

令和5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5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.....        | 57  |
| 新町コミュニティアリーナ.....           | 63  |
| 北とぴあ.....                   | 69  |
| 創業支援施設ネスト赤羽.....            | 75  |
| 桐ヶ丘体育館外 2 施設.....           | 81  |
| 北運動場外 10 施設.....            | 91  |
| パノラマプール十条台外 3 施設.....       | 99  |
| エコー広場館.....                 | 105 |
| 特別養護老人ホーム上中里つつじ荘.....       | 111 |
| 特別養護老人ホーム清水坂あじさい荘.....      | 115 |
| 特別養護老人ホーム桐ヶ丘やまぶき荘.....      | 119 |
| 高齢者在宅サービスセンター上中里つつじ荘.....   | 123 |
| 高齢者在宅サービスセンター清水坂あじさい荘.....  | 127 |
| 滝野川西高齢者在宅サービスセンター.....      | 131 |
| 高齢者在宅サービスセンター桐ヶ丘やまぶき荘.....  | 135 |

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| 堀船高齢者在宅サービスセンター ..... | 139 |
| 浮間ハイマート .....         | 143 |
| 名主の滝老人いこいの家 .....     | 147 |
| 滝野川老人いこいの家 .....      | 153 |
| 志茂老人いこいの家 .....       | 159 |
| 桐ヶ丘授産場 .....          | 165 |
| 王子授産場 .....           | 171 |
| いきがい活動センター .....      | 177 |
| 滝野川東介護予防拠点施設 .....    | 183 |
| 桐ヶ丘介護予防拠点施設 .....     | 189 |
| 赤羽西福祉工房 .....         | 195 |
| 赤羽西福祉作業所 .....        | 199 |
| 王子福祉作業所 .....         | 203 |
| たばた福祉作業所 .....        | 207 |
| 神谷ホーム .....           | 211 |
| 若葉福祉園 .....           | 215 |
| あすなろ福祉園 .....         | 219 |
| 区営・高齢者住宅 .....        | 223 |
| 有料自転車駐車場（18ヶ所） .....  | 229 |
| 有料自転車駐車場（13ヶ所） .....  | 235 |
| 赤羽駅西口駐車場・自転車駐車場 ..... | 241 |
| 飛鳥山公園外4園 .....        | 249 |
| 清水坂公園外3園 .....        | 255 |
| 赤羽自然観察公園外3園 .....     | 261 |
| 西ヶ原みんなの公園外2園 .....    | 267 |
| 荒川岩淵関緑地外5園 .....      | 273 |
| 中央公園文化センター .....      | 279 |
| 赤羽文化センター .....        | 285 |

|                     |     |
|---------------------|-----|
| 滝野川文化センター .....     | 291 |
| 那須高原学園北区しらかば荘 ..... | 297 |
| 八幡山子どもセンター .....    | 303 |
| 十条台子どもセンター .....    | 309 |
| 西ヶ原子どもセンター .....    | 315 |
| 袋児童館 .....          | 321 |
| 滝野川東児童館 .....       | 327 |
| 豊島東児童館 .....        | 333 |
| 東十条保育園 .....        | 339 |
| 王子北保育園 .....        | 343 |
| 桐ヶ丘保育園 .....        | 347 |
| 滝野川西保育園 .....       | 351 |
| 浮間東保育園 .....        | 355 |
| 西ヶ原東保育園 .....       | 359 |
| 上十条南保育園 .....       | 363 |
| 桜田保育園 .....         | 367 |
| 東田端保育園 .....        | 371 |
| 岩淵保育園 .....         | 375 |
| 西ヶ原南保育園 .....       | 379 |
| 王子本町保育園 .....       | 383 |
| 浮間さくら草保育園 .....     | 387 |
| 赤羽台保育園 .....        | 391 |
| 志茂保育園 .....         | 395 |
| 滝野川北保育園 .....       | 399 |
| <br>外部有識者モニタリング報告   |     |
| 会計処理 .....          | 405 |
| 労働関係法令 .....        | 410 |

# 「令和5年度指定管理者モニタリング」について

## 1 モニタリングの概要

### (1) 基本的な考え方

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

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

(「北区指定管理者制度ガイドライン」より)

### (2) 手法

モニタリングは一般的に

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

## 2 指定管理者モニタリング・評価制度

### (1) 制度のポイント

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

### (2) 実施方法・体制 【3ページ参照】

#### ①作業グループ

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

#### ②指定管理者モニタリング・評価部会（4部会）

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

#### ③指定管理者モニタリング・評価委員会

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

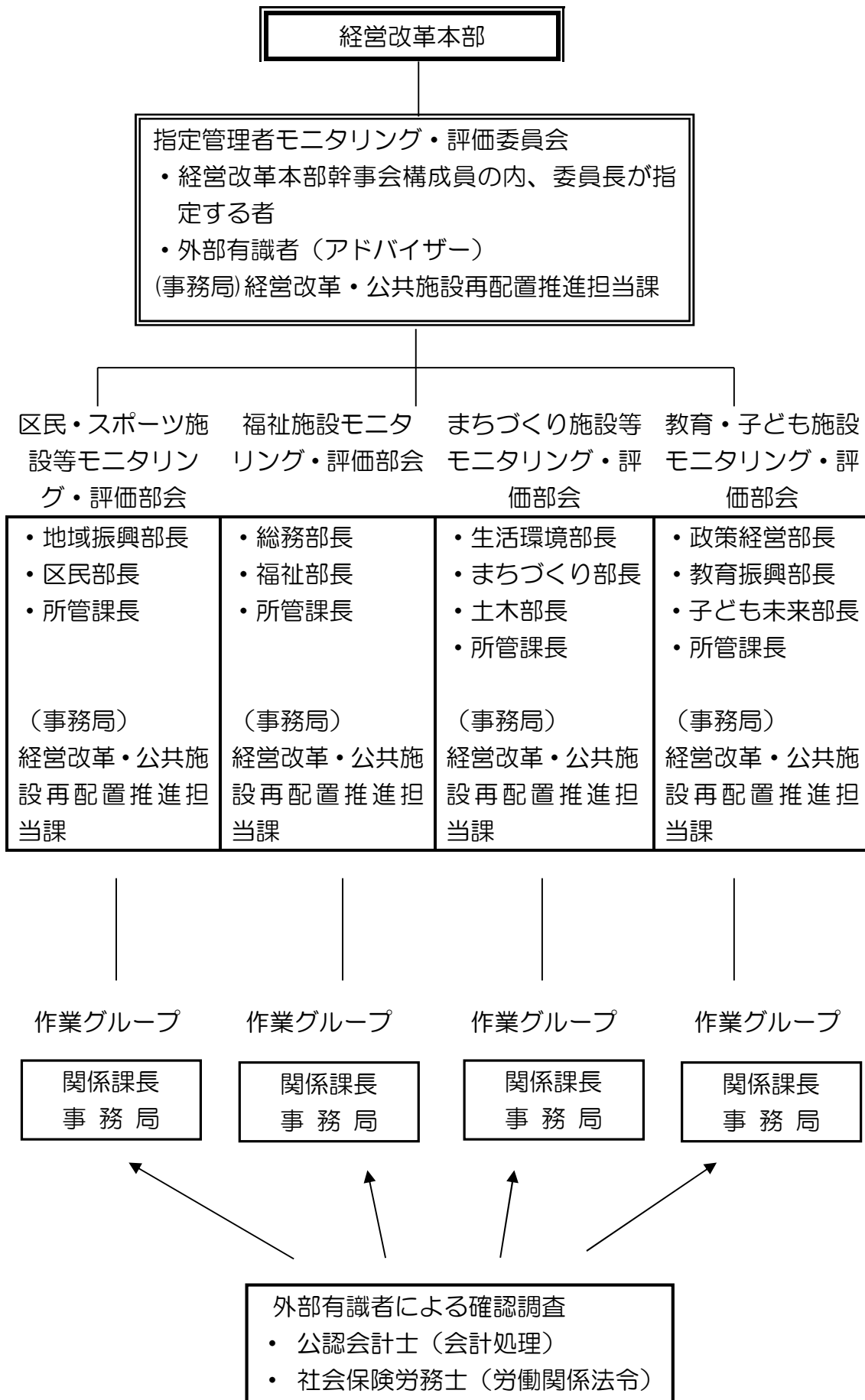
#### ④経営改革本部

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

### (3) 外部有識者を加えたモニタリング・評価制度

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

別紙 「モニタリング実施体制」





## 《構成メンバー》

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

#### (4) モニタリング・評価の基準

##### ●項目評価の基準

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

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

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

##### ●総合評価の基準

項目評価のA～Dの数により評価を行う。

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

#### (5) モニタリング・評価の対象期間

- ・ 前回立ち入り調査日以降から、今回立ち入り調査日までとする。

### 3 利用者満足度調査

#### (1) 調査のポイント

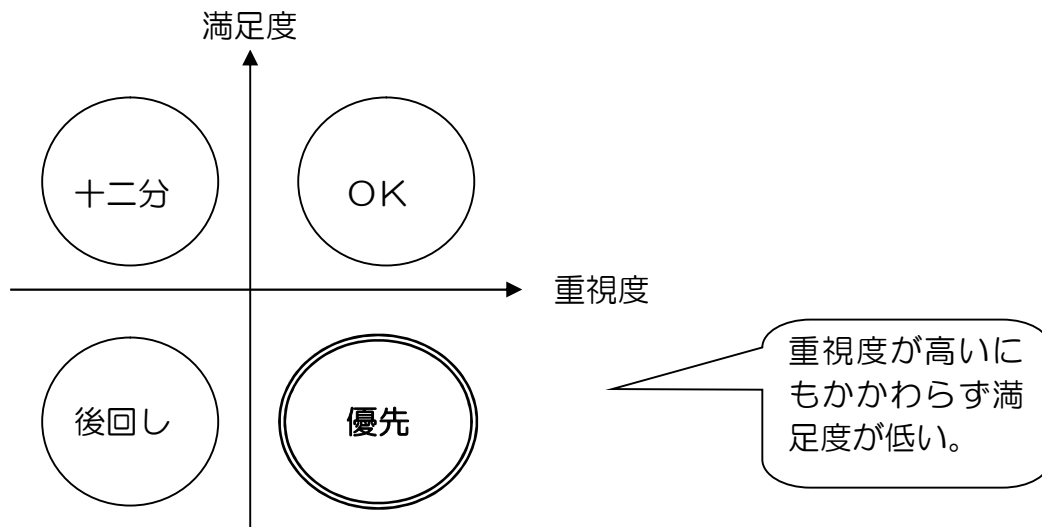
- ・ 施設の問題点の所在や改善の糸口を発見し、サービス向上につなげるため、利用施設を中心に実施する。

#### (2) 実施方法・体制

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

《散布図》

タテ軸に満足度、ヨコ軸に重視度を置き、クロス分析した。



#### 4 経過

|              | 指定管理者モニタリング・評価   | 利用者満足度調査   |
|--------------|--|--|
| 令和5年<br>7～9月 | 【作業グループ】<br>・一次評価実施（現地調査）<br>↓<br>・「モニタリングレポート」作成<br>↓                                 | 【指定管理者＋区職員】<br>・利用者満足度調査実施<br>↓<br>・「利用者満足度調査報告書」作成<br>↓ |
| 10月          | 経営改革・公共施設再配置推進担当課  | 経営改革・公共施設再配置推進担当課  |
| 令和5年<br>10月  | 区民・スポーツ施設等モニタリング・評価部会<br>福祉施設モニタリング・評価部会<br>まちづくり施設等モニタリング・評価部会<br>教育・子ども施設モニタリング・評価部会 |  |
| 10月          | 指定管理者モニタリング・評価委員会  |  |
| 11月          | 経営改革本部   |  |
| 11月          | 企画総務委員会 「モニタリング報告書」公表  |  |

#### 5 施設サービスの向上

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

## モニタリング評価結果の概要

### 総括

全ての指定管理者制度導入施設に対し、全庁統一的基準に基づくモニタリング・評価を実施し、適正な施設サービス提供のための様々な視点から評価を行った。その結果、浮間4丁目自転車駐車場外17か所を除いたすべての施設で総合評価がBとなり、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。浮間4丁目自転車駐車場外17か所においては、指定管理者と協議のうえ、早急に管理体制の見直しを進めていく。

外部有識者（公認会計士・社会保険労務士）が同行した施設におけるモニタリング・評価においては、「会計処理」及び「労働関係法令」それぞれの分野において概ね適正な処理、対応がなされていることを確認した。

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

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

### 基本方針・組織

区立施設の設置目的をよく理解し、それぞれ基本方針を定めている。

### 施設長

運営管理全般にわたり統括し、職員に対し施設の基本理念や経営方針を周知している。浮間4丁目自転車駐車場外17か所では、駐輪場管理経験の長い職員の退職等により管理運営に関するノウハウが不足しており、区との協議や事務手続き等に支障が生じている。

### 開所

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

### 従事者配置

各法令、協定に基づくとともに、サービス提供に必要な人員を配置しているが、桐ヶ丘介護予防拠点施設では、常勤職員1名の欠員があった。

### 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整備の遅れなどの指摘もあったが、法令に基づき概ね適正な対応が行われている。労働保険、社会保険への加入状況も適正である。

### 従事者健康管理（処遇系施設）

定期的に健康診断（深夜業務者に対しては年2回）、腰痛健診やストレスチェックを行うなど、職員の安全と健康の確保を図っている。

## 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。

## 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。

## 物品管理

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

## 業務委託

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

## 環境配慮

環境負荷低減のために、目標を掲げ、節電、節水を徹底している。滝野川東児童館では、令和5年度より、乳幼児対象のサイズアウトした衣服のリサイクルコーナー「たきひがしすまいくる」を設置している。SDGsに関する館内掲示も行うなど、利用者への啓発にも努めている。

## 情報資産保護

個人情報の保護に関する法律施行条例等や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。

## 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。浮間4丁目自転車駐車場外17か所では、接遇などの苦情について指定管理者が対応することになっているが、現場係員による案内の誤り等により区に苦情が直接寄せられ、区から改めて対応を求める事態となっている。

## 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。

### 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。王子北保育園では、ICTの利用にて保育時間中の体調の変化を伝える取組みを開始した。症状の画像の個別配信は、子どもの様子が分かり受診準備ができるなど好評を得ている。

### 給食衛生（処遇系施設）

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

### 献立（処遇系施設）

献立は、適正な栄養価を摂取できるものとなっている。高齢者の福祉施設では、個々の栄養ケア計画から個人の嚥下状態や禁食、カロリーコントロールやアレルギー等を把握し、個人の状態に配慮した献立を作成している。赤羽台保育園では、ICTの献立システムへの移行を行い、献立の作成だけでなく、園児の喫食状況やアレルギー食の代替内容も新しいシステムで確認できるよう効率化が図られている。

### 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。浮間4丁目自転車駐車場外17か所では、当日利用については券売機を導入するとともに、定期利用についてはインターネット上での受付等サービスを導入し、昨年課題となっていたホームページにおける空き状況の周知については改善されたものの、定期利用についての問い合わせに対し、適切な案内ができていない部分がある。

### 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。十条台子どもセンターでは、親子室にはボールプール、プレイルームにはトランポリンなどの遊具も新たに設置し、利用者からも好評を得ている。

### 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。西ヶ原みんなの公園では、気象状況に合わせた芝生広場の灌水や周辺住民の要望を踏まえた計画的な樹木管理が丁寧に実施されている。

### 自主事業（利用系施設）

区へ事前協議のうえ実施している。飛鳥山公園では、「みどりのお手入れ有償ボランティア講座」を開催し、受講修了生が「みどりのパートナー」として登録し、継続的に公園活動に参加できる仕組みを構築している。西ヶ原みんなの公園では、公園利用者のサービス向上のため、キッチンカーによる軽食や飲料などの販売を開始した。出店にあたっては、地域との意見交換を実施するなど、地域連携も図られている。

### 利用者環境の整備

施設内は、設備・物品等が整頓され、利用者のための良好な環境が整っている。また、安全、衛生への配慮もなされている。

## 事故対応

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

## 規程

経理に関する規程が整備され、命令系統、権限と責任が明確になっている。

## 会計処理

必要かつ適正な契約手続きを行い、収入および支出に関しても概ね適正な処理が行われている。赤羽自然観察公園外3園では、収支報告の管理経費について、複数月で未確定額のままの計上が判明したことから、データチェック体制の再構築や支払進捗状況の情報共有の徹底を図っていく。王子本町保育園では、経理規程どおりではない会計処理がいくつか見られた。

## 現金等の管理

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





# モニタリングレポート 利用者満足度調査

令和5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5年7月18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5年度 3,519千円 <5年間の総額 17,595千円>
- 【指定管理期間】 1期目：平成18年4月1日から平成21年3月31日まで（3年間）  
2期目：平成21年4月1日から平成24年3月31日まで（3年間）  
3期目：平成24年4月1日から平成29年3月31日まで（5年間）  
4期目：平成29年4月1日から令和4年3月31日まで（5年間）  
5期目：令和4年4月1日から令和9年3月31日まで（5年間）

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

- 【名称】 赤羽ふれあい館
- 【所在地】 北区赤羽1丁目59番9号（ネスト赤羽3階）
- 【延床面積】 225.00㎡
- 【開設日】 昭和53年10月17日
- 【規模等】 構造 鉄筋コンクリート造 3階建（3階 事務室、和室2、集会室1）  
和室 2室（第1和室21畳・第2和室15畳） 集会室 19.3㎡
- 【従事職員数】 従事者数 12人
- 【年間利用者数】 延 4,761名（令和4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】<br/>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】<br/>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。<br/>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】<br/>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<br/>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】<br/>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】<br/>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。<br/>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。<br/>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。<br/>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】<br/>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】<br/>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】<br/>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。<br/>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】<br/>環境に配慮し節電・節水に努めている。<br/>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。<br/>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】<br/> 個人情報の保護に関する法律施行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】<br/> 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。<br/> 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】<br/> 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】<br/> 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。<br/> 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】<br/> 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】<br/> 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>【自主事業】<br/> 自主事業として、書道教室の教養講座を実施しているが、新型コロナウイルス感染症の影響により、参加人数が減少している。今後も、感染防止対策について十分留意したうえで、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。和室の障子やふすまについても破損が確認された場合は、速やかに修繕を行い適切に管理されている。屋上庭園には植木が設置され、屋上緑化、環境の美化に力を入れている。廊下等に物が置いてあることも無く、各部屋も整理されており、安全面でも配慮がなされている。</p> <p>【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>【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5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5年7月13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 西 修一
- 【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5年度 3,655千円<5年間の総額 18,275千円>
- 【指定管理期間】
  - 1期目 平成18年4月1日から平成21年3月31日まで（3年間）
  - 2期目 平成21年4月1日から平成24年3月31日まで（3年間）
  - 3期目 平成24年4月1日から平成29年3月31日まで（5年間）
  - 4期目 平成29年4月1日から令和4年3月31日まで（5年間）
  - 5期目 令和4年4月1日から令和9年3月31日まで（5年間）

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

- 【名称】 桐ヶ丘ふれあい館
- 【所在地】 北区桐ヶ丘2丁目7番43号（桐ヶ丘中央公園敷地内）
- 【延床面積】 188.01㎡
- 【開設年月日】 昭和53年4月20日
- 【規模等】 鉄筋コンクリート造 2階建
  - 1階 事務室、第1和室：10畳、第2和室：12畳
  - 2階 第3和室：12.5畳、第5和室：10畳
- 【従事職員数】 従事者数 3人
- 【年間利用者数】 延 675名（令和4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】<br/>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】<br/>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】<br/>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<br/>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】<br/>3人の従事者が1ヶ月単位で2人ずつローテーションを組み従事している。</p> <p>【研修】<br/>AEDの研修を受講し、緊急時に備えている。<br/>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】<br/>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】<br/>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】<br/>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】<br/>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。<br/>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。<br/>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】<br/> 個人情報の保護に関する法律施行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】<br/> 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。<br/> 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】<br/> 高齢者福祉コーナーの利用者数は減少傾向にあるものの、体操、踊り、絵手紙、習字、革工芸、将棋などの活動を中心に長年利用し続けている地域の固定利用者があり、賑わっている。</p> <p>【苦情処理】<br/> 利用者のほとんどが地域の方であり、家族的な雰囲気を利用して利用されているため、苦情は無いが、発生した場合は会長を中心に対応することとなっている。</p>         |    |       |
| ⑥施設利用  | 評価 | B 適 正 |
| <p>【利用計画】<br/> 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】<br/> 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>【自主事業】<br/> 各事業（絵手紙・習字・体操・手芸）を週 1 回程度定期的で開催している。（令和 4 年度は、新型コロナウイルスの影響により規模縮小）<br/> 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>【事故対応】</p> <p>桐ヶ丘地域振興室と連携をとり、非常時に備えている。</p> <p>災害時における対応については、日頃から職員の間で話し合いがされている。</p>   |    |      |
| ⑨会計   | 評価 | B 適正 |
| <p>【規程】</p> <p>施設長が、単年度の収支を計画し報告しており適正に管理されている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>支出毎の領収書が正しく整理されている。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>事務室内にて現金は保管しないこととしている。現金出納簿を作成し、日々の収納状況を確認している。</p>   |    |      |
| 5. 総合評価   | 評価 | B 適正 |
| <p>【総合評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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見立つが、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。</li> </ul> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul> |    |      |

令和5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5年7月20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5年度 3,542千円<5年間の総額 17,710千円>  
 【指定管理期間】 1期目 平成18年4月1日から平成21年3月31日まで（3年間）  
 2期目 平成21年4月1日から平成24年3月31日まで（3年間）  
 3期目 平成24年4月1日から平成29年3月31日まで（5年間）  
 4期目 平成29年4月1日から令和4年3月31日まで（5年間）  
 5期目：令和4年4月1日から令和9年3月31日まで（5年間）

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

【名称】 島下ふれあい館  
 【所在地】 北区赤羽西6丁目10番12号（島下公園敷地内）  
 【延床面積】 150.00㎡  
 【開設日】 昭和48年11月1日  
 【規模等】 構造 鉄筋コンクリート造 3階建（1階 和室1 2階 事務室、和室1 3階 和室1）和室 3室（第1和室12.5畳・第2和室7.5畳・第3和室20畳）  
 【従事職員数】 従事者数 16人  
 【年間利用者数】 延 2,110名（令和4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】<br/>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】<br/>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】<br/>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<br/>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】<br/>1ヶ月単位でローテーションを組み従事している。<br/>1日1名体制で管理・運営に努めている。</p> <p>【研修】<br/>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。<br/>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】<br/>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】<br/>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】<br/>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】<br/>利用者の利便性を確保しながら節電・節水に努めている。<br/>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】<br/> 個人情報の保護に関する法律施行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】<br/> 事務室内に連絡網を掲示している。<br/> 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】<br/> 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、利用者に好評を得ている。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4年度は新型コロナウイルスの影響のため中止<br/> 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】<br/> 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。<br/> 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】<br/> 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】<br/> 利用者の声に耳を傾け、利用者の要望把握に努めている。<br/> 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>【自主事業】<br/> 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4年度は、新型コロナウイルスの影響のため中止）<br/> このほか月に1回程度、踊り・民謡・カラオケ・輪投げの会など利用者を中心とした発表会が開催されており、日ごろの成果を披露できる場として好評を得ている。（新型コロナウイルスの影響のため規模を縮小している。）<br/> 新型コロナウイルスの影響下においても、地域コミュニティの活性化のため、新たな事業を創出している。例えば、ふれあい館利用者が勤める本が置かれている「ふれあい文庫」では、利用者間同士で本の貸し借りができ、交流も盛んである。また、プロジェクターを利用して映画観賞会を行っており、利用者から好評を得ている。</p> |    |      |

|   |    |       |
|---|----|-------|
| ⑧環境整備   | 評価 | B 適 正 |
| <p>【利用者環境の整備】</p> <p>清掃には力を入れており、毎日職員が清掃を行っている。入口に花壇を作るなど利用者が施設に入りやすくなる環境作りがされている。施設の老朽化が目立つが、トイレ等は清潔に保たれている。</p> <p>昭和 48 年に急激な傾斜地に建てられ、エレベーターがないなどバリアフリー化が十分ではない施設ではあるが、公園の隅にある為、周辺環境は静かであり、採光は確保されている。</p> <p>和室のみの構造であるが、長時間座っていると足腰等が痛くなってしまおう方のために、椅子やテーブルを増設して対応するなど工夫がされている。</p> <p>【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"> <li>・項目別評価から判断して総合評価は適正といえる。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日中は高齢者福祉コーナーの運営であり、ふれあい館の自主事業を積極的に実施し、地域町会・自治会やシニアクラブ等を通じて、利用者拡充のための PR が必要である。</li> </ul> |    |       |

令和5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5年7月12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5年度 3,994千円<5年間の総額 19,970千円>  |
| 【指定管理期間】 | 1期目：平成18年4月1日から平成21年3月31日まで（3年間）<br>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）<br>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）<br>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）<br>5期目：令和4年4月1日から令和9年3月31日まで（5年間） |

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

|          |  |
|----------|--|
| 【名称】     | 稲付ふれあい館  |
| 【所在地】    | 北区赤羽西3丁目19番5号（稲付公園敷地内）   |
| 【延床面積】   | 169.23㎡  |
| 【開設日】    | 昭和48年8月1日  |
| 【規模等】    | 構造 鉄筋コンクリート造 2階建（1階 事務室、和室2 2階 和室1）<br>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 6人  |
| 【年間利用者数】 | 延 5,499名（令和4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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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】<br/>指定管理者制度導入により、地域住民等に対する施設利用サービスの効果及び効率を向上させるとともに、地域のコミュニティ育成活動をもって地域福祉の一層の増進を図る。</p> <p>【施設長】<br/>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】<br/>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<br/>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】<br/>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。<br/>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】<br/>例年、赤羽消防署の協力を得て、AED研修を実施している。<br/>※令和4年度は、新型コロナウイルス感染防止のため中止<br/>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】<br/>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】<br/>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】<br/>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】<br/>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。<br/>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。<br/>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】<br/>         個人情報の保護に関する法律施行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】<br/>         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。【※】<br/>         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。<br/>         また、緊急時に備え、従事職員の連絡先を共有している。<br/>         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。【※】<br/>         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。<br/>         ※令和4年度は新型コロナウイルス感染防止のため中止</p> |    |      |
| ⑤ 交流・改善   | 評価 | B 適正 |
| <p>【地域等との関わり】<br/>         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。<br/>         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。<br/>         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】<br/>         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。<br/>         苦情があればその経過を区へ報告するようにしており、現場の職員間でも課題共有がきちりなされている。</p>                        |    |      |
| ⑥ 施設利用  | 評価 | B 適正 |
| <p>【利用計画】<br/>         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】<br/>         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。<br/>         身体が不自由な利用者には、職員がサポートするようにしており、安全で快適に利用できるように努めている。</p>   |    |      |



|  |    |       |
|--|----|-------|
| ⑦ 事業実施   | 評価 | B 適 正 |
| <p>【自主事業】<br/> 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4年度は新型コロナウイルス感染防止のため中止)</p>  |    |       |
| ⑧ 環境整備   | 評価 | B 適 正 |
| <p>【利用者環境の整備】<br/> 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。<br/> 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。</p> <p>【事故対応】<br/> 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。<br/> 業務日誌にはその日の出来事を記載し供覧することで、従事者間の情報共有を図っている。</p>   |    |       |
| ⑨ 会計   | 評価 | B 適 正 |
| <p>【規程】<br/> 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。<br/> 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】<br/> 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】<br/> 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。<br/> 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"> <li>・「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。</li> <li>・清掃が行き届き清潔感にあふれ、備品等の保全もされており、利用者に配慮した施設となっている。特に、個人情報の管理は施錠できる書架への保管などの配慮が見られる。</li> <li>・ふれあい館のベランダで植栽を行っており、様々な種類の花などが美しい景観と豊かな緑を創出しており居心地の良い空間づくりへの努力がみられる。</li> </ul> <p>【今後の方針、改善方策】<br/> 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5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5年7月13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 |
| <b>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）</b>                          |   |       |                 |
| 【名称】  | 西が丘ふれあい館自主管理委員会 会長 小宮山 正一   |       |                 |
| 【業務内容】  | 地域コミュニティ活動の拠点施設、また高齢者の方のレクリエーションや集いの場、教養の向上の場として、ふれあい館を設置し、集会施設等の貸し出しを行っている。  |       |                 |
| 【指定管理料】   | 令和5年度 9,239千円<5年間の総額 46,195千円>  |       |                 |
| 【指定管理期間】  | 1期目 平成18年4月1日から平成21年3月31日まで（3年間）<br>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）<br>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）<br>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）<br>5期目：令和4年4月1日から令和9年3月31日まで（5年間） |       |                 |
| <b>2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）</b>  |   |       |                 |
| 【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）<br>和室 1室（35畳舞台付） ホール1（107.38㎡）<br>ホール2（32.87㎡）   |       |                 |
| 【従事職員数】   | 従事者数 17人  |       |                 |
| 【年間利用者数】  | 延 22,814名（令和4年度）  |       |                 |
| <b>3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）</b>  |   |       |                 |
| 【サービスの概要】   |   |       |                 |
| ① 管理施設の使用許可に関する業務<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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】<br/>指定管理者制度の導入により、地域住民等にとって身近で親しみやすい施設として利用サービスの効果及び効率を向上させるとともに地域コミュニティ育成活動をもって地域福祉の一層の増進を図る。</p> <p>【施設長】<br/>従事者からの信頼も厚く、業務の統括を担っている。<br/>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】<br/>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<br/>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】<br/>1ヶ月単位でローテーションを組み従事している。<br/>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】<br/>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。<br/>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。<br/>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】<br/>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】<br/>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】<br/>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】<br/>節電・節水に努めている。<br/>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】<br/>         個人情報の保護に関する法律施行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】<br/>         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。<br/>         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。<br/>         AED を設置しており、使い方の研修を従事者全員で行っている等、災害時並びに危機管理に対する意識が高い。</p>    |    |       |
| ⑤交流・改善   | 評価 | B 適 正 |
| <p>【地域等との関わり】<br/>         地元の梅木小学校主催の「まちの探検」に協力、施設を訪れた児童や教師に対し、区の施設としての役割や施設業務の紹介を行っており、施設PRに尽力している。<br/>         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】<br/>         苦情対応については、会長を中心に迅速かつ適切に対応できるように、日頃から連携を図っている。また、苦情が発生した際は、その対応経過を区へ報告している。</p> |    |       |
| ⑥施設利用  | 評価 | B 適 正 |
| <p>【利用計画】<br/>         「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。<br/>         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】<br/>         定期的にふれあい館職員で会議を開き課題を共有している。<br/>         目安箱を設置して利用者の要望把握に努めている。<br/>         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>   |    |       |
| ⑦事業実施  | 評価 | B 適 正 |
| <p>【自主事業】<br/>         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4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> <p>【新型コロナウイルス感染防止対策】<br/>         利用者に対してはマスクの着用、アルコール消毒液による手指消毒実施の協力を求めている。</p>   |    |       |

|   |    |       |
|---|----|-------|
| ⑧環境整備   | 評価 | B 適 正 |
| <p>【利用者環境の整備】</p> <p>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>【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>   |    |       |
| ⑨会計   | 評価 | B 適 正 |
| <p>【規程】</p> <p>会計責任者2名、会計監事2名を定め、当日の会計担当者を含めダブルチェックをし、日々施設の使用に係わる使用料の収納及び管理に努めている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>内部監査を年1回年度初めに実施している。</p> <p>【現金等の管理】</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。また、現金出納簿を作成し、日々の収納状況を確認している。</p>  |    |       |
| 5. 総合評価   | 評価 | B 適 正 |
| <p>【総合評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul> |    |       |

令和5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5年7月7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 小川 力洋
- 【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5年度 9,193千円 <5年間の総額 45,965千円>
- 【指定管理期間】 1期目：平成29年4月1日から令和4年3月31日まで（5年間）  
2期目：令和4年4月1日から令和9年3月31日まで（5年間）

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

- 【名称】 東田端ふれあい館
- 【所在地】 北区東田端2丁目20番51号
- 【延床面積】 401.96㎡
- 【開設日】 平成4年4月23日
- 【規模等】 構造 鉄筋コンクリート造 1階建（1階 事務室 和室2 ホール1）  
和室2室（第1和室21畳舞台付・第2和室14畳）  
ホール（133.0㎡） 分割利用可能（A：66.5㎡ B：66.5㎡）
- 【従事職員数】 従事者数 18人
- 【年間利用者数】 延 27,379名（令和4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】<br/>指定管理者制度導入により、地域住民等に対する施設利用サービスの効果及び効率を向上させ、コミュニティ育成活動をもって地域福祉の一層の増進を図る。</p> <p>【施設長】<br/>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】<br/>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<br/>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】<br/>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。<br/>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】<br/>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。<br/>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】<br/>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】<br/>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】<br/>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。<br/>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】<br/>利用者の利便性を確保しながら節電・節水に努めている。<br/>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。<br/>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】<br/> 個人情報の保護に関する法律施行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】<br/> 職員が互いの連絡先を共有し、万一の事態に備えている。<br/> 町会主催の防災訓練に参加している職員も多く、防災意識が高い。</p>  |    |      |
| ⑤交流・改善  | 評価 | B 適正 |
| <p>【地域等との関わり】<br/> 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。<br/> 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】<br/> 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。<br/> 利用者からの苦情は連絡ノートにまとめ、職員全員で共有し再発防止に努めている。</p>      |    |      |
| ⑥施設利用   | 評価 | B 適正 |
| <p>【利用計画】<br/> 理事会（月1回開催）において課題を共有している。また、理事会で上がった課題は、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】<br/> 利用者の声に耳を傾け、利用者の要望把握に努めている。<br/> 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。<br/> 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> |    |      |
| ⑦事業実施   | 評価 | B 適正 |
| <p>【自主事業】<br/> 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> <p>【新型コロナウイルス感染防止対策】<br/> 利用者に対してはマスクの着用、アルコール消毒液による手指消毒実施の協力を求めている。</p>  |    |      |



|  |    |       |
|--|----|-------|
| ⑧環境整備  | 評価 | B 適 正 |
| <p>【利用者環境の整備】<br/>         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。<br/>         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>【事故対応】<br/>         緊急時の連絡網は確立されている。また、緊急時の避難経路は確保されている。</p>  |    |       |
| ⑨会計  | 評価 | B 適 正 |
| <p>【規程】<br/>         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】<br/>         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】<br/>         現金出納簿を作成し、日々の収納状況を確認している。<br/>         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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>【今後の方針、改善方策】<br/>         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きたい。</p> |    |       |

令和5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5年7月24日 |

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

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等)

- 【業務内容】 催物会場設営及び請負業務、舞台照明・音響設備保守維持管理、電気・通信・空調・防犯等の装置並びにシステム機器保守、受付業務・清掃業務・警備業務
- 【指定管理期間】 令和4年4月1日から令和9年3月31日の5年間  
\* 指定管理料 令和5年度 142,219千円(実績補てん分除く)  
<5年間の総額 751,703千円>
- 【経営の状況】  
\* 資本金 株式会社旺栄 1億円  
\* 指定管理者施設 赤羽会館・中央公園文化センター(北区)等

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

- 【所在場所】 北区西ヶ原1丁目23番3号 【開設日】 平成4年10月5日  
【敷地面積】 3,797.06㎡ 【延床面積】 12,269.53㎡  
【構造規模】 鉄筋コンクリート造(一部鉄骨造)  
地下2階(一部地下3階)、地上5階、塔屋1階  
駐車場(地下2階)収容台数・平面13台、機械式27台、高さ制限2.6m  
【従事者数】 30人(統括2・受付6・事務1・警備7・清掃8・設備3・舞台操作(委託)3)(令和5年7月24日現在)  
【年間利用者数】 延259,507名(令和4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なく、趣味の講座への参加やレストランでの食事などをきっかけとして、区民の生きがいづくり、仲間づくりへと繋げていけるよう取り組んでいる。
- ① オルガンコンサート  
② 各種講座(ヨガ、語学、親子向け)  
③ 文化センター連携講座  
④ 地域資源活用事業  
⑤ 北区アンテナショップ  
⑥ コンビニエンスコーナー  
⑦ 地域の魅力発信コーナー  
⑧ 自動販売機(7台)

| 4. 項目別評価   |    |      |
|--|----|------|
| ① 基本方針・施設長   | 評価 | B 適正 |
| <p>【基本方針・組織】<br/>         &lt;管理運営における基本理念&gt;<br/>         北区の文化ロードの中心地「西ヶ原」に位置する複合施設として、施設価値・存在感を高めるとともに、持続可能な地域社会の実現に貢献する。</p> <p>【施設長】<br/>         運営管理全般は、施設長 1 名、副施設長 1 名を中心に、従事者と連携を図り管理運営している。</p> <p>【開所】<br/>         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。<br/>         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】<br/>         30人で管理運営にあたっている。サービスを提供するために必要な従事者数を設置している。</p> <p>【労働環境】<br/>         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>【研修】<br/>         指定管理者制度についての研修を、他の施設と合同で実施している。</p>   |    |      |
| ③ 施設管理   | 評価 | B 適正 |
| <p>【建物設備】<br/>         竣工31年目になり、大・中規模な修繕は区と協力し、設備機器の保全に努めている。</p> <p>【物品管理】<br/>         備品台帳を基に適正に管理している。</p> <p>【業務委託】<br/>         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】<br/>         清掃に必要な薬剤等は床材の品質に合ったものを使用し、健康・環境に留意し必要最低限の使用に制限している。</p>   |    |      |
| ④ 情報管理・危機管理  | 評価 | B 適正 |
| <p>【情報資産保護】<br/>         個人情報その他の情報資産の取り扱いについては、情報資産取扱特記事項に従っている。</p> <p>【災害対策、危機管理】<br/>         駅前滞留者対策協議会の構成員として、災害時の一時滞在施設となっている。</p>  |    |      |

|   |    |       |
|---|----|-------|
| ⑤ 交流・改善   | 評価 | B 適 正 |
| <p>【地域等との関わり】<br/>オルガンコンサート（予定）や、親子向けの講座などを開催している。特に親子向け講座の天体望遠鏡作製と観望会の講座は大変好評であり、施設PRにも繋がる講座となった。</p> <p>【苦情処理】<br/>利用者の声に耳を傾け、平等で公平な運営に努めている。苦情発生時には、区へ迅速に報告している。</p>   |    |       |
| ⑥ 施設利用  | 評価 | B 適 正 |
| <p>【利用計画】<br/>適切な施設利用目標計画を作成し、目標達成のため各種自主事業を計画し、施設の認知度を上げ、稼働率向上に努めている。</p> <p>【施設利用】<br/>区民満足度調査を通して、各利用者の声を収集し、サービス向上に努めている。貸し出し手続きなどの受付業務・設備・備品の貸し出しも適切に実行されている。</p>  |    |       |
| ⑦ 事業実施  | 評価 | B 適 正 |
| <p>【自主事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・特に親子向け講座の天体望遠鏡作製と観望会の講座は大変好評であり、施設PRにも繋がる講座となった。</li> <li>・滝野川文化センターとの連携講座も計画されており、会館だけにとらわれない講座づくりをしている。</li> <li>・地域資源活用事業では、滝野川文化センターで活動する団体の作品展示を通じ、地域と人々、滝野川会館との繋がりを生み出し、来館者増を目指している。</li> <li>・地域感謝イベントとして、地元で活動するアーティスト、店舗の賛同のもとジャズコンサートとマルシェを同時開催し、多くの方にご来館いただいた。</li> </ul>        |    |       |
| ⑧ 環境整備  | 評価 | B 適 正 |
| <p>【利用者環境の整備】<br/>施設内は、備品等整頓され、清潔感も保持されている。放置自転車・放置バイクの管理に努め、駐輪場の管理を適切に行っている。<br/>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。<br/>5階のフロアはガラス張りになっており、夏場は直射日光が当たるとフロア全体が熱くなるため、遮光シートをガラスに貼り付け、温度上昇を抑えている。</p> <p>【事故対応】<br/>巡回により、建物・備品の異常や不審者・不審物の発見に努め、安全・快適に会館を利用してもらえよう警戒態勢を維持している。<br/>災害・事故・傷病発生時に迅速な対応ができるように、常にスタッフがインカムトランシーバーを所持し連携を図っている。</p> |    |       |

|   |    |       |
|---|----|-------|
| ◎ 会計  | 評価 | B 適 正 |
| <p>【規程】<br/>会計及び経理規定について、適切に整備されている。</p> <p>【会計処理】<br/>滝野川会館単体での会計処理を適切に行っている。施設長が、日々の事務室にて保管している残金を確認している。</p> <p>【現金等の管理】<br/>現金は金庫に保管し、現金出納帳や通帳は適正に管理されている。利用料金は金融機関に毎日納入し、正確で安全な現金保管に努めている。</p>   |    |       |
| 5. 総合評価   | 評価 | B 適 正 |
| <p>【総合評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 平等で公平な施設運営に努め、利用者の安全と利便性を第一に考えながら、適切な運営がなされている。</li> <li>• 北区と定期的に連絡会を開催し、事業計画の進捗、情報を共有することで、効率的な施設運営がされている。</li> <li>• 自主事業について、ホームページや北区ニュースで積極的に広報し、多くの方から参加希望をいただくなど、自主事業を適切な方法で周知している。</li> <li>• 事故、災害等の緊急事態が発生した場合に備え、日頃から訓練を実施している。</li> <li>• 故障やトラブルが発生した際も、迅速かつ柔軟に対応している。トラブル報告についても、迅速に行えている。</li> </ul> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 昨年度は、自主事業である親子向け講座が非常に好評だった。今後も自主事業に力をいれ、リピーターの確保と新規利用者の獲得に努めてほしい。</li> <li>• 施設の老朽化が著しく、大きな課題となっている。今後は区と協力しながら計画的に修繕を行う必要がある。</li> </ul> |    |       |

# 滝野川会館利用者満足度調査報告書

株式会社 旺栄

## 1 調査の概要

### (1) 調査施設

滝野川会館

### (2) 調査期間

令和5年6月3日(土)～令和5年6月28日(水)

### (3) 調査対象

期間中に来館され、施設を利用された方

### (4) 調査方法

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

### (5) 回収状況

135枚

### (6) その他

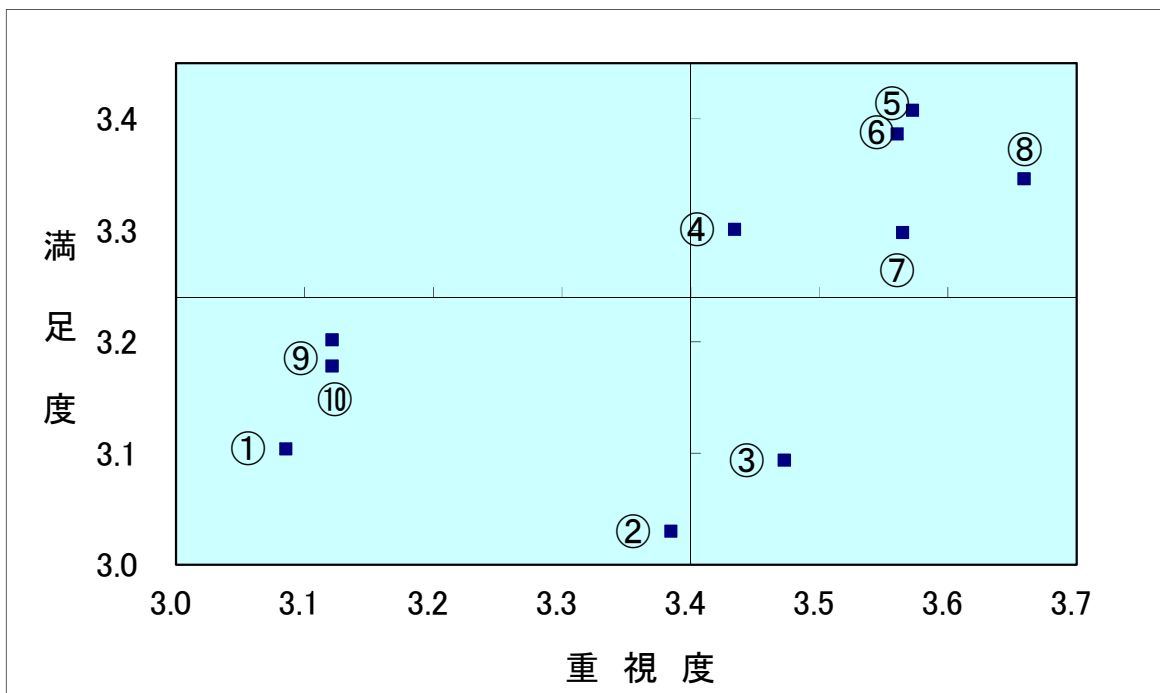
## 2 調査結果

| 選 択 肢                  | 重視度            |         |                |                      |      | 満足度                |         |         |                    |      |
|------------------------|----------------|---------|----------------|----------------------|------|--------------------|---------|---------|--------------------|------|
|                        | 4<br>極めて<br>大切 | 3<br>大切 | 2<br>大切<br>でない | 1<br>全く<br>大切<br>でない | 平均   | 4<br>大い<br>に満<br>足 | 3<br>満足 | 2<br>不満 | 1<br>極め<br>て不<br>満 | 平均   |
| ① 滝野川会館に関する情報PR        | 27             | 86      | 16             | 0                    | 3.09 | 15                 | 108     | 2       | 0                  | 3.10 |
| ② 交通の利便性               | 54             | 72      | 4              | 0                    | 3.38 | 31                 | 76      | 25      | 1                  | 3.03 |
| ③ 予約申し込みの手続き           | 63             | 64      | 2              | 0                    | 3.47 | 26                 | 89      | 12      | 1                  | 3.09 |
| ④ 電話の対応                | 63             | 60      | 5              | 1                    | 3.43 | 39                 | 82      | 2       | 0                  | 3.30 |
| ⑤ 職員の対応(親切さ・説明のわかりやすさ) | 78             | 50      | 3              | 0                    | 3.57 | 56                 | 71      | 3       | 0                  | 3.41 |
| ⑥ 建物、室内の整備、清潔さ         | 76             | 54      | 2              | 0                    | 3.56 | 54                 | 75      | 3       | 0                  | 3.39 |
| ⑦ 施設設備利用のしやすさ          | 77             | 51      | 3              | 0                    | 3.56 | 48                 | 88      | 4       | 1                  | 3.30 |
| ⑧ 館内の安全・安心             | 91             | 37      | 4              | 0                    | 3.66 | 48                 | 80      | 1       | 1                  | 3.35 |
| ⑨ 自動販売機等のサービス          | 30             | 88      | 14             | 0                    | 3.12 | 29                 | 97      | 3       | 0                  | 3.20 |
| ⑩ 展示・掲示                | 27             | 94      | 11             | 0                    | 3.12 | 25                 | 102     | 2       | 0                  | 3.18 |
| ⑪ 全体的な満足度              |                |         |                |                      |      | 40                 | 87      | 1       | 0                  | 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 3.40      満足度平均 3.24

### 3 結果分析



### 4 課題発見

(1) 重視度平均は3.40(前年3.32)、満足度平均は3.24(前年3.15)であり満足度においては全項目で前年を上回る評価を得ています。

(2) 重視度の高い項目は「⑧館内の安全・安心」、「⑤職員の対応」、「⑥建物、室内の整備、清潔さ」、「⑦施設設備利用のしやすさ」の順で高くなっています。

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

(4) この結果、全ての項目の中で重視度が平均以上あり、満足度が平均以下の項目(早急に取り組むべき課題)は、「③予約申し込みの手続き」になります。

### 5 改善方策

#### No. ③予約申し込みの手続き

今回の満足度調査でいただいたコメントのうち、設問③に関する記述で、かつ今後対応できるものとして「ネットでの申込ができる」と「カード決済の対応をお願いしたい」の2点があります。

カード決済は導入予定の時期も決まっているため、館内掲示板や受付付近に案内を設置し、周知に努めます。

ネットでの申込は、登録番号を持っている方であれば予約可能であるため、初利用・利用検討中など、窓口にお越しいただいた方には登録カード作成のメリットを説明しております。一方で、登録番号を持っていない方がネット上で予約したい場合は、空き状況の確認はできても予約ができないため不便さを感じていると思われます。引き続き、会館HPや掲示板を活用し、登録カードの認知度アップに貢献できるよう注力します。

令和5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5年7月26日 |

|     |      |       |                |
|-----|------|-------|----------------|
| 施設名 | 赤羽会館 | 指定管理者 | 赤羽会館マネジメントグループ |
|-----|------|-------|----------------|

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

|           |   |
|-----------|---|
| 【主な業務内容】  | 催物会場設営、舞台照明・音響設備保守、電気・通信・空調・防犯等の装置、システム機器保守、受付業務、清掃業務、警備業務          |
| 【指定管理者】   | 赤羽会館マネジメントグループ<br>①株式会社旺栄（代表企業）<br>②株式会社JTBコミュニケーションデザイン（構成企業）      |
| 【指定管理期間】  | 令和4年4月1日から令和9年3月31日まで（5年間）  |
| 【指定管理料】   | 令和5年度 135,830千円（実績補てん分除く）<br>※5年間総額 708,697千円                       |
| 【経営状況】    | ①株式会社旺栄 資本金1億円<br>②株式会社JTBコミュニケーションデザイン 資本金1億円                      |
| 【指定管理者施設】 | ①株式会社旺栄<br>北区立文化センター（北区）等<br>②株式会社JTBコミュニケーションデザイン<br>なかのZERO（中野区）等 |

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

|          |   |        |            |
|----------|---|--------|------------|
| 【所在場所】   | 北区赤羽南1丁目13番1号   | 【開設日】  | 昭和57年7月12日 |
| 【敷地面積】   | 2,600.03㎡   | 【延床面積】 | 12,718.22㎡ |
| 【構造規模】   | 鉄筋コンクリート造（一部鉄骨造）<br>地下2階、地上7階、塔屋1階<br>駐車場（地下1階）収容台数30台、高さ制限2.1m |        |            |
| 【従事者数】   | 51人（施設長1、副施設長1、受付7、事業・総務・経理1、維持管理者1、清掃20、駐車場4、警備8、設備4、舞台4）      |        |            |
| 【年間利用者数】 | 延325,675名（令和4年度）  |        |            |

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

|           |  |
|-----------|--|
| 【サービスの概要】 | ①赤羽会館の使用許可に関する業務<br>②赤羽会館の使用に係る利用料金の徴収に関する業務<br>③赤羽会館の施設及び設備の維持管理に関する業務<br>④赤羽会館の事業に関する業務  |
| 【自主事業】    | 地域に根差した魅力ある自主事業の開催を通じて、若い世代の利用促進や地域のコミュニティづくりに貢献し、新たな利用者の獲得及び会館利用率の向上につなげる。<br>①自主事業<br>「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<br>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>施設の「公平・安心・安全」を重視し、幅広い年代の利用者が安心して、快適に利用できる施設環境を提供する。</p> <p>①現在のサービスレベルを更に高め、利用者満足度向上に努める。</p> <p>②快適で安全な施設環境の提供と維持管理コストの削減を実現する。</p> <p>③これまでの経験やノウハウを活かし利用者・働く人々の活気ある繋がりを創出する。</p> <p>【施設長】</p> <p>運営管理全般は、施設長 1 名、副施設長 1 名及び 2 社の本部担当者を中心にグループ内で連携を図り、管理運営が行われている。</p> <p>【開所】</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<br/>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>51人で管理運営にあっている。サービスの提供に必要な従事者数を確保している。</p> <p>【労働環境】</p> <p>労働基準法等の関係法令を遵守し、従事者が安全に働くことができる環境が整備されている。帰宅困難者一時滞在施設として指定されているため、災害時に備えて食料等の物資が備蓄されている。</p> <p>それぞれの業務区分内に責任者を設置し、業務の縦割り化を防いでいる。</p> <p>【研修】</p> <p>個人情報保護研修および受付担当者や維持管理責任者によるOJT研修などを計画的に実施している。また、随時、業務マニュアルの見直しを行うことで、適切なサービス提供体制を維持している。</p>  |    |      |
| ③ 施設管理  | 評価 | B 適正 |
| <p>【建物設備】</p> <p>日頃から定期的に点検を行い、各関係法令に適合した業務を遂行している。軽微な修繕等は、設備担当者が迅速に対応することで、快適で安全な施設環境を利用者に提供している。また、定期点検を行うことで設備の現状を把握し、設備故障の未然防止に努め、計画的な修繕作業を実施している。</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>保守等の業務委託を行うにあたり、書面により事前協議を行い、適切に実施している。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>徹底したエネルギー管理を行い、節電や資源の節約に努めている。<br/>（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）</p> |    |      |

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

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

# 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5年6月1日(木)～6月14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

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

### (5) 回収状況

配布枚数：200枚      回収：156枚      回収率：78%

### (6) その他

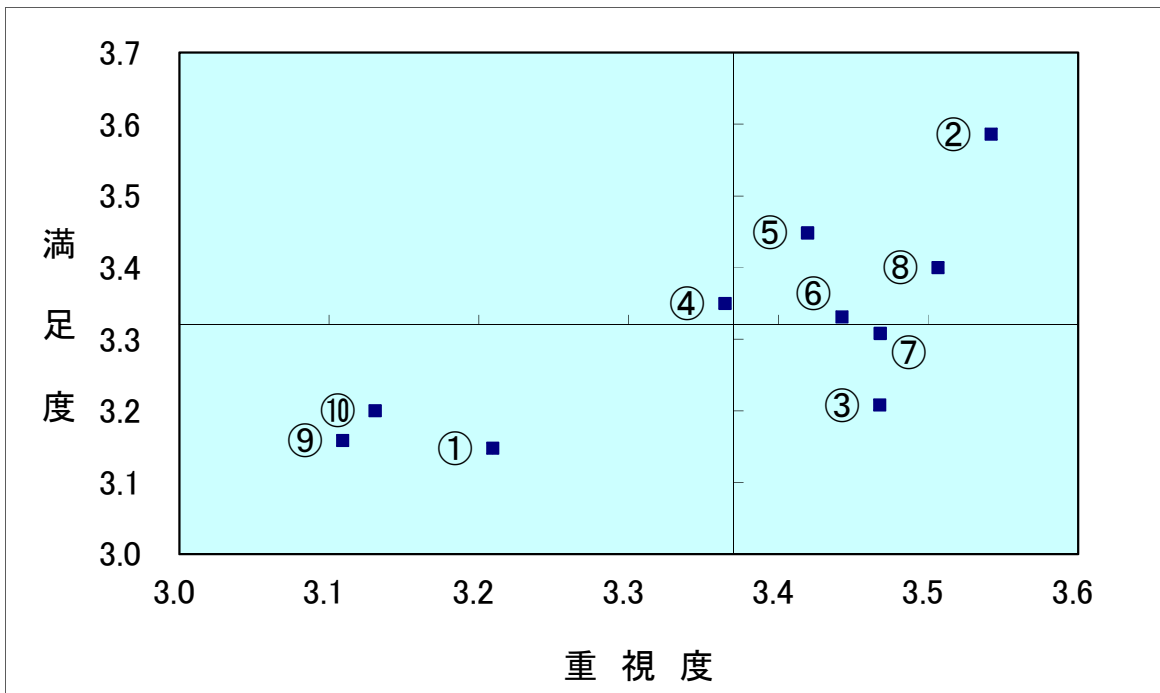
実施期間14日間設け、来館者・利用者等、様々な時間帯で活動する利用団体および個人に対して調査を行うことができた。使用用途・年齢層が多岐にわたるため、他施設と同様の設問項目にすることにより、アンケート結果の比較・分析が可能となり、改善策や検討課題を明確にすることができた。

## 2 調査結果

| 項目                     | 重視度        |         |            |              |      | 満足度        |         |         |            |      |
|------------------------|------------|---------|------------|--------------|------|------------|---------|---------|------------|------|
|                        | 4<br>極めて大切 | 3<br>大切 | 2<br>大切にない | 1<br>全く大切にない | 平均   | 4<br>大いに満足 | 3<br>満足 | 2<br>不満 | 1<br>極めて不満 | 平均   |
| ① 赤羽会館に関する情報発信、PRについて  | 44         | 98      | 10         | 1            | 3.21 | 32         | 99      | 11      | 0          | 3.15 |
| ② 交通の利便性               | 85         | 69      | 1          | 0            | 3.54 | 86         | 58      | 1       | 0          | 3.59 |
| ③ 予約申し込みの手続き           | 72         | 82      | 0          | 0            | 3.47 | 48         | 80      | 14      | 2          | 3.21 |
| ④ 電話の対応                | 57         | 92      | 2          | 0            | 3.36 | 53         | 84      | 2       | 1          | 3.35 |
| ⑤ 職員の対応(親切さ・説明のわかりやすさ) | 67         | 86      | 2          | 0            | 3.42 | 67         | 77      | 0       | 1          | 3.45 |
| ⑥ 建物、室内の整備、清潔さ         | 69         | 87      | 0          | 0            | 3.44 | 56         | 81      | 8       | 0          | 3.33 |
| ⑦ 施設設備利用のしやすさ          | 74         | 81      | 1          | 0            | 3.47 | 55         | 81      | 10      | 0          | 3.31 |
| ⑧ 館内の安全・安心             | 81         | 73      | 2          | 0            | 3.51 | 64         | 75      | 6       | 0          | 3.40 |
| ⑨ 自動販売機等のサービス          | 39         | 98      | 16         | 3            | 3.11 | 36         | 96      | 13      | 0          | 3.16 |
| ⑩ 展示・掲示                | 42         | 93      | 14         | 4            | 3.13 | 36         | 102     | 7       | 0          | 3.20 |
| ⑪ 全体的な満足度              |            |         |            |              |      | 56         | 84      | 4       | 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 3.37      満足度平均 3.32

### 3 結果分析



### 4 課題発見

1. 重視度平均は3.37（前回3.33）、満足度平均は3.32（前回3.30）と、重視度、満足度ともに前年を上回る評価を得ている。
2. 重視度の高い項目は「②交通の利便性」が3.54と最も高く、「⑧館内の安全・安心」が3.51、「③予約申し込みの手続き」「⑦施設設備利用のしやすさ」が3.47と続く。
3. 満足度の低い項目は「①赤羽会館に関する情報発信、PRについて」が3.15と最も低く、「⑨自動販売機等のサービス」3.16、「⑩展示・掲示」3.20、「③予約申し込みの手続き」が3.21と続く。
4. 相対的に重視度が高く、満足度が低い項目（早急に取り組むべき課題）として「③予約申し込みの手続き」、「⑦施設設備利用のしやすさ」、「⑧館内の安全・安心」「⑥建物、室内の整備、清潔さ」の順となる。

### 5 改善方策

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

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

※利用者がより快適に赤羽会館を利用する、そして通っていただける施設となるよう職員一同、緊張感を持ち施設内環境の改善に努めることとする（キャッシュレス決済導入、WIFI設置、重く移動の困難な机・椅子の更新等）。2期目2年目において、あらためて施設の設置目的の原点から利用者の満足度向上を実現に努めることとする。

令和5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5年7月25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5年度の指定管理料は、年間229,394千円。

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

- 名称 東京都北区立元気ぷらざ
- 所在地 東京都北区志茂1-2-22
- 開設日 平成10年10月8日
- 施設概要 鉄骨鉄筋コンクリート造 地下1階地上2階建  
 【敷地面積】4,958.33㎡  
 【延床面積】5,041.67㎡（志茂老人いこいの家623.90㎡を除く）  
 【地下1階】温水プール（25mプール、流水プール、ウォータースライダー、子ども用プール、ジャグジー、採暖室、更衣室、救護室）、機械室、電気室  
 【1階】元気ぷらざ管理事務所、エントランスホール、ラウンジ、空調機械室  
 【2階】第1ホール、第2ホール、第1和室、第2和室、ホワイエ、空調機械室、発電機室  
 【別棟】駐車場、自転車置場、廃棄物保管場所
- 従業員数 常勤5名、非常勤54名（総括1名、プール（監視員）32名、受付16名、巡視5名）が施設の運営に従事している。
- 年間利用者数（令和4年度）※自主事業、区事業等での利用を除く。  
 【温水プール】142,813名 【集会室】29,890名

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

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

| 4. 項目別評価  |    |      |
|---|----|------|
| ① 基本方針・施設長  | 評価 | B 適正 |
| <p>【基本方針・組織】</p> <p>「安全で安心な施設の運営」「地域に必要とされる施設運営」「持続可能な施設運営」の3つの考え方を基本とし、施設の管理運営に取り組む。</p> <p>①誰もが利用しやすい施設環境の整備<br/>②利用者が主役となる施設<br/>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<br/>令和5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（30日間）を予定。</p>   |    |      |
| ② 従事者   | 評価 | B 適正 |
| <p>【従事者配置】</p> <p>常勤5名、非常勤54名でローテーションを組み従事している。</p> <p>【労働環境】</p> <p>労働基準法等関係法令を遵守し、労基署へ必要な届け出を行っている。また、雇用形態に応じた就業規則を定め、過度な負担やストレスが生じないよう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。全体の研修として、6月と10月の休館日に心肺蘇生法（CPR研修）や避難訓練等を実施している。</p>   |    |      |
| ③ 施設管理  | 評価 | B 適正 |
| <p>【建物設備】</p> <p>施設の専門的な保守点検（空調設備、機械設備、消防設備、エレベーター保守、機械駐車場保守、自家用電気工作物保守、ウォータースライダー保守、自動ドア保守、循環系統内洗浄、駐車場管制システム保守）は年間スケジュールに沿って実施している。なお、点検において維持修繕が必要な箇所を発見した場合は、迅速に適切な対応を実施する必要がある。また、施設設備に異常が発生したと考えられるときは、速やかに関係各所と連絡を取り、利用者や建物設備に悪影響が出ないように適切に対処する必要がある。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品台帳に基づき適正に管理している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>保守等の業務委託にあたり、事前協議を適切に行っている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>毎月1回、館内及び玄関前の利用環境測定を実施している。また、男女プール更衣室への空気清浄器の設置、季節に応じて更衣室の入場扉を開放する等、状況に応じた管理を行っている。</p> <p>日常清掃は、職員が30分ごとに更衣室内を巡回することで汚れや破損の有無を確認し、こま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】<br/> 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】<br/> 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4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】<br/> 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】<br/> 館長及び副館長がバックアップしながら申し立て者の苦情を「情報源」として捉え、よく話を伺う姿勢で対応するとともに、主管課への報告も迅速に行っている。また、ホームページにお問い合わせフォームを設置し、利用者からのご意見を受け付けている。</p>   |    |      |
| ⑥ 施設利用  | 評価 | B 適正 |
| <p>【利用計画】<br/> 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】<br/> 夏季のプール繁忙期については、プール、更衣室、受付のスタッフが内線やトランシーバーで密に連絡を取ることで入場待ちの時間を短縮させる等、利用者への配慮を行っている。<br/> 混雑時は整理券を配布し、入場整理を行うことで、現地でのプール入場待ちの時間を短縮させるとともに、整理券配布状況を SNS に掲載することで、利用者への配慮を行っている。</p>   |    |      |
| ⑦ 事業実施  | 評価 | B 適正 |
| <p>【自主事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・水泳教室、健康運動教室を開催している。</li> </ul> <p>〔水泳教室〕 講座数 93 件、開催回数 643 回、参加者数 7,054 名<br/> 〔健康運動教室〕 講座数 65 件、開催回数 418 回、参加者数 3,213 名</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・プール無料開放（元気ぷらざ感謝祭）</li> <li>・スタンプカードや、季節イベント（七夕・ハロウィン・クリスマス・節分）を開催。</li> <li>・自動販売機による飲食物の販売 計8台（通年）</li> <li>・物品販売等</li> </ul> |    |      |



|   |    |      |
|---|----|------|
| 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>【事故対応】</p> <p>スタッフ全員に対し普通救命講習の受講を推奨し、資格取得をバックアップしている。対応マニュアルは、子どもから高齢者及び障害のある方別に作成されており、状況に応じたマニュアルに基づき対応を行っている。個別の対応内容については、事故の記録を作成し従事者間で情報及び知識の共有化を図っており、主管課への報告・相談も欠かさず行っている。</p>   |    |      |
| ⑨ 会計  | 評価 | B 適正 |
| <p>【規程】</p> <p>FH元気パートナーズが行う業務に係る経理事務についての規程がある。</p> <p>【会計処理】</p> <p>支出収入の処理は館長もしくは副館長が行い、つり銭用以外の現金は極力施設内に置かないように配慮している。契約についても、館長もしくは副館長が行い適切かつ正確に管理している。</p> <p>【現金等管理】</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"> <li>・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。</li> <li>・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、迅速かつ確かな対応ができています。</li> <li>・温水プールの繁忙期には入場制限が発生することがあるため、「SNS」での整理券の配布状況の提供や、待合スペースの確保等、利用しやすい環境を整えている。</li> <li>・施設の管理運営については、定員に満たない自主事業の教室の見直しを定期的に行っている。また、教室の申し込みは二次募集制とし、募集状況をホームページで公開し、できるだけ多くの方が参加できるよう努めている。</li> <li>・季節ごとのイベントや感謝祭では、毎年新たな催しを企画している。また、施設のPRや事業への参加者募集について、「ホームページ」「北区ニュース」「SNS」等を使い分けて、効率的な施設運営を行っている。</li> </ul> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・温水プールやお風呂がある複合施設であり、区外からも多くの利用者が訪れる施設のため事故等が起こるリスクが高い施設であるが、施設整備に注意を払い、不具合を放置することなく、利用者の事故やトラブルを未然に防ぐ対策を最優先としてほしい。</li> <li>・夏季のプール繁忙期において、現状では整理券をもらうために施設に足を運び、長時間並ばなければならないため、自宅等からオンラインで整理券を発行できる仕組みを検討してほしい。</li> </ul> |    |      |

