

令和3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3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.....	17
島下ふれあい館.....	21
稲付ふれあい館.....	25
西が丘ふれあい館.....	29
東田端ふれあい館.....	33
滝野川会館.....	37
赤羽会館.....	43
元気ぷらざ.....	49
北区NPO・ボランティアぷらざ.....	55
新町コミュニティアリーナ.....	61
北とぴあ.....	67
創業支援施設ネスト赤羽.....	73
桐ヶ丘体育館.....	79
滝野川体育館.....	85
赤羽体育館.....	91
北運動場外9施設.....	97
十条台小学校温水プール外3施設.....	105
エコー広場館.....	111
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（19ヶ所）.....	235
有料自転車駐車場（11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
中央公園文化センター.....	259
赤羽文化センター.....	265
滝野川文化センター.....	271
那須高原学園北区しらかば荘.....	277

八幡山子どもセンター	283
十条台子どもセンター	289
西ヶ原子どもセンター	295
袋児童館.....	301
滝野川東児童館	307
豊島東児童館.....	313
東十条保育園	319
王子北保育園	323
桐ヶ丘保育園	327
滝野川西保育園	331
浮間東保育園	335
西ヶ原東保育園	339
上十条南保育園	343
桜田保育園	347
東田端保育園	351
岩淵保育園.....	355
西ヶ原南保育園	359
王子本町保育園	363
浮間さくら草保育園.....	367
赤羽台保育園	371
志茂保育園.....	375

※ 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.....	381
労働関係法令	384

「令和3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。

モニタリングとは、指定管理者による公の施設の管理運営に関し、協定に従い適正かつ確実なサービスが提供されているかどうか、サービスの安定的継続的提供が可能な状態にあるかどうかを監視することである。

(「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

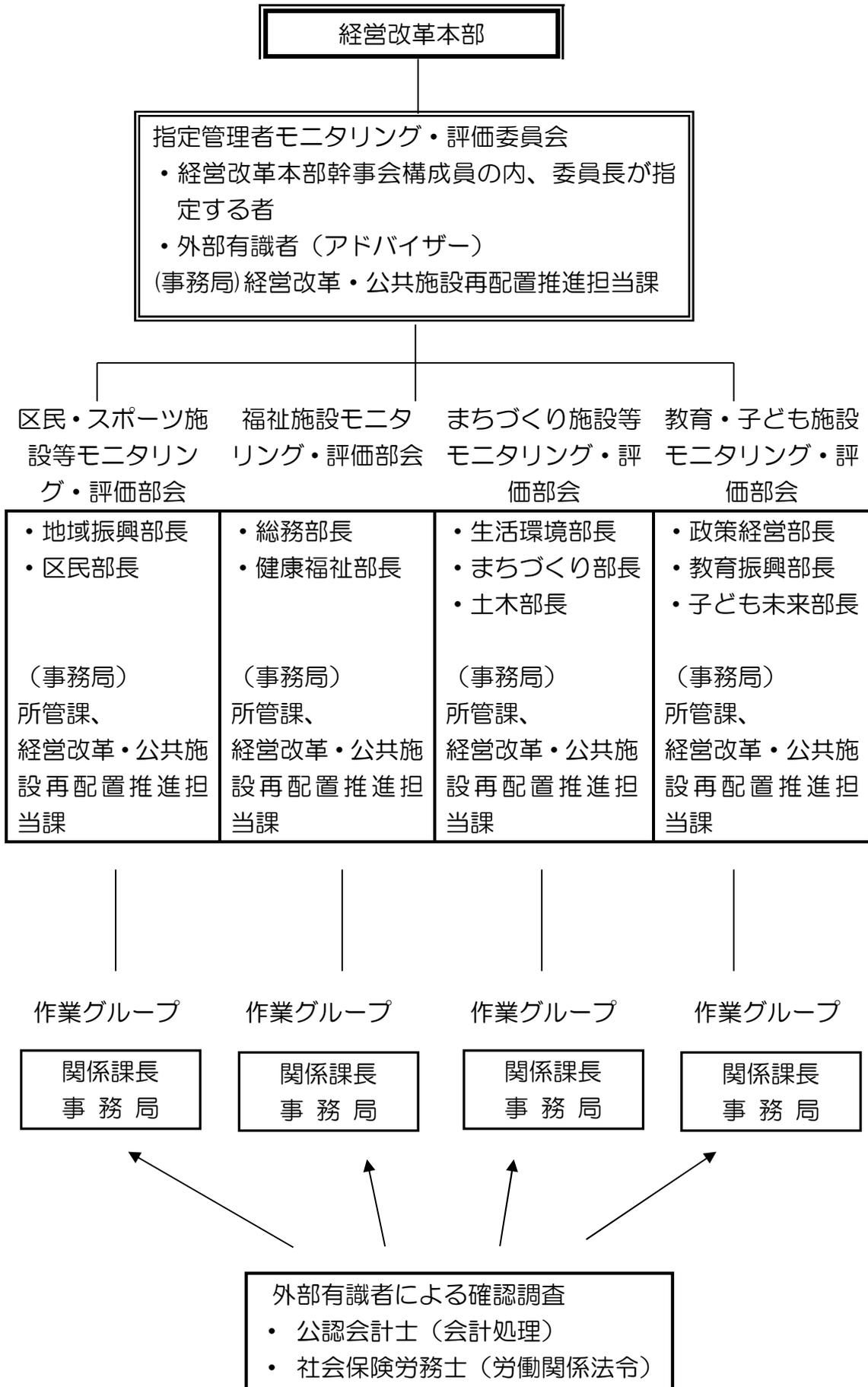
- ・モニタリング・評価委員会からの報告を確認して、最終的な評価及び総括を担当する。

(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。

※新型コロナウイルス感染拡大を受け、令和2年度に外部有識者を加えたモニタリング・評価実施を中止していた指定管理者施設については、令和3年度にあわせて実施した。

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（令和2年6～8月）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

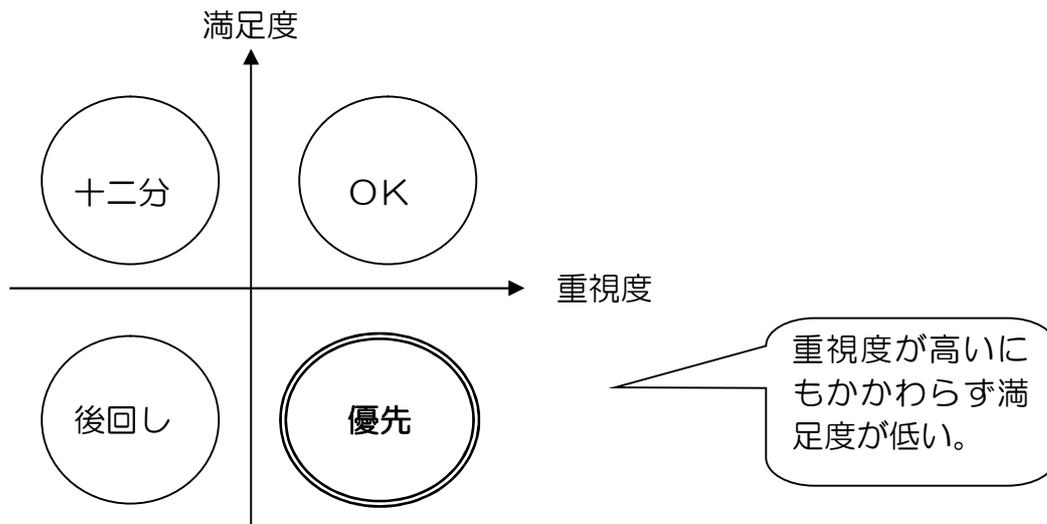
- ・ 施設の問題点の所在や改善の糸口を発見し、サービス向上につなげるため、利用施設を中心に実施する。

(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3年 7~11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 ↓
12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 1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	
2月	指定管理者モニタリング・評価委員会 経営改革本部	
3月	企画総務委員会 「モニタリング報告書」公表	

令和3年度は、当初7月から9月の期間でモニタリング実施を予定していたが、緊急事態宣言の発令や新型コロナウイルスの新規感染者数が増加している状況を踏まえ、実施を一旦中止し、10月から再開した。

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、施設サービス向上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。

なお、実施にあたっては、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、「現地調査」を省略することができるとしたため、現地調査を見送った施設もあった。

個別の項目についても、「基本方針・施設長」「従事者」「施設管理」「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。

なお、新型コロナウイルス感染拡大を受け、令和2年度に外部有識者を加えたモニタリング・評価実施を中止していた指定管理者施設については、令和3年度にあわせて実施した。

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。新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により、福祉施設などを除き、区の要請に従い、休止した施設があった。

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。

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）

高齢者福祉施設では、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。王子北保育園等では、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。

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。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。

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。保育園においては、必要な施設の修繕及び設備機器の保守を適正に行い、安全性の確保と保育環境の向上を図る取組みを行っている。

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。区営シルバーピアの共用部分については、電力自由化を踏まえ、安価な電力供給を導入し、電気料金の削減を図っている。

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。滝野川東介護予防拠点施設では、自主グループ交流会を、令和2年度は管轄の各高齢者あんしんセンターで開催したこと

で近隣のグループ同士の交流のきっかけとなり、より日常生活圏域に密着した情報交換の場となった。

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。

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。高齢者の福祉施設では、コロナの影響で中止となった行事やレクリエーションについて、職員がボランティアの代わりに講師役を務める等、工夫しながらサービスを提供している。保育園では、コロナ対策として行事の縮小や代替策を講じるなど、各園で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。桐ヶ丘保育園では、コロナ禍における食育活動の一環として、SNSを利用したレシピ動画を配信し、親子で食への関心を高めてもらう取組も行っている。

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。介護予防拠点施設では、施設での事業が制限されている分、フェイスブックでの動画配信、自宅でもできるボランティア活動の企画、健康に関する情報を記載した広報チラシ「かわら版」の郵送など、コロナ禍でも工夫して利用者とのつながりを維持している。体育館では、新型コロナウイルス感染症対策のための休館・利用時間短縮期間中は、施設窓口や指定管理者ホームページにて自宅で出来る運動やストレッチ、栄養面に関する情報を発信し、スポーツ推進に繋がる企画を実施した。

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。赤羽駅西口駐車場・自転車駐車場では、新たに当日利用の発券機及び精算機に加え、来場不要で手続きできる独自開発の定期利用システムの導入により、新型コロナウイルス感染リスクを軽減している。王子北保育園では、受入れ時に密にならない工夫として、乳児棟の0、1歳児クラスの出入口を別にして感染症対策を実施している。上十条南保育園では、各保育室及びホールへの24時間稼働の空気清浄機の設置等を行い、積極的にコロナ対策を行っている。

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。上十条南保育園では、ヒヤリハットは毎日の朝礼で報告を行い、朝礼に参加できない職員には報告書をタイムカード付近に掲示することで、全職員への共有を図っている。また、毎月の事例をクラスごとに集計し、改善すべき環境や保育の振り返りについて話し合い、安全対策を含めた保育の質の向上を図っている。

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

契約に際しては稟議書を作成し、必要性を明確にしている。

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。赤羽駅西口駐車場・自転車駐車場では、機械式の駐輪機や券売機を導入し、管理人による金銭の直接収受を廃止し、機械による料金の収受を行っている。精算機に関しては、サポートセンターによる遠隔監視、券売機に関しては、機械警備を導入し、集金に関しては原則2週に1回、警備会社による集金を委託し、金銭の安全管理に努めている。

モニタリングレポート 利用者満足度調査

令和3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3年11月2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3年度 3,510千円 <5年間の総額 17,500千円>
- 【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）

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 15人
- 【年間利用者数】 延 2,565名（令和2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。</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。</p>		
⑦ 事業実施	評価	B 適 正
<p>新型コロナウイルス感染防止対策として、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> <p>【自主事業】 自主事業として、書道教室、民謡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】</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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>新型コロナウイルス感染防止対策として、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】</p> <p>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】</p> <p>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】</p> <p>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】</p> <p>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】</p> <p>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>		

令和3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3年8月12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3年度 3,341千円<5年間の総額 18,330千円>
【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）

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 4人
【年間利用者数】	延 410名（令和2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】 4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。</p> <p>【研修】 AEDの研修に積極的に参加し、緊急時に備えている。 ※令和2年度は新型コロナウイルス感染防止のため中止 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おり、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。</p>		
⑦事業実施	評価	B 適 正
<p>新型コロナウイルス感染防止対策として、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> <p>【自主事業】 各事業を週1回程度定期的で開催している。（令和2年度は、新型コロナウイルスの影響により、規模縮小） 各事業の中でも、革工芸教室が利用者から好評を得ている。 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。</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>新型コロナウイルス感染防止対策として、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>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>事務室内で管理する現金は必要な少額に留め、事務室内で現金を管理しないように心がけている。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"> ・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、従事者と利用者と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。 		

令和3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3年8月10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3年度 2,853千円<5年間の総額 17,980千円>		
【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）		
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 13人		
【年間利用者数】	延 789名（令和2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。</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】 建築基準法第12条2項に基づく定期点検を実施し、異常を発見した際は区に速やかに報告し修繕を行っている。 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2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。</p>		
⑦事業実施	評価	B 適正
<p>新型コロナウイルス感染防止対策として、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> <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2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・輪投げの会の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。</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>新型コロナウイルス感染防止対策として、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。 		

令和3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3年10月25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3年度 3,860千円<5年間の総額 22,250千円>
【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）

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 3,616名（令和2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。</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2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】 建築基準法第12条2項に基づく定期点検を実施し、異常を発見した箇所は区と協議し、速やかに修繕を行っている。 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2年度は新型コロナウイルス感染防止のため中止</p>		
⑥ 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>		
⑦ 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>		

⑧ 事業実施	評価	B 適 正
<p>新型コロナウイルス感染防止対策として、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> <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2年度は新型コロナウイルス感染防止のため中止)</p>		
⑨ 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。 新型コロナウイルス感染防止対策として、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>		
⑩ 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。 ・ふれあい館のバルコニー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みられる。 <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>		

令和3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3年10月26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 羽深 洋一
【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3年度 9,310千円<5年間の総額 46,380千円>
【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）

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 18人
【年間利用者数】	延 9,295名（令和2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、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の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。</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】 建築基準法第12条2項に基づく定期点検を実施し、異常を発見した箇所は区に報告し、速やかに修繕を行っている。 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>		
⑥ 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、施設を訪れた生徒や教師に対し、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>		
⑦ 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】 定期的な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。</p>		
⑧ 事業実施	評価	B 適 正
<p>新型コロナウイルス感染防止対策として、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> <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2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>		

◎ 環境整備	評価	B 適 正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>新型コロナウイルス感染防止対策として、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。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>		
⑩ 会計	評価	B 適 正
<p>【規程】</p> <p>会計責任者3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】</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>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。</p> <p>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。 		

令和3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3年8月4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3年度 8,483千円 <5年間の総額 48,700千円>
- 【指定管理期間】 平成29年4月1日から令和4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 14,068名（令和2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。</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。</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】 建築基準法第12条2項に基づく定期点検を実施し、不具合を発見した場合は区に報告し、速やかに修繕を行っている。 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>		
⑥ 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ついては、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>		
⑦ 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。</p>		
⑧ 事業実施	評価	B 適 正
<p>新型コロナウイルス感染防止対策として、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> <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>		

⑨ 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、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>新型コロナウイルス感染防止対策として、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。また、緊急時の避難経路は確保されている。</p>		
⑩ 会計	評価	B 適 正
<p>【規程】</p> <p>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】</p> <p>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】</p> <p>現金出納簿を作成し、日々の収納状況を確認している。</p> <p>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】</p> <p>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>		

令和3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3年11月25日

施設名	滝野川会館	指定管理者	A&N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）			
【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		
【A&Nグループ構成員】	代表者 アズビル株式会社 代表取締役社長 山本 清博 株式会社日進産業 代表取締役 幡野 明弘		
【指定管理期間】	平成29年4月1日から令和4年3月31日の5年間		
* 指定管理料	令和3年度 124,806千円（実績補てん分除く） <5年間の総額 708,591千円>		
【経営の状況】			
* 資本金	1) アズビル（株）105億2,271万円 2) （株）日進産業 9,000万円		
* 指定管理者施設 （主な施設）	1) アズビル（株）…北区北とぴあ（北区）等 2) （株）日進産業…三田フレンズ（目黒区）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】	27人（統括4・受付4・事務1・警備6・清掃6・設備2・舞台操作4）		
【年間利用者数】	延77,285名（令和2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】	施設の認知度向上、利用拡大の施策としてだけではなく、趣味の講座への参加やレストランで食事をしながらの語らいなどが、区民の生きがいつくり、仲間づくりのきっかけに繋がっていくように取り組んでいる。しかし今年も令和2年度と同じく、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、多くの自主事業が中止となってしまった。 ① 講座（ヨガ、語学教室） ② 無料イベント（コロナ禍のため中止。年末スペシャルコンサートのみ実施） ③ レストラン事業、自動販売機の設置（7台） ④ コピーサービス（1枚/10円） ⑤ インターネット回線の利用（無料）は、利用エリアがコロナ禍のため閉鎖している。		

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>＜管理運営における基本方針＞</p> <p>①「生きがい・生涯学習を探せる場」の創造。</p> <p>②誰もが気軽に集える環境づくり。</p> <p>＜区民（利用者）サービスにおける基本方針＞</p> <p>③お客さまに満足いただける接客を目指す。</p> <p>④施設利用環境の充実・情報提供の機会充実を目指す。</p> <p>【施設長】</p> <p>運営管理全般は、施設長 1 名、副施設長 1 名、統括 2 名の 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>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。</p> <p>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】</p> <p>27 人で管理運営にあっている。サービスを提供するために必要な従事者数を配置。</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。災害等の時のために従業員用の備蓄セット等の用意がある。</p> <p>【研修】</p> <p>新規教育・情報セキュリティ・苦情対応・接遇・など、年間計画を立て、計画的に研修を実施している。また、危機管理の観点からスタッフ全員、救急法・AED の研修を受けている。</p> <p>「一時滞在施設」に指定されているので、館長は帰宅困難者対策の研修に参加をし、スタッフ全員と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>竣工 29 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>社内安全パトロール（施設点検）、本社の安全審査部による監査を年 1 回実施し施設改善をしている。</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>また、備品・消耗品情報を WEB ツール『ビルディングサポート』で情報をシステム化し、その管理データを活用することで、備品・消耗品の補充などを迅速かつ効率的に行っている。</p> <p>【業務委託】</p> <p>保守等の業務委託にあたり、事前に協議し、計画的に行っている。</p> <p>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】</p> <p>取得している環境マネジメント（ISO14001）に基づく環境にやさしい清掃の方針で、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> <p>コロナ禍で安全面を考慮し、区民に喜ばれていた環境配慮型イベントは全て中止となった。</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>また、関係法令、関係条例に準拠し、グループ構成企業の持つ規程に則した基準及び個人情報マニュアルに基づいて、安心・安全な運営にあっている。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>滝野川会館共同防災・防災管理協議会を設置し、法に則った訓練・届け出、報告を遵守し、例年毎月各分野が参加した避難訓練を実施していたが、令和3年度はコロナ禍のため単体で避難訓練を実施した。また自主的な建物内外の転倒防止に努め、防災意識の高い施設となっている。</p> <p>滝野川警察署と毎月情報共有を行い、テロを許さない街づくり・災害に強い街づくりを目標に防犯意識の高い施設となっている。</p> <p>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> <p>新型コロナウイルス対策として、各担当代表者が集まり、利用者への対応や職員自身の予防について情報共有を行う。</p>		
⑤ 交流・改善	評価	B 適 正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>区民で賑わうコミュニティ拠点となるように、「エコ・キッズ探検隊」、利用者感謝祭「滝野川会館 ComCom フェスタ」、プチコンサート、「カラオケうた自慢」、年末スペシャルコンサートなどを無料開催している。北区立王子桜中学校の学生職場訪問に協力しており、施設PRにも繋がっている。</p> <p>※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多くのイベントが中止となる。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>苦情の大小にかかわらず、苦情発生時には迅速かつ明確に責任者へ報告し、区へは書面で報告。常に利用者の利便性を意識して、苦情に至らないよう迅速に改善、日々工夫を続けている。区民からのご意見は施設長へ伝え、朝礼や回覧を通じて全スタッフへの周知を徹底している。</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、社会的ニーズにもこたえる施設運営を目指している。季節のイベントを計画し、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】</p> <p>リクエストBOXの常時設置、指定管理者独自のアンケート、区民満足度調査を通して、各世代の声を積極的に収集し、月一回の共同事業体会議において検討し、サービス向上に努めている。</p> <p>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。初回利用者には、施設利用の注意点、緊急避難、利用ルール等のオリエンテーションを実施している。</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、非接触型検温スタンドを抽選会や自主事業、施設利用者へ貸出しを実施している。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"> 滝野川会館は自主事業の目的として、「仲間づくり」、「健康づくり」、「趣味づくり」の3本の柱で講座を実施している。また講座終了後にはアンケートを実施し、次の講座・イベントに活かしている。 令和2年度は2期（9月～12月）の語学とヨガ講座のみ実施をした。令和2年度の1期・3期及び、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、全ての講座を中止している。 		

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、備品等整頓され清潔感も保持されており、安全面でも配慮がなされている。</p> <p>備品についても点検を行うとともに、年間の修繕計画を作成し計画的に修繕を行っており、職員独自で交換する等、附带設備の整備と同時に経費削減にも努めている。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>大ホールの照明をハロゲン水銀灯からLEDに改修工事を行い、照度が6倍にあがっている。</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、外気ダンプの操作を任意でできるように修繕し、施設の利用状況に応じた換気を実施している。</p> <p>【事故対応】</p> <p>巡回パトロールにより、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よう警戒態勢を維持している。</p> <p>災害・事故・傷病発生時に迅速な対応ができるように、最低限の医薬品、毛布、ひざ掛け等を常備するとともに、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>		
⑨ 会計	評価	B 適 正
<p>【規程】</p> <p>平成29年度から利用料金制になった事に合わせて、経理規程も合わせて更新されている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>本社とは別会計で、アズビル（株）が管理している。</p> <p>出納業務担当者が選任されており、施設の利用料金収入、物品購入の小口支払いの管理、運営を行っている。</p> <p>金種表を作成し、日々の残金を確認している。</p> <p>月1回の領収書・帳簿監査、年1回の会計監査を実施している。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>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。</p> <p>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"> ・会館の役割と滝野川地区の特性を十分に理解し、利用者の安全と利便性を第一に考え、適切な運営がなされている。 ・北区と連絡協議会を定期的開催し、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。日々の区への文書や問い合わせなどの連絡も迅速である。 ・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するとともに、消防署や警察と情報共有を行い、防災・防犯意識の高い施設となっている。 ・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。修繕に関しても、今後同じ破損が起らないよう工夫を行っており、長寿命化に努めている。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、受付や事務所に飛沫感染予防対策のビニールシートを設置したり、共有スペースを随時消毒するなど、その他様々な対策がとられている。 <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業再開に向け、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、ワクチン接種証明書を活用するなど、コロナ禍での新しい実施の枠組みを検討し、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っていく必要がある。 		

滝野川会館利用者満足度調査報告書

A&Nグループ

1 調査の概要

(1) 調査施設

滝野川会館

(2) 調査期間

令和3年7月1日(木)～7月31日(土)

(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各施設にアンケート用紙を設置し、回答後に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、回答後に回収箱に入れてもらう。

(5) 回収状況

213件

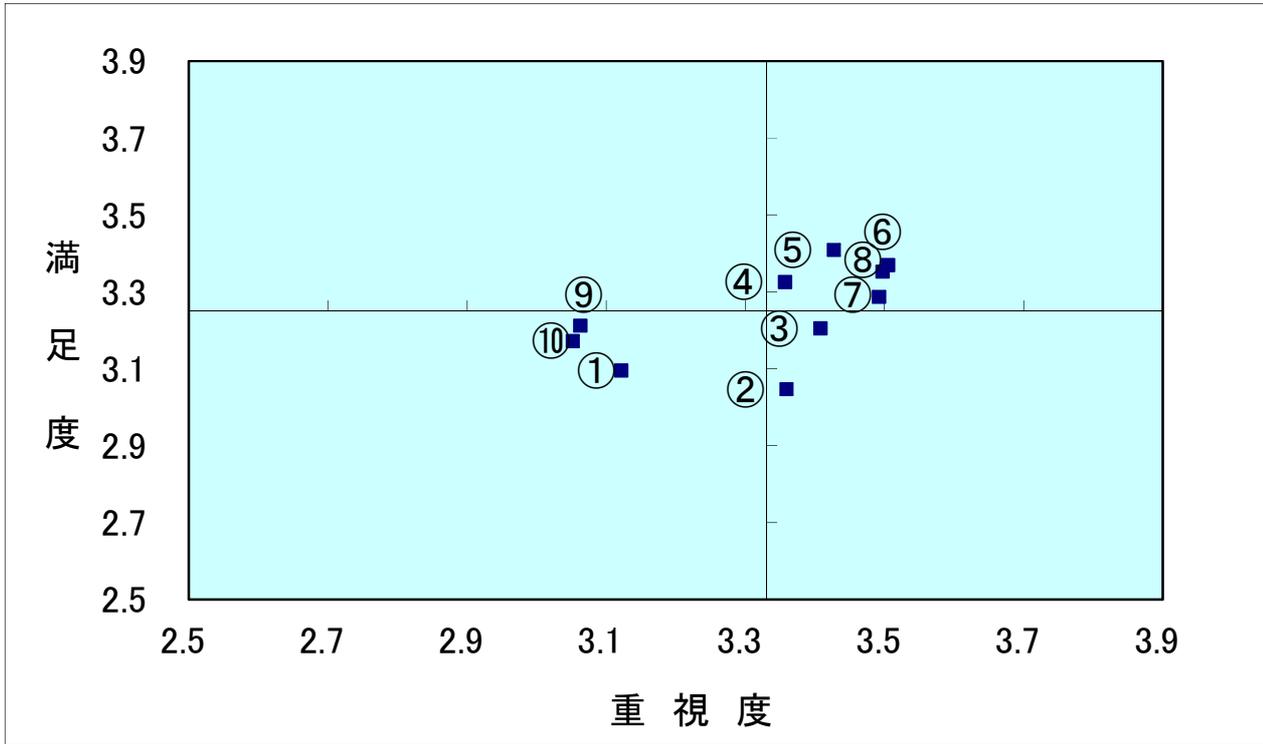
(6) その他

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 滝野川会館に関する情報PR	38	145	14	0	3.12	34	140	14	1	3.10
② 交通の利便性	77	111	7	0	3.36	50	110	27	7	3.05
③ 予約申込の手続き	78	103	3	0	3.41	50	108	11	2	3.20
④ 電話の対応	70	111	4	0	3.36	58	108	3	0	3.33
⑤ 職員の対応(親切さ・説明のわかりやすさ)	83	98	4	0	3.43	75	98	3	0	3.41
⑥ 建物、室内の整備、清潔さ	99	94	1	0	3.51	80	107	8	0	3.37
⑦ 施設設備の利用のしやすさ	95	98	0	0	3.49	64	119	9	0	3.29
⑧ 館内の安全・安心	101	88	3	1	3.50	71	119	3	0	3.35
⑨ 自動販売機等のサービス	35	133	23	0	3.06	47	135	7	0	3.21
⑩ 展示・掲示	35	133	23	1	3.05	42	134	10	0	3.17
⑪ 全体的な満足度						65	116	6	1	3.30
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 3.25

3 結果分析



4 課題発見

○満足度は、全て3点以上で、平均3.25点でした。

- (1) 重要度が高い上位3項目は、⑥「建物、室内整備、清潔さ」(3.51)、⑧「館内の安全・安心」(3.50)、⑦「施設設備の利用のしやすさ」(3.49)となりました。昨年度と同様の項目が上がっています。
- (2) 満足度の低い3項目は、②「交通の利便性」(3.05)、①「滝野川会館に関する情報PR」(3.10)、⑩「展示・掲示」(3.17)となりました。昨年度まで、あげられていました③「予約申込の手続き」が無くなり、新たに⑩「展示・掲示」があげられています。
- (3) その他として、コロナによる利用制限に関して(7件)、トイレの洋式化に関して(4件)、和室の畳入れ替えに関して(4件)などのご意見をいただいています。

5 改善方策

今年度満足度の低かった、②「交通の利便性」は0.4点、①「滝野川会館に関する情報PR」は0.6点、平均点がそれぞれ上がっていますので、引き続き②と①に関して、窓口での案内の研修やHPの案内の見直しなどを実施してまいります。また、⑩「展示・掲示」については、既設の行事案内板の文字を太くし見やすくしました。その他に、1階エントランスを展示スペースとして開放することを検討しており、12月から滝野川文化センター利用団体の成果物の展示が予定されています。これまで、要望が多く寄せられていました、和室の畳入れ替えについては、今年度の8月に実施し、利用者の皆様から高評をいただいています。また、特に多く寄せられている意見として、コロナによる利用制限(利用時間の短縮、合唱などの利用方法の制限など)がありましたが、こちらに関しては、丁寧な説明と、ホームページなどによる迅速な情報公開を心掛けてまいります。

令和3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3年11月11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)

- 【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
- 【指定管理者】 代表企業 株式会社旺栄
構成企業 株式会社JTBコミュニケーションデザイン
- 【指定管理期間】 平成29年4月1日から令和4年3月31日の5年間
※指定管理料 令和3年度 120,231千円(実績補てん分除く)
<5年間総額 700,860千円>
- 【経営の状況】 資本金 1)(株)旺栄 1億円
2)(株)JTBコミュニケーションデザイン 1億円
指定管理者施設(主な施設)
1)(株)旺栄・赤羽文化センター(北区)ほか
2)(株)JTBコミュニケーションデザイン・なかのZERO(中野区)ほか

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】 53人(施設長1・副施設長1・受付9・事業担当1・維持管理者1・清掃21
駐車駐輪場4・警備7・設備4・舞台4)
- 【年間利用者数】 延 156,923名(令和2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】
- 地域に根差した自主事業の開催を通じて、「地域コミュニティの醸成」、「既存利用団体・新規団体の育成」を行い、新たな利用者の獲得及び会館利用率を促進させる。
地域コミュニケーションの場としての魅力的な会館運営を目指している。
- 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】</p> <p>「区民及び利用者に喜んでいただく」ことを目的に、信頼関係を築きながら、幅広い年代の利用者に満足していただく会館運営を行う。</p> <p>①区民・利用者の声を収集し、サービス向上につなげる。</p> <p>②「公平・公正なサービス」「安全・安心・快適な空間」を提供するために、利用者への情報提供を積極的に行う。</p> <p>③長期的な視野で計画的に施設管理を行い、施設価値の維持向上に努める。</p> <p>【施設長】</p> <p>運営管理全般は、施設長 1 名、副施設長 1 名、2 社の本部担当者を中心に、グループ従事者と連携を図り管理運営している。</p> <p>利用者への安全対策の一環として、統括責任者が普通救命講習を受講し、資格を取得している。</p> <p>【開所】</p> <p>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。</p> <p>休館日 保守点検日として、毎月第2・第4月曜日とする。</p>		
② 従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <p>新たに受付責任者・事業担当を配置し、53人で管理運営にあっている。</p> <p>従事者数を増やし、万全な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、タイムカードによる出退勤管理等、従事者が安全に働ける環境が整えられている。</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】</p> <p>個人情報や情報セキュリティに関する研修を実施。今後も接遇研修やコンプライアンス研修等必要に応じた研修を計画している。</p> <p>警備員研修として、年に1回有資格者及び外部研修会による研修を実施。</p>		
③ 施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>竣工40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ることで適切な施設管理を行う。</p> <p>日々細かな点検を行い、軽微な修繕に関しては現場で迅速に対応し、クレームにつながらないよう、安全な施設運営を心掛けている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>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。</p> <p>備品の管理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】</p> <p>保守等の業務委託にあたり、事業計画書に第三者委託先として記載し、事前協議を行っている。</p> <p>また、外部委託業者への指導も適切に行っている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>節電及び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、個人情報保護規程等を定め、従事者全員にセキュリティ研修を実施している。</p> <p>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>東京都帰宅困難者対策条例に基づき、3日分の水、食料、ラジオ等を備蓄している。</p> <p>「通報訓練」「消火訓練」を実施し、万が一に備えた訓練がなされている。</p> <p>災害時に必要な設備の点検が定期的になされている。今後もマニュアル等の作成、更新を随時行っていく計画である。</p>		
⑤ 交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>クリスマスイベントなどの自主事業の開催を通じて、施設の賑わいを創出し、活気あふ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>クレームマニュアルを常備し、いつでも閲覧ができるようにしている。</p> <p>苦情が発生した際は区に報告するとともに、各責任者と情報を共有して、迅速に対応している。</p> <p>「ご意見箱」を設置し、区民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す。</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、利用促進を図っている。</p> <p>外看板を、自主事業の告知や会館PRの場として効果的に使用している。</p> <p>施設の予約及び受付手続きは適切に行っている。また、設備・備品の提供及び貸出においても申請書の適切な管理により、スムーズな利用ができる運営となっている。</p> <p>グループ内の有資格者が随時施設内を巡回・点検を行うことで、利用者にとって快適な施設環境を提供している。</p> <p>会館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進めている。</p> <p>筆談ボードや耳マークを設置し、障害のある方に対する配慮がされた運営を目指している。</p>		
⑦ 事業実施	評価	B 適正
<p>新型コロナウイルス感染防止対策として、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> <p>【自主事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 総参加人数 282 名（令和2年度）令和2年度は、新型コロナウイルスの影響で参加者が減少。 ・稼働率の低い部屋を会場にすることで他の利用者の妨げにならずに、新たな利用者獲得につなげるよう努めた。 ・北区ニュースへの掲載、ホームページや館内告知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た。 ・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、今後とも継続的に開催講座の検討・改善を行う必要がある。 		

⑧ 環境整備	評価	B 適 正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>施設内の設備や備品等は整頓され、清潔に保たれている。また、必要に応じた修繕が進められ、今後も計画的に修繕を行っていく予定である。</p> <p>軽微な補修等はグループ内の担当者が行うことで、経費の縮減に努めている。</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症対策として、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を実施している。</p> <p>【事故対応】</p> <p>警備員による巡回、総合受付での通行人のチェック等を通じ、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、迅速かつ適正に対応するとともに、主管課へ報告している。</p> <p>月1回実施している「担当者会議」で、情報の共有と再発防止に向けた話し合いを行っている。</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。代表企業による内部監査が、年1回計画されている。</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>小口現金の管理においては、統括責任者が残額確認を行い、本部との連携を図って管理がされている。</p> <p>統括責任者以外に、事業担当または維持管理責任者によるダブルチェックをし、ミスや漏れがないよう細かな管理がされている。</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"> • 日々細かな業務の記録を残し、従事者間の情報共有を図ることで、利用者が快適に過ごすことができる施設の運営をしている。 • 共同事業体の会議を毎月開催し、問題点や課題に対する情報共有を図っている。直ぐに解決する事案、主管課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変容させ、ニーズに合った自主事業を展開させている。 • 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なされている。 <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、区と協力して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、双方の専門性を活用しながら、区民満足度調査の結果を踏まえ、サービス提供及び利用者数の向上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3年7月1日(木)～7月21日(水)

(3) 調査対象

期間中に施設を利用された方

(4) 調査方法

受付時、催事開始時、来館時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：250枚 回収：203枚 回収率：81%

(6) その他

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【調査内容について】使用用途・年齢層も多岐にわたることもあり、他施設と同様のアンケート項目にすることにより、アンケート結果を比較することで改善策や検討課題を明確にすることができた。

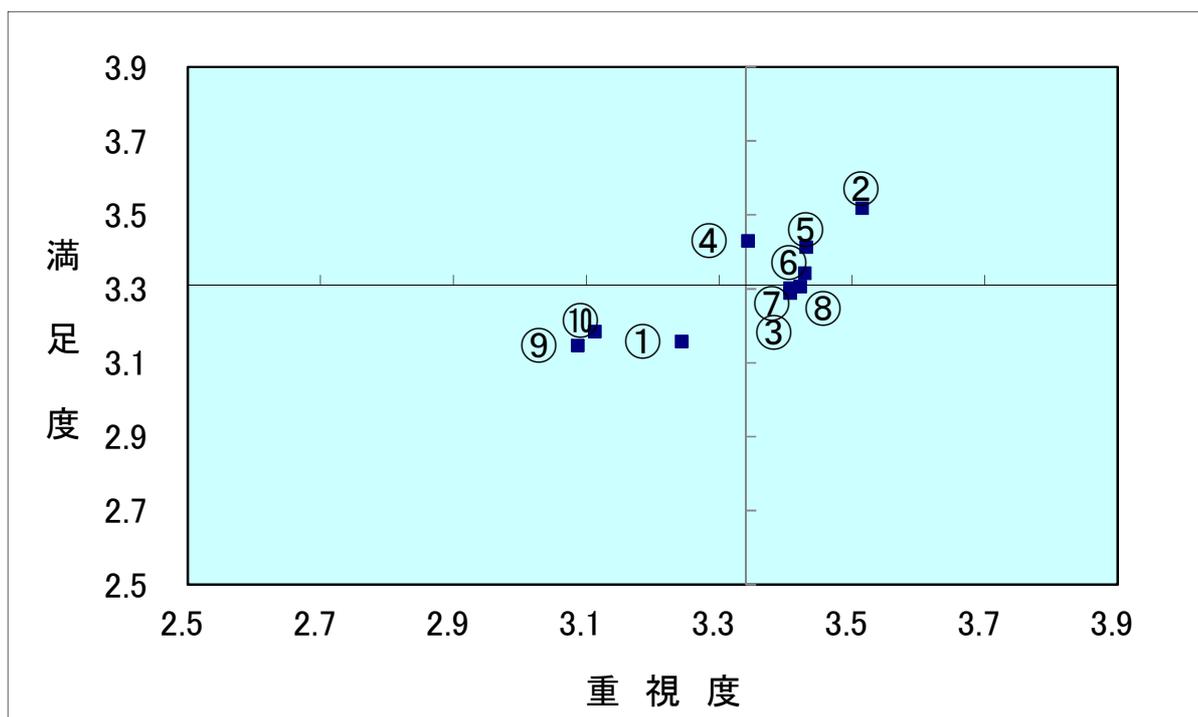
2 調査結果

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	56	133	8	0	3.24	42	138	10	1	3.16
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）	102	96	0	0	3.52	102	95	0	0	3.52
③ 掲示板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）	81	118	0	0	3.41	64	118	9	0	3.29
④ 建物・室内・設備の清潔さ（清掃が行き届いているか）	67	128	0	0	3.34	83	107	1	0	3.43
⑤ 施設内環境について（照明や空調温度など）	85	112	0	0	3.43	84	106	4	0	3.41
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）	85	113	0	0	3.43	72	115	6	0	3.34
⑦ 更衣室・ロッカールームの使いやすさ	83	114	2	0	3.41	67	117	7	1	3.30
⑧ 各種講座、教室について（内容・講師・料金など）	86	111	2	0	3.42	64	124	5	0	3.31
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）	36	141	17	1	3.09	44	132	14	1	3.15
⑩ 施設内のバリアフリーへの配慮について	42	134	18	1	3.11	46	133	11	0	3.18
⑪ 全体的な満足度						71	122	0	0	3.37
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 3.34 満足度平均 3.31

3 結果分析



4 課題発見

1. 重視度の平均は3.34、満足度の平均は3.31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スタッフの対応について」が3.52と最も高く、「④建物・室内・設備の清潔さ」3.34「⑤施設内環境について」が3.43の同率で続く。
3. 満足度の低い項目は「⑨施設内の防犯体制について」が3.15と最も低く、続いて「①施設に関する情報発信、PRについて」3.16、「⑩施設内のバリアフリーへの配慮について」3.18である。
4. この結果から、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「⑨施設内の防犯体制について」「①施設に関する情報発信、PRについて」「⑩施設内のバリアフリーへの配慮について」である。

5 改善方策

- 「⑨施設内の防犯体制について」・・・防犯カメラに加えて設備員、警備員ともに施設内巡回を行っているが、一層巡回の質をあげる工夫に努める。
- 「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。
- 「⑩施設内のバリアフリーへの配慮について」・・・障害者、高齢者にとっての物理的・心理的障害について、利用者の声をヒアリングし課題設定に努める。

※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。

※「②スタッフの対応について」・・・重視度3.52、満足度3.52と、満足度において最高値であった。引き続き利用者へ親切・丁寧・安心な対応を行う。

※前年と同様に施設内環境（特に冷暖房や各部屋の清掃、机・椅子などに関してのこと）Wi-Fi導入の要望が寄せられた。

令和3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3年11月30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3年度の指定管理料は、年間154,077千円。

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61名（総括1名、プール44名（監視員40名、指導員4名）、受付12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2年度）※自主事業、区事業等での利用を除く。
 【温水プール】 38,884名 【集会室】 10,502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、アクアビクス（新型コロナウイルスの影響により中止）等）
 - 【各室教室】健康運動教室（ピラティス&ストレッチ、ヨガ、キッズダンス（新型コロナウイルスの影響により中止）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3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・点検を含めた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61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。</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。</p> <p>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。また、職員が始業前と終業後に設備機器の日常点検を行っている。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、迅速に適切な対応を行っている。</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>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。</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。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】 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2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】 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】 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、主管課への報告も徹底している。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】 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】 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、利用者への配慮を常に行っている。</p>		
⑦ 事業実施	評価	B 適正
<p>新型コロナウイルス感染防止対策として、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。スタンド型の検温計は、体温が正常値であるかどうか、素早く音で判別ができ、出入口付近の混雑緩和に役立っている。</p> <p>【委託事業】 区が主催の事業及びイベントへの協力（7事業）を行っている。（委託事業なし）</p> <p>【自主事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・水泳教室、各室教室（健康運動教室、カルチャー教室）を開催している。 【水泳教室】講座数 20 件、開催回数 186 回、参加者数 1,907 名 【健康運動教室】講座数 20 件、開催回数 143 回、参加者数 948 名 【カルチャー教室】（新型コロナウイルスの影響により中止） ・感謝祭：①プール無料開放、②ふわふわ遊具、③カルチャーイベント、④水泳教室の開催のほか、大抽選会や食べ物・水着の販売（令和2年度は、新型コロナウイルスの影響により中止） ・プール利用の子どもを対象としたスタンプラリー（夏）や、季節イベント（ハロウィン・クリスマス）（秋・冬）を開催。（令和2年度は、新型コロナウイルスの影響により中止） ・自動販売機による飲食物の販売 計8台（通年） 		

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>新型コロナウイルス感染症対策として、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、入場制限等を実施している。</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、空調の管理を徹底し、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、利用者の意見を積極的に聴取し、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更新も頻繁に行うことで、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、利用者を飽きさせない工夫や気軽に施設に立ち寄れる雰囲気づくりを常に心がけている。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、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

北区立元気ぶらざ 温水プール

(2) 調査期間

令和3年6月1日(火)～令和3年6月30日(水)のうち休場期間(14日～23日)を除く16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

90枚

(6) その他

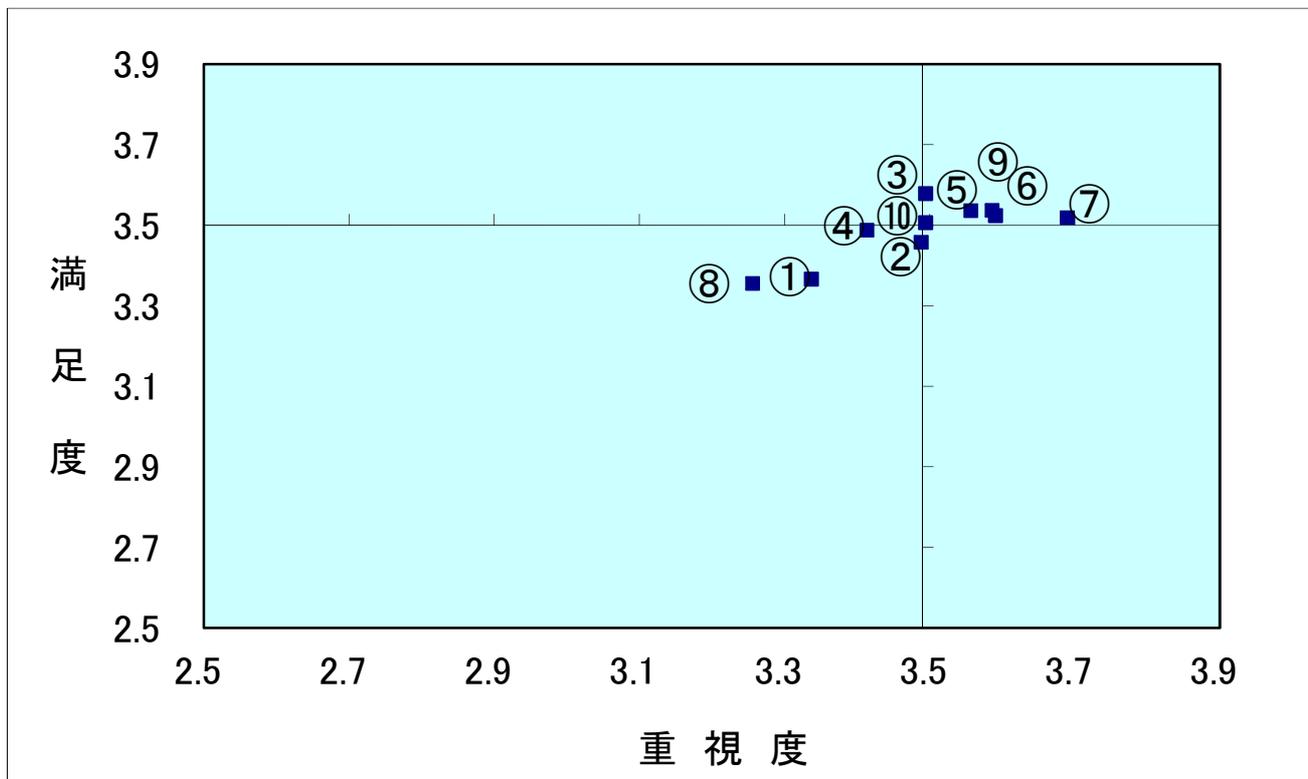
区内・区外の割合、ご意見等は別紙にまとめ添付致します。

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(温水プール)に関する情報発信、PRについて	39	39	6	2	3.34	38	37	6	1	3.37
② スタッフの対応(親切さ・説明のわかりやすさ)	50	34	1	3	3.49	42	38	2	1	3.46
③ 温水プール利用料金の適正さ	51	31	2	3	3.49	54	25	2	2	3.58
④ 掲示板や案内表示の見やすさ	46	33	6	2	3.41	46	31	4	1	3.49
⑤ 建物・室内・設備の清潔さ	58	24	3	2	3.59	50	28	2	2	3.54
⑥ 施設内の環境について(照明・水温・室温)	58	26	2	2	3.59	50	29	4	1	3.52
⑦ 施設内の安全性について	65	19	1	2	3.69	47	33	2	1	3.52
⑧ 各種講座・教室について(内容・講師・料金など)	33	39	8	2	3.26	32	41	1	2	3.36
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)	55	29	2	2	3.56	49	32	2	1	3.54
⑩ 施設内のバリアフリーへの配慮について	52	28	5	2	3.49	46	31	3	1	3.51
⑪ 全体的な満足度						53	26	1	2	3.59

※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 3.50

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
 具体的事案 採暖室・ジャグジー・脱水機の使用再開のめど
 具体的事案 入場整理に伴う整理券配布の運用方法
2. 水泳教室の開講
 具体的な事案 単発教室開講
3. 利用ルールに関する事案
 具体的事案：プールの利用時間の延長・遊泳時メガネ着用許可
4. 施設機器に関する事案
 具体的事案：幼児プール水温が温かい

5 改善方策

1. コロナウイルス感染拡大防止の為、採暖室・ジャグジー・使用を中止にしています。
 脱水機は6月24日の休館明けから設置しております。
 感染状況を見て解除できる箇所から解放したいと思います。
 混雑時は整理券を配布しての入場制限を実施しております。
 利用時間の希望制など様々な観点から検討させていただきます。
2. 教室の開講については、開催できるよう考えておりますが、今後のコロナウイルスの感染状況等を考慮し慎重に進めてまいります。
3. 利用ルールについては、利用者の安全・安心を最重要課題と考えて運営することを心がけています。
 コロナウイルス感染拡大防止対策として、入場整理の実施に伴い2時間以内での利用をお願いしています。
 遊泳時のメガネ着用につきましてはプール内でのレンズ等が破損してしまったりと怪我の原因にもなりかねません。
 また、換水を行う為、営業停止から再開までの期間も費用も必要となり営業に影響が出るので今後も引き続きメガネの着用をご遠慮いただきます。
4. 幼児プール水温については利用される対象の年齢層も考慮し32.0℃～32.5℃前後で昇温調整して営業しています。

令和3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3年11月18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3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2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、平成29年4月1日～平成34（令和4）年3月31日まで 指定管理料は、総額 241,556千円 令和3年度 48,942千円 令和4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5名、非常勤職員2名、臨時職員6名 ・ 年間利用者数 相談件数5,900件（令和2年度）講座等受講者数590人（令和2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時までを開所時間としている。(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の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>北とぴ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、定期的に確認が行われている。</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】 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】 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。 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】 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】 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】 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】 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。 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】 「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 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】 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。 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。 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）が交代するごとにアクリル板・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>【現金等の管理】</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>ぶ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>ぶらざの大きな事業（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、市民活動団体と行政、企業との連携を深めるための連絡会や、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>中間支援組織による運営を維持・向上させていくには、必要なスキル・経験を持つ職員の定着を図る一方で、外部人材・ノウハウの導入等による組織の硬直化を避ける必要もある。</p> <p>柔軟性と軸を兼ね備えた健全な組織体制を維持しつつ、確実に次代の職員を育成し、ノウハウの継承を行うことで、創造性を発揮する土壌づくりも可能となっていく。</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策をはじめ、今後も引き続き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>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・ボランティアぶ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>		

北区NPO・ボランティアぶらざ利用者満足度調査報告書

東京都北区NPO・ボランティアぶらざ指定管理者
 特定非営利活動法人東京都北区市民活動推進機構
 理事長 鈴木 将雄

1 調査の概要

(1) 調査施設

東京都北区NPO・ボランティアぶらざ（以下「ぶらざ」という。）

(2) 調査期間

令和3年7月8日～7月31日

(3) 調査対象

ぶらざ利用者（緊急事態宣言措置期間中のため例年より利用者減）

(4) 調査方法

ぶらざ利用者に対して調査票を配布し、利用者の任意で回答してもらった。
 回収箱を利用して回収。

(5) 回収状況

回答件数72件 回収率100%

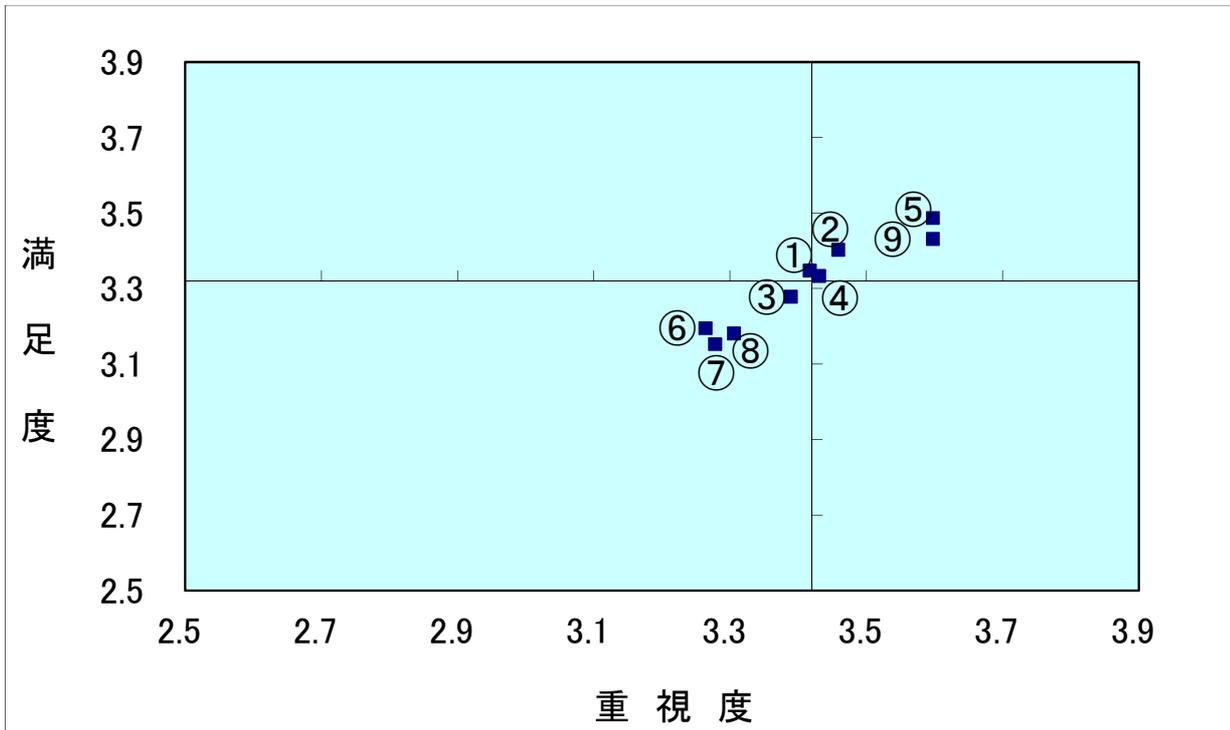
(6) その他

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 ぶらざを利用できる曜日や時間帯	31	40	1	0	3.42	25	47	0	0	3.35
② ぶらざへの来やすさ	33	39	0	0	3.46	29	43	0	0	3.40
③ ぶらざ内の案内表示のわかりやすさ	29	42	1	0	3.39	21	50	1	0	3.28
④ サロンコーナー、交流コーナーの利用しやすさ	33	37	2	0	3.43	24	48	0	0	3.33
⑤ ぶらざ内の感染症拡大予防対策について（アルコール消毒、パーテーション等）	43	29	0	0	3.60	36	35	1	0	3.49
⑥ ボランティア情報（チラシ）の掲示のわかりやすさ	20	51	1	0	3.26	14	58	0	0	3.19
⑦ 利用機材（印刷機、丁合機、紙折り機、ロッカー、レターケース）の種類につ	22	48	2	0	3.28	13	57	2	0	3.15
⑧ 利用機材（印刷機、丁合機、紙折り機）の利用料金について	23	48	1	0	3.31	15	55	2	0	3.18
⑨ 職員の対応（親切さ・説明のわかりやすさ）について	43	29	0	0	3.60	32	39	1	0	3.43
⑩ 全般的な満足度						26	46	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 3.42 満足度平均 3.32

3 結果分析



4 課題発見

- ①案内表示について
前回調査報告に基づき、わかりやすい案内表示に改善、工夫したが、まだ1名満足度が低い結果となった。
- ②機材の利用料金について
若干名、満足度が低めであった。

5 改善方策

- ①案内表示について
前回に引き続き、利用しやすく、わかりやすいように案内やチラシ掲示物等の工夫をし、現在リニューアル中。
- ②機材の利用料金について
コロナ禍の財政状況を考慮し、団体支援の一つとして、2021年2月よりコピー料金を半額とし、現在も継続中。従来はカラーコピーの提供はなかったが、今後は希望があればカラーコピーも対応していく。料金は大手コンビニエンスストアと同じ設定にし、1枚につき50円、A3のみ80円とする。2021年9月1日より実施予定。

6 その他

アンケート設問裏面のデータが上記に反映されないため、以下表示。
<年齢>10歳未満 0名、10~19歳 2名、20~29歳 2名、30~39歳 8名、40~49歳 3名、50~59歳 4名、60~69歳 17名、70~79歳 27名、80歳以上 9名 半数以上(74%)が60歳以上の利用者である。
<主な利用時間>午前 23名、午後 47名、夜間 4名(緊急事態宣言措置期間中のため利用不可の時間があるため)
<利用頻度>週1,2回程度 32名、月1,2回程度 33名、年1,2回程度 7名、数年に1回程度 0名
<交通手段>徒歩 17名、自転車 21名、JR 18名、地下鉄 4名、バス 20名、タクシー 0名、都電 2名

令和3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3年7月31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3年度 13,190千円
<5年間総額 59,773千円>

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】 16名（施設長、会計を含む）

【年間利用者数】 アリーナ 13,323名

ホール 11,481名

合計 24,804名（令和2年度 延べ人数） ※前年度比54%

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。
- 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】</p> <p>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】</p> <p>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】</p> <p>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】</p> <p>施設長、会計を含む計16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】</p> <p>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。</p> <p>【研修】</p> <p>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】</p> <p>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】</p> <p>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】</p> <p>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】</p> <p>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】 申請書など個人情報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】 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。 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2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。 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】 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。 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】 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。 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】 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】 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、コロナ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。 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>新型コロナウイルス感染防止対策として、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> <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新型コロナウイルス感染予防対策のため中止。 ・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、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。年1回会計監査を実施している。</p> <p>【現金等の管理】</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>		
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气が高まると同時に、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。 		

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3年7月1日(木)～7月27日(火)

