管しています。	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。	○
	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)	原因究明も含めて速やかに報告を行っています。	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)	優先度の高いものから順次修繕し報告も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)	年間計画に基づき再委託業者の選定し、契約書をもとにを実施しています。	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。	○
	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)	空調設備や照明機器は小まめに入り切りして省エネ対策を行い、光熱水費の節約に努めています。	適切な状態を維持しつつ、光熱水費の縮減に努めている。	○
	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	各保管場所にて整備・保管しています。	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	各保管場所にて整備・保管しています。	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	新規購入備品や廃棄備品を台帳に適切に記録しています。	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清掃を行い、清潔さを保っています。	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。	○
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	消耗品は清掃や巡回点検時に残量を確認し、適宜補充を行っています。	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	分別表を用いて適切にゴミを分別、廃棄しています。施設からゴミをなるべく出さないように持ち帰りを推奨しています。	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。	○
	施設周辺の美観は維持されているか	日時・定期清掃や剪定を行い、施設の美観向上や衛生管理に努めています。	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）

- ・新型コロナウイルスが終息したことから、令和5年度はこどもの日のイベントや心肺蘇生法の体験会、オリンピアンによるスペシャルレッスンなど数年実施できなかった自主事業も計画通りに実施することが出来ました。また、新規教室を実施したことからも利用者は増加傾向にあります。
- ・夏季期間に関してはコロナウイルス以前の営業形態に戻ったこともあり、多くの方にご来場いただきました。X(旧Twitter)により入場列の状況や営業時間等の案内を行えたことも利用者増に繋がった要因と考えられます。今後も情報配信を効果的に行いサービスの向上に努めて参ります。
- ・公開形態についてご意見いただきましたので、大田区の御担当者様に相談させていただきながらお客様が利用しやすい施設を目指して参ります。

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が終息し、数年間実施できなかった自主事業を計画通り実施できること及び新規教室を実施したことで利用者が増加傾向にあるとのことなので、引き続き自主事業を計画的に実施していくことと利用者の希望を踏まえた教室を開催していくことを求める。
- ・年間の来場の半分が夏季に来るので、夏季の入場列等の情報は今後もこまめに配信し、区民サービスの向上につなげていくことを求める。
- ・久しぶりにコロナウイルス前の営業形態に戻ったことで出てきた課題について、区民等がより使いやすい施設になるよう対応策を検討していくことを求める。

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、財務状況について重要な問題点(指摘事項)は見当たらないとのことだった。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。

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を行ったところ、概ね良好との結果であったが、下記のとおり指摘事項があったため、指定管理者に通知及び労働環境改善の指導を行った。

- ①従業員の一部に、時間外労働として計算される時間と、タイムカードの退勤時刻に数分のズレが生じている箇所がありました。さらなる徹底をお願いしました。
 - ②非常勤の方の年次有給休暇については、現時点で申請している者がいないとの回答でした。
 - ③雇入れ時の健康診断を実施していない事例が、見受けられました。
 - ④障害者雇用促進法に基づく、法定雇用率は「未達成」との回答でした。
- 今後は、改善状況について確認を行い、良好な労働環境を確保するよう努める。

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5年度
自己評価実施日	令和6年5月22日

1 施設概要

施設名	大田区立大森南図書館	
所在地	大森南1-17-7	
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 石川 達 住所 東京都江東区深川二丁目7番6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。	
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	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。	内容に不備はなく、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、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。	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。	内容により区や本社とグループウェアや電話等適切な方法により、十分に連絡・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	令和5年4月1日現在の司書率は69.2%(11.0/15.9人)である。	ローテーション表、出勤簿を確認し、司書率は管理運営の基準(40%以上)を満たしており、必要な知識・経験のある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。	ローテーション表、出勤簿を確認し、館長・業務責任者を中心に施設の設置目的を最大限に発揮できる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	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。	基本的な業務のほか、災害時の資料防災研修や多文化サービス、フレイル予防など多岐にわたる研修を実施し、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	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、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。	身だしなみ、積極的なあいさつ、声掛け、丁寧な接客態度に努めている。	○

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	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、マニュアルに基づき対応を行っている。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している。	施設、設備の公正な利用が確保されており、適切な使用に供されている。	○
	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ながらも、利用者のニーズや講師等に合わせながらの対応としている。	年間計画書および事業企画書に基づいた事業の実施と適切な報告がなされている。	○
	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。	厳格な現金保管、帳簿等による適正な会計管理がされている。	○
	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。	利用案内や書架案内図などで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	「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。	広報誌を発行するほか、イベント・展示などを実施し、利用促進に寄与している。	○
	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。	クレームに対して誠意をもって対応するとともに、職員間の情報共有、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	大森東特別出張所での展示、イベント、リサイクル本の提供や自治会、包括支援センター、近隣施設等と連携し、地域の住民の方との交流を積極的に行っている。	近隣の施設や団体等と連携し、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	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。	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」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、法令遵守のためマニュアルが整備され、個人情報の厳格な保管管理、情報機器の適正な管理、計画的な個人情報保護研修を実施し、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
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。	防犯、防災マニュアルが整備されており、職員への周知が適切に実施されている。	○
	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	地震等の天災に備え、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、AED取扱訓練を実施し、避難誘導や救急阻止がスムーズにできる体制強化に努めている。	本社および区(大田図書館)との緊急時の初動連絡体制が整備されており、定期的な避難訓練等も実施されている。	○
	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。	館内を定期的に巡回し、防犯・防災の管理体制は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	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。	鍵の保管、施錠管理は適切に実施されている。	○
施設管理	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)	年度ごとに保守点検年間計画書、保守点検結果報告書を作成し、キャビネットにて保存している。	設備保守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)	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。	区(大田図書館)へ必要な報告および書類を提出している。	○
	修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	速やかに貴区へ報告・申請を行い、修繕・取替等行っている。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。	利用に支障のある修繕等は、速やかに区と協議のうえ、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。	再委託は年間計画書に記載のある事業者と手順に従い適正に行われている。	○
	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」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心掛けている。	省エネルギーの取組が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	取扱説明書ファイルを作成し、キャビネットに保管している。	機器(設備関係)の取扱説明書等が適切に整備・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	取扱説明書ファイルを作成し、キャビネットに保管している。	機器(備品関係)の取扱説明書等が適切に整備・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	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	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うなど適切に補充ができるよう心掛けている。	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	ごみの分別を行なうためゴミ箱を3種類に分け、適切な処理を行っている。用紙の再利用を行うなど削減するように心掛けている。	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。	○
	施設周辺の美観は維持されているか	施設周辺の美観については、1時間ごとに巡回を行い、ごみの収集及び自転車の整理等を行っている。	施設周辺の美化は維持されている。	○

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5年度は、貸出数、利用者数等をコロナ禍以前に戻せるよう積極的にイベントを開催した。特に子どもたちの来館が減少していることから、お話し会の内容、日程の変更や親子で参加できるイベントの開催で家族で来館し、楽しめる図書館づくりをした。児童向けのロボットを使った幼児向けのプログラミングは親子で参加できることもあり、毎年大変人気があり、「写真ニュース」への掲載や図書館紹介の動画でも配信されたことで利用者への図書館利用の推進と関心に繋がっている。
- また高齢者の多い地域でもあるため、近隣施設と連携し、健康に関するイベントなども行い、地域全体で住民の方を支える体制づくりにも貢献している。
- さらに、図書館の空間利用とし、月替わりの展示や専門図書館や郷土博物館などからパネルを借り、展示することで、様々な知識や関心を持つてもらえるようにした。
- 今後の課題としては、やはり小学生・中学生の利用が少なくなったため、学校への一層の連携強化を行い、関係を深めることで本施設の利用促進を図り、子どもたちが読書だけでなく、居場所としての図書館利用ができるよう工夫していきたい。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

- ロボットを使ったプログラミングや郷土博物館資料を活用した工夫をした企画や取り組みを実施している。
 - 国際都市おおた協会・東京労災病院等と連携し、積極的な自主事業を展開しており、施設の稼働率向上への取り組みが図られている。
 - 大森東特別出張所・自治会・地域包括支援センター等地域との連携を強化しており、図書館の地域貢献機能向上に寄与している。
 - 中国・韓国語図書資料の充実を図る等国際化への取り組みが顕著である。
- 以上、交通利便性が悪く高齢化率が高い地域。現在、来館者数、貸出数ともに区内下位に位置するが、様々な工夫した企画、事業を展開し、読書や貸出だけではない情報発信拠点としての図書館の役割を果たしている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

入手した資料に基づき、安全性、収益性について審査を行った結果、財務状況について重要な問題(指摘事項)は見当たらないと判断します。

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5年度
自己評価実施日	令和6年6月25日

1 施設概要

施設名	大田区立大森東図書館	
所在地	大森東1-31-3-104	
指定管理者	名称 株式会社ヴィアックス 代表者 西門 直 住所 東京都中野区弥生町二丁目8番15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57年5月開館、平成17年4月窓口業務委託開始、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	提出書類は内容に不備がないことを確認したうえで期日を守って提出している。	内容に不備はなく、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	作成後、速やかにファイリング、管理している。	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	随時、電話やFAX、グループウェアで報告・連絡・相談を行っている。	内容により区や本社とグループウェアや電話等適切な方法により、十分に連絡・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	令和5年4月1日現在の司書率は68.9%(10.2/14.8人)である。	ローテーション表、出勤簿を確認し、司書率は管理運営の基準(40%以上)を満たしており、必要な知識・経験のある職員を配置している。	○
	施設の設置目的を最大限發揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	年度計画表を踏まえ繁忙状況に合わせて人員配置を行い、実施する行事に合わせて曜日ごとに調整している。	ローテーション表、出勤簿を確認し、館長・業務責任者を中心に施設の設置目的を最大限に發揮できる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	館内整理日に業務理解を深めるための各種研修を実施し、スタッフのスキル向上に努めている。	休館日にクレーム対応研修や、レファレンス研修を行い、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	服装規定を守り、笑顔で親しみやすい接遇を指導している。接遇マナー研修を実施し、適切な対応を求めている。	身だしなみ、積極的なあいさつ、声掛け、丁寧な接客態度に努めている。	○

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	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、視聴席などルールに基づいた公平な利用に努めている。	施設、設備の公正な利用が確保されており、適切な使用に供されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	事業計画で提出した自主事業だけでなく、計画外の自主事業も数多く実施している。	年間計画書および事業企画書に基づいた事業の実施と適切な報告がなされている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	コピー料金は毎朝回収し、金額・使用枚数を確認し、日報・月報・統計に記載している。	厳格な現金保管、帳簿等による適正な会計管理がされている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	フロアには書架案内図を掲示し、児童室には本の並び方をポップで掲示している。自動貸出機・自動返却機の使い方もわかりやすく説明している。	利用案内や書架案内図などで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	利用統計、利用者アンケート、カウンターでの貸出返却、予約状況などから利用者ニーズを把握し、利用促進につながるような自主事業、展示を実施している。スタンプラリーのようなダイレクトに利用促進につながるような行事も実施している。	大人向けのスタンプラリーなどの利用者参加型イベントを企画、また、近接する文化センターのサークル紹介など、生涯学習の場としての図書館の利用促進に努めている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	ご意見、苦情を頂いた場合は速やかに責任者に報告し、責任者は全体に共有するとともに再発防止策を取ることで、同じような苦情を生まないようにしている。また区内全体での苦情も共有し、対策に取り組んでいる。	クレームに対して誠意をもって対応するとともに、職員間の情報共有、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	児童館、地域包括支援センター、地域の保育園、小学校、中学校、大森東福祉園、美原文化センター、大田区郷土博物館、龍子記念館、警察署などとの関係を良好に保ち、連携した各種自主事業を行っている。	近隣の施設や団体等と連携し、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	個人情報を含む帳票や申請書類は規定通りに取り扱い、施錠できるキャビネットに保管。保存期間が過ぎたものはシュレッダーで細断している。	個人情報の厳格な保管管理、情報機器の適正な管理に努めている。	○
	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	個人情報保護マニュアルを整備し、毎年個人情報保護のための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が整備され、職員研修も実施されている。	○
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	危機管理対策マニュアルを整備し、職員に周知している。防災カードは全員所持している。	防犯、防災マニュアルが整備されており、職員への周知が適切に実施されている。	○
	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	消防避難訓練を毎年実施している。災害発生時の各人の役割は表にして各所に掲示してある。	本社および区(大田図書館)との緊急時の初動連絡体制が整備されており、定期的な避難訓練等も実施されている。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	来館者には必ず目を見て声掛け挨拶を行うことで犯罪抑止になるようにしている。巡回時に不審な人物がいた場合は責任者が確認するようにしている。救急用品や災害対策準備品、ヘルメットや懐中電灯など用意している。	館内を定期的に巡回し、防犯・防災の管理体制は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	鍵の管理表を使って適切に管理している。施錠に関してはチェック表により責任者が確認を行い、施錠管理等の徹底をしている。	鍵の保管、施錠管理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	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、各種点検の記録は過去の分も含め、適切にファイリングしている。	設備保守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)	修理・更新が必要な場合は、原因の特定を含め速やかに大田図書館に報告・相談し対処している。	区(大田図書館)へ必要な報告および書類を提出している。	○
	修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	必要に応じて適切な修繕を行っている。 令和5年度実績 ・女子トイレ詰まり解消工事	利用に支障のある修繕等は、速やかに区と協議のうえ、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)	手順に従い、再委託業務を実施し、適切な管理を行っている。	再委託は年間計画書に記載のある事業者と手順に従い適正に行われている。	○
	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)	エコオフィス推進プランに基づいて、省エネルギーに取り組んでいる。	省エネルギーの取組が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	機器ごとにファイリング保管している。	機器(設備関係)の取扱説明書等が適切に整備・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	機器ごとにファイリング保管している。	機器(備品関係)の取扱説明書等が適切に整備・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、備品番号の確認を行い、適切に管理している。	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	年間計画に基づき、定期的に実施している。清掃業者には日々気になるところを伝え、館内の清潔な環境を維持している。	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	洗面所の消耗品や手指消毒剤はこまめに補充し、切れないように気を付けてている。	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	適切な分別を行い、古紙やミックスペーパーなどリサイクル可能なものは極力リサイクルに回すようにしている。	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。	○
	施設周辺の美観は維持されているか	年間計画に基づき、樹木剪定を実施し、施設周辺の美観を維持している。駐輪場も定期的に巡回し、いたずら防止に努めている。	施設周辺の美化は維持されている。	○

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）

＜力を入れているもの＞

●地域連携

- ・児童館とは「おひざにだっこのおはなし会」、ビックブックの貸出、季節の行事などで連携している。
- ・地域包括支援センターとは隔月実施の認知症ミニ講座のため毎月打合せを行い、認知症サポートー養成講座、高齢者向けスマホ講座なども実施。認知症が疑われる利用者についての相談、情報共有などで連携している。
- ・地域の保育園には出張・来館おはなし会を定期的に実施している。
- ・地域の小学校、中学校には、朝読、ブックトーク、ビブリオバトル、蔵書点検、進級処理、司書懇談会開催などの支援を行っている。
- ・大森東小の放課後クラブには出張読み聞かせを行っている。
- ・児童デイパーセには貸し切り映画会や音楽イベントなどで連携している。
- ・大森東福祉園には定期的に出張おはなし会を実施している。
- ・美原文化センターとは所属サークルの作品展示やサークル紹介、文化センター祭りなどで連携している。
- ・大田区郷土博物館や龍子記念館とはそれぞれ年数回の美術講座で連携している。