# 元気ぷらざ集会室利用者満足度調査報告書

指定管理者 FH元気パートナーズ

## 1 調査の概要

- (1) 調査施設  
元気ぷらざ 集会室
- (2) 調査期間  
令和5年5月27日(土)～6月18日(日)の23日間
- (3) 調査対象  
集会室利用者
- (4) 調査方法  
該当期間に利用されている団体に人数配布し回収
- (5) 回収状況  
159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。

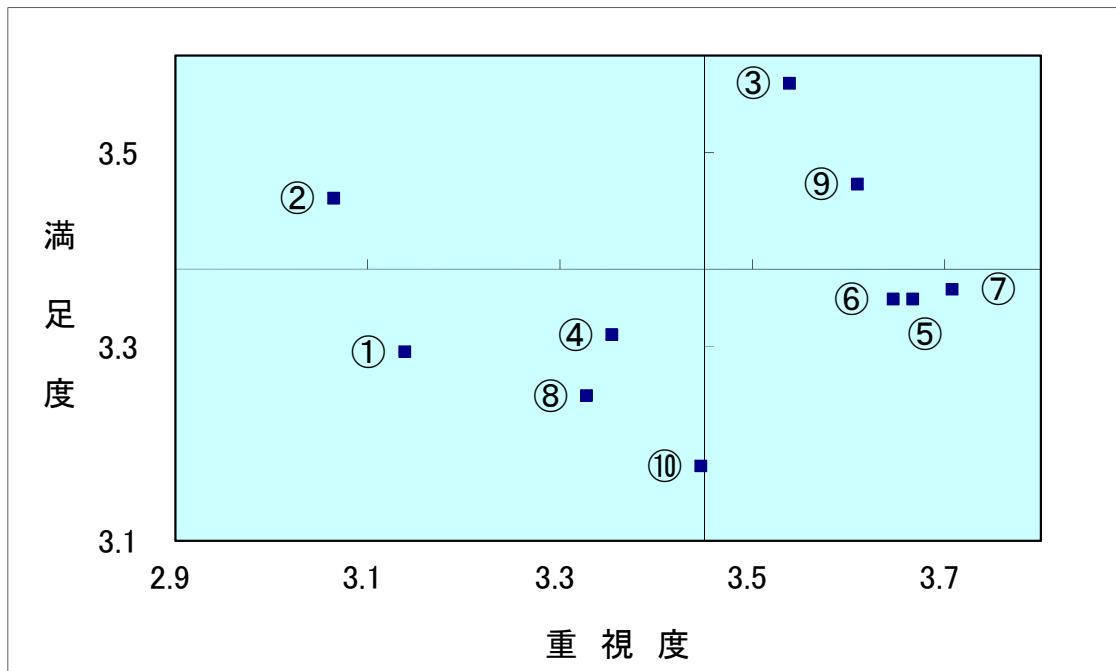
## 2 調査結果

| 選 択 肢                      | 重視度            |         |                |                      |      | 満足度                |         |         |                    |      |
|----------------------------|----------------|---------|----------------|----------------------|------|--------------------|---------|---------|--------------------|------|
|                            | 4<br>極めて<br>大切 | 3<br>大切 | 2<br>大切<br>でない | 1<br>全く<br>大切<br>でない | 平均   | 4<br>大い<br>に満<br>足 | 3<br>満足 | 2<br>不満 | 1<br>極め<br>て不<br>満 | 平均   |
| ① 施設に関する情報発信、PRについて        | 47             | 96      | 6              | 3                    | 3.23 | 33                 | 108     | 7       | 2                  | 3.15 |
| ② 施設(ホール・和室)の予約の取りやすさ      | 73             | 77      | 0              | 1                    | 3.47 | 42                 | 85      | 13      | 1                  | 3.19 |
| ③ 施設の使用申請手続きのしやすさ          | 69             | 78      | 1              | 0                    | 3.46 | 37                 | 85      | 14      | 1                  | 3.15 |
| ④ 現在の貸し切時間帯の区切り方(午前・午後・夜間) | 61             | 83      | 6              | 0                    | 3.37 | 52                 | 93      | 6       | 0                  | 3.30 |
| ⑤ 設備・備品の充実度                | 60             | 90      | 2              | 2                    | 3.35 | 45                 | 87      | 19      | 3                  | 3.13 |
| ⑥ 掲示板や室内表示の見やすさ            | 38             | 107     | 6              | 0                    | 3.21 | 39                 | 101     | 10      | 0                  | 3.19 |
| ⑦ 建物、室内の整備、清潔さ             | 65             | 87      | 0              | 0                    | 3.43 | 59                 | 93      | 2       | 0                  | 3.37 |
| ⑧ スタッフの対応(親切さ・説明のわかりやすさ)   | 65             | 83      | 3              | 0                    | 3.41 | 60                 | 91      | 2       | 0                  | 3.38 |
| ⑨ 附帯サービス(自動販売機、ロッカー等)      | 47             | 98      | 6              | 1                    | 3.26 | 48                 | 101     | 4       | 0                  | 3.29 |
| ⑩ 全体的な満足度                  |                |         |                |                      |      | 53                 | 95      | 4       | 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 3.35      満足度平均 3.25

### 3 結果分析



### 4 課題発見

1. 評価  
重視度平均は3.45（前回3.29）、満足度平均は3.38（前回3.10）と、重視度、満足度ともに前年を上回る評価を得ている。
2. 適切な修繕  
具体的事案：ジャグジー  
具体的事案：スライダー水漏れ
3. 接客・接遇  
具体的事案：高圧的にならない声掛け  
具体的事案：トラブルを未然に防ぐための声掛け
4. ニーズに合わせたサービスの提案・利用方法の見直し  
具体的事案：25mプールの利用方法  
具体的事案：プール以外にも利用者が利用しやすい環境の整備

### 5 改善方策

1. 【適切な修繕】  
修繕を必要とする箇所が多くあるのが現状です。  
その中で、お客様が安全かつ快適に利用できるようしっかりと優先順位を見極めて修繕を行ってまいります。
2. 【接客・接遇】  
安全にご利用いただくために今後も必要な注意や声掛けは行ってまいります。  
プールという場所の性質上、『声が大きくなる』『相手より高い目線での注意になることが多い』ということをご理解しながらお客様への声掛けを行ってまいります。  
また、プール場内での声掛け以外にも入場前にも必要な声掛けを積極的に行ってまいります。
3. 【ニーズに合わせたサービスの提案・利用方法の見直し】  
安全面に考慮しつつ、季節や時間によってより使いやすくなるようレーンの変更等は取り入れていきたいです。  
利用方法の変更等は担当課の方ともよく相談をさせていただき、より利用しやすい施設を目指します。

# 元気ぶらざ温水プール利用者満足度調査報告書

指定管理者 FH元気パートナーズ

## 1 調査の概要

### (1) 調査施設

元気ぶらざ 温水プール

### (2) 調査期間

令和5年5月27日(土)～6月25日(日)  
うち休場期間(6月12日～21日)を除く20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

70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

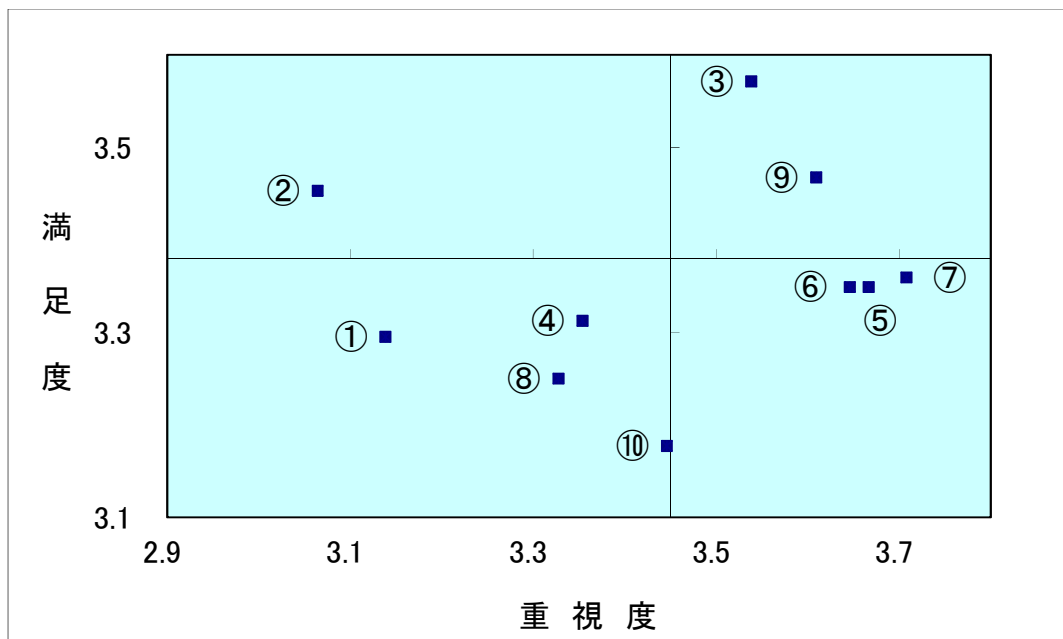
| 選 択 肢                         | 重視度        |         |            |              |      | 満足度        |         |         |            |      |
|-------------------------------|------------|---------|------------|--------------|------|------------|---------|---------|------------|------|
|                               | 4<br>極めて大切 | 3<br>大切 | 2<br>大切にない | 1<br>全く大切にない | 平均   | 4<br>大いに満足 | 3<br>満足 | 2<br>不満 | 1<br>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    | 22         | 35      | 3          | 5            | 3.14 | 25         | 31      | 3       | 2          | 3.30 |
| ② スタッフの対応(親切さ・説明のわかりやすさ)      | 3          | 27      | 1          | 0            | 3.06 | 32         | 30      | 1       | 1          | 3.45 |
| ③ 温水プール利用料金の適正さ               | 35         | 30      | 0          | 0            | 3.54 | 37         | 25      | 1       | 0          | 3.57 |
| ④ 掲示板や案内表示の見やすさ               | 27         | 34      | 4          | 0            | 3.35 | 26         | 33      | 4       | 1          | 3.31 |
| ⑤ 建物・室内・設備の清潔さ                | 42         | 21      | 0          | 0            | 3.67 | 26         | 33      | 4       | 0          | 3.35 |
| ⑥ 施設内の環境について(照明・水温・室温)        | 43         | 21      | 1          | 0            | 3.65 | 27         | 32      | 3       | 1          | 3.35 |
| ⑦ 施設内の安全性について                 | 47         | 17      | 1          | 0            | 3.71 | 27         | 34      | 2       | 1          | 3.36 |
| ⑧ 各種講座・教室について(内容・講師・料金など)     | 25         | 28      | 4          | 1            | 3.33 | 20         | 32      | 2       | 2          | 3.25 |
| 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) | 43         | 18      | 2          | 1            | 3.61 | 33         | 26      | 2       | 1          | 3.47 |
| ⑩ 施設内のバリアフリーへの配慮について          | 31         | 32      | 2          | 0            | 3.45 | 17         | 40      | 4       | 1          | 3.18 |
| ⑪ 全体的な満足度                     |            |         |            |              |      | 42         | 17      | 2       | 1          | 3.61 |

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

重視度平均 3.45

満足度平均 3.38

### 3 結果分析



### 4 課題発見

1. 適切な修繕  
具体的事案：ジャグジー  
具体的事案：スライダー水漏れ
2. 接客・接遇  
具体的事案：高圧的にならない声掛け  
具体的事案：トラブルを未然に防ぐための声掛け
3. ニーズに合わせたサービスの提案・利用方法の見直し  
具体的事案：25mプールの利用方法  
具体的事案：プール以外にも利用者が利用しやすい環境の整備

### 5 改善方策

1. 【適切な修繕】  
修繕を必要とする箇所が多くあるのが現状です。  
その中で、お客様が安全かつ快適に利用できるようしっかりと優先順位を見極めて修繕を行ってまいります。
2. 【接客・接遇】  
安全にご利用いただくために今後も必要な注意や声掛けは行ってまいります。  
プールという場所の性質上、『声が大きくなる』『相手より高い目線での注意になることが多い』ということを十分に理解しながらお客様への声掛けを行ってまいります。  
また、プール場内での声掛け以外にも入場前にも必要な声掛けを積極的に行ってまいります。
3. 【ニーズに合わせたサービスの提案・利用方法の見直し】  
安全面に考慮しつつ、季節や時間によってより使いやすくなるようレーンの変更等は取り入れていきたいです。  
利用方法の変更等は担当課の方ともよく相談をさせていただき、より利用しやすい施設を目指します。

令和5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5年7月14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 |
| <b>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）</b>   |                  |       |                     |
| <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"> <li>・ 会員数（令和5年3月31日現在）<br/>正会員 会員（個人17人、団体9団体）、活動会員4人、賛助会員0人</li> </ul> <p>3. 指定管理者施設 北区王子1丁目11番1号<br/>北とぴあ4階(北区 NPO・ボランティアぷらざ内)</p> <p>4. 経営の状況 運営資金の多くは、区からの指定管理料及び北区社会福祉協議会からの委託料による。</p> <p>指定管理期間は、令和4年4月1日～令和7年3月31日まで<br/>指定管理料は、総額 149,601千円<br/>令和5年度 49,867千円<br/>令和6年度以降は年度協定にて決定する。</p> |                  |       |                     |
| <b>2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）</b>  |                  |       |                     |
| <p>北区 NPO・ボランティアぷらざ（以下「ぷらざ」という。）<br/>（北区王子1丁目11番1号北とぴあ4階）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 開設 平成15年11月</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 従事職員 事務局長1名、常勤職員3名、非常勤職員2名、臨時職員5名</li> <li>・ 年間利用者数 相談件数6,412件（令和4年度）講座等受講者数1,593人（令和4年度）</li> </ul>   |                  |       |                     |
| <b>3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）</b>  |                  |       |                     |
| <p>1. サービスの概要<br/>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、定期健康診断を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】<br/> 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<br/> 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】<br/> 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<br/> を確認している。<br/> 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】<br/> 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<br/> 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<br/> 携強化を図っている。</p> <p>【苦情処理】<br/> 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<br/> 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<br/> 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】<br/> 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<br/> 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】<br/> 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。<br/> 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。<br/> 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、<br/> 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】<br/> 「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<br/> 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<br/> 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<br/> 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】<br/> 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<br/> 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。<br/> 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<br/> り、団体連絡会が発足している。<br/> 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。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たが、現在は利用者からの要望がないためアクリル板は撤去している。</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>現金は金庫に保管し、現金出納簿により収納状況を確認している。また、現金管理や会計システム処理のルール等をより詳細なものに見直すこととしている。</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、市民活動団体同士が互いの活動内容を報告し合い親睦を深める交流会等も行っている。災害発生時には、区との協定により災害ボランティアセンターを立ち上げることから、全国での災害発生時には職員が出向し運営のノウハウの習得に努めている。</p> <p>各種講座やボランティア体験を企画・実施することにより、NPO やボランティア団体の育成に加え、初めてボランティアに参加する人のきっかけづくりになっている。また、各講座についても、毎年テーマや講師等を見直すなど工夫しながら取り組んでいる。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>地域の実情や課題、協働の担い手となる世代の交代など、社会環境の変化に伴い、NPO・ボランティア団体においても行政、町会自治会、教育機関、企業等、様々な主体との連携強化が必要になっており、中間支援組織としての拠点となるぶらざもさらなる機能強化が求められる。</p> <p>また、今後も新規および定期的な利用者にとって、利用しやすい快適な環境づくりを行うことが求められる。</p> <p>社会福祉協議会等、他の活動拠点との事業連携を進め、多様な NPO・ボランティアの総合的な情報・交流の拠点としての北区 NPO・ボランティア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・ボランティアぷらざ利用者満足度調査報告書

東京都北区NPO・ボランティアぷらざ指定管理者  
 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

## 調査の概要

- (1) 調査施設  
東京都北区NPO・ボランティアぷらざ（以下「ぷらざ」という。）
- (2) 調査期間  
令和5年5月19日～6月1日
- (3) 調査対象  
ぷらざ利用者
- (4) 調査方法  
ぷ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163件 回収率100%

## 調査結果

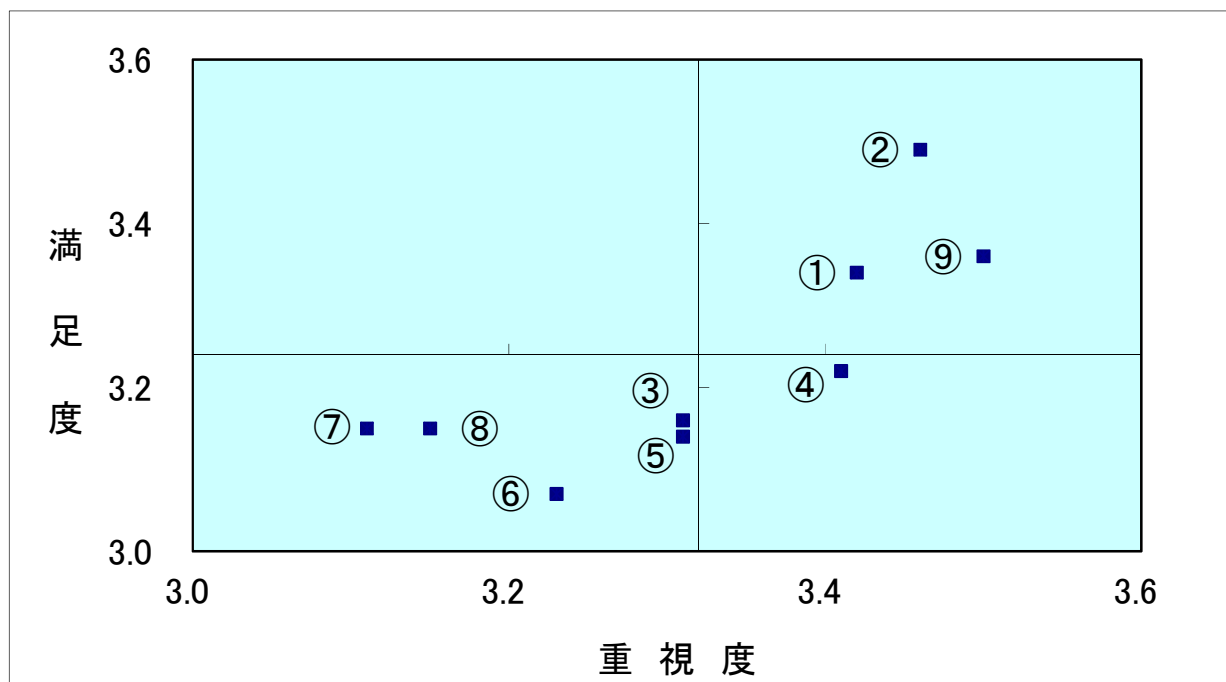
| 選 択 肢                               | 重視度            |         |                |                      |      | 満足度                |         |         |                |      |
|-------------------------------------|----------------|---------|----------------|----------------------|------|--------------------|---------|---------|----------------|------|
|                                     | 4<br>極めて<br>大切 | 3<br>大切 | 2<br>大切<br>でない | 1<br>全く<br>大切<br>でない | 平均   | 4<br>大い<br>に<br>満足 | 3<br>満足 | 2<br>不満 | 1<br>極めて<br>不満 | 平均   |
| ① ぷらざを利用できる曜日や時間帯                   | 69             | 89      | 2              | 0                    | 3.42 | 56                 | 104     | 1       | 0              | 3.34 |
| ② ぷらざへの来やすさ                         | 76             | 82      | 2              | 0                    | 3.46 | 84                 | 75      | 2       | 1              | 3.49 |
| ③ ぷらざ内の案内表示のわかりやすさ                  | 56             | 96      | 7              | 0                    | 3.31 | 39                 | 105     | 15      | 1              | 3.14 |
| ④ サロンコーナー、交流コーナーの利用しやすさ             | 74             | 81      | 7              | 0                    | 3.41 | 51                 | 95      | 15      | 0              | 3.22 |
| ⑤ ぷらざ内の感染症拡大予防対策（アルコール消毒、パーティション等）  | 69             | 77      | 15             | 2                    | 3.31 | 53                 | 84      | 20      | 4              | 3.16 |
| ⑥ ボランティア情報（チラシ）の掲示のわかりやすさ           | 46             | ##      | 8              | 1                    | 3.23 | 33                 | 104     | 20      | 1              | 3.07 |
| 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 | 37             | 98      | 12             | 4                    | 3.11 | 35                 | 98      | 11      | 1              | 3.15 |
| ⑧ 利用機材（印刷機、丁合機、紙折り機）の利用料金           | 38             | 97      | 13             | 1                    | 3.15 | 32                 | 102     | 9       | 1              | 3.15 |
| ⑨ 職員の対応（親切さ・説明のわかりやすさ）              | 82             | 76      | 2              | 0                    | 3.50 | 62                 | 82      | 8       | 0              | 3.36 |
| ⑩ 全般的な満足度                           |                |         |                |                      |      | 52                 | 100     | 5       | 0              | 3.30 |

※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 **3.24**

## 結果分析



## 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、まだ満足度が低い結果となった。
- ②機材の種類と利用料金について  
びらざ利用者は会場利用が多く、資機材を利用していない方も多い。そのため、未回答率も高く、重視度、満足度ともに低い結果となっている。
- ③感染症予防対策  
5月初旬からコロナウィルスの扱いが5類に移行したため、会場のパーティション設置については満足度が低かった。
- ④職員の対応  
すべての利用者がびらざ職員と接しているわけではないため、満足度が若干低い。
- ⑤びらざへの来やすさ  
重視度・満足度ともに高く、利便性がよい場所に立地されているため利用者が多いことがわかる。

## 改善方策

- ①案内表示について  
案内やチラシ掲示物をわかりやすいように、再度工夫する。
- ②機材の利用料金について  
印刷機の入替えを1月にした結果、利用者、利用枚数ともに増えているのが現状であり、利用料金についても以前より安価になっている。満足度が低い理由を再度検討する必要がある。
- ③感染予防対策  
6月よりパーティションを撤去し、希望団体への貸出方式に変更した。

## 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 0名、20~29歳 10名、30~39歳 11名、40~49歳 10名、50~59歳 15名、60~69歳 32名、70~79歳 62名、80歳以上 18名 未記入 5名  
 半数以上(70%)が60歳以上の利用者である。  
 <主な利用時間>午前 73名、午後 85名、夜間 14名(複数回答あり)  
 <利用頻度>週1,2回程度 57名、月1,2回程度 92名、年1,2回程度 10名、数年に1回程度 0名、未記入 4名  
 <交通手段>徒歩 42名、自転車 30名、JR 0名、地下鉄 17名、バス 44名、タクシー 0名、都電 6名(複数回答あり)

令和5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5年7月10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<br>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 小川 力洋  
※この自主管理運営委員会は、東田端連合自治会で構成されている。東田端連合自治会会長が、自主管理運営委員会の会長を兼務しており、6つの町会・自治会長の協力を得て構成されている団体である。
- 【指定管理期間】 1期目：平成25年7月1日から平成29年3月31日まで（約4年間）  
2期目：平成29年4月1日から令和4年3月31日まで（5年間）  
3期目：令和4年4月1日から令和9年3月31日まで（5年間）
- 【指定管理料】 令和5年度 12,560千円 <5年間総額 62,800千円>

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

- 【所在地】 北区田端新町2丁目27番17号
- 【開設日】 平成25年7月1日
- 【敷地面積】 1,975.79㎡
- 【延床面積】 1,546.66㎡ 鉄筋コンクリート造り2階建
- 【施設内容】 1階 第1ホール（A・Bに分割可）、第2ホール（給湯室あり）、事務室、男女更衣室、男女トイレ、防災倉庫  
2階 アリーナ（ステージあり）、倉庫、エレベーターホール
- 【従事者数】 15名（施設長、会計を含む）
- 【年間利用者数】 アリーナ 26,390名  
ホール 18,995名  
合計 45,385名（令和4年度 延べ人数） ※前年度比 133%

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。②は令和4年9月から再開している。
- ① 「輪投げ交流会」を年2回。（9月・3月）
  - ② さらなる地域の交流の場となるよう教養講座「楽々倶楽部」を開催。  
（※令和4年からパソコン教室を新たに実施している。）
  - ③ 飲料自動販売機（2台）を設置し、利用者のニーズに合ったサービスを提供している。

| 4. 項目別評価   |    |      |
|--|----|------|
| ① 基本方針・施設長   | 評価 | B 適正 |
| <p>【基本方針・組織】<br/>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】<br/>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】<br/>開館時間は、9時から21時まで<br/>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】<br/>施設長、会計を含む計15名でローテーションを組み運営されている。自主管理運営委員会には会長1名、副会長2名、事務長1名を置き、施設に必要な従事者数を配置している。</p> <p>【労働環境】<br/>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】<br/>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】<br/>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】<br/>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】<br/>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】<br/>施設管理に支障ない範囲で、小まめに消灯や空調機を停止するなど省エネルギーに取り組んでいる。また、施設の一部に人感センサーを設置し、自動点灯・消灯を実施している。</p> |    |      |

|  |    |      |
|--|----|------|
| ④ 情報管理・危機管理  | 評価 | B 適正 |
| <p>【情報資産保護】</p> <p>申請書など個人情報記載された書類については、受付日順に整理され鍵のかかる書庫に保管されている。保存期限が過ぎた書類については、区の指示に従い文書廃棄を行っている。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>新町コミュニティアリーナは、防災・危機管理課の備蓄倉庫を保有し災害時の避難場所となっている。</p> <p>指定管理者は、隣接している特別養護老人ホーム新町光陽苑と田端新町二丁目自治会と合同で行う防災訓練を、毎年9月の第一日曜日に実施していたが、令和4年度はコロナで中止となってしまった。実地訓練はできなかったが、普段からの地域の絆で、近隣のマンションへの呼びかけや、AED や三角巾の使い方講習を行うなど例年やってきた実地訓練を意識し、地域の防災意識向上に努めている。</p> <p>危機管理についても、緊急連絡網を作成し緊急時の対応強化を図っている。</p> |    |      |
| ⑤ 交流・改善  | 評価 | B 適正 |
| <p>【地域等との関わり】</p> <p>指定管理者は、地元の自治会であることから地域の関わりが深い。</p> <p>行事などを通して、施設の所在地である田端新町二丁目自治会を中心に東田端連合自治会、近隣施設との交流を行い、地域に開かれた施設づくりを図っている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>苦情対応については、施設長を中心に迅速かつ適切に対応しており、施設単独で判断できない事例については、主管課と相談しながら解決にあたっている。</p> <p>事例については、従事者間で問題を共有し対応にあたる体制を作っている。</p>  |    |      |
| ⑥ 施設利用   | 評価 | B 適正 |
| <p>【利用計画】</p> <p>定期的に運営委員会を開催し、体育会系と文化系の自主事業の企画や、課題の共有などを行っている。集会施設で卓球利用を許可するなど、利用者数を伸ばす計画を立て実行に移している。</p> <p>【施設利用】</p> <p>常に利用者からの情報収集を欠かさず、利用者の目線で物事を考え、施設の運営に反映させている。工事による一部施設の利用休止には早期事前周知、新型コロナウイルスなどの緊急対応には個別のスピード対応と丁寧な説明によって、スムーズに運営できている。</p> <p>各施設の予約状況（空き状況）を一覧にしたものを壁に掲示、また、当日の利用状況も入口に表示する等、利用者が予約・利用しやすいよう配慮している。</p>  |    |      |
| ⑦ 事業実施   | 評価 | B 適正 |
| <p>【自主事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「輪投げ交流会」（年2回）、教養講座「楽々倶楽部」（毎月第1・3水曜日）等を実施予定であったが、令和4年度は新型コロナウイルス感染予防対策のため中止。ただし、「楽々倶楽部」は8月まで中止。</li> <li>・令和4年度からパソコン教室（月3回）を実施し、好評を得ている。その他の「楽々倶楽部」の教養講座も9月から実施している。</li> <li>・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。</li> </ul>  |    |      |

|   |    |      |
|---|----|------|
| 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>【事故対応】</p> <p>開設以来、特記すべき事故や事件の発生はないものの、万が一の場合には自主管理運営委員会内における緊急連絡網を活用し、職員には事故時の対応を周知して、迅速で正確な対応を心掛けている。</p>  |    |      |
| ⑨ 会計  | 評価 | B 適正 |
| <p>【規程】</p> <p>会計ソフトと金銭出納簿を併用し、会計1名と会計幹事2名の3名体制で相互に内部点検ができる体制を作っている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>契約関係書類は整理されており、適切に管理されている。</p> <p>日常の会計事務の内部点検方法を充実させることで、会計事務における不正を防止している。年1回会計監査を実施している。</p> <p>【現金等管理】</p> <p>出入金に関しては、会計ソフトと金銭出納簿により適切に管理されている。また、現金の管理については上限額を設定し、その金額を超えたらその都度口座へ預けるなど安全に保管するように努めている。</p> <p>現金などを処理する際はダブルチェックを行い、ミスや漏れがないよう管理されている。</p>  |    |      |
| 5. 総合評価   | 評価 | B 適正 |
| <p>【総合評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・建物設備も古くなってきたので、区と相談しながら計画的に修繕を行い、施設を適切に管理していく必要がある。</li> <li>・令和5年12月から令和6年3月（予定）にかけて、屋根や外壁の著しい経年劣化に伴い、改修工事を実施する。工事期間中は、工事範囲の一部である2階のアリーナの施設利用を休止する。</li> </ul> |    |      |

# 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5年6月15日(木)～6月30日(金)

(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

98件

(6) その他

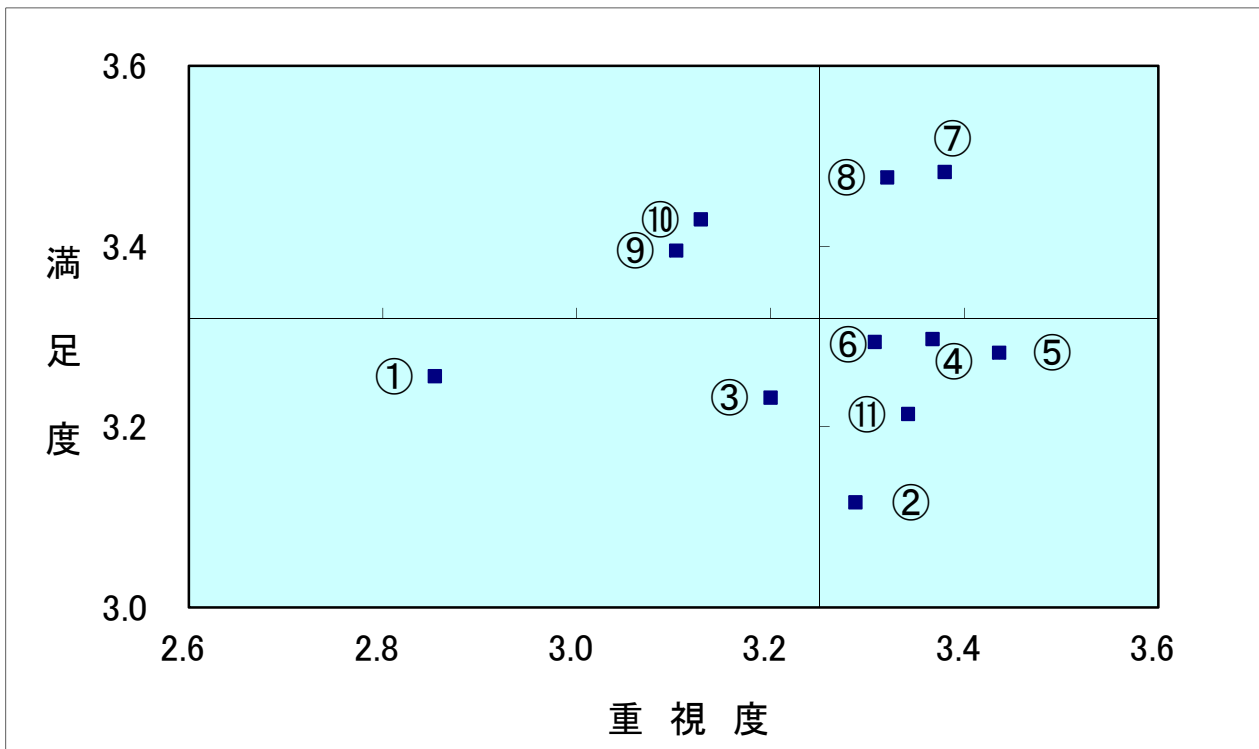
## 2 調査結果

| 選 択 肢               | 重視度        |         |            |              |      | 満足度        |         |         |            |      |
|---------------------|------------|---------|------------|--------------|------|------------|---------|---------|------------|------|
|                     | 4<br>極めて大切 | 3<br>大切 | 2<br>大切にない | 1<br>全く大切にない | 平均   | 4<br>大いに満足 | 3<br>満足 | 2<br>不満 | 1<br>極めて不満 | 平均   |
| ① コミュニティアリーナのPR     | 10         | 57      | 8          | 7            | 2.85 | 22         | 59      | 1       | 0          | 3.26 |
| ② 施設の交通の利便性         | 27         | 49      | 4          | 0            | 3.29 | 19         | 58      | 9       | 0          | 3.12 |
| ③ 利用日の制限            | 22         | 53      | 4          | 1            | 3.20 | 20         | 66      | 0       | 0          | 3.23 |
| ④ 利用日の時間帯(午前・午後・夜間) | 29         | 50      | 0          | 0            | 3.37 | 26         | 57      | 1       | 0          | 3.30 |
| ⑤ 使用料               | 34         | 44      | 0          | 0            | 3.44 | 33         | 44      | 7       | 1          | 3.28 |
| ⑥ 利用申し込みの手続きのわかりやすさ | 25         | 52      | 1          | 0            | 3.31 | 33         | 44      | 8       | 0          | 3.29 |
| ⑦ 受付職員の親切さ          | 31         | 47      | 1          | 0            | 3.38 | 42         | 42      | 1       | 0          | 3.48 |
| ⑧ 職員の説明の分かりやすさ      | 27         | 49      | 2          | 0            | 3.32 | 41         | 45      | 0       | 0          | 3.48 |
| ⑨ 受付職員の名札の着用        | 23         | 42      | 11         | 2            | 3.10 | 34         | 52      | 0       | 0          | 3.40 |
| ⑩ 職員の服装             | 23         | 45      | 7          | 3            | 3.13 | 37         | 49      | 0       | 0          | 3.43 |
| ⑪ 附帯設備の整備状態         | 32         | 42      | 5          | 0            | 3.34 | 26         | 50      | 8       | 0          | 3.21 |

※平均得点:各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値  
 重視度平均 3.25      満足度平均 3.32



### 3 結果分析



### 4 課題発見

重視度平均は3.25（前回3.29）、満足度平均は3.32（前回3.41）と、重視度、満足度ともに前年とほぼ同等のポイントとなっている。

今後の検討課題としては、飛び抜けて満足度の低い項目は無かったが、②「施設の交通の利便性」が上げられる。また、重視度が高いにも関わらず満足度が他よりも低めに出てしまった項目として、⑪「附帯設備の整備状態」が上げられる。附帯設備については、その他ご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。

### 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「附帯設備の整備状態」

附帯設備（備品）の点検を行い、場合によっては買替も検討する。

| 令和5年度指定管理者モニタリングレポート<br>(利用施設用)   |  | 地域振興部 地域振興課 |                          |
|---|--|-------------|--------------------------|
|   |  | 調査実施日       | 令和5年7月28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          |
| <b>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）</b>  |  |             |                          |
| 【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<br>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）<br>構成法人 アズビル株式会社（千代田区丸の内二丁目）<br>株式会社 旺栄（北区王子本町一丁目）<br>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5年度 343,754 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<br>2）アズビル（株）・・・すみだスポーツ健康センター（墨田区）等<br>3）（株）旺栄・・・北区立文化センター（北区）等<br>4）（株）岡田舞台・・・板橋区成増アクトホール（板橋区）等 |             |                          |
| <b>2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）</b>  |  |             |                          |
| 【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 m <sup>2</sup>  | 【延床面積】      | 35,128.45 m <sup>2</sup> |
| 【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<br>地上 18 階・地下 3 階<br>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<br>地上 7 階・地下 3 階<br>駐車場（地下 3 階） 111 台収容           |             |                          |
| 【従事者数】  | 86 名（施設長 1・副施設長 1・企画 4・受付 19・設備 9・清掃 21・警備 11・駐車場 9・舞台 11）   |             |                          |
| 【年間利用者数】  | 延 701,956 名（令和4年度）   |             |                          |
| <b>3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）</b>  |  |             |                          |
| 【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>86名で管理運営にあたっている。サービス提供に必要な従事者数を配置している。</p> <p>【労働環境】</p> <p>労働基準法等の法令を遵守し、保険の加入等、従事者が安全に働ける環境が整えられている。災害等に、従事者が安心して運営ができるように、ヘルメット、備蓄食料等の用意がある。</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4年度も、指定管理者全体で、情報セキュリティ研修を行い、利用者情報の漏洩事故防止を徹底している。</p> <p>随時、業務マニュアルの見直しを行うことで適切なサービス提供体制を維持している。</p>  |    |      |
| ③施設管理  | 評価 | B 適正 |
| <p>【建物設備】</p> <p>指定管理者業務基準書に則り定期点検を実施しており、各関係法令に適合した業務を遂行している。また予測される修繕に対する修繕計画を作成しており、適切な管理が行われている。</p> <p>しかし、設備機器の老朽化が著しく、今後も継続的な修繕の実施が不可欠である。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品台帳を基に適正に管理している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>保守等の業務委託にあたり、書面により事前協議を適切に行っている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>エネルギー分析を毎月行い、分析結果を参考に省エネルギーに向けた設備運用を日々検討している。</p>  |    |      |

|   |    |       |
|---|----|-------|
| ④情報管理・危機管理  | 評価 | B 適 正 |
| <p>【情報資産保護】</p> <p>情報資産取扱特記事項に従っている。また、Pマーク（プライバシーマーク）を取得している代表企業（株）JTB コミュニケーションデザインが、施設職員向けに個人情報保護に関する研修を実施するなど、個人情報管理責任者として適切に管理、指導することで情報資産の保護に努めている。その結果、コンプライアンス事故はなく、トラブルなく運営できている。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>危機管理行動マニュアル、防災計画を策定するとともに館内管理者とも連携している。北とびあマネジメント共同事業体が中心となってテナント会議を開催し、その中で講師として消防署を招くなどテナント職員の防災意識向上に向けた活動を行っている。また自衛消防訓練審査会に積極的に参加するとともに、令和4年度は東京都・北区合同帰宅困難者対策訓練にも参加し、災害時での一時滞在施設開設・運営訓練を行った。</p> |    |       |
| ⑤交流・改善  | 評価 | B 適 正 |
| <p>【地域等との関わり】</p> <p>「星空投影会」、北区内の寺院と連携した「写経体験」や「坐禅体験」などの自主事業を通じて、北とびあ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>受付業務においてキャッシュレス決済サービスを導入し、利用者の利便性を向上させた。また、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。</p>  |    |       |
| ⑦事業実施   | 評価 | B 適 正 |
| <p>【自主事業】</p> <p>施設の魅力を高める事業としては、育児に関する講座である Mama's School、Papa's School を開催。ドームホールでは、映画上映会のほか、星空投影会のような施設の特性を生かしたイベントを開催した。また、避難訓練コンサートを実施し、イベントの楽しさだけでなく防災意識の啓発にも寄与した。</p> <p>【提案事業】</p> <p>①チケット販売サービス、②多目的ルームの利活用、③コインロッカー等の設置及び管理運営、④フロントサービスの充実、⑤軽飲食の提供の5点について取り組み、トラブル無く運営。</p> <p>なお、平成30年度から③の一環として、地下1階展示ショーケースを無料で提供し、区民の文化芸術活動発表を行う区民ギャラリー事業を開始した。</p>  |    |       |

|   |    |       |
|---|----|-------|
| 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。</p> <p>制服警備員が館内外の巡回、駐輪場管理を行っている。無線機を携帯し、スタッフ同士が常に連携をとり、周辺の安全管理を行っている。駐車場についても、研修を受けたスタッフが適切に対応している。警備、駐車場管理いずれについても、大きな事故なく運営できた。</p> <p>【事故対応】</p> <p>スタッフへの安全教育や利用者動線の確認を徹底し、停電等の事故発生時に迅速に対応できる態勢を構築している。また、老朽化した設備の修繕計画の策定、館内安全パトロールを通して、事故防止に努めている。</p>   |    |       |
| ⑨会計   | 評価 | B 適 正 |
| <p>【規程】</p> <p>代表企業の経理規程に基づき、適切に業務が遂行されている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>共同事業体各本社とは別会計で、代表企業が現地にて総勘定元帳等を作成し、同社の本社にてチェックする仕組み（会計内部監査／年1回実施）である。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>使用料は、金融機関に毎日（平日）納入し、安全な現金保管に努めている<br/>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"> <li>・自主事業での区内大学・企業とのコラボ企画や避難訓練コンサートの開催、東京都北区合同帰宅困難者対策訓練への参加など、北とぴあの役割を十分に理解し、かつ利用者の安全を第一に考えた適切な運営がなされている。</li> <li>・北区との定例会議を定期的に関催し、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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・4社共同事業体で運営の「公的」施設であることを踏まえ、より一層のキャッシュフローが明確化された会計処理を心掛けていただきたい。</li> <li>・施設の老朽化が著しい。北とぴあ大規模改修を見据え、的確に現状を把握し、区と連携して計画的な修繕を行っていく必要がある。</li> <li>・利用者満足度調査や利用者アンケートの結果で挙がった意見等を踏まえ、今以上に区内産業の振興及び区民の文化芸術の向上を図られたい。</li> </ul> |    |       |

# 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

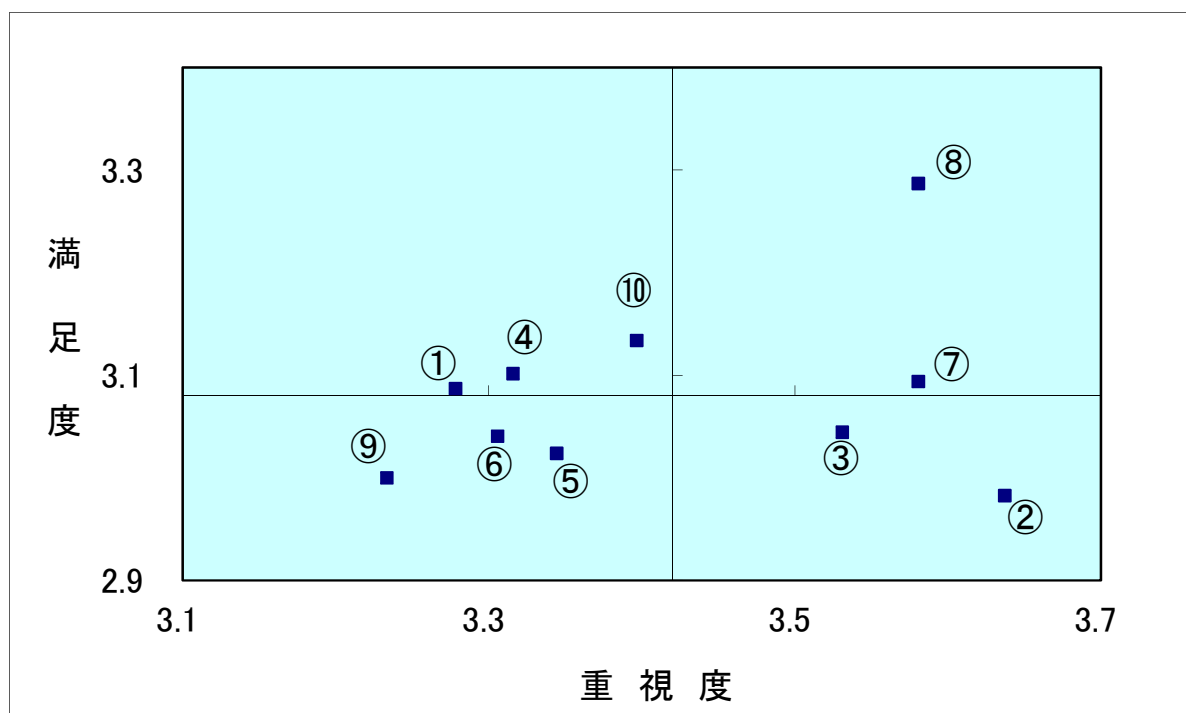
- (1) 調査施設  
北とびあ
- (2) 調査期間  
令和5年5月25日(木)～6月25日(日)
- (3) 調査対象  
「北とびあ」利用者
- (4) 調査方法  
留置調査法(受付時にフロントにて代表者に参加者分含めてアンケート用紙を手渡し、終了時に回収)
- (5) 回収状況  
129件
- (6) その他

## 2 調査結果

| 選 択 肢                 | 重視度        |         |            |              |      | 満足度        |         |         |            |      |
|-----------------------|------------|---------|------------|--------------|------|------------|---------|---------|------------|------|
|                       | 4<br>極めて大切 | 3<br>大切 | 2<br>大切にない | 1<br>全く大切にない | 平均   | 4<br>大いに満足 | 3<br>満足 | 2<br>不満 | 1<br>極めて不満 | 平均   |
| ① 施設に関する情報発信、PRについて   | 42         | 64      | 8          | 1            | 3.28 | 19         | 87      | 9       | 0          | 3.09 |
| ② 施設予約の取りやすさ          | 73         | 39      | 1          | 0            | 3.64 | 22         | 73      | 18      | 3          | 2.98 |
| ③ 施設の使用申請手続きのしやすさ     | 62         | 49      | 2          | 0            | 3.53 | 19         | 80      | 12      | 1          | 3.04 |
| ④ 現在の貸出時間帯の区切りかた      | 39         | 72      | 3          | 0            | 3.32 | 24         | 82      | 12      | 0          | 3.10 |
| ⑤ 設備・備品の充実度           | 47         | 70      | 5          | 0            | 3.34 | 22         | 86      | 17      | 1          | 3.02 |
| ⑥ 掲示板や室内表示の見やすさ       | 41         | 77      | 2          | 1            | 3.31 | 20         | 89      | 13      | 1          | 3.04 |
| ⑦ 建物、室内、設備の清潔さ、快適さ    | 72         | 52      | 0          | 0            | 3.58 | 30         | 83      | 12      | 3          | 3.09 |
| ⑧ スタッフの対応の親切さ         | 73         | 50      | 1          | 0            | 3.58 | 44         | 79      | 5       | 1          | 3.29 |
| ⑨ 附帯サービス(自動販売機、ロッカー等) | 33         | 82      | 5          | 0            | 3.23 | 19         | 89      | 17      | 1          | 3.00 |
| ⑩ 全体的な満足感             | 52         | 65      | 4          | 0            | 3.40 | 25         | 95      | 6       | 1          | 3.13 |

※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 3.08

### 3 結果分析



### 4 課題発見

お客様の重視度については全ての項目でアップし、平均で3.42と前年より0.13ポイント上がり、施設に対する期待が高まったと考えられる。重視される項目としては例年同様「②施設予約の取りやすさ（重視度3.64）」「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3.58）」「⑧スタッフの対応の親切さ（重視度3.58）」の4項目があげられる。

「②施設予約の取りやすさ」については、満足度が前年度と同じ2.98となっており、抽選会の実施方の問題と思われる。「③施設の申請手続きのしやすさ（重視度3.53）」については前年より満足度が向上し、キャッシュレス決済導入の効果と思われる。

「⑧スタッフの対応の親切さ」は満足度3.29と全項目の中で一番高く、満足度数も95.3%と高いレベルになっているが、「極めて不満」という回答が1件あるので、要因を確認する必要がある。

「⑦建物、室内、設備の清潔さ、快適さ」は、満足度が3.09と昨年よりポイントが下がっているが、施設の老朽化による汚れや設備の不良が原因と思われるので、それに対する的確な対応が求められる。

### 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、抽選会に関して、オンラインの抽選会を引き続き検討するが、ご意見の中にある「既に事業が入っている日は抽選前日にHP上で見られるようにしてほしい」については既に実施済みの項目を利用者が認知していないものであるため、改良した事項についての周知を徹底していきたい。

「③施設の申請手続きのしやすさ」に関しては、稼働しているキャッシュレス決済を円滑に運営したうえで、オンラインの決済も検討していきたい。

「⑧スタッフの対応の親切さ」に関しては、全職員での接客研修を継続し、またマニュアルの整備を徹底することにより接客レベルを向上させていきたい。

「⑦建物、室内、設備の清潔さ、快適さ」については順調に運営されているホールのオンライン配信環境をドームホール等への拡大も検討し、更にホールの価値向上に取り組むとともに、館内設備、備品の劣化についてもご要望に早期対応し、快適さの向上に努めていく。

このアンケートでいただいた利用者のご意見を職員全員で共有し、利用者に更に満足していただける施設運営を目指し、日々の業務の高度化を図っていきたい。

令和5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     |
| 調査実施日 令和5年7月31日 |

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

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】

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5年度 21,390,810円

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

【所在地】 ネスト赤羽 北区赤羽1-59-9

【開設日】 平成17年4月1日

【規模等】

鉄筋コンクリート造地上3階建（ネスト赤羽は1・2階）

敷地面積 665.96㎡ 延べ面積 622.44㎡

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

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

【従事職員数】

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

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

【サービスの概要】

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

【自主事業】

自動販売機の設置



| 4. 項目別評価   |    |      |
|--|----|------|
| ①基本方針・施設長  | 評価 | B 適正 |
| <p>【基本方針・組織】</p> <p>事業コンセプトである北区で創業したい人の自立、成長につながる支援、地域情報の受発信と地域ネットワークの形成等による交流支援、区内産業活性化につながる地域課題解決型ビジネスの機会の創出と支援に基づき、①起業家支援 ②交流支援 ③コミュニティビジネス支援を実施している。</p> <p>【施設長】</p> <p>施設長（インキュベーションマネージャー）は、創業・経営支援等に習熟し、対外的な交渉を担う権限と判断力を持ち、施設管理と事業運営の責任者としての役割を十分に理解し、施設の管理運営を行っている。</p> <p>また、施設長はアドバイス・情報提供等において、入居者をはじめ、外部の相談者へも適切な対応を行っており、入居者からの信頼はととても厚い。</p> <p>【開所】</p> <p>平日（12月29日～1月3日は除く）の午前9時から午後5時までは受付スタッフが対応している。オフィス入居者は24時間、eスタートスペース入居者は午前9時から午後10時まで利用可能となっている。</p> |    |      |
| ②従事者   | 評価 | B 適正 |
| <p>【従事者配置】</p> <p>非正規職員2名がローテーションを組み、受付業務に従事している。受付については「常に親切に対応してくれる」等の声が入居者からあり、サービスの提供に必要な従事者数を配置している。</p> <p>【健康管理】</p> <p>事務室は空調設備が整っており照明の明るさも十分にある。備品等も整理されており、衛生的な環境である。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>情報共有のためのミーティングを月1回行っている。また、必要があればその都度従事者が集まり情報共有を図っている。</p>   |    |      |
| ③施設管理  | 評価 | B 適正 |
| <p>【建物設備】</p> <p>指定管理者が外部に委託し、定期点検及び修繕箇所等の報告書を提出させている。報告書を基に劣化状況を確認し、修理・取替等の優先順位を決め、予算の範囲内で修繕を行っている。修繕を行う際は、事前に区へ相談・承認を得ている。また、建築基準法第12条に基づく点検も実施している。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品台帳を基に、適正に管理している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>エレベータ保守業務、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】<br/>         個人情報の保護に関する法律、北区個人情報の保護に関する法律施行条例、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。情報の持ち出し等の際して、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】<br/>         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。<br/>         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（今年度は10月中に実施予定）。<br/>         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】<br/>         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】<br/>         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】<br/>         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。<br/>         令和5年8月1日現在の利用状況<br/>         オフィス 11室（定数14室） eスタートスペース 4ブース（定数8ブース）</p> <p>【施設利用】<br/>         ・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。会議室等利用に関する利便性向上策の検討が望まれる。<br/>         ・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】<br/>         ・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、オンラインによる相談も実施している。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。<br/>         ・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。勉強会は、参加者の増加を図るため、年に数回オンラインで実施している。<br/>         ・SNSなどを活用し、入居者同士の交流を促進している。<br/>         ・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> <p>【自主事業】<br/>         ・施設内に自動販売機を設置している。</p>  |    |      |

|   |    |      |
|---|----|------|
| ⑧環境整備   | 評価 | B 適正 |
| <p>【利用者環境の整備】<br/>設備、備品が整理整頓されている。<br/>施設の老朽化のため設備に不具合が生じているが、緊急性を考慮し、予算の範囲内で優先順位を決めて修繕を行っている。</p> <p>【事故対応】<br/>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。<br/>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。</p>   |    |      |
| ⑨会計   | 評価 | B 適正 |
| <p>【規程】<br/>経理規定を定め、適切に運用している。</p> <p>【会計処理】<br/>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。また、銀行から送金を行う際は、データ作成者と確認者を別の職員が行うように指導した。</p> <p>【現金等の管理】<br/>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。</p>  |    |      |
| 5. 総合評価   | 評価 | B 適正 |
| <p>【総合評価】<br/>施設の運営、利用ともに適切に行われている。</p> <p>創業・経営支援等に習熟した施設管理者が、施設管理だけではなく、インキュベーションマネージャーとして入居者や入居者以外にも創業を考えている方等の相談を受け、情報提供やアドバイスを行っている。創業・経営等をテーマにした勉強会を定期的実施し、入居者も参加させることで、入居者同士や入居者と地域の事業者の交流を促進している。また、月に一度金融機関の職員を招き融資に関する相談会を実施している。以上のことから、幅広く充実した支援を行っているといえる。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> |    |      |

# 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5年7月3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 17名 内、回答者数 16名

## 2 調査結果

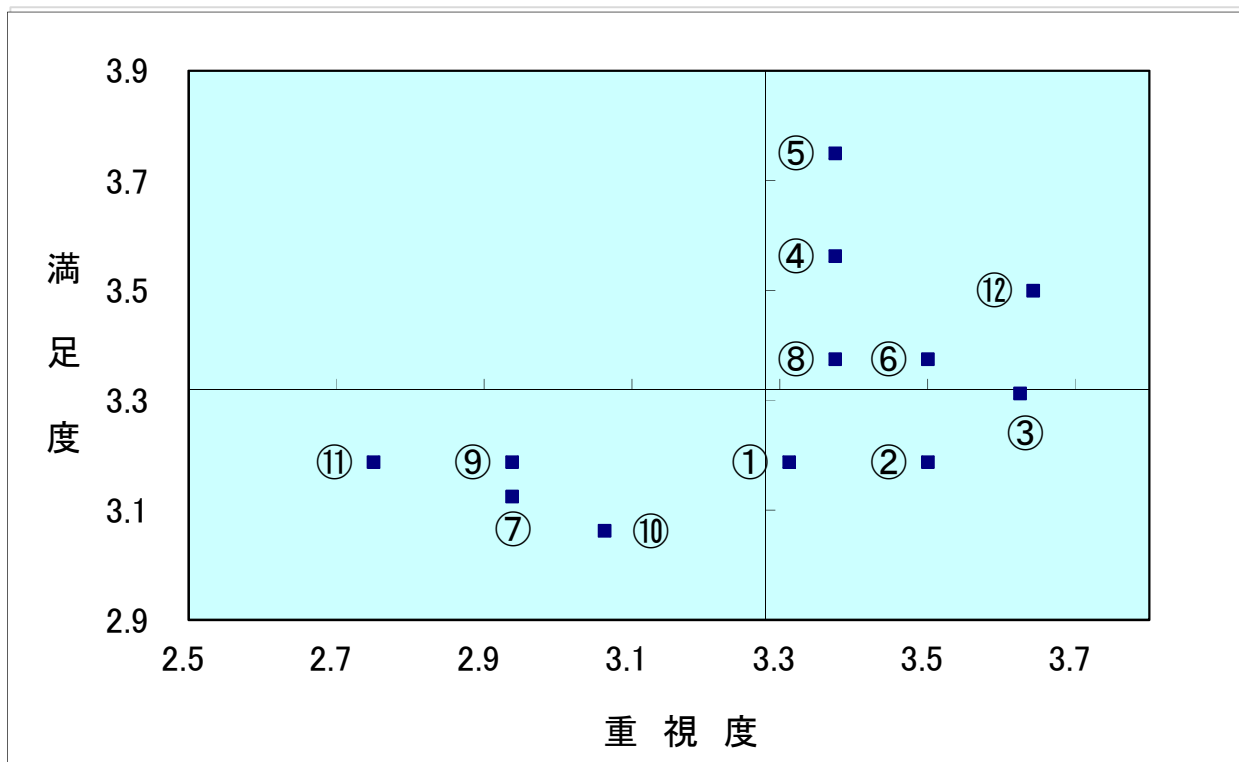
| 選 択 肢                  | 重視度        |         |            |              |      | 満足度        |         |         |            |      |
|------------------------|------------|---------|------------|--------------|------|------------|---------|---------|------------|------|
|                        | 4<br>極めて大切 | 3<br>大切 | 2<br>大切にない | 1<br>全く大切にない | 平均   | 4<br>大いに満足 | 3<br>満足 | 2<br>不満 | 1<br>極めて不満 | 平均   |
| ① 部屋の広さ                | 6          | 9       | 1          | 0            | 3.31 | 5          | 9       | 2       | 0          | 3.19 |
| ② 部屋の設備（空調・コンセント・照明など） | 9          | 6       | 1          | 0            | 3.50 | 6          | 8       | 1       | 1          | 3.19 |
| ③ 料金（使用料・共益費など）        | 10         | 6       | 0          | 0            | 3.63 | 7          | 8       | 0       | 1          | 3.31 |
| ④ 相談員の対応や配置状況など        | 7          | 8       | 1          | 0            | 3.38 | 9          | 7       | 0       | 0          | 3.56 |
| ⑤ 受付の対応や内容など           | 7          | 8       | 1          | 0            | 3.38 | 12         | 4       | 0       | 0          | 3.75 |
| ⑥ 商談室の利便性              | 8          | 8       | 0          | 0            | 3.50 | 7          | 8       | 1       | 0          | 3.38 |
| ⑦ 共有備品（シュレッダー・コピー機など）  | 3          | 9       | 4          | 0            | 2.94 | 5          | 9       | 1       | 1          | 3.13 |
| ⑧ 建物・館内の整備・清潔さ         | 7          | 8       | 1          | 0            | 3.38 | 6          | 10      | 0       | 0          | 3.38 |
| ⑨ 会議室の利便性              | 4          | 8       | 3          | 1            | 2.94 | 4          | 11      | 1       | 0          | 3.19 |
| ⑩ 勉強会の内容や開催時間など        | 2          | 13      | 1          | 0            | 3.06 | 4          | 9       | 3       | 0          | 3.06 |
| ⑪ HP・メールリングリストなど       | 2          | 8       | 6          | 0            | 2.75 | 4          | 11      | 1       | 0          | 3.19 |
| ⑫ 全般的な満足感              | 9          | 5       | 0          | 0            | 3.64 | 8          | 8       | 0       | 0          | 3.50 |
|                        |            |         |            |              |      |            |         |         |            |      |
|                        |            |         |            |              |      |            |         |         |            |      |

※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 3.32

### 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5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5年7月7日

施設名 桐ヶ丘体育館外2施設 指定管理者 「きたくなるまち」 Well-Being 共同事業体

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等)

(1) 野村不動産ライフ&スポーツ株式会社(代表企業)

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

(2) まちづくり北株式会社(構成企業①)

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

(3) 株式会社グリーンマイン出島(構成企業②)

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

(4) 野村不動産パートナーズ株式会社(構成企業③)

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

(5) 株式会社サンワックス(構成企業④)

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

【指定管理料・債務負担行為額】

単位: 千円

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

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

(1) 桐ヶ丘体育館

所在地 北区赤羽台3-17-57

開設年月日 体育館: 昭和41年2月1日/庭球場: 昭和43年10月1日

規模・面積 体育館: 鉄筋コンクリート造 地下1階、地上2階

敷地面積 10,753.50㎡/延床面積 2,888.47㎡

庭球場: 敷地面積 4,863㎡/延床面積 13.54㎡(器具庫)

弓道場: 鉄筋造モルタル塗 平屋建2棟 敷地面積 355.50㎡/

延床面積 90.25㎡(射場棟)・25.65㎡(的場棟)

施設内容 体育館: アリーナ 柔道場、剣道場、トレーニングルーム等

庭球場: 砂入り人工芝コート4面、ハードコート2面(夜間照明あり)

弓道場: 和弓4的、洋弓4的

従事職員 支配人1名、副支配人1名、スタッフリーダー1名、インストラクター8名、  
受付6名、清掃3名

(2) 滝野川体育館

所在地 北区西ヶ原2-1-6

開設年月日 体育館: 昭和61年10月1日/庭球場: 昭和59年4月1日

規模・面積 体育館: 鉄骨鉄筋コンクリート造 地下1階、地上3階

敷地面積 6,384.82㎡/延床面積 7,704.39㎡

庭球場: 敷地面積 2,215㎡/延床面積 23.40㎡(管理棟)

施設内容 体育館: アリーナ、第一・二武道場、トレーニングルーム、弓道場等

庭球場: ハードコート3面(夜間照明あり)