(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

80件

(6) その他

2 調査結果

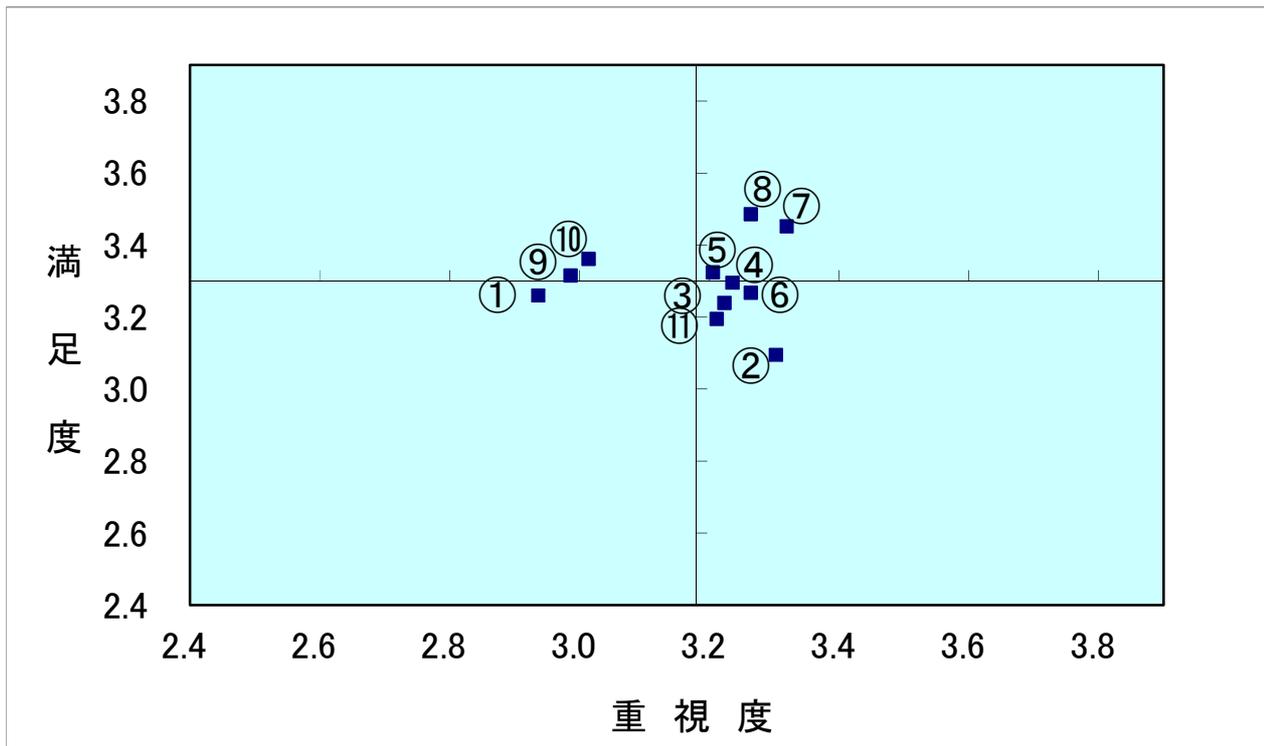
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① コミュニティアリーナのPR	12	53	11	3	2.94	21	50	2	0	3.26
② 施設の交通の利便性	25	49	2	0	3.30	20	41	13	0	3.09
③ 利用日の制限	20	53	3	0	3.22	18	52	1	0	3.24
④ 利用日の時間帯(午前・午後・夜間)	21	48	2	1	3.24	22	48	1	0	3.30
⑤ 使用料	24	42	5	2	3.21	30	34	7	0	3.32
⑥ 利用申し込みの手続きのわかりやすさ	23	46	2	1	3.26	25	40	6	0	3.27
⑦ 受付職員の親切さ	29	38	4	1	3.32	34	38	1	0	3.45
⑧ 職員の説明の分かりやすさ	23	46	2	1	3.26	36	35	1	0	3.49
⑨ 受付職員の名札の着用	17	43	8	5	2.99	26	45	1	1	3.32
⑩ 職員の服装	18	41	9	4	3.01	29	41	1	1	3.36
⑪ 附帯設備の整備状態	23	42	4	2	3.21	28	34	6	4	3.19

※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 3.18

満足度平均 3.30

3 結果分析



4 課題発見

⑪「付帯設備の整備状況」についてその他意見でも卓球ネットが経年劣化しているとの指摘があった。施設運営が始まって8年経過しており、備品等の確認が必要と思われる。

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。

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。

⑪「付帯設備の整備状況」

付帯設備（備品）の点検を行い、場合によっては買替も検討する。

令和3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3年11月29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2年度 340,227千円 令和3年度 338,595千円 (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)・・・北区滝野川会館(北区)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】	常勤36名 非常勤56名 非:非常勤 (内訳) 施設長1・副施設長1・課長5・企画1(非2) 受付4(非17)・設備8・ 清掃3(非19)・警備2(非10)・駐車場1(非8)・舞台10		
【年間利用者数】	延310,270名(令和2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>年末年始（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>常勤36名、非常勤56名で管理運営にあたっている。</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>【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。</p> <p>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。</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2年度は、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>新型コロナウイルス感染防止対策は、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を設置する等、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>		
<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を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>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、北とびあや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、直接受け取っ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>新型コロナウイルス感染症防止対策として、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>		
<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、星空ワークショップのような施設の特徴を生かしたイベントを開催した。</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、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、引き続き実施している。</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。貸室においては、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、適切な感染防止対策を実施した。</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>施設の一部に試験的ではあるが、w i f i環境を整えた。今後、要望の多い会議室などに広げていく予定である。</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</p> <p>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"> ・北とぴあの役割を十分に理解し、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開催し、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"> ・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の向上を図りたい。 ・施設の老朽化が著しく、課題である。利用者の意見を取り入れながら、区と協力して計画的に修繕を行っていく必要がある。 ・施設稼働率向上には、既存の利用者のリピート利用確保もちろん必要だが、新しい顧客開拓が重要である。自主事業として、北とぴあの魅力を発信できるイベントをより多く企画・開催し、一層の利用者拡大につなげていただきたい。 		

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

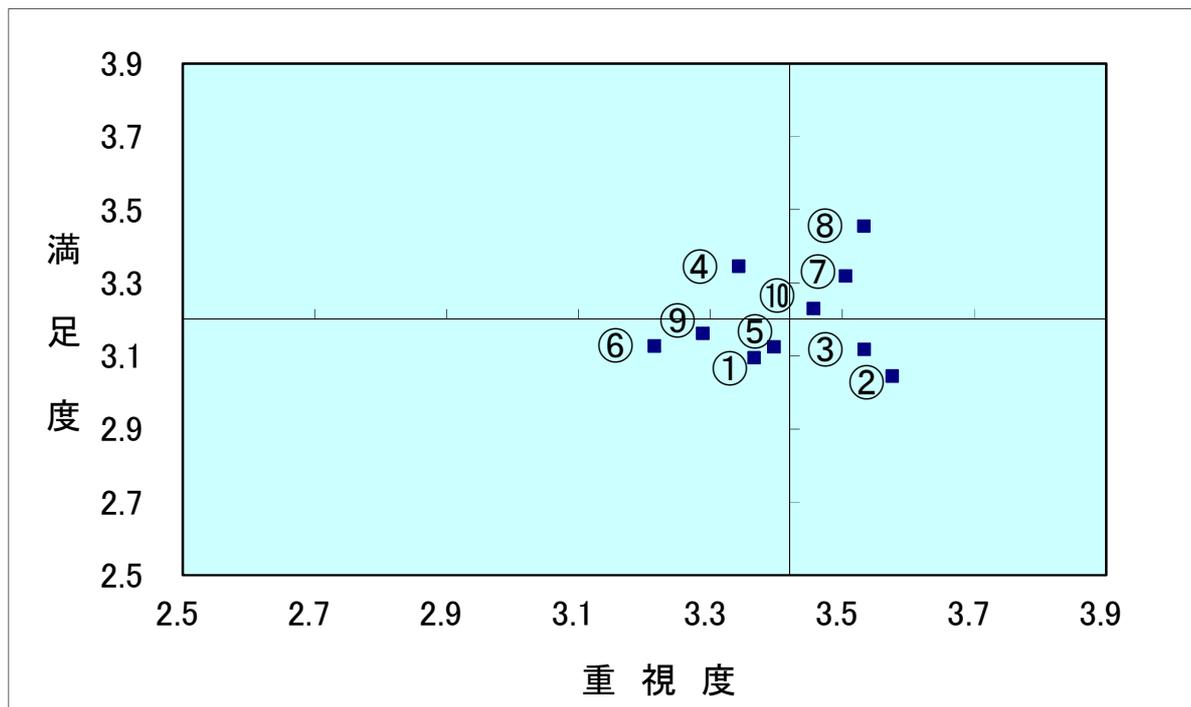
- (1) 調査施設
北とびあ
- (2) 調査期間
令和3年7月1日(木)～9月30日(木)
- (3) 調査対象
「北とびあ」利用者
- (4) 調査方法
留置調査法(受付時にフロントにて代表者に参加者分含めてアンケート用紙を手渡し、終了時に回収)
- (5) 回収状況
119件
- (6) その他

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	46	62	3	1	3.37	18	79	8	0	3.10
② 施設予約の取りやすさ	63	42	0	1	3.58	22	72	15	1	3.05
③ 施設の使用申請手続きのしやすさ	57	47	1	0	3.53	25	73	12	0	3.12
④ 現在の貸出時間帯の区切りかた	39	63	3	0	3.34	41	66	3	0	3.35
⑤ 設備・備品の充実度	46	56	4	0	3.40	28	70	14	0	3.13
⑥ 掲示板や室内表示の見やすさ	31	68	8	0	3.22	22	80	8	0	3.13
⑦ 建物、室内、設備の清潔さ、快適さ	55	51	1	0	3.50	40	69	4	0	3.32
⑧ スタッフの対応の親切さ	59	46	2	0	3.53	54	58	2	0	3.46
⑨ 附帯サービス(自動販売機、ロッカー等)	37	61	5	1	3.29	29	71	11	0	3.16
⑩ 全体的な満足感	47	56	0	0	3.46	30	79	4		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 3.42 満足度平均 3.20

3 結果分析



4 課題発見

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3.58）」「⑧スタッフの対応の親切さ（重視度3.53）」「③施設の申請手続きのしやすさ（重視度3.53）」「⑦建物、室内、設備の清潔さ、快適さ（重視度3.50）」の4項目が重視度3.50以上となり、重視されているポイントとなっている。「③施設の申請手続きのしやすさ」については昨年より0.2ポイント近くアップしている。満足度については前年平均3.08から0.12ポイント、前々年より0.21ポイントアップと年々上昇している。

「②施設予約の取りやすさ」については、満足度が3.05と前年よりアップしているものの、他項目に比べて例年通り低くなっている。抽選会の実施方法が、一番の要因と考えられ、利便性・公平性を求められているだけでなく、予約システムでのコンピュータ抽選への早期移行などコロナ下における新たな抽選会の実施方法が求められていると思われる。

「⑧スタッフの対応の親切さ」は満足度3.46と前年を大きく上回り、全項目の中で一番高い満足度となった。しかしながらアンケートコメントのなかには対応に対する苦言もあり、更なるCS向上が必要と認識する。

「③施設の申請手続きのしやすさ」が今回重視度が上がっているが、満足度は3.12と高い満足度とはなっていない。申請書の押印の手間や必須となる来館による窓口手続、現金のみの利用料收受などが原因となっていると思われる。

「⑦建物、室内、設備の清潔さ、快適さ」は、満足度が3.32と大幅に満足度が上昇した昨年より、さらにアップした。トイレの改善が大きな要因と考えられるが、お掃除ロボットの導入や、コロナ対策による清掃レベルの向上、迅速な修繕の実施なども要因と考えられる。

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、まずはコロナ下において感染リスクを排除した安全な抽選会の実施を一番とし、非集合型の抽選会の実施についての検討を継続的に行っていきたい。

今後の老朽化対策として、設備・備品の日常チェック体制の充実化を図り、タイムリーで有効な修繕の実施を行い満足度を向上させていきたい。

「⑧スタッフの対応の親切さ」に関しては、前年コロナの影響で実施できなかった警備・清掃・設備スタッフも含めたJV全体でのCS研修を実施し、CSレベルを全体的に向上させ、FAQの完備など仕組み化による改善でのサービス向上も目指していく。

「③施設の申請手続きのしやすさ」に関して、まずはキャッシュレス決済の導入により、利用者の利便性を図るとともに、手続きの簡素化についての提案をしていきたい。

令和3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3年11月8日

施設名	創業支援施設ネスト赤羽	指定管理者	NPO 法人コミュニティビジネス支援センター
-----	-------------	-------	------------------------

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】

平成29年4月1日から令和4年3月31日までの5年間
及び令和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3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>【労働環境】</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。</p> <p>【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】 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】 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。 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）。 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】 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】 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】 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。 令和3年11月1日現在の利用状況 オフィス 14室（定数14室） eスタートスペース 7ブース（定数8ブース）</p> <p>【施設利用】 ・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、退去後も気軽に相談・来所できるよう、条件はあるが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会議室利用者に名簿管理を義務づけ、感染者が出た際に連絡が取れるようにしているとともにアクリル板を設置している。 ・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。</p>		
⑦事業実施	評価	B 適正
<p>【委託事業】 ・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。 ・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。</p>		

【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
【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。		
【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。		
⑨会計	評価	B 適正
【規程】		
経理規定を定め、適切に運用している。		
【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。		
【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。		
5. 総合評価	評価	B 適正
【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。コロナ禍においても SNS ツールを活用し、入居者間の交流を促進している。その他、融資に関する相談会や創業・経営等をテーマにした勉強会を実施している。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。		
【今後の方針、改善方策】		
・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。		
・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。		

ネスト赤羽区民満足度調査報告書

特定非営利活動法人コミュニティビジネスサポートセンター

1 調査の概要

(1) 調査施設

ネスト赤羽

(2) 調査期間

令和3年7月6日～7月21日

(3) 調査対象

ネスト赤羽入居者

(4) 調査方法

ネスト赤羽入居者へ調査票を配付し、任意で回答をしていただき受付にて回収

(5) 回収状況

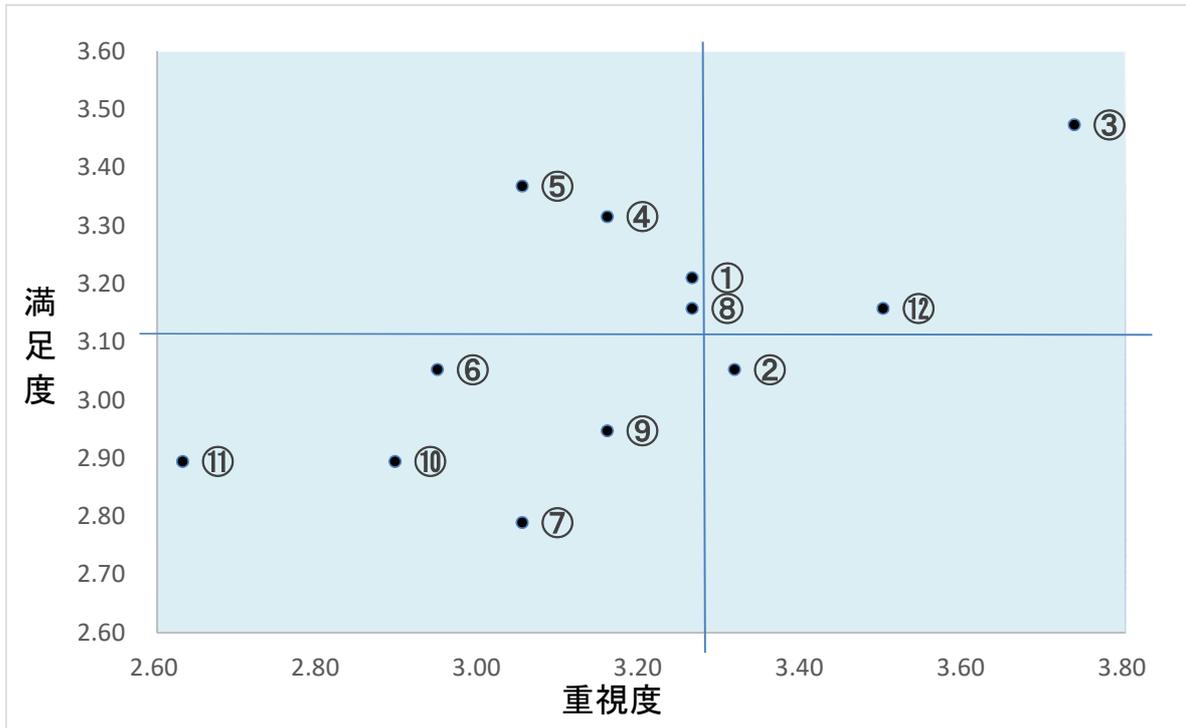
対象者 21名 内、回答者数 19名

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 部屋の広さ	6	12	1	0	3.26	6	11	2	0	3.21
② 部屋の設備（空調・コンセント・照明など）	7	11	1	0	3.32	5	11	2	1	3.05
③ 料金（使用料・共益費など）	14	5	0	0	3.74	9	10	0	0	3.47
④ 相談員の対応や配置状況など	6	10	3	0	3.16	8	9	2	0	3.32
⑤ 受付の対応や内容など	4	12	3	0	3.05	9	8	2	0	3.37
⑥ 商談室の利便性	4	11	3	1	2.95	4	12	3	0	3.05
⑦ 共有備品（シュレッダー・コピー機など）	4	12	3	0	3.05	2	11	6	0	2.79
⑧ 建物・館内の整備・清潔さ	5	14	0	0	3.26	6	10	3	0	3.16
⑨ 会議室の利便性	6	10	3	0	3.16	3	13	2	1	2.95
⑩ 勉強会の内容や開催時間など	2	13	4	0	2.89	2	13	4	0	2.89
⑪ HP・メールリストなど	0	13	5	1	2.63	0	17	2	0	2.89
⑫ 全般的な満足感	8	8	0	0	3.50	6	12	1	0	3.16
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 3.16 満足度平均 3.11

3 結果分析



4 課題発見

重視度平均よりも高く、満足度平均よりも低かった②部屋の設備（空調・コンセント・照明など）については優先して取り組まなければならない課題である。

5 改善方策

建物の老朽化に伴い、特に空調設備についてはメンテナンスが行き届かないこともあると思われる。故障時の部品の調達に時間がかかり、また交換部品が廃盤となっている場合もあるので、修繕不可能な場合の対処について区担当課と相談してゆきたい。

令和3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3年9月10日

施設名	桐ヶ丘体育館	指定管理者	K i T A 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)

- (1) アズビル株式会社(代表企業)
 主な業務内容:ビルシステム事業等/指定管理者施設:滝野川会館(代表)、北とぴあ(構成企業)等/設立:昭和24年8月22日/資本金:105億2,271万6,817円
- (2) 株式会社ピーウォッシュ(構成企業①)
 主な業務内容:スポーツ施設運営/指定管理者施設:池袋スポーツセンター(豊島区)、港区スポーツセンター(港区)等/設立:平成元年10月31日/資本金:1億円
- (3) 株式会社ルネサンス(構成企業②)
 主な業務内容:スポーツクラブ事業等/指定管理者施設:堺市大浜体育館(大阪府)、福山市総合体育館(広島県)等/設立:昭和57年8月13日/資本金:22億1,038万円
- (4) まちづくり北株式会社(構成企業③)
 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
- (5) 瀧野川種苗株式会社(構成企業④)
 主な業務内容:種苗販売等/設立:昭和31年5月16日/資本金:2,560万円
- 【指定管理料(令和3年度当初予算)】
 209,975千円(滝野川体育館及び赤羽体育館分を含む)

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

- (1) 所在地
 北区赤羽台3-17-57
- (2) 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
- (3) 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)
- (4) 施設内容
 体育館:地階 柔道場、剣道場、トレーニングルーム等
 1階 アリーナ(31m×29m)、放送室等
 2階 観覧席(最大500名)
 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
- (5) 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、スポーツマネージャー1名、スポーツトレーナー7名、受付5名、清掃5名

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）		
<p>(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</p> <p>(2) 自主事業（令和2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、キッズ・小学生体操教室、フラダンス教室、太極拳、スポーツ吹矢、子ども空手教室、ヴォイストレーニング、ヨガ・ピラティス等</p> <p>(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</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> <ul style="list-style-type: none"> 安全・安心・快適な利用を目指した施設管理を実施している。老朽化した施設ではあるが、区民満足度調査では、建物・室内・設備の清潔さ、施設内の安全性について等、昨年度と比べて向上している。 <p>【施設長】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>【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"> 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。 在宅勤務など、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策に努めている。 <p>【研修】</p> <ul style="list-style-type: none"> 年間教育訓練計画を策定し、施設運営、受付、避難訓練等、業務遂行に必要な研修を実施し、統一的なスキルアップを図っている。 		
③ 施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。床や器具の点検についてもチェックリストを用いて適切に行われており、必要に応じて修繕を迅速に行っている。 <p>【物品管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> 備品は台帳をもとに管理するとともに、指定管理者独自でデータ管理も行っている。また、破損や老朽化した備品は適切に廃棄されている。 <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"> トレーニングルーム前に朝顔やヘチマのグリーンカーテンを作製し、環境に配慮した取組みを実施している。 		

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"> マニュアルを整備するほか、自衛消防組織を構築して消防計画を作成し、計画的に訓練を実施している。 利用者の新型コロナウイルスへの感染が判明した際の対策は、区と連携のとれた計画、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た高齢者向けの教室を開催すると共に、周知方法を紙ベースで行うなど工夫をしている。 <p>【苦情処理】</p> <ul style="list-style-type: none"> 苦情の内容、その後の対応を正確に記録しており、適切に対応している。 新型コロナウイルス感染症対策のための利用時間や利用方法の変更に対して利用者から様々なご意見をいただいているが、スタッフの適切な対応により、満足度調査でのスタッフ対応の項目で向上がみられる。 		
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"> 新型コロナウイルス感染症の影響により、施設の窓口業務（予約、受付等）についても処理方法に変更が生じているが、柔軟かつ適切に行われている。 障害のある方への対応マニュアルを整備しており、個別の状況に応じて配慮できる体制を整えている。 		
⑦ 事業実施	評価	B 適正
<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症対策のため、自主事業は定員を7割に減らして開催するなど、可能な範囲で運動の場を提供している。 新型コロナウイルス感染症対策のための休館・利用時間短縮期間中は、施設窓口や指定管理者ホームページにて自宅で出来る運動やストレッチ、栄養面に関する情報を発信し、スポーツ推進に繋がる企画を実施した。 老若男女が参加できる教室を実施している。また、高齢者向けの教室（ヴォイストレーニングやスポーツ吹矢等）は地域の特性に合わせた事業であり、昨年度に引き続き好評である。 成人のスポーツ実施率向上を目指し、各年代に合わせた教室を企画している。 		

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"> 施設が老朽化している中でも、設備・物品等が整頓され、清潔が保持されている。 新型コロナウイルス感染症対策として、換気や消毒、トレーニングマシンの配置換えなど、万全な対策を講じている。また、予約抽選会時の混雑を避けるため、待機場所を広げるなどして対策をしている。 <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・更新されており、区への経過報告も行われている。 		
⑨ 会計	評価	C 一部課題
<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"> 日々の残高を毎日確認し、適正に管理している。 現金は金庫に、銀行印と通帳は別保管し、安全かつ適切に管理している。 職員による駐車場利用料金の着服があった。月内に早期発見するなど、組織のチェック体制は機能しているが、職員の根本的な倫理観欠如は否めないため、再発防止に向けた社内コンプライアンスの再構築を求める。 		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員による現金の着服があった。チェック体制の徹底、倫理教育の改善等を要する。 新型コロナウイルス感染症対策に努め、利用者からの苦情等にも適切に対応している。 新型コロナウイルスの影響による休館等を余儀なくされ、利用者数は減となっているが、トレーニングルームの利用者数を増やす取組みを継続している。 参加者アンケート及び地域性を反映した自主事業の展開により、顧客満足に努めている。 建物の老朽化が見られるなか、必要な修繕を行い、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"> 令和3年9月10日付3北地ス第1710号にて指導したとおり、現金等管理について、再発防止に向けた社内教育、内部統制の再構築を求める。 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。 引き続き、区民の安全のため、避難訓練実施と実施マニュアルの確認に努めてほしい。 障害者や高齢者、外国人等、「誰もが利用しやすい体育館」の運営や情報発信に努め、さらなる利用者数の向上と施設稼働率の向上を目指して、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 KiTAマネジメントグループ

1 調査の概要

(1) 調査施設

北区桐ヶ丘体育館

(2) 調査期間

令和3年6月22日(火)～6月28日(月)迄の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

前年度172枚回収に対し、今年度は214枚でした。(対前年度比124%・目標達成率107%)

内訳は①団体利用枚52枚②自主事業63枚③一般公開40枚④トレーニングジム59枚)

(6) その他

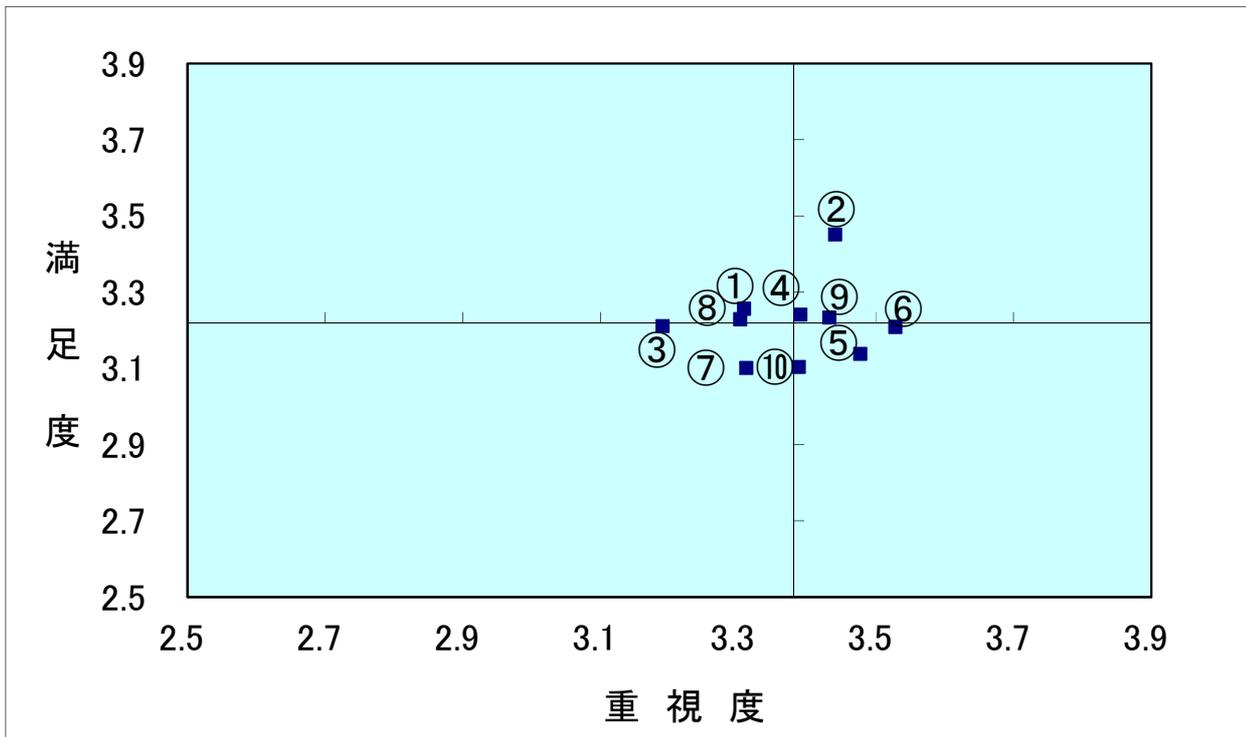
アンケート用紙白紙は集計に含めず

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	72	138	2	2	3.31	74	117	18	1	3.26
② スタッフの対応	93	106	2	1	3.44	97	96	5	1	3.45
③ 掲示板や案内表示の見易さ	46	153	5	1	3.19	50	153	4	1	3.21
④ 建物・室内・設備の清潔さについて	91	97	11	1	3.39	97	73	27	10	3.24
⑤ 施設内環境について	98	93	3	1	3.48	80	94	21	15	3.14
⑥ 施設内の安全性について	106	87	1	1	3.53	60	127	10	4	3.21
⑦ 更衣室・ロッカールームの使いやすさ	76	110	12	1	3.31	56	93	20	9	3.10
⑧ 各種講座、教室について	70	119	8	1	3.30	65	111	11	5	3.23
⑨ 施設内防犯体制について	89	108	1	1	3.43	60	125	10	2	3.23
⑩ 施設内バリアフリーへの配慮について	88	104	8	1	3.39	60	96	30	5	3.10
⑪ 全体的な満足度について						62	123	12	3	3.22

※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 3.22

3 結果分析



4 課題発見

今年度のアンケート集計結果、重点度平均値の上位は①『施設内の安全性について』②『施設内環境について』③『スタッフの対応について』で昨年度と同じ上位3項目となりました。
満足度平均値の上位は①『スタッフの対応について』②『施設に関する情報発信、PRについて』③『建物・室内・設備の清潔さについて』でワースト3は①『施設内バリアフリー配慮について』②『更衣室・ロッカールームの使いやすさ』③『施設内環境について』でした。ポイントとして昨年度と同じで3.22ポイントでした。

アンケートから抽出した主なご意見

- ・各施設に空調が欲しい
- ・トイレのスリッパを大きくして欲しい
- ・トイレをすべて洋式にして欲しい
- ・バドミントンのボールが錆びているので新しくして欲しい

*上記のご意見は、満足度結果の平均ポイントを下げる調査項目の要因と考えます。

5 改善方策

1. 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歩行の妨げになるような物を置かない、置かせない。
- ・危険箇所などには注意喚起POPを貼る。
- ・高齢者や初めて来館されるお客様にはお声がけし、お手伝い出来ることがあるか伺う。

2. 更衣室・ロッカールームの使いやすさについて

- ・コロナ過で更衣室が密にならないように引き続き空き施設（多目的・会議室・柔道場・剣道場）を可能な限り使い対策を行う。
- ・混雑後はスタッフが巡回し適時清掃やアルコール消毒を行う。

3. 施設内環境について

- ・換気
- ・アルコール清掃。
- ・老朽化に伴う施設内環境を日常点検で早期発見し、改修提案を行い、より良い環境づくりを行う。

令和3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3年8月17日

施設名	滝野川体育館	指定管理者	K i T A 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）

- (1) アズビル株式会社（代表企業）
 主な業務内容：ビルシステム事業等／指定管理者施設：滝野川会館（代表）、北とぴあ（構成企業）等／設立：昭和24年8月22日／資本金：105億2,271万6,817円
- (2) 株式会社ピーウォッシュ（構成企業①）
 主な業務内容：スポーツ施設運営／指定管理者施設：池袋スポーツセンター（豊島区）、港区スポーツセンター（港区）等／設立：平成元年10月31日／資本金：1億円
- (3) 株式会社ルネサンス（構成企業②）
 主な業務内容：スポーツクラブ事業等／指定管理者施設：堺市大浜体育館（大阪府）、福山市総合体育館（広島県）等／設立：昭和57年8月13日／資本金：22億1,038万円
- (4) まちづくり北株式会社（構成企業③）
 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
- (5) 瀧野川種苗株式会社（構成企業④）
 主な業務内容：種苗販売等／設立：昭和31年5月16日／資本金：2,560万円

【指定管理料（令和3年度当初予算）】
 209,975千円（桐ヶ丘体育館及び赤羽体育館分を含む）

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

- (1) 所在地
 北区西ヶ原2-1-6
- (2) 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
- (3) 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）
- (4) 施設内容
 体育館：地階 第一・二武道場等
 1階 アリーナ（42m×36m）、更衣室、事務室等
 2階 トレーニングルーム、プレイルーム、観覧席（482席）等
 3階 弓道場等
 庭球場：ハードコート3面（夜間照明あり）
- (5) 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、スポーツマネージャー1名、
 スポーツトレーナー10名、受付6名、清掃5名、テニスコート監守2名

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

（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）他

（2）自主事業（令和2年度実施）

○スポーツ教室事業：ヴォイストレーニング、シニア向け筋力アップトレーニング、親子リズム体操教室、リトミック、各種ヨガ・ピラティス、小学生フットサル教室、キッズチア、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

○リラクゼーションマシン：2階ロビー 2台（15分間100円）

○物品販売：タオル、ソックス、スリッパ、テニスボール、卓球ボール、シャトル他

○物品レンタル：上履き、CDプレイヤー

○貸ロッカー：1階アリーナ前通路 6台（108人分）

○軽食販売：おにぎり、調理パン他（大会開催時）

○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

【基本方針・組織】

- ・『粹街-いきがい-』をコンセプトに、生きがいを感じられるような運営を目指している。
- ・利用者にコロナ禍でも安心して運動していただけるよう、利用者の意見を大切にしている。

【施設長】

- ・施設長は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。

【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。

② 従事者

評価

B 適正

【従事者配置】

- ・サービス提供に必要な従事者数が確保されている。

【労働環境】

- ・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。
- ・在宅勤務など、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策に努めている。

【研修】

- ・年間教育訓練計画を策定し、施設運営、受付、避難訓練等、業務遂行に必要な研修を実施し、統一的なスキルアップを図っているほか、アルバイトスタッフに対しても適切な研修を行い、サービスの向上を務めている。

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。新設の空調設備の点検も行っている。 <p>【物品管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> 備品は台帳をもとに管理するとともに、指定管理者独自でデータ管理も行っている。また、破損や老朽化した備品は適切に廃棄されている。 <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"> 省エネ・環境負荷低減のため、再利用計画書の作成や、光熱水費の抑制に努めている。 		
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"> 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"> マニュアルを整備するほか、自衛消防組織を構築して消防計画を作成し、計画的に訓練を実施している。 利用者の新型コロナウイルスへの感染が判明した際の対策は、区と連携のとれた計画、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"> 区民まつりなどが中止となり、地域との交流機会が減少する中でも、指定管理者ホームページなどを通じて情報の発信に努めている。 <p>【苦情処理】</p> <ul style="list-style-type: none"> 苦情の内容、その後の対応を正確に記録しており、適切に対応している。また、その経過も区へ報告されている。 新型コロナウイルス感染症対策のための利用時間や利用方法の変更に対して利用者から様々なご意見をいただいたが、スタッフの適切な対応により、満足度調査でのスタッフ対応の項目で向上がみられる。 		
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"> 新型コロナウイルス感染症の影響により、施設の窓口業務（予約、受付等）についても処理方法に変更が生じているが、柔軟かつ適切に行われている。 アリーナおよび武道場に空調機が設置されたことにより、季節を問わず快適に運動が行える環境が整っている。 障害のある方への対応マニュアルを整備しており、個別の状況に応じて配慮できる体制を整えている。 		

⑦ 事業実施	評価	B 適正
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症による事業自粛や参加人数を減らした影響もあり、昨年度に比べて利用者数の減少が見られたが、事業実施時には万全な新型コロナウイルス感染症対策を施し、満足度調査での各教室の項目で向上につながっている。 ・区民のニーズに沿ったプログラムを企画し多数の教室を実施することで、成人のスポーツ実施率向上に寄与している。 		
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"> ・施設内は設備・物品等が整頓され、清潔が保持されている。 ・新型コロナウイルスへの対策として、1階ロビーの閉鎖、換気や消毒、トレーニングマシンの配置換えなど、万全な対策を講じている。また、予約抽選会時の混雑を避けるため、待機場所を広げるなどして対策をしている。 <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・更新されており、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"> ・日々の残高を毎日確認し、適正に管理している。 ・現金は金庫に、銀行印と通帳は別保管し、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"> ・アリーナ及び武道場に空調設備を設置したため、利用者の満足度は向上した。 ・新型コロナウイルス感染症対策に努め、利用者からの苦情等にも適切に対応している。 ・スポーツ実施率70%以上を目指して、体育館の利用のしやすさに取り組んでいる。 ・自然の散策教室を実施するなど、多様な自主事業を展開している。 ・建物の老朽化が見られるなか、必要な調査・修繕を行い、適切な管理と安全の確保に努めている。 ・引き続き、区民の安全のため、避難訓練実施と実施マニュアルの確認に努めてほしい。 <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害者や高齢者、外国人等、「誰もが利用しやすい体育館」の運営や情報発信に努め、さらなる利用者数の向上と施設稼働率の向上を目指して、創意工夫を期待したい。 ・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。 		

滝野川体育館利用者満足度調査報告書

KiTAマネジメントグループ

東京都北区滝野川体育館

1 調査の概要

(1) 調査施設

北区滝野川体育館

(2) 調査期間

令和3年6月22日～7月8日

(3) 調査対象

期間中に来館された方、特に当施設を頻繁にご利用なさる方を中心に実施

(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)
1階受付で利用者様へアンケートを配布し、記入のお願いをしました。

(5) 回収状況

前年度110 枚に対し、今年度は111枚でした。(対昨年比100%・目標比111%)

(6) その他

白紙投函は無効としてカウントしませんでした。

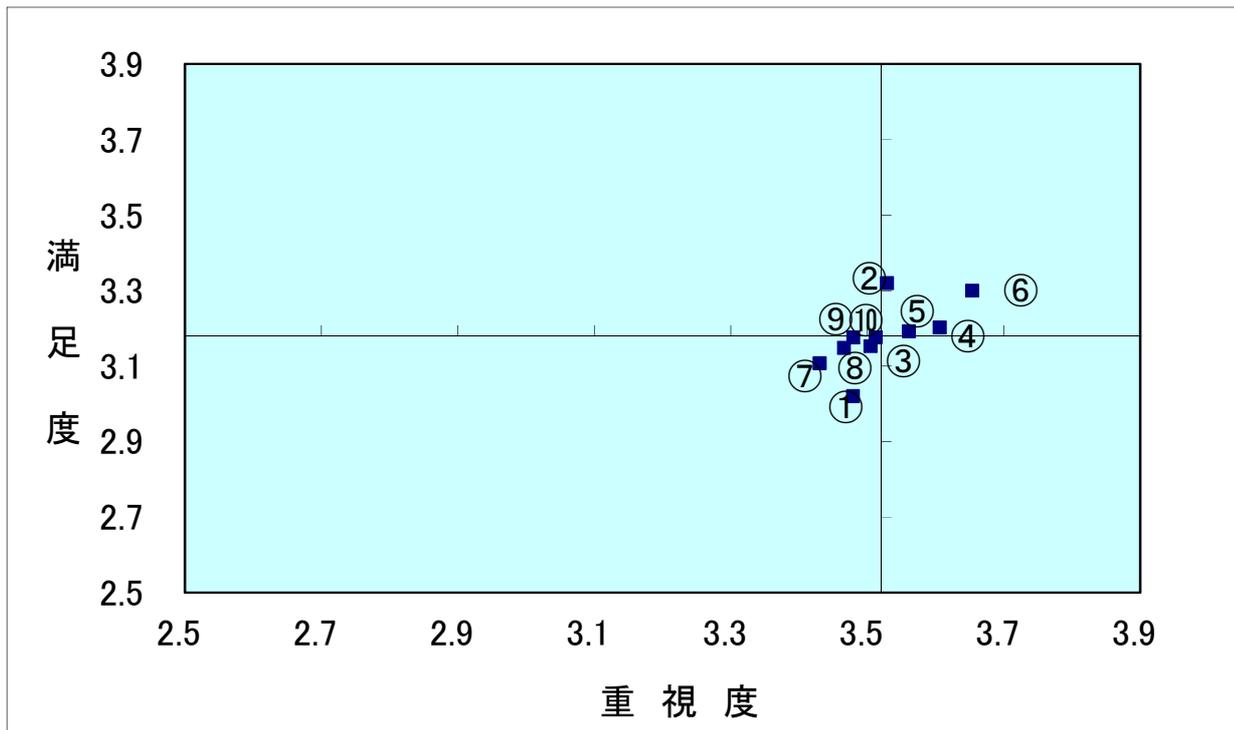
2 調査結果

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 施設に関する情報発信、PRについて	48	46	2	0	3.48	14	73	10	1	3.02
② スタッフの対応について	56	47	1	0	3.53	34	64	2	0	3.32
③ 掲示板や案内表示の見易さ	49	53	1	0	3.47	19	78	4	0	3.15
④ 建物・室内・設備の清潔さ	58	35	1	0	3.61	32	56	10	1	3.20
⑤ 施設内環境について	56	41	1	0	3.56	23	72	4	0	3.19
⑥ 施設の安全性について	69	34	1	0	3.65	31	68	1	0	3.30
⑦ 更衣室・ロッカールームの使いやすさ	44	55	1	0	3.43	18	68	6	1	3.11
⑧ 各種講座、教室について	44	36	2	0	3.51	18	71	2	0	3.18
⑨ 施設内の防犯体制について	55	51	1	0	3.50	18	78	1	1	3.15
⑩ 施設内のバリアフリーへの配慮について	49	47	2	0	3.48	16	75	0	0	3.18
⑪ 全体的な満足度について						21	62	2	0	3.22

※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 3.52 満足度平均 3.18

3 結果分析



4 課題発見

今年度のアンケート集計結果、重視度の平均は3.52、満足度の平均は3.18でした。対昨年度比はそれぞれ0.9ポイント、0.13ポイントのアップでした。今年度の重視度のトップ3は順位こそ変わりますが、4年連続同じ項目で1位は『施設の安全性について』、2位は『建物・室内・設備の清潔さ』、3位は『施設内環境について』でした。ここ数年お客様がスポーツする環境を重要視していることがわかります。逆に重視度の低いのは『更衣室・ロッカールームの使いやすさ』で、重視度として極端に低いわけではありませんが、他に比べて気にならないくらい普通に使用されているのだと思われます。

今年度の満足度の1位は、『スタッフの対応について』で、昨年度はコロナ禍で評価も低く、満足度は最低でしたが、今年度は逆に昨年度から一貫した新型コロナウイルス感染予防の対応が高く評価されたのだと素直に喜びたいと考えます。2位『施設の安全性について』、3位『全体的な満足度について』も1位同様昨年度からの新型コロナ感染拡大防止の対応が評価されたのだと思われます。

今年度は全体的に具体的なご意見は減りました。これは新たにアリーナや武道場に空調が設置されたことやトイレがリニューアルされたこと等改修工事が行われたことで具体的な不満がある程度解消したのではないかと推測されます。それでも「洗面所の石鹸がまったく泡立たない」、「第二武道場の埃を掃除してください」等細かな施設への要望がありました。また、他に「ホームページがわかりにくい」等のご意見もありましたので、併せて改善していきたいと思えます。

5 改善方策

◇今年度の満足度が低かったものは、『施設に関する情報発信、PRについて』と『更衣室・ロッカールームの使いやすさ』でした。

・『施設に関する情報発信、PRについて』

一昨年にホームページをリニューアルし、スマートフォンでも見られるように改善しましたが、緊急事態宣言などにより多くのスポーツ教室やイベントが中止になり発信する情報が減少しました。また、体育館に集まるような情報の発信は控えていたことがあることも満足度が低かった原因だと思われます。

新型コロナウイルス感染拡大が落ち着き、マスクを外し誰でも自由に運動ができるようになったら、積極的にホームページや体育館内掲示板を利用し、参加したくなるようなスポーツ教室やイベントを企画し、情報を発信していきたいと思えます。

・『更衣室・ロッカールームの使いやすさについて』

地下の更衣室のロッカーが老朽化しています。また、具体的にお客様からシャワーブースの不具合などのハード面を見直しして欲しいとのご意見もいただいています。計画的に修繕していきたいと思えます。

令和3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3年8月17日

施設名	赤羽体育館	指定管理者	K i T A 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)

- (1) アズビル株式会社(代表企業)
 主な業務内容:ビルシステム事業等/指定管理者施設:滝野川会館(代表)、北とぴあ(構成企業)等/設立:昭和24年8月22日/資本金:105億2,271万6,817円
- (2) 株式会社ピーウォッシュ(構成企業①)
 主な業務内容:スポーツ施設運営/指定管理者施設:池袋スポーツセンター(豊島区)、港区スポーツセンター(港区)等/設立:平成元年10月31日/資本金:1億円
- (3) 株式会社ルネサンス(構成企業②)
 主な業務内容:スポーツクラブ事業等/指定管理者施設:堺市大浜体育館(大阪府)、福山市総合体育館(広島県)等/設立:昭和57年8月13日/資本金:22億1,038万円
- (4) まちづくり北株式会社(構成企業③)
 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
- (5) 瀧野川種苗株式会社(構成企業④)
 主な業務内容:種苗販売等/設立:昭和31年5月16日/資本金:2,560万円

【指定管理料(令和3年度当初予算)】
 209,975千円(桐ヶ丘体育館及び滝野川体育館分を含む)

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

- (1) 所在地
 志茂3-46-16
- (2) 開設年月日
 平成29年2月1日
- (3) 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㎡
- (4) 施設内容
 地階 駐車場42台 身障者用1台 荷捌用2台
 1階 サブアリーナ(32.7m×22m)、エクササイズスタジオ、多目的ルーム、幼児体育室、トレーニングルームⅠ、ゲストギャラリー、ロッカールーム、身障者用更衣室
 2階 弓道場 クラブルーム トレーニングルームⅡ
 3階 メインアリーナ(44.5m×34.3m)、大会スタッフルーム、放送室
 4階 屋内ランニングコース 選手控席(198席、車椅子スペース)
- (5) 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、スポーツマネージャー1名、インストラクター11名、受付16名、清掃3名

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）		
<p>(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</p> <p>(2) 自主事業（令和2年度実施） ○スポーツ教室事業：体幹&脚力強化エクササイズ、ヨガ、ピラティス、フラダンス、バレトン、ベリーダンス、ズンバ、ボディシェイプ、ヴォイストレーニング、フットサル教室、幼児体操教室 等</p> <p>(3) 利用者サービス事業： ○自動販売機：[1階]飲料 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</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> <ul style="list-style-type: none"> 多彩なスポーツ教室を実施することで、施設の認知度、利用率の向上に努めている。 <p>【施設長】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設長は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>【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"> 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。 在宅勤務など、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策に努めている。 <p>【研修】</p> <ul style="list-style-type: none"> 年間教育計画を策定し、施設運営、受付、避難訓練等、業務遂行に必要な研修を実施し、統一的なスキルアップを図っている。 		
③ 施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 日々の巡回点検で危険な個所の発見に努め、事前の対処がなされている。 <p>【物品管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> 備品は台帳をもとに管理するとともに、指定管理者独自でデータ管理も行っている。 <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"> 省エネ・環境負荷低減のため、再利用計画書の作成や、光熱水費の抑制に努めている。 		

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"> 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"> マニュアルを整備するほか、自衛消防組織を構築して消防計画を作成し、計画的に訓練を実施している。 利用者の新型コロナウイルスへの感染が判明した際の対策は、区と連携のとれた計画、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"> 「水と風のテラス」が完成したことにより、体育館の利用者や隅田川沿いのテラスを散策する方など、だれもが憩いの場として利用できるようになった。 <p>【苦情処理】</p> <ul style="list-style-type: none"> 苦情の内容、その後の対応を正確に記録しており、適切に対応している。また、その経過も区へ報告されている。 新型コロナウイルス感染症対策のための利用時間や利用方法などの変更に対して利用者から様々なご意見をいただいているが、スタッフの適切な対応により、満足度調査でのスタッフ対応の項目で向上がみられる。 		
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"> 新型コロナウイルス感染症の影響により、施設の窓口業務（予約、受付等）についても処理方法に変更が生じているが、柔軟かつ適切に行われている。 サブアリーナに壁の耐久性を高める防護マットを設置することで、フットサルやハンドボールの利用が再開された。 障害のある方への対応マニュアルを整備しており、個別の状況に応じて配慮できる体制を整えている。 		
⑦事業実施	評価	B 適正
<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症の影響により利用者数の減少は見られたが、可能な範囲で運動の場を提供している。 無料開放イベントを開催して区民の方へ身近なスポーツの場と参加機会を提供するなど、スポーツ推進に繋がる企画を実施している。 他の体育館とは異なる多彩な自主事業を開催し、利用者の増加に努めている。 子育て世代や働き盛り世代など、ターゲットの年代を絞った事業を展開し、体育館の認知度、利用率向上に努めている。 		

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"> 施設内は設備・物品等が整頓され、清潔が保持されている。 新型コロナウイルスへの対策として、換気や消毒、トレーニングマシンの配置換えなど、万全な対策を講じている。 <p>【事故対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> 事故対応方法についてマニュアルが整備・更新されており、区への経過報告も適切に行われている。 		
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"> 日々の残高を毎日確認し、適正に管理している。 現金は金庫に、銀行印と通帳は別保管し、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"> 新型コロナウイルス感染症対策に努め、利用者からの苦情等にも適切に対応している。 スタッフの丁寧な対応により、トレーニングルームの利用者数が増加している。 子育て世代や働き盛り世代を対象とした自主事業等を拡充し、利用者の増加に取り組んでいる。 定期的な巡回点検に努め、安全対策に力を入れている。 建物の適切な管理と安全の確保に努めている。 デジタルサイネージを活かしたパブリックビューイングでは、多数の観客が来場し、好評を得た。今後も機会を捉えて活気ある運用を期待する。 引き続き、区民の安全のため、避難訓練実施と実施マニュアルの確認に努めてほしい。 <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「水と風のテラス」完成後は、利用者への案内とともに適切な運営管理に努めてほしい。 障害者や高齢者、外国人等、「誰もが利用しやすい体育館」の運営や情報発信に努め、さらなる利用者数の向上と施設稼働率の向上を目指して、創意工夫を期待したい。 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。 		

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 K i T A マネジメントグループ

1 調査の概要

(1) 調査施設

北区赤羽体育館

(2) 調査期間

令和3年7月8日(木)～7月14日(水)までの7営業日

(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115枚を回収(前年度は 110枚)内訳は、
①団体利用 27枚 ②自主事業 34枚 ③一般公開 5枚 ④トレーニングジム 49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

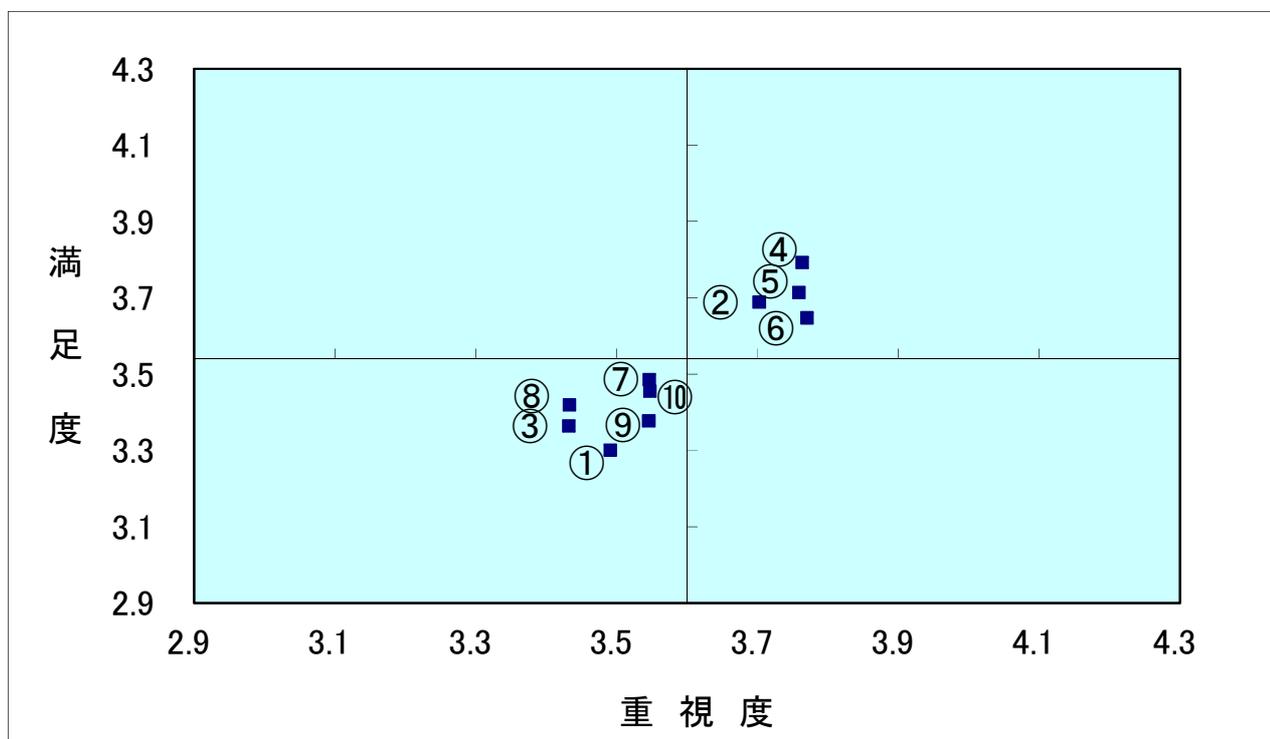
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 施設に関する情報発信、PRについて	57	53	2	0	3.49	40	54	9	0	3.30
② スタッフの対応について	78	33	0	0	3.70	77	26	2	1	3.69
③ 掲示板や案内表示の見易さについて	52	55	4	0	3.43	45	56	6	0	3.36
④ 建物・室内・設備の清潔さについて	84	26	0	0	3.76	84	22	0	0	3.79
⑤ 施設内環境について	85	27	0	0	3.76	77	26	2	0	3.71
⑥ 施設内の安全性について	84	25	0	0	3.77	70	38	0	0	3.65
⑦ 更衣室・ロッカールームの使いやすさについて	60	47	1	0	3.55	56	44	5	0	3.49
⑧ 各種講座、教室について	46	48	2	1	3.43	42	48	3	0	3.42
⑨ 施設内の防犯体制について	62	46	2	0	3.55	44	59	2	1	3.38
⑩ 施設内のバリアフリーへの配慮について	59	46	1	0	3.55	46	55	0	0	3.46
⑪ 全体的な満足度について						78	32	2	0	3.68
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 3.60

満足度平均 3.54

3 結果分析



4 課題発見

- 満足度平均は3.54ポイントでした。(前年：3.44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は以下の項目となります。
 - ①施設に関する情報発信、PRについて(本年：3.30ポイント 前年：3.17)
 - ③掲示板や案内表示の見易さ(本年：3.36ポイント 前年：3.25)
 - ⑨施設内の防犯体制について(本年3.38ポイント 前年：3.34)
 - ⑧各種講座、教室について(本年3.42ポイント 前年：3.34)
 - ⑦更衣室・ロッカールームの使いやすさについて(本年：3.49ポイント 前年：3.33)
 - アンケートから抽出した主なご意見。
 - ホームページが分かりにくい。区のホームページからダイレクトにとべない。3体育館合同のホームページでどの体育館の情報か分かりにくい。
 - 新しいニュースはホームページで確認できるが、施設内の専用掲示板などへの掲示があると便利かも。
- *上記ご意見は、満足度調査結果の平均ポイントを下回る項目の一要因と考えられます。

5 改善方策

- ホームページの見やすさ、施設内専用掲示板の活用についてKiTAマネジメントグループ内および各体育館と検討を行い見直しを図ってまいります。
- また、満足度の低い調査項目について、アンケートのご意見以外での原因を考察しKiTAマネジメントグループ内および各体育館での改善案を区の担当者様と連携しながら進めてまいります。

令和3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3年8月5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（令和3年度当初予算）】 101,817千円

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4名、受付3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4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4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2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、体操教室、親子ふれあいサロン、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等

(2) 利用者サービス事業

○自動販売機: 北運動場 飲料水3台、新河岸川庭球場 飲料水1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。
- ・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。

【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等、幅広い研修を行っている。情報セキュリティ研修の実施についても改善がみられる。 		
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。 北運動場観覧席の破損が進んでおり、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。 		
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。 親子ふれあいサロン、テニス教室、グラウンドゴルフ、健康体操など、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。新型コロナウイルス感染症防止のため定期的な換気・消毒、観客席の人数制限等を行い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。 		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】</p> <ul style="list-style-type: none"> 経理規程は改定されており、契約等に関し、5万円を超える支出について、決裁権限者を定めている。また、各施設での現金の保管限度額等を定めている。 <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。 現金は金庫に、銀行印と通帳は別保管し、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。 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、利用者満足度は比較的高い。 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3年 6月20日(日)～7月10日(土)

(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

160枚

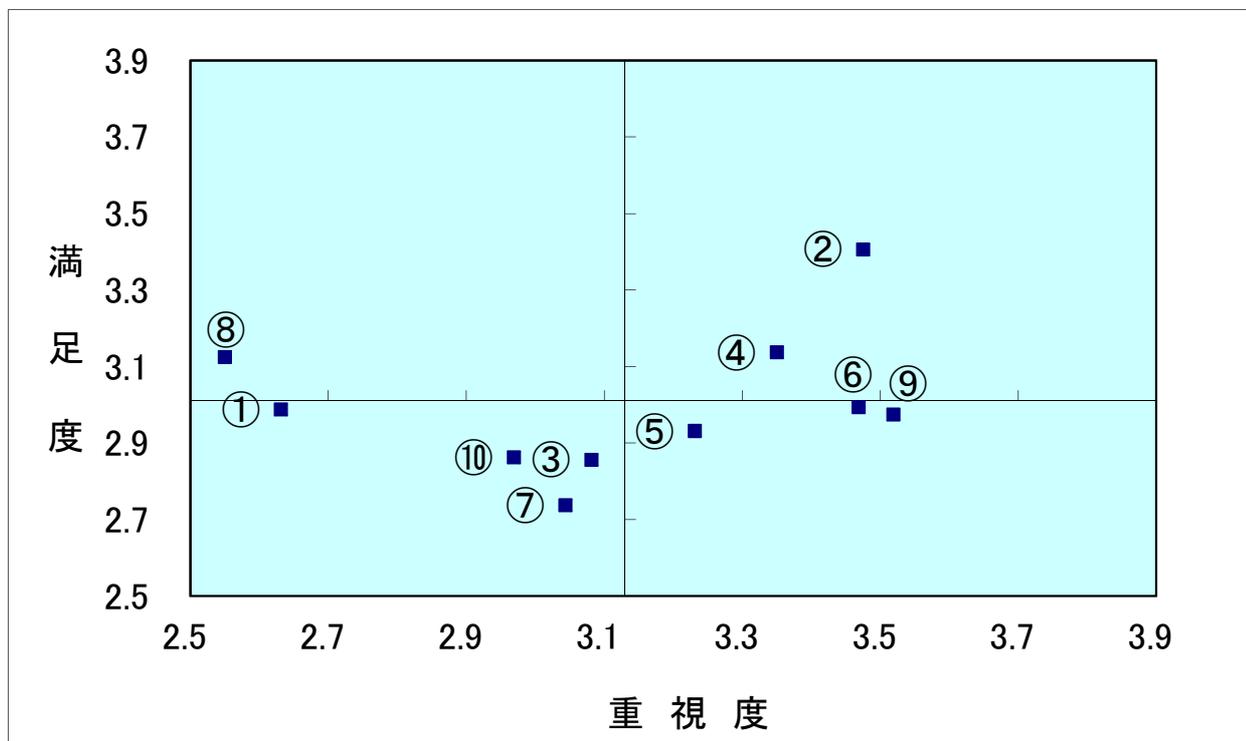
(6) その他

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 施設に関する情報発信、PRについて	14	81	57	8	2.63	30	99	30	1	2.99
② スタッフの対応について	77	82	1	0	3.48	71	83	6	0	3.41
③ 掲示板や案内表示の見やすさ	22	129	9	0	3.08	16	105	39	0	2.86
④ 建物・室内・設備の清潔さ	56	104	0	0	3.35	31	120	9	0	3.14
⑤ 施設内環境について	42	113	5	0	3.23	27	99	30	4	2.93
⑥ 施設内の安全性について	77	81	2	0	3.47	26	107	27	0	2.99
⑦ 更衣室・ロッカールームの使いやすさ	16	137	5	2	3.04	10	104	40	6	2.74
⑧ 各種講座、教室について	13	77	55	15	2.55	43	100	11	6	3.13
⑨ 施設内の防犯体制について	84	75	1	0	3.52	32	93	34	1	2.98
⑩ 施設内のバリアフリーへの配慮について	34	89	35	2	2.97	16	107	36	1	2.86
⑪ 全体的な満足度						30	117	13	0	3.11
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 3.13 満足度平均 3.01

3 結果分析



4 課題発見

満足度平均は昨年度に引き続き3以上を維持しているが、

- ⑤施設内環境について
- ⑥施設内の安全性について
- ⑨施設内の防犯体制について

の項目が、重視度が高いにもかかわらず、満足度が低かった。
また、アンケートにその他要望として次のような記載があった。

- ・グラウンドを人工芝にしてほしい
- ・施設が古すぎる（シャワー室等）
- ・照明が暗く感じる

5 改善方策

平成9年度の改修から20年以上経過しており、グラウンドの人工芝化と併せて施設全体の改善が必要な時期を迎えている。

大規模改修までの期間は、利用者が安全に利用できるよう、グラウンド整備をしっかりと行っていきたい。また、施設内の照明等の設備についても、定期的に点検や修繕を行い、安心・安全に利用してもらえるよう努めていく。