●自主事業

- ・郷土学習講座、認知症ミニ講座、認知症サポートー養成講座、美術講座、落語と紙芝居の会、映画会、朗読会、スマホ講座+図書館活用講座、防災講座、交通安全教室、季節の工作会、スタンプラリー、ぬいぐるみお泊り会、絵本作家の読み聞かせとワークショップ、青空紙芝居、食育講座、など図書館の利用促進のために様々な自主事業を実施している。

＜今後の課題＞

- ・人口減少、児童減少、読書人口減少の時代に、図書館に来てもらうための工夫とともに、生涯学習の場としての図書館を目指し、利用促進を図っていく必要がある。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

○高齢化率の高い地域。都営住宅、大森東地域センター施設内の1階に併設しており、館内では安心、安全、居心地の良いサービスに努め、地域の保育園、児童館、小学校等へは積極的なアウトーチによる取り組みを展開。

○地域包括センターや障害児通所支援事業所との間では、継続した連携イベントを実施している。

○月1回の休館日を利用して、スタッフの利用者サービス向上に向けたスキルアップ研修を、頻回に行っている。

以上、来館者、貸出数ともに区内下位にあるが、魅力的な自主事業や出前、出張による図書館事業を積極的に実施し、新規利用者の獲得に努めている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

入手した資料に基づき、安全性、収益性について審査を行った結果、財務状況について重要な問題（指摘事項）は見当たらないと判断します。

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5年度
自己評価実施日	令和6年5月22日

1 施設概要

施設名	大田区立大森西図書館	
所在地	大森西5-2-13	
指定管理者	名称 株式会社 ヴィックス 代表者 西門 直 住所 東京都中野区弥生町二丁目8番15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。	
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	事業計画書及び事業実績報告書は図書館で作成の上、本社チェックを受け期日前に提出している。	内容に不備はなく、期日までに提出されている。	<input type="radio"/>
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	日報・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・保管している。	適切に整備・保管されている。	<input type="radio"/>
	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・FAX・電話で区と連絡調整を行っている。また、本社管理担当者とも必要な連絡・調整を行っている。	内容により区や本社とグループウェアや電話等適切な方法により、十分に連絡・調整がなされている。	<input type="radio"/>
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5年4月1日現在の司書率は77.2%(10.5/13.6人)である。	ローテーション表、出勤簿を確認し、司書率は管理運営の基準(40%以上)を満たしており、必要な知識・経験のある職員を配置している。	<input type="radio"/>
	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)	事業計画における配置人数を遵守し、責任者・資格取得者が不在にならないよう配置している。また1日のジョブローテーション表を作成し、効率的なシフトを組み、業務にあたっている。	ローテーション表、出勤簿を確認し、館長・業務責任者を中心に施設の設置目的を最大限に発揮できる人員を配置している。	<input type="radio"/>
	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	館内整理日に研修を実施し、資質の向上に努めている。令和5年度は8回の研修を実施した。	相手の気持ちを受け止める方法を学ぶアンガーマネジメント研修を実施し、接遇の際のクレームを減少させるなど、職員の資質の向上に努めている。	<input type="radio"/>
	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、接遇研修を通じて、接客態度には特に留意している。	身だしなみ、積極的なあいさつ、声掛け、丁寧な接客態度に努めている。	<input type="radio"/>

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	パソコン席・閲覧席・視聴席等、公平な利用を実施している。	施設、設備の公正な利用が確保されており、適切な使用に供されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	年間計画書に基づき、地域課題や地域特性を踏まえた事業を実施した。	年間計画書および事業企画書に基づいた事業の実施と適切な報告がなされている。	○
	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に責任者が適切に管理している。	厳格な現金保管、帳簿等による適正な会計管理がされている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	利用案内の掲示・書架案内図を複数掲示している。	利用案内や書架案内図などで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	「大森西の写真展」など、地域団体との連携事業など計画外の自主事業を積極的に行い高評価を頂いている。	大森町を元気にするプロジェクトという地域連携事業を起ち上げ、来館者増につながる有効な取り組みを行っている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	内容を適切に把握し、改善できるものは迅速に対応している。職員間でも情報共有を行い、再発防止に努めている。	クレームに対して誠意をもって対応するとともに、職員間の情報共有、再発防止に努めている。	○
情報管理	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・東邦大学大森病院・近隣保育園・小中学校・町内会・神社とは非常に良好な関係を構築している。	近隣の施設や団体等と連携し、良好な関係を築いている。	○
	個人情報は適正に管理されているか	個人情報に關わる書類は鍵のかかるキャビネットに保管している。また、保管期日が経過した資料はシュレッダー処理をして適切に管理している。	個人情報の厳格な保管管理、情報機器の適正な管理に努めている。	○
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	防犯・防犯マニュアルを整備し、職員が常時確認できるようにしている。また、自衛消防訓練時には周知を図っている。	防犯、防災マニュアルが整備されており、職員への周知が適切に実施されている。	○
	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	防犯・防犯マニュアルを使い、館独自で自衛消防・避難訓練を行った。	本社および区(大田図書館)との緊急時の初動連絡体制が整備されており、定期的な避難訓練等も実施されている。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	開閉館時に加え、1時間に1回の巡回で状況把握し、適宜声掛け等して防犯に努めている。	館内を定期的に巡回し、防犯・防災の管理体制は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	鍵は保管場所を1か所にし、適切に管理している。入退館の施錠は管理簿により、適切に運用している。	鍵の保管、施錠管理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	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。	設備保守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)	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。	区(大田図書館)へ必要な報告および書類を提出している。 ○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	不具合発生時は速やかに対応している。 【令和5年度修繕箇所】 ドア・外灯・非常用器具交換など	利用に支障のある修繕等は、速やかに区と協議のうえ、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)	手順に従い、再委託業務を実施し、適切な管理を行っている。	再委託は年間計画書に記載のある事業者と手順に従い適正に行われている。 ○
		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が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	取扱説明書は所定の場所に保管している。	機器(設備関係)の取扱説明書等が適切に整備・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(備品関係)の取扱説明書等が適切に整備・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適切に管理を行っている。	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	年間計画に基づき日常清掃、定期清掃を適切に実施している。	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	定期的にチェックし、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	分別方法を守り、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。 ○	
	施設周辺の美観は維持されているか	清掃業者と連携し、美観の維持に努めている。	施設周辺の美化は維持されている。 ○	

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）

【地域連携】

- ・「大森町を元気にするプロジェクト」を立ち上げ、出張所・町会・神社と連携し事業をすすめ地域の皆さんに喜ばれた。地域の課題解決やコミュニティの拡大に積極的に取り組んだ。
- ・地域包括支援センター大森との共催事業として5月より認知症予防講座「来ぶらり～サロン」を開催。大変好評を得ている。
- ・東邦大学医学メディアセンター及び東邦医大大森病院「からだのとしょしつ」との連携として「医療・健康情報コーナー」を設置。貸出促進に繋がった。
- ・東邦医大「なのはな文庫」へのリサイクル資料提供(883冊)を行った。
- ・保育園・児童館合わせて10館に対し、来館・出張おはなし会を実施。またリサイクル資料提供(656冊)も行った。

【利便性向上】

- ・蔵書点検期間中書庫の資料の精査を行い、さらなる品質向上と利便性を図った。
- ・長年そのままになっていた児童室の装飾を積極的に行い、利用者に喜ばれている。

【事業について】

- ・大森町を元気にするプロジェクトとして行った「大森西の写真展」は累計1300名の方に来場いただけた。来場した方には本当に喜ばれ、図書館が地域の拠点であることを打ち出すことができた。また、アンケート結果からも喜びの声や継続開催を望む声が多く寄せられ、地域の活性化に繋がった。
- ・同じく大森町を元気にするプロジェクト第2弾として、「地域応援イベント」大森警察署生活安全課長による防犯の講演会と三輪神社氏子会による地域のお祭りと神輿に関する講演会を実施。それぞれ30名・29名とほぼ満席の参加となり好評だった。
- ・地域包括支援センターとおはなしボランティア団体との共同事業を多数開催した。
- ・毎月工夫した魅力的な展示を開催。イベントや展示が読書推進に繋がるよう心がけた。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

○大森町を元気にするプロジェクトとして行った「大森西の写真展」は累計1300名が来場し、地域の情報拠点としての図書館の役割を果たすことができている。

○近隣にある東邦大学医学メディアセンター及び東邦医大大森病院「からだのとしょしつ」との連携は継続発展しており、本を通じた健康管理に寄与した取り組みである。

○蔵書点検結果を踏まえた書架の移動や蔵書の見直しにより利用者の利便性向上に繋げている。

以上、館長を中心に、地域関係団体との連携に積極的に取り組みイベント等を通じて図書館知名度を向上させ、誰もが親しみを持って利用される図書館を実現させている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

入手した資料に基づき、安全性、収益性について審査を行った結果、財務状況について重要な問題（指摘事項）は見当たらないと判断します。

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5年度
自己評価実施日	令和6年5月24日

1 施設概要

施設名	大田区立入新井図書館	
所在地	大森北1-10-14 大森複合施設ビル(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 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	期日までに提出している。内容に不備のないよう、館長、責任者および本社担当で精査している。	内容に不備はなく、期日までに提出されている。	<input type="radio"/>
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	書類毎にファイリングし、適切に整備・保管している。	適切に整備・保管されている。	<input type="radio"/>
	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十分に連絡や調整を行なっている。	内容により区や本社とグループウェアや電話等適切な方法により、十分に連絡・調整がなされている。	<input type="radio"/>
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5年4月1日現在の司書率は69.1%(16.1/23.3人)である。	ローテーション表、出勤簿を確認し、司書率は管理運営の基準(40%以上)を満たしており、必要な知識・経験のある職員を配置している。	<input type="radio"/>
	施設の設置目的を最大限發揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	スタッフ配置は員数・シフト等、適切に配置している。 ・常勤職員は2交代、パート職員は3交代のシフト体制で、季節・曜日・時間帯による繁忙度に応じて調整配置している。 ・窓口には、どの時間帯も必ず1名以上の司書を配置し、レファレンス等に対応している。 ・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。	ローテーション表、出勤簿を確認し、館長・業務責任者を中心に施設の設置目的を最大限に發揮できる人員を配置している。	<input type="radio"/>
	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、業務マニュアル、接遇、障がい者対応、防災、安全、個人情報保護、レファレンス等について全体研修を行ない、スタッフ全体の資質向上に努めている。また、各担当分野については、外部研修やオンライン研修の受講も奨励し、スキルアップを図っている。	接遇・個人情報保護・認知症・障害福祉・防災等多岐にわたる充実した研修がなされている。特に5年度は、郷土史関連のレファレンス研修と、貸出しが行っていないが録音図書(ディジー)の操作研修を実施し、利用サービス向上に努めている。	<input type="radio"/>

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	職員は清潔で図書館にふさわしい服装で勤務し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を掲載しており、各自が常に確認し意識的に取り組むとともに、必要に応じて責任者が指導している。令和5年度はユニバーサルデザイン窓口サービスや障がい者対応の研修に力を入れ、利用者の特性に合わせ、それぞれの利用者の立場に立った対応を全員が心がけている。窓口では、対応中の場合を除き、入館者にあいさつをし、「おもてなし」の表現であると同時に防犯の取り組みとしている。	身だしなみ、積極的なあいさつ、声掛け、丁寧な接客態度に努めている。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	施設、設備の公正な利用は確保されている。令和5年4月以降、キャセル席・閲覧室・ビジネス支援コーナー優先席の合計58席をすべて使用可能とした。キャセル席27席は申込不要、閲覧室29席は申込制・指定席、ビジネス支援コーナー優先席2席は申込制・1回60分・3種の座席があり、利用者のニーズに応じて運用している。長時間の離席(荷物による占有)は定時巡回で把握し、注意喚起票、荷物回収予告票を置いた上で荷物を引き上げ、次の利用者のため座席を空ける対応をとっている。	施設、設備の公正な利用が確保されており、適切な使用に供されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	令和5年度事業計画に記載した自主事業は計画通り実施できた。コロナ禍で休止や会場変更していた地域イベントは本来の形態が復活し、当館がリサイクル本市で参加した事業もあったが、変更先の会場が定着し参加できなくなった事業や、開催自体を終了した事業もあった。リサイクル本市での参加機会は減った。一方、新規の地域連携事業にも取り組んだ。休止していた一般向け館報「入新井図書館だより」は、秋に読書週間臨時号、1月に通常の冬号を発行した。	年間計画書および事業企画書に基づいた事業の実施と適切な報告がなされている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	コピー料金の売り上げは毎月集計、管理し、四半期毎に税理士が確認しており、会計管理は適切である。	厳格な現金保管、帳簿等による適正な会計管理がされている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	施設の利用方法は新規登録受付時に丁寧に説明するほか、フロアで随時対応し適切に案内している。掲示物(書架案内図、各コーナー表示、書架の分類表示など)、配布物(「入新井図書館ガイド」、「ビジネス支援コーナー案内」、「ティーンズ向け利用案内」、一般向け・児童向けの書架案内図、館内マナー案内チラシなど)も整備し活用している。	利用案内や書架案内図などで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	新規登録拡大の取り組みとしては、同じビルの1階にある入新井特別出張所の協力で転入手手続き時に当館のリーフレットを配布している。(令和5年度は2月に750部を寄託)また、夏休みや春休みの児童向け企画で読書通帳の案内と合わせて0才から貸出カードの登録ができるなどを案内し、家族やきょうだいの登録を促進している。令和4年度に続き令和5年度も、大森複合施設ビル「Luz大森」の夏季・秋季のキャンペーンチラシにて当館の夏休み事業および読書週間事業を掲載した。他に地域力推進入新井地区委員会が発行する地域情報紙「わがまちいりあらい」(年3回発行)に、「入新井図書館に行ってみよう」特集が2号連続掲載され、地域住民へのPRになった。	図書館の入るビル1階の入新井特別出張所に転入手手続きの際図書館リーフレットの配布を依頼している。また、同ビルのキャンペーンチラシや地区委員会が発行する地域情報紙に、図書館情報やイベント等を掲載し、来館促進を行っている。	○