従事職員 支配人1名、副支配人1名、スタッフリーダー1名、  
インストラクター1名、受付・インストラクター兼務 15名

(3) 赤羽体育館

所在地 志茂3-46-16

開設年月日 平成29年2月1日

規模・面積 鉄骨鉄筋コンクリート造 地上4階 地下1階 高さ約26m  
敷地面積 3,962.53㎡/延床面積 8,494.57㎡

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

従事職員 支配人1名、副支配人1名、スタッフリーダー2名、インストラクター10名、  
受付9名、清掃9名

### 3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

#### 【桐ヶ丘体育館】

(1) 北区委託事業

○指導公開：柔道（毎水・金曜）、剣道（毎火・木曜）他

○一般公開：バドミントン（毎火曜）、卓球（毎水曜）他

(2) 自主事業（令和5年度実施）

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

(3) 利用者サービス事業

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

○コピーサービス、ラケットガット張替、テニス物品販売

#### 【滝野川体育館】

(1) 北区委託事業

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

○一般公開：バドミントン（毎水曜）、卓球（毎金曜）

(2) 自主事業（令和5年度実施）

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

(3) 利用者サービス事業

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

○貸ロッカー、コピーサービス

#### 【赤羽体育館】

(1) 北区委託事業

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

(2) 自主事業（令和5年度実施）

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

(3) 利用者サービス事業：

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

○コピーサービス

| 4. 項目別評価   |    |      |
|--|----|------|
| ① 基本方針・施設長   | 評価 | B 適正 |
| <p>【基本方針・組織】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>区民のスポーツ参加率向上を目指し、地域ニーズやライフステージに応じたスポーツ教室を展開している。</li> </ul> <p>【施設長】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>他自治体で運営している類似施設等の管理経験を活かし、施設の実態や問題点の把握に努め、安全管理や利用環境の整備に積極的に取り組んでいる。</li> </ul> <p>【開所】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>  |    |      |
| ② 従事者  | 評価 | B 適正 |
| <p>【従事者配置】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>3館の統括責任者及び各館の支配人を中心に運営管理体制が敷かれ、サービス提供に必要な従事者数が確保されている。</li> </ul> <p>【労働環境】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>労働基準法を遵守して各種届出がされており、適切な労働環境を確保している。</li> </ul> <p>【研修】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>接遇研修等、業務遂行に必要な研修を実施している。</li> </ul>  |    |      |
| ③ 施設管理   | 評価 | B 適正 |
| <p>【建物設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>スタッフによる日常的な館内点検を実施し、設備等の不具合を早期発見するよう努めている。</li> </ul> <p>【物品管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>備品台帳により、適切に管理されている。</li> </ul> <p>【業務委託】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一部業務を外委託するにあたり、事業計画書に記載し、事前に区の承認を得ている。</li> </ul> <p>【環境配慮】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>節電に関するポスターを設置し、こまめな消灯を呼びかけるなど、環境に配慮した運営がなされている。</li> </ul> |    |      |
| 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"> <li>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。</li> </ul> <p>【災害対策、危機管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>定期的な消防訓練を実施し、火災に備えている。</li> <li>災害時・緊急時対応マニュアルについて、各館の事務所に掲示するなど職員がいつでも閲覧できるように改善を図った。</li> </ul>   |    |      |
| 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"> <li>近隣中学校の職場体験受入等を通じ、地域との交流を深めている。</li> <li>地域の特性に合わせ、高齢者向けのスポーツ教室（スポーツウェルネス吹矢®等）を開催している。</li> </ul> <p>【苦情処理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>苦情への対応について、区への経過報告が行われている。</li> </ul>   |    |      |



|  |           |             |
|--|-----------|-------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>桐ヶ丘体育館について、利用者のニーズを把握するために新たに意見箱を設置した。また、対応記録には、意見内容だけでなく対応経過も記録するよう指導した。</li> </ul>  |           |             |
| <b>⑥ 施設利用</b>  | <b>評価</b> | <b>B 適正</b> |
| <p>【利用計画】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul> <p>【施設利用】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設の予約や設備の貸し出し等が適切に行われている。</li> </ul>  |           |             |
| <b>⑦ 事業実施</b>  | <b>評価</b> | <b>B 適正</b> |
| <p>【委託事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>協定書に基づき、事業を実施している。</li> </ul> <p>【自主事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>子どもから高齢者まで、各年代に合わせた多様なスポーツ教室を企画している。</li> <li>ラケットのガット張り替え、室内シューズの貸し出しやテニス用具の販売など、施設利便性を高めるような自主事業を展開している。</li> </ul>  |           |             |
| <b>⑧ 環境整備</b>  | <b>評価</b> | <b>B 適正</b> |
| <p>【利用者環境の整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>設備・物品等が整頓され、清潔が保持されている。</li> <li>受付カウンターの記入スペース拡大やトレーニングマシンの配置見直しなど、利用者ニーズに沿った館内のレイアウト変更に取り組んでいる。</li> </ul> <p>【事故対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設内で事故が発生した際には適切に対応し、毎度区への経過報告が行われている。</li> </ul>   |           |             |
| <b>⑨ 会計</b>  | <b>評価</b> | <b>B 適正</b> |
| <p>【規程】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul> <p>【会計処理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul> <p>【現金等管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>日々の残高を毎日確認し、適正に管理している。</li> <li>銀行印及び通帳を安全かつ適切に保管している。</li> <li>入金機を使用して、保管する現金を最小限に抑え、安全かつ適切に管理している。</li> </ul> |           |             |
| <b>5. 総合評価</b>   | <b>評価</b> | <b>B 適正</b> |
| <p>【総合評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各館の利用者ニーズを把握し、ニーズに合わせた館内レイアウトの変更等に取り組むことで施設の利便性向上に努めている。</li> <li>多様なスポーツ教室や利用者サービス事業を企画し、スポーツ実施率・施設利用率の向上に寄与している。</li> <li>建物の適切な管理と安全の確保に努めている。</li> </ul> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>災害時にどの職員でも適切な対応ができるよう、職員間で災害時・緊急時対応マニュアルの共有を図っていく。</li> </ul>                                       |           |             |

# 桐ヶ丘体育館 利用者満足度調査報告書

指定管理者「きたくなるまち」Well-Being共同事業体

## 1 調査の概要

### (1) 調査施設

桐ヶ丘体育館

### (2) 調査期間

令和5年6月1日(木)～8日(木)までの8日間

### (3) 調査対象

期間中に当館をご利用いただいた利用者

### (4) 調査方法

当館の利用目的を4区分に分類しアンケートを実施

(①団体利用 ②自主事業 ③一般公開 ④トレーニングジム)

### (5) 回収状況

前年度110枚回収に対し、今年度は111枚回収となりました。

(内訳：①団体利用52枚 ②自主事業10枚 ③一般公開31枚 ④トレーニングジム18枚)

### (6) その他

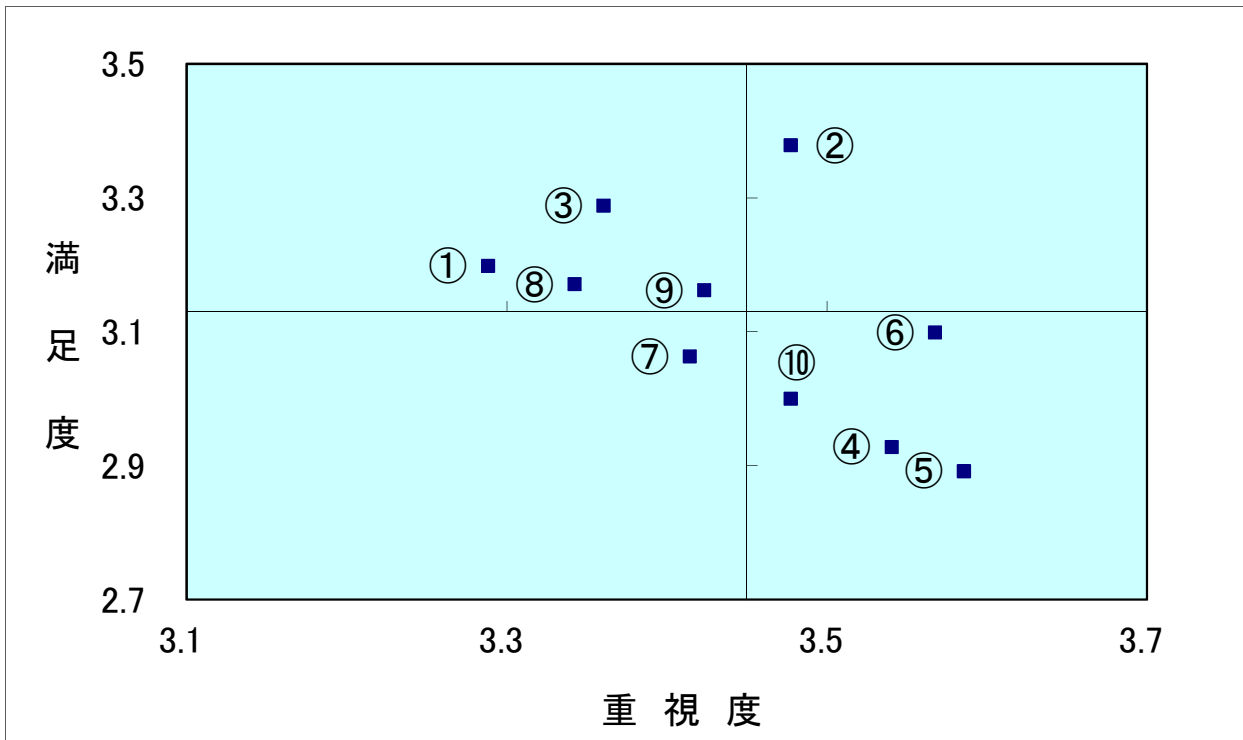
アンケート用紙白紙は集計に含めず

## 2 調査結果

| 選 択 肢                                  | 重視度        |         |            |              |      | 満足度        |         |         |            |      |
|--|------------|---------|------------|--------------|------|------------|---------|---------|------------|------|
|  | 4<br>極めて大切 | 3<br>大切 | 2<br>大切でない | 1<br>全く大切でない | 平均   | 4<br>大いに満足 | 3<br>満足 | 2<br>不満 | 1<br>極めて不満 | 平均   |
| ① 施設に関する情報発信、PRについて                    | 37         | 69      | 5          | 0            | 3.29 | 31         | 71      | 9       | 0          | 3.20 |
| ② スタッフの対応について(挨拶、言葉遣い、説明のわかりやすさ、親切さなど) | 55         | 54      | 2          | 0            | 3.48 | 47         | 59      | 5       | 0          | 3.38 |
| ③ 掲示板や案内表示の見易さ(情報がわかりやすく掲示されているか)      | 42         | 67      | 2          | 0            | 3.36 | 43         | 57      | 11      | 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)            | 63         | 45      | 3          | 0            | 3.54 | 28         | 53      | 24      | 6          | 2.93 |
| ⑤ 施設内環境について(照明や空調温度など)                 | 68         | 40      | 3          | 0            | 3.59 | 29         | 47      | 29      | 6          | 2.89 |
| ⑥ 施設の安全性について(危険な箇所などなく安心して利用できるか)      | 65         | 44      | 2          | 0            | 3.57 | 34         | 54      | 23      | 0          | 3.10 |
| ⑦ 更衣室・ロッカールームの使いやすさ                    | 53         | 51      | 7          | 0            | 3.41 | 32         | 57      | 19      | 3          | 3.06 |
| ⑧ 各種講座、教室について(内容、講師、料金など)              | 46         | 59      | 4          | 2            | 3.34 | 32         | 66      | 13      | 0          | 3.17 |
| 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)       | 50         | 58      | 3          | 0            | 3.42 | 32         | 66      | 12      | 1          | 3.16 |
| ⑩ 施設内のバリアフリーへの配慮について                   | 57         | 50      | 4          | 0            | 3.48 | 31         | 53      | 23      | 4          | 3.00 |
| ⑪ 全体的な満足度について                          |            |         |            |              |      | 35         | 65      | 11      | 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 3.45      満足度平均 3.13

### 3 結果分析



### 4 課題発見

今年度のアンケート集計結果から、④建物・室内・設備の清潔さについて、⑤施設内環境について、⑩施設内のバリアフリーへの配慮についての3つが不満足項目としてあげられた。共通している点として、施設の老朽化や付帯設備の不備を原因とする意見が多かった。特に多かったご意見は（1）各施設に空調を入れてほしい（2）各施設が古すぎるので匂いを含め改善してほしい（3）トイレを新調してほしい（4）もっと清掃を強化してほしいなどがあげられた。

### 5 改善方策

#### ④建物・室内・設備の清潔さについて

- ・清掃が行き届いていない箇所があるため、委託業者と週1回MTを行い、抜けないオペレーションに変更し、実践していく。
- ・老朽化している設備に関しては、優先順位をつけて適宜新しいものへと変えていく。
- ・トイレ清掃は毎日実施しているが、それとは別に休館日に毎回大掃除を実施していく。

#### ⑤施設内環境について

- ・空調の無い設備に関しては前年度に大型扇風機を導入済み。各施設に空調を入れることは難しいため、アリーナ放送室と多目的室を常に適温（夏は冷房、冬は暖房）に設定しておき利用者に開放する。

#### ⑩施設内バリアフリーへの配慮について

- ・施設内の通路などに通行の妨げになるようなものは置かない、定期点検を実施する。
- ・完全なバリアフリー仕様となっていないため、対象者が来館の際はできる限り個別で対応する。

# 滝野川体育館 利用者満足度調査報告書

指定管理者「きたくなるまち」Well-Being共同事業体

## 1 調査の概要

(1) 調査施設

滝野川体育館

(2) 調査期間

令和5年6月1日(木)～25日(日)までの25日間

(3) 調査対象

北区滝野川体育館利用者

(4) 調査方法

館内配布の調査用紙及び館内掲示の二次元コードより調査フォームアクセスして回答

(5) 回収状況

113枚回収

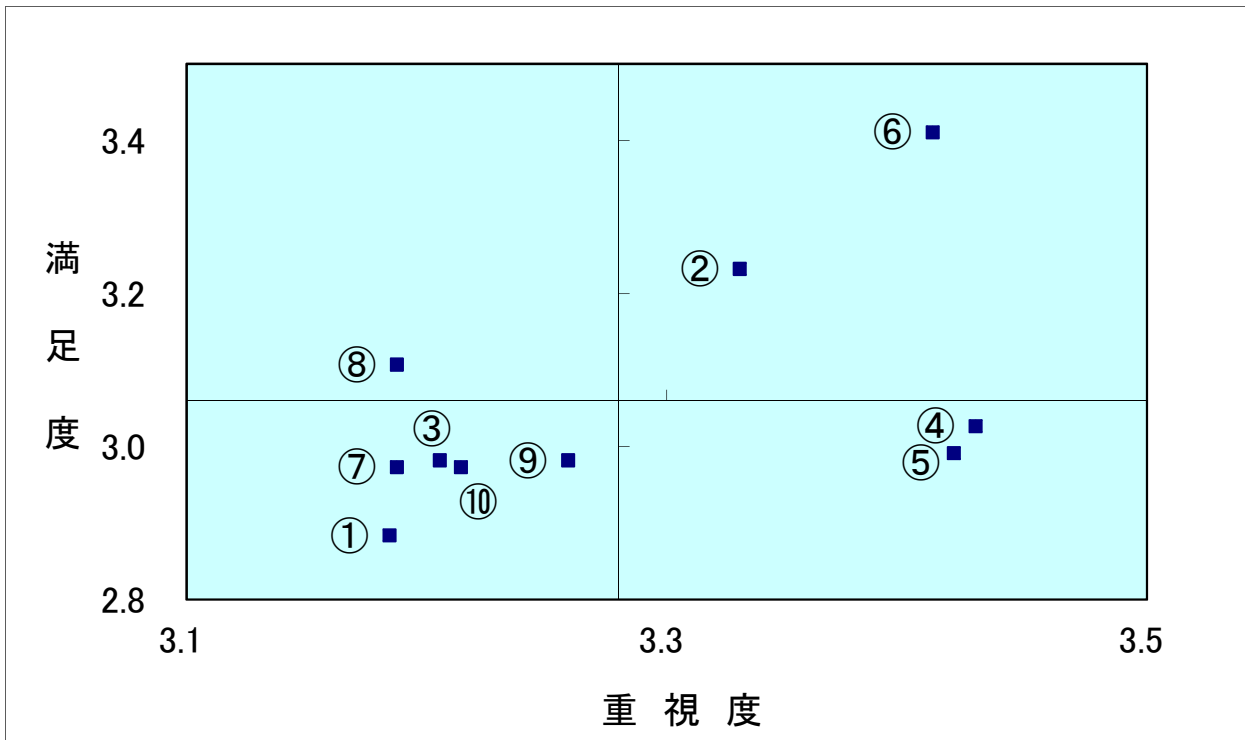
(6) その他

## 2 調査結果

| 選 択 肢                                  | 重視度        |         |            |              |      | 満足度        |         |         |            |      |
|--|------------|---------|------------|--------------|------|------------|---------|---------|------------|------|
|  | 4<br>極めて大切 | 3<br>大切 | 2<br>大切にない | 1<br>全く大切にない | 平均   | 4<br>大いに満足 | 3<br>満足 | 2<br>不満 | 1<br>極めて不満 | 平均   |
| ① 施設に関する情報発信、PRについて                    | 27         | 72      | 0          | 4            | 3.18 | 13         | 74      | 24      | 1          | 2.88 |
| ② スタッフの対応について(挨拶、言葉遣い、説明のわかりやすさ、親切さなど) | 41         | 67      | 4          | 0            | 3.33 | 35         | 69      | 7       | 1          | 3.23 |
| ③ 掲示板や案内表示の見易さ(情報がわかりやすく掲示されているか)      | 33         | 71      | 6          | 2            | 3.21 | 16         | 80      | 14      | 2          | 2.98 |
| ④ 建物・室内・設備の清潔さ(清掃が行き届いているか)            | 50         | 60      | 2          | 0            | 3.43 | 20         | 76      | 15      | 1          | 3.03 |
| ⑤ 施設内環境について(照明や空調温度など)                 | 47         | 65      | 0          | 0            | 3.42 | 21         | 71      | 18      | 2          | 2.99 |
| ⑥ 施設の安全性について(危険な箇所などなく安心して利用できるか)      | 47         | 64      | 1          | 0            | 3.41 | 47         | 64      | 1       | 0          | 3.41 |
| ⑦ 更衣室・ロッカールームの使いやすさ                    | 23         | 87      | 2          | 0            | 3.19 | 16         | 79      | 15      | 2          | 2.97 |
| ⑧ 各種講座、教室について(内容、講師、料金など)              | 30         | 75      | 5          | 2            | 3.19 | 22         | 80      | 10      | 0          | 3.11 |
| 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)       | 37         | 69      | 4          | 2            | 3.26 | 15         | 81      | 15      | 1          | 2.98 |
| ⑩ 施設内のバリアフリーへの配慮について                   | 31         | 76      | 3          | 2            | 3.21 | 14         | 82      | 15      | 1          | 2.97 |
| ⑪ 全体的な満足度について                          |            |         |            |              |      | 20         | 84      | 6       | 2          | 3.09 |

※平均得点:各選択肢のスコア(1~4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値  
 重視度平均 3.28      満足度平均 3.06

### 3 結果分析



### 4 課題発見

今年度のアンケート集計結果から、情報発信（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易さ）と施設維持管理（⑤施設内環境について（照明や空調温度など）、⑦更衣室・ロッカールームの使いやすさ）の満足度が低く課題であると認識した。中でも記述回答で弓道場の雨水漏水と照明器具の不具合については3件のご意見をいただいております。大規模改修を待たずに修繕が可能であるか早急に設備管理担当者の協議が必要であると感じた。

### 5 改善方策

情報発信について（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易さ）

- ・ホームページの一部改修について5月15日打合せを実施し、改修時期を調整している。
- ・1階掲示板については自立式の掲示板を新たに設置し、見やすい館内の情報発信に努めている。

施設維持管理について（⑤施設内環境について、⑦更衣室・ロッカールームの使いやすさ）

- ・営業開始前に社員による巡回点検を実施し、管球の不点灯や不具合の早期発見に努めている。
- ・雨水漏水箇所については天井ボードの落下の危険性があるため浸水箇所の点検を適時実施（天井ボード落下の危険性のある箇所は危険個所のボードを撤去）
- ・ロッカー鍵とバンドのメンテナンスと空調清掃を7月の休館日に実施予定である。

# 赤羽体育館利用者満足度調査報告書

指定管理者「きたくなるまち」Well-Being共同事業体

## 1 調査の概要

(1) 調査施設

赤羽体育館

(2) 調査期間

令和5年6月1日(木)～7日(水)までの7日間

(3) 調査対象

期間中に当館をご利用いただいた利用者を対象に実施

(4) 調査方法

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

(5) 回収状況

期間中158枚を回収(前年度は151枚)

内訳は①トレーニングジム34枚②団体利用27枚③自主事業89枚④一般公開8枚

(6) その他

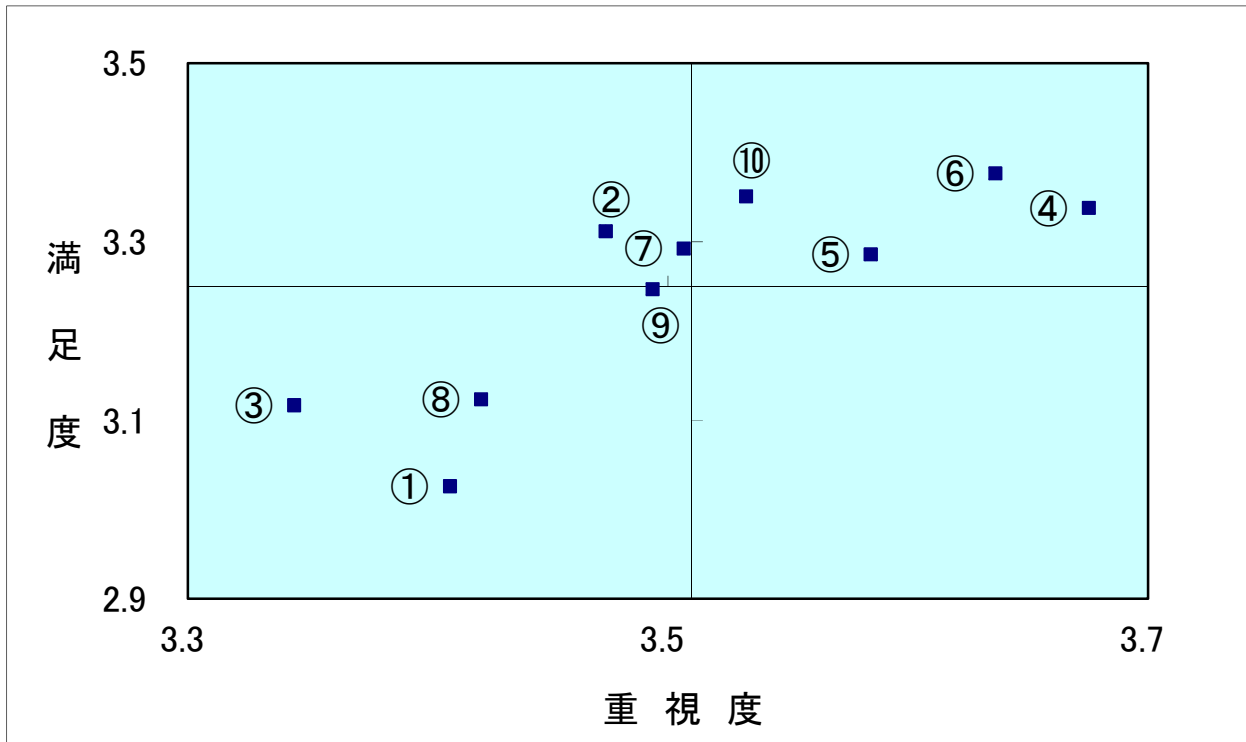
アンケート用紙白紙は集計に含めず

## 2 調査結果

| 選 択 肢                                  | 重視度        |         |            |              |      | 満足度        |         |         |            |      |
|--|------------|---------|------------|--------------|------|------------|---------|---------|------------|------|
|  | 4<br>極めて大切 | 3<br>大切 | 2<br>大切でない | 1<br>全く大切でない | 平均   | 4<br>大いに満足 | 3<br>満足 | 2<br>不満 | 1<br>極めて不満 | 平均   |
| ① 施設に関する情報発信、PRについて                    | 64         | 89      | 1          | 0            | 3.41 | 25         | 110     | 17      | 2          | 3.03 |
| ② スタッフの対応について(挨拶、言葉遣い、説明のわかりやすさ、親切さなど) | 76         | 75      | 3          | 0            | 3.47 | 58         | 88      | 6       | 2          | 3.31 |
| ③ 掲示板や案内表示の見易さ(情報がわかりやすく掲示されているか)      | 57         | 93      | 4          | 0            | 3.34 | 35         | 103     | 15      | 1          | 3.12 |
| ④ 建物・室内・設備の清潔さ(清掃が行き届いているか)            | 104        | 50      | 0          | 0            | 3.68 | 63         | 83      | 5       | 3          | 3.34 |
| ⑤ 施設内環境について(照明や空調温度など)                 | 90         | 64      | 0          | 0            | 3.58 | 57         | 85      | 11      | 1          | 3.29 |
| ⑥ 施設の安全性について(危険な箇所などなく安心して利用できるか)      | 98         | 56      | 0          | 0            | 3.64 | 61         | 90      | 3       | 0          | 3.38 |
| ⑦ 更衣室・ロッカールームの使いやすさ                    | 80         | 72      | 2          | 0            | 3.51 | 52         | 95      | 7       | 0          | 3.29 |
| ⑧ 各種講座、教室について(内容、講師、料金など)              | 69         | 81      | 4          | 0            | 3.42 | 37         | 100     | 16      | 1          | 3.12 |
| 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)       | 78         | 74      | 2          | 0            | 3.49 | 50         | 93      | 10      | 1          | 3.25 |
| ⑩ 施設内のバリアフリーへの配慮について                   | 82         | 72      | 0          | 0            | 3.53 | 55         | 98      | 1       | 0          | 3.35 |
| ⑪ 全体的な満足度について                          |            |         |            |              |      | 56         | 91      | 6       | 1          | 3.31 |

※平均得点:各選択肢のスコア(1~4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値  
 重視度平均 3.51      満足度平均 3.25

### 3 結果分析



### 4 課題発見

- 満足度平均は3.25でした。(前年3.15ポイント)  
平均ポイントは前年より上回りましたが、満足度の低い調査項目のワースト3は以下の項目です。
  - ・①施設に関する情報発信、PRについて(本年:3.03ポイント 前年:2.76ポイント)
  - ・③掲示板や案内表示の見易さ(本年:3.12ポイント 前年:2.86ポイント)
  - ・⑧各種講座、教室について(内容、講師、料金など)(本年:3.12ポイント 前年:3.19ポイント)
- アンケートから抽出した主なご意見
  - ・スポーツ教室の告知も北区ニュースに載せてほしい。
  - ・赤体の年間休みをわかりやすく表示してほしい。
  - ・携帯電話の電波状況の改善をしてほしい。

### 5 改善方策

- ・満足度の低い調査項目については、利用者に快適に安心、安全に利用いただけるよう検討していく。
- ・施設に関する情報発信については、SNS(LINE)を通じて提供をしているため、LINE登録者を増やす施策を検討していく。
- ・スポーツ教室のご案内については、北区ニュースにも掲載しているため、掲載号を事前にお知らせする。
- ・携帯電話の電波状況については、「きたくなるまち」Well-Being共同事業体内および区と検討のうえ改善を図っていく。

令和5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5年7月14日

|     |             |       |                   |
|-----|-------------|-------|-------------------|
| 施設名 | 北運動場外 10 施設 | 指定管理者 | 日本製紙・日比谷アメニス共同事業体 |
|-----|-------------|-------|-------------------|

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

(1) 日本製紙総合開発株式会社（代表企業）

主な業務内容：緑化事業・スポーツレジャー事業等／指定管理者施設：無／設立：昭和43年8月6日／資本金：710,000千円

(2) 株式会社日比谷アメニス（構成企業）

主な業務内容：造園工事・コンサルタント業務等／指定管理者施設：大井ふ頭中央海浜公園スポーツの森ほか15公園（東京都品川区）等／設立：昭和46年10月1日／資本金：300,000千円

【指定管理料・債務負担行為額】

単位：千円

| 令和4年度   | 令和5年度   | 令和6年度   | 令和7年度   | 令和8年度   | 合計      |
|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 109,176 | 130,422 | 150,576 | 153,766 | 152,665 | 696,605 |

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 m<sup>2</sup>・延床面積 1194.91 m<sup>2</sup>

従事職員：支配人1名、副支配人1名、スタッフ8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 m<sup>2</sup>

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 m<sup>2</sup>

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 m<sup>2</sup>・延床面積 88.36 m<sup>2</sup>（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 m<sup>2</sup>

体育館（559 m<sup>2</sup>）、第一スポーツ広場（374 m<sup>2</sup>）、第二スポーツ広場（880 m<sup>2</sup>）

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 m<sup>2</sup>・建物延床面積 1,347.23 m<sup>2</sup>

従事職員 : 支配人 1 名、副支配人 1 名、スタッフ 5 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 m<sup>2</sup>

従事職員 : 監守員 7 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 m<sup>2</sup>

従事職員 : 監守員 7 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 m<sup>2</sup>

従事職員 : 監守員 3 名

(10) 浮間舟渡庭球場 (新河岸東公園内)

所在地 : 北区浮間 4-27-1

開設年月日: 平成 26 年 4 月 13 日 規模・面積: 敷地面積 4,795.37 m<sup>2</sup>

従事職員 : 監守員 3 名

(11) 豊島五丁目グリーンスポーツ広場

所在地 : 北区豊島 5-6 先

開設年月日: 令和 5 年 9 月 1 日 規模・面積: 敷地面積 23,925 m<sup>2</sup>

### 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 4 年度実施)

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

(2) 利用者サービス事業

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

○物品販売: スポーツ雑貨品等

### 4. 項目別評価

①基本方針・施設長

評価

B 適正

【基本方針・組織】

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

|  |    |      |
|--|----|------|
| <p>【施設長】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul> <p>【開所】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>   |    |      |
| ②従事者   | 評価 | B 適正 |
| <p>【従事者配置】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul> <p>【労働環境】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul> <p>【研修】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>研修計画書に基づき、接遇研修や熱中症への対応、情報セキュリティ等、幅広い研修を行っている。</li> </ul>  |    |      |
| ③施設管理  | 評価 | B 適正 |
| <p>【建物設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>北運動場の管理人室が雨漏りするなど、老朽化が進んでおり、修繕等が必要である。</li> </ul> <p>【物品管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>備品シール整理簿の設置場所等記入漏れがあったため、改善指導を行った。</li> </ul> <p>【業務委託】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul> <p>【環境配慮】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul> |    |      |
| 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"> <li>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。</li> </ul> <p>【災害対策、危機管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>避難経路の掲示がない施設に対して指導を行い、改善を図った。</li> </ul>   |    |      |
| 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"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul> <p>【苦情処理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設管理人に対する苦情が区に一定数寄せられていたため、接遇研修や支配人の巡回によるOJTを実施し、従業員教育の徹底を図った。</li> <li>意見箱が設置されていない施設に対して指導を行い、全ての施設で意見箱を設置した。</li> </ul>  |    |      |

|   |    |      |
|---|----|------|
| ⑥施設利用   | 評価 | B 適正 |
| <p>【利用計画】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul> <p>【施設利用】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>   |    |      |
| ⑦事業実施   | 評価 | B 適正 |
| <p>【委託事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul> <p>【自主事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>テニス教室、グラウンドゴルフ、健康体操、卓球ひろばなど、各施設の特性を活かし、幅広い年齢層の方の健康づくりや仲間づくりの場となるよう、事業を展開している。</li> </ul>   |    |      |
| 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"> <li>施設内には危険箇所がなく、安全が確保されている。</li> <li>採光、換気が確保され、良好な室内環境が確保されている。</li> <li>赤羽スポーツの森公園競技場の人工芝張替えを行うとともに熱中症対策用の散水設備を新設した。</li> </ul> <p>【事故対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「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。</li> </ul>  |    |      |
| ⑨会計   | 評価 | B 適正 |
| <p>【規程】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>経理規程は、必要に応じて改定され整備されており、命令系統や権限と責任が明確になっている。</li> </ul> <p>【会計処理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul> <p>【現金等管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>現金や銀行印、通帳を安全かつ適切に保管している。</li> <li>駐車場料金収入は、ジャーナルとの照合を複数人で行い、適正に管理している。</li> </ul>                       |    |      |
| 5. 総合評価   | 評価 | B 適正 |
| <p>【総合評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>総合的に適正な運営がなされている。</li> <li>スタッフは利用者に対して丁寧かつ適切な対応に努めており、利用者満足度調査において、北運動場、赤羽スポーツの森公園競技場共に、利用満足度平均は3年連続で3を超えている。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul> |    |      |

# 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・新河岸川庭球場・新荒川大橋野球場・サッカー場・北ノ台スポーツ多目的広場

### (2) 調査期間

令和5年 5月30日(火)～6月15日(木)

### (3) 調査対象

施設利用者

### (4) 調査方法

調査票(アンケート)

### (5) 回収状況

240枚 ⇒ 228枚 95%

### (6) その他

## 2 調査結果

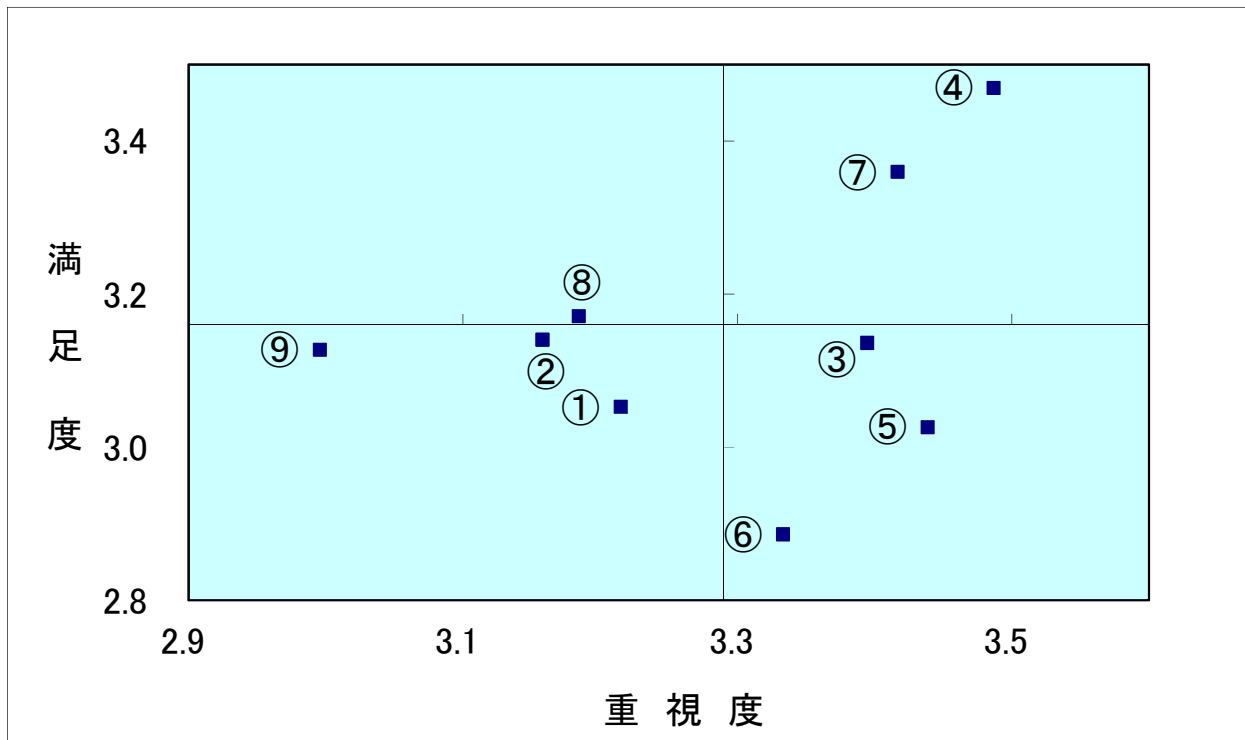
| 選 択 肢            | 重視度        |         |            |              |      | 満足度        |         |         |            |      |
|------------------|------------|---------|------------|--------------|------|------------|---------|---------|------------|------|
|                  | 4<br>極めて大切 | 3<br>大切 | 2<br>大切にない | 1<br>全く大切にない | 平均   | 4<br>大いに満足 | 3<br>満足 | 2<br>不満 | 1<br>極めて不満 | 平均   |
| ① 施設に関する広報・情報提供  | 70         | 140     | 15         | 3            | 3.21 | 44         | 154     | 28      | 2          | 3.05 |
| ② 誘導サインの分かりやすさ   | 59         | 150     | 15         | 4            | 3.16 | 58         | 144     | 26      | 0          | 3.14 |
| ③ 申し込みの手続き       | 100        | 119     | 8          | 1            | 3.39 | 60         | 143     | 21      | 4          | 3.14 |
| ④ 職員の対応の親切さ      | 116        | 108     | 3          | 1            | 3.49 | 118        | 100     | 9       | 1          | 3.47 |
| ⑤ 建物、室内の整備、清潔さ   | 109        | 111     | 7          | 1            | 3.44 | 64         | 114     | 42      | 8          | 3.03 |
| ⑥ 設備の充実度         | 91         | 124     | 11         | 2            | 3.33 | 50         | 117     | 46      | 15         | 2.89 |
| ⑦ 利用料金の適正さ       | 101        | 122     | 4          | 1            | 3.42 | 90         | 130     | 8       | 0          | 3.36 |
| ⑧ 施設が実施する事業の充実度  | 69         | 136     | 19         | 4            | 3.18 | 67         | 135     | 24      | 2          | 3.17 |
| ⑨ 自動販売機などの付加サービス | 58         | 123     | 35         | 12           | 3.00 | 68         | 123     | 35      | 2          | 3.13 |
| ⑩ 先般的な満足度        |            |         |            |              |      | 69         | 146     | 13      | 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 3.29

満足度平均 3.16

### 3 結果分析



### 4 課題発見

満足度平均は3以上を維持しているが、例年通りの意見も多かった。

- ・サッカー利用抽選会のネット対応 (③)
- ・和式トイレの洋式化 (⑥)
- ・シャワールームや休憩室の改装、設置 (⑤)

そしてグラウンドの人工芝化も依然として多数の要望があった。

### 5 改善方策

職員もグラウンド整備や施設の清掃・修理など努力はしているが、前回の改修から20年以上経過しており、老朽化による不満を多くいただいている。  
人工芝化と併せて、大規模な改修が必要となっている。

# 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5年6月1日(木)～6月25日(日)

### (3) 調査対象

期間中に施設を利用された方

### (4) 調査方法

受付でアンケート用紙を配布し、記入後、アンケート回収箱に提出をお願いした。

### (5) 回収状況

配布枚数 280枚 205枚回収 回収率 73%

### (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

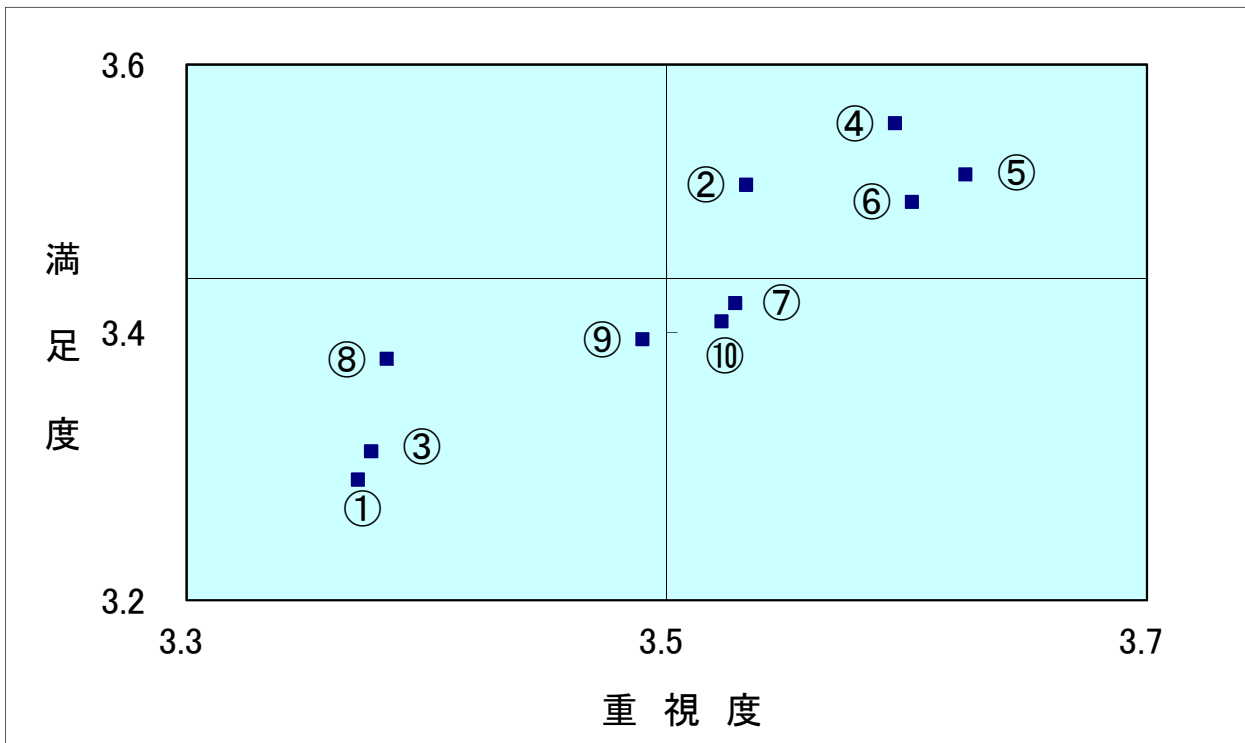
| 選 択 肢                                  | 重視度        |         |            |              |      | 満足度        |         |         |            |      |
|--|------------|---------|------------|--------------|------|------------|---------|---------|------------|------|
|  | 4<br>極めて大切 | 3<br>大切 | 2<br>大切にない | 1<br>全く大切にない | 平均   | 4<br>大いに満足 | 3<br>満足 | 2<br>不満 | 1<br>極めて不満 | 平均   |
| ① 施設に関する情報発信、PRについて                    | 86         | 108     | 5          | 3            | 3.37 | 68         | 115     | 8       | 2          | 3.29 |
| 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) | 107        | 89      | 0          | 1            | 3.53 | 102        | 92      | 2       | 0          | 3.51 |
| 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)     | 85         | 106     | 6          | 2            | 3.38 | 70         | 119     | 5       | 2          | 3.31 |
| ④ 建物・室内・設備の清潔さ(清掃が行き届いているか)            | 123        | 74      | 2          | 1            | 3.60 | 110        | 85      | 1       | 0          | 3.56 |
| ⑤ 施設内環境について(照明や空調温度など)                 | 124        | 72      | 1          | 0            | 3.62 | 105        | 89      | 3       | 0          | 3.52 |
| 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)     | 120        | 74      | 2          | 0            | 3.60 | 100        | 95      | 2       | 0          | 3.50 |
| ⑦ 更衣室・ロッカールームの使いやすさ                    | 105        | 85      | 3          | 0            | 3.53 | 87         | 99      | 6       | 0          | 3.42 |
| ⑧ 各種講座、教室について(内容・講師・料金など)              | 87         | 95      | 9          | 2            | 3.38 | 75         | 115     | 2       | 0          | 3.38 |
| 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)       | 100        | 92      | 4          | 0            | 3.49 | 84         | 104     | 7       | 0          | 3.39 |
| ⑩ 施設内のバリアフリーへの配慮について                   | 106        | 88      | 3          | 0            | 3.52 | 83         | 110     | 3       | 0          | 3.41 |
| ⑪ 全体的な満足度について                          |            |         |            |              |      | 110        | 78      | 0       | 0          | 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 3.50

満足度平均 3.44

### 3 結果分析



### 4 課題発見

重視度が高いのは、

1、⑤施設内環境 2、⑥施設内の安全性、④建物・室内・設備の清潔さ、

重視度が低いのは、

1、①施設に関する情報発信・PR 2、③掲示板や案内表示の見やすさ、⑧各種講座

満足度が高いのは、

1、④建物・室内・設備の清潔さ 2、②スタッフの対応について

満足度が低いのは、

1、①施設に関する情報発信・PR 2、③掲示板や案内表示の見やすさ

### 5 改善方策

①施設に関する情報発信・PR、③掲示板や案内表示の見やすさについては、

重視度は低いものの満足度も低いため、利用者に情報が届くよう、より見やすく掲示するなど工夫が必要である。特に自主事業の周知については、ホームページにて内容がわかる記事を掲載し、北区ニュースへの掲載も積極的に活用したい。

令和5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5年7月3日

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

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等)

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

【指定管理料・債務負担行為額】

単位：千円

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

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

(1) パノラマプール十条台

所在地：北区中十条1-5-6  
 開設年月日：平成3年7月1日  
 規模・面積：鉄筋コンクリート造/地下3階、地上2階建(体育館との重層構造)  
 敷地面積 7,924.80㎡(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1名、受付6名、監視員17名

(2) 王子プール(屋外・夏季のみ開設)

所在地：北区王子3-24-1  
 開設年月日：昭和26年6月30日  
 規模・面積：鉄骨造/敷地面積 1,104.63㎡/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



|   |           |      |
|---|-----------|------|
| <b>3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）</b>  |           |      |
| <p>○自主事業（令和5年度実施（予定を含む））</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・自動販売機：パノラマプール十条台 飲食用1台、屋外3プール（夏季のみ） 飲料用各1台</li> <li>・にぎわい事業：ヤゴ救出大作戦（桐ヶ丘プール・王子プール）、オリンピックによる水泳教室（パノラマプール十条台）、ノルディックウォーキング教室（パノラマプール十条台周辺）</li> </ul>  |           |      |
| <b>4. 項目別評価</b>   |           |      |
| <b>①基本方針・施設長</b>  | <b>評価</b> | B 適正 |
| <p>【基本方針・組織】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・北区スポーツ推進計画の内容を踏まえた上で、「誰もが、気軽に、楽しくスポーツ」を実践し、スポーツをより身近なものにすることを基本理念とし、様々な取組みを実践している。</li> </ul> <p>【施設長】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設毎の課題を的確に把握し、利用者が安心・快適に利用できるよう運営を行っている。</li> <li>・施設の老朽化による突発的な設備の故障や不具合などにも臨機応変に対応し、安全な環境づくりに取り組んでいる。</li> </ul> <p>【開所】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>   |           |      |
| <b>②従事者</b>   | <b>評価</b> | B 適正 |
| <p>【従事者配置】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・プールの監視員も含め、適正な職員体制が整っている。また、区内居住者を積極的に雇用し、地域に根差した施設運営に取り組んでいる。</li> </ul> <p>【労働環境】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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が適切に行われている。</li> <li>・夏季の繁忙期においては、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための自宅待機等により、従事者が不足したため、やむを得ず、法定限度を超えた超過勤務及び連続勤務が複数確認された。適切な応援体制を構築する等の対応を指導し、改善を求めた。</li> </ul> <p>【従事者研修】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・採用となった際に個々に配布しているマニュアルをベースとして、適切に研修を行っている。</li> <li>・休館日を利用して救急・避難訓練を実施するなど、必要な訓練や研修を実施している。</li> </ul> |           |      |

|   |    |      |
|---|----|------|
| ③施設管理   | 評価 | B 適正 |
| <p>【建物設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul> <p>【物品管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・備品台帳等により、備品を適切に管理している。</li> </ul> <p>【業務委託】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul> <p>【環境配慮】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・温度や水温の管理が難しいプールだが、プール場内のドーム屋根の開放による温度調整やボイラー設定によるガス使用量の削減など、現状設備を最大限活用し、省エネルギーに努めている。</li> </ul> |    |      |
| 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"> <li>・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。</li> </ul> <p>【災害対策、危機管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・非常時に、どの職員でも救助・応急手当・誘導ができるよう適宜訓練を行っている。</li> </ul>   |    |      |
| 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"> <li>・ヤゴ救出作戦やノルディックウォーキングなど、親子や地域団体との交流を図るプール事業以外のイベントを実施している。</li> <li>・ホームページや SNS を用い、施設やイベントの情報を積極的に発信している。</li> </ul> <p>【苦情処理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・施設内の意見箱やホームページの問い合わせフォームにより、利用者が意見や要望を出しやすい体制が整備され改善に努めている。</li> </ul>  |    |      |
| ⑥施設利用   | 評価 | B 適正 |
| <p>【利用計画】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・協定書に基づき提出された事業計画に沿った事業が、適切に実施されている。</li> </ul> <p>【施設利用】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・月間予定表を窓口で配布、ホームページに掲載するなど、利用者に対して情報提供を行っている。また、予定表の裏面を活用して、イベント等の周知を行っている。</li> </ul>  |    |      |
| ⑦事業実施   | 評価 | B 適正 |
| <p>【自主事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。また、利用者は継続的に参加している。</li> <li>・親子で参加できる教室や水泳のオリンピックを招いての教室を実施するなど、魅力的な自主事業を実施し、施設の PR にもつなげている。</li> </ul>   |    |      |

|   |    |      |
|---|----|------|
| 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"> <li>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。</li> <li>施設の設備について熟知しており、プール場内の温度、水温管理を適切に行い、利用者環境の向上を図っている。</li> </ul> <p>【事故対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設独自の事故・緊急時対応マニュアルが整備されている。</li> <li>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。</li> </ul>  |    |      |
| ⑨会計   | 評価 | B 適正 |
| <p>【規程】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。引き続き、より分かりやすい表記とするよう更なる改善を求める。</li> </ul> <p>【会計処理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul> <p>【現金等管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>券売機釣銭用現金は定額管理されている。</li> <li>現金や銀行印及び通帳を安全かつ適切に保管している。</li> </ul>   |    |      |
| 5. 総合評価   | 評価 | B 適正 |
| <p>【総合評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>日常の設備の点検・管理を徹底しており、老朽化に対する修繕を計画的に実施している。</li> <li>急な設備の故障に対して、早急な対応ができています。</li> <li>施設利用拡大に向けて、自主事業の実施や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。</li> <li>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。</li> <li>水泳競技だけでなく、ノルディックウォーキングなど、誰でも気軽に参加できるイベントを多数開催し、区民のスポーツ実施率向上に努めている。</li> </ul> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>夏季期間の支配人等の残業時間が比較的多いため、人員配置を工夫するなど、残業を減らすための取組みを実施してほしい。</li> <li>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。</li> </ul> |    |      |

# パノラマプール十条台利用者満足度調査報告書

指定管理者 株式会社フクシ・エンタープライズ

## 1 調査の概要

(1) 調査施設

パノラマプール十条台

(2) 調査期間

令和5年6月1日～令和5年6月10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

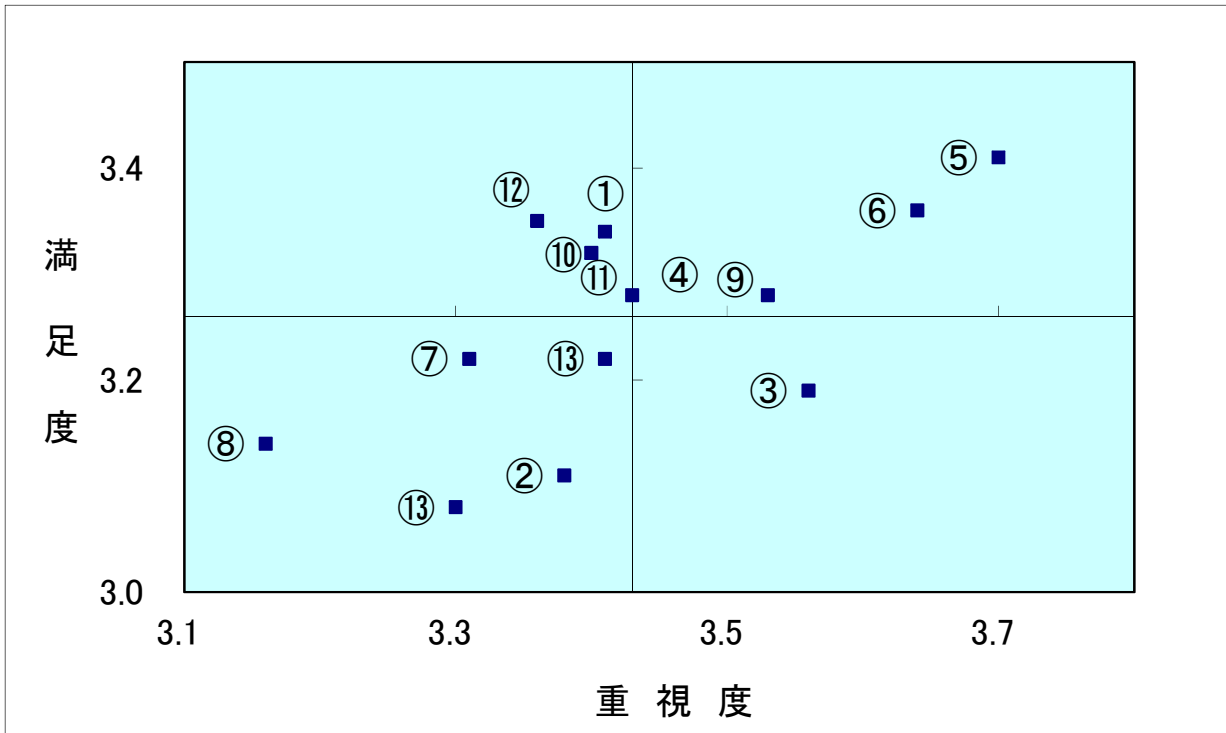
(6) その他

## 2 調査結果

| 選 択 肢             | 重視度        |         |            |              |      | 満足度        |         |         |            |      |
|-------------------|------------|---------|------------|--------------|------|------------|---------|---------|------------|------|
|                   | 4<br>極めて大切 | 3<br>大切 | 2<br>大切でない | 1<br>全く大切でない | 平均   | 4<br>大いに満足 | 3<br>満足 | 2<br>不満 | 1<br>極めて不満 | 平均   |
| ① プールの予定表、情報、掲示物  | 45         | 51      | 4          |              | 3.41 | 36         | 62      | 2       |            | 3.34 |
| ② プールロッカーの大きさ、安全性 | 39         | 60      | 1          |              | 3.38 | 23         | 65      | 12      |            | 3.11 |
| ③ 更衣室・ロッカーの清潔さ    | 56         | 44      |            |              | 3.56 | 27         | 65      | 8       |            | 3.19 |
| ④ プールの水温、室温       | 44         | 55      | 1          |              | 3.43 | 30         | 68      | 2       |            | 3.28 |
| ⑤ プール水のきれいさ       | 70         | 30      |            |              | 3.70 | 43         | 55      | 2       |            | 3.41 |
| ⑥ プール全体の環境、安全性    | 64         | 36      |            |              | 3.64 | 38         | 60      | 2       |            | 3.36 |
| ⑦ エントランス、各階の清潔さ   | 32         | 67      | 1          |              | 3.31 | 24         | 74      | 2       |            | 3.22 |
| ⑧ 敷地内の照明(夜間の安全性)  | 23         | 70      | 7          |              | 3.16 | 17         | 80      | 3       |            | 3.14 |
| ⑨ 監視員の注意力・目配り     | 54         | 45      | 1          |              | 3.53 | 29         | 70      | 1       |            | 3.28 |
| ⑩ 監視員の対応や言葉遣い     | 40         | 60      |            |              | 3.40 | 33         | 66      | 1       |            | 3.32 |
| ⑪ 受付員の案内のわかりやすさ   | 40         | 60      |            |              | 3.40 | 36         | 60      | 4       |            | 3.32 |
| ⑫ 受付員の対応や言葉遣い     | 36         | 64      |            |              | 3.36 | 37         | 61      | 2       |            | 3.35 |
| ⑬ バリアフリーへの配慮      | 33         | 64      | 3          |              | 3.30 | 16         | 76      | 8       |            | 3.08 |
| ⑭ 施設の利用しやすさ       | 41         | 59      |            |              | 3.41 | 29         | 64      | 7       |            | 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 3.43      満足度平均 3.26

### 3 結果分析



### 4 課題発見

昨年度と同様に、⑤の水質が重視度や満足度も高い。利用者がプールを使用するにあたって、プール水の透明度が求められている。

③については重視度は高いが、満足度がやや低い。コロナ禍以前に利用された方や混雑を避けるために利用を控えていた方などが、コロナ禍の段階的な終息に合わせてプールの利用を再開し、利用人数が増加傾向にある。

面積が小さい更衣室への出入りも増加するため、特に衛生面については低下しやすい状況となる。昨年度の満足度の平均が3.31であったが、今年度の満足度の平均は3.26と低い評価であった。プールの水質維持をはじめとして、更衣室・ロッカーの清潔さを重点的に考え、利用者がプールを使用するにあたり、満足度が高い施設を目標に精進する。

### 5 改善方策

プール水の透明度は、特に繁忙期の期間は利用人数が増えることで、白濁しやすい可能性がある。投入する塩素剤と凝集剤のバランスを取り、規定内の遊離残留塩素濃度を維持すると同時に、透明度においても維持できるよう心がける。

更衣室・ロッカーの衛生面は、季節や曜日による利用者数の増加に左右されることなく、一定以上のクオリティを維持する必要がある。特に利用者の使用頻度が高く目につきやすく、ロッカー本体・洗面台・トイレなどの重点的な清掃・点検を実施する。利用頻度の高いロッカーの一部に錆や鍵バンドの劣化が散見される。錆は研磨・塗装などで対応し、鍵バンドは新品と交換し清潔さを保つ。

利用人数が増えると、コロナ禍から間引きしているロッカーを開けるため、休日前などは事前にロッカーの清掃を行う。

また、広い更衣室ではないため、汚れなどの細かい部分に目が行きやすい。特に汚れやすい箇所、利用頻度が高い箇所は、更衣室の点検作業を行っている監視員と共有し、可能な限り衛生状況を高いレベルで維持する。

令和5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5年8月4日

|  |        |       |                |
|--|--------|-------|----------------|
| 施設名  | エコー広場館 | 指定管理者 | 北区リサイクラー事業協同組合 |
| <b>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）</b>   |        |       |                |
| <p>【業務内容】</p> <p>リサイクル生活文化の振興と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図るため、区民にリサイクルに関する知識と情報を提供する。</p> <p>【経営状況】</p> <p>「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（6期目）。<br/>指定期間は令和5年4月1日から令和10年3月31日までの5年間。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理料（管理経費）令和5年度 39,200,000 円</li> <li>維持修繕料 令和5年度 2,500,000 円</li> <li>備品購入費 令和5年度 300,000 円</li> </ul>   |        |       |                |
| <b>2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）</b>   |        |       |                |
| <p>○富士見橋エコー広場館 北区田端五丁目 16 番 1 号</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>建物面積：536.60㎡</li> <li>運営体制：責任者1名、従事者3人～5人（1日平均）</li> </ul> <p>○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）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>建物面積：70.40㎡</li> <li>運営体制：責任者1名、従事者2人～3人（1日平均）</li> </ul> <p>○エコー広場赤羽活動コーナー 北区赤羽一丁目 1 番 38 号（赤羽区民事務所内）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>建物面積：47.68㎡</li> <li>運営体制：責任者1名、従事者2人～3人（1日平均）</li> </ul> <p>※エコー広場赤羽活動コーナーは、エコー広場館の事業を行う活動拠点。</p>  |        |       |                |
| <b>3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）</b>   |        |       |                |
| <p>○施設の運営事務に関すること</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>従事者の配置</li> <li>開館運営業務</li> <li>庶務及び経理事務</li> </ul> <p>○施設の維持管理等に関すること</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>建物及び設備の保守管理</li> </ul> <p>○エコー広場館で行う事業に関すること</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>リサイクル情報の収集及び提供事業<br/>（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・YouTube、Instagram等のSNS運用・専用電話「ごみ・リサイクルちゃんねる」の運用等）</li> <li>リサイクル活動団体の交流事業（施設見学の対応等）</li> <li>リサイクル工房事業（各種講座の開催等）</li> <li>フリーマーケット事業（フリーマーケットの開催等）</li> <li>資源リサイクル事業（資源の回収・販売・フードドライブ事業等）</li> <li>資源回収事業（古布等）</li> <li>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）</li> <li>環境啓発に関する事業（出前講座、各館周年行事、催事イベント開催等）</li> </ul> |        |       |                |

|   |                  |                     |
|---|------------------|---------------------|
| <p>・提案事業（グリーンコンシューマー周知、再生品マーケットの実施等）<br/>○貸出施設の使用承認等に関すること</p>  |                  |                     |
| <p><b>4. 項目別評価</b></p>  |                  |                     |
| <p><b>①基本方針・施設長</b></p>   | <p><b>評価</b></p> | <p><b>B 適 正</b></p> |
| <p>【基本方針・組織】<br/>         エコー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、3Rの情報発信拠点としての役割を果たすべく、施設の利用者に対して各スタッフがリサイクルについて学習・体験できる機会を提供している。また、幼い頃からの環境学習を重視し、若年層への啓発にも力を入れている。</p> <p>【施設長】<br/>         リサイクル・資源循環に関する幅広い知識や経験を持ち、区と協働してエコー広場館の管理運営を行っている。施設長として施設の運営に責任を持ち、リーダーシップを発揮しスタッフをまとめている。エコー広場館をより良くしていこうという意欲が強く、新規事業の提案を積極的に行っている。</p> <p>【開所】<br/>         東京都北区エコー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> |                  |                     |
| <p><b>②従事者</b></p>  | <p><b>評価</b></p> | <p><b>B 適 正</b></p> |
| <p>【従事者配置】<br/>         エコー広場館は、リサイクル・環境問題に意識の高いスタッフ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。また、人事労務管理にあたっては社会保険労務士によるチェックを適切に受けている。</p> <p>【健康管理】<br/>         年1回以上の定期健康診断を実施予定である。</p> <p>【従事者研修】<br/>         施設長の指導のもと、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。リサイクルや環境問題に対しより一層理解を深めるための研修の実施について、注力して行っていくよう指導を行った。</p>   |                  |                     |
| <p><b>③施設管理</b></p>   | <p><b>評価</b></p> | <p><b>B 適 正</b></p> |
| <p>【建物設備】<br/>         12条点検、自動ドア・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。</p> <p>【物品管理】<br/>         区からの貸与備品については、適切に管理されている。</p> <p>【業務委託】<br/>         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っている。<br/>         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】<br/>         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、区の環境経営方針を遵守し、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>情報資産については鍵のかかるキャビネットで保管されている等、概ね適切に管理がなされている。滝野川西エコー広場館のパソコンについては、セキュリティワイヤーに繋がれていたものの、閉館時も外からパソコンが視認できる状況であったため、外から見えないよう目隠し等の策を講じるよう改善を指示した。また、講座参加者の氏名等個人情報を、直接本人に名簿ノートへ記入させる方式を取っており、記入時に参加者同士で個人情報が見えてしまう状況であったため、個票による管理に変更をするよう指示した。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>防災・危機管理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。また、台風等の災害時も区と円滑な連絡が取れるよう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>高齢者施設への出前講座を新規に実施している。また、夏休みのキッズフェスには北区ゆかりのアーティストを招聘してコラボ企画を行い、リサイクル・環境啓発活動を行っている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>施設利用者らの苦情は、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。</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（講座受講者、見学者）に対して公平、親切な対応をしている。既存利用者にとらわれず幅広い層を取り込み、中でも若年層への3Rを呼び掛けるため、取組みを推進している。</p>  |    |      |
| ⑦事業実施   | 評価 | B 適正 |
| <p>【委託事業】</p> <p>各施設ではリサイクルに関連する様々な講座を計画的に開催している。令和5年4月～6月に233回の講座を開催し、延べ1,000人以上が参加した。時季に合わせてイベントも開催しており、5月には指定管理者が替わったことによるリニューアルイベント、8月には夏休みの子どもをメインの対象に富士見橋エコー広場館でキッズフェスを行った。各施設では資源活用市も実施し、区内の資源循環を図っている。</p> <p>区内9カ所で古布の拠点回収を行っているが、各施設からの回収を円滑に実施しており、持ち込みが多量になった場合は区の求めに応じて臨時回収も迅速に行っている。</p> <p>令和5年3月まで赤羽区民事務所の一角に設置されていたリサイクル清掃課資料室「エコデン」の機能を富士見橋エコー広場館に移設し、3Rに関する2,000冊以上の蔵書を取り扱っている。本の閲覧・貸出・紹介だけでなく、未就学児には環境関連絵本の読み聞かせなどを行い、早い段階から3Rに接してもらう機会を創出している。</p> <p>また、環境に配慮した素材から作られた製品の展示・販売を新たに開始した。製品に気軽に触れてもらうことで、商品選択の際に環境負荷についても考えてもらう契機としている。</p> <p>食品ロス削減のため、フードドライブ事業を実施している。区内8カ所の受付窓口を定期巡回し、区内子ども食堂への情報提供、食品受け渡しを円滑に行っている。令和5年度第1四半期実績として、約700点、400kg以上の食品が寄せられ、延べ14団体に受渡しを行った。</p> |    |      |



|   |    |       |
|---|----|-------|
| 【自主事業】<br>前指定管理者が製造していたトイレトーパー「北くるり」を製造工程から見直し、より北<br>区の環境に配慮した商品として販売に向けた調整を行っている。   |    |       |
| ⑧環境整備   | 評価 | B 適 正 |
| 【利用者環境の整備】<br>日常清掃を実施し館内が整理整頓されており清潔であり、利用者が安全・快適に施設を利用<br>できるよう整備されている。  |    |       |
| 【事故対応】<br>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<br>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】<br>経理規程の定めが無かったため、税理士と協議を行い早急に策定するよう指導を行った。  |    |       |
| 【会計処理】<br>契約は組合理事長が行い、契約書や領収書などの帳票類をきちんと整理している。ただし、「東<br>京都北区富士見橋エコー広場館等の管理に関する協定書」により税込 5 万円以上の備品を購<br>入する際は区の承認を得て購入するものとしているところ、税抜き 5 万円以上と誤認しているケ<br>ースがあったため、改めて指導を行った。  |    |       |
| 【現金等の管理】<br>富士見橋・滝野川西エコー広場館では必要最低限度の現金を保有することとし、利用者の手の<br>届かず、確実に鍵のかかるところに保管され、適正な現金管理が行われている。エコー広場赤羽<br>活動コーナーでは現金を取り扱っていない。<br>また、スタッフへの賃金支払いについてはリスク低減を図るため、可能な限り口座振替払いに<br>誘導するよう指導を行った。  |    |       |
| 5. 総合評価   | 評価 | B 適 正 |
| 【総合評価】<br>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、一貫して前指定管理者が<br>管理運営を行っていたが、食品ロス削減やプラスチックの資源化等の新たな課題に対応するた<br>め、令和2～4年度にかけてあり方の見直しを行い、指定管理者を公募することとなった。<br>今年度は指定管理期間の1年目であるが、施設長を始めとした各スタッフはリサイクル・資<br>源循環推進に対する熱意を持ち、合わせて長年の経験による効果的な啓発活動を行っている。<br>これまで前指定管理者が築いてきたエコー広場館の理念を継承しつつ、講座の集約による効率<br>的運営や、YouTube、InstagramといったSNS等を活用した広報活動への注力、環境配慮型<br>商品の販売といった新事業を開始している。また、館内のほか、他施設へ出張する出前講座も積<br>極的に行っており、既存利用者だけでなく新たな層への環境普及啓発活動にも取り組んでいる。<br>【今後の方針、改善方策】<br>エコー広場館が初めて開設された平成初期以降、環境・リサイクルを取り巻く社会情勢は大き<br>く変化している。区は令和3年度に表明した「北区ゼロカーボンシティ宣言」に基づき、2050<br>年までの二酸化炭素排出量実質ゼロを目指し、区民・事業者・行政等が一体となって、脱炭素社<br>会への移行に向けて取り組んでいる。<br>そのような状況下で、時代が求める新たなニーズに対応できるよう区と密に連携を取っていく<br>ことが重要である。今回のエコー広場館の見直しを受けて、指定管理者には社会の変化に合わせ<br>た3Rの発信の場としての取組みを、より一層推進してもらいたい。 |    |       |

