

令和4年度
指定管理者モニタリング報告

北区 政策経営部 経営改革・公共施設再配置推進担当課

目 次

「令和4年度指定管理者モニタリング」について.....	1
モニタリング評価結果の概要.....	7
赤羽ふれあい館.....	13
桐ヶ丘ふれあい館.....	19
島下ふれあい館.....	25
稲付ふれあい館.....	31
西が丘ふれあい館.....	37
東田端ふれあい館.....	43
滝野川会館.....	49
赤羽会館.....	55
元気ぷらざ.....	61
北区NPO・ボランティアぷらざ.....	69
新町コミュニティアリーナ.....	73
北とぴあ.....	79
創業支援施設ネスト赤羽.....	85
桐ヶ丘体育館外2施設.....	89
北運動場外9施設.....	99
パノラマプール十条台外3施設.....	107
エコー広場館.....	113
特別養護老人ホーム上中里つつじ荘.....	117
特別養護老人ホーム清水坂あじさい荘.....	121
特別養護老人ホーム桐ヶ丘やまぶき荘.....	125
高齢者在宅サービスセンター清水坂あじさい荘.....	129
田端高齢者在宅サービスセンター.....	133
滝野川西高齢者在宅サービスセンター.....	137
高齢者在宅サービスセンター桐ヶ丘やまぶき荘.....	141

堀船高齢者在宅サービスセンター	145
浮間ハイマート	149
名主の滝老人いこいの家	153
滝野川老人いこいの家	159
志茂老人いこいの家	165
桐ヶ丘授産場	171
王子授産場	177
いきがい活動センター	183
滝野川東介護予防拠点施設	189
桐ヶ丘介護予防拠点施設	195
赤羽西福祉工房	201
赤羽西福祉作業所	205
王子福祉作業所	209
たばた福祉作業所	213
神谷ホーム	217
若葉福祉園	221
あすなろ福祉園	225
区営・区民・高齢者住宅	229
有料自転車駐車場（18ヶ所）	235
有料自転車駐車場（13ヶ所）	241
赤羽駅西口駐車場・自転車駐車場	247
荒川岩淵関緑地バーベキュー場及び駐車場	255
飛鳥山公園外4園	261
清水坂公園外3園	267
赤羽自然観察公園外3園	273
西ヶ原みんなの公園外2園	279
中央公園文化センター	285
赤羽文化センター	291

滝野川文化センター	297
那須高原学園北区しらかば荘	303
八幡山子どもセンター	309
十条台子どもセンター	315
西ヶ原子どもセンター	321
袋児童館	327
滝野川東児童館	333
豊島東児童館	339
東十条保育園	345
王子北保育園	349
桐ヶ丘保育園	353
滝野川西保育園	357
浮間東保育園	361
西ヶ原東保育園	365
上十条南保育園	369
桜田保育園	373
東田端保育園	377
岩淵保育園	381
西ヶ原南保育園	385
王子本町保育園	389
浮間さくら草保育園	393
赤羽台保育園	397
志茂保育園	401
滝野川北保育園	405

※ 高齢者在宅サービスセンター上中里つつじ荘は、令和2年4月1日より休止中。

外部有識者モニタリング報告

会計処理	411
労働関係法令	413

「令和4年度指定管理者モニタリング」について

1 モニタリングの概要

(1) 基本的な考え方

指定管理者制度は、複数年度にわたり施設の管理・運営を民間事業者に委ねることから、その状況を継続的に把握し、適切な指導・監督を行うことが重要となっている。

区は、指定管理者による公の施設の管理運営、利用者に対するサービスの提供が適正かつ確実に行われているか否かについて、区の公的責任を果たすためモニタリングにより必要な監視を行う。

(「北区指定管理者制度ガイドライン」より)

(2) 手法

モニタリングは一般的に

- ①指定管理者によるセルフモニタリング
- ②区による定期的ないし随時の調査
- ③福祉サービス第三者評価など外部による評価などの手法があり、施設の種類に応じて、複数の手法を多面的に組み合わせて実施している。これらの手法に加えて、統一的な基準による
- ④指定管理者モニタリング・評価制度
- ⑤利用者満足度調査を全庁的に実施した。

2 指定管理者モニタリング・評価制度

(1) 制度のポイント

- ・経営改革本部の下に、組織的なモニタリング・評価体制を構築する。
- ・統一的な基準によるモニタリング・評価を実施し、その結果を公表する。

(2) 実施方法・体制 【3ページ参照】

①作業グループ

- ・マニュアルシートや所管課ごとに作成するチェックリストを用い、その施設を担当する複数名の職員により、現地調査やヒアリングを行い、施設の一次評価（指定管理者モニタリングレポートの作成）を担当する。

②指定管理者モニタリング・評価部会（4部会）

- ・作業グループの一次評価をベースとして、各施設の二次評価を担当する。
- ・必要に応じて代表的な施設や一次評価で課題が指摘された施設等の現地視察を行う。

③指定管理者モニタリング・評価委員会

- ・モニタリング・評価部会（4部会）からの報告をベースとして、最終的な評価及び総括を担当する。
- ・モニタリング・評価の次年度方針を検討する。

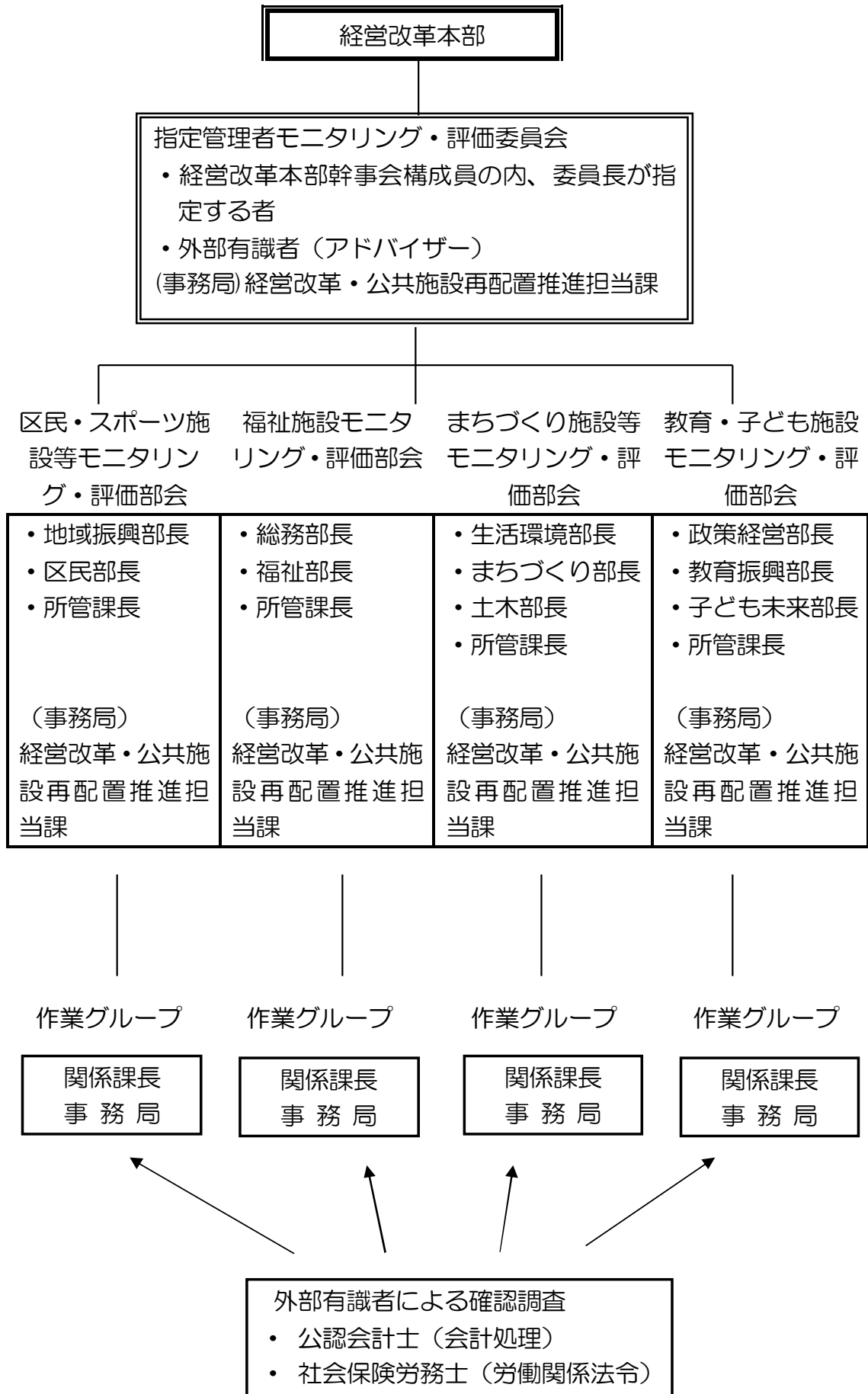
④経営改革本部

- ・モニタリング・評価委員会からの報告を確認して、最終的な評価及び総括を担当する。

(3) 外部有識者を加えたモニタリング・評価制度

- ①外部有識者は公認会計士と社会保険労務士とし、それぞれ「会計処理」と「労働関係法令等」に関する項目を担当する。
- ②「作業グループ」の現地調査に同行し、職員と共に調査・ヒアリングを行う。
なお、原則、指定管理期間の初年度施設に社会保険労務士、指定期間の中間年度（2年目または3年目）施設に公認会計士が同行する。
- ③モニタリング・評価委員会の外部委員として、専門的見地からの助言、提言を行う。

別紙 「モニタリング実施体制」



《構成メンバー》

- 指定管理者モニタリング・評価委員会
経営改革本部幹事会のメンバーの内、委員長が指定する者及び外部有識者で構成。
なお、事務局は、経営改革・公共施設再配置推進担当課が担当する。
- 指定管理者モニタリング・評価部会
指定管理者選定委員会をベースに4つの部会を設置している。関係部・課長を構成メンバーとし、事務局は経営改革・公共施設再配置推進担当課が担当する。
- 作業グループ
施設毎に、その施設を担当する職員を中心として複数名で構成する。
- 外部有識者
公認会計士と社会保険労務士で構成する。

(4) モニタリング・評価の基準

●項目評価の基準

A～D（A優良、B適正、C一部課題、D要改善）の4段階で、項目毎に評価を行う。

（項目評価：①基本方針・施設長、②従事者、③施設管理、④情報管理・危機管理、⑤交流・改善、⑥(処遇)利用者処遇（利用)施設利用、⑦(処遇)給食（利用)事業実施、⑧環境整備、⑨会計）

〈参考基準〉新しい取り組みなど、評価できるものはA。翌年度にA評価だった同じ取り組みを行った場合には特出したもの以外はBとする。

●総合評価の基準

項目評価のA～Dの数により評価を行う。

- ・ A 優良：項目別評価のAが過半数以上あり、かつ優れた取り組みにより客観的に大きな効果が確認できた場合
- ・ B 適正：すべてがBまたはAの場合、または1～2項目にCはあるがDはない場合
- ・ C 一部課題：過半数以上がBまたはAであるが、3項目以上にC以下があるがDはない場合
- ・ D 要改善：過半数以上にCがある場合、またはDが1項目以上ある場合（上記の基準にかかわらず、異なる評価をする場合には、その理由を明記する）

(5) モニタリング・評価の対象期間

- ・ 前回立ち入り調査日以降から、今回立ち入り調査日までとする。

3 利用者満足度調査

(1) 調査のポイント

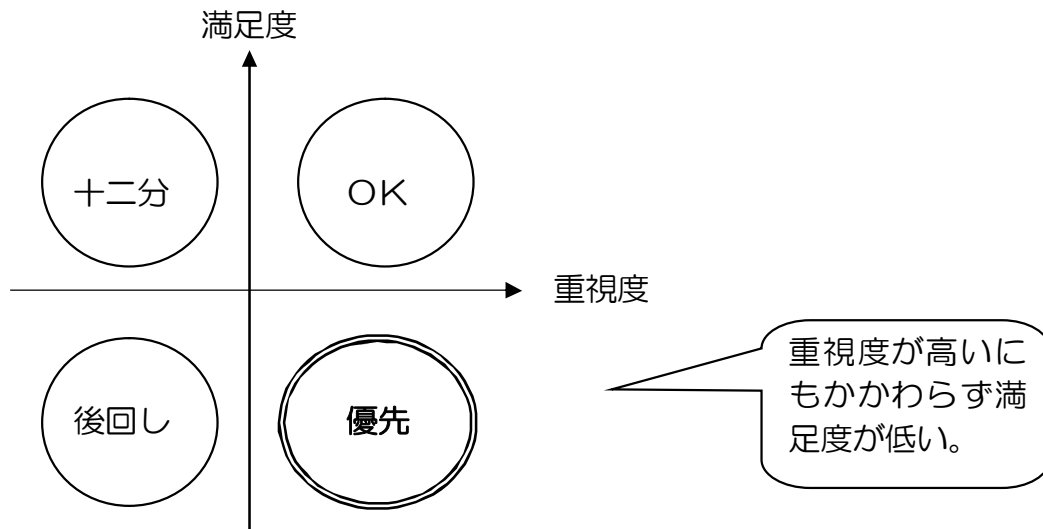
- ・ 施設の問題点の所在や改善の糸口を発見し、サービス向上につなげるため、利用施設を中心に実施する。

(2) 実施方法・体制

- ・ 指定管理者が主体となり、区の担当課と協力して、施設利用者にアンケート形式の調査票に回答してもらう方法で実施した。
- ・ 10～12項目のアンケート項目を設け、それぞれの項目について、重視度、満足度を4段階に分けて、その結果を項目ごとに点数化し、全体平均と比較した。

《散布図》

タテ軸に満足度、ヨコ軸に重視度を置き、クロス分析した。



4 経過

	指定管理者モニタリング・評価	利用者満足度調査
令和4年 7～9月	【作業グループ】 ・一次評価実施（現地調査） ↓ ・「モニタリングレポート」作成 ↓	【指定管理者＋区職員】 ・利用者満足度調査実施 ↓ ・「利用者満足度調査報告書」作成 ↓
10月	経営改革・公共施設再配置推進担当課	経営改革・公共施設再配置推進担当課
令和4年 10月	区民・スポーツ施設等モニタリング・評価部会	
	福祉施設モニタリング・評価部会	
	まちづくり施設等モニタリング・評価部会	
	教育・子ども施設モニタリング・評価部会	
10月	指定管理者モニタリング・評価委員会	
11月	経営改革本部	
11月	企画総務委員会 「モニタリング報告書」公表	

5 施設サービスの向上

モニタリング結果を本報告にまとめているが、それぞれの指摘等を各所管から指定管理者に示すことで、施設サービスの向上につなげている。

モニタリング評価結果の概要

総括

全ての指定管理者制度導入施設に対し、「施設利用者への配慮」や「三密の防止」など、新型コロナウイルス感染症対策を徹底した上で、全庁統一的基準に基づくモニタリング・評価を実施し、適正な施設サービス提供のための様々な視点から評価を行った。その結果、対象すべての施設で総合評価がBとなり、各施設において、協定書を遵守した適正な管理・運営が行われていることを確認できた。

個別の項目についても、「基本方針・施設長」「従事者」「情報管理・危機管理」「交流・改善」「施設利用」「利用者処遇」「事業実施」「給食（処遇）」「環境整備」の項目については、全ての施設でB評価以上となっており、指定管理者制度の定着とともに指定管理者の努力や創意工夫が感じられた。

また、調査当日に指定管理者に対し改善指摘した事項について本レポートにて記述しているが、後日、各所管課がそれらの改善状況を確認した。

基本方針・組織

区立施設の設置目的をよく理解し、それぞれ基本方針を定めている。

施設長

運営管理全般にわたり統括し、職員に対し施設の基本理念や経営方針を周知している。コロナ禍においても施設長自らがリーダーシップを発揮し、施設の管理、運営に取り組んでいる。

開所

全ての施設において条例及び規則に定める開所日、開所時間を遵守した運営がなされている。

従事者配置

各法令、協定に基づくとともに、サービス提供に必要な人員を配置している。複数の施設では、コロナ対応の在宅勤務などの運用ルールを法人全体で決定し、適切に対応している。桐ヶ丘保育園では、今年度から新入職員1人に先輩職員1人がついてサポートするブラザーシスター制度を設けるなど、新入職員の定着率向上に積極的に取り組んでいる。西ヶ原東保育園では、今年度からメンター制度を導入し、経験の浅い職員を援助する体制を構築するなど、職員の定着率向上に取り組んでいる。西ヶ原東保育園、西ヶ原南保育園においては、今年度から特別休暇として、バースデー休暇を設けるなど、働きやすい職場環境の整備に積極的に取り組んでいる。

労働環境

労働条件等について、一部法改正に対応した規定の整備の遅れなどの指摘もあったが、おおむね法令を遵守している。労働保険、社会保険への加入状況も概ね適正である。

従事者健康管理（処遇系施設）

定期的に健康診断（深夜業務者に対しては年2回）、腰痛健診やストレスチェックを行うなど、職員の安全と健康の確保を図っている。西ヶ原南保育園では、今年度から臨床心理士と契約し、職員へのメンタルヘルスに関する研修を実施しているほか、高い水準での有給休暇取得率を達成するなど、職員の健康状態の維持・向上を図っている。

研修

年間計画を立て、職場内及び外部研修を実施している。文化センター（中央公園・赤羽・滝野川）では、オンライン事業の効果的・効率的運営を目指し、ICTの活用推進のための研修を行うほか、外部の研修・講習にも積極的に参加している。

建物設備

建築基準法第12条点検等の各種点検を行うとともに、維持管理記録を整備している。異常を発見した場合は、区と協力し速やかに修繕及び修理を行っている。公園においては、現場スタッフ、常勤社員、委託先従業員等による日常の安全点検・動作確認等を複数視点で行っているほか、危険箇所の除去、施設維持修繕を適切に行っている。巡回・修繕・各作業の日付・作業内容等の記録を適切に整備している。浮間4丁目自転車駐車場外17か所自転車駐車場の内の一部の自転車駐車場においては、消火器の設置や消火器周りの環境整備について不適切な箇所があった。

物品管理

備品管理は貸付品管理簿により適切に管理されている。物品の購入は、主に区内事業者を利用している。

業務委託

清掃、給食調理や設備保守等の業務委託にあたり、協定に基づき区への事前協議を適切に行っている。

環境配慮

環境負荷低減のために、目標を掲げ、節電、節水を徹底している。区営住宅では、共用灯改修時に順次LED照明を設置している。

情報資産保護

個人情報保護条例及び情報セキュリティポリシーに準じ、適切に情報資産を管理している。

災害対策、危機管理

災害時対応マニュアル等を定め、職員意識の向上、利用者を含む訓練に努めている。

地域等との関わり

行事等を通して地元町会、地域住民、近隣施設との交流を行い、ボランティア受け入れ等地域に開かれた施設づくりを図っている。滝野川西保育園では、近隣小学校の

1年生から、在園児に対して折り紙プレゼントをもらうなど、小学生との交流のほか、子どもたちが掘ってきた芋を近隣住民に配るなど、近隣住民との交流を継続している。また、日頃の訓練を活かし、体調不良の近隣住民の救護活動にも協力するなど、公の施設としての役割も率先して担っている。

苦情処理

苦情がどう扱われるかを施設入口等に文書で掲示し、福祉施設等では苦情処理第三者委員会を設置している。滝野川北保育園では、保護者から寄せられた苦情や意見等については、職員間で共有し、対応策を講じるとともに、回答や対応内容をICTシステムでの配信等で保護者に周知するなど、適切に対応している。

処遇（処遇系施設）

利用者の生活全体にわたる目標達成をめざした処遇基本計画を立て、利用者に対し、適正かつ十分なサービスを提供している。コロナ感染症対策に留意して、行事の縮小や代替策を講じるなど、各施設で利用者が楽しめるよう職員が創意工夫をして取り組んでいる。

利用者健康管理（処遇系施設）

健康チェック等にて利用者の日々の体調変化に十分注意を払い、適切に記録を作成している。

給食衛生（処遇系施設）

調理従事者の健康や調理場の衛生管理に留意し、清潔な環境づくりを心がけている。

献立（処遇系施設）

献立は、適正な栄養価を摂取できるものとなっている。高齢者の福祉施設では、個々の栄養ケア計画から個人の嚥下状態や禁食、カロリーコントロールやアレルギー等を把握し、個人の状態に配慮した献立を作成している。保育園では、提供した給食やレシピをICTシステムで写真と併せてコメント配信をし、保護者からも好評を得ている。また、栽培した野菜を給食で提供するなど食育活動に努めている。

利用計画（利用系施設）

施設利用の目標値を設定し、年間利用計画を立てている。

施設利用（利用系施設）

利用者満足度調査を実施し、利用者の要望把握に努めている。

委託事業（利用系施設）

区からの委託事業を適正に実施している。

自主事業（利用系施設）

区へ事前協議のうえ実施している。令和4年7月より、区営住宅と区営シルバーピアの10か所で災害救援自動販売機（飲料）の設置を実施し、入居者の利便性向上及

び災害時の備えにも貢献している。清水坂公園では、「清水坂サンクスデー」と称して年5回イベントを計画、実施している。その他にも、新たに子どもの着替え用としてリサイクル衣服を譲渡する企画を実施するなど、公園の利用促進企画に積極的であり、優良である。また、清水坂公園、飛鳥山公園、音無親水公園ではキッチンカーを配置して、行列ができるなど、にぎわいのある公園づくりに貢献した。公園の利用促進企画に積極的であり、優良である。また、自動販売機を設置し、飲料が手軽に手に入るよう、公園利用者の要望に応じている。

利用者環境の整備

施設内は、設備・物品等が整頓され、利用者のための良好な環境が整っている。また、安全、衛生への配慮もなされている。浮間4丁目自転車駐車場外17か所自転車駐車場では、インターネットを活用した定期利用受付を開始し、いつでもどこでも申込みできる環境を実現するとともに、キャッシュレス決済が利用できる券売機を導入し、接触機会の低減と利用の利便性向上を図っている。

事故対応

事故・救急対応マニュアルや緊急連絡網を整備するとともに、区への速やかな報告が行われている。また、ヒヤリハット報告書により、施設において事後の事例研究が行われている。保育園では、玄関付近に「お散歩マップ」を設置し、保護者にも保育園周辺の注意箇所が分かるよう工夫している。

規程

経理に関する規程が整備され、命令系統、権限と責任が明確になっている。

会計処理

必要かつ適正な契約手続を行い、収入および支出に関しても適正な処理を行っている。浮間4丁目自転車駐車場外17か所自転車駐車場では、区への提出書類については、指摘事項に対して対応に相当な時間を要する事があるので、記載漏れなどの改善が必要である。

現金等の管理

現金を取り扱う施設については、現金出納帳を作成し管理し、日々、残高を確認している。

モニタリングレポート 利用者満足度調査

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(利用施設用)

地域振興部 地域振興課	
調査実施日	令和4年7月13日

施設名	赤羽ふれあい館	指定管理者	赤羽ふれあい館自主管理運営委員会
-----	---------	-------	------------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営の状況、指定管理料等）

- 【名称】 赤羽ふれあい館自主管理運営委員会 会長 田口 アサ子
- 【業務内容】 地域コミュニティ活動の拠点施設、また高齢者の方のレクリエーションや集いの場、教養の向上の場として、ふれあい館を設置し、集会施設等の貸し出しを行っている。
- 【指定管理料】 令和4年度 3,519千円 <5年間の総額 17,595千円>
- 【指定管理期間】 1期目：平成18年4月1日から平成21年3月31日まで（3年間）
2期目：平成21年4月1日から平成24年3月31日まで（3年間）
3期目：平成24年4月1日から平成29年3月31日まで（5年間）
4期目：平成29年4月1日から令和4年3月31日まで（5年間）
5期目：令和4年4月1日から令和9年3月31日まで（5年間）

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

- 【名称】 赤羽ふれあい館
- 【所在地】 北区赤羽1丁目59番9号（ネスト赤羽3階）
- 【延床面積】 225.00㎡
- 【開設日】 昭和53年10月17日
- 【規模等】 構造 鉄筋コンクリート造 3階建（3階 事務室、和室2、集会室1）
和室 2室（第1和室21畳・第2和室15畳） 集会室 19.3㎡
- 【従事職員数】 従事者数 14人
- 【年間利用者数】 延 3,310名（令和3年度）

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

- 【サービス概要】
 - ① 管理施設の使用許可に関する業務
施設予約の受付、利用承認書の発行、緊急連絡カードの発行
 - ② 管理施設の使用に係る使用料の収納に関する業務
使用料の収納、使用料還付請求書の発行、利用実績の集計
 - ③ 管理施設等の清掃、整頓その他環境整備に関する業務
清掃業務、施設内の備品及び器具類の整理整頓
 - ④ 施設、附帯設備及び備品の保全に関する業務
施設の予防保全、附帯設備及び備品の点検
 - ⑤ 高齢者の教養の向上、レクリエーションに関する業務
初心者を含め利用者全員が参加できるイベントの開催、イベント開催に関する広報活動

4. 項目別評価		
① 基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】 指定管理者制度導入により、地域住民等に対する施設利用サービスの効果及び効率を向上させ、コミュニティ育成活動をもって地域の福祉の一層の増進を図る。</p> <p>【施設長】 管理運営全般にわたり統括しており、従事者からの信頼も厚い。 地域の自治会をはじめ、地域との連携を積極的に行っている。</p> <p>【開所】 年末年始（12月29日から1月3日）を除く、9時から22時まで ただし、夜間の利用がない場合は、夜間閉館。</p>		
② 従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】【労働環境】 9時から22時までの施設開館時間内は、常に2人体制で職員が勤務しており適正な配置がなされていると認められる。アルコール消毒液による手指消毒を実施している。</p> <p>【研修】 従事者は町会の活動にも取り組んでおり各種救急講習会を受講している。 職員が一同に集まる場を設け、利用者の要望、ふれあい館の課題等の情報共有を行っている。 利用者に対する従事者の言葉遣いなど（窓口対応・電話対応）は、良好である。 事務室内の見える場所に業務マニュアルを掲示し、職員全体で業務の理解度向上に努めている。</p>		
③ 施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】 産業振興課が所管する創業支援施設「ネスト赤羽」の3階部分を、赤羽ふれあい館として使用している。</p> <p>【物品管理】 物品は、物品台帳により適切に管理されている。</p> <p>【業務委託】 施設設備は「ネスト赤羽」が管理しているため、指定管理者による業務委託は実施していない。 設備に不具合が生じた際には、産業振興課に連絡し対応している。</p> <p>【環境配慮】 環境に配慮し節電・節水に努めている。 利用がない部屋や日中の時間帯は、利用者に配慮しながら節電に努めている。 クールビズに努め、空調は夏28度・冬19度を目安に管理している。</p>		

④ 情報管理・危機管理	評価	B 適 正
<p>【情報資産保護】 個人情報保護条例及び情報セキュリティポリシーに準じて、個人情報に記載された書類は鍵のかかるキャビネットで保管するなど適切に管理されている。</p> <p>【災害対策、危機管理】 会長が自ら避難路及び災害時の誘導について確認を行っており、交代で誘導の訓練を実施している。また、利用者に分かりやすいよう避難経路に沿って施設内に案内が表示してある。 年に1度、ネスト赤羽全体で避難訓練を行っている。</p>		
⑤ 交流・改善	評価	B 適 正
<p>【地域等との関わり】 高齢者福祉コーナーでは書道、民謡等の活動が行われ、大変にぎわっている。</p> <p>【苦情処理】 2階まではネスト赤羽であるため、集会施設で使用するマイクの音、足音などには注意を払い、運営している。 利用者からの苦情はほとんどないが、発生した場合は会長を中心に対応することとなっている。</p>		
⑥ 施設利用	評価	B 適 正
<p>【利用計画】 同じ赤羽地区には、赤羽会館や赤羽文化センターといった施設もあるが、利用団体や個人利用者からのニーズに合った施設として、利便性の向上に努めている。</p> <p>【施設利用】 施設の予約受付手続きは利用者にとって適切であり、設備・備品の貸し出しも適切に行われている。利用者に対してはマスクの着用、アルコール消毒液による手指消毒実施の協力を求めている。</p>		
⑦ 事業実施	評価	B 適 正
<p>【自主事業】 自主事業として、書道教室の教養講座を実施しているが、新型コロナウイルス感染症の影響により、参加人数が減少している。今後も、感染防止対策を徹底したうえで、地域コミュニティ活動の場として役割を果たすため、自主事業を実施していく。</p>		

⑧ 環境整備	評価	B 適 正
<p>【利用者環境の整備】 エレベーターを降りるとすぐ正面に受付があり、段差もないので利用者にとって大変使いやすい構造の施設である。和室の障子やふすまについても破損が確認された場合は、速やかに修繕を行い適切に管理されている。屋上庭園には植木が設置され、屋上緑化、環境の美化に力を入れている。廊下等に物が置いてあることも無く、各部屋も整理されており、安全面でも配慮がなされている。</p> <p>利用後は使用されたテーブル等の消毒を行っており、利用者が安心して利用できる環境整備を心がけている。</p> <p>【事故対応】 緊急時の連絡網を利用者から見えない場所に掲示している。万が一事故が起こった場合は、「ネスト赤羽」の主導で会長、区、消防、警察等に連絡できる体制が確立されている。</p>		
⑨ 会計	評価	B 適 正
<p>【規程】 会計担当者が日々施設の使用に係わる使用料の収納及び管理に努めている。</p> <p>【会計処理】 収入、支出の際には、その都度会長が会計担当より説明を受け、帳簿及び通帳のチェックを行っている。</p> <p>【現金等の管理】 使用料の収入があった際には、翌営業日には金融機関に預け入れ、事務所に現金を保管しないよう努めている。現金出納簿を作成し、日々の収納状況を確認している。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適 正
<p>【総合評価】 項目別評価から判断して総合評価は適正と認められる。</p> <p>建物設備に関しては、赤羽ふれあい館自主管理運営委員会は管理していないが、不具合があれば迅速に建物管理者に報告しており、施設の安全性や快適性の向上に努めている。</p> <p>管理面においても事務室は常に整理整頓されており、働きやすい職場環境づくりに努めている。</p> <p>個人情報に記載された書類も施錠された書庫に保管されている。</p> <p>普段から利用者とのコミュニケーションを積極的に行い、施設利用に関する要望等に耳を傾けており、より良い施設にしていくための努力が見受けられる。</p> <p>新型コロナウイルス感染防止対策として、アルコール消毒液を設置し、施設利用者に手指消毒の協力を求めるとともに、利用後はテーブル等の消毒を実施しており、利用者が安心して利用できる環境整備に努めている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 近隣に赤羽会館や赤羽文化センターといった区の施設はあるが、利用者のニーズに応じてふれあい館を利用させていただくためのさらなる工夫やPRに努める必要がある。</p> <p>高齢化が進み、利用者の拡大が難しい状況だが、教養講座の充実を図り、より一層の利用者拡大に努める必要がある。</p>		

赤羽ふれあい館利用者満足度調査報告書

地域振興課

1 調査の概要

- (1) 調査施設
赤羽ふれあい館
- (2) 調査期間
令和4年6月13日(月)～7月22日(金)
- (3) 調査対象
高齢者福祉コーナー利用者
- (4) 調査方法
利用者に調査票を配布し任意による回答。
- (5) 回収状況
36件
- (6) その他

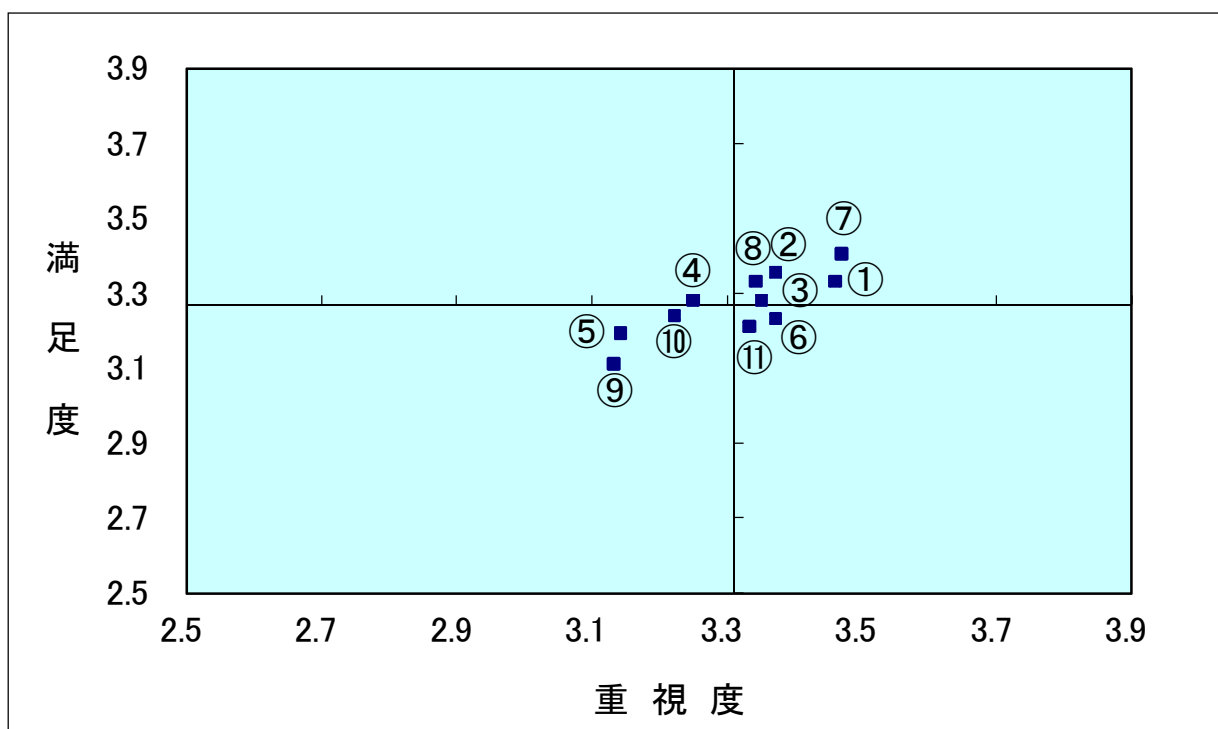
2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大 切	3 大切	2 大切で ない	1 全く 大切で ない	平均	4 大い に満 足	3 満足	2 不満	1 極め て不 満	平均
① 高齢者福祉コーナーのPR	17	20	0	0	3.46	10	20	0	0	3.33
② 高齢者福祉コーナーの利用時間	13	22	0	0	3.37	11	20	0	0	3.35
③ 高齢者福祉コーナーの快適さ	13	24	0	0	3.35	9	23	0	0	3.28
④ 高齢者福祉コーナーの広さ	10	25	1	0	3.25	9	23	0	0	3.28
⑤ 高齢者福祉コーナーの利用制限(年齢・住所)	9	22	4	0	3.14	8	21	2	0	3.19
⑥ 場所のわかりやすさ	13	22	0	0	3.37	7	23	0	0	3.23
⑦ 受付職員の親切さ	16	18	0	0	3.47	13	19	0	0	3.41
⑧ 職員の説明のわかりやすさ	13	21	1	0	3.34	11	22	0	0	3.33
⑨ 受付職員の名札の着用	5	24	1	0	3.13	3	24	0	0	3.11
⑩ 職員の服装	10	24	2	0	3.22	8	25	0	0	3.24
⑪ 付帯設備の整備状態	12	24	0	0	3.33	7	26	0	0	3.21

※平均得点:各選択肢のスコア(1~4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 3.31 満足度平均 3.27

3 結果分析



4 課題発見

- (1) 重視度が高いのは、⑦「受付職員の親切さ」、①「高齢者福祉コーナーのPR」の順であった。
- (2) 重視度が低いのは、⑨「受付職員の名札の着用」、⑤「高齢者福祉コーナーの利用制限（年齢・住所）」の順であった。
- (3) 満足度が高いのは、⑦「受付職員の親切さ」、②「高齢者福祉コーナーの利用時間」の順であった。
- (4) 満足度が低いのは、⑨「受付職員の名札の着用」、⑤「高齢者福祉コーナーの利用制限（年齢・住所）」の順であった。

5 改善方策

- ・「受付職員の名札の着用」は、重視度は低いものの、一部の利用者からは「名札着用を義務づけてほしい」との声もある。接遇向上の一環として名札着用に努める必要がある。
- ・高齢者の満足度が低いのは、「高齢者福祉コーナーの利用制限（年齢・住所）」であり、その他の意見からも「他区だけでの利用でも使用できるようにしてほしい」との声が上がっている。高齢者福祉コーナーのあり方について検討していく必要がある。

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(利用施設用)

地域振興部地域振興課

調査実施日

令和4年7月15日

施設名	桐ヶ丘ふれあい館	指定管理者	桐ヶ丘ふれあい館自主管理運営委員会
-----	----------	-------	-------------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

- 【名称】 桐ヶ丘ふれあい館自主管理運営委員会 会長 青木 和男
- 【業務内容】 地域コミュニティ活動の拠点施設及び高齢者のレクリエーションや集いの場、教養向上の場として、ふれあい館を設置し、集会施設等の貸し出しを行っている。
- 【指定管理料】 令和4年度 3,655千円<5年間の総額 18,275千円>
- 【指定管理期間】
- 1期目 平成18年4月1日から平成21年3月31日まで（3年間）
 - 2期目 平成21年4月1日から平成24年3月31日まで（3年間）
 - 3期目 平成24年4月1日から平成29年3月31日まで（5年間）
 - 4期目 平成29年4月1日から令和 4年3月31日まで（5年間）
 - 5期目 令和 4年4月1日から令和 9年3月31日まで（5年間）

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

- 【名称】 桐ヶ丘ふれあい館
- 【所在地】 北区桐ヶ丘2丁目7番43号（桐ヶ丘中央公園敷地内）
- 【延床面積】 188.01㎡
- 【開設年月日】 昭和53年4月20日
- 【規模等】 鉄筋コンクリート造 2階建
- 1階 事務室、第1和室：10畳、第2和室：12畳
 - 2階 第3和室：12.5畳、第5和室：10畳
- 【従事職員数】 従事者数 3人
- 【年間利用者数】 延 418名（令和3年度）

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

- 【サービスの概要】
- ① 施設使用の承認等に関する業務
施設予約の受付、利用承認書の発行、緊急連絡カードの発行
 - ② 施設の使用に係る使用料の収納に関する業務
使用料の収納、利用実績の集計
 - ③ 施設等の清掃その他環境整備に関する業務
清掃業務、施設内の備品及び器具等の管理
 - ④ 施設、附帯設備及び備品の保全に関する業務
施設の予防保全、附帯設備及び備品の点検
 - ⑤ 高齢者の教養の向上、レクリエーションに関する業務
イベントの企画・実施、イベント実施に関する広報活動

4. 項目別評価		
① 基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】 地域住民に親しまれ、文化・芸術・健康づくりなど多目的な活動に使用できる施設として、地域住民を中心として構成された自主管理運営委員会により運営されている。</p> <p>【施設長】 管理運営全般にわたり統括しており、従事者からの信頼も厚く、また町会・自治会など地域との連携も積極的に行っている。</p> <p>【開所】 年末年始（12月29日から1月3日）を除く9時から22時まで ただし、夜間の利用がない場合は、夜間閉館</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】【労働環境】 3人の従事者が1ヶ月単位で2人ずつローテーションを組み従事している。 アルコール消毒液による手指消毒を実施している。</p> <p>【研修】 AEDの研修を受講し、緊急時に備えている。 高齢者の利用が多いため、利用者への対応については、聞き取りやすい声の強弱や会話の速度に注意するよう、職員同士が声を掛け合っている。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】 公園内に立地し施設の老朽化が目立つが、利用者に不便をかけないように、日頃から施設管理には気を配り、定期的に設備機器の点検を行っている。また、修繕等が必要な場合は、速やかに区へ報告し、連携して対応できている。</p> <p>【物品管理】 物品は、物品台帳をもとに適切に管理されている。</p> <p>【業務委託】 設備機器等の業務委託では、従前から区が行っていた仕様どおりに委託している。</p> <p>【環境配慮】 公園内という立地から自然換気や採光を有効活用し節電・節水に努めている。 利用者にも声掛けし、照明や冷房などの調整を積極的に行い、節電対策を行っている。 公園の中に位置し樹木に覆われているため、特に施設の周りの植栽などの手入れは積極的に行っている。除草などもこまめに行い、害虫対策に努めている。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】 個人情報保護条例及び情報セキュリティポリシーに準じて、個人情報の記載された書類は適切に管理され、施錠された書架に保管されている。</p> <p>【災害対策、危機管理】 従事職員が AED の講習を受講しており、いつでも使用できるよう準備がなされている。 常日頃より災害に備えており、いざという時の心構えについての気配りがされている。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】 高齢者福祉コーナーの利用者数は減少傾向にあるものの、体操、踊り、絵手紙、習字、革工芸、将棋などの活動を中心に長年利用し続けている地域の固定利用者があり、賑わっている。</p> <p>【苦情処理】 利用者のほとんどが地域の方であり、家族的な雰囲気を利用して利用されているため、苦情は無いが、発生した場合は会長を中心に対応することとなっている。</p>		
⑥施設利用	評価	B 適正
<p>【利用計画】 利用者の教養の向上、レクリエーションに関する業務に努めている。</p> <p>【施設利用】 利用者の声によく耳を傾け、利用者の要望把握に努めている。 利用者に対してはマスクの着用、アルコール消毒液による手指消毒実施の協力を求めている。</p>		
⑦事業実施	評価	B 適正
<p>【自主事業】 各事業（絵手紙・習字・体操・手芸）を週1回程度定期的で開催している。（令和3年度は、新型コロナウイルスの影響により規模縮小） しかし、利用者のほとんどが70歳以上の高齢者であるため、参加者数は減少傾向にあり、講師となる人材も不足傾向にある。また、定期的で開催される講座数が以前に比べ減少しており、今後の課題となっている。 利用者に対してはマスクの着用、アルコール消毒液による手指消毒実施の協力を求めている。</p>		

⑧環境整備	評価	B 適 正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>利用者からの要望を受けて設備を充実させており、利用実態に合わせたサービス向上への努力が見受けられる。施設としては老朽化が目立つが、毎日の開館前と閉館後の清掃は欠かさず行い、施設を清潔に保っている。施設が公園内にあることから緑が多く、害虫駆除には特に気を使っており、利用者に不快感を与えないよう配慮がなされている。</p> <p>使用されたテーブル等の消毒や定期的に部屋の換気等を行っており、利用者が安心して利用できる環境整備を心がけている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>桐ヶ丘地域振興室と連携をとり、非常時に備えている。</p> <p>災害時における対応については、日頃から職員の間で話し合いがされている。</p>		
⑨会計	評価	B 適 正
<p>【規程】</p> <p>施設長が、単年度の収支を計画し報告しており適正に管理されている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>支出毎の領収書が正しく整理されている。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>事務室内にて現金は保管しないこととしている。現金出納簿を作成し、日々の収納状況を確認している。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適 正
<p>【総合評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者は長年利用している方が多く、地域の方がほとんどである現状もあり、従事者と利用者の関係は良好であり、声かけや挨拶等を通じて明るい雰囲気の中で管理運営されている。 ・施設の老朽化は見られるものの、清掃や管理等が行き届いており利用しやすい環境となっている。備品等も古くから利用されているものが目立つが、丁寧に清掃されており利用者に対して気配りができている。また、利用者の声を聞き、古くなった設備を買い替えるなど、利用しやすい環境を整えている。 <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者福祉コーナーの利用者数が年々減少傾向にあるため、新規の利用者を呼び込むPRが必要である。 		

桐ヶ丘ふれあい館利用者満足度調査報告書

地域振興課

1 調査の概要

(1) 調査施設

桐ヶ丘ふれあい館

(2) 調査期間

令和4年6月13日(月)～7月22日(金)

(3) 調査対象

高齢者福祉コーナー利用者

(4) 調査方法

利用者に調査票を配布し任意による回答。

(5) 回収状況

13件

(6) その他

2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて 大切	3 大切	2 大切 でない	1 全く 大切 でない	平均	4 大い に満 足	3 満足	2 不満	1 極め て不 満	平均
① 高齢者福祉コーナーのPR	10	3	0	0	3.77	0	6	0	0	3.00
② 高齢者福祉コーナーの利用時間	11	1	0	0	3.92	0	6	1	0	2.86
③ 高齢者福祉コーナーの快適さ	11	1	0	0	3.92	1	6	0	0	3.14
④ 高齢者福祉コーナーの広さ	12	0	0	0	4.00	1	5	1	0	3.00
⑤ 高齢者福祉コーナーの利用制限(年齢・住所)	10	1	0	0	3.91	0	4	3	0	2.57
⑥ 場所のわかりやすさ	9	3	0	0	3.75	0	6	1	0	2.86
⑦ 受付職員の親切さ	3	9	0	0	3.25	1	6	0	0	3.14
⑧ 職員の説明のわかりやすさ	4	8	1	0	3.23	1	5	0	0	3.17
⑨ 受付職員の名札の着用	4	7	2	0	3.15	1	5	0	0	3.17
⑩ 職員の服装	4	7	2	0	3.15	1	5	0	0	3.17
⑪ 付帯設備の整備状態	4	8	0	0	3.33	0	6	1	0	2.86

※平均得点:各選択肢のスコア(1~4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

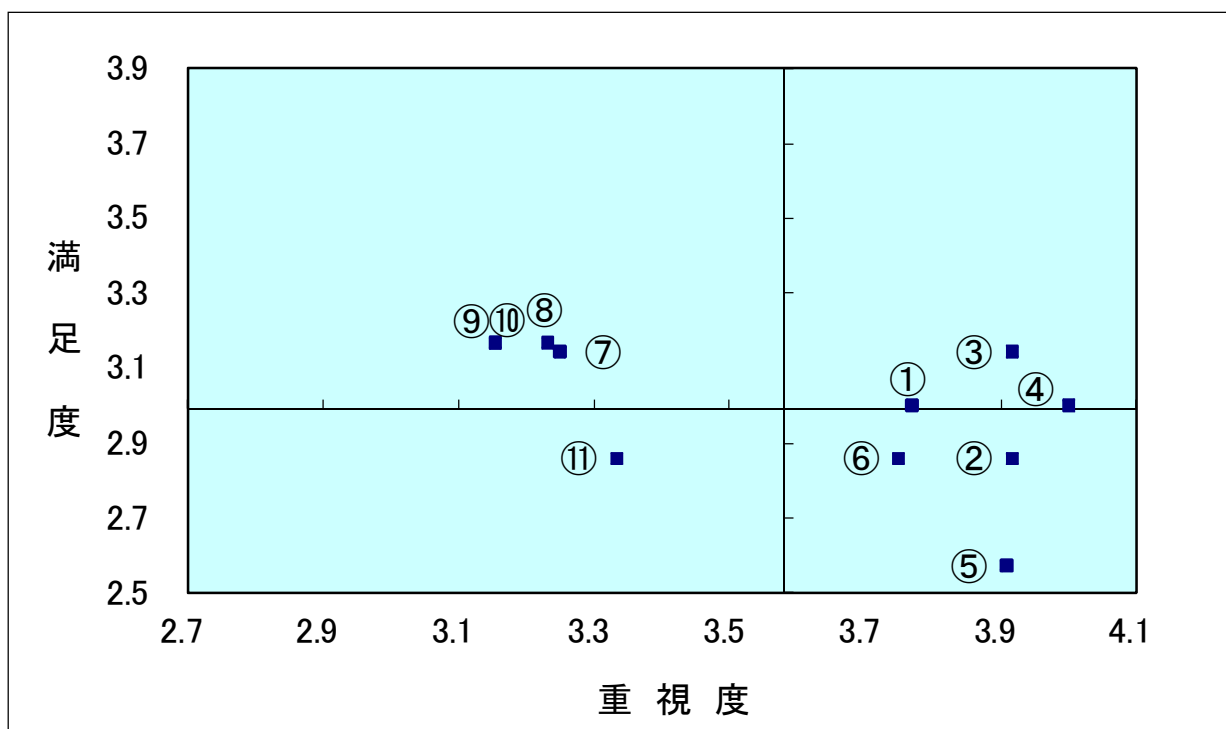
重視度平均

3.58

満足度平均

2.99

3 結果分析



4 課題発見

- (1) 重視度が高いのは、④「高齢者福祉コーナーの広さ」であった。
- (2) 重視度が低いのは、⑨「受付職員の名札の着用」、⑩「職員の服装」の順であった。
- (3) 満足度が高いのは、⑧「職員の説明のわかりやすさ」、⑨「受付職員の名札の着用」、⑩「職員の服装」であった。
- (4) 満足度が低いのは、⑤「高齢者福祉コーナーの利用制限（年齢・住所）」であった。

5 改善方策

- ・重視度が高かったのは、「高齢者福祉コーナーの広さ」についてであった。桐ヶ丘ふれあい館は、他の施設に比べ高齢者福祉コーナーのスペースが広いと、満足度が高くなったと思われる。
- ・利用者の方は、「高齢者福祉コーナーの利用制限（年齢・住所）」に課題を感じていた。実際の利用状況等を踏まえ、解決方法を検討していきたい。

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(利用施設用)

地域振興部 地域振興課
調査実施日 令和4年7月14日

施設名 島下ふれあい館	指定管理者 島下ふれあい館自主管理委員会
-------------	----------------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

- 【名称】 島下ふれあい館自主管理委員会 会長 村上 房由
- 【業務内容】 地域コミュニティ活動の拠点施設、また高齢者の方のレクリエーションや集いの場、教養向上の場として、集会施設等の貸し出しを行っている。
- 【指定管理料】 令和4年度 3,542千円<5年間の総額 17,710千円>
- 【指定管理期間】 1期目 平成18年4月1日から平成21年3月31日まで（3年間）
2期目 平成21年4月1日から平成24年3月31日まで（3年間）
3期目 平成24年4月1日から平成29年3月31日まで（5年間）
4期目 平成29年4月1日から令和4年3月31日まで（5年間）
5期目：令和4年4月1日から令和9年3月31日まで（5年間）

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

- 【名称】 島下ふれあい館
- 【所在地】 北区赤羽西6丁目10番12号（島下公園敷地内）
- 【延床面積】 150.00㎡
- 【開設日】 昭和48年11月1日
- 【規模等】 構造 鉄筋コンクリート造 3階建（1階 和室1 2階 事務室、和室1 3階 和室1）和室 3室（第1和室12.5畳・第2和室7.5畳・第3和室20畳）
- 【従事職員数】 従事者数 14人
- 【年間利用者数】 延 1,245名（令和3年度）

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

- 【サービスの概要】
 - ① 管理施設の使用許可に関する業務
施設予約の受付、利用承認書の発行、緊急連絡カードの発行
 - ② 管理施設の使用に係る使用料の収納に関する業務
使用料の収納、使用料還付請求書の発行、利用実績の集計
 - ③ 管理施設等の清掃、整頓その他環境整備に関する業務
清掃業務、施設内の備品及び器具類の整理整頓
 - ④ 施設、附帯設備及び備品の保全に関する業務
施設の予防保全、附帯設備及び備品の点検
 - ⑤ 高齢者の教養の向上、レクリエーションに関する業務
初心者を含め利用者全員が参加できるイベントの開催、イベント開催に関する広報活動

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適 正
<p>【基本方針・組織】 指定管理者制度導入により、地域住民等に対する施設利用サービスの効果及び効率を向上させるとともに、コミュニティ育成活動を持って地域福祉の一層の増進を図る。</p> <p>【施設長】 運営管理全般にわたり統括しており、地域に精通し、多くの利用者を熟知しているため従事者からの信頼も厚い。</p> <p>【開所】 年末年始（12月29日から1月3日）を除く、9時から22時まで ただし、夜間の利用がない場合は、夜間閉館。</p>		
②従事者	評価	B 適 正
<p>【従事者配置】【労働環境】 1ヶ月単位でローテーションを組み従事している。 1日1名体制で管理・運営に努めている。 アルコール消毒液による手指消毒を実施している。</p> <p>【研修】 会長が中心となり、月1回第2木曜日に役員会を開催し研修を行っている。 利用者に対する従事者の言葉遣いなど（窓口対応・電話対応）は、良好である。</p>		
③施設管理	評価	B 適 正
<p>【建物設備】 日頃より施設管理には気を配り、定期的に設備機器の点検を実施している。</p> <p>【物品管理】 物品は、物品台帳をもとに適切に管理されている。過去の管理履歴も整理されている。</p> <p>【業務委託】 設備機器等の業務委託では、従前から区で行っていた仕様に基づき実施している。</p> <p>【環境配慮】 利用者の利便性を確保しながら節電・節水に努めている。 特に節電には気を配り、利用している部屋についても日中は採光が取れる場合は、照明を消灯している。空調設備の使用頻度を減らし、窓を開けるなどして温度調節をしている。また、こまめにスイッチを切るように施設の利用者にも節電協力を依頼している。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適 正
<p>【情報資産保護】 個人情報保護条例及び情報セキュリティポリシーに準じて、個人情報に係る書類は整理され、鍵のかかる書架に保管されている。</p> <p>【災害対策、危機管理】 事務室内に連絡網を掲示している。 地元町会とともに防災訓練を実施しており、職員、利用者、地域住民全員で訓練することでいつでも連携できる体制を整えている。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適 正
<p>【地域等との関わり】 島下ふれあい館自主管理委員会と当該施設の利用者を中心に、文化祭や収穫祭を開催し、利用者的好评を得ている。参加者は年々増加しており、地域の恒例行事となっている。※令和3年度は新型コロナウイルスの影響のため中止 高齢者福祉コーナーではカラオケ、民謡、輪投げ、フラダンスなどが行われ、地域住民のコミュニティ活動の場となっている。</p> <p>【苦情処理】 公園内に施設があり、民家とも比較的離れており騒音の問題も起きにくいものの、大きな音が出る楽器等を使用する利用については、一定の制限を設けている。 苦情等の問題があった場合、会長を中心に対応することとなり、区への報告もしている。</p>		
⑥施設利用	評価	B 適 正
<p>【利用計画】 規模的には小さい施設なので、地域の利用者が競合しないように役員会で協議し、各サークルの利用日を定め、高齢者の教養の向上・レクリエーションの場の提供に努めている。</p> <p>【施設利用】 利用者の声に耳を傾け、利用者の要望把握に努めている。 施設の予約・受付手続きは利用者にとって適切であり、設備・備品の貸し出しも適切に実行されている。高齢者福祉コーナーも、一つの団体が占有しないよう案内しており、新規の利用者が来館しやすい環境が整えられている。 利用者に対してはマスクの着用、アルコール消毒液による手指消毒実施の協力を求めている。</p>		
⑦事業実施	評価	B 適 正
<p>【自主事業】 例年、島下ふれあい館自主管理委員会で当該施設の利用者を中心に、文化祭や収穫祭を開催している。（令和3年度は、新型コロナウイルスの影響のため中止） このほか月に1回程度、踊り・民謡・カラオケ・輪投げの会など利用者を中心とした発表会が開催されており、日ごろの成果を披露できる場として好評を得ている。（新型コロナウイルスの影響のため規模を縮小している。） 新型コロナウイルスの影響下においても、地域コミュニティの活性化のため、新たな事業を創出している。例えば、ふれあい館利用者が勧める本が置かれている「ふれあい文庫」では、利用者間同士で本の貸し借りができ、交流も盛んである。また、プロジェクターを利用して映画観賞会を行っており、利用者から好評を得ている。</p>		

⑧環境整備	評価	B 適 正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>清掃には力を入れており、毎日職員が清掃を行っている。入口に花壇を作るなど利用者が施設に入りやすくなる環境作りがされている。施設の老朽化が目立つが、トイレ等は清潔に保たれている。</p> <p>昭和48年に急激な傾斜地に建てられ、エレベーターがないなどバリアフリー化が十分ではない施設ではあるが、公園の隅にある為、周辺環境は静かであり、採光は確保されている。</p> <p>和室のみの構造であるが、長時間座っていると足腰等が痛くなってしまおう方のために、椅子やテーブルを増設して対応するなど工夫がされている。</p> <p>利用後は使用されたテーブル等の消毒を行っており、利用者が安心して利用できる環境整備を心がけている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>緊急時の連絡網は確立されている。</p> <p>公園の中という立地条件から、各部屋からは公園に避難することが可能である。</p> <p>非常階段があり、各階からそれぞれ避難できるようになっている。</p>		
⑨会計	評価	B 適 正
<p>【規程】</p> <p>会計責任者1名、会計監事1名を定め、施設の使用に係る使用料の収納及び管理に努めている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>内部監査を年1回年度末に実施している。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>なるべく事務所の金庫に現金を保管しないように心がけている。月に1回役員会の中で会計報告を行い、支出入に対する意識を高めている。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適 正
<p>【総合評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・項目別評価から判断して総合評価は適正といえる。 ・施設面では、常に清掃が行き届き清潔感にあふれ、備品等の保全もされている。 ・管理面においては、事務室内も整理され、個人情報に係る書類などは、鍵のかかる書庫に保管されており適切に管理されている。 ・自主事業も積極的に行われており、地域のコミュニティ活動の拠点として十分な役割を果たしている。 ・月に1度の割合で利用者による各種発表会などの行事を行っており、利用者及び地域の方の交流の場になっている。 <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日中は高齢者福祉コーナーの運営であり、ふれあい館の自主事業を積極的に実施し、地域町会・自治会やシニアクラブ等を通じて、利用者拡充のためのPRが必要である。 		

島下ふれあい館利用者満足度調査報告書

地域振興課

1 調査の概要

(1) 調査施設

島下ふれあい館

(2) 調査期間

令和4年6月13日(月)～7月22日(金)

(3) 調査対象

高齢者福祉コーナー利用者

(4) 調査方法

利用者に調査票を配布し任意による回答。

(5) 回収状況

20件

(6) その他

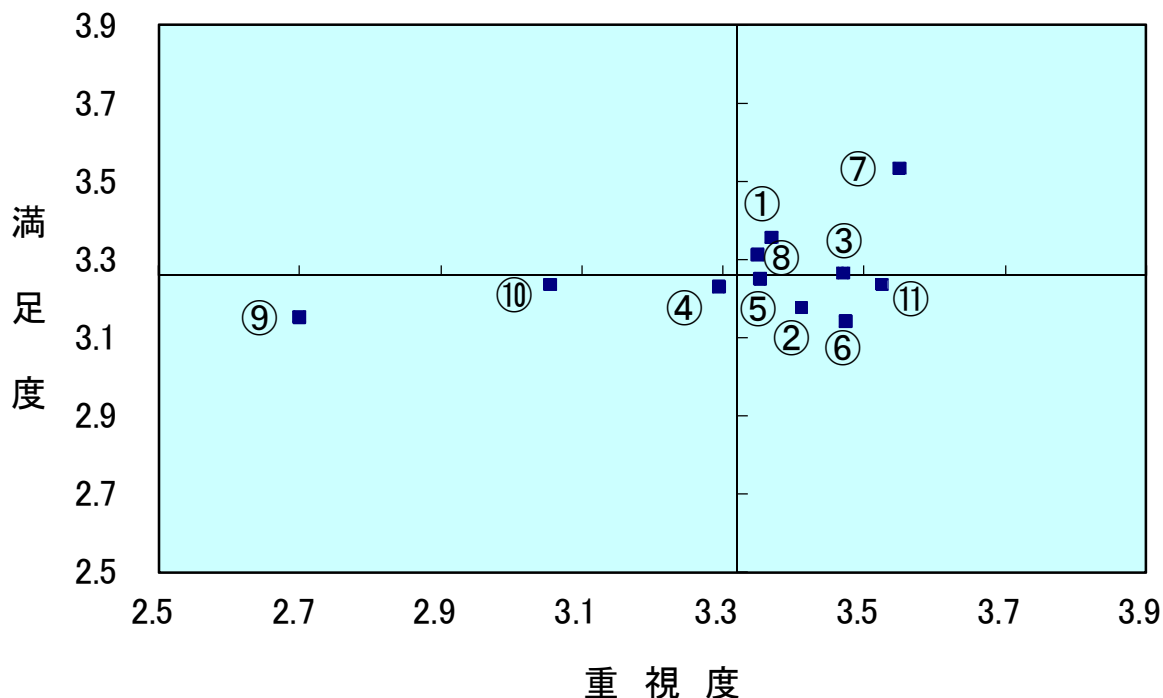
2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 高齢者福祉コーナーのPR	8	10	1	0	3.37	5	9	0	0	3.36
② 高齢者福祉コーナーの利用時間	8	8	1	0	3.41	4	12	1	0	3.18
③ 高齢者福祉コーナーの快適さ	8	9	0	0	3.47	4	11	0	0	3.27
④ 高齢者福祉コーナーの広さ	5	12	0	0	3.29	3	10	0	0	3.23
⑤ 高齢者福祉コーナーの利用制限(年齢・住所)	8	7	2	0	3.35	3	9	0	0	3.25
⑥ 場所のわかりやすさ	10	8	1	0	3.47	4	8	2	0	3.14
⑦ 受付職員の親切さ	11	9	0	0	3.55	9	5	1	0	3.53
⑧ 職員の説明のわかりやすさ	8	11	1	0	3.35	5	11	0	0	3.31
⑨ 受付職員の名札の着用	2	10	8	0	2.70	2	11	0	0	3.15
⑩ 職員の服装	5	9	4	0	3.06	4	13	0	0	3.24
⑪ 付帯設備の整備状態	10	9	0	0	3.53	4	13	0	0	3.24

※平均得点:各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 3.32 満足度平均 3.26

3 結果分析



4 課題発見

- (1) 重視度が高いのは、⑦「受付職員の親切さ」、⑪「付帯設備の整備状態」の順であった。
- (2) 重視度が低いのは、⑨「受付職員の名札の着用」、⑩「職員の服装」であった。
- (3) 満足度が高いのは、⑦「受付職員の親切さ」、①「高齢者福祉コーナーのPR」の順であった。
- (4) 満足度が低いのは、⑥「場所のわかりやすさ」、⑨「受付職員の名札の着用」の順であった。

5 改善方策

- ・島下ふれあい館を利用する高齢者は、「場所のわかりやすさ」を課題に挙げている。場所の周知方法を含め、検討が必要である。
- ・「付帯設備の整備状態」について、重視度が高いこともあり、備品等は定期的に点検を行い、修繕・更新をしていく必要がある。

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(利用施設用)

地域振興部 地域振興課
調査実施日 令和4年7月22日

施設名	稲付ふれあい館	指定管理者	稲付ふれあい館自主管理運営会
-----	---------	-------	----------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

【名称】	稲付ふれあい館自主管理運営会 会長 石田 桂子
【業務内容】	地域コミュニティ活動の拠点施設、また高齢者の方のレクリエーションや集いの場、教養の向上の場として、ふれあい館を設置し、集会施設等の貸し出しを行っている。
【指定管理料】	令和4年度 3,994 千円<5年間の総額 19,970 千円>
【指定管理期間】	1期目：平成18年4月1日から平成21年3月31日まで（3年間） 2期目：平成21年4月1日から平成24年3月31日まで（3年間） 3期目：平成24年4月1日から平成29年3月31日まで（5年間） 4期目：平成29年4月1日から令和4年3月31日まで（5年間） 5期目：令和4年4月1日から令和9年3月31日まで（5年間）

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

【名称】	稲付ふれあい館
【所在地】	北区赤羽西3丁目19番5号（稲付公園敷地内）
【延床面積】	169.23㎡
【開設日】	昭和48年8月1日
【規模等】	構造 鉄筋コンクリート造 2階建（1階 事務室、和室2 2階 和室1） 和室 3室（第1和室12畳・第2和室6畳・第3和室25畳）
【従事職員数】	従事者数 5人
【年間利用者数】	延 4,234名（令和3年度）

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

【サービスの概要】	<ul style="list-style-type: none"> ① 管理施設の使用許可に関する業務 施設予約の受付、利用承認書の発行、緊急連絡カードの発行 ② 管理施設の使用に係る使用料の収納に関する業務 使用料の収納、使用料還付請求書の発行、利用実績の集計 ③ 管理施設等の清掃、整頓その他環境整備に関する業務 清掃業務、館内の備品及び器具類の整理整頓 ④ 施設、附帯設備及び備品の保全に関する業務 施設の予防保全、附帯設備及び備品の点検 ⑤ 高齢者の教養の向上、レクリエーションに関する業務 初心者を含め利用者全員が参加できるイベントの開催、イベント開催に関する広報活動
-----------	---

4. 項目別評価		
① 基本方針・施設長	評価	B 適 正
<p>【基本方針・組織】 指定管理者制度導入により、地域住民等に対する施設利用サービスの効果及び効率を向上させるとともに、地域のコミュニティ育成活動をもって地域福祉の一層の増進を図る。</p> <p>【施設長】 管理運営全般にわたり統括しており、従事者や利用者からの信頼も厚い。</p> <p>【開所】 年末年始（12月29日から1月3日）を除く、9時から22時まで ただし、夜間の利用がない場合は、夜間閉館。</p>		
② 従事者	評価	B 適 正
<p>【従事者配置】【労働環境】 1ヶ月単位で1名にてローテーションを組み従事している。 昼間夜間ともに1名体制で管理・運営を実施している。 アルコール消毒液による手指消毒を実施している。</p> <p>【研修】 例年、赤羽消防署の協力を得て、AED研修を実施している。 ※令和3年度は、新型コロナウイルス感染防止のため中止 月に一度開会している幹事会の中で、施設運営についての勉強会を実施している。</p>		
③ 施設管理	評価	B 適 正
<p>【建物設備】 常日頃の施設内見回りによって建物設備や附帯設備などを確認しているため異常があった際の区への連絡は迅速かつ的確である。</p> <p>【物品管理】 物品は、物品台帳をもとに適正に管理されている。</p> <p>【業務委託】 設備機器等の業務委託では、従前から区で行っていた仕様どおり委託している。</p> <p>【環境配慮】 施設は稲付公園内にあり心地よい風が吹くため、窓を開けるなどして温度調節をしている。 また、緑のカーテン（ゴーヤ、ズッキーニ等）を設置することにより、冷房の利用を抑制している。また、採光を確保するために障子をカーテンに変更し、日中は、部屋の照明を切るなど節電に努めている。 廊下やトイレなども節水や未使用時に電気を切るように案内を掲示し、利用者にも節電と節水をお願いしている。</p>		

④ 情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】 個人情報保護条例及び情報セキュリティポリシーに準じて、個人情報に記載された書類は適切に管理され、施錠された書架に保管されている。</p> <p>【災害対策、危機管理】 非常時の緊急体制は確立されており、2階での利用者は非常階段への誘導、1階は正面玄関並びに非常出口から公園の安全な場所に避難させる訓練を年1回実施している。【※】 避難経路図を施設内に掲示し、日常的に意識できる環境をつくっている。 また、緊急時に備え、従事職員の連絡先を共有している。 自主事業の機会を利用して、振り込め詐欺対策の講習会等の企画も行っている。【※】 月に1回の幹事会、年に2回の全体役員会、年に1回の利用者全員での総会を開催し、情報を共有している。 ※令和3年度は新型コロナウイルス感染防止のため中止</p>		
⑤ 交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】 稲付ふれあい館自主管理運営会では、独自にふれあい館憲章（感謝・和・前進）を掲げ、地域の交流を深める場として運営にあっている。 利用者が自主的に鉢植えや絵画を持ち寄り、施設内の入り口や廊下に飾るなどしている。従事者だけでなく、利用者自身も施設を大切に使用するという意識が見てとれ、良好な関係を築いている。 囲碁、将棋、ダンス、脳トレ等を通して交流を深める利用者が多く、地域のコミュニティ活動の一翼を担っている。近隣の特別養護老人ホーム西が丘園の利用者による体操等も行われている。</p> <p>【苦情処理】 カラオケや楽器演奏等の音が漏れないように、窓を閉めるとともに音量の調整を行い、地域へ配慮している。 苦情があればその経過を区へ報告するようにしており、現場の職員間でも課題共有がきちりなされている。</p>		
⑥ 施設利用	評価	B 適正
<p>【利用計画】 高齢者の教養向上やレクリエーションに関し、役員会で協議し、積極的な取り組みをしている。</p> <p>【施設利用】 施設利用手続きは利用者にとって適切であり、設備・備品の貸し出しも適切に実施されている。 身体が不自由な利用者には、職員がサポートするようにしており、安全で快適に利用できるように努めている。</p>		

⑦ 事業実施	評価	B 適 正
<p>【自主事業】 毎年施設の利用者を中心に春にはさくらまつり、秋にはもみじまつりを開催し、カラオケ大会、お琴の演奏、作品の展示会などの催しが行われている。(令和3年度は新型コロナウイルス感染防止のため中止) 利用者に対してはマスクの着用、アルコール消毒液による手指消毒実施の協力を求めている。</p>		
⑧ 環境整備	評価	B 適 正
<p>【利用者環境の整備】 施設内は、備品等が整理整頓され、毎日職員が清掃しており清潔に保たれている。 採光を確保するために障子をカーテンに変更するなど工夫しており、入口のロビーにテーブルとイスを配置し、歓談スペースを設け、高齢者の方に好評を得ている。 利用後は使用されたテーブル等の消毒を行っており、利用者が安心して利用できる環境整備を心がけている。</p> <p>【事故対応】 緊急時の連絡網が整備されている。緊急時、職員による適切かつ迅速な対応は可能だが、施設の階段等が狭いので、誘導の際に十分な配慮が必要である。 業務日誌にはその日の出来事を記載し供覧することで、従事者間の情報共有を図っている。</p>		
⑨ 会計	評価	B 適 正
<p>【規程】 会計責任者2名及び監査役2名を配置し、施設使用料等の適切な管理に努めている。 管理運営経費の支出については、職員によるダブルチェック体制を取っている。</p> <p>【会計処理】 支出案件ごとに領収書が保管されている。また、内部監査を年1回実施している。</p> <p>【現金等の管理】 できる限り、事務所に現金を保管しないよう心がけている。 現金出納簿を作成し、日々の収納状況を確認している。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適 正
<p>【総合評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「感謝・和・前進」の憲章を基に、従事者はもとより利用者が施設を利用する際の意識が高く、常にお互いが気持よく利用できるよう心配りがされている。 ・清掃が行き届き清潔感にあふれ、備品等の保全もされており、利用者に配慮した施設となっている。特に、個人情報の管理は施錠できる書架への保管などの配慮が見られる。 ・ふれあい館のベランダで植栽を行っており、様々な種類の花などが美しい景観と豊かな緑を創出しており居心地の良い空間づくりへの努力が見られる。 <p>【今後の方針、改善方策】 公園内の施設であり、日中は高齢者福祉コーナーとしての運営を行っている。地域の新たな高齢者が気軽に立ち寄れるようなPRが必要である。</p>		

稲付ふれあい館利用者満足度調査報告書

地域振興課

1 調査の概要

(1) 調査施設

稲付ふれあい館

(2) 調査期間

令和4年6月13日(月)～7月22日(金)

(3) 調査対象

高齢者福祉コーナー利用者

(4) 調査方法

利用者に調査票を配布し任意による回答。

(5) 回収状況

38件

(6) その他

2 調査結果

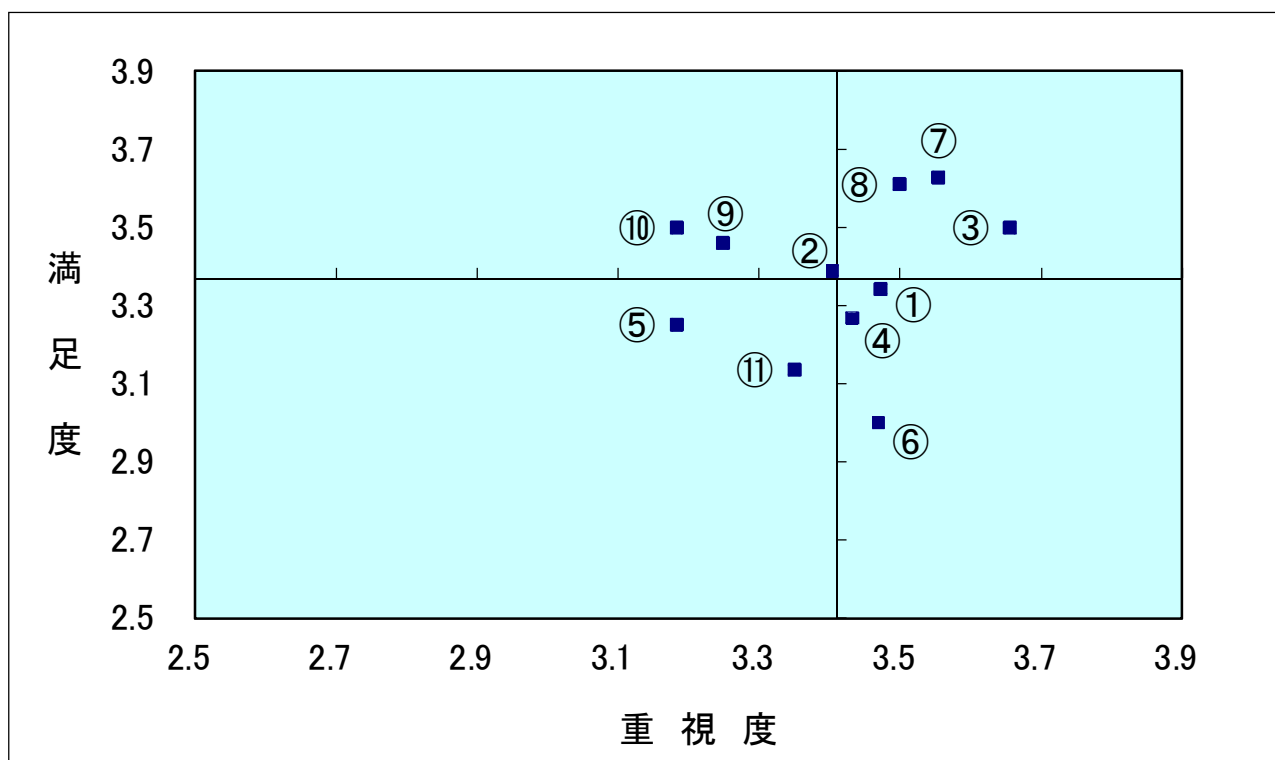
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 高齢者福祉コーナーのPR	20	17	0	1	3.47	17	14	3	1	3.34
② 高齢者福祉コーナーの利用時間	16	20	1	0	3.41	15	20	1	0	3.39
③ 高齢者福祉コーナーの快適さ	23	12	0	0	3.66	18	18	0	0	3.50
④ 高齢者福祉コーナーの広さ	16	21	0	0	3.43	16	16	4	1	3.27
⑤ 高齢者福祉コーナーの利用制限(年齢・住所)	15	18	2	3	3.18	14	18	3	1	3.25
⑥ 場所のわかりやすさ	17	16	1	0	3.47	9	19	5	2	3.00
⑦ 受付職員の親切さ	20	16	0	0	3.56	23	11	1	0	3.63
⑧ 職員の説明のわかりやすさ	18	18	0	0	3.50	22	14	0	0	3.61
⑨ 受付職員の名札の着用	14	18	3	1	3.25	18	18	1	0	3.46
⑩ 職員の服装	13	19	6	0	3.18	18	18	0	0	3.50
⑪ 付帯設備の整備状態	13	24	0	0	3.35	11	21	4	1	3.14

※平均得点:各選択肢のスコア(1~4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 3.41

満足度平均 3.37

3 結果分析



4 課題発見

(1) 重視度で高いのは、③「高齢者福祉コーナーの快適さ」、⑦「受付職員の親切さ」の順であった。

(2) 重視度で低いのは、⑤「高齢者福祉コーナーの利用制限（年齢・住所）」、⑩「職員の服装」の順であった。

(3) 満足度で高いのは、⑦「受付職員の親切さ」、⑧「職員の説明のわかりやすさ」の順であった。

(4) 満足度で低いのは、⑥「場所のわかりやすさ」、⑪「付帯設備の整備状態さ」の順であった。

5 改善方策

・稲付ふれあい館を利用する高齢者の方は、ふれあい館が稲付公園内にあるため場所がわかりづらく⑥「場所のわかりやすさ」に関しては満足度が低くなっている。所在地についてPRしていく必要がある。

・「付帯設備の整備状態」について、満足度が低いこともあり、備品等は定期的に点検を行い、修繕・更新をしていく必要がある。

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(利用施設用)

地域振興部	地域振興課
調査実施日	令和4年7月19日

施設名	西が丘ふれあい館	指定管理者	西が丘ふれあい館自主管理委員会
-----	----------	-------	-----------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

【名称】 西が丘ふれあい館自主管理委員会 会長 小宮山 正一
 【業務内容】 地域コミュニティ活動の拠点施設、また高齢者の方のレクリエーションや集いの場、教養の向上の場として、ふれあい館を設置し、集会施設等の貸し出しを行っている。
 【指定管理料】 令和4年度 9,239千円<5年間の総額 46,195千円>
 【指定管理期間】 1期目 平成18年4月1日から平成21年3月31日まで（3年間）
 2期目 平成21年4月1日から平成24年3月31日まで（3年間）
 3期目 平成24年4月1日から平成29年3月31日まで（5年間）
 4期目 平成29年4月1日から令和4年3月31日まで（5年間）
 5期目：令和4年4月1日から令和9年3月31日まで（5年間）

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

【名称】 西が丘ふれあい館
 【所在地】 北区西が丘1丁目47番15号
 【延床面積】 441.43㎡
 【開設日】 平成元年4月1日
 【規模等】 構造 鉄筋コンクリート造 2階建（1階 事務室、和室1 2階 ホール2）
 和室 1室（35畳舞台付）ホール1（107.38㎡）
 ホール2（32.87㎡）
 【従事職員数】 従事者数 19人
 【年間利用者数】 延 15,984名（令和3年度）

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

- 【サービスの概要】
- ① 管理施設の使用許可に関する業務
施設予約の受付、利用承認書の発行、緊急連絡カードの発行
 - ② 管理施設の使用に係る使用料の収納に関する業務
使用料の収納、使用料還付請求書の発行、利用実績の集計
 - ③ 管理施設等の清掃、整頓その他環境整備に関する業務
清掃業務、施設内の備品及び器具類の整理整頓
 - ④ 施設、附帯設備及び備品の保全に関する業務
施設の予防保全、附帯設備及び備品の点検
 - ⑤ 高齢者の教養の向上、レクリエーションに関する業務
初心者を含め利用者全員が参加できるイベントの開催、イベント開催に関する広報活動

4. 項目別評価		
① 基本方針・施設長	評価	B 適 正
<p>【基本方針・組織】 指定管理者制度の導入により、地域住民等にとって身近で親しみやすい施設として利用サービスの効果及び効率を向上させるとともに地域コミュニティ育成活動をもって地域福祉の一層の増進を図る。</p> <p>【施設長】 従事者からの信頼も厚く、業務の統括を担っている。 施設利用団体などを含めた地域との連携も積極的に行っている。</p> <p>【開所】 年末年始（12月29日から1月3日）を除く、9時から22時まで ただし、夜間の利用がない場合は、夜間閉館。</p>		
②従事者	評価	B 適 正
<p>【従事者配置】【労働環境】 1ヶ月単位でローテーションを組み従事している。 昼間は2人、夜間は1人の体制で管理・運営に努めている。 アルコール消毒液による手指消毒を実施している。</p> <p>【研修】 会長及び役員が中心となって、従事者に対し細部にわたり研修（指導）を行っている。 利用者に対する従事者の言葉遣いなど（窓口対応・電話対応）は良好である。 消防署に協力を依頼し、従事職員を対象とした普通救命講習会を実施している。</p>		
③施設管理	評価	B 適 正
<p>【建物設備】 日頃より施設の管理には気を配り、定期的に設備機器の安全点検に配慮をしている。</p> <p>【物品管理】 物品台帳を作成しており、配置場所や個数等も適切に管理されている。</p> <p>【業務委託】 設備機器等の業務委託では、従前から区で行っていた仕様にに基づき実施している。</p> <p>【環境配慮】 節電・節水に努めている。 空調は夏28度・冬20度を目安に、施設の利用者にもスイッチの調整をさせないよう注意喚起の貼り紙を掲示している。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適 正
<p>【情報資産保護】 個人情報保護条例及び情報セキュリティポリシーに準じて、個人情報記載された書類は適切に整理され、施錠された書架に保管されている。</p> <p>【災害対策、危機管理】 自主事業として消防署を招き講習を行っており、危機管理意識を高めている。 施設内の避難経路もわかりやすい場所に貼り出すとともに、事務室には非常時の連絡体制も確立されている。 AED を設置しており、使い方の研修を従事者全員で行っている等、災害時並びに危機管理に対する意識が高い。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適 正
<p>【地域等との関わり】 地元の梅木小学校主催の「まちの探検」に協力、施設を訪れた児童や教師に対し、区の施設としての役割や施設業務の紹介を行っており、施設PRに尽力している。 例年、西が丘ふれあい館自主管理委員会が主催して、当該施設の利用者を中心に「ふれあい館まつり」を開催しているが、新型コロナウイルス感染防止のため、開催を中止とした。</p> <p>【苦情処理】 苦情対応については、会長を中心に迅速かつ適切に対応できるように、日頃から連携を図っている。また、苦情が発生した際は、その対応経過を区へ報告している。</p>		
⑥施設利用	評価	B 適 正
<p>【利用計画】 「ふれあい館まつり」への参加者拡大のため、実行委員会などで毎年事業の見直しを行って事業の充実を図っている。 2カ月に1回定例会を開き、利用者の要望を従事者間で共有し課題解決に努めている。</p> <p>【施設利用】 定期的にふれあい館職員で会議を開き課題を共有している。 目安箱を設置して利用者の要望把握に努めている。 利用者への分かりやすい説明のもと、施設の予約・受付手続きが適切に行われており、設備・備品の貸し出しも適切に実行されている。 利用者に対してはマスクの着用、アルコール消毒液による手指消毒実施の協力を求めている。</p>		
⑦事業実施	評価	B 適 正
<p>【自主事業】 例年、ふれあい館まつりを実施し、施設の利用者を中心とする実演発表や作品展を開催し、利用者相互の交流の場となっている。新型コロナウイルス感染防止のため、令和3年度は中止となった。感染状況等を踏まえ、来年度以降の実施を検討していく。</p>		

⑧環境整備	評価	B 適 正
<p>【利用者環境の整備】 フローリングの床は光沢が保たれており、日常清掃には力が入っている。またトイレ・階段の清掃も細部まで行われているため、利用者が気持ちよく使える施設となっている。 施設内は、備品等整頓され清潔感も保持され、無駄なものが無く安全面でも配慮がなされている。採光や換気も確保されており、良好な室内環境が確保されている。また、入口には花壇があり彩りを添えている。 エレベーターが設置されており、車椅子の方でも不自由なく利用できる。また、重い荷物の持ち運びも容易になり、より快適な施設利用が実現され、利用者拡大に寄与している。 利用後は使用されたテーブル等の消毒を行っており、利用者が安心して利用できる環境整備を心がけている。</p> <p>【事故対応】 緊急時の連絡網は確立されている。現実として緊急事態が発生した時、適切かつ迅速な対応が可能な体制は整えられている。</p>		
⑨会計	評価	B 適 正
<p>【規程】 会計責任者2名、会計監事2名を定め、当日の会計担当者を含めダブルチェックをし、日々施設の使用に係わる使用料の収納及び管理に努めている。</p> <p>【会計処理】 内部監査を年1回年度初めに実施している。</p> <p>【現金等の管理】 できる限り事務所には現金を保管しないように心がけており、1万円を目安に金融機関へ納めている。また、現金出納簿を作成し、日々の収納状況を確認している。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適 正
<p>【総合評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 物品整理や日常清掃が徹底されているため、施設内全体が清潔感にあふれている。 ・ 事務室内も整理され、書類もわかりやすく書庫に保管されている。 ・ 掲示物やパンフレットの種類が多いが、来館される方が見やすい様、整理整頓されている。 ・ エレベーターが設置されており、車椅子利用者でも不自由なく施設利用ができるようになり、バリアフリー化がなされている。 ・ 管理面では、特に施設内の床などの清掃は特段の配慮があり、また段差の注意喚起シールを貼る等、利用者に配慮した使いやすい施設となっている。 ・ 笑顔でのあいさつや窓口対応・電話対応が丁寧で、利用者にとって利用しやすい雰囲気作りがなされている。 <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ JR等交通の利便性が悪く、また高齢化が進んでいる地域のため、利用者拡大が難しい。夜間の利用拡大を含め、自主事業を通して積極的に施設のPR活動をし、地域交流のさらなる拡充・利用者増に努めることが求められている。 		

西が丘ふれあい館利用者満足度調査報告書

地域振興課

1 調査の概要

(1) 調査施設

西が丘ふれあい館

(2) 調査期間

令和4年6月13日(月)～7月22日(金)

(3) 調査対象

ふれあい館利用者

(4) 調査方法

利用者に調査票を配布し任意による回答。

(5) 回収状況

26件

(6) その他

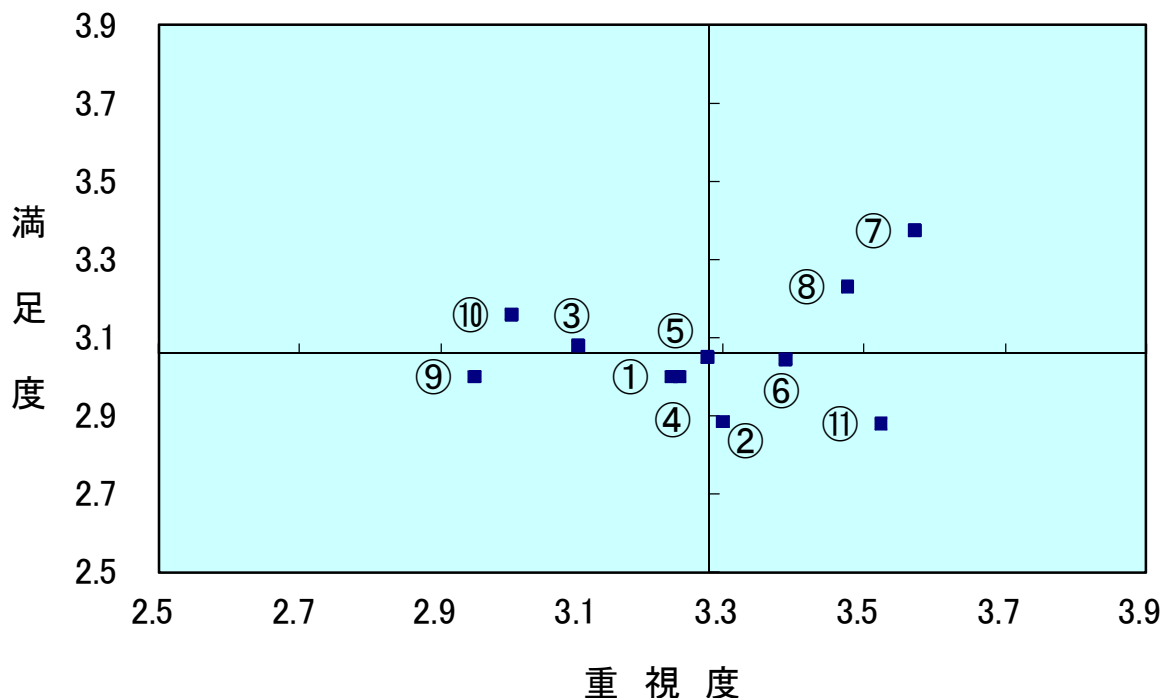
2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① ふれあい館のPR	6	15	1	0	3.23	3	17	3	0	3.00
② 施設の交通の利便性	7	12	1	0	3.30	5	15	4	2	2.88
③ 利用日の制限	6	12	2	1	3.10	5	17	3	0	3.08
④ 利用日の時間帯(午前・午後・夜間)	6	14	1	0	3.24	3	18	3	0	3.00
⑤ 使用料	5	13	0	0	3.28	3	15	2	0	3.05
⑥ 利用申し込みの手続きのわかりやすさ	7	11	0	0	3.39	3	17	2	0	3.05
⑦ 受付職員の親切さ	12	9	0	0	3.57	10	13	1	0	3.38
⑧ 職員の説明のわかりやすさ	10	11	0	0	3.48	7	18	1	0	3.23
⑨ 受付職員の名札の着用	3	12	4	0	2.95	3	15	3	0	3.00
⑩ 職員の服装	3	14	3	0	3.00	5	19	1	0	3.16
⑪ 付帯設備の整備状態	11	10	0	0	3.52	2	18	5	0	2.88

※平均得点:各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 3.28 満足度平均 3.06

3 結果分析



4 課題発見

- (1) 重視度が高いのは、⑦「受付職員の親切さ」、⑪「付帯設備の整備状態」の順であった。
- (2) 重視度が低いのは、⑨「受付職員の名札の着用」、⑩「職員の服装」の順であった。
- (3) 満足度が高いのは、⑦「受付職員の親切さ」、⑧「職員の説明のわかりやすさ」の順であった。
- (4) 満足度が低いのは、②「施設の交通の利便性」、⑪「付帯設備の整備状態」であった。

5 改善方策

- ・西が丘ふれあい館を利用する方は、②「施設の交通の利便性」に関して満足度が低い。これは施設の近くにあったバス停が廃止され別のバス停と統合されたことによる影響であると推測される。案内板の設置などが、今後の検討課題である。
- ・「付帯設備の整備状態」について、重視度が高いこともあり、備品等は定期的に点検を行い、修繕・更新をしていく必要がある。

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(利用施設用)

地域振興部 地域振興課	
調査実施日	令和4年7月8日

施設名	東田端ふれあい館	指定管理者	東田端ふれあい館自主管理運営委員会
-----	----------	-------	-------------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

- 【名称】 東田端ふれあい館自主管理運営委員会 会長 藤田 昌弘
- 【業務内容】 地域コミュニティ活動の拠点施設、また高齢者の方のレクリエーションや集いの場、教養向上の場として、集会施設等の貸し出しを行っている。
- 【指定管理料】 令和4年度 9,193千円 <5年間の総額 45,965千円>
- 【指定管理期間】 1期目：平成29年4月1日から令和4年3月31日まで（5年間）
2期目：令和4年4月1日から令和9年3月31日まで（5年間）

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

- 【名称】 東田端ふれあい館
- 【所在地】 北区東田端2丁目20番51号
- 【延床面積】 401.96㎡
- 【開設日】 平成4年4月23日
- 【規模等】 構造 鉄筋コンクリート造 1階建（1階 事務室 和室2 ホール1）
和室2室（第1和室21畳舞台付・第2和室14畳）
ホール（133.0㎡） 分割利用可能（A：66.5㎡ B：66.5㎡）
- 【従事職員数】 従事者数 18人
- 【年間利用者数】 延 19,532名（令和3年度）

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

- 【サービスの概要】
- ① 管理施設の使用許可に関する業務
施設予約の受付、利用承認書の発行、緊急連絡カードの発行
 - ② 管理施設の使用に係る使用料の収納に関する業務
使用料の収納、使用料還付請求書の発行、利用実績の集計
 - ③ 管理施設等の清掃、整頓その他環境整備に関する業務
清掃業務、施設内の備品及び器具類の整理整頓
 - ④ 施設、附属設備及び備品の保全に関する業務
施設の予防保全、附属設備及び備品の点検
 - ⑤ 高齢者の教養の向上、レクリエーションに関する業務
初心者を含め利用者全員が参加できるイベントの開催、イベント開催に関する広報活動

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適 正
<p>【基本方針・組織】 指定管理者制度導入により、地域住民等に対する施設利用サービスの効果及び効率を向上させ、コミュニティ育成活動をもって地域福祉の一層の増進を図る。</p> <p>【施設長】 管理運営全般にわたり統括しており、従事者からの信頼も厚い。</p> <p>【開所】 年未年始（12月29日から1月3日）を除く、9時から22時まで ただし、夜間の利用がない場合は、夜間閉館。</p>		
②従事者	評価	B 適 正
<p>【従事者配置】【労働環境】 1ヶ月単位でのローテーションとなっており、バランスよくシフトが組まれている。 昼間は2人、夜間は1人の体制で管理運営を行っている。 アルコール消毒液による手指消毒を実施している。</p> <p>【研修】 月1回理事会を開催し、課題を共有しながら適宜研修を行っている。 利用者に対する従事者の言葉遣いなど（窓口対応・電話対応）は良好である。</p>		
③施設管理	評価	B 適 正
<p>【建物設備】 日頃より施設管理には気を配り、定期的に設備機器の点検を実施している。</p> <p>【物品管理】 物品は、物品台帳により適切に管理されている。</p> <p>【業務委託】 設備機器等の業務委託では、従前から区で行っていた仕様に基づき実施している。 事務室内に委託業者の連絡先を掲示し、設備に異常があった際に迅速に対応ができるよう工夫している。</p> <p>【環境配慮】 利用者の利便性を確保しながら節電・節水に努めている。 空調は外気温度に合わせて適正な温度となるように配慮を心がけている。 利用のない施設は、すべて消灯するとともに、施設の利用者にもこまめにスイッチを切るよう節電協力を依頼している。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適 正
<p>【情報資産保護】 個人情報保護条例及び情報セキュリティポリシーに準じて、個人情報の記載された書類は適切に管理されている。</p> <p>【災害対策、危機管理】 職員が互いの連絡先を共有し、万一の事態に備えている。 町会主催の防災訓練に参加している職員も多く、防災意識が高い。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適 正
<p>【地域等との関わり】 高齢者福祉コーナーではカラオケや踊り、ホールでは民謡や太極拳などが行われ、地域住民のコミュニティ活動の場となっている。 季節行事がある日は、施設に飾り付け等を行い地域住民の目にとまるようなPR活動を行っている。</p> <p>【苦情処理】 高架下に施設があり、住宅とも比較的距離が離れているため騒音の問題も起きにくいものの、大きな音が出る楽器等を使用する場合には、一定の制限を設けている。 利用者からの苦情は連絡ノートにまとめ、職員全員で共有し再発防止に努めている。</p>		
⑥施設利用	評価	B 適 正
<p>【利用計画】 理事会（月1回開催）において課題を共有している。また、理事会であがった課題は、現場の職員間でも共有し、職員全員で解決する意識をもっている。</p> <p>【施設利用】 利用者の声に耳を傾け、利用者の要望把握に努めている。 事務室内に施設予約等の手続きの流れについて掲示し、職員全員が円滑に対応できるよう工夫している。また、施設利用のルールや、施設案内などを館内に掲示し、利用者への周知を図っている。 施設の予約手続き等は利用者にとって適切であり、設備・備品の貸し出しも適切に実行されている。 利用者に対してはマスクの着用、アルコール消毒液による手指消毒実施の協力を求めている。</p>		
⑦事業実施	評価	B 適 正
<p>【自主事業】 理事会にて、ふれあい館の利用者等を対象としたイベント（作品展等）の実施に向け、調整を行っている。</p>		

⑧環境整備	評価	B 適 正
<p>【利用者環境の整備】 清掃には力を入れており、1日の中で複数回清掃する時間を設けている。施設の老朽化が目立つが、トイレ等は清潔に保たれている。植栽スペースが少ないため、館内に切り花を飾り、彩りを添えている。</p> <p>パンフレット台が設置されており、利用者向けのチラシ類は綺麗に整えられている。</p> <p>利用後は使用されたテーブル等の消毒を行っており、利用者が安心して利用できる環境整備を心がけている。</p> <p>【事故対応】 緊急時の連絡網は確立されている。また、緊急時の避難経路は確保されている。</p>		
⑨会計	評価	B 適 正
<p>【規程】 会計2名、会計監事2名を定め、日々施設の使用に係る使用料の収納及び管理に努めている。</p> <p>【会計処理】 内部監査は年1回年度末に実施予定である。</p> <p>【現金等の管理】 現金出納簿を作成し、日々の収納状況を確認している。 できる限り、事務所の金庫に現金を保管しないように心がけている。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適 正
<p>【総合評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設長をはじめ、職員全員がより良い施設となるよう知恵を出し合い工夫しており、トラブルなく運営できている。 ・窓口対応、電話対応が丁寧であり、利用しやすい雰囲気作りがなされている。 ・施設面では、常に清掃が行き届き清潔感にあふれ、備品等の保全もされている。 ・管理面においては、事務室内もきちんと整理され、書類もわかりやすく保管されており配慮がされている。 ・施設前の看板内に飾り付け等を行い、地域住民の目にとまるようなPR活動を行っている。 <p>【今後の方針、改善方策】 引き続き指定管理者として円滑な施設運営を行い、利用者の拡充及び地域のコミュニティの活性化に努めていただきたい。</p>		

東田端ふれあい館利用者満足度調査報告書

地域振興課

1 調査の概要

(1) 調査施設

東田端ふれあい館

(2) 調査期間

令和4年6月13日(月)～7月22日(金)

(3) 調査対象

高齢者福祉コーナー利用者

(4) 調査方法

利用者に調査票を配布し任意による回答。

(5) 回収状況

5件

(6) その他

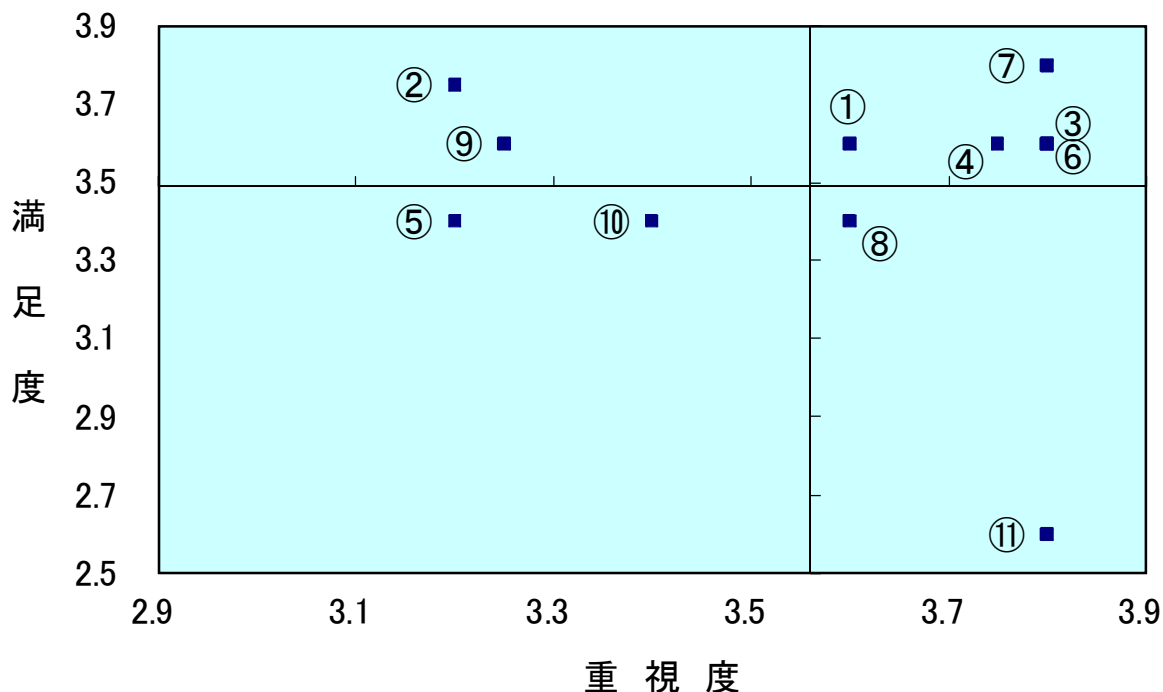
2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 高齢者福祉コーナーのPR	3	2	0	0	3.60	3	2	0	0	3.60
② 高齢者福祉コーナーの利用時間	2	2	1	0	3.20	3	1	0	0	3.75
③ 高齢者福祉コーナーの快適さ	4	1	0	0	3.80	3	2	0	0	3.60
④ 高齢者福祉コーナーの広さ	3	1	0	0	3.75	3	2	0	0	3.60
⑤ 高齢者福祉コーナーの利用制限(年齢・住所)	3	0	2	0	3.20	2	3	0	0	3.40
⑥ 場所のわかりやすさ	4	1	0	0	3.80	3	2	0	0	3.60
⑦ 受付職員の親切さ	4	1	0	0	3.80	4	1	0	0	3.80
⑧ 職員の説明のわかりやすさ	3	2	0	0	3.60	3	1	1	0	3.40
⑨ 受付職員の名札の着用	2	1	1	0	3.25	3	2	0	0	3.60
⑩ 職員の服装	2	3	0	0	3.40	2	3	0	0	3.40
⑪ 付帯設備の整備状態	4	1	0	0	3.80	2	1	0	2	2.60

※平均得点:各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 3.56 満足度平均 3.49

3 結果分析



4 課題発見

- (1) 重視度で高いのは、③「高齢者福祉コーナーの快適さ」、⑥「場所のわかりやすさ」、⑦「受付職員の親切さ」、⑪「高齢者福祉コーナーの快適さ」であった。
- (2) 重視度で低いのは、②「高齢者福祉コーナーの利用時間」、⑤「高齢者福祉コーナーの利用制限（年齢・住所）」であった。
- (3) 満足度で高いのは、⑦「受付職員の親切さ」、②「高齢者福祉コーナーの利用時間」の順であった。
- (4) 満足度で低いのは、⑪「付帯設備の整備状態」であった。

5 改善方策

・東田端ふれあい館を利用する高齢者は、「付帯設備の整備状態」に関して課題があると感じているようである。備品等は定期的に点検を行い、修繕・更新をしていく必要がある。

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(利用施設用)

地域振興部	地域振興課
調査実施日	令和4年8月5日

施設名	滝野川会館	指定管理者	株式会社旺栄
-----	-------	-------	--------

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等)

- 【業務内容】 催物会場設営及び請負業務、舞台照明・音響設備保守維持管理、電気・通信・空調・防犯等の装置並びにシステム機器保守、受付業務・清掃業務・警備業務
- 【指定管理期間】 令和4年4月1日から令和9年3月31日の5年間
- * 指定管理料 令和4年度 146,873千円(実績補てん分除く)
<5年間の総額 751,703千円>
- 【経営の状況】
- * 資本金 株式会社旺栄 1億円
- * 指定管理者施設 赤羽会館・中央公園文化センター(北区)等

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

- 【所在場所】 北区西ヶ原1丁目23番3号 【開設日】 平成4年10月5日
- 【敷地面積】 3,797.06㎡ 【延床面積】 12,269.53㎡
- 【構造規模】 鉄筋コンクリート造(一部鉄骨造)
地下2階(一部地下3階)、地上5階、塔屋1階
駐車場(地下2階) 収容台数・平面13台、機械式27台、高さ制限2.6m
- 【従事者数】 29人(統括2・受付6・事務1・警備6・清掃8・設備3・舞台操作(委託)3)
- 【年間利用者数】 延123,206名(令和3年度)

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

- 【サービスの概要】
- ① 会館の使用に関する業務。
 - ② 会館の利用料金の徴収に関する業務。
 - ③ 会館の事業運営に関する業務。
 - ④ 会館の施設及び設備の維持管理に関する業務。
- 【自主事業】
- 今年度より新たに指定管理者に指定されたため、下記自主事業の実施及び実施を予定している。
- ① オルガンコンサート
 - ② 各種講座(ヨガ、語学、親子向け)
 - ③ 文化センター連携講座
 - ④ 地域資源活用事業
 - ⑤ 北区アンテナショップ
 - ⑥ コンビニエンスコーナー
 - ⑦ 地域の魅力発信コーナー
 - ⑧ 自動販売機(7台)

4. 項目別評価		
① 基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】 <管理運営における基本理念> 北区の文化ロードの中心地「西ヶ原」に位置する複合施設として、施設価値・存在感を高めるとともに、持続可能な地域社会の実現に貢献する。</p> <p>【施設長】 運営管理全般は、施設長 1 名、副施設長 1 名を中心に、従事者と連携を図り管理運営している。</p> <p>【開所】 年末年始（12月29日から1月3日）を除く、9時から22時まで。 休館日（保守点検日として）毎月第2・第4月曜日</p>		
② 従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】 29人で管理運営にあたっている。サービスを提供するために必要な従事者数を設置している。</p> <p>【労働環境】 労働基準法等の法令を遵守し、保険の加入等、従事者が安全に働ける環境が整えられている。 アルコール消毒液による手指消毒を実施している。</p> <p>【研修】 指定管理者制度についての研修を、他の施設と合同で実施している。</p>		
③ 施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】 竣工30年目になり、大・中規模な修繕は区と協力し、設備機器の保全に努めている。</p> <p>【物品管理】 備品台帳を基に適正に管理している。</p> <p>【業務委託】 北区施設の指定管理者として、再委託・小修繕ともに区内業者への発注を優先的に実施。</p> <p>【環境配慮】 清掃に必要な薬剤等は床材の品質に合ったものを使用し、健康・環境に留意し必要最低限の使用に制限している。</p>		
④ 情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】 個人情報その他の情報資産の取り扱いについては、情報資産取扱特記事項に従っている。</p> <p>【災害対策、危機管理】 駅前滞留者対策協議会の構成員として、災害時の一時滞在施設となっている。</p>		

⑤ 交流・改善	評価	B 適 正
<p>【地域等との関わり】 オルガンコンサート（予定）や、親子向けの講座などを開催している。特に親子向け講座の天体望遠鏡作製と観望会の講座は大変好評であり、施設PRにも繋がる講座となった。</p> <p>【苦情処理】 利用者の声に耳を傾け、平等で公平な運営に努めている。苦情発生時には、区へ迅速に報告している。</p>		
⑥ 施設利用	評価	B 適 正
<p>【利用計画】 適切な施設利用目標計画を作成し、目標達成のため各種自主事業を計画し、施設の認知度を上げ、稼働率向上に努めている。</p> <p>【施設利用】 区民満足度調査を通して、各利用者の声を収集し、サービス向上に努めている。貸し出し手続きなどの受付業務・設備・備品の貸し出しも適切に実行されている。 利用者に対してはマスクの着用、アルコール消毒液による手指消毒実施の協力を求めている。また、受付窓口にビニールシートを設置し、飛沫感染対策も行っている。</p>		
⑦ 事業実施	評価	B 適 正
<p>【自主事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特に親子向け講座の天体望遠鏡作製と観望会の講座は大変好評であり、施設PRにも繋がる講座となった。 ・滝野川文化センターとの連携講座も計画されており、会館だけにとらわれない講座づくりをしている。 ・地域資源活用事業では、滝野川文化センターで活動する団体の作品展示を通じ、地域と人々、滝野川会館との繋がりを生み出し、来館者増を目指している。 		
⑧ 環境整備	評価	B 適 正
<p>【利用者環境の整備】 施設内は、備品等整頓され、清潔感も保持されている。放置自転車・放置バイクの管理に努め、駐輪場の管理を適切に行っている。 多肉植物のミニガーデンや建物周りの花壇が、利用者の癒しの空間となっている。 5階のフロアはガラス張りになっており、夏場は直射日光が当たるとフロア全体が熱くなるため、遮光シートをガラスに貼り付け、温度上昇を抑えている。 利用後は使用されたテーブル等の消毒を行っており、利用者が安心して利用できる環境整備を心がけている。</p> <p>【事故対応】 巡回により、建物・備品の異常や不審者・不審物の発見に努め、安全・快適に会館を利用してもらえるよう警戒態勢を維持している。 災害・事故・傷病発生時に迅速な対応ができるように、常にスタッフがインカムトランシーバーを所持し連携を図っている。</p>		

◎ 会計	評価	B 適 正
<p>【規程】 会計及び経理規定について、適切に整備されている。</p> <p>【会計処理】 滝野川会館単体での会計処理を適切に行っている。施設長が、日々の事務室にて保管している残金を確認している。</p> <p>【現金等の管理】 現金は金庫に保管し、現金出納帳や通帳は適正に管理されている。利用料金は金融機関に毎日納入し、正確で安全な現金保管に努めている。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適 正
<p>【総合評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> • 平等で公平な施設運営に努め、利用者の安全と利便性を第一に考えながら、適切な運営がなされている。 • 北区と定期的に連絡会を開催し、事業計画の進捗、情報を共有することで、効率的な施設運営がされている。 • 自主事業について、ホームページや北区ニュースで積極的に広報し、多くの方から参加希望をいただくなど、自主事業を適切な方法で周知している。 • 事故、災害等の緊急事態が発生した場合に備え、日頃から訓練を実施している。 • 故障やトラブルが発生した際も、迅速かつ柔軟に対応している。トラブル報告についても、迅速に行えている。 <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> • 今年度新規に指定管理者に指定されたため、滝野川会館に新たな価値を創出することを期待している。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を考慮しながら、地域の交流の場としての役割を果たしていけるよう努めてほしい。 • 施設の老朽化が著しく、大きな課題となっている。今後は区と協力しながら計画的に修繕を行う必要がある。 		

滝野川会館利用者満足度調査報告書

株式会社 旺栄

1 調査の概要

(1) 調査施設

滝野川会館

(2) 調査期間

令和4年6月9日(木)～令和4年6月30日(木)

(3) 調査対象

期間中に来館され、施設を利用された方

(4) 調査方法

- ①各集会室にアンケート用紙を設置し、回答してもらい回収箱に入れてもらう。
- ②利用者にアンケート用紙を配布し、回答してもらい回収箱に入れてもらう。

(5) 回収状況

268枚

(6) その他

2 調査結果

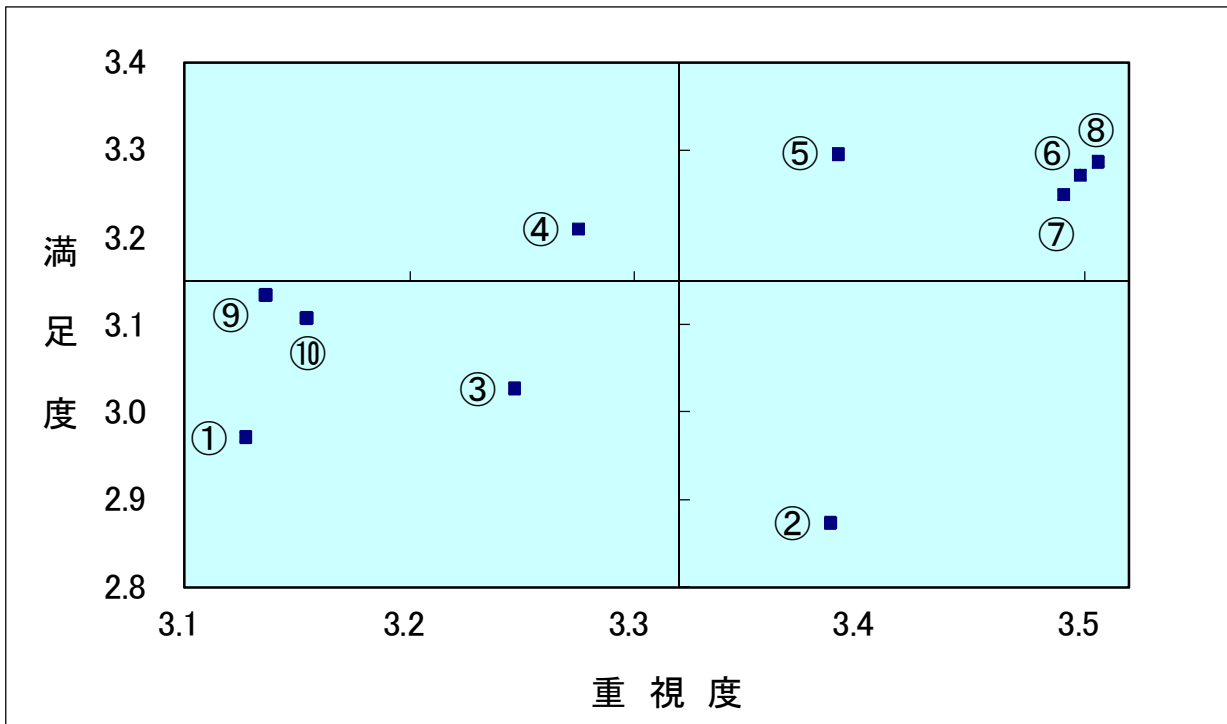
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切でない	1 全く大切でない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 滝野川会館に関する情報PR	62	171	23	3	3.13	20	195	25	1	2.97
② 交通の利便性	107	149	4	1	3.39	40	154	57	8	2.87
③ 予約申し込みの手続き	71	162	9	1	3.25	28	179	16	3	3.03
④ 電話の対応	76	155	8	1	3.28	52	173	4	0	3.21
⑤ 職員の対応(親切さ・説明のわかりやすさ)	105	139	7	0	3.39	76	168	3	0	3.30
⑥ 建物、室内の整備、清潔さ	133	123	2	1	3.50	84	166	11	1	3.27
⑦ 施設設備利用のしやすさ	136	138	1	0	3.49	79	174	11	1	3.25
⑧ 館内の安全・安心	136	118	5	0	3.51	79	174	5	0	3.29
⑨ 自動販売機等のサービス	63	168	24	2	3.14	50	189	14	1	3.13
⑩ 展示・掲示	65	164	22	2	3.15	43	183	17	0	3.11
⑪ 全体的な満足度						71	180	5	0	3.26
⑫										
⑬										
⑭										

※平均得点:各選択肢のスコア(1~4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 3.32

満足度平均 3.15

3 結果分析



4 課題発見

(1) 重視度平均は3.32、満足度平均は3.15であり4段階評価の3.0を上回る評価を得ています。

(2) 重視度の高い項目は「⑧館内の安全・安心」「⑥建物、室内の整備、清潔さ」「⑦施設設備利用のしやすさ」の順で高くなっています。

(3) 満足度の低い項目は「②交通の利便性」「①滝野川会館に関する情報PR」「③予約申し込みの手続き」の順で低くなっています。

(4) この結果、全ての項目の中で相対的に重視度が高く、満足度が低い項目（早急に取り組むべき課題）は、「②交通の利便性」と「①滝野川会館に関するPR」です。

5 改善方策

No. ①滝野川会館に関するPR

現在実施している活動団体の紹介だけでなく、今後はHPを用いた情報発信、SNSを活用した新たな利用者層の獲得、利用者が求める情報の把握など、数値改善に向けて善処します。

施設周辺には、渋沢栄一や芥川龍之介など多くの文士・芸術家たちにまつわる文化施設や名勝が点在しており、こうした文化的なPRだけでなく、地元の企業や専門施設と連携し、潜在的な地域資源と魅力を掘り起こし、新たな価値と魅力を創出します。

No. ②交通の利便性

滝野川会館は、JR、地下鉄の各最寄り駅から徒歩7～10分かかります。初めて会館に足を運ばれる方からの道順のお問い合わせの際には、上中里駅・駒込駅からの道順では上り坂が多いことなど、お問い合わせされる方に合わせた経路のご案内をすることを意識して対応に臨みます。

また、Kバスのバス停が一番近いので、Kバスのご案内の掲示と時刻表を館内の見やすい位置に設置し、Kバスの利用を促進を図るとともに、行先へのお問合せにも丁寧に対応いたします。

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(利用施設用)

地域振興部	地域振興課
調査実施日	令和4年7月29日

施設名	赤羽会館	指定管理者	赤羽会館マネジメントグループ
1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）			
【主な業務内容】	催物会場設営、舞台照明・音響設備保守、電気・通信・空調・防犯等の装置、システム機器保守、受付業務、清掃業務、警備業務		
【指定管理者】	赤羽会館マネジメントグループ ①株式会社旺栄（代表企業） ②株式会社JTBコミュニケーションデザイン（構成企業）		
【指定管理期間】	令和4年4月1日から令和9年3月31日まで（5年間）		
【指定管理料】	令和4年度 135,657千円（実績補てん分除く） ※5年間総額 708,697千円		
【経営状況】	①株式会社旺栄 資本金1億円 ②株式会社JTBコミュニケーションデザイン 資本金1億円		
【指定管理者施設】	①株式会社旺栄 北区立文化センター（北区）等 ②株式会社JTBコミュニケーションデザイン なかのZERO（中野区）等		
2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）			
【所在場所】	北区赤羽南1丁目13番1号	【開設日】	昭和57年7月12日
【敷地面積】	2,600.03㎡	【延床面積】	12,718.22㎡
【構造規模】	鉄筋コンクリート造（一部鉄骨造） 地下2階、地上7階、塔屋1階 駐車場（地下1階）収容台数30台、高さ制限2.1m		
【従事者数】	54人（施設長1、副施設長1、受付8、事業・総務・経理1、維持管理者1、清掃21、駐車場4、警備9、設備4、舞台4）		
【年間利用者数】	延201,359名（令和3年度）		
3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）			
【サービスの概要】			
①赤羽会館の使用許可に関する業務			
②赤羽会館の使用に係る利用料金の徴収に関する業務			
③赤羽会館の施設及び設備の維持管理に関する業務			
④赤羽会館の事業に関する業務			
【自主事業】			
地域に根差した魅力ある自主事業の開催を通じて、若い世代の利用促進や地域のコミュニティづくりに貢献し、新たな利用者の獲得及び会館利用率の向上につなげる。			
①自主事業 「歌声ひろば」、「やさしい骨盤ケアとストレッチ」、「フラワーアレンジメント」等の事業を実施			
②自動販売機の設置（5台：1階4台、4階1台）			

4. 項目別評価		
① 基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】 施設の「公平・安心・安全」を重視し、幅広い年代の利用者が安心して、快適に利用できる施設環境を提供する。</p> <p>①現在のサービスレベルを更に高め、利用者満足度向上に努める。 ②快適で安全な施設環境の提供と維持管理コストの削減を実現する。 ③利用者が安全・安心・快適に過ごせる施設環境を創出する。</p> <p>【施設長】 運営管理全般は、施設長 1 名、副施設長 1 名及び 2 社の本部担当者を中心にグループ内で連携を図り、管理運営が行われている。</p> <p>【開所】 年末年始（12月29日から1月3日）を除く、9時から22時まで 休館日 保守点検日として、毎月第2・第4月曜日</p>		
② 従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】 54人で管理運営にあっている。サービスの提供に必要な従事者数を確保している。</p> <p>【労働環境】 労働基準法等の関係法令を遵守し、従事者が安全に働くことができる環境が整備されている。帰宅困難者一時滞在施設として指定されているため、災害時に備えて食料等の物資が備蓄されている。</p> <p>新型コロナウイルス感染防止のため、職員の健康管理を徹底し、出勤時の検温を実施している。</p> <p>【研修】 個人情報保護研修、コンプライアンス研修、防災・危機管理研修などの研修を計画的に実施している。また、随時、業務マニュアルの見直しを行うことで、適切なサービス提供体制を維持している。</p>		
③ 施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】 日頃から定期的に点検を行い、各関係法令に適合した業務を遂行している。軽微な修繕等は、設備担当者が迅速に対応することで、快適で安全な施設環境を利用者に提供している。また、定期点検を行うことで設備の現状を把握し、設備故障の未然防止に努めている。</p> <p>【物品管理】 消耗品等の購入については、可能な限り区内業者を利用している。 備品は備品台帳に整理し、適切に管理されている。</p> <p>【業務委託】 保守等の業務委託を行うにあたり、書面により事前協議を行い、適切に実施している。</p> <p>【環境配慮】 徹底したエネルギー管理を行い、節電や資源の節約に努めている。 （使用後の各種機器の電源オフ、最小限のエレベーター利用、裏紙の再利用等） 使用頻度の多い部屋から順次、LED化を進めている。</p>		

④ 情報管理・危機管理	評価	B 適 正
<p>【情報資産保護】</p> <p>個人情報保護方針や個人情報保護基本規程等の内部規程を整備し、従事者全員にPMS研修を実施している。また、個人情報の取扱いについては、役職ごとに権限を明確化している。個人情報が含まれている資料等は、鍵の付いたキャビネットに保管し、データファイルは特定の者以外が閲覧できないようパスワードで適正に管理している。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>日頃から消防訓練や災害時に備えた定期的な設備点検等を実施し、危機管理行動マニュアル等を作成するなど危機管理体制が整備されている。</p>		
⑤ 交流・改善	評価	B 適 正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>子育て世代など親子で参加できる自主事業を通じて、施設の賑わいを創出し、活気あられる施設の構築を目指している。また、地域の賑わいをもたらすイベントや事業を推進している。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>クレーム対応マニュアルを整備し、トラブルや苦情が発生した際は、区に報告するとともに、従事者間で情報共有し、迅速に対応している。また、サービス向上のため、利用者から多くの意見を取り入れるため「ご意見箱」を設置し、利用者からの意見を積極的に取り入れている。</p>		
⑥ 施設利用	評価	B 適 正
<p>【利用計画】</p> <p>公平・平等な手続きと法令遵守のもと、施設の「使いやすさ」、「親しみやすさ」、「双方向コミュニケーション」を重視し、区民及び利用者のニーズに応える施設運営を目指している。</p> <p>【施設利用】</p> <p>赤羽会館のホームページを適宜更新し、自主事業の周知や会館PRの場として効果的に使用している。施設の予約及び受付手続きは適切に行われており、設備等の貸出においても申請書を適切に管理し、スムーズに施設利用ができる運営となっている。グループ内の有資格者が随時施設内を巡回・点検しており、利用者にとって快適な施設環境を提供している。施設利用者以外の駐輪については、注意喚起の表示物を掲示する等の対策を行っている。筆談ボードや耳マークを設置し、障害のある方に配慮した施設運営が行われている。</p>		
⑦ 事業実施	評価	B 適 正
<p>【自主事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「安心して集まり、利用できる環境づくり」、「幅広い世代をつなぐ場と機会の提供」、「赤羽地域の魅力を掘り起こし、区民に発信」を自主事業の基本方針とし、地域に根差した自主事業を企画・実施している。 ・稼働率の低い部屋や時間帯を自主事業の会場とすることで施設利用者の妨げにならずに、施設の有効活用を行っている。 ・北区ニュースやホームページへの掲載を通じて広く周知を図り、利用促進・稼働率向上を目指して事業を展開している。 ・利用頻度の少ない若い世代・現役世代の方の利用につながる事業や既存団体との共存共栄ができる事業を取り入れるなど、今後も継続的に開催講座の検討・改善を行う必要がある。 <p>利用者に対してはマスクの着用、アルコール消毒液による手指消毒実施の協力を求めている。</p>		

⑧ 環境整備	評価	B 適 正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>施設内の設備や備品等は適切に管理されている。また、計画的に修繕を実施し、利用者が快適に施設利用できる環境が整備されている。</p> <p>軽微な補修等はグループ内の担当者が行うことで、経費の削減に努めている。</p> <p>館内の危険な箇所には注意を促す貼り紙を掲示し、安全確保に努めている。</p> <p>新型コロナウイルス感染防止のため、テーブル等は消毒用アルコールによる拭き掃除を行っており、利用者が安心して利用できる環境整備を心がけている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>警備員による巡回等を通じて、不審者・不審物の発見に努め、防犯対策の意識を高めている。</p> <p>事故が発生した際は、作成されたチェック表を基に、迅速かつ適切に対応するとともに、区へ報告している。また、月1回開催している「担当者会議」で、施設運営全般に関する情報共有を行っている。</p>		
⑨ 会計	評価	B 適 正
<p>【規程】</p> <p>経理規程に基づき適切に運用されている。なお、経理規程は従事者がいつでも閲覧できる状態にしている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>帳票、現金出納簿等の会計書類は、統括責任者が確認を行っている。</p> <p>小口現金は、統括責任者が残額確認を行い、本部と連携を図り、適切に管理されている。</p> <p>統括責任者以外に事業担当や維持管理責任者によるダブルチェックを行い、ミスや漏れが発生しないよう適切に管理されている。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>現金出納簿を作成し、適正な出納管理を行っている。また、日計表を作成し、日々の収入金額を確認している。</p> <p>利用料金等の現金は、金庫に安全かつ確実に保管し、多額の現金を保管しないよう努めている。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適 正
<p>【総合評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務日誌を作成し、従事者間で情報共有を図ることで、利用者が快適に利用できる施設運営が行われている。 ・共同事業体の会議を毎月開催し、施設運営上の問題点や課題の情報共有を図っている。直ぐに解決する事案、区に相談する事案等に分類し、効率的かつ迅速な課題解決に努めている。 ・利用者の声をもとに、自主事業の種類や内容を見直し、利用者のニーズに合った自主事業を展開している。 ・日々の点検から設備の不具合やトラブルを予防し、発見した際には迅速に対応することで、利用者の安全を第一に考えた適切な運営が行われている。 <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用頻度の少ない若い世代など、幅広い世代に利用してもらえよう、今後も自主事業の工夫をしていく必要がある。 ・施設の老朽化が著しく、課題となっている。利用者の意見を取り入れながら計画的に修繕を行っていく必要がある。 ・2社で構成されている共同事業体であることから、双方の専門性を活かしながら、区民満足度調査の結果を踏まえ、サービスの向上と運営の効率化に努めていただきたい。 		

赤羽会館利用者満足度調査報告書

赤羽会館マネジメントグループ

1 調査の概要

(1) 調査施設

赤羽会館

(2) 調査期間

令和4年6月5日(日)～6月20日(月)

(3) 調査対象

期間中に施設を利用された方

(4) 調査方法

施設利用者、自主事業参加者にアンケート用紙を配布し、記入・提出をお願いした。利用後、アンケート回収箱に提出していただいた。

(5) 回収状況

配布枚数：180枚 回収：137枚 回収率：76%

(6) その他

実施期間を16日間設け、来館者・利用者等、様々な時間帯で活動する利用団体および個人に対して調査を行うことができた。使用用途・年齢層が多岐にわたるため、他施設と同様の設問項目にすることにより、アンケート結果の比較・分析が可能となり、改善策や検討課題を明確にすることができた。

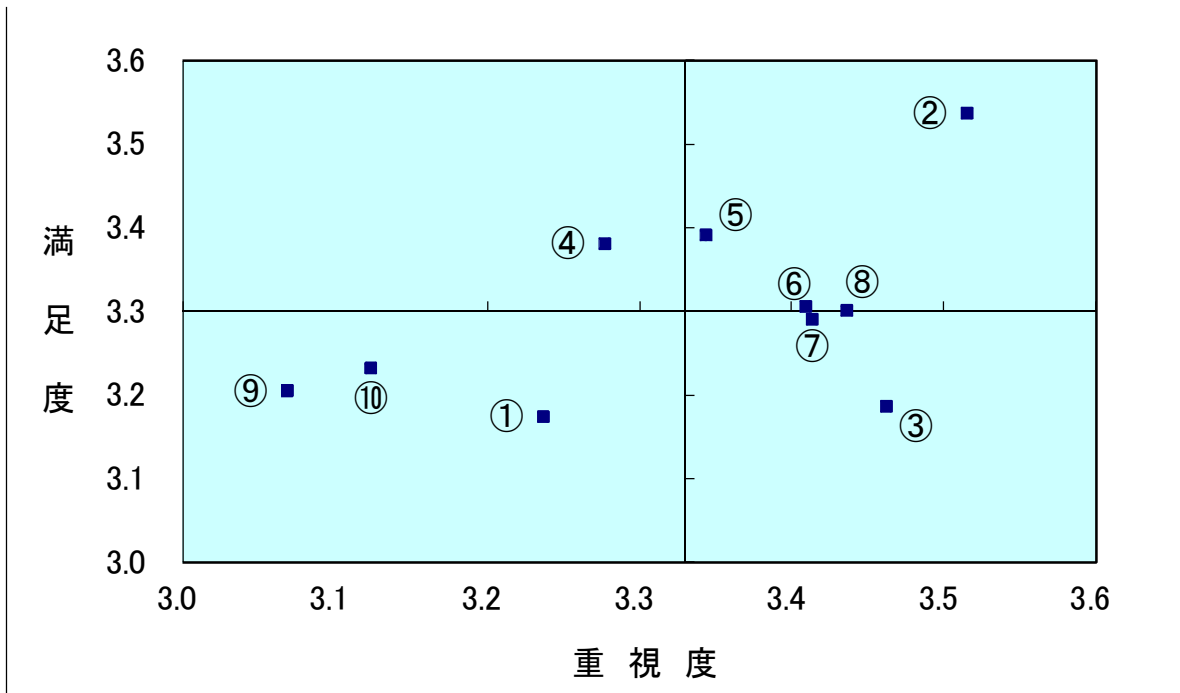
2 調査結果

項目	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切でない	1 全く大切でない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 赤羽会館に関する情報発信、PRについて	39	84	8	0	3.24	28	93	4	1	3.17
② 交通の利便性	69	62	1	0	3.52	72	62	0	0	3.54
③ 予約申し込みの手続き	62	69	1	0	3.46	40	80	13	1	3.19
④ 電話の対応	42	83	4	1	3.28	50	81	0	0	3.38
⑤ 職員の対応（親切さ・説明のわかりやすさ）	48	80	3	0	3.34	54	77	2	0	3.39
⑥ 建物、室内の整備、清潔さ	55	76	1	0	3.41	49	77	8	0	3.31
⑦ 施設設備利用のしやすさ	56	76	1	0	3.41	48	77	9	0	3.29
⑧ 館内の安全・安心	59	73	1	0	3.44	45	84	3	1	3.30
⑨ 自動販売機等のサービス	28	85	19	0	3.07	32	94	5	0	3.21
⑩ 展示・掲示	27	92	11	0	3.12	32	100	1	0	3.23
⑪ 全体的な満足度						45	86	2	0	3.32
⑫										
⑬										
⑭										

※平均得点：各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 3.33 満足度平均 3.30

3 結果分析



4 課題発見

1. 重視度の平均は3.33、満足度の平均は3.30であり、いずれも4段階評価の3.3を上回る期待・評価を得ている。
2. 重視度の高い項目は「②交通の利便性」が3.52と最も高く、「③予約申し込みの手続き」3.46「⑧館内の安全・安心」が3.44と続く。
3. 満足度の低い項目は「①赤羽会館に関する情報発信、PRについて」が3.17と最も低く「③予約申し込みの手続き」が3.19、「⑨自動販売機等のサービス」3.21と続く。
4. 相対的に重視度が高く、満足度が低い項目（早急に取り組むべき課題）として「③予約申し込みの手続き」、「⑦施設設備利用のしやすさ」、「⑧館内の安全・安心」「⑥建物、室内の整備、清潔さ」の順となる。

5 改善方策

- 「①施設に関する情報発信、PRについて」・・・今後、外部へはSNS発信、施設内においても、利用者の導線パターンを分析し案内方法の改善に努めることとする。
- 「③予約申し込みの手続き」、「⑦施設設備利用のしやすさ」・・・利用者の声の反映に努め、施設設備の利用予約、問い合わせ、抽選会の案内及び進行等、円滑な受付業務が実現できるようマネジメントグループとしての協力体制の強化を図ることとする。
- 「⑧館内の安全・安心」・・・引き続き、警備員のみならず設備員による施設内巡回を行っているが、多種多様なケースを想定した対応ができるよう努めることとする。

※満足度が低い項目についての正確な分析と具体的な改善を行い、満足度の向上を通じて施設の利用促進を図る。

※利用者がより快適に赤羽会館を利用する、そして通っていただける施設となるよう職員一同、緊張感を持ち施設内環境の改善に努めることとする（重く移動の困難な机・椅子の更新、wifiの設置等）。2期目に入り、今一度施設の設置目的の原点に立ち返り利用者の満足度向上を実現を目指す。

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(利用施設用)

地域振興部	地域振興課
調査実施日	令和4年8月18日

施設名	元気ぷらざ	指定管理者	FH元気パートナーズ
-----	-------	-------	------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

- FH元気パートナーズ（株式会社フクシエンタープライズ、株式会社ハリマビシステムの2社で構成する共同事業体）
- FH元気パートナーズの事業実績と能力を活用しつつ、利用者サービスの効果及び効率を向上させ、地域住民の健康と体力、地域福祉の増進を図る。
- 指定期間は、平成31年4月1日から令和6年3月31日まで。
- 令和4年度の指定管理料は、年間151,635千円。

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

- 名称 東京都北区立元気ぷらざ
- 所在地 東京都北区志茂1-2-22
- 開設日 平成10年10月8日
- 施設概要 鉄骨鉄筋コンクリート造 地下1階地上2階建
 - 【敷地面積】4,958.33㎡
 - 【延床面積】5,041.67㎡（志茂老人いこいの家623.90㎡を除く）
 - 【地下1階】温水プール（25mプール、流水プール、ウォータースライダー、子ども用プール、ジャグジー、採暖室、更衣室、救護室）、機械室、電気室
 - 【1階】元気ぷらざ管理事務所、エントランスホール、ラウンジ、空調機械室
 - 【2階】第1ホール、第2ホール、第1和室、第2和室、ホワイエ、空調機械室、発電機室
 - 【別棟】駐車場、自転車置場、廃棄物保管場所
- 従業員数 常勤5名、非常勤54名（総括1名、プール（監視員）36名、受付13名、巡視4名）が施設の運営に従事している。
- 年間利用者数（令和3年度）※自主事業、区事業等での利用を除く。
 - 【温水プール】 94,487名
 - 【集会室】 20,368名

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

- 東京都北区立元気ぷらざ条例に関する業務
 - ア 施設使用の承認及び不承認に関する業務
 - イ 施設使用承認の取消並びに特別の設備等の承認に関する業務
 - ウ 利用料金等の徴収、減免、還付に関する業務
 - エ 施設及び設備の維持管理に関する業務
 - オ 元気ぷらざにおける事業に関する業務
 - カ 前各号に掲げるもののほか区が必要と認める業務
- 利用者の体育・教養の向上、施設を利用したレクリエーションに関する業務
- 自主事業 募集制教室
 - 【温水プール】水泳教室（初心者、レベルアップ、四種目、フィットネス等）
 - 【各室教室】健康運動教室（ピラティス&ストレッチ、ヨガ等）

4. 項目別評価		
① 基本方針・施設長	評価	B 適 正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>「安全で安心な施設の運営」「地域に必要とされる施設運営」「持続可能な施設運営」の3つの考え方を基本とし、施設の管理運営に取り組む。</p> <p>①誰もが利用しやすい施設環境の整備</p> <p>②利用者が主役となる施設</p> <p>③新規利用開拓のためのブランディング戦略</p> <p>【施設長】</p> <p>運営管理全般は、統括管理責任者（館長）1名、副責任者（副館長）1名、副館長代理1名、機械設備運営1名の計4名を中心に、グループ従事者と連携を図り管理運営している。</p> <p>【開所】</p> <p>温水プールは9時から21時まで、集会施設は9時から22時まで</p> <p>令和4年度の休館日は、定期清掃日（原則として月2回、月曜日）、6月・10月の水抜き清掃・点検（20日間）を予定。</p>		
② 従事者	評価	B 適 正
<p>【従事者配置】</p> <p>常勤5名、非常勤54名でローテーションを組み従事している。</p> <p>【労働環境】</p> <p>労働基準法等関係法令を遵守し、労基署へ必要な届け出を行っている。また、雇用形態に応じた就業規則を定め、過度な負担やストレスが生じないように配慮した勤務予定を作成している。新型コロナウイルス感染防止のため、職員の健康管理を徹底し、出勤時の検温を実施している。</p> <p>【研修】</p> <p>新人研修は、実際の業務を通じた研修（OJT）をセクションごとに行い、実践力を高めている。また、OJTを行うことで、既存のスタッフの認識を統一させている。全体の研修として、6月と10月の休館日に心肺蘇生法（CPR研修）や避難訓練等を実施している。</p>		
③ 施設管理	評価	B 適 正
<p>【建物設備】</p> <p>施設の専門的な保守点検（空調設備、機械設備、消防設備、エレベーター保守、機械駐車場保守、自家用電気工作物保守、ウォータースライダー保守、自動ドア保守、循環系統内洗浄、駐車場管制システム保守）は年間スケジュールに沿って実施している。なお、点検において維持修繕が必要な箇所を発見した場合は、迅速に適切な対応を実施する必要がある。また、施設設備に異常が発生したと考えられるときは、速やかに関係各所と連絡を取り、利用者や建物設備に悪影響が出ないように適切に対処する必要がある。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品台帳に基づき適正に管理している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>保守等の業務委託にあたり、事前協議を適切に行っている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>毎月1回、館内及び玄関前の利用環境測定を実施している。また、男女プール更衣室への空気清浄器の設置、季節に応じて更衣室の入場扉を開放する等、状況に応じた管理を行っている。</p> <p>日常清掃は、職員が30分ごとに更衣室内を巡回することで汚れや破損の有無を確認し、こま</p>		

