令和6年度
指定管理者
モニタリング結果

令和7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６年度モニタリング・・・令和７年度に検証・評価を実施

（1）　通常時モニタリング

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

①　指定管理者セルフ（自己）モニタリング

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

②　施設所管課による履行状況確認・評価

施設所管課は、指定管理者から提出されたセルフモニタリング結果を中心に、指定管理

者から定期的に提出される事業実績報告書の内容や、定期または随時の現地調査、ヒアリング結果等を参考に、指定管理者の事業活動を確認・評価します。

（2） 総合的モニタリング

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

① 施設概要

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

② 利用者アンケート調査（利用状況調査、利用者満足度調査、要望意見）

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

ア 利用状況調査（単純集計、クロス集計）

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

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

イ 利用者満足度調査

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

加重平均は以下により算出しています。

算出方法（例）

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

評価基準

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

本設問の加重平均値及び満足度ランク

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

ウ　要望意見

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

②　経営状況評価

過去３年間の指定管理者の業務について、様々な視点から分析、評価しています。

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

ア　収支状況評価

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

イ　事業実績評価

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

④　業務履行状況確認・評価

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

⑤　特記すべき取組みの状況

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

⑥　総合所見

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

総合評価の基準

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

（３）　福祉サービス第三者評価実施施設の取扱い

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

※第三者評価を実施しない年度については、通常時モニタリングを実施します。

３　財務審査及び労働条件審査

（１）　財務審査

①　実施目的

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

②　実施対象

指定管理者制度導入施設の管理運営委託を行っている全ての指定管理者。

③　審査範囲

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

④　実施方法

客観性及び専門性確保のため、公認会計士に委託して実施します。

⑤　実施時期

指定期間中の毎年度実施します。

（2）　労働条件審査

①　実施目的

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

②　実施対象

指定管理者制度導入全施設。

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

③　実施方法

客観性及び専門性確保のため、社会保険労務士に委託して実施します。

④　実施時期

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

必要がある場合は、随時審査を実施できることとします。

4　今後の取組みについて

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

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

令和6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4-6-7	特定非営利活動法人 ジェンダー平等Labota	令和6年4月1日	令和11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	令和6年4月1日	令和11年3月31日	5	通常時	12
3	大田区立平和の森会館	平和の森公園2-3	平和の森会館運営グループ	令和5年4月1日	令和10年3月31日	5	通常時	15
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	18
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	21
6-7	大田区立田園調布せせらぎ公園・ 大田区田園調布せせらぎ館	田園調布1-53-12	田園調布せせらぎハーモニー	令和6年4月1日	令和11年3月31日	5	通常時	25
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	総合的	29
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・東急コミュニティー 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	34
10	大森北四丁目複合施設（スマイル大森）・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	令和6年4月1日	令和9年3月31日	3	総合的	37
11	大田区営アロマ地下駐車場	蒲田5-37-4	日本パーキング株式会社	令和6年4月1日	令和11年3月31日	5	通常時	42
12	大田区民ホール・アプリコ	蒲田5-37-3	公益財団法人 大田区文化振興協会	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	通常時	45
13	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	48
14	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	51
15	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	54
16	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	57
17	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	60
18	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	令和6年4月1日	令和11年3月31日	5	通常時	63
19	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	令和6年4月1日	令和11年3月31日	5	通常時	66
20	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	総合的	69
21	大田区立下丸子テンポラリー工場	下丸子4-9-14	野村不動産パートナーズ株式会社	令和4年4月1日	令和9年3月31日	5	総合的	74
22	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	総合的	79
23	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	総合的	83
24	大田区中小企業者賃貸住宅（ウイングハイツ）	本羽田2-12-2	野村不動産パートナーズ株式会社	令和4年4月1日	令和9年3月31日	5	総合的	88
25	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6年4月1日	令和11年3月31日	5	通常時	93
26	大田区立おおもり園	大森西1-8-6	社会福祉法人池上長寿園	令和3年4月1日	令和8年3月31日	5	通常時	95
27-56	大田区立シルバーピア・大田区営シルバーピア・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	令和6年4月1日	令和11年3月31日	5	通常時	98
57	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	第三者	102
58	大田区立特別養護老人ホーム糀谷	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	103
59	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	第三者	106
60	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	第三者	107
61	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	第三者	108
62	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	通常時	109
63	大田区立矢口高齢者在宅サービスセンター	新蒲田2-12-18	社会福祉法人池上長寿園	令和3年4月1日	令和8年3月31日	5	通常時	112
64	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	第三者	115
65	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	令和6年4月1日	令和8年3月31日	2	通常時	116
66	大田区立くすのき園	蒲田2-10-1	社会福祉法人 東京都手をつなぐ育成会	令和6年4月1日	令和8年3月31日	2	通常時	120
67	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	通常時	124

令和6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	大田区立新井宿福祉園	萩中2-10-11	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	127
69	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	通常時	132
70-71	大田区立うめのき園（分場含）	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	135
72	大田区立しいのき園	西糀谷2-9-12	社会福祉法人大田幸陽会	令和3年4月1日	令和8年3月31日	5	通常時	140
73-74	大田区立大田福祉作業所（分場含）	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	143
75	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	通常時	146
76-77	大田区立大森東福祉園（分場含）	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	149
78-79	大田区立大田生活実習所（短期入所事業含）	萩中2-10-11	社会福祉法人睦月会	令和6年4月1日	令和11年3月31日	5	通常時	153
80	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	通常時	157
81	母子生活支援施設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	161
82	母子生活支援施設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	164
83-114	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	総合的	167
115-117	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	総合的	171
118	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	総合的	175
119	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	総合的	180
120	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	総合的	185
121	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	190
122	大田区立大森東図書館	大森東1-31-3-104	株式会社ヴィアックス	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	通常時	193
123	大田区立大森西図書館	大森西5-2-13	株式会社ヴィアックス	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	通常時	196
124	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）4階	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	199
125	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	204
126	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	207
127	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	210
128	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	213
129	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	216
130	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	220
131	大田区立六郷図書館	南六郷3-10-3	株式会社ヴィアックス	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	通常時	223
132	大田区立下丸子図書館	下丸子2-18-11	株式会社ヴィアックス	令和2年4月1日	令和7年3月31日	5	通常時	226
133	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	229
134	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	231
135	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	234

令和6年度　指定管理者財務審査実施施設一覧

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	掲載ページ
136	馬込アートギャラリー（※2）	南馬込4-10-4	公益財団法人 大田区文化振興協会	令和7年4月1日	令和12年3月31日	5	財務審査のみ	237
137	大田区立入新井図書館（※3）	大森北1-10-14　大森複合施設ビル（Luz大森）4階	丸善雄松堂株式会社	令和7年4月1日	令和12年3月31日	5	財務審査のみ	238

※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　令和7年4月1日より指定管理を開始した施設のため、財務審査のみ実施した。
※3　令和7年3月31日で指定期間を満了し、同年4月1日より新たな事業者が指定管理者となった。
　　そのため、令和6年度を対象にしたモニタリング（№124）と併せて、新たな事業者を対象にした財務審査を実施した。

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6年度
自己評価実施日	令和7年6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4－6－7
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	令和6年4月　～　令和11年3月
施設の設置目的	男女共同参画社会の実現に資するとともに、区民の自主的な活動の場を提供する。
施設の沿革	昭和52年、女性が安心して集える場所として「大田区立婦人会館」が設立。平成4年「大田区立おおた女性センター」と名称が変更され、建物の改修ののち、平成12年に大田区立男女平等推進センター「エセナおおた」として開館。令和6年12月1日大森北四丁目複合施設「スマイル大森」5階6階へ機能移転。
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	書類の提出については、期限を厳守し適正に提出している	計画書や報告書等は、適切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	業務報告書は毎日作成し、職員及び事業スタッフと情報共有を行い、適正に整理・保管している。	各種業務日誌等は整備され、適切に保管されている。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	日常的に所管課への相談・連絡・報告を行うとともに、月に一度の定例報告会や所管課へ訪問などを行い、業務を遂行している。	月1回の定期報告をはじめ、日常的に相互に連絡を取り合い、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。	○
	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）	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職員配置を行うほか、ICTを活用した事業実施の際は専門的な知識のある職員を配置するなど、適宜、適正に配置している。	自己評価のとおりの配置が認められる。男女共同参画推進事業の効果的な実施、施設管理の両面に配慮した配置がなされており、施設の設置目的達成に向け寄与している。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	・年に2回、全職員が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。 ・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）主催の研修等に参加し、国際的な動きや国の施策の動向を学び、男女共同参画・ジェンダー平等に関する知見を深めている。	職員研修会議及び研修の内容等については、協定に基づき適正に実施されていることを年度報告書により確認した。外部機関が実施する研修への積極的な参加も認められ、職員の人材育成に努めている。研修に参加しやすいよう、オンライン受講を効率的に取り入れる等の工夫が見られる。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	・5月から10月までをクールビズ期間としつつも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。 ・接客態度については、公共施設として公平・公正な対応を行えるよう、ユニバーサル窓口サービスガイドラインを遵守している。	服装は親しみやすく清潔感があり、接客態度については、来館者や利用者に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	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。会議室（新・研修室）は男女共同参画推進事業の実施会場として利用している。	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。 また、新施設への移転に伴う変更内容の案内も適切に行われ、大きな混乱は生じなかった。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	ほぼ計画通りに実施しているが、移転延期等で実施ができないものもあった。	講座等の事業については、年間計画書および事業企画書に基づき区の承認により計画的に実施されている。 また、新施設への移転に伴う設備等整備も適切に行われた。	○
	使用料等の会計管理は適切か	使用料等の現金は金庫に保管し、現金出納簿により使用料金の管理を行っている。また、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、適切な処理が行われていると認められる。 また、旧施設及び新施設の還付等作業も適切に行われた。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	・リーフレット配布のほか、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。 ・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職員研修を実施している。	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、実施事業への参加方法等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、接遇視点での取組も行っている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	旧施設からの継続利用のお客様には施設移転に伴う疑問や不安に対して真摯に対応した。また、新規利用のお客様にも丁寧な説明を行い、継続利用につながるよう対応を工夫した。 オープニングセレモニーで移転のPRを積極的に行い、新施設への誘導を図った。	室場利用率については、令和6年度は旧施設にて約60％、新施設にて約50％の利用率であった。 移転時期が延期し、予定外の対応を余儀なくされたにもかかわらず、事業を計画的に実施し、移転の周知を積極的に行い、一定程度の利用につながっている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	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。加えて、職員間で共有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	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）、町会等、地域の方々との連携を通じて、良好な関係の構築に努めている。 ・移転準備の段階から複合施設内の事業者との会議を行い連携に努めている。	近隣住民に関わる苦情等の報告は特に受けていない。 地区の地域力推進会議への参加により、連携が図られている。 また、新施設移転前から複合施設の連携会議に区と同席し、連絡・相談が綿密に行われ、複合施設内他施設及び所管課との連携に継続的に努めている。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	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。	個人情報の適正な管理は、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。	適正に整備、実施している。	○
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	防犯・防災マニュアルを作成、訓練を実施し、職員に周知徹底を図っている。	マニュアルは適正に整備され、職員研修により、防犯・防災や緊急時に対応できるよう周知されている。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
安全・危機管理		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	・電話及び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及び避難誘導等の訓練を実施している。 ・令和6年度は、普通救命講習を実施した。	避難訓練の実施に加え、職員研修の一環で非常時対応についてグループワークを行い、心構えと具体的行動を確認し、主体的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。 職員は救命救急の講習を受講し、全員が救命技能認定証の交付を受けるなど、緊急時に対する体制を整備している。	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	・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。 《移転前》 ・館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。1階受付カウンターに防犯カメラ、非常用ブザー、防犯スプレー、さすまたを設置している。 《移転後》 ・館内の見回りなど日常の防犯・防災管理は適切に行っている。 館内には防犯カメラ、5階受付カウンターには、防犯スプレー、さすまたを設置している。	利用者への災害時対応を説明することで、施設全体での防災管理体制の構築を図っている。 移転前後を通して、必要な備品をそろえ対応しているほか、日常的な見回りを実施し、防犯・防災管理を徹底している。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	夜間見回り時のチェック表を作成し施錠を確認している。鍵の保管、施錠管理は適切に行っている。	鍵の保管及び管理について、適正であることが認められる。	○
施設管理	共通 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、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は適切に実施され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。	区と協議の上、必要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）	年度協定書の仕様書に基づき実施している。	再委託は適切な手順によって行われ、契約書を保管している。	○
		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）	利用者の安全に配慮し、省エネルギーの取組を行っている。	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、省エネルギーへの取組を行っている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	取扱説明書等はファイルし、定位置に保管している。	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	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・保管している。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	適切に行っている。	適切に整備・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、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。 ・感染症予防対策として、共有箇所は薬剤による消毒作業を行っている。	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	《移転前》 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た。 《移転後》 職員が定期的に点検し、消耗品が不足しないよう注意している。	移転前及び移転後も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	職員全員がゴミの分別と減量化を常に意識し、リサイクルに取り組んでいる。	利用者のごみの持ち帰りを協力依頼するなど、ごみの減量化及び分別に努め取り組んでいる。	○

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
清　掃	施設周辺の美観は維持されているか	《移転前》 ・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。 ・デング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、旧施設では、区の指示に基づくデング熱対策にも積極的に取り組んだ。	○

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6年度においては、新施設への移転業務が加わり、移転延期の変更作業や新施設の利用についての問い合わせ等、丁寧に説明し、室場利用の促進、区民の交流の場としての機能向上に努めた。
〈施設管理〉
・うぐいすネットのシステム変更（令和6年1月）に伴う、その後の利用者からの問い合わせについては、個別に丁寧に対応を行った。
・施設の移転について、様々な問い合わせがあり、ホームページや館内掲示等で案内、周知に努め、丁寧かつ分かりやすい説明を心掛けた。
・移転延期に伴う返金や室場変更等の案内を迅速かつ丁寧な対応を行った。
・清掃時の消毒に加え、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。
・複合施設内の入居施設間企画担当者会議、連携調整会議に毎月参加し、連携を図っている。

〈男女共同参画推進事業〉
・事業会議を設置し、企画・運営・総括を毎月行っている。事業の内容や目的、対象者に合わせた開催方法を選択し、さまざまな切り口で男女共同参画、ジェンダー平等社会の実現に資するよう企画、実施した。加えて、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。
・事業評価会議では、前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、社会や区民のニーズに合った事業であったかを検証した。
・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、スキルアップを図った。
・申込・参加状況について統計を取り、今後の事業運営を検討する上で参考となる情報収集に努めた。

今後の課題について
・利用者が安全・安心に利用できるよう、新施設の設備や備品のメンテナンスに努め、優先順位を考慮し修繕し、利用の継続を図る。
・利用者からうぐいすネットの利用方法や新施設の仕様などの問い合わせが多く、利用者の立場に立った分かりやすい説明を心掛け、区民の利用促進及び区民活動の支援に努める必要がある。
・土日・祝日の講座開催や新施設での土日の室場利用の増加に加え、パーテーション移動を伴うレイアウト変更や付帯備品の貸し出し作業等、臨機応変な対応を求められる業務が増えた。開館時間の長さや休館日の少なさから、職員のワーク・ライフ・バランスを考慮したマネジメントを行っているが、人材の確保が引き続き大きな課題と認識している。
・第8期男女共同参画推進プランには、SDGsの目標「№5ジェンダー平等の実現」が掲げられている。ジェンダーによる差別や偏見をなくすためには、男性・女性という括りだけでなく、SOGI（Sexual Orientation and Gender Identity）を視野に入れた啓発活動が必要と捉えている。
・複合施設内でより一層の連携を図るとともに、出前講座・研修などのアウトリーチにも取り組んでいきたい。

4　施設所管課総合所見　（施設運営の総合的な評価）

・施設の設置目的や役割を理解し、男女共同参画の推進に関する事業の実施及び施設の管理運営が行われている。
・大田区男女共同参画推進プランの趣旨を理解し、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自主的に実施するなど、事業の検証にも積極的に取り組んでいる。
・令和6年12月の大森北四丁目複合施設への移転では、移転前後の施設管理を適切に行うことができた。想定外の移転時期の延期などに伴って生じた施設利用者への案内は迅速かつ適切であり、利用者が混乱せずに済んだのは指定管理者のスムーズ且つ熱心な区民への働きかけによる功績が大きい。移転作業以外についても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。
・施設利用者数については、移転により一時的に減少が見られるが、新たな利用者層につながった面も見受けられる。
・感染症や熱中症に関する区の方針や防止対策について、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6年度
自己評価実施日	令和7年10月11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	令和6年4月1日　～　令和11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）	地域未来創造部地域力推進課
	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。	業務日誌は月次で報告を受けている。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めている。	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。また、現地での定期的な打合せを年4回程度実施している。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	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を配置している。利用者の施設利用満足度も高く、スキルの高い職員が対応している。（業務報告・月1	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）	弊社が管理する施設の中ではスキルの高いスタッフを多く配置し、区民の保養と移動教室が充実できるように努めている。また、宿泊人数に応じて適切な人員配置となるようシフトを調整し運営している。	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でいる。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を各責任者が受講している。	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ている。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）	○
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	ホタル観賞、菖蒲湯、ビール試飲会、夏野菜フェアなど計画どおり実施している。また、参加型イベントでは昨年を上回る参加人数となっている。	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）	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
運　営		施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	チェックイン時に案内表を渡し、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、取組みによる成果が出ている。閑散期の利用率向上として、限定プランを展開して冬季の利用率も向上している。（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	地区内地域の市道沿道の清掃・草刈の参加や地区開催行事などにも積極的に参加し、良好な関係を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、地域との良好な協力関係を築くことができている。	○
情報管理		個人情報は適正に管理されているか	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で個人情報保護についてのマニュアルを用いた研修を実施している。	職員研修を毎年必ず1回開催し、個人情報保護の法令順守について、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	会社及び休養村とうぶの危機管理マニュアルの整備を行い、社員に周知している。	危機管理マニュアル（地震、風水害、食中毒、自己、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。	施設での年2回の防災訓練や避難誘導等の訓練を実施しているか	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	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	日常的に点検を行い、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）	対応の必要箇所については、地域力推進課に状況と対応内容を連絡票で報告している。	報告、連絡、相談、事後処置等適切にされている。（発生の都度確認）	○
		修繕等を適切におこなっているか（建物、設備、備品）	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、業務の委託を行っている。	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1度報告している。	省エネルギーに向け使用量の削減に努めている。（エコオフィス調査・年1回）	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書は整備・保管されている。	適切に整備・保管されている。	○
	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。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	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	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、清掃と合わせて消毒を行っている。	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、キャンプファイアー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）

食事については、長野県産の食材を中心に食事内容の充実を図っている。夏には地元野菜のサラダバイキングイベントを行いお客様から好評を得られている。参加型イベントでは、幼児から年配者まで楽しんでいただけるようなイベントを催し、前年以上の参加者やお客様の満足度を得られている。休養村とうぶ専用アプリが始まり、徐々に登録者が増加している。売店で利用が出来る割引クーポンの発行や施設ホームページのアクセスも容易となっている。今後の展開として他のSNSとの連動やネット予約に繋げることでアプリとしての機能の拡充させ、サービス向上及び施設利用率の向上に取り組んでいきたい。

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に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。
令和7年3月にリリースしたオリジナルアプリを活用したリピーターのさらなる獲得に向けた取組みを推進しており、新規利用者獲得に向けては、ツアーの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。
これまでの指定管理者としてのノウハウに加え、新たな利用促進の取組や区との連携により、施設利用する区民の健康増進及び余暇活動の充実に繋がっている。

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6年度
自己評価実施日	令和7年9月18日

1　施設概要

施 設 名	大田区立平和の森会館
所 在 地	大田区平和の森公園2番3号
指定管理者	名　称　平和の森会館運営グループ
	代表者　株式会社　日比谷花壇（代表取締役　宮島浩彰）
	住　所　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）	地域未来創造部地域力推進課
	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	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。（随時確認）	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	従事者は、業務の経験値が豊かでそれぞれ施設管理業務を行っている。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）	経験値考慮の業務進行に適したシフト調整を行い、危機管理を考慮したシフト配置を実行している。また、連絡帳やSNSを使い全員が情報共有を徹底している。	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。	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）	○
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。（随時確認）	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	地域社会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））	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
運　営		施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	会館案内パンフレットを作成し、葬儀社約200社宛にご案内郵送。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はない。（随時確認）	○
		施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	パンフレット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。（随時確認）	○
		利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	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ます。	利用者等からの苦情やご意見はほとんどない。クレームがあれば区に報告し適切に対応している。（随時及び業務報告時）	○
		専用ホームページは適切に管理運営されているか	（株）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。（随時確認）	○
		施設の周辺地域との関係は良好か	平和の森公園管理事務所、児童館、東京都水道局（平和島ポンプ室）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。（随時確認）	○
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ます。	個人情報保護の職員研修を年1回実施して、事故もなく適切な管理をしている。（業務報告時）	○
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	施設内に施錠ヵ所が多く、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	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	通夜終了時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。それを毎月時に保管している。	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、経年劣化で故障した2Fトイレのウォシュレットを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、支払等適切になされている。	○
		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、我々従事者によるこまめに節電・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）	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
施設管理	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	取扱説明書等は、ファイリング保管を行い、新規購入した機器に関しても、いつでも確認出来る様に本棚に入れ管理している。	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）	○
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、衛生面を十分注意の上、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集荷回収を行っている。	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7年度となり、指定管理3期目の3年目となった。積み上げた長年の経験値を最大限活用して、会館施設でのサービスに努めている。常にご利用者の目線から会館を見つめて、何か不便・不自由な点はないのかを考え、具体的な対策を実施している。また、利用毎に行っている施設利用者アンケートの集計内容や、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。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継続して置くことで、暗くなりがちな雰囲気を落ちついた空間作りを行っている。今期、地域未来創造部地域力推進課と相談していたコスト削減の為の館内LED照明化を4期に渡り実施し、その工事の終了年となりました。猛暑が続く中、熱中症警戒アラートが発表されると受付への注意掲示、葬儀社及び葬家様などへ水分補給に充分注意いただくことを口頭で説明している。今後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ずに創意工夫と改善を行っていく。今後、今以上に建物や備品等の状況を把握し、地域未来創造部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きめ細かく丁寧に清掃作業等を実施している。また、令和7年度は指定管理第3期の3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、新型コロナウイルスの5類移行後も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。

6　労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による労働条件審査の結果、総合評価は「A（良好である）」をいただいた。このことは、日頃からの従業員と経営者の努力の結果であり、今後も適正な労働条件の確保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6年度
自己評価実施日	令和7年5月19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）	地域未来創造部地域力推進課
	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	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに適切に作成し提出している。	協定に従い、事業計画書及び事業報告書等の提出を受けている。報告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	業務日誌等の記録は適切に整備、保管している。	業務日誌等を現認し、日々の記録が適切に行われていることを確認した。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	日常的に相談、連絡、報告を行い月に一度の定例会で課題及び対応を共有している。	日常的に相互に相談、連絡、報告を適切に行っている。定例会等の機会を活用し、課題を共有し、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。	適切な配置が行われている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）	利用実態に合わせて職員を配置し運営している。	適切だが、喫茶の令和6年度の売上上昇等業務増の要素があるため、引き続き状況に応じた適正な配置に努められたい。	○
	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の参加等で職員の資質向上に努めている。	接遇研修や普通救命講習等、月報等により、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、公平な対応を心がけた接客を行っている。	親しみやすく清潔な服装であり、利用者への適切な接客を行っていることを確認している。	○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	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、利用者の公正な施設の利用が確保されている。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	事業計画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、利用者のニーズや現状課題を捉え、利用促進につながる自主事業の内容充実を図ってい	○
	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、施設ごとに使用注意事項等を作成し、丁寧に説明している。	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。ホームページでも適切な利用案内がされている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	SNSの活用、電柱広告、近隣施設、区内学校、都外施設等にチラシ、ポスター、パンフレットを配布する等利用率向上に努めている。	利用促進を目的とし、近隣施設や学校等へのチラシ配布、SNS（X・Instagram）での情報発信等、広報活動を積極的に行っている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	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等担当課に相談、報告している。	月報や定例会による報告のほか、意見・要望等があった場合は、都度報告を受けており、適切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	自主事業、空室状況、施設からのお知らせ、近隣施設のイベント共有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。施設の情報が適切に更新され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	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。	近隣学校や地域団体等に対して施設のPRを含めた関係構築に努めており、関係性も良好である。	○

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	個人情報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、個人情報の適正な保管体制がとられていることを現認している。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。	○
		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。	会社独自のPMS教育シートを定期的に行うなど、研修を通じた意識づけを行っている。マニュアルを現認している。	○
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、周知徹底を行っている。	ファーストエイドマニュアル、災害対応時のマニュアルが整備され、安全確保策の周知・習熟を図っていることを現認している。	○
		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対応等をお願いしている。	防犯カメラや機械警備を活用し適切に管理するとともに、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。	鍵の保管場所を現認し、適切な管理がなされていることを確認している。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	計画的に実施し、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。	月報で定期的に実施状況が確認できている。また、設備等報告書をファイリングして適切に管理していることを現認している。	○
		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）	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、月報及び定例会で対応状況や原因を確認している。	○
		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、その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。	管理運営業務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）	利用者に協力の依頼をしつつ安全に配慮しながら、省エネに努め適切に実施している。	照明、空調等は必要に応じて運転を切り替えるなど、省エネに努めている。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ことを現認している。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	取扱説明書等はファイルし適切に整理・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ことを現認している。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳に基づき適切に管理している。	備品の所在調査を実施し適切に管理していることを確認している。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、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現認している。明るく清潔な室内である。	○
		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現認している。	○
		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利用者にも協力を依頼しながら行っている。	適切な分別処理が行われていることを確認している。資料を作成し利用者へ分かりやすく分別方法を周知している。	○
		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ことを施設訪問時及び定例会時に現認している。	○

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）

平日の洋室の利用促進について、区民に対しては、区内の施設見学(大田市場、JALミュージアム等)を伴う宿泊ツアーを企画・実施しさらなる周知を図った。また、その他区外団体に対しても宿泊施設としてのPRを行った。その結果、全国大会に参加する青少年団体の宿泊が増加、また平和島キャンプ場を利用し宿泊は当施設でという団体や音楽、学術研修での団体等も多くなり、施設の利用が多様になってきたと実感する。引き続き宿泊室をはじめ施設全体の利用率向上に努める。
さらに、地域団体を通して相撲部屋との繋がりができ「元力士のちゃんこ&もちつき」等の自主事業を実施したことで、親子で来館するきっかけ作りが出来た。シニア向けの教室は毎回出席率が良く、利用者同士の交流の場も広がっている。空き施設を利用し、青少年向けの自習室を開放している。引き続き、SNS等を利用して周知拡大していく。

4　施設所管課総合所見　（施設運営の総合的な評価）

宿泊と日帰りともに、利用者数・利用団体数が増加した。利用促進の取組みにおいては、区内施設のみならず、区外施設へパンフレットを配布したり、SNS（X・Instagram）での情報発信を行ったりするなど、広報活動を積極的に実施した。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100%と非常に高い評価が得られた。「週に1～2回程度」利用される方の割合が全体では23.2%となり、昨年度調査時の7.1%と比べて大幅に上昇し、リピーターが増えていることが分かる。一方、同アンケートにおいて、オンライン決済の需要が高まっていることから、今後、決済手段の拡充等、一層の利便性向上に努められたい。

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、財務面からは当該施設の管理運営を適正に代行できる状況にあると判断する。

6 労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による書類及び施設訪問による審査の結果、労働環境は概ね適正に保たれているとの結果であったが、労働時間管理について分単位での管理・記載がされていない点、年次有給休暇について管理簿に基準日の記載がなかった点、労働条件通知書に時間外労働の有無、休日労働の有無などが記載されていない点については是正する必要があるとの結果であった。是正状況については、定例会などの機会に確認し、適宜指導する。

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6年度
自己評価実施日	令和7年5月14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・調整ができています。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	必要な経験や資格を有したスタッフを配置のうえ、従事者名簿を区へ提出しています。	事業契約書に基づき報告された「運営業務担当者名簿」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発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）	運営3社共同でスタッフを配置することで、それぞれの企業の得意分野を発揮できるスタッフ配置を行っています。	スタッフ配置に関する提案書に基づき、適正に配置が行われていることを確認しています。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	マナー、個人情報、防災訓練及び各種業務に係る教育を計画どおり実施しています。	業務計画書に定めた「教育実施計画表」に基づき、職員教育が実施されていることを確認しています。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	適切に行うことを心がけており、利用者アンケートにおいても良い評価を得ています。	毎月、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。	○
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。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
運　営	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	「森のようちえん」を4回（6月、9月、11月、3月）、「親子でBBQクッキング」は2回（10月、1月）企画し実施しております。	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。また公認会計士のアドバイスのもと、売上計上は日毎で行い、万が一間違い等が発生した場合も早期に発見可能な会計管理を行っています。	PFI事業契約により、管理者の自主管理に任されることになっていますが、状況についてはヒアリングの際に適正に管理されている旨の報告を受けています。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	学校利用につきましては、学務課との協働により「移動教室の手引き」等を作成のうえ、移動教室説明会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6年度の新たな取組みとして地域力推進課の協力のもと「大田区シティプロモーションサイト（unique ota）」への記事掲載、カムカム新蒲田で開催された「マリーゴールドまつり」に出展しました。また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への広告掲載等も継続して実施しました。令和6年度の区民等一般利用者数は10,261名で、前年対比+1,255名増となり、客室稼働率は過去最高の44.2%となりました。	令和6年度は新たに「Unique Ota/ユニークおおた」への記事掲載やカムカム新蒲田でのイベント出展を始め、OTAふれあいフェスタへの出展を再開する等積極的なPR活動に取組んだことで、前年度比1,255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、速やかに区へ報告がなされています。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	ホームページは開業前に内容や管理方法について区と十分な協議のうえ設定し運用しております。なお新着情報やブログ等は適宜更新しています。	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。7月には伊豆高原駅のイベント「駅de夏祭り」に出店しクラフト体験を提供しました。また毎年12月に学園で開催する近隣住民を対象としたイベント（感謝祭）では485名（過去最高）の方にご来場頂けました。	移動教室における野外炊事で発生する音について、近隣よりご意見をいただくこともありましたが、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。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	開業前より、個人情報の管理方法を設定のうえ、電算組織委員会及び個人情報保護審議会の確認を受けております。 運用面については、個人情報が記載された紙文書について鍵付きキャビネット等を活用し適正な管理を行っています。	個人情報保護法、区の条例・規則、個人情報及び機密情報の取扱いに関する付帯条項を遵守して、適正に管理していることを毎月の業務確認時に現地にて確認しています。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	個人情報に関するマネジメントシステムの規定、マニュアル等を常備のうえ、スタッフに対して個人情報及びコンプライアンスに関する教育を実施しています。	新規スタッフ配置時に個人情報及びコンプライアンスに関する教育を実施していることを毎月の業務確認時に現地職員へのヒアリングにて確認しています。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	「非常時・緊急時対応マニュアル」を整備しています。スタッフに対しては防災訓練及び消防訓練を実施するほか、緊急連絡先を掲示等で周知を図っています。	「非常時・緊急時対応マニュアル」を整備し、防災訓練等を通じて職員への周知を図っていることを現地にて確認しています。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	防災訓練、消防訓練を定期的に実施しています。	「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。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	年度開始前に策定した業務計画に基づき点検等を実施し、実施した記録は毎月区へ報告を行っています。	毎月の維持管理業務報告書で内容の確認を行っています。記録は現地で保管しています。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか（建物、設備、備品）	不具合発生段階時から改善（修繕）に至る進捗状況も含め、報告書に記録のうえ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）	不具合発生から修繕完了に至るまでの進捗状況を維持管理業務報告書に記載し、毎月の会議体で区へ説明しています。また令和6年度は建設企業（竹中工務店）による10年点検を実施しました。幸いに大規模な修繕を要するような劣化等は認められていませんが、点検結果に基づき予防保全を推奨する目的で令和7年度の修繕計画を策定し区へ提出しております。	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など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当日における確認作業が適切になされています。 一般利用についても同様に確実なアレルギー対応を実施しています。	○
	衛生管理教育に関する研修を受講し、食事提供に従事しているか。	食堂スタッフ、清掃スタッフ、フロント・事務スタッフを対象に、毎年、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「みらい学園初等部（不登校児童等を対象）」の移動教室を初めて受入れ、令和7年度からは一部の学校で「医療的ケア児」の参加も予定されており、その準備として学務課と事前打合せを密に実施してきました。これらの新たな取組みにより事業者がプロポーザル時に提案書に掲げた「誰もが利用できる施設」の実現に繋がるため継続的に実施していきたいと考えます。区民等一般利用では新たな利用団体として「フルート教室」、「ドローンスクール」を目的とした利用があり、体育室、会議室など学園の機能である諸室の有効活用に繋がりました。このような団体に継続して利用頂けるよう、今後とも運営業務品質の維持向上と営業活動に尽力し、施設の有効活用に努めます。

【運営上の今後の課題】
令和7年度は開業10周年記念イベントを企画しており、この機会により多くの区民へ伊豆高原学園の周知に努めます。一方で維持管理業務においては施設や設備の経年劣化が顕在化し、令和6年度では55件/年の不具合発生を報告し、修繕等の対応をしております（令和5年度の不具合発生件数は34件）。令和6年度に実施した建設企業による施設の10年点検の結果も踏まえ、予防保全（不具合が発生する前に修繕を行う。）を計画的に実施するなど運営業務に影響を及ぼさないよう修繕業務に努めます。

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。また、今年度から「医療的ケア児」の参加もあり、確実かつより安全に受入業務を遂行していくことがさらに求められることから、引き続き、安全・安心な移動教室の実施となるよう、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。
また、施設リニューアル後10年を経過し、施設や設備の経年劣化による修繕が増加していることから、緊急対応や予防保全を適切に実施していくことも期待します。

5　財務状況に関する施設所管課所見

第13期（令和6年4月1日～令和7年3月31日）における財務書類の審査を行った結果、円滑な事業推進を阻害する可能性のある要因は特にありません。

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

評価対象年度	令和6年度
自己評価実施日	令和7年8月23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　第二期　令和6年4月1日　～　令和11年3月31日 大田区田園調布せせらぎ館　　第二期　令和6年4月1日　～　令和11年3月31日
施設の設置目的	区民の福祉の増進と生活文化の向上に寄与すること。
施設の沿革	せせらぎ公園：民間のテニスクラブがあった土地を区が取得し、区民との意見交換を重ねながら整備した後、平成20年4月に区立公園として供用開始した。 せせらぎ館：「田園調布せせらぎ公園休憩所」及び「田園調布富士見会館集会室」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。さらに令和6年11月には新たに体育施設も供用開始した。
担当部課 （問合せ先）	地域未来創造部　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、内容も適切であり、問題はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	公園・窓口（貸出諸室含む）・図書・体育施設・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。	業務日誌において一部記録に記載誤り等はあったが、その他においては適切に記録等が行われており、概ね良好であることを確認できている。 （誤り等は指摘後、修正されていることを確認）	○
	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	毎月の定例会で月次報告として、前月の実績報告を行っている。また、日常的にも運営方法の変更時には、適切に協議確認をし調整を行っている。	毎月定例会を実施するとともに、月次報告を受けており、実績報告等を確認している。また、運営方法の変更等が生じた際にも適切に協議等ができており、日常的な維持管理に関しても連絡、調整ができている。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	防火管理者を館、体育施設ともに配置し、図書サービスコーナーにおいては、レファレンス対応として司書の資格を持った職員を配置している。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。	集会施設、体育施設ともに防火管理者が配置されている。また、災害時施設運営管理者などの資格保有状況も確認した。 各担当業務に応じ、必要となる資格を有した職員配置がなされている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）	せせらぎ館窓口、図書サービス、体育施設、公園それぞれの分野のスタッフが特性を生かし、設置目的を果たせるように、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。	年度計画書とシフト表を比較し、人員が不足する日も確認されたが館内での連携を行うなど、運営に影響がないことを確認した。 図書サービスコーナーに関しては、交代制で勤務しており、シフト配置で人員が不足する場合は、本社職員の応援などにより、業務に支障をきたすことがないように対応できていることを確認した。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	様々な事態を想定し、接客接遇研修、トレーニング研修、消防訓練、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。	接遇研修、消防訓練など、施設運営の向上に資する研修が実施され資質の向上に努めている。	○

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
職　員	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。接客態度については、接客接遇の講師を招き、研修を実施、向上をはかることで、利用者に丁寧に接している。	職員はそれぞれ指定されたユニフォームを着用していることを確認した。（訪問の都度確認） また、接遇に関しては研修も実施されており、来館者に対して笑顔で丁寧な説明、対応を行っていることを確認した。	○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	区の条例や規則等に則り、公平な運用を行っている。	各諸室の貸出時間、公園の開館時間を厳守するなど、運営に関わるルールが厳守されていることを確認した。 また、図書サービスコーナーについては、業務マニュアルに則り、適切に運用されていることを確認した。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	年間計画通りに実施している。また、利用者の声をもとに、事業を追加することで、利用促進に努めている。	年間計画どおり実施していることを事業計画書等において確認した。 追加事業については、協議した上で実施するなど適時、適切に対応している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	せせらぎ館諸室の使用料は、毎日FAXにて区へ利用料収入、還付額の報告を行い、駐車場及び駐輪場の利用料金についても報告通り納付している。	せせらぎ館諸室使用料の報告は随時実施されていることを確認している。 駐車場及び駐輪場の利用料金についても、報告と齟齬がないことを確認し、協定書どおりの金額が収められている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	利用方法はHP（スマホ対応）やリーフレットにて詳しく明記しご案内を行っている他、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、サイネージ、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。	サイネージやリーフレットを効果的に使用し、館内案内、利用方法などを分かりやすく説明する工夫がされている。（月次報告や訪問時に確認）また、HPにおいて各諸室の利用方法について案内がなされており、各種SNSを活用した積極的な情報発信にも努めている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	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一覧の利用者への配布など、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。また、自主事業や活動団体の成果を多くの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。体育施設では空きがある時間帯に自主事業を実施する工夫を行っている。公園においては、マルシェの開催、見ごろの植物や生き物の紹介、SNSやHPなどを通じて公園の魅力を伝えている。	利用団体のチラシを掲示するなど活動支援をとおして、施設の利用促進につなげる取り組みを確認した。 また、これまでの稼働状況を踏まえ、稼働率の低い時間帯などで自主事業を実施するなど、施設を有効活用している。（月次報告で確認） 自主事業で作成した作品を受付付近の休憩スペースで展示していたほか、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	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。	クレームが発生した場合は速やかに責任者へ報告し対応するとともに、区への報告、記録など対応を行っている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	HPは常に最新情報をお知らせをするよう心掛け、セキュリティ対策をとり運用している。	ホームページは、お知らせを都度掲載、更新し、最新の情報を掲載している。（適宜ホームページを確認） また、セキュリティ対策を実施している。	○
	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。	地域の店舗や小中学校、周辺の活動団体、住民と連携した企画や事業を通じて、良好な地域コミュニティの形成に引き続き取り組んでいる。 また、地域のイベントが開催される際には積極的に協力するなど、周辺地域等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	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。	個人情報は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。	指定管理者の作成したマニュアルが配布され、研修・テストを実施するなど、適切に運用されていることをヒアリングおよびテスト結果から確認した。また、図書サービススタッフにおいてはサービス向上研修を全員が実施している。	○

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	火災・地震・雷などを想定したマニュアルを作成し保管、職員には常に緊急時対応ポケットメモを携帯するようにしている。	マニュアルは事務室内のわかりやすい場所に保管されていた。また、スタッフが緊急対応ポケットメモをネームプレートに入れ、常に携帯していることを確認した。	○
安全・危機管理		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。	緊急時における初動態勢は役割分担ボードに出勤職員の役割が表示されていることを確認した。 また、防災に関する研修の実施や避難訓練を実施していることを確認した。 （それぞれ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を実施している。	公園、館の日々巡回点検について各日報を確認した。避難訓練の実施報告書にて消防署員の立会指導が行われたことを確認した。	○
		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。	鍵の保管場所、貸出管理簿の記載状況を確認した。また、適切に管理されていることを確認した。（モニタリング時に確認。）	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	公園、館ともに日々巡回点検を行い、記録している。また休館日を中心に設備点検を実施し、記録、保管している。	計画的に実施されていることを確認した。（モニタリング時に事業計画と月次報告で確認。）	○
		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に見積等を取得し、修繕事前報告書を提出している。	修繕等適切に実施されていることを確認した。 （モニタリング時に、事前・事後を報告書で確認）	○
		修繕等を適切におこなっているか（建物、設備、備品）	修繕は修繕記録を残し、修繕後は実施報告書を提出し適切に実施している。	事前報告書、事後報告書が提出されており、適切に実施している。	○
		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）	業務再委託先を事業計画書に記載し区へ届け出をしている。	事業計画書に記載している再委託先を確認した。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか（建物、設備）	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。	施設内を巡回し、チェックリストを使用して照明等の消し忘れがないか確認するなど、省エネルギー対策が講じられている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイリングし整頓し、すぐに確認できる場所に保管している。	所定の場所にファイリングし、保管されていることを確認した。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイリングし整頓し、すぐに確認できる場所に保管している。	所定の場所にファイリングし、保管されていることを確認した。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	毎月備品の現況確認を行い、備品台帳に基づき管理している。 また、備品庫は物品の所在がわかりやすいよう整理している。	毎月点検を行い、所定の場所に保管されていることを確認した。 また、備品庫が整理整頓されていることを確認した。	○
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	日常の清掃手順、年間の清掃計画に基づき、常に清潔に保つようにしている。	施設及び公園が清潔に保たれていることを確認した。 清掃手順は、事業計画書に記載されていることを確認した。	○
		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。	洗面所への立入確認を行い、消耗品が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	区の方針を遵守し、ゴミ分別・リサイクルへの取組みを適切に実施している。	自販機スペースや職員事務室において、分別ルールごとのごみ箱が設置され適切に利用されている。（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、日々適切に管理されていることを日報に記載している作業内容において確認した。	○

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）

せせらぎ館の貸出諸室については、昨年度に引き続き、午前・午後は90%以上の稼働率をキープし継続して多くの方にご利用いただけた。11月より運用を開始した体育室については、学校や仕事終わりなどで特に多くの方にご利用頂くことができ、午後2（16時以降）から夜間の時間帯にかけて高い稼働率となった。今後は午前、午後1の比較的早い時間帯での稼働率の向上を目指していきたい。図書サービスコーナーについては、おすすめ図書展示やおはなし会などの利用促進を積極的に実施し、利用登録、貸出者数、貸出冊数などほとんどの項目について昨年度より増加している。SDGsを目的としたリユース本の回収事業も昨年度より引き続き実施しており、R6年度は4,120点（昨年比139%）を記録することができた。せせらぎ公園においては、日々の巡回点検や計画に基づいた作業を行うことで、大きな事件、事故もなく維持管理を行うことができた。今年度は外来種防除についての研修を実施し、スタッフ育成にも力をいれている。近隣との関係においても、町内会の催事への参加や教育機関との交流（職場体験、出張事業）などを通じ、よりよい関係の維持をはかることができた。令和7年度以降については、トレーニングルーム、体育室が1年を通し、本格稼働となるため、より多くの方の満足度・利用率向上を目指すためにも、指定管理者のノウハウを活かした自主事業の計画などを行い、実践していくことを目標としていきたい。

4 施設所管課総合所見 （施設運営の総合的な評価）

指定管理は第二期の1年目となり、事業者は第一期から引き続き同じ事業者となっている。（構成団体としてシンコースポーツ株式会社が追加）
全体の所見としては第二期指定管理のスタートとして良好な滑り出しとなっていると評価している。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については高い水準を維持し、新たに令和6年11月に開館した体育施設も稼働率が高い状況である。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、せせらぎパークミーティングを活かした公園づくりを行うことにより、地域に根差した親しみある公園づくりに寄与している。また、酷暑対策としてグリーンカーテン、パラソル等の設置といった時流に即した対応も実施されている。 自主事業では、館内の利用団体の発表の場として「せせらぎFes」の企画や、マルシェの実施により地域交流・連携の場の醸成を図っている。また、消防との連携イベント、SDGsを学ぶイベントなど地域や政策課題に対応した事業も複数実施している。自ら積極的に地域に飛び込み、イベント企画段階から地域連携を実施している点は特に高く評価をしている。 体育施設では、オープニングイベントの企画やトレーニングルームにおけるプログラム といった自主事業を実施し、老若男女の利用につなげることで、体育施設の高い稼働率に寄与している。広報面では、こうしたイベントや公園植物の開花情報などをインスタグラム等のSNSも積極的に活用し、基本情報を幅広く発信し、さらなる利用の促進に寄与している。
一方で、各論として分析を行うと、せせらぎ館集会施設は、夜間の稼働率が他の時間帯に比べて低くなっており、体育施設は午前、午後1（12時30分～15時00分）の区分で稼働率が午後2（16時00分～18時30分）、夜間と比較して低い状況である。体育施設は令和7年度から1年を通じた運営になることを踏まえ、利用状況を注視しながら新たな事業実施などが必要と考える。稼働率の低い時間帯においては課題として対応を求める。
総合して利用者アンケートでも高い評価を得ており、今後も研修やノウハウの継承による職員能力の向上や組織としての管理能力の向上を通じて、地域力の発展につなげていく取組に期待を寄せている。

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、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、財政面からは当施設を適正に管理運営できる状況にあると判断する。

大田区指定管理者モニタリング結果（総合評価）

評価対象年度	令和6年度
評価実施日	令和7年5月2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）	地域未来創造部雪谷特別出張所
	電話　03(3729)5117　　FAX　03(3729)1826

2　利用者アンケート調査

①　利用状況調査

（1）調査期間　　令和6年6月1日～6月30日

（2）調査対象　　施設利用者

（3）調査方法　　施設利用時にアンケート用紙を配付し、利用終了時に回収した。

（4）回答者数　　248　　（小数点以下第二位を四捨五入）

単純集計結果

性別	(1) 男 27.0%	(2) 女 64.5%						無回答 8.5%
年代	(1) 20歳未満 3.6%	(2) 20歳代 2.8%	(3) 30歳代 2.4%	(4) 40歳代 4.8%	(5) 50歳代 6.0%	(6) 60歳代 9.7%	(7) 70歳以上 65.3%	無回答 4.4%
職業	(1) 学生 3.6%	(2) 会社員 9.3%	(3) 自営業 4.8%	(4) 公務員 0.8%	(5) 主婦 40.7%	(6) その他 13.7%		無回答 13.7%
利用時間帯	(1) 午前 47.2%	(2) 午後 36.3%	(3) 夜間 8.5%	(4) 全日 0.0%				無回答 8.1%
利用頻度	(1) 週に2日以上 28.2%	(2) 週に1日 34.3%	(3) 2週に1回 12.5%	(4) 月1回 12.5%	(5) 年に数回 6.9%	(6) はじめて 2.8%		無回答 2.8%
利用目的	(1) 個人利用 31.5%	(2) サークル活動 50.0%	(3) 自治会町会活動 0.8%	(4) 主催事業参加 7.3%	(5) 仕事上の関係 2.0%	(6) その他 3.6%		無回答 3.6%

クロス集計結果

職業×利用目的（どのような職業の方が、何の目的で使用しているか）　（n＝205）

	(1) 個人利用	(2) サークル活動	(3) 自治会町会活動	(4) 主催事業参加	(5) 仕事上の関係	(6) その他	摘要
(1) 学生	0	4	0	4	0	1	
(2) 会社員	5	12	0	3	3	0	
(3) 自営業	2	8	0	0	2	0	
(4) 公務員	1	1	0	0	0	0	
(5) 主婦	36	54	1	6	0	1	
(6) その他	24	33	1	3	0	0	

利用目的×利用頻度（どのような目的で、どのくらいの頻度で使用しているか）　（n＝232）

	(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて	摘要
(1) 個人利用	35	21	8	6	3	1	
(2) サークル活動	27	52	20	17	5	2	
(3) 自治会町会活動	0	1	0	1	0	0	
(4) 主催事業参加	4	5	0	3	6	0	
(5) 仕事上の関係	0	0	1	2	2	0	
(6) その他	4	3	0	1	1	1	

クロス集計結果	職業×利用頻度(どのような職業の方が、どのくらいの頻度で使用しているか)							(n=208)
		(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて	摘要
	(1) 学生	0	3	0	2	4	0	
	(2) 会社員	1	3	2	7	6	0	
	(3) 自営業	2	5	2	3	0	0	
	(4) 公務員	0	0	1	1	0	0	
	(5) 主婦	39	40	13	7	1	1	
	(6) その他	23	22	10	7	3	0	

(「n」は当該設問における回答者数)

② 利用者満足度調査

利用者満足度調査	質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数合計(n)	加重平均値(ランク)
	職員・スタッフの対応はいかがですか	114	96	33	2	1	2		8.3
		46.0%	38.7%	13.3%	0.8%	0.4%	0.8%	246	(A)
	施設の予約や利用は公平・公正に行われていますか	96	86	48	9	1	8		7.8
		38.7%	34.7%	19.4%	3.6%	0.4%	3.2%	240	(B)
	施設は清潔に保たれていますか	98	113	32	2	0	3		8.1
		39.5%	45.6%	12.9%	0.8%	0.0%	1.2%	245	(A)
	備品や設備は利用しやすいですか	79	106	55	4	0	4		7.7
		31.9%	42.7%	22.2%	1.6%	0.0%	1.6%	244	(B)
	事故防止などの安全管理の状態はいかがですか	73	107	61	3	0	4		7.6
		29.4%	43.1%	24.6%	1.2%	0.0%	1.6%	244	(B)
	来所目的は十分に達成されましたか	93	124	26	2	0	3		8.1
		37.5%	50.0%	10.5%	0.8%	0.0%	1.2%	245	(A)
	当施設のサービスについて、全般的な満足度はどのくらいですか	88	117	36	4	0	3		7.9
		35.5%	47.2%	14.5%	1.6%	0.0%	1.2%	245	(B)

③ 要望意見

要望意見				
	良好とする評価	感じが良い、親切、丁寧である、笑顔が良い、声掛けや気遣いがありがたい、傘の貸出しに助けられた等職員の接客やサービス面に対するの評価が大半であった。このほか、施設内の治安の良さ、使用料の低廉さ及びプログラムの内容とプログラムに対する効果に良好な評価が下されている。		
	改善等の要望事項	①指定管理者の管理運営に関するもの ・人により接客に差がある ・秩序及びルールを守らない人に注意してほしい ・床や設備を念入りに掃除してほしい	区の対応(具体的に)	要望や指摘を指定管理者と共有し、対応方針について報告を受けた。清掃については、利用者の満足度に与える影響が特に大きいと考え、迅速かつ適切に対応するよう指示した。
		②施設の構造や制度に関するもの 改善点:建物・備品の経年劣化、テニスコートが狭い、決済までWEBで済ませたい、電子決済を導入してほしい 設置希望:エアコン、シャワー、階段以外の上階に行く手段、駐輪場の線、ホワイトボード、電子得点板		建替えに関して住民説明会を開催し、建替えの必要性やスケジュール、次期施設のイメージ等を示した。今年度中に計3回の説明会を予定しており、引続き丁寧に説明していく。また、今年度下期にはオンラインキャッシュレス決済を導入予定である。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分		令和4年度決算額	令和5年度決算額	令和6年度決算額	評価
区収入	施設使用料	5,047,843	5,340,687	5,520,844	新型コロナウイルス感染症の終息に伴い、施設の利用者が増えたことで、使用料収入が順調に回復している。
	その他	49,811,960	49,583,027	49,917,861	
	合計	54,859,803	54,923,714	55,438,705	
管理代行経費	人件費	27,476,033	28,177,634	28,098,997	新型コロナウイルス感染症の終息に伴い、自主事業を再開し、参加人数が逓増したことで保険料等の経費が増加している。
	その他維持管理費	25,181,809	24,297,235	25,288,299	
	合計(精算後の額)	52,657,842	52,474,869	53,387,296	

② 事業実績評価

施設（主なもの）		令和4年度実績	令和5年度実績	令和6年度実績	評価
第一集会室	利用者数	6,892人	7,403人	8,287人	新型コロナウイルス感染症の終息に伴い、各室とも軒並み利用者数が逓増している。特にゆうゆうくらぶ（高齢者施設）の利用者数の回復が著しく、約2年間で30％増加している。また、令和6年度の体育室の利用者数は新型コロナウイルス感染症拡大前（平成30年度）を約15％上回っており、高い利用率を維持している。
	利用率	68.4%	78.0%	80.0%	
第二集会室	利用者数	6,299人	7,999人	7,974人	
	利用率	6.5%	69.1%	71.9%	
広間、静養室、和室（2階夜間）	利用者数	1,869人	5,081人	4,896人	
	利用率	12.7%	23.5%	23.4%	
体育室	利用者数	10,622人	12,497人	12,895人	
	利用率	97.2%	97.4%	98.4%	
ゆうゆうくらぶ（2階昼間）	利用者数	13,905人	16,997人	18,115人	
	利用率	－	－	－	
合計利用者数（参考値）		39,587人	49,977人	52,167人	
区収入／合計利用者数		1,386円	1,099円	1,063円	
管理代行費／合計利用者数		1,330円	1,050円	1,023円	

（合計利用者数は施設全体の年間利用者数）

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	「洗足区民センターの管理に関する基本協定書」第35条及び36条に則り提出し、区の承認を得ている。	施設長が原則として月に1度、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。日報は月次報告で提出している。	各種日誌が整備され、保管されていることを目視にて確認した。	○
	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	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、日ごろから適宜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。退職に伴う新規採用のメンバーも即戦力として活躍している。	知識や経験が豊富な職員のほか、即戦力となる職員を採用するなど適切に配置されている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）	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に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Eラーニングを継続し資質向上に努めている。	各種研修の受講実績を書類にて確認した。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	施設名入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。	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。	○
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、年度内新規立ち上げ事業を含め区民センター111％、ゆうゆうくらぶ104％の実施率である。コロナ前の事業の復活を含め積極的に実施し、参加者に満足いただける事業が実施できている。	年度当初の計画以上に自主事業が運営されている。	○
	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振り込みを行っている。	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	区民センターのパンフレットに加え、ゆうゆうくらぶに特化したパンフレットでの案内。案内掲示版の活用、月間予定表作成、ホームページ掲載、Xの活用などで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、見やすく分かりやすい配置となっている。	○