# 富士見橋エコー広場館 利用者満足度調査報告書

北区リサイクラー事業協同組合

## 1 調査の概要

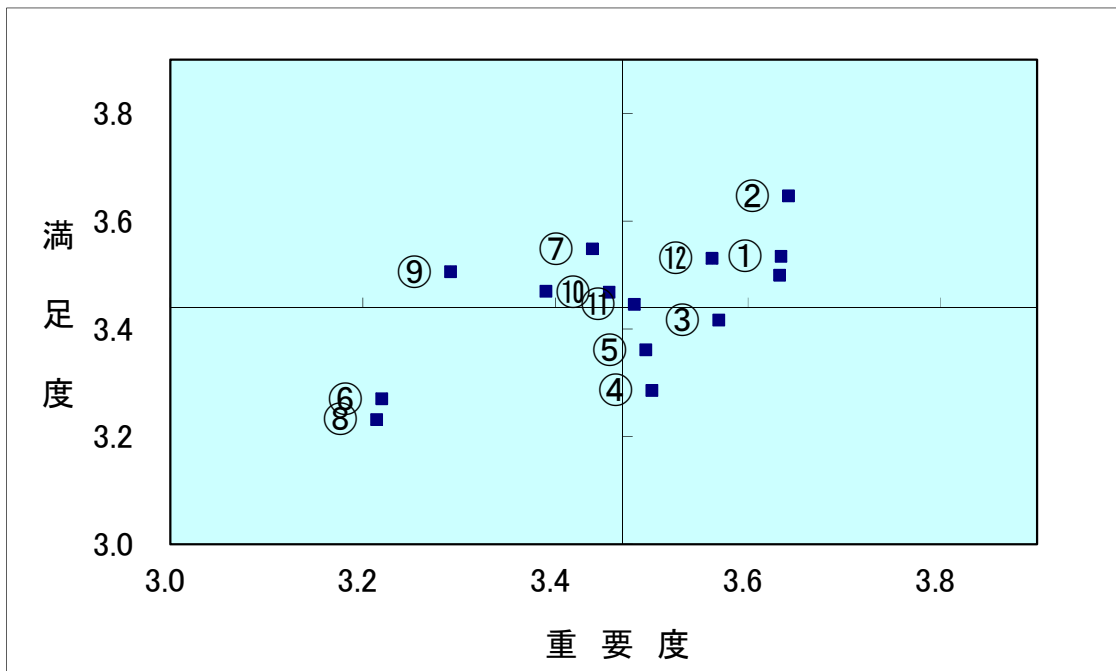
- (1) 調査施設  
富士見橋エコー広場館
- (2) 調査期間  
令和5年 7月1日～同年7月31日
- (3) 調査対象  
富士見橋エコー広場館の利用者
- (4) 調査方法  
富士見橋エコー広場館についてのアンケートによる
- (5) 回収状況  
全87名から回答
- (6) その他  
アンケート設問に対し2つ〇印のものは両方でカウント。

## 2 調査結果

| 選 択 肢                                     | 重要度               |                |                |                      |      | 満足度                |         |         |                    |      |
|---|-------------------|----------------|----------------|----------------------|------|--------------------|---------|---------|--------------------|------|
|   | 4<br>極めて重<br>要である | 3<br>重要<br>である | 2<br>重要<br>でない | 1<br>全く<br>重要<br>でない | 平均   | 4<br>大い<br>に満<br>足 | 3<br>満足 | 2<br>不満 | 1<br>極め<br>て不<br>満 | 平均   |
| ① スタッフの対応が親切丁寧である                         | 52                | 30             |                |                      | 3.63 | 50                 | 33      | 2       | 1                  | 3.53 |
| ② 館内が整理され清潔である                            | 53                | 27             | 1              |                      | 3.64 | 56                 | 28      | 1       |                    | 3.65 |
| ③ 情報PRについて かわら版やSNSが充実している                | 47                | 30             | 2              |                      | 3.57 | 41                 | 38      | 4       | 1                  | 3.42 |
| ④ 館内のリサイクル展示物について充実している                   | 46                | 31             | 5              |                      | 3.50 | 34                 | 41      | 8       | 1                  | 3.29 |
| ⑤ 環境配慮型商品の展示・販売について充実している                 | 44                | 30             | 5              |                      | 3.49 | 40                 | 33      | 10      |                    | 3.36 |
| ⑥ 講座について 内容が充実している                        | 30                | 40             | 12             |                      | 3.22 | 31                 | 46      | 8       |                    | 3.27 |
| ⑦ 古布古着の持ち込みについて                           | 37                | 31             | 5              |                      | 3.44 | 49                 | 30      | 2       | 1                  | 3.55 |
| ⑧ 日用雑貨の持ち込みについて                           | 30                | 28             | 9              | 3                    | 3.21 | 32                 | 40      | 7       | 3                  | 3.23 |
| ⑨ ビン、缶、ペットボトル、プラスチックキャップの持ち込みについて         | 38                | 27             | 13             | 1                    | 3.29 | 46                 | 30      | 5       |                    | 3.51 |
| ⑩ フードドライブ事業について                           | 42                | 32             | 4              | 1                    | 3.46 | 43                 | 30      | 6       |                    | 3.47 |
| ⑪ 資源活用市について                               | 45                | 33             | 5              |                      | 3.48 | 45                 | 33      | 2       | 3                  | 3.45 |
| ⑫ エコー広場で得た知識が、自分や家庭などでリサイクルを進めるきっかけになっている | 49                | 27             | 4              |                      | 3.56 | 44                 | 36      | 1       |                    | 3.53 |
| ⑬ エコー広場館を利用することによって友人・知人が増え交流ができる         | 43                | 30             | 7              | 2                    | 3.39 | 46                 | 31      | 5       | 1                  | 3.47 |
| ⑬ 全体的に当館の活動について                           | 50                | 29             |                |                      | 3.63 | 45                 | 33      | 4       |                    | 3.50 |

※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  
重要度平均 3.47      満足度平均 3.44

### 3 結果分析



### 4 課題発見

アンケート満足度より1、極めて不満にチェックがあったものより抜粋

- ①について スタッフにより差がある
- ③について 良質の紙すぎるリサイクルの施設なのだから ※再生紙を使用
- ④について 前指定管理者のように館内で常に日用雑貨の販売をしてほしい
- ⑦について 古布を捨てているという意見がありました ※資源化可能なものは全て資源化
- ⑧について 日用雑貨を捨てているという意見がありました。 ※活用市で販売
- ⑩について 以前のように常に館内で販売してほしいという意見が6名
- ⑬について 交流の場を増やしてほしい

### 5 改善方策

①については重く受け止め結果を全館スタッフで共有し改善に努める

その他については多くが指定管理業者が替わった事による変化への疑問が多くその代表例が館内での販売（日用雑貨・古布・古本など）を中止したことについて復活を望む声もある。しかし、その事によって少し汚く、入りにくい感じがしたのが改善され清潔感ができ入館しやすくなったという声もある。

来館者様の声を聞くための意見箱を設置し改善すべきかを検討する会議体を発足する。反対にこちらの方針を明確にする必要があるとアンケートから判断、書面での説明を行い理解を求める。

かわら版について 講座の説明が不十分とあるがHPで詳細を掲載しているため、あくまで紙面は簡略化と全館での周知を前提として考えていく。リサイクルと関連は薄いですがSNSへの誘導、使用方法の啓発活動も必要と考え希望者があれば手助けをしていく。資源の持ち込みについて概ね賛成も清潔感や不法投棄対策など意見があり対策を行う。

日用雑貨の持ち込みについて 今までは何でも良かったのに…という声もあったがごみ処理費用が少しでも減るように「ごみはごみ」という周知を行う。

交流の場について その機会を増やすために定期講座だけでなく特別講座や各館移動講座、出前出張講座を行い参加を呼びかける。

令和5年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

|           |           |
|-----------|-----------|
| 福祉部 地域福祉課 |           |
| 調査実施日     | 令和5年7月26日 |

|     |                      |       |                  |
|-----|----------------------|-------|------------------|
| 施設名 | 特別養護老人ホーム<br>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 | 21,852,500 | 21,253,000 | 21,853,000 | 510,017,500 |

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

[所在地] 東京都北区上中里二丁目45番2号 [敷地面積] 4,040.65㎡  
 [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] 8,063.83㎡  
 [開設年月日] 平成5年7月1日  
 [定員] 特養 120床 ショートステイ 10床  
 [従業員数] 施設長(常勤)1名、事務(常勤)3名、医師(非常勤)3名、生活相談員(常勤)3名(兼務)、介護職員(常勤・非常勤)68名(兼務)、看護職員(常勤・非常勤)8名、管理栄養士(常勤)1名、機能訓練指導員(常勤)2名、介護支援専門員(常勤)3名(兼務)、用務等(常勤・非常勤)7名 計99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 今年度は一部縮小して実施予定）や法人広報紙「事業団だより」や施設広報紙「ひだまり」等を通じて情報提供を行いながら、信頼関係の維持構築に努めている。</p> <p>また、職員に対しては、運営会議やフロアミーティング等を通じて、施設の基本理念や経営方針を周知している。</p> <p>【開所】</p> <p>施設の開所時間及び開所期間は、条例の規定を遵守している。</p> |    |      |
| ②従事者  | 評価 | B 適正 |
| <p>【従事者配置】</p> <p>介護保険法、省令等の法令に基づき、必要な人員を配置している。</p> <p>【労働環境】</p> <p>労働基準法を遵守して各種届出等がされており、適切な労働環境を確保している。</p> <p>【健康管理】</p> <p>労働安全衛生法に基づき衛生委員会を開催するなど、職場環境に配慮している。また、産業医や衛生管理者を選任し、定期的に健康診断や腰痛検査を行うなど、職員の安全と健康の確保を図っている。義務化されたストレスチェックも今夏に実施済みである。</p> <p>【研修】</p> <p>施設内では各専門委員会が研修実施計画に基づき、定期的に研修会を開催している。</p> <p>【育児休暇】</p> <p>女性職員が育児休暇からスムーズに復帰するため夜間勤務を行わないよう配慮をしている。また、男性職員の育児休暇取得についても推進している。</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、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】<br/> 情報セキュリティに係る研修も実施されており、区の個人情報の保護に関する法律施行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】<br/> 防災計画など災害時に必要な計画類が整備されている。消防法に基づく消防計画によって、定期的に避難誘導、消火、通報といった訓練を実施している。上中里貝塚町会、JR、近隣企業の四者で、人的資源と物的資源の共有を柱とした協定を締結して定期訓練を実施し、非常時の救援体制を確保している。また、今年度は福祉避難所の開設訓練を予定している。</p>   |    |      |
| ⑤交流・改善   | 評価 | B 適正 |
| <p>【地域等との関わり】<br/> 新型コロナウイルス感染症対策のため、地域等との積極的な交流については未だ検討中であるが、実習生の受け入れについては徐々に再開している。面会については、予約制をとりながらもその枠を増やし、積極的に実施している。</p> <p>【苦情処理】<br/> 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】<br/> 入所前のアセスメントに基づき施設サービス計画書を適正に作成し、サービスを提供している。毎月モニタリングを行い、原則として6ヶ月ごとに計画の見直し、更新を行っている。看護職員の完全夜勤と1フロアにつき介護士2名での夜勤体制を継続しており、医療依存度の高い利用者の受け入れを行っている。スーパーの訪問販売も引き続き月1回のペースで実施し、入居者からも好評をいただいている。</p> <p>【健康管理】<br/> 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。<br/> 感染症対策については、感染症対策委員会を中心にマニュアルを策定している。日々の対策はマニュアルに基づき、対策を徹底している。投薬が必要な入所者に対しては、薬を医務室で一括管理し、誤配を防ぐために看護職員と介護職員がチェックして飲み終わりまで確認している。</p> |    |      |
| ⑦給食  | 評価 | B 適正 |
| <p>【衛生】<br/> 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】<br/> 個々の栄養ケア計画を基にカロリーコントロールやアレルギーに配慮した献立を作成している。残菜調査や毎年のアンケートの実施、入所者から直接聴き取りを行うなどして、食事に関する意見や要望を把握している。給食委員会やケアプラン会議でも、個人の状態に合わせた食事内容の検討を行い、献立に反映するなど柔軟に対応している。また、月1回の行事食を通して、入居者が季節を楽しめるよう工夫されている。</p>  |    |      |

|  |    |      |
|--|----|------|
| ⑧環境整備  | 評価 | B 適正 |
| <p>【利用者環境の整備】<br/> 清掃は毎日実施し、施設は清潔に保たれている。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。新型コロナウイルス感染症の5類移行後も基本的な対応に変更はなく、高い緊張感を持って対策を継続している。</p> <p>【事故対応】<br/> 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つなげている。併せて、事故対応マニュアルの内容の見直しや更新などを適宜行っている。事故発生時には「発見記録」を作成し施設長まで報告するとともに、職員間の申し送りの際に情報共有を図ることにより、再発防止対策の周知徹底に努めている。</p>   |    |      |
| ⑨会計  | 評価 | B 適正 |
| <p>【規程】<br/> 法令、定款及び社会福祉法人会計基準に基づき、適正に会計処理を行っている。事案決裁規程において理事長の権限及び委任内容を定めており、経理規定に基づき理事長が会計責任者及び出納職員を任命して、円滑に日常業務を行っている。</p> <p>【会計処理】<br/> 会計年度終了後、5月に決算報告書等を作成し、監事2名（公認会計士、弁護士）の監査を経て理事会及び評議員会に提出する。決算報告書と事業計画書は、財務諸表等電子開示システムと施設窓口で閲覧可能である。月次報告書は毎月作成し、翌月末までに理事長に提出している。また、寄付金の受領についても規程等に則り適正に処理されている。</p> <p>【現金等の管理】<br/> 通帳及び印鑑は異なる金庫に保管され、保管場所別で責任者が施錠管理しており、一人で入出金を行えないよう安全性が確保されている。利用料金は、すべて法人本部で口座か納付書で取り扱っており、適切に管理されている。また、小口現金は「小口現金出納帳」を作成し、金庫に入れて管理している。</p> |    |      |
| 5. 総合評価  | 評価 | B 適正 |
| <p>【総合評価】<br/> 大規模改修を終え、令和4年10月に仮移転先から上中里への再移転を、入居者の移送も含め事故なく無事完了することができた。移転後の環境・設備面での変化にも柔軟に対応し、入居者の安定した生活を維持することができている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】<br/> 再移転後の入居者数の回復が遅れており、空床の解消が喫緊の課題となっている。満床までの具体的な入所計画を策定し、早期解消を図ってほしい。</p> <p>大規模改修により整備されたデジタル環境を活用し、課題となっている福祉人材の不足を補い、更なるサービス向上を進めるための工夫・取り組みを期待したい。</p>  |    |      |

令和5年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

|           |           |
|-----------|-----------|
| 福祉部 地域福祉課 |           |
| 調査実施日     | 令和5年7月25日 |

|     |                       |       |                  |
|-----|-----------------------|-------|------------------|
| 施設名 | 特別養護老人ホーム<br>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 | 94,888,500 | 247,353,500 | 255,373,000 | 269,696,000 | 898,311,600 |

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

[所在地] 東京都北区浮間三丁目11番26号（仮移転中） [敷地面積] 1,874.56㎡  
 [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] 3,568.48㎡  
 [開設年月日] 平成10年10月30日 [定員] 特養65床 ショートステイ 0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)3名(兼務)、介護職員(常勤・非常勤)49名(兼務)、看護職員(常勤・非常勤)9名、管理栄養士(常勤・非常勤)2名、機能訓練指導員(常勤)1名、介護支援専門員(常勤)3名(兼務)、用務等(非常勤)3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 今年度は一部縮小して実施予定）、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毎年実施している。</p> <p>【研修】</p> <p>通常、外部団体や法人本部が主催する施設外研修に参加している。近年、感染症対策に留意し、ZOOM等のウェブ研修やセンター内研修を多数実施し、研修機会の確保に努めている。また、法人本部が実施する研修においては介護等の専門的な研修の外接遇なども実施されており、利用者等の処遇向上に寄与している。</p> |    |      |
| ③施設管理   | 評価 | B 適正 |
| <p>【建物設備】</p> <p>建築基準法第12条に基づき、建物及び設備の点検を定期的実施している。不具合を発見した場合は、区と協力して速やかに修繕及び修理を行っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品台帳を整備し、適切に管理している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>区の事前承認を得て、機械設備、清掃業務、給食業務等を外部委託している。適宜、委託事業者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消灯など、節電及び節水の徹底を行い、光熱水費の削減に努めている。また、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】<br/>         情報セキュリティに係る研修も実施されており、区の個人情報の保護に関する法律施行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】<br/>         災害計画や消防計画など必要な計画類が策定されており、消防署の協力による施設全体の訓練のほか、フロアごとの避難訓練も実施している。</p> <p>昨年度は感染症対策のBCPに基づき、新型コロナウイルス感染予防対策マニュアルをより実効性の高いものに見直しを図ったが、5類への移行及び旧浮間さくら荘への仮移転に伴い、新たなマニュアルを現在作成中である。</p>  |    |      |
| ⑤交流・改善  | 評価 | B 適正 |
| <p>【地域等との関わり】<br/>         大規模改修に伴い、旧浮間さくら荘への仮移転を行ったため、移転先の地域交流はこれからの課題になるが、中十条で活動していたボランティアグループを引き続き受け入れ、施設運営に協力して取り組んでいる。「アフターコロナ」を見据えて、様々な制限の緩和に取り組んでおり、家族の対面での面会についても、予約制を取り再開している。また、学校への窓口を広げることで、実習生をより多く受け入れ、介護職員の新規採用に繋げている。</p> <p>【苦情処理】<br/>         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】<br/>         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り組みにつながっている。レクリエーションについてはボランティアの受け入れを中止しているため、職員が中心となり感染症対策に留意した上でフロア毎に実施している。また、各フロアで月1回行事の開催及び行事食の提供を行い、入所者が四季を感じながら楽しめるように工夫されている。</p> <p>【健康管理】<br/>         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。</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】</p> <p>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、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。新型コロナウイルス感染症の 5 類移行後も基本的な対応に変更はなく、高い緊張感を持って対策を継続している。</p> <p>【事故対応】</p> <p>事故・緊急時対応マニュアル、感染症対策マニュアルにより、事故防止に努めている。事故発生時は「発見記録」を作成し、施設長まで報告。事故を統計として整理し、フロアごとの発見記録検討会や月 1 回の事故防止委員会において、事故内容の検証、事故防止対策などを話し合い、職員に周知し、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】</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】</p> <p>会計年度終了後、5 月に決算報告書等を作成し、監事 2 名（公認会計士、弁護士）の内部監査を経て理事会及び評議員会に提出している。月次報告書は毎月作成し、翌月末までに理事長に提出している。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>入所者からの預かり金は、「預かり金管理規程」に基づき、「預かり金台帳」を作成し適切に管理しており、残高状況については家族へ 3 ヶ月ごとに報告している。また、利用料金については口座振替で取り扱っており、現金納付は取り扱っていない。</p> <p>入所者の通帳及び印鑑は異なる金庫で保管され、鍵もそれぞれ別の責任者が管理することで、入出金を一人で行えないようにして安全性が確保されている。</p> |    |      |
| 5. 総合評価   | 評価 | B 適正 |
| <p>【総合評価】</p> <p>旧浮間さくら荘への仮移転により、慣れない施設での運営を強られる中で、入居者の生活に影響が出ないよう、職員間で連携をし、ケアの質を落とさないサービス提供を実施している。</p> <p>「アフターコロナ」に向けて、積極的な実習生の受け入れや入居者の家族との対面面会を再開するなど、外部との交流をコロナ禍以前に戻す努力を行っている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>以前より課題となっている空床期間（退所から新規入所までの期間）の短縮については、大規模改修に伴う入所調整や仮移転があったため、具体的な対策がとれていないが、仮移転先での運営が落ち着き次第、対策の実施に期待したい。また、大規模改修を機に施設の ICT 化を図るための具体的な検討を行い、サービスの質の向上につなげてもらいたい。</p>  |    |      |

令和5年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

|           |           |
|-----------|-----------|
| 福祉部 地域福祉課 |           |
| 調査実施日     | 令和5年7月12日 |

|     |                       |       |              |
|-----|-----------------------|-------|--------------|
| 施設名 | 特別養護老人ホーム<br>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(兼務)、医師(非常勤)2名、生活相談員(常勤)4名(兼務)、介護職員(常勤・非常勤)53名(派遣)、看護職員(常勤・非常勤)8名(派遣)、管理栄養士(常勤)1名、機能訓練指導員(常勤・非常勤)5名、介護支援専門員(常勤・非常勤)5名(兼務)、その他(常勤・非常勤)3名  
計80名

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

1. 指定管理事業

- ①介護老人福祉施設事業要介護3～5に認定された方、または要介護1～2で特別な事情のある方を対象として、入所者の個別性を重視し、生活を支えることができるよう入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練、健康管理等のサービスを提供している。  
②短期入所生活介護事業介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)に短期間(最長30日間)入所し入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練、健康管理等のサービスを提供している。

2. 委託事業

- ①地域包括支援センター事業在宅で支援を必要とする高齢者及びその家族に対し、在宅介護に関する総合的な相談に応じるとともに、必要とする保健、医療、福祉サービスを受けられるよう、関係機関と連携・調整し、円滑な在宅介護のための援助を行う。  
②認知症高齢者一時保護事業緊急時対応として、迷子になった高齢者を施設で一時保護する。  
③生活援助員配置事業高齢者向けの集合住宅(都営シルバーピア桐ヶ丘第一・第二)に居住する高齢者が、安全かつ快適な日常生活を営むことができるよう、生活援助員を配置して生活指導・相談、安否の確認、緊急時の対応等のサービスを提供している。

3. 自主事業

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

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

|   |    |      |
|---|----|------|
| ④情報管理・危機管理  | 評価 | B 適正 |
| <p>【情報資産保護】<br/>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、区の個人情報の保護に関する法律施行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】<br/>消防法に基づく消防計画はもとより、業務継続計画（BCP）も策定している。帰宅困難者対応を盛り込んだ事業所防災計画も策定し、定期的に各種訓練などを実施している。特に、昨年度は福祉避難所の開設訓練も実施し、震災時における施設の動きを再確認する機会を設けた。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】<br/>新型コロナウイルス感染症対策で制限していた交流・ボランティアの受け入れを徐々に緩和し、現在は近隣の方々とともに、敷地内に畑や花壇を作り、野菜や花を栽培し、好評を得ている。</p> <p>【苦情処理】<br/>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】<br/>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。介護職員が喀痰吸引研修を積極的に受講し、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感染症の流行により、外出等の行事が中止になる中、月1回開催のイベント及び行事食等を通して四季を感じてもらう工夫を行っている。</p> <p>【健康管理】<br/>入所者の健康状態は、看護職員と介護職員が日々確認し、バイタルチェックを月1回、健診を年1回行っている。また、定期的に配置医の診察を行うほか、明理会中央総合病院や東京訪問歯科センターと協定を結び、入所者の受診先や入院先の確保に努めている。投薬が必要な入所者に対しては、薬の誤配を防ぐために看護職員と介護職員が念入りに確認して、飲み終わりまで確認している。</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策については、職員を対象としたPCR検査等の定期的実施、出勤前の検温を徹底するなど、感染拡大防止に努めている。また、特養、短期入所の新規利用者には、入所前にPCR検査を受けてもらうなど保健所と連携の上、日々の感染症対策を徹底している。</p> |    |      |

|   |    |      |
|---|----|------|
| ⑦給食   | 評価 | B 適正 |
| <p>【衛生】調理従事者は、爪や体調などを毎日健康チェック表へ記入し、検便を月1回以上実施して体調管理を行っている。厨房内は整理整頓されており、入室時の消毒、着帽、専用サンダルへの履き換えを徹底している。</p> <p>【献立】管理栄養士が献立を作成している。入所時にアセスメントを行い、個別の栄養ケア計画を作成し、計画に基づき栄養管理を行っている。個人の嚥下状態や禁食を食札によって把握し、その日の体調に合わせた食事を提供している。給食委員会を月1回開催して行事食や週1回のセレクト食の内容の検討を行い、入所者が食事を楽しめるような工夫をしている。</p>   |    |      |
| ⑧環境整備   | 評価 | B 適正 |
| <p>【利用者環境の整備】</p> <p>清掃は毎日実施し、施設は清潔に保たれている。施設内の消毒・換気を徹底した上、感染症対策を日々導入し、利用環境の整備に努めている。3種類の面会方式から選択制にするなど利用者の家族に配慮した環境整備についても積極的に行われている。新型コロナウイルス感染症の5類移行後も基本的な対応に変更はなく、高い緊張感を持って対策を継続している。</p> <p>【事故対応】</p> <p>事故発生時は事故報告書を作成し、施設内で施設長まで回覧、職員にも周知しており、事故防止委員会の中で事故原因を究明・分析して再発防止に努めている。軽微な事故を含めた事故件数は減少傾向にある。また、事故時の対応手順なども、事務室内に掲示を行っており、緊急時の対応手順の職員への周知が図られている。</p>   |    |      |
| ⑨会計   | 評価 | B 適正 |
| <p>【規程】</p> <p>法令、定款及び社会福祉法人会計基準に基づき、適正に会計処理を行っている。</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提出して、監事2名（1名は公認会計士）の監査を受けている。月次報告書は、毎月20日までに作成し法人本部に提出、理事長の承認を受けている。また、すべての契約案件に対し複数見積を取り、継続案件であっても精査した上で契約している。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>通帳及び印鑑は異なる金庫に保管し、鍵もそれぞれ別の責任者が管理することで、入出金を一人で行えないようにして安全性が確保されている。また、小口現金については、経理規程に基づき、保管限度額を20万円以内とし、1回の使用限度額は2万円以内で適切に運用している。</p> |    |      |
| 5. 総合評価   | 評価 | B 適正 |
| <p>【総合評価】</p> <p>医療的ケアの必要な利用者が増えているという課題を認識し、「認定特定行為業務従事者」の増員を図るなど、ニーズを把握し、柔軟に対応している施設として高く評価できる。</p> <p>また、老朽化した施設の不具合への対応も迅速であり、様々な工夫を凝らしながら、安定的な運営を継続している。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>「アフターコロナ」に向け、ボランティアの受け入れ方法や、家族の面会方法、そのほか行事や会議の開催方法等の検討を進め、地域に開かれた施設としての積極的な取り組みを継続してほしい。また、既に行っているICT化の取り組みを前進させ、更なるサービスの向上を図り、他施設の見本となることを期待したい。</p>  |    |      |

令和5年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

|           |           |
|-----------|-----------|
| 福祉部 地域福祉課 |           |
| 調査実施日     | 令和5年7月26日 |

|     |                          |       |                  |
|-----|--------------------------|-------|------------------|
| 施設名 | 高齢者在宅サービスセンター<br>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        |
|-------|-----------|-----------|---------|-----------|-----------|
| 0     | 1,050,000 | 1,050,000 | 750,000 | 1,050,000 | 3,900,000 |

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

[所在地] 東京都北区上中里二丁目45番2号  
 [敷地面積] 4,040.65㎡（特養部分含む）  
 [建物規模] 鉄筋コンクリート造 地下1階地上4階建 1階部分  
 [延床面積] 1,111.57㎡  
 [開設年月日] 平成5年7月1日  
 [定員] 一般型 1日 30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)4名(兼務)、介護職員(常勤・非常勤)15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)、用務等(非常勤)1名 計26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、自立生活の支援や社会的孤独感の解消、心身機能の維持向上を図る。 ②家族介護者には介護技術等について助言や指導を行い、家庭での介護の充実及び家族介護者の身体的精神的負担の軽減を図る。 ③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、利用者や家族に対し、家族懇談会や法人広報紙「事業団だより」、施設広報紙「つつじデイだより」等を通じて積極的に情報を提供し、利用者や家族と良好な信頼関係を築いている。</p> <p>また、職員に対しては、運営会議や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。利用者満足度の向上を念頭に、利用者の増加につなげている。</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く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昨秋に実施済みである。</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、感染症予防や介護ケアの技術向上に資する研修会を定期的開催している。介護等に必要となる専門的な研修の外、接遇研修なども実施されており、限られた人員配置の中、必要な研修の機会の確保に努めている。</p>   |    |      |
| ③施設管理   | 評価 | B 適正 |
| <p>【建物設備】</p> <p>建築基準法第12条に基づき、建物及び設備の点検を定期的実施している。不具合を発見した場合は、区と協力して速やかに修繕及び修理を行っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品台帳を整備し、適切に管理している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>区の事前承認を得て、機械設備、清掃業務、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】<br/> 情報セキュリティに係る研修を実施しており、区の個人情報の保護に関する法律施行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】<br/> 防災計画など災害時に必要な計画類が整備されている。消防法に基づく消防計画によって、定期的に避難誘導、消火、通報といった訓練を実施している。上中里貝塚町会、JR、近隣企業の四者で、人的資源と物的資源の共有を柱とした協定を締結して定期訓練を実施し、非常時の救援体制を確保している。</p>  |    |      |
| ⑤交流・改善  | 評価 | B 適正 |
| <p>【地域等との関わり】<br/> 新型コロナウイルス感染症対策のため、地域等との積極的な交流については未だ検討中であるが、実習生の受け入れについては徐々に再開している。また、民間デイサービスとの交流も検討中であり、利用者・職員の交流に意欲的である。</p> <p>【苦情処理】<br/> 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】<br/> 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。申し送りノートや活動記録に処遇の内容を記載し、ミーティングで情報の共有を行っている。連絡帳には、その日のバイタルや食事量、入浴、排泄についてだけでなく、施設での利用者の様子も具体的に記載し、家族へ詳細に報告している。利用者が行き先を決める遠足を実施するなど、常に利用者一人ひとりに寄り添ったサービスを提供している。</p> <p>【健康管理】<br/> 送迎時には家族に健康状態を確認し、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。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活動記録に記入している。</p> |    |      |
| ⑦給食   | 評価 | B 適正 |
| <p>【衛生】<br/> 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】<br/> 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、その日の体調に合わせた食事を提供している。毎月開催している給食会議で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やおやつなど、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】<br/> 清掃は毎日実施し、随時消毒を行うなど、施設は清潔に保たれている。また、必要に応じて換気を行い、利用者への影響を考慮した温度、湿度の調整が行われている。新型コロナウイルス感染症の5類移行後も基本的な対応に変更はなく、高い緊張感を持って対策を継続している。</p> <p>【事故対応】<br/> 事故対応マニュアルに基づき、事故発生時には「発見記録」を作成し施設長まで報告している。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、再発防止につなげている。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。職員へは申し送りの中で情報共有を図ることにより、再発防止対策の周知徹底に努めている。</p>                                  |    |      |
| ⑨会計  | 評価 | B 適正 |
| <p>【規程】<br/> 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】<br/> 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、毎月法人本部に提出し、翌月末までに理事長の承認を受けている。</p> <p>【現金等の管理】<br/> 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、通帳及び印鑑は異なる金庫で保管し、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。</p> |    |      |
| 5. 総合評価  | 評価 | B 適正 |
| <p>【総合評価】<br/> 活動プログラムや入浴への対応など、利用者一人ひとりに寄り添ったきめ細かいサービスを提供している。医療的ケアの必要な利用者の受け入れも積極的に行っており、ニーズに応じて柔軟な対応をしている。また、他のデイサービスに断られた利用者の受け入れも精力的に行い、利用率の向上につなげている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】<br/> 新規の介護士の採用活動など人材の確保に努めるとともに、認知症の利用者や医療的ケアの必要な利用者に対してより手厚いサービスを提供できるような教育体制を整え、職員のさらなるスキルアップと高い利用率の維持に努めてほしい。<br/> 若手職員が活躍できる環境を作り、記録システムの導入等のICT化の促進を図ってほしい。</p>                         |    |      |



| 4. 項目別評価   |    |      |
|--|----|------|
| ①基本方針・施設長（管理者）   | 評価 | B 適正 |
| <p>【基本方針・組織】</p> <p>利用者の必要に応じて各種の援助を総合的に提供することにより、自立生活の助長、社会的孤独感の解消、心身機能の維持向上等を図る。また、家族に対して日頃の身体的・精神的負担の軽減を図り、施設と家庭において適切な看護環境を確保できるように支援する。</p> <p>【管理者】</p> <p>管理者は、利用者・家族に対し、家族会（今年度は運営推進会議とあわせて開催）を開催、施設広報紙「紫陽花」や法人広報紙「事業団だより」、行事等を通じて情報を提供し、意見収集にも積極的に取り組んでいる。また、職員に対しては、連絡調整会議やミーティングなどを通じて、施設の基本理念や経営方針を周知している。</p> <p>【開所】</p> <p>施設の開所時間及び開所期間は、条例の規定を遵守している。</p>   |    |      |
| ②従事者   | 評価 | B 適正 |
| <p>【従事者配置】</p> <p>介護保険法、省令等の法令に基づき、必要な人員を配置している。</p> <p>【労働環境】</p> <p>労働基準法を遵守して各種届出等がされており、適切な労働環境を確保している。</p> <p>【健康管理】</p> <p>労働安全衛生法に基づき衛生委員会を開催するなど、職場環境に配慮している。また、産業医や衛生管理者を選任し、定期的に健康診断や腰痛検査を行うなど、職員の安全と健康の確保を図っている。義務化されているストレスチェックは毎年実施している。</p> <p>【研修】</p> <p>通常、外部団体や法人本部が主催する施設外研修に参加している。近年、感染症対策に留意し、ZOOM等のウェブ研修やセンター内研修を多数実施し、研修機会の確保に努めている。さらに、外部団体が主催する研修や法人本部が実施する研修も開催されており、介護等に必要な専門的な研修の外、接遇などに係る研修も実施されている。</p> |    |      |
| ③施設管理  | 評価 | B 適正 |
| <p>【建物設備】</p> <p>建築基準法第12条に基づき、建物及び設備の点検を定期的実施している。不具合を発見した場合は、区と協力して速やかに修繕及び修理を行っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品台帳を整備し、適切に管理している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>区の事前承認を得て、機械設備、清掃業務、車両運行管理、給食業務等を外部委託している。適宜、委託事業者適切な指導と打ち合わせを行っている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>処遇上支障がない範囲での消灯など、節電及び節水の徹底を行い、光熱水費の削減に努めている。また、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】<br/>         情報セキュリティに係る研修を実施しており、区の個人情報の保護に関する法律施行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】<br/>         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。昨年度は感染症対策のBCPに基づき、新型コロナウイルス感染予防対策マニュアルをより実効性の高いものに見直しを図ったが、5類への移行及び旧浮間さくら荘への仮移転に伴い、新たなマニュアルを現在作成中である。</p>   |    |      |
| ⑤交流・改善   | 評価 | B 適正 |
| <p>【地域等との関わり】<br/>         今年度は感染症対策として限定的に受け入れていたボランティアを拡大し、利用者を飽きさせない幅広い余暇活動が行われよう環境づくりに努めている。また実習生の受け入れについても積極的に行っており、次世代における介護の担い手の人材育成に貢献している。</p> <p>【苦情処理】<br/>         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】<br/>         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】<br/>         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。</p> |    |      |
| ⑦給食  | 評価 | B 適正 |
| <p>【衛生】調理従事者は、爪や体調などを毎日健康チェック表へ記入し、検便を毎月実施して体調管理を行っている。厨房内は整理整頓されており、入室時の消毒、着帽、専用サンダルへの履き換えを徹底している。</p> <p>【献立】管理栄養士が献立を作成し、個々の利用者のケアプランに基づいた栄養管理を行っている。個人の嚥下状態や禁食を把握し、フロアミーティングでも、その都度内容の検討や職員間で情報共有を図り、利用者の状態に合った形態の食事を提供している。給食会議を月1回開催して食事内容の検討を行い、献立に反映させている。また、季節に合わせた行事食など、利用者が楽しめる食事を提供している。</p>   |    |      |

|  |    |      |
|--|----|------|
| ⑧環境整備  | 評価 | B 適正 |
| <p>【利用者環境の整備】</p> <p>清掃は毎日実施し、施設は清潔に保たれている。また、テーブルや椅子、手すり、送迎車内などの随時の消毒及び換気が徹底されており、感染症対策も徹底されている。浴室や介護材料室などは施錠し、利用者が立ち入らないように管理されている。新型コロナウイルス感染症の5類移行後も基本的な対応に変更はなく、高い緊張感を持って対策を継続している。</p> <p>【事故対応】</p> <p>事故・緊急時対応マニュアル、感染症対策マニュアルにより、事故防止に努めている。事故発生時は「発見記録」を作成し、施設長まで報告。事故を統計として整理し、フロアごとの発見記録検討会や月1回の事故防止委員会において、事故内容の検証、事故防止対策などを話し合い、職員に周知している。</p>   |    |      |
| ⑨会計  | 評価 | B 適正 |
| <p>【規程】</p> <p>法令、定款及び社会福祉法人会計基準に基づき、適正に会計処理を行っている。事案決裁規程において理事長の権限及び委任内容を定めており、理事長が会計責任者及び出納職員を任命して、円滑に日常業務を行っている。令和4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て閲覧用を用意している。</p> <p>【会計処理】</p> <p>会計年度終了後、5月に決算報告書等を作成し、監事2名（公認会計士、弁護士）の内部監査を経て理事会及び評議員会に提出している。月次報告書は毎月作成し、翌月末までに理事長に提出している。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>現金は「小口現金出納帳」で管理し、入出金は複数の職員で対応している。通帳及び印鑑は異なる金庫に保管され、鍵もそれぞれ別の責任者が管理しており、入出金を一人で行えないようにして安全性が確保されている。</p>                               |    |      |
| 5. 総合評価  | 評価 | B 適正 |
| <p>【総合評価】</p> <p>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 responding している。</p> <p>また、今年度は大規模改修に伴う旧浮間さくら荘への仮移転により、慣れない施設で規模を縮小しながらの運営を強いられる中で、限られたスペースを有効活用し、サービスの質を落とさない工夫をしている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>仮移転先である浮間地区での新規利用者の獲得は、安定的な運営継続に必要な課題となるため、積極的な取り組みを期待したい。あわせて、狭い駐車スペースでの送迎等ハード面における課題があるが、工夫を凝らした運営と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引き続き積極的に行うことを期待したい。</p> |    |      |

令和5年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

|           |           |
|-----------|-----------|
| 福祉部 地域福祉課 |           |
| 調査実施日     | 令和5年7月18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] 723.96㎡

[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)10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20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を積極的に行い、地域に根ざした事業運営を行う。</p> <p>【管理者】</p> <p>管理者は、利用者・家族に対し、家族懇談会（今年度は新型コロナウイルス感染症のため中止）、アンケート、施設広報紙「多喜にし」、法人広報紙「事業団だより」等を通して情報を提供している。</p> <p>また、職員に対しては、毎朝のミーティングや毎月のフロアミーティング等を通じて、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も毎年実施している。</p> <p>【研修】</p> <p>通常、外部団体や法人本部が主催する施設外研修に参加している。近年、感染症対策に留意し、ZOOM 等のウェブ研修やセンター内研修を多数実施し、スキル（特に高齢者への虐待に対する意識）の向上に努めた。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に開催している。</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】<br/> 情報セキュリティ研修を実施しており、区の個人情報の保護に関する法律施行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】<br/> 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】<br/> 一部制限をしていた地域交流については、新型コロナウイルス感染症の5類移行を受け、徐々に制限を緩和し、近隣の小中学生の職場体験や社会科見学等を積極的に受け入れ、実習についても、感染の拡大状況に留意しながら一部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】<br/> 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】<br/> 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。感染症対策の面から動画を活用した近隣の保育園や小中学校との交流を実施している。</p> <p>【健康管理】<br/> 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、オンライン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を通して感染症対策を継続している。</p> |    |      |
| ⑦ 給食  | 評価 | B 適正 |
| <p>【衛生】<br/> 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】<br/> 栄養士が施設独自の献立を作成している。入所時のアセスメントや介護士からの申し送りによって禁食や摂取カロリー、個人の嚥下状態に合わせた形態や食事量などを把握し、個別対応を行っている。また、利用者の体調に合わせて当日の食事内容の変更にも柔軟に対応することができる。お品書を添えた行事食の提供等、利用者が楽しめる工夫をしている。</p>  |    |      |

|  |    |      |
|--|----|------|
| ⑧ 環境整備   | 評価 | B 適正 |
| <p>【利用者環境の整備】</p> <p>清掃は毎日実施し、施設は清潔に保たれている。新型コロナウイルス感染症対策として、施設内の消毒・換気を徹底している。新型コロナウイルス感染症の5類移行後も基本的な対応に変更はなく、高い緊張感を持って対策を継続している。</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>地域に開かれた施設として、近隣の小中学校等との交流を増やし、地域との関わりを重要視している。また、区民センター5階の図書館からは利用者の希望を踏まえて毎月図書を借りて随時閲覧するなど、区民センター内にある施設としてのメリットを最大限活かし、他施設との差別化を図った運営をしている点は評価できる。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>職員の研修を強化し、利用者への虐待防止に対する意識改革を図ったことで、今後はサービスの質と利用率の向上に努めてほしい。</p> <p>重度者や医療依存度の高い利用者を積極的に受け入れ、高い利用率と安定的な運営を維持することに期待したい。</p>   |    |      |

令和5年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

|           |           |
|-----------|-----------|
| 福祉部 地域福祉課 |           |
| 調査実施日     | 令和5年7月12日 |

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

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

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

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

[指定管理料：債務負担額] 単位：円

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

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

[所在地] 東京都北区桐ヶ丘一丁目16番26号  
[敷地面積] 3,458.24㎡（特養施設分含む）  
[建物規模] 鉄筋コンクリート造 地下1階地上4階 1階部分  
[延床面積] 1,303.61㎡  
[開設年月日] 平成13年6月1日  
[定員] 一般型 1日 50名 認知症対応型 1日 22名  
[従業者数] 管理者(常勤)1名、生活相談員(常勤)5名（兼務）、介護職員(常勤・非常勤)17名（派遣）、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。今年度は新型コロナウイルス感染症対策のため検討中）において課題の共有と改善に向けた意見交換を行っている。これらは、法人広報紙やホームページ等を活用して情報提供を行い、信頼関係のさらなる強化に努めている。また、職員に対しては、全体ミーティングのみならず、業務目標管理面接などの機会に、施設の基本理念や経営方針を周知している。また、朝のミーティングなどを活用し情報共有を図っている。</p> <p>【開所】</p> <p>施設の開所時間及び開所期間は、条例の規定を遵守している。</p> |    |      |
| ②従事者   | 評価 | B 適正 |
| <p>【従事者配置】</p> <p>介護保険法、省令等の法令に基づき、必要な人員を配置している。</p> <p>【労働環境】</p> <p>労働基準法を遵守して各種届出等がされており、適切な労働環境を確保している。</p> <p>【健康管理】</p> <p>労働安全衛生法に基づき衛生委員会を毎月開催するなど、職場環境に配慮している。また、産業医や衛生管理者を選任し、定期的に健康診断や腰痛検査を行うなど、職員の安全と健康の確保を図っている。義務化されたストレスチェックも実施している。</p> <p>【研修】</p> <p>介護技術の向上や接遇の向上に取り組んでいるほか、情報セキュリティに関する研修や講習を開催し、多分野での職員の能力向上に資するため、研修の機会が確保されている。近年はオンラインを活用し、感染症対策に配慮しながら研修機会の確保に努めている。</p>            |    |      |
| ③施設管理  | 評価 | B 適正 |
| <p>【建物設備】</p> <p>建築基準法第12条に基づき、建物及び設備の点検を定期的実施している。不具合を発見した場合は、区と協力して速やかに修繕及び修理を行っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品台帳を整備し、適切に管理している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>区の事前承認を得て、機械設備、清掃業務、車両運行管理、給食業務等を外部委託している。適宜、委託事業者に必要な指導と打ち合わせを行っている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>処遇上支障がない範囲での照明灯の間引き・消灯、節水コマ・シャワーヘッドの使用など、節電及び節水の徹底等に努めている。</p>   |    |      |

|  |    |      |
|--|----|------|
| ④情報管理・危機管理   | 評価 | B 適正 |
| <p>【情報資産保護】<br/>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、区の個人情報の保護に関する法律施行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】<br/>消防法に基づく消防計画はもとより、業務継続計画（BCP）も策定している。帰宅困難者対応を盛り込んだ事業所防災計画も策定し、定期的に各種訓練などを実施している。特に、昨年度は福祉避難所の開設訓練も実施し、震災時における施設の動きを再確認する機会を設けた。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】<br/>新型コロナウイルス感染症対策で制限していた交流・ボランティアの受け入れを再開すると同時に、新たなボランティアグループの獲得を進めている。実習生の受け入れについても、感染の拡大状況に留意しながら、可能な限りの受け入れを行っている。</p> <p>【苦情処理】<br/>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】<br/>ケアプランに基づいて通所介護計画を作成している。ケアプランの更新に合わせて評価、見直しを行い、変更がある場合は文書による同意を得て実施している。レクリエーションにおいては、感染症対策を継続しながら実施を再開している。また、ボランティア講師の受入れを徐々に再開し、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】<br/>送迎時には検温と家族への健康状態の確認を行っている。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。食事の際はもちろん、日常的に手指消毒を徹底して行っている。投薬が必要な場合は、預かった薬を看護職員がワーキングエリアで一括管理している。また、誤飲防止のため、服薬前には看護師・担当職員が二重確認するとともに飲み終わりまで確認している。</p> |    |      |
| ⑦給食  | 評価 | B 適正 |
| <p>【衛生】調理従事者は、爪や体調などを毎日健康チェック表へ記入し、検便を毎月実施して体調管理を行っている。厨房内は整理整頓されており、入室時の消毒、着帽、専用サンダルへの履き換えを徹底している。</p> <p>【献立】管理栄養士が栄養ケア計画に基づいて献立を作成し、栄養管理を行っている。個人の嚥下状態や禁食をリスト化し、その日の体調に合わせた食事を提供している。給食委員会を毎月開催して行事食やセレクト食の食事内容等の検討を行い、献立に反映させることで、利用者の嗜好に合ったものを提供するよう努めている。また、定期的実施している利用者アンケートにおいて、食事の項目は特に高評価をいただいているとのことであった。</p>   |    |      |

|   |    |      |
|---|----|------|
| ⑧環境整備   | 評価 | B 適正 |
| <p>【利用者環境の整備】<br/> 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、施設内及び送迎車内の消毒・換気を徹底している。新型コロナウイルス感染症の5類移行後も基本的な対応に変更はなく、高い緊張感を持って対策を継続している。</p> <p>【事故対応】<br/> 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】<br/> 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。<br/> 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】<br/> 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】<br/> 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】<br/> 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。<br/> それぞれの利用者にあわせた送迎を行っており、サービス提供方針として掲げる「丁寧で温かいサービス」をしっかりと実践し、コロナ禍で落ち込んだ利用者数の回復を図ることができた。</p> <p>【今後の方針、改善方策】<br/> 「アフターコロナ」に向け、地域に開かれた施設としての運営を意識しつつも、高齢者にとってリスクが高い感染症には十分な対策を講じ、高い利用率を維持する運営を期待したい。また、施設の老朽化に伴う設備等の不具合への対応については、区と協力・連携し、事故の無い安定した運営の継続をお願いしたい。</p>  |    |      |

令和5年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

福祉部 地域福祉課

調査実施日 令和5年8月3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)6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15名

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

指定管理事業

① 通所介護事業

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

② 介護予防通所介護事業・北区介護予防通所事業

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

③ 認知症対応型通所介護事業

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

④ 介護予防認知症対応型通所介護事業

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



| 4. 項目別評価   |    |      |
|--|----|------|
| ①基本方針・施設長（管理者）   | 評価 | B 適正 |
| <p>【基本方針・組織】</p> <p>①利用者の人権を尊重し、利用者の立場からサービスを提供する。 ②高齢者への敬愛の念を職員の基本的な心構えとして職務を遂行する。 ③地域の在宅福祉サービスの拠点として、地域に根ざした運営を目指す。 ④人材育成により、質の高い介護サービスの提供を図る。</p> <p>【管理者】</p> <p>管理者は、利用者・家族に対し、家族懇談会・利用者懇談会・食事懇談会や広報紙等を通じて積極的に情報提供及び意見交換し、信頼関係の構築を図っている。</p> <p>また、職員に対しては、ミーティングや朝礼、職員会議などを通じて、施設の基本理念や経営方針を職員に周知している。職員が参加する町内清掃活動など、近隣住民との交流を大切にして、地域と良好な関係を築いている。</p> <p>【開所】</p> <p>施設の開所時間及び開所期間は、条例の規定を遵守している。</p> |    |      |
| ②従事者   | 評価 | B 適正 |
| <p>【従事者配置】</p> <p>介護保険法、省令等の法令に基づき、必要な人員を配置している。</p> <p>【労働環境】</p> <p>労働基準法を遵守して各種届出等がされており、適切な労働環境を確保している。</p> <p>【健康管理】</p> <p>定期的に健康診断や腰痛検診、ストレスチェックを実施しており、従事者の健康の保持に努めている。また、法人本部において衛生委員会を設置し、職場環境に配慮している。</p> <p>【研修】</p> <p>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、コロナ禍に比べ、研修の回数が増えている。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】<br/> 情報セキュリティに係る研修が実施されており、区の個人情報の保護に関する法律施行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】<br/> 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】<br/> 地域に開かれた施設となるよう、広報紙「かけ橋」は、町会の協力を得て地域住民へ配布し、施設職員の地域の清掃活動への参加等、良好な関係が構築されている。毎年、開催している「堀船まつり」は、地域交流行事の柱となっている（今年度は中止）。通常は中学生の職場体験や大学の実習生やボランティアの受け入れなど外部との交流にも積極的に取り組んでいるが、コロナ禍の現在は受け入れを中止している。5 類への移行に伴い、地域からの要望も上がっているため、今後は感染状況を踏まえ、全面的な再開に向け検討を行う。</p> <p>【苦情処理】<br/> 利用者家族と、日々の連絡帳による細かな情報交換を行うとともに、帰りの会で感想を聞くなど利用者や家族の意見収集を行っている。利用者満足度アンケートを実施し意見や要望把握に努めることに加え、家族懇談会（年に2回実施）や食事懇談会、利用者懇談会を隔月で開催する等、利用者及び家族が意見や要望を出しやすい仕組みを整備し、利用者の満足度向上に努めている。</p> |    |      |
| ⑥利用者処遇   | 評価 | B 適正 |
| <p>【処遇】<br/> 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。職員付き添いの外出イベントを再開するなど、月間レクプログラムを一般型・認知型それぞれ作成し、利用者が楽しんで過ごすことのできる環境づくりに努めている。</p> <p>【健康管理】<br/> 送迎時には、家族に健康状態の確認の上、検温、手指消毒、マスク着用を徹底し、施設到着後は、手洗い・うがい、足裏の消毒を実施し、バイタルチェックを行って健康状態を把握している。投薬は、預かった薬を一括で管理し、服薬時には看護師担当職員がチェックし、飲み終わりまで確認している。<br/> 本人が管理する連絡ノートの内容を、デイ、一部近隣病院、ヘルパー、訪問看護師と共有し、健康状態の把握に努めている。</p>   |    |      |
| ⑦給食  | 評価 | B 適正 |
| <p>【衛生】調理従事者は、爪や体調などを毎日健康チェック表へ記入し、検便を月1回以上実施して体調管理を行っている。厨房内は整理整頓されており、入室時の消毒、着帽、専用サンダルへの履き換えを徹底している。</p> <p>【献立】献立は管理栄養士が作成している。常に厨房と施設が連携し、行事食や形態の見直し、利用者が食べやすいメニュー等を検討している。帰りの会などで感想を聞き、利用者から出た意見・要望を検討し、献立に反映させている。また、その日の体調によって、食事形態変更も可能。</p>   |    |      |

|   |    |      |
|---|----|------|
| ㊸環境整備   | 評価 | B 適正 |
| <p>【利用者環境の整備】</p> <p>清掃は毎日実施し、定期的に換気扇や排水溝等の清掃も実施されており、施設は清潔に保たれている。また、感染症対策に留意し、テーブルや椅子、手すり、送迎車内、トイレなどの随時の消毒及び換気が徹底されている。新型コロナウイルス感染症の5類移行後も基本的な対応に変更はなく、高い緊張感を持って対策を継続している。</p> <p>【事故対応】</p> <p>事故が発生した場合には、区の定める取り扱いに従い、事故原因や対応経過について速やかに報告するとともに、毎日のミーティング等で、事故やヒヤリハット事例について意見交換を行い、原因や防止のため、職員間で共有を図っている。法人内部において開催するリスクマネジメント委員会で検証及び改善策について履行の確認を行うなど、事故防止に努めている。</p>  |    |      |
| ㊹会計   | 評価 | B 適正 |
| <p>【規程】</p> <p>法令、定款及び社会福祉法人会計基準に基づき、適正に会計処理を行っている。</p> <p>経理規程及び定款細則において理事長の権限及び委任内容を定め、会計責任者及び出納職員を選任して、円滑に日常業務を行っている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>令和5年2月に内部会計監査委員により監査が実施され、その結果が報告されている。月次報告書は、毎月法人本部に提出しチェックを受け、翌月20日までに理事長の承認を受けている。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>利用料金は、多くが口座振替か納付書納付だが、やむを得ず現金での取り扱いが一部ある。扱う場合は職員2名で確認し、その場で領収書を発行する。預かった現金は金庫に保管し、早急に施設の通帳へ預け入れている。</p> <p>施設の通帳は施設の金庫、印鑑は苑長が保管している。小口現金は金庫で管理し入金の際「小口現金出納簿」により管理しており、仕訳伝票と領収書を添付して、毎月法人本部で承認を受けるとともに必要な現金の補充を行っている。保管金額も規程の範囲内で必要最低限に抑えている。</p> |    |      |
| 5. 総合評価   | 評価 | B 適正 |
| <p>【総合評価】</p> <p>限られたスペースを有効活用しながら、利用者一人一人に心のこもった丁寧なサービスを提供している。また、他施設で断られた重度の方の受け入れや認知症対応の方の受け入れを積極的に行っている点は、区立施設としての役割を果たしているという点で評価できる。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>限られたスペースでの運営のため、利用者のプライバシーの確保に苦慮しているところではあるが、各職員のスキルを活かし、工夫を凝らした施設運営をお願いしたい。</p> <p>感染症対策は今後も継続するが、そのために費やされる人員や時間を、介護記録システムの導入等によるICT化の定着により削減できるよう期待したい。</p>  |    |      |

令和5年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

|                 |
|-----------------|
| 福祉部 生活福祉課       |
| 調査実施日 令和5年7月12日 |

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

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

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

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

- ※令和4年度は清算での返還金あり 返還金 69,005 円、決算額 77,460,995 円
- ※令和5年度は予算要求で指定管理料増額 指定管理料増額後 78,267,600 円

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 m<sup>2</sup> 建物面積 1,658.7 m<sup>2</sup>(含む共用部分)
- 職員数：11 名(常勤職員8名、非常勤職員3名(うち1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1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：児童福祉法第38条及び東京都北区母子生活支援施設条例第1条に基づき、北区福祉事務所長が入所を決定した母子に対して、個別面接を実施し自立支援計画を策定のうえ、原則2年間、自立促進のための生活支援を行う。
- 指定管理事業：母子生活支援施設「北区立浮間ハイマート」の管理運営及び入所者支援。  
 (1) 母親への支援 ①個別的支援 ②集団的支援  
 (2) 児童への支援 ①幼児への支援 ②学童への支援 ③思春期児童への支援  
 (3) 利用者の健康管理 ①感染症の予防 ②健康診断 ③関係機関との連携  
 (4) 緊急一時保護
- 自主事業等：入所者(児)だけでなく退所者(児)へのアフターケアを実施し、来所や訪問による個別相談や、関係機関への紹介・連携等を実施している。  
 地域における子育て支援事業として子育てオープンルームを開催し、育児に関する情報交換や相談業務を行っている(令和4年度9回・延べ36名(新型コロナの影響のため年度途中から再開))。また、児童館をはじめとする関係機関等とも連携し、地域の子どもが来所する子育て支援施設としての役割を果たすとともに、利用者の安全管理や施設管理についても対応している。放課後は入所児の学童保育を行い、生活の見守りや学習指導等を行っている。

|   |           |             |
|---|-----------|-------------|
| <b>4. 項目別評価</b>   |           |             |
| <b>① 基本方針・施設長</b>   | <b>評価</b> | <b>B 適正</b> |
| <p>【基本方針・組織】<br/>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】<br/>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。<br/>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】<br/>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。<br/>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>   |           |             |
| <b>② 従事者</b>  | <b>評価</b> | <b>B 適正</b> |
| <p>【従事者配置】<br/>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】<br/>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】<br/>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。</p> <p>【従事者研修】<br/>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>  |           |             |
| <b>③ 施設管理</b>   | <b>評価</b> | <b>B 適正</b> |
| <p>【建物設備】<br/>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】<br/>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】<br/>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】<br/>封筒再利用や再生紙使用の推進を図るとともに、室温の設定温度を一定に保持したり、事務室等の電灯をLEDに変更し、こまめな節電に努めるなど、省エネ・省資源に配慮し、光熱水費の抑制に努めている。</p> |           |             |

|  |    |      |
|--|----|------|
| ④ 情報管理・危機管理  | 評価 | B 適正 |
| <p>【情報資産保護】</p> <p>北区の定める「東京都北区個人情報の保護に関する法律施行条例」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。</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> |    |      |
| 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】<br/>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>【事故対応】<br/>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。<br/>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】<br/>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】<br/>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>【現金等管理】<br/>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】<br/>法人・施設の明確な理念に基づき運営業務を円滑に行っており、施設長のリーダーシップのもと、利用者の声を反映しながら適切に事業を実施している。特に「地域との交流」に力を入れており、①地域学童への施設開放、②子育てオープンルームなどの事業を通じて、安全な遊び場の確保や育児中の保護者の情報交換の場、子ども同士の交流の場に貢献するなど地域交流を積極的に図っており、地域に根差した事業となっている。</p> <p>入所母子の支援に関しては、利用者自らが自己の意思で課題と向き合い、解決できるよう支援を行うことを基本としていることから、職員は有効かつ実効性のある支援が必要不可欠である。従来までも職員の研鑽に力を入れてきたところであるが、より一層の利用者及び入所者の処遇向上を図るために、継続的に資質の向上を進めていく必要がある。</p> <p>緊急一時保護が必要な母子世帯及び単身女性の保護については、迅速な対応が重要であるが、施設としては区の要請に的確に対応している。今後も良好な協力体制を継続してもらいたい。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 利用者及び入所者（児）・退所者（児）の個々の状況を的確に把握し、自立へ向けたきめ細かな支援に努めるとともに、あらゆる機会を通じて職員のスキル向上を図っていくこと。</li> <li>(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。</li> <li>(3) 現状の支援体制を維持しつつ、今後も入所者（児）に良質のサービスを継続していくこと。</li> </ol> |    |      |

令和5年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

|           |          |
|-----------|----------|
| 福祉部 高齢福祉課 |          |
| 調査実施日     | 令和5年8月2日 |

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

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

【指定管理者】運営主体：社会福祉法人奉優会 理事長 香取 寛

所在地：東京都世田谷区駒沢一丁目4番15号

【法人全体の人員規模】2,597名

【業務内容】

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

【指定管理者施設】

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

【指定管理料・債務負担額】

単位：千円

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

(債務負担額：滝野川老人いこいの家を含む)

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

【所在地】 北区岸町1丁目15番25号

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

【利用定員】 100名

【職員数】 12名（内訳） 施設長1名 非常勤職員11名

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

【事業の概要】

(1) 施設の運営管理に関すること

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

(2) 施設の維持管理に関すること

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

(3) 事業に関すること

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

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

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

【自主事業】

いきがい活動センターと連携し、ジョブコーディネーターが名主の滝老人いこいの家に出張し、就労個別相談会を行っている。また、ZOOM 講座やスマホ個別相談会を行うとともに、各事業のオンライン配信も実施している。



| 4. 項目別評価   |    |      |
|--|----|------|
| ①基本方針・施設長  | 評価 | B 適正 |
| <p>【基本方針・組織】</p> <p>名主の滝老人いこいの家は、令和4年4月より指定管理者が変更になり、人生100年時代を見据えた、いきがづくりや健康づくり、介護予防、地域活動を通して社会参加につながる様々な事業を行うことを基本方針とし運営している。また、施設長以下、適切な職員数を確保し、老人福祉センターA型として役割を担える組織となっている。</p> <p>【施設長】</p> <p>施設の実態や問題点の把握に努め、従事者間の情報共有や適切な指導を行い、安全管理や利用環境の整備に取り組んでいる。また、利用者の事故や利用者間のトラブルなどにも迅速に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6人程度）を配置している。</p> <p>【健康管理】</p> <p>労働安全衛生法に基づき衛生委員会を開催するなど、労働環境に配慮している。また、産業医や衛生管理者を選任し、定期的に健康診断を行うなど、職員の安全と健康の確保を図っている。従事者のストレスチェックも毎年実施している。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>法人本部による職員を対象にした計画的な集合研修や接遇研修を実施している。</p> <p>ローテーション勤務体制職場のため、1日朝・夕の2回のミーティングで前日に起きた事故・トラブルや連絡事項等の情報共有を図り、統一した対応が取れるような体制を構築している。</p>                       |    |      |
| ③施設管理  | 評価 | B 適正 |
| <p>【建物設備】</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、自家用電気工作物保守、自動ドア保守等）は保守委託契約を結び、年間スケジュールに沿って点検している。また、職員が始業前後に設備機器の日常点検を行っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品台帳に基づき適切に管理し、毎年度更新を行っている。</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第三者に委託している。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>日頃から、業務に支障がない範囲で節電の徹底等や裏紙を使用するなど環境対策や光熱水費の節約に努めている。</p>                              |    |      |

|  |    |      |
|--|----|------|
| ④情報管理・危機管理   | 評価 | B 適正 |
| <p>【情報資産保護】</p> <p>区の個人情報の保護に関する法律施行条例及び情報セキュリティポリシーに準じて、適切に取り扱っている。ノートパソコン・USBメモリー等は金庫に、利用者の個人情報はカギ付のキャビネットに保管するなど、施設長が情報資産を適切に管理している。</p> <p>【災害対策、危機管理】</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。防災マニュアルを整備し、災害時の迅速な対応に努めるとともに、王子消防署の協力の下、年2回避難訓練を実施している。また、AED講習を受け使用方法の習熟に努めている。</p>                            |    |      |
| ⑤交流・改善   | 評価 | B 適正 |
| <p>【地域等との関わり】</p> <p>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。美容専門学校との共催事業で専門学校生との交流を図ったほか、高齢者あんしんセンターや消費生活センター等の関係機関との連携による各種講座の実施に積極的に取り組んでいる。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>利用者懇談会を行うなど、利用者の意見・要望、苦情を受け付ける仕組みを作っている。苦情は施設長が対応し、施設の日誌に記録するとともに法人本部・区に報告し、必要な助言を求めてサービスの向上につなげている。</p>  |    |      |
| ⑥利用者処遇   | 評価 | B 適正 |
| <p>【処遇】</p> <p>感染症対策のため、自動検温計や手指消毒器の設置、高接触部位のドアノブやマッサージ機等の定期消毒などを行い、利用者が安心して利用できる環境を整備している。</p> <p>また、浴室利用、健康づくりや介護予防事業の実施に加え、社会参加・社会活動の場としての機能を充実させ、仲間づくりやいきがいに資する事業を展開し、オンライン配信などにより参加しやすい工夫を行っている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>利用者の安全・健康状態に気を配り、浴室など体調変化が起こりやすい場所に職員を配置し、体調が悪そうな利用者には適宜声かけを行っている。保健師や薬剤師、管理栄養士等による健康相談事業を実施している。</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>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>感染症対策として、換気を十分行うとともに、一度に入浴できる人数を6人に制限し、ソーシャルディスタンスの確保に努めている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>事故防止対策マニュアルを整備するとともに、事故の際は、臨機応変に対処し、法人本部と迅速に連絡をとって対応を協議している。区に報告すべき事故が起きた場合は、記録を取るとともに速やかに報告している。また、ヒヤリハット報告書の共有や是正策の検討等により事故防止策を講じ、利用者の安全確保に努めている。</p>  |    |      |
| ⑨会計   | 評価 | B 適正 |
| <p>【規程】</p> <p>経理規程を整備し、命令系統・会計責任者の権限・監督範囲が明確になっている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>適正な契約手続きを行い、毎年法人内部で監事による経理監査を実施している。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>現金の入出金・残高管理を行った後、小口現金出納帳を作成している。また、施設長が入出金のあった日には、小口現金出納帳と現金残高との照合を行っている。</p>   |    |      |
| 5. 総合評価   | 評価 | B 適正 |
| <p>【総合評価】</p> <p>施設管理においては、災害・緊急・情報セキュリティ等の各種マニュアル類が整備されており、適正に管理・運用されている。高齢者が利用する施設のため、感染症対策の徹底や事故防止等安全対策にも十分配慮し運営されている。事業においては、介護予防事業の充実、仲間づくりやいきがいつくりにつながる多様な事業展開など高齢者の介護予防の実践と社会参加の支援を行うほか、多世代交流やデジタルデバインド対策としてIT講座（スマホ・zoom・LINE）の実施、オンライン配信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>ターゲットに合わせた介護予防事業として男性向けトレーニングの導入や、地域資源を活用した趣味教養講座のさらなる充実、学校や幼稚園等との連携による多世代交流、シニアビューティー講座など特色ある事業等、現在の事業展開がさらに進展することを期待している。また、新型コロナウイルスの5類移行に伴い、コロナ禍で活動が制限されていた自主グループの立ち上げやサークル活動を支援する事業の実施等、高齢者の地域活動のきっかけづくりも進めてほしい。さらに、地域包括ケアシステムを支える一機関として、老人いこいの家の相互間の連携や、町会・自治会等との連携強化、認知症サポーターとの共催事業の開催などにも積極的に取り組んでほしい。</p> |    |      |