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
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	適切に対応している。利用者等からのクレームは真摯に受け止め、運営改善の好機と捉え、原因を調査し再発防止策を講じるなど、迅速に対応し、大田図書館に必要な報告を行なっている。窓口や電話応対でのクレーム未満の利用者の声を丁寧に聞き取り、小さなことでも記録・報告・共有することで、運営上の課題の早期発見や対策に活用している。令和5年度は研修を通じ全スタッフの業務知識向上に努めクレーム発生防止に取り組んだ。一方、常勤者を対象にクレーム対応研修を行ない、実際のクレームに適切に対応できるよう備えている。	クレームに対して誠意をもって対応するとともに、職員間の情報共有、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	周辺の公共施設や小中学校、保育施設、地域包括支援センター、大森銀座商店街、大森複合施設ビル(Luz大森)、地域のNPO等との関係は良好である。令和5年度は大田観光協会主催のイベントで入新井特別出張所や街歩きガイド団体、大森貝塚保存会などと協働し、ネットワークが広がった。若者支援センターや放課後デイなどの施設が活動の一環で来館を利用する例もあった。ビジネス支援コーナーでは区内のビジネス支援機関の情報を収集しマップを作成、配布しているが、この活動を通じて各機関との連携や情報交換を図っている。	近隣の施設や団体等と連携し、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	業務マニュアルに基づき、個人情報の取得・保持・廃棄を確實に実施、記録し、適正に管理している。	個人情報の厳格な保管管理、情報機器の適正な管理に努めている。	○
	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	プライバシーマークに基づく規定を整備し、個人情報保護管理体制を実施している。年1回、職員研修および理解度テストを行なっている(令和5年度は2月に実施)。研修欠席者や新規入職者には同一内容で個別に研修を行ない、未受講者がないよう100%実施している。	個人情報保護、法令遵守のためマニュアルが整備され、職員研修も実施されている。	○
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(大地震・風水害)マニュアルを整備し、事務室に設置するとともに、年度初めに危機管理研修を行い、全職員に周知している。防犯については大森警察の指導で不審者対応研修を行ない、安全に対する意識の向上と万が一の場合への備えを行っている。	防犯、防災マニュアルが整備されており、職員への周知が適切に実施されている。	○
	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整備し、避難誘導訓練を実施している。連絡体制は、本社・館長・責任者のLINEグループでの共有、および全職員のメーリングリストでの一斉通知の2系統を整備している。避難誘導は、職員通用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、年1回、避難誘導訓練を実施している(令和5年度は11月に実施)。また毎年9月と3月に大森複合施設ビルが行う全体の消防訓練にはパート職員も含め毎回1~2名ずつ参加している。	本社および区(大田図書館)との緊急時の初動連絡体制が整備されており、定期的な避難訓練等も実施されている。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	日常の防犯・防災管理体制は適切である。開館中は定時巡回により防犯・防災点検を行い巡回簿に記録している。窓口要員からの報告も含め、館内状況の把握に努め、情報共有と引継ぎを常時、緊密に行なっている。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大森複合施設ビル管理会社とも連携して対応している。同ビル中央管理室は警備員が常駐し24時間防犯・防災体制を実施(機械警備を含む)している。	館内を定期的に巡回し、防犯・防災の管理体制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
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	鍵の保管、施錠管理は適切である。鍵は番号により位置を決め、使用状況が一覧できる形で保管している。開・閉館時にチェックリストにより施錠を確認、管理している。職員通用口の鍵は、施錠退出後に責任者が複合施設ビルのキーボックスに収納する。	鍵の保管、施錠管理は適切に実施されている。	○
施設管理	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)	消防用設備の自主点検(6月・12月)および建物・設備の日常点検(令和5年度は11月)は計画的に実施し記録を適切に保管している。電気・空調・自動扉・害虫等の定期点検は丸紅リアルエステートマネジメント(株)と大田区が契約し、年間計画に基づいて実施されている。点検結果報告は毎月確認し、記録は保管している。	設備保守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)	「工事連絡票」等で速やかに報告している。令和5年度は事務室内の流し台の水栓が経年劣化により水漏れしたため、水栓本体を交換した。	区(大田図書館)へ必要な報告および書類を提出している。	○
	修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	適切に行なっている。令和5年度は事務室内の流し台の水栓が経年劣化により水漏れしたため、水栓本体を交換した。場所によっては大森複合施設ビル管理会社とも連絡を密に取り、適切に実施している。	利用に支障のある修繕等は、速やかに区と協議のうえ、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)	建物、設備に関する業務は、大森複合施設ビルの管理会社が適切に行なっている。	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適切に取り組んでいる。	省エネルギーの取組が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。	機器(設備関係)の取扱説明書等が適切に整備・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。	機器(備品関係)の取扱説明書等が適切に整備・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、適切に整理整頓し、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	日常清掃・定期清掃は適切に実施されている。さらに定時巡回時に随時、カーペットのゴミ除去や閲覧机の清掃等を実施しており、施設、設備、備品は常に清潔に保たれている。	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	こどもトイレのロールペーパーや石鹼液は日常清掃業者が補充しており、不足はない。館内の手指消毒液は巡回等で確認し、常に補充している。	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	大森複合施設ビルの規定に基づき適切に実施している。当館独自の取り組みとして、保管期限の過ぎた英字新聞を地域の福祉施設に製品材料として、一般紙を同ビル内の保育施設に児童の工作材料として、無償提供している。また、新聞折込チラシを活用して消しゴムかす入れ(持ち帰り用)を折り、閲覧机利用者に提供、活用している。	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。	○
	施設周辺の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なっており、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、館外の共用部分であっても目立つゴミ等は随時除去する等、美観維持に努めている。	施設周辺の美化は維持されている。	○

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）

【サービスの提供に関して工夫・改善した点】

- ①多様な特性をもつ利用者に対応して適切なサービスが提供できるよう、スタッフ配置や研修を工夫、充実させた。
- ・児童サービス担当は責任者・常勤者4名に加え、パートスタッフ内にも担当を設け全8名とした。同じオレンジ色のエプロンを着用し、毎日必ず児童サービス担当がいるようシフトを編成し、利用者がフロアで声をかけやすい環境を整えている。
- ・ユニバーサルデザイン窓口サービスに取り組み、視覚障がい者への対応を学ぶ研修を全員が、認知症サポートステップアップ講座（声掛け訓練）を責任者2名が受講した。
- ②自主事業の企画にあたっては、読書推進につながる内容や仕掛けを工夫した。
- ・児童向けでは、楽しさやゲーム性だけでなく、読書につながる仕掛けを取り入れ、また本を借りるだけではない図書館でできること、楽しめることを、こどもと保護者に知ってもらうことで、来館を促進し愛着を高めることを意識している。
- ・一般向けでは、地域に関する講座やビジネス支援講座で必ず関連資料の展示と図書リストの配布を行なっている。郷土資料への関心を高め、講座に関連する図書館資料を用いたさらなる探求に結びつけるよう意識して取り組んでいる。
- ③より気軽に参加できるよう、自主事業の開催場所、時間帯を工夫し、試行した。
- ・「小学生図書館クラブ森っ子」の大人版である「森びとタイム」では、館内の「おはなしの部屋兼会議室」を会場とし、平日の午前または夜間に申込なしで参加できる短時間・少人数のプログラムを実施した。

【運営上の今後の課題】

- ・大森複合施設ビル（Luz大森）に移転開館後13年が経過するので、施設・設備の経年による劣化・不調・不具合は早期に発見し修繕など適切に対応できるよう、日常的な点検・管理に取り組んでいる。
- ・いずれ交換が必要になる器具については、製造中止等で同型品が入手できなくなることが予想される。交換時に代替品を選定する必要がある。
- ・現在地に移転して13年経過したが、Luz大森ビルの4階に図書館があることは、同ビルの認知度の高さに比べて予想以上に知られていない。Luz大森のキャンペーンチラシにイベント情報を掲載したり、入新井地区の地域情報紙「わがまちいりあらい」に「入新井図書館に行こう」特集が掲載されるなど、館外へのPRに努めてきたが、令和5年度（2023年度）の新規登録者は2018年度（コロナ禍以前）の85.8%に留まっている。駅前で区境に近く在勤者が多い立地特性を踏まえ、新規登録者・貸出利用者の拡大の方策を検討する必要がある。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

- JR大森駅至近にあり、貸出冊数や利用者の多い館であるが、基本的な図書館サービスを着実に実施し、良好に運営されている。
- 独自の従業員ハンドブックを作成し、業務マニュアルの勉強会を行うなど、サービス向上に向けた研修・習熟に努めている。
- 地域の歴史講座、ビジネス支援コーナー設置館としてのハローワークや中小企業診断士会と連携した講座など、地域に根差した特徴的なイベントを開催している。また、関連資料の展示・リストの配布など、図書館資料を用いたさらなる探求に結び付ける取組みは大変評価できる。
- 「小学生図書館クラブ森っ子」、大人版の「森びとタイム」など、個人で気軽に参加できる短時間・少人数のプログラムを実施し、図書館の利用促進につなげている。

以上、引き続き、地域や多様な団体との連携した取り組みを積極的に行うとともに、商業ビル4階に立地する図書館を積極的にPRし、認知度を高め、利用者の増加に結び付けて欲しい。

5 財務状況に関する施設所管課所見

入手した資料に基づき、安全性、収益性について審査を行った結果、財務状況について重要な問題（指摘事項）は見当たらないと判断します。

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5年度
自己評価実施日	令和6年5月24日

1 施設概要

施設名	大田区立馬込図書館	
所在地	中馬込2-26-10	
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 谷一 文子 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。	
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	現場と本社で連携して作成し、遅滞なく提出している。報告内容は精査し、不備はない。	内容に不備はなく、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	年度ごとにファイルに綴り、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	1日1回以上グループウェアを確認したうえで、社内メールや館長携帯で、エリアマネージャーと連絡を取り調整している。	内容により区や本社とグループウェアや電話等適切な方法により、十分に連絡・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	令和5年4月1日現在の司書率は48.8%(10.0/20.5人)である。	ローテーション表、出勤簿を確認し、司書率は管理運営の基準(40%以上)を満たしており、必要な知識・経験のある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)	年度計画書に基づく人事配置を行い、業務端末3台を使用できるよう、3人以上をカウンターとフロアに配置している。	ローテーション表、出勤簿を確認し、館長・業務責任者を中心に施設の設置目的を最大限に発揮できる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	マニュアル変更時に読み合わせを行っている。館内整理日の研修や、本社研修(Eラーニング)も活用した年1回以上の個別研修も実施し、個々の資質向上に努めている。	新任者研修や各種研修等を適切に実施し、資質の向上に向けた取り組みが積極的にされている。	○
	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貸与し、写真付きのスタイルブックや身だしなみチェック表を基に着こなしを確認している。接遇研修を入社時に行い、現場でのOJTの形で指導をしている。	身だしなみ、積極的なあいさつ、声掛け、丁寧な接客態度に努めている。	○

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	施設、設備の公正な利用が確保されているか	毎日4回の巡回を行い、利用者に適宜声掛けもしている。集会室の利用は申込基準に沿って受け付けている。	施設、設備の公正な利用が確保されており、適切な使用に供されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	年間計画書に基づいた事業を概ね実施した。変更した事業は事前に企画書を提出し所期の目的の達成に努めている。	年間計画書および事業企画書に基づいた事業の実施と適切な報告がなされている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	集会室は無料で、使用料は発生しない。コピー使用料などは、会計業務は経理担当者2人と館長で適切に管理し、本社も内部監査でチェックしている。	厳格な現金保管、帳簿等による適正な会計管理がされている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	施設の利用案内を館外掲示板に常時表示している。館内書架案内図を館内で配布や掲示し、各書架で分類番号や資料主題を表示している。閲覧室、休憩室、馬込文士村資料の案内も掲示している。	利用案内や書架案内図などで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	講演会や映画会など地域連携も踏まえた自主事業を開催し、学校支援を通じて来館や図書利用を促す取り組みも行っている。	龍子記念館等との連携事業や、読書スタンプラリーなどの自主事業の実施により、資料貸出促進等につなげている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	利用者からの意見には丁寧に対応し、日常的に職員間で共有している。館内整理日には、区内の情報も共有し適切に対応できるよう努めている。	クレームに対して誠意をもって対応するとともに、職員間の情報共有、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	馬込特別出張所、包括支援センター、博物館・記念館、担当小中学校と連携した自主事業の開催や学校行事への協力などで良好な関係を築いている。	近隣の施設や団体等と連携し、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	個人情報書類はすべて施錠できるキャビネットに保管し、関連帳票一覧も作成している。保管期間を決めて廃棄台帳を作成し、シュレッダーで適正に廃棄している。裏紙の使用も禁止している。	個人情報の厳格な保管管理、情報機器の適正な管理に努めている。	○
	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	プライバシーマーク研修を年1回、全員が受講している。令和5年度は12月に実施。本社による内部監査で個人情報管理のチェックも行っている。	個人情報保護、法令遵守のためマニュアルが整備され、職員研修も実施されている。	○

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
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をいつでも確認できる場所に配置している。防災カードは毎年更新し、職員が携帯するようにしている。	防犯、防災マニュアルが整備されており、職員への周知が適切に実施されている。	○
	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1回以上、消防訓練を実施し、対応を確認している。令和5年度は3月に実施した。安否確認サービスに加入し、災害時に職員個々の安否確認ができる態勢を取っている。	本社および区(大田図書館)との緊急時の初動連絡体制が整備されており、定期的な避難訓練等も実施されている。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か、	毎日4回の巡回を行い、利用者へのあいさつも励行しており、館内に職員の目が行き届く状況を保つよう努めている。近隣の不審者情報も共有している。	館内を定期的に巡回し、防犯・防災の管理体制は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	施錠できるキーボックスに保管し、鍵を出し入れする際はスタッフ館で声掛け確認している。鍵台帳を作成し管理している。	鍵の保管、施錠管理は適切に実施されている。	○
施設管理	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)	年間計画に沿って実施している。施設管理業者から月ごとに報告書の提出を受け、確認・保管している。	設備保守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)	日常的に巡回を行い、異常箇所がないか目を配っている。必要に応じて修繕予定を報告し、実施後に報告書を提出している。	区(大田図書館)へ必要な報告および書類を提出している。	○
	修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	必要な修繕内容は区と協議し、適切に対応している。 天井灯のLEDへの交換、老朽化したトイレの補修等を着実に進めている。	利用に支障のある修繕等は、速やかに区と協議のうえ、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)	施設管理業者に再委託し、適切に管理を行っている。	再委託は年間計画書に記載のある事業者と手順に従い適正に行われている。	○
	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、節水の掲示を行い、職員を含め館全体で取り組んでいる。	省エネルギーの取組が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	説明書類はすべてキャビネットにまとめて保管している。	機器(設備関係)の取扱説明書等が適切に整備・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	説明書類はすべてキャビネットにまとめて保管している。	機器(備品関係)の取扱説明書等が適切に整備・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	備品台帳を都度更新しながら適切に管理している。	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	早朝と午後に清掃員が実施している。実施箇所は日々、報告書の提出を受けている。	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	清掃時に補充している。職員の巡回時にも確認・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	利用者の飲食が可能な休憩室に、燃えないゴミ、燃えるゴミ、ペットボトル、空き缶・空き瓶のゴミ箱を設置し、分別を促している。	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。	○
	施設周辺の美観は維持されているか	清掃員による清掃を実施している。職員が巡回時に外構のゴミを見ついた場合も回収や簡易な清掃を行っている。	施設周辺の美化は維持されている。	○

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）

- ・サービス面で大きな苦情はなく、利用者アンケートの結果からも接客など満足度が高いサービスを提供できたと自負している。自動貸出機や自動返却機の利用案内を積極的に行なった結果、セルフサービスが増え、カウンターの混雑緩和に効果をあげている。また館内掲示や導線整備を行なった結果、利用者自身による課題解決やその後のスムーズな貸出・返却を実現している。
- ・事業面では、コロナ禍の影響からの脱却により実施数が増えた。特に「馬込文士村資料」などの特殊コレクションを生かした事業に注力し、その利用増や知名度アップを図るイベント（馬込文士村読書スタンプラリー、文士村散歩、教養講座、資料展など）を多数実施した。さらに地域連携を図る事業として、
 - △郷土博物館、龍子記念館、山王草堂記念館、勝海舟記念館と協力した講演会、展示、回遊スタンプラリー
 - △地域包括支援センターなど地域の福祉団体と連携しての福祉フェスや認知症サポーター講座
 - △小中学校を対象とした図書館を使った調べる学習コンクール、夏休みわくわくスクール、中学生のおすすめPOP展
 - △特別出張所や地域住民と協力しての馬込文士村大桜まつり出張リサイクル市、馬込写真散歩、馬込百景マップ制作プロジェクトなどを開催した。
- 加えて、読書や図書館利用を促す児童向け企画（読書ノート配布、デジタル絵本教室、プログラミング講座、英語とフランス語のおはなし会など）も充実させた。
- ・課題は、トイレをはじめとする施設の老朽化やバリアフリーへの対応、配達量の増加に対応するスペースや作業導線の確保などの施設環境面に集中しており、建物更新の可能性を含め整備が急務になっている。事業面では、電子書籍など時代の要請に応えるサービスを推進する取り組みも進めたい。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