めに清掃を行っている。施設外は巡視スタッフが適宜清掃を行うとともに、自転車の整頓をしてエントランス前の通路を確保している。		
④ 情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>個人情報その他の情報資産の取り扱いについては、情報資産取扱特記事項に従っている。また、代表企業はPマーク（プライバシーマーク）を認証取得しており、適正な管理体制を構築している。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>安全対策マニュアル、防災計画を策定し、有事の際には適切かつ迅速な対応できるような体制を整えており、各施設内には、避難経路の案内図を掲示している。また、赤羽消防署へ協力を依頼し、スタッフの防災意識の向上を目的とした防災訓練を年1回実施している。（令和3年度は、新型コロナウイルスの影響により、消防署の方をお招きしての訓練は中止）</p>		
⑤ 交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>近隣中学校の職場体験の受け入れや地元自治会が行うイベントへの協力等、地域貢献や施設の知名度向上に努めている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>館長及び副館長がバックアップしながら申し立て者の苦情を「情報源」として捉え、よく話を伺う姿勢で対応するとともに、主管課への報告も迅速に行っている。また、ホームページにお問い合わせフォームを設置し、利用者からのご意見を受け付けている。</p>		
⑥ 施設利用	評価	B 適正
<p>【利用計画】</p> <p>温水プールと集会施設、老人いこいの家という複合施設であるメリットを有効活用し、子どもから高齢者まで多世代交流や地域交流の場としての事業を計画している。</p> <p>【施設利用】</p> <p>夏季のプール繁忙期については、プール、更衣室、受付のスタッフが内線やトランシーバーで密に連絡を取ることで入場待ちの時間を短縮させる等、利用者への配慮を行っている。</p> <p>混雑時は整理券を配布し、入場整理を行うことで、現地でのプール入場待ちの時間を短縮させるとともに、整理券配布状況をSNSに掲載することで、利用者への配慮を行っている。</p>		
⑦ 事業実施	評価	B 適正
<p>【自主事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・水泳教室、健康運動教室を開催している。 <p>〔水泳教室〕 講座数 52 件、開催回数 300 回、参加者数 2,495 名</p> <p>〔健康運動教室〕 講座数 50 件、開催回数 431 回、参加者数 3,268 名</p> <ul style="list-style-type: none"> ・プール無料開放（元気ぷらざ感謝祭） ・スタンプカードや、季節イベント（七夕・ハロウィン・クリスマス・節分）を開催。 ・自動販売機による飲食物の販売 計8台（通年） ・物品販売等 <p>出入口付近に消毒液とスタンド型の検温計を設置している。</p>		

⑧ 環境整備	評価	B 適 正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>日常清掃のほかに、月に1、2回設定されている休館日を利用し、日常清掃よりも高度な定期清掃を実施している。プールは6月、10月の年2回（各10日程度）水抜き清掃を行い、水質向上とウォータースライダー等の遊戯設備を含めた重点清掃及び保守点検を行っている。</p> <p>不特定多数の利用者が手に触れる頻度の多い箇所のこまめな除菌作業、入場制限の実施等を行っている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>スタッフ全員に対し普通救命講習の受講を推奨し、資格取得をバックアップしている。対応マニュアルは、子どもから高齢者及び障害のある方別に作成されており、状況に応じたマニュアルに基づき対応を行っている。個別の対応内容については、事故の記録を作成し従事者間で情報及び知識の共有化を図っており、主管課への報告・相談も欠かさず行っている。</p>		
⑨ 会計	評価	B 適 正
<p>【規程】</p> <p>FH元気パートナーズが行う業務に係る経理事務についての規程がある。</p> <p>【会計処理】</p> <p>支出収入の処理は館長もしくは副館長が行い、つり銭用以外の現金は極力施設内に置かないように配慮している。契約についても、館長もしくは副館長が行い適切かつ正確に管理している。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>その日の出入金の流れは、現金出納簿等の帳簿による管理をしている。現金及び金券類は、事務所内の2種類の金庫に保管し、専用口座は通帳記帳を定期的に行い収支状況の管理を徹底している。なお、売上金の入金管理については、現金の集配金サービスを行う業者と契約しており、高額な現金の持ち出しリスクを軽減している。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適 正
<p>【総合評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の運営業務が円滑に進むよう、毎日2回（朝・夕）のミーティングと、セクションごとの引継ぎノートや日誌を活用した書面確認を行うことで、業務連絡やスタッフ間の情報共有に努めている。また、情報管理や会計事務等は規程に基づいており、管理が適正に行われている。 ・急病人等に対する緊急時の対応は、スタッフ同士の連携が取れており、迅速かつ的確な対応ができています。 ・温水プールの繁忙期には入場制限が発生することがあるため、「SNS」での整理券の配布状況の提供や、待合スペースの確保等、利用しやすい環境を整えている。 ・施設の管理運営については、定員に満たない自主事業の教室の見直しを定期的に行っている。また、教室の申し込みは二次募集制とし、募集状況をホームページで公開し、できるだけ多くの方が参加できるよう努めている。 ・季節ごとのイベントや感謝祭では、毎年新たな催しを企画している。また、施設のPRや事業への参加者募集について、「ホームページ」「北区ニュース」「SNS」等を使い分けて、効率的な施設運営を行っている。 <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・温水プールやお風呂がある複合施設であり、区外からも多くの利用者が訪れる施設のため事故等が起こるリスクが高い施設であるが、施設整備に注意を払い、不具合を放置することなく、利用者の事故やトラブルを未然に防ぐ対策を最優先としてほしい。 		

元気ぷらざ集会室利用者満足度調査報告書

指定管理者 FH元気パートナーズ

1 調査の概要

- (1) 調査施設
元気ぷらざ 集会室
- (2) 調査期間
令和4年6月6日(月)～6月26日(日)の21日間
- (3) 調査対象
集会室利用者
- (4) 調査方法
該当期間に利用されている団体に人数配布し回収
- (5) 回収状況
185枚
- (6) その他
区内・区外の割合、ご意見等は別紙にまとめ添付致します。

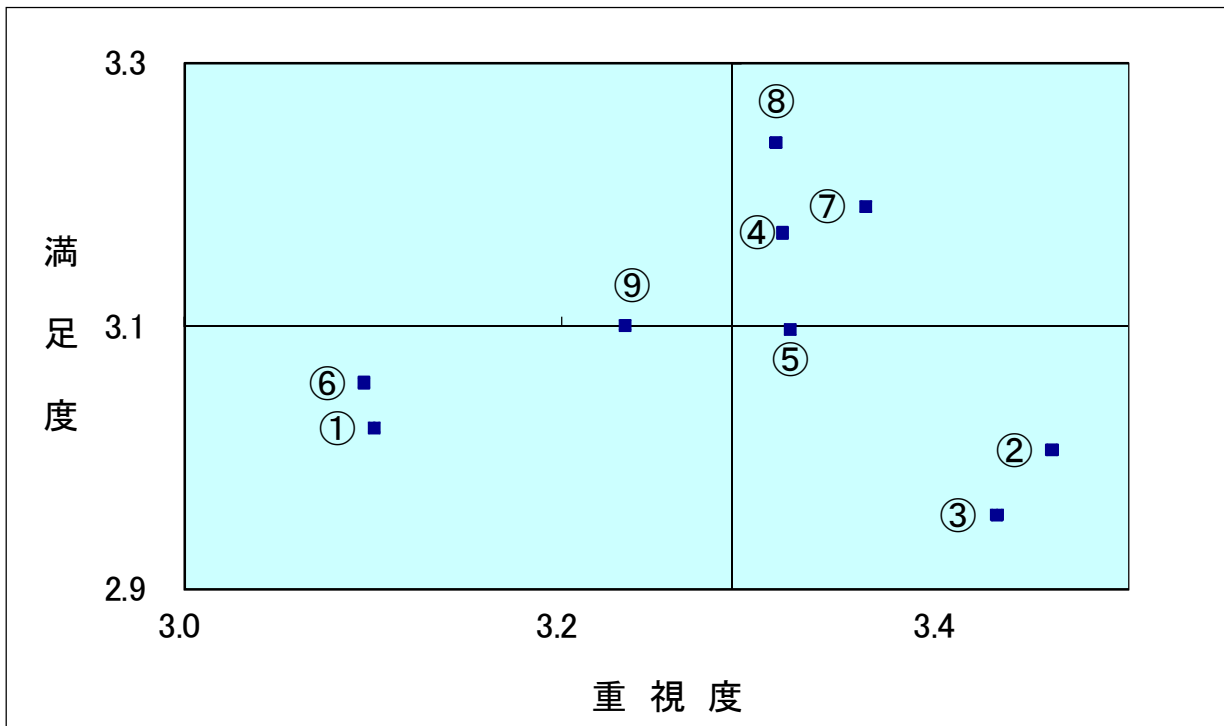
2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 施設に関する情報発信、PRについて	42	116	18	3	3.10	20	139	14	1	3.02
② 施設(ホール・和室)の予約の取りやすさ	84	83	5	0	3.46	25	117	16	4	3.01
③ 施設の使用申請手続きのしやすさ	77	92	3	0	3.43	25	110	20	6	2.96
④ 現在の貸し切時間帯の区切り方(午前・午後・夜間)	62	113	5	0	3.32	39	127	9	0	3.17
⑤ 設備・備品の充実度	66	108	6	1	3.32	36	121	17	1	3.10
⑥ 掲示板や室内表示の見やすさ	38	122	17	2	3.10	24	138	12	1	3.06
⑦ 建物、室内の整備、清潔さ	67	111	2	0	3.36	43	126	9	0	3.19
⑧ スタッフの対応(親切さ・説明のわかりやすさ)	64	107	8	0	3.31	46	126	2	1	3.24
⑨ 付帯サービス(自動販売機、ロッカー等)	53	117	9	1	3.23	33	131	13	1	3.10
⑩ 全体的な満足度						39	129	9	0	3.17

※平均得点:各選択肢のスコア(1~4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 3.29 満足度平均 3.10

3 結果分析



4 課題発見

1. 施設機器・備品
具体的事案：備品の追加、新調について
2. 施設の情報発信について
具体的事案：情報発信方法と内容
3. その他
具体的事案：予約方法について
具体的提案：コロナ禍の運営について

5 改善方策

1. 施設機器、備品につきましては破損、使用不可となっているものに関しては早急に購入をさせて頂こうと考えております。現在あるものの追加に関しては在庫や優先順位を考え、必要に応じて購入等を検討させていただきます。
2. 現在、ホームページ・Twitter・Facebookで各種様々な情報を発信しております。新たな内容もちろんですがすでに公開している情報についても現在の営業に合った内容が表示されているか確認を怠らず、より分かり易い情報を提供していきます。
3. 予約方法に関しましては例年から簡略化をしてほしい、ネット予約が出来る様にしてほしいなどのご意見があり、今回も同様のご意見がございました。予約方法は施設自体で決めているものではないので、変更が出来る為、その旨をお伝えしております。
コロナ禍の運営について、6月23日(木)以降からチェックシートの廃止、貸し出しの部屋の中での飲食の許可など少しずつではありますが、緩和をしております。いまだに口を使って奏でる楽器演奏や合唱、カラオケ等は人数制限を行いながらの運営となっておりますが、特にご意見等はいただきずご利用いただけているのではないかと考えます。

元気ぶらざ温水プール利用者満足度調査報告書

指定管理者 FH元気パートナーズ

1 調査の概要

(1) 調査施設

元気ぶらざ 温水プール

(2) 調査期間

令和4年6月6日(月)～6月26日(日)
うち休場期間(13日～22日)を除く11日間

(3) 調査対象

温水プール利用者

(4) 調査方法

総合窓口での声掛け、回収箱設置

(5) 回収状況

44枚

(6) その他

区内・区外の割合、ご意見等は別紙にまとめ添付致します。

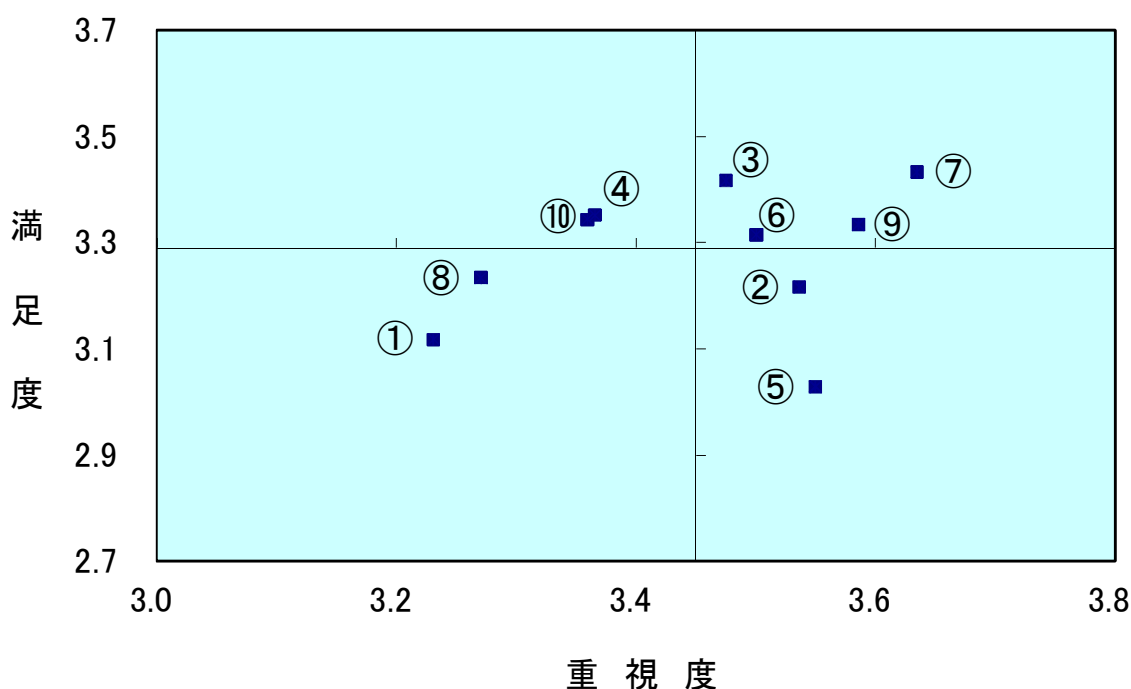
2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて 大切	3 大切	2 大切 でない	1 全く 大切 でない	平均	4 大い に満 足	3 満足	2 不満	1 極め て不 満	平均
① 施設(温水プール)に関する情報発信、PRについて	12	24	3	0	3.23	12	17	2	3	3.12
② スタッフの対応(親切さ・説明のわかりやすさ)	25	14	1	1	3.54	18	12	4	3	3.22
③ 温水プール利用料金の適正さ	22	16	1	1	3.48	21	11	2	2	3.42
④ 掲示板や案内表示の見やすさ	17	22	2	0	3.37	18	14	5	0	3.35
⑤ 建物・室内・設備の清潔さ	26	10	4	0	3.55	14	12	7	3	3.03
⑥ 施設内の環境について(照明・水温・室温)	23	15	1	1	3.50	18	12	3	2	3.31
⑦ 施設内の安全性について	27	13	1	0	3.63	19	15	3	0	3.43
⑧ 各種講座・教室について(内容・講師・料金など)	18	12	6	1	3.27	13	12	4	1	3.23
⑨ 施設内の防犯体制について(巡回、スタッフの目配りなど)	25	15	1	0	3.59	17	14	5	0	3.33
⑩ 施設内のバリアフリーへの配慮について	16	21	2	0	3.36	14	15	3	0	3.34
⑪ 全体的な満足度						20	11	3	1	3.43

※平均得点:各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 3.45 満足度平均 3.29

3 結果分析



4 課題発見

1. コロナ禍で営業を行う際の利用制限
具体的提案：ジャグジー
具体的提案：流水プールの逆走
2. 混雑時の入場制限について
具体的提案：整理券の案内、配布方法
3. 利用者間でのトラブル防止について
具体的提案：適切な掲示と声掛け

5 改善方策

1. コロナウイルスの感染状況が落ち着いてきたものの、ソーシャルディスタンスや密が避けられないため、ジャグジーの利用を中止にしております。6月23日(木)の長期休館明けから問診票の撤廃、靴袋の貸し出しを再開致しました。ジャグジーに関しては定員が7名となっており、定員の順守と長時間利用が考えられるため、利用の再開は検討しております。流水プールの逆走につきましては、接触の可能性があるということで禁止させていただいております。
2. 例年混雑時には整理券を配布し、入場制限を行っております。今現在はプール利用人数を100%以下で運営しておりますので営業開始から約350名になるまで順番にご案内し、そこから整理券を配布しお待ちいただきご案内しております。
今年度は5月29日(日)にはじめて整理券を配布致しましたが、近日は気温が一気に上がったこともあり、予想をはるかに超える人数が来館致しました。人数が多くなればなるほど、利用も整理券の取得にも時間がかかってしまうため、現在の方法以外にもより良い入場制限の方法がないか今後も検討していきます。
3. 今年度に入り、子どもの利用者に対して高齢者の利用者が暴力をふるうという事件が起きました。このような事態を起こさないためにも、危険行為や禁止行為をしていなくとも、行き過ぎた利用の仕方をしていられる方にはお声かけを行い、お客様同士のトラブルを防ぐとともに利用される皆様が、安心安全で楽しく利用していただける様に、スタッフの指導・教育にさらに力を入れてまいります。

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(利用施設用)

地域振興部	地域振興課
調査実施日	令和4年7月8日

施設名	北区NPO・ボランティアぷらざ	指定管理者	NPO法人東京都北区市民活動推進機構
1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営の状況、指定管理料等）			
<p>1. 名称 NPO法人東京都北区市民活動推進機構（以下「機構」という。）</p> <p>2. 業務内容 「夢をかなえる、地域が変わる」をキャッチフレーズに、中間支援組織として、様々なNPO・ボランティア活動促進のための事業を展開。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 会員数（令和4年3月31日現在） 正会員 会員（個人17人、団体10団体）、活動会員4人、賛助会員1人） <p>3. 指定管理者施設 北区王子1丁目11番1号 北とぴあ4階（北区NPO・ボランティアぷらざ内）</p> <p>4. 経営の状況 運営資金の多くは、区からの指定管理料及び北区社会福祉協議会からの委託料による。</p> <p>指定管理期間は、令和4年4月1日～令和7年3月31日まで 指定管理料は、総額 149,601千円 令和4年度 49,735千円 令和5年度以降は年度協定にて決定する。</p>			
2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）			
<p>北区NPO・ボランティアぷらざ（以下「ぷらざ」という。） （北区王子1丁目11番1号北とぴあ4階）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 開設 平成15年11月 ・ 施設概要 サロン・情報・相談の各コーナーを設置。リソグラフ、コピー機、サロンコーナーなどの設備の貸し出しを行っている。 ・ 従事職員 事務局長1名、常勤職員3名、非常勤職員2名、臨時職員5名 ・ 年間利用者数 相談件数6,212件（令和3年度）講座等受講者数1,459人（令和3年度） 			
3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）			
<p>1. サービスの概要 NPO・ボランティア活動の促進支援を目的として、以下の事業を行っている。</p> <p>(1) 市民活動の普及啓発を図るための情報収集・提供事業（ぷらざ通信の発行、「ぷらざ劇場の開催」等）</p> <p>(2) 市民活動の普及啓発を図るための研修等事業（「ボランティア活動入門講座」、「傾聴ボランティア講座」等の開催、「夏！体験ボランティア」、「NPO・ボランティア基礎講演会」、「市民活動連続講座」等の実施）</p> <p>(3) 市民活動に関するネットワーク事業（「環境展」の開催、ぷらざ登録団体交流会等）</p> <p>(4) 市民活動に関する相談業務（NPO・ボランティアに関する相談、ボランティア保険・行事保険事務）</p> <p>(5) 市民活動環境整備事業（サロンコーナー・会議室等の貸出、印刷機等の利用貸出等）</p>			

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針及び組織】</p> <p>機構の定款によると、機構の設立の目的は、様々な市民活動促進の事業を展開し、もって、市民社会の利益の増進に寄与することにある。このことは、NPO・ボランティア活動促進を目的に設置したぶらざの設置目的と一致する。</p> <p>【事務局長】</p> <p>事務局長は施設管理及び市民活動促進事業を統括し、機構理事及び事務局長として積極的に区民と連携のもとで施設運営及び事業展開を進めている。</p> <p>【開所】</p> <p>開所期間、開所時間は利用者の利便性を考慮し、午前10時から午後9時までとしている。（日曜日は午後5時まで。月曜祝祭日は休館。月曜日が祝日の場合は、翌日の火曜日も休館）</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <p>人員募集は、ぶらざ事務局機能及び活動促進事業を展開するための有能な人材確保の観点から、北区居住を中心に北区以外からも広く募集を行っている。</p> <p>現在、ぶらざ事務局機能及び活動促進事業を行うための従事者は確保されている。</p> <p>また、労働基準法の遵守、保険の加入等、従事者が安全に働ける環境が整えられている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>健康管理について、区の定期健康診断を利用（有料）し、計画的に実施している。</p> <p>感染症対策として各職員の机にアクリル板を設置し、退庁時には事務室内のアルコール消毒を実施している。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>職務能力の向上を図るため、年間方針を立てて研修を実施している。全職員が専門性を向上させる講座を受講しレベルアップに努めている。内部においても、職場内の研修を行い接遇や業務に関する知識の共有を図っている。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>北とびあ指定管理者が施設管理を行っているが、貸出を行っているサロンコーナー、交流コーナー等の利用スペースについては、利用者や従事者が安全に使用できるように常時点検・確認を行っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>物品は必要なものだけを適切に購入するなど、無駄な出費を抑えている。備品類は区の備品と施設の備品の2種類の台帳により管理し、定期的に確認を行っている。</p> <p>【業務委託】</p> <p>施設管理業務の外部委託は行っていない。</p> <p>【環境への配慮】</p> <p>施設の点灯時間・場所を利用状況等に応じて細かく調整し、常に省エネルギーに取り組んでいる。紙は再生紙を利用し、裏紙の利用も徹底し省資源に取り組んでいる。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>個人情報の保護に関する規定が整備されており、従事者に定期的に周知している。また、個人情報の持ち出しは禁止しており、鍵のかかるファイリングキャビネットに保管している。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>北とびあ全館で行われる防災訓練に職員が参加し、災害時の避難経路や利用者の安全確保などを確認している。</p> <p>ぷらざ内も随時、日頃からの事務所内の整頓及び避難経路の確保など安全管理に努めている。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>施設利用に関する情報提供は、ぷらざ通信やHP等を用いながら、積極的に進めている。さらに、テーマごとの連絡会・ぷらざ登録団体交流会の開催などにより、NPO や企業、行政との連携強化を図っている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>利用者からの意見は、苦情も含め、窓口対応、電話対応の全てについて記録を残すことを徹底し、職員間で情報共有している。苦情については定期ミーティングで報告、検討し、今後の対応に活かすための体制ができている。区への報告も適宜行っている。</p>		
⑥施設利用	評価	B 適正
<p>【施設利用計画】</p> <p>年間の事業計画に基づき、NPO・ボランティア活動に関する情報収集や提供、普及啓発を図るための研修、活動団体のネットワークづくり、相談、環境整備に関する事業を行っている。</p> <p>【施設利用】</p> <p>施設利用は、NPO・ボランティア団体の申込による貸し出しを行い、台帳により管理している。事前予約をすることができ、効率的な施設利用を実施している。</p> <p>また、印刷機などの設備の利用は、重複利用を防ぐため、事前予約制を実施している。なお、ぷらざ登録団体は電話での予約を可能とし、利便性の向上に努めている。</p>		
⑦事業実施	評価	B 適正
<p>【委託事業】</p> <p>「区民とともに」を実践するため、協働とは何か、協働には何が必要か等の知識や能力を身につけるために協働担い手づくり研修を実施している。区職員が協働について理解する為の研修を1回、協働理解の為の区民向けの研修を1回行い、人材の育成を行っている。</p> <p>また、シニア世代が地域で活躍する機会や場を提供することにより、地域の活性化を図ることを目的としてシニア世代の社会参加促進事業を実施している。</p> <p>【その他】</p> <p>平成18年度に指定管理者受託を開始後、やってみよう！ボランティア活動事業、都立高校奉仕体験活動の支援、傾聴ボランティア講座などを開始した。</p> <p>傾聴ボランティア講座については、開始後10年以上が経過し、受講者同士で新たな団体を作り、団体連絡会が発足している。</p> <p>感染症対策として、受講時の検温消毒を実施し、参加者名簿の管理を行っている。</p>		

⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>施設は常に整理整頓され、利用者が施設や設備を快適に利用できる環境が整えられている。</p> <p>感染症対策については、各席にアクリル板を設置し、利用者（団体）が交代することにアクリル板・机・椅子のアルコール消毒を実施している。</p> <p>【事故対応】</p> <p>緊急時の機構内及び地域振興課との連絡体制は確立されている。</p> <p>事故などが発生した場合、その内容及び対処方法について職員ミーティングや理事会で報告され、情報共有を行う体制が出来ている。</p>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】</p> <p>経理規定により、支出命令系統、支出権限が定められ、その責任が明確化されている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>出納にあたり、責任者の承認を得ている。</p> <p>領収書と小口現金出納簿は付番により管理されている。</p> <p>【現金等管理】</p> <p>現金出納簿で、コピー代等日々の収支残高や年数回の会費と講座代金の確認管理を行っている。また、金庫の現金も2人態勢でチェックしている。なお、現金は必要額（経理規程により上限5万円以内）を金庫に保管し、銀行印も金庫に保管している。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】</p> <p>ぷらざの設置目的であるNPO・ボランティア活動の促進支援のため、ボランティア団体や利用者が利用しやすい環境を整備し、情報提供や相談、研修等の実施に努めている。</p> <p>ぷらざの大きな事業（環境展等）については、区民が参加するプロジェクトチームをつくって取り組むことで、区民との協働による事業を実施している。また、市民活動団体同士が互いの活動内容を報告し合い親睦を深める交流会等も行っている。災害発生時には、区との協定により災害ボランティアセンターを立ち上げることから、全国での災害発生時には職員が出向し運営のノウハウの習得に努めている。</p> <p>各種講座やボランティア体験を企画・実施することにより、NPO やボランティア団体の育成に加え、初めてボランティアに参加する人のきっかけづくりになっている。また、各講座についても、毎年テーマや講師等を見直すなど工夫しながら取り組んでいる。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>地域の実情や課題、協働の担い手となる世代の交代など、社会環境の変化に伴い、NPO・ボランティア団体においても行政、町会自治会、教育機関、企業等、様々な主体との連携強化が必要となっており、中間支援組織として拠点となる、ぷらざもさらなる機能強化が求められる。</p> <p>また、今後も新規および定期的な利用者にとって、利用しやすい快適な環境づくりを行うことが求められる。</p> <p>社会福祉協議会等、他の活動拠点との事業連携を進め、多様なNPO・ボランティアの総合的な情報・交流の拠点としての北区NPO・ボランティアぷらざの役割をより広くPRしていくことで、さらなる地域活動の促進に努めていく。</p>		

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(利用施設用)

地域振興部 地域振興課
調査実施日 令和4年7月7日

施設名	新町コミュニティアリーナ	指定管理者	新町コミュニティアリーナ 自主管理運営委員会
-----	--------------	-------	---------------------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

- 【業務の内容】 コミュニティ活動の場を提供することにより、区民の福祉の増進を図るため、コミュニティアリーナを設置し、アリーナ（体育館）及びホールの貸出を行っている。
- 【指定管理者】 新町コミュニティアリーナ自主管理運営委員会 会長 藤田 昌弘
※この自主管理運営委員会は、東田端連合自治会で構成されている。東田端連合自治会会長が、自主管理運営委員会の会長を兼務しており、6つの町会・自治会長の協力を得て構成されている団体である。
- 【指定管理期間】 1期目：平成25年7月1日から平成29年3月31日まで（約4年間）
2期目：平成29年4月1日から令和4年3月31日まで（5年間）
- 【指定管理料】 令和4年度 12,560千円 <5年間総額 62,800千円>

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

- 【所在地】 北区田端新町2丁目27番17号
- 【開設日】 平成25年7月1日
- 【敷地面積】 1,975.79㎡
- 【延床面積】 1,546.66㎡ 鉄筋コンクリート造り2階建
- 【施設内容】 1階 第1ホール（A・Bに分割可）、第2ホール（給湯室あり）、事務室、男女更衣室、男女トイレ、防災倉庫
2階 アリーナ（ステージあり）、倉庫、エレベーターホール
- 【従事者数】 15名（施設長、会計を含む）
- 【年間利用者数】 アリーナ 20,204名
ホール 13,741名
合計 33,945名（令和3年度 延べ人数） ※前年度比136%

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

- 【サービスの概要】
- ① 施設使用の承認・不承認、使用承認の取消し及び特別の設備等の承認に関する業務
 - ② 施設の受付事務（使用料収納を含む）に関する業務
 - ③ コミュニティアリーナの施設及び設備の維持管理に関する業務
 - ④ コミュニティアリーナにおける事業に関する業務
 - ⑤ そのほか、区長が必要と認める業務
- 【自主事業】
- 人と人との交流を通じた地域コミュニティの創出を目的に、地域住民が誰でも気軽に参加できる事業（①、②）を計画しているが、新型コロナウイルス感染予防のため令和2年3月以降休止。
- ① 「輪投げ交流会」を年2回。（9月・3月）
 - ② さらなる地域の交流の場となるよう教養講座「楽々倶楽部」を開催。
（※令和4年からパソコン教室を新たに実施している。）
 - ③ 飲料自動販売機（2台）を設置し、利用者のニーズに合ったサービスを提供している。

4. 項目別評価		
① 基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】 地域住民に親しまれ、スポーツをはじめ文化・芸術・健康づくりなど多目的な活動に使える施設として、地域の住民を中心として構成された自主管理運営委員会により運営されている。</p> <p>【施設長】 田端新町二丁目自治会の副会長が、施設長として統括しており、運営協力委員やボランティア委員からの信頼も厚い。また、地域との連携も積極的に行っている。</p> <p>【開所】 開館時間は、9時から21時まで 開館日は、12月29日から1月3日までを除く毎日</p>		
② 従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】 施設長、会計を含む計15名でローテーションを組み運営されている。自主管理運営委員会には会長1名、副会長2名、事務長1名を置き、施設に必要な従事者数を配置している。</p> <p>【労働環境】 基本は3日に1回の勤務体系としている。また、保険の加入などにより従事者が安全に働ける環境が整えられている。新型コロナウイルス対策として、検温やアルコール消毒液による手指消毒を実施している。</p> <p>【研修】 毎月5日をスタッフ会議と定め、従事者同士が共通認識を持てるよう具体的な事例を持ち寄り、対応の説明や連絡事項の周知徹底を図るなど研修の要素も含んだ内容で実施している。</p>		
③ 施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】 施設の管理には気を配り、清潔と安全の両立を図っている。施設の不具合がある場合は、区に速やかに報告し早急に修繕を行っている。また、敷地内の植栽についても管理がよく行き届いており、自主管理運営委員会で植栽を増やし、地域の緑化推進の一翼を担っている。</p> <p>【物品管理】 備品管理は、貸付備品台帳により適切に管理している。また、物品の購入は、主に区内事業者を利用するとともに、価格の比較を行いながら経費節減に努めている。</p> <p>【業務委託】 エレベーター保守、防災設備保守など専門性や特殊性のある業務委託は、事前に区の承認を得て適切に委託している。</p> <p>【環境配慮】 施設管理に支障ない範囲で、小まめに消灯や空調機を停止するなど省エネルギーに取り組んでいる。また、施設の一部に人感センサーを設置し、自動点灯・消灯を実施している。</p>		

④ 情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>申請書など個人情報に記載された書類については、受付日順に整理され鍵のかかる書庫に保管されている。保存期限が過ぎた書類については、区の指示に従い文書廃棄を行っている。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>新町コミュニティアリーナは、防災・危機管理課の備蓄倉庫を保有し災害時の避難場所となっている。</p> <p>指定管理者は、隣接している特別養護老人ホーム新町光陽苑と田端新町二丁目自治会と合同で行う防災訓練を、毎年9月の第一日曜日に実施していたが、令和3年度はコロナで中止となってしまった。実地訓練はできなかったが、普段からの地域の絆で、近隣のマンションへの呼びかけや、AED や三角巾の使い方講習を行うなど例年やってきた実地訓練を意識し、地域の防災意識向上に努めている。</p> <p>危機管理についても、緊急連絡網を作成し緊急時の対応強化を図っている。</p>		
⑤ 交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>指定管理者は、地元の自治会であることから地域の関わりが深い。</p> <p>行事などを通して、施設の所在地である田端新町二丁目自治会を中心に東田端連合自治会、近隣施設との交流を行い、地域に開かれた施設づくりを図っている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>苦情対応については、施設長を中心に迅速かつ適切に対応しており、施設単独で判断できない事例については、主管課と相談しながら解決にあたっている。</p> <p>事例については、従事者間で問題を共有し対応にあたる体制を作っている。</p>		
⑥ 施設利用	評価	B 適正
<p>【利用計画】</p> <p>定期的に運営委員会を開催し、体育会系と文化系の自主事業の企画や、課題の共有などを行っている。集会施設で卓球利用を許可するなど、利用者数を伸ばす計画を立て実行に移している。</p> <p>【施設利用】</p> <p>常に利用者からの情報収集を欠かさず、利用者の目線で物事を考え、施設の運営に反映させている。工事による一部施設の利用休止には早期事前周知、新型コロナウイルスなどの緊急対応には個別のスピード対応と丁寧な説明によって、スムーズに運営できている。</p> <p>各施設の予約状況（空き状況）を一覧にしたものを壁に掲示、また、当日の利用状況も入口に表示する等、利用者が予約・利用しやすいよう配慮している。</p>		
⑦ 事業実施	評価	B 適正
<p>【自主事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「輪投げ交流会」（年2回）、教養講座「楽々倶楽部」（毎月第1・3水曜日）等を実施予定であったが、令和3年度は新型コロナウイルス感染予防対策のため中止。 ・令和4年度からパソコン教室（月3回）を実施し、好評を得ている。その他の「楽々倶楽部」の教養講座も9月から実施予定。 ・飲料自動販売機を2台設置し、利用者に安価でサービスを提供している。 		

⑧ 環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>施設内は設備・備品類が整理整頓され、良好な環境を維持している。また、敷地内の植栽をはじめ、施設内の清掃も行き届いている。</p> <p>新型コロナウイルス予防対策としても、早い時期から問題意識を持ち、玄関口の手指消毒液や、トイレの各個室にトイレクリーナーを設置するなど、利用者が安心して施設で過ごせるよう配慮している。</p> <p>【事故対応】</p> <p>開設以来、特記すべき事故や事件の発生はないものの、万が一の場合には自主管理運営委員会内における緊急連絡網を活用し、職員には事故時の対応を周知して、迅速で正確な対応を心掛けている。</p>		
⑨ 会計	評価	B 適正
<p>【規程】</p> <p>会計ソフトと金銭出納簿を併用し、会計1名と会計幹事2名の3名体制で相互に内部点検ができる体制を作っている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>契約関係書類は整理されており、適切に管理されている。</p> <p>日常の会計事務の内部点検方法を充実させることで、会計事務における不正を防止している。</p> <p>年1回会計監査を実施している。</p> <p>【現金等管理】</p> <p>出入金に関しては、会計ソフトと金銭出納簿により適切に管理されている。また、現金の管理については上限額を設定し、その金額を超えたらその都度口座へ預けるなど安全に保管するように努めている。</p> <p>現金などを処理する際はダブルチェックを行い、ミスや漏れがないよう管理されている。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の運営および事務処理については公正かつ適正に行われている。 ・施設は内外ともに清掃や整備が行き届いており、備品類もよく整理整頓されている。 ・施設の利用にあたっては、管理者が地域の住民ということもあり「利用者としての目」「住民としての目」「管理者としての目」という3つの異なる目線を活用しながら、よく調整された対応を行っている。 ・コロナ禍においても、利用者と従事者双方の安心・安全を守るため、早期に対策を講じ、環境整備を実現している。 ・附帯設備や抽選会のあり方について利用者のニーズの把握に努め、改善に向けての努力を惜しまず利用率の向上に取り組んでいる。 <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・フットサルができる施設が少ないことなどからアリーナ利用の人気の高まると同時に、激しいスポーツでの使用により施設の壁などの傷みが激しい状況である。アリーナに空調機が設置された事からも、日々の確認を行い、異変をいち早く察知して対応する必要がある。 ・建物設備も古くなってきたので、区と相談しながら計画的に修繕を行い、施設を適切に管理していく必要がある。 		

新町コミュニティアリーナ区民満足度調査報告書

新町コミュニティアリーナ自主管理運営委員会

1 調査の概要

(1) 調査施設

新町コミュニティアリーナ

(2) 調査期間

令和4年6月15日(水)～6月30日(木)

(3) 調査対象

新町コミュニティアリーナ利用者

(4) 調査方法

利用者に調査票を配布し、任意で回答してもらい回収箱にて回収。

(5) 回収状況

87件

(6) その他

2 調査結果

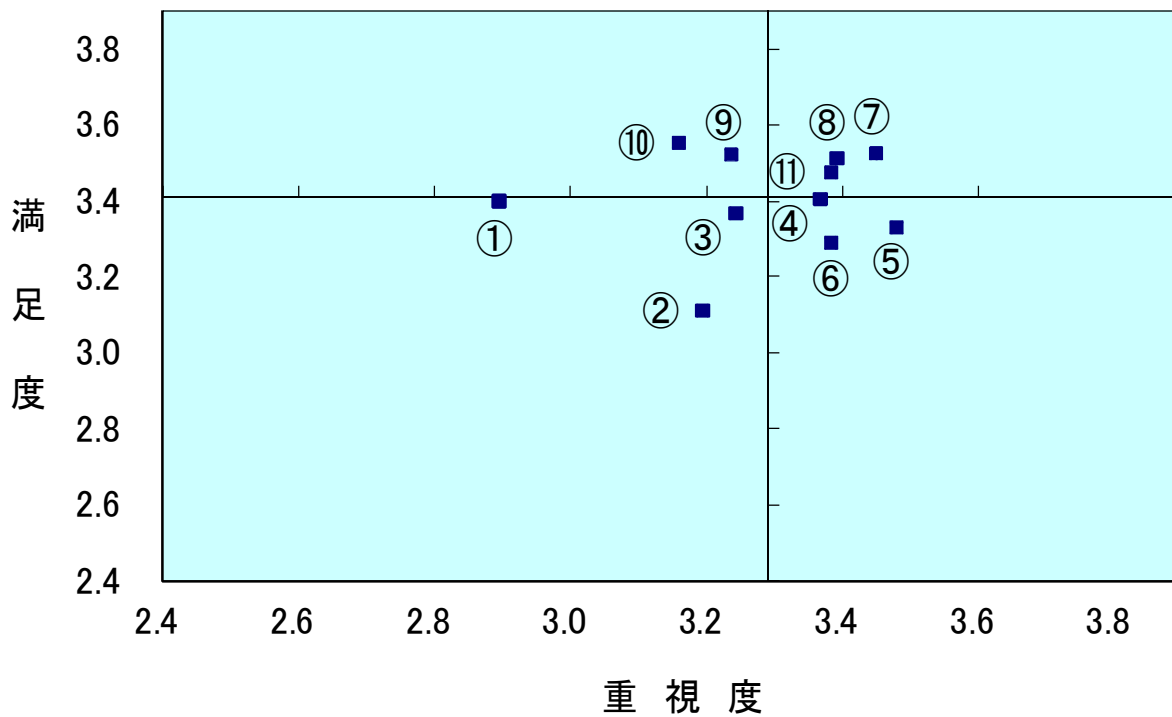
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① コミュニティアリーナのPR	20	34	16	6	2.89	30	38	2	0	3.40
② 施設の交通の利便性	22	43	6	1	3.19	25	30	17	0	3.11
③ 利用日の制限	23	42	4	1	3.24	27	39	2	0	3.37
④ 利用日の時間帯(午前・午後・夜間)	27	40	0	1	3.37	32	40	2	0	3.41
⑤ 使用料	36	31	1	1	3.48	34	33	9	0	3.33
⑥ 利用申し込みの手続きのわかりやすさ	28	38	2	0	3.38	31	37	7	1	3.29
⑦ 受付職員の親切さ	34	33	1	1	3.45	45	30	2	1	3.53
⑧ 職員の説明の分かりやすさ	30	37	1	1	3.39	42	34	2	0	3.51
⑨ 受付職員の名札の着用	26	35	4	3	3.24	39	36	0	0	3.52
⑩ 職員の服装	25	33	8	3	3.16	42	34	0	0	3.55
⑪ 附帯設備の整備状態	29	37	1	1	3.38	40	35	3	0	3.47

※平均得点:各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 3.29

満足度平均 3.41

3 結果分析



4 課題発見

重視度平均3.29、満足度平均3.41と、重視度、満足度ともに前回よりもポイントアップとなっている。

今後の検討課題としては、飛び抜けて満足度の低い項目は無かったが、②「施設の交通の利便性」が上げられる。また、重視度が高いにも関わらず満足度が他よりも低めに出てしまった項目として、⑥「利用申し込みの手続きのわかりやすさ」が上げられる。

5 改善方策

②「施設の交通の利便性」

施設付近の停留所には、複数の路線の都営バスが停車するが、JRの最寄駅からは距離が離れているため、利便性についての満足度が低くなる傾向にある。

施設への来館方法を伝える際には、施設に一番近い最寄駅（日暮里・舎人ライナー）を案内する等、利用者が効率よく施設に辿り着けるように案内を行う必要がある。

⑥「利用申し込みの手続きのわかりやすさ」

利用者への丁寧な説明や対応を心掛けるとともに、手続きの分かりにくい点、間違いやすい点などを従事職員間で共有、確認を行うことが重要である。いつ誰が対応しても、利用者に対して、正確な案内ができるように取り組む必要がある。

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(利用施設用)

地域振興部 地域振興課	
調査実施日	令和4年8月3日

施設名	北とぴあ	指定管理者	北とぴあマネジメント共同事業体
-----	------	-------	-----------------

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等)

【業務内容】	催物会場設営、請負業務、舞台照明・音響設備保守、電気・通信・空調・防犯等の装置、システム機器保守、受付業務、清掃業務、警備業務
【指定管理者】	北とぴあマネジメント共同事業体 代表法人 株式会社 JTB コミュニケーションデザイン (港区芝三丁目) 構成法人 アズビル株式会社 (千代田区丸の内二丁目) 株式会社 旺栄 (北区王子本町一丁目) 株式会社 岡田舞台 (さいたま市西区大字指扇)
【指定管理期間】	令和2年4月1日から令和7年3月31日まで(5年間)
【指定管理料】	令和4年度 338,527千円(実績補てん分除く)
【経営の状況】	資本金・・・JTB コミュニケーションデザイン(代表企業) 1億円 受託の主な施設 1) (株) JTB コミュニケーションデザイン・・・板橋区文化会館(板橋区)等 2) アズビル(株)・・・すみだスポーツ健康センター(墨田区)等 3) (株) 旺栄・・・北区立文化センター(北区)等 4) (株) 岡田舞台・・・板橋区成増アクトホール(板橋区)等

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

【所在場所】	北区王子1丁目11番1号	【開設日】	平成2年9月17日
【敷地面積】	6,981.94㎡	【延床面積】	35,128.45㎡
【構造規模】	高層棟 地上部 鉄骨造 地下部 鉄筋コンクリート造 地上18階・地下3階 低層棟 地上部 鉄骨鉄筋コンクリート造・鉄骨造 地下部 鉄筋コンクリート造 地上7階・地下3階 駐車場(地下3階) 111台収容		
【従事者数】	87名(施設長1・副施設長1・企画4・受付20・設備9・清掃21・警備11・駐車場9・舞台11)		
【年間利用者数】	延 436,660名(令和3年度)		

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

【サービスの概要】	①使用の承認及び不承認、使用承認の取消し、使用停止及び使用制限並びに特別の設備、変更に係る承認に関すること。 ②利用料金の徴収、駐車場利用料金の免除及び利用料金の還付に関すること。 ③北とぴあの施設及び設備の維持管理に関すること。 ④北とぴあにおける事業に関すること。
【自主事業】	北とぴあのコンセプトである「産業の発展」と「区民の文化水準の向上」を目的としつつ、北とぴあを活動拠点としている北区文化振興財団等との事業分野の差別化を図りながら、産業・文化へと人をつなぐ「かけはし」となる自主事業を企画、実施している。

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>経営的視点を常に持ち、区民の一人として管理運営することで、地域における施設の魅力を未来にわたり維持向上させていく。</p> <p>①公平・平等の精神のもと、安定した運営基盤を構築する。</p> <p>②「効率化」と「サービス向上」の両立を前提とした継続的な行政負担の削減に努める。</p> <p>③計画的かつ適切な施設管理を行い、長期にわたる施設価値の維持向上に努める。</p> <p>④継続的に地域と利用者のニーズの把握と適切な反映を行うことで、北区における施設の魅力向上に努める。</p> <p>【施設長】</p> <p>運営管理全般は、統括管理責任者（館長）1名、副施設長1名、各課長5名の7名を中心に、グループ従事者と連携を図り管理運営している。</p> <p>【開所】</p> <p>年未年始（12月28日～1月3日）を除く、8時半から22時まで</p> <p>臨時休館日 原則5、7、9、11、1、3月の第2月曜日（1月のみ第3月曜日）</p> <p>全館休館日 原則8、2月の指定する日曜日</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <p>87名で管理運営にあたっている。サービス提供に必要な従事者数を配置している。</p> <p>【労働環境】</p> <p>労働基準法等の法令を遵守し、保険の加入等、従事者が安全に働ける環境が整えられている。災害等に、従事者が安心して運営ができるように、ヘルメット、備蓄食料等の用意がある。新型コロナウイルス感染防止のため、職員の健康管理を徹底し、出勤時の検温を実施している。</p> <p>【研修】</p> <p>施設の休館日等を利用して定期的・継続的な研修（施設理解研修、防犯・防災・危機管理研修、接遇研修、専門知識についての研修等）を実施しており、令和3年度も、指定管理者全体で、情報セキュリティ研修を行い、利用者情報の漏洩事故防止を徹底している。</p> <p>随時、業務マニュアルの見直しを行うことで適切なサービス提供体制を維持している。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>指定管理者業務基準書に則り定期点検を実施しており、各関係法令に適合した業務を遂行している。また予測される修繕に対する修繕計画を作成しており、適切な管理が行われている。</p> <p>しかし、設備機器の老朽化が著しく、今後も継続的な修繕の実施が不可欠である。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品台帳を基に適正に管理している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>保守等の業務委託にあたり、書面により事前協議を適切に行っている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>エネルギー分析を毎月行い、分析結果を参考に省エネルギーに向けた設備運用を日々検討している。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適 正
<p>【情報資産保護】</p> <p>情報資産取扱特記事項に従っている。また、Pマーク（プライバシーマーク）を取得している代表企業（株）JTB コミュニケーションデザインが、施設職員向けに個人情報保護に関する研修を実施するなど、個人情報管理責任者として適切に管理、指導することで情報資産の保護に努めている。その結果、コンプライアンス事故はなく、トラブルなく運営できている。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>危機管理行動マニュアル、防災計画を策定するとともに館内管理者とも連携している。北とびあマネジメント共同事業体が中心となってテナント会議を開催し、その中で講師として消防署を招くなどテナント職員の防災意識向上に向けた活動を行っている。また自衛消防訓練審査会に積極的に参加している。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適 正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>「星空投影会」、北区内の寺院と連携した「写経体験」や「坐禅体験」などの自主事業を通じて、北とびあ王子周辺地域の魅力発見や、さらなる賑わいの創出に寄与している。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>アンケートを利用して、利用者の意見・要望・苦情を適切に把握し、業務の改善に努めるとともに、直接受けた苦情やクレームについては迅速かつ誠実に対応している。</p>		
⑥施設利用	評価	B 適 正
<p>【利用計画】</p> <p>業務区分ごとの重点取組方針に基づき達成指標を具体的に定め、取り組みの実効性を高めている。達成指標は、運営実績やアンケート等による利用者ニーズを反映させる形で設定している。</p> <p>【施設利用】</p> <p>拘束時間が長いことが課題となっている抽選会については、プロジェクトを発足させ見直しを行ってきた上で、抽選会場の変更、参加者誘導の方法など試験的に行い、問題解決を目指している。新型コロナウイルスの影響により、利用制限を設けたうえでの施設運営となっているが、利用者目線での対応を心がけ、円滑な施設運営に努めている。</p>		
⑦事業実施	評価	B 適 正
<p>【自主事業】</p> <p>施設の魅力を高める事業としては、育児に関する講座である Mama's School、Papa's School を開催。ドームホールでは、映画上映会のほか、星空投影会のような施設の特性を生かしたイベントを開催した。また、避難訓練コンサートを実施し、イベントの楽しさだけでなく防災意識の啓発にも寄与した。</p> <p>【提案事業】</p> <p>①チケット販売サービス、②多目的ルームの利活用、③コインロッカー等の設置及び管理運営、④フロントサービスの充実、⑤軽飲食の提供の5点について取り組み、トラブル無く運営。</p> <p>なお、平成30年度から③の一環として、地下1階展示ショーケースを無料で提供し、区民の文化芸術活動発表を行う区民ギャラリー事業を開始した。</p> <p>【新型コロナウイルス感染防止対策】</p> <p>各種ガイドラインに基づき、利用制限やアルコール消毒液設置する等、適切な施設管理を実施するとともに、赤羽会館、滝野川会館との情報共有、連携強化を図り感染防止対策を実施した。</p>		

⑧環境整備	評価	B 適 正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>施設の利用状況に合わせて、日常清掃、定期清掃、特別清掃を実施し、清潔な環境を維持している。日々15～17名の清掃員を配置し、毎日違う箇所を受け持つことでスキルの標準化に取り組んだ。新型コロナウイルス感染防止の観点から、消毒用アルコール及び次亜塩素酸ナトリウム液等を使用した拭き掃除を実施し、階段手すり・ドアノブ・EV行先ボタン等においては特に注力して業務を遂行している。</p> <p>制服警備員が館内外の巡回、駐輪場管理を行っている。無線機を携帯し、スタッフ同士が常に連携をとり、周辺の安全管理を行っている。駐車場についても、研修を受けたスタッフが適切に対応している。警備、駐車場管理いずれについても、大きな事故なく運営できた。</p> <p>【事故対応】</p> <p>スタッフへの安全教育や利用者動線の確認を徹底し、停電等の事故発生時に迅速に対応できる態勢を構築している。また、老朽化した設備の修繕計画の策定、館内安全パトロールを通して、事故防止に努めている。</p>		
⑨会計	評価	B 適 正
<p>【規程】</p> <p>代表企業の経理規程に基づき、適切に業務が遂行されている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>共同事業体各本社とは別会計で、代表企業が現地にて総勘定元帳等を作成し、同社の本社にてチェックする仕組み（会計内部監査／年1回実施）である。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>使用料は、金融機関に毎日（平日）納入し、安全な現金保管に努めている 小口現金管理についても、複数担当者でのダブルチェック体制を確立させている。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適 正
<p>【総合評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> 東京パラリンピックのパブリックビューイングや東京都無料PCR検査会場としての利用対応等、北とぴあの役割を十分に理解し、かつ利用者の安全を第一に考え、適切な運営がなされている。 北区との定例会議を定期的に行い、事業計画の進捗、改善要求や利用者の声などを報告し、情報を共有することで効率的な施設運営がされている。利用者の利便性を上げるために、類似施設の情報収集や利用者の意見箱設置等、様々な取り組みを行っている。 北とぴあHP・情報誌（北とぴあタイムス）やFacebookを活用して、北とぴあの魅力や催事情報等を発信しており、広報活動に努めている。 マスクの着用やアルコール消毒液による手指消毒の実施を施設利用者に依頼するなど新型コロナウイルス感染防止対策を徹底した施設運営が行われている。 <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> 4社共同事業体で運営の「公的」施設であることを踏まえ、より一層のキャッシュフローが明確化された会計処理を心掛けていただきたい。 施設の老朽化が著しい。北とぴあ大規模改修を見据え、的確に現状を把握し、区と連携して計画的な修繕を行っていく必要がある。 区民満足度調査や利用者アンケートの結果で挙げた意見等を踏まえ、今以上に区内産業の振興及び区民の文化芸術の向上を図りたい。 		

北とびあ利用者満足度調査報告書

北とびあマネジメント共同事業体

1 調査の概要

(1) 調査施設

北とびあ

(2) 調査期間

令和4年6月1日(水)～6月23日(木)

(3) 調査対象

「北とびあ」利用者

(4) 調査方法

留置調査法(受付時にフロントにて代表者に参加者分含めてアンケート用紙を手渡し、終了時に回収)

(5) 回収状況

376件

(6) その他

2 調査結果

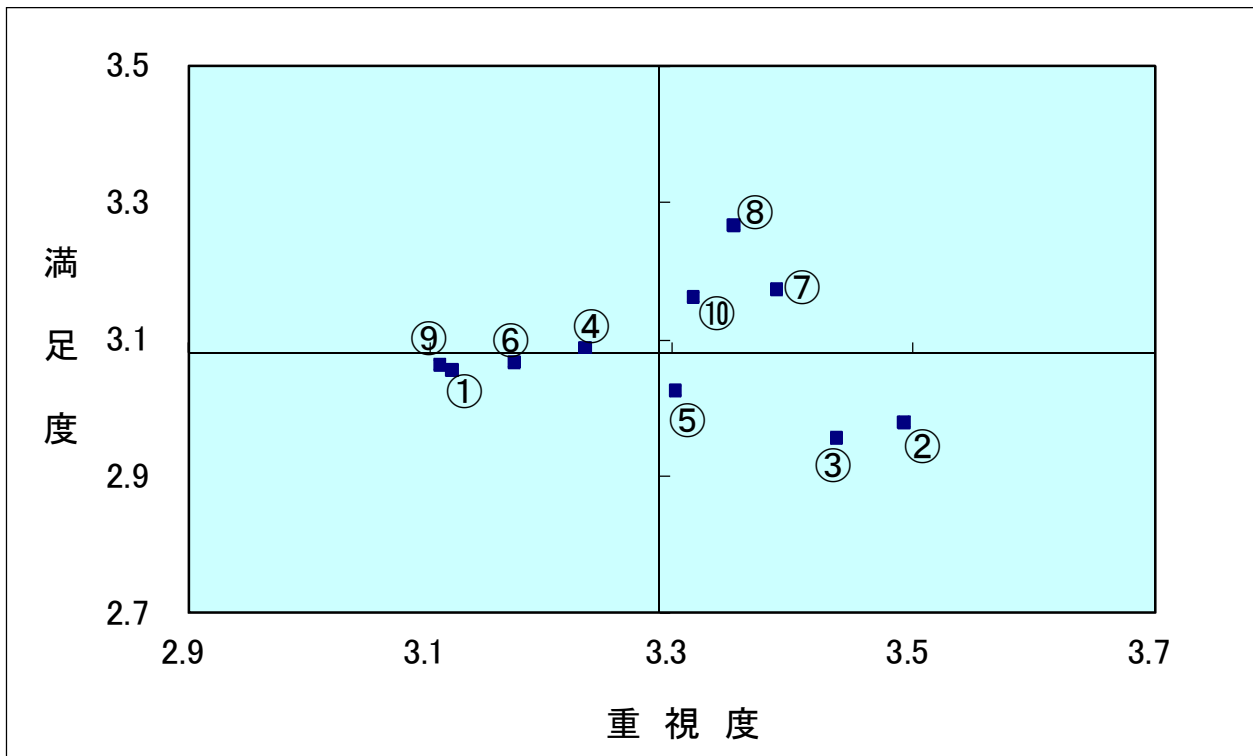
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切でない	1 全く大切でない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 施設に関する情報発信、PRについて	73	237	25	4	3.12	43	267	23	1	3.05
② 施設予約の取りやすさ	163	147	7	0	3.49	49	224	42	7	2.98
③ 施設の使用申請手続きのしやすさ	142	167	5	0	3.44	42	224	44	6	2.96
④ 現在の貸出時間帯の区切りかた	96	229	14	2	3.23	64	263	21	6	3.09
⑤ 設備・備品の充実度	114	225	7	1	3.30	54	260	39	3	3.03
⑥ 掲示板や室内表示の見やすさ	82	244	19	2	3.17	54	282	24	3	3.07
⑦ 建物、室内、設備の清潔さ、快適さ	139	210	3	0	3.39	90	250	23	2	3.17
⑧ スタッフの対応の親切さ	128	221	4	0	3.35	115	236	15	1	3.27
⑨ 付帯サービス(自動販売機、ロッカー等)	68	245	31	0	3.11	57	261	31	2	3.06
⑩ 全体的な満足感	113	226	4	0	3.32	76	272	17	0	3.16

※平均得点:各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 3.29

満足度平均 3.08

3 結果分析



4 課題発見

今年度の利用満足度アンケートは例年以上に積極的な声かけをし、376通という過去最大数の回答を頂戴した。年齢層的にも幅広い世代から回答をいただいた。主催者以外からも多くの回答をいただいたため項目②③を中心に「無回答」の項目が多かった。お客様の重視度については「②施設予約の取りやすさ（重視度3.49）」「③施設の申請手続きのしやすさ（重視度3.44）」「⑦建物、室内、設備の清潔さ、快適さ（重視度3.39）」「⑧スタッフの対応の親切さ（重視度3.35）」の4項目が重視されているポイントとなっている。

「②施設予約の取りやすさ」「③施設の申請手続きのしやすさ」については、満足度が3.00を下回っており、他項目に比べて低くなっており、主に抽選会のやり方、手続きの煩雑さが原因とみられる。

「⑧スタッフの対応の親切さ」は満足度3.27と全項目の中で一番高い満足度となっているが、接客面でのご意見も頂戴しているので、しっかりと認識したうえでの接客品質の向上が求められる。

「⑦建物、室内、設備の清潔さ、快適さ」は、満足度が3.17と2番目の高さになっており、7階～9階に設置されたWifi設備の効果が大きいと思われるが、ホールなどでのインターネット環境の未整備が課題と認識する。また、施設自体が老朽化しているため、いたるところで汚れや設備の故障などが発生しているのも事実なので、日常的にしっかり点検し、迅速な対応をする必要がある。

5 改善方策

一番重視度が高い「②施設予約の取りやすさ」に関しては、コロナの感染予防対策を万全にしようとして、公平性をしっかりと担保した抽選会を実施し、引き続きオンラインでの抽選会を検討していく。

「③施設の申請手続きのしやすさ」に関しては、10月より開始されるキャッシュレス決済を円滑に稼働させることで、利便性の向上を目指し、オンライン決済なども検討していく。

「⑧スタッフの対応の親切さ」に関しては、継続的に実施している警備・清掃・設備スタッフも含めたCS研修によりCSレベルをさらに向上させ、電話対応についてもレベル向上に取り組んでいきたい。

「⑦建物、室内、設備の清潔さ、快適さ」については好評を得ているインターネット（WiFi）環境をホールにも広げて、WiFiだけでなく、公演などのオンライン配信サービスを可能にして、施設価値の向上を目指していきたい。また老朽化している施設のメンテナンスに注力し、館内の美化にも努めていきたい。

あわせて今回いただいた多くのご意見を、全スタッフに共有し、そこから見える課題にひとつひとつ取

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(利用施設用)

地域振興部産業振興課経営支援係

調査実施日

令和4年7月25日

施設名	ネスト赤羽	指定管理者	NPO 法人コミュニティビジネスセンター
-----	-------	-------	----------------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

【業務内容】

- ・施設及び設備の維持管理に関すること。
- ・事業運営に関すること。
- ・企画事業等に関すること。 ※3階赤羽ふれあい館運営業務除く

【指定管理者の事務所】

千代田事務所 千代田区神田錦町3-21 ちよだプラットフォームスクエアA-205

赤羽事務所 北区赤羽1-59-8 ヒノデビル2階

※ネスト赤羽に関する業務は赤羽事務所が行っている。（一部例外あり）

【指定管理期間】

令和4年4月1日から令和6年3月31日までの2年間

【指定管理料】

令和4年度 21,390,810円

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

【所在地】 ネスト赤羽 北区赤羽1-59-9

【開設日】 平成17年4月1日

【規模等】

鉄筋コンクリート造地上3階建（ネスト赤羽は1・2階）

敷地面積 665.96㎡ 延べ面積 622.44㎡

1階 308.94㎡ eスタートスペース（8ブース）、オフィス（3室）、交流ラウンジ、
商談室、ミーティングルーム、事務室、受付

2階 313.50㎡ オフィス（11室）、会議室 ※3階に赤羽ふれあい館併設

【従事職員数】

従事者数3名。その他、委託契約している専門相談員（税理士）が決まった曜日にネスト赤羽で財務等の相談業務を行っている。

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

【サービスの概要】

- ・施設及び設備の維持管理に関する業務
施設・設備（エレベーター、自動ドア、機械警備）の保守定期点検 等
- ・事業運営に関する業務
相談業務（オンライン対応含む）や勉強会実施（オンライン実施を含む）等の創業支援
受付等管理業務
経理・庶務事務
オフィス、eスタートスペースの使用に関する事務
ネスト赤羽運営委員会の運営及び庶務
- ・企画事業等に関する業務
コミュニティビジネス支援事業 等

【自主事業】

自動販売機の設置

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>事業コンセプトである北区で創業したい人の自立、成長につながる支援、地域情報の受発信と地域ネットワークの形成等による交流支援、区内産業活性化につながる地域課題解決型ビジネスの機会の創出と支援に基づき、①起業家支援、②交流支援、③コミュニティビジネス支援を実施している。</p> <p>【施設長】</p> <p>施設長（インキュベーションマネージャー）は、創業・経営支援等に習熟し、対外的な交渉を担う権限と判断力を持ち、施設管理と事業運営の責任者としての役割を十分に理解し、施設の管理運営を行っている。</p> <p>また、施設長はアドバイス・情報提供等において、入居者をはじめ、外部の相談者へも適切な対応を行っており、入居者からの信頼はととても厚い。</p> <p>【開所】</p> <p>平日（12月29日～1月3日は除く）の午前9時から午後5時までは受付スタッフが対応している。オフィス入居者は24時間、eスタートスペース入居者は午前9時から午後10時まで利用可能となっている。</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <p>非正規職員2名がローテーションを組み、受付業務に従事している。受付については「常に親切に対応してくれる」等の声が入居者からあり、サービスの提供に必要な従事者数を配置している。</p> <p>【健康管理】</p> <p>事務室は空調設備が整っており照明の明るさも十分にある。備品等も整理されており、衛生的な環境である。事務室等に消毒液を常備し、新型コロナウイルス感染症対策を講じている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>情報共有のためのミーティングを月1回行っている。また、必要があればその都度従事者が集まり情報共有を図っている。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>指定管理者が外部に委託し、定期点検及び修繕箇所等の報告書を提出させている。報告書を基に劣化状況を確認し、修理・取替等の優先順位を決め、予算の範囲内で修繕を行っている。修繕を行う際は、事前に区へ相談・承認を得ている。また、建築基準法第12条に基づく点検も実施している。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品台帳を基に、適正に管理している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>エレベーター保守業務、自動ドア保守業務、機械警備保守業務等は専門技術を要するため、別途保守委託契約をしている。外部へ委託する際は、事前に区の承認を得ている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>トイレや廊下等は照明が自動センサー式になっている。天井の蛍光灯を一部抜く等の節電対策に取り組んでいる。また、入居者等に節電・節水を呼びかけている。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>個人情報の保護に関する法律、北区個人情報保護条例、個人情報その他の情報資産取扱特記事項に基づき、適切に取り扱っている。書類は鍵のかかる部屋で保管し、ノートパソコンを使用するときはワイヤーで繋いでおり、書類同様に鍵のかかる部屋で保管している。情報の持ち出し等に際して、区に承認依頼を書面にて提出している。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>消防計画を消防署に提出し、消防用設備は定期的に点検を行っている。</p> <p>当施設は小規模施設に該当し、避難訓練の実施は任意であると消防署から説明を受けているが、避難誘導及び非常ベル作動確認等のため、毎年10月に赤羽ふれあい館と合同で避難訓練を実施している（コロナの影響のため、今年度は年度内に実施予定）。</p> <p>また、施設内にAEDが設置されているため、受付スタッフは、区が実施する普通救命講習を受け、AEDの使用方法や止血、心肺蘇生などの方法を学んでいる。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>地元の商店街や連合会等と関わりを持ち、様々な相談に応じている。入居者の事業と地元事業者の事業が相互に役立つと判断した際は、必要に応じて紹介している。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>苦情発生時には迅速かつ明確に責任者へ報告し、区へ報告を行っている。入居者からの要望については予算的な問題もあるが、その解決のため誠意をもって対応している。</p>		
⑥施設利用	評価	B 適正
<p>【施設利用計画】</p> <p>年4回、空き状況に応じて入居者を募集し、ネスト赤羽運営委員会で審査の上決定している。</p> <p>令和4年8月1日現在の利用状況</p> <p>オフィス 13室（定数14室） eスタートスペース 6ブース（定数8ブース）</p> <p>【施設利用】</p> <ul style="list-style-type: none"> 入居者は入居スペースの他に会議室や商談室、ミーティングルーム等の部屋を利用できる（一部有料）。また、条件はあるが、退去後も気軽に相談・来所できるよう無料でミーティングルームを使用できるようにしている。なお、現在はコロナウイルス感染症対策として飛沫感染防止の亚克力板を設置している。 障害者が利用しやすい記入台や出入口のスロープ、車いすでも利用できる自動販売機の設置をするなど、利用者の個別の状況に配慮している。 		
⑦事業実施	評価	B 適正
<p>【委託事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> インキュベーションマネージャーや専門相談員（税理士）が、創業や経営・融資等に関する幅広い相談に対応している。さらに、相談者の利便性向上のため、オンライン相談を開始した。また、全入居者のカルテを作成し、個々の事業者の状況を把握している。 入居者以外も参加できる創業・経営等をテーマにした無料の勉強会や金融機関による融資相談会を毎月実施している。 上記の勉強会については、感染症対策の観点からオンライン実施を今年度予定している。 SNSなどを活用し、感染症対策を講じつつ入居者同士の交流を促進している。 コミュニティビジネスに関する相談、地域の商店街や地元事業者など入居者以外の相談業務を行っている。 		

【自主事業】 ・施設内に自動販売機を設置している。		
⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】 設備、備品が整理整頓されている。 施設の老朽化のため設備に不具合が生じているが、緊急性を考慮し、予算の範囲内で優先順位を決めて修繕を行っている。</p> <p>【事故対応】 事故発生時には入居者→施設管理者→区という連絡体制がとられている。 オフィス入居者は24時間利用可能なため、施設入口に電子カードロックを採用し、夜間は防犯カメラによる録画を行っている。 また、新型コロナウイルス対応について、施設利用者に感染者・濃厚接触者が発生した場合の対応フローチャートを作成している。</p>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】 経理規定を定め、適切に運用している。</p> <p>【会計処理】 指定管理者独自で公認会計士と契約し、ネスト赤羽の会計について確認を行う体制になっている。</p> <p>【現金等の管理】 使用料等の支払いは、指定管理者の口座に入居者が振込み、まとまった時点で区に振り込まれる。区直営の時は現地での現金の取扱いはなかったが、指定管理者になったことで利用者の利便性を考慮し、会議室使用料については現地徴収に変更した。毎日金種別残高帳を作成して、現金出納帳と照し合せ確認を行っている。また、手持ち金庫を使用し、事務室内にある施錠できる部屋の施錠できる書架の中で保管している。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】 施設の運営、利用ともに適切に行われている。創業・経営支援等に習熟した施設管理者が、施設管理だけではなく、インキュベーションマネージャーとして入居者や入居者以外にも創業を考えている方等の相談を受け、情報提供やアドバイスを行っている。創業・経営等をテーマにした勉強会を定期的実施し、入居者も参加させることで、入居者同士や入居者と地域の事業者の交流を促進している。また、月に一度金融機関の職員を招き融資に関する相談会を実施している。以上のことから、幅広く充実した支援を行っているといえる。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> 引き続き、入居者及び区内起業家の創業実現、事業の継続と拡張に向けて、個々の事業者に合ったアドバイスと個別の支援に努めてほしい。 ネスト赤羽の運営に関する効率化を進めるとともに、創業関連情報の収集とHP等による効果的な発信機能の充実を図り、北区創業のシンボルとしてネスト赤羽のブランドを確立させる必要がある。 コロナ禍で入居者同士が交流することが難しくなっているが、オンラインを活用するなどしてさらなる交流の促進をしてほしい。 入居者同士だけではなく、商店街（空き店舗）、金融機関（地域金融）、NPO、地縁団体（町会、自治会等）との連携を促進し、地域経済の活性化やコミュニティビジネスの拠点づくりに繋げていく必要がある。 		

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(利用施設用)

地域振興部スポーツ推進課

調査実施日

令和4年7月28日

施設名

桐ヶ丘体育館外2施設

指定管理者

きたくなるまち「Well-Being」共同事業体

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等)

(1) 野村不動産ライフ&スポーツ株式会社(代表企業)

主な業務内容: スポーツ施設開発等/指定管理者施設: 立川市柴崎市民体育館(立川市)等
/設立: 平成元年3月1日/資本金: 1億円

(2) まちづくり北株式会社(構成企業①)

主な業務内容: イベント運営等/設立: 平成19年7月31日/資本金: 300万円

(3) 株式会社グリーンマイン出島(構成企業②)

主な業務内容: 植栽管理等/指定管理者施設: 等/設立: 平成7年12月20日/
資本金: 1,000万円

(4) 野村不動産パートナーズ株式会社(構成企業③)

主な業務内容: 建物総合管理・維持保全等/立川市柴崎市民体育館(立川市) /
設立: 平成19年7月31日/資本金: 300万円

(5) 株式会社サンワックス(構成企業④)

主な業務内容: 清掃業務等/指定管理者施設: 荒川岩淵関緑地バーベキュー場/
設立: 昭和46年2月1日/資本金: 5,000万円

【指定管理料・債務負担行為額】

単位: 千円

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	合計
214,477	211,063	211,255	211,450	211,647	1,059,892

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

(1) 桐ヶ丘体育館

所在地 北区赤羽台3-17-57

開設年月日 体育館: 昭和41年2月1日/庭球場: 昭和43年10月1日

規模・面積 体育館: 鉄筋コンクリート造 地下1階、地上2階

敷地面積 10,753.50㎡/延床面積 2,888.47㎡

庭球場: 敷地面積 4,863㎡/延床面積 13.54㎡(器具庫)

弓道場: 鉄筋造モルタル塗 平屋建2棟 敷地面積 355.50㎡/

延床面積 90.25㎡(射場棟)・25.65㎡(的場棟)

施設内容 体育館: アリーナ 柔道場、剣道場、トレーニングルーム等

庭球場: 砂入り人工芝コート4面、ハードコート2面(夜間照明あり)

弓道場: 和弓4的、洋弓4的

従事職員 支配人1名、副支配人1名、スタッフリーダー1名、インストラクター7名、
受付4名、清掃3名

(2) 滝野川体育館

所在地 北区西ヶ原2-1-6

開設年月日 体育館: 昭和61年10月1日/庭球場: 昭和59年4月1日

規模・面積 体育館: 鉄骨鉄筋コンクリート造 地下1階、地上3階

敷地面積 6,384.82㎡/延床面積 7,704.39㎡

庭球場: 敷地面積 2,215㎡/延床面積 23.40㎡(管理棟)

施設内容 体育館: アリーナ、第一・二武道場、トレーニングルーム、弓道場等

庭球場: ハードコート3面(夜間照明あり)

従事職員 支配人1名、副支配人1名、スタッフリーダー1名、インストラクター7名
受付9名

(3) 赤羽体育館

所在地 志茂3-46-16

開設年月日 平成29年2月1日

規模・面積 鉄骨鉄筋コンクリート造 地上4階 地下1階 高さ約26m

敷地面積 3,962.53㎡/延床面積 8,494.57㎡

施設内容 メインアリーナ、サブアリーナ、トレーニングルーム、弓道場、屋内ランニングコース等

従事職員 支配人1名、副支配人1名、スタッフリーダー1名、インストラクター9名、
受付12名、清掃10名

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

【桐ヶ丘体育館】

(1) 北区委託事業

○指導公開：バドミントン（毎火曜）、柔道（毎水・金曜）、剣道（毎火・木曜）他

(2) 自主事業（令和4年度実施）

○スポーツ教室事業：テニス教室、小学生フットサル教室、太極拳、ヨガ、ピラティス、
キッズバレエ・体操教室、ラテンダンス、スポーツ吹矢、ヴォイストレーニング等

(3) 利用者サービス事業

○自動販売機：[地下一階] 飲料3台 [屋外] 飲料2台 [入口] 氷菓1台

○コピーサービス

【滝野川体育館】

(1) 北区委託事業

○指導公開：エアロビクス、剣道（毎水曜）、バレーボール（毎金曜）、柔道（毎火曜）他

(2) 自主事業（令和4年度実施）

○スポーツ教室事業：小学生フットサル教室、シニア向け筋力アップトレーニング、リト
ミック、ヨガ、ピラティス、ZUMBA®、キッズチア、機能改善トレーニング、各種体操
教室等

(3) 利用者サービス事業

○自動販売機：[地階] 飲料1台 [1階ロビー] パン・菓子1台、アイス1台、飲料5台、
スナック菓子1台 [1階アリーナ前] 飲料3台 [2階観覧席入口前] 飲料2台

○物品レンタル、貸ロッカー、コピーサービス

【赤羽体育館】

(1) 北区委託事業

○一般公開：卓球（毎月曜）、バスケットボール（毎火曜）、バドミントン（毎金曜）他

(2) 自主事業（令和4年度実施）

○スポーツ教室事業：小学生フットサル教室、ヨガ、ピラティス、ベリーダンス、GROUP
FIGHT®、GROUP Groove®、バレーボール教室、フラダンス、気功・自功体操、エアロ
ビクス、幼児体操教室等

(3) 利用者サービス事業：

○自動販売機：[1階] 飲料1台、[2階] 飲料3台 パン菓子1台、[3階] 飲料1台

○コピーサービス

4. 項目別評価		
① 基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <ul style="list-style-type: none"> 区民のスポーツ参加率向上を目指し、地域ニーズやライフステージに応じたスポーツ教室を展開している。 <p>【施設長】</p> <ul style="list-style-type: none"> 他自治体で運営している類似施設等の管理経験を活かし、施設の実態や問題点の把握に努め、安全管理や利用環境の整備に積極的に取り組んでいる。 <p>【開所】</p> <ul style="list-style-type: none"> 条例及び規則に定める使用時間、休館日等を遵守した運営がなされている。 		
② 従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <ul style="list-style-type: none"> 3館の統括責任者及び各館の支配人を中心に運営管理体制が敷かれ、サービス提供に必要な従事者数が確保されている。 <p>【労働環境】</p> <ul style="list-style-type: none"> 労働基準法を遵守して各種届出がされており、適切な労働環境を確保している。 <p>【研修】</p> <ul style="list-style-type: none"> スタッフの研修計画を策定し、情報セキュリティ、受付、接客研修等、業務遂行に必要な研修を実施している。 		
③ 施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設、設備機器等の保守点検年間スケジュールを作成し、計画的に実施している。 <p>【物品管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> 備品台帳により、適切に管理されている。 <p>【業務委託】</p> <ul style="list-style-type: none"> 一部業務を外部委託するにあたり、事業計画書に記載し、事前に区の承認を得ている。 <p>【環境配慮】</p> <ul style="list-style-type: none"> 不在時には空調設備や照明をこまめに消すなど、環境に配慮している。 		
④ 情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】</p> <ul style="list-style-type: none"> 情報セキュリティマニュアルの整備、研修の実施等を通じ、情報資産保護に努めている。 <p>【災害対策、危機管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> 災害発生時のマニュアルを整備している。 新型コロナウイルスへの感染が判明した際は、区と連携のとれた連絡体系となっている。 		
⑤ 交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域の特性に合わせ、高齢者向けのスポーツ教室（スポーツウェルネス吹き矢等）を開催している。 北区を拠点に活動する一般社団法人日本産後ダイエット協会と共同で「産後ダイエット教室」の開催を企画するなど、地域団体と協力し、スポーツ実施率の向上に努めている。 <p>【苦情処理】</p> <ul style="list-style-type: none"> 意見箱を設置したうえ、利用者からの意見内容やその後の対応を区に報告している。 		

⑥ 施設利用	評価	B 適正
<p>【利用計画】</p> <ul style="list-style-type: none"> 協定書に基づき、事業計画書に沿った運営がなされている。 <p>【施設利用】</p> <ul style="list-style-type: none"> コンシェルジュデスク（総合案内）やデジタルサイネージを新設したり、空調設備のない武道場に大型扇風機を設置したりするなど、利便性の高い施設となるよう工夫している。 車椅子対応のトレーニングマシンを新設するなど、障害のある方も利用しやすい施設環境を整えている。 		
⑦ 事業実施	評価	B 適正
<p>【委託事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> 協定書に基づき、事業を実施している。 <p>【自主事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> 子どもから高齢者まで各年代に合わせた教室を企画している。 「MOSSA（モッサ）イベント」（GROUP FIGHT®や GROUP Groove®を取り入れたイベント）を企画するなど、スポーツ施設運営経験を活かした独自の自主事業を展開している。 		
⑧ 環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> 設備・物品等が整頓され、清潔が保持されている。 換気・検温・消毒の実施に加え、予約抽選会時の待機場所を広げるなど新型コロナウイルス感染症対策に取り組んでいる。 <p>【事故対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> 緊急時の対応方法について、マニュアルが整備されており、区への経過報告も行われている。 		
⑨ 会計	評価	B 適正
<p>【規程】</p> <ul style="list-style-type: none"> 命令系統、権限と責任等が明確化された規程及びマニュアルが整備されている。 <p>【会計処理】</p> <ul style="list-style-type: none"> 必要かつ適正な契約手続きを行い、収入及び支出に関しても適正な処理を行っている。 <p>【現金等の管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> 入金機を使用して、保管する現金を最小限に抑え、安全かつ適切に管理している。 		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> 総合的に適正な運営がなされている。 各館の利用者ニーズを把握し、ニーズに合わせた館内レイアウトの変更等に取り組むことで施設の利便性向上に努めている。 地域性を反映した自主事業やスポーツ施設運営経験を生かした自主事業の展開により、スポーツ実施率・施設利用率の向上に寄与している。 建物の適切な管理と安全の確保に努めている。 <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> 引き続き、区民の安全のため、災害時・緊急時対応マニュアルおよび情報セキュリティマニュアルの確認・共有に努めてほしい。 引き続き、利用者満足度の向上と施設稼働率の向上を目指して、さらなる創意工夫を期待したい。 		

桐ヶ丘体育館 利用者満足度調査報告書

桐ヶ丘体育館指定管理者「きたくなるまち」Well-Being共同事業体

1 調査の概要

(1) 調査施設

桐ヶ丘体育館

(2) 調査期間

令和4年6月20日(月)～27日(月)までの8日間

(3) 調査対象

期間中に当館をご利用いただいた利用者

(4) 調査方法

当館の利用目的を4区分に分類しアンケートを実施
(①団体利用 ②自主事業 ③一般公開 ④トレーニングジム)

(5) 回収状況

前年度214枚回収に対し、今年度は110枚回収となりました。
(内訳：①団体利用46枚 ②自主事業21枚 ③一般公開35枚 ④トレーニングジム8枚)

(6) その他

アンケート用紙白紙は集計に含めず

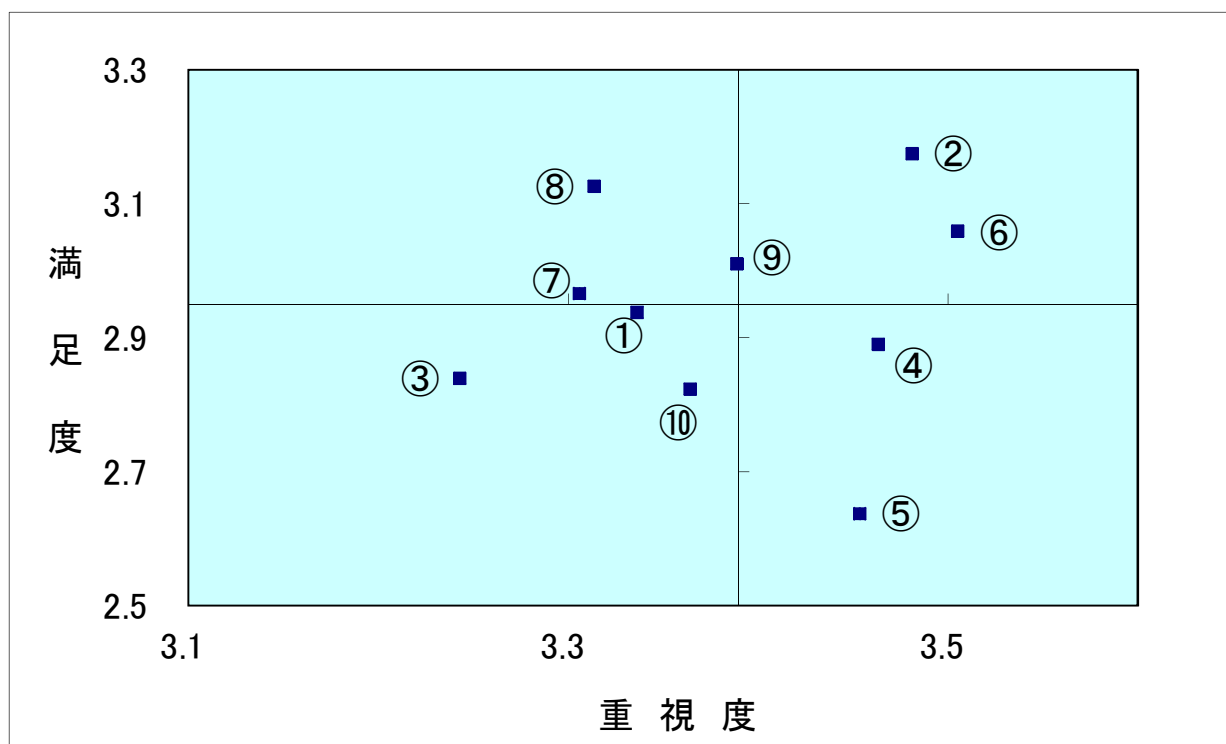
2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切でない	1 全く大切でない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 施設に関する情報発信、PRについて	40	67	3	0	3.34	17	58	21	1	2.94
② スタッフの対応について	52	53	1	0	3.48	28	66	8	1	3.17
③ 掲示板や案内表示の見易さ	31	71	5	0	3.24	12	71	28	1	2.84
④ 建物・室内・設備の清潔さ	57	47	6	0	3.46	13	64	22	1	2.89
⑤ 施設内環境について	47	47	3	0	3.45	9	60	20	13	2.64
⑥ 施設内の安全性について	49	45	1	0	3.51	18	73	8	2	3.06
⑦ 更衣室・ロッカールームの使いやすさ	35	59	3	1	3.31	13	60	16	0	2.97
⑧ 各種講座・教室について	37	60	5	0	3.31	20	67	8	0	3.13
⑨ 施設内の防犯体制について	44	62	2	0	3.39	13	74	8	2	3.01
⑩ 施設内のバリアフリーへの配慮について	42	62	3	0	3.36	14	54	25	3	2.82
⑪ 全体的な満足度について						17	69	12	2	3.01

※平均得点:各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 3.39 満足度平均 2.95

3 結果分析



4 課題発見

今年度のアンケート集計結果から、⑤施設内環境について、⑩施設内のバリアフリーへの配慮について、③掲示物や案内表示の見易さの3つが不満足項目としてあげられました。共通している点として、元々の付帯設備の老朽化や未設置の設備が指摘されていました。

特に多かったご意見は(1)各施設に空調を導入してほしい(2)団体利用時に使う設備を新調してほしい(3)トイレを新調または清掃をしてほしい、でした。

5 改善方策

⑤施設内環境について

- ・空調の無い施設に関しては、大型の扇風機を各施設ごとにプラスで設置(6/10設置済)
- ・老朽化している付帯設備に関しては、専門業者と相談のうえ、運営に支障がでてるものを全て抽出し、優先順位を決めて適宜対応していく
- ・トイレ清掃は今年度4月より毎日実施中(以前は定期清掃がなかった)

⑩施設内のバリアフリーへの配慮について

- ・施設内の通路などに通行の妨げになるようなものを置かない、定期点検実施
- ・完全なバリアフリー仕様となっていないため、対象者が来館の際は個別に対応する

③掲示物や案内表示の見易さ

- ・A1看板を設置
- ・案内掲示物は拡大POPを使用
- ・インフォメーションボードの設置

滝野川体育館利用者満足度調査報告書

滝野川体育館指定管理者「きたくなるまち」Well-Being共同事業体

1 調査の概要

(1) 調査施設

滝野川体育館

(2) 調査期間

令和4年6月21日(火)～28日(火)までの8日間

(3) 調査対象

期間中に当館をご利用いただいた利用者を対象に実施

(4) 調査方法

目安箱方式(アンケート用紙と回収箱を地下1階と2階に設置)と
地下1階～3階に掲示物にてQRコードで利用者様へアンケート回収。

(5) 回収状況

期間中枚を103枚回収(前年度は111枚回収)

(6) その他

アンケート用紙一部未記入あるため、項目ごと母数に差異あり。

2 調査結果

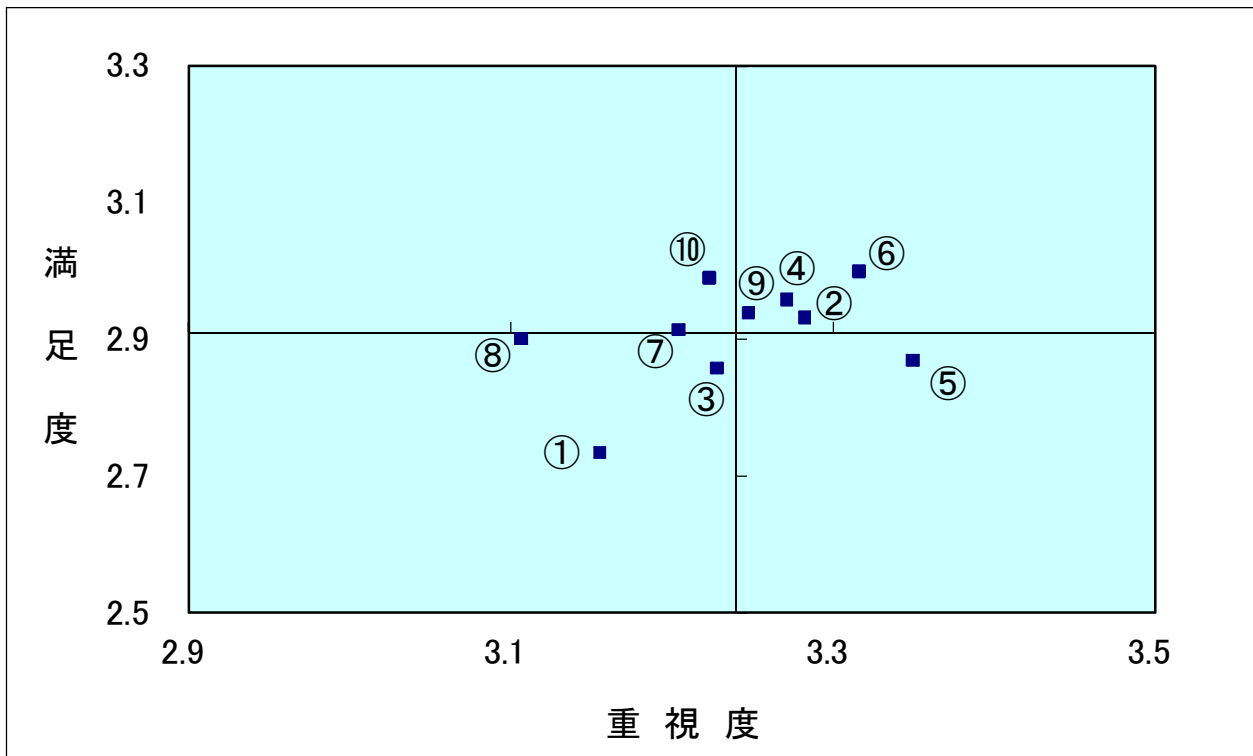
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大 切	3 大切	2 大切 でない	1 全く 大切 でない	平均	4 大い に満 足	3 満足	2 不満	1 極め て不 満	平均
① 施設に関する情報発信、PRについて	22	75	6		3.16	6	63	26	3	2.73
② スタッフの対応について(挨拶、言葉遣い、説明のわかりやすさ、親切さなど)	29	61		2	3.27	16	65	8	6	2.96
③ 掲示板や案内表示の見易さ(情報がわかりやすく掲示されているか)	27	70	4		3.23	10	66	20	2	2.86
④ 建物・室内・設備の清潔さ(清掃が行き届いているか)	30	67	2		3.28	10	67	6	5	2.93
⑤ 施設内環境について(照明や空調温度など)	35	65			3.35	9	71	16	3	2.87
⑥ 施設の安全性について(危険な箇所などなく安心して利用できるか)	33	63	2		3.32	11	68	9	1	3.00
⑦ 更衣室・ロッカールームの使いやすさ	24	64	5		3.20	7	70	15		2.91
⑧ 各種講座、教室について(内容、講師、料金など)	21	64	7	2	3.11	8	66	17		2.90
⑨ 施設内の防犯体制について(まめな巡回、スタッフの目配りなど)	27	62	4		3.25	7	78	11	1	2.94
⑩ 施設内のバリアフリーへの配慮について	27	61	6		3.22	8	82	9		2.99
⑪ 全体的な満足度について						9	79	8	2	2.97
⑫										
⑬										
⑭										

※平均得点:各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 3.24

満足度平均 2.91

3 結果分析



4 課題発見

1. 満足度平均は2.91でした。（前年3.18ポイント）

平均ポイントを下回り満足度の低い調査項目のワースト3は以下の項目です。

- ・①施設に関する情報発信、PRについて（本年：2.73ポイント 前年：3.02ポイント）
- ・③掲示板や案内表示の見易さ（本年：2.86ポイント 前年：3.15ポイント）
- ・⑤施設内環境（本年：2.87ポイント 前年3.19ポイント）

2. アンケートから抽出した主なご意見

- ・空調や壁、ロッカー、トイレ、シャワーなどの設備衛生面（埃、カビなど）
- ・テニスコートの椅子増設、ネットなど設備修繕。
- ・ジムスタッフの接客態度（偏りある接客、挨拶がない、バックヤードでスマホ利用など）

5 改善方策

- ・満足度の低い調査項目については、皆さまに快適に安心、安全にご利用いただけるよう順次改善してまいります。
- ・自主事業などの告知ご案内については、掲示場所やホームページにて分かりやすく掲載する工夫をいたします。
また、現在行っている自主事業教室内でインストラクターと連携をして告知を行います。
- ・長期展望で施設利用・継続維持できるように共同事業社間でシナジーをいかし協議対策していく。
- ・テニスコートネット、設備について利用者ニーズをくみ取り必要備品を用意し対応していく。
- ・継続雇用のジムスタッフが多く、当社の接客スキルが浸透しきれていないため順次研修し改善していく。

赤羽体育館利用者満足度調査報告書

赤羽体育館指定管理者「きたくなるまち」Well-Being共同事業体

1 調査の概要

(1) 調査施設

赤羽体育館

(2) 調査期間

令和4年6月22日(水)～28日(火)までの7日間

(3) 調査対象

期間中に当館をご利用いただいた利用者を対象に実施

(4) 調査方法

当館の利用目的を4区分(①団体利用②自主事業③一般公開④トレーニングジム)に分類しアンケートを実施

(5) 回収状況

期間中151枚を回収(前年度は115枚)

内訳は①団体利用39枚②自主事業57枚③一般公開5枚④トレーニングジム50枚

(6) その他

アンケート用紙白紙は集計に含めず

2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切でない	1 全く大切でない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 施設に関する情報発信、PRについて	61	79	8	0	3.36	17	84	38	7	2.76
② スタッフの対応について(挨拶、言葉遣い、説明のわかりやすさ、親切さなど)	68	80	0	0	3.46	53	83	10	2	3.26
③ 掲示板や案内表示の見易さ(情報がわかりやすく掲示されているか)	60	85	2	0	3.39	23	84	33	5	2.86
④ 建物・室内・設備の清潔さ(清掃が行き届いているか)	87	59	0	0	3.60	59	80	8	0	3.35
⑤ 施設内環境について(照明や空調温度など)	76	71	0	0	3.52	51	86	8	1	3.28
⑥ 施設の安全性について(危険な箇所などなく安心して利用できるか)	93	52	1	0	3.63	54	86	6	0	3.33
⑦ 更衣室・ロッカールームの使いやすさ	57	82	2	0	3.39	36	89	13	1	3.15
⑧ 各種講座、教室について(内容、講師、料金など)	62	76	2	1	3.41	38	88	12	0	3.19
⑨ 施設内の防犯体制について(まめな巡回、スタッフの目配りなど)	56	85	5	0	3.35	30	102	10	3	3.10
⑩ 施設内のバリアフリーへの配慮について	61	80	3	1	3.39	40	102	2	0	3.26
⑪ 全体的な満足度について						32	99	10	1	3.14
⑫										
⑬										
⑭										

※平均得点:各選択肢のスコア(1~4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

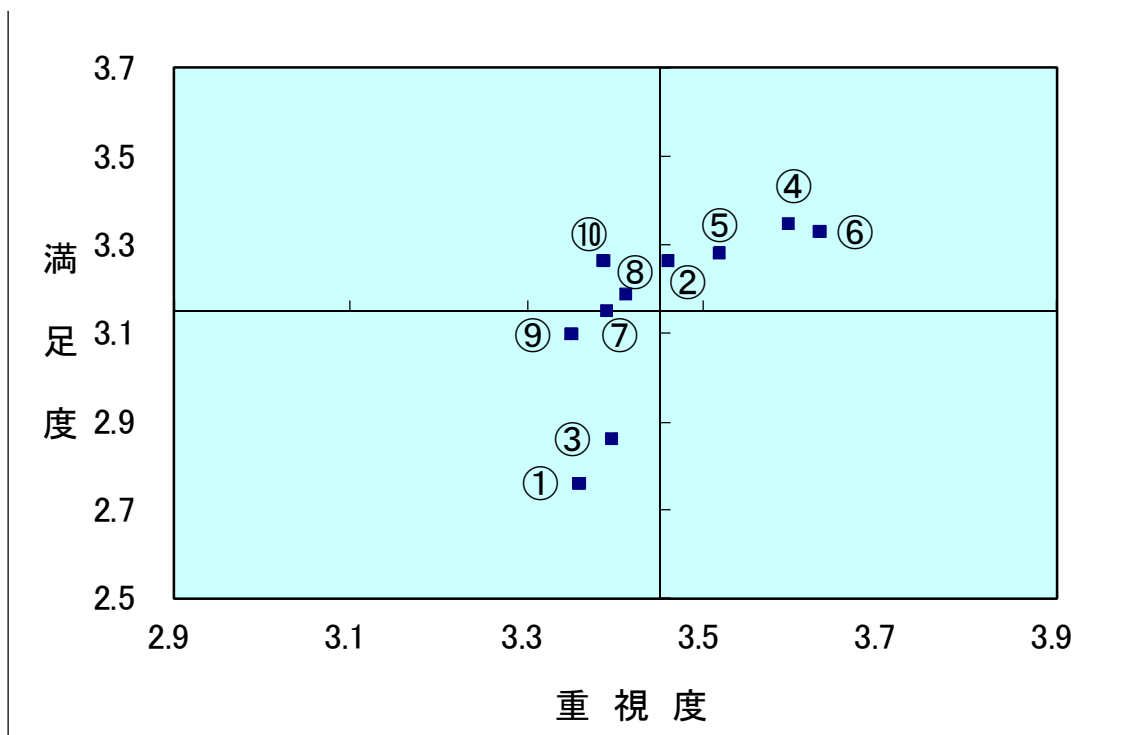
重視度平均

3.45

満足度平均

3.15

3 結果分析



4 課題発見

- 満足度平均は3.15でした。（前年3.54ポイント）
平均ポイントを下回り満足度の低い調査項目のワースト5は以下の項目です。
 - ①施設に関する情報発信、PRについて（本年：2.76ポイント 前年：3.30ポイント）
 - ③掲示板や案内表示の見易さ（本年：2.86ポイント 前年：3.36ポイント）
 - ⑨施設内の防犯体制について（本年：3.10ポイント 前年3.38ポイント）
 - ⑩全体的な満足度について（本年3.14ポイント 前年3.68ポイント）
 - ⑦更衣室・ロッカールームの使いやすさ（本年3.15ポイント 前年3.49ポイント）
- アンケートから抽出した主なご意見
 - ・自主事業の案内がわかりにくい。
 - ・自主事業の申込方法を往復はがき以外にしてほしい。
 - ・携帯電話の電波状況の改善をしてほしい。

5 改善方策

- ・満足度の低い調査項目については、皆さまに快適に安心、安全にご利用いただけるよう検討してまいります。
- ・自主事業のご案内については、館内ならびにホームページにて掲載いたします。また、現在行っている自主事業教室内でインストラクターと連携をして告知を行います。
- ・自主事業の申込方法については、平等性を保ちつつ、インターネット予約等を検討いたします。
- ・携帯電話の電波状況については、「きたくなるまち」Well-Being共同事業体内および区と検討のうえ改善を図ってまいります。

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(利用施設用)

地域振興部 スポーツ推進課
調査実施日 令和4年7月15日

施設名	北運動場外9施設	指定管理者	日本製紙・日比谷アメニス共同事業体
-----	----------	-------	-------------------

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等)

- (1) 日本製紙総合開発株式会社(代表企業)
 主な業務内容: 緑化事業・スポーツレジャー事業等/指定管理者施設: 無/
 設立: 昭和43年8月6日/資本金: 710,000千円
- (2) 株式会社日比谷アメニス(構成企業)
 主な業務内容: 造園工事・コンサルタント業務等/指定管理者施設: 大井ふ頭中央海浜公園
 スポーツの森ほか15公園(東京都品川区)等/設立: 昭和46年10月1日/
 資本金: 300,000千円

【指定管理料・債務負担行為額】 単位: 千円

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	合計
121,669	105,992	106,859	108,182	108,948	551,650

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

- (1) 北運動場
 所在地: 北区神谷2-47-6(北運動公園内)
 開設年月日: 昭和44年10月10日
 規模・面積: 鉄筋コンクリート(一部鉄骨)造 地上3階建て
 敷地面積 18,914.91 m²・延床面積 1194.91 m²
 従事職員: 支配人1名、副支配人3名、受付4名
- (2) 新荒川大橋野球場
 所在地: 北区赤羽3-29先・北区赤羽北1-22-22先
 開設年月日: 昭和38年5月2日 規模・面積: 敷地面積 64,873 m²
 従事職員: 監守員3名(新荒川大橋サッカー場の管理含む)
- (3) 新荒川大橋サッカー場
 所在地: 北区赤羽北1-22-22先
 開設年月日: 昭和54年12月15日 規模・面積: 敷地面積 9,621 m²
 従事職員: 監守員3名(新荒川大橋野球場の管理含む)
- (4) 新河岸川庭球場
 所在地: 北区岩淵町41
 開設年月日: 昭和58年4月1日
 規模・面積: 敷地面積 4,471 m²・延床面積 88.36 m²(管理棟)
 従事職員: 監守員3名
- (5) 北ノ台スポーツ多目的広場
 所在地: 北区上十条5-14-4
 開設年月日: 平成12年7月23日
 規模・面積: 敷地面積 4,925.02 m²
 体育館(559 m²)、第一スポーツ広場(374 m²)、第二スポーツ広場(880 m²)
 従事職員: 監守員3名

(6) 赤羽スポーツの森公園競技場

所在地 : 北区赤羽西 5-2-27 (赤羽スポーツの森公園内)

開設年月日 : 平成 22 年 5 月 1 日

規模・面積 : 鉄筋コンクリート (一部鉄骨) 造 地上 3 階建て
敷地面積 17,900 m²・建物延床面積 1,347.23 m²

従事職員 : 支配人 1 名、副支配人 1 名、スタッフ 4 名

(7) 中央公園野球場

所在地 : 北区十条台 1-2-1 (中央公園内)

開設年月日 : 昭和 51 年 4 月 1 日 規模・面積 : 敷地面積 13,670 m²

従事職員 : 監守員 6 名 (中央公園庭球場の管理含む)

(8) 中央公園庭球場

所在地 : 北区十条台 1-2-1 (中央公園内)

開設年月日 : 昭和 51 年 4 月 1 日 規模・面積 : 敷地面積 1,496 m²

従事職員 : 監守員 6 名 (中央公園野球場の管理含む)

(9) 浮間子どもスポーツ広場 (新河岸東公園内)

所在地 : 北区浮間 4-27-1

開設年月日 : 平成 15 年 4 月 6 日 規模・面積 : 敷地面積 15,725.6 m²

従事職員 : 監守員 3 名

(10) 浮間舟渡庭球場 (新河岸東公園内)

所在地 : 北区浮間 4-27-1

開設年月日 : 平成 26 年 4 月 13 日 規模・面積 : 敷地面積 4,795.37 m²

従事職員 : 監守員 3 名

3. 事業の概要 (サービスの概要、自主事業等)

(1) 自主事業 (令和 3 年度実施)

○スポーツ教室事業 : テニス教室、グラウンドゴルフ、健康体操、卓球ひろば、健康運動サロン、
テニスクリニック、ダブルステニス親睦会、赤スポ感謝祭等

(2) 利用者サービス事業

○自動販売機 : 北運動場 飲料水 4 台、新河岸川庭球場 飲料水 2 台、
北ノ台スポーツ多目的広場 飲料水 1 台、
赤羽スポーツの森公園競技場 飲料水 4 台、
浮間舟渡庭球場 飲料水 1 台、中央公園野球場・庭球場 飲料水 1 台

○物品販売 : スポーツ雑貨品等

4. 項目別評価

①基本方針・施設長

評価

B 適正

【基本方針・組織】

・スポーツ施設を、子どもから高齢者まで、誰もが身近な地域でいつでも気軽にスポーツを楽しむ場所、コミュニケーションの場と捉え、誰でも参加できる自主事業を拡充し、体力強化、健康づくりを推進するとともに、地域コミュニティ施設として様々な取組みを行っている。

【施設長】

・運営管理全般の統括者として管理施設全体を把握し、関係団体との連絡調整を行っている。また、利用者への情報提供や苦情対応など、積極的にコミュニケーションをとっている。

【開所】

・条例及び規則に定める使用時間、休館日を遵守した運営がなされている。

②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <ul style="list-style-type: none"> 混雑状況に応じた従業員の増員・巡回強化等、適切な配置に努めている。 <p>【労働環境】</p> <ul style="list-style-type: none"> 労働基準監督署への各種届出や、年1回の定期健康診断等、労働基準法等の法令を遵守している。 <p>【研修】</p> <ul style="list-style-type: none"> 研修計画書に基づき、接遇研修や熱中症への対応、情報セキュリティ等、幅広い研修を行っている。 		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> 建築基準法に基づく施設点検や、定期的な設備機器の保守点検により、安全確認を行っている。また、施設維持管理記録は項目ごとに整理されており、適切に保管されている。 北運動場の管理人室が雨漏りするなど、老朽化が進んでおり、修繕等が必要である。 <p>【物品管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設運営に必要な物品は計画的かつ効率的に購入しており、区内事業者への発注に努めている。 備品台帳が作成されており、適切に管理されている。 <p>【業務委託】</p> <ul style="list-style-type: none"> 一部業務の外部委託にあたり、事業計画書に記載し、事前に区の承認を得ている。 <p>【環境配慮】</p> <ul style="list-style-type: none"> 節電自販機の導入、こまめな消灯、裏紙再利用等、節電や資源の節約に努めている。 		
④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】</p> <ul style="list-style-type: none"> 東京都北区指定管理者情報セキュリティマニュアルに基づく実施手順書を作成しており、情報資産を目的外に使用しないよう努めている。 <p>【災害対策、危機管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> 緊急連絡体制が整備されており、区と連携の取れた計画、非常連絡体制を構築している。 マニュアルを整備するほか、消防計画を作成し、自主防災組織が計画的に訓練を実施している。 		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】</p> <ul style="list-style-type: none"> ペットボトルキャップ回収のリサイクル活動を通じ、公益性の高い活動の一端を担っている。 感染症拡大防止のため、自主事業の中止も一部生じたが、地域のニーズを捉えた事業を計画・実施し、地域の方との交流を図っている。 施設や自主事業に関するチラシ・HPを活用し、情報発信・PRに努めている。 <p>【苦情処理】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「サービスマニュアル」を作成し、それに基づいて苦情の受付・処理を行い、区へも報告している。 		
⑥施設利用	評価	B 適正
<p>【利用計画】</p> <ul style="list-style-type: none"> 協定書第22条に基づき提出された事業計画により行われている。 <p>【施設利用】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設の予約や受付、設備・備品の提供及び貸出は適切に行われており、安全管理も適切である。 障害のある方への対応マニュアルを整備し、個別の状況に配慮している。 		

<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの感染拡大防止対策を適切に行い、利用者に安心して運動していただけるよう努めている。 		
⑦事業実施	評価	B 適正
<p>【委託事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・北運動場・赤羽スポーツの森公園競技場共に施設公開日は継続して多くの方に利用されている。 <p>【自主事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者のニーズを把握し、事前に区へ協議の上、満足度の高い自主事業が計画、実施されている。 ・テニス教室、グラウンドゴルフ、健康体操、卓球ひろばなど、各施設の特性を活かし、幅広い年齢層の方の健康づくりや仲間づくりの場となるよう、またコロナ禍においては家族でも楽しめる事業を展開している。 		
⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設内には危険箇所がなく、安全は確保されている。また、新型コロナウイルスへの対策として、換気・消毒等を行うとともに、利用者の要望も取り入れ丁寧な対応を行っている。 ・緊急の措置を要する事案に即時対応し、大規模な改修や修繕は区と協議の上実施している。また、事故を未然に防ぐよう、貸出用具、施設備品については定期的なメンテナンスに努めている。 <p>【事故対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「緊急時対策マニュアル」「事故対応マニュアル」を作成し、研修も実施している。また、事故対応について、迅速かつ適正に対応しており、その経過を区に報告している。 <p>【新型コロナウイルス感染症対策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の定期的な消毒、グラウンドへの入退出の誘導など新型コロナウイルス感染症拡大防止に努めている。 		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・経理規程は整備されており、命令系統や権限と責任が明確になっている。 <p>【会計処理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・必要かつ適正な契約手続を行い、収入及び支出に関しても適正な処理を行っている。 <p>【現金等の管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用料金収入は毎日ダブルチェックを行い、適正に管理している。 ・現金や銀行印、通帳を安全かつ適切に保管している。 ・駐車場料金収入は、ジャーナルとの照合を複数人で行い、適正に管理している。 		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合的に適正な運営がなされている。 ・スタッフは利用者に対して丁寧かつ適切な対応に努めており、利用者満足度調査において、北運動場、赤羽スポーツの森公園競技場共に、利用満足度平均は3年連続で3を超えている。 ・安全・安心を第一に、誰もが気軽にスポーツを楽しむ場所として、地域コミュニティ施設としての機能を充実させている。 ・建築基準法に基づく施設点検や、定期的な設備機器の保守点検により、安全確認を行っている。 <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、安全性、利用者満足度及び施設稼働率の向上を目指し、さらなる創意工夫を期待する。 ・引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大防止に努め、適切な施設管理と運営を継続してほしい。 		

北運動場利用者満足度調査報告書

日本製紙・日比谷アメニス共同事業体

1 調査の概要

(1) 調査施設

北運動場・新荒川大橋サッカー場・新荒川野球場・新河岸川庭球場・北ノ台スポーツ多目的広場

(2) 調査期間

令和4年 6月1日(水)～6月21日(火)

(3) 調査対象

上記期間中に来場された方

(4) 調査方法

受付窓口でアンケート用紙を配布、その後投函ポストにて回収

(5) 回収状況

255枚

(6) その他

2 調査結果

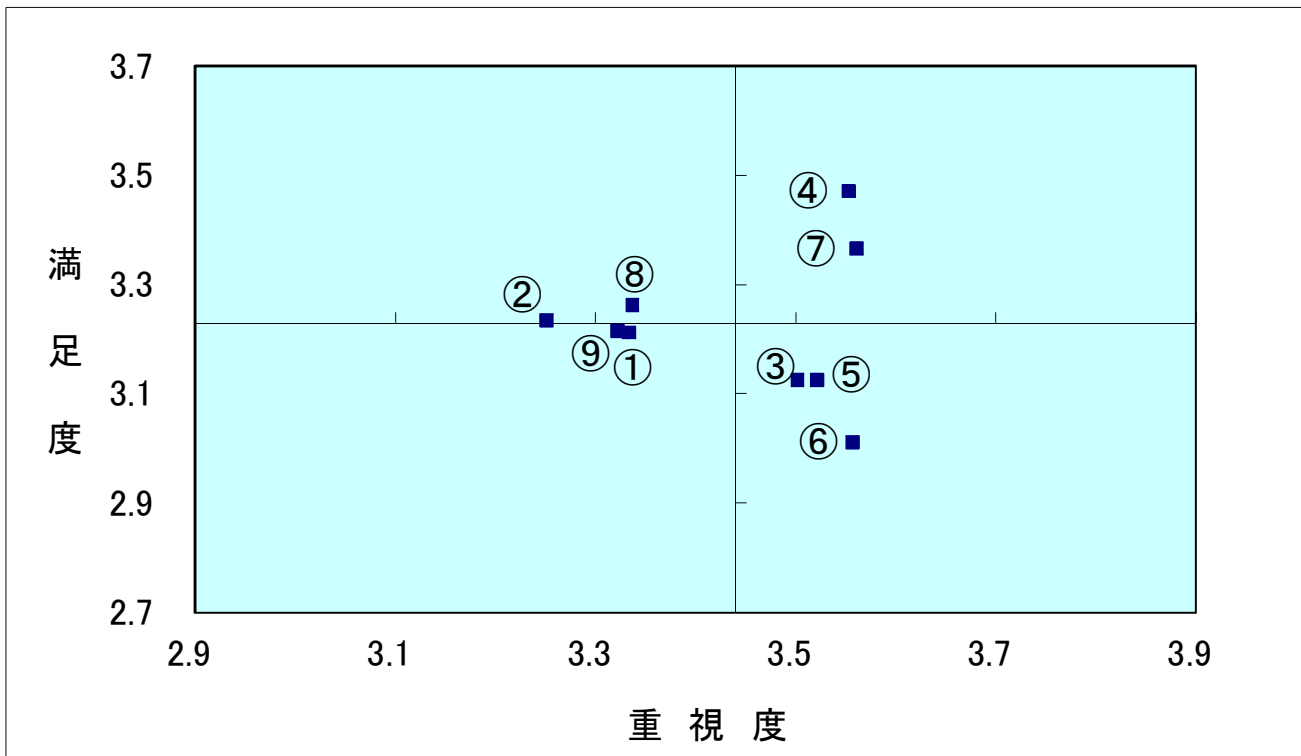
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 施設に関する広報、情報提供	103	136	14	2	3.33	71	169	13	2	3.21
② 誘導サインの分かりやすさ	94	136	20	5	3.25	76	164	14	1	3.24
③ 申し込みの手続き	136	111	8	0	3.50	80	134	34	7	3.13
④ 職員の対応の親切さ	146	104	5	0	3.55	132	113	8	2	3.47
⑤ 建物、室内の整備、清潔さ	144	101	9	1	3.52	79	136	33	7	3.13
⑥ 施設の充実度	154	92	6	3	3.56	68	132	45	10	3.01
⑦ 利用料金の適正さ	147	104	4	0	3.56	106	138	9	2	3.36
⑧ 施設が実施する事業の充実度	120	105	26	4	3.34	84	154	17	0	3.26
⑨ 自動販売機などの付加サービス	111	119	21	4	3.32	84	145	23	3	3.22
⑩ 全般的な満足度						100	138	13	4	3.31

※平均得点：各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 3.44

満足度平均 3.23

3 結果分析



4 課題発見

全体的に満足度平均は向上したものの、北運動場の人工芝化を求める意見が例年通り多かった。(⑥)
また今回同程度に多かった要望が、サッカーの利用抽選会をネット対応してほしいというものだった。(③)
新河岸庭球場のトイレを洋式に変えてほしいという要望も多かった。(⑤)

5 改善方策

施設の老朽化で色々のご意見をいただいている。
人工芝化や、テニス場のトイレ・シャワーの改修等も、時機をみて改善していきたい。
サッカーの抽選会も、コロナ禍をきっかけに、見直しを求める声が大きいため、ぜひ他の種目と同様にインターネット・ハガキでの抽選にしていきたい。

赤羽スポーツの森公園競技場利用者満足度調査報告書

日本製紙・日比谷アメニス共同事業体

1 調査の概要

(1) 調査施設

赤羽スポーツの森公園競技場

(2) 調査期間

令和4年6月9日(木)～6月26日(日)

(3) 調査対象

期間中に施設を利用された方

(4) 調査方法

受付でアンケート用紙を配布し、記入後、アンケート回収箱に提出をお願いした。

(5) 回収状況

配布枚数321枚 291枚回収 回収率90%

(6) その他

グラウンドやふれあいホール利用等の様々な時間帯で活動する利用団体に調査を行った。
無回答の項目はカウントせず集計した。

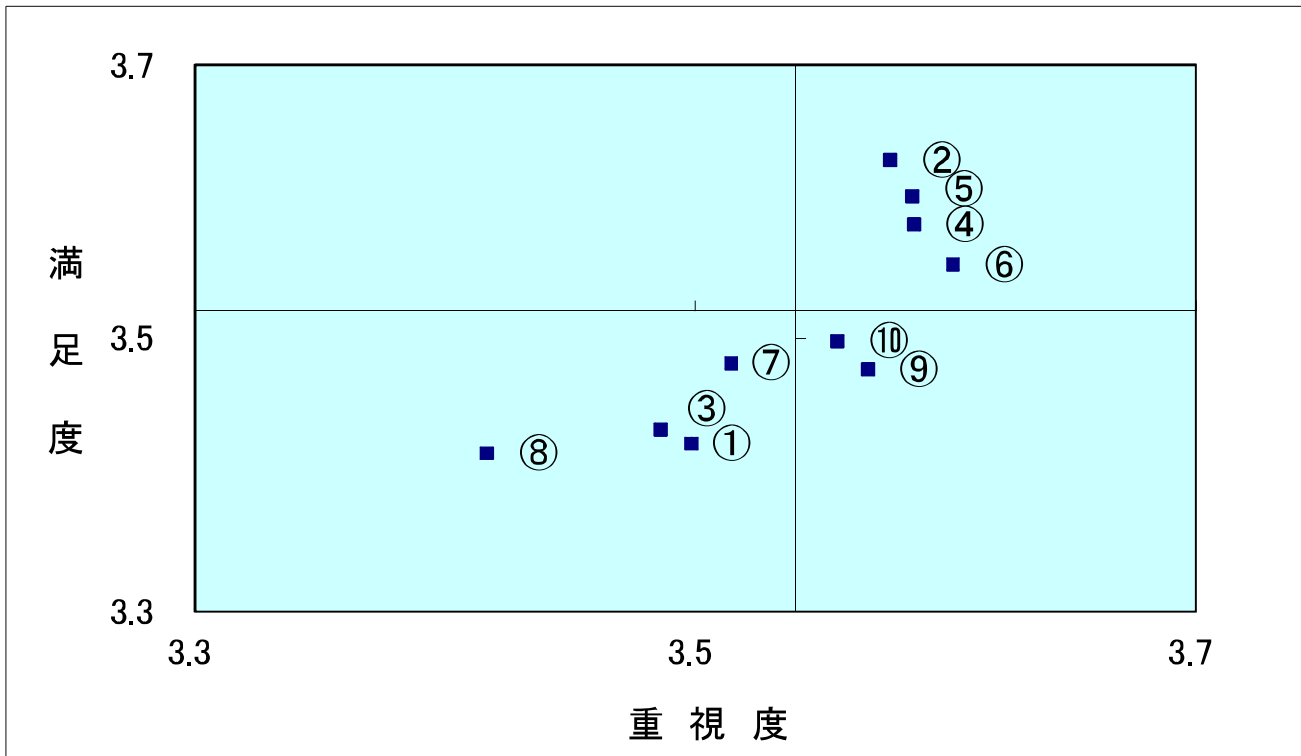
2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 施設に関する情報発信、PRについて	146	138	3	0	3.50	126	145	8	0	3.42
② スタッフの対応について(挨拶・言葉遣い・説明の分かりやすさ・親切さなど)	165	115	2	0	3.58	184	100	3	0	3.63
③ 掲示版や案内表示の見やすさ(情報が分かりやすく掲示されているか)	144	135	4	1	3.49	131	149	5	1	3.43
④ 建物・室内・設備の清潔さ(清掃が行き届いているか)	170	107	3	1	3.59	176	105	6	1	3.58
⑤ 施設内環境について(照明や空調温度など)	171	107	5	0	3.59	177	108	3	0	3.60
⑥ 施設内の安全性について(危険な箇所などなく安心して利用できるか)	172	108	2	0	3.60	163	120	4	0	3.55
⑦ 更衣室・ロッカールームの使いやすさ	148	126	3	1	3.51	143	130	6	1	3.48
⑧ 各種講座、教室について(内容・講師・料金など)	128	136	11	1	3.42	127	141	11	0	3.42
⑨ 施設内の防犯体制について(まめな巡回、スタッフの目配りなど)	165	114	4	0	3.57	142	135	5	1	3.48
⑩ 施設内のバリアフリーへの配慮について	162	116	3	1	3.56	143	138	2	0	3.50
⑪ 全体的な満足度について						174	108	1	0	3.61
⑫										
⑬										
⑭										

※平均得点:各選択肢のスコア(1~4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 3.54 満足度平均 3.52

3 結果分析



4 課題発見

満足度平均が昨年に続き3.5以上の結果となった中、

- ①施設に関する情報発信、PRについて
- ⑨施設内の防犯体制について

の項目においては、重視度平均に比べ満足度平均の低さが目立った。

5 改善方策

②スタッフの対応について⑤施設内環境については、重視度よりも満足度が高い結果となり、高評価をいただけてスタッフ一同、励みになります。

- ①施設に関する情報発信・PRについては、今年度より施設ホームページをリニューアルし、より見やすくわかりやすいホームページに改善しました。
- ⑨施設内の防犯体制については、現在も利用回帯ごとに施設内・外の巡回を行っているところですが、引き続き巡回を行い、危険箇所等の早期発見、改善に努めます。

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(利用施設用)

地域振興部 スポーツ推進課

調査実施日

令和4年8月5日

施設名	パノラマプール十条台外3施設	指定管理者	株式会社フクシ・エンタープライズ
-----	----------------	-------	------------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

主な業務内容：文化施設運営事業、スポーツ施設運営事業
 指定管理者施設：元気ぷらざ、志茂老人いこいの家、東調布公園水泳場（大田区）等
 設立：昭和58年4月27日
 資本金：5,000万円

【指定管理料・債務負担行為額】

単位：千円

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	合計
94,011	93,351	93,312	93,312	94,404	468,390

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

(1) パノラマプール十条台

所在地：北区中十条 1-5-6

開設年月日：平成3年7月1日

規模・面積：鉄筋コンクリート造/地下3階、地上2階建（体育館との重層構造）

敷地面積 7,924.80 m²（学校敷地）/延床面積 3,441.80 m²（体育館部分含）

従事職員：支配人1名、副支配人1名、受付6名、監視員17名

(2) 王子プール（屋外・夏季のみ開設）

所在地：北区王子 3-24-1

開設年月日：昭和26年6月30日

規模・面積：鉄骨造/敷地面積 1,104.63 m²/延床面積 170.94 m²（管理事務所）

従事職員：現場責任者1名、副責任者1名、受付員6名、監視員12名

(3) 谷端プール（屋外・夏季のみ開設）

所在地：北区滝野川 7-42-1

開設年月日：昭和32年6月30日

規模・面積：鉄骨造/敷地面積 1,225.88 m²/延床面積 172.80 m²（管理事務所）

従事職員：現場責任者1名、副責任者1名、受付員6名、監視員12名

(4) 桐ヶ丘プール（屋外・夏季のみ開設）

所在地：北区桐ヶ丘 1-8-1

開設年月日：昭和54年6月30日

規模・面積：鉄骨造/敷地面積 1,969.30 m²/延床面積 105.34 m²（管理事務所）

従事職員：現場責任者1名、副責任者1名、受付員6名、監視員12名

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）		
<p>○自主事業（令和4年度実施（予定を含む））</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スポーツ推進事業：各種水泳教室・講習会、他施設との連携事業 ・物品販売・レンタル事業：水泳用品（ゴーグル、水泳キャップ、耳栓、セームタオルほか）等の販売、水泳補助具等のレンタル ・自動販売機：パノラマプール十条台 飲食用1台、屋外3プール（夏季のみ） 飲料用各1台 ・にぎわい事業：ヤゴ救出大作戦（桐ヶ丘プール・王子プール）、オリンピックによる水泳教室（パノラマプール十条台）、ノルディックウォーキング教室（パノラマプール十条台周辺） 		
4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「誰もが、気軽に、楽しくスポーツ」を実践し、スポーツをより身近にするための取組みを実践している。 ・利用者満足度調査では概ね良好な結果が出ており、日々の適切な維持管理に加え、スタッフの接遇向上に対しての積極的な取組みが伺える。 <p>【施設長】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設毎の課題を的確に把握し、安心安全な施設管理を行っている。 <p>【開所】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・条例、施行規則に定める開館日及び時間を遵守し、長期休場期間中の各種点検や修繕も計画的に実施しており、効率的に運営を行っている。 		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・プール監視員等は安全かつ適正な人数を配置している。さらに、スタッフ間のコミュニケーションがよく取れており、従事者にとって適切な労働環境が維持されている。 <p>【労働環境】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・労働基準監督署への各種届出や年1回の定期健康診断等、労働基準法等の法令を遵守している。 <p>【研修】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・休館日等を利用してAEDを用いた救命訓練を行うなど、必要な訓練や研修を定期的実施している。 		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常的な施設管理及び定期的な設備機器の保守により安全管理を行っている。 <p>【物品管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・備品台帳等により、備品を適切に管理している。 <p>【業務委託】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第三者委託の申請を適正に作成し、事前に区の承認を得ている。外部委託業者には業務の規定等を示し、契約締結時に双方で内容の確認を行っており、履行検査も適切に行っている。 <p>【環境配慮】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・温度や水温の管理が難しい温水プールだが、現状の設備を最大限活用し、省エネルギーに努めている。 		

④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】</p> <ul style="list-style-type: none"> 本社でプライバシーマークを取得しており、それを踏まえた個人情報保護マニュアルを備えている。情報資産管理についてもマニュアル内に規定し、遵守している。 <p>【災害対策、危機管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> 危機管理マニュアルが整備され、緊急時の連絡体制が確立しており、救護室に連絡先のフローチャートを掲示している。また、非常時に適切に対応できるよう、訓練も適宜行っている。 		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】</p> <ul style="list-style-type: none"> ヤゴ救出作戦やノルディックウォーキングなど、地域団体との交流を図るプール事業以外のイベントを実施している。 ホームページや SNS を効果的に使い、施設やイベントの情報を積極的に発信している。 <p>【苦情処理】</p> <ul style="list-style-type: none"> 苦情の内容とその後の対応について記録を残し、経過を適宜区に報告している。 施設内の意見箱やホームページの問い合わせフォームにより、利用者が意見や要望を出しやすい体制が整備され改善に努めている。 		
⑥施設利用	評価	B 適正
<p>【利用計画】</p> <ul style="list-style-type: none"> 事業計画で基本理念として掲げている、プールの運営を通じて誰もがスポーツに親しむことができる環境づくりを推進するため、様々な事業の計画が作成され、実施されている。 <p>【施設利用】</p> <ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症拡大防止を第一に、事前予約制や人数制限といった措置を講じるなど、利用者が施設を安全に利用できるよう工夫している。 上記のような通常時とは異なるルールについて、チラシやホームページを通じ、利用者に対してわかりやすく周知を行っている。 		
⑦事業実施	評価	B 適正
<p>【自主事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> 水泳教室では年代やレベルに応じて教室が生まれ、利用者層の拡大に努めている。水泳教室の他にも多彩な事業を実施している。 親子で参加できる教室や水泳のオリンピックを招いての教室を実施するなど、魅力的な自主事業を実施し、施設の PR にもつなげている。 		
⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> 設備、備品等は整理整頓されており、清掃も行われ、利用者にとって快適なものとなっている。 施設の設備について熟知しており、プール場内の温度、水温管理を適切に行い、利用者環境の向上を図っている。 <p>【事故対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設独自の事故・緊急時対応マニュアルが整備されている。 事故対応について、迅速かつ適正に対応しており、その経過を区へ適宜報告している。また、区指定の事故報告書の他、独自の様式に詳細を記録している。 		

⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】</p> <ul style="list-style-type: none"> 一定金額以上の支出に関する金額と決裁権限者、施設での現金保管限度額と1件・1日あたりの支出限度額等の定めについて、経理規程に示す改訂が行われていたが、より分かりやすい表記とするよう更なる改善を求める。 <p>【会計処理】</p> <ul style="list-style-type: none"> 団体利用料金をはじめ、水泳用品の販売などすべての料金収受に券売機を利用し、会計を明瞭化している。 必要かつ適正な契約手続を行い、収入及び支出に関しても適正な処理を行っている。 <p>【現金等の管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> 月締めで毎月の現金出納帳原本を本社で、写しを施設で保管している。 券売機釣銭用現金は定額管理されている。 銀行印及び通帳は別保管されている。 		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設利用拡大に向けて、多様な情報発信が行われている。月間予定表の裏面を活用した事業周知をはじめ、ホームページやSNSを用いるなど、多角的かつ親しみやすい情報提供に努めている。 日常点検を徹底しており、老朽化に対する修繕を早期に実施しており、適切に管理されている。 障害者や初めての利用者に対して、状況に応じた案内や接遇を実践し、リピーターの獲得など、利用率の向上に寄与している。 水泳競技だけでなく、誰でも気軽に参加できるイベントを多数開催し、水に親しむ観点からも新規の利用者層を獲得する方策を講じている。 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、事前予約制や人数制限といった措置を講じ、更に通常時とは異なるルールについて、チラシやホームページを通じ、利用者に対してわかりやすく周知を行っている。 <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> 従業員に、安全管理の講習を受けさせるなど、教育・訓練を徹底してほしい。 引き続き、利用者の安全に配慮し、施設の点検を徹底するなど、安全管理に努めてほしい。 引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大防止に努めてほしい。 		

パノラマプール十条台利用者満足度調査報告書

指定管理者 株式会社フクシ・エンタープライズ

1 調査の概要

(1) 調査施設

パノラマプール十条台

(2) 調査期間

令和4年6月10日～6月28日

(3) 調査対象

温水プール利用者

(4) 調査方法

書面でアンケートに回答。投函ボックスにて回収。

(5) 回収状況

100枚

(6) その他

2 調査結果

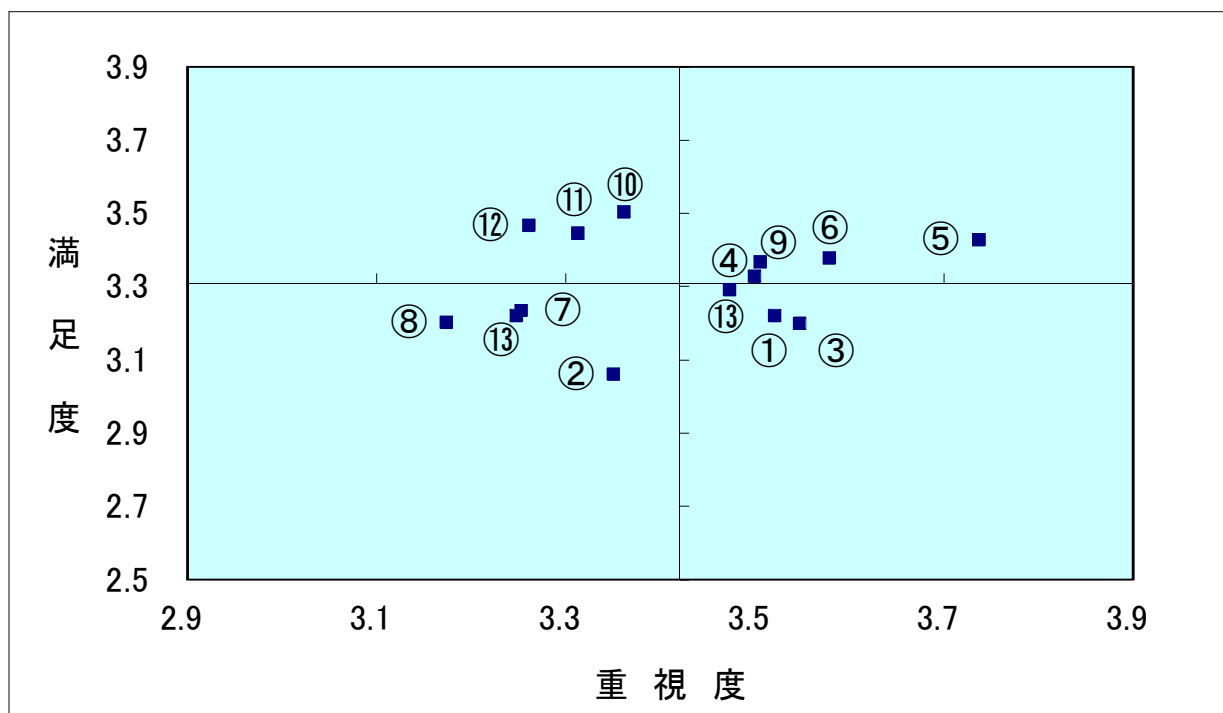
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切でない	1 全く大切でない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① プールの予定表、情報、掲示物	51	44	1	0	3.52	31	55	6	2	3.22
② プールロッカーの大きさ、安全性	37	53	4	0	3.35	22	58	12	2	3.06
③ 更衣室・ロッカーの清潔さ	53	41	1	0	3.55	31	54	8	2	3.20
④ プールの水温、室温	50	44	2	0	3.50	37	52	4	1	3.33
⑤ プール水のきれいさ	70	25	0	0	3.74	42	50	0	1	3.43
⑥ プール全体の環境、安全性	57	36	2	0	3.58	38	52	1	1	3.38
⑦ エントランス、各階の清潔さ	29	61	5	0	3.25	27	62	3	1	3.24
⑧ 敷地内の照明（夜間の安全性）	24	60	8	0	3.17	27	59	6	1	3.20
⑨ 監視員の注意力・目配り	52	39	4	0	3.51	42	47	5	1	3.37
⑩ 監視員の対応や言葉遣い	36	56	2	0	3.36	49	43	0	1	3.51
⑪ 受付員の案内の分かりやすさ	33	60	3	0	3.31	47	43	3	1	3.45
⑫ 受付員の対応や言葉遣い	29	63	4	0	3.26	47	45	1	1	3.47
⑬ バリアフリーへの配慮	28	60	5	0	3.25	26	64	3	1	3.22
⑭ 施設の利用しやすさ	45	47	1	0	3.47	32	56	3	1	3.29

※平均得点：各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 3.42

満足度平均 3.31

3 結果分析



4 課題発見

重視度で最も重要視されている項目が⑤『プール水のきれいさ』であった。この項目についての満足度は概ね好意的と考えられるが、パノラマプールにおいては何よりきれいな水が求められていることが再確認できた。次点で重要視されているのが⑥『プール全体の環境、安全性』であることから、水着になり運動する場となるプール場内全体が重要視されやすい傾向にあるため、より一層の衛生環境、水質保全に努める。

満足度で最も不満が多い項目は②『プールロッカーの大きさ・安全性』となり、次点で③『更衣室・ロッカーの清潔さ』であった。ロッカーに対する不満は、新型コロナウイルス感染拡大防止の為に数を間引いたことも影響していると思われるが、衛生面については重要視されているうえで一定の不満があること点を受け止め、改善していく。

5 改善方策

②『プールロッカーの大きさ・安全性』については、間引きしているロッカーを夏季に向けて減らしていくことである程度解消できると考える。

③『更衣室・ロッカーの清潔さ』については、過去2年間の利用者数規制が緩和され、利用者数が増加した分だけどうしても衛生面の維持が難しくなる。しかしその状況下でも点検・清掃・除菌消毒を怠らずに実施していることが『大いに満足』『満足』の割合に表れていると考える。

①『プール予定表、情報、掲示物』については、予定表の簡略化、リニューアルしたホームページの活用、地域に根差した団体等の掲示物の掲示などをおこない改善していく。

⑧『敷地内の照明(夜間の安全性)』については、屋外階段と駐輪場の外灯のLED化を検討し、生産終了となる水銀灯から変更することで改善を図る。

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(利用施設用)

生活環境部	リサイクル清掃課
調査実施日	令和4年8月4日

施設名	エコー広場館	指定管理者	特定非営利活動法人北区リサイクラ ー活動機構
-----	--------	-------	---------------------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営の状況、指定管理料等）

【業務内容】

地域住民等によるリサイクル生活文化の振興を図り、かつ、北区の目指す区民参加型の循環型社会構築に向けた推進活動の向上をもって、区民にリサイクルに関する知識と情報を提供する。

【経営の状況】

「東京都北区富士見橋エコー広場館等の管理に関する協定」を締結（5期目）。

指定期間は令和4年4月1日～令和5年3月31日までの1年間。

- ・指定管理料（管理経費） 令和3年度 37,076,653 円
- ・維持修繕料 令和3年度 960,000 円
- ・備品購入費 令和3年度 120,000 円