# 名主の滝老人いこいの家利用者満足度調査報告書

社会福祉法人奉優会

## 1 調査の概要

(1) 調査施設

名主の滝老人いこいの家

(2) 調査期間

令和5年7月13日(木)～7月14日(金)

(3) 調査対象

名主の滝老人いこいの家利用者

(4) 調査方法

受付で調査用紙を配布、記入後は回収箱(2か所設置)による回収

(5) 回収状況

回収114枚

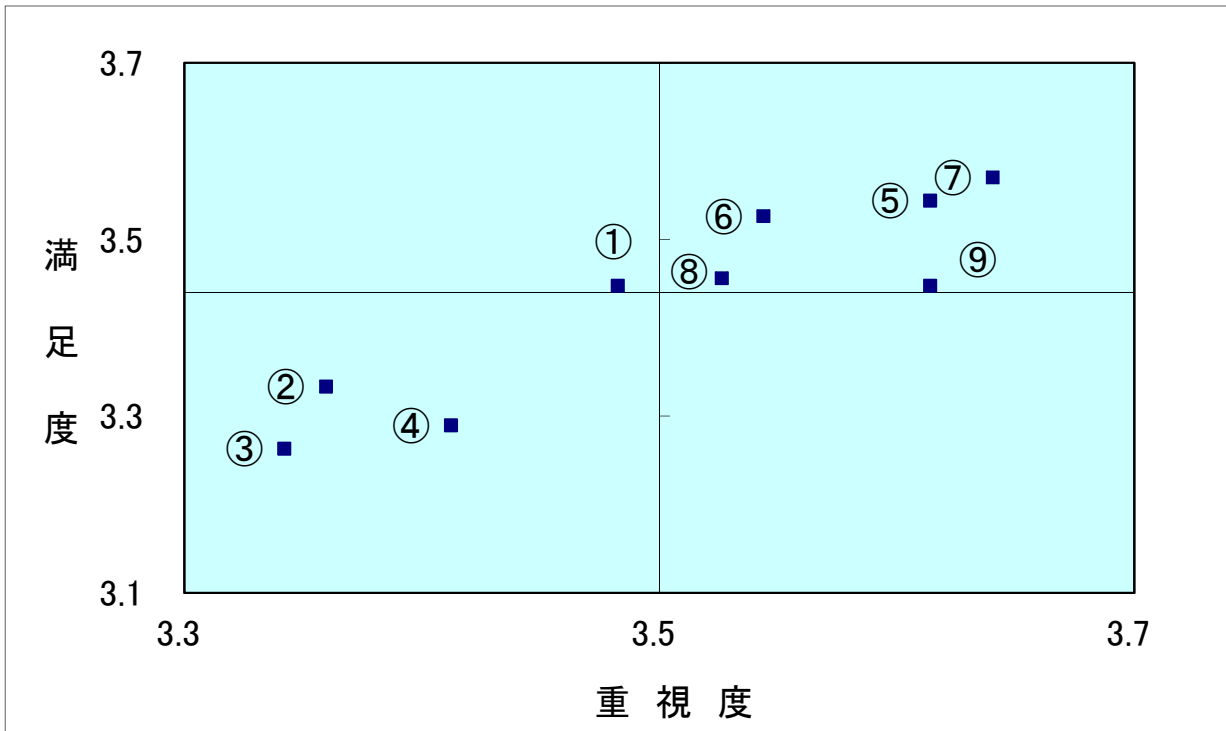
(6) その他

## 2 調査結果

| 選 択 肢                    | 重視度        |         |            |              |      | 満足度        |         |         |            |      |
|--------------------------|------------|---------|------------|--------------|------|------------|---------|---------|------------|------|
|                          | 4<br>極めて大切 | 3<br>大切 | 2<br>大切でない | 1<br>全く大切でない | 平均   | 4<br>大いに満足 | 3<br>満足 | 2<br>不満 | 1<br>極めて不満 | 平均   |
| ① 老人いこいの家の周知・PRについて      | 55         | 59      | 0          | 0            | 3.48 | 52         | 61      | 1       | 0          | 3.45 |
| ② 利用できる曜日の指定について         | 42         | 71      | 1          | 0            | 3.36 | 40         | 72      | 2       | 0          | 3.33 |
| ③ 利用できる現在の時間帯            | 41         | 71      | 2          | 0            | 3.34 | 38         | 69      | 6       | 1          | 3.26 |
| ④ 行われている介護予防・健康づくり事業について | 52         | 58      | 3          | 1            | 3.41 | 37         | 74      | 2       | 1          | 3.29 |
| ⑤ 職員のあいさつや言葉遣いの適切さ       | 70         | 44      | 0          | 0            | 3.61 | 63         | 50      | 1       | 0          | 3.54 |
| ⑥ 職員の服装や身だしなみについて        | 62         | 52      | 0          | 0            | 3.54 | 60         | 54      | 0       | 0          | 3.53 |
| ⑦ 職員の親切さ                 | 73         | 41      | 0          | 0            | 3.64 | 65         | 49      | 0       | 0          | 3.57 |
| ⑧ 施設の快適さ                 | 60         | 54      | 0          | 0            | 3.53 | 52         | 62      | 0       | 0          | 3.46 |
| ⑨ 新型コロナウイルス対策について        | 70         | 44      | 0          | 0            | 3.61 | 51         | 63      | 0       | 0          | 3.45 |
| ⑩ 全体的な満足度                |            |         |            |              |      | 60         | 54      | 0       | 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 3.50      満足度平均 3.44

### 3 結果分析



### 4 課題発見

- ②入浴曜日が1年毎に変わることへの不満。
- ③時間帯の要望については特に直接の意見は上がっていない。
- ④事業実施の重要性を感じない方が満足度も不満と答えていることから、主に入浴のみ利用されている方が事業実施に伴う来館者の増加に対して不満と回答されていると思われる。

### 5 改善方策

- ①リニューアルとともに館だより「いこいこ通信」を発行したが、常に高齢者が読みやすい誌面になるよう工夫している。LINEのお友だち登録も増えている。
- ②曜日変更の公平性を理解していただくよう努める。
- ③開館時間が早まったことで一番風呂に入りたい方の待ち時間が増えたことに対する不満ではないかと思われる。朝体操参加者の増加とともにスカイウエルやマッサージ器の待ち人数も増えているので、職員から話しかけたりBGMを流したりしてリラックスできる空間づくりに努めている。
- ④活動報告の掲示・発信により介護予防や社会参加への重要性を理解していただけるよう努める。
- ⑤～⑩においては、ほぼ満足という結果をいただいているので、引き続き職員の接遇やご意見に対する迅速な対応、感染対策に注力していく。

令和5年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

|           |          |
|-----------|----------|
| 福祉部 高齢福祉課 |          |
| 調査実施日     | 令和5年8月2日 |

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

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

【指定管理者】運営主体：社会福祉法人奉優会 理事長 香取 寛

所在地：東京都世田谷区駒沢一丁目4番15号

【法人全体の人員規模】2,597名

【業務内容】

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

【指定管理者施設】

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

【指定管理料・債務負担額】

単位：千円

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

(債務負担額：名主の滝老人いこいの家を含む)

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

【所在地】 北区滝野川1丁目46番7号

【建物概要】 延面積：610.30㎡

構造：鉄筋コンクリート造一部鉄骨造 地下1階 地上4階の2階部分

【定員】 100名

【職員数】 9名（内訳）施設長1名 常勤職員1名 非常勤職員7名

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

【事業の概要】

(1) 施設の運営管理に関すること

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

(2) 施設の維持管理に関すること

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

(3) 事業に関すること

健康づくり事業…いこいこ体操や、いきいきリズム体操等の講座を開催し介護予防を推進している。また、保健師や薬剤師、管理栄養士による健康相談等を通して健康づくり・介護予防に関する知識・意識の向上にも取り組んでいる。

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

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

(4) 介助浴室の利用承認に関すること

|  |    |      |
|--|----|------|
| <p>【自主事業】</p> <p>いきがい活動センターと連携し、ジョブコーディネーターが滝野川老人いこいの家に出張し、就労個別相談会を行っている。また、ZOOM 講座やスマホ個別相談会を行うとともに、各事業のオンライン配信も実施している。</p>  |    |      |
| <p><b>4. 項目別評価</b></p>   |    |      |
| ①基本方針・施設長  | 評価 | B 適正 |
| <p>【基本方針・組織】</p> <p>滝野川老人いこいの家は、令和4年4月より指定管理者が変更になり、人生100年時代を見据えた、いきがいづくりや健康づくり、介護予防、地域活動を通して社会参加につながる様々な事業を行うことを基本方針とし運営している。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>施設の実態や問題点の把握に努め、従事者間の情報共有や適切な指導を行い、安全管理や利用環境の整備に取り組んでいる。また、利用者の事故や利用者間のトラブルなどにも迅速に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>【健康管理】</p> <p>労働安全衛生法に基づき衛生委員会を開催するなど、労働環境に配慮している。また、産業医や衛生管理者を選任し、定期的に健康診断を行うなど、職員の安全と健康の確保を図っている。従事者のストレスチェックも毎年実施している。</p> <p>従業員がPCR検査を希望する場合の費用を法人負担にするなど、健康管理の維持に努めている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>法人本部による職員を対象にした計画的な集合研修や接遇研修を実施している。</p> <p>ローテーション勤務体制職場のため、1日朝・夕の2回のミーティングで前日に起きた事故・トラブルや連絡事項等の情報共有を図り、統一した対応が取れるような体制を構築している。</p> |    |      |

|   |    |      |
|---|----|------|
| ③施設管理   | 評価 | B 適正 |
| <p>【建物設備】<br/>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。<br/>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】<br/>備品台帳に基づき適切に管理し、毎年度更新を行っている。</p> <p>【業務委託】<br/>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第三者に委託している。</p> <p>【環境配慮】<br/>日頃から、業務に支障がない範囲で節電の徹底等や裏紙を使用するなど環境対策や光熱水費の節約に努めている。</p>           |    |      |
| ④情報管理・危機管理  | 評価 | B 適正 |
| <p>【情報資産保護】<br/>区の個人情報の保護に関する法律施行条例及び情報セキュリティポリシーに準じて、適切に取り扱っている。ノートパソコン・USB メモリー等は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>【災害対策、危機管理】<br/>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、防災マニュアルの整備や区民センターとの共同による避難訓練も実施している。所長・副施設長が AED の使用に習熟するよう講習を受けている。</p>                          |    |      |
| ⑤交流・改善  | 評価 | B 適正 |
| <p>【地域等との関わり】<br/>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。防災センターと連携した「防災体験ツアー」の実施や、児童館との共催によりこどもたちと一緒に小物づくりや体操、ゲーム等を楽しむ交流事業などを積極的に実施している。</p> <p>【苦情処理】<br/>利用者懇談会を行うなど、目安箱を設置し、利用者の意見・要望、苦情を受け付ける仕組みを作っている。苦情は施設長が対応し、施設の日誌に記録するとともに法人本部・区に報告し、必要な助言を求めてサービスの向上につなげている。</p>  |    |      |
| ⑥利用者処遇  | 評価 | B 適正 |
| <p>【処遇】<br/>感染症対策のため、手指消毒器の設置や利用者が使用するマッサージ機等の定期消毒などを行い利用者が安心して利用できる環境を整備している。<br/>浴室利用、健康づくりや介護予防事業の実施に加え、社会参加・社会活動の場としての機能を充実させ、仲間づくりやいきがいつくりにつながる事業やボランティアの場づくりを展開するとともに、オンライン配信などにより参加しやすい工夫を行っている。</p> <p>【健康管理】<br/>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。保健師や薬剤師、管理栄養士等による健康相談事業を実施している。</p> |    |      |



|  |    |      |
|--|----|------|
| ⑦給食  | 評価 | —    |
| <p>【衛生】<br/>該当なし</p> <p>【献立】<br/>該当なし</p>  |    |      |
| ⑧環境整備  | 評価 | B 適正 |
| <p>【利用者環境の整備】<br/>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>感染症対策として、換気を十分行うとともに、一度に入浴できる人数を5人に制限し、ソーシャルディスタンスの確保に努めている。</p> <p>【事故対応】<br/>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。また、ヒヤリハット報告書の共有や是正策の検討等により事故防止策を講じ、利用者の安全確保に努めている。</p>            |    |      |
| ⑨会計  | 評価 | B 適正 |
| <p>【規程】<br/>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】<br/>適正な契約手続きを行い、毎年法人内部で監事による経理監査を実施している。</p> <p>【現金等の管理】<br/>現金の入出金・残高管理を行った後、小口現金出納帳を作成している。また、施設長が入出金のあった日には、小口現金出納帳と現金残高との照合を行っている。</p>   |    |      |
| 5. 総合評価  | 評価 | B 適正 |
| <p>【総合評価】<br/>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。高齢者が利用する施設のため、感染症対策の徹底や事故防止等安全対策にも十分配慮し運営されている。事業においては、介護予防事業の充実、仲間づくりやいきがづくりにつながる多様な事業展開など高齢者の介護予防の実践と社会参加の支援を行うほか、多世代交流やデジタルデバインド対策としてIT講座（スマホ・zoom・LINE）の実施、オンライン配信にも積極的に取り組んでいる。</p> <p>【今後の方針、改善方策】<br/>ターゲットに合わせた介護予防事業の開催や児童館との多世代交流事業の充実、新型コロナウイルスの5類移行に伴うコーラス等の講座の開催、オンライン事業の参加者増など幅広い多様な事業展開を進めてほしい。また、利用者ボランティアの活躍の場をさらに広げるとともに、老人いこいの家の相互間の連携や町会・自治会、関係機関等との連携強化により、地域の高齢者の活躍と支え合いの場として機能することを期待している。</p> |    |      |

# 滝野川老人いこいの家 利用者満足度調査報告書

社会福祉法人奉優会

## 1 調査の概要

(1) 調査施設

滝野川老人いこいの家

(2) 調査期間

令和5年7月8日～9日

(3) 調査対象

風呂利用者、体操講座・映画観賞会・ネイル教室・詩吟講座参加者

(4) 調査方法

当日配布・回収

(5) 回収状況

81枚

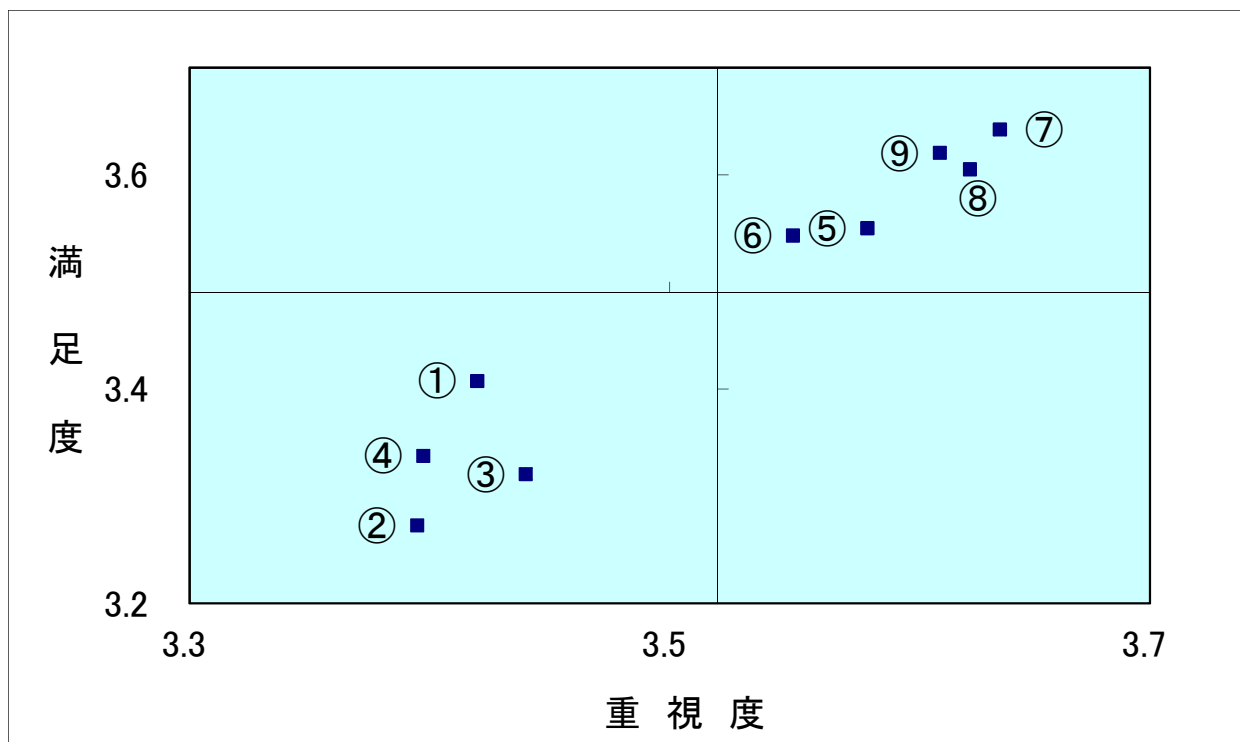
(6) その他

## 2 調査結果

| 選 択 肢                    | 重視度        |         |            |              |      | 満足度        |         |         |            |      |
|--------------------------|------------|---------|------------|--------------|------|------------|---------|---------|------------|------|
|                          | 4<br>極めて大切 | 3<br>大切 | 2<br>大切にない | 1<br>全く大切にない | 平均   | 4<br>大いに満足 | 3<br>満足 | 2<br>不満 | 1<br>極めて不満 | 平均   |
| ① 老人いこいの家の周知・PRについて      | 37         | 41      | 3          | 0            | 3.42 | 34         | 46      | 1       | 0          | 3.41 |
| ② 利用できる曜日の指定について         | 31         | 44      | 1          | 0            | 3.39 | 28         | 42      | 7       | 0          | 3.27 |
| ③ 利用できる現在の時間帯            | 35         | 38      | 2          | 0            | 3.44 | 32         | 39      | 7       | 0          | 3.32 |
| ④ 行われている介護予防・健康づくり事業について | 31         | 41      | 0          | 1            | 3.40 | 29         | 45      | 3       | 0          | 3.34 |
| ⑤ 職員のあいさつや言葉遣いの適切さ       | 46         | 33      | 0          | 0            | 3.58 | 47         | 31      | 1       | 1          | 3.55 |
| ⑥ 職員の服装や身だしなみについて        | 43         | 35      | 0          | 0            | 3.55 | 45         | 35      | 1       | 0          | 3.54 |
| ⑦ 職員の親切さ                 | 51         | 29      | 0          | 0            | 3.64 | 53         | 27      | 1       | 0          | 3.64 |
| ⑧ 施設の快適さ                 | 50         | 30      | 0          | 0            | 3.63 | 49         | 32      | 0       | 0          | 3.60 |
| ⑨ 新型コロナ対策について            | 49         | 31      | 0          | 0            | 3.61 | 49         | 30      | 0       | 0          | 3.62 |
| ⑩ 全体的な満足度                |            |         |            |              |      | 47         | 31      | 1       | 0          | 3.58 |

※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 3.49

### 3 結果分析



### 4 課題発見

②③利用できる曜日・時間について不満との回答が目立つ。講座のみ参加の方にとっては曜日は関係ないため、無回答も複数あった。お風呂の利用は週3回に戻ったが、人数や時間は制限しているため不満の意見はある。

④行われている介護予防・健康づくり事業について、半数以上が「満足」ではあるものの、「大いに満足」の方は「満足」より少なく、「不満」の回答も複数あった。実施している事業について改善の余地がある。

⑤職員の挨拶や言葉遣いについて、2名が不満となっており、「人による」とコメントを記入されているものがあつた。

### 5 改善方策

②③現状では制限の緩和、解除は難しい。ご利用者の皆様にご理解いただけるよう根気よくお話していく。待ち時間が長くなるようであれば、高齢福祉課に相談の上、入浴の人数を6名に増やすことも検討していく。

④アンケートによるニーズの把握、および強度や難易度の見直しを図り、事業を実施していく。

⑤接遇に関する研修を定期的実施。また朝礼・夕礼・所内会議にて情報共有を行い、職員全員がご利用者に寄り添った対応ができるよう改善を図る。

令和5年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

|                 |
|-----------------|
| 福祉部 高齢福祉課       |
| 調査実施日 令和5年7月25日 |

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

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

【指定管理者】運営主体：FH元気パートナーズ  
(株式会社フクシ・エンタープライズ、株式会社ハリマビシステムの2社で構成する共同事業体)。  
代表者：株式会社フクシ・エンタープライズ 代表取締役 福土 朝尋  
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、志茂老人いこいの家

【指定管理料・債務負担額】 単位：千円

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

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

【所在地】北区志茂1-2-22

【建物概要】延面積：623.90㎡

構造：鉄骨鉄筋コンクリート造 地下1階地上2階建の1階・2階部分

【利用定員】100名

【職員数】20名

(施設長1名、副施設長1名、総括責任者1名、受付10名、機械設備員3名、清掃4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、感染症対策のためカラオケは中止している)

(4) 介助浴室の利用承認に関すること

| 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】<br/>本協定、条例及びに關係法令等のほか、公募要綱及び提案書に従って本業務を実施している。</p> <p>【施設長】<br/>利用者が快適に利用できるように、運営管理全般の統括を行っている。元気ぷらざといこいの家の一体管理で、利用者の年齢層や求められることが異なる中で、職員の役割分担を明確にし、情報共有の徹底を図るなど、適切な指導で、管理運営を行っている。</p> <p>また、利用者の事故や利用者間のトラブルなどにも適切な対応をしている。</p> <p>【開所】<br/>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】<br/>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>【労働環境】<br/>労働基準法等關係法令を順守し、労働基準監督署へ必要な届け出を行っている。また、朝一番に体温を測り記録を取るなど、感染症対策を行っている。また、従事者のストレスチェックも毎年行っている。</p> <p>【従事者研修】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新規雇用者に対して事前学習資料を配布し、OJT研修により実践力を高めている。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・安全管理や技能向上のための研修を計画的に実施している。</li> </ul>          |    |      |
| ③施設管理  | 評価 | B 適正 |
| <p>【建物設備】<br/>構成企業による適切な設備管理を行っている。施設の専門的な保守点検（空調設備、機械設備、消防設備、エレベーター保守、機械駐車場保守、自家用電気工作物保守、自動ドア保守、循環系統内洗浄等）は保守委託契約を結び、年間スケジュールに沿って点検を実施している。</p> <p>【物品管理】<br/>備品台帳に基づき適正に管理し、毎年度更新を行っている。</p> <p>【業務委託】<br/>各種点検等は専門業者に委託し施設の維持管理を行っている。なお専門業者に点検を委託する際には事前に区へ報告し承認を得ている。</p> <p>【環境配慮】<br/>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。</p> |    |      |

|   |    |      |
|---|----|------|
| ④情報管理・危機管理  | 評価 | B 適正 |
| <p>【情報資産保護】</p> <p>区の個人情報の保護に関する法律施行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>災害時や緊急時の対応マニュアルを備え、消防計画の策定や緊急連絡網の整備など、迅速かつ適切に対応できる体制を整えている。緊急連絡網は施設内だけではなく指定管理者が関係するグループ内で構築し万全を期している。防災訓練の定期実施に加えて、消防署が主催する防災研修にも積極的に参加している。また、当施設は災害備蓄倉庫の機能を有した施設である。</p>   |    |      |
| ⑤交流・改善  | 評価 | B 適正 |
| <p>【地域等との関わり】</p> <p>新型コロナウイルス感染拡大防止のため、活動を自粛していたが、中学校の職場体験や小学校の社会科見学の受け入れなど一部再開した。コロナ以前は、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、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た。</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、丁寧に話を伺い対応している。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、管理運営や接遇の向上につながる利用者からの指摘などについては積極的に取り入れている。利用者同士のトラブルを減らすため、マナーに関する掲示を行うなど、啓発に努めている。</p>   |    |      |
| ⑥利用者処遇  | 評価 | B 適正 |
| <p>【処遇】</p> <p>感染症対策に伴う浴室の利用制限については、引き続き定員8人、利用時間30分として実施しているが、快適に利用できると好評で継続してほしいとの意見が多く寄せられている。引き続き、手指消毒器の設置やマッサージ機等の消毒など感染症対策を行いながら運営している。また、健康づくりの観点から熱中症の講演や測定会など健康への意識を高める事業も行っている。仲間づくりや世代間の交流として、元気ぶらざとの連携で工作や塗り絵などの事業を共催するなど、新しい取り組みにも着手し好評を得ている。また、いこいの家の利用者が元気ぶらざの運動事業にも参加できるなど、一体的な施設管理の特長を生かした取り組みを行っている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>利用者の安全・健康状態に気を配り、浴室など体調変化が起こりやすい場所に職員を配置している。様子がおかしい利用者には声かけを行い、適切な対応をしている。</p> <p>最近では身体能力が低下してきた利用者や、認知症が疑われる利用者もいるため、高齢者あんしんセンターとコミュニケーションを取り、見守り機能の強化を図っている。</p> <p>通常のポジションにとどまらず臨機応変に利用者対応を行っている。</p> |    |      |

|   |    |      |
|---|----|------|
| ⑦給食   | 評価 | —    |
| <p>【衛生】<br/>該当なし</p> <p>【献立】<br/>該当なし</p>   |    |      |
| ⑧環境整備   | 評価 | B 適正 |
| <p>【利用者環境の整備】<br/>施設内は整理整頓され、清掃が行き届いている。また、感染症対策として換気・消毒等を行っている。利用規則と利用マナーの周知徹底をスタッフが継続的に行っている。北区公衆浴場法施行条例により、水質検査を実施するなど、利用者にとって安全・安心な施設運営を行っている。</p> <p>【事故対応】<br/>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、従事者全員が一次救命処置研修を受講し、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>【規程】<br/>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】<br/>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】<br/>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】<br/>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>また、感染症対策のため、利用制限を行いながらの施設運営ではあるが、利用者への丁寧な説明により理解を得るとともに、利用者の安全の確保と快適な利用のため、日々の情報提供等きめ細かい対応を行っている。新たな取り組みとして、健康づくりや仲間づくり、世代間交流に資する事業、講座を開始したほか、一体管理施設ならではの両施設間の交流や合同事業の実施を積極的に進めている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】<br/>フレイル予防として運動系のプログラムの導入や健康づくりに関する講座の充実を図るとともに、オンライン健康体操の実施などにより、介護予防支援の一層の推進が期待される。また、幅広い年齢層が利用する元気ぷらざとの利用者間交流や地域の関係機関・団体との共催事業等の実施を通じて、地域と連携した仲間づくりや多世代間交流を実現するほか、他の2つの老人いこいの家との連携によるオンライン事業の展開などを進めてほしい。</p> |    |      |

# 志茂老人いこいの家区民満足度調査報告書

指定管理者 FH元気パートナーズ

## 1 調査の概要

(1) 調査施設

志茂老人いこいの家

(2) 調査期間

令和5年5月27日～6月18日 23日間

(3) 調査対象

志茂老人いこいの家利用者

(4) 調査方法

・いこいの家問診票記入の際にてご案内 ・機能回復室で待機の際にご案内、館内ポスター掲示

(5) 回収状況

101枚

(6) その他

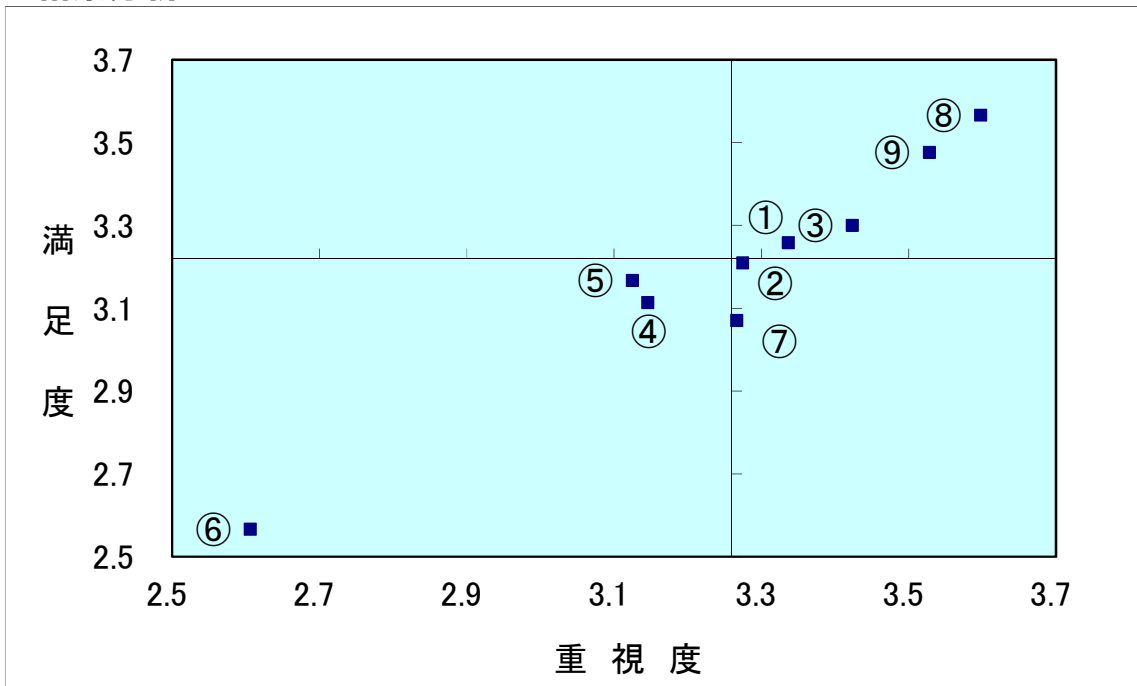
## 2 調査結果

| 選 択 肢               | 重視度        |         |            |              |      | 満足度        |         |         |            |      |
|---------------------|------------|---------|------------|--------------|------|------------|---------|---------|------------|------|
|                     | 4<br>極めて大切 | 3<br>大切 | 2<br>大切にない | 1<br>全く大切にない | 平均   | 4<br>大いに満足 | 3<br>満足 | 2<br>不満 | 1<br>極めて不満 | 平均   |
| ① 利用できる曜日の指定について    | 40         | 48      | 6          | 1            | 3.34 | 30         | 53      | 5       | 1          | 3.26 |
| ② 利用できる現在の時間帯       | 34         | 49      | 7          | 1            | 3.27 | 27         | 50      | 9       | 0          | 3.21 |
| ③ 風呂場のつかいやすさ        | 43         | 38      | 1          | 3            | 3.42 | 36         | 35      | 6       | 3          | 3.30 |
| ④ 娯楽室の快適さ           | 10         | 35      | 3          | 0            | 3.15 | 7          | 35      | 2       | 0          | 3.11 |
| ⑤ 大広間の快適さ           | 16         | 40      | 8          | 0            | 3.13 | 14         | 42      | 4       | 0          | 3.17 |
| ⑥ カラオケ使用            | 6          | 14      | 7          | 6            | 2.61 | 1          | 18      | 8       | 3          | 2.57 |
| ⑦ 機能回復訓練室または休養室の快適さ | 31         | 35      | 7          | 2            | 3.27 | 20         | 39      | 9       | 3          | 3.07 |
| ⑧ 職員の親切さ            | 57         | 34      | 0          | 1            | 3.60 | 49         | 33      | 0       | 1          | 3.57 |
| ⑨ 利用の気軽さ            | 49         | 38      | 2          | 0            | 3.53 | 43         | 38      | 3       | 0          | 3.48 |
| ⑩ 全体的な満足度           |            |         |            |              |      | 46         | 39      | 0       | 1          | 3.51 |

※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 3.26      満足度平均 3.22



### 3 結果分析



### 4 課題発見

1. 利用方法やルールの周知徹底  
具体的事案：人数や時間の制限  
具体的事案：マナーやモラルに関する利用者へのお願い
2. 事業の開催  
具体的事案：高齢者向けフレイル予防事業の開催（スマホ教室や体操事業）
3. ニーズに合わせたサービスの提供  
具体的事案：浴室内椅子の精査

### 5 改善方策

【1. 利用方法やルールの周知徹底】  
コロナウイルスが5類に移行となり、世間的にも多くの制限がなくなっていく中で、高齢者施設として安全安心に配慮したルールや制限を定める必要があると考えます。  
同時に利用者同士のトラブルを減らすべく、マナー啓発の掲示や案内も適宜行っていく必要があると考えます。

【2. 事業の開催】  
体操教室は、現在元気ぶらざで行っている有料のもの（高齢者割引有）のものしか無いため、簡単に受講することができるプログラムの導入も実施していきたいと考えております。  
デジタルデハイド対策といたしまして、スマホ教室も検討しております。  
決まり次第提案・実施をしていきたいと考えております。

【3. ニーズに合わせたサービスの提供】  
高齢者が使用する施設ということをよく理解し、使用する物や掲示する物は十分に配慮したものを使用いたします。  
また、安全面にも十分に配慮し需要がありそうなものでも運用が難しいものにつきましては、制限をすることも考えます。

令和5年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

|                 |
|-----------------|
| 福祉部 高齢福祉課       |
| 調査実施日 令和5年7月28日 |

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

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等)

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

【業務内容】1 臨時かつ短期的な就業又は軽易な業務への就業を希望する高齢者の仕事の確保と提供  
・家事援助サービス、障子や襖の張り替えなどの家庭の仕事  
・清掃業務などの会社の仕事  
・駐輪場管理や授産施設の管理運営などの公共の仕事  
2 就業に必要な知識と技能の付与を目的とした高齢者への講習の実施  
3 社会奉仕活動を通じて高齢者のい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 1 8か所及び授産場 2か所の管理運営

【指定管理料・債務負担額】 単位：千円

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

(債務負担額：王子授産場を含む)

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

【所在地】 北区桐ヶ丘 2 丁目 7 番 22 号

【建物概要】 延面積：320.00 m<sup>2</sup>  
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5年 4 月 1 日現在利用者 19 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、高齢者等がいきがいと生活の安定を得ることができることを基本方針として運営している。この運営方針に沿って、安定した工賃の確保、健康への配慮、い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、い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閉所期間は、東京都北区立授産場条例・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は、常時4名体制を確保している。</p> <p>新人指導員が必要時に読んでわかるように、就業マニュアルを見直した。また、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>受注した仕事については、指導員が実際に作業して、難しい作業点や注意点を検討し、説明や注意の仕方（言い方）を統一するよう改善した。</p> <p>【健康管理】</p> <p>労働関係法令を遵守し、適切な労働環境を確保している。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>職務遂行の過程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>区の個人情報の保護に関する法律施行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、利用者に対して犯罪・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の連携体制を整えている。</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、6班に分け、発注業者からの多様な要望にに応じている。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勧奨を行い、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>新型コロナウイルス感染症対策として、自宅での検温、37.5℃以上の場合の出場見合わせ、手指消毒液の設置等を行っている。</p> |    |      |

|  |    |      |
|--|----|------|
| ⑦給食  | 評価 |      |
| <p>【衛生】<br/>該当なし</p> <p>【献立】<br/>該当なし</p>  |    |      |
| ⑧環境整備  | 評価 | B 適正 |
| <p>【利用者環境の整備】<br/>作業場内は、資材、道具等が整理整頓されている。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。<br/>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】<br/>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。<br/>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。<br/>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】<br/>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】<br/>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】<br/>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を照合している（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】<br/>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、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。<br/>また、新型コロナウイルス感染症対策として、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ている。引き続き、感染症対策に努めていただきたい。<br/>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】<br/>引き続き作業効率の向上を図るとともに、検品体制を強化して、ミスのない製品を提供し、受注先からの信頼を得て、安定した受注の確保に努めて欲しい。また、シルバー人材センター事務局と連携を取り、新規の受注企業の開拓にも努めて欲しい。<br/>授産施設としての利用者支援をバランスよく行いつつ、利用者の高齢化や、単身の高齢者も多いため、健康管理や様子がおかしい利用者には声掛けや、必要に応じて、高齢者あんしんセンターにつなぐ等の連携を図って欲しい。</p> |    |      |

# 桐ヶ丘授産場満足度調査報告書

公益社団法人北区シルバー人材センター

## 1 調査の概要

(1) 調査施設

桐ヶ丘授産場

(2) 調査期間

令和5年7月5日(水)7月6日(木) 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

18名中18名 100%

(6) その他

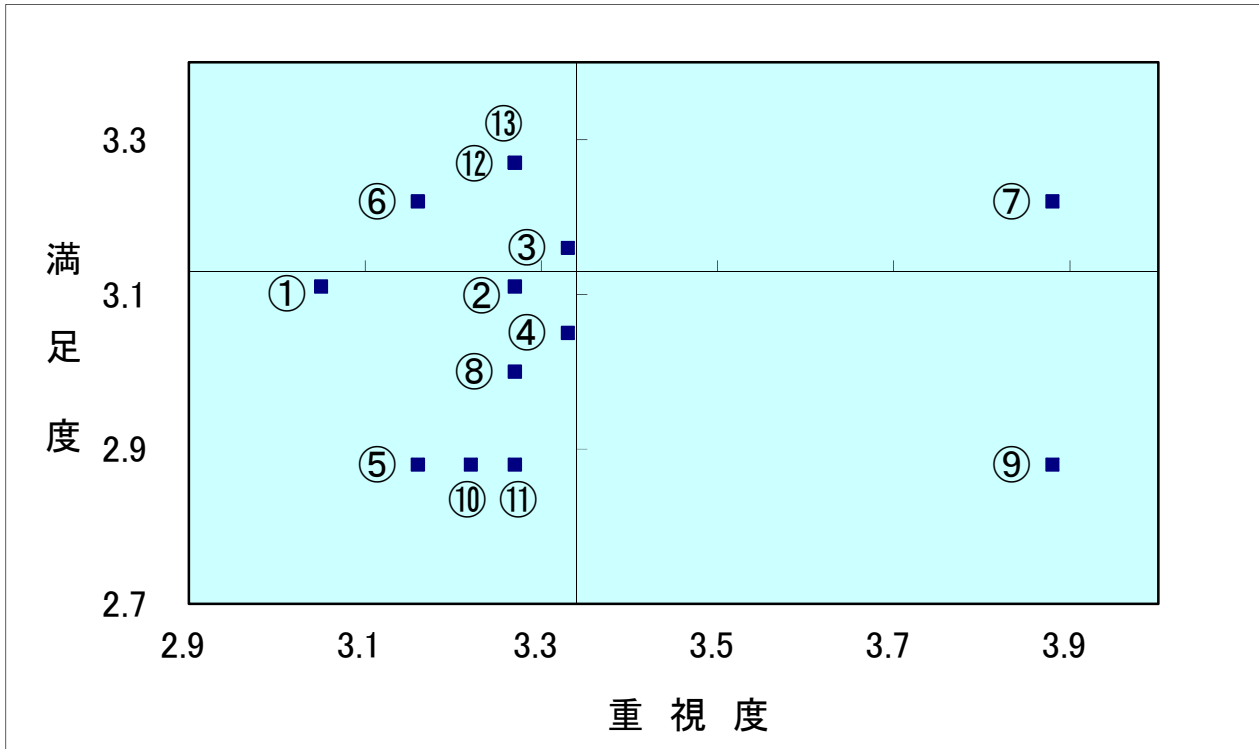
当アンケートから利用者ニーズを把握し、今後の施設運営の参考とする。

## 2 調査結果

| 選 択 肢             | 重視度        |         |            |              |      | 満足度        |         |         |            |      |
|-------------------|------------|---------|------------|--------------|------|------------|---------|---------|------------|------|
|                   | 4<br>極めて大切 | 3<br>大切 | 2<br>大切にない | 1<br>全く大切にない | 平均   | 4<br>大いに満足 | 3<br>満足 | 2<br>不満 | 1<br>極めて不満 | 平均   |
| ① 授産場のPRについて      | 4          | 12      | 1          | 1            | 3.05 | 2          | 16      |         |            | 3.11 |
| ② 授産場の場所のわかりやすさ   | 5          | 13      |            |              | 3.27 | 3          | 14      | 1       |            | 3.11 |
| ③ 授産場を利用できる現在の時間帯 | 6          | 12      |            |              | 3.33 | 3          | 15      |         |            | 3.16 |
| ④ 作業場の快適さ         | 7          | 10      | 1          |              | 3.33 | 4          | 11      | 3       |            | 3.05 |
| ⑤ 休憩室の快適さ         | 7          | 9       | 1          | 1            | 3.16 | 3          | 10      | 5       |            | 2.88 |
| ⑥ 休憩時間の適切さ        | 5          | 12      |            | 1            | 3.16 | 4          | 14      |         |            | 3.22 |
| ⑦ 一日の作業時間の長さ      | 8          | 9       | 1          |              | 3.88 | 4          | 14      |         |            | 3.22 |
| ⑧ 作業内容のやさしさ       | 7          | 9       | 2          |              | 3.27 | 3          | 12      | 3       |            | 3.00 |
| ⑨ 作業量の適切さ         | 8          | 9       | 1          |              | 3.88 | 3          | 11      | 3       | 1          | 2.88 |
| ⑩ スタッフの親切さ        | 7          | 9       | 1          | 1            | 3.22 | 4          | 10      | 2       | 2          | 2.88 |
| ⑪ スタッフの説明のわかりやすさ  | 7          | 10      |            | 1            | 3.27 | 3          | 12      | 1       | 2          | 2.88 |
| ⑫ 交通の利便性(行きやすさ)   | 7          | 10      |            | 1            | 3.27 | 5          | 13      |         |            | 3.27 |
| ⑬ 授産場が気軽に利用できること  | 7          | 10      |            | 1            | 3.27 | 5          | 13      |         |            | 3.27 |
| ⑭ 働くことによる生きがい     | 9          | 8       |            | 1            | 3.38 | 7          | 11      |         |            | 3.88 |

※平均得点:各選択肢のスコア(1~4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値  
 重視度平均 3.34 満足度平均 3.13

### 3 結果分析



### 4 課題発見

利用者に対する作業内容の丁寧でわかりやすい説明、作業場の快適さについて満足度を高める必要がある。

### 5 改善方策

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

令和5年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

|                 |
|-----------------|
| 福祉部 高齢福祉課       |
| 調査実施日 令和5年7月28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い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 18か所及び授産場 2か所の管理運営

【指定管理料・債務負担額】 単位：千円

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

(債務負担額：桐ヶ丘授産場を含む)

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

【所在地】 北区王子 2丁目 19番 20号

【建物概要】 延面積：505.78㎡  
構造：鉄筋コンクリート造2階建1階部分

【利用定員】 50名（令和5年4月1日現在 利用者 40名）

【職員数】 12名（施設長1名 施設長補佐1名 指導員8名 用務2名）

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

【事業の概要】

(1) 施設の運営に関すること

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

(2) 施設・設備の維持管理に関すること

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

(3) 授産場で行う仕事に関すること

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

(4) 利用者の健康管理に関すること

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

(5) 利用者の申込受付に関すること

【自主事業】

なし



| 4. 項目別評価  |    |      |
|---|----|------|
| ① 基本方針・施設長  | 評価 | B 適正 |
| <p>【基本方針・組織】</p> <p>働く意思と能力がありながら一般企業への就労が困難な高齢者等に、設備と仕事を提供することにより、高齢者等がいきがいと生活の安定を得ることができることを基本方針として運営している。この運営方針に沿って、安定した工賃の確保、健康への配慮、い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、いきがいつ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閉所期間は、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は、常時6名体制を確保している。平成28年度から、各班に副班長を設けたことで、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。</p> <p>【健康管理】</p> <p>労働関係法令を遵守し、適切な労働環境を確保している。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>職務遂行の過程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年度から各指導員が、業者との交渉から製品の作業確認、利用者への説明まで、一元的な対応を行うことで、全指導員が責任をもって業務を行うことができています。また、新人指導員に早期の指導を受けさせることで指導員体制を安定させていくことに努めている。</p> |    |      |
| ③ 施設管理  | 評価 | B 適正 |
| <p>【建物設備】</p> <p>建物設備は定期的に点検し、必要な修繕は随時行っている。また、建築基準法第12条に基づく点検等は、王子福祉作業所と連携して定期的の実施している。</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】<br/> 区の個人情報の保護に関する法律施行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。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】<br/> 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】<br/> 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】<br/> 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。<br/> 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】<br/> 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。<br/> 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】<br/> 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。<br/> 新型コロナウイルス対策として、自宅での検温、37.5℃以上の場合の出場見合わせ、手指消毒液の設置等を行っている。</p>             |    |      |
| ⑦ 給食  | 評価 |      |
| <p>【衛生】<br/> 該当なし</p> <p>【献立】<br/> 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、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ている。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>引き続き作業効率の向上を図るとともに、検品体制を強化して、ミスのない製品を提供し、受注先からの信頼を得て、安定した受注の確保に努めて欲しい。また、シルバー人材センター事務局と連携を取り新規の受注企業の開拓にも努めて欲しい。</p> <p>授産場は、就労の場であると共に、いきがいつくりの場でもあるため、作業効率の向上を図ることはもちろんだが、年齢を重ねても利用者が楽しい仕事ができる施設となるように、バランスよく運営していただきたい。</p> <p>また、桐ヶ丘授産場は、一人住まいの利用者への支援としてあんしんセンターとの連携を図っていることから、王子授産場でも地域のあんしんセンターとの連携を図っていただきたい。</p> |    |      |

# 王子授産場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

王子授産場

(2) 調査期間

令和5年6月22日(木)～23日(金)

(3) 調査対象

利用者

(4) 調査方法

利用者に調査票を配布し回収箱に投函の上、場長に提出

(5) 回収状況

40名全員回収 100%

(6) その他

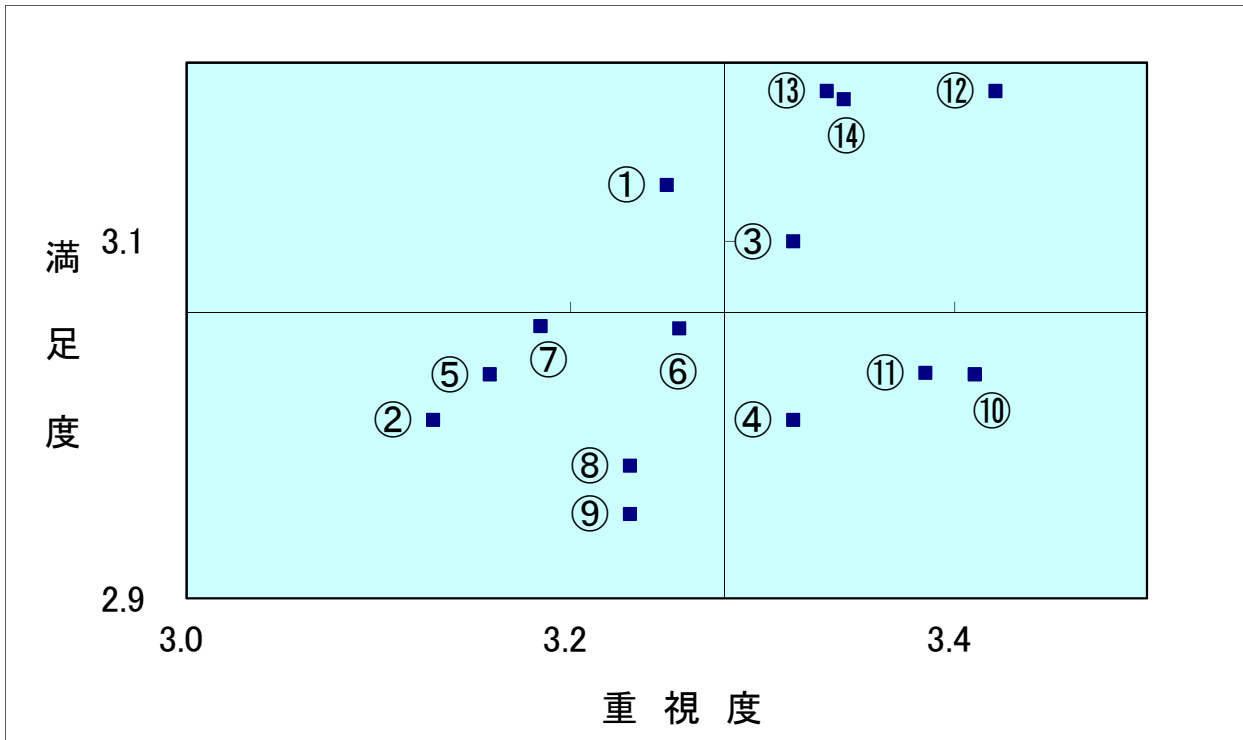
このアンケート結果から利用者のニーズを把握し、今後の施設運営の参考とする。

## 2 調査結果

| 選 択 肢             | 重視度        |         |            |              |      | 満足度        |         |         |            |      |
|-------------------|------------|---------|------------|--------------|------|------------|---------|---------|------------|------|
|                   | 4<br>極めて大切 | 3<br>大切 | 2<br>大切にない | 1<br>全く大切にない | 平均   | 4<br>大いに満足 | 3<br>満足 | 2<br>不満 | 1<br>極めて不満 | 平均   |
| ① 授産場のPRについて      | 11         | 28      | 1          | 0            | 3.25 | 5          | 33      | 0       | 0          | 3.13 |
| ② 授産場の場所のわかりやすさ   | 10         | 25      | 3          | 1            | 3.13 | 3          | 31      | 3       | 0          | 3.00 |
| ③ 授産場を利用できる現在の時間帯 | 12         | 26      | 0          | 0            | 3.32 | 7          | 31      | 1       | 1          | 3.10 |
| ④ 作業場の快適さ         | 13         | 24      | 1          | 0            | 3.32 | 4          | 31      | 4       | 0          | 3.00 |
| ⑤ 休憩室の快適さ         | 10         | 25      | 2          | 1            | 3.16 | 4          | 32      | 3       | 0          | 3.03 |
| ⑥ 休憩時間の適切さ        | 12         | 25      | 2          | 0            | 3.26 | 5          | 31      | 3       | 0          | 3.05 |
| ⑦ 一日の作業時間の長さ      | 11         | 24      | 2          | 1            | 3.18 | 5          | 30      | 3       | 0          | 3.05 |
| ⑧ 作業内容のやさしさ       | 11         | 26      | 2          | 0            | 3.23 | 3          | 32      | 4       | 0          | 2.97 |
| ⑨ 作業量の適切さ         | 11         | 26      | 2          | 0            | 3.23 | 3          | 30      | 5       | 0          | 2.95 |
| ⑩ スタッフの親切さ        | 17         | 21      | 1          | 0            | 3.41 | 7          | 26      | 6       | 0          | 3.03 |
| ⑪ スタッフの説明のわかりやすさ  | 16         | 22      | 1          | 0            | 3.38 | 7          | 25      | 6       | 0          | 3.03 |
| ⑫ 交通の利便性(行きやすさ)   | 16         | 22      | 0          | 0            | 3.42 | 8          | 29      | 1       | 0          | 3.18 |
| ⑬ 授産場が気軽に利用できること  | 13         | 26      | 0          | 0            | 3.33 | 7          | 31      | 0       | 0          | 3.18 |
| ⑭ 働くことによる生きがい     | 16         | 20      | 1          | 1            | 3.34 | 9          | 28      | 2       | 0          | 3.18 |

※平均得点：各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値  
 重視度平均 3.28      満足度平均 3.06

### 3 結果分析



### 4 課題発見

満足度が低かった「仕事量の適切さ」、「仕事内容のやさしさ」については満足度を高めるための工夫が必要が必要である。

### 5 改善方策

- ・「仕事量の適切さ」については、発注業者、品物、時期によりバラツキがあるものの一定期間の納期の確保をすることにより作業量の平準化に努める。また、発注の品物を選好みは出来ないもの重い品物については周囲の利用者毎の協力、さらには指導員の補助も考える。
- ・「仕事内容のやさしさ」については、手順や内容を含め指導員による懇切丁寧な説明を行うとともに、利用者に対し指導員による巡回指導に努める。

令和5年度指定管理者モニタリングレポート  
(利用施設用)

|                 |
|-----------------|
| 福祉部 高齢福祉課       |
| 調査実施日 令和5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 寛

所在地：東京都世田谷区駒沢一丁目4番15号

【法人全体の人員規模】2,597名

【業務内容】

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

【指定管理者施設】

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

【指定管理料・債務負担額】

単位：千円

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

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

【所在地】 北区王子5-2-5-101

【建物概要】 延面積：1,480.81㎡

構造：鉄筋コンクリート造 2階建

【職員数】 20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5名

栄養士1名 就労支援事業担当11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

各種講座や仲間づくりに繋がる事業を通じて、高齢者の社会参加や活躍の場づくり、自主的な活動の支援を行っている。また、活動開始後も継続のための支援に取り組んでいる。

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するとともに、就労に関する総合相談や企業等とのマッチングを行っている。

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、就労機会の創出に取り組んでいる。

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じて、健康づくり・介護予防に関する知識、意識の向上にも取り組んでいる。

4 地域交流機会の提供

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

| 4. 項目別評価   |    |      |
|--|----|------|
| ① 基本方針・施設長   | 評価 | B 適正 |
| <p>【基本方針・組織】</p> <p>1 就労支援事業<br/>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企業等とのマッチングを行い、就労や就労的活動、社会参加を支援します。</p> <p>2 健康づくり・介護予防事業<br/>運動習慣につながる体操や、健康づくりのための講座を組み合わせたプログラムなどを実施します。</p> <p>3 交流・学び・イベント<br/>シニア活動に特化したボランティアマッチングや、地域団体と協働で行うマルシェなどのイベントを通して地域を元気に盛り上げていきます。</p> <p>【施設長】<br/>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】<br/>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】<br/>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】<br/>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実施している。<br/>感染症対策として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など、健康管理の維持に努めている。</p> <p>【従事者研修】<br/>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。<br/>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】<br/>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】<br/>区からの貸与備品等、備品台帳に基づき適切に管理している。</p> <p>【業務委託】<br/>エレベーター保守点検、防災設備点検等、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】<br/>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負荷の低減や光熱水費の節約に努めている。</p>   |    |      |

|   |    |      |
|---|----|------|
| ④ 情報管理・危機管理   | 評価 | B 適正 |
| <p>【情報資産保護】</p> <p>区の個人情報の保護に関する法律施行条例及び情報セキュリティポリシーに準じて、適切に取り扱っている。盗難対策としてノートパソコンはチェーンロックを行い、紙の個人情報や、電子個人情報はIPADに入れカギ付のキャビネットに保管するなど、施設長が情報資産を適切に管理している。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>災害時や緊急時の対応マニュアルを備え、消防計画の策定や緊急連絡網の整備など、迅速かつ適切に対応できる体制を整えている。また、王子消防署の指導の下、年2～3回の避難訓練を行うほか、通報訓練の定期実施や緊急時対応勉強会、AED講習の受講等により職員ひとりひとりの対応力向上に努めている。</p> |    |      |
| ⑤ 交流・改善   | 評価 | B 適正 |
| <p>【地域等との関わり】</p> <p>季節によって館内装飾を地域の方と作ったり、毎月植栽ボランティアによる活動を行っているほか、地域の方との協働による「きらりあマルシェ」の開催や、ホールのピアノを地域に開放して行う「ストリートピアノ」、就労体験講座卒業生による「きらりあカフェ」の出店、多世代交流イベントなど地域の関係機関との連携を積極的に実施している。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>苦情は施設長が対応し、苦情の内容、その後の対応を記録するとともに法人本部・区に報告し、必要な助言を求めてサービスの向上につなげている。</p>  |    |      |
| ⑥ 施設利用  | 評価 | B 適正 |
| <p>【施設利用計画】</p> <p>指定管理の選定で提案のあった、新たな事業を盛り込んで年間事業計画が作成され、その計画に基づき施設の運営が行なわれている。利用者数は開設以来、年々大幅な増加傾向にあり、就労支援事業実績についても順調に増加している。</p> <p>【施設利用】</p> <p>利用者が安心して利用できるよう、手指消毒液、換気等の感染症予防対策を実施しながら事業展開に取り組んでいる。</p>  |    |      |
| ⑦ 事業実施  | 評価 | B 適正 |
| <p>【自主事業】</p> <p>ユニバーサルファッションショーなど地域と一体となり、誰もが活躍できるイベントやマルシェ等の開催を通じて、地域とのつながりを強化し、高齢者のいきがづくりや活動の場を広げている。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症拡大をきっかけに開始したきらりあ体操のオンライン配信については、好評により継続実施し、参加者数も増加している。</p>  |    |      |



|  |    |      |
|--|----|------|
| ⑧環境整備  | 評価 | B 適正 |
| <p>【利用者環境の整備】</p> <p>施設内がきちんと整理・整頓され、清掃が行き届いている。</p> <p>利用者が安全に過ごせるように、建物設備や備品等の保守点検を計画的に行っている。</p> <p>感染症対策のため、外部訪問者の健康記録や自動検温、手指消毒器の設置等とともに、排煙窓による換気、高接触部位のドアノブなどの定期消毒を行っている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>緊急時の対応方法についてはマニュアルを整備するとともに、事故の際は、区や法人本部と迅速に連絡をとって対応を協議している。また、事故の分析・検証、再発防止に向けた改善策の検討を行っている。</p>   |    |      |
| ⑨会計  | 評価 | B 適正 |
| <p>【規程】</p> <p>経理規程を整備し、命令系統・会計責任者の権限・監督範囲が明確になっている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>適正な契約手続きを行い、毎年法人内部で監事による経理監査を実施している。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>現金の入出金・残高管理を行った後、小口現金出納帳を作成している。また、施設長が入出金のあった日には、小口現金出納帳と現金残高との照合を行っている。</p>  |    |      |
| 5. 総合評価  | 評価 | B 適正 |
| <p>【総合評価】</p> <p>総来館者数では、就労相談や介護予防事業等、ともに利用者数が大幅に増加している。就労支援事業では、ジョブコーディネーターを中心に区内企業への訪問活動を行い、信頼関係の強化に努めることで、求人情数の増加につながってきている。また、就労相談者には丁寧にカウンセリングを行うことで企業とのマッチングにつなげる一方、働くことに不安がある方には「初めてのお仕事探し講座」や「プレ就労カフェ」など就労への間口を広げる取り組みや就労意欲の向上を図るなどきめ細かな支援を行っている。また、男性の地域デビューを支援する「俺のきらりあ倶楽部」、卒業生が地域で活躍している「スマホ講師養成講座」、地域交流・多世代交流イベントの開催などに積極的に取り組んでいる。開設から3年余りの施設のため認知度が高いとは言えず、北区全域への広報が課題である。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>いきがい活動センターは、人生100年時代に向けた新たな活動拠点として、高齢者の就労支援及び社会参加活動支援に関する事業や健康づくり・介護予防の推進等を行っていくために非常に重要な役割を持っている。</p> <p>今後も多様な媒体を活用した効果的な広報活動に努めるとともに、男性の社会参加を一層推進する取り組みを行ってほしい。就労支援においては、相談件数が増加する中、受け入れ企業のさらなる開拓や関係機関との連携による協働事業の実施、就労支援講座の充実などの機能強化を期待している。</p> |    |      |

# いきがい活動センター利用者満足度調査報告書

社会福祉法人 奉優会

## 1 調査の概要

- (1) 調査施設  
いきがい活動センター
- (2) 調査期間  
令和5年6月20日～6月21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  
105枚
- (6) その他

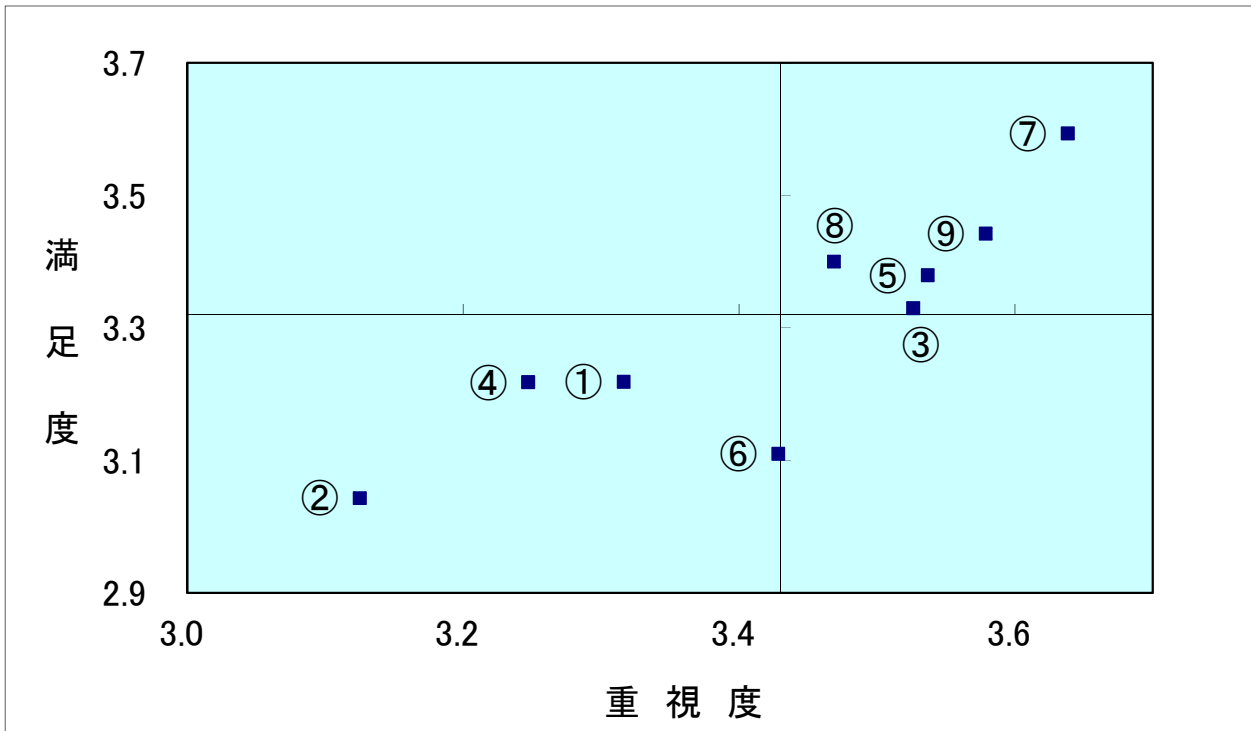
## 2 調査結果

| 選 択 肢                    | 重視度        |         |            |              |      | 満足度        |         |         |            |      |
|--------------------------|------------|---------|------------|--------------|------|------------|---------|---------|------------|------|
|                          | 4<br>極めて大切 | 3<br>大切 | 2<br>大切でない | 1<br>全く大切でない | 平均   | 4<br>大いに満足 | 3<br>満足 | 2<br>不満 | 1<br>極めて不満 | 平均   |
| ① 施設のPRについて              | 32         | 65      | 1          | 0            | 3.32 | 27         | 53      | 6       | 1          | 3.22 |
| ② 就労支援事業について             | 15         | 69      | 4          | 0            | 3.13 | 10         | 53      | 7       | 0          | 3.04 |
| ③ 行われている介護予防・健康づくり事業について | 50         | 45      | 0          | 0            | 3.53 | 31         | 48      | 2       | 1          | 3.33 |
| ④ 行われている地域活動支援事業について     | 27         | 57      | 5          | 0            | 3.25 | 24         | 47      | 7       | 0          | 3.22 |
| ⑤ 施設の快適さ                 | 51         | 44      | 0          | 0            | 3.54 | 37         | 46      | 4       | 0          | 3.38 |
| ⑥ トレーニング用具について           | 39         | 52      | 0          | 0            | 3.43 | 20         | 52      | 9       | 1          | 3.11 |
| ⑦ 職員の親切さ                 | 60         | 34      | 0          | 0            | 3.64 | 58         | 29      | 4       | 0          | 3.59 |
| ⑧ 利用の気軽さ                 | 45         | 51      | 0          | 0            | 3.47 | 42         | 42      | 6       | 0          | 3.40 |
| ⑨ 新型コロナウイルス対策について        | 55         | 40      | 0          | 0            | 3.58 | 39         | 46      | 1       | 0          | 3.44 |
| ⑩ 全体的な満足度                |            |         |            |              |      | 48         | 38      | 5       | 0          | 3.47 |