- 責任者やフロアスタッフを適切に配置し、基本的な図書館サービスを良好に運営している。
- スタッフへの教育面では、指定管理者主導の研修に加え、馬込文士村や龍子記念館に関する館内研修、認知症サポーター講座など、地域特性に踏まえた内容を盛り込んだ取組みを行なっている。
- 人員配置面では、複数ポジションのスタッフが繁忙状況に応じてフレキシブルに移動する等、柔軟かつ効率的なシフト組みを行なっている。
- 現金管理は館内で厳密に行なわれている他、同事業者の当該館以外の会計担当スタッフが他館を巡回して定期的に客観的な視点でのチェックを行う等、民間事業者の組織体制を活かした管理方法が確立されている。
- 自主事業の企画に際しては、文士村等の地域性・高齢者向けの視点に加え、未来を担う子ども向けの取組み（調べるコンクールへの積極的参加やデジタル絵本等）を重視しており、幅広い層へのアプローチが見られる。
- 以上、地域資源を生かした取り組みや、事業者組織による厳密な運営管理、継続的なスタッフの資質向上に向けた取り組みができている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

入手した資料に基づき、安全性、収益性について審査を行なった結果、財務状況について重要な問題（指摘事項）は見当たらないと判断します。

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5年度
自己評価実施日	令和6年5月15日

1 施設概要

施設名	大田区立池上図書館	
所在地	池上6-3-10 エトモ池上4階	
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 谷一 文子 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月開館、昭和63年4月移転、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。令和3年3月30日移転。	
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	事業計画書は館内展示や図書館報作成、地域連携等の計画を立て期日までに報告書を提出している	内容に不備はなく、期日までに提出されている。	<input type="radio"/>
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	館長が(内容を確認)押印し、年度毎にファイリングして保管している	適切に整備・保管されている。	<input type="radio"/>
	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連絡の上、メール等文書で確認している	内容により区や本社とグループウェアや電話等適切な方法により、十分に連絡・調整がなされている。	<input type="radio"/>
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5年4月1日現在の司書率は56.2% (14.0/24.9人)である。	ローテーション表、出勤簿を確認し、司書率は管理運営の基準(40%以上)を満たしており、必要な知識・経験のある職員を配置している。	<input type="radio"/>
	施設の設置目的を最大限發揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	年度計画書に基づいて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している	ローテーション表、出勤簿を確認し、館長・業務責任者を中心に施設の設置目的を最大限に發揮できる人員を配置している。	<input type="radio"/>
	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、社内研修を行い受講者は報告書を提出している。個別にスキルアップの指導を行い資質向上に努めている	2か月に1度位の頻度で研修等を実施し、職員の資質を向上する取組みを行っている。特に接遇研修を強化している。	<input type="radio"/>
	職員の服装及び接客態度は適切か	会社のガイドブックに基づき制服の統一を行い、対面・電話対応では丁寧な接客に務めている	身だしなみ、積極的なあいさつ、声掛け、丁寧な接客態度に努めている。	<input type="radio"/>

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	ルールに基づき、どの方にも公平に利用していただくよう徹底している	施設、設備の公正な利用が確保されており、適切な使用に供されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	計画通りに運営している。時期をずらしたり、内容が変更の場合は適切に報告している	年間計画書および事業企画書に基づいた事業の実施と適切な報告がなされている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	コピーや多目的室の使用料は、適切に保管、帳簿処理している。	厳格な現金保管、帳簿等による適正な会計管理がされている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	新規利用者については池上図書館独自の利用ガイドを作成・配布し、わかりやすく説明している	利用案内や書架案内図などで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	駅直結の利用者が多く、貸出、返却はフロア業務のスタッフが来館者に声かけし、積極的なレファレンスや自動貸出返却機などセルフ化の推進をしている	フロアワーク、コンシェルジュカウンターによる声掛け、案内や掲示物等で施設や機器の利用を適切に促している。また、館報の発行、デジタルサイネージの活用、展示、イベント等により、資料の利用を適切に促している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	不満に感じている原因を丁寧に伺い、時には責任者が代わって適切に対応している	傾聴による丁寧な対応を行うほか、クレームは職員で情報共有し、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	東急、池上特別出張所、大田観光協会、地域の団体等と連携を行い良好な関係を築いている	近隣の施設や団体等と連携し、池上まつりの参加や銭湯マップ作製等で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	帳票の移動時は専用ケース等で注意して運び、鍵つきキャビネットで保管している	個人情報の厳格な保管管理、情報機器の適正な管理に努めている。	○
	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	個人情報保護については毎年プライバシーリンクを実施している。定期的にヒヤリハット事を元にやミスを未然に防ぐグループワークを行っている	個人情報保護、法令遵守のためマニュアルが整備され、職員研修も実施されている。	○
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	弊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事務室に掲示している	防犯、防災マニュアルが整備されており、職員への周知が適切に実施されている。	○
	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、年に1度以上、防災訓練・AED講習を実施している	本社および区(大田図書館)との緊急時の初動連絡体制が整備されており、定期的な避難訓練等も実施されている。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	1時間に2回以上巡回し、インカムでその都度共有を行い記録している	館内を定期的に巡回し、防犯・防災の管理体制は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	責任者が鍵台帳で管理し、持出・返却には全員が声かけを実施している	鍵の保管、施錠管理は適切に実施されている。事務室外に鍵を持ち出す時に声掛けする工夫がされている。	○

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
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)	ビル管理員が巡回し、施設維持保持に努めている	設備保守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)	修理や更新が必要な場合は、大田図書館へ報告し、工事連絡票・見積書を提出している。	区(大田図書館)へ必要な報告および書類を提出している。
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	必要な修繕内容は区と協議し、優先順位をつけ実施している	利用に支障のある修繕等は、速やかに区と協議のうえ、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)	年間計画にて実施する点検等は契約を取り交わしている	再委託は年間計画書に記載のある事業者と手順に従い適正に行われている。
		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、適切に管理している	省エネルギーの取組が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	取扱説明書はファイリングし適切に管理している	機器(設備関係)の取扱説明書等が適切に整備・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	取扱説明書はファイリングし適切に管理している	機器(備品関係)の取扱説明書等が適切に整備・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	備品台帳に基づき整理している	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	日常清掃および定期清掃は適切に管理している	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	日常清掃は朝(全体)と午後(トイレ水回り)に行い適切に管理している	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	分別仕分けを行っており、隣接カフェと連携して専用のごみ箱を管理している	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。	○
	施設周辺の美観は維持されているか	施設フロアは清潔に管理している	施設周辺の美化は維持されている。	○

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）

- ・地域の方の関心を高めるため地域との連携事業や、児童向けのイベントやワークショップに注力し利用促進を図っている。特に、ガラスケース展示は目をひく装飾や、季節ごとに利用層のニーズに応えるテーマで展示を行っている。
- ・来館・利用者が多いため、新規登録者に対して、自動貸出・返却機や予約本自動受取機の利用案内、機器操作説明、実演により、セルフ化を促進している。
- ・改善点は、新規利用登録の際のミスを防ぐため、事務室で確実にデータ入力し、責任者が速やかにチェックを行っている。またマニュアル研修、接遇研修、危機管理研修は定期的に行い、サービスの向上を図っている。
- ・フロアスタッフは、巡回、目配りし、来館した方に安全・安心な利用と満足いただけるサービスの向上に努めている。
- ・課題は、多くの利用者に公平に閲覧席等をご利用いただけるよう、閲覧等のシステム管理をご検討いただきたい。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

- 常に責任者やフロアスタッフを適切に配置し、インカム等を活用しての情報連携を行い、利用者への案内や、安全管理に配慮した運営を行っている。
 - 区内唯一の予約本自動受取機の管理運用や駅や隣接するカフェとの連携等、他の図書館にない業務も含めて円滑に対応しているほか、他自治体等の視察対応も指定管理者・館長とで連携し、適切に行っている。
 - スタッフへの教育面では、指定管理者主導の研修に加え、各種業務に特化した多様な研修を取り入れ、資質向上のため様々な取組みを行っている。
 - 業務面では、利用者増加への対応と個人情報の保護を両立するため、一部業務をカウンターと事務室とで分担して行うなど、作業の効率化と適正な情報処理・管理に努めている。
 - 自主事業では、地域の病院・文化人等と連携し、幅広い利用者ニーズに対応した講座を実施しており、生涯学習の充実へ積極的な貢献が認められる。
- 以上、施設が新しく、駅直上のビル内でカフェと隣接、全国的にも導入が少ない予約本自動受取機が設置されており、区内最多の利用者に対して効率、効果を発揮させるための努力工夫に努めている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

入手した資料に基づき、安全性、収益性について審査を行った結果、財務状況について重要な問題（指摘事項）は見当たらないと判断します。

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5年度
自己評価実施日	令和6年5月17日

1 施設概要

施設名	大田区立久が原図書館	
所在地	久が原2-28-4	
指定管理者	名称	JCS/NPTグループ (代表法人: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	東京都千代田霞が関1-4-2 大同生命霞が関ビル
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	事業計画書・実績報告書等は、必要にして十分な内容のものを期日までに提出している	内容に不備はなく、期日までに提出されている。	<input type="radio"/>
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	業務日誌・各種点検チェックシート等は年度ごとに分けて整備・保管している	適切に整備・保管されている。	<input type="radio"/>
	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	電話やグループウェアを使って、また会議等において報告・連絡は速やかに行っている	内容により区や本社とグループウェアや電話等適切な方法により、十分に連絡・調整がなされている。	<input type="radio"/>
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5年4月1日現在の司書率は70.8%(16.0/22.6人)である。	ローテーション表、出勤簿を確認し、司書率は管理運営の基準(40%以上)を満たしており、必要な知識・経験のある職員を配置している。	<input type="radio"/>
	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)	年度計画書に基づき、常に責任者が平日・土日・学校の長期休業日等に合わせたシフトを組み人数を確保している	ローテーション表、出勤簿を確認し、館長・業務責任者を中心に施設の設置目的を最大限に発揮できる人員を配置している。	<input type="radio"/>
	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・レファレンス・UD等の館内研修を実施、また外部研修への参加に加え、他館の視察も実施している	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。積極的に他自治体図書館の視察や外部研修に参加し、運営の見直しにつなげている。	<input type="radio"/>
	職員の服装及び接客態度は適切か	清潔で華美でない服装、名札着用を徹底。丁寧な言葉遣いは元よりマスク下でも笑顔を保つよう指導している	身だしなみ、積極的なあいさつ、声掛け、丁寧な接客態度に努めている。	<input type="radio"/>

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	多目的室、閲覧室等は、管理マニュアルに基づいた公正な利用となって いる	施設、設備の公正な利用が確保されており、適切な使用に供されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	年間計画書に基づき計画的に実施した。なおコロナによる日程変更が1件、商店会運営上の理由により開催を見送った講座が1件あり。	年間計画書および事業企画書に基づいた事業の実施と適切な報告がなされている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	多目的室・コピー代金はダブルチェック体制で適切に管理している	厳格な現金保管、帳簿等による適正な会計管理がされている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	利用案内を書面、サインおよび口頭にて適切に行っている。特に夜間の施錠についてはマンツーマンでの説明を実施	利用案内や書架案内図などで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	地域への情報発信のほか、環境整備やイベント、図書館見学等を通じて施設利用を促進している	効果的な情報発信、地域課題に根差した自主事業などにより利用促進を図っている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	口頭・投書どちらも真摯に捉え、改善できることは即対応することを心掛け、館内でも情報共有を図っている	クレームに対して誠意をもって対応するとともに、職員間の情報共有、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	館長が久が原地域力推進会議の委員として参加し、自治会との連携にイベント参加や図書館情報の発信に努め良好な関係を構築している。	近隣の施設や団体等と連携し、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	日々の帳票・保存期間のある個人情報は施錠できる場所に保管・管理し、帳票類の取り扱いも徹底している	個人情報の厳格な保管管理、情報機器の適正な管理に努めている。	○
	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	研修を適宜実施している。マニュアルの改訂は都度事務室内掲示板で共有している	個人情報保護、法令遵守のためマニュアルが整備され、職員研修も実施されている。	○
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	マニュアルは整備されている。また休館日のミーティング等で内容を共有している	防犯、防災マニュアルが整備されており、職員への周知が適切に実施されている。	○
	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	防災等緊急対応の訓練を実施している。また初動連絡体制や緊急時通報対応は事務室内に掲示して共有している	本社および区(大田図書館)との緊急時の初動連絡体制が整備されており、定期的な避難訓練等も実施されている。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	定期的な館内巡回による安全管理のほか、防火管理者を中心に、日ごろから池上警察・田園調布消防署と接点をもち体制を整えている	館内を定期的に巡回し、防犯・防災の管理体制は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	鍵は適切に保管し、未使用、閉館時の諸室の施錠を徹底している。	鍵の保管、施錠管理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	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、点検記録は年度でまとめて保管している。	設備保守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)	修理や更新は大田図書館に報告し、工事連絡票・見積書を提出している。	区(大田図書館)へ必要な報告および書類を提出している。 ○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	不具合箇所は区と協議し、速やかな対応に努めている。	利用に支障のある修繕等は、速やかに区と協議のうえ、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)	年間計画にて実施する点検等は契約書を取り交わし適正に実施している	再委託は年間計画書に記載のある事業者と手順に従い適正に行われている。 ○
		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推進プランに基づき取り組んでいる	省エネルギーの取組が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	取扱説明書はファイリングし適切に管理している	機器(設備関係)の取扱説明書等が適切に整備・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	取扱説明書はファイリングし適切に管理している	機器(備品関係)の取扱説明書等が適切に整備・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	備品台帳や持込備品一覧表に基づいて整理整頓している	備品台帳に基づき、適切に管理されている。 ○
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	清掃は適切に実施されており、施設等の清潔度は保たれている	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	欠品のないように購入し、清掃時・巡回時に補充している	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	ゴミ箱に分別できるように張り紙をし、適切に処理している	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。 ○
		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	施設周辺の美化は維持されている。 ○

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）

- ①令和5年度は、一般・児童ともに貸出冊数・貸出者数ともに前年比増となった。児童の貸出者数は区内屈指であり、これは書架づくりやイベントを通して、長期にわたり読者を育成しつつ久が原図書館ファンを増やしている成果だと捉えている。また、英語絵本の貸出も好調である。特殊コレクションに担当者を配置し、現物選書、英語・多言語おはなし会の開催、英語館報「Koo's Book Review」の発行等で蔵書の活用に力を入れている。
- ②令和5年度は「基幹業務における利用者目線の徹底」を運営の一つの柱に据えた。その施策として、スタッフ全員の他館視察を実施した。利用者体験を通して日々の業務を見直すのが目的で、特に接遇面において「感じのよさ」や「ウェルカム度」の向上につながった。また、この施策からみえてきた課題に、利用者の高齢化がすすんでいるので、カウンターでのビニールシート越しの対応があげられており、令和6年度に取り組みたいと考えている。
- ③より実践的なレファレンス研修、スパイラルアップですすめているUD研修、新人のフォローアップ研修等、一人一人の能力開発に努め、資格の有無に関わらず専門職としてサービスできるよう心がけている。ただし、児童担当者は経験の浅いものもあり、OJT/OFF-JTを通しての育成が必要である。
- ④自主事業は、地域のニーズに即した内容で企画している。地域の良さを再発見するもの、にぎわいの創出に寄与するもの、また利用者・地域の方に図書館づくりに参加していただき、生きがいを見出せるようなものまで、企画も運営も工夫を凝らしている。
- ⑤地域との関係は良好である。自治会等を通じ、商店会や地域団体との交流が生まれている。学校支援は420時間/6校を達成しており、学校からの信頼が厚い。また、保育園等への出張おはなし会も、以前から力を入れているわらべうたが好評を博し、出張先が増えつつある。このように連携を図りつつ、地域に貢献できるような活動を続いている。
- ⑥環境面では若干不安が残る一年であった。設備面(特にエアコン)の老朽化もそうだが、掲示板等に画鋲が置かれたことは未だ解決とはいえない、巡回の強化やサイン等で対処している。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