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

富士見橋エコー広場館 北区田端五丁目 16 番 1 号

- ・建物面積：536.60㎡
- ・運営体制：責任者1名、従事者2人～5人（平日）

北ノ台エコー広場館 北区上十条五丁目 14 番 4 号

- ・建物面積：216.02㎡
- ・運営体制：責任者1名、従事者1人～3人（平日）

滝野川西エコー広場館 北区滝野川六丁目 21 番 25 号（滝野川西区民センター2階）

- ・建物面積：70.40㎡
- ・運営体制：責任者1名、従事者3人～5人（平日）

赤羽エコー広場館 北区赤羽一丁目 67 番 62 号

- ・建物面積：560.59㎡
- ・運営体制：責任者1名、従事者3人～5人（平日）

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

○施設の運営事務に関すること

利用者に対するサービスの向上を図り円滑な施設の管理運営を行っている。

- ・従事者の配置
- ・開館運営業務
- ・会計及び庶務事務
- ・広報等PR活動

○施設の維持管理等に関すること

安全で快適な施設環境を維持し、エコー広場館の財産の保全を図っている。

- ・建物及び設備の保守管理

○エコー広場館で行う事業に関すること

リサイクル生活文化の振興を図るため、各種事業を実施している。

- ・リサイクル情報の収集及び提供事業（リサイクル広報紙「かわら版」の発行・情報資料室の管理及びホームページ運用・専用電話「ごみ・リサイクルちゃんねる」の運用等）
- ・リサイクル活動団体の交流事業（施設見学の対応、明日塾の開催等）
- ・リサイクル工房事業（各種講座の開催、修理・修繕、雑貨・物品販売等）
- ・フリーマーケット事業（フリーマーケットの開催等）
- ・資源リサイクル事業（資源の回収・販売等）
- ・資源回収事業（古布等）
- ・リサイクル活動に関する展示事業（啓発パネルの作成、展示等）
- ・環境啓発に関する事業（出前講座、各館周年行事、地域イベント参加等）

○貸出施設の使用承認等に関すること
○自主事業
<ul style="list-style-type: none"> ・子ども向けリサイクルイベントやリサイクル図書の販売等 ・「北区版SDGs ライフ宣言」起草市民会議の活動支援 ・甘楽町野菜販売

4. 項目別評価

① 基本方針・施設長	評価	B 適正
------------	----	------

<p>【基本方針・組織】</p> <p>エコ広場館の設置目的である「リサイクル活動の場を提供することにより、リサイクル生活文化の振興をはかる」ため、スタッフが住民主体の活動を通じて、地域からのネットワークを広げながらリサイクル・環境問題に関して幅広い事業を展開している。</p> <p>【施設長】</p> <p>循環型社会構築に向けた強い熱意と行動力を持ち、利用者、地域、スタッフの信頼も厚く、区との協働の精神に則り、エコ広場館の管理運営を進めている。組織の長として、スタッフに気持ちよく従事してもらえるよう楽しい施設づくりを目指している。また、エコ広場館を「コミュニティづくりの場」としても位置づけ、人間関係を大切にしたい運営を心がけている。</p> <p>【開所】</p> <p>東京都北区エコ広場館条例施行規則に規定されているとおり運営を行っている。</p>
--

② 従事者	評価	B 適正
-------	----	------

<p>【従事者配置】</p> <p>エコ広場館のスタッフは、リサイクル・環境問題に意識の高いボランティアにより構成されており、各館の運営及び管理に必要な人員を適切に配置している。</p> <p>【労働環境】</p> <p>新型コロナウイルス感染拡大防止のため、区の危機管理対策本部の方針に基づき作成した「新型コロナウイルス感染拡大防止のためのエコ広場館スタッフ及び講師の遵守事項」を守りながら、適切に感染拡大防止策を講じている。</p> <p>【研修】</p> <p>各館の館長の指導のもと、従事スタッフに対して、情報セキュリティや会計事務等に関する研修が行われている。また、区が実施する普通救命講習（AED 業務従事者）も適切に受講している。</p>
--

③ 施設管理	評価	B 適正
--------	----	------

<p>【建物設備】</p> <p>自動ドア保守点検、消防設備保守点検等の各種点検は、定期的に確実に実施されている。また点検報告書も整備されている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>区からの貸与備品については、適切に管理されており、指定管理者が所有する備品等についても、台帳を整備し、各館で適切に管理されている。</p> <p>【業務委託】</p> <p>施設維持管理に関する各種点検等は専門業者に委託し、施設の維持管理を行なっている。なお、専門業者に点検等を委託する際には事前に区へ報告し承認を得ている。点検終了後は業者に報告書を提出させている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>スタッフの環境に対する意識は高く、省エネルギー・省資源に配慮した施設管理が徹底され</p>

ている。今夏の節電対策にも積極的に取り組んでいる。また、区の環境経営方針を遵守し、循環型社会の構築に力を入れている。

④ 情報管理・危機管理

評価

B 適 正

【情報資産保護】

エコ広場館で取扱う個人情報、主に講座参加者、フリーマーケット参加者の名簿であり、日誌やノートに記入して管理している。情報資産については、鍵のかかるキャビネットで適切に保管がされている。また、パソコンのセキュリティ管理について、ウイルス感染防止策、データの持ち出し等の対策が適切に行われている。

【災害対策、危機管理】

消防訓練及び避難訓練を実施している。消防用設備については、毎年定期点検を実施している。防災課から配備されている防災無線を用いて、全館で月1回訓練を実施している。

⑤ 交流・改善

評価

B 適 正

【地域等との関わり】

区主催事業（消費生活フェア）に参加し、来場者へのリサイクル品の提供など、指定管理者として、リサイクル・環境啓発活動を進めている。

【苦情処理】

来館者からの苦情は、各館の責任者が中心となって対応している。苦情の内容等は、従事スタッフへ周知するとともに、リサイクル清掃課への報告・協議する体制をとっている。また、毎月開催しているエコ広場館4館の連絡会議でも、事例を紹介し、情報を共有する体制をとっている。

⑥ 施設利用

評価

B 適 正

【利用計画】

リサイクル生活文化の振興を図るため、資源の有効活用を基本とするリサイクルに関する講座を計画的に開催している。

【施設利用】

施設利用者（リサイクルに講座受講者、見学者）に対して公平、親切な対応をしている。ただし利用者の固定化が見られるため幅広い層に利用してもらえるように工夫する必要がある。利用者には、区の危機管理対策本部の方針に基づき作成した「エコ広場館の利用にあたっての遵守事項」の遵守と濃厚接触者の把握調査のための「施設利用報告書」の記載を求め、適切に感染拡大防止策を講じている。

⑦ 事業実施

評価

B 適 正

【委託事業】

資源の有効利用を基本とするリサイクルに関するさまざまな講座を計画的に開催している。令和3年度も、令和2年度に引き続き、区の危機管理対策本部の方針に基づき新型コロナウイルス感染拡大防止策を講じながらの運営となり、夏休み期間中の子ども向け講座、資源活用市、等、事業計画のうち休止となったものも多くあったが、年間 99 講座延べ 1,663 回の講座を開催した。

【自主事業】

子ども向けリサイクルイベントやリサイクル図書の販売等を行っているが、令和3年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止とした。また、リサイクルに関連した市民会議の活動支援及び甘楽町野菜販売について、感染拡大防止策を講じながら行った。

⑧ 環境整備	評価	B 適 正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>日常清掃を実施し、館内が整理整頓されており清潔であり、利用者が安全・快適に施設を利用できるよう整備されている。また、新型コロナウイルス感染拡大防止対策について、区対策本部決定の方針に基づき、マスク着用のほか、検温・手指消毒等が適切に講じられており、指定管理者のホームページやチラシ等での掲載・配付を通して必要な案内を行っている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>施設管理や苦情等のトラブル発生時には、各エコー広場館とリサイクル清掃課とで速やかに連絡を取り合い、連携して対応する体制をとっている。</p>		
⑨ 会計	評価	B 適 正
<p>【規程】</p> <p>経理規程及び経理規程細則に基づき、会計業務を迅速かつ正確に処理し、収支の状況、財産の状況を明らかにするとともに、自主事業の会計と明確に分け、無駄のない能率的運営を図っている。事業報告の作成にあたっては、公認会計士事務所に内容確認を行った上で、適切に作成をしている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>契約は理事長の指揮・監督のもと担当が行い、各館の責任者及び会計担当者が、契約書や領収書などの帳票類をきちんと整理している。また、毎月会計担当者が帳簿の確認をしており、各書類への適切な記載と処理がされている。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>活動機構全体の会計責任者を1名配置し、富士見橋、北ノ台、滝野川西、赤羽の各館にも会計担当者を配置し、適正な現金管理に努めている。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適 正
<p>【総合評価】</p> <p>各エコー広場館は、平成6年1月の富士見橋エコー広場館開設以来、北区リサイクラー活動機構に管理運営を委託し、「区民との協働」により施設の管理運営が行われてきた。平成18年度から指定管理者制度を導入し、現在第5期目である。令和3年度はコロナ禍において、講座・イベント等の開催が、時期によっては困難であったが、感染防止対策を行いながら、スタッフの熱意と長年の経験によるリサイクル・環境に関する啓発事業等、地域のリサイクル活動の輪を拡げるための取り組みを行った。資源回収（古布等）についても細心の注意を払いながら事業を滞らせることなく実施した。また、資源回収の拠点場所としての役割のほか、施設の維持管理にも着実に取り組んでいる。</p> <p>令和4年2月から3月には、区からの依頼に基づき、協議の上、赤羽エコー広場館をPCR検査会場として提供するなど区の事業に対する協力姿勢があったことを評価する。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>開設当時と比べ、リサイクルや環境の分野における社会情勢に大きな変化が生じている。なかでも、2030年までのSDGsの目標を達成するための各主体によるさまざまな取り組みをはじめ、「ゼロカーボンシティ宣言」に基づき、2050年までに区内の二酸化炭素排出量実質ゼロを目指し、区民・行政・事業者等が一体となった取り組みを力強く推進していくこととしている。こうした状況を踏まえ、「食品ロス削減」や「プラスチック資源化」等に向けた機能強化、また、その機能にふさわしい施設のあり方について検討した結果、施設数を集約したうえで、令和5年度以降の指定管理者について、公募した。令和5年度以降は、開設当時の施設の理念を継承しつつ、時代の求める新たなニーズに対応できるリサイクル拠点としての運営が必要と考える。</p>		

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(処遇施設用)

福祉部地域福祉課	
調査実施日	令和4年8月9日

施設名	特別養護老人ホーム 上中里つつじ荘	指定管理者	社会福祉法人 北区社会福祉事業団
-----	----------------------	-------	------------------

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営の状況、指定管理料等)

[指定管理者] 社会福祉法人 北区社会福祉事業団
 [所在地] 東京都北区上中里二丁目45番2号
 [業務内容] 1. 特別養護老人ホーム事業 6. 居宅介護支援事業
 2. 短期入所事業 7. ホームヘルパー派遣事業
 3. 高齢者在宅サービスセンター事業 8. 老人福祉センター事業
 4. 地域包括支援センター事業 9. 障害福祉サービス事業
 5. 介護予防支援事業

[指定管理料：債務負担額] 単位：円

令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	合計
226,933,000	218,126,000	21,245,000	21,845,000	21,245,000	509,394,000

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

[所在地] 東京都北区浮間三丁目11番26号(仮移転中) [敷地面積] 1,870.42㎡
 [建物規模] 鉄筋コンクリート造 地下1階地上4階 [延床面積] 3,596.85㎡
 [開設年月日] 平成5年7月1日
 [定員] 特養 65床 ショートステイ 0床(特養空床利用)
 [従業員数] 施設長(常勤)1名、事務(常勤・非常勤)3名、医師(非常勤)3名、生活相談員(常勤)3名(兼務)、介護職員(常勤・非常勤)41名(兼務)、看護職員(常勤・非常勤)8名、管理栄養士(常勤)1名、機能訓練指導員(常勤)1名、介護支援専門員(常勤)2名(兼務)、用務等(常勤・非常勤)7名 計70名

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

1. 指定管理事業

①介護老人福祉施設事業

「施設介護サービス計画」に基づき、入所者が自立した日常生活を営めることを目指して、入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練、健康管理等のサービスを提供している。

②短期入所生活介護事業

「居宅サービス計画」に基づき、一時的に施設を利用することにより、利用者が自立した日常生活を営み、介護者(家族)の身体的・精神的負担の軽減が図れるよう、入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練、健康管理等を行い、家族の負担軽減を図る。

2. 委託事業

①認知症高齢者一時保護事業

休日・夜間の緊急時対応として、迷子になった高齢者を施設で一時保護する。

3. 自主事業

①居宅介護支援事業(令和2年4月1日より休止)

居宅の要介護者等が指定されたサービスを適切に利用できるよう居宅サービス計画を作成するとともに、サービスの提供が確保されるよう事業者や関連機関等との連絡調整を行う。

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>①利用者の基本的人権の尊重（身体拘束は行わない） ②利用者の意思を尊重し、利用者本位の介護サービスの向上を図り、利用者の能力を活用し、その機能の維持に努める。 ③保健・医療機関との連携を深め、利用者の健康維持・増進に努める。 ④地域・ボランティア等との交流等地域に開かれた施設運営 ⑤入所者との全人格的な関わりを維持した看取り介護の実施 ⑥職場研修による職員の資質の向上</p> <p>【施設長】</p> <p>施設長は、入所者や家族に対し、家族懇談会（年1回開催 今年度は新型コロナウイルス感染症予防のため中止）や法人広報紙「事業団だより」や施設広報紙「ひだまり」等を通じて情報提供を行いながら、信頼関係の維持構築に努めている。</p> <p>また、職員に対しては、運営会議やフロアミーティング等を通じて、施設の基本理念や経営方針を周知している。</p> <p>【開所】</p> <p>施設の開所時間及び開所期間は、条例の規定を遵守している。</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <p>介護保険法、省令等の法令に基づき、必要な人員を配置している。</p> <p>【労働環境】</p> <p>労働基準法を遵守して各種届出等がされており、適切な労働環境を確保している。</p> <p>【健康管理】</p> <p>労働安全衛生法に基づき衛生委員会を開催するなど、職場環境に配慮している。また、産業医や衛生管理者を選任し、定期的に健康診断や腰痛検査を行うなど、職員の安全と健康の確保を図っている。義務化されたストレスチェックも今夏に実施済みである。</p> <p>【研修】</p> <p>施設内では各専門委員会が研修実施計画に基づき、定期的に研修会を開催している。</p> <p>【育児休暇】</p> <p>女性職員が育児休暇からスムーズに復帰するため夜間勤務を行わないよう配慮をしている。</p> <p>また、男性職員の育児休暇取得についても推進しており、令和3年度は主任介護職員1名が3か月の育児休暇を取得した。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>建築基準法第12条に基づき、建物及び設備の点検を定期的実施している。不具合を発見した場合は、区と協力して速やかに修繕及び修理を行っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品台帳を整備し、適切に管理している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>区の事前承認を得て、機械設備、清掃業務、産業廃棄物処理、給食業務等を外部委託している。適宜、委託事業者に必要な指導と打ち合わせを行っている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>使用していない部屋の消灯、トイレの中水（雨水）利用システムの活用など、節電及び節水の徹底により光熱水費の抑制に努めている。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】 情報セキュリティに係る研修も実施されており、区の個人情報保護条例及び情報セキュリティポリシーに準じて必要な書類を作成し、情報資産を管理している。</p> <p>【災害対策、危機管理】 防災計画など、災害対策に係る計画が策定され、定期的に訓練を実施している。介護保険法の改正により、新型コロナウイルス感染症を始めとした感染症対策のBCPの見直しを昨年度から継続的に行っている。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】 近隣の保育園・学校との交流、職場体験や実習生の積極的な受け入れ、民生委員を中心に構成するボランティア「つつじグループ」をはじめとしたボランティアの受け入れ等、地域一体になった施設運営が行われていたが、昨年度から引き続き、新型コロナウイルス感染症対策のため、外部との交流や実習等の受け入れは原則中止としている。 コロナ禍での面会や交流、ボランティア受け入れについて、開始時期を含め検討を行っている。</p> <p>【苦情処理】 入所者家族アンケートの実施、家族懇談会（今年度は中止）の開催など、入所者等が意見や要望を出しやすい体制が整備されている。また、意見箱や第三者委員（法人本部）が設置されており、寄せられた意見等に迅速に対応するとともに、苦情については速やかに改善措置を講じている。</p>		
⑥利用者処遇	評価	B 適正
<p>【処遇】 入所前のアセスメントに基づき施設サービス計画書を適正に作成し、サービスを提供している。毎月モニタリングを行い、原則として6ヶ月ごとに計画の見直し、更新を行っている。看護職員の完全夜勤と1フロアにつき介護士2名での夜勤体制を継続しており、医療依存度の高い利用者の受け入れを行っている。外出の行事は引き続き中止しているが、感染症対策を徹底の上、行事や少人数でレクリエーションを行う等、利用者が楽しめるよう職員が工夫を行っている。スーパーの訪問販売も引き続き週1回のペースで実施し、入居者からも好評をいただいている。</p> <p>【健康管理】 入所者の健康状態は看護職員、介護職員が日々確認し、月1回の体重測定、年1回の健診を行って身体状況を把握し、必要に応じて配置医による診察を行っている。 感染症対策については、感染症対策委員会を中心に、新型コロナウイルス感染症対策マニュアルを策定している。日々の対策はマニュアルに基づき、対策を徹底している。投薬が必要な入所者に対しては、薬を医務室で一括管理し、誤配を防ぐために看護職員と介護職員がチェックして飲み終わりまで確認している。</p>		
⑦給食	評価	B 適正
<p>【衛生】調理従事者は、爪や体調などを毎日健康チェック表へ記入し、検便を毎月実施して体調管理を行っている。厨房内は整理整頓されており、入室時の消毒、着帽、専用サンダルへの履き換えを徹底している。</p> <p>【献立】個々の栄養ケア計画を基にカロリーコントロールやアレルギーに配慮した献立を作成している。残菜調査や毎年のアンケートの実施、入所者から直接聴き取りを行うなどして、食事に関する意見や要望を把握している。給食委員会やケアプラン会議でも、個人の状態に合わせた食事内容の検討を行い、献立に反映するなど柔軟に対応している。また、月1回の行事食を通して、入居者が季節を楽しめるよう工夫されている。</p>		

⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>清掃は毎日実施し、施設は清潔に保たれている。新型コロナウイルス感染症対策として、施設内の消毒・換気を徹底している。介護記録システムのICT化により、業務の効率化を行い提供するサービスのレベルアップが図られている。なお、今年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、施設内巡回は省略とする。</p> <p>【事故対応】</p> <p>2か月ごとの事故防止委員会では、事故内容を分析し、原因究明することにより、再発防止とともに、ヒヤリハット・事故報告件数の縮減に繋げている。併せて、事故対応マニュアルの内容の見直しや更新などを適宜行っている。事故発生時には「発見記録」を作成し施設長まで報告するとともに、職員間の申し送りの際に情報共有を図ることにより、再発防止対策の周知徹底に努めている。</p>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】</p> <p>法令、定款及び社会福祉法人会計基準に基づき、適正に会計処理を行っている。事案決裁規程において理事長の権限及び委任内容を定めており、経理規定に基づき理事長が会計責任者及び出納職員を任命して、円滑に日常業務を行っている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>会計年度終了後、5月に決算報告書等を作成し、監事2名（公認会計士、弁護士）の監査を経て理事会及び評議員会に提出する。決算報告書と事業計画書は、財務諸表等電子開示システムと施設窓口で閲覧可能である。月次報告書は毎月作成し、翌月末までに理事長に提出している。また、寄付金の受領についても規程等に則り適正に処理されている。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>通帳及び印鑑は異なる金庫に保管され、保管場所別で責任者が施錠管理しており、一人で入出金を行えないよう安全性が確保されている。利用料金は、すべて法人本部で口座か納付書で取り扱っており、適切に管理されている。また、小口現金は「小口現金出納帳」を作成し、金庫に入れて管理している。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】</p> <p>令和3年度に大規模改修に伴う旧浮間さくら荘への仮移転を行ったが、入所者の環境の変化による体調・精神面の変化にきめ細やかに対応し、これまで大きな事故なく運営を続けている。</p> <p>また、以前より取り組んでいる介護記録システムのICT化がほぼ定着し、事務の効率化を図りながら、介護職員の負担軽減及び入所者へのサービス向上の取り組みを進めている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>大規模改修後の施設への再移転に伴い、区と緊密な連携を図りながら、入居者の移送を安全に進めていくこと、また、再移転後の運営については、認知症高齢者一時保護事業へのより一層の受け入れへの協力や、医療依存度の高い入所者のさらなる受け入れを期待したい。</p> <p>大規模改修により整備されたデジタル環境を活用し、課題となっている福祉人材の不足を補い、更なるサービス向上を進めるための工夫・取り組みを期待したい。</p>		

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(処遇施設用)

福祉部地域福祉課

調査実施日

令和4年9月15日

施設名	特別養護老人ホーム 清水坂あじさい荘	指定管理者	社会福祉法人 北区社会福祉事業団
-----	-----------------------	-------	------------------

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営の状況、指定管理料等)

[指定管理者] 社会福祉法人 北区社会福祉事業団

[所在地] 東京都北区上中里二丁目45番2号

[業務内容]

1. 特別養護老人ホーム事業	6. 居宅介護支援事業
2. 短期入所事業	7. ホームヘルパー派遣事業
3. 高齢者在宅サービスセンター事業	8. 老人福祉センター事業
4. 地域包括支援センター事業	9. 障害福祉サービス事業
5. 介護予防支援事業	

[指定管理料：債務負担額]

単位：円

令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	合計
31,000,600	26,999,000	26,399,000	26,999,000	26,399,000	137,796,600

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

[所在地] 東京都北区中十条四丁目16番32号 [敷地面積] 7,350.76㎡

[建物規模] 鉄筋コンクリート造 地下1階地上5階 [延床面積] 9,222.00㎡

[開設年月日] 平成10年10月30日 [定員] 特養138床 ショートステイ 22床

[従業員数] 施設長(常勤)1名、事務(常勤)2名、医師(非常勤)4名、生活相談員(常勤)4名(兼務)、介護職員(常勤・非常勤)87名(兼務)、看護職員(常勤・非常勤)13名、管理栄養士(常勤・非常勤)2名、機能訓練指導員(常勤)2名、介護支援専門員(常勤)6名(兼務)、用務等(非常勤)5名 計120名

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

1. 指定管理事業

①介護老人福祉施設事業

「施設介護サービス計画」に基づき、入所者が自立した日常生活を営めることを目指して、入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練、健康医管理等のサービスを提供している。

②短期入所生活介護事業

「居宅サービス計画」に基づき、利用者が自立した日常生活を営めることを目指して、入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練、健康管理等のサービスを提供している。

2. 委託事業

①地域包括支援センター事業

在宅で支援を必要とする高齢者及びその家族に対し、総合的な相談に応じるとともに、必要とする保健、医療、福祉サービスを受けられるよう、連携・調整し円滑な在宅介護のための援助を行う。

②認知症高齢者一時保護事業

休日・夜間の緊急時対応として、迷子になった高齢者を施設で一時保護する。

3. 自主事業

①居宅介護支援事業

居宅の要介護者等が指定されたサービスを適切に利用できるよう居宅サービス計画を作成するとともに、サービスの提供が確保されるよう事業者や関連機関等との連絡調整を行う。

②訪問介護事業

介護保険法において、要支援1, 2及び要介護1~5と認定された高齢者または障害者自立支援法において介護給付の支給が決定した障害のある方の在宅生活を支援するために、地域の保健・医療・福祉サービスと連携をとりながら、適正な訪問介護と居宅介護を提供する。

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>①入所者の基本的人権の尊重（身体拘束ゼロの実践・推進） ②入所者の生活習慣の尊重（自己決定機会の確保） ③入所者の有する能力の活用と社会生活順応への援助 ④入居者と家族との交流の確保 ⑤地域社会との連携と地域行事への参加</p> <p>【施設長】</p> <p>施設長は、入所者や家族に対し、施設広報紙「紫陽花」や法人広報紙「事業団だより」、家族懇談会（年1回開催 今年度は新型コロナウイルス感染症予防のため中止）、行事等を通じて情報提供及び意見交換を行い、信頼関係の構築を図っている。また、入所者の意見や要望を把握し、必要な改善に努めている。施設内での組織間の連携を率先して促し、入所者処遇の向上を図りつつ、効率的な施設経営を行っている。</p> <p>【開所】</p> <p>施設の開所時間及び開所期間は、条例の規定を遵守している。</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <p>介護保険法、省令等の法令に基づき、必要な人員を配置している。</p> <p>【労働環境】</p> <p>労働基準法を遵守して各種届出等がされており、適切な労働環境を確保している。</p> <p>【健康管理】</p> <p>労働安全衛生法に基づき衛生委員会を開催するなど、職場環境に配慮している。また、産業医や衛生管理者を選任し、定期的に健康診断や腰痛検査を行うなど、職員の安全と健康の確保を図っている。義務化されているストレスチェックは今夏に実施済である。</p> <p>【研修】</p> <p>通常、外部団体や法人本部が主催する施設外研修に参加している。近年、感染症対策に留意し、ZOOM等のウェブ研修やセンター内研修を多数実施し、研修機会の確保に努めている。また、法人本部が実施する研修においては介護等の専門的な研修の外接遇なども実施されており、利用者等の処遇向上に寄与している。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>建築基準法第12条に基づき、建物及び設備の点検を定期的実施している。不具合を発見した場合は、区と協力して速やかに修繕及び修理を行っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品台帳を整備し、適切に管理している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>区の事前承認を得て、機械設備、清掃業務、給食業務等を外部委託している。適宜、委託事業者と適切な指導と打ち合わせを行っている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>処遇上支障がない範囲での消灯など、節電及び節水の徹底に努めるとともに、電力自由化に伴い電気料金削減に向け検討を行うなど、光熱水費の削減に努めている。水量を抑制するためトイレの中水（雨水）利用システムを導入している。施設内温度の上昇を緩和するため、施設の西側・南側にすだれを、最上階の天窗によしずを取り付けて空調の適切な使用に取り組んでいる。また、地域から提供された、古布を雑巾等に再利用するなどの取り組みも行っている。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】 情報セキュリティーに係る研修も実施されており、区の個人情報保護条例及び情報セキュリティーポリシーに準じて必要な書類を作成し、情報資産を管理している。</p> <p>【災害対策、危機管理】 災害計画や消防計画など必要な計画類が策定されており、消防署の協力による施設全体の訓練のほか、フロアごとの避難訓練も実施している。</p> <p>中十条三・四丁目町会と災害活動に関する相互応援協定を締結し、災害時に地域と緊密に連携できる仕組みを構築している。今年度は、昨年度見直しを行った感染症対策のBCPに基づき、新型コロナウイルス感染予防対策マニュアルをより実効性の高いものになるよう見直しを行っている。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】 傾聴ボランティアをはじめ様々な分野のボランティアの受け入れを積極的に行い、施設運営に協力して取り組んでいる。今年度も昨年度に引き続き多くの行事が中止や内部のみでの実施に変更となったが、現在は、新型コロナウイルス感染症の拡大に留意しながら、ボランティアの受け入れなどを一部再開しており、家族の対面での面会についても、予約制を取り再開している。また、看護や介護の実習を受ける施設が少ない中で、当施設では学生の受け入れ等を積極的に行っている。</p> <p>【苦情処理】 苦情を未然に防ぐため、入所初期の入所カンファレンスから入所者の状況把握に努めている。入所後は、家族懇談会や満足度アンケートにおいて寄せられた意見等について、改善措置を講じており、迅速に対応している。また、法人本部には第三者委員（法人本部）が設置されている。</p>		
⑥利用者処遇	評価	B 適正
<p>【処遇】 ケアプランと入所前のアセスメントに沿って施設サービス計画書を適正に作成し、サービスを提供している。食事や排泄などの状況についても詳細に記録し、3ヶ月ごとに振り返り評価を行い、原則として6ヶ月ごとに見直し、更新を行っている。現在、介護記録のICT化を進め、日々の詳細なケア記録のより迅速な把握が確認できるようになっている。看護職員の夜間配置がなされていることもあり、医療依存度の高い入所者の受け入れやターミナルケアへの積極的な取組みに繋がっている。レクリエーションについてはボランティアの受け入れを中止しているため、職員が中心となり感染症対策に留意した上でフロア毎に実施している。また、各フロアで月1回行事の開催及び行事食の提供を行い、入所者が四季を感じながら楽しめるように工夫されている。</p> <p>【健康管理】 入所者の健康状態は看護職員と介護職員が適宜確認し、月1回の体重測定、年1回の健診を行って身体状況の把握をしている。確認した内容は個人の記録表や医務記録に記載し、情報共有を図っている。必要に応じて配置医による診察を行い、投薬が必要な入所者に対しては、薬を医務室で一括管理し、看護職員と介護職員がチェックして飲み終わりまで確認している。感染症対策については、職員の定期的なPCR検査、感染症対策委員会の月1回実施及び感染症マニュアルの見直しなどにより、感染症の予防に努めている。</p>		

⑦給食	評価	B 適正
<p>【衛生】調理従事者は、爪や体調などを毎日健康チェック表へ記入し、検便を毎月実施して体調管理を行っている。厨房内は整理整頓されており、入室時の消毒、着帽、専用サンダルへの履き換えを徹底している。</p> <p>【献立】個々の栄養ケア計画から個人の嚥下状態や禁食、カロリーコントロールやアレルギー等を把握し、個人の状態に配慮した献立を作成している。最期まで一食でも口から摂取することにこだわり、毎月開催される給食委員会には栄養士の他に介護職員や調理師も出席し、食事内容の検討を行っている。また、季節に合わせた行事食を行っており、入所者が楽しめる食事を提供している。</p>		
⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】清掃は毎日実施し、施設は清潔に保たれている。随時、消毒及び換気を徹底しており、新型コロナウイルス感染症対策が行われている。浴室や介護材料室などは施錠し、入所者が立ち入らないように管理されている。</p> <p>【事故対応】事故・緊急時対応マニュアル、感染症対策マニュアルにより、事故防止に努めている。事故発生時は「発見記録」を作成し、施設長まで報告。事故を統計として整理し、フロアごとの発見記録検討会や月1回の事故防止委員会において、事故内容の検証、事故防止対策などを話し合い、職員に周知し、再発防止や改善に努めている。</p>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】法令、定款及び社会福祉法人会計基準に基づき、適正に会計処理を行っている。事案決裁規程において理事長の権限及び委任内容を定めており、理事長が経理規定に基づいて会計責任者及び出納職員を任命して、円滑に日常業務を行っている。</p> <p>【会計処理】会計年度終了後、5月に決算報告書等を作成し、監事2名（公認会計士、弁護士）の内部監査を経て理事会及び評議員会に提出している。月次報告書は毎月作成し、翌月末までに理事長に提出している。</p> <p>【現金等の管理】入所者からの預かり金は、「預かり金管理規程」に基づき、「預かり金台帳」を作成し適切に管理しており、残高状況については家族へ3ヶ月ごとに報告している。また、利用料金については口座振替で取り扱っており、現金納付は取り扱っていない。</p> <p>入所者の通帳及び印鑑は異なる金庫で保管され、鍵もそれぞれ別の責任者が管理することで、入出金を一人で行えないようにして安全性が確保されている。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】</p> <p>看護職員の夜間配置などの介護・看護職員による協働ケア体制の構築に努めるとともに、職員の資格取得に対する支援を積極的に行い、正規職員の多くが資格を有するなど、職員の育成にも力を入れており、これらが医療依存度の高い方の積極的な受け入れや約9割という高いターミナルケア実施率につながっている。</p> <p>コロナ禍で多くの制限を受ける中、感染症対策を徹底したうえで、積極的な実習生の受け入れや、入居者の家族との対面面会を再開するなど、外部との交流をコロナ以前に戻す努力を行っている。また、事務のICT化が進んでおり、現在はケアプランのICT化の導入を検討中であり、業務の効率化とサービスの質の向上を図っている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>以前より課題となっている空床期間（退所から新規入所までの期間）の短縮については、コロナの感染状況の影響等もあり、具体的な対策がとれていないのが現状である。今後の検討に期待したい。また、来年度には大規模改修工事に伴う旧浮間さくら荘への仮移転を予定しており、施設規模を縮小しての運営となるが、これまで同様、医療依存度の高い方の受け入れやターミナルケアの実施に努め、多様なニーズに応えられる施設運営の継続をお願いしたい。</p>		

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(処遇施設用)

福祉部地域福祉課	
調査実施日	令和4年8月31日

施設名	特別養護老人ホーム 桐ヶ丘やまぶき荘	指定管理者	社会福祉法人 東京聖労院
-----	-----------------------	-------	--------------

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営の状況、指定管理料等)

[指定管理者] 社会福祉法人 東京聖労院
[所在地] 東京都清瀬市中里五丁目9番2号
[業務内容]

- | | |
|--------------------|---------------|
| 1. 特別養護老人ホーム事業 | 6. 訪問介護事業 |
| 2. 高齢者在宅サービスセンター事業 | 7. 居宅介護支援事業所 |
| 3. ショートステイ事業 | 8. 高齢者住宅事業 |
| 4. 在宅介護支援センター事業 | 9. 児童施設事業 |
| 5. 地域包括支援センター事業 | 10. 放課後児童育成事業 |

[指定管理料：債務負担額] 単位：円

令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	合計
8,011,000	8,611,000	11,511,000	8,611,000	8,011,000	44,755,000

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

[所在地] 東京都北区桐ヶ丘一丁目16番26号
[敷地面積] 3,458.24㎡
[建物規模] 鉄筋コンクリート造 地下1階地上4階
[延床面積] 7,048.32㎡ [開設年月日] 平成13年5月21日
[定員] 特養 106床 ショートステイ 10床
[従業者数] 施設長(常勤)1名、事務(常勤)2名(兼務)、医師3名(非常勤)、生活相談員(常勤)4名(兼務)、介護職員(常勤・非常勤)53名(派遣)、看護職員(常勤・非常勤)7名(派遣)、管理栄養士(常勤)1名、機能訓練指導員(常勤・非常勤)5名、介護支援専門員(常勤・非常勤)5名(兼務)、その他(常勤・非常勤)4名 計80名

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

1. 指定管理事業

①介護老人福祉施設事業 要介護3～5に認定された方、または要介護1～2で特別な事情のある方を対象として、入所者の個別性を重視し、生活を支えることができるよう入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練、健康管理等のサービスを提供している。

②短期入所生活介護事業 介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)に短期間(最長30日間)入所し入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練、健康管理等のサービスを提供している。

2. 委託事業

①地域包括支援センター事業 在宅で支援を必要とする高齢者及びその家族に対し、在宅介護に関する総合的な相談に応じるとともに、必要とする保健、医療、福祉サービスを受けられるよう、関係機関と連携・調整し、円滑な在宅介護のための援助を行う。

②認知症高齢者一時保護事業 緊急時対応として、迷子になった高齢者を施設で一時保護する。

③生活援助員配置事業 高齢者向けの集合住宅(都営シルバーピア桐ヶ丘第一・第二)に居住する高齢者が、安全かつ快適な日常生活を営むことができるよう、生活援助員を配置して生活指導・相談、安否の確認、緊急時の対応等のサービスを提供している。

3. 自主事業

①居宅介護支援事業 介護の知識を幅広く持った介護支援専門員が、介護を必要とする方や家族からの相談に応じたり、利用者の希望に沿った介護サービス計画(ケアプラン)を作成する。

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>①質の高い介護サービスの提供 ②地域社会と連携した施設運営 ③自律的な運営と経営マネジメントの実施 ④利用者満足や地域貢献が職員満足に繋がる人材育成</p> <p>【施設長】</p> <p>施設長は、入所者や家族に対し、サービス評価アンケートを毎年行い、家族会（年2回 今年度は新型コロナウイルス感染症予防のため中止）において課題の共有と改善に向けた意見交換を行っている。これらは、法人広報紙やホームページ等を活用して情報提供を行い、信頼関係のさらなる強化に努めている。</p> <p>また、職員に対しては、全体ミーティングのみならず、業務目標管理面接などの機会に、施設の基本理念や経営方針を周知しており、毎月開催する課長会議や朝のミーティングなどを活用し、情報共有を図っている。</p> <p>【開所】</p> <p>施設の開所時間及び開所期間は、条例の規定を遵守している。</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <p>介護保険法、省令等の法令に基づき、必要な人員を配置している。</p> <p>【労働環境】</p> <p>労働基準法を遵守して各種届出等がされており、適切な労働環境を確保している。</p> <p>【健康管理】</p> <p>労働安全衛生法に基づき衛生委員会を毎月開催するなど、職場環境に配慮している。また、産業医や衛生管理者を選任し、定期的に健康診断や腰痛検査を行うなど、職員の安全と健康の確保を図っている。義務化されたストレスチェックも実施している。</p> <p>【研修】</p> <p>介護技術の向上や接遇の向上に取り組んでいるほか、情報セキュリティに関する研修や講習を開催し、多分野での職員の能力向上に資するため、研修の機会が確保されている。近年はオンラインを活用し、感染症対策に配慮しながら研修機会の確保に努めている。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>建築基準法第12条に基づき、建物及び設備の点検を定期的実施している。不具合を発見した場合は、区と協力して速やかに修繕及び修理を行っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品台帳を整備し、適切に管理している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>区の事前承認を得て、機械設備、清掃業務、給食業務等を外部委託している。適宜、委託業者に適切な指導と打ち合わせを行っている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>処遇上支障がない範囲での照明灯の間引き・消灯、節水コマ・シャワーヘッドの使用など、節電及び節水の徹底等に努めている。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】 法人全体でプライバシーマークを認証取得しており、施設内でも情報の適切な管理に取り組んでいる。また、区の個人情報保護条例及び情報セキュリティポリシーに準じ情報資産を管理している。</p> <p>【災害対策、危機管理】 消防法に基づく消防計画はもとより、業務継続計画（BCP）も策定している。帰宅困難者対応を盛り込んだ事業所防災計画も策定し、定期的に各種訓練などを実施している。また、桐ヶ丘団地西地区自治会・若桐自治会・27号棟自治会と災害時相互応援協定を締結し、非常時の救援体制を整備している。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】 新型コロナウイルス感染症対策として、交流・ボランティアの受け入れを中止していたが、再開に向け検討を行い、現在は近隣の方々とともに、敷地内に畑や花壇を作り、野菜や花を栽培し、好評を得ている。</p> <p>【苦情処理】 家族会・家族懇談会の開催、サービス評価アンケートの実施、意見・要望ポストや第三者委員の設置など、入所者等が意見や要望を出しやすい体制が整備されており、寄せられた意見等に対応している。苦情についても速やかに改善措置を講じており、法人本部では「オンブズマン会議」を設置している。</p>		
⑥利用者処遇	評価	B 適正
<p>【処遇】 ケアプランに沿った施設サービス計画書を作成し、サービスを提供している。毎月のカンファレンスでサービス内容の振り返りを行い、6ヶ月ごとに見直し、更新を行っている。介護職員の喀痰吸引研修の修了者を夜勤帯も1名配置するなどして、医療依存度の高い入所者を積極的に受け入れている。新型コロナウイルスの流行により、外出等の行事が中止になる中、月1回開催のイベント及び行事食等を通して四季を感じてもらう工夫を行っている。</p> <p>【健康管理】 入所者の健康状態は、看護職員と介護職員が日々確認し、バイタルチェックを月1回、健診を年1回行っている。また、定期的に配置医の診察を行うほか、明理会中央総合病院や東京訪問歯科センターと協定を結び、入所者の受診先や入院先の確保に努めている。投薬が必要な入所者に対しては、薬の誤配を防ぐために看護職員と介護職員が念入りに確認して、飲み終わりまで確認している。新型コロナウイルス感染症対策については、職員を対象としたPCR検査等の定期的実施、出勤前の検温を徹底するなど、感染拡大防止に努めている。また、特養、短期入所の新規利用者には、入所前にPCR検査を受けてもらうなど、保健所と連携の上、日々の感染症対策を徹底している。</p>		

⑦給食	評価	B 適正
<p>【衛生】調理従事者は、爪や体調などを毎日健康チェック表へ記入し、検便を月1回以上実施して体調管理を行っている。厨房内は整理整頓されており、入室時の消毒、着帽、専用サンダルへの履き換えを徹底している。</p> <p>【献立】管理栄養士が献立を作成している。入所時にアセスメントを行い、個別の栄養ケア計画を作成し、計画に基づき栄養管理を行っている。個人の嚥下状態や禁食を食札によって把握し、その日の体調に合わせた食事を提供している。給食委員会を月1回開催して行事食や週1回のセレクト食の内容の検討を行い、入所者が食事を楽しめるような工夫をしている。</p>		
⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>清掃は毎日実施し、施設は清潔に保たれている。施設内の消毒・換気を徹底した上、オゾン発生器の導入等、新たな感染症対策を日々導入し、利用環境の整備に努めている。タブレットによる面会の早期導入、3種類の面会方式から選択制にするなど利用者の家族に配慮した環境整備についても、積極的に行われている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>事故発生時は事故報告書を作成し、施設内で施設長まで回覧、職員にも周知しており、事故防止委員会の中で事故原因を究明・分析して再発防止に努めている。軽微な事故を含めた事故件数は減少傾向にある。また、事故時の対応手順なども、事務室内に掲示を行っており、緊急時の対応手順の職員への周知が図られている。</p>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】</p> <p>法令、定款及び社会福祉法人会計基準に基づき、適正に会計処理を行っている。経理規程及び定款細則において理事長の権限及び委任内容が明確に定められ、会計責任者及び出納職員を選任し、円滑に日常業務を行っている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>会計年度終了後、5月に決算報告書等を提出して、監事2名（1名は公認会計士）の監査を受けている。月次報告書は、毎月20日までに作成し法人本部に提出、理事長の承認を受けている。また、すべての契約案件に対し複数見積を取り、継続案件であっても精査した上で契約している。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>通帳及び印鑑は異なる金庫に保管し、鍵もそれぞれ別の責任者が管理することで、入出金を一人で行えないようにして安全性が確保されている。また、小口現金については、経理規程に基づき、保管限度額を20万円以内とし、1回の使用限度額は2万円以内で適切に運用している。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】</p> <p>「北区高齢者緊急生活支援事業」や「北区認知症高齢者一時保護事業」を受託し、ショートステイにおいて、緊急利用先を必要とされている方を積極的に受け入れている点は、公立施設としての取り組みとして、評価できる。</p> <p>ICT化の取り組みとして、法人独自で見守りシステムの導入を行い、職員負担の軽減や利用者処遇の向上に努めている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>申し送り等の事務的な業務について、更なるICT化を進め、職員の超過勤務の低減を図り、サービスの質の向上に努めてほしい。また、「尿意留置カテーテル」と「在宅酸素」の処置が可能となったことにより、今後も医療行為がある方の積極的な受け入れを期待したい。</p>		

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(処遇施設用)

福祉部地域福祉課	
調査実施日	令和4年9月15日

施設名	高齢者在宅サービスセンター 清水坂あじさい荘	指定管理者	社会福祉法人 北区社会福祉事業団
-----	---------------------------	-------	------------------

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営の状況、指定管理料等)

[指定管理者] 社会福祉法人 北区社会福祉事業団
 [所在地] 東京都北区上中里二丁目45番2号
 [業務内容] 1. 特別養護老人ホーム事業 6. 居宅介護支援事業
 2. 短期入所事業 7. ホームヘルパー派遣事業
 3. 高齢者在宅サービスセンター事業 8. 老人福祉センター事業
 4. 地域包括支援センター事業 9. 障害福祉サービス事業
 5. 介護予防支援事業

[指定管理料：債務負担額] 単位：円

令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	合計
1,500,000	1,800,000	1,500,000	1,800,000	1,500,000	8,100,000

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

[所在地] 東京都北区中十条四丁目16番32号
 [敷地面積] 7,350.76㎡(特養施設部分を含む)
 [建物規模] 鉄筋コンクリート造 地下1階地上5階建 1階部分
 [延床面積] 一般型 990.31㎡ 認知症対応型 435.17㎡
 [開設年月日] 平成10年11月16日
 [定員] 一般型 1日 25名 認知症対応型 1日 24名
 [従業員数] 管理者(常勤)2名(兼務)、生活相談員(常勤)7名(兼務)、介護職員(常勤・非常勤)13名(兼務)、看護職員(常勤・非常勤)2名(兼務)、機能訓練指導員(常勤・非常勤)2名(兼務)計17名

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

指定管理事業

①通所介護事業

要介護と認定された方を対象に日中施設へ送迎し、利用者が居宅で自立した日常生活を営めることを目指して、入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービスを提供している。

②介護予防通所介護事業・北区介護予防通所事業

要支援と認定された方を対象に日中施設へ送迎し、利用者が居宅で自立した日常生活を営めることを目指して、入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービスを提供している。

③認知症対応型通所介護事業

要介護と認定された、認知症のある方を対象に日中施設へ送迎し、利用者が居宅で自立した日常生活を営めることを目指して、入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービスを提供している。

④介護予防認知症対応型通所介護事業

要支援と認定された、認知症のある方を対象に日中施設へ送迎し、利用者が居宅で自立した日常生活を営めることを目指して、入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービスを提供している。

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長（管理者）	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>利用者の必要に応じて各種の援助を総合的に提供することにより、自立生活の助長、社会的孤独感の解消、心身機能の維持向上等を図る。また、家族に対して日頃の身体的・精神的負担の軽減を図り、施設と家庭において適切な看護環境を確保できるように支援する。</p> <p>【管理者】</p> <p>管理者は、利用者・家族に対し、家族会（今年度は運営推進会議とあわせて開催）を開催、施設広報紙「紫陽花」や法人広報紙「事業団だより」、行事等を通じて情報を提供し、意見収集にも積極的に取り組んでいる。また、職員に対しては、連絡調整会議やミーティングなどを通じて、施設の基本理念や経営方針を周知している。</p> <p>【開所】</p> <p>施設の開所時間及び開所期間は、条例の規定を遵守している。</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <p>介護保険法、省令等の法令に基づき、必要な人員を配置している。</p> <p>【労働環境】</p> <p>労働基準法を遵守して各種届出等がされており、適切な労働環境を確保している。</p> <p>【健康管理】</p> <p>労働安全衛生法に基づき衛生委員会を開催するなど、職場環境に配慮している。また、産業医や衛生管理者を選任し、定期的に健康診断や腰痛検査を行うなど、職員の安全と健康の確保を図っている。義務化されているストレスチェックも今夏に実施済である。</p> <p>【研修】</p> <p>通常、外部団体や法人本部が主催する施設外研修に参加している。近年、感染症対策に留意し、ZOOM等のウェブ研修やセンター内研修を多数実施し、研修機会の確保に努めている。さらに、外部団体が主催する研修や法人本部が実施する研修も開催されており、介護等に必要な専門的な研修の外、接遇などに係る研修も実施されている。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>建築基準法第12条に基づき、建物及び設備の点検を定期的実施している。不具合を発見した場合は、区と協力して速やかに修繕及び修理を行っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品台帳を整備し、適切に管理している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>区の事前承認を得て、機械設備、清掃業務、車両運行管理、給食業務等を外部委託している。適宜、委託事業者適切な指導と打ち合わせを行っている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>処遇上支障がない範囲での消灯など、節電及び節水の徹底に努めるとともに、電力自由化に伴い電気料金削減に向け検討を行うなど、光熱水費の削減に努めている。水量を抑制するためトイレの中水（雨水）利用システムを導入している。また、地域から提供された、古布を雑巾等に再利用するなどの取り組みも行っている。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】 情報セキュリティに係る研修を実施しており、区の個人情報保護条例及び情報セキュリティポリシーに準じて必要な書類を作成し、情報資産を管理している。</p> <p>【災害対策、危機管理】 災害計画や消防計画など災害や緊急時に備えた計画類が策定され、訓練を定期的実施している。中十条三・四丁目町会と災害活動に関する相互応援協定を締結し、災害時に地域と緊密に連携できる仕組みを構築している。今年度は、昨年度見直しを行った感染症対策の BCP に基づき、新型コロナウイルス感染予防対策マニュアルをより実効性の高いものになるよう見直しを行っている。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】 感染症対策として中止していたボランティアの受け入れを再開し、地域のボランティアと協働し、利用者を飽きさせない幅広い余暇活動が行われよう環境づくりに努めている。また実習生の受け入れについても積極的に行っている。</p> <p>【苦情処理】 家族懇談会や、日々の連絡帳や電話連絡を行い、詳細に家族とやり取りを行っている。意見等が寄せられた場合は組織的な検討を行い、苦情については速やかに改善措置を講じている。施設内には提言箱が設置されており、法人本部には第三者委員を設置している。</p>		
⑥利用者処遇	評価	B 適正
<p>【処遇】 ケアプランと利用開始前のアセスメントに基づき、通所介護計画を作成している。原則としてケアプランの更新に合わせて評価、見直しを行っている。入浴に力を入れており、利用者の希望に沿った入浴時間・湯加減での入浴サービスの提供に加え、入浴剤週間といったイベントを導入し、利用者から好評を得ている。個々の生活リズム等に配慮した十分な食事時間の確保など、利用者一人一人に心を寄せたケアを心掛けています。また、医療依存度の高い利用者の受け入れを行うとともに、医療機関等との緊密な連携を図り在宅ターミナルケアを望む利用者及び家族の助けとなっている。</p> <p>【健康管理】 送迎時には、家族に健康状態の確認の上、検温、手指消毒、マスク着用を徹底し、施設到着後にはうがい、手洗いを徹底し、バイタルチェックを行って利用者の健康状態の把握を行っている。薬は連絡帳と一緒に薬ケースに入れて預かり、服薬時は利用者の飲み忘れや誤飲がないように、飲み終わりまで確認している。職員の定期的な PCR 検査、特別養護老人ホームと合同の感染症対策委員会の実施及び感染症マニュアルの改定などにより、感染症の予防に努めている。</p>		
⑦給食	評価	B 適正
<p>【衛生】 調理従事者は、爪や体調などを毎日健康チェック表へ記入し、検便を毎月実施して体調管理を行っている。厨房内は整理整頓されており、入室時の消毒、着帽、専用サンダルへの履き換えを徹底している。</p> <p>【献立】 管理栄養士が献立を作成し、個々の利用者のケアプランに基づいた栄養管理を行っている。個人の嚥下状態や禁食を把握し、フロアミーティングでも、その都度内容の検討や職員間で情報共有を図り、利用者の状態に合った形態の食事を提供している。給食会議を月 1 回開催して食事内容の検討を行い、献立に反映させている。また、季節に合わせた行事食など、利用者が楽しめる食事を提供している。</p>		

⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>清掃は毎日実施し、施設は清潔に保たれている。また、テーブルや椅子、手すり、送迎車内などの随時の消毒及び換気が徹底されており、感染症対策も徹底されている。浴室や介護材料室などは施錠し、利用者が立ち入らないように管理されている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>事故・緊急時対応マニュアル、感染症対策マニュアルにより、事故防止に努めている。事故発生時は「発見記録」を作成し、施設長まで報告。事故を統計として整理し、フロアごとの発見記録検討会や月1回の事故防止委員会において、事故内容の検証、事故防止対策などを話し合い、職員に周知している。</p>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】</p> <p>法令、定款及び社会福祉法人会計基準に基づき、適正に会計処理を行っている。事案決裁規程において理事長の権限及び委任内容を定めており、理事長が会計責任者及び出納職員を任命して、円滑に日常業務を行っている。令和3年度決算報告は、財務諸表等電子開示システム及び施設窓口に閲覧用を用意している。</p> <p>【会計処理】</p> <p>会計年度終了後、5月に決算報告書等を作成し、監事2名（公認会計士、弁護士）の内部監査を経て理事会及び評議員会に提出している。月次報告書は毎月作成し、翌月末までに理事長に提出している。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>現金は「小口現金出納帳」で管理し、入出金は複数の職員で対応している。通帳及び印鑑は異なる金庫に保管され、鍵もそれぞれ別の責任者が管理しており、入出金を一人でできないようにして安全性が確保されている。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】</p> <p>食事、入浴、排泄等の日々の処遇においては利用者個々の状態や要望に合わせた個別ケアを重視し、利用者本位のサービス提供に努めている。介護・看護職員間の協働体制を整え、ケアマネージャーや医療機関とも連携を図ることで、重度の医療依存のある方の積極的な受け入れや利用者の在宅ターミナルケアの希望に応えている。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染対策をしっかりと行い、昨年度から今年度にかけて、臨時休業することなく運営できたことは評価したい。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>ICTの活用による業務の効率化を一層推進し、職員負担の軽減や効率化により削減された時間が利用者サービスの向上に繋がるよう取り組んでほしい。</p> <p>来年度は大規模改修に伴う仮移転を予定しているが、移転先での新規利用者の獲得は重要な課題となるため、積極的な取り組みを期待したい。コロナ禍での施設運営が今後も続くことになるが、感染予防に留意しながら、ケアマネージャーや医療機関と密に連携し、引き続き利用者への良質なサービスの提供に努めてほしい。また、区立施設としての意義を踏まえ、困難なケースや特殊医療ケースの受け入れをより積極的に行うことを期待したい。</p>		

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(処遇施設用)

福祉部地域福祉課

調査実施日 令和4年7月8日

施設名	田端高齢者在宅サービスセンター	指定管理者	社会福祉法人 北区社会福祉事業団
-----	-----------------	-------	------------------

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営の状況、指定管理料等)

[指定管理者] 社会福祉法人 北区社会福祉事業団

[所在地] 東京都北区上中里二丁目45番2号

[業務内容]

1. 特別養護老人ホーム事業	6. 居宅介護支援事業
2. 短期入所事業	7. ホームヘルパー派遣事業
3. 高齢者在宅サービスセンター事業	8. 老人福祉センター事業
4. 地域包括支援センター事業	9. 障害福祉サービス事業
5. 介護予防支援事業	

[指定管理料：債務負担額] 単位：円

令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	合計
3,000,000	1,900,000	1,500,000	1,900,000	1,500,000	9,800,000

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

[所在地] 東京都北区田端五丁目10番6号

[敷地面積] 495.70㎡

[建物規模] 鉄筋コンクリート造 地下1階地上3階建

[延床面積] 一般型 861.98㎡ 認知症対応型 135.69㎡

[開設年月日] 平成8年5月1日

[定員] 一般型 1日 30名 認知症対応型 1日 20名

[従業員数] 管理者(常勤)2名(兼務)、生活相談員(常勤・非常勤)4名(兼務)、介護職員(非常勤)12名(兼務)、看護職員(常勤・非常勤)2名(兼務)、機能訓練指導員(常勤・非常勤)2名(兼務)計22名

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

指定管理事業

① 通所介護事業

要介護と認定された方を対象に日中施設へ送迎し、利用者が居宅で自立した日常生活を営めることを目指して、入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービスを提供している。

② 介護予防通所介護事業・北区介護予防通所事業

要支援と認定された方を対象に日中施設へ送迎し、利用者が居宅で自立した日常生活を営めることを目指して、入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービスを提供している。

③ 認知症対応型通所介護事業

要介護と認定された、認知症のある方を対象に日中施設へ送迎し、利用者が居宅で自立した日常生活を営めることを目指して、入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービスを提供している。

④ 介護予防認知症対応型通所介護事業

要支援と認定された、認知症のある方を対象に日中施設へ送迎し、利用者が居宅で自立した日常生活を営めることを目指して、入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービスを提供している。

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長（管理者）	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>利用者の必要に応じて各種の援助を総合的に提供することにより、自立生活の助長、社会的孤独感の解消、心身機能の維持向上等を図る。また、家族に対して日頃の身体的・精神的負担の軽減を図り、施設と家庭において適切な介護環境を確保できるように支援する。地域に対して開かれたセンターとして地域住民との交流、ボランティアの受け入れを積極的に行い、地域に根ざした事業運営を行う。</p> <p>【管理者】</p> <p>管理者は利用者・家族に対し、法人広報紙「事業団だより」等を通して情報を提供しているほか、毎年アンケート調査を行い、利用者ニーズの把握に努めている。また、職員に対しては、職員会議やミーティング等の機会を捉え、施設の基本理念や経営方針を周知するとともに、職員間の情報共有を図っている。</p> <p>【開所】</p> <p>施設の開所時間及び開所期間は、条例の規定を遵守している。</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <p>介護保険法、省令等の法令に基づき、必要な人員を配置している。</p> <p>【労働環境】</p> <p>労働基準法を遵守して各種届出等がされており、適切な労働環境を確保している。</p> <p>【健康管理】</p> <p>定期的に健康診断や腰痛検査を行い、職員の健康の保持に努めている。また、衛生推進者を選任し、職場環境に配慮している。義務化されたストレスチェックは6月に実施済みである。</p> <p>【研修】</p> <p>昨年に引き続き令和4年度は、外部団体が主催する研修にオンラインで参加している。コロナ禍で実施が見送られている研修以外はオンラインを活用し受講しており、受講内容の法人内部への共有方法としてミーティングの活用や受講者が職場内で研修内容を周知するなど、内部研修の充実に努めている。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>建築基準法第12条に基づき、建物及び設備の点検を定期的実施している。不具合を発見した場合は、区と協力して速やかに修繕及び修理を行っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品台帳を整備し、適切に管理している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>区の事前承認を得て、機械設備、清掃業務、車両運行管理、給食業務等を外部委託している。適宜、委託事業者に適切な指導及び打ち合わせを行っている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>職員のエレベーター使用の原則禁止、使用していない部屋のこまめな消灯、空調の適正使用など、節電及び節水の徹底により光熱水費の抑制に努めている。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】 情報セキュリティ研修を実施しており、区の個人情報保護条例及び情報セキュリティポリシーに準じて情報資産を管理している。</p> <p>【災害対策、危機管理】 消防計画や防災計画など災害時に必要な計画類が整備されている。介護保険法の改正により、新型コロナウイルス感染症を始めとした感染症対策のBCPの見直しを昨年度から継続的に行っている。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】 近隣の中学生の職場体験や行事ボランティアとしての受け入れ、保育園との相互に訪問、近隣のイベントにも職員が参加するなど、地域との交流を行ってきたが、新型コロナウイルス感染症対策として、交流・受け入れは全て中止している。</p> <p>【苦情処理】 日頃の利用者とのコミュニケーションや利用者家族懇談会において要望等を聴きながら、サービスの提供に努めている。いただいたご意見は、毎朝のミーティング等で情報共有を行い、速やかに改善措置を講じている。また、法人本部には第三者委員を設置している。</p>		
⑥利用者処遇	評価	B 適正
<p>【処遇】 ケアプランに基づき、通所介護計画を作成している。原則としてケアプランの更新に合わせて評価・見直しを行い、変更がある場合は文書による同意を得て実施している。連絡帳には、施設での活動の様子だけでなく、その日のバイタルや食事量なども記載し、家族へ詳細に情報提供を行っている。今年度も引き続き感染症対策を徹底のうえ、近隣公園への外出や行事を再開し、職員が工夫・協力しながらサービスを提供している。</p> <p>日々の活動や行事などを写真等で記録し、その様子を家族に伝えている。</p> <p>【健康管理】 送迎時には検温、家族への健康状態の確認及びマスクの着用を確認し、施設到着時には、手洗い、うがい、手指及び靴の底面の消毒を徹底して行っている。施設到着後には、バイタルチェックを行って利用者の健康状態の把握を行っている。活動中についても、利用者の間隔の確保、換気、こまめな消毒の徹底、マスクの着用の呼びかけをするなど、感染予防対策を徹底して行っている。</p> <p>利用者の薬は連絡帳と一緒に薬ケースに入れて預かり、服薬時は飲み忘れや誤飲がないように、看護職員が最後まで確認している。</p>		
⑦給食	評価	B 適正
<p>【衛生】 調理従事者は、爪や体調などを毎日健康チェック表へ記入し、検便を月1回以上実施して体調管理を行っている。厨房内は整理整頓されており、入室時の消毒・着帽、専用サンダルへの履き換えを徹底している。</p> <p>【献立】 栄養士が施設独自の献立を作成している。個人の嚥下状態や形態や食事量、禁食や摂取カロリーなどに合わせた食事を提供している。給食会議を毎月開催し、利用者からの意見・要望や月ごとの行事食の内容等を検討している。利用者の体調に合わせて当日の食事内容の変更にも柔軟に対応している。</p>		

⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】 清掃は毎日実施し、施設は清潔に保たれている。消毒・換気は徹底されており、飛沫防止シートの設置を行っている。</p> <p>【事故対応】 事故発生時における職員の対応は、事故対応マニュアルにより日頃から周知を行い、迅速かつ適切な対応をしている。事故等が発生したときは、区へ適切に報告を行っている。事故記録を基に、原因や対策を職員全員で検討し、再発の防止に努めている。</p> <p>また、事故時の対応手順や緊急時の連絡先なども、事務室内に掲示を行うなど、緊急時の対応手順が職員に周知されている。</p>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】 法令、定款及び社会福祉法人会計基準に基づき、適正に会計処理を行っている。事案決裁規程において理事長の権限及び委任内容を定めており、理事長が会計責任者及び出納職員を任命して、円滑に日常業務を行っている。</p> <p>【会計処理】 会計年度終了後、5月に決算報告書等を作成し、監事2名（公認会計士、弁護士）の監査を経て理事会及び評議員会に提出している。月次報告書は毎月作成し、翌月末までに理事長に提出している。</p> <p>【現金等の管理】 通帳と印鑑は運営法人本部（つつじ荘）にて管理されている。利用料金は、実費も含めすべて法人本部で口座か納付書で取り扱っている。また、小口現金については「小口現金出納帳」を作成し、金庫とともに出納職員で管理している。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】 コロナ禍において感染対策を十分に取りながらの施設運営のため、行事等の開催が困難であるが、可能な限り利用者の個別要望に応じることで、利用者とそのご家族に寄り添ったサービスを提供する施設独自の工夫を行っている。</p> <p>入浴について、個浴槽と機械浴槽の二つがあるメリットを活かし、利用者の生活のリハビリに繋げている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 引き続き、感染予防を徹底するとともに、必要とする利用者にサービス提供が継続されるよう関係機関との連携を密にし、取り組んでほしい。今年度は田端での運営を終了し、上中里つつじ荘にて定員を拡大して運営を行うこととなるため、必要な職員数の継続的な確保を図りつつ、安定的且つ高い利用率を維持することに努めてほしい。</p>		

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(処遇施設用)

福祉部地域福祉課

調査実施日

令和4年9月7日

施設名	滝野川西高齢者在宅サービスセンター	指定管理者	社会福祉法人 北区社会福祉事業団
-----	-------------------	-------	------------------

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営の状況、指定管理料等)

[指定管理者] 社会福祉法人 北区社会福祉事業団

[所在地] 東京都北区上中里二丁目45番2号

[業務内容]

1. 特別養護老人ホーム事業	6. 居宅介護支援事業
2. 短期入所事業	7. ホームヘルパー派遣事業
3. 高齢者在宅サービスセンター事業	8. 老人福祉センター事業
4. 地域包括支援センター事業	9. 障害福祉サービス事業
5. 介護予防支援事業	

[指定管理料：債務負担額]

単位：円

令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	合計
1,500,000	1,900,000	1,500,000	1,900,000	1,500,000	8,300,000

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

[所在地] 東京都北区滝野川六丁目21番25号 滝野川西区民センター内

[敷地面積] 1,042.36㎡

[建物規模] 鉄筋コンクリート造 地下2階地上9階建 3階部分

[延床面積] 一般型 612.45㎡ 認知症対応型 111.51㎡

[開設年月日] 平成8年6月3日

[定員] 一般型 1日 20名 認知症対応型 1日 12名

[従業員数] 管理者(常勤)2名(兼務)、生活相談員(常勤・非常勤)4名(兼務)、介護職員(常勤・非常勤)11名(兼務)、看護職員(非常勤)2名(兼務)、機能訓練指導員(非常勤)2名(兼務)計21名

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

指定管理事業

① 通所介護事業

要介護と認定された方を対象に日中施設へ送迎し、利用者が居宅で自立した日常生活を営めることを目指して、入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービスを提供している。

② 介護予防通所介護事業・北区介護予防通所事業

要支援と認定された方を対象に日中施設へ送迎し、利用者が居宅で自立した日常生活を営めることを目指して、入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービスを提供している。

③ 認知症対応型通所介護事業

要介護と認定された、認知症のある方を対象に日中施設へ送迎し、利用者が居宅で自立した日常生活を営めることを目指して、入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービスを提供している。

④ 介護予防認知症対応型通所介護事業

要支援と認定された、認知症のある方を対象に日中施設へ送迎し、利用者が居宅で自立した日常生活を営めることを目指して、入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービスを提供している。

4. 項目別評価		
① 基本方針・施設長（管理者）	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>利用者の必要に応じて各種の援助を総合的に提供することにより、自立生活の助長、社会的孤独感の解消、心身機能の維持向上等を図る。また、家族に対して日頃の身体的・精神的負担の軽減を図り、施設と家庭において適切な介護環境を確保できるように支援する。地域に対して開かれたセンターとして地域住民との交流、ボランティアの受け入れを積極的に行い、地域に根ざした事業運営を行う。</p> <p>【管理者】</p> <p>管理者は、利用者・家族に対し、家族懇談会（今年度はコロナのため中止）、アンケート、施設広報紙「多喜にし」、法人広報紙「事業団だより」等を通して情報を提供している。</p> <p>また、職員に対しては、毎朝のミーティングや毎月のフロアミーティング等を通して、施設の基本理念や経営方針を周知するとともに、情報共有を図っている。</p> <p>【開所】</p> <p>施設の開所時間及び開所期間は、条例の規定を遵守している。</p>		
② 従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <p>介護保険法、省令等の法令に基づき、必要な人員を配置している。</p> <p>【労働環境】</p> <p>労働基準法を遵守して各種届出等がされており、適切な労働環境を確保している。</p> <p>【健康管理】</p> <p>定期的に健康診断や腰痛検診を行い、職員の健康の保持に努めている。また、衛生推進者を選任し、職場環境に配慮している。義務化されたストレスチェックは今夏に実施済みである。</p> <p>【研修】</p> <p>通常、外部団体や法人本部が主催する施設外研修に参加している。近年、感染症対策に留意し、ZOOM 等のウェブ研修やセンター内研修を多数実施し、例年以上にスキル向上に努めた。また、介護職員同士の交流を深めることを目的とした情報交換会も定期的を開催している。</p>		
③ 施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>建築基準法第12条に基づき、建物及び設備の点検を定期的実施している。不具合を発見した場合は、区と協力して速やかに修繕及び修理を行っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品台帳を整備し、適切に管理している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>区の事前承認を得て、機械設備、車両運行管理、給食業務等を外部委託している。適宜、委託業者に適切な指導と打ち合わせを行っている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>使用していない部屋の消灯など、節電及び節水の徹底により光熱水費の抑制に努めている。</p> <p>また、空調機の利用の際には、扇風機を活用し空気の循環効率を上げるなどの運用を図っている。</p>		

④ 情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】 情報セキュリティ研修を実施しており、区の個人情報保護条例及び情報セキュリティポリシーに準じて書類を作成し、情報資産を管理している。</p> <p>【災害対策、危機管理】 定期的に消防訓練や消防用具の点検を行っている。消防法に基づく消防計画を策定している。訓練等を通じ、職員に災害や緊急時の対応手順が周知されている。</p>		
⑤ 交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】 地域に開かれた施設として、例年は、ボランティアの受け入れや、中学生や保育園児の訪問事業、児童館のお祭り、地元自治会の輪投げなどに参加し、交流を図っているが、現在は新型コロナウイルス感染症の影響により、一部の交流のみ動画を活用し実施している。一部の実習について、感染の拡大状況に留意しながら、人数の縮小や時間を短縮し受け入れを行っている。また、2ヶ月に1度施設広報紙「多喜にし」を発行し、積極的に情報を発信している。</p> <p>【苦情処理】 日々の要望は、朝礼、夕礼、申し送りノート等により、職員間で情報共有を図り、サービス提供に反映している。また、利用者アンケートを実施し、利用者及び家族の要望の把握に努めている。意見箱や第三者委員（法人本部）が設置されており、寄せられた意見、苦情等については速やかに対応している。</p>		
⑥ 利用者処遇	評価	B 適正
<p>【処遇】 ケアプランに基づき、通所介護計画を作成している。ケアプランの更新に合わせて評価、見直しを行っている。連絡帳には、施設での活動の様子だけでなく、その日のバイタルや食事量なども記載し、家族へ詳細に情報提供を行っている。医務カンファレンスを実施し、医療的ケアが必要な利用者も進んで受け入れている。ボランティアの受け入れや、近隣の保育園や小中学校との交流も積極的に行っているが、現在は新型コロナウイルス感染症の影響を受け、動画を活用した交流を図っている。</p> <p>【健康管理】 送迎時には検温、手指消毒、マスク着用、車内換気を徹底している。家族に健康状態の確認の上、施設到着後にはバイタルチェックを行っている。施設内における感染症対策について、お知らせを作成し、安心して利用できる環境であることを周知している。毎月体重を測定し、利用者の健康状態の把握を行っている。把握した健康状態はバイタル表に記載し、個人の記録へ転記している。また、上中里つつじ荘で開催される感染症対策研修への参加や、施設内での看護師の指導に基づく吐しゃ物処理手順等の訓練の実施を通して感染症対策を徹底している。</p>		
⑦ 給食	評価	B 適正
<p>【衛生】 調理従事者は、毎日健康チェック表へ記入し、検便を月1回以上実施して体調管理を行っている。厨房内は整理整頓されており、入室時の消毒、着帽、専用サンダルへの履き換えも徹底している。</p> <p>【献立】 栄養士が施設独自の献立を作成している。入所時のアセスメントや介護士からの申し送りによって禁食や摂取カロリー、個人の嚥下状態に合わせた形態や食事量などを把握し、個別対応を行っている。また、利用者の体調に合わせて当日の食事内容の変更にも柔軟に対応することができる。お品書を添えた行事食の提供等、利用者が楽しめる工夫をしている。</p>		

⑧ 環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】 清掃は毎日実施し、施設は清潔に保たれている。新型コロナウイルス感染症対策として、施設内の消毒・換気を徹底している。なお、今年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、施設内巡回は省略とする。</p> <p>【事故対応】 緊急連絡網や医療機関の連絡先は、事務室に見やすいよう掲示してあり、事故対応マニュアルに基づいた事故発生時の初動体制は明確になっている。また、職員は緊急処置講習を受講し、万一に対応できるようにしている。事故発生時に作成する事故報告書には、事故内容の確認と今後の改善策の検討結果を記載している。センター長をはじめ職員全員に周知され、周知と再発防止に努めている。</p>		
⑨ 会計	評価	B 適正
<p>【規程】 法令、定款及び社会福祉法人会計基準に基づき、適正に会計処理を行っている。事案決裁規程において理事長の権限及び委任内容を定めており、理事長が会計責任者及び出納職員を任命して、円滑に日常業務を行っている。</p> <p>【会計処理】 会計年度終了後、5月に決算報告書等を作成し、監事2名（公認会計士、弁護士）の監査を経て理事会及び評議員会に提出している。月次報告書は毎月作成し、翌月末までに理事長に提出している。決算書は財務諸表等電子開示システム及び事務室前で閲覧可能である。</p> <p>【現金等の管理】 通帳と印鑑は運営法人本部（つつじ荘）にて管理されている。利用料金は、すべて法人本部で口座か納付書で取り扱っている。また、小口現金については「小口現金出納帳」を作成し、毎月末にセンター長の確認後、法人本部と共有し、適切に管理している。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】 区民センター内にある滝野川西高齢者あんしんセンターと連携し、虐待等の困難事例の受け入れ等も行っている。また、区民センター5階の図書館からは利用者の希望を踏まえて毎月図書を借りて随時閲覧するなど、区民センター内にある施設としてのメリットを最大限活かして運営をしている点は評価できる。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 重度者や医療依存度の高い利用者を積極的に受け入れ、更なる利用者の増加が図れるよう期待したい。また、外部との交流や実習・ボランティアの受け入れについては、感染症予防を徹底したうえで、活動制限の緩和を検討してほしい。</p>		

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(処遇施設用)

福祉部地域福祉課	
調査実施日	令和4年8月31日

施設名	高齢者在宅サービスセンター 桐ヶ丘やまぶき荘	指定管理者	社会福祉法人 東京聖労院
-----	---------------------------	-------	--------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営の状況、指定管理料等）

[指定管理者] 社会福祉法人 東京聖労院
[所在地] 東京都清瀬市中里五丁目91番2号
[業務内容]

- | | |
|--------------------|---------------|
| 1. 特別養護老人ホーム事業 | 6. 訪問介護事業 |
| 2. 高齢者在宅サービスセンター事業 | 7. 居宅介護支援事業所 |
| 3. ショートステイ事業 | 8. 高齢者住宅事業 |
| 4. 在宅介護支援センター事業 | 9. 児童施設事業 |
| 5. 地域包括支援センター事業 | 10. 放課後児童育成事業 |

[指定管理料：債務負担額]

単位：円

令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	合計
1,500,000	1,800,000	1,500,000	1,800,000	1,500,000	8,100,000

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

[所在地] 東京都北区桐ヶ丘一丁目16番26号
[敷地面積] 3,458.24㎡（特養施設分含む）
[建物規模] 鉄筋コンクリート造 地下1階地上4階 1階部分
[延床面積] 1,303.61㎡
[開設年月日] 平成13年6月1日
[定員] 一般型 1日 50名 認知症対応型 1日 22名
[従業者数] 管理者(常勤)1名、生活相談員(常勤)5名(兼務)、介護職員(常勤・非常勤)16名、看護職員(常勤・非常勤)3名、栄養士(常勤)1名(特養兼務)、機能訓練指導員(常勤・非常勤)2名(兼務) 計23名

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

指定管理事業

①通所介護事業

要介護と認定された方を対象に日中施設へ送迎し、利用者が居宅で自立した日常生活を営めることを目指して、入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービスを提供している。

②介護予防通所介護事業・北区介護予防通所事業

要支援と認定された方を対象に日中施設へ送迎し、利用者が居宅で自立した日常生活を営めることを目指して、入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービスを提供している。

③認知症対応型通所介護事業

要介護と認定された、認知症のある方を対象に日中施設へ送迎し、利用者が居宅で自立した日常生活を営めることを目指して、入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービスを提供している。

④介護予防認知症対応型通所介護事業

要支援と認定された、認知症のある方を対象に日中施設へ送迎し、利用者が居宅で自立した日常生活を営めることを目指して、入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービスを提供している。

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長（管理者）	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>①質の高い介護サービスの提供 ②地域社会と連携した施設運営 ③自律的な運営と経営マネジメントの実施 ④利用者満足や地域貢献が職員満足に繋がる人材育成</p> <p>【施設長】</p> <p>施設長は、入所者や家族に対し、サービス評価アンケートを毎年行い、家族会（年1回。現在新型コロナウイルス感染症対策のため休止中）において課題の共有と改善に向けた意見交換を行っている。これらは、法人広報紙やホームページ等を活用して情報提供を行い、信頼関係のさらなる強化に努めている。また、職員に対しては、全体ミーティングのみならず、業務目標管理面接などの機会に、施設の基本理念や経営方針を周知している。また、朝のミーティングなどを活用し情報共有を図っている。</p> <p>【開所】</p> <p>施設の開所時間及び開所期間は、条例の規定を遵守している。</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <p>介護保険法、省令等の法令に基づき、必要な人員を配置している。</p> <p>【労働環境】</p> <p>労働基準法を遵守して各種届出等がされており、適切な労働環境を確保している。</p> <p>【健康管理】</p> <p>労働安全衛生法に基づき衛生委員会を毎月開催するなど、職場環境に配慮している。また、産業医や衛生管理者を選任し、定期的に健康診断や腰痛検査を行うなど、職員の安全と健康の確保を図っている。義務化されたストレスチェックも実施している。</p> <p>【研修】</p> <p>介護技術の向上や接遇の向上に取り組んでいるほか、情報セキュリティに関する研修や講習を開催し、多分野での職員の能力向上に資するため、研修の機会が確保されている。近年はオンラインを活用し、感染症対策に配慮しながら研修機会の確保に努めている。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>建築基準法第12条に基づき、建物及び設備の点検を定期的実施している。不具合を発見した場合は、区と協力して速やかに修繕及び修理を行っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品台帳を整備し、適切に管理している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>区の事前承認を得て、機械設備、清掃業務、車両運行管理、給食業務等を外部委託している。適宜、委託事業者に必要な指導と打ち合わせを行っている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>処遇上支障がない範囲での照明灯の間引き・消灯、節水コマ・シャワーヘッドの使用など、節電及び節水の徹底等に努めている。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】 法人でプライバシーマークを認証取得しており、施設内でも情報の適切な管理に取り組んでいる。また、区の個人情報保護条例及び情報セキュリティポリシーに準じて書類を作成し、情報資産を管理している。</p> <p>【災害対策、危機管理】 消防法に基づく消防計画はもとより、業務継続計画（BCP）も策定している。帰宅困難者対応を盛り込んだ事業所防災計画も策定し、定期的に各種訓練などを実施している。また、桐ヶ丘団地西地区自治会・若桐自治会・27号棟自治会と災害時相互応援協定を締結し、非常時の救援体制を整備している。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】 近隣の学校などと、行事等を通して交流を図り、独自のボランティア制度を設けるなど積極的に取り組んできたが、新型コロナウイルス感染症対策として、交流・ボランティアの受け入れは中止しており、再開に向け検討を行っている。現在は、一部の実習について、感染の拡大状況に留意しながら、人数の縮小や時間を短縮し受け入れを行っている。</p> <p>【苦情処理】 家族会の開催、サービス評価アンケートの実施、意見・要望ポストや第三者委員の設置など、体制が整備されており、寄せられた意見等に迅速に対応している。苦情についても速やかに改善措置を講じており、法人本部では「オンブズマン会議」を設置している。</p>		
⑥利用者処遇	評価	B 適正
<p>【処遇】 ケアプランに基づいて通所介護計画を作成している。ケアプランの更新に合わせて評価、見直しを行い、変更がある場合は文書による同意を得て実施している。レクリエーションにおいては、感染症対策を徹底した上で、一部実施を再開している。また、ボランティア講師の受け入れが中止となり活動が制限される中、手芸・編み物を得意とする職員が中心となり講師役を務め、利用者の希望に可能な限り寄り添ったサービスが提供されている。</p> <p>また、自宅での生活様式を考慮した福祉用具の練習や、各家庭の状況に合わせた送迎時間の調整など、個別の状況に対応したサービスを提供している。</p> <p>【健康管理】 送迎時には検温と家族への健康状態の確認を行い、車両も換気している。施設到着後にはバイタルチェックを行って利用者の健康状態の把握を行っている。食事の際はもちろん、日常的に手指消毒を徹底して行っている。投薬が必要な場合は、預かった薬を看護職員がワーキングエリアで一括管理している。また、誤飲防止のため、服薬前には看護師・担当職員が二重確認するとともに飲み終わりまで確認している。</p>		
⑦給食	評価	B 適正
<p>【衛生】 調理従事者は、爪や体調などを毎日健康チェック表へ記入し、検便を毎月実施して体調管理を行っている。厨房内は整理整頓されており、入室時の消毒、着帽、専用サンダルへの履き換えを徹底している。</p>		

<p>【献立】 管理栄養士が栄養ケア計画に基づいて献立を作成し、栄養管理を行っている。個人の嚥下状態や禁食をリスト化し、その日の体調に合わせた食事を提供している。給食委員会を毎月開催して行事食やセレクト食の食事内容等の検討を行い、献立に反映させることで、利用者の嗜好に合ったものを提供するよう努めている。また、定期的実施している利用者アンケートにおいて、食事の項目は特に高評価をいただいているとのことであった。</p>		
⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】 清掃は毎日実施し、施設は清潔に保たれている。新型コロナウイルス対策として、施設内及び送迎車内の消毒・換気を徹底している。浴室や介護材料室などは施錠し、利用者が立ち入らないように管理されている。</p> <p>【事故対応】 事故発生時は事故報告書を作成し、事故防止委員会の中で事故原因を究明・分析して再発防止に努めている。年2回のオンブズマン会議と家族会（年1回）において事故について適切に報告を行っている。また、事故発生時や緊急時の対応手順なども事務室内に掲示等がされており、職員への周知が図られている。</p>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】 法令、定款及び社会福祉法人会計基準に基づき、適正に会計処理を行っている。 経理規程及び定款細則において理事長の権限及び委任内容が明確に定められ、会計責任者及び出納職員を選任し、円滑に日常業務を行っている。</p> <p>【会計処理】 会計年度終了後、5月に決算報告書等を監事会に提出して、監事2名（1名は公認会計士）の監査を受けている。月次報告書は、毎月20日までに作成し法人本部に提出、理事長の承認を受けている。また、すべての契約案件に対し複数見積を取り、継続案件であっても精査した上で契約している。</p> <p>【現金等の管理】 小口現金は、経理規程に基づき、保管限度額を20万円以内とし、1回の使用限度額は2万円以内で適切に運用している。通帳及び印鑑は異なる金庫に保管し、鍵もそれぞれ別の責任者が管理することで、入出金を複数人で取り扱う体制をとっており、安全で適切な管理を確保している。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】 作業療法士、看護師を中心に機能訓練を提供しており、職員が自宅を訪問し、生活空間での問題点を計画に生かすなど、在宅生活が少しでも長く継続できるよう取り組んでいる。 利用者ニーズに即した運営を行うため、受け入れの制限を設けず、総合事業への積極的な取り組みを行っており、公立施設としての役割を十分に果たしている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 コロナ禍で落ち込んだ利用者数の回復と、ボランティアの受け入れ再開について、可能な限り検討を進めてほしい。 高齢者あんしんセンター及び居宅介護支援事業所を併せ持つ複合施設としてのメリットを活かし、幅広く利用者を受け入れていくための継続的な努力に期待したい。</p>		

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(処遇施設用)

福祉部地域福祉課	
調査実施日	令和4年8月30日

施設名	堀船高齢者在宅サービスセンタ ー	指定管理者	社会福祉法人 光照園
-----	---------------------	-------	------------

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営の状況、指定管理料等)

[指定管理者] 社会福祉法人 光照園

[所在地] 東京都北区王子三丁目3番1号

[業務内容]

- | | |
|--------------------|-----------------|
| 1. 特別養護老人ホーム事業 | 5. 地域包括支援センター事業 |
| 2. 短期入所事業 | 6. 訪問介護事業 |
| 3. 高齢者在宅サービスセンター事業 | 7. 機能訓練事業 |
| 4. 居宅介護支援事業 | 8. 熟年ふれあいセンター事業 |

[指定管理料：債務負担額]

単位：円

令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	合計
1,500,000	1,900,000	1,500,000	1,900,000	1,500,000	8,300,000

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

[所在地] 東京都北区堀船二丁目25番2号101号室

[敷地面積] 764.99㎡

[建物規模] 鉄筋コンクリート造 都営住宅1階部分

[延床面積] 308.31㎡

[開設年月日] 平成12年8月1日

[定員] 一般型 1日 25名 認知症対応型 1日 12名

[従業員数] 管理者(常勤)1名(兼務)、事務(常勤)1名、生活相談員(常勤)2名(兼務)、介護職員(常勤・非常勤)7名(兼務)、看護職員(非常勤)2名(兼務)、機能訓練指導員(非常勤)2名(兼務)、その他(非常勤)1名 計16名

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

指定管理事業

① 通所介護事業

要介護と認定された方を対象に日中施設へ送迎し、利用者が居宅で自立した日常生活を営めることを目指して、入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービスを提供している。

② 介護予防通所介護事業・北区介護予防通所事業

要支援と認定された方を対象に日中施設へ送迎し、利用者が居宅で自立した日常生活を営めることを目指して、入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービスを提供している。

③ 認知症対応型通所介護事業

要介護と認定された、認知症のある方を対象に日中施設へ送迎し、利用者が居宅で自立した日常生活を営めることを目指して、入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービスを提供している。

④ 介護予防認知症対応型通所介護事業

要支援と認定された、認知症のある方を対象に日中施設へ送迎し、利用者が居宅で自立した日常生活を営めることを目指して、入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービスを提供している。

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長（管理者）	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>①利用者の人権を尊重し、利用者の立場からサービスを提供する。 ②高齢者への敬愛の念を職員の基本的な心構えとして職務を遂行する。 ③地域の在宅福祉サービスの拠点として、地域に根ざした運営を目指す。 ④人材育成により、質の高い介護サービスの提供を図る。</p> <p>【管理者】</p> <p>管理者は、利用者・家族に対し、家族懇談会・利用者懇談会・食事懇談会や広報紙等を通じて積極的に情報提供及び意見交換し、信頼関係の構築を図っている。</p> <p>また、職員に対しては、ミーティングや朝礼、職員会議などを通じて、施設の基本理念や経営方針を職員に周知している。職員が参加する町内清掃活動など、近隣住民との交流を大切にして、地域と良好な関係を築いている。</p> <p>【開所】</p> <p>施設の開所時間及び開所期間は、条例の規定を遵守している。</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <p>介護保険法、省令等の法令に基づき、必要な人員を配置している。</p> <p>【労働環境】</p> <p>労働基準法を遵守して各種届出等がされており、適切な労働環境を確保している。</p> <p>【健康管理】</p> <p>定期的に健康診断や腰痛検診、ストレスチェックを実施しており、従事者の健康の保持に努めている。また、法人本部において衛生委員会を設置し、職場環境に配慮している。</p> <p>【研修】</p> <p>通常は、法人主催の研修や外部講師を招いての研修が実施されており、日常処遇などの実践的な研修会を行っている。法人と施設が連携して限られた人員体制の中、職員の研修機会の確保や内容の充実に努めている。令和3、4年度はオンラインでの研修を実施し、作成した資料の回覧を中心に行い、研修機会を確保しつつ、感染症対策に配慮している。また、アンケート・小テストなどを研修後に実施することにより理解度の確認を行い、職員の能力向上に取り組んでいる。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>建築基準法第12条に基づき、建物及び設備の点検を定期的実施している。不具合を発見した場合は、区と協力して速やかに修繕及び修理を行っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品台帳を整備し、適切に管理している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>区の事前承認を得て、機械設備、給食業務等を外部委託している。委託事業者には適宜適切な指導と打ち合わせを行っている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>処遇上に支障のない範囲において、部屋をこまめに消灯するなど、節電節水の徹底等により光熱水費の抑制に努めている。また、古布を施設内で再利用するなどの取り組みも行っている。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】 情報セキュリティに係る研修が実施されており、区の個人情報保護条例及び情報セキュリティポリシーに準じ書類を作成し、情報資産を適切に管理している。</p> <p>【災害対策、危機管理】 消防計画や災害時対応計画など必要な計画類が整備されている。併設されている都営住宅居住者と災害時に相互協力関係を構築している。また、石神井川・隅田川に近接した位置にあることから、水害対策にも意識が高い。消防署と連携し消火訓練や避難誘導訓練を実施するなど、災害時の被害を最小限に抑えるために取り組んでいる。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】 地域に開かれた施設となるよう、広報紙「かけ橋」は、町会の協力を得て地域住民へ配布し、施設職員の地域の清掃活動への参加等、良好な関係が構築されている。毎年、開催している「堀船まつり」は、地域交流行事の柱となっている（今年度は中止）。通常は中学生の職場体験や大学の実習生やボランティアの受け入れなど外部との交流にも積極的に取り組んでいるが、コロナ禍の現在は受け入れを中止している。今後は感染状況を踏まえ、全面的な再開に向け検討を行う。</p> <p>【苦情処理】 利用者家族と、日々の連絡帳による細かな情報交換を行うとともに、帰りの会で感想を聞くなど利用者や家族の意見収集を行っている。利用者満足度アンケートを実施し意見や要望把握に努めることに加え、家族懇談会（年に2回実施）や食事懇談会、利用者懇談会を隔月で開催する等、利用者及び家族が意見や要望を出しやすい仕組みを整備し、利用者の満足度向上に努めている。</p>		
⑥利用者処遇	評価	B 適正
<p>【処遇】 ケアプランに基づき本人や家族との面談を踏まえて通所介護計画を作成している。ケアプランの更新に合わせて評価、見直しを行っている。医療依存度の高い利用者の受け入れも積極的に行っている。ボランティアによるレクリエーションが中止になる中、月間レクプログラムを一般型・認知型それぞれ作成し、利用者が楽しんで過ごすことのできる環境づくりに努めている。</p> <p>【健康管理】 送迎時には、家族に健康状態の確認の上、検温、手指消毒、マスク着用を徹底し、施設到着後は、手洗い・うがい、足裏の消毒を実施し、バイタルチェックを行って健康状態を把握している。投薬は、預かった薬を一括で管理し、服薬時には看護師担当職員がチェックし、飲み終わりまで確認している。 本人が管理する連絡ノートの内容を、デイ、一部近隣病院、ヘルパー、訪問看護師と共有し、健康状態の把握に努めている。</p>		
⑦給食	評価	B 適正
<p>【衛生】 調理従事者は、爪や体調などを毎日健康チェック表へ記入し、検便を月1回以上実施して体調管理を行っている。厨房内は整理整頓されており、入室時の消毒、着帽、専用サンダルへの履き換えを徹底している。</p> <p>【献立】 献立は管理栄養士が作成している。常に厨房と施設が連携し、行事食や形態の見直し、利用者が食べやすいメニュー等を検討している。帰りの会などで感想を聞き、利用者から出た意見・要望を検討し、献立に反映させている。また、その日の体調によって、食事形態変更も可能。</p>		

⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>清掃は毎日実施し、定期的に換気扇や排水溝等の清掃も実施されており、施設は清潔に保たれている。また、感染症対策に留意し、テーブルや椅子、手すり、送迎車内、トイレなどの随時の消毒及び換気が徹底されている。なお、今年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、施設内巡回は省略とする。</p> <p>【事故対応】</p> <p>事故が発生した場合には、区の定める取り扱いに従い、事故原因や対応経過について速やかに報告するとともに、毎日のミーティング等で、事故やヒヤリハット事例について意見交換を行い、原因や防止のため、職員間で共有を図っている。法人内部において開催するリスクマネジメント委員会で検証及び改善策について履行の確認を行うなど、事故防止に努めている。</p>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】</p> <p>法令、定款及び社会福祉法人会計基準に基づき、適正に会計処理を行っている。</p> <p>経理規程及び定款細則において理事長の権限及び委任内容を定め、会計責任者及び出納職員を選任して、円滑に日常業務を行っている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>令和4年3月に内部会計監査委員により監査が実施され、その結果が報告されている。月次報告書は、毎月法人本部に提出しチェックを受け、翌月20日までに理事長の承認を受けている。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>利用料金は、多くが口座振替か納付書納付だが、やむを得ず現金での取り扱いが一部ある。扱う場合は職員2名で確認し、その場で領収書を発行する。預かった現金は金庫に保管し、早急に施設の通帳へ預け入れている。</p> <p>施設の通帳は施設の金庫、印鑑は苑長が保管している。小口現金は金庫で管理し入出金の際「小口現金出納簿」により管理しており、仕訳伝票と領収書を添付して、毎月法人本部で承認を受けるとともに必要な現金の補充を行っている。保管金額も規程の範囲内で必要最低限に抑えている。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】</p> <p>限られたスペースを有効活用しながら、利用者一人一人に心のこもった丁寧なサービスを提供している点は評価できる。</p> <p>コロナ禍であり、地域との交流が困難な状況であるが、町内清掃活動への参加や一部のボランティアの受け入れを再開するなどにより、地域住民との信頼関係の継続に努めている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>介護記録システムの導入をきっかけに、更なるICT化を進め、業務の効率化や職員負担の軽減を図り、利用者サービスの向上に繋がるよう取り組んでほしい。</p> <p>各種研修への積極的な参加や、職員間の連携の強化により、より高品質なサービスの提供に努め、利用者処遇のさらなる向上に取り組んでほしい。</p>		

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(処遇施設用)

福祉部 生活福祉課
調査実施日 令和4年7月15日

施設名 浮間ハイマート	指定管理者 社会福祉法人 東京都福祉事業協会
-------------	------------------------

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営の状況、指定管理料等)

- 法人所在地：東京都北区王子二丁目19番21号
- 業務内容：都内において、母子生活支援施設(3施設)、保育所(7施設)、学童クラブ(1施設)、特別養護老人ホーム(2施設)、高齢者デイサービスセンター(3施設)等を経営している。
- 指定管理者施設：平成18年4月から「北区立浮間ハイマート(母子生活支援施設)」の管理運営業務について、指定管理者協定を締結している。
- 経営の状況：指定管理者協定による指定管理料(債務負担額) 単位：円

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	合計
77,530,000	77,253,000	78,319,000	79,684,000	80,531,000	393,317,000

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

- 所在地：非公開
- 規模：定員 24世帯(ほか緊急一時保護2世帯)
居室 26室(1DK18室、2DK6室、緊急一時室1DK2室)
施設 都営シルバー住宅(9階建)の1階~4階部分
敷地面積 1,973.87㎡ 建物面積 1,658.7㎡(含む共用部分)
- 職員数：12名(常勤職員8名、非常勤職員4名(うち2名は嘱託医))
[内訳] 施設長1名、母子支援員3名、個別対応職員1名、
少年指導員兼事務員3名(1)、用務員1名、宿直員1(1)名、
嘱託医2名(※交代勤務)

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

- サービスの概要：児童福祉法第38条及び東京都北区母子生活支援施設条例第1条に基づき、北区福祉事務所長が入所を決定した母子に対して、個別面接を実施し自立支援計画を策定のうえ、原則2年間、自立促進のための生活支援を行う。
- 指定管理事業：母子生活支援施設「北区立浮間ハイマート」の管理運営及び入所者支援。
 - (1) 母親への支援 ①個別的支援 ②集団的支援
 - (2) 児童への支援 ①幼児への支援 ②学童への支援 ③思春期児童への支援
 - (3) 利用者の健康管理 ①感染症の予防 ②健康診断 ③関係機関との連携
 - (4) 緊急一時保護
- 自主事業等：入所者(児)だけでなく退所者(児)へのアフターケアを実施し、来所や訪問による個別相談や、関係機関への紹介・連携等を実施している。
地域における子育て支援事業として子育てオープンルームを開催し、育児に関する情報交換や相談業務を行っている(令和3年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため休止)。また、児童館をはじめとする関係機関等とも連携し、地域の子どもが来所する子育て支援施設としての役割を果たすとともに、利用者の安全管理や施設管理についても対応している。放課後は入所児の学童保育を行い、生活の見守りや学習指導等を行っている。

4. 項目別評価		
① 基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】 法人経営理念である、利用者の幸せ、利用者家族の幸せ、地域住民の幸せ、職員の幸せを求めて事業に取り組む中で、①基本的人権・自己決定の尊重 ②安全・安心な生活の確保 ③関係機関との連携 ④自立に向けた支援 を基本に事業に取り組んでいる。</p> <p>【施設長】 経験を積んだ専任の施設長が、適切に施設の管理・運営を行っている。 入所者との連絡調整をはじめ、施設主催の行事を通じて入所者（児）・退所者（児）・地域との交流を積極的に行っている。</p> <p>【開所】 365日24時間体制で対応ができるよう、職員のローテーション勤務を組んでいる。 夜間は宿直職員と夜間警備員（警備会社からの派遣）の2名にて対応している。</p>		
② 従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】 児童福祉法による国基準・都基準を満たしており、必要な人員を配置している。</p> <p>【労働環境】 労働基準法に基づき、適切な労働環境を確保している。</p> <p>【健康管理】 労働安全衛生法に基づき定期的に衛生委員会を開催し、職場環境に配慮している。職員の健康状態が業務に及ぼす影響が大きいと、医療機関での健康診断を年1回実施しており、再検査や精密検査についても適正に実施している。 コロナ拡大防止対策に係る職員への安全衛生教育を実施している。また、職員は毎日の検温をはじめ、手洗い、うがい、マスク着用を徹底している。</p> <p>【従事者研修】 職員の資質向上を図り施設利用者への支援をより高めるため、法人内研修・施設内職員研修・他機関開催の各種研修・シンポジウム等へ積極的に参加している。</p>		
③ 施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】 施設内に設置されているエレベーターや防火シャッター等の設備保守点検などが適正に行われ、建築基準法12条に基づく点検も適正に報告されている。また、水質検査・害虫駆除等も定期的実施されており、建物設備・環境衛生ともに良好である。経年劣化による配管補修等にも迅速に対応している。</p> <p>【物品管理】 区からの貸与備品について、管理（備品）台帳を整備し、毎年更新を行っており、適正に管理している。</p> <p>【業務委託】 施設設備保守・点検、清掃等の委託が適正に行われており、一部の業務を外部委託する場合には、事前に区の承認を得ている。</p> <p>【環境配慮】 封筒再利用や再生紙使用の推進を図るとともに、室温の設定温度を一定に保持したり、事務室等の電灯をLEDに変更し、こまめな節電に努めるなど、省エネ・省資源に配慮し、光熱水費の抑制に努めている。</p>		

④ 情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>北区の定める「東京都北区個人情報保護条例」及び、法人の定める「個人情報保護規程」に基づいた対応をとるとともに、利用者のプライバシーが守られるよう配慮し、毎年、従事者全員に対する情報セキュリティ教育を実施している。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>防火管理者を選任し所轄消防署への届出を行っている。地震や非常災害に備え消防計画に基づいた自衛消防訓練（避難・通報・消火）を行っている。消防設備点検・消火器点検も定期的に行われており、非常持ち出し袋や防災頭巾、非常用食品の備蓄管理も適正に行われている。</p> <p>施設内外の安全を管理するため、職員や夜間警備員が巡回を行っている。なお、緊急時に備えて、所定のマニュアルに基づき初動体制が構築されている。</p>		
⑤ 交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>母子生活支援施設という特殊性を持ちながら、地域における子育て支援施設の役割を担うべく、子育てオープンルームなどの行事を通じて地域との交流を図っている。入所者（児）だけでなく、退所者（児）や地域で子育てに悩む母親への支援をはじめ、児童館、学校、保育所、児童相談所、子ども家庭支援センター等と連携した対応に努めている。地域の子ども達が安心して遊べる場所として施設開放を行い、大人・子どもを問わず地域に溶け込んだ施設となっている。近年はコロナ拡大防止対策として子育て支援事業は多くを見合わせているが、子どもたちの学習会等では席を離して配置する、交代制にするなど、三密を作らない工夫をしている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>施設利用者等の苦情やトラブルに対して、職員全員で対応し改善に努めている。経過や対応については個々の記録に残し、法人が定める「利用者からの苦情解決の取り組みに関する実施要綱」に基づき対応している。またエレベーター脇に意見箱を設置し、日頃から入所者（児）等へ積極的な声かけを行い、きめ細かいコミュニケーションを図っている。</p>		
⑥ 利用者処遇	評価	B 適正
<p>【処遇】</p> <p>養育・就職などの多くの問題や困難課題を有する入所世帯への対応が増加する中、各種行事の実施、退所者のアフターケア、地域の子育て支援も含め、事業計画に添った処遇が行われている。アフターケアについては行事への参加や、来所・訪問による相談を通じて個々の状況を把握し、数年にわたるフォローを丁寧に行っている。入所者処遇においては、世帯毎に自立支援計画を作成し、入所世帯の課題とニーズを把握した上で生活支援サービスを提供することに努めている。計画の作成過程から入所者との面談を行うとともに、退所後の生活を見据えながら具体的な実行期日を定め、自立へ向けた支援を実施している。</p> <p>【健康管理】</p> <p>母子ともに年2回の健康診断の実施及び嘱託医の健康相談等により、良好に健康管理がなされている。精神疾患や不登校などの問題を抱える世帯の入所も多いため、メンタルケアの必要性から嘱託医、保健師、子ども家庭支援センター、児童相談所等との連携も積極的に実施されている。</p> <p>利用者に対してコロナ感染予防などに関わる情報提供を行うとともに、玄関、共用各室使用前には、検温、手洗い、うがい、消毒を行うことを徹底している。</p>		
⑦ 給食	評価	—
<p>【給食衛生】 該当なし</p> <p>【献立】 該当なし</p>		

⑧ 環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>施設共用部分については、利用者も参画しつつ清掃・保全され、清潔が保たれている。</p> <p>コロナ対策として、施設設備の消毒（受付カウンター、居室表示器ボタン、エレベーターボタン、手すり、ドアノブ、共用パソコン、電話受話器等）や換気、来訪者の検温を徹底している。</p> <p>【事故対応】</p> <p>緊急時対応に関しては運営主体である法人本部を含めた連絡網の作成、災害時対応の地域との連携協力体制の検討など、適切な対応方法の確立に努めており、施設長不在等を想定した「事故対応マニュアル」を整備し、災害時を想定した訓練を毎月実施している。</p> <p>また、事故の対応はその経過を文書により区にすみやかに報告している。</p>		
⑨ 会計	評価	B 適正
<p>【規程】</p> <p>法人本部の経理に関する規程が整備されており、命令系統、権限と責任、監督範囲が明確化され、会計責任者と出納職員が別になっている。現金の取り扱いは、保管限度額を定めている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>法人本部の経理に関する規程により、契約に際しては稟議書を作成することや、一定金額以上の支出について、金額と決裁権限者を定めている。また、領収書等（証拠書類）は、不正防止のために施設長が会計処理済の印（施設長印）を捺印しており、出納に関しては責任者の承認を得ている。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>現金出納帳を作成し、日々の収支状況及び残高確認が適正に行われており、現金、通帳等は、適正に管理している。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】</p> <p>法人・施設の明確な理念に基づき運営業務を円滑に行っており、施設長のリーダーシップのもと、利用者の声を反映しながら適切に事業を実施している。特に「地域との交流」に力を入れており、①地域学童への施設開放、②子育てオープンルームなどの事業を通じて、安全な遊び場の確保や育児中の保護者の情報交換の場、子ども同士の交流の場に貢献するなど地域交流を積極的に図っており、地域に根差した事業となっている。</p> <p>入所母子の支援に関しては、利用者自らが自己の意思で課題と向き合い、解決できるよう支援を行うことを基本としていることから、職員は有効かつ実効性のある支援が必要不可欠である。従来までも職員の研鑽に力を入れてきたところであるが、より一層の利用者及び入所者の処遇向上を図るために、継続的に資質の向上を進めていく必要がある。</p> <p>緊急一時保護が必要な母子世帯及び単身女性の保護については、必要即応の対応が重要であるが、施設としては区の要請に的確に対応している。今後も良好な協力体制を継続してもらいたい。</p> <p>その他新型コロナウイルス感染症拡大防止対策は、厚生労働省等の通知による対応策に準拠しており、引き続き感染対策に留意した運営を継続してもらいたい。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>(1) 利用者及び入所者（児）・退所者（児）の個々の状況を的確に把握し、自立へ向けたきめ細かな支援に努めるとともに、あらゆる機会を通じて職員のスキル向上を図っていくこと。</p> <p>(2) これまで以上に関係機関との連携を密にし、必要な世帯に必要な支援が行き届くよう、事業の周知を強化するなどの方策を行っていくこと。</p> <p>(3) 現状の支援体制を維持しつつ、今後も入所者（児）に良質のサービスを継続していくこと。</p>		

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(処遇施設用)

福祉部 高齢福祉課	
調査実施日	令和4年7月8日

施設名	名主の滝老人いこいの家	指定管理者	社会福祉法人奉優会
-----	-------------	-------	-----------

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等)

【指定管理者】運営主体：社会福祉法人奉優会 理事長 香取 眞恵子
所在地：東京都世田谷区駒沢一丁目4番15号

【法人全体の人員規模】2,181名

【業務内容】

- | | |
|----------------|--------------|
| 1 特別養護老人ホーム事業 | 5 区民センター事業 |
| 2 短期入所事業 | 6 ホームヘルパー事業 |
| 3 居宅介護支援事業 | 7 老人福祉センター事業 |
| 4 地域包括支援センター事業 | |

【指定管理者施設】

特別養護老人ホーム、居宅介護支援センター、地域包括支援センター、老人福祉センター等多数

【指定管理料・債務負担額】

単位：千円

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	合計
68,718	69,102	69,902	70,618	278,340

(債務負担額：滝野川老人いこいの家を含む)

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

【所在地】 北区岸町1丁目15番25号

【建物概要】 延面積：994.02㎡ 構造：鉄筋コンクリート造 地下1階 地上3階

【利用定員】 100名

【職員数】 10名 (内訳) 施設長1名 非常勤職員9名

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

【事業の概要】

(1) 施設の運営管理に関すること

一人で通所できる60歳以上の方を対象に、サービスの向上を図りながら円滑な施設の運営を行っている。

(2) 施設の維持管理に関すること

利用者の安全に気を配り、建物及び設備の快適な施設環境を維持し、財産の保全を図っている。

(3) 事業に関すること

健康づくり事業…いこいこ体操や、オンラインエクササイズ等を開催し介護予防を推進している。また、保健師による健康相談等を通して健康づくり・介護予防に関する知識・意識の向上にも取り組んでいる。

いきがいづくり事業・仲間づくり事業…フラダンス教室や趣味講座・歌声サロン等の講座を行うことにより、利用者のいきがいづくりや、仲間づくり・地域交流に取り組んでいる。

浴室、マッサージ機、囲碁、将棋、テレビなどの従来の設備はそのまま継続し行い、利用者の健康づくり・教養の向上を行っている。

【自主事業】

いきがい活動センターと連携し、ジョブコーディネーターが名主の滝老人いこいの家に出張し、就労個別相談会を行っている。また、シニア・高齢者世代に向けてZOOM講座やスマホ個別相談会を行うとともに、オンライン配信通知サービスも実施している。

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>名主の滝老人いこいの家は、令和4年4月より、人生100年時代を見据えた、生きがいつくりや健康づくり、介護予防、地域活動を通して社会参加につながる様々な事業を行うことを基本方針とする。また、施設長以下、適切な職員数を確保し、老人福祉センターA型として役割を担える組織となっている。</p> <p>【施設長】</p> <p>施設の実態や問題点の把握に努め、安全管理や利用環境の整備に取り組んでいる。</p> <p>【開所】</p> <p>施設の開所時間及び開所期間は、東京都北区老人いこいの家条例、同施行規則の規定を順守している。</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <p>業務を遂行するにあたり、必要な従事者（1日5人程度）を配置している。</p> <p>【健康管理】</p> <p>労働安全衛生法に基づき衛生委員会を開催するなど、労働環境に配慮している。また、産業医や衛生管理者を選任し、定期的に健康診断を行うなど、職員の安全と健康の確保を図っている。義務化されたストレスチェックも今年実施済みである。</p> <p>従業員がPCR検査を希望する場合の費用を法人負担にするなど、健康管理の維持に努めている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>法人本部による職員を対象にした計画的な集合研修や接遇研修を実施している。</p> <p>ローテーション勤務体制職場のため、1日朝・夕の2回のミーティングで前日に起きた事故・トラブルや連絡事項等の情報共有を図り、統一した対応が取れるような体制を構築している。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物管理】</p> <p>施設の専門的な保守点検（空調設備、機械設備、消防設備、エレベーター保守、自家用電気工作物保守、自動ドア保守等）は保守委託契約を結び、年間スケジュールに沿って点検している。また、職員が始業前後に設備機器の日常点検を行っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品台帳に基づき適切に管理している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>残留塩素調整装置保守点検業務等、専門技術を要する業務は区の承認を得て第三者に委託している。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>日頃から、業務に支障がない範囲で節電の徹底等や裏紙を使用するなど環境対策や光熱水費の節約に努めている。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】 区の個人情報保護条例及び情報セキュリティポリシーに準じて、適切に取り扱っている。ノートパソコン・USBメモリー等は金庫に、利用者の個人情報はカギ付のキャビネットに保管するなど、施設長が情報資産を適切に管理している。</p> <p>【災害対策、危機管理】 緊急時における従事者の対応を含め、消防法に基づく消防計画を策定し、緊急連絡網も整備している。災害時の迅速な対応に努めるとともに、王子消防署の協力の下、11月及び3月に避難訓練を実施する。</p> <p>また、所長以外もAEDの使用に習熟するよう講習を受けている。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】 警察・消防と連携し、交通安全・地震対策等への注意喚起や周知の役割を果たしている。</p> <p>【苦情処理】 利用者懇談会を行うなど、利用者の意見・要望、苦情を受け付ける仕組みを作っている。苦情は施設長が対応し、施設の日誌に記録するとともに法人本部・区に報告し、必要な助言を求めてサービスの向上につなげている。</p>		
⑥利用者処遇	評価	B 適正
<p>【処遇】 新型コロナウイルス対策のため、自動検温計や消毒器を設置するとともに、高接触部位のドアノブなどや利用者が使用するマッサージ機等の定期消毒などを行い利用者が安心して利用できる環境整備を心がけている。</p> <p>【健康管理】 利用者の安全・健康状態に気を配り、浴室など体調変化が起こりやすい場所に職員を配置し、体調が悪そうな利用者には適宜声かけを行っている。</p>		
⑦給食	評価	—
<p>【衛生】 該当なし</p> <p>【献立】 該当なし</p>		

⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>施設内がきちんと整理・整頓され、清掃が行き届いている。巡回点検をこまめに行って利用者の安全に配慮している。</p> <p>また、北区公衆浴場法施行条例（平成24年3月26日東京都北区条例第5号）により、水質検査を実施する等、安全対策を図っている。</p> <p>利用者が安全に過ごせるように、建物設備や備品等の保守点検を計画的に行っている。施設設備は、常に安全かつ清潔に保たれるよう配慮し、備品等は日々整理整頓している。</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策として、換気を十分行うとともに、一度に入浴できる人数を6人に制限し、ソーシャルディスタンスの確保に努めている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>事故防止対策マニュアルを整備するとともに、事故の際は、臨機応変に対処し、法人本部と迅速に連絡をとって対応を協議している。区に報告すべき事故が起きた場合は、記録するとともに速やかに報告している。</p>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】</p> <p>経理規程を整備し、命令系統・会計責任者の権限・監督範囲が明確になっている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>適正な契約手続きを行い、毎年法人内部で監事による経理監査を実施している。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>現金の入出金・残高管理を行った後、小口現金出納帳を作成している。また、施設長が入出金のあった日には、小口現金出納帳と現金残高との照合を行っている。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】</p> <p>施設管理においては、災害・緊急・情報セキュリティ等の各種マニュアル類が整備されており、適正に管理・運用されている。</p> <p>高齢者が利用する施設のため、区等の新型コロナウイルス感染症防止対策基準を確認しながら対策を十分に行い運営を行っていることは評価できる。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>令和4年度より指定管理者が変更になり、介護予防や生きがいづくり等を行う施設となった。新しい取り組みについて、広報強化による新規利用者の獲得や、地域包括ケアシステムを支える一員として高齢者あんしんセンターをはじめとした関係機関等への周知と連携を期待している。</p> <p>また、ZOOM を利用したオンラインエクササイズの実施を行っているが、外出制限されるコロナ下でも利用者が参加できる新しいプログラムを進めてほしい。</p> <p>新型コロナウイルスについては当面は、同様の状況が継続することが考えられるため、今後も感染防止対策を徹底してほしい。</p>		

名主の滝老人いこいの家利用者満足度調査報告書

社会福祉法人奉優会

1 調査の概要

(1) 調査施設

名主の滝老人いこいの家

(2) 調査期間

令和4年7月1日(金)～7月2日(土)

(3) 調査対象

名主の滝老人いこいの家利用者

(4) 調査方法

受付で調査用紙を配布、記入後は回収箱(2か所設置)による回収

(5) 回収状況

回収120枚

(6) その他

2 調査結果

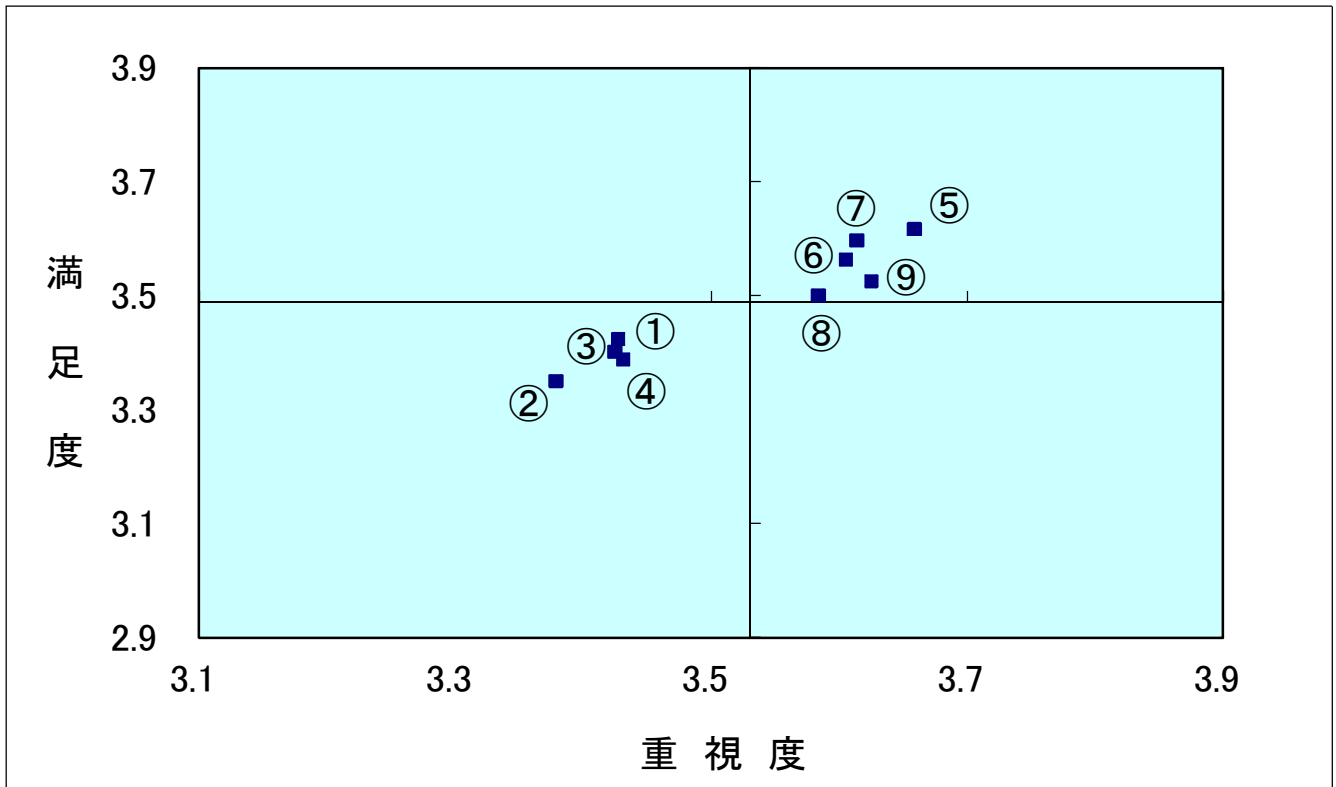
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切でない	1 全く大切でない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 老人いこいの家の周知・PRについて	57	55	3	2	3.43	54	63	3	0	3.43
② 利用できる曜日の指定について	51	62	6	0	3.38	49	65	5	1	3.35
③ 利用できる現在の時間帯	57	58	4	1	3.43	54	60	6	0	3.40
④ 行われている介護予防・健康づくり事業について	54	58	4	0	3.43	49	63	4	0	3.39
⑤ 職員のあいさつや言葉遣いの適切さ	79	41	0	0	3.66	74	46	0	0	3.62
⑥ 職員の服装や身だしなみについて	73	45	1	0	3.61	67	52	0	0	3.56
⑦ 職員の親切さ	75	42	2	0	3.61	72	46	1	0	3.60
⑧ 施設の快適さ	70	50	0	0	3.58	61	58	1	0	3.50
⑨ 新型コロナウイルス対策について	75	45	0	0	3.63	64	55	1	0	3.53
⑩ 全体的な満足度						69	46	2	0	3.57
⑪										
⑫										
⑬										
⑭										

※平均得点:各選択肢のスコア(1~4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 3.53

満足度平均 3.49

3 結果分析



4 課題発見

- ①周知により他の地区からの利用者が増加することを好ましく思っていない方がいるようである。
- ②入浴が週2回の制限となっていることへの不満。
- ③開館時間が早まったことで朝一番のお風呂に入りたい方の待ち時間が増えたこと、コロナ感染拡大が落ち着きを見せたことによる来館者増で入浴やマッサージ利用の待ち時間が増えた（但し、一日の中でも限られた時間）こと、数名夜間利用のご要望あり。
- ④朝体操においては一定の成果が出ており、15名程度の利用者がほぼ毎日のように参加されている。
- ⑤～⑩においては、ほぼ満足という結果をいただいているので、引き続き職員の接遇やご意見に対する迅速な対応、感染対策に注力していく。

5 改善方策

坂道が多いという地形から利用者（地域高齢者）の多くは近くで用を済ませることが多く、名主の滝老人いこいの家は利用者にとってなくてはならない存在である。以上のことを踏まえ、多種多様な事業の開催はもちろんのこと、利用者懇談会等を活用した意見収集の場の提供や意見を述べやすい環境づくりに努め、地域に密着した高齢者支援を引き続き行っていく。

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(処遇施設用)

福祉部 高齢福祉課	
調査実施日	令和4年7月8日

施設名	滝野川老人いこいの家	指定管理者	社会福祉法人奉優会
-----	------------	-------	-----------

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等)

【指定管理者】運営主体：社会福祉法人奉優会 理事長 香取 眞恵子

所在地：東京都世田谷区駒沢一丁目4番15号

【法人全体の人員規模】2,181名

【業務内容】

- | | |
|----------------|--------------|
| 1 特別養護老人ホーム事業 | 5 区民センター事業 |
| 2 短期入所事業 | 6 ホームヘルパー事業 |
| 3 居宅介護支援事業 | 7 老人福祉センター事業 |
| 4 地域包括支援センター事業 | |

【指定管理者施設】

特別養護老人ホーム、居宅介護支援センター、地域包括支援センター、老人福祉センター等多数

【指定管理料・債務負担額】

単位：千円

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	合計
68,718	69,102	69,902	70,618	278,340

(債務負担額：名主の滝老人いこいの家を含む)

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

【所在地】 北区滝野川1丁目46番7号

【建物概要】 延面積：610.30㎡

構造：鉄筋コンクリート造一部鉄骨造 地下1階 地上4階の2階部分

【定員】 100名

【職員数】 7名 (内訳) 施設長1名 非常勤職員6名

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

【事業の概要】

(1) 施設の運営管理に関すること

一人で通所できる60歳以上の方を対象に、サービスの向上を図りながら円滑な施設の運営を行っている。

(2) 施設の維持管理に関すること

利用者の安全に気を配り、建物及び設備の快適な施設環境を維持し、財産の保全を図っている。

(3) 事業に関すること

健康づくり事業…いこいこ体操や、脳トレ等の講座を開催し介護予防を推進している。また、保健師による健康相談等を通して健康づくり・介護予防に関する知識・意識の向上にも取り組んでいる。

いきがいづくり事業・仲間づくり事業…趣味講座等の講座を行うことにより、利用者のいきがいづくりや、仲間づくり・地域交流に取り組んでいる。

マッサージ機、囲碁、将棋、テレビなどの従来の設備はそのまま継続し行い、利用者の健康づくり・教養の向上を行っている。

(4) 介助浴室の利用承認に関すること

<p>【自主事業】 いきがい活動センターと連携し、ジョブコーディネーターが滝野川老人いこいの家に出張し、就労個別相談会を行っている。また、シニア・高齢者世代に向けて ZOOM 講座やスマホ個別相談会を行うとともに、オンライン配信通知サービスも実施している。</p>		
<p>4. 項目別評価</p>		
<p>①基本方針・施設長</p>	<p>評価</p>	<p>B 適正</p>
<p>【基本方針・組織】 滝野川・名主の滝老人いこいの家は、令和4年4月より、人生 100 年時代を見据えた、生きがいづくりや健康づくり、介護予防、地域活動を通して社会参加につながる様々な事業を行うことを基本方針とする。また、施設長以下、適切な職員数を確保し、老人福祉センターA 型として役割を担える組織となっている。</p> <p>【施設長】 施設の実態や問題点の把握に努め、安全管理や利用環境の整備に取り組んでいる。</p> <p>【開所】 施設の開所時間及び開所期間は、東京都北区老人いこいの家条例、同施行規則の規定を順守している。</p>		
<p>②従事者</p>	<p>評価</p>	<p>B 適正</p>
<p>【従事者配置】 業務を遂行するにあたり、必要な従事者（1日4人程度）を配置している。 令和4年4月1日から事業を引継ぎ運営を開始したが、以前の指定管理者が雇用し、滝野川老人いこいの家で働いていた職員を3名確保するなど、運営に対し職員を十分に確保している。</p> <p>【健康管理】 労働安全衛生法に基づき衛生委員会を開催するなど、労働環境に配慮している。また、産業医や衛生管理者を選任し、定期的に健康診断を行うなど、職員の安全と健康の確保を図っている。義務化されたストレスチェックも今年実施済みである。 従業員がPCR検査を希望する場合の費用を法人負担にするなど、健康管理の維持に努めている。</p> <p>【従事者研修】 法人本部による職員を対象にした計画的な集合研修や接遇研修を実施している。 ローテーション勤務体制職場のため、1日朝・夕の2回のミーティングで前日に起きた事故・トラブルや連絡事項等の情報共有を図り、統一した対応が取れるような体制を構築している。</p>		

③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】 建物の管理は、滝野川東区民センターによる一体管理になっている。 目視点検や委託業者による定期的な点検を行い、維持修繕が必要な場合は、事前に法人本部及び区に相談のうえ維持修繕を実施し、迅速で適切な設備の維持管理に努めている。</p> <p>【物品管理】 区からの貸与備品等、台帳を備え適切に管理している。</p> <p>【業務委託】 残留塩素調整装置保守点検業務等、専門技術を要する業務は区の承認を得て第三者に委託している。</p> <p>【環境配慮】 日頃から、業務に支障がない範囲で節電の徹底等や裏紙を使用するなど環境対策や光熱水費の節約に努めている。</p>		
④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】 区の個人情報保護条例及び情報セキュリティポリシーに準じて、適切に取り扱っている。ノートパソコンはカギ付の机の引き出しに、利用者の個人情報はカギ付のキャビネットに保管するなど、施設長が情報資産を適切に管理している。 現在は、いこいの家（2階）と事務スペース（1階）が離れているため、個人情報の管理には十分注意する必要がある。（令和4年7月下旬から、現在の2階休養室を事務室にするための改修工事を行っており、10月下旬に工事が完了するため、いこいの家の事務室として一元管理が可能となる。）</p> <p>【災害対策、危機管理】 区民センターにおいて一体的に消防計画を策定し、災害時の迅速な対応に努めるとともに、緊急連絡網も整備している。また、区民センターと共同で引継ぎ期間中の3月に避難訓練を実施し参加をした。所長・副施設長がAEDの使用に習熟するよう講習を受けている。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】 警察・消防と連携し、交通安全・地震対策等への注意喚起や周知の役割を果たしている。</p> <p>【苦情処理】 目安箱を設置し、利用者の意見・要望、苦情を受け付ける仕組みを作っている。苦情は施設長が対応し、施設の日誌に記録するとともに法人本部・区に報告し、必要な助言を求めてサービスの向上につなげている。</p>		
⑥利用者処遇	評価	B 適正
<p>【処遇】 利用者に対しては検温、マスクの着用、アルコール消毒液による手指消毒の実施の協力を求めると同時に新型コロナウイルス対策のため、自動検温計や消毒器を設置するとともに、高接触部位のドアノブなどや利用者が使用するマッサージ機等の定期消毒などを行い利用者が安心して利用できる環境整備を心がけている。</p> <p>【健康管理】 利用者の安全・健康状態に気を配り、浴室など体調変化が起こりやすい場所に職員を配置し、体調が悪そうな利用者には適宜声かけを行っている。</p>		

⑦給食	評価	—
<p>【衛生】 該当なし</p> <p>【献立】 該当なし</p>		
⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】 施設内がきちんと整理・整頓され、清掃が行き届いている。巡回点検をこまめに行って利用者の安全に配慮している。</p> <p>また、北区公衆浴場法施行条例（平成24年3月26日東京都北区条例第5号）により、水質検査を実施する等、安全対策を図っている。</p> <p>利用者が安全に過ごせるように、建物設備や備品等の保守点検を計画的に行っている。施設設備は、常に安全かつ清潔に保たれるよう配慮し、備品等は日々整理整頓している。</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策として、換気を十分行うとともに、一度に入浴できる人数を5人に制限し、ソーシャルディスタンスの確保に努めている。</p> <p>【事故対応】 事故防止対策マニュアルを整備するとともに、事故の際は、臨機応変に対処し、法人本部と迅速に連絡をとって対応を協議している。区に報告すべき事故が起きた場合は、記録するとともに速やかに報告している。</p>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】 経理規程を整備し、命令系統・会計責任者の権限・監督範囲が明確になっている。</p> <p>【会計処理】 適正な契約手続きを行い、毎年法人内部で監事による経理監査を実施している。</p> <p>【現金等の管理】 現金の入出金・残高管理を行った後、小口現金出納帳を作成している。また、施設長が入出金のあった日には、小口現金出納帳と現金残高との照合を行っている。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】 施設管理においては、災害・緊急・情報セキュリティ等の各種マニュアル類が整備されており、適正に管理・運用されている。</p> <p>高齢者が利用する施設のため、区等の新型コロナウイルス感染症防止対策基準を確認しながら対策を十分に行い運営を行っていることは評価できる。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 令和4年度より指定管理者が変更になり、介護予防や生きがいづくり等を行う施設となった。新しい取り組みについて、広報強化による新規利用者の獲得や、地域包括ケアシステムを支える一員として高齢者あんしんセンターをはじめとした関係機関等への周知と連携を期待している。</p> <p>新型コロナウイルスについては当面は、同様の状況が継続することが考えられるため、今後も感染防止対策を徹底してほしい。</p>		

滝野川老人いこいの家 利用者満足度調査報告書

社会福祉法人奉優会

1 調査の概要

- (1) 調査施設
滝野川老人いこいの家
- (2) 調査期間
令和4年6月24日～25日
- (3) 調査対象
風呂利用者、体操講座・小物づくり講座参加者
- (4) 調査方法
当日配布・回収
- (5) 回収状況
60枚
- (6) その他

2 調査結果

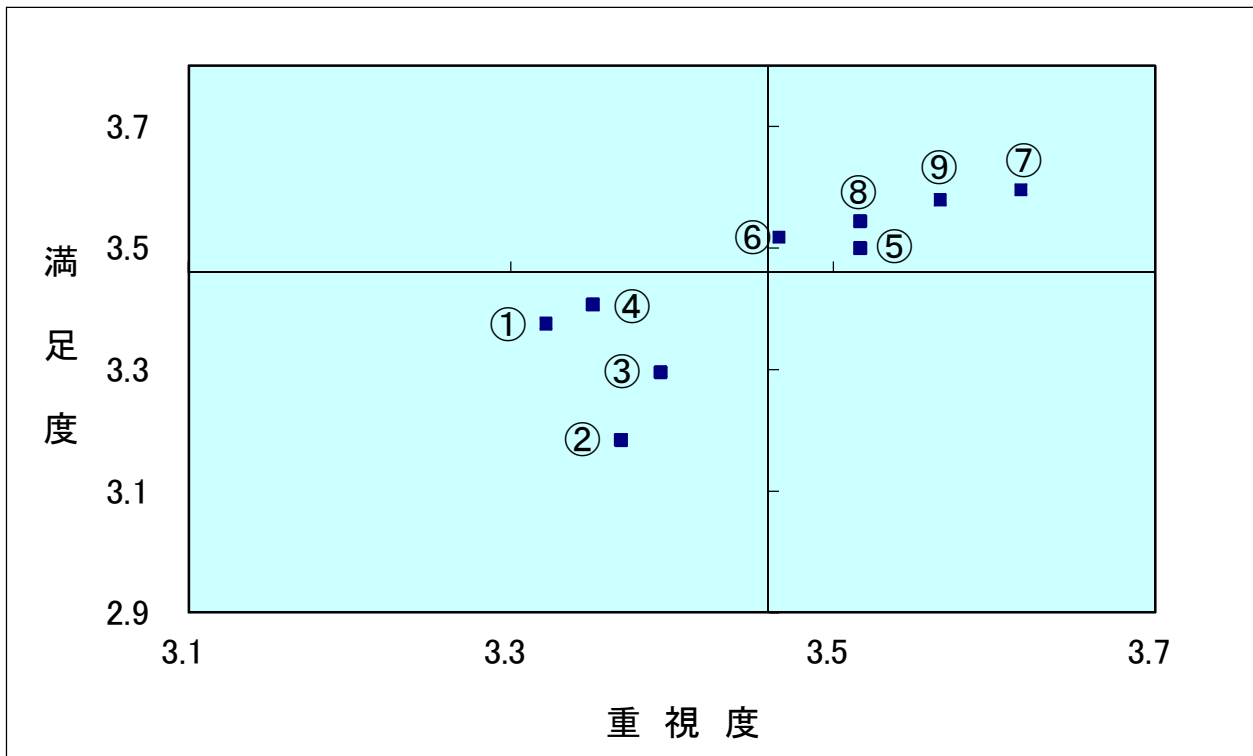
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 老人いこいの家の周知・PRについて	22	35	1	1	3.32	21	35	0	0	3.38
② 利用できる曜日の指定について	22	34	1	0	3.37	17	31	5	1	3.19
③ 利用できる現在の時間帯	24	30	2	0	3.39	21	28	5	0	3.30
④ 行われている介護予防・健康づくり事業について	21	35	1	0	3.35	23	30	1	0	3.41
⑤ 職員のあいさつや言葉遣いの適切さ	31	29	0	0	3.52	30	24	2	0	3.50
⑥ 職員の服装や身だしなみについて	28	32	0	0	3.47	31	24	0	1	3.52
⑦ 職員の親切さ	37	23	0	0	3.62	35	21	1	0	3.60
⑧ 施設の快適さ	31	29	0	0	3.52	31	26	0	0	3.54
⑨ 新型コロナ対策について	34	26	0	0	3.57	34	22	1	0	3.58
⑩ 全体的な満足度						33	24	1	0	3.55
⑪										
⑫										
⑬										
⑭										

※平均得点:各選択肢のスコア(1~4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 3.46

満足度平均 3.46

3 結果分析



4 課題発見

②③利用できる曜日・時間について不満との回答が目立つが、体操や小物づくり等の事業は曜日の制限がないため、主に入浴利用者からのご意見であると考えられる。現在、利用回数が週2回になったとはいえ、元々は週3回だったため「以前のように戻してほしい」というご意見も頂戴している。
④事業に関してはまだまだ知らない方や参加したことがないという方も多いため無回答が多い。入浴のための施設というイメージも未だ根強く、事業参加目的だけで来館くださる方は現状少ない。

5 改善方策

②③新型コロナウイルスの感染が再拡大している現状では制限の緩和、解除は難しい。ご利用者の皆様にご理解いただけるよう根気よくお話していく。
④事業の種類や回数を増やし、より多くの方に興味を持ってご参加いただけるよう企画運営を行う。特に7月～10月の工事期間中はお風呂が利用できなくなるため、いこいこ通信やポスター、ホームページ、SNS等を活用し、地域の方や関係機関に、介護予防事業や生きがいづくり事業も行っていることをお知らせしていく。

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(処遇施設用)

健康福祉部 高齢福祉課
調査実施日 令和4年8月18日

施設名	志茂老人いこいの家	指定管理者	FH元気パートナーズ
-----	-----------	-------	------------

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等)

【指定管理者】運営主体：FH元気パートナーズ
(株式会社フクシ・エンタープライズ、株式会社ハリマビシステムの2社で構成する共同事業体)。
代表者：株式会社フクシ・エンタープライズ 代表取締役 福土 昌
所在地：江東区大島1丁目9番8号

- 【業務内容】
- 1 指定管理者制度による公共施設の管理運営
 - 2 スポーツ施設、文化施設の管理・運営
 - 3 スポーツ教室、講習会、イベントの企画・運営・指導
 - 4 協議会の企画・運営並びにレクリエーション活動等の指導
 - 5 スポーツ用品・用具の販売
 - 6 警備業
 - 7 ビルの総合管理・メンテナンス・マネジメント

【指定管理施設】元気ぶらざ、志茂老人いこいの家

【指定管理料・債務負担額】 単位：千円

令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	合計
13,000	19,000	21,000	21,000	21,000	95,000

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

【所在地】北区志茂1-2-22

【建物概要】延面積：623.90㎡

構造：鉄骨鉄筋コンクリート造 地下1階地上2階建の1階・2階部分

【利用定員】100名

【職員数】17名

(施設長1名、副施設長1名、総括責任者1名、受付8名、機械設備員3名、清掃3名)

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

【事業の概要】

(1) 施設の運営管理に関すること

一人で通所可能な60歳以上の方を対象に、サービスの向上を図りながら円滑な施設の運営を行っている。

(2) 施設の維持管理に関すること

利用者の安全に気を配り、建物及び設備の快適な施設環境を維持し、財産の保全を図っている。

(3) 事業に関すること

浴室、マッサージ機、カラオケ、囲碁、将棋、テレビなどの設備を利用して、健康づくりや教養の向上及びレクリエーションなどで一日楽しく活動的に過ごすための事業を実施している。

(※現在新型コロナウイルス感染症対策のためカラオケは中止している)