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

重視度平均 3.43      満足度平均 3.32

### 3 結果分析



### 4 課題発見

- ①施設PRの満足度が低く、まだまだ広報不足である。
- ②就労支援事業に関する満足度、重要度共に低い点では介護予防から就労、社会参加への仕組みづくりが課題である。広報、周知が北区全域への広報も同時に課題となっている。
- ③アンケートにご協力いただいた皆様の大半が介護予防プログラム利用者となっていることもあり、参加者の多くが介護予防、運動が目的であることから重要度でも高い結果となっている。
- ⑥トレーニング用具に関する満足度が低い点については、フリーエクササイズ申込者のみが利用できるため、限定された方しか利用できないという認識があるのかもしれない。ご利用案内やプログラム詳細などについてのご案内をわかりやすく工夫する必要があると考える。

### 5 改善方策

- ①地域振興室での自治会町会などへの広報を進める。また文化センターやシルバー人材センターなど関係機関との連携を行い広報周知に努めていく。
- ②③介護予防プログラム、特に「ゆったリズムplus」（講話と運動）プログラムを活用し、講話の中でフレイル予防（運動・栄養・社会参加）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。  
また、社会参加の妨げになっている尿失禁に着目した「ペルビクトレーニング」についても、就労・社会参加を目的とした方を対象とするなど、就労に特化した介護予防プログラムなどの実施に向けて取り組みたい。
- ⑥初めてご利用になるご利用者様へのご案内パンフレットの作成、HP、館内掲示などで、わかりやすい工夫をする。

令和5年度指定管理者モニタリングレポート  
(利用施設用)

|           |          |
|-----------|----------|
| 福祉部 長寿支援課 |          |
| 調査実施日     | 令和5年8月3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5年度：62,714,000円（桐ヶ丘介護予防拠点施設を含む・消費税込）

※指定管理期間は、令和3年4月1日～令和8年3月31日。指定管理料は

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

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10人（内7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、いきがいつ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、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。

【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）

5. 通所型サービス事業

（虚弱な高齢者のための運動等のプログラム。週1回毎週水曜日に実施）

| 4. 項目別評価   |    |      |
|--|----|------|
| ①基本方針・施設長  | 評価 | B 適正 |
| <p>【基本方針・組織】</p> <p>基本的な施設運営方針として、以下を定め事業を実施している。</p> <p>(1) 地域の介護予防拠点として高齢者の生活機能向上と役割や生きがいを支援する。</p> <p>(2) 住民主体で介護予防を推進する地域の醸成を図る。</p> <p>(3) 地域課題の解決を目指す地域住民の活動拠点として、地域住民の主体的な活動とあらゆる人が活躍できる機会を支援する。</p> <p>【施設長】</p> <p>施設長は施設における業務全般を統括しており、職員全員の意見に耳を傾け、チームワークを意識し施設運営を行っている。また、様々な制限のある中でも、工夫して地域との連携を図っている。</p> <p>【開所】</p> <p>通所型サービス事業を含め、開所すべき日時等は遵守されている。</p> |    |      |
| ②従事者   | 評価 | B 適正 |
| <p>【従事者配置】</p> <p>サービス提供に必要な従事者数を配置している。</p> <p>【健康管理】</p> <p>従事者は、定期的な健康診断を受けており、休暇は計画的に取得できている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>従事者の言葉遣い、態度、服装等は、毎日自己点検している。様々な分野の研修を積極的に受講しており、非常勤職員を含めた全職員が多様な研修を受講していた。</p>   |    |      |
| ③施設管理  | 評価 | B 適正 |
| <p>【建物設備】</p> <p>昨年度はなかった施設維持管理記録台帳が整備されており、細かな意見等も記載してあった。</p> <p>【物品管理】</p> <p>家具類の転倒防止対策が施されている。備品管理は適切に行われている。</p> <p>【業務委託】</p> <p>建物管理を行っていないため、該当なし。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>こまめな消灯、紙の裏面使用、両面印刷の徹底など省エネルギー、省資源に努めている。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扱いに注意を払っている。マニュアルも整備し、目的外の使用も無い。情報資産は安全に保管している。非常勤職員も含め計画的に研修を行っている。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>災害時における地域振興室や法人本部、主管課との連絡体制は取られており、定期的に研修、訓練も実施している。事務スペースには対応チャートを掲示して、迅速な対応がとれるようにしている。</p> <p>AEDの設置場所と使用方法は職員に周知されており、登録証の更新も行われていた。</p>   |    |      |

|  |    |      |
|--|----|------|
| ⑤交流・改善   | 評価 | B 適正 |
| <p>【地域等との関わり】</p> <p>高齢者あんしんセンター、生活支援コーディネーターなどよく連携を図っている。地域に出向き、ニーズをとらえた様々な講座を展開している。</p> <p>地域への発信を活発に行い、多世代に渡るボランティア人材を起用している。自宅でも活動できるボランティアの企画として壁飾りの製作を行っている。自主グループも含め地域住民が協力し、施設内が季節の飾りで彩られている。</p> <p>近隣地域だけでなく、複数のエリアでの自主グループ立上げを行った。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>利用者から苦情や意見を出しやすくするため、1階と2階にそれぞれ目安箱を設置している。苦情には、適切かつ迅速に対応している。施設長と法人本部が連携し、初期段階で適切な対応ができる体制が整っている。実際には目安箱を通さずに、利用者から直接口頭にて伝えられることが多い。</p> |    |      |
| ⑥施設利用  | 評価 | B 適正 |
| <p>【施設利用計画】</p> <p>施設貸出しが既に多く予約されていた。事業内容は、月ごとにカレンダーを作成しホームページやチラシなどで周知を図っている。</p> <p>【施設利用】</p> <p>施設の予約、受付手続き方法は利用者にとってわかりやすく適切なものになっている。会場貸出時の備品の返却サインの漏れ等もなく適切に管理されていた。</p> <p>障害のある利用者、足腰の弱い利用者など個別の状況に応じた見守りと配慮をして、個別に声掛けをし、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>目標値等はないが、仕様書にそって事業が実施されていた。</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、地域の状況把握に努めている。自主グループ活動を継続する上での悩みにも寄り添い、効果的な声かけを行っている。</p> <p>令和3年度より継続実施しているスマートフォン教室では、大学生ボランティアの協力を得ている。利用者にとって、日ごろのオンラインでの困り事が個別に解消できるだけでなく、職員や大学生といった多世代交流の場ともなっている。下半期には、地域に出向いたスマホ講座を実施予定である。</p>   |    |      |

|  |    |      |
|--|----|------|
| ⑧環境整備  | 評価 | B 適正 |
| <p>【利用者環境の整備】</p> <p>小規模な施設ながら工夫して物品を収納し、書類等もわかりやすく整理されていた。段差でつまずきやすい箇所には注意喚起の貼り紙が各方向に貼られていた。床にはテープが貼られており、劣化が激しい箇所であるため、こまめに貼り替えられ、整備されていた。昨年度は窓辺に植木鉢等が置かれており落下の危険がある旨を伝えたが、今年度は改善されており、危険と思われる箇所は見当たらなかった。</p> <p>【事故対応】</p> <p>事故対応マニュアルが整備され、緊急時の対応が確立されていた。万が一事故が起きた場合の対応マニュアルがそれぞれ壁に貼りだしてあり、非常時の備えが出来ていた。</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。法人本部と現金のやり取りをする際に使用する小口現金管理表にあらかじめ印鑑が押してある箇所が見られた。</p>  |    |      |
| 5. 総合評価  | 評価 | B 適正 |
| <p>【総合評価】</p> <p>施設長は施設における業務全般を統括しており、常勤、非常勤を問わず職員と積極的にコミュニケーションを図り意欲を引き出している。職員同士がコミュニケーションを活発に行い、協力体制が取れている。</p> <p>積極的に地域へ出向き、ニーズを捉えようとしている姿が見られた。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>今後も引き続き感染症の状況を鑑み、高齢者の健康維持、介護予防に必要な事業については、対策を講じながら実施していただきたい。</p> <p>施設貸出しが既に多く予約されていた。これらが一目で分かるよう年間施設利用表を作成してもらいたい。</p> <p>災害時迅速な対応ができるよう、マニュアルや電話機の周りに貼りだしてあるチャートの一つにまとめ、区への報告のタイミングが加筆されることが望ましい。</p> <p>現金受領の際は、その都度法人本部職員と互いに確認印を押し、厳格に管理すること。</p> |    |      |

# 北区立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5年6月15日(木)～7月15日(土)

### (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

172件

### (6) その他

## 2 調査結果

| 選 択 肢                                  | 重視度            |         |                       |                      |      | 満足度            |         |                    |                    |      |
|--|----------------|---------|-----------------------|----------------------|------|----------------|---------|--------------------|--------------------|------|
|  | 4<br>とても<br>大切 | 3<br>大切 | 2<br>あまり<br>大切で<br>ない | 1<br>全く<br>大切で<br>ない | 平均   | 4<br>とても<br>満足 | 3<br>満足 | 2<br>多少<br>の不<br>満 | 1<br>とても<br>不<br>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) | 120            | 52      | 0                     | 0                    | 3.70 | 82             | 90      | 0                  | 0                  | 3.48 |
| 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          | 97             | 75      | 0                     | 0                    | 3.56 | 76             | 95      | 1                  | 0                  | 3.44 |
| ③ ぶらっとほ一むを利用できる曜日や時間について               | 97             | 73      | 2                     | 0                    | 3.55 | 74             | 92      | 6                  | 0                  | 3.40 |
| 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)         | 103            | 69      | 0                     | 0                    | 3.60 | 71             | 101     | 0                  | 0                  | 3.41 |
| 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             | 103            | 69      | 0                     | 0                    | 3.60 | 83             | 89      | 0                  | 0                  | 3.48 |
| 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       | 95             | 77      | 0                     | 0                    | 3.55 | 81             | 90      | 1                  | 0                  | 3.47 |
| ⑦ ぶらっとほ一む内の清潔さについて                     | 111            | 61      | 0                     | 0                    | 3.65 | 99             | 72      | 1                  | 0                  | 3.57 |
| ⑧ 人とのふれあい、交流について                       | 113            | 59      | 0                     | 0                    | 3.66 | 92             | 79      | 1                  | 0                  | 3.53 |
| ⑨ 職員の対応の良さや説明の分かりやすさ                   | 132            | 40      | 0                     | 0                    | 3.77 | 127            | 45      | 0                  | 0                  | 3.74 |
| 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)       | 123            | 49      | 0                     | 0                    | 3.72 | 115            | 57      | 0                  | 0                  | 3.67 |

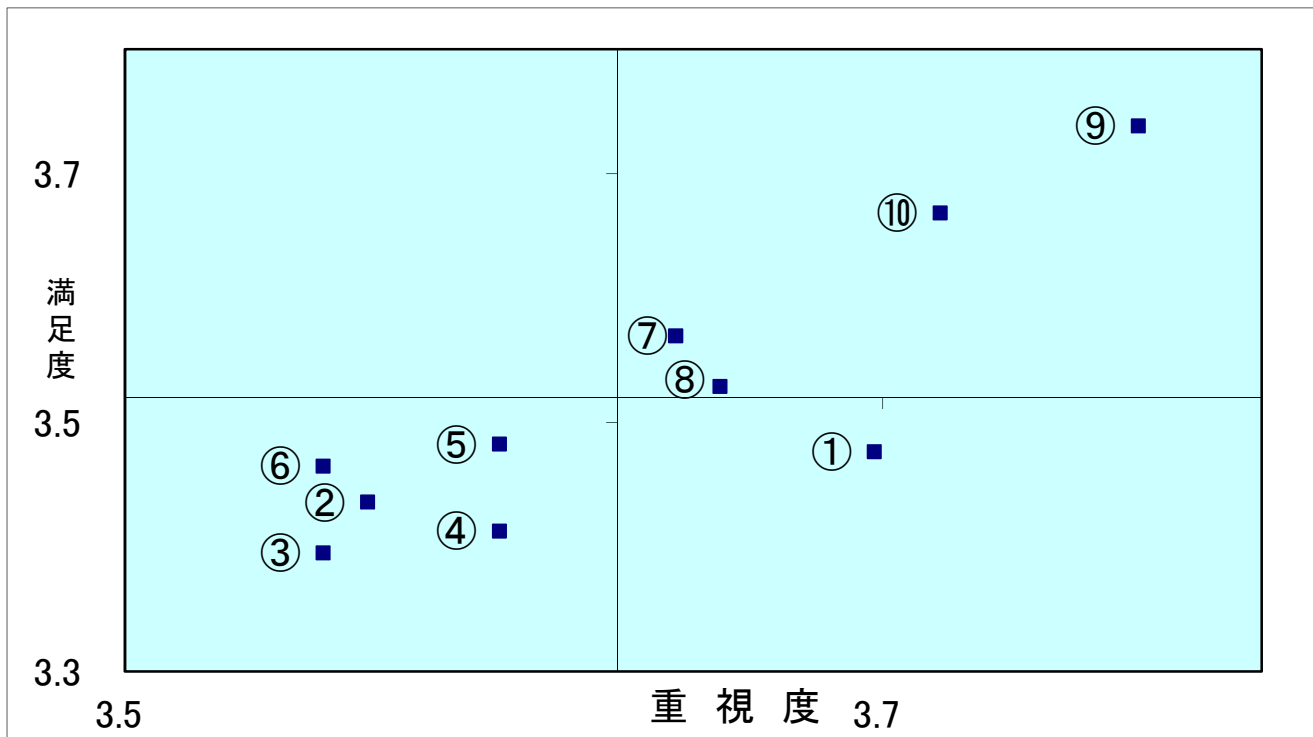
※平均得点:各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 **3.63**

満足度平均 **3.52**



### 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<br>いえない |
|--|-----|-----|---------------|
| ① 新しい知り合いは増えましたか                       | 136 | 12  | 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 | 138 | 8   | 26            |
| ③ 地域活動やボランティア活動(自主グループ等)をしていますか        | 123 | 25  | 24            |
| ④ 元気になったと感じますか                         | 159 | 1   | 12            |
| 合計                                     | 556 | 46  | 86            |

#### (2)ご意見等

職員の明るい対応にいつも感謝しています/友達とおしゃべりするのも楽しみです/いろいろ参加できることが楽しいです/ふれあいが多くなり希望が出来ました/ボランティア活動に参加して健康になります/プログラムの時間・回数を増やしてほしい/スマホの使い方が分かってよかった/ボランティアの方とお話できて大変勉強になります

### 5 課題発見

満足度の低い項目として、③が挙げられる。③「利用曜日や時間」については、現在、介護予防体操教室の開催日を水曜・金曜に固定し、時間についても午前2回午後1回と決まった時間の中で開催していることが理由と考えられる。④「介護予防に関する情報、知識」については、現状の情報提供に関し「グループ活動で活用したいので歌のプリントが欲しい」「脳トレプリントを活用させてほしい。答えも欲しい」等意見・要望が寄せられた。

### 6 改善方策

③「利用できる曜日や時間」に対する改善策としては、介護予防体操教室以外の運動プログラム(NOSSやコグニサイズ教室等)を紹介することで対応していく。また高齢者あんしんセンターと連携して地域の通いの場の立上げ支援を行い、活動場所を増やすことも行っていく。④「介護予防に関する情報、知識」については、利用者のニーズに合わせて情報提供の内容を考えていきたい。また引き続き情報提供を希望しているグループへは郵送での提供も継続していく。②「利用するための手続き」については、なぜその書類が必要なのかを丁寧に説明し、利用者のご理解を得られるよう努力していく。⑥「備品の使いやすさ」の改善策としては、別途滑りにくい椅子を用意して対応している他、職員、看護師による見守りを徹底している。

令和5年度指定管理者モニタリングレポート  
(利用施設用)

|          |          |
|----------|----------|
| 福祉部長寿支援課 |          |
| 調査実施日    | 令和5年8月3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5年度：62,714,000円（滝野川東介護予防拠点施設を含む・消費税込）  
 ※指定管理期間は、令和3年4月1日～令和8年3月31日。指定管理料は指定期間中総額313,744,000円を上限とし、各年度の指定管理料は年度協定にて決定。

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

【所在地】 北区桐ヶ丘1-6-2-101（都営住宅1階）

【施設規模】 延面積：494.72㎡  
 構造：鉄筋コンクリート造

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

【職員数】 従事職員13人（内11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、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。

【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）
5. 通所型サービス事業  
 （虚弱な高齢者のための運動等のプログラム。週1回毎週水曜日に実施）

| 4. 項目別評価   |    |        |
|--|----|--------|
| ①基本方針・施設長  | 評価 | B 適正   |
| <p>【基本方針・組織】</p> <p>基本的な施設運営方針として、以下を定め事業を実施している。</p> <p>(1) 地域の介護予防拠点として高齢者の生活機能向上と役割や生きがいづくりを支援する。</p> <p>(2) 住民主体で介護予防を推進する地域の醸成を図る。</p> <p>(3) 地域課題の解決を目指す地域住民の活動拠点として、地域住民の主体的な活動とあらゆる人が活躍できる機会を支援する。</p> <p>【施設長】</p> <p>施設長は、職員間のコミュニケーションを重視し、密に打合せを行うなど日々の情報共有に努めている。また、非常勤を含め職員一人一人が得意分野を生かせるよう業務分担を行っている。</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 | C 一部課題 |
| <p>【従事者配置】</p> <p>常勤職員に1名の欠員があり、サービス提供に必要な従事者数の配置となっていない。</p> <p>【健康管理】</p> <p>従事者は、定期的な健康診断を受けており、休暇は計画的に取得できている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>従事者の言葉遣い、態度、服装等は、毎日自己点検している。様々な分野の研修を積極的に受講しており、非常勤職員を含めた全職員が多様な研修を受講していた。</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。施設維持管理記録台帳が整備されていなかった。</p> <p>【物品管理】</p> <p>家具類の転倒防止対策が施されている。備品は台帳に基づき管理されている。昨年度指摘した老朽化した物品等は片付けられ、整理整頓がなされていた。昨年度指摘した、避難経路となりうる箇所に置いてあった物品も撤去され、避難経路が確保されていた。</p> <p>【業務委託】</p> <p>事前に区の承認を得た上で、外部に委託をしている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>こまめな消灯、紙の裏面使用、両面印刷の徹底など省エネルギー、省資源に努めている。利用者が高齢であることに配慮しながら、室内の温度調節・換気を実施している。</p> |    |        |
| ④情報管理・危機管理   | 評価 | B 適正   |
| <p>【情報資産保護】</p> <p>従事者は情報資産の取り扱いに注意を払っている。マニュアルも整備し、目的外の使用も無い。情報資産の保管は指定場所に収納するよう決められている。漏洩等の事故防止の管理体制は確立している。非常勤職員も含め計画的に研修を行っている。</p>  |    |        |

|  |    |      |
|--|----|------|
| 【災害対策、危機管理】<br>災害時における法人本部や主管課との連絡体制は取られており、定期的に研修、訓練も実施している。事務スペースには対応チャートを掲示して、迅速な対応がとれるようにしている。   |    |      |
| ⑤交流・改善   | 評価 | B 適正 |
| 【地域等との関わり】<br>赤羽会館や赤羽北ふれあい館など、幅広いエリアで活動を行い、事業の周知に努めている。これらの影響もあり、出前講座の依頼も増加した。<br>庭の花壇や畑はボランティアの協力もあり、きれいに整備されていた。庭で育てたハーブや綿花をアロマグッズ等に加工し、住民同士の交流にも繋がっており、施設の特性を生かした地域連携を行っている。  |    |      |
| 【苦情処理】<br>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。実際には目安箱を通さずに、利用者から直接口頭にて苦情や嬉しい言葉を伝えられることも多く、その際は職員がメモとして残し、職員同士で共有されていた。  |    |      |
| ⑥施設利用  | 評価 | B 適正 |
| 【施設利用計画】<br>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。  |    |      |
| 【施設利用】<br>施設の予約、受付手続き方法は利用者にとってわかりやすく適切なものになっていた。設備や備品の提供、貸出の際、返却日やサインの漏れが見られた。  |    |      |
| ⑦事業実施  | 評価 | B 適正 |
| 【委託事業】<br>目標値等はないが、仕様書にそって事業が実施されていた。<br>事業として行っている、ぬり絵やビーズ腕輪作りの参加者から自主グループ化したいとの要望があり、立ち上げ支援を行った。<br>自主グループへの広報や情報提供の機会を増やしたことにより、専門講師の派遣依頼も増加した。熱中症対策として活用されるネッククーラーを水で濡らし、すぐ使用できる状態にして出口で渡し、体験してもらうなど利用者への細やかな配慮を行っている。 |    |      |
| ⑧環境整備  | 評価 | B 適正 |
| 【利用者環境の整備】<br>備品類は清潔な状態が保たれており、室内の採光も確保されている。<br>昨年度指摘した、蚊取り線香はすべて電気式のものに変更されていた。同様に昨年度指摘の避難経路上の植木鉢や廃棄物も片付けられ、植木鉢は開かない窓の前に置くなど工夫されていた。   |    |      |
| 【事故対応】<br>事故対応マニュアルが整備され、緊急時の対応が確立されていた。万が一事故が起きた場合の対応マニュアルがそれぞれ壁に貼りだしてあり、非常時の備えが出来ていた。  |    |      |

|  |    |      |
|--|----|------|
| ◎会計  | 評価 | B 適正 |
| <p>【規程】<br/>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】<br/>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】<br/>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。法人本部と現金のやり取りをする際に使用する小口現金管理表にあらかじめ印鑑が押してある箇所が見られた。</p>   |    |      |
| 5. 総合評価  | 評価 | B 適正 |
| <p>【総合評価】<br/>幅広いエリアで活動を行い、介護予防事業の周知につながった。桐ヶ丘までの訪問が遠い高齢者にも通いの場の重要性を周知できた。</p> <p>自主グループの活動支援を継続的に行っており、広報や情報提供の機会を増やしている。参加者からの要望による新たな自主グループの立ち上げ支援を複数行った。</p> <p>【今後の方針、改善方策】<br/>今後も引き続き感染症の状況を鑑み、高齢者の健康維持、介護予防に必要な事業については、対策を講じながら実施していただきたい。</p> <p>会場貸出時の設備や備品の提供、貸出の際、返却日やサインの漏れが見られたため、遺漏なきよう確認を徹底してもらいたい。</p> <p>施設内の消火器の場所や避難ルート（職員用出入口）の表示を利用者にとって分かりやすいものとなるよう努めてもらいたい。</p> <p>現金受領の際は、その都度法人本部職員と互いに確認印を押し、厳格に管理すること。</p> <p>職員体制については、欠員に対して、職員間での業務調整や、法人本部、滝野川東介護予防拠点施設からのサポートによりフォロー体制を取っているが、円滑な施設運営のため、早急な常勤職員の採用が期待される。また、職員の事務分担表の作成が見られなかったため作成することが望ましい。</p> |    |      |

# 北区立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5年6月15日(木)～7月15日(土)

### (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

202件

### (6) その他

## 2 調査結果

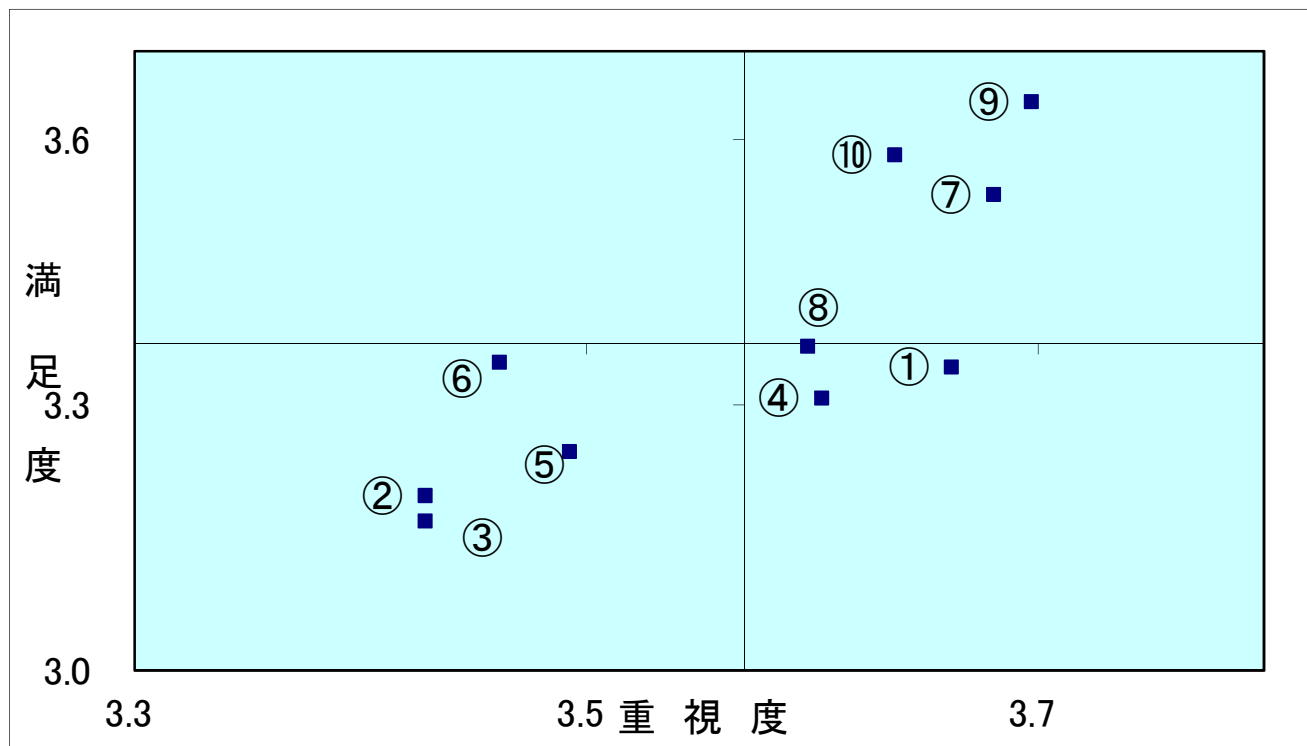
| 選 択 肢                                  | 重視度            |         |                       |                      |      | 満足度            |         |                    |                    |      |
|--|----------------|---------|-----------------------|----------------------|------|----------------|---------|--------------------|--------------------|------|
|  | 4<br>とても<br>大切 | 3<br>大切 | 2<br>あまり<br>大切で<br>ない | 1<br>全く<br>大切で<br>ない | 平均   | 4<br>とても<br>満足 | 3<br>満足 | 2<br>多少<br>の不<br>満 | 1<br>とても<br>不<br>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) | 131            | 67      | 0                     | 0                    | 3.66 | 72             | 122     | 4                  | 0                  | 3.34 |
| 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          | 84             | 112     | 0                     | 0                    | 3.43 | 50             | 136     | 11                 | 0                  | 3.20 |
| ③ ぶらっとほ一むを利用できる曜日や時間について               | 85             | 110     | 1                     | 0                    | 3.43 | 48             | 132     | 15                 | 0                  | 3.17 |
| 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)         | 121            | 74      | 2                     | 0                    | 3.60 | 69             | 121     | 8                  | 0                  | 3.31 |
| 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             | 98             | 98      | 1                     | 0                    | 3.49 | 59             | 130     | 8                  | 1                  | 3.25 |
| 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       | 90             | 105     | 0                     | 0                    | 3.46 | 74             | 119     | 5                  | 0                  | 3.35 |
| ⑦ ぶらっとほ一む内の清潔さについて                     | 134            | 63      | 0                     | 0                    | 3.68 | 106            | 91      | 0                  | 0                  | 3.54 |
| ⑧ 人とのふれあい、交流について                       | 120            | 78      | 1                     | 0                    | 3.60 | 77             | 118     | 4                  | 0                  | 3.37 |
| ⑨ 職員の対応の良さや説明の分かりやすさ                   | 138            | 60      | 0                     | 0                    | 3.70 | 128            | 71      | 0                  | 0                  | 3.64 |
| 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)       | 127            | 70      | 1                     | 0                    | 3.64 | 116            | 83      | 0                  | 0                  | 3.58 |

※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 3.57

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<br>いえない |
|---|--------------------------------------|-----|-----|---------------|
| ① | 新しい知り合いは増えましたか                       | 116 | 32  | 49            |
| 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 | 130 | 17  | 50            |
| 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        | 97  | 81  | 20            |
| ④ | 元気になったと感じますか                         | 162 | 6   | 29            |
|   | 合計                                   | 505 | 136 | 148           |

(2)ご意見等

あまり知らなかったなので、これから活用したい/一人で行動できるようになった/回数・曜日を増やしてほしい/職員や参加者同士打ち解けて楽しい/交流の時間がもっとほしい/情報提供活用してます/とても大事な居場所です/家の近くにこうした施設がないので、来てくれるとうれしい

### 5 課題発見

満足度評価の低い項目として②、③、⑤が挙げられる。②の「利用するための手続き」については、コロナ禍に伴い事前申込・抽選制としていることが原因と考えられる。③「利用できる時間や曜日」については、体操など効果を実感していると同時に、ふらっとほ一む以外の通いの場が周囲に少ないことが原因とも考えられる。また、桐ヶ丘地域以外で開催することの重要性も再認識した。自由回答欄では、参加者同士の交流を求める意見が多く見られた。

### 6 改善方策

②「利用するための手続き」については、毎月のプログラム申込について電話が繋がりにくいという声があるので受付方法の改善を検討する。③「利用できる時間や曜日」については、現在行っている施設外でのプログラムを継続すると同時に、自由回答欄で寄せられた交流を求める意見とも合わせて、より多くの方が参加できるように既存プログラムの参加者による自主グループ立上げの支援へ積極的に取り組んでいく。プログラム参加者たちが自主的に活動を行うことで、参加者同士の交流を深めつつ職員が別事業へも取り組む余力を確保していく。

令和5年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

|               |           |
|---------------|-----------|
| 福祉部 障害者福祉センター |           |
| 調査実施日         | 令和5年7月27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業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規定する生活介護・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 内田 隆

所在地：東京都北区上中里 2-45-2

平成18年4月1日から指定管理者協定締結

平成23年4月1日から二期目協定締結

平成28年4月1日から三期目協定締結

令和3年4月1日から四期目協定締結

当該事業者による障害者福祉センター所管の他施設

①赤羽西福祉作業所 ②王子福祉作業所

指定管理者協定による運営費（債務負担行為見積） (単位：円)

| 令和3年度       | 令和4年度       | 令和5年度       | 令和6年度       | 令和7年度       | 合計            |
|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|
| 214,022,000 | 222,589,000 | 222,693,000 | 224,514,000 | 225,450,000 | 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5年4月1日現在利用者数45名）

従事職員数：常勤21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16名、看護師1名、栄養士1名(兼務)）、臨時16名（生活支援員2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6名、用務員3名）、嘱託医2名 合計39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、企画力、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個別ストレッチ、体操等

・感覚や認識などに働きかけることによる、自らの力を引き出す活動（季節感を味わう活動等）



- ・さまざまな体験をし、日常生活をより豊かにする活動（調理・創作・ゲーム等）
- (4) 全体活動行事等  
レクリエーション、親睦行事、学習会、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

###### 【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。

###### 【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。

###### 【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。

##### ② 従事者

評価

B 適正

###### 【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。

###### 【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。

###### 【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、毎月、衛生委員会を開催し、ヒヤリハット事例を報告するなど、安全で健康的な職場環境の維持に努めている。

###### 【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。

##### 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、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。

###### 【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。

###### 【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、公正な委託契約を締結している。また、委託後も運営内容を適切に管理している。

###### 【環境配慮】

環境負荷軽減のため、光熱水費等無駄のないよう、全職員で日常的に努力を続けている。

|   |    |      |
|---|----|------|
| 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>防火・防災訓練を年3回実施しているほか、福祉作業所・工房・図書館・保育園・地元自治会と、桐ヶ丘地区防災運営協議会等との情報共有、連携に努め、災害対策に取り組んでいる。感染症、自然災害についてそれぞれBCPが策定されており、内容更新も順次行われている。水害発生時の福祉避難所に指定されているため、区と協議を重ねながら避難所運営マニュアルの作成も進めている。また、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>広報誌「工房だより」を毎月発行・配布し、施設や障害への理解促進に努めている。令和4年度の工房まつりは安全第一を念頭に、家族や関係機関を交えて工夫して開催した。体験ボランティアの受け入れ、合同防災訓練の実施等を通じて地域との連携を深め、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、面談等により利用者・保護者の意向を把握した上で作成されており、利用者を中心とした関係機関等との相関関係をわかりやすくまとめている（エコマップ）。</p> <p>障害程度等を考慮した班活動では、グループワークを基本として、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。また、デジタル技術活用支援研修を受講し、利用者個々の障害に応じた情報機器支援の導入に積極的に取り組んでいる。対面での関係者会議、モニタリングを重視しつつ、MCS(医療介護者専用SNS)も活用してタイムリーな情報共有の強化に努めている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>看護師による健康チェックや毎月の体重測定、利用者の健康診断（年1回）を実施している。嘱託医（内科医・精神科医）による健康相談、毎月の理学・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。給食会議を定期的で開催し、衛生面の適切な管理に努めている。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、常食のほか、一口大、きざみ（2段階）、ペーストの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のある献立に配慮し、給食の満足度アンケートを年1回実施</p>   |    |      |

|   |    |      |
|---|----|------|
| <p>することで、より充実した給食の提供に取り組んでいる。アンケートの結果は、栄養士の所見を盛り込んだうえで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>コロナ対策として定期的な換気、手洗い、館内消毒を実施し、オートソープや非接触型オムツストッカーといった対策設備を整え、利用者環境の改善に努めている。また、バスの位置情報をリアルタイムで共有できるシステムを導入し、利用環境の改善にも努めている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>ヒヤリハット事例について詳細な記録を行っている。「送迎バスマニュアル」や「グループ外出マニュアル」等、マニュアル化を進め事故予防に努めている。緊急事態への対応についても事例ごと、利用者ごとに対応方法を確立している。また、速やかに区・保護者に連絡を行う体制が整えられている。</p>                                |    |      |
| ⑨ 会計  | 評価 | B 適正 |
| <p>【規程】</p> <p>法人の経理規程が整備され、契約や出納等は当該規程により処理されている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>契約・収入支出について、規程に基づき処理されている。また、契約関係書類や会計書類は作成され、収入支出等による資金移動は、会計帳簿等で適切に処理されている。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>現金の管理は、出納簿を作成し、日々の収支や残高等、適切に管理されている。通帳や銀行印は適切な管理がなされている。</p>   |    |      |
| 5. 総合評価   | 評価 | B 適正 |
| <p>【総合評価】</p> <p>法人の持つ経験やノウハウを生かしながら、利用者処遇や施設管理運営に取り組んでいる。処遇にあたっては、個別支援計画において利用者中心の相関関係がまとめられ、支援の向上に寄与している。また、関係者間の対面での会議のほか、コミュニケーションツールを活用した迅速性の高い連携を図り、利用者を取り巻くネットワークの強化とともに利用者支援の向上につなげている。</p> <p>デジタル技術の支援現場への活用を図るための研修受講や支援現場での職員の効率的効果的な活動等をサポートするインカムの導入等、時代や社会環境に応じた支援やサービスに努めている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>会計関係書類については、主要簿や補助簿との照合が容易となるよう、管理方法等の改善を図っていただきたい。</p> <p>虐待防止に関する取組みについて、体系的な取組みを推進し、実効性をより高めるよう努めていただきたい。</p> |    |      |

令和5年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

福祉部 障害者福祉センター

調査実施日

令和5年7月27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 内田 隆

所在地：東京都北区上中里 2-45-2

平成 18 年 4 月 1 日から指定管理者協定締結

平成 23 年 4 月 1 日から二期目協定締結

平成 28 年 4 月 1 日から三期目協定締結

令和 3 年 4 月 1 日から四期目協定締結

当該事業者による障害者福祉センター所管の他施設

①赤羽西福祉工房 ②王子福祉作業所

指定管理者協定による運営費（債務負担行為見積）

(単位：円)

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

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

所在地：東京都北区赤羽西 5-7-5

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

開設年月日：昭和54年4月1日

利用定員：55名(令和5年4月1日現在利用者数38名)

従事職員数：常勤8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2名、）、非常勤11名（職業指導員4名、目標工賃達成指導員5名、看護師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：利用者個々の特性を考慮し、家庭・関係機関などとの連携を図りながら就職につながる支援を行う。また、企業や施設見学を通して就労意欲向上を図る。
- (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：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：年7回の保護者連絡会や随時実施される保護者面談、広報誌の発行等により連携を図り、支援サービスの向上につなげる。
- (6) 地域交流：“赤西祭”開催での施設公開のほか、地域の商店街での買い物、合同防災訓練の実施など、日頃から密接に地域との交流を図る。
- (7) 防災対策：防災訓練を定期的に行う。

| 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>「利用者一人ひとりの自立と自己決定を尊重し、個々の特性や能力に応じた作業活動を通して、充実かつ安定した社会生活を実現すること」等を基本とし、利用者の作業支援、生活支援、就労支援などに取り組んでいく。</p> <p>【施設長】</p> <p>施設長は福祉経験が豊富であり、利用者、保護者並びに施設職員からの信頼も厚く、職員育成にも熱意を持ちながら管理運営を行っている。</p> <p>【開所】</p> <p>東京都北区立福祉作業所条例施行規則及び東京都北区立福祉作業所運営要綱に基づき、設定された開所日及び開所時間について適正に運営されている。</p>  |    |      |
| ② 従事者  | 評価 | B 適正 |
| <p>【従事者配置】</p> <p>「東京都北区立赤羽西福祉作業所の管理に関する協定」別紙仕様書第2に定められた基準に基づいて、適正に配置されている。</p> <p>【労働環境】</p> <p>労働基準法等の法令を遵守して就業規則等も整備されており、従事者の労働環境も良好である。</p> <p>【健康管理】</p> <p>定期的に従事者の健康診断を実施（年1回）している。また、衛生推進者を選任し、安全で健康的な職場環境の維持に努めている。</p> <p>【研修】</p> <p>職員の希望も踏まえた研修計画を作成し、法人・区・都等主催の研修に積極的に参加し、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>建物内部は清潔に保たれており、適切に管理・利用されている。</p> <p>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。</p> <p>設備等の不具合については、区に報告、相談のうえ適切に対応している。</p> <p>修繕等に関しては各種点検の報告等をもとに不具合発生時点からの一元的な経過記録を作成している。2階の学童クラブ、3階の図書館についても、適切なメンテナンスを行っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品は貸付品整理簿（備品台帳）により正しく管理され、随時更新を行っている。</p> <p>施設運営に必要な物品は区内事業者から購入するよう努めている。</p> <p>【業務委託】</p> <p>給食他の業務に関して、区の承認の上で委託を行っている。選定に際しては複数社の見積もりを取るなど、公正な委託契約を締結している。また、委託後も運営内容を適切に管理している。</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の細かなチェックを行い、全職員で無駄のないよう節電に努めている。</p> |    |      |

|  |    |      |
|--|----|------|
| ④情報管理・危機管理   | 評価 | B 適正 |
| <p>【情報資産保護】</p> <p>「個人情報保護に関する法律」「東京都北区個人情報の保護に関する法律施行条例」「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。</p> <p>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。</p> <p>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>災害・危機発生時対応計画、年3回の防災避難訓練等で非常時に備えている。また、地元自治会等との合同防災訓練により、相互協力や災害時の連携に努めている。</p> |    |      |
| ⑤交流・改善   | 評価 | B 適正 |
| <p>【地域等との関わり】</p> <p>施設の広報誌「赤西タイムス」を通じて、地域住民に障害への理解を深めてもらうよう努めている。</p> <p>また、地域社会に関われた施設の取り組みとして、作業や行事でのボランティアのほか、学生実習の受け入れを行っている。</p> <p>施設公開される「赤西祭」や地域の商店街での買い物は新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止されている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>法人で定めた「利用者からの苦情解決実施要綱」に沿って適切に対応している。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>一人ひとりの利用者・保護者の意向、要望をふまえ、個別支援計画を作成している。</p> <p>作業支援では、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、作業できる範囲の広がりにつながっている。</p> <p>生活支援では感染症対策を念頭に屋内活動を中心とし、活動を通して利用者全体の交流、仲間関係を広げて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、施設外実習を行っている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>家庭・医療機関と連絡を取りながら、嘱託医面談や看護師健康相談により、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。</p>                              |    |      |
| ⑦給食  | 評価 | B 適正 |
| <p>【給食衛生】</p> <p>調理・配食は、隣接する赤羽西福祉工房と共同で外部委託している。</p> <p>給食は、赤羽西福祉工房で調理され、食事の運搬、配膳、片付け、食器類の殺菌を作業所で行っている。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チェックリストを作り、衛生管理に努めている。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><b>【献立】</b><br/> 常勤の栄養士を配置し、季節感を意識した給食を提供している。<br/> 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>   |           |      |
| <b>⑧環境整備</b>   | <b>評価</b> | B 適正 |
| <p><b>【利用者環境の整備】</b><br/> 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。<br/> 感染症対策として、換気、消毒、検温等を定期的実施しているほか、外部スタッフが施設に入る際は周知文等で感染症対策への協力を依頼するなど、職員、利用者が安心して活動できる環境整備に努めている。</p> <p><b>【事故対応】</b><br/> 感染症を含む緊急事態への対応に関する各種マニュアルを整備し、区・保護者への速やかな連絡や対応手順が整備されている。部屋の出入口付近には物を置かないよう努めているほか、事例分析による原因究明、再発防止策の考察にも取り組んでいる。</p>   |           |      |
| <b>⑨会計</b>   | <b>評価</b> | B 適正 |
| <p><b>【規程】</b><br/> 法人の経理規程が整備され、契約や出納等は当該規程により処理されている。</p> <p><b>【会計処理】</b><br/> 契約・収入支出について、規程に基づき処理されている。また、契約関係書類や会計書類は作成され、収入支出等による資金移動は、会計帳簿等で適切に処理されている。</p> <p><b>【現金等の管理】</b><br/> 現金の管理は、出納簿を作成し、日々の収支や残高等、適切に管理されている。<br/> 通帳や銀行印は適切な管理がなされている。</p>   |           |      |
| <b>5. 総合評価</b>   | <b>評価</b> | B 適正 |
| <p><b>【総合評価】</b><br/> 法人の持つ経験やノウハウを生かしながら、施設運営に取り組んでいる。<br/> 利用者の能力を見極めながら作業支援するほか、能力に応じて作業範囲を広げるなど、利用者が持つ能力の発揮にも努めている。このことは、作業の幅や受注先開拓にもつながり、好循環が期待できる。<br/> コロナ禍により地域交流等は困難となる中、実習生の受け入れを再開し、コロナ禍を見据えた対応を開始している。<br/> 栄養バランスに配慮した給食は、好評である。<br/> 虐待防止に関する取り組みは、人権擁護をあわせて推進し、支援の場で活かしていくよう努めていきたい。</p> <p><b>【今後の方針、改善方策】</b><br/> コロナ禍により中止を余儀なくされた地域交流等は、感染症対策をふまえながら、コロナ禍で培った経験や工夫などを活かしながら積極的に取り組んでほしい。<br/> また、利用者の人権擁護や虐待防止に向けて、持続的な研修の実施による意識啓発、定期的なセルフチェックや全体チェック、さらに共有や振り返り等、実効性を見据えた取り組みの推進をされたい。</p> |           |      |

令和5年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

|               |           |
|---------------|-----------|
| 福祉部 障害者福祉センター |           |
| 調査実施日         | 令和5年7月28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 内田 隆

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

令和5年4月1日から四期目締結

当該事業者による障害者福祉センター所管の他施設

① 赤羽西福祉工房 ②赤羽西福祉作業所

指定管理者協定による運営費（債務負担行為見積） (単位：円)

| 令和5年度       | 令和6年度       | 令和7年度       | 令和8年度       | 令和9年度       | 合計          |
|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 115,108,000 | 116,418,000 | 117,140,000 | 117,552,000 | 118,072,000 | 584,290,000 |

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 m<sup>2</sup>)

開設年月日：昭和42年4月1日

利用定員：60名（令和5年4月1日現在利用者数 50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5名、職業指導員4名）、非常勤8名（生活支援員2名、目標工賃達成指導員2名、栄養士1名、看護師1名、用務員1名、嘱託医1名） 合計20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、工賃を得ることで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】<br/>「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かる」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】<br/>施設長が、法人の障害施設課長と兼務している。その立場を生かした区や関係機関との連携をさらに図り、円滑な管理運営に努められたい。</p> <p>【開所】<br/>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】<br/>「東京都北区立王子福祉作業所の管理に関する協定」別紙1仕様書第2に定められた基準に基づいて、適正に配置されている。</p> <p>【労働環境】<br/>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】<br/>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】<br/>職員の希望を踏まえた研修計画に基づき、法人内外の研修に参加している。利用者サービスの向上、職員の資質・能力向上のため、個々の職員が目標をもって取り組むなど自己研鑽を推進している。</p>  |    |      |
| ③施設管理  | 評価 | B 適正 |
| <p>【建物設備】<br/>施設内は利用者が危険を感じないように適切に整理・整頓され、十分な作業スペースが確保されている。12条点検・消防設備点検等、定期的な点検を行って適切な施設管理がなされているほか、点検報告書は年度別、種類別に整理されている。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】<br/>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。<br/>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】<br/>複数社の見積もりを取るなど、公正な委託契約を締結している。保守等の業務委託においては、事前に区の承認を得ており、委託後も業務内容を適切に管理している。</p> <p>【環境配慮】<br/>省エネ、省資源、環境負荷の低減のために日頃から光熱水費、ガソリン使用量などの細かなチェックを行っている。使用していないパソコンや部屋の消灯を心がけ、全職員で無駄削減の努力を行っている。</p> |    |      |

|   |    |      |
|---|----|------|
| ④情報管理・危機管理  | 評価 | B 適正 |
| <p>【情報資産保護】</p> <p>情報資産管理に適切に取り組んでいる。外部記録媒体は使用者を特定し、使用簿で管理している。情報資産は施錠管理し、個人情報については法人の「特定個人情報取扱規程」に基づき法人の取扱責任者・担当者が適正に取り組んでいる。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>王子授産場と合同で震災を想定した消防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、緊急時対応等のマニュアルを策定し、運用している。</p>   |    |      |
| ⑤交流・改善  | 評価 | B 適正 |
| <p>【地域等との関わり】</p> <p>令和4年度は、コロナの影響で、あすか祭が中止、地域の行事での自主生産品の販売もできなかったが、見学者や体験学習の受け入れ、王子カルチャーロードギャラリーへの作品展示を行い、地域との交流に努めた。</p> <p>また、機関紙「あすかだより」の配付、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】</p> <p>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、施設内の見やすい場所に掲示している。苦情受け付け箱を入口に設置している。</p>  |    |      |
| ⑥利用者処遇  | 評価 | B 適正 |
| <p>【処遇】</p> <p>利用者個々の能力把握とそれに応じた個別支援計画の策定、評価など適正に行われている。利用者個々の特性に応じた具体的かつ達成可能な目標を設定し、徐々にステップアップする長期的視点に立った支援を行っている。</p> <p>本人、保護者、職員の三者面談の場を設け、個別支援計画に反映させている。利用者の希望や能力に応じた活動を取り入れている。また、行事を開催する際は利用者の会を開き、運営について意見を出し合い、自己決定力や社会生活を営むための能力の向上を目指している。</p> <p>コロナ対策のため宿泊行事やあすか祭りが中止となったが、社会見学などの外出や、代替行事として、秋のお楽しみ会、年忘れ会、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】</p> <p>保健衛生年間計画を定め、毎月、「あすかだより」に保健だよりを掲載し、季節に応じた健康に関する情報を発信している。利用者健康診断（年1回）では、医療機関より健診結果の総評を受け、利用者の健康管理に活かしている。また血圧・体重測定（月1回）、看護師による健康チェック（毎日）、嘱託医による健康相談（月2回）等を通じて、利用者の健康状態の把握や疾病の予防及び早期発見に努めている。</p> <p>看護師による健康ガイダンス、利用者の通所時に施設入口での検温・手指消毒及び作業室での検温を実施するなど健康管理に努めている。</p> <p>また、利用者の3分の1以上にてんかんの持病があるため、「てんかん発作時のマニュアル」を作成、対応訓練を実施し、緊急時に適切に対応できるよう積極的な取り組みをしている。</p> |    |      |

|  |    |      |
|--|----|------|
| ⑦給食  | 評価 | B 適正 |
| <p>【給食衛生】<br/>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】<br/>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。<br/>年1回利用者に食生活アンケート調査を実施し、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】<br/>施設内は整理整頓され、清潔さが保たれている。設備・備品等は適切に管理され、転倒防止用具等を使用した安全対策に配慮している。</p> <p>【事故対応】<br/>緊急時におけるマニュアルや感染症対策、自然災害のBCPを整備し、不足の事態に備えている。<br/>また、ヒヤリハット案件は、内容、対応、再発防止対策を記載した報告書を作成し、未然防止に努めている。</p>   |    |      |
| ⑨会計  | 評価 | B 適正 |
| <p>【規程】<br/>法人の経理規程が整備され、契約や出納等は当該規程により処理されている。</p> <p>【会計処理】<br/>契約・収入支出について、規程に基づき処理されている。また、契約関係書類や会計書類は作成され、収入支出等による資金移動は、会計帳簿等で適切に処理されている。</p> <p>【現金等の管理】<br/>現金の管理は、出納簿を作成し、日々の収支や残高等、適切に管理されている。<br/>通帳や銀行印は適切な管理がなされている。</p>  |    |      |
| 5. 総合評価  | 評価 | B 適正 |
| <p>【総合評価】<br/>法人の持つ経験やノウハウを生かしながら、利用者処遇や施設管理運営に取り組んでいる。割りばしセット詰め、チラシ挟み込みやシール貼り等の受注作業のほか、自主生産販売するデコパージュ石鹸に取組み、利用者の特性・やりがい等に配慮した支援を行っている。<br/>コロナ禍で地域交流が限られる中、近隣施設への社会見学を実施するなどの工夫がみられる。<br/>また、てんかん発作時の対応をマニュアル化し対応訓練を行うなど、利用者特性に配慮した対応を行っている一方、虐待防止に関する取組みはさらに進める必要がある。</p> <p>【今後の方針、改善方策】<br/>利用者の特性を活かした作業支援や能力拡大、受注の開拓や安定化等の取組みを今後とも継続されたい。<br/>新型コロナウイルス感染症の5類移行に伴い、継続的な感染症対策のもと、コロナ禍で培った経験やノウハウ、工夫等をふまえながら、作業支援や地域交流、行事等を進めていくことを期待する。<br/>利用者の人権擁護や虐待防止に向けて、研修の実施と継続による意識啓発、定期的なセルフチェックや全体チェック、さらに共有や振り返り等、実効性を見据えた取組みの推進をされたい。</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：一般就労が困難な障害者に就労機会を提供するとともに、生産活動やその他の活動の機会を通して、その知識と能力の向上に必要な支援を適切かつ効果的に行う。

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 立原 麻里子

所在地：東京都新宿区西新宿 7-8-10 オークラヤビル 2F

平成18年4月1日から指定管理者協定締結

平成23年4月1日から二期目協定締結

平成28年4月1日から三期目協定締結

令和3年4月1日から四期目協定締結

当該事業者による障害者福祉センター所管の他施設

①若葉福祉園 ②あすなろ福祉園

指定管理者協定による運営費（債務負担行為見積）

（単位：円）

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

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

所在地：東京都北区西ヶ原 1-19-12（滝野川健康支援センター）

規模等：施設規模 鉄筋コンクリート造5階建（2階の一部 240.71 m<sup>2</sup>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5年4月1日現在利用者数 17名）

従事職員数：常勤6名（施設長1名、サービス管理責任者1名、事務職1名、生活支援員2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10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

一般企業から受注した加工作業を提供する。北区作業所連絡会を通して区内作業所と連携し、共同受注を行い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。

（2）生活支援：個別支援計画、作業支援、防疫支援

わかりやすさ等に配慮しつつ利用者のニーズを反映し、意思や人格を尊重した個別支援計画を作成して、それに基づいた支援を行う。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。社会資源の活用や地域社会等との連携などにより、地域生活が継続的に営めるよう支援を行う。新型コロナウイルス感染症の法的位置づけが代わっても安心して通所できるよう柔軟に対処していく。

（3）就労支援：北区障害者団体連合会の清掃事業に携わる利用者の増やハローワーク、就労支援センター、法人のジョブコーチ事業等と連携し、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に努める。

（5）家庭との連携：保護者会・個別面談・連絡帳の活用など、綿密な連携を行う。

|   |           |             |
|---|-----------|-------------|
| <p>(6) 地域・他機関との交流：北区社会福祉協議会や北区福祉作業所連絡会等と連携し、行事参加や共同受注作業を通して地域との共生に努める。</p> <p>(7) 防災対策：自衛消防組織を定め、防災訓練、避難訓練、地域防災訓練の参加、滝野川消防署の防災講習会の受講等、災害時に備える。</p> <p>また、BCP（事業継続計画）を策定し、災害発生時の業務継続に備える。</p>  |           |             |
| <b>4. 項目別評価</b>   |           |             |
| <b>① 基本方針・施設長</b>   | <b>評価</b> | <b>B 適正</b> |
| <p>【基本方針・組織】<br/>一人ひとりの尊厳を守る権利擁護や個別支援計画に基づく本人主体の支援、働くことの喜びを得られる生産活動の充実、自覚と責任をもった事業運営を基本方針として取り組んでいる。</p> <p>【施設長】<br/>施設長は、長年の障害者福祉現場の経験を生かして、利用者、保護者に適切な対応を図りながら、良好な管理運営を行っている。社会情勢、利用者等の状況を踏まえて、毎年運営方針・重点目標を見直している。利用者主体の質の高いサービスの提供を主眼としつつ目標に向けて取り組んでいる。</p> <p>【開所】<br/>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> |           |             |
| <b>② 従事者</b>  | <b>評価</b> | <b>B 適正</b> |
| <p>【従事者配置】<br/>「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】<br/>労働基準法等の法令を遵守して就業規則等も整備されており、従事者の労働環境も良好である。</p> <p>【健康管理】<br/>定期的に従事者の健康診断を実施している。（年1回）</p> <p>【研修】<br/>個々の課題を踏まえた研修計画を作成のうえ、参加促進している。また、研修内容は朝礼や職員会議で共有を図っている。</p>  |           |             |
| <b>③ 施設管理</b>   | <b>評価</b> | <b>B 適正</b> |
| <p>【建物設備】<br/>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。<br/>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】<br/>更新された備品台帳により適切に管理されている。<br/>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】<br/>外部委託に際しては区への事前承認手続きを行っている。また、給食調理業務委託業者と毎月の会議で情報共有や意見交換等を行い、適切な運営に努めている。</p> <p>【環境配慮】<br/>省エネ、省資源、環境負荷低減に努めている。</p>                                    |           |             |

|   |    |      |
|---|----|------|
| ④ 情報管理・危機管理   | 評価 | B 適正 |
| <p>【情報資産保護】</p> <p>法人において「個人情報保護規程」「情報公開・開示規程」「ネットワークシステムの運営管理に関する規定」「個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を定め、「東京都北区個人情報の保護に関する法律施行条例」「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。また、利用者・家族に対しても十分な説明が行われている。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>地震・火災を想定した訓練を実施している。地元町会自治会の防災訓練への参加のほか、福祉作業所独自の避難訓練や滝野川消防署の講習会等、災害時に備えている。</p>   |    |      |
| ⑤ 交流・改善   | 評価 | B 適正 |
| <p>【地域等との関わり】</p> <p>北区社会福祉協議会と連携を取り、地域公益活動に参加している。</p> <p>広報誌「百花繚乱」を近隣公共施設や自治会に配付し、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。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>法人で定めた「利用者からの苦情解決実施要綱」に沿って適切に対応している。</p> <p>要綱の適切な管理やヒヤリハットの記録により、職員間で情報共有・再発防止策の検討がなされている。</p>   |    |      |
| ⑥ 利用者処遇   | 評価 | B 適正 |
| <p>【処遇】</p> <p>利用者の自立と社会参加の主体支援に積極的に取り組んでいる。利用者本人会を通して、利用者同士が売上や行事、目標について話し合う機会を提供している。作業内容は、利用者の能力や強みを活かして細分化し、合理的配慮の視点に立った支援を行っている。コロナ禍で外出やイベントが減っている中、Zoomを用いたプログラムに参加することで、楽しみと運動の機会を提供している。</p> <p>利用者・保護者の意向をふまえ、慣れ親しんだ地域で暮らし作業所への通所継続するための取り組みとして、グループホーム見学やショートステイ利用の推奨等に取り組み、高齢化への対応に向けた対策が見られる。個別支援計画についても、前年度の反省と利用者の意向に基づいて作成されており、将来を見据えた支援に努めている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>朝の体操やウォーキングなど体を動かす機会を設け、健康管理に努めている。また、盆パラピクスやスポーツ体験会など、運動機会の提供に努めている。</p> <p>定期健康診断や嘱託医の健康相談で、利用者自身の健康への意識を高めている。また、保護者向けに広報誌を発行し、利用者の実用に適した情報発信をすることで、啓発に努めている。</p> |    |      |

|   |    |      |
|---|----|------|
| ⑦ 給食  | 評価 | B 適正 |
| <p>【給食衛生】<br/>委託業者が施設内の厨房で給食調理を行っている。厨房、器具等整理整頓され、衛生面安全面に<br/>関しても適切に管理されている。</p> <p>【献立】<br/>毎月1回給食委員会を開催し、アレルギー対応や感染症予防、利用者の嚥下状況等を考慮した献<br/>立や提供方法について話し合うことで、個人に合わせた給食提供に努めている。<br/>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<br/>けに食と健康に関する広報誌を発行し、利用者の食事環境づくりに積極的に取り組んでいる。</p>                  |    |      |
| ⑧ 環境整備  | 評価 | B 適正 |
| <p>【利用者環境の整備】<br/>施設内は整理整頓され、清潔さが保たれている。設備・備品等は適切に管理され、収納棚は転倒<br/>防止や落下防止などの安全対策がなされている。</p> <p>【事故対応】<br/>緊急時マニュアルやBCP マニュアル等が整備され、事務室内に保管されている。また、職員へ<br/>の周知もなされている。施設での事故については区等への報告がなされ、ヒヤリハット事例の記録<br/>もされ、対策とあわせて対応している。</p>   |    |      |
| ⑨ 会計  | 評価 | B 適正 |
| <p>【規程】<br/>法人の経理規程が整備され、契約や出納等は当該規程により処理されている。</p> <p>【会計処理】<br/>契約・収入支出について、規程による決定権者への決裁を行っている。また、契約関係書類や<br/>出納書類等は適切に処理されている。収入支出等による資金移動は、会計帳簿で適切に処理され<br/>ている。</p> <p>【現金等の管理】<br/>現金の管理は、出納簿を作成し、日々の収支や残高等、適切に管理されている。<br/>通帳や銀行印は適切な管理がなされている。</p>   |    |      |
| 5. 総合評価   | 評価 | B 適正 |
| <p>【総合評価】<br/>法人の持つ経験・ノウハウを活かしながら、施設運営に取り組んでいる。限られたスペースの作<br/>業室にあって、アクリル板の活用や座席の工夫等で感染防止と支援に取り組んでいる。また、ラジ<br/>オ体操や運動プログラムを取り入れ、体を動かす機会を確保することにより利用者の健康維持に努<br/>めている。<br/>作業理解の促進や利用者個々に応じた能力開発等、利用者本位のサービスに取り組んでいる。</p> <p>【今後の方針、改善方策】<br/>施設の維持管理等にあたっては、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<br/>ていくこと。</p> |    |      |

令和5年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

|                 |
|-----------------|
| 福祉部 障害者福祉センター   |
| 調査実施日 令和5年7月21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：通所先・就労先の日中活動を利用している知的障害者に対して、利用者が自立を目指し、地域で共同生活できるよう食事提供・相談その他の日常生活の援助及び作業所・職場等との連携等社会生活の援助を行う。

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 m<sup>2</sup> 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 m<sup>2</sup>

開設年月日：平成7年2月1日

利用定員：4名(令和5年4月1日現在利用者数2名)

従事職員数：管理者(常勤・兼務)1名、サービス管理責任者(常勤・兼務)1名、  
世話人(常勤・兼務)2名、  
生活支援員(非常勤)1名、  
夜間支援員(夜勤)(非常勤)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：希望に応じて朝食・夕食(土日は夕食のみ)を提供
- (3) 日中活動支援：家事全般の指導等
- (4) 健康管理：日常の健康管理、医療機関への付き添い等
- (5) 金銭管理：小遣い帳への記帳等各種援助
- (6) 余暇活動：誕生日会、季節行事の実施
- (7) その他日常生活に必要な指導



| 4. 項目別評価  |    |      |
|---|----|------|
| ① 基本方針・施設長  | 評価 | B 適正 |
| <p>【基本方針・組織】<br/>「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、スムーズな地域移行に努めている。緊急時や職員不在時には、近隣の他事業所職員が対応できる体制が整備されている。</p> <p>【施設長】<br/>管理者がサービス管理責任者を兼務し、運営とサービスを統一的に対応している。また、世話人、支援員と連携し、利用者本位の取組みに努めている。</p> <p>【開所】<br/>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】<br/>「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】<br/>労働基準法等の法令を遵守して就業規則等も整備されており、従事者の労働環境も良好である。</p> <p>【健康管理】<br/>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】<br/>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。また、虐待防止や人権擁護関連の外部研修受講による意識啓発に努めている。WEB研修も積極的に活用している。</p>                                   |    |      |
| ③ 施設管理  | 評価 | B 適正 |
| <p>【建物設備】<br/>建物内は整理整頓され、良好に管理・利用されている。<br/>12条点検・消防設備点検を行い、適切な管理に努めている。また、施設維持のための修繕を行い、修繕台帳も備えている。</p> <p>【物品管理】<br/>備品は備品台帳により適正に管理されている。<br/>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】<br/>外部委託に際しては区への事前承認手続きを行っている。また、日常業務に関しては、外部委託せず、法人が対応している。</p> <p>【環境配慮】<br/>省エネ、省資源、環境負荷低減に努め、未使用箇所や時間帯の消灯など、配慮行動に努めている。</p> |    |      |

|  |    |      |
|--|----|------|
| ④ 情報管理・危機管理  | 評価 | B 適正 |
| <p>【情報資産保護】<br/>         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の保護に関する法律施行条例」、「東京都北区情報公開条例」に沿って、適切に取り扱われている。</p> <p>施設内のみで使用する外部記録媒体（USBメモリ等）を所有しているが、管理を徹底するため、使用管理簿を作成していただきたい。</p> <p>【災害対策、危機管理】<br/>         法人災害マニュアルに沿って、様々なシチュエーションを想定した訓練を行っており、地元町会の防災訓練に参加している。</p> <p>また、法人全体で全事業所を対象にした防災訓練を実施しているほか、緊急連絡網（まめーる）の周知と訓練を行い、緊急時に他事業所職員が対応・応援できる体制を整えている。</p> <p>災害を想定した事業継続計画（BCP）を策定し、その計画に基づいた訓練を今年度実施する予定である。</p> <p>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。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。</p> |    |      |
| ⑤ 交流・改善  | 評価 | B 適正 |
| <p>【地域等との関わり】<br/>         地元町会の防災訓練に参加するなど、積極的に地域交流を図っている。また、他のグループホームとも意見交換を行い、交流を図っている。</p> <p>【苦情処理】<br/>         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】<br/>         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>複数の職員で対応することにより、利用者の相談しやすい雰囲気づくりや環境づくりに取り組み、円滑な生活に関する意見交換や一人暮らしに向けた情報提供に努めている。</p> <p>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】<br/>         朝食時、帰寮時、夕食前、就寝前の検温、体調チェック、食事前の手洗い消毒の徹底、空気清浄機の設置など、利用者の健康管理に努めている。必要に応じて利用者の通院同行を行う体制を整えている。</p> <p>また、健康診断結果のフォロー、服薬状況の確認等を行っているほか、新型コロナワクチン接種希望者に対して予約や同行等のサポートを必要に応じて行っている。</p>  |    |      |

|  |    |      |
|--|----|------|
| ⑦ 給食   | 評価 | B 適正 |
| <p>【給食衛生】<br/>         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、衛生面・安全面に留意している。</p> <p>【献立】<br/>         調理師免許を持つ職員が、自炊を希望する利用者に対してアドバイスをを行い、自立に向けて調理実習を行っている。</p>   |    |      |
| ⑧ 環境整備   | 評価 | B 適正 |
| <p>【利用者環境の整備】<br/>         施設内は清潔に保たれ、備品等の転倒防止などの安全対策がなされている。また、食堂での消毒を毎日実施するなど、感染症対策に留意している。</p> <p>【事故対応】<br/>         災害時マニュアルやBCPマニュアルが整備されている。当該マニュアルは職員採用時に全員配付されるほか、データ等での保管により、常時確認可能である。<br/>         施設での事故については区等への報告がなされ、対応記録等がなされている。また、ヒヤリハット事例についても一覧記載され、管理している。</p>   |    |      |
| ⑨ 会計   | 評価 | B 適正 |
| <p>【規程】<br/>         法人の経理規程が整備され、契約や出納等は当該規程により処理されている。</p> <p>【会計処理】<br/>         契約・収入支出について、規程による決定権者の承認により行っている。契約関係書類や会計帳簿等は適切に処理されている。また、利用者ごとの出納帳を整備し、適切に管理している。</p> <p>【現金等の管理】<br/>         現金の管理は、出納帳により日々の収支や残高等、適切に管理されている。また、出納にあたっては、会計責任者の確認・承認を行っている。<br/>         通帳及び銀行印は本部で管理され、安全対策に配慮されている。</p>  |    |      |
| 5. 総合評価  | 評価 | B 適正 |
| <p>【総合評価】<br/>         法人が持つ知識やノウハウに加え、立地条件を活かした体制で運営に取り組んでいる。<br/>         利用者との相性や案件等をふまえ、複数の職員で対応し、利用者目線を重視した取組みを行っている。<br/>         緊急時マニュアルやBCPマニュアルの整備が進み、防犯カメラ等による対策も実施し、不測の事態への備えが図られている。<br/>         また、近隣にある法人本部や当該法人の事業所を含めた緊急時対応を想定するなど、利用者の安心安全に寄与している。</p> <p>【今後の方針、改善方策】<br/>         指定管理開始から2年が経過し、法人の特徴である複数職員対応による利用者本位の対応や法人本部や近隣他事業所等を含めた体制による安全安心に寄与する取組みの継続を今後とも期待したい。また、地域交流について、限られた取組みが余儀なくされてきたが、今後は、さらなる地域交流のある取組みの推進を期待したい。</p> |    |      |