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3年6月1日(火)～7月4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・提出をお願いした。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300枚 285枚回収 回収率95%

(6) その他

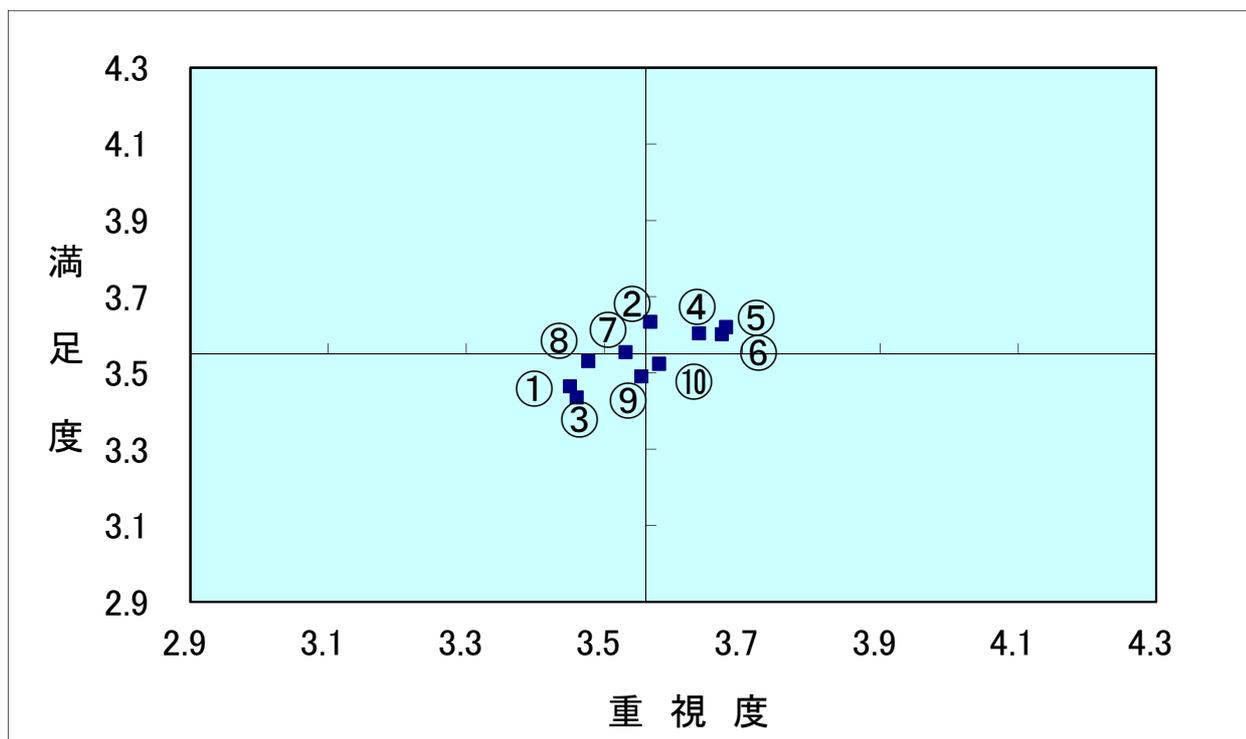
グラウンドやふれあいホール利用等の様々な時間帯で活動する利用団体に調査を行った。無回答の項目はカウントせず集計した。

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	130	146	4	0	3.45	134	129	8	0	3.46
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)	160	117	2	0	3.57	180	97	1	1	3.63
③ 掲示板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)	133	134	7	0	3.46	131	139	6	2	3.44
④ 建物・室内・設備の清潔さ(清掃が行き届いているか)	183	90	0	0	3.67	171	105	3	0	3.60
⑤ 施設内環境について(照明や空調温度など)	186	89	0	0	3.68	180	92	7	0	3.62
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)	175	97	1	0	3.64	169	108	1	0	3.60
⑦ 更衣室・ロッカールームの使いやすさ	138	119	1	0	3.53	146	106	4	0	3.55
⑧ 各種講座、教室について(内容・講師・料金など)	134	112	8	2	3.48	146	104	7	1	3.53
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)	154	113	4	0	3.55	136	129	4	0	3.49
⑩ 施設内のバリアフリーへの配慮について	159	110	2	0	3.58	144	119	4	0	3.52
⑪ 全体的な満足度について						166	103	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 3.56 満足度平均 3.55

3 結果分析



4 課題発見

満足度の平均が昨年より0.1%上昇。全体的に満足されている利用者が多い中、

- ①施設に関する情報発信、PRについて
- ③掲示板や案内表示の見やすさ
- ⑤施設内環境について
- ⑧各種講座、教室について

の項目における不満、極めて不満の数が他の項目より多かった。

5 改善方策

コロナ禍において、自主事業の中止や縮小があったため、例年に比べ施設からの情報やPRは少ない目であった。反面、施設の利用休止や利用制限の案内等、スポーツ施設に関する掲示物が多く、情報が煩雑になってしまった部分もあるため、今後は利用者が見やすいように工夫して掲示したい。

アンケートの際、利用者からのご意見として、手指消毒液を貸し出して欲しいとの要望を受け、常設の他、利用者に貸出用の手指消毒液も用意した。

令和3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3年11月12日

施設名	十条台小学校温水プール外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、千住温水プール（足立区）等
 設立：昭和58年4月27日
 資本金：5,000万円

【指定管理料（令和3年度当初予算）】89,358千円

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

(1) 十条台小学校温水プール

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㎡（学校敷地）／延床面積 3,441.80㎡（体育館部分含）
 従事職員：支配人1名、副支配人2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㎡／延床面積 170.94㎡（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㎡／延床面積 172.80㎡（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㎡／延床面積 105.34㎡（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3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：十条台小学校温水プール 飲食用1台、屋外3プール飲食用各1台 ・にぎわい事業：ヤゴ救出大作戦（屋外）、浅水深公開（十条台） 		
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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基本方針は区の施策を理解し、推進するものであり、支配人を中心にスタッフ全員で効果的、効率的な事業実施に取り組んでいる。 <p>【施設長】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各地域団体と積極的に連携を図っているほか、新型コロナウイルス感染症対策を講じ、利用者との連絡調整を行っている。 ・他の類似施設の管理者としての経験を活かし、支配人が施設の課題も的確に把握した上で、適切に対応している。 <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。 ・職員の時間外労働時間について、法定限度を遵守しており、昨年度に比べ改善されている。 <p>【研修】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・休館日等を利用して、新規従事者に対し事前の救命訓練や新型コロナウイルス感染症対策等必要な研修を行っている。 		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・施設老朽化により修繕等が必要な箇所が増加しているが、的確に把握しており、臨機応変に対応している。 <p>【物品管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区の備品台帳を備えるとともに、指定管理者としての物品管理も実施している。 <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"> ・エコアクション21ガイドラインに基づき、各施設で環境に配慮した対応を行っている。また、支配人が各設備機器の仕組みを理解しており、適切なボイラーの調整によりガス使用量や水道使用量の節減に努めている。 		
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。 ・情報セキュリティに関する研修を行い、その実施記録についても整備している。 <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、プール事業以外でも、地域団体との交流を図る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のため、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。 ・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。 支配人が施設の設備について熟知し、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、運用されている。 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。 		

十条台小学校温水プール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

北区立十条台小学校温水プール

(2) 調査期間

令和3年6月16日～令和3年7月15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

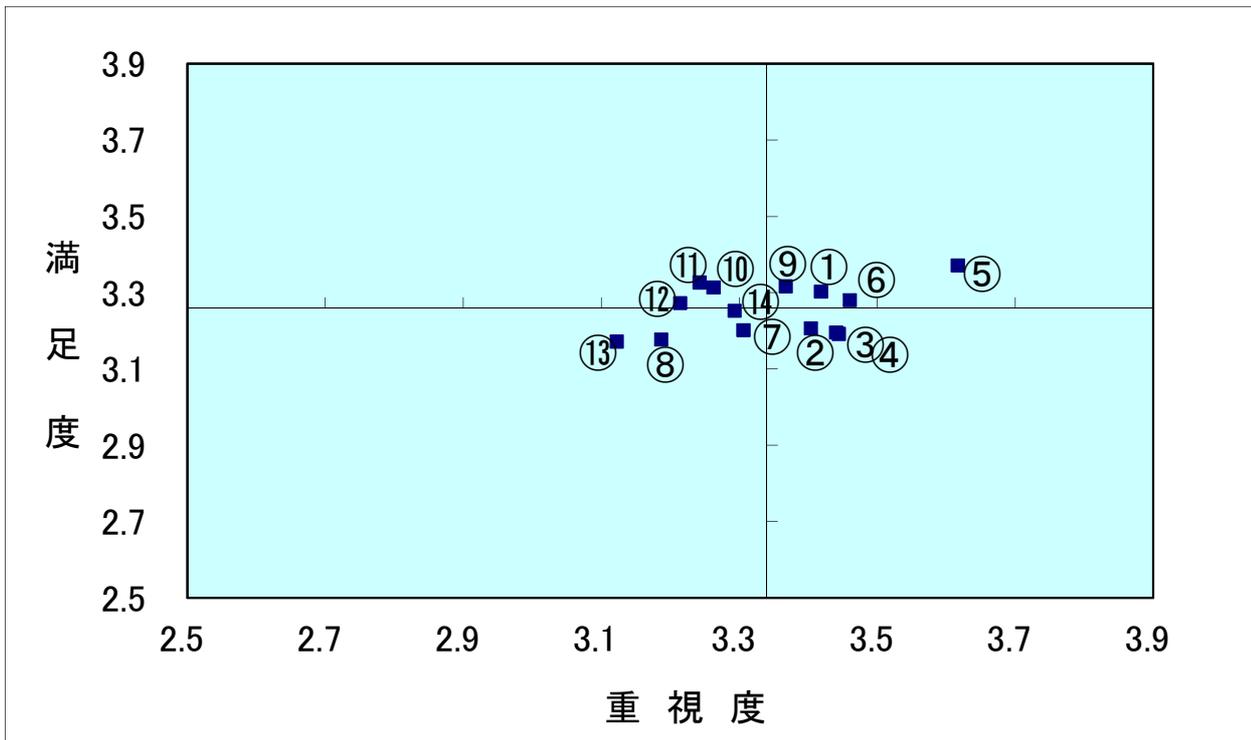
(6) その他

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 プールの予定表、情報、提出物	43	53	2	0	3.42	31	67	1	0	3.30
② プールを利用できる時間帯	41	57	1	0	3.40	24	69	4	0	3.21
③ 更衣室・ロッカーの清潔さ	45	53	1	0	3.44	26	66	7	0	3.19
④ プールの水温、室温	49	59	1	0	3.44	27	63	6	1	3.20
⑤ プール水のきれいさ	67	39	1	0	3.62	39	55	3	0	3.37
⑥ プール全体の環境、安全性	46	54	0	0	3.46	31	66	3	0	3.28
⑦ エントランス、各階の清潔さ	32	64	2	0	3.31	23	73	3	0	3.20
⑧ 敷地内の照明（夜間の安全性）	19	70	2	0	3.19	20	73	3	0	3.18
⑨ 監視員の注意力・目配り	37	60	1	0	3.37	35	59	4	0	3.32
⑩ 監視員の対応や言葉遣い	26	71	2	0	3.24	34	62	2	0	3.33
⑪ 受付員の案内の分かりやすさ	27	71	1	0	3.26	32	66	1	0	3.31
⑫ 受付員の対応や言葉遣い	24	71	3	0	3.21	28	70	1	0	3.27
⑬ バリアフリーへの配慮	17	76	5	0	3.12	19	78	2	0	3.17
⑭ 施設の利用しやすさ	31	66	2	0	3.29	25	74	0	0	3.25

※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 3.26

3 結果分析



4 課題発見

調査票内の自由に意見をいただく欄に具体的な指摘が散見された。お褒めいただく内容もあったが、最も多かったのが水温と室温についてであり【夏暑くて気分が悪くなった】【冬寒くて風邪を引いた】など。その他は【トイレが古く、暗い】【アナウンスが長い】【スマートウォッチを使いたい】などであった。調査票本文の回答と比較しても、やはり利用環境に関する不満が目立つように感じる。具体的な意見の大部分が、快適な空間で運動することを主と考える利用層から寄せられているので、快適な空間・環境を望む割合は大きいと考えられる。遊具の持ち込みや、利用制限に関する意見はなかったことから、やはり当施設は泳ぐ・歩くといった運動を目的とする利用層の割合が大きいと思われる。この利用層のニーズに応える運営をおこなうことで、全体の利用者満足度が向上すると考える。

5 改善方策

運営をおこなう上で、安全面が最優先であることは当然だが、コロナ禍における衛生面の優先度も高い。今回の調査で再確認したことは、安全面と衛生面を優先しつつも利用環境を向上させることが利用者のニーズという点であった。

上記の具体的な指摘の中で大きな要素は水温と室温であり、この施設でもっとも大きな課題である。夏季については、学校の許可を得て夜間に天井を開けておくことで、一定の温度低下に繋がる。しかし建物の構造上、早朝から15時頃まで直射日光を避けられず水温が上昇する。天井を大きく開けると風が入るため涼しく感じるが、ガラス越しではない日光でこれも水温が上昇する。対策として夜間の天井開放と同時に日除けネットを場内の東側に張る方法を検討している。

冬季は現在もあらゆる工夫をしているが、低温化は避けられない。熱源に限りがある以上、対策としてガスの消費量増加がもっとも有効と考える。ガス使用量を冬季に集中させるため、冬季以外の使用量を極力抑える具体策を検討している。

またトイレが古い・暗いといった意見は、個室トイレの隔壁の劣化、照明の設置数不足、照明の反射板の劣化などが原因と考えられる。隔壁は高額となるため指定管理者の修繕として照明をメインに対策を検討している。

令和3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3年11月11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ル 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（4期目）。

指定期間は平成29年4月1日～令和4年3月31日までの5年間。

- ・ 指定管理料（管理経費） 令和2年度 38,556,637 円
- ・ 維持修繕料 令和2年度 960,000 円
- ・ 備品購入費 令和2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）

<ul style="list-style-type: none"> ・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） <p>○貸出施設の使用承認等に関すること</p> <p>○自主事業</p> <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 		
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>【健康管理】</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>【従事者研修】</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。</p> <p>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は徹底されている。今夏の節電対策にも積極的に取り組んでいる。また、区の環境方針を遵守し、循環型社会の構築に力を入れている。</p>		

④ 情報管理・危機管理	評価	B 適 正
<p>【情報資産保護】</p> <p>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、修理修繕コーナー利用者等の名簿であり、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。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>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。</p>		
⑤ 交流・改善	評価	B 適 正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>令和2年度は開催中止となったが、例年、消費生活フェア、区民まつり等の区主催・共催事業にも積極的に参加し、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。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>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。</p>		
⑥ 施設利用	評価	B 適 正
<p>【施設利用計画】</p> <p>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。</p> <p>【施設利用】</p> <p>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。</p>		
⑦ 事業実施	評価	B 適 正
<p>【委託事業】</p> <p>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2年度は、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、フリーマーケット等、事業計画のうち大部分は休止となったものの、年間97講座延べ1,380回の講座を開催した。</p> <p>【自主事業】</p> <p>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2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。</p>		
⑧ 環境整備	評価	B 適 正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>日常清掃を実施し、館内が整理整頓され清潔であり、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、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」の記載を求めているとともに、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>		

【事故対応】 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。		
⑨ 会計	評価	B 適正
【規程】 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、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、公認会計士事務所の内容確認を行った上で、適切に作成をしている。		
【会計処理】 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。		
【現金等の管理】 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。		
5. 総合評価	評価	B 適正
【総合評価】 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4期目である。令和2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。		
【今後の方針、改善方策】 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。「食品ロス削減」や「プラスチックごみの資源化」に向けた機能強化やその機能にふさわしい施設のあり方について検討し、未来につながる継続的な事業を展開していくことが求められる。		

赤羽エコー広場館区民満足度調査報告書

特定非営利活動法人北区リサイクラー活動機構

1 調査の概要

(1) 調査施設

赤羽エコー広場館

(2) 調査期間

令和3年9月6日～令和3年9月21日

(3) 調査対象

赤羽エコー広場館の利用者

(4) 調査方法

赤羽エコー広場館についてのアンケートによる

(5) 回収状況

50件

(6) その他

重視度、満足度ともに未回答があるため有効回答数に差が出ている

2 調査結果

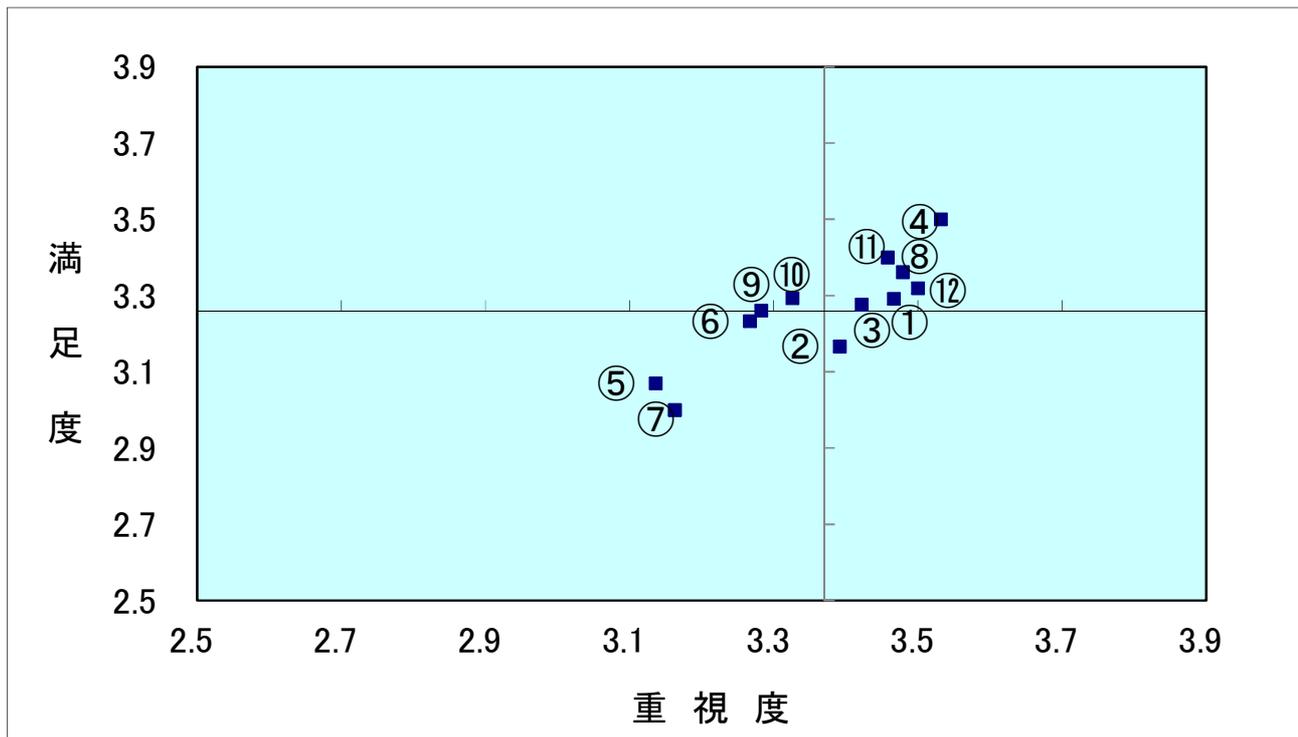
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて 大切	3 大切	2 大切 でない	1 全く 大切 でない	平均	4 大い に満 足	3 満足	2 不満	1 極め て不 満	平均
① スタッフの対応の親切さ	22	22	1	0	3.47	16	30	2	0	3.29
② 館内が整理され、清潔である	19	26	1	0	3.39	12	32	4	0	3.17
③ 行きやすい時間帯や曜日に開館している	19	26	0	0	3.42	14	32	1	0	3.28
④ 自宅や駅から行きやすい場所にある	25	22	0	0	3.53	25	25	0	0	3.50
⑤ 施設や講座に関する情報PR	7	36	1	0	3.14	8	30	5	0	3.07
⑥ エコー広場館で行っている講座の内容	13	31	1	0	3.27	12	29	2	0	3.23
⑦ 館内にリサイクルについて説明する展示物がある	10	30	3	0	3.16	5	28	5	0	3.00
⑧ エコー広場館に家庭で不用になったものを寄付すると、リサイクルすることができる	23	25	0	0	3.48	19	26	2	0	3.36
⑨ リサイクル製品が販売されている（不用になったものをリサイクルして作った小物などの販売）	15	29	2	0	3.28	14	30	2	0	3.26
⑩ エコー広場館で得た知識が、自分や家庭でのリサイクルを進めるきっかけになる	17	27	2	0	3.33	15	23	3	0	3.29
⑪ エコー広場館を利用することによって、友達や知り合いが増え、交流できる	23	24	1	0	3.46	19	25	1	0	3.40
⑫ 全体的に見てエコー広場館の活動についてどのくらい重要だと思いますか。またどのくらい満足していますか。	29	29	0	0	3.50	15	32	0	0	3.32

※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 3.37

満足度平均 3.26

3 結果分析



4 課題発見

令和元年度実施時と比較し、重視度平均は-0.04ポイント、満足度は+0.07ポイントとなった。

平均値より低い項目

【重視度3.37】

①スタッフ対応の親切さ、⑦館内のリサイクルに関する展示物、⑩エコーで得た知識の活用

【満足度3.26】

①スタッフ対応の親切さ、②館内の清潔さ、⑤施設、講座に関する情報、⑥講座の内容、⑦館内のリサイクルに関する展示物

重要度、満足度ともに平均以下の項目はいくつか共通している。

5 改善方策

①スタッフ対応の親切さ

北区の接遇ハンドブックを参考にし、接遇力を高める。

②館内の清潔さ

リユース品の販売のワゴン陳列等により、通路が手狭に感じられる。整理整頓及び商品整理をしっかりと行う。清掃については日常・定期・特別により徹底している。

⑤施設、講座に関する情報

「かわら版」・ホームページの掲載方法を検討してもらう。

⑥講座の内容

リサイクルに関する内容の充実、初めてでも参加しやすい環境づくり、参加料金の統一など、調整してもらう。

⑦館内のリサイクルに関する展示物

資料室「エコデン」の利用を勧めってもらう。壁に不要な掲示物は増やさない。

⑩エコーで得た知識の活用

家庭で使えるような知識を得られる講座等の考案及び実施を検討してもらう。

令和3年度指定管理者モニタリングレポート
(処遇施設用)

健康福祉部健康福祉課

調査実施日 令和3年7月14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)2名(兼務)、介護職員(常勤・非常勤)44名(兼務)、看護職員(常勤・非常勤)9名、管理栄養士(常勤・非常勤)1名、機能訓練指導員(常勤)2名、介護支援専門員(常勤)3名(兼務)、用務等(常勤・非常勤)6名 計74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。今年度も昨年度同様コロナ禍のため集合して行う必要がある研修以外はオンラインでの研修を受講する等代替策をとり、感染症対策に配慮している。また、受講者が職場内周知をすることにより、研修内容の共有を行っている。</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、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、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。今年度は、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の見直しを行っているところである。</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。</p> <p>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フロアーにつき介護士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、行事の企画やスーパーの訪問販売の導入等、利用者が楽しめるよう職員が工夫を行っている。</p> <p>【健康管理】 入所者の健康状態は看護職員、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。移転当日においても、バイタル管理を徹底し、体調を大きく崩すことなく移転を完遂することができた。</p> <p>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。施設の移転により、共用部分が増えたため、旧浮間さくら荘用のマニュアルに改定を行い、対応をしている。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</p>		

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。

⑧環境整備	評価	B 適正
-------	----	------

【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。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。

【事故対応】
 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。

⑨会計	評価	B 適正
-----	----	------

【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、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。

【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。

【現金等の管理】
 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。

5. 総合評価	評価	B 適正
---------	----	------

【総合評価】
 看護・介護の協働ケアによる情報共有が定着し、各職種の連携も強化されたことにより、ターミナルケアの実施率が上昇している。また、人材育成に関し、資格取得の奨励と支援や看取り介護等の研修を通じて、職員のスキルアップを図っており、介護記録システムのICT化による業務効率化とあわせ、入所者へのサービスの向上に取り組んでいる。

今年4月に大規模改修工事に伴い、旧浮間さくら荘へ仮移転を行ったが、入所者の環境の変化に体調や精神面の変化に対応できるよう努めている。

【今後の方針、改善方策】
 区立施設として、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。

大規模改修工事終了後の施設の再開に向け、区と緊密な連携を図るとともに、利用者への事前の説明などについても、区と協力して取り組んでほしい。

令和3年度指定管理者モニタリングレポート
(処遇施設用)

健康福祉部健康福祉課

調査実施日 令和3年11月16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)88名(兼務)、看護職員(常勤・非常勤)12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>施設内では実践的な研修を数多く実施しており、多くの入所者が施設内ターミナルケアを希望する中、職員の能力向上に努めている。令和3年度はコロナ対応として各種オンラインでの研修を受講および書面での開催を行う等、昨年同様研修機会の確保のため工夫を凝らしている。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、最上階の天窓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】 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、訓練を定期的に行っている。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、感染症対策のBCPの見直しを行っているところである。</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。</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。また、外出行事や、一部のレクリエーションが中止になったため、出前行事を増やし、季節の食事を楽しむ等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、マニュアルの作成、感染者が出た場合の対応やゾーニングのシミュレーション研修、職員の定期的なPCR検査などにより、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】 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>コロナ禍で職員のフロア間移動による感染リスクを考慮し、フロアごとの夜勤体制を見直すなど、感染対策を徹底している。介護日誌に続き、医務日誌やケアプランの電子化にも着手しており、業務の効率化が進んでいる。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 特養の入所待機者の状況を踏まえ、空床期間の短縮について、更なる検討に期待したい。 また、区立施設として他施設での受け入れが難しい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、様々なニーズに可能な限り応えられる施設運営を目指してほしい。</p>		

令和3年度指定管理者モニタリングレポート
(処遇施設用)

健康福祉部健康福祉課

調査実施日 令和3年11月9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
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・非常勤)3名、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)55名、看護職員(常勤・非常勤)9名、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85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】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】 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今夏に実施済みである。</p> <p>【研修】</p> <p>例年は、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。令和3年度はコロナ禍のため、オンラインや書面開催を中心として研修を行い、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】 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】 備品台帳を整備し、適切に管理している。</p> <p>【業務委託】 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、委託事業者適切な指導と打ち合わせを行っている。</p> <p>【環境配慮】 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】 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。また、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・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、行事食等を通して四季を感じてもらお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チェックをして飲み終わりまで確認している。</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策についても、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ほか、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】 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を早期に導入するなど、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。また、ICT化の一環として、見守りシステムの導入を検討するなど、利用者の処遇向上に努めている。</p> <p>【事故対応】 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>		

◎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】 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、見守りシステムを導入予定であり、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>ICT化により導入する機器の効果化による業務の効率化や職員負担の軽減に期待したい。</p> <p>空床期間の短縮等による、特養の平均在籍者数の向上に努めており、空床利用や、緊急利用先を必要とする方の積極的な受け入れ等、施設の努力により、高い稼働率を継続しており、引き続き、効率的な運営に努めてほしい。</p>		

令和3年度指定管理者モニタリングレポート
(処遇施設用)

健康福祉部健康福祉課

調査実施日

令和3年11月16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)6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ている。運営推進会議については、オンラインと対面で年2回の開催を今年度も継続するなど、情報の共有や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>令和3年度は、感染症対策に配慮しながら、オンラインや書面で研修を開催するなど工夫を行い、研修機会の確保に努めている。医療依存の高い利用者の受入れに対応するため、介護の専門的技術や職員の資質の向上を図っている。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、介護等に必要となる専門的な研修の外、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、感染症対策のBCPの見直しを行っているところである。</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。また一部学校からの希望によりオンラインでの実習に取り組むなど交流を継続している。</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る。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。マニュアルの作成、職員の定期的なPCR検査などにより、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】 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】 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】 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2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】 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】 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】 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答えている。コロナ禍で行事等の開催が困難な中、オンラインと対面の両方を活用するなど工夫を凝らしている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 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。 コロナ禍での施設運営として、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3年度指定管理者モニタリングレポート
(処遇施設用)

健康福祉部健康福祉課

調査実施日 令和3年7月16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 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)3名(兼務)、介護職員(非常勤)13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、毎月発行の施設広報紙「あいぞめ」、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今夏に実施済みである。</p> <p>【研修】</p> <p>例年は、外部団体・法人本部が主催する施設外研修に参加している。令和3年度は昨年と同様に、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での研修を受講する等代替策をとっており、受講内容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。自衛消防隊を組織し、継続的に滝野川消防署主催の自衛消防訓練審査会へ参加し、防災対策に努めている。</p> <p>今年度は、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の見直しを行っているところである。</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。今年度より、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>活動や行事の様子は、広報誌「あいぞめ」を発行することで利用者やその家族に伝えている。</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等、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、充実した施設運営へとなるよう感染対策に様々な工夫を行っている。</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。人材育成に努めるとともに、人材確保策の検討により、必要な職員数の継続的な確保及び職員負担軽減が図られるよう努めてほしい。</p>		

令和3年度指定管理者モニタリングレポート
(処遇施設用)

健康福祉部健康福祉課

調査実施日

令和3年11月25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、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じて、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。令和3年度は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で中止している。12月からは感染症対策を徹底しながらテーブルでクッキングを実施し、コロナ禍においても、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</p>		

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。		
⑧ 環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>清掃は毎日行い、細部にわたり清潔が保たれている。随時、消毒・換気を徹底しており、感染症対策がなされている。また、冬場の手洗いをスムーズに行えるよう給湯器を増設した。</p> <p>【事故対応】</p> <p>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おり、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、万一对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】</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。</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】</p> <p>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】</p> <p>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、困難事例の受け入れにも取り組んでいる。</p> <p>コロナ禍において、地域との交流や実習の受け入れについて、動画の活用など可能な範囲での対応を行っている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>曜日により利用者数の差異はあるが、定員の見直しにより、利用者が利用しやすい施設となるよう検討してほしい。</p> <p>引き続き、感染予防を徹底するとともに、必要とする利用者へのサービス提供が継続されるよう取り組んでほしい。</p>		

令和3年度指定管理者モニタリングレポート
(処遇施設用)

健康福祉部健康福祉課

調査実施日 令和3年11月9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
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)17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24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。義務化されているストレスチェックも今夏実施済である。</p> <p>【研修】</p> <p>例年は、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、他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。令和3年度は感染症対策に留意しながら、書面での開催を中心に研修を実施し、研修機会の確保するとともに、職員の能力向上に努めている。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>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】 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。また、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、カラオケの休止やボランティア講師の受け入れ中止等、活動が制限される中、職員が講師役を務め、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。また、マスクの着用を徹底している。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、服薬時には担当職員がチェック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</p>		

たものを提供するよう努めている。		
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】</p> <p>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】</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】</p> <p>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】</p> <p>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。</p> <p>利用者ニーズに則した運営を行うため、他施設での受け入れが難しい介護予防（総合事業）の受け入れや事情があって短時間の利用しか出来ない利用者の受け入れも積極的に行っている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>コロナ禍ではあるが、利用者が楽しめる環境を提供できるよう、ボランティア受け入れの再開など検討に努めてほしい。</p> <p>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3年度指定管理者モニタリングレポート
(処遇施設用)

健康福祉部健康福祉課

調査実施日 令和3年11月22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)8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>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。毎日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、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>就業規則については、法改正に未対応の部分があるが、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年度は、原則集合研修は中止とし、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。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おり、コロナ禍の現在は、一部のボランティア活動のみ受け入れており、感染状況を踏まえ、全面的な再開に向け検討を行っている。</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（今年度は中止）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、講師部分を職員で補い、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・うがいを徹底の上、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。また、アンケートの実施や帰りの会で感想を聞き、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。</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、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。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。</p> <p>【事故対応】 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】 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】 令和3年4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】 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。 施設の通帳は施設の金庫、印鑑は園長が保管している。小口現金は金庫で管理し入金の際「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】 限られたスペースを有効に活用し、施設は明るい雰囲気となっている。 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】 現在、検討中のタブレット導入などのICT化により、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。 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3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 生活福祉課
調査実施日 令和3年11月24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

平成29年度	平成30年度	平成31年度	令和2年度	令和3年度	合計
66,331,000	66,867,000	68,389,000	68,843,000	69,670,000	340,100,000

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。
令和3年は昨年引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として地域における子育て支援事業は多くを見合わせている。
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ため、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。</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、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。令和3年はコロナ拡大防止対策として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。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>		
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>コロナ拡大防止対策としては、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。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。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。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終息までは継続してもらいたい。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 利用者及び入所者（児）・退所者（児）の個々におかれている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積極的な職員のスキル向上を図っていくこと。 (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。 (3) 現状の支援体制を維持しつつ、今後も入所者（児）に対して良質のサービスを継続していくこと。 		

令和3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3年7月15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事業団 理事長 谷川 勝基
所在地：北区上中里 2-45-2
(現在大規模改修工事のため北区浮間 3-11-26 に仮移転中)

【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(老人いこいの家) |
| 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 | |

【指定管理者施設】

特別養護老人ホーム2か所、高齢者在宅サービスセンター4か所、老人いこいの家2か所他

【指定管理料・債務負担額】(滝野川老人いこいの家を含む) 単位：円

平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	合計
69,543,000	69,992,000	70,428,000	70,631,000	70,621,000	351,145,000

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】 11名 (内訳) 施設長1名 常勤職員2名 臨時職員8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

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浴室・健康相談以外休止中)

【自主事業】

毎月2日間、ひのきチップを入れた「ひのき風呂」を実施している。

毎週4回、嘱託医2名及び保健師1名による利用者の健康相談事業を実施している。

毎年、指定管理者である北区社会福祉事業団が、各老人いこいの家においてマッサージ治療奉仕事業を実施している。(※令和2年度は、新型コロナウイルス感染防止のため中止)

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>北区と一体となって区民福祉の向上を目指すという法人の基本理念のもと、老人いこいの家を北区が設置した「高齢者へのサービス業」と捉えて、「安全・安心」「職務に対する使命感」「公平・平等」「尊敬と敬愛の念を持った接遇」等を施設運営の基本としている。</p> <p>また、施設長以下、適切な従事者数を確保し、老人福祉センターA型としての役割を担える組織となっている。</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。従事者間の情報共有の徹底を図るなど、従事者に対する指導も適切で、一人ひとりの役割が明確になっている。</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（1日5人程度）を配置している。</p> <p>新型コロナウイルス感染症で令和2年3月～6月まで施設を休業したが、その時に臨時職員には休業手当を支給し労働者の雇用の維持に努めている。</p> <p>【労働環境】</p> <p>関係法令を順守し、適切な労働環境を確保している。</p> <p>【研修】</p> <p>法人本部による中堅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の職場のため、開館前のミーティングで前日に起きた事故やトラブルの情報を共有し、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】</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、自動ドア保守、循環系統内洗浄）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>エレベーター保守点検、浴槽設備保守点検業務等、専門技術を要する業務は区の承認を得て委託している。</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防止のため水を極力使用しない管理方法を採用。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。また、西日などによる室温の上昇を防ぐため、よしずを取り付けている。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>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>モニタリングの際、施設で保管しているUSBやSDカード等の情報記録媒体や利用者の個人情報はカギがかかるところに保管し、施設長が適切に管理していることが確認できた。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>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。自衛防災・消防訓練を実施するとともに、日々、消防用設備を自主点検している。火災発生時行動マニュアルを備え、見やすいところに表示し、担当者別の役割を確認できるようにしている。</p> <p>利用者も一緒に参加する消防訓練の実施や、また、AEDの使用方法につき所長以外の従事者も訓練を行っている。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>警察・消防と連携し、防犯・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】</p> <p>目安箱や第三者委員（法人本部）の設置など、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。苦情対応は施設長とし、施設で日誌に記録するとともに法人本部・区に報告している。</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実施の協力を求めるとともに、ドアノブ等の高頻度接触部位については利用後は消毒を行っており、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>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、一日楽しく過ごすための事業を提供している。また、毎年マッサージ治療奉仕事業を実施し、参加者から好評を得ている。（※現在新型コロナウイルス感染症対策のため浴室以外休止中）</p> <p>【健康管理】</p> <p>嘱託医（医師2名・保健師1名）による利用者の健康相談事業を週4日実施している。また、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。職員が手薄になりがちな昼休み時間帯もシフトを調整し、職員の目が行き届かないということの無いよう気を配っている。</p> <p>認知症が疑われる利用者や日常生活に困っている利用者がある場合は、地域の高齢者あんしんセンターにつなげることを行うほか、年2回程度、地域の高齢者あんしんセンター職員と会合するなど連携を深めている。</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とともに、巡回点検をこまめにして利用者の安全に気配りをしている。環境の整備について、利用者からの声に耳を傾けるとともに、維持補修にあたっては、休館せずに施工できるように努力している。</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>新型コロナ対策として、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。又、カラオケ等については感染症拡大防止の観点から使用を中止としている。</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】 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（庶務課長）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】 施設長が現金の入出金・残高管理を行い、小口現金出納帳を作成している。また、入出金のあった日には、金銭残高金種別表の現金有高と小口現金出納帳の現金残高と照合している。</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ことは評価できる。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 これまで頻繁に利用してきた方が高齢化し利用頻度が減少傾向であるため、新規利用者の掘り起こしが必要である。また、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> <p>老人いこいの家の利用者は高齢化が進み、虚弱な高齢者の利用も増えている。安全な利用を図るためには施設単独での対応では不十分で、地域の高齢者の総合的な支援を行う「高齢者あんしんセンター」と連携するなど、見守り機能の強化を図ってほしい。</p>		

名主の滝老人いこいの家利用者満足度調査報告書

北区社会福祉事業団

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3年6月22日(火)～6月23日(水)

(3) 調査対象

名主の滝老人いこいの家利用者 (区事業は除く)

(4) 調査方法

受付で調査用紙を配布。記入後は回収箱または職員に手渡し。

(5) 回収状況

利用者6月22日は77人、23日は65人総数142人。回収数22日は73件、23日は62件、計135件。回収率95.1%。

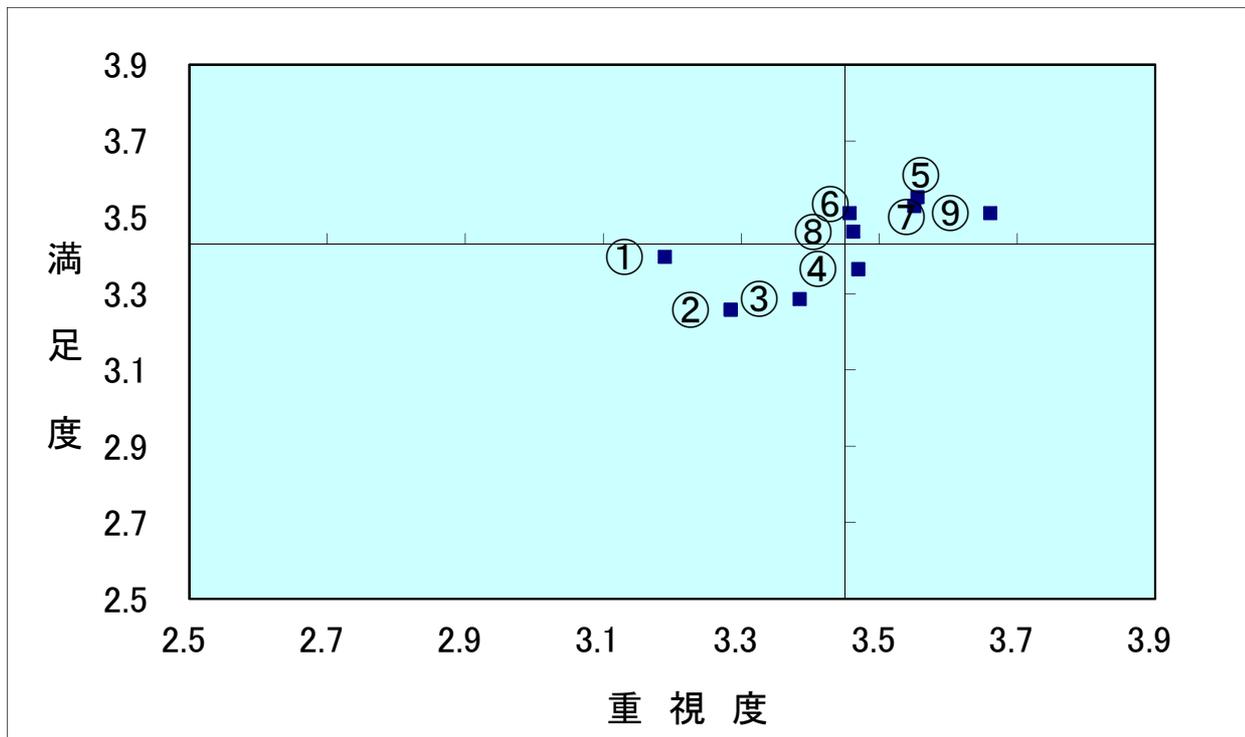
(6) その他

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	47	63	11	6	3.19	53	64	3	1	3.40
② 利用できる曜日の指定について	41	68	6	1	3.28	44	74	9	1	3.26
③ 利用できる現在の時間帯	52	59	5	1	3.38	51	71	9	2	3.29
④ 風呂場のつかいやすさ	58	54	2	1	3.47	54	69	5	1	3.36
⑤ 職員のあいさつや言葉遣いの適切さ	69	46	0	2	3.56	74	57	1	0	3.55
⑥ 職員の服装や身だしなみについて	60	51	3	2	3.46	70	61	2	0	3.51
⑦ 職員の親切さ	70	44	3	1	3.55	73	59	2	0	3.53
⑧ 利用の気軽さ	60	54	5	0	3.46	65	66	3	0	3.46
⑨ 新型コロナウイルス対策について	79	38	1	0	3.66	76	53	5	1	3.51
⑩					0.00					0.00
⑪					0.00					0.00
⑫					0.00					0.00
⑬					0.00					0.00
⑭ 全体的な満足度						76	57	2	0	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 3.45 満足度平均 3.43

3 結果分析



4 課題発見

重視度・満足度の上位3項目は「職員のあいさつ」「職員の親切さ」「コロナ対策」であった。今回もお風呂利用者が中心の回答であるが、やはり職員の利用者に対する接し方がいつも来て心休まるいこいの家にしなればいけない。また コロナ対策を念入りに対応し、安心を与えなければいけない。

5 改善方策

利用者から選ばれるいこいの家となるため、職員の接遇・コロナ対応を怠らないように職員一同心掛けなければいけない。

令和3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3年7月15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事業団 理事長 谷川 勝基
所在地：北区上中里 2-45-2
(現在大規模改修工事のため北区浮間 3-11-26 に仮移転中)

【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(老人いこいの家) |
| 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 | |

【指定管理者施設】

特別養護老人ホーム2か所、高齢者在宅サービスセンター4か所、老人いこいの家2か所他

【指定管理料・債務負担額】(名主の滝野川老人いこいの家を含む) 単位：円

平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	合計
69,543,000	69,992,000	70,428,000	70,631,000	70,621,000	351,145,000

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】 10名 (内訳) 施設長1名 臨時職員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
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浴室・介助浴室以外休止中)
- (4) 介助浴室の利用承認に関すること

【自主事業】

毎年、指定管理者である北区社会福祉事業団が各老人いこいの家において、マッサージ治療奉仕事業を実施している。(※令和2年度は、新型コロナウイルス感染防止のため中止)

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>北区と一体となって区民福祉の向上を目指すという法人の基本理念のもと、老人いこいの家を北区が設置した「高齢者へのサービス業」と捉えて、「安全・安心」「職務に対する使命感」「公平・平等」「尊敬と敬愛の念を持った接遇」等を施設運営の基本としている。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>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。従事者間の情報共有の徹底を図る等、従事者に対する指導も適切で、一人ひとりの役割が明確になっている。</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4人または5人）を配置している。</p> <p>新型コロナウイルス感染症で令和2年3月～6月まで施設を休業したが、その時に臨時職員には休業手当を支給し労働者の雇用の維持に努めている。</p> <p>【労働環境】</p> <p>関係法令を順守し、適切な労働環境を確保している。</p> <p>【研修】</p> <p>法人本部による中堅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、開館前のミーティングで前日に起きた事故やトラブル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】</p> <p>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。</p> <p>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】</p> <p>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】</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委託している。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>日頃から、支障がない範囲での照明灯の間引き・消灯など、節電、節水の徹底等により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。ノートパソコン・USBメモリー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。</p> <p>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。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>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、滝野川消防署の協力の下、年に2回避難訓練を実施している。</p> <p>また、利用者も参加しての避難訓練を実施したほか、所長以外もAEDの使用に習熟するよう講習を受けた。</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】</p> <p>目安箱や第三者委員（法人本部）の設置など、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】</p> <p>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実施の協力を求めるとともに、ドアノブ等の高頻度接触部位については利用後消毒を行っており、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>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、一日楽しく過ごすための事業を提供している。また、毎年マッサージ治療奉仕事業を実施し、参加者から好評を得ている。（※現在新型コロナウイルス感染症対策のため浴室、介助浴室以外は休止中）</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、体調が悪そうな利用者には適宜声かけを行っている。</p> <p>認知症の疑いがある利用者の処遇について、高齢者あんしんセンターと連携を図ることはしていない。しかし、緊急連絡先の親族に伝え、適切な対応につながったケースがあった。</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>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3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。又、カラオケ等については感染症拡大防止の観点から使用を中止としている。</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>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（庶務課長）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>施設長が現金の入出金・残高管理を行い、小口現金出納帳を作成している。また、入出金のあった日には、金銭残高金種別表の現金有高と小口現金出納帳の現金残高と照合している。</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>これまで頻繁に利用してきた方が高齢化し利用頻度が減少傾向であるため、新規利用者の掘り起こしが必要である。また、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> <p>老人いこいの家の利用者は高齢化が進み、虚弱な高齢者の利用も増えている。安全な利用を図るためには施設単独での対応では不十分で、地域の高齢者の総合的な支援を行う「高齢者あんしんセンター」と連携するなど、見守り機能の強化を図ってほしい。</p>		

滝野川老人いこいの家利用者満足度調査報告書

北区社会福祉事業団

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3年6月29日(火)・30日(水)の2日間

(3) 調査対象

入浴施設利用者

(4) 調査方法

直接配布・回収調査(受付時に調査用紙を手渡し、回収箱に投函頂き回収)

(5) 回収状況

回答者数80名(調査期間の入浴施設利用者数82名、回収率約98%)

(6) その他

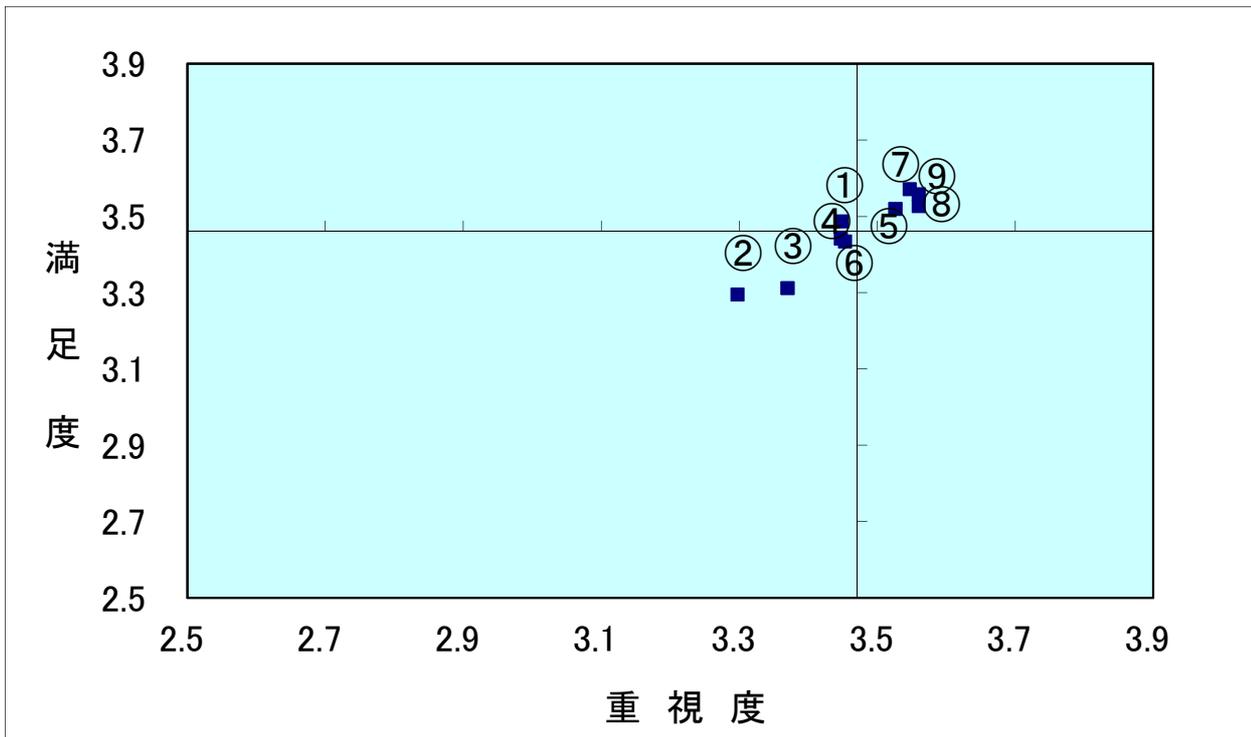
選択肢なし(無回答)があるため回答者総数と調査数は一致していない

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	36	41	1	0	3.45	37	39	0	0	3.49
② 利用できる曜日の指定について	27	42	5	0	3.30	28	45	5	0	3.29
③ 利用できる現在の時間帯	33	35	4	1	3.37	34	34	8	1	3.31
④ 風呂場のつかいやすさ	38	36	0	2	3.45	34	43	0	0	3.44
⑤ 職員のあいさつや言葉遣いの適切さ	42	33	0	1	3.53	41	35	1	0	3.52
⑥ 職員の服装や身だしなみについて	37	35	3	0	3.45	34	41	1	0	3.43
⑦ 職員の親切さ	42	32	1	0	3.55	45	31	1	0	3.57
⑧ 利用の気軽さ	42	33	0	0	3.56	40	36	0	0	3.53
⑨ 新型コロナウイルス対策について	43	31	1	0	3.56	43	34	0	0	3.56
⑩					0.00					0.00
⑪					0.00					0.00
⑫					0.00					0.00
⑬					0.00					0.00
⑭ 全体的な満足度						37	34	0	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 3.47 満足度平均 3.46

3 結果分析



4 課題発見

(1) 無回答者（未記入者）平均、重視度で5名・満足度で3名・全体の満足度で9名
無回答の理由は定かではないものの、調査件数を考えると無視できない数字であると考え。

(2) 重視度のハード面とソフト面

ハード面以上にソフト面を重視していることから、現在のコロナ禍で「いこい」や「他者との交流機会」を（感染防止のため）提供できていない現状をどのように改善するかが課題と考える。

(3) 感染予防対策と満足度

利用回数や入浴人数・時間の制限などの感染予防対策が満足度に影響を与える要因となっている。
上記(2)同様に事業緩和のリスク・ベネフィットを勘案し具体策が求められていることが課題である
と考える。

5 改善方策

(1) 感染予防対策と緩和対策

①状況把握と課題抽出

感染予防対策によって生じる課題には、早急に対応するためカンファレンスを通じて現状把握・課題抽出に努める。

②課題対応と事前周知の継続

課題対応策を検討・実施し、利用者には事前周知等を行い丁寧に説明を行う。

(2) Withコロナと利用者の要望

①職員の接遇維持・向上

職員の接遇に対しての評価を維持・向上するため定期的な研修等に参加できる環境を整備する。

②休眠事業の再開

北区からの事業緩和又は再開連絡時には利用者の安全・安心な「いこいの家」利用を第一に、現状把握やリスクとリスク対応策（案）を報告・相談をしていく。

令和3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3年11月30日

施設名	志茂老人いきいの家	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】元気ふらざ、志茂老人いきいの家

【指定管理料・債務負担額】 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
13,000,000	19,000,000	21,000,000	21,000,000	21,000,000	95,000,000

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浴室・多目的室及びマッサージ機のみ利用を再開している)

(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

【基本方針・組織】

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。

【施設長】

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。

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。

【開館時間】

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。

②従事者

評価

B 適正

【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。

【労働環境】

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。

【研修】

- ・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

【建物設備】

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。

【物品管理】

備品台帳に基づき適正に管理している。

【環境配慮】

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。

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>		
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、今年度は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分にして男女各8名が順次利用可能とした。）又、11月よりマッサージ機の利用を再開した。感染症対策を徹底しながら運営を行っている。なお、カラオケ、囲碁、将棋、テレビなどの設備を利用は制限している。</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・消毒作業・サーマルカメラの設置等を行っている。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する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

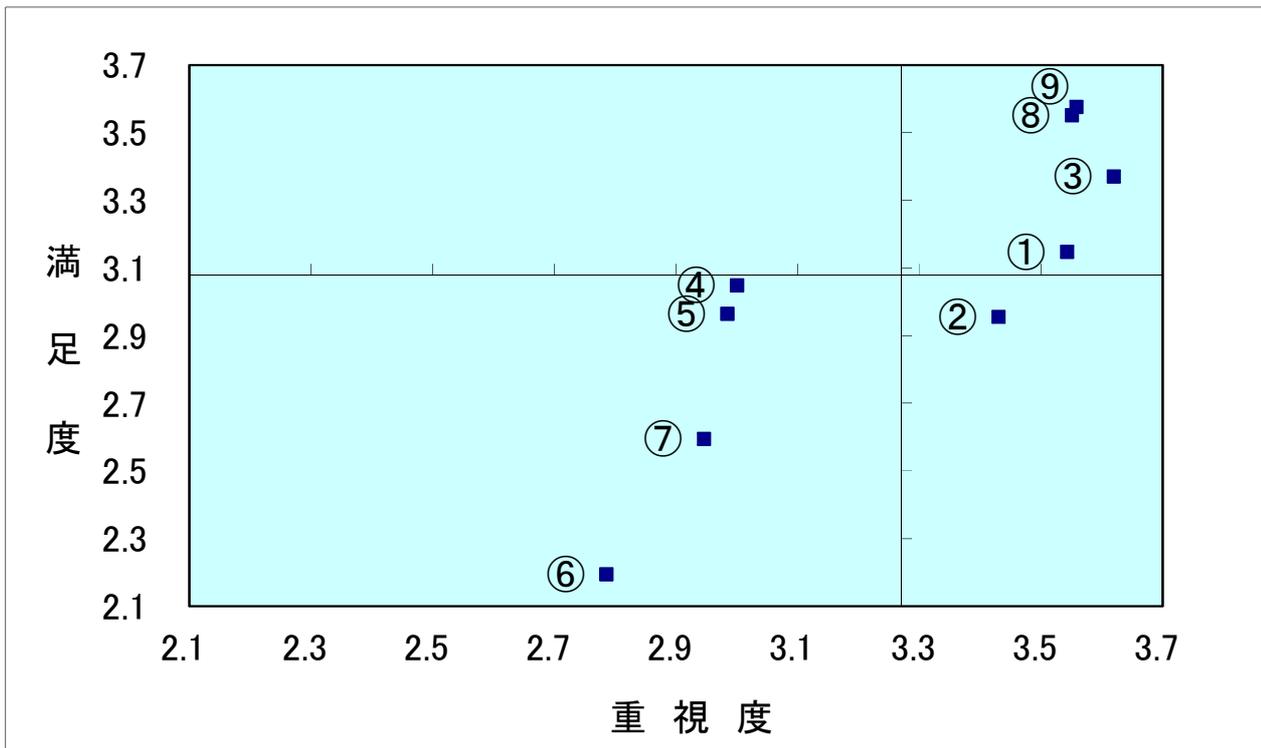
- (1) 調査施設
北区志茂老人いこいの家
- (2) 調査期間
令和3年6月1日～6月30日 30日間
- (3) 調査対象
志茂老人いこいの家利用者
- (4) 調査方法
・いこいの家問診票記入の際にてご案内 ・館内ポスター掲示
- (5) 回収状況
99枚
- (6) その他

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 利用できる曜日の指定について	59	27	8	0	3.54	32	40	13	3	3.15
② 利用できる現在の時間帯	51	32	9	1	3.43	30	35	16	9	2.96
③ 風呂場のつかいやすさ	60	29	3	0	3.62	44	35	9	1	3.37
④ 娛樂室の快適さ	11	25	11	0	3.00	11	21	9	0	3.05
⑤ 大広間の快適さ	19	27	14	3	2.98	19	19	17	2	2.96
⑥ カラオケ使用	15	11	8	8	2.79	5	11	6	14	2.19
⑦ 機能回復訓練室または休養室の快適さ	12	14	8	3	2.95	7	17	4	9	2.59
⑧ 職員の親切さ	52	34	3	0	3.55	51	33	3	0	3.55
⑨ 利用の気軽さ	51	32	3	0	3.56	52	30	3	0	3.58
⑩ 全体的な満足度						34	38	3	1	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 3.27 満足度平均 3.08

3 結果分析



4 課題発見

1. コロナウイルス感染拡大防止対策
具体的事案：利用時間・共有物の設置

5 改善方策

コロナ禍での利用ということで以前にもまして、マナーやモラルの部分での問題が起こりやすくなっていますが、マスクや咳エチケットやソーシャルディスタンスなども含めたルールをスタッフ全体への周知を徹底し、利用者同士での問題にならない様ご案内をするよう考えております。コロナ禍での利用ということもあり現在、利用制限できる人数を各8名、30分で制限させていただいておりますが30分の利用は短い等ウイルス収束後も利用制限を継続するべきとのご意見をいただきました。利用時間については感染状況も考慮しつつ今後の検討課題、緩和改善へつなげていくよう努めます。

体重計を各更衣室に設置しておりましたが、現在は感染拡大防止対策として不特定多数の利用者との共有物を避ける為、設置を見送らせていただいております。感染状況を考慮しつつ今後の検討課題とさせていただきます。

現在、使用不可としているカラオケについても使用できない分、満足度が低く、こちらについても志茂・滝野川・名主の三館共通なので独自には変更ができませんが感染状況も考慮し要望を提出し今後の緩和改善へつなげていくよう努めます。

令和3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3年7月30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：円

平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	合 計
48,689,000	48,689,000	49,113,000	49,536,000	49,866,000	245,893,000

(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 m²

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 3 年 4 月 1 日現在利用者 22 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う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>【労働環境】</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>【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>【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添えている。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>【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の影響もあり、利用定員が充足しない。また、受注量も減少している。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