(4) 介助浴室の利用承認に関すること

【自主事業】

マッサージ治療奉仕事業は新型コロナウイルス感染拡大対策のため自粛した。

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>本協定、条例及びに関係法令等のほか、公募要綱及び提案書に従って本業務を実施している。</p> <p>【施設長】</p> <p>利用者が快適に利用できるように、運営管理全般の統括を行っている。元気ぷらざといこいの家の一体管理で、利用者の年齢層や求められることが異なる中で、職員の役割分担を明確にし、情報共有の徹底を図るなど、適切な指導で、管理運営を行っている。</p> <p>また、利用者の事故や利用者間のトラブルなどにも適切な対応をしている。</p> <p>【開所】</p> <p>施設の開所時間及び開所期間は、東京都北区老人いこいの家条例、同施行規則の規定を順守している。</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <p>業務を遂行するにあたり、必要な従事者を配置している。</p> <p>【健康管理】</p> <p>労働基準法等関係法令を順守し、労働基準監督署へ必要な届け出を行っている。また、朝一番に体温を測り記録を取るなど、新型コロナウイルス対策を行っている。また、義務化されたストレスチェックも今年実施済みである。</p> <p>【従事者研修】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新規雇用者に対して事前学習資料の配布や就業前研修を実施し実践力を高めている。 ・業務実践を通して、キャリアアップに必要な研修を継続的に実施している。 ・各種講習会などへの職員の積極的な参加を促進している。 ・安全管理や技能向上のための研修は、計画的に実施している。 ・従業員に対し新型コロナウイルス感染症対策を実践しながらOJT（実践を通じて業務を身に着ける）研修を行っている。 		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>構成企業による適切な設備管理を行っている。施設の専門的な保守点検（空調設備、機械設備、消防設備、エレベーター保守、機械駐車場保守、自家用電気工作物保守、自動ドア保守、循環系統内洗浄等）は保守委託契約を結び、年間スケジュールに沿って点検を実施している。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品台帳に基づき適正に管理している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>各種点検等は専門業者に委託し施設の維持管理を行っている。なお専門業者に点検を委託する際には事前に区へ報告し承認を得ている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>衛生的な処理方法をマニュアル化し、迅速に対応している。日常清掃においても、汚水発生の防止のため極力水を使わない管理方法を採用し、使用する洗剤も指定化学物質や環境ホルモン等が少ないものを積極的に採用している。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>区の個人情報保護条例及び情報セキュリティポリシーに準じて、適切に取り扱っている。</p> <p>また、法人としてPマーク（プライバシーマーク）を認証取得し、適正な管理体制を構築しており、利用者の個人情報は、カギ付のロッカーに保管し、施設長が適切に管理している。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>協定書において、緊急時の対応を明記している。また、避難場所として災害備蓄倉庫の機能を有している。指定管理者としての防災訓練だけではなく、消防署主催の地域防災訓練の会場の一つとしても積極的に参加し、地域の防災拠点としての一翼を担っている。</p> <p>施設内だけではなく指定管理者が関係するグループ内にも緊急連絡網を作成し、迅速で的確な対応を心掛けている。</p> <p>消毒作業やサーマルカメラの設置など新型コロナウイルス感染防止対策を実施している。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため、今年度も活動を自粛している。例年は花火大会や志茂一丁目自治会主催の「水に親しむ会」への協賛活動を実施している。また、近隣中学校の職場体験や近隣小学校の社会科見学の受け入れや、地元自治会が行うお祭りへの協力など、地域への貢献や施設の知名度向上に努めている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>利用者間の個人的トラブル等が増加傾向の中で、利用者の立場を尊重し、よく話を伺う姿勢で対応している。苦情やトラブル等は回覧やミーティング等を利用し、職員間で情報共有を図って対応している。利用者からの苦情が施設にあった場合、施設長あるいは副施設長がバックアップしながら申し立て者の苦情を「情報源」としてとらえて組織的に対応している。また、ご意見箱を設置し、管理運営や接遇の向上につながる指摘などについては積極的に取り入れるという姿勢を取っている。</p>		
⑥利用者処遇	評価	B 適正
<p>【処遇】</p> <p>今年度は当初より利用人数を制限して浴室のみ利用再開した。（入替制で利用時間を30分にしてお風呂のロッカーや体重計などを定期的に消毒するなど、感染症対策を徹底しながら運営を行っている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>利用者の安全・健康状態に気を配り、浴室など体調変化が起こりやすい場所に職員を配置している。様子がおかしい利用者には声かけを行い、適切な対応をしている。</p> <p>最近では身体能力が低下してきた利用者や、認知症が疑われる利用者もいるため、高齢者あんしんセンターとコミュニケーションを取り、見守り機能の強化を図っている。</p> <p>通常のポジションにとどまらず臨機応変に利用者対応を行っている。</p>		

⑦給食	評価	—
<p>【衛生】 該当なし</p> <p>【献立】 該当なし</p>		
⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】 施設内は整理整頓され、清掃が行き届いている。また、新型コロナウイルス対策として換気・消毒等を行っている。利用規則と利用マナーの周知徹底をスタッフが継続的に行っている。北区公衆浴場法施行条例により、水質検査を実施するなど、利用者にとって安全・安心な施設運営を行っている。</p> <p>【事故対応】 複合施設という特色もあり、利用者が子どもから高齢者まで幅広い年齢層となっている。年齢だけではなく、障害のある方などにも考慮をし、利用者それぞれに合った対応を行っている。また、従事者全員が普通救命講習会を受講し、事故対応マニュアルや情報を共有することで理解を深めている。個別の対応については事故記録に残し、従事者で供覧することで知識の共有化を図っている。あわせて、区への報告・相談を欠かさず行っている。</p>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規定】 FH 元気パートナーズが行う業務に係る経理事務についての規定がある。</p> <p>【会計処理】 支出入の処理は施設長もしくは副施設長が行い、つり銭用以外の現金は極力施設内に置かないように配慮している。契約は施設長もしくは副施設長が行い、適切かつ正確に管理している。</p> <p>【現金等の管理】 その日の出入金の流れは、現金出納簿等の帳簿により管理している。現金、有価証券類やICカードは事務所内金庫に保管し管理している。売上金は警備会社へ委託し銀行口座へ入金している。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】 個人的な利用者間のトラブルや、認知症傾向の方への対応などが増えて来ている中で、施設長を中心として、柔軟に対応することができている。</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策のため、利用制限を行いながらの施設運営を行っており、以前に比べ利用者に対しての説明に多くの時間を要している。利用者の安全を確保するため、日々の情報共有を行い、丁寧な対応している。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、利用制限をしながらの運営となったが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、サーマルカメラを設置し入館時の検温、手指消毒の徹底、手すりやドアノブ、テーブル等の消毒の定期的な実施など、感染予防のための対策を行っている。今後も感染症対策を徹底しながら運営を行ってほしい。</p>		

志茂老人いこいの家区民満足度調査報告書

指定管理者 FH元気パートナーズ

1 調査の概要

- (1) 調査施設
志茂老人いこいの家
- (2) 調査期間
令和4年6月7日～6月26日 20日間
- (3) 調査対象
志茂老人いこいの家利用者
- (4) 調査方法
・いこいの家問診票記入の際にてご案内 ・機能回復室で待機の際にご案内、館内ポスター掲示
- (5) 回収状況
97枚
- (6) その他

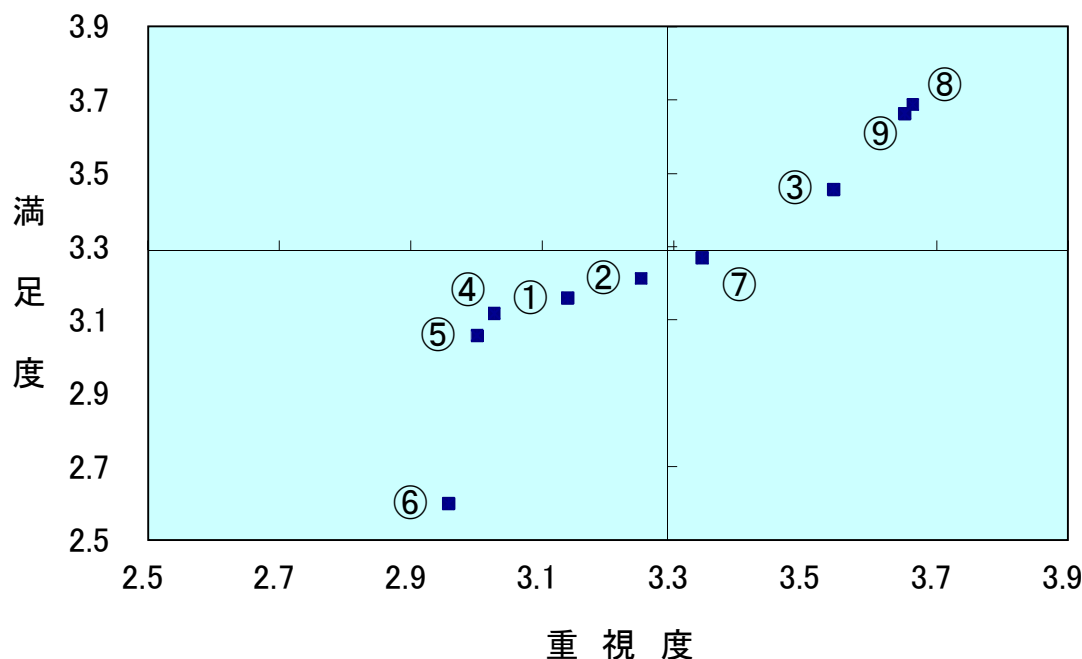
2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 利用できる曜日の指定について	31	48	12	3	3.14	29	52	10	2	3.16
② 利用できる現在の時間帯	31	49	7	1	3.25	31	51	11	0	3.22
③ 風呂場のつかいやすさ	46	33	2	0	3.54	44	33	6	0	3.46
④ 娯楽室の快適さ	7	25	6	0	3.03	6	35	1	0	3.12
⑤ 大広間の快適さ	14	26	12	1	3.00	13	29	8	1	3.06
⑥ カラオケ使用	11	4	4	4	2.96	4	8	4	4	2.60
⑦ 機能回復訓練室または休養室の快適さ	32	27	7	1	3.34	29	37	7	1	3.27
⑧ 職員の親切さ	59	30	0	0	3.66	64	29	0	0	3.69
⑨ 利用の気軽さ	56	30	0	0	3.65	62	29	1	0	3.66
⑩ 全体的な満足度						57	29	0	0	3.66

※平均得点：各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 3.29 満足度平均 3.29

3 結果分析



4 課題発見

1. コロナ禍での営業による制限と緩和
具体的事案：利用時間・利用回数
具体的提案：カラオケ室について
具体的提案：飲食について
2. コロナウイルス感染防止対策
具体的提案：機能回復訓練室の利用再開に伴う消毒作業
3. 利用方法やルールの周知徹底
具体的提案：コロナ禍での利用方法の周知徹底
具体的提案：トラブル防止
4. 新規自主事業の開催
具体的提案：フレイル予防

5 改善方策

コロナウイルスの感染状況が少しずつ改善してきた中で、問診票の撤廃、機能回復訓練室の利用再開、第五和室、囲碁将棋の利用再開、体重計の設置等、徐々に緩和を行ってまいりました。引き続き感染対策は行っていたものの、緩和され利用できるものが増えてきたため、満足度は徐々に上がってきていたのではないかと思います。

現在、カラオケは利用できない為、満足度が低くなっており、再開を待ち望んでいる声が多数寄せられていました。しかし、現段階では再開の目処が立っていないため、カラオケ室を利用した自主事業を企画していきたいと考えております。

飲食につきましては、今現在水分補給のみを可能としております。本来食事が可能だった第五和室はスタッフの目が届きにくい場所にあり、会話やソーシャルディスタンスの確保をするようなお声がけもしづらいため、飲食を可能にするには感染状況をみながら検討していければと思っております。

機能回復訓練室は利用再開前から、各機械使用后、利用者にタオルで拭き上げを行って頂いております。現在は拭き上げに消毒液を使用することをプラスし、感染対策を行いながら利用していただいております。

マスクや、手指の消毒等は引き続き行っているものの、気温が暑くなってきている為、マスクの着用が甘い状態だったり、マスクをせずに会話をしている利用者も見かけます。スタッフには引き続き、基本の感染予防の徹底と周知を行っていただき、利用者間でのトラブルや感染等を防ぎ、安心して利用できる施設運営を行っていく所存でございます。

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(処遇施設用)

福祉部 高齢福祉課	
調査実施日	令和4年7月26日

施設名	桐ヶ丘授産場	指定管理者	北区シルバー人材センター
-----	--------	-------	--------------

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等)

【指定管理者】運営主体：公益社団法人北区シルバー人材センター 会長 田中 良雄
所在地：北区赤羽 1-1-38

【業務内容】1 臨時かつ短期的な就業又は軽易な業務への就業を希望する高齢者の仕事の確保と提供
・家事援助サービス、障子や襖の張り替えなどの家庭の仕事
・清掃業務などの会社の仕事
・駐輪場管理や授産施設の管理運営などの公共の仕事
2 就業に必要な知識と技能の付与を目的とした高齢者への講習の実施
3 社会奉仕活動を通じて高齢者の生きがいの充実及び社会参加の推進を図るための事業など

【指定管理者施設】 自転車駐車場19か所及び授産場2か所の管理運営

【指定管理料・債務負担額】 単位：千円

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	合計
55,850	54,350	54,510	55,110	54,820	274,640

(債務負担額：王子授産場を含む)

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

【所在地】 北区桐ヶ丘2丁目7番22号

【建物概要】 延面積：320.00㎡
構造：鉄筋コンクリート造3階建1階部分

【利用定員】 33名(令和4年4月1日現在利用者20名)

【職員数】 9名(施設長1名 指導員6名 用務2名)

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

【事業の概要】

(1) 施設の運営に関すること

働く意欲はあるが一般就労が困難な60歳以上の区民を対象に、仕事の提供を通して生活の安定と福祉の向上を図る。

(2) 施設・設備の維持管理に関すること

利用者の安全に配慮し、建物及び設備の快適な施設環境を維持し、財産の保全を図る。

(3) 授産場で行う仕事に関すること

発注者から材料の提供を受け、利用者が授産場内でシール貼り、箱詰め、箱折り、袋詰め等の加工を行い、利用者の作業実績に応じて工賃を支払う。

(4) 利用者の健康管理に関すること

施設に常設している血圧計を活用しているほか、月2回非常勤嘱託医による利用者全員の健康診断を実施。また、いきがいや仲間づくりの場として季節行事を充実させる等、利用者相互の親睦を図るよう努めている。

(5) 利用者の申込受付に関すること

【自主事業】

なし

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>働く意思と能力がありながら一般企業への就労が困難な高齢者等に、設備と仕事を提供することにより、高齢者等が生きがいと生活の安定を得ることができることを基本方針として運営している。この運営方針に沿って、安定した工賃の確保、健康への配慮、生きがいの高揚を重点として利用者支援に努めており、施設長以下指導員や用務員を配置し、授産施設としての役割を十分担える組織となっている。</p> <p>【施設長】</p> <p>利用者の高齢化が進んでいる中、毎朝施設内を巡回し利用者全員に声を掛け、健康状態を確認するなど、安全と健康管理に配慮している。また、利用者が急な休みの場合には、施設長自ら連絡を取り体調や安否の確認を行っている。また、納期や完成品の品質など発注者からの要求が高くなる中で、効率的な作業体制を確立して、作業工賃収入の確保を図りながら、生きがいづくりと健康の維持を目指した施設運営を行っている。</p> <p>【開所】</p> <p>施設の開所時間及び開所期間は、東京都北区授産場条例・同施行規則の規定を遵守している。</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <p>ローテーション勤務。勤務表により出勤日を把握。新型コロナウイルス対策のため、出場数を利用者の半数に制限しながら事業遂行に必要な作業場の従事者を確保している。</p> <p>新人指導員が、必要時に読んでわかるよう就業マニュアルを見直し、総括リーダー1名、サブリーダー2名、計3名を置き指導員の役割分担の明確化を図った。</p> <p>また、受注した仕事については、指導員全員で実際に作業して難しい作業点や注意点を検討し、説明や注意の仕方（言い方）を統一するよう改善した。</p> <p>【健康管理】</p> <p>労働関係法令を遵守し、適切な労働環境を確保している。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>職務遂行の過程の中で、必須な職場内研修を実施している。業務内容・待遇・災害・事故防止・緊急一時対応等各種マニュアルを従事者全員で共有し、利用者にとって安全・安心で働きやすい環境づくりに努めている。また、毎朝のミーティングで従事者相互の情報共有を図っている。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のため現地調査、施設内巡回については省略した。</p> <p>【建物設備】</p> <p>建物設備は定期的に点検し、必要な修繕は随時行っている。また、授産場施設だけでなく、3階までの建物全体の施設管理を行い、建築基準法第12条に基づく定期点検も実施している。</p> <p>【物品管理】</p> <p>貸与物品等、台帳を備え適切に管理している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>清掃業務・保守点検業務等、専門技術を要する業務については、区の承認を得て委託している。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>日頃から、休憩時間中の作業場や使用していない部屋の消灯、テレビや湯沸し器の使用時間の設定、雨水利用等、節電・節水の徹底等により光熱水費の削減に努めている。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>区の個人情報保護条例及び情報セキュリティポリシーに準じて、適切に取り扱っている。</p> <p>パソコンは外部接続をしておらず、利用者の個人情報は、施設長の管理下で適切に保管されている。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>消防法に基づく消防計画を策定し、定期的に、消防用設備等の点検、消防訓練・避難訓練を実施している。また、消防署協力の下、桐ヶ丘地域振興室との合同訓練も行うなど、緊急時の対応に備えている。</p> <p>施設内において、家具の転倒防止、ガラス飛散防止シートの設置など、地震対策が適切になされている。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>警察・消防・桐ヶ丘地域振興室と連携し、利用者に対して防犯・災害への注意喚起を行っている。</p> <p>また、近隣の桐ヶ丘やまぶき荘高齢者あんしんセンター・赤羽高齢者あんしんセンターと連携を図る体制を整えている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>苦情解決責任者を施設長とし、利用者全員との個別面談（年2回）やこまめな声掛けの実施、意見箱の設置等により、利用者の要望や意見を確認している。意見を踏まえ変更した事項があった場合、場内掲示をするなど丁寧な対応をしている。</p> <p>発注者から製品の仕上がり具合について意見があった場合には、その経過・対応を記録し、指導員全員で共有するとともに、法人本部に報告している。</p>		
⑥利用者処遇	評価	B 適正
<p>【処遇】</p> <p>利用者の高齢化が進み、作業効率が低下傾向にあるため、作業能力別に、1班から6班に分け、発注業者からの多様な要望に応えている。高齢者の多い班についてもゆっくり丁寧に作業することで、間違いのない仕事ができるように工夫している。</p> <p>指導方法と検品方法を統一し、利用者とのコミュニケーションを充分図り作業ミスの予防に努めている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>嘱託医師による健康診断（月2回）、区民健康診査の受診促進、休憩時間中の体操、インフルエンザワクチンの接種指導を行い、利用者の健康管理に努めている。</p> <p>また、高齢者が通う施設であるため、利用者の緊急連絡先、持病や服薬状況を把握するために「救急医療情報提供シート」を作成し、救急要請時等にすぐに救急隊員に情報提供できるようにした。場長との年2回の個別面談時に記載内容に変更がないか確認し、最新の情報を提供できるようにしている。</p> <p>新型感染症対策として、自宅での検温、37.5℃以上の場合の出場見合わせ、手指消毒液の設置、マスクの配付等を行っている。</p>		

⑦給食	評価	—
<p>【衛生】 該当なし</p> <p>【献立】 該当なし</p>		
⑧環境整備	評価	B 適正
<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のため現地調査、施設内巡回については省略した。</p> <p>【利用者環境の整備】 作業場内は、資材、道具等が整理整頓され、搬出・搬入にはフォークリフトを使用して、利用者・指導員による作業の安全性・効率性の確保を図っている。 利用者とのコミュニケーションを図るために、掲示板を活用して情報提供している。</p> <p>【事故対応】 利用者が安全に作業できるように、建物設備や備品等の保守点検は計画的に行っている。 施設設備は、常に安全かつ清潔に保たれるように配慮し、備品等は日々整理整頓している。 事故・緊急時の対応については、各種マニュアルが作成され、施設長を中心として、連絡体制も整備されている。区及び法人本部に対しても、事故報告書に記録する等して速やかに報告できるようにしている。</p>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】 経理規程を整備し、命令系統・会計責任者の権限・監督範囲が明確になっている。</p> <p>【会計処理】 契約の際は、稟議書を作成しその必要性を明確にし、会計責任者（事務局長）の承認を受けた上で支払をしている（承認印有）。また、内部監事2名により、経理監査を実施している。</p> <p>【現金等の管理】 現金出納については、授産場では取り扱っていないが、シルバー人材センター本部において出納担当者が日々、現金の入出金・残高管理を行い、金銭出納帳を作成している。また、現金金種明細（金種表）の現金有高と金銭出納帳の現金残高と照合している（事務局長等の確認印有）。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】 日常の健康管理、嘱託医による健康相談・血圧測定、救急医療情報提供シートの作成など、作業面のみならず、利用者の安全と健康を確保するために、適切に対応している。 また、新型コロナウイルス対策として、様々対策を講じたことで感染者を出していないことから、引き続き対策に努めていただきたい。 安定した受注を確保するために、受注先からの多様な要望に可能な限り応えるとともに、検品時に指導員を増員して検品作業の強化を図るなど、発注者からの信頼性の確保・向上に取り組んでいる。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 新型コロナウイルス感染拡大に伴う受注減に対応するため、業者との連携を密にして受注量の確保に努めてほしい。 授産施設としての利用者支援をバランスよく行いつつ、利用者の高齢化や、単身の高齢者も多いため、健康管理や様子がおかしい利用者には声掛けや、必要に応じて、高齢者あんしんセンターにつなぐ等の連携を図って欲しい。</p>		

桐ヶ丘授産場満足度調査報告書

公益社団法人北区シルバー人材センター

1 調査の概要

(1) 調査施設

桐ヶ丘授産場

(2) 調査期間

令和4年6月28日(火) 6月29日(水) 2日間

(3) 調査対象

利用者

(4) 調査方法

利用者に調査票を配布し、設置した回収箱に入れる

(5) 回収状況

19名中19名 100% 休場者1名を除く

(6) その他

当アンケートから利用者ニーズを把握し、今後の施設運営の参考とする。

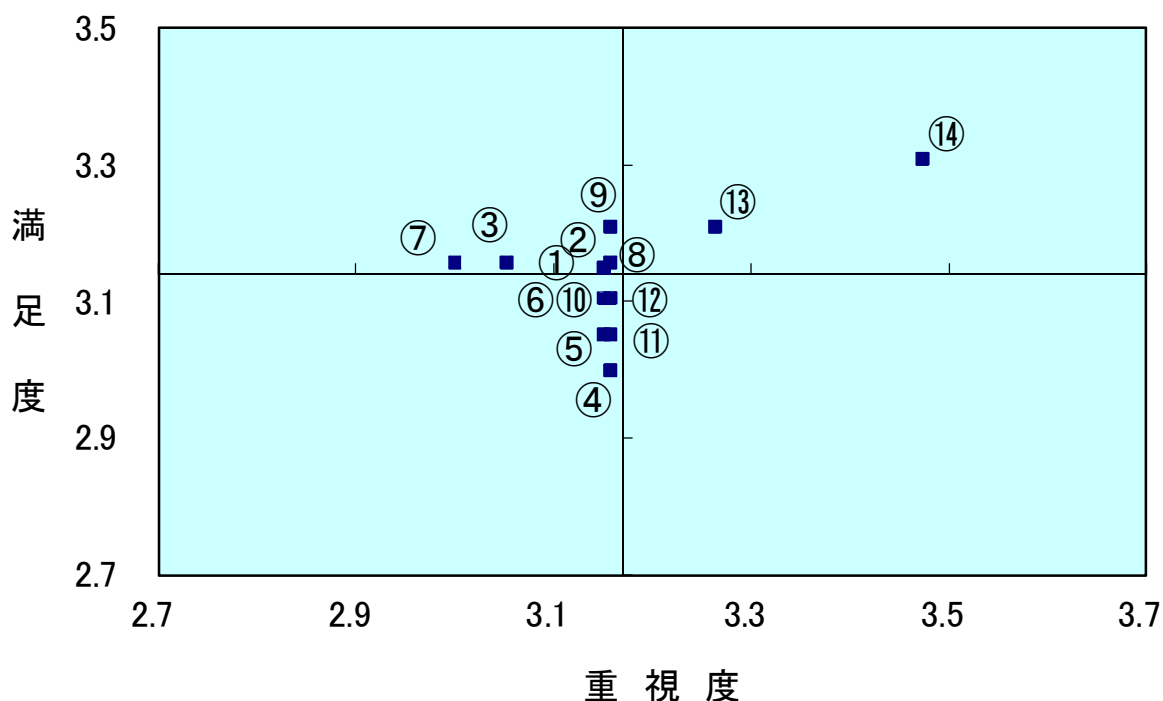
2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 授産場のPRについて	3	16	0	0	3.15	4	14	1	0	3.15
② 授産場の場所のわかりやすさ	3	16	0	0	3.15	3	15	1	0	3.15
③ 授産場を利用できる現在の時間帯	3	14	2	0	3.05	5	12	2	0	3.16
④ 作業場の快適さ	4	14	1	0	3.16	3	13	3	0	3.00
⑤ 休憩室の快適さ	5	12	2	0	3.15	4	12	3	0	3.05
⑥ 休憩時間の適切さ	4	14	1	0	3.15	4	13	2	0	3.11
⑦ 一日の作業時間の長さ	4	11	4	0	3.00	4	14	1	0	3.16
⑧ 作業内容のやさしさ	3	16	0	0	3.16	4	14	1	0	3.16
⑨ 作業量の適切さ	3	16	0	0	3.16	4	15	0	0	3.21
⑩ スタッフの親切さ	5	12	2	0	3.16	3	15	1	0	3.11
⑪ スタッフの説明のわかりやすさ	5	12	2	0	3.16	3	14	2	0	3.05
⑫ 交通の利便性(行きやすさ)	4	14	1	0	3.16	3	15	1	0	3.11
⑬ 授産場が気軽に利用できること	5	14	0	0	3.26	4	15	0	0	3.21
⑭ 働くことによる生きがい	9	10	0	0	3.47	6	12	1	0	3.31

※平均得点:各選択肢のスコア(1~4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 3.17 満足度平均 3.14

3 結果分析



4 課題発見

利用者に対する作業内容の説明のわかりやすさ、作業場の快適さについて満足度を高める必要がある。

5 改善方策

引き続き、受注した仕事については、指導員全員で実際に作業して難しい作業点や注意点を検討し、丁寧な説明を行うため、事前の説明や注意の仕方（言い方）を統一するよう努め、利用者の理解を深める。また利用者が作業しやすい仕事をできる限り受注できるよう、今後も配慮する。さらに、新型コロナウイルス感染予防に十分配慮し、冷暖房運転時においても、室温の管理や換気を適切に行うなど、快適で安全な作業場、休憩室等の環境を整えていく。

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(処遇施設用)

福祉部 高齢福祉課	
調査実施日	令和4年7月26日

施設名	王子授産場	指定管理者	北区シルバー人材センター
-----	-------	-------	--------------

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等)

【指定管理者】運営主体：公益社団法人北区シルバー人材センター 会長 田中 良雄
所在地：北区赤羽 1-1-38

【業務内容】1 臨時的かつ短期的な就業又は軽易な業務への就業を希望する高齢者の仕事の確保と提供
 ・家事援助サービス、障子や襖の張り替えなどの家庭の仕事
 ・清掃業務などの会社の仕事
 ・駐輪場管理や授産施設の管理運営などの公共の仕事
 2 就業に必要な知識と技能の付与を目的とした高齢者への講習の実施
 3 社会奉仕活動を通じて高齢者の生きがいの充実及び社会参加の推進を図るための事業など

【指定管理者施設】 自転車駐車場19か所及び授産場2か所の管理運営

【指定管理料・債務負担額】 単位：千円

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	合計
55,850	54,350	54,510	55,110	54,820	274,640

(債務負担額：桐ヶ丘授産場を含む)

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

【所在地】 北区王子2丁目19番20号

【建物概要】 延面積：505.78㎡

構造：鉄筋コンクリート造2階建1階部分

【利用定員】 50名(令和4年4月1日現在 利用者 40名)

【職員数】 12名(施設長1名 施設長補佐1名 指導員8名 用務2名)

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

【事業の概要】

(1) 施設の運営に関すること

働く意欲はあるが一般就労が困難な60歳以上の区民を対象に、仕事の提供を通して生活の安定と福祉の向上を図る。

(2) 施設・設備の維持管理に関すること

利用者の安全に配慮し、建物及び設備の快適な施設環境を維持し、財産の保全を図る。

(3) 授産場で行う仕事に関すること

発注者から材料の提供を受け、利用者が授産場内でシール貼り、箱詰め、箱折り、袋詰め等の加工を行い、利用者の作業実績に応じて工賃を支払う。

(4) 利用者の健康管理に関すること

施設に常設している血圧計を活用しているほか、月2回非常勤嘱託医による利用者全員の健康診断を実施。また、いきがいや仲間づくりの場として季節行事を充実させる等、利用者相互の親睦を図るよう努めている。

(5) 利用者の申込受付に関すること

【自主事業】

なし

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>働く意思と能力がありながら一般企業への就労が困難な高齢者等に、設備と仕事を提供することにより、高齢者等が生きがいと生活の安定を得ることができることを基本方針として運営している。この運営方針に沿って、安定した工賃の確保、健康への配慮、生きがいの高揚を重点として利用者支援に努めており、施設長以下指導員や用務員を配置し、授産施設としての役割を十分担える組織となっている。</p> <p>【施設長】</p> <p>利用者の高齢化が進んでいる中、毎朝施設内を巡回し利用者全員に声を掛け、健康状態を確認するなど、安全と健康管理に配慮している。また、納期や完成品の品質など発注者からの要求が高くなる中で、効率的な作業体制を確立して、作業工賃収入の確保を図りながら、生きがいづくりと健康の維持を目指した施設運営を行っている。</p> <p>【開所】</p> <p>施設の開所時間及び開所期間は、東京都北区授産場条例・同施行規則の規定を遵守している。</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <p>ローテーション勤務。勤務表により出勤日を把握。事業遂行に必要な作業場の従事者を確保し利用者の出場を2班体制で半数とし、作業台も対面ではなく一同が同一方向を向いて座り作業を行うなど、新型コロナウイルス感染症対策に努めている。</p> <p>平成28年度から、各班に副班長を設けたことで、指導員たちにも、各班の班長(統括班長)・(統括副班長)との連携がスムーズになり指導員間の連携が密になった。また、各班にも副班長を設けることで責任を持たせることができた。</p> <p>【健康管理】</p> <p>労働関係法令を遵守し、適切な労働環境を確保している。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>職務遂行の過程の中で、必須な職場内研修を実施している。業務内容・接遇・災害・事故防止・緊急一時対応等各種マニュアルを従事者全員で共有している。従事者は利用者にとって安全・安心で働きやすい環境づくりに努めている。また、毎朝のミーティングで従事者相互の情報共有を図っている。指導員体制の強化として平成29年度から、一人の指導員に業者との交渉、製品の作業確認、利用者への説明を含めた一元的な対応を行うことで全指導員が責任をもって業務を行うことができています。また、新人指導員に早期の指導を受けさせることで指導員体制を安定させていくことに努めている。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>建物設備は定期的に点検し、必要な修繕は随時行っている。また、建築基準法第12条に基づく点検等は、王子福祉作業所と連携して定期的実施している。</p> <p>【物品管理】</p> <p>貸与物品等、台帳を備え適切に管理している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>清掃業務・保守点検業務等、専門技術を要する業務については、区の承認を得て委託している。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>日頃から事務室・作業場のエアコンの温度調節や、使用していない部屋の消灯等、節電の徹底等により、光熱水費の削減に努めている。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>区の個人情報保護条例及び情報セキュリティポリシーに準じて、適切に取り扱っている。</p> <p>パスワード管理されたパソコンは、外部接続をしておらず、盗難防止策も講じられている。利用者の個人情報、施設長の管理下で適切に保管されている。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>消防署立会いの下、王子福祉作業所と連携して年2回消防訓練を実施している。また、消防法に基づく防災計画を策定し、非常時の連絡体制をわかりやすく掲示し、職員間に浸透させている。消防設備等は定期的に点検している。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>警察・消防・王子福祉作業所と連携し、利用者に対して防犯・災害への注意喚起を行っている。</p> <p>隣接の王子隣保館保育園が休日に実施するバザーについて、場所の提供を行う等地域イベントに協力している。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>苦情解決の仕組みとして、玄関前に意見箱として「アンケート BOX」を設置するとともに、利用者の親睦会（喜楽会）を通じて、相談や意見の吸い上げを行っている。また、年1回利用者全員と個別面談を実施している。</p> <p>発注者から製品の仕上がり具合について意見があった場合には、その経過・対応を記録し、指導員全員で共有するとともに、法人本部に報告している。</p>		
⑥利用者処遇	評価	B 適正
<p>【処遇】</p> <p>利用者のスキル別作業グループを作り、利用者個々の作業能力に応じて作業を分担し、作業効率の向上に努めている。</p> <p>グループによっては指導員の近くの席で作業し、指導を受けやすくしたり、ペアを作り互いにチェックしあう等ミスを防ぐための対策がとられている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>嘱託医師による健康診断（月2回）、区民健康診査の受診促進、休憩時間中の体操、インフルエンザワクチンの接種指導を行い、利用者の健康管理に努めている。</p> <p>新型コロナウイルス対策のため、自宅での検温、37.5℃以上の場合の出場見送り、手指消毒液・マスクを設置している。</p>		
⑦給食	評価	—
<p>【衛生】</p> <p>該当なし</p> <p>【献立】</p> <p>該当なし</p>		

⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>仕掛品の置き場や運搬方法に注意を払い、安全な作業環境の確保に工夫して取り組んでいる。利用者とのコミュニケーションを図るために、作業場にある掲示板を活用して情報提供をしている。また、作業場の朝のあいさつでは、熱中症予防等、時季に応じた医師からの助言を案内したり、最近のよくある作業ミスをアナウンスしたりする等、情報共有を徹底している。</p> <p>【事故対応】</p> <p>利用者が安全に作業できるように、建物設備や備品等の保守点検は計画的に行っている。施設設備は、常に安全かつ清潔に保たれるよう配慮し、備品等は日々整理整頓している。事故・緊急時の対応については、各種マニュアルが作成され、施設長を中心として、連絡体制も整備されている。区及び法人本部に対しても、事故報告書に記録する等して速やかに報告している。</p>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】</p> <p>経理規程を整備し、命令系統・会計責任者の権限・監督範囲が明確になっている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>契約の際は、稟議書を作成しその必要性を明確にし、会計責任者（事務局長）の承認を受けた上で支払をしている（承認印有）。また、内部監事2名により、経理監査を実施している。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>現金出納については、授産場では取り扱っていないが、シルバー人材センター本部において出納担当者が日々、現金の入出金・残高管理を行い、金銭出納帳を作成している。また、現金金種明細（金種表）の現金有高と金銭出納帳の現金残高と照合している（事務局長等の確認印有）</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】</p> <p>利用者の高齢化はあるものの、作業能力や年齢を考慮したグループ化により個々の作業能率は低下しておらず、難易度の異なる受注もできる体制を取っていることから、様々な要望に円滑に対応することができている。また、納品前の検品の徹底によって信頼性の確保・向上に努めている。</p> <p>新型コロナウイルス感染症に対し、利用者の半数出場、自宅での検温、37.5℃以上の者の出場見合わせ等の対応を取ったことで感染者を出していないので、引き続き、感染症対策に努めていただきたい。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>新型コロナウイルス感染拡大に伴う受注減に対応するため、業者との連携を密にして受注量の確保に努めてほしい。</p> <p>授産場は、就労の場であると共に、いきがいつくりの場でもあるため、作業効率の向上を図ることはもちろんだが、年齢を重ねても利用者が楽しい仕事ができる施設となるように、バランスよく運営していただきたい。</p> <p>また、桐ヶ丘授産場は、一人住まいの利用者への支援としてあんしんセンターとの連携を図っていることから、王子授産場でも地域のあんしんセンターとの連携を図っていただきたい。</p>		

王子授産場満足度調査報告書

公益社団法人 北区シルバー人材センター

1 調査の概要

(1) 調査施設

王子授産場

(2) 調査期間

令和4年6月20日(月)～21日(火)

(3) 調査対象

利用者

(4) 調査方法

利用者に調査票を配付し回収箱に投函の上、場長に提出

(5) 回収状況

39名中39名 100%

(6) その他

当アンケートから利用者ニーズを把握し、今後の施設運営の参考とする。

2 調査結果

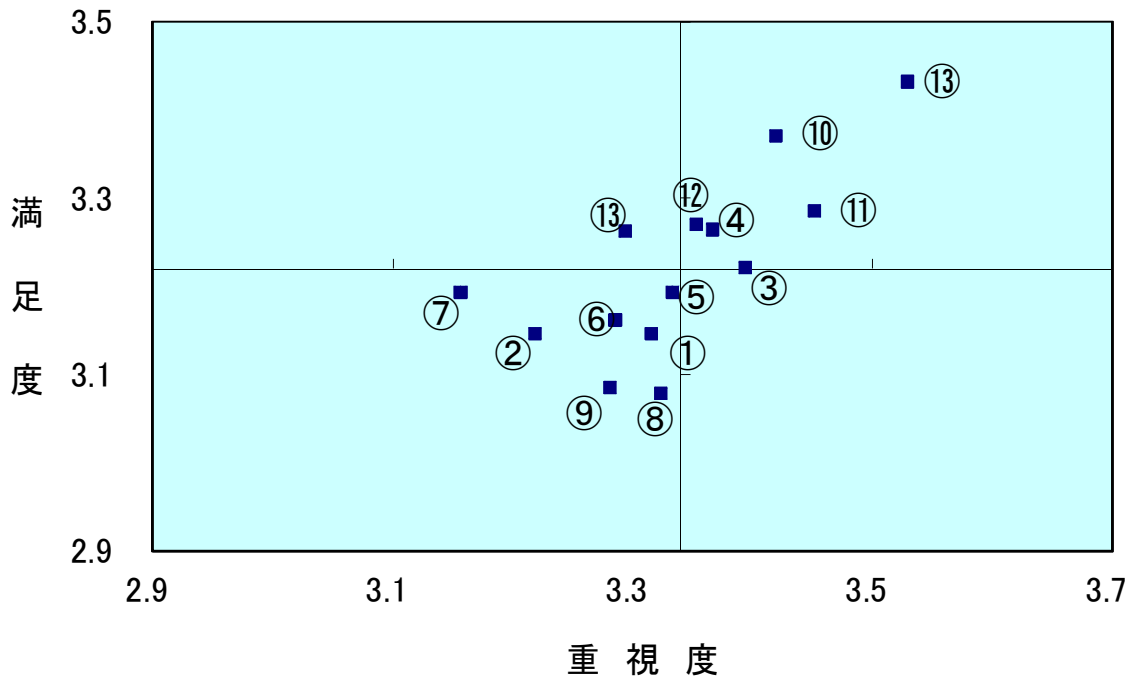
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切でない	1 全く大切でない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 授産場のPRについて	12	26	0	0	3.32	7	26	0	1	3.15
② 授産場の場所のわかりやすさ	7	25	0	0	3.22	7	25	2	0	3.15
③ 授産場を利用できる現在の時間帯	13	20	0	0	3.39	9	26	1	0	3.22
④ 作業場の快適さ	11	19	0	0	3.37	9	25	0	0	3.26
⑤ 休憩室の快適さ	11	22	0	0	3.33	9	25	2	0	3.19
⑥ 休憩時間の適切さ	10	25	0	0	3.29	7	29	1	0	3.16
⑦ 一日の作業時間の長さ	6	25	1	0	3.16	8	27	1	0	3.19
⑧ 作業内容のやさしさ	11	23	0	0	3.32	7	27	4	0	3.08
⑨ 作業量の適切さ	9	23	0	0	3.28	5	28	2	0	3.09
⑩ スタッフの親切さ	13	18	0	0	3.42	13	22	0	0	3.37
⑪ スタッフの説明のわかりやすさ	15	15	1	0	3.45	12	21	2	0	3.29
⑫ 交通の利便性(行きやすさ)	12	22	0	0	3.35	11	25	1	0	3.27
⑬ 授産場が気軽に利用できること	10	24	0	0	3.29	11	26	1	0	3.26
⑭ 働くことによる生きがい	19	14	1	0	3.53	18	17	2	0	3.43
全体的な満足度						9	24	3	0	3.17

※平均得点:各選択肢のスコア(1~4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 3.34

満足度平均 3.22

3 結果分析



4 課題発見

満足度が一番低かった「⑧作業内容のやさしさ」「⑨作業量の適切さ」については満足度を高めるため工夫をする必要がある。

5 改善方策

- ・作業内容のやさしさについては手順/内容を含め指導員による説明を懇切丁寧に行うとともに、巡回指導に努める。
- ・作業量の適切さについては業者、品物、時期によるバラツキがあるものの一定期間の納期を確保することにより作業量の平準化に努める。

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(利用施設用)

福祉部 高齢福祉課	
調査実施日	令和4年7月20日

施設名	いきがい活動センター	指定管理者	社会福祉法人奉優会
-----	------------	-------	-----------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

【指定管理者】運営主体：社会福祉法人奉優会 理事長 香取 眞恵子

所在地：東京都世田谷区駒沢一丁目4番15号

【法人全体の人員規模】2,181名

【業務内容】

- | | |
|----------------|--------------|
| 1 特別養護老人ホーム事業 | 5 区民センター事業 |
| 2 短期入所事業 | 6 ホームヘルパー事業 |
| 3 居宅介護支援事業 | 7 老人福祉センター事業 |
| 4 地域包括支援センター事業 | |

【指定管理者施設】

特別養護老人ホーム、居宅介護支援センター、地域包括支援センター、老人福祉センター等多数

【指定管理料・債務負担額】

単位：千円

令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	合計
21,007	89,413	89,430	88,854	288,704

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

【所在地】 北区王子5-2-5-101

【建物概要】 延面積：1,480.81㎡

構造：鉄筋コンクリート造 2階建

【職員数】 10名

(内訳) 施設長1名 副施設長兼ジョブコーディネーター1名 看護職1名 運動指導員3名
栄養士1名 総合職3名

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

【事業の概要】

1 社会参加及び自主的活動の支援

区内高齢者のための社会参加、自主的活動の支援を行っている。また、社会参加活動開始後も活動継続のための支援にも取り組んでいる。

2 就労支援

「就労」と「社会参加」につながる「いきがいづくり」支援の仕組みを構築し、就労に関する総合相談に取り組んでいる。

また、ジョブコーディネーターを中心に、地元企業や団体、公的施設、町会・自治会等との関係性を構築し、就労先の開拓にも取り組んでいる。

3 健康づくり・介護予防の推進

利用者一人ひとりが、自身の身体状況等に合わせて選択できる多様な健康づくり事業（介護予防事業）を開催している。マシントレーニング、サーキットトレーニング、有酸素運動等の運動だけでなく、栄養口腔講座、看護師相談等の事業を通して、健康づくり・介護予防に関する知識、意識の向上にも取り組んでいる。

4 地域交流機会の提供

地域に暮らす子どもから高齢者まで、多世代にわたり男女問わず誰でも参加できる様々なイベントを開催することで、地域住民のつながりを促進している。

4. 項目別評価		
① 基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>1 就労相談事業 無料職業紹介所機能を持ち、元気高齢者の希望に寄り添いながらマッチングを行い社会参加を支援します。</p> <p>2 介護予防プログラム 運動習慣につながる体操や、健康づくりのための講座を組み合わせたプログラムなどを実施しています。</p> <p>3 交流・学び・イベント ボランティアマッチングや、地域団体と協働で行うマルシェなどのイベントを通して地域を元気に盛り上げていきます。</p> <p>【施設長】 施設の実態や問題点の把握に努め、安全管理や利用環境の整備に取り組んでいる。</p> <p>【開所】 施設の開所時間及び開所期間は、条例の規定を遵守している。</p>		
② 従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】 業務を遂行するにあたり、必要な従事者を配置している。</p> <p>【健康管理】 労働安全衛生法に基づき衛生委員会を開催するなど、労働環境に配慮している。また、産業医や衛生管理者を選任し、定期的に健康診断を行うなど、職員の安全と健康の確保を図っている。義務化されたストレスチェックも今年実施済みである。 新型コロナウイルス対策としては従業員の検温管理及び二酸化炭素測定器を使用した換気を常時行うことや、従業員がPCR検査を希望する場合の費用を法人負担にするなど、健康管理の維持に努めている。</p> <p>【従事者研修】 法人本部による職員を対象にした計画的な集合研修や接遇研修を実施している。 ローテーション勤務体制職場のため、1日朝・夕の2回のミーティングで前日に起きた事故・トラブルや連絡事項等の情報共有を図り、統一した対応が取れるような体制を構築している。</p>		
③ 施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】 施設、設備機器等の保守年間スケジュールを作成し、計画的に実施している。また、目視点検や委託業者による定期的な点検を行い、維持修繕が必要な場合は、事前に法人本部及び区に相談のうえ維持修繕を実施し、迅速で適切な設備の維持管理に努めている。</p> <p>【物品管理】 区からの貸与備品等、台帳を備え適切に管理している。</p> <p>【業務委託】 年度当初に保守点検等の一部業務を外部委託するにあたり、区の承認を得て委託している。</p> <p>【環境配慮】 日頃から、業務に支障がない範囲で節電の徹底等や裏紙を使用するなど環境対策や光熱水費の節約に努めている。</p>		

④ 情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>区の個人情報保護条例及び情報セキュリティポリシーに準じて、適切に取り扱っている。盗難対策としてノートパソコンはチェーンロックを行い、紙の個人情報や、電子個人情報はIPADに入れカギ付のキャビネットに保管し、カギは施設長が管理し、情報資産を管理している。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>単独の施設のため独自の消防計画を策定し、自主消防組織を構築するとともに、緊急連絡網も整備している。また、王子消防署の指導の下、年に2～3回避難訓練を実施し訓練時に王子消防署からAEDや消火器の使用訓練をうける予定である。</p>		
⑤ 交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>季節によって館内装飾を地域の方と作ったり、毎月植栽ボランティアによる活動を行っている。また、施設利用説明会を開催し周知を図るほか、地域の企業をまわり就労につながる取り組みを行っている。ホールにピアノを設置し、きらりあ北ストリートピアノを始め、地域の方との交流に力を入れている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>苦情は施設長が対応し、苦情の内容、その後の対応を記録するとともに法人本部・区に報告し、必要な助言を求めてサービスの向上につなげている。</p>		
⑥ 施設利用	評価	B 適正
<p>【施設利用計画】</p> <p>指定管理の選定で提案のあった、新たな事業を盛り込んで年間事業計画が作成され、その計画に基づき施設の運営が行なわれている。</p> <p>【施設利用】</p> <p>新型コロナウイルスの中、利用者が安心して利用できるよう感染症予防対策を実施しながら事業展開に取り組んでいる。</p>		
⑦ 事業実施	評価	B 適正
<p>【自主事業】</p> <p>ユニバーサルファッションショーを開催するなど地域と一体となり、誰もが活躍できるイベントを開催したり、マルシェ等を開催するなど地域とのつながりを強化し、高齢者のいきがづくりや活動の場を広げていることは評価できる。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、地域活動や事業実施が制限される中、施設に來られない利用者に、きらりあ体操などをzoomで配信した事業を実施している。</p>		

⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>施設内がきちんと整理・整頓され、清掃が行き届いている。</p> <p>利用者が安全に過ごせるように、建物設備や備品等の保守点検を計画的に行っている。</p> <p>新型コロナウイルス対策のため、外部訪問者健康記録や自動検温計や消毒器を設置するとともに、排煙窓による換気、高接触部位のドアノブなどの定期消毒を行っている。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の終息が不透明な中で区等から示される施設利用のガイドラインに沿って、感染の機会を減らすため換気等に取り組む姿勢を感じた。また、公益性のある事業を新型コロナウイルスの蔓延状況を見ながら実施しつつ、継続して事業を実施していく姿勢が見える。</p> <p>【事故対応】</p> <p>緊急時の対応方法についてはマニュアルを整備するとともに、事故の際は、区や法人本部と迅速に連絡をとって対応を協議している。</p>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】</p> <p>経理規程を整備し、命令系統・会計責任者の権限・監督範囲が明確になっている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>適正な契約手続きを行い、毎年法人内部で監事による経理監査を実施している。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>現金の入出金・残高管理を行った後、小口現金出納帳を作成している。また、施設長が入出金のあった日には、小口現金出納帳と現金残高との照合を行っている。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】</p> <p>企業団体等の機関誌に広告を掲載したり図書館・老人いこいの家や、地域振興室・ふれあい館へのPR誌の配布、ジョブコーディネーターが自ら町会の会合に出向き事業のPRを行ったり、施設前に掲示板を設置するなど、施設の周知及び利用者数の向上を目指した取り組みを行っている。</p> <p>利用者満足度調査では、新型コロナウイルスが蔓延する中であるためか、就労支援事業が一番満足度が低くなっている。企業における求人も、高齢者の中でも年齢が若い方の求人はあるが、高齢となるほど求人が少なくなるという問題も出ており、就労フェアなどのイベントの継続開催やさまざまな視点で、例えば社会保険労務士を招き、高齢者を雇用することのメリットをアピールした企業向けの講座を開くなど、ハローワーク等とは異なる視点で事業を推進してほしい。また、きらりあ体操のオンライン配信をする取り組みを行っているが、外出を制限されるコロナ下で利用者が参加できる新しい取り組みも進めてほしい。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>いきがい活動センターは、人生100年時代に向けた新たな活動拠点として、高齢者の就労支援及び社会参加活動支援に関する事業や健康づくり・介護予防の推進等を行っていくために非常に重要な役割を持っている。</p> <p>今後も広報誌の配布を継続するなどPRに努めるとともに、高齢者の要望に適った、施設独自のサービスを検討するなど一層の改善・工夫をしてほしい。</p>		

いきがい活動センター利用者満足度調査報告書

社会福祉法人 奉優会

1 調査の概要

- (1) 調査施設
いきがい活動センター
- (2) 調査期間
令和4年6月10日～7月8日
- (3) 調査対象
介護予防プログラム参加者、来館者
- (4) 調査方法
当日配布・回収
- (5) 回収状況
157枚
- (6) その他

2 調査結果

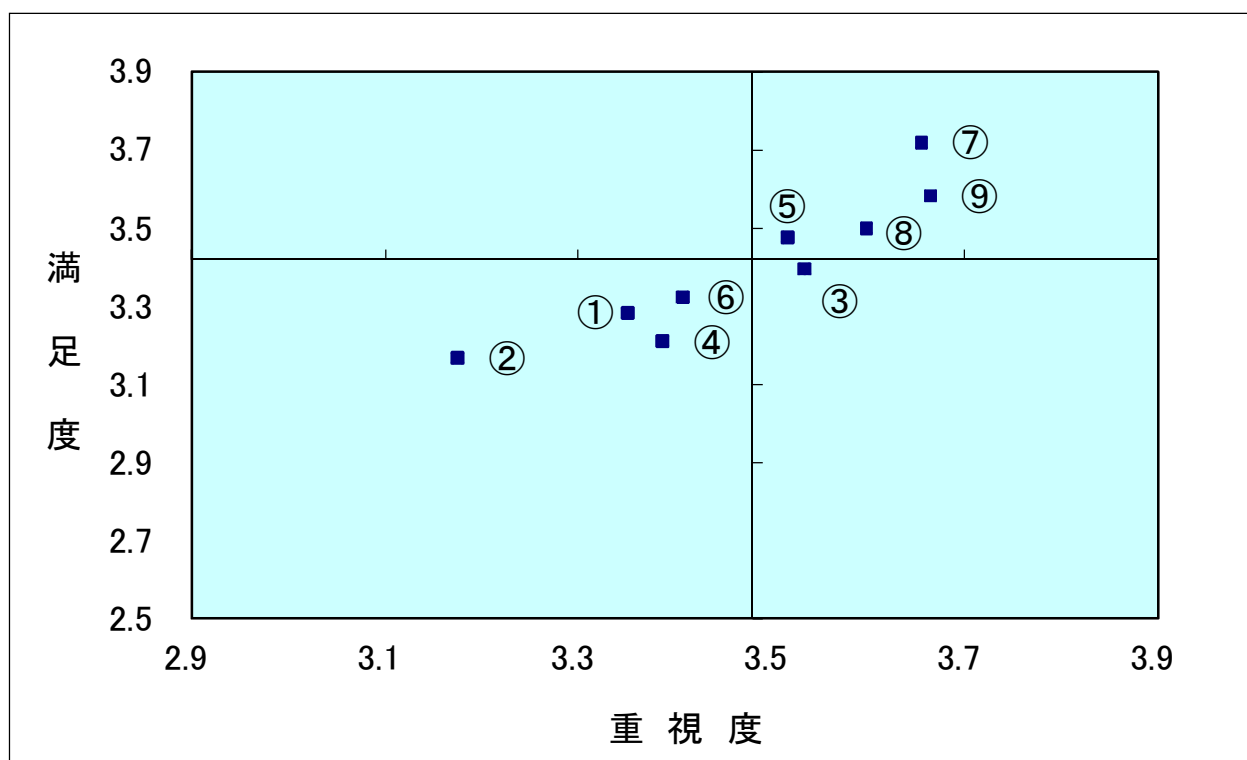
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 施設のPRについて	57	91	2	1	3.35	49	85	5	2	3.28
② 就労支援事業について	36	91	8	2	3.18	26	95	3	1	3.17
③ 行われている介護予防・健康づくり事業について	81	65	2	0	3.53	58	72	3	1	3.40
④ 行われている地域活動支援事業について	59	80	2	1	3.39	34	88	5	1	3.21
⑤ 施設の快適さ	77	69	1	0	3.52	72	70	3	0	3.48
⑥ トレーニング用具について	60	80	2	0	3.41	53	71	8	1	3.32
⑦ 職員の親切さ	99	47	2	0	3.66	105	41	0	0	3.72
⑧ 利用の気軽さ	88	59	0	0	3.60	79	58	7	0	3.50
⑨ 新型コロナウイルス対策について	99	50	0	0	3.66	85	61	0	0	3.58
⑩ 全体的な満足度						76	63	2	0	3.52
⑪										
⑫										
⑬										
⑭										

※平均得点:各選択肢のスコア(1~4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 3.48

満足度平均 3.42

3 結果分析



4 課題発見

②1年間広報に努めてきたが、まだまだきりりあ北が就労支援の拠点であることの周知ができていないと同時にアンケート回答者の9割が介護予防参加者であることも要因となり、昨年同様就労支援事業に関する満足度、重視度共に低い。介護予防プログラムへの参加が増えていることから運動や介護予防への期待が大きくなっている。④地域支援事業の満足度も比較的低い点については貸室が今年度になってからスタートしたことも影響していると考えられる。

③⑤⑥と運動や設備、施設利用に関する項目が比較的重視度が高い点からも、就労支援施設であることの周知が不足していることがわかる。

5 改善方策

②就労支援事業の強化と出張講座の開催。文化センターとの連携や同法人運営のいこいの家との連携事業、個別相談会などを実施し広報エリアの拡大を図る。またプレ就労カフェ「きりりあカフェ」運営に就労希望者の研修場所として支援し、就労に繋げる。

④地域活動支援事業についても、区内3か所の文化センターとの連携で、マルシェ参加や個別相談会開催による地域支援に力を入れていく。自治会との連携、地域ケア会議、商店街連合会会議などへの参加による広報をはじめ、イベントへの参加を積極的にしていくことで、きりりあ北が関わることや協働出来る事を提案していく。

⑥トレーニング用具の重視度3.41に対して満足度3.32については、フリーエクササイズ参加者のみが利用できるという制限があることが要因と考えるが、より多くの方が参加できるようにフリーエクササイズ申込に枠数制限を設けるなど申込方法について改善を行っていく。また二次募集、三次募集と行い定員に満たしていないコースに関しては定員になるまで申込を受け付けるなどの工夫を行っていく。

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(利用施設用)

福祉部長寿支援課

調査実施日

令和4年8月2日

施設名	滝野川東介護予防拠点施設	指定管理者	社会福祉法人 北区社会福祉協議会
1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）			
<p>【指定管理者】 運営主体：社会福祉法人 北区社会福祉協議会 会長 水越 乙彦 所在地：北区岸町1-6-17</p> <p>【業務内容】 管理・企画調整業務、福祉サービス利用援助事業、成年後見制度利用支援事業（権利擁護センター「あんしん北」）、有償在宅福祉サービス事業（友愛ホームサービス）、車イス・ハンディキャブ車貸出事業、おむつの支給事業、生活福祉資金の貸付、自立相談支援事業（北区くらしとしごと相談センター）等</p> <p>【指定管理施設】 介護予防拠点施設2か所（滝野川東・桐ヶ丘）</p> <p>【指定管理料】 令和4年度：62,319,000円（桐ヶ丘介護予防拠点施設を含む・消費税込） ※指定管理期間は、令和3年4月1日～令和8年3月31日。指定管理料は指定期間中総額313,744,000円を上限とし、各年度の指定管理料は年度協定にて決定。</p>			
2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）			
<p>【所在地】 北区滝野川1-46-7（滝野川東区民センター1、2階）</p> <p>【施設規模】 延面積：1階 51.69㎡ 2階 145.73㎡ 構造：鉄筋コンクリート造</p> <p>【利用定員】（通所型サービス）1日20人 【休業日】日曜日・祝日・年末年始他</p> <p>【職員数】 従事職員10人（内7人は非常勤職員）</p>			
3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）			
<p>高齢者が住み慣れたまちで元気に自立した生活が送れるように、仲間づくり、健康づくり、いきがづくりを応援する施設として、地域づくりによる介護予防のための取り組みを実施している。</p> <p>いきいきとした生活を送るためのヒントとなる講座や教室、情報収集や交流、相談のできるカフェの開催、歩いて通える場所に通いの場が増えるように自主グループ活動の支援等を行っている。今年度は、新型コロナウイルス感染症の影響で、下記事業について、規模を縮小して実施している。</p> <p>【実施事業】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 介護予防の普及啓発に関する事業 (体操等の教室を実施。) 2. 地域活動の支援に関する事業 (出前講座、体力測定会や交流会などの自主グループ支援を実施。) 3. 生活支援サービスの担い手の育成等に関する事業 (ボランティアの育成や支援を実施。) 4. 介護予防の情報提供及び交流の場に関する事業 (広報誌の発行、情報提供・相談業務、活動スペースの貸出等を実施。カフェは休止中。) 5. 通所型サービス事業 (虚弱な高齢者のための運動等のプログラム。週1回毎週水曜日に実施。) 			

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>基本的な施設運営方針として、以下を定め事業を実施している。</p> <p>(1) 地域の介護予防拠点として高齢者の生活機能向上と役割や生きがいづくりを支援する。</p> <p>(2) 住民主体で介護予防を推進する地域の醸成を図る。</p> <p>(3) 地域課題の解決を目指す地域住民の活動拠点として、地域住民の主体的な活動とあらゆる人が活躍できる機会を支援する。</p> <p>【施設長】</p> <p>施設長は施設における業務全般を統括しており、職員全員の意見に耳を傾け施設運営に生かしている。また、コロナ禍で制限のある中でも、工夫して地域との連携を図っている。</p> <p>【開所】</p> <p>通所型サービス事業を含め、開所すべき日時等は遵守されている。</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <p>サービス提供に必要な従事者数を配置している。</p> <p>【健康管理】</p> <p>従事者は、定期的な健康診断を受けており、休暇は計画的に取得できている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>従事者の言葉遣い、態度、服装等は、毎日自己点検している。様々な分野の研修を積極的に受講している。従事者の資質向上のため、職員提案型の所内研修も実施している。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>建物設備に不具合が生じた際には、速やかに地域振興室へ報告し修繕を依頼している。不具合箇所への対応状況を記録する台帳が整備されていなかった。</p> <p>【物品管理】</p> <p>家具類の転倒防止対策が施されている。備品管理は適切に行われている。</p> <p>【業務委託】</p> <p>建物管理を行っていないため、該当なし。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>こまめな消灯、裏面使用、両面印刷の徹底など環境負荷の低減に努めている。利用者が高齢であることに配慮しながら、室内の温度調節・換気を実施している。</p>		
④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>従事者は情報資産の取り扱いに注意を払っている。マニュアルも整備し、目的外の使用も無い。情報資産は安全に保管している。非常勤職員も含め計画的に研修を行っている。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>法人本部が策定した災害対策マニュアルはあるが、地震、火事、水害等具体的な状況を想定した施設特化型のマニュアル、施設利用者の避難ルートが整備されていなかった。災害時における地域振興室や法人本部、主管課との連絡体制は取られており、定期的に研修、訓練も実施している。事務スペースには対応チャートを掲示して、迅速な対応がとれるようにしている。AEDの設置場所と使用方法は職員に周知されていて、登録証の更新もしている。</p>		

⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>高齢者あんしんセンター、管理栄養士や歯科衛生士などの専門職、近隣の事業者などと連携し、施設近隣エリアだけでなく広い地域で事業を展開している。</p> <p>介護予防の普及啓発、新規利用者の拡大のために、新たに理学療法士による体操教室を開催し好評を得た。教室参加者の要望で地域での講座開催にもつながった。</p> <p>自宅でもできるボランティア活動の企画として壁飾りの製作を行っている。自主グループも含め地域住民が協力し、施設内が季節の飾りで彩られている。</p> <p>コロナ禍でも、対策をしたうえで積極的に地域に出向くよう努めている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>利用者から苦情や意見を出しやすくするため、1階と2階にそれぞれ目安箱を設置している。苦情には、適切かつ迅速に対応している。施設長と法人本部が連携し、初期段階で適切な対応ができる体制が整っている。</p>		
⑥施設利用	評価	B 適正
<p>【施設利用計画】</p> <p>感染症の状況に応じて、工夫して事業を計画している。事業内容は、月ごとにカレンダーを作成しホームページやチラシなどで周知を図っている。</p> <p>【施設利用】</p> <p>施設の予約、受付手続き方法は利用者にとってわかりやすく適切なものになっている。設備や備品の提供、貸出は適切に行われているが、使用後の備品のチェックが漏れていた。障害のある利用者、足腰の弱い利用者など個別の状況に応じた見守りと配慮をして、施設内での事故を未然に防ぐよう努めている。</p>		
⑦事業実施	評価	B 適正
<p>【委託事業】</p> <p>高齢者の健康維持の観点から必要な体操等の事業は、感染対策を講じ定員や時間を制限して実施している。マスク着用、手指消毒、検温などの基本的な対策を徹底しているほか、利用者同士の距離にも気を配っている。看護師が利用者の体調の相談に個別に対応している。</p> <p>地域の自主グループ等の活動場所や高齢者あんしんセンター主催のサロン等に出向き、地域の状況把握に努めている。自主グループ活動を継続する上での悩みにも寄り添い、効果的な声かけを行っている。</p> <p>月2回開催しているスマートフォン教室では大学生ボランティアの協力を得ている。利用者にとって、オンラインに触れるだけでなく多世代交流の場ともなっている。</p>		

⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>小規模な施設ながら工夫して物品を収納し、書類等もわかりやすく整理されていた。感染症への対策として、換気、定期的な物品や設備の消毒、机へのアクリル板の設置などを行っている。段差でつまずきやすい箇所に注意喚起のテープが貼られていたが、劣化により見えづらくなっていた。また、窓辺に植木鉢等が置かれており落下の危険がある箇所が見受けられた。昨年度、掲示期間の終了したチラシが掲示されたままとなっていたが、定期的な確認を行っており改善されていた。</p> <p>【事故対応】</p> <p>事故対応マニュアルが整備され、緊急時の対応を確立している。万が一事故が起きた場合は事故対応マニュアルに則って適切に対応し、その経過を記録したうえで法人本部及び主管課に報告することになっている。</p>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】</p> <p>法令、定款及び社会福祉法人会計基準に基づき会計処理を行っている。また、経理規程を整備し、命令系統・権限・責任等が明確である。</p> <p>【会計処理】</p> <p>契約・支出入等の処理は会計責任者の承認を得るなど適切に行われている。また、法人本部において会計管理を実施している。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>現金については、金種表の記載がある現金出納帳を作成して、適切な管理のもと毎月、法人本部が回収している。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】</p> <p>コロナ禍で制限が多い中、工夫して事業を実施している。</p> <p>施設長は施設における業務全般を統括しており、常勤、非常勤を問わず職員と積極的にコミュニケーションを図り意欲を引き出している。</p> <p>高齢者あんしんセンター、管理栄養士や歯科衛生士などの専門職、近隣の事業者、地域の学生など、多様な機関と連携し事業を展開している。</p> <p>コロナ禍でも地域に積極的に向き、連携、交流を深めている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>今後も感染症の状況を鑑み、高齢者の健康維持、介護予防に必要な事業については、対策を講じながら実施していただきたい。</p> <p>建物設備の修繕は地域振興課が実施するが、不具合の内容や対応状況などを記載する台帳を用意することが望ましい。</p> <p>災害時迅速な対応ができるよう地震、火事、水害等具体的な状況を想定した施設独自のマニュアル、災害時の施設利用者の避難ルートを整備していただきたい。</p> <p>備品の貸出に際しては、返却チェックシートを用意するなどして適切に管理すること。</p> <p>段差や落下物などに配慮し、安全に利用できる環境整備に努めてほしい。</p>		

滝野川東介護予防拠点施設利用者満足度調査報告書

社会福祉法人北区社会福祉協議会

1 調査の概要

(1) 調査施設

滝野川東介護予防拠点施設

(2) 調査期間

令和4年6月13日(月)～7月15日(金)

(3) 調査対象

(1)の利用者(介護予防事業、通所型サービス事業)

(4) 調査方法

通所型サービス事業利用者:職員の解説のもと、当日出席者で一斉に実施
 その他利用者:調査票を配布、任意で回答してもらい、直接または回収箱にて回収

(5) 回収状況

139件

(6) その他

2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 とても 大切	3 大切	2 あまり 大切で ない	1 全く 大切で ない	平均	4 とても 満足	3 満足	2 多少 の不 満	1 とても 不 満	平均
① ぶらっとほ一むに関する情報提供の方法と内容について(お手紙や電話等含む)	71	68	0	0	3.51	60	79	0	0	3.43
② ぶらっとほ一むを利用するための手続きのしやすさについて	53	84	2	0	3.37	49	90	0	0	3.35
③ ぶらっとほ一むを利用できる曜日や時間について	58	79	2	0	3.40	42	90	7	0	3.25
④ 介護予防に関する情報、知識について(お手紙や電話等含む)	70	69	0	0	3.50	54	85	0	0	3.39
⑤ ぶらっとほ一むが提供するプログラムの内容について	61	78	0	0	3.44	49	90	0	0	3.35
⑥ ぶらっとほ一むにある備品(イス、机など)の使いやすさについて	47	92	0	0	3.34	41	95	3	0	3.27
⑦ ぶらっとほ一む内の清潔さについて	65	74	0	0	3.47	62	77	0	0	3.45
⑧ 人とのふれあい、交流について	70	68	1	0	3.50	50	88	1	0	3.35
⑨ 職員の対応の良さや説明の分かりやすさ	92	47	0	0	3.66	93	46	0	0	3.67
⑩ ぶらっとほ一むの居心地の良さについて(快適さや安心感等含む)	79	59	1	0	3.56	75	63	1	0	3.53

※平均得点:各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

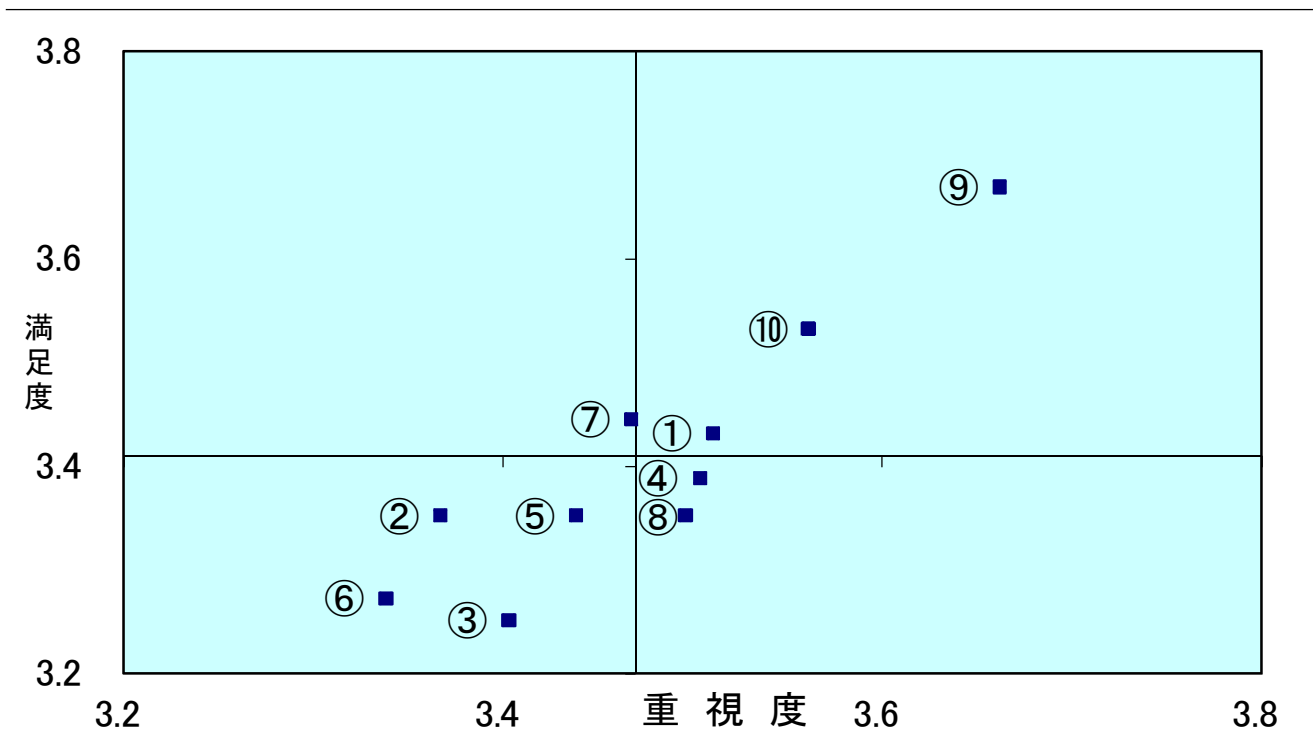
重視度平均

3.47

満足度平均

3.41

3 結果分析



4 追加調査の結果及びご意見について

(1)変化について

	項目	はい	いいえ	どちらとも いえない
①	新しい知り合いは増えましたか	85	33	20
②	地域活動やボランティア活動(自主グループ等)に対する関心は高まりましたか	110	5	24
③	地域活動やボランティア活動(自主グループ等)をしていますか	92	41	6
④	元気になったと感じますか	121	3	15
	合計	408	82	65

(2)ご意見等

職員が話をよく聞いてくれるので相談しやすい/おしゃべりできることが嬉しい/仲間ができたことで元気になった/ふらっとほ一むで血圧が高いことが分かり受診しました/地域の人たちに活動を広げたい/高齢者は閉じこもりがちなのでふらっとほ一むの活動を地域の人に教えてあげたい/新しいとの友だちと出会いがあり関心事が増えた/高齢者ができることを色々と企画してほしい/プログラムの時間・回数を増やしてほしい

5 課題発見

満足度の低い項目として、③および⑥が挙げられる。③「利用曜日や時間」については、体操等プログラムの回数・時間を増やしてほしいとの意見があった。これはコロナ禍で他者とのコミュニケーションが減少した為にそうした交流の場を求めてのことだと推察される。また追加調査①③の結果から、知り合いや地域活動等新しい出会いの場がないことも伺えた。⑥「備品の使いやすさ」については体操教室で使用する椅子を立位の際に支えとすることへの不安の意見が上がっており、安全面に十分留意していくことが必要となる。

6 改善方策

③「利用できる曜日や時間」に対する改善策としては、現在プログラム時間を通常時より15分短縮しているため感染状況の好転がみられれば通常の60分にもどすことを検討する。⑧の「交流や新しい出会いの場」については、感染防止策として交流を縮小していたが、今後は感染対策をしながら交流プログラムに取り組んでいく。例えば地域ボランティアによる講座を開催し担い手との交流、利用者間との交流につなげる。また地域の学校と連携し多世代間交流も図る。⑥「備品の使いやすさ」の改善策としては、別途滑りにくい椅子を用意して対応している他、職員、看護師による見守りを徹底している。

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(利用施設用)

福祉部長寿支援課

調査実施日

令和4年8月2日

施設名	桐ヶ丘介護予防拠点施設	指定管理者	社会福祉法人 北区社会福祉協議会
-----	-------------	-------	------------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

【指定管理者】

運営主体：社会福祉法人 北区社会福祉協議会 会長 水越 乙彦

所在地：北区岸町1-6-17

【業務内容】

管理・企画調整業務、福祉サービス利用援助事業、成年後見制度利用支援事業（権利擁護センター「あんしん北」）、有償在宅福祉サービス事業（友愛ホームサービス）、車イス・ハンディキャブ車貸出事業、おむつの支給事業、生活福祉資金の貸付、自立相談支援事業（北区くらしとしごと相談センター）等

【指定管理施設】

介護予防拠点施設2か所（滝野川東・桐ヶ丘）

【指定管理料】

令和4年度：62,319,000円（滝野川東介護予防拠点施設を含む・消費税込）

※指定管理期間は、令和3年4月1日～令和8年3月31日。指定管理料は

指定期間中総額313,744,000円を上限とし、各年度の指定管理料は年度協定にて決定。

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

【所在地】 北区桐ヶ丘1-6-2-101（都営住宅1階）

【施設規模】 延面積：494.72㎡

構造：鉄筋コンクリート造

【利用定員】（通所型サービス）1日30人 【休業日】日曜日・祝日・年末年始他

【職員数】 従事職員12人（内9人は非常勤職員）

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

高齢者が住み慣れたまちで元気に自立した生活が送れるように、仲間づくり、健康づくり、いきがづくりを応援する施設として、地域づくりによる介護予防のための取り組みを実施している。

いきいきとした生活を送るためのヒントとなる講座や教室、情報収集や交流、相談のできるカフェの開催、歩いて通える場所に通いの場が増えるように自主グループ活動の支援等を行っている。今年度は、新型コロナウイルス感染症の影響で、下記事業について、規模を縮小して実施している。

【実施事業】

1. 介護予防の普及啓発に関する事業
(体操等の教室を実施。)
2. 地域活動の支援に関する事業
(出前講座、体力測定会や交流会などの自主グループ支援を実施。)
3. 生活支援サービスの担い手の育成等に関する事業
(ボランティアの育成や支援を実施。)
4. 介護予防の情報提供及び交流の場に関する事業
(広報誌の発行、情報提供・相談業務、活動スペースの貸出等を実施。カフェは休止中。)
5. 通所型サービス事業
(虚弱な高齢者のための運動等のプログラム。週1回毎週水曜日に実施。)

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>基本的な施設運営方針として、以下を定め事業を実施している。</p> <p>(1) 地域の介護予防拠点として高齢者の生活機能向上と役割や生きがいづくりを支援する。</p> <p>(2) 住民主体で介護予防を推進する地域の醸成を図る。</p> <p>(3) 地域課題の解決を目指す地域住民の活動拠点として、地域住民の主体的な活動とあらゆる人が活躍できる機会を支援する。</p> <p>【施設長】</p> <p>施設長は、コロナ禍で制限のある中でも積極的に地域との連携を図っている。また、利用者の意見・要望をアンケートなどから取り入れ、事業内容に生かしている。</p> <p>【開所】</p> <p>通所型サービス事業を含め、開所すべき日時等は遵守されている。</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <p>サービス提供に必要な従事者数を配置している。</p> <p>【健康管理】</p> <p>従事者は、定期的な健康診断を受けており、休暇は計画的に取得できている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>従事者の言葉遣い、態度、服装等は、毎日自己点検している。様々な分野の研修を積極的に受講している。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>法令に基づき、施設点検、機器等の安全確認を定期的に行っている。破損や故障が発生した際には適切に修繕を行っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>家具類の転倒防止対策が施されている。備品は台帳に基づき管理されている。昨年度指摘した廃棄されていない不用品について一部は分別、廃棄が完了していたが、老朽化した物品が見受けられた。また、廃棄予定物品が避難経路となりうる箇所に置かれていた。</p> <p>【業務委託】</p> <p>事前に区の承認を得た上で、外部に委託をしている。昨年度、空調保守委託について漏れがあったが、是正されていた。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>こまめな消灯、裏面使用、両面印刷の徹底など環境負荷の低減に努めている。利用者が高齢であることに配慮しながら、室内の温度調節・換気を実施している。</p>		
④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>従事者は情報資産の取り扱いに注意を払っている。マニュアルも整備し、目的外の使用も無い。情報資産の保管は指定場所に収納するよう決められている。漏洩等の事故防止の管理体制は確立している。非常勤職員も含め計画的に研修を行っている。</p>		

【災害対策、危機管理】		
<p>法人本部が策定した災害対策マニュアルはあるが、地震、火事、水害等具体的な状況を想定した施設特化型のマニュアル、施設利用者の避難ルートが整備されていなかった。事務スペースには対応チャートを掲示して迅速な対応がとれるようにしており、定期的に研修、訓練も実施している。災害時、法人本部との連絡体制はとられており、主管課にも速やかに連絡を取るよう運用している。区が実施するAEDの講習会に参加している。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
【地域等との関わり】		
<p>地域住民、事業者、障害者団体、病院等と連携して事業を実施している。今年度は感染対策を万全に行った上で、ぷらっとほーむまつりを開催し好評を得た。</p> <p>塗り絵、絵本の読み聞かせ、ダンスなどのプログラムの際には、講師役やサポート役を地域のボランティアに依頼し、担い手の活躍の場を提供している。</p> <p>地域の大学生ボランティアや実習生を受け入れ、利用者との多世代交流の機会を創出している。</p> <p>庭に育つ野菜や果実を通じて近隣の障害者団体と連携を図っており、施設の特性を生かした地域連携を行っている。</p>		
【苦情処理】		
<p>利用者から苦情や意見を出しやすくするため目安箱を設置している。施設長と法人本部が連携し、初期段階で適切な対応ができる体制が整っている。</p>		
⑥施設利用	評価	B 適正
【施設利用計画】		
<p>感染症の状況に応じて、工夫して事業を計画している。事業内容は、月ごとにカレンダーを作成しホームページやチラシなどで周知を図っている。</p>		
【施設利用】		
<p>施設の予約、受付手続き方法は利用者にとってわかりやすく適切なものになっており、設備や備品の提供、貸出も適切に行われている。また、個別の状況に応じた見守りと配慮をして、施設内での事故を未然に防ぐよう努めている。</p>		
⑦事業実施	評価	B 適正
【委託事業】		
<p>自主グループ合同体験発表会を開催し、各グループの活動へのモチベーション向上を図るだけでなく、グループ間の交流の機会を創出している。</p> <p>自主グループ共通の悩みをテーマにフォローアップ講座を実施するなど、利用者のニーズを的確に把握し事業内容に生かしている。</p> <p>企業等と連携してスマートフォン講座を企画している。マンツーマン対応の講座にすることで、一般の講座にはついていけない高齢者でも参加しやすくなるよう工夫している。</p> <p>感染症対策として、利用者に対して、マスク着用、手指消毒、検温などの基本的な対策を徹底しているほか、利用者の体調や利用者同士の距離にも気を配り安全に事業が実施できるよう工夫をしている。</p>		

⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>備品類は清潔な状態が保たれており、室内の採光も確保されている。感染症への対策として、換気、定期的な物品や設備の消毒、机へのアクリル板の設置など利用者が安心して事業に参加できる環境が整備されている。</p> <p>昨年度指摘した、通路の電源コード等転倒の原因となりうる箇所は是正されていたが、換気のしにくい位置で蚊取り線香を使用していたり、非常階段や窓際に植木鉢や廃棄物が置かれているなど、災害の原因となる箇所や災害時の避難を妨げる箇所が見受けられた。</p> <p>掲示期間を過ぎたチラシが掲示されたままとなっていた。</p> <p>【事故対応】</p> <p>事故対応マニュアルが整備され、緊急時の対応を確立している。万が一事故が起きた場合は事故対応マニュアルに則って適切に対応し、その経過を記録したうえで法人本部及び主管課に報告することになっている。</p>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】</p> <p>法令、定款及び社会福祉法人会計基準に基づき会計処理を行っている。また、経理規程を整備し、命令系統・権限・責任等が明確である。</p> <p>【会計処理】</p> <p>契約・支出入等の処理は会計責任者の承認を得るなど適切に行われている。また、法人本部において会計管理を実施している。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>現金については、金種表の記載がある現金出納帳を作成して、適切な管理のもと毎月、法人本部が回収している。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】</p> <p>コロナ禍で制限が多い中、工夫して事業を実施している。</p> <p>施設長は、コロナ禍で制限のある中でも、積極的に地域との連携を図っている。</p> <p>事業計画にあたっては、利用者の意見・要望をアンケートなどから取り入れ、ニーズを的確に把握している。</p> <p>地域の高齢者が担い手となって活躍できる場、多世代交流の場を創出している。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>今後も感染症の状況を鑑み、高齢者の健康維持、介護予防に必要な事業については、対策を講じながら引き続き実施していただきたい。また、施設近隣地区だけではなく赤羽エリア全体の情報を収集し、積極的に地域に出向いて事業を実施してほしい。</p> <p>災害時迅速な対応ができるよう地震、火事、水害等具体的な状況を想定した施設独自のマニュアル、災害時の施設利用者の避難ルートを整備していただきたい。また、災害時に危険となる箇所のないよう利用者の安全に配慮した環境整備に努めてほしい。</p> <p>老朽化した物品は適切かつ計画的に購入、廃棄してほしい。チラシは定期的に掲示期間を確認し、最新の情報が提供できるよう徹底していただきたい。</p> <p>昨年度指摘した常勤職員と非常勤職員の業務分担について、依然として常勤職員に業務が集中している状況であった。雇用形態に関わらず、事業の企画立案、利用者対応、委託事業者との調整など、施設運営全体に携わることのできる人材育成を更に強化していただきたい。</p>		

桐ヶ丘介護予防拠点施設利用者満足度調査報告書

社会福祉法人北区社会福祉協議会

1 調査の概要

(1) 調査施設

桐ヶ丘介護予防拠点施設

(2) 調査期間

令和4年6月13日(月)～7月15日(金)

(3) 調査対象

(1)の利用者(介護予防事業、通所型サービス事業)

(4) 調査方法

通所型サービス事業利用者:職員の解説のもと、当日出席者で一斉に実施
 その他利用者:調査票を配布、任意で回答してもらい、直接または回収箱にて回収

(5) 回収状況

168件

(6) その他

2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 とても 大切	3 大切	2 あまり 大切で ない	1 全く 大切で ない	平均	4 とても 満足	3 満足	2 多少 の不 満	1 とても 不 満	平均
① ぶらっとほ一むに関する情報提供の方法と内容について(お手紙や電話等含む)	78	71	0	0	3.52	67	78	2	0	3.44
② ぶらっとほ一むを利用するための手続きのしやすさについて	57	86	2	0	3.38	49	93	5	0	3.30
③ ぶらっとほ一むを利用できる曜日や時間について	61	84	1	0	3.41	49	95	4	0	3.30
④ 介護予防に関する情報、知識について(お手紙や電話等含む)	73	76	1	0	3.48	52	84	5	0	3.33
⑤ ぶらっとほ一むが提供するプログラムの内容について	63	86	0	0	3.42	41	96	4	0	3.26
⑥ ぶらっとほ一むにある備品(イス、机など)の使いやすさについて	61	80	1	0	3.42	50	97	3	0	3.31
⑦ ぶらっとほ一む内の清潔さについて	88	50	0	0	3.64	72	79	0	0	3.48
⑧ 人とのふれあい、交流について	87	62	1	0	3.57	55	81	7	0	3.34
⑨ 職員の対応の良さや説明の分かりやすさ	94	45	0	0	3.68	96	64	0	0	3.60
⑩ ぶらっとほ一むの居心地の良さについて(快適さや安心感等含む)	79	55	0	0	3.59	81	77	2	0	3.49

※平均得点:各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

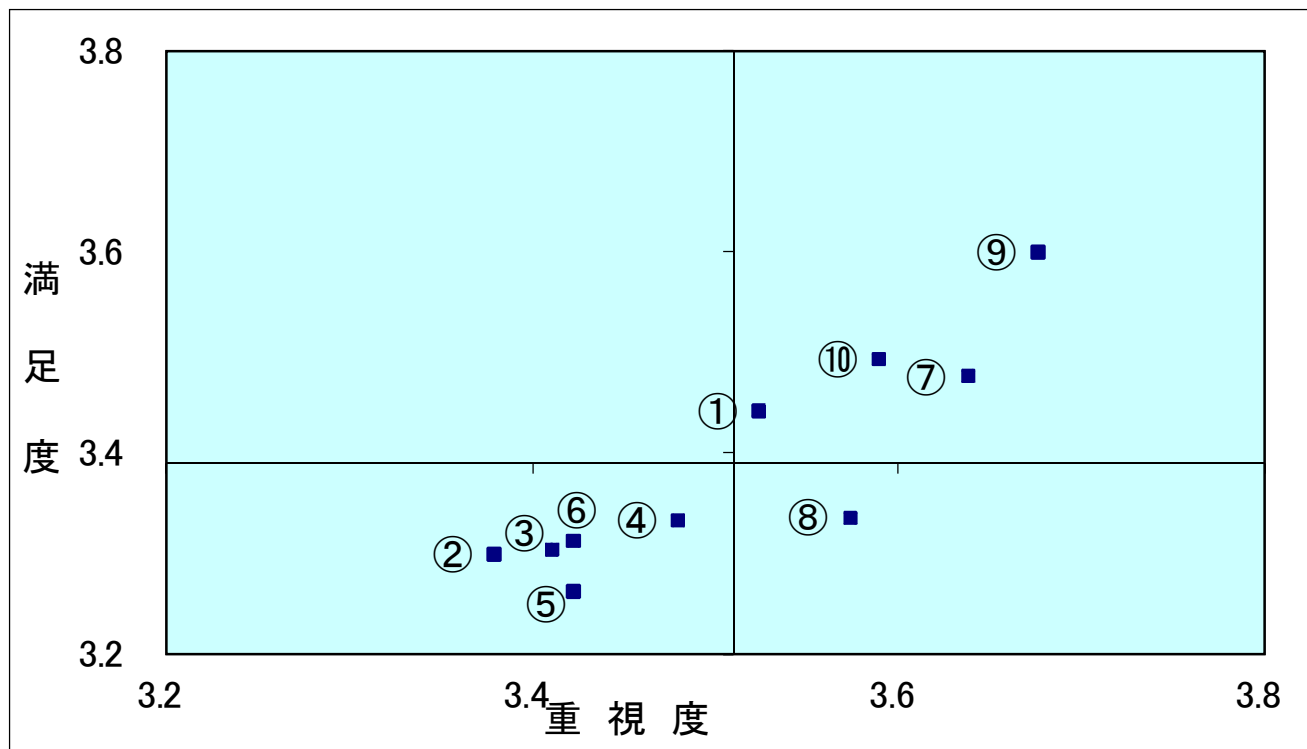
重視度平均

3.51

満足度平均

3.39

3 結果分析



4 追加調査の結果及びご意見について

(1)変化について

項目	はい	いいえ	どちらともいえない
① 新しい知り合いは増えましたか	97	26	32
② 地域活動やボランティア活動(自主グループ等)に対する関心は高まりましたか	111	18	26
③ 地域活動やボランティア活動(自主グループ等)をしていますか	78	65	13
④ 元気になったと感じますか	137	6	14
合計	423	115	85

(2)ご意見等

午後の時間帯を増やしてください。朝なかなか行動できない/一人で行動できるようになった/午後の時間帯1時30分からだと参加しやすい/いろいろなレベルの脳トレや運動などがあると選択肢が増えて楽しい/終りに話合いの時間が欲しい/四季の散歩がしたい/申込時にフリーダイヤルがあると助かります など

5 課題発見

重視度が高い項目で満足度が低い⑧「交流」については、コロナ禍でサロンが休止になったことなどで人とのふれあいや交流が減少したことが原因と考えられる。また、満足度評価の低い項目として②、③、⑤について、②の「手続き」については、事前申込制となったことが原因と考えられる。③「利用できる時間や曜日」については、午後のプログラムを希望する声が多い。⑤「プログラムの内容」については、人気のあるプログラムが抽選であることが原因と考えられる。

6 改善方策

②の手続きのしやすさに関する改善については、感染対策として事前申込制は維持していくものの、利用者が偏らないように抽選で、交互に参加できるようにしたり、初回参加の方を優先するなどの対策を実施する。

③の利用できる時間や曜日については、夏季の猛暑対策での午前中のプログラム実施期間を過ぎた秋以降に午後のプログラムを増やしていく。

⑤と⑧のプログラムの内容や交流に関する課題については、新型コロナウイルス感染防止の観点から利用者同士の交流を一定程度制限することはやむを得ないことではあるが、プログラムに応じて園庭など屋外での交流などを気候に応じて実施し、利用者同士の交流が促進できるように改善する。

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(処遇施設用)

福祉部 障害者福祉センター
調査実施日 令和4年7月20日

施設名 赤羽西福祉工房	指定管理者 社会福祉法人北区社会福祉事業団
-------------	-----------------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営の状況）

業務内容：心身上の障害のために就労能力が限られている区民を対象に、身辺自立・機能・作業力・社会適応・文化向上・健康などの維持増進を目的とした、障害者総合支援法による生活介護・送迎・給食サービスの提供と、全体活動（行事等の実施を含む）や班別の生産活動等を実施している。

指定管理者：運営主体 社会福祉法人 北区社会福祉事業団 理事長 谷川 勝基

所在地：東京都北区上中里 2-45-2

平成18年4月1日から指定管理者協定締結

平成23年4月1日から二期目協定締結

平成28年4月1日から三期目協定締結

令和3年4月1日から四期目協定締結

当該事業者による障害者福祉センター所管の他施設

①赤羽西福祉作業所 ②王子福祉作業所

指定管理者協定による運営費（債務負担行為見積） (単位：円)

令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	合計
214,022,000	222,589,000	222,693,000	222,514,000	222,450,000	1,109,268,000

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

所在地：東京都北区赤羽西 5-7-1

規模等：敷地面積：1,147.29㎡ 構造：鉄筋コンクリート造、地上2階

建物延面積：1,141.15㎡

開設年月日：平成7年4月1日

利用定員：48名（令和4年4月1日現在利用者数43名）

従事職員数：常勤19名（施設長1名、事務職1名、サービス管理責任者1名、生活支援員14名、看護師1名、栄養士1名(兼務)、非常勤2名（生活支援員2名）、臨時11名（生活支援員1名、看護師2名、理学療法士1名、作業療法士1名、言語聴覚士1名、食事介助員5名）、嘱託医2名 合計34名

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

障害者総合支援法に基づく指定障害福祉サービスの生活介護事業を運営している（障害支援区分3以上、年齢50歳以上は障害支援区分2以上）。

重度の身体障害者が、自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、生活介護と創作的活動または生産活動の機会を提供する。

- (1) 障害者総合支援法による生活介護サービス、送迎サービス、給食サービス
- (2) 班活動による生産活動（ビーズ・木工・タイル・ステンシル作業等）
 - ・生産活動を通して主体性、責任感、自己表現力が培われるように支援を実施
- (3) 班別のその他の活動
 - ・身体機能維持のためのストレッチ体操や散歩等
 - ・利用者の課題、関心に併せたテーマ学習や実習（福祉・調理・パソコン等）
 - ・さまざまな体験をし、経験を広げる活動（創作・音楽・ゲーム等）

(4) 全体活動及び全体会 レクリエーション、親睦行事、保護者参加行事（音楽イベント等）、防災訓練等		
4. 項目別評価		
① 基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】 「利用者一人ひとりの人生の大切な生活の場として、生き生きと活動を行えるようにニーズに基づいて多様なサービスを提供する」等を基本とし、利用者支援充実、職員資質の向上、保護者・関係機関との連携、地域との交流などを重点に取り組んでいる。</p> <p>【施設長】 施設長は福祉経験が豊富であり、利用者、保護者並びに施設職員からの信頼も厚く、職員育成にも熱意を持ちながら、順調な管理運営を行っている。</p> <p>【開所】 東京都北区立福祉工房条例施行規則及び東京都北区立福祉工房運営要綱に基づき、設定された開所日及び開所時間について適正に運営されている。</p>		
② 従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】 「東京都北区立赤羽西福祉工房の管理に関する協定書」別紙仕様書第2に定められた基準に基づいて、適正に配置されている。</p> <p>【労働環境】 労働基準法等の法令を遵守して就業規則等も整備されており、従事者の労働環境も良好である。コロナ対策として、出勤困難時は特別休暇で対応している。</p> <p>【健康管理】 定期的に従事者の健康診断を実施（年1回）している。衛生推進者を選任し、安全で健康的な職場環境の維持に努めている。</p> <p>【研修】 職員の希望を踏まえた個別の研修計画を作成し、法人・区・都等主催の研修に積極的に参加できる体制を整えている。また研修記録・研修報告も適切に管理されている。</p>		
③ 施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】 ※コロナ感染拡大防止のため、施設内巡回は省略 建物内部は清潔に保たれており、適切に管理・利用されている。 12条点検・消防設備点検等、定期的な点検を行って適切な施設管理がなされ、経年劣化による設備等の不具合について、区への報告や相談、対応も迅速かつ適切に行っている。修繕等に関しては各種点検の報告等をもとに不具合発生時点からの一元的な経過記録を作成している。</p> <p>【物品管理】 備品の管理は、貸付品管理簿（備品台帳）により正しく管理、更新されている。 施設運営に必要な物品は区内事業者から購入するよう努めている。</p> <p>【業務委託】 運営委託に関して、区の承認の上で再委託を行い、選定に際しては複数社の見積もりを取るなど、公正な委託契約を行っている。また、委託後も運営内容を適正に管理している。</p> <p>【環境配慮】 環境負荷軽減のため、光熱水費等無駄のないよう、全職員で日常的に努力を続けている。</p>		

④ 情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】 情報資産の管理については、北区「情報資産台帳作成ガイドライン」に基づき適切に取り組んでいる。個人情報文書は施錠管理し、データは施設内ネットワークにて管理しているほか、外部記録媒体について使用簿を用意するなど、情報漏えい防止のための管理体制を整えている。</p> <p>【災害対策、危機管理】 防火・防災訓練を年3回実施しているほか、福祉作業所・工房・図書館・保育園・地元自治会と、桐ヶ丘地区防災運営協議会等との情報共有、連携に努め、災害対策に取り組んでいる。感染症対策については、保健所の指導に基づいた PPE（个人防护具）の適正な使用についてマニュアル化するなど、積極的な改善をすすめている。水害発生時の避難先確認や対応についても確認を行い、災害時の「伝言ダイヤル使い方マニュアル」について保護者会などで周知している。</p>		
⑤ 交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】 機関紙「工房だより」を毎月発行・配布し、施設や障害への理解を深めてもらえるよう努めている。また、桐ヶ丘地区社会福祉法人連絡会の参加や近隣の介護予防拠点施設との連携を通し、感染症対策を含めた情報共有に努めている。工房まつりやボランティアの受け入れを通して地域との交流を行う事業を設定しており、地域に根ざした施設運営に取り組んでいる。</p> <p>【苦情処理】 法人で定めた要綱に沿って適切に対応している。また、受付とその仕組みについては、施設関係者だけでなく、来客等の第三者にも分かるよう入口に掲示して周知している。</p>		
⑥ 利用者処遇	評価	B 適正
<p>【処遇】 個別支援計画は、三者面談やニーズ把握シートにより利用者・保護者の意向を把握した上で作成されている。複雑になりがちな利用者を中心とした関係機関等との相関関係をネットワークとして表現した地図（エコマップ）にして、誰でもわかりやすくするよう努めている。</p> <p>班活動では障害程度等を考慮した編成としており、グループワークを基礎に、個人やグループでさまざまな経験ができるプログラムを提供し支援している。</p> <p>看護師による医療的ケアを継続しており、看護師を中心とした医療ケアチームを編成し、全利用者が安全・快適に過ごせるような体制を整備している。また、個別に受けている訪問リハビリや摂食指導を可能な限り見学し、理学・作業・言語療法士と共有し食事姿勢や嚥下機能、道具の見直し等に結び付けサービス向上に努めている。</p> <p>【健康管理】 看護師による毎月の健康チェックや体重測定その他、利用者の健康診断（年1回）を実施し、疾病の予防、早期発見に努めている。月次の体重測定や嘱託医（内科医・精神科医）による健康相談、理学・作業・言語療法士による助言のもと、身体機能の維持や安全な食事支援に努めている。</p>		
⑦ 給食	評価	B 適正
<p>【給食衛生】 委託業者が施設内の厨房で給食調理を行っている。</p> <p>給食会議を定期的実施し、衛生面の適正な管理を検討している。細菌検査の実施や毎日の衛生管理チェックシートにより、調理従事者の健康、調理施設、器具等、衛生面・安全面に関しても適切に管理されている。</p>		

<p>【献立】 管理栄養士が栄養バランスのとれた献立を作成しており、個々の利用者の嚥下状態に合わせ、常食の他一口大、きざみ（2段階）、ペーストと5段階に加工して提供している。 旬の食材を使った行事食など季節感あふれる献立に配慮し、給食の満足度アンケートを年1回実施することで、より充実した給食の提供に努めている。アンケートの結果は、栄養士の所見を盛り込み利用者と保護者に報告している。</p>		
<p>⑧ 環境整備</p>	<p>評価</p>	<p>B 適正</p>
<p>【利用者環境の整備】 ※コロナ感染拡大防止のため、施設内巡回は省略 設備・備品等は適切に管理され、転倒防止や落下防止などの安全確保も適切になされている。 設備等の不具合が発生した場合は速やかな対応に努め、良好な室内環境を維持している。 コロナ対策として定期的な換気、手洗い、館内消毒を実施し、オートソープ、非接触型オムツストッカーといった対策設備を整えている。全入館者の靴裏の消毒、検温等にも取り組み、感染対策に取り組んでいる。介護ロボットの活用など、多角的な視点から積極的な利用者環境の改善に努めている。</p> <p>【事故対応】 緊急事態への対応に関する各種マニュアルを作成し、速やかに区・保護者に連絡を行う体制が整えられている。発熱者の対応手順も整備されており、感染症まん延防止に努めている。</p>		
<p>⑨ 会計</p>	<p>評価</p>	<p>B 適正</p>
<p>【規程】 法人の経理規程に基づき契約、支出が行われ、適切な処理が行われている。</p> <p>【会計処理】 総勘定元帳及び証憑書類については適正に処理されている。</p> <p>【現金等の管理】 小口を含む現金の取扱いについては、領収書に支出日や取扱者の印鑑を押すなど適切な処理が行われている。通帳及び銀行印等の管理については適切である。</p>		
<p>5. 総合評価</p>	<p>評価</p>	<p>B 適正</p>
<p>【総合評価】 法人における施設運営経験・ノウハウを生かし、運営や処遇が適切に行われている。 増加している医療的ケアについて、保護者と連携を取りながら、看護師・職員がチームワークを取りながら熱心な取り組みを継続してほしい。 コロナ対策として週1回の抗菌化スプレーによる消毒や日2回の消毒、施設への入所の際には靴底消毒を行うなど引き続き適正に行っている。また利用者だけでなく職員の健康管理にも気を配り、感染防止に取り組んでいる。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 地震だけではなく水害時においても通所型福祉避難所になる。常日頃から気象情報や区からの情報伝達に注意し、災害時の施設開放と人的配置について、障害者福祉センターと連携し迅速に対応できるように準備を行ってほしい。また虐待防止については、通達を再度確認していただき、適切な運用を行ってほしい。</p>		

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(処遇施設用)

福祉部 障害者福祉センター

調査実施日

令和4年7月20日

施設名	赤羽西福祉作業所	指定管理者	社会福祉法人北区社会福祉事業団
-----	----------	-------	-----------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営の状況）

業務内容：雇用されることが困難な知的障害者に対して、障害者総合支援法に規定する就労継続支援B型その他の指定障害者福祉サービスを行い、設備を提供して仕事の実習及び生活支援をすることにより、その自立を援助し、福祉の増進を図っている。

指定管理者：運営主体 社会福祉法人北区社会福祉事業団 理事長 谷川 勝基

所在地：東京都北区上中里 2-45-2

平成 18 年 4 月 1 日から指定管理者協定締結

平成 23 年 4 月 1 日から二期目協定締結

平成 28 年 4 月 1 日から三期目協定締結

令和 3 年 4 月 1 日から四期目協定締結

当該事業者による障害者福祉センター所管の他施設 ①赤羽西福祉工房 ②王子福祉作業所

指定管理者協定による運営費（債務負担行為見積）

(単位：円)

令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	合計
119,332,000	116,740,000	118,175,000	119,165,000	118,895,000	592,307,000

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

所在地：東京都北区赤羽西 5-7-5

規模等：施設規模 鉄筋コンクリート造 3階建(1階部分 764.61㎡作業所専有)

開設年月日：昭和54年4月1日

利用定員：55名(令和4年4月1日現在利用者数43名)

従事職員数：常勤10名（施設長1名、事務職1名、サービス管理責任者1名、生活支援員3名、職業指導員4名、栄養士1名（兼務）、非常勤1名（職業指導員1名）、臨時7名（目標工賃達成指導員5名、看護師1名、用務員1名）、嘱託医1名 合計19名

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

サービスの概要、自主事業等

- (1) 作業支援：能力に応じた作業を選定し持てる力を十分に発揮し、勤労者として好ましい作業態度や礼儀が身に付くよう支援し、作業能力を維持・向上できるよう努める。
- (2) 就労支援：利用者一人ひとりの特性を考慮し、就労可能な利用者、家庭・関係機関などと連携し就職につながる支援を行う。
- (3) 生活支援：利用者の経験を広げ生活が豊かになるよう、社会生活に必要な基本的な生活習慣や日常生活動作の習得を支援し、地域社会や他の作業所との交流などを通じて、利用者がよりよい人間関係を構築できる手助けを行う。
- (4) 保健衛生支援：各種健康診断や精神科医相談、看護師による健康相談など、利用者の健康管理を支援する。
- (5) 家庭・関係機関との連携：月1回の保護者連絡会・必要に応じた保護者面接・年1回の家庭訪問・広報誌の発行等を通じた連携により、支援サービスの向上を図る。
- (6) 地域交流：“赤西祭”開催での施設公開のほか、地域の商店街での買い物、合同防災訓練の実施など、日頃から密接に地域との交流を図る。
- (7) 防災対策：作業所単独の防災訓練及び地域との合同防災訓練をそれぞれ年1回行う。
- (8) ボランティアの受け入れ：作業ボランティアや実習生等を積極的に受け入れる。

4. 項目別評価		
① 基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>「利用者一人ひとりの自立と自己決定を尊重し、個々の特性や能力に応じた作業活動を通して、充実かつ安定した社会生活を実現すること」等を基本とし、利用者の作業支援、生活支援、就労支援などに取り組んでいく。</p> <p>【施設長】</p> <p>施設長は福祉経験が豊富であり、利用者、保護者並びに施設職員からの信頼も厚く、職員育成にも熱意を持ちながら、順調な管理運営を行っている。</p> <p>【開所】</p> <p>東京都北区立福祉作業所条例施行規則及び東京都北区立福祉作業所運営要綱に基づき、設定された開所日及び開所時間について適正に運営されている。</p>		
② 従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <p>「東京都北区立赤羽西福祉作業所の管理に関する協定」別紙仕様書第2に定められた基準に基づいて、適正に配置されている。</p> <p>【労働環境】</p> <p>労働基準法等の法令を遵守して就業規則等も整備されており、従事者の労働環境も良好である。新型コロナウイルス感染症対策として、出勤困難時は特別休暇で対応している。</p> <p>【健康管理】</p> <p>定期的に従事者の健康診断を実施（年1回）している。また、衛生推進者を選任し、安全で健康的な職場環境の維持に努めている。</p> <p>【研修】</p> <p>職員の希望も踏まえた研修計画を作成し、法人・区・都等主催の研修に積極的に参加できる体制を整えている。また研修記録・研修報告も適切に管理されている。</p>		
③ 施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】 ※コロナ感染拡大防止のため、施設内巡回は省略</p> <p>建物内部は清潔に保たれており、適切に管理・利用されている。</p> <p>12条点検・消防設備点検等、定期的な点検を行い、適切な施設管理がなされている。</p> <p>設備等の不具合については、区に報告、相談のうえ適切に対応している。</p> <p>修繕等に関しては各種点検の報告等をもとに不具合発生時点からの一元的な経過記録を作成している。2階の学童クラブ、3階の図書館についても、適切なメンテナンスを行っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品は貸付品整理簿（備品台帳）により正しく管理され、随時更新を行っている。</p> <p>施設運営に必要な物品は区内事業者から購入するよう努めている。</p> <p>【業務委託】</p> <p>給食他の業務に関して、区の承認の上で委託を行っている。選定に際しては複数社の見積もりを取るなど、公正な委託契約を行っている。また、委託後も運営内容を適正に管理している。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>省エネ、省資源、環境負荷の低減のために日頃から光熱水費などの細かなチェックを行い、全職員で無駄のないよう努力している。</p> <p>また、外気導入を積極的に行うなど、換気と節電に努め、光熱水費削減につなげている。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>「個人情報保護に関する法律」「東京都北区個人情報保護条例」「東京北区立赤羽西福祉作業所の管理に関する協定」に示された「個人情報その他の情報資産取扱特記事項」の遵守に努めている。情報公開開示請求には「東京都北区情報公開条例」及び「特定個人情報取扱規程」に基づき対応している。個人情報漏えい防止のため USB メモリの使用を撤廃し、施設内 LAN 内のみでファイル管理を行う体制にする等、情報漏えい対策に着実に取り組んでいる。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>国・都・北区・事業団の方針に基づき新型コロナウイルス予防対策を講じている。</p> <p>災害・危機発生時対応計画、年3回の防災避難訓練、設備点検等で非常時に備えている。また、福祉作業所・工房・図書館・保育園・地元自治会との合同防災訓練にも取り組んでいる。桐ヶ丘地区防災運営協議会に参加し、情報共有と地域連携に努めている。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>施設の広報誌「赤西タイムス」を通じて、地域住民に障害への理解を深めてもらうよう努めている。また、地域社会に開かれた施設となるための取り組みとして、社会福祉を学ぶ学生の実習や作業ボランティアの受け入れを積極的に行っている。毎年開催している赤西祭では、施設公開の一環として地域住民を招待し、交流を図っている。令和2・3年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、学生の実習・作業ボランティアの受け入れ及び赤西祭での近隣住民や施設間交流は行わなかった。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>法人で定めた「利用者からの苦情解決実施要綱」に沿って適切に対応している。苦情受付担当者を明示しているほか、法人組織に苦情対応制度があることを利用者と家族に説明している。</p>		
⑥利用者処遇	評価	B 適正
<p>【処遇】</p> <p>個別支援計画の作成時に三者面談を行い、一人ひとりの利用者・保護者の希望及び状況を的確に把握し計画に反映している。</p> <p>作業支援では、仕事意識・作業能力の育成を図るとともに、落ち着いた環境の中で好ましい作業態度の育成を図っており、グループ活動では、感染症対策に配慮しながら屋内で楽しめる活動を中心とし、活動を通して利用者全体の交流、仲間関係を広げ、社会生活を営むための能力の向上を目指している。就労支援では、利用者個々の特性を考慮した上で関係機関等と連携し、施設外支援を行っている。サービス向上委員会を通して定期的に振り返りを行うことで、利用者の人権擁護・虐待防止に努めている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>利用者の健康状態を把握し、嘱託医、看護師及び家族らと連携を密にすることで、利用者の健康維持増進と精神的安定を図れるように支援を行っている。また、今年度からコロナ対策として、検温記録表を作成し、登所時と午後の作業開始前の計2回、毎日施設での検温を行っている。</p>		
⑦給食	評価	B 適正
<p>【給食衛生】</p> <p>調理・配食は、隣接する赤羽西福祉工房と共同で外部委託している。本作業所は、赤羽西福祉工房で調理された食事の運搬、配膳、片付け、食器類の殺菌を行っている。食器や調理用具の状況や、調理従事者の身だしなみから体調管理まで、きめ細かいチェックリストを作り、衛生面を管理している。法令に則った調理従事者等の検便・健康診断を適切に行っている。</p>		

<p>【献立】 常勤の栄養士を配置しており、栄養バランスのとれた給食を提供している。 給食アンケートを年1回実施しており、結果を利用者・保護者に情報提供を行うとともに献立に反映し、より充実した給食の提供に努めている。毎月作成する献立表の欄外に食に対する家庭への情報発信を盛り込み、利用者の食育に貢献する取り組みを行っている。</p>		
⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】 ※コロナ感染拡大防止のため、施設内巡回は省略 設備・備品等は適切に管理され、転倒防止や落下防止などの安全確保が適切になされている。新型コロナウイルス対策として、換気、消毒、検温等の定期的な実施や、外部スタッフとの接触を最小限にとどめるなどの体制をマニュアル化し、職員、利用者が安心して活動できる環境整備に努めている。</p> <p>【事故対応】 感染症を含む緊急事態への対応に関する各種マニュアルを整備し、区・保護者への速やかな連絡や対応手順が整備されている。事例分析による原因究明、再発防止策の考察にも積極的に取り組んでおり、対策を対応マニュアル等に反映させている。</p>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】 法人の経理規程に基づき契約、支出、決裁が行われ、適切な処理が行われている。</p> <p>【会計処理】 総勘定元帳及び証憑書類については適正に処理されている。</p> <p>【現金等の管理】 小口を含む現金の取扱いについては、概ね適切な処理が行われている。利用者負担金等徴収に係る台帳、通帳及び銀行印等の管理については適切である。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】 法人における施設運営経験・ノウハウを生かし、運営や会計が適切に行われている。 利用者は、日々の作業を生き生きと行い、働く喜びを持っている。就労だけではなく、生活、健康面にも気を配り、自立に向けた支援を熱心に行っている。 区の委託事業だけではなく、地元企業、周辺区の企業に営業活動を行い、割りばしセットや封入作業の受注を幅広く行ってきたことは高く評価できる。 コロナ対策としてクラスターが発生したことを受け、施設への入所の際の点検と消毒を適正に行っている。また自宅での検温に加え1日に2回施設で検温するなどの健康管理にも気を配った感染防止に引き続き取り組んで欲しい。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 就労継続支援B型事業所として、引き続き作業量確保・工賃向上に取り組むとともに、利用者の作業能力向上に取り組んで欲しい。また、今年度床改修工事があり作業や行事に影響が少なからずあると思われるが、引き続き各利用者に寄り添った支援の充実に取り組むこと。</p>		

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(処遇施設用)

福祉部 障害者福祉センター

調査実施日 令和4年7月13日

施設名	王子福祉作業所	指定管理者	社会福祉法人北区社会福祉事業団
-----	---------	-------	-----------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営の状況）

業務内容：雇用されることが困難な知的障害者に対して、障害者総合支援法に規定する就労継続支援B型その他の指定障害者福祉サービスを行い、設備を提供して仕事の実習及び生活支援をすることにより、その自立を援助し、福祉の増進を図っている。

指定管理者：運営主体 社会福祉法人北区社会福祉事業団 理事長 谷川 勝基

所在地：東京都北区上中里 2-45-2

平成20年4月1日から指定管理者協定締結

平成25年4月1日から二期目締結

平成30年4月1日から三期目締結

当該事業者による障害者福祉センター所管の他施設

① 赤羽西福祉工房 ②赤羽西福祉作業所

指定管理者協定による運営費（債務負担行為見積） (単位：円)

平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	合計
102,316,000	103,796,000	104,307,000	105,299,000	106,837,000	522,555,000

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

所在地：東京都北区王子 2-19-20

規模等：施設規模 鉄筋コンクリート造 2階建(授産場と共用、作業所専有 902.36 m²)

開設年月日：昭和42年4月1日

利用定員：60名（令和4年4月1日現在利用者数52名）

従事職員数：常勤12名（施設長1名、事務員1名、サービス管理責任者1名、生活支援員1名、職業指導員8名）、非常勤9名（生活支援員3名、目標工賃達成指導員2名、栄養士1名、看護師1名、用務員1名、嘱託医1名） 合計 21名

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

サービスの概要、自主事業等

- (1) 作業支援：利用者個々の特性に合った作業を通じて技能を習得するとともに、工賃を得ることにより利用者が働く喜びを感じ、作業での協力、共働を通じて責任感や自主性、社会性を養えるよう支援を行う。
- (2) 生活支援：基本的な生活習慣を確立させ、グループやクラブ活動で主体的に活動することにより、自主性や協調性を高め、対外活動を体験することにより、一般生活能力を高めるとともに、社会参加を促進する。
- (3) 就労支援：会社見学や企業実習等の社会経験を通じて、生活の幅を広げ就労を支援する。
- (4) 健康維持・増進支援：毎月、嘱託医や看護師による健康相談や体重・血圧測定を実施。その他病院と委託契約を結び、年1回の健康診断を実施する。
- (5) 給食の提供：バランスのとれた献立を作成し、おいしく、安全な給食を提供する。
- (6) 地域との連携：「あすかだより」の配付や「あすか祭」を通じて地域に密着した運営を行う。
- (7) 防災対策：自衛消防組織をつくり、防災訓練、避難訓練及び消火訓練等を実施する。
- (8) 情報セキュリティ：法人の情報セキュリティ実施手順に則り、区の関係条例や北区指定管理者情報セキュリティマニュアルに基づき適正な取り扱いに努める。

4. 項目別評価		
① 基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】 「一人ひとりを大切にし、ぬくもりのあるサービスを提供し、地域に信頼される施設運営を心がける」ことを基本理念としている。利用者の自立と自己決定を尊重し、個々の特性や能力に応じた作業活動を通して、充実かつ安定した社会生活の実現、利用者の生活支援の充実・主体的活動の支援、利用者の健康の維持増進、地域との交流に取り組んでいる。</p> <p>【施設長】 施設長が、法人の障害施設課長と兼務という立場を生かし、区の関係部署との連携を密にし、順調な管理運営を行っている。機関紙配布や公園清掃等により積極的な地域交流を図っている。</p> <p>【開所】 東京都北区立福祉作業所条例施行規則及び東京都北区立福祉作業所運営要綱に基づき、設定された開所日及び開所時間について適正に運営されている。</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】 「東京都北区立王子福祉作業所の管理に関する協定」別紙1仕様書第2に定められた基準に基づいて、適正に配置されている。</p> <p>【労働環境】 労働基準法等の法令を遵守して就業規則等が整備されており、従事者の労働環境も良好である。</p> <p>【健康管理】 定期的に従事者の健康診断やストレスチェックを実施している。（年1回）</p> <p>【研修】 職員の希望を踏まえた研修計画に基づき、法人内外の研修に積極的に参加している。利用者サービスの向上、職員の資質・能力向上のため、個々の職員が目標をもって取り組むなど自己研鑽を推進している。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】 ※コロナ感染拡大防止のため、施設内巡回は省略 今年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、施設内巡回については省略した。 12条点検・消防設備点検等、定期的な点検を行って適切な施設管理がなされているほか、点検報告書は年度別、種類別に整然と整理されている。 修繕等に関しては各種点検の報告等をもとに不具合発生時点からの一元的な経過記録を作成している。</p> <p>【物品管理】 備品は貸付品整理簿（備品台帳）により正しく管理され、毎年度更新されている。 施設運営に必要な物品は区内事業者から購入するよう努めている。</p> <p>【業務委託】 複数社の見積もりを取るなど、公正な委託契約を行っている。保守等の業務委託においては、事前に区の承認を得ており、委託後も業務内容を適正に管理している。</p> <p>【環境配慮】 省エネ、省資源、環境負荷の低減のために日頃から光熱水費、ガソリン使用量などの細かなチェックを行っている。使用していないパソコンや部屋の消灯を心がけ、全職員で無駄削減の努力を行っている。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】 情報資産の管理については、適切に取り組んでいる。外部記録媒体を使用可能な職員や使用目的を限定し、施設外の持ち出しを禁止しており、情報漏えい等のリスク低減に努めている。</p> <p>【災害対策、危機管理】 王子授産場と合同で避難訓練、消防訓練を実施している。風水害に備えた避難訓練を実施し、荒川や墨田川、石神井川の氾濫に備えている。令和3年度は10月に洪水を想定した避難訓練、1月に地震を想定した消防訓練を実施している。台風や積雪などの天候不良があらかじめ予想される場合は、前日から保護者と連絡を取り、安全対策に取り組んでいる。防犯、事故防止対応、災害時対応等のマニュアルも策定されている。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】 「あすか祭」、行事ボランティア、見学者や体験研修の受け入れなど、地域との相互交流を深める事業を行ってきた。令和2年度以降、コロナの影響で実習・研修の受け入れ以外の各種交流事業は難しくなっているが、地元の大学にボランティアの依頼を検討するなど交流に努めている。</p> <p>機関紙「あすかだより」の配付や自主生産品の販売、清掃作業の受注及び遂行等を通じて、地域社会と密接な関係を持ち、障害に対する理解を深めてもらえるよう努めている。</p> <p>【苦情処理】 法人で定めた「利用者からの苦情解決実施要綱」に沿って適切に対応している。苦情受付者・苦情解決責任者及び第三者委員を設置し、いつでも苦情及び相談を受付、対応できる体制を整えており、施設内の見やすい場所に掲示をしている。</p> <p>また、職員間で情報を共有することで再発防止に努めている。</p>		
⑥利用者処遇	評価	B 適正
<p>【処遇】 利用者個々の能力把握とそれに応じた個別支援計画の策定、評価など適正に行われている。利用者個々の特性に応じた具体的かつ達成可能な目標を設定し、徐々にステップアップする長期的視点に立った支援を行っている。</p> <p>本人、保護者、職員の三者面談の場を設け、個別支援計画に反映させている。利用者の希望や能力に応じた活動を取り入れている。また、行事を開催する際は利用者の会を開き、運営について意見を出し合い、自己決定力や社会生活を営むための能力の向上を目指している。</p> <p>コロナ対策のため宿泊行事やあすか祭りが中止となったが、保護者会の協力も得て、プロの演奏家を招いて秋の音楽会を実施するなど行事の工夫に努めている。</p> <p>【健康管理】 保健衛生年間計画を定め、月別に健康目標を設定している。利用者健康診断（年1回）では、医療機関より健診結果の総評を受け、利用者の健康管理に活かしている。また血圧・体重測定（月1回）、看護師による健康チェック（毎日）、嘱託医による健康相談（月2回）等を通じて、利用者の健康状態の把握や疾病の予防及び早期発見に努めている。</p> <p>看護師による健康ガイダンス、利用者の通所時に施設入口での検温・手指消毒及び作業室での検温を実施するなど健康管理に努めている。</p>		
⑦給食	評価	B 適正
<p>【給食衛生】 委託業者が施設内の厨房で給食調理を行っている。法令に則った調理従事者等の検便・健康診断は適切に行われている。</p>		

<p>【献立】 非常勤の栄養士を配置しており、栄養バランスのとれた給食の提供に努めている。 年1回利用者に食生活アンケート調査、開催が可能な場合は保護者試食会を実施し、意向把握に努めている。また、委託業者も含めた給食会議を年6回開催し、調理施設・設備の安全面・衛生面の適正な管理に努めている。</p>		
⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】 ※コロナ感染拡大防止のため、施設内巡回は省略 設備・備品等は適切に管理され、転倒防止や落下防止などの安全確保も適切になされている。また、施設内は、採光、換気が確保されている。感染症に関する講演会に積極的に参加している。 コロナ対策として、施設入口に非接触型手指消毒液の設置、作業室・食堂非常口などに網戸を設置、3密回避、施設内の消毒、作業所内の手すり・ドアノブ等に抗菌スプレーを定期的に塗布するなど環境整備に努めている。</p> <p>【事故対応】 事故が発生した場合は「王子福祉作業所緊急時対応マニュアル」に基づき迅速に対応している。事故が起きる可能性があった場合、「ヒヤリハット」報告を作成し、分析と事故防止に努めている。事故対応マニュアルは、利用者の外出時、行方不明時、緊急時等、状況別に作成されており、即応できるように配慮されている。</p>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】 法人の経理規程に基づき契約、支出が行われ、適切な処理が行われている。</p> <p>【会計処理】 総勘定元帳及び証憑書類については適正に処理されている。</p> <p>【現金等の管理】 小口を含む現金の取扱いについては、適切な処理が行われている。利用者負担金等徴収に係る台帳、通帳及び銀行印等の管理については適切である。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】 法人における施設運営経験・ノウハウを生かした取り組みが行われており、運営・処遇・会計面いずれも適切に執行がなされている。菓子折りや割りばしセット詰めといったルーチン作業だけではなく、デコパージュ石鹸など自主生産販売に積極的に取り組み、利用者の就労意欲を高める取り組みを行っている。また王子カルチャーロードギャラリーに利用者の作品を展示し、地域へのアピールと交流に努めているが、今後は施設開放も含め新たな交流に期待する。 コロナ対策として施設への入所の際の点検と消毒を継続し適正に行っている。また利用者だけでなく職員の健康管理にも気を配り、感染防止に取り組んでいる。事故対応マニュアルは、状況別に作成しており迅速な対応ができるよう配慮されている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 利用者の高齢化や重度化が進む中で、受注した作業の質の維持や利用者間における作業技術の世代継承を意識した取り組みを今後も進められたい。受発注においては、東京都共同受注ネットワークを活用するなど新たな発注元の開拓につなげる取り組みを期待する。 なお、虐待防止、身体拘束の適正化に関しては義務化になったため早急に整備されたい。</p>		

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(処遇施設用)

福祉部 障害者福祉センター

調査実施日 令和4年7月12日

施設名	たばた福祉作業所	指定管理者	社会福祉法人東京都手をつなぐ育成会
-----	----------	-------	-------------------

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営の状況)

業務内容：一般就労が困難な知的障害者に対して、障害者総合支援法に規定する就労継続支援B型その他の指定障害者福祉サービスを行い、設備を提供して仕事の実習及び生活支援をすることにより、その自立を援助し、福祉の増進を図っている。

指定管理者：運営主体 社会福祉法人東京都手をつなぐ育成会 理事長 佐々木 桃子

所在地：東京都新宿区西新宿 7-8-10 オークラヤビル 2F

平成18年4月1日から指定管理者協定締結

平成23年4月1日から二期目協定締結

平成28年4月1日から三期目協定締結

令和3年4月1日から四期目協定締結

当該事業者による障害者福祉センター所管の他施設

①若葉福祉園 ②あすなろ福祉園

指定管理者協定による運営費(債務負担行為見積)

(単位：円)

令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	合計
69,016,000	71,062,000	71,707,000	73,113,000	73,439,000	358,337,000

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

所在地：東京都北区西ヶ原 1-19-12 (滝野川健康支援センター)

規模等：施設規模 鉄筋コンクリート造5階建(2階の一部 240.71 m²作業所専有)

開設年月日：昭和60年4月1日

利用定員：20名(令和4年4月1日現在利用者数17)

従事職員数：常勤6名(施設長1名、サービス管理責任者1名、事務職1名、生活支援員3名、非常勤3名(生活支援員1名、栄養士1名、看護師1名)、嘱託医1名 合計10名)

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

(1) 作業支援：受注作業・清掃作業・自主生産活動の支援

一般企業からの受注加工の作業を提供する。北区作業所連絡会を通して区内作業所と連携し、共同受注による工賃向上につなげる。東京都障害者総合スポーツセンター周辺清掃を行う。自主生産品の販売を行う。

(2) 生活支援：本人意思の尊重と自己決定の支援を行い、各人の生活経験の拡大を図る。

日常生活習慣の身辺処理や医療・衛生など利用者に関する生活上の支援を行う。地域生活が営めるよう、また継続できるよう支援を行う。

(3) 就労支援：北区障害者団体連合会の清掃事業の就労支援。就労支援センターやハローワーク等の関係機関と連携し、企業実習などの可能性を探っていく。

(4) 保健衛生・給食栄養指導：定期健康診断、嘱託医相談、血圧・体重・体脂肪測定等を実施。利用者の健康に配慮し、満足が得られるような給食の提供。

(5) 家庭との連携：保護者会・個別面談・連絡帳の活用など、緻密に幅広い対応を行う。

(6) 地域・他機関との交流：北区社会福祉協議会と連携をとり、地域公益活動に参加する。北区福祉作業所連絡会に参加し、共同受注を行っている。

(7) 防災対策：毎月、防災訓練・避難訓練を実施して意識を高め、地域防災訓練に参加する。

BCP(事業継続計画)を実施する。

4. 項目別評価		
① 基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】 「利用者の自立・生産活動・社会活動・地域生活などへの福祉サービスを的確に、適切に、迅速に行う」ことを基本とし、利用者主体の支援、地域で働く支援、地域で暮らす支援、職員の人格の陶冶に取り組んでいる。</p> <p>【施設長】 施設長は、長年の障害者福祉現場の経験を生かし、利用者、保護者に対して適切な対応で、良好な管理運営を行っている。社会情勢、利用者等の状況を踏まえて、毎年運営方針・重点目標を見直している。利用者主体の質の高いサービスの提供を主眼とし、課題に取り組んでいる。地域との連携に積極的である。</p> <p>【開所】 東京都北区立福祉作業所条例施行規則及び東京都北区立福祉作業所運営要綱に基づき、設定された開所日及び開所時間について、適正に運営されている。</p>		
② 従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】 「東京都北区立たばた福祉作業所の管理に関する協定」別紙仕様書第2に定められた基準に基づいて、適正に配置されている。</p> <p>【労働環境】 労働基準法等の法令を遵守して就業規則等も整備されており、従事者の労働環境も良好である。</p> <p>【健康管理】 定期的に従事者の健康診断を実施している。（年1回）</p> <p>【研修】 前年度の研修課題・ニーズを分析して、具体的な研修計画を作成している。虐待防止研修の受講を充実させている。法人や外部など様々な主催の研修を受講している。コロナ対策のため、オンラインでも、研修を受講している。</p>		
③ 施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】 ※コロナ感染拡大防止のため、施設内巡回は省略 施設内部は清潔に保たれており、適切に管理・利用されている。 修繕等に関しては各種点検の報告等をもとに不具合発生時点からの一元的な経過記録を作成している。</p> <p>【物品管理】 備品は貸付品整理簿（備品台帳）により正しく管理されている。 施設運営に必要な物品は区内事業者から購入するよう努めている。</p> <p>【業務委託】 システム管理などの業務委託に関し、区の了解の上で、公正な委託契約を締結し、委託後も運営が適切になされているか管理監督している。</p> <p>【環境配慮】 省エネ、省資源、環境負荷低減・節減に努めている。</p>		

④ 情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>法人において「個人情報保護規程」「情報公開開示規程」を定め、「東京都北区個人情報保護条例」「東京都北区情報公開条例」に沿って適切に取り扱いがされている。また、利用者・家族に対しても十分な説明が行われている。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>災害に備えて、毎月、訓練を実施している。地元町会自治会の防災訓練は、新型コロナの影響で中止になったが、9月1日には、たばた福祉作業所独自で、大規模災害を想定した『総合防災訓練』を実施した。避難所までの移動や、避難食・寝袋体験など経験を積んだ。</p>		
⑤ 交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>北区社会福祉協議会と連携を取り、地域公益活動に参加している。</p> <p>広報誌「百花繚乱」を近隣公共施設や自治会に配付し、情報発信を積極的に行い、地域に開かれた施設運営に努めている。北区作業所連絡会を通して、区内事業所と連携し、共同受注を行っている。また、新型コロナウイルスにより発注先が減少した近隣の事業所から作業の受注を行い、地域の活性化に努めている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>法人で定めた「利用者からの苦情解決実施要綱」に沿って適切に対応している。</p> <p>要綱の適切な管理やヒヤリハットの記録により、職員間で情報共有・再発防止策の検討がなされている。</p>		
⑥ 利用者処遇	評価	B 適正
<p>【処遇】</p> <p>利用者の自立と社会参加の主体支援に積極的に取り組んでいる。利用者本人会を通して、利用者同士が売上や行事、目標について話し合う機会を提供している。作業内容は、利用者の能力や強みを活かして細分化し、合理的配慮の視点に立った支援を行っている。コロナ禍で外出やイベントが減っている中、Zoomを用いたプログラムに参加することで、楽しみと運動の機会を提供している。</p> <p>利用者・保護者の意向を受け、慣れ親しんだ地域で暮らし作業所への通所継続するための取り組みとして、グループホーム見学やショートステイ利用の推奨等に取り組み、高齢化への対応に向けた対策が見られる。個別支援計画についても、前年度の反省と利用者の意向に基づいて作成されており、将来を見据えた支援に努めている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>コロナ対策として、利用者にうがい、手洗い、検温を促し、定期的な換気を行っている。また、作業台にパーティションの設置や、扇風機やサーキュレーターを使用することで空気の通りを良くしている。利用者帰宅後に清掃チェックリストを活用した施設内清掃を毎日行うことにより、感染症予防に努めている。</p> <p>定期健康診断や嘱託医の健康相談で、利用者自身の健康への意識を高めている。また、保護者向けに広報誌を発行し、コロナ・食中毒・熱中症等の情報発信をすることで、啓発に努めている。</p> <p>また、支援員や栄養士が感染症予防の講習を受け、職員間での予防対策の一助としている。</p>		

⑦ 給食	評価	B 適正
<p>【給食衛生】 委託業者が施設内の厨房で給食調理を行っている。 法令に則った調理従事者等の検便・健康診断は適切に行われている。</p> <p>【献立】 毎月1回給食委員会を開催し、アレルギー対応や感染症予防、利用者の嚥下状況等を考慮した献立や提供方法について話し合うことで、個人に合わせた給食提供に努めている。 日本人の食事摂取基準に則り、適正な栄養バランスのとれた献立を作成している。また、保護者向けに食と健康に関する広報誌を発行し、利用者の食事環境づくりに積極的に取り組んでいる。</p>		
⑧ 環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】 ※コロナ感染拡大防止のため、施設内巡回は省略 ボックスや収納棚は大きな文字で中に何が入っているのか表示をしている。作業に必要なものは自分で見つけるという自発的な行動に結びつけることができる環境となっている。 設備・備品等は適切に管理され、転倒防止や落下防止などの安全確保も適切になされている。施設の清掃は、利用者の清潔を保つ意識を高めるため、利用者・職員でも実行している。コロナ対策として、人と人がソーシャルディスタンスを保てるよう机と椅子を配置し、棚や機器の消毒も細かく実施している。</p> <p>【事故対応】 「施設緊急時対応マニュアル」が策定されており、対応方法の対応方法や報告体制が整備されている。マニュアル類は随時確認できるよう管理し、職員間での情報共有の徹底化に努めている。ヒヤリハットの記録も克明に記録し、事故が発生しないように全員で確認している。</p>		
⑨ 会計	評価	B 適正
<p>【規程】 法人の経理規程に基づき契約、支出が行われ、適切な処理が行われている。</p> <p>【会計処理】 総勘定元帳及び証憑書類については適正に処理されている。</p> <p>【現金等の管理】 小口を含む現金の取扱いについては適切な処理が行われている。利用者負担金等徴収に係る台帳についても、適切である。 通帳及び銀行印等の管理については適切である。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】 法人における長年の施設運営の経験・ノウハウに基づき、たばた福祉作業所の運営・処遇・会計管理は適切に執行されている。サービスガイドラインの作成と改訂を行い、福祉サービスのマニュアル化を図り、職務分掌表を作成し、職務の明確化を行うなど積極的に事務改善を行っている。 コロナ対策のため施設への入所の際の点検と消毒を適正に行っている。また利用者だけでなく職員の健康管理にも気を配り、感染防止に取り組んでいる。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 (1) 利用者の高齢化・重度化が進んでいる現状を踏まえ、利用者それぞれのニーズや課題・目標、及び施設運営面などについて、関係機関との連携を継続し対応に努めること。 (2) 施設の維持管理・補修にあたっては、障害者福祉センターと協議した上で、建物全体の管理を行っている滝野川健康支援センターと連携を継続していくこと。</p>		

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(処遇施設用)

福祉部 障害者福祉センター

調査実施日 令和4年7月27日

施設名	神谷ホーム	指定管理者	社会福祉法人あゆみ
-----	-------	-------	-----------

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営の状況)

業務内容：利用期間が原則3年の通過型グループホームとして一般就労又は作業所等へ通所している知的障害者に対して生活の場を提供することにより、地域社会での自立生活を援助するために援護・指導を行っている。

指定管理者：運営主体 社会福祉法人あゆみ 理事長 上川 晃

所在地：東京都北区東十条6-5-19

令和3年4月1日から指定管理者協定締結

指定管理者協定による運営費(債務負担行為見積) (単位：円)

令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	合計
17,494,000	18,709,000	17,472,000	17,885,000	17,718,000	89,278,000

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

所在地：東京都北区神谷2-3-8

規模等：敷地面積 150.94 m² 構造 鉄筋コンクリート造、地上3階建の2・3階部分
(1階部分は神谷コミュニティ委員会が集会室として使用)
建物延面積 302.64 m²

開設年月日：平成7年2月1日

利用定員：4名(令和4年4月1日現在利用者数4名)

従事職員数：管理者(常勤・兼務)1名、サービス管理責任者(常勤・兼務)1名、
世話人(常勤・兼務1名、非常勤・兼務2名)3名、
生活支援員(非常勤・兼務)1名、
夜間支援員(夜勤)(非常勤・専従1名、非常勤・兼務1名)2名

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

- (1) 居室：個室の提供(利用者用4室)
- (2) 食事の提供：平日は朝食及び夕食、土・日曜は朝食のみ
- (3) 日中活動支援：会社等の勤務の際の各種支援、家事全般の指導
- (4) 健康管理への援護及び指導：日常の健康管理、医院への付き添い等
- (5) 金銭管理への援護及び指導：小遣い帳への記帳等各種援助
- (6) 行政手続の代行、援助
- (7) 余暇活動の支援
- (8) その他日常生活に必要な指導

4. 項目別評価		
① 基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】 「知的障害のある方に居住の場や利用者ひとりひとりに適した支援を提供し、障害のある方が安心した地域生活を営むこと、3年後の自立に向けて一人暮らしをする目的や目標を達成できるようにする」こと等を基本とし、知的障害者に対し生活の場を提供し、地域社会における自立生活を援助するとともに、利用者主体の施設運営に努めている。</p> <p>【施設長】 管理者がサービス管理責任者と世話人を兼務し、施設、世話人等の管理監督、利用者支援の立場から、他の世話人や夜間支援員等と緊密な連絡等により適切な管理を行っている。</p> <p>【開所】 東京都北区立知的障害者生活寮条例及び同施行規則を遵守している。</p>		
② 従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】 「東京都北区立神谷ホームの管理に関する協定書」別紙仕様書第2に定められた基準に基づき、適正に配置されている。</p> <p>【労働環境】 労働基準法等の法令を遵守して就業規則等も整備されており、従事者の労働環境も良好である。</p> <p>【健康管理】 定期的に従事者の健康診断を実施（年1回）している。</p> <p>【研修】 法人全体研修・個別研修計画を作成し、研修に参加できる体制を整えている。法人外研修では、毎年、虐待防止研修の受講を必須としている。前年度から、WEB研修も取り入れて職員のキャリアアップに取り組んでいる。</p>		
③ 施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】 ※コロナ感染拡大防止のため、施設内巡回は省略 建物内部は清潔に保たれており、適切に管理・利用されている。 1 2条点検・消防設備点検を行い適切な施設管理がなされており、設備にも不具合はみられない。 修繕等に関しては各種点検の報告書も備え付けられている。1階は地域団体に貸出しているホールだが、担当町会と連携し、適切な施設管理に努めている。</p> <p>【物品管理】 備品は貸付品整理簿（備品台帳）により正しく管理されている。施設運営に必要な物品は区内事業者から購入するよう努めている。</p> <p>【業務委託】 日常業務については、すべての業務を法人が実施している。 法定点検などは区の承認を得て委託しているが、適正に管理されている。</p> <p>【環境配慮】 省エネ、省資源、環境負荷低減のため、世話人が日常的に気をつけ、節約に努めている。</p>		