評価対象		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
運　営		施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	区との事業連携強化や演劇団体など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58.3%から59.5%と微増。1階集会室は73.6%から75.9%へ、2階和室夜間利用は23.5%から23.4%と維持、体育室は98.4%と高位安定している。	自主事業の拡大等によって、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、主管への報告共有をしている。	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。	イベントや工事を実施する場合は、適切なタイミングで周辺地域に周知し、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	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。	個人情報は施錠可能な書庫及び金庫に保管され、適正に管理されていることを目視にて確認した。	○
		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をEラーニングで行い確認テストを毎年行っている。	個人情報マニュアル及び研修の受講実績を目視にて確認した。	○
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	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、役割体制を掲示している。	危機管理マニュアルが整備され、職員が分かりやすい場所に保管又は掲示されていることを目視にて確認した。	○
		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	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。	消防署から発出される文書にて訓練の実績を確認した。	○
		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。	日々の点検が適正に行われていることを、チェックリストにて確認した。	○
		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。	鍵の保管状況を目視にて、毎日の施錠実績をチェックリストにて確認した。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	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、記録が適切に保管されていることを目視にて確認した。	○
		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・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。	再委託について適切に行われていることを事業計画書及び報告書にて確認した。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか（建物、設備）	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。	電気使用量の実績について適宜確認していることを月次報告書にて確認した。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	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ことを目視にて確認した。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	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ことを目視にて確認した。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳を基に整理整頓、登録、抹消処理等の適正管理を行っている。	管理実績を備品台帳にて確認した。	○
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	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。	清掃が適切に実施され清潔に保たれている。実績は日誌及び事業報告書にて確認した。	○

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
清　掃	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。	清掃員と連携して、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、ゴミ分別、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花壇も手を入れ美観に努めている。	施設周辺及び花壇の清掃状況を目視にて確認した。	○

（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＝×）

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

感染症対策は継続しながら自主事業の積極的実施が継続して図れた。利用者の安全・安心に配慮しながら、ゆうゆうくらぶにおいては体操系のプログラムを継続して毎日実施。利用者の健康維持と満足度の向上に繋がった。お楽しみ会は区民センターで活動しているグループやカラオケを楽しんでいる方の発表の場として実施。活動の活性化に貢献している。年間最大のイベントのさくらフェスティバルは雨降りの一日のなか、1,200名を超える地域住民の方に楽しんでいただけた。

●サービスの提供
1）安全面の強化：①第二和室床の間簡易修繕②第二集会室窓ガラス修繕③キュービクル簡易塗装④感知器配線絶縁不良調査⑤消防設備改修
2）設備の更新：①エアコン点検、修繕、設定変更対応②照明回路スイッチ交換③体育室大型扇風機入替④カラオケ機器入替
3）ゆうゆうくらぶ：①リフレッシュ体操、なおちゃん体操、スマイルブランチの体操系プログラムの毎日実施②スポーツスタッキングの導入③お楽しみ会を夏と冬の年2回の実施。
4）感染予防対策：①非接触部品継続（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者マスク着用の協力依頼
5）さくらフェスティバル：フリー入場をを基本とし雪谷地区自治会連合会様の広報協力を昨年に引き続き頂き、多くの来場者で盛り上がる。
●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公平、公正な対応と目配り、気配り、心配りで利用率アップの取り組み。夜間利用率アップの対策。
③ゆうゆうくらぶ新規利用者拡大の取り組み④大田区及び地域コミュニティとの更なる連携強化。

6　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。

7　施設所管課総合所見　（施設運営の総合的な評価）

評価　☑ A 顕著に優れている　☐ B 適切である　☐ C 一部不適切である　☐ D 不適切である

優れた点	職員の接客やサービスのほか、区との円滑なコミュニケーションを高く評価する。急な依頼等にも快く対応いただき、滞りのない事務の執行に大きく貢献している。
改善すべき点	施設の老朽化が著しいため、ハード面全般が課題である。建替えを控えているため、大規模な改修はできないものの、安全かつ快適にご使用いただけるよう、引き続き不具合等には早急に対応いただきたい。なお、「③　要望意見」欄に記載した「決済までWEBで済ませたい、電子決済を導入してほしい」については、令和7年10月下旬からオンラインキャッシュレス決済を導入する予定である。

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6年度
自己評価実施日	令和7年3月31日

1　施設概要

施 設 名	大田区立新蒲田一丁目複合施設・大田区新蒲田区民活動施設
所 在 地	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・東急コミュニティー共同事業体
	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）	地域未来創造部地域力推進課
	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	全て期日までに所管課へ書面で報告している。	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	日報は毎日作成・共有し、保管している。他に閉館時チェックリストは毎日記入し、整備・保管している。	日報等が整備・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	毎月第1火曜日に定例会議を実施し、第3火曜日に施設全体定例会議を実施している。	月2回施設で行う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・音響担当2名、非常勤で社会教育主事1名、施設保全担当として有資格者2名を配置している。	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。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）	毎月、予約状況に対応したシフトを作成し、適正人数を配置している。	休日夜間問わず複数の職員を確保し、適切に配置されている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	職員は採用時にホスピタリティ研修を受講している。今年度から社会教育主事による生涯学習についての研修を開始した。	必要な各種研修等を行い、能力向上に努めている。（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っており、服装、接客共に適切に対応している。	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	行政ルールを遵守し、公平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	計画どおり催行しており、地域にとって魅力的な新規企画が発生した場合は、区に報告の上、一部事業の実施時期の見直し等で対応している。	年間計画どお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	窓口終了後に毎日締め作業を実施して区に報告している。使用料は随時区へ振込をしている。	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。	○
	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ている。初利用者には独自の利用者案内を配布し、スタッフが室場まで案内して説明している。	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、分かりやすく案内されている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	稼働率の低い室場・時間枠で自主事業を設定している。音楽スタジオの宣伝ポスターを作成し、区設掲示板に掲出している。	予約がない部屋を休み処「一休さん」として活用を図り、たくさんの小学生や中高生に利用されていることを訪問時に確認している。	○

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		利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレームは原則どおり、その場で対応して解決している。大きなクレーム、意見書は区へ報告・相談して対応している。	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。また、施設情報も適時見直しを行い、分かりやすいホームページを目指している。	分かりやすいホームページで、イベント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	特別出張所・地域団体等との関係は良好である。また、副所長は近隣の道塚小学校運営協議会委員を務めている。	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	個人情報は区及び弊社の方針に基づき管理台帳にてリスト化し、現物はキャビネットに保管し施錠している。	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。	○
		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、年に一度「施設個人情報安全対策マニュアル」を回覧及び教育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	危機管理マニュアルと所管課作成・防犯マニュアルの2種があり、閲覧可能な場所に保管している。	防犯・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	消防訓練は年2回実施している。防犯訓練は令和6年10月に実施した。	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	不審者には声掛けを行うとともに館内で情報を共有している。また、防犯カメラにて適時施設内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、マスターキーは毎日閉館時に本数を確認している。	鍵の保管、施錠が適切に行われている。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	協定書の年間計画に基づき実施している。点検記録は事務室内に保管すると同時に月次事業報告書に添付し、区に提出している。	計画どおり実施されている。月次報告にて点検報告書が提出されている。	○
		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・破損個所が発生した場合は担当者により原因を確認し、速やかに区へ報告するとともに、詳細を月2回の定例会で報告している。	修理等が必要な場合は速やかに報告がある。詳細や進捗があった場合等は定例会で写真等を用いて説明・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）	定例会にて協議を行い、区の最終判断に基づき対応している。（ただし、緊急時は除く。）	必要な修繕等が行われている。故障で備品を使用できない場合も、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）	年度事業計画に記載した再委託先を遵守している。	適切に行われている。（モニタリング時に契約書等を確認）	○
		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）	冬場の湿気、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。	館内巡回の際に、照明、空調等の消し忘れがないか確認している。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	舞台関連及びその他設備関係の取扱説明書等は、担当ごとに整備・保管している。	各担当が適切に整備、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	音楽スタジオ機器取扱説明書は付属品とともに施設内の倉庫、他備品は事務室内の棚に保管している。新規備品の取扱説明書等は随時追加している。	収納場所を決め適切に整備、保管している。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	区の台帳に対応した備品シールをそれぞれの備品に貼って番号管理を行っており、年1回の棚卸時に突合している。	備品台帳に基づき、適切に管理されている。（年1回確認）	○
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	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で保管し、写しを月次事業報告書に添付し提出している。	事業計画書どお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。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
清　掃	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	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。衛生用消毒キットは職員が点検時に状況を確認している。	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	調理室、事務室、休憩室のごみは区の基準どおり分別し、ごみ庫内の所定の場所に保管している。	適切に分別、処理されている。	○
	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。	施設内や周辺の環境整備を適時行い、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）

こどもから高齢者まで様々な世代が活動できる地域活動拠点として、多世代の交流と地域連携の更なる強化につなげるため、以下のとおり様々な自主事業を企画して、幅広い世代の利用を促す取組を進めた。
・施設全事業者共同企画「マリーゴールドまつり」（大田区共催）11月17日（日）では、あらゆる世代を対象としたイベントを開催することにより、世代間交流を促進し、地域力向上につなげる機会を提供した。
・地域との連携を深めるべく、区立道塚小学校との連携事業（地域の方を招いての3年生「総合」授業の学習・発表）を実施した。
・休み処「一休さん」をクールスポット及び臨時待合室等として設置し、小学生の放課後の居場所としても活用されている。
・クラシックコンサートや郷土博物館との連携事業等、幅広い世代の施設利用を促す自主事業を実施した。
・地域交流の一貫として、大田区を拠点としている企業との連携事業（航空会社、鉄道事業者等）を実施し、区内の小学生を中心とした参加者へ地域の魅力を伝えた。
引き続き、あらゆる世代の利用促進や諸室の稼働率向上を目指し、月毎の諸室利用を分析して、利用者の傾向や需要の把握に努めるとともに、地域の団体や企業と連携し、利用者の興味を引く自主事業を企画して、施設の稼働率向上につなげていく。

4　施設所管課総合所見　（施設運営の総合的な評価）

複合施設及び区民活動施設としての目的や役割を十分理解し、適切な管理・運営がされている。区民活動施設では、前年度と比較して全体の利用件数及び稼働率が増加している。一年間を通して地域団体や区内企業と協力し、こどもから高齢者まで興味を持ち、楽しめるような自主事業を企画している。指定管理者は、常に施設の清掃や維持管理に注力し、丁寧な接客を心掛けるなど、利用者が快適に利用できる環境づくりを行っており、利用者の定着や稼働率向上に寄与していると考えられる。また、日頃から自主事業や区内団体を通じて地域住民と積極的に関わり、年1回開催しているマリーゴールドまつりでは施設全体で連携し、地域住民や高齢者から小中学生まで世代間を超えて交流できる場を提供している。
今後は、施設全体で施設サービスの向上を図るとともに、地域との連携を深めること等により、更なる地域交流の促進や稼働率向上に取り組んで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

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（総合評価）

評価対象年度	令和6年度
評価実施日	令和7年10月8日

1 施設概要

施 設 名	大田区大森北四丁目複合施設・大田区大森北区民活動施設
所 在 地	東京都大田区大森四丁目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　問田　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	学校教育機能や各施設の機能が連携することによってもたらされる相乗効果を通じて地域力の向上に寄与する。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	入新井第一小学校の改築にあたり、地域特性や行政需要に応じた機能を複合的に置き込み、新たな教育と地域力の拠点とすることをめざし、令和6年12月1日に開設した。
担当部課（問合せ先）	地域未来創造部　入新井特別出張所
	電話　03(3761)5303　　FAX　03(3763)4979

2 利用者アンケート調査

① 利用状況調査

（1）調査期間　　2024 年 12 月 1 日～ 2025年 3 月 31 日

（2）調査対象　　施設利用者

（3）調査方法　　地下2階にボックスを常設し随時アンケートを実施。また、施設利用時にアンケート用紙を配付し利用終了時に回収。

（4）回答者数　　のべ65(館内常置44、事業講座21)　　（小数点以下第二位を四捨五入）

単純集計結果

性別	(1) 男 23.1%	(2) 女 64.6%						無回答 12.3%
年代	(1) 20歳未満 46.1%	(2) 20歳代 4.6%	(3) 30歳代 3.1%	(4) 40歳代 10.8%	(5) 50歳代 10.8%	(6) 60歳代 9.2%	(7) 70歳以上 12.3%	無回答 3.1%
職業	(1) 中学生/高校生 15.4%	(2) 大学生/専門学校生 0.0%	(3) 会社員 21.5%	(4) 自営業 3.1%	(5) 公務員 3.1%	(6) 主婦 4.6%	(7) その他 44.6%	無回答 7.7%
利用時間帯	(1) 午前 25.0%	(2) 午後 51.6%	(3) 夜間 3.1%	(4) 全日 10.9%				無回答 9.4%
利用頻度	(1) 週に2日以上 14.1%	(2) 週に1日 29.7%	(3) 2週に1回 6.2%	(4) 月1回 3.1%	(5) 年に数回 7.8%	(6) はじめて 29.7%		無回答 9.4%
利用目的	(1) 個人利用 29.7%	(2) サークル活動 6.2%	(3) 自治会町会活動 6.2%	(4) 主催事業参加 17.2%	(5) 仕事上の関係 3.2%	(6) その他 31.3%		無回答 6.2%

クロス集計結果

職業×利用目的（どのような職業の方が、何の目的で使用しているか）　（n＝ 65 ）

	(1) 個人利用	(2) サークル活動	(3) 自治会町会活動	(4) 主催事業参加	(5) 仕事上の関係	(6) その他	摘要
(1) 中学生/高校生	70%	0%	0%	0%	0%	30%	
(2) 大学生/専門学校生	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
(3) 会社員	34%	8%	0%	33%	8%	17%	
(4) 自営業	0%	100%	0%	0%	0%	0%	
(5) 公務員	0%	0%	0%	100%	0%	0%	
(6) 主婦	33%	34%	33%	0%	0%	0%	
(7) その他	24%	4%	10%	7%	3%	52%	

利用目的×利用頻度（どのような目的で、どのくらいの頻度で使用しているか）　（n＝ 65 ）

	(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて	摘要
(1) 個人利用	21%	58%	10%	0%	0%	11%	
(2) サークル活動	25%	0%	25%	0%	50%	0%	
(3) 自治会町会活動	0%	33%	0%	0%	67%	0%	
(4) 主催事業参加	0%	0%	0%	0%	0%	100%	
(5) 仕事上の関係	50%	0%	0%	0%	0%	50%	
(6) その他	16%	37%	5%	11%	5%	26%	

クロス集計結果	職業×利用頻度(どのような職業の方が、どのくらいの頻度で使用しているか)							(n= 65)
		(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて	摘要
	(1) 中学生/高校生	30%	50%	0%	0%	0%	20%	
	(2) 大学生/専門学校生	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
	(3) 会社員	8%	17%	0%	0%	17%	58%	
	(4) 自営業	0%	0%	0%	0%	100%	0%	
	(5) 公務員	0%	0%	0%	0%	0%	100%	
	(6) 主婦	0%	0%	67%	0%	33%	0%	
	(7) その他	19%	44%	7%	7%	4%	19%	

(「n」は当該設問における回答者数)

② 利用者満足度調査

利用者満足度調査	質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数合計(n)	加重平均値(ランク)
	職員・スタッフの対応はいかがですか	21	19	17	5	0	3	65	7.3
		32.3%	29.2%	26.2%	7.7%	0.0%	4.6%	100.0%	(B)
	施設の予約や利用は公平・公正に行われていますか	18	20	14	4	0	9	65	7.3
		27.7%	30.8%	21.5%	6.2%	0.0%	13.8%	100.0%	(B)
	施設は清潔に保たれていますか	38	18	7	0	0	2	65	8.7
		58.4%	27.7%	10.8%	0.0%	0.0%	3.1%	100.0%	(A)
	備品や設備は利用しやすいですか	28	13	17	1	2	4	65	7.6
		43.1%	20.0%	26.1%	1.5%	3.1%	6.2%	100.0%	(B)
	事故防止などの安全管理の状態はいかがですか	21	17	22	0	1	4	65	7.3
		32.3%	26.2%	33.8%	0.0%	1.5%	6.2%	100.0%	(B)
	来所目的は十分に達成されましたか	29	14	15	1	2	4	65	7.7
		44.6%	21.5%	23.1%	1.5%	3.1%	6.2%	100.0%	(B)
	当施設のサービスについて、全般的な満足度はどのくらいですか	19	28	10	2	2	4	65	7.5
		29.2%	43.1%	15.4%	3.1%	3.1%	6.1%	100.0%	(B)

③ 要望意見

要望意見				
	良好とする評価	・ゆっくりと施設を利用できている。 ・エントランス右側のエレベータの広さは、障がいをお持ちの方にも使いやすいと思う。 ・施設使用時に騒がしくなってしまった時も優しく注意してくれた。		
	改善等の要望事項	①指定管理者の管理運営に関するもの ・アートギャラリー・展示もあるとよい。 ・フリースペース等が静かすぎる。音楽をかけてほしい。 ・自習机などがあるとよい。	区の対応(具体的に)	・区民の方から要望があった場合、研究成果等の展示をできるようになっている。 ・フリースペース等で音楽をかけるように対応した。 ・オープンスペース等には机が設置してあり、自習等にも利用できる。
		②施設の構造や制度に関するもの ・地下でのネットへの接続が悪い。 ・音楽スタジオで靴を脱ぐ必要があるため、靴ベラを用意してほしい。脱いだ靴を入れるロッカーは、中が見えず不便。譜面台も足りない。 ・駐輪場のスペースをもっと広くしてほしい。 ・1F正面階段の左側の手摺が入口から遠い。		・Wi-Fiを設置している。地下階については、一部会社の携帯電話等の電波が届くよう対応した。 ・譜面台を貸出物品に加え、靴ベラを購入した。その他の備品等については、いただいた意見や利用状況等を踏まえ、対応を検討する。 ・令和8年7月の工事完了後に増設される予定。 ・入口に近い正面階段中央に手摺を設置した。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

（単位：円）

区分		令和6年度決算額	●●年度決算額	●●年度決算額	評価
区収入	施設使用料	4,255,325			令和6年12月に開館。HPやSNS等の活用、パンフレットの配布、地域の行事の参加等により施設の周知広報を積極的に行い、施設利用者の増加による使用料の増収に努めている。
	その他	48,146			
	合計	4,303,471			
管理代行経費	人件費	71,565,807			漏水事故により、開館時期を令和6年9月から12月としたことに伴い、指定管理料を減額した。 運営に係る経費は、適切に執行されている。
	その他維持管理費	45,404,026			
	合計（精算後の額）	116,969,833			

② 事業実績評価

施設（主なもの）		令和6年度実績	●●年度実績	●●年度実績	評価
多目的室(大)	利用者数	13,017			令和6年12月に開館。HPやSNS等の活用、パンフレットの配布、地域の行事の参加等により施設の周知広報を積極的に行い、施設利用者の増加による使用料の増収に努めている。
	利用率	51.5%			
多目的室(小)	利用者数	1,344			
	利用率	31.9%			
音楽スタジオ	利用者数	1,084			
	利用率	41.7%			
合計利用者数（参考値）		15,445			
区収入／合計利用者数		279			
管理代行費／合計利用者数		7,573			

（合計利用者数は施設全体の年間利用者数）

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	報告内容が揃い次第直ちに提出している。協定書に従い、報告の内容に不備はない。	期日までに不備なく提出されている。必要に応じて、口頭の説明を受けている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	運営、舞台、維持管理業務の日報を毎日作成し適切に整備・保管している。	収納金日報は毎日共有され、各種日誌等も適切に整備・保持されている。（モニタリング時に確認）	○
	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	月に3回実施している定例会・連携調整会議・企画担当者会議のほか、日常的な連絡により十分に実施されている。	定例会議での報告や日常的な連絡により、適宜、情報共有を行っており、十分な連携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	ビル管理に関する有資格者1名配置。社会教育士の有資格者1名配置。照明・音響に関する知識を有する舞台担当者を1名配置。	必要な人材が確保されており、適切に配置されている。（月次のシフト報告で確認）	○
	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）	予約状況に合わせてシフトを作成し、各ポストが適正人数になるように柔軟に配置している。	照明・音響担当は、多目的室大の利用に併せてシフトを作成している。夜間時も複数の職員を確保した配置となっている。	○
	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	【情報セキュリティ研修】12～1月、3月実施 【消防訓練】2月3日実施	必要な各種研修等を行い、資質向上に努めている。（随時の研修報告書で確認）	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	業務にふさわしい服装、接客態度をしている。	清潔な服装で誠実に対応している。（訪問時に確認）	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	行政ルールを遵守し公正な利用を確保している。	条例等に基づく公正な利用が確保されている。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	おおむね年度当初に定めた計画どおり実施。また、適宜年度途中でも新たに企画などを進めていることもある。	月次報告にて、実施した事業の報告を受けている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	朝出勤後ならびに窓口終了後に毎日、現金確認作業を実施している。使用料は毎営業日に納付書にて区へ納付している。	収納金日報は毎日共有されており、適正に管理されている。（随時確認）	○

評価対象		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
運　営		施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	HPでの案内に加え、窓口でパンフレットを取りそろえ、わかりやすい説明を心がけている。	HP等で施設利用方法をわかりやすく周知している。窓口ではパンフレット等を置き、問い合わせ対応も丁寧に行われている。（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	施設活用に結びつくような事業や広報活動を実施している。	HPやSNS等の活用、パンフレットの配布、地域の行事の参加等により施設の周知広報を積極的に行い、施設利用者の増加、利用率向上に努めている。イベントや講座は、様々な層の利用者が参加できるよう企画している。	○
		利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレームは原則通りその場で対応して解決している。大きなクレーム、意見書は区へ報告・相談して順次対応している。	迅速に対応し、週次での対応報告がなされている。電話や定例の打ち合わせ等で報告や相談を行っている。	○
		専用ホームページは適切に管理運営されているか	イベント情報は随時更新し、施設案内も定期的に見直して適切に管理運営している。	わかりやすいホームページで、イベント等の情報も随時更新されている。	○
		施設の周辺地域との関係は良好か	地域のお祭りや盆踊り大会等の行事、地域団体の会合に参加するなど、周辺地域との関係は良好である。	各行事や会議を通じて、地域団体・近隣町会や近隣住民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	個人情報保護マニュアルに基づき、適正に管理されている。	個人情報は施錠できるキャビネットで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	個人情報保護マニュアルを整備し、研修を年に1回実施している。	個人情報保護マニュアルが整備されている(モニタリング時に確認。)	○
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	危機管理マニュアルを整備し、職員に周知している。	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	緊急時の対応に関する訓練を随時実施している。	危機管理マニュアルに基づき体制を整備し、施設全体で消防訓練を実施している。	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	日中は維持管理職員が朝夜2回の定期巡回および受付職員が不定期に巡回を行っている。夕方以降警備員を配置し、2回の定期巡回および閉館時巡回を行い、適切な体制としている。	職員、警備員等が館内を巡回するなど、適切な防犯体制を築いている。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	日常の貸出簿による管理のほか、月1回全数点検を行っている。	日毎に貸し出し状況を記録し、適切に管理している。（モニタリング時に確認）	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	年間維持管理計画に基づき実施し、点検報告書を適切に保管している。	計画に基づき適切に実施されている。（月次の事業報告書で確認。）	○
		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）	原因を含めて速やかに区へ報告している。	不具合箇所がある場合は、月に3回実施している定例会議や電話・メール等で報告されている。	○
		修繕等を適切におこなっているか（建物、設備、備品）	小規模修繕は適切に行った。また大規模な修繕が必要な内容については区へ報告した。	修繕等が適切に行われている。（月次の事業報告書で確認。）	○
		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）	基本協定書第16条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）	日中不要な照明を消灯している。空調は安全に配慮したうえで共用部の温度管理を行っている。	照明・空調の消し忘れ等は見受けられず、適切に管理されている。（訪問時に随時確認）	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	管理室・倉庫にて適切に整備・保管している。	適切に整備、保管している。（モニタリング時に確認）	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	管理室・倉庫にて適切に整備・保管している。	収納場所を決め、適切に整備、保管している。（モニタリング時に確認）	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	年1回以上の棚卸を行い、適切に整理整頓している。	令和7年3月に棚卸を実施。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	年間維持管理計画に基づき、適切に実施されている。	事業計画通りに清掃を行っており、常に清潔に保たれている。（訪問時に随時確認している。また、月次の事業報告書で報告を受けている。）	○

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
清　掃	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及びハンドソープは清掃時に確認し、補充している。	適切に管理されている。(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	大田区のごみ分別方法に準じて適切に実施している。	適切に分別、管理されている。(訪問時に随時確認)	○
	施設周辺の美観は維持されているか	日常清掃および植栽剪定を行っているほか、適時巡回し美観を維持している。	日常清掃および植栽剪定に加え、巡回時にゴミを回収する等して、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＝×)

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

・オープン前事業:Message For SMILE(317メッセージ)、OTAふれあいフェスタ参加、チラシをリユース！みんなでつくるスマイルの森(74名)、イーストテラスフェスタ参加、大森スマイルミーティング(29名)、スタンプラリー用スタンプづくり、館内装飾用スチレン版画づくり(83名)
・オープニングイベント:令和6年12月1日、施設開設に合わせて実施。(延1,719名)。
・地域との連携・貢献事業:よるに灯すランタン作り＆おはなし会(16名)、大森アートヴィレッジ(22名)、オープンスペース展示(「知ってる？大森のスゴい人、加納久宜さん」、「smile by SMILE」、「スマイルミーティング成果展示」、「入新井第一小学校展示」など)

6　財務状況に関する施設所管課所見

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

7　労働環境に関する施設所管課所見

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

8　施設所管課総合所見　(施設運営の総合的な評価)

評価　☐ A 顕著に優れている　☑ B 適切である　☐ C 一部不適切である　☐ D 不適切である

優れた点	区民活動施設としての目的や役割を理解し、適切な管理・運営がなされている。イベントや講座については、様々な層の地域住民が参加できるよう企画し定期的に実施するとともに、自治会、地域団体とも積極的に関わり、地域との連携を深めている。フロアや備品は清潔に保たれ、職員が手作りの飾りつけを行ったり、利用者の意見に応えて音楽(BGM)を流すなど、暖かく居心地のより環境づくり、空間づくりに努めている。 設備等の不具合や、運営上、留意が必要な事項については随時、区に報告し、連携して早期の解決に努めている。
改善すべき点	各室場の利用率を高めるとともに利用者の満足度の向上を図る必要がある。地域の特性、ニーズを分析した上で、施設の認知度を高める効果的なプロモーションの実施、イベント・講座の充実、入居事業所との連携による相乗効果の発揮、施設のアメニティ拡充など、更なる創意工夫が求められる。 また、職員は丁寧で好感の持てる接客を行っている。その上で、利用者に応じて接遇を工夫することにより一層のサービス向上が期待できる。

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6年度
自己評価実施日	令和7年8月13日

1　施設概要

施 設 名	大田区営アロマ地下駐車場
所 在 地	大田区蒲田五丁目37番4号
指定管理者	名　称　日本パーキング株式会社
	代表者　代表取締役　玉井　克彦
	住　所　東京都千代田区神田神保町2丁目4番地
指定期間	令和6年4月1日　～　令和11年3月31日
施設の設置目的	JR蒲田駅周辺の利便性向上、地域の交通環境の整備、環境配慮型の運営、文化施設との連携
施設の沿革	竣工年：平成10年10月
担当部課 （問合せ先）	地域未来創造部文化芸術推進課
	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	期日までに提出しており、大田区様との取り決め通りの報告を実施しております。	報告書は適切に作成され、毎月、期限内に定例報告を受けている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	管理室内の指定場所に各種帳簿を適切に保管しております。	各種帳票は適切に作成され、管理室内に保管されていることを確認した。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	大田区様、アロマスクエア様と月1回以上の定例報告を実施、また電話・メールを適宜使用し日々連絡・調整を実施しております。	定例報告のほか、日常的に電話やメールでの情報共有を行っている。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	弊社専門研修を受講している。また、定期的に本社担当者が現地訪問を行い知識向上に努めております。	管理室の常駐員は必要な研修を受講しているほか、駐車場運営の知識が豊富な本社担当者が定期的に現地を訪問している。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）	窓口対応・場内誘導・出入口誘導を適切に実施できるよう必要な人員を配置し、シフトを組んで運用しております。	安全かつスムーズな誘導が可能な人員配置を行っている。	○
	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	ビジネスマナー研修、コンプライス研修、新規採用スタッフ研修、バリアフリー研修を実施	管理室常駐員へ研修を実施し、接遇の向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	業務に相応しい服装及び適切な接客態度で実施	適切な服装で接客しており、対応も丁寧であることを確認している。	○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	定期利用者と一般利用者のバランスを調整し、公平な運用を法令順守の下、適切に実施しております。	定期利用が一般利用の妨げにならないよう、区と協議のうえで定期利用者数を調整し、公正な利用が確保されるよう努めている。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	おおむね計画通り運営しております。特にチケットレスの導入は、券紛失の課題を解決し好評いただいております。	キャッシュレス決済やEV車充電器の整備など、おおむね当初の計画通り運営している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	法令順守の下、現金管理は厳重にチェックしており集金業務も適切に実施しております。	毎日の利用料を集計し、適切に管理している。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	場内に精算などの案内方法を掲示し、人通りの多い場所に音声案内機を設置しております。	機器の利用方法や場内案内などの掲示物は視認性良く作成され、効果的な位置に掲示されていることを確認した。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
運　営		施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	チケットレスやキャッシュレス決済の導入、周辺施設提携などの利用促進など、働率向上に向けて取り組んでおり、売上も順調に推移しております。	ナンバー読み取り式の機器を導入して利便性の向上を図っているほか、近隣施設との提携を行うなどして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	現地常駐員、24時間営業のコールセンターにて適切に対応しております。対応内容は各部署に共有され、営業担当が確認し必要に応じて適切にフォローしております。	現地常駐員のほか、24時間営業のコールセンターでも受け付けており、適切な対応がなされている。事故等の場合には速やかに指定管理担当者へ共有され、区への報告も実施されている。	○
		専用ホームページは適切に管理運営されているか	法令順守の下、適切に実施しており、本駐車場については「空港利用に適している」と、特集ページを作成しております。	必要な情報がわかりやすく表示され、適宜更新されていることを確認した。	○
		施設の周辺地域との関係は良好か	駐車場提携を通して、各商業施設、個人の方々と良好な関係を構築しております。	回数券や定期券販売など、各商業施設の希望に合わせた提携を行っており、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	個人情報保護方針に則り、管理を実施しております。プライバシーマークの認定取得済です。	プライバシーマークを取得し、定期的に管理室内の個人情報管理について確認を行うなど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、コンプライス研修テストを実施しており、職員の知見・意識向上に努めております。	プライバシーマークを取得し、定期的に関連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	防災センターに準拠し、弊社防犯・防災マニュアルを整備し職員に周知しております。	アロマスクエアの防災センターに準拠したマニュアルの整備が行われ、常駐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	防災責任者を配置し、連絡体制を構築しております。また、アロマスクエア様主導の避難訓練に参加しております。	アロマスクエア全体での定期的な訓練に参加し、緊急時に備えた初動連絡体制を整備している。	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	法令順守の下、日々巡回警備を実施しております。	巡回警備のほか、防犯カメラでの監視警備を行っており、適切に実施され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	法令順守の下、キーボックス・金庫に厳格に管理しております。	キーボックス及び金庫にて適切に管理されている。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	アロマスクエア点検報告書を作成し、適切に保管しております。	アロマスクエアと連携して適切に点検を実施し、記録が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）	直ぐに取り纏め、大田区様、アロマスクエア様に報告しております。	速やかに区へ報告されている。また、併せてアロマスクエアへ報告していることを確認した。	○
		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、直ぐに大田区様、アロマスクエア様と協議し実施しております。	速やかに区へ協議されている。また、併せてアロマスクエアへも協議、報告していることを確認した。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか（建物、設備）	大田区様との協議の上、適切に実施しております。	区が定めた手順に従い行っている。	○
		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）	適切に実施（節電など）しております。	常駐員等が意識的に実施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	管理室内の指定管理場所にて適切に整備・保管しております。	管理室内で適切に保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	管理室内の指定管理場所にて適切に整備・保管しております。	管理室内で適切に保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳に基づき適切に管理しております。	備品台帳に基づき適切に保管されている。	○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日常清掃、清掃専門業者による高圧洗浄を実施しております。	清掃が行き届いており、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	巡回時に確認し適切に補充しております。	適切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	法令順守の下、適切に実施しております。	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	法令順守の下、適切に実施しております。	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）

・前指定管理者との円滑な引継ぎの為、専門の常駐員を別途配置し、サービス券の交換作業を実施いたしました。
・チケットレス＆車番認識を導入し、ご利用者様の利便向上に寄与したものと認識しております。お問い合わせの多い、駐車券紛失を解消し、更に利用しやすい駐車場として好評いただいております。
・定期券、回数券の購入・契約をWEB化したことで、現地に行かなくても購入・契約が可能となり「利用者の利便性が向上したと認識しております。
・キャッシュレス決済導入で、決済方法が多様化し、利用者満足度の向上に寄与したと認識しております。

4 施設所管課総合所見 （施設運営の総合的な評価）

令和6年4月に指定管理者が変更となってから、チケットレスや車番認識機器を導入し、利用者の利便性向上に寄与した。
切り替えに伴う各所への影響はあったものの、いずれも適切に対応し、大きな事故なく安定した収入を確保している。また、場内事故等の利用者トラブル発生時には迅速に対応し、区への報告も速やかに提出されていた。
引き続き、区及びビル全体の管理者であるアロマスクエア株式会社と密に連携を取り、施設の設置目的を果たすべく努めていただきたい。

5 財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

評価対象年度	令和6年度
自己評価実施日	令和7年3月31日

1　施設概要

施 設 名	大田区民ホール・アプリコ
所 在 地	大田区蒲田5－37－3
指定管理者	名　称　公益財団法人　大田区文化振興協会
	代表者　理事長　津村　正純（令和7年5月28日以降、現　玉川　一二）
	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1日　～　令和7年3月31日
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）	地域未来創造部文化芸術推進課
	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もに、期日までに不備なく報告されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	業務日誌等の各種記録は適切に作成・保管している。	業務日誌等は適切に作成され、事務室内書棚に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	担当者同士の連絡や調整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。	○
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。	○
	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）	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。	○
	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。	○
	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。	○
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（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	利用に係る事前打合せの実施及び文書や図面等の作成により、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。また、利用前には事前打ち合わせを実施して説明等を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
運　営		施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	施設見学会の実施や特徴的な備品、設備を活用した催しの実施のほか、ホームページ等を活用して施設の魅力を発信している。また、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」に記録し全職員で共有しその都度対応している。また、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協会の事業等の報告を実施している。さらに帰宅困難者一時滞在施設としての役割を担い、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、当該地区の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。	○
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	協会及びアプリコの危機管理基本マニュアルを作成し全職員で共有している。また、協会では安全対策会議を定期的に開催し、危機管理マニュアルに基づく消防計画を作成し全職員で共有している。	安全対策会議を開催し、安全・危機管理について検討し、職員に周知している。また、消防計画を確認した。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	昼夜、曜日の変則的な職員の勤務体制に応じて、適切な初動体制をとれるよう、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。また、ビル管理会社との月1回の定例会でビル管理体制の強化を図っている。	モニター監視と定期巡回を行っていることを確認した。また、アロマスクエア株式会社との定例会に参加して情報共有を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	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	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	「保全業務日報」等で点検結果を記録・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、毎年度の協定書に基づい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、適切に補充されており「保全業務日報」により毎日確認を行っている。	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毎日適切に履行し、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
・「スタインウェイピアノを弾こう 2024」では、18歳未満を対象とし演奏枠も前回実施の1.5倍の36枠に増やし開催した。その結果、保護者を含めた66名の来場があった。子どもたちの夏休みの時間に合わせて体験イベントを開催することにより、地域の子どもたちの文化活動の発展に寄与した。
・松竹キネマ事業では、(一社)大田観光協会の協力のもと、松竹キネマ撮影所にまつわる展示・トークショー・映画上映等を行った。アプリコの特色を活かした事業として、地域の映画文化への興味・関心を深めるきっかけとなった。
・大ホールで使用する高輝度プロジェクターの運用に関して、広報動画を作成し施設見学会や主催事業でのPRを行い、受付横のデジタルサイネージモニターで常時放映するなど広報活動を充実することで利用回数とともに施設の稼働率向上を図った。
・正面入口の1階ガラスフィルム貼替や扉ヒンジ交換工事等を実施し、施設の美観ならびに保全整備に努めた。

●今後の課題
・開館から27年が経過した建物・設備であるため施設の設備・備品の老朽化等で使用に影響が出ないよう、計画的に修繕や備品の交換を行い良好なサービスが提供できるよう施設管理の強化を図る。

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、様々な公演の開催や積極的な施設PRを行うなど、施設の設置目的を高い水準で果たしている。令和6年度は「スタインウェイピアノを弾こう2024」を演奏枠増にして開催したほか、夏休みに合わせた体験イベントをを開催し、子どもたちが文化活動に触れる機会を確保した。
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。
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6年度
自己評価実施日	令和7年3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（令和7年5月28日以降、現　玉川　一二）
	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1日　～　令和7年3月31日
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）	地域未来創造部文化芸術推進課
	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もに、期日までに不備なく報告されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	業務日誌等の各種記録は適切に作成・保管している。	業務日誌等は適切に作成され、事務室内書棚に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	担当者同士の連絡や調整は日常的に行っており、特定天井改修その他工事（以下「改修工事」とする）は工期延伸があったが、双方連携して再開準備にあたることで、円滑な運営再開につながった。	改修工事の工期延伸はあったものの、毎月の定例会などで十分な連絡、調整を図り、令和6年7月の再開館以後円滑な運営に繋がった。	○
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、保全業務においても有資格者を配置している。	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。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）	イベント等の事業により、必要な従事職員に変動があるため、財団職員、委託職員ともに前月にシフト表を作成し、十分な対応が取れる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。	○
	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。	○
	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。	○
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	協会事業部門による施設の特色を生かした定期公演等のほか、施設備品を活用した事業を計画通り展開した。	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。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
運　営		使用料等の会計管理は適切か	文化振興協会として、公認会計士による監査を（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。	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	写真を多く取り入れた利用案内の作成や、随時見学希望に対応することで、ニーズ確保に努めている。	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・意見について各部門からの報告を集約し、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。	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としている。	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。	○
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、情報管理やアサーティブコミュニケーション等、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するとともに、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	緊急連絡網を整備しているほか、年2回の自衛消防訓練、さらに不定期で消防設備操作訓練を行い、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	常時館内のモニター監視と定期巡回を行うとともに、消防計画に則った管理体制を敷いている。	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	鍵は施錠したキーボックスに保管している。	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	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	「保全業務日報」等で点検結果を記録し、点検記録は事務室の書棚に適切に保管している。	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。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか（建物、設備）	（公財）大田区文化振興協会の手続きに則り、適切に委託している。	再委託業務の承諾は、毎年度の協定書にて適切に行っている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか（建物、設備）	冷暖房の設定温度（℃）はモニタリングを行い、利用状況と合わせながら管理している。また、毎月の使用料データに基づき、省エネに努めている。	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。	○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	チェックリストに基づき適切に履行され、清潔を保っている。	館内外とも清掃は行き届いている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
清　掃	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	清掃業者により随時点検しており、適切に補充されている。報告は「保全業務日報」にて行っている。	消耗品は常に補充されていることを確認した。	○
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	利用者の排出したごみは原則持ち帰りをお願いしている。持ち帰れない分は有料処分を引き受けており、分別基準などを説明したチラシを作成し、配布している。	利用者の排出したごみは原則持ち帰りをお願いしている。持ち帰れない分は有料処分を引き受けており、分別基準などを説明したチラシを作成し、配布している。	○
	施設周辺の美観は維持されているか	清掃業者により建物周辺の清掃を適切、毎日履行し、美観を維持している。	施設周辺においても美観は維持されていることを確認した。	○

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

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

●工夫・改善した点
・1年4ヶ月の長期休館の間使用されなかったことによる設備の不具合への対応や、改修工事後の設備復旧のため緊急修繕工事を行った。
・再開記念として、施設備品を活用した「スタインウェイを弾こう」事業を実施し、館のPRを図った。

●運営上の今後課題
・当施設は施設開設後37年が経過しており、一部施設・設備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、円滑な運営再開に繋がった。
緊急で修繕が必要な際には区と連携しながら迅速な対応ができており、引き続き利用者が安心安全に利用できる施設の維持に努めていただく。

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、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6年度
自己評価実施日	令和7年3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（令和7年5月28日以降、現　玉川　一二）
	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1日　～　令和7年3月31日
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）	地域未来創造部文化芸術推進課
	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もに、期日までに不備なく報告されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	業務日誌等の各種記録は適切に作成・保管している。	業務日誌等は適切に作成され、事務室内書棚に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	担当者同士の連絡や調整は日常的に行っているほか、月1回、双方の管理職、担当者が出席する定例会を開催している。	毎月の定例会などで十分な連絡・調整がとれている。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	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。	音響等の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。また、特定天井改修その他工事（ホール棟）においても、専門知識の必要な機器等に関する助言を受けた。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）	イベント等の事業により、必要な従事職員に変動があるため、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ことを確認している。	○
	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	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。	○
	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。	○
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。 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っている。	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	館の自主事業や情報館の自主事業など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	利用案内やホームページ等を活用して、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。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
運　営		施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	保守点検や工事の集約化を行い、稼働率を高めている。 利用者の声を積極的に取り入れ、サービスの改善を図ることで施設の稼働率向上に取り組んでいる。	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	クレームには、区とも連携し、明確なプロセスで適切かつ丁寧に対応している	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。	○
		施設の周辺地域との関係は良好か	地域の会議に参加するほか、自治会町会等が開催する事業に協力している。	地域の会議等に出席し、地域との繋がりをもち、協力しながら運営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、協会全職員が情報管理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、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。	○
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。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、消防計画を適宜見直し改訂している。	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	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	「保全業務日報」等で点検結果を記録し、点検記録は事務室の書棚に適切に保管している。	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・更新について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、修繕について速やかに対応し、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、毎年度の協定書に基づい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。	○
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。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
清　掃	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	利用者の排出したごみは原則持ち帰りをお願いしている。持ち帰れない分は有料処分を引き受けており、分別基準などを説明したチラシを作成し、配布している。	ごみは適切に分別されていることを確認した。	○
	施設周辺の美観は維持されているか	清掃業者により建物周辺の清掃を適切、毎日履行し、美観を維持している。	施設周辺においても美観は維持されていることを確認した。	○

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

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

●工夫・改善したこと
・ホール特定天井工事その他改修工事の定例会に参加するほか、区や工事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。
●今後の課題
・開館から24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。集会棟についてエレベーターや全熱交換器、LED化、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っている。
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、ホール棟の特定天井改修工事が開始となり各所との連絡体制を構築したほか、定例会へ参加し、施設運営者の視点から工事内容の調整を行った。
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。
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6年度
自己評価実施日	令和7年3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（令和7年5月28日以降、現　玉川　一二）
	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1日　～　令和7年3月31日
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）	地域未来創造部文化芸術推進課
	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。	年度の事業計画書及び事業実績報告書、月例業務報告書とも、区が指定した期日までに提出されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	業務日誌等の各種記録は適切に作成し、整備・保管している。	各種記録は適切に作成し、龍子記念館にて整備、保管し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	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。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	龍子記念館に配置されている学芸員有資格者1名を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。	○
	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）	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。	○
	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、館ごとに職員が参加していることを確認している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	担当職員及びスタッフ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。	○
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し、10月から再開した。区立施設の設置目的を達成するため、誰もが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。	誰でも参加可能な企画の実施など、施設・設備の公正・公平な利用確保に努めている。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	令和6年度の上半期は工事による休館のため、他施設を活用して出張展を1回、記念館講座、ワークショップなどを計画通り開催した。また、下半期に再開し、2回のかなの美展、1回の地域連携企画展、庭園公開などを実施した。	長寿命化工事に伴う休館があったものの、おおむね計画通り事業が実施されていることを確認した。	○
	使用料等の会計管理は適切か	図録やハガキなどの関連グッズを販売し、適切な会計管理を行った。さらに文化振興協会として、公認会計士による監査を行っている。	文化振興協会として、公認会計士による監査を行っている。 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。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
運　営		施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	令和6年度の上半期まで休館のため、施設利用はできなかったが、下半期の再開後からは、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。	利用案内、ホームページを閲覧し、十分にわかりやすい説明であることを確認した。	○
		施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	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、情報誌の活用、プレスリリース）、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SNSをはじめとした様々な情報発信を行い、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、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	施設休館や出張展示、再開後の展覧会、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	地域事業での無料公開、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。	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。	○
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	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。	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、適切な防犯・防災管理体制をとっている。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	鍵の保管・施錠管理は適切に行っている。	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	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、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。	点検結果記録は、事務室内で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）	令和6年9月末まで施設設備の老朽化に伴う改修工事を行った。また、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、所蔵作品の計画的な修復修繕を適切に行った。	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、毎年度の協定書に基づい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、空調機の温度設定の管理などによる省エネに取り組んでいる。	光熱水費一覧表を作成し、省エネ実績を管理していることを確認した。また、展示室内のLED化、空調機の適切な使用等、省エネに取り組んで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。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
施設管理	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書等はバインダーなどに綴じ、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	日常及び定期清掃が適切に実施され、管理・点検を実施している。	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、必要な管理を行っている。	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、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、6年度9月末までの休館となった。上半期には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、池上周辺の区民や学校に周知することに伴い、池上特別出張所に依頼し自治会や町会でチラシを回覧し、出張展示を1回（5月　池上会館）開催した。
・下半期の再開後は、2回のかなの美展を開催し、再開記念として、恒子の代表作品である《土佐日記（初巻）を》わかりやすく解説した簡易なノートを作成し、庭園公開の実施にあわせて、無償で配布した。また、1回の地域連携企画展をかなの美展に併せて併催し、来館できない障がい者や高齢者にも積極的に案内するため、地域連携プログラムの作家インタビューを配信した。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た。
○今後の課題
・令和8年度は、熊谷恒子の没後40年を迎えるにあたり、周年事業として企画展及び特別講演会を開催し、記念館の周知を図る。
・近隣の馬込アートギャラリーの開館に向けて、バリアフリーに対応した常設展を設営し、区民のため地域一帯で文化芸術を盛り上げていけるよう質の高い企画・展示やイベントの充実を図る。
・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る。
　延命化改修工事に伴う休館中は出張展示などを実施、明けてからは庭園公開や再開館を記念した解説ノートの配布を行うなど、施設の設置目的を高い水準で果たしている。また、他施設での講座やワークショップの開催を行い、新規来館者の獲得にも意欲的に取り組んでいる。
　今後も地域一体となった文化芸術推進に向け、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。
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6年度
自己評価実施日	令和7年3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（令和7年5月28日以降、現　玉川　一二）
	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1日　～　令和7年3月31日
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）	地域未来創造部文化芸術推進課
	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もに、期日までに不備なく報告されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	業務日誌等の各種記録は適切に作成・保管している。	業務日誌等は適切に作成され、事務室内書棚に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	担当者同士の連絡や調整は日常的に行っているほか、月1回、双方の管理職・担当者が出席する定例会を開催している。	毎月の定例会などで十分な連絡、調整がとれている。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	主任学芸員、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。	○
	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）	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。	○
	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。同種他施設の展示等の視察も随時行っている。	大田区文化振興協会全体で研修を行っており、館ごとに職員が参加していることを確認している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	窓口及び施設スタッフとして適切な服装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。	○
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、誰もが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、現代アートとのコラボレーション企画展、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った。	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行っている。	文化振興協会として、公認会計士による監査を行っている。 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。	○
	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。	利用案内、ホームページを閲覧し、十分にわかりやすい説明であることを確認した。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
運　営		施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	区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SNSをはじめとした様々な情報発信を行い、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、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。	○
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	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、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、事務室内で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、毎年度の協定書に基づい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、空調機の温度設定の管理などによる省エネに取り組んでいる。	光熱水費一覧表を作成し、省エネ実績を管理していることを確認した。また、展示室内のLED化、空調機の適切な使用等、省エネに取り組んで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るよう対応している。	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区分けし、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、現代アートとのコラボレーション展示を行い、作品の展示だけでなく、ブックディレクターの選書した本を展示室内での展示や、旧川端龍子邸・画室における作品展示等にチャレンジし、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を継続して行いYouTubeで発信し、多くの視聴者を得た。
・令和6年の8月から11月にかけて、展示室内及び収蔵庫の空調機器の入替工事のため臨時休館したが、その期間中に、区内3館の図書館と連携した連続講座や、案内ボランティアのスキルアップ講座を実施して再開後の事業の充実を目指した。
・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。それを受け、毎日3回の龍子公園の案内の内容を充実させるとともに、東京都教育委員会主催の「東京文化財ウィーク」などに参加し、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聴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（現時点で開館日未定）との連携も意識した企画を進める。

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る。
　コラボ企画展や地域連携企画展の開催、展示作品・資料等のSNS配信などを実施し、施設の設置目的を高い水準で果たしている。また、令和5年度末に記念館及び旧川端龍子邸が国登録有形文化財に登録されてからも、引き続き施設の価値向上に努め、龍子公園の東京都指定に向けて関係各所との調整を図っている。
　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。
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6年度
自己評価実施日	令和7年3月31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1日　～　令和7年3月31日
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。令和6年4月1日から令和6年12月27日まで特定天井その他工事に伴い休館
担当部課 （問合せ先）	地域未来創造部スポーツ推進課
	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。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	適切に整備・保管している。	事務室において各種書類・記録等が適正に整備・保管されているのを確認しており、問題はない。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	日々の報告・連絡・相談に加え、2ヶ月に1度の定例会議を行っている。	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。	○
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。	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。	○
	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。	柔軟にシフト体制を組み大規模イベント時は人員を補充する等の配置に工夫を行っている。	○
	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	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。	○
	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。	○
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、興行等の受入れを行っており、案件に応じて利用にあたって区と協議を行い適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	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。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
運　営		施設の周辺地域との関係は良好か	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。	○
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、職員も研修や訓練について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。	警察や消防、その他関係団体と連携した訓練も行い、表彰も受けており充実した訓練を実施していると評価している。	○
		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	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。	施設の修理、更新が必要な場合には速やかに報告があり、協定に基づき、迅速かつ的確な対応がなされている。	○
		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）	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鹸等、漏れなく補充している。	適切に補充されていることを現場確認している。	○
		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っており、維持できている。	定期的に巡回清掃を行い、美観維持に努めていることを月報で確認している。また、目視で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。
・ホームページのデザインを一新し、情報の充実、視認性を向上させた。
・2025デフリンピックを見据え、東京都聴覚障碍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。

4 施設所管課総合所見 （施設運営の総合的な評価）

令和6年度は4月から12月末までの約9カ月間の休館期間があった。休館期間中も窓口業務を継続的に行い、再開後の施設運営に備えてイベント主催者等との綿密に打合せをおこない。年末の興行イベントを皮切りに土日の稼働率は100%となっている。
また、自主事業についても積極的に広報活動をおこない新規顧客の獲得を図るなど、積極的な収入増加の取組を行っており、利用料金制の施設運営者としては評価できる取組を行っている。
また、蒲田消防署から「救急行政・業務への取り組みに対する感謝状」の表彰を受けており、施設の安全面でも高い信頼性を獲得できている。

5 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による審査の結果、財務状況は良好との結果であった。
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6年度
自己評価実施日	令和7年9月18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	令和6年4月1日　～　令和11年3月31日
施設の設置目的	体育スポーツ及びレクリエーションの普及振興を図り、区民の心身の健全な発達に寄与することを目的として設置
施設の沿革	平成9年4月開館
担当部課 （問合せ先）	地域未来創造部スポーツ推進課
	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、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。繁忙期には増員シフトにするなど、臨機応変に体制を整えている。	繁忙期の増員にも対応できるよう、適切な職員数とシフトが実現されている。	○
	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	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（制服）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。	○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	研修、業務打合せ、OJTなどを通して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	6つのスポーツ教室を予定どおり4期実施し、教室の8割が満員となっている。	定期スポーツ教室は、安定した参加率を毎回維持しており問題ない。	○
	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、健康体育室の利用率は約9割を超えている。ミーテイングルーム・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や小ホールといった利用率の低い部屋においては、HPで周知に努めていることを確認している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	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させるなど、対応を確認している。	○

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
運　営		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	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を行い、複合施設連絡会で各施設と密に連絡・調整・連携を図っている。	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、児童館等の近隣施設との連携状況について、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。	○
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。	○
		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。	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。	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	防犯・防災に係るマニュアルに基づく対応やスポーツセンター内従事事業者との密な情報交換・連携による防犯・防災体制を確立している。また、巡回を励行し、監視カメラも設置している。	館内の巡回及び監視カメラでのモニターチェック等、マニュアルに基づき十分な管理が実施されていることを確認しており、問題ない。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵保管庫に適切に保管・管理している。	保管・管理状況を現場確認しており、問題はない。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	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。	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）	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。	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。	○
		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。	指定管理者は現場管理者として業務内容や価格を確認・検討し、再委託の承認を得た上で施設の修理や更新を適切に遂行している。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか（建物、設備）	省エネを所管している防災センターと連携し、適切に取り組んでいる。	エコオフィス推進プランの調査において、取組を確認しており、問題ない。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	マニュアルや説明書等を適切に整備・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、利用者からの評価も高い。	指定管理者は、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。	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	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）

・令和6年度は総利用者数は増加したが、大田区総合体育館の工事に伴い行政利用が増加したこと等が主な要因となり、歳入は減少となった。また、トレーニングルームは、体験会を実施し、新規利用者が3,369名となっており、利用者総数も前年より8,628名増と順調に推移している。
・令和6年度利用者アンケート調査を2月10日から3月23日の間に実施し、81名の回答があった。7つの項目（職員対応・予約の公平性・施設の清潔度・設備、備品の利用のしやすさ・安全管理・利用目的の達成度・全般的な満足度）について調査を行い、おおむね約8割が満足・とても満足という結果となっている。
・ランニングステーションについては、利用者の要望に応え開設時間の延長を行い、より多くの利用者がランニングに親しめるよう環境整備に取り組んだ。
・休館日には職員全員の参加による防災訓練や接遇研修を行っている。防災訓練では、時系列ごとに想定される様々な被害状況を想定した訓練を進め、非常時の対応を再確認した。また、接遇については、専門講師を招きグループワークを行うなど、区民サービスの向上を図っている。