令和5年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

|                 |
|-----------------|
| 福祉部 障害者福祉センター   |
| 調査実施日 令和5年7月25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。なお、計画相談支援業務も行っている。

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 立原 麻里子

所在地：東京都新宿区西新宿 7-8-10 オークラヤビル 2F

平成 19 年 4 月 1 日から指定管理者協定締結

平成 24 年 4 月 1 日から 2 期目協定締結

平成 29 年 4 月 1 日から 3 期目協定締結

令和 4 年 4 月 1 日から 4 期目協定締結

当該事業者による障害者福祉センター所管の他施設

①たばた福祉作業所 ②あすなろ福祉園

指定管理者協定による運営費(債務負担行為見積) (単位：円)

| 令和4年度       | 令和5年度       | 令和6年度       | 令和7年度       | 令和8年度       | 合計            |
|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|
| 288,161,000 | 289,773,000 | 292,104,000 | 295,391,000 | 298,551,000 | 1,463,980,000 |

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

所在地：東京都北区赤羽西 6-9-2

規模等：敷地面積 1,872.67 m<sup>2</sup> 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 m<sup>2</sup>

開設年月日：平成 5 年 4 月 1 日

利用定員：57 名(令和 5 年 4 月 1 日現在利用者数 53 名)

従事職員数：常勤 22 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 14 名、相談支援専門員 1 名、看護師 1 名、心理職・生活支援員兼務 1 名)、非常勤 8 名(生活支援員 4 名、看護師 1 名、栄養士 1 名、送迎添乗員 1 名、相談支援専門員補助 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 36 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・特定相談支援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)。

(1) 日常生活活動：個々のニーズや特性、目的に応じて作業活動を中心に散歩や運動、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。

(2) 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。

(3) 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。

(4) 特別活動：リトミックや運動ひろばなどを実施していく。

- (5) 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。
- (6) 給食：栄養バランスに留意し季節に応じた食材を利用した給食を提供する。
- (7) 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。
- (8) 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。
- (9) その他：計画相談支援業務、実習生等の受け入れ等

#### 4. 項目別評価

| ① 基本方針・施設長  | 評価 | B 適正 |
|---|----|------|
| <p>【基本方針・組織】<br/>「若葉福祉園の利用者と家族が、それぞれに安心かつ充実した生活が送れるように支援する」ことを基本とし、権利擁護、新しい生活様式に合わせた行事・活動の提供、相談支援事業所や関係機関との連携、緊急時の支援体制の構築等を重点目標として取り組んでいる。</p> <p>【施設長】<br/>施設長は福祉経験が豊富であり、順調な管理運営を行っている。同法人区内2施設とも連絡を密にし、情報共有等に努めている。また、併設している「相談支援事業所ぴーす」の管理者も兼務し、順調な管理運営を行っている。</p> <p>【開所】<br/>東京都北区立福祉園条例施行規則及び東京都北区立福祉園運営要綱に基づき、設定された開所日及び開所時間について適正に運営されている。</p> |    |      |
| ② 従事者   | 評価 | B 適正 |
| <p>【従事者配置】<br/>「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。</p> <p>【労働環境】<br/>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】<br/>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】<br/>オンライン研修受講の環境体制も整え、法人内外の研修に積極的に参加している。虐待防止については、オンラインを活用して事例に基づくグループワークを区内3施設合同で行い職員全体の権利擁護意識向上へとつながっている。</p>                                  |    |      |
| ③ 施設管理  | 評価 | B 適正 |
| <p>【建物設備】<br/>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。<br/>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。<br/>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。</p> <p>【物品管理】<br/>備品は貸付品整理簿（備品台帳）により正しく管理され、随時更新を行っている。</p> <p>【業務委託】<br/>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】</p> <p>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】</p> <p>法人において「個人情報保護規程」、「情報公開開示規程」を定め、「東京都北区個人情報の保護に関する法律施行条例」、「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】</p> <p>施設独自で自衛消防隊を結成し、各種災害対応訓練を行い、実施後の振り返りと改善を実施することで、積極的に災害対応力を高めている。非常食の給食提供など、日頃から防災意識を共有している。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」等のマニュアル類も作成されている。コロナ対策においては、基本的な予防対策を着実に実施しているほか、「事業継続計画（BCP）」を策定し、感染症の影響を最小限にするために取り組むなど、危機管理対策を行っている。</p>                                       |    |      |
| ⑤ 交流・改善  | 評価 | B 適正 |
| <p>【地域等との関わり】</p> <p>わかば通信を年4回発行し、民生委員にも配付するなど、障害者理解につなげる取り組みを行っている。コロナの影響で自主生産品の販売機会が減ってしまっているが、ハンディキャップのある方々が携わっている商品に特化したショッピングモール（PIPPO）や近隣の高齢者施設等での作品販売に取り組んでいる。また、北区社会福祉協議会の車椅子ステーション事業に協力し、希望者に車椅子の貸出を行ったり、近隣商店街イベントに参加して地元大学生を施設のボランティアにつなげるなど、地域社会にひらかれた施設運営を推進している。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>法人で定めた「利用者からの苦情解決実施要綱」に沿って適切に対応している。苦情解決責任者、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、保護者連絡会で苦情解決第三者委員との懇談会を開催、虐待防止委員会に苦情解決第三者委員に参加していただくなど利用者の満足感につながるよう努めている。</p>                        |    |      |
| ⑥ 利用者処遇  | 評価 | B 適正 |
| <p>【処遇】</p> <p>園内のWi-Fi環境を利用し、リトミックや運動関係の活動はコロナ前と遜色ない活動を行い、感染状況に応じてフレキシブルに活動内容を変更できるように行事や活動の準備を行っている。また、コロナのため自主的に施設利用を控えている利用者へのZOOMによる活動参加の設定等、日中活動の選択肢を少しずつ広げるよう努めている。</p> <p>法人の「権利擁護の取り組み体制・虐待防止要綱」に基づき虐待防止委員会を開催し権利擁護への取り組みを行っている。虐待防止のセルフチェック（年1回）、園内研修を実施し、委託業者も実施することで、職員全体の権利擁護の意識向上に努めている。また、年度末には保護者会長・苦情解決第三者委員の方を交えた虐待防止委員会を開催している。</p> <p>【健康管理】</p> <p>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】<br/>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・安全面に関しても適切に管理されている。</p> <p>【献立】<br/>月1回程度セレクトメニューの機会を設けているほか、肥満や生活習慣病予防に配慮した栄養バランスの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】<br/>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。<br/>コロナ対策として、パーティション設置による利用者のソーシャルディスタンスの確保に努めるほか、1日2回の全館消毒、こまめな換気を行うなど、利用者が安全に施設を利用できるよう工夫している。また、ウィズコロナに視点を置きつつ、感染状況に左右されない行事及び活動準備に取り組む等、柔軟な活動指針の検討・更新を続けている。</p> <p>【事故対応】<br/>ヒヤリハット事例の記録、分析を積極的に行っている。利用者間の相性や行動特性に配慮した物品配置を行っており、過去の記録を事故予防策に反映している。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】<br/>法人の経理規程が整備され、契約や出納等は当該規程により処理されている。</p> <p>【会計処理】<br/>契約・収入支出について、規程による決定権者への決裁を行っている。また、契約関係書類や出納書類等は適切に処理されている。収入支出等による資金移動は、会計帳簿で適切に処理されている。</p> <p>【現金等の管理】<br/>現金の管理は、出納簿を作成し、日々の収支や残高等、適切に管理されている。<br/>通帳や銀行印は適切な管理がなされている。</p>  |    |      |
| 5. 総合評価  | 評価 | B 適正 |
| <p>【総合評価】<br/>法人の持つ豊富な経験・ノウハウを活かしながら、施設運営に取り組んでいる。また、権利擁護への取組みや利用者特性に応じた活動スペースの工夫などの利用者に寄り添った対応を進めている。コロナ禍に伴う新しい生活様式をふまえながらの活動の工夫や地域との関わりや交流などに積極的な対応を行っている。</p> <p>Web研修を活用した職員のスキルアップや緊急時対策の推進など、施設運営や支援のレベルアップにも努めている。引き続き、利用者目線に立った施設運営や支援を期待したい。</p> <p>【今後の方針、改善方策】<br/>新型コロナウイルス感染症5類移行に伴い、地域交流や行事など、感染症対策や社会状況等に留意しつつ、コロナ禍での経験や工夫を踏まえた取組みを今後とも進めていきたい。</p> |    |      |

令和5年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

|               |           |
|---------------|-----------|
| 福祉部 障害者福祉センター |           |
| 調査実施日         | 令和5年7月11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：障害程度が重い18歳以上の知的障害者の方を対象とし、社会生活に必要な日常生活活動や、作業、健康づくりを通して、より豊かな人間性の形成が図られるよう支援を行う。なお、計画相談支援業務も行っている。

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 立原 麻里子

所在地：東京都新宿区西新宿7-8-10 オークラヤビル2F

平成21年4月1日から指定管理者協定締結

平成26年4月1日から2期目協定締結

平成31年4月1日から3期目協定締結

当該事業者による障害者福祉センター所管の他施設

① たばた福祉作業所 ②若葉福祉園

指定管理者協定による運営費（債務負担行為見積） (単位：円)

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

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

所在地：東京都北区王子6-4-6

規模等：敷地面積 1,534.33㎡ 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5年4月1日現在利用者数46名）

従事職員数：常勤22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15名、心理職・生活支援員1名、看護師1名）、非常勤2名（栄養士1名、生活支援員1名）、嘱託医2名（内科医1名、精神科医1名）、療法士3名（理学療法士1名、作業療法士1名、言語聴覚士1名）

計画相談支援 常勤2名（管理者1名（兼務）、相談支援専門員1名） 合計30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・特定相談支援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）。

(1) 通常活動：4チーム体制で作業・散歩・運動、創作、音楽療法などの活動を実施。

芸術活動、創作活動を通して、利用者が色彩や感触を楽しめる機会、活躍・発表の場を広げる。運動系のイベントに参加し、心身ともに楽しみを持てるようにする。

(2) 日常生活活動：集団活動のなかで利用者が役割を持ち、日常生活の向上につなげる。発表する場面をつくり、利用者が主体的に活動に参加できるようにする。

それぞれの特性に応じ、身支度、手洗い、排泄などの身辺処理を行えるように支援する。

(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、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) 給食：栄養バランスに配慮し、季節感のある給食の提供。

(5) 健康管理：健康診断、嘱託医アドバイス、保護者や関係機関との連携等により利用者の健康管理を行う。



|  |           |      |
|--|-----------|------|
| (6) その他：計画相談支援業務、防災・避難訓練、施設実習、ボランティアの受け入れ、地域との交流活動等を行う。  |           |      |
| <b>4. 項目別評価</b>  |           |      |
| <b>① 基本方針・施設長</b>  | <b>評価</b> | B 適正 |
| <p>【基本方針・組織】<br/>「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・尊重しながら、利用者の意思や主体性が発揮できるような機会を提供することで、充実した日々が送れるように努めている。</p> <p>【施設長】<br/>施設長は福祉経験が豊富であり、順調な管理運営を行っている。東京都手をつなぐ育成会の2施設（若葉福祉園、たばた福祉作業所）とも連絡を密にし、情報共有等に努めている。また、併設している「相談支援事業所フレンズ」の管理者も兼務し、順調な管理運営を行っている。</p> <p>【開所】<br/>東京都北区立福祉園条例施行規則及び東京都北区立福祉園運営要綱に基づき、設定された開所日及び開所時間について適正に運営されている。</p> |           |      |
| <b>② 従事者</b>   | <b>評価</b> | B 適正 |
| <p>【従事者配置】<br/>「東京都北区立あすなろ福祉園の管理に関する協定書」別紙仕様書第2に定められた基準に基づいて、適正に配置されている。</p> <p>【労働環境】<br/>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。<br/>有給休暇の取得の推進など、ワーク・ライフ・バランスにも積極的に取り組んでいる。</p> <p>【健康管理】<br/>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】<br/>法人内外の研修に積極的に参加している。虐待防止については、web を活用して事例によるグループワークを区内3施設合同で行っている。</p>   |           |      |
| <b>③ 施設管理</b>  | <b>評価</b> | B 適正 |
| <p>【建物設備】<br/>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。<br/>修繕等に関しては各種点検の報告等をもとに不具合発生時点からの一元的な経過記録を作成し、区に相談し迅速に対応を行っている。家具類の転倒防止等の対策もなされている。</p> <p>【物品管理】<br/>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>【業務委託】<br/>送迎バス運行管理、日常清掃、給食調理、昇降機保守等、適切に管理されている。問題発生時には受託者とともに適切に解決にあたっている。</p> <p>【環境配慮】<br/>採光による照明節減、空調の切り忘れ点検、メールの活用や会議でのペーパーレス化等に取り組み、省エネ、省資源、環境負荷低減に努めている。</p>         |           |      |

|  |    |      |
|--|----|------|
| ④ 情報管理・危機管理  | 評価 | B 適正 |
| <p>【情報資産保護】<br/>職員へ情報資産保護に関する周知を行い、適切に取り組んでいる。情報資産台帳の整備、外部記録媒体を使用する際の使用簿への記入等徹底されている。USB メモリは、外部持出を禁止し、情報資産漏洩防止の取り組みも進めている。</p> <p>【災害対策、危機管理】<br/>自衛消防組織を結成し、避難訓練や防災訓練を行っている。また、普通救命講習を実施し、救命技能向上に努めている。</p>  |    |      |
| ⑤ 交流・改善  | 評価 | B 適正 |
| <p>【地域等との関わり】<br/>隣接する保育園とお互いの施設名の入った垂れ幕を制作してリモートでお披露目会を実施したり、相撲部屋の力士を3年振りに招いて保護者も交えた交流行事を行うなど少しずつ地域等との交流機会が増えている。</p> <p>施設の広報誌を近隣学校、自治会・町会等へ配付し、あわせてホームページの職員コラムで活動実績を掲載するなど情報発信・外部との交流に努めている。</p> <p>【苦情処理】<br/>法人で定めた「利用者からの苦情解決実施要綱」に沿って適切に対応している。苦情解決責任者及び苦情受付担当者を指名し、いつでも苦情及び相談を受付・対応できる体制を整えている。</p> <p>また、苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設けている。</p>  |    |      |
| ⑥ 利用者処遇  | 評価 | B 適正 |
| <p>【処遇】<br/>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。同計画作成において、相談支援専門員に個別面談時の同席を依頼するなど密に連携している。利用者が主体的に活動参加できるよう利用者実行委員会を作ったり、コロナ禍で運動が減っていた課題に対して、ユニバーサルスポーツ体験会に参加するなど新たな取り組みに努めている。</p> <p>また、法人の要綱に基づき設置した虐待防止委員会・身体拘束適正化委員会を毎月実施している。身体拘束適正化委員会では、審議対象者によって看護師や相談員等も加わり、より適切な対応となるよう努めている。</p> <p>【健康管理】<br/>定期健康診断のほか、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、療法士による障害進行の予防・相談等を実施している。家族での対応が困難な精神科通院や歯科通院・突発的な怪我や体調不良に対しては、必要に応じ支援員・看護師が同行している。</p> |    |      |
| ⑦ 給食   | 評価 | B 適正 |
| <p>【給食衛生】<br/>委託業者が施設内の厨房で給食調理を行っている。毎月、委託業者と施設職員で給食会議を実施し、献立内容、喫食状況、業務内容などを確認し、食材の提供方法や配膳の仕方など、検討を重ねて改善を行っている。</p> <p>【献立】<br/>栄養バランスに配慮した、季節感のある献立となるよう努めている。ミールラウンドで得た情報により個別対応等を図っている。また、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】</p> <p>設備・物品等は整理整頓され、適切に管理されている。家具等の転倒防止・棚の落下防止などの安全確保も実施されている。コロナ対策として、ソーシャルディスタンスを確保した設備の配置を行い、施設内及び送迎バスの光触媒による抗菌コーティングの実施、二酸化炭素濃度を計測する機器の導入、会議室へのパーティション設置など、感染予防対策に努めている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>事故及び急病等の発生時には、緊急事態への対応に関する各種マニュアルに基づいて、対応する体制が整備されている。ヒヤリハットの対応については、比較的軽微な案件についても職員間で情報共有・再発防止策の検討がなされている。事故発生時は速やかに区に連絡し、協議しながら対応する体制となっている。</p>   |    |      |
| ⑨ 会計  | 評価 | B 適正 |
| <p>【規程】</p> <p>法人の経理規程が整備され、契約や出納等は当該規程により処理されている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>契約・収入支出について、規程による決定権者への決裁を行っている。また、契約関係書類や出納書類等は適切に処理されている。収入支出等による資金移動は、会計帳簿で適切に処理されている。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>現金の管理は、出納簿を作成し、日々の収支や残高等、適切に管理されている。通帳や銀行印は適切な管理がなされている。</p>   |    |      |
| 5. 総合評価   | 評価 | B 適正 |
| <p>【総合評価】</p> <p>法人の持つ豊富な経験・ノウハウを活かしながら、施設運営に取り組んでいる。</p> <p>コロナ禍において、小グループ活動やリモートの活用など、感染防止と利用者の活動の双方を意識した支援を行っている。また、利用者の権利擁護に関して積極的に取り組み、虐待防止委員会・身体拘束適正化委員会の毎月開催、研修セルフチェックの実施を推進している。苦情解決第三者委員を設置し、施設内掲示して周知を図り、風通しの良い環境に努めている。</p> <p>地域交流においては、コロナ禍により従来形式では困難な状況下の中、ホームページやオンライン等のデジタル環境を活用した取り組みを行うなど、工夫がみられる。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>コロナ禍で培った創意工夫や経験を活かしながら、支援活動を進めていただきたい。また、感染防止を図りながら積極的な地域交流を期待したい。</p> |    |      |

令和5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5年7月19日 |

|     |          |       |               |
|-----|----------|-------|---------------|
| 施設名 | 区営・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。公共施設も含めたマンション管理戸数は約84万戸、公営住宅管理戸数はそのうち約25万戸である。また、令和5年度より、全国の公営住宅管理の総括・情報集約等を目的とした「マンション事業本部公共住宅事業部」を新設した。

区営住宅等の管理についての指定管理制度導入は平成19年度であり、平成29年度までは前指定管理者が管理していた。平成30年度から令和4年度までは株式会社東急コミュニティーが管理しており、令和5年度から令和9年度についても、令和4年第4回区議会定例会において、株式会社東急コミュニティーが指定され、管理運営している。

【指定期間】令和5年4月1日～令和10年3月31日までの5年間（2期目）

|              |       |              |
|--------------|-------|--------------|
| 【令和5年度指定管理料】 | 事務事業費 | 34,172,000円  |
|              | 営繕事業費 | 385,458,000円 |
|              | 合計    | 419,630,000円 |

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

区営住宅（13団地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。統括部門は、公共住宅事業部の中にある東日本エリアセンターで、企画、営業チーム等が一体となった管理体制がとられている。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付けている。

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

令和5年度現在、以下の業務を行っている。

- 収納補助業務…使用料等の調定、口座振替データの作成、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・都民住宅の募集案内の配付業務 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業務 ⑥使用料減免に関する業務 ⑦要望・苦情・相談に関する業務 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
- 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
- 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）

| 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」「実績を活かした効果的・効率的な管理」「入居者の安心・安全な住生活の確保」「高齢化等を踏まえたサービス向上」の4つの方針を掲げ、北区の住宅政策における基本理念の実現に向けて業務を実施している。また、「公営住宅管理運営事業拡大」を経営方針に掲げ、公営住宅の指定管理業務に積極的に取り組んでいる。</p> <p>【施設長】</p> <p>所長は着任6年目で区営住宅全般について理解・熟知しており、施設管理に関する事項や、居住者・自治会との関係構築まで幅広く対応している。また、従事職員への指導や区への報告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、入居者対応等の提供ができています。また、引き続き3か国語（中国語・英語・日本語）を話すことができる従事者を1名配置することで、外国人へのスムーズな対応、各種住宅募集案内の多国語版の掲示物の作成を行うことができています。</p> <p>【労働環境】</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いる。また、従事職員はすべて労働保険、社会保険に加入している。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>コンプライアンス研修を月1回、個人情報保護研修を年1回実施している。また、LGBT対応マナー講習、認知症サポーター講習等、専門機関による講習も行っている。</p>  |    |      |
| ③施設管理  | 評価 | B 適正 |
| <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度建物診断を行い、建物の状態を把握できている。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を優先して発注している。</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。また、区営シルバーピア滝野川の空室管理及び日常施設管理業務を区内の社会福祉法人に委託している。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>区営住宅共用部分の照明を順次LED照明に改修している。</p> <p>また、区営シルバーピア共用部分の電力供給について、再生可能エネルギーを活用したプランに切り替え、脱炭素社会に向けた取り組みを行っている。</p> |    |      |

|  |    |      |
|--|----|------|
| ④情報管理・危機管理   | 評価 | B 適正 |
| <p>【情報資産保護】</p> <p>東京都北区個人情報の保護に関する法律施行条例等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、従事職員への教育研修を行っている。個人情報の目的外使用は禁止しており、個人情報を取得する場合にはその目的を利用者に伝え承諾を得ている。また、業務で使用するパソコンや記憶媒体については暗証番号を設け、情報の外部漏えい防止に配慮するとともに、記憶媒体の外部持ち出しを禁止している。さらに、外部委託業者にも区の情報管理規定の遵守を徹底させている。入居者、応募者等から提出された個人情報資産については、区のファイリングシステムに組み込み、管理・保存している。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>入居者に対して年に1回災害対策についてのマニュアルを配布している。社内においても事故・災害マニュアルを作成しており、緊急時の指揮命令系統を明確にしている。また、災害による被害の予測および災害情報の集約を迅速に行うことができる「災害リスク対応システム」を新たに導入し、災害対策を講じている。</p> <p>危機管理対策として、住宅敷地内に防犯カメラを複数台設置し、防犯対策を行っている。</p> |    |      |
| ⑤交流・改善   | 評価 | B 適正 |
| <p>【地域等との関わり】</p> <p>前年度まで新型コロナウイルス感染防止のため、避難訓練を実施していなかったが、自治会等と連携しながら、避難訓練に参加する予定である。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>社内で整備した「管理業務に係る苦情対応マニュアル」に基づき対応している。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おり、必要に応じて状況を区に報告している。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国語で作成し、住宅内に掲示する等して対応している。</p>  |    |      |
| ⑥施設利用  | 評価 | B 適正 |
| <p>【利用計画】</p> <p>事業計画書及び収支予算書を年度当初に策定し区に提出している。</p> <p>公営住宅という施設の性格上、利用目標値は設定していない。</p> <p>【施設利用】</p> <p>区営住宅等の募集案内は、北区ニュース・ホームページ・区民事務所や地域振興室でのポスター掲示等で広報するほか、個別の問い合わせにはその都度対応している。高齢者や障害のある方からの相談に対しては、個別の状況に応じて配慮のある対応をしている。区営住宅等が快適なものとなるよう、各種点検、随時の修繕対応を適切に行っている。</p>   |    |      |
| ⑦事業実施  | 評価 | B 適正 |
| <p>【委託事業】</p> <p>収納補助業務、入居者募集業務等、区からの委託事業について適切に行っている。</p> <p>都営住宅や都民住宅等の情報についても熟知しており、来庁者に対し適切な助言を行っている。</p>  |    |      |

|   |           |      |
|---|-----------|------|
| <p><b>【自主事業】</b><br/>         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および訪問による見守りや体調確認を行っている。現在、対象者112人中25名が利用している。<br/>         令和4年度より、区営住宅と区営シルバーピアの9か所で災害救援自動販売機（飲料）の設置を実施し、入居者の利便性向上及び災害時の備えにも貢献している。</p>   |           |      |
| <b>⑧環境整備</b>  | <b>評価</b> | B 適正 |
| <p><b>【利用者環境の整備】</b><br/>         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。<br/>         また、住宅周辺の樹木剪定や害虫駆除等も適宜実施している。</p> <p><b>【事故対応】</b><br/>         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>  |           |      |
| <b>⑨会計</b>  | <b>評価</b> | B 適正 |
| <p><b>【規程】</b><br/>         社内の内部規定により、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><b>【会計処理】</b><br/>         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><b>【現金等の管理】</b><br/>         現金の取り扱いはない。</p>  |           |      |
| <b>5. 総合評価</b>  | <b>評価</b> | B 適正 |
| <p><b>【総合評価】</b><br/>         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6年目であり、全国第1位の公営住宅管理実績を活かしたサービス向上策の提案や、安全な管理運営が行われている。また、公共住宅事業部を新設し、全国の公営住宅の情報を一元化したことで、他自治体の課題解決方法や成功事例、先進事例等の共有が可能となり、区への貢献度も高い。<br/>         配置職員においても、業務を熟知した職員を継続して配置しており、居住者や自治会にとって、東急コミュニティーが指定管理者であることが定着している。<br/>         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><b>【今後の方針、改善方策】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 外国籍入居者に向けた、生活マナー等の周知</li> <li>② 適切な維持修繕及び計画修繕の進行</li> <li>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</li> </ol> |           |      |

# 令和5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5年5月24日～令和5年6月16日
- (3) 調査対象 区営住宅居住者 597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 168件 (回収率 28.1%)
- (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<br>極めて<br>大切 | 3<br>大<br>切 | 2<br>大<br>切<br>で<br>ない | 1<br>全<br>く<br>大<br>切<br>で<br>ない | 平均   | 4<br>大<br>い<br>に<br>満<br>足 | 3<br>満<br>足 | 2<br>不<br>満 | 1<br>極<br>め<br>て<br>不<br>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  | 91             | 82          | 3                      | 1                                | 3.49 | 23                         | 101         | 25          | 7                          | 2.90 |
| 1-② 防犯対策について   | 133            | 47          | 0                      | 0                                | 3.74 | 24                         | 92          | 36          | 7                          | 2.84 |
| 1-③ 手すりの設置について(トイレ・風呂等室内部分)                          | 84             | 91          | 1                      | 0                                | 3.47 | 24                         | 83          | 47          | 5                          | 2.79 |
| 1-④ 手すりの設置について(階段・廊下等共用部分)                           | 90             | 83          | 2                      | 0                                | 3.50 | 35                         | 99          | 21          | 4                          | 3.04 |
| 1-⑤ 植栽の管理について  | 87             | 93          | 1                      | 0                                | 3.48 | 14                         | 86          | 50          | 13                         | 2.62 |
| 2-① 駐輪場の利用マナーについて                                    | 90             | 82          | 2                      | 0                                | 3.51 | 16                         | 87          | 42          | 8                          | 2.73 |
| 2-② 敷地内違法駐車を取り締まりについて                                | 82             | 86          | 4                      | 0                                | 3.45 | 13                         | 97          | 37          | 8                          | 2.74 |
| 2-③ 生活騒音・ベランダ使用方法等のマナーについて                           | 91             | 93          | 2                      | 0                                | 3.48 | 17                         | 97          | 30          | 16                         | 2.72 |
| 2-④ ゴミ出しのマナーについて                                     | 114            | 63          | 1                      | 0                                | 3.63 | 13                         | 77          | 50          | 18                         | 2.54 |
| 3-① 窓口や電話での対応について<br>※満足度:対応を受けたことがある場合には選択          | 60             | 64          | 1                      | 0                                | 3.47 | 27                         | 72          | 9           | 1                          | 3.15 |
| 3-② 修繕の対応について(漏水等、緊急時の対応を含む)<br>※満足度:依頼したことがある場合のみ選択 | 61             | 42          | 1                      | 0                                | 3.58 | 20                         | 46          | 18          | 1                          | 3.00 |
| 3-③ 時間外・休日の設備緊急センターの対応について<br>※満足度:連絡したことがある場合のみ選択   | 40             | 38          | 2                      | 0                                | 3.48 | 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                             | 75             | 92          | 1                      | 0                                | 3.44 | 23                         | 115         | 13          | 1                          | 3.05 |
| 3-⑤ 個人情報の取り扱いについて                                    | 100            | 55          | 1                      | 1                                | 3.62 | 19                         | 107         | 10          | 0                          | 3.07 |
| 3-⑥ 指定管理者制度について<br>※満足度:当社の管理全体に関して                  | 86             | 67          | 1                      | 0                                | 3.55 | 27                         | 104         | 19          | 5                          | 2.99 |

※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 **2.87**

### 【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 **3.53**

満足度平均 **2.84**

2 「生活マナーについて」

重視度平均 **3.52**

満足度平均 **2.68**

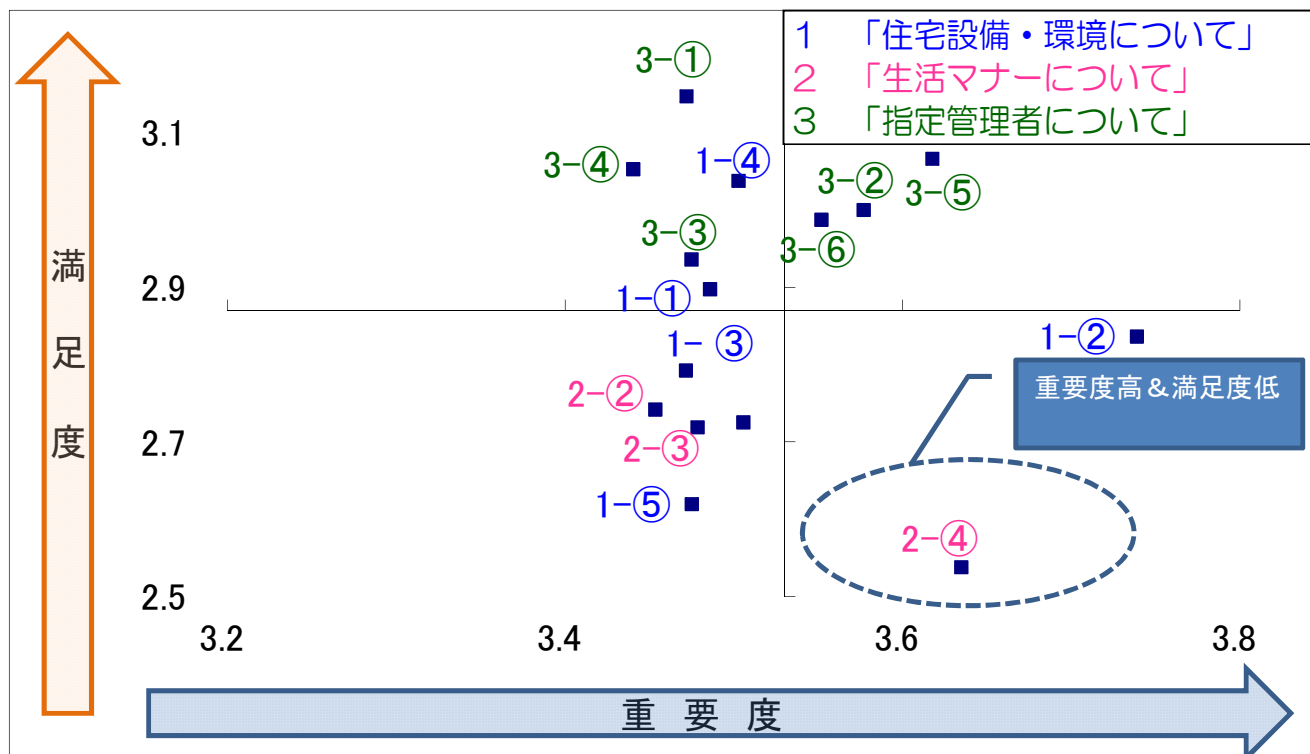
3 「指定管理者について」

重視度平均 **3.52**

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

昨年より重視度、満足度共に大幅に変化はなかった。自由記載欄では例年通り、住宅の年数が経っていることによる室内劣化箇所の改修及び設備改善の意見が多く、特に浴槽の新規設置や塗装剥がれへの対応を求める声が多く見受けられた。また、相変わらず駐輪場が不足しているという意見もあったが、例年より意見の数としては減っている印象を受けた。

#### 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。特に「ゴミ出しマナー」については、アンケート大項目全体の中で一番入居者の満足度が低い項目となっているが、実際に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である。特に外国人入居者の生活マナーへの不満についての意見が多く見られ、窓口対応でもそのような苦情が年々増えていると感じる。実際に、新規の外国人入居者が年々増加しているため、注意喚起はもちろんのこと、根本的に何か対策を取る必要があるのではないかと考える。

また、自由記載欄での特定の個人に対する不満が多く見られた。

#### 3. 指定管理者について

昨年と比較して、全体的な満足度は横ばい、窓口や電話での対応、及び修繕の対応については少し満足度が上がっている。しかし、まだ「1. 極めて不満」を選択する方もいるため、引き続き丁寧で、確実な対応を心掛けたいと思う。

また、「1. 極めて不満」を選択されている方は、大体室内設備や入居者マナーについて不満を持ち、自由記載欄に意見を書かれている方であるため、そのような要望や不満の連絡を受けた際には、対応する中でどうしても改善し切れないことや区として出来ないことについては、その旨納得してもらえよう丁寧に説明をする、という対応が重要になると考える。

また、例年同様、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、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。なお、例年「北区区営住宅満足度調査」でいただいた主なご意見についての回答を広報誌に掲載しているが、区営住宅に居住している方たちのご意見とそれに対する回答を共有のために今年度も同様の対応を行いたい。

### 5 改善方策

1. 住宅設備の改善については、毎年多く意見が出ているということもあり、区で未設置の住宅について浴槽風呂釜、手摺の設置の一括設置を今後検討する必要があると考える。昨年に引き続き、「都営住宅では古いお風呂の交換をしている」との意見も出ていた。サッシの取替えや塗装直し等、室内のバリューアップを求める声も多くあったが、修繕負担として入居者負担の範囲については入居者に対する対応を依頼した上で、区として一括で対応できるものがあるか、必要に応じて検討した方が良かったと感じた。

2. 掲示文やお知らせ文にて、引き続きマナー遵守について周知を行うこととし、悪質なマナー違反者に対しては厳格に対応する。なお、自由記載欄に記載された特定の個人に対する内容については、必要と判断したものについては直接連絡をして状況確認を実施することとする。また、外国人入居者の増加により、年々外国人入居者の生活マナー（騒音、ゴミ出しルール）に関する苦情が増えている。引き続きお知らせ文や案内文を複数言語で作成することとし、外国人入居者には英語や中国語で苦情に伴う注意、生活マナーの説明を行い、外国語で作成した注意文書の送付を行うようにする。また、現在も行っているが、入居説明会でのマナーに関する説明を、外国語の資料を作成した上で入念に説明するようにする。今後さらに外国人の割合が増えることが予想されるため、日本人、外国人全ての入居者が皆不満なく共生できるような仕組みづくりの検討が必要になるかもしれない。

3. 修繕対応に関して、個人負担となる修繕が多いことに対して不満を持つ方が多い印象を受けるため、負担区分については、引き続きお知らせ文にて定期的に周知することで負担区分について理解いただくようにする。修繕依頼の連絡を受けて入居者負担となる範囲であった場合については、その旨の説明と業者の紹介等出来る限り丁寧に詳しくご案内するよう努め、区負担のものについてはもちろん迅速、丁寧な対応を心掛ける。また、定期的に発行しているお知らせ文についても、発行時期に入居者から受けた要望や苦情の内容を反映させる等、より区営住宅の入居者のためになるものになるよう掲載内容の工夫を行っていく。さらに、お知らせ文に限らず、自治会や住民への必要な情報提供等については、後から不満や意見が出ないようにこまめに行うよう徹底する。

令和5年度指定管理者モニタリングレポート  
(利用施設用)

土木部 土木管理課

調査実施日 令和5年8月29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 |  |
| <b>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）</b>   |                             |             |                    |  |
| ・所在地   | 北区赤羽 1-1-38                 |             |                    |  |
| ・業務内容  | 公共事業、民間家庭関係、独自事業            |             |                    |  |
| ・指定管理者施設   | 自転車駐車場 18ヶ所、高齢者授産場 2ヶ所の管理運営 |             |                    |  |
| ・指定管理期間  | 令和4年4月1日より令和9年3月31日         |             |                    |  |
| ・経営の状況   | 令和4年度収支                     |             |                    |  |
|  | 収入：自転車駐車場利用料金               |             | 194,088,200円       |  |
|  | 支出：管理運営費・人件費等               |             | 143,968,661円       |  |
|  | 納付金確定額                      |             | 50,119,539円        |  |
| <b>2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）</b>   |                             |             |                    |  |
| ・所在地   | 浮間4丁目自転車駐車場                 | 北区浮間 4-30-8 |                    |  |
|  |                             | 他 17ヶ所      | 合計 12,848㎡         |  |
| ・規模等   | 収容台数                        | 自転車         | 9,992台             |  |
|  |                             | 原動機付き自転車    | 498台               |  |
| ・従事者数  | 自転車駐車場管理員                   | 73名         |                    |  |
|  |                             | 内 運営指導員     | 2名                 |  |
|  |                             | 世話人         | 8名                 |  |
| <b>3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）</b>   |                             |             |                    |  |
| <b>【サービスの概要】</b>   |                             |             |                    |  |
| <p>北区シルバー人材センターは、高齢者の就業機会を確保をするとともに、社会参加を促進している。管理員が、利用者との関わりを持つことを大切に、「安心・安全・快適・さらに親切」に利用できる駐車場を基本理念としている。</p> <p>以下の3つを重点基本方針として掲げている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・防犯への取組みとして防犯カメラの取扱者の限定、情報資産保護管理や危機管理等をマニュアル化し適正管理している。また、不正防止、職場環境の活性化を目的に管理員の異動を必要に応じて実施している。また、盗難防止のため施錠について注意喚起に努め、犯罪抑制の掲示物を見えやすい場所に設置している。</li> <li>・駐輪場内の整理整頓、衛生面と清掃を心がけ、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。案内や掲示物も見やすい所に掲示している。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>世話人会を年1~2回実施して、人と人との付き合いを大切にする利用者に合わせたサービスが提供できるよう努めている。接遇マナーや事務能力の向上等を目的とした講習や、資質の評価をするため管理員を対象に節目面接を実施している。</p> |                             |             |                    |  |
| <b>【自主事業】（令和4年度実績）</b>   |                             |             |                    |  |
| ・雨合羽の販売（1着 大250円 小200円）  |                             |             |                    |  |
|  | ① 赤羽駅南口第一自転車駐車場             | 2着          | 500円               |  |
|  | ② 王子駅南口自転車駐車場               | 7着          | 1,500円             |  |
|  |                             | 計 9着        | 2,000円             |  |

| 4. 項目別評価   |    |        |
|--|----|--------|
| ① 基本方針・施設長   | 評価 | C 一部課題 |
| <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 3 名で担当し管理運営全般を統括しているが、駐輪場管理の経験の長い職員の退職等により、自転車駐車の管理運営に関するノウハウが不足しており、また職員間で指定管理者が行うべき業務範囲の認識や情報共有がなされていないため、区との協議や事務手続き等に支障が生じている。あらためて指定管理者としての意識を持ち管理体制の見直しをお願いしたい。</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>73 名のシルバー会員を 18 ヶ所の自転車駐車場に配置している。そのうち 2 名にコイン式自転車駐車場を巡回し清掃等させている。</p> <p>職場の活性化・不正防止・管理員の適正配置対策のため、管理員の異動を必要に応じて実施している。また、世話人会を年 1 回～2 回開催し、自転車駐車場における共通話題や、苦情等の対応策を話し合い、その結果を全管理員に周知徹底している。</p> <p>【労働環境】</p> <p>従事者に対し、年 1 回以上定期健康診断を実施している。電球交換等の高所の作業は出来ないため、事務局で対応している。例年、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>消火器取扱研修については、10 月、11 月に予定している。</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、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に連絡し、改修を行う事になっているが、業者とのやり取りが上手く行かず、改修が滞っている。</p> <p>自転車駐車場の整理整頓は概ね出来ているが、一部の自転車駐車場では、清掃が行き届いていないところも見受けられた。昨年度の指摘事項であった消火器の周りに物を置かない等については、今年度は改善された。</p> <p>【物品管理】</p> <p>施設管理に関する物品購入は事務局職員 2 名が確認し、高額な物品については事前に区と協議して適正な物品管理に努めている。</p> <p>【業務委託】</p> <p>各自転車駐車場の統括管理と個別ロック式駐輪システム保守点検、遠隔管理業務、深夜電話対応、防犯カメラ監視警備、券売機等の集金、定期利用の受付等を委託している。</p> <p>コイン式の不具合については、4 月から事務局担当が直接電話対応する事となったが他担当でも対応できるようにお願いしたい。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>各自転車駐車場の節電に努め、施設内の見回りを行い、廃棄物・落とし物等が無いか確認している。</p> |    |        |

|   |    |        |
|---|----|--------|
| ④ 情報管理・危機管理   | 評価 | B 適正   |
| <p>【情報資産保護】<br/>「北区指定管理者情報セキュリティマニュアル」を作成している。</p> <p>【災害対策、危機管理】<br/>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、各駐輪場の管理員が見やすい所に掲示されている。<br/>防犯カメラ用レコーダーの取扱者を限定し管理している。個人情報に関する資料は、事務局でせず、委託業者が管理している。</p>  |    |        |
| ⑤ 交流・改善   | 評価 | C 一部課題 |
| <p>【地域等との関わり】<br/>コロナウイルス感染拡大防止で、地域と関わる機会が減少した事もあり、地域等への関わりについては、再開できていない。</p> <p>【苦情処理】<br/>現場での接遇などの苦情が出た場合は、迅速丁寧な対応をするよう管理員に周知し、現場での対応が困難な場合は、事務局で対応する事になっているが、係員の案内の誤り等により、区に苦情が直接寄せられ、区から改めて対応を求める事が多いことから、接遇向上や現場での周知の徹底に努めて頂きたい。</p>   |    |        |
| ⑥ 施設利用  | 評価 | C 一部課題 |
| <p>【利用計画】<br/>利用者の利便性向上を図るために当日利用については券売機を導入するとともに、定期利用についてはインターネットを介して受付、キャンセル待ち、空き状況のメール連絡等を行うサービスを導入し、昨年課題となっていたホームページにおける空き状況の周知についても改善された。しかしながら、定期利用についての問い合わせがあった際、現場、事務局ともに適切な案内ができていない部分があるため、利用方法や連絡先の案内等適切な対応をお願いしたい。</p> <p>【施設利用】<br/>近年の自転車大型化に伴い、限られたスペースを「チャイルドシート付自転車・ご年配・女性」などを考慮した置場の工夫に努めており、各置場に張り紙等で周知しているが、張り紙通りに駐輪しない利用者も多く、改善に向けて検討していただきたい。<br/>利用者にとって利便性の向上が図られるよう、ホームページを更新して最新の情報を提供していただきたい。</p> |    |        |
| ⑦ 事業実施  | 評価 | B 適正   |
| <p>【委託事業】<br/>区内 18カ所で自転車管理業務を行っている。6：30～19：30 は管理員が常勤し、コイン式は巡回しているが、ロックがかかった状態の上に駐輪し利用料を払わない利用者が見受けられるため、前年度において対応を求めていたが、基本的に改善されていないため、有効な改善策を検討してほしい。</p> <p>【自主事業】<br/>雨合羽の販売・・赤羽駅南口第一自転車駐輪場、王子駅南口自転車駐輪場</p>   |    |        |
| ⑧ 環境整備  | 評価 | B 適正   |
| <p>【利用者環境の整備】<br/>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。<br/>気候に合わせて管理員の制服を統一する事で、清潔感があり、管理員としても自覚を持った行動に繋がっている。インターネットを活用した定期利用受付を開始し、ネットが使えない利用者には、あらかじめ案内を送付する等の配慮をしている。</p>   |    |        |

|   |    |        |
|---|----|--------|
| <p>【事故対応】<br/>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。</p>  |    |        |
| ⑨ 会計  | 評価 | B 適正   |
| <p>【規程】<br/>経理規程を整備し、会計責任者の権限・監督範囲を明確にした。なお、高額の支出については、事前に区と協議している。</p> <p>【会計処理】<br/>毎月、北区シルバー人材センター監事 2 名による監査を実施している。また、年数回の公認会計士の指導を受けて実施している。昨年度会計ミスが目立ったので改善を指導していたが、集計作業を外部委託した事で改善されたようである。</p> <p>【会計管理】<br/>定期料金・当日料金は、券売機に変わり利用者から現金の収受は原則せず、データ管理が主になっている。昨年度指摘したデータによる集計ミスの無いよう継続してダブルチェックをお願いしたい。</p>   |    |        |
| 5. 総合評価   | 評価 | C 一部課題 |
| <p>【総合評価】<br/>シルバー人材センターでは、自転車駐車場管理の資質を有する人材確保に努めながら、「職場の活性化」・「不正防止」・「管理員の適正配置」を心掛けているが、一部の管理員による接遇態度や言葉遣いに対する苦情もあった。管理運営体制に課題があることから、人材育成に努めるとともに、機械化が進む中でホームページや技術面について委託業者とより一層の連携を図っていく必要があると思われる。</p> <p>【今後の方針、改善方策】<br/>自転車駐車場管理員は、利用者の立場に立った、利便性やサービスの向上のために、体力、接遇能力、事務的能力が常に求められている。管理員は、親切、丁寧に対応しているが、超高齢化が進んでいるのが現状である。引き続き、サービス向上を維持するため、人材を確保し、リーダーの育成に努めていただきたい。</p> <p>また、コイン式自転車駐車場のトラブルについても、解決策を考え対応していただきたい。長期駐輪されていて、更新していない自転車の整理は改善されたが、バイクは、ヤードに移動させる等の管理を徹底していただきたい。</p> <p>今後も多様化する利用者のニーズに応えるべく、より効果的、効率的な住民サービスの向上を目指し、指定管理者としての自覚を持って対応し、他の指定管理者と同様のサービスを提供していけるよう研鑽に努めていただきたい。</p> |    |        |

# 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5年7月18日(火)～7月31日(月) 14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 | 82 枚  | 54.7%    |
| ② 150枚中 | 70 枚  | 46.7%    |
| 合計      | 152 枚 | 平均 50.7% |

属性〈住所〉北区在住 106 人 北区外 14 人 無回答 32 人

〈性別〉男 49 人 女 70 人 無回答 33 人

〈利用状況〉定期 91 人 当日 23 人 無回答 38 人

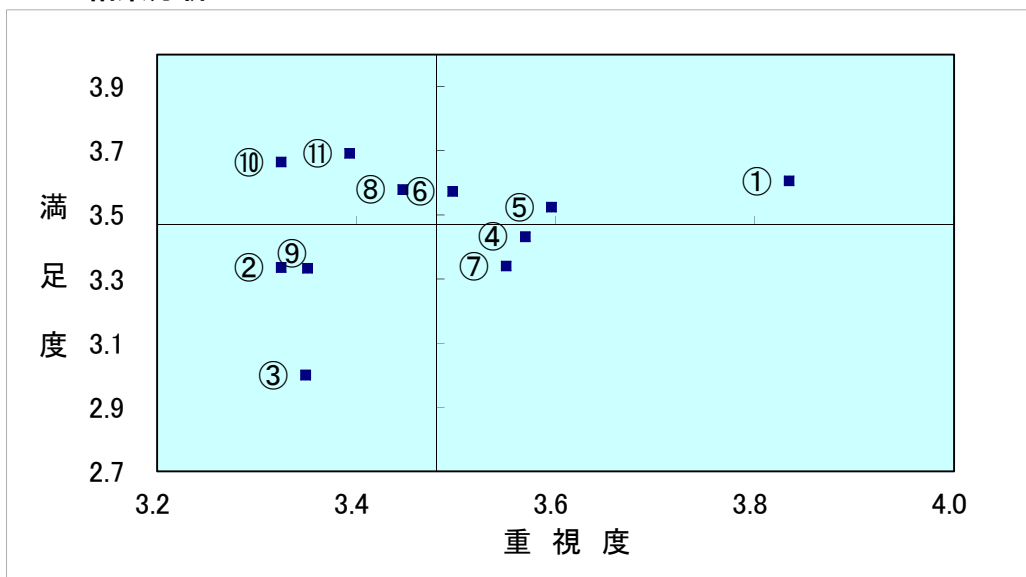
## 2 調査結果

### 全体集計

| 選 択 肢                | 重視度        |         |            |              |      | 満足度        |         |         |            |      |
|----------------------|------------|---------|------------|--------------|------|------------|---------|---------|------------|------|
|                      | 4<br>極めて大切 | 3<br>大切 | 2<br>大切にない | 1<br>全く大切にない | 平均   | 4<br>大いに満足 | 3<br>満足 | 2<br>不満 | 1<br>極めて不満 | 平均   |
| ① 駐車場の場所の便利さ(駅に近いなど) | 126        | 25      | 0          | 0            | 3.83 | 96         | 45      | 5       | 1          | 3.61 |
| ② 駐車場の案内表示のわかりやすさ    | 64         | 72      | 15         | 0            | 3.32 | 56         | 83      | 7       | 0          | 3.34 |
| ③ 申込みの手続き            | 60         | 82      | 6          | 1            | 3.35 | 33         | 85      | 21      | 6          | 3.00 |
| ④ 出し入れのしやすさ          | 88         | 61      | 2          | 0            | 3.57 | 75         | 60      | 10      | 1          | 3.43 |
| ⑤ 通路の通りやすさ(障害物の有無)   | 92         | 57      | 2          | 0            | 3.60 | 79         | 64      | 1       | 1          | 3.52 |
| ⑥ 自転車の整理状態           | 77         | 69      | 3          | 0            | 3.50 | 88         | 52      | 5       | 0          | 3.57 |
| ⑦ 自転車のスペースの広さ        | 83         | 65      | 1          | 0            | 3.55 | 68         | 63      | 14      | 2          | 3.34 |
| ⑧ 駐車場の整理整頓、清潔さ       | 71         | 75      | 4          | 0            | 3.45 | 86         | 60      | 1       | 0          | 3.58 |
| ⑨ 駐車場の照明、明るさ         | 64         | 76      | 11         | 0            | 3.35 | 55         | 86      | 6       | 0          | 3.33 |
| ⑩ 職員のあいさつや言葉遣いの適切さ   | 61         | 79      | 10         | 1            | 3.32 | 98         | 47      | 1       | 0          | 3.66 |
| ⑪ 職員の対応の親切さ          | 65         | 80      | 4          | 1            | 3.39 | 105        | 37      | 4       | 0          | 3.69 |
| ⑫ 全体的な満足度            | —          | —       | —          | —            |      | 82         | 62      | 2       | 0          | 3.55 |
| ⑬                    |            |         |            |              |      |            |         |         |            |      |
| ⑭                    |            |         |            |              |      |            |         |         |            |      |

※平均得点:各選択肢のスコア(1~4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値  
 重視度平均 3.48 満足度平均 3.47

### 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…「駐車場の案内表示のわかりやすさ」や「申込みの手続き」が主な課題である。
- ②東十条駅南口自転車駐車場…「駐車場の照明、明るさ」や「申込みの手続き」が主な課題である。

◎全体の課題 「駐車場の照明、明るさ」や「申込みの手続き」が主な課題である。

全体的に、職員の対応の親切さでの満足度が最も高く、職員のあいさつや言葉遣いの適切さの接遇面での満足度も高い。また、駐車場の場所の便利さ、駐車場の整理整頓、清潔さ、自転車の整理状態の満足度も良好であった。その反面、（定期利用新サービス導入）申込みの手続きでの満足度が低かったため、職員の接遇向上だけでなく、定期利用サービスの周知が今後の課題である。

課題の理由を考察する。

- 「駐車場の照明、明るさ」「申込みの手続き」  
「駐車場の照明、明るさ」の満足度が低いのは、高架下にあるため、全体的に暗い印象を受けるためと思われる。  
「申込みの手続き」の満足度が低いのは、現地駐車場での現金授受を廃止し、当日利用券売機の導入や、インターネットを活用した定期利用契約を行ったためと思われる。

### 5 改善方策

- 「駐車場の照明、明るさ」「申込みの手続き」  
「駐車場の照明、明るさ」の満足度を高めるために、駐輪場全体のLED化などを検討し、提案、実施できるように努める。  
「申込み手続き」については、当日利用券売機へのスムーズな誘導、就業職員の定期利用契約手続きの周知、また、ご利用者様への定期利用案内において、案内文書を見直し、検討する。



令和5年度指定管理者モニタリングレポート  
(利用施設用)

土木部 土木管理課

調査実施日

令和5年8月22日

|   |  |                            |          |        |
|---|--|----------------------------|----------|--------|
| 施設名   | 有料自転車駐車場   | 指定管理者                      | 株式会社ソーリン |        |
| <b>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）</b>  |  |                            |          |        |
| ・所在地  | 東京都足立区六町 4-12-25   |                            |          |        |
| ・業務内容   | 駐車場駐輪場の管理及び運営  |                            |          |        |
| ・指定管理者施設  | 北区自転車駐車場（13カ所）<br>他区自転車駐車場（45カ所）<br>（荒川区2カ所・葛飾区7カ所・足立区20カ所・江東区16カ所）  |                            |          |        |
| ・指定管理期間   | 令和4年4月1日から令和9年3月31日  |                            |          |        |
| ・令和4年度納付額   | 54,010千円   |                            |          |        |
| <b>2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）</b>  |  |                            |          |        |
| ・所在地  | 田端駅前自転車駐車場   | 北区田端 6-1-3                 | 施設       | 589㎡   |
|   |  | 他12箇所                      |          |        |
|   |  |                            | 合計       | 6,093㎡ |
| ・規模等  | 自転車等収容台数   | 自転車 5,398台（コイン式 1,063台含む。） |          |        |
|   | 原動機付自転車  | 80台（新田端大橋北）                |          |        |
| ・従事者数   | 自転車駐車場責任者（荒川区日暮里駐輪場と兼務）  |                            |          | 1名     |
|   | 自転車駐車場管理員  |                            |          | 33名    |
|   | 整理誘導員  |                            |          | 8名     |
| <b>3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）</b>  |  |                            |          |        |
| サービスの概要   |  |                            |          |        |
| 統括責任者を中心に各自転車駐車場に場長と管理員を配属して自転車管理業務を行っている。また、コイン式自転車駐車場では、コイン回収と長期駐輪自転車の撤去、田端駅周辺では、自転車整理業務を行っている。 |  |                            |          |        |
| ・窓口業務   | 自転車の入出庫に際しては、管理員が利用者への気配りやサポートを基本に声かけをしている。                          |                            |          |        |
| ・自転車整理  | 常に利用者の安全・安心を心がけ、避難経路の確保や清潔感のある自転車駐車場を目指し、維持管理している。                   |                            |          |        |
| ・コールセンター  | 利用者からの問い合わせは、24時間365日体制で受け、苦情を未然に防ぐために努力している。                        |                            |          |        |
| ・出納業務   | 利用者も多様化しており、深夜の利用者にも対応できるように、自動定期更新機を導入している。                         |                            |          |        |
| ・施設周辺の対応  | 定期的に自転車駐車場を使用する近隣の学習塾等とコミュニケーションを図り、自転車駐車場の利用を促し、街の景観と違法駐輪防止に努めている。  |                            |          |        |
| ・自主事業   | 雨合羽の販売やパンク修理を行っている。<br>夏季における利用者の緊急時対応として、経口補水液や瞬間冷却パックを各駐輪場に常備している。 |                            |          |        |



| 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>交通手段としての利用が増加する一方、事故や放置自転車などが増加する傾向にあり、自転車駐車場利用者へのサービス向上や、気持ちのよい接遇を心掛けるとともに、近隣の企業や商店と連携した利用マナーの向上など地域社会に貢献する取り組みを展開している。</p> <p>【施設長】</p> <p>責任者 1 名が各自転車駐車場を巡回している。各自転車駐車場には場長を配置し、責任者と密接に連絡を取り合い、責任者を軸に迅速な対応をしている。</p> <p>【開所】</p> <p>24 時間開場し、コイン式自転車駐車場以外は 6 時 30 分から 19 時 30 分まで管理員が常駐している。但し、田端駅前自転車駐車場の管理員は 24 時間常駐して緊急時に対応している。</p> <p>コイン式自転車駐車場については、管理員が巡回している。</p>                                  |    |      |
| ②従事者  | 評価 | B 適正 |
| <p>【従事者配置】</p> <p>責任者 1 名を中心に管理員 33 人を自転車駐車場に配置している。また、場長が 5 カ所の自転車駐車場を統括している。コイン式自転車駐車場については、巡回して点検と週 1 回の集金を行っている。</p> <p>田端駅前の違法駐輪の整理や自転車駐車場への誘導等の環境整備については、8 人の整理誘導員が従事している。</p> <p>【労働環境】</p> <p>就業時間は 7 時間を基本としている。</p> <p>健康診断は年 1 回受診している。</p> <p>就業規則は管理員の見やすいところに置かれている。</p> <p>【研修】</p> <p>窓口業務や危機管理マニュアルに基づき、年 1 回の実務担当者による研修で、接遇・個人情報・現場での実例等の説明と対処について指導している。また、個人の指導教育等も行われている。</p>                                  |    |      |
| ③施設管理   | 評価 | B 適正 |
| <p>【建物設備】</p> <p>自転車は利用者が出し入れしやすく整理整頓され、掃除も良くしてあり清潔である。防犯カメラによる監視と管理員による巡回により、利用者が安心、安全に利用できる環境が整っている。また、管理員が常に自転車置き場に立ち寄り、利用者の要望に答える体制作りをしている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>定期及び当日利用関連の物品管理・事務用品・拾得物等の記録をしている。備品についても、点検管理を行っている。</p> <p>【業務委託】</p> <p>統括管理、自転車ラックの保守点検、田端駅前自転車駐車場の警備等すべて自社で運営している。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>エコアクション 21 ガイドラインに基づき認証・登録に取り組んでいる。</p> <p>防犯面に配慮しながら、節電に努めている。</p> <p>コイン式自転車駐車場に長期間駐車されている自転車について、適正な期間内の移送</p> |    |      |

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

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

# 自転車駐車場区民満足度調査報告書

株式会社 ソーリン

## 1 調査の概要

### (1) 調査施設

田端駅前自転車駐車場

### (2) 調査期間

令和5年7月18日～令和5年7月31日

### (3) 調査対象

定期利用者、一時利用者

### (4) 調査方法

利用者への全数(定期・一時利用ランダム)

### (5) 回収状況

回収枚数: 52枚

### (6) その他

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

## 2 調査結果

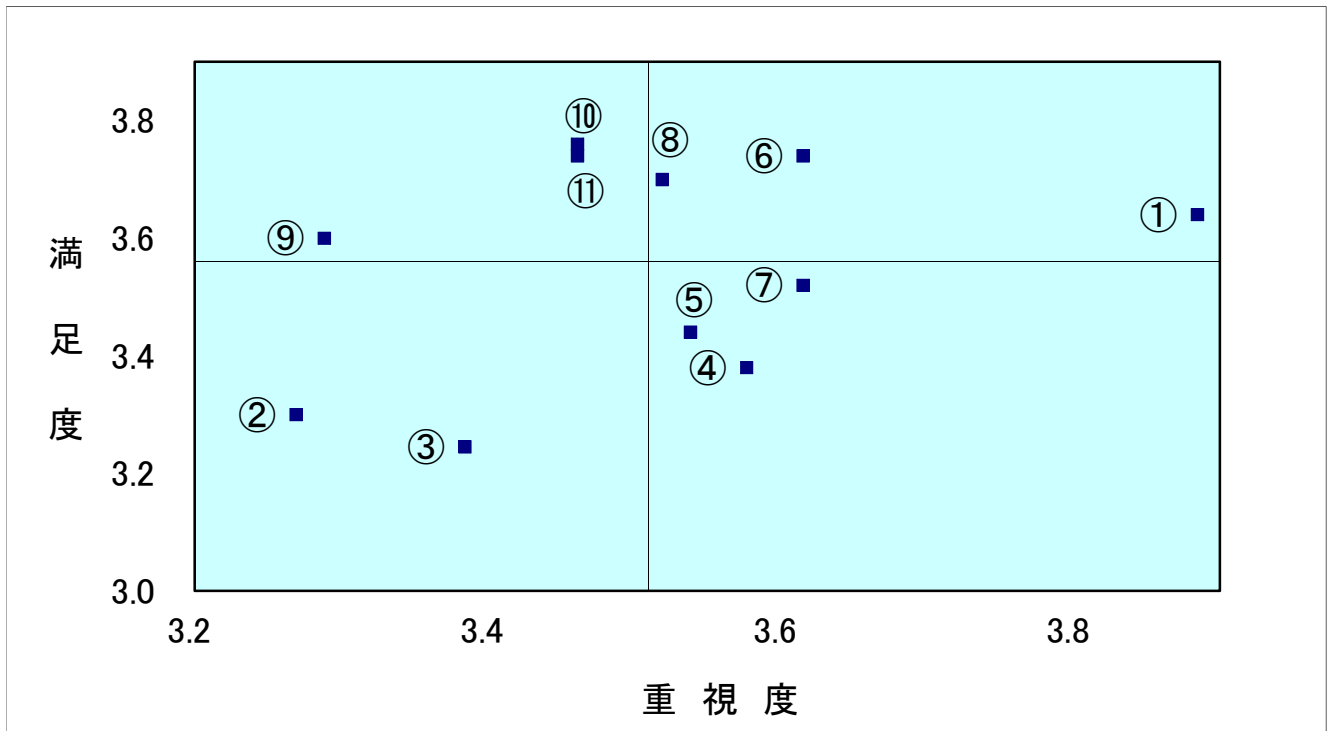
| 選 択 肢                | 重視度            |         |                |                      |      | 満足度                |         |         |                    |      |
|----------------------|----------------|---------|----------------|----------------------|------|--------------------|---------|---------|--------------------|------|
|                      | 4<br>極めて<br>大切 | 3<br>大切 | 2<br>大切<br>でない | 1<br>全く<br>大切<br>でない | 平均   | 4<br>大い<br>に満<br>足 | 3<br>満足 | 2<br>不満 | 1<br>極め<br>て不<br>満 | 平均   |
| ① 駐輪場の場所の便利さ(駅に近いなど) | 46             | 6       |                |                      | 3.88 | 32                 | 18      |         |                    | 3.64 |
| ② 駐車場内の案内表示のわかりやすさ   | 17             | 32      | 3              |                      | 3.27 | 18                 | 29      | 3       |                    | 3.30 |
| ③ 申し込みの手続き           | 22             | 28      | 2              |                      | 3.38 | 17                 | 28      | 3       | 1                  | 3.24 |
| ④ 出し入れのしやすさ          | 30             | 22      |                |                      | 3.58 | 23                 | 23      | 4       |                    | 3.38 |
| ⑤ 通路の通りやすさ(障害物の有無)   | 30             | 20      | 2              |                      | 3.54 | 28                 | 18      | 2       | 2                  | 3.44 |
| ⑥ 自転車の整理状態           | 33             | 18      | 1              |                      | 3.62 | 37                 | 13      |         |                    | 3.74 |
| ⑦ 自転車の駐車スペースの広さ      | 33             | 18      | 1              |                      | 3.62 | 30                 | 17      | 2       | 1                  | 3.52 |
| ⑧ 駐車場内の掃除など、清潔さ      | 28             | 23      | 1              |                      | 3.52 | 35                 | 15      |         |                    | 3.70 |
| ⑨ 駐車場内の照明・明るさ        | 22             | 23      | 7              |                      | 3.29 | 31                 | 18      | 1       |                    | 3.60 |
| ⑩ 職員のあいさつや言葉遣いの適切さ   | 29             | 18      | 5              |                      | 3.46 | 38                 | 12      |         |                    | 3.76 |
| ⑪ 職員の対応の親切さ          | 28             | 20      | 4              |                      | 3.46 | 38                 | 11      | 1       |                    | 3.74 |
| ⑫ 全体的な満足度            | —              | —       | —              | —                    |      | 35                 | 14      |         |                    | 3.71 |