- UD関連の研修に注力とともに、他館への視察等により、利用者目線を意識したサービスやレイアウトなどの改善が図られている。
- 「イチカ」さん(ボランティア)作製による「つるし飾り」は、久が原図書館内に根付いており、活動成果の発表の場となりつつも、「つるし飾り」を見る来館者もいるなど、図書館の利用拡大や地域の活性化に寄与している。
- 利用者の声に対して、真摯に対応し、リクエストされた分野の展示実施やチラシ整頓、清掃対応等を行い、利用者満足度の向上につなげている。
- 以上、館長を中心に積極的に地域に出て、関係性を深めている。また、区と連携した安全、安心な利用サービスが提供できる環境維持にしっかりと取り組んでいる。

5 財務状況に関する施設所管課所見

入手した資料に基づき、安全性、収益性について審査を行った結果、財務状況について重要な問題(指摘事項)は見当たらないと判断します。

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5年度
自己評価実施日	令和6年5月20日

1 施設概要

施設名	大田区立洗足池図書館	
所在地	南千束2-2-10	
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 谷一 文子 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。	
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	事業計画書・事業実績報告書は、期日迄に提出しており、内容にも不備はない	内容に不備はなく、期日までに提出されている。	<input type="radio"/>
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	日付毎に綴っており、館長が計数及び内容を確認した上で押印している	適切に整備・保管されている。	<input type="radio"/>
	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	適宜メールや文書等で連絡・調整を図っている	内容により区や本社とグループウェアや電話等適切な方法により、十分に連絡・調整がなされている。	<input type="radio"/>
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5年4月1日現在の司書率は47.2%(13.3/28.2人)である。	ローテーション表、出勤簿を確認し、司書率は管理運営の基準(40%以上)を満たしており、必要な知識・経験のある職員を配置している。	<input type="radio"/>
	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)	館長、業務責任者が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、出勤簿を確認し、館長・業務責任者を中心に施設の設置目的を最大限に発揮できる人員を配置している。	<input type="radio"/>
	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、eラーニングを含む社内研修も必要に応じて受講出来る体制を整え、スタッフの資質向上に努めている	新任者研修や各種業務研修、接遇研修、個人情報保護に関する研修等を適切に実施し、資質の向上に向けた取り組みが積極的にされている。	<input type="radio"/>
	職員の服装及び接客態度は適切か	ドレスコードの遵守・制服の統一を図り、ホスピタリティーに溢れた接遇を心掛けている	身だしなみ、積極的なあいさつ、声掛け、丁寧な接客態度に努めている。	<input type="radio"/>

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	多目的室の新規利用申請及び既利用団体の予約等はルールに従って公正に運用している。また、10時～18時迄1時間毎の巡回業務をシフトに入れ、施設の不正利用を監視している。	施設、設備の公正な利用が確保されており、適切な使用に供されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	5月8日以降「5類」に移行したとはいえ、新型コロナウィルス感染症への感染対策をしつかり講じつつ、計画件数以上に実施することが出来た	年間計画書および事業企画書に基づいた事業の実施と適切な報告がなされている。	○
	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が渡る仕組みであるが、金額の妥当性及び透明性のある取り扱いがなされているかを経理担当者との二者確認を行い、館長が常に監視している	厳格な現金保管、帳簿等による適正な会計管理がされている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	目的に応じた説明資料や館内案内図を準備し、分かり易い説明を行っている	利用案内や書架案内図などで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	多目的室やギャラリーの利用は、利用団体及び小中学校、区役所の所管課、東京工業大学等とのネットワーク構築により利用率の向上に繋がっている	勝海舟記念館や東京工業大学、区内朗読団体等と連携した自主事業等が実施されており、全体的に利用率向上につながっ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	利用者からのご意見については、大田図書館と共有すべきものは共有し、自館で対応可能なものは速やかに対処するという体制が出来ている	クレームに対して誠意をもって対応するとともに、職員間の情報共有、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	隣接する寺院(妙福寺)、勝海舟記念館、洗足区民センター、包括支援センター一千束／上池台との交流を継続している	近隣の施設や団体等と連携し、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	・個人情報書類は全て事務室・倉庫の施錠できるキャビネットに保管し、関連帳票一覧を作成している ・保管期限の過ぎたものは適切にシュレッダー処理している ・裏紙は使用していない	個人情報の厳格な保管管理、情報機器の適正な管理に努めている。	○
	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	・個人情報研修においては、全職員を対象にPマーク研修を年1回必ず行うとともに、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 ・内部監査により個人情報の管理を精査している	個人情報保護、法令遵守のためマニュアルが整備され、職員研修も実施されている。	○

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
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)の中に入っており、職員に周知徹底されている	防犯、防災マニュアルが整備されており、職員への周知が適切に実施されている。	○
	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	・緊急連絡網を事務室壁面に掲示している ・年1回自衛消防訓練を行い、役割分担に基き避難誘導の際に行動・声掛け等がスムーズに出来るかについて絶えざる改善を図っている	本社および区(大田図書館)との緊急時の初動連絡体制が整備されており、定期的な避難訓練等も実施されている。	○
	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	館内を定期的に巡回し、防犯・防災の管理体制は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	鍵台帳を基に施錠出来るキーボックスにて各鍵を管理している。使用頻度の低い鍵は、大型のキーボックスで管理している。	鍵の保管、施錠管理は適切に実施されている。	○
施設管理	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)	・定期点検については、施設管理会社から事前に点検内容が明示された上で計画的に実施されている。 ・点検記録は、管理会社から毎月、管理報告書が送られて来るので、適切に保管している。	設備保守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)	修理が必要な箇所をいち早く発見し、業者に速やかに調査・見積りを依頼し、建物・設備・備品の維持管理のための報告を速やかに行っている	区(大田図書館)へ必要な報告および書類を提出している。	○
	修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	平成8年の改築から28年程経過しており、設備・備品等が経年劣化・破損の閾値の状態にあると思われるため、常時監視を怠らず、必要に応じ速やかに修繕等を実施している	利用に支障のある修繕等は、速やかに区と協議のうえ、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)	施設管理等の専門的な業務は手順に沿って再委託しており、適切に実行されている	再委託は年間計画書に記載のある事業者と手順に従い適正に行われている。	○
	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)	過年度に照明のLED化・空調機器の更新を実施し、電気代の低減に繋がっており、電源スイッチのオン・オフもこまめに実施している	省エネルギーの取組が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	キャビネットに種類別に保管している	機器(設備関係)の取扱説明書等が適切に整備・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	事務室内に専用ファイルを設置し、維持・管理している	機器(備品関係)の取扱説明書等が適切に整備・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	備品台帳に基づき物一一致の確認を実施し、適切な位置に設置されているように維持・管理を行っている	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	日常清掃は優先順位と段取を決めた上で午前と午後各1回効率的かつ適切に実施、定期清掃も適切実施されており、清潔に保たれている	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	午前と午後の2回の清掃の際、必要に応じて遅滞なく取り替えている。午後の清掃員が帰った後は、巡回時に適宜取り替えている。	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	分別収集を徹底しており、喫茶コーナーは弁当ガラ専用のゴミ箱を設置している	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。	○
	施設周辺の美観は維持されているか	月1回の建物周囲備品清掃を行うとともに、午前の清掃時間において敷地全体も掃き掃除を実施している	施設周辺の美化は維持されている。	○

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)

1)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

- ・ギャラリー展示をきっかけに東京工業大学建築学系との連携の端緒が得られた。
- ・令和5年度が勝海舟生誕200年に当たっていたため、勝海舟記念館主催の『勝海舟生誕200年 記念パネル展』に協力するとともに同館作成の『勝海舟記念館収蔵写真集』(全11巻)2セットを館内閲覧出来るようにした。
- ・昨年に引き続き自衛消防訓練時に消防署員に出向していただき、AEDの使用方法や心臓マッサージの実地訓練を行い、いざという時に速やかに行動できるよう習熟に努めた。
- 2)今後の課題
 - ・改築後28年が経過しており、設備・備品の劣化が進んでいるため不具合が発生した際は速やかに修繕を行うとともに、日頃から施設・備品に異常がないか注視するよう心掛ける。
 - ・接遇研修、危機管理研修、自衛消防訓練に注力し、利用者へのサービス向上と安全で安心な図書館運営に邁進したい。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

○勝海舟記念館や東京工業大学、区内朗読団体等と連携し、パネル展示や模型展示、おはなし会等を実施し、利用率向上に向け取り組んでいる。

○館内の安全管理のため、自衛消防訓練・救命訓練を実施し、緊急時の体制を強化している。

○来館者数が多く(区内2位)、利用状況に応じた適切な人員配置により、安定的な図書館運営に努めている。

以上、引き続き、安全、安心、居心地の良い利用者サービスの向上を目指した、効率的な図書館運用に努めて欲しい。

5 財務状況に関する施設所管課所見

入手した資料に基づき、安全性、収益性について審査を行った結果、財務状況について重要な問題(指摘事項)は見当たらないと判断します。

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5年度
自己評価実施日	令和6年5月21日

1 施設概要

施設名	大田区立浜竹図書館	
所在地	西糀谷3-32-7	
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 石川 達 住所 〒135-0033 東京都江東区深川二丁目7番6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8月開館、平成15年10月移転、平成17年4月窓口商務の委託開始、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	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。	内容に不備はなく、期日までに提出されている。	<input type="radio"/>
	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。	適切に整備・保管されている。	<input type="radio"/>
	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、適切な対応を知っている。	内容により区や本社とグループウェアや電話等適切な方法により、十分に連絡・調整がなされている。	<input type="radio"/>
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5年4月1日現在の司書率は69.7%(13.1/18.8人)である。	ローテーション表、出勤簿を確認し、司書率は管理運営の基準(40%以上)を満たしており、必要な知識・経験のある職員を配置している。新規資格取得者には講座受講料の補助や手当支給など司書率向上に取組んでいる。	<input type="radio"/>
	施設の設置目的を最大限發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。	ローテーション表、出勤簿を確認し、館長・業務責任者を中心に施設の設置目的を最大限に發揮できる人員を配置している。	<input type="radio"/>
	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、休館日に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。	図書館業務の研修のほか、外部講師を招いた公共施設向けマナー研修など、積極的に行っている。	<input type="radio"/>
	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。	身だしなみ、積極的なあいさつ、声掛け、丁寧な接客態度に努めている。	<input type="radio"/>

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	館内、学習室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。	施設、設備の公正な利用が確保されており、適切な使用に供されている。	○
	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。	年間計画書および事業企画書に基づいた事業の実施と適切な報告がなされている。	○
	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。また、毎月、監査があり、適正な運用を行っているかチェックしている。	厳格な現金保管、帳簿等による適正な会計管理がされている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	利用者がわかりやすいように館内の数か所に書架案内図を設置している。窓口対応は分かり易い対応に努めている。	利用案内や書架案内図などで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	図書室だより「はまたけ」を年6回、「じどうしつだより」を年12回発行、イベント情報等は大田図書館のホームページ及び区報へ掲載。また館内掲示を実施し利用者の方へ積極的に周知している。	図書室だよりを入口や記載台に配架するなど色々な工夫をして図書館利用の促進を図っている。また、書架の本の見せ方や展示を来館者にわかりやすくしている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	利用者のクレームについて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を「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。	クレームに対して誠意をもって対応するとともに、職員間の情報共有、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	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。今後も西糀谷自治会・青少対など地域との関わりを深め町会の活動にも参加していきたい。	近隣の施設や団体等と連携し、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	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。	個人情報の厳格な保管管理、情報機器の適正な管理に努めている。	○
	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、法令遵守のためマニュアルが整備され、職員研修も実施されている。	○

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
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1回防災避難訓練を実施している。	防犯、防災マニュアルが整備されており、職員への周知が適切に実施されている。	○
	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。	本社および区(大田図書館)との緊急時の初動連絡体制が整備されており、定期的な避難訓練等も実施されている。	○
	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、快適に図書館を利用できるよう常に心掛けている。	館内を定期的に巡回し、防犯・防災の管理体制は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	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、施錠管理は適切に実施されている。	○
施設管理	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、年度ごとにファイルを作成して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、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)	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。	区(大田図書館)へ必要な報告および書類を提出している。	○
	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、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て順次修繕・取替等を行なうようにしている。	利用に支障のある修繕等は、速やかに区と協議のうえ、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なっている。	再委託は年間計画書に記載のある事業者と手順に従い適正に行われている。	○
	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)	各室の巡回時に室温を確認し、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なっている。これらの対策が利用者の不便とならないよう心掛けている。	省エネルギーの取組が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	ファイルを作成してキャビネットに保管している。	機器(設備関係)の取扱説明書等が適切に整備・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	ファイルを作成してキャビネットに保管している。	機器(備品関係)の取扱説明書等が適切に整備・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	各備品に備品台帳との照合が容易になるよう備品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。	○

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	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ぬ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。	○
	施設周辺の美観は維持されているか	施設周辺の美観については、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おり、毎月休館日には隣接の公園等の清掃を実施している。	施設周辺の美化は維持されている。	○

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5年度は5月から感染症対策がほぼ全面的に緩和され、イベントなど人数制限のない開催が可能となった。毎年11月に行っている「浜竹まつり」は、3年ぶりに制限のない中での開催となつたが、リサイクル本フェアには開館前から行列ができるほど盛況で、クイズラリーやコンサートなどのイベントには、来館されたほとんどの方が参加され、地域住民の方とのふれあいを実感することができた。
- 利用者アンケートからは、書架の作り方やテーマ別展示に対して、高評価をいただいているので、引き続き実施していきたい。
- 施設管理については、雑排水管高圧洗浄・キーボックス交換・電動書架ユニット交換など、大田図書館管理係様と連携を取り、図書館運営に支障ときたす故障を未然に防ぐための改修工事を実施した。今後は、気候温暖化と光熱費高騰をふまえ、冷房効率を上げるために西側壁面の緑化を検討したい。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

- 基本的な図書館サービスは着実に実施され、運営状況は良好である。
- 住宅地の中の図書館で地域外からの利用は少ないが、近隣の高齢者住宅や保育園とも良好な関係を築き、図書館の利用や資料貸出につなげている。
- 書架は整然として見やすく、展示の工夫もされてる。
- 施設が築20年を超える経年による劣化が見受けられるが、雑排水管の高圧洗浄、電動書架ユニット交換など、施設維持管理を適切に実施している。
- 司書資格取得のための通信講座受講料の補助やパソコンスキル、個人情報取り扱いなどの自己啓発に関する補助など、職員のスキルアップに向けた取り組みも積極的に行われている。
- 以上、立地や地域特性に合った図書運営に努めている。また、施設の日常的な点検により適切な維持管理ができている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