4 施設所管課総合所見 （施設運営の総合的な評価）

・大田区総合体育館にて改修工事を実施したことから、区主催事業である「区民スポーツまつり」や「おおたスポーツ健康フェスタ」を本施設にて開催した。両事業において、安全な施設管理に務めたことにより、事故なく安心して参加者がスポーツを体験する場を創出することができたと評価できる。また、トレーニングルームでは、体験会を実施し新規利用者を増加させることで、区民がスポーツに親しむ機会を広げている。
・ランニングステーションの利用時間を延長したことで利便性が向上し、利用者数は昨年度の約1．5倍に増加した。本取組みは区民のスポーツ実施率を向上させる一助となったといえる。
・研修を通じて施設職員のスキル向上を図る取組みは評価できる。特に、防災に関する研修については、生命に直結する非常に重要な内容であるため、貴重な機会となったことが伺える。
・雨漏りや故障等における緊急事態の際に、事前に利用者へ連絡を行うなど、適切に対応を実施することで大きなトラブルを未然に防ぎ円滑な運営を維持している。

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6年度
自己評価実施日	令和7年8月22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　大田区西蒲田3-19-4　大田区西蒲田三丁目複合施設3階
指定期間	令和6年4月1日　～　令和11年3月31日
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）	地域未来創造部スポーツ推進課
	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	期日までに区へ提出した報告書に不備の指摘はなかった。	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	関連書類は適切に整備・保管した。	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	区とは緊密な連絡・調整を行い、円滑な運営のため定例会も開催した。	日々のやりとりを密に行い、細かなことについても連携・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・受付などの各部門に経験豊富なスタッフを配置した。	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）	繁忙期には増員するなど臨機応変に対応した。	繁忙期の増員にも対応できるよう、適切な員数とシフトが実現されている。	○
	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	事業計画に基づいた研修や資格取得にも努めた。	研修の実施等の他に、他施設からの視察受入時に意見交換を行うなど、職務知識の習得および維持向上に努めていることは評価できる。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	利用者が不快な思いをしないよう、服装や接遇に十分配慮した。	服装については清潔感があるもので、接客についても丁寧に行われている。	○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	施設、設備の公正な運営を徹底した。	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	予定されていた野球教室や一般無料開放DAYは、計画通りに開催した。	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	会計管理はダブルチェックをし適切に行った。	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	問い合わせや来場者には丁寧な説明を心がけ、施設案内も分かりやすい表現に努めた。	施設内の案内についても随時見直しを行い、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90%を超え、土日では96%以上を達成した。一般開放などを通し、さらなる認知度向上を図った。	高い稼働率を維持しながら、利用拡大につながる取組みも継続し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	クレーム発生時は、真摯に問題解決とその後の対応を協議・実行し、再発防止に努めた。区への報告も迅速に行った。	区への報告は迅速に実施されており、各種クレームに対しても改善点があれば速やかに対応されている。	○

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		専用ホームページは適切に管理運営されているか	専用ホームページの更新をタイムリーに行い、情報が正確に伝わるように取り組んだ。	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	隣接施設とは、自主事業開催時のチラシ掲出で協力するなど、良好な関係を築いた。	チラシ掲出の協力以外にも、近隣施設と大会やイベントの情報共有も行い、良好な関係構築に取り組んでいる。	○
情報管理		個人情報は適正に管理されているか	個人情報を取り扱うパソコンにパスワードを設定するなど、細心の注意を払った。	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認識しながら業務にあたった。	マニュアルは整備されている。研修等の実施も行われ職員の意識向上への取り組みは評価できる。	○
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、訓練時に職員が確認を行った。	マニュアルは作成されている。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	避難訓練も実施し、非常時に迅速に対応できる体制を整えた。	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	職員による巡回で、防犯や設備の不良箇所の発見に努めた。	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	ルールに基づき、鍵の保管や施錠管理も適切に行った。	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ていない。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	点検を適切に実施し、点検記録も設備ごとにファイルを分けて保管した。	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）	修理や更新が必要な場合、原因を把握した上で、今後の必要な対応を含め速やかに区へ報告を行った。	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、区と協議の上、計画的に設備更新を実施。緊急案件については、区との協議後、迅速に対応した。	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）	見積比較を行いながら、計画的かつ適切に業務を行った。	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）	各設備の電源をこまめにON/OFFするなど、職員は意識的に省エネ対策に取り組んだ。	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	関連書類は適切に整備・保管している。	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	関連書類は適切に整備・保管している。	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	備品は台帳と照合し、定期的な整理整頓と点検を実施することで、適切に管理した。	備品は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	仕様書や年間計画に基づき清掃を行い、施設を常に清潔に保った。	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	毎日の清掃時に消耗品の補充状況を確認し、手指消毒用アルコールも各所に設置して残量管理を行った。	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	ごみの分別とリサイクルを徹底した。	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	定期的な外構清掃で施設の美観を維持した。	月報で施設周辺の清掃実施を確認している。また、目視でも現場確認しており、美観維持への取組は適切に行われている。	○

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

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

○令和6年度優先予約の枠が取れなかった利用者も含め、送付対象となるすべての利用者に「令和7年度優先予約申込書」を送付し、今後とも大田スタジアムを利用してもらえるよう働きかけた。
○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る。令和6年度は昨年度から増え、12か所のうち10か所の設置を完了。今後も近隣企業や関係事業者に積極的に本事業をアピールし、歳入増加につなげていく。
○スタジアム職員による情報共有と技術伝承が確実に継続するよう、職員を集め講習会を実施。常に質の高いサービスを提供できるよう、作業を進めている。利用率が9割を超えているが、さらなる増加にも対応できるよう、今まで以上に努力していく。

4 施設所管課総合所見 （施設運営の総合的な評価）

○運営を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。
○R5年度に9か所だった外野フェンス広告の設置箇所数がさらに1か所増え10か所の設置となったことは区の歳入増加につながるため、評価できる。
○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（総合評価）

評価対象年度	令和6年度
評価実施日	令和7年9月1日

1　施設概要

施 設 名	大田区産業プラザ
所 在 地	大田区南蒲田一丁目20番20号
指定管理者	名　称　公益財団法人　大田区産業振興協会
	代表者　理事長　　川野　正博
	住　所　大田区南蒲田一丁目20番20号
指定期間	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勤労者の福祉向上に寄与することを目的とした産業支援の拠点施設』として設置された。
施設の沿革	平成 2年 3月　産業プラザ建設基本計画書作成 平成 4年 3月　プロポーザル方式により産業プラザの設計確定 平成 5年 5月　東京都労働経済局・住宅局・大田区の3者で建築協定締結 平成 5年 6月　着工　　平成 7年11月　竣工　　平成 8年 2月　開館 平成12年 5月　公共建築賞優秀賞受賞
担当部課 （問合せ先）	産業経済部産業振興課
	電話　03（5744）1363　　FAX　03（6424）8233

2　利用者アンケート調査

①　利用状況調査

（1）調査期間　　令和6年10月1日～10月31日

（2）調査対象　　施設利用者

（3）調査方法　　施設利用時にアンケート用紙を配付し、利用終了時に回収した。

（4）回答者数　　100名　　（小数点以下第二位を四捨五入）

単純集計結果

性別	(1) 男 55.0%	(2) 女 37.0%						無回答 8.0%
年代	(1) 20歳未満 0.0%	(2) 20歳代 11.0%	(3) 30歳代 24.0%	(4) 40歳代 25.0%	(5) 50歳代 13.0%	(6) 60歳代 13.0%	(7) 70歳以上 5.0%	無回答 9.0%
職業	(1) 学生 1.0%	(2) 会社員 54.0%	(3) 自営業 14.0%	(4) 公務員 5.0%	(5) 主婦 9.0%	(6) その他 13.0%		無回答 4.0%
利用時間帯	(1) 午前 11.0%	(2) 午後 28.0%	(3) 夜間 7.0%	(4) 全日 8.0%				無回答 37.0%
利用頻度	(1) 週に2日以上 0.0%	(2) 週に1日 8.0%	(3) 2週に1回 7.0%	(4) 月1回 26.0%	(5) 年に数回 50.0%	(6) はじめて 9.0%		無回答 0.0%
利用目的	(1) 個人利用 6.0%	(2) サークル活動 17.0%	(3) 自治会町会活動 0.0%	(4) 主催事業参加 6.0%	(5) 仕事上の関係 63.0%	(6) その他 6.0%		無回答 2.0%

クロス集計結果

職業×利用目的（どのような職業の方が、何の目的で使用しているか）　（n＝96）

	(1) 個人利用	(2) サークル活動	(3) 自治会町会活動	(4) 主催事業参加	(5) 仕事上の関係	(6) その他	摘要
(1) 学生	1	0	0	0	0	0	「会社員」×「仕事上の関係」が最も多く、「自営業」×「仕事上の関係」が2番目に多い。
(2) 会社員	2	2	0	6	41	1	
(3) 自営業	0	2	0	0	11	1	
(4) 公務員	0	0	0	0	5	0	
(5) 主婦	1	6	0	0	0	2	
(6) その他	1	6	0	0	4	2	

利用目的×利用頻度（どのような目的で、どのくらいの頻度で使用しているか）　（n＝98）

	(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて	摘要
(1) 個人利用	0	0	0	1	3	2	「仕事上の関係」×「年に数回」が最も多く、「仕事上の関係」×「月1回」が2番目に多い。
(2) サークル活動	0	5	3	6	2	1	
(3) 自治会町会活動	0	0	0	0	0	0	
(4) 主催事業参加	0	0	0	3	3	0	
(5) 仕事上の関係	0	2	3	14	38	6	
(6) その他	0	0	1	1	4	0	

クロス集計結果	職業×利用頻度(どのような職業の方が、どのくらいの頻度で使用しているか) (n＝96)						
		(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて	摘要
	(1) 学生	0	0	0	0	1	0	「会社員」×「年に数回」が最も多く、「会社員」×「月1回」が2番目に多い。
	(2) 会社員	0	4	3	15	28	4	
	(3) 自営業	0	1	0	4	7	2	
	(4) 公務員	0	0	0	1	3	1	
	(5) 主婦	0	1	3	3	1	1	
	(6) その他	0	1	1	3	8	0	

(「n」は当該設問における回答者数)

② 利用者満足度調査

利用者満足度調査	質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数合計(n)	加重平均値(ランク)
	職員・スタッフの対応はいかがですか	69	27	3	0	0	1	99	9.2
		69.0%	27.0%	3.0%	0.0%	0.0%	1.0%	99.0%	(S)
	施設の予約や利用は公平・公正に行われていますか	61	27	11	0	1	0	100	8.7
		61.0%	27.0%	11.0%	0.0%	1.0%	0.0%	100.0%	(A)
	施設は清潔に保たれていますか	62	28	10	0	0	0	100	8.8
		62.0%	28.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	(A)
	備品や設備は利用しやすいですか	61	32	6	0	0	1	99	8.9
		61.0%	32.0%	6.0%	0.0%	0.0%	1.0%	99.0%	(A)
	事故防止などの安全管理の状態はいかがですか	61	25	14	0	0	0	100	8.7
		61.0%	25.0%	14.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	(A)
	来所目的は十分に達成されましたか	64	34	2	0	0	0	100	9.1
		64.0%	34.0%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	(S)
	当施設のサービスについて、全般的な満足度はどのくらいですか	62	33	4	0	0	1	99	9.0
		62.0%	33.0%	4.0%	0.0%	0.0%	1.0%	99.0%	(S)

③ 要望意見

要望意見				
	良好とする評価	・いつもありがとうございます。快良く利用してます。		
		・いつもありがとうございます！		
		・いつもありがとうございます。今後もよろしくお願いいたします。		
		・いつもありがとうございます。大変利用しやすいです。今後とも宜しくお願い致します。		
		・いつも清潔で利用料もお安く、快適に利用させてもらっています。		
		・いつも快適に使わせていただいております。ありがとうございます。		
		・本日はありがとうございました。また利用させて頂きたいので、どうぞよろしくお願い致します。		
		・引き続きご利用させていただきます。		
		・いつも丁寧にご対応いただきありがとうございます。今後も利用させていただきたいです。		
		・20年以上利用させていただいております。騒音の影響にも考慮いただき和室での利用に満足しております。畳も交換されるのでありがたいです。今後とも宜しくお願いします。		
		・また利用したいです。ありがとうございました。		
		・これからも利用させていただきたいです。よろしくお願い致します。		
	改善等の要望事項	①指定管理者の管理運営に関するもの	区の対応(具体的に)	
		・多くの自治体がネット予約になっています。		・現在もネット予約はできるようになっています。さらに令和7年度中に予約システムを更改し、より利用しやすくする予定です。
		・午前・午後の区切りが備品設置時間と重なり途中入室などになってしまう。そのような時間は利用開始前に行って頂けたら助かります。(あくまでも要望です)		・大田区産業プラザ条例に基づいて利用時間設定がなされています。午前・午後の区切り時間は備品設置時間に充てさせていただいていますが、午前に利用者がいない場合には備品設置を早めることが可能です。
		②施設の構造や制度に関するもの		
		・wifiのパスワードを分かりやすい場所に貼って頂きたいです。		・Wi-Fiは貸室ごとに設置しており、パスワードは貸室の鍵を貸与する際に案内しています。またセキュリティ面からWi-Fiのパスワードを利用者が任意に変更することが可能なため、パスワードを掲示することは考えておりません。
		・午後の利用時間を少し早めて欲しい。		・大田区産業プラザ条例に基づいて利用時間設定がなされています。条例では利用区分の時間帯を超えて中間の時間を利用する場合についても規定されています。
		・冷暖房を選択可能にしてほしいです。(10月末の利用で少し寒かったです)		・空調設備につきましては全館管理となっており、個別の部屋の調整ができない仕様となっております。
		・レストランも利用できると良い。(以前はあった)		・現在において、再びレストランを設置する予定はありません。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

（単位:円）

区分		令和4年度決算額	令和5年度決算額	令和6年度決算額	評価
区収入	施設使用料	119,736,475	240,488,137	248,197,733	令和4年度はコロナ禍の影響もあり、例年より施設使用料が落ち込んだ。しかし令和5年度以降は上昇傾向であり、剰余金が生じている。
	その他				
	合計				
管理代行経費	人件費	13,576,492	15,991,447	18,988,146	令和4年度はコロナ禍の影響もあり、例年よりも管理代行経費が減少した。令和5年度はホール舞台設備修繕等があり、維持管理費が多くなったが、得られた施設使用料の中で行うことができている。
	その他維持管理費	110,177,759	206,155,540	182,862,285	
	合計(精算後の額)	123,754,251	222,146,987	201,850,431	

② 事業実績評価

施設(主なもの)		令和4年度実績	令和5年度実績	令和6年度実績	評価
大展示ホール	利用者数	57,600	224,663	264,239	施設の利用率は高水準で推移しており、合計利用者数も増加傾向である。
	利用率	100.0%	73.7%	71.0%	
小展示ホール	利用者数	71,997	124,991	125,512	
	利用率	62.6%	69.8%	70.3%	
コンベンションホール	利用者数	91,905	131,585	154,601	
	利用率	73.3%	74.1%	76.9%	
A会議室	利用者数	15,940	22,513	25,111	
	利用率	78.9%	80.8%	81.0%	
B会議室	利用者数	16,520	23,513	26,515	
	利用率	75.6%	78.9%	77.3%	
合計利用者数(参考値)		349,045	636,820	726,225	
区収入／合計利用者数		343.0	377.6	341.8	
管理代行費／合計利用者数		354.6	348.8	277.9	

（合計利用者数は施設全体の年間利用者数）

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	提出期限を遵守しつつ、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。	○

評価対象		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
運　営		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倶楽部」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備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処している。	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ており、適切に管理・運営されている。	○
		施設の周辺地域との関係は良好か	近隣住民からの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、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。	○
情報管理		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。	○
		個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	情報セキュリティ基本方針に基づき、職員研修を毎年実施し、個人情報保護、法令遵守の意識をもって職務にあたっている。	マニュアルの整備や職員研修は適時行われている。	○
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	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・救急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。	○
		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。	○
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）	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。	○

評価対象		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
施設管理	共通 建物 設備	業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか（建物、設備）	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。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	備品等の取扱説明書は、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。	○
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、水石鹸等の消耗品の補充を行い、予備の保管も行っている。	洗面所等の消耗品は常に補充されている。	○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	分別ルールを利用者に徹底するとともに、ごみの集積場所の色分けを明確にし、適切に実施している。	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されている。	○
		施設周辺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＝×）

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

・催事の主催者に対するMICE活動(ケータリング・お弁当・お土産・観光スポットなどの案内)を行った。
・主催者の利便性向上のため、イベントサポートガイドPiO倶楽部(ホテル・ケータリング・イベント企画・装飾業者紹介等)を500部発行した。
・令和5年度に導入した防犯製品（さすまた等）を活用した定期的な訓練を職員並びに委託業者に対して行った。
・施設のドローン撮影を行い、ホームページにて公開。利用者等が事前に貸館を視覚的に確認できるようにした。
・定期的に備品の状態を確認し、故障や修繕が必要な備品については修理または必要に応じて購入を行った。
・周辺施設で犯罪が発生したことを受け、施設の入場口での警備時間を延長し、防犯対策を強化した。

6　財務状況に関する施設所管課所見

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

7　施設所管課総合所見　（施設運営の総合的な評価）

評価　☐ A 顕著に優れている　☑ B 適切である　☐ C 一部不適切である　☐ D 不適切である

優れた点	・ホール系、会議室系とも高い稼働率であり、大規模催事の定着等の取組を積極的に行っている。新型コロナウイルスの影響により、一時収支は落ち込んだものの、近年では堅調に回復傾向にある。 ・近年は災害対策にも注力しており、利用者向けの災害対応備蓄を計画的に進めているほか、帰宅困難者一時滞在施設にも指定されており、毎年2回実施している防災訓練ではこの設営を想定した訓練も行っている。 ・利用者へのサービス向上のため不断の取組を行っており、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。 ・令和7～9年度にかけて産業プラザの大規模改修工事を実施しているが、区や東京都等関係各所と密接に連携し、主体的に利用者への対応等を行っている。
改善すべき点	・利用者アンケートの要望意見の内容を見ると、利用者への案内が不足していると推察される。そのため、利用者へより一層丁寧な説明を行っていく必要がある。

大田区指定管理者モニタリング結果（総合評価）

評価対象年度	令和6年度
評価実施日	令和7年9月1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　東京都港区芝浦一丁目1番1号
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）	産業経済部産業振興課
	電話　03(5744)1376　　FAX　03(6424)8233

2　利用者アンケート調査

①　利用状況調査

（1）調査期間　　令和6年4月1日　～　令和7年3月31日

（2）調査対象　　施設利用者（施設入居者）

（3）調査方法　　施設利用時にアンケート用紙を配付し、後日回収。

（4）回答者数　　0件(アンケートと入退去のタイミングが合わず回収不可)　　（小数点以下第二位を四捨五入）

単純集計結果

性別	(1) 男 %	(2) 女 %						無回答 %
年代	(1) 20歳未満 %	(2) 20歳代 %	(3) 30歳代 %	(4) 40歳代 %	(5) 50歳代 %	(6) 60歳代 %	(7) 70歳以上 %	無回答 %
職業	(1) 学生 %	(2) 会社員 %	(3) 自営業 %	(4) 公務員 %	(5) 主婦 %	(6) その他 %		無回答 %
利用時間帯	(1) 午前 %	(2) 午後 %	(3) 夜間 %	(4) 全日 %				無回答 %
利用頻度	(1) 週に2日以上 %	(2) 週に1日 %	(3) 2週に1回 %	(4) 月1回 %	(5) 年に数回 %	(6) はじめて %		無回答 %
利用目的	(1) 個人利用 %	(2) サークル活動 %	(3) 自治会町会活動 %	(4) 主催事業参加 %	(5) 仕事上の関係 %	(6) その他 %		無回答 %

クロス集計結果

職業×利用目的（どのような職業の方が、何の目的で使用しているか）　（n＝0）

	(1) 個人利用	(2) サークル活動	(3) 自治会町会活動	(4) 主催事業参加	(5) 仕事上の関係	(6) その他	摘要
(1) 学生	－	－	－	－	－	－	
(2) 会社員	－	－	－	－	－	－	
(3) 自営業	－	－	－	－	－	－	
(4) 公務員	－	－	－	－	－	－	
(5) 主婦	－	－	－	－	－	－	
(6) その他	－	－	－	－	－	－	

利用目的×利用頻度（どのような目的で、どのくらいの頻度で使用しているか）　（n＝0）

	(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて	摘要
(1) 個人利用	－	－	－	－	－	－	
(2) サークル活動	－	－	－	－	－	－	
(3) 自治会町会活動	－	－	－	－	－	－	
(4) 主催事業参加	－	－	－	－	－	－	
(5) 仕事上の関係	－	－	－	－	－	－	
(6) その他	－	－	－	－	－	－	

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

(「n」は当該設問における回答者数)

② 利用者満足度調査

利用者満足度調査	質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数合計(n)	加重平均値(ランク)
	職員・スタッフの対応はいかがですか							0	
		%	%	%	%	%	%	0%	( )
	施設の予約や利用は公平・公正に行われていますか							0	
		%	%	%	%	%	%	0%	( )
	施設は清潔に保たれていますか							0	
		%	%	%	%	%	%	0%	( )
	備品や設備は利用しやすいですか							0	
		%	%	%	%	%	%	0%	( )
	事故防止などの安全管理の状態はいかがですか							0	
		%	%	%	%	%	%	0%	( )
	来所目的は十分に達成されましたか							0	
		%	%	%	%	%	%	0%	( )
	当施設のサービスについて、全般的な満足度はどのくらいですか							0	
		%	%	%	%	%	%	0%	( )

③ 要望意見

要望意見				
	良好とする評価	−		
	改善等の要望事項	①指定管理者の管理運営に関するもの −	区の対応(具体的に)	−
		②施設の構造や制度に関するもの −		−

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分		令和4年度決算額	令和5年度決算額	令和6年度決算額	評価
収入	施設使用料	4,227,790	4,445,000	4,296,000	2階の部屋の稼働率が低い点が課題。
	その他	−	−	−	
	合計	4,227,790	4,445,000	4,296,000	
管理代行経費	人件費	−	−	−	適宜修繕作業を実施。
	その他維持管理費	800,800	800,800	831,900	
	修繕費	77,605	818,180	1,544,156	
	合計(精算後の額)	878,405	1,618,980	2,376,056	

② 事業実績評価

施設(主なもの)		令和4年度決算額	令和5年度決算額	令和6年度決算額	評価
下丸子テンポラリー工場	利用者数	4室/4室	2室/4室	2室/4室	2階の部屋の稼働率が低い点が課題。
	利用率	100%	50%	50%	
合計利用者数(参考値)		4室	4室	4室	
区収入／合計利用者数		1,056,948	1,111,250	1,074,000	
管理代行費／合計利用者数		219,601	404,745	594,014	

(合計利用者数は施設全体の年間利用者数)

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	各種書類を内容に不備なく、期日内に提出した。	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	日々確認の上、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・定例会により、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	必要な知識・経験をもっ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)	施設の特色にあっ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	コンプライアンス研修・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、常に能力・対応力の向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	社員アルバイト問わず、身だしなみ、言葉遣い、挨拶など基本事項を徹底し、顧客満足に繋がる接客にあたっている。	入居者へ信頼感を与える対応を行っている。区への対応についても問題ない。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	公正な利用が確保されている。	入居者が円滑に操業できるよう、公正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	非該当	非該当	－
	使用料等の会計管理は適切か	適切に管理している。	会計については、関係する報告書を始め、収納管理など適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	入居前説明会、館内規則の整備により、都度明瞭な説明を行っている。	施設の利用方法はわかりやすく説明している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	自社HPやポスター、内覧対応を実施し、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	トラブルの一次対応者として、迅速かつ適切な対応に努めている。また、所管課担当者様へ早急、正確に報告を実施している。	クレーム等にも柔軟に対応し、日常から周辺地域と良好な関係を築いている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	適宜更新を実施することで適切に運用している。	専用ホームページの管理運営は適切である。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	周辺歩道のゴミ拾い等などを通じ、良好な関係を築いている。	クレーム等にも柔軟に対応し、日常から周辺地域と良好な関係を築いている。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	会社で定められたルールやガイドラインに沿って適正に管理している。	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	e-ラーニングや社内会議等を活用し、適宜研修を実施している。	企業内における研修制度が充実しており、適切な対応が行われている。	○

評価対象		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
安全・危機管理		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	発生事象別にマニュアルを作成しており、全職員へ周知している。	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、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	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、日常の管理体制を構築している。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵管理マニュアルに沿って適切に管理している。	鍵の保管、施錠は、鍵管理マニュアルに沿って適切に管理されている。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	点検は計画的に実施し、点検記録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)	一次対応を迅速に行い、対応方法や原因を含め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・提案し、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)	館外照明をタイマー式にする等の対策を実施している。	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・保管を行っている。	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・保管を行っている。	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。	日常及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	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＝×)

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

・不具合箇所是正のため、修繕・保全提案を積極的に実施した。階段塗装の塗り直しをすることで、外観の改善を実施した。
・入居者よりご意見を頂いた際は基本的に直接お会いし誠意を持って対応を行った。
・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。

6 財務状況に関する施設所管課所見

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

7 労働環境に関する施設所管課所見

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

8 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

評価	☑ A 顕著に優れている　☐ B 適切である　☐ C 一部不適切である　☐ D 不適切である
優れた点	・迅速な対応による問題解決を図るなど、使用者との直接的なコミュニケーションで信頼関係を構築している。 ・省エネ活動の一環として、入居者へ電気使用量データを配布するなど啓発を行っている。 ・入退去の多い施設であるが、新規入居者に施設利用上の注意事項を適切に説明し、円滑に運営している。
改善すべき点	

大田区指定管理者モニタリング結果（総合評価）

評価対象年度	令和6年度
評価実施日	令和7年9月1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　間田　和宏
	住　所　東京都港区芝浦一丁目1番1号
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）	産業経済部産業振興課
	電話　03(5744)1376　　FAX　03(6424)8233

2　利用者アンケート調査

①　利用状況調査

（1）調査期間　　令和6年4月1日　～　令和7年3月31日

（2）調査対象　　施設利用者（施設入居者）

（3）調査方法　　施設利用時にアンケート用紙を配付し、後日回収。

（4）回答者数　　0件（空き室や無回答があったため）　　（小数点以下第二位を四捨五入）

単純集計結果

性別	(1) 男 %	(2) 女 %						無回答 %
年代	(1) 20歳未満 %	(2) 20歳代 %	(3) 30歳代 %	(4) 40歳代 %	(5) 50歳代 %	(6) 60歳代 %	(7) 70歳以上 %	無回答 %
職業	(1) 学生 %	(2) 会社員 %	(3) 自営業 %	(4) 公務員 %	(5) 主婦 %	(6) その他 %		無回答 %
利用時間帯	(1) 午前 %	(2) 午後 %	(3) 夜間 %	(4) 全日 %				無回答 %
利用頻度	(1) 週に2日以上 %	(2) 週に1日 %	(3) 2週に1回 %	(4) 月1回 %	(5) 年に数回 %	(6) はじめて %		無回答 %
利用目的	(1) 個人利用 %	(2) サークル活動 %	(3) 自治会町会活動 %	(4) 主催事業参加 %	(5) 仕事上の関係 %	(6) その他 %		無回答 %

クロス集計結果

職業×利用目的（どのような職業の方が、何の目的で使用しているか）　（n＝　）

	(1) 個人利用	(2) サークル活動	(3) 自治会町会活動	(4) 主催事業参加	(5) 仕事上の関係	(6) その他	摘要
(1) 学生	－	－	－	－	－	－	
(2) 会社員	－	－	－	－	－	－	
(3) 自営業	－	－	－	－	－	－	
(4) 公務員	－	－	－	－	－	－	
(5) 主婦	－	－	－	－	－	－	
(6) その他	－	－	－	－	－	－	

利用目的×利用頻度（どのような目的で、どのくらいの頻度で使用しているか）　（n＝　）

	(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて	摘要
(1) 個人利用	－	－	－	－	－	－	
(2) サークル活動	－	－	－	－	－	－	
(3) 自治会町会活動	－	－	－	－	－	－	
(4) 主催事業参加	－	－	－	－	－	－	
(5) 仕事上の関係	－	－	－	－	－	－	
(6) その他	－	－	－	－	－	－	

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

(「n」は当該設問における回答者数)

② 利用者満足度調査

利用者満足度調査	質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数合計(n)	加重平均値(ランク)
	職員・スタッフの対応はいかがですか							0	
		%	%	%	%	%	%	0%	( )
	施設の予約や利用は公平・公正に行われていますか							0	
		%	%	%	%	%	%	0%	( )
	施設は清潔に保たれていますか							0	
		%	%	%	%	%	%	0%	( )
	備品や設備は利用しやすいですか							0	
		%	%	%	%	%	%	0%	( )
	事故防止などの安全管理の状態はいかがですか							0	
		%	%	%	%	%	%	0%	( )
	来所目的は十分に達成されましたか							0	
		%	%	%	%	%	%	0%	( )
	当施設のサービスについて、全般的な満足度はどのくらいですか							0	
		%	%	%	%	%	%	0%	( )

③ 要望意見

要望意見				
	良好とする評価	−		
	改善等の要望事項	①指定管理者の管理運営に関するもの −	区の対応(具体的に)	−
		②施設の構造や制度に関するもの −		−

3 経営状況評価

① 収支状況評価　(単位:円)

区分		令和4年度決算額	令和5年度決算額	令和6年度決算額	評価
区収入	施設使用料	16,782,100	16,149,120	17,799,000	高い入居率を維持している。
	その他	−	−	−	
	合計	16,782,100	16,149,120	17,799,000	
管理代行経費	人件費	−	−	−	適宜修繕作業を実施。
	その他維持管理費	3,041,500	3,041,500	3,226,600	
	修繕費	1,110,884	6,895,542	253,378	
	合計(精算後の額)	4,152,384	9,937,042	3,479,978	

② 事業実績評価

施設（主なもの）		令和4年度決算額	令和5年度決算額	令和6年度決算額	評価
本羽田二丁目工場アパート	利用者数	6室/8室	6室/8室	8室/8室	高い入居率を維持している。
	利用率	75%	75%	100%	
合計利用者数（参考値）		8室	8室	8室	
区収入／合計利用者数		2,097,763	2,018,640	2,224,875	
管理代行費／合計利用者数		519,048	1,242,130	434,997	

（合計利用者数は施設全体の年間利用者数）

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	各種書類を内容に不備なく、期日内に提出した。	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	日々確認の上、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・定例会により、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	必要な知識・経験をもっ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）	施設の特色にあっ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	コンプライアンス研修・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、常に能力・対応力の向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	社員アルバイト問わず、身だしなみ、言葉遣い、挨拶など基本事項を徹底し、顧客満足に繋がる接客にあたっている。	入居者へ信頼感を与える対応を行っている。区への対応についても問題ない。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	公正な利用が確保されている。	入居者が円滑に操業できるよう、公正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	非該当	非該当	－
	使用料等の会計管理は適切か	適切に管理している。	会計については、関係する報告書を始め、収納管理など適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	入居前説明会、館内規則の整備により、都度明瞭な説明を行っている。	施設の利用方法はわかりやすく説明している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	自社HPやポスター、内覧対応を実施し、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	トラブルの一次対応者として、迅速かつ適切な対応に努めている。また、所管課担当者様へ早急、正確に報告を実施している。	クレーム等にも柔軟に対応し、日常から周辺地域と良好な関係を築いている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	適宜更新を実施することで適切に運用している。	専用ホームページの管理運営は適切である。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	周辺歩道のゴミ拾い等などを通じ、良好な関係を築いている。	クレーム等にも柔軟に対応し、日常から周辺地域と良好な関係を築いている。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	会社で定められたルールやガイドラインに沿って適正に管理している。	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	e-ラーニングや社内会議等を活用し、適宜研修を実施している。	企業内における研修制度が充実しており、適切な対応が行われている。	○

評価対象		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
安全・危機管理		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	発生事象別にマニュアルを作成しており、全職員へ周知している。	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、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	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、日常の管理体制を構築している。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵管理マニュアルに沿って適切に管理している。	鍵の保管、施錠は、鍵管理マニュアルに沿って適切に管理されている。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	点検は計画的に実施し、点検記録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)	一次対応を迅速に行い、対応方法や原因を含め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・提案し、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)	館外照明をタイマー式にする等の対策を実施している。	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	適切に整理整頓を行っている。	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	適切に整理整頓を行っている。	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。	日常及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。	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	適切にごみの管理、分別を行っている。	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	適切に清掃を行っており、美観を維持している。	適切な管理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＝×)

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

・施設価値向上のため不具合箇所是正等、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、扉不具合の是正作業を実施し、顧客満足度向上に努めた。

6 財務状況に関する施設所管課所見

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

7 労働環境に関する施設所管課所見

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

8 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

評価 ☑ A 顕著に優れている ☐ B 適切である ☑ C 一部不適切である ☐ D 不適切である

優れた点	・迅速な対応による問題解決を図るなど、使用者との直接的なコミュニケーションで信頼関係を構築している。 ・省エネ活動の一環として、入居者へ電気使用量データを配布するなど啓発を行っている。 ・入退去の多い施設であるが、新規入居者に施設利用上の注意事項を適切に説明し、円滑に運営している。
改善すべき点	

大田区指定管理者モニタリング結果（総合評価）

評価対象年度	令和6年度
評価実施日	令和7年9月1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　間田　和宏
	住　所　東京都港区芝浦一丁目1番1号
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）	産業経済部産業振興課
	電話　03(5744)1376　　FAX　03(6424)8233

2　利用者アンケート調査

①　利用状況調査

（1）調査期間　　令和6年4月1日　～　令和7年3月31日

（2）調査対象　　施設利用者（施設入居者）

（3）調査方法　　施設利用時にアンケート用紙を配付し、後日回収。

（4）回答者数　　21件（複数回答あり）　　（小数点以下第二位を四捨五入）

単純集計結果	性別	(1) 男 76.20%	(2) 女 9.50%						無回答 19%
	年代	(1) 20歳未満 0%	(2) 20歳代 4.80%	(3) 30歳代 0%	(4) 40歳代 19%	(5) 50歳代 23.80%	(6) 60歳代 33.30%	(7) 70歳以上 19%	無回答 9.50%
	職業	(1) 学生 0%	(2) 会社員 57.10%	(3) 自営業 33.30%	(4) 公務員 0%	(5) 主婦 0%	(6) その他 0%		無回答 9.50%
	利用時間帯	(1) 午前 0%	(2) 午後 4.80%	(3) 夜間 0%	(4) 全日 81%				無回答 14.30%
	利用頻度	(1) 週に2日以上 76.20%	(2) 週に1日 0%	(3) 2週に1回 0%	(4) 月1回 0%	(5) 年に数回 4.80%	(6) はじめて 0%		無回答 19%
	利用目的	(1) 個人利用 0%	(2) サークル活動 0%	(3) 自治会町会活動 0%	(4) 主催事業参加 0%	(5) 仕事上の関係 81%	(6) その他 4.80%		無回答 14.30%

クロス集計結果

職業×利用目的（どのような職業の方が、何の目的で使用しているか）　（n＝18）

	(1) 個人利用	(2) サークル活動	(3) 自治会町会活動	(4) 主催事業参加	(5) 仕事上の関係	(6) その他	摘要
(1) 学生	－	－	－	－	－	－	入居テナントの経営者または従業員からの回答。
(2) 会社員	－	－	－	－	11件	1件	
(3) 自営業	－	－	－	－	6件	－	
(4) 公務員	－	－	－	－	－	－	
(5) 主婦	－	－	－	－	－	－	
(6) その他	－	－	－	－	－	－	

利用目的×利用頻度（どのような目的で、どのくらいの頻度で使用しているか）　（n＝17）

	(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて	摘要
(1) 個人利用	－	－	－	－	－	－	入居テナントの経営者または従業員からの回答。
(2) サークル活動	－	－	－	－	－	－	
(3) 自治会町会活動	－	－	－	－	－	－	
(4) 主催事業参加	－	－	－	－	－	－	
(5) 仕事上の関係	15件	－	－	－	1件	－	
(6) その他	1件	－	－	－	－	－	

クロス集計結果	職業×利用頻度(どのような職業の方が、どのくらいの頻度で使用しているか) (n=17)							
		(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて	摘要
	(1) 学生	−	−	−	−	−	−	入居テナントの経営者または従業員からの回答。
	(2) 会社員	11件	−	−	−	1件	−	
	(3) 自営業	5件	−	−	−	−	−	
	(4) 公務員	−	−	−	−	−	−	
	(5) 主婦	−	−	−	−	−	−	
	(6) その他	−	−	−	−	−	−	

(「n」は当該設問における回答者数)

② 利用者満足度調査

利用者満足度調査	質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数合計(n)	加重平均値(ランク)
	職員・スタッフの対応はいかがですか	12	5	4				21	8.5
		57.10%	23.80%	19.00%	%	%	%	100%	(A)
	施設の予約や利用は公平・公正に行われていますか	8	7	6	1	1		23	7.2
		34.50%	30.40%	26.10%	4.30%	4.30%	%	100%	(B)
	施設は清潔に保たれていますか	7	10	3	1			21	7.7
		33.30%	47.60%	14.30%	4.80%	%	%	100%	(B)
	備品や設備は利用しやすいですか	6	11	4				21	7.7
		28.60%	52.40%	19.00%	%	%	%	100%	(B)
	事故防止などの安全管理の状態はいかがですか	7	9	4		1		21	7.5
		33.30%	42.90%	19.00%	%	4.80%	%	100%	(B)
	来所目的は十分に達成されましたか	8	8	5				21	7.9
		38.10%	38.10%	23.80%	%	%	%	100%	(B)
	当施設のサービスについて、全般的な満足度はどのくらいですか	10	7	4				21	8.2
		47.60%	33.30%	19.00%	%	%	%	100%	(A)

③ 要望意見

要望意見				
	良好とする評価	・今後とも宜しくお願い致します。		
	改善等の要望事項	①指定管理者の管理運営に関するもの ・トイレの清潔感が少し足りないと思います。床の汚れ・消臭など ・トイレがもう少しキレイになると良いです。 ・1階の各工場前通路は駐車や車の走行が出来るのか。雨の日は駐車も多いし、お弁当屋さんの車は奥のドア前まで乗り入れていて勢い良く走って来た為、1度轢かれそうになりました。 ・来客駐車場に毎日決まった車が停められているが(来客ではないと思われる白のBMW)駐車場の空き待ちなのか、大きくて立体に入らないのかであればフロントガラスとかに月極の駐車カードなどを置いた方が良いと思う。 ・共用部に対してのモラルの欠如、ルールを無視する一部の決まった人達にとても不快感を持ちます。特に来客用駐車スペースの日常利用や一階通路での長時間駐車、荷物用エレベーターの個人利用など(自転車と一緒の時は分かりますが)	区の対応(具体的に)	・トイレについて 古い施設のため、トイレについても老朽化が目立つところから修繕を行っています。また、使用環境について、より一層丁寧な清掃を行うように指定管理者へも指導してまいります。 ・1階の通路について 事故防止の観点からも車両の出入り時は周囲の安全を確保できるように指定管理者と検討してまいります。 ・来客駐車場について 無断駐車や他の車両の妨げになる駐車への注意喚起を指定管理者と、行っておりますが、更に徹底してまいります。 ・共用部について 指定管理者から管内ルールに関する注意喚起を行っておりますが、更に徹底してまいります。
		②施設の構造や制度に関するもの ・セキュリティの為、外階段は出られるが入れない事は分かるがユニットのカギとかで入る事も出来るようになるとありがたいです。 ・休憩室や廊下の冷暖房完備、喫煙所の検討など。 ・5F自販機ですが、千円札が使えず不便さを感じています。		・安全上の都合により、ご不便をおかけしてしまっていますが、通常の入口からお願いしております。 ・共有部の冷暖房の完備・喫煙所について 建物の構造に関係するもので、現在のところ検討しておりませんが、大規模改修時に検討いたします。喫煙所に関しては大田区の公共施設の受動喫煙防止対策及び建物の構造上、現在のところ検討しておりません。ご理解ご協力をお願いいたします。 ・5F自販機について 該当の自動販売機の設置者へお伝えいたします。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

（単位:円）

区分		令和4年度決算額	令和5年度決算額	令和6年度決算額	評価
区収入	施設使用料	131,024,560	128,758,600	128,130,600	常に高い入居率を維持できており、空室が発生した場合は適宜募集を実施している。
	その他	−	−	−	
	合計	131,024,560	128,758,600	128,130,600	
管理代行経費	人件費	27,152,400	27,621,000	27,621,000	その他維持管理費については、中小企業者賃貸住宅を含んでいる。
	その他維持管理費	24,822,824	25,629,134	27,183,874	
	修繕費	25,998,308	34,729,536	65,268,486	
	合計(精算後の額)	77,973,532	87,979,670	120,073,360	

② 事業実績評価

施設(主なもの)		令和4年度実績(令和5年3月末時点)	令和5年度実績(令和6年3月末時点)	令和6年度実績(令和7年3月末時点)	評価
大田区立本羽田二丁目第2工場アパート	利用者数	48室/48室	44室/48室	48室/48室	常に高い入居率を維持できており、空室が発生した場合は適宜募集を実施している。
	利用率	100%	92%	100%	
合計利用者数(参考値)		48室	48室	48室	
区収入／合計利用者数		2,729,678	2,682,471	2,669,388	
管理代行費／合計利用者数		1,624,449	1,832,910	2,501,528	

（合計利用者数は施設全体の年間利用者数）

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	各種書類を内容に不備なく、期日内に提出した。	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	日々確認の上、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・定例会により、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	必要な知識・経験をもっ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)	施設の特色にあっ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	コンプライアンス研修・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、常に能力・対応力の向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	社員アルバイト問わず、身だしなみ、言葉遣い、挨拶など基本事項を徹底し、顧客満足に繋がる接客にあたっている。	入居者へ信頼感を与える対応を行っている。区への対応についても問題ない。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	公正な利用が確保されている。	入居者が円滑に操業できるよう、公正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	SCRAPやダイバーシティセミナー等子供から大人まで幅広い年齢層をターゲットにした事業を実施した。	入居者及び地域貢献のニーズに沿った事業を行っている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適切に管理している。	会計については、関係する報告書を始め、収納管理など適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	入居前説明会、館内規則の整備により、都度明瞭な説明を行っている。	施設の利用方法はわかりやすく説明している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	自社HPやポスター、内覧対応を実施し、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	トラブルの一次対応者として、迅速かつ適切な対応に努めている。また、所管課担当者様へ早急、正確に報告を実施している。	クレーム等にも柔軟に対応し、日常から周辺地域と良好な関係を築いている。	○

評価対象		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
運　営		専用ホームページは適切に管理運営されているか	適宜更新を実施することで適切に運用している。	専用ホームページの管理運営は適切である。	○
		施設の周辺地域との関係は良好か	周辺歩道のゴミ拾い等などを通じ、良好な関係を築いている。	クレーム等にも柔軟に対応し、日常から周辺地域と良好な関係を築いている。	○
情報管理		個人情報は適正に管理されているか	会社で定められたルールやガイドラインに沿って適正に管理している。	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	e-ラーニングや社内会議等を活用し、適宜研修を実施している。	企業内における研修制度が充実しており、適切な対応が行われている。	○
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	発生事象別にマニュアルを作成しており、全職員へ周知している。	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、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	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、日常の管理体制を構築している。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵管理マニュアルに沿って適切に管理している。	鍵の保管、施錠は、鍵管理マニュアルに沿って適切に管理されている。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	点検は計画的に実施し、点検記録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）	一次対応を迅速に行い、対応方法や原因を含め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・提案し、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）	共用部分のLED化実施等を含め、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。	○
	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	適切に整理整頓している。	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	適切に日常、定期清掃を実施し、清潔に保っている。	日常及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。	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	適切にごみの管理、分別を行っている。	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	適切に清掃を行っており、美観を維持している。	適切な管理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＝×）

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

・例年と比較し多くの更新審査があったが、テナントへ早期に周知し滞りなく更新審査を実施した。
・脱炭素社会の実現に向けて、共用部照明のLED化を実施した。
・SCRAPや近隣小学校の工場見学依頼を受けることで、子供達がものづくりへの興味が持てるよう貢献した。
・おおたオープンファクトリーでのスタンプラリーや拠点間交流会を通じて、テクノWING内だけではなく近隣の工場アパートや住民の方へテクノWINGという施設を多くの方々に知って頂けるよう努めた。

6　財務状況に関する施設所管課所見

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

7 労働環境に関する施設所管課所見

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

8 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

評価	☑ A 顕著に優れている　☐ B 適切である　☐ C 一部不適切である　☐ D 不適切である
優れた点	・使用者の要望・苦情等に、迅速かつ適切に対応しており、利用者の満足度も高い。 ・修繕等において、必要な工事を適切に行っている。 ・省エネ活動として、入居者へ電気使用量データを配布するなど啓発を行っている。 ・区や都、国の事業等について、アナウンスやチラシの配布を積極的に行っている。 ・企業への事業承継に関するヒアリングを行うなど、常日頃から丁寧な対応をしている。
改善すべき点	・各清掃の強化を行う必要がある。 ・施設共用部利用について、入居企業に館内利用規則の周知徹底を行う。

大田区指定管理者モニタリング結果（総合評価）

評価対象年度	令和6年度
評価実施日	令和7年9月1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　東京都港区芝浦一丁目1番1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）	産業経済部産業振興課
	電話　03(5744)1376　　FAX　03(6424)8233

2　利用者アンケート調査

①　利用状況調査

（1）調査期間　　令和6年4月1日　～　令和7年3月31日

（2）調査対象　　施設利用者（施設入居者）

（3）調査方法　　施設利用時にアンケート用紙を配付し、後日回収。

（4）回答者数　　4件

（小数点以下第二位を四捨五入）

単純集計結果	性別	(1) 男 75%	(2) 女 25%						無回答 0%
	年代	(1) 20歳未満 %	(2) 20歳代 25%	(3) 30歳代 %	(4) 40歳代 %	(5) 50歳代 25%	(6) 60歳代 %	(7) 70歳以上 50%	無回答 0%
	職業	(1) 学生 %	(2) 会社員 50%	(3) 自営業 25%	(4) 公務員 %	(5) 主婦 25%	(6) その他 %		無回答 0%
	利用時間帯	(1) 午前 %	(2) 午後 %	(3) 夜間 25%	(4) 全日 75%				無回答 0%
	利用頻度	(1) 週に2日以上 75%	(2) 週に1日 %	(3) 2週に1回 %	(4) 月1回 %	(5) 年に数回 %	(6) はじめて %		無回答 25%
	利用目的	(1) 個人利用 25%	(2) サークル活動 %	(3) 自治会町会活動 %	(4) 主催事業参加 %	(5) 仕事上の関係 50%	(6) その他 %		無回答 25%

クロス集計結果	職業×利用目的（どのような職業の方が、何の目的で使用しているか）							（n＝3）
		(1) 個人利用	(2) サークル活動	(3) 自治会町会活動	(4) 主催事業参加	(5) 仕事上の関係	(6) その他	摘要
	(1) 学生	－	－	－	－	－	－	居住者からの回答。
	(2) 会社員	1	－	－	－	1	－	
	(3) 自営業	－	－	－	－	－	－	
	(4) 公務員	－	－	－	－	－	－	
	(5) 主婦	－	－	－	－	1	－	
	(6) その他	－	－	－	－	－	－	
	利用目的×利用頻度（どのような目的で、どのくらいの頻度で使用しているか）							（n＝3）
		(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて	摘要
	(1) 個人利用	1	－	－	－	－	－	居住者からの回答。
	(2) サークル活動	－	－	－	－	－	－	
	(3) 自治会町会活動	－	－	－	－	－	－	
	(4) 主催事業参加	－	－	－	－	－	－	
	(5) 仕事上の関係	2	－	－	－	－	－	
	(6) その他	－	－	－	－	－	－	

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

(「n」は当該設問における回答者数)

② 利用者満足度調査

利用者満足度調査	質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数合計(n)	加重平均値(ランク)
	職員・スタッフの対応はいかがですか	1	2	1				4	7.5
		25%	50%	25%	%	%	%	100%	(B)
	施設の予約や利用は公平・公正に行われていますか	1	1	1	1			4	6.3
		25%	25%	25%	25%	%	%	100%	(C)
	施設は清潔に保たれていますか	2	1					3	9.2
		66.70%	33.30%	%	%	%	%	100%	(S)
	備品や設備は利用しやすいですか	1	1	1				3	7.5
		33.30%	33.3.%	33.30%	%	%	%	100%	(B)
	事故防止などの安全管理の状態はいかがですか	1	2					3	8.3
		33.30%	66.70%	%	%	%	%	100%	(A)
	来所目的は十分に達成されましたか	2	1					3	9.2
		66.70%	33.30%	%	%	%	%	100%	(S)
	当施設のサービスについて、全般的な満足度はどのくらいですか	1	2					3	8.3
		33.30%	66.70%	%	%	%	%	100%	(A)

③ 要望意見

要望意見				
	良好とする評価	・以前まで、広場での過激なボール遊びやマンション鬼ごっこ、ゴミ捨て場の上に登る、階段から飛び降りるなどの行為を見かけることがありましたが、フェンスに貼り紙を貼っていただいたことで見かけることが無くなりました。注意喚起していただきありがとうございます！		
	改善等の要望事項	①指定管理者の管理運営に関するもの ・自転車置き場にかなり古い放置自転車が多数在り、そろそろ処分して良いと思うしそうして下さい。 ・私は利用していないが、利用者が自転車乱雑、ママ友が出入口で長話しで帰宅時迷惑して居る。	区の対応(具体的に)	・自転車置き場について 放置自転車かの入居者の自転車かの所有者の特定を行い、しかるべき処置ができるように指定管理者と検討してまいります。 マナーについては注意喚起等の張り紙などの対応を行うように指定管理者と検討してまいります。
		②施設の構造や制度に関するもの		

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分		令和4年度決算額	令和5年度決算額	令和6年度決算額	評価
区収入	施設使用料	24,696,000	25,808,000	20,993,030	3DKタイプの部屋の稼働率が下がっているため、リノベーション工事の実施など対策を進めている。
	その他	-	-	-	
	合計	24,696,000	25,808,000	20,993,030	
管理代行経費	人件費	-	-	-	その他維持管理費については、テクノWING分に含まれている。
	その他維持管理費	-	-	-	
	修繕費	8,882,176	961,760	12,259,322	
	合計(精算後の額)	8,882,176	961,760	12,259,322	

② 事業実績評価

施設(主なもの)		令和4年度決算額	令和5年度決算額	令和6年度決算額	評価
大田区中小企業者賃貸住宅	利用者数	20室/28室	19室/28室	15室/28室	3DKタイプの部屋の稼働率が下がっているため、リノベーション工事の実施など対策を進めている。
	利用率	71.4%	67.9%	53.6%	
合計利用者数(参考値)		28室	28室	28室	
区収入／合計利用者数		882,000	921,714	749,751	
管理代行費／合計利用者数		317,221	34,349	437,833	

(合計利用者数は施設全体の年間利用者数)

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	各種書類を内容に不備なく、期日内に提出した。	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	日々確認の上、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・定例会により、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	必要な知識・経験をもっ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)	施設の特色にあっ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	コンプライアンス研修・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、常に能力・対応力の向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	社員アルバイト問わず、身だしなみ、言葉遣い、挨拶など基本事項を徹底し、顧客満足に繋がる接客にあたっている。	入居者へ信頼感を与える対応を行っている。区への対応についても問題ない。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	公正な利用が確保されている。	入居者が円滑に操業できるよう、公正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	非該当	非該当	—
	使用料等の会計管理は適切か	適切に管理している。	会計について、適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	入居前説明会、館内規則の整備により、都度明瞭な説明を行っている。	施設の利用方法はわかりやすく説明している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	自社HPやポスター、内覧対応を実施し、常に高い稼働率を維持している。	継続的に周知・広報活動を行っており、新規入居も出ている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	トラブルの一次対応者として、迅速かつ適切な対応に努めている。また、所管課担当者様へ早急、正確に報告を実施している。	クレーム等にも柔軟に対応し、日常から周辺地域と良好な関係を築いている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	適宜更新を実施することで適切に運用している。	専用ホームページの管理運営は適切である。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	周辺歩道のゴミ拾い等などを通じ、良好な関係を築いている。	クレーム等にも柔軟に対応し、日常から周辺地域と良好な関係を築いている。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	会社で定められたルールやガイドラインに沿って適正に管理している。	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	e-ラーニングや社内会議等を活用し、適宜研修を実施している。	企業内における研修制度が充実しており、適切な対応が行われている。	○

評価対象		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
安全・危機管理		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	発生事象別にマニュアルを作成しており、全職員へ周知している。	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、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	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、日常の管理体制を構築している。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵管理マニュアルに沿って適切に管理している。	鍵の保管、施錠は、鍵管理マニュアルに沿って適切に管理されている。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	点検は計画的に実施し、点検記録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)	一次対応を迅速に行い、対応方法や原因を含め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・提案し、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)	共用部分のLED化実施等を含め、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。	○
	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。	日常及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。	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	適切にごみの管理、分別を行っている。	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	適切に清掃を行っており、美観を維持している。	適切な管理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＝×)

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

・不具合箇所是正など、修繕・保全提案を積極的に実施した。
・入居者よりご意見をいただいた際は基本的に直接面会し、誠意を持って対応を行った。
・ウイングハイツ前広場の巡回を強化することで、ボール遊び等を見かけた場合は注意を徹底した。
・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。

6 財務状況に関する施設所管課所見

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

7 労働環境に関する施設所管課所見

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

8 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

評価	☑ A 顕著に優れている　☐ B 適切である　☐ C 一部不適切である　☐ D 不適切である
優れた点	・使用者との直接的なコミュニケーションで信頼関係を構築し、問題発生時には迅速に解決を図っている。 ・日常的に巡回を行い、適切に修繕等を行っている。
改善すべき点	・入居率のさらなる向上のため、工夫・提案が必要である。

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

評価対象年度	令和6年度
自己評価実施日	令和7年7月24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おり、報告内容に不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	整備・保管している。	書類等は適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	電話・メール・訪庁により、こまめに連絡を取っている。	連絡方法、頻度は適切であり、十分な連絡や調整がなされている。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	経験豊富かつ適切な人員を配置している。	経験豊富かつ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）	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。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	安全衛生研修・コンプライアンス研修・その他技術研修を実施または参加している。	施設の管理者として常に能力の向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	身だしなみ・言葉づかいなどの顧客満足に繋がる基本理念を持って業務を遂行している。	入居者からのクレームもなく、区への対応についても問題ない。	○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	確保されている。	入居者が円滑に操業できるよう、公正かつ適切に対応を行っている。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	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、周知が徹底されている。	○
	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。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	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	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。	○
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を徹底するなど、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。	適切に整備・保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・保管を行っている。	適切に整備・保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	適切に整理整頓を行っている。	適切に整備・保管されている。	○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	適切に管理を行っている。	日常及び定期清掃を計画的に実施する事で、施設は清潔に保たれている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	適切に管理を行っている。	適切に管理・補充されている。	○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	適切に管理を行っている。	適切な取り組みを実施されている。	○
		施設周辺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）