北区立桐ヶ丘授産場

(2) 調査期間

令和3年7月13日（火）7月14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

20名中20名 100%

(6) その他

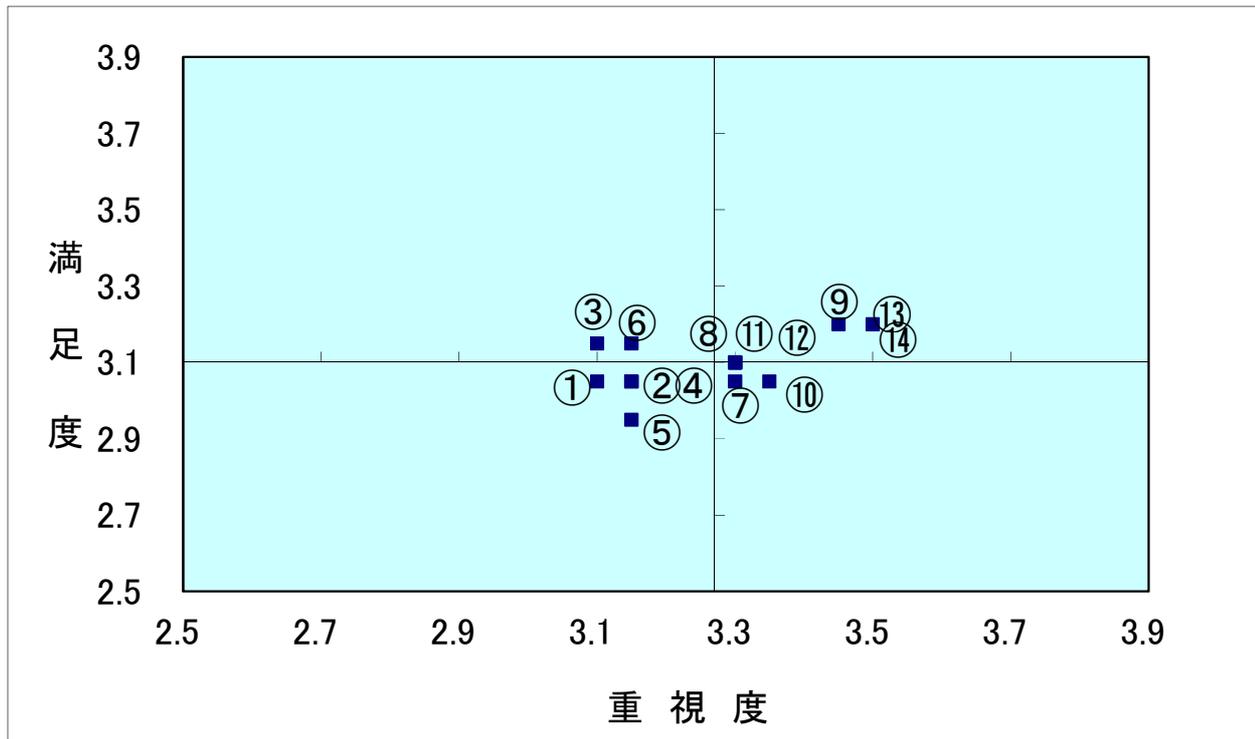
当アンケートから利用者ニーズを把握し、今後の施設運営の参考とする。

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	2	18	0	0	3.10	2	17	1	0	3.05
② 授産場の場所のわかりやすさ	3	17	0	0	3.15	2	17	1	0	3.05
③ 授産場を利用できる現在の時間帯	2	18	0	0	3.10	3	17	0	0	3.15
④ 作業場の快適さ	4	15	1	0	3.15	3	15	2	0	3.05
⑤ 休憩室の快適さ	5	13	2	0	3.15	3	14	2	1	2.95
⑥ 休憩時間の適切さ	5	13	2	0	3.15	4	15	1	0	3.15
⑦ 一日の作業時間の長さ	6	14	0	0	3.30	1	19	0	0	3.05
⑧ 作業内容のやさしさ	6	14	0	0	3.30	2	18	0	0	3.10
⑨ 作業量の適切さ	9	11	0	0	3.45	4	16	0	0	3.20
⑩ スタッフの親切さ	7	13	0	0	3.35	2	17	1	0	3.05
⑪ スタッフの説明のわかりやすさ	7	12	1	0	3.30	3	16	1	0	3.10
⑫ 交通の利便性（行きやすさ）	7	12	1	0	3.30	2	18	0	0	3.10
⑬ 授産場が気軽に利用できること	10	10	0	0	3.50	4	16	0	0	3.20
⑭ 働くことによる生きがい	10	10	0	0	3.50	4	16	0	0	3.20

※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 3.27 満足度平均 3.10

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、適切に換気を行うなど、快適で安全な作業場、休憩室等の環境を整えていく。

令和3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3年7月30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：円

平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	合 計
48,689,000	48,689,000	49,113,000	49,536,000	49,866,000	245,893,000

(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 m²
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 3 年 4 月 1 日現在 利用者 40 名）

【職員数】 11 名（施設長 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う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ながら利用者の半数の出場とすることで新型コロナウイルス対策に努めている。</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>【労働環境】</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>【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に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。</p> <p>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る。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。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>新型感染症対策のため、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>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

北区立王子授産場

(2) 調査期間

令和3年7月13日(火)～14日(水)

(3) 調査対象

利用者

(4) 調査方法

利用者に調査票を配付し、設置した回収箱に入れる

(5) 回収状況

40名中39名 未回収1名 回答率98%

(6) その他

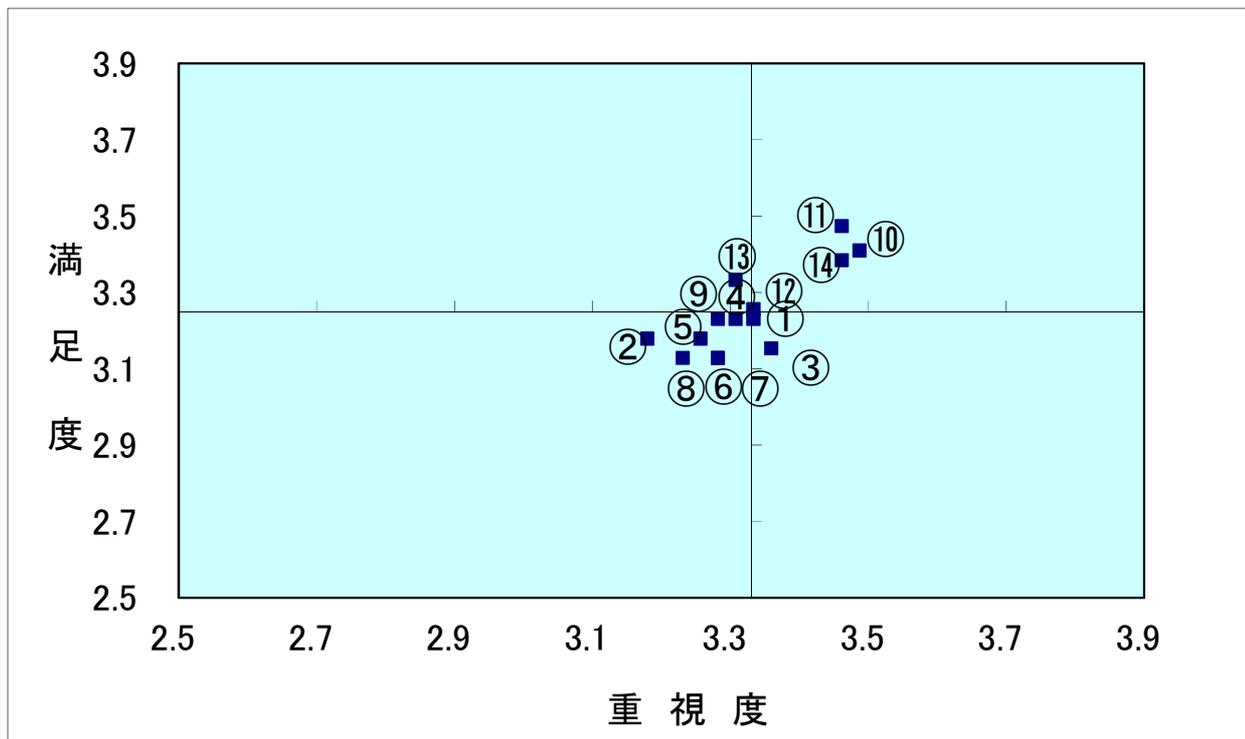
当アンケートから利用者ニーズを把握し、今後の施設運営の参考とする。

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	14	24	1	0	3.33	10	28	1	0	3.23
② 授産場の場所のわかりやすさ	8	30	1	0	3.18	8	30	1	0	3.18
③ 授産場を利用できる現在の時間帯	14	25	0	0	3.36	8	29	2	0	3.15
④ 作業場の快適さ	12	27	0	0	3.31	11	26	2	0	3.23
⑤ 休憩室の快適さ	10	29	0	0	3.26	8	30	1	0	3.18
⑥ 休憩時間の適切さ	11	28	0	0	3.28	8	28	3	0	3.13
⑦ 一日の作業時間の長さ	11	28	0	0	3.28	6	32	1	0	3.13
⑧ 作業内容のやさしさ	9	30	0	0	3.23	6	32	1	0	3.13
⑨ 作業量の適切さ	11	28	0	0	3.28	10	28	1	0	3.23
⑩ スタッフの親切さ	19	20	0	0	3.49	19	17	3	0	3.41
⑪ スタッフの説明のわかりやすさ	18	21	0	0	3.46	18	20	0	0	3.47
⑫ 交通の利便性(行きやすさ)	14	24	1	0	3.33	12	26	0	1	3.26
⑬ 授産場が気軽に利用できること	12	27	0	0	3.31	13	26	0	0	3.33
⑭ 働くことによる生きがい	18	21	0	0	3.46	15	24	0	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 3.33 満足度平均 3.25

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、作業場や休憩時間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、利用者に対し丁寧な説明を行うため、事前の説明や指導方法を統一するよう努める。
利用者が作業しやすい仕事を受注できるよう、配慮する。
新型コロナウイルス感染予防に十分配慮し、随時換気を行うなど、快適で安全な作業場、休憩室等の環境を整えていく。
定期的にヒアリングを行い、今後も利用者のニーズを把握し運営していく。

令和3年度指定管理者モニタリングレポート
(利用施設用)

健康福祉部 高齢福祉課
調査実施日 令和3年7月21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

【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

令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4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、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和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イベントなど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、希望する従業員のPCR検査について法人負担にするなど健康管理の維持に努めている。</p> <p>【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>		

【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。		
④ 情報管理・危機管理	評価	B 適正
【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。盗難対策としてノートパソコンはチーンロックを行い、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。 【災害対策、危機管理】 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。		
⑤ 交流・改善	評価	B 適正
【地域等との関わり】 春の寄せ植え体験イベント開催したり、施設利用説明会を開催し周知している。また、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。 【苦情処理】 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。		
⑥ 施設利用	評価	B 適正
【施設利用計画】 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。 【施設利用】 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。		
⑦ 事業実施	評価	B 適正
【自主事業】 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、施設に来られない利用者に、きらりあ体操などをzoomで配信した事業を実施している。		
⑧ 環境整備	評価	B 適正
【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。 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。 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。		

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んでいる。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。

【事故対応】

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。

⑨会計	評価	B 適正
------------	-----------	------

【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。

【会計処理】

適正な契約手続きを行い、内部で監事を置き経理監査を実施している。

【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。

5. 総合評価	評価	B 適正
----------------	-----------	------

【総合評価】

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・ふれあい館にPR誌を配布したり、施設前に掲示板を設置するなど、PR及び利用者数の向上を目指した取り組みを行っている。

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、コロナ下でも行える就労支援事業等を他の同様な施設を参考にし実施して欲しい。又、近隣の町会や企業と引き続き情報交換を行い連携を図ることが必要である。

【今後の方針、改善方策】

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。

新型コロナウイルス感染症のため、開所と同時に緊急事態宣言下になってしまったが、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、コロナ下でも行える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。

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

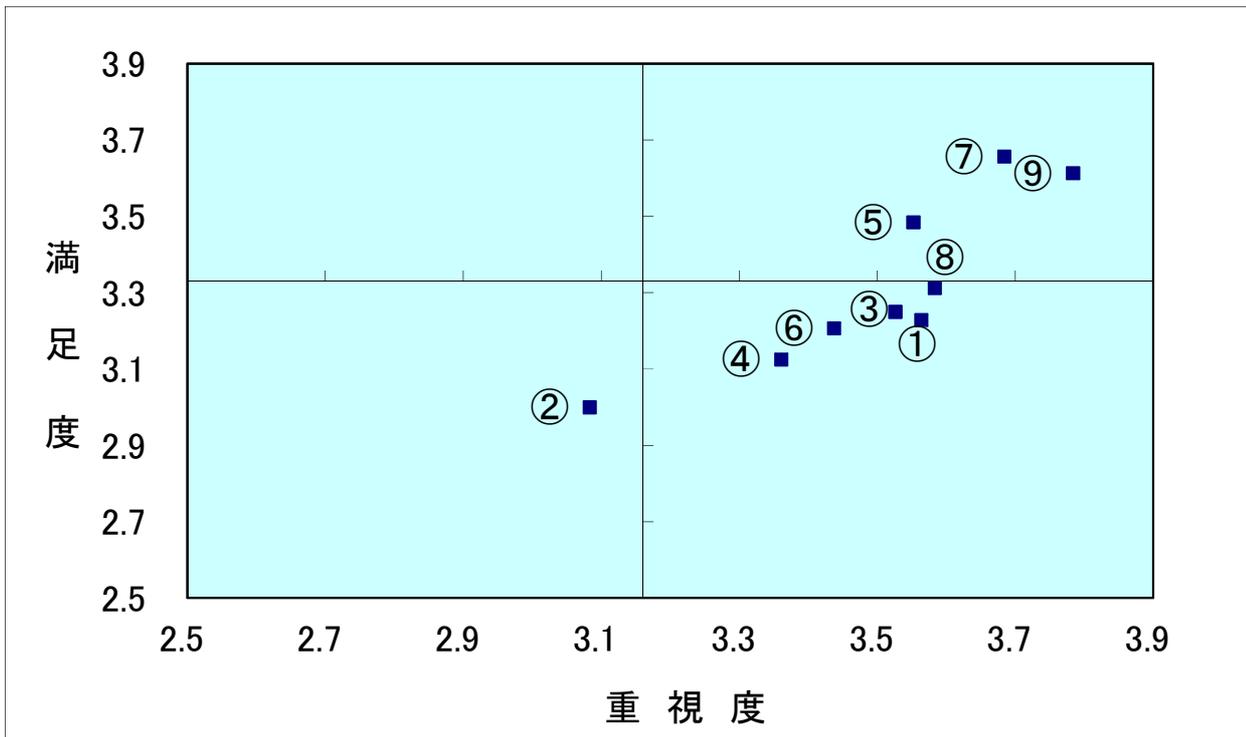
- (1) 調査施設
北区立いきがい活動センター
- (2) 調査期間
令和3年6月23日～24日
- (3) 調査対象
介護予防プログラム参加者、来館者
- (4) 調査方法
当日配布・回収
- (5) 回収状況
40枚
- (6) その他

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	22	17	0	0	3.56	10	23	2	0	3.23
② 就労支援事業について	6	27	3	0	3.08	4	23	4	0	3.00
③ 行われている介護予防・健康づくり事業について	21	16	1	0	3.53	10	20	2	0	3.25
④ 行われている地域活動支援事業について	14	21	1	0	3.36	6	24	2	0	3.13
⑤ 施設の快適さ	21	17	0	0	3.55	16	17	0	0	3.48
⑥ トレーニング用具について	14	18	0	0	3.44	6	23	0	0	3.21
⑦ 職員の親切さ	26	12	0	0	3.68	24	10	1	0	3.66
⑧ 利用の気軽さ	21	15	0	0	3.58	12	18	2	0	3.31
⑨ 新型コロナウイルス対策について	29	8	0	0	3.78	20	10	1	0	3.61
⑩ 全体的な満足度						17	20	1	0	3.42
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 3.16 満足度平均 3.33

3 結果分析



4 課題発見

- ②これまでの健康増進センター利用者が多く、きら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ことも要因となり、就労支援事業に関する満足度が低い。重要度も同様に一番低く、介護予防プログラムへの期待が大きく、就労や社会参加に関心がない方も多いのが要因と考える。
- ③、②の裏付けとしてやはり介護予防健康づくりへの重要度が高くなり、満足度が3.25とやはり低いので、これまでのイメージが強いことが結果からも読み取れる。

5 改善方策

- ②③介護予防プログラム、特に「ゆったりリズムplus」では講話と運動のプログラムとなっているため、講話の中でフレイル予防が運動・栄養・社会参加という3点が重要であることを繰り返し参加者へ伝えていくなど、社会参加が介護予防・フレイル予防に繋がる理解を促進していく。
- ④地域活動支援事業についても、未実施ということもあり、重要度、満足度共に低い結果になっているが、下期にはマルシェ開催を視野に入れ商店街等へのアプローチを行い、地域住民協働の事業実施に向けて企画運営をスタートしていく。更にはマルシェ開催で繋がった関係を活かしユニバーサルファッションショー開催に向けて参加企業、団体を募集していく。

令和3年度指定管理者モニタリングレポート
(利用施設用)

健康福祉部長寿支援課

調査実施日

令和3年11月4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)

【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3年度：62,467,000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日まで。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】 北区滝野川1-46-7(滝野川東区民センター1、2階)

【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

【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

【職員数】 従事職員9人(内6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回毎週木曜日に実施。)

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) 住民の力で介護予防を推進する地域づくりを目指す。</p> <p>(2) 介護予防の推進を通し、高齢者が地域で活躍できるように支援する。</p> <p>(3) 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提供する。</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。感染症対策として職員の在宅勤務を実施している。</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。介護予防事業に関する研修だけでなく、オンラインの活用やeスポーツに関する研修などを受講し、事業へ取り入れている。</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。</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。昨年度画鋏による掲示箇所があったが改善されていた。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。情報資産の保管は指定場所に収納するよう決められている。在宅勤務用のパソコンにはパスワードがかかっており、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> <p>【災害対策・危機管理】</p> <p>災害時におけるマニュアルが作成されており、整理されている。定期的に研修、訓練を実施している。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がとられている。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、かつ、登録証の更新もしている。</p>		

⑤交流・改善	評価	A 優良
<p>【地域等との関わり】</p> <p>高齢者あんしんセンター、歯科衛生士や理学療法士などの専門職、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実施している。令和元年度は王子・滝野川地域で実施していた自主グループ交流会を、令和2年度は管轄の各高齢者あんしんセンターで開催し90名が参加した。近隣のグループ同士の交流のきっかけとなり、より日常生活圏域に密着した情報交換の場となった。</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、地域の状況を把握し、自主グループ化や自主グループ活動を継続するための効果的な声かけを行っている。あわせて活動場所の提供として、当施設の貸出についても積極的に周知したことで、令和3年度の貸出実績は大幅に伸びている。</p> <p>コロナ禍で外出をためらっている方や体力低下への不安を感じている方に、令和3年2月から地域の学生ボランティアと連携して、介護予防の情報を発信する情報誌「健康お助けタイムズ」を新たに発行しており、情報誌を通じた多世代交流が実現し、好評を得ている。また、地域で活動している団体に講座の講師役を依頼し、担い手が活躍できる場を創出している。</p> <p>コロナ禍でも、対策をした上で積極的に地域に出向いたり、工夫して地域との関わりを持つよう努めたりと、活動に制限がある中でも「できること」を見つけて取り組む積極的な姿勢は高く評価できる。</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
<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>施設での事業が制限されている分、フェイスブックでの動画配信、自宅でもできるボランティア活動や川柳の企画、健康に関する情報を記載した広報チラシ「かわら版」の郵送など、コロナ禍でも工夫して利用者とのつながりを維持している。利用者に対して、直筆のメッセージを添えた手紙を定期的を送っており、利用者からも好評を得ている。</p>		

⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>備品類は整頓され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>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。</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、施設の運営全般を統括している。また、管轄の高齢者あんしんセンターと協力して、広いエリアで事業を展開している。</p> <p>地域の学生ボランティアと協力して発行している情報誌は、利用者にとって若い世代との交流機会となっており、大変好評である。</p> <p>フェイスブックでの動画配信、自宅でできるボランティア活動や川柳の企画など、新しい発想を積極的に事業に取り入れている。</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。</p> <p>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。掲示物の点検を定期的に行い、最新の情報を提供できるよう努めてほしい。</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3年7月1日(木)～8月6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

108件

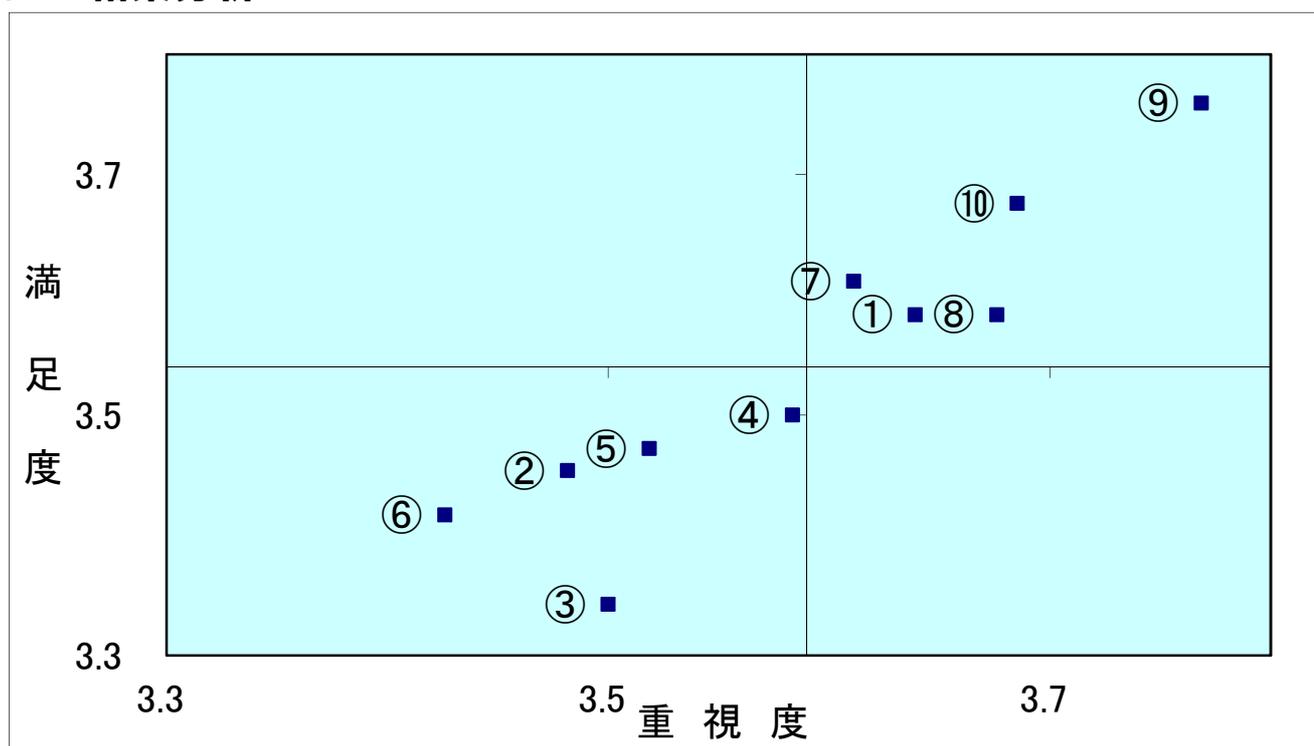
(6) その他

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)	69	39	0	0	3.64	63	45	0	0	3.58
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	54	1	0	3.48	49	59	0	0	3.45
③ ぶらっとほ一むを利用できる曜日や時間について	54	54	0	0	3.50	42	61	5	0	3.34
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)	64	43	1	0	3.58	54	54	0	0	3.50
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	56	52	0	0	3.52	51	57	0	0	3.47
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	48	58	2	0	3.43	47	59	2	0	3.42
⑦ ぶらっとほ一む内の清潔さについて	66	42	0	0	3.61	66	42	0	0	3.61
⑧ 人とのふれあい、交流について	73	35	0	0	3.68	64	43	1	0	3.58
⑨ 職員の対応の良さや説明の分かりやすさ	83	25	0	0	3.77	82	26	0	0	3.76
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)	74	34	0	0	3.69	73	35	0	0	3.68

※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 **3.59** 満足度平均 **3.54**

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	64	26	18
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	87	8	13
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	62	45	1
④ 元気になったと感じますか	94	1	13
合計	307	80	45

(2)ご意見等

ここしか出かけるところがない、社会とつながる場所がここだけ/いつも何もないので来るだけでも楽しい/現在の自分の状態を気にかけて親身になって聞いてくれる/楽しく満足して参加できる/コロナの情報などとてもありがたい/時間をもう少し伸ばしてほしい/同年代と集まり、話し合うことで生きがいを感じる/毎月のお便り心待ちにしている/相談に乗っていただけて助かっている など

5 課題発見

長引くコロナ禍の影響で、通所利用者間で会話の時間が短くなったことなどによる交流機会の減少、また地域活動へ参加できていないなど社会的孤立が進みつつあることが伺える。既存の教室・講座の形式に囚われず、様々な手段で地域と個人をつなぎ、孤立を防いでいくことが必要である。また、⑥にある施設内備品の使いやすさについても安全性が確保されているか改めて確認していく。③については、状況を見ながら教室の実施回数・時間について検討していきたい。

6 改善方策

地域とのつながりを持てるよう「おうちでボランティア」や「チャレンジ企画」などの企画の拡大・継続や、オンラインを活用する講座など新しいことへの挑戦をしていく。また、施設での教室・講座についても感染状況等を注意深く確認しつつ、頻度・時間を確保していきたい。地域での居場所となる自主グループへの活動支援についても、交流会や活動相談などを通じて適切な情報提供を行い、安心・安全な環境で活動できるよう支援していきたい。備品についても、滑りにくい椅子を別途準備して不安な方へ対応していく。

令和3年度指定管理者モニタリングレポート
(利用施設用)

健康福祉部長寿支援課

調査実施日

令和3年11月4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3年度：62,467,000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日まで。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11人(内8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) 住民の力で介護予防を推進する地域づくりを目指す。</p> <p>(2) 介護予防の推進を通し、高齢者が地域で活躍できるように支援する。</p> <p>(3) 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提供する。</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・要望を事業内容に反映している。</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。介護予防事業に関する研修だけでなく、オンラインの活用やeスポーツに関する研修などを受講し、事業へ取り入れている。</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。昨年度指摘した画鋲による掲示、産業廃棄物保管場所表示板、入口の段差は改善されていた。</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。備品は台帳に基づき管理されている。廃棄されていない不要な物品が見受けられた。</p> <p>【業務委託】</p> <p>基本協定に基づき事前に区の承認が必要であるが、空調保守委託について漏れがあった。</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> <p>【災害対策・危機管理】</p> <p>災害時、緊急時におけるマニュアルが策定されており、定期的に研修、訓練を実施している。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。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
<p>【地域等との関わり】</p> <p>庭の整備を地域のボランティアへ依頼し、男性の担い手発掘、生きがいつくり繋げている。また、庭で収穫した果実を活用して食品加工販売を行う近隣の障害者団体と連携を行うなど、施設の特性を生かして地域との関わりを持っている。</p> <p>通所型サービス事業では、zoom を活用して近隣の保育園と交流を行うなど、コロナ禍でも工夫して地域の多世代交流の場を創出している。</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
<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
<p>【委託事業】</p> <p>利用者の意見を取り入れ、体力差に合わせて参加できるコース別の体操教室を開催している。また、庭に育つ草花を利用した生け花教室を開催するなど、施設の特性を生かした事業を行っている。</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> <p>施設での事業が制限されている分、フェイスブックでの動画配信、自宅でもできるボランティア活動の企画、健康に関する情報を記載した広報チラシ「かわら版」の郵送など、コロナ禍でも工夫して利用者とのつながりを維持している。</p>		
⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>備品類は整頓され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。通路の電源コードや、床に貼ったシールの剥がれなど、転倒の原因となりうる箇所が見受けられた。</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>		

◎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】 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】 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】 コロナ禍で制限が多い中、工夫して事業を実施している。 施設長は、制限のある中でも、地域との連携を積極的に行っている。また、利用者の意見・要望を事業内容に反映している。 庭の草花や果実を通じて、事業実施、担い手の発掘・育成、地域との連携を行っており、施設の特性を生かした施設運営ができている。 オンラインを利用した地域との交流や、自宅でできるボランティア活動など、新しい発想を積極的に事業に取り入れている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 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。 廃棄されていない不要な物品が見受けられた。また、利用者満足度調査では、備品類の使いやすさについて不満があった。物品類は適切かつ計画的に購入、廃棄していただきたい。 通路の電源コードや、床に貼ったシールの剥がれなど、転倒の原因となりうる箇所が見受けられた。日頃から施設内の点検を行い、安心して利用できる環境整備に努めていただきたい。 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3年7月1日(木)～8月6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

105件

(6) その他

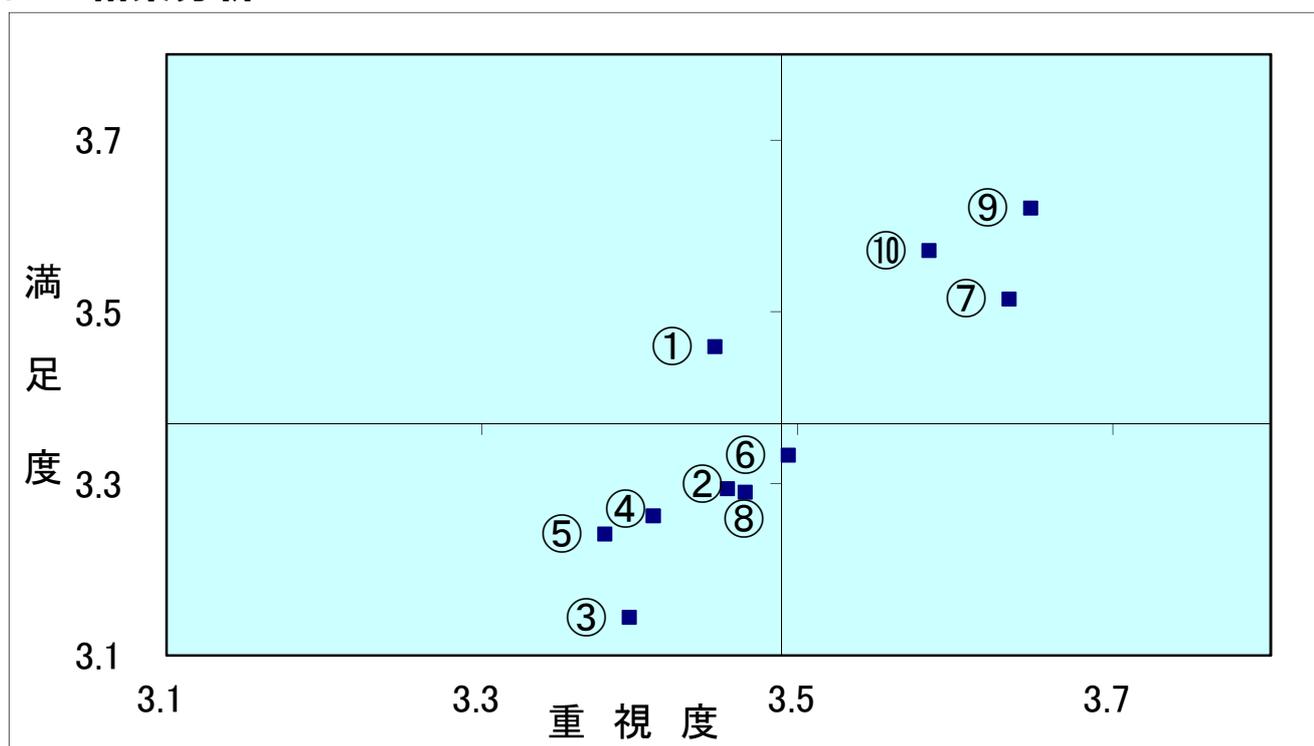
2 調査結果

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)	60	38	1	6	3.45	40	47	0	0	3.46
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	42	47	1	0	3.46	28	54	3	0	3.29
③ ぶらっとほ一むを利用できる曜日や時間について	36	52	1	0	3.39	23	57	10	0	3.14
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)	40	51	2	0	3.41	24	53	3	0	3.26
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	35	54	1	0	3.38	27	54	6	0	3.24
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	42	43	0	0	3.49	34	60	2	0	3.33
⑦ ぶらっとほ一む内の清潔さについて	52	30	0	0	3.63	52	46	1	0	3.52
⑧ 人とのふれあい、交流について	44	45	0	1	3.47	31	58	4	0	3.29
⑨ 職員の対応の良さや説明の分かりやすさ	57	31	0	0	3.65	60	34	1	0	3.62
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)	49	35	0	0	3.58	56	42	0	0	3.57

※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 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	53	24	24
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	61	13	25
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	48	43	9
④ 元気になったと感じますか	80	4	17
合計	242	84	75

(2)ご意見等

もっと大勢で参加できたらいい。回数も増やしてほしい/笑顔での対応にいつも感謝しています/外出も思うようにできないので唯一の楽しみ/新しいことをいろいろと知りたい/毎月の情報提供などありがたい/高齢者の体力差に合わせて選択肢を増やしてほしい/栄養士さんの講話が聞きたい など

5 課題発見

満足度平均の低い項目として③、⑤などが挙げられる。コロナ禍によって前年度から引き続き体操などの教室・講座が制限・短縮の上、予約制としたことなどが原因として考えられる。⑥については、施設で使用している木製の椅子が重く感じたり、塗装やシートの劣化による不満と思われる。

6 改善方策

引き続き感染対策を徹底しながら、施設内の講座だけでなく地域の屋外体操や自主グループ活動など、様々な形での介護予防活動を推進していきたい。そのため、引続き看護師による講話や郵送による情報提供はもちろんのこと、各専門職の講座やオンラインでの発信などを取り入れていく。

利用者の状態や意欲に応じて参加できる「ゆったりコース」と「はりきりコース」を引き続き用意し、身体状況や気の合う仲間同士でのグループ立上げを推進していく。さらに、腰やヒザなどの痛みのある部位へ負担を掛けない体操を取り入れ、解りやすく紹介することで、その方の状態に合ったプログラムが選べる様に進めていきたい。そして、講座やプログラムを通じて他者と交流する機会を設けていく。

利用者から椅子が重いとの訴えがあったため、利用者の状態にあわせた椅子の選択や利用ができるように整備する。塗装やシートが劣化した椅子は、廃棄、修理する。

令和3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 障害者福祉センター

調査実施日 令和3年11月12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北区立赤羽西福祉作業所 ②北区立王子福祉作業所

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3年4月1日現在利用者数40名)

従事職員数：常勤20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15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35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)

・生産活動を通して自主性、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

・さまざまな体験をし、経験を広げる活動等

(4) 全体活動及び全体会 オリエンテーション、宿泊行事、親睦行事、保護者参加行事、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、在宅勤務や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】 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】 省エネ、省資源、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</p>		

けている。		
④ 情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>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】</p> <p>自衛消防組織をつくり、防火・防災訓練を施設単独で年3回実施しているほか、地域との連携面でも、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を実施している。また桐ヶ丘地区防災運営協議会に積極的に参加し、情報共有と地域連携に努めている。（令和2・3年度はコロナ感染防止のため合同訓練、協議会は中止）。感染症に関する掲示、配布物の提供を行い、国・都・区・事業団の方針にのっとりコロナ対策を講じている。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】</p> <p>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】</p> <p>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】</p> <p>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】</p> <p>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】</p> <p>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】</p> <p>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。</p> <p>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>		
⑧ 環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>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。</p> <p>コロナ対策として網戸を5か所に新設し、積極的に換気できるよう整備した。また、オートソープ、便座除菌ディスペンサー、非接触型オムツストッカーを導入。清拭タオルやお手拭きタオルの使用をやめ、ペーパータオルに切り替えた。定期的なアルコール除菌、抗菌化スプレーを活用し、全入館者の靴裏の消毒や検温を実施して健康状態の把握に努めている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>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>		
⑨ 会計	評価	B 適正
<p>【規程】</p> <p>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】</p> <p>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】</p> <p>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>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】</p> <p>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。</p> <p>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に取り組んでいる。</p> <p>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】</p> <p>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、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3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 障害者福祉センター	
調査実施日	令和3年11月12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北区立赤羽西福祉工房 ②北区立王子福祉作業所

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㎡作業所専用)

開設年月日：昭和54年4月1日

利用定員：55名(令和3年4月1日現在利用者数43名)

従事職員数：常勤11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6名（目標工賃達成指導員4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、就労可能な利用者に、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。

<p>(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。</p> <p>(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。</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】 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】 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、在宅勤務や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。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】 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】 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・消防設備点検等、定期的な点検を行い、適切な施設管理がなされている。 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。 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。作業所がある1階を建物のハード部門の基幹とし、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】 備品は貸付品整理簿（備品台帳）により正しく管理され、毎年度更新を行っている。 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】 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>「個人情報の保護に関する法律」「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対策を講じている。</p> <p>災害・危機発生時体制、対応計画、訓練実施、設備点検などが確立されている。地域との連携面では、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を実施するなど積極的である。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ほか、年3回の防災避難訓練を行っている。(令和2・3年度はコロナ感染防止のため合同訓練、協議会は中止)。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>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】 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】 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。施設内は、採光、換気が確保されている。定期的な施設内の消毒や3密を避ける工夫をするなど、利用者が安心して作業できる環境づくりに取り組んでいる。</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に基づき、速やかに区・保護者に連絡を行う体制が整備されている。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いる。また、施設職員全員にマニュアルを配付しており、緊急時対応の体制が徹底されている。</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、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。また東京都共同受注ネットワークの仕事を積極的に受託し、期限までに納品したことは北区の作業所の模範となっている。 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り、感染防止に取り組んでいる。</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、引き続き工賃向上に取り組むとともに、各利用者への支援の充実に取り組むこと。また、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。</p>		

令和3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 障害者福祉センター

調査実施日 令和3年11月19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 北区立赤羽西福祉工房 ② 北区立赤羽西福祉作業所

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	106,209,000	521,927,000

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3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2名、栄養士1名、目標工賃達成指導員2名、看護師2名、医師1名、用務員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じた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】 法人内外の研修に積極的に参加している。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】 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ものの、一部備品シールの貼付漏れがあった。後日、備品シールが貼付されたことを確認した。 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】 業務委託においては、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い、全職員で無駄削減の努力を行っている。文書については可能なものは針なしホチキスを使用するなど、細部にわたり実行されている。</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。 情報漏えい等のリスク低減を含めて様々な情報管理対策に努めている。</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、荒川や隅田川、石神井川の氾濫に備えている。コロナ禍であるものの感染予防対策を徹底した上で、令和2年度も3月に避難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。 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。 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。 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。 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。 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】</p> <p>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。</p> <p>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】</p> <p>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。</p> <p>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】</p> <p>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、即応できるよう配慮されている。</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】</p> <p>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】</p> <p>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】</p> <p>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・会計面いずれも概ね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。</p> <p>コロナ対策として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。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】</p> <p>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。また、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。</p>		

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北区立若葉福祉園 ②北区立あすなろ福祉園

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3年4月1日現在利用者数16名)

従事職員数：常勤5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1名、職業指導員1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9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：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

<p>福祉作業所連絡会に参加し、共同受注を行っている。</p> <p>(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。</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>「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】</p> <p>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。国や都の動向に注視しながら、毎年運営方針を見直ししている。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】</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】</p> <p>労働基準法等の法令を遵守し就業規則等が整備されている。繁忙期は日中に支援員の事務時間を設定することで残業軽減をした。また時差勤務により利用者利用時間前の時間を有効活用するなど、職員の超過勤務抑制に努めている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>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】</p> <p>利用者の高齢化に合わせて利用者の老後対策研修を行うなど、毎年利用者の特性に応じた研修を実施している。緊急事態宣言下の在宅勤務では、各職員が研修課題を設け後日発表するとともに、支援にどう反映させるかの方策を立てるなど実践的なものになっている。</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>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】</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>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】</p> <p>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】 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】 災害に備えて定期的に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、たばた福祉作業所独自で、大規模災害を想定した『災害時総合訓練』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】 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。 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】 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。 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】 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。 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】 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。 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。 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】</p>		

<p>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等献立について話し合うことで、個々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、希望者には栄養指導を実施するなど、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】</p> <p>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。</p> <p>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】</p> <p>「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】</p> <p>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】</p> <p>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】</p> <p>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は、適切である。</p> <p>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】</p> <p>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。</p> <p>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】</p> <p>(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図り、対応に努めること。</p> <p>(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して行っていくこと。</p>		

令和3年度指定管理者モニタリングレポート
(処遇施設用)

健康福祉部障害者福祉センター

調査実施日

令和3年7月8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3年4月1日現在利用者数3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1名(非常勤・専従)1名、生活支援員(非常勤・兼務)1名、
夜間支援員(宿直)(非常勤・専従)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

【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>【施設長】 管理者（施設長）は現地に常駐していないが、施設、世話人等の管理監督、利用者支援の立場から、世話人を兼務しているサービス管理責任者と、訪問や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。一部、法改正に伴う変更が滞っているので更新すること。</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、法人内研修ではチェックリストを活用して振り返り等を行う。今年度、試験的にWEB研修も取り入れる計画である。</p>		
③ 施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】 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。施設内は整理・整頓されており、物品の使用状況も適切である。 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】 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>【災害対策、危機管理】 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年度にAED（自動体外式除細動器）を新規設置した。</p>		
⑤ 交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>地元町会の会議等に参加し、地域の防災訓練や地域の催しに参加意向を示すなど、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>安定した就労継続ができるよう、利用者の職場と情報交換などを行い、必要に応じて利用者のサポートを行うほか、退寮後も就労先訪問を行うなど、連携した支援を行っている。</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>世話人と全利用者が一同に会してのミーティングを月1回実施し、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>【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、換気・一日二回の検温記録、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】</p> <p>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】</p> <p>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】</p> <p>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。</p> <p>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】</p> <p>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】</p> <p>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】</p> <p>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>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。</p> <p>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利用者ごとの出納帳を整備されたい。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>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することや、差し引き簿や疎明資料に誰がかかわっているのわかるような処理をされたい。</p> <p>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】</p> <p>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</p> <p>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。</p> <p>また、防犯カメラの設置の検討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】</p> <p>令和3年4月の指定管理者の交代から3か月しか経過していないが、滞りなく運営されている。引き続き地元と交流を継続してほしい。AED が設置されているがいざという時のために毎日点検を行い、点検簿を作成していただきたい。</p>		

令和3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 障害者福祉センター

調査実施日 令和3年11月9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

当該事業者による障害者福祉センター所管の他施設

①北区立たばた福祉作業所 ②北区立あすなろ福祉園

指定管理者協定による運営費(債務負担行為見積) (単位：円)

平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	合計
246,731,000	260,608,000	265,762,000	272,143,000	277,328,000	1,322,572,000

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 3 年 4 月 1 日現在利用者数 51 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 1 名)、非常勤 5 名(生活支援員 2 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 35 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ていく。

(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：計画相談支援業務を行う。実習生等の受け入れを実施する。防災・避難計画を作成して訓練を行う。苦情解決、権利擁護、障害者虐待防止法への取り組み強化を図る。危機管理体制の構築に努める。第三者評価結果の反映、職員研修等の情報共有化に努め、支援の更なる充実に結び付ける。

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】

「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、相談支援事業所を交えた家族等の連携、日中活動の充実、WEBの活用、働きやすい職場環境づくりへの取り組みを重点目標として取り組んでいる。地域交流にも積極的に取り組んでいる。

【施設長】

施設長は福祉経験が豊富であり、利用者、保護者、施設職員から信頼され、順調な管理運営を行っている。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」に継続課題として取り組み、令和2年度は男性支援員の育休取得の実績があった。

【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】

ウィズコロナを視野に入れ、オンライン研修受講の環境体制を整え、研修の機会を確保している。在宅勤務でのオンライン研修も認めている。

③ 施設管理

評価

B 適正

【建物設備】

建物内部は清潔に保たれており、安全を確保して適切に管理・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おり、点検結果は、業者からの報告書によりきちんと施設長まで報告がなされている。

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、毎年度更新されており、新規購入したものは、きちんと備品シールも貼付され適切に管理がなされている。

<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】 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】 定期的な消防設備点検を実施し、コロナ禍であるものの、感染予防対策を徹底した上で火災や地震を想定した避難訓練を実施している。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。なお、消防計画について一部軽微なものであったが更新がなされていなかったため、更新を求めた。</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が地域での集まりの中に得られ“地域との新たな繋がり”が生まれている。</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】 Wi-Fiを整備し日中活動に活用している。クラブ活動はコロナ禍で中止となったが、代替として「お楽しみ企画」を開催している。例年開催している「わかば祭」は、その目的を①利用者に楽しんでもらう、②地域との交流とし、前者の目的として利用者・職員のみによる行事「ハピネス」を開催している。地域との交流はコロナの影響で中止となってしまったが、次年度以降も「ハピネス」を開催し、活動を続けている。</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、委託のバス乗務員にも実施することで、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】 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。なお、令和2年度はスヌーズレン用品（かや）を購入し、利用者の安静を保つ環境づくりを確保した。また、館内 WEB 環境も整備し利用者処遇に活用している。</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。外出先や宿泊旅行の行先をプレゼンテーションの実施により決定し、利用者が意思決定する場を作ったことは高く評価できる。権利擁護・虐待防止委員会を活発に開催し、バス運転手にも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適正に行っている。また利用者だけでなく職員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。また設備面でも、高齢化・重度化に対応した環境整備に努められたい。</p>		

令和3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 障害者福祉センター

調査実施日

令和3年7月29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 北区立たばた福祉作業所 ② 北区立若葉福祉園

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㎡ 構造 鉄筋コンクリート造、地上2階

建物延面積 1,467.53㎡

開設年月日：平成5年4月1日

利用定員：50名(令和3年4月1日現在利用者数49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(うち1名兼務)、心理職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2名(内科医1名、精神科医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29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、利用者にあった活動を探る。
- (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を送れるように支援する。
- (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。

(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、個人情報保護、実習生・研修生の受け入れ等を行う。

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】

「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。

【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、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、施設運営の課題について積極的に区と話し合い、課題解決に努めている。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。

【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。

【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。

【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）

【研修】

個別支援の充実につなげるため、法人内外の研修へ積極的に参加している。虐待防止について、外部研修受講後に園内伝達研修やグループワークを行うことで職員間の共通認識を図り、園内に還元させている。

③ 施設管理

評価

B 適正

【建物設備】

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。

【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。

【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。

【環境配慮】

省エネ、省資源のために、不使用時のこまめな消灯や温度管理を実施している。

④ 情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】 職員へ情報管理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。</p> <p>【災害対策、危機管理】 新型コロナ禍であるものの、避難訓練を実施している。不審者侵入訓練では、王子警察署の警察官を交え、職員・利用者で対応方法を確認している。 洪水時の避難計画のほか、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、整備している。令和2年度は、家屋倒壊等氾濫想定区域に居住する利用者が多いことから、実態や状況を調査した。</p>		
⑤ 交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】 あすなろ祭の開催、資源の回収や散歩等の地域住民との交流、地域の祭礼での自主生産品の販売、防災訓練の参加などを通して、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、年4回発行している広報誌を地域の自治会の掲示板に掲示依頼、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。 令和元年度から始まった「北区生活介護事業所連絡会」に参加し、水害時の対応や課題について、各事業所と情報共有を行うことで、区内の他生活介護事業所との連携を深めている。</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。苦情解決責任者及び苦情解決担当者を指名し、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。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】 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。 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しており、利用者の満足度向上に努めている。また、権利擁護・虐待防止委員会を定期的で開催しており、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】 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。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。給食会議を毎月1回実施し、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献立が提供されている。 嗜好調査や残さい調査などを実施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】 各作業室の設備・物品等は基本的に整理整頓され、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の面では、対応が進められている。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ほか、施設内及び送迎バスについて光触媒による抗菌コーティングの実施、二酸化炭素濃度を数値化し、密の状況が見える機械の導入、会議室にはパーティションを設置し、感染予防対策の徹底に努めている。</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。判断の難しいケースの場合は、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。 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。</p>		

令和3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3年11月2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63万戸、公営住宅管理戸数はそのうち約22万戸である。

会社の設立は昭和45年、資本金16億5,380万円、従業員数11,322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2年度指定管理料】	事務事業費	31,104,260円
	営繕事業費	224,687,202円
	合計	255,791,462円

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

令和3年11月2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。統括支店は池袋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3年度現在、以下の業務を行っている。

収納補助業務…①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>
--

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」「適切な業務引継ぎ」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】</p> <p>住宅課窓口で常駐し、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】</p> <p>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>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <p>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、区営住宅等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>【健康管理】</p> <p>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>【従事者研修】</p> <p>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>		
③施設管理	評価	A 優良
<p>【建物設備】</p> <p>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】</p> <p>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に発注している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>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。令和3年2</p>		

<p>月に開設した区営シルバーピア滝野川の空室管理を区内の社会福祉法人に委託している。また、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、電気料金の削減を図っている。</p> <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。</p>		
④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】 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】 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。</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】 前年度に続き新型コロナウイルスの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】 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>【施設利用計画】 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。 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】 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</p>		

切に行っている。 設備・備品の提供・貸し出しは行っていない。		
⑦事業実施	評価	B 適正
<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、コロナウイルスの感染拡大防止に努めている。</p> <p>【自主事業】 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。現在利用者は20名である。</p>		
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4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。</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 外国籍入居者向けに、やさしい日本語による「すまいのしおり（マナー編）」の作成 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3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3年5月26日～令和3年6月18日
- (3) 調査対象 区営住宅居住者 600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 188件 (回収率 31.3%)
- (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	97	76	1	2	3.52	29	107	27	5	2.95
1-② 防犯対策について	115	57	2	0	3.65	55	96	31	9	3.03
1-③ 手すりの設置について(トイレ・風呂等室内部分)	86	85	4	0	3.47	19	91	37	9	2.77
1-④ 手すりの設置について(階段・廊下等共用部分)	92	82	3	0	3.50	21	120	23	2	2.96
1-⑤ 植栽の管理について	82	91	2	0	3.46	10	96	48	13	2.62
2-① 駐輪場の利用マナーについて	83	85	1	2	3.46	11	108	32	12	2.72
2-② 敷地内違法駐車を取り締まりについて	75	89	3	0	3.43	10	112	32	11	2.73
2-③ 生活騒音・ベランダ使用方法等のマナーについて	89	84	1	0	3.51	15	108	31	18	2.70
2-④ ゴミ出しのマナーについて	109	86	0	0	3.56	15	99	48	11	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	56	69	0	1	3.43	27	77	11	3	3.08
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	57	45	2	1	3.50	22	49	17	3	2.99
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	42	33	1	0	3.54	9	28	8	2	2.94
3-④ 居住者向けお知らせ分等の情報伝達について	68	93	1	0	3.41	16	127	9	2	3.02
3-⑤ 個人情報の取り扱いについて	92	67	2	0	3.56	22	111	8	1	3.08
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	67	90	2	1	3.39	24	114	9	4	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 **3.49**

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 **3.52**

満足度平均 **2.87**

2 「生活マナーについて」

重視度平均 **3.49**

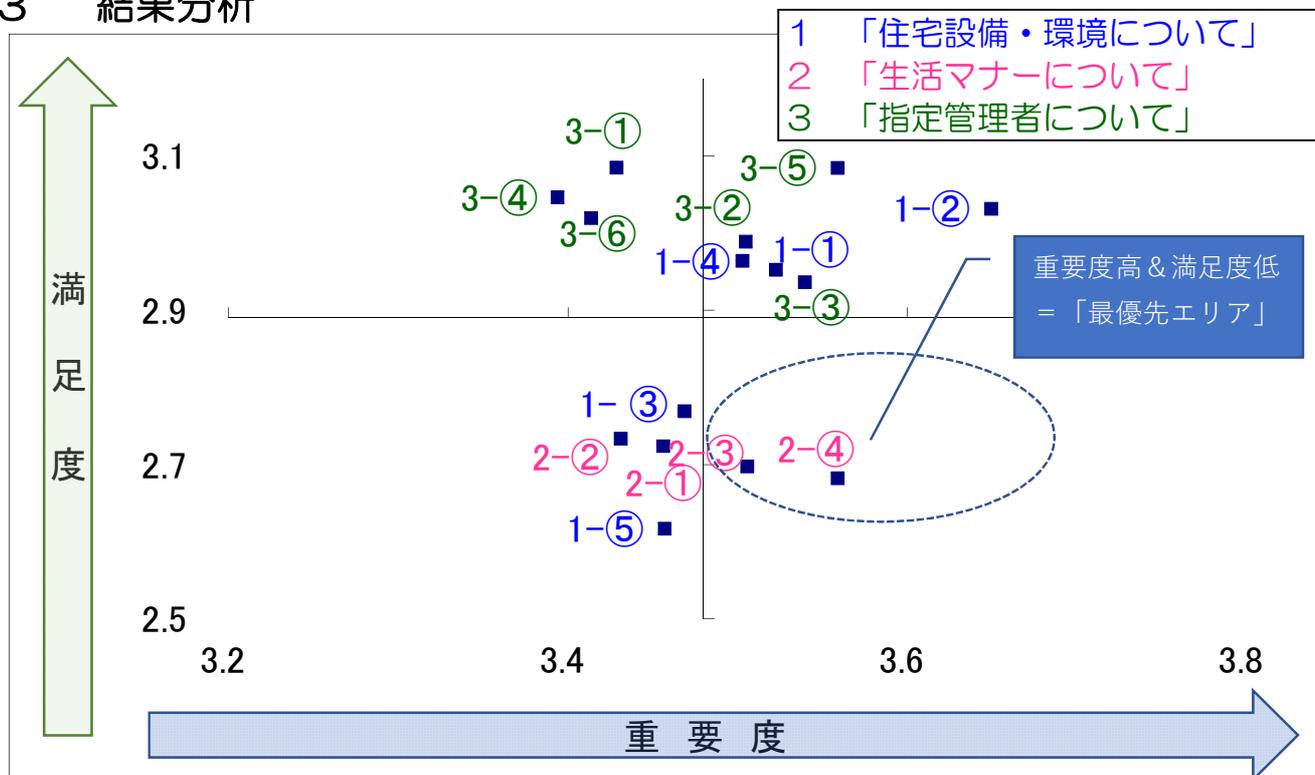
満足度平均 **2.71**

3 「指定管理者について」

重視度平均 **3.47**

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

昨年と比較して、全体的に重視度・満足度共に平均値が上がっている結果となった。しかし、自由記載欄では例年通り室内設備の充実、特に手摺と浴槽の新規設置や段差の解消、水回りの充実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。「防犯対策」については、防犯カメラが必要であると判断した住宅についてカメラの増設を行う等しており、今回満足度は上がっているが、引き続き住宅の状況を鑑み対応していく必要があると考える。「植栽の管理」については、木をもっと切ってほしいという意見から切りすぎという意見まであるため、都度自治会と相談しながら剪定を進める必要があると考える。また、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下がった結果となった。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、特に今年は「違法駐車を取り締まり」「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」について満足度が下がっている。その中でも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、住宅の高齢化等様々な要因が影響しているのではないかと考えられる。

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、若干上がっているが、窓口や電話での対応について満足度が少し下がっている。また、修繕の対応についても昨年度より上がっているものの、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、「個人情報の取り扱いについて」の満足度が上がっているが、昨年度より収入申告書類及び使用料決定通知書を個別郵送するように変更したため、その対応が反映しているのではないかと考える。なお、一昨年より「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、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。

また、樹木剪定の頻度（3年）についても、今後の方針について検討を行う。また、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する。また、悪質なマナー違反者に対しては厳格に対応する。騒音等、マナーに関する苦情が居住者からきた場合は、必要に応じてこちらから当該入居者へ話をし、また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。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、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、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今まで以上に丁寧に説明するようにする。なお、自由記載欄に「外国人が増えているため、外国人コミュニティのリーダーを作りパイプ役になってもらうことができないか」という記載もあったが、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、そのような仕組み作りも必要になるかもしれない。

3. 電話での対応について、電話の保留時間が長くなる等、電話相手が不快に感じることがないよう改めて意識し徹底するようにする。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し、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る。また、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、2～3カ月一度発行しているお知らせ文についても掲載内容の工夫を行い、指定管理者の存在意義を入居者の皆様に理解していただけるような内容にしていきたい。

令和3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	施設管理課
調査実施日	令和 3年 9月10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 19ヶ所、高齢者授産場 2ヶ所の管理運営		
・指定管理期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日		
・経営の状況	令和2年度収支		
	収入：自転車駐車場利用料金	196,832,450 円	
	支出：管理運営費・人件費等	145,970,104 円	
	納付金確定額	50,862,346 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 18ヶ所	合計 13,108 m ²
・規模等	収容台数	自転車	10,692 台
		原動機付き自転車	538 台
・従事者数	自転車駐車場管理員	76 名	
	他	運営指導員	2 名
		世話人	9 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、利用者と管理員の関わりを大切に、「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。

・防犯への取り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に管理している。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。

今年からは、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、衛生面と清掃の心がけ、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。

世話人会を年数回実施して、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2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	6着	1,200円
② 王子駅南口自転車駐車場	5着	1,000円
	合計 11着	2,200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>87 名のシルバー会員を 19 ヶ所の自転車駐車場に配置している。そのうち集金員 2 名にコイン式駐車を巡回させ業務を遂行させている。</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 2 回～4 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を配置するため新規就業者の採用に尽力し、管理員の能力向上のため事務局職員が現場を訪問し、接遇や事務処理について指導している。</p> <p>【健康管理】</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>【従事者研修】</p> <p>全管理員対象に、年 1 回の外部講師による「接遇研修」を実施している。また、消火器取扱研修がコロナで実施中止のため、管理棟に消火器取扱マニュアルを新たに作成し管理員に周知している。</p>		
③施設管理	評価	B 適 正
<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、自転車の整頓、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。改修工事等高額な費用になるものは事前に区と協議の上、実施するよう努めている。</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などを委託している。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>日頃から、各自転車駐車場の照明を必要箇所のみ点灯し、節電に努めている。また、施設内の廃棄物・落とし物については特に注意をはらい、施設内の見回りをこまめに行っている。ゴミ箱は管理員の見えるところに設置している。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】 「北区指定管理者情報セキュリティマニュアル」に基づき、限られた管理員が適正に管理している。</p> <p>【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、鍵の掛るキャビネットに保管して厳重に管理されている。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】 定期利用希望者に、待ち情報、料金等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るようにしている。 夏休みを利用した小学生の自転車駐車場業務体験を毎年受け入れていたが、昨年からコロナウイルス感染拡大防止のため中止した。 赤羽警察生活安全課防犯係と事務局職員等による合同で、赤羽周辺自転車駐車場の利用者に施設促進のキャンペーンを行うとともに、盗難防止の注意喚起を放送し、防犯意識の向上を図っている。</p> <p>【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。</p>		
⑥施設利用	評価	B 適正
<p>【施設利用計画】 自転車駐車場の定期利用、当日利用の受付は適正に行われている。定期のキャンセル待ちは、利用可能になり次第、ハガキ・電話等で案内している。</p> <p>【施設利用】 ホームページを活用し、最新の待ち情報を掲載するなどして、利用者にとって利便性を図ることを継続している。また、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も努めている。</p>		
⑦事業実施	評価	B 適正
<p>【委託事業】 区内 19 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。</p> <p>【自主事業】 雨合羽の販売・・・赤羽駅南口第一自転車駐車場 王子駅南口自転車駐車場</p>		
⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【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。 質素であっても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、区民から</p>		