④ 情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>情報資産に対しては、法人において「個人情報保護規程」、「情報公開開示規程」を定め、「東京都北区個人情報保護条例」、「東京都北区情報公開条例」に沿って、適切に取り扱われている。</p> <p>施設内のみで使用する外部記録媒体（USB メモリ等）を所有しているが、管理を徹底するため、使用管理簿を作成していただきたい。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>法人防災マニュアルに沿って、様々なテーマを設定し、定期的な定期防災訓練やミーティングを行っている。各居室には防災持出袋を設置し、共有部には備蓄品を保管している。消火器、ヘルメットの設置なども適切である。緊急連絡網（まめーる）の周知と訓練を行うほか、職員は緊急時対応のため携帯電話を所持している。</p> <p>防犯面では、一階玄関入口は常時施錠されており、来訪者をインターホンのモニターで確認してから開錠している。</p> <p>各種対応マニュアル（感染症対策、事故対応、外出時緊急対応）を整備し、適宜見直しを行っている。法人全体でヒヤリハット事例を集約しており、オンラインで他施設も含めた事例の振り返りや確認が行えるよう整備されている。令和3年度末に防犯カメラを設置した。</p>		
⑤ 交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>地元町会の会議や地元の防災訓練に参加するなど、積極的に地域交流を図っている。また、他のグループホームとも意見交換を行い、交流を図っている。</p> <p>今年度も新型コロナウイルスの影響で地域行事の多くが中止になり、地域交流が難しい状況が続いている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>法人で定めた「社会福祉法人あゆみ苦情対応規程」に沿って適切に対応している。苦情解決第三者委員を設けるなどの体制も整備しており、苦情受付窓口を施設内に掲示している。苦情対応については区に報告し、迅速かつ適切に対応できる体制が整備されている。</p>		
⑥ 利用者処遇	評価	B 適正
<p>【処遇】</p> <p>本人意見を考慮した目標を設定した個別支援計画を作成し、自立に向けた支援を行っている。また利用者毎の支援日誌を作成し、日常の出来事、体調や精神面の変化の記録等を行っている。</p> <p>利用者が相談しやすいよう、複数の職員が対応し、生活に関する意見交換や、一人暮らしに向けた情報提供を行っている。</p> <p>将来一人暮らしを目標としている利用者に対し、世話人が生活をしていくうえでの様々な助言や学習、訓練を一緒に行うなど、個々に応じた将来の自立に向けた支援を行っている。</p> <p>家族や関係機関と情報交換を行い、処遇に生かしている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>新型コロナをはじめとした感染症等対策のため、手洗い、うがい、手指消毒、空気清浄機の設置、換気、一日二回の検温記録、1週間に1回PCR検査など体調チェック等を行っている。必要に応じて利用者の通院同行を行える体制を整えている。また、健康診断結果のフォロー、インフルエンザ予防接種、歯科検診を促し、服薬状況の確認を行うことで、利用者の健康管理を行っている。新型コロナワクチン接種希望者に対しても必要に応じてサポートを行っている。</p>		

⑦ 給食	評価	B 適正
<p>【給食衛生】 配食サービスを利用できるほか、自炊希望者は台所を使用できるようになっている。食堂、食器、調理器具類を清潔に保ち、感染症対策マニュアルに沿って調理しており、衛生・安全面に関しても留意している。</p> <p>【献立】 配食サービスは、管理栄養士が作成した栄養バランスのとれた献立となっている。メニューを選ぶ際は本人の希望を尊重しつつ、世話人から食生活への助言も行っている。自炊を希望する利用者に対しては、調理や食材の管理などのアドバイスをを行い、将来の自立に向けた支援に役立てている。</p>		
⑧ 環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】 ※コロナ感染拡大防止のため、施設内巡回は省略 設備・備品等は適切に管理され、転倒防止や落下防止などの安全確保も適切になされている。 共用部分は整理整頓と清掃により、利用者が生活しやすい環境が保たれている。利用者の居室内についても世話人の指導のもとで利用者自身が清掃を行っていて、清潔な状態である。コロナ感染症対策に対しても熱心に取り組んでおり、施設内の消毒を毎日行っている。</p> <p>【事故対応】 地震発生時・水害発生時のマニュアルは整備されているが、その他の事故や救急対応については法人内で現在作成中。また、マニュアルが整備され、万一の場合は関係各所との連携を図りながら適切な対応をとることが可能となっている。</p>		
⑨ 会計	評価	B 適正
<p>【規程】 法人の経理規程に基づき契約、支出・決裁が行われ、適切な処理が行われている。</p> <p>【会計処理】 総勘定元帳及び証憑書類については適正に処理されている。 証憑書類は取扱者の記載をするなど、不正防止のための処理をされたい。 利用者からの預かり金はいったん法人の通帳に入金されるが、利用者の預かり金については昨年利用者ごとの出納帳を整備するよう指摘をしたが、利用者ごとの出納帳が整備され、適切に管理されている。</p> <p>【現金等の管理】 小口を含む現金の取扱いについては少人数の職員数であるが複数人で確認されたい。また、日々の現金確認が月約1回しか行われていないため、少人数の職員数ではあるが、できれば毎日実施していただきたい。通帳及び銀行印等の管理は本部で行われており、支出方法については適切である。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】 運営、処遇、会計の各種書類について、法人本部の関与により実施されている サービス管理責任者など複数のスタッフが関わり、複数の視点で利用者を見守る支援体制をしており、利用者支援の充実に努めている。健康管理についても栄養バランスの取れた食事を提供し、通院や薬の服用についても把握がなされる確かな支援を行っている。利用者の金銭管理についても自主性を尊重しながら適切に行われている。 また、防犯カメラを設置するなど施設の防犯対策にも取り組んでいる。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 令和3年4月から1年3か月経過したが、滞りなく運営されている。引き続き利用者に寄り添った支援と地元と交流を継続してほしい。</p>		

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(処遇施設用)

福祉部 障害者福祉センター

調査実施日

令和4年7月21日

施設名	若葉福祉園	指定管理者	社会福祉法人東京都手をつなぐ育成会
-----	-------	-------	-------------------

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営の状況)

業務内容：18歳以上の重度知的障害者に対して、日常生活や日中活動、健康管理等の施設援助、計画相談支援を行い、地域社会の中で自立した生活と社会活動への参加に向けた支援を行う。

指定管理者：運営主体 社会福祉法人東京都手をつなぐ育成会 理事長 佐々木 桃子

所在地：東京都新宿区西新宿 7-8-10 オークラヤビル 2F

平成 19 年 4 月 1 日から指定管理者協定締結

平成 24 年 4 月 1 日から 2 期目協定締結

平成 29 年 4 月 1 日から 3 期目協定締結

令和 4 年 4 月 1 日から 4 期目協定締結

当該事業者による障害者福祉センター所管の他施設

①たばた福祉作業所 ②あすなろ福祉園

指定管理者協定による運営費(債務負担行為見積)

(単位：円)

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	合計
288,161,000	28,977,000	292,104,000	295,391,000	298,551,000	1,463,980,000

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

所在地：東京都北区赤羽西 6-9-2

規模等：敷地面積 1,872.67 m² 構造 鉄筋コンクリート造、地下 1 階・地上 2 階、塔屋
建物延面積 1,799.59 m²

開設年月日：平成 5 年 4 月 1 日

利用定員：57 名(令和 4 年 4 月 1 日現在利用者数 53 名)

従事職員数：常勤 24 名(施設長 1 名、事務職 2 名、サービス管理責任者 1 名、主任生活支援員 1 名、生活支援員 16 名、相談支援専門員 1 名、看護師 1 名、心理職・兼務 1 名)、非常勤 7 名(生活支援員 5 名、栄養士 1 名、送迎添乗員 1 名、事務員補助 1 名)、嘱託 6 名(内科医 1 名、精神科医 1 名、理学療法士 2 名、作業療法士 1 名、言語聴覚士 1 名) 合計 37 名

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

- (1) 個別支援計画の作成、実施により、利用者一人ひとりが主体的に活動に参加できるよう、本人意思の尊重を大切に考え、支援の工夫と充実に努めていく。
- (2) 日常生活活動：個々のニーズや特性、目的に応じて作業活動を中心に散歩や調理実習、外出等の活動を行う。作業活動では作業技術の向上、物を作る楽しさや達成感・余暇の充実などにつなげていく。作業作品を作品展や他施設のお祭りなどに展示・販売し社会の一員として携われるようにしていく。
- (3) クラブ活動：グループに分かれ、利用者個々の興味や関心に合わせた活動を通じて、情緒の安定や自主性、豊かな生活につながるよう支援していく。
- (4) 社会経験を広げる活動：社会資源を積極的に活用して経験を広げ、日常生活のマナーやルールを身に付けられるよう支援し、また、地域の社会資源を利用することにより、地域の方々から理解を得ると共に関係を深めていく。
- (5) 特別活動：リトミックや運動ひろばなどを実施していく。

- (6) 健康管理：各種測定・検査・検診の実施、衛生管理、食事指導、服薬管理等をとおして利用者の健康維持・増進を図る。
- (7) 給食：栄養バランスに留意し季節に応じた食材を利用した給食を提供する。
- (8) 保護者との連携：連絡会等を通じて連携を図り、将来の安心・安全につなげていく。
- (9) 地域交流：利用者が住み慣れた場所で主体的に地域参加できるように働きかけると共に、日常の活動、各種行事を通じて、地域住民・他施設、学校、ボランティア等との交流を深める。
- (10) その他：計画相談支援業務、実習生等の受け入れ等

4. 項目別評価

① 基本方針・施設長	評価	B 適正
-------------------	-----------	------

【基本方針・組織】

「若葉福祉園の利用者と家族が、それぞれに安心かつ充実した生活が送れるように支援する」ことを基本とし、権利擁護、新しい生活様式に合わせた行事・活動の提供、相談支援事業所や関係機関との連携、緊急時の支援体制の構築等を重点目標として取り組んでいる。

【施設長】

施設長は福祉経験が豊富であり、順調な管理運営を行っている。同法人区内2施設とも連絡を密にし、情報共有等に努めている。また、併設している「相談支援事業所ぴーす」の管理者も兼務し、順調な管理運営を行っている。

【開所】

東京都北区立福祉園条例施行規則及び東京都北区立福祉園運営要綱に基づき、設定された開所日及び開所時間について適正に運営されている。

② 従事者	評価	B 適正
--------------	-----------	------

【従事者配置】

「東京都北区立若葉福祉園の管理に関する協定書」別紙仕様書第2に定められた基準に基づいて、適正に配置されている。

【労働環境】

労働基準法等の法令を遵守して就業規則等が整備されている。「働きやすい職場環境づくり」のため、職員朝礼時間の変更を行い、変更後も検証を行いながら働きやすい環境づくりに取り組んでいる。また、今年度からタイムカードを導入している。

【健康管理】

定期的に従事者の健康診断やストレスチェックを実施している。(年1回)
健康診断は、希望によりオプション検査の費用負担もしている。

【研修】

オンライン研修受講の環境体制も整え、法人内外の研修に積極的に参加している。虐待防止については、オンラインを活用して事例検討の研修や発表会を区内3施設合同で行っている。
また、外部講師に看護協会の方を講師に招き実践的な研修に取り組んでいる点が評価される。

③ 施設管理	評価	B 適正
---------------	-----------	------

【建物設備】 ※コロナ感染拡大防止のため、施設内巡回は省略

建物内部は清潔に保たれており、適切に管理・利用されている。

12条点検・消防設備点検等、定期的な点検を行って適切な施設管理がなされている。

修繕等に関しては、各種点検の報告等をもとに不具合発生時点からの一元的な経過記録を作成している。また、設備の突発的な故障等については、迅速且つ適切な対応が行われている。

【物品管理】

備品は貸付品整理簿(備品台帳)により正しく管理され、随時更新を行っている。

<p>【業務委託】 送迎バス運行管理、清掃、給食調理、機械警備等が委託されており、適正に管理されている。</p> <p>【環境配慮】 省エネ、省資源、環境負荷低減のため、照明や空調の切り忘れ点検を行うなど、全職員で日常的な努力を続けている。</p>		
④ 情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】 法人において「個人情報保護規程」、「情報公開開示規程」を定め、「東京都北区個人情報保護条例」、「東京都北区情報公開条例」に沿って、適切に取り扱いがされている。個人情報文書のキャビネット施錠保管、施設内ネットワークでの情報管理や端末使用者ごとのアクセス制限など情報資産管理に着実に取り組んでいる。</p> <p>【災害対策、危機管理】 施設独自で自衛消防隊を結成し、年6回の各種災害対応訓練を行い、実施後の振り返りと改善を実施することで、積極的に災害対応力を高めている。コロナ対策においては、基本的な予防対策を着実に実施しつつ、感染事例研究と経験を施設運営に反映させる取り組みが行われている。また、「緊急事態への対応に関する各種マニュアル」「危機管理マニュアル」「事業継続計画（BCP）」等のマニュアル類も作成されているほか、オンライン研修を実施するなど、危機管理対策にも着実に取り組んでいる。</p>		
⑤ 交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】 わかば通信を年3回発行し、SNSを通じた施設の情報発信を積極的に行うなど、障害者理解につなげる取り組みを行っている。また、コロナの動向に留意しつつ、近隣施設や学童クラブ等との交流やボランティア活動等により、地域に開かれた運営に努めている。さらに自主生産品の販売の機会を地域の集まりの中に得るなど、地域社会にひらかれた施設運営を推進している。</p> <p>【苦情処理】 法人で定めた「利用者からの苦情解決実施要綱」に沿って適切に対応している。苦情解決責任者、苦情受付担当者等を設置し、苦情及び相談に対応できる体制を整えている。また、外部からの視点として地元町会自治会長参画のもと苦情解決第三者委員会や保護者連絡会との懇談会を開催するなど、地域との関わりを強めつつ利用者支援に社会性や客観性を持たせる取り組みも行っている。</p>		
⑥ 利用者処遇	評価	B 適正
<p>【処遇】 園内のWi-Fi環境整備が完了し、リトミックや運動関係の活動はコロナ前と遜色ない活動ができている。コロナ前は例年開催していた「わかば祭」の代替として、利用者・職員のみによる行事「第2回ハピネス」の開催、外部団体を招待しての音楽会等、前年度と比べて日中活動を充実させている。</p> <p>法人の虐待防止要綱に基づき保護者も参加する「虐待防止委員会」を開催し権利擁護への取り組みを行っている。虐待防止のセルフチェック（年1回）、園内研修を実施し、委託業者も実施することで、施設全体で考える体制を整えている。また、保護者会の方を交えた虐待防止委員会を実施している。</p> <p>【健康管理】 定期的に利用者の健康診断（年1回）や各種検診等を実施し、疾病の予防、早期発見に努めている。月次の体重測定や嘱託医（内科医・精神科医）による健康相談、理学療法士による障害進行の予防についての助言や指導等を実施している。</p>		

⑦ 給食	評価	B 適正
<p>【給食衛生】 委託業者が施設内の厨房で給食調理を行っている。検食や給食会議を通して、食材の提供方法や配膳の改善を検討している。細菌検査、食器の殺菌消毒、害虫駆除の実施など、衛生面・安全面に關しても適切に管理されている。</p> <p>【献立】 月1～2回程度セレクトメニューの機会を設け、献立に郷土料理を盛り込むなど、楽しみながら肥満や生活習慣病予防に配慮した栄養バランスがとれた給食を提供している。アンケート等を通じて意見交換を行い、意見を取り入れた新メニューを積極的に導入するなど、好評を得ている。</p>		
⑧ 環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】 ※コロナ感染拡大防止のため、施設内巡回は省略 設備・備品等は適切に管理され、転倒防止や落下防止などの安全確保も適切になされている。 コロナ対策として、パーティション設置による利用者のソーシャルディスタンスの確保に努めるほか、1日2回の全館消毒、こまめな換気を行うなど、利用者が安全に施設を利用できるよう工夫している。また、ウィズコロナに視点を置きつつ、感染状況に左右されない行事及び活動準備に取り組む等、柔軟な活動指針の検討・更新を続けている。</p> <p>【事故対応】 ヒヤリハット事例の記録、分析、事故予防に積極的に取り組んでいる。また、事故発生の際、速やかに区・保護者に連絡を行う体制が整備されている。</p>		
⑨ 会計	評価	B 適正
<p>【規程】 法人の経理規程に基づき契約、支出が行われ、適切な処理が行われている。</p> <p>【会計処理】 総勘定元帳及び証憑書類については適正に処理されている。</p> <p>【現金等の管理】 小口を含む現金の取扱いについては、毎月残高は経理規定で定められた金額以下で過剰な現金を保有しておらず、適切な処理が行われている。 利用者負担金等徴収に係る台帳、通帳及び銀行印等の管理については適切である。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】 法人が持つ施設運営の豊富な経験・ノウハウに基づき、運営・処遇・会計面いずれも適切に執行されている。権利擁護・虐待防止委員会を活発に開催し、3施設合同研修や虐待防止セルフチェックを行ったことは評価できる。また、館内WEB環境を整備し、利用者処遇に活用したことは、コロナ禍で閉塞的になりがちな環境下にあっても、日々の充実した支援につなげるものであり、大いに評価できる。 コロナ対策として施設への入所の際の点検と消毒を引き続き適正に行い、二酸化酸素濃度計を設置するなど新たな取り組みも評価できる。また利用者だけでなく職員の健康管理にも気を配り、感染防止に取り組んでいる。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 利用者の高齢化、重度化が進んでいるが、医師、理学療法士、栄養士と連携しながら、健康管理に努め、障害進行の予防を図ってほしい。個別支援計画作成にあたり、本人家族も含めた3年後7年後に向けた計画も継続して進めていただきたい。 なお、身体拘束などに関する説明書に日付が入っていない点は改善していただきたい。</p>		

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(処遇施設用)

福祉部 障害者福祉センター

調査実施日

令和4年8月3日

施設名	あすなろ福祉園	指定管理者	社会福祉法人東京都手をつなぐ育成会
-----	---------	-------	-------------------

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営の状況)

業務内容: 18歳以上の重度知的障害者に対して、日常生活や日中活動、健康管理等の施設援助、計画相談支援を行い、地域社会の中で自立した生活と社会活動への参加に向けた支援を行う。

指定管理者: 運営主体 社会福祉法人東京都手をつなぐ育成会 理事長 佐々木 桃子

所在地: 東京都新宿区西新宿 7-8-10 オークラヤビル 2F

平成21年4月1日から指定管理者協定締結

平成26年4月1日から2期目協定締結

平成31年4月1日から3期目協定締結

当該事業者による障害者福祉センター所管の他施設

① たばた福祉作業所 ②若葉福祉園

指定管理者協定による運営費(債務負担行為見積) (単位:円)

令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	合計
244,407,000	247,727,000	250,599,000	253,966,000	255,754,000	1,252,453,000

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

所在地: 東京都北区王子 6-4-6

規模等: 敷地面積 1,534.33 m² 構造 鉄筋コンクリート造、地上2階

建物延面積 1,467.53 m²

開設年月日: 平成5年4月1日

利用定員: 50名(令和4年4月1日現在利用者数48名)

従事職員数: 常勤23名(施設長1名、事務職2名、サービス管理責任者1名、主任生活支援員1名、生活支援員16名(うち1名兼務)、心理職・兼務1名、看護師1名)、非常勤3名(栄養士1名、生活支援員1名、乗務員1名)、嘱託医5名(内科医1名、精神科医1名、理学療法士1名、作業療法士1名、言語聴覚士1名)、計画相談支援 常勤2名(管理者1名(兼務)、相談支援専門員1名) 合計31名

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

- (1) 日常生活活動: 集団活動を通して役割を担うことやマナー、聞く力、及び表現する力を養うとともに、日常生活に必要な基本動作を身につける。
- (2) 通常活動(創作活動・外作業・音楽療法・ムーブメント): 利用者が共同作業を通じて創作する喜びを知ること、作業技術や知識を身につける。また、体を動かす作業や音楽・楽器を使用した自己表現により、体感機能の維持・向上を図る。
- (3) 地域生活支援: 利用者と家族が安心して地域生活を送れるように、区内をはじめ関係機関と連携をとりながら、相談や情報提供に取り組む。
- (4) 交流活動: 他施設の活動に小グループで参加しあうことで、利用者に合った活動を探る。
- (5) 給食: 原則として栄養士の管理のもと、園内調理による「給食」を行い、食生活の充実を図る。
- (6) 健康管理: 利用者の日常生活全般にわたり健康への維持増進を図り、定期的な健康診断や女性利用者に対しては婦人科検診(簡易エコー)実施等により、利用者状態把握と疾病予防・早期発見に努め日々快適な生活が送れるように支援する。

<p>(7) 保護者との連携：保護者との信頼関係を確立するとともに、個々の利用者の状況を把握し、保護者と密に連絡を取り合うことで、よりよい支援を目指す。</p> <p>(8) その他：計画相談支援業務、臨床心理専門業務、精神科相談、ケース会議、関係機関との連携、事故・災害対策及び安全管理、地域社会との交流活動、苦情・要望への対応、施設サービス評価の実施、職員の研修、個人情報の保護、実習生・研修生の受け入れ等を行う。</p>		
4. 項目別評価		
① 基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】 「利用者一人ひとりの気持ちに寄り添い、充実感のある区民生活がおくれるように支援すること」を基本とし、個々の障害特性や個性を理解・尊重し、利用者の意思や主体性が発揮できるような機会を提供し、充実した日々が送れるように努めている。</p> <p>【施設長】 施設長は福祉経験が豊富であり、順調な管理運営を行っている。東京都手をつなぐ育成会の2施設（若葉福祉園、たばた福祉作業所）とも連絡を密にし、情報共有等に努めている。また、併設している「相談支援事業所フレンズ」の管理者も兼務し、順調な管理運営を行っている。</p> <p>【開所】 東京都北区立福祉園条例施行規則及び東京都北区立福祉園運営要綱に基づき、設定された開所日及び開所時間について適正に運営されている。</p>		
② 従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】 「東京都北区立あすなろ福祉園の管理に関する協定書」別紙仕様書第2に定められた基準に基づいて、適正に配置されている。</p> <p>【労働環境】 労働基準法等の法令を遵守して就業規則等が整備されている。 有給休暇の取得の推進など、ワーク・ライフ・バランスにも積極的に取り組んでいる。</p> <p>【健康管理】 定期的に従事者の健康診断やストレスチェックを実施している。（年1回）</p> <p>【研修】 オンライン研修受講の環境体制も整え、法人内外の研修に積極的に参加している。虐待防止については、オンラインを活用して事例検討の研修や発表会を区内3施設合同で行っている。</p>		
③ 施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】 ※コロナ感染拡大防止のため、施設内巡回は省略 12条点検・消防設備点検等、定期的な点検を行って適切な施設管理がなされている。 修繕等に関しては各種点検の報告等をもとに不具合発生時点からの一元的な経過記録を作成し、区に相談し迅速に対応を行っている。家具類の転倒防止等の対策もなされている。</p> <p>【物品管理】 備品は貸付品整理簿（備品台帳）により正しく管理されている。 施設運営に必要な物品は区内事業者から購入するよう努めている。</p> <p>【業務委託】 送迎バス運行管理、日常清掃、給食調理、昇降機保守等、適正に管理監督されている。問題発生時には受託者とともに適切に解決にあたっている。</p> <p>【環境配慮】 照明や空調の切り忘れ点検を行う等、省エネ、省資源、環境負荷低減のため取り組んでいる。</p>		

④ 情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>職員へ情報資産保護に関する周知を行い、適切に取り組んでいる。情報資産台帳の整備、外部記録媒体を使用する際の使用簿への記入、複数人での出し入れの確認等徹底されている。USBメモリの使用を禁止し、情報資産漏洩防止の取り組みも進めている。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>コロナ禍に対応しつつ定期的な避難訓練を実施している。施設内で結成した自衛消防隊を軸とした各種災害避難訓練を実施しているほか、令和4年度中には利用者の安全を守るための積極的な取り組みとして不審者侵入訓練を実施する計画である。本訓練では王子警察署の協力を得るなど、訓練が効果的なものとなるよう工夫している。また、様々な緊急事態を想定した施設独自のマニュアルを作成しており、洪水時の避難計画についても整備、改善を進めている。</p>		
⑤ 交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>芸術活動作品の展示や自主生産品の販売、年4回の広報誌の作成などを通して、地域に開かれた施設運営を図ってきた。新型コロナウイルスの影響で地域との交流の機会は減少しているが、施設実習やボランティアの受け入れは行っており、障害者差別解消法の理解啓発に取り組んでいる。</p> <p>Webを活用した若葉福祉園との自主生産品販売会を実施、東京都障害者スポーツ大会に参加するなど、新たな取り組みを行っており、外部との交流に積極的である。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>法人で定めた「利用者からの苦情解決実施要綱」に沿って適切に対応している。苦情解決責任者及び苦情受付担当者を指名し、いつでも苦情及び相談を受付・対応できる体制を整えている。</p> <p>また、苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設けている。</p>		
⑥ 利用者処遇	評価	B 適正
<p>【処遇】</p> <p>利用者一人ひとりの希望及び状況を的確に把握し、個別支援計画を作成している。同計画では長期支援目標と年度目標（短期支援目標）とをそれぞれ設定している。保護者とは連絡帳や電話等を活用した個別対応を行っており、利用者の支援内容について保護者の要望をきめ細かく把握し、支援に活かしてきた。</p> <p>日常生活活動では、4チームに分かれて作業や運動などの活動を行っているが、チーム枠にとらわれず、個々のニーズや目的に応じた活動を提供している。令和2年度からは月に2回、芸術講師による活動を導入、作品展に出展し入選するなど、利用者の満足度向上に努めている。</p> <p>また、権利擁護・虐待防止委員会を定期的を開催しており、委員の支援員が中心となって意見交換をすることで、利用者の人権と意思を尊重した支援に取り組んでいる。</p> <p>【健康管理】</p> <p>毎月の身体測定や嘱託医（内科医、精神科医）による健康相談、嘱託理学療法士による理学療法等を実施している。家族での対応が困難な精神科通院や歯科通院・突発的な怪我や体調不良に対しては、必要に応じ支援員・看護師が同行している。</p> <p>また、入室時の体温チェック・手指消毒・換気・スリッパの除菌等コロナ対策を行い、利用者の安全を図っている。</p>		

⑦ 給食	評価	B 適正
<p>【給食衛生】 委託業者が施設内の厨房で給食調理を行っている。毎月、委託業者と施設職員で給食会議を実施し、献立内容、喫食状況、業務内容などを確認し、食材の提供方法や配膳の仕方など、検討を重ねて改善を行っている。</p> <p>【献立】 栄養と健康に配慮した、季節感のある献立が提供されている。 日々の検食簿や嗜好調査、残菜調査などを参考にしながら委託業者と連携をとり、健康管理面と利用者のリクエストとのバランスのとれた給食の提供に努めている。利用者の誕生日には、本人のリクエストを誕生日メニューとして提供している。</p>		
⑧ 環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】 ※コロナ感染拡大防止のため、施設内巡回は省略 各作業室の設備・物品等は整理整頓され、清潔が保持されている。家具等の転倒防止・棚の落下防止などの安全確保も実施されている。コロナ対策として、ソーシャルディスタンスを確保した設備の配置を行い、施設内及び送迎バスの光触媒による抗菌コーティングの実施、二酸化炭素濃度を計測する機器の導入、会議室へのパーティション設置など、感染予防対策に努めている。また、清掃業者の専門性の高い消毒サービスを導入し、入念な衛生管理に努めている。</p> <p>【事故対応】 事故及び急病等の発生時には、緊急事態への対応に関する各種マニュアルに基づいて、対応する体制が整備されている。ヒヤリハットの対応については、比較的軽微な案件についても職員間で情報共有・再発防止策の検討がなされている。事故発生時は速やかに区に連絡し、協議しながら対応する体制となっている。</p>		
⑨ 会計	評価	B 適正
<p>【規程】 法人の経理規程に基づき契約、支出が行われ、適切な処理が行われている。</p> <p>【会計処理】 総勘定元帳及び証憑書類については適正に処理されている。</p> <p>【現金等の管理】 小口を含む現金の取扱いについては適切な処理が行われている。 利用者負担金等徴収に係る台帳、通帳及び銀行印等の管理については適切である。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】 法人が持つ施設運営の豊富な経験・ノウハウに基づき、運営・処遇・会計面いずれも適切に執行されている。 コロナ対策として施設への入所の際の点検と消毒を引き続き適正に行っている。また保健所の指導の下、グループごとに活動を行うなど新たなやり方も導入し、利用者だけでなく職員の健康管理にも気を配り、感染防止に工夫をし取り組んでいる。 危機管理については、コロナ感染防止のため、防災訓練や福祉避難所体験訓練（園内宿泊）の機会は減っているが、危機管理意識は高く、水害への備え（避難計画・物資調達）も障害者福祉センターと連携を取りながら取り組んでいる。また、比較的軽微な案件でもヒヤリハットを取りまとめ所内検討し、事故報告書は必要に応じて全員に回覧するなど職員間で内容を共有し、再発防止に努めている。また今年度は外壁工事等があり、利用者に影響が出る恐れもあるが、引き続き利用者に寄り添った支援を継続して欲しい。</p>		

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(利用施設用)

まちづくり部 住宅課	
調査実施日	令和4年7月27日

施設名	区営・区民・高齢者住宅	指定管理者	株式会社東急コミュニティー
-----	-------------	-------	---------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

指定管理者である株式会社東急コミュニティーは、総合不動産管理会社としてマンション、ビルの管理をはじめ、商業施設、研修施設、企業の研究所・保養所などの運営業務を数多く行っている。民間施設だけでなく、公共施設（公営住宅、教育施設、音楽ホール、スポーツ施設など）についても管理実績がある。公共施設も含めたマンション管理戸数は約83万戸、公営住宅管理戸数はそのうち約25万戸である。

会社の設立は昭和45年、資本金16億5,380万円、従業員数14,155名である。

区営住宅等の管理についての指定管理制度の導入は平成19年度であり、導入から11年間は前指定管理者が、平成30年度からは株式会社東急コミュニティーが管理している。

【指定期間】平成30年4月1日～令和5年3月31日までの5年間（1期目）

【令和3年度指定管理料】	事務事業費	33,898,810円
	営繕事業費	114,684,719円
	合計	148,583,529円

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

令和4年7月27日現在、区営住宅（25棟620戸）の入居者管理及び建物維持管理、高齢者住宅（2棟218戸）の建物維持管理を行っている。

従事職員数は、区営住宅受付担当として北区役所内に5名を配置している。統括支店は文京区の東京中央支店であり、営業チームの統括責任者、また契約発注支援として計画推進課、技術的支援として技術チームの担当者等のサポート体制がある。また、24時間365日連絡可能な設備緊急センターにて、緊急対応や時間外の修繕を受けつけている。

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

令和4年度現在、以下の業務を行っている。

収納補助業務…使用料等の調定、引き落としデータの作成、納入通知書の作成、消込業務

入居者募集業務…①区営住宅の募集、抽選、資格審査、入居等業務 ②都営住宅・都民住宅の募集用紙の配付業務 ③都営住宅地元割当の募集、抽選、資格審査業務

入居者管理業務…①各種許認可（同居許可等）に関する受付業務 ②各種届（氏名変更等）に関する業務 ③住宅返還に関する業務 ④収入認定・収入再認定に関する業務 ⑤収入超過者・高額所得者に関する受付業務 ⑥使用料減免に関する業務 ⑦要望・苦情・相談の処理 ⑧居住者向け広報に関する業務 ⑨連絡員に関する業務 ⑩防火管理業務 等

滞納整理業務…使用料等の滞納者に対する訴訟を除く督促・催告業務

<p>施設管理業務…①受水槽清掃 ②台所排水管清掃 ③消防設備等保守 ④避雷針設備点検 ⑤簡易専用水道保守施設点検 ⑥エレベータ保守点検 ⑦エレベータ遠隔監視 ⑧圧送式給水装置保守 等</p>		
<p>維持修繕業務…①緊急修繕 ②一般修繕 ③計画修繕 ④あき家修繕 ⑤団地整備（樹木剪定等）</p>		
<p>4. 項目別評価</p>		
<p>①基本方針・施設長</p>	<p>評価</p>	<p>B 適正</p>
<p>【基本方針・組織】 「法令遵守」「サービス品質の向上」「効果的・効率的な管理運営」「高齢者・障害者・外国人等への対応」「関係機関との協力体制構築」「地域コミュニティ醸成支援」「災害への対応」についてそれぞれ基本方針を定め、適切な施設運営とサービス向上を実現できるよう区営住宅等の管理を行っている。</p> <p>【施設長】 区役所第二庁舎内に常駐し、区営住宅等管理全般を統括しており、居住者及び委託業者、他部門担当者との連絡調整を行っている。また、従事職員への指導も適切に行っている。</p> <p>【開所】 サービスを提供する期間・時間は、遵守されている。夜間と休日は、東急コミュニティー設備緊急センターにて居住者からの修繕依頼を受け付けている。</p>		
<p>②従事者</p>	<p>評価</p>	<p>B 適正</p>
<p>【従事者配置】 協定書に記された基準により従事者を配置し、区民等からの問い合わせ、入居者対応等の提供ができています。また、引き続き3か国語（中国語・英語・日本語）を話すことができる従事者を1名配置することで、外国人へのスムーズな対応、各種住宅募集案内の多国語版の掲示物の作成を行うことができています。</p> <p>【労働環境】 労働時間、雇用契約等について労働基準法を遵守しており、年1回定期健康診断を実施している。従事職員はすべて労災・雇用保険、社会保険に加入している。</p> <p>【研修】 社内資料を用いてコンプライアンス研修を月1回実施している。また、2～3か月に1回程度、eラーニングの研修も実施している。</p>		
<p>③施設管理</p>	<p>評価</p>	<p>B 適正</p>
<p>【建物設備】 遺漏なく法定点検を行っているほか、年に1度全住宅の点検を行い、修繕計画を見直すことができています。設備に不具合が生じた際には迅速に対応し、適切な修繕を行っている。</p> <p>【物品管理】 備品は適切に管理している。一般修繕と印刷については区内業者を優先して発注している。</p> <p>【業務委託】 一部業務を外部へ委託するにあたっては、毎年度区の承認を得ている。東急コミュニティーの社内規定に従い、登録業者とは個人情報確認書を取り交わし、適切な指導をしている。また、区営シルバーピア滝野川の空室管理及び日常施設管理業務を区内の社会福祉法人に委託している。</p> <p>さらに、区営シルバーピアの共用部分の電力供給には、電力自由化を踏まえ安価な「マンションでんき」を導入し、シルバーピア赤羽北の電気料金はR2年度と比較して110,846円削減できた。</p>		

【環境配慮】 区営住宅の共用灯改修時に順次 LED 照明を設置している。		
④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>北区の個人情報保護条例を遵守するとともに、独自に個人情報保護措置に関する内部規定を作成し、職員への教育研修を行っている。個人情報の目的外使用は禁止しており、個人情報を取得する場合にはその目的を利用者に伝え承諾を得ている。また、業務で使用するパソコンや記憶媒体については暗証番号を設け、情報の外部漏えい防止に配慮するとともに、記憶媒体の外部持ち出しを禁止している。さらに、外部委託業者にも区の情報管理規定の遵守を徹底させている。入居者、応募者等から提出された個人情報資産については、区のファイリングシステムに組み込み、管理・保存している。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>入居者に対して年に1回災害対策についてのマニュアルを配布している。区営住宅における避難訓練については、お知らせにより自治会が町会の消防訓練に参加するときは指定管理者に連絡をするようお願いしている。連絡が来た場合、指定管理者から管轄の消防署へ自衛消防訓練実施の届出を提出することになっている。今後、そのような通知があった場合、指定管理者が町会の消防訓練に参加することも検討している。なお、区営シルバーピアについては、指定管理者主導で避難訓練を実施しているが、新型コロナウイルス感染防止のため、現地での消防訓練に代わり書面にて実施した。</p> <p>指定管理者では、事故・災害に対するマニュアルを作成し、緊急時の指揮命令系統を明確にしている。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>前年度に続き新型コロナウイルス感染防止のため、区営シルバーピアの避難訓練は行わず、自治会へ災害時のマニュアル等を配付し周知を図ることで、来年度以降の避難訓練への参加に繋げていく予定である。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>居住者等からの要望・苦情等については、すべて対応経過を記録している。丁寧な対応を心掛けており、必要に応じて状況を区に報告している。年に1回の満足度調査において、入居者の声を広く吸い上げ、後日、意見に対する回答を入居者に配付している。</p> <p>近隣住民から区営住宅入居者に対する苦情があった場合は、注意喚起のポスターを多言語で作成し住宅内に掲示する等をして対応している。</p>		
⑥施設利用	評価	B 適正
<p>【利用計画】</p> <p>事業計画書及び収支予算書を年度当初に策定し区に提出している。</p> <p>区営住宅等という施設の性格から、利用目標値は設定していない。</p> <p>【施設利用】</p> <p>区営住宅等の募集案内は、北区ニュース・ホームページ・区民事務所や地域振興室でのポスター掲示等で広報するほか、個別の問い合わせにはその都度対応している。障害のある方には、個別の状況に応じて配慮している。区営住宅等が快適なものとなるよう、各種点検、随時の修繕対応を適切に行っている。</p> <p>設備・備品の提供・貸し出しは行っていない。</p>		

⑦事業実施	評価	A 優良
<p>【委託事業】 収納補助業務、入居者募集業務、施設管理業務等、区からの委託事業について適切に行っている。 また、抽選会ではアルコール消毒等の徹底を図るとともに、区営住宅等の資格審査を原則書面で実施するなど、新型コロナウイルスの感染拡大防止にも努めている。</p> <p>【自主事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区営住宅に居住する75歳以上の単身者を対象に「ふれあいサービス」として希望者に電話による見守りや体調確認を行っている。現在、対象者110人中24名が利用している。 ・令和4年7月より、区営住宅と区営シルバーピアの10か所で災害救援自動販売機（飲料）の設置を実施し、入居者の利便性向上及び災害時の備えにも貢献している。 		
⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】 住宅の居室内及び共用部分における不具合の連絡があった場合は迅速に対応している。</p> <p>【事故対応】 事故があった場合は、24時間体制で迅速に対応している。また、必要に応じて区に連絡するように緊急連絡網を作成している。さらに、日ごろから団地自治会等と連絡をとりながら施設の保全・環境整備・安全確保に努めている。</p>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】 東急コミュニティーの内部規定により、会計管理組織が確立され、命令系統、権限、責任が明確になっている。帳簿や契約書等の会計書類は種別ごとに整理されており、適切な運営をしていると評価できる。</p> <p>【会計処理】 内部規定により、責任者の承認を得て処理されており、不正防止のための措置もなされている。</p> <p>【現金等の管理】 現金の取り扱いはない。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】 区営住宅等の設置目的を理解し、施設の効用を最大化することを基本理念に、すべての方に公平公正にサービスを提供することを目標にしている。区営住宅等の指定管理者としては平成30年4月から開始し5年目であり、東急コミュニティーが指定管理者であることが居住者に定着したことに加え、増加する外国籍入居者の共同住宅生活が円滑に送れるように、英語・中国語による定例の広報誌を作成して生活ルール等を周知し、日本人居住者と良好な関係が築けるように努めている。各団地の自治会や連絡員との連携もとれている。また、「マンションでんき」の導入、災害救援自動販売機の設置など、新たな取り組みを実践しており、区への貢献度も高い。</p> <p>全体的に良好な管理・運営を行っており、引き続き居住者のニーズを的確に把握するとともに、安全で快適な住環境を提供できるよう、サービスの向上に努めてもらいたい。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 外国籍入居者に向けた、生活マナー等の周知 ② 単身高齢者向けのサービスである「ふれあいサービス」の利用者増加に向けた周知 ③ 区営シルバーピア入居者へのサービス向上につながる事業の提案 		

令和4年度「北区区営住宅満足度調査」報告書

1 調査の概要

- (1) 調査施設 北区区営住宅
- (2) 調査期間 令和4年5月19日～令和4年6月17日
- (3) 調査対象 区営住宅居住者 604世帯
- (4) 調査方法 各棟連絡員による回収 ※配布は各棟連絡員による各戸集合ポストへの事前配布
- (5) 回収状況 198件 (回収率 32.8%)
- (6) その他 各棟連絡員へ調査概要と配布依頼を事前に説明済み

2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて 大切	3 大切	2 大切で ない	1 全く大 切で ない	平均	4 大い に満 足	3 満 足	2 不 満	1 極 め て 不 満	平均
1 「住宅設備・環境について」										
2 「生活マナーについて」										
3 「指定管理者について」										
1-① 駐輪場について	88	100	2	1	3.44	25	121	24	6	2.94
1-② 防犯対策について	126	69	1	0	3.64	23	113	37	6	2.85
1-③ 手すりの設置について(トイレ・風呂等室内部分)	77	102	7	0	3.38	23	95	44	9	2.77
1-④ 手すりの設置について(階段・廊下等共用部分)	81	106	0	0	3.43	29	128	13	1	3.08
1-⑤ 植栽の管理について	77	108	2	0	3.40	13	96	56	12	2.62
2-① 駐輪場の利用マナーについて	84	100	3	0	3.43	13	120	34	8	2.79
2-② 敷地内違法駐車を取り締まりについて	90	90	5	0	3.46	12	118	34	9	2.77
2-③ 生活騒音・ベランダ使用方法等のマナーについて	83	106	2	0	3.42	6	125	32	15	2.69
2-④ ゴミ出しのマナーについて	103	84	1	0	3.54	16	100	49	12	2.68
3-① 窓口や電話での対応について ※満足度:対応を受けたことがある場合には選択	55	75	1	1	3.39	25	81	7	2	3.12
3-② 修繕の対応について(漏水等、緊急時の対応を含む) ※満足度:依頼したことがある場合のみ選択	62	47	2	0	3.54	13	49	14	4	2.89
3-③ 時間外・休日の設備緊急センターの対応について ※満足度:連絡したことがある場合のみ選択	44	37	2	0	3.51	8	33	5	1	3.02
3-④ 居住者向けお知らせ等の情報伝達について	74	103	2	0	3.40	23	131	14	0	3.05
3-⑤ 個人情報の取り扱いについて	88	82	2	0	3.50	18	123	10	1	3.04
3-⑥ 指定管理者制度について ※満足度:当社の管理全体に関して	72	87	1	1	3.43	24	115	13	2	3.05

※平均得点：各選択肢のスコア（1～4）にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 3.46

満足度平均 2.89

【大項目ごとの平均得点】

1 「住宅設備・環境について」

重視度平均 3.46

満足度平均 2.85

2 「生活マナーについて」

重視度平均 3.46

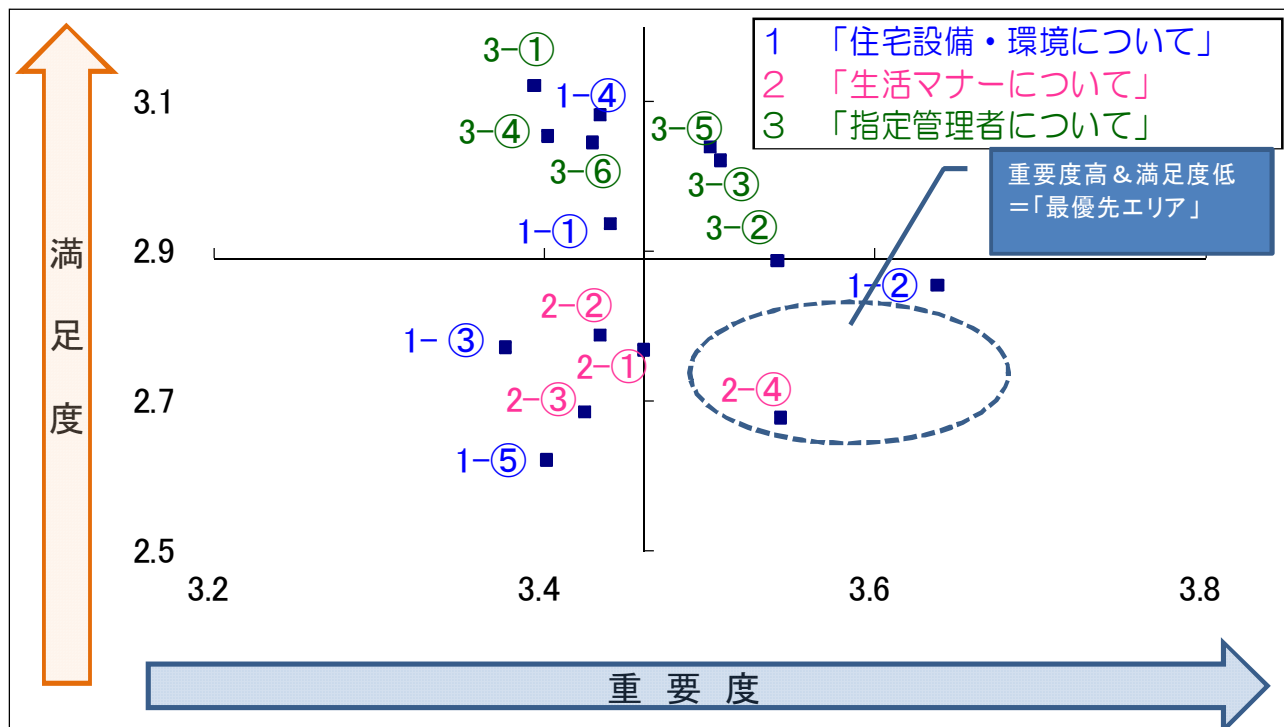
満足度平均 2.73

3 「指定管理者について」

重視度平均 3.46

満足度平均 3.03

3 結果分析



4 課題発見

【分析結果】

1. 住宅設備・環境について

満足度は全体的に大きく改善してはいないと言える。自由記載欄では例年通り室内設備の充実、特に浴槽の新規設置や水回りの環境改善を求める声が多く見受けられた。また、駐輪場の増設については昨年度についても実績はないため、引き続き駐輪場が不足しているという意見も多く目立った。「植栽の管理」については、毎年剪定の頻度を上げてほしいとの意見が多くみられるため、剪定頻度についても検討していく必要がある。

2. 生活マナーについて

昨年と比較して、全体的に満足度の平均値が少し上がった結果となった。しかし、アンケート大項目の中で一番入居者の満足度が低い項目であり、特に「生活騒音・ベランダ使用方法等のマナー」「ゴミ出しのマナー」について満足度が低いという結果になった。自由記載欄の記載でも多く、また窓口への問い合わせも多い内容としては、特に外国人入居者の生活騒音やゴミ出しといった生活マナーへの不満であると感じる。コロナ禍で住宅にいる時間が増えたこと、外国人入居者の増加、様々な要因が影響しているのではないかと考えられる。

また、自由記載欄での特定の個人に対する不満が多く見られた。

3. 指定管理者について

昨年と比較して、全体的な満足度はほぼ横ばい、窓口や電話での対応については満足度が少し上がっている。また、修繕の対応についてもまだ満足度は低くなっている。入居者の負担になる修繕範囲をお知らせ文等で定期的に周知しているが、やはり修繕について入居者負担になる場合に不満を持つ方が多くいるため、その不満を少しでも解消できるよう今後も続ける必要があると考える。また、明らかに自治会で実施いただく内容についての要望や、自治会活動に関する不満のご意見も多々あるため、指定管理者として間に入って実施できることは行うが、そもそも自治会と区の業務区分を日頃から明確に周知しておくことが今後も継続して必要であると思われる。また、「お知らせ文等の情報伝達について」は少し満足度が上がっているが、引き続きこまめな情報伝達が必要であると感じている。なお、例年「北区区営住宅満足度調査」でいただいた主なご意見についての回答を広報誌に掲載しているが、区営住宅に居住している方たちのご意見とそれに対する回答を共有のために今年度も同様の対応を行いたい。

5 改善方策

1. 住宅設備の改善については、毎年多く意見が出ているということもあり、区で未設置の住宅について浴槽風呂釜、手摺の設置の一括設置を今後検討する必要がある。今年度については、「都営住宅では古いお風呂の交換をしている」との意見も出ている。水周りの環境改善については、生活に支障の内容については連絡を受け次第早急に対応することとする。また、樹木剪定の頻度（3年）についても、毎年意見が多いことから、令和5年度以降については2年に1回の頻度に変更することを検討している。駐輪場の増設については、自治会より要望があり次第慎重に検討することとする。要望通り対応できない可能性もあるため、既存の駐輪場の管理について自治会からの相談に乗りながら、指定管理者としてできる限りの対応を行うこととする。

2. 掲示文やお知らせ文にて、引き続きマナー遵守について周知を行うこととし、悪質なマナー違反者に対しては厳格に対応する。また、現在も行っているが、騒音等、マナーに関する苦情が居住者からきた際には必要に応じてこちらから当該入居者へ連絡し、自治会に情報を共有した上で、住宅全体で改善に努めてもらうようにする。なお、自由記載欄に記載された特定の個人に対する内容については、必要と判断したものについては直接連絡をして状況確認を実施することとする。また、最近外国人入居者が増えたことにより明らかに外国人入居者の生活マナーに関する苦情連絡が増えているため、引き続きお知らせ文や案内文を複数言語で作成するようにする。さらに、対象者が外国人の場合は、必要に応じて英語や中国語での説明、また英語等で作成した注意文書の送付を行うようにする。また、現在も行っているが、入居説明会でのマナーに関する説明を、外国語の資料を作成した上で入念に説明するようにする。今後さらに外国人の割合が増えるようであれば、入居者が皆不満なく共生できるような仕組みづくりの検討が必要になるかもしれない。

3. 修繕に関する負担区分については、引き続きお知らせ文にて定期的に周知することで負担区分について理解いただくようにする。修繕依頼の連絡を受けて入居者負担となる部分であった場合については、その旨の説明と業者の紹介等出来る限り丁寧に詳しくご案内するよう努め、区負担のものについてはもちろん迅速、丁寧な対応を心掛ける。また、定期的に発行しているお知らせ文についても、より区営住宅の入居者のためになるものになるよう掲載内容の工夫を行っていく。さらに、お知らせ文に限らず、自治会や住民への必要な情報提供等については、後から不満や意見が出ないようにこまめに行うよう徹底する。

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(利用施設用)

土木部 土木管理課

調査実施日 令和 4年 9月 9日

施設名	有料自転車駐車場	指定管理者	公益社団法人北区シルバー人材センター
-----	----------	-------	--------------------

1. 指定管理者の概要 (業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等)

・所在地	北区赤羽 1-1-38		
・業務内容	公共事業、民間家庭関係、独自事業		
・指定管理者施設	自転車駐車場 18ヶ所、高齢者授産場2ヶ所の管理運営		
・指定管理期間	令和4年4月1日より令和9年3月31日		
・経営の状況	令和3年度収支		
	収入：自転車駐車場利用料金		200,513,010 円
	支出：管理運営費・人件費等		150,038,756 円
	納付金確定額		50,474,254 円

2. 施設の概要 (所在地、規模等、従事職員数)

・所在地	浮間 4 丁目自転車駐車場	北区浮間 4-30-8	
		他 17 ヶ所	合計 12,848 m ²
・規模等	収容台数	自転車	9,992 台
		原動機付き自転車	498 台
・従事者数	自転車駐車場管理員	70 名	
	他	運営指導員	2 名
		世話人	8 名

3. 事業の概要 (サービスの概要、自主事業等)

【サービスの概要】

北区シルバー人材センターは、高齢者の就業機会を確保するとともに、社会参加を促進している。管理員が、利用者との関わりを持つことを大切に、「安心・安全・快適・さらに親切」に利用できる駐車場を基本理念としている。以下の3つを重点基本方針として掲げている。

・防犯への取組みとして防犯カメラの取扱者の限定、情報資産保護管理や危機管理等をマニュアル化し適正管理している。また、不正防止、職場環境の活性化を目的に管理員の異動を必要に応じて実施している。また、盗難防止のため施錠について注意喚起の放送に努め、犯罪抑制の掲示物を見えやすい場所に設置している。

・整理整頓、衛生面と清掃を心がけ、管理員が定期的に場内を清掃し、ラック、電灯等の設備点検を実施している。特に場内の廃棄物については、こまめに管理している。

・親切なサービス向上のため、「接遇力・体力・事務能力」を兼ね備えた適正な人員を自転車駐車場に管理員として配置している。

世話人会を年 1~2 回実施して、人と人との付き合いを大切にする利用者に合わせたサービスができる、接遇マナーや事務能力の向上等を図っている。なお、資質の評価をするため勤続 3 年目・6 年目・9 年目の管理員を対象に節目面接を実施している。

【自主事業】(令和3年度実績)

・雨合羽の販売 (1 着 200 円)		
① 赤羽駅南口第一自転車駐車場	5 着	1,000 円
② 王子駅南口自転車駐車場	1 着	200 円
	計 6 着	1,200 円

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>利用者が、気持ちよく利用できる自転車駐車をめざし、事務局員の指導のもとに、全管理員がこの意識を共有し、適切な管理・運営・衛生等、サービス向上に努めている。</p> <p>【施設長】</p> <p>事務局は局長 1 名、職員（運営関係・経理関係）2 名で担当し、管理運営全般を統括している。</p> <p>【開所】</p> <p>24 時間開場し、6 時 30 分から 19 時 30 分まで管理員が常駐している。（浮間四、赤羽北二、栄町自転車駐車場は別時間。コイン式は除く）</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <p>80名のシルバー会員を 18ヶ所の自転車駐車場に配置している。そのうち 2 名にコイン式自転車駐車場を巡回し清掃等させている。</p> <p>職場の活性化・不正防止・管理員の適正配置対策のため、管理員の異動を必要に応じて実施している。また、世話人会を年 1 回～2 回開催し、自転車駐車場における共通話題や、苦情等の対応策を話し合い、その結果を全管理員に周知徹底している。</p> <p>「接遇力・体力・事務能力」の 3 つの力を備えた管理員の新規採用に尽力している。管理員の能力向上のため事務局職員が接遇について指導しているが、高齢化が進んでいるため事務対応能力の維持が難しい面もあり、券売機の導入を図った。</p> <p>【労働環境】</p> <p>従事者に対し、年 1 回以上定期健康診断を実施している。自転車駐車場では労働基準法が遵守されているとともに、検温とマスク、就業中のこまめな手洗い、うがいをおこなっている。管理員には寒暖に対応した制服を支給している。</p> <p>【研修】</p> <p>接遇研修は全管理員対象に 5 月に行われた。消火器取扱研修はコロナで実施を見合わせているが、消火器訓練については特に研修していただきたい。</p>		
③施設管理	評価	C 一部課題
<p>【建物設備】</p> <p>管理員が定時に施設内を巡回し、掲示物の張替え整備、照明、消火器、設備等点検を実施している。不具合があった場合は管理員が、事務局と連携し早急に改修を行っている。</p> <p>自転車の整頓はしているが、一部の自転車駐車場では、消火器の前に自転車が置かれていたり消火器の上にゴミ箒が置かれていた。また、消火器の出し入れの扉が、壁側に向いているものもあるなど法令上の設置基準をみたしていない箇所があった。</p> <p>災害等の観点から、消火器については直ぐに取り出して速やかに行動できるよう対処するとともに、ゴミ箒についても、火災原因になる恐れがあるため移動するよう指導した。</p> <p>【物品管理】</p> <p>施設管理に関する物品購入は事務局職員 2 名が確認し、高額な物品については事前に区と協議して適正な物品管理に努めている。</p> <p>【業務委託】</p> <p>各自転車駐車場の統括管理と個別ロック式駐輪システム保守点検、遠隔管理業務、深夜電話対応、防犯カメラ監視警備、券売機等の集金、定期利用の受付等を委託している。</p>		

【環境配慮】 各自転車駐車場の節電に努め、廃棄物・落とし物については施設内の見回りを行っている。		
④情報管理・危機管理	評価	B 適正
【情報資産保護】 「北区指定管理者情報セキュリティマニュアル」に基づき、事務局職員が適正に管理している。 【災害対策、危機管理】 管理棟内に「緊急対応マニュアル」を配備し、「緊急連絡一覧」は管理員が見やすい所に掲示されている。 防犯カメラ用レコーダーの取扱者を限定し適切に管理している。また、「防犯カメラ作動中」 「警察官立ち寄り所」の掲示や防犯意識等を図り、安全、安心な駐輪場を目指している。 個人情報に関する資料は、事務局で施錠し保管管理されている。		
⑤交流・改善	評価	B 適正
【地域等との関わり】 コロナウイルス感染拡大防止で、夏休みを利用した小学生の体験学習は中止している。赤羽警察生活安全課の施錠促進キャンペーンも中止となり、地域との関わりも希薄なってきた。 【苦情処理】 初期対応の重要性を全管理員に徹底している。万が一苦情が出た場合は、迅速丁寧に対応するようにしている。基本的には現場で対応するが、現場での対応が困難な場合は事務局で対応し、区へも適宜、報告をしている。苦情となった管理員に対しては事実確認を行い、「なぜ苦情が起こったのか」「今後どう対応すべきか」の対応策を回答させている。更に、世話人会で検討し、その結果を各現場に周知を図り、苦情を活かした再発防止や接遇向上などサービス向上を図っている。		
⑥施設利用	評価	B 適正
【利用計画】 自転車駐車場の当日利用については券売機を使用。定期利用については委託業者により受付、キャンセル待ち、利用可能になった状況をメール等で案内している。定期利用希望者には、空き状況を北区シルバー人材センターのホームページから知らせている。なお、ホームページは定期的な更新がされていなかったため、指導のうえ公開方法を変更した。 【施設利用】 近年の自転車大型化に伴い、限られたスペースを「チャイルドシート付自転車・ご年配・女性」などを考慮した置場の工夫に努めている。 利用者にとって利便性の向上が図られるよう、ホームページを更新して最新の情報を提供していただきたい。		
⑦事業実施	評価	B 適正
【委託事業】 区内 18カ所で自転車管理業務を行っている。6:30~19:30 は管理員が常勤し、コイン式は巡回して安全を保っている。 【自主事業】 雨合羽の販売・・赤羽駅南口第一自転車駐車 王子駅南口自転車駐車場		
⑧環境整備	評価	A 優良
【利用者環境の整備】 定期的に場内を巡回し、「自転車の整理」それに伴う「避難路の確保」をしながら清掃も行っており管理棟内に清掃作業日報を掲示して記録している。 清潔感のある服装を心がけ、気候に合わせて管理員の制服を統一している点は、区民からの好感度を高めるとともに、管理員全体の士気の高揚及び管理員としての自覚を持った行動につながっている。また、コロナウイルス感染拡大防止の対策として、清潔をこころがけ、受付窓口にビ		

ニールカーテンで飛沫感染防止対策を行い、受付窓口カウンターに消毒液を設置している。また、インターネットを活用した定期利用受付を開始し、いつでもどこでも申込みできる環境を実現するとともに、キャッシュレス決済が利用できる券売機を導入し、接触機会の低減と利用の利便性向上を図っている。

【事故対応】

緊急連絡先は、管理棟内電話近くに張り出されており、速やかに行動できるよう管理員に周知している。緊急時は事故対策を迅速に行い、その経過は区へ報告する体制を取っている。

⑨会計

評価

C 一部課題

【規程】

経理規程を整備し、会計責任者の権限・監督範囲が明確になっている運営と評価できる。なお、高額の出支については、事前に区と協議している。

【会計処理】

毎月北区シルバー人材センター監事2名による監査を実施している。また、年数回の公認会計士の指導を受けて実施している。

【現金等の管理】

定期料金・当日料金は、券売機に変わり利用者から現金の収受は原則せず、データ管理が主になっている。区への提出書類については、記載漏れなどミスが散見される。指摘事項に対して対応に相当な時間を要する事があるので改善を図りたい。

5. 総合評価

評価

B 適正

【総合評価】

北区シルバー人材センターでは、資質の高い人材確保に努めながら、職場の活性化や不正防止を目的に定期的又は必要に応じて異動を実施するも、高齢化に伴い、能力ある管理員を確保し配置することが年々難しくなっているため、券売機の導入は評価できる。

北区シルバー人材センター担当者が定期的に、自転車駐車を視察して、接遇の心得や安心・清潔な環境整備を徹底するため創意工夫しているが、多様性に伴う対応が以前にも増し求められているので細心の注意をいただきたい。

接客については新型コロナウイルスによる状況変化に対応するため、インターネットを活用した定期利用受付や、券売機を導入し非接触型のサービスを提供している点が評価できる。

利用料金及び券売機等の集計管理提出書類については、事務局でのチェック体制を整え、誤りがない様、確認を徹底していただきたい。また、提出書類は決められた期限までに提出していただきたい。

【今後の方針、改善方策】

自転車駐車場管理員は、利用者のニーズにこたえるため、利便性やサービスの向上に励むことはもちろんであるが、さらに「接遇力・体力・事務能力」の3つの力が常に求められている。だが、管理員は、高齢化が進み退会する会員も多く、人材確保とリーダー育成が毎年重要課題となっている。機械化により事務負担は軽減されたが、今まで人と人の関わりを重視していた接遇も非接触型のサービスに転換して。そのため、人との関わりを大切にしてきた分、今までのやり方以外の方法によるサービス向上が求められる。コロナウイルス感染拡大によって、自転車駐車場の利用が落ち込んでいるものの今後利用者の回復が見込まれる。また、一方では、定期利用者の待ち期間は長期化のまま未だに改善できていない状況であるので、施設ごとに柔軟且つ積極的な対応が求められている。

事務局については、ホームページの定期的な更新、委託業者がデータ管理している集計表の管理確認や報告書等の提出期限の厳守をお願いする。

有料自転車駐車場利用者満足度調査報告書

公益社団法人北区シルバー人材センター

1 調査の概要

(1) 調査施設

- ① 赤羽駅南口第一自転車駐車場 150 枚
- ② 王子神谷駅北自転車駐車場 150 枚
- 合計 300 枚

(2) 調査期間

令和4年7月14日(木)～7月28日(木) 15日間

(3) 調査対象

- 各自転車駐車場の利用者(当日・定期利用)
- 想定人数 120人前後

(4) 調査方法

- 各駐車場の管理員に配布を依頼
- 朝から夕方まで、自転車駐車場へ駐輪される方に配布
- 目安箱方式で、管理員事務所の外側カウンターの目立つ場所に置く

(5) 回収状況

- ① 150枚中 49 枚 32.7%
- ② 150枚中 75 枚 50.0%
- 合計 124 枚 平均 41.3%

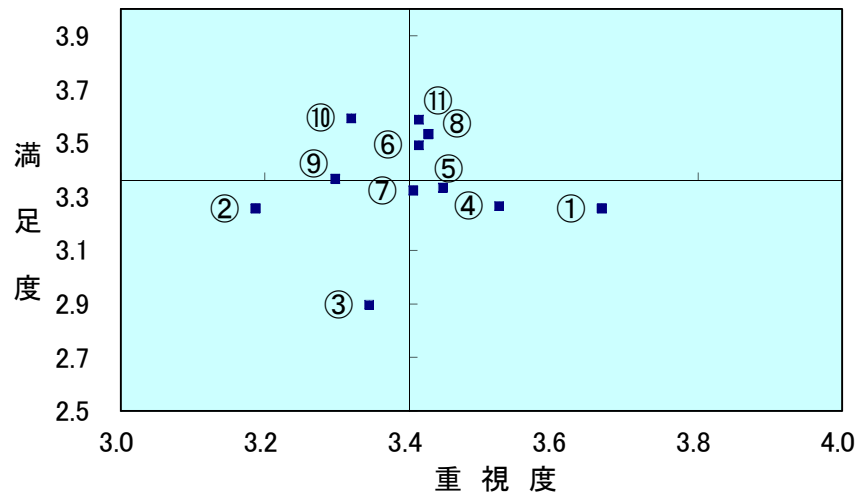
属性(住所) 北区在住 54 人 北区外 49 人 無回答 21 人
 (性別) 男 32 人 女 72 人 無回答 20 人
 (利用状況) 定期 68 人 当日 32 人 無回答 24 人

2 調査結果 全体集計

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切でない	1 全く大切でない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 駐車場の場所の便利さ(駅に近いなど)	83	39	1	0	3.67	41	70	10	0	3.26
② 駐車場の案内表示のわかりやすさ	33	82	6	2	3.19	39	74	8	0	3.26
③ 申込みの手続き	46	68	5	0	3.34	24	62	24	6	2.90
④ 出し入れのしやすさ	64	58	0	0	3.52	43	68	9	1	3.26
⑤ 通路の通りやすさ(障害物の有無)	54	67	0	0	3.45	45	70	5	0	3.33
⑥ 自転車の整理状態	52	67	2	0	3.41	67	49	5	1	3.49
⑦ 自転車のスペースの広さ	52	66	3	0	3.41	48	65	7	1	3.32
⑧ 駐車場の整理整頓、清潔さ	53	68	1	0	3.43	69	50	2	1	3.53
⑨ 駐車場の照明、明るさ	42	73	6	0	3.30	49	66	5	0	3.37
⑩ 職員のあいさつや言葉遣いの適切さ	45	71	6	0	3.32	74	43	3	0	3.59
⑪ 職員の対応の親切さ	53	65	3	0	3.41	75	43	2	1	3.59
⑫ 全体的な満足度	—	—	—	—		59	56	4	0	3.46
⑬										
⑭										

※平均得点:各選択肢のスコア(1~4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値
 重視度平均 3.40 満足度平均 3.36

3 結果分析



4 課題発見

(1) 散布図からの課題

①赤羽駅南口第一自転車駐車場…「自転車のスペースの広さ」や「申込みの手続き」が主な課題である。

②王子神谷駅北自転車駐車場…「駐車場内の案内表示のわかりやすさ」や「申込みの手続き」が主な課題である。

◎全体の課題 「駐車場内の案内表示のわかりやすさ」や「申込みの手続き」が主な課題である。

全体的に職員のあいさつや言葉遣い、対応の親切さという接遇面での満足度が最も高い。また、駐車場内の整理整頓、清潔さ、自転車の整理状態の満足度も良好であった。その反面、駐車場内の案内表示のわかりやすさ、(定期利用新サービス導入)申込みの手続きでの満足度が低かったため、職員の接遇向上だけでなく、定期利用サービスの周知が今後の課題である。

課題の理由を考察する。

○「駐車場内案内表示のわかりやすさ」「申込みの手続き」

「駐車場内の案内表示のわかりやすさ」の満足度が低いのは、新サービス導入に伴い、駐輪区画の変更が行われたためと思われる。

「申込みの手続き」の満足度が低いのは、インターネットを活用した定期利用契約を行い、現地駐車場での現金授受を廃止したためと思われる。

5 改善方策

○「駐車場内の案内表示のわかりやすさ」「申込みの手続き」

「駐車場内の案内表示のわかりやすさ」の満足度を高めるために、まず、現地での区画表示の充実、次に、就業職員の全区画の把握に取り組む。就業職員からご利用者様へ駐車位置への誘導の円滑化を目指す。

「申込み手続き」については、就業職員の定期利用契約手続きの周知、また、ご利用者様への案内において、文書を見直し平易化を目指して検討する。

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(利用施設用)

土木部 土木管理課

調査実施日

令和4年7月29日

施設名	有料自転車駐車場	指定管理者	株式会社ソーリン	
1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）				
・所在地	東京都足立区六町 4-12-25			
・業務内容	駐車場駐輪場の管理及び運営			
・指定管理者施設	北区自転車駐輪場（13カ所） 他区自転車駐車場（45カ所） （荒川区2カ所・葛飾区7カ所・足立区20カ所・江東区16カ所）			
・指定管理期間	令和4年4月1日から令和9年3月31日			
・令和4年度 予定納付額	54,010千円			
2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）				
・所在地	田端駅前自転車駐車場	北区田端 6-1-3	施設	589㎡
		他12箇所		
			合計	6,093㎡
・規模等	自転車等収容台数	自転車 5,398台（コイン式 1,063台含む）		
	原動機付自転車	80台（新田端大橋北）		
・従事者数	自転車駐車場責任者（荒川区日暮里駐輪場と兼務）		1名	
	自転車駐車場管理員		39名	
	整理誘導員		8名	
3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）				
サービスの概要				
統括責任者を中心に各自転車駐車場に場長と管理員を配属して自転車管理業務を行っている。また、コイン式自転車駐車場では、コイン回収と長期駐輪自転車の撤去、田端駅周辺では、自転車整理業務を行っている。				
・窓口業務	自転車の入出庫に際しては、管理員が利用者への気配りやサポートを基本に声かけをしている。			
・自転車整理	常に利用者の安全・安心を心がけ、避難経路の確保や清潔感のある自転車駐車場を目指し、維持管理している。			
・コールセンター	利用者からの問い合わせは、24時間365日体制で受け、苦情を未然に防ぐために努力している。			
・出納業務	利用者も多様化しており、深夜の利用者にも対応できるように、自動定期更新機を導入している。			
・施設周辺の対応	定期的に自転車駐車場を使用する近隣の学習塾等とコミュニケーションを図り、自転車駐車場の利用を促し、街の景観と違法駐輪防止に努めている。			
・自主事業	雨合羽の販売やパンク修理を行っている。			

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適 正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>交通手段としての利用が増加する一方、事故や放置自転車などが増加する傾向にあり、自転車駐車場利用者へのサービス向上や、気持ちのよい接遇を心掛けるとともに、近隣の企業や商店と連携した利用マナーの向上など地域社会に貢献する取り組みを展開している。</p> <p>【施設長】</p> <p>責任者 1 名が各自転車駐車場を巡回している。各自転車駐車場には場長を配置し、責任者と密接に連絡を取り合い、責任者を軸に迅速な対応をしている。</p> <p>【開所】</p> <p>24 時間開場し、コイン式自転車駐車場以外は 6 時 30 分から 19 時 30 分まで管理員が常駐している。但し、田端駅前自転車駐車場の管理員は 24 時間常駐して緊急時に対応している。</p> <p>コイン式自転車駐車場については、管理員が巡回している。</p>		
②従事者	評価	B 適 正
<p>【従事者配置】</p> <p>責任者 1 名を中心に管理員 39 人を自転車駐車場に配置している。また、場長が 5 カ所の自転車駐車場を統括している。コイン式自転車駐車場については、巡回して点検と週 1 回の集金を行っている。</p> <p>田端駅前の違法駐輪の整理や自転車駐車場への誘導等の環境整備については、8 人の整理誘導員が従事している。</p> <p>【労働環境】</p> <p>就業時間は 7 時間を基本としている。</p> <p>健康診断は年 1 回受診している。</p> <p>就業規則は管理員の見やすいところに置かれている。</p> <p>【研修】</p> <p>窓口業務や危機管理マニュアルに基づき、年 1 回の実務担当者による研修で、接遇・個人情報・現場での実例等の説明と対処について指導している。また、個人の指導教育等も行われている。</p>		
③施設管理	評価	B 適 正
<p>【建物設備】</p> <p>自転車は利用者が出し入れしやすく整理整頓され、掃除も良くしてあり清潔である。防犯カメラによる監視と管理員による巡回により、利用者が安心、安全に利用できる環境が整っている。また、管理員が常に自転車置場に立っており、利用者の要望に答える体制作りをしている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>定期及び当日利用関連の物品管理・事務用品・拾得物等の記録をしている。備品についても、点検管理を行っている。</p> <p>【業務委託】</p> <p>統括管理、自転車ラックの保守点検、田端駅前警備等すべて自社で運営している。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>エコアクション 21 ガイドラインに基づき認証・登録に取り組んでいる。</p> <p>防犯面に配慮しながら、節電に努めている。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適 正
<p>【情報資産保護】</p> <p>平成 19 年 1 月 30 日に財団法人日本情報処理開発協会から「プライバシーマーク使用許諾証」を取得している。また、研修においても具体的な事例を挙げて管理員に指導している。</p> <p>パソコンの個人情報に関しては責任者のみ管理し、申請書類等は業務終了後に書庫に保管して、鍵をかける。鍵は責任者が場長が管理している。</p> <p>システム管理者を設置し、各パソコンのパスワードは年に 1 回、変更している。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>「危機管理マニュアル」を各自転車駐車場に置き、管理棟内では、ヘルメットを入口に置き「緊急連絡先一覧」を電話の上に掲示するなど、管理員が迅速な対応をするように周知徹底している。</p> <p>消防訓練は、責任者が管理員を集めて、2 月に実施訓練を行っている。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適 正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>尾久駅前に PR コーナー、赤ちゃんコーナーを設けている。月平均 300 名を超える利用者があり、町会と協力しあい、区民及び利用者への支援、地域貢献を行っている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>初期対応を心がけ、未然防止に努力している。苦情があった場合は、管理員と場長が対応するがそれが困難な場合は責任者が対応する。区へは、口頭で連絡の後、事業報告書に記載する。管理員に、「クレーム発生の報告書」を記入させて、どのような経緯であったか、どういう対応をしたのかを責任者が把握するとともに、管理員の指導と職務に対する意識向上に努めている。</p>		
⑥施設利用	評価	B 適 正
<p>【利用計画】</p> <p>新田端大橋橋脚の耐震工事に伴い、区と協議し、利用者への置き場変更の判りやすい周知及び、置場誘導の管理員を増員し、苦情処理や誘導案内等、対応を熱心に行ってきた。工事完了に伴い、定期の新規利用の案内を開始したところである。</p> <p>【施設利用】</p> <p>独自開発の定期契約システムを導入し、更新期間内であれば駐車場に来場しなくても更新ができるようにし、利用者にとっても手続きもれが無く、時間外の更新手続きもスムーズにできるようになっており、利用者のニーズに合わせた対応になっている。</p>		
⑦事業実施	評価	B 適 正
<p>【委託事業】</p> <p>区内 13 ヶ所で自転車駐車場管理業務を行っている。</p> <p>屋上階が一時利用となっている駐車場では、雨天時に利用者への声掛けを行い、濡れているサドルのふき取りサービスを行ったり、大型（子乗せ）自転車や、スタンド無し自転車などは専用置場を決めて運用を行っている。</p> <p>【自主事業】</p> <p>雨合羽の販売、パンク修理をしている。今後は、電動アシスト自転車の充電、コインロッカー、自動販売機の設置を考えている。</p>		

⑧環境整備	評価	B 適 正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>自転車駐車場は明るく清潔感があり、管理員は利用者にとって気持ちのよい接遇に努めている。また、防犯カメラによる監視と管理員による巡回により、危険箇所はなく安全が保たれている。</p> <p>巡回することにより、利用者の要望に応えるように気配りしている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>24 時間コールセンターによる対応により、迅速な行動と対応ができるようにシステム化している。事故が発生した場合には、責任者と場長が対応する。</p> <p>事故マニュアルを管理員に研修等で周知している。指導は、未然に防ぐことを前提としている。管理員は状況に応じて指導等を受ける。また、区へも即刻連絡と処理報告があり、事故報告書を提出する。提出に際しては、詳しい報告と今後の対応について報告がある。</p>		
⑨会計	評価	B 適 正
<p>【規程】</p> <p>会社内部規程により会計管理組織が確立されている。</p> <p>帳簿や領収書等の会計書類も種別ごとに整理されており、適正な運営をしていると評価できる。</p> <p>【会計処理】</p> <p>監査役が毎月監査を行っており、コンプライアンスがよくなされている。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>業務日報を各自転車駐車場記録、集計した利用料金翌日入金している。金庫は目に触れないように施錠管理をし、区へは実績報告書の提出がされており、現金管理は適正に行われている</p>		
5. 総合評価	評価	B 適 正
<p>【総合評価】</p> <p>各自転車駐車場は利用者が気持ちよく快適に利用できるように整理整頓されており、場内もきれいである。管理員は管理棟内においても常に窓口に立ち、利用者に対応している。</p> <p>1 時間ごとに巡回することになっているが、それ以外でも場内に立ち、常に点検管理している。管理員の接遇も研修等できちんと指導され、利用者にも好感を持たれており苦情も無い。利用増加に対応するため、駐輪枠の引き直し等で、駐輪スペースの確保に努力している。田端地区の自動更新機導入と一部、個別ロック設置により利用者から好評を得ている。また、新田端大橋中央、北、南のそれぞれの仕事内容を統一し、どの係員がどこでもできるように、指定管理者として業務の平準化を図る努力しており、収入も徐々に右肩上がりの運営になっている。このように、利用者のニーズに合った運営理念が随所に感じられる。また、この事により、事務作業の簡素化による管理員の削減と、利用料金の集計遅滞がなくなる等の成果をあげている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>今後とも、運営理念である、利用者へ常により良いサービスを提供することにより、自転車駐車場の利用促進を図り区と協力しながら、放置自転車の無い住み良い街づくりの実現を要請する。</p>		

自転車駐車場区民満足度調査報告書

株式会社 ソーリン

1 調査の概要

(1) 調査施設

尾久駅前自転車駐車場

(2) 調査期間

令和4年 7月 11日(月)～7月 20日(水)

(3) 調査対象

定期利用者、一時利用者

(4) 調査方法

利用者への全数(定期・一時利用ランダム)

(5) 回収状況

回収枚数: 44枚

(6) その他

定期利用・一時利用共に手渡し配布、及び配置。
回収ボックスを場内出口に設置及び、手回収。

2 調査結果

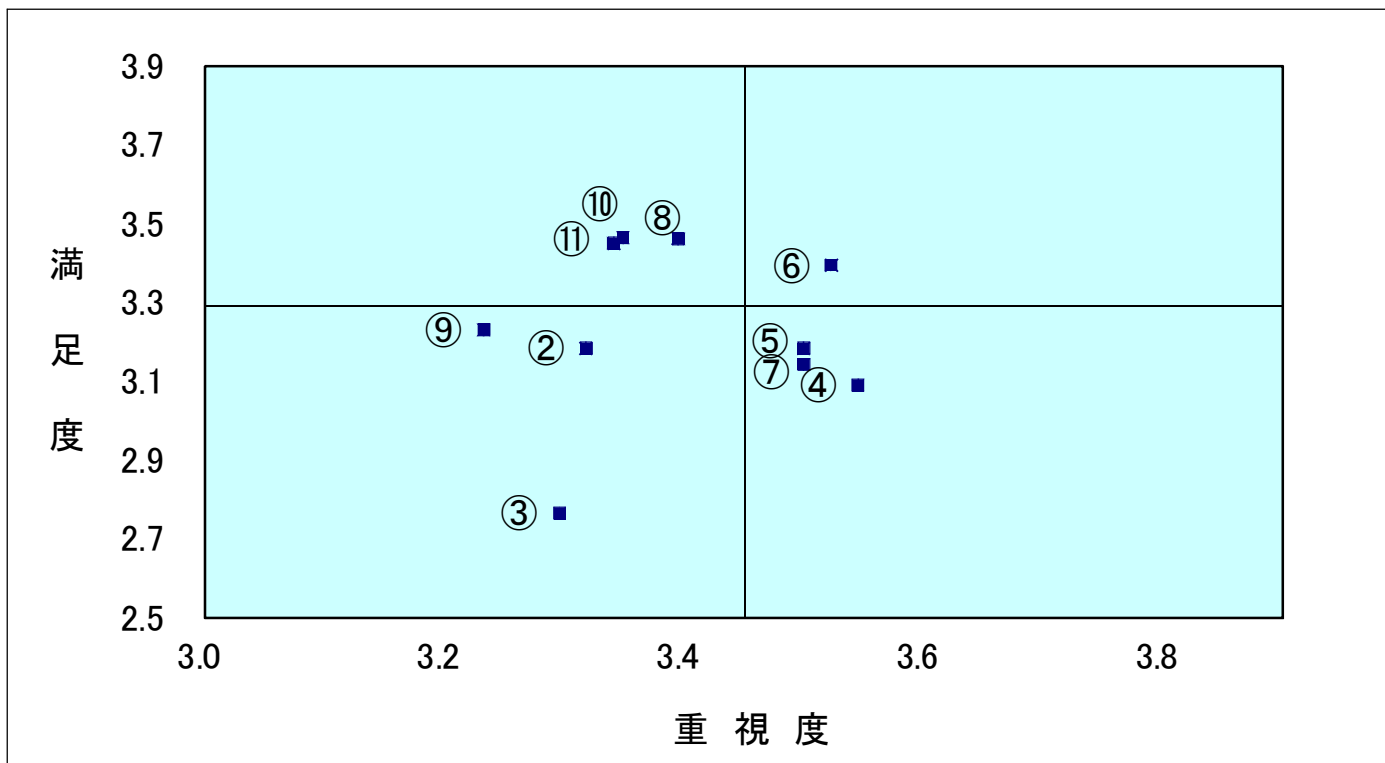
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大 切	3 大切	2 大切 でない	1 全く 大切 でない	平均	4 大い に満 足	3 満足	2 不満	1 極め て不 満	平均
① 駐輪場の場所の便利さ(駅に近いなど)	41	3	0	0	3.93	37	6	0	0	3.86
② 駐車場内の案内表示のわかりやすさ	18	22	4	0	3.32	10	31	2	0	3.19
③ 申し込みの手続き	15	27	2	0	3.30	7	24	7	5	2.77
④ 出し入れのしやすさ	24	20	0	0	3.55	12	23	8	0	3.09
⑤ 通路の通りやすさ(障害物の有無)	22	22	0	0	3.50	16	20	6	1	3.19
⑥ 自転車の整理状態	23	21	0	0	3.52	18	24	1	0	3.40
⑦ 自転車の駐車スペースの広さ	22	22	0	0	3.50	13	22	7	0	3.14
⑧ 駐車場内の掃除など、清潔さ	18	24	1	0	3.40	21	18	2	0	3.46
⑨ 駐車場内の照明・明るさ	13	27	3	0	3.23	15	23	5	0	3.23
⑩ 職員のあいさつや言葉遣いの適切さ	19	21	2	1	3.35	22	20	0	1	3.47
⑪ 職員の対応の親切さ	17	25	2	0	3.34	22	18	1	1	3.45
⑫ 全体的な満足度	—	—	—	—		16	25	0	3	3.23

※平均得点:各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 3.45

満足度平均 3.29

3 結果分析



4 課題発見

(1) 申し込みの手続き

本年度4月より、指定管理会社が切替り、前指定管理会社の定期契約システムより弊社独自開発の定期契約システムに移行され、定期利用者様が不慣れの為に生じた事が原因と考えております。

前指定管理会社より、引き継いだ契約データとの紐づけをする為に、初回のみ登録手順を踏んでもらう必要があり、これらが原因の一因になっておる事も想定されます。

(2) 出し入れのしやすさ・自転車の駐車スペースの広さ

尾久駅付近の自転車駐車場は、令和4年現在も尾久駅前自転車駐車場のみしか存在しておらず、近隣住宅事情もマンション建設の増加等で、人口が増加傾向です。

その為、不正駐輪防止の観念より一台でも多く収容する為、駐輪スペースを狭く取っております。

5 改善方策

(1) 申し込みの手続き

定期契約システム移行の手順書をお配りいたしておりますが係員常駐時間外のご利用者様にお渡し出来ていない事と、スマートフォン・パソコンをお持ちでない方用の申込書等の案内用定期契約システム専用コールセンターの案内時間が、14時～21時となっている為、案内可能時間を変更する事も検討中です。

又、前指定管理会社とのシステムが異なる為、異なる内容の掲示をする事も検討中です。

(2) 出し入れのしやすさ・自転車の駐車スペースの広さ

駐輪スペースができた場合に係員により、スペース確保・自転車整理を強化し、可能な限り場長係員と相談しながら、駐輪スペースの²⁴アウト変更も検討いたします。

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(利用施設用)

土木部 土木管理課

調査実施日

令和4年7月26日

施設名	赤羽西口駐車場・自転車駐車場			指定管理者	タイムズ・ソーリンググループ	
1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）						
・所在地	東京都千代田区有楽町2-7-1（代表法人） 【共同事業体代表法人】タイムズ24株式会社 【共同事業体構成企業】株式会社ソーリン、タイムズサービス株式会社					
・業務内容	(1)駐車場及び自転車駐車場の維持管理に関すること (2)利用者承認並びに不承認および利用承認の取消、駐車場の休止に関すること					
・指定管理施設	(1)タイムズ24株式会社、タイムズサービス株式会社：竹ノ塚西口公共駐車場、麻布十番公共駐車場、葛飾区金町南・亀有南駐車場、大田区営アロマ等 (2)株式会社ソーリン：北区有料自転車駐車場13箇所、足立区（竹ノ塚・西新井、舎人ライナー地区等）、江東区（辰巳、南砂町等）、他					
・指定管理期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日					
・経営状況	令和3年度実績					
	収入：	駐車場・自転車駐車場利用料金		266,182,023円		
	支出：	管理運営費・人件費等		142,463,614円		
		納付金確定額		101,472,011円		
	令和2年4月より指定管理2期目開始					
2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）						
・所在地	東京都北区赤羽西一丁目7番1号					
・規模等	自転車駐車場	地下1階～1階	数量：	1,047.28㎡	収容台数	660台
	駐車場	1階～9階R階	数量：	12,648.16㎡	収容台数	450台
	事務所	2階	数量：	60.17㎡		
・従事者数	常勤1名 非常勤14名					
3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）						
【サービス概要】						
・駐車場：	(1)運営形態：無人管理（時間により従事者が巡回） (2)営業時間：24時間365日 (3)利用形態：一時利用（当日最大1,300円）、定期利用（全日・平日・屋上限定） (4)割引：回数券または、提携店舗での駐車場一時利用割引、タイムズカークラブ会員及びパーク&ライド制度利用者は当日最大1,200円 (5)その他：コールセンターによる24時間365日対応					
・自転車駐車場	(1)運営形態：有人管理 (2)営業時間：午前4時～翌日2時 (3)利用形態：一時利用、定期利用（1箇月・3ヶ月・6箇月） (4)割引：提携店舗での駐車場一時利用割引 (5)その他：コールセンターによる24時間365日対応					
【自主事業】						
(1)カーシェアリング (2)シェアサイクル (3)ロケーションサービス (4)パーク&ライド優待料金						

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適 正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>「利用者の安全と利便性を確保する」という基本理念を掲げており、多種多様なサービスの提供や、従事者の適宜巡回、声かけ等による利用者の立場に立った施設の運営を行っている。</p> <p>【施設長】</p> <p>他自転車駐車場の施設長経験者であり、施設の利便性の向上や、利用促進等に尽力し、従事者の配慮も忘れず行っており、適切な運営管理がなされている。</p> <p>【開所】</p> <p>開所時間が午前 4 時から翌日午前 2 時と利用者のニーズに即している。</p>		
②従事者	評価	B 適 正
<p>【従事者配置】</p> <p>適切な人数が配置されており、緊急の際にも対応が取れる体制となっている。</p> <p>【労働環境】</p> <p>健康診断年 1 回実施。深夜業務従事者の法定検診実施。従事者の健康相談窓口が設けられている。</p> <p>【研修】</p> <p>毎年、接遇・個人情報保護・コンプライアンス・省エネ等についての係員講習会を開催し、全従事者に受講させている。駐輪場での事例を基に講習しているので、現場に活かせる内容となっている。</p>		
③施設管理	評価	B 適 正
<p>【建物設備】</p> <p>施設内は適切な清掃がなされており、常に清潔な状態が保たれている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品は適切に管理されている。</p> <p>【業務委託】</p> <p>外部に委託する際は、事前協議を行い、区への承認を得て適切に委託されている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>安全性を確保しつつ必要最低限の照明にしており、環境への配慮を行っている。</p>		
④情報管理・危機管理	評価	B 適 正
<p>【情報資産保護】</p> <p>企業としてはプライバシーマークを取得しており、従事者には雇用の際、情報管理について記載された契約書を交わしている。個人情報については保管場所に二重ロックをして厳重に管理されている。</p> <p>従事者に対して、個人情報保護、コンプライアンスに関する講習を行っている。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>災害時の緊急対応を周知徹底している。</p> <p>消防施設については消火器の点検がなされている。</p> <p>年 2 回の消防訓練を行っている。</p> <p>増設した管理棟内に経口保水液を常備しており、従事者のみならず利用者も含めた熱中症対策も対応している。</p>		

⑤交流・改善	評価	B 適 正
<p>【地域等との関わり】 新型コロナウイルスの影響のため会議は行わず、パルロード 3 関係者間でメールによる情報交換を行い、連携に努めている。 また、月に 2 回ポスティングを行っていたが、こちらも新型コロナウイルス感染抑制や、周辺住民への周知が行き届いたことにより、取りやめた。</p> <p>【苦情処理】 苦情処理に対して、区への報告や対策を迅速に行う体制になっている。 指定管理者制度が導入されてから、駐車場への案内看板の設置を行っている。しかし、まだ案内が不十分な声があるので、他の場所への誘導看板の設置も検討をしている。</p>		
⑥施設利用	評価	B 適 正
<p>【利用計画】 多種多様な利用サービスの提供や、周辺住民への周知により良好な利用実績となっている。 駐車場の最大料金が導入されているため、一時利用が多くなっている。</p> <p>【施設利用】 駐車場では、従来までの精算方法(高額紙幣、クレジットカード、交通系電子マネーの利用可能)に加え流通系電子マネー (nanaco、楽天 Edy) での決済も対応。 事前精算機 2 機の導入により、利用者のニーズに即した施設となっている。</p>		
⑦事業実施	評価	B 適 正
<p>【委託事業】 北区直営駐車場の時より、大幅に利用者が増えているため、指定管理者導入の成果が表れている。定期利用者はあまり増加していないものの、駐車場最大料金の導入により一時利用者が増加している。また、不稼働車室を有効活用したロケーションサービスの導入により利用料金収入全体が増加している。(前年度は 18 件利用されている。)</p> <p>【自主事業】 カーシェアリングを実施している。(22 台) シェアサイクルポートを設置している。(5 台)</p>		
⑧環境整備	評価	B 適 正
<p>【利用者環境の整備】 自転車駐車場の避難通路の確保、自転車の整備が行われている。 自転車の移動に補助が必要と思われる利用者には、従事者が積極的に声をかけている。 新型コロナウイルス感染防止対策として利用者が触れる部分の消毒やマスク及び手袋等の利用を徹底している。 定期利用システムの導入により現金取扱いの減少及び利用客との接触機会が軽減され、新型コロナウイルス感染リスクが減少した。</p> <p>【事故対応】 事故対応マニュアルが整備されており、迅速に対応できるよう教育されている。 昇降機の停止が起きた際にも従事者が関係者に連絡し、迅速に対応している。 事故があった際は施設長から、迅速な報告を受けている。</p>		

⑨会計	評価	B 適 正
<p>【規程】 業務マニュアルを作成し、規定に則った業務を行い、責任と権限を明確にしている。 一件あたりの支出限度額は規定されていないが、施設保有額は規定しており、消耗品を施設で購入している。</p> <p>【会計処理】 小口現金出納帳を作製し、現金の実際有高と帳簿残高の確認を複数担当者でおこなっている。 経費の支払は、精算漏れ等のトラブル防止のため、従事者の立替払いを禁じている。</p> <p>【現金等の管理】 小口現金は日々残高を確認し、週に一回、規定された施設保有額に調整している。 利用料金については、週に一回責任者が回収して銀行へ入金しており、通帳についても二重ロックした金庫に入れ、盗難防止対策を行っている。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適 正
<p>【総合評価】 本施設は指定管理者制度を導入して8年目で、指定管理者も2期目となり、更なる利用者の利便向上を求められている。 新型コロナウイルスの流行により、緊急事態宣言が発表され移動の制限が求められたことにより車両及び自転車の利用が一時期落ち込んだが、徹底した消毒やマスク及び手袋等の利用や移動の制限緩和により持ち直してきている。 駐車場は事前精算機の増設、多種多様な精算方法(高額紙幣、クレジットカード、交通系電子マネー、流通系電子マネー)の導入により、利用しやすい施設となっている。今後更なる利用者の利便性向上のためQRコード決済への対応を検討する。 自主事業であるカーシェアリングの台数増加により定期券収入が確実に増加しているが、8階と高層にあるため不満の声も出ている。 自転車駐車場においては、地下にあるものの、従事者が利用者に対して、丁寧な挨拶や積極的な声かけを行っているため、明るい雰囲気を作りだされている。さらに営業時間内は従事者が常駐しているので、深夜の利用客も安心して利用することができ、盗難や悪戯の防止も期待出来る。24時間365日体制で、コールセンターを運営していることにより、緊急時においても連絡が可能となり、利用者・係員ともに大きな利便性を得ることが出来ている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 本施設は平成7年に完成し、稼働年数27年を超え、様々な個所での経年劣化による老朽化が起きていくと予想される。中長期的な計画を立てて対策を講じる。 駐車場においてはパーク&ライド優待料金の利用率が確認できていないので、確認を行い利用者の利便促進につながるような対応を図る。 回数券があるが利用者への周知が低い、入手方法をわかりやすく周知していくことが必要。 自転車駐車場の入口が分かりづらいという意見があるので、関係者間で協議し、利用者に分かり易い施設にしていく。 また、自転車駐車場において、前述したQRコード決済への対応を図り、駐車場及び自転車駐車場の精算方法の多様化を図る。 自主事業であるカーシェアリング、シェアサイクルを実施することで、施設の付加価値の向上を図り利用増加につなげていく。</p>		

駐車場区民満足度調査報告書

タイムズ24・ソーリンググループ
タイムズ24株式会社

1 調査の概要

- (1) 調査施設
赤羽駅西口駐車場
- (2) 調査期間
令和4年7月10日(日)、7月14日(木)
- (3) 調査対象
駐車利用者(定期利用含む)
- (4) 調査方法
対面聞き取り方式
- (5) 回収状況
回収率件数: 73件
- (6) その他

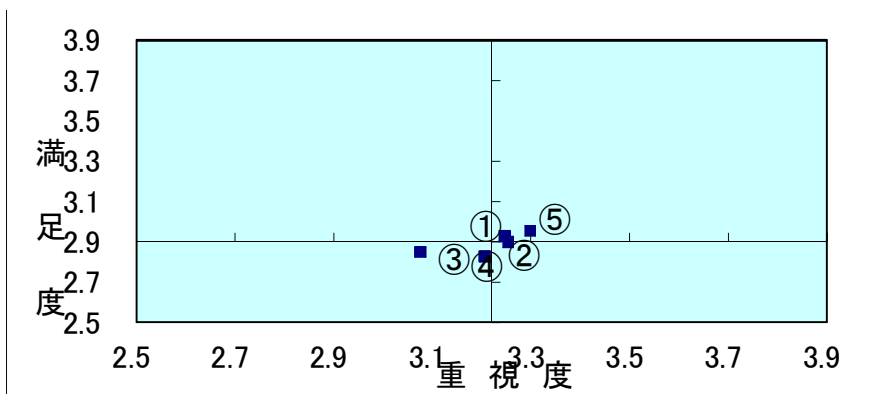
2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて重要	3 重要	2 重要ではない	1 全く重要ではない	平均	4 おおいに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 駐車料金	26	32	9	0	3.25	2	58	9	0	2.90
② 看板等の案内表記	20	41	4	0	3.25	2	63	3	2	2.93
③ 施設の清掃状況	15	41	10	0	3.08	4	46	9	2	2.85
④ 設備の利用しやすさ	20	42	6	0	3.21	6	50	10	4	2.83
⑤ 事故防止などの安全管理状況	20	47	0	0	3.30	4	59	7	0	2.96
⑥ 全般的な満足度						5	56	5	2	2.94

※平均得点: 各選択肢のスコア(1~4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 3.22 満足度平均 2.90

3 結果分析



- 1) 項目① 駐車料金について
重視度の数値に対して、満足度の数値が下回りました。
- 2) 項目② 看板等の案内表記について
重視度の数値に対して、満足度の数値が下回りました。
- 3) 項目③ 施設の清掃状況について
重視度の数値に対して、満足度の数値が下回りました。
- 4) 項目④ 設備の利用しやすさ
重視度の数値に対して、満足度の数値が下回りました。
- 5) 項目⑤ 事故防止などの安全管理状況
重視度の数値に対して、満足度の数値が下回りました。

4 課題発見

項目①～⑤の全てで満足度の数値が重視度の数値を下回りました。
以下の様な個別のご意見をいただきました。

項目① 駐車料金について

- ・以前あった回数券を復活させて欲しい。

項目④ 設備の利用しやすさについて

- ・事前精算機を全フロアに設置すべき。
- ・カーシェア車両が8階に配置されていることが不満。
- ・身障者車室にいつも同じ車両が駐車されている。

5 改善方策

項目① 駐車料金について

- ・回数券については現在も販売しているので、駐車場内及弊社のホームページに回数券の販売についての案内の掲示の検討をします。

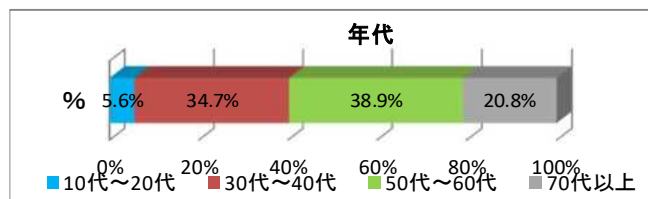
項目④ 設備の利用しやすさについて

- ・精算機の増設については、現状の利用台数から勘案すると事前精算機2台が適切と考えます。
- ・カーシェアリングの配置場所については、カーシェアリングサービスの利用者の利便性と配備台数を考慮して4階から8階へ移設しております。
- ・身障者車室に駐車されている車両が月極・定期契約車両であった場合は契約者へ注意喚起をします。

6 その他

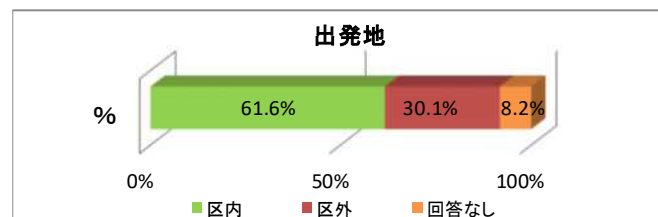
◆年代

	回答数	%
10代～20代	4	5.6%
30代～40代	25	34.7%
50代～60代	28	38.9%
70代以上	15	20.8%
合計	72	100.0%



◆出発地

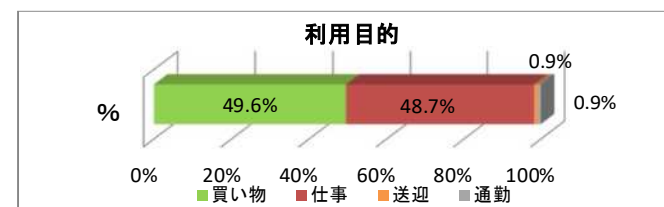
	回答数	%
区内	45	61.6%
区外	22	30.1%
回答なし	6	8.2%
合計	73	100.0%



◆利用目的

	回答数	%
買い物	57	49.6%
仕事	56	48.7%
送迎	1	0.9%
通勤	1	0.9%
合計	115	100.0%

※複数項目回答有り



自転車駐車場区民満足度調査報告書

タイムズ24・ソーリン グループ

1 調査の概要

(1) 調査施設

赤羽駅西口自転車駐車場

(2) 調査期間

令和4年 7月 11日(月)～7月 20日(水)

(3) 調査対象

定期利用者、一時利用者

(4) 調査方法

利用者への全数(定期・一時利用ランダム)

(5) 回収状況

回収枚数: 52枚

(6) その他

定期利用・一時利用共に手渡し配布、及び配置。
回収ボックスを場内出口に設置及び、手回収。

2 調査結果

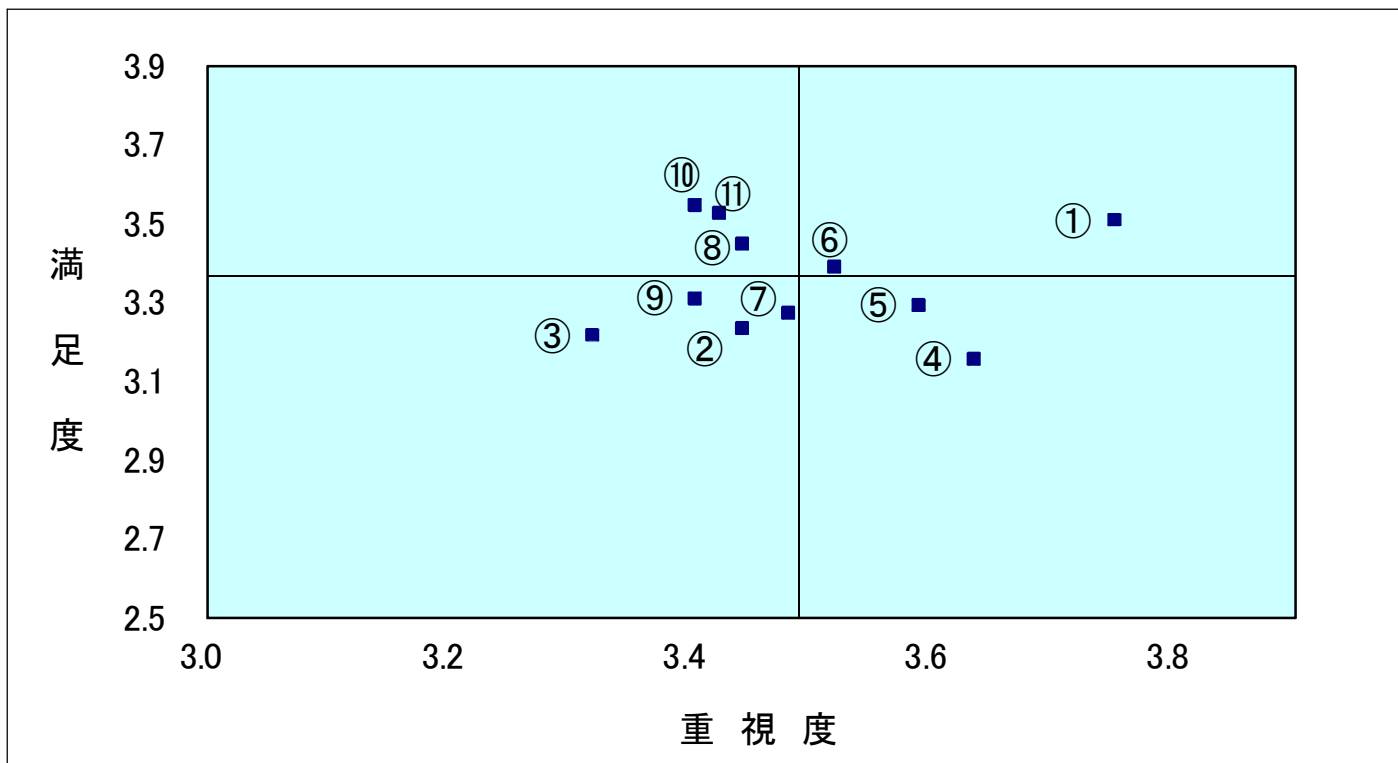
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大 切	3 大切	2 大切で ない	1 全く大 切でない	平均	4 大いに満 足	3 満足	2 不満	1 極めて不 満	平均
① 駐輪場の場所の便利さ(駅に近いなど)	39	13	0	0	3.75	28	18	3	0	3.51
② 駐車場内の案内表示のわかりやすさ	25	25	2	0	3.44	16	31	4	0	3.24
③ 申し込みの手続き	16	30	1	0	3.32	13	30	3	0	3.22
④ 出し入れのしやすさ	33	19	0	0	3.63	15	30	5	1	3.16
⑤ 通路の通りやすさ(障害物の有無)	31	19	1	0	3.59	18	30	3	0	3.29
⑥ 自転車の整理状態	29	21	2	0	3.52	24	23	4	0	3.39
⑦ 自転車の駐車スペースの広さ	27	23	2	0	3.48	21	23	7	0	3.27
⑧ 駐車場内の掃除など、清潔さ	25	25	2	0	3.44	24	26	1	0	3.45
⑨ 駐車場内の照明・明るさ	22	29	1	0	3.40	16	35	0	0	3.31
⑩ 職員のあいさつや言葉遣いの適切さ	22	29	1	0	3.40	30	19	2	0	3.55
⑪ 職員の対応の親切さ	22	30	0	0	3.42	29	20	2	0	3.53
⑫ 全体的な満足度	—	—	—	—		28	23	1	0	3.52

※平均得点:各選択肢のスコア(1~4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 3.49

満足度平均 3.37

3 結果分析



4 課題発見

(1) 出し入れのしやすさ・駐輪スペースの広さ

一時利用は、隣接商業施設の利用者が多く、毎日収容台数オーバーに達しております。その為に、一台でも多く駐車できる様に、自転車間のスペースを狭くして収容している状態が常に発生しております。

又、「出し入れのしやすさ」の中に、「オートスロープの速度が遅い」「雨天時の下りスロープの滑り」等のご意見も多数寄せられております。

(2) 申し込みの手続き

当日券発券機・精算機による、隣接商業施設の割引制度がございますが、初めてご利用の方が多くなり、利用方法の掲示・入場時の口頭での説明・簡単な説明書を作成しておりますが、周知されていないようです。

5 改善方策

(1) 出し入れのしやすさ・駐輪スペースの広さ

4月より係員の欠員2名があり、昨年度より隣接商業施設の利用者増加時間帯に係員の配置が出来ておらず、満足なお手伝いが不足している様に思われます。

又、「出し入れのしやすさ」の中に、「オートスロープの速度が遅い」「雨天時の下りスロープの滑り」等のご意見も多数寄せられております。下りスロープに関しては、早期に改善いたします。

(2) 申し込みの手続き

昨年同様に、隣接商業施設より、お帰りになった利用者へ割引サービス認証をして貰ったか確認の声掛けをし、隣接商業施設担当部署へ、お買い物支払時に駐輪場を利用したか確認の、お声かけをして貰う等の連携をとってまいります。

又、自転車駐車場をご利用の際、初めての利用者へは利用案内の説明と簡素化した利用方法用紙をお渡しいたします。

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(利用施設用)

土木部 道路公園課	
調査実施日	令和 4年 7月 28日
指定管理者	株式会社サンワックス

施設名	荒川岩淵関緑地バーベキュー場及び駐車場
-----	---------------------

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営状況等)

主な業務内容 : 建物管理(設備運転保守、清掃等環境衛生管理、警備・受付等、各種工事)
 指定管理者施設: 熊谷さくら運動公園(埼玉県熊谷市)・板橋区郷土芸能伝承館等 17 案件
 令和3年に、創立 50 周年を迎えた。
 設立: 昭和46年2月1日
 資本金: 50,000千円

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

(1) 荒川岩淵関緑地バーベキュー場
 所在地: 北区岩淵町 23-45 先
 規模・面積: 約4,900㎡
 設備: トイレ(簡易水洗式、男女各1室、身障者用1室)、洗い場、エリア明示柵 306m、
 案内看板 2 基、受付小屋 1 棟(4坪タイプ)、倉庫5棟(1.6坪タイプ)
 (2) 荒川岩淵関緑地駐車場
 所在地: 北区志茂5-41
 面積: 約2,200㎡(普通車 35 台、身障者 3 台)
 設備: 受付小屋 1 棟(1坪タイプ)
 ○従事職員: 繁忙期…6~7人、閑散期(平日)…2人

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

荒川岩淵関緑地バーベキュー場は、令和3年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、令和3年11月20日~令和4年1月23日の約2か月間の営業に留まった。荒川岩淵関緑地駐車場は4月29日~5月14日まで休止した。自主事業として、令和3年12月~令和4年2月にバーベキュー場の一部を活用しドローンテストフィールドを実施し、建築関係者や行政が利用した。
 令和4年度は4月29日より営業を再開したが、コロナ対策のため入場制限をしている。

(1) 自主事業(前年度までの状況)
 ○バーベキュー器材レンタル: コンロ、炭バサミ、タープテント、テーブル、クーラーボックス(36L)、2人用ベンチ(×3)、アームチェア、缶切り、栓抜き、ワインオープナー
 ○消耗品等販売: アルミプレート、焼網、木炭(3kg)、着火剤、うちわ、飲み物(4月~10月)
 ・ホームページにて、施設利用案内や一部レンタルの予約等も行っている。
 ・冬季のみの大型テントレンタルを行っている。

(2) 今後の予定
 バーベキュー場は、新型コロナウイルス感染症の感染状況を踏まえ、営業していく予定である。自主事業としては、下記イベントを検討中。
 ○音楽イベント: 施設の認知度向上と地域の活性化を目的とした音楽イベントを計画中。
 ○地域の利用促進イベント: 地元の野球少年を対象としたイベントを検討している。

(3) 新型コロナウイルス感染症対策
 基本的な感染対策のほか、レンタル品の消毒除菌、完全予約制を基本としての営業、1組12名までの人数制限を守るなど、対策を講じながら営業をしている。

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・バーベキュー場及び駐車場を適正に管理し、引き続き「利用者サービス及び近隣環境の向上」を基本方針とし、下記の3点の取り組みを推進している。 ①秩序確立への取り組み ②環境問題への取り組み ③地域活性化への取り組み ・利用者満足度調査は8/3～8/18に実施し31名回答があり、概ね満足との結果であった。 <p>【施設長】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運営管理の統括者として、区との連絡調整や利用者の問い合わせ対応が適切になされている。 ・無断利用等の問題発生時は、関係機関及び区に連絡し、迅速に対応している。 <p>【開所】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、バーベキュー場は人数制限して営業している。 		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・バーベキュー場は再開したが、従前の体制より少ない配置となっている。 ・引き続き、区内居住者を雇用するよう努めている。 <p>【労働環境】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・労働条件については、労働基準法等の法令を遵守している。 ・河川敷で電気がないため、ソーラーパネル付の受付小屋を利用している。 ・以前より、駐車場受付ハウスの空調設備整備のため、ソーラーパネル設置要望がある。 <p>【研修】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務遂行に必要な従事者研修計画を立案し、実施している。 ・利用者に対する従事者の言葉遣い、態度、服装等に気を付けるよう研修を実施している。 		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期的に設備の安全確認が行われている。日常点検とは別に本社社員による巡回点検を実施し、危険箇所等の把握・改善に努めている。 <p>【物品管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・備品は、台帳（毎月更新）をもとに適切に管理されている。 ・物品の購入には、極力区内事業者を利用している。 <p>【業務委託】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一部業務の外部委託は区の承認を得ており、委託業者への指導及び書類等の確認も適切に行われている。 <p>【環境配慮】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ゴミの分別、排水浸透柵の清掃、こまめな消灯、エアコンの適切使用等、環境負荷低減への配慮が行われている。 ・浸透柵排水の手洗い場は、油や洗剤を流さず適切に管理されている。 ・排出された廃棄物、汚泥等について、適切に処理が行われている。 		

④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報セキュリティポリシーが確立され、従事者全員に遵守のための教育を実施している。データファイルはパスワード（定期的更新）により適正に管理している。 ・管理する情報資産について、漏えい等の事故防止のための管理体制を確立している。 ・受付時は氏名と予約IDによる確認を行い、個人情報の取得はしていない。 <p>【災害対策、危機管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・河川占用物の撤去計画を遵守するため、撤去時の作業車両・人員手配の体制が整っている。 ・受付小屋にAEDを常備し、社内研修により緊急時の対応に備えている。 ・緊急時の対応では、消防・警察・区等への連絡体制が確立され、適切に実行している。 		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・音楽イベント、子どもを対象とした地域の利用促進イベント、学校や商店街、自治会等との交流イベント（閑散期）を計画している。 <p>【苦情処理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情処理の経過について、月次報告書により区に報告している。 ・問い合わせ対応等、利用者ニーズを迅速かつ適切に把握し対応している。 		
⑥施設利用	評価	B 適正
<p>【利用計画】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書により施設利用計画が策定されている。 <p>【施設利用】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の利用方法やルールについて、ホームページにより分かりやすく広報している。 ・車いす利用者から施設改修を求める声があり、かまどエリアの一部をバリアフリー化している。 		
⑦事業実施	評価	B 適正
<p>【委託事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレ汲み取り、廃棄物処分、汚泥等収集運搬等の第三者委託を含め、適正に管理している。 ・バーベキュー場の再開にあたっては、区と協議のうえ、来場者の人数制限や事前予約制、現地対応マニュアルの徹底など感染拡大防止対策に努めることとしている。 <p>【自主事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・音楽、地域の利用促進等のイベントを検討中。 		
⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・設備・備品の整頓、ゴミの処理、トイレ清掃、場内の草刈等が適切に行われ、清潔に保持されている。巡回等により不法投棄や無断利用等の対策、駐車場の誘導が適切に行われている。 <p>【事故対応（安全対策）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事故対応マニュアルが整備され、実際の緊急時（泥酔者や熱中症患者対応等）にも、初期対応及び各署への連絡等、適切で迅速な対応が確立されている。処理の経過は迅速に区に報告するとともに、月次報告書にも併せて記載している。 ・夏季の熱中症対策のために、その日の暑さ指数（WBGT）により、閉場時間を早めるなどの対策をしている。 <p>※暑さ指数（WBGT）：湿度、周辺の熱環境、気温の3つを取り入れた指標（環境省）</p>		

⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・経理に関する規定は本部のものを準用しており、命令系統、権限と責任が明確になっている。 ・経理に関する規定（内規）に、当該施設での契約等に関し、一定金額以上の支出について、金額と決裁権限者を定めている。 ・経理に関する規定（内規）に、施設の現金保管限度額と1件あたりの支出限度額を定めている。 <p>【会計処理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・契約に際しては、手順を踏んでいる。また、出納に当たり、責任者の承認を得ている。手順書により会計事務を実施している。インボイス事業者登録もしている。 ・領収書等（証拠書類）に、不正防止のため、会計処理済の印を押す等の処理をしている。 <p>【現金等の管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現金について、日誌を作成し管理している。小口金の帳票も作成している。 ・基本的には当日入金としており、必要以上に事務所内に現金を置かないようにしている。 ・金庫内では、売上金とその他現金を分けて保管している。 ・事務所内に通帳や印鑑は置かないようにしている。 ・経費及び収入は、本部の口座とは別の口座で管理している。 		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】</p> <p>令和3年度は、新型コロナウイルス感染症感染拡大により、営業は令和3年11月20日～令和4年1月23日の約2か月となった。</p> <p>しかし、ほとんどの期間が休止期間中にもかかわらず、現地に管理スタッフを一名配置し、管理エリアの巡回等による秩序維持、トイレ清掃・ごみ処理等の維持管理、利用者からの問い合わせ対応が適切に実施されたことは、評価に値する。スタッフへの休業補償により雇用を継続し、体制維持にも努めた。また、休止期間であることを逆に活用し、自主事業として国交省と連携し「ドローンテストフィールド」を実施した。時代に合わせた新しい取り組みを行うことも評価できる。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>かつて荒川岩淵関緑地バーベキュー場は、モラルのない利用やゴミの不法投棄（近隣住宅地への投棄）などが多発していた。しかし、指定管理制度導入の結果、利用者のマナーは向上し近隣住民からの苦情も減少した。</p> <p>引き続き、適切な園地管理に努め、利用者が安心してバーベキューが楽しめるようにいたくとともに、自主事業制度を活用して、地域との連携した水辺のにぎわい創出に繋がるような運営を心掛けていただきたい。</p>		

荒川岩淵関緑地バーベキュー場利用者満足度調査報告書

株式会社サンワックス

1 調査の概要

(1) 調査施設

荒川岩淵関緑地バーベキュー場

(2) 調査期間

令和4年8月3日(水)～8月18日(木)

(3) 調査対象

荒川岩淵関緑地バーベキュー場 利用者

(4) 調査方法

アンケート用紙形式

(5) 回収状況

良好

(6) その他

2 調査結果

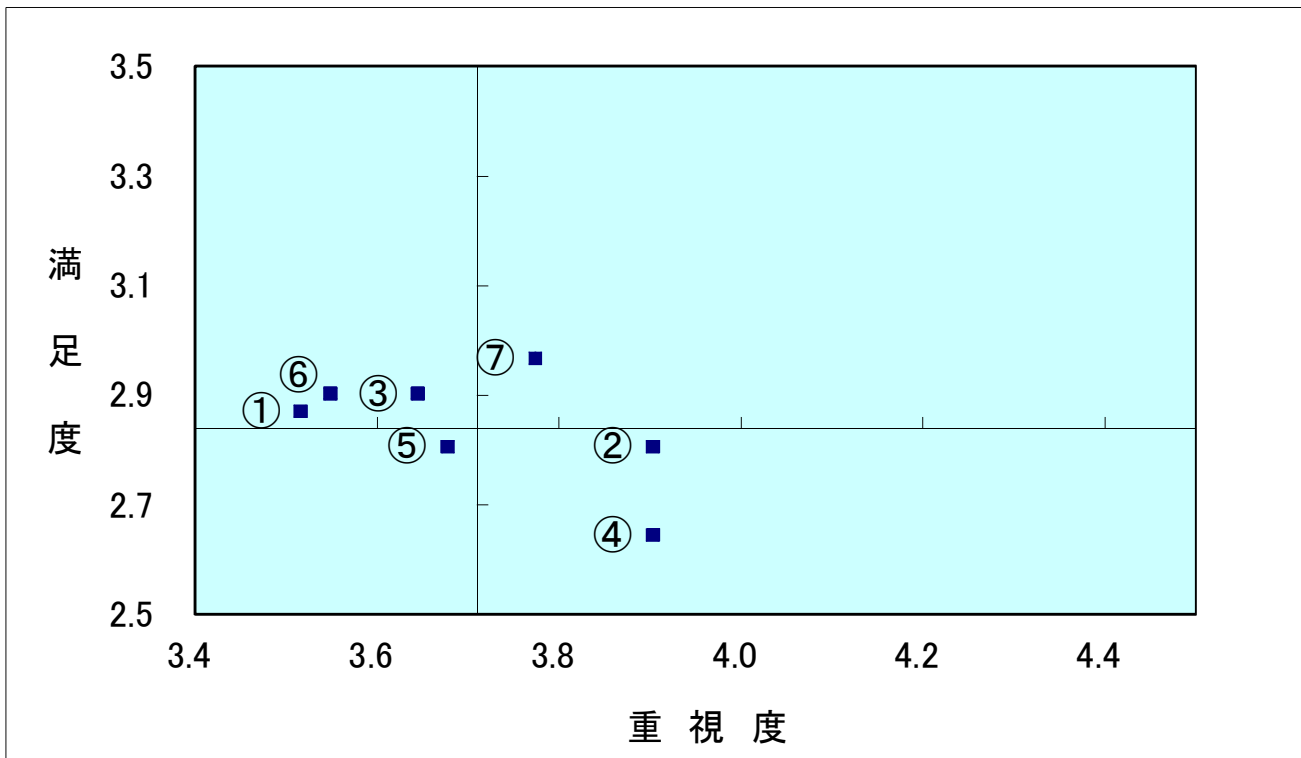
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均		3 満足	2 普通	1 不満	平均
① 施設に関する広報・情報提供	21	5	5	0	3.52		27	4	0	2.87
② 入場までの手続き	28	3	0	0	3.90		25	6	0	2.81
③ 職員の対応	20	11	0	0	3.65		28	3	0	2.90
④ 場内整備・綺麗さ	28	3	0	0	3.90		20	11	0	2.65
⑤ 施設（レンタル品等）の充実度	23	6	2	0	3.68		25	6	0	2.81
⑥ 利用料金の適正さ	20	8	3	0	3.55		28	3	0	2.90
⑦ 全般的な満足度	25	5	1	0	3.77		30	1	0	2.97
⑧										
⑨										
⑩										
⑪										
⑫										
⑬										
⑭										

※平均得点：各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 3.71

満足度平均 2.84

3 結果分析



4 課題発見

「食材などの販売があると、本当の意味で手ぶらBBQを楽しめるようになる。」とのお声をいただきました。自主事業で行えない部分なので専門業者などを見つけてサービスの向上ができればより良いBBQ施設になるように考えられます。

5 改善方策

本年度もコロナ対策のため大幅な集客ダウンとなっておりますが、ご来場されるお客様全員が安全に楽しめる施設を心がけて営業しております。集客が減少しても利益を出すために、課題である「食材の販売」を行えるように体制を整えていきたいと考えております。

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(利用施設用)

土木部 道路公園課

調査実施日

令和4年8月4日

施設名	飛鳥山公園外4園	指定管理者	あすかサクラパークグループ
1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）			
<p>(1)代表団体：日本製紙総合開発株式会社 主な業務内容：スポーツ・レジャー事業、緑化事業、保険事業、テナント・不動産事業 関連会社：日本製紙(株)・(株)ジーオンサービス・丸沼高原リゾート(株) 設立：昭和43年8月6日 資本金：50,000千円 社員数：114人</p> <p>(2)構成団体：株式会社日比谷アメニス 主な業務内容：公園・緑地等の施工管理、屋上・壁面・室内などの特殊環境緑化、公園・緑地等のメンテナンス、公園・スポーツ施設等における管理運営、バイオマス利活用に関する事業 設立：昭和46年10月1日 資本金：300,000千円 社員数：380名</p> <p>(3)指定管理料：令和4年度 169,448千円</p>			
2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）			
<p>(1)飛鳥山公園 [所在地]北区王子1-1-3 [面積]73,788㎡ [設備等]駐車場、あすかパークール、飛鳥舞台、水施設、遊具、トイレ、管理棟</p> <p>(2)音無親水公園 [所在地]王子本町1-1-1先 [面積]5,461㎡ [設備等]水施設、管理棟</p> <p>(3)音無もみじ緑地 [所在地]滝野川4-2先 [面積]6,271㎡ [設備等]ワンド、トイレ</p> <p>(4)音無さくら緑地 [所在地]王子本町1-6先 [面積]3,529㎡ [設備等]水施設</p> <p>(5)醸造試験所跡地公園 [所在地]滝野川2-6-30 [面積]6,592㎡ [設備等]トイレ</p> <p>(6)従事者数 (1)～(5)合わせて13名</p>			
3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）			
<p>令和3年度に公募により事業者を選定し指定議決を得て、令和4年4月1日より、指定管理者制度を導入した。</p> <p>(1)指定管理者の行う業務</p> <p>ア 公園の管理に関する業務（植栽管理、清掃、維持・修繕、警備など）</p> <p>イ 公園利用者への対応に関する業務（電話対応、案内、苦情対応など）</p> <p>ウ 公園の利用実態の把握に関する業務（来園者数の把握、アンケートの実施など）</p> <p>エ 公園の利用促進に関する業務（HP作成、ボランティア団体や地域住民との協働）</p> <p>オ 飛鳥山公園に関する業務（花見対応など）</p> <p>(2)自主事業</p> <p>ア 自動販売機の設置 次のとおり、自動販売機を令和4年5月より設置。 飛鳥山公園6台、音無親水公園1台、醸造試験所跡地公園1台 計8台</p> <p>イ キッチンカーによる軽食の販売 各1台</p> <p>(ア)飛鳥山公園 月一回 11～16時 軽食、乾麺の販売</p> <p>(イ)音無親水公園 週一回 12時40分～14時 軽食の販売</p> <p>ウ イベント教室の開催 飛鳥山公園において、花やみどりと触れ合うイベント、自然観察イベント、パークウェディング、みどりの教室、出張就労相談・介護予防運動、きた活応援デー（作品展示、活動発表会）の実施を検討している。</p>			

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>北区公園総合整備構想における公園の基本理念「にぎわいを生み・くらしを豊かにする 魅力ある公園」を踏まえ、地元企業の強みを最大限に活かし「ココロオドル空間の創造」の理念をもって管理運営を行っている。</p> <p>【施設長】</p> <p>5つの公園の本部である飛鳥山公園管理事務所に常駐しており、公園管理業務全般の統括のほか、区民対応、本社や区との連絡調整、従事職員への指導を行っている。</p> <p>【開所】</p> <p>飛鳥山公園管理事務所は、午前8時30分～午後5時15分、365日体制で開所。基本協定書の規定を遵守している。</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <p>所長、副所長、事務員、運営統括、パークウラナ-2名、広報担当、管理スタッフ6名、合計13名配置して、業務量に見合った従事者配置を行っている。また、都市公園の管理運営を円滑かつ効果的に推進するための、マネジメント能力を備えた公園管理運営士の有資格者を配置している。</p> <p>【労働環境】</p> <p>年に1回、健康診断を実施している。パワーハラスメント窓口も設置されており、従事者の健康管理には気を配っている。基本的に残業や休日出勤はなく、労務保険が適用になった事例もない。</p> <p>【研修】</p> <p>eラーニング（インターネットを用いた学習形態）により、スタッフ研修、安全対策研修を実施している。AED 救急救命研修や緊急連絡訓練も予定している。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>現場スタッフによる日常の安全点検・動作確認等と合わせて、代表法人支店長等による点検、また代表法人緑化事業部と協力会社からなる災害防止協議会による点検等を定期的実施し、危険箇所の除去、施設維持修繕を適切に行っている。</p> <p>巡回・修繕・各作業の日付・作業内容等の記録を適切に整備している。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品は、台帳（毎月更新）をもとに適切に管理されている。</p> <p>物品は区内事業者から購入するように努めている。</p> <p>【業務委託】</p> <p>区へ申請し区からの承認を得たうえで、一部業務の外部委託を行っている。経験や技術を持つ外部委託業者を適切に用いることで、効率的な施設運営を行っている。</p> <p>北区情報セキュリティポリシーに基づく情報セキュリティ対策指導、社会保険等未加入業者とは契約しない等、外部委託業者への指導は適切に行われている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>ゴミの分別、こまめな消灯、業務のペーパーレス化推進、エアコンの適切使用等、環境負荷低減のための取り組みを行っている。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>情報セキュリティ実施手順書をもとに従事者全員への研修を実施している。</p> <p>データファイルは定期的に更新するパスワードによる適正管理を行い、紙媒体は決められた保管場所にて施錠のうえ保管している。</p> <p>不要になったデータファイルは削除・初期化等を行い、紙媒体はシュレッダー処分を行い、情報を復元できないよう廃棄処理しており、情報漏えい等の事故防止のための体制が確立している。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>災害対策、危機管理に対応したマニュアルを整備のうえ、従事者全員への研修により緊急時の対応に備えている。また、地震など非常時を想定した訓練を定期的に行っている。</p> <p>消防・警察・区等との非常時連絡体制が確立され、適切に実行している。</p> <p>熱中症対策として、巡回強化や公園利用者への声かけを適宜実施するとともに、保冷剤や飲料用ペットボトル等水分の備蓄を行っている。</p> <p>協定書に定められた施設賠償責任保険、第三者賠償保険以外にも、サイバー攻撃対策保険、個人情報保護保険に加入している。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>飛鳥山公園については、Park-PFI 事業者と協議、調整しており、適切な公園の維持管理及び運営に努めようとしている。また、飛鳥山公園マネジメント協議会の構成員となっており、地域との関わりを持っている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>月次報告書に、陳情一覧を添付しており、進捗を含め適切に管理している。指定管理者制度導入前は、各博物館、おみやげ館、シルバー人材センター職員等が各々で問題対応をしていたが、導入時に各施設へ声掛けを行い、飛鳥山公園管理事務所が窓口となり対応することもある。園内の施設と連携し、公園利用者のサービス向上に努めている。</p>		
⑥施設利用	評価	B 適正
<p>【利用計画】</p> <p>事業計画書において工程表が示されており、計画性をもって業務を遂行している。</p> <p>【施設利用】</p> <p>開始直後の4月に指定管理者HPを立ち上げ、公園利用のルール、バリアフリー情報を掲載し、皆が安心して利用できる公園の運営に努めている。また、「飛鳥山みんなの新聞」をHPに掲載し、園内にある博物館、史料館及びおみやげ館の休館日、アスカルゴ(モノレール)の点検日、キッチンカーの配置日、水遊びができる日など、園内スケジュールを可能な範囲で総合的に掲載し利便性を向上させているほか、Twitter でも園内予定や近況を発信している。また、現地公園管理事務所に区民案内用の電話が開通してからは、現場の迅速な対応により区への当該公園の陳情は減少しており、指定管理者制度導入の成果が出ている。</p>		
⑦事業実施	評価	A 優良
<p>【委託事業】</p> <p>枯枝や倒木処理、腐朽木伐採、高中木伐採、低木刈り、芝刈り、草刈り、花壇植替え、サクラの大きな枝の切り口への防腐処理など順次、樹木管理及び園地管理がなされている。飛鳥山公園においては、混雑する花見期間は必要な掲示物を掲示し、夜 21 時まで巡回警備をした。区が行っていた公園の維持管理業務を適切に継承している。</p>		

<p>【自主事業】 園内各所において飲料が手軽に手に入るよう、自動販売機を飛鳥山公園6台、音無親水公園1台、醸造試験場跡地公園に1台設置している。また、キッチンカーを飛鳥山公園では月1回、音無親水公園では週1日配置し好評を得ており、公園に新たなにぎわいを添えている。 各種イベントは、現在、北区立いきがい活動センターきらりあ北との共同企画として、みどりのお手入れ有償ボランティア育成講座の準備を進めている。</p>		
⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】 巡回点検や迅速な修繕による危険箇所の除去、設備・物品等の整頓、ゴミの分別、トイレ清掃、樹木の剪定や草刈等が適切に行われており、利用者が気持ちよく過ごせる環境が整備されている。 【事故対応】 事故対応マニュアルが整備されており、研修や訓練を実施することで、緊急時にも初期対応や各署への連絡等が適切かつ迅速に行える体制が確立されている。事故処理の経過は、迅速に区に報告するとともに、月次報告書にも併せて記載している。</p>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】 あすかサクラパークグループとしての経理規程を策定している。東日本支店長が経理統括責任者であり、所長が経理責任者、出納責任者となっている。 【会計処理】 代表団体が仮払いし、毎月あすかサクラパークグループの口座から払い出している。総勘定元帳により全体管理をしており、各種請求や支出において稟議するなど、適切に会計処理がなされている。廃棄物処理など外注にする業務においても契約書が存在し、手続きの上、発注している。 【現金等の管理】 飛鳥舞台利用料金のおつり用として、飛鳥山公園管理事務所に比較的少額の現金を保管している。現金出納帳、現金出納日報が存在し、毎月所長が現金を確認している。金庫は小さいが、金庫を鍵のかかるキャビネットに保管している。現金の取扱いや保管も適切である。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】 調査同日に実施した社会保険労務士によるモニタリングにおいて、大きな指摘はなく、労務面は概ね良好と言える。経理面でも特に問題は確認できなかった。利用者満足度調査結果も概ね満足との結果となった。 姿勢について、代表団体の関係職員が頻繁に来所し、区との意思疎通を重視した運営が行われていることや、飛鳥山公園のPark-PFI事業者や飛鳥山公園マネジメント協議会において、十分な協議、調整を行うなど、公園管理者としての責任ある態度を取っている点は好感がもてる。 業務面では、基本的な園地管理はさることながら、園内や作業に危険がないかどうか、事故を未然に防ぐ取り組みである公園パトロール、安全パトロール及び安全協議会を、個人ではなくグループ単位で実施としており評価できる。施設利用についても、指定管理者HPやTwitterを開始直後の4月には立ち上げ、5月には自主事業のキッチンカーの配置を開始するなど、スピード感もある。区への電話による当該公園の問合せも大きく減少した。総合的に判断して、優良と言える。 【今後の方針、改善方策】 引き続き、利用者満足度調査結果や北区公園総合整備構想に基づき、適切な公園運営を行うとともに、「北区の顔となる公園」となるように努めていただきたい。</p>		

飛鳥山公園利用者満足度調査報告書

あすかサクラパークグループ

1 調査の概要

(1) 調査施設

飛鳥山公園

(2) 調査期間

令和4年 7月21日(土)～8月14日(日)

(3) 調査対象

上記期間に来園した利用者

(4) 調査方法

公園利用者にアンケート協力をお願いの声掛けをし用紙を配布。記入後、回収を行った。

(5) 回収状況

61枚

(6) その他

2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 花や木の景観について	29	32	0	0	3.48	30	25	1	0	3.52
② 遊具について	28	25	3	0	3.45	17	33	2	0	3.29
③ ベンチなどの設備について	35	25	0	1	3.54	16	30	9	0	3.13
④ 園内の案内板について	16	40	4	0	3.20	14	40	2	0	3.21
⑤ 駐車場について	11	18	17	3	2.76	5	32	3	1	3.00
⑥ キッチンカー・自販機について	13	31	12	2	2.95	7	35	6	1	2.98
⑦ 園内の清掃状況について	38	19	1	0	3.64	21	33	1	0	3.36
⑧ バリアフリー対応について	28	24	4	0	3.43	10	36	1	0	3.19
⑨ 職員の対応について	26	30	2	0	3.41	17	35	1	0	3.30
⑩ 全体的な満足度						21	37	0	0	3.36

※平均得点:各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

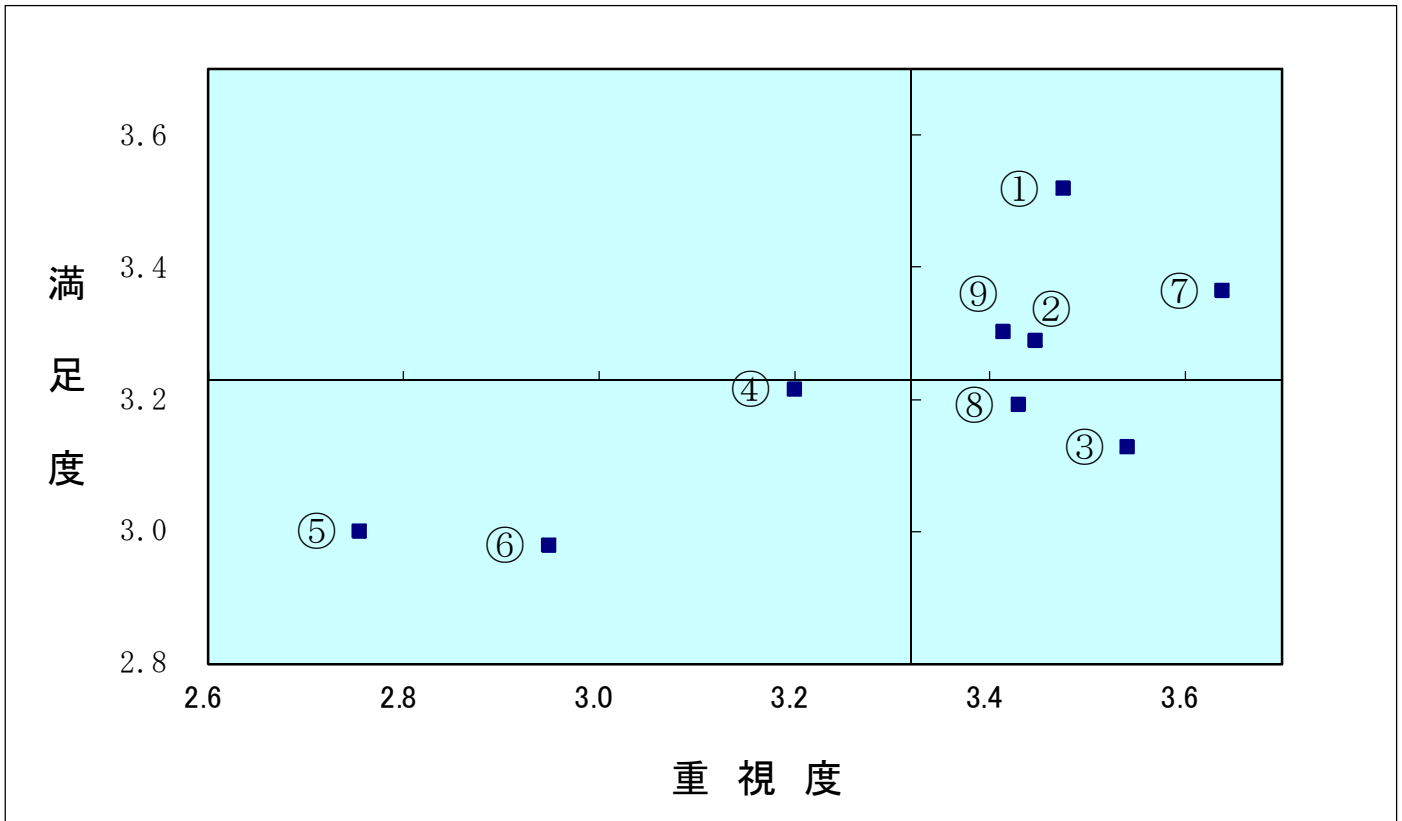
重視度平均

3.32

満足度平均

3.23

3 結果分析



4 課題発見

- (1)重視度の高い項目順に「⑦園内の清掃状況について」「③ベンチなどの設備について」「①花や木の景観について」となっている。園内の景観にかかわる部分を重要とみなしている利用者が特に多いと分かる。
- (2)「③ベンチなどの設備について」重視度の高さの割に満足度が低めになっている点は改善を強く求められていると受け止める。
- (3)重視度・満足度が共に低い項目として「⑤駐車場について」「⑥キッチンカー・自販機について」がある。未回答も多かった。車で来園しない、キッチンカー・自販機を利用しない利用者の割合が多いためか。