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135回実施し、総参加人数は1,164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。
引き続き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、ビジネスマッチング機能や区や区内企業等への連携先拡大を行い、施設のブランディング向上、及び施設卒業後の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（通常年度）

評価対象年度	令和6年度
自己評価実施日	令和7年5月3日

1　施設概要

施 設 名	大田区立おおもり園
所 在 地	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）	福祉部介護保険課
	電話　03（5744）1258　　FAX　03（5744）1551

2　業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	区との管理代行協定に基づき、内容を精査のうえ、経営本部を通して期日までに提出している。	経営本部を通じて、期日までに提出されている。また、報告の内容に不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	法令、法人諸規程に基づき、年度ごと文書別に整備・保管している。	法人の文書規定に基づき保管されており、時系列ごとに整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	経営本部を通して行っている。状況に応じて区と直接、連絡・調整等を行っている。	経営本部を通じて行っており、状況に応じて区と直接やり取りし、緊密に連携している。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	当該施設の勤務経験を有する職員、福祉系資格を持つ職員を配置している。	法人の定める職員配置基準を満たしており、必要な知識・経験を持った職員を配置している。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）	区との管理代行協定に基づき、適切に職員配置をしており、利用者の生活や活動を支援している。	区との管理代行協定に基づき、シフト表を作成し、職員を適正に配置している。職員の経験年数を考慮してシフトを組み合わせたり、出勤が連続しないよう配慮したりするなど、施設の設置目的を発揮するため工夫している。	○
	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	施設内研修を計画的に開催し、法人や東社協からの諸通知、情報提供をもとに月次会議の場などで実施している。	法人や外部からの通知を職員間で情報共有している。また、施設内外問わず研修の場を設け、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	職員間で相互確認を実施している。	職員間で相互確認を実施し、職員の服装は適切に保たれている。また、利用者及び家族に対して丁寧に対応している。	○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	入居のしおりやポスター掲示、ナースコールの一斉放送等により情報の平等性に努めている。	エレベーターの利用停止等、施設利用のうえで周知が必要な事項はナースコールにて一斉放送したり、施設の利用方法を掲示板にて周知したりすることで、公正な利用を確保している。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	集会室を使用してフレイル予防や感染症予防講座、自衛消防訓練など実施している。高齢者地域生活再建事業は、区、包括支援センターと連携を取りながら実施している。	サークル活動や町会、地域包括に集会室の貸し出しを行っている。令和6年度は新規事業として、地域包括支援センターと連携してスマホ相談会・体験会、見守りキーホルダー登録会・出張相談会を実施した。	○
	使用料等の会計管理は適切か	規程に基づき適切に会計管理している。	法人の規定に基づき、適切に管理している。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	施設案内、重要事項説明書、入居のしおりを用いて説明・掲示している。	重要事項説明は施設の入り口に掲示している他、施設の利用方法は掲示板を活用することで、入居者への周知を図っている。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
運　営		施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	優先度評価時期、方法等について区と協議し、空室期間を短縮できるよう取り組んでいる。	優先度評価の実施及び区との協議により、効率的に入所を進められるよう取り組んでいる。	○
		利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	意見箱への投書や苦情に対し、誠意を持って迅速に対応し、職員間で検討周知後、個別対応等している。	意見箱を設置し、利用者が意見を発しやすい環境を整備している。利用者から相談等あった場合には、個別に対応している。	○
		専用ホームページは適切に管理運営されているか	適切に管理運営している。	適切に管理運営している。掲載情報についても適当である。	○
		施設の周辺地域との関係は良好か	併設アパート、町会、民協、シニアクラブ、近隣住民等との交流に努めており、良好な関係が構築されている。集会室貸出を実施している。	主に、集会室の貸し出しを通して、周辺地域との交流がなされている。集会室にて実施しているオンライン体操では、入居者以外に地域の方も参加している。	○
		感染症対策、予防措置はされているか	感染症予防のため、ポスター掲示や入居者に手指消毒薬等の感染症予防講座実施し、日々の検温、自炊や購入した食品の衛生管理の徹底を呼び掛けている。また、来園者への対応、業務用ウイルス除去装置の設置等適切に対応している。逐次、嘱託医から指導を受けている。	毎朝の検温、施設入り口での手指消毒など、基本的な感染症対策を実施している。また、ポスターの掲示や、入居者への感染症予防対策講座により、感染症対策の意識付けを行っている。来園者にも、検温消毒、マスク着用をお願いしている。	○
情報管理		個人情報は適正に管理されているか	法人基本方針及び個人情報保護規則に基づき適正に管理している。	個人情報を含む書類は、入居者ごとにファイリングし、鍵付きの書庫にて管理している。	○
		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	個人情報保護規程、情報セキュリティに関する遵守事項、手順等を整備し、職員研修している。	個人情報保護、情報セキュリティに関するマニュアルを整備し、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	マニュアルを整備し、常時閲覧できるようになっている。避難誘導箇所の確認、自衛消防組織としての動きの訓練をしている。	ケースごとにマニュアルを整備し、職員が常時手に取れるようになっている。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急時の初動連絡体制を掲示している。入居者、職員、宿直員を対象とした避難誘導訓練を実施している。	緊急時における連絡先を半年に1回見直し、掲示している。毎月、入居者と職員を対象とした防災対策に取り組んでいる。	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	毎日、自主検査チェック表を用いた火気確認に加え、宿直員による夜間定期巡回実施し避難者名簿更新を行っている。	毎日、自主検査チェック表を用いた火気確認と避難者名簿の更新を行っている。夜間は職員が定期巡回を実施し、防災管理に努めている。	○
		感染症対策マニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知され、実践されているか	感染症対策マニュアルを整備し、感染症対策委員会を3ヶ月に1回開催している。職員間での情報共有及び業務改善に努めている。	マニュアルは整備され、職員が常時閲覧できるようになっている。3か月に1回の感染症対策委員会に加え、職員研修を行うことで、職員への周知に努めている。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	事務室内の専用キーボックスに収納し、職員の退勤時に施錠確認と、事務室を施錠している。	鍵は専用のキーボックスに収納されており、使用時にのみ開け閉めしている。	○
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）	日常・定期点検を計画的に実施し、点検記録は書庫に集約し管理している。	日常・定期点検が計画的に実施され、結果は自主点検チェック票に記録し、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）	迅速に原因等の状況を確認および調査をし、内容を経営本部に報告している。	修理・更新が必要な場合は、原因等を調査・確認し、経営本部に速やかに報告している。	○
		修繕等を適切におこなっているか（建物、設備、備品）	修繕が必要な場合には、迅速に経営本部を通して区と協議しながら実施。	基本協定に定められた役割分担に基づき、必要に応じて区に事前協議を行い、適切に修繕等を実施している。	○
	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）	法人の契約手続要綱に基づき、モニタリングを実施の上、協議するなど適切に行っている。	再委託の内容について評価を行い、改善点を再委託先に申し入れるなどの対応が行われている。評価の結果を踏まえ、再委託先に改善計画書の提出を依頼するなど、経理規定に基づき適切に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）	電気・ガス・水道使用量の推移を確認し、省エネルギーに努めている。	使用していない時間帯はこまめに電気を消すなど、入所者にも声掛けを行い省エネルギーに努めている。	○

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
施設管理	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	一所に集約し、整備、保管し、職員がいつでも閲覧できるようにしている。	取扱説明書等はファイルにまとめて、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	一所に集約し、整備、保管し、職員がいつでも閲覧できるようにしている。	取扱説明書等はファイルにまとめて、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	備品台帳に基づき整理整頓している他、月次報告書を作成し管理している。	備品台帳に基づき、整理整頓されている。月次報告書を作成し、適切に管理している。	○
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・定期清掃は事業者委託し、作業後は、目視や報告書により確認することで、清潔を保っている。	業務委託により適切に実施され、施設内は清潔に保たれている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	日常清掃時に、委託事業者により点検・補充している。	消耗品が不足する状態はなく良好に維持管理されている。また、持ち去り防止の措置がされている。	○
		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	ごみの分別は定期的に職員間で周知し、入居者へ入居のしおりやポスター掲示及び変更時の周知等で協力を促し実施している。リサイクルは、裏紙活用や古紙回収を利用している。	ごみはきちんと分別されており、ごみ集積所は清潔に保たれている。分別の方法は事務室及び掲示板にて貼り出し、周知に努めている。不案内な利用者に対しては職員が協力を促す対応をしている。	○
		施設周辺の美観は維持されているか	職員が日常的に美観維持に努めている他、委託業者による清掃、剪定を実施し、維持している。	植栽は委託業者により年3回の剪定が行われている他、日常清掃でも対応している。園庭では入居者が一部定植を行っており、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）

【サービスの提供に関して工夫・改善した点】
○フレイル予防への取り組みとして、余暇活動は2ヶ月に1回の割合で実施することができ、内容もご入居者の結果を数値で表記し見える化できるものや生活上興味が持てるものを提供できるよう努めた。
○シニアステーションの月間予定表の掲示、外部イベントの収集と発信をすることで、自発的な活動参加に繋がるよう努めた。
○集会室の貸し出しにより、地域の方や他事業所、他職種と連携や情報共有を図っている。地域の方とご入居者が同時に参加するイベントを提供することで地域との交流の機会を図ることができた。
○包括支援センターの企画やイベントを集会室で実施してもらうことで、ご入居者、地域の方、町会との交流を図ることができた。
○高齢者地域生活再建事業の活用にあたり、大田区、包括支援センターと連携を取りながら実施し、利用から終了までの流れが安定した提供ができるよう努めた。
○毎月、防災・避難訓練を実施することでご入居者の災害に対する意識向上に努めた。

【運営上の今後の課題】
○関係機関との連携を強化し、日々の生活支援や心身の状況変化に伴う、その方に適した生活環境への住み替え・移管方法・職員の対応方法について構築していく。
○フレイル予防の内容を精査し、入居者の生活状況に見合った内容展開を目指していく。
○高齢者地域生活再建事業の流れと集会室の貸し出しを全職員が対応できる仕組みの構築を目指していく。

4　施設所管課総合所見　（施設運営の総合的な評価）

・フレイル予防の活動を積極的に行い、介護予防を推進している。フレイル予防の取り組みは、意見・要望を把握する機会ともなっており、個別対応に努めるなど、利用者の支援に取り組んでいる。
・令和6年度から新規事業としてフレイル予防体操を実施。今後、理学療法士や柔道整復師等に介入してもらったり、地域の方も参加できるようにすることで地域交流や社会参加に繋げたり等、事業の構築を目指している。
・地域包括支援センター等と連携して、高齢者地域生活再建事業に取り組んでいる。令和6年度では6名の利用があり、関係機関と協力して適切に利用者の支援を実施した。

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6年度
自己評価実施日	令和7年8月28日

1　施設概要

施 設 名	大田区立シルバーピア　7棟、大田区営シルバーピア　13棟、大田区高齢者アパート　10棟
所 在 地	大田区中央四丁目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	令和6年4月　～　令和11年3月
施設の設置目的	住宅に困窮する高齢者の生活安定と福祉の増進に寄与するため、区が建設または借上げた住宅を提供すること。
施設の沿革	昭和53年度高齢者アパート事業（旧老人アパート）、平成5年度区立シルバーピア事業、平成9年度区営シルバーピア事業を開始。令和6年度末　区立シルバーピア7棟103戸　区営シルバーピア13棟299戸　高齢者アパート10棟161戸
担当部課 （問合せ先）	まちづくり推進部建築調整課
	電話　03（5744）1449　　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	「大田区高齢者住宅等の管理に関する基本協定書」の規程を遵守し、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。	指定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	毎日施設ごとに業務報告書を作成、月1回の訪問記録を作成し、鍵付き書庫等で適切に保管している。	鍵付きの書庫等に保管し、適切に管理されていることを随時確認している。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	区への報告、連絡、相談を密にすることにより情報共有を徹底し、調整を図りながら日々の管理業務を適切に遂行している。	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、日々の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の専門的知識を持つ経験豊富な職員を配置しており、適切かつ迅速に居住者対応を行っている。	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）	居住者が安心、安全に生活できるように管理窓口社員、設備管理社員、生活協力員、高齢者アパート巡回訪問員を適切に配置している。 シルバーピア糀谷大規模改修工事に伴う居住者移転の際は、支援にあたる臨時社員を配置し、居住者全員の転居を無事に完了した。	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。大規模改修工事に伴う居住者の移転においては、臨時社員を配置し、きめ細やかな対応を行っていた。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	生活協力員が日々の業務に活かせるように認知症、介護など高齢者福祉をテーマとした講義、事例を持ち寄っての討議などの研修を年2回実施して資質の向上に努めている。	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スキルの向上に努めている。指定管理者から研修報告書の提出を受け、内容を確認している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	管理窓口社員、生活協力員は業務ふさわしい服装、丁寧で分かりやすい説明に努めている。 居住者宅へ出向いて修繕対応にあたる社員は会社名の入った作業服を着用し、作業を行っている。	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、自転車置き場などの共用スペースは整理整頓し、利用は希望する居住者が公平に利用できるよう配慮している。	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、居住者への周知に努めている。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	非該当	非該当	○
	使用料等の会計管理は適切か	住宅使用料や共益費は、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。 分割納付希望者には、事情を聞き取って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、高齢者住宅の生活上のルールを窓口社員が丁寧に説明している。 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。	○
	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、入退去に係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き、場合によっては社員が直接居住者宅に出向き、迅速に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、関係機関と連携して課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、最新情報を提供するよう努めている。	指定管理者において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	各施設共に、周辺地域の住民との良好な関係が築かれている。クレーム等が発生した時は、社員が現場に出向いたり、民生委員、地域包括支援センターなど関係機関と連携し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。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	個人情報の適切な取り扱いについては、担当社員、生活協力員に日頃より周知徹底している。書類等については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、社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等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」「特定個人情報管理規程」など社内規定を整備し、社員に周知して業務を執り行っている。	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。	○
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」を整備し、生活協力員、社員に周知している。	緊急時のマニュアルを整備し、社員及び生活協力員に周知している報告を受けている。「生活協力員災害時対応マニュアル」については生活協力員研修において内容を十分に周知している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。施設の状況に応じて避難訓練や通報訓練等の机上訓練を実施している。	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。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
安全・危機管理		日常の防犯・防災管理体制は適切か	生活協力員が適宜施設内を巡回し、異変がないかを確認している。掲示板を活用し、防犯・防災関係の通知、ポスターを掲示して居住者に注意を促している。	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用いて周知している。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は、鍵付きの保管庫で適切に管理している。施錠が必要な場所については確実に施錠をしている。	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、複数人で確認し、確実に施錠することで管理を徹底している。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	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、担当者が現場を確認し、箇所や原因を特定して速やかに対応し、区へ報告している。 指定管理者での判断が困難なものについては区へ報告し指示を受けて速やかに対応している。	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、価格が適正であるか審査し、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）	会社の「外注管理規程」に基づき、適切に行っている。また、「基本協定書」に基づき、再委託業者に変更等があった場合はその都度区へ報告している。	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。令和6年度は計画修繕としてシルバーピアたまがわ、シルバーピア下丸子の消防用設備である誘導灯のLED化工事を行うなど省エネルギー化の取り組みを進めている。	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に努めている。共用部分の照明におけるLED化については、区の方針に基づき計画的に予算計上し実施している。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備、保管している。	指定管理者により適切に整備、保管されているとの報告を受けている。	○
	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、保管されているとの報告を受けている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	会社独自で備品台帳を作成し管理するとともに、取得した備品を月例報告書により区へ報告している。	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。	○
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に委託して実施し、日常の清掃は居住者が当番制などの施設ごとの決め事で実施し、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随時確認し購入して補充している。	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。施設の掲示板にごみの出し方等のポスターを張り周知しており、ごみの分別は適切に実施されている。	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。新規入居者への説明は資料を手渡し、より丁寧に行っている。	○
		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、建物周辺の良好な環境の維持に努めている。植栽管理が必要な施設は、定期的に業者が剪定をしている。	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）

・区立シルバーピア糀谷の大規模改修工事実施にあたり、入居者全員を一時的に他の施設へ転居させるという前例のない初めての事業を行った。担当社員や生活協力員が入居者からの事前相談を受けたほか、転居支援のために雇用した臨時社員がシルバーピア内に期間を定めて常駐し、入居者の相談にきめ細かく対応して転居に関する不安の軽減に努めた。
臨時社員は、引越前の業者見積及び引越当日の立会い、引越後の各種手続きの支援を行い、13世帯の引越が予定通り完了した。
転居後はシルバーピア糀谷に勤務していた生活協力員が他のシルバーピアに勤務しながら糀谷から転居した人に対して2週間ごとに電話による生活状況の確認、相談に対応している。

・令和7年度以降、区立シルバーピア蒲田の大規模改修工事が予定されており、シルバーピア糀谷同様入居者全員を一時的に他の施設へ転居させることとなるので、シルバーピア糀谷の時の経験を踏まえ入居者の転居にあたりきめ細かな支援を行うことが求められている。
さらに、シルバーピア糀谷の工事が終わると他の施設へ転居していた人がシルバーピア糀谷へ戻ることになり同様の支援が必要となる。

・長期にわたるシルバーピア入居者については緊急時連絡先が変更になっていたり、不明だったりすることから、緊急事態が発生した時に迅速に対応するため最新の緊急連絡先を把握する必要がある。今年度（令和7年度）一斉に調査を行い、調査票を回収したところである。今後も入居者が安心して暮らせるよう最新の情報収集に努め逐次更新していく。

・建物および設備の老朽化が進んでおり、予期しない修繕工事等が発生したため指定管理料の営繕費が不足し、令和6年度は委託料の増額をする事態となった。入居者が安心、安全な生活を送るための修繕対応ができるように営繕費の必要額を適切に見積もらなければならない。

4 施設所管課総合所見 （施設運営の総合的な評価）

・指定管理者（株式会社大田まちづくり公社）は、区立・区営シルバーピア及び高齢者アパート、全30棟の入居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。
・シルバーピア糀谷の大規模改修工事実施にあたり、入居者13世帯の引越を円滑に進めた。
・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。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、課題解決に向け、きめ細やかな支援を行っている。居住者の緊急事態の対応に向け、最新の緊急連絡先の情報を収集した。
・建物管理については、老朽化が進み、修繕箇所が増えている中、社員による修理や緊急工事等を発注する等、迅速に修繕を行っている。
・指定管理初年度の高齢者住宅管理全般については、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（第三者評価実施年度）

評価対象年度	令和6年度
第三者評価実施月	令和6年9月

1　施設概要

施 設 名	大田区立特別養護老人ホーム蒲田
所 在 地	大田区蒲田二丁目8番8号
指定管理者	名　称　社会福祉法人池上長寿園
	代表者　理事長　杉坂　克彦
	住　所　東京都大田区仲池上二丁目24番8号
指定期間	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）	福祉部介護保険課
	電話　03(5744)1258　　FAX　03(5744)1551

2　東京都福祉サービス第三者評価結果に対する施設所管課所見

東京都福祉サービス第三者評価の結果、①職員のアセスメント力向上の取り組みから、職員の気づきと情報収集能力向上が図られ、情報共有により課題の解決と個別ケアに繋げている点、②個別ケアの充実を目標に、利用者の意向を反映した食事の提供体制の改善により、利用者の満足度やQOLの向上に繋がっている点、③事業方針や年間推進項目の目的を組織内に浸透させ、リーダー層と職員がチームとなって推進項目に取り組んでいる点について、特に良好との結果であった。引き続き、サービスの維持・向上に努められたい。
一方で、さらなる改善が望まれる点として、利用者が日常生活を笑顔で快適に過ごせるよう、スマイル活動の実践を図ることがあげられた。利用者から発信された言葉を「私の気持ちシート」として蓄積し、利用者の気持ちに沿った支援や援助を実施する。あわせて、利用者が望むケアがどういうものなのかを収集・分析して共有化していくことが期待される。

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6年度
自己評価実施日	令和7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	大田区西糀谷二丁目12番1号
指定管理者	名　称　社会福祉法人池上長寿園
	代表者　理事長　杉坂　克彦
	住　所　東京都大田区仲池上二丁目24番8号
指定期間	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）	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、報告内容を精査したうえで期日までに提出されている。また、報告の内容に不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	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。 現在は施設の大規模改修工事に伴い備品等と賃貸倉庫に保管している。	法人の文書規定に基づき保管されており、年度別・文書分類別に整備・保管されている。 現在は大規模改修工事中につき、賃貸倉庫に保管している。	○
	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	指定管理代行の基本協定に基づく報告、連絡等は適時行い、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。	経営本部を通じて、区との連絡や調整を行っており、緊密に連携しているといえる。	○
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。	法人の定める職員配置基準を満たしており、必要な知識・経験を持った職員を配置している。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）	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。 また、施設の大規模改修工事に伴う入所定員の減少認可申請に基づく職員配置を実施した。	法定基準をもとに、シフト表を作成し、職員を適正に配置している。 また、大規模改修工事にあたり、入所定員の減少認可申請に基づく職員配置を実施した。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	介護保険法上の法定研修や事業計画書に則した施設内研修を開催、法人や外部研修（web研修）等にも積極的に参加した。	経験年数や業務内容に応じて、施設内研修のみならず、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。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	接遇及び権利擁護向上委員会等から職員へ啓発を行い、身だしなみチェックポスターを活用し自己点検を行っている。	自己点検を行い身だしなみに気をつけている。また、利用者及び家族に対して丁寧な対応に努めている。	○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	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、利用者の希望や状態に合わせて適切に入所案内を実施している。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	地域交流の場として糀谷地区福祉施設連絡会として合同で夏祭りの打ち水を実施、そのほか地域の防災訓練や盆踊りに参加している。	近隣の福祉施設と合同で夏祭りを開催し、一斉打ち水・スタンプラリー等を実施し交流を深めた。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。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
運　営		施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	施設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、また契約時には重要事項説明書を用いて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健康管理、事故防止の取組みからの入院率低下及び入退所手続きの迅速・効率化を図っている。	日々のケアの見直しや事故防止への取り組み、入院率の減少に努めると共に、速やかな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、利用者の思いを尊重し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。	必要に応じて更新を行っており、掲載内容についても適切である。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。	地域ボランティアの受け入れや、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。	検温器及び手指消毒の設置等、基本的な感染症対策に取り組んでいる。また、手すりやドアノブの消毒など、予防措置にも適切に努めている。	○
情報管理		個人情報は適正に管理されているか	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。	法人の規定に基づき適切に管理している。個人情報の紙資料は必ずシュレッダー処理を行うなど、漏えい等ないよう取り扱いをしている。	○
		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	全職員に対して個人情報保護・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を行うほか、法人による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	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。	災害時における事業継続計画（BCP）を各部署に配付することで周知に努めている。また定期的な研修・訓練を実施している。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急時の初動連絡体制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、事務所にスプレーやブザー、サスマタを備えるなど、防犯対策に適切に取り組んでいる。	○
		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（感染症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。	感染症対策マニュアル及び感染症発生時における業務継続計画（BCP）が整備されている。感染症対策委員会を実施し、周知に努めている。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は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。	鍵は所定の場所に保管し、持ち出しチェック表で適切に管理している。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	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、状態及び原因等を確認し、速やかに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。	現在大規模改修工事が行われており、必要に応じて区と連携を取りながら進めている。また、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各リモコン上に表示している。	照明のLED化やエアコンの設定温度の適正管理など、消費電力の削減に取り組んでいる。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
施設管理	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	専用の棚に集約・保管し適宜閲覧できるようにしている。現在は施設の大規模改修工事に伴い備品等と賃貸倉庫に保管している。	取扱説明書等はファイリングし所定の位置に保管し、適宜閲覧できるようにしている。現在は工事中につき賃貸倉庫に保管している。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	専用の棚に集約・保管し適宜閲覧できるようにしている。現在は施設の大規模改修工事に伴い備品等と賃貸倉庫に保管している。	取扱説明書等はファイリングし所定の位置に保管し、適宜閲覧できるようにしている。現在は工事中につき賃貸倉庫に保管している。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	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。	○
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	日常清掃及び定期的な特別清掃を実施し詳細な実施報告書に記録のうえ清潔保持に努めている。	定期清掃委託、職員による随時清掃によって、清潔に保たれている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	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。	消耗品は不足がないか随時確認し、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の設置や片面印刷紙の裏紙利用など、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	清掃や庭木剪定業務委託業者及び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
大規模改修工事によるご利用者の住み替えに伴い、特養の入所定員を令和6年8月に104名から80名へ減員、10月には31名に減員及びショートステイ事業休止、11月から特養事業休止となった。この間、各施設との連携によるご利用者の住み替えを令和6年4月から開始し当初の計画どおりご利用者94名全員の住み替えを無事故で完了した。
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、敬老お祝い会等を各フロアの食堂で開催することができた。
また、ご利用者へ安全・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
令和8年3月の大規模改修工事の竣工予定に伴い、令和8年度の特養及びショートステイの事業再開に向け経営本部に特養糀谷開設準備室を設置、リニューアルオープンの準備を進めている。

4　施設所管課総合所見　（施設運営の総合的な評価）

・大規模改修工事に伴い職員の配置換えが行われた。新たな職員体制に基づき、業務スケジュールの作成・運用を適切に実施した。
・持ち上げない介護の継続実践としてスライディングボード・車椅子移乗介助用ターンテーブルを活用した。利用者へ安全・安心なサービスを提供するだけでなく、介護職員の腰痛等の労災もなく、双方の負担を和らげる介護に取り組んだ。
・大規模改修工事に際し地域住民への説明会を開催するなど、周辺地域と良好な関係を保つよう努めている。

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6年度
第三者評価実施月	令和6年9月

1 施設概要

施 設 名	大田区立特別養護老人ホームたまがわ
所 在 地	大田区下丸子四丁目23番1号
指定管理者	名　称　社会福祉法人池上長寿園
	代表者　理事長　杉坂　克彦
	住　所　東京都大田区仲池上二丁目24番8号
指定期間	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）	福祉部介護保険課
	電話　03（5744）1258　　FAX　03（5744）1551

2 東京都福祉サービス第三者評価結果に対する施設所管課所見

東京都福祉サービス第三者評価の結果、①投薬時のヒューマンエラーの防止、褥瘡の予防、尿路感染症の予防などを各種専門職が連携協働し、入居者の健康管理が徹底されている点、②ICT記録システムを適切に全職員が運用し、タイムリーな情報共有と必要な情報の整理・集約により適切な支援に繋がっている点、③職員主体で5S推進プロジェクトチームを立ち上げ、書類棚の整理整頓や床頭台の改善統一等行った結果、生産性が向上し職員の意識が高まり、ひまわり活動などの地球にやさしい取り組みへと繋がっている点について、特に良好との結果であった。引き続き、サービスの維持・向上に努められたい。
一方で、さらなる改善が望まれる点として、「持ち上げない介護」の推進を通じて、その効果の検証を行うことがあげられた。利用者の尊厳と健康を守り、職員の健康維持と働きやすい職場環境の創出を目的に、法人は「持ち上げない介護」をプロジェクトとして推進している。今後は、この取り組みが利用者と職員双方にもたらす具体的な効果を検証していくことが期待される。

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6年度
第三者評価実施月	令和6年9月

1　施設概要

施 設 名	大田区立蒲田高齢者在宅サービスセンター
所 在 地	大田区蒲田二丁目8番8号
指定管理者	名　称　社会福祉法人池上長寿園
	代表者　理事長　杉坂　克彦
	住　所　東京都大田区仲池上二丁目24番8号
指定期間	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）	福祉部介護保険課
	電話　03(5744)1258　　FAX　03(5744)1551

2　東京都福祉サービス第三者評価結果に対する施設所管課所見

東京都福祉サービス第三者評価の結果、①困難事例の受け入れを進めるなど基本的に断らない姿勢により、地域の在宅サービスのよりどころとなっている点、②在宅生活を長く続けられるよう、身体機能の強化を図り、主体性を引き出し、利用者同士の交流が増える効果が出ている点、③組織価値観「尊厳ケア10の約束」を整理し、その考え方を職員と共有することで利用者の期待に応える行動や価値観の共有が促されている点について、特に良好との結果であった。引き続き、サービスの維持・向上に努められたい。
一方で、さらなる改善が望まれる点として、支援の適正化をチェックする仕組みがあげられた。業務マニュアルの見直しや点検が進んでいないこと、また職員の長年の経験に頼っている現状が見受けられるため、今後は職員の多様化に備え支援の適正化をチェックする仕組みが期待される。

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6年度
第三者評価実施月	令和6年9月

1　施設概要

施 設 名	大田区立糀谷高齢者在宅サービスセンター
所 在 地	大田区西糀谷二丁目12番1号
指定管理者	名　称　社会福祉法人池上長寿園
	代表者　理事長　杉坂　克彦
	住　所　東京都大田区仲池上二丁目24番8号
指定期間	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）	福祉部介護保険課
	電話　03(5744)1258　　FAX　03(5744)1551

2　東京都福祉サービス第三者評価結果に対する施設所管課所見

東京都福祉サービス第三者評価の結果、①「尊厳ケア10の約束」の中から毎月一項目を取り上げ唱和し、毎月の会議で意識化の結果を評価することで、職員の前向きな志向性が醸成されている点、②尊厳が保たれた自立した生活の支援に取り組み、利用者中心の支援を職員全体が意識して実践している点、③送迎・入浴・食事等様々なニーズに対応したサービス提供体制を構築するために、各サービス業務や利用者のプログラムの見直し、職員のスキルに合わせた編成見直しや業務整理を行っている点について、特に良好との結果であった。引き続き、サービスの維持・向上に努められたい。
一方で、さらなる改善が望まれる点として、通所介護の効果を在宅介護に活かすため、情報連携の改善があげられた。通所での活動成果は、家族や在宅サービス事業所にとって重要な情報であり、今後も在宅支援関係者との効果的な情報交換手法の向上が期待される。

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6年度
自己評価実施日	令和7年5月6日

1　施設概要

施 設 名	大田区立下丸子高齢者在宅サービスセンター
所 在 地	大田区下丸子四丁目25番1号
指定管理者	名　称　社会福祉法人池上長寿園
	代表者　理事長　杉坂　克彦
	住　所　東京都大田区仲池上二丁目24番8号
指定期間	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）	福祉部介護保険課
	電話　03(5744)1258　　FAX　03(5744)1551

2　業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	法人共通書式で定められた内容で計画書及び報告書を作成し、期日までに提出している。	経営本部を通じて、期日までに提出されている。また、報告の内容に不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	法人文書管理規程に基づき整備・保管している。	法人の文書規定に基づき保管されており、時系列ごとに整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	必要に応じ経営本部と連携し、状況に応じて区と直接連絡・調整を行っている。	経営本部を通じて行っており、状況に応じて区と直接やり取りし、緊密に連携している。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	介護福祉士、社会福祉士等の有資格者や初任者研修等の研修を受けた職員、勤続年数7年以上の職員を配置している。	法人の定める職員配置基準を満たしており、必要な知識・経験を持った職員を配置している。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）	法定基準をもとに適正に配置し管理している。	法定基準をもとに、シフト表を作成し、職員を適正に配置している。各職員の経験年数を考慮してシフトを組み合わせるなど、施設の設置目的を発揮するため工夫している。	○
	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	一部外部web研修に参加し、内部研修を充実させ、報告書の回覧と情報の伝達をしている。	経験年数や業務内容に応じて必要な研修に参加させ、職員の資質向上に務めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	法人統一見解として多様性を尊重し身だしなみチェックリストは廃止され原則自由となったが、留意事項①安全面、衛生面への配慮②業務に支障をきたさない③清潔にする④不潔感や威圧感を与えないを遵守し、ご利用者等に不快と思われないようTPOに応じた適切な服装をするようにしている。 接客態度はご利用者の想いを重視し尊厳を守る対応をし、互いに注意ができる環境をつくっている。	身だしなみチェックリスト廃止後も、利用者に受け入れられることを第一に、各職員が留意事項に配慮した適切な服装をしていると言える。 接客態度についても、利用者及び家族の想いを尊重し、丁寧な対応に努めている。	○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	適正に管理している。	利用者の希望や状態に合わせて、積極的に受け入れができるよう努めている。送迎範囲外の方については、他の区立通所施設を案内するなどして対応している。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	車椅子の無料貸出し、会議室利用貸し出しは希望に応じて対応している。 職場・介護等体験等学生の実習等の受け入れをしている。	2階にある会議室を、近隣マンション自治会に貸し出ししている。ボランティア活動の件数は令和5年度と比較して倍増しており、積極的に参加を試みている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適正に管理している。	法人の規定に沿って、適切に管理している。滞納が生じた場合は本部に繋ぎ、要領に基づいて速やかに処理している。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
運　営		施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	契約時や介護保険上、施設対応状況の変更時に説明をしており、問い合わせにも適切に対応をしている。また、運営推進会議を通じて説明をしている。	変更時には連絡帳にてご家族に説明する他、電話や来所による問い合わせについても適切に対応している。また、出入口には運営規定や料金表を掲示しており、利用者が閲覧できるようになっている。	○
		施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	職員の会話術の良さ、レク技術・アセスメント力の高さ、幅広い年齢の認知症の方に対する対応力の高さなど事業所の強みを常に発信し続け、丁寧に支援をし続けることで契約者数を増やしてきている。	事業所の強みである心身の活性化を図るプログラムとレクの充実、それを担う介護職員のスキルの高さに加え、長年求められていた入浴支援が加わったことで、利用者のニーズに応えられるよう努めた。	○
		利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	迅速に対応し真摯に説明するようにしている。	クレームを受けた際には、相談員による聞き取り・事実確認を行い、対応策を利用者等に説明している。	○
		専用ホームページは適切に管理運営されているか	適切に管理運営されている。	適切に管理運営されている。主に毎月のイベント報告や予定について発信している。	○
		施設の周辺地域との関係は良好か	同一建物内の児童館、保育室、シルバーピアと連携し、毎年防災訓練を合同で行っている。 近隣マンション自治会に会議の場を提供するなど、地域の自治会との関係性も良好で、町会とも連絡を取り合い、協力関係にある。	併設の児童館やシルバーピアと毎年合同で防災訓練を行い、有事の際に速やかに対応できるよう協力体制を構築している。また、自治会に会議室を貸し出しするなど、施設の周辺地域との関係は良好である。	○
		感染症対策、予防措置はされているか	基本的な感染症対策を実施。 感染症の研修も行っており、予防対策に努めている。	出入口にアルコール消毒を設置、デイ利用前に検温をお願いするなど、基本的な感染症対策を実施している。また、コロナ禍以降、感染症対策委員会を毎月開催し、職員間で情報共有をしている。	○
情報管理		個人情報は適正に管理されているか	適切に管理している。	個人情報を含む書類は、利用者ごとにファイリングし鍵付きの書庫で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	基本方針とマニュアルを整備し、研修を適切に行うと共に個人情報に関する掲示を施設内にしている。	個人情報保護、情報セキュリティに関するマニュアルを整備し、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	マニュアルを整備し、訓練等を通じ周知に努めている。	防災マニュアルを整備し、職員が常時手に取れるように保管されている。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	マニュアルを整備し、訓練等を通じ周知に努めている。	同施設内の職員や利用者等と連携し、合同で避難訓練を実施している。事業所内だけでの避難訓練も適宜実施しており、緊急時に備えている。	○
		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適切に行っている。 職員不在時には警備会社に委託。	マニュアルに基づき適切に行っている。出入口付近に防災マップを掲示し、危機管理の意識付けを行っている。	○
		感染症対策マニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知され、実践されているか	マニュアルを整備し、研修等により周知し、実践に活かしている。	マニュアルは適切に整備されている。研修は内部のみならず外部への参加もあり、報告書の回覧や口述伝達で周知を図っている。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	夜間は警備会社に委託し、鍵などは事務所内で適切に管理している。	鍵は専用のキーボックスで保管している。また、警備会社との契約により施錠管理を適切に行っている。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	日常・定期点検は計画的に実施し、点検記録も適切に保管している。	日常・定期点検は計画的に実施されている。点検記録はファイルに年度ごとに綴られている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか（建物、設備、備品）	経営本部と連携し、必要に応じて速やかに対応している。	修理・更新が必要な場合は原因等を確認し、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）	修繕が必要な場合は経営本部と連携し必要に応じて速やかに対応している。	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、経営本部と連携し適切に修繕を行っている。	○
	共通 建物 設備 備品	業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか（建物、設備）	経営本部に委託先の業務の報告をし、適切に委託するようにしている。	法人の規程に基づき適切に行われている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか（建物、設備）	省エネルギーを心掛け、節電・節水等に取り組んでいる。	照明のLED化が進められ、またサービス提供後は職員は一所に集まり、他の部屋の電気や空調を消すなど、省エネルギーに取り組んでいる。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
施設管理	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルに綴り、事務所にて保管。	取扱説明書等は、必要時に閲覧できるよう適切に整備・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	ファイルに綴り、事務所にて保管。	取扱説明書等は、必要時に閲覧できるよう適切に整備・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	備品台帳に戻づき適切に整理整頓している。	備品台帳に基づいて管理し、適切に整理整頓されている。	○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	定期清掃は委託。 その他、職員による随時清掃により衛生管理に努めている。	定期委託清掃、職員による日常清掃によって、清潔に保たれている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	消耗品は必要に応じて補充している。	洗面所の消耗品は不足している状態は見られず、必要に応じて補充されている。	○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	収集方法を掲示し、適切に実施している。	事務室に収集方法やリサイクルの取組を掲示し、分別が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	清掃や庭木剪定を計画的に実施し、美観の維持、建屋全体の管理をしている。	定期的に清掃や剪定が行われており、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）

【サービスの提供に関して工夫・改善した点】
・入浴設備の設置後、入浴介助に関する職員研修を実施。並行してプログラムの工夫を重ね、ご利用者のニーズに応えることができるよう体制を整えてきた。当事業所の強みであるプログラムの充実を維持しながら、入浴支援を安定化することで、満足度を維持・向上できるように努めてきた。
・食品衛生責任者を有する職員を配置し、看護師と連携を図りながら研修等で知識の周知し、食中毒などを蔓延させないよう努めてきた。
・職員教育に力を入れており、認知症のケアに関するアセスメント力を強化し、特に若年性認知症の方に対する支援の維持と向上に努めている。若年性認知症の方への支援を継続することで高齢者の認知症支援にも活かすことができ、その結果ケアマネジャーからも信頼され、ご利用者をご紹介してくださることが増えてきた。
・若年性認知症の方への支援については、他事業所、同法人内の若年性認知症支援相談窓口、ショートステイ等と常に連携を図り、生活全般を支えられるように支援を継続している。
・プログラムとレクの充実、それを担う介護職員のスキルの高さ等、事業所の強みを外部に発信し続け、新規契約数が増え、登録者数が増えてきている。
・現登録ご利用者の支援を丁寧にしていくことで、利用回数を増やし、ご利用者が近隣の方を紹介してくださることも増えてきている。

【今後の課題】
・登録者数を増やしてきたが、一方で施設入所やご逝去等を理由に利用を辞退する方も多いため、引き続き登録者数を増やしていくよう継続した努力が必要だと感じている。
・若年性認知症の方は心身の変化が著しく、登録者にも変動がある。年数が経過したことで、日常生活動作に支援が必要な方も登録しておられる。軽度の方と重度の方の支援を今後どのように展開していくかを検討していく必要があると考える。引き続き、他事業と共に連携・相談をしながら支援のあり方を考えていく。

4　施設所管課総合所見　（施設運営の総合的な評価）

・R6年6月に入浴設備を新設。入浴支援が未経験の介護職員が多くいる中で、経験者を中心に研修を行ったり、他事業所へ出向いて知識を得たりなど、介護職員が主体となって入浴支援に取り組んだ。令和6年度では、一般通所介護では15.1%、認知症対応型通所介護では13.1%の利用があった。
・長年利用者から求められていた入浴支援に加えて、プログラムとレクの充実、それを担う介護職員のスキルの高さ等、事業所の強みを生かして利用者のニーズに応えられるよう努めた。
・利用者実数のうち、新規契約の割合が41%（令和5年度）から68%（令和6年度）に増加した。新規契約割合が高くなった要因としては、生活相談員による他事業所との連携、充実したプログラムの発信、現利用者からの評判による成果だと評価できる。

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6年度
自己評価実施日	令和7年5月7日

1 施設概要

施 設 名	大田区立矢口高齢者在宅サービスセンター
所 在 地	大田区新蒲田二丁目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）	福祉部介護保険課
	電話　03(5744)1258　　FAX　03(5744)1551

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	法人共通書式で定められた内容で計画書及び報告書を作成し、期日までに提出している。	経営本部を通じて、期日までに提出されている。また、報告の内容に不備はない。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	法人文書管理規程に基づき整備・保管している。	法人の文書規定に基づき保管されており、時系列ごとに整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	必要に応じ経営本部と連携し、状況に応じて区と直接連絡・調整を行っている。	経営本部を通じて行っており、状況に応じて区と直接やり取りし、緊密に連携している。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	介護福祉士、社会福祉士等の有資格者や初任者研修、認知症介護実践者研修等の研修を受けた職員、勤続年数7年以上の職員を配置している。	法人の定める職員配置基準を満たしており、必要な知識・経験を持った職員を配置している。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）	法定基準をもとに適正に配置し管理している。	法定基準をもとにシフト表を作成し、適正な職員配置を行っている。	○
	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	法人研修に参加し、伝達研修を実施したり報告書を回覧する等して情報の伝達をしている。	年間計画に基づき研修を実施し、職員の資質向上に務めている。未受講者に対しては、報告書を回覧するなどして伝達に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	法人統一見解として多様性を尊重し身だしなみチェックリストは廃止され原則自由となったが、留意事項①安全面、衛生面への配慮②業務に支障をきたさない③清潔にする④不潔感や威圧感を与えないを遵守し、ご利用者等に不快と思われないようTPOに応じた適切な服装をするようにしている。 接客態度はご利用者の想いを重視し尊厳を守る対応をし、互いに注意ができる環境をつくっている。	身だしなみチェックリスト廃止後も、利用者にとって心地よい環境を提供することを第一に、職員が自主的に意識し適切な服装を心掛けている。 接客態度についても、利用者及び家族の想いを尊重し、丁寧な対応に努めている。	○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	適正に管理している。	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	車椅子の無料貸出は希望に応じて対応している。 ボランティアの受け入れ、保育園との交流行事を通して地域交流を行っている。	ボランティア受け入れや保育園等、さかんに地域交流を図っている。特に多世代交流は、普段子供と触れ合う機会の少ない利用者にとって、非常に有意義な時間となっている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適正に管理している。	法人の規定に沿って適切に管理している。	○

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
運　営		施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	契約時や介護保険上、施設対応状況の変更時に説明をしており、問い合わせにも適切に対応をしている。また、運営推進会議を通じて説明をしている。	利用方法については、希望者が手に取りやすい館内入口にて、閲覧ができるようになっている。また、施設対応状況の変更時には、文書を送付し周知を図っている。	○
		施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	日々の外出訓練や多様なレク、幅広い年齢の認知症の方に対する対応力の高さなど事業所の強みを発信し、丁寧な支援を続けることで契約者数、利用回数の向上につながっている。	日々の訓練や多様なレク、季節を感じられるプログラム等を行うことで、利用者の多様なニーズに応えている。認知症対応型では、個別対応を重視しており、個々の能力に応じたレクリエーションを提供している。	○
		利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	迅速かつ真摯に対応するようにしている。	クレームは職員による聞き取りを行い、対応策を利用者等に説明している。職員間では申し送りや会議等で迅速に共有している。	○
		専用ホームページは適切に管理運営されているか	適切に管理運営されている。	掲載情報については適切である。最新の空き情報を掲載し、利用者の確保に努めている。	○
		施設の周辺地域との関係は良好か	同一建物内の保育園と連携し、毎年敬老行事や卒園のお祝い等多世代交流を行っている。 近隣住民の音楽ボランティアによる活動や自治会町会との関係性も良好で、連絡を取り合い、協力関係にある。	併設の保育園と定期的な交流を行ったり、近隣住民からボランティアの受け入れを行ったり、さかんに地域交流を行っている。自治会とも連携を取っており、周辺地域と良好な関係を保っている。	○
		感染症対策、予防措置はされているか	基本的な感染症対策を実施。 感染症の研修も行っており、予防対策に努めている。	検温や消毒、職員のマスク着用等、基本的な感染症対策を実施している。また、洗面所には手洗いの掲示をし、利用者にも感染症予防の基本を周知している。	○
情報管理		個人情報は適正に管理されているか	適切に管理している。	個人情報を含む書類は、利用者ごとにファイリングし鍵付きの書庫で保管している。	○
		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	基本方針とマニュアルを整備し、研修を適切に行うと共に個人情報に関する掲示を施設内にしている。	基本方針とマニュアルに則り、法令遵守に取り組んでいる。	○
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	マニュアルを整備し、訓練等を通じ周知に努めている。	マニュアルが整備されており、訓練等を通じて職員に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	マニュアルを整備し、訓練等を通じ周知に努めている。	マニュアルが整備されており、訓練等を通じて職員に周知が図られている。	○
		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適切に行っている。職員不在時には警備会社に委託している。	防犯・防災マニュアルや不審者対応マニュアルに則り、危機管理体制が整えられている。	○
		感染症対策マニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知され、実践されているか	マニュアルを整備し、研修等により周知し、実践に活かしている。	マニュアルは写真付きで分かりやすく整備され、職員が常時閲覧できるようになっている。マニュアルに基づき日頃から予防措置に努めている。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	夜間は警備会社に委託し、鍵などは事務所内で適切に管理している。	鍵は専用のキーボックスで保管されており、適切に管理されている。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	日常・定期点検は計画的に実施し、点検記録も適切に保管している。	日常・定期点検は計画的に実施されている。点検記録はファイルに年度ごとに綴られている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか（建物、設備、備品）	経営本部と連携し、必要に応じて速やかに対応している。	修理・更新が必要な場合は速やかに原因等を確認し、経営本部へ報告している。	○
		修繕等を適切におこなっているか（建物、設備、備品）	修繕が必要な場合は経営本部と連携し必要に応じて速やかに対応している。	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、基本協定に定められた役割分担に基づき、適切に修繕等を実施している。	○
	共通 建物 設備 備品	業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか（建物、設備）	経営本部に委託先の業務の報告をし、適切に委託するようにしている。	法人の規程に基づき適切に行われている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか（建物、設備）	省エネルギーを心掛け、節電・節水等に取り組んでいる。	エアコンの設定温度を27℃から28度に設定し、節電を心掛けている。また、照明のLED化が進められており、消費電力の削減に取り組んでいる。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
施設管理	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルに綴り、事務所にて保管。	取扱説明書等は、必要時に閲覧できるよう適切に整備・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	ファイルに綴り、事務所にて保管。	取扱説明書等は、必要時に閲覧できるよう適切に整備・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	備品台帳に戻づき適切に整理整頓している。	備品台帳に基づいて管理し、適切に整理整頓されている。	○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	定期清掃は委託。 その他、職員による日常清掃により衛生管理に努めている。	定期委託清掃、職員による日常清掃によって、清潔に保たれている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	消耗品は必要に応じて補充している。	消耗品は随時確認しており、必要に応じて補充を行っている。	○
		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	収集方法を掲示し、適切に実施している。	事務室に収集方法を掲示し、ごみ箱も分別しやすいように分類されている。	○
		施設周辺の美観は維持されているか	清掃や庭木剪定を計画的に実施し、美観の維持、建屋全体の管理をしている。	定期的に清掃や剪定が行われており、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）

【サービスの提供に関して工夫・改善した点】
・個別機能訓練、外出訓練、各種プログラム等を通して利用者のニーズに応えることができるよう体制を整えてきた。
・個浴、自宅を模した浴室であることを活かし、丁寧な身体状況のアセスメント、自宅での入浴方法を獲得できるような動作訓練に努めている。
・利用者の多様なニーズに対応できるプログラムや個浴・個別機能訓練をはじめとした個別ケアなど、事業所の強みを外部に発信し、新規契約数、登録者数が増えてきている。
・現登録ご利用者様の支援を丁寧にしていくことで、利用回数が増えてきている。特に認知症対応型の通所では新規の相談件数も増えている。

【今後の課題】
・認知症対応型の通所ではご利用開始から年数が経過したことで全般に支援が必要な方が増えてきている。個別ケアの充実をどのように展開していくかを検討していく必要があると考える。
・町会自治会や近隣事業所、地域包括支援センター等との連携を深めコロナ禍以降に減少した地域交流を再開し、地域に必要とされる事業所になるよう日々取り組んでいく。

4　施設所管課総合所見　（施設運営の総合的な評価）

・個別機能訓練、外出訓練に加え、フラワーアレンジメントや書道等の各種プログラム、敷地内での園芸活動など、季節を感じられるプログラムに力を入れており、利用者の多様なニーズに応えている。
・認知症対応型通所介護事業では個別対応を重視しており、個々の能力に応じたレクリエーションを提供している。
・利用者の支援を丁寧に行っていくこと、家族やケアマネジャー、地域包括支援センター等との連携を密にすることで、事業所の特性を知ってもらい利用率の上昇に繋げている。
・安定したサービス提供を行うには人材が不可欠であるため、職員の働きやすさを改善できるよう職員会議等を通し、意見交換を行いながら業務の見直しに取り組んでいる。

5　財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による審査では、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6年度
第三者評価実施月	令和6年9月

1　施設概要

施 設 名	大田区立たまがわ高齢者在宅サービスセンター
所 在 地	大田区下丸子四丁目23番1号
指定管理者	名　称　社会福祉法人池上長寿園
	代表者　理事長　杉坂　克彦
	住　所　東京都大田区仲池上二丁目24番8号
指定期間	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）	福祉部介護保険課
	電話　03(5744)1258　　FAX　03(5744)1551

2　東京都福祉サービス第三者評価結果に対する施設所管課所見

東京都福祉サービス第三者評価の結果、①ホームページや広報誌を活用してサービス内容の紹介や施設の取り組み等の情報を発信することで、家族・地域との共創を図っている点、②医療ニーズが高い方や重度の介護を要する方を受け入れることで利用者・家族の在宅生活の継続を支援し、生活を支える拠り所となっている点、③組織価値観「尊厳ケア10の約束」を整理し、その考え方を職員と共有することで利用者の期待に応える行動や価値観の共有が促されている点について、特に良好との結果であった。引き続き、サービスの維持・向上に努められたい。
一方で、さらなる改善が望まれる点として、利用者を支援する過程で得られた新しい発見や気づきを、整理して活用できる仕組みの構築があげられた。記録システムの導入により、写真や数値を用いたサービスの可視化は進んでいるが、今後は日常生活の記録に加え、支援内容や利用者の変化など、より詳細な記録が必要である。職員が日々の支援の中で発見した利用者の潜在能力や新たな可能性を効果的に集約し、利用者のできることを見つけていく仕組みづくりが期待される。

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6年度
自己評価実施日	令和7年6月20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　オークラヤビル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）	福祉部障害福祉課
	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。	整備し、施錠して保管している。	○
	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。	日頃から密な情報共有、相談ができている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	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、介護福祉士等の有資格者を複数名配置している。	資格を持った職員が適切に配置されている。	○
	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、常勤職員は自己成長計画を作成して外部研修を受講し伝達研修などを行っている。特に、専門性を高めるため、強度行動障害者支援者養成研修を積極的に受講している。 また、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年度より委員会を設置して実施している。	積極的に専門研修を受講し、研修内容をその後の職員会議の場でフィードバックするなど、職員全体で能力向上を図っている。	○
	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、権利擁護の研修や権利擁護委員会及び身体拘束等適正化委員会を設置して実施している。 令和6年度に立ち上げた意思決定支援プロジェクトを、令和7年度からは委員会とし、引き続き具体的な取組みを実施している。	権利擁護委員会及び身体拘束等適正化委員会を定期的に開催し、例えば身体拘束を行った場合の理由や身体拘束時の利用者の状態、今後の支援方法のあり方を検討しており、利用者の権利、意思を尊重した支援に取組んでいる。	○
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。	毎月の運営会議で事業計画の進捗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。	運営会議で進捗状況を確認しながら、事業計画を適宜見直して作成している。	○
	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年に一度、第三者評価を受審している。WAMネットへの情報掲載や家族見学会及び父母連絡会で運営状況報告を実施している。また、苦情解決第三者委員が来園し利用者と面談をしている。	父母連絡会での運営状況報告に加え、活動見学月間では保護者に活動を公開している。社会福祉事業所からの第三者委員と利用者が面談する機会を設けている。	○

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」での利用者の意向、意見を可能な限り反映させるよう努めている。また、連絡帳で保護者からの意見を聴く機会を作っている。	○
	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	利用者個々の支援計画の内容は、ケース記録で日々確認し、計画の遂行状況はフロア会議や朝夕のミーティングで随時確認及び情報共有を行っている。	利用者の支援方法や要望について職員間で共有・相談し、向上や実現に努めている。	○
	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。令和6年度より、活動の見直しを行う日中活動委員会、機能訓練を進める身体機能委員会にコンサルタントが関わり、新しい活動を行っている。	支援内容が硬直化しないよう、都のコンサルタント派遣を活用しながら、絶えず創意工夫を行っている。	○
	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	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、理学療法士、作業療法士、歯科医と連携して機能訓練、口腔ケア等健康の維持向上に努めいる。令和6年度より「知的障害者の機能訓練」としてヨガやウォーキングなどの運動プログラムを実施している。 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ながら、公共交通機関を使用する外出等、自立訓練に向けた支援プログラムを実施している。	○
	地域と積極的に交流・連携しているか。地域の社会資源として、有する機能等を還元しているか。	六郷地区行事、防災訓練に参加し、町会役員会に出席、鈴まつりは町会長を実行委員長として開催し、近隣の清掃活動など社会資源の機能として地域に貢献している。また、今年度より春秋の交通安全週間には、町会の見守りに利用者が参加し地域の方と交流している。 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。	町会や南六郷小学校など、地域の行事や防災訓練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、本人、家族の意向や目標、フィードバックを適切に整理し、引継ぎ体制を整えている。	○
	人材の確保・育成・定着に向けた取組みを行っているか。	人材確保は、欠員を派遣で補助しながら法人人事とも連携して、事業所でも求人広告や紹介会社などを活用している。 育成・定着は、入職時に法人及び事業所において新人研修を実施し、職員一人一人にIDを付与してEラーニング研修を受講できるようにしている。また、処遇改善の手当てや意向調査及び職員面談を実施している。	入職時に、福祉的な知識や支援方法、虐待防止等を研修している。	○
	感染症対策、予防措置はされているか	保健衛生委員会を中心に感染症予防の研修を実施し、感染症に関する知識の習得及び具体的な対応の訓練を行った。利用者支援時はマスク着用、手指消毒、換気を実施している。	保健衛生委員会を立ち上げ、研修や訓練を行っている。	○
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。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	危機管理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、毎月の防犯・防災避難訓練で周知されている。	○
		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。また、起震車体験や消火器体験を行う総合防災訓練を地域の方と一緒に実施している。	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	防災計画及び危機管理マニュアルに基づき、適切な管理体制を構築している。	危機管理マニュアルの基、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、毎月防災訓練や感染症対策の研修を実施している。	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	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）	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。	点検物ごとに適切に管理されている。	○
		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	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。	清掃業務を委託しており、施設内含め施設周辺や設備等においても清潔な状態が保たれている。	○
		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。	消耗品の在庫切れがないよう清掃業者及び職員が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	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。	ゴミの種類ごとにゴミ箱を設置し、適切に管理されている。	○