入手した資料に基づき、安全性、収益性について審査を行った結果、財務状況について重要な問題(指摘事項)は見当たらないと判断します。

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5年度
自己評価実施日	令和6年5月14日

1 施設概要

施設名	大田区立羽田図書館	
所在地	羽田1-11-1	
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 石川 達 住所 東京津江東区深川二丁目7番6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8月開館、平成15年10月移転、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	各種報告物は期日までに確實に提出している。二名でチェックの上、提出するようにしている。	内容に不備はなく、期日までに提出されている。	<input type="radio"/>
	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、適切に整備・保管を行っている。	適切に整備・保管されている。	<input type="radio"/>
	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グループウェアにて連絡を入れる。緊急の場合は電話やFAXを使って指示を受けている。	内容により区や本社とグループウェアや電話等適切な方法により、十分に連絡・調整がなされている。	<input type="radio"/>
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5年4月1日現在の司書率は64.2%(10.6/16.5人)である。	ローテーション表、出勤簿を確認し、司書率は管理運営の基準(40%以上)を満たしており、必要な知識・経験のある職員を配置している。	<input type="radio"/>
	施設の設置目的を最大限發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員を遵守している。イベント、学校支援等の場合は多めにスタッフを配置して対応。	ローテーション表、出勤簿を確認し、館長・業務責任者を中心に施設の設置目的を最大限に發揮できる人員を配置している。	<input type="radio"/>
	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	休館日の時間を使い、全体研修を実施。本社のマナー研修なども適宜実施している。手話の研修も実施。	手話の講習やマナー研修等を実施し、職員の資質を向上する取組みを行っている。	<input type="radio"/>
	職員の服装及び接客態度は適切か	社会人として節度ある服装で勤務を行っている。接遇は重要案件であるので、研修を定期的に実施している。	身だしなみ、積極的なあいさつ、声掛け、丁寧な接客態度に努めている。	<input type="radio"/>

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	多目的室の利用は「予約受付簿」で管理を行い、利用マニュアルに沿つて運営している。	施設、設備の公正な利用が確保されており、適切な使用に供されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	自主事業計画書に沿つてイベント、講座等を実施している。集客も戻ってきていている。	天候の不順や講師の予定変更等の場合を除き、計画通り行われており、適切に運営されている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	使用料金は金庫に保管し、現金出納簿により管理を行っている。	厳格な現金保管、帳簿等による適正な会計管理がされている。	○
	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したりして利便性の向上を図っている。	利用案内や書架案内図などで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	館報「こはね通信」を毎月発行し、館内に設置すると共に町内会、各図書館へ送付している。また、イベントのポスター等も町内会掲示板、羽田特別出張所に掲示いただいている。	館報を毎月発行し、イベントのPRなども地域協力を得て利用促進につなげている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	情報共有を密に行うために、事案が起こった都度速やかに口頭周知、連絡ノート、ミーティング等で周知徹底している。	クレームに対して誠意をもって対応するとともに、職員間の情報共有、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	大鳥居町内会、羽田特別出張所とは月に一回清掃活動で交流を図っている。また、館報を町内会の回覧板に組み入れて回していただくなど、協力体制が出来ている。	近隣の施設や団体等と連携し、良好な関係を築いている。清掃は近隣企業とも協力し合い、町内会のふれあい祭りにも参加している。	○
情報管理	個人情報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。また、保存期間の経過した資料は適切にシュレッダー処理を実施。	個人情報の厳格な保管管理、情報機器の適正な管理に努めている。	○
	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	個人情報保護、CSR研修は継続して実施。休館日に問題提起や話し合いを行い、情報共有を行っている。	個人情報保護、法令遵守のためマニュアルが整備され、職員研修も実施されている。	○
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」を作成、消防訓練等の実施訓練を行い、意識を常に持つてもらうように心がけている。	防犯、防災マニュアルが整備されており、職員への周知が適切に実施されている。	○
	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	本社安否確認システムによる訓練による初動連絡態勢を整備し、定期的に消防、避難訓練を実施している。	本社および区(大田図書館)との緊急時の初動連絡体制が整備されており、定期的な避難訓練等も実施されている。	○
	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、記録についている。利用者が安全に利用できるように配慮している。	館内を定期的に巡回し、防犯・防災の管理体制は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	閉館時の施錠は責任者が確認している。鍵は金庫に保管し、適切に管理している。	鍵の保管、施錠管理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	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、年度ごとに作成したファイルをキャビネットに保管している。	○
		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)	不具合が発生した場合は、本社と大田図書館に速やかに報告し、原因の特定を行い、早急に対処している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	優先順位を決めて、適切に対応している。修繕も定期的に行い、快適な環境維持に努めている。	○
	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。	再委託は年間計画書に記載のある事業者と手順に従い適正に行われている。	○
		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に基づいて取り組みをしている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器毎にファイリングし、保管している。	機器(設備関係)の取扱説明書等が適切に整備・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	機器毎にファイリングし、保管している。	機器(備品関係)の取扱説明書等が適切に整備・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	備品台帳と照合できるように備品シールを貼り、設置場所を台帳に記載し管理している。	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	日常清掃は日々実地確認を行い、点検をしている。清掃業者とも連携を取りながら快適な施設維持に努めている。定期清掃も計画的に実施している。	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し、消耗品は事前に追加購入して補填している。	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	ごみ箱をわかりやすく分別し、処理業者に適切に引き渡しをしている。	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をしている。	施設周辺の美化は維持されている。	○

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）

- ・図書館利用がどのような方でも気持ちよく出来るように、手話の研修、接遇研修等を実施した。
- ・設備面では外通路のインターロッキング工事を実施し、躊躇事故などの未然防止につとめた。また、急な漏電などが起きた際も落ち着いて対応し、大きな事故につながらないように対応することが出来た。
- ・ロスナイの交換工事も今年は1階を中心に実施し、快適な環境維持に努めている。
- ・今後の課題としては、やはり30年をむかえるため、様々なところに老朽化が目立ってきてている。3階ドアの交換は懸案事項であるため、早急に対応していきたい。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

- 常に責任者やフロアスタッフを十分に配置し、基本的な図書館サービスを良好に提供している。
 - 館長を中心としたボトムアップで企画した事業が実施されており、自立的に図書館運営がされている。
 - 長く勤務するスタッフが多く、指定管理者からの補助を受けて司書資格の取得を推進している他、マナー研修や手話講座等、スタッフの資質向上に向けた取り組みを計画的に行っている。
 - 設備点検は適切に行われ、大田図書館と連携してトイレの自動水洗化を行い、結果的に節水に結び付ける等、サービス向上と省エネルギーとが両立できている。
 - 町会・自治会が多く存在する地域性を活かし、特別出張所等も含めた近隣との連携によるイベントの企画や館報の配布等を積極的に行ってている。
 - 周辺企業等も参加する町内の清掃活動など、館外での地域活動にも参加し、地域連携を深めている。
- 以上、館長が積極的に地域との連携を深めた取り組みができており、情報発信と居場所、人と人との結びつきといった図書館の役割を果たしている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

入手した資料に基づき、安全性、収益性について審査を行った結果、財務状況について重要な問題（指摘事項）は見当たらないと判断します。

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5年度
自己評価実施日	令和6年5月23日

1 施設概要

施設名	大田区立六郷図書館	
所在地	南六郷3-10-3	
指定管理者	名称 株式会社ヴィアックス 代表者 代表取締役社長 西門 直 住所 東京都文京区本郷4-9-25 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月仮庁舎に移転、平成30年12月新館移転。	
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	図書館で作成し、管理担当チェックのもと、提出している。	内容に不備はなく、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	ファイルに綴じて整理を行い、保管をしている。	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	必要な案件があった場合は区と管理担当へ連絡、相談を行っている。	内容により区や本社とグループウェアや電話等適切な方法により、十分に連絡・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	令和5年4月1日現在の司書率は49.1%(8.1/16.5人)である。	ローテーション表、出勤簿を確認し、司書率は管理運営の基準(40%以上)を満たしており、必要な知識・経験のある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)	年度計画書に基づいた職員配置を実施。1Fはカウンター、書架とともにスタッフが常時配置のシフト。2Fは自動貸出機設置・死角のミラー設置、スタッフによる定期巡回(トイレ含む)・書架整頓により対応している。	ローテーション表、出勤簿を確認し、館長・業務責任者を中心に施設の設置目的を最大限に発揮できる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	研修計画に基づいた研修のほか、館内整理日にスタッフに業務関連事項の周知徹底。出勤時の朝会、昼会での問題確認も実施。	図書館の基本的な業務における研修のほか、図書館を使った調べる学習コンクールや読み聞かせに関する実践的な研修を行い、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	服装は会社指定のドレスコードに準拠。来館者への声掛け・会釈を行っている。	身だしなみ、積極的なおいさつ、声掛け、丁寧な接客態度に努めている。	○

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	施設、設備の公正な利用が確保されているか	管理マニュアルに基づいた適切な管理運用に努めるとともに、スタッフが定期的な巡回、書架整理を行っている。	施設、設備の公正な利用が確保されており、適切な使用に供されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	計画数、20に対して30実施。(計画外で10実施)自主事業は計画通り実施できた。	年間計画書および事業企画書に基づいた事業の実施と適切な報告がなされている。	○
	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。多目的室使用料は預かったその日に受付簿に記載している。ともに金庫に保管している。	厳格な現金保管、帳簿等による適正な会計管理がされている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	各フロアに書架案内図を設置するほか、カウンターからでも案内できるように、書架の背に番号を付け、利用者に場所が分かりやすいようにしている。	利用案内や書架案内図などで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	学校連携6校への読書支援、6保育園との定例来館おはなし会、特別支援学校へのお話会、毎週の自館お話会、地域施設との連携(六郷BASE,翔裕園等)により利用率向上に努めている。また、自主事業を実施し、稼働率向上につながっている。	学校や保育園・創業支援施設(六郷BASE)・福祉施設との連携事業を実施し、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	直接いただいた声に対応するとともに、他館での案件も参考に改善を実施している。過去のクレーム案件を検証し、返却/弁償時の対応については、慎重な対応を行うようスタッフ含め徹底している。	クレームに対して誠意をもって対応するとともに、職員間の情報共有、再発防止に努めている。	○
情報管理	施設の周辺地域との関係は良好か	大田翔裕園との移動図書館を非定期から毎月実施に頻度を上げた。保育園と共同での防災訓練実施、六郷BASEとの連携企画拡大実施、等良好である。	近隣の施設や団体等と連携し、良好な関係を築いている。	○
	個人情報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。	個人情報の厳格な保管管理、情報機器の適正な管理に努めている。	○
安全・危機管理	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	一年に一度、管理担当より「個人情報保護」について研修・マニュアル確認を実施	個人情報保護、法令遵守のためマニュアルが整備され、職員研修も実施されている。	○
	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」を用意し、誰もが手に取れるところに常時置いている。緊急対応簡易版は全員に配布し、携帯している。	防犯、防災マニュアルが整備されており、職員への周知が適切に実施されている。	○
	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	緊急連絡網の作成と維持および、消防・避難訓練を年2回実施。	本社および区(大田図書館)との緊急時の初動連絡体制が整備されており、定期的な避難訓練等も実施されている。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	定期巡回時に不審物・者の確認を実施。書架に人がいるように配架シフトを調整し、不適切なことがないか注意している。	館内を定期的に巡回し、防犯・防災の管理体制は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	鍵はキーボックス、鍵のかかるキャビネットで保管、施錠管理を徹底している。	鍵の保管、施錠管理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	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、各種点検の記録は年度でまとめて保管している。	設備保守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)	建物・設備に課題が発生した場合、状況・原因を調査のうえ、速やかに報告している。(グループウェアまたは電話にて)	区(大田図書館)へ必要な報告および書類を提出している。	○
	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区と協議し、速やかに対応を行っている。	利用に支障のある修繕等は、速やかに区と協議のうえ、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)	手順に従い、再委託業務を実施し、適切な管理を行っている。	再委託は年間計画書に記載のある事業者と手順に従い適正に行われている。	○
	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)	定期的に館内温度・湿度を確認し、適性を保っている。(20° ~26°)	省エネルギーの取組が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	ファイルにまとめ、特定の場所に保管している。	機器(設備関係)の取扱説明書等が適切に整備・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(備品関係)の取扱説明書等が適切に整備・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、定期清掃共に適切に実施し、館内は清潔に保たれている。不測の事態が起こっても、清掃委託業者による対応が行われている。	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	清掃委託業者により、補充が行われている。	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	各種ごとにゴミ箱を用意し、分別に心がけている。	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。	○
	施設周辺の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。特に春～秋にかけては植栽の雑草除去も実施している。	施設周辺の美化は維持されている。	○

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）

- ・図書館の基本業務（選書/貸出/返却/レファレンス/コンプライアンス遵守）と、利用者対応（挨拶・声掛け・利用案内等）を適正に実施することを基本とし、実践に向けスタッフ全員に対して年度研修計画を策定し研修を実施し、サービスレベルの維持・向上を継続して実践している。
- ・六郷地区の地域特性である、子ども世代、子育て世代、シニア世代が多い点を踏まえ、コロナも5類移行となったため、児童向け工作会「ひもを使ったワークショップ」「折り紙、色紙を使ったカード作成」、親子参加型ワークショップ/イベント「本の世界に入ってみよう」「映画会」、高齢者向け講座「認知症予防講座」「口腔衛生講座」など30実施し、利用者へのサービス向上を図った。
- ・地域の4小学校、2中学校との運営・貸出支援、6保育園、特別支援学校へのおはなし会、毎週水曜日の自館おはなし会、「図書館を使った調べる学習」への参加等、地域児童への利用促進を継続実施している。
- ・隣接施設である「六郷BASE」、「大田翔裕園」との連携事業も、実施頻度を前年から増加し充実させている。
- ・展示についても、毎月、季節に応じたものや、スタッフからのカウンターでの利用書対応から発生したアイディアを基に展示を実施。明るく、楽しく、元気になるPOPを毎回作成し、利用者に視覚的に楽しんでもらえるように工夫している。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

- 隣接する六郷BASEとの連携事業ではYA世代から働く世代、地域包括支援センターとの連携事業では高齢者など、幅広い世代に向けた自主事業を地域連携を深めながら実施するとともに、コロナ禍で中止していた大田翔裕園への移動図書館も再開し、より多くの方々に図書館サービスの提供を図ることができた。
- 丁寧な接遇を心がけており、利用者アンケートからもスタッフへの感謝の言葉が多く、図書館利用の促進に大きく寄与している。
- 工作会は幅広い世代からの参加で人気を得ており、利用者の知識や経験を深化させつつ、図書館の利用促進に繋げている。
- 以上、地域の施設や団体との連携事業を積極的に展開しており、図書館サービスの提供と利用者増に努めている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

入手した資料に基づき、安全性、収益性について審査を行った結果、財務状況について重要な問題（指摘事項）は見当たらないと判断します。

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5年度
自己評価実施日	令和6年5月17日

1 施設概要

施設名	大田区立下丸子図書館	
所在地	下丸子2-18-11	
指定管理者	名称 株式会社ヴィアックス 代表者 代表取締役社長 西門 直 住所 中野区弥生2-8-15	
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。	
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	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。事業報告書は月単位で作成し翌月初旬に提出している。	内容に不備はなく、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	年度別で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。	○
	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	緊急時以外は、グループウェアのメッセージを使用して連絡、報告を行い、電話での問い合わせは極力控える。	内容により区や本社とグループウェアや電話等適切な方法により、十分に連絡・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	令和5年4月1日現在の司書率は58.8%(12.0/20.4人)である。	ローテーション表、出勤簿を確認し、司書率は管理運営の基準(40%以上)を満たしており、必要な知識・経験のある職員を配置している。	○
	施設の設置目的を最大限發揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	年度計画書による人員配置とともに、館長ほか責任者が、各担当者不在時でもフォローできるようシフトを調整している。	ローテーション表、出勤簿を確認し、館長・業務責任者を中心に施設の設置目的を最大限に發揮できる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	研修計画に基づく研修のほか、全スタッフが共通した認識をもち効率的に業務に取り組めるよう、ローカルルールを定めている。安全衛生教育を実施。	基本的な研修を行うほか、経験年数等に合わせた研修も実施し、安定した運営を図りながら、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・身だしなみ等は本社規定の服装規則を遵守。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。	身だしなみ、積極的なあいさつ、声掛け、丁寧な接客態度に努めている。	○