5 改善方策

- (1)重視度の高い項目の内、「①花や木の景観について」「⑦園内の清掃状況について」については平均以上の満足度を得ているが、これからも特に力を入れて改善を目指していく。既に取り組んでいるものとして、飛鳥の小径の紫陽花の株を増やすなど景観の改善活動を行っている。4月からの指定管理開始後にはトイレの清掃業者を変更し、毎日の清掃に加え、定期清掃として毎日の清掃では届かないような大掛かりの清掃も定期的に行っている。
- (2)「③ベンチなどの設備について」についてはアンケート自由記入欄に「ベンチの数をもっと増やして欲しい」「日影をもっと欲しい」などの意見があった。休憩スペースの拡大と共に、日陰の設置などリラックスして休めるスペースを作っていくことで改善としたい。
- (3)「⑤駐車場について」は桜の時期や水遊び期間の休日には駐車場の入場待ちの列ができる点から需要はあるが、入場待ちが満足度の低い項目に繋がっているとも考える。管理会社などと相談して大型車スペースを少なくし、普通車スペースを増やすなどを検討していきたい。「⑥キッチンカー・自販機について」だが両方ともに開始してから日が浅く周知も十分ではないため宣伝しながら利用者増を目指し、重視度・満足度を高めていく。特に自販機は熱中症や災害時の対策としても必要な設備と考える。

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(利用施設用)

土木部 道路公園課

調査実施日

令和4年8月4日

施設名	清水坂公園外3園	指定管理者	日本製紙総合開発株式会社
1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）			
<p>(1)本社：東京都北区堀船1-1-9 (2)設立：昭和43年8月6日 (3)株式上場有無：非上場 (4)資本金：50,000千円 (5)社員数：114人 (5)主な事業内容：スポーツ・レジャー事業、緑化事業、保険事業、テナント・不動産事業 指定管理施設：北区立9施設（北運動場、新荒川大橋野球場・サッカー場、新河岸川庭球場、赤羽スポーツの森球技場、中央公園野球場、浮間子どもスポーツ広場、浮間舟渡庭球場、北ノ台スポーツ多目的広場） (6)指定管理料：令和4年度 61,347千円</p>			
2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）			
<p>(1)清水坂公園 [所在地]北区十条仲原4-2-1 [面積]20,647㎡ [設備等]水施設、遊具、トイレ、管理棟（自然ふれあい情報館は除く。） (2)稲付公園 [所在地]北区赤羽西3-19-5 [面積]7,899㎡ [設備等]遊具、トイレ（稲付ふれあい館は除く） (3)西が丘三ツ和公園 [所在地]北区西が丘2-4-1 [面積]2,015㎡ [設備等]運動広場、遊具、トイレ（西が丘災害備蓄倉庫は除く） (4)十条仲原四丁目児童遊園 [所在地]北区十条仲原4-10-5 [面積]384㎡ [設備等]遊具 (5)従事者数 (1)～(4)合わせて9人</p>			
3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）			
<p>令和3年度に公募により事業者を選定し指定議決を得て、令和4年4月1日より、指定管理者制度を導入した。</p> <p>(1)指定管理者の行う業務 ア 公園の管理に関する業務（植栽管理、清掃、維持・修繕、警備など） イ 公園利用者への対応に関する業務（電話対応、案内、苦情対応など） ウ 公園の利用実態の把握に関する業務（来園者数の把握、アンケートの実施など） エ 公園の利用促進に関する業務（HP作成、ボランティア団体や地域住民との協働）</p> <p>(2)自主事業 ア 自動販売機の設置 次のとおり、自動販売機を令和4年5月より設置。 清水坂公園1台、稲付公園1台、西が丘三ツ和公園1台 計3台 イ 公園利用者向けイベント「清水坂サンクスデー」の開催 清水坂公園、年5回（5月、7月、10月、1月、3月）（予定）、午前10時～午後4時 ㊦ キッチンカーによる軽食の販売 1台 ㊧ こどもの遊び場コーナー 園内2箇所 ㊨ 着なくなった子ども服（夏服）の募集（7月のみ）：子ども服の古着を無償譲渡してもらい、水遊びで濡れてしまって着替えが足りないお子さん向けに無償配付する事業。</p>			

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>北区公園総合整備構想における公園の基本理念「にぎわいを生み・くらしを豊かにする 魅力ある公園」を踏まえ、地元企業の強みを最大限に活かし「ココロオドル空間の創造」の理念をもって管理運営を行っている。</p> <p>【施設長】</p> <p>4つの公園の本部である清水坂公園管理事務所に常駐しており、公園管理業務全般の統括のほか、区民対応、本社や区との連絡調整、従事職員への指導を行っている。</p> <p>【開所】</p> <p>清水坂公園管理事務所は、午前8時30分～午後5時15分、365日体制で開所。基本協定書の規定を遵守している。</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <p>所長、副所長、事務員、運営統括、パークプランナー、広報担当、管理スタッフ4名、合計10名体制で管理運営している。また、都市公園の管理運営を円滑かつ効果的に推進するための、マネジメント能力を備えた公園管理運営士の有資格者を配置している。</p> <p>【労働環境】</p> <p>年に1回、健康診断を実施している。パワーハラスメント窓口も設置されており、従事者の健康管理には気を配っている。基本的に残業や休日出勤はなく、労務保険が適用になった事例もない。</p> <p>【研修】</p> <p>eラーニング（インターネットを用いた学習形態）により、スタッフ研修、安全対策研修を実施している。AED 救急救命研修や緊急連絡訓練も予定している。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>現場スタッフによる日常の安全点検・動作確認等と合わせて、法人支店長等による点検、また法人緑化事業部と協力会社からなる災害防止協議会による点検等を定期的の実施し、危険箇所の除去、施設維持修繕を適切に行っている。</p> <p>巡回・修繕・各作業の日付・作業内容等の記録を適切に整備している。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品は、適切に管理されている。</p> <p>また、物品は区内事業者から購入するように努めている。</p> <p>【業務委託】</p> <p>区へ申請し区からの承認を得たうえで、一部業務の外部委託を行っている。</p> <p>経験や技術を持つ外部委託業者を適切に用いることで、効率的な施設運営を行っている。</p> <p>北区情報セキュリティポリシーに基づく情報セキュリティ対策指導、社会保険等未加入業者とは契約しない等、外部委託業者への指導は適切に行われている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>ゴミの分別、こまめな消灯、業務のペーパーレス化推進、エアコンの適切使用等、環境負荷低減のための取り組みを行っている。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】 情報セキュリティ実施手順書をもとに従事者全員への研修を実施している。 データファイルは定期的に更新するパスワードによる適正管理を行い、紙媒体は決められた保管場所にて施錠のうえ保管している。 不要になったデータファイルは削除・初期化等を行い、紙媒体はシュレッダー処分を行い、情報を復元できないよう廃棄処理しており、情報漏えい等の事故防止のための体制が確立している。</p> <p>【災害対策、危機管理】 災害対策、危機管理に対応したマニュアルを整備のうえ、従事者全員への研修により緊急時の対応に備えている。また、地震など非常時を想定した訓練を定期的に行っている。 AEDの操作方法については今後社内研修等を実施し、操作に不安のない体制を構築していく予定である。 消防・警察・区等との非常連絡体制が確立され、適切に実行している。 熱中症対策として、巡回強化や公園利用者への声かけを適宜実施するとともに、保冷剤や飲料用ペットボトル等水分の備蓄を行っている。 協定書に定められた施設賠償責任保険、第三者賠償保険以外にも、サイバー攻撃対策保険、個人情報保護保険に加入している。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】 北区公園総合整備構想の基本目標Ⅲ「休日におでかけする公園」に位置付けられていることを踏まえ、公園利用者向けイベント「清水坂サンクスデー」を開催し、区民等の公園利用の呼び込みを積極的に行っている。</p> <p>【苦情処理】 月次報告書に陳情一覧を添付しており、進捗を含め適切に管理している。</p>		
⑥施設利用	評価	B 適正
<p>【利用計画】 事業計画書において、詳細な業務の工程表が示されており、計画性をもって業務を遂行している。</p> <p>【施設利用】 指定管理開始直後の4月にはHPを立ち上げ、スピード感をもって業務に当たっており、公園利用のルール、バリアフリー情報を掲載し、皆が安心して利用できる公園の運営に努めている。 また、指定管理者によるTwitterには、公園内のスケジュールや施設、野草の開花状況などの公園にまつわる身近なトピックを掲載し、関心を持ってもらう取り組みを行っている。</p>		
⑦事業実施	評価	A 優良
<p>【委託事業】 十条仲原4丁目児童遊園といった、比較的小規模な園においても適宜、生け垣の剪定に入るなど適切な園地管理が行われているほか、清水坂公園の石垣の目地に生えた雑草の除去、木製チップの補充、特殊洗剤を用いた公衆トイレの洗浄などきめ細やかな対応をしている。</p> <p>【自主事業】 清水坂公園では、「清水坂サンクスデー」と称して年5回イベントを計画している。5/5の開催では、こどもの遊びコーナーでは、チョークで落書きと大きなシャボン玉をつくろうでそれぞれ250名ほど参加した。キッチンカーは、うどん280玉かき氷600～700食ほど販売、行列がでるなど人気を博し、にぎわいのある公園づくりに貢献した。またイベント開催後は、課題を整理・</p>		

<p>検討し、PDCA サイクルによる運営を行っている。新たに子どもの着替え用としてリサイクル衣服を譲渡する企画を考えるなど、公園の利用促進企画に積極的であり、優良である。</p> <p>また、自動販売機を各公園1台ずつ設置し、公園利用者の要望にに応じている。</p>		
⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】 巡回点検や迅速な修繕による危険箇所の除去、設備・物品等の整頓、ゴミの分別、トイレ清掃、樹木の剪定や草刈等が適切に行われており、利用者が気持ちよく過ごせる環境が整備されている。</p> <p>【事故対応】 事故対応マニュアルが整備されており、研修や訓練を実施することで、緊急時にも初期対応や各署への連絡等が適切かつ迅速に行える体制が確立されている。事故処理の経過は、迅速に区に報告するとともに、月次報告書にも併せて記載している。</p>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】 経理規定に基づき事務処理をしている。東日本支店長が経理統括責任者であり、所長が経理責任者、出納責任者となっている。</p> <p>【会計処理】 総勘定元帳により全体管理をしており、各種請求や支出において稟議するなど、適切に会計処理がなされている。廃棄物処理等、外注する業務の契約において一部あすかサクラパークグループと契約のものがあったが、会計上は切り分けられている。</p> <p>【現金等の管理】 現状、利用料金の取扱いがないため、清水坂公園管理事務所に現金は保管していない。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】 調査同日に実施した社会保険労務士によるモニタリング含め、労務・経理ともに良好である。</p> <p>北区公園総合整備構想では、清水坂公園は「休日におでかけする公園」に位置付けられており、園地管理、区民対応、公園での事故を未然に防ぐ「公園パトロール」といった基本的な業務のみならず、自主事業によりイベントを企画するなど区の方針に沿った運営を行っている。なお、指定管理開始直後にそれらを実施しており、スピード感をもって業務遂行している。イベント実施後は、次回に向けた課題整理が行われている。</p> <p>また、その他の小規模な公園、児童遊園においても、陳情にはできる限り早く対応しており、樹木剪定、ロープ柵の修繕、公衆トイレの特別清掃などきちんとした園地管理が実行されている。そして、修繕先が不明な場合は区へ問い合わせをするなど、問題・課題を放置していない。</p> <p>事業計画書も年度初めすぐに提出があり、毎月の月次報告書も基本協定書の定められた期限内に提出があるなど、技術、事務の両面においてバランスの取れた運営がなされている。総合的に判断して、優良と言える。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 引き続き、区の方針に沿った公園の管理運営を行い、楽しみがあってまた行きたくなるような、魅力ある公園づくりを行っていただきたい。</p>		

清水坂公園利用者満足度調査報告書

日本製紙総合開発株式会社

1 調査の概要

(1) 調査施設

清水坂公園

(2) 調査期間

令和4年 5月3日(火)～8月15日(月)

(3) 調査対象

上記期間中に来場された方

(4) 調査方法

ふれあい館さん入口にアンケートを設置。また、利用者様にアンケートを配布。その後アンケートBOXに投函。

(5) 回収状況

43枚

(6) その他

2 調査結果

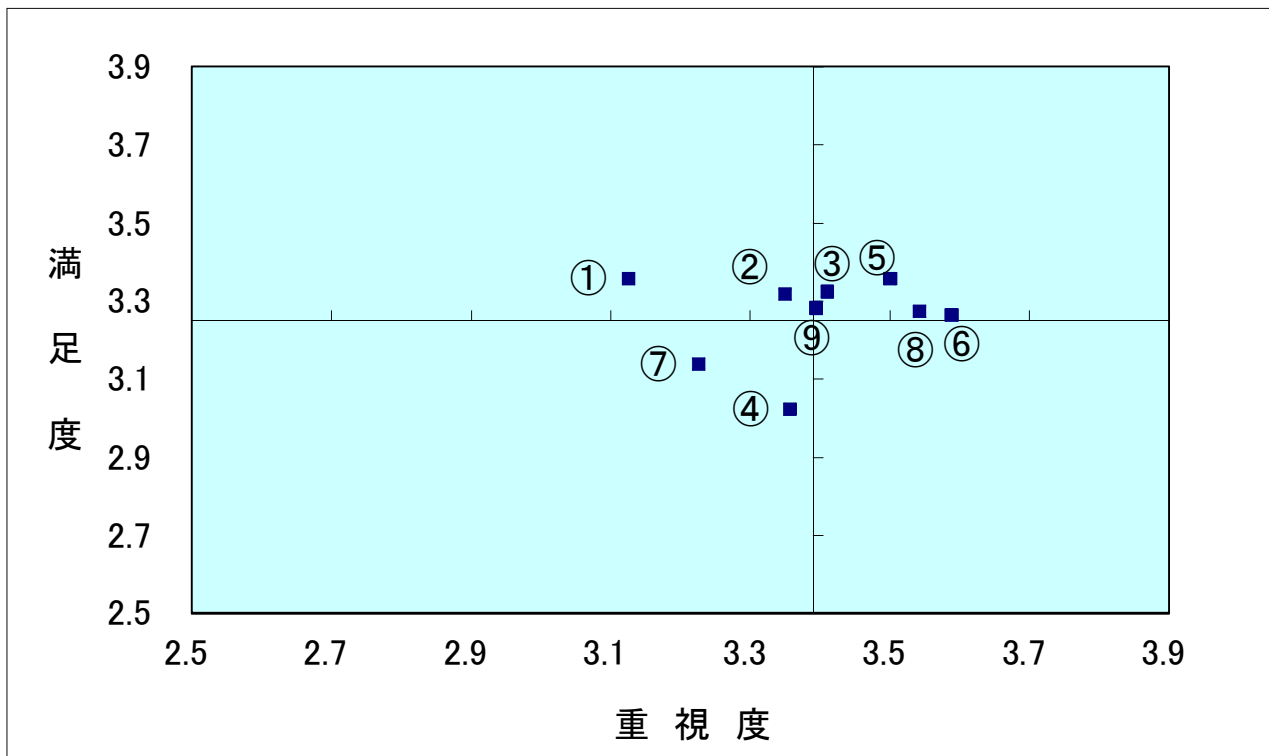
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 公園に関する情報発信、PRについて	10	26	3	1	3.13	16	25	1	0	3.36
② 職員の対応について	15	24	1	0	3.35	15	24	2	0	3.32
③ 掲示板や案内表示の見やすさ	17	21	1	0	3.41	16	22	1	1	3.33
④ トイレ・遊具の清潔さ	19	20	2	1	3.36	12	20	9	1	3.02
⑤ 公園内の快適性について	7	7	0	0	3.50	5	9	0	0	3.36
⑥ 公園内の安全について	21	12	1	0	3.59	10	23	1	0	3.26
⑦ 各種講座、教室について	9	20	2	0	3.23	8	17	4	0	3.14
⑧ 公園内の防犯体制について	20	14	1	0	3.54	12	18	3	0	3.27
⑨ 施設内のバリアフリーへの配慮について	14	18	1	0	3.39	10	21	1	0	3.28
⑩ 全体的な満足度						5	16	1	0	3.18
⑪										
⑫										
⑬										
⑭										

※平均得点:各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 3.39

満足度平均 3.25

3 結果分析



4 課題発見

満足度も高いが約4分の1の方が不満に思っている。洋式トイレにしてほしいという声が多いが現状改修計画はない。(④) 現場では、施設への落書きが多発したり、流れ時期の犯罪行為の声も聞かれる。講座や教室に関してはふれあい館での企画があるため、現状は公園管理側での開催は予定していない。(⑦)

5 改善方策

サンクスデーなどのイベントの反応も良いが教室や講座などの要望を多くいただいている。サンクスデーに関してはマンネリ化しないように注意し、生き物関連の講座などをふれあい館さんと協力しながら盛り上げていきたい。トイレについては、日常の清掃で清潔感の向上を目指し、不満度の軽減を図る。犯罪行為については、利用者への注意喚起と、犯罪抑止として巡回頻度を強化していきたい。

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(利用施設用)

土木部 道路公園課

調査実施日

令和4年8月1日

施設名	赤羽自然観察公園外3園	指定管理者	株式会社日比谷アメニス
1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）			
<p>(1)本社：東京都港区三田4丁目7-27 (2)設立：昭和46年10月1日 (3)株式上場有無：非上場 (4)資本金：300,000千円 (5)社員数：380人 (5)主な事業内容：公園・緑地等の施工管理、屋上・壁面・室内などの特殊環境緑化、公園・緑地等のメンテナンス、公園・スポーツ施設等における管理運営、バイオマス利活用に関する事業 (6)指定管理料：令和4年度 72,666千円</p>			
2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）			
<p>(1)赤羽自然観察公園 [所在地]北区赤羽西5-2-34 [面積]54,020㎡ [設備等]管理棟、炊事棟、多目的広場、トイレ、自然保護区域（ふるさと農家体験館は除く。） (2)赤羽スポーツの森公園 [所在地]北区赤羽西5-2-32 [面積]35,919㎡ [設備等]遊具、トイレ（スポーツ施設、駐車場は除く。） (3)赤羽緑道公園 [所在地]北区赤羽西3-18-33 [面積]20,006㎡ [設備等]トイレ (4)島下公園 [所在地]北区赤羽西6-10-12 [面積]3,396㎡ [設備等]遊具、トイレ (5)従事者数 (1)～(4)合わせて11人</p>			
3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）			
<p>令和3年度に公募により事業者を選定し指定議決を得て、令和4年4月1日より、指定管理者制度を導入した。</p> <p>(1)指定管理者の行う業務 ア 公園の管理に関する業務（植栽管理、清掃、維持・修繕、警備など） イ 公園利用者への対応に関する業務（電話対応、案内、苦情対応など） ウ 公園の利用実態の把握に関する業務（来園者数の把握、アンケートの実施など） エ 公園の利用促進に関する業務（HP作成、ボランティア団体や地域住民との協働）</p> <p>(2)自主事業 ア 自動販売機の設置 次のとおり、自動販売機を令和4年5月より設置。 赤羽自然観察公園4台、赤羽スポーツの森公園3台、赤羽緑道公園4台、島下公園1台 イ イベント等の開催 令和4年度は、スマートフォンを活用した児童向けのアプリ（「公園生きものずかん」）の導入や、西ヶ原みんなの公園と併せて、防災ピクニックの開催を研究している。</p>			

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>今年度は、指定管理導入の初年度として地域の実情に添った管理計画策定年度と位置付け、ヒアリングを通して近隣居住者との良好な関係構築に努めている。施設管理ではトイレ清掃を最優先事項とし、定期特別清掃を実施して安全で清潔な公衆トイレの実現を図っているほか、公園整備計画段階から活動している公園ボランティア団体に対して、どのような支援体制が求められているのか把握に努めている。また、規制案内ではない利用ルールの周知が必要と考えている。</p> <p>【施設長】</p> <p>赤羽自然観察公園管理事務所に常駐しており、管理対象施設の全体のマネジメントに当たっているほか、関係機関や本社との調整・連絡も担っている。また、対応がとても丁寧である。</p> <p>【開所】</p> <p>赤羽自然観察公園管理事務所は、午前8時30分～午後5時15分、365日体制で開所し対応している。基本協定書の規定を遵守している。</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <p>常勤として所長、副所長2名がいるほか、非常勤の管理スタッフとして北区シルバー人材センター職員が13名配置されている。所長は本社勤務経験者で事務の経験があり、副所長2名は業務の経験が豊富で、造園施工管理技士の資格を有している。事務面、業務面でバランスの取れた配置を行っている。</p> <p>【労働環境】</p> <p>所長は、開業時の4月は関係部署との連携調整に時間を要し休みが取れなかったが、現在は改善している。会社全体としては、年次有給休暇も取りやすく、社員の健康管理に配っている。</p> <p>【研修】</p> <p>接遇や作業時の安全管理のほか、個人情報の取り扱いについての研修を実施している。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>常勤社員や委託先従業員等による日常の安全点検・動作確認等を複数視点で行っているほか、社内の安全推進室による点検等を定期的実施し、危険箇所の除去、施設維持修繕を適切に行っている。巡回・修繕・各作業の日付・作業内容等の記録を適切に整備している。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品は、適切に管理されている。物品は区内事業者から購入するように努めている。</p> <p>【業務委託】</p> <p>区への申請と区からの承認を得たうえで、一部業務の外部委託を行っている。経験や技術を持つ外部委託業者を適切に活用し、効率的な施設運営を行っている。北区情報セキュリティポリシーに基づく情報セキュリティ対策指導を行っているほか、委託内容の履行確認として災害事故防止等の観点も含めた安全パトロールを行っている。また、委託内容に応じて委託元主催の指定管理者事業従事者向け研修に参加してもらうなど、外部委託業者への指導は適切に行われている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>ゴミの分別、こまめな消灯、業務のペーパーレス化推進、エアコンの適切使用等、環境負荷低減のための取り組みを行っている。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>情報セキュリティ実施手順書をもとに従事者全員への研修を実施している。</p> <p>データファイルは定期的に更新するパスワードによる適正管理を行い、紙媒体は決められた保管場所にて施錠のうえ保管している。</p> <p>不要になったデータファイルは削除・初期化等を行い、紙媒体はシュレッダー処分を行い、情報を復元できないよう廃棄処理しており、情報漏えい等の事故防止のための体制が確立している。</p> <p>PC 及びネットワークは、すべてグループ会社による遠隔管理を実施しているほか、各端末のウィルス侵入対策等万全の対策が講じられている。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>災害対策、危機管理に対応したマニュアルを整備のうえ、従事者全員への研修により緊急時の対応に備えている。</p> <p>また、地震など非常時を想定した訓練について、計画的な実施を予定している。</p> <p>消防・警察・区等との非常時連絡体制が確立され、適切に実行している。</p> <p>施設賠償責任保険、第三者賠償保険、情報セキュリティに係るサイバー保険に加入しているほか、全事業・全現場を対象とする個人情報漏洩保険に加入するなど、万が一の危機管理対策をしている。</p> <p>熱中症対策として、巡回強化や公園利用者への声かけを実施するとともに、氷を入れたビニール袋を冷凍庫にて常備している。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>赤羽自然観察公園では、従来から6つの公園ボランティアが活動し園地管理に参画している。所長、副所長 2 名で分担して各会合に出席しており、今年度はどのような関わり方やサポートが求められているか模索している。秋まつりは、本年も新型コロナのため中止となった。また、管理スタッフには、北区シルバー人材センターを活用しており、管理スタッフとの関係も良好である。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>陳情には、看板を設置するなど適切に対応している。雨上がりの遊具の水滴をふき取り、お礼の広聴メールが届いたこともある。利用者サービスの向上に日々努めている。</p>		
⑥施設利用	評価	B 適正
<p>【利用計画】</p> <p>事業計画書に基づき事業を実施しているが、月次報告書の提出遅延があり指導・改善した。</p> <p>【施設利用】</p> <p>炊事棟の予約業務は、令和 4 年 7 月より指定管理者が行っている。柔軟な対応が可能となり、指定管理者制度導入の成果が上がっている。利用者サービスの向上として、指定管理者HPにて炊事棟のインターネット予約の導入を検討したが、無料施設かつ、かまど 10 基では少なく、費用対効果の面で断念した。</p> <p>公園を紹介する指定管理者HPは、今後内容を充実させていく予定である。</p>		
⑦事業実施	評価	B 適正
<p>【委託事業】</p> <p>今年度は、指定管理者制度導入の初年度として地域の実情に添った管理計画策定年度と位置付け、ヒアリングを通して近隣居住者や公園ボランティア団体との良好な関係構築に努めている。</p> <p>また、各公園について、草刈りと低木刈込は外部委託にて実施した。特に赤羽スポーツの森公園の芝生はきれいに刈込がなされ、居心地の良い空間となっていた。赤羽緑道公園も手入れが行き届</p>		

<p>き、朝夕の散歩や体操に最適である。月1回程度、遊具点検も実施しており、区民対応、トイレ清掃等を含め園地管理全般、良好である。</p> <p>【自主事業】</p> <p>1 自動販売機の設置 公園利用者がいつでも飲料やアイスクリームを購入できるよう、利便性を図っている。</p> <p>2 イベント及びスマートフォンを活用したアプリの運用の研究 他指定管理公園での勤務経験があるコミュニティアテンダントを配置しており、令和4年度は、防災施設を活用した防災ピクニックの実施を検討している。また、児童を対象としてスマートフォンを用いた「公園の生きものずかんをつくろう」アプリの赤羽自然観察公園への適用も研究している。公園内の昆虫や植物をスマートフォンのカメラにて撮影すると、AIが自動判定し図鑑化されていくものである。</p>		
⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】 巡回点検や迅速な修繕による危険箇所の除去、設備・物品等の整頓、ゴミの分別、トイレ清掃、樹木の剪定や草刈等が適切に行われており、利用者が気持ちよく過ごせる環境が整備されている。</p> <p>【事故対応】 事故対応マニュアルが整備されており、研修や訓練を実施することで、緊急時にも初期対応や各署への連絡等が適切かつ迅速に行える体制が確立されている。事故処理の経過は、迅速に区に報告するとともに、月次報告書にも併せて記載している。</p>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】 経理に関する規定はあり、規程に従い事務手続きを行っている。</p> <p>【会計処理】 各種業務に係る契約は適切で、契約書はきちんとファイルに綴じられている。請求や納品に係る手続きについても、書類は整理整頓されおり、特に問題はない。</p> <p>【現金等の管理】 無料施設であるため、今のところ、当該公園管理事務所に現金は保管していない。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】 調査同日に実施した社会保険労務士によるモニタリングにおいて、年度当初の休暇未取得以外大きな指摘はなく、労務面は概ね良好と言える。経理面でも特に問題は確認できなかった。利用者満足度調査結果も概ね満足との結果となった。</p> <p>ボランティアが中心となって維持管理してきた公園であるが、園内やトイレの清掃、安全点検、日々の陳情への対応、草刈りや低木刈込など基本的な園地管理業務をスムーズに行っているほか、炊事棟の予約を現地管理事務所にて開始してからは、区へ入電件数は確実に減少し、指定管理者制度の導入成果は見え始めている。自主事業についても、実施に向け他の事例研究を進めている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 株式会社日比谷アメニス、全国で公園の維持管理に係る業務及び指定管理を受託している会社である。この分野において、非常に豊富な業務経験を有していることから、公園ボランティアとの協働を基本とした園地管理を引き続き行うとともに、今後は、北区公園総合整備構想を踏まえ、赤羽自然観察公園にふさわしい自主事業の展開や、他区の事例のように指定管理者HPの内容の充実に期待を寄せたい。</p>		

利用者満足度調査報告書

株式会社日比谷アメニス

1 調査の概要

(1) 調査施設

赤羽自然観察公園

(2) 調査期間

令和4年8月1日(月)～8月15日(月)

(3) 調査対象

期間中に公園を利用された方

(4) 調査方法

管理事務所でアンケート用紙配布。アンケート回収箱へ提出依頼。

(5) 回収状況

配布・設置枚数：60枚 回収枚数：32枚

(6) その他

2 調査結果

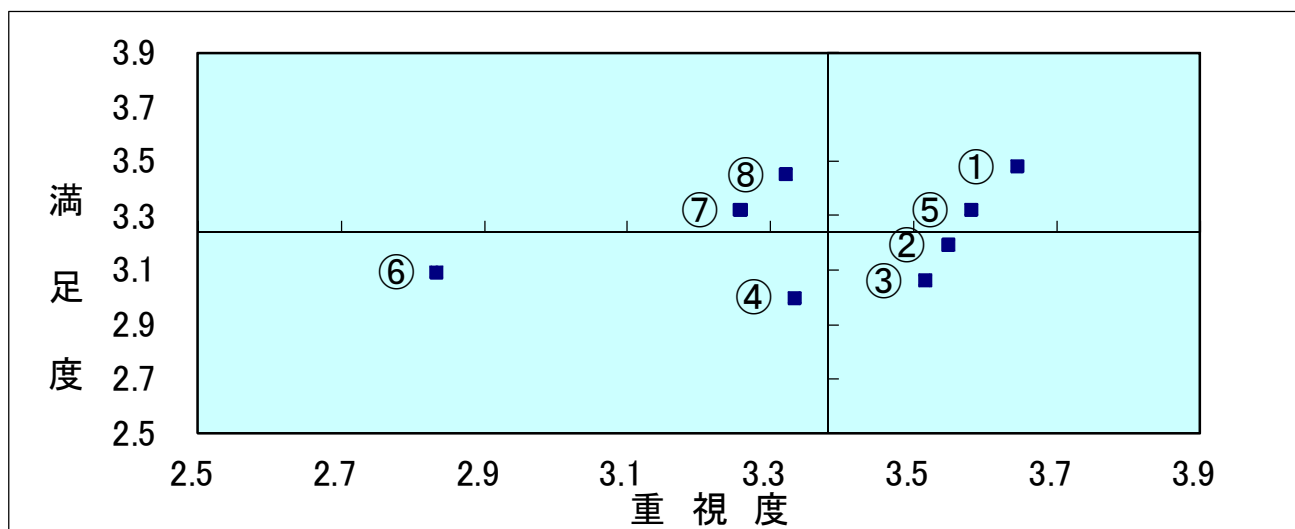
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 緑などの自然の豊かさ	20	11			3.65	15	16			3.48
② トイレや休憩所、遊具等の清潔さ	17	14			3.55	8	21	2		3.19
③ 施設の利用しやすさ	16	15			3.52	7	19	5		3.06
④ 公園の情報・案内サービス	10	20			3.33	4	23	4		3.00
⑤ 公園の安全・安心感	18	13			3.58	10	21			3.32
⑥ 催し・イベントなどの充実度	4	17	9		2.83	3	17	1		3.10
⑦ スタッフの応対	10	19	2		3.26	10	21			3.32
⑧ 全体的な印象	10	21			3.32	15	15	1		3.45

※平均得点:各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 **3.38**

満足度平均 **3.24**

3 結果分析



4 課題発見

④「公園の情報・案内サービス」について

公園整備時の園内サイン老朽化が進行しており、文字が判別できないことが原因と考える。多目的広場や炊事棟の利用案内サインが目立たない、もしくは集約されていない点もあげられる。さらに炊事棟は、今年度より運営体制が変更となったため、一部混乱が生じていると考える。

⑥「催し・イベントなどの充実度」について

公園の特性上、自然体験の場として認知されており、来園目的が比較的明確であるため、催し・イベントに対する期待値が低いのではないかと考えられる。

5 改善方策

②【トイレや休憩所、遊具等の清潔さ】について

今年度よりトイレの快適性向上を重点課題とし、清掃レベルの強化に取り組んでいるため、一定の満足度へ到達してきていると考える。引き続き、より快適な利用環境整備に取り組んでいく。

③【施設の利用しやすさ】について

トイレ設備の老朽化に関するもの、ベンチ・手すりなどの木製設備の老朽化に対する意見が見られるため、順次修繕対応していく。

④「公園の情報・案内サービス」について

今後詳細なヒアリング調査を通して、来園者の方々が求めている情報を精査し、園内サインの更新、公園リーフレットの刷新等を検討する。また、日常的に植物名に関する問合せが多いため、樹名札を増設する予定。

⑥「催し・イベントなどの充実度」について

園内では、ふれあい農家体験館の各種教室をはじめ、ボランティア活動、各種団体の研修・大会利用など、区民による多様な公園利用が活発に行われている状況であるため、各団体との協力関係構築を継続していく。また、重点維持項目である①「緑などの自然の豊かさ」を更に多くの方々が享受できるように、幅広い視点で自然を楽しむ機会の創出を検討し、来園目的の拡張を図る。

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(利用施設用)

土木部 道路公園課	
調査実施日	令和4年8月1日

施設名	西ケ原みんなの公園外2園	指定管理者	松栄パークグループ
-----	--------------	-------	-----------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

- (1)代表団体：株式会社松栄造園土木
 主な業務内容：諸官公庁の造園工事・維持管理業務の施工管理、民間の庭園管理等
 設立：昭和41年12月23日 資本金45,000千円 社員数：9名
- (2)構成団体：株式会社日比谷アメニス
 主な業務内容：公園・緑地等の施工管理、屋上・壁面・室内などの特殊環境緑化、公園・緑地等のメンテナンス、公園・スポーツ施設等における管理運営、バイオマス利活用に関する事業
 設立：昭和46年10月1日 資本金：300,000千円 社員数：380名
- (3)指定管理料：令和4年度 47,674千円

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

- (1)西ケ原みんなの公園 [所在地]北区西ケ原4-51-62 [面積]21,878㎡
 [設備等]管理棟、水施設、遊具、トイレ（災害備蓄倉庫は除く。）
- (2)西ケ原公園 [所在地]北区西ケ原4-18-1 [面積]2,171㎡
 [設備等]遊具、トイレ、（南谷戸会館は除く。）
- (3)谷戸さんさん児童遊園 [所在地]北区西ケ原3-59-16 [面積]925㎡
 [設備等]井戸
- (4)従事者数 (1)～(3)合わせて8人

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

令和3年度に公募により事業者を選定し指定議決を得て、令和4年4月1日より、指定管理者制度を導入した。

- (1)指定管理者の行う業務
- ア 公園の管理に関する業務（植栽管理、清掃、維持・修繕、警備など）
 - イ 公園利用者への対応に関する業務（電話対応、案内、苦情対応など）
 - ウ 公園の利用実態の把握に関する業務（来園者数の把握、アンケートの実施など）
 - エ 公園の利用促進に関する業務（HP作成、ボランティア団体や地域住民との協働）
- (2)自主事業
 令和4年度は、主に防災ピクニックの実施を研究している。

4. 項目別評価

①基本方針・施設長	評価	B 適正
-----------	----	------

【基本方針・組織】

管理対象の3園は住宅街に囲まれ、地域住民が主な利用者となり、区民の暮らしに密着した公園である。周辺にお住まいの皆さまに愛着を持ってもらい、豊かな暮らしを支える施設としての賑わいが続くよう、3園それぞれに重点目標を持ち、運営している。

【施設長】

公園管理業務全般の統括に当たっており、園地管理の業務で多忙と見受けられるが、対応は丁寧

<p>である。</p> <p>【開所】</p> <p>谷戸さんさん児童遊園は、地元自治会にて施錠・解錠を行っている。</p> <p>西ヶ原みんなの公園及び西ヶ原公園は、24 時間開放している。</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <p>松栄パークグループとして、所長、副所長、管理スタッフ5名、パークランナーの合計 8 名配置している。所長や副所長には、造園に関する技能及び業務経験を有する人材を配置している。日常清掃は、外部委託により行っており、適切に業務を分担している。</p> <p>【労働環境】</p> <p>社員においては、年1回、健康診断を実施している。両社において、健康保険、年金及び労災保険にも加入している。</p> <p>【研修】</p> <p>接遇など基本的な研修は、実施している。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>現場スタッフによる日常の安全点検・動作確認等と合わせて、定期的な巡回点検、専門業者による各種保守点検等も実施し、危険箇所の除去、施設維持修繕を適切に行っている。</p> <p>また、巡回・修繕・各作業の記録を適切に整備している。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品は、適切に管理されている。</p> <p>物品は区内事業者から購入するように努めている。</p> <p>【業務委託】</p> <p>区へ申請し区からの承認を得たうえで、一部業務の外部委託を行っている。経験や技術を持つ外部委託業者を適切に活用し、効率的な施設運営を行っている。</p> <p>外部委託業者に対し、北区情報セキュリティポリシーに基づく情報セキュリティ対策指導のほか、作業時に第三者（来園者等）に関わる際の注意事項や安全管理の徹底、言葉遣いや身だしなみ等さまざまな面での指導を行っている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>ゴミの分別、こまめな消灯、業務のペーパーレス化推進、エアコンの適切使用等、環境負荷低減のための取り組みを行っている。</p>		
④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>情報セキュリティ実施手順書をもとに従事者全員への研修を実施している。</p> <p>データファイルは定期的に更新するパスワードによる適正管理を行い、紙媒体は決められた保管場所にて施錠のうえ保管している。</p> <p>不要になったデータファイルは削除・初期化等を行い、紙媒体はシュレッダー処分を行い、情報を復元できないよう廃棄処理しており、情報漏えい等の事故防止のための体制が確立している。</p>		

<p>【災害対策、危機管理】 災害対策、危機管理に対応したマニュアルを整備のうえ、従事者全員への研修により緊急時の対応に備えている。また、地震など非常時を想定した訓練を計画的に実施している。 消防・警察・区等との非常時連絡体制が確立され、適切に実行している。施設賠償責任保険、第三者賠償保険、情報セキュリティに係るサイバー保険に加入し、万が一の危機管理対策をしている。 イベント保険は、実施時にその都度加入する予定である。 熱中症対策として、巡回強化や公園利用者への声かけを適宜実施するとともに、熱さまシート（おでこ等に貼るタイプ）を常備している。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】 園内にビオトープがあり、地域住民による「西ヶ原自然観察園運営の会」によって管理運営が行われている。管理者として作業のサポートをしており、東側にある自治会や美化ボランティアによる花壇づくりにも協力し、指定管理者として地域等との関わりを持っている。 【苦情処理】 近所からの細かな陳情に対しても、速やかに対応している。水施設での現場スタッフの言動に対しての陳情が一件あったが、全体としては良好である。また、アンケートボックスを設置して、区民からの意見・要望の把握に努めた。</p>		
⑥施設利用	評価	B 適正
<p>【利用計画】 園地管理等の工程表の提出はないものの、管理対象である三園ともに、樹木剪定、除草、排水柵や側溝の清掃、各種補修、流れ水施設洗浄等を順次実施し、整然とした園地管理が行われている。西ヶ原みんなの公園の北側トイレは、遊具や水施設に近く利用頻度が高い。一部の利用者から不満の声があるため、特別清掃を充実させてほしい。 【施設利用】 指定管理者によるHPが立ち上げられ、先日あった、設備不調による水施設の利用中止の際も速やかに周知することができた。しかし、更新はほとんどなされていない。また、公園内での忘れ物について、利用者への周知はホームページの活用を検討してほしい。</p>		
⑦事業実施	評価	B 適正
<p>【委託事業】 樹木剪定、除草、排水柵など各種柵や側溝の清掃、各種補修、トイレの特別清掃、流れ水施設洗浄等を順次実施し、整然と園地管理が行われている。 【自主事業】 各種イベント開催を検討している。公園利用者満足度調査結果において、キッチンカー出店やアイスクリームの販売を希望する声があった。しかし、地元商店街やスーパーが近くにあり、民業圧迫の恐れもあるため検討中である。 また、自動販売機の設置や防災イベントの実施も検討している。</p>		

⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>巡回点検や迅速な修繕による危険箇所の除去、設備・物品等の整頓、ゴミの分別、トイレ清掃、樹木の剪定や草刈等が適切に行われており、利用者が気持ちよく過ごせる環境が整備されている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>事故対応マニュアルが整備されており、研修や訓練を実施することで、緊急時にも初期対応や各署への連絡等が適切かつ迅速に行える体制が確立されている。</p> <p>事故処理の経過は、迅速に区に報告するとともに、月次報告書にも併せて記載し、区に報告している。</p>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】</p> <p>経理規程はきちんと作成されており、それに基づく運用が行われている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>経理規程に基づき、領収書をはじめ各種書類はきれいに綴られている。松栄パークグループの銀行口座も用意され、指定管理料の振込、各種経費の引き落としが行われていた。稟議は、パソコン上で行っており、手続きを行った上で各種購入、支払いを行っている。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>今のところ、公園管理事務所に現金は保管していない。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】</p> <p>調査同日に実施した社会保険労務士によるモニタリングにおいて特段の指摘事項はなく、従事者配置、健康管理等について問題はなかった。経理関係についても、各種書類は適切に綴られており特に問題はなく、アピールポイントや主な課題もきちんと把握されていた。</p> <p>業務委託により、当該公園の維持管理を担ってきた経験を活かして、草刈りや低木刈込、排水桝やトイレ清掃等がしっかりと行われており、各公園とも居心地良い空間となっている。植栽管理は、優良である。熱中症対策として水遊び場のヨシズ張りも行っていた。公園の危険箇所の発見、遊具点検も行われている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>今後も3園ともに、事故や利用に当たって大きな不便が生じないような基本的な園地管理を確実に行っていただきたい。</p> <p>また、西ケ原みんなの公園は、北区公園総合整備構想において、「休日におでかけする公園」に指定されている。他の大規模公園と比べ、水施設や高低差のある立地、ピオトープ、大きな草地等が一か所にコンパクトにまとまって配置されている。また、防火林帯、防災向けの各種設備があり、特徴のある公園である。パークプランナーも配置されていることから、この特徴を活かしながら地元の意向を踏まえた西ケ原みんなの公園にふさわしい自主事業等を展開し、賑わいのある魅力的な公園づくりを行っていただきたい。</p> <p>また、構築された指定管理者HPを活用して、公園の身近な情報を発信していただきたい。</p>		

公園利用者満足度調査報告書

松栄パークグループ

1 調査の概要

- (1) 調査施設 西ヶ原みんなの公園
- (2) 調査期間 7月11日(月)～17日(日)
- (3) 調査対象 上記期間中に来園された方
- (4) 調査方法 管理事務所窓口アンケート用紙を配布、その後投函ポストにて回収
- (5) 回収状況 56枚
- (6) その他

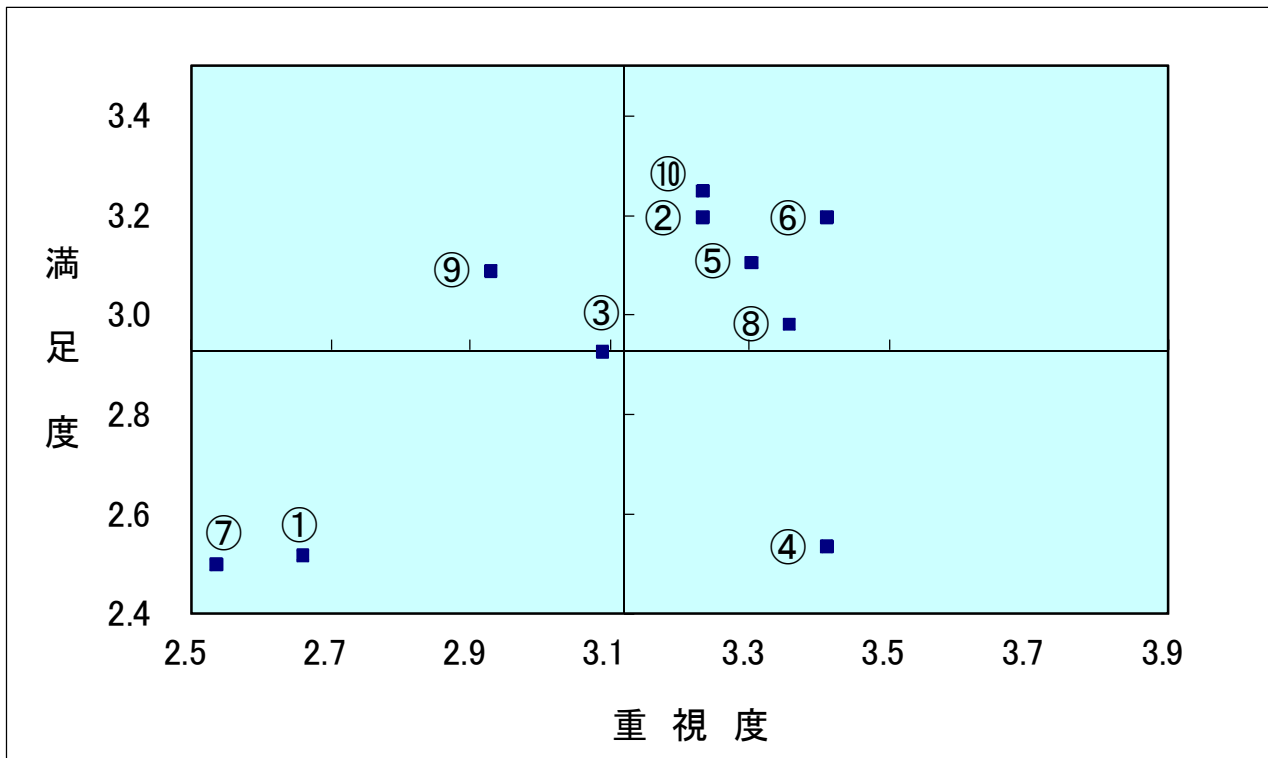
2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて 大切	3 大切	2 大切 でない	1 全く 大切 でない	平均	4 大い に満 足	3 満足	2 不満	1 極め て不 満	平均
① 公園に関する情報発信、PRについて	7	27	18	4	2.66	5	28	14	9	2.52
② 職員の対応について	19	31	6		3.23	13	41	2		3.20
③ 掲示板や案内板の見やすさ	12	37	7		3.09	7	39	9	1	2.93
④ トイレ・遊具の清潔さ	26	27	3		3.41	8	18	26	4	2.54
⑤ 公園内の快適性について	19	35	2		3.30	9	44	3		3.11
⑥ 公園内の安全について	26	27	3		3.41	12	43	1		3.20
⑦ 各種講座・教室について(イベント等)	6	27	14	9	2.54	6	30	6	14	2.50
⑧ 公園内の防犯体制について	22	32	2		3.36	3	49	4		2.98
⑨ 施設内のバリアフリーへの配慮について	13	29	11	3	2.93	10	41	5		3.09
⑩ 全体的な満足度	18	33	5		3.23	17	36	3		3.25
⑪										
⑫										
⑬										
⑭										

※平均得点:各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 3.12 満足度平均 2.93

3 結果分析



4 課題発見

- ①情報発信・PR等による広報活動への不満が見られた。
- ②遊具・トイレの清潔さへの不満が見られた。
- ③イベント等について極めて不満の意見が多く見られた。
- ④公園内の安全や、防犯体制を重視する意見が多く見られた。
- ⑤意見要望欄より、ショップの建設やキッチンカーの出店を望む声があった。

5 改善方策

- ①ホームページや管理事務所でのお知らせ配布など、広報活動をより多く実施し、公園の事をよく知ってもらい、また、ぜひ一度行ってみたいと思ってもらえるような発信を心がける。
- ②明らかに汚れが目立つ遊具の清掃や、トイレの汚れの点検など(トイレは日に3回清掃している)をし、より気持ちよく使ってもらえるような環境づくりをする。
- ③指定管理開始から4か月たつ中、イベント等は実施されていない。現在計画中であるが、今回アンケートでは幅広い年齢層から要望が寄せられているため、その年齢層がぜひ参加したいというような企画をいろいろな形で表現し、実施を試みたいと思う。
- ④安全や防犯を重視する意見について、この公園の特色である防災への関心が非常に高いことがうかがえる。ただ、満足度も高く、管理スタッフの巡回や、樹木の手入れによる見通しの確保など、日々の管理が行き届いている結果だと思う。今後も精力的に安全に気を配るとともに、災害時に活用するかまどベンチや、災害用トイレ等の点検も実施する。
- ⑤ショップの建設はパークpfiによるものとし、指定管理の中では難しいが、キッチンカーの誘致などは、検討中である。今後、地元町会とも協議をし、いい方向へ進めることを望んでいる。

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(利用施設用)

教育振興部 生涯学習・学校地域連携課

調査実施日 令和4年8月3日

施設名	中央公園文化センター	指定管理者	株式会社 旺栄
-----	------------	-------	---------

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営の状況)

本社 : 東京都北区王子本町1-4-13
 設立 : 昭和51年2月 株式上場有無 : 無
 資本金 : 1億円 社員数: 134名(内、正社員数は61名)〔令和4年4月1日現在〕
 主な事業内容: ①建物総合管理 ②給食受託、食堂・飲食店運営 ③学生寮運営管理 他
 指定管理者施設: ■単独管理 ○中野区立軽井沢少年自然の家(平成22年度~令和2年度)、○小金井市立清里山荘(平成26~30年度)、○板橋区立八ヶ岳荘(平成28年度~令和2年度)、○滝野川会館(令和4年度~)
 ■共同事業体管理 ○江戸川区総合体育館(平成23~27年度)、○北区立赤羽スポーツの森公園競技場(平成23~28年度)、○北とぴあ(平成27年度~現在)、○赤羽会館(平成29年度~現在)

【指定管理料:協定額】(赤羽、滝野川文化センター分含む) (単位:円)

平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	合計
161,998,000	164,240,070	172,912,683	168,730,923	166,768,000	834,649,676

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

所在地 : 北区十条台1-2-1(中央公園内)
 開設年月日: 昭和56年1月17日(昭和5年建築)
 面積 : 建物2,451.19㎡
 構造 : 鉄筋コンクリート造 地階・地上3階
 従事職員数: 8名【施設長1 副施設長1 事業担当2 受付担当4(内非常勤2)】

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

1. 施設等の利用許可に関する事。
2. 施設等の利用料金に関する事。
3. 施設及び設備の維持管理に関する事。
4. 講座の開設及び講習会・展示会等の開催に関する事。
 - (1) 講座事業
 - ① 区民講座:文化センターが企画・開催する講座・講演会
 - ② 区民協働講座:利用団体との協働で開催する講座
 - ③ 子ども講座:子どもや親子を対象とした講座
 - (2) イベント事業
 - ① 文化センター祭(年1回秋に開催)
 - ② 子どもひろば(年2回開催)
5. 文化センターを利用する者に対する助言、指導、及び相談に関する事。
6. 上記1から5に掲げるもののほか、北区教育委員会が必要と認める業務。
 - (1) 自主事業
 - ① 講座事業
パソコン特別講座、地域理解講座「北区の商店街を歩く」など
 - ② 飲料水の自動販売機3台の設置
 - ③ コピーサービス

4. 項目別評価		
① 基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>生涯学習の拠点施設として、学習の場の提供、機会の提供、情報の提供等に関する事業を実施する文化センターの設置目的をよく理解・認識し、主だった職員には専門知識と経験を有する者をあて、文化センターの管理運営に鋭意努めている。</p> <p>生涯学習・学校地域連携課と密に連絡・協議を行い、施設管理・事業実施に取り組むとともに利用団体連絡協議会と協力しながら、地域の人材、教育資源を活用して事業を実施している。</p> <p>【施設長】</p> <p>運営管理全般を統括し職員をまとめ、文化センターの基本方針の実現に向け、日々努力している。</p> <p>【開所】 条例及び規則に定める使用時間、休館日等を遵守した運営がなされている。</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <p>8名を配置し、管理、受付、各種事業のため、ローテーション体制を組んでいる。施設長をはじめ、事業担当、受付担当とも経験者を配置し、利用者サービスに努めている。本社の統括責任者のもと区と連携する体制が構築されており、新型コロナウイルス感染症対策をはじめとする協議・情報共有等が速やかに行えている。</p> <p>【労働環境】</p> <p>労働条件については、労働基準法等の法令を遵守している。また、新型コロナウイルス対応として、休業手当の支給や雇用調整助成金を活用し、雇用の維持に努めている。</p> <p>【研修等】</p> <p>オンライン事業の効果的・効率的運営を目指し、ICTの活用推進のための研修を行うほか、外部の研修・講習にも積極的に参加している。社会教育主事の有資格者を各文化センターに配置し、専門性を培う講習を受講し、講座の企画等区民への学習支援に活かしている。この取り組みについて、日本社会教育学会等、複数の機関より事例紹介の依頼があり、報告・発表を行った。社会教育施設としての専門性の発揮・職員の力量形成を目指した取り組みが全国的に注目されている。</p> <p>利用者満足度調査では、職員の対応について高い評価を得ている。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>安全確認を含む日常の保守点検、法定点検が適切に実施され、適正に管理されている。施設維持のための適切な修繕も行い、施設維持管理記録も整備、保管されている。</p> <p>【物品管理】 物品台帳をもとに適正に管理がなされ、施設運営に必要な物品は区内事業者から購入するよう努めている。</p> <p>【業務委託】 日常清掃は、事前に区の承認を得たうえで、シルバー人材センターに委託している。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>ごみの分別回収、節水、節電に努め、北区の食品用発泡トレイ回収事業の拠点となっている。公園内にあり、センター敷地内の雑草の処理などを行っている。</p>		
④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>㈱旺栄では、プライバシーマークを平成20年度に取得し、社員教育を行い、個人情報保護に最善を尽くしている。各種講座の参加者名簿は、鍵のかかるキャビネットに保管し、職員が使用しているパソコンは、業務終了とともに施錠できる保管庫に収納している。</p>		

<p>【災害対策、危機管理】</p> <p>消防訓練や催事の前に、参加団体と避難経路、AED、消火栓の設置場所の確認を行っている。「北区立文化センター危機管理マニュアル」、「北区立文化センター緊急連絡網」を作成、緊急時の対応及び連絡体制を構築している。また、職員全員が普通救命講習を受講済みで、AED操作を含め、緊急時の対応に必要な知識を身につけている。新型コロナウイルス感染症対策として、職員や利用者がPCR検査を受ける場合の対応についても的確にマニュアル化されている。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>利用団体連絡協議会と情報交換、協議を密に行い、協力して文化センター事業を運営し、文化センター祭、子どもひろば等を地域有志も含めた協働で実施している。しかし、令和3年度については、感染症対策のためいずれも中止となった。大学と連携を図り、資格取得を目指す学生の受け入れを積極的に行った。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>施設長をはじめ職員が、利用者からの要望・苦情について誠意をもって対応するとともに、苦情のつど、受付、処理について記録し、その経過を北区生涯学習・学校地域連携課に報告している。</p>		
⑥施設利用	評価	B 適正
<p>【利用計画】年度ごとに事業計画を作成しているが、令和3年度は感染症対策のため中止となる事業が多かった。</p> <p>【施設利用】</p> <p>令和3年度は、4,386件（R2年度3,669件）、延べ利用者数49,073人（R2年度43,811人）であり、全体の稼働率は30.3%（R2年度30.5%）であった。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の流行が収まらず、緊急事態宣言、リバウンド防止、まん延防止等重点措置による行動制限期間が断続的に設定され、団体・サークルの活動自粛や利用制限、文化センター主催事業の延期・中止、北区の公的行事・事業等の中止を余儀なくされた。</p> <p>しかし、感染症予防の観点から、全室に窓があり換気が可能という施設の環境が評価され、子ども向けの活動や若年層を中心とする団体が新たな活動拠点として利用を開始し、前年度と比べて利用件数は717件、利用者数は5,262人増加した。</p> <p>施設申込み抽選会の方法変更（令和2年6月～）：2ヶ月先の同日（日毎）を1ヶ月間の曜日ごと・月1回へ変更した。（利用者の来館回数を減らすため、以前から検討していた方法を暫定的に試行）</p>		
⑦事業実施	評価	B 適正
<p>令和3年度は、計41講座（委託29+自主12）・116回（委託98+自主18）を開催、延べ902人（委託749+自主153）が参加した。</p> <p>令和2年7月以降のすべての事業において、新型コロナウイルス感染症対策として「区業務等の考え方」「公民館ガイドライン」に基づき作成した「講座開催チェックリスト」を用いて企画・開催・運営時に留意・協議する事項について講師等と綿密に打ち合わせを行い、開催可否を判断するとともに、参加者・講師・職員の安全確保を優先し、万全の対策を講じて実施している。</p> <p>【委託事業】</p> <p>委託事業では、施設活用活性化と子育て世代の仲間づくり支援に継続して取り組み、とくに子育て世代のニーズに沿った企画、通年開催の講座を通して子育てに関する知識を得るだけでなく、悩みや喜びを共有できる居場所づくりに注力している。また「日本語ボランティア養成講座」は、定員を超える申込みがあり、多文化共生や異文化理解についての区民の関心・意欲の高さを再認識することとなった。講座終了後、北区役所総務課と連携を図り、参加者有志が「北区日本語教室」のボランティアとして実際に活動できるように案内、あるいは既存の日本語サークルの紹介を行い、活動開始の支援に取り組んだ。</p> <p>【自主事業】</p>		

オリンピック・パラリンピック事業の継続学習として、歴史講座「アメリカ合衆国史」「日本近現代史」、渋沢栄一プロジェクトにちなんで、「渋沢栄一ゆかりの飛鳥山歴史探訪」を開講。他の事業と比べて男性の参加率が高く、新たな参加者層の開拓につながった。さらに Zoom を活用したオンラインでの講座をシニア層を対象に実施した。デジタルコンテンツの活用スキルは、現代において生活の利便性や豊かさに直結する要素であり、今後も継続的に学習機会を設けていく。

⑧環境整備	評価	B 適正
--------------	-----------	------

【利用者環境の整備】

施設やロビー等の清潔さ、快適さでは満足度調査で高い評価を得ている。

【事故対応】 事故、急病人対応マニュアルを作成、対応している。緊急連絡用として、職員、教育委員会担当者及び関係機関との連絡網を作成しており、事故への対応について区への報告も適切になされている。

⑨会計	評価	B 適正
------------	-----------	------

【規程】

本社の経理管理規程に基づき、会計処理が行われており、命令系統、権限と責任が明確になっている。大口の支払いは本社で行われており、売上処理、月次処理は適正に処理されている。

施設長は、現場の会計責任者として施設の利用料金収入、物品購入の小口支払いの管理、運営を行うこととされている。

【会計処理】

契約に関しては、リース契約について稟議書を作成し、出納にあたっては必ず責任者の承認を得ている。

【現金等の管理】

利用料金及び自主事業等の現金は、売上台帳及び現金出納帳により管理されている。受付窓口担当者は、日々、利用料金の集計を行い、売上台帳及び現金出納帳に記帳した後、事務室内金庫に安全かつ確実に保管している。利用料金は、定期的に本社に納めている。

5. 総合評価	評価	B 適正
----------------	-----------	------

【総合評価】

令和4年8月3日(水)、現地立入り調査を行った結果、施設環境が整備され、施設が良好に管理、運営されていることが確認された。また、利用者に対する満足度調査結果では、ほとんどの項目で高い評価を得ており、特に職員の対応に対する評価及び施設やロビー等の清潔さ、快適さへの評価が高かった。専門性も含め、日常の接遇等において良質のサービスが提供されていることが確認された。

【今後の方針、改善方策】

満足度調査のアンケート結果では、重要度が高く、満足度が低かった以下3点について、改善にむけた以下の取組に期待したい。

(1) 文化センターに関するPR

「文化センターだより」にサークルの紹介ページを増設し、幅広いニーズに周知できるよう改善した。撮影での施設利用を促進し、歴史ある建造物を広く周知し認知度を高める。

(2) 施設使用申込みの手続き方法

2ヶ月先の同日(日毎)から2ヶ月先の1ヶ月分を曜日ごとに月1回で行う抽選方法を採用し、令和2年6月から実施している。満足度調査で得た意見を踏まえて、本稼働に向け引き続き生涯学習・学校地域連携課と検討・協議していく。

(3) 設備・備品の充実

定期的な棚卸等で在庫数の管理を徹底する。また、故障・破損については速やかに対応する。

中央公園文化センター区民満足度調査報告書

株式会社 旺栄

1 調査の概要

(1) 調査施設

中央公園文化センター

(2) 調査期間

令和4年6月1日(水)～令和4年6月30日(木)

(3) 調査対象

1. 団体利用者
2. 講座参加者

(4) 調査方法

1. 団体利用者
1 団体に3枚のアンケート用紙を窓口で配布し、回収箱に提出。
2. 講座参加者
講座開催時にアンケート用紙を配布し、講座終了後に職員が回収。

(5) 回収状況

中央公園文化センター 配布数 338枚 回収 247枚 回収率 73.0%

(6) その他

①調査対象について

実施期間を1カ月間設け、週1回、隔週、月1回等、様々な頻度で活動する利用団体と、期間中に開催した講座の参加者を対象に調査を行った。

②調査内容について

アンケートの設問の一部が抽象的で回答しづらいとの意見があり、一部表現を変更するとともに、回答方法について具体的な注釈をつけた。裏面に抽選方法についての調査を追加した。

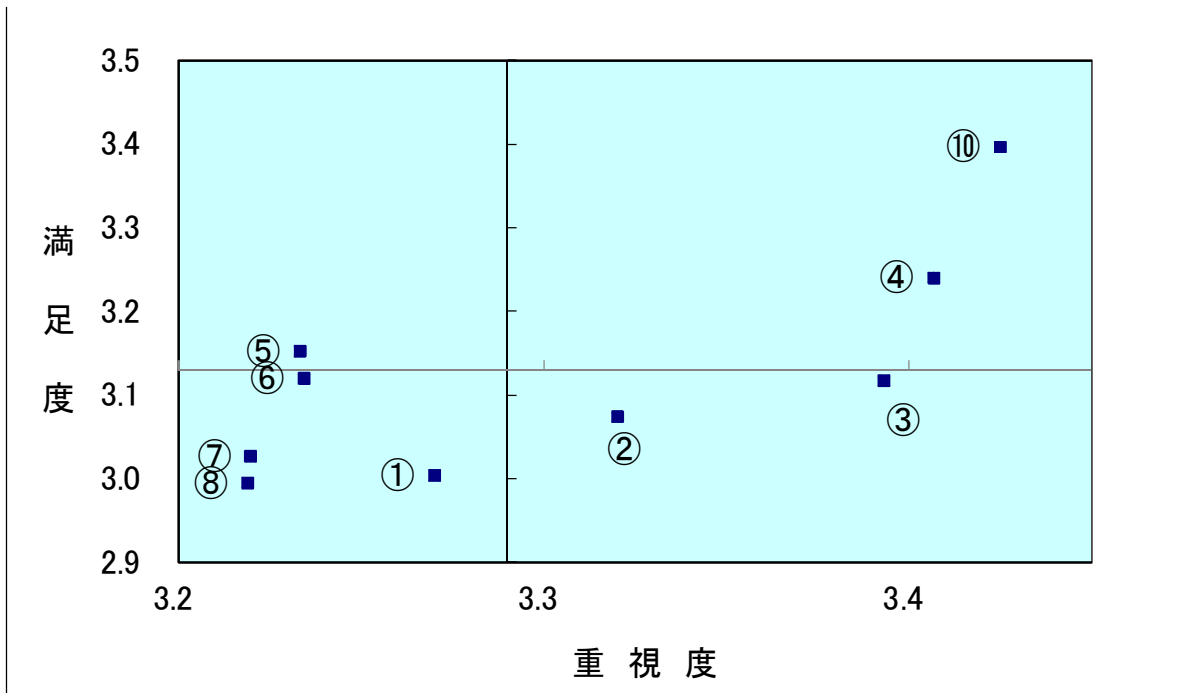
2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて 大切	3 大切	2 大切 でない	1 全く 大切 でない	平均	4 大い に満 足	3 満足	2 不満	1 極め て不 満	平均
① 文化センターに関する周知・PR	71	159	7	0	3.27	29	180	16	6	3.00
② 施設使用申し込みの手続き方法(抽選・窓口・WEB・電話)	75	151	2	0	3.32	36	162	18	1	3.07
③ 設備・備品の充実	91	137	1	0	3.39	44	162	14	2	3.12
④ 施設やロビー等の清潔さ、快適さ	97	138	1	0	3.41	64	156	7	1	3.24
⑤ 学習成果の発表の場としての利用のしやすさ	62	152	8	1	3.23	42	166	7	1	3.15
⑥ 団体と文化センターが共に取組む事業	64	146	12	0	3.23	38	158	11	1	3.12
⑦ 事業(講座・イベントなど)の数と内容	61	151	10	1	3.22	33	162	23	2	3.03
⑧ 学習に関する情報の提供	59	155	10	0	3.22	27	157	28	0	3.00
⑨ 学習活動に関する相談	53	172	9	0	3.19	33	157	18	0	3.07
⑩ 職員の対応(親切さ・説明のわかりやすさ)	100	132	1	0	3.42	98	124	7	0	3.40
⑪ 文化センターの全体的な満足度						70	146	8	1	3.27
⑫										
⑬										
⑭										

※平均得点:各選択肢のスコア(1~4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 3.29 満足度平均 3.13

3 結果分析



4 課題発見

(1) 重視度平均は3.29、満足度平均は3.13であり4段階評価の3.0を上回る評価を得ている。

(2) 重視度の高い項目は「⑩職員の対応」「④施設やロビー等の清潔さ、快適さ」「③設備・備品の充実」「②施設使用申し込みの手続きの方法」の順で、⑩、④満足度の平均値(3.13)を大きく上回っている。

(3) 満足度の低い項目は「①文化センターに関する周知・PR」「⑧学習に関する情報の提供」「⑦事業(講座・イベントなど)の数と内容」「②施設使用申し込みの手続きの方法」「⑨学習活動に関する相談」の順で、⑩が重視度の平均値(3.29)を大きく上回っている。

(4) この結果、全ての項目の中で相対的に重視度が高く、満足度が低い項目(早急に取り組むべき課題)は、「②施設使用申し込みの手続きの方法」「③設備・備品の充実」である。

5 改善方策

No. ②施設使用申し込みの手続きの方法

新型コロナウイルスの感染拡大防止の対策として、2ヶ月先の同日(日毎)から2ヶ月先の1ヶ月分を曜日ごとに月1回で行う抽選方法を採用し、R2年6月から実施。満足度調査の項目に以下の設問を設け調査を行った。A以前(規則通り)…11、b現在(当面の間)…78、c(その他)…7
aの理由としては「わかりやすい」、bの理由としては「一度に予約できる」「来館が1回で済む」が大半を占めた。これらを踏まえ本稼働に向け引き続き生涯学習・学校地域連携課と検討・協議していく。

また、インターネット予約、電話予約、3センター相互予約についての認知度を上げるため、申込み方法を広く周知していく。

No. ③設備・備品の充実

毎日の巡回時に、設備・備品の確認を徹底し、また定期的な棚卸を行い、在庫数の管理を徹底する。故障・破損においては、速やかに修繕・修理・購入の検討をしていく。新規導入した設備・備品や使用できる付帯設備等の周知にも努めていく。

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(利用施設用)

教育振興部 生涯学習・学校地域連携課

調査実施日 令和4年8月2日

施設名	赤羽文化センター	指定管理者	株式会社 旺栄
-----	----------	-------	---------

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営の状況)

本社 : 東京都北区王子本町1-4-13
 設立 : 昭和51年2月 株式上場有無 : 無
 資本金 : 1億円 社員数:134名(内、正社員数は61名)〔令和4年4月1日現在〕
 主な事業内容:①建物総合管理 ②給食受託、食堂・飲食店運営 ③学生寮運営管理 他
 指定管理者施設: ■単独管理 ○中野区立軽井沢少年自然の家(平成22年度~令和2年度)、○小金井市立清里山荘(平成26~30年度)、○板橋区立八ヶ岳荘(平成28年度~令和2年度)、○滝野川会館(令和4年度~)
 ■共同事業体管理 ○江戸川区総合体育館(平成23~27年度)、○北区立赤羽スポーツの森公園競技場(平成23~28年度)、○北とぴあ(平成27年度~現在)、○赤羽会館(平成29年度~現在)

【指定管理料:協定額】(赤羽、滝野川文化センター分含む) (単位:円)

平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	合計
161,998,000	164,240,070	172,912,683	168,730,923	166,768,000	834,649,676

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

所在地 : 北区赤羽西1-6-1-301パルロード2(3階)
 開設 : 昭和57年7月12日(赤羽会館内)
 移設 : 平成7年11月10日
 面積 : 建物2,085.80㎡
 構造 : 鉄筋コンクリート造
 従事職員数:16名【(施設長1 副施設長1 事業担当2 事業統括責任者1 受付担当11(内非常勤9))】

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

1. 施設等の利用許可に関すること。
2. 施設等の利用料金に関すること。
3. 施設及び設備の維持管理に関すること。
4. 講座の開設及び講習会・展示会等の開催に関すること。
 - (1) 講座事業
 - ① 区民講座:文化センターが企画・開催する講座・講演会
 - ② 区民協働講座:利用団体との協働で開催する講座
 - ③ 子ども講座:子どもや親子を対象とした講座
 - (2) イベント事業
 - ①文化センターまつり(年1回秋に開催)
 - ②子どもひろば(年2回開催)
 - ③赤羽文化ひろば(利用団体の学習成果の発表会、展示会などを開催)
5. 文化センターを利用する者に対する助言、指導、及び相談に関すること。
6. 上記1から5に掲げるもののほか、北区教育委員会が必要と認める業務。
 - (1) 自主事業
 - ①講座事業:パソコン特別講座、料理教室、地域理解講座「北区の商店街を歩く」など
 - ②飲料水の自動販売機3台の設置
 - ③コピーサービス

4. 項目別評価		
① 基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>生涯学習の拠点施設として、学習の場の提供、機会の提供、情報の提供等に関する事業を実施する文化センターの設置目的をよく理解・認識し、主だった職員には専門知識と経験を有する者をあて、文化センターの管理運営に鋭意努めている。</p> <p>生涯学習・学校地域連携課と密に連絡・協議を行い、施設管理・事業実施に取り組むとともに利用団体連絡協議会と協力しながら、地域の人材、教育資源を活用して事業を実施している。</p> <p>【施設長】</p> <p>運営管理全般を統括し職員をまとめ、文化センターの基本方針の実現に向け、日々努力している。</p> <p>【開所】 条例及び規則に定める使用時間、休館日等を遵守した運営がなされている。</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <p>16名を配置し、管理、受付、各種事業のため、ローテーション体制を組んでいる。施設長をはじめ、事業担当、受付担当とも経験者を配置し、利用者サービスに努めている。本社の統括責任者のもと区と連携する体制が構築されており、新型コロナウイルス感染症対策をはじめとする協議・情報共有等が速やかに行えている。</p> <p>【労働環境】</p> <p>労働条件については、労働基準法等の法令を遵守している。また、新型コロナウイルス対応として、休業手当の支給や雇用調整助成金を活用し、雇用の維持に努めている。</p> <p>【研修等】</p> <p>休館日に全スタッフで情報共有を目的としたミーティングを行い、日々の業務内容や接遇研修、文化センターの課題を解決するためのグループワーク等、職務についての認識の共有を図る全体研修を実施している。</p> <p>オンライン事業の効果的・効率的運営を目指し、ICTの活用推進のための研修を行うほか、外部の研修・講習にも積極的に参加している。社会教育主事の有資格者を各文化センターに配置し、専門性を培う講習を受講し、講座の企画等区民への学習支援に活かしている。この取り組みについて、日本社会教育学会等、複数の機関より事例紹介の依頼があり、報告・発表を行った。社会教育施設としての専門性の発揮・職員の力量形成を目指した取り組みが全国的に注目されている。</p> <p>利用者満足度調査では、職員の対応について高い評価を得ている。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>安全確認を含む日常の保守点検、法定点検が適切に実施され、適正に管理されている。施設維持のための適切な修繕も行い、施設維持管理記録も整備、保管されている。</p> <p>【物品管理】 物品台帳をもとに適正に管理がなされ、施設運営に必要な物品は区内事業者から購入するよう努めている。</p> <p>【業務委託】 日常清掃は、事前に区の承認を得たうえで、シルバー人材センターに委託している。</p> <p>【環境配慮】 ごみの分別回収、節水、節電に努めている。</p>		
④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>株旺栄では、プライバシーマークを平成20年度に取得し、社員教育を行い、個人情報保護に最善を尽くしている。各種講座の参加者名簿は、鍵のかかるキャビネットに保管し、職員が使用しているパソコンは、業務終了とともに施錠できる保管庫に収納している。</p>		

<p>【災害対策、危機管理】</p> <p>消防訓練や催事の前に、参加団体と避難経路、AED、消火栓の設置場所の確認を行っている。「北区立文化センター危機管理マニュアル」、「北区立文化センター緊急連絡網」を作成、緊急時の対応及び連絡体制を構築している。また、職員全員が普通救命講習を受講済みで、AED操作を含め、緊急時の対応に必要な知識を身につけている。新型コロナウイルス感染症対策として、職員や利用者がPCR検査を受ける場合の対応についても的確にマニュアル化されている。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>文化センターまつり、子どもひろば等を、利用団体連絡協議会との協働で実施し、利用団体連絡協議会との良好な関係の維持に努めている。しかし、令和3年度については、感染症対策のためいずれも中止となった。大学と連携を図り、資格取得を目指す学生の受け入れを積極的に行った。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>施設長をはじめ職員が、利用者からの要望・苦情について誠意をもって対応するとともに、苦情のつど、受付、処理について記録し、その経過を北区生涯学習・学校地域連携課に報告している。</p>		
⑥施設利用	評価	B 適正
<p>【利用計画】年度ごとに事業計画を作成しているが、令和3年度は感染症対策のため中止となる事業が多かった。</p> <p>【施設利用】</p> <p>令和3年度は6,350件(R2年度4,466件)、延べ利用者数75,289人(R2年度56,802人)であり、全体の稼働率は45.4%(R2年度39.5%)であった。施設利用率は、文化センターが赤羽駅西口前徒歩2分の好立地にあるため、他2文化センターより高い。施設利用希望が多いため、赤羽文化センターは、他2センターが毎週月曜と祝日は休館としているのに対し、月1日の休館日を設けるのにとどめ、最大限の日数、開館している。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の流行が収まらず、緊急事態宣言、リバウンド防止、まん延防止等重点措置による行動制限期間が断続的に設定され、団体・サークルの活動自粛や利用制限、文化センター主催事業の延期・中止、北区の公的行事・事業等の中止を余儀なくされ、利用状況の改善に時間を要している。</p> <p>新型コロナウイルスの影響による活動自粛や休会が誘因となり、団体の解散・統合が生じている。一方で、新たに文化センターを活動拠点として利用を希望する団体もわずかに増加している。</p> <p>施設申込み抽選会の方法変更(令和2年6月～):2ヶ月先の同日(日毎)を1ヶ月間の曜日ごと・月1回へ変更した。(利用者の来館回数を減らすため、以前から検討していた方法を暫定的に試行)</p>		
⑦事業実施	評価	B 適正
<p>令和3年度は、計42講座(委託34+自主8)・99回(委託88+自主11)を開催、延べ1,016人(委託887+自主129)が参加した。</p> <p>令和2年7月以降のすべての事業において、新型コロナウイルス感染症対策として「区業務等の考え方」「公民館ガイドライン」に基づき作成した「講座開催チェックリスト」を用いて企画・開催・運営時に留意・協議する事項について講師等と綿密に打ち合わせを行い、開催可否を判断するとともに、参加者・講師・職員の安全確保を優先し、万全の対策を講じて実施している。</p> <p>【委託事業】</p> <p>委託事業では、専門機関や地域企業・団体と積極的に連携し企画するほか、若年層向けの完全オンライン講座を実施するなど多様なテーマで開催。区民主体で講座の企画運営を行う地域の人材を活用した講座を開催し、利用者のすそ野を広げるよう努めている。講座を契機に12名が団体に入会したほか、自主グループが2団体結成された。</p> <p>【自主事業】</p> <p>オンラインセミナー等への参加に必要な知識・機器操作方法を習得する機会だけでなく、完全オ</p>		

オンラインで世界の家庭料理について学ぶ講座を実施予定。コロナの影響で長期間、料理ができない状況をふまえ、学習の可能性を広げ充実につなげたい。継続実施の「あかばね講談会」は徐々に地域に定着しつつある。

⑧環境整備

評価

B 適正

- 【利用者環境の整備】施設やロビー等の清潔さ、快適さでは満足度調査では高い満足度を得ている。視聴覚室の音響・映像装置ならびに照明装置に経年劣化による一部不具合が発生している状況であるが、利用上大きな支障が無いように職員が点灯・消灯の操作を行うなど、現場での工夫をし環境を整備している。
- 【事故対応】事故、急病人対応マニュアルを作成、対応している。緊急連絡用として、職員、教育委員会担当者及び関係機関との連絡網を作成しており、事故への対応について区への報告も適切になされている。

⑨会計

評価

B 適正

- 【規程】本社の経理管理規程に基づき、会計処理が行われており、命令系統、権限と責任が明確になっている。大口の支払いは本社で行われており、売上処理、月次処理は適正に処理されている。施設長は、現場の会計責任者として施設の利用料金収入、物品購入の小口支払いの管理、運営を行うこととされている。
- 【会計処理】契約に関しては、リース契約について稟議書を作成し、出納にあたっては必ず責任者の承認を得ている。
- 【現金等の管理】利用料金及び自主事業等の現金は、売上台帳及び現金出納帳により管理されている。受付窓口担当者は、日々、利用料金の集計を行い、売上台帳及び現金出納帳に記帳した後、事務室内金庫に安全かつ確実に保管している。利用料金は、銀行から本社に送金している。

5. 総合評価

評価

B 適正

【総合評価】

令和4年8月2日(火)、現地立入り調査を行った結果、施設環境が整備され、施設が良好に管理、運営されていることが確認された。利用者に対する満足度調査結果では、ほとんどの項目で高い評価を得ており、特に職員の対応に対する評価及び施設やロビー等の清潔さ、快適さへの評価が高かった。専門性も含め、日常の接遇等において良質のサービスが提供されていることが確認された。

【今後の方針、改善方策】

区民満足度調査において満足度の低かった「施設使用申込み手続き方法」及び「設備、備品の充実」の改善をめざし、以下の取組に期待したい。

(1) 施設申込の手続き（抽選方法）の変更について

現在は曜日別に1か月分をまとめて抽選する方式で運用している。月間で複数日の抽選会に参加していた団体からは、来館回数が減ったことによる負担軽減が支持されている。またインターネットや電話等での抽選を望む声も一定数存在した。今後の改善方策としては、引き続き抽選会参加にかかる利用者の負担軽減を主目的に設定し、多くの方がメリットを享受できる仕組みへと改善・試行していく。

(2) 設備・備品の充実について

⑧環境整備【利用者環境の整備】記載の視聴覚室の音響・映像装置ならびに照明装置に経年劣化による一部不具合が発生している状況であるが、利用上大きな支障が無いように現場での工夫がされている。その他の具体的な改善箇所としては、2年ほど利用制限のあった料理室の一部資機材を更新し、安全で衛生的な環境を整えている。

赤羽文化センター区民満足度調査報告書

株式会社 旺栄

1 調査の概要

(1) 調査施設

赤羽文化センター

(2) 調査期間

令和4年6月1日(水)～令和4年6月30日(木)

(3) 調査対象

1. 団体利用者
2. 講座参加者

(4) 調査方法

1. 団体利用者
1団体に3枚のアンケート用紙を窓口で配布し、随時回収箱で回収した。
2. 講座参加者
講座開催時にアンケート用紙を配布し、講座終了後に職員が回収した。

(5) 回収状況

赤羽文化センター 配布数 1,100枚 回収 614枚 回収率 55.8%

(6) その他

①調査対象について

実施期間を1か月間設け、週1回、隔週、月1回等、様々な頻度で活動する利用団体を対象に調査を行った。

②調査内容について

昨年アンケートの設問と同じ内容で実施したため、前年度との比較が可能となった。

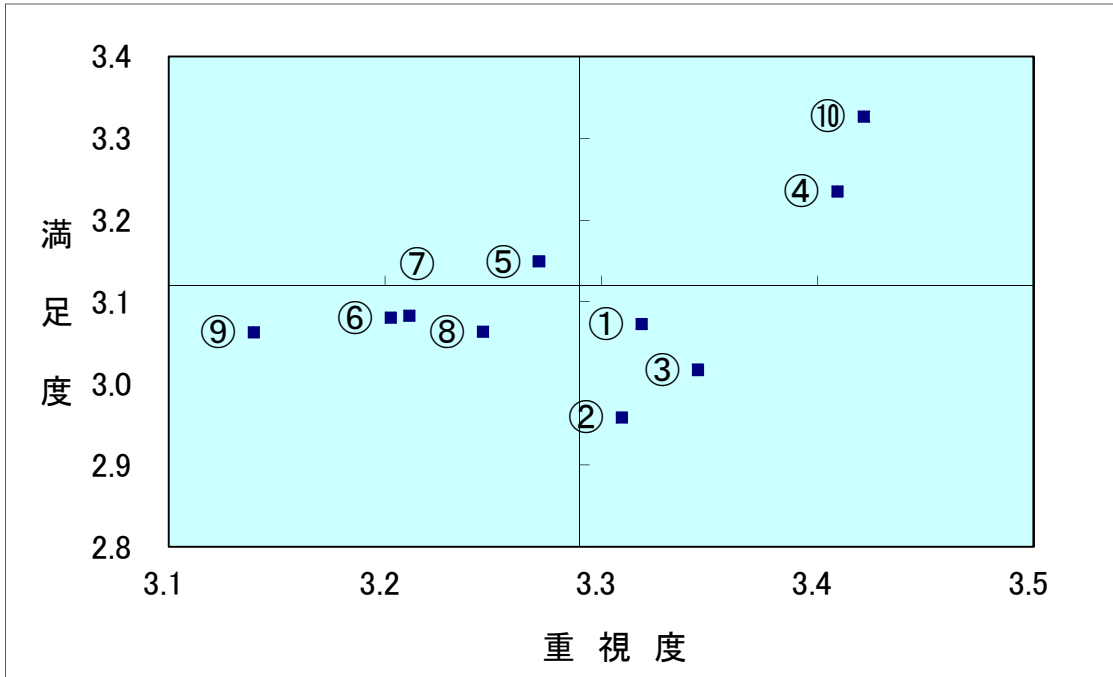
2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて 大切	3 大切	2 大切 でない	1 全く 大切 でない	平均	4 大い に満 足	3 満足	2 不満	1 極め て不 満	平均
① 文化センターに関する周知・PR	149	298	5	0	3.32	60	346	17	6	3.07
② 施設使用申し込みの手続き方法(抽選・窓口・WEB・電話)	134	282	4	0	3.31	56	281	63	5	2.96
③ 設備・備品の充実	154	281	3	0	3.34	63	312	42	7	3.02
④ 施設やロビー等の清潔さ、快適さ	181	251	3	0	3.41	119	295	14	2	3.23
⑤ 学習成果の発表の場としての利用のしやすさ	127	285	12	0	3.27	78	322	16	0	3.15
⑥ 団体と文化センターが共に取組む事業	103	304	17	0	3.20	49	346	16	0	3.08
⑦ 事業(講座・イベントなど)の数と内容	104	302	15	0	3.21	56	345	19	1	3.08
⑧ 学習に関する情報の提供	117	309	10	0	3.25	51	333	25	0	3.06
⑨ 学習活動に関する相談	85	313	26	0	3.14	47	345	19	1	3.06
⑩ 職員の対応(親切さ・説明のわかりやすさ)	188	248	3	0	3.42	149	274	8	0	3.33
⑪ 文化センターの全体的な満足度						103	297	9	0	3.23
⑫										
⑬										
⑭										

※平均得点:各選択肢のスコア(1~4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 3.29 満足度平均 3.12

3 結果分析



4 課題発見

(1) 重視度平均は3.29、満足度平均は3.12であり4段階評価の3.0を上回る評価を得ている。

(2) 重視度の高い項目は「⑩職員の対応」を筆頭に「④施設やロビー等の清潔さ、快適さ」と「③設備・備品の充実」がそれに続いた。重視度の平均値は3.29。

(3) 満足度の低い項目は「②施設使用申し込みの手続きの方法」を筆頭に「③設備・備品の充実」が続き、「⑧学習に関する情報の提供」と「⑨学習活動に関する相談」が同率でそれに続いた。満足度の平均値は3.12。

(4) この結果、全ての項目の中で相対的に重視度が高く、満足度が低い項目（早急に取り組むべき課題＝表右下部）は「③設備・備品の充実」と「②施設使用申し込みの手続き方法」「①文化センターに関する周知・PR」であることが判明した。

5 改善方策

No. ③設備・備品の充実

視聴覚室の音響・映像装置ならびに照明装置に経年劣化による不具合が発生し、快適な環境の整備が追いついていない状況が評価に反映されている。海外生産拠点のロックダウンなどにより、世界的な半導体不足が長期間にわたり、発注品の納期未定が継続的に発生している。また大規模修繕に該当する施設も含まれるため、設備・備品の充実に時間を要している。こうした状況を改善するため、発注機種の変更や部分修繕での対応が可能か否かを協議している。その他の具体的な改善箇所としては、2年ほど利用制限のあった料理室の一部資機材を更新し、安全で衛生的な環境を整えている。

No. ②施設使用申し込みの手続き方法

現在は曜日別に1か月分をまとめて抽選する方式で運用中。月間で複数日の抽選会に参加していた団体からは、来館回数が減ったことによる負担軽減が支持されている。また抽選会の時間が長くなることへの改善要望は減少した。またインターネットや電話等での抽選を望む声も一定数存在した。今後の改善方策としては、引き続き抽選会参加にかかる利用者の負担軽減を主目的に設定し、多くの方がメリットを享受できる仕組みへと改善・試行していく。「①文化センターに関する周知・PR」では、北区ニュース・ホームページ・ツイッター・文化センターだより等を継続。

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(利用施設用)

教育振興部 生涯学習・学校地域連携課

調査実施日 令和4年8月2日

施設名	滝野川文化センター	指定管理者	株式会社 旺栄		
1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営の状況）					
本社	：東京都北区王子本町1-4-13				
設立	：昭和51年2月 株式上場有無：無				
資本金	：1億円 社員数：134名（内、正社員数は61名）〔令和4年4月1日現在〕				
主な事業内容	：①建物総合管理 ②給食受託、食堂・飲食店運営 ③学生寮運営管理 他				
指定管理者施設	： <ul style="list-style-type: none"> ■単独管理 ○中野区立軽井沢少年自然の家（平成22年度～令和2年度）、○小金井市立清里山荘（平成26～30年度）、○板橋区立八ヶ岳荘（平成28年度～令和2年度）、○滝野川会館（令和4年度～） ■共同事業体管理 ○江戸川区総合体育館（平成23～27年度）、○北区立赤羽スポーツの森公園競技場（平成23～28年度）、○北とぴあ（平成27年度～現在）、○赤羽会館（平成29年度～現在） 				
【指定管理料：協定額】（赤羽、滝野川文化センター分含む）					（単位：円）
平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	合計
161,998,000	164,240,070	172,912,683	168,730,923	166,768,000	834,649,676
2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）					
所在地	：北区西ヶ原1-23-3 北区立滝野川会館2・3階				
開設	：平成4年10月5日				
面積	：建物1, 176.88㎡ 構造：鉄筋コンクリート造				
従事職員数	：8名 【施設長1 副施設長1 事業担当2 受付担当4（内非常勤2）】				
3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）					
1. 施設等の利用許可に関すること。					
2. 施設等の利用料金に関すること。					
3. 施設及び設備の維持管理に関すること。					
4. 講座の開設及び講習会・展示会等の開催に関すること。					
(1) 講座事業					
① 区民講座：文化センターが企画・開催する講座・講演会					
② 区民協働講座：利用団体との協働で開催する講座					
③ 子ども講座：子どもや親子を対象とした講座					
(2) イベント事業					
① 文化センター祭（年1回秋に開催）					
② 子どもひろば（年2回開催）					
5. 文化センターを利用する者に対する助言、指導、及び相談に関すること。					
6. 上記1から5に掲げるもののほか、北区教育委員会が必要と認める業務。					
(1) 自主事業					
①講座事業：パソコン特別講座、料理教室、地域理解講座「北区の商店街を歩く」など					
②コピーサービス					

4. 項目別評価		
① 基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>生涯学習の拠点施設として、学習の場の提供、機会の提供、情報の提供等に関する事業を実施する文化センターの設置目的をよく理解・認識し、主だった職員には専門知識と経験を有する者をあて、文化センターの管理運営に鋭意努めている。</p> <p>生涯学習・学校地域連携課と密に連絡・協議を行い、施設管理・事業実施に取り組むとともに利用団体連絡協議会と協力しながら、地域の人材、教育資源を活用して事業を実施している。</p> <p>【施設長】 運営管理全般を統括し職員をまとめ、文化センターの基本方針の実現に向け日々努力している。</p> <p>【開所】 条例及び規則に定める使用時間、休館日等を遵守した運営がなされている。</p>		
② 従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <p>8名を配置し、管理、受付、各種事業のため、ローテーション体制を組んでいる。施設長をはじめ、事業担当、受付担当とも経験者を配置し、利用者サービスに努めている。本社の統括責任者のもと区と連携する体制が構築されており、新型コロナウイルス感染症対策をはじめとする協議・情報共有等が速やかに行えている。</p> <p>【労働環境】</p> <p>労働条件については、労働基準法等の法令を遵守している。また、新型コロナウイルス対応として、休業手当の支給や雇用調整助成金を活用し、雇用の維持に努めている。</p> <p>【研修等】</p> <p>休館日に全スタッフで情報共有を目的としたミーティングを行い、日々の業務内容や接遇研修、文化センターの課題を解決するためのグループワーク等、職員の力量形成、職務についての認識の共有を図る全体研修を実施している。</p> <p>オンライン事業の効果的・効率的運営を目指し、ICTの活用推進のための研修を行うほか、外部の研修・講習にも積極的に参加している。社会教育主事の有資格者を各文化センターに配置し、専門性を培う講習を受講し、講座の企画等区民への学習支援に活かしている。この取り組みについて、日本社会教育学会等、複数の機関より事例紹介の依頼があり、報告・発表を行った。社会教育施設としての専門性の発揮・職員の力量形成を目指した取り組みが全国的に注目されている。</p> <p>利用者満足度調査では、職員の対応について高い評価を得ている。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>安全確認を含む日常の保守点検、法定点検が適切に実施され、適正に管理されている。施設維持のための適切な修繕も行い、施設維持管理記録も整備、保管されている。</p> <p>【物品管理】 物品台帳をもとに適正に管理がなされ、施設運営に必要な物品は区内事業者から購入するよう努めている。</p> <p>【業務委託】 グリストラップ清掃委託のみ</p> <p>【環境配慮】 ごみの分別回収、節水、節電に努めている。</p>		
④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>株旺栄では、プライバシーマークを平成20年度に取得し、社員教育を行い、個人情報保護に最善を尽くしている。各種講座の参加者名簿は、鍵のかかるキャビネットに保管し、職員が使用</p>		

しているパソコンは、業務終了とともに施錠できる保管庫に収納している。

【災害対策、危機管理】

消防訓練や催事の前に、参加団体と避難経路、AED、消火栓の設置場所の確認を行っている。

「北区立文化センター危機管理マニュアル」、「北区立文化センター緊急連絡網」を作成し、緊急時の対応及び連絡体制を構築している。また、職員全員が普通救命講習を受講済みで、AED操作を含め、緊急時の対応に必要な知識を身につけている。新型コロナウイルス感染症対策として、職員や利用者がPCR検査を受ける場合の対応についても的確にマニュアル化されている。

⑤交流・改善

評価

B 適正

【地域等との関わり】

文化センター祭、子どもひろば等を、利用団体連絡協議会との協働で実施し、利用団体連絡協議会との良好な関係の維持に努めている。しかし、令和3年度については、感染症対策のためいずれも中止となった。

北区社会福祉協議会が行う「おちゃのこ祭祭」に、会場の提供とともに協力を行っている。

北区放課後子どもプラン『わくわくひろば』の活動場所として施設を提供し、学校との連携も図っている。

大学と連携を図り、資格取得を目指す学生の受け入れを積極的に行った。

【苦情処理】

施設長をはじめ職員が、利用者からの要望・苦情について誠意をもって対応するとともに、苦情のつど、受付、処理について記録し、その経過を北区生涯学習・学校地域連携課に報告している。

⑥施設利用

評価

B 適正

【利用計画】年度ごとに事業計画を作成しているが、令和2年度は感染症対策のため中止となる事業が多かった。

【施設利用】

令和3年度は1,940件(R2年度1,355件)、延べ利用者数は18,500人(R2年度14,121人)、全体の稼働率は28.4%(R元年度23.9%)であった。

新型コロナウイルス感染症の流行が収まらず、緊急事態宣言、リバウンド防止、まん延防止等重点措置による行動制限期間が断続的に設定され、団体・サークルの活動自粛や利用制限、文化センター主催事業の延期・中止、北区の公的行事・事業等の中止を余儀なくされ、依然として利用の少ない状態が続いた。専門室が多いため利用制限の影響が大きく回復に至らなかった。

飲食を伴う施設利用の休止により、料理や茶道の団体は活動できない状況が丸2年続いていたが、令和4年6月よりお茶・茶菓子の提供、7月より調理での貸出が可となったことで、活動を再開した団体もある。

度重なる各種宣言の発出による施設の貸出・利用方法(制限を含む)の変更点や感染症予防対策などについては、滝野川会館と密に情報共有・連携を図り、相互に円滑な運営に努めている。

施設申込み抽選会の方法変更(令和2年6月～):2ヶ月先の同日(日毎)を1ヶ月間の曜日ごと・月1回へ変更した。(利用者の来館回数を減らすため、以前から検討していた方法を暫定的に試行)

⑦事業実施

評価

B 適正

令和3年度は、計42講座(委託38+自主4)・115回(委託106+自主9)を開催、延べ1,378人(委託1,318+自主60)が参加した。

令和2年7月以降のすべての事業において、新型コロナウイルス感染症対策として「区業務等の考え方」「公民館ガイドライン」に基づき作成した「講座開催チェックリスト」を用いて企画・開催・運営時に留意・協議する事項について講師等と綿密に打ち合わせを行い、開催可否を判断するとともに、参加者・講師・職員の安全確保を優先し、万全の対策を講じて実施している。

【委託事業】

陶芸講座では、参加者に既存の陶芸団体を紹介し入会・継続学習に繋ぐことができた。外国語・文化、古典文学の講座では、区内で活動中の団体や講師とともに講座を実施し、終了後、自主グループが結成された。

【自主事業】

トークイベント「北区でくらす・はたらく」ではオンラインツールZoomを活用しオンラインと会場（対面）のハイブリッド形式で開催し好評を得た。

⑧環境整備	評価	B 適正
--------------	-----------	------

【利用者環境の整備】

区民満足度調査では施設やロビー等の清潔さ、快適さで引き続き高い評価を受けている。

【事故対応】

事故、急病人対応マニュアルを作成、対応している。緊急連絡用として、職員、教育委員会担当者及び関係機関との連絡網を作成しており、事故への対応について区への報告も適切になされている。

⑨会計	評価	B 適正
------------	-----------	------

【規程】 本社の経理管理規程に基づき、会計処理が行われており、命令系統、権限と責任が明確になっている。大口の支払いは本社で行われており、売上処理、月次処理は適正に処理されている。施設長は、現場の会計責任者として施設の利用料金収入、物品購入の小口支払いの管理、運営を行うこととされている。

【会計処理】 契約に関しては、リース契約について稟議書を作成し、出納にあたっては必ず責任者の承認を得ている。

【現金等の管理】 利用料金及び自主事業等の現金は、売上台帳及び現金出納帳により管理されている。受付窓口担当者は、日々、利用料金の集計を行い、売上台帳及び現金出納帳に記帳した後、事務室内金庫に安全かつ確実に保管している。利用料金は、銀行から本社に送金している。

5. 総合評価	評価	B 適正
----------------	-----------	------

【総合評価】

令和4年8月2日(火)、現地立入り調査を行った結果、施設環境が整備され、施設が良好に管理、運営されていることが確認された。利用者に対する満足度調査結果では、ほとんどの項目で高い評価を得ており、とくに職員の対応に対する評価が高かった。専門性も含め、日常の接遇等において良質のサービスが提供されていることが確認された。

【今後の方針、改善方策】

満足度調査の結果から、利用者の重視度が高く満足度が低い項目として挙げた以下3項目について、改善に向けた以下の取組に期待したい。

① 施設使用申し込みの手続き方法（抽選・窓口・WEB・電話）

抽選方法に関して意見を聞いたところ、規則どおりが良い20件（前年45）、現行の抽選方法が良い84件（前年55）、その他12件という結果となった。利用者が現行の抽選方法に慣れてきたことが読み取れる。「1ヶ月分をまとめて取れるのが良い」「来館数が少なくて済む」「予定が立てやすい」との声が寄せられた。3センターで異なる傾向を共有したうえで、所管課とも連携し今後の方向性・改善について協議したい。

② 事業（講座・イベントなど）の数と内容

常に何らかの講座を開催し参加者を募集していることがわかるよう広報活動の工夫・強化を図る。また今後、オンライン講座のさらなる拡充に取り組む。

③ 学習に関する情報の提供

令和4年度より滝野川会館の協力を得て1階エントランスホールに文化センターで活動している団体の作品展示やポスター等を常時掲示し、文化センターの存在や団体活動を周知し利用促進を図る取り組みを開始した。

滝野川文化センター区民満足度調査報告書

株式会社 旺栄

1 調査の概要

(1) 調査施設

滝野川文化センター

(2) 調査期間

令和4年6月1日(水)～令和4年6月30日(木)

(3) 調査対象

1. 団体利用者
2. 講座参加者

(4) 調査方法

1. 団体利用者：1団体に5枚のアンケート用紙を窓口で配布し、回収箱に提出。
2. 講座参加者：講座開催時にアンケート用紙を配布し、講座終了後に職員が回収。

(5) 回収状況

滝野川文化センター 配布数 355枚 回収 310枚 回収率 87.3%

(6) その他

①調査対象について

実施期間を1カ月間設け、週1回、隔週、月1回等、様々な頻度で活動する利用団体と、期間中に開催した講座の参加者を対象に調査を行った。

②調査内容について

アンケートの設問の一部が抽象的で回答しづらいとの意見があり、一部表現を変更するとともに、回答方法について具体的な注釈をつけた。裏面に抽選方法についての調査を追加した。

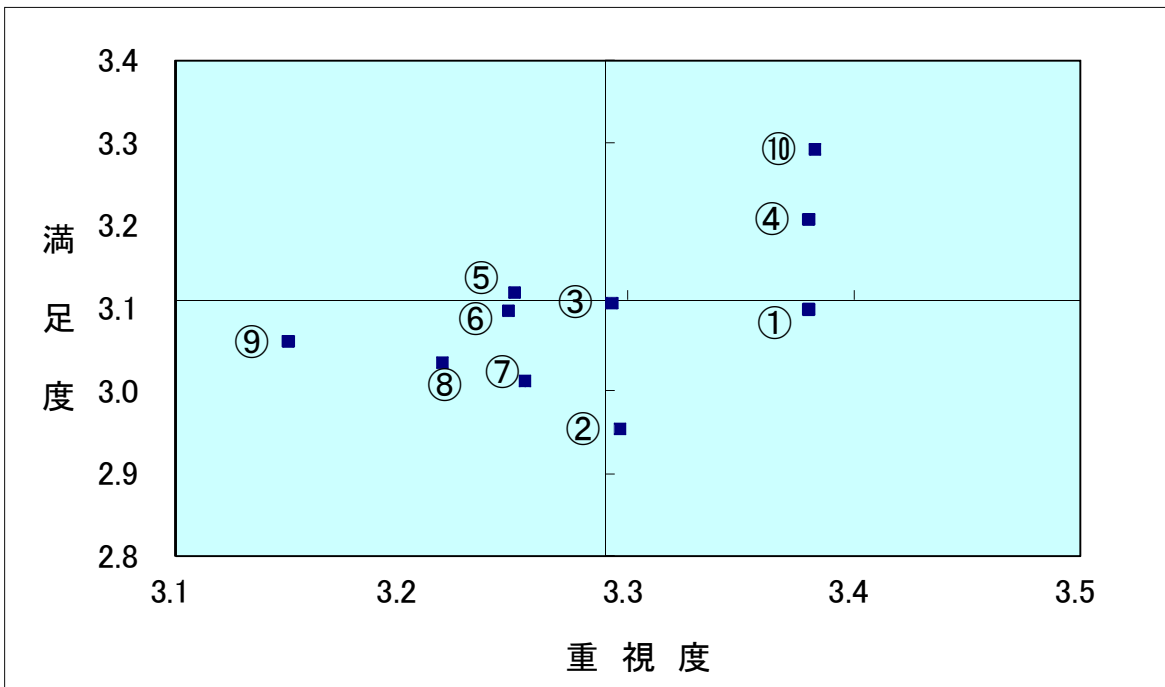
2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて 大切	3 大切	2 大切 でない	1 全く 大切 でない	平均	4 大い に満 足	3 満足	2 不満	1 極め て不 満	平均
① 文化センターに関する周知・PR	114	186	0	0	3.38	44	214	17	0	3.10
② 施設使用申し込みの手続き方法(抽選・窓口・WEB・電話)	85	180	5	0	3.30	33	185	35	5	2.95
③ 設備・備品の充実	86	203	1	0	3.29	49	214	19	0	3.11
④ 施設やロビー等の清潔さ、快適さ	111	181	0	0	3.38	68	207	9	0	3.21
⑤ 学習成果の発表の場としての利用のしやすさ	76	198	6	0	3.25	46	210	14	0	3.12
⑥ 団体と文化センターが共に取組む事業	73	202	4	0	3.25	32	220	7	0	3.10
⑦ 事業(講座・イベントなど)の数と内容	73	204	2	0	3.25	28	212	25	0	3.01
⑧ 学習に関する情報の提供	67	218	4	0	3.22	29	219	20	0	3.03
⑨ 学習活動に関する相談	51	220	9	0	3.15	27	214	12	0	3.06
⑩ 職員の対応(親切さ・説明のわかりやすさ)	111	179	0	0	3.38	86	186	5	0	3.29
⑪ 文化センターの全体的な満足度						62	208	5	0	3.21
⑫										
⑬										
⑭										

※平均得点:各選択肢のスコア(1~4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 3.29 満足度平均 3.11

3 結果分析



4 課題発見

(1) 重視度平均は3.29、満足度平均は3.11であり4段階評価の3.0を上回る評価を得ている。重視度平均は昨年度と同ポイントであるが、満足度平均は昨年度より0.04ポイント下落した。

(2) 重視度の高い項目は「①文化センターに関する周知・PR」「④施設やロビー等の清潔さ、快適さ」「⑩職員の対応」が同ポイントで、次いで「②施設使用申し込みの手続きの方法」の順で高くなっている。

(3) 満足度の低い項目は「②施設使用申し込みの手続きの方法」「⑦事業（講座・イベントなど）の数と内容」「⑧学習に関する情報の提供」「⑨学習活動に関する相談」の順である。

(4) この結果、全ての項目の中で相対的に重視度が高く、満足度が低い項目（早急に取り組むべき課題）は、「②施設使用申し込みの手続き方法」「①文化センターに関する周知・PR」「⑦事業（講座・イベントなど）の数と内容」である。

5 改善方策

No. ②施設使用申し込みの手続き

以前より、高齢の利用者を中心に毎回抽選に訪れるのは負担が大きく、来館頻度が少なくて済む抽選受付方法への改善要望が数多く寄せられていた。また、新型コロナウイルスの感染拡大の不安から不要不急の外出を控える傾向にある。これらを踏まえて、曜日ごとに月1回・複数日分をまとめて申請できるよう抽選受付方法を変更し試行している。満足度調査項目に抽選方法に関して以下の設問を設け、調査を行った。

a（規則どおりが良い）…20、b（現行の抽選方法が良い）…84、c（その他）…12となり、昨年度より規則どおりの抽選方法（2カ月後の同日までの申込み）が45から25減少し、現在実施している方法が昨年度より29増加した。3センターで傾向を共有したうえで抽選受付方法について協議したい。

No. ①文化センターに関する周知・PR

滝野川会館内の一部に位置していることから場所がわかりにくいと、滝野川会館正面出入口に講座情報等の看板を設置し来館者への情報提供および文化センターのPRを行っていく。また、滝野川会館の協力を得て1階エントランスホールに文化センターで活動している団体の作品展示や紹介ポスター等を掲示し、文化センターの存在や団体活動を周知し利用促進の導線とする。さらに、ホームページを定期的に更新するとともにツイッターを活用して周知・PRを図る。

No. ⑦事業（講座・イベントなど）の数と内容

新型コロナウイルス感染症の流行により、緊急事態宣言やまん延防止等重点措置が断続的に発出されたことで、多くの講座やイベント、特にセンター祭が2年連続で中止になったことが満足度の低い原因と考えられる。感染症対策を徹底し、区民のニーズを把握したうえで安心して開催、受講のできる環境を整えるとともに、事業数や内容の拡充を図る。また、オンラインツールを活用した講座も開催し学習の場を提供する。

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(利用施設用)

教育振興部 生涯学習・学校地域連携課
調査実施日 令和4年7月26日

施設名 那須高原学園(北区しらかば荘) 指定管理者 (株)ニッコトラスト

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営の状況)

【本社】東京都中央区日本橋堀留町2-4-3

【設立】昭和16年、資本金9,999万8千8百円、従業員数8,673名

【業務内容】食堂の経営及び食堂の受託経営・旅館その他宿泊施設の経営、事業所数約670ヶ所

【指定管理者施設】■単独管理●台東区立霧ヶ峰学園(平成21～令和8年度)●荒川区立清里高原ロッジ・清里高原少年自然の家(平成21～令和5年度)

■共同事業体管理●武蔵野市立自然の村(平成3～令和3年度)●中小企業大学校仙台校(平成23～令和3年度)●中小企業大学校瀬戸校(平成26～令和3年度)●中小企業大学校旭川校(平成29年～令和3年)

【指定管理者料：協定額】 (単位：円)

平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	合計
91,223,000	93,576,000	107,398,122	106,992,543	94,338,500	493,528,165

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

【所在地】栃木県那須町湯本206 昭和37年開設、昭和62年改築、
鉄筋コンクリート造 3階建て、4,067㎡

(一般利用時)一般室12室 定員60名 団体室6室 定員123名

【従業員数】27名…常勤10名(支配人1 副支配人1 フロント接客・事務2 調理長1 調理師3 設備技師1 警備員1)、非常勤17名…フロント・接客1 調理員3 配膳員4 設備技師1 清掃員5 警備員1 その他(繁忙期調理員)2

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

【北区立那須高原学園(しらかば荘)の管理運営業務】

- ①学園の使用承認等に関すること。
- ②学園の利用料金に関すること。
- ③学園における宿泊及び飲食サービスに関すること。
- ④学園の施設及び設備の維持管理に関すること。
- ⑤上記①～④に掲げるもののほか、教育委員会が必要と認める業務

【自主事業】

- ①学園とJR黒磯駅間及び学園と那須温泉駅(JR高速バス)間の無料送迎ワゴン車運行
- ②バスタオル等、アメニティグッズの提供
- ③自販機、カラオケルームの営業、娛樂室の提供(無料)
- ④夕食時の追加料理、飲物の販売
- ⑤冬季サービス【冬季平日限定(1月10日～4月10日)で2泊目から宿泊料20%割引。】

4. 項目別評価		
① 基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】 指定管理者は、教育委員会（生涯学習・学校地域連携課ほか）と連絡を密にし、学園の管理運営と適正かつ確実なサービスの提供をしている。「教育・学習の場」「健全な宿泊の場」「健康及び福祉の増進の場」の提供を基本方針とし、日々努力している。また、今年度の区民満足度調査の結果は、昨年同様、良好な評価を得ている。</p> <p>【施設長】 支配人は、フロント、調理、設備の3部門を適切に統括し、利用者サービスの向上に努めている。また、利用者と良好なコミュニケーションの構築やダイレクトメールの活用により、リピーターの確保に努めている。また、地元町会、消防、観光協会等への積極的な参加に加え、災害時の避難所としての協力も行うなど、地域の信頼を得ている。</p> <p>【開所】 条例及び規則に基づき、施設がサービスを提供すべき期間、日時を遵守している。</p>		
② 従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】 フロント、調理、設備担当者は、ベテラン社員を配置し、業務の責任者として職場内研修をはじめ、担当部門のリーダー的役割を担っている。また、従業員（社員・非常勤）は、全員地元採用であり、地元雇用に貢献している。</p> <p>【労働環境】 最低賃金を含め労働基準法等の法令を遵守し、労基署への必要な届出を行っている。また、従業員全員に定期的に健康診断を受診させるなど、健康管理にも十分に配慮している。</p> <p>【研修】 研修は、セクションごとの職場内研修を重点的に実施している。また、従業員の全員がAEDを扱えるよう使用講習会や、個人情報の取り扱いに関する研修も行っている。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】 建築基準法12条に基づく建物点検を行い、安全を確認している。業務マニュアル及び日常点検表を作成し、設備の定期的な保守点検を行っている。また、緊急性が高い修繕について迅速に対応し、利用者が快適に過ごせるよう安全を確保している。適切な維持管理により、設備・備品類は良好に維持されている。特に機械設備のメンテナンス及び予防保全に積極的に取り組み、改築後34年が経過する施設であるが、機器の長寿命化・コスト縮減に努めている。</p> <p>【物品管理】 物品は、適正に管理されている。</p> <p>【業務委託】 区の事前承認を得て適正に行っている。</p> <p>【環境配慮】 北区ならびに本社の方針を受け、電灯の間引きや蓄電池の活用などによる節電をはじめ、節水、節湯（温泉）等、省資源・省エネルギー化、光熱水費の削減に努めている。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】 宿泊者名簿は、鍵のかかるロッカーに保管、管理している。また、全従業員に対して「個人情報に関する誓約書」を提出させ、個人情報保護に関する意識の向上を図っている。</p> <p>【災害対策、危機管理】 火災、地震の防災組織は、支配人を総責任者に、消防隊を組織している。 毎年、地元消防署と協力した避難訓練、消火訓練などの消防訓練を実施している。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】 従業員は全員、地理、地域事情に精通している地元の在住者から採用している。そして、那須湯本自治会、那須観光協会、食品衛生協会、消防署の協会等に入会・参加し町会での清掃、消防訓練等の奉仕活動に積極的に参加するなど、地元からの信頼を得ている。 また、食材の調達、品物の購入についても地元での購入を基本としている。</p> <p>【苦情処理】 苦情は、支配人を中心にフロントが即時対応しており、教育委員会（生涯学習・学校地域連携課）に速やかに報告、指示を受けている。また、アンケート用紙「お客様の声」をフロント、客室に置き、利用者の声の吸い上げに努めている。</p>		
⑥施設利用	評価	B 適正
<p>【利用計画】 年間利用計画を策定、目標達成に向け、努力している。令和3年度利用実績は、3,282人（前年度より566人増加）であった。</p> <p>【施設利用】 モニタリングの区民満足度評価結果は、大変良好な結果が得られており、特に食事、従業員の接客態度、建物および室内の整理整頓・清潔・安全性についての満足度が高い。 北区学校事業の仕様変更に伴い今年度から夏休み期間を区民に開放している。基本的な感染防止策を徹底しながら安全かつ円滑に運営ができるように北区と連携を密にし、営業を継続している。</p>		
⑦事業実施	評価	B 適正
<p>【委託事業】 令和3年度は6月半ば～7月半ばにかけて、北区立小学校における移動教室が実施予定であったが、新型コロナウイルス感染症の影響で中止となった。特別支援学級宿泊事業は令和3年10月に実施された。令和4年度は、全校移動教室の実施をした。 食事の提供は一部バイキング形式からすべて個人盛に変更し、テーブルの着席を減少し、テーブルの間隔を空けている。利用者満足度調査でも食事について、非常に高い評価を得ている。</p> <p>【自主事業】 学園とJR黒磯駅間及び学園と那須温泉駅（JR高速バス）間の無料送迎ワゴン車運行や夕食時の追加料理等の提供を図っている。地元団体の会議や懇親会の場としての利用促進を図るなど、研修、レクリエーションの場としての利用率向上に努めている。2部屋のカラオケルームは好評を得ている。</p>		

⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>「癒しの温泉と、くつろぎの宿」をモットーにフロントを中心に接客に力を入れている。また客室、トイレ、浴室、ロビー等の清掃の徹底、おいしい食事の提供、くつろげる宿を提供している。バリアフリー対策として全館に手すりを設置し、利用者からも好評である。施設内は危険が除去され、安全が確保されているうえ、採光、換気も確保されている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>事故が発生した場合、対応と経過を生涯学習・学校地域連携課に速やかに報告することとしている。なお、問題になるような事故・トラブルは発生していない。夜間は、従業員の宿直2名体制で、救急、火災等の緊急対応をしている。また、従業員は、地元採用のため、緊急時には30分～1時間以内で全員が参集できる。</p>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】</p> <p>経理規程が整備されており、命令系統、権限と責任が明確になっている。指定管理料、使用料の管理、業者への大口支払いは本社で行い、小口支払いは学園にて、支配人の決裁を得て、会計担当の副支配人、フロント・事務担当が行っている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>契約に際しては稟議を行い、出納については必ず責任者の承認を得て行っており、適正に行われている。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>利用料金等の現金は、現金出納帳で管理し、日々の収支状況、残高を確認し、事務室の大型金庫に安全かつ確実に保管している。そして、現金は毎週火曜、金曜日に近くの銀行から会社の口座に送金している。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】</p> <p>令和4年7月26日(火)に実施した現地調査では、建物環境、諸設備等も良好に保持され、施設が良好に管理、運営されていることが確認された。</p> <p>また、学園利用者に対する満足度調査結果では、全ての項目で非常に高い評価を得ている。特に、食事、従業員の接客態度、安全性などにおいて高い評価を得ており、全体的な満足度も高い。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>これまで築き上げてきた高い利用者満足度が継続できるよう、民間企業の強みを生かして、利用者目線に立った施設運営を期待する。</p> <p>また、近年の夏季の気温上昇から、夏場の室内の暑さが問題になっている。扇風機とタオルケットの貸出で対応しているが、冷房の設置を検討課題として位置付けている。冷房設置までの間は、利用者の理解が得られるよう、丁寧な説明を心がけていく。</p>		

那須高原学園（北区しらかば荘）区民満足度調査報告書

(株) ニッコクトラスト

1 調査の概要

(1) 調査施設

那須高原学園(北区しらかば荘)

(2) 調査期間

令和4年4月28日～令和4年5月31日

(3) 調査対象

那須高原学園北区しらかば荘現地宿泊利用者

(4) 調査方法

宿泊者に対し、アンケートを配布し、回答を協力依頼

(5) 回収状況

4月28日～5月31日の利用者 200名 回収枚数 109枚 回収率 54%

(6) その他

調査項目は昨年同様である

2 調査結果

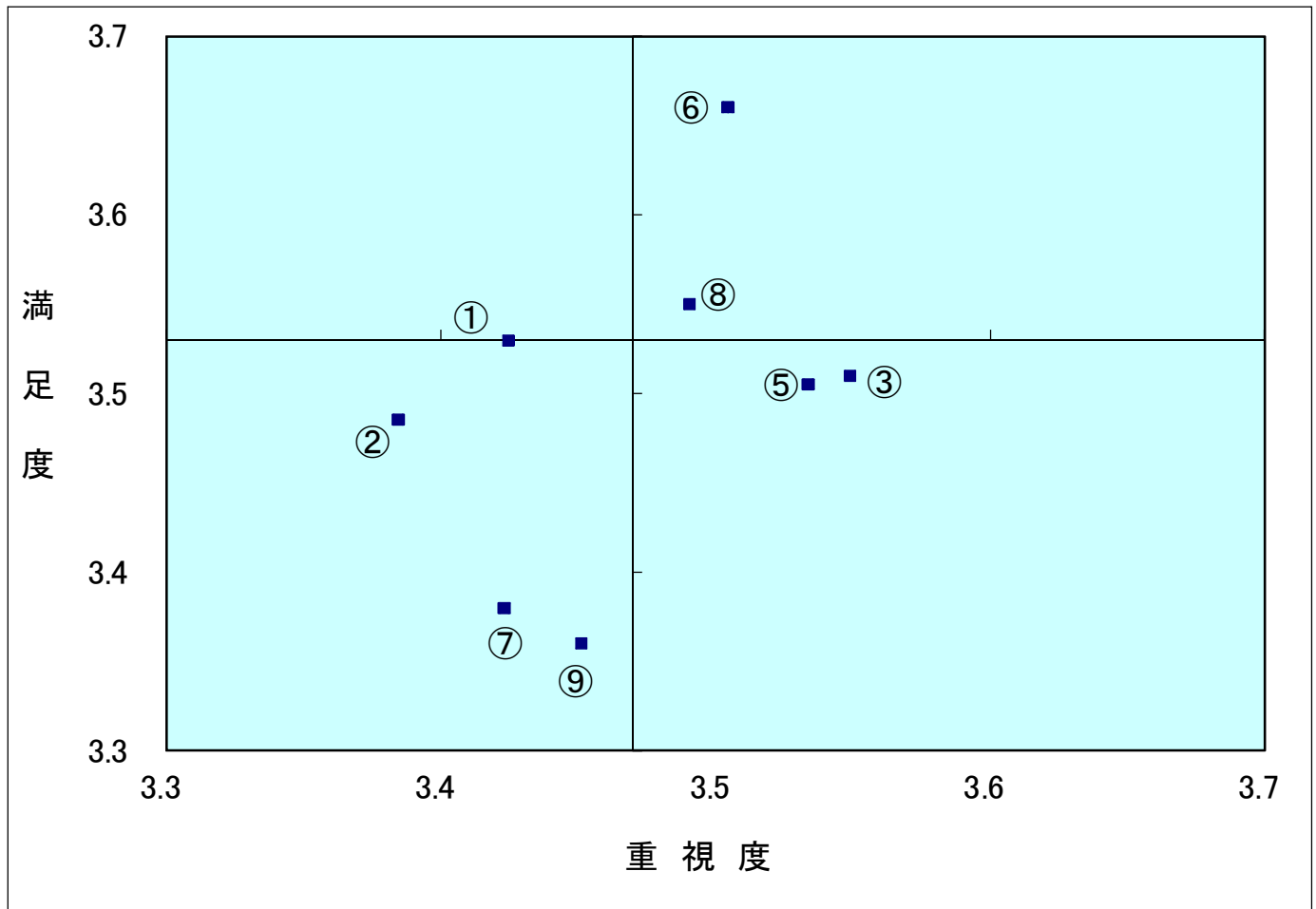
選 択 肢	大切さ（重視度）					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 申し込みの手続き・打ち合わせ等、受付のしやすさ	46	59	1	0	3.42	53	47	0	0	3.53
② 現地までの行きやすさ、送迎等	42	60	2	0	3.38	51	51	1	0	3.49
③ 建物および室内の整理整頓・清潔・安全性	56	46	0	0	3.55	55	38	5	0	3.51
④ 現地従業員の対応・服装・言葉使い	48	58	0	0	3.45	73	27	0	0	3.73
⑤ 防犯上の安全度	56	46	1	0	3.53	49	48	0	0	3.51
⑥ 食事	54	53	0	0	3.50	69	33	1	0	3.66
⑦ 睡眠寝具等	44	60	0	0	3.42	49	40	11	0	3.38
⑧ 温泉、浴用品	51	53	0	0	3.49	60	35	5	0	3.55
⑨ 居住性、安らぎ度、室内洗面用具、消耗品	46	56	0	0	3.45	47	42	11	0	3.36
⑩ 全体的な満足度						65	41	0	0	3.61

※平均得点:各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 3.47

満足度平均 3.53

3 結果分析



4 課題発見

- 重視度の高い順の項目は③建物および室内の整理整頓・清潔・安全性⑤防犯上の安全度⑥食事となり利用者から高い満足を得ております。
- 満足度がやや低い項目は、⑦睡眠寝具等⑨居住性、安らぎ度、室内洗面用具、消耗品⑧温泉、浴用品新型コロナウイルス感染症予防対策の御協力のおかげが影響してと思われます。
基本的にチェックン時から検温、消毒、手洗い、ソーシャルデスタンス等の協力
特に一部浴用品の廃止、利用部屋の人数制限、カラオケの利用中止や洗い場、脱衣室、食事場所等の間引きでの利用となり、これらが影響してと思われます。

5 改善方策

- ⑦睡眠寝具⑨居住性、安らぎ度、室内洗面用具、消耗品について
・暑さ対策として、扇風機、タオルケットの貸出を行っております。
- 新型コロナウイルス感染症予防対策の御協力をお願いしていきます。

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(利用施設用)

子ども未来部 子どもわくわく課
調査実施日 令和4年8月5日

施設名	八幡山子どもセンター	指定管理者	社会福祉法人 東京聖労院
-----	------------	-------	--------------

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営の状況)

【本部所在地】 東京都清瀬市中里五丁目9番地2
 【代表者】 理事長 和田 敏明
 【業務内容】
 第1種社会福祉事業(特別養護老人ホーム等の運営)
 第2種社会福祉事業(児童館等の児童福祉施設の運営)
 【指定管理者施設】 港区立赤坂子ども中高生プラザ、港区赤坂子ども中高生プラザ青山館
 【指定管理者協定による運営費(債務負担行為見積)】

平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	合計
32,361,000円	32,745,000円	33,131,000円	33,488,000円	34,077,000円	165,802,000円

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

【所在地】 北区中十条四丁目15番7号
 【規模】 鉄骨(一部鉄筋コンクリート)造 地下1階、地上2階建
 敷地面積 440.65㎡
 建物面積 484.36㎡
 【従事職員数】(令和4年7月1日現在)
 児童館 5名(常勤5名)

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

- (1) 子どもセンターの施設及び設備の維持管理に関する業務
- (2) 子どもセンター事業に関する業務
 - ア 乳幼児親子に対する支援(乳幼児とその保護者を対象とした事業の開催)
 - イ 放課後子ども総合プラン・ティーンズセンターなどとの連携事業
 - ウ 地域との連携事業
 - (ア) 子どもセンター運営委員会
 - (イ) 子どもセンターまつりなど地域との連携を深める事業の実施(ハッピーフェスタなど)
 - (ウ) 地域の児童健全育成を目的とした団体への休日及び夜間の施設開放
 - (エ) 地域が主催する行事等への参加・協力(バスハイクなど)
 - エ その他の関連事業
 - (ア) 子育てコンシェルジュ機能の充実(区の子育てサービスの総合的な相談やコーディネートなど)
 - (イ) 子どもや子育て家庭を見守る地域ネットワークの拠点となる活動
 - (ウ) 児童館等の合同行事への参加
 - (エ) 全区的なイベントへの参加(区民まつり)
 - (オ) 子育てに関する啓発活動(子育て支援講座の開催、子育て支援事業の周知)
 - (カ) 実習生及びボランティアの受け入れ
 - (キ) 毎月の事業報告及び年1回の収支報告(ただし、必要に応じて区が随時要求可)
 - (ク) エネルギー・資源の使用量報告
- (3) その他実施可能な特色ある事業

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】 乳幼児親子の主体性を尊重し、のびのびと個々の力を伸ばしていくことを心がけた運営を行っている。センター内入口に法人としての基本方針が掲示しており、利用者は誰でも確認することができる。また、担当者不在時の利用者対応を図るため、事務分担を交代制にするといった工夫をしている。</p> <p>【施設長】 施設長は就任2年目となるが、以前にも八幡山子どもセンターでの勤務経験があるため、地域の特性を把握しており、地域との交流も積極的に行っている。また、積極的に職員指導も行っており、環境整備にも力を入れている。</p> <p>【開所】 施設がサービスの提供をすべき時間・日数を遵守している。また、3歳以上の幼児親子へ向けた活動を定期的実施している。</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】 施設の運営に必要な従事者の配置をしている。職員の電話対応や挨拶などの接遇は良好であり、利用者を温かく迎え入れる雰囲気づくりができています。</p> <p>【労働環境】 労働基準法をはじめ法令を遵守しており、各種届出も適正に行われている。社会保険への加入状況も適切である。また、新型コロナウイルス感染症対策として、職員の検温、アルコール消毒を徹底している。</p> <p>【研修】 法人主催の研修だけでなく、区や都が主催する研修にも積極的に参加し、研修内容について参加者だけでなく、所内で他の職員との共有に努めている。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】 古い施設のため修繕箇所が増えてきているが、乳幼児親子等の利用者が安心・安全に過ごせるよう、設備機器の定期的な点検等により適切な修繕を行っている。</p> <p>【物品管理】 備品については台帳を基に適切に管理されている。消耗品等については、区内業者からの購入に努めている。</p> <p>【業務委託】 清掃委託や保守点検委託について、適正に行われている。</p> <p>【環境配慮】 使用していない部屋の消灯や紙の裏面利用など、省エネ・省資源に継続して取り組んでいる。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>情報セキュリティについてマニュアルが整備されている。また、情報資産についての管理体制が確立し、情報漏洩等の事故防止がなされている。個人情報保護の第三者認証制度であるPマークも取得している。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>震災時、緊急時のための計画が策定され、定期的に研修・訓練の実施及び施設内外の消防用設備の点検が行なわれている。災害対策、危機管理全般について、区と連携のとれた計画、非常連絡体制となっている。また、施設入口に防犯カメラを設置するなどの防犯対策に取り組んでいる。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>「ハッピーフェスタ☆ミニ！」として館まつりを行ったり、バスハイクの代替行事としてマジックショーを実施したりするなど、コロナ禍においても実施できるように工夫がなされている。また乳幼児が高齢者施設を訪問し演技や遊戯の発表を行う世代間交流活動、花壇の花の水やりや野菜の栽培、清水坂公園で実施する乳幼児大運動会、食育活動などバラエティに富んだ活動を行っている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>乳幼児親子、地域の声の聞き取りに取り組んでおり、苦情になる前に利用者の意見を積極的に聞き入れるための意見箱を設置している。区への報告も適切に行われている。</p>		
⑥施設利用	評価	B 適正
<p>【利用計画】</p> <p>これまでの事業を引き継ぎつつ、新たな事業を盛り込んで年間事業計画が作成され、その計画に基づき施設の運営が行なわれている。事業や行事については、乳幼児茶話会やアンケートで保護者の意見を聞いて、出来るだけ利用者本位の活動になるよう心掛けている。</p> <p>【施設利用】</p> <p>歩行器や木製玩具、空気清浄機等を整えて、親子が快適に過ごしてもらえるよう配慮している。また、今年度は新型コロナウイルス感染症の影響で撤去としたが、平常時は玄関にボールプールのコーナーを設けることで、保護者の目が子どもから離れやすい受付時にも安全に遊べるよう配慮している。同様に今年度はいずれも実施できなかったが、施設開放では地域町会の卓球サークルや児童館利用者OBの演劇サークルなど定期的に利用があり、これらの団体は子どもセンターまつりなどの行事におけるボランティアとしての協力につながっている。</p> <p>障害のある方への配慮にあたって、法人全体として研修を実施するなど積極的に取り組んでいる。</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策として、利用者に対し検温・アルコール消毒を行っている。また、緊急事態宣言中においては、人数制限、利用時間短縮のお願いを行っている。</p>		
⑦事業実施	評価	B 適正
<p>【子どもセンター事業】</p> <p>乳幼児活動において、乳幼児茶話会やアンケートで保護者の意見を聞いて、活動の充実や環境整備に努めている。また、乳幼児クラブ活動は細かく年齢別もしくは発達別にクラス分けをして、発達に合わせたプログラムの内容や季節行事を行っている。</p>		

⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】 施設内は、設備・備品等が整理・整頓され、清掃が行き届いており館内は清潔に保たれている。また、自転車・ベビーカー置き場が狭いが、満車の際は町会の協力のもと近隣神社前のスペースを案内したり、雨の日はテントを張るなどして快適に利用できるよう工夫している。</p> <p>【事故対応】 事故対応マニュアルが整備され、緊急時の対応を確立し、事故に対する即時対応と中長期対応について、適切かつ迅速な対応方法を確立している。また、事故への対応について、その経過を区へ報告するようにしている。</p> <p>【施設】 新型コロナウイルス感染症対策として、換気やマスク着用のお願、消毒用アルコールの設置、施設やおもちゃの消毒等を行っている。</p>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】 小口現金の取り扱いについて、規程が整備されており、適切な処理を行っている。</p> <p>【会計処理】 経理処理については、責任が明確になっている。また支出入についても、適正に処理されており、書類等も適切につづられている。</p> <p>【現金等の管理】 小口現金については、出納帳に正確に記載され金種表も入出金のあった日ごとに作成されている。金庫は二重に鍵をかけられ、キャビネットに保管されている。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】 会計及び運営、施設利用ともに良好に実施されている。運営に工夫が見られ、指定管理者としての運営が16年目になったことによるノウハウの蓄積が感じられる。 職員については全体の雰囲気明るく、あいさつもきちんと行われている。職員間の連携も十分取れており、安定した運営を行っている。 会計管理については、支出伺いを立て、適切に管理され、その他関係書類も、適切に処理されている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 平成30年度より子どもセンターとなり、利用者は乳幼児親子が多く占めている。引き続き職員は、子育て支援はもちろん親育ち支援も行えるよう乳幼児の発達について理解や知識向上、傾聴力を身につけていく必要がある。また、他の児童館との連携や情報共有にも留意しつつ、利用者ニーズを捉えた事業や地域と連携した事業を展開しながら、地域に根ざした子育て拠点としての子どもセンター運営を目指していく。</p>		

八幡山子どもセンター利用者満足度調査報告書

社会福祉法人 東京聖労院

1 調査の概要

(1) 調査施設

北区立八幡山子どもセンター

(2) 調査期間

令和4年6月20日（月）～ 令和4年7月16日（土）

(3) 調査対象

利用児保護者等

(4) 調査方法

来所者にアンケートを配布、記入後は回収箱に入れてもらう。

(5) 回収状況

87人配布、86人回収

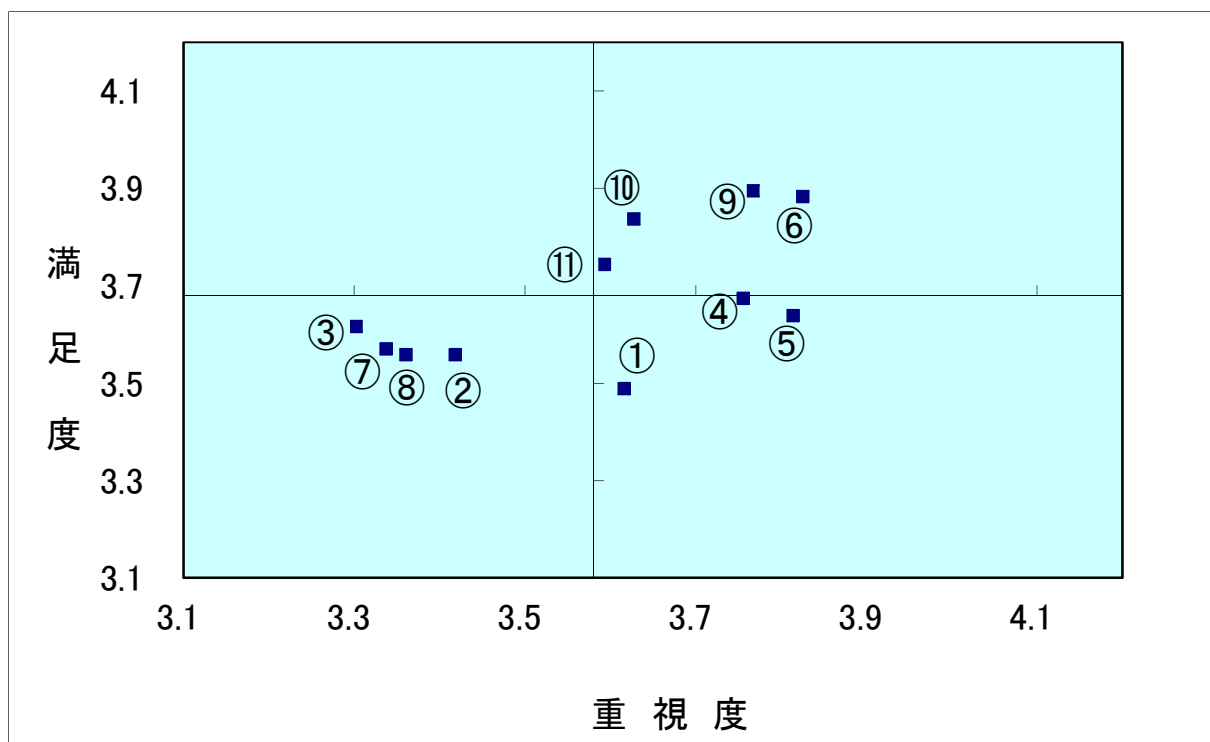
(6) その他

2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 設置してある遊具、玩具の内容(種類・数など)につ	53	33			3.62	43	42	1		3.49
② 設置してある本の内容(種類・数など)について	42	38	6		3.42	48	38			3.56
③ 装飾や掲示物について	29	54	3		3.30	53	33			3.62
④ 衛生管理・清掃・清潔面について	65	21			3.76	58	28			3.67
⑤ 安全対策・環境整備について	71	14	1		3.81	57	27	2		3.64
⑥ 居心地や雰囲気について	71	15			3.83	76	10			3.88
⑦ ホームページやポスター、おたよりについて	33	49	4		3.34	49	37			3.57
⑧ 意見、要望に対する対応について	33	51	2		3.36	48	38			3.56
⑨ 職員の乳幼児への対応について	66	20			3.77	77	9			3.90
⑩ 職員の保護者への対応について	54	32			3.63	72	14			3.84
⑪ 発達や年齢に応じた部屋の利用について (ベビールーム、工作室など)	51	35			3.59	64	22			3.74