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

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

・令和8年度の「大田区立障害者福祉施設整備基本計画」に伴う多機能型施設開設を見据え、重度・高齢の課題に対して、令和5年度に取り組んだ「東京都障害者支援施設等支援力育成派遣事業」の実践を基に、「身体機能（リハビリ）」「日中活動（活動の見直し）」「支援（自閉症）」の3つの委員会を設置し、コンサルタントや外部専門家を活用してサービスの改善を行った。具体的には、ヨガ活動の導入や応用行動分析に基づいた支援の構築などに取り組んでいる。
・利用者の権利擁護の徹底と福祉園での主体的な生活を実現させるために、「意思決定支援プロジェクトチーム」を設置し、職員が意思決定支援について学ぶと共に、利用者が自己選択の機会を得て意思決定を行える場面を増やしている。
・地域への貢献と交流の一環として、春秋の交通安全週間での町会の見守りに参加し、利用者と地域の方の交流の場にもなっている。また、もう一つの地域貢献の活動として、毎週、近隣周辺の清掃活動を実施している。
・課題としては、来年度の「南六郷くすのき園」で新しい環境での生活が始まることを念頭に置きつつ、現在の活動内容を充実させていくことが挙げられる。新施設への移動による環境の変化に関しては、不安を持つ家族も多いので、利用者、家族ともに安心してもらえるサービスを考え、提供していく必要がある。
そのために、南六郷福祉園とくすのき園の合同の準備委員会を設置し、中長期計画を策定して開設に向けて準備を進めている。

4 施設所管課総合所見 （施設運営の総合的な評価）

・支援内容が単調化しないよう、日々の支援について見直しを図る「レッツチャレンジ」を毎月行い、職員の創意工夫による利用者の満足度向上に努めている。
・利用者自身が選択する機会を多く設け、意思を尊重している。日中外出では、公共交通機関の使用や、バーベキューの食材選び・購入など、自立に向けた訓練活動を行っている。
・防災訓練や交通安全の見守り活動、清掃など、自治会町会や学校等、地域活動に積極的に参加し、良好な関係を築いている。
・令和8年度の新施設への引越に向けた利用者に対する事前準備等を進めてほしい。

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（通常年度）

評価対象年度	令和6年度
自己評価実施日	令和7年6月20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オークラヤビル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）	福祉部障害福祉課
	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。	○
	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。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。	○
	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。	協定に基づいた適切な報告、相談が行われている。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	法人・各事業所が人材育成に取り組んでいる。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をすることを奨励。自己研鑽できる法人のウェブ研修サイト(eラーンニング)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6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。	研修や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、職員の意識向上に努めている。	○

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。	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。	個別支援計画は半年ごとに見直し、保護者面談にて説明・振り返りを行っている。業務計画はクラブ、委員会、販売会等の流れについて記録し、引き継ぎ資料としても活用している。	○
	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。（今年度実施予定）結果は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。	保護者会や作業公開により、外部に公開する機会を設けている。地域の町会長へ第三者委員の委嘱を行っている。	○
	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	日頃から利用者や保護者に対して、気軽に相談できる雰囲気つくりを意識している。 「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。	施設の満足度アンケートや日々のサービス提供記録のやり取りによって、利用者や保護者が相談できるよう努めている。	○
	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	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。	アセスメントシート、支援計画、サービス提供記録を個人台帳にまとめ、適切に更新している。	○
	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。	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、見直しをしている。	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に支援している。 健康面では、健康診断をはじめ、毎月の内科検診や隔月の精神科相談、各種健診を実施している。 食事の提供については、美味しく、楽しく、安全な給食を目指し、利用者の摂食状況に合わせた食事の提供方法やメニューの検討をする会議を毎月行っている。	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。 ②地域包括支援センターとの交流により、保護者向けの研修や高齢者とのボッチャを実施。 ③近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梅屋敷商店街のお祭りに自主生産品の販売で参加。 ⑥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。	祭りやスポーツフェスタなど、仮移転先の地域とも積極的に交流しながら、六郷地区との連携も継続している。	○
	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	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。また、てんかん等、多様な障害に対応できる支援研修を積極的に受講している。	○

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		人材の確保・育成・定着に向けた取組みを行っているか。	業界的に慢性的な人材不足であるが、法人としては、学校や企業など手広く広報活動を実施。また待遇面の改善も適宜行ってきている。事業所としても法人と連携して、研修や働きやすい環境を意識して、職員たちに接している。	管理職はマネジメント研修を受講し、職員定着に向けた環境づくりに取り組んでいる。	○
		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継続的に行うとともに、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。 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。	感染症対策委員会を立ち上げ、マニュアルの作成や施設内研修を実施している。	○
情報管理		個人情報は適正に管理されているか	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	大田区地域防災計画に基づき、「くすのき園防災計画」を作成している。発災から福祉避難所開設、施設運営再開に至る一連の流れや職員各自の役割分担を認識するため、職員会議で確認している。 防犯については「不審者対応マニュアル」を整備し、職員会議で周知している。	不審者対応マニュアルなどを作成し、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	連絡網サービスを利用することで、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。 毎月1回の避難訓練を消防署に通知し実施。緊急時の備えとしている。	連絡網サービスの利用によって、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。	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。北蒲広場への移設に伴い、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。	○
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を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	修繕及び整備に関しては、速やかに所管と連携して、事前協議を経て対応している。	適切に区と事前協議を行っている。	○

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	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。	○
	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。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	取扱説明書、保証書等のファイルを作り、必要に応じていつでも取り出せるように整備・保管している。	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、手洗い石鹸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）

法令に即して、今年度は熱中症対策の周知をはかった。屋外作業(公園清掃)もあり、利用者により危険をわかりやすくするために、音で警戒意識を伝えられる機器も購入し活用することにした。
引っ越しにより、利用者が不安にならないように、事前準備と事後のケアを丁寧に行ってきたことにより、大きな混乱には至らなかった。

4　施設所管課総合所見　（施設運営の総合的な評価）

・令和6年度より北蒲広場へ仮移転し運営を行っているが、移転後の蒲田東地区とも積極的に交流している。自治会連合会主催のまもりんピック、ぷらもーる梅屋敷商店街の盆踊り大会、地域NPO蒲田スポーツフェスタ等に参加した。
・法人内の職層別研修や外部講師による研修、eラーニング研修を活用し、個々の資質向上に努めている。研修で学んだ内容を職員間で共有し、職員全体の向上に繋げている。
・仮移転の実績を踏まえ、令和8年度の新施設への引越しに向けた利用者に対する事前準備等を進めてほしい。

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（通常年度）

評価対象年度	令和6年度
自己評価実施日	令和7年6月23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）	福祉部障害福祉課
	電話　03(5744)1639　　FAX　03(5744)1592

2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	協定に基づき、期日までに報告している。	期日までに不備なく提出されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	事務室内、又は職員共有書庫棚に整備・保管している。	適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	協議書に基づいて、適切に連絡調整を行っている。	日頃から連絡、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	サービス管理責任者・看護師・栄養士・社会福祉士、介護福祉士、精神保健士を含め知識・経験を持った職員を配置している。	知識、経験を有した職員を配置している。	○
	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	法人主催職層別研修や東社協・東京都主催研修への参加。その他、各職員が希望する専門的研修への参加を奨励し、受講を促している。そのうえで、研修で学んだことを各チームや職員全体に周知することでフィードバックを行い、知識の共有と職員個々のスキルアップに繋げている。また、利用者支援に必要なトランス研修等を定期的に行い、職員一人ひとりが所属チーム支援のみならず、施設全体の支援が行えるような環境整備を図るとともに、協力体制と支援力の向上に努めている。	積極的に研修参加し、学びを共有している。身体機能の低下した利用者がいる中で、移乗介助の研修（トランス研修）を実施するなど、施設状況に合わせた職員スキルの向上に努めている。	○
	職員は利用者の権利や意思を尊重しているか	毎月、職員行動チェックを実施し、職員一人ひとりが自身の言動(支援)に対し、振り返りを行い、日々の支援に活かしている。また、定期的に施設内で起こり得る虐待防止対策等をグループワーク形式により検討し、職員の意識向上に努めている。	職員行動チェックや虐待防止委員会の実施や差別解消法の福祉事業所向けガイドライン策定等、日頃から権利・意思の尊重に努めている。	○
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。	事業計画に重点目標を年度ごとに定め、より良いサービスを心掛けている。	各種業務計画に基づき運営を行い、計画内容を見直し、より良いサービス提供に取り組んでいる。	○
	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1度、第三者評価を受審している。直近、令和5年度に実施し課題内容に対して改善へ向け運営している。	第三者評価を受審するなど、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	苦情受付窓口を設置し、迅速な対応を行っている。	苦情受付窓口を設置し、利用者の意向や苦情を把握し、迅速に解決できる体制を整えている。	○

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	利用者個々人に即した支援計画を立案し、支援者間で共有しているか	個別面談を実施し、支援計画を立案している。令和7年度からは、意思決定支援の定義に則り、利用者にも支援計画面談に参加していただき、支援計画の立案をしていく。加えて、支援計画の内容・モニタリング・報告は各チーム会議等にて共有し、必要に応じて、内容を討議している。	利用者に合った目標や具体的な支援内容を計画し、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。	個別支援計画の内容に基づき、日中活動の提供を行っている。また、支援内容の見直しが必要な場合は、モニタリングやチーム会議等で方策等を確認し、討議している。	利用者に適した活動の提供を行っている。また、職員間で利用者の現状を情報共有し、適宜サービスの見直しを行っている。	○
	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	PT、摂食指導、嘱託医による内科検診等を実施し、機能維持や健康保持に努めている。食事内容については、毎月、行っている給食会議において、必要に応じ、検討している。	専門職員が必要なサービスを適切に提供し、機能維持や健康保持に努めている。	○
	地域と積極的に交流・連携しているか。地域の社会資源として、有する機能等を還元しているか。	令和5年度から、コロナ禍で自粛等をしていた園祭り（きらら祭）を地域の方々など来賓をお招きするかたちで再開した。また、祭りの開催にあたり、各自治会や民生委員児童委員等と連携を図り、準備を進めている。その他、地域の中高生の職場体験等の受け入れも行った。これらの取組等により、障がい者福祉への地域の方々の心のバリアフリーを促進していると捉えている。	学生の実習の受入や中高生の職場体験等、可能な限りで地域交流を行っている。	○
	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	長期でお休みされている利用者には、定期的に様子伺いの電話などをしている。	利用者支援の一環として、長期欠席されている利用者にも連絡をとり、通園の再開に繋がる取り組みを行っている。	○
	人材の確保・育成・定着に向けた取組みを行っているか。	人材確保においては、人材派遣会社や人材紹介会社等の協力を得ながら、不足分を補うように努めている。また、新規に入職した職員に対しては、法人が定める習得度評価を行い、職員の育成および定着に努めている。 ちなみに、令和6年度離職者率は10％である。	適切に人材の確保・育成・定着に向けた取組みを行っている。	○
	感染症対策、予防措置はされているか	利用者の利用時間帯においては、職員はマスクを着用して支援にあたるなど、感染予防に努めている。また、年に数回、嘔吐処理や手洗い研修等の感染予防研修を外部の方に依頼し、実施している。	新型コロナウイルス感染症が5類に移行後も、徹底して感染症対策を行っている。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	個人情報掲載の書類は、使用後、所定のファイルへ着実に格納するとともに、個人ファイル等は鍵付きの書庫にて管理している。	個人情報を含むファイルは常時施錠し、使用時のみ開錠している。	○
	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	法人が定める「個人情報保護規程」「情報公開・開示規程」を職員に周知している。同時に、朝会や職員会議等で、情報事故事例などを紹介することで、個人情報の適正な取り扱いに係る職員の注意喚起を図っている。	個人情報保護に関するマニュアルを規定し、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	整備されており、職員全体のも周知している。また、マニュアルがいつでも確認できるように、PC内の共有ファイルで回覧できるようになっている。	マニュアルが整備されており、常時閲覧できるフォルダに保存されている。	○
	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	毎月、利用者参加型の実践的な避難誘導訓練等を実施し、訓練後反省点や改善点など挙げてもらい活かせるようにしている。	避難訓練を実施し、緊急時の体制を整備している。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	セコムと業務委託し、適切に行っている。	適切に業務委託している。	○

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		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及び感染症対策マニュアルは整備されている。実践に向けた避難訓練や研修等を行い、内容等の変更があった際は、職員へ周知・確認の場を設けている。	BCP及び避難確保計画、施設の福祉避難所標準マニュアルを策定している、	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	適切に対応している。	適切に保管されている。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	定期的に電気・エレベーター点検を実施し、点検記録を保管している。必要に応じて福祉課に報告している。	定期的に点検し、点検記録をファイリングしている。	○
		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	不備が生じた時は、初期対応とともに、原因の追及に努めている。事業所での修繕が不可と判断した時は、昭和設備などの専門事業者に依頼し、修繕を依頼している。その際、必要に応じて障害福祉課へ協議・報告をしている。	備品やシステムを迅速に修理・更新している。必要に応じて主管課に協議・報告をしている。	○
		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）	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。	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	適切に実施している。	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	適切に実施している。	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	適切に実施している。	適切に整理整頓されている。	○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設及び施設周辺、設備、備品は清潔に保たれているか	日常清掃を毎日、月1回の床面ワックス等清掃を業務委託し行っている。また、職員でも定期的に整理整頓等を実施し、清潔を保つよう努めている。	清掃業務は適切に委託され、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	補充している。職員は消耗品が無くなる前に事務に申請し、迅速に対応している。	消耗品の保管場所を特定の場所に決め、職員全体で把握し、常に補充されている。	○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	適切に実施している。	適切に実施している。	○

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）

○感染症対策を講じながら、施設祭りや宿泊行事、日帰り外出行事等、自粛していた活動を再開している。そのような中、旅館やテーマパークなどでは、コロナ禍以前の状況と一変して、刻み食の用意が困難であったり、バリアフリー化が進んでいない等、施設の食事面や設備面において、活用できる場が減少している状況がある。加えて、利用者の高齢化が進み、身体介助度が高まっている実態もある。そこで、利用者の方に安心して参加していただけるよう、園では、リスクマネジメントの向上を図るとともに、例えば、ミキサー食の作り方を研究する等、安全・安心に行事を実施できるための準備を進めている。同時に、これらの取組みが、職員のスキルアップにも繋がると捉えている。
○家族会（保護者会）は2ヶ月1回のペースで年6回、開催し、交流の場としていた。しかしながら、感染症対策のため、個別支援計画における面談等でのコミュニケーションの場を十分に設けることができなかったため、今後は、ご家族との交流の場をさらに増やし、利用者のご家族とのよりよい関係性の構築とこれらに裏打ちされた施設運営を引き続き工夫していく必要がある。
○利用者の高齢化等に伴う身体介助者の増加とこれに見合う職員体制（職員数）を十分に執ることが難しい中、職員の腰痛対策をさらに講じていく必要がある。こうした中、チームの枠を超え、職員全体での利用者支援を重点目標に掲げ、職員一人あたりの身体介助回数を減らしていった。このことにより、職員の突発的な休暇取得や疲労軽減に繋げることができた。
○職員数の不足が継続している状況は、運営及び利用者支援の観点から大きな課題として捉えている。派遣職員はもとより、常勤・非常勤職員の雇用など人材確保に努めるとともに、職員相互で密に連携するなど、引き続き、安定した職員体制と充実した利用者へのサービス提供を構築していく必要がある。

4　施設所管課総合所見　（施設運営の総合的な評価）

・中高生の職場体験や大学生・専門学生の実習を受け入れており、地域交流を図るとともに、福祉現場を実際に観察・経験できる機会を提供し、将来的な福祉人材の育成に貢献している。
・高齢化等に伴い身体機能が低下している利用者がいる中で、支援の質を落とさずに職員の負担軽減を実現することが課題となっていた。特定の職員に負担が集中しないよう職員支援体制を見直し、また、電動ベッド等の備品を導入することにより、そうした状況の改善に努めている。
・長期欠席の利用者には、行事や検診の際通所を呼びかけるなど、個々人の特性に合わせたコミュニケーション方法で繋がりを維持し、通園の再開を促す取り組みを行っている。
・人材確保が困難な状況の中、現体制での利用者支援のあり方を継続検討をし、利用者支援体制の構築を期待する。

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6年度
自己評価実施日	令和7年6月29日

1　施設概要

施 設 名	大田区立新井宿福祉園
所 在 地	東京都大田区萩中2-10-11
指定管理者	名　称　社会福祉法人　大田幸陽会
	代表者　理事長　勢古　勝紀
	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）	福祉部障害福祉課
	電話　03(5744)1639　　FAX　03(5744)1592

2　業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	協定に基づく報告を実施。	協定に基づき、適切に提出されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	施設管理全般に関する日誌（事務係）・利用者支援に関する日誌（支援係）を1階事務室に保管。	適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	日常よりメール、電話等により緊密な連絡を取るようにしている。協議必要事項についても適宜相談している。	日頃から綿密な協議、連絡を受けている。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	サービス管理責任者実践研修受講終了6名、サービス管理責任者基礎研修受講終了者2名、福祉3資格取得者10名（複数取得2名）、正看護師、栄養士、福祉業界経験者5年以上職員を複数名配置している。	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	・管理監督者の研修コーディネートの上、外部研修では、ニーズ、経験、人材育成を念頭に研修体系を整理し実施（令和6年度は延べ41名の実績）。 ・内部研修では虐待防止・権利擁護、倫理規程、感染症対応、性の研修を実施。性の研修では外部講師を迎え事例検討形式で実施。 ・新任職員OJTや班・全体での支援等の振返り・検証、ヒヤリハット事例を共有し、PDCAサイクルをイメージし、支援に活かしている。	個々で計画研修計画書を作成し、受講。その後職員間でも共有している。	○
	職員は利用者の権利や意思を尊重しているか	法人で制定した職員倫理規程及び「職員倫理規程」に関する行動指針・倫理規程や行動指針に基づく「サービス提供ガイドライン」を継続して活用し、人権に関する内部・外部研修、虐待防止セルフチェックの実施により職員相互で確認している。 またヒヤリハット事例の共有と振り返りにより、職員相互の気づきや指摘を伝え合う風土醸成に努め、個別支援計画の内容においても意思決定支援の内容も意識している。	毎月、虐待防止・人権委員会開催し、事例検討がよくされている。法人で事例集作成も行っており、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。	・業務分掌ごとに年間計画を考案し、職員会議等にて全体周知・共有化を図っている。中間評価や年度末の総括も同様で全体から意見をもらい、次年度計画に反映している。 ・法人統一のサービス提供ガイドラインの読み合わせと日頃の運営（支援も含む）を振り返りを一般職員・主任・係長と全体で行い、事業計画の反省と次年度計画を立案する仕組を形成している。 ・法人・事業所の事業計画や重点目標とリンクするよう書式を適宜見直し、目標と成果を現実に即したものになるよう努めている。	施設の年間計画を半期ごとに振り返り、達成状況を確認しながら次期の目標を作成している。	○
	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。	・令和5年度第三者評価受審（評価結果：令和5年12月12日）。また、館内にて事業計画・報告・予算・決算の掲示を行い、いつでも、誰もが閲覧できる状態となっている。 ・同法人及び他法人の事業所の見学や、職員情報交換、交流を図り、対外的な比較を利用者や保護者と共有し、事業改善に役立てている。 ・令和8年度に第三者評価受審実施予定。	保護者会を毎月開催し、情報公開に努めている。令和5年度に第三者評価を受審しており、結果を区と共有し、支援向上に役立てている。	○
	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	苦情解決制度に関する要綱を使用している。苦情解決体制として本部に苦情解決責任者（理事長）、苦情解決体制として本部に苦情受付担当者（事務局長）及び第三者委員、各事業所に苦情解決責任者（施設長）、苦情受付担当者（支援係長）を配置し、苦情に迅速に対応できる体制を整えている。虐待防止に関する通報体制も兼ねており、双方とも事業所内に掲示している。	苦情相談窓口を複数設置し、苦情等が入った場合は迅速に対応している。対応を記録し、より効果的な対応方法について検証している。	○
	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	アセスメント（面談）、ケアプラン作成、ケア会議、本人・保護者の了承又は修正のサイクルにて作成。また、サービス等利用計画の本人ニーズや家族ニーズ、モニタリングと現状と即しているのか進捗管理も行い、適宜、個別支援計画の再作成も行っている。	半年ごとの職員間モニタリングで目標の達成状況や支援改善について共有、協議している。日々の支援記録にも個別支援計画の目標の達成状況を記入している。	○
	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。	・利用者の希望、適性を面談（ZOOMも活用）、アンケート等で把握。作業・健康活動・外出行事等に反映させて、会議等にて適宜見直しを実施している。 ・相談支援事業所及び関係機関とも日常的に連携し、利用者ニーズの把握と新たな社会資源の創出に対し、情報収集・整理に努めている。	相談支援事業所や訪問看護ステーション、グループホームとも密に連携し、支援を充実させている。個々人の支援方法について、適宜ケース会議を行い、事例別検討を行っている。	○
	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	・利用者台帳やアセスメント、健康管理台帳により利用者の健康状況を把握している。 ・必要な支援を個別支援計画や食事介助マニュアル等で共有しながらサービス提供をしている。 ・新型コロナウイルス感染症蔓延の経験を活かし、引き続き感染症等予防の超音波加湿器等の健康管理機器を増設し、対応している。また、環境面の見直しや日中活動の過ごし方を適宜見直し、安心、安全、安定して過ごせるように利用者・保護者へも説明理解を促している。	利用者の情報は台帳によって管理、共有しており、常に最新の情報に更新している。	○

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	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。	・ボランティア受け入れ実績494名（令和6年度実績）、近隣小学校との交流プログラムや近隣中学校との職場体験により、障害理解やボランティア啓発に協力した。 ・地域の喫茶店や施設等を活用した活動やさぽーとセンターでの販売会、リサイクル活動を通して、社会的交流を図っている。 ・大田文化振興協会アート・プロジェクトのワークショップを通して、新井宿地区の歴史と文化と取り入れた新しいラベルの開発や開発協力者と利用者の交流も図る。 ・新井宿地区福祉と文化と医療のまちのスペシャルデー（やさしいまちづくり）活動の取り組みとして、障がい者総合サポートセンター、大田文化の森、新井宿特別出張所、民生児童委員会と協働している。	学校との交流や積極的なボランティアの受け入れを行い、障害理解・啓発に努めている。自治会や民生児童委員会、近隣施設との関りを深め、イベントの開催、参加をしている。	○
	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	・朝・夕の職員ミーティング、職員不在時の申し送り及び情報共有のホワイトボードの活用、非常勤職員等との定期情報交換会、職員会議や事例検討会等でサービス内容の共有を行っている。 ・通所率向上に向けて、長期欠席者に対して定期的に自宅訪問を行い、日常的に電話連絡やZOOM等を通して通所を促している。	長期欠席者に対して、電話連絡や自宅訪問、オンライン会議サービスを利用した通話等、接点を失わないよう努めている。	○
	人材の確保・育成・定着に向けた取組みを行っているか。	・法人共通のキャリアパスに応じて仕事が整理されている。新任職員に対しては、1年間、同じ班内でトレーナーを付けている。また、福祉経験者5年以上の職員の班長と統括する主任を配置し、どの職層も常に相談できるようにしている。また、サービス管理責任者研修を受講している職員も常駐している。 ・管理者による定期的なヒヤリングを設け、困り感等を聞き取り、管理監督層で共有し改善に向けて取り組んでいる。 ・事業者内には相談窓口になる職員と法人では衛生委員会を設置し産業カウンセラーを配置している。 ・研修において、職員ニーズを聞き取り、相談しながら受講と実践を行っている。	研修やOJTを通じて専門知識や支援スキルを習得させ、相談体制を整備することで、従業員の定着率向上に努めている。	○
	感染症対策、予防措置はされているか	法人共通のフォーマットを活用した感染症対策指針や感染症対策マニュアルが整備され、必要に応じて更新もしている。検温・手指消毒・パーテーションの設置等、必要な予防措置を講じている。	感染症対策マニュアルに沿って、適切な予防措置を講じている。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	・個別支援、利用契約書等に関するファイル等は施錠できる書棚に保管。 ・PC及び社内LANについてはセキュリティ強化。個人情報保護規程に基づき管理を行っている。	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	個人情報保護、法令順守のためマニュアル整備を実施し、いつでも読めるような環境にしている。	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	・BCPも含め危機管理（防犯・防災）マニュアル整備済み。 ・保護者向けに「大規模地震発生時の緊急対応マニュアル」「災害発生時のバス運行」の資料を配布。職員間でも情報共有している。	仮移転先でのBCPも作成しており、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。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	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		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	職員緊急連絡網は、変更都度更新し、自衛消防隊配置。自衛消防訓練を継続して実施している。また、外出時緊急連絡手段としては、各フロア1台携帯電話を保持し、連絡手段を確保している。	火災や地震、不審者対応などを想定し、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	各職員退出の際は、担当箇所を点検し記録簿に記載。毎朝、事務係が朝礼後に館内を点検。	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	BCPは職員会議にて全体に周知・共有し、机上訓練も実施している。感染症対策マニュアルは、法人共通のマニュアルにより整備されている。	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	各所部屋及び設備機器の鍵については、1階事務室内のキーボックスで保管管理を行なっている。また、最終退館者は氏名及び退館時間を記載。	事務室内キーボックスにて、適切に管理されている。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	消防設備及びエレベーターは、業務委託契約により法定点検実施し、点検報告書を保管。日常点検実施年1回。	計画的に実施され、適切に保管されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告を行い、適切な対応をしているか	日常点検報告書にて報告。その他悪天候直後の館内点検を適宜実施。問題等があれば、速やかに報告を行なっている。	速やかに報告し、適切に対応されている。	○
		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）	予算確定後、契約締結及び取り交わした契約書に基づき執行。	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）	こまめに室温設定を確認し、サーキュレーターを使用することで冷暖房効率を向上させている。また、照明についても不要な箇所はこまめに消灯し、省エネルギーに努めている。	機器の導入など、職員の省エネルギー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	1階事務室で保管	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	1階事務室で保管	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	購入・廃棄時は遅滞なく届出を実施し、適切な管理を行なっている。	適切に整理整頓されている。	○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設及び施設周辺、設備、備品は清潔に保たれているか	業務委託により保持され、清潔な状態が維持されている。	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	消耗品については常に補充されている。	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	ごみの種類毎にごみ箱を設置し、適切に実施。また、エコキャップ及び廃油のリサイクルも実施している。	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）

【サービスの提供に関して工夫・改善した点】
○新井宿福祉園の移転と改築に関する大田区整備計画において、毎月保護者連絡会を実施し、保護者の要望や意見、ニーズを汲み取り、区とも密に協議し計画に盛り込むことができた。また、日中の活動内容（移転前、移転後、改築後）も含め、意見等を汲み取り、反映し、サービス等の向上に繋げた。
①外出行事 ※アンケートを配布し希望調査実施
上期：個別及び小グループ外出 下期：個別及び小グループ外出、班外出 通年：半日外出
②宿泊行事
新型コロナウイルス感染症蔓延から明け、区外のホテルで宿泊行事を再開。
③プール活動
通年：希望者に対して実施。（1人最大2回以上実施）
④年末コンサート
大田文化の森5Fホールにて、地域のダンススクールと合唱団でクリスマスコンサートを実施。
⑤【保護者懇談会】
上期：4班実施
下期：班だより（年間の活動紹介含む）と併せて新井宿福祉園運営に関するアンケート配布。
※アンケートの意見についても園内で協議。アンケート結果を保護者へ配布
○民生委員・児童委員懇談会
自主生産品（お煎餅作り）のボランティアとして、毎週の来園。年度末に意見交換を行なう懇談会を実施。
○地域交流や障害理解の啓発について
さぽーとぴあ販売や大森第三中学校の職場体験、入新井第二小学校との交流体験を受け入れた。
○福祉人材の育成や交流について
社会福祉士実習や、保育実習生、介護等体験生、ボランティア（企業ボランティア含む）を日常的に受け入れた。ボランティアの受け入れ人数は延べ494名。
【運営上の今後の課題等】
○直接支援と間接支援との両面における面的支援を意識したソーシャルワークスキル向上に向け、各種研修や関係者会議に参加すると共に実践へ反映できるように組織作りに努める。
○ヒヤリハット事例の内容を夕礼前の班ミーティング、夕礼の事例検討で分析し、改善提案を共有する。また、共有した事項に関しては、朝礼や夕礼で進捗状況等を確認していく。また、事象において、職員の困り感なのか、利用者の困り感なのかを深める事例検討会や外部講師による意見を頂く機会を設けていく。

4 施設所管課総合所見 （施設運営の総合的な評価）

・毎月の保護者連絡会で綿密な情報共有を行い、良好な関係性の構築に努めている。
・令和7年6月に大田生活実習所敷地内へ仮移転し、運営を行う。他の区立施設である大田生活実習所やはぎなか園と共同でイベントを実施するなど、交流の機会を検討している。移転後も地域と積極的に関わり、理解を得ていくことを期待する。
・生活介護施設が隣り合わせで運営を行っていくため、送迎バスの誘導を職員が行い、安全確保を徹底している。
・利用者や利用者家族の高齢化が進み、仮移転の影響（場所が遠くなる・重心向け）でも他施設へ移さざるをえない場合もあり、引き続き、利用者の意見等を汲み取り、反映し、サービス等の向上に繋げるように努めてほしい。

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（通常年度）

評価対象年度	令和6年度
自己評価実施日	令和7年6月25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　勢古　勝紀
	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）	福祉部障害福祉課
	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	滞りなく提出している。また、内容に不備がないように各職員にて確認を行っている。	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	支援日誌、保健日誌を作成し、供覧後ファイル保管している。	支援日誌をはじめ各種業務日誌が適切に整備・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	細かな点も連絡・調整を行っている。	日頃から十分に連絡・調整がされている。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	社会福祉士、介護福祉士等の有資格者を配置している。	必要な知識、経験を有した職員を配置している。	○
	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	職員の希望を聞き取ったり推薦しながら、内部研修、外部研修を実施している。	目的等に応じた内・外部研修の実施や外部講師を招聘した研修を実施するなど、職員の能力向上に努めている。	○
	職員は利用者の権利や意思を尊重しているか	利用者中心の支援の向上を目指し、定期的に事例検討を実施している。チェックリストを用いた支援の振り返りや研修を実施している。	月1回程度の定期的な事例検討を通じて、利用者の権利や意思を尊重した支援を行っている。	○
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。	分掌ごとに計画書を作成し、年度末に振り返りを行い次年度に繋げられるようにしている。	毎年度事業計画にて各分掌ごとの重点目標を策定し、事業報告にて適切に振り返りを行っている。	○
	情報公開や第三者の評価を受審するなど行い、透明性の高い事業運営をしているか。	第三者評価を令和5年度に受審して都のサイトで公開。次回は令和8年度に受審予定。またWAMNET(福祉医療機構の情報サイト)やふくむすび(都の福祉職場情報サイト)でも情報を公開している。	適宜、第三者評価を受審しており、WAMNETにおいても遅滞なく適切に情報を公開している。	○
	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	面談や連絡帳、保護者会などで挙がってくる要望や苦情に対して、速やかに思いを傾聴して解決に向けた対応を行っている。	要望・苦情に対して速やかに対応を行っている。	○
	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	計画作成会議を開催し、基本情報、ジェノグラム、エコマップ、アセスメントから考察された課題・支援目標について検討し、支援計画を立案・共有している。	個々人の障がい特性について入念にモニタリング、アセスメントを行い、長期目標と短期目標の二つの目標を支援計画に掲げたうえで支援を行っており、支援者間でも共有がされている。	○
	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。	個別性に合わせた活動の提供を行っている。また、活動内容を見直しながら、活動の充実に向けて取り組んでいる。	個々の障がい特性（身体能力等）に応じて運動内容や作業活動を行っている。	○

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		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	一人ひとりの状態・ニーズに適した支援や活動の提供、また環境調整に努めている。	利用者の状態に応じて室内のレイアウトを調整したりするなど、利用者の状態やニーズに合ったサービス提供を行っている。	○
		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・イベントへの参画。外部団体と協働した園祭りでのアート活動。また、地域団体へのリサイクル協力や花壇の整備を通した交流をしている。	「いけいけハートフルフェスタ」等の行事を通して自治会・町会、青少対といった地域と積極的に交流をしている。	○
		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	各種会議を連動させ、サービスの水準を上げるために取り組んでいる。通所率向上に向け、長期欠席者への定期連絡や家庭訪問、個々のニーズに合わせた柔軟な受け入れ支援を行っている。	各相談支援事業所や地域福祉課といった関係機関と連携を図り、個々のニーズに合ったサービスを提供できるよう支援を行っている。	○
		人材の確保・育成・定着に向けた取組みを行っているか。	ホームページの更新、法人において採用PT設置。日々のOJTや内部研修、法人階層別研修の実施、面談実施において育成・定着に向けて取り組んでいる。	ホームページで積極的に職員募集を行い人材確保に力を入れている。また、内部及び外部の研修を通して人材育成の向上に努めている。	○
		感染症対策、予防措置はされているか	感染症対策研修の実施、館内の定期消毒、手洗い・消毒の励行。	感染症対策委員会を設置し、適切に感染症対策、予防措置を行っている。	○
情報管理		個人情報は適正に管理されているか	個人情報保護規程に基づき対応。PCや書類はキャビネット（施錠可）に保管している。広報紙等への写真掲載の際には都度確認を取っている。	個人情報保護規程に基づき対応しており、鍵付きの棚に適切に管理されている。	○
		個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	規程確認の機会を設けている。マニュアル整備は適宜行っている。	個人情報保護、法令遵守のためにマニュアルを整備し、職員会議等を通じて、規程の周知・確認を実施している。	○
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	マニュアルを整備し訓練実施時等に内容を周知している。	マニュアルが整備され、訓練等の機会を通じて職員に周知されている。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急時の初動連絡体制整備・避難誘導等の訓練を実施している。	緊急時の体制が整備され、避難誘導等の訓練を実施している。	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	不審者対応として、暗証番号により玄関ドアを管理し、事務室モニターで監視できる仕組みとなっている。また、110番非常通報装置設置済みである。	施設設備及びマニュアルにより管理体制を整備し、適切に行われている。	○
		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	BCPの適宜の更新やマニュアルを整備し、訓練実施時等に内容を周知している。	BCPが作成され、年1回の訓練等の機会を通じて職員に周知されている。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵保管庫を設置して適切に保管している。	適切に保管されている。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	日常・定期点検ともに計画的に実施し、点検記録はキャビネット（施錠可）に常時保管している。	計画的に実施され、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	不具合等は発見の都度、報告書を作成の上で報告し、予算の範囲で適切に修繕を行っている。	区に報告の上、適宜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）	再委託については、前年度の実績を踏まえた上で手順に沿って適切に行っている。	適切に実施され、契約書等も整備・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）	蛍光灯のこまめなON・OFF、エアコンの設定温度等、節電行動に努めている。	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	ファイリングし、キャビネット等に適切に保管している。	整備・保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイリングし、キャビネット等に適切に保管している。	整備・保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳に基づき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。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	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	日常・定期清掃を実施し、施設・設備・備品等清潔に保っている。	契約に基づき、適切に実施され、清潔に保たれている。	○
	消耗品は常に補充されているか	日常清掃及び職員等で在庫を適切に補充している。	適切に在庫管理を行い、補充されている。	○
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	ごみの種類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して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

園祭りの開催や地域イベントへの参加、地域団体との連絡会等を通して、事業計画にある「地域とのつながり、交流、連携」を強化している。また利用者が主体的に楽しみ、やりがいを持って活動できるように活動内容の充実を目指し、継続的に取り組んでいる（新製品開発などの作業の充実/選択制の外出プログラム/外部団体とのアート活動）。
引き続き、定期的な職員同士のコミュニケーションの機会設定、事例検討、研修、日々の振り返りを行っている。事例検討については、計画的で効果的な実施に向けた工夫が必要。
マニュアルの活用については、医療的ケアやバス運行、食事介助など、適宜情報を更新しながら取り組んでいる。
働きやすい職場づくりに向けて、産業医の参加による衛生委員会の定期開催を中心に、職場巡視や環境整備、業務改善に向けた取り組みを行っている。

4　施設所管課総合所見　（施設運営の総合的な評価）

・利用者支援において、支援計画作成会議や事例検討、振り返りを通して活動内容を見直し、支援内容の充実に向けて取り組んでいる。
・各種会議や事例検討を積極的に行うことで、職員間のコミュケーションを図っている。円滑なコミュニケーションは、利用者支援の向上とともに職員のスキルアップにも繋がるため、継続的な実施を期待する。
・地域イベントへの参加や地域団体との協働など、地域との交流、連携を深めている。
・新製品開発などの作業充実に継続的に取り組んでもらうとともに、区立指定管理施設で最も受入れ人数が多い施設として、今後も日々の適切な施設の管理運営の実施に努めてほしい。

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（通常年度）

評価対象年度	令和6年度
自己評価実施日	令和7年6月23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）	福祉部障害福祉課
	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。	各日誌はファイルごとに見やすく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・報告依頼については、内容を正確に把握し、速やかに回答している。また、協定書に定められた事前協議案件については、適宜相談・連絡を行い、迅速かつ円滑な調整を図っている。	調査報告について迅速に回答されている。協議案件により、適宜相談・連絡が行われている。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	社会福祉士、介護福祉士、看護師、管理栄養士、サービス管理責任者等の有資格者を配置し、さらに様々な障害者福祉施設での勤務経験を持つ職員が勤務している。うめのき園での職員平均勤務年数は6年3ヶ月であり、安定した経験と専門性を活かして質の高い支援提供に努めている。	適切な職員体制で運営されている。職員の離職率も低く、安定した職員配置ができている。	○
	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	個人研修計画に基づき、外部研修や法人研修へ積極的に参加し、必要な知識やスキルを習得している。加えて、ウェブ研修やeラーニングを活用することで、効率的に学習機会を確保している。事業所内においては、利用者の権利擁護への意識向上およびチーム支援の質の向上を目的とした内部研修に取り組んでいる。	個人研修計画に基づき、職員が希望する研修に参加できており、知識や意欲、能力向上に繋がっている。研修報告も職員間で共有できている。	○

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
職　員	職員は利用者の権利や意思を尊重しているか	利用者の権利擁護に関する年間計画を策定し、その計画に基づいた具体的な取り組みを着実に実施している。これにより、権利擁護への意識を高く持つ職員集団の育成を図っている。また、虐待防止委員会を定期的に開催し、取り組み内容の検証や改善点の整理を行い、その内容は全職員で共有している。	虐待防止委員会を2か月に1回開催し、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。「NOグレーゾーン支援振返りチェックシート」で職員に対して定期的に支援中等についてアンケートを取り、グループワークにより検証や対応策について整理している。	○
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。	事業計画に基づき、各種会議を通じて進捗状況の確認を行い、必要に応じて検討および対応策を講じている。特に重点目標については、職員全体でその内容を明確に共有し、目標達成に向けた具体的な取り組みを推進している。	事業計画を職員会議等で周知、共有を図るなかで、目標を明確化したうえで、取組みを推進している。	○
	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。	見学やボランティア、実習の随時受け入れ、作業公開日の設定、苦情解決第三者委員の訪問等、外部との関わりを積極的に受け入れることで、透明性のある事業運営に努めている。また、福祉サービス第三者評価の受審を通じて外部の視点を取り入れ、事業内容の検証と改善を図っている。これらの取り組みにより、透明性の高い事業運営を推進している。（福祉サービス第三者評価_令和4年度受審・令和7年度受審予定）	様々な手段を活用し、透明性のある事業運営を実施している。 また、第三者評価期間の受審により客観的な視点・意見を事業運営に繋げている。	○
	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、苦情解決体制を整備している。苦情解決第三者委員には定期的に訪問いただき、年度によって利用者および保護者への聞き取り調査を実施し、その内容について第三者委員からのフィードバックを受け、事業運営に反映させている。また、第三者評価の受審がない年度には、利用者満足度調査を実施し、その結果について保護者へのフィードバックを行っている。これらの取り組みを通じて、利用者本位の透明性の高い事業運営に努めている。	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。 また、苦情解決第三者委員の定期的な訪問や聞き取りを行い、第三者委員からのフィードバックを受け、事業運営に反映させるなどの取組みを実施している。	○
	利用者個々人に即した支援計画を立案し、支援者間で共有しているか	計画の作成にあたっては、前年度の計画目標の達成状況を踏まえたうえで立案しており、保護者等同席の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、その内容を共有・把握している。また、ケース検討会議等において達成状況の確認を行い、必要に応じて支援内容の見直しを図っている。	計画作成時には、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。 支援計画は、職員間で情報共有を図り、計画の達成状況の確認を行っている。	○
	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。	個別支援計画に基づき、利用者一人ひとりのニーズに応じた作業および生活支援を提供し、年度の中期および年度末には支援内容の見直しを行っている。利用者の自己選択・自己決定を尊重する観点から、作業をはじめとした各種活動や行事等においては選択制を取り入れている。また、工賃支給日の前日には、全利用者に対して工賃の説明を行い、作業への参加状況や、工賃向上に向けた新たな作業への取り組みについて検討する機会とし、これにより作業意欲の向上を図っている。さらに、各種活動の実施状況については、工賃向上会議等にて報告・共有を行い、必要に応じた確認および見直しを行っている。	利用者に適した作業の提供及び見直しを行うとともに、自己決定支援の観点から活動や行事等について選択制を取入れるなどの工夫を凝らした取組みを実施している。	○

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
運　営	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	利用者の身の回りの自立や健康の保持を支援するため、日常生活に必要な支援を提供している。具体的には、身だしなみや衛生管理に関する助言・声かけを行うとともに、生活習慣の確立に向けた支援を実施している。また、健康の保持においては、栄養バランスに配慮した適切な食事を提供しており、必要に応じて医療機関や関係機関との連携も図っている。これらの取り組みにより、利用者がより自立した健康的な生活を送ることができるよう努めている。	利用者が自立した生活を送るため、利用者に応じた支援を実施している。 健康を保持するため、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、食事提供をしている。	○
	地域と積極的に交流・連携しているか。地域の社会資源として、有する機能等を還元しているか。	当事業所では、園祭「いきいき祭り」をはじめ、地域の総合防災訓練への参加や近隣小学校とのボッチャ交流、地域住民および関係者を対象とした作業公開等、地域交流を事業所運営における重要な要素と位置づけ、積極的に取り組んでいる。また、地域の防災イベントにおいては、栄養士による防災食のレクチャーを行う等、講師としての協力も行っている。さらに、中学生の職場体験の受け入れを通じて、福祉現場の理解促進を図る等、地域社会資源として有する機能を積極的に地域へ還元している。	事業所のおまつりをはじめ、様々なイベントに関係機関と連携して、積極的な地域交流を図っている。 また、地域の社会資源として、行事の実施や学生の受入れ等、機能を積極的に地域へ還元している。	○
	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	毎日の打ち合わせをはじめ、関係会議を定期的に実施することにより、提供するサービスの統一および水準の維持・向上に努めている。通所率は現員ベースで約81%となっているが、生活上の課題を抱える長期欠席利用者や、他事業所での受け入れが困難とされる利用者に対しても、継続的に福祉サービスを提供できるよう個別の状況に応じた柔軟な支援を行い、通所環境の維持に取り組んでいる。	職員間の打合せが定期的に実施されており、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。	○
	人材の確保・育成・定着に向けた取組みを行っているか。	人材の欠員が支援業務や職員負担に影響を与えるため、迅速かつ柔軟な採用活動を実施している。また、専門学校実習生や介護等体験の学生を積極的に受け入れ、現場体験を通じて福祉への理解と関心を高めている。定着に向けては、働き方改革の推進、キャリア形成支援のための研修の充実、法人全体の相談・支援体制の整備を進め、安心して働ける環境づくりに取り組んでいる。育成面では職層に応じた研修や、グループスーパービジョンを活用した内部研修等の学びの機会を設けている。	人材確保、定着、育成に向け、法人と事業所が一体となり、様々な視点と工夫を凝らして対応策を講じている。	○
	感染症対策、予防措置はされているか	定期的に感染症対策委員会を開催し、事業所としての感染症対策への取り組みに関して協議・確認を行っている。マニュアルの整備や見直し、職員への研修・周知を通じて、平時からの備えと対応力の向上を図っている。	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。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	個人情報の適正な取り扱いや管理に関しては、関連法令を順守するため「個人情報保護規定」を定めており、全職員に対して周知を図るとともに、情報管理の徹底に努めている。	個人情報は施錠できる場所に保管しており、適正に管理している。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	「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。	個人情報の使用（写真等）について、利用者・利用者家族にも同意書を取って取り扱っている。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	各種危機管理マニュアルを整備し、職員会議等を通じて職員への周知を徹底している。また、定期的に危機管理委員会を開催し、発生した課題や問題点について検討を行っている。	危機管理委員会は毎月実施、マニュアルも整備されている。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	「うめのき園消防計画」に則り、毎月さまざまな状況を想定した避難訓練を実施している。また、総合防災訓練においては、大田区防災課および蒲田消防署の協力を得て、初期消火訓練、電話継走訓練、AED使用訓練等を行い、都営住宅14号棟自治会にも参加いただいている。さらに、糀谷地区一斉総合防災訓練や、職員による福祉避難所開設マニュアルに基づく実動訓練である福祉避難所開設訓練にも取り組み、有事に備えている。	火災や地震などを想定し、毎月訓練が実施されており、報告書も整理して保管されている。	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	非常通報装置および玄関自動ドアに音声センサーを設置。また、防犯フローチャートを事務所窓口に掲示し、緊急時に即座に対応できる体制を整えている。 施設内各所に火元責任者を配置し、日々の管理を徹底している。さらに、定時点検の実施や退勤時の戸締りチェック表による確認を徹底し、安全管理の強化に努めている。	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。	適切に管理されている。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	計画的に法令点検を実施し、点検報告書を適切に保管している。	計画的に実施され、適切に保管されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告を行い、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連絡し、事前協議を行っている。また、終了後の報告を徹底している。	速やかに報告し、適切に対応されている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか（建物、設備）	協定に基づき、適切に業務委託契約を実施している。	適切に行われている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか（建物、設備）	空調適正温度の周知徹底を行い、設備等の修理・更新時には省エネルギー機器、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。	機器の導入など、職員の省エネルギー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。	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	事務室内にて、専用ファイリングし、適切に整備保管している。	適切に整備・保管されている。	○
		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。	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、毎朝夕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。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
清　掃	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	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して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

【人材確保・定着・育成】

現在、非常に人材確保が困難な状況が続いており、人材の安定的な確保および職員の定着は、当事業所の運営における最重要課題の一つである。特に福祉分野においては、少子高齢化の進行や若年層の福祉離れ、労働市場の多様化といった社会的背景により、質の高い人材の確保が年々困難さを増している。こうした状況は、単に人手不足というだけでなく、サービスの質や事業の継続性に直結する深刻な課題であると認識している。

人材の確保においては、欠員の長期化が日々の支援業務や職員の負担に大きな影響を及ぼすことから、採用活動の迅速化と柔軟な対応を重視している。また、専門学校実習生や介護等体験の学生を積極的に受け入れ、現場での実際の支援活動を体験してもらうことで、福祉の仕事に対する理解を深めるとともに、将来的な就職先としての関心を高めてもらうよう努めている。

人材の定着に関しては、長く安心して働き続けられる環境を整備するために様々な視点でのアプローチが必要であり、働き方改革の推進、職員一人ひとりのキャリア形成を支援するための研修機会の充実、法人全体による相談・支援体制の整備等に取り組んでいる。これらの取り組みの成果として、過去3年間（令和4年度～6年度）の離職率は5．6％にとどまっており、一定の定着効果が表れていると考えている。今後は、より多様な世代や背景を持つ人材の採用・育成にも力を入れ、職場としての魅力を高めながら、持続可能な人材確保と質の高い福祉サービスの提供を目指していく。

【移転に向けた取り組み】

都営東糀谷六丁目団地への移転が決定し、令和6年度はその第一歩として基本設計が実施された。今回の移転に際しては、「本園と分場のワンフロアーでの一体運営」を最優先課題として位置づけていたが、この方針について大田区のご理解を得て、東京都との協議の結果、同一階層での施設配置が正式に認められることとなった。これまで物理的に分かれていた本園と分場の機能の一体化は、職員間の連携や利用者支援の質をより一層向上させるための大きな前進であると考えている。その後も、限られた期間のなかで可能な限り打ち合わせを重ね、思い描くイメージを基本設計の段階でおおむね反映することができた。

令和7年度は実施設計が予定されているので、引き続き大田区と連携協力し、利用者の安心、安全が確保されたうえで充実した地域生活を送ることができる施設設計に取り組んでいく。また同時に移転後の運営を想定し、本園と分場の連携強化や、主となる職員の育成、作業や行事、活動などの見直しを計画的に進めていく。

今後の実施設計、工事のフェーズにおいても、利用者やご家族、職員が安心して過ごせる環境づくりを目指し、関係機関と連携を図りながら着実に準備を進めていく。

【多様な利用者ニーズへの対応】

近年、当施設における利用者構成には大きな変化が見られている。従来は特別支援学校からの卒業後の入園者が一定数を占めていたが、ここ数年はその数が減少傾向にあり、それに代わって離職を経て入園する方や、他の施設から転籍してくる方が増加している。こうした変化に伴い、従来の支援内容では対応しきれない新たなニーズや課題が浮かび上がってきており、施設全体で試行錯誤を重ねながら支援体制の再構築に取り組んできたところである。

今後は利用者の高齢化への対応もこれまで以上に大きな課題となるので、移転先での作業や活動等も見据えて、必要な検討を講じていく。

【共生社会に向けての社会マナー習得】

利用者に社会マナーの理解を深めてもらうため、不定期であるが年10回、特別プログラムなどの活動を活用し、社会マナーについて資料や動画を活用しての学ぶ機会を提供した。また、買い物や公共交通機関利用など、年5回の実践的な学びの機会も設け、より効果的な学びにつなげるために、習得度や課題の把握を行った。

また、福祉のまち糀谷夏のお祭りをはじめ、糀谷地区一斉防災訓練、糀谷小学校とのボッチャ交流会等、地域交流を積極的に行うことで、共生社会のための障害者理解を促進している。

今後も共生社会に向けて地域交流を深めながら、社会マナーに対してより一層の学びの定着を図るために学びの機会を計画的に実施していく。

【工賃向上への取り組み】

当施設における自主生産品（パン・焼き菓子）の売上向上を図るため、施設掲示板やSNS（X・旧Twitter）を活用した宣言活動を実施し、定着させた。販売会においては宣伝を見て買いに来られた方も増え、一定数の集客効果につながった。また、季節限定商品および期間限定商品も定期的に開発・販売し、客単価の向上を図ることができた。今後も宣伝活動および新商品の開発を継続していくとともに、昨今の原材料費等高騰の影響を踏まえ、原価率を計算し直すことで適正な販売価格の設定を検討していく。

受託作業については、補助具の開発や作業レーンの見直し等を実施することで、利用者個々のスキルアップや作業全体の効率化を図った。また、新たに災害用品の組立・封入作業を受注したこともあり、受注作業は昨年度比で約25％の増収となった。今後は職員体制と作業のバランスを考慮し、効率的かつ安定した受注作業の調整および単価の良い作業の受託を検討していく。

【利用者権利擁護への意識向上】

権利擁護については、作成した年間計画に基づいて「職員自己チェック（年9回）」「虐待防止権利擁護関係資料の読み合わせ（年1回）」「保護者会での取り組み説明（年1回）」「権利擁護のためのグループワーク（年3回）」「虐待防止の事例検討（随時）」などを実施した。

また、利用者との関係性に悩む職員のケースをテーマにしたグループスーパービジョンや、具体的な支援課題をテーマにしたグループワークを行い、それぞれこれまでとは異なる視点を得ることができた。

今後も虐待防止権利擁護の知識を深めながら、実践に繋げることで権利擁護の意識を向上させていく。

4　施設所管課総合所見　（施設運営の総合的な評価）

・福祉人材が不足している現状おいて、法人と事業所が一体となり、人材の確保・育成・定着のために様々な取組みを実施しており、継続的、安定的な質の高い福祉サービスの提供を目指している。
・移転に伴う本園と分場の機能一体化により、これまで以上に利用者支援の向上に繋がるよう、区と連携・協力して、設計等に取組んでいる。今後も、今まで同様、利用者が安心して過ごせる環境づくりを、関係機関と連携を図りながら着実に準備を進めていくことを期待する。
・施設の利用者層の変化に対応するため、中長期を見据えた受入・支援体制の整備・充実に取組んでいる。
・利用者ニーズを把握するため、施設独自のアンケートを実施しており、施設の運営に反映させる取組みを実施している。
・利用者の社会マナー習得のために、金銭学習、買い物・外食体験、家事などの特別のプログラムを実施して、共生社会に向けた取組みを実施している。引き続き、社会マナー習得の取組みの継続実施を期待し、施設所管課として、効果や成果等を確認していく。

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6年度
自己評価実施日	令和7年6月23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　勢古　勝紀
	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 令和3年4月指定更新
担当部課 （問合せ先）	福祉部障害福祉課
	電話　03(5744)1639　　FAX　03(5744)1592