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徹底している。また、コロナ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。

【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。

◎会計

評価

B 適 正

【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おり、適正な運営をしていると評価できる。なお、高額の支出については、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、適正な会計を実施している。

【現金等の管理】

定期料金・当日料金は利用者から收受後、「作業記録兼報告書・日報」を作成し書庫に施錠して保管、現金は金庫に保管し、管理を徹底している。また、前日分の売上金は、翌営業日の日中に金融機関に納金し、適正な現金管理を行っている。

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、定期的、且つ必要に応じて異動を実施し、「接遇力・体力・事務能力」の3つの能力を備えた管理員を配置している。さらに、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。安全面においては、赤羽警察と合同で、盗難防止のため無施錠の自転車に施錠を促す札付けや放送を行い、利用者の防犯意識向上を図っている。また、全管理員の士気があがるように外部講師による研修を実施し、より良いサービス向上をめざしている。

さらに、接客についても、新型コロナウイルスによる状況変化に対応するため、衛生面、接遇等適度な距離を保ち細心の注意を払い、感染拡大防止に努めている。

利用者の立場に立った、きめ細かい対応ができていると評価できる。

【今後の方針、改善方策】

自転車駐車場管理員には、利用者のニーズに応えるため、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。しかしながら、管理員の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重要課題となっている。また、新型コロナウイルス感染拡大を防ぐために、今まで人と人との関わりを重視していた接遇に、距離を置くことが求められている。故に、ひととの関わりを大切にしてきた分、今までのやり方ではサービス向上が難しくなっている。

人との接触を減らし、且つサービス向上を目指すためにも、券売機等の導入を増やすなど機械化、インターネットでの契約を検討し、効率化とサービスの向上を図る必要がある。新型コロナウイルス感染拡大によって、緊急事態宣言が長引き、昨年同様、働き方改革や外出自粛により、利用が落ち込んでいるものの、自転車駐車場によっては、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。当日置場、定期置場の比率を見直すなど、積極的な対応の検討が求められている。また、可能な限り利用者の多様化に対応しつつ、安全、安心で利用しやすい自転車駐輪場を目指し、状況に応じて柔軟に対応できるよう、更なる質の向上努力を望む。

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 赤羽駅南口第二自転車駐車場 150 枚
 - ② 東十条駅南口自転車駐車場 150 枚
- 合計 300 枚

(2) 調査期間

令和3年7月14日(水)～7月28日(水) 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 123 枚 82.0%
 - ② 150枚中 47 枚 31.3%
- 合計 170 枚 平均 56.7%

属性<住所> 北区在住 119 人 北区外 21 人 無回答 30 人

<性別> 男 51 人 女 87 人 無回答 32人

<利用状況> 定期 100人 当日 33人 無回答 37人

(6) その他

《今年度独自項目》赤羽駅南口第二自転車駐車場自転車盗難防止メッセージ

「～確実にカギを掛けましょう～」アナウンス実施

アンケート結果 メッセージを聞いて意識の変化はありましたか? 回答84人 無回答39人

- 1、より気をつけて施錠しようと思った。49人 58.3%(有回答中)
- 2、特に何も思わない。15人 17.9%(有回答中)
- 3、聞いたことがない。20人 23.8%(有回答中)

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)	140	29	0	0	3.83	98	58	2	0	3.61
② 駐車場内の案内表示のわかりやすさ	63	99	5	1	3.33	67	87	3	1	3.39
③ 申込みの手続き	54	99	7	1	3.28	65	76	11	1	3.34
④ 出し入れのしやすさ	103	65	0	0	3.61	68	81	11	2	3.33
⑤ 通路の通りやすさ(障害物の有無)	96	67	2	0	3.57	80	71	6	1	3.46
⑥ 自転車の整理状態	91	73	1	0	3.55	99	52	7	1	3.57
⑦ 自転車のスペースの広さ	85	79	3	0	3.49	64	81	15	2	3.28
⑧ 駐車場内の整理整頓、清潔さ	86	81	1	0	3.51	87	70	2	2	3.50
⑨ 駐車場の照明、明るさ	75	84	9	0	3.39	74	76	10	2	3.37
⑩ 職員のあいさつや言葉遣いの適切さ	78	87	3	0	3.45	105	55	0	2	3.62
⑪ 職員の対応の親切さ	82	85	1	0	3.48	105	54	0	2	3.63
⑫ 全体的な満足度						96	65	1	1	3.57
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

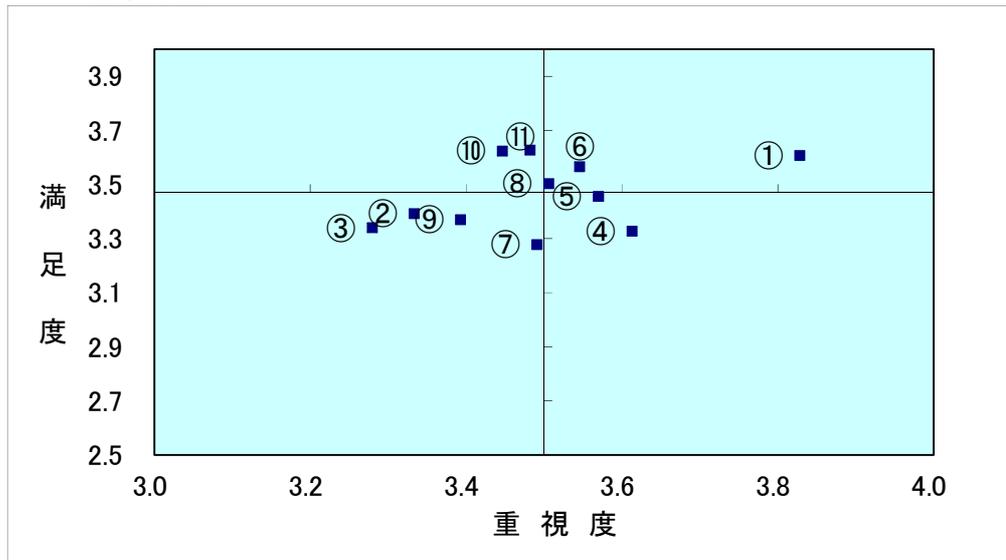
重視度平均

3.50

満足度平均

3.47

3 結果分析



4 課題発見

(1) 散布図からの課題

①赤羽駅南口第二自転車駐車場…「自転車のスペースの広さ」や「自転車の出し入れのしやすさ」が主な課題である。

②東十条駅南口自転車駐車場…「駐車場の照明、明るさ」が主な課題である。

◎全体の課題 「自転車の出し入れのしやすさ」や「駐車場の照明、明るさ」が主な課題である。全体的に職員のあいさつや言葉遣い、親切さという接遇面での満足度が最も高い。また、自転車の整理状態の満足度も良好であった。その反面、自転車の出し入れのしやすさや駐車場の照明、明るさといった施設設備面での満足度が低かったため、職員の接遇向上だけでなく施設設備の防犯上の安全安心さが今後の課題である。

課題の理由を考察する。

○「自転車の出し入れのしやすさ」「駐車場の照明、明るさ」

「自転車の出し入れのしやすさ」の満足度が低いのは、駐輪スペースに余裕がなく隣り合う自転車の間隔が狭いためだと思われる。

「駐車場の照明、明るさ」の満足度が低いのは、利用者の防犯意識の高まりと共に照明を含めた防犯カメラの増設やセキュリティ対策の強化が求められている。

5 改善方策

○「自転車の出し入れのしやすさ」「駐車場の照明、明るさ」

「自転車の出し入れのしやすさ」の満足度を高めるには、自転車のスペースを広くする要望もあるが現実的には早急な改善は難しいと思われるため、駐車場で就業している職員が自転車の出し入れ時にご利用者様にお声掛けし、お手伝いすることで改善することができる。

女性や子供、高齢者など自転車の出し入れがし難そうなお利用者様に対しては、できる限り自転車の出し入れのお手伝いをするよう引き続き就業職員に周知したい。

「駐車場の照明、明るさ」については、防犯上から駐車場所の案内も含めて誘導するよう就業職員に周知していく。

令和3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	施設管理課
調査実施日	令和3年9月29日

施設名	有料自転車駐車場	指定管理者	日本コンピュータ・ダイナミクス株式会社
-----	----------	-------	---------------------

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）

- ・所在地 東京都品川区西五反田 4-32-1
- ・業務内容 パーキング関連事業（自転車駐車場関連）
- ・指定管理施設 北区自転車駐車場滝野川地区及び赤羽駅東口自転車駐車場（11ヶ所）
他自治体自転車駐車場（12自治体）
- ・指定管理期間 平成29年4月1日～令和4年3月31日
- ・経営状況 令和2年度収支

収入：自転車駐車場利用料金	128,288,810 円
支出：管理運営費・人件費等	103,072,867 円
納付金確定額	24,470,473 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 m²
他10ヶ所 合計 5,124 m²
- ・規模等 自転車収容台数 自転車 4,737 台（コイン式 1,791 台含む）
原動付自転車 80 台（新田端大橋北）
- ・従事者数 統括責任者：1 名 統括場長：1 名 場長：3 名
管理員：26 名 整理員（北区シルバー人材センターに再委託）：7 名 巡回管理員（北区シルバー人材センターに再委託）：2 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】

統括場長を中心に各自自転車駐車場に場長と管理員を配置して自転車管理業務を行っている。コイン式の自転車駐車場では、集金・巡回・長期駐輪車両の撤去、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、利用者への気配りやサポートを心がけ業務にあたっている。

自転車整理：常に場内の整理整頓を心がけ定期的に場内の巡回を行い、安全・安心な自転車駐車場づくりを心がけている。

コールセンター：利用者からの問い合わせについては、24 時間 365 日対応可能なサポートセンターを社内を設置しており、苦情等を未然に防ぐ体制を構築している。

出納業務：利用料金の支払いについては、電磁ロック式駐輪機・券売機を購入し、管理員が直接手による料金収受を廃止している。定期更新についても 24 時間 365 日いつでもどこでも更新可能な定期管理システムを導入している。

【自主事業】

例年自転車安全点検キャンペーンを有人管理している自転車駐車場で実施しているが、今年度は新型コロナウイルス流行のため延期している。

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】 自転車駐車場の設置目的を理解し、放置の抑止に貢献することで利用者や歩行者等の通行の安全に寄与している。公の施設の管理者としての自覚を持ち、関係法令等を遵守し、サービスの向上と管理の効率化を図りながら、利用率を最大限に発揮できるようにしている。</p> <p>【施設長】 統括責任者を中心に統括場長・場長計5名を配置している。</p> <p>【開所】 田端駅前自転車駐車場（午前4時から翌日午前1時まで）を除く全ての自転車駐車場が24時間開場している。</p>		
② 従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】 統括責任者及び統括場長を中心に管理員を30名配置し、統括責任者と常に連絡が取れる体制を構成している。田端駅前の誘導・環境整備は7名の整理員が従事している。</p> <p>【健康管理】 健康診断は年1回実施し、その他に深夜業務従事者の法定健診も実施している。現場に勤怠管理システムを導入しており、クラウド上で管理員の勤務時間が確認できるようにし、法定労働時間を遵守している。</p> <p>【従事者研修】 接客・接遇マニュアルに基づいたOJT研修を行っている。また外部講師による接客クレーム対応・コンプライアンス研修を直接雇用の職員を対象に実施し、今年度も実施予定である。</p>		
③ 施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】 建築基準法第12条に基づく点検の対象外ではあるが、建築設備に類する消防設備、自動ドア、自転車搬送機などの点検を毎年実施している。</p> <p>【物品管理】 備品の購入に関しては区担当者と協議後、備品購入願の承認をもって購入している。施設管理に関する消耗品（定期・当日利用事務用品等）は統括責任者が管理している。</p> <p>【業務委託】 駐輪機の定期メンテナンス・管理室の機械警備・利用料金の集金業務に関しては専門の業者に委託している。</p> <p>【環境配慮】 防犯面に配慮しつつ場内の節電に心掛けている。</p>		
④ 情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】 自転車駐車場定期利用者の個人情報の取り扱いについて、定期管理システム等を構築し場内管理室内に保管せず、盗難や漏えい等の防止を図っている。</p> <p>【災害対策、危機管理】 危機管理マニュアルを各自転車駐車場に配備している。管理室には緊急連絡網を掲示しており、管理員が迅速に対応できる体制である。消防訓練は統括責任者が年1回実施している。また東京都北区洪水ハザードマップに基づき、新田端大橋中央・尾久駅前の各自転車駐車場において洪水時の避難所を掲示している。</p>		

⑤ 交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>尾久駅前に観光PRコーナー、赤ちゃん休憩室、多機能型トイレを設置している。新型コロナウイルス流行の影響を受けた中でも月平均190名程度の利用があり、地元の町会と連携して区民及び利用者への支援、地域貢献を行っている。</p> <p>また、滝野川警察署生活安全課長の申出により、自転車の盗難が多い新田端大橋北自転車駐車場において、防犯係と統括責任者以下の管理人による合同で、施錠促進のキャンペーンを行い、防犯意識の向上を図っている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>初動対応を心がけ、再発防止に努めている。苦情が発生した場合は、管理員及び統括場長が対応している。統括場長で対応が困難な場合は統括責任者が対応している。対応完了後は、区へ事象を報告、事業報告書に記載している。管理員へは苦情発生 of 事情聴取を行い、どのような経緯でどのような対応を行ったか統括責任者が面談を行い、内容を把握するとともに管理員へのフィードバックを行い再発防止や接遇向上に努めている。</p>		
⑥ 施設利用	評価	B 適正
<p>【施設利用計画】</p> <p>新田端大橋南・北自転車駐車場に当日利用向けの機械式駐輪機を導入するなど、既存施設の有効活用を図っています。また田端駅前自転車駐車場においては建設時に設置したラックを取り外し、高齢者、子乗せ自転車優先のおもいやりゾーンの拡充を図るなど、利用者の需要に応じた改善を図り利用率向上を目指している。</p> <p>【施設利用】</p> <p>指定管理業務の開始時に、当日利用については交通系電子マネーが使用できる券売機及び電磁ロック式駐輪機を導入した。</p> <p>また定期利用については定期管理システムを導入し、更新に際してパソコンやスマートフォンを利用した手続きを可能とし、利用者のニーズに合わせた対応を行っている。</p>		
⑦ 事業実施	評価	B 適正
<p>【委託事業】</p> <p>区内11ヶ所で自転車管理業務を行っている。このうち有人管理をおこなっている自転車駐車場では365日管理員が6:30~20:30まで常勤し、なかでも田端駅前は管理員が24時間常駐（受付時間は午前4時から翌日午前1時まで）している。コイン式は巡回して安全を保っている。</p> <p>【自主事業】</p> <p>自転車安全点検キャンペーンを田端駅前・新田端大橋中央・尾久駅前自転車駐車場でそれぞれ年1回実施し、自転車整備士による点検調整等を行っている。部品交換を必要とする不具合があった場合は、利用者に速やかに自転車購入店等で修理を行うようアドバイスを行っているが、今年度は新型コロナウイルス流行拡大のため、延期となった。</p>		

⑧ 環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>自転車駐車場は公共の施設であることから、利用者にとって利用しやすい環境、利用者にとって気持ちの良い接遇に努めている。また、常に場内の巡回や防犯カメラによる監視を行うとともに、券売機や精算機などのアルコール消毒を実施することで場内の安全が保たれている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>24 時間 365 日対応可能なサポートセンターを本社に設置しており迅速な対応体制が構築できている。万が一事故が発生した場合は統括責任者と統括場長が対応する。事故発生時は、緊急対応マニュアルを現場に配備しており、管理員から早急に連絡が取れる体制となっている。統括責任者及び統括場長は上級救命講習を受講している、応急処置の対応ができる体制となっている。また、事故発生時は速やかに北区へ報告している。提出の際は、経緯及び経過措置を報告し再発防止案を協議している。</p>		
⑨ 会計	評価	B 適正
<p>【規程】</p> <p>社内経理規程の他に、勘定科目処理要領、金銭出納事務要領等の必要な事項を定めている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>社内経理規程に基づき適正に処理されている。新日本有限責任監査法人の他に監査役が随時監査を行い、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>機械式の駐輪機や券売機を導入し、管理人による金銭の直接收受を廃止し、機械による料金の收受を行っている。精算機に関しては、サポートセンターによる遠隔監視、券売機に関しては、機械警備を導入し、金銭の安全に努めている。集金に関しては新型コロナウイルス流行により減らしているが、原則2週に1回（新田端大橋中央のみ週1回）警備会社による集金を委託している。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】</p> <p>新型コロナウイルスの流行により利用者数が減少している中で、券売機や精算機などの多くの利用者が触れる可能性があるものについては、可能な限り定期的にアルコール消毒を実施し、安心で安全な自転車駐車場を提供している。</p> <p>また、精算機に触れたくないとの利用者ニーズに応えるべく、QRコード決済システムを開発し提案するなど、駐輪場事業とコンピューターシステム開発事業を行っている強みを発揮している。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>緊急事態宣言の発出に伴い、自転車駐車場の稼働率が低下しました。経済活動の段階的な再開に伴い、定期利用状況は回復傾向で推移しましたが、当日利用状況は特に収入の20%弱を占める赤羽駅東口の有料利用台数が減少しているため改善が見受けられません。</p> <p>定期利用当日利用ゾーンの弾力的な運用により、一層利用者に価値あるサービスの提供を行うとともに、区への貢献を図って欲しい。</p>		

有料自転車駐車場区民満足度調査報告書

日本コンピュータ・ダイナミクス株式会社

1 調査の概要

- (1) 調査施設
田端駅前 自転車駐車場
- (2) 調査期間
令和3年8月2日(月)～8月16日(月)
- (3) 調査対象
自転車駐車場の利用者(定期利用者、当日利用者)
- (4) 調査方法
◇WEBアンケートサイトのみでの回答依頼
- (5) 回収状況
回収枚数：41枚
- (6) その他

2 調査結果

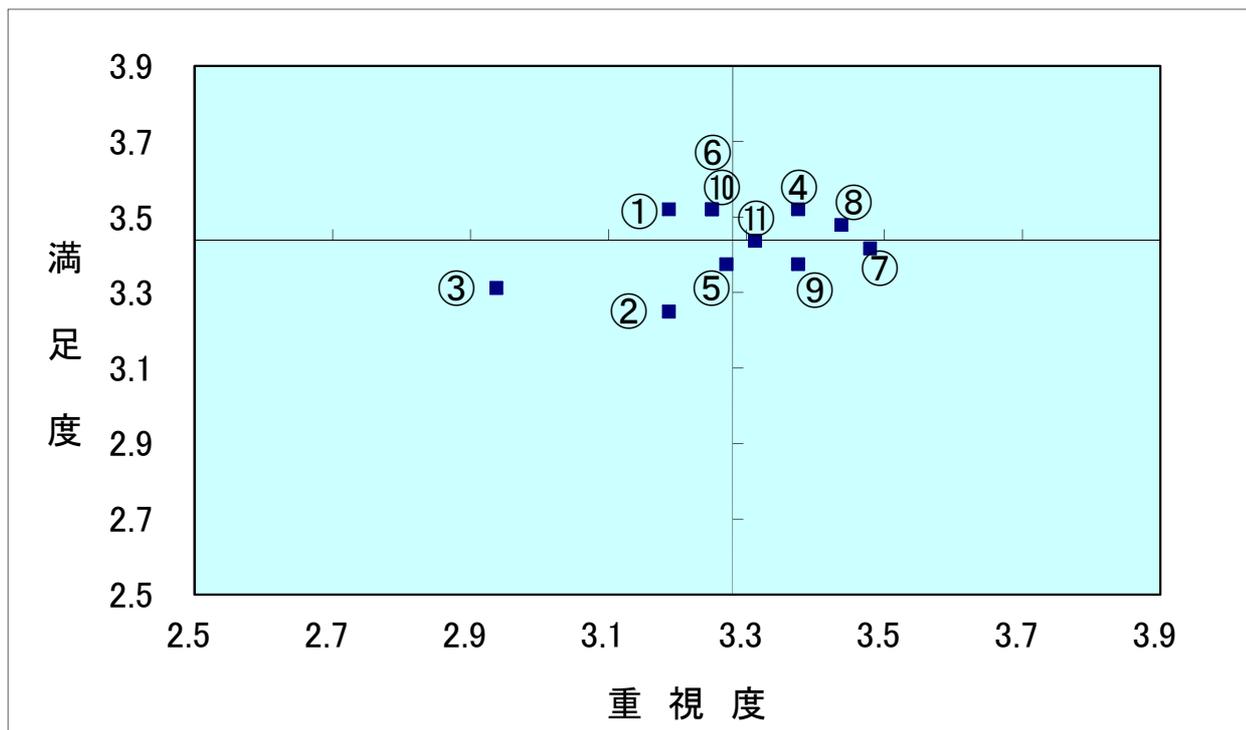
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて 大切	3 大切	2 大切 でない	1 全く 大切 でない	平均	4 大い に満 足	3 満足	2 不満	1 極め て不 満	平均
① 駐輪場の場所の便利さ(駅に近いなど)	21	18	6	3	3.1875	25	23	0	0	3.5208
② 駐車場内の案内表示のわかりやすさ	15	27	6	0	3.1875	12	36	0	0	3.2500
③ 申込みの手続き	12	21	15	0	2.9375	18	27	3	0	3.3125
④ 出し入れのしやすさ	24	18	6	0	3.3750	25	23	0	0	3.5208
⑤ 通路の通りやすさ(障害物の有無)	16	29	3	0	3.2708	18	30	0	0	3.3750
⑥ 自転車の整理状態	21	18	9	0	3.2500	25	23	0	0	3.5208
⑦ 自転車のスペースの広さ	23	25	0	0	3.4792	20	28	0	0	3.4167
⑧ 駐車場内の整理整頓、清潔さ	21	27	0	0	3.4375	23	25	0	0	3.4792
⑨ 駐車場の照明、明るさ	21	24	3	0	3.3750	21	24	3	0	3.3750
⑩ 職員のあいさつや言葉遣いの適切さ	21	18	9	0	3.2500	31	14	0	3	3.5208
⑪ 職員の対応の親切さ	24	15	9	0	3.3125	27	18	0	3	3.4375
⑫ 全体的な満足度						30	15	3	0	3.5625
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 3.28

満足度平均 3.44

3 結果分析



4 課題発見

当日利用券売機について

当日利用は券売機にて事前精算のため、通勤ラッシュ時に列ができ、不満という意見が多数見受けられた。

5 改善方策

当日利用券売機について

当日利用券売機は通勤ラッシュ時に列ができることに加え、シール型の当日利用券を使用しているため、発券時に排出口で詰まることが発生し利便性に欠けるため、事後精算が可能な精算機と電磁ラックの導入を区と協議していき、利用者の要望に応じていきたい所存です。

令和3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 施設管理課	
調査実施日	令和3年11月30日

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. 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1個所、足立区2個所(竹ノ塚・西新井、舎人ライナー地区)、江東区16個所等
- ・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2年度実績

収入：駐車場・自転車駐車場利用料金	244,031,445 円
支出：管理運営費・人件費等	133,712,026 円
納付金確定額	93,000,000 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 m ²	収容台数 660 台
駐車場	1階～9階R階	数量：12,648.16 m ²	収容台数 450 台
事務所	2階	数量：60.17 m ²	
- ・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1300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1200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箇月・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】 「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】 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、従事者へ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】 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】 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>【健康管理】 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>【従事者研修】 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ため、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】 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】 備品は適切に管理されている。</p> <p>【業務委託】 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】 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】 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】 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】 月に1回の会議にて、パルロード3関係者間で情報交換を行い、連携強化に努めている。 また、月に2回ポスティングを行い、周辺住民へ情報提供をしている</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はじめた。</p>		
⑥ 施設利用	評価	B 適正
<p>【施設利用計画】 多種多様な利用サービスの提供や、定期的に周辺住民に対して、ポスティングを行っていることにより、良好な利用実績となっている。 昨年度と同様、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10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。(16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	A 優良
<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。 自転車駐車場においては、新たに当日利用の発券機及び精算機に加え、来場不要で手続きできる独自開発の定期利用システムの導入により、管理室前の混雑が解消されたほか、現金の盗難防止や個人情報流出防止、さらに現金収受による利用客との接触機会を減少することで、新型コロナ感染リスクを軽減している。</p> <p>【事故対応】 事故対応マニュアルが整備されており、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成し、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、当日は金庫に入れて、二重ロックをし、翌日銀行口座へ入金する。 また、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】 本施設は指定管理を導入して7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。</p> <p>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により持ち直してきている。</p> <p>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・流通系電子マネー)、パーク&ライド制度の導入により、利用しやすい施設となっている。</p> <p>自転車駐車場においては、当日利用発券機及び精算機を設置し、従事者が発券、精算に係らない状況を作った。また、定期利用システムも導入し、精算方法の多様化や個人情報保護の向上を実現した。また、施設が地下にあるものの、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。365日24時間体制で、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26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。</p> <p>自転車駐車場の入り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。</p> <p>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roup
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3年8月13日（金）から9月12日（日）
- (3) 調査対象
駐車利用者（定期利用含む）
- (4) 調査方法
web方式（駐車場内にQRコードが印刷されたアンケート告知を掲示）
- (5) 回収状況
回収率件数：25件
- (6) その他

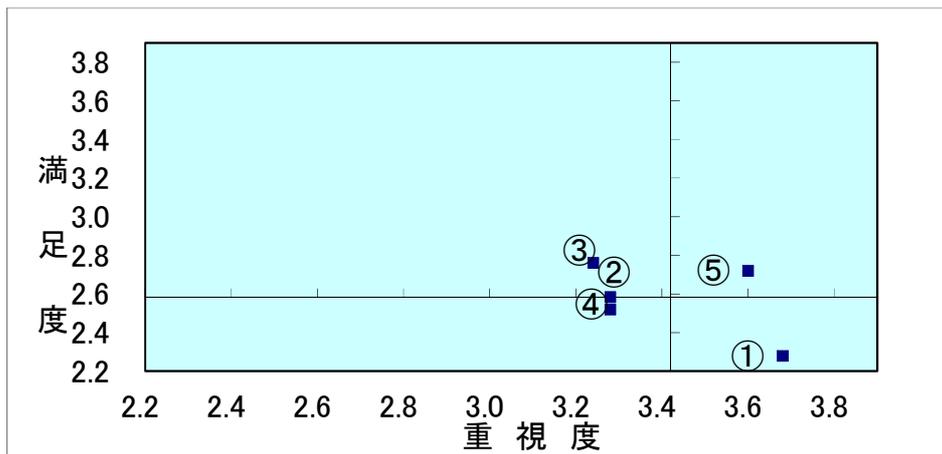
2 調査結果

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	18	6	1	0	3.68	2	10	6	7	2.28
② 看板等の案内表記	10	12	3	0	3.28	3	12	5	5	2.52
③ 施設の清掃状況	9	14	2	0	3.28	4	11	4	5	2.58
④ 設備の利用しやすさ	8	15	2	0	3.24	2	12	7	0	2.76
⑤ 事故防止などの安全管理状況	16	8	1	0	3.60	4	14	3	4	2.72
⑥ 全般的な満足度						5	11	4	5	2.64

※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 2.58

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

- ・最大料金が年々値上がりしている。
- ・特に設備、施設が新しくなるわけでもなく利益重視の値上げは理解出来ない。

項目④ 設備の利用しやすさについて

- ・エレベーターが不安定。
- ・初めて来た方や運転に不慣れな方は停めにくいかも知れない。
- ・場所にもよるが、駐車車室が幅員が狭い。隣の車がドアを開ける際に当たっていることがある。
- ・身障者用車室は対象者が使えるようにきちんと確保するべきだと思う。

項目⑤ 事故防止などの安全管理状況

- ・合流注意灯が点灯しない場所がある。
- ・小石が落ちている場所があるので、車両の通過時に石が跳ねて傷が付いてしまう可能性がある。

5 改善方策

項目① 駐車料金について

- ・最大料金については、周辺相場と立地条件（立体駐車場）等を総合的に勘案して設定していますので利用者に理解していただけるように努力をいたします。
- ・設備については、交通系ICカード（Suica、Pasmo）のほかに流通系ICカード（nanaco、Edy）でも決済ができるように精算機の改造済です。
また、パーク&ライド優待サービス（赤羽駅での降車履歴があるICカードで決済をすると駐車料金が優待される。）を導入済です。

項目④ 設備の利用しやすさについて

- ・エレベーターの機能改善については、大規模修繕または更新が必要となりますので貴区にて引き続き対応の検討をお願いいたします。
- ・身障者車室の運用については、車室後方に一般利用者には身障者車室の利用を控えてもらいたい旨のサインの設置をいたします。
- ・駐車車室については、車室幅員を広げると駐車台数が減少してしまうので、貴区と協議を重ね対応方法を検討します。

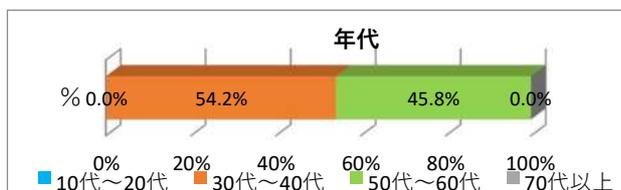
項目⑤ 事故防止などの安全管理状況について

- ・合流注意灯の修繕を早急に実施します。

6 その他

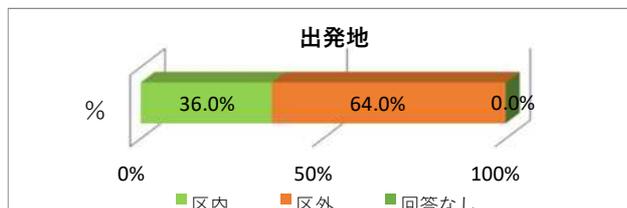
◆年代

	回答数	%
10代～20代	0	0.0%
30代～40代	13	54.2%
50代～60代	11	45.8%
70代以上	0	0.0%
合計	24	100.0%



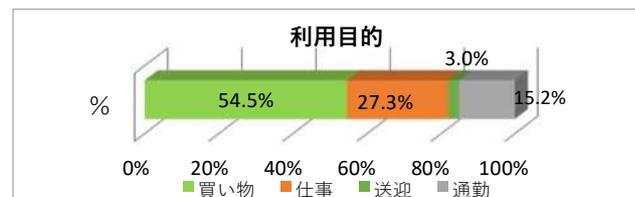
◆出発地

	回答数	%
区内	9	36.0%
区外	16	64.0%
回答なし	0	0.0%
合計	25	100.0%



◆利用目的

	回答数	%
買い物	18	54.5%
仕事	9	27.3%
送迎	1	3.0%
通勤	5	15.2%
合計	33	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3年 8月1日(日)～8月13日(金)

(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: 55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

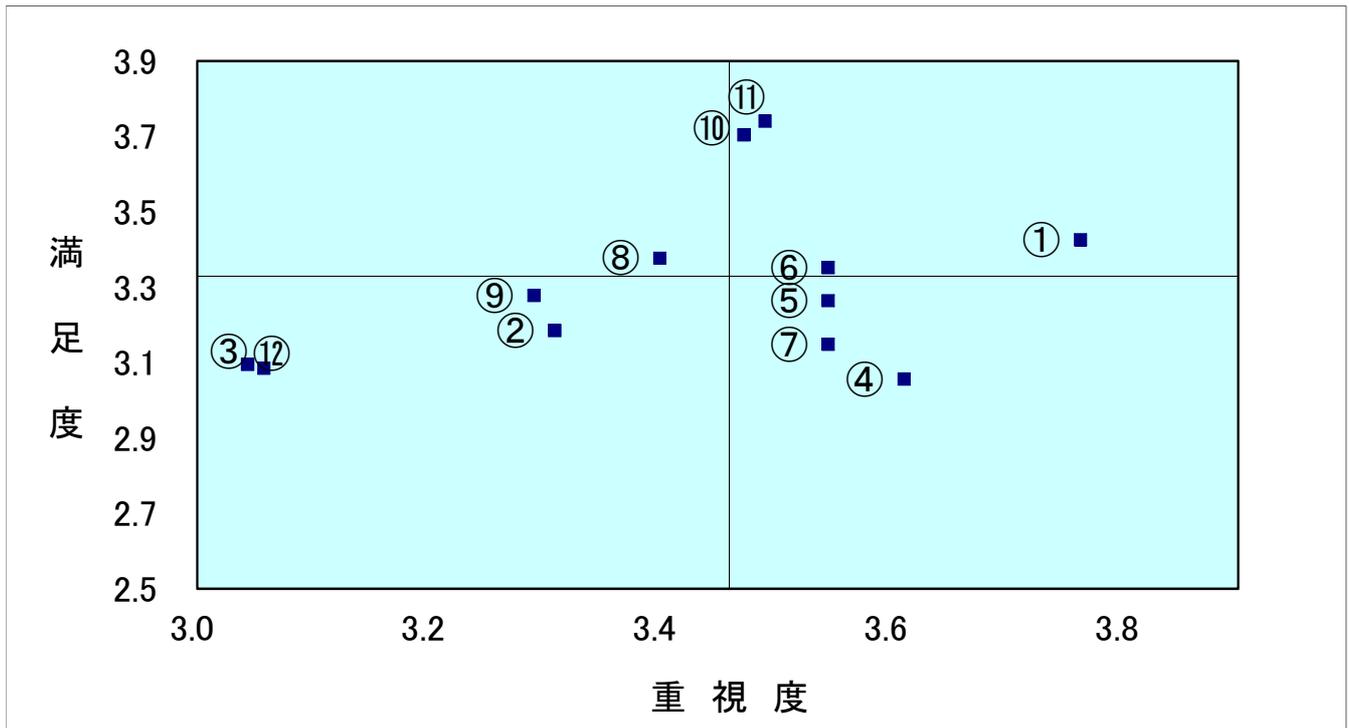
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて 大切	3 大切	2 大切 でない	1 全く 大切 でない	平均	4 大い に満 足	3 満足	2 不満	1 極め て不 満	平均
① 駐輪場の場所の便利さ(駅に近いなど)	42	13	0	0	3.76	27	24	2	1	3.43
② 駐車場内の案内表示のわかりやすさ	19	34	2	0	3.31	13	39	1	1	3.19
③ 申し込みの手続き	10	30	4	2	3.04	4	38	0	0	3.10
④ 出し入れのしやすさ	33	21	0	0	3.61	11	35	6	1	3.06
⑤ 通路の通りやすさ(障害物の有無)	30	25	0	0	3.55	16	35	2	0	3.26
⑥ 自転車の整理状態	31	23	1	0	3.55	20	33	1	0	3.35
⑦ 自転車の駐車スペースの広さ	33	19	3	0	3.55	13	36	5	0	3.15
⑧ 駐車場内の掃除など、清潔さ	22	33	0	0	3.40	20	33	0	0	3.38
⑨ 駐車場内の照明・明るさ	20	31	4	0	3.29	17	35	2	0	3.28
⑩ 職員のあいさつや言葉遣いの適切さ	27	27	1	0	3.47	38	16	0	0	3.70
⑪ 職員の対応の親切さ	27	28	0	0	3.49	40	14	0	0	3.74
⑫ 鍵掛けアナウンスの効果は	14	28	9	1	3.06	7	37	3	0	3.09
⑬ 全体的な満足度	—	—	—	—	—	29	23	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 3.46

満足度平均 3.33

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。

場内整理・誘導員 1名配置し、駐輪している場所より出すお手伝いをしておりますが、目配りが行き届いていない様に見受けられます。

「出し入れのしやすさ」の中には、地下施設であり入出庫が困難とのお声も多くあります。

(2) 申し込みの手続き

昨年10月より、発券・精算機を導入いたしました。隣接商業施設利用割引サービスがある為、割引サービス認証を、お忘れになる利用者が多く見受けられます。

場内には掲示しておりますが、目に留まることが少ないと思われま。

5 改善方策

(1) 出し入れのしやすさ・駐輪スペースの広さ

特に、土・日・ハッピーデー等の混雑が予想される日は、場長係員を10時～19時(休憩1時間)の勤務体制にし、整理・誘導員を含めて4名体制といたします。

更に、係員一人一人が利用者に対し、目配りを効かせ利用者サービスの充実に望みます。

(2) 申し込みの手続き

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3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3年11月15日
指定管理者	(株)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、指定管理料等)

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
 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(合わせて): 繁忙期…15人、閑散期(平日)…4人

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、令和3年度は年度当初よりバーベキュー場を休止している(荒川岩淵関緑地駐車場は4月29日~5月14日まで休止)。そのため、自主事業や利用者満足度調査等の評価項目は休止を踏まえた記載としている。

(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。
 ・今後、データを分析し、適宜物品のレパートリーを変えていく予定。
 ・冬季のみの大型ティピー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、令和3年11月20日より、人数制限等を行いながら再開予定である。来年度も見据えながら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。
 ○親子バーベキュー教室: アウトドア専門講師を招き、親子を対象として、バーベキューの講習を行う。
 ○地域の利用促進イベント: 子ども(地元小学生)を対象としたイベントを検討している。

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、「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く。 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 ・バーベキュー場を休止しているため、利用者満足度調査は実施していない。 <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"> ・年度当初よりバーベキュー場を休止している。 		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・バーベキュー場は休止中であるが、安全管理等の対応のため1名常駐させている。 ・再開を見据えてスタッフは継続雇用している。また、区内居住者を雇用するよう努めている。（現在、区内居住者は約8割） <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。 <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"> ・排水浸透柵の適切な清掃等、環境負荷低減への配慮が行われている。 ・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。 ・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が確立している。 ・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。作業分担は積み上げ運搬をユニック業者、駐車場までの誘導警備をサンワックスで実施。所要時間はコンテナ9台でおおよそ2時間を想定。 ・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。 		
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、親子バーベキュー教室、子どもを対象とした地域の利用促進イベントなど、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。 ※バーベキュー場休止中のため未定。 <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。 ・バーベキュー場再開に関する問い合わせ対応等、適切に対応している。 		
⑥施設利用	評価	B 適正
<p>【利用計画】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設利用計画が策定されている。バーベキュー場は休止中のため利用実績はない。 <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、HPやリーフレット等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の改修を求める声があり、令和元年度よ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"> ・バーベキュー場の休止期間中においても、巡回点検を継続するなど施設を適正に管理している。 ・11月20日予定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や、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。 ・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。 ※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） 		

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"> ・契約に際しては稟議書を作成し、必要性を明確にしている。また、出納に当たり、責任者の承認を得ている。 ・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>第2期としては、第1期3年で得たノウハウ蓄積や従事者の習熟、利用者や現場の特性把握により、更なるサービス向上と安定した運営を期待していた。しかし、令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、合わせて約6か月間の休止となった。</p> <p>令和3年1月12日から11月15日現在、バーベキュー場の休止は継続中であるが、現地に管理スタッフを配置し、トイレ清掃・ごみ処理等の維持管理や利用者からの問い合わせ対応、管理エリアの巡回等による秩序維持やスタッフへの休業補償による雇用維持など、再開に向けた環境・体制整備に努めていることは評価できる。</p> <p>なお、徹底した感染拡大防止対策に努めたうえで11月20日に再開する予定である。</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防止対策については、引き続き、徹底した対策を講じるとともに、地域との連携や水辺のにぎわい創出に繋がるような運営を期待している。</p>		

令和3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3年8月6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: 141名(内、正社員数は71名)〔令和3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～現在)、○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～現在)、
 ■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	166,345,000	161,998,000	827,493,753

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、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	A 優良
<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。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> <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</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、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。

⑤交流・改善

評価

B 適正

【地域等との関わり】

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2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。

【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2年度は、3,669件（R元年度6,001件）、延べ利用者数43,811人（R元年度83,680人）であり、全体の稼働率は30.5%（R元年度40.3%）であった。

新型コロナウイルス感染症拡大による緊急事態宣言、まん延防止等重点措置等による利用制限が長期にわたり、団体・サークルの活動自粛や文化センター主催事業の中止、北区の公的行事・事業等の中止を余儀なくされ、利用が大幅に減少した。

新型コロナウイルス感染症の流行が誘因となり解散する団体が増加した一方で、全室に窓があり、換気が可能という施設の環境を感染症予防の観点から評価し、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ている。また、自主事業として10年以上継続開催している「きたくせんたー寄席」の実績をふまえ、十条駅111周年記念イベント「開業記念落語会」を開催するため施設を利用したいとのケースがあった。

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2年度は、計33講座（委託21+自主12）・72回（委託57+自主15）を開催、延べ876人（委託684+自主192）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】

委託事業では、施設全体の利用促進・活性化を念頭に置き、子育て世代の仲間づくりを支援する講座を企画・実施した。地域の新しい居場所となるよう環境づくりに取り組み、「ライフプラン」「ブラッシュアップ講座」「色彩」の講座を企画し、参加者から高い評価を得た。

【自主事業】

自主事業では、初めてZoomを活用したオンラインと、対面講義を同時に行うハイブリッド方

式での講座を実施（シニア向け、資産活用の基礎知識）。一般財団法人日本青年館『雑誌 社会教育』2021年5月号に記事が掲載された。オンラインミーティングやセミナーへの参加に必要な知識・機器操作方法を習得する場・機会の需要が高まっていることを受け、オンライン活用講座を実施。参加者からは実用性が高いと好評を得ている。

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3年8月6日(金)、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」をはじめ、ホームページの見直し・改善を図るとともに、ツイッターの有効活用、撮影での施設利用を促進し、施設情報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
 利用者の利便性の向上にむけ、来館回数を減らすため、2ヶ月先の1ヶ月分をまとめて予約できる抽選方法を昨年6月から試行実施した。満足度調査において現行の方法を評価する声が多くなっていることを踏まえ、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。
 (3) 設備・備品の充実
 巡回点検で予防保全に努め棚卸で在庫の管理を徹底する。故障・破損に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3年6月1日(火)～令和3年6月30日(水)

(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

中央公園文化センター 配布数 237枚 回収 176枚 回収率 74.2%

(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

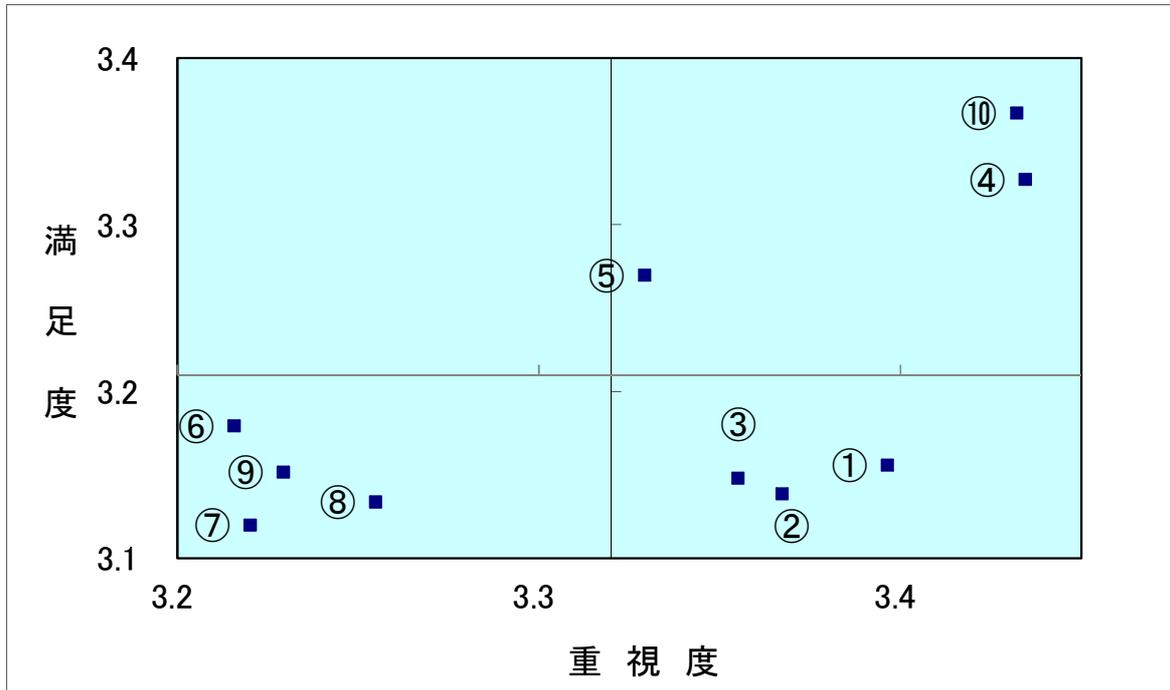
アンケートの設問の一部が抽象的で回答しづらいとの意見があり、一部表現を変更するとともに、回答方法について具体的な注釈をつけた。昨年度より、裏面に抽選方法についての調査を追加し、今年度も同じ内容で実施したことで、前年度との比較が可能となった。

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	69	98	2	0	3.40	36	106	12	0	3.16
② 施設使用申し込みの手続き方法(抽選・窓口・WEB・電話)	54	93	0	0	3.37	33	93	8	3	3.14
③ 設備・備品の充実	61	107	1	0	3.36	34	118	10	0	3.15
④ 施設やロビー等の清潔さ、快適さ	73	95	0	0	3.43	53	109	0	0	3.33
⑤ 学習成果の発表の場としての利用のしやすさ	58	98	5	0	3.33	47	99	6	0	3.27
⑥ 団体と文化センターが共に取組む事業	41	104	8	0	3.22	29	113	3	0	3.18
⑦ 事業(講座・イベントなど)の数と内容	44	107	7	1	3.22	27	114	9	0	3.12
⑧ 学習に関する情報の提供	47	103	7	0	3.25	24	113	5	0	3.13
⑨ 学習活動に関する相談	43	107	7	0	3.23	26	115	4	0	3.15
⑩ 職員の対応(親切さ・説明のわかりやすさ)	70	92	0	0	3.43	60	96	2	0	3.37
⑪ 文化センターの全体的な満足度						46	113	3	0	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 3.32 満足度平均 3.21

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3.21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より0.01ポイント下降しており、満足度平均は0.03ポイント上昇した。

(2) 重視度の高い項目は「④施設やロビー等の清潔さ、快適さ」「⑩職員の対応」「①文化センターに関する周知・PR」「②施設使用申し込みの手続きの方法」「③設備・備品の充実」の順で、④、⑩は満足度の平均値(3.21)を大きく上回っている。

(3) 満足度の低い項目は「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」「②施設使用申し込みの手続きの方法」「③設備・備品の充実」「⑨学習活動に関する相談」「①文化センターに関する周知PR」の順で、①、②、③が重視度の平均値(3.32)を上回っている。

(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=表右下半部分)は、「①文化センターに関する周知・PR」「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. ①文化センターに関する周知・PR

紙媒体の「文化センターだより」をはじめ、Web媒体のホームページの見直し・改善を図るとともに、Twitter等SNSの有効活用、撮影での施設利用を促進し、講座内容、利用団体の情報、施設の利用方法などを広く周知し文化センターの認知度を高める。

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回にまとめて行う抽選方法を採用し、昨年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。結果：a(従来どおりが良い)…49、b(現行の抽選方法が良い)…53、c(その他)…7

aの理由としては「慣れているので」「わかりやすい」、bの理由としては「一度に予約できる」が大半を占めた。1年間継続しているため、aの「従来」を現行の方法と勘違いされている方も多かった。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、抽選での申込以外の、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向上を目指し、申込み方法を広く周知していく。

No. ③設備・備品の充実

毎日の巡回点検時に設備・備品の確認を行い予防保全に努めるとともに、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・購入を検討し必要に応じて実施する。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努め、利用促進を図る。

令和3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3年8月4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: 141名(内、正社員数は71名)〔令和3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~現在)、○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~現在)、
 ■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	166,345,000	161,998,000	827,493,753

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	A 優良
<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。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> <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</p>		

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、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。

⑤交流・改善

評価

B 適正

【地域等との関わり】

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2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。

【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2年度は4,466件（R元年度9,038件）、延べ利用者数56,802人（R元年度142,927人）であり、全体の稼働率は39.5%（R元年度63.7%）と減少した。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。

新型コロナウイルス感染症拡大による緊急事態宣言、まん延防止等重点措置等による利用制限が長期にわたり、団体・サークルの活動自粛や文化センター主催事業の中止、北区の公的行事・事業等の中止を余儀なくされ、利用が大幅に減少した。

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解散に至った団体数はほぼ横ばいで推移。一方で、新たに文化センターを活動拠点として利用を開始した団体もある。公的利用においても、施設の立地・環境を評価し、東洋大学情報連携学部の研究活動や都立高等学校の学校・入学説明会で施設を利用したい等のケースが生じている。

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2年度は、計36講座（委託27+自主9）・114回（委託99+自主14）を開催、延べ1,941人（委託1,788+自主153）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】

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、初心者向けのオンライン体験講座を実施するなど多様なテーマで開催。男性が参加しやすい講座や地域の人材を活用した講座を複数企画し、利用者のすそ野が広がるよう努めている。

【自主事業】

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

オンラインで世界の家庭料理について学ぶ講座を実施するなど、コロナの影響で長期間、料理ができない状況を踏まえ、学習の可能性を広げ充実につなげている。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。

【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3年8月4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。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

2か月先の1か月分を曜日ごとに月1回で行う抽選方法を昨年6月から実施している。月間で複数回、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おり、時間が長いことへの改善要望は減少し、現行の方法を評価する声が多くなっている。利用者の負担軽減を念頭に置きつつ、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。

(2) 設備・備品の充実について

昨年要望のあった扇風機・消毒液・非接触型の体温計は設置済のため換気や消毒関連の要望は減少した。窓のある施設は事前に窓の開放を行い、窓のない施設には複数のサーキュレーターを併設して換気に努めている。職員による巡回消毒に加え、利用時に消毒セットを貸出しし活動前後の施設内消毒に協力いただいている。開館から二十数年が経過しているため、経年劣化した設備備品は適宜更新し、定期清掃で床等の洗浄を重点的に行い印象改善に努める。

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3年6月1日(火)～令和3年6月30日(水)

(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 531枚 回収 402枚 回収率 75.7%

(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

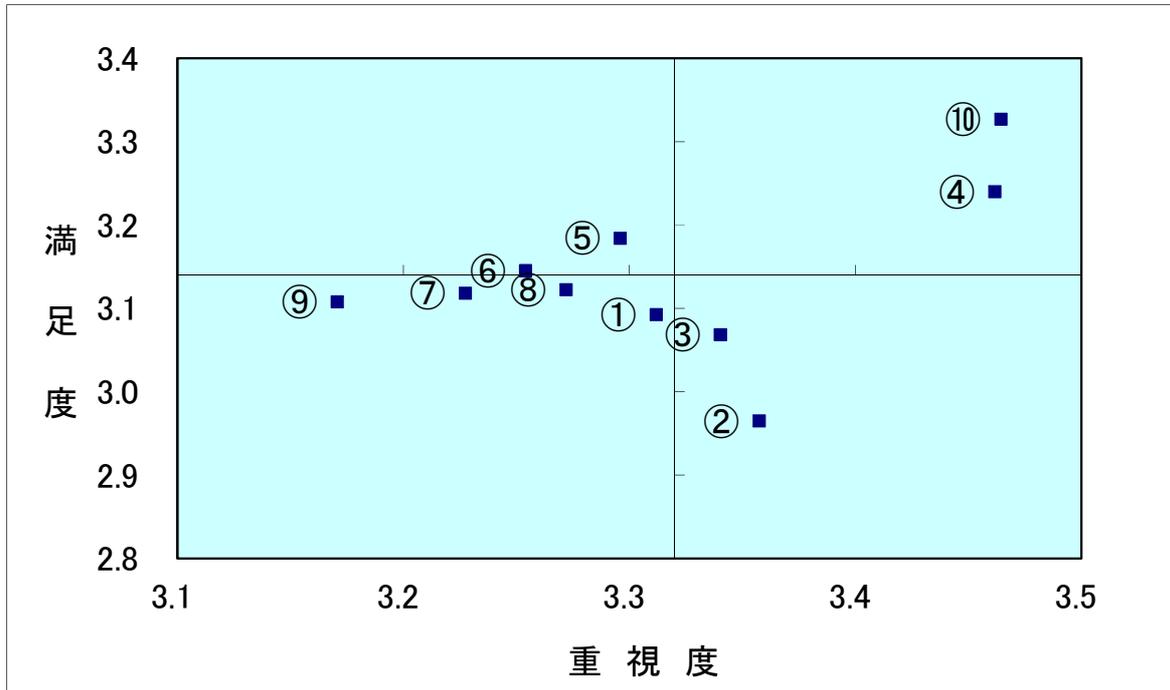
アンケートの設問の一部が抽象的で回答しづらいとの意見があり、一部表現を変更するとともに、回答方法について具体的な注釈をつけた。昨年度より、裏面に抽選方法についての調査を追加し、今年度も同じ内容で実施したことで、前年度との比較が可能となった。

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	123	263	2	0	3.31	61	287	13	7	3.09
② 施設使用申し込みの手続き方法(抽選・窓口・WEB・電話)	131	225	1	1	3.36	46	249	34	12	2.96
③ 設備・備品の充実	133	250	2	0	3.34	63	268	32	3	3.07
④ 施設やロビー等の清潔さ、快適さ	176	202	1	0	3.46	104	258	12	1	3.24
⑤ 学習成果の発表の場としての利用のしやすさ	122	242	11	0	3.30	76	267	9	1	3.18
⑥ 団体と文化センターが共に取組む事業	100	254	8	0	3.25	58	271	9	0	3.15
⑦ 事業(講座・イベントなど)の数と内容	95	258	12	0	3.23	61	267	18	1	3.12
⑧ 学習に関する情報の提供	112	253	10	0	3.27	48	253	10	0	3.12
⑨ 学習活動に関する相談	79	267	17	0	3.17	51	268	15	0	3.11
⑩ 職員の対応(親切さ・説明のわかりやすさ)	179	198	1	1	3.46	132	223	12	0	3.33
⑪ 文化センターの全体的な満足度						85	268	6	1	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 3.32 満足度平均 3.14

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3.14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より0.04ポイント下降しており、満足度平均は0.05ポイント上昇した。

(2) 重視度の高い項目は「④施設やロビー等の清潔さ、快適さ」と「⑩職員の対応」が同率で筆頭、「②施設使用申し込みの手続き方法(抽選・窓口・WEB・電話)」がそれに続き、重視度の平均を大きく上回った。重視度の平均値は3.32。

(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」「①文化センターに関する周知・PR」「⑨学習活動に関する相談」と続いた。満足度の平均値は3.14。

(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=表右下部分)は、「②施設使用申し込みの手続き方法」と「③設備・備品の充実」であることが判明した。

5 改善方策

No. ②施設使用申し込みの手続き方法

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回にまとめて行う抽選方法を採用し、昨年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。結果：a(従来どおりの良い)…38、b(現行の抽選方法が良い)…144、c(その他)…28

月間で複数回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。一方でインターネットや電話等での抽選を望む声も一定数ある。抽選会参加にかかる利用者の負担軽減を念頭に置きつつ、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。

No. ③設備・備品の充実

昨年要望のあった扇風機・消毒液・体温計の設置は済んでおり、感染防止のための換気や消毒関連の要望は減少。引き続き窓のある施設は事前に窓の開放を行い、窓のない施設にはサーキュレーターを設置、面積の大きい施設には複数の扇風機や大型のサーキュレーターを併設して空気環境の改善に努めた。館内共用部には複数の消毒液を設置し、事務所前では非接触型の体温計を活用している。職員による巡回消毒に加えて利用時に消毒セットを貸出し、活動前後の施設内消毒に協力いただいている。開館から二十数年が経過し施設・設備の老朽化が目立つ。経年劣化した設備・備品は適宜更新するほか、定期清掃で床等の洗浄を重点的に行い、印象改善に努める。

令和3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3年8月4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: 141名(内、正社員数は71名)〔令和3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~現在)、○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~現在)、
 ■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	166,345,000	161,998,000	827,493,753

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】</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】</p> <p>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	A 優良
<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。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> <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>		

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。

【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。

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2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2年度は、1,355件(R元年度2,707件)、延べ利用者数は14,121人(R元年度37,465人)、全体の稼働率は23.9%(R元年度38.6%)であった。

新型コロナウイルス感染症拡大による緊急事態宣言、まん延防止等重点措置等による利用制限期間が長期にわたり、団体・サークルの活動自粛や文化センター主催事業の中止、北区の公的行事・事業等の中止を余儀なくされ、利用が大幅に減少した。活動自粛の継続・休会や新型コロナウイルスが誘因となり解散する団体もあった一方で、アート書道や合唱など、新しく文化センターを活動拠点として利用を開始した団体もある。

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。

滝野川文化センターの特色の一つとして、本格的な陶芸の設備があるので、活動が円滑に行われるよう使用環境を整えている。

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2年度は、計25講座(委託21+自主4)・85回(委託76+自主9)を開催、延べ941人(委託844+自主97)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】

<p>陶芸窯をはじめとした施設設備、地域資源を活用した講座を開催し、二つの講座から自主グループが誕生した(「手編み」「創作帯」)。「日曜陶芸教室」では終了後団体への入会者が多数あった。</p> <p>【自主事業】</p> <p>社会教育施設としての専門性を相互に発揮し、新規利用者の獲得・施設の活性化をめざし、中央図書館と連携して「ブックカフェ」を継続開催している。また、「北区でくらす・はたらく」では、地域で活動する音楽家をゲストに招き、Zoomを活用してオンラインと対面とのハイブリッド形式でトーク&ライブの開催を行っている。</p>		
⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>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。</p> <p>【事故対応】</p> <p>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。</p>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>【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。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>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。</p> <p>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。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】</p> <p>令和3年8月4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。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。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>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られた以下3項目について、改善に向けた具体的取組を期待したい。</p> <p>①施設使用申し込みの手続き方法(抽選・窓口・WEB・電話)</p> <p>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昨年6月から実施。昨年同様に従来どおりの抽選方法(2カ月後の同日までの申込み)を希望する声が中央公園・赤羽と比較すると多い。相互に異なる傾向を共有し、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。</p> <p>②事業(講座・イベントなど)の数と内容</p> <p>引き続き感染症対策を徹底し対面型でも安心して受講できる環境を維持するとともに、オンラインでの開催に積極的に取り組んでいく。また、常時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、様々な媒体での広報活動・周知を強化する。</p> <p>③学習に関する情報の提供</p> <p>情報の鮮度に気を配り、地下一階図書館入口や滝野川会館一階正面出入口に情報看板を設置し施設の存在をアピールするほか、2階への導線として効果的な案内表示を検討し設置する。</p>		

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3年6月1日(火)～令和3年6月30日(水)