※平均得点:各選択肢のスコア(1~4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値
 重視度平均 3.58 満足度平均 3.68

3 結果分析



4 課題発見

全体的な満足度は昨年度より-0.02ポイントと微減したが、3.68と概ね良い評価をいただいた。下記の3項目について重要度の数値より満足度の数値が下回った。

- ①「設置してある遊具、玩具の内容について」
自由記述欄に「毎日来ているのでおもちゃの入れ替えがあるとうれしい」「トミカを置いてほしい」などの意見があった。
- ④「衛生管理・清掃・清潔面について」
- ⑤「安全対策・環境整備について」
④⑤とも重要度が高い。コロナ禍の中、感染予防面も含め、安全に安心して遊びたいというニーズの表れと感じる。

5 改善方策

- ①「設置してある遊具、玩具の内容について」
令和3年度は2年度にコロナ対策で減らしていたおもちゃも、感染対策に留意しながら可能なものは全て出し、利用者のニーズを受けておもちゃに電池を入れたりと、改善をはかったが、満足度は前回と変わらなかった。具体的な意見もいただいたので、引き続き利用者のニーズを把握するよう努めながら工夫していきたい。
- ④「衛生管理・清掃・清潔面について」
必要な清掃など衛生管理は行われているが、衛生管理の「見える化」を行い、より利用者の安心感を高めていきたい。
- ⑤「安全対策・環境整備について」
以前から懸案事項である階段前のゲートに関してのご意見もあったが、業者へ相談を行ったところ、改修は難しいとのことだった。他に良い方法があるか、検討していきたい。
- ⑥「居心地や雰囲気について」、⑨「職員の乳幼児への対応について」、⑩「職員の保護者への対応について」の3項目は昨年度も高かったが、全て昨年度以上さらに高い満足度となった。利用者の重要度も高く、子どもセンターらしいホスピタリティは常に職員が意識しているポイントなので、今後も高い満足度が維持できるよう取り組んでいきたい。

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(利用施設用)

子ども未来部 子どもわくわく課

調査実施日

令和4年8月10日

施設名	十条台子どもセンター	指定管理者	株式会社 こどもの森
-----	------------	-------	------------

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営の状況)

【本部所在地】 東京都国分寺市光町二丁目5番地1

【代表者】 代表取締役 久芳 敬裕

【業務内容】 第2種社会福祉事業(保育所・児童館等児童福祉施設の運営)

【指定管理者施設】 国分寺市立しんまち児童館、守谷市立南守谷児童センター

【指定管理者協定による運営費(債務負担行為見積)】

平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	合計
36,923,000円	37,257,400円	37,591,800円	37,677,200円	35,118,000円	184,567,400円

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

【所在地】

北区中十条一丁目2番18号

【規模】

鉄筋コンクリート造 地下1階、地上4階建の3階部分(障害者福祉センター内)

建物面積 480.35㎡(子どもセンター部分)

【従事職員数】(令和4年7月1日現在)

児童館 6名(常勤4名、非常勤2名)

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

(1) 子どもセンターの施設及び設備の維持管理に関する業務

(2) 子どもセンター事業に関する業務

ア 乳幼児親子に対する支援(乳幼児とその保護者を対象とした事業の開催)

イ 放課後子ども総合プラン・ティーンズセンターなどとの連携事業

ウ 地域との連携事業

(ア) 子どもセンター運営委員会

(イ) 子どもセンターまつりなど地域との連携を深める事業の実施(年1回以上)

(ウ) 地域の児童健全育成を目的とした団体への休日及び夜間の施設開放

(エ) 地域が主催する行事等への参加・協力(ウォークラリー大会など)

エ その他の関連事業

(ア) 子育てコンシェルジュ機能の充実(区の子育てサービスの総合的な相談やコーディネートなど)

(イ) 子どもや子育て家庭を見守る地域ネットワークの拠点となる活動

(ウ) 児童館等の合同行事への参加

(エ) 全区的なイベントへの参加(区民まつり)

(オ) 子育てに関する啓発活動(子育て支援講座の開催、子育て支援事業の周知)

(カ) 実習生及びボランティアの受け入れ

(キ) 毎月の事業報告及び年1回の収支報告(ただし、必要に応じて区が随時要求可)

(ク) エネルギー・資源の使用量報告

(3) その他実施可能な特色ある事業

4. 項目別評価		
① 基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】 地域の乳幼児親子に健全な遊び場・居場所を提供しながら、親子の仲間づくりや交流を適切にサポートしている。また、地域のイベントにも積極的に関わることで乳幼児親子が孤立せず集い、地域の幅広い年齢層の方々と交流する機会を創出する。</p> <p>【施設長】 利用者や職員と十分なコミュニケーションを図り円滑な事業運営を実現している。また、同事業者が運営している近隣のわくわく☆ひろばとも積極的に連携し、小学生への対応も行っている。</p> <p>【開所】 施設がサービスの提供をすべき時間・日数を遵守している。</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】 施設運営に必要な従事者を配置し、接遇、電話対応等良好に行っており、常に明るく気持ちの良い挨拶で来館者を迎えている。若い職員が多いが、施設長の適切な指導の下で業務が遂行されている。</p> <p>【労働環境】 従事者とは、労働契約書を適正に取り交わし、就業規則も整備され周知されている。社会保険の加入状況についても適切であり、労働関係法令を遵守した管理・運営がなされている。また、新型コロナウイルス感染症対策として、時差出勤を実施している。</p> <p>【研修】 区や都等が主催する研修に積極的に参加し、施設内等の職員間で情報共有を行っている。事業者内でも段階別・施設内・スキルアップ等の研修が充実しており、職員のスキルアップを図っている。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】 乳幼児親子の視点に立った安全管理を行っている。設備遊具等についても定期的な点検を行っている。</p> <p>【物品管理】 乳幼児親子の利用に合わせた遊具の種類・配置に配慮がなされており、きちんと整理・整頓されているため利用しやすい環境が整っている。また、新型コロナウイルス感染拡大防止対策として玩具の消毒や、利用済みの玩具と消毒済みの玩具を分けるなどの工夫を行っている。</p> <p>【業務委託】 非常通報装置の保守点検委託を実施しており、履行状況は良好である。</p> <p>【環境配慮】 使用していない部屋の消灯や冷暖房の室温設定の適正化等を実施しており、省エネ対策に取り組んでいる。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】 情報セキュリティに関する研修が実施されている。また、情報資産についての管理体制が確立し情報漏洩等の事故防止がなされている。</p> <p>【災害対策、危機管理】 震災時・緊急時のためのマニュアルが策定され、毎月訓練の実施がなされている。災害対策、危機管理全般についても区と連携しており、非常連絡体制についても整備されている。障害者福祉センターと合同での避難訓練を年1回実施しており、施設全体で危機管理を行っている。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】 十条台児童館時代からの学校・保護者・関係機関との連携を継続しつつ、子どもセンターとなってからは、近隣の幼稚園長を児童館運営委員会の委員に迎えるなどして、積極的に地域の乳幼児親子との交流を図っている。地域・関係機関との関係も良好であり、ネットワーク事業も引き続き地域を繋げる事業として継続している。青少年地区委員会の活動にも積極的に参加している。</p> <p>【苦情処理】 苦情に発展する以前に、利用者の意見を積極的に聞き入れ改善を行なっている。苦情に繋がりそうな事件・事故があった際には、利用者への適切・丁寧な対応の上で、迅速に区に連絡及び報告を行うようにしている。</p>		
⑥施設利用	評価	B 適正
<p>【利用計画】 乳幼児クラブだけでなく、幼稚園児を対象としたクラブ活動や、パパ・ママを対象とした講座など、乳幼児親子を多角的に受け入れ支援する事業が実施されている。また、子育てアドバイザーと職員が連携し、保護者の相談事業にも力を入れている。</p> <p>【施設利用】 入口付近に幼児用の椅子と机を設置し、おえかきセットやおもちゃを置くことで、乳幼児が入りやすいよう工夫がなされている。また、和室を親子室とし、親子がゆっくり過ごせる部屋と位置づけ、プレイルームは広さを活用して集団工作の作品を展示したり、車椅子のまま館内に入れるようにするなど、施設の特性を十分に活かした利用がなされている。 新型コロナウイルス感染症対策として、利用者に対し検温・アルコール消毒を行っている。また、緊急事態宣言中においては、人数制限、利用時間短縮の対応を行っている。</p>		
⑦事業実施	評価	B 適正
<p>【子どもセンター事業】 総合的な乳幼児親子の子育て支援センターとして、乳幼児の月齢・年齢ごと、幼稚園児向け、ママ向け・パパ向けと、利用者の属性に応じた細やかなプログラムが計画・実施されている。学校・幼稚園・町会自治会といった地域・関係者との連携も十分に確立されている。また、子どもセンターが子育て支援の地域の拠点となるための事業が行われている。子どもたちの体力増進を図るため、外部講師や職員指導によって「ダンスクラブ」や「パワフルキッズ」、「パラバルーン体操」など利用者の成長に合わせた様々なプログラムを実施している。</p>		

⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】 室内は、設備・備品等が整理・整頓され、清潔さが保持されている。利用者の年齢構成を考慮した、遊具等の配置、仕切りが工夫されている。また、同法人が運営している他の施設との点検チェック機能を設け、安全対策、整理整頓、接遇、おもてなしの確認徹底ができています。</p> <p>【事故対応】 事故等について、緊急時におけるマニュアルが整備されている。事故への対応についても、その都度、区に経過報告する体制が確立されている。</p> <p>【施設】 新型コロナウイルス感染症対策として、換気やマスク着用をお願い、消毒用アルコールの設置、施設やおもちゃの消毒等を行っている。</p>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】 経理規程や小口現金の取り扱いマニュアルが整備されている。</p> <p>【会計処理】 経理処理については責任が明確になっており、書類がきちんと整理されている。</p> <p>【現金等の管理】 現金出納帳・領収書が整理されており、これらの書類は支出ごとに押印に拠って正確に確認されている。日々の収支・残高が適切に管理されている。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】 総合的に、事業運営・施設管理が良好に実施されている。 指定管理は14年目、子どもセンターに移行してからは5年目となる、これまでの地域との連携を活かし、地域に根差した子どもセンターとなっている。業務委託で、近隣小学校（王子第二小学校）の放課後子ども総合プランを受託していることもあり、学校との連携も適切である。 会計管理については、書類や帳簿の管理が適切に行われ、きちんと処理されている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 引き続き利用者の求める安全で居心地の良い子どもセンターの運営に努め、地域の子どもと子育て家庭を支援していく。 子どもたちの発達段階に相応しい遊具を配置し、イベント・クラブ活動を充実させ、子どもたちの成長力を十分に引き出すことのできるような子どもセンターの運営を目指している。 職員は日頃から利用者とのコミュニケーションを大切にし、研修や会議を通して子育てに関する知識を深め、子どもたちに暖かく接し、保護者からの相談にも対応できるよう努力していく。 また、当施設は障害者福祉センターに位置することから、今後も相互に連携を取っていくことが望まれる。</p>		

十条台子どもセンター利用者満足度調査報告書

株式会社こどもの森

1 調査の概要

- (1) 調査施設 北区立十条台子どもセンター
- (2) 調査期間 令和4年7月1日(金)～7月22日(金)
- (3) 調査対象 乳幼児親子等100名
- (4) 調査方法 来館者、乳幼児クラブ参加者に配布し、記入してもらう。
- (5) 回収状況 回収ボックスを設置する
- (6) その他

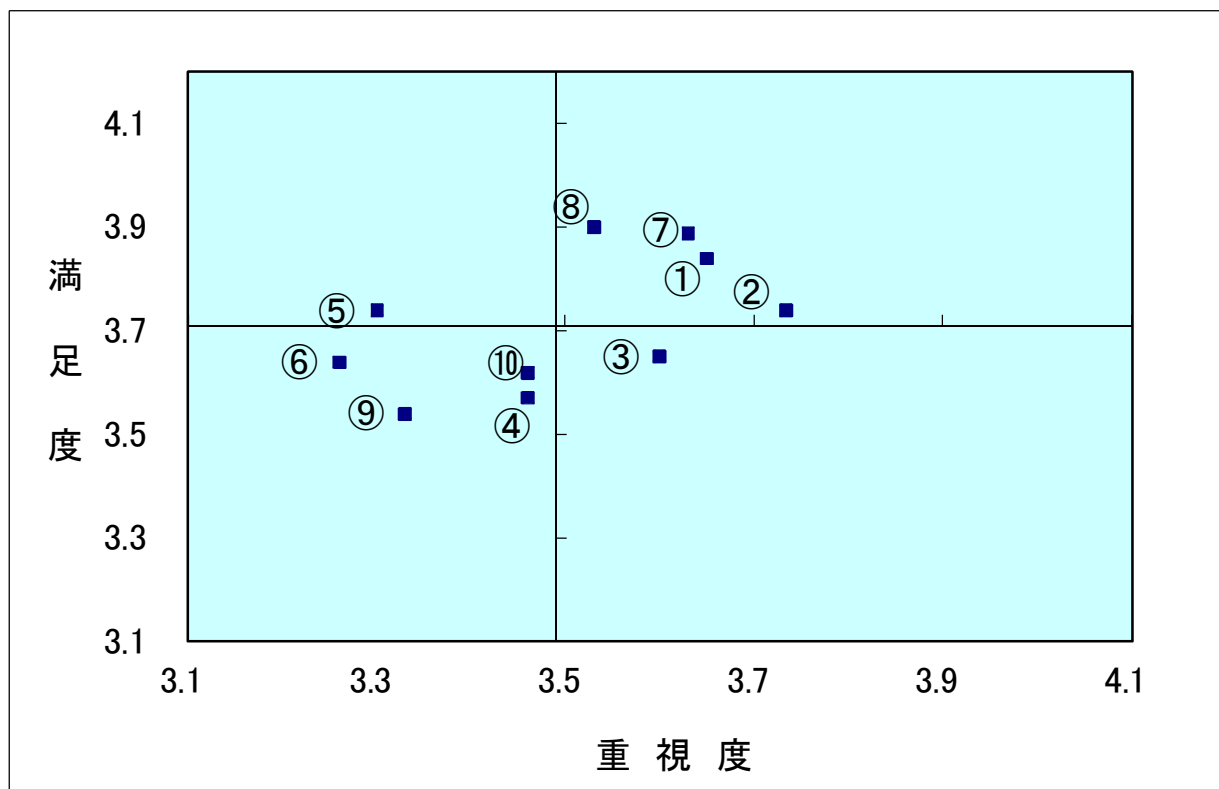
2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 子どもセンターの居心地・雰囲気について	65	35	0	0	3.65	84	16	0	0	3.84
② 子どもセンターの安全管理について	77	28	0	0	3.73	76	23	0	1	3.74
③ 子どもセンターの衛生管理について	60	40	0	0	3.60	67	32	0	1	3.65
④ 子どもセンターの遊具・玩具について	46	54	0	0	3.46	59	39	2	0	3.57
⑤ 子どもセンターのイベントや企画について	34	62	4	0	3.30	75	24	1	0	3.74
⑥ 子どもセンターのクラブ活動について	32	63	4	1	3.26	66	32	2	0	3.64
⑦ 職員の乳幼児に対する対応について	63	37	0	0	3.63	89	11	0	0	3.89
⑧ 職員の保護者に対する対応について	55	43	2	0	3.53	90	10	0	0	3.90
⑨ 広報活動について(イベントなどの知らせ方)	33	67	0	0	3.33	54	46	0	0	3.54
⑩ 要望に対する取り組みについて	48	50	2	0	3.46	62	38	0	0	3.62

※平均得点:各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 3.49 満足度平均 3.71

3 結果分析



4 課題発見

最も重視度の高い②安全管理は多くの方々に安心して施設をご利用頂くための大きな課題であると思う。コロナ禍に於いては利用者感染症から守りつつ、子ども達の成長につながる企画・交流の場をどのような形で利用者に提供していくのかが問われると思うが、今年度のアンケートの結果からは利用者が①センターの居心地や雰囲気、⑦職員の子どもの関わり方、言葉かけや明るさに重視度を置き、求めているのが読み取れる。当社の運営はその①⑦に加え⑧職員の保護者への対応に於いても最も高い満足度を得ることが出来ており、子どもセンターの設置目的を十分に果たす運営ができたと言える。同様に②安全管理⑤イベント企画力に於いても、この地域における子育て世代のニーズをしっかりと把握した内容であり、利用者に受け入れられ高い評価を受ける結果となった。

5 改善方策

②安心・安全管理については、新型コロナウイルスの感染拡大が続く中、入館時の検温・消毒、ソーシャルディスタンスの確保、クラブ活動を定員制で行う等、対策を講じながら運営を続ける。
④使える玩具を日替わりで出し、毎日来館する利用者でも飽きることのない運営を目指す。⑨広報活動については、感染拡大状況に合わせて変化するルールを口頭で丁寧に説明する。館内掲示、ホームページ、月のお便りで周知し、トラブルや不満を最小限に抑える工夫をする。

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(利用施設用)

子ども未来部 子どもわくわく課
調査実施日 令和4年7月19日

施設名	西ヶ原子どもセンター	指定管理者	株式会社明日葉
-----	------------	-------	---------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営の状況）

【本部所在地】 東京都港区芝4丁目13-3 PMO田町東ビル10F

【代表者】 代表取締役社長 大隈 太嘉志

【業務内容】

第2種社会福祉事業（保育所、児童館等児童福祉施設の運営）

【指定管理者施設】 小平市小川町一丁目児童館、立川市上砂児童館

【指定管理者協定による運営費】

令和4年度	令和5年度	令和6年度	合計
34,174,728円	35,639,395円	36,215,356円	106,029,479円

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

【所在地】 北区西ヶ原一丁目41番3号

【規模】 鉄筋コンクリート造 3階建

敷地面積 379.62㎡

建物面積 524.13㎡

【従事職員数】（令和4年7月1日現在）

児童館 10名（常勤6名、準職員1名、非常勤3名）

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

(1) 子どもセンターの施設及び設備の維持管理に関する業務

(2) 子どもセンター事業に関する業務

ア 乳幼児親子に対する支援（乳幼児とその保護者を対象とした事業の開催）

イ 放課後子ども総合プラン・ティーンズセンターなどとの連携事業

ウ 地域との連携事業

(ア) 子どもセンター運営委員会

(イ) 子どもセンターまつりなど地域との連携を深める事業の実施（夏祭りなど）

(ウ) 地域の児童健全育成を目的とした団体への休日及び夜間の施設開放

(エ) 地域が主催する行事等への参加・協力（クリスマスローズフェスタなど）

エ その他の関連事業

(ア) 子育てコンシェルジュ機能の充実（区の子育てサービスの総合的な相談やコーディネートなど）

(イ) 子どもや子育て家庭を見守る地域ネットワークの拠点となる活動

(ウ) 児童館等の合同行事への参加

(エ) 全区的なイベントへの参加（区民まつり）

(オ) 子育てに関する啓発活動（子育て支援講座の開催、子育て支援事業の周知）

(カ) 実習生及びボランティアの受け入れ

(キ) 毎月の事業報告及び年1回の収支報告（ただし、必要に応じて区が随時要求可）

(ク) エネルギー・資源の使用量報告

(3) その他実施可能な特色ある事業

4. 項目別評価		
① 基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>子ども・家庭を取り巻く社会環境が大きく変化する中で、子どもの権利条約を踏まえ、子どもの利益が最大限に尊重されるよう事業を運営している。乳幼児親子への交流を含めた場の提供など、充実した子育て支援サービスを提供する。</p> <p>【施設長】</p> <p>施設長は今年度で2年目となるが、乳幼児親子を中心とした利用者や、地域との関係を構築している。利用者対応などできめ細やかな説明が求められる部分は、区や本社の担当者と情報共有のうえ対応するようにして、関係各所と連携した運営が成されている。</p> <p>【開所】</p> <p>施設がサービスの提供すべき時間・日数を遵守している。</p>		
② 従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <p>施設の運営に十分な職員体制をとっており、職員の年代もバランス良く配置されている。職員の電話対応や挨拶などの接遇は良好で、利用者への目配り・気配りによる声掛けも行き届き、全体的に明るく活気がある。利用者が安心して利用し、気軽に相談できる環境を提供できている。</p> <p>【労働環境】</p> <p>労働基準法を遵守しており、各種届出や労働・社会保険の加入も適正に行われている。年次有給休暇が10日以上付与されている常勤職員については、年5日以上取得できるような体制づくりに取り組んでいる。また、新型コロナウイルス感染症対策として、時差出勤を実施している。</p> <p>【研修】</p> <p>職員の資質や専門性の向上、資格取得支援など研修体制が充実している。</p>		
③ 施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>保護者や児童の視点に立ち、安全管理が行われている。設備や備品、遊具等についても定期的な点検と修繕が実施されている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品・消耗品・遊具関係とも整理・整頓されており、使用後のおもちゃの返却は別カゴに誘導するなど、衛生・清潔面も配慮されている。利用者が心地よく利用できる環境が整っている。</p> <p>【業務委託】</p> <p>各種点検等に伴う委託（清掃、自動ドア、受水槽点検等）の実施状況も良好である。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>使用していない部屋の消灯や、冷暖房の室温設定の適正化等を実施しており、省エネ対策に取り組んでいる。</p>		

④ 情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】 個人情報管理規程を定め、採用時及び毎年1回個人情報保護に関する内部研修を行い、職員の教育に力を入れている。また、情報資産についての管理体制が整備されており、本社内に個人情報に関する苦情・相談窓口を設置している。</p> <p>【災害対策、危機管理】 震災時・緊急時のための計画が策定され、地震・火災・不審者対応などの避難訓練を毎月実施している。また、定期的に消防用設備の点検も行っている。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】 館まつりやクリスマスローズフェスタなどの実施や、児童館合同行事、ネットワーク事業への参加など、地域や区内児童館・子どもセンターと連携した運営がされている。 (館まつり・クリスマスローズフェスタは新型コロナウイルス感染症の影響で中止となった)</p> <p>【苦情処理】 本社の苦情処理窓口を館内に掲示して周知を図るなど、利用者の意見を積極的に聞き入れている。苦情やこれに類する利用者からの意見があった際には、区への連絡及び報告が行なわれ、適切な処理がなされている。</p>		
⑥施設利用	評価	B 適正
<p>【利用計画】 子どもセンターとして、乳幼児親子を対象とした年間事業計画が作成され、実施されている。特に保護者同士の交流を促す保護者向けのサークル活動も計画するなど、包括的な親子支援が図られている。</p> <p>【施設利用】 昨年度から各階の部屋をリニューアルし、児童の成長に合わせた居場所づくりを行い、床や遊具の環境も整えられている。また、館全体が清潔に維持され、乳幼児向けのおもちゃなどの備品配置や、マット敷きなどがなされており、親子が一日ゆっくり過ごせる場となっている。 新型コロナウイルス感染症対策として、利用者に対し検温・アルコール消毒を行っている。また、緊急事態宣言中においては、人数制限、利用時間短縮の対応を行っている。</p>		
⑦事業実施	評価	B 適正
<p>【子どもセンター事業】 子どもセンターとして運営6年目を迎え、地域と連携した行事を継続して実施しつつ、乳幼児親子を対象として、乳幼児の年齢別・保護者別(母親向け・父親向け)の講座・行事を実施するなど、利用者の多角的な支援に取り組んでいる。 年齢別クラスごとの「乳幼児クラブ」では、感染症対策として利用者数の制限や、2部制にするなどの工夫をしている。 昨年度からは、体操チームの講師による交流イベントも設けている。</p>		

⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】 館内は備品・掲示物等を含め整頓され、清潔に保たれている。 昨年度、階段の修理や滑り止めの設置などを行い、子どもを抱っこしている利用者も安全に昇り降りできるような配慮が行き届いている。</p> <p>【事故対応】 事故等について、緊急時におけるマニュアルが整備されている。事故への対応についても、その都度、区に経過報告を行う体制が確立されている。</p> <p>【施設】 新型コロナウイルス感染症対策として、換気やマスク着用のお願、消毒用アルコールの設置、施設やおもちゃの消毒等を行っている。</p>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】 経理規程及び、小口現金の取り扱いについて規程が整備されている。</p> <p>【会計処理】 経理処理については、責任が明確になっている。また支出入についても、適正に処理されており、書類等も適切につづられている。</p> <p>【現金等の管理】 物品購入等の支払については、原則としてクレジットカードを使用するようにし、現金を極力保管しないよう努めている。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】 運営・施設利用、ともに良好に実施されている。地域との関係性を継続しつつ、少子高齢化・核家族化などの社会環境の変化に伴って“孤”育てに陥りやすい乳幼児親子に対し、参加しやすく、保護者同士も交流できるような新たな事業を計画するなど、子どもセンター事業への理解と、積極的な運営姿勢が窺える。 職員については、若い職員からベテラン職員まで明るく活気があり、利用者への目配り・気配り・声掛けが丁寧に行われている。 物品の購入や、施設の維持修繕については、区内業者への発注を心がけている。 労働環境については、年次有給休暇を確実に取得できる体制づくりに取り組んでいる。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 乳幼児親子の利用が増えているため、乳幼児親子が参加するクラブのクラス数を増やす、参加人数をみながら2部制にするなどして対応しているが、今後も状況を見て実施日時の再考などを検討していく必要がある。 今後、乳幼児・小学生・中高生それぞれの世代とどのように関わり連携していくかをさらに検討し、運営を計画していく。 労働環境については、ハラスメントに関する規定や、ストレスチェックの実施などの制度の充実に取り組んでいく。</p>		

西ヶ原子どもセンター利用者満足度調査報告書

株式会社明日葉

1 調査の概要

(1) 調査施設

北区立西ヶ原子どもセンター

(2) 調査期間

令和4年7月4日(月)～8月10日(水)

(3) 調査対象

乳幼児保護者

(4) 調査方法

施設受付来所者に配布→記入→受付回収ボックスに投入して頂く

(5) 回収状況

38件

(6) その他

2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 居場所としての子どもセンターについて	26	8			3.76	19	12	1		3.56
② 室内環境(室温・換気・照明)について	16	16			3.50	11	19	2		3.28
③ 衛生・掃除・清潔面について	25	8			3.76	14	17	1		3.41
④ 遊具・玩具の内容(種類・数)について	17	15	1		3.48	9	20	3		3.19
⑤ 階ごとに遊具を設定していることについて	12	18	2		3.31	13	18	1		3.38
⑥ 子どもの発育や年齢に応じた部屋の利用について	14	17	2		3.36	15	14	3		3.38
⑦ 子どもセンターの情報提供について(おたより・ホームページ等)	14	18			3.44	14	15	2		3.39
⑧ 装飾・掲示について	13	18	2		3.33	18	13	1		3.53
⑨ お子様に対する職員の対応について	26	7			3.79	18	12	2		3.50
⑩ 保護者の皆様に対する職員の対応について	21	11	1		3.61	17	14			3.55

※平均得点:各選択肢のスコア(1~4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

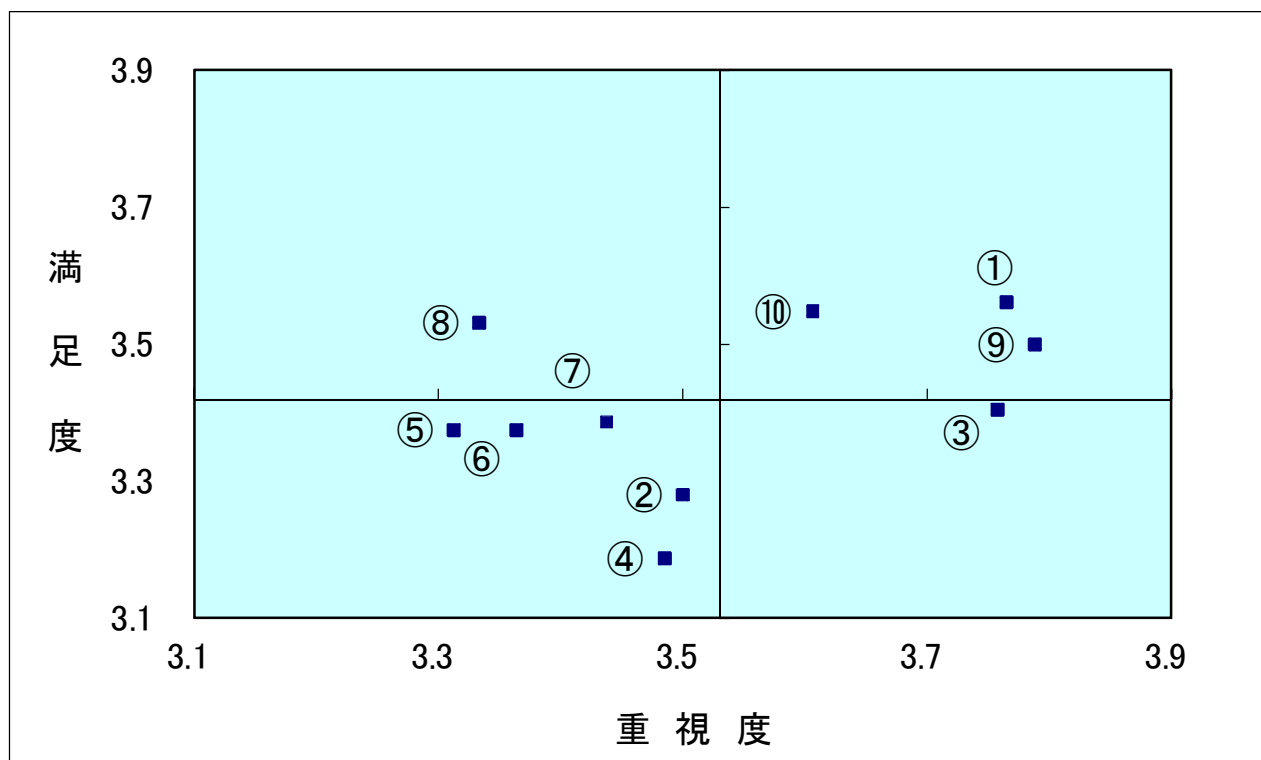
重視度平均

3.53

満足度平均

3.42

3 結果分析



4 課題発見

調査結果の満足度について不満の回答が多かった④⑥を重点的に取り上げ課題点の抽出をした。具体的な課題としては、「遊具の内容」や「部屋の使い方」について環境設定にあると改めて着目した。遊具については、年齢層や成長期に沿った多様な材質が、公共の場である自施設など児童対象施設に望む傾向は高い。部屋の用途については、利用上の利便性、交流の場面であること、安心安全な場所であることなどを基本として、利用者同士の居心地が良い環境を求めていると再確認できた。又、行事については、「土曜実施」「親子行事」「スポーツ系の企画」の要望がある。利用する小学生からの声も聞けた。放課後の使い方として塾通いの道中に友人同士で集う様子があり、“わくわくひろば”の利用はしていない様子であった。施設設備においては、玄関前の僅かなスペースのみがベビーカー置き場となり、雨天日は置けずに困っている。

5 改善方策

「遊具の内容」や「部屋の使い方」について、環境設定は常に職員で現状に合わせ考案している。自施設は3階構造となっており、エレベーターもない建物として乳幼児親子の階段昇り降りに際し、特に安全対策を念頭に入れた利用方法を検討している。部屋の使い方として、コロナ以前までどの部屋でも異年齢層が一緒になり利用できた時期があったが、この2年半はコロナ感染拡大防止対策として、各年齢に沿った成長過程で予想される行動を踏まえ、ソーシャルディスタンスできる環境設定を最優先で検討した部屋割りとし、現在もなお継続している。以前を知る利用者からは、以前通りの利用が慣れていたこともあり、復活を望む声もあるが、最近ではむしろ安全性を重視し安心されている声も多く聞くようになった。今後も、現状を踏まえた状況と、利用者からの声も傾聴していき、安心安全第一な施設づくりに配慮していきたい。遊具の内容については、職員内で遊具管理担当をおき、消毒は当たり前として人気のある遊具や破損などがあった場合の交換をいち早く取り入れていくことは、今後も継続していきたい。行事については、親子工作「かぞくでつくろう」や、法人体操スタッフによる「みんなであそぼ」「パパとあそぼ」などを企画し、どれも予約が満員になっている。他には、外部講師を招いて「おやこヨガ」「ベビーマッサージ」などを企画している。乳幼児クラブに参加していない一般利用の方に向けて、今後「ダンスタイム」「お話し読み聞かせ」「パネルシアター」など職員が取り入れていく計画もしている。いずれも、利用者からのご意見から反映していける事は取り入れたいを思っている。ベビーカー置き場は、玄関内外にしかないで、雨天時は窮屈な場所で何台も置ける工夫をすることに苦慮している。

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(利用施設用)

子ども未来部 子どもわくわく課
調査実施日 令和4年8月2日

施設名 袋児童館	指定管理者 ライクキッズ株式会社
----------	------------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営の状況）

【本部所在地】 東京都渋谷区道玄坂一丁目12番1号 渋谷マークシティウエスト
 【代表者】 代表取締役 岡本 拓岳
 【業務内容】 第2種社会福祉事業（保育所・児童館等児童福祉施設の運営）
 【指定管理者施設】 高田馬場第一児童館、晴海児童館
 【指定管理者協定による運営費（債務負担行為見積）】

令和4年度	令和5年度	令和6年度	合計
32,370,300円	35,870,000円	36,790,000円	105,030,300円

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

【所在地】 北区赤羽北三丁目7番2-101号
 【規模】
 鉄筋コンクリート造 都住4階建て1階部分併設
 建物面積 463.48㎡（児童館部分）
 【従事職員数】（令和4年7月1日現在）
 児童館 9名（常勤4名、非常勤5名）

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

- (1) 児童館の施設及び設備の維持管理に関する業務
- (2) 児童館事業に関する業務
 - ア. 小学生対応事業（小学生を対象にした定期的な季節行事の開催等）
 - イ. 乳幼児対応事業（乳幼児とその保護者を対象とした事業の開催）
 - ウ. 中高生対応事業（中高生の居場所づくりのための推進事業）
 - エ. 地域との連携事業
 - (ア) 児童館まつり等地域との連携を深める事業（ふくろ☆なつまつり、子どもまつり、ぽんぽこまつりなど）
 - (イ) 地域が主催する行事等への参加・協力
 - オ. その他の関連事業
 - (ア) 児童館等の合同行事への参加
 - (イ) 全区的なイベントへの参加（区民まつり）
 - (ウ) 子育てに関する啓発活動（子育て講座の開催、子育てネットワークづくりへの支援）
- (3) その他実施可能な特色ある事業

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】 地域から親しまれ、地域で子ども・子育てを支えるネットワークの拠点として、健全な遊び場を提供し、地域および各関係機関との連携を強めながら利用者のニーズに応えた多様な活動を目指している。</p> <p>【施設長】 指定管理者が令和4年度より変更になったため、前指定管理者の事業者の運営を引き継ぎながら新たに職員や利用者と良好な関係構築に励んでいる。職員とも頻繁にコミュニケーションを図り、円滑な児童館運営に努めている。</p> <p>【開所】 施設がサービスの提供をすべき時間・日数を遵守している。また、週2日の中高生タイムも実施されている。</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】 20代から60代まで幅広い年齢層の従事者を配置しており、児童厚生に対する姿勢も評価できる。</p> <p>【労働環境】 労働基準法をはじめ法令を遵守しており、各種届出も適正に行われている。また、新型コロナウイルス感染症対策として、施設長と労働者の間で調整のうえ時差出勤を実施している。</p> <p>【研修】 法人主催の研修や区や都が主催する研修に積極的に参加し、職員の質の向上に努めている。また、研修内容を他の職員にもフィードバックして、職員全体のレベルアップにもつなげている。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】 保護者や児童が安心して、児童館を利用できるよう定期的な点検・修繕を行っている。</p> <p>【物品管理】 備品・消耗品・遊具関係とも整理・整頓されており、利用する子どもたちが心地よく安全に利用できる環境が整っている。月に一度子どもたちにも人気の「おもちゃ病院」という事業を実施しており、講師の方の厚意により無料で児童館のおもちゃも修理していただくなど、物品管理も定期的に行われている。</p> <p>【業務委託】 清掃委託や各保守点検も適正に行われている。</p> <p>【環境配慮】 使用していない部屋の消灯や冷暖房の室温設定の適正化、光熱水費の節約を心がけ、積極的に省エネ対策に取り組んでいる。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】 情報セキュリティについては、マニュアル化されきちんと遵守されている。また、プライバシーマークを取得しているほか、情報資産についての管理体制が確立しており、情報漏洩等の事故防止策も整備されている。事務所の各書庫もきちんと整理・整頓されている。</p> <p>【災害対策、危機管理】 震災時、緊急時のための計画が策定され、毎月避難訓練の実施及び消防用設備の点検を行っている。災害対策、危機管理全般についても、区と連携しており、危機管理体制が整っている。 館内の案内図・避難経路も見やすく、わかりやすい表示がなされている。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】 近隣の小学校の教師と情報交換を行ったり、実行委員会や地域のネットワーク会議に参加し、児童の支援方針を共有したりと、地域と良好な関係の構築に努めている。 また、今年度は3年ぶりに地域円卓会議が開催されたり、ふくろ☆なつまつりを実施したりと、地域住民と活発に交流している。</p> <p>【苦情処理】 苦情になる前に利用者の意見を積極的に聞き入れ改善を行っており、苦情があった際には、法人本部とも連携を密に対応している。区への報告も適切に行われている。</p>		
⑥施設利用	評価	B 適正
<p>【利用計画】 前指定管理者が実施していた事業を引き継ぎつつ、事業者独自の事業も取り入れた年間事業計画が作成されている。乳幼児活動や中高生タイムなどにも力を入れ、幅広い利用者層が満足できるよう運営を進めている。</p> <p>【施設利用】 保護者や児童が気軽に利用ができるよう壁にきれいに飾り付けをし、さまざまな行事の様子等の掲示も行い、積極的に児童館を利用してもらえるように努めている。 新型コロナウイルス感染症対策として、利用者に対し検温・アルコール消毒の実施や人数制限、利用時間短縮のお願いを行っている。</p>		
⑦事業実施	評価	B 適正
<p>【児童館事業】 区で実施していた事業を確実に引き継ぐとともに、前事業者から引き継ぎ、母の日工作週間、父の日工作週間などのイベントを定期的実施している。また、毎月のプラバンやアイロンビーズを用いた工作イベントや、子ども劇場の方を招いたおはなし会、起震車体験の実施にも力を入れている。 今後、館庭を使って畑や園芸クラブを開くことも検討している。</p>		

⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】 室内は、設備・備品等が整頓され、清潔に管理されている。</p> <p>【事故対応】 事故等について、緊急時におけるマニュアルが整備されている。事故への対応についても、法人本部とも連携を密に対応するとともに、その都度、区に経過報告させる体制が確立されている。</p> <p>【施設】 新型コロナウイルス感染症対策として、換気やマスク着用のお願、消毒用アルコールの設置、施設やおもちゃの消毒等を行っている。</p>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】 小口現金の取り扱いについては規程や詳細なマニュアルが整備されている。</p> <p>【会計処理】 経理処理については責任が明確になっており、書類はきちんと整理されている。</p> <p>【現金等の管理】 小口現金については、施錠できるキャビネットに金庫を保管しており、鍵の取り扱いについても適切に管理されている。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】 運営、施設利用ともに良好に実施されている。 危機管理、苦情処理、情報セキュリティに関しては法人がマニュアルを一括で策定しており事務室で確認できるようにしている。 指定管理1年目であるが、地域との交流も積極的に行っており、良好な関係が構築されている。 職員は明るく活気が感じられ、あいさつもきちんと行われ、職員間の連携も取れている。 会計管理については、概ね適切に管理されているが、現金帳簿に関しては支出が生じるごとに迅速な決裁処理が求められる。 物品調達は、区内業者への発注を心がけている。 乳幼児活動や中高生タイムについては、周辺地域の協力や活動場所の工夫により継続して活動できている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 地域との信頼関係の構築、他の児童館との連携や情報共有にも留意しつつ、利用者ニーズを捉えた事業や地域と連携した事業を展開しながら、地域に根ざした子育て拠点としての児童館運営を目指していく。 今後は独自の事業を充実させていくことが期待される。 また、乳幼児活動についての取り組みを強化して、乳幼児親子の利用者を増やすことも今後の課題である。</p>		

袋児童館利用者満足度調査報告書

ライクキッズ株式会社

1 調査の概要

(1) 調査施設

袋児童館

(2) 調査期間

令和4年7月1日(金)～7月30日(土)

(3) 調査対象

児童館利用の小学生・中学生・高校生 乳幼児の保護者

(4) 調査方法

来館時にその場で記入してもらい、回収ボックスに投入してもらう

(5) 回収状況

小学生23枚、中高生世代1枚、幼児保護者1枚、不明2枚の合計27枚の回答があった

(6) その他

主に小学生で、すべての項目に回答していないものがあった(各項目の母数は18～27になる)

2 調査結果

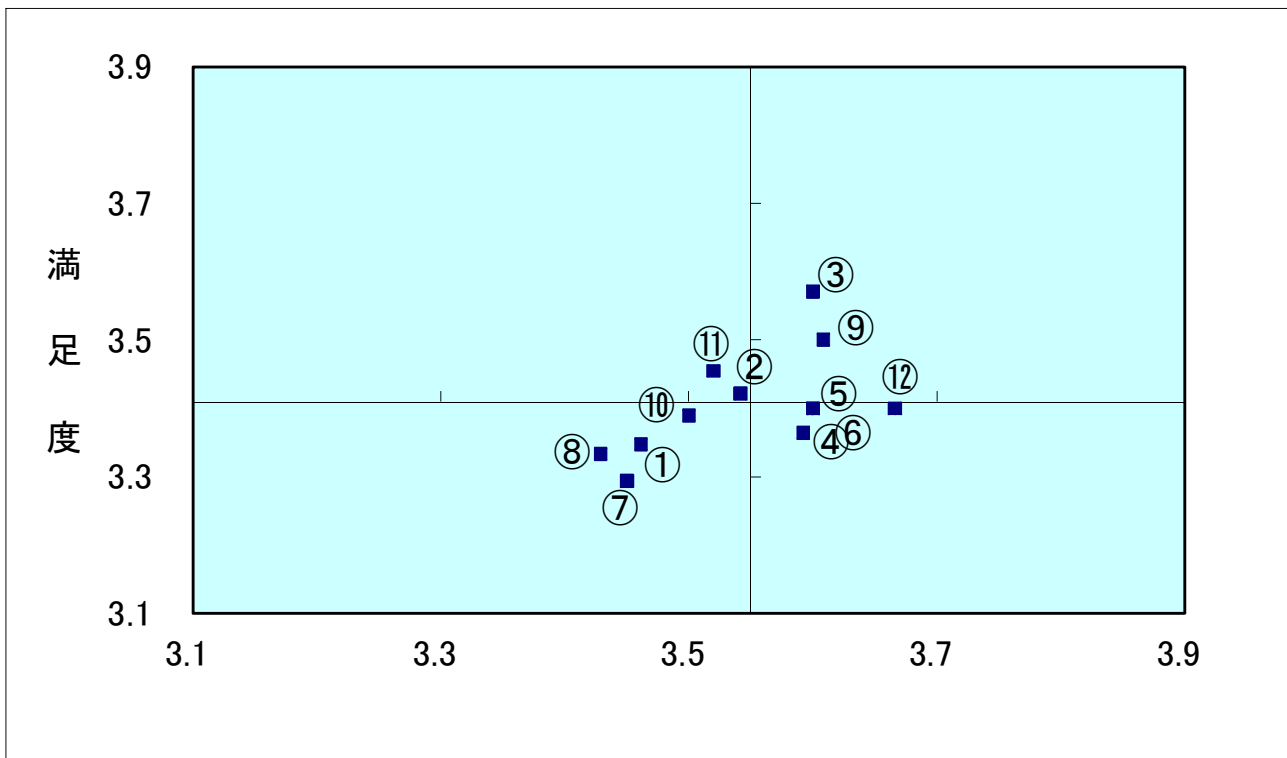
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切でない	1 全く大切でない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 居場所としての児童館について	14	11	0	1	3.46	10	11	2	0	3.35
② 児童館の安全対策について	14	9	1	0	3.54	9	9	1	0	3.42
③ 児童館の飾りつけや整理・整頓について	17	6	2	0	3.60	13	7	1	0	3.57
④ 児童館の遊び道具やおもちゃについて	15	10	0	0	3.60	10	8	2	0	3.40
⑤ 児童館の乳幼児対応について	15	10	0	0	3.60	9	10	1	0	3.40
⑥ 児童館の小学生対応について	16	11	0	0	3.59	10	10	2	0	3.36
⑦ 児童館の中高校生タイムについて	9	11	0	0	3.45	6	10	1	0	3.29
⑧ 児童館のおたより・ホームページについて	10	10	1	0	3.43	7	10	1	0	3.33
⑨ 児童館職員の対応について	14	9	0	0	3.61	10	10	0	0	3.50
⑩ 児童館への意見、要望に対する対応について	12	9	1	0	3.50	8	9	1	0	3.39
⑪ 児童館の全体的な雰囲気について	13	12	0	0	3.52	11	10	1	0	3.45
⑫ 児童館の感染対策について	17	6	1	0	3.67	10	8	2	0	3.40

※平均得点:各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 3.55

満足度平均 3.41

3 結果分析



4 課題発見

①居場所としての児童館、④おもちゃや遊具 ⑥小学生対応 ⑫感染症対策 に関して、満足度で不満との回答が複数あった。

⑦中高生タイム、⑧おたよりやホームページ ⑩意見や要望に対する対応 に関しては、（主に小学生の）関心が低く、重視度・満足度ともに未記入が多かった。

新型コロナウイルス感染拡大によって重視度が最も高かった感染対策に関して、満足度が低い傾向にある。

5 改善方策

職員全てが、利用者一人一人に寄り添い、関係性を構築していくことで、満足度の全体的な向上に努める。

児童館の事業内容やサービス内容を、さらに周知していく活動をしていく。

新型コロナウイルスに対する感染症対策について、全職員で今一度見直しを行う。

自由記述の中に、遊具に関する指摘が複数あった。館内の遊び道具・おもちゃに関して、見直しを行い、必要であれば現在の利用者が求めているあそび道具やおもちゃの購入を検討していく。

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(利用施設用)

子ども未来部 子どもわくわく課
調査実施日 令和4年8月3日

施設名	滝野川東児童館	指定管理者	ライクキッズ株式会社
-----	---------	-------	------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営の状況）

【本部所在地】 東京都渋谷区道玄坂一丁目12番1号 渋谷マークシティウエスト
 【代表者】 代表取締役 岡本 拓岳
 【業務内容】 第2種社会福祉事業（保育所・児童館等児童福祉施設の運営）
 【指定管理者施設】 高田馬場第一児童館、晴海児童館
 【指定管理者協定による運営費（債務負担行為見積）】

令和4年度	令和5年度	令和6年度	合計
29,430,670円	32,600,000円	33,500,000円	95,530,670円

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

【所在地】 北区滝野川一丁目46番7号
 【規模】
 鉄筋コンクリート造 4階部分（滝野川東区民センター）
 敷地面積 1,239.32㎡
 建物面積 497.41㎡（児童館部分）
 【従事職員数】（令和4年7月1日現在）
 児童館 7名（常勤4名、非常勤3名）

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

- (1) 児童館の施設及び設備の維持管理に関する業務
- (2) 児童館事業に関する業務
 - ア. 小学生対応事業（小学生を対象にした定期的な季節行事の開催等）
 - イ. 乳幼児対応事業（乳幼児とその保護者を対象とした事業の開催）
 - ウ. 中高生対応事業（中高生の居場所づくりのための推進事業）
 - エ. 地域との連携事業
 - (ア) 児童館まつり等地域との連携を深める事業の実施（はなコミュ、ハートまつりなど）
 - (イ) 地域が主催する行事等への参加・協力
 - オ. その他の関連事業
 - (ア) 児童館等の合同行事への参加
 - (イ) 全区的なイベントへの参加（区民まつりなど）
 - (ウ) 子育てに関する啓発活動（子育て講座の開催、子育てネットワークづくりへの支援）
- (3) その他、実施可能な特色ある事業

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】 安全・安心な施設運営と、保護者や地域との連携、協働を図り、児童健全育成の拠点として、児童の視点に立ち、子どもの自主性、社会性を育て、地域に根ざし開かれた指導を行っている。</p> <p>【施設長】 前指定管理者の活動を引き継ぎつつ、職員や利用者との信頼構築に取り組み、利用者層の変化（小学生が減少し、乳幼児親子や中学生の割合が増加）への対応を行っている。</p> <p>【開所】 施設がサービスの提供をすべき時間・日数を遵守している。新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から利用を制限した期間もあったが、乳幼児親子から中高生まで様々な世代が利用している。</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】 幅広い年齢層の職員が従事しており、バランスの取れた配置となっている。職員は、来館者全員に必ず声掛け、見送りを徹底しており、明るい雰囲気づくりに努めている。</p> <p>【労働環境】 労働基準法をはじめ法令を遵守しており、各種届出や労働・社会保険加入も適正に行われている。また、新型コロナウイルス感染症対策として、施設長と労働者の間で調整のうえ時差出勤を実施している。</p> <p>【研修】 区や都が主催する研修にも積極的に参加し、館内でフィードバックを行うなど職員の資質の向上に努めている。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】 受付レイアウトの変更や事務室前カウンターの整備を行うなど、誰もが入りやすい児童館となるような雰囲気づくりに努めている。また、利用者が安心して利用できるよう、破損した壁面の修繕や廊下照明のLED化、多目的室の畳表替えなどを行っている。</p> <p>【物品管理】 備品や遊具等の物品は、清潔に管理されており、利用しやすい環境が整っている。乳幼児用の絵本を充実させ、幼児絵本コーナーを設置したり渋沢栄一に関する本を置いたりして利用者のニーズに合わせた環境づくりを行っている。</p> <p>【業務委託】 非常通報装置の保守点検委託を実施しており、履行状況は良好である。</p> <p>【環境配慮】 使用していない部屋の消灯や冷暖房の室温設定の適正化等を心がけ、積極的に省エネ対策に取り組んでいる。また、紙の両面利用を徹底するなど資源の節約を図っている。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】 情報セキュリティマニュアルが策定され、遵守されている。プライバシーマークを取得しているほか、情報資産についての管理体制を確立・統一し、情報漏洩等の事故防止がなされている。</p> <p>【災害対策、危機管理】 震災時、緊急時のための計画が策定され、定期的に訓練の実施及び消防用設備の点検を行っている。災害対策、危機管理全般についても、区と連携しており、適宜報告も行われている。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】 直営時代から実施していたハートまつりや北区児童館ネットワーク事業など、様々な行事においても、地域と連携した運営を考え、準備している。滝野川地域の実行委員会も活発であり、はなコミュのような新しいネットワーク事業も検討している。 （ハートまつりは新型コロナウイルス感染症の影響により中止となった。）</p> <p>【苦情処理】 利用者の意見を積極的に聞き入れている。苦情があった際には区への連絡及び報告が行なわれ、適切な処理を行っている。</p>		
⑥施設利用	評価	B 適正
<p>【利用計画】 前指定管理者が実施していた事業を引き継ぎつつ、事業者独自の事業も盛り込んで年間事業計画が作成され、計画に基づき施設の運営が行われている。今後は、利用者層の変化に応じた新規事業（乳幼児親子向け、中高生向け）の計画・実施が望まれる。</p> <p>【施設利用】 保護者や児童が安全に利用出来るよう、職員から利用者への声かけを積極的に行っている。乳幼児親子に対しては、プレイルームの一部をフェンスで区切って開放し、終日利用できるよう配慮がなされている。また、工作室にある赤ちゃん休憩スペースの配置替えを行うなど、授乳などの際に親子が衛生的に、くつろいで過ごせるような工夫がされている。 今年度から相談事業の専門相談員が館に滞在する時間を長くして、相談しやすい環境を整えている。 新型コロナウイルス感染症対策として、利用者に対し検温・アルコール消毒の実施や人数制限、利用時間短縮のお願いを行っている。</p>		
⑦事業実施	評価	B 適正
<p>【児童館事業】 指定管理 1 年目ということもあり、前指定管理者が実施していた事業を確実に実施することを念頭に置きつつ、独自の事業も実施するなどし、誰もが安心して過ごせる・楽しめる児童館を目指している。また、自由参加のおひさまタイムの内容を強化し、来館者が誰でも作れる季節掲示を取り入れるなど、保護者間の交流にも努めている。</p>		

⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】 室内は清掃が行き届いており、清潔に管理されている。修繕箇所が発生しても迅速に対応している。不要な物品は区の担当者と相談して処分するなど、安全のためにも整理整頓を心がけている。</p> <p>【事故対応】 事故等について、緊急時におけるマニュアルが整備されている。事故への対応についても、その都度、区に経過報告する体制が確立されている。</p> <p>【施設】 新型コロナウイルス感染症対策として、換気やマスク着用のお願い、消毒用アルコールの設置、施設やおもちゃの消毒等を行っている。</p>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】 小口現金の取り扱いについて、経理規程及びマニュアルが整備されている。</p> <p>【会計処理】 経理処理については責任が明確になっており、概ね適正に実施されている。また、書類についてもきちんと整理されている。</p> <p>【現金等の管理】 現金の管理にあたっては、施錠できるキャビネットに金庫を保管しており、鍵についても適切な管理を行っている。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】 運営、施設利用、ともに概ね良好に実施されている。前指定管理者実施していた事業を引き継ぎつつ、利用者の要望に応える事業を実施し、利用者層の変化にも柔軟に対応した児童館運営が行われている。</p> <p>危機管理、苦情処理、情報セキュリティに関しては法人がマニュアルを一括で策定しており事務室で確認できるようにしている。</p> <p>感染防止対策を強化しながらも、ソーシャルディスタンスを保てる遊び（「大学落とし」、「人狼」など）の導入などを進めた。</p> <p>指定管理一年目であるが、地域や関係機関との交流を行い、良好な関係の構築に努めている。職員については、明るく活気が感じられ、あいさつもきちんと行われている。</p> <p>労働環境については、労働関係法令の順守と労働保険等の各種届出が適切に行われている。会計管理については、概ね適切に管理されている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 引き続き区内の他の児童館等との連携及び情報共有を図るため、施設長からの積極的な働きかけを行っていく。また、利用者層の変化に対応すべく、ニーズの把握に積極的に努め、新規事業の展開に活かしていく。また、利用者側からも企画立案・実施に関して主体的にアイデアや意見を出したり、活動を立ち上げたりできるような体制を検討していく。</p>		

滝野川東児童館利用者満足度調査報告書

ライクキッズ株式会社

1 調査の概要

(1) 調査施設

滝野川東児童館

(2) 調査期間

令和4年6月20日(月)～7月22日(金)

(3) 調査対象

滝野川東児童館利用者(乳幼児保護者、小学生、中学生)

(4) 調査方法

来館者に配布し、記入してもらい回収箱に入れてもらう。

(5) 回収状況

63名中 63名回答(回収率100パーセント)

(6) その他

2 調査結果

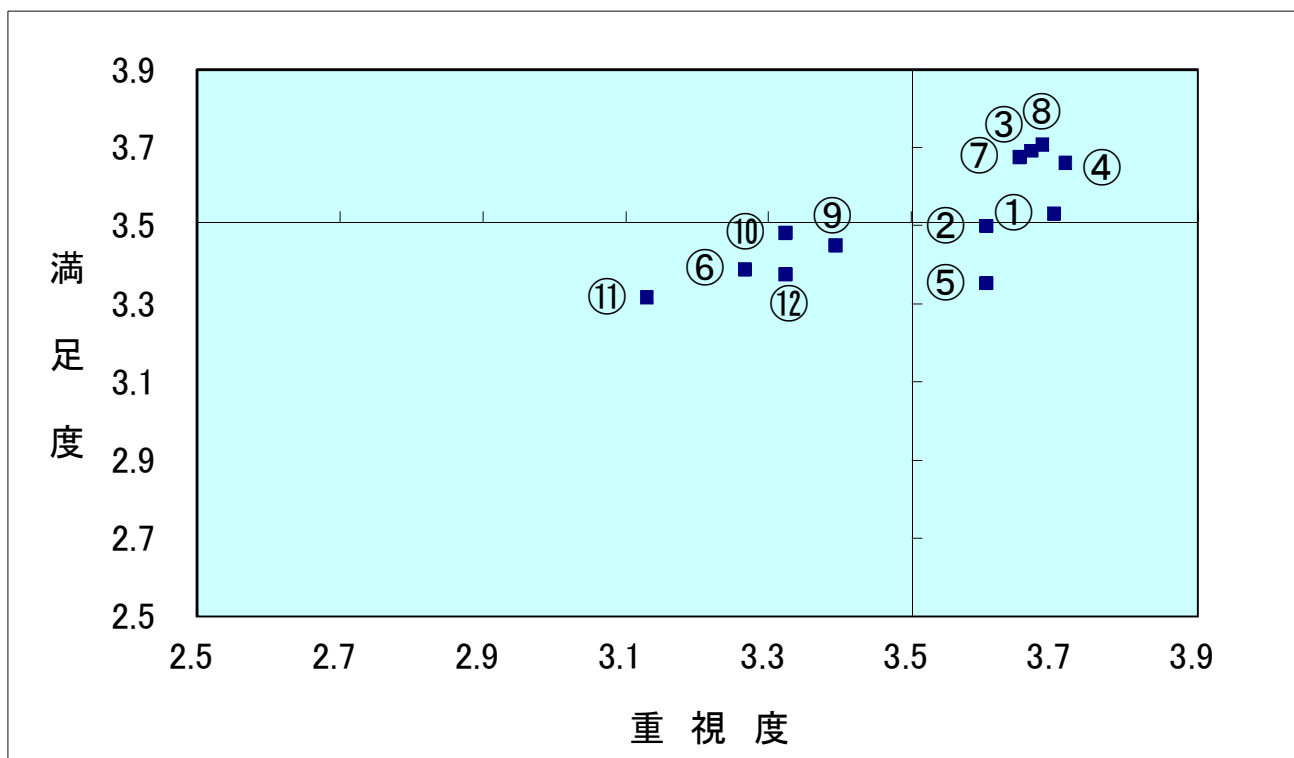
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 とても 大切	3 大切	2 やや 大切	1 大切 では ない	平均	4 とても 満足	3 満足	2 やや 不満	1 不満	平均
① 児童館の清潔さ(整理整頓・清掃)	44	19	0	0	3.70	35	25	2	0	3.53
② 児童館の感染症対策(消毒・密の回避・制限)	42	17	4	0	3.60	32	29	1	0	3.50
③ 児童館の入りやすさ(明るさ・雰囲気・掲示)	44	17	2	0	3.67	44	17	1	0	3.69
④ 児童館の事故防止・安全管理	45	18	0	0	3.71	41	21	0	0	3.66
⑤ 児童館の遊び道具の豊かさ・適切さ	39	23	1	0	3.60	29	26	7	0	3.35
⑥ 児童館の活動プログラム内容	27	24	7	2	3.27	26	30	3	0	3.39
⑦ 児童館職員の来館者への対応	41	22	0	0	3.65	43	18	1	0	3.68
⑧ 児童館職員の態度(館内・電話対応)	44	18	1	0	3.68	45	16	1	0	3.71
⑨ 児童館職員への相談のしやすさ	32	22	6	1	3.39	32	24	3	1	3.45
⑩ 同世代・子育て家庭の交流について	32	20	8	2	3.32	29	31	0	0	3.48
⑪ 異年齢間の交流について	22	28	10	2	3.13	21	37	2	0	3.32
⑫ 児童館内図書室の図書の豊かさ・適切さ	27	29	5	1	3.32	29	26	6	0	3.38

※平均得点:各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 3.50

満足度平均 3.51

3 結果分析



4 課題発見

- ・⑤の遊び道具の豊かさ・適切さについての重視度（3.60）に対して、満足度（3.35）と下回っていた。
- ・②の感染症対策についての重視度（3.60）に対して、満足度（3.50）と下回っていた。

5 改善方策

・⑤について、4月当初から館内のおもちゃが雑多で整理されておらず、古いものやパーツの揃わないものの入れ換えが少なかった。また、寄付されたおもちゃに偏っていたり、旧育成室用のおもちゃが多かったりして、利用者層に合っていなかった。おもちゃ棚を整理して量を調整し、新規に幼児むけおもちゃや中学生が楽しめるカードゲームなどを順次導入している。

・②について、昼と夕方の2回消毒のみでは利用者の不安が解消できていない。使用した物品ときれいなものをスペースで区切って利用者にも分かりやすくして、使用後の物品の殺菌消毒の頻度を向上させていきたい。

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(利用施設用)

子ども未来部 子どもわくわく課

調査実施日 令和4年7月26日

施設名	豊島東児童館	指定管理者	ライクキッズ株式会社
-----	--------	-------	------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営の状況）

【本部所在地】 東京都渋谷区道玄坂一丁目12番1号 渋谷マークシティウエスト

【代表者】 代表取締役 岡本 拓岳

【業務内容】 第2種社会福祉事業（保育所・児童館等児童福祉施設の運営）

【指定管理者施設】 高田馬場第一児童館、晴海児童館

【指定管理者協定による運営費（債務負担行為見積）】

令和4年度	令和5年度	令和6年度	合計
37,572,067円	40,810,000円	41,860,000円	120,242,067円

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

【所在地】 北区豊島五丁目5番9-120

【規模】

鉄筋コンクリート造 1階部分（都市再生機構）

敷地面積 1,051.64㎡

建物面積 506.22㎡（児童館部分）

【従事職員数】（令和4年7月1日現在）

児童館8名（常勤5名、非常勤3名）

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

(1) 児童館の施設及び設備の維持管理に関する業務

(2) 児童館事業に関する業務

ア. 小学生対応事業（小学生を対象にした定期的な季節行事の開催等）

イ. 乳幼児対応事業（乳幼児とその保護者を対象とした事業の開催）

ウ. 中高生対応事業（中高生の居場所づくりのための推進事業）

エ. 地域との連携事業

(ア) 児童館まつり等地域との連携を深める事業（太陽の子まつりなど）

(イ) 地域が主催する行事等への参加・協力

オ. その他の関連事業

(ア) 児童館等の合同行事への参加

(イ) 全区的なイベントへの参加（区民まつりなど）

(ウ) 子育てに関する啓発活動（子育て講座の開催、子育てネットワークづくりへの支援）

(3) その他実施可能な特色ある事業

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】 地域と連携した地域全体での子育て支援を行い、児童館利用を通して異年齢・世代間交流の場を提供している。</p> <p>【施設長】 区との情報共有・報告などのコミュニケーションを適切に行っている。また、不要品の整理や、老朽化の進んだトイレを倉庫に改修するなど、より居心地のいい環境づくりに取り組んでいる。</p> <p>【開所】 施設がサービスの提供をすべき時間・日数を遵守している。また、中高生タイムも実施されている。</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】 当館での勤続年数の長い職員が多く配置されており、安定感がある。利用者一人一人が満足できるように職員が来館者の迎え入れや声掛けを行っている。</p> <p>【労働環境】 労働基準法をはじめ法令を遵守しており、各種届出や労働・社会保険への加入も適正に行われている。また、新型コロナウイルス感染症対策として、施設長と労働者の間で調整のうえ時差出勤を実施している。</p> <p>【研修】 区が主催する研修だけでなく動画形式による事業者独自の研修も積極的に実施している。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】 建築年数の古い児童館であるが、各部屋の壁面、掲示板を季節感あふれる装飾に変えたり、プレイルームの床の全面張替え工事を行うなど、来館者にとって親しみやすい工夫をしている。</p> <p>【物品管理】 乳幼児・児童の成長に合わせた遊具の種類、配置に配慮がなされ、特に乳幼児用玩具、絵本、育児に関する本の充実を図っている。一方で、児童館で使用する物品が増加傾向にあるため、整理整頓を徹底していくことが望まれる。</p> <p>【業務委託】 清掃等の委託を実施しており、実施状況も良好である。</p> <p>【環境配慮】 使用していない部屋の消灯や冷暖房の室温設定の適正化等を実施しており、省エネ対策に取り組んでいる。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】 情報セキュリティマニュアルが策定され、遵守されている。また、プライバシーマークの取得や情報資産についての管理体制が確立、情報漏洩等の事故防止がなされたりしている。</p> <p>【災害対策、危機管理】 震災時、緊急時のためのマニュアルが策定され、定期的な訓練の実施がなされている。災害対策、危機管理全般についても区と連携しており、非常連絡体制についても整備されている。隅田川沿いの低地に所在しているため、河川氾濫等の水害への対策や訓練を、さらに万全のものとするのが望まれる。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】 北区児童館ネットワーク事業などの行事において、地域と連携した運営を考え、企画・準備している。青少年地区委員会、自治会等とも協力体制が確立できており、地域とは良好な関係が構築されている。また、ネットワーク事業の一環として、幼児親子と職員が一緒になって、児童館の花壇で野菜を育てて収穫をする体験活動を行うなどの工夫もなされている。</p> <p>【苦情処理】 利用者の意見を積極的に聞き入れている。苦情があった際には区への連絡及び報告が行なわれ、適切な処理を行っている。</p>		
⑥施設利用	評価	B 適正
<p>【利用計画】 乳幼児親子を含め、幅広い年齢層が楽しめるプログラムを展開できるように年間事業計画が作成されている。子ども達だけでなく、世代間交流を推進するため、高齢者に館の一室を貸し出すなど地域全体の人たちに利用してもらえるようにしている。職員の意欲も高く、積極的に児童館事業の計画を立てている。</p> <p>【施設利用】 保護者や児童が安全に利用できるよう、職員から利用者への声かけを積極的に行っている。日本語での意思疎通が難しい外国人の来館に備え、多言語による表示やポケットクの用意などの対応を行っている。また、新型コロナウイルス感染症対策として、利用者に対し検温・アルコール消毒を行っている。</p>		
⑦事業実施	評価	B 適正
<p>【児童館事業】 前指定管理者がこれまで実施してきた事業を確実に実施するとともに、乳幼児親子や外国籍の児童の増加等、利用者層の変化にも柔軟に対応するようにしている。引き続き乳幼児向け事業として親子ヨガやベビーマッサージを実施している。土曜日にシャボン玉やプラレール、スポーツなどの事業を実施するなど、父親も参加しやすくする工夫がみられる。また、手芸、工作、フラワーアレンジメントなども実施して母親のリフレッシュも兼ねたママクラフトの充実も図るとともに、登録制により感染症対策も図られている。</p> <p>乳幼児クラブにおいては、保護者同士の交流が広がっている。</p>		

⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】 室内は概ね清掃が行き届いており、清潔に管理されている。築年数が経過した古い施設であり、修繕が必要な箇所が発生することが多いが、適宜対応し、施設環境の整備を行っている。また、授乳・おむつ替えをするスペースを多目的室の一角に設け、カーテン、柵で仕切るなど、落ち着いて授乳・おむつ替えができるように改善に努めている。</p> <p>【事故対応】 事故等について、緊急時におけるマニュアルが整備されている。事故への対応についても、その都度、区に経過報告する体制が確立されている。</p> <p>【施設】 新型コロナウイルス感染症対策として、マスク着用のお願、消毒用アルコールの設置、施設やおもちゃの消毒等を行っている。また、換気扇、空気清浄機を各部屋に設置するとともに扇風機の充実を図り、各部屋の換気対策に取り組んでいる。</p>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】 小口現金の取り扱いについての詳細なマニュアルが整備されている。</p> <p>【会計処理】 経理処理については責任が明確になっており、書類は概ね整理されている。</p> <p>【現金等の管理】 現金の管理にあたっては、施錠できるキャビネットに金庫を保管している。 また、現金出納帳の作成により、日々の収支状況の管理を行っている。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】 運営、施設利用、ともに良好に実施されている。前指定管理者が実施していた事業を引き継ぎつつ、利用者層の変化（外国人や乳幼児親子の増加）や要望にも対応するなど、児童館運営への積極的な姿勢が窺える。 指定管理1年目であるが、地域との交流を積極的に行い、信頼関係を築いている。 職員については、「元気な挨拶、明るい笑顔、フットワークの軽さ」を心がけ、全体的に活気が感じられ、あいさつもきちんと行われている。 環境整備に関しては館内の照明器具等の老朽化が進んでいるため、さらなる環境整備が望まれる。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 区との綿密な連携に努めるとともに、地域と積極的な交流を行う児童館運営を心がけていく。また、乳幼児クラブの運営をより充実させるために、職員の見識を深め、企画力・実践力の向上を図っていく。 中高生タイムの進め方に関して、学校との連携や団地住民の理解を得ることを課題としている。 指定管理者が変わっても、引き続き利用者のニーズに耳を傾け、地域に根差した地域の子育て拠点としての児童館を目指していく。</p>		

豊島東児童館利用者満足度調査報告書

ライクキッズ株式会社

1 調査の概要

(1) 調査施設

豊島東児童館

(2) 調査期間

令和4年6月20日～7月8日

(3) 調査対象

児童館利用乳幼児親子・中学生

(4) 調査方法

来館者に配布、記入していただき回収箱に入れてもらう。

(5) 回収状況

51 名中 51 名回答

(6) その他

2 調査結果

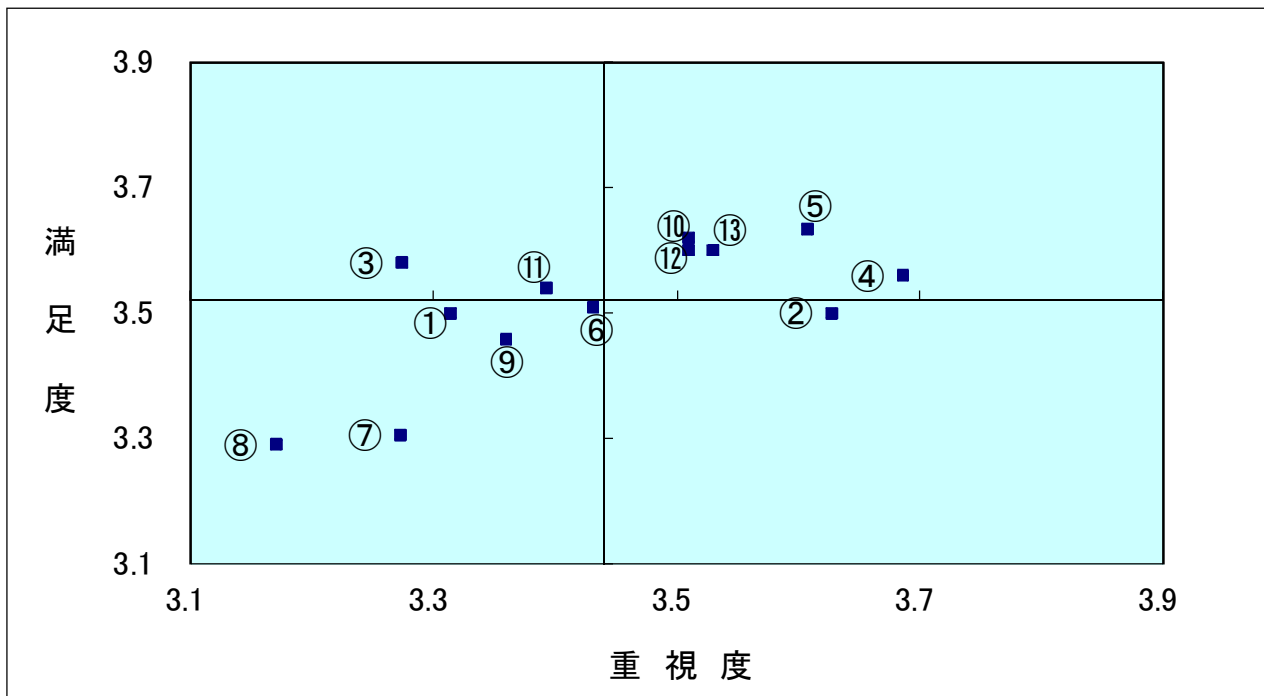
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大 切	3 大切	2 大切 でない	1 全く 大切 でない	平均	4 大い に満 足	3 満足	2 不満	1 極め て不 満	平均
① 児童館の遊び道具について	19	29	3	0	3.31	26	23	1	0	3.50
② 児童館の衛生管理について	32	19	0	0	3.63	25	25	0	0	3.50
③ 児童館の飾りつけ・整理整頓について	14	37	0	0	3.27	29	21	0	0	3.58
④ 児童館の安全対策について	35	16	0	0	3.69	28	22	0	0	3.56
⑤ 児童館の乳幼児対応について	31	20	0	0	3.61	31	18	0	0	3.63
⑥ 児童館の乳幼児用玩具・遊具・絵本について	22	29	0	0	3.43	25	24	0	0	3.51
⑦ 児童館の小学生対応について	13	30	1	0	3.27	11	25	0	0	3.31
⑧ 児童館の中学生対応について	12	24	5	0	3.17	9	22	0	0	3.29
⑨ 児童館の広報（おたより・ホームページ）について	19	30	1	0	3.36	22	26	0	0	3.46
⑩ 児童館の職員の挨拶・態度について	26	25	0	0	3.51	30	20	0	0	3.60
⑪ 児童館への要望・意見に対する職員の対応について	20	31	0	0	3.39	27	23	0	0	3.54
⑫ 児童館の全体的な雰囲気について	26	25	0	0	3.51	31	19	0	0	3.62
⑬ 児童館の全体的な満足度について	27	24	0	0	3.53	30	20	0	0	3.60

※平均得点：各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 3.44

満足度平均 3.52

3 結果分析



4 課題発見

- ⑦これまで小学生の居場所としての児童館であったが、子どもセンター化に向けた取り組みにより小学生の行事がわくわく広場に移行した事が満足度が低くなった原因と思われる。
- ⑧児童館を利用している一部の中学生のマナーや言動の粗さを目の当たりにした乳幼児親子が安心して利用できないと感じる場面が見られたのが重視度が低い原因と思われる。
- ⑨前年度より重視度並びに満足度が若干向上したが、児童館の広報（おたより、ホームページ）を利用していない乳幼児親子が多く見られる。原因として中国・イスラム系の方の利用が多くなり、日本語表記の情報だけでは十分に伝えきれていないことがわかった。

5 改善方策

- ⑦わくわく広場の活動だけではなく、児童館を利用したいと来館する小学生に対して職員が声をかけ、時には一緒に遊ぶ等を心掛けていく必要がある。
- ⑧一部の中学生による言動が他の乳幼児親子に不安な気持ちを抱かせないように、職員から粘り強く声掛けをし、時には学校とも連携を取りながら公共施設を利用する際のマナーや、約束事を遵守できるようにしていく必要がある。
- ⑨児童館における魅力的な活動をより多くの乳幼児親子に知らせ、参加していただくために、中国・イスラム系の方々にも活動予定が把握・理解できるように英語・中国語等の表示をしていく必要がある。

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(処遇施設用)

子ども未来部 保育課

調査実施日 令和4年 6月27日

施設名	東十条保育園	指定管理者	社会福祉法人 育成会
-----	--------	-------	------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

本部所在地：東京都北区西が丘3-16-15

設立：昭和28年5月18日

代表者：理事長 植村 典夫

運営する施設：認可保育園 テーオーシー保育園（定員200名、東京都北区）

経営の状況

- 平成13年10月1日から、東十条保育園の管理委託を受託。平成18年4月から指定管理者として管理代行を開始し、令和3年度から4期目の管理代行を行っている。
- 令和4年度の指定管理料（協定書に基づく）は、265,580千円。ただし、在籍児が定員に欠ける場合等、状況に応じて減額となる。
- 協定期間は、令和3年4月1日～令和8年3月31日の5年間

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

所在地：北区東十条3-2-14 東十条区民センター2階及び4階の一部

規模：建物延床面積922,21㎡（うち4階子育て支援室79㎡）、園庭349,20㎡

従事職員数（令和4年4月1日現在）

【常勤職員】22名

【非常勤職員】13名

園長	1名	保育士	8名
主任保育士	1名	保育補助員	3名
保育士	14名	調理補助員	1名
看護師	1名	嘱託医	1名
栄養士	2名		
調理員	2名		
事務員	1名		

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

認可保育園

- 一般開所時間 午前7時15分～午後6時15分（11時間保育）
- 入所可能な児童の年齢 生後57日目（産休明け）～
- 定員

0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	合計
14名	15名	17名	18名	18名	18名	100名

・特別保育事業

3時間延長保育 定員40名 午後6時15分～午後9時15分

スポット保育 延長保育に空きのある場合に実施

休日保育 定員30名 年末年始を除く日曜・祝日の

午前7時15分～午後6時15分

一時預かり保育 定員6名 月～土曜日 午前8時～午後6時

・特別支援児保育

・地域活動、お年寄りとの交流、小中高生の育児体験受入れ、在宅支援活動等

・子育て支援コーナーの運営

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】 保育目標「のびのびとした元気な子ども（健康）」「返事・あいさつのできる子ども（交わり）」 「最後までやり通す子ども（努力）」を実現するため、指定管理者ならではの独自性を発揮し、 四季折々の行事や多彩な保育メニューを実施している。</p> <p>【施設長】 家庭と連携して子どもの心身の健全な発達を図るとともに、安定的な園運営を行うことを目的 として、子育て支援活動に積極的に取り組み、一時預かり保育のほか育児相談、出産前の支援に 積極的に取り組んでいる。保護者とは個別に面談を行い、意見や要望に対しきめ細やかに対応す るとともに、保育にも活かしている。また、年2回の職員面談やメンタルヘルス対策等を通して、 職員との良好な人間関係の構築に努めている。</p> <p>【開所】 北区保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を遵守している。</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】 適正な職員体制が整っている。就業規則の改正や労使協定等、労働基準監督署への届出も適正 に行われている。高い水準での有給休暇の取得率の維持、育児休業復帰職員等への短時間勤務の 導入のほか、連続して休暇が取得できるようにするため、月曜日や金曜日に会議を入れないよう 配慮するなど、職員が働きやすい環境づくりに努めている。</p> <p>【健康管理】 定期及び雇入れ時の健康診断が適正に行われている。定期健診においては、自己負担で検査項 目の追加が可能となっており、各職員が自身に合わせた検診を効率的に受診できる機会を設けて いるほか、新たにハラスメントに関する総合的な規程を制定するなど、職員の健康の維持・向上 に努めている。</p> <p>【従事者研修】 保育分野のほか、保健、障害児対応、救急救命講習等幅広い分野の研修に参加している。外部 研修の報告は職員会議で行い、職員間の情報共有を図っている。園内研修では、グループ討議や 研究内容の発表、ミニテストの実施など、職員への情報提供や知識の定着を図っている。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】 調理室等の空調機取替えを実施したほか、必要な施設の修繕及び施設機器の保守を適正に行っ ている。また、ヒヤリハットを含む危険個所の点検・把握は全職員で情報共有を行い、即時に対 応策を講じることにより保育環境と安全性の向上を図る取組を行っている。</p> <p>【物品管理】 備品については、備品台帳を作成し、適正な物品管理に努めている。給食、おやつの食材をは じめ必要な物品について、区内の近隣業者を優先して購入している。</p> <p>【業務委託】 協定書に定める施設設備点検等の外部委託は適切に実施されている。専門家による体操指導、 リズム指導の委託についても、業者と打ち合わせを綿密に行うなど、適切に実施されている。</p> <p>【環境配慮】 LED照明の導入や小まめな消灯を行うほか、省エネ環境目標を園内に掲示するなど環境配慮 に取り組んでいる。また、日常の保育の中では廃材で制作を行い、環境学習にも取り組んでいる。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適 正
<p>【情報資産保護】</p> <p>パソコン使用におけるデータについては、ファイルサーバーによる管理、定期的なバックアップを行うとともに、専門業者による月1回のセキュリティチェックを受けるなど、情報管理は適正に行われている。外部記憶媒体等の持ち出しは禁止されており、勤務時間中に個人情報を取り扱うクラスだより等作成のための時間を設けるなど、ルールの実効性を高める取組も行っている。園児及び保護者の個人情報の取扱いについては、保護者に確認を取るとともに、園内での撮影等の取扱いについても保護者への周知を行っている。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>各種対応マニュアルは適正に整備され、各保育室に備え置いている。非常災害訓練は適切に実施されているほか、保護者との情報共有を図る手段として、平常時からICTによる配信を活用している。子どもが危機管理に関心を持つよう、訓練の反省や子どもの姿から課題を抽出して防災指導を実施している。また、各クラスで散歩中の災害訓練を実施することで、子ども自身が身を守る行動を理解できるように取り組んでいる。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適 正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>併設の子育て支援コーナーを活用し子育て支援事業を実施している。また、高齢者あんしんセンターの利用者による読み聞かせや、自治会とも園行事等で交流しており、地域との関わりを積極的に持っている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>意見箱の設置や行事後のアンケート、定期的に関催する保護者幹事会等により、保護者意見の把握に努めている。寄せられた意見や苦情については即時対応を心掛け、職員会議で共有を図るとともに、保護者への周知も行っている。また、苦情処理第三者委員の利用に関する周知も適切に行われているなど、区との連絡相談は迅速、的確に行われている。</p>		
⑥利用者処遇	評価	B 適 正
<p>【処遇】</p> <p>環境係を設けて毎月話し合い、0歳児～未就学児の継続した環境づくりに努めている。日々の保育や子どもの様子が保護者に伝わるよう玄関にポートフォリオを設置したり、季節ごとに子どもの作品を展示している。行事ではライブ配信も実施し、子どもも保護者も心に残るような取組となるよう心掛けている。廊下のスペースを活用し、自由に体幹を鍛えることが出来る運動遊びや、淡水魚の大型水槽を設置して癒しの空間づくりを行うなど、保育環境の向上を図っている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>ヒヤリハット・けがの報告書の記入及び統計表作成による分析を行い、職員に周知している。再発防止策等の振り返り記録及び話し合い記録を充実させ、事故防止に努めている。</p> <p>年度初めの研修において、SIDS（乳幼児突然死症候群）に関するビデオを全職員で確認し、子どもが寝る際にうつ伏せにしないよう意識している。</p>		
⑦給食	評価	B 適 正
<p>【衛生】</p> <p>食品衛生責任者が役割を自覚し、調理従事者の毎日の衛生状態を適正に管理している。調理室及び調乳室についても、衛生的な環境整備を維持している。また、他園の栄養士とも積極的に衛生面や食育に関する情報交換を行っている。</p> <p>【献立】</p> <p>給食は、子どもの発達を支えるものとして捉え、栄養バランスを考慮した上で旬の食材を吟味</p>		

し、「美味しさ」「適温」「季節感」を重視し、楽しく食べることへの配慮を心掛けている。誕生会では、子ども達のデザインした手作りケーキで、食の楽しさが実感できる取組を実践している。食材の栽培から調理までを体験するなど食への関心を高める取組を行い、児童及び保護者の高い評価につながっている。アレルギー対応についても代替食が適切に提供されており、栄養士、担任によるダブルチェックを実施している。

⑧環境整備

評価

B 適正

【利用者環境の整備】

園内は整理整頓と清掃が行き届き、清潔感ある雰囲気保たれており、利用者が楽しく過ごすことができるよう工夫している。また、園内での子どもの様子を伝える写真掲示や、制作物の提示等保護者との良好なコミュニケーションが築ける環境整備が図られている。

【事故対応】

事故発生時の職員対応マニュアルが整備され、けが発生時も適切に対処している。事故報告書は適切に作成されており、再発防止のための職員会議での話合いのほか、事故内容を集計し、児童の発達段階に応じて発生しやすい事例を想定した事故防止の取組も行っている。また、法人内でも情報共有が行われ、フィードバックと改善を実施している。

⑨会計

評価

B 適正

【規程】

会計責任者や出納職員等の選任、契約や小口現金等に関する経理規程が適正に整備されている。年1回監事による会計監査を実施することや会計士が毎月会計関係書類を確認することで規定の遵守に努めている。

【会計処理】

契約や購入の際には会計責任者に確認後発注しており、収支についても会計責任者の管理のもと出納職員が手続をしている。工事案件の稟議書では、現状の写真を載せる等工夫しており、会計責任者及び理事長の決裁を経た上で実施されている。領収書等の会計書類については、済印を捺すことで不正防止が図られており、適正な会計処理が行われるよう努めている。

【現金等の管理】

現金は金庫で適切に保管されており、事務所内に防犯カメラ等のセキュリティー対策を施し、厳重な管理をしている。また、チェック体制が適切に整備された上で、小まめに銀行口座からの出入金を行うことで、園で保管する現金を抑え、安全性の確保が図られている。

5. 総合評価

評価

B 適正

【総合評価】

3時間の延長保育に加え、休日保育等の特別保育を実施しており、安定して良好な運営を行っている点は評価できる。従事者研修ではグループ討議やミニテストの実施等工夫をして保育の質の向上を目指している。ICTシステムの定着による保育士の業務軽減、保護者の利便性の向上や非常時への対策強化等、全体的に安定した施設運営を行っている。

【今後の方針、改善方策】

多様化する保護者の就業状況・ニーズに合わせ3時間の延長保育を実施するなど、北区の子育て支援の一翼を担っている。引き続き、良質な保育サービスを提供できるよう、保育の質の向上と保育士の人材確保や定着化を推進するため、より一層の職員の処遇改善、キャリアパス等の職員研修の参加、職場環境や福利厚生等の向上に努めていただきたい。引き続き、公立保育園としての質を維持しつつ、法人運営の独自性を発揮した新たな取組の実施等、さらなる運営の向上を目指すよう期待する。

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(処遇施設用)

子ども未来部 保育課

調査実施日 令和4年 7月28日

施設名	王子北保育園	指定管理者	社会福祉法人 三社会
-----	--------	-------	------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

本部所在地：東京都板橋区富士見町13-6

設立：昭和28年1月19日

代表者：理事長 田中 正己

運営する施設：認可保育園 平和保育園（定員166名、東京都板橋区）

認可保育園 緑ヶ丘保育園（定員120名、東京都調布市）

認可保育園 深大寺保育園（定員120名、東京都調布市）

認可保育園 仙川保育園（定員110名、東京都調布市 管理委託）

認可保育園 浮間東保育園（定員117名、東京都北区 指定管理）

認可保育園 光が丘わかば保育園（定員110名、東京都練馬区）

経営の状況

- 平成18年4月1日から、王子北保育園の管理代行を開始し、令和3年度から4期目の管理代行を行っている。
- 令和4年度の指定管理料（協定書に基づく）は、224,162千円。ただし、在籍児が定員に欠ける場合等、状況に応じて減額となる。
- 協定期間は、令和3年4月1日～令和8年3月31日の5年間

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

所在地：北区王子3-23-7-113

規模：都営住宅併設1階部分、建物延床面積584.86㎡、園庭677.56㎡

従事職員数（令和4年4月1日現在）

【常勤職員】19名

【非常勤職員】20名

園長 1名

保育士 8名

主任保育士 1名

保育補助 9名

保育士 15名

用務員 2名

看護師 1名

嘱託医 1名

事務員 1名

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

認可保育園

- 一般開所時間 午前7時15分～午後6時15分（11時間保育）
- 入所可能な児童の年齢 生後6か月～
- 定員

0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	合計
9名	16名	18名	18名	18名	18名	97名

・特別保育事業

2時間延長保育 定員20名 午後6時15分～午後8時15分

スポット保育 延長保育に空きのある場合に実施

一時預かり保育 定員3名 月～土曜日 午前8時～午後6時

・特別支援児保育

・地域活動、子育て支援、お年寄りとの交流、小中高生の育児体験受入れ、在宅支援活動等

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>法人の保育理念である「経験無くして成長なし」「子どもの成長の援助」「多様性の尊重」「子育て支援」のもと、法人姉妹園との連携を図りながら保育者の指導、育成に力を注ぎ、保育の質の向上に努めている。その中で、職員の役割分担、個人目標を明確にし、円滑な運営を実現している。また、中長期計画を策定し、「集団生活を通して、心身ともに健康な子どもの育成」「地域との交流と連携」「職員が生涯の仕事として働き続ける職場を目指して」の各方針について、具体的な取組を行っている。</p> <p>【施設長】</p> <p>園児や保護者と言葉を交わすに当たって笑顔で挨拶をするとともに、園での気づきを伝える等、きめ細かな対応を行っている。職員を「チームワーク研修」「説明力向上」等の研修に積極的に参加させるとともに、園内で研修内容を共有し、職場内の良好な関係性の向上を図っている。</p> <p>【開所】</p> <p>北区立保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を遵守している。</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <p>適正な職員体制が整っている。就業規則の改定や労使協定等、労働基準監督署への届出も適正に行われている。1か月前にクラスリーダーが職員の休暇取得の希望を聞き取って調整した上でシフトを作成するなど、職員が希望どおり休暇を取得できるようにしており、働きやすい職場環境づくりに努めている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>定期及び雇入れ時の健康診断が適正に行われており、看護師による健康指導も行うなど、職員がいつでも相談しやすい環境づくりに努めている。風しん・麻しん抗体検査やインフルエンザ予防接種の補助を行うなど、職員の健康管理に力を入れている。また、新型コロナワクチン接種者及び接種後に体調不良となった者に対し特別休暇を付与しており、コロナ禍における職員の健康管理に配慮している。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>個人別研修計画に基づき、非常勤職員も含めて、園内研修や法人の全体研修、外部研修等へ積極的に参加しており、オンライン研修も積極的に受講している。研修受講後、職員が研修報告書を作成し、他の職員が当該報告書を読んだ上でコメントを記入し、職員全員が共有できるようにするなど、園全体で業務の専門性及び質の向上に努めている。また、今年度から、将来的に園運営を担うリーダー層の研修を実施するなど、施設運営に関する人材育成も行っている。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>保育室や給食室のエアコンを修繕するなど、施設の修繕及び設備機器の保守を適正に行っている。また、新たにスチームコンベクションを1台購入するなど、設備の増強を行っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品等については物品台帳を作成し、適正な物品管理を行っている。給食・おやつ食材をはじめ必要な物品について、区内近隣業者を優先し購入している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>協定に定める施設設備点検等の外部委託は適切に実施されている。調理業務、体育指導委託についても、業者との打合せは綿密に行われ、適切に実施されている。</p>		

【環境配慮】 小まめな消灯や適切な空調設定による節電に取り組んでいる。また、「SDGsを学び、保育園で何ができるかを考える」をテーマとして年間を通し研修している。保育園で使用している紙やティッシュの数を削減し、1か月の使用量を見える化するようになっている。		
④情報管理・危機管理	評価	B 適正
【情報資産保護】 パソコンやUSBメモリの外部への持出制限を実施し、データが外部に持ち出しできない環境を築いている。写真等の個人情報の取扱いについては、入園時に保護者に書面で確認を取るなど適切に管理している。		
【災害対策、危機管理】 各種対応マニュアルは年度当初に見直しを行い、全職員が所持している。災害時の避難場所や連絡先について、保護者に「園生活のしおり」で周知している。避難場所において近隣保育園と連携しての合同防災訓練や、保護者の引き渡し訓練などに積極的に取り組んでいる。		
⑤交流・改善	評価	B 適正
【地域等との関わり】 近隣高校の生徒を保育実習生として受け入れている。今年度は当該高校の「子どもの発達と保育」の授業に講師として王子北職員を派遣予定であるなど、地域交流を積極的に行っている。また、団地自治会との良好な関係を継続しており、日々の挨拶ややり取りが活発である。		
【苦情処理】 行事ごとに保護者からアンケートを取り、保護者の意向把握に努めている。意見箱の設置及び苦情処理第三者委員の利用に関する周知も適切に行われている。意見や苦情等についてはリーダー会議や幼児・乳児会議、職員会議、日報等で全職員に情報共有を行っている。		
⑥利用者処遇	評価	B 適正
【処遇】 子どもたちの育ちを多面的にとらえ、より充実した保育を提供するため、保育士が担当クラス以外の保育に入り、気づいた内容等を職員間でフィードバックしている。保護者との個人面談は対面かリモートを選択できるようにし、新型コロナウイルス感染防止対策を行うとともに、保護者の負担を減らすよう努めている。		
【健康管理】 入園時に「園生活のしおり」「保健のしおり」で怪我、事故、体調管理における説明を行っている。アレルギー食対応児の年齢ごとの対応や延長保育時の食事の対応について、担当者や看護師で話し合い、マニュアルに記載するなど、職員間で情報共有をしている。		
⑦給食	評価	B 適正
【衛生】 食品衛生管理責任者がその役割と責任を自覚し、調理従事者の健康状態をチェックリストにより毎日適正に管理している。		
【献立】 給食委託業者による献立作成、アレルギー対応、食育活動を実施しており、毎月の献立会議のほか、頻りに打ち合わせを行っている。「トウモロコシの皮むき」「枝豆もぎ」などの食育活動の様子を保護者に写真で配信している。		

⑧環境整備	評価	B 適 正
<p>【利用者環境の整備】 整理整頓と清掃が徹底され、清潔感のある空間が保たれている。また、ロボット掃除機や広範囲への消毒液噴霧器を導入し、職員の業務負担を軽減するとともに、保育環境の向上にもつなげている。</p> <p>【事故対応】 事故対応マニュアルを含む職員マニュアルは、全職員が所持しており、毎年度当初に見直し、見やすく整備されている。玄関付近に「お散歩マップ」を設置し、保護者にも保育園周辺の注意箇所が分かるよう工夫している。</p>		
⑨会計	評価	B 適 正
<p>【規程】 会計責任者等の選任、契約や小口現金等に関する経理規程が適正に整備されている。年4回法人全体で公認会計士による内部監査を実施しており、適正な会計処理が行われるよう努めている。</p> <p>【会計処理】 規定額以上の契約は見積合わせを行うなど、経理規程に則り、適正に処理されている。稟議書は、明確に必要性が記載されており、適正な運用が行われている。会計書類は、処理済印や支払済印を割印することで不正防止が図られている。</p> <p>【現金等の管理】 現金は鍵のかかる金庫に保管され、保管限度額を超えないよう出納職員が現金出納帳を作成し、使用の都度金種表で確認している。現金使用時には必ず会計責任者と出納職員が相互に確認を行っており、適切に管理されている。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適 正
<p>【総合評価】 職員マニュアルの定期的な再点検・見直しを行ったり、子どもたちの育ちを多面的にとらえられるように保育士が担当クラス以外の保育に入り、気づいた内容等を職員間でフィードバックするようにしたりする等、充実した保育サービスを利用者に提供できるよう努めている。また、こまめな連絡を職員間で行う時間を設ける等、職員同士の連携を充実させる取組も見受けられる。</p> <p>環境整備についても、以前から導入している登降園管理が可能なICTシステムのほか、ロボット掃除機を導入するなど、保護者の利便性の向上や職員の業務負担の軽減に努めている。地域との交流や子育て支援に関しては、昨年度に引き続きコロナ禍で見合わせた活動もあるが、団地自治会との定期的な情報交換や、近隣の高校との交流などを行うなど、地域とのつながりを大切にし、良好な関係を築いている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 引き続き、ICTのさらなる活用に取り組み、保育士の事務量の軽減や効率化を図るとともに、職員間の連携を密にして、保育の質の向上及び保護者との良好な関係の継続に努めていくことを期待する。また、保育士の新規採用職員の人材確保、在籍職員の定着化を推進するため、職員の処遇改善、キャリアパス等の職員研修の参加、職場環境の向上等についても引き続き努めていきたい。</p>		

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(処遇施設用)

子ども未来部 保育課
調査実施日 令和4年 7月22日

施設名	桐ヶ丘保育園	指定管理者	社会福祉法人 みわの会
-----	--------	-------	-------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

本部所在地：東京都江東区豊洲二丁目5番3-101号
 設立：平成15年9月5日
 代表者：理事長 木下 眞佐子
 運営する施設：認可保育園 MIWA あかね台光の子保育園（定員90名、神奈川県横浜市）
 認可保育園 MIWA シンフォニア保育園（定員120名、東京都江東区）
 認可保育園 蒲田本町保育園（定員125名、東京都大田区・管理委託）
 認可保育園 千田保育園（定員100名、東京都江東区・指定管理）
 認可保育園 MIWA たばた保育園（定員85名、東京都北区）
 ほか、認可保育園2施設を運営

経営の状況

- 平成19年4月1日から、桐ヶ丘保育園の管理代行を開始し、令和4年度から4期目の管理代行を行っている。
- 令和4年度の指定管理料（協定書に基づく）は、244,771千円。ただし、在籍児が定員に欠ける場合等、状況に応じて減額となる。
- 協定期間は、令和4年4月1日～令和9年3月31日の5年間

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

所在地：北区桐ヶ丘1-3-9-101
 規模：都営住宅併設1階部分、建物延床面積863.71㎡、園庭600㎡
 従事職員数（令和4年4月1日現在）

【常勤職員】30名				【非常勤職員】7名		
園長	1名	調理員	1名	保育士	3名	
主任保育士	1名	事務員	2名	保育補助員	2名	
保育士	21名			栄養士	1名	
看護師	1名			嘱託医	1名	
栄養士	3名					

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

認可保育園

- 一般開所時間 午前7時15分～午後6時15分（11時間保育）
- 入所可能な児童の年齢 生後57日目（産休明け）～
- 定員

0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	合計
12名	15名	16名	19名	19名	19名	100名

- 特別保育事業
 - 2時間延長保育 定員30名 午後6時15分～午後8時15分
 - スポット保育 延長保育に空きのある場合に実施
 - 一時預かり保育 定員3名 月～土曜日 午前8時～午後6時
- 特別支援児保育
- 地域活動、子育て支援、お年寄りとの交流、小中高生の育児体験受入れ、在宅支援活動等

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>法人による中長期計画を策定し、人材育成を含めた職員の労務環境の充実に取り組んでいる。コロナ禍の対応として、オンラインで法人共通の職層・職種別研修を実施しているほか、園内でも法人作成のマニュアルを有効に活用し、全体会議・リーダー会議・クラス会議等を頻繁に実施して、基本保育方針に定めた、一人ひとりを大切にして保育する体制を整えている。また、子どもたちが自立に向けて育っていける基礎を育むことができる保育園を目指し、保育環境の充実に積極的に取り組んでいる。</p> <p>【施設長】</p> <p>保育園の運営を統括する立場として、常に職員の資質及び保育の質の向上を目指すとともに、保護者の意見に寄り添いながらより良い保育の提供ができるよう、問題点を把握し、改善につなげている。法人内他園の職員と定期的に交流することにより保育の質の向上を目指している。園内職員研修においては、専門的知識の向上に加え、職場全体のやる気やモチベーションアップにつながるような内容や、法人が大切にしている保育理念の再確認ができる場となるように意識し、取り組んでいる。</p> <p>【開所】</p> <p>北区立保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を遵守している。</p>		
②従事者	評価	A 優良
<p>【従事者配置】</p> <p>適正な職員体制が整っている。バースデイ休暇やリフレッシュ休暇など独自の休暇制度を設けているほか、時間単位での有給休暇の取得を可能としたり、複数担任制の採用等により休暇を取得しやすい環境を整備することで、高い水準での有給休暇取得率を保っている。また、新入職員1人に先輩職員1人がついてサポートするブラザーシスター制度を新たに設けるなど、新入職員の定着率向上に積極的に取り組んでいる。</p> <p>【健康管理】</p> <p>定期及び雇入れ時の健康診断が適正に行われており、定期健診は、全職員を対象に実施している。また、衛生推進者には看護師が選任されており、看護師による健康相談を行っているほか、新たに法人専任のカウンセラー（産業保健師）を配置して職員のメンタルヘルス対策を行うなど、職員の健康管理に積極的に取り組んでいる。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>キャリアパスを意識し、職層ごとに立てられた計画に基づき、園内研修や法人研修の実施、外部研修への参加機会を設けている。研修後は報告書の作成・閲覧や発表の機会を設け、全体への情報共有を図っている。また、オンラインによる姉妹園の見学・保育士交流、新入職員向けのマナー研修動画の配信等、新型コロナの感染防止を図りつつ様々な形で質の向上を図っている。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>必要な施設の修繕及び設備機器の保守を適正に行っている。園舎内外の蛍光灯全てのLED化、遊戯室への床暖房設置等、安全性の確保と保育環境の向上に取り組んでいる。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品等については、物品台帳を作成し、適正な物品管理に努めている。給食・おやつ食材をはじめ必要な物品について、区内近隣業者を優先し購入に努めている。</p> <p>【業務委託】</p>		

協定に定める施設設備点検等の外部委託は適切に実施されている。また、契約の際は、2社以上の見積合わせに努め、金額等の比較検討を行っている。

【環境配慮】

職員間で「無駄をしない」「ごみを出さない」の意識を共有し、適正な空調設定や節電、水道蛇口への節水ノズルの設置等の取組を行っている。また、ICTの導入に伴い、紙で配付していた園だより等をデータで配信することにより、使用する紙量の削減を達成している。

④情報管理・危機管理

評価

B 適正

【情報資産保護】

パソコン使用時には、パスワードを設定するとともに、ネットワークによってデータを外部記憶媒体に保管する体制を構築している。パソコンやUSBメモリ、児童票等の個人情報や鍵のかかる場所で管理するなど、情報資産は適正に管理されている。全職員に個人情報管理マニュアルを配付し、繰り返し園内研修を行っており、園全体のセキュリティ意識は高い。児童及び保護者の個人情報の取扱いについても、適切な手続を行っている。

【災害対策、危機管理】

各種対応マニュアルは適切に整備され、危機管理に関する職員研修も行われている。災害への備えとして、区の緊急配信メールに加え、保護者用保育アプリ、職員向け安否確認メールシステムを導入している。さらに、災害時の訓練のなかで、発電機の稼働訓練も行うなど、緊急時対応の強化を図っている。

⑤交流・改善

評価

B 適正

【地域等との関わり】

地域に根ざし開かれた保育園を目指し、利用者以外の地域の方も参加しやすい子育て支援の行事を企画し取り組んでいる。安心して子育てを支え合えるネットワークづくり、園庭開放、交流保育、育児相談や、デイサービス施設とのリモート交流等に積極的に取り組んでいる。また、SNSでの情報配信（子育て支援イベントのお誘い、子育て情報）を行っている。

【苦情処理】

苦情や意見等については、すぐに職員間で共有するとともに、保護者に対しては、園内掲示や園だより等に掲載し、対応内容と合わせお知らせしている。また、苦情の受付方法や苦情処理第三者委員制度の仕組みについても、園だよりやホームページ等で周知を行っている。

⑥利用者処遇

評価

B 適正

【処遇】

ICTを積極的に活用し、日々の園児の様子等を保護者と情報共有しているほか、異年齢保育については、毎日の出来事を写真も交えて掲示するなど、保育の可視化を図って保護者からの理解を得られるよう努めている。また、統括リーダーを中心にチーム構成の工夫や組織体制を強化することで、保育の質の向上を図っている。

【健康管理】

保護者、園児共に送迎時の体温チェック及びアルコール消毒に協力してもらうなど、感染症対策を積極的に実施している。隔月で法人看護師会が実施され、法人全園の看護師でけがや感染症の情報を共有、確認し合い、自園の健康管理、感染防止対策に活かし、アレルギー児や病児については当番保育時でも対応できるよう備えている。

⑦給食

評価

B 適正

【衛生】

調理室の衛生的な環境を整備・維持しており、食品衛生マニュアルを常に確認しながら業務を行っている。給食サンプルはデジタルフォトフレームを使用し、献立内容や食育活動の様子を発

信している。また、調理室に電解水生成装置を導入して食材や調理器具等の洗浄に使用するなど衛生管理の向上を図っている。

【献立】

絵本に出てくる料理を献立で再現し、食への楽しみにつなげるとともに、郷土料理、世界の料理を献立に加えている。また、児童や保護者に伝わりやすいよう、「月の食育本」として掲示している。SNSを利用したレシピの動画を配信し、親子で楽しみながら食への関心を高めてもらう取組も行っている。

⑧環境整備

評価

B 適正

【利用者環境の整備】

整理整頓と清掃が徹底され、清潔感のある空間が保たれている。園行事や保育の様子の動画を作成し、園内に設置したタブレットやオンラインで見られるようにしている。土曜日に親子で参加できるイベントを開催し保護者同士が交流を深められる機会を設けている。

【事故対応】

事故対応マニュアルは適切に整備され、ケガ発生時も適切に対処しているほか、ヒヤリハット情報も職員同士で情報共有されている。また、法人内で保育におけるケーススタディを集約し、マニュアルを更新する作業にも取り組んでいる。

⑨会計

評価

B 適正

【規程】

法人の経理規程に基づき、会計責任者等が選任され、契約時の決裁権限者や現金の施設保管限度額、1件の支出限度額等についても適正に整備されており、チェック体制が整えられている。

【会計処理】

規定額以上の契約については見積合わせを行い、契約書を作成するなど、経理規程に則り、適正に処理されている。稟議書は明確に必要な記載されており、稟議規程に基づいた決裁権者に確認をしている。稟議書が不要な少額の購入等についても購入希望書を作成し、適正な運用が行われている。月ごとに仕訳伝票・収支計算表を作成し、収支を明確にしている。

【現金等の管理】

現金は金庫で厳重に保管し、保管限度額を超えないよう現金出納帳、金種表で確認している。使用の際は出納職員が会計責任者の承認を経ており、仕訳伝票・出納帳作成者と金庫取扱者を別にする事で不正防止も図られており、適切に管理されている。

5. 総合評価

評価

B 適正

【総合評価】

職員の定着化が進んだことにより、安定・充実した保育の実施へとつながり、全体的に良質な保育サービスが提供されている。ICTシステムによる登降園管理、個別連絡、お知らせの配信等が定着し、保護者の利便性が向上している。また、照明器具のLED化や遊戯室への床暖房設置等、保育環境の整備にも積極的に取り組んでいる。

【今後の方針、改善方策】

ICTシステムの導入により、保護者へ園だよりなどの情報を速やかに提供する環境の構築や、職員の事務負担の軽減という改善が図られている。今後も積極的に新たな取組を取り入れ、保護者・地域との連携・交流を密にし、保育の質の向上に努めていただきたい。また、キャリアパスを意識した組織体制や研修をふまえ、今後も職員のモチベーションアップや定着化につながることを期待する。

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(処遇施設用)

子ども未来部 保育課
調査実施日 令和4年 7月25日

施設名 滝野川西保育園	指定管理者 社会福祉法人 聖華
-------------	-----------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

本部所在地：千葉県野田市上三ヶ尾454-1
 設 立：平成15年7月30日
 代 表 者：理事長 白須賀 まり子
 運営する施設：認可保育園 聖華保育園（定員70名、千葉県野田市）
 認可保育園 浮間さくら草保育園（定員112名、東京都北区・指定管理）
 認可保育園 水神橋保育園（定員101名、東京都足立区・指定管理）
 認可保育園 町屋保育園（定員150名、東京都荒川区）

経営の状況

- 平成19年4月1日から、滝野川西保育園の管理代行を開始し、令和4年度から4期目の管理代行を行っている。
- 令和4年度の指定管理料（協定書に基づく）は、229,983千円。ただし、在籍児が定員に欠ける場合等、状況に応じて減額となる。
- 協定期間は、令和4年4月1日～令和9年3月31日の5年間

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

所在地：北区滝野川6-84-12
 規 模：3階建、建物延床面積856.16㎡、園庭165㎡
 従事職員数（令和4年4月1日現在）

【常勤職員】28名	【非常勤職員】4名
園長 1名	保育士 2名
主任保育士 1名	保育補助員 1名
保育士 22名	嘱託医 1名
看護師 1名	
栄養士 1名	
事務員 1名	
用務員 1名	

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

認可保育園

- 一般開所時間 午前7時15分～午後6時15分（11時間保育）
- 入所可能な児童の年齢 生後8か月～
- 定員

0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	合計
12名	20名	20名	20名	20名	20名	112名

- 特別保育事業
 - 2時間延長保育 定員30名 午後6時15分～午後8時15分
 - スポット保育 延長保育に空きのある場合に実施
 - 一時預かり保育 定員3名 月～土曜日 午前8時～午後6時
- 特別支援児保育
- 地域活動、子育て支援、お年寄りとの交流、小中高生の育児体験受入れ、在宅支援活動等

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>「①養護と教育が一体となって豊かな人間性を持った子どもを育成する。②健全な心身の発達を図ることを基本に遊びを通して心身の発達を援助する。③愛情豊かに一人ひとりと触れ合う。」という法人理念を反映させ、独自の行事・活動を取り入れながら保育を展開している。姉妹園との情報共有や法人全体での研修の充実等を積極的に図り、保育の質の向上に努めている。</p> <p>【施設長】</p> <p>優しい保育の充実、地域に根ざした保育園、人材育成の推進に取り組んでいる。子どもたちへの安心・安全な保育と将来に繋がる保育のために自己肯定感を大切に「あそびこめる環境作り」から「あそびの展開」に向けた目標を掲げ、保育の質の向上を引き出すマネジメントに努めている。研修後の園内研修を充実させ、学び合っていく良好なチームワークづくりにも取り組んでいる。</p> <p>【開所】</p> <p>北区立保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を遵守している。</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <p>適正な職員体制が整っている。就業規則の改定や労使協定等、労働基準監督署への届出も適正に行われている。毎月、勤務シフトの作成前までに翌月の休暇の取得希望を確認し、職員の意向に沿った取得ができるようにしたり、施設長が会議等で有給休暇取得の呼び掛けを行うなど、職員が休暇を取りやすい雰囲気を作っているほか、バースデー手当を設けたりするなど、働きやすい職場づくりを継続している。</p> <p>【健康管理】</p> <p>衛生推進者の選任、定期及び雇入れ時の健康診断が適正に行われている。メンタルヘルスについては、精神科医と契約してパルスサーベイ（短時間、短期間、高頻度で行う意識調査）を導入し、月1回メンタルチェックを行い、状況に応じて個人面談をするなど、職員の健康管理に高い意識をもって取り組んでいる。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>年齢別研修などの法人研修や園内研修のほか、区主催の研修やキャリアアップ研修などの外部研修に積極的に参加するとともに、オンラインにより姉妹園との連携を図るなど、職員が知識と技術を習得できる環境を整備している。外部研修受講後は園内で発表・フィードバックすることで、園全体で業務の専門性及び質の向上に努めている。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>施設の必要な修繕及び設備機器の保守を適正に行っている。施設や設備の経年劣化に対し、今年度は保育室の空調入替、調理室の修繕等を行い、安全性の確保と保育環境の向上を図っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品管理については、物品台帳を作成し、適正な物品管理に努めている。給食、おやつ等の食材等は、区内近隣業者を優先し購入している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>協定に定める施設設備点検等の外部委託は適切に実施されている。調理業務委託先との打合わせは綿密に行われ適切に実施されている。体育指導や英語、太極拳、科学の絵本と遊び等の委託も打合わせを綿密に行い、実績のある人材を講師に招いており、児童と保護者に好評である。</p>		

【環境配慮】 こまめな消灯や空調の適切な温度設定を実施するほか、消耗品の使用表を作成し職員一人ひとりが無駄を削減するよう心掛けている。ICT化に伴い、ペーパーレス化を促進している。		
④情報管理・危機管理	評価	B 適正
【情報資産保護】 パソコンの主なデータ等はクラウド上で管理し、外部からの接続への制限のほか、情報内容に応じたアクセス制限を講じている。バックアップ機能を有しており、セキュリティ及び災害時対策の強化を図っている。児童及び保護者の個人情報の取扱いについては、ICTシステムや書面での確認など適切な手続を行っている。全職員を対象とした情報セキュリティ研修を実施し、意識向上を図っている。		
【災害対策、危機管理】 非常災害訓練は、災害や非常事態の内容を仮設定し、訓練のねらいを明確にした計画に基づき実施しており、緊急配信メールやICTシステムを活用した送受信訓練を兼ねた引取り訓練も実施している。また、備蓄品の見直しを行ったり蓄電池を備えたりするなど、緊急時対応の強化を図っている。法人で取り入れている職員の業務遂行度評価シートに危機管理項目を設け、職員の意識を高めている。		
⑤交流・改善	評価	A 優良
【地域等との関わり】 地域に根ざす開かれた子育て支援の場として、子育て支援事業を積極的に実施しているほか、栄養相談、育児相談、保育園体験などに取り組んでいる。近隣小学校の1年生から、在園児に対して折り紙プレゼントをもらうなど、小学生との交流のほか、子どもたちが掘ってきた芋を近隣住民に配るなど、近隣住民との交流を継続している。小学校の評議委員として近隣小学校との連携に取り組み、地域の活性化に取り組んでいる。また、日頃の訓練を活かし、体調不良の近隣住民の救護活動にも協力するなど、公の施設としての役割も率先して担っている。		
【苦情処理】 日頃の声掛けや随時アンケートにより保護者の意見や要望の把握に努め、迅速に対応するとともに職員間での情報共有を徹底している。苦情処理第三者委員の利用に関する周知も適切に行われている。職員には社会人としてのマナー研修や新人研修の一部に、敬語テストや電話対応方法を導入するなど、接遇向上に関する取組も行っている。		
⑥利用者処遇	評価	B 適正
【処遇】 ICTシステムを積極的に活用し、保護者会資料や動画の配信、オンラインでの面談、写真の配信など、子どもの日々の様子を保護者と共有し、園の運営への理解に繋げている。散歩などの園外保育時には人数の確認を徹底したり、欠席の連絡がない家庭には必ず確認したりするなど、安全な保育を行っている。		
【健康管理】 ICTシステムの健康関係記録を活用し、管理を一元化している。幼児向けに月に1回保健指導を行い、子どもが健康に関心を持つ取組を行っている。毎日の昼ミーティングでは園児の健康状態を職員間で共有し、健康管理に努めている。		
⑦給食	評価	B 適正
【衛生】 食品衛生責任者が役割と責任を自覚し、調理従事者の毎日の衛生状態をチェックリストにより適正に管理している。調理室及び調乳室については、衛生的な環境を整備・維持している。		

【献立】 食物アレルギー対応や食育等において調理委託業者と綿密な打合せを行い、適切な給食提供を実施している。関係するガイドライン等が改正された際には、法人全体で確認や見直しを行っている。食育の一環として、日本の料理・世界の料理をテーマに多様な食文化に接する機会を設けている。また、子どもたちが栽培した野菜の収穫やクッキング活動を通して食への関心を高めるよう取り組んでいる。		
⑧環境整備	評価	B 適正
【利用者環境の整備】 園内は整理整頓と清掃が行き届き、清潔感のある雰囲気保たれている。ICTシステムを活用し、お知らせや連絡帳等の情報提供を実施している。写真・動画配信や登降園システムでの確認など、保護者の利便性を考慮した環境整備を図っている。保育室は、子どもの動線やコーナーの配置などを考慮・工夫し、遊びこめる環境整備に取り組んでいる。夏季には暑さ指数(WBGT)やPM2.5の計測を毎日確認し、安全な保育環境づくりに努めている。		
【事故対応】 事故対応マニュアルは適切に整備されており、園児のケガには迅速に対応し、経過記録も適切に記載され、ヒヤリハットや事故報告書の分析を行い、再発防止に努めている。事故対応時の情報は、ミーティング等で迅速に共有されている。全国で発生した保育事故を法人内で情報共有し、意識を高めている。職員全員が所持するハンドブックは年度当初に見直しを行っている。		
⑨会計	評価	B 適正
【規程】 法人の経理規程に基づき、会計責任者等が選任され、契約や小口現金等に関する経理規程が適正に整備されている。内部監査についても四半期に1回実施しており、規程の遵守に努めている。		
【会計処理】 規定額以上の契約や支出は、見積合わせを行うなど、適正に処理されている。稟議書は明確に必要性が記載され、少額の物品購入や修繕も、物品等購入事前申請書等を作成し、承認後に発注・支払を行っている。支払書類も決裁がなされ、適切な手続が行われている。		
【現金等の管理】 会計責任者が責任をもって管理を行う体制が徹底され、現金使用の前後に必ず会計責任者が確認を行っている。現金出納帳に加え、金種表を作成し、出納職員と会計責任者が相互に確認をとり、不明確な支出を防止する体制が整えられている。		
5. 総合評価	評価	B 適正
【総合評価】 英語指導や科学遊び、太極拳など、特色ある保育を実施し、健康管理、事故防止、防災、地域活動等、全体的に良質で安定した保育サービスを維持している。保護者に対しても、写真を用いて分かりやすく情報を伝えたりオンライン面談を実施するなど、双方のコミュニケーションがより図られる取組や相談しやすい雰囲気づくりに努めている。一部のデータをクラウド管理に切り替え、セキュリティ面だけでなく災害時の対策にも力を入れている点は評価できる。施設整備に対する高い意識を持ち続けて設備の改修等を図っており、良好で安全に過ごせる環境整備に熱心であることも評価できる。		
【今後の方針、改善方策】 新規採用職員の人材確保、在籍職員の定着化を推進するため、継続して職員の処遇改善、キャリアパス等の職員研修の参加、職場環境の向上等に努めていただきたい。法人全体で行っている各種取組のメリットを活かし、良質な保育サービスの提供を継続できるよう期待する。		

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(処遇施設用)

子ども未来部 保育課
調査実施日 令和4年 8月 4日

施設名 浮間東保育園	指定管理者 社会福祉法人 三社会
------------	------------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

本部所在地：東京都板橋区富士見町13-6
 設立：昭和28年1月19日
 代表者：理事長 田中 正己
 運営する施設：認可保育園 平和保育園（定員166名、東京都板橋区）
 認可保育園 緑ヶ丘保育園（定員120名、東京都調布市）
 認可保育園 深大寺保育園（定員120名、東京都調布市）
 認可保育園 仙川保育園（定員110名、東京都調布市・管理委託）
 認可保育園 王子北保育園（定員97名、東京都北区・指定管理）
 認可保育園 光が丘わかば保育園（定員110名、東京都練馬区）

経営の状況

- 平成25年4月1日から、浮間東保育園の管理代行を開始し、平成30年度から2期目の管理代行を行っている。
- 令和4年度の指定管理料（協定書に基づく）は、232,766千円。ただし、在籍児が定員に欠ける場合等、状況に応じて減額となる。
- 協定期間は、平成30年4月1日～令和5年3月31日の5年間

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

所在地：北区浮間3-34-1-101
 規模：区営住宅併設1階部分、建物延床面積757.23㎡、園庭718.00㎡
 従事職員数（令和4年4月1日現在）

【常勤職員】22名	【非常勤職員】17名
園長 1名	保育士 5名
主任保育士 1名	保育補助員 9名
保育士 18名	用務員 2名
看護師 1名	嘱託医 1名
事務員 1名	

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

認可保育園

- 一般開所時間 午前7時15分～午後6時15分（11時間保育）
- 入所可能な児童の年齢 生後6か月～
- 定員

0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	合計
10名	20名	20名	21名	23名	23名	117名

- 特別保育事業
 - 2時間延長保育 定員30名 午後6時15分～午後8時15分
 - スポット保育 延長保育に空きのある場合に実施
 - 一時預かり保育 定員3名 月～土曜日 午前8時～午後6時
- 特別支援児保育
- 地域活動、子育て支援、お年寄りとの交流、小中高生の育児体験受入れ、在宅支援活動等

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適 正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>法人の保育理念である「経験無くして成長なし」「子どもの成長の援助」「多様性の尊重」「子育て支援」のもと、法人として求める職員像を打ち出し、運営に当たっている。キャリアアップ研修等を職員一人ひとりが積極的に受講し、スキルアップを図りながら子ども達の援助に努めている。また、社会福祉法人として、地域における公益的な取組の充実を図るべく、法人姉妹園の取組等も参考にしながら、ベビーマッサージ・離乳食体験等の地域の子育て支援事業に取り組んでいる。</p> <p>【施設長】</p> <p>乳幼児期は生涯にわたる人格形成を担う重要な時期ととらえ、子ども達の生活を保障することを優先した保育に取り組んでいる。法人の求める職員像を基に職員面談を行い、職員のスキルアップを促すため積極的に職員を研修に参加させるなど、保育の質の向上を図っている。</p> <p>【開所】</p> <p>北区立保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を遵守している。</p>		
②従事者	評価	B 適 正
<p>【従事者配置】</p> <p>適正な職員体制が整っている。就業規則の改定や労使協定等、労働基準監督署への届出も適正に行われている。有給休暇の取得については、事前に職員の意向を確認した上でシフトを組んでいるほか、消化率の低い職員に声を掛けて取得を促すなど、働きやすい環境づくりに努めている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>定期及び雇入れ時の健康診断が適正に行われている。定期健診については全職員を対象に実施している。従前と比較して会議時間を短縮したり、会議の開催を日中にするにより超過勤務の縮減を図っているほか、職員のストレス調査を行い、必要に応じて法人本部に相談して対応するなど、職員の健康管理に力を入れている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大の状況下、職員は、本人の希望に基づき、キャリアアップにつながる研修を中心に受講している。園内研修では、法人が運営する保育園全園でのリモート研修を実施しているほか、受講後は研修レポートを提出させるとともにこれを回覧し、必要に応じて研修報告会を実施しており、園全体で業務の専門性及び質の向上に努めている。</p>		
③施設管理	評価	B 適 正
<p>【建物設備】</p> <p>調理室内の設備を修繕したり、園舎内の照明を全てLED照明に変更したりするなど、必要な施設の修繕及び設備機器の保守を適正に行っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品については、物品台帳を作成し、適正な物品管理を行っている。給食・おやつ食材をはじめ必要な物品について、区内近隣業者を優先し購入に努めている。</p> <p>【業務委託】</p> <p>協定に定める施設設備点検等の外部委託は適切に実施されている。調理業務、体育指導委託についても、業者との打合せは綿密に行われ、適切に実施されている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>小まめな消灯や適切な空調の温度設定に加え、園舎内照明のLED化など、節電に取り組んでいる。古いカタログや小冊子等は、折り紙として子どもが利用できるよう工夫している。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】 事務所のパソコンのデータは、ファイルサーバーによる管理を行い、ノートパソコン・USBメモリーについては、園舎内での使用とし、外部持ち出しを禁止している。園児の写真などの個人情報取扱いについては、入園面接の際に保護者への説明と同意書で意向を把握し、適切に管理している。ICTシステムで使用しているタブレットは、朝にクラスに持っていき、保育終了時には保管場所に戻すことを徹底している。</p> <p>【災害対策、危機管理】 各種対応マニュアルや緊急連絡網は適切に整備されている。避難訓練及び消火訓練を毎月実施し、そこで出た反省点は次回以降に活かすよう取り組んでいる。河川氾濫を想定した団地最上階への避難訓練のほか、保護者への引渡し訓練を年1回実施している。また、防犯対策として、年1回の防犯訓練を実施している。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】 コロナ禍においても、感染防止対策をして浮間公園・水再生センターとの交流を実施している。また、乳児クラスの散歩の際、団地の方と声を掛け合いながら交流を深めており、地域に目を向けた保育運営を行っている。</p> <p>【苦情処理】 行事ごとに保護者アンケートを行い、保護者の意向把握に努めている。意見箱の設置及び苦情解決のための第三者委員の利用に関しても、紙面にして適切に周知している。いただいた意見・苦情については、内容により直ぐに回答したり、リーダー層を招集して緊急対応したりするなど、迅速な対応を心がけている。また、職員間で寄せられた意見・苦情の情報を共有し、その後の対応に活かしている。</p>		
⑥利用者処遇	評価	B 適正
<p>【処遇】 全体的な計画を基に、子ども主体の保育に取り組んでいる。保育関係記録や会議録を丁寧に記録することで、子どもの育ちに関する課題を職員間で共有し、統一した対応を行っている。運動会は感染対策に配慮した運営を行うことを学校側に説明した上で校庭を借り、幼児クラス合同での運動会を実施した。保護者参加が難しい行事等はビデオ記録の配信を行うなど、保護者の利便性を考慮している。</p> <p>【健康管理】 区内の感染症の状況を注視し、保育園利用者へのお知らせ配信等で注意喚起を行い、感染症拡大に配慮している。子どもの体調管理は、体調に不安のある子や怪我などの情報を朝礼・終礼ノートにて職員周知し、担当職員が変わる引継ぎ時に、引継ぎ表と口頭で伝達している。</p>		
⑦給食	評価	B 適正
<p>【衛生】 食品衛生責任者がその役割と責任を自覚し、調理従事者の衛生状態をチェックリストにより毎日管理している。調理室及び調乳室については、衛生的な環境を整備・維持している。</p> <p>【献立】 3名の栄養士を中心に、離乳食・食物アレルギー・宗教食対応や食育等について綿密な打合せを行い、適切に給食を提供している。ミニ菜園での野菜作り、おやつで提供するトウモロコシの皮むき、芋の食べ比べや行事食など食育に取り組んでいる。</p>		

⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】 園内は整理整頓と清掃がなされ、清潔感のある雰囲気は保たれており、保護者との良好なコミュニケーションがとれるよう環境整備が図られている。子ども達の体づくりが図れるよう園庭にはツリーハウスや築山を設置している。また、保護者の利便性を考慮し、ICTシステムを利用したお知らせ配信を行っている。</p> <p>【事故対応】 事故対応マニュアルは適切に整備されている。ヒヤリハットについては全職員が書面で確認し、情報の共有を図ることで事故防止に向けた取組を実践している。</p>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】 会計責任者等の選任、契約や小口現金等に関する経理規程が適正に整備されている。年4回法人全体で公認会計士による内部監査を実施しており、適正な会計処理が行われるよう努めている。</p> <p>【会計処理】 規定額以上の契約は見積合わせを行うなど、経理規程に則り、適正に処理されている。会計書類は、支払済印や入力済印を割印し、会計責任者と出納員で相互チェックをすることで不正防止が図られている。</p> <p>【現金等の管理】 現金は鍵のかかる金庫に保管され、権限のある職員のみが出入金ができるように管理している。収支管理は出納職員が小口現金出納帳を作成し、金種表で確認することで、保管限度額内で運用しており、適切に管理されている。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】 職員の会議時間を短縮して職員の健康増進に資するとともに、情報を共有し、園内研修や会議を通じて保育の課題を検討し、改善に取り組んでいることが、子どもの最善の利益を考えた安定した保育の実施につながっている。施設の全照明のLED化も行い、施設環境の整備も着実に進めている。災害対策では水害を想定した避難訓練の実施等、訓練を計画的に実施している。法人姉妹園と連携し、職員研修の合同実施やマニュアル整備等、スケールメリットを十分に活用している。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 子どもの身体と心の発達について、より適切に支援できるよう職員全体で改善方法を検討し実践することで、さらなる保育の質の向上につなげ、保育の現場で成果が発揮できるよう継続して努めていくことが望まれる。加えて、安全・安心な保育、さらなる保護者との関係強化、地域子育て支援策の充実、地域との交流等について、さらに積極的に取り組むことを期待する。また、新規採用職員の人材確保、在籍職員の定着化を推進するため、法人のスケールメリットを活かし、処遇改善、キャリアパス等の研修の参加、ケーススタディをふまえた人材育成等に努めていただきたい。良質な保育サービスの提供を継続できるよう期待する。</p>		

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(処遇施設用)

子ども未来部 保育課
調査実施日 令和4年 7月29日

施設名	西ヶ原東保育園	指定管理者	社会福祉法人 東萌会
-----	---------	-------	------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

本部所在地：埼玉県越谷市七左町1-347
 設立：平成16年12月21日
 代表者：理事長 小池 千代子
 運営する施設：認可保育園 南越谷保育園（定員120名、埼玉県越谷市）
 認可保育園 南千住七丁目保育園（定員151名、東京都荒川区・指定管理）
 認可保育園 西ヶ原南保育園（定員99名、東京都北区・指定管理）
 認可保育園 埼玉東萌保育園（定員120名、埼玉県越谷市）

経営の状況

- 平成21年4月1日から、西ヶ原東保育園の管理代行を開始し、令和元年度から3期目の管理代行を行っている。
- 令和4年度の指定管理料（協定書に基づく）は、234,765千円。ただし、在籍児が定員に欠ける場合等、状況に応じて減額となる。
- 協定期間は、平成31年4月1日～令和6年3月31日の5年間

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

所在地：北区西ヶ原3-19-11
 規模：2階建、建物延床面積520.40㎡、園庭226.49㎡
 従事職員数（令和4年4月1日現在）

【常勤職員】24名		【非常勤職員】10名	
園長	1名	保育士	7名
主任保育士	1名	保育補助員	1名
保育士	19名	環境整備員	1名
看護師	2名	嘱託医	1名
栄養士	1名		

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

認可保育園

- 一般開所時間 午前7時15分～午後6時15分（11時間保育）
- 入所可能な児童の年齢 生後8か月～
- 定員

0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	合計
11名	13名	13名	22名	22名	22名	103名

- 特別保育事業

2時間延長保育	定員30名	午後6時15分～午後8時15分
スポット保育	延長保育に空きのある場合に実施	
休日保育	定員30名	年末年始を除く日曜・祝日の 午前7時15分～午後6時15分
一時預かり保育	定員3名	月～土曜日 午前8時～午後6時

- 特別支援児保育
- 地域活動、子育て支援、お年寄りとの交流、小中高生の育児体験受入れ、在宅支援活動等

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>「子どもが楽しく過ごせる保育園、安心して子どもを託せる保育園」という保育の基本方針のもとに、子ども一人ひとりを尊重し、丁寧に対応するための少人数担当保育や、いつでも保育参加・参観の呼びかけなど、子ども・保護者の立場に立った方針のもと保育園を運営している。また、法人において中期計画を策定し、毎年度重点となる課題を掲げ、改善に取り組んでいる。</p> <p>【施設長】</p> <p>法人策定の中期計画目標である「利用者満足度の向上」を達成するため、保育の質の向上に取り組むとともに、利用者ニーズを踏まえた改善を図り、オンラインを活用して保護者と個人面談を行ったり、SNSを活用して情報発信をするなど、保護者に配慮した取組を行っている。</p> <p>【開所】</p> <p>北区立保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を遵守している。</p>		
②従事者	評価	A 優良
<p>【従事者配置】</p> <p>適正な職員体制が整っている。就業規則の改定や労使協定等、労働基準監督署への届出も適正に行われている。勤務形態について、職員本人から希望を聞いた上で柔軟な対応をしたり、今年度から特別休暇としてバースデー休暇を設けるなど、働きやすい職場環境の整備に積極的に取り組んでいる。また、今年度からメンター制度を導入し、経験の浅い職員を援助する体制を構築するなど、職員の定着率向上に取り組んでいる。</p> <p>【健康管理】</p> <p>定期及び雇入れ時の健康診断が適正に行われている。定期健診については全職員を対象に実施している。ハラスメントに関する相談窓口を設置し、これを全職員に周知したり、今年度から臨床心理士と契約し、職員へのメンタルヘルスに関する研修を実施しているほか、高い水準での有給休暇取得率を達成するなど、職員の健康状態の維持・向上を図っている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>施設長が面談を行い、個々の希望や課題に応じた園内研修を実施するとともに、全職員が職務に必要な園外研修の受講ができるよう考慮している。研修を受講した職員は研修報告書を作成し、全職員でその内容を共有するとともに、研修内容の発表の場を設けている。また、専門的技術・知識を有する外部講師と契約し、園児への体育指導・音楽指導のほか、職員にも指導方法を伝えるなど、職員の指導力向上に取り組んでいる。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>必要な施設の修繕及び設備機器の保守を適正に行っており、遊戯室や廊下の床の張替えのほか、調理室の壁・床・天井の補修など、適切に保育環境を整えている。危険個所の点検・把握・改善には全職員で取り組むようにしており、安全性の確保を図っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品等については、備品台帳を作成し、適正な物品管理に努めている。給食、おやつ食材等は区内近隣業者を優先し購入している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>施設設備点検等の外部委託は適切に実施されている。調理業務委託は、栄養士を中心に、アレルギー食対応等、委託業者との打合せが綿密に行われている。また、専門家による体育指導、知育遊び（S I あそび）指導、音楽指導を取り入れ、保育サービスの充実に努めている。</p>		

【環境配慮】 保育室と事務室それぞれにおける空調の適正温度の設定や小まめな消灯に取り組み、環境目標を各部屋に掲示し保護者への周知にも努めている。子ども達自身がごみの分別を行い、再利用できるものは制作活動に利用したりするなど、子ども達への環境学習も行っている。		
④情報管理・危機管理	評価	B 適正
【情報資産保護】 パソコンの使用はパスワードによる管理を行っているほか、データの情報レベルに応じたアクセス制限を設定している。また、外部記憶媒体やカメラ、児童票等の書類は鍵のかかる場所で管理し、個人情報等の園外への持ち出しは禁止とするなど、情報管理の徹底に努めている。個人情報管理マニュアルを作成・配付し、児童及び保護者の個人情報の取扱いについても、毎年、事前に保護者へ承諾を得るなど適切な手続を行っている。		
【災害対策、危機管理】 各種対応マニュアルや職員の常時携帯マニュアルは適切に整備、改定されている。非常災害訓練は実施時間を事前に周知しないで、訓練のねらいを明確にした計画に基づき実施しており、引取り訓練も毎年実施している。また、区の緊急配信メールを行事等の際にテスト配信するほか、各職員のホイッスル常時携行や区の防犯教室・警察の交通安全指導への参加、区防災センターでの地震体験等、平常時の危機管理にも積極的に取り組んでいる。		
⑤交流・改善	評価	B 適正
【地域等との関わり】 一時預かり保育を積極的に受け入れ、入園希望者に対しては、資料を基に写真を提示して丁寧に説明するなどの対応を行っている。自治会とも積極的に交流し、良好な関係を築いている。在宅子育て家庭への支援として、リモートでの講座実施、近隣の公園での読み聞かせ等を行っている。SNSを活用して保育園の活動をお知らせしたりするなど、情報発信の強化を図っている。		
【苦情処理】 意見箱の設置及び苦情処理第三者委員の利用に関する周知を適切に行っている。苦情等の内容は、園の対応も含め、園内だけでなく、園外の掲示板等で閲覧できるようにしている。職員間でも情報共有ができており、保護者との対話を積極的に行うよう心掛けている。		
⑥利用者処遇	評価	B 適正
【処遇】 子ども達のために出来ることを常に職員で話し合い、姉妹園合同の行事や祖父母との行事は、オンラインを活用し交流を持つなど、行事の開催方法を工夫して取り組んでいる。保護者に子ども達の園での様子を知らせるために、写真掲示や動画の上映、クラス通信などで発信している。また、保護者に伝えるべき子どもの情報を、どの職員でも差異無く伝えられるように児童伝達表を活用するなど、伝達漏れの無い取組を行っている。午睡用布団はリースしており、布団は年1回の交換、シーツは週1回交換されることで衛生的に使用できるとともに保護者の負担軽減にも繋がっている。		
【健康管理】 保健計画の中に感染症予防対策の年間計画を立て、子どもには日頃の衛生指導を丁寧に行っている。職員についても、健康管理チェックを徹底している。		
⑦給食	評価	B 適正
【衛生】 食品衛生責任者がその役割と責任を自覚し、調理従事者の衛生状態をチェックリストにより毎日管理している。HACCPに沿った衛生管理に取り組んでいる。		