2　業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	各書類を期日までに提出している。不備も無い。	期日までに不備なく提出されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	業務日誌、支援日誌等、各日誌を整備・保管している。	業務日誌（給食、栄養、看護等）、支援日誌等が作成、整備されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	定期的な毎月の利用者状況報告や職員名簿の提出を行っている。	定期的な報告がなされており、日頃から区と十分に連絡・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	一定の資格を持った職員を採用・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。	○
	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。	法人内、法人外の職層および職種に応じた多岐に渡って研修を受講し、知識習得に努めている。	○
	職員は利用者の権利や意思を尊重しているか	虐待防止・権利擁護に関する内部研修を行い、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・権利擁護の話し合いを行った。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、内容を職員会議で周知・共有した。	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。また、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。	○
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。	作業ごとにマニュアルを作成し、適宜更新している。	○
	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。	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。 定期的に広報誌を発行し、地域や関係機関に事業所の様子を公開している。	定期的に広報誌を発行し、地域へ配布している。保護者会では作業、行事、検診等について周知、報告を行っている。	○
	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。	本人の意向を聞き取りながら、支援計画の作成、見直しを行っている。	○
	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。	半年に1度、個別支援計画の振り返りを実施している。年度末には保護者へ報告、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。	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。 専門講師等によるプログラム(音楽・運動・読み聞かせ等)などにより、活動や興味・関心の幅を広げ多様なニーズに応えている。 利用者自治活動を、事業所運営・行事・就労の3つの委員会に分かれて行い、利用者が各活動に主体的に取り組める体制を整えている。	利用者自治活動では、利用者が自発的に取り組めるよう努めている。自治活動の一つである就労委員会では、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	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る。 利用者自治活動を、事業所運営・行事・就労の3つの委員会に分かれて行い、利用者が各活動に主体的に取り組める体制を整えている。	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。	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、園玄関にて自主生産品を販売している。 近隣団地や地域活動支援センターの館内清掃を行い、作業を通じて地域貢献を図っている。 災害時には福祉避難所としての機能を有している。	地域行事への参加や共同の防災訓練の実施等、積極的に地域と交流している。近隣清掃で地域社会へ貢献している。	○
	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	常勤職員・非常勤職員ともに専門研修の受講や内部研修を実施し、より適切な支援の実践に繋げている。また、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、写真や絵カード等のツールを使用してコミュニケーションを図り、通所率向上に取り組んでいる。	作業マニュアルを適宜更新し、引継ぎ体制を整えている。専門研修やケース会議によって支援の質を向上させている。	○
	人材の確保・育成・定着に向けた取組みを行っているか。	個別支援計画の合意形成・リスクの振り返り・業務マニュアルの活用等によるOJTを実施している。 日々の職員ミーティングや非常勤職員の定例ミーティング等により、情報共有を行っている。	OJT、研修の実施や日々の情報共有によって、福祉未経験職員の定着、スキルアップを図っている。	○
	感染症対策、予防措置はされているか	マスク、パーティ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。	嘔吐物の処理方法などについて、園内研修・訓練を実施している。発症者が出た際は、迅速に家庭へ周知している。	○
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連する他事業所でのヒヤリハット事例を共有した。	法人で個人情報保護規程を定め、マニュアルの整備もされ、職員会議等で周知、共有を図っている。	○
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	職員会議にて防災マニュアルを配付し、説明・周知した。 不審者対応マニュアルを職員室内に掲示し、職員会議で内容を確認した。	危機管理マニュアルとして一括に整備され、定期の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している。NTTが行っている171ダイヤルで災害伝言訓練も実施。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	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		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。	BCP及び感染症発生におけるBCP、危機管理マニュアル等が整備され、定期の職員会議で周知を行っている。	○
		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。	適切に管理されている。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	建物は、大田区による点検を年に1回、自主点検を年に2回実施している。設備は、委託業者により法定点検を実施している。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し省エネに取り組んでいる。	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	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。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルに一式保管している。	適切に整備・保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	年に一度、台帳との突合を行い、保管場所等を確認している。	適切に整理整頓されている。	○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設及び施設周辺、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・ホールの清掃を実施している。	業者からの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	分別種別ごとにゴミ箱を設置し、適切に処理している。	適切に実施されている。	○

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）

・他害・物損行為が多くみられる利用者対応について、専門研修の受講やケース会議にて事例検討を実施。家族や関係機関と連携して関係者会議を開催し、課題の共有や、支援状況・支援の方向性の確認を行った。また、令和7年度も継続して実施している。
・障害特性に合わせたツールの使用や、パーティション等で個別の作業スペースを確保し、居心地の良い空間を提供する等、安心・安全に過ごせる環境整備を行った。
・特別活動プログラム（ダンスや体操による体力づくり・健康増進、警察署員による交通安全講座、区立図書館員による読み聞かせ）を実施し、活動や興味・関心の幅を広げた。
・12月と2月の土曜日に2回開園し、年忘れ会や音楽コンサートを実施し、休日余暇の充実を図った。
・地域生活を支える通所支援として、京浜急行バス(株)および関係機関とのぞみ園とともに意見交換会2回、利用者向けマナー講習会を1回実施した。また、登降園時のバス停付近の見守りを行なった。

【今後の課題】
他害や物損行為・強いこだわりがある利用者に対する、個別性・専門性が高い支援を担える人材の育成が、継続して課題である。

4　施設所管課総合所見　（施設運営の総合的な評価）

・利用者の特性に合った支援方法を絶えず見直している。一例として、課題としてあげている他害や物損・強いこだわりがある利用者に対し、写真や絵カードといった視覚的なツールを使用したコミュニケーションを取り入れ、意思疎通が改善されたケースがある。利用者支援力の向上が人材育成に繋がるという考えのもと、引き続き課題意識をもって継続的に取組んでほしい。
・利用者の特性に合わせた支援や、活動プログラム内容、余暇活動について、工夫を凝らした取組みを行っている。引き続き利用者目線での支援を期待する。
・福祉未経験の新規職員に対しても、OJTや研修、日々の情報共有によって定着、スキルアップを図っている。定年退職後の再就職として働き始めた職員も複数在籍しており、多様な職員が働き続ける環境づくりを行っている。
・専門講師による特別活動や利用者が選択できる自治活動等、幅広い分野への関心を育み、主体的に取り組む活動を提供している。
・引き続き、課題として挙げている他害や物損行為・強いこだわりがある利用者に対する支援を担える人材の育成を期待し、施設所管課として状況確認を行う。

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6年度
自己評価実施日	令和7年6月17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　髙山　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 令和7年4月指定更新
担当部課 （問合せ先）	福祉部障害福祉課
	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、実積報告ほか、提出を要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。	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、困難事例や運営上の課題など、日常的に報告、連絡、相談しており、調整も図れている。	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	社会福祉士、精神保健福祉士、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。	三福祉士等、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、見通しを持ってステップアップできるよう配慮している。	障害種別の支援方法や権利擁護、虐待防止等、積極的に研修参加している。	○
	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等を通して、利用者の権利や意思を尊重するよう努めている。	研修や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、職員の意識向上に努めている。また、都の権利擁護規定、虐待防止対応規程に則り、マニュアルの作成をしている。	○
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。	所全体の事業計画を作成するとともに、担当ごとに適宜会議、打合せをおこない、計画的に業務を遂行している。運営会議等で組織的に確認をし、職員会議で全体周知するなど、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、職員間で共有できるようになっている。	○
	情報公開や第三者の評価を受審するなど行い、透明性の高い事業運営をしているか。	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、解決責任者を明確にし、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。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
運　営	利用者個々人に即した支援計画を立案し、支援者間で共有しているか	個別面談で意向確認をおこない、個別支援計画検討会議で意向に沿った支援を検討し、共有を図っている。また、日常の支援の中でも意向を汲み取り、毎月モニタリング会議を開いて支援の見直しを実施している。	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。利用者個々の体力や意向に沿って作業時間の調整なども行っている。日々の打合せ、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「就労者の会」を開催して就労状況を確認するほか、担当者への連絡、会社訪問をするなどのアフターフォローを実施している。	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」を開催するなど、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、昼食摂取量の確認も行っている。	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入れ、教員向けの研修会などを行った。コロナ後初となるふれあい祭を開催し、地域との交流を図った。その他、大森エリア法人協議会などにも参加している。	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。高齢利用者が増え、高齢サービスとの併用者が増加する中では通所率の向上は難しい面があるが、通所日の活動が充実するよう取り組んでいる。	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。	○
	人材の確保・育成・定着に向けた取組みを行っているか。	人材の確保については、求人媒体・SNSの活用、リファラル制度の導入、給与の見直しなど多方面から取り組んでいる。育成・定着については、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、障害福祉への理解を深め、自身の成長に見通しが持てるように取り組んでいる。令和5年度の離職率は12%、令和6年度の離職率は7.7%であった。ともに協定に基づき、適宜人員を補充している。	多くの媒体を利用し、人材確保に向けた取組みを行っている。	○
	感染症対策、予防措置はされているか	手洗いの励行、各所消毒を継続している。職員に対して感染予防研修、感染対策研修も実施した。	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。	○
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、UTM（統合脅威管理）、アンチウィルスソフト等により、漏洩を防止している。	個人情報を保管する書庫は常時施錠され、閲覧する際のみ開錠している。	○
	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。	法令に準じた規程が閲覧可能な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	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。	適切に作成、整備、周知している。	○

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		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、火災、水害を想定した防災訓練を定期的に実施している。	消防署との自衛消防訓練等、定期的に訓練を実施している。また、非常時に利用者、職員の安否を確認するシステムを構築している。	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	非常通報装置の設置、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。	適切な体制を整えている。	○
		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。	災害時、感染症対策でそれぞれBCPを策定している。適宜内容の更新、見直しを行っている。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵はキーボックスで管理し、特に重要なものは金庫管理としている。管理簿を用意し、貸し出しから返却までを記録している。日々、退館時の施錠確認をおこなっている。	適切に保管されている。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	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	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。	施設内及び、施設敷地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して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

・作業、工賃確保に関してB型事業所として引き続き受注作業開拓をおこなった。作業支援に関する職員のOJTをすすめ、同時に複数の作業を効率よく管理できるよう取り組んだ。利用者のアセスメントが充実し、支援がより的確になってきたこともあり、作業量の増加、工賃の増加に繋がった(工賃前年比117%)。日本全体が人手不足で、最低賃金上昇圧力がある中、福作利用者がおこなっているような低単価の工数作業が福祉業界に多く流れてくる可能性がある。企業にとっては、パート社員に最低賃金を支払うより低コストで済むからである。工賃向上につながる話ではあるが、障害基礎年金が所得補償として不十分な状況では、受注作業の選択、単価交渉は引き続き障害者の所得向上のためのソーシャルアクションであることを忘れずに、作業支援、就労支援に取り組んでいく。
・企業の障害者法定雇用率が上がってることもあってか、B型利用者が減少傾向にある。福作でも企業就労に力を入れており、また高齢利用者が徐々に高齢サービスとの併用から最終的に退所に繋がってしまうため、利用者減が大きな課題となっている。実習生、見学者を積極的に受け入れ、進路説明会にも参加し、また計画相談事業者とも連携して利用者確保に努めている一方で、高齢利用者にも、安心して次のステージに移行できるよう手厚く支援しており、利用者が増加していく見込みは持ちにくい。定員減による収入の確保を進めたい。
・新型コロナウイルス禍で地域との連携は希薄になってしまった。この間、福作管理職層の異動もあり、過去のつながりから速やかに連携回復することが難しかった。今年度地域に開いた「ふれあい祭」を実施することで、町内会や地域の学校などとの繋がりを再構築する足掛かりができた。R7年度は大森西分場の新複合施設への引っ越しもあり、地域との連携についてはより力を入れていく必要がある。

4　施設所管課総合所見　（施設運営の総合的な評価）

・作業は全て受注であるが、積極的な営業活動と効率的な管理体制の構築により、工賃の上昇を実現させている。
・令和6年度には利用者2名が一般就労へ移行した。一般就労移行者との関わりは職場に定着するまでの期間にとどまらず継続的なものであり、一般就労者同士の定期交流会では15名程度が参加するなど、福祉との接点となる居場所づくりを行っている。
・人材定着の取組みとして、年齢が近い職員をトレーナーとしたOJTや管理者面談とは別にOJT委員会による面談を実施している。そうした取組みの成果として、高い定着率を実現している。
・令和7年度の分場の移転に伴い、引き続き、利用者への工夫を凝らした、丁寧な支援を期待する。

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6年度
自己評価実施日	令和7年6月16日

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）	福祉部障害福祉課
	電話　03(5744)1639　　FAX　03(5744)1592

2　業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	法人の理事会に合わせて作成し、区への提出時に見直しを行っている。	期日までに内容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	作成、確認後、速やかにファイルし、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	随時、報告、連絡、相談を行い、遅滞なく対応している。また、各会議にも出席している。	日頃から十分に連絡・調整がされている。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	介護福祉士、社会福祉士、介護職員初任者研修等必要な資格を有する者を配置。	必要な知識・経験を有した職員を配置している。	○
	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	資格の取得を奨励（助成金等）し、東社協やサポートセンターでの研修に参加している。	適宜、研修を実施し、職員のスキルアップに努めている。	○
	職員は利用者の権利や意思を尊重しているか	全体職員研修や内部研修（手話ダンス）で、法人理念の確認、職員の意識の統一を図っている。毎月の職員会議や日々の反省会にて、支援について見直しを行っている。インカム使用で、不適切な言動などを予防している。	定期的に職員会議を実施し、支援内容や個別支援計画の見直しを行っている。また、法人理念や研修を通じて、利用者の権利や意思を尊重するよう職員の意識統一に努めている。	○
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。	法人本部と連携を図り、予算に基づき計画的に事業を進めている。また、見直しも適宜行っている。	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。	3年に1度、第三者評価を実施。保護者会（年に10回）を行い、毎週、便りを配布。毎年、作業公開を実施。	定期的な保護者会の実施のほか、保護者へ毎週便りを配布し、支援内容や行事、研修・講演会の募集等を周知している。	○
	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	はぎなか生集会等で利用者の意向を確認している。苦情解決取組規程を作成し、随時対応している。	苦情解決取組規程を作成し、利用者に意向に沿った運営を行っている。	○
	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	随時、サービス管理責任者を中心に支援会議を行い、各職員が即時対応出来るように、情報共有を行っている。	アセスメントシートや本人の希望を踏まえて支援計画を作成している。利用者別の支援マニュアルを作成し、職員間の引継ぎ体制を整えている。	○
	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。	随時、個々の希望を確認している。日々の反省会にて、活動の見直しを行っている。	利用者の意向を確認及び尊重しながら活動を行い、適宜見直しを行っている。	○
	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	看護師による健康巡回、理学療法や運動プログラム、手話ダンスやリズム体操等を実施。昼休み、ホール等で運動を行う。	理学療法や運動プログラムの実施で、機能改善や運動習慣の定着に寄与している。	○

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		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。	区内、町内行事（祭りや花いっぱい運動等）、法人協等に積極的に参加。園前でパン販売を行う。夏休みと春休みにこども食堂の開催。	区内、町内の行事への積極的な参加や、こども食堂の開催を行っている。また、パン販売を通じて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	区内会議への参加、業務内容に関して、朝礼、反省会にてサービス向上に努めている。長期欠席の方に、訪問支援を行っている。	施設内会議や連絡会等の参加により、業務内容を適宜確認、更新し、サービス向上に努めている。	○
		人材の確保・育成・定着に向けた取組みを行っているか。	昨年度のふくしのしごと市で常勤1名採用。研修生の受入れなど求人活動。シフトによる働きやすい職場作り。R6年度離職率10％（非常勤事務員1人と運転手2人、常勤事務員1人の離職）、平均勤続年数約8年。	職員のライフワークバランス実現に努めている。	○
		感染症対策、予防措置はされているか	看護師を中心に感染症予防委員会を開催（4回/年）。そして、全体職員研修で、感染症予防の研修を実施。研修を受講したリスクマネジャー（職員）を配置。また、厚生労働省の「大量調理施設衛生管理マニュアル」に基づき、衛生管理を徹底し、給食を提供。	施設内研修煮て、事例検討、嘔吐物処理方法の周知を行い、感染症対策に努めている。	○
情報管理		個人情報は適正に管理されているか	施錠できる書庫に保管・管理している。	施錠できる書庫に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	法人研修・外部研修に参加している。	マニュアルの整備を行い、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	区のマニュアルに準じて整備している。職員会議などで内容などを周知している。	マニュアルが整備され、職員に周知されている。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	年2回の定期的な避難訓練の実施、各種マニュアルを整備。また、町内会の防災訓練に参加や羽田地域推進会議に出席。	定期的な訓練を実施し、マニュアルを整備するなど、緊急時に備えた体制を整えている。	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	職員の役割を決め、年2回の全体職員研修で周知。利用者へは、はぎなか生集会等で周知し、訓練を行っている。サスマタ、AED、110番通報を設置している。職員の多くが園の近隣に在住。	職員の役割、利用者への周知、訓練により適切な体制が組まれている。	○
		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	感染症対策マニュアルやBCPを作成。内容は、職員会議や全体職員会議にて周知、実践している。	感染症対策マニュアル等は整備されており、緊急時に備えてBCPの作成に努めている。また、内容は会議を通して周知されている。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵はキーボックスにて管理。戸締り施錠確認は特定の担当者（複数）のみで行い、警備会社と連携。	適切に管理している。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	定期的に実施し、トラブル発生時、迅速に報告している。	計画的に点検が実施され、記録も保管されている。	○
		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	発生時、原因の確認を行い、迅速に修繕している。	必要に応じ、報告及び修繕している。	○
		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）	相見積を取り、業者を選定。また、メーカー等とは保守の契約書を作成している。	適切に行われている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか（建物、設備）	エコプランに沿って、省エネを促進している。職員、利用者に対して、省エネを呼び掛けている。	適切に実施されている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルにまとめて、取り出しやすい場所に保管している。	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	ファイルにまとめて、取り出しやすい場所に保管している。	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	備品台帳に基づき、その都度、確認、整理している。	備品台帳に基づき、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	定期清掃を委託し、計画的に実施している。職員の清掃担当を決めて、実施している。	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。	○
	消耗品は常に補充されているか	不足時に事務職員が確認、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	ゴミ箱を分別している。ゴミを業者へ引き渡す前に、事務で確認している。	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）

＜全体＞
・長期欠席者（重度高齢化、要医療的ケア）と連絡を取り合いながら、相談支援員と連携し次のステップを明確にすることで、毎年1～2名の方が、都外の入所施設、GHや高齢者施設に移られている。結果、定員以下になった。
・B型から生活介護へ（調整会議を経て）、1名の方がスムーズにサービス変更をした。
・ラジオ体操（2回/日）、リズム体操、手話ダンスで、身体を動かす機会を設けている。また、体重オーバー等健康面に課題のある利用者に対して、理学運動プログラムを実施。
・大田区の福祉避難所検討会の開催に連動し、施設内でPTを立ち上げ、定期的に打合せをし、開設訓練（机上）、備蓄品の確認などを実施。
・園の掲示板に、園や区からの情報をその都度掲示し、地域の住民へ周知をしている。
・利用者へのサービスの質を落とすことなく、今年も、多くの実習生や研修生を受入れた。
・令和2年4月に開設したグループホームのバックアップ施設として、一体的に事業を運営し、日中活動外の充実に繋がっている。
・職員のチームワークの向上、職員の健康確保、定着支援の一環として、定期的に職員手話ダンス発表会（審査員は利用者）を開催している。
＜就労継続支援B型＞
・おおむすびの共同受注を請負うことで新しい仕事を利用者に提供し、働く意欲を高め、工賃アップに繋がった。おおむすびの販売活動にも積極的に参加。
＜生活介護＞
・多機能型のメリットを活かし、様々な活動（納品業務、パン販売や受注作業）に参加することや個々の能力に合わせた活動を実施。生産活動を通じて、徐々に地域社会と触れ合う機会を増やした。また、工賃を支給している。
・個性の尊重と集団活動のバランスを考慮し、理学療法訓練の個々のプログラムの時間を長くした。
・毎月、レクレーション活動を企画・実施している。

4　施設所管課総合所見　（施設運営の総合的な評価）

・生活介護と就労継続支援B型の多機能型施設であるが、クラブ活動や手話ダンス等、それぞれの利用者が一緒になって行う活動も多い。活動や人間関係を変えずに、就労継続支援B型から生活介護に移ることができる強みを、これからも運営に生かしてほしい。
・専門講師による理学療法や手話ダンス、日々のラジオ体操など、体を動かす活動を積極的に取り入れている。学校を卒業後、運動する機会が少なくなる中で、運動の楽しさに触れながら運動習慣をつけ、健康促進に寄与している。
・定期的な保護者会実施のほか、保護者へ毎週便りを配布し、支援内容や行事、研修・講演会の募集等を周知している。保護者会に出席できない保護者にも配慮した情報共有体制となっている。
・今後も、多機能型のメリットを活かした施設運営を期待する。

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6年度
自己評価実施日	令和7年6月30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（本園）、東京都大田区大森本町2-2-3（分場）
指定管理者	名　称　社会福祉法人　大田幸陽会
	代表者　理事長　勢古　勝紀
	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 令和6年4月分場開設
担当部課（問合せ先）	福祉部障害福祉課
	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。	○
	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。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	担当部署と電話・メール等で適宜連絡・調整を行っている。	十分に情報共有を行っている。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	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。	○
	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・法人主催研修に参加するとともに、適宜フィードバックを行っている。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。	○
	職員は利用者の権利や意思を尊重しているか	外部研修・法人主催研修に派遣するとともに、法人の行動指針、倫理規定、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。	○
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。また法人の内部監査や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	計画相談と連動したアセスメントに基づく個別支援計画を立案し、合議を得ている。改善点は定期的なモニタリングを行った上で、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。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
運　営	利用者個々人に適した就労、日中活動の提供を行っているか。また提供方法等の見直しも行っているか。	毎月のグループ会議で利用者状況を確認して日中プログラムを立案・見直しし、必要に応じて個別プログラムも立案している。	グループ会議については管理職のフィー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。	3か月に1回給食会議実施。検食簿にて毎日給食管理し、健康の保持に必要なサービスを提供している。	○
	地域と積極的に交流・連携しているか。地域の社会資源として、有する機能等を還元しているか。	近隣保育園との交流（クリスマスツリー飾りつけ・移動動物園）を実施。 大森東小学校2年生との活動体験・交流行事を実施。 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定期販売。 区内3カ所の図書館から古紙の提供を受け、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。 おおむすび縁市場に出店している他、イベント運営に協力している。 自治会関係者・近隣商店街へ訪問し空き缶リサイクル用の缶回収を継続した。 大森東小学校の地域連絡協議会に施設長が出席。 分場が所属する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。 団地自治会主催の健康体操教室等へのホールの貸し出しや車いす用体重計の貸し出しを行っている。	コロナ禍以降5年ぶりに園まつり開催し、近隣住民と交流した。学校との交流や自主生産品販売を行い、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	利用者状況やヒヤリハット事例を毎日のミーティングで確認し、情報共有や事故防止に努めている。 サービス提供ガイドラインや各種サービスマニュアル・分掌資料を活用し、サービスの均一化・水準向上に努めている。	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。	○
	人材の確保・育成・定着に向けた取組みを行っているか。	法人採用チームと連携し、事業所の見学や説明を行っている。 人事管理ソフト導入し、人材情報の一元管理や管理者との面談を通じ、キャリア形成(スキルの蓄積)を推進している。	法人採用チームと連携し、事業所の見学や説明することで人材確保を行い、外部研修・法人主催研修を行うことで育成・定着に向けた取り組みを行っている。	○
	感染症対策、予防措置はされているか	感染症対策員会の設置（3ヶ月毎開催、感染症内部研修6月・10月頃）、職員の手指消毒・マスク着用、食堂に消毒液設置、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。	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、外出行事の記録を使う場合、必要に応じて、了承を得ている。	規程をファイルに納め、閲覧できる場所に置いている。	○
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	毎月1回防災訓練を実施している。初動連絡体制を整備し、職員に周知を図っている。 緊急時に使用するメールについて、緊急連絡メールを利用者及び家族へ周知し、活用を勧めている。	初動連絡体制を整備し、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にしている。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	テンキー付き自動ドアにて不審者の侵入を防止し、部外者の来訪には職員が速やかに対応している。また、不審者侵入時に使用する緊急通報装置を設置している。各居室の火元責任者が施錠を確認し、チェック表に記録して退勤し、最終退勤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。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	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		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 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	外部委託業者の報告書を含め、適切に実施し、点検記録を保管している。	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。	○
		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）	朝礼夕礼や会議等で節電・省エネルギーへの意識付けを行っている。	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。	○
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）

○サービスの提供に関する工夫・改善
・令和6年度、利用者希望者の随時受入が開始となり、9月と1月計2名の新規利用者を受け入れた。
・本園と分場間の情報共有には、ICTツールを活用し、合理的・効率的な運営に努めている。
・分場では、5月20日から重症心身障害者通所事業を開始をしました。浴室設置・改修工事を経て9月から入浴サービスを提供している。施設間交流研修の機会を活用し、上池台障害者福祉会館と池上福祉園における重心事業のノウハウを学び、事業所の支援に活かしている。
・季節行事(夏祭り、クリスマス会、忘年会、新年会)や弦楽コンサート、移動動物等は、本園と分場の合同行事とし、交流しながら楽しむ機会とした。その他、さくら祭り、げんきまつり、おばけ祭り、ハロウィンパーティー、お買物体験、節分、春まつり等、適宜合同レクリエーションを実施している。
・家庭での支援が困難なケース、医療福祉ニーズのある両親と同居しているケース、肺炎・全身状態の悪化により入院したケースなど、個々のケースの状況に即した関係者・関係機関と重層的に関わりながら支援を行っている。
・日常的にボランティアの参加協力を得ながら、施設内外の行事や活動プログラムを実施している。
・厚生労働大臣　社会福祉功労者表彰の記念品を受注したことにより、自主生産品販売による収益が向上し、利用者への分配金を増額することができた。自主生産品の認知度向上にもつながったと考える。
・虐待防止人権委員会・身体拘束適正化委員会を定期的に開催し、規程、行動指針、要綱の周知・確認及び班会議での事例検討を実施した。また、結果を支援会議で全体共有している。虐待防止・権利擁護研修に関する外部研修も受講し、職員会議内で伝達研修を実施。また、オンデマンド講座を視聴(利用者支援の視点)し、対応に難しさを感じる支援について事例検討を実施した。
・5年ぶりの園まつりでは、地域の自治会、町会、父母の会の協力得て40周年記念式を開催し、のべ900名以上の来園者があった。
・給食業者と連携し、ご家族向けの試食会を開催し、食事支援の実際をよりよく理解して頂くことができた。
○運営上の今後の課題等
・情報の伝達をスムーズに行うため、朝夕の情報共有の連携（欠席者/利用者・職員、食数、バス乗車の有無等の確認）を進めていく。
・随時入園により新規利用者が今後も入園することが予測されるため、十分な人員配置と職員の育成を図り、職員間の連携・協力体制を推進していく。
・利用者・家族の高齢化に伴い、重層的な支援が必要となる。個々の利用者が地域で孤立することなく、適切なサポートを地域で受けることができるよう、関係機関との連携をより一層大切にしていく。

4　施設所管課総合所見　（施設運営の総合的な評価）

・法人採用チームと連携し、積極的な実習生の受入れを行っている。看護師についても法人の間で体制を担うこともあり、人材確保や職員定着の向上にも努めている。
・おまつりや季節行事、総合防災訓練等、学校や地域との交流もよく行っている。
・R5大規模改修により生じた不具合や修繕必要となる部分については、適宜障害福祉課と相談し施設運営できている。
・今後も、随時・暫定受入れができるよう、本場・分場の職員間の連携・協力を図り、安定した支援・受入体制が構築できるよう期待する。

5 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による審査の結果、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。

6 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（16項目） 全66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6年度
自己評価実施日	令和7年7月7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	（生活介護）令和6年4月1日　～　令和11年3月31日 （短期入所）令和7年4月1日　～　令和11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。 【短期入所】 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	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 令和6年4月指定更新 令和7年6月短期入所開設
担当部課（問合せ先）	福祉部障害福祉課
	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	メール等、管理職複数人数で確認して対応している。しかし、新棟への移転などで対応が追いつかず、見逃しや提出が遅れてしまっていることも多い。法人とも連携を強化して、提出できるよう努めている。	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	紙ベースで作成し、主任・係長・課長・施設長の検印後にファイリング保管で管理している。	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	建替え・移転、短期入所開設等のため、密に連携を図っている。それ以外も不明点や対応困難時は、報告・連絡・相談を迅速に行っている。	日頃から十分な連絡・調整ができている。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	常勤の社会福祉士9名、介護福祉士5名、看護師6名を配置。	必要な知識・経験を有した職員を配置している。	○
	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	法人研修(年4回)、施設内研修(年4回)、外部研修（各常勤職員年1回）、他法人との交換研修に参加。また消防署職員による救命救急・応急処置講習を実施。	研修希望アンケートを実施しており、積極的に受講させている。また、学びを職員間で適切に共有している。施設に外部講師を呼び、非常勤職員も受講もしている。	○
	職員は利用者の権利や意思を尊重しているか	支援会議時に倫理綱領・行動規範の読み合わせを行う。利用者自治会による企画運営。利用者代表委員による行事運営への参加。外出・宿泊行事の行先やクラブなどの余暇活動への参加については利用者意向調査を実施。	様々な利用者に合わせ、利用者意向調査(活動についてのアンケート)も実施する等、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。	○
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。	ケース、ユニット、作業、健康、クラブの会議を毎月実施して、実施報告・課題・改善策・評価とPDCAサイクルを意識して取り組んでいる。毎月、主任会（各ユニットの主任・係長）で現場の声や改善点を吸い上げて、その意見について役職者合同会議（係長・課長・施設長参加）で改善に向けた話し合いを行っている。	計画的に運営を行い、適宜見直し等を行い、より高い成果を上げる努力をしている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
運　営	情報公開や第三者の評価を受審するなど行い、透明性の高い事業運営をしているか。	家族連絡会を2カ月に一回実施して、運営報告を行う共に、ご家族のご意見を伺う機会を設けている。不参加の家庭に対しても報告書を配布している。福祉サービス第三者評価を令和5年に受審、第三者委員の設置。	第三者評価を受審し、家族連絡会を実施するなどし、透明性の高い事業運営をしている。	○
	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	利用者からの発信があった際は、時間を設け利用者に寄り添い耳を傾けるように努めている。また、モニタリングや終期評価の際も可能な限り利用者に同席をしていただき、丁寧に確認しながら進めている。苦情受付窓口・第三者委員設置。	迅速に対応している。	○
	利用者個々人に即した支援計画を立案し、支援者間で共有しているか	支援計画作成については、お一人お一人にニーズ表を作成し、利用者の意向や特性を把握した上で作成している。また、支援会議を実施して意見を出し合うと共に、所属のユニット会議でも進捗の確認を行っている。個別支援の実施が全体で共有できるよう、朝礼等で全体周知を行っている。	ニーズを整理し、利用者個々人に即した支援計画を立案し、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。	適宜ユニット、ケース会議にて協議し、日中活動の提供方法や内容の見直しを実施している。	ユニット、ケース会議を行い、利用者個々人に適した活動の提供を行っている。また、反省会を実施し、見直しも行っている。	○
	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	理学療法によるリハビリやマッサージの実施、制限食への対応。内科相談、精神科相談は毎月実施。健康診断、歯科検診、眼科検診、耳鼻科検診は年1回実施。看護師による毎月の体重血圧測定。希望者にインフルエンザワクチン接種の実施。身辺自立については利用者の状態像に合わせた支援を行っている。給食業者との毎月2回の会議を実施し、内容の確認や見直しを行っている。	利用者の状況に合わせた適切なサービスを提供している。	○
	地域と積極的に交流・連携しているか。地域の社会資源として、有する機能等を還元しているか。	建替え工事やコロナの影響により、萩中祭の開催や阿波踊りなど地域イベントへの参加は困難となった。しかし、地域力推進羽田地区委員会への参加や、リサイクル作業でのアルミ缶や牛乳パックの回収などは継続して実施している。また、地元消防団による救命救急講習や、広報誌の地域への配布も実施。	可能な地域交流を行っている。	○
	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	利用者ひとり一人の食事・排泄・誘導など、障害特性に沿った手順書を作成して、支援の質の標準化に努めている。朝、夕礼時の特記事項の共有や報告も積極的に実施。支援会議、ユニット会議の実施。会議時に倫理綱領、行動規範を確認。	情報共有、研修参加の推進により、施設で提供するサービスの水準を一定に保つ工夫がなされている。	○
	人材の確保・育成・定着に向けた取組みを行っているか。	利用者ひとり一人の食事・排泄・誘導など、障害特性に沿った手順書を元に、新入職員にはOJTノートで振り返り、指導者が助言して進めている。また、OJTの進捗管理表を活用して、事業所全体で指導が統一できるように共有している。 火曜日にノー残業ディを設け、時短勤務や在宅勤務も活用して、様々な働き方を提供している。 面談も定期的に設定して、意見を汲み取る時間を設けている。	適切に人材の確保・育成・定着に向けた取組みを行っている。	○

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		感染症対策、予防措置はされているか	職員全員が手指消毒を携帯所持しており、適宜利用者ともに使用している。事業所内の拭き消毒を毎日実施。利用者の検温確認と様子に変化があった際は、早急な隔離・看護師対応で感染拡大予防を実施。インフルエンザワクチン接種の事業所実施。職員の感染症対策研修実施。	適切に講じられている。	○
情報管理		個人情報は適正に管理されているか	個人情報ファイルのカギ付棚保管。広報等写真掲載についての同意書をとっている。	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	職員に対して年度初めに周知と確認を実施。採用時のオリエンテーションでも説明。会議時に倫理綱領、行動規範を全職員で確認。	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	事務所内に掲示。送迎時対応はバス添乗ファイルに綴じている。	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	避難訓練の実施。年一回の総合防災訓練の実施。	地震や不審者対応等、年に複数回実施されている。	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	事務所内に緊急時対応マニュアルを掲示。鍵当番による施錠、電源等の確認。警備会社によるセキュリティ管理。	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	感染症対策マニュアルに関しては作成して事業所内研修に使用している。 マニュアルは法人感染症対策委員にて検討・改定を実施している。	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	保管庫による鍵保管とし、暗証番号は常勤職員のみ知っている。警備会社によるセキュリティ管理。	事務室内キーボックスにて、適切に管理されている。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	実施している。	計画的に実施され、適切に保管されている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告を行い、適切な対応をしているか	報告している。	速やかに報告し、適切に対応されている。	○
		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)	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)	蛍光灯を必要最低限の本数で使用し、こまめな消灯実施。冷暖房の適正な温度設定と不要時はこまめに電源OFF。	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	ファイリングし保管している。	適切に整備・保管されている。	○
	備品管理	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	ファイリングし保管している。	適切に整理整頓されている。	○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設及び施設周辺、設備、備品は清潔に保たれているか	委託業者による毎日の清掃と定期清掃。職員による清掃、消毒。	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	補充されている。	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	実施されている。	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）

工夫・改善点

●全体…今年度は新棟移転という大きな節目があり、それに向けて利用者・保護者・職員・大田区の協力のもとで無事に終えることができた。組織としての集団凝集性は高まったように感じる。新棟での新たな挑戦やリスクの検討、福祉避難所としての役割の遂行など、心機一転再考し取り組む必要性が高いと考える。加えて、地域の期待値も上がっていると感じるため、地域の中で実習所として何ができるかは常に考え、継続して地域貢献できるように努めなければならない。また、管理面では移転や短期入所開設準備の煩雑さに加えて、事務員の変更などもあり、特にメールの見落としなどが多く生じた。いかなる状況でも管理職と事務員全体で課題を共有し、対応していけるよう業務の流れについても再確認を行った。

●利用者支援…利用者の状態像と個別支援計画の把握のため、ユニット毎で共有・検討の会議を事前に行った。また、朝礼時に個別支援計画の目標と内容を共有した上で支援に取り組むことで、統一した質の良い支援の提供に繋がった。加えて、利用者同士でコラボレーションできる企画に関しては、全体で協力して個別支援計画を実施することで、利用者の交流も活発になると共に、多くの職員の介入が積極的に行われ、実施の状況や反応・それに対する工夫や改善点なども多角的に抽出された。更に、個別支援への取り組みが職員間の自然な会話として日常的に交わされ、良循環の風土が構築された。今後は増えていく非常勤職員への情報共有の在り方を見直し改善していけるかが課題である。

●リスクマネジメント…インシデントレポートの件数が少ない傾向がある。1カ月の支援日誌から抽出すると、インシデントと思われる特記事項が約20件近くある。これらのことを考えると、職員間のリスクへの意識がまだまだ低く、支援日誌に記載して朝礼・夕礼での共有で良いと捉えている職員が多いと思われる。しかし、これだけではインシデントの分析や評価、対応策が検討されたことにはならないため、共有された特記事項を簡易に記載できるレポートフォーマットがあれば、日々の煩雑な業務中も提出しやすくなると考える。リスクマネジメントの目的である、①利用者の安全確保、②職員が安心して働ける職場環境づくり、③事故後の訴訟防止、を改めて職員全体で共有し、職員から上がってきたインシデントやアクシデントは施設全体で周知徹底し、原因分析・評価・具体的な対応策を立案して実施する。また、それらを評価していけるような、風土・体制づくりができるかが今後の課題であると考える。また、これらを安全対策の課題とし、重点的に取り組んで行く必要がある。

●防災…BCPに関しては新棟でのマイナーチェンジまでは至れていない。また、新棟での実践を想定した訓練を行い、新棟での非難計画内容の改訂を継続的に実施することや、職員全体の防災意識を高めていくことが課題となる。また、避難所として機能を果たせるように、地域と協力した避難訓練の実施が目標であり、地域と協力した防災への取り組みが課題と考える。不足している物品や使用できない物品の精査も順次進める必要がある。

●研修・育成…職員それぞれが数年後のなりたい自分を見据えてキャリアビジョンを持つことの大切さは年度の初めに説明と自己覚知の機会を設けている。また、今年度は社会福祉士を取得された職員が2名増えたため、専門職配置加算を（Ⅰ）＋（Ⅲ）へ引き上げることもできた。外部研修所受講は23名と常勤職員のほぼ全員が受講できている。また、外部講師を招いた事業所内研修を2回（アンガーマネジメント・強度行動障害）実施することができ、職員全体で学びを深ることができた。職員全体で接遇マナー研修や感染症対策研修、救命救急や倫理講習も実施し、継続した学びに繋げられている。主要研修は強度行動障害基礎研修3名、実践研修1名、サービス管理責任者基礎研修2名、実践研修2名の修了者が出てる。上記の事から、学習に対する意識は組織全体で高まっていると感じている。今後は個々が目指すビジョンに対して個別性のあるプランを提供していくことや、少数ではあるが日々に忙殺され、目標や学ぶ意欲まで到達できない職員がいるのも事実のため、そのような職員へは組織全体の学びを停めないといった風土を活かし、アプローチすることで組織全体の底上げを行っていけるかが課題である。育成や定着に加えて、その前段階の人材確保には課題が多い。様々な就職フェアに積極的に参加すると共に、選ばれる職場として事業所の魅力アップに努める必要がある。また、法人内の計画的人事異動なども視野に、人材確保を進めていく努力が引き続き必要と考える。

●重心事業…活動中にも創意工夫をすることで活動に参加しながらも腹臥位などの呼吸ケアを行うことができた。加えて重心経験の長い看護師を複数人配置できたことで異常の早期発見ができ、悪化の前に対応が可能となっている。この様なしっかりとした体調管理の効果か、重心の通所率を高く維持できていると考える。今後は、重度化が予想されるため、利用者数が増えた場合もケア水準を低下させることなく実施できるかが課題と考える。

●地域交流…近隣小学校の社会科見学の一環で、地域にある施設として実習所を訪問し、生徒と利用者との交流や、作業や自主制作品についても実習所の活動を伝える時間を持つことができた。その他にも、地域での製品販売や資源回収作業・外出活動も積極的に取り組み、地域の行事や会合なども再開したため、職員も地域の一員として積極的に参加できた。その中で、建替えに伴い事業拡大していくことも念頭に、今後の地域貢献のあり方や役割、利用者の地域生活継続のために必要なもの、について考える良い機会となった。西棟完成時は地域を交えた大きな施設祭りが計画できるため、地域で生活している一員として交流をより発展させ、どのような協働ができるかを模索していけるかが課題である。

4 施設所管課総合所見 （施設運営の総合的な評価）

・前回実施のモニタリングや第三者評価での課題であった「多様な職員研修」や「地域交流」「様々な事態を想定した防災訓練」について、
「職員研修」は、アンケートを実施し、リスクマネジメント等多様なシチュエーション想定での研修を受講し、
「地域交流」は、コロナ禍以降小学校との交流や、おまつりを再開、
「防災」は、総合防災訓練・地震・不審者対応を行った。
課題について少しずつ改善していっている。
・利用者意向調査（アンケート）は、絵での活動希望を取り、利用者の特性に合わせたアンケートの取り方と支援を行えている。
・生活介護及び重心事業に加え、令和7年度から新たに短期入所事業を開始したため、これまでの支援等の更なる充実を期待する。

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6年度
自己評価実施日	令和7年6月18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　勢古　勝紀
	住　所　東京都大田区大森南2-15-1　大田幸陽会会館
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）	福祉部障害福祉課
	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	報告内容を確認し期日までに提出している。	期日までに不備なく提出されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	日々の利用者記録・ホワイトボードのPDFデータと伝言シート（紙面）を合わせて業務日誌として兼ねており、健康管理日誌と検食日誌共に所定の場所に保管されている。	適切に整備・保管されている。 PDFデータでの保存により、ペーパーレス化と事務効率化を図っている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	個人情報保護の為、主に電話・メールにて対応している。	日頃から十分に連絡・調整がされている。 特に短期入所、グループホーム事業については、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	国家資格保有者（社会福祉士6名、介護福祉士5名、精神保健福祉士2名）、サービス管理責任者資格保有者（基礎研修修了者4名、更新・実践研修修了者4名）、強度行動障害（基礎研修修了者4名）を配置している。	専門知識を有する資格者等、適切に人員を配置している。	○
	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	経験年数や等級に応じた外部研修、法人キャリアパスに合わせた内部研修など実施している。	対象者や目的に応じた内・外部の研修を実施し、職員の業務知識、意欲や能力向上を図っている。	○
	職員は利用者の権利や意思を尊重しているか	常勤・非常勤共に権利擁護虐待防止研修を法人全体・事業所内研修合わせ通年で研修を実施している。	規程の共有化や周知、研修を通して利用者の権利や意思を尊重した支援ができるよう努めている。	○
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。	指定管理更新ロードマップを基に事業所の計画を常勤職員を3グループに分けてSWOT分析（事業所の現状を把握し効果的な運営に繋げるためのワーク）を行い、より良い施設運営への見直しを行っている。	職員の意見を吸い上げながら、各種計画を作成している。	○
	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。	ホームページの公開、第三者評価受診（令和5年度）、通年で施設見学の受け入れなど実施している。	ホームページで情報公開し、第三者の受け入れを行い、透明性の高い事業運営をしている。	○
	利用者の意向や苦情を把握し、解決に向けて迅速に対応しているか	法人規程「苦情解決制度に関する要綱」により、第三者委員、支援係長（苦情解決担当者）、施設長（苦情解決責任者）を配置し、対応している。	法人規程に基づき、苦情解決の体制を整備し、第三者を含めた人員を配置し迅速に対応している。	○
	利用者個々人に即した支援計画を立案し、支援者間で共有しているか	利用者個々のニーズに合わせた個別支援計画を立案し、会議や引き継ぎ時に職員共有しながら支援を行っている。	利用者個々人に即した支援計画を立案し、その目標に沿った振り返りを毎日行っている。	○

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。	日中の通所先・就労先と適宜情報共有を行っている。休日の活動(主にグループホーム)も外出行事等を企画し場面提供を行っている。	通所先等の関係機関と密に連絡・共有し、情報を台帳にまとめている。休日活動の充実に努めている。	○
	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	グループホームでは、基本的生活習慣(日課)を柱にした健康管理、衣食住に必要な支援(通院同行、居室清掃・買物・金銭管理)を個別支援計画等に基づき個別に提供している。 ショートステイでの利用者支援については、予約時に聞き取った利用の目的に合わせた支援を個別に提供している。	グループホームでは、地域での自立した生活に向けて、個々の課題、目標に沿った支援を行っている。	○
	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。	地域公益活動として施設祭りを実施した。またフードパントリー事業団体へ毎月会場を貸出している。地域の図書館に利用のある利用者の情報提供等を行っている。	行事を通じて地域との交流を図り、利用者に対して地域の社会資源の情報を提供している。	○
	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	各会議(運営会議、ケア会議、支援会議・職員会議)を通じてサービス内容を点検している。	目的や構成メンバーの異なる会議や法人及び施設内外の研修を通して、施設での提供サービス水準を一定に保つように取り組んでいる。	○
	人材の確保・育成・定着に向けた取組みを行っているか。	OJTトレーナーを設置し、育成計画に基づく指導の他、キャリアパスに合わせた外部研修への参加を促している。法人内でも階層別・全体研修を行い育成定着へ繋げている。	育成計画を策定し、トレーナーによるOJTを実施してる。	○
	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、指針の確認、訓練場面を設けて実施している。 予防措置として、居室等使用後の消毒を実施している。	感染症対策委員会を立ち上げ、指針の確認、訓練を実施している。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	個人情報に関する書類は施錠できる棚に保管。法人「個人情報保護規程」に基づき、愛の手帳等の貴重品も専用の金庫に保管。PCの管理もパスワード等で実施。利用者情報は、オフラインPC内で保管を行っている。	個人情報等は施錠できる棚に保管し、PCについても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	個人情報保護規定、就業規則、サービス提供ガイドライン等の周知と内外研修の実施。	規程の周知及び内・外部研修の実施により、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	法人統一の「危機管理マニュアル」と事業所用のマニュアルを常備している。	マニュアルを常備し、訓練実施時等に職員へ周知されている。	○
	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	職員緊急連絡方法の整備更新、利用者の避難訓練(月一回)を実施。職員による事業所内の設備確認を行い、緊急時の備えとしている。	緊急時の体制を整備し、定期的に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	日中や休日外出時の居室施錠、夜間の巡回(ベランダ、各居室、サッシの施錠)、建物入口及びエレベーター、GHユニット別のテンキー施錠、外部用防犯カメラ設置、火気設備の自主点検の実施。	日常の防犯、防災管理が適切になされている。	○
	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	BCP、感染症対策マニュアル等法人規程の書式で整備している。マニュアルは会議等で周知し適宜研修・訓練を実践している。	BCPが整備され、訓練実施等に職員への周知が行われている。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	事務所内の鍵BOXにて管理。紛失防止の工夫(置忘れ防止タグ)や名札での持ち出し者表示、居室施錠及び引継ぎ毎の鍵の確認実施。	適切に管理されている。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	日常点検実施報告書を区に提出。委託業者による各種設備点検実施、記録の保管。	計画的に実施され、記録が保管されている。	○
		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	建物、設備、備品等の破損や故障の修理、修繕対応について、随時報告の実施。	適宜、修理、修繕を行い、必要な手続きによって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)	給食、清掃、会計、労務管理についての業務再委託は手順に沿って実施。	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)	エコオフィス推進プランに基づき報告実施。利用者への声かけ及び職員による毎日の居室や施設内の点検時に確認。	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	マニュアルは保管庫(4階倉庫)にまとめて管理。	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	マニュアルは事務所及び保管庫(4階倉庫)にまとめて管理。	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	備品台帳による管理と必要な場所への設置。※備品シールにより表示済み	備品台帳に基づき、適切に管理、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、施設及び施設周辺、設備、備品は清潔に保たれているか	清掃業者の定期清掃及び日常清掃、床面、トイレ、浴室清掃について、同じ建物内にある就労継続支援B型施設のぞみ園に委託し、利用者による清掃を実施。また、職員による日常的な館内清掃の実施。	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設内及び施設周辺は清潔に保たれている。	○
		消耗品は常に補充されているか	清掃業務委託(日常清掃、床面清掃等)であるのぞみ園利用者、又は職員による消耗品の補充。	物品在庫確認を行い、必要に応じて補充されている。	○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	ゴミ減量・リサイクルに関する計画書に基づき報告実施。館内に分別用のゴミ箱を設置。職員によるごみの分別やリサイクルを実施。	適切にごみの分別、リサイクルが行われている。	○

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)

①地域生活支援事業および重層的支援の強化
・共同生活援助利用者の地域グループホーム移行を2名行った。移行後のアフターフォローも、1か月後を目安に移行先へ訪問しご様子など共有している。
・大田区障害福祉課、管轄地域福祉課、日中支援事業所、相談支援事業所と連携し、地域生活支援拠点事業として短期入所における緊急利用の受入れを37名(延べ164日)行った。
・短期入所事業においては、新規契約利用者の利用前に日中活動先を訪問し、支援方法の引継ぎ等実施している。また、通所事業所毎に受入担当チームを設け、アセスメントを深める取り組みを実施した。
②地域公益活動の強化及び地域資源としての役割理解促進
・近隣の5つの町会、のぞみ園と協働し、いつつのわ幸陽祭を実施し、900名の来場者を受け入れた。
・フードパントリー事業団体への会場貸し出しを行った。(年12回)
・業務継続計画の取り組みとして、法人合同BCP訓練に参加した。
・令和2年度より救命救急講習を延べ57名受講、救命医療週間に参加し貢献した。(大森消防署より感謝状の授与を受けた。)
③利用(当事)者中心のサービス提供に励む人材育成の推進およびチーム支援の強化
・新任職員のOJTを8名に実施し人材育成を図った。障害特性別にテーマ勉強会を全支援員で実施。身体拘束適正化ワークを実施し現場で感じたグレーゾーン支援について意見交換を行った。
・運営会議にて財務・サービス・人材・組織の4事象においての業務の進捗管理確認。ケア会議・支援会議にてグループホーム利用者支援ロードマップに沿って支援方法やプログラム内容の検討を行った。
・現場事例から学び合う風土醸成の推進として、全職員交えてヒヤリハット・にやりほっと事例を会議等で共有している。
・現状の業務内容に則したマニュアルの改訂を行いました(新任職員OJTマニュアル、服薬マニュアル)。
④安定的な事業所運営
・シフト勤務に配慮したリモート会議への対応等ができるよう、通信機器を導入し環境整備に取り組み始めてる。
・利用率向上を目指し、短期利用者のアセスメント見直し、事業SWOT分析(事業所の現状を把握し効果的な運営に繋げるためのワーク)を実施し利用者支援及びサービス提供と事業推進との連動を図った。
・感染症対策委員会を設置し、委員会・研修等を行った。

(今後の課題)
・地域生活支援事業および重層的支援の推進
・地域公益活動の推進地域資源としての役割強化
・利用(当事)者とともに障害福祉サービスの推進に参画できる中核人材育成の強化
・法令遵守、ICT導入による業務効率化、利用率向上、感染症対策の取り組み強化を図り、安定的な事業所運営を目指す

4 施設所管課総合所見 （施設運営の総合的な評価）

・コロナ禍において、区と連携しながら、グループホーム、短期入所事業を運営している。特に短期入所事業においては、新型コロナウイルス感染症におけるゾーニング環境を整備し、濃厚接触者や緊急利用希望者を受け入れするなど、状況に応じた利用者支援を行っている。
・個別の障害特性に応じた支援体制を整備し、内部研修や事例検討を通じて利用者の考察を深め、職員間のコミュニケーションを推進し、利用者支援の向上を図っている。
・施設行事の実施や、地域行事への参加を通じて、地域貢献を果たしている。今後も地域の一員として活動を継続し、地域貢献とともに障がい者理解に向けた取り組みを進めてほしい。
・ICTを活用、推進することにより、利用者支援の向上及び業務の効率化を図っている。今後、ICTの活用や運用方法の見直しを行いながら、更なる支援員のスキルアップと利用者支援の向上に繋げていくことを期待する。
・短期入所、共同生活援助は、令和3年から障害者総合支援法の障害福祉サービスとして開始し、3年を経過したため、これまでのサービス提供について振り返り等の取り組みを実施してほしい。

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（通常年度）

評価対象年度	令和6年度
自己評価実施日	令和7年6月13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　齋藤　弘美
	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）	こども未来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。また、支援記録はシステム上で記入し保管している。	○
	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	適宜連絡を取り合い、必要に応じて各種調整を行っている。	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	専門性を考慮した採用と配置を行い、必要な知識と経験を持つ職員体制を確保している。	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）	利用者ニーズと業務内容に応じたシフト配置を行い、設置目的を十分に果たせる体制となっている。	適正な職員配置を行っている。夜間は宿直1名と外部委託警備員1名の常時2名体制で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	年間研修計画に基づき外部研修・内部研修を実施し、資質向上に努めている。	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。	○
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、地域交流を目的とした季節行事や、地元自治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	会計管理についてはマニュアルに基づき、定期的な確認体制を整備している。	現金及び郵券等は適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	入所見学や入所時に説明し、定期的に確認の場を設けている。	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	四地域庁舎や各関係機関へ利用促進を図り、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ほか、保健所や子ども家庭支援センター等とも情報共有を行ってい	○
	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と共に、委員会や研修で学習も行っている。	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	定期的に内容を見直し、情報が最新の状態で利用者に届くよう運用している。	適切に管理運営されている。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
運　営		施設の周辺地域との関係は良好か	地域行事への参加や関係機関との連携を通じて、良好な関係を維持している。	地元自治会と防災・防犯を通じた連携及び自治会行事や地区の地域力推進会議への参加により、良好な関係を築いている。	○
情報管理		個人情報は適正に管理されているか	アクセス制限・保管ルールを徹底し、個人情報を適正に管理している。	支援記録はインターネット回線に繋が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。	○
		個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	年間研修計画に基づき外部研修・内部研修を実施し、資質向上に努めている。	適正に整備、実施している。	○
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	安全計画や防犯・防災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	緊急時のマニュアルを整備し、連絡体制の確認と避難訓練を実施している。	緊急連絡網を整備し、入所者が参加する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	職員による日常点検と記録により、防犯・防災体制を維持している。	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。	○
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）	点検スケジュールに基づき実施し、結果は帳票として記録・保管している。	各種の日常・定期点検を計画的に実施し、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しているか（建物、設備、備品）	点検結果をもとに、必要に応じて速やかに報告・修繕を実施している。	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）	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。	再委託は適切な手順によって行われ、再委託先との契約書を保管している。	○
		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）	省エネルギーの取り組みを行っている。	省エネルギーを意識して業務を行うよう職員に周知している。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	設備の取り扱い説明書を整備・保管している。	各種取扱説明書を適切に整備・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	機器の取り扱い説明書を整備・保管している。	各種取扱説明書を適切に整備・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	備品台帳に基づき整理整頓をしている。	備品台帳に基づき適切に整理整頓している。	○
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、ゴミ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に取り組み、入所者にごみの分別方法を適宜説明している。	○
		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）