(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

滝野川文化センター 配布数 329枚 回収 244枚 回収率 74.2%

(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

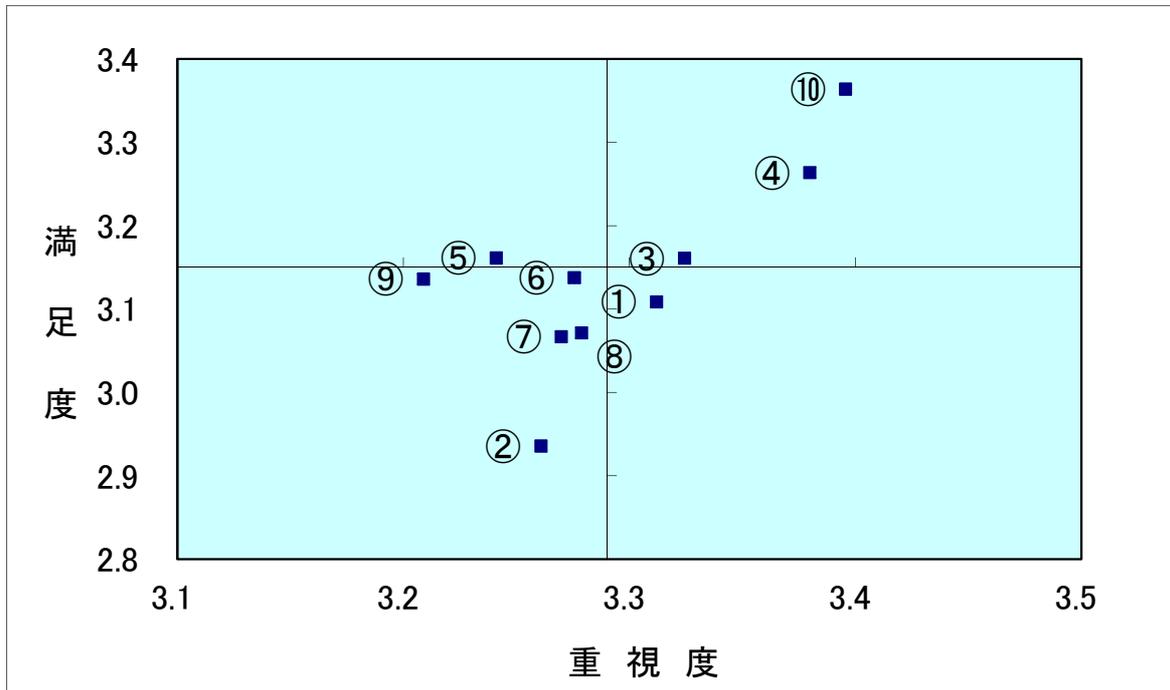
アンケートの設問の一部が抽象的で回答しづらいとの意見があり、一部表現を変更するとともに、回答方法について具体的な注釈をつけた。昨年度より、裏面に抽選方法についての調査を追加し、今年度も同じ内容で実施したことで、前年度との比較が可能となった。

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	74	159	1	0	3.31	44	147	21	0	3.11
② 施設使用申し込みの手続き方法(抽選・窓口・WEB・電話)	37	100	1	0	3.26	18	102	13	7	2.94
③ 設備・備品の充実	76	146	3	0	3.32	51	158	15	0	3.16
④ 施設やロビー等の清潔さ、快適さ	87	142	0	0	3.38	65	148	7	0	3.26
⑤ 学習成果の発表の場としての利用のしやすさ	61	156	7	0	3.24	43	166	8	0	3.16
⑥ 団体と文化センターが共に取組む事業	65	157	3	0	3.28	39	155	9	1	3.14
⑦ 事業(講座・イベントなど)の数と内容	65	157	4	0	3.27	36	152	22	0	3.07
⑧ 学習に関する情報の提供	68	153	5	0	3.28	30	166	15	0	3.07
⑨ 学習活動に関する相談	59	154	12	0	3.21	39	156	11	0	3.14
⑩ 職員の対応(親切さ・説明のわかりやすさ)	92	137	1	0	3.40	86	128	6	0	3.36
⑪ 文化センターの全体的な満足度						62	147	6	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 3.29 満足度平均 3.15

3 結果分析



4 課題発見

(1) 重視度平均は3.29、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る。重視度平均は昨年度より0.02ポイント上昇しており満足度平均は昨年と同ポイントである。

(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」の順で高く、重視度の平均を大きく上回った。重視度の平均は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「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」が同率で続く。満足度の平均は3.15。

(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）に該当する項目はなかったが、満足度が低かった項目（上記（3）の通り）を課題として捉え改善方策に取り組む。

5 改善方策

No. ②施設使用申し込みの手続き

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回にまとめて行う抽選方法を採用し、昨年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。結果：a（従来どおりが良い）…45、b（現行の抽選方法が良い）…55、c（その他）…6

昨年と同様に従来どおりの抽選方法（2カ月後の同日までの申込み）を希望する声が中央公園・赤羽と比較すると多い。3センターで異なる傾向を共有したうえで、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。

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拡大の影響（緊急事態宣言等）を受け、講座やイベントを一定期間あるいは急に中止・延期せざるを得なかった。このことが満足度の低さを招いたと考えられる。引き続き感染症対策を徹底し、参集型でも安心して受講できる環境・学習方法で講座を企画・実施するとともに、オンラインでの学習機会の提供に積極的に取り組んでいく。また、講座の開催情報の発信にも注力し、館内掲示やホームページ、ツイッター、文化センターだより等での周知を強化する。

No. ⑧学習に関する情報の提供

ここ数年、地下一階図書館入口の壁面や滝野川会館一階正面出入口に情報看板を設置し、来館者への情報提供を行っている。学習情報だけでなく2階文化センターへの導線として効果的な案内表示を検討し設置する。施設で提供している情報の鮮度に気を配り、団体紹介ポスターも含め最新の情報に随時更新する。

令和3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3年11月24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)●富山県立国民宿舎天望立山荘(平成22～25年度)●足立区立日光林間学園(平成20～24年度)●富山県立砺波青少年自然の家(平成20～24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)

【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	94,474,910	93,937,000	480,609,032

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、娯楽室の提供(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。】
 ⑥大手旅行サイトと提携し、インターネットを活用したPR

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>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】</p> <p>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、常連客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、地元の信頼を得ている。</p> <p>【開所】</p> <p>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】</p> <p>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】</p> <p>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】</p> <p>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】</p> <p>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】</p> <p>物品は、適正に管理されている。</p> <p>【業務委託】</p> <p>区の事前承認を得て適正に行っている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>本社及び食品流通部門は、2004年にISO14001を認証取得しており、本学園も、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】</p> <p>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】</p> <p>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。</p> <p>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】</p> <p>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。</p> <p>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】</p> <p>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】</p> <p>年間利用計画を策定、目標達成に向け、努力している。令和2年度利用実績は、2,716人（前年度より7,508名減少）であった。要因として、新型コロナウイルスの影響が挙げられる。</p> <p>【施設利用】</p> <p>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。</p> <p>令和2年4月15日～6月18日までは新型コロナウイルスの影響で臨時休館となった。令和2年6月19日から新型コロナウイルス感染症予防対策を実施し、規模を縮小して営業をしている。新しい旅のエチケット（感染リスクを避けて安心して楽しい旅）に基づいた、安全かつ円滑な運営が継続できるように北区と連絡を密にし、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】</p> <p>令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響で夏季のイングリッシュサマーキャンプ等、学校利用は全て中止となった。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。</p> <p>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、テーブル間の間引きを行っている。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】</p> <p>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。また、大手旅行サイトと提携したインターネットでの集客のほか、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が、新型コロナウイルス感染症の影響で利用自粛となっている。</p>		

⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>「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3年11月24日(水)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利用者満足度調査報告書

(株) ニッコトラスト

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3年7月25日～令和3年8月30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

7月26日～8月31日の利用者 100名 回収枚数 61枚 回収率 61%

(6) その他

調査項目は昨年同様である

2 調査結果

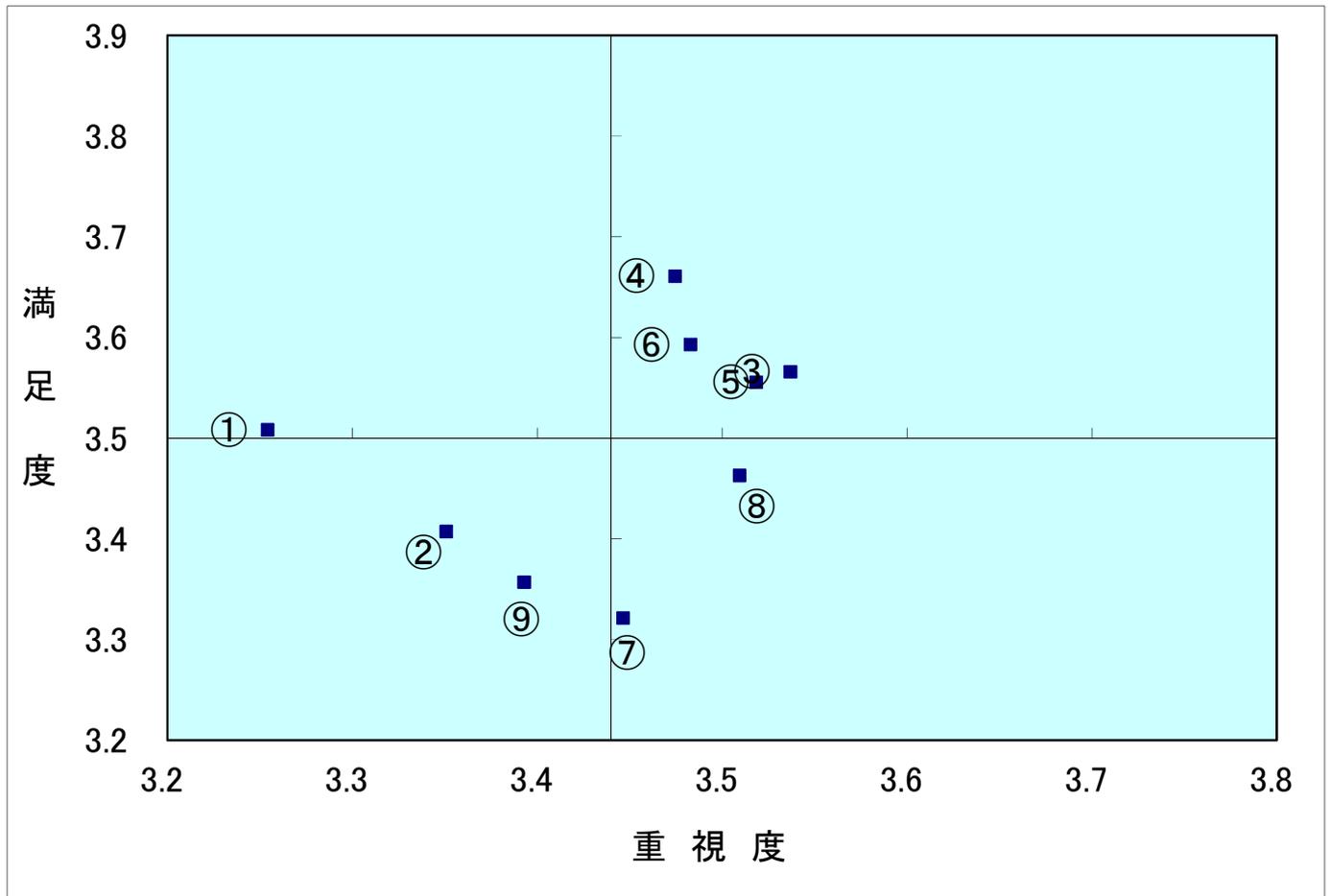
選 択 肢	大切さ（重視度）					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 申し込みの手続き・打ち合わせ等、受付のしやすさ	15	44	0	0	3.25	30	29	0	0	3.51
② 現地までの行きやすさ、送迎等	20	37	0	0	3.35	24	28	2	0	3.41
③ 建物および室内の整理整頓・清潔・安全性	29	25	0	0	3.54	30	23	0	0	3.57
④ 現地従業員の対応・服装・言葉使い	28	31	0	0	3.47	40	18	1	0	3.66
⑤ 防犯上の安全度	28	26	0	0	3.52	30	24	0	0	3.56
⑥ 食事	28	30	0	0	3.48	35	24	0	0	3.59
⑦ 睡眠寝具等	25	31	0	0	3.45	22	30	4	0	3.32
⑧ 温泉、浴用品	27	26	0	0	3.51	28	23	3	0	3.46
⑨ 居住性、安らぎ度、室内洗面用具、消耗品	22	34	0	0	3.39	23	30	3	0	3.36
⑩ 全体的な満足度						32	25	0	0	3.56

※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 3.50

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
これについては、利用者から満足を得ている。
- 満足度がやや低い項目は、⑦睡眠寝具等⑧温泉、浴用品⑨居住性、安らぎ度、室内洗面用具、消耗品
・調査した期間が緊急事態宣言の発令中と暑い時期だったと思われます。
又、新型コロナウイルス感染症予防対策が影響してるとと思われます。
(検温・手洗い・消毒・部屋の人数制限・カラオケの利用中止・一部浴用品の廃止
・脱衣室、洗い場及びレストラン等のソーシャルディスタンスの協力とお願い)

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。
- ウイズコロナ
・新しい旅のエチケット（感染リスクを避けて安心して楽しい旅）に基づいて、利用者に協力をお願いする。

令和3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3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91番2号
 【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
 【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3年4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) 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
 - (ア) 乳幼児クラブ活動の実施
 - (イ) 玩具、遊具などの環境設定
 - (ウ) 日常の子育て相談及び臨床心理士などによる専門相談、はぴママひよこ面接の実施
 - 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
 - (ア) 放課後子ども総合プラン実行委員会などの運営支援
 - (イ) 小学生の健全育成にかかわるスタッフの資質向上の支援
 - ウ. 地域との連携
 - (ア) 子どもセンター運営委員会の開催
 - (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
 - 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ターなど）
 - (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
- (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】 施設長は今年度から就任。以前八幡山子どもセンターでの勤務経験がある。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。</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】 利用者の多くは乳幼児親子のため、おむつ交換スペースを拡充するなど、乳幼児親子が安心、安全に過ごせるよう改善を行っている。また、古い施設のため修繕箇所が増えてきているが、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】 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】 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。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】 今年度は新型コロナウイルス感染症の影響でいずれも実施できなかったが、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おこなっている。</p> <p>【苦情処理】 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】 区で実施していた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】 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おり、現在は職員が検温の際出来る限り玄関側に出て対応している。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、これらの団体は児童館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は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、人数制限、利用時間短縮の貼紙掲示や呼びかけを適切に行っている。</p>		
⑦事業実施	評価	B 適正
<p>【子どもセンター事業】 コロナ禍における行事・事業の実施にあたっては、その時々対策基準等に基づき、適正に対応している。乳幼児活動においては、乳幼児茶話会やアンケートで保護者の意見を聞いて、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、アルコール消毒の設置、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、規定に従って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。</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15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して行われている。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。保護者は子育てに戸惑いやストレスを感じている場合もあるため、職員は子育て支援はもちろん親育ち支援も行う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期待する。</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
八幡山子どもセンター

1 調査の概要

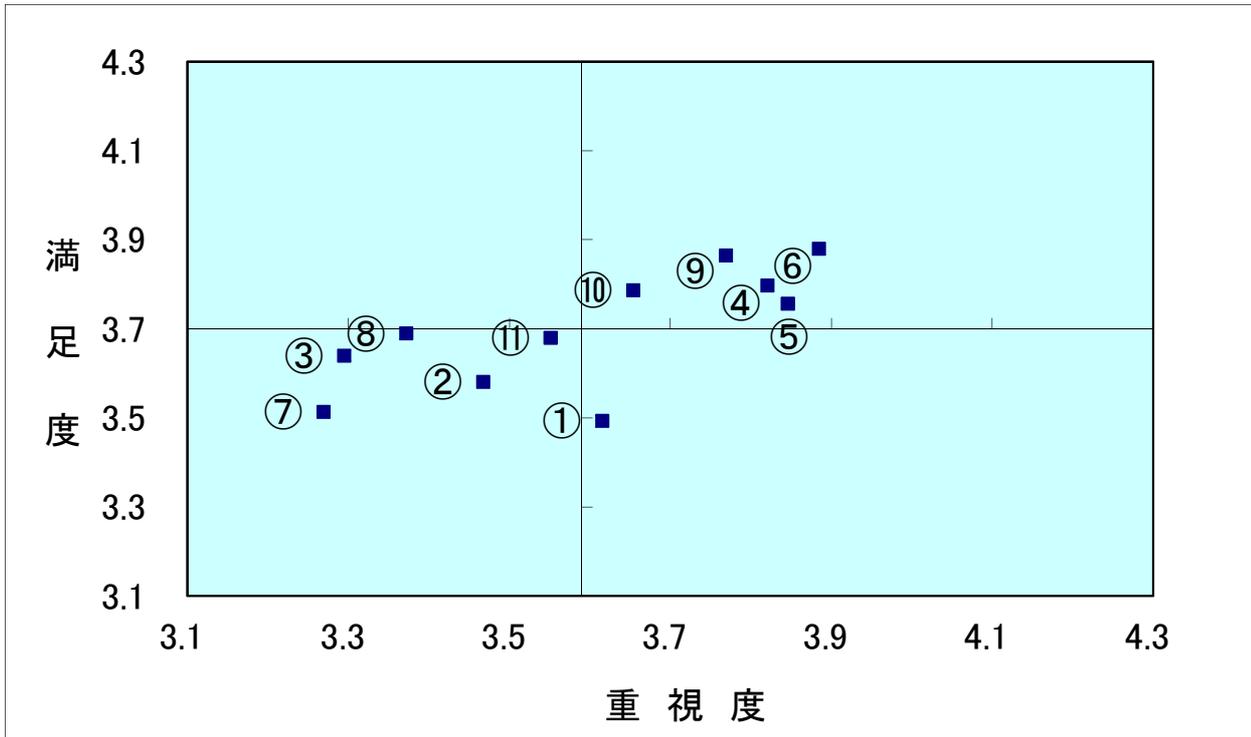
- (1) 調査施設
北区立八幡山子どもセンター
- (2) 調査期間
令和3年7月7日(水)～令和3年8月7日(土)
- (3) 調査対象
利用乳幼児保護者
- (4) 調査方法
来所者にアンケートを配布、記入後は回収箱に入れてもらう。
- (5) 回収状況
78人配布、78人分回収
- (6) その他
複数回答の場合は未回答として集計した。

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 設置してある遊具、玩具の内容(種類・数など)について	48	30	0	0	3.62	37	38	0	0	3.49
② 設置してある本の内容(種類・数など)について	38	37	2	0	3.47	45	27	2	0	3.58
③ 装飾や掲示物について	26	49	3	0	3.29	48	27	0	0	3.64
④ 衛生管理・清掃・清潔面について	64	14	0	0	3.82	59	15	0	0	3.80
⑤ 安全対策・環境整備について	66	12	0	0	3.85	57	16	1	0	3.76
⑥ 居心地や雰囲気について	69	9	0	0	3.88	66	9	0	0	3.88
⑦ ホームページやポスター、おたよりについて	25	49	4	0	3.27	38	36	0	0	3.51
⑧ 意見、要望に対する対応について	31	45	2	0	3.37	49	22	0	0	3.69
⑨ 職員の乳幼児への対応について	62	14	2	0	3.77	64	10	0	0	3.86
⑩ 職員の保護者への対応について	52	25	1	0	3.65	59	16	0	0	3.79
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)	44	33	1	0	3.55	51	24	0	0	3.68
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 **3.59** 満足度平均 **3.70**

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、3.70と高い評価をいただいた。
 ①「設置してある遊具、玩具の内容について」の項目は重視度平均より満足度平均の方が0.13ポイント低かった。
 ⑧「意見、要望に対する対応について」の項目は、未回答や重複回答が他の項目と比べて多かった。判断しづらいと感じた方が複数いたようである。
 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、最も高い⑥は3.88と昨年度の3.79よりもさらに上回った。しかし⑩は高いながらも昨年より0.05ポイント低かった。

5 改善方策

①「設置してある遊具、玩具の内容について」
 昨年度感染予防対策で使用を取りやめた遊具について今年度は再検討し、対策をとった上で再度使用できるようにし喜ばれてはいたが、アンケートでは新しい具体的要望（「トミカなどの車のおもちゃがあるとうれしい」等）も出ていたので、そちらも検討していきたい。

⑧「意見、要望に対する対応について」
 毎年茶話会と題して、利用者同士の交流を深めながら館についての要望をお聞きしていたが、感染防止のため中止している。日常の会話の中から利用者のニーズをとらえ、運営に反映するように努めているが、利用者の方にはうまく伝わっていないのかもしれない。広く意見を募集していること、ニーズに答えていく姿勢があることを、掲示などを活用しながら周知していきたい。

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」
 毎年高く評価していただいているので、引き続き子どもセンターとしてのホスピタリティを大切に運営していきたい。

⑩「職員の保護者への対応について」
 高い評価ではあるものの、昨年度は⑨「職員の乳幼児への対応について」よりも「保護者への対応について」の方にさらに高い点をつけた方も数名いたが、今年度はそういったケースが見られず、僅かながらポイントが下がった。今年度は職員の異動が多く、残念がる保護者も多かった。子どもセンターは保護者支援が大切な役割なので、新しい職員とも信頼関係を築けるよう、これからも努めていきたい。

令和3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3年11月9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1号

【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	38,220,600円	187,670,000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3年4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(コロナウイルス感染拡大防止書面にて開催年1回)

(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(コロナウイルス感染拡大防止で中止)

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(区民まつりコロナウイルス感染拡大防止で中止)

(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】 平成30年度より、児童館から子どもセンターに移行した。継続受託のため、これまでの児童館時代の関係性を活用し、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、管轄のわくわく☆ひろばの運営にも積極的に参加し、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、待遇、電話対応等良好に行っている。常に明るく気持ちの良い挨拶で来館者を迎えている。安全に配慮し居心地が良く安心して利用できる居場所づくりができています。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。今後は、館長に次ぐ職員の成長が期待される。</p> <p>【労働環境】 従事者とは、労働契約書をきちんと取り交わし、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、労働関係法令を順守した管理・運営が成されている。</p> <p>【研修】 職員は区や東京都等が主催する研修に積極的に参加し、施設内、系列施設の職員間で情報共有を行っている。法人内でも段階別・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。設備や備品、遊具等についても定期的な点検・修繕を行っている。</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、間接的接触が無いようにするなどの工夫を行いながら、できる限り備品・遊具等を利用してもらえるように留意している。</p> <p>【業務委託】 障害者福祉センターとの複合施設のため、火災報知器の保守点検のみを実施している。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】 情報セキュリティマニュアルが策定され、遵守されている。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。</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、迅速に区に電話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、和室を親子室として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、幼児が身体を動かすプログラムを開催するなど、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、人数制限、利用時間短縮の貼紙掲示や呼びかけを適切に行っている。</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、感染症対策のもと、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。 日常より来館者とコミュニケーションを取り、子育て中の不安や悩みに耳を傾け、気持ちに寄り添うことで支援を行っている。また母親同士、父親同士を繋げるコミュニティの場となっている。</p>		

⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】 室内は、設備・備品等が整頓され、清掃により清潔が保持されている。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、アルコール消毒の設置、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】 経理規定や小口現金の取り扱いマニュアルについては、きちんと整備されている。</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。 「雑費」とまとめて記載されているものについて、費目名を付けるよう区から指導した。</p> <p>【現金等の管理】 現金出納帳・領収書が整理されており、これらの書類は月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13年目、子どもセンターに移行してからは4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 {一体委託：王子第二小学校、十条台小学校} {ひろばのみ委託：王子小学校} 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】 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するとともに、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期待する。 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適切に対応できるよう努めてほしい。</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3年7月10日(土)～7月31日(土)

(3) 調査対象

乳幼児保護者 100名

(4) 調査方法

来館者や乳幼児クラブの参加者に配布し、記入してもらう。

(5) 回収状況

回収ボックスを設置する

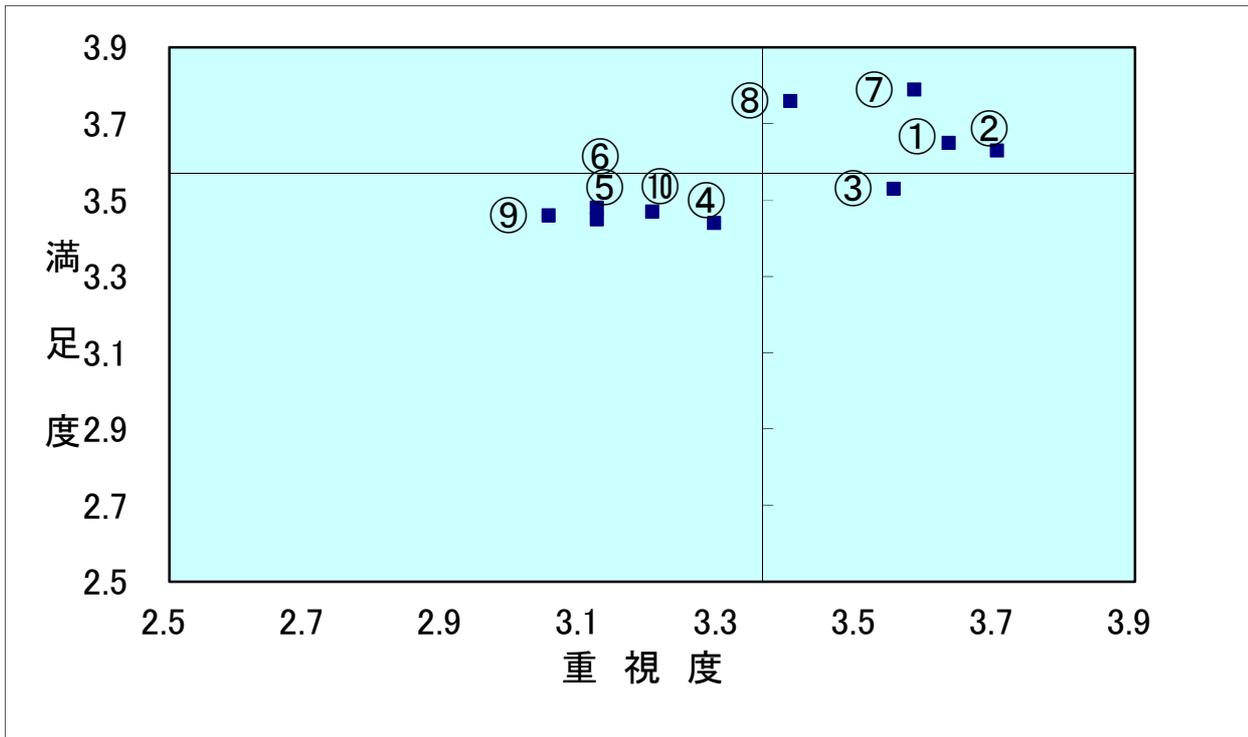
(6) その他

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	63	37	0	0	3.63	65	35	0	0	3.65
② 子どもセンターの安全管理について	70	30	0	0	3.70	64	35	1	0	3.63
③ 子どもセンターの衛生管理について	55	45	0	0	3.55	53	47	0	0	3.53
④ 子どもセンターの遊具・玩具について	30	69	1	0	3.29	46	52	2	0	3.44
⑤ 子どもセンターのイベントや企画について	21	70	9	0	3.12	45	55	0	0	3.45
⑥ 子どもセンターのクラブ活動について	20	72	8	0	3.12	48	52	0	0	3.48
⑦ 職員の乳幼児に対する対応について	58	42	0	0	3.58	79	21	0	0	3.79
⑧ 職員の保護者に対する対応について	40	60	0	0	3.40	76	24	0	0	3.76
⑨ 広報活動について(イベントなどの知らせ方)	17	73	8	2	3.05	46	54	0	0	3.46
⑩ 要望に対する取り組みについて	22	76	2	0	3.20	47	53	0	0	3.47
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 3.36 満足度平均 3.57

3 結果分析



4 課題発見

コロナ禍に於いて利用者が最も重視している②安全管理③衛生管理について、さらに安心・安全を提供できるよう検討していく。また重視度の高い①子どもセンターの居心地、⑦乳幼児に対する対応⑧保護者への対応は、職員一人ひとりが課題を見つけ積極的に研修を受けたり、館内での情報共有の場を有効に活用し、一人一人が向上できるようにしていきたい。利用者が子どもセンターを自分の「居場所」として認識し、気軽にご利用していただけるような温かい雰囲気づくりを目指し「接遇」に気を配りながら運営していきたい。⑤⑥のイベントやクラブ活動については、感染拡大の状況を見ながら、どうしたら利用者感染症から守りつつ、満足度を高める運営ができるか?慎重に検討し実施していきたい。

改善方策

②安全管理③衛生管理は玩具類の消毒をこまめに行い、利用者が安心して利用できる環境を提供していく。提供する玩具類の数を減らし、日替わりで入れ替え提供することで、飽きることなく毎日来館していただけるよう工夫する。①コロナ禍に於いては、これまでと異なるルールを設定することがあるが、口頭・館内掲示・お便り等を通して広く周知し、誰もが気持ちよく利用できる環境を整える。「居心地の良い子どもセンター」として、その設置目的を果たすことができるよう努力する。また、コロナ禍において、悩みを抱える利用者の存在にも気を配り、どんなことでも気軽に話すことができる、「相談役(子育てコンシェルジュ)」としての機能も十分果たすことができるよう、館内を見回り早期発見に努めていく。⑦⑧の乳幼児への対応・保護者への対応を職員会議を通して子どもの様子、保護者の様子を確認し合い、子どもの人権に配慮した子どもの成長に結びつく声掛け。保護者の心の負担を軽減する声掛け等、どの職員でも身に付け、配慮できるようにしていく。⑦⑧の乳幼児への対応・保護者への対応については、今利用者から高評価を頂いていることを自館の強みとして、今後更なる満足度の向上を目標に運営していきたいと思っております。

令和3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3年7月27日

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. 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】 大田区立大森児童館、墨田区横川コミュニティ会館

【指定管理者協定による運営費(債務負担行為見積)】

平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	合計
59,080,000円	59,293,000円	59,543,000円	75,887,000円	75,651,766円	329,454,766円

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

【所在地】 北区西ケ原一丁目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3年4月1日現在)

児童館 9名(常勤6名、非常勤3名)

学童クラブ(3クラブ) 20名(常勤7名、非常勤13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) 子どもセンターまつり等地域との連携を深める事業(夏祭りなど)

(イ) 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

(イ) 児童館等の合同行事への参加

(ウ) 全区的なイベントへの参加(区民まつりなど)

(エ) 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) 放課後児童健全育成事業(学童クラブ事業)

(滝小こどもクラブ第一、滝小こどもクラブ第二、滝小こどもクラブ第三 各定員40名)

ア. 区立小学校に在籍又は区内に居住し区外の小学校に通っていて、保護者が就労などで放課後留守になる家庭の小学校1~3年生を預かり、その健全な育成を図ること。

イ. アと同じ対象年齢の障害児の受け入れ(3名以内)

ウ. 学童クラブの利用申請受付及び審査結果通知に係わる事務

(4) 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>平成29年4月より、児童館から子どもセンターと名称・機能変更し、その際に現指定管理者へと交代して5年目となる。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供給する。</p> <p>【施設長】</p> <p>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なされている。</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。</p> <p>令和3年度中の年次有給休暇が10日以上ある常勤職員について、取得実績が5日間に満たない場合は、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。</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>前指定管理者が実施していた、各種点検等に伴う委託（清掃、自動ドア、受水槽点検等）を引き続き実施しており、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】 前指定管理者実施の館まつりやクリスマスローズフェスタなどの行事を引継ぎ、児童館合同行事（卓球大会・観劇会等）ネットワーク事業にも参加するなど、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。（今年度については、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ご意見があった際には、区への電話連絡及び報告が行なわれ、適切な処理が成されている。</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、乳幼児親子に特化した年間事業計画が作成され、実施されている。子どもセンターは乳幼児親子のための施設であるため、児童館と比べて保護者支援の比重も高い。これに対応するため、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。（今年度については、新型コロナウイルス感染症の影響で中止となった）</p> <p>【施設利用】 3階の旧・育成室は、0歳児乳児親子専用の「はいはいのおへや」として整備され、乳児親子の利用が定着している。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、マット敷きなどが成されており、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、人数制限、利用時間短縮の貼紙掲示や呼びかけを適切に行っている。</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5年目を迎え、前指定管理者から引き継いだ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（母親向け・父親向け）など、利用者を多角的に支援する講座・行事について、感染症対策を講じたうえで実施している。</p> <p>【学童クラブ事業】 区の方針に基づき適切な運営を行っており、職員による帰宅時のポイント送迎も行っている。 所長は、学童クラブについても責任者として、学童クラブ職員に対しての指導・監督を適切に行い、より良い学童クラブ作りに取り組んでいくことが望まれる。</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。安全面では、階段にベビーガードを設置するなど、乳幼児向けに配慮されている。館内の壁には月ごと・季節ごとの飾り付けがあり、利用者が楽しく心地よく過ごせるよう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、アルコール消毒の設置、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】 経理規定及び、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】 小口現金については、出納帳に正確に記載されている。物品購入等の支払いについては、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。 また、学童クラブの間食費（おやつ代）について、現金出納帳の作成により、日々の収支状況および残高は正確に管理されている。</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。前指定管理者実施の事業や、地域との関係性を引き継ぎつつ、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うかがえる。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>労働環境については、年次有給休暇を確実に取得（最低年5日以上）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】 子どもセンターとなり、乳幼児親子の利用が増えている。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。</p> <p>放課後子ども総合プランの導入に伴い、北区では乳幼児・小学生・中高生の居場所が棲み分けされている。一方で、児童の支援は長いスパンでの関わりが必須であるため、それぞれの世代とどのように関わり連携していくかを検討しつつ、運営を計画していただきたい。</p>		

西ヶ原子どもセンター利用者満足度調査報告書

北区立西ヶ原子どもセンター

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3年7月16日(金)～8月21日(土)

(3) 調査対象

乳幼児保護者

(4) 調査方法

来所者に配布。記載後、受付回収ボックスに投入して頂く。

(5) 回収状況

64名

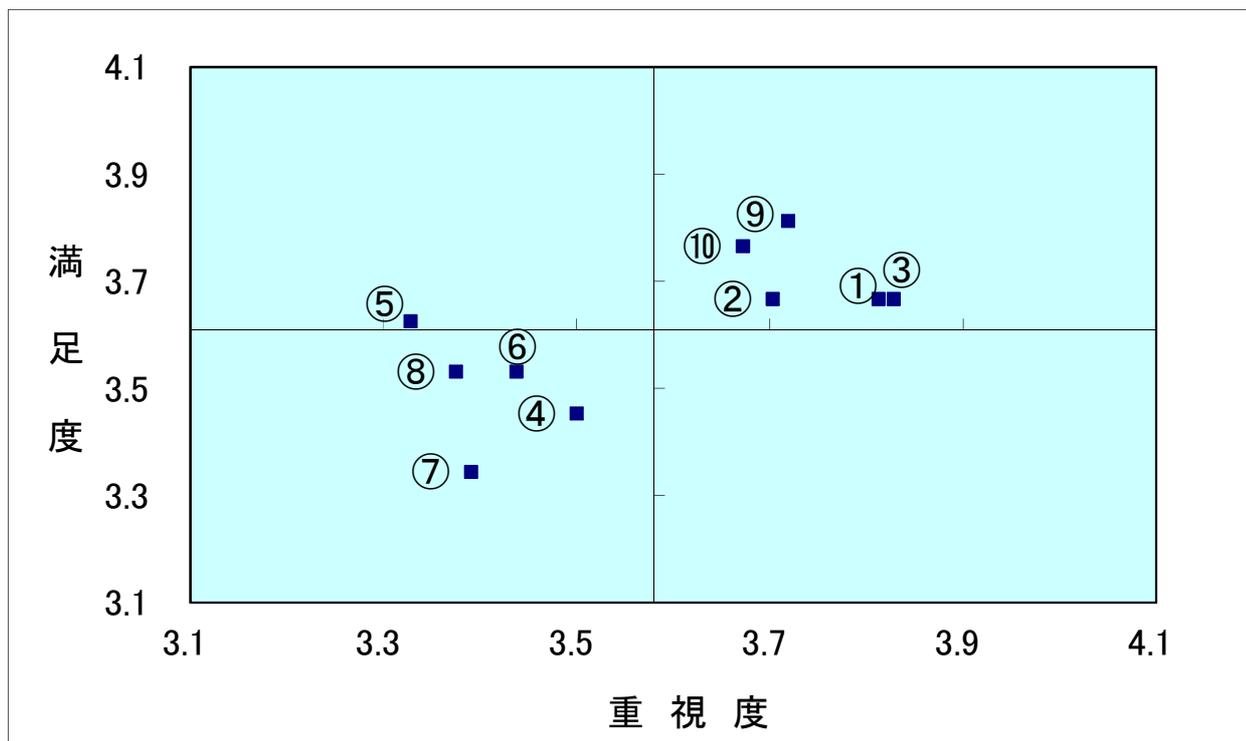
(6) その他

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	52	12	0	0	3.81	44	22	0	0	3.67
② 室内環境（室温、換気、照明）について	45	19	0	0	3.70	44	22	0	0	3.67
③ 衛生、清掃、清潔面について	53	11	0	0	3.83	44	22	0	0	3.67
④ 遊具、玩具の内容（種類、数）について	32	32	0	0	3.50	32	29	3	0	3.45
⑤ 階ごとに遊具を設定しているについて	25	35	4	0	3.33	40	24	0	0	3.63
⑥ 子どもの発育や年齢に応じた部屋の利用について	29	34	1	0	3.44	36	26	2	0	3.53
⑦ 子どもセンターの情報提供について	27	35	2	0	3.39	24	38	2	0	3.34
⑧ 装飾、掲示について	27	34	3	0	3.38	34	30	0	0	3.53
⑨ お子さんに対する職員の対応について	46	18	0	0	3.72	53	10	1	0	3.81
⑩ 保護者の皆さんに対する職員の対応について	43	21	0	0	3.67	50	13	1	0	3.77

※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 3.61

3 結果分析



4 課題発見

- ① コロナ禍で休止している行事（工作、音楽イベントなど）の復活を期待している。
- ② 月齢ごとに部屋を分ける必要はあるのか？以前まで使用可能であった部屋が年齢分けをされている。
- ③ ホームページの情報を早めに更新して欲しい。
- ④ 知育玩具を増やして欲しい。

5 改善方策

- ① 工作は、月一回ペースで今後実施計画しています。音楽イベントは滝小PTAサークルの尽力を頂き、年末に向けて計画中。
- ② 月齢ごとの部屋設定は、乳児保護者にとって安全安心な居場所となり大変好評であるが、半面きょうだい関係で来所の方々にとって、分散できず使いづらいとの声もある。職員が児童の活動の様子を見て、環境設定をしてあげる配慮が必要となっている。
- ③ ホームページ情報は、施設内で早めの計画確定をしていき、毎月25日頃を目途に更新手続きを初めていくことにする。
- ④ コロナ禍で玩具を入れ替え制にしており、入れ替えのタイミングを検討し出来るだけニーズの高い玩具を提供できるように工夫していく。

令和3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3年7月21日

施設名 袋児童館 指定管理者 株式会社 日本保育サービス

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】 愛知県名古屋市東区葵三丁目15番31号
(東京本部 東京都港区港南一丁目2番70号)
【代表者】 代表取締役 福岡 明彦
【業務内容】 第2種社会福祉事業(保育所、児童館等の児童福祉施設等の運営)
【指定管理者施設】

港区立神明子ども中高生プラザ・文京区立千石児童館

【指定管理者協定による運営費(債務負担行為見積)】

令和2年度	令和3年度	合計
74,878,120円	73,318,520円	148,196,640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3年4月1日現在)
児童館 8名(常勤4名、非常勤4名)
学童クラブ(3クラブ) 12名(常勤7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(子どもまつり、ぼんぼこまつりなど)
 - (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) 放課後児童健全育成事業(学童クラブ事業)

(赤北ひばりクラブ第一 定員40名、赤北ひばりクラブ第二 定員40名、赤北ひばりクラブ第三 定員40名)

 - ア. 区立小学校に在籍又は区内に居住し区外の小学校に通っていて、保護者が就労などで放課後留守になる家庭の小学校1~3年生を預かり、その健全な育成を図ること。
 - イ. アと同じ対象年齢の障害児の受け入れ(3名以内)
 - ウ. 学童クラブの利用申請受付及び審査結果通知に係わる事務
- (4) 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】 児童福祉法に基づく児童厚生施設として、地域の児童に健全な遊び場や保護者に対する場所の提供、仲間づくりや交流のサポートを積極的に行っている。また、広い館庭を活かした外遊びも積極的に取り入れている。</p> <p>【施設長】 施設長は今年度で 7 年目となるが、就任以前に赤羽西五丁目児童館にて館長として勤務していたことから、北区の児童館運営を把握しており、保護者や児童、地域・高齢者施設との交流も積極的に行っている。また、職員とも十分にコミュニケーションを図るように努め、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】 施設の運営に必要な従事者の配置をしており、若い職員が多く意欲的で、児童厚生に対する姿勢も評価できる。また、乳幼児活動も若い職員を中心に明るく活気があり好評を得ている。</p> <p>【労働環境】 労働基準法をはじめ法令を遵守しており、各種届出も適正に行われている。</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、物品管理も適正に行われている。</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】 光熱水費の節約を徹底して省エネ対策に取り組んでいる。リサイクル商品の購入にも留意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】 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、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およ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】 今年度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が、地域の夏祭りや青少年行事に参加するとともに、近隣の小学校の教師と情報交換を行ったり、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、近隣の高校との協力関係を築いており、今年度は上記理由により中止となってしまったが、ボランティアの受け入れなども積極的に行っている。</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】 指定管理 12 年目であり、区で実施していた事業を引き継ぎつつ、法人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。</p> <p>【施設利用】 保護者や児童が気軽に利用が出来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・アルコール消毒を行っている。また、緊急事態宣言中において、人数制限、利用時間短縮の貼紙掲示や呼びかけを適切に行っている。</p>		
⑦事業実施	評価	B 適正
<p>【児童館事業】 児童館事業については、区で実施していた事業を確実に引き継ぐとともに、法人独自の事業も取り入れている。「親子体操」など法人独自の事業では、定期的に講師を招き、楽しく行われ、子どもたちからも好評を得ている。また、警備会社から講師を派遣してもらい、安全教室を開催するなど、児童の危機管理意識の向上にも努めている。</p> <p>【学童クラブ事業】 学童クラブ事業については、区の方針を引き継ぎ適切な運営を行っている。また、職員による帰宅時のポイント送迎を一部行っており、何時に誰を送るかを掲示板に掲示し、周知・徹底を図っている。</p>		

⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】 室内は、設備・備品等が整頓され、清潔が保持されている。</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ひ、アルコール消毒の設置、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、金庫を施錠されたキャビネットに保管しており、鍵の取り扱いについても適切に管理されている。 また、学童クラブの間食費（おやつ代）についても、現金出納帳の作成により、日々の収支状況および残高の管理を正確に行っている。</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。特に運営面については、特色ある事業として、子どもの活動意欲を高めるような「体操」などのプログラムを設定するなどの工夫が見られる。 指定管理 12 年目となり、地域との交流も積極的に行ってきた結果、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、小額の消耗品購入に際しても、支出伺いを立て、概ね適切に管理されているが、現金の管理体制については、強化していくことが望まれる。 物品調達は、区内業者への発注を心がけている。 乳幼児活動やクラブ活動については、感染症対策に留意しつつ、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、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期待する。</p>		

袋児童館利用者満足度調査報告書

株式会社 日本保育サービス

1 調査の概要

(1) 調査施設

北区立袋児童館

(2) 調査期間

令和3年7月1日(木)～令和3年7月31日(土)

(3) 調査対象

小学生・中高生世代・乳幼児保護者・学童クラブ利用者・小学生保護者

(4) 調査方法

児童館来館時にアンケート用紙を配布し、その場で記入してもらい回収。
学童クラブの児童はクラブ室で記入してもらい回収。

(5) 回収状況

アンケート配布 90枚 回収 88枚 回収率 97.7%

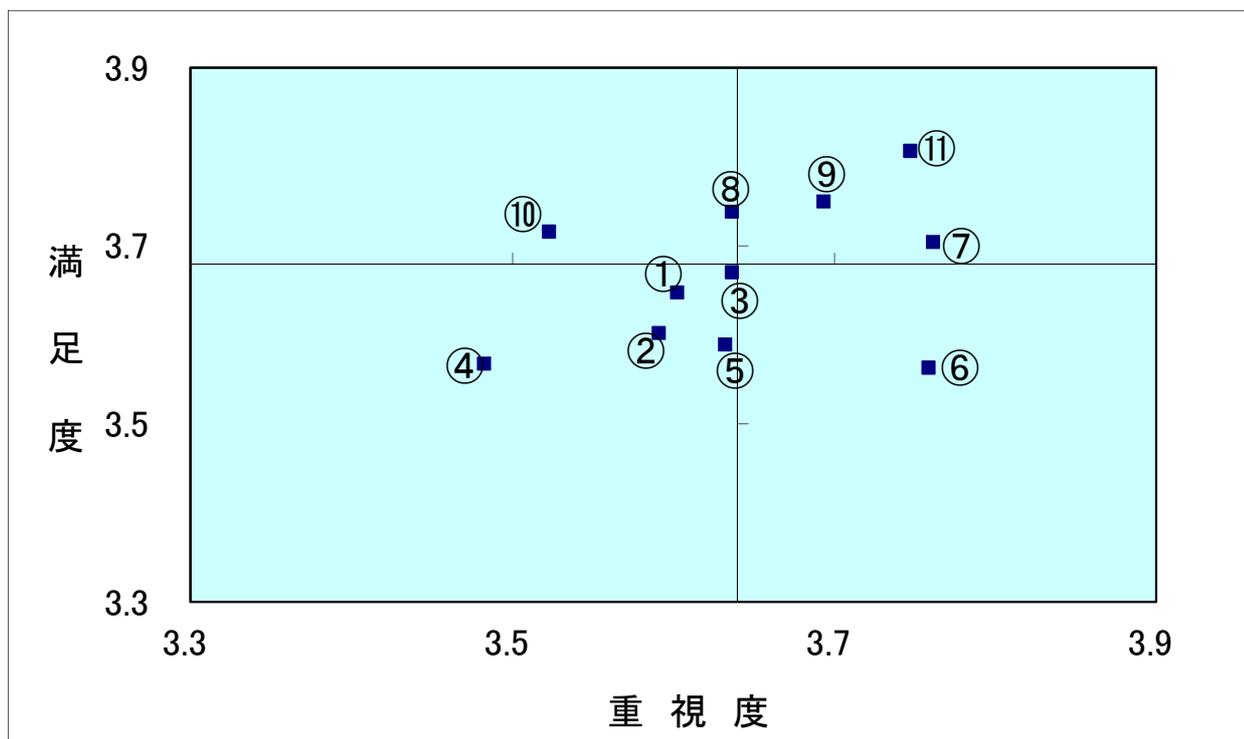
(6) その他

2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				平均
	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	
① 児童館の遊び道具、ゲーム類について	56	29	3		3.60	59	28		1	3.65
② 児童館の日常的な活動について	53	34	1		3.59	54	33	1		3.60
③ 児童館の乳幼児親子、小学生への対応について	60	24	4		3.64	63	21	4		3.67
④ 中高生対応（ボランティア活動含む）について	48	31	5	1	3.48	48	31	2		3.57
⑤ 児童館のコロナ対応について	56	30	1		3.63	59	34	1	1	3.59
⑥ 児童館の衛生管理について	67	19	1		3.76	51	34	2		3.56
⑦ 児童館の安全対策について	68	19	1		3.76	62	26			3.70
⑧ 児童館の飾りつけや整理整頓について	57	30	1		3.64	65	23			3.74
⑨ 児童館職員の対応について	62	25	1		3.69	69	17	1	1	3.75
⑩ 児童館への意見、要望に対する対応について	46	42			3.52	66	20	1	1	3.72
⑪ 児童館の全体の雰囲気について	65	22			3.75	72	15	1		3.81
⑫ 全体的な児童館の満足度について						75	13			3.85

※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 **3.64** 満足度平均 **3.68**

3 結果分析



4 課題発見

- 1、児童館の衛生管理について
- 2、中高生対応（ボランティア活動含む）について
- 3、児童館のコロナ対応について
- 4、児童館の日常的な活動について

上記4点について少数ではあるがご不満に思っている方がいることが分かった。

5 改善方策

- 1、施設自体の老朽化もあり、日々の清掃をきちんとすることを心掛けていますが十分とは言えなかったのではないかと反省させられます。遊具なども古いもの、壊れている物などないか十分に点検を行い新しいものと適宜入れ替えていきます。
- 2、コロナ禍にあって中高生タイムの時間や日程が削られてしまったことによる不満も聞かれた。コロナ終息後は中高生の居場所としての機能や、地域に貢献できるボランティア活動ができるような事業を展開していきます。
- 3、児童館のコロナ対応につきましては、コロナ禍での児童館利用というところでいろいろな制約があり、十分に楽しめないことが大きな要因でありました。コロナ禍で感染を抑えるための対策ではありますが、感染対策を講じながらも、利用者の方が少しでも楽しめる環境を整えていきます。
- 4、児童館の日常活動がコロナの感染対策を重んじて、消極的な活動が多くなってしまっていたのではないかと考えられます。個々でも十分に楽しめる活動を充実させていきます。

令和3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3年11月4日

施設名	滝野川東児童館	指定管理者	株式会社 日本ディケアセンター
-----	---------	-------	-----------------

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営の状況)

- 【本部所在地】 東京都千代田区神田猿樂町二丁目2番3号
- 【代表者】 代表取締役 斉藤 加代子
- 【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】 荒川区立西尾久ふれあい館、荒川区立南千住駅前ふれあい館
- 【指定管理者協定による運営費(債務負担行為見積)】

令和2年度	令和3年度	合計
44,611,000円	43,401,000円	87,412,000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3年4月1日現在)
児童館 5名(常勤3名、非常勤2名)
学童クラブ(2クラブ) 10名(常勤4名、非常勤6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(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) 放課後児童健全育成事業(学童クラブ事業)
 - (西ヶ原さくらっ子クラブ第一 定員40名 西ヶ原さくらっ子クラブ第二 定員40名)
 - ア. 区立小学校に在籍又は区内に居住し区外の小学校に通っていて、保護者が就労などで放課後留守になる家庭の小学校1~3年生を預かり、その健全な育成を図ること。
 - イ. アと同じ対象年齢の障害児の受け入れ(3名以内)
 - ウ. 学童クラブの利用申請受付及び審査結果通知に係わる事務
- (4) 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>地域における児童厚生施設としての使命を果たし、児童の視点に立ち、可能な限りその利益を尊重することを方針に、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】</p> <p>指定管理開始当初から施設長を務めており、11年目となる。その経験を活かして職員を統括し、円滑な児童館運営に努めている。また、これまで積み重ねてきた事業実施の経験をもとに、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】</p> <p>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、中高生タイムについては新型コロナウイルスの影響により規模を縮小しながらも実施しており、中学生の来館者数が多い。</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <p>常勤職員は若い職員（20～30代前半）が多い一方、非常勤職員は中高年層が中心であり、年齢層のバランスの取れた配置と言える。職員は、あいさつや利用者への声掛けを元気よく行っており、明るい雰囲気づくりに努めている。</p> <p>【労働環境】</p> <p>各種届出や労働・社会保険加入は適正に行われているが、非常勤に係る就業規則が存在しないため、早急に作成するよう区から指導している。</p> <p>日頃から新型コロナウイルス感染症対策に努めるよう指導を徹底し、実施している。</p> <p>【研修】</p> <p>区や都が主催する研修にも積極的に参加し、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】</p> <p>滝野川東児童館は滝野川東区民センターの4階で運営している。廊下スペースと階段が近いこと、乳幼児が階段の方へ行って転落しないように、フェンスを設置し事故の予防を図っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品や遊具等の物品は、清潔が保持されており、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するなど利用者のニーズに合わせた環境作りを行っている。備品の管理については、盗難や紛失などを適宜発見できるよう、定期的な現物実査を行っている。</p> <p>【業務委託】</p> <p>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】</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心がけ、積極的に省エネ対策に取り組んでいる。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、順守されている。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、緊急時のための計画が策定され、定期的に訓練の実施およ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（今年度は新型コロナウイルス感染症の影響により中止）や北区児童館ネットワーク事業など、さまざまな行事においても、地域と連携した運営を考え、準備している。施設長を中心として、さらに地域に開かれた児童館運営が望まれる。</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電話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】 区で実施していた事業を引き継ぎつつ、法人独自の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。プレイルームの一部を乳幼児親子用に開放し、フェンスで安全を確保するようにして、一日中乳幼児親子が利用できるよう配慮がなされている。また、育成室が移転した後の部屋を多目的室として、主に乳幼児親子向け事業に使用している。 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、人数制限、利用時間短縮の貼紙掲示や呼びかけを適切に行っている。</p>		
⑦事業実施	評価	B 適正
<p>【児童館事業】 児童館事業については、指定管理 11 年目となり、これまで蓄積してきたノウハウをもとに、独自の事業も展開しており、中でもベビーオイルマッサージや幼児向けの英語教室などは、乳幼児親子に人気がある。（新型コロナウイルスの影響により規模を縮小しながらの実施）</p> <p>【学童クラブ事業】 区の方針を引き継ぎ適切な運営を行っており、職員による帰宅時のポイント送迎も行っている。今後の課題としては、西ヶ原小学校内でともに運営を行っている、わくわく西ヶ原ひろばの放課後子ども教室職員や地域スタッフとの連携を強化していく必要がある。また館長は、学童クラブについても責任者として、学童クラブ職員に対しての指導・監督を適切に行い、学童クラブの運営の向上に取り組んでいくことが望まれる。</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、清潔が保持されている。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、換気やマスク着用をお願い、アルコール消毒の設置、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、経理規定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】 現金の管理については、金庫を施錠されたキャビネットに保管しており、鍵の保管についても適切な管理を行っている。 学童クラブの間食費（おやつ代）について、現金出納帳の作成により、日々の収支状況および残高の管理を行っている。 1万円以上の現金をすぐに口座へ入れず保管しているように見受けられたため、管理を見直すよう求めた。</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。区で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。引き続き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。 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、小口現金の取扱いに一部、経理規定と実際の運用の乖離が見られたが、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や、わくわく西ヶ原ひろばとの連携及び情報共有を図るため、施設長から積極的に働きかけを行っていただきたい。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ただきたい。地域との交流を積極的に行い、地域に根ざした利用しやすい児童館となることを期待する。</p>		

滝野川東児童館利用者満足度調査報告書

日本デイケアセンター

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3年6月29日(火)～7月24日(土)

(3) 調査対象

乳幼児保護者、小学生、中学生

(4) 調査方法

来館者に配布、記入してもらい回収箱に入れてもらう。

(5) 回収状況

70名中70名回答(100パーセント)

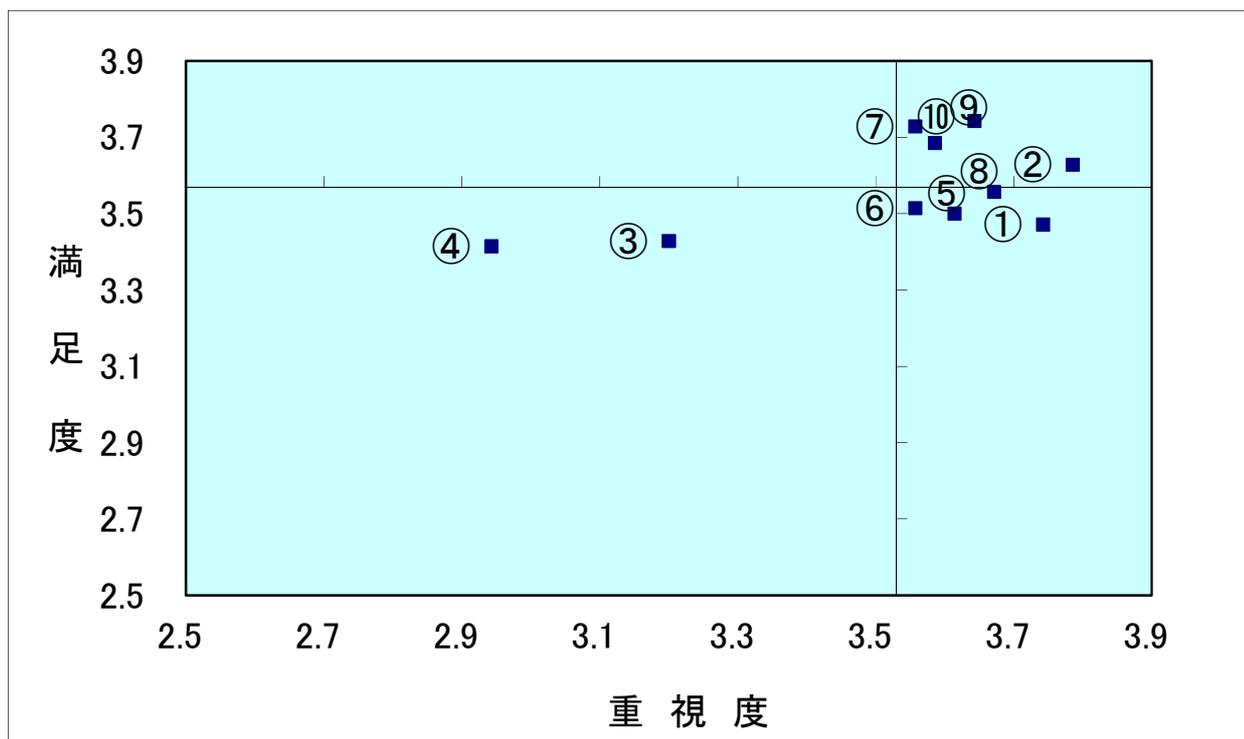
(6) その他

2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 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 児童館の衛生管理(整理・整頓・清掃)について	52	18			3.74	34	35	1		3.47
② 児童館の安全対策について	55	15			3.79	44	26			3.63
③ 児童館内の図書室の利用について	23	39	7	1	3.20	30	40			3.43
④ 児童館の図書の貸し出しについて	17	35	15	3	2.94	30	39	1		3.41
⑤ 児童館の遊び道具について	43	27			3.61	37	31	2		3.50
⑥ 児童館の活動(事業)の内容について	41	27	2		3.56	36	34			3.51
⑦ 児童館の来館者への対応について	40	29	1		3.56	51	19			3.73
⑧ 児童館への意見・要望に対する職員の対応について	41	29			3.59	48	22			3.69
⑨ 児童館職員の態度について	45	25			3.64	52	18			3.74
⑩ 児童館の新型コロナウイルス感染症対応について	48	21	1		3.67	39	31			3.56
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 3.57

3 結果分析



4 課題発見

- ・①の衛生管理について重視度平均（3.74）に対して、満足度平均は（3.47）と下回っていた。
- ・②の安全対策について重視度平均（3.79）に対して、満足度平均は（3.63）と下回っていた。
- ・全体的の値については重視度平均（3.53）に対して、満足度平均が（3.57）と上回っていた。

5 改善方策

今後も衛生管理・安全対策、コロナウイルス感染症対策について職員と話し合いながら、来館者全員に満足してもらえるような対応を考えて行っていく。
消毒用のウェットティッシュの置き場所を増やしたり、こまめに整理整頓を行い、隅々まで清掃を徹底していく。特に、小さい子が使用したおもちゃ等は、殺菌乾燥保管庫を活用しながらコロナウイルス感染症対応を引き続き行っていく。
安全面では、廊下で遊んでいる時の乳幼児に対して、階段やエレベーターの方へ行かないように気を付けて見守っていく。