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	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を実施。	施設、設備の公正な利用が確保されており、適切な使用に供されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	年間計画書に基づき、計画的に事業を実施した。	年間計画書および事業企画書に基づいた事業の実施と適切な報告がなされている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	多目的室収納金: 使用の翌日に金額と領収書を照合する。コピー料金: 毎朝、開館前に前日分の売上を確認。	厳格な現金保管、帳簿等による適正な会計管理がされている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	各階に案内図、書架図を配置。利用案内などは、各階のカウンター付近に設置。自動貸出機等は希望者に個別で案内を行っている。	利用案内や書架案内図などで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	学校を通して、図書館カードの新規登録及び更新の案内を実施。近隣施設での出張お話会、JKKとの共同事業を実施。	近隣校や、近隣児童館・保育園へ図書館案内とともに新規登録のカードを配布している。また、貸出実績が少ないが、図書館として利用者へ進みたい図書資料を展示し、眠っている図書の活性化を図っている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	意見などが寄せられた場合、速やかに改善策や代替案を検討し対応することで、問題の拡大や再発の防止に努めている。	クレームに対して誠意をもって対応するとともに、職員間の情報共有、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	青少年対策委員会、郷土玩具保存会、大田観光協会の関係団体と共同事業に取り組んでいる。	近隣の施設や団体等と連携し、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	各種帳票類、レシート類は保管期限を厳守し裁断処理を実施。廃棄後は処理状況を記録し、保管。個人情報の記載がある資料等は、施錠できるキャビネットで保管。	個人情報の厳格な保管管理、情報機器の適正な管理に努めている。	○
	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	全スタッフを対象とした、個人情報保護、人権問題、コンプライアンス研修を実施。	個人情報保護、法令遵守のためマニュアルが整備され、職員研修も実施されている。	○
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	消防訓練時と年に数回、周知事項時に、全スタッフに対して再確認を行っている。別途、責任者を対象に、避難経路や消火器の設置場所などの確認をしている。	防犯、防災マニュアルが整備されており、職員への周知が適切に実施されている。	○
	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度、消防署職員の指導のもと、消防訓練、避難誘導、救護訓練、AED操作体験などを実施。(2023年12月21日実施)	本社および区(大田図書館)との緊急時の初動連絡体制が整備されており、定期的な避難訓練等も実施されている。	○
	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。館内秩序の維持に努めている。別途、責任者は1時間に1回程度巡回を行う。	館内を定期的に巡回し、防犯・防災の管理体制は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	鍵はキーBOX内に保管。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。施錠確認後、さらに全スタッフで館内に利用者が残っていないかを再確認したうえで退館する。	鍵の保管、施錠管理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	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、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。	設備保守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)	大田区指定管理担当者、工事担当者、本社管理担当者へ速やかに報告している。	区(大田図書館)へ必要な報告および書類を提出している。	○
	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区と協議し、速やかに対応を行っている。 工事履歴 12/19 ビジネスホンモジュラーコード・TRコード交換 3/21 コーナーガード取付工事 3/16~21 タイルカーペット張替	利用に支障のある修繕等は、速やかに区と協議のうえ、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)	手順に従い、再委託業務を実施し、適切な管理を行っている。	再委託は年間計画書に記載のある事業者と手順に従い適正に行われている。	○
	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、照度は時間帯や季節、天候によって適切に調整している。節電対策として、トイレ、休憩コーナーは利用する際に点灯もらう。利用者向け周知ポスターを掲示。	省エネルギーの取組が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	一定の場所に保管しているが、古い機器の証明書等は保管していないものもある。	機器(設備関係)の取扱説明書等が適切に整備・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(備品関係)の取扱説明書等が適切に整備・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	日常清掃、定期清掃共に適切に実施し、清潔さを保つよう努めている。開館中、手の空いたスタッフも書棚等の清掃を実施。トイレ、洗面台はアルコール除菌剤使用してふき取り作業を実施。	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	小まめに補充している。手指用アルコール除菌剤は、2種類を設置。	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	可燃、不燃、ミックスと種類ごとにゴミ箱を設置。ペットボトルについては館内に設置している自動販売機メーカーに回収を依頼している。	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。	○
	施設周辺の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実施。敷地内外の落ち葉も撤去。隣接する公園のトラブルについても対応している。	施設周辺の美化は維持されている。	○

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）

- ・地域連携の強化として、青少対、ハローワーク、くりらぼ多摩川などと共同事業を開催。新規事業として地元高齢者活動団体「樽会」と共同してイベントを実施。また、東京都住宅供給公社（JKK）とのイベントの開催などアウトリーチによる図書館を活動の周知し、新しい利用者の獲得と継続的な利用を促進する。
- ・効率的な業務が行えるよう業務マニュアルに即しながら、地域特性を踏まえたローカルルールのマニュアルを作成している。
- ・安定した運営を保つために、ベテランスタッフ向けの教育と、新人スタッフの教育を別途で行うなど、人材育成に力を入れている。
- ・学校・児童館・保育園・特別支援学校など、近隣の施設での読書支援を積極的に行う。担当校については、ブックトークや学校開催のワークショップの支援、選書・図書の案内支援、ボランティアの育成等、要望に応じて多様な支援を行っている。児童館・保育園・特別支援学校については、出張お話し会を行っている。特に児童館のお話し会については、参加者に対して図書館所蔵資料や当館の取り組みなどもご案内しているため、後日の来館貸出やお話し会への参加に繋がっている。
- ・自動貸出機、OPAC、電子書籍などの利用方法を個別でレクチャーし、図書館システム機器の稼働率を向上させている。
- ・こども子育て支援への取り組みに力を入れており、ファミリークラブはセミオーダー式として実施し、参加者の満足度の向上に努めている。
- ・こどもたちが全体で楽しむ会としてソーシャルクラブを創設。図書館を通して参加者同士がコミュニケーションを図れるように企画。また、内容については図書館の分類を遊びながら学ぶ「オリエンテーリング」や昭和の遊びを楽しむ「シークレットパーティー」などを企画し、関連図書の活用も促すものとなっている。
- ・大人向けのイベントを開催し、参加者、スタッフとの交流を深める。編み物や革小物作製会などを開催し、分担収集である家政学分野の本の貸出増に繋げている。
- ・ハンディキャップサービスに関わる、ボランティアスタッフへの支援。拡大本研究会の展示、活動報告会の開催を支援している。
- ・運営上の課題としては、職員間で業務内容に関しての理解度の差を埋めるため、研修・指導を行い、迅速なサービス提供ができるよう改善を図る。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

- 児童書コーナーでは、「あいうえあ絵本（小説）ラリー」や利用者がおすすめ本を記した記録帳の閲覧など、幅広い年代のこどもが新しい絵本や小説に出会える仕組みづくりがみられた。
 - 23区初となる東京都住宅供給公社と連携した出張図書館など、新しい利用者獲得をめざしたアウトリーチの取り組みが積極的に行われていた。
 - 分担収集である「家政学分野」の本と関連させた自主事業の実施により、利用者・スタッフの交流を深めながら、図書館の利用と図書資料の活用等に寄与している。
- 以上、分担収集、地域特性を踏まえた工夫した取り組みが認められる。

5 財務状況に関する施設所管課所見

入手した資料に基づき、安全性、収益性について審査を行った結果、財務状況について重要な問題（指摘事項）は見当たらないと判断します。

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5年度
自己評価実施日	令和6年5月31日

1 施設概要

施設名	大田区立多摩川図書館	
所在地	多摩川2-24-63	
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 谷一 文子 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58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。	
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	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。	内容に不備はなく、期日までに提出されている。	<input type="radio"/>
	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。	適切に整備・保管されている。	<input type="radio"/>
	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。	内容により区や本社とグループウェアや電話等適切な方法により、十分に連絡・調整がなされている。	<input type="radio"/>
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5年4月1日現在の司書率は82.6%(14.7/17.8人)である。	ローテーション表、出勤簿を確認し、司書率は管理運営の基準(40%以上)を満たしており、必要な知識・経験のある職員を配置している。	<input type="radio"/>
	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年度計画書に基づき、月間勤務表や一日のタイムテーブルを適切に作成し人員配置を行っている。	ローテーション表、出勤簿を確認し、館長・業務責任者を中心に施設の設置目的を最大限に発揮できる人員を配置している。	<input type="radio"/>
	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	毎月の休館日に広報、接遇マナー、個人情報保護などテーマを設定した研修を実施し、資質向上に努めている。	広報、接遇マナー、個人情報保護など多岐にわたり研修を実施し、資質向上に努めている。	<input type="radio"/>
	職員の服装及び接客態度は適切か	服装を統一化し、ホスピタリティを心がけた接客を行っている。	服装を統一することによって職員と来館者の区別が明瞭化されている。接客態度も各場面各対象者へ適切な対応ができている。	<input type="radio"/>

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	ルールに基づき、公正な利用のための運営を行っている。	施設、設備の公正な利用が確保されており、適切な使用に供されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	開館40周年記念事業を中心に事前に計画した事業を適切に実施した。	年間計画書および事業企画書に基づいた事業の実施と適切な報告がなされている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	使用料の現金に関して、館長、責任者および経理担当者が、適正な保管、帳簿により処理、管理している。	厳格な現金保管、帳簿等による適正な会計管理がされている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	説明書や書架案内図等による利用案内のほか、利用者に合わせ分かりやすい説明を心がけている。	利用案内や書架案内図などで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	季節やテーマに応じた展示や新しい事業の取り組みなどより利用促進を図ることができた。	様々なテーマで資料を展示するほか郷土博物館と連携した川瀬巴水関連講座や著名人の講演会を実施するなど、稼働率向上に向けた取り組みを実施している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	真摯に傾聴し、十分検討した上で適切に対応に努め、再発防止に向けた情報共有を図っている。	クレームに対して誠意をもって対応するとともに、職員間の情報共有、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	コミュニケーションを大切にし、良好な関係を築いている。	近隣の施設や団体等と連携し、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	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。	施錠可の保管場所やカウンターからの運搬方法など個人情報の厳格な保管管理、情報機器の適正な管理に努めている。	○
	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	個人情報保護等の研修をスタッフ全員に実施している。チェックリスト等も作成している。	個人情報保護、法令遵守のためマニュアルが整備され、職員研修も実施されている。	○
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	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理解し、所持している。	防犯、防災マニュアルが整備されており、職員への周知が適切に実施されている。	○
	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	初動の連絡体制を整備し、その確認および避難誘導等の訓練を実施した。	本社および区(大田図書館)との緊急時の初動連絡体制が整備されており、定期的な避難訓練等も実施されている。	○
	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。	館内を定期的に巡回し、防犯・防災の管理体制は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	鍵の管理は、保管庫を設置している。施錠管理も適切に行っている。	鍵の保管庫内も整理整頓されており、施錠管理も適切に行われている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
施設管理	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、点検記録は年度ごとに保管している。	設備保守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)	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。	区(大田図書館)へ必要な報告および書類を提出している。	○
	修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	修繕方法を具体的に検討したうえで区と協議し、最適なものを実施している。	利用に支障のある修繕等は、速やかに区と協議のうえ、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)	・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実施している。	再委託は年間計画書に記載のある事業者と手順に従い適正に行われている。	○
	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)	照明器具のこまめな消灯、空調の温度管理等状況に合わせ柔軟に実施し、節電に努めている。	省エネルギーの取組が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	ファイリングし、取り出しやすい場所で保管している。	適切にファイリングされており、取り出しやすい場所に保管されている。	○
備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイリングし、取り出しやすい場所で保管している。	適切にファイリングされており、取り出しやすい場所に保管されている。	○
	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。	備品台帳は適切にファイリングされており、備品も細かくわかりやすく分類されている。	○
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、適切に清掃業務を実施している。	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	開館前に補充し、開館中は適時補充している。	こまめにチェックし適時補充作業をしている。	○
	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	ごみの分別を行い、リサイクルを適切に実施している。	ごみの分別、リサイクルの取り組みの実施、ごみ等の消臭も適切に行われている。	○
	施設周辺の美観は維持されているか	日常清掃や植栽の剪定など適切に行い、美観を維持している。	保育園が隣接していることもあり、安全性を心掛けている。 また周辺のごみ回収なども把握しており、美観に務めている。	○

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）

- ・児童用のトイレが詰まり水が溢れるということが続いていたが、地中の排水管に木の根が大量に入り込んでいたことがわかり、撤去し根が入り込まないものに交換したところ、詰まりも解消し、改善することができた。
- ・読書室の一部(8席)をパソコン利用の優先席としているが、電卓を使用する席については明確ではなかったので、電卓優先席を2席(予備席2席)設定し、公平、効果的な利用環境を整備した。
- ・今後の課題としては、蛍光灯照明をLED照明に変え、電気使用量の抑制と値上がりしている蛍光灯購入費を無くし、省エネと経費削減を図りたい。
引き続き、施設の巡回点検をしっかりと行い、水漏れなど建物の老朽化による修繕を迅速的確に実施していく。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

- 書架の本は手に取りやすく、書架間通路スペースは車いすが余裕をもって通れるよう考えられており、館外・館内ともに空間のゆとりが感じられ、安全性に配慮し、居心地が良い環境を提供している。
- 令和5年度は開館40周年を迎える、利用者参加型の催し物、著名人を迎えての講演会、郷土博物館と連携した講座等、様々な催し物を企画・実施しており、利用率向上に向けた取り組みを行っている。
- 公開書架や児童室の死角が課題となっており、カーブミラー設置やこまめな巡回の継続により、利用者の安全管理に努める必要がある。
以上、施設利用の利便性や安全性に対して、きめ細やかな対応ができておらず、引き続き積極的に工夫した取り組んで欲しい。

5 財務状況に関する施設所管課所見

入手した資料に基づき、安全性、収益性について審査を行った結果、財務状況について重要な問題(指摘事項)は見当たらないと判断します。

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5年度
自己評価実施日	令和6年5月22日

1 施設概要

施設名	大田区立蒲田図書館	
所在地	東蒲田1-19-22	
指定管理者	名称	JCS/NPTグループ (代表法人: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	東京都千代田霞が関1-4-2 大同生命霞が関ビル
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月移転、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	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。	内容に不備はなく、期日までに提出されている。	<input type="radio"/>
	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。	適切に整備・保管されている。	<input type="radio"/>
	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体制を構築している。	内容により区や本社とグループウェアや電話等適切な方法により、十分に連絡・調整がなされている。	<input type="radio"/>
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5年4月1日現在の司書率は69.5% (9.8/14.1人)である。	ローテーション表、出勤簿を確認し、司書率は管理運営の基準(40%以上)を満たしており、必要な知識・経験のある職員を配置している。	<input type="radio"/>
	施設の設置目的を最大限發揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	年度計画書に基づき、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。	ローテーション表、出勤簿を確認し、館長・業務責任者を中心に施設の設置目的を最大限に發揮できる人員を配置している。	<input type="radio"/>
	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	全員が集まる月に一度の休館日を利用して、全体研修のほか、防犯、防災関係の危機管理研修を実施し情報の共有に努めている。	業務に必要な研修だけでなく、質の高い防災に関する実践的な研修も実施しており、非常時に地域の公共施設としての役割を果たすことができる職員の育成をしている。	<input type="radio"/>
	職員の服装及び接客態度は適切か	清潔感ある身だしなみ、笑顔であります、声掛けし丁寧な接客に努めている。	身だしなみ、積極的なあいさつ、声掛け、丁寧な接客態度に努めている。	<input type="radio"/>