<p>【献立】 法人姉妹園と連携して統一献立を作成している。旬の食材や郷土料理を取り入れるなどバラエティに富んだ栄養バランスの良い給食の提供に努めている。園庭で育てた野菜を給食の食材として取り入れるなど、食育活動を積極的に行っている。</p>		
<p>⑧環境整備</p>	<p>評価</p>	<p>B 適正</p>
<p>【利用者環境の整備】 園内は整理整頓と清掃が徹底され、清潔感のある空間が保たれている。一日の保育の様子をデジタルフォトフレームやプロジェクターを通して見ることができ、写真の掲示や一年間の写真をファイルにまとめて閲覧できるようにするなど、保護者との良好なコミュニケーションが築けるよう環境整備に取り組んでいる。また、複数の保育室に温湿度計の子機を設置し、事務室で一括して状況把握ができるようにするなど、利用者が過ごしやすい環境整備にも取り組んでいる。</p> <p>【事故対応】 事故発生時の職員対応マニュアルは適切に整備され、ケガ発生時も適切に対処している。施設内における危険箇所については、インシデントヒヤリハット委員会を設置し、看護師を中心にヒヤリハット発生データを曜日や時間帯、場所等で分類・分析し、職員間で共有している。また、ヒヤリハット事案を毎日全職員が書面で情報共有し、積極的に事故防止の取組を行っている。</p>		
<p>⑨会計</p>	<p>評価</p>	<p>B 適正</p>
<p>【規程】 法人の経理規程に基づき、会計責任者や出納職員が選任され、契約や小口現金などに関する規程についても整備され、チェック体制が整えられている。また、年1回の内部監査に加え、年2回公認会計士による外部監査を実施しており、規程の遵守に努めている。</p> <p>【会計処理】 経理規程に則り、規定額以上の支出については見積合わせを行うなど、適正に処理されている。稟議書は、必要性を明確に記載した上で決裁がされており、日々の細かな消耗品の購入についても、物品購入申請書を作成し会計責任者等が取りまとめて購入することで、不必要な支出がないように工夫している。会計書類には割印を押印することで不正防止対策が講じられており、適切に会計処理が行われている。</p> <p>【現金等の管理】 小口現金出納帳や金種表は、会計責任者と出納職員が作成し、双方で確認するなど適切に管理している。現金は金庫で厳重に保管し、会計責任者、出納職員で確認している。</p>		
<p>5. 総合評価</p>	<p>評価</p>	<p>B 適正</p>
<p>【総合評価】 定期的に行っている姉妹園との情報交換や交流はオンラインにより継続して実施しており、複数園運営のスケールメリットを活かした運営を行っている。防災の取組、健康管理、事故防止、地域活動等、全体的に良質な保育サービスが提供されているほか、布団のリース等の保護者の負担を軽減する取組を実施している。園への意見、苦情等は、法人として苦情対応規程を設け、職員間の連絡体制を強化するなど、保護者の声を真摯に受け止め、信頼関係の構築に努めている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 登園から降園までの子どもたちの情報を職員間で共有し、情報伝達を密に行うなど、保護者への正確な情報伝達に努めている。今後も保護者や子どもの安心につながる保育の実施を期待する。また、保育士の新規採用職員の人材確保、在籍職員の定着化を推進するため、引き続き職員の処遇改善、キャリアパス等の職員研修への参加、職場環境の向上等に努めていただきたい。全体的に良質な保育サービスの提供を維持できるよう期待する。</p>		

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(処遇施設用)

子ども未来部 保育課
調査実施日 令和4年 8月24日

施設名	上十条南保育園	指定管理者	社会福祉法人 東京都福祉事業協会
-----	---------	-------	------------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

本部所在地：東京都北区王子2-19-21
 設立：大正8年8月30日
 代表者：理事長 藤崎 誠一
 運営する施設：認可保育園 王子隣保館保育園（定員110名、東京都北区）
 認可保育園 赤羽北のぞみ保育園（定員100名、東京都北区）
 認可保育園 方南隣保館保育園（定員130名、東京都杉並区）
 認可保育園 尾久隣保館保育園（定員190名、東京都荒川区）
 ほか、認可保育園2施設、母子生活支援施設3施設、高齢者福祉施設4施設、
 学童クラブを運営

経営の状況

- 平成21年4月1日から、上十条南保育園の管理代行を開始し、令和元年度から3期目の管理代行を行っている。
- 令和4年度の指定管理料（協定書に基づく）は、240,399千円。ただし、在籍児が定員に欠ける場合等、状況に応じて減額となる。
- 協定期間は、平成31年4月1日～令和6年3月31日の5年間

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

所在地：北区上十条3-3-20 上十条区民センターの1階、2階の一部
 規模：建物延床面積954.38㎡、園庭332.6㎡
 従事職員数（令和4年4月1日現在）

【常勤職員】25名		【非常勤職員】16名	
園長	1名	保育士	9名
主任保育士	1名	保育補助員	4名
保育士	18名	事務員	1名
看護師	1名	用務員	1名
栄養士	2名	嘱託医	1名
調理員	2名		

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

認可保育園

- 一般開所時間 午前7時15分～午後6時15分（11時間保育）
- 入所可能な児童の年齢 生後57日目（産明け）～
- 定員

0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	合計
12名	18名	20名	20名	20名	20名	110名

- 特別保育事業
 - 2時間延長保育 定員30名 午後6時15分～午後8時15分
 - スポット保育 延長保育に空きのある場合に実施
 - 一時預かり保育 定員3名 月～土曜日 午前8時～午後6時
- 特別支援児保育
- 地域活動、子育て支援、お年寄りとの交流、小中高生の育児体験受入れ、在宅支援活動等

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>法人の経営理念をもとに定めた施設目標の「子どもたちが楽しいと思える保育園」「保護者が安心して子どもを預けられる保育園」を目指し、児童・保護者との信頼関係を構築している。また、子どもや保護者の利便性を考えた施設設備・改善にも継続して積極的に取り組んでいる。</p> <p>【施設長】</p> <p>利用者・職員のことを一番に考え、安全を優先し、かつ職員の負担にならないようリーダーシップを発揮して施設運営を行っている。老朽化している建物に対し、突発的な故障や不具合にも臨機応変に対応し安心安全な環境づくりに取り組んでいる。環境整備においては、自ら点検確認を行い、職員との意見交換を行いながら、改善に努めている。</p> <p>【開所】</p> <p>北区立保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を遵守している。</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <p>適正な職員体制が整っている。就業規則の改正や労使協定等、労働基準監督署への届出も適正に行われている。事前に職員の休暇取得希望日を調査し、それを反映させる勤務体制を組んでいるほか、育児休業明けの職員が働き続けられるよう、短時間勤務を導入するなど、職員が働きやすい環境づくりに努めている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>定期及び雇入れ時の健康診断が適正に行われており、定期健診は、全職員を対象に実施している。今年度から、ハラスメントに関するセルフチェック表を作成・配付し、看護師が集計・分析をして結果を周知したり、ハラスメントに関する冊子を作成・配付するなど、職員の健康管理に積極的に取り組んでいる。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>職員のキャリアアップにつながる外部研修へオンラインで参加できるよう保育園内に Wi-Fi 環境を構築し、オンラインでの外部研修への参加を推進するなど、感染症対策に配慮しつつ、積極的な研修参加を図っている。研修参加後は職員が作成した研修報告書を回覧するとともに、職員会議で報告会を行って報告の場を設けることで、全職員に情報共有を図っている。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>突発的な修理が必要になることもあるため、適宜対応できるよう、園舎内外の定期的な安全点検に取り組んでいる。ホールへの床暖房の導入や調理室の大規模改修を実施するなど、建物設備の維持管理に積極的に取り組み、環境整備に努めている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品等については、物品台帳を作成し、適正な物品管理に努めている。給食・おやつ食材をはじめ必要な物品について、区内近隣業者を優先し購入している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>協定に定める施設設備点検等の外部委託は適切に実施している。保育に係る委託についても、委託事業者と綿密な打合せのうえ実施している。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>空調の適正な温度設定や小まめな消灯のほか、受信した F A X の内容をメールで確認できるよう設定するなど、ペーパーレス化して環境配慮に取り組んでいる。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適 正
<p>【情報資産保護】 書類・パソコン等の施錠保管やデータの定期的バックアップなど、情報資産を適切に管理し、情報資産台帳も整備している。児童及び保護者の個人情報については、適切な取扱いができるよう、各クラスの打合せで年度当初に確認し、定着を図っている。また、園で撮影した写真等をSNSに掲載しないよう、保護者や見学希望者へ丁寧に説明し、理解と協力を求めている。</p> <p>【災害対策、危機管理】 毎年その年度に合わせた園独自のBCPを作成し全職員に配布している。毎月の避難訓練は計画的に行い、複合施設になっている上十条ふれあい館との合同訓練、引渡し訓練、広域避難場所まで避難靴を履いて歩く訓練等、実際の災害を想定した訓練を行っている。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適 正
<p>【地域等との関わり】 子育て支援活動では、入園希望者や地域の子育て家庭が来園し、行事への参加や、同年齢の園児との交流をしている。園のPR動画や妊婦向けの資料などを作成し、地域への情報発信とあわせて入園後の疑問を解決できるよう工夫している。また、小・中・高校生の職場体験や大学生ボランティアの受入れを積極的に行い、地域の敬老会との交流を大切にするなど、地域に根差した保育園を目指している。</p> <p>【苦情処理】 行事ごとに保護者アンケートを取り、保護者の意向把握に努めている。意見箱の設置及び苦情処理第三者委員の利用に関する周知も適切に行われている。アンケート結果や要望等への回答は可能な限り迅速に対応し、わかりやすく公表している。</p>		
⑥利用者処遇	評価	B 適 正
<p>【処遇】 ICTシステムを利用した登降園管理を行うなど、保護者の利便性を図っている。ウェブ会議ツールの使用や動画配信も行い、多忙な保護者にも寄り添うように努めている。園だよりの掲載内容も工夫されている。5歳児クラスのお楽しみ会では、公共交通機関の利用は避け、商店街の花屋さんに協力してもらい花束作り体験を行うなど、コロナ対策を講じながら工夫して実施した。検温、アルコール消毒等基本的なコロナ対策を継続的に行っているほか、利用者が陽性になった場合は、保護者からの質問に丁寧に答え、保護者の不安を軽減するよう心掛けている。</p> <p>【健康管理】 保育の中で感染症対策について繰り返し伝えている。その他、熱中症や胃腸炎など、季節ごとに流行する疾患について紙芝居等を使って知らせていき、健康的に過ごすことの大切さを伝えている。昨年度から取り組み始めた「生命の安全教育」では、看護師が5歳児に話をし、自分の体について考える時間となっている。</p>		
⑦給食	評価	B 適 正
<p>【衛生】 食品衛生責任者が役割と責任を自覚し、調理従事者の毎日の衛生状態を適正に管理している。調理室及び調乳室についても、衛生的な環境を整備・維持している。</p> <p>【献立】 安心・安全を第一に子どもたちが楽しめる給食の提供に取り組んでいる。毎月1回のお楽しみメニューは、栄養バランスだけでなく、彩りや飾り付け等、目で見て楽しめる献立を考え、食への関心を高められるよう工夫している。離乳食については、栄養士・保護者・担任で子どもの発達を共有しながら進めることを大切にしている。</p>		

⑧環境整備	評価	B 適 正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>園内は整理整頓と清掃がなされ、清潔感のある環境を維持している。各クラスに24時間稼働の空気清浄機や玩具消毒ボックスを設置するなど、感染予防に努めている。保育室の照明器具をLEDに切り替えるなど、保育の環境の向上も積極的に行っている。また、園内での子どもたちの様子を写真にして掲示するなど、限られたスペースの中でも保護者に対する細やかな対応を行い、良好なコミュニケーションが築ける環境整備を行っている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>事故対応マニュアルを整備し、子どものけが発生時に適切に対応している。ヒヤリハットは毎日の朝礼で報告を行い、事務所に掲示して全職員への共有を図っている。ヒヤリハット担当を中心に、前年度のヒヤリハットについて振り返り、季節や月ごとの傾向の把握と対策を行うことで、大きなけがや事故につながらないように心掛けている。水遊び前の心肺蘇生法訓練やプール監視研修など、ガイドラインに従って職員の研修も行っている。他にも誤飲誤食やSIDS（乳幼児突然死症候群）等について、園内研修の充実を図り、重大事故防止へとつなげている。</p>		
⑨会計	評価	B 適 正
<p>【規程】</p> <p>会計責任者や出納職員の選任、契約や小口現金等に関する経理規程が適正に整備されている。年1回公認会計士による監査を実施しており、規程の遵守に努めている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>規定額以上の契約については見積合わせを行うなど、経理規程に則り、適正に処理されており、少額の購入についても物品購入希望届を作成し、承認後に発注・支払をしている。支出の際は、施設長が決裁をして、請求書や領収書等に確認印や不正防止のための割印を押すなど、適切な運用が行われている。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>現金は鍵のかかる場所で厳重に保管され、鍵の管理者と通帳・印鑑の管理者を別にし、不正防止が図られている。現金使用の際は、出納職員が小口現金出納帳を作成するとともに、施設長と出納職員で金種表を確認し、適切に管理している。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適 正
<p>【総合評価】</p> <p>保育の柱として取り組んでいる「リズム遊び」の学びを深めることで、園全体で一体感のある保育を実施しており、健康管理、事故防止、防災、地域活動等、全体的に良質な保育サービスが提供されている。施設設備の不具合に対する適切な対応のほか、積立資産を活用してのホールへの床暖房の導入や照明器具のLED化等、積極的に保育環境の向上に取り組んでいる。見学希望者向けの動画作成や、「生命の安全教育」などの取組を行っている点も評価できる。ICTシステム活用により、保護者の利便性への寄与、職員の負担軽減につながっている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>従事する職員が、長く働き続けられる職場づくりの取組や法人内で設けているキャリアパスの仕組みを定着させ、職員が意欲をもって働くことにより、資質が向上することを期待する。また、保育士等の人材確保、在籍職員の定着化を推進するため、引き続き、ICTシステムによる事務の効率化、職員の処遇改善、キャリアパス等の職員研修の参加、職場環境や福利厚生の上昇等に努めていただきたい。全体的に良質な保育サービスの提供を継続できるよう期待する。</p>		

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(処遇施設用)

子ども未来部 保育課
調査実施日 令和4年 8月 2日

施設名 桜田保育園 指定管理者 社会福祉法人 豊川保育園

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等)

本部所在地：東京都北区王子6-4-10

設立：昭和34年3月6日

代表者：理事長 荻村 しをり

運営する施設：認可保育園 豊川保育園(定員100名、東京都北区)

認可保育園 としまみつばち保育園(定員137名、東京都北区)

認可保育園 ひばり保育園(定員110名、東京都東久留米市・管理委託)

経営の状況

- 平成22年4月1日から、桜田保育園の管理代行を開始し、令和2年度から3期目の管理代行を行っている。
- 令和4年度の指定管理料(協定書に基づく)は、228,117千円。ただし、在籍児が定員に欠ける場合等、状況に応じて減額となる。
- 協定期間は、令和2年4月1日～令和7年3月31日の5年間

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

所在地：北区王子5-2-1-101

規模：都市再生機構住宅併設1階部分、建物延床面積593.70㎡、園庭532.2㎡

従事職員数(令和4年4月1日現在)

【常勤職員】17名

園長 1名
主任保育士 1名
保育士 12名
栄養士 3名

【非常勤職員】23名

保育士 8名
保育補助員 9名
調理員 1名
調理補助員 1名
用務員 2名
事務員 1名
嘱託医 1名

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

認可保育園

- 一般開所時間 午前7時15分～午後6時15分(11時間保育)
- 入所可能な児童の年齢 生後57日目(産休明け)～
- 定員

0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	合計
11名	14名	17名	21名	21名	21名	105名

特別保育事業

2時間延長保育 定員30名 午後6時15分～午後8時15分
スポット保育 延長保育に空きのある場合に実施
一時預かり保育 定員3名 月～土曜日 午前8時～午後6時

- 特別支援児保育
- 地域活動、子育て支援、お年寄りとの交流、高校生の育児体験受入れ等

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>「遊びや保育の中で、子ども同士の関わる力を育てる」という保育方針のもと、保育内容の充実、職員育成、地域に信頼される保育園づくりを目指して保育園の運営を行っている。業務マニュアルを有効に活用し、全体会議・リーダー会議・クラス会議等を頻繁に開催し、全職員が全園児を把握することを特徴とするなど、個々の児童を大切にする保育体制を築いている。また、法人の取組では、平成29年度に「北区ワーク・ライフ・バランス推進企業」の認定を受け、子育て中の職員が時短勤務等の制度を利用して継続して働ける職場環境づくりを進めている。</p> <p>【施設長】</p> <p>これまで構築してきた保護者との信頼関係のもと、施設長がリーダーシップを発揮し、保育園の運営を行っている。また、保育園の運営を統括する立場として、保育内容の充実、職員育成、地域に信頼される保育園づくりを目指した取組を進めている。職員育成として人事考課を取り入れ、施設長の評価を職員に伝えることで、各保育士の役割を明確にする環境づくりを行っている。</p> <p>【開所】</p> <p>北区立保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を遵守している。</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <p>残業を減らす取組や出産・育児休暇後も働きやすい職場環境の整備、所定の継続勤務年数を超えた職員に対する年20日を超える年次有給休暇の付与のほか、人事考課制度により仕事目標を明確にすることで意欲を持って長く働くことができる職場作りに継続的に取り組んでいる。また、短時間勤務の実施や法人間異動の制限など、職員が職場に復帰しやすい環境を整備している。</p> <p>【健康管理】</p> <p>定期及び雇入れ時の健康診断が適正に行われており、定期健診においては、短時間のパート職員を含めて全職員実施している。健診の結果、再検査となった場合は、1回分の検査費用を補助している。メンタルヘルスについても、月1回臨床心理士が来園して相談を受けているほか、法人として産業医を選任し、月1回の衛生委員会の開催や産業医の巡回を実施するなど、職員をケアする体制が整備されている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>研修休暇や研修費の助成、オンライン環境の整備等、研修に参加しやすい環境を積極的に整備している。効率的に職員の育成を行うため、個々に研修目標を設定する取組を行っているほか、研修後は職員会議などで報告を行い、職員全体での情報共有を図っている。また、外部講師を招いての保護者と職員の合同研修を実施しており、保護者とともに保育の質の向上を図っている。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>必要な施設の修繕及び設備機器の保守を適正に行っている。3～5歳児保育室の床板の修繕や0歳児保育室の建具の交換を行うなど、保育環境の維持・向上を図る取組を行っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品等については、物品台帳を作成し、適正な物品管理に努めている。給食・おやつ食材をはじめ必要な物品について、区内近隣業者を優先し購入している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>協定に定める施設設備点検等の外部委託は適切に実施されている。専門家を招いて行う体育指導委託についても、委託業者と職員の打合せは綿密に行われ、適切に実施されている。</p>		

【環境配慮】 空調の適正な温度設定や小まめな消灯に努めるとともに、日常の保育の中では、ごみの分別や給食後に園児とともに皿の油をふき取るなど、環境配慮と併せて環境学習を行っている。		
④情報管理・危機管理	評価	B 適正
【情報資産保護】 パソコンの使用についてはパスワードで管理を行っているほか、複数のファイルサーバーによる管理、定期的なバックアップを行うとともに、外部記憶媒体やカメラ、児童票等の書類は鍵のかかる場所で管理するなど、情報資産は適正に管理されている。職員に対しては、入職時に法人全体で実施する研修や年度初めに行う職員会議等を通じて情報資産の取扱いについて周知を図るとともに、新入職員や実習生とは情報管理に関する誓約書を取り交わすなど、全職員の意識向上に努めている。また、個人情報の取扱いについても、入園時に保護者の確認を取るなど、適切な手続を行っている。		
【災害対策、危機管理】 火災、地震、不審者等の対応マニュアルは、フローチャート式で整理され、分かりやすい実用的なものになっている。また、それぞれに担当を設け、マニュアルを更新するようにしている。毎月の避難訓練と消火訓練は各回詳細な訓練計画を策定し、引取り訓練も毎年実施しているほか、非常食を使った炊き出し訓練や通報訓練の研修も実施している。また、人事考課の自己評価項目とすることで、職員の意識を高めている。		
⑤交流・改善	評価	B 適正
【地域等との関わり】 近隣保育園との交流、高校生職場体験の受入れ、ボランティアによる絵本の読み聞かせ等、地域交流・多世代交流の場として活動している。在宅子育て家庭向けの支援では、園庭開放の参加受入のほか、一時預かり保育の利用者には、担当職員を固定し育児相談をしている。また、在園児の家庭と連携しての衣類提供への協力等、地域貢献にも積極的に取り組んでいる。		
【苦情処理】 行事後の保護者アンケート等により、保護者の意向把握に努めている。意見箱の設置及び苦情処理第三者委員の利用に関する周知も適切に行われている。寄せられた意見等については、全保護者に対し迅速に周知する取組が実践されている。		
⑥利用者処遇	評価	B 適正
【処遇】 子ども自身が自分の命を守る方法を学ぶ取組としてCAP（子どもへの暴力防止）プログラムを取り入れており、継続して取り組んでいる。行事や活動は、開催時期の新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえながら、夏祭りを保育中に実施したり、5歳児クラスの合宿は宿泊ではなく夜までの開催にしたりするなど、縮小や代替策を講じ、創意工夫して取り組んでいる。また、ウェブ会議ツールを使用しての懇談会の開催など、保護者との交流も継続して行っている。		
【健康管理】 保健計画を基に感染症予防対策を行っており、子ども・職員の検温に加え、登園児に熱が高めの子については、看護師が時間を追って体調をチェックしている。食事や午睡は部屋を分けることで、密にならない工夫をしている。		
⑦給食	評価	B 適正
【衛生】 食品衛生責任者がその役割と責任を自覚し、調理従事者の衛生状態をチェックリストにより毎日適正に管理している。調理室及び調乳室は、衛生的な環境を整備・維持している。		

<p>【献立】 栄養士を3名配置し、「安全でおいしい給食を乳幼児に提供する」という考えのもと、できる限り国産の食材を使用した給食の提供を行っており、法人内の他園との情報交換や勉強会なども実施している。食育については、栄養士と保育士が連携して取り組んでおり、野菜や果物を栽培し料理保育に活用することで、食への関心を高める取組を実施している。</p>		
<p>⑧環境整備</p>	<p>評価</p>	<p>B 適正</p>
<p>【利用者環境の整備】 園内は整理整頓と清掃がなされ、清潔感のある空間を維持している。子どもが遊びに集中しやすい保育室の環境整備に取り組みつつ、保育園玄関設置の絵本コーナーの配架図書を充実させ、その一環で保護者の子育て支援に役立つような図書も揃えるなど、保護者との良好なコミュニケーションの構築に配慮した環境整備が行われている。</p> <p>【事故対応】 事故対応マニュアルは適切に整備されている。ヒヤリハットの記録や園内・近隣公園のヒヤリハットマップを作成し、職員間での共有・改善が実施されている。また、事故報告書は適切に作成されており、事故再発防止のため、職員全体会議等での話し合い・取組も確実に実践されている。</p>		
<p>⑨会計</p>	<p>評価</p>	<p>B 適正</p>
<p>【規程】 会計責任者等の選任や契約、小口現金等に関する経理規程が適正に整備されている。また、年に1回内部監査を実施しており、規程の遵守に努めている。</p> <p>【会計処理】 規定額以上の契約については見積合わせを行うなど、経理規程に則り、適正に処理されている。稟議書はその契約の必要性や業者選定理由が明確に記載された上で決裁がされている。小額な契約においてもできるだけ請書をとるなど、より適切に処理できるよう努めている。</p> <p>【現金等の管理】 現金は、鍵のかかる場所で適切に保管し、規定された保管限度額の枠内で管理している。出納職員が小口現金出納帳と金種表を作成し、適切に管理されている。</p>		
<p>5. 総合評価</p>	<p>評価</p>	<p>B 適正</p>
<p>【総合評価】 CAPプログラムの取組、栄養士や看護師の積極的な子どもへの関わり、その他日中の活動や行事等を含め保育内容は充実している。環境整備についても意識を高く持ち、ICTシステムの導入を目指し、検討を進めている。また、保育環境の改善を継続して行い、良質な保育サービスが提供されている。地域交流、子育て支援にも積極的に取り組み、地域に根ざし、開かれた保育園となるよう努めている。また、人事考課制度や仕事と家庭の両立支援制度を導入し、職場環境の整備に取り組み、導入後も人事考課の評価側の研修や両立支援制度の規定の見直しを行うなど、より良い制度になるよう努めている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 環境整備への取組については引き続き計画的かつ意識的に行っていくことを期待したい。また、今後も姉妹園とのより一層の交流、情報交換等を行い、引き続き協力体制・手法の構築に努め、法人のスケールメリットや特色を活かした、全体的に良質な保育サービスの提供を継続していくことを期待する。また、ICTシステムを導入し、保護者の利便性に寄与することを期待する。</p>		

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(処遇施設用)

子ども未来部 保育課
調査実施日 令和4年 7月14日

施設名	東田端保育園	指定管理者	社会福祉法人 つばみ会
-----	--------	-------	-------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

本部所在地：東京都北区桐ヶ丘1-7-17
 設 立：平成13年3月12日
 代 表 者：理事長 中嶋 雄一郎
 運営する施設：認可保育園上池台保育園（定員130名、東京都大田区）
 認可保育園西新井保育園（定員134名、東京都足立区）
 認可保育園滝野川北保育園（定員165名、東京都北区・指定管理）
 認可保育園 LIFESCHOOL 桐ヶ丘こどものもり（定員208名、東京都北区）
 認可保育園 LIFESCHOOL 根岸こどものいえ（定員90名、東京都台東区）
 ほか、認可保育園4施設を運営

経営の状況

- 平成24年4月1日から、東田端保育園の管理代行を開始し、令和4年度から3期目の管理代行を行っている。
- 令和4年度の指定管理料（協定書に基づく）は、265,539千円。ただし、在籍児が定員に欠ける場合等、状況に応じて減額となる。
- 協定期間は、令和4年4月1日～令和9年3月31日の5年間

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

所在地：北区東田端2-13-2-101
 規 模：区営住宅併設1階部分、建物延床面積722.23㎡、園庭510.28㎡
 従事職員数（令和4年4月1日現在）

【常勤職員】36名		【非常勤職員】10名	
園長	1名	事務員	1名
主任保育士	1名	保育士	3名
保育士	28名	保育補助員	1名
看護師	1名	調理補助員	2名
栄養士	3名	事務員	1名
調理師	1名	用務員	2名
		嘱託医	1名

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

認可保育園

- 一般開所時間 午前7時15分～午後6時15分（11時間保育）
- 入所可能な児童の年齢 生後57日目（産休明け）～
- 定員

0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	合計
14名	24名	27名	27名	27名	27名	146名

- 特別保育事業
 - 2時間延長保育 定員40名 午後6時15分～午後8時15分
 - スポット保育 延長保育に空きのある場合に実施
 - 一時預かり保育 定員3名 月～土曜日 午前8時～午後6時
- 特別支援児保育
- 地域活動、子育て支援、お年寄りとの交流、小中高生の育児体験受入れ、在宅支援活動等

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>「子どもの最善の利益」「子どもの福祉の増進」を目指すという法人理念のもと、保育園においてその実現に向けた取組を継続している。「一人ひとりを大切にする保育」を実践するため、育児担当制による乳児保育や「子どもたちの自発的な活動と心身の自然な発達を保障する」環境づくりに園全体で取り組んでいる。また、3～5歳児の合同クラスとして異年齢保育を行い、子どもの自発的な活動と発達を保障する保育環境づくりを実践している。</p> <p>【施設長】</p> <p>異年齢保育や育児担当制に関する保護者への丁寧な説明、日常寄せられる意見等への対応を迅速に行うことで、保護者との信頼関係を構築している。近隣の町会や商店街、高齢者施設との交流、在宅子育て家庭の支援にも力を注ぎ地域との共生を目指している。職員に対しては、年4～5回の研修参加の機会を確保するほか、話し合いや面談を通じて園内の良好なチームワークの構築や維持に努めることで、保育の質の向上につなげている。</p> <p>【開所】</p> <p>北区保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を遵守している。</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <p>適正な職員体制が整っている。就業規則の改定や労使協定等、労働基準監督署への届出も適正に行われている。時間単位の休暇取得、勤続年数表彰制度の制定、時短勤務の対象拡充など、働きやすい環境づくりに継続的に努めている。また、新型コロナ対応の在宅勤務や休暇等の運用ルールを法人全体で決定し、適切に対応している。</p> <p>【健康管理】</p> <p>定期及び雇入れ時の健康診断が適正に行われており、定期健診は全職員が受診しているほか、40歳以上の常勤職員は人間ドッグの受診として実施している。職員の腰痛対策としてリラクゼーションルームを設置するなど手厚い対応を行っている。また、法人本部にハラスメントの相談窓口を設置したり、職員が産業医に相談できる体制を整備しているほか、3か月に1回、施設長が全職員と面談する機会を設けるなど、職員のメンタルヘルス対策に積極的に取り組んでいる。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>各職員が定期的に研修を受講できるよう計画を立て、職務や経験年数に応じた研修を受講しているほか、今年度から法人主催の調理師、看護師等の研修を実施するなど、全職員のスキルアップが図られている。園長・主任がクラス会議などを活用し、各職員の報告や相談を直接聞ける機会を増やし、一人ひとりへのアドバイスやクラス間の情報共有を図ることで、職員のモチベーションの向上や園全体の質の向上に繋がるよう努めている。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>必要な施設の修繕及び設備機器の保守を適正に行っている。保育室のドアや玄関入口の電子錠の修繕を実施するなど、安全性の確保と保育環境の向上を図る取り組みを継続的に行っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品等については、物品台帳を作成し、適正な物品管理に努めている。必要な物品については、区内近隣業者を優先し購入している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>協定に定める施設設備点検等の外部委託は適切に実施されている。専門の講師による体育指導</p>		

<p>や造形教室についても、業者との指導内容の打合せは線密に行われ、適切に実施している。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>空調の適切な温度設定に加え、シーリングファンを設置し節電につなげている。保育現場へのICTシステム導入により、保護者への情報発信等の事務作業の効率化を図り、大幅なペーパーレス化を実現している。</p>		
④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>パソコン使用におけるデータは、ファイルサーバーによる管理に加え、情報レベルに応じたアクセス制限を設定するなど、情報資産の保護に努めている。また、外部記憶媒体や書類等は鍵のかかる書庫で管理するなど、情報管理は適正に行われている。児童及び保護者の個人情報の取扱いについても、保護者の確認を行うなど適切な手続きを行っている。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>各種対応マニュアルは適切に整備されており、各保育室に備え置くとともに、職員会議や事故防止委員会において各事例が発生した際の行動を再確認するなど、危機管理意識の維持・向上に努めている。非常災害訓練は具体的な訓練計画に基づき実施している。また、事前に予測される災害の想定や訓練時間を周知しないで訓練を実施することにより、実際の災害に速やかに対応できるよう意識的に取り組んでいる。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>近隣小学校との交流、特別養護老人ホームとの定期的な交流などの地域交流を実施している。また、園行事を通じた町会・商店街との交流や町会行事への参加も行っている。卒園した児童が遊びに来やすい雰囲気づくりを園全体で進めるとともに、一時預かり保育の受入れに積極的に取り組むなど、地域の子育て支援の場としての充実を図っている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>保護者から寄せられた苦情や意見等については、職員間で共有するとともに、回答や対応内容をメールで保護者に周知するなど、適切に対応している。苦情処理第三者委員の利用に関する周知も適切に行われている。また、園内研修において、職員の接遇向上の取組も行っている。</p>		
⑥利用者処遇	評価	B 適正
<p>【処遇】</p> <p>育児担当制による乳児保育を行い、園児と信頼関係を構築することで、情緒の安定を図っている。幼児クラスは、子どもの自発的な活動と発達を保障する保育環境を意識し、3～5歳児の異年齢保育を行っている。保護者懇談会は、多くの方が参加しやすいようにリモートで行っている。コット用のシーツや食事用のエプロン、おしぼりは園で用意し、保護者負担を減らす取組を行っている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>子どもや保護者、来園者の検温が即時に出来るように、玄関に自動体温測定器を設置している。健康関係記録・予防接種記録等は保育ソフトで一括管理している。</p>		
⑦給食	評価	B 適正
<p>【衛生】</p> <p>食品衛生責任者が役割と責任を自覚し、調理従事者の毎日の衛生状態を適正に管理している。調理室及び調乳室については、衛生的な環境を整備・維持している。</p> <p>【献立】</p> <p>給食会議には、園長、主任も参加して献立等の検討を行うとともに、年間食育計画をクラスご</p>		

とに設定することで、子どもたちの食への関心がより高まるよう取り組んでいる。月に1回郷土料理や世界の料理を献立に入れ、多様な食文化に接する機会を提供するとともに、食育については、野菜栽培のほか、自然の恵みを感じられる取組を行っている。アレルギー対応については、配膳時のトレーや食品の配慮に加え、食べる時も担任が見守るなど適切な対応を行っている。

⑧環境整備

評価

B 適正

【利用者環境の整備】

園内は整理整頓と清掃が行き届き、清潔感のある雰囲気は保たれている。ICTシステムを導入し、スマートフォンアプリによる連絡帳を活用して欠席連絡等も可能とするなど、保護者視点での使い勝手の良い環境整備も行っている。

【事故対応】

事故対応マニュアルは適切に整備され、事故発生時の報告書も適切に作成されている。全職員を対象とした安全対策・危機管理研修の実施に加え、毎月事故発生防止委員会を開催し、ヒヤリハット事例などの情報の把握に努めている。また、法人内で情報を共有し、他園の事例をフィードバックするなど、事故防止に積極的に取り組んでいる。

⑨会計

評価

B 適正

【規程】

会計責任者や出納職員の選任、契約、小口現金等に関する経理規程が適正に整備されている。契約金額・発注業務・支払業務に関する内規を設け、見積金額に応じた決裁権者を設定している。毎月1回税理士による監査を行うなど、チェック体制も整えられている。

【会計処理】

規定額以上の契約については見積合わせを行い、少額の発注であっても発注依頼書や購入届出書を作成するなど、経理規程及び内規に則り、適正に処理されている。契約や購入の際には関連書類を採番して管理し、支出漏れや誤りのないよう工夫している。

【現金等の管理】

現金は鍵のかかかるところに保管し、使用時は、施設長と出納職員が確認をしている。出納職員が現金出納帳を作成しつつ、金種表で確認し、保管限度額内で運用しており、適正に管理されている。

5. 総合評価

評価

B 適正

【総合評価】

園庭にあるツリーハウスは子どもたちに人気があり、遊びながら達成感や自己肯定感を育むとともに、ルールを守ることでの社会性を身に付けられる場となっている。担当制による乳児保育や幼児の異年齢保育など、法人の特色を打ち出した保育を提供している。また、ICT化の推進により、登降園システムの導入を行っており、保育士の事務量の軽減や効率化を図るとともに、保護者の利便性にも寄与している。登園・降園の管理や緊急時の情報伝達、保育内容についての記録等、様々な場面において役立てており、保護者と園を結ぶ重要なツールとなっている。

【今後の方針、改善方策】

保育士の事務量軽減や福利厚生充実等、働きやすい職場環境づくりの取組が行われており、引き続き職員の定着化と新規採用職員の人材確保を推進するため、処遇改善、職場環境の向上等に努めていただきたい。また、引き続き施設設備の計画的な点検、管理にも注力していただきたい。

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(処遇施設用)

子ども未来部 保育課
調査実施日 令和4年 8月 8日

施設名 岩淵保育園	指定管理者 社会福祉法人 こうほうえん
-----------	---------------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

本部所在地：鳥取県境港市誠道町2083
 設 立：昭和61年7月3日
 代 表 者：理事長 廣江 晃
 運営する施設：認定こども園 キッズタウンかみごとう（定員129名、鳥取県米子市）
 認定こども園 キッズタウンさくら（定員120名、鳥取県米子市）
 認可保育園 キッズタウンうきま保育園（定員120名、東京都北区）
 認可保育園 キッズタウンうきま夜間保育園（定員30名、東京都北区）
 認可保育園 キッズタウン東十条保育園（定員90名、東京都北区）
 認可保育園 新砂保育園（定員119名、東京都江東区・指定管理）
 ほか、認可保育園4施設を運営

経営の状況

- ・平成25年4月1日から、岩淵保育園の管理代行を開始し、平成30年度から2期目の管理代行を行っている。
- ・令和4年度の指定管理料（協定書に基づく）は、284,236千円。ただし、在籍児が定員に欠ける場合等、状況に応じて減額となる。
- ・協定期間は、平成30年4月1日～令和5年3月31日の5年間

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

所在地：北区赤羽3-23-7
 規 模：3階建、建物延床面積970.52㎡、園庭412.02㎡
 従事職員数（令和4年4月1日現在）

【常勤職員】27名		【非常勤職員】15名	
園長	1名	保育士	1名
副園長	1名	保育補助員	10名
保育士	23名	看護師	1名
看護師	1名	用務員	2名
事務員	1名	嘱託医	1名

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

認可保育園 ・一般開所時間 午前7時15分～午後6時15分（11時間保育）

- ・入所可能な児童の年齢 生後6か月～
- ・定員

0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	合計
9名	26名	27名	30名	30名	30名	152名

・特別保育事業

2時間延長保育 定員30名 午後6時15分～午後8時15分
 スポット保育 延長保育に空きのある場合に実施
 一時預かり保育 定員3名 月～土曜日 午前8時～午後6時

・特別支援児保育

- ・地域活動、子育て支援、お年寄りとの交流、小中高生の育児体験受入れ、在宅支援活動等

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>「地域に信頼される こうほうえん」を目指し、「一人ひとりの発達と個性を大切にし、生きる根っこを育むこと」を保育理念として掲げ、思いやりがあり、自分で考え行動する、感性の豊かな子どもを育てている。法令遵守責任者、法令遵守管理者を法人本部及び保育園に設置するとともに、コンプライアンス研修の実施や監査の実施など、法令遵守に努めている。</p> <p>【施設長】</p> <p>施設長がリーダーシップを発揮し、子どもたちの安全、安心につながる保育の実現のために職員の育成に注力し、保育の質の向上を目指している。研修への参加を積極的に奨励し、職場へのフィードバックを行っている。エルダー制度のもと、新人職員に保育士チェックリストを作成させるなど、法人の保育理念の実現や保育の質の向上を目指した取組を推進している。ICTシステム等で活動状況をお知らせすることにより、保護者との信頼関係の構築を図っている。</p> <p>【開所】</p> <p>北区立保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を遵守している。</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <p>適正な職員体制が整っている。就業規則の改定や労使協定等、労働基準監督署への届出も適正に行われている。育休職員が復帰しやすい環境づくりや各種ハラスメントの規定を整備するとともに、法人本部に相談窓口を設けるなど職員が働きやすい環境づくりに努めている。また、エルダー制度を導入し、新人保育士と年齢の近い先輩保育士をエルダーに任命し、新人保育士の不安や悩みの解消、保育士としての育成を行うなど、職員の定着率向上を図っている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>定期及び雇入れ時の健康診断が適正に行われており、定期健診においては、全職員を対象に実施している。年1回全職員を対象としたストレスチェックの実施や法人本部への心の相談窓口の設置のほか、産業医や衛生管理者が参加する衛生委員会を毎月開催するなど、健康管理への手厚い対応を行っている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>きめ細かな研修計画を作成し、職層や個々の課題に応じた研修の実施、受講ができるように努めるほか、法人全体の研修部会においてタブレット端末を利用するなど、職員育成に積極的に取り組んでいる。研修受講後は研修報告書を作成するとともに、職員会議で研修内容の発表の場を設け、研修内容の園全体へのフィードバックを実施している。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>必要な施設の修繕及び設備機器の保守を適正に行っている。園庭テラス軒下にLED照明を増設したり、調理室の改修工事をするなど、保育環境の向上、建物設備の維持管理に積極的に取り組んでいる。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品等については、物品台帳を作成し、適正な物品管理に努めている。給食、おやつ食材等は区内近隣業者を優先し購入している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>施設設備点検等の外部委託は適切に実施されている。調理業務委託は、アレルギー食対応等の委託業者との打合せが綿密に行われている。</p>		

【環境配慮】 空調の適正な温度設定や室内灯の小まめな消灯、コピー用紙の裏面使用に取り組んでいる。日常の保育では、節電やごみの分別、物の大切さを伝えるなど、子ども達へ意識付けを行っている。		
④情報管理・危機管理	評価	B 適正
【情報資産保護】 パソコン使用においてはパスワードで管理を行っているほか、ファイルサーバーによる管理等必要なセキュリティ対策を講ずるとともに、外部記憶媒体や児童票等の書類は鍵のかかる場所に保管するなど、情報管理は適正に行われている。職員に対しては、マニュアル整備やセキュリティ研修を実施している。保護者及び児童の個人情報の取扱いについては、入園時に保護者へ確認を取るなど適切な手順を行っている。		
【災害対策、危機管理】 非常災害訓練は、訓練のねらいを明確にした計画に基づき実施しており、実際に発生した地震被害を想定した訓練や近隣の川の氾濫を想定した訓練等、様々な時期や時間を想定した訓練を実施している。また、各種対応マニュアルは整備されており、随時、検証や見直し等を行っている。		
⑤交流・改善	評価	B 適正
【地域等との関わり】 近隣保育士養成校の実習生や学生アルバイトを積極的に受け入れている。昨年度から、近隣小学校と共同で、近隣区立公園での花壇作り（水やり）のほか、今年度からは本で地域とつながるブックスワップ（絵本の交換会）を実施している。また、保育の中に取り入れているサッカー教室は、保護者が子どもの成長を知ることができる機会となっている。		
【苦情処理】 意見箱の設置及び苦情処理第三者委員の利用に関する周知は適切に行われている。保護者からの苦情については、常に速やかな対応を図っているほか、寄せられた意見等については、全保護者に対し迅速に周知する取組を実践している。		
⑥利用者処遇	評価	B 適正
【処遇】 昨年度「不適切保育ゼロ宣言」を法人として発出し、人間形成にとって大切な乳幼児期に一人ひとりの育ちに沿った保育を行っている。ICTシステムの導入により、保護者の送迎連絡や園との情報共有、乳児クラスの連絡帳入力により効率的にできる体制となり、保護者の負担軽減に繋がっている。また、感染症対策として、食事や午睡の部屋を分ける、布団の敷き方を変えるなど、保育の工夫を行っている。		
【健康管理】 ICTシステムによる保護者との子どもの健康状態の共有を行っている。各保育室に空気清浄機を設置するとともに、看護師2名による全園児の健康観察や園舎内の消毒を行っている。		
⑦給食	評価	B 適正
【衛生】 栄養士と調理業務委託従事者がその役割と責任を自覚し、衛生状態をチェックリストにより毎日適正に管理している。調理室及び調乳室については、衛生的な環境を整備・維持している。		
【献立】 子どもの発育に適した給食を提供するため、園独自の献立を作成している。食物アレルギー対応や食育等について綿密に打合せを行い、適切な給食提供を実現している。食育として、園内で栽培した野菜の提供や季節の食材を積極的に取り入れた行事食の提供など、食への関心を高める取組を積極的に行っている。		

⑧環境整備	評価	B 適 正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>園内は整理整頓と清掃が徹底され、清潔感のある空間を保っている。子どもの様子を保護者に伝えるため、ICTシステムで日々の活動内容を送信することにより、保護者と良好な関係を築いているほか、全クラスに動画配信アプリを導入し、子どもたちの活動の様子を撮影して定期的に配信することにより、保護者に好評を博している。また、防犯カメラを設置するなど、安全・安心な設備環境を整えている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>事故対応マニュアルが整備されているほか、ヒヤリハットについても法人内で統一した様式を整備し、法人内や職員会議等での情報共有を図っている。また、子どものけがについて、凶入りの事故報告書を作成し、事故当時の状況が把握できるように工夫しており、園長のコメントを加え、その後職員が共有する仕組みができています。事故等の事例は法人内で共有し、再発防止と適切な対応に努めている。</p>		
⑨会計	評価	B 適 正
<p>【規程】</p> <p>法人の経理規程に基づき、会計責任者・出納職員が選任され、契約や小口現金等に関する規程についても適正に整備されている。また、公認会計士による内部監査を実施することで規程の遵守に努めている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>一定額以上の発注には稟議書を作成し、見積金額に応じて理事長や総合施設長が決裁するなど、チェック体制が整えられている。支出の際は、施設長が決裁をして、関係書類に不正防止のための割印を押すなど、適切な運用が行われている。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>現金使用の際は施設長と出納職員が相互確認し、不正防止が図られている。また、できるだけ現金を使用しないように運用を工夫することで、安全性の確保につなげている。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適 正
<p>【総合評価】</p> <p>法人として昨年度「不適切保育ゼロ宣言」を発出し、人間形成にとって大切な乳幼児期に一人ひとりの育ちに添った保育を行っている。新たにブックスワップ（絵本の交換会）を開始し、地域との交流を大事にしている点は評価できる。法人内・園内研修を充実させ「保育の標準化」を推進するだけでなく、外部研修にもタブレットを用いてオンラインで参加したり、eラーニングを導入したりするなど、法人としての特色を打ち出した園運営が行われている。地域との交流・連携に取り組み、健康管理、安全対策、施設整備なども適切に行われており、良質な保育サービスが提供されている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>引き続き法人の特色を発揮しつつ、保育サービスの充実に努め、保護者に寄り添い良好な関係を継続していくことが望まれる。また、施設の経年劣化が進んでいく中で、点検・修繕等の施設整備や改善に引き続き取り組み、利用者が安心して過ごせる環境づくりにも努めていただきたい。併せて、地域との交流を含む取組を企画し、地域の子育て拠点として積極的に活動する現在の姿勢を継続していただきたい。</p>		

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(処遇施設用)

子ども未来部 保育課
調査実施日 令和4年 7月27日

施設名	西ヶ原南保育園	指定管理者	社会福祉法人 東萌会
-----	---------	-------	------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

本部所在地：埼玉県越谷市七左町1-347
 設立：平成16年12月21日
 代表者：理事長 小池 千代子
 運営する施設：認可保育園 南越谷保育園（定員120名、埼玉県越谷市）
 認可保育園 南千住七丁目保育園（定員151名、東京都荒川区・指定管理）
 認可保育園 西ヶ原東保育園（定員103名、東京都北区・指定管理）
 認可保育園 埼玉東萌保育園（定員120名、埼玉県越谷市）

経営の状況

- 平成25年4月1日から、西ヶ原南保育園の管理代行を開始し、平成30年度から2期目の管理代行を行っている。
- 令和4年度の指定管理料（協定書に基づく）は、229,187千円。ただし、在籍児が定員に欠ける場合等、状況に応じて減額となる。
- 協定期間は、平成30年4月1日～令和5年3月31日の5年間

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

所在地：北区西ヶ原4-51-28
 規模：2階建、建物延床面積1,130.002㎡、園庭282.8㎡
 従事職員数（令和4年4月1日現在）

【常勤職員】21名		【非常勤職員】9名	
園長	1名	保育士	5名
主任保育士	3名	保育補助員	1名
保育士	13名	環境整備員	1名
看護師	1名	事務員	1名
栄養士	1名	嘱託医	1名
事務員	2名		

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

認可保育園

- 一般開所時間 午前7時15分～午後6時15分（11時間保育）
- 入所可能な児童の年齢 生後8か月～
- 定員

0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	合計
9名	18名	18名	18名	18名	18名	99名

- 特別保育事業

2時間延長保育	定員30名	午後6時15分～午後8時15分
スポット保育	延長保育に空きのある場合に実施	
一時預かり保育	定員3名	月～土曜日 午前8時～午後6時

- 特別支援児保育
- 地域活動、子育て支援、お年寄りとの交流、小中高生の育児体験受入れ、在宅支援活動等

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>「ひとりひとりの子どもが人間形成の基礎を培えるよう支える。それぞれの家庭に合わせて優しく子育てを支える。」という保育理念のもと、保育内容の充実を図るとともに、お泊り保育や知育遊びなど、指定管理者ならではの特色を打ち出している。園長・副園長の下に主任保育士を配置し、主任間の連携を密にした円滑な園運営の体制づくりに取り組みつつ、保護者への情報提供のための掲示等を工夫し、保護者との信頼関係を構築する取組を実施している。</p> <p>【施設長】</p> <p>施設長として保護者面談等を通して、保護者からのニーズの把握に努め、信頼関係の構築に配慮するとともに、近隣住民との関係づくりにも積極的に取り組んでいる。また、職員に対し丁寧に指導を行うなど、施設長自らがリーダーシップを発揮し、保育の質の向上に努めている。</p> <p>【開所】</p> <p>北区保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を遵守している。</p>		
②従事者	評価	A 優良
<p>【従事者配置】</p> <p>適正な職員体制が整っている。就業規則の改定や労使協定等、労働基準監督署への届出も適正に行われている。勤務形態については、育児休業明けなど、家庭環境の変化について、職員本人から希望を聞いた上で柔軟な対応をしたり、今年度から特別休暇としてバースデー休暇を設けるなど、働きやすい職場環境の整備に積極的に取り組んでいる。</p> <p>【健康管理】</p> <p>定期及び雇入れ時の健康診断が適正に行われている。定期健診については全職員を対象に実施している。ハラスメントに関する相談窓口を設置し、これを全職員に周知したり、今年度から臨床心理士と契約し、職員へのメンタルヘルスに関する研修を実施しているほか、高い水準での有給休暇取得率を達成するなど、職員の健康状態の維持・向上を図っている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>法人が作成し、個々に配付している保育マニュアルをベースとした園内研修を行うことで、法人の基本方針の共有が図られている。施設長が面談を行い、個々の希望や課題に応じた園内研修を実施するとともに、全職員が職務に必要な園外研修の受講ができるよう考慮している。また、専門的スキル・知識を有する外部講師と契約し、園児への体育指導・音楽指導のほか、職員にも指導方法を伝えるなど、職員の指導力向上に取り組んでいる。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>必要な施設の修繕及び設備機器の保守を適正に行っており、エアコン室外機の修繕、園舎外壁の雨漏り対策及び塗装を実施した。ヒヤリハットについては、毎日全職員が書面で情報の共有を行い、速やかに改善策を図り、安全性と保育環境の向上に取り組んでいる。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品等については、物品台帳を作成し、適正な物品管理に努めている。給食・おやつ食材をはじめ必要な物品について、区内近隣業者を優先し購入している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>協定に定める施設設備点検等の外部委託のほか、消防点検に火災監視サービスを追加するなど、適切に実施している。また、調理業務委託については、法人として適切に業者選定を行うとともに、委託業者との打合せも栄養士を中心に、きめ細かく実施している。</p>		

【環境配慮】 保育室と事務室それぞれにおける空調の適正温度の設定や小まめな消灯に取り組んでいる。環境に配慮したエコ設備や屋上緑化等、環境に配慮した設備を備えた施設の特性を活かしつつ、子どもに対しては興味を引きやすいクイズ形式により、環境への関心を育てている。		
④情報管理・危機管理	評価	B 適正
【情報資産保護】 パソコン使用に関して定期的にセキュリティチェックを実施し、ファイルサーバーによる管理、定期的なバックアップを実施している。個人情報の外部への持ち出しを防止するため、事務室内では全職員が透明なビニールバックを使用し、個人情報管理用カメラも設置するなど、情報資産の保護・管理に積極的に取り組んでいる。職員に対しては、情報資産に関する学習会を定期的実施しており、園全体のセキュリティ意識を高く保つよう取り組んでいる。		
【災害対策、危機管理】 各種対応マニュアルは適切に整備され全職員が所持しているほか、毎年見直しの検討を行い、必要な改定等を実施している。非常災害訓練は、事前に訓練内容を職員に周知しない状況下で実施することにより、実際の災害に近い状況を再現し、職員の対応力の向上を目指している。園外に防犯カメラ、各保育室等に事故防止カメラを設置するとともに、交通安全対策として散歩時の職員を増員するなど、通常時の危機管理にも積極的に取り組んでいる。		
⑤交流・改善	評価	B 適正
【地域等との関わり】 小学校の展示会の観覧に訪問したり、警察署や消防署に勤労感謝の御礼に訪問したりするなど、地域との関わりを積極的に深めている。また、一時預かり保育利用の積極的な受入れ、子育て支援活動のオンラインによる計画など、地域のニーズに合わせ柔軟に事業を展開している。		
【苦情処理】 保護者からの意見・質問に対しては、迅速にお知らせ文を掲出するなど適切に対応しているほか、園内掲示や法人HPにて情報を定期的に公開している。また、連絡帳等により個別に寄せられた意見についても定期的に公表している。また、職員向けにコミュニケーション研修を実施し、保護者対応について学ぶ機会を設けている。		
⑥利用者処遇	評価	B 適正
【処遇】 行事や活動は、年間計画を基に、子どもたちに年間で経験してほしいことを重点的に進めている。行事の実施方法を工夫し、保護者も参加しやすいようにしている。開催時期の状況を踏まえ、運動会をクラスごとに入れ替え制で開催したり、法人姉妹園との交流行事をリモートで行うなど、代替案を講じ、創意工夫して取り組んでいる。また、今年度から外部講師による体育指導及び音楽指導を取り入れ、子どもたちが心身ともに豊かな経験ができるようにしている。		
【健康管理】 子どもや保護者に登園前の検温を行い、健康状態を把握している。子ども達には日常的な手洗いや手指消毒の指導を行い、感染症予防対策を徹底している。		
⑦給食	評価	B 適正
【衛生】 食品衛生責任者がその役割と責任を自覚し、調理従事者の衛生状態をチェックリストにより毎日適正に管理している。調理室及び調乳室については、衛生的な環境を整備・維持している。		
【献立】 法人内の姉妹園と連携して統一献立を作成し、栄養バランスの良い給食の提供に努めている。		

アレルギーを持つ児童への対応として、調理士・保育士の連携を徹底し、担当保育士が責任を持って給食の提供を行っている。給食で使用した野菜を展示したり、食事のマナー、旬の食材や郷土料理を紹介したりすることで、子ども達が食に対して興味を持てるよう、積極的に食育に取り組んでいる。

⑧環境整備

評価

B 適正

【利用者環境の整備】

整理整頓と清掃が徹底され、清潔感のある空間が保たれているほか、感染症対策として園舎及び玩具の消毒を毎日実施するなど、利用者が快適に過ごせるよう環境整備が図られている。また、展示コーナーや絵本コーナー等、子どもの感受性を育むための環境整備に積極的に取り組むほか、保護者にも本を貸し出すなど、保護者の子育て支援にも取り組んでいる。

【事故対応】

事故発生時の職員対応マニュアルは適切に整備され、けが発生時も適切に対処している。事故簿には患部の写真を添付することで、速やかかつ正確な情報共有ができています。施設内における危険箇所については、全職員が現場を実際に確認し、内容を記載した配置図を作成している。ヒヤリハット情報は、職員からの情報収集を強化し、周知を徹底するとともに法人内でも情報共有し、積極的に事故防止の取組を行っている。

⑨会計

評価

B 適正

【規程】

法人の経理規程に基づき、会計責任者や出納職員が選任され、契約や小口現金などに関する規程についても適正に整備されており、チェック体制が整えられている。また、年1回の内部監査に加え、年2回公認会計士による外部監査を実施しており、規程の遵守に努めている。

【会計処理】

経理規程に則り、規定額以上の支出については見積合わせを行うなど、適正に処理されている。稟議書は、必要性を明確に記載した上で決裁がされており、日々の細かな消耗品の購入についても、物品購入申請書を作成して必要性を確認している。会計書類には割印を押印することで不正防止対策が講じられており、適切に会計処理が行われている。

【現金等の管理】

小口現金出納帳や金種表は、会計責任者と出納職員が作成し、双方で確認するなど適切に管理している。現金は金庫で厳重に保管し、会計責任者、出納職員で確認している。

5. 総合評価

評価

B 適正

【総合評価】

新たに外部講師を招いて体育指導や音楽指導を行うなど、保育サービスの充実を図っている。近隣の施設・機関とも交流を行い、良好な関係を築けるよう努めているほか、一時預かり保育については、指定管理運営開始当初から高い実績を保つなど、地域の子育て支援にも積極的に取り組んでいる。姉妹園との交流や、統一献立による給食提供など、法人のスケールメリットを活かした保育サービスを提供している。

【今後の方針、改善方策】

外部講師によるサービスの充実、保護者との良好な関係づくり、ヒヤリハットの施設配置図の作成や法人内共有に努めており、引き続き充実した取組を期待する。人材確保、在籍職員の定着化を引き続き推進するため、職員の処遇改善、キャリアパス等の研修の参加、職場環境の改良に努めることで、さらなる個人の保育の質の向上、園全体の良質な保育サービスの提供を期待する。

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(処遇施設用)

子ども未来部 保育課
調査実施日 令和4年 6月23日

施設名	王子本町保育園・分園	指定管理者	社会福祉法人 ゆうゆう
-----	------------	-------	-------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

本部所在地：山梨県甲府市住吉3-24-20
 設立：平成17年3月25日
 代表者：理事長 矢巻 行祥
 運営する施設：認定こども園 すみよし愛児園（定員75名、山梨県甲府市）
 認可保育園 石和第五保育所（定員80名、山梨県笛吹市・指定管理）
 認可保育園 日暮里保育園（定員150名、東京都荒川区）

経営の状況

- 平成26年4月1日から、王子本町保育園の管理代行を開始し、令和元年度から2期目の管理代行を行っている。
- 令和4年度の指定管理料（協定書に基づく）は、250,402千円。ただし、在籍児が定員に欠ける場合等、状況に応じて減額となる。
- 協定期間は、平成31年4月1日～令和6年3月31日の5年間

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

所在地：北区王子本町3-3-3-101（本園）
 北区王子本町2-30-9（分園）

規模：都営住宅併設1階部分、建物延床面積800.99㎡（本園部分）
 1階建、建物延床面積72.83㎡（分園部分）、園庭456.194㎡

従事職員数（令和4年4月1日現在）

【常勤職員】31名		【非常勤職員】19名	
園長	1名	事務員	1名
副園長	1名	保育士	11名
主任保育士	1名	保育補助員	6名
保育士	18名	調理員	1名
看護師	3名	嘱託医	1名
保健師	1名		
栄養士	5名		

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

認可保育園

- 一般開所時間 午前7時15分～午後6時15分（11時間保育）
- 入所可能な児童の年齢 生後8か月～
- 定員（0歳児のみ分園）

0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	合計
9名	23名	23名	23名	23名	23名	124名

- 特別保育事業
 - 2時間延長保育 定員20名 午後6時15分～午後8時15分
 - スポット保育 延長保育に空きのある場合に実施
 - 一時預かり保育 定員3名 月～土曜日 午前8時～午後6時
- 特別支援児保育
- 地域活動、子育て支援、お年寄りとの交流、小中学生の育児体験受入れ、在宅支援活動等

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>法人の基本方針である「一人ひとりの子どもの心に寄り添う保育、子どもを本当に大事にする保育」を実現するため、子どもたちが「愛されている」という自尊感情を持てる保育を実践している。また、自由遊びを通じて豊かな経験と好奇心・探求心が育つような園庭をはじめとする環境づくりに園全体で取り組んでいる。</p> <p>【施設長】</p> <p>保護者との信頼関係を構築するために日常の保育や行事などを通じて積極的に交流を図っている。十条台地域で実施されている地域のイベントにも自ら参加しているほか、十条台地区委員として会議に出席するなど、積極的に地域との交流も図ることで、地域との関係も深まってきている。</p> <p>【開所】</p> <p>北区立保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を遵守している。</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <p>適正な職員体制が整っている。就業規則の改定や労使協定等、労働基準監督署への届出も適正に行われている。職員会議で有給休暇の取得を促すとともに、毎月職員の有給休暇取得日数の実績報告を行い、取得日数が少ない職員やクラスに取得を促す声掛けをするなど、休暇を取得しやすい環境づくりに努めている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>年1回全職員を対象に健康診断を実施している。新規職員の雇入れ時の健康診断に関しては、検査項目についても適正に実施されている。また、各種ハラスメントに関する規程を整備するとともに、法人本部に相談窓口を設置するなど、職員の健康管理に取り組んでいる。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>保育の向上を目標に掲げ、オンラインを含めた園内・園外の研修を積極的に実施・受講している。外部有識者を交えた研修のほか、園内でヒヤリハットのプロジェクトチームを組むなど、子どもの発達や安心・安全な保育、保健・健康教育等に取り組んでいる。研修後は発表の場を設け、他の職員に周知することで業務に活かせる体制を構築している。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>設備の定期保守・点検を適切に行い、良好な保育環境の維持に努めている。全職員が日誌で点検チェックを実施している。常に危険箇所や不具合の把握・点検・修繕に努め、1歳児保育室のエアコンや門扉の修繕といった安全性の確保と保育環境の向上を図る取組みを実施している。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品は物品台帳を作成し、適正な物品管理に努めている。給食食材は区内近隣業者を優先し購入している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>協定に定める施設設備点検等の外部委託は適切に実施されている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>こまめな消灯や空調の適切な温度設定を徹底したり、独自の園庭づくりで木々を育成して増やしたりするなど、環境配慮に取り組んでいる。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適 正
<p>【情報資産保護】</p> <p>パソコンの使用についてはパスワードを設定するほか、データの定期的なバックアップの実施に加え、情報内容に応じたアクセス制限を設定するなど情報資産保護及びセキュリティ対策に努めている。児童及び保護者の個人情報の取扱いについても、ICTシステムを活用して一元管理したり、入園時に保護者に確認を取るなど適切な手続を行っている。USBメモリについても鍵のかかる場所で管理し、情報の管理を徹底している。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>非常災害訓練は、災害や非常事態の内容を具体的に設定し、訓練のねらいを明確にした計画に基づき実施している。緊急配信メールやICTシステムを活用した送受信訓練を兼ねた引取り訓練を実施している。消防署等の関係機関が実施するAED講習会、防犯訓練に参加することで、職員の危機管理意識の醸成に努めている。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適 正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>近隣の団地自治会との餅つき行事を行ったり、十条台地域で実施されるウォークラリーやデイキャンプに参加したりするなど、地域との交流を積極的に行っている。また、都立北療育医療センターとの交流保育も実施している。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>行事の際には保護者アンケートを実施し、保護者の意向把握に努めている。意見箱の設置や苦情処理第三者委員の利用に関する周知は、各家庭に重要事項説明をする入園面接時に加え、園内でも掲示している。苦情や意見等は職員間で共有するとともに玄関での掲示や園だよりで報告している。</p>		
⑥利用者処遇	評価	B 適 正
<p>【処遇】</p> <p>子ども達が安心して過ごせる生活の場を提供できるように、職員が連携して食育活動や健康指導、衛生意識の向上に努めている。大学准教授を講師としたオンライン研修を実施して園全体の保育の質の向上を図っており、研修の内容を活かし、子ども主体で意欲的に活動できる保育環境づくりに努めている。ICTシステムによる登降園管理など、保護者の利便性にも配慮した取組も実施している。また、手洗いや歯磨きの指導に加え、デリケートゾーンについての性教育など紙芝居や道具を用いて啓発に努めている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>ICTシステムにより、園児の健康記録や身体測定記録、保健だより等の情報のほか、けがの情報を保護者と共有している。感染症対策については看護師を中心に保護者へ周知し、予防と啓発に努めている。</p>		
⑦給食	評価	B 適 正
<p>【衛生】</p> <p>食品衛生責任者が役割と責任を自覚し、調理従事者の毎日の衛生状態を適切に管理している。調理室及び調乳室は、衛生的な環境を整備・維持している。また、アレルギー対応等について、混入を防ぐために調理器具や食器を使い分けるなど事故防止に努めている。</p> <p>【献立】</p> <p>栄養バランスを考慮した上で、子ども達が好む給食を献立に取り入れるようにしている。提供した給食はICTシステムで写真と併せてコメント配信をし、保護者からも好評を得ている。また、栽培した野菜を給食で提供したり、レシピを配信したりすることで、食育活動に努めている。</p>		

⑧環境整備	評価	B 適 正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>園内は整理整頓と清掃が行き届き、清潔感のある雰囲気は保たれている。ICTシステムによる写真や動画の配信、保護者懇談会のオンライン化は、多忙な保護者にも配慮した取組となっており、保護者と良好なコミュニケーションを築くことができている。園庭には、王子駅前公園で伐採された樺の木から作った遊具を設置し、子どもたちが自然に触れあいながら五感を育むことができるようにしている。また、夏季には暑さ指数（WBGT）の計測器を活用し、子どもたちにとって安全な環境の確保に努めている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>各種対応マニュアルは、けが発生時に医療機関の都合により受診できない場合等の非常事態を想定するなど、事故発生時の対応について適切に定められている。また、新人職員と看護師のヒヤリハットプロジェクトチームが定期的に事案をデータ化し、職員会議で事故検証を行っている。さらに、事故記録の様式を事後の分析・検証がしやすいように様式を改善させた。また、事故発生時の対応マニュアルに沿って、非常事態の体制が構築されている。</p>		
⑨会計	評価	B 適 正
<p>【規程】</p> <p>経理規程に基づき、会計統括責任者・会計責任者・出納職員が選任され、契約時の決裁権者や小口現金等に関する事項についても適切に整備されており、チェック体制が整えられている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>規定額以上の契約は見積合わせを行うなど、経理規程に則り、適正に処理されている。稟議書は2万円以上の支出の際に作成し、目的、理由、金額に加え、記述式の所属長と理事長の所見欄を設け、一つ一つの案件に対し、複数人で実施の可否について十分に検討している。会計書類については、担当者の割印を押すことで不正防止を図っている。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>現金については、鍵のかかる金庫で厳重に保管されている。また、現金の受渡しは出納職員を含め複数の職員で確認している。収支管理も、現金出納帳を作成し、使用の都度金種表で確認するほか、施設長の確認も行われており、適切に管理されている。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適 正
<p>【総合評価】</p> <p>整備された園庭で子どもが自然に身近に触れ合うことができる環境を作るなど、多様な環境での保育を提供することができる。園外保育中にはトランシーバーを持ち、事務所と連絡を取り合うようにするなど、安全性の確保にも努めている。ICTシステムの導入により、保護者の利便性向上や職員の業務軽減がなされている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>保護者や地域住民からの意見を保育内容に反映しつつ、地域との交流を積極的に図り、園の取組や方針について保護者や地域住民に丁寧に周知していくことで、良好な関係を継続させることを期待する。また、新規採用保育士の人材確保、在籍職員の定着化を推進するため、職員の処遇改善、キャリアパス等の職員研修に取り組み、職場環境の向上に引き続き努めていただきたい。日常の保育や行事に工夫を凝らしながら、良質な保育サービスの提供、園運営を実施するとともに、引き続き安全・安心な保育に注力していくことを期待する。</p>		

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(処遇施設用)

子ども未来部 保育課
調査実施日 令和4年 7月25日

施設名	浮間さくら草保育園	指定管理者	社会福祉法人 聖華
-----	-----------	-------	-----------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

本部所在地：千葉県野田市上三ヶ尾454-1

設立：平成15年7月30日

代表者：理事長 白須賀 まり子

運営する施設：認可保育園 聖華保育園（定員70名、千葉県野田市）

認可保育園 滝野川西保育園（定員112名、東京都北区・指定管理）

認可保育園 水神橋保育園（定員101名、東京都足立区・指定管理）

認可保育園 町屋保育園（定員150名、東京都荒川区）

経営の状況

- 平成26年4月1日から、浮間さくら草保育園の管理代行を開始し、令和元年度から2期目の管理代行を行っている。
- 令和4年度の指定管理料（協定書に基づく）は、240,275千円。ただし、在籍児が定員に欠ける場合等、状況に応じて減額となる。
- 協定期間は、平成31年4月1日～令和6年3月31日の5年間

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

所在地：北区浮間1-1-2

規模：都営住宅併設3階建、建物延床面積964.29㎡、園庭473㎡

従事職員数（令和4年4月1日現在）

【常勤職員】32名

【非常勤職員】6名

園長	1名	保育士	3名
事務長	1名	保育補助員	1名
主任保育士	1名	用務員	1名
保育士	23名	嘱託医	1名
看護師	1名		
栄養士	3名		
事務員	2名		

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

認可保育園

- 一般開所時間 午前7時15分～午後6時15分（11時間保育）
- 入所可能な児童の年齢 生後8カ月～
- 定員

0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	合計
9名	20名	20名	21名	21名	21名	112名

特別保育事業

2時間延長保育 定員30名 午後6時15分～午後8時15分

スポット保育 延長保育に空きのある場合に実施

一時預かり保育 定員3名 月～土曜日 午前8時～午後6時

特別支援児保育

- 地域活動、子育て支援、お年寄りとの交流、小中高生の育児体験受入れ、在宅支援活動等

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>「①養護と教育が一体となって豊かな人間性を持った子どもを育成する。②健全な心身の発達を図ることを基本に遊びを通して心身の発達を援助する。③愛情豊かに一人ひとりと触れ合う。」という法人理念を反映させ、独自の行事・活動を取り入れながら保育を展開している。姉妹園との情報共有や法人全体での研修の充実等を積極的に図り、保育の質の向上に努めている。</p> <p>【施設長】</p> <p>管理者としての専門性の向上に努め、園児の安全を第一に考えている。また、地域との繋がり的重要性を意識し、地域との良好な関係を築く取組をしている。地域の状況を把握し、保育の理念・目標・方針を職員に伝え、動機付けや助言をしている。職員が保育に関する研修に積極的に参加できるようにし、職員の意欲と質の向上に努めている。</p> <p>【開所】</p> <p>北区立保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を厳守している。</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <p>適正な職員体制が整っている。就業規則の改定や労使協定等、労働基準監督署への届出も適正に行われている。毎月、勤務シフトの作成前までに翌月の休暇の取得希望を確認し、職員の意向に沿った取得ができるようにしたり、施設長が会議等で有給休暇取得の呼び掛けを行うなど、職員が休暇を取りやすい雰囲気を作っているほか、バースデー手当を設けたりするなど、働きやすい職場づくりを継続している。</p> <p>【健康管理】</p> <p>衛生推進者の選任、定期及び雇入れ時の健康診断が適正に行われている。メンタルヘルスについては、精神科医と契約してパルスサーベイ（短時間、短期間、高頻度で行う意識調査）を導入し、月1回メンタルチェックを行い、状況に応じて個人面談をするなど、職員の健康管理に高い意識をもって取り組んでいる。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>職務・経験年数ごとに個々の状況に合わせたスキルアップ・資質の向上を目指した研修計画となっている。内部研修のほか、区主催の研修やキャリアアップ研修などの外部研修に積極的に参加するとともに、オンラインにより法人姉妹園との連携を図るなど、職員が知識と技術を習得できる環境を整備している。外部研修受講後は園内で発表・フィードバックすることで、園全体で業務の専門性及び質の向上に努めている。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>設備の定期保守・点検は適切に行われており、必要な修繕をすることで良好な保育環境の維持に努めている。保育室やホール、事務室のエアコンを修繕したり、屋上出入口の扉を修繕したりするなど、安全性の確保と保育環境の向上を図る取組を実施している。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品等については、物品台帳を作成し、適正な物品管理に努めている。給食・おやつの食材をはじめ必要な物品について、区内近隣業者を優先して購入している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>調理業務、施設設備点検等の外部委託は打合せを綿密に行い実施している。委託している体育指導、英語、太極拳、ワクワク科学と絵本と遊びについても、活動内容や目的が、法人の理念や</p>		

<p>保育目標に沿うものとなるように、講師との連携を図っている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>保育室の空調について、使用時に適温設定するなど環境配慮に努めるとともに、こまめな消灯を行っている。ICTシステムによるペーパーレス化やLED照明の導入も行っている。</p>		
④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>パソコンの主なデータ等はクラウド上で管理し、外部からの接続への制限のほか、情報内容に応じたアクセス制限を講じている。バックアップ機能を有しており、セキュリティ及び災害時対策の強化を図っている。児童及び保護者の個人情報の取扱いについては、ICTシステムや書面での確認など適切な手続を行っている。全職員を対象とした情報セキュリティ研修を実施し、意識向上を図っている。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>非常災害訓練は、実施の都度反省点を抽出し、次の訓練に活かせるよう課題を明確にした計画により実施している。災害別タイムラインを策定し、非常事態に訓練と同じ行動ができるような体制の構築に取り組んでいる。昨年度は緊急時に備え、蓄電池を新たに購入した。また、危機管理の取組として毎月法人ハンドブックを活用し、会議で職員の危機意識を高めている。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>近隣の町会と良好な関係を構築しており、水害時の団地階上への避難に関することなど、防災面や園活動への協力体制を構築している。在宅子育て家庭向けの支援を行い、地域の子育てネットワークの拠点となるように努めている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>アンケートを随時実施し、保護者の意向把握に努めており、意見箱の設置及び苦情処理第三者委員の利用に関する周知を行っている。寄せられた意見に対しては迅速に対応するとともに、職員間での情報共有を徹底している。アンケート結果や園全体のルールに関することは園だよりに掲載し、園に掲示をして保護者との情報共有を図るように努めている。</p>		
⑥利用者処遇	評価	B 適正
<p>【処遇】</p> <p>子どもの遊びが連続性をもったものになるよう、クラス会議で話し合いをしているほか、子どもたちの「やってみたい」という気持ちを大切に、子どもの興味に合わせた遊びができるように環境を整えている。ICTシステムを活用して、動画配信や写真で園生活の様子を保護者に伝えたり、お知らせやアンケートを活用して、保護者との情報共有に努めている。また、乳児クラスの食器を食べ物がすくいやすい形状のものに変更し、子どもが食事を意欲的にするよう取り組んでいる。</p> <p>【健康管理】</p> <p>子どもの体調について、保護者と看護師・保育士が連携して情報共有している。ICTシステムも活用し、保護者に子どもの毎日の体温を入力してもらい、登園時だけでなく休日の体調も把握できるようにしている。毎月保健指導を実施して、子ども自身が健康について意識できるようにアプローチしている。</p>		
⑦給食	評価	B 適正
<p>【衛生】</p> <p>食品衛生責任者がその役割と責任を自覚し、調理従事者の衛生状態をチェックリストにより毎日適切に管理している。調理室及び調乳室については衛生的な環境を整備・維持している。</p>		

<p>【献立】 食物アレルギーや宗教食について、個々に配慮して提供している。また、郷土料理や世界の料理が味わえるようにしたり、行事に合わせた献立を作成したりするなど工夫している。食育については、保育士と栄養士が連携して取り組んでおり、子どもたちが栽培した野菜を調理するなど、食への関心が高められるように取り組んでいる。</p>		
<p>⑧環境整備</p>	<p>評価</p>	<p>B 適正</p>
<p>【利用者環境の整備】 園内は整理整頓と清掃を徹底し、清潔感のある空間を保っている。全クラスの机と椅子を子どもの発達に合わせたものに入れ替え、正しい姿勢を保持できるようにしている。園だより等、保護者への伝達媒体は見やすいように掲示することを心掛けている。玄関カウンターを利用したコーナーを設け、子どもたちが遊びの中で作成したブロック作品を展示して保護者と共有している。また、夏季には暑さ指数（WBGT）の計測を行い、良好な保育環境づくりに努めている。</p> <p>【事故対応】 事故対応マニュアルは分かりやすく適切に整備されている。また、急病やけがに迅速に対応できるように病院一覧表を事務所に設置している。職員全員が持っている法人ハンドブックをもとに事故対応の研修を行っている。内容に変更が生じた場合でも簡単に差し替えができるため、ハンドブックとしての実行性を高めている。また、全国で発生した事件事例等を法人内で共有することで同様の事故が起きないように対策を講じ、注意喚起している。</p>		
<p>⑨会計</p>	<p>評価</p>	<p>B 適正</p>
<p>【規程】 法人の経理規程に基づき、統括会計責任者・会計責任者・出納職員が選任され、契約や小口現金等に関する経理規程が適正に整備されている。内部監査についても四半期に1回実施しており、規程の遵守に努めている。</p> <p>【会計処理】 規定額以上の契約や支出は、見積合わせを行うなど規程に則り、適正に処理されている。稟議書は明確に必要な性が記載され、出納職員、会計責任者、法人本部の承認後に発注・支払を行っている。支払書類も決裁がなされ、適切な手続が行われている。</p> <p>【現金等の管理】 保育園で保管する現金については、適切に管理され、現金の受渡しは出納職員を含め複数の職員で確認している。現金出納帳に加え、金種表を作成し、出納職員と会計責任者が相互に確認をとり、不明確な支出を防止する体制が整えられている。</p>		
<p>5. 総合評価</p>	<p>評価</p>	<p>B 適正</p>
<p>【総合評価】 年間を通して法人作成のハンドブックに沿った園内研修を行い、法人の保育理念を共有し、意識統一が図られていることで、組織として一体的で良質な保育サービスの提供を実現している。オンラインを活用した姉妹園との連携等により、職員間での情報共有を大切にし、保育サービスの質の向上に努めている。一部のデータをクラウド管理に切り替え、セキュリティ面だけでなく災害時の対策にも力を入れている点は評価できる。保育の環境整備や危機管理など、積極的により良いものにしていく姿勢がうかがえる。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 ICTの活用による保護者との連携や職員の業務負担の軽減に継続して努めていただきたい。また、姉妹園が北区内にあるメリットを活かした園同士の交流についても引き続きより良いものにしていただきたい。職員の処遇改善等に努め、さらなる働きやすい職場環境づくりを期待する。</p>		

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(処遇施設用)

子ども未来部 保育課
調査実施日 令和4年 6月28日

施設名	赤羽台保育園	指定管理者	社会福祉法人 茂原高師保育園
-----	--------	-------	----------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

本部所在地：千葉県茂原市高師864-1
 設立：昭和29年7月27日
 代表者：理事長 篠田 哲寿
 運営する施設：認可保育園 高師保育園（定員329名、千葉県茂原市）
 認可保育園 東茂原保育園（定員120名、千葉県茂原市）
 認可保育園 浦安駅前保育園（定員60名、千葉県浦安市・指定管理）
 ほか、認可保育園5施設を運営

経営の状況

- 平成28年4月1日から、赤羽台保育園の管理代行を開始し、令和3年度から2期目の管理代行を行っている。
- 令和4年度の指定管理料（協定書に基づく）は、372,451千円。ただし、在籍児が定員に欠ける場合等、状況に応じて減額となる。
- 協定期間は、令和3年4月1日～令和8年3月31日の5年間

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

所在地：北区赤羽台1-4-11-105
 規模：都市再生機構住宅併設1・2階部分
 建物延床面積1879.79㎡、園庭569.67㎡

従事職員数（令和4年4月1日現在）

【常勤職員】47名		【非常勤職員】24名			
園長	1名	調理員	4名	保育士	13名
主任保育士	1名	事務員	2名	保育補助員	7名
保育士	35名			調理補助員	1名
看護師	1名			用務員	2名
栄養士	3名			嘱託医	1名

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

認可保育園

- 一般開所時間 午前7時15分～午後6時15分（11時間保育）
- 入所可能な児童の年齢 生後8か月～
- 定員

0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	合計
12名	38名	38名	38名	38名	38名	202名

特別保育事業

2時間延長保育	定員40名	午後6時15分～午後8時15分
スポット保育	延長保育に空きのある場合に実施	
休日保育	定員30名	年末年始を除く日曜・祝日の 午前7時15分～午後6時15分
一時預かり保育	定員3名	月～土曜日 午前8時～午後6時

- 特別支援児保育
- 地域活動、お年寄りとの交流、小中高生の育児体験受入れ、在宅支援活動等

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適 正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>「一人ひとりのこどもを大切に こどものための保育園へ」という保育理念のもと、自然体験を多く取り入れるなど、指定管理者ならではの保育を展開している。ICTシステムを活用して保育の様子を動画配信するなど、保護者支援にも重きを置いている。</p> <p>【施設長】</p> <p>保護者との信頼関係を構築するために、日常の保育や行事等を通じて自ら積極的に交流を図っているほか、町会・自治会や小中学校、デイサービス、近隣保育園とも良好な関係を築いている。また、児童福祉施設としての役割を意識し、職場体験や子育て支援などにも力を入れている。</p> <p>【開所】</p> <p>北区立保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を遵守している。</p>		
②従事者	評価	B 適 正
<p>【従事者配置】</p> <p>適正な職員体制が整っている。就業規則の改定や労使協定等、労働基準監督署への届出も適正に行われている。有給休暇の取得日数が少ない職員については、その職員だけでなくクラスリーダーにも声掛けを行うなどして職員の有給休暇の取得を促している。また、今年度からメンター制度を導入し、新入職員が自信をもって健康に働けるよう、担当クラス以外の先輩職員がサポートする体制を構築するなど、若手職員の定着率向上に積極的に取り組んでいる。</p> <p>【健康管理】</p> <p>衛生管理者の選任に加え、衛生管理委員会を設置し、月1回産業医と共に会議を行っている。ストレスチェックを実施し、希望する職員は産業医が面談を行うなど、職員の健康の維持・向上に努めている。定期健診や新規雇用者の健康診断も適切に実施されている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>職員個々の状況に合わせた多様な研修を受講できる機会を設けている。研修受講後は会議で報告を行うほか、報告書と資料を園内で回覧するとともに、職場内で研修の内容を発表するなど、職員全体での情報共有を図っている。</p>		
③施設管理	評価	B 適 正
<p>【建物設備】</p> <p>設備や機器の定期保守・点検は適切に行われており、必要な修繕を随時することで良好な保育環境の維持に努めている。電気錠扉やエアコンの修繕のほか、避難滑り台の着地部分のクッション材の買い替えなど、安全性の確保に努めている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>物品等については、物品台帳を作成し、適正な物品管理に努めている。給食の食材をはじめ必要な物品について、区内近隣業者を優先し購入している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>協定に定める施設設備点検等の外部委託は適切に実施されている。保育に関する委託は体操指導及び英語指導（いずれも4・5歳児、月2回）を実施しており、業者との綿密な打ち合わせのうえ適切に実施されている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>空調の適正温度の設定や午睡中の小まめな消灯に取り組んでいる。日常の保育の中でも、SDGsについて子どもたちとも話し合ったり、SDGsを意識した貸出絵本をそろえて紹介したりすることで、保育の中で環境配慮について意識づけられるようにしている。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】 情報資産は、ファイルサーバーにて管理している。また、パソコンやタブレット等の端末は施錠可能な専用収納棚で保管している。収納棚は機械警備がかかる場所で保管している。個人情報の取扱いについては法人全体の研修や園内の職員会議などを通じ、職員に周知している。また、ICTシステムは園外からアクセス出来ないように設定し、個人情報流出防止措置を講じている。</p> <p>【災害対策、危機管理】 職員から複数名の防災・安全対策リーダーを選任し、備蓄倉庫の点検や発電機の定期起動、施設点検などを行い、非常時に備えている。また、日々の防災訓練や不審者対応訓練については様々なシチュエーションを想定して実施している。BCPの改訂や災害時初期対応用のポケットBCPも作成している。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】 子育て支援事業や職場体験などを積極的に行っている。また、赤羽自然観察公園でのボランティア団体との交流や、近隣小学校との保幼小プログラムの連携なども積極的に関わりを持つよう努めている。</p> <p>【苦情処理】 寄せられた苦情・意見はすぐに職員間で共有し、対応している。また、保護者との日頃のコミュニケーションを大切にしており、保護者の立場で考えるよう心掛けている。また、近隣住民からの苦情に関しても、ICTシステムを利用して速やかに保護者と共有し、解決するように対応している。意見箱の設置及び苦情処理第三者委員の利用に関する周知も適切に行われている。</p>		
⑥利用者処遇	評価	B 適正
<p>【処遇】 「遊びを通して生きる力」「基本的な生活習慣を身につける」「自然体験を大切にする」「保護者との信頼のもとに」の保育方針をふまえ、田んぼでの泥んこ遊びやバーベキューサイトでの火起こしなど五感を刺激し、自発性を育てる保育を行っている。絵本を用いて人権やプライベートゾーンに関する性教育を行うなど、子どもたちの「自身や友達の命や身体を大切にする気持ち」を育む取組を行っている。また、感染症対策を図った上で、保育参観や歳児ごとの運動会・発表会、バス遠足などを行っている。</p> <p>【健康管理】 看護師が毎月手洗いや鼻のかみ方などの健康指導を行っており、子どもたちの健康教育に力を入れている。また、ヒヤリハットや事故報告はICTシステム・紙のどちらでも確認できるように共有し、事故再発防止に努めている。</p>		
⑦給食	評価	B 適正
<p>【衛生】 食品衛生責任者がその役割と責任を自覚し、調理従事者の衛生状況をチェックリストにより毎日適正に管理している。調理室及び調乳室については、衛生的な環境を整備・維持している。</p> <p>【献立】 昨年度まで単一の献立システムを使用していたが、ICTシステムで献立管理を一元化した。これにより、園児の喫食状況やアレルギー食の代替内容などを保護者とICTシステム上で共有できるようになった。また、栄養士の職員体制を3名に増員し、食育活動や給食中の巡回時に子どもたちに寄り添う体制を整えている。</p>		

⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>野菜の栽培や生き物の飼育など、子どもの想像力を引き出す環境設定に努めている。また、昨年度から導入したICTシステムについて、今年度からは保護者への情報配信機能の利用を開始し、保護者の利便性向上に資するとともに、園での子どもたちの様子がより保護者に伝わるよう工夫している。</p> <p>【事故対応】</p> <p>事故発生時の区への報告や相談は迅速に行われている。事故報告書は適切に作成されており、事故発生の際は、職員会議等で事故対応マニュアルを再確認し、必要な改訂等が行われている。国内で発生した保育中の事故等があった際は、園内で事故防止策などを話し合い、同様の事故が発生しないよう、意識している。</p>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】</p> <p>会計責任者・出納員の選任、高額契約や現金の取扱いに関する規定が適切に整備され、会計管理に係る命令系統、権限及び責任が明確になっており、不正を防止する体制が構築されている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>規定額以上の契約や支出は見積合わせを行うなど経理規程に基づき適切に処理されている。稟議書は、明確に必要性が記載されており、適正な運用が行われている。会計書類は済印を押すことで、不正の防止に努めている。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>現金は鍵のかかる金庫に保管され、規定された保管限度額の枠内で管理している。また、出納職員が現金出納帳と金種表を作成し、その後法人本部の担当が確認を行うことで不明確な支出を防止する体制が整えられている。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】</p> <p>ICTシステムをより一層活用し、ドキュメンテーションの配信や献立管理をシステムで行い、保護者との情報共有をより詳細に行うことができるようにしている。地域との交流も積極的に取り組み、地域に根ざした保育を大切にしている。SDGsの取組には保護者の協力も得ながら、子どもが学ぶ機会を提供している。今年度からメンター制度を導入し、若手職員の定着率向上を図っている。また、次年度から導入予定の幼児クラスの異年齢保育については、保護者説明会を複数回実施する、意見交換の掲示を園内に貼り出す等、移行に伴う保護者の疑問を解決できるように丁寧に取り組んでいる。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>次年度からの導入を予定している異年齢保育については、保護者説明を丁寧に行うとともに、導入後も、異年齢保育を導入した目的・ねらいを念頭に置いた園運営を期待したい。また、地域や保護者に受け入れられ、両者と良好な関係を継続していくことを期待する。新規採用職員の人材確保、在籍職員の定着化を推進するため、引き続き処遇改善、キャリアパス等の研修の参加、職場環境の向上等に努めていただきたい。保護者や地域とのさらなる良好な関係を築くためにも、より一層良質な保育サービスの提供に努めていただくことを期待する。</p>		

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(処遇施設用)

子ども未来部 保育課
調査実施日 令和4年 8月22日

施設名	志茂保育園	指定管理者	社会福祉法人 三愛福祉会
-----	-------	-------	--------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

本部所在地：埼玉県羽生市大字上手子林76-3
 設 立：昭和49年4月
 代 表 者：理事長 岩本 一盛
 運営する施設：幼保連携型認定こども園 きむら認定こども園（定員250名 埼玉県羽生市）
 認可保育園 きむら伊奈保育園（定員110名 埼玉県北足立郡伊奈町）

経営の状況

- 令和2年4月1日から、志茂保育園の管理代行を開始している。
- 令和4年度の指定管理料（協定書に基づく）は、206,606千円。ただし、在籍児が定員に欠ける場合等、状況に応じて減額となる。
- 協定期間は、令和2年4月1日～令和7年3月31日の5年間

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

所在地：北区志茂4-44-1
 規 模：2階建、建物延床面積924.63㎡、園庭286.585㎡
 従事職員数（令和4年4月1日現在）

【常勤職員】20名	【非常勤職員】8名
園長 1名	保育士 3名
主任保育士 1名	保育補助員 4名
保育士 16名	嘱託医 1名
看護師 1名	
事務員 1名	

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

認可保育園

- 一般開所時間 午前7時15分～午後6時15分（11時間保育）
- 入所可能な児童の年齢 生後8か月～
- 定員

0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	合計
6名	18名	18名	18名	18名	18名	96名

- 特別保育事業
 - 2時間延長保育 定員20名 午後6時15分～午後8時15分
 - スポット保育 延長保育に空きのある場合に実施
 - 一時預かり保育 定員3名 月～土曜日 午前8時～午後6時
- 特別支援児保育
- 地域活動、子育て支援、お年寄りとの交流、小中高生の育児体験受入れ、在宅支援活動等

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>「安心そして信頼すべては子どもの最善の利益のために」という保育理念の下、子どもの自己肯定感を育み、一人ひとりの子が力いっぱい成長できるよう保育を行っている。また、保護者や地域住民に信頼され、地域の団体や諸機関にも開かれた園づくりを目指し、園運営を行っている。法人のクレド（信条・行動指針）を職員全員に周知し、保護者にも共通理解が深められるように法人理念を園内に掲示している。</p> <p>【施設長】</p> <p>保護者との信頼関係の構築のため、日常の保育や行事などを通して積極的に交流を図っている。また、町会、自治会、小中学校や近隣の方々とも良好な関係が築かれるように努めている。職員会議等での情報の共有や育成に力を入れており、キャリアパス面接等を行い職員の資質向上に積極的に取り組んでいる。</p> <p>【開所】</p> <p>北区立保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を遵守している。</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <p>適正な職員体制が整っている。就業規則の改定や労使協定等、労働基準監督署への届出も適正に行われている。有給休暇取得についても、施設長が職員会議で計画的な取得を呼びかけ、職員が休暇を取りやすいシフトを作成するとともに、取得日数が少ない職員には個別に声掛けをするなど、働きやすい環境づくりに取り組んでいる。</p> <p>【健康管理】</p> <p>衛生推進者の選任、職員全員の定期健康診断及び雇入れ時の健康診断が適正に行われている。また、面談の際、施設長が職員の健康状態を確認するとともに、希望する職員には産業医との相談の機会を提供するなど、職員の健康管理に努めている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>キャリアアップ研修等の外部研修に積極的に参加したり、ウェブ会議ツールを利用して姉妹園とのオンライン研修を実施するなど、保育に関する知識習得に積極的に取り組んでいる。受講後は、職員が作成した研修報告書を回覧するほか、研修内容を職員会議等で発表するなど、職員の資質向上を図っている。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>必要な施設設備の修理、保守を適正に行うとともに、設備点検やクラス点検を適切に実施し、状況の把握に努めている。園児用のトイレや調理用器具の修繕等を実施し、保育環境の向上及び安全性の確保を図っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品等については、備品台帳を作成し、適正な物品管理に努めている。必要な物品については区内近隣業者を優先し、購入している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>協定に定める施設設備点検等の外部委託は適切に実施されている。調理業務や体育指導等の委託業者との打合せは綿密に行われ、情報セキュリティポリシー等を遵守するよう徹底している。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>空調の適正温度の設定やこまめな消灯に取り組んでいる。洗濯室等の換気・照明のスイッチの</p>		

連動を分離し、人がいないときも照明が点いている状態をなくすように改修した。日常の保育の中でも、ペットボトルなどを活用した創作を行うなど、環境学習にも取り組み、ものを大切にす
る気持ちを育む保育を行っている。

④情報管理・危機管理

評価

B 適 正

【情報資産保護】

パソコンの園外持ち出しを禁止するとともに、使用の記録簿をつけて管理している。また、朝夕の当番の職員が、パソコンが所定の場所に戻されているか点検を行っている。データはサーバーで一括管理しており、パソコンのパスワードは定期的に変更し、適切なセキュリティ対策を実施している。また、個人情報の取扱いについても、保護者に入園時に重要事項説明書を配付して確認をとるなど適切な手続を行っている。

【災害対策、危機管理】

火災・地震・災害時のマニュアルが整備されている。非常災害訓練は計画に基づき実施しており、実施後は反省や感想を出し合い、定着を図っている。洪水時の避難ルートも確認し、慌てず避難できるようシミュレーションを実施している。また、防犯カメラを増設するなど、防犯対策も適切に講じている。

⑤交流・改善

評価

B 適 正

【地域等との関わり】

近隣にある北区社会福祉協議会志茂地区小地域活動拠点の方が園児に絵本の読み聞かせをしたり、近隣住民に園だよりで園の様子を知らせたりすることで、地域と良好な関係を築いている。また、掲示板を設置し、地域の方にも見てもらえるように工夫している。

【苦情処理】

寄せられた苦情等の意見は、すぐに職員間で共有して対応するとともに、保護者への周知も行っている。また、意見箱の設置、行事後のアンケートを定期的に行い、保護者の意見の把握に努めている。

⑥利用者処遇

評価

B 適 正

【処遇】

子どもたち一人ひとりの「個人目標」を作成し、保護者と共有している。また、子どもたち一人ひとりが自己肯定感を持って日々の活動に取り組めるように計画・立案している。月の保育計画はクラスに掲示し、園の様子を保護者と共有できるように努めている。延長保育や土曜保育では、普段使わないおもちゃで遊ぶなど、普段と違う楽しみを子どもたちに感じてもらえるよう工夫している。また、動画配信サービスを利用し、保育の様子を配信している。

【健康管理】

園児に対する毎日の健康チェックを健康観察カードで確認するとともに、毎朝の登園時に園児・保護者に対し体温測定を行っている。子どもの体温は1日に複数回計測し、子どもの変化に気づけるようにしている。看護師（衛生推進者）から園児へ向けて手洗いの指導などを楽しく、わかりやすく行い、子どもたちに保健の大切さを教えている。

⑦給食

評価

B 適 正

【衛生】

調理従事者の健康チェックは衛生点検表に毎日記録して保管している。調理室についてもシンクや調理器具の使い分け、毎日の清掃により、衛生的な環境を整備・維持している。

【献立】

給食は子どもの発育を支えるものとして捉え、栄養バランスを考慮したうえで、旬の食材を使用し、季節感のある献立を提供している。様々な食材や献立で園児に多様な食経験を与えるよう

心掛け、二十四節季に合わせて行事食の提供も行っている。		
⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】 情報提供用の掲示板の設置や写真掲示などを行い、保護者に子どもたちの様子が伝わりやすい環境づくりに努めている。広い廊下のスペースを使って保育をしたり、遊びの幅を広げるような空間づくりを行っている。衛生面に配慮し、空調設備や換気扇を使用するとともに、掃除や消毒をこまめに行い、整理整頓された清潔感のある空間を保っている。</p> <p>【事故対応】 事故対応マニュアルを整備し、事故発生時も適切に対処している。事故報告書は適正に作成し、職員全員に夕礼等で事故内容の周知をし、再発防止の話合いを行っている。また、事故の内容を集計し、職員会議で情報共有をして再発防止に取り組んでいる。子どもたちにもけがをしないための安全教育を行っている。</p>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】 法人の経理規程に基づき、会計統括責任者・会計責任者・出納職員が選任され、契約や小口現金の規定についても適正に整備されており、チェック体制が整えられている。また、毎月顧問税理士による内部監査を実施しており、規程の遵守に努めている。</p> <p>【会計処理】 規定額以上の契約については見積合わせを行うなど、規程に則り、適正に処理されている。契約や購入の際は金額に応じて会計責任者や理事長の決裁を経ており、収支についても会計責任者の管理の下、出納職員が手続を行っている。見積書・請求書・領収書等の会計書類についても、会計責任者の決裁印を押すことで、不正防止策が図られている。</p> <p>【現金等の管理】 現金は鍵のかかる金庫に保管され、権限のある職員のみ出入金ができるように管理している。現金使用時には必ず会計責任者と出納職員が相互に確認を行っている。現金出納帳と金種表を作成し、会計責任者、出納職員、主任保育士の3名体制で管理しており、不正防止が図られている。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】 指定管理3年目となり、保護者や地域に受け入れられ、園の運営も徐々に定着してきている。令和2年度からコロナ禍で指定管理開始となったが、近隣住民や団体との交流を大事にするとともに、延長保育、一時預かり保育、アレルギー児対応などに着実に取り組んでいる。すでに導入している登降園管理システムのように、指定管理園へと移行したことでの法人の強みの発揮をさらに期待する。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 引き続き、日常の保育や施設運営の中で利用者とのコミュニケーションを重ね、良好な関係性の構築を継続していただきたい。また、園として新たな取組や特色のある取組を行う際には、事前の丁寧な説明に努め、利用者の利益に寄与する取組となるよう期待する。安定した保育サービスを提供するためにも、保育士の新規採用職員の人材確保、在籍職員の定着を推進するため、引き続き職員の処遇改善、キャリアパス等の職員研修の参加、職場環境の向上等に努めていただきたい。</p>		

令和4年度指定管理者モニタリングレポート
(処遇施設用)

子ども未来部 保育課
調査実施日 令和4年 7月19日

施設名 滝野川北保育園	指定管理者 社会福祉法人 つぼみ会
-------------	-------------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

本部所在地：東京都北区桐ヶ丘1-7-17
 設立：平成13年3月12日
 代表者：理事長 中嶋 雄一郎
 運営する施設：認可保育園上池台保育園（定員130名、東京都大田区）
 認可保育園西新井保育園（定員134名、東京都足立区）
 認可保育園東田端保育園（定員146名、東京都北区・指定管理）
 認可保育園 LIFESCHOOL 桐ヶ丘こどものもり（定員208名、東京都北区）
 認可保育園 LIFESCHOOL 根岸こどものいえ（定員90名、東京都台東区）
 ほか、認可保育園4施設を運営

経営の状況

- 令和4年4月1日から、滝野川北保育園の管理代行を開始している。
- 令和4年度の指定管理料（協定書に基づく）は、286,984千円。ただし、在籍児が定員に欠ける場合等、状況に応じて減額となる。
- 協定期間は、令和4年4月1日～令和9年3月31日の5年間

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

所在地：北区滝野川3-79-1-101
 規模：都営住宅併設1・2階部分及び3階の一部、建物延床面積1,328.76㎡、園庭703.7㎡
 従事職員数（令和4年4月1日現在）

【常勤職員】32名	【非常勤職員】5名
園長 1名	調理員 2名
副園長 1名	保育補助員 4名
主任保育士 2名	事務員 1名
保育士 22名	嘱託医 1名
看護師 1名	
栄養士 2名	

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

認可保育園

- 一般開所時間 午前7時15分～午後6時15分（11時間保育）
- 入所可能な児童の年齢 生後8か月～
- 定員

0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	合計
6名	31名	32名	32名	32名	32名	165名

- 特別保育事業

2時間延長保育	定員30名	午後6時15分～午後8時15分
スポット保育	延長保育に空きのある場合に実施	
一時預かり保育	定員3名	月～土曜日 午前8時～午後6時
- 特別支援児保育
- 地域活動、子育て支援、お年寄りとの交流、小中高生の育児体験受入れ、在宅支援活動等

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>「子どもの最善の利益」「子どもの福祉の増進」を目指すという法人理念のもと、保育園においてその実現に向けた取組を実施している。「一人ひとりを大切にする保育」を実践するため、育児担当制による乳児保育や「子どもたちの自発的な活動と心身の自然な発達を保障する」環境づくりに園全体で取り組んでいる。幼児クラスでは生活習慣の見直しなどに努めている。</p> <p>【施設長】</p> <p>新規指定管理者の施設長として、法人が運営する姉妹園から園長が着任し、保護者との信頼関係の構築に努めている。また、地域の方々とも良好な関係性を築けるよう努力している。職員指導についても注力しており、子ども主体の保育の実践ができるよう人材育成に取り組んでいる。</p> <p>【開所】</p> <p>北区保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を遵守している。</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <p>適正な職員体制が整っている。就業規則の改定や労使協定等、労働基準監督署への届出も適正に行われている。時間単位の休暇取得、勤続年数表彰制度の制定、時短勤務の対象拡充など、働きやすい環境づくりに継続的に努めている。また、新型コロナウイルス対応の在宅勤務や休暇等の運用ルールを法人全体で決定し、適切に対応している。</p> <p>【健康管理】</p> <p>定期及び雇入れ時の健康診断が適正に行われており、定期健診は全職員が受診しているほか、40歳以上の常勤職員は人間ドッグの受診として実施している。法人本部にハラスメントの相談窓口を設置したり、職員が産業医に相談できる体制を整備しているほか、3か月に1回、施設長が全職員と面談する機会を設けるなど、職員のメンタルヘルス対策に積極的に取り組んでいる。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>各職員が定期的に研修を受講できるよう計画を立て、職務や経験年数に応じた研修を受講しているほか、今年度から法人主催の調理師、看護師等の研修を実施するなど、全職員のスキルアップに努めている。園長・主任がクラス会議などを活用し、各職員の報告や相談を直接聞ける機会を増やし、一人ひとりへのアドバイスやクラス間の情報共有を図ることで、職員のモチベーションの向上や園全体の質の向上に繋がるよう努めている。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>必要な施設の修繕及び設備機器の保守を適正に行っている。管理代行初年度という事もあり、設備の状況を把握し、安全配慮に努めている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品等については、物品台帳を作成し、適正な物品管理に努めている。必要な物品については、区内近隣業者を優先し購入している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>協定に定める施設設備点検等の外部委託は適切に実施されている。専門の講師による体育指導、わらべうたについても指導内容の打合せを行い、適切に実施している。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>空調の一括管理により各クラスの室温を適切な温度設定にしたり、小まめな消灯により節電に努めている。管理代行開始とともに、ICTシステムを導入することで事務作業の効率化を図り、</p>		

大幅なペーパーレス化を行っている。		
④情報管理・危機管理	評価	B 適 正
<p>【情報資産保護】</p> <p>パソコン使用におけるデータは、ファイルサーバーによる管理に加え、情報レベルに応じたアクセス制限を設定するなど、情報資産の保護に努めている。また、外部記憶媒体や書類等は鍵のかかる書庫で管理するなど、情報管理は適正に行われている。児童及び保護者の個人情報の取扱いについても、保護者の確認を行うなど適切な手続を行っている。セキュリティマニュアルを作成し、職員に周知徹底を図っている。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>各種対応マニュアルを整備して職員に周知するとともに、事務所に設置し、いつでも閲覧できるようにしている。職員会議や事故防止委員会において事例が発生した際の行動を再確認するなど、危機管理意識の向上に努めている。非常災害訓練は具体的な訓練計画に基づき実施している。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適 正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>一時預かり保育の受入れなど、地域の子育て支援の場としての充実に取り組んでいる。園前の歩道や併設の都営住宅との共用スペースの草むしり清掃を行うなど、地域に貢献する活動も行っている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>保護者から寄せられた苦情や意見等については、職員間で共有し、対応策を講じるとともに、回答や対応内容をICTシステムでの配信等で保護者に周知するなど、適切に対応している。苦情処理第三者委員の利用に関する周知も適切に行われている。</p>		
⑥利用者処遇	評価	B 適 正
<p>【処遇】</p> <p>育児担当制による乳児保育を行い、園児と信頼関係を構築することで、情緒の安定を図っている。幼児クラスは、子どもの自発的な活動と発達を保障する保育環境を意識し、年齢別の保育の中で子ども同士の月齢差を意識しながら保育を行っている。保護者懇談会は、多くの方が参加しやすいようにリモートで行っている。指定管理者制度導入に合わせ、コット用のシーツや食事用のエプロン、おしぼりは園で用意し、保護者負担を減らす取組を行っている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>子どもや保護者、来園者の検温が即時に出来るように玄関に自動体温測定器を設置している。健康関係記録・予防接種記録等は保育ソフトで一括管理している。看護師が日中の園児の様子、保護者からの家庭の様子を把握するよう努めている。</p>		
⑦給食	評価	B 適 正
<p>【衛生】</p> <p>食品衛生責任者が役割と責任を自覚し、調理従事者の毎日の衛生状態を適正に管理している。調理室及び調乳室については、衛生的な環境を整備・維持している。</p> <p>【献立】</p> <p>月に1回郷土料理や世界の料理を献立に入れ、多様な食文化に接する機会を提供するとともに、野菜栽培のほか、自然の恵みを感じられる取組を行い、食育にも力を入れている。アレルギー対応については、配膳時のトレーや食品の配慮に加え、食べる時も担任が見守るなど適切な対応を行っている。</p>		

⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】 園内は整理整頓と清掃が行き届き、清潔感のある雰囲気も保たれている。ICTシステムを導入し、スマートフォンアプリによる連絡帳を活用して欠席連絡等も可能とするなど、保護者視点での使い勝手の良い環境整備も行っている。また、感染症対策として、玄関前に非接触体温計や手指消毒液を設置している。</p> <p>【事故対応】 事故対応マニュアルは適切に整備され、事故発生時の報告書も作成されている。毎月、事故防止委員会を開催し、ヒヤリハット事例などの把握に努めている。また、法人内で情報を共有し、他園の事例をフィードバックすることで事故防止に取り組んでいる。SIDS（乳幼児突然死症候群）や窒息事故に留意し、うつぶせ寝の禁止など、事故防止に努めている。乳児クラスでは誤飲を防ぐため、口腔内に入る玩具の使用を避けている。</p>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】 会計責任者や出納職員の選任、契約や小口現金等に関する経理規程が適正に整備されている。契約金額・発注業務・支払業務に関する内規を設け、見積金額に応じた決裁権者を設定している。毎月1回税理士による監査を行うなど、チェック体制も整えられている。</p> <p>【会計処理】 規定額以上の契約については見積合わせや契約書の作成をし、少額の発注であっても発注依頼書や購入届出書を作成するなど、経理規程及び内規に則り、適正に処理されている。契約や購入の際には関連書類を採番して管理し、支出漏れや誤りのないよう工夫している。</p> <p>【現金等の管理】 現金は鍵のかかかるところに保管し、使用時は、施設長と出納職員が確認をしている。出納職員が現金出納帳を作成しつつ、金種表で確認し、保管限度額内で運用しており、適正に管理されている。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】 直営時の保育を引き継ぎ、地域に根差した保育園になれるよう、保護者や地域住民との信頼関係の構築に努めている。また、指定管理者制度導入初年度ということから、施設環境の点検や、より一層の保育環境の向上についても注力している。指定管理園への移行に合わせて新たにICTシステムを導入し、保護者負担を減らすとともに、職員の業務効率改善につながる取組を行っている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 直営の滝野川北保育園の保育を引き継ぐことを重点としつつ、同じく指定管理園である東田端保育園をはじめ、区内で保育園を運営する法人のスケールメリットやノウハウを活かし、さらに良質な保育サービスの提供を期待する。また、新たな取組を行う際には、保護者や地域住民への丁寧な説明を行い、良好な関係性も維持していただくよう期待する。保育士の新規採用職員の人材確保、在籍職員の定着化を推進するため、職員の処遇改善や人材育成、職場環境の向上等にも期待する。</p>		

外 部 有 識 者
モ ニ タ リ ン グ 報 告

モニタリング報告〈会計処理〉

施設名	北とぴあ	指定管理者	北とぴあマネジメント共同事業体
1. 会計全般			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 主要な経理規程は具備されている。 ・ モニタリングにおいてエラーは発見されなかった。 			
2. 出納・現預金管理等			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 支出で大きなものは人件費であり、現場を経由しない。 ・ 現金の入出金は受付に集中している。 ・ 設備費等は原則的に現場を通らずに出金されている。 ・ 現金(主に施設使用料)は適時に銀行に入金されており、現場に多額の現金はなるべく置かないようになっており、事故は発生しにくい。 			
3. その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 受付関連(主に施設使用料)の証書類は整理されて管理されており、月次報告に集計されていることも確かめられている。 			

施設名	荒川岩淵関緑地バーベキュー場及び駐車場	指定管理者	株式会社サンワックス
1. 会計全般			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 経理規程はないが経理マニュアル・チェックシートはある。 ・ モニタリングにおいてエラーは発見されなかった。 			
2. 出納・現預金管理等			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 売上日報、月報により売上は管理されており、都度入金をしている。 入金者は暗証番号が分からないクレジットカードのみ使用している。預金通帳はない。 ・ 現地にはいずれかの管理者が常駐しており、売上の現金が抜かれて、入金される可能性は共謀しない限り少ない。 ・ 支出は少額なものが大半である。 			
3. その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 当該施設に関する仕訳の計上を管理者である総務部長が直接行っており、仕訳のチェック者がいない状況となっている。仕訳を計上する人を他の人に任せて、総務部長がチェックする体制にした方がよりよい。 			

施設名	赤羽駅西口駐車場・自転車駐車場	指定管理者	タイムズ・ソーリンググループ
1. 会計全般			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 駐車場はタイムズ24、駐輪場はソーリングが会計処理を行い、北区に提出する段階で合算している。 ・ 駐車場（タイムズ24）の運営において、入金、出金ともに駐車場担当者が直接かかわることはない。本社管理となっている。 ・ 駐輪場（ソーリン）の運営においては、入金作業に手作業が入る、出金は駐車場から依頼をして本社で社長決裁となっている。 ・ モニタリングでエラーは発見されなかった。 			
2. 出納・現預金管理等			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 駐車場（タイムズ24）の売上の会計処理は自動化されており、赤羽駅西口駐車場の担当者も集計表結果を受け取るのみである。 ・ 駐輪場（ソーリン）では、現金の集計者と現金の入金者が一緒になっていることがあるので、別にした方が現金の管理としては安全である。 ・ 駐輪場（ソーリン）では、駐輪場の業務形態が複雑なことにより、売上の集計作業が複雑になっている。現状のままでは駐輪場の担当者にかかっていた場合には、ソーリン内部で業務を引き継ぐのが困難であると想定される。 			
3. その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 資金収支の支出のうち、一般管理費のうち一般経費として定額で計上されているものがあり、実際に支出をしているわけではない。本社経費のうち、駐車場、駐輪場の管理分として按分されているものであり、実質業務管理費であると思われる。 			

モニタリング報告〈労働関係法令〉

施設名	滝野川会館	指定管理者	株式会社旺栄
1. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・就業規則その他関連規程は法改正に従って改定され、所轄労働基準監督署に届出している。 ・定年は60歳と定めがあり、64歳を上限年齢(延長の移行期間中)で再雇用制度があり、さらにその先も契約社員として雇用継続制度があり高齢者雇用に積極的に取り組んでいる。 ・1年単位の変形労働制を採用しており、適切に労使協定を締結し所轄労働基準監督署に届出をしている。 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・衛生推進者は館長が選任され労働者には選任された旨の文書を交付し、周知している。 ・定期健康診断について健康保険加入者全員について年1回実施されている。 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・健康保険・厚生年金、雇用保険に関して、適切に加入・届出を行っている。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・ハラスメント関連の規程が「育児・介護休業規程」内に全て定義されており、就業規則内に定められていないため、適正に周知できるよう整備を促した。 ・法人本部内に相談窓口を設けているが、管理職が対応するなど、公平かつ客観的な対応ができるか疑問が残る状態である。今後、外部等の第三者の利用又は部外者が相談にあたるよう検討を促した。 ・非正規社員やパート労働者にも有給の慶弔休暇を与えており、良好な対応となっている。 			

施設名	赤羽会館	指定管理者	赤羽会館マネジメントグループ
1. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・就業規則等は法改正に対応し労働基準監督署に届出と労働者へ周知している。(2社共通) ・就業規則には、年10日以上付与されたときの、5日以上取得させる時季指定のルールは明記されていない。(株)JTBコミュニケーションデザイン) ・セクハラ、パワハラ、マタハラ(妊娠・出産・育児休業取得に関するハラスメント)の規定は、現在作成中であり、現時点での就業規則には記載されていない。(株)旺栄) 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・衛生推進者が選任され、適切に周知されている。(2社共通) 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・健康保険・厚生年金保険の資格の得喪の届出は法人一括で適正に行われている。(2社共通) ・雇用保険は、労働日数、労働時間に応じて、法人一括で適正に加入している。(2社共通) 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染者や濃厚接触者に対して、健康保険加入者以外の短時間勤務者(傷病手当金支給対象外)には給与を支給している。(株)旺栄) ・本社に内部通報やハラスメントの相談窓口を設置し、相談対応方法等を記載した労働者の案内や出産・育児・介護に関しての制度内容や手続きについて取りまとめたガイドブックを作成し、事務所に配備周知している。(株)JTBコミュニケーションデザイン) 			

施設名	北運動場外9施設	指定管理者	日本製紙・日比谷アメニス 共同事業体
1. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・就業規則等は法改正に対応し、適宜改定され、労働者に周知している。(2社共通) ・労働契約書の交付、労働契約書の保管は適正に行われている。ただし、記載項目のうち更新の有無・条件や相談窓口等の明示がない点は要改善と指摘した。(株)日比谷アメニス ・2年の消滅時効にかかる年休について独自制度を設定(「保存休暇」、50日まで保有)し、傷病、育児・介護、ボランティア等の休暇に利用可能である。(日本製紙総合開発(株)) 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・安全衛生管理体制に関しては、衛生推進者(講習受講による)の選任と掲示をし、法令(労働者10人以上で選任)を上回る積極的な取り組みとなっている。(日本製紙総合開発(株)) ・衛生管理者、産業医は、必要人数選任され、労働基準監督署に選任報告がされている。(株)日比谷アメニス 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・健康保険・厚生年金・雇用保険は、対象となるパート労働者も含め、資格の取得・喪失が適正に行われ、保険料の納付も適正に行われている。(2社共通) 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・特に65歳以上の社員が多く在職しており、高齢者継続雇用政策に関して法人全体で前向きに取り組んでいる点は評価できる。(株)日比谷アメニス ・5年無期転換制度を待たずに対象希望者は無期転換できている。(株)日比谷アメニス 			

施設名	パノラマプール+条台温水プール 等(4施設)	指定管理者	株式会社フクシ・エンタープ ライズ
1. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・就業規則等は法改正に対応し、所轄労働基準監督署に届出され、労働者に周知している。 ・屋外施設はタイムカードの設置が困難なため、30分単位の現場担当表にて管理しているが、労働者の申告との突合等、労働時間の記録に客観性が保てるような改善が望ましい。 ・36協定は、毎年締結し労働基準監督署に届け出ているが、労働者代表以外の労働者への周知されていないため、今後は周知をするよう指摘した。 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・衛生管理者を選出し、衛生委員会を本部にて法定通り実施している。 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・健康保険・厚生年金は、法令どおりに加入判断と届出をし、保険料の納付をしている。 ・令和4年4月30日離職者の離職票交付日が令和4年6月3日となっていた。離職日の翌日より10日以内に届出をしていない可能性があり、その場合は改善が必要である。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・アルバイトから正社員登用の制度があり、登用実績が多数ある。 ・女性活躍推進法に基づく一般事業主行動計画を策定し、実施している。 			

施設名	桐ヶ丘体育館・滝野川体育館・赤羽体育館	指定管理者	「きたくなるまち」well-Being 共同事業体(労務部門:野村不動産ライフ&スポーツ株式会社)
1. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・就業規則等は法改正に対応し本社一括で労働基準監督署に届出し、労働者に周知している。 ・65歳超で70歳までの就業確保措置は検討中ということで、早期の制度設計が望まれる。 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・衛生推進者が選任されているが、施設内の見やすい場所への周知が確認できなかった。 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・健康保険・厚生年金保険の保険料については法定通り納付していることを確認した。 ・労働保険料の申告と納付は本社で一括して行い、適正な資格取得についても確認した。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・育児休業については社員、パートを問わず、子が3歳になるまで取得が可能となっているなど法定以上の措置を講じている。 ・小学校卒業前の子を持つ全職員については就業サポート制度(希望する職員は、1日6時間以下の短時間勤務や時間外労働の制限、異動を行わない等の措置)があり、子育てと仕事の両立を図っている。 ・セクハラやパワハラなどの禁止規定が就業規則にあること、相談窓口について全職員を対象にした研修で周知していることを確認した。 			

施設名	滝野川老人いこいの家、名主の滝 老人いこいの家	指定管理者	社会福祉法人奉優会
1. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・就業規則等は法改正に対応し法人全体で労働基準監督署に届出し、労働者に周知している。 ・育児介護休業規程は、近年の法改正に従って改定がされている。育児介護休業規程には、育児休業のほかに「労使協定により適用除外者を定める」の記載があるが労使協定がない。これからでも労使協定の締結が必要である。 ・契約社員就業規則では無期転換後の定年を75歳と定め、意欲の高い者が長く活躍できる環境を整えている。 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・月1回のリスクマネジメント会議で、ヒヤリ・ハット情報、労災予防など情報共有をしている。エリアマネジャーが衛生推進者となり、上記会議の支援を行っている。 ・事業所規模から義務はないが、ストレスチェックを従事者に実施している。 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・健康保険・厚生年金・雇用保険は、対象となるパート労働者も含め、資格の取得・喪失が適正に行われ、保険料の納付も適正に行われている。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・仕事と子育て・介護の両立支援制度があり「くるみんマーク」等の認定を受けている。 ・社員登用制度があり、契約社員で入社し、その後正職員に転換した実績がある。 			

施設名	浮間ハイマート	指定管理者	社会福祉法人東京都福祉事業協会
1. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・就業規則等は法改正に対応し本部一括で労働基準監督署に届出し、労働者に周知している。 ・実際に支給されている宿直手当金額（5,000 円/回）と、断続的な日直又は宿直勤務許可申請書に記載されている宿直金額（5,200 円/回）が異なっていた。確認したところ、本社にて給与規定は改正済み（5,000 円/回）であり、労働基準監督署にも届け出ている。断続的な日直又は宿直勤務許可申請書は最新のものにしておく必要がある。 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・安全衛生推進者を選任しており、事務所内に掲示により周知されている。 ・定期健康診断は、毎年1回対象者に対し実施している。 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・健康保険、厚生年金保険の加入は、事業所単位で行っているが、短時間労働者についても労働時間等の条件に応じて保険加入の判断をして、適正に運用されている。 ・雇用保険の加入手続きも、労働時間等により判断し、遅滞なく実施されている。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・セクハラ、パワハラの禁止や相談窓口（相談員）設置等を適切に規程に記載しており、ハラスメント対応はできている。 ・地域における子育て支援事業として、地域学童への学習室・集会室の使用を提供するなど、積極的に地域貢献に取り組んでいる。 			

施設名	若葉福祉園	指定管理者	社会福祉法人東京都手をつなぐ育成会
1. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・就業規則等は法改正に対応し、都度改定され、労働基準監督署に届け出されている。 ・就業規則において時間単位での年次有給休暇の定めがあり、必要な労使協定が適切に締結されており、時間単位有給休暇の利用者も多く有効に活用されている。 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・安全衛生推進者を選任しており、事務所内に掲示により周知されている。 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・健康保険・厚生年金の加入は、労働時間等に応じて適正に運用されている。 ・雇用保険の加入手続きも、労働時間等により判断し、遅滞なく実施されている。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・子育て（通園等）中の職員も多いことから、時差出勤等により出勤時間帯に差が生じており、令和4年から朝礼時間を変更し、（8時30分から9時）職員が働きやすい環境づくりに取り組んでいる。 ・ハラスメント関連の規程および対策マニュアルが作成されている。 ・法人内及び事業場内（相談員は男女各1名ずつ）に相談窓口を設けている。 ・福祉関係学科が設置されている近隣の大学、高校の実習生の受入を積極的に行っている。 			

施設名	有料自転車駐車場（赤羽南第三など 計 13 か所）	指定管理者	株式会社ソーリン
1. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・就業規則は手続き通りに労働基準監督署に届出され、法改正に従って適切に改定している。 ・シフトとして時間が決められているが、実際の労働時間を記録した、客観的な記録が存在しなかった。出退勤、労働時間について、客観的に把握できるように指導を行った。 ・定年 65 歳、継続雇用、非正規 75 歳上限と定めているが、80 歳以上の雇用実績がある。 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・衛生推進者を事務所に掲示、周知している。産業医については 50 人以上の事業場がないため選任の義務はないが法人全体としては人数が多いため、産業医選任の検討を助言した。 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・社会保険加入については労働時間に応じて加入判断を行い、適切に運用している。 ・雇用保険の得喪、保険料納付は、適正に行われ、継続事業一括申請も適切になされている。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・障害者雇用については法定を上回る障害者雇用率を満たしている。 ・ハラスメントについての窓口は、各事業所の駐在社員、本社の 2 か所となっている。相談内容に応じて、どちらに相談するかを選択できるよう配慮されている。 ・正社員への登用制度があり、実際に登用された事例がある。 			

施設名	赤羽自然観察公園等	指定管理者	株式会社日比谷アメニス
1. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・従業者の人数から就業規則の作成、労働基準監督署への届出義務の対象外であるが、法人として一括の届出をしている。 ・契約社員の雇用契約は自動更新であり、事前に本人の意向を確認しつつ更新しているが、雇用契約書に、自動更新、更新の基準が記載されていない。 ・4月から新規の指定管理者となり、4月中に週 2 日の休日が取れていなかった。4月中の時間外勤務、休日勤務等の割増賃金についての給与は支払われている。 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・健康診断は、契約社員を含め、毎年 1 回実施している。再検査の必要がある者は、就業時間内に産業医に診てもらい、意見も聴取している。 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・健康保険・厚生年金の加入は、労働時間に応じて適切に運用されている。 ・雇用保険について、適正に手続き処理がされている。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・CSRの意識が大変高く、単独でまたは他社（飲料メーカー等）と協同してボランティア活動（ビーチクリーン活動や公園内でのイベント活動等）を行っている。最近の取組としてボランティア活動するための休暇（有給）を付与している。 ・育児短時間勤務制度は、小学校 3 年生まで取得でき、法令を上回る取り組みをしている。 			

施設名	清水坂公園等	指定管理者	日本製紙総合株式会社
1. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> 就業規則その他関連規定は、法改正に従って改定されており所轄労基署に届出している。 周知は、PC 内で閲覧可能な状態としている。印刷物での配備はない。 労働基準法およびパート有期法で定める明示事項は漏れなく「労働条件承諾書」に記載し、労働者に渡している。 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> 雇入れの健康診断は、入社時から半年以内に実施した健康診断を提出させている。 定期健康診断は、社会保険対象者であれば常勤・非常勤の区別なく、毎年 1 月末に施設内で実施している。 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> 雇用形態にかかわらず実際の労働日数、労働時間に応じて適正に社会保険に加入している。 雇用形態にかかわらず実際の労働日数、労働時間に応じて適正に雇用保険に加入している。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> 正社員への登用する要件について就業規則で規定があり、正社員への転換実績がある。 セクハラ・パワハラ防止規定と窓口（施設長と本社ホットライン）を設け全従業員に e ラーニングの受講義務を課しパワハラ・セクハラや個人情報漏洩防止等の教育を行っている。 			

施設名	飛鳥山公園等	指定管理者	あすかサクラパークグループ
1. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> 就業規則等は、法改正に従って改定されており、所轄労基署に届出している。（2 社共通） 休出時間の割増率は法定を上回っている。（1.5 倍の割増）（日本製紙総合開発（株）） 契約社員の就業規則では、有期職員から無期職員の転換に関する記載がないので記載が望まれる。（（株）日比谷アメニス） 労働条件通知書等に、「契約更新の有無」「更新の判断基準」等が明示されていない（10 月のシステム改善で対応する予定である。）（（株）日比谷アメニス） 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> 衛生推進者を選任して、周知している。（日本製紙総合開発（株）） 衛生管理者、産業医の選任、労働基準監督署へ報告をしている。（（株）日比谷アメニス） 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> 雇用形態にかかわらず実際の労働日数、労働時間に応じて適正に社会保険、雇用保険に加入している（2 社共通） 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> 従業員各人にハラスメント防止を目的とした e ラーニングを実施しハラスメントの相談窓口を社内と日本製紙グループ全体で外部窓口を設置している。（日本製紙総合開発（株）） 人事部長が相談窓口となり、ワークライフバランスに関する情報提供や、制度について説明を行っている。（（株）日比谷アメニス） 誕生日休暇を設け、休みやすい環境を整えている。（（株）日比谷アメニス） 			

施設名	西ケ原みんなの公園等	指定管理者	松栄パークグループ
1. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・事業所の労働者が10名未満で就業規則の作成・届出義務がないため作成していない。労働条件明示書の法定必要記載事項や就業規則に準ずる内容も網羅された内容で雇用契約書として締結されていることを確認した。(株)松栄造園 ・就業規則等は法改正に従って改定され、所轄労基署に届出している。(株)日比谷アメニス 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・事業所の労働者数が10名未満のため、安全衛生推進者、安全衛生管理者、産業医の選任、安全衛生委員会の設置義務がないため選任または設置はしていない。(株)松栄造園 ・当事業所では衛生推進者を選任し周知している。産業医も出席して月1回衛生委員会を開催している。(株)日比谷アメニス 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・健康保険・厚生年金・雇用保険の加入は雇用形態に関わらず、労働時間数に応じて保険加入の判断を行っており適正に手続き処理をしている。(株)松栄造園 ・健康保険・厚生年金・雇用保険の加入は事業所の社員、契約社員の全員が加入している。(株)日比谷アメニス 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・セクハラ・パワハラ・マタハラ等を禁止しており、事業所内の見やすい場所にチラシ(会社の方針と総務にある相談窓口の連絡先記載)の掲示と配布をしている。(株)松栄造園 ・ハラスメント防止規定があり、本社人事部を相談窓口として設置している。(株)日比谷アメニス 			

施設名	西ケ原子どもセンター	指定管理者	株式会社明日葉
1. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・就業規則等は、法改正に従って改定されており、労働基準監督署に届出している。 ・セクハラ、パワハラ、マタハラの規定は現在作成中とのことで、現時点での就業規則にはハラスメントに関する規定は記載されていない。 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・衛生管理者や産業医の選任は対象外事業所であるため、法人で選任し、当該施設は、衛生推進者を選任し周知している。 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・健康保険・厚生年金保険は、対象者は適切に申請がなされている。事務関係は法人で一括処理している。書類は法人で電子データとして保管されている。 ・当該施設は労働保険の継続事業一括認可、雇用保険の適用事業所非該当承認申請により、法人で一括処理されている。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・当事業所でも障害者を雇用するなど、障害者の雇用に積極的な法人であり、障害者の活用についてはノウハウを持っている。 ・処遇改善臨時特例の申請をすでにしており、職員の処遇(給与)の改善を図っている。 			

施設名	袋児童館	指定管理者	ライクキッズ株式会社
1. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> 令和4年4月に指定管理者となり、就業規則その他関連規定の整備は進んでおり、就業規則は令和4年3月31日に王子労働基準監督署に提出していることを確認した。全職員への周知については、施設内の事務室に配備し、閲覧可能な状態にしている。 雇入れから6か月経過後に常勤職員のほかパートにも年次有給休暇を付与する記載を就業規則で確認した。 常勤職員については入社時から起算して付与していることを就業規則と職員毎の個人別年休管理簿で確認した。 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> 法人全体では、衛生管理者・産業医の選任など安全衛生管理体制をつくり、衛生委員会での審議内容を記録している。 労働安全衛生法による一般健康診断は、雇入時および定期に行われている。 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> 社会保険の資格取得については、適正に届出をしている。 雇用保険の資格取得については、適正に届出をしている。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> 休業からの職場復帰プログラムが用意されている。 ハラスメントに関する相談窓口は、人事部と定めている。 			

施設名	滝野川東児童館	指定管理者	ライクキッズ株式会社
1. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> 就業規則は、概ね最近の労働基準法等の改正をふまえて条文を改定し、所轄労基署に届出を行い、改定規則は、施設の事務室書庫に備置され周知している。 各人への付与日数、消化日数、残日数のわかる「年休管理簿」を作成している。 就業規則に、年次有給休暇のいわゆる5日消化義務に関する記載があることを確認した。 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> 館長を衛生推進者に選任し、職場に掲示している。 健康診断は常勤の社員は全員、ストレスチェックは非常勤の社員含め全員に受診させている。 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> 健康保険・厚生年金・雇用保険の加入は雇用形態に関わらず、労働時間数に応じて保険加入の判断を行っており適正に手続き処理をしている。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> 新規入社の新卒社員に対して、初年度は13日(入社時に3日、半年後に10日)の年次有給休暇があり、法定より手厚く付与されている。 地域の民生委員の子育てアドバイザー活動や中学生の職場体験の受入れを積極的に行っている。 			

施設名	豊島東児童館	指定管理者	ライクキッズ株式会社
1. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> 就業規則は、概ね最近の労働基準法等の改正をふまえて条文を改定し、所轄労基署に届出を行い、改定規則は、施設の事務室書庫に備置され周知している。 各人への付与日数、消化日数、残日数のわかる「年休管理簿」を作成している。 就業規則に、年次有給休暇のいわゆる5日消化義務に関する記載があることを確認した。 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> 館長を衛生推進者に選任し、職場に掲示している。 健康診断は常勤の社員は全員、ストレスチェックは非常勤の社員含め全員に受診させている。 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> 健康保険、厚生年金の保険料の支払いは適正に行われていた。 雇用保険の被保険者資格について、該当者は適正な取得手続きをしている。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> 団地内の児童館であり、居住者からの意見(クレーム等)についても真剣に対応している。 新規入社時の常勤職員に、入社時に3日間の有休を付けて、労働者目線の配慮がみられる。 館内に利用者同士の掲示板を設置して、コミュニケーションを図っている。外国人の利用者が3割程度あり、中国語での掲示等で相互理解を深めようという姿勢が見られた。 			

施設名	滝野川北保育園	指定管理者	社会福祉法人つぼみ会
1. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> 就業規則その他関連規程は、法改正に従って改定されており、所轄労働基準監督署に届出をしている。 就業規則等や各種労使協定の周知は、変更時や締結時に全体会議で周知しているほか、従業員が閲覧可能な場所に配置しいつでも閲覧できるようにしている。 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> 事業所の労働者数が50名未満のため、衛生管理者、産業医の選任、衛生委員会の設置は行っていないが、衛生推進者は選任し、見やすい場所に掲示し労働者に周知している。 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> 健康保険・厚生年金の加入は雇用形態に関わらず、労働時間数に応じて保険加入の判断を行っており適正に手続き処理をしている。 労働保険は、事業所単位で適切に行っており、労働保険料の年度更新も期限内に申告・納付を行っている。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> セクハラ・パワハラ・マタハラ等を禁止しており、本部に相談窓口を設けており、相談窓口の連絡先を休憩室の見やすい場所に掲示している。 非正規等のなかで能力、意欲がある方は、正社員への登用する制度について、就業規則に記載されており、実際に、正社員への転換実績がある。 			

施設名	滝野川西保育園	指定管理者	社会福祉法人聖華
1. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・就業規則その他関連規程は、法改正に従って改定されており、所轄労働基準監督署に届出をしている。周知は、事務所に規程を配備し労働者は随時閲覧可能な状態としている。 ・定年66歳、上限年齢なしで再雇用制度がある。現在は最高齢72歳の雇用実績がある。 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・衛生推進者は園長が選任され、事務所に掲示することにより周知している。 ・定期健康診断について常勤全員、非常勤は希望者のみ年1回行われている。 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・社会保険の適用について、所定労働時間等により労働者の範囲や資格取得等は適正に判定され、法令に従い運用されている。 ・雇用保険の適用基準・週20時間以上の労働者を被保険者として加入させ、被保険者関係書類は適正に保管している。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護規程や苦情解決取扱規程等が就業規則の中に整備されており、働きやすい職場環境づくりに積極的に取り組んでいる。 ・パワハラ・マタハラ等を含めハラスメント全体の予防と対応を明記した規程が整備されており、法人内と事業場内に相談窓口を設けている。 ・平均の年休取得率（取得日数計／付与日数計×100(%)）実績は96%と高い水準である。（令和3年度厚生労働省就労条件総合調査より 全国平均56.6%） 			

施設名	桐ヶ丘保育園	指定管理者	社会福祉法人みわの会
1. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・就業規則変更届は本部一括で労基署に届出を行っている。 ・就業規則の改定は、就業規則等諸規定を取りまとめたファイルを常時閲覧可能な事務所に配備し、職員に周知している。 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・看護師資格を有する職員を衛生推進者に選任し、保育園の玄関に氏名を掲示周知している。 ・全職員に定期健康診断を行い、健康診断個人票を5年以上保管していることを確認した。 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・常勤職員の試用期間（本採用後と同一の労働条件）から資格取得届を提出している。 ・非常勤職員については週20時間以上の職員は雇用保険資格取得届を提出していること、常勤職員については試用期間（本採用後と同一の労働条件）から資格取得届を提出していることを資格取得確認通知書で確認した。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・桐ヶ丘保育園では職員の人数を十分に配置し、始業時間を8パターンに分けたシフト制を採用している。その結果、時間外労働が起きにくい働き方が実現できている。 ・年4回法人主催の研修を全職員を対象に行い、マナー研修のほかハラスメントに関する研修を行っている。 			

施設名	東田端保育園	指定管理者	社会福祉法人つぼみ会
1. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・職員用とパートタイマー用の就業規則が作成され、育児介護休業法の法改正(時間単位取得等)に対応して改訂して、事業所で周知している。 ・パワハラやセクハラ規定が別途作成されており、保管されていた。 ・相談窓口は本部の人事部となっており、契約時、更新時は案内しているが、就業規則や確認書等に記載はなかった。 ・有期雇用から無期雇用への転換の周知は、契約時、更新時に十分に責任者より説明をしているとのことだが、就業規則や確認書等に記載はなかったので記載が望まれる。 ・新入の職員については、就職するとすぐ10日有休を付与し労働者目線の対応が見られた。 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・産業医は法人全体で1名任命し、衛生推進者を選出し事業場内の衛生管理に努めている。 ・雇入時の健康診断、定期の健康診断はパートを含め適切に実施されている。また40歳以上は人間ドックを受診している。 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・健康保険・厚生年金の加入該当者は適正に手続き処理されている。 ・労災保険・雇用保険とも適正に手続き処理されている。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・年次有給休暇は積極的に利用して、全員がほぼ使い切っている。 ・育児休業も積極的に利用しているのが見られた。男性の育児休業も既に2名の方が取得した。 			

令和4年度 指定管理者モニタリング報告

令和4年11月

刊行物登録番号 4 - 1 - 007

編集・発行 北区政策経営部
経営改革・公共施設再配置推進担当課
〒114-8508 北区王子本町1-15-22
TEL 3908-9334 (ダイヤル)