令和3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3年11月25日

施設名	豊島東児童館	指定管理者	株式会社 日本ディケアセンター
-----	--------	-------	-----------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営の状況）

【本部所在地】 東京都千代田区神田猿樂町二丁目2番3号
 【代表者】 代表取締役 斉藤 加代子
 【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】 荒川区立西尾久ふれあい館、荒川区立南千住駅前ふれあい館
 【指定管理者協定による運営費（債務負担行為見積）】

令和2年度	令和3年度	合計
58,906,000円	56,936,200円	115,842,200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3年4月1日現在）
 児童館 5名（常勤4名、非常勤1名）
 学童クラブ（2クラブ） 9名（常勤6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) 放課後児童健全育成事業（学童クラブ事業）
 - (なかよしクラブ 定員40名 風の子クラブ 定員70名)
 - ア. 区立小学校に在籍又は区内に居住し区外の小学校に通っていて、保護者が就労などで放課後留守になる家庭の小学校1～3年生を預かり、その健全な育成を図ること。
 - イ. アと同じ対象年齢の障害児の受け入れ（3名以内）
 - ウ. 学童クラブの利用申請受付及び審査結果通知に係わる事務
- (4) 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、施設内の壁や棚を明るい色に塗りなおすなど、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】 20代～60代まで幅広い年齢層の職員が配置されており、活気がある。今後の課題として、子どもたち一人一人の状況について、職員間で情報の共有を図り、きめ細やかに対応していくことが求められる。</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。</p> <p>【研修】 事業者独自の研修だけでなく区が主催する研修にも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】 豊島東児童館は建築年数の古い児童館であるが、部屋のペンキの塗り替えや、季節に応じた飾り付けを行い、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、中高生向けの遊具も配置している。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】 直営時代に実施していた委託関係（清掃等）も、引き続き実施しており、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、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、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。</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電話連絡及び報告が行なわれているが、学童クラブで発生した苦情やトラブルについては、学童の職員だけで対応せず、館長や本部への報告を適切・迅速に行い、組織として対応している。</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。今年度は新型コロナウイルス感染症の影響により実施できなかったが、子どもだけでなく、世代間交流を推進するため、高齢者を招待する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。日本語での意思疎通が難しい外国人の来館に備え、ポケットクを用意するなどの対応を行っている。 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、人数制限、利用時間短縮の貼紙掲示や呼びかけを適切に行っている。</p>		
⑦事業実施	評価	B 適正
<p>【児童館事業】 児童館事業については、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。当館独自の事業では、予約制にし、人数制限を設ける等して乳幼児の母親向けのママクラフトやフラワーアレンジメント、乳幼児親子向けには英語での手遊びや体操を行うイングリッシュタイムがあり、父親の参加を促すため、ちびっこまつりなど親子で参加できる事業を土曜に開催するなど工夫がみられる。 乳幼児クラブは、保護者同士の交流が広がっている。</p> <p>【学童クラブ事業】 区の方針を引き継ぎ、おおむね適切な運営を行っており、職員による帰宅時のポイント送迎を行っている。館長は、学童クラブの運営についても責任者となるため、学童クラブ職員に対し指導・監督を適切に行っている。</p>		

⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】 室内はおおむね清掃が行き届いており、清潔が保持されている。築年数が経過した古い施設ではあり、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。</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、アルコール消毒の設置、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】 学童クラブの間食費（おやつ代）について、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。区で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。 指定管理は10年目となり、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、全体的に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。 環境整備・安全管理については、これまで以上に整理整頓や清掃を徹底し、利用者が安心・安全に利用できる児童館づくりが望まれる。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 これまでと同様に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ただきたい。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運営を期待する。</p>		

豊島東児童館 利用者満足度調査報告書

(株)日本デイケアセンター

1 調査の概要

(1) 調査施設

豊島東児童館

(2) 調査期間

令和3年7月12日～31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

39名中 39名回答

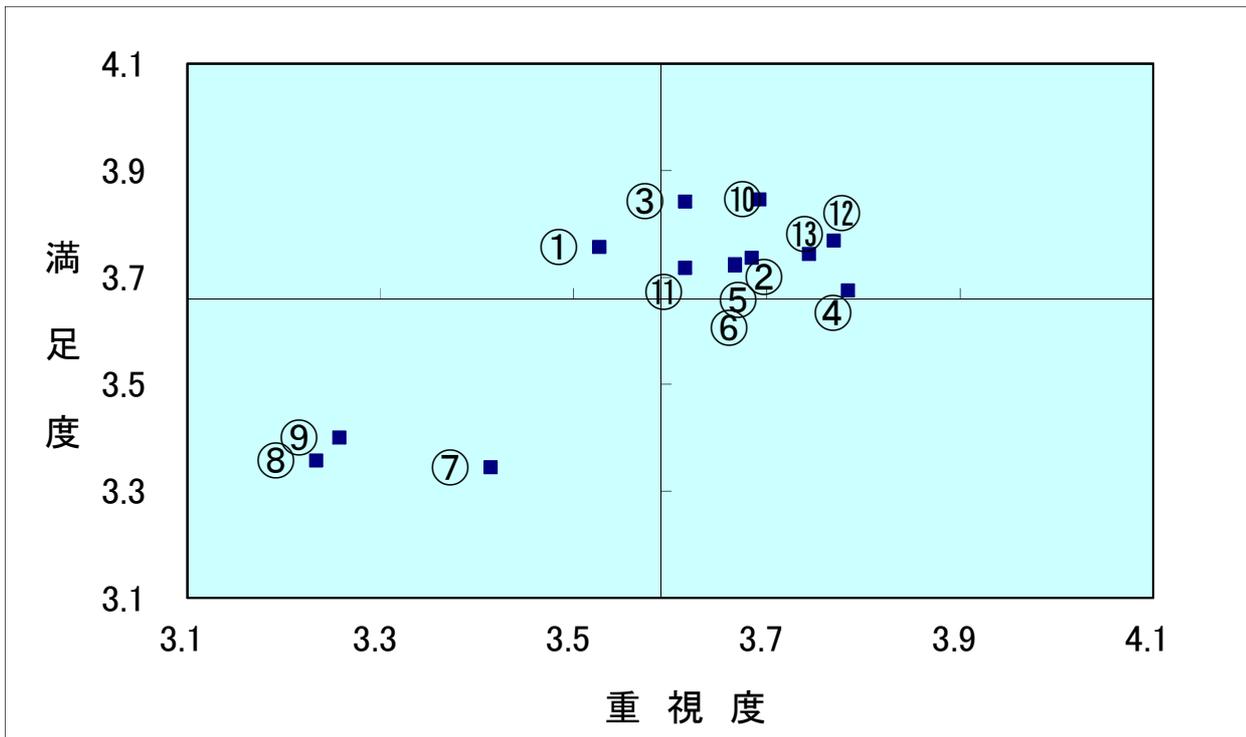
(6) その他

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 児童館の遊び道具について	20	18			3.53	28	9			3.76
② 児童館の衛生管理について	26	12			3.68	28	10			3.74
③ 児童館の飾りつけ・整理整頓について	24	15			3.62	32	6			3.84
④ 児童館の安全対策について	29	8			3.78	25	12			3.68
⑤ 児童館の乳幼児対応について	26	13			3.67	29	11			3.73
⑥ 児童館の乳幼児用玩具・遊具・絵本について	24	12			3.67	26	10			3.72
⑦ 児童館の小学生対応について	12	17			3.41	10	19			3.34
⑧ 児童館の中学生対応について	10	18	1	1	3.23	10	18			3.36
⑨ 児童館の広報（おたより・ホームページ）について	11	22	2		3.26	14	21			3.40
⑩ 児童館の職員の挨拶・態度について	27	12			3.69	33	6			3.85
⑪ 児童館への要望・意見に対する職員の対応について	24	15			3.62	28	11			3.72
⑫ 児童館の全体的な雰囲気について	30	9			3.77	30	9			3.77
⑬ 児童館の全体的な満足度について	29	10			3.74	29	10			3.74
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 3.59 満足度平均 3.66

3 結果分析



4 課題発見

⑦小学生の居場所としての児童館ではあるが、主だった活動がわくわく広場に移行していることで、行事が少ないことが満足度が低い原因になっていると思われる。

⑧中高生については、コロナウィルス感染防止対策により、中高生タイムの時間を制限していることが低い原因と考えられる。また、乳幼児親子と中高生とのかかわりが取れる時間が少なく、重要視されていないと考えられる。

⑨児童館の広報（おたより、ホームページ）を重視していない利用者が多く、特に乳幼児親子については口コミ、あるいは館に遊びに来て行事等を初めて知るという方が多い。

5 改善方策

⑦わくわく広場の活動でなく児童館を利用したいと来館する児童へ職員の前向きな働きかけ（声をかけ、時には一緒に遊ぶ等）を心がける必要があると思われる。

⑧中高生については、学校の部活動・行事等の関係で定期的に来られず、時間が取れた時にのんびり友達と過ごすこと（おしゃべり・ゲーム）ができる場を求めて来館することが多い為、ゆっくりくつろげる場の提供を心がける必要がある。

⑨魅力的な活動内容の計画・実施していくことで、児童館の活動に関心をもってもらえるようにする必要がある。また、実施した内容をホームページ上で写真を含め活動報告として掲載することで、来館者や来館されたことがない方にとって豊島東児童館が魅力的な場所となるように工夫をしていく必要がある。

令和3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3年11月9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、経営の状況、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3年度の指定管理料（協定書に基づく）は、265,111千円。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3年4月1日現在）

【常勤職員】26名		【非常勤職員】13名	
園長	1名	保育士	7名
主任保育士	2名	保育補助員	3名
保育士	16名	調理補助員	2名
看護師	1名	嘱託医	1名
栄養士	4名		
調理員	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、小中学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、 一泊合宿（5歳児）等、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。計画的な有給休暇の取得を推進し、高い水準での取得率を保持しており、育児休 暇復帰職員等への短時間勤務の導入など、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。また、衛生推進者には看護師が選任されており、職員の健康状態の把握等も行っている。</p> <p>【従事者研修】 保健、発達障害児対応、事務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。また、職員のキャリアアップ研修を計画的に実施し、 専門性を高め、保育士の質の向上に努めている。園内研修ではグループ討議や研究内容の発表、 ミニテストを実施するなど工夫を凝らし、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	A 優良
<p>【建物設備】 自主的に積立資産を活用し、園庭改修工事を実施したほか、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】 小まめな消灯や適切な温度設定を行うほか、LED照明の導入を進めつつ、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を活用した創 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回のセキュリティー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しており、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、ソフト積み木を「ブロック塀」に見立てた訓練や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取り組んでいる。家庭と連携した取組として、保護者の引取り訓練も定期的実施している。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>コロナ禍にあっても、感染症対策を徹底した上で、併設の子育て支援コーナーを活用し子育て支援事業を積極的に実施している。新型コロナウイルスの緊急事態宣言が解除されてからは、例年実施していた地域との交流を再開できるよう目指している。自治会とも園行事等で交流や運営に積極的に連携しているほか、小・中学校卒園式に合わせた同窓会を実施し、卒園児が二十歳になったお祝いも行い保育園や卒園児同士の絆を深めている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>意見箱の設置や行事後のアンケート、定期的開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～就学児までの継続した環境づくりに努めている。コロナ禍で保護者が保育室に入室できないことから、日々の保育や子どもの様子がわかるよう玄関に毎日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。行事では感染症対策としてライブ配信を活用している。コロナ感染状況を踏まえ、保育室が密にならないよう廊下のスペースを利用し自由に体幹を鍛えることができる環境づくりを行うなど、保育の質を維持している。</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>		
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、子どもたち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も行われている。

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潔が行き届き、清潔感ある雰囲気は保たれており、利用者が楽しく過ごすことができるよう工夫されている。また、園内での子ども様子を伝える写真掲示や、創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し合いのほか、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。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、現金出納帳、金種表による管理が適正に行われている。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、園で保管する現金の額が低く抑えられ、安全性の確保と事務処理の軽減が図られている。

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高く評価できる。また、昨年度に続きコロナ禍での制限がある中でも、工夫して保育の質の向上を図るとともに地域連携に努め、地域の子育て支援の核として運営されている。園内研修ではグループ討議やミニテスト実施等工夫をして、保育の質の向上を目指している。ICTの導入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、保育を含めた園運営に対し、課題を見つけ改善に取り組む姿勢、日々前進しようとする姿勢がうかがえる。

【今後の方針、改善方策】

多様化する保護者のニーズに合わせ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3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3年11月24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、経営の状況、指定管理料等）																													
<p>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）</p> <p>経営の状況</p> <ul style="list-style-type: none"> 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3年度の指定管理料（協定書に基づく）は、224,170千円。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）																													
<p>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3年4月1日現在）</p> <table border="0"> <tr> <td>【常勤職員】19名</td> <td>【非常勤職員】21名</td> </tr> <tr> <td>園長 1名</td> <td>保育士 9名</td> </tr> <tr> <td>主任保育士 1名</td> <td>保育補助 9名</td> </tr> <tr> <td>保育士 15名</td> <td>用務員 2名</td> </tr> <tr> <td>看護師 1名</td> <td>嘱託医 1名</td> </tr> <tr> <td>事務員 1名</td> <td></td> </tr> </table>							【常勤職員】19名	【非常勤職員】21名	園長 1名	保育士 9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												
【常勤職員】19名	【非常勤職員】21名																												
園長 1名	保育士 9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）																													
<p>認可保育園</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <table border="1"> <thead> <tr> <th>0歳児</th> <th>1歳児</th> <th>2歳児</th> <th>3歳児</th> <th>4歳児</th> <th>5歳児</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>9名</td> <td>16名</td> <td>18名</td> <td>18名</td> <td>18名</td> <td>18名</td> <td>97名</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> 特別保育事業 <table border="0"> <tr> <td>2時間延長保育</td> <td>定員20名</td> <td>午後6時15分～午後8時15分</td> </tr> <tr> <td>スポット保育</td> <td colspan="2">延長保育に空きのある場合に実施</td> </tr> <tr> <td>一時預かり保育</td> <td>定員3名</td> <td>月～土曜日 午前8時～午後6時</td> </tr> </table> 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 							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	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
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																							
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																											

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】 法人の保育理念である「子どもの発達への補助」「個性の尊重」「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】 園児や保護者一人ひとりと毎日言葉を交わす中で信頼関係を積み重ね、喜びや成長、悩みを共有することで、迅速に保護者支援ができるよう関わりを大切にしている。また、時代の変化や保護者のニーズに合わせ、進化し続ける保育園を目指している。職員の新しいアイデアを積極的に採用し、意欲的に働きたいと思える環境作りに取り組んでいる。</p> <p>【開所】 北区立保育所条例施行規定で規定する開所日・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】 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。職員の希望どおり休暇が取得できるようシフトを調整しており、働きやすい職場環境づくりに努めている。</p> <p>【健康管理】 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】 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、オンラインも積極的に利用している。各職員が受講した研修はレポートを作成し、他の職員がレポートを読み、コメントを記載しており、共有が必要な部分は会議等で報告している。研修受講数か月後にはどのように保育に活かされたかも記載しており、研修が実践に役立てられるよう工夫を凝らしている。待遇向上にも力を入れており、職員会議で良い取組の報告や見直しを行い、職員の意識改善を図っている。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】 施設の修繕及び設備機器の保守を適正に行っている。園庭への照明の設置や、園舎内の手洗い用の水道を温水が出るようにするなど保育環境の向上を図る取組を行っている。また、今年度は、園内の各部屋でもパソコンの作業ができるようネットワークの無線化を実施している。</p> <p>【物品管理】 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】 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、3～5歳児クラスは「その日の活動の様子」をICTで配信したり、会議時に必要なレジュメや配布するプリント枚数を必要最小限にしたりするなど、ペーパーレス化に取り組んでいる。		
④情報管理・危機管理	評価	B 適 正
【情報資産保護】 事務室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、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、入園児に保護者へのアンケートで意向を把握しつつ、書面により確認を取るなど適切に管理している。また、ICTで活用しているタブレットも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適切に整備され、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、引取り訓練も実施している。水害を想定した訓練では、局地的大雨を想定し、垂直避難訓練を行っており、災害時の備えを充実させている。		
⑤交流・改善	評価	B 適 正
【地域等との関わり】 団地自治会と良好な関係を継続している。昨年度は全て中止となった近隣の高校との交流を実施したり、緊急事態宣言が明けてから保育実習を受け入れたりすることで、コロナ禍においても、地域との交流が途切れないよう努めている。		
【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。また、意見や苦情等については、リーダー会議や幼児・乳児の責任者の会議をはじめとした職員会議、日報等により全職員で情報共有を行っている。保護者に対しては、苦情等の内容に応じて園だよりでの周知や個別回答を行い、改善につなげている。		
⑥利用者処遇	評価	B 適 正
【処遇】 新型コロナ対策として、行事の縮小や参観者の人数制限などを行ったり、写真付きお便りを配付したりすることで感染拡大防止に努めている。また、保育園での様子や入替え制で実施した幼児クラスの運動会、乳児クラスの「うんどうあそび」を動画配信することで、保育園での様子を保護者に伝え、保護者の安心に繋げている。保育園見学ができなかった保護者には「保育園のしおり」と一緒に、見学時に多い質問をQ&A式にまとめたプリントを配付しており、実際に園の様子を見ることができない方への配慮も行き届いている。		
【健康管理】 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、看護師で話し合いマニュアルに記載し、職員間で共有しながら誤食のないようにしている。		
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、頻繁に打合せを行っている。園で栽培した野菜を用いて、子どもたちに調理方法を考えさ		

せるなど食への関心を高めることに努め、食育活動にも積極的に取り組んでいる。

⑧環境整備

評価

A 優良

【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。ICTを用いた保護者へのお知らせ配信等、利用者目線に立った環境整備に取り組んでいる。受入れ時に密にならない工夫として、乳児棟の0、1歳児クラスの出入口を別にして感染症対策を実施している。また、1歳児クラスでは本園舎から乳児棟への保護者用通路に人工芝を敷き、サンダルに履き替えずに移動できるようにするとともに、0歳児クラスではサンダルに履き替えての移動が必要になるところ、保護者からサンダルの共有に不安の声があったため、家庭分のサンダルを用意するなど、保護者の要望を取り入れた環境整備を行っている。

【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、毎年度当初に必ず見直しを行い、見やすく適切に整備されている。また、園児のケガ等についても適切に対処している。事故対応時の情報共有については、朝礼や日報、担当者会議等により迅速に実施されている。

⑨会計

評価

B 適正

【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2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。

【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、処理過程が明瞭に整理され、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。

【現金等の管理】

現金は鍵のかかる場所で金庫に保管され、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。

5. 総合評価

評価

B 適正

【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、ネットワークの無線化による事務の効率化を図ったりするなど、職員の業務環境をしっかりと整備することで、良質な保育サービスの提供につなげている。環境整備についても、ICTを活用した登降園システムを導入し、保護者の利便性の向上に努めている。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い、つながりを大切にし、良好な関係を築いている。

【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、保護者との連携を密にして、保育の質の向上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、既存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ただきたい。

令和3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3年10月29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、経営の状況、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、平成29年度から3期目の管理代行を行っている。
- 令和3年度の指定管理料（協定書に基づく）は、239,422千円。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29年4月1日～令和4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3年4月1日現在）

【常勤職員】29名		【非常勤職員】8名			
園長	1名	栄養士	4名	保育士	5名
主任保育士	1名	調理員	1名	保育補助員	2名
保育士	19名	事務員	2名	嘱託医	1名
看護師	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
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、子どもたちが自立していくための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、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コロナ禍における保育を提供できるよう、問題点を把握し、改善につなげている。また、職員育成の一環として、オンラインで法人内他園の職員と交流することで、保育の質の向上を目指している。さらに、職員自らが学習する機会を設けるとともに、学んだ内容を園内で説明させることで、各職員が学んだことを身に付けられるようにするなど、積極的に保育内容を充実させる取組を行っている。</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	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <p>適正な職員体制が整っている。常勤職員の有給休暇取得率は法人目標を超えており、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、各職員が目標を立てて休暇を取得することで高い水準での取得率を保っている。時間単位での休暇の取得も可能となっており、働きやすい環境づくりに努めている。また、コロナ対応の休暇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、定期健診においては、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等を行い、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、職員全体で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目指している。</p>		
③施設管理	評価	A 優良
<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。施設の経年劣化に対し、自主的に積立資産を活用し、空調機の全面交換等、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> <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。</p>		

【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に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。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、適切な手順を行っている。		
【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。災害対策を強化するため、災害時マニュアルを職員間で再検討し、より保育園の実態にあったマニュアルになるよう改定に取り組んでいる。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、コロナ禍においては、デイサービス施設とのリモート交流に取り組んでいる。また、園庭開放やクリスマスリース作り等のワークショップを企画し、在宅子育て家庭を対象とした支援にも注力している。		
【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を積極的に活用し保護者と日々の園児の様子等を情報共有することで、園運営への理解は深まっている。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し、保育の可視化を図り保護者からの理解を得られるよう努めている。また、書面での共有や、リモートによる会議や研修といった工夫をしており、コロナ禍でも保育を深める機会を設けている。保育の個別の目標は、流れも良く、個々の姿が反映されたものとなっている。		
【健康管理】		
感染症予防のため、保護者、子どもと共に体温チェック、消毒等の衛生環境の整備を行っている。また、看護師が絵本などを参考にしながら感染症対策の話をしている。当番保育時でもアレルギー児や病児の対応に備えている。		
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。		

<p>【献立】</p> <p>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、児童や保護者に伝わるよう、「月の食育本」として掲示している。コロナ禍における食育活動として、リクエスト給食やお弁当給食の回数を増やし、子どもの食に関する興味を引く機会を提供している。また、SNSを利用したレシピ動画を配信し、親子で食への関心を高めてもらう取組も行っている。</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】</p> <p>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。保育室前の廊下の壁に木製の遊具を設置することにより、子どもたちが遊べるスペースを確保し、コロナ禍での保育の改善を図っている。保護者向けには、日常の保育の動画を園内に設置したタブレットで見ることができるようにしている。また、多数の方が触れるものには抗菌コーティングを積極的に実施している。</p> <p>【事故対応】</p> <p>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。</p>		
<p>⑨会計</p>	<p>評価</p>	<p>B 適正</p>
<p>【規程】</p> <p>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。</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、適正に処理されている。稟議書は明確に必要な性が記載されている。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。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>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。</p>		
<p>5. 総合評価</p>	<p>評価</p>	<p>B 適正</p>
<p>【総合評価】</p> <p>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。また、ICTを導入し、登降園管理、個別連絡、お知らせの配信等、保護者の利便性の向上に努めているほか、廊下に木製の遊具を設置するなど、保育環境の整備にも取り組んでいる。コロナ禍においても、リモートによる職員研修や会議、地域との交流を実施することで、通常とは異なる環境下でも保育の質を維持するよう努めている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>ICTの導入により、保護者へ園だよりや感染症情報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。今後も積極的なICTの活用に取り組み、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。</p>		

令和3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3年11月17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、経営の状況、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 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 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 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、平成29年度から3期目の管理代行を行っている。
- 令和3年度の指定管理料（協定書に基づく）は、228,084千円。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29年4月1日～令和4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3年4月1日現在）

【常勤職員】30名			【非常勤職員】4名		
園長	1名	栄養士	1名	保育士	2名
副園長	1名	事務員	1名	保育補助員	1名
主任保育士	1名	用務員	1名	嘱託医	1名
保育士	23名				
看護師	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>「豊かな人間性を持った子どもの育成、遊びを通して心身の発達を援助していく」という法人理念を反映させ、法人独自の行事・活動を取り入れながら保育を展開している。コロナ禍においても積極的に姉妹園との情報共有や法人全体での研修の充実等を図り、保育の質の向上に努めている。</p> <p>【施設長】</p> <p>コロナ禍においても施設長としてリーダーシップを発揮し、オンライン保護者面談等を通して、保護者のニーズを把握し、信頼関係を構築するとともに、近隣住民との良好な関係づくり等に取り組んでいる。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「遊びこめる環境作り」をビジョンとして掲げ、保育の質の向上を引き出すマネジメントに努めている。</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。有給休暇は職員の意向に沿って取得できるように勤務シフトを作成している。施設長が会議等で職員に有給休暇取得の呼び掛けを行い、休暇を取りやすい雰囲気を作ったり、新たに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。また、新たに職員に対するインフルエンザワクチン接種の補助を行っており、感染症対策を継続している。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>職員が課題解決や技術の習得した内容をまとめ、発表の場を設けることで人材育成につなげている。区の研修やキャリアアップ研修に積極的に参加するとともに、オンラインによる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えている。外部研修受講後は園内研修で発表・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	A 優良
<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。施設の経年劣化に対し、自主的に積立資産を活用し、各部屋の改修や窓枠取替え、園内全面塗装等、運営に支障を来さないよう工夫しながら、大規模な改修工事を実施している。子どもの安全を第一に考えた建物設備の維持管理や今後の設備の更新に向けた取組を積極的に行い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委託も、コロナ対策を含め業者との打合せは綿密に行われ、適切に実施されている。科学遊びや英語</p>		

遊び等の委託は、実績のある人材を指導者に招いており、児童と保護者に好評である。		
【環境配慮】 小まめな消灯や空調の適切な温度設定を行うほか、全ての照明をLEDへと変更し、環境配慮に取り組んでいる。また、ICT化に伴い、ペーパーレス化が促進されている。		
④情報管理・危機管理	評価	B 適正
【情報資産保護】 パソコンのデータ等は、ファイルサーバーによる管理を行い、情報内容に応じたアクセス制限や定期的なバックアップを設定している。外部記録媒体等は施錠を含め管理方法を徹底している。児童及び保護者の個人情報の取扱いについては、書面で確認をとるなど適切な手続を行っている。また、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、備蓄品の見直しや新たに蓄電池を備え、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	B 適正
【地域等との関わり】 例年、小学校等との交流、デイサービスへの訪問のほか、園での芋煮会や音楽演奏会に近隣の方を招待するなど積極的な地域交流を図っている。今年度は、昨年度同様にコロナ対策を講じながら、地域の子育て家庭の相談を積極的に受け付けるなど、地域の子育てネットワークの拠点となるよう努めている。		
【苦情処理】 行事後等に随時アンケートを実施し、保護者から寄せられる意見・要望の把握に努めており、意見に対しては迅速に対応している。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、新人研修の科目の一部に、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】 乳児の情緒の安定を図るため担当制保育を行っている。新型コロナウイルスの感染リスクを避けつつ、保育・教育の質を下げないよう、少人数での遊びや座席位置の配慮をするなど工夫している。行事は、子どもたちが楽しめるよう縮小や代替策を講じ可能な限り実行している。また、ICTを活用し、保護者会の資料配信、電話やオンラインによる個人面談の実施、保育参観はビデオ配信するなど、保護者との連携や情報の共有の継続に努めている。		
【健康管理】 新型コロナウイルス感染症を含めた健康に関する保健指導を月に1回行い、子どもが健康について関心を持つ取組を行っている。ICTの健康関係記録を活用することで、管理を一元化している。玩具ウイルス除去装置を活用し感染対策を強化している。		
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委託業者と綿密な打合せを行い、適切な給食提供を実現		

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。世界の料理をテーマに多様な食文化に接する機会を提供している。食育では、園で栽培した野菜の調理やクッキング活動等、体験を通して食への関心を高められ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おり、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を図っている。園日より等、保護者への情報伝達媒体は見やすいものとなっている。手作りおもちゃを備え置くコーナーを設け、遊びの環境も充実を図っている。コロナ対策として、食事中の衝立設置、トイレや手洗い場への足形設置など、子どもたちが自らソーシャルディスタンスを保つ工夫をしている。

【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、経過記録は職員会議で再確認するなど、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。全国で発生した保育事故やヒヤリハット等を法人内で情報共有し、同様の事故等が起きないように、意識を高める取組を行っている。また、戸外遊び中等の人数確認を常に徹底している。

⑨会計

評価

B 適正

【規程】

会計責任者や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。会計責任者の指示のもと、適宜報告を行いながら業務を行っている。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、少額の物品購入や修繕も、物品等購入事前申請書を作成し、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が提供されている。保護者に対しても、写真を用いて分かりやすく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点は評価できる。コロナ禍においても、職員が意欲的に学び、保育に還元できる環境づくりや働きやすい職場づくりに努めている。施設整備に対する高い意識を持ち続けており、積立資産を活用して園舎の劣化箇所の修繕や点検を行うことで事故やケガを防いだり、建物や園庭の改修工事を行うことで施設環境の改善を図っており、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】

新たな手当を創出したように、新規採用職員の人材確保、既存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。また、今年度実施した園舎の大規模な改修にあわせ、引き続き高い意識に基づく点検・修繕等への取組を期待したい。

令和3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3年10月21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、経営の状況、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 緑が丘保育園（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3年度の指定管理料（協定書に基づく）は、233,032千円。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3年4月1日現在）

【常勤職員】21名		【非常勤職員】18名	
園長	1名	保育士	4名
主任保育士	1名	保育補助員	11名
保育士	17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】 法人の保育理念である「子どもの発達の補助」「個性の尊重」「子育て支援」のもと、子どもの育ちや保護者の子育てを支え、地域の子育て支援の拠点として保育園を運営している。</p> <p>【施設長】 地域に開かれた社会資源として地域交流を積極的に行うとともに、保護者、職員を大切に、日々関係の構築に取り組んでいる。職員会議を通じて、全員が統一した保育感を持つための取組を行うとともに、園長面接により職員一人ひとりの希望を聞き、コロナ禍に対応した研修計画を作成するなど、職員の育成に力を注ぎつつ良好な関係の構築にも配慮している。また、コロナ対応として保育園内の送迎ルートを工夫するなど感染症対策に注力している。</p> <p>【開所】 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】 適正な職員体制が整っている。必要に応じて就業規則の改定や労使協定を締結し、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は、職員体制を考慮しつつ、職員の意向を確認しながら職員への声掛けをして有給休暇取得を促すなど、働きやすい環境づくりに努めている。</p> <p>【健康管理】 園が指定した医療機関において職員全員が健康診断を受診している。雇入れ時の健康診断が適正に行われている。従来と比較して会議の時間を短縮することによって、超過勤務の縮減を図るなど、職員の健康管理に力を入れている。</p> <p>【従事者研修】 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、研修受講後は研修レポートを提出させるなど、新型コロナウイルス感染防止対策と職員の知識の習得の両立を図っている。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】 施設の経年劣化が進んでいるが、1歳児クラスの床の修繕を実施するとともに、都度不具合が発生した時には迅速に対応を行い、子どもの安全性の確保と保育環境の整備に努めている。また、園の中長期計画において、優先度に応じた計画的な改善を検討している。</p> <p>【物品管理】 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】 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】 小まめな消灯や適切な温度設定を継続している。また、園の照明のLED化を計画している。古い雑誌・広告用紙・空き箱等を準備し、廃紙・廃材を再利用した取組を行っている。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適 正
<p>【情報資産保護】 全職員を対象に、情報セキュリティ・個人情報保護の学習会を行い、情報資産の重要性を周知徹底している。事務室パソコンは、ファイルサーバによる管理を行っており、セキュリティチェック等の適切な対応が行われている。個人情報の取扱いについては、コロナにより保護者会の開催が難しいため、紙面又は口頭で保護者に周知を行い、適切な管理につなげている。</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は毎月適切に実施しているほか、保護者の引取り訓練や、荒川氾濫を想定した高台への避難訓練を実施している。また、ゲリラ豪雨等の急激な水害を想定した訓練では、団地自治会の協力を得て、階上への避難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、近隣の浮間水再生センターとは、感染防止対策を取りながら可能な範囲で交流を実施しており、地域に目を向けた保育園運営を行っている。</p> <p>【苦情処理】 日頃の声掛けや行事後のアンケート実施により、保護者の意見・要望の把握に努めており、意見に対しては迅速に対応している。保護者からの日々の保育の意見や質問等については、園だより等で紹介するとともに、改善策を提示することにより、速やかな解決を図っている。</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。行事は、会議を重ね、コロナ対策を図りながら実施している。保育関係記録や会議録を丁寧に記録する事で、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。年長クラスは5月に面談を行い、保護者の就学目前の不安に寄り添えるよう配慮している。他のクラスも面談の時間を長めに取り、保護者に寄り添う対応を行っている。</p> <p>【健康管理】 年間の保健計画と、区内の感染状況に注視した感染予防対策を徹底している。子どもの体調、怪我・事故等の伝達は、受入れボードや朝終礼ノート・引継表で職員が情報を共有し、担任以外の職員でも保護者への伝達ができるようにしている。</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】 栄養士を3名配置し、食物アレルギー・宗教食対応や食育等において綿密な打合せを行い、適切に給食を提供している。食育として、園内で栽培した野菜を給食で提供するほか、コロナ対策を図った上で、子どもたちが食材に触れる体験を確保するなど、子どもの食への関心を高めている。また、全年齢を対象とした食育計画を見直し、年齢や発達に応じたユニバーサル食器等を導入することで、食べることへの関心や意欲を高める取組も行っている。</p>		

⑧環境整備	評価	B 適 正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>園内は整理整頓と清掃がなされ、古い園舎ではあるが清潔感のある雰囲気保たれており、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が図られている。子どもたちの体づくり等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。ベランダでの受入れを行っているため、2歳児以上クラス前にはカフェボードを置き、張り紙等を見やすくする工夫を行っている。今年度から登降園システムを使いお知らせ配信を始めている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>事故対応マニュアルは整備されており、必要に応じて新たな緊急時対応のマニュアルも整備している。ヒヤリハットについては全職員が書面で確認し、情報の共有を図るなど、事故防止に向けた取組が実践されている。</p>		
⑨会計	評価	B 適 正
<p>【規程】</p> <p>会計責任者の選任、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。会計書類については会計責任者と出納員で相互チェックを行うなど、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。請求書・領収書等の会計書類については、施設長の決裁印や入力済印を割印することで不正防止策がとられている。また、年2回公認会計士が会計書類を確認しており、適正に処理できるよう努めている。</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、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、金種表で確認をすることで、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】</p> <p>職員同士の会議時間を短縮しながらも、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へとつながっている。施設の老朽化が進んでいくなか、1歳児室の床の修繕等、積極的に修繕・改修を行い、また、掲示物を工夫することで清潔感がある暖かい雰囲気が作られており、限られたスペースのなかでも、安全性を考えながら、子どもが楽しめる環境整備に努めている。災害対策では水害を想定した高台への避難訓練の実施等、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。コロナ対策を踏まえ、日常の保育や行事運営、職員研修等を工夫しながら実施している。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>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、コロナ対策を図りつつ、より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、既存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3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3年11月12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、経営の状況、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3年度の指定管理料（協定書に基づく）は、239,210千円。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3年4月1日現在）

【常勤職員】23名		【非常勤職員】9名	
園長	1名	保育士	7名
主任保育士	2名	環境整備員	1名
保育士	17名	嘱託医	1名
看護師	2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、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・参観の呼びかけ等、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「利用者満足度指数の向上」を達成するため、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個人面談を行うなど、新しい取組を行いつつ、保育の質の向上にも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。必要に応じて就業規則の改定や労使協定を締結し、労働基準監督署への届出も適正に行われている。法人として有給休暇の取得や残業ゼロを推進し、働きやすい職場環境の整備に努めている。緊急事態宣言下の在宅勤務についても、法人で運用ルールを定めている。</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が受診している。各種ハラスメントについても、相談窓口を設置し、相談できる体制を全職員に周知している。高い水準での有給休暇取得率を達成しており、職員の健康状態の維持・向上に資している。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>施設長が面談を行い、課題に応じた園内研修の実施、職員の希望や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。研修後は職員全体会議で研修報告を行い情報共有し、園全体で業務に活かせる体制を構築している。キャリアアップ研修や姉妹園との交流をオンラインで実施しており、職員育成に取り組むとともに、感染症対策を積極的に行っている。</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おり、1階テラスの床の修繕、ガラス窓のひび割れを速やかに修繕する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委託を保育に取り入れて保護者からも好評を得ている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>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。日常の保育の中でのごみの分別や再利用できるものは子どもたちの制作活動に利用するなど、子どもたちへの環境学習も行っている。</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。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>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。また、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、区の防犯教室や警察の交通安全指導への参加等、平常時の危機管理にも積極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>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、感染症予防対策を行いながら、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。在宅子育て家庭向けの支援として、行事のお知らせや保育の情報誌を園外に設置した広報ボックスにも備え置くなどの方法により周知している。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>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。</p>		
⑥利用者処遇	評価	B 適 正
<p>【処遇】</p> <p>感染症予防対策を行いながら、姉妹園合同の行事はオンラインを活用する等、行事の開催方法を工夫して取り組んでいる。コロナ対策として、食事・午睡場面の工夫、手指消毒の実施など、子ども自身が意識できるようにしている。写真掲示や動画の上映、クラス通信などで保育の様子を伝え、保護者理解につなげている。保護者に伝えるべき子どもの情報は、児童伝達表や引継ぎ表を作成し、伝達漏れのないように取り組んでいる。園児が使用する午睡用布団をリースに変更し、保護者のシーツ作成や洗濯の負担軽減に繋げている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>保健計画の中に感染症予防対策の計画を立て、子どもには日頃の衛生指導を丁寧に行っている。保護者には検温記録、マスク着用の徹底、立ち入り制限等と呼び掛け、職員は出勤後検温し、園舎の多くの人が触れる場所は1日4回消毒するなど、職員が出来ることを行っている。</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管理している。調理室及び調乳室は衛生的な環境を整備している。</p> <p>【献立】</p> <p>法人内姉妹園と連携して統一献立を作成し、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。食材、食具の使い方、栄養素について、栄養士が子どもに分かりやすく説明している。また、園庭で育てた野菜を給食の食材として取り入れるなど、</p>		

食育活動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】</p> <p>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、ヒヤリハット発生データを曜日や時間帯、場所等で分類し、職員で共有している。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>		
⑨会計	評価	B 適 正
<p>【規程】</p> <p>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いる。また、年2回法人全体で公認会計士による外部監査を実施している。</p> <p>【会計処理】</p> <p>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とられており、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行われており、適切に会計処理が行われている。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>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>		
5. 総合評価	評価	B 適 正
<p>【総合評価】</p> <p>定期的に行っている姉妹園との情報交換や交流は、オンラインを活用することでコロナ禍においても継続して実施しており、複数園運営の利点を活かした運営を行っている。また、コロナ禍で実施できないお泊り保育の代わりに宿泊を伴わない夕涼み会を実施し、子どもたちが楽しめる工夫を凝らしている。各職員が常時携帯できるマニュアルの整備といった防災の取組、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。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。また、事故防止の意識を高めるため、法人内の園での事故発生時には、その日のうちに他園へ情報共有も行われている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>保護者対応は、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おり、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、既存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継続できるよう期待する。</p>		

令和3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3年10月28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、経営の状況、指定管理料等）																													
<p>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</p> <p>経営の状況</p> <ul style="list-style-type: none"> 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3年度の指定管理料（協定書に基づく）は、240,321千円。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）																													
<p>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3年4月1日現在）</p> <table border="0"> <tr> <td>【常勤職員】23名</td> <td>【非常勤職員】16名</td> </tr> <tr> <td>園長 1名</td> <td>保育士 7名</td> </tr> <tr> <td>主任保育士 1名</td> <td>保育補助員 6名</td> </tr> <tr> <td>保育士 17名</td> <td>事務員 1名</td> </tr> <tr> <td>看護師 1名</td> <td>用務員 1名</td> </tr> <tr> <td>栄養士 1名</td> <td>嘱託医 1名</td> </tr> <tr> <td>調理員 2名</td> <td></td> </tr> </table>							【常勤職員】23名	【非常勤職員】16名	園長 1名	保育士 7名	主任保育士 1名	保育補助員 6名	保育士 17名	事務員 1名	看護師 1名	用務員 1名	栄養士 1名	嘱託医 1名	調理員 2名										
【常勤職員】23名	【非常勤職員】16名																												
園長 1名	保育士 7名																												
主任保育士 1名	保育補助員 6名																												
保育士 17名	事務員 1名																												
看護師 1名	用務員 1名																												
栄養士 1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）																													
<p>認可保育園</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <table border="1"> <tr> <td>0歳児</td> <td>1歳児</td> <td>2歳児</td> <td>3歳児</td> <td>4歳児</td> <td>5歳児</td> <td>合計</td> </tr> <tr> <td>12名</td> <td>18名</td> <td>20名</td> <td>20名</td> <td>20名</td> <td>20名</td> <td>110名</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> 特別保育事業 <table border="0"> <tr> <td>2時間延長保育</td> <td>定員30名</td> <td>午後6時15分～午後8時15分</td> </tr> <tr> <td>スポット保育</td> <td colspan="2">延長保育に空きのある場合に実施</td> </tr> <tr> <td>一時預かり保育</td> <td>定員3名</td> <td>月～土曜日 午前8時～午後6時</td> </tr> </table> 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 							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	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
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																							
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																											

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整備・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>コロナ禍において、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取り組んでいる。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。環境設定においては、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。各職員の休暇の希望を反映させる勤務体制を組むなど、職員が研修参加や休暇取得をしやすい職員配置に努めている。また、育児休業明けの職員が働き続けられるよう、育児時間の取得等に配慮している。指揮命令系統の体制強化や職層の連携に取り組むことで、組織全体のつながりを強化している。</p> <p>【健康管理】</p> <p>看護師が衛生推進者として選任されており、職員の健康状態の把握等も行っている。年1回職員全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、検査時期・検査項目についても適正に行われている。</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、職員のキャリアアップにつながる外部研修へ参加できるよう保育園内に Wi-Fi 環境を構築したり、自宅における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、計画的に参加できるよう努めている。研修参加後は園内研修とし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>施設の老朽化に伴い、計画的に施設修繕を行っている。突発的に修理が必要になる場合もあるため、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。今年度はエアコン改修工事を実施したほか、自主的に積立資産を活用してホールへの床暖房の導入や調理室の改修を計画している。</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。今年度から日常の保育の様子や見学者向けの保育園PR動画の撮影・編集・掲載を委託し、園の様子を知りたい・見たいという保護者の希望に寄与するよう努めている。</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、裏紙の使用やペーパーレス作業等環境配慮に取り組んでいる。また、ゴミの分別について子どもたちへの環境教育も行っている。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適 正
<p>【情報資産保護】</p> <p>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、職員会議等で繰り返し確認するとともに、法人内研修において危機管理意識を高め、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】</p> <p>園長・主任がBCP研修に参加し、研修報告をもとに園独自のBCPを作成している。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、引取り訓練、広域避難場所まで避難靴を履いて歩く訓練等、実際に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】</p> <p>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、同じ年齢の園児との交流をしている。その中で、保護者同士が交流できる時間や、保育園職員に子育ての相談ができる時間を設けるなど、参加者に寄り添う対応を行っている。妊婦向けの資料を作成・配布することで、園を身近な相談先として活用してもらえよう、地域の子育ての拠点としての役割を果たす取組を進めている。また、小・中学生や高校生の職場体験、大学生やボランティアの実習の受入れ、地域敬老会との交流も行っている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>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。アンケート結果や要望等への回答は、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】</p> <p>区の新型コロナウイルス感染症に関するガイドラインに沿って、保護者対応を行っている。感染予防のため、お楽しみ会の実施方法を子どもたちと考える機会を設けたり、保護者参加の行事は動画配信やウェブ会議ツールを利用するなど、「何ができるか」「どうしたら楽しめるか」ということに目を向け、検討・工夫しながら保育に取り組んでいる。行事や生活様式の変更については、手紙や園だよりを通して保護者に丁寧に知らせ、理解を得ている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>保育の中で新型コロナウイルスについて子どもたちと話し、マスクの着用や手洗い・手指消毒についての理解を深めている。今年度は外部講師を招き年長児を対象に「生命の安全教育」を実施し、友達同士の距離感、遊び方、関係性等に効果が表れている。</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も、衛生的な環境を整備・維持している。</p> <p>【献立】</p> <p>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、栄養バランスのみならず、彩りや飾り付けなど、目で見て楽しめる献立を考え、食への関心を高める取組に注力している。幼児クラスでは、三大栄養素や和食の配膳方法の理解が深められるランチョンマットを作成し、食事の大切さを理解しつつマナーが身に付くよう工夫している。</p>		

⑧環境整備	評価	A 優良
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>園内は整理整頓や小まめな清掃を心がけ、清潔感のある雰囲気を保っている。手洗い場の自動水栓化、紙コップ・ペーパータオルの使用、園で幼児用マスクを購入し、午睡明けに購入したマスクへの取替え、各保育室及びホールへの24時間稼働の空気清浄機の設置等、積極的にコロナ対策を行っている。園内での子ども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を図っている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>事故対応マニュアルを整備し、子どものケガ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、朝礼に参加できない職員には報告書をタイムカード付近に掲示することで、全職員への共有を図っている。また、毎月の事例をクラスごとに集計し、改善すべき環境や保育の振り返りについて話し合い、安全対策を含めた保育の質の向上を図っている。その他、毎週園舎点検を行い、安全な環境の整備に努めている。</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。法人としても監査法人の監査を受けることで、透明性のある適切な会計処理の実施に努めている。</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、契約書類についても必要事項が記載されている。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、園全体で一体感を持った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。手洗い場の自動水栓化、空気清浄機の設置等、積極的にコロナ対策を実施している。今年度はエアコン改修を行うなど、保育環境の向上を図る取組を継続的に行っている点は評価できる。ICTを導入して職員の負担軽減に取り組むほか、Wi-Fi環境を構築することで職員のキャリアアップに寄与している。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>施設の経年劣化が進んでいく中で、環境整備への取組については改修だけでなく引き続き計画的な点検も行っていくことが望まれる。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、保育士の新規採用職員の人材確保、既存職員の定着化を推進するため、引き続き、ICT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継続できるよう期待する。</p>		

令和3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3年11月30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、経営の状況、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3年度の指定管理料（協定書に基づく）は、230,094千円。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3年4月1日現在）

【常勤職員】19名		【非常勤職員】24名	
園長	1名	保育士	10名
主任保育士	1名	保育補助員	8名
保育士	13名	調理員	1名
看護師	1名	調理補助	1名
栄養士	3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>保育園がこれまで構築してきた保護者との信頼関係のもと、コロナ禍においても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>適正な職員体制が整っている。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、仕事と家庭の両立支援制度を導入し、短時間勤務の実施や施設間異動の制限など、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償している。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、職員をケアでき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が整備されている。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。研修後は職員会議や、乳幼児グループ会議等で報告を行い、職員全体での情報共有も図っている。</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。今年度は1歳児クラス保育室の床の張替えや幼児トイレの照明器具の取替えを行うなど、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室内灯の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。職員に対しては研修の実施や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、入園時に個人情報の取扱いについても、保護者の確認を取るなど、適切な手続きを行っている。		
【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詳しく整理され、分かりやすい実用的なものになっている。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】 感染症対策をした上で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・多世代交流となる活動に積極的に取り組んでいる。在宅子育て家庭向けの支援では、園庭開放の参加受入れのほか、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】 その日の活動掲示と日誌を一体化し、課題意識を持ちながら事務の効率化を図っている。また、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、開催時期のコロナ感染状況を踏まえながら、夏祭りを保育活動中に実施したり、運動会は歳児を限定したりするなど、縮小や代替策を講じ、創意工夫して取り組んでいる。		
【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、登園児に熱の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。		

【献立】 <p>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>		
⑧環境整備	評価	B 適正
【利用者環境の整備】 <p>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>		
【事故対応】 <p>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を作成し、施設内の危険箇所点検や職員間での共有・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>		
⑨会計	評価	B 適正
【規程】 <p>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。また、年に1回税理士による内部監査を実施しており、規定の遵守に努めている。</p>		
【会計処理】 <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ており、適切なチェック体制が整えられている。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>		
【現金等の管理】 <p>現金は規定された保管限度額の枠内で管理することで、適切に運用している。現金は、鍵のかかる場所で適切に保管している。出納職員が小口現金出納帳を作成し、金種表で確認をし、適切に管理されている。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
【総合評価】 <p>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。また、保護者とはオンラインでの懇談会を実施することでコロナ禍においても交流の場を持ち、良好な関係を構築し、連携を図っている。環境整備についても意識を高く持ち、1歳児室の床板交換や幼児トイレの照明器具の取替えを行うなど、保育環境の改善を図り、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>		
【今後の方針、改善方策】 <p>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。</p>		

令和3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3年11月1日

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. 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）

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 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）
 認可保育園 LIFESCHOOL 塩浜こどものいえ（定員80名、東京都江東区）
 ほか、認可保育園1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、平成29年度から2期目の管理代行を行っている。
- 令和3年度の指定管理料（協定書に基づく）は、265,728千円。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29年4月1日～令和4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3年4月1日現在）

【常勤職員】37名	【非常勤職員】13名
園長 1名	保育士 3名
主任保育士 1名	保育補助員 5名
保育士 30名	調理補助員 2名
看護師 1名	事務員 1名
栄養士 3名	用務員 1名
調理師 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
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、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、保護者の意見を聞きながら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>コロナ禍における保育や異年齢保育の導入をはじめとした新たな取組に関する保護者への説明や、日常寄せられる意見などへの対応を迅速に行うことで、保護者との信頼関係が構築されている。近隣の町会や商店街、高齢者施設との交流、在宅子育て家庭向け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、1人当たり月1～2回の研修参加の機会を確保するほか、話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。特別休暇の増設、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、より働きやすい環境づくりに継続的に努めている。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。また、今年度からメンター制度を導入し、若手職員の悩みに対して特定の先輩職員がアドバイスをすることにより、若手職員の定着率向上に取り組んでいる。</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。定期健診においては、短時間のパート職員を含み全職員実施しており、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。また、インフルエンザ予防接種も希望する全職員に実施し、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。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>各職員が月に1～2回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するなど、全職員のスキルアップが図られている。また、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。今年度は、園庭遊具を収納する倉庫のシャッターの修繕や、子ども用トイレの水道の修繕を行うなど、安全性の確保と保育環境の向上を図る取組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。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、事前に想定される災害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>園行事を通じた町会・商店街との交流や町会行事へ参加し、地域との良好な関係を築いている。また、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、回答や対応内容を園内に掲示するなど、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>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。異年齢の生活の中での、各年齢別の子どもの育ちの過程を丁寧に振り返り、「子ども理解」をさらに深めていけると良い。保育ソフトを活用し、事務の効率化及びペーパーレス化を積極的に進めている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>玄関に自動体温測定器を設置し、子どもや保護者の検温が即時にできるようにしている。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</p>		

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保たれている。ICT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ことで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、契約・発注・支払についての内規も設けている。一定額以上の契約には稟議書を作成し、見積金額に応じた決裁権者を設定する、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。また、運用の見直しも適宜行っており、ペーパーレス・ハンコレス化など事務処理の軽減化を図り、効率的な会計処理を行うことができるよう努めている。

【現金等の管理】

現金は鍵のかかる場所に保管し、使用時は、施設長、出納職員が確認している。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、保護者と園を結び重要なツールとなっている。コロナ対策として体温検知、マスク着用チェックができるAI顔認証カメラの設置やリモート会議・研修の実施、動画配信等にも取り組んでいる。

【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、法人の特色を発揮しつつ、保護者に対しての丁寧な説明と理解を得て、良好な園運営の継続・安定と一層の充実を期待する。

令和3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3年10月26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、経営の状況、指定管理料等）																															
<p>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） 認可保育園 キッズタウン第2保育園（定員45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3施設を運営</p> <p>経営の状況</p> <ul style="list-style-type: none"> 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3年度の指定管理料（協定書に基づく）は、290,665千円。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）																															
<p>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3年4月1日現在）</p> <table border="1"> <tr> <td colspan="2">【常勤職員】29名</td> <td colspan="2">【非常勤職員】17名</td> </tr> <tr> <td>園長</td> <td>1名</td> <td>事務員</td> <td>1名</td> </tr> <tr> <td>副園長</td> <td>1名</td> <td>保育士</td> <td>3名</td> </tr> <tr> <td>保育士</td> <td>24名</td> <td>保育補助員</td> <td>10名</td> </tr> <tr> <td>看護師</td> <td>1名</td> <td>看護師</td> <td>1名</td> </tr> <tr> <td>栄養士</td> <td>1名</td> <td>用務員</td> <td>2名</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>嘱託医</td> <td>1名</td> </tr> </table>				【常勤職員】29名		【非常勤職員】17名		園長	1名	事務員	1名	副園長	1名	保育士	3名	保育士	24名	保育補助員	10名	看護師	1名	看護師	1名	栄養士	1名	用務員	2名			嘱託医	1名
【常勤職員】29名		【非常勤職員】17名																													
園長	1名	事務員	1名																												
副園長	1名	保育士	3名																												
保育士	24名	保育補助員	10名																												
看護師	1名	看護師	1名																												
栄養士	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）																															
<p>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）</p> <ul style="list-style-type: none"> 入所可能な児童の年齢 生後6か月～ 定員 <table border="1"> <tr> <td>0歳児</td> <td>1歳児</td> <td>2歳児</td> <td>3歳児</td> <td>4歳児</td> <td>5歳児</td> <td>合計</td> </tr> <tr> <td>9名</td> <td>26名</td> <td>27名</td> <td>30名</td> <td>30名</td> <td>30名</td> <td>152名</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> 特別保育事業 <table border="1"> <tr> <td>2時間延長保育</td> <td>定員30名</td> <td>午後6時15分～午後8時15分</td> </tr> <tr> <td>スポット保育</td> <td colspan="2">延長保育に空きのある場合に実施</td> </tr> <tr> <td>一時預かり保育</td> <td>定員3名</td> <td>月～土曜日 午前8時～午後6時</td> </tr> </table> 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 				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	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					
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																									
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																													

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>法人の保育理念をもとに定めた保育方針「子どもの視点に立った保育を推進し、いつでも安心して利用できる園づくりに努める」の下、「子どもたち一人ひとりへのきめ細かい保育」等5つの柱に注力しながら保育園の運営を行っている。法人共通の保育方針を定めたガイドラインを作成しており、テレビ会議等も含めた姉妹園との情報共有などを積極的に図り、「子ども・保護者・職員」に魅力ある保育園の構築を目指している。</p> <p>【施設長】</p> <p>コロナ禍においても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うとともに、新人職員に保育士チェックシートを作成させることにより、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。</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。必要に応じて就業規則の改定や労使協定を行い、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し、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、コロナ対応の休暇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とともに、今年度から、衛生管理者の資格を取得した職員を配置したり、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、今年度から、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、より一層の職員育成に取り組むとともに、感染症防止対策も積極的に行っている。施設長は受講者の研修報告書の内容から、実践に役立てられるようアドバイスを行っている。また、会議の場などで行う研修報告により、園全体へのフィードバックを図っている。</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。今年度は、掲示板の取替え、網戸の張替えを行うなど、安全性の確保と保育環境の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>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> <p>【環境配慮】</p> <p>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</p>		

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、子どもたち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
<p>【情報資産保護】</p> <p>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続を行っている。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>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。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>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。今年度から近隣小学校と共同で、赤羽3丁目公園の花壇作り（水やり）を実施している。保育の中に取り入れているサッカー教室では、保護者が子どもの頑張りを応援することで、子どもの成長を知ることができる機会となっている。また、定期的に支援室を開放し個別の相談に応じたり、子どもの遊びや保健講座等を行う「すくすく」を実施するなど、在宅子育て家庭向けの支援にも努めている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>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が実践されている。</p>		
⑥利用者処遇	評価	B 適正
<p>【処遇】</p> <p>こうほうえん保育コンセプトに基づき、法人作成の保育士チェックリストの活用等、新人職員の育成体制が構築されている。継続した研修を確立し、人材育成に力を入れ保育の質の向上に努めている。保育書類関係では、週案と日誌が一体化した形式となっており、保育の振り返り、評価や反省が分かりやすく、事務も効率化されている。また、0、1歳児と同様の連絡帳を2歳児まで使用することで、個人記録の充実が図られている。食事や午睡の部屋を2か所にする、布団の敷き方を変える等、コロナ感染症対策としての工夫も行っている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>感染拡大を防ぐため、園庭からの全園児の受入れを継続し、保護者は園舎内に入らないようにしている。園庭で体温チェック表に保護者が記載することで、登園・降園時の送迎者及び園児の体温把握を行っている。</p>		
⑦給食	評価	B 適正
<p>【衛生】</p> <p>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。</p> <p>【献立】</p> <p>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。栄養士と調理業務委託従事者が、食物アレルギー対応や食育等において打合せを行い、適切な給食提供を実現して</p>		

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
--------------	-----------	-------

【利用者環境の整備】

園内は整理整頓と清掃が徹底され、清潔感のある空間を保っている。自動の消毒器、検温器の設置や各保育室への空気清浄機の設置、園庭からの受入れ等コロナ感染症対策を実施している。また、全クラスに動画配信アプリを導入し、活動の様子を撮影し、定期的に配信している。防犯カメラを設置するなど、安全・安心な設備環境が整えられている。

【事故対応】

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、子どものケガについて、図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。

⑨会計	評価	B 適 正
------------	-----------	-------

【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定の遵守に努めている。

【会計処理】

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。

【現金等の管理】

現金は金庫に保管され、通帳・印鑑の管理者を別にし、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、規定された保管限度額よりも低い金額を設定し、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。

5. 総合評価	評価	B 適 正
----------------	-----------	-------

【総合評価】

法人として今年度「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。新たに小学校と共同で公園の花壇作りを行うなど、コロナ禍においても地域との関係性を築いている。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、施設整備なども着実に進められており、良質な保育サービスが提供されている。

【今後の方針、改善方策】

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、児童が安心して過ごせる環境づくりにも努めていきたい。

令和3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3年11月5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、経営の状況、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3年度の指定管理料（協定書に基づく）は、226,321千円。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3年4月1日現在）

【常勤職員】23名	【非常勤職員】8名
園長 1名	保育士 4名
主任保育士 2名	保育補助員 1名
保育士 16名	環境整備員 1名
保育補助員 1名	事務員 1名
看護師 1名	嘱託医 1名
栄養士 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
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に支える。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、主任の下にリーダー保育士を配置し、リーダー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に動画を用いるなどの工夫を行い、保護者と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やヒアリングを通して、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っているほか、施設長自らがリーダーシップを発揮し、芋掘り遠足等の行事について、コロナ対策を講じた実施方法にするなど、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。必要に応じて就業規則の改定や労使協定を締結し、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、育児休業明け等、家庭環境の変化について、本人からの希望を聞き、柔軟な対応をしており、働きやすい職場環境の整備に努めている。緊急事態宣言下の在宅勤務についても、法人で運用ルールを定めている。</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。各種ハラスメントについても、相談窓口を設置し、相談できる体制を全職員に周知している。高い水準での有給休暇取得率を達成しており、職員の健康状態の維持・向上に資している。</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。キャリアアップ研修や姉妹園との交流をオンラインで実施しており、職員育成に取り組むとともに、感染症対策を積極的に行っている。</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。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、速やかに危険箇所の改善を図っている。子どもが保育園玄関から飛び出さないように電子錠を取り付けるなど、安全性と保育環境の向上を図っている。</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、適切に実施されている。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</p>		