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	管理マニュアルに基づいた適切な管理運用に努めている。	施設、設備の公正な利用が確保されており、適切な使用に供されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	年間計画を立て、綿密に企画した事業を推進し確実な運営に努めている。	年間計画書および事業企画書に基づいた事業の実施と適切な報告がなされている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	コピーや多目的室の使用料は、規定に基づいた適切な保管、帳簿処理をしている。	厳格な現金保管、帳簿等による適正な会計管理がされている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	「図書館ガイド」に基づき、丁寧に説明している。また、館内案内表示は見やすいと利用者から好評を得ている。	利用案内や書架案内図などで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	館内掲示物に気を配り、頻繁に刷新している。また、書架では“面出し”を重視している。従来からの月2回の展示図書の他に季節に応じた料理本を展示し利用者から評価を得ている。	書架は非常に整頓されており、利用者に分かりやすい書架の見出しを工夫し配置していた。また、館内の掲示物も新しく、頻繁に刷新している様子が確認できた。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレームに対しては、その都度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。	クレームに対して誠意をもって対応するとともに、職員間の情報共有、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	近隣で実施するイベントにも積極的に協力し、町会・自治会とも極めて良好な関係を保っている。近隣の住民だけでなく、特別出張所、総合体育館、大田観光協会、社会福祉協議会、包括支援センター蒲田などと連絡を取り合い、連携・協働をしている。	近隣の施設や団体等と連携し、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	個人情報が含まれている資料は、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、速やかに裁断処分をしている。また、保管者と廃棄者の他に確認者を設けて、個人情報の確実な管理を徹底している。	個人情報の厳格な保管管理、情報機器の適正な管理に努めている。	○
	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	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、法令遵守のためマニュアルが整備され、職員研修も実施されている。	○
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	マニュアルを整備、更新し、職員への周知を徹底している。	防犯、防災マニュアルが整備されており、職員への周知が適切に実施されている。	○
	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	緊急時の連絡体制は整っており、避難誘導訓練・消火訓練を実施している。また、災害に強い図書館をめざし、災害想定シミュレーション訓練を実施している。	本社および区(大田図書館)との緊急時の初動連絡体制が整備されており、定期的な避難訓練等も実施されている。	○
	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、また怪我人・病人の発生がないかどうかを確認している。災害時の備蓄品として救急用品・防災用具の他に水と食料を保存している。年に数回の訓練により、それぞれの役割をしっかりと把握できており、いざというときに確実に動けるような体制を整えている。	館内を定期的に巡回し、防犯・防災の管理体制は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	鍵は適切に保管し、未使用、閉館時の諸室の施錠を徹底している。	鍵の保管、施錠管理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	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、点検記録は年度でまとめて保管している。	○
		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)	修理や更新は大田図書館に報告し、工事連絡票・見積書を提出している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	不具合箇所は区と協議し、速やかな対応に努めている。	○
		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)	年間計画にて実施する点検等は契約書を取り交わし適正に実施している。	○
		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)	エアコンの温度設定や使用していないコーナーの消灯などを順次実施している。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書等はファイリングし、適切に整備・保管している。	○
		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ファイリングし、適切に整備・保管している。	○
清掃	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	備品台帳や持込備品一覧表に基づいて整理整頓している。	○
		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か	日常清掃、定期清掃共に適切に実施されており、施設等の清潔度は保たれている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	欠品のないように購入し、清掃時・巡回時に補充している。	○
		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	ゴミ箱に分別できるように貼り紙をして適切に処理している。	○
		施設周辺の美観は維持されているか	毎朝、図書館周辺を清掃している。紅梅、満天星躑躅(ドウダンツツジ)、紫陽花など蒲田図書館の特徴となっている木花の手入れを怠らないようにしている。また、特別出張所ごとの「18色の緑づくり」事業に参加して、プランターに季節の草花を植えて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）

- 蒲田図書館の利用者の7割以上は、近隣住民の方々のため、地域とのコミュニケーションを図り、地域の地縁組織との強固な連携と協働を推進して、図書館のサービス向上を図っている。
- ・具体的には地域情報を紹介する場として、レファレンスツールの「シリーズ調べる」や毎月発行している「蒲田図書館通信」があり、どちらも利用者から好評を受けています。
 - ・貸出サイクルに合わせて、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点ほどの貸出に結びついている。
 - ・児童においても、月2回の展示を行い、毎回200点以上の貸出がある。
 - ・展示については、季節ごとの料理に関する図書を集めたコーナーや業務責任者の発案発想によるユニークな展示コーナーは利用者から好評を得ている。
 - ・少し前に読まれた本コーナーとして複本のある図書を集めたコーナーを愛好している利用者も多数いる。
 - ・工作会议の講師として、区内で精力的に活動しているワークショップグループの「いけがみわーく」さんとのつながりによる年3回の大人の手芸工作会议と1回の児童対象の工作会议は、いずれも好評を得ている。
 - ・近隣町工場の職人や日本工学院専門学校の先生、および近隣の建築組合の大工さんが講師になり、児童対象の工作会议やプログラミング教室を実施している。
 - ・東日本大震災や阪神・淡路大震災の被災者をお呼びして、12年前と28年前の震災の様子やその後の復興、そして被災者としての葛藤を語つてもらい、大田区民の防災意識を高めている。
 - ・認知症の啓発事業として、認知症当事者をお呼びしてトークイベントをし、また当事者描いたイラストの展示会をして、利用者から好評を得ている。
 - ・地域における忘れられた歴史の発掘として、女性初の映画脚本家であり、少女小説家の水島あやめ(1903-1990 松竹蒲田撮影所脚本部・大田区内在住)を取り上げ、発信し普及啓発に努めている。
 - ・今後の課題としては、蒲田図書館が近隣住民の心地よい居場所となるために、さらなる近隣との連携を模索すること、館内全体でさまざまな工夫を凝らした仕組を作っていくことにあると考えている。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

- 基本的な図書館サービスは着実に実施され、運営状況は良好である。
 - 図書館の個別業務や個人情報保護研修は計画的に行っている。特に、災害時を想定した実践的な防災訓練を職員研修に組込み実施し、職員の資質向上に努めている。
 - 地域のワークショップグループや町工場の職人を講師に招いた工作会议や講座、かつての松竹蒲田撮影所関係者に焦点を当てた特集の開催、文化財等周辺情報を職員間で共有するなど、地域に根差した図書館として様々な取り組みを行っている。
 - 公開書架は整然と見やすく読みたい本が手に取りやすくなっている。また、月2回展示替えを行い関連資料を発信するなど、資料の利用向上にも努めている。
 - 館内は清潔に保たれており、館外は木花の手入れをするなど美観が維持されている。
- 以上、地域特性を踏まえた区民参加型の様々な自主事業に実施し、区民への情報発信と人と人の繋がりの場としての図書館の役割を果たしている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

入手した資料に基づき、安全性、収益性について審査を行った結果、財務状況について重要な問題（指摘事項）は見当たらないと判断します。

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5年度
自己評価実施日	令和6年5月19日

1 施設概要

施設名	大田区立蒲田駅前図書館	
所在地	蒲田5-13-26-301	
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 谷一文子 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を開始。	
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	事業計画書及び事業実績報告書等は期日内に提出し、報告内容に不備はない。	内容に不備はなく、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	事務室内の所定の棚、キャビネットに整備・保管すると共に、所定期間内保管している。	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	兼用情報連絡票やグループウェア、FAX等指定された手段で連絡・報告を行うとともに、緊急時の場合は、電話等で即報告することを徹底している。	内容により区や本社とグループウェアや電話等適切な方法により、十分に連絡・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	令和5年4月1日現在の司書率は74.6%(20.3/27.2人)である。	ローテーション表、出勤簿を確認し、司書率は管理運営の基準(40%以上)を満たしており、必要な知識・経験のある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)	雇用形態及び各自のライフスタイルも勘案し、毎月のシフトを作成している。全時間帯に責任者2名以上を配置し、安定した業務運営可能な人員配置を行っている。	ローテーション表、出勤簿を確認し、館長・業務責任者を中心に施設の設置目的を最大限に発揮できる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	本社オンライン研修を受講。また職層別に都立図書館が実施する専門的な研修も受講している。館内では休館日を利用して集合研修を行っている。	個人情報保護研修やコンプライアンス研修を複数回実施し、職員の資質向上の取り組みを積極的に行っている。	○
	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並びにドレスコードを規定。OJTで接客話法の指導により、接遇応対の向上に取り組んでいる。	身だしなみ、積極的なあいさつ、声掛け、丁寧な接客態度に努めている。	○

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	施設、設備の公正な利用が確保されているか	読書室、閲覧席等はルールを館内に掲示し、スタッフ巡回時にルールの徹底を行っている。多目的室・集会室はなし。	施設、設備の公正な利用が確保されており、適切な使用に供されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	計画に基づき自主事業を実施しているが、講師調整等により一部未実施の事業については代替事業を実施している。	年間計画書および事業企画書に基づいた事業の実施と適切な報告がなされている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	有料の自主事業はなし。 コピー料金は日々現金回収し、責任者が確認のうえ日報入力及び金庫に格納している。	厳格な現金保管、帳簿等による適正な会計管理がされている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	図書館利用案内をエレベーター前のチラシコーナーやカウンター前など目立つところに大きく掲示。また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。	利用案内や書架案内図などで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	様々なテーマで展示やブックリストを作製し、新たな本との出会い、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、広報紙の作成などにより、図書資料の貸出数の増加などにつながり、稼働率の向上に向けた取り組みがされている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	利用者からの苦情は、自館で解決できるものは自館で対応し、自館を超えた区内全体に関わるものは、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。	クレームに対して誠意をもって対応するとともに、職員間の情報共有、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	「調べる学習コンクール」「健康セミナー」など各種自主事業を通して、地域連携を深めている。	近隣の施設や団体等と連携し、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	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には適切にシュレッダー処理している。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。	個人情報の厳格な保管管理、情報機器の適正な管理に努めている。	○
	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	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5年度は9月11日休館日に実施)	個人情報保護、法令遵守のためマニュアルが整備され、職員研修も実施されている。	○

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
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、避難誘導マニュアル、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、及び休館日に全員に内容の周知を図っている。	防犯、防災マニュアルが整備されており、職員への周知が適切に実施されている。	○
	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	緊急連絡体制を掲示している。令和5年度は、12月休館日に蒲田消防署指導による消防・避難訓練を実施した。	本社および区(大田図書館)との緊急時の初動連絡体制が整備されており、定期的な避難訓練等も実施されている。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	開館日には危機管理スタッフを配置し、巡回を行っている。日々のミーティング等で自館及び他館で発生した危機管理事例の情報共有を行っている。	館内を定期的に巡回し、防犯・防災の管理体制は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	鍵は所定のキーボックスに格納。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している。	鍵の保管、施錠管理は適切に実施されている。	○
施設管理	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、事業計画書の年間保守計画に基づき実施され、点検記録は管理会社より毎月「維持管理業務月次報告書」としてまとめられ、保管している。	設備保守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)	修理や更新が必要な場合は、大田図書館へ報告し、工事連絡票・見積書を提出している。	区(大田図書館)へ必要な報告および書類を提出している。	○
	修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	・区と協議したうえで、緊急度や修繕規模に応じて業者を選択し、利用者環境の整備に努めている。	利用に支障のある修繕等は、速やかに区と協議のうえ、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)	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実施している。	再委託は年間計画書に記載のある事業者と手順に従い適正に行われている。	○
	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)	館内5カ所に大型の室温計を設置し、指定温度になるよう空調で調整するよう努めている。また、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。	省エネルギーの取組が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	機器の取扱説明書等を取扱説明書ファイルに保管している。	機器(設備関係)の取扱説明書等が適切に整備・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	事務室内に専用ファイルを設置し、整備・管理している。	機器(備品関係)の取扱説明書等が適切に整備・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	備品の所在を備品台帳に記載し、適切に管理している。	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	日常・定期清掃は、事業計画書の年間保守計画に基づき適切に実施しており、日常清掃は日誌で、また定期清掃は月次報告書として保管している。	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	毎日の清掃点検及び巡回により不足がないよう補充している。	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	種類別に仕分けを行い、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。	○
	施設周辺の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。	施設周辺の美化は維持されている。	○

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)

- ・医療・介護情報コーナーの関連イベントとして、健康セミナー等7件の自主事業を新規で実施し、地域住民への情報提供並びに地域の医療・介護関連機関との連携を育んだ。
- ・障害者サービスの一環として、大田区生産活動支援連絡会(おおむすび連絡会)と連携し流木プランターのワークショップを開催したほか、バリアフリー映画会を開催し、多くの方に参加いただいた。
- ・調べる学習コンクールの事務局として、区内8館の運営を取り纏め、計756作品の応募を受け付け、全国コンクール推薦作品の中から優良賞2作品、奨励賞2作品の表彰を受けた。
- ・施設面では、児童室の寝ころび台・座椅子にクッション材を入れ、座り心地を改善したほか、自動販売機・トイレエリアの照明LED化、冷水器の更新など利用者環境の改善に努めた。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

- 館別分担収集の「医学・薬学」を活かし、地域の医療機関や介護機関と連携した健康セミナーなどで有用な医療情報を提供した。
- 「医療・介護」特設コーナー関連事業として実施した「体操事業」は毎回20~30人の参加者を集め、利用者の関心を高めることに繋がっている。
- 職員研修はプライバシーマークの研修の他に、年3回の防災研修も行っており、そのうち1回は蒲田消防署の協力も得て充実したものになっている。
- 利用者増に向けた取り組みとして、「展示」に力を入れており、手作りの装飾も駆使した完成度の高い展示内容となっている。
- 図書館広報紙の内容が充実しており、そこで紹介される本やCDが実際に利用され、利用者増に繋がっている。
- 以上、地域や分担収集、特設コーナーの特色を生かした取り組みが認められ、有益な図書館運営ができる。

5 財務状況に関する施設所管課所見

入手した資料に基づき、安全性、収益性について審査を行った結果、財務状況について重要な問題(指摘事項)は見当たらないと判断します。

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	大田区大森北四丁目複合施設及び大田区大森北区民活動施設
所在地	東京都大田区大森北四丁目6番7号
指定管理者	名称 地域力もりもり大森共同体
	代表者 野村不動産パートナーズ株式会社 代表取締役社長 間田 和宏
	住所 東京都新宿区西新宿一丁目26番2号
指定期間	令和6年4月1日 ～ 令和9年3月31日
施設の設置目的	(1)大田区大森北四丁目複合施設 学校教育機能や各施設の機能が連携することによってたらされる相乗効果を通じて地域力の向上に寄与することを目的として設置。 (2)大田区大森北区民活動施設 広く区民の主体的な文化活動、地域活動、生涯学習、相互交流及び連携の推進を図り、相乗効果を高めることにより、地域力の向上に寄与することを目的として設置。
施設の沿革	令和6年12月1日開館予定
担当部課 (問合せ先)	地域力推進部入新井特別出張所 電話 03(3761)5303 FAX 03(3763)4979

2 財務状況に関する施設所管課所見

指定管理者から提出された資料に基づき、公認会計士による安全性、収益性について審査を行った結果、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5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