利用者の主体性の尊重に重点を置き、母と子が地域で自分らしく生活していけるよう支援を行っている。利用者の意向や想いを把握できるような関係構築を常日頃から意識し、子に対しては意見を発信しやすい環境作りを行っている。利用者の就労率が高く、生活能力も比較的高い世帯が多いが、日々の忙しさにより各種手続き等が滞ってしまう方や、子育てに強いストレスを抱える世帯がいた。その都度世帯の状況に合わせて申請書作成の補助やスケジューリング、子の送迎補助保育等を行っている。精神疾患を抱える世帯に対しては子ども家庭支援センターを中心とした各関係機関との情報共有を密に行い、個別ケース検討会議も計画的に実施していただいている。その中で、退所後も支援が途切れることなく提供されるよう準備を進めている。令和6年度より新たに自立支援担当職員と心理療法担当職員を増員し、施設を退所し地域で暮らす方のアフターケアを含む地域支援を充実させた。まずは退所世帯を中心に、定期的な面接やプレイセラピーを実施している。公益的取り組みも継続しており、退所後も繋がり続けている世帯が増加し、アフターケアの件数も増加している。

現在は施設の充足率が低下しているため、必要な方に必要な支援が届けられるよう関係機関に働きかけ、母子生活支援施設の利用を推奨してもらうと共に、施設利用の幅を広げられるようにしていきたい。

4 施設所管課総合所見 （施設運営の総合的な評価）

様々な事情を抱えた世帯に対して、入所者からの要望を丁寧に聞き取り、個別事情に合わせた適切な支援を実施している。見守りが必要な妊婦等に対しても必要な支援を行い、幅広いニーズに応えられるよう努めている。令和6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、退所した母子の心の支えとなっている。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計画的に取り組んでいる。以上から、令和6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、地域と連携しながら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6年度
自己評価実施日	令和7年6月11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　齋藤　弘美
	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）	こども未来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。	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。支援記録を担当以外の職員にも回覧して情報共有し、入所者ごとに管理している。	○
	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	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。夜間は宿直1名と外部委託警備員1名の常時2名体制で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	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。	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し、研修報告をすることによって他職員の専門性の向上にも寄与している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	行動指針の作成や接遇研修の実施等、人材育成に力を入れている。	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。	○
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。	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	事業計画に基づき、計画通り実施している。	事業計画に基づき、地域交流を目的としたお祭りや、地元自治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	規則に則って行っている。	現金及び郵券等は適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	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。	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	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ほか、保健所や子ども家庭支援センター等とも情報共有を行ってい	○
	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	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。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
運　営		施設の周辺地域との関係は良好か	施設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。	地元自治会主催の盆踊りや地域の防災訓練に参加し、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	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。	支援記録はインターネット回線に繋が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。	○
		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。	適正に整備、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	緊急連絡網を作成している。また、様々な事態を想定した自衛消防訓練を毎月行っている。	緊急連絡網を整備し、入所者が参加する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	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。	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	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。	管理簿を作成し、施錠管理を徹底している。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	計画的に点検を行い、点検記録を保管し、管理に努めている。	各種の日常・定期点検を計画的に実施し、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。	居室の安全点検を月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）	再委託は手順に沿って行っている。	再委託は適切な手順によって行われ、再委託先との契約書を保管している。	○
		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）	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。	各種取扱説明書を適切に整備・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	保管場所を決め、分類して整理している。	各種取扱説明書を適切に整備・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	備品台帳に基づき整理整頓している。	備品台帳に基づき適切に整理整頓している。	○
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。	適切にごみの分別やリサイクルに取り組み、入居者に適切なごみの分別を促している。	○
		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）

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、令和6年度より配置された「自立支援担当職員」と「地域担当心理職員」が連携し、退所世帯への訪問や退所後も継続して心理支援を行い、切れ目のない支援を実施している。
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りました。

4 施設所管課総合所見 （施設運営の総合的な評価）

様々な事情を抱えた世帯に対して、入所者からの要望を丁寧に聞き取り、個別事情に合わせた適切な支援を実施している。令和6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、退所した母子の心の支えとなっている。また、地域の防災訓練やイベントに積極的に参加するだけでなく、施設を地域の方々に理解してもらい地域交流を図るためお祭りを開催するなど地域連携の体制構築に努めている。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計画的に取り組んでいる。以上から、令和6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、地域と連携しながら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（総合評価）

評価対象年度	令和6年度
評価実施日	令和7年8月1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年度に管理開始。以後、都営住宅の移管等を経て、現在32団地、1,364戸（令和6年度末時点）。
担当部課（問合せ先）	まちづくり推進部建築調整課
	電話　03（5744）1344　　FAX　03（5744）1558

2　利用者アンケート調査

①　利用状況調査

（1）調査期間　　令和6年11月1日～令和6年12月31日
（2）調査対象　　施設利用者
（3）調査方法　　入居者にアンケート用紙を配付し、回収した。
（4）回答者数　　707

（小数点以下第二位を四捨五入）

単純集計結果									
	性別	（1）男	（2）女						無回答
		49.8%	38.4%						11.7%
	年代	（1）20歳未満	（2）20歳代	（3）30歳代	（4）40歳代	（5）50歳代	（6）60歳代	（7）70歳以上	無回答
		0.0%	0.1%	0.7%	4.4%	11.3%	16.8%	62.5%	4.1%

（「n」は当該設問における回答者数）

②　利用者満足度調査

利用者満足度調査	質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数合計（n）	加重平均値（ランク）
	大田区住宅管理センターにおける、窓口職員の対応はいかがですか	114	260	280	26	6	21	707	6.6
		16.1%	36.8%	39.6%	3.7%	0.8%	3.0%	100.0%	（C）
	収入報告等の提出書類に対する、センターの説明はわかりやすいですか	75	220	358	35	4	15	707	6.2
		10.6%	31.1%	50.6%	5.0%	0.6%	2.1%	100%	（C）
	緊急時の対応はいかがですか	47	177	311	47	8	117	707	5.9
		6.6%	25.0%	44.0%	6.6%	1.1%	16.5%	100%	（C）
	時間外の対応はいかがですか	30	132	336	41	13	155	707	5.7
		4.2%	18.7%	47.5%	5.8%	1.8%	21.9%	100%	（C）
	修繕工事が行われる際に、工事内容などの事前のお知らせは行われていますか	94	273	281	32	4	23	707	6.5
		13.3%	38.6%	39.7%	4.5%	0.6%	3.3%	100%	（C）
	大田区住宅管理センター職員の、入居者に対する対応に関して、全般的な満足度はどのくらいですか	87	240	307	36	12	25	707	6.3
		12.3%	33.9%	43.4%	5.1%	1.7%	3.5%	100%	（C）

③　要望意見

要望意見				
	良好とする評価	・窓口職員の対応はいつも笑顔で快く感じている。 ・説明の文字が大きく簡潔でわかりやすく、収入報告書が書きやすくなった。 ・何度か修繕をお願いしたが、対応が早いのでとても助かった。 ・高齢者巡回で来てくれる方は話を聞いてくださり、ありがたい。		
	改善等の要望事項	①指定管理者の管理運営に関するもの ・外国人の入居者に対しての説明を丁寧にしてほしい。 ・担当者によって返答が違うことがある。 ・地震や水害などの災害の際にどのように対応したらいいかわからない	区の対応（具体的に）	・住宅管理センター内において、担当者以外でも統一的な対応ができるように業務フローの確認や連絡報告を徹底するよう指定管理者に指導を行っていく。 ・緊急時の対応の周知について指定管理者と協議し、効果的な方法で周知をしていく。
		②施設の構造や制度に関するもの ・築40年も経過して、建物・設備等のメンテナンスをしてほしい。 ・居室内の壁が剝がれていて何とかしてほしい。		・修繕については、令和6年度に改訂した「大田区営住宅等長寿命化計画」に基づき適切な計画修繕を行っていく。 ・長寿命化計画に記載のない修繕案件についても必要に応じて大田区住宅管理センターと協議しながら進めていく。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

（単位:円）

区分		令和4年度決算額	令和5年度決算額	令和6年度決算額	評価
区収入	施設使用料	363,989,853	363,450,438	364,920,800	使用料・共益費を適切に収納している。滞納使用料・共益費については、督促・催告を適切に行い、収納に努めている。
	その他（共益費）	16,413,690	16,399,700	16,707,300	
	合計	380,403,543	379,850,138	381,628,100	
管理代行経費	人件費	39,606,000	39,606,000	39,606,000	建物の現状に応じた修繕計画を作成し、それらを確実に執行している。
	その他維持管理費	695,627,371	933,460,553	608,786,372	
	合計（精算後の額）	735,233,371	973,066,553	648,392,372	

② 事業実績評価

施設（主なもの）		令和4年度実績	令和5年度実績	令和6年度実績	評価
区営住宅	入居数	1,303	1,288	1,298	円滑に入居が行われている。
	入居率	96%	94%	95%	
区収入／合計利用者数		291,944	294,915	294,012	
管理代行費／合計利用者数		564,262	755,486	499,532	

（合計利用者数は施設全体の年間利用者数）

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	適切な報告書を期日までに提出しています。	年1回提出の事業計画書と毎月提出の事業実績報告書は、それぞれ期日内に提出され、適切に報告されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	大田区住宅管理センター内鍵付き書庫にて項目毎、年度毎に適切に整備・保管しています。	毎年区職員が大田区住宅管理センターにて、適切に整備・保管されていることを確認している。	○
	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	電話やメールまたは専用端末を使用し、所轄課と直接協議や打ち合わせを実施する等、十分に連絡・調整を行っています。	十分な連絡・調整が図られている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	事務職（センター長含）5名、巡回員4名計9名を配置し、業務に必要な知識・経験をもった職員を配置しています。繁忙期においては補助要員を配置し適切な運用に努めています。また、通信教育制度の推奨や、社内研修として事務職と保全に関する教育を実施し各自資質向上に努めています。	知識経験をもった職員を配置するとともに、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。 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たり、独自に研修を行い、業務知識の向上に励んでいる。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）			○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか			○
	職員の服装及び接客態度は適切か	巡回員は制服、事務員は適切な服装を着用しています。接客時は相手方の話をよく聞き、意図に沿った分かり易い説明を心掛け、適切に対応しています。	節度ある服装で、適切かつ丁寧な接遇が行われている。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	月1回巡回点検を実施し、自治会からの連絡・相談に対応し、公正な利用を確保しています。	施設、設備の公正かつ適正な利用確保のために十分な対応がなされている。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	大田区営住宅の一般修繕、空家修繕、計画修繕、保守点検業務に係る協力会社と合同で連絡協議会を実施し、「労働安全」「コンプライアンス」「個人情報」などに関する勉強会を実施しております。	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（住宅政策担当）にて処理している。	—
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	新規入居者に対し、入居説明会時に冊子を用いて説明し、既存入居者も含め個別で問合せがあれば、電話や訪問にて説明しています。また、住宅掲示板への掲示も行っています。	冊子を活用するなど、適切に説明されている。	○

評価対象		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
運　営		施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	区のホームページやパンフレットを通じて空家状況、入居者募集情報を広報しています。また、空家が発生した場合、迅速な事務手続き及び空家修繕の手配を行い、住宅募集を行っています。	居住者退去後は、速やかに修繕工事をおこない、部屋を募集可能な状態にしている。募集から入居についても、適切な期間で行っている。	○
		利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	入居者の話をよく聞き求められている事を理解し、区と連携を取りながら適切に対応しています。また、24時間受付電話により、夜間休日の不具合対応も実施しております。	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（住宅政策担当）において対応している。	―
		施設の周辺地域との関係は良好か	植栽剪定・計画修繕等近隣への影響が発生する作業を行う際は事前に連携をとるなど、周辺地域との関係は良好です。	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	大田区個人情報保護条例等及び社内規定により適正に管理しています。	個人情報の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	社内規定により、個人情報保護及びコンプライアンス研修を実施しているほか、全職員への個人情報取扱従事者資格の取得を実施しております。	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している。	○
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	緊急時対応マニュアルなどを整備し、職員に周知しています。	適切に整備・周知されている。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急時連絡体制表を作成し、対応しています。	緊急時連絡体制表を設け、緊急時の初動連絡体制が整備されている。	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	緊急時対応マニュアル等の整備及び日々の巡回により適切に対応しています。	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	鍵は鍵付きのキーボックスに収納し、鍵付きキャビネットにて適切に保管しています。	鍵付きのキーボックスを使用し、適正に管理している。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	建物等について法定点検や定期点検を実施し、記録を適切に保管しています。	法定点検や定期点検は計画的に行われ、記録も適切に管理している。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか（建物、設備、備品）	建物等について現状・更新期間を確認し原因も含めて速やかに相談・報告しています。	速やかに報告が行われ、計画修繕に反映させるなど、臨機応変に対応している。	○
		修繕等を適切におこなっているか（建物、設備、備品）	建物等について巡回時の確認や住民からの情報による不具合箇所の修繕及び年次計画により適切に修繕を行っています。	巡回をし、修繕が必要な箇所は適宜対応している。また、年次計画に基づいた修繕についても適切に行われている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか（建物、設備）	建物・設備維持業務の再委託については、区内業者及び専門業者と契約を交わして実施しています。	再委託の契約書等にて、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、順次LED照明器具へ変更する等、省エネルギーの取り組みを適切に実施しています。	省エネルギーに関する取組を適切に行っている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	建設時から引き継がれた説明書等を整備・保管しています。	建設時から引き継がれた説明書等の整備・保管を確認した。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	各住宅の自治会による管理のため、該当しません。（集会室の機器及び備品）	集会室にある机や椅子などの備品は自治会又は運営委員会において管理している。	―
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか			―
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	各住宅の自治会による管理のため、該当しません。	各住宅の自治会が管理している。	―
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか			―
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか			―
		施設周辺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＝×）

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

・電話・窓口対応時、完結しない案件に関して入居者台帳に記録し、朝礼夕礼で共有する事で、センター内で情報が共有でき、最初に対応した者でなくても迅速に対応できるようにしている。
・書類提出等に関して、単身でご高齢のため郵送や来所が難しい方には、職員が訪問し記入や必要添付書類の案内を行い、手続きのお手伝いを行っている。
・督促状作成時、今まで滞納がなかった方で特にご高齢の方には、電話や訪問で安否確認を行っている。
・今後の課題としては、各自治会の集会参加により、より多くの住民の方のご意見要望を聞き入れるとともに、引き続き共用部の放置物の撤去促しや、ごみの出し方や排水に関するマナー啓発、滞納解消を強化していく。□

6 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による審査の結果、令和6年度の財務状況は良好であった。
そのため、財務面からは当該施設を適正に運営できる状況であると判断する。

7 施設所管課総合所見 （施設運営の総合的な評価）

評価	□ A 顕著に優れている ☑ B 適切である □ C 一部不適切である □ D 不適切である
優れた点	・指定管理第2期3年目となる令和6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、漏水等のトラブル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。
改善すべき点	・指定管理者の職員の入れ替えがあったときには、業務に支障がないよう適切な引継ぎを行っていただきたい。 ・区営住宅の入居者は高齢者が多く、提出書類の案内や施設の見回り等、更なる提案・改善を期待したい。 ・日本語が不得手な入居者への丁寧なルールの周知等、団地全体の区民サービスの向上に努めていただきたい。

大田区指定管理者モニタリング結果（総合評価）

評価対象年度	令和6年度
評価実施日	令和7年8月1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年度に管理開始となった。 区民住宅3団地93戸（令和6年度末時点）
担当部課 （問合せ先）	まちづくり推進部建築調整課
	電話　03（5744）1344　　FAX　03（5744）1558

2　利用者アンケート調査

①　利用状況調査

（1）調査期間　　令和6年11月1日～令和6年12月31日

（2）調査対象　　施設利用者

（3）調査方法　　入居者にアンケート用紙を配付し、回収した。

（4）回答者数　　43　　（小数点以下第二位を四捨五入）

単純集計結果	性別	（1）男 81.4%	（2）女 9.3%						無回答 9.3%
	年代	（1）20歳未満 0%	（2）20歳代 0%	（3）30歳代 11.6%	（4）40歳代 11.6%	（5）50歳代 27.9%	（6）60歳代 25.6%	（7）70歳以上 18.6%	無回答 5%

（「n」は当該設問における回答者数）

②　利用者満足度調査

	質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数合計（n）	加重平均値（ランク）
利用者満足度調査	大田区住宅管理センターにおける、窓口職員の対応はいかがですか	2	14	20	4	1	2	43	5.7
		4.7%	32.6%	46.5%	9.3%	2.3%	4.7%	100%	（C）
	収入報告等の提出書類に対する、センターの説明はわかりやすいですか	1	8	31	0	1	2	43	5.5
		2.3%	18.6%	72.1%	0.0%	2.3%	4.7%	100%	（C）
	緊急時の対応はいかがですか	1	7	20	6	1	8	43	5
		2.3%	16.3%	46.5%	14.0%	2.3%	18.6%	100%	（D）
	時間外の対応はいかがですか	1	4	21	6	2	9	43	4.7
		2.3%	9.3%	48.8%	14.0%	4.7%	20.9%	100%	（D）
	修繕工事が行われる際に、工事内容などの事前のお知らせは行われていますか	2	13	22	3	0	3	43	5.9
		4.7%	30.2%	51.2%	7.0%	0.0%	7.0%	100%	（C）
	大田区住宅管理センター職員の、入居者に対する対応に関して、全般的な満足度はどのくらいですか	0	7	26	4	2	4	43	4.9
		0.0%	16.3%	60.5%	9.3%	4.7%	9.3%	100%	（D）

③　要望意見

要望意見	良好とする評価	・困りごとを相談した際、すぐに対応してくれて助かった。 ・掲示板がこまめに貼り変えられていので、よく見てくれているといい印象をもっている。		
	改善等の要望事項	①指定管理者の管理運営に関するもの ・時間外の対応は建物名を伝えてもわからないらしく、不安になった。	区の対応（具体的に）	・時間外の入居者の問合せ等について、対応の質の向上を指定管理者に指導し、質の高い住民サービスを提供できるよう努める。
		②施設の構造や制度に関するもの ・老朽化がすすんでいるので、建物・設備等のメンテナンスをしてほしい。		・修繕については、令和6年度に改訂した「大田区営住宅等長寿命化計画」に基づき適切な計画修繕を行っていく。 ・長寿命化計画に記載のない修繕案件についても必要に応じて大田区住宅管理センターと協議しながら進めていく。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

（単位:円）

区分		令和4年度決算額	令和5年度決算額	令和6年度決算額	評価
区収入	施設使用料	174,845,950	151,941,520	142,265,540	使用料・共益費を適切に収納している。滞納使用料・共益費については、督促・催告を適切に行い、収納に努めている。
	その他	13,059,900	10,870,200	9,934,300	
	合計	187,905,850	162,811,720	152,199,840	
管理代行経費	人件費	0	0	0	建物の現状に応じた修繕計画を作成し、それらを確実に執行している。
	その他維持管理費	36,720,097	36,350,898	28,197,204	
	合計（精算後の額）	36,720,097	36,350,898	28,197,204	

② 事業実績評価

施設（主なもの）		令和4年度実績	令和5年度実績	令和6年度実績	評価
区民住宅	入居数	151	115	91	円滑に入居が行われている。
	入居率	88%	93%	98%	
区収入／合計利用者数		1,244,410	1,415,754	1,672,526	
管理代行費／合計利用者数		243,179	316,095	309,859	

（合計利用者数は施設全体の年間利用者数）

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	適切な報告書を期日までに提出しています。	年1回提出の事業計画書と毎月提出の事業実績報告書は、それぞれ期日内に提出され、適切に報告されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	大田区住宅管理センター内鍵付き書庫にて項目毎、年度毎に適切に整備・保管しています。	毎年区職員が大田区住宅管理センターにて、適切に整備・保管されていることを確認している。	○
	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	電話やメールまたは専用端末を使用し、所轄課と直接協議や打ち合わせを実施する等、十分に連絡・調整を行っています。	十分な連絡・調整が図られている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	事務職（センター長含）5名、巡回員4名計9名を配置し、業務に必要な知識・経験をもった職員を配置しています。繁忙期においては補助要員を配置し適切な運用に努めています。また、通信教育制度の推奨や、社内研修として事務職と保全に関する教育を実施し各自資質向上に努めています。	知識経験をもった職員を配置するとともに、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。 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たり、独自に研修を行い、業務知識の向上に励んでいる。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）			○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか			○
	職員の服装及び接客態度は適切か	巡回員は制服、事務員は適切な服装を着用しています。接客時は相手方の話をよく聞き、意図に沿った分かり易い説明を心掛け、適切に対応しています。	節度ある服装で、適切かつ丁寧な接遇が行われている。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	月1回巡回点検を実施し、自治会からの連絡・相談に対応し、公正な利用を確保しています。	施設、設備の公正かつ適正な利用確保のために十分な対応がなされている。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	大田区民住宅の一般修繕、空家修繕、計画修繕、保守点検業務に係る協力会社と合同で連絡協議会を実施し、「労働安全」「コンプライアンス」「個人情報」などに関する勉強会を実施しております。	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	新規入居者に対し、入居説明会時に冊子を用いて説明し、既存入居者も含め個別で問合せがあれば、電話や訪問にて説明しています。また、住宅掲示板への掲示で周知する事も実施しています。	冊子を活用するなど、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	転出等で空家が発生した場合は、迅速に退去事務及び空家修繕の手配を行い、募集を行っています。	居住者退去後は、速やかに修繕工事をおこない、部屋を募集可能な状態にしている。募集から入居についても、適切な期間で行っている。	○

評価対象		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
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	相手方の話をよく聴き求められている事を理解し、区と連携を取りながら適切に対応しています。	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に連携をとるなど、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	大田区個人情報保護条例等及び社内規定により適正に管理しています。	個人情報の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	社内規定により、個人情報保護及びコンプライアンス研修を実施しているほか、全職員への個人情報取扱従事者資格の取得を実施しております。	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している。	○
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	緊急時対応マニュアルなどを整備し、職員に周知しています。	適切に整備・周知されている。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急時連絡体制表を作成し、対応しています。	緊急時連絡体制表を設け、緊急時の初動連絡体制が整備されている。	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	緊急時対応マニュアル等の整備及び日々の巡回により適切に対応しています。	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	鍵は鍵付きのキーボックスに収納し、鍵付きキャビネットにて適切に保管しています。	鍵付きのキーボックスを使用し、適正に管理している。	○
施設管理	共通建物設備備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	建物等について法定点検や定期点検を実施し、記録を適切に保管しています。	法定点検や定期点検は計画的に行われ、各々の結果についていつでも確認できるようになっている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか（建物、設備、備品）	建物等について現状・更新期間を確認し原因も含めて速やかに相談・報告しています。	速やかに報告が行われ、計画修繕に反映させるなど、臨機応変に対応している。	○
		修繕等を適切におこなっているか（建物、設備、備品）	建物等について巡回時の確認や住民からの情報による不具合箇所の修繕及び年次計画により適切に修繕を行っています。	巡回をし、修繕が必要な箇所は適宜対応している。また、年次計画に基づいた修繕についても適切に行われている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか（建物、設備）	建物・設備維持業務の再委託については、区内業者及び専門業者と契約を交わして実施しています。	再委託の契約書等にて、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、順次LED照明器具へ変更する等、省エネルギーの取り組みを適切に実施しています。	省エネルギーに関する取組を適切に行っている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	建設時から引き継がれた説明書等を整備・保管しています。	建設時から引き継がれた説明書等の整備・保管を確認した。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	各住宅の自治会による管理のため、該当しません。（集会室の機器及び備品）	集会室にある棚などの備品は、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	建設型区民住宅の清掃は定期的に行い、清潔に保たれています。	適切に対応している。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	各住宅に共用の洗面所はありませんが、集会室の洗面所については、各住宅の運営委員会が管理しています。また、建設型区民住宅のごみの分別等は適切に実施しています。	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			○
		施設周辺の美観は維持されているか	建設型区民住宅について、周辺は定期的に清掃し、清潔に保たれています。	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＝×）

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

・電話・窓口対応時、完結しない案件に関して入居者台帳に記録し、朝礼夕礼で共有する事で、センター内で情報が共有でき、最初に対応した者でなくても迅速に対応できるようにしております。
・各住宅共用部の放置物の撤去を実施致しました。
・入居者へのホスピタリティあふれる対応を行う為に社内でのマナー研修等を2か月に1回実施しています。今後も継続的に当事者意識を持って業務に取り組んで参ります。
・督促状作成時、今まで滞納がなかった方で特にご高齢の方には、電話や訪問で安否確認を行っております。
・新規着任者への研修を充実すると同時に、OJTと業務支援を通じて品質の向上と平準化を図り、センターとしての対応水準向上を図っている。

6 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による審査の結果、令和6年度の財務状況は良好であった。
そのため、財務面からは当該施設を適正に運営できる状況であると判断する。

7 施設所管課総合所見 （施設運営の総合的な評価）

評価 ☐ A 顕著に優れている ☑ B 適切である ☐ C 一部不適切である ☐ D 不適切である

優れた点	・指定管理第2期3年目となる令和6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。 ・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。
改善すべき点	・指定管理者の職員の入れ替えがあったときには、業務に支障がないよう適切な引継ぎを行っていただきたい。 ・アンケート結果にて、加重平均値が低かった緊急時及び時間外の対応については、現在時間外にコールセンターによる24時間対応を行っているが、対応力の更なる向上のための取り組みを期待する。

大田区指定管理者モニタリング結果（総合評価）

評価対象年度	令和6年度
評価実施日	令和7年4月28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1日 ～ 令和9年3月31日
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を目的とする。
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 平成18年4月　指定管理制度へ移行
担当部課 （問合せ先）	地域未来創造部スポーツ推進課
	電話　03(5744)1441　FAX　03(5744)1539

2 利用者アンケート調査

① 利用状況調査

（1）調査期間　令和6年 11月 1日～ 12月 13日

（2）調査対象　施設利用者

（3）調査方法　施設利用時にアンケート用紙を配付し、利用終了時に回収した。

（4）回答者数　114人　（小数点以下第二位を四捨五入）

単純集計結果	性別	(1) 男 37.7%	(2) 女 62.3%						無回答 0%
	年代	(1) 20歳未満 14.0%	(2) 20歳代 0.8%	(3) 30歳代 16.6%	(4) 40歳代 25.5%	(5) 50歳代 10.5%	(6) 60歳代 10.5%	(7) 70歳以上 21.9%	無回答 0%
	職業	(1) 学生 11.4%	(2) 会社員 21.1%	(3) 自営業 7.0%	(4) 公務員 0.9%	(5) 主婦 36.0%	(6) その他 23.7%		無回答 0%
	利用時間帯	(1) 午前 25.5%	(2) 午後 56.1%	(3) 夜間 14.9%	(4) 全日 3.5%				無回答 0%
	利用頻度	(1) 週に2日以上 28.9%	(2) 週に1日 55.3%	(3) 2週に1回 7.2%	(4) 月1回 2.6%	(5) 年に数回 2.6%	(6) はじめて 3.4%		無回答 0%
	利用目的	(1) 個人利用 55.3%	(2) サークル活動 15.8%	(3) 自治会町会活動 0.9%	(4) 主催事業参加 15.8%	(5) 仕事上の関係 0.9%	(6) その他 11.4%		無回答 0%

クロス集計結果

職業×利用目的（どのような職業の方が、何の目的で使用しているか）　（n＝114）

	(1) 個人利用	(2) サークル活動	(3) 自治会町会活動	(4) 主催事業参加	(5) 仕事上の関係	(6) その他	摘要
(1) 学生	5	1	0	5	0	2	主婦の目的は個人利用が全体の15%、サークル活動が11%と多く、会社員も個人利用が14%です。学生や会社員は主催事業目的も4%程度あります。
(2) 会社員	16	1	1	4	0	2	
(3) 自営業	8	0	0	0	0	0	
(4) 公務員	1	0	0	0	0	0	
(5) 主婦	17	13	0	7	0	4	
(6) その他	16	3	0	2	1	5	

利用目的×利用頻度（どのような目的で、どのくらいの頻度で使用しているか）　（n＝114）

	(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて	摘要
(1) 個人利用	21	29	4	2	3	4	個人利用目的の方は週に1日以上の来場が全体の44%と多い。次いでサークル活動目的の方も週に1日は来場している。
(2) サークル活動	3	15	0	0	0	0	
(3) 自治会町会活動	0	1	0	0	0	0	
(4) 主催事業参加	5	8	4	1	0	0	
(5) 仕事上の関係	0	1	0	0	0	0	
(6) その他	4	9	0	0	0	0	

クロス集計結果	職業×利用頻度(どのような職業の方が、どのくらいの頻度で使用しているか) (n＝114)							
		(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて	摘要
	(1) 学生	1	9	1	1	0	1	週に1日以上で利用している職業は、主婦が32%、会社員が14%、その他は高齢者と推測されるが23%と多くを占めている。 2週に1回以上の利用者は全体の91%を占め、職業を問わず固定客中心の施設と言える。
	(2) 会社員	6	10	3	0	2	3	
	(3) 自営業	2	4	1	1	0	0	
	(4) 公務員	0	1	0	0	0	0	
	(5) 主婦	13	24	2	1	1	0	
	(6) その他	11	15	1	0	0	0	

(「n」は当該設問における回答者数)

② 利用者満足度調査

利用者満足度調査	質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数合計(n)	加重平均値(ランク)
	職員・スタッフの対応はいかがですか	66	39	9	0	0	0	114	8.8
		57.9%	34.2%	7.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	(A)
	施設の予約や利用は公平・公正に行われていますか	57	39	16	0	2	0	114	8.3
		50.0%	34.2%	14.0%	0.0%	1.8%	0.0%	100.0%	(A)
	施設は清潔に保たれていますか	40	50	24	0	0	0	114	7.9
		35.1%	43.9%	21.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	(B)
	備品や設備は利用しやすいですか	43	41	29	0	1	0	114	7.7
		37.7%	36.0%	25.4%	0.0%	0.9%	0.0%	100.0%	(B)
	事故防止などの安全管理の状態はいかがですか	43	48	20	3	0	0	114	7.9
		37.7%	42.1%	17.5%	2.6%	0.0%	0.0%	100.0%	(B)
	来所目的は十分に達成されましたか	54	51	9	0	0	0	114	8.5
		47.4%	44.7%	7.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	(A)
	当施設のサービスについて、全般的な満足度はどのくらいですか	50	59	0	3	2	0	114	8.3
		43.9%	51.8%	0.0%	2.6%	1.8%	0.0%	100.0%	(A)

③ 要望意見

要望意見				
良好とする評価	・スタッフの方、プール教室の先生もとても優しくて親切です。(40代女性) ・職員の方々が皆親切で、子どもを安心して預けられます。 ・ぬり絵やものづくりイベントもあって、親子で楽しませていただいております。(50代女性) ・スタッフの方々が元気で気持ち良く対応してくださるので今後も長く利用したいと思っています。(40代女性) ・施設が古いのによく手入れされていて気持ちよく利用できていると思います。(50代女性)			
改善等の要望事項	①指定管理者の管理運営に関するもの ・学校教育優先の利用形態は大変不満です。(70代男性) ・深いプールの一部だけでも幼児が入れると練習になる。(30代女性) ・夏の屋内プールの小学生コーナーは利用者も少ないので、もったいないと思います。(40代女性)	区の対応(具体的に)	学校教育と一般利用の運営バランスについては指定管理者や教育員会と協議を行い、両者が施設を快く利用できるように利用形態の検討を進める。 また、夏季プールの運用についても合わせて指定管理者と検討する。
	②施設の構造や制度に関するもの ・子を預ける施設があれば、自分も運動できるのになぁと思います。(40代女性) ・外プールを使う時地面が痛い。夏は熱すぎる。(30代女性) ・ファミリー更衣室が欲しい。(30代女性)		・子供と一緒に参加できる教室プログラムの実施ができないかを指定管理者と検討する。 ・屋外プールの一部にマットを敷き、利用者が歩きやすいようにする。 ・常設は難しいが必要に応じて対応できるようにする。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分		令和4年度決算額	令和5年度決算額	令和6年度決算額	評価
利用料金	施設使用料	15,627,555	17,347,440	24,393,250	夏季は天候に左右されたものの、コロナ禍が収束し、広報活動の成果もあり使用料、自主事業ともに売上を伸ばしている。 ※広報活動:HP,公式X、地域施設連携など
	自主事業	4,995,263	6,097,860	8,498,905	
	その他	0	0	0	
	合計	20,622,818	23,445,300	32,892,155	
管理代行経費	人件費	45,561,553	49,292,722	58,240,321	労務単価、水光熱費、物価の上昇により、管理費用が増加傾向にある。
	その他維持管理費	44,104,821	44,362,399	35,639,864	
	合計(精算後の額)	89,666,374	93,655,121	93,880,185	

② 事業実績評価

施設（主なもの）		令和4年度決算額	令和5年度決算額	令和6年度決算額	評価
温水期	個人利用	21,749	21,668	24,859	令和5年度にコロナ禍も開け、入場者数・時間の制約を撤廃したことにより利用者が増加した。 団体利用は新規獲得が難しく、頭打ちになっている。 自主事業は、利用者にヒアリングしながら、内容や実施時間を変更してニーズに合わせたことで参加者が増加した。
	団体利用	4,660	3,783	3,929	
	自主事業	4,412	5,413	7,192	
夏季	個人利用	24,544	38,424	36,788	
	団体利用	318	57	188	
	自主事業	285	473	630	
合計利用者数（参考値）		55,968	69,818	73,586	
区収入／合計利用者数		368	336	447	
管理代行費／合計利用者数		1,602	1,341	1,276	

（合計利用者数は施設全体の年間利用者数）

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	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	年間研修計画に従い、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。	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に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。）	○
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。またニーズに変化があった場合は協議により変更し実施しています。	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	施設内の掲示やホームページおよび口頭で説明しています。また電話対応も分かりやすく丁寧に説明しています。	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	子供イベントや口コミ・日々のX投稿を実施しています。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。クレーム発生時は迅速な報告をスタッフに義務付けています。	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	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。）	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	キャンプ場やゆいっつ、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。）	○

情報管理		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。)	○
		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。)	○
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・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・防災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。)	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	年間計画に基づいた点検を実施し、記録を文書庫に項目別に保管しています。	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)	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。	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)	点検による故障の前兆を見逃すことなく経年劣化箇所の修繕と設備の更新を実施しています。	施設運営に支障なく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)	事業計画に基づき業者と契約し、現状を十分に確認して作業前・中・後の手順に沿って行っています。	適切な再委託が行われている。(事業計画書で確認。)	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	光熱費の上昇を鑑み、LED照明への更新や省エネ設備の導入を適切に進めています。	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ｸﾞ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。コピー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＝×)

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

◆昨年度と比較して、一般利用者や自主事業の稼働率も上がり入場者数は昨年の69,818人から73,586人(区主催除く)に増加しました。
◆利用者からリアルタイムの入場者情報を知りたいとのご意見をいただき、公式Xにてプール混雑状況や教室空き情報を日々投稿しました。その結果、昨年度と比較しフォロアー数は倍増、プール入場者数は6%、自主事業参加者は38%増加し区民の要望に応えるとともに健康づくりのキッカケを提供しました。
◆水中運動の効用を広く周知するため、近隣のゆいっつ・大田区スポーツセンターへチラシを留置、また高齢者体力測定イベントにて直接配付いただきました。その結果、水中運動教室の参加者は昨年度の185人から462人に増加しシニア世代の健康増進に貢献できました。
◆夏季プール期間は、熱中症アラート発表の都度監視員によるPOPの掲出・継続的な声掛けを行い重症者の発生をゼロに抑えました。
◆光熱費の削減に向けて、屋内および屋外プールの通路照明のLED化を図りました。
◆施設の経年劣化による不具合に対応するため、日頃から前兆を見極めて早期発見に努め、利用者が安全・安心に利用ができるよう対策を行いました。

サービスや運営に関する利用者の評価を知るため、今年度も10月に利用者満足度調査を実施し結果をホームページに公開しました。今後も利用者のニーズや意見を尊重しながら施設運営を本社と連携して実施して参ります。

6 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による審査の結果、財務状況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。

7 労働環境に関する施設所管課所見

労働条件審査において指摘された事項について、改善状況を確認した結果、「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」については現在も達成されていないことを確認したため、引き続き達成に向けて取り組みを進めるように指導した。

8 労働条件審査における指摘事項への対応

主な指摘と改善内容
社会保険労務士による書類及び施設訪問による審査で下記のとおり指摘事項があったが、改善を指導し、是正されたことを確認している。 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、数名加入要件も満たす労働者がいたため確認して加入手続きをするように ②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。

9 施設所管課総合所見 （施設運営の総合的な評価）

評価	☐ A 顕著に優れている ☑ B 適切である ☐ C 一部不適切である ☐ D 不適切である
優れた点	通算して17年目の指定管理運営となり、全般的に安定した運営を行っている他、令和5年度より、試験的に導入された学校プールシェアの受入れを行い大きな事故等が生じることなく施設運営ができている。 また、自主事業について機会・人・ツール・コストの4つの視点に基づいた振り返りや事業のスクラップアンドビルドを行い幅広いニーズに対応することで参加率の高い自主事業運営を行っている。
改善すべき点	・公園水泳場のなかで利用者数が少ない施設だが、水泳以外でも各種自主事業を展開し、更なる利用促進を求めていく。 ・プールシェアの受け入れについては一般利用者との仕切りや利用区分等の運営上の課題があるが、今後も受け入れ継続にむけて指定管理者と検討を進めていく

大田区指定管理者モニタリング結果（総合評価）

評価対象年度	令和6年度
評価実施日	令和7年5月14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　東京都江東区大島一丁目9番8号
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	区民の健康の増進と生活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）	地域未来創造部スポーツ推進課
	電話　03(5744)1441　　FAX　03(5744)1539

2　利用者アンケート調査

①　利用状況調査

（1）調査期間　　令和6年10月13日～令和6年11月30日

（2）調査対象　　施設利用者

（3）調査方法　　施設利用時にアンケート用紙を配付し、利用終了時に回収した。

（4）回答者数　　143名

（小数点以下第二位を四捨五入）

単純集計結果

性別	(1) 男 52%	(2) 女 46%						無回答 2%
年代	(1) 20歳未満 7%	(2) 20歳代 3%	(3) 30歳代 13%	(4) 40歳代 26%	(5) 50歳代 15%	(6) 60歳代 16%	(7) 70歳以上 20%	無回答 0.00%
職業	(1) 学生 8%	(2) 会社員 29%	(3) 自営業 12%	(4) 公務員 3%	(5) 主婦 24%	(6) その他 22%		無回答 2%
利用時間帯	(1) 午前 51%	(2) 午後 36%	(3) 夜間 6%	(4) 全日 6%				無回答 0%
利用頻度	(1) 週に2日以上 25%	(2) 週に1日 43%	(3) 2週に1回 10%	(4) 月1回 9%	(5) 年に数回 8%	(6) はじめて 3%		無回答 0%
利用目的	(1) 個人利用 94%	(2) サークル活動 3%	(3) 自治会町会活動 0%	(4) 主催事業参加 0%	(5) 仕事上の関係 0%	(6) その他 1%		無回答 1%

クロス集計結果

職業×利用目的（どのような職業の方が、何の目的で使用しているか）　（n＝143）

	(1) 個人利用	(2) サークル活動	(3) 自治会町会活動	(4) 主催事業参加	(5) 仕事上の関係	(6) その他	摘要
(1) 学生	11	0	0	0	0	0	
(2) 会社員	39	0	0	0	0	2	
(3) 自営業	16	1	0	0	0	0	
(4) 公務員	5	0	0	0	0	0	
(5) 主婦	31	3	0	0	0	1	
(6) その他	27	1	0	0	0	1	

利用目的×利用頻度（どのような目的で、どのくらいの頻度で使用しているか）　（n＝143）

	(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて	摘要
(1) 個人利用	35	56	14	13	10	5	
(2) サークル活動	0	3	1	0	1	0	
(3) 自治会町会活動	0	0	0	0	0	0	
(4) 主催事業参加	0	0	0	0	0	0	
(5) 仕事上の関係	0	0	0	0	0	0	
(6) その他	0	1	0	1	1	0	

クロス集計結果	職業×利用頻度(どのような職業の方が、どのくらいの頻度で使用しているか) (n=143)							
		(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて	摘要
	(1) 学生	0	5	2	1	1	2	
	(2) 会社員	9	17	3	8	4	0	
	(3) 自営業	6	5	3	1	1	1	
	(4) 公務員	0	1	0	1	2	1	
	(5) 主婦	10	14	7	2	2	0	
	(6) その他	10	18	0	2	0	1	

(「n」は当該設問における回答者数)

② 利用者満足度調査

利用者満足度調査	質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数合計(n)	加重平均値(ランク)
	職員・スタッフの対応はいかがですか	55	67	21	0	0	0	143	8.1
		38%	47%	15%	0%	0%	0%	100%	(A)
	施設の予約や利用は公平・公正に行われていますか	51	62	28	1	0	1	143	7.8
		36%	43%	20%	1%	0%	1%	100%	(B)
	施設は清潔に保たれていますか	28	60	50	5	0	0	143	6.9
		20%	42%	35%	3%	0%	0%	100%	(C)
	備品や設備は利用しやすいですか	26	57	58	2	0	0	143	6.9
		18%	40%	41%	1%	0%	0%	100%	(C)
	事故防止などの安全管理の状態はいかがですか	43	61	38	1	0	0	143	7.6
		30%	43%	27%	1%	0%	0%	100%	(B)
	来所目的は十分に達成されましたか	57	66	19	0	0	1	143	8.1
		40%	46%	13%	0%	0%	1%	100%	(A)
	当施設のサービスについて、全般的な満足度はどのくらいですか	44	75	23	0	0	1	143	7.8
		31%	52%	16%	0%	0%	1%	100%	(B)

③ 要望意見

要望意見				
良好とする評価	・いつも気持ちよく使わせていただいております。天井がガラス張りなので背泳ぎが楽しいです。 ・子どもの水泳練習に活用しています。広々としていて清潔でありがたいです。 ・夏休みの時期は子供とプールを利用させていただいたり、公園のトイレはベビーカーが入れないときなどトイレだけ利用させていただきました。いつもありがとうございました。 ・仕事終わりにリラックスしに利用しているのでとても良かったです。フリーコースでゆったりしたり片道コースで気まぐれにがんばって泳いだりととても良いです。他の利用者とマナーを守って気持ちよく利用できるのも良いです。夏季の時に監視の人が厳しく注意していたのも良かったです。 ・約20年プールを利用しているが、フクシ・ハリマさんの運営は良く出来ていると思っております。		
改善等の要望事項	①指定管理者の管理運営に関するもの ・電子マネーが使えると助かります。 ・団体利用のある時は狭くなるので来たくない。	区の対応(具体的に)	・令和7年度に電子マネーを導入し、キャッシュレス化を図る。 ・団体利用と個人利用が重なる日程は両者が快く利用できるように利用団体とコミュニケーションをとりながら運営するように指定管理者に指示している。
	②施設の構造や制度に関するもの ・予算の関係もあると思いますがロッカールームを改装して清潔感のある明るい感じにしていただきたい。		・ロッカーについては毎年度入替をおこない、維持管理に努めていく。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分		令和4年度決算額	令和5年度決算額	令和6年度決算額	評価
区収入	施設使用料	18,593,395	28,343,370	29,080,770	新型コロナウイルス感染症が5類に移行し、通常の運営を年間を通じて行うようになった令和5年度以降は施設利用料はじめ収入が増額し、コロナ以前に回復しつつある。
	自主事業	6,829,343	14,716,768	16,687,328	
	その他	168,332	24,969	6,820	
	合計	25,591,070	43,085,107	45,774,918	
管理代行経費	人件費	53,510,840	62,488,119	69,220,481	社会情勢等により人件費の増額が見受けられる。
	その他維持管理費	26,066,874	24,370,084	25,203,180	
	合計(精算後の額)	79,577,714	86,858,203	94,423,661	

② 事業実績評価

施設（主なもの）		令和4年度決算額	令和5年度決算額	令和6年度決算額	評価
温水期	個人利用	21,895	34,854	38,087	新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行後は温水期の利用が回復し、令和4年度から5年度にかけて大幅に利用者が増加した。 衛生管理が求められる水泳場において適切な衛生管理がおこなわれており、感染症の流行終息後のいち早い利用者回復につながったと評価している。
	団体利用	3,468	6,145	6,580	
	自主事業	2,801	6,987	8,838	
夏季	個人利用	37,674	52,675	49,724	
	団体利用	983	961	1,079	
	自主事業	222	901	1,436	
合計利用者数（参考値）		67,043	102,523	67,043	
区収入／合計利用者数		382	420	683	
管理代行費／合計利用者数		1,187	847	1,408	

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課
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。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	各種業務日誌・報告書等を適切に整備・保管しています。	適切に整備・保管されている。（訪問時に確認。）	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	担当課と十分な連絡や調整を行っています。	適宜、連絡・調整が行われており、良好な連携が取れている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	業種毎に知識・経験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。）	○
	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。）	○
	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。）	○
	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。）	○
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	ホームページや館内外掲示板での広報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	クレームが生じた際には担当課に報告し、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。）	○
	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。）	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	個人情報は鍵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。）	○

評価対象		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課
情報管理		個人情報保護、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。)	○
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	防災マニュアルを整備し、職員に周知しています。	適切に整備・周知されている。(事業計画書で災害時に関するマニュアルを確認、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。)	○
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、施設周辺の美化に努めています。	適切に維持されている。(訪問時に確認。)	○

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

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

今年度は、屋内プール用空調機の温水コイル交換、鋼製扉の改修、バランシングタンクの塗装工事を実施したため、9月9日(月)から10月12日(土)までプールを休場しておりました。
利用者のご意見を反映し、夏季の公開時間を9:30～21:00に拡大し、さらに1年間を通して同じ時間帯(9:30～21:00)での利用が可能となるよう統一しました。また、自主事業の受講申し込みについては、インターネット予約を導入し、利用者様の利便性向上を図りました。
自主事業に関しては、ホームページ上で自宅で学べるプログラムを配信し、動画視聴を通じて水中ストレッチや水泳のコツなどを学べる内容を提供しました。さらに、ピラティスの需要に応えるため、初心者向けのリンパケアピラティスや筋膜リリース＆ストレッチを開催し、参加者の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、多くのお客様からご好評をいただきました。今年度の利用状況をもとに、水泳教室の定員見直しや、より上級向けの子ども水泳教室、成人向けの教室を来年度より増設する予定です。来年度も引き続き、利用者の皆様に満足いただける運営を目指してまいります。

6 財務状況に関する施設所管課所見

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

7 労働環境に関する施設所管課所見

株式会社フクシ・エンタープライズに対し、労働条件審査において指摘事項があったが改善を指導し、是正されていることを確認している。 株式会社ハリマビステムについては労働環境について良好な運営状況にあると判断している。

8 労働条件審査における指摘事項への対応

主な指摘と改善内容
【株式会社フクシ・エンタープライズ】 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ったため、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について、業務改善を指示しました。 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。 改善状況について月次報告書で残業時間の報告をはじめ進捗の確認を行い、良好な労働環境を確保していることを確認しました。

9 施設所管課総合所見 （施設運営の総合的な評価）

評価	☐ A 顕著に優れている ☑ B 適切である ☐ C 一部不適切である ☐ D 不適切である
優れた点	通算14年目であり、全般的に堅実な運営ができている。特に次の点で良好であった。 ・利用者の声を踏まえ、夏季の営業時間を1時間拡大し、利用人数増加につなげた。 ・一部の自主事業についてHPで動画を視聴できるようにし、参加者の継続的な運動につなげた。
改善すべき点	コースレーンの利用方法についてご意見をいただくことが多い。団体利用と個人利用の割合や自主事業との兼ね合いもあるが、いずれの利用者が納得できる運用が課題になっている。

大田区指定管理者モニタリング結果（総合評価）

評価対象年度	令和6年度
評価実施日	令和7年5月10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1日　～　令和9年3月31日
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、屋外プール全面改修 平成18年4月　指定管理者制度へ移行
担当部課 （問合せ先）	地域未来創造部スポーツ推進課
	電話　03(5744)1441　　FAX　03(5744)1539

2　利用者アンケート調査

①　利用状況調査

（1）調査期間　　令和6年10月25日～令和6年10月31日

（2）調査対象　　施設利用者

（3）調査方法　　施設利用時にアンケート用紙を配付し、利用終了時に回収した。

（4）回答者数　　650名

（小数点以下第二位を四捨五入）

単純集計結果

性別	(1) 男 51%	(2) 女 48%							無回答 1%
年代	(1) 20歳未満 45%	(2) 20歳代 3%	(3) 30歳代 9%	(4) 40歳代 16%	(5) 50歳代 7%	(6) 60歳代 6%	(7) 70歳以上 13%		無回答 1%
職業	(1) 学生 38%	(2) 会社員 23%	(3) 自営業 5%	(4) 公務員 1%	(5) 主婦 13%	(6) その他 16%			無回答 4%
利用時間帯	(1) 午前 26%	(2) 午後 60%	(3) 夜間 6%	(4) 全日 6%					無回答 2%
利用頻度	(1) 週に2日以上 12%	(2) 週に1日 23%	(3) 2週に1回 24%	(4) 月1回 13%	(5) 年に数回 21%	(6) はじめて 5%			無回答 1%
利用目的	(1) 個人利用 73%	(2) サークル活動 8%	(3) 自治会町会活動 0%	(4) 主催事業参加 9%	(5) 仕事上の関係 0%	(6) その他 6%			無回答 3%

クロス集計結果

職業×利用目的（どのような職業の方が、何の目的で使用しているか）　（n＝650）

	(1) 個人利用	(2) サークル活動	(3) 自治会町会活動	(4) 主催事業参加	(5) 仕事上の関係	(6) その他	摘要
(1) 学生	147	29	1	35	0	27	職業では学生、会社員、主婦の順に利用が多く、主催事業参加やサークル活動を主な目的とする方が多い結果となった。
(2) 会社員	139	4	0	1	0	1	
(3) 自営業	28	1	0	1	0	0	
(4) 公務員	9	0	0	0	0	0	
(5) 主婦	54	12	0	12	0	1	
(6) その他	80	6	0	6	0	12	

利用目的×利用頻度（どのような目的で、どのくらいの頻度で使用しているか）　（n＝650）

	(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて	摘要
(1) 個人利用	70	119	51	74	129	30	個人利用を目的とする方が多く、週に二日以上から月に一回ペースで利用する方が過半数を占めた。初めて利用される方も調査期間の間に30名以上来場された。
(2) サークル活動	2	13	36	2	0	1	
(3) 自治会町会活動	1	0	0	0	0	0	
(4) 主催事業参加	1	9	43	2	2	1	
(5) 仕事上の関係	0	0	0	0	0	0	
(6) その他	2	5	22	6	6	1	

クロス集計結果	職業×利用頻度(どのような職業の方が、どのくらいの頻度で使用しているか)							(n=650)
		(1) 週に2日以上	(2) 週に1日	(3) 2週に1回	(4) 月1回	(5) 年に数回	(6) はじめて	摘要
	(1) 学生	10	27	93	39	64	11	会社員の週一日の利用、学生の2週に一回の利用が多い結果となった。自主事業開催日にも調査を行ったことが要因として考えられる。
	(2) 会社員	12	48	22	23	40	6	
	(3) 自営業	10	9	4	1	4	3	
	(4) 公務員	0	4	1	1	3	0	
	(5) 主婦	16	24	18	7	10	5	
	(6) その他	25	29	15	15	13	8	

(「n」は当該設問における回答者数)

② 利用者満足度調査

利用者満足度調査	質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数合計(n)	加重平均値(ランク)
	職員・スタッフの対応はいかがですか	392	207	48	1	1	1	650	8
		60%	32%	7%	0%	0%	0%	100%	(B)
	施設の予約や利用は公平・公正に行われていますか	365	197	79	3	0	6	650	7.8
		56%	30%	12%	0%	0%	1%	100%	(B)
	施設は清潔に保たれていますか	241	240	131	33	4	1	650	7.5
		37%	37%	20%	5%	1%	0%	100%	(B)
	備品や設備は利用しやすいですか	272	224	139	14	0	1	650	7.6
		42%	34%	21%	2%	0%	0%	100%	(B)
	事故防止などの安全管理の状態はいかがですか	332	217	92	4	2	3	650	7.8
		51%	33%	14%	1%	0%	0%	100%	(B)
	来所目的は十分に達成されましたか	391	205	50	3	0	1	650	7.7
		60%	32%	8%	0%	0%	0%	100%	(B)
	当施設のサービスについて、全般的な満足度はどのくらいですか	330	254	59	7	0	0	650	7.8
		51%	39%	9%	1%	0%	0%	100%	(B)

③ 要望意見

要望意見				
	良好とする評価	・いつもありがとうございます。気持ちよく利用させていただいています。 ・とてもきれいで気にいっているプール施設です。 ・給水設備があるのがうれしいです。 ・水がとてもきれいです。		
	改善等の要望事項	①指定管理者の管理運営に関するもの ・プールで利用できるおもちゃがほしい	区の対応(具体的に)	・区と指定管理者で協議の上、令和6年度に幼児プール限定で使用可能な遊具の貸し出しを行った。
		②施設の構造や制度に関するもの ・ドライヤーを交換していただきたい。(最も多いご意見)		・区と指定管理者で協議の上、令和6年度にドライヤーの交換修繕を行った。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分		令和4年度決算額	令和5年度決算額	令和6年度決算額	評価
区収入	施設使用料	32,786,795	38,742,045	35,678,635	コロナも収束し令和5年度から営業形態も全て戻り、施設使用料と自主事業に於いて収入が増加した。尚、令和5年度収入その他には50mプール修繕時の水道料金建て替え料も含む。
	自主事業	7,610,200	14,934,650	14,739,000	
	その他	1,022,974	2,479,265	1,463,723	
	合計	41,419,969	56,155,960	51,881,358	
管理代行経費	人件費	78,638,954	77,214,854	76,275,866	労務単価が毎年度上昇している。令和5・6年度は休場期間があり抑えられたが次年度も上昇見込みのため工夫が必要。
	その他維持管理費	49,097,837	55,740,217	55,335,149	
	合計(精算後の額)	144,695,704	130,188,178	135,367,174	