<p>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> <p>【環境配慮】</p> <p>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、エコへの関心を育てている。</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、また、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。</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全職員が所持しており、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。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>円滑な就学を意識した近隣小学校との交流に積極的に取り組むとともに、近隣の保育園や高齢者施設ともコロナ対策を講じながら交流を深めている。また、昨年度に引き続き、一時預かり保育利用の積極的な受入れ、園庭開放や近隣公園での出前保育（絵本の読み聞かせ・工作）等、子育て支援事業を実施しており、コロナ対策を講じた上で、柔軟に事業を展開している。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>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定している。</p>		
⑥利用者処遇	評価	B 適正
<p>【処遇】</p> <p>行事や活動は、年間計画を基に感染症予防対策を講じつつ、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。開催時期のコロナ感染状況を踏まえ、運動会はクラスごとに入替え制で開催した。定期的な姉妹園との交流行事も縮小や代替策を講じ、創意工夫して取り組んでいる。園の特徴である知育遊びは、感染症予防対策としてテーブルに座る間隔を空け、手作りの衝立を使用し、継続して実施している。散歩コースは年度初めに全職員で視察してマップを作成するとともに、玄関への掲示や配信メールにより、散歩コースの情報を保護者と共有している。</p> <p>【健康管理】</p> <p>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。子どもたちには手洗いの指導を行い、汚れが残っていないかブラックライトを当てるなど感染症予防対策を徹底している。</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>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もって給食の提供を行っている。コロナ禍においても給食で使用した野菜を展示して児童の興味を引く工夫を行うなど、積極的に食育に取り組んでいる。</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】</p> <p>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おり、経年劣化が見られた1・2階廊下の修繕を速やかに実施するなど、誰も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。</p> <p>【事故対応】</p> <p>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。事故簿には患部の写真を添付することで、速やかに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。</p>		
<p>⑨会計</p>	<p>評価</p>	<p>B 適正</p>
<p>【規程】</p> <p>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2回法人全体で公認会計士による外部監査を実施しており、規定の遵守に努めている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>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。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>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】</p> <p>保育行事について、コロナ対策を講じた実施方法に変更するなど創意工夫が図られている。また、個人面談をリモートで実施できるようにし、コロナ対策を講じながら保護者の利便性にも配慮している。保育風景の写真等を活用して、保護者が多くの情報を受け取れるよう努めている。その結果、満足度調査では「保育園に満足している」という評価が多く寄せられ、良好な関係を構築している。近隣の施設・住民の方とも交流を行い、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。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>保育内容の充実、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記載や法人内共有等に努めており、引き続き充実した取組を期待する。人材確保、既存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。</p>		

令和3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3年11月22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、経営の状況、指定管理料等）																										
<p>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・管理委託） 認可保育園 日暮里保育園（定員150名、東京都荒川区）</p> <p>経営の状況</p> <ul style="list-style-type: none"> 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3年度の指定管理料（協定書に基づく）は、249,665千円。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）																										
<p>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）</p> <p>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㎡</p> <p>従事職員数（令和3年4月1日現在）</p> <table border="0"> <tr> <td>【常勤職員】28名</td> <td>【非常勤職員】13名</td> </tr> <tr> <td>園長 1名</td> <td>保育士 7名</td> </tr> <tr> <td>主任保育士 2名</td> <td>保育補助員 4名</td> </tr> <tr> <td>保育士 18名</td> <td>調理員 1名</td> </tr> <tr> <td>看護師 1名</td> <td>嘱託医 1名</td> </tr> <tr> <td>栄養士 3名</td> <td></td> </tr> <tr> <td>調理員 3名</td> <td></td> </tr> </table>				【常勤職員】28名	【非常勤職員】13名	園長 1名	保育士 7名	主任保育士 2名	保育補助員 4名	保育士 18名	調理員 1名	看護師 1名	嘱託医 1名	栄養士 3名		調理員 3名										
【常勤職員】28名	【非常勤職員】13名																									
園長 1名	保育士 7名																									
主任保育士 2名	保育補助員 4名																									
保育士 18名	調理員 1名																									
看護師 1名	嘱託医 1名																									
栄養士 3名																										
調理員 3名																										
3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）																										
<p>認可保育園</p> <ul style="list-style-type: none"> 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） <table border="1"> <thead> <tr> <th>0歳児</th> <th>1歳児</th> <th>2歳児</th> <th>3歳児</th> <th>4歳児</th> <th>5歳児</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>9名</td> <td>23名</td> <td>23名</td> <td>23名</td> <td>23名</td> <td>23名</td> <td>124名</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> 特別保育事業 <table border="0"> <tr> <td>2時間延長保育</td> <td>定員20名</td> <td>午後6時15分～午後8時15分</td> </tr> <tr> <td>スポット保育</td> <td colspan="2">延長保育に空きのある場合に実施</td> </tr> <tr> <td>一時預かり保育</td> <td>定員3名</td> <td>月～土曜日 午前8時～午後6時</td> </tr> </table> 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 				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	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
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																				
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																								

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、自由遊びを通し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】 子どもたちが自尊感情を持てるよう、職員には、子どもたちに対し肯定的な対応・援助を徹底させている。近隣との交流を深めることに積極的に取り組んでおり、地域との関係も深まってきている。また、コロナ禍においても、朝夕の声掛けや個人面談の実施により、保護者との信頼関係の構築にも努めている。園運営では丁寧に指導を行っているほか、クラス会議には臨時職員も参加し、保護者や職員の意見等を把握して保育の質の向上を図る取組を行っている。</p> <p>【開所】 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】 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。また、職員の有給休暇取得状況を把握し、有給休暇取得日数の少ない職員には会議で取得を促す声掛けをするなど、働きやすい環境づくりに取り組んでいる。</p> <p>【健康管理】 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、検査時期・検査項目についても適正に行われている。また、ハラスメント関係の規程を整備するとともに、ハラスメントの相談窓口を設置し、職員の健康管理に努めている。</p> <p>【従事者研修】 保育の向上を目標に掲げ、外部有識者との保育の振返りの実施や、園内でプロジェクトチームを組み、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て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。また、新たに法人内でオンラインでのリーダー研修を実施するなど、職員の育成に力を入れている。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】 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。全職員が日誌に点検チェックを実施しており、常に危険箇所や不具合の把握・点検・修繕を行い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】 備品等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者を優先し購入している。</p> <p>【業務委託】 協定に定める施設設備点検等の外部委託は北区業者により適切に実施されている。</p> <p>【環境配慮】 小まめな消灯や空調の適切な温度設定を徹底して実施しているほか、LED照明の導入を進めるなど、環境配慮に取り組んでいる。また、夏季には、暑さ指数（WBGT）の計測機を使い、子どもたちにとって安全な環境の維持に努めている。室内は24時間換気を実施し、エアコンを稼働しつつ、窓を開放して室内空気の循環を行うなど、コロナ対策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、昨年度から導入したICT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。また、情報管理の意識を高める研修を実施し、個人情報管理の注意を促している。</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。また、災害別タイムラインを策定し、職員間で共有を図るとともに、非常時に訓練と同じ行動ができるようにマニュアルも策定している。</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症拡大防止のため、地域との交流が少なくなっているが、緊急事態宣言解除後、都立北療育医療センターの児童との交流に取り組んでいる。コロナ禍においても、団地自治会との連携を密にして行事等のお知らせを出して理解を得るなど、地域との円滑な関係性の構築に努めている。</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>保育の質の向上を目的としたプロジェクトチームを設け、子どもの発達と成長を捉える保育、安心・安全で意欲的に取り組める保育に努めている。コロナ禍の環境下においても子どもたち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、衛生意識向上に努めている。また、保健師、看護師を中心に手洗いや歯磨きに加え、デリケートゾーン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の導入によって園児の健康状態やケガの情報を共有している。コロナ対策については看護師を中心に感染予防及び啓発に努め、保護者に周知の上で対応している。</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、混入を防ぐため調理器具を使い分けたり、色付きのラップを使用するなど、調理工程の工夫に努めている。</p> <p>【献立】</p> <p>栄養士と看護師が連携し、児童の体づくりを基本とした給食の提供に取り組んでおり、うま味の多い食材を組み合わせてだしをとるなど、工夫を凝らしている。食育については、絵本に出てくる料理を献立で再現するなど、食への関心を高める工夫も行っている。昼食、夕食の献立食材</p>		

と組み合わせを考えることでフードロス改善にも取り組んでいる。

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と保たれている。子ども一人ひとりの成長に合わせた椅子を使用することで、適した姿勢で机上活動ができるように工夫している。保護者とのコミュニケーションを築けるようICTで可視化を図り、日頃の活動写真、活動内容を情報提供・配信している。また、野菜栽培活動や生き物の飼育観察活動などを行い、子どもの創造力を引き出す環境設定に努めている。

【事故対応】

各種対応マニュアルは、ケガ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。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。

⑨会計

評価

B 適正

【規程】

会計責任者の選任、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回の内部監査の実施に加え、月1回会計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、納品印や担当者の割印を押すことで不正防止を図っている。

【現金等の管理】

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、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、施設長の確認も行われており、適切に管理されている。

5. 総合評価

評価

B 適正

【総合評価】

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ている。ICTを導入することで、保護者への連携や職員の業務軽減がなされ、コロナ禍の保護者への周知に役立っている。危機管理については、各種マニュアルを整備し、全職員にハンドブックの配付や職員間の連携、保護者への周知の強化を行うなど、安全・安心な保育に努めている。

【今後の方針、改善方策】

過去に発生した園外保育中の事故については、継続して再発防止策を徹底していくとともに、園外保育にとどまらず、引き続き事故防止策の周知や徹底した安全確保の取組を求めたい。保護者や地域からの意見を保育内容に反映しつつ、園の取組や方針について保護者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、既存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。日常の保育や行事運営に工夫を凝らしながら、良質な保育サービスの提供、園運営を実施していくことを期待する。

令和3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3年11月18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、経営の状況、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3年度の指定管理料（協定書に基づく）は、242,046千円。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3年4月1日現在）

【常勤職員】31名		【非常勤職員】6名	
園長	1名	保育士	3名
事務長	1名	用務員	2名
主任保育士	1名	嘱託医	1名
保育士	22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】 「豊かな人間性を持った子どもの育成、遊びを通して心身の発達を援助していく」という法人理念を反映させ、法人独自の行事・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】 地域との繋がり的重要性を意識して、良好な関係を築く取組をしている。子どもたちの経験を大切に考えてコロナ禍でもできる行事の工夫や育児担当制保育の維持など、創意工夫をしながら保育サービスに努めている。「子どもが主体」となる保育をより一層目指していくため、姉妹園や法人内の研修を活用することで、職員の意欲と質の向上に取り組んでいる。</p> <p>【開所】 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	A 優良
<p>【従事者配置】 適正な職員体制が整っている。必要に応じて就業規則の改定や労使協定の締結を行い、労働基準監督署への届出も適正に行われている。十分な職員配置が整備されているため、残業はほとんどなく、働きやすい環境づくりに努めている。施設長が会議等で職員に有給休暇取得の呼び掛けを行い、休暇を取りやすい雰囲気を作ったり、新たにバースデー手当を設けるなど、働きやすい職場づくりを継続している。</p> <p>【健康管理】 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。また、新たに職員に対するインフルエンザワクチン接種の補助を行っており、感染症対策を継続している。</p> <p>【従事者研修】 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。法人が作成し、個々に配付しているハンドブックをベースとした園内研修にて法人の基本方針を共有し、職員の意識統一を図っている。区の研修をはじめとした外部研修への参加やオンラインによる法人姉妹園との連携も図られている。また、外部研修受講後は園内研修で発表を行うなど、職員全体での情報共有を図っている。</p>		
③施設管理	評価	A 優良
<p>【建物設備】 設備の定期保守・点検は適切に行っており、必要な修繕を随時実施することで良好な保育環境の維持に努めている。施設の経年劣化に対し、自主的に積立資産を活用して屋上のリフォーム、照明のLED化、2階バルコニーの改修を実施している。また、子どもが主体的にじっくりと遊べる環境の向上と安全性の確保として、0歳児室と1歳児室に新たなコーナー用の仕切りや棚を設置している。</p> <p>【物品管理】 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て購入している。</p> <p>【業務委託】 調理業務、施設設備点検等の外部委託は業者との打合せを綿密に行い実施している。委託して</p>		

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、実績のある人材を指導者に招き実施している。

【環境配慮】

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の導入によりペーパーレス化への推進にも取り組み、LED照明も導入している。また、暑い時期には暑さ指数(WBGT)の計測を毎日行い、良好な保育環境づくりに努めている。日常の保育の中では、節電やエコに関する子どもたちへの意識付けも行っている。

④情報管理・危機管理

評価

B 適正

【情報資産保護】

パスワード管理によるパソコン使用やファイルサーバーでのデータ管理と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、適切な情報資産保護及びセキュリティ対策を実施している。また、児童及び保護者の個人情報の取扱いについても、入園時に保護者の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】

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いて実施している。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。また、法人ハンドブックを用いて災害に関する研修をしている。

⑤交流・改善

評価

B 適正

【地域等との関わり】

近隣の町会・自治会との良好な関係作りに努めるとともに、水害時の団地階上への避難に関する事など、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。

【苦情処理】

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。

⑥利用者処遇

評価

B 適正

【処遇】

法人の理念・目標の「こどもが主体」「やさしい保育」「本物にふれるたくさんの経験」「就学までの緩やかなステップ」を実現するため、指導計画の振り返りを行い、遊びの充実や生活動線の見直しなど、環境設定や活動内容の改善・工夫に努めている。法人での年齢別研修では、各年齢の保育テーマを見直す機会となり、保育の質の向上に繋がっている。コロナ禍でも、育児に関する悩みに応えられるよう、適宜個人面談の場を設け、話ができる態勢をつくっている。食に対する意欲に繋がるよう、栄養士と連携をとり、子どもの発達に即した食器の見直しを進めている。

【健康管理】

コロナ禍の健康管理として、ICTに子どもの毎日の体温を記入してもらい、登園時のみならず休日の体調が把握できるようにしている。

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。また、園児の食事の際は衝立を設置するなど、コロナ対策を講じている。

<p>【献立】</p> <p>旬の素材や無添加調味料を使用した給食・おやつを提供に努めている。また、郷土料理や世界の料理が味わえるように献立の工夫をしている。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、食材に触れる体験や食育の掲示の工夫をしたり、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】</p> <p>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。コロナ対策として園内の消毒等が適宜行われているかチェック表を作成し取り組んでいる。また、コロナ禍で保育室に入れない保護者に子どもの制作物などが紹介できるように掲示の工夫をすることで、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づくりに努めている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>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、急病やケガ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。事故対応の園内研修は、法人ハンドブックを基に行い、学ぶ機会ができる仕組みとなっている。ハンドブックの内容に変更が生じた場合でも簡単に差し替えが可能なつくりとなっていて、活用の実行性を高めている。全国で発生した事故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ている。</p>		
<p>⑨会計</p>	<p>評価</p>	<p>B 適正</p>
<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。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】</p> <p>規定以上の契約や支出は、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、少額の物品購入や修繕についても、物品等購入事前申請書を作成し、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。また、全てにおいて会計責任者の決裁がなされ、処理の流れが一目で分かるよう管理している。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>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。保管限度額を超えないように現金出納帳と金種表を作成し、出納職員と会計責任者が相互に確認を行い、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】</p> <p>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。また、保育環境の整備に力を入れており、積立資産を活用して大規模な改修に取り組み、安全かつ整理整頓された保育環境を実現している。保育の環境整備や地域の子育ての拠点づくり、危機管理など、積極的により良いものにしようとする姿勢がうかがえる。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>災害時の対応は、平時から水害時に避難する場所や地域の消防団等の組織との交流や連携に引き続き努めていくことが望まれる。また、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。新たな手当の創出を実施したように、引き続き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3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3年7月7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、経営の状況、指定管理料等）																																																
<p>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</p> <p>経営の状況</p> <ul style="list-style-type: none"> 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3年度の指定管理料（協定書に基づく）は、374,870千円。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）																																																
<p>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3年4月1日現在）</p> <table border="1"> <tr> <td colspan="3">【常勤職員】46名</td> <td colspan="4">【非常勤職員】30名</td> </tr> <tr> <td>園長</td> <td>1名</td> <td>調理員</td> <td>3名</td> <td>保育士</td> <td colspan="2">15名</td> </tr> <tr> <td>主任保育士</td> <td>1名</td> <td>事務員</td> <td>2名</td> <td>保育補助員</td> <td colspan="2">9名</td> </tr> <tr> <td>保育士</td> <td>34名</td> <td></td> <td></td> <td>調理補助員</td> <td colspan="2">3名</td> </tr> <tr> <td>看護師</td> <td>2名</td> <td></td> <td></td> <td>用務員</td> <td colspan="2">2名</td> </tr> <tr> <td>栄養士</td> <td>3名</td> <td></td> <td></td> <td>嘱託医</td> <td colspan="2">1名</td> </tr> </table>							【常勤職員】46名			【非常勤職員】30名				園長	1名	調理員	3名	保育士	15名		主任保育士	1名	事務員	2名	保育補助員	9名		保育士	34名			調理補助員	3名		看護師	2名			用務員	2名		栄養士	3名			嘱託医	1名	
【常勤職員】46名			【非常勤職員】30名																																													
園長	1名	調理員	3名	保育士	15名																																											
主任保育士	1名	事務員	2名	保育補助員	9名																																											
保育士	34名			調理補助員	3名																																											
看護師	2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）																																																
<p>認可保育園</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <table border="1"> <tr> <td>0歳児</td> <td>1歳児</td> <td>2歳児</td> <td>3歳児</td> <td>4歳児</td> <td>5歳児</td> <td>合計</td> </tr> <tr> <td>12名</td> <td>38名</td> <td>38名</td> <td>38名</td> <td>38名</td> <td>38名</td> <td>202名</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> 特別保育事業 <table border="1"> <tr> <td>2時間延長保育</td> <td>定員40名</td> <td>午後6時15分～午後8時15分</td> </tr> <tr> <td>スポット保育</td> <td colspan="2">延長保育に空きのある場合に実施</td> </tr> <tr> <td>休日保育</td> <td>定員30名</td> <td>年末年始を除く日曜・祝日の 午前7時15分～午後6時15分</td> </tr> <tr> <td>一時預かり保育</td> <td>定員3名</td> <td>月～土曜日 午前8時～午後6時</td> </tr> </table> 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 							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	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																
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																																										
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																																														

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、赤羽自然観察公園の設備を活用した火について学ぶ体験を保護者と連携して実施するなど、指定管理者ならではの特色を打ち出している。また、保護者と職員が共通理解を深められるよう、懇談会等で情報発信を積極的に図りながら運営を行っている。子どもの権利について、保育園のしおりへの記載や定期的な園内掲示を行い、職員の意識の徹底とともに保護者への伝達も図るなど、大切な考えとして発信している。</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、コロナ禍においても人とのつながりや命の大切さを踏まえ、子どもたちの成長につながる保育を実施している。</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。有給休暇は職員の意向に沿って取得できるようにシフトを作成している。有給休暇の取得日数が少ない職員には定期的に声掛けを行い、計画的な取得を促している。</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、職員の健康管理の把握に努めている。定期健診や新規雇用者の健康診断は、検査時期・検査項目ともに適切である。また、地域の病院と連携し、新型コロナウイルスのワクチン接種について協力体制を築くなど、職員の感染防止にも配慮している。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>研修資料や受講記録簿が準備されており、豊富な学びの機会を提供している。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>設備機器の保守を適正に行っており、木製の柵を腐食しづらく軽量なアルミ製に変更したり、凹凸のあった園庭を整地して人工芝にしたりするなど、保育環境の向上や安全性の確保に取り組んでいる。</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>委託契約を締結する際は、複数事業者から見積書を徴取するようにしている。保育に関する委託では体育指導（4、5歳児）を月2回実施しており、業者への指導は適切に実施されている。</p>		

【環境配慮】 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。職員の中に環境推進リーダーを設けて環境改善に取り組むとともに、日常の保育の中でも、環境教育を意識した活動を行っている。		
④情報管理・危機管理	評価	B 適正
【情報資産保護】 パソコンやタブレット等の端末は専用の収納棚を備え付けた上で施錠管理を徹底しており、個人情報保護に関する指針について会議等で定期的に共有している。職員へのセキュリティ教育の一環として、法人本部のオンラインによる研修等を実施し、職員の情報セキュリティに関する意識の向上を図っている。		
【災害対策、危機管理】 消防計画や、地震・災害時マニュアルは適切に整備されている。非常災害訓練は、訓練目的やねらいを明確にした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。また、施設内で、緊急時にすぐに避難する場所にニコニコマークを掲示するなど子どもたちにも分かりやすい標示に努めている。職員不在時の対策として、令和3年4月から事務所に機械警備を導入しており、防犯対策・情報セキュリティ対策に注力している。		
⑤交流・改善	評価	B 適正
【地域等との関わり】 新型コロナウイルス感染症の流行により、地域との交流が減少したが、デイサービスの利用者に直接会えない代わりに、子どもたちが作成した折り紙の作品を贈ったり、地域の方による習字教室や本の読み聞かせを密にならないよう少人数グループで行うなど、対策を図った上で交流が絶えないように努めている。		
【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事にしており、保護者の立場で考え、解決しようとする姿勢が見られる。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は、適切に行われている。		
⑥利用者処遇	評価	A 優良
【処遇】 令和3年3月から外部講師を招いて、4・5歳児を対象に英語教育を導入している。また、SDGsについての手作りポスターを掲示したり、子どもたちとコロナ対策について話し合ったりするなど、社会情勢を踏まえた取組を保育に導入している。コロナ対策として消毒の徹底や園のガイドラインの強化をするとともに、規模を縮小して実施する運動会については、種目を子どもたちが考えることで子どもたちが意欲的になり、保護者にも喜んでもらえるように努めている。		
【健康管理】 ヒヤリハットに関しては、どのような内容が発生したかなどの詳細な情報を、ICTを活用して職員間でスムーズに共有できる体制を構築している。また、ICTを利用できない職員に対しても紙ベースでの共有を行い、子どもたちの健康を守るための危機管理意識が高まっている。		
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】 根菜中心で子どもの便秘対策を行ったり、熱の通し方もスチームを用いて油の使用を少なくし		

たりするなど、子どもの健康に配慮した、安心できる献立づくり・調理を行っている。麺まつりや世界の料理紹介など、食を通して子どもたちが楽しめる工夫を凝らしている。

⑧環境整備

評価

B 適 正

【利用者環境の整備】

野菜の栽培活動や生き物の飼育活動を行うなど、子どもの創造力を引き出す環境設定に努めている。身近な生活から自然を大切に作る心、食べ物に感謝する心を培う環境教育につなげている。また、子育て情報等をお知らせする情報提供用の掲示板設置に加え、今年度から導入したICTを活用した保護者への情報提供や、登降園をパネルタッチで確認できるようにするなど、保護者の利便性を考慮した環境整備に取り組んでいる。

【事故対応】

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、職員会議で事故対応マニュアルを再確認し、必要な改定等が行われている。また、何か問題が発生した場合も、保護者に対して真摯に対応し、再発を防ぐようにしている。

⑨会計

評価

B 適 正

【規程】

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。

【会計処理】

稟議書に契約の必要性・見積金額を記載し、経理規程どおりに会計責任者・出納員等の決裁がなされている。高額案件については、経理規程に基づき金額や契約種別ごとに見積合わせを行っている。会計書類は済印を押すことで、不正の防止に努めている。法人本部の出納職員が月に一度、全ての支出を確認することで、適正なチェック体制を整えている。

【現金等の管理】

現金は鍵のかかる金庫に保管され、鍵の所在も会計責任者と出納員のみが知っており、また、現金を使用する際は会計責任者と出納員がダブルチェックをしている。現金出納帳と金種表を作成し、現金の残高を明確にし、出納職員と法人本部の担当が確認を行っている。

5. 総合評価

評価

B 適 正

【総合評価】

周辺の環境を活かし、様々な保育活動を実践している。コロナ禍により地域との交流が少なくなるなかでも、交流が絶えないように取り組み、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。保育行事はコロナ対策をとり、工夫しながら実施している。給食についても特色や多様性を出すことに努め、地域の事業者とも連携した食育活動を行っている。また、ICTの導入により保護者の利便性の向上を図っている。

【今後の方針、改善方策】

園の特色ある保育行事に保護者が協力的に参加するようになるなど、地域や保護者に受け入れられ、良好な関係が定着しつつある。日常の保育の中で保護者とコミュニケーションを重ね、地域とも連携して園運営を行い、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、既存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。

令和3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3年11月29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、経営の状況、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3年度の指定管理料（協定書に基づく）は、215,878千円。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3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 1名

保育補助員 4名

保育士 17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カ月～
- ・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、園運営をしている。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る姿勢がうかがえる。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。主任・副主任会議や職員会議、給食会議等での情報の共有や育成に力を入れ、適宜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、職員が休暇を取りやすいシフトを作成するなど、働きやすい環境づくりに取り組んでいる。また、コロナ対応の在宅勤務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>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、年1回施設長との面談のほか、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、職員の健康把握に努めている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>園内研修は法人内での研修プロジェクトにより、現場の意向を取り入れて実施しているほか、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している。キャリアアップ研修等の外部研修に積極的に参加している。研修後は研修報告書を回覧するほか、職員会議等で発表してもらう機会を設けるなど、職員間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>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、安全性の確保と保育環境の向上を図っている。ヒヤリハット箇所として把握した危険箇所は職員間で共有し対策を実施している。また、毎日、目視によるクラス内点検や園庭の点検、散歩時には公園の安全点検を行っている。</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>委託契約を締結する際は、定款施行細則に基づき複数事業者から見積書を徴取している。保育に関する委託では体育指導等、業者との打合せを綿密に行っている。</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。日常の保育の中でも、ペットボトル</p>		

やバックなどを活用した創作を行い、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
<p>【情報資産保護】</p> <p>パソコンの園外持ち出しを禁止し、使用の記録簿をつけて管理している。パソコンのパスワードは適宜変更し、パソコンは施錠できる書庫に入れて管理している。個人情報取扱いや写真の掲載などに関しては、重要事項説明書を保護者に配付し、確認をとるなど適切な手続を行っている。職員に対しては、情報セキュリティの研修を行い、意識を高めている。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>火災・地震・災害時マニュアルは適切に整備されている。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事前に確認し、いざというときに慌てずに避難できるようにシミュレーションを行っている。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>コロナ禍のため、多目的室を活用した地域との交流活動を実施することは困難であるが、将来的には、多目的室を活用した地域交流の実現に向け、保育園内での検討を期待したい。毎月の園だよりを近隣住民に配付することや、敷地内の掲示板に掲示することで、園の様子をお知らせし、信頼関係の構築に努めている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>寄せられた苦情等の意見は、職員間で共有し対応している。意見箱を設置するとともに、保護者アンケート・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。</p>		
⑥利用者処遇	評価	B 適正
<p>【処遇】</p> <p>指導計画の立案に際し、子どもたち一人ひとりが自己肯定感をもって日々の活動に取り組めるよう会議を設け確認している。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努めている。会議の内容は全職員が確認できるよう事務室に置いてあり、内容の共有ができるよう、確認の声掛けをしている。子どもの様子をよく観察し、保護者とのコミュニケーション充実に努め、その子の目標などを共有し日々の保育に活かしている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>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・保護者に対し体温の測定を行い、マスクの着用と手指の消毒をしてもらっている。看護師（衛生推進者）から園児へ向けて「手洗いの指導」、「けがをしないために」、「目の健康」について楽しく、わかりやすく教えてもらう活動を取り入れ、保健の大切さを知らせている。</p>		
⑦給食	評価	B 適正
<p>【衛生】</p> <p>調理従事者の健康チェックは衛生点検表に毎日記録し保管している。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。</p> <p>【献立】</p> <p>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上で、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。</p>		

⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>情報提供用の掲示板を設置することで、子どもたちの一日を伝える掲示や写真の掲示などを行い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に努めている。消毒をこまめに行いつつ、広い廊下のスペースを使って保育したり、遊びの幅を広げるような空間づくりを行っている。コロナ対応として行事だけでなく、日常保育についても動画配信サービスを利用して保育の様子を配信するなど、工夫を凝らしながら積極的に取り組んでいる。</p> <p>【事故対応】</p> <p>事故発生時の対応マニュアルを整備し、けが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、再発防止の話し合いを会議等で行っている。</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】</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】</p> <p>現金は鍵のかかる場所で金庫に保管され、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】</p> <p>地域に根差した保育園になれるよう、地域住民や地域団体との信頼関係の構築に努めている。登降園システムやベビーセンサーの導入等、積極的に保育環境を整備することで、利用者に安心した保育サービスが提供できるよう取り組んでいる。また、防犯対策として防犯カメラを設置し、安全にも十分配慮している。行事運営はコロナ対策を取りながら、子どもたちの活動を動画で配信するなど、多くの保護者が閲覧できる環境づくりも実施している。職員育成には法人としての取組を發揮しており、指定管理2年目を迎え、保育サービスについても直営時の保育を引き継ぎつつ、法人としての特色ある充実したものを提供できることを期待する。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>今後は、指定管理園として運営していく中で、公立保育園としての役割を踏まえながら、法人の特徴を活かし、充実した保育サービスの提供と園運営を実現してほしい。新たな取組を導入する際や、コロナ禍における行事の取組方法等については、保護者の意見を踏まえた丁寧な対応を心掛け、良好な関係が続けられるよう努めていただきたい。保育士の新規採用職員の人材確保、既存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努めるよう期待する。</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	元気ぷらざ・志茂老人いこいの家	指定管理者	FH 元気パートナーズ
1. 会計全般			
経理規程が整備されている。命令系統、権限と責任は明確になっている。			
2. 出納・現預金管理等			
<ul style="list-style-type: none"> ・通帳、現金は金庫に保管されており、金庫の鍵は限られた人員のみが管理されている。 ・小口現金は金庫に保管されている。出金限度額は5万円を目安としている。それ以上の出費は㈱フクシ・エンタープライズの本社の承認を必要としている。 ・支払いに関しては元気ぷらざが主体で支払われるものは少なく、請求書を基に㈱フクシ・エンタープライズの本社で支払いが行われる。 ・請求書や領収書は㈱フクシ・エンタープライズの本社で原本、元気ぷらざにおいてコピーが保管されている。 			
3. その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・小口現金についての出納帳については、入出金があった時に出納帳を記載し、現金と突合をした方が良い。現在は月次で行われている。 ・多重チェックをした場合は、チェックの証跡とサインか押印をされた方が、第三者に対して業務を適切に遂行していることを示すことができると思われる。 ・支払いの処理の大部分が㈱フクシ・エンタープライズの本社で行われている。元気ぷらざでは本社から送られてきた結果に対して、違和感がないかを確認された方が、よりミスが少なくなると思われる。 			

施設名	区営住宅(13か所)・シルバーピア(2か所)	指定管理者	株式会社東急コミュニティー
1. 会計全般			
・経理規程に沿って、区営住宅、区営シルバーピアの資金管理が行われている。会計関連の資料もきれいに整理されており、まとまっている。			
2. 出納・現預金管理等			
<ul style="list-style-type: none"> ・請求書は指定管理者、上位者である東京中央支店、本社で支払いの承認処理が行われるため、不正の発生の確率は極めて低い。 ・イレギュラーな支出については都度、住宅課に相談をすることになっている。 ・現金・金券類の管理は切手のみを管理しており、金額は少額であり、毎月在庫のチェックをしている。 			
3. その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者と住宅課の関係が良好であるため、逆にイレギュラーな報告に関しての住宅課への報告ルールを決めた方が、より報告漏れが防ぐことができる。 ・年一回の「東京都北区営住宅等営繕事業費の実績及び清算について」で預り金の銀行の残高との照合の結果に対しても、添付をされた方がよい。 			

施設名	那須高原学園	指定管理者	株式会社ニッコトラスト
1. 会計全般			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 経理規程が整備されており、マニュアルも作成されている。命令系統、権限と責任は明確になっている。 			
2. 出納・現預金管理等			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 通帳、現金は金庫に保管されており、金庫のパスワードは限られた人員のみ知っている。 ・ 那須高原学園への現金保管上限額は定められており、概ね守られている。 ・ 支払いに関しては請求書を基に主に(株)ニッコトラストの本社が行う。 ・ 請求書や領収書は那須高原学園で保管されている。 			
3. その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 月次報告書の作成の際に、資料、伝票等を拠点に送り、拠点と本社で集計した結果が那須高原学園に送られてくる。この結果について、拠点と本社の集計が間違えないとも言えないので、違和感がないかの現場目線でのチェックを意識していただけるとよい。 			

施設名	赤羽文化センター・滝野川文化センター・中央公園文化センター	指定管理者	株式会社旺栄
1. 会計全般			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 経理規程に沿って、文化センターの会計処理全般が行われている。全般的に会計関連の資料もきれいに整理されており、まとまっている。 			
2. 出納・現預金管理等			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 出納帳、領収証は適切に管理されている。 			
3. その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 還付金の上限の金額について、経理規程の出納帳管理規程細則に定められているが、昨今の新型コロナの影響で還付が増えることにより、当該上限額を超えて還付に備えるため、出納帳管理規程細則の但し書き「事前に事業部長に申請し承認」が常態化している。新型コロナの影響を反映させた上限額に出納帳管理規程細則の見直しを行う方がよい。 ・ 出納帳や会計関連の資料間の連携や、各施設間の金銭の移動など処理が複雑で担当者に依存しているところが一部ある。担当者の急病等により、サポートの人員が入る場合など、不測の事態に備えて、当該業務に精通している人以外にもなるべくスムーズに処理行えるように、分かりやすく資料と処理を少しずつ変えた方がよい。 ・ 普段使用されていない金庫の鍵も分かりやすいように保管をしておいた方がよい。 			

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. 会計全般			
<ul style="list-style-type: none"> ・経理規程はあるが、細則、基準は定められていないため、必要書類が明確になっていない。 			
2. 出納・現預金管理等			
<ul style="list-style-type: none"> ・センターの入金は通帳から引き出すのみで、通帳の管理は鍵付きの机に入れられている。もう一つの通帳及び銀行印は本社で管理されている。十条台子どもセンターで事故が起こる確率は低い。 ・出納管理は子どもセンターの所長の承認により出金がされている。 ・出納帳、領収証は適切に管理されている。 			
3. その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・経理規程以下の細則、基準が定まっていないことから、必要書類が北区と指定管理者の間で明確になっていないため、明確にする必要があると思われる。 ・北区への報告資料として歳入歳出報告書と総勘定元帳しかないため、経理の知識がない人がこの報告資料で内容を理解するのは困難だと思われる。歳入歳出報告書のより細かい明細と月次の報告書を作成された方が、より分かりやすいと思われる。 ・歳入歳出報告書の租税公課は、十条台子どもセンターにかかっている租税公課であると読み取れる。十条台子どもセンターが主体の歳入歳出報告書とすると租税公課という言葉はふさわしくないとと思われる。 ・本社保管をしている銀行通帳と帳簿が一致していることを一定の期間、例えば半年に1回とかで、北区に報告をされた方が資金管理の面ではよりよい。 			

モニタリング報告〈労働関係法令〉

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. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・就業規則等の規定については整備されている。(株)JTBコミュニケーションデザイン) ・月単位の変形労働時間制を採用し、シフト表を事前交付しているが、出退勤時刻の記録がされていない。正確な労働時間の把握のため、至急の改善が望まれる。(株)岡田舞台) ・36協定届は、平成27年度以降の届出書の確認ができなかったことから、毎年の提出と保存が望まれる。(株)岡田舞台) ・残業時間、割増賃金の計算等は、賃金規定に従い、適正に行われている。(株)旺栄) 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・定期健康診断は全ての対象者に実施され、個人票も適正に保管されている。(4社共通) 			
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、適切に届出を行っている。(4社共通) 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・ハラスメント全般のオンライン相談窓口を設けており、相談先を社員が法人の管理部門か外部委託先の第三者機関かを選択できる点は評価できる。(アズビル(株)) ・パワハラ相談に対しては、社長自ら当事者にヒアリングを行っている。(株)岡田舞台) 			

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. 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。 ・シフト表が作成され、労働時間は適正に管理されている。2年前より出退勤は、各労働者が所持するICカードで管理し、その情報は給与計算システムとリンクし運用されている。 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・衛生管理者、産業医が選任され、所轄労働基準監督署に選任報告書が提出されている。 ・衛生委員会も設置、開催され、記録も適正に保存されている。ただし、産業医が欠席している回が散見されたので、原則として毎回出席することが望ましい。 ・産業医による事業場内巡視については、毎月一回以上の実施を確認いただきたい。 ・深夜業従事者に、1年に2回(春秋)健康診断が実施されている。 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・健康保険・厚生年金保険は加入し、資格の取得・喪失の届出は適正に行われている。 ・雇用保険は、労働日数、労働時間に応じて、適正に加入している。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・障害者雇用率は満たしており、毎年の届出も適正になされている。 ・セクハラ・パワハラ防止が就業規則内に規定され、相談窓口も設置されている。 			

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. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> 就業規則は雇用形態に分けて作成し、施設の事務所にファイル置いて周知している。また、改定のとど、労働基準監督署に提出している。 時間外労働を発生させない工夫として、夜勤を伴う職種である介護職員と看護職員については勤務シフトを10パターン設定し、職員配置を行っている。 年次有給休暇は、入職3か月で5日、6か月で5日付与と法定以上の措置となっている。 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> 衛生管理者および産業医を適切に選任し、労働基準監督署に届出を行っている。 健康診断の適切な実施と、産業医の意見聴取、書類の適切な管理・保存がなされている。 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> 健康保険・厚生年金・雇用保険は、対象となるパート労働者も含め、適切に資格の取得・喪失が行われている。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> 60歳の定年後は65歳まで再雇用を行っている。しかし、令和3年4月施行の高年齢雇用安定法にある70歳までの就業確保措置についての記載がなかった。早急な記載が望まれる。 セクハラに関する規程で清水坂あじさい荘のほか同法人が運営する施設ごとにセクハラ相談窓口が設定されている。 			

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. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> 就業規則は本社のある所轄労基署に一括届出を行っている。事業所では各種規則の書面ファイルの配備と、イントラネットでの閲覧により、各職員に周知している。 管理職者の深夜手当の割増率は、法定率を超え「3割5分」と定めている。 育児・介護休業に関しては、近年の法改正（子の看護休暇、介護休暇は時間単位で取得可能など）に対応した改訂が行われ、除外対象者がいる項目には労使協定を締結している。 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> 衛生管理者、産業医を選任し、所轄労働基準監督署に専任報告書を提出している。 定期健康診断は年1回、深夜業は年2回適正に行われ、労基署へ報告書を提出している。 労働者50人以上の事業場であり、ストレスチェックを実施している。 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> 健康保険・厚生年金の関係に関して、法令どおりに適切に届出を行い、納付をしている。 雇用保険の被保険者資格に関し、労働時間・労働日数により適正に届出・納付をしている。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> 法人全体としても、当園としても障害者雇用率（2.3%）をクリアしている。 管理職にハラスメント研修を行い、法人内の職員のほか弁護士にも相談窓口を設けている。 勤続15年、25年の職員に3日間の特別休暇、ボランティア休暇などを設けている。 			

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. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・就業規則は雇用形態に分けて作成し、施設の事務所にファイルを置いて周知している。 ・年次有給休暇は、入職3か月で5日、6か月で5日付与と法定以上の措置となっている。 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・衛生管理者および産業医を適切に選任し、労働基準監督署に届出を行っている。 ・健康診断の適切な実施と、産業医の意見聴取、書類の適切な管理・保存がなされている。 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・健康保険・厚生年金・雇用保険は、対象となるパート労働者も含め適切に資格取得・喪失が行われている。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・60歳が定年後は65歳まで再雇用を行っている。しかし、令和3年4月施行の高年齢雇用安定法にある70歳までの就業確保措置についての記載がなかった。早急な記載が望まれる。 ・職員の心身の健康維持のため、残業時間を月平均2時間以内にすることを目標に掲げ、業務のICT化や所属長が時間外勤務の状況を常に把握し、職員の仕事の進捗状況等をよく観察し、時間外勤務を減らせるよう指導するなどの取り組みを行っている。 			

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. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・就業規則や諸規定について、改正に対応しており最新の状態で適正に改定が行われている。 ・パートタイム労働者の労働条件通知書に雇用管理改善等に関する事項に係る相談窓口の記載があるかどうか確認できなかったため、確認が必要である。 ・年次有給休暇は入社日に一斉に付与されており、また年5日の付与義務が守られている。 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・正職員は当然のこと、パートタイム労働者に関しても適正に健康診断が行われている。 ・衛生推進者が選任されている。 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・健康保険・厚生年金について法律どおりの要件にて加入の手続きが行われている。 ・雇用保険について法律どおりの要件にて加入手続きが行われている。就職した当初の労働時間が20時間未満でも、20時間を超えた場合には、雇用保険に加入させている。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・セクシャルハラスメントを禁止する規定があり、相談窓口が設けられている。 ・65歳以上の就業確保措置がとられている(継続雇用実績あり)。 ・事業所内に、職務上必要な資格取得のための協力体制がある。 			

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. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> 就業規則その他関連規定は、法改正に従い改定され、管轄労基署に届出されている。 労働者名簿は浮間の本部（つつじ荘）で管理しており、事業場では保管していない。データの閲覧もできない状態であるため、従業員管理のためにも改善が求められる。 			
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、その者の氏名を事務所の掲示板に貼り、周知している。 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> 健康保険・厚生年金について、要件を満たす職員は全員取得させている。 週 20 時間以上勤務の者は適正に雇用保険に加入させている。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> 各従業員にハラスメント防止のチラシ配布・アンケートを実施し相談窓口も設置している。 			

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. 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、所轄の労基署に一括届出している。 管理職者の深夜手当の割増率は法定率を超え「3割5分」と定めている。 非常勤職員の高齢者雇用に積極的で、70～80歳代の雇用も行われている。 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> 衛生管理者、産業医を選任し、所轄労働基準監督署に専任報告書を提出している。 ストレスチェックについて在宅サービスセンター単体の規模では、上記の事柄は努力義務項目であるが、特養と一体事業とみなし、すべて実施している。 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> 健康保険・厚生年金の加入事務、報酬月額算定、被保険者に関する書類は顧問社労士が作成・提出している。保管は電磁的記録で保管されている。 雇用保険及び労働者災害保険の更新については、顧問社労士が法人全体の労働者数や賃金支払い等を正しく積算し本社所轄の労基署に一括で届出を行っている。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> 法人全体の法定障害者雇用率(2.3%以上)で、必要とされる人数に対して、当法人では1名上乗せた11名雇用している。また施設でも複数の障害者雇用を行うことで施設だけで約3%を達成している。 			

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. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・就業規則等の各種規程は、本部で作成し届出され、事務所内で適切に周知しているが、内容的に、最近の法改正に対応できていない部分がある。 ・年次有給休暇指定義務については就業規則に記載がない。 ・看護休暇及び介護休暇ともに時間単位の使用規定がない。また、育児休業の2歳までの延長の規定がないことから、対応が望まれる。 ・時間外計算の算定基礎額は基本給のみで各種手当は含まれていない。手当の性質によっては算定基礎額に含めなければいけないものもあるので注意が必要。 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・法人として衛生管理者が選任され労働基準監督署に報告されている。産業医も同様法人で選任し、毎月1回事業場内の巡視が実施されている。 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・雇用保険は、非常勤職員を含め週20時間以上勤務するものは全員加入させている。 ・健康保険・厚生年金は、非常勤職員を含め週30時間以上勤務する全員を加入させている。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・時間外労働は最も多い職員で40時間程度で、出勤簿と自己申告制である。今後は実績の相互確認の方法等の検討が望まれる。 			

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. 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、改定され、労働基準監督署に届け出されている。 ・シフト表が作成され、労働時間は適正に管理されている。 ・現在、法定控除以外の賃金控除項目はないが、導入に向けての協定が準備されている。 ・賃金台帳等法令で義務付けられている書類は、適正に作成されている。 			
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氏名を周知している。 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・健康保険・厚生年金保険は加入し、資格の取得・喪失の届出は適正に行われている。 ・雇用保険は、労働日数、労働時間に応じて、適正に加入している。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・セクハラ・パワハラ防止が就業規則内に規定され、相談窓口は人事部および各本部長となっている。 			

施設名	滝野川東・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. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> 労働者名簿は、本部で保管されているものの、施設内には備え付けられておらず、早急に整備を要する旨を助言。 上記以外の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。 就業規則に育児・介護休業の対象者除外規定があるが、労使協定が締結されていないので改善する必要がある。 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> 定期健康診断は、北区職員と同じ時期に、区役所で行う検診の受診機会が得られ、これを活用しつつ適正に実施されている。 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> 契約社員、パート、アルバイトなど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。 所定労働時間が週20時間以上の従業員は雇用形態にかかわらず雇用保険に加入している。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> パート職員から正職員への登用の制度がある。 			

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. 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、労働基準監督署に本社一括届出をしている。 年次有給休暇を、労働者が採用日から利用できるように、採用日に5日付与と法律よりも一部分割前倒して付与している（法律上は、6ヶ月経過後10日付与）。 非常勤労働者の高齢者雇用に積極的で60歳代だけでなく70歳代の雇用も行われている。 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> 法人全体として衛生管理者、産業医を選任し、所轄労働基準監督署に選任報告書を提出している。（当事業所では衛生推進者を選任している） 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> 健康保険・厚生年金に関する取得喪失事務、報酬月額算定、賞与支払届等被保険者に関する手続きは、本社にて一括して適正に行われている。 労働保険料の申告、納付手続きは、本社一括により適正に行われている。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> 次世代育成支援行動計画及び女性活躍推進法に基づく一般事業主行動計画を策定している。 ハラスメント関連の規程が制定され、研修を行うと共に、法人内に相談窓口を設けている。 			

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. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> 就業規則等の各種規定は、概ね適切に作成され、労使協定とともに労基署への届出がなされている。 セクハラ、パワハラ、妊娠・出産・育児休業取得に関するハラスメントに関してはその内容を明記し、相談窓口を設け、禁止、懲戒を規定している。 年次有給休暇管理簿は整備されているが、就業規則に年次有給休暇指定義務の記載がない。 労働者名簿は法定調書なので、いつでも見られるように当該施設分は用意する必要がある。 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> 衛生推進者及び安全推進者を選任し、職場内に適切に周知している。産業医は本部で選任し職場内巡視等は随時実施されている。毎月1回の「定例職員会議」で「ヒヤリハット」の事例を共有し、事故防止に取り組んでいる。 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> 健康保険・厚生年金保険、雇用保険ともに加入要件を満たす職員については加入している。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> 意欲や能力の高い短時間労働者を長期的に雇用することを目的とした社員登用制度を整えており、過去に数名当該制度を利用し正社員へ転換している。 			

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. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> 就業規則は適切に労基署への届出がされている。 出勤簿による勤怠管理、割増賃金の計算は適正に行われている。 休憩、休日、有給休暇は適正に付与されている。 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> 衛生推進者として看護師が選任されているが、掲示されておらず、周知もされていない。 衛生委員会は全員参加で毎月定期的開催され、かなり詳細な議事録を作成している。 定期健康診断は問題なく実施されており、5年間以上保管されている。 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> 健康保険・厚生年金について、社員はもちろんのこと、契約社員など雇用形態にかかわらず労働時間数に応じて保険加入の判断がされており、適正に届けられている。 雇用保険の加入条件を満たす者には必要な手続きがなされ、法定の保存期間保管されている。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> 育児時間は1歳3か月まで、1回45分と規定しており、法令以上の時間を与えている。 非正規から正社員への転換制度があり、所長の推薦により、毎年機会が設けられている。 			

施設名	神谷ホーム	指定管理者	社会福祉法人あゆみ
1. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・就業規則は本社として所轄労基署に一括届出を行い、各職員に周知している。 ・非常勤職員の就業規則に有期職員から無期職員へ転換に関する条文がないので追記必要。 ・育児休業・介護休業規程について、育児・介護休業に関する改正内容を反映した追記必要。 ・年休 10 日以上付与者は年 5 日の取得義務については「職員勤務休暇規則」に追記が望まれる。 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・法人の業種・規模から安全委員会を設置する義務はないが、クラウドを使って「ヒヤリハット」の共有を行っている。 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・健康保険、厚生年金の関係に関して、本社として法律通り適切に届出・納付をしている。 ・雇用保険の被保険者資格に関し、本社として労働時間・労働日数により適正に届出・納付をしている。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・育休からの復帰予定者には復職 2 か月前より面談を開始し、ワークライフバランスが可能な働き方・担当業務等を話し合い、円滑に復職できるしくみができている。 ・全職員は理事長と年度 2 回、1 回 30 分以上の面談の機会があり、自由な意見を伝えるしくみができている。 			

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24・ソーリンググループ
1. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・就業規則の内容が最新の状態でかつ法令に準じて適正に作成・届出されている。 ・育児・介護休業規程に関し、令和 3 年施行の法改正内容（看護休暇・介護休暇の時間単位取得）を反映済みとヒアリングにて確認したものの、就業規則変更届等の手続き前であっても、効力発生の観点からは書面の備え付け等による周知が求められる。 ・パート・アルバイトの労働時間及び時間外労働勤務に関し、現在は出勤した日のシフトに出勤者が押印するような管理方法をとっている。残業が発生した場合は、押印の横に残業時間をメモ書きで記載している。始業・終業時刻の確認及び記録については、客観的な記録を基礎として確認した上で、記録することが望ましい。 			
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、その者の氏名を現場に貼り出して周知している。 ・年 1 回以上の定期健康診断を実施している。 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・健康保険・厚生年金保険は加入し、資格の取得・喪失の届け出は適正に行われている。 ・労働者災害保険、雇用保険とも、各保険料の申告・納付手続きが適正に行われている。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・研修会の中で、セクハラ・パワハラの防止策にかかる情報提供を実施している。 ・正社員への登用制度があり、実際に 1 名の登用実績がある。 			

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. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・就業規則は法人として最新の状態でかつ法令に準じて適正に作成され、労基署への届出がされている。従業員が原本を随時見られるよう周知されている。 ・育児介護休業規程に関して、入社1年未満の者を外す等の適用除外項目があるにも拘らずその労使協定がなされていない点、改善を要すると指摘した。 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・衛生管理者は、法人として必要人数選任され、労基署に選任報告がされている。 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・社会保険を適用すべき社員の範囲は適正に判断され、運用されている。 ・雇用保険の適用基準・週20時間以上の社員を被保険者として加入させ、被保険者関係書類は4年以上保管している。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・障害者雇用に関する報告は、毎年適正に行われている。ただし、会社全体で本年度雇用率2.3%基準においては現在0.5人が不足している実状であり、その点は今後の課題と指摘した。 			

施設名	袋児童館	指定管理者	株式会社 日本保育サービス
1. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・就業規則が最新の法改正（育児介護休業に関する規則）に対応していなかった。法人本部では適正に既定の改正が行われ、クラウドで当該事業所に提供されていたが、更新されていなかったことから、速やかな更新を行うことを推奨した。それ以外の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。 ・施設内休憩室に規定を配備し、すべての職員が閲覧可能な状態としている。 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・安全や衛生に関するミーティングは実施されている。ヒヤリハット報告があれば、そのレベルを6段階に分けて改善策を話し合っている。 ・健康診断は、正職員と所定労働時間30時間以上のパート職員は全員受診している。 ・事業場は50名未満だが、年一回のストレスチェックが行われている。 			
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。 ・所定労働時間が週20時間以上の職員は雇用形態にかかわらず雇用保険に加入している。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・不妊休暇などの制度がある。 ・育児休業のあと女性は90%以上が職場復帰している。 ・男性の育児休業期間は1年から短い職員で1週間程度の取得実績がある。 			

施設名	滝野川東児童館	指定管理者	株式会社 日本デイケアセンター
1. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> 労働時間の管理は、ICカードにより行っているが、施設責任者が労働時間と認識した時間が集計されているとのことで、打刻時間と労働時間が極力一致する措置が望まれる。 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> 衛生委員会の設置や産業医、衛生推進者の選任・届出は本社にて実施されている。今後は衛生推進者については、事業所にて選任及び周知が必要である。 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> 健康保険・厚生年金保険、雇用保険ともに加入要件を満たす職員については加入している。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> 非常勤の就業規則が現状では存在しない。年次有給休暇の比例付与が適用できないほか、無期転換のルールが明文化されていない状態であり、早急な作成が望まれる。 高年齢雇用安定法の改正による70歳までの就業機会の確保措置について就業規則に未記載であり、早期の追記が望まれる。 育児介護休業規程では、子の看護休暇と介護休暇の時間単位の付与の記載がないため、追記することが望まれる。 			

施設名	豊島東児童館	指定管理者	株式会社 日本デイケアセンター
1. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> 就業規則については最新の状態で改定され、手続きも適正に行われている。 労働者名簿は本社一括管理で、事業場には個人情報保護の観点から備え付けをしていないことから、法令では原則、事業場単位での備え付けが必要と説明を行った。 育児休業の適用除外者について、就業規則には定めがあるが、労使協定は未締結なので、速やかに締結を行う旨助言した。 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> 衛生推進者は選任されている。 定期健康診断は、正社員・パート共に行われている。 雇入れ時健康診断については、現在、個人負担で行わせているため、検討の必要がある。 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> 健康保険・厚生年金の加入の手続きは本社での一括管理で法令どおりに行われている。 雇用保険について、正社員、パート共に法令どおり加入手続きが行われている。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> 業務に関連する資格取得（主に保育士）を支援する体制がある。 育児休業中の職員への声掛け（状況把握）などを行っている。ただし、復帰のための支援は特に整備されていないので今後の課題として検討したいとのこと。 			

施設名	東十条保育園	指定管理者	社会福祉法人育成会
1. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・就業規則は、ハラスメントに関する事項も含めて法改正に従って改定し、過半数代表者の意見書を添付して労働基準監督署長に届出するとともに、職場に備え付けて周知している。 ・在宅勤務を実施した日（新型コロナ対応）があったが、就業場所等の労働条件を明示するために、臨時的であっても規程等の作成が望まれる。 ・パート職員の雇用契約書では「期間の定めなし」とし「70歳定年」としている。就業規則に記載している「60歳定年」後の「再雇用」との関係で、規定の整理が求められる。 ・労働者名簿、賃金台帳、出勤簿などの帳簿は、法令どおり作成している。労働時間管理の観点からは、客観的に確認しやすい出勤簿の記録について検討が望まれる。 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・法令に基づく衛生推進者の周知は、ミーティングの際に行っている。 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・パート職員も社会保険に加入し、雇用契約書にも加入の有無の記載はあるが、加入対象を判別するための週の所定労働時間を明らかにする書面の整備が望まれる。 ・雇用保険についても、被保険者に関する届出がされている。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・現時点で該当職員はいないが契約社員の求人があり、就業規則（「契約社員」用は無い）との関係で整備することが望まれる。 			

施設名	王子北保育園	指定管理者	社会福祉法人三社会
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、本社一括で労基署に届け出されている。書棚に保管し、自由に閲覧できる状態としている。 ・育児休業期間の延長は、最長1歳6カ月までとなっているが、平成29年より2歳までとなっているため、改善する必要がある。 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・衛生推進者を選任してその者の氏名を職場に周知している。 ・健康診断について対象となるパート労働者も含め雇入健診・定期健診を実施している。 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・健康保険・厚生年金保険・雇用保険について、パート従業員も含め要件を満たす従業員は被保険者資格取得・資格喪失も適切に手続きをしている。 ・雇用保険に関しては本社で統括して手続きをしていることを確認したが、王子北保育園の「雇用保険事業所非該当承認申請書」を提出している控え書類が確認できなかったため、再度申請状況を確認して未対応の場合は早急に対応することが望まれる。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・短時間勤務制度を設け、働きやすい環境整備を行っている。 ・短時間労働者が正規職員に転換したい場合に登用制度を設けている。 			

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. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> • 子の看護休暇及び介護休暇の時間単位での取得に関して就業規則に記載がなかったので今後改善が必要である。 • 36協定届は、延長時間として定められた時間の数に誤記入と思われる箇所があり、確認が必要である。 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> • 規模的に産業医選任の義務はないが、法人で産業医と契約し、個人からの相談をプライバシーに配慮した形で受けさせている。 • 規模的に必要ないが、衛生管理者を選任し、事務所にその辞令を掲示している。 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> • 健康保険・厚生年金保険、雇用保険の加入は、労働時間等で判断し適切に行われている。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> • 採用時に、ハラスメント等も含めた資料を交付し、その説明を行っており、年に1回、ハラスメントもテーマに含めた研修も実施している。 • 2017年11月、法人として北区よりワークライフバランス推進企業として認定されており、入社初年度より正規職員については、年次有給休暇を20日付与（パート等は、勤務日数等に応じた付与）しており、休みやすい環境を整えている。 			

施設名	赤羽台保育園	指定管理者	社会福祉法人茂原高志保育園
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、労基署に届出している。 • 施設内休憩室に規定を配備し、閲覧可能な状態としている。 • 就業規則にパワハラ・セクハラ等防止に関する規定がない。 • ICカードのタッチによる勤怠管理が行われ、割増賃金等は適切に支給されている。 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> • 産業医や地元医療機関と連携し、コロナワクチン接種は近隣の病院と提携しキャンセルが出たら直ぐに接種できる体制を整えており速やかな接種完了に取り組んでいる。 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> • 健康保険・厚生年金保険について、雇用形態にかかわらず、実際の労働日数、労働時間数（3/4以上勤務、1週30時間以上）に応じて適正な加入・運用を行っている。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> • 障害者雇用は0名で、法令の障害者雇用率（2.3%=1名以上）を満たしていない。また現時点で採用の予定もないようなので障害者雇用を積極的に検討するように求めた。 • 短時間勤務制度を導入しており、仕事と育児の両立支援を推進している。 			

施設名	志茂保育園	指定管理者	社会福祉法人三愛福社会
1. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・就業規則は最新の状態でかつ法令に準じて適正に作成され、労基署への届出がされている。改訂の際は職員会議で説明され、原本も随時見られるよう周知されている。 ・就業規則に年次有給休暇の時間単位の付与が規定されているが、現状は運用されておらず来年度の実施予定に向けて労使協定の整備や周知の徹底を行うよう伝えた。 			
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おり、氏名が職員室に張り出されている。 ・事業場内の巡視や健康管理及び作業環境の指導・助言等は衛生推進者が実施している。 ・健康診断は、雇入れ時及び定期的に行われ、健康診断個人票も法定通り保存されている。 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・健康保険・厚生年金保険、雇用保険については、適正な加入手続きが行われている。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・セクシャルハラスメントを禁止する規定があり、相談窓口についても男女各 1 名ずつを配置しており周知も行われている。 ・定年は 60 歳であるが、希望者全員を対象とした 65 歳までの継続雇用制度があり、さらに希望した場合には 80 歳まで継続して勤務できることになっている。 ・有期労働契約が通算 5 年を超えた場合には、従業員からの申込みにより無期労働契約への転換もできるようになっている。パート職員から正職員への転換制度も整えられている。 			

令和3年度 指定管理者モニタリング報告

令和4年3月

刊行物登録番号 3 - 1 - 113

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)