② 事業実績評価

施設(主なもの)		令和4年度実績	令和5年度実績	令和6年度実績	評価
温水期	個人利用	41,386	44,147	44,559	令和5年度から予約制も廃止となり、通常営業が再開となった。令和6年度は猛暑日が多かった影響もあり、夏季の入場者が減少した。また、令和5・6年度に修繕工事による休場期間があり、入場者減少の影響を受けた。
	団体利用	10,594	10,594	9,153	
	自主事業	3,754	4,482	4,296	
夏季	個人利用	59,878	90,131	79,252	
	団体利用	901	939	799	
	自主事業	0	0	0	
合計利用者数(参考値)		116,513	150,293	138,059	
区収入／合計利用者数		355	374	376	
管理代行費／合計利用者数		1,242	866	981	

(合計利用者数は施設全体の年間利用者数)

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	期日までに提出しています。	いずれも期日内に提出されており、内容も良好である。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	各年度ごとにファイル分けし、いつでも確認できるように保管しています。	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	何か事象が発生した際には速やかに報告及び相談をしています。	適宜、連絡・調整が行われており、良好な連携が取れている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	有資格者を配置し、研修を行い知識を共有しています。	知識・経験をもった職員が適切に配置されている。	○
	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)	プール内外に於いて死角が生まれないよう適切に人員を配置しています。	員数、シフト等スタッフは適切に配置されている。	○
	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	従業員それぞれの教育進捗(理解度)を書面で管理し適宜教育しています。	定期的に職員研修が実施され、職員の資質向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	入社時研修のほか、ホスピタリティ教育を行い接客態度向上に努めています。	業務にふさわしい服装で、適切かつ丁寧な接遇が行われている。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	施設、設備の公正な利用が確保されており、アンケートなどの要望に対しても改善できるものは対応しています。	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	計画通り運営出来ています。抽選が発生する事業では、落選された方が対象のプログラムも行っています。	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	当日の勤務者、翌日の勤務者、本社勤務者と確認を行い管理しています。	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	ポスターやサイネージのほか、多言語に対応したタブレットの利用などにより利用方法を説明しています。	施設内の案内掲示板やホームページを活用し、わかりやすく説明されている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	ランニングステーションの実施など、プール利用以外の方も利用できるよう稼働率向上へ工夫をしております。	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	速やかに関係各所へ報告し、遅滞のないよう対応しております。	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	自主事業の案内や営業日程など常に更新を行い管理運営に努めています。	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	周辺地域との連携を図りトラブルなく良好な関係を築けております。	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	個人情報は鍵付き金庫で管理しているほか、USB等も社外へ持ち出さないよう管理を徹底しています。	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	入社時研修のほかマニュアルを用いて個人情報保護に関する教育を行っています。	マニュアルが整備され、必要な研修を実施し、職員の知識向上に努めている。	○

評価対象		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
安全・危機管理		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	マニュアルにより防犯防火対策の研修を行っています。	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	日常から避難先である野球場への避難訓練を行っています。	緊急時連絡体制表を設け、緊急時の初動連絡体制が整備されている。また、定期的に訓練を実施している。	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	日常から屋内屋外の巡回点検を行い、防犯防火に努めています。	営業時間中は職員が巡回、営業時間外は機械警備を実施し、適切な体制をとっている。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	保管場所を限定し適切に管理を行っているほか、鍵を貸し出す際は記録をとっています。	適切な鍵の保管と施錠管理が行われている。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	年間計画に基づき点検作業を行い、記録も特定のファイルにて管理しています。	法定点検や定期点検は計画的に行われ、点検記録も適切に保管されている。	○
		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・相談を行ったうえで修繕や備品の購入を行っています。	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）	破損個所や定期点検で指摘を受けた箇所に於いても、適切に修繕を行っています。	施設運営に必要な修繕を計画的に行っている。	○
		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）	区と協議し適切に行っています。	区内業者や実績のある専門業者などに適切な再委託が行われている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか（建物、設備）	電気やガスは必要最低限の利用を常に心掛け省エネに努めています。	適切な状態を維持しつつ、光熱水費の縮減に努めている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の近くに書類を保管し、いつでも書類を確認できるようにしています。	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	適切に整備・管理を行い書類を確認できるようにしています。	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	備品台帳にて適切に管理しています。	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	年間計画に基づき日常清掃及び定期清掃・消毒作業を行っています。	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	日常的に薬品等の補充を行い不足のないように努めています。	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	分別を適切に行い、ゴミの排出量を抑える為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	巡回点検により施設周辺の美観を守り、必要に応じて清掃しています。	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＝×）

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

プールを使用した事業は概ね増加傾向にあり、特に児童向けの教室は毎回抽選が発生する状況にあります。落選された方に対して出来ることがないか検討し、別枠で教室を設けて多くの方に事業に参加いただけるよう取り組みました。体育施設を持たない施設であるため、ノルディックウォーキングやランニングステーションとしての施設活用など、水泳場の枠に捉われない事業を今後も実施していく考えです。今後も萩中公園水泳場の指定管理者として、区民の方に満足していただける施設となるよう運営してまいります。

6　財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による審査の結果、財務状況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。

7　労働環境に関する施設所管課所見

労働条件審査で指定事項はあったがすでに改善したことを確認しており、適切な労働環境の確保ができている。

8 労働条件審査における指摘事項への対応

主な指摘と改善内容
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、指定管理者に通知及び労働環境改善の指導を行い改善したことを確認している。 ①従業員の□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。

9 施設所管課総合所見 （施設運営の総合的な評価）

評価	☐ A 顕著に優れている ☑ B 適切である ☐ C 一部不適切である ☐ D 不適切である
優れた点	通算17年目であり、全般的に堅実な運営ができている。特に次の点で良好であった。 ・水泳場の利用者数が他の水泳場より多く、お客様の安全を第一に考えた監視体制で臨み、年間を通して健全な運営に努めた。 ・キャッシュレス決済を取り入れDX化を積極的に行っている。
改善すべき点	・利用者数が非常に多い施設のため、水の事故や盗難など発生させないよう、より一層細心の注意を払って運営していく必要がある。また、利用料金収入も定期的に入金するなど、社内チェックのを強化を図り、トラブルを未然に防ぐ環境づくりを今後も求めていく。

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6年度
自己評価実施日	令和6年11月11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6年4月1日現在の司書率は76.9%（13.0/16.9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。	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。	○
	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、清潔な服装を心掛けている。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。	○
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にしている。	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。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
運　営		施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	「CDだより」（月1）「図書館だより」（月1）を発行。就労支援、ブックリスト、新着情報、展示内容補充などの情報提供し向上に努めている。	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、地域包括支援センター、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、シュレッダ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。	○
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、避難誘導や救急処置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	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	年度ごとにファイルを作成し、キャビネットにて保存している。	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に心掛けている。	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、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。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
施設管理	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルを作成し、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。	○
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	ゴミの分別を行うためゴミ箱を3種類に分け、適切な処理に行っている。用紙の再利用を行うなど削減するように心掛けている。	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、ゴミ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6年度も積極的にイベントを開催し、あまり図書館に来館しない人にも、まずは図書館に来てもらうことを目指した。子どもたちの生活環境、世代によって読書の仕方が変化してきていることもあり、いかに読書を楽しんでもらうかを考え、図書館づくりに繋げてきた。お話会への参加者も減少気味ではあったが、図書館から積極的に外に出ていく（出張お話会）ようにすることでお話会に興味を持ってもらうきっかけに繋がっている。また、地域との交流をより今年度は密にすることで課題解決型の図書館として、また居場所としての図書館を目指してきた。電子書籍体験講座は、電子書籍の貸出が始まってからずっと行っており、毎年、工夫・改善をしながらスマホ世代以外の方たちには好評を得ている。また、今年度から始まった「知ろう、学ぼう、私たちの健康」では、医師、看護師、栄養士、などの専門家の話を直接聞けると好評であり、本と関連付けをして、貸出にもつながっている。
中国語・韓国語の収集館ということから外国人の方にも来館しやすい図書館づくりに務めた。他施設との連携で外国人の方によるビブリオバトル、外国語でお話会、日本語＆英語多読など外国人の方にも楽しんでもらえるイベントを実施することで日本の図書館への来館きっかけ作りにつなげている。

4　施設所管課総合所見　（施設運営の総合的な評価）

○外国人の方による本の紹介イベント、ビブリオバトルを開催している。他の図書館ではない特色のあるイベントとなった。
○「みらい学園」や「子ども食堂」などで出張お話会を開催し、図書館のPRや、こどもと本との出会いに努めている。
○電子書籍体験講座を定期的に実施しており、電子書籍の利用者拡大に寄与している。
以上、交通利便性が悪く高齢化率が高い地域において、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や、居場所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6年度
自己評価実施日	令和6年11月28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	責任者が作成後、館長がチェックし、ファイリング・管理・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	必要に応じて、電話やFAX、グループウェア、メール便等の手段で報告・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6年4月1日現在の司書率は57.5%（7.7/13.4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）	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	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目指し、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。	○
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、飲食スペースなどルールを守って利用して頂いている。	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以外にも、プラスアルファの自主事業を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、統計に記載し報告している。	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。	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。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
運　営		利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	ご意見、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	大森東地域センター、児童館、地域包括支援センター、保育園、小学校、放課後クラブ、中学校、福祉園、文化センター、各種サークル、大田区郷土博物館、龍子記念館、警察署などと良い関係を保ち、連携した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に行くようにしている。救急用品や災害対策準備品、ヘルメットや懐中電灯などを用意している。	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。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	日常点検及び定期点検は計画に則り実施し、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、適切に対処している。	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6年度実績 ・漏水事故復旧工事、空調工事	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）	清掃業務、電気設備点検、消防設備点検等の再委託業務は手順に従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、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いる。	消耗品は適切に補充されている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
清　掃	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	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、認知症サポーター養成講座、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は相談、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総合的な支援を行っている。
・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。
・児童デイパーチェ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サークル紹介展示を行い、文化センター祭りなどにも出張講座で参加している。
・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を実施している。
●自主事業
・郷土学習講座、認知症ミニ講座、認知症サポーター養成講座、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、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＞
・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。
・地域の住民が課題解決のために図書館を訪れた際に十分対応できるよう、スタッフのレファレンススキルを上げていく必要がある。

4　施設所管課総合所見　（施設運営の総合的な評価）

○来館者の傾向に合わせたこどもの発達に関する研修を行うなど、図書館員として必要な資質向上のための研修を実施している。
○全体の書架構成に目を配り、分担収集以外の分野についても資料の充実をはかっている。
○ターゲットを絞った特色のある展示を行っており、利用者の関心を高める効果が見込まれる。
○積極的に地域連携事業に取り組み、こどもから大人まで幅広い層へ図書館の利用促進を図っている。
以上、様々な地域連携や自主事業の実施により、継続的な図書館の利用促進や新規利用者の拡大に努めている。

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6年度
自己評価実施日	令和6年11月28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。	○
	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・各種チェック表は責任者が日々作成し、館長が確認しファイリング・保管している。	一部月報がファイリングされていなかった。	△
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	必要な案件が生じた際は、区の担当者へ相談・報告している。本社管理担当へ必要に応じ連絡・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。	○
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6年4月1日現在の司書率は66.7%（11.0/16.5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）	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。	○
	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。	基礎的な研修の定期的な実施や接遇研修等を実施し、職員の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	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。	○
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	計画通り実施・運営した。	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、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。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	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	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。	○
		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。	○
情報管理		個人情報は適正に管理されているか	個人情報に関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。	○
		個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	全職員を対象として、個人情報保護、人権問題、コンプライアンス研修を実施している。	個人情報保護、法令遵守のためマニュアルが整備され、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	防災・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	防災・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。	○
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6年度修繕箇所】 バリアフリー設備（点鋲張替え）・非常灯交換修理など	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）	再委託事業者と連携を行い、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ている。「写真展」のほか、警察や消防による防災対策講座を開催し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でいる。
・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」を隔月開催。9月アルツハイマー月間には、脳神経外科の医師による認知症予防講座を開催するなど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大学医療センター大森病院「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。
・東邦大学医療センター大森病院「からだのとしょしつ」の「なのはな文庫」へのリサイクル資料提供を行っている。
・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も行う。
【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。
・児童室の装飾を積極的に行い、利用者に喜ばれている。
・CD展示棚を新たに設置し、貸出数増加に繋げている。
【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1500名の方に来場いただいた。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うちだすことができた。今年度は第4弾として、「地域応援イベント」大森消防所長・大森警察警備課長・大田区防災危機管理課による防災講話を実施。それぞれ28名・14名・30名と多くの参加があり好評だった。
・区内在住絵本作家いちよんご氏による「絵本原画展」（来場548名）「絵本ワークショップ」（参加22名）を実施しした。幅広い年齢層の方が原画に見入り、絵本の楽しさを再認識するなど大変喜ばれた。また、区内在住の絵本作家や写真家等も来場し今後のイベント開催へ向けて多くのご提案を頂いた。
・地域包括支援センターや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展開。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）

○昨年度に引き続き、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、来場者も多く、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。
○絵本原画展など、新たな事業も実施し、今後の利用者拡大にも期待ができる取組である。
○東邦大学医学メディアセンター及び東邦大学医療センター大森病院「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」を設置している。大学の推薦図書を中心に、継続により年々充実し利用も増えている。
○丸テーブルを活用した展示は、毎回多角的な視点からテーマを設定し、多くの利用者の関心を引く人気コーナーとなっている。
以上、地域関係団体や区民との連携に積極的に取組み、イベント等を通じて図書館知名度を向上させ、誰もが親しみをも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6年度
自己評価実施日	令和6年11月29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。	○
	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。	適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	緊急性や内容に応じて、電話・FAX・グループウェア等により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。	○
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6年4月1日現在の司書率は72.9%（18.3/25.1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。	○
	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）	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	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やミニ研修を実施し、スタッフ全体の資質向上に努めている。また、各担当分野や地域情報については、外部研修等の受講も奨励している。	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。	○
	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、各自の意識付けを図り、必要に応じて責任者が指導している。	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。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	施設、設備の公正な利用は確保されている。キャレル席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、と3種の座席の他、小中学生の学習席4席を児童室に設け、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6年度事業計画に記載した自主事業は、10月末時点で概ね計画通り実施できている。	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	①新規登録拡大や来館促進に取り組んでいる。 ・入新井特別出張所の協力で転入手続時に当館リーフレットを配布 ・大森複合施設ビル「Luz大森」の夏季・秋季キャンペーンチラシに図書館イベント情報を掲載 ・地域力推進入新井地区委員会発行の地域情報紙「わがまちいりあらい」に事業案内を掲載（2024年5月発行100号より「入新井図書館のお知らせ」欄新設） ②「おはなし会室（兼会議室）」の活用に取り組んでいる。 ・おはなし会以外の時間帯はこどもや親子が絵本や紙芝居を楽しめるスペースとして開放 ・小中学生の学習席を4席設置 ・利用の少ない平日の午前中に一般向けの「森びとタイム」を実施（年2回）	大森複合施設ビル「Luz大森」1階の入新井特別出張所における転入手続きの際に、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。	○
	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。また、他館の苦情対応報告を共有し、同様の事態に備えている。	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。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
運　営	施設の周辺地域との関係は良好か	良好である。 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、パンフレットやチラシの設置や当館事業への協力、地域イベントへの当館の参加など、様々に連携・協働している。 ビジネス支援コーナーでは、区内のビジネス支援機関のマップ作成やパンフレット等の相互配置を通じて各機関との情報交換を行なっている。	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	適正に管理している。業務マニュアルに基づき、個人情報の取得・保持・廃棄を確実に実施、記録している。	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6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。 防犯についてはチェックリスト等で日常の安全に対する意識向上と万が一の場合の対応手順の確認等により備えている。	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	実施している。 災害発生時は本社・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6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	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。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	適切に行っている。 事務室内の鍵置き場は鍵番号により定位置を決め、使用状況が一覧できる形で保管している。開・閉館時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。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	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）	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6年度は12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大森複合施設ビルの管理会社が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）	グループウェアや「工事連絡票」等で速やかに報告している。 令和6年度は公開書架の一部の空調機に異常が発生したため、業者に点検を依頼し、その経過を大田図書館の工事修繕担当に逐次報告、相談している。	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）	適切に行なっている。 令和6年度は公開書架の一部の空調機に異常が発生し、業者が点検した結果、令和7年1月に部品交換等の修理を行なう予定である。	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）	大田区役所エコオフィス推進プランに基づき、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	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鹸液は日常清掃業者が補充している。ロールペーパーは図書館の定時巡回でも点検し必要であれば補充している。	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。	○
		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）

【工夫・改善した点】
・児童向けの事業では、「英語でおはなし会」、「プログラミング教室」、「電子書籍のおはなし会」など、新しい学びや読書につながる取り組みを行ない、参加者も多く、好評であった。
・一般向け事業では、当館の開館50周年を記念した事業を企画し、地域史や図書館への関心を高め、地域住民の交流の機会となった。
・50周年に合わせ、前年度より生涯学習講座は「大森」をテーマとし、地元の施設、団体、情報紙の関係者による講座を実施した。
・一連の事業により、地域団体との良好な関係を築くことができた。
・接遇研修に「やさしい日本語」を取り入れ、外部講師により多様な相手とのコミュニケーションにおける発想の転換により、日常の利用者対応の向上を図った。
・利用者からの指摘や要望を受け、イベント当日の案内用の看板と、座席での荷物置き用のプラスチックかごを導入した。
【運営上の今後の課題】
・「やさしい日本語」の観点から点検すると、掲示物や広報物、館内案内表示などは不充分なものが多い。全てを転換することは難しいが、今後作成するものについては「やさしい日本語」を取り入れることが望ましいと考える。
・空調機が設置後13年以上を経過しており、室内機の異常エラー発生や、部品劣化が指摘されている。

4 施設所管課総合所見 （施設運営の総合的な評価）

○JR大森駅近くにあり、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。
○開館50周年を記念した事業を複数行った。スタンプが溜まったら、50周年記念のエコバックやしおりをプレゼントするスタンプカード事業は利用者から特に好評であり、来館きっかけの事業として評価できる。
○書架は常に整頓されている。また、令和6年度は書架1つを新設、ディスプレイラック1つを新設するなど、図書館の利用促進につながる工夫がされている。
○建物設備の不具合等については、迅速に対応し修繕を行っている。
以上、引き続き地域や団体と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。

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6年度
自己評価実施日	令和6年11月25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6年4月1日現在の司書率は53.1%（9.3/17.5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）	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	毎月の館内整理日の研修に加え、本社研修（Eラーニング）を活用した個別研修も年1回以上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、現場でもOJTの形で指導している。	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。	○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	毎日4回巡回を行っているほか、適宜、利用者に声掛けしている。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	事業はおおむね計画通り実施している。実施できない場合は、代替事業を行っている。	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。会計事務は経理担当者で適切に管理し、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。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
運　営		施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	講演会や映画会など地域連携を踏まえた自主事業を開催している。学校支援を通じても来館や図書利用を促す取り組みを行っている。	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、職員間で日常的に共有している。館内整理日に、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、地域包括支援センター、郷土博物館・龍子記念館、担当小中学校、薬局などと連携した自主事業の開催、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。	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6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。	○
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6年度は3月に実施予定。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回巡回を行っているほか、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間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	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	年間計画に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、異常個所がないか目を配っている。必要に応じて報告し、修繕方法を相談している。	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）	天井灯のLEDへの交換、外気処理機の修繕等を随時進めている。	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	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。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	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	早朝と午後に清掃員が実施している。実施個所は日々、報告書の提出を受けて確認している。	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	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。職員が巡回時に外溝のゴミを見つけ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）

業務上の各課題については、本社の内部監査で詳細なチェックを受けており、遺漏はない。サービス面で大きなトラブルはなく、満足度の高い接客を引き続き提供できている。日常の接客の中で適切な案内・サポートを行うことで、利用者自身がOPAC・ネット予約・自動貸出機・返却機などを駆使し、効率よく必要な資料を手にできる態勢が整いつつある。電子書籍貸出サービスについても、おはなし会で定期的に収録タイトルを実演することで利用を促している。事業面では、地域連携の一環として新たに地域の福祉施設で出張おはなし会を実施し、図書館サービスやイベントの周知の機会とした。このほか、龍子記念館、郷土博物館などと連携した馬込文士村関連イベント、地域包括支援センターや地元薬局と連携しての健康・福祉イベントも実施済み、または実施予定。児童向けの読書支援、調べ学習支援のイベントも利用者のニーズを踏まえながら実施している。

課題は老朽化や作業スペースの不足などの施設環境面に多い。移転時期も見据えながら適切に対応を進めたい。電子書籍をはじめとするデジタル資料の利用環境の充実も、若い世代の図書館利用を増やしていくためには欠かせないと考えており、積極的に対応したい。

4　施設所管課総合所見　（施設運営の総合的な評価）

○毎日2時間毎に館内巡回を行っており、施設独自のチェックリストに基づき確認し、管理運営は適切に実施されている。
○昭和46年開館の建物であり老朽化は課題となっているが、修繕で対応できる事象については区と協議し適切に実施されている。
○馬込文士村の作家について理解を深める研修を独自に実施し、職員全体の理解促進が図られている。また、当該研修の講師については、若手職員も務める機会が設けられており、個々の資質向上に努められている。
○地域の施設などへ積極的にアプローチして独自の自主事業を展開しており、利用者のニーズを満たすとともに、地域との繋がりが深められている。
以上、地域資源を生かした取り組みの実施や、適切な施設の維持管理が図られているほか、職員の資質向上にも努め、図書館サービスの充実に寄与している。

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6年度
自己評価実施日	令和6年11月25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地域連携、図書館報作成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。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	館長が押印し、年度毎にファイルして保管している	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	相談事項については急ぐものは電話連絡の上、メール文書等で確認している	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。	○
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6年4月1日現在の司書率は58.0%（13.0/22.4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）	スタッフ人数を適正に配置し、繁忙が見込まれる日時には増員し業務に支障が無いようにしている	ローテーション表、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	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度程度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。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	弊社の規定に基づき制服を着用し、対面・電話対応では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。	○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	公正公平に利用していただけるよう徹底している	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	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	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	一冊を手に取りやすいよう展示や面陳を行い、フロアスタッフが自動貸出機や返却機の利用を促している	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対応している。内容はスタッフ全員で共有している	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。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
運　営		施設の周辺地域との関係は良好か	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、鍵付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研修を実施している。定期的にヒヤリハット事例を基にミスを未然に防ぐ話し合いを行っている	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	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。	○
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）	大田図書館へ報告している	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）	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）	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	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	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	備品台帳に基づき適切に整理している	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	日常清掃は毎日実施しており、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、リサイクルのと取り組みを実施している	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	施設フロア内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）

事業では地域の方の関心を引くよう計画を立て、計画外でも駅ビル連携など積極的に取組みを行った。来館や席利用が多いため、巡回や開館時の声かけを行い、幅広い世代が安心して利用できるよう目配りをしている。親子連れの利用促進のため「おやこサロン」「ぬいぐるみお泊り会」を定例化し、開館時間を生かした「こわいおはなし会」や医療講座の平日夜間のイベントを計画・実施している。一般・児童・AV・ガラスケース展示は新たな資料に出会えるように工夫し、毎年”えほんふくぶくろ”として、年代別のおすすめ本を包装し、忙しい世代向けに手に取りやすいようサービス提供を行っている。危機管理研修や接遇研修、マニュアル研修を定期的に行った上で、個別に指導を行っている。課題は予約本自動受取機等トラブル発生時やカスタマーハラスメントと思われる利用者に対して毅然とした態度で統一した対応をすること、繁忙時期は開館前に40～50名並ぶため、問い合わせ対応やトラブル回避のために座席管理のシステム導入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や接遇研修に力を入れ、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・サービスでは、親子向け多目的室の定期開放、地域の病院・団体等との連携や講座の夜間開催など、幅広い利用者ニーズに対応した事業を実施しており、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的な運営が図られるとともに、立地の利点や設備の効果を最大限発揮させるための工夫に努め、図書館サービスの充実に寄与している。

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6年度
自己評価実施日	令和6年11月29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　共同事業体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。	○
	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。	○
	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	電話やガルーンを使って、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。	○
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6年4月1日現在の司書率は82.9%（17.4/21.0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）	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。	○
	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	レファレンス・UD・緊急事案対応等の館内研修を実施、また外部研修へ参加した際は館内共有を図っている	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。	○
	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。利用者に合わせた言葉遣いはもとより、常にウエルカムの姿勢を大切にしている。	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	多目的室や閲覧室等、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	滞りなく実施されている。電子書籍活用の方針を受け、こども映画会は当初の2月を前倒しで7月に実施した。	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	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	書面、サインおよび口頭にて適切に行っている。サインでは、やさしい日本語や絵文字を多用している。	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	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。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
運　営		施設の周辺地域との関係は良好か	良好である。自治会との連携に加え、隣家とも良好である。	近隣の施設や団体等と連携し、良好な関係を築いている。	○
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。また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	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	施錠及び鍵の管理は適切である	鍵の保管、施錠管理は適切に実施されている。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	整備・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）	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）	速やかに対応している	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書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）	大田区役所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	適切に整備・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	適切に整備・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	備品台帳や持ち込み備品一覧表に基づいて適切に整理整頓している	備品台帳に基づき、適切に管理されている。	○
清　掃		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	定期的に点検し常に補充されている	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	事務室内はごみ箱を色分けするなど工夫してごみの分別を行い、リサイクルにも積極的に取り組んでいる。	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	敷地内および敷地周辺の清掃にも取り組んでいる。	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6年度で特筆すべき点は、やはり児童分野にある。まず、2024年7月に児童の累計登録者が2,000名を超えたこと。児童の新規登録について、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てきた地道な努力が成果につながった結果である。このことは、児童の貸出者数が区内で突出していることにもつながっている。次に、保育園や児童館への来館・出張おはなし会が増加傾向にあることである。（10月度までの数値で、昨年比回数1.2倍、参加人数1.36倍） 保育園から保育園へと評判が伝わり、訪問した園もあった。大田区こども家庭部保育サービス課からも、わらべうた等での保育園支援の評価を頂いている。
②環境面では、旧室外機置場にベンチスペース「もっと！久が原2284」ができ、敷地内の安全と環境改善が図られた。滞在型利用がすすむ中、ちょっとした気分転換のコーナーとして利用いただけるようになっている。イベント利用（青空おはなし会と球根植え付け）での周知も効果的であった。また、昨年度問題視された画鋲問題が、掲示板のマグネット化により解決できた。
③令和6年度は、前年に引き続き「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。高齢者対応では、全員が高齢者疑似体験セットを装着し、高齢者役とカウンター役を経験、レファレンス研修では必要に応じてフォローアップを、マニュアル研修では振り返りテスト等で工夫し定着を図っている。児童担当者の研修は、月1回の集合研修に加えOJTも行い、着実に経験を積んでいる。
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。また、例年実施している事業において、そのノウハウが蓄積されてきており、内容として満足いただけるもの・安全管理面での知見など、今後に生かせる情報を獲得できている。
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。担当小学校はもとより、都立雪谷高校、都立荏原病院、久が原福祉園等とのパイプも、コロナ禍を越えて復活した。また「ユキガヤウォッチング」や「大田遺産の会」のように、地域のことを調べて発表しようとしている団体への支援もあり、地域館としてまさに地域に貢献できていると考える。
⑥今後の課題としては、特にトイレ環境改善と障害者駐車場があげられる。障害者駐車場については、昨年来、ご利用者様から停めづらいとのご意見をいただいている。できうる限りの合理的な配慮はしているものの、配送トラックの駐車スペース、自転車置き場と合わせた抜本的な改善が必要だと思われる。また、より地域に根差し、「わたしたちの図書館」「うちの図書館」と言っていただけるような活動を心がけたい。

4 施設所管課総合所見 （施設運営の総合的な評価）

○図書館として基本的なサービスが着実に実施され、運営状況は良好である。
○職員の教育面では、外部主催専門研修の受講内容は全スタッフへ共有しているほか、実践的な業務研修、手話等ユニバーサルデザインに配慮した研修等を行い、職員の資質向上に努めている。
○自主事業では、地域団体や文化人との良好な関係を生かし講座を開催するなど、地域連携と生涯学習の充実に貢献している。令和6年度は地域の病院に訪問し入院患者向けに読み聞かせを行うなど、様々な利用者ニーズに対応した事業を実施している。
○施設内外の美観維持・環境整備も継続して実施している。
以上、職員の資質向上や施設の環境維持、利便性向上などに積極的に努め、図書館サービスの充実に寄与している。

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6年度
自己評価実施日	令和6年11月21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。	○
	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。	○
	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。	○
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6年4月1日現在の司書率は53.8％（14.0/26.0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）	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。	○
	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。	○
	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。	○
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	計画どおり運営されている	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	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。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
運　営		施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	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、東京科学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科学大学、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、地域包括支援センター千束／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回必ず行っている ・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。	○
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 ・今年度は9月に地震に特化した防災訓練を実施した	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	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	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。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
		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。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか（建物、設備）	施設管理等の専門的な業務に限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	備品台帳に基づき情物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。	○
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
・昨年度末のギャラリー展示をきっかけに東京科学大学建築学系との連携の強化が図られた。
・昨年度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う予定。
　いざという時に速やかに行動できるよう準備しておく。
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、防災訓練に注力し、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）

○地域の学校や団体と良好な連携関係を構築し、魅力のある企画や展示を行うなど、地域に根ざした事業を展開している。
○貸出数の少ないYA世代に向けて、専用コーナーの面積を増やし、図書の面出しなど工夫をした書架を作成するなどの工夫をしている。
○こども室の棚を変更して低い位置の配架を増やすことで本を手に取りやすくする改良が見られた。
○出版社の方を招いた図鑑の使い方講座や知識だけでなく自分で考える力をつける理科系の事業等、自主事業に力を入れている。
以上、地域の特性を生かした取り組みや閲覧・貸出の促進を図った取り組みなど、読書活動の推進が適切に行われている。

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6年度
自己評価実施日	令和6年11月25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　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。	○
	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。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	相談が必要な案件はFAXや電話によって連絡を取り合い、指示等を受けるなど、適切な対応を取っている。	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6年4月1日現在の司書率は74.5%（14.0/18.8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。	○
	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）	カウンター担当・学校支援・自主事業実施など、曜日にかかわらず、必要な人員を過不足なく配置している。	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	業務を円滑に推進するため、休館日の全体ミーティングの中で業務マニュアルの再確認及びレファレンス研修、館外の研修等に参加し資質向上に努めている。 また、日々の業務で必要な情報は速やかに共有を図り、全スタッフが同様のサービスを提供できるよう、指導している。	図書館業務の研修のほか、コンプライアンス研修や外部研修への参加等、積極的に行っている。	○
	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、清潔な服装を心掛けている。接客については利用者に不便・不快な思いをおかけしない適切な対応ができるように、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。	○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	館内、学習室等が適切に利用されているか1時間毎に巡回し管理を実施している。また特定の利用者に利便を図るような対応は絶対に行わないよう指導している。	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。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
運　営	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	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行い、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	図書館だより「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各種イベントなどを利用者の方へ積極的に周知している。その結果として、4月～10月まで毎月来館者数が昨年度より増加している。	図書室だよりを入口や記載台に配架するなど様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は「苦情対応報告」により常に把握し、注意すべきものは全体ミーティングにおいて、どうしたら良いか等の意見交換を行い、共通認識のもと、クレーム対応を行っている。	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。 地域包括支援センターとも連携し、互いにイベント等の情報交換を行っている。	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。	○
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	防犯・防災マニュアルは整備されている。マニュアルの内容は全体ミーティングで周知、年に1回防災避難訓練を行っている。	防犯、防災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。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
安全・危機管理		日常の防犯・防災管理体制は適切か	1時間毎に館内巡回を実施するとともに定期的に非常口の点検を実施し、利用者が安全、快適に図書館が利用できるように常に心掛けている。	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	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	日常点検及び定期点検は計画に則り実施し、年度毎にファイルを作成し、キャビネットに保管している。	設備保守点検は計画的に実施され、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に努めている。	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順次修繕・取替等を行うようにしている。	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っている。これらの対策が利用者の不便とならないように心掛けている。	省エネルギーの取組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、キャビネットに保管してている。	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、キャビネットに保管してている。	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シールを貼るとともに管理簿により管理している。	備品台帳に基づき、適切に管理されている。	○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	館内外の清掃については、日常的に実施確認を行い、定期清掃については計画どおり行われているかをスケジュール管理及び実施確認を行っている。	日常清掃及び定期清掃は適切に実施され、館内は清潔に保たれている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	消耗品については、利用者の不便とならないよう在庫の確認を行い、定期的に補充している。	消耗品は適切に補充されている。	○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	ゴミの分別を行うためゴミ箱を分け、適切な処理を行っている。使用済みのコピー用紙の裏面を再利用することで紙の削減を心掛けている。	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されている。	○
		施設周辺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いる。毎月休館日に公園等の清掃を実施している。	施設周辺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）

指定期間の最終年度である令和6年度は、これまで利用者から好評をいただいている各種イベント等をさらにブラッシュアップして実施することができた。
感染症対策がほぼ全面的に緩和されたので、積極的に宅配サービスも行うことができた。宅配サービス利用者も増加し、提供したサービスに対して、Googleで高評価をつけていただいた利用者もいた。
今年度初めて実施した「電子書籍体験会」では、初めて電子書籍を使う方のほか、すでに電子書籍を頻繁に貸出している利用者にもご参加いただき、現在の電子書籍サービスの利便性向上に対する貴重なご意見もいただけた。
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、全スタッフによる毎月のテーマ別展示については今後も引き続き実施し、貸出増加へつなげていく。
施設管理については、突発的に起こった排煙窓ガラスの破損があったが、速やかに対処し、図書館運営に支障をきたす事態を引き起こすことなく、修繕工事を実施した。今後も大田図書館管理係様と連携を取り、適切な施設管理を行っていく。
気候温暖化と光熱費高騰をふまえ、3階屋上テラスと西側壁面について、冷暖房効率を上げる効果がある施策を検討したい。

4 施設所管課総合所見 （施設運営の総合的な評価）

○濱竹寄席や浜竹まつりなど、幅広い利用者に対応する事業を実施し、来館者増につながっている。
○司書資格取得のための制度活用により、有資格者を増やしたり、館内整理日を活用した研修の実施により、職員のスキルアップ、利用者満足度向上に取り組んでいる。
○書棚の最上段を使用せずに余裕を持った配架がされており、資料の新鮮度を保ちながらかつ本の取りやすさを保つことができている。
○展示コーナーを目立たせるように手作りの装飾にも力が入れられており、貸出につながっている。
以上、利用者の拡大や利用者の利便性向上に向けた図書館運営に努めている。また、施設の日常的な点検や見直しにより適切な維持管理を実施している。

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6年度
自己評価実施日	令和6年11月22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	平成6年12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	各種報告物は期日までに確実に提出するようにしている。二人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。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	各種業務日誌等は施錠可能なキャビネットに保管し、適切な管理を行っている。	適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	相談が必要な案件は基本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。	○
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6年4月1日現在の司書率は64.0%（11.2/17.5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）	事業計画で提出している配置人数を遵守している。イベントや学校支援の際は手厚いシフトとなっている。	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	休館日の時間を使い、全体研修を実施している。本社のマナー研修なども適宜実施している。	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。	○
	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。	○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	多目的室の利用は予約受付簿の記入で管理を行い、利用マニュアルに沿って運営している。	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ってイベント、講座等を実施している。担当者を決めて、計画的に進めている。	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	利用料金は金庫に保管し、現金出納簿により適正に管理している。	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。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
運　営		施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	館報「こはね通信」を毎月発行し、館内に設置すると共に、町会や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、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。重要事項は大田図書館にも報告をするようにしている。みんなの声に対してもフィードバックを行っている。	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	羽田大鳥居町会、羽田特別出張所とは月に一回の定期清掃活動で交流を図っている。ふれあい祭り、町会の餅つきにも参加して、交流をはかっている。	近隣の施設や団体等と連携し、良好な関係を築いている。清掃は近隣企業とも協力し合い、町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、適切に管理している。保存期間経過後は適切にシュレッダー処理を行っている。	個人情報の厳格な保管管理、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の研修は継続して実施。休館日には問題提起や話し合いを行い、情報共有している。	個人情報保護、法令遵守のため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、意識を常に持ってもらえるように心掛けている。	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	本社の安否確認システムにより、非常時連絡等の訓練を実施した。図書館においても消防訓練の中で避難訓練等を実施している。	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、問題点は記録につけている。また、人の少なくなる夜間にはスタッフに防犯ブザーを携帯させている。	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	鍵は施錠出来るところに保管し、取り扱いには特に注意している。閉館時の施錠は責任者が行い、見回りも行っている。	鍵の保管、施錠管理は適切に実施されている。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	定期点検は計画的に実施され、記録簿はキャビネットに保管されている。	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）	不具合が生じた場合は本社、大田図書館に報告（電話、グループウェアで）。原因の特定を行い、速やかに対処している。	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）	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。	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則って取り組みを行っている。	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	クリアファイルに機器ごとにファイリングし保管している。	機器（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	クリアファイルに機器ごとにファイリングし保管している。	機器（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	備品台帳との照合が出来るように備品シールを貼付し、設置場所を台帳に記載している。	備品台帳に基づき、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	日常清掃は日々実地確認を行い、点検をしている。問題があった場合は清掃業者とも都度話し合い、改善するようにしている。	日常清掃及び定期清掃は適切に実施され、館内は清潔に保たれている。	○
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	日常清掃の中で補充を行い、消耗品は定期的に追加購入し補填している。休館日前にも点検している。	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	ゴミ箱をわかりやすく分別し、処理業者に適切に引き渡している。	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）

図書館に来館された方が気持ちよく過ごせるように配慮した。
特に水回りの劣化が進んでいるので、交換、修理を実施した。漏電対応として、外の電気コンセントの交換を実施した。
車椅子トイレは水道部分の交換が必要であり、今後の早急な改善が必要である。また、外灯も蛍光灯の交換を行ったが内部の修理が必要なところもあり、同時にLED化も進める必要性を感じている。また、区の備品である備え付けのプロジェクターの映像が出なくなっており、こちらも部品が無いために交換が必要となっている。

4　施設所管課総合所見　（施設運営の総合的な評価）

○手話研修や外部の講師を招いてのマナー研修等職員に対する研修に力を入れている。
○町会のふれあい祭りに参加したり、町会・出張所の清掃活動に地域の企業と共に参加したり等、地域との連携が図られている。
○毎月発行の広報紙を充実させたり、町会等へイベントちらしを配付する等して広報に力を入れている。
○セーラム市の関連資料を集めたセーラムコーナーがあり、毎年、セーラム市の訪問団が大田区を訪れる際には羽田図書館も訪問し、交流を深めている。
○創立から30年経過しているが、適宜修繕を実施しており良好な環境が維持されている。今後も計画的に修繕されたい。
以上、積極的な地域連携や交流、情報発信を行い、活動・情報の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6年度
自己評価実施日	令和6年11月25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6年4月1日現在の司書率は55.6%（9.5/17.1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。	○
	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）	1Fはカウンター、書架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	館内整理日にスタッフに周知徹底。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	定期的な巡回を行うとともに、書架整理を行うことで、書架にスタッフがいるようにしている。	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	計画数、32に対して20実施済。（10月末時点）自主事業は計画通り実施できている。	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。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
運　営		施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	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、児童館でのお話会、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。	○
		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の定期開催を継続実施。六郷保育園と共同での防災訓練実施予定、六郷BASEとの連携企画拡大実施、地域包括支援センターとのイベント開催等良好である。	近隣の施設や団体等と連携し、良好な関係を築いている。	○
情報管理		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。	○
		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。休館日ミーティングでも責任者向け教育を別途実施。	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	「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回実施予定（12月と3月）。	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	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	各種点検の記録は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）	必要な場合には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）	委託業者と連携を行い、作業報告書の確認を行い、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。（18度～26度）	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。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルにまとめ、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。	○
		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。	○
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。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
清　掃	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	各種ごとにゴミ箱を用意し、分別を心がけている。	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。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、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」、「映画会」、高齢者向け講座「フレイル予防　4講座」、電子書籍を利用したイベントなど32回の計画を立て、10月末時点で20が実施済となり、利用者へのサービス向上を図っている。地域の4小学校、2中学校との図書室運営・貸出支援、6保育園、特別支援学校、1児童館へのおはなし会、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コンクール」への参加等、地域児童への利用促進を継続実施している。地域施設である「六郷BASE」、「大田翔裕園」、「地域包括支援センター六郷・西六郷」との連携事業も、継続/拡大実施している。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、利用者に視覚的にも楽しんでもらえるように工夫している。
設備面でトイレからの漏水があった為、暫定対処の実施と経過観察を行い館運営に影響が起きないよう継続監視を実施している。近隣中学の生徒による、図書館での問題行為については、学校との連携を行い、10月末時点では、問題は発生していない。継続監視を行い、問題発生時は、速やかに学校と連絡ととるようにしている。来年度も六郷神社のお祭り、多摩川での花火大会等図書館周辺地域が混雑する事があるので、問題発生を防止する対策を事前に行うようにする。

4　施設所管課総合所見　（施設運営の総合的な評価）

○おはなし会に多くのこどもや親子が参加できるよう新たに休日の開催を試行実施するなど、地域住民の需要の把握及び柔軟な対応に努められている。
○多くのイベントで地域施設等と連携するとともに、書架においても近隣小学校の生徒が作成した成果物を関連書籍とともに展示するなど、地域に根差した図書館運営が展開されている。
○児童関連の研修に特に精力的に取り組み、研修受講者が学んだ内容を他のスタッフにフィードバックするなど工夫をしながら、得た知見を図書館の運営に活かしている。
○利用者からのクレーム対応については、場面に応じた適切な対応方法をスタッフ間で共有し、お互いの立場を尊重しつつ、組織として対応できる体制を整えている。
以上、地域の施設や団体との連携事業を積極的に展開するとともに、適切な施設の維持管理にも努め、図書館サービスの充実と利用者増に寄与している。

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6年度
自己評価実施日	令和6年11月23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　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6年4月1日現在の司書率は77.1%（16.2/21.0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）	各担当者が不在であっても、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	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。	○
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ヵ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	概ね計画通りに実施。	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。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
運　営		施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	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。出張図書館、お話会等のイベントを行い、宣伝活動に取り組んでいる。	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め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、問題を拡大させない。	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	青少年対策地区委員会、郷土玩具保存会、大田観光協会の関係団体、JKK、くりらぼ多摩川との共同事業に取り組んでいる。また、近隣施設での出張お話会（保育園、児童館、特別支援学校等）を実施。	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。（2024年12月19日実施予定）	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	鍵はキーボックス内に保管。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。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	各種点検の記録などの書類は、過去数年の記録とあわせて保管。	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）	工事履歴 9/4～5　3階EVホール床部分補修工事 10/10　対面朗読室漏水確認作業 10/10～11　キュービクル塗装工事 10/24　対面朗読室漏水調査用天井点検口設置工事　　ほか	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）	再委託業者と連携をとり、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。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
施設管理	共通 建物 設備 備品	省エネルギーの取組みは適切に実施されているか（建物、設備）	空調機の温度設定、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してもらう。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。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	一定の場所に保管しているが、古い機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	更新手続き等適宜実施している。	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	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を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）

【業務関係】
・問題点が発生した際は常に基本に立ち返り、業務マニュアルに即し対応。また、地域特性を考慮したうえで効率的な業務が行えるよう、ローカルルールのマニュアルを作成。
・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行い、それぞれの能力に合わせ、人材育成に力を入れている。
・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。図書館システム機器の稼働率向上に取り組んだ。
【近隣地域・教育施設との関係】
・地域連携の強化。青少対、ハローワーク、くりらぼ多摩川、東京都住宅供給公社（JKK）とのイベントを開催。アウトリーチを積極的に行い図書館の活動を広く周知し、新しい利用者を獲得する。且つ、継続的な利用を促進する。
・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。学校図書館支援の担当校については、ブックトークや学校開催のワークショップの支援、選書・除籍・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、出張お話会を行っている。児童館・保育園のお話会の際には、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おり、後日来館して紹介した本を借りていただいたり、お話会やイベントへ参加もしていただいている。
【こども・子育て支援】
・こども・子育て支援への取り組みに力を入れている。ファミリークラブはセミオーダー式として実施。参加者の要望に合わせた読み聞かせやレクリエーションを実施。
・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実施。参加者同士が交流を楽しめるゲーム大会や、貸出・予約、配架の方法なども学びながら、図書館に関心・親しみを持っていただけるようなイベント（「図書館司書のお仕事体験」）を実施。
【一般利用者の利用・貸出増加への取り組み】
・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場としてクラフトクラブを開催。分担収集である家政学分野の本の貸出増進にもつなげている。
【障害のある方へのサービス増進に関する取り組み】
・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。拡大写本研究会の展示、活動報告会の開催の支援。
・運営上の課題としては、業務内容への理解、図書館員としての技能に差があり、共通した理解で迅速にサービスを提供できるよう研修・指導を行い改善を図る。

4　施設所管課総合所見　（施設運営の総合的な評価）

○特設コーナーとして「子ども・子育て支援コーナー」を設置しており、関連するイベントを企画・実施している。
○小学校、児童館、保育園、特別支援学校などの読書支援を積極的に行い、こどもの読書活動推進に貢献している。
○大田区子どもガーデンパーティーやハローワーク、くりらぼ多摩川（地域交流拠点）、東京都住宅供給公社等と連携したイベントを実施しており、地域活性化及び図書館PRに努めている。
以上、館や地域の特性を生かした取り組みを行い、幅広く図書館利用の促進に努めている。

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6年度
自己評価実施日	令和6年11月27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。	○
	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。	○
	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。	○
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6年4月1日現在の司書率は63.0%（10.2/16.2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）	施設の設置目的を最大限発揮できるよう月間勤務表や一日のタイムテーブルを適切に作成している。	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	休館日に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。	○
	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。	○
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	計画どおり実施し、さらに新しい取り組みもしている。	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	館長、責任者および経理担当者により適正に管理している。	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	展示や新しい事業の取り組みなど利用促進につながっている。	様々なテーマで資料を展示するほか龍子記念館と連携した講座を実施するなど、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。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
運　営		施設の周辺地域との関係は良好か	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する予定である。	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	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。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	事業計画書の管理業務実施計画表に基づき実施し、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、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）	手順に従い適正に行っている。	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）	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	備品台帳に基づき適切に整理整頓している。	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）

昨年度までは新型コロナウイルス感染症予防の観点から換気のため窓を開けたままにする部屋が多かったが、今年度は夏場の熱中症予防や冬の体調管理を考慮し、暑い日や寒い日は極力窓を開けないようにした。（もともと換気扇や換気のための空調を運転させているため、窓を開けなくても換気はしている）運営上の課題としては死角が多いこと、蛍光灯の数が多く、取り替える頻度も多くなっていること、蛍光灯の値段が上がっているためLED化が急がれることなどがある。死角については、巡回を引き続き強化していくことしかないが、10月に1階のカウンター前のCDとDVDの棚を新しくしたことで、もともと置かれていた棚よりも幅が狭くなり、その分カウンター前が広くなり、死角も若干ではあるが減少した。

4　施設所管課総合所見　（施設運営の総合的な評価）

○死角の課題については、カーブミラー設置やこまめな巡回の継続により、利用者が安心して利用できるように努めている。
○建物の老朽化は目立ってきているが、区と協議し修繕するなど、適切に実施されている。
○CD等の棚を新しくしたことによるレイアウト変更で、カウンター周りが広くなり明るくなった。
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り、適切な施設維持管理がされている。

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6年度
自己評価実施日	令和6年11月29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　共同事業体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	会計報告書の記載方法に一部誤りがあった。	△
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	施錠可能な書棚で保管している	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	報告事項は速やかに連絡できるような体制を構築している	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6年4月1日現在の司書率は79.2%（11.8/14.9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）	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	定期的に研修を実施して、資質の向上に努めている	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。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	基準通りに対応している	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	常に心掛けている	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	計画を立て、綿密に企画を推進して、確実に運営している	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	規定通りに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	「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。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
運　営		施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	館内掲示物に気を配り、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の展示や、業務責任者が管理する趣向を凝らした展示コーナーは人気を博している。整然とした書架を徹底し、ブラウジングしてワクワクするような書架づくりを心掛け、何度も足を運ぼうと思う図書館を目指している	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、地域包括支援センター蒲田、日本工学院専門学校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	マニュアルは整備されており、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	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	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	整備・保管している	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）	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）	速やかに対応している	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書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）	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	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	適切に整備・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。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
施設管理	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・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		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	仕様書、年間計画に基づき清掃を実施し、必要に応じて巡回時に清掃をしている	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	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貼り紙をして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。	○
清　掃		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	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）

○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る。
○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が管理する趣向を凝らした展示コーナー、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等好評で、継続的に愛好している利用者も多数いる。
○整然とした書架整理を徹底としており、いつ来ても美しく見やすい書架、面出しなどの工夫でわくわくできる書架を維持し、貸出率向上を目指す努力をしている。
○工作会の講師として、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」さんのつながりにより、年3回の大人の手芸工作会と1回の児童対象の工作会を実施して、いずれも好評を得ている。
○地域住民と協働して、地域の過去を展示した写真展などを実施。地域のことを知ることができ、語り合うイベントが大好評であった事でも明白なとおり、図書館として地域の資料保管場所としての意義を感じている。
○地域の高齢者の方の生涯学習の場所として多目的室の利用率が継続的に高いことは、図書館として地域の方の拠り所となれていると感じるとともに、利用しやすい、居心地のよい雰囲気を提供できていると考える。
○蒲田図書館としての場所を貸し実施してる「すけっとくらぶ」や「フラットおおた」は好評で、こどもたち・学生たちの居場所としての一助となるとともに、引き続き利用者の方の理解を得ながら、地域住民の心地よい居場所を提供していく必要がある。
○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に講師になってもらい児童対象の工作会やプログラミング教室を実施している。年々日本工学院専門学校との強いパイプが構築できている。
○東日本大震災や阪神・淡路大震災の被災者をお呼びして、当時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ってもらい、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・当事者の描いたイラストの展示会を令和6年度も予定しており、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、さらなるスタッフの防災・レファレンス等の研修の向上と、図書館として学生の賑わい（話し合いながら学習できる場）を創出していく工夫を凝らしていく。

4　施設所管課総合所見　（施設運営の総合的な評価）

○書架整頓が徹底され、展示の工夫もされており居心地の良い空間を作り出している。
○大田区の郷土資料の収集に力を入れており、レファレンスツールの「シリーズ調べる」の発行や館報での地域情報の発信も多い。
○フラットおおたやすけっとくらぶとの連携により、地域のこどもたちの居場所としての図書館の役割を果たしている。
○町工場や松竹蒲田撮影所の跡地にちなんだ地域の特色を生かした事業の実施を行っている。
以上、地域特性を踏まえた様々な自主事業を実施し、区民への情報発信や人と人をつなぐ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6年度
自己評価実施日	令和6年11月3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6年4月1日現在の司書率は70.3%（17.5/24.9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。	○
	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）	全時間帯に司書資格保有者を配置するとともに、責任者も全時間帯2名以上の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のほか、他館見学、本社施設等の見学により資質の向上に努めている。 館内では休館日を利用して、危機管理等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で接客話法を指導し、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。	○
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。	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。	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に入力、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掲示板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。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
運　営		施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	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を喚起す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」や「健康セミナー」など各種自主事業を通して、地域の教育施設、医療・介護施設等と連携を深めている。	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、年度毎に必ず個人情報保護研修を実施している。（令和6年度は11月休館日に実施予定）	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	危機管理マニュアル、消防・避難誘導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、及び休館日に危機管理研修を行っている。	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	緊急時の連絡体制を掲示している。 令和6年度は、大地震発生を想定した避難訓練（机上）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を共有している。	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	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、全ての施錠がなされているかを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	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・定期点検は、事業計画書の年間保守計画に基づき実施。点検記録は管理会社より毎月「維持管理業務月次報告書」が送付され、当館で保管している。	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）	緊急度や修繕規模に応じて業者を選択し、遅滞なく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、設備管理について書面による再委託契約を締結している。	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している。また、照明器具はLED化を推進し、省エネルギーを心がけている。	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専用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スタッフ巡回時に不足がないよう確認、不足がある場合、即時補充している。	消耗品は適切に補充されている。	○
清　掃	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	種類別に仕分けを行い、適切に廃棄処理している。	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	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認知度向上を目的に、健康セミナー等を定期的に開催している。イベント実施にあたっては、地域の医療・介護施設と連携し、地域住民に有益な情報提供を行うことを心がけている。また障害者サービスの一環として、障がい者デイサービス「テラコヤキッズ」において、出張読み聞かせを初めて開催し、好評を得ている。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562作品の応募を受け付け、全国コンクール推薦作品として9作品を選出した。また、施設面では、トイレの床や扉を修繕したほか、小便器の更新、洗面台の自動水栓・自動水石けんの設置、また児童室の木製書棚の修繕等、利用者環境の改善に努めている。

4　施設所管課総合所見　（施設運営の総合的な評価）

○医療介護セミナー等により関連本を展示する等の工夫により、資料貸出の増加につなげている。
○調べる学習コンクールの実施により、図書館の教育機能を充実させ、学生の学習能力向上に貢献している。
○障がい者デイサービス「テラコヤキッズ」に出張・読み聞かせをする等近隣施設との連携による事業展開を図っている。
○医療・介護特設コーナーでは、認知症等テーマごとにブックリストを作成し、区民に提供する等資料の貸出促進に工夫を図っている。
○施設面では、老朽化したトイレ・洗面台、児童室等の修繕につとめ、環境改善を図っている。
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を積極的に行い、図書館利用の促進が図られている。

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（財務審査）

1　施設概要

施 設 名	馬込アートギャラリー
所 在 地	大田区南馬込4－10－4
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　玉川　一二
	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7年4月1日 ～ 令和12年3月31日
施設の設置目的	区が所蔵する美術品を保管及び展示して区民の利用に供することにより、区民の文化の向上及び心豊かな生活の実現に寄与することを目的とする。
施設の沿革	令和7年4月1日に開設
担当部課 （問合せ先）	地域未来創造部文化芸術推進課
	電話　03(5744)1226　　FAX　03(5744)1539

2　財務状況に関する施設所管課所見

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

大田区指定管理者モニタリング結果(財務審査)

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 丸善雄松堂株式会社
	代表者 矢野 正也
	住 所 東京都中央区日本橋二丁目3番10号
指定期間	令和7年4月 ～ 令和12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 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。

令和６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