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

重視度平均 3.51

満足度平均 3.56

### 3 結果分析



### 4 課題発見

#### (1) 出し入れのしやすさ

場内の工事に伴い、駐輪スペースの封鎖・通路の変更等があり、工事業者との連携が不十分の為、案内等の告知が遅れ・係員による案内が不適切だった事と推測されます。  
又、駐輪スペースに行く通路が、通常と異なる事からも伺えます。

#### (2) 申し込みの手続き

定期申し込み時の手順がわかりにくいとお声を頂いております。  
セキュリティの概念より、更新毎に操作して頂く手間及び、6ヶ月契約者様が多数いらっしゃる年間2回の更新になる事で、まだ慣れていない方が多く存在し不満につながったと推測されます。

### 5 改善方策

#### (1) 出し入れのしやすさ

工事も完了いたしましたので、通常通りの駐輪スペースが元通りになりました。  
しかしながら、係員に再指導を行い、今までよりもきめ細やかに案内をしていく所存です。

#### (2) 申し込みの手続き

手順のご案内を円滑にわかりやすく伝えられるよう、職員及びコールセンターへの再指導も随時行っていきます。  
又、操作手順の動画も見られる事も、再周知いたします。

令和5年度指定管理者モニタリングレポート  
(利用施設用)

土木部 土木管理課

調査実施日

令和 5年 8月 22日

|   |  |                |                  |
|---|--|----------------|------------------|
| 施設名   | 赤羽西口駐車場・自転車駐車場   | 指定管理者          | タイムズ24・ソーリンググループ |
| <b>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）</b>        |  |                |                  |
| ・所在地  | 東京都品川区西五反田2丁目20番4号（代表法人）<br>【共同事業体代表法人】タイムズ24株式会社<br>【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<br>(2)利用者承認、不承認、利用承認の取消及び駐車場の休止に関すること  |                |                  |
| ・指定管理施設   | (1)タイムズ24株式会社及び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<br>(2)株式会社ソーリン：北区有料自転車駐車場13箇所、足立区（竹ノ塚・西新井、舎人ライナー地区等）、江東区（辰巳、南砂町等）、他  |                |                  |
| ・指定管理期間   | 令和2年4月1日～令和7年3月31日   |                |                  |
| ・経営状況   | 令和4年度実績  |                |                  |
|   | 収入： 駐車場・自転車駐車場利用料金   | 284,206,168円   |                  |
|   | 支出： 管理運営費・人件費等   | 149,876,113円   |                  |
|   | 納付金確定額   | 110,143,084円   |                  |
|   | 令和2年4月より指定管理2期目実施  |                |                  |
| <b>2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）</b>                      |  |                |                  |
| ・所在地  | 東京都北区赤羽西一丁目7番1号  |                |                  |
| ・規模等  | 自転車駐車場 地下1階～1階   | 数量： 1,047.28㎡  | 収容台数 660台        |
|   | 駐車場 1階～9階R階  | 数量： 12,648.16㎡ | 収容台数 450台        |
|   | 事務所 2階   | 数量： 60.17㎡     |                  |
| ・従事者数   | 常勤1名 非常勤14名  |                |                  |
| <b>3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）</b>                      |  |                |                  |
| 【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）<br>(2)営業時間：24時間365日<br>(3)利用形態：一時利用（当日最大1,400円）、定期利用（全日・平日・屋上限定）<br>(4)割引：回数券または、提携店舗での駐車場一時利用割引、タイムズカークラブ会員及びパーク&ライド制度利用者は当日最大1,200円<br>(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<br>(2)営業時間：午前4時～翌日2時<br>(3)利用形態：一時利用、定期利用（1箇月・3ヶ月・6箇月）<br>(4)割引：提携店舗での駐車場一時利用割引<br>(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 |  |                |                  |

|  |           |              |
|--|-----------|--------------|
| <b>4. 項目別評価</b>  |           |              |
| <b>①基本方針・施設長</b>   | <b>評価</b> | <b>B 適 正</b> |
| <p>【基本方針・組織】<br/>「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】<br/>他自転車駐車場の施設長経験者であり、施設の利便性の向上や、利用促進等に尽力し、従事者の配慮も忘れず行っており、適切な運営管理がなされている。</p> <p>【開所】<br/>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>  |           |              |
| <b>②従事者</b>  | <b>評価</b> | <b>B 適 正</b> |
| <p>【従事者配置】<br/>適切な人数が配置されており、緊急の際にも対応が取れる体制となっている。</p> <p>【労働環境】<br/>健康診断年 1 回実施。深夜業務従事者の法定検診実施。従事者の健康相談窓口が設けられている。</p> <p>【研修】<br/>毎年、接遇・個人情報保護・コンプライアンス・省エネ等についての係員講習会を開催し、全従事者に受講させている。駐輪場での事例を基に講習しているので、現場に活かせる内容となっている。</p>  |           |              |
| <b>③施設管理</b>   | <b>評価</b> | <b>B 適 正</b> |
| <p>【建物設備】<br/>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】<br/>備品は適切に管理されている。</p> <p>【業務委託】<br/>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】<br/>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>   |           |              |
| <b>④情報管理・危機管理</b>  | <b>評価</b> | <b>B 適 正</b> |
| <p>【情報資産保護】<br/>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】<br/>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】<br/>         新型コロナウイルスの影響のため会議は行わず、パルロード 3 関係者間でメールによる情報交換を行い、連携に努めている。</p> <p>【苦情処理】<br/>         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。<br/>         指定管理者制度が導入されてから、駐車場への案内看板の設置を行っている。しかし、まだ案内が不十分な声があるので、他の場所への誘導看板の設置も検討をしている。</p>  |    |       |
| ⑥施設利用   | 評価 | B 適 正 |
| <p>【利用計画】<br/>         多種多様な利用サービスの提供や、周辺住民への周知により良好な利用実績となっている。<br/>         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】<br/>         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。<br/>         自転車駐車場では、交通系電子マネー及びnanacoでの決済に対応。<br/>         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】<br/>         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。<br/>         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。</p> <p>【自主事業】<br/>         カーシェアリングを実施している。(22 台)<br/>         シェアサイクルポートを設置している。(5 台)</p>   |    |       |
| ⑧環境整備   | 評価 | B 適 正 |
| <p>【利用者環境の整備】<br/>         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。<br/>         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。<br/>         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を引き続き徹底している。<br/>         定期利用システムの導入により現金取扱いの減少及び利用客との接触機会が軽減され、新型コロナウイルス感染リスクが減少した。</p> <p>【事故対応】<br/>         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。<br/>         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。<br/>         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】<br/> 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。<br/> 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】<br/> 小口現金出納帳を作製し、現金の実際有高と帳簿残高の確認を複数担当者でおこなっている。<br/> 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】<br/> 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。<br/> 利用料金については、週に一回責任者が回収して銀行へ入金しており、通帳についても二重ロックした金庫に入れ、盗難防止対策を行っている。</p>   |    |       |
| 5. 総合評価  | 評価 | B 適 正 |
| <p>【総合評価】<br/> 本施設は指定管理者制度を導入して9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>駐車場は事前精算機の増設、多種多様な精算方法(高額紙幣、クレジットカード、交通系電子マネー、流通系電子マネー)の導入により、利用しやすい施設となっている。今後更なる利用者の利便性向上のためQRコード決済への対応が検討されている。</p> <p>自主事業であるカーシェアリングサービスを継続実施することで、赤羽駅西口の二次交通の拠点となり定期券収入が確実に増加しているが、カーシェアがどこのフロアにあるか分かりにくいという不満の声も出ている。</p> <p>自転車駐車場においては、地下にあるものの、従事者が利用者に対して、丁寧な挨拶や積極的な声かけを行っているため、明るい雰囲気を作りだされている。さらに営業時間内は従事者が常駐しているので、深夜の利用客も安心して利用することができ、盗難や悪戯の防止も期待出来る。24時間365日体制で、コールセンターを運営していることにより、緊急時においても連絡が可能となり、利用者・係員ともに大きな利便性を得ることが出来ている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】<br/> 本施設は平成7年に完成し、稼働年数28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ことから、区において中長期的な改修計画を立てて対策を講じていく。</p> <p>駐車場においてはパーク&amp;ライド優待料金について更なる利用周知を図る。回数券があるが利用者への周知が低い、入手方法をわかりやすく周知していくことが必要。</p> <p>自転車駐車場の入口が分かりづらいという意見があるので、関係者間で協議し、利用者に分かり易い施設にしていく。</p> <p>また、前述したQRコード決済への対応を図り、駐車場及び自転車駐車場の精算方法の多様化を図る。</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> <p>なお、カーシェアリングの配備場所については、エレベーターのカゴ内や押しボタン周辺等の目に付きやすい場所へ案内を掲示することで利便性の向上を図る。</p> |    |       |

# 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5年 7月 18日(火)～7月 31日(月)

### (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(定期利用・一時利用ランダム)

### (5) 回収状況

回収枚数: 52枚

### (6) その他

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

## 2 調査結果

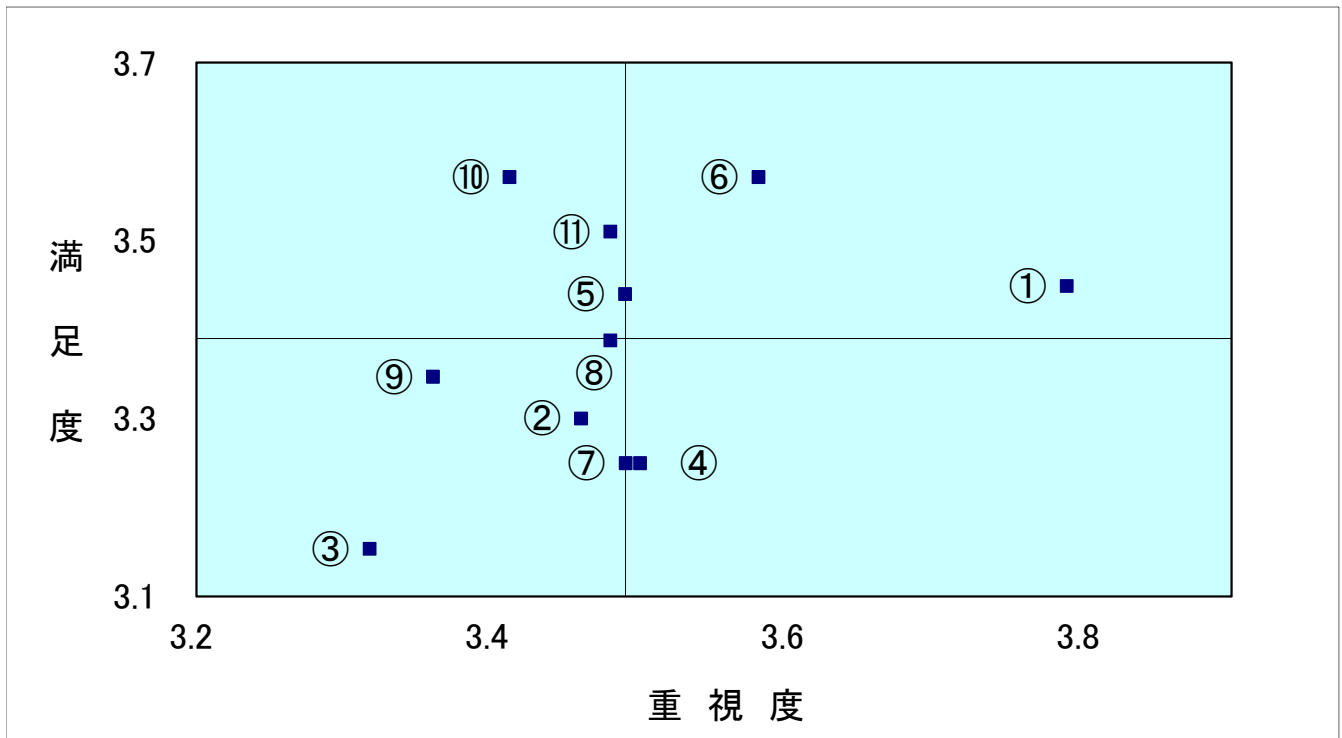
| 選 択 肢                | 重視度            |         |                |                      |      | 満足度                |         |         |                    |      |
|----------------------|----------------|---------|----------------|----------------------|------|--------------------|---------|---------|--------------------|------|
|                      | 4<br>極めて<br>大切 | 3<br>大切 | 2<br>大切<br>でない | 1<br>全く<br>大切<br>でない | 平均   | 4<br>大い<br>に満<br>足 | 3<br>満足 | 2<br>不満 | 1<br>極め<br>て不<br>満 | 平均   |
| ① 駐輪場の場所の便利さ(駅に近いなど) | 41             | 11      | 0              | 0                    | 3.79 | 25                 | 22      | 1       | 1                  | 3.45 |
| ② 駐車場内の案内表示のわかりやすさ   | 27             | 21      | 0              | 2                    | 3.46 | 21                 | 25      | 2       | 2                  | 3.30 |
| ③ 申し込みの手続き           | 17             | 21      | 2              | 1                    | 3.32 | 11                 | 24      | 3       | 1                  | 3.15 |
| ④ 出し入れのしやすさ          | 26             | 23      | 1              | 0                    | 3.50 | 17                 | 26      | 5       | 0                  | 3.25 |
| ⑤ 通路の通りやすさ(障害物の有無)   | 24             | 25      | 0              | 0                    | 3.49 | 24                 | 25      | 0       | 1                  | 3.44 |
| ⑥ 自転車の整理状態           | 29             | 21      | 0              | 0                    | 3.58 | 30                 | 17      | 2       | 0                  | 3.57 |
| ⑦ 自転車の駐車スペースの広さ      | 28             | 21      | 1              | 1                    | 3.49 | 19                 | 23      | 5       | 1                  | 3.25 |
| ⑧ 駐車場内の掃除など、清潔さ      | 25             | 24      | 1              | 0                    | 3.48 | 22                 | 24      | 3       | 0                  | 3.39 |
| ⑨ 駐車場内の照明・明るさ        | 20             | 28      | 2              | 0                    | 3.36 | 20                 | 26      | 3       | 0                  | 3.35 |
| ⑩ 職員のあいさつや言葉遣いの適切さ   | 24             | 25      | 1              | 1                    | 3.41 | 31                 | 16      | 1       | 1                  | 3.57 |
| ⑪ 職員の対応の親切さ          | 27             | 21      | 1              | 1                    | 3.48 | 29                 | 17      | 2       | 1                  | 3.51 |
| ⑫ 全体的な満足度            | —              | —       | —              | —                    | —    | 23                 | 22      | 3       | 0                  | 3.42 |

※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 3.39

### 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。  
特に土・日曜日は、家族連れの利用者が増加し、キャパシティーオーバー状態が続いております。

#### (2) 駐車場内の照明・明るさ

駐車場の明るさに関しては、外の明るさとの比較で夏の日差しの中より地下駐車場へ入場の際、  
外と場内の明暗差にて、場内が暗く感じる事が考えられます。

### 5 改善方策

#### (1) 出し入れのしやすさ・駐輪スペースの広さ

限られた、駐車スペースを有効に使用する為、土・日曜日は定期利用者が少なくなる為、そのスペースを利用し一時利用スペースを拡大して対応しております。  
又、天井が高いスペースが有る為、垂直二段式ラックの設置も検討しております。

#### (2) 駐車場内の照明・明るさ

駐車場出入口付近と奥のスペース部分の照明増や照度の強化等、考慮して明暗差を少なくするように検討いたしましたが、電気代の高騰・温室効果ガス削減の観点からこれ以上の照明の設置は見送りいたしました。

# 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5年7月18日（火）、7月29日（土）
- (3) 調査対象  
駐車利用者（定期利用含む）
- (4) 調査方法  
対面聞き取り方式
- (5) 回収状況  
回収率件数：73件
- (6) その他

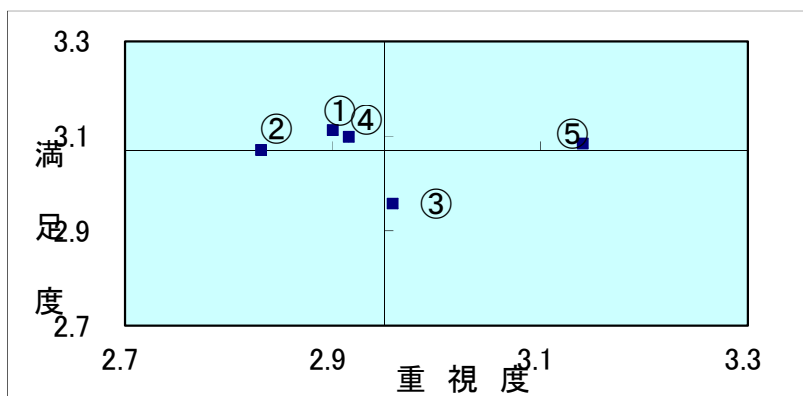
## 2 調査結果

| 選 択 肢           | 重視度        |         |             |               |      | 満足度         |         |         |            |      |
|-----------------|------------|---------|-------------|---------------|------|-------------|---------|---------|------------|------|
|                 | 4<br>極めて重要 | 3<br>重要 | 2<br>重要ではない | 1<br>全く重要ではない | 平均   | 4<br>おおいに満足 | 3<br>満足 | 2<br>不満 | 1<br>極めて不満 | 平均   |
| ① 駐車料金          | 17         | 33      | 19          | 2             | 2.92 | 10          | 58      | 3       | 0          | 3.10 |
| ② 看板等の案内表記      | 11         | 38      | 21          | 1             | 2.83 | 6           | 64      | 1       | 0          | 3.07 |
| ③ 施設の清掃状況       | 9          | 46      | 14          | 1             | 2.90 | 12          | 55      | 4       | 0          | 3.11 |
| ④ 設備の利用しやすさ     | 12         | 45      | 13          | 1             | 2.96 | 9           | 52      | 8       | 2          | 2.96 |
| ⑤ 事故防止などの安全管理状況 | 14         | 53      | 4           | 0             | 3.14 | 9           | 59      | 3       | 0          | 3.08 |
| ⑥ 全般的な満足度       |            |         |             |               |      | 9           | 58      | 3       | 0          | 3.09 |

※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 2.95      満足度平均 3.07

## 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、満足度の数値が上回りました。
- 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、満足度の数値が上回りました。
- 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、満足度の数値が上回りました。
- 4) 項目④ 設備の利用しやすさ  
重視度の数値に対して、満足度の数値が同一でした。
- 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①～③で満足度の数値が重視度の数値を上回りました。  
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

- ・駅前にしては安価である。
- ・もう少し安くなると嬉しい。

### 項目② 看板等の案内表記について

- ・カーシェアがどの階にあるのか、室内看板等に明記して欲しい。

### 項目④ 設備の利用しやすさについて

- ・事前精算機を全フロアに設置すべき。
- ・駐車車室の幅が狭い

## 5 改善方策

### 項目② 看板等の案内表記について

- ・カーシェアの配備場所について、エレベーターのカゴ内や押しボタン等の目に付きやすい場所への案内の掲示の追加を検討をします。

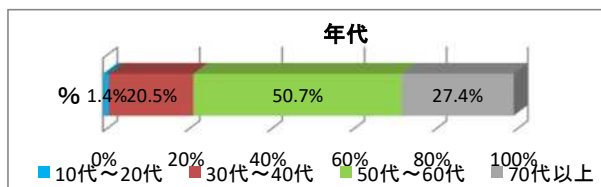
### 項目④ 設備の利用しやすさについて

- ・精算機の増設については、現状の利用台数から勘案すると事前精算機2台が適切と考えます。
- ・駐車車室の幅員を広げるには、駐車車室を減らす必要があるため所管課と協議の上、対策を検討しま

## 6 その他

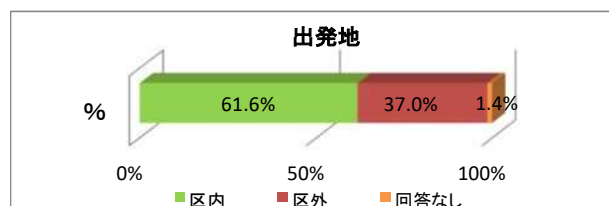
### ◆年代

|         | 回答数 | %      |
|---------|-----|--------|
| 10代～20代 | 1   | 1.4%   |
| 30代～40代 | 15  | 20.5%  |
| 50代～60代 | 37  | 50.7%  |
| 70代以上   | 20  | 27.4%  |
| 合計      | 73  | 100.0% |



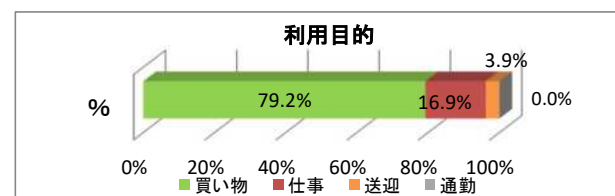
### ◆出発地

|      | 回答数 | %      |
|------|-----|--------|
| 区内   | 45  | 61.6%  |
| 区外   | 27  | 37.0%  |
| 回答なし | 1   | 1.4%   |
| 合計   | 73  | 100.0% |



### ◆利用目的

|     | 回答数 | %      |
|-----|-----|--------|
| 買い物 | 61  | 79.2%  |
| 仕事  | 13  | 16.9%  |
| 送迎  | 3   | 3.9%   |
| 通勤  | 0   | 0.0%   |
| 合計  | 77  | 100.0% |



※複数項目回答有り

令和5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5年7月27日

|   |          |       |               |
|---|----------|-------|---------------|
| 施設名   | 飛鳥山公園外4園 | 指定管理者 | あすかサクラパークグループ |
| <b>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）</b>  |          |       |               |
| <p>(1)代表団体：日本製紙総合開発株式会社 本社：東京都北区堀船一丁目1-9<br/>         主な業務内容：スポーツ・レジャー事業、緑化事業、保険事業、テナント・不動産事業<br/>         設立：昭和43年8月6日 資本金：50,000千円 社員数：120人</p> <p>(2)構成団体：株式会社日比谷アメニス 本社：東京都港区三田四丁目7-27<br/>         主な業務内容：公園・緑地等の施工管理、屋上・壁面・室内などの特殊環境緑化、公園・緑地等のメンテナンス、公園・スポーツ施設等における管理運営、バイオマス利活用に関する事業<br/>         設立：昭和46年10月1日 資本金：300,000千円 社員数：450名</p> <p>(3)指定管理料：令和4年度 169,208千円 令和5年度 168,532千円</p>  |          |       |               |
| <b>2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）</b>  |          |       |               |
| <p>(1)飛鳥山公園<br/>         [所在地]北区王子1-1-3 [面積]73,788㎡<br/>         [設備等]駐車場、あすかパークール、飛鳥舞台、水施設、遊具、トイレ、管理棟、レストラン館・コミュニティスペース・展望ひろば（Park-PFI事業）</p> <p>(2)音無親水公園 [所在地]王子本町1-1-1先 [面積]5,461㎡ [設備等]水施設、管理棟</p> <p>(3)音無もみじ緑地 [所在地]滝野川4-2先 [面積]6,271㎡ [設備等]ワンド、トイレ</p> <p>(4)音無さくら緑地 [所在地]王子本町1-6先 [面積]3,529㎡ [設備等]水施設</p> <p>(5)醸造試験所跡地公園 [所在地]滝野川2-6-30 [面積]6,592㎡ [設備等]トイレ</p> <p>(6)従事者数 令和4年度 (1)～(5)合わせて13名 令和5年度 (1)～(5)合わせて16名</p>  |          |       |               |
| <b>3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）</b>  |          |       |               |
| <p>令和4年4月1日より、指定管理者制度を導入した。</p> <p>(1)指定管理者の行う業務</p> <p>ア 公園の管理に関する業務（植栽管理、清掃、維持・修繕、花見の警備など）</p> <p>イ 公園利用者への対応に関する業務（電話対応、案内、苦情対応など）</p> <p>ウ 公園の利用実態の把握に関する業務（来園者数の把握、アンケートの実施など）</p> <p>エ 公園の利用促進に関する業務（HP作成、ボランティア団体や地域住民との協働）</p> <p>オ 飛鳥山公園に関する業務（あすかパークレールの運行など）</p> <p>(2)自主事業</p> <p>ア 自動販売機の設置 飛鳥山公園6台、音無親水公園1台、醸造試験所跡地公園1台 計8台</p> <p>イ キッチンカーによる軽食の販売 各1台</p> <p>(ア)飛鳥山公園 月1回 11時～16時</p> <p>(イ)音無親水公園 週1～3回 12時50分～14時</p> <p>ウ イベント教室の開催</p> <p>飛鳥山公園において、11月～12月に北区立いきがい活動センターと共催で「みどりのお手入れ有償ボランティア育成講座」を実施し、講座終了後、花壇づくり等に取り組んだ。また、3月に「さくらの花数調査」も実施した。</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>安全で安心して快適に利用でき、誰もが使いやすい公園づくりを目標としている。管理事務所では問合せや落とし物、迷子の対応だけでなく、熱中症になった方に冷たい飲み物と保冷剤を提供するなど、急病人等の緊急性の高い対応もスムーズに行うように心がけている。</p> <p>【施設長】</p> <p>所長は、飛鳥山公園管理事務所に常駐しており、スタッフの指導、5つの公園の管理や3つの博物館、レストラン館、おみやげ館との情報共有等多岐にわたるが、業務を着実に遂行している。</p> <p>【開所】</p> <p>飛鳥山公園管理事務所は、午前8時30分～午後5時15分、365日体制で開所。基本協定書の規定を遵守している。飛鳥山公園内にある旧渋沢庭園エリアと音無もみじ緑地は、夜間閉鎖している。</p>   |    |      |
| ②従事者  | 評価 | B 適正 |
| <p>【従事者配置】</p> <p>所長、副所長、事務員、運営統括、パークランナー2名、広報担当、管理スタッフ8名、合計16名配置し、業務量に見合った従事者配置を行っている。また、都市公園の管理運営を円滑かつ効果的に推進するための、マネジメント能力を備えた公園管理運営士の有資格者を配置している。</p> <p>【労働環境】</p> <p>年に1回、健康診断を実施している。パワーハラスメント窓口も設置されており、従事者の健康管理には気を配っている。就業規則届の労働基準監督署への提出、労使協定の更新も行われている。</p> <p>【研修】</p> <p>スタッフ全員が情報セキュリティ研修を受講し、個人情報等の漏えい防止策に取り組んだ。eラーニングにより接遇等の研修も実施している。</p>  |    |      |
| ③施設管理   | 評価 | B 適正 |
| <p>【建物設備】</p> <p>現地スタッフによる日常の安全点検・動作確認等と合わせて、組織的な点検も実施している。修繕は、故障・不具合によるもののほか、音無親水公園の丸太柵取り換えなど利用者に対する事故を未然に防ぐための危険箇所の除去を適切に行っている。すべてのトイレに特別清掃を実施し、利用者環境の向上に努めている。また、巡回・修繕等の日付・作業内容等の記録を適切に整備している。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品は、台帳をもとに適切に管理されている。物品は区内事業者から購入するように努めている。</p> <p>【業務委託】</p> <p>協定書に基づいた正式な手続きを行った上で実施されており、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。公園清掃は、引き続き北区刈草・人材センターを活用しており、高齢者の雇用や生きがいづくりに協力している。また、自家電気工作物点検、遊具点検、樹木診断も実施した。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>ゴミの分別、こまめな消灯、業務のペーパーレス化推進、エアコンの適切使用等、環境負荷低減のための取り組みを行っている。</p> |    |      |

|   |    |      |
|---|----|------|
| ④情報管理・危機管理  | 評価 | B 適正 |
| <p>【情報資産保護】<br/>個人や企業の情報の取扱いについてマニュアルを作成し、パソコン上での受講により情報セキュリティ研修も実施し、情報漏えいの未然防止に努めている。管理事務所に機械警備を設置している。</p> <p>【災害対策、危機管理】<br/>緊急連絡網もあり、災害対策、危機管理に対応した各種マニュアルは整備されていた。協定書で定められた施設賠償責任保険、第三者賠償保険に加入している。</p>  |    |      |
| ⑤交流・改善  | 評価 | B 適正 |
| <p>【地域等との関わり】<br/>飛鳥山公園マネジメント協議会の構成員として地域との関わりをもっている。また、ホームページ、Twitter、園内掲示などで公園に係る近況を発信し、地域等と関わりを持つよう努めている。</p> <p>【苦情処理】<br/>急病人等の発生など緊急性の高い事案はスムーズに対応できるようにしている。また、区へ提出する事業報告書において、苦情等の一覧表にして添付しており、進捗を含め適切に対応している。</p>  |    |      |
| ⑥施設利用   | 評価 | B 適正 |
| <p>【利用計画】<br/>事業計画書において収支、人員配置、各業務の計画が示されており、計画書をもって業務を遂行している。飛鳥山公園駐車場は条例どおり、リバーサイドスクエアに関する業務、あすかパークレール、水施設は概ね仕様書のとおり、運用している。</p> <p>【施設利用】<br/>ホームページにて、園内スケジュールや桜やあじさいの開花状況等、公園に係る情報を発信している。Twitter(現在、X)で約 1,100 人のフォロワーを獲得するなど、SNSを活用した情報発信に取り組んでいる。園内掲示物についても、初めて利用される方にもわかりやすい表現となるよう努めている。</p> |    |      |
| ⑦事業実施   | 評価 | A 優良 |
| <p>【委託事業】<br/>公園やトイレの清掃、草刈、渋沢庭園の施錠解錠等の日常管理や、樹木剪定や修繕、駐車場やあすかパークレール等の運行管理や保守点検など、委託事業は概ね適切に実施されている。</p> <p>【自主事業】<br/>自販機のほか、キッチンカーを飛鳥山公園では月1回、音無親水公園では週1回、利用者が多い春と秋には週3回配置し好評を得ており、にぎわいを見せている。さらに、「みどりのお手入れ有償ボランティア講座」や「さくらの花数調査」なども実施し、専門的知識が得られる内容にしたり、実習も取り入れるなどの工夫をしており、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】<br/>巡回点検や迅速な修繕による危険箇所の除去、設備・物品等の整頓、ゴミの分別、トイレ清掃、樹木の剪定や草刈等が適切に行われており、利用者が気持ちよく過ごせるように努めている。新たな取組みとして、各公園内にてQRコードを利用したWebアンケートを実施した。これにより、どの公園でも、いつでも手軽に公園利用者の意見をくみ取ることが可能となった。利用者満足度調査結果では、園内の案内の評価が低いため、飛鳥山公園マネジメント協議会で案内標識の視認性を高めるため、設置個所とデザインの統一を検討している。</p>                           |    |      |



|   |    |      |
|---|----|------|
| <p>【事故対応】</p> <p>事故対応マニュアルが整備されており、研修や訓練を実施することで、緊急時にも初期対応や各署への連絡等が適切かつ迅速に行える体制が確立されている。事故処理の経過は、迅速に区に報告するとともに、毎月、区へ提出する事業報告書にも記載し、適切に管理している。</p>   |    |      |
| ⑨会計   | 評価 | B 適正 |
| <p>【規程】</p> <p>あすかサクラパークグループとしての経理規程を策定しており、それに基づく運用が行われている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>代表団体が仮払いし、毎月あすかサクラパークグループの口座から払い出している。総勘定元帳により全体管理をしており、各種請求や支出において稟議するなど、適切に会計処理がなされている。外注する業務は、正式な手続きを踏んで契約や発注がされている。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>飛鳥舞台利用料金のおつり用の現金は、規定の10万円を下回っていた。現金出納帳、現金出納日報が存在し、毎月所長が現金を確認している。現金の入った金庫は鍵のかかるキャビネットに保管している。現金の取扱いや保管も適切である。</p>  |    |      |
| 5. 総合評価   | 評価 | B 適正 |
| <p>【総合評価】</p> <p>飛鳥山公園では、Park-PFI 事業者が整備したレストラン館と展望ひろばが、令和5年3月にオープンした。また、数年ぶりとなった花見も円滑に実施された。</p> <p>特記事項として、「みどりのお手入れ有償ボランティア講座」は講座の開催だけではなく、修了生を「みどりのパートナー」として登録し、継続的に公園活動に参加している点は大いに評価できる。北区公園魅力向上推進プランの重点方針である「多様な主体の創意工夫による公園の活用」に取り組んでいる。「さくらの花数調査」も推進施策に合致している。またトイレには特別清掃を入れ、利用者環境の向上に努めたほか、利用者満足度調査は、Web 形式のアンケートを取り入れ、これによりアンケート用紙の設置が困難な小規模な巡回管理している公園等の意見をくみ取ることができるようになった。まず電子化に取り組んだ点は大きい。</p> <p>以上、区の施策を意識した運営がなされており、飛鳥山公園は利用者や施設が多い公園であるが、園地管理も適切に行われ、円滑に運営がなされている。公認会計士からの指摘もなく、労務面においても、特に問題は確認できなかった。利用者満足度調査結果も概ね満足との結果となった。</p> <p>総じて、適切な運営がなされていると言える。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>モニタリング時、利用者や公園施設以外に博物館などの施設が多い公園であることから、現地管理事務所の負担が大きいのではないかとこの意見があった。飛鳥山公園マネジメント協議会とも連携し各施設の誘導の強化を図るなど、利用者目線でのサービスの質の向上を図り、引き続き「北区の顔となる公園」となるように努めていただきたい。</p> |    |      |

# 飛鳥山公園利用者満足度調査報告書

あすかサクラパークグループ

## 1 調査の概要

### (1) 調査施設

### (2) 調査期間

令和5年 5月22日(月)～7月31日(月)

### (3) 調査対象

上記期間に飛鳥山公園へ来園した利用者

### (4) 調査方法

公園内にQRコードを設置し、web上のアンケートフォームにて収集した。

### (5) 回収状況

39件

### (6) その他

## 2 調査結果

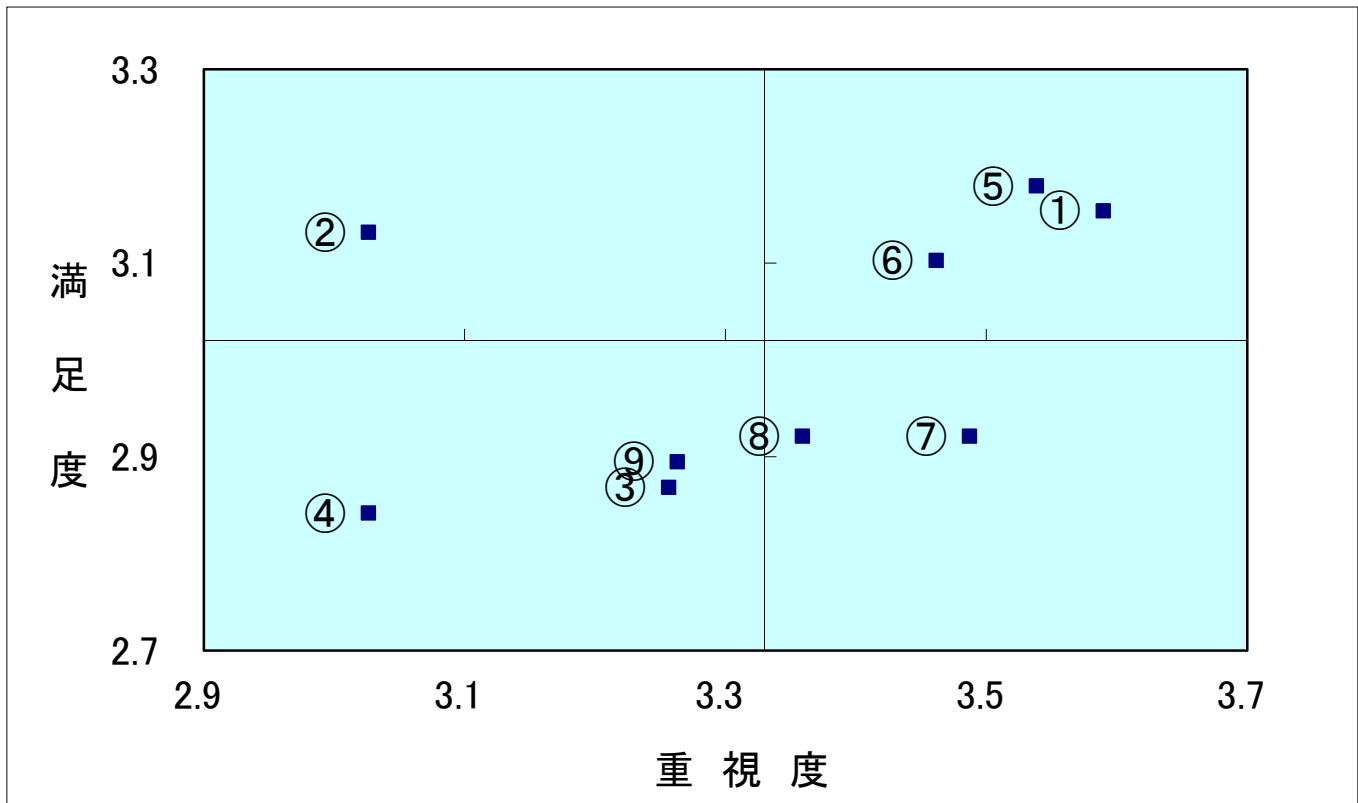
| 選 択 肢            | 重視度        |         |             |               |      | 満足度        |         |             |               |      |
|------------------|------------|---------|-------------|---------------|------|------------|---------|-------------|---------------|------|
|                  | 4<br>とても重要 | 3<br>重要 | 2<br>重要ではない | 1<br>全く重要ではない | 平均   | 4<br>とても満足 | 3<br>満足 | 2<br>満足ではない | 1<br>全く満足ではない | 平均   |
| ① 花や木の景観について     | 25         | 13      | 0           | 1             | 3.59 | 11         | 23      | 5           | 0             | 3.15 |
| ② 遊具について         | 13         | 16      | 6           | 3             | 3.03 | 13         | 19      | 4           | 2             | 3.13 |
| ③ ベンチ等の設備について    | 15         | 20      | 3           | 1             | 3.26 | 7          | 20      | 10          | 1             | 2.87 |
| ④ 園内の案内板について     | 10         | 20      | 7           | 1             | 3.03 | 9          | 18      | 7           | 4             | 2.84 |
| ⑤ 公園全体の清掃状態について  | 21         | 18      | 0           | 0             | 3.54 | 12         | 22      | 5           | 0             | 3.18 |
| ⑥ 園内トイレの清掃状態について | 21         | 15      | 3           | 0             | 3.46 | 11         | 22      | 5           | 1             | 3.10 |
| ⑦ 園内の安全面について     | 19         | 20      | 0           | 0             | 3.49 | 9          | 20      | 6           | 3             | 2.92 |
| ⑧ バリアフリー対応について   | 16         | 21      | 2           | 0             | 3.36 | 10         | 17      | 9           | 2             | 2.92 |
| ⑨ 職員の対応について      | 16         | 16      | 6           | 0             | 3.26 | 9          | 19      | 7           | 3             | 2.89 |
| ⑩ 全体的な満足度        |            |         |             |               |      | 8          | 29      | 2           | 0             | 3.15 |

※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 **3.02**

### 3 結果分析



#### 4 課題発見

全体の満足度平均が昨年より下がっている。昨年度は対面でアンケートを行ったが、本年度は非対面でのアンケート方式にしたことで低い評価も回答しやすい状況だったと考える。対面では得にくかった利用者の声を収集できるようになったため、今後の管理と改善に活かしたい。

(1) 重視度の高い項目順に「①花や木の景観について」「⑤公園全体の清掃状態について」「⑦園内の安全面について」「⑥園内トイレの清掃状態について」「⑧バリアフリー対応について」となっている。公園の綺麗さ、安全性、利用しやすさが特に求められていると受けとめる。

(2) 「③ベンチなどの設備について」は今年の調査よりも重視度・満足度共に下がった。展望広場のベンチやれすとらん館のオープンにより休憩場所や設備が増えたが、満足度が上がっていないのは設備の更なる充実を望む声の表れだと考える。

(3) 「④公園の案内板について」は重視度・満足度共に低い。需要は大きくないが、必要としている利用者は満足していないと思われる。「②遊具について」は重視度は低いが、満足度は高い。遊具で遊ぶ子供や親からの人気は得られていそうだ。

#### 5 改善方策

(1) 重視度の高い項目の内、「①花や木の景観について」「⑤公園全体の清掃状態について」「⑥園内トイレの清掃状態について」は今回も平均以上の満足度を得ているが、これからも引き続き力を入れて対応していきたい。景観は「みどりのパートナー」による公園の植栽活動をスタートした。清掃は清掃場所を区分し、作業の指示や進捗を把握・共有しやすい体制を構築した。トイレは毎日の定時清掃以外でも、汚れに気づけば回る順番を変えて汚れた箇所の清掃を行っている。

(2) 「⑦園内の安全面について」は満足度が平均以下であった。危険箇所は随時改善作業を行っているが、スズメバチなどの害虫、公園内での固いボール遊び、自転車の走り抜け等への対応を求める意見があったため、改善を図っていきたい。

(3) 「⑧バリアフリー対応について」も満足度が平均以下であった。自由記入欄には、車椅子利用者の為に門や自転車止めの常時開放、アスカルゴの運転時間延長、園路のコンクリート舗装、多機能トイレの広さや設備の充実を求める意見があった。公園の設備、運営やルールに関わる部分であるため、必要なものを区と協議の上改善したい。

令和5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5年7月24日

|  |          |       |              |
|--|----------|-------|--------------|
| 施設名  | 清水坂公園外3園 | 指定管理者 | 日本製紙総合開発株式会社 |
| <b>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）</b>   |          |       |              |
| <p>(1)概要 本社：東京都北区堀船一丁目1-9 主な事業内容：スポーツ・レジャー事業、緑化事業、保険事業、テナント・不動産事業 設立：昭和43年8月6日 資本金：50,000千円 社員数：120人 指定管理施設：北区立9施設（北運動場、新荒川大橋野球場・サッカー場、新河岸川庭球場、赤羽スポーツの森球技場、中央公園野球場、浮間子どもスポーツ広場、浮間舟渡庭球場、北ノ台スポーツ多目的広場） 管理委託：滝野川公園、名主の滝公園、中央公園、浮間つり堀公園(令和5年度)</p> <p>(2)指定管理料 令和4年度：62,204千円(うち、電気代として996千円補てん)<br/>令和5年度：61,347千円</p>  |          |       |              |
| <b>2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）</b>   |          |       |              |
| <p>(1)清水坂公園<br/>[所在地]北区十条仲原4-2-1 [面積]20,647㎡<br/>[設備等]水施設、遊具、トイレ、管理棟（自然ふれあい情報館は除く。）</p> <p>(2)稲付公園<br/>[所在地]北区赤羽西3-19-5 [面積]7,899㎡ [設備等]遊具、トイレ(稲付ふれあい館は除く)</p> <p>(3)西が丘三ツ和公園<br/>[所在地]北区西が丘2-4-1 [面積]2,015㎡ [設備等]運動広場、遊具、トイレ(西が丘災害備蓄倉庫は除く)</p> <p>(4)十条仲原四丁目児童遊園<br/>[所在地]北区十条仲原4-10-5 [面積]384㎡ [設備等]遊具</p> <p>(5)従事者数 令和4年度 (1)～(4)合わせて9人 令和5年度 (1)～(4)合わせて10人</p>   |          |       |              |
| <b>3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）</b>   |          |       |              |
| <p>令和4年4月1日より、指定管理者制度を導入した。</p> <p>(1)指定管理者の行う業務</p> <p>ア 公園の管理に関する業務（植栽管理、清掃、維持・修繕など）</p> <p>イ 公園利用者への対応に関する業務（電話対応、案内、苦情対応など）</p> <p>ウ 公園の利用実態の把握に関する業務（来園者数の把握、アンケートの実施など）</p> <p>エ 公園の利用促進に関する業務（HP作成、ボランティア団体や地域住民との協働）</p> <p>(2)自主事業</p> <p>ア 自動販売機の設置 清水坂公園1台、稲付公園1台、西が丘三ツ和公園1台 計3台</p> <p>イ 公園利用者向けイベント「清水坂サンクスデー」の開催<br/>清水坂公園、年5回（5月、7月、10月、1月、3月）、午前10時～午後4時</p> <p>(ア)キッチンカーによる軽食の販売 1台</p> <p>(イ)こどもの遊び場コーナー 園内2箇所</p> <p>(ウ)夏ものこども服の着替え提供(7月)、絵本・児童書交換会(10月)、木製おもちゃ作り・都立農芸高校生飼育の豚汁うどん販売(1月)、お魚つり・ブルーベリー苗木配付(3月)</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>周辺地域の活性のために多くの人々の交流の場として、気持ちよく利用できるようにホスピタリティの向上に努め、今日よりも明日をより良くするために、利用者の安心、安全を確保するとともに、公園主体ではなく利用者と一緒に地域に愛される公園づくりを目指している。</p> <p>【施設長】</p> <p>施設長は年度途中で不在となり、運営総括が所長となり管理スタッフも補充している。4つの公園の本部である清水坂公園管理事務所には副所長が常駐しており、公園管理業務全般の統括のほか、区民対応、本社や区との連絡調整、従事職員への指導を行っている。</p> <p>【開所】</p> <p>清水坂公園管理事務所は、午前8時30分～午後5時15分、365日体制で開所。基本協定書の規定を遵守している。十条仲原四丁目児童遊園は、夜間閉鎖している。</p>   |    |      |
| ②従事者   | 評価 | B 適正 |
| <p>【従事者配置】</p> <p>所長、副所長、事務員、運営統括、パークプランナー、広報担当、管理スタッフ4名、合計10名体制で管理運営している。また、公園管理運営士の有資格者を配置している。</p> <p>【労働環境】</p> <p>雇用契約書も締結されており、就業規則も整備されていた。年1回の健康診断も実施しており、令和4年度は血圧計も設置し、従事者の健康管理に気を配っている。</p> <p>【研修】</p> <p>eラーニング（インターネットを用いた学習形態）により、パワーハラスメント研修、情報セキュリティ研修を実施している。AED救急救命研修も実施した。</p>  |    |      |
| ③施設管理  | 評価 | B 適正 |
| <p>【建物設備】</p> <p>管理日報を毎日作成し、巡回・修繕・各作業の日付・作業内容等の記録を適切に整備している。電気工作物や消火器などの法定点検もきちんと実施しているほか、公園パトロールでは、結果を数値化し客観的に把握できるようにしている。遊具の修繕も適切に行い安全対策はなされている。すべてのトイレに特別清掃を実施し、利用者環境の向上に努めている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品は、台帳をもとに適切に管理されている。物品は区内事業者から購入するように努めている。なお、令和4年度は寄付により、5月に園内に飾るこいのぼりの数を増やした。</p> <p>【業務委託】</p> <p>協定書に基づいた正式な手続きを行った上で実施されており、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。公園清掃は、引き続き北区シルバー人材センターを活用しており、高齢者の雇用や生きがいづくりに協力している。また、自家電気工作物点検、遊具点検、樹木診断も実施した。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>ゴミの分別、こまめな消灯、業務のペーパーレス化推進、エアコンの適切使用等、環境負荷低減のための取り組みを行っている。</p> |    |      |

|  |    |      |
|--|----|------|
| ④情報管理・危機管理   | 評価 | B 適正 |
| <p>【情報資産保護】<br/>個人や企業の情報の取扱いについてマニュアルを作成し、パソコン上での受講により情報セキュリティ研修も実施し、情報漏えいの未然防止に努めている。</p> <p>【災害対策、危機管理】<br/>緊急連絡網もあり、災害対策、危機管理に対応した各種マニュアルは整備されていた。協定書で定められた施設賠償責任保険、第三者賠償保険に加入している。</p>   |    |      |
| ⑤交流・改善   | 評価 | B 適正 |
| <p>【地域等との関わり】<br/>公園利用者向けイベントを定期的で開催し、イベント時にワークショップも実施するなど、公園のにぎわい創出に向けた努力をしている。また、ホームページ、Twitter、園内掲示などで公園に係る近況を発信し、地域等と関わりを持つよう努めている。</p> <p>【苦情処理】<br/>陳情対応は適切に行われている。毎月、区へ提出する事業報告書でも、苦情等を一覧表にして添付しており、進捗を含め適切に苦情対応を行っている。</p>   |    |      |
| ⑥施設利用  | 評価 | B 適正 |
| <p>【利用計画】<br/>事業計画書において収支、人員配置、各業務の計画が示されており、計画書をもって業務を遂行している。</p> <p>【施設利用】<br/>ホームページにて、イベントやキッチンカーの配置日、水遊びができる日など公園に係る情報を発信している。園内における看板等の掲示物も、初めて利用される方でもわかりやすい表現となるよう努めている。</p>   |    |      |
| ⑦事業実施  | 評価 | B 適正 |
| <p>【委託事業】<br/>公園やトイレの清掃、草刈、施設解錠等の日常管理や、樹木剪定や修繕など、委託事業は概ね適切に実施されている。十条仲原四丁目児童遊園では、園内のウッドチップが少なくなった際、適宜補充するなど、怪我をしにくい環境を整備している。</p> <p>【自主事業】<br/>「清水坂サンクスデー」と称し、季節ごと幼児・児童、親子向けのイベントを活発に展開し定着しつつある。内容も毎回飽きがないよう季節ごとに変え、好評を得ている。イベント時のワークショップも好評で、子どもたちにモノづくりに興味を持ってもらうような内容としている。キッチンカーも、人気を博している。</p> |    |      |

|  |    |      |
|--|----|------|
| ⑧環境整備  | 評価 | B 適正 |
| <p>【利用者環境の整備】</p> <p>巡回点検や迅速な修繕による危険箇所の除去、設備・物品等の整頓、ゴミの分別、トイレ清掃、樹木の剪定や草刈等が適切に行われており、利用者が気持ちよく過ごせるように努めている。また、新たな取組みとして、各公園内に設置したQRコードを利用した Web アンケートを開始した。これまで電話以外では、意見をくみ取ることのできなかつた小規模な巡回管理している公園についてもアンケートが可能となり、工夫を凝らした。</p> <p>【事故対応】</p> <p>事故対応マニュアルが整備されており、研修や訓練を実施することで、緊急時にも初期対応や各署への連絡等が適切かつ迅速に行える体制が確立されている。事故処理の経過は、迅速に区に報告するとともに、毎月、区へ提出する事業報告書にも記載し、適切に管理している。</p>   |    |      |
| ⑨会計  | 評価 | B 適正 |
| <p>【規程】</p> <p>経理規程を策定しており、それに基づく運用が行われている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>総勘定元帳により全体管理をしており、各種請求や支出において稟議するなど、適切に会計処理がなされている。公認会計士より令和4年9月の一部の支出額について確認を求められたが、上半期分をまとめて計上したとのことで、問題はなかった。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>利用料金の取扱いがないため、清水坂公園管理事務所に現金は保管していない。</p>  |    |      |
| 5. 総合評価  | 評価 | B 適正 |
| <p>【総合評価】</p> <p>自主事業について、「清水坂サンクスデー」を定期的で開催し、パークプランナーが毎回、工夫を凝らした新しいイベントを企画し、実施している。同イベント内で実施されるワークショップは、子ども達に好評のようで、モノづくりに興味を持ってもらうよい機会となっている。</p> <p>また、トイレには特別清掃を入れ、利用者環境の向上に努めたほか、利用者満足度調査は、Web形式のアンケートを取り入れ、これによりアンケート用紙の設置が困難な小規模な巡回管理している公園等の意見をくみ取ることができるようになった。まず電子化に取り組んだ点は大きい。</p> <p>草刈、清掃、樹木剪定等の基本的な園地管理、経理面や労務の面でも問題はなかった。</p> <p>総じて、適切な運営がなされていると言える。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>引き続き、公の施設であることを踏まえつつ、幼少期のよい思い出ができるような地域に愛される公園づくりを目指していただくとともに、利用者満足度調査結果では、自由記述欄において、「生き物」、「自然」という文言が多くあるので、サンクスデーの企画の参考にされたい。</p> |    |      |

# 清水坂公園利用者満足度調査報告書

日本製紙総合開発株式会社

## 1 調査の概要

### (1) 調査施設

清水坂公園

### (2) 調査期間

令和4年8月16日(火)～令和5年6月30日(金)

### (3) 調査対象

上記期間中に来場された方

### (4) 調査方法

ふれあい館さん入口にアンケートを設置。また、利用者様にアンケートを配布。その後アンケートBOXに投函。令和5年6月7日から園内にアンケートQRコードを設置し携帯で解答して頂く。

### (5) 回収状況

紙アンケート 104 枚 QRコード 11 件 計 115 件

### (6) その他

## 2 調査結果

| 選 択 肢                | 重視度        |         |            |              |      | 満足度        |         |         |            |      |
|----------------------|------------|---------|------------|--------------|------|------------|---------|---------|------------|------|
|                      | 4<br>極めて大切 | 3<br>大切 | 2<br>大切にない | 1<br>全く大切にない | 平均   | 4<br>大いに満足 | 3<br>満足 | 2<br>不満 | 1<br>極めて不満 | 平均   |
| ① 公園に関する情報発信、PRについて  | 47         | 52      | 5          | 5            | 3.29 | 36         | 57      | 9       | 5          | 3.16 |
| ② 職員の対応について          | 57         | 45      | 3          | 1            | 3.49 | 51         | 48      | 2       | 2          | 3.44 |
| ③ 掲示板や案内表示の見やすさ      | 43         | 54      | 4          | 5            | 3.27 | 40         | 52      | 9       | 1          | 3.28 |
| ④ トイレ・遊具の清潔さ         | 64         | 35      | 3          | 2            | 3.55 | 26         | 45      | 20      | 11         | 2.84 |
| ⑤ 公園内の快適性について        | 65         | 33      | 5          | 3            | 3.51 | 45         | 47      | 9       | 5          | 3.25 |
| ⑥ 公園内の安全について         | 59         | 18      | 3          | 0            | 3.70 | 31         | 35      | 12      | 1          | 3.22 |
| ⑦ 各種講座、教室について        | 32         | 32      | 5          | 1            | 3.36 | 24         | 40      | 3       | 0          | 3.31 |
| ⑧ 公園内の防犯体制について       | 47         | 28      | 0          | 1            | 3.59 | 25         | 35      | 12      | 3          | 3.09 |
| ⑨ 施設内のバリアフリーへの配慮について | 44         | 30      | 1          | 2            | 3.51 | 27         | 39      | 6       | 3          | 3.20 |
| ⑩ 全体的な満足度            |            |         |            |              |      | 39         | 33      | 5       | 2          | 3.38 |
| ⑪                    |            |         |            |              |      |            |         |         |            |      |
| ⑫                    |            |         |            |              |      |            |         |         |            |      |
| ⑬                    |            |         |            |              |      |            |         |         |            |      |
| ⑭                    |            |         |            |              |      |            |         |         |            |      |

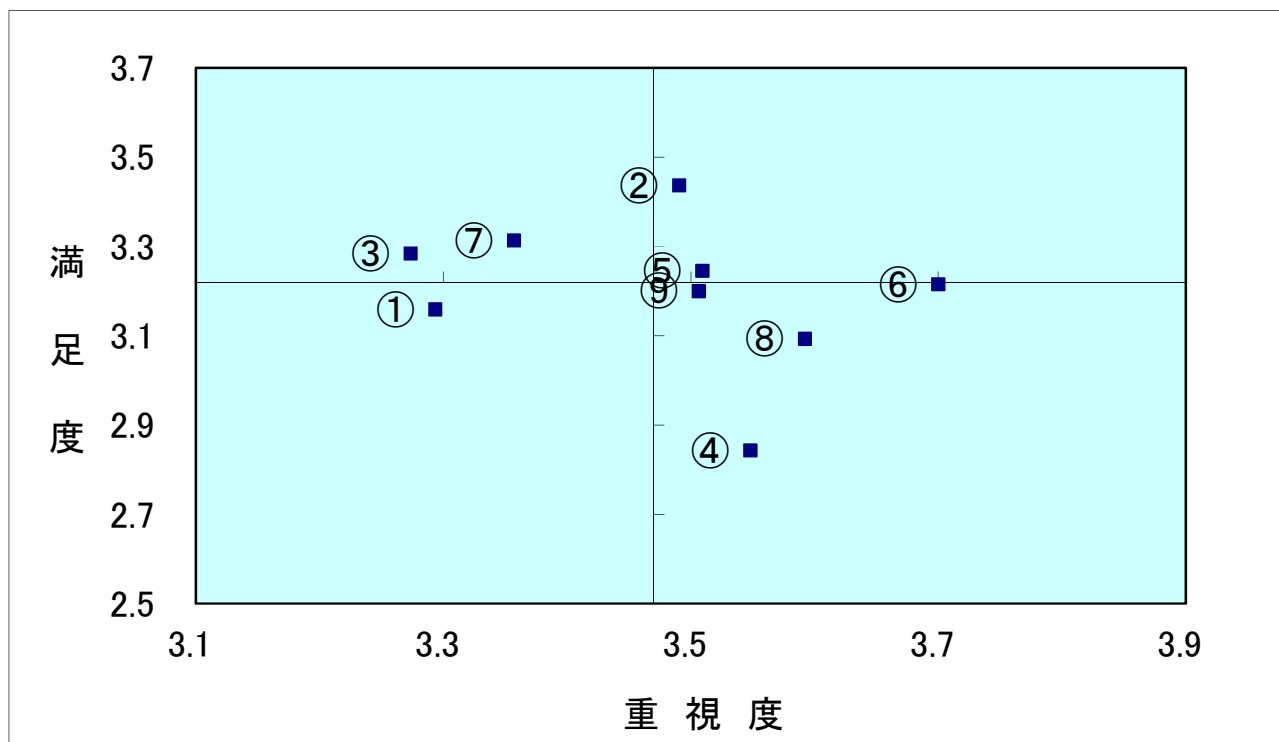
※平均得点:各選択肢のスコア(1~4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 3.47

満足度平均 3.22



### 3 結果分析



### 4 課題発見

トイレに関して重要度が昨年度に比べ0.4向上しているが満足度が0.2落としている。(④) お子さんが和式を利用できず、園内唯一の洋式トイレが並んでしまうため満足度が低いと考える。防犯体制についても同様だが具体的な要望が無いため分かりかねるが恐らく水施設運転時の盗撮や不審者に対してかと思われる。(⑧) また公園の安全性からの質問が用紙裏面になっており、約2割の方が記入漏れしてしまっている。(⑥)

### 5 改善方策

トイレに関しては汚いというよりは和式が嫌という声が多い。洋式化については令和5年度に改修予定の為、改修後利用者が増える可能性がある為、清潔に使えるように清掃方法など見直しをかける。防犯体制について水施設稼働時は最低3回は園内巡回を行い、監視員が常にいるという印象を与える。また裏面の記載漏れに関しては用紙に裏面も記入をお願いしますと注意書きをし、QRコードのアンケートをしっかりと打ち出すことにより記入漏れを減らす。

令和5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5年7月25日

|   |             |       |             |
|---|-------------|-------|-------------|
| 施設名   | 赤羽自然観察公園外3園 | 指定管理者 | 株式会社日比谷アメニス |
| <b>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）</b>  |             |       |             |
| <p>(1)概要 本社：東京都港区三田四丁目 7-27 主な事業内容：公園・緑地等の施工管理、屋上・壁面・室内などの特殊環境緑化、公園・緑地等のメンテナンス、公園・スポーツ施設等における管理運営、バイオマス利活用に関する事業 設立：昭和46年10月1日 資本金：300,000千円 社員数：450人</p> <p>(2)指定管理料 令和4年度：74,039千円(うち、電気代として741千円補てん)<br/>令和5年度：72,666千円</p>  |             |       |             |
| <b>2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）</b>  |             |       |             |
| <p>(1)赤羽自然観察公園<br/>[所在地]北区赤羽西5-2-34 [面積]54,020㎡<br/>[設備等]管理棟、炊事棟、多目的広場、トイレ、自然保護区域（ふるさと農家体験館は除く。）</p> <p>(2)赤羽スポーツの森公園 [所在地]北区赤羽西5-2-32 [面積]35,919㎡<br/>[設備等]遊具、トイレ（スポーツ施設、駐車場は除く。）</p> <p>(3)赤羽緑道公園 [所在地]北区赤羽西3-18-33 [面積]20,006㎡ [設備等]トイレ</p> <p>(4)島下公園 [所在地]北区赤羽西6-10-12 [面積]3,396㎡ [設備等]遊具、トイレ</p> <p>(5)従事者数 令和4年度 (1)～(4)合わせて11人 令和5年度 (1)～(4)合わせて11人</p>   |             |       |             |
| <b>3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）</b>  |             |       |             |
| <p>令和4年4月1日より、指定管理者制度を導入した。</p> <p>(1)指定管理者の行う業務</p> <p>ア 公園の管理に関する業務（植栽管理、清掃、維持・修繕など）</p> <p>イ 公園利用者への対応に関する業務（電話対応、案内、苦情対応など）</p> <p>ウ 公園の利用実態の把握に関する業務（来園者数の把握、アンケートの実施など）</p> <p>エ 公園の利用促進に関する業務（HP作成、ボランティア団体や地域住民との協働）</p> <p>(2)自主事業</p> <p>ア 自動販売機の設置 赤羽自然観察公園4台、赤羽スポーツの森公園3台、赤羽緑道公園4台、島下公園1台</p> <p>イ イベント等の開催</p> <p>令和4年度は、園者が収集可能な草花や木の実、剪定枝等の園地管理発生材を素材として用いた自然工作体験プログラム(ナチュラルリース、松ぼっくりツリー、ミニ門松、オリジナル羽子板作り)を12月～1月に実施した。</p> |             |       |             |
| <b>4. 項目別評価</b>   |             |       |             |
| ①基本方針・施設長   |             | 評価    | B 適正        |
| <p>【基本方針・組織】</p> <p>北区公園総合整備構想の基本理念・重点方針に基づき、公園利用者や地域とのコミュニケーションを重視した運営を心掛けている。また、施設管理においては、引き続きトイレ清掃を最優先事項として、特別清掃を実施し、トイレの美化に努めている。</p>   |             |       |             |

|  |           |      |
|--|-----------|------|
| <p><b>【施設長】</b><br/>施設長は、赤羽自然観察公園管理事務所に常駐しており、管理対象施設の全体のマネジメントに当たっているほか、関係機関や本社との調整・連絡も担っている。また、対応がとても丁寧である。</p> <p><b>【開所】</b><br/>赤羽自然観察公園管理事務所は、午前8時30分～午後5時15分、365日体制で開所。基本協定書の規定を遵守している。赤羽自然観察公園と赤羽スポーツの森公園は、夜間閉鎖している。</p>  |           |      |
| <b>②従事者</b>  | <b>評価</b> | B 適正 |
| <p><b>【従事者配置】</b><br/>常勤として所長、副所長2名がいるほか、非常勤の管理スタッフとして北区シルバー人材センター職員が8名配置されている。造園施工管理技士の資格を有している者が勤務しており、公園の維持管理に適切な人員配置が行われている。</p> <p><b>【労働環境】</b><br/>雇用契約書や賃金台帳、就業規則届の労働基準監督署への提出、労働保険・年金への加入、健康診断も実施されており、労務も適切に行われている。</p> <p><b>【研修】</b><br/>接遇や作業時の安全管理のほか、個人情報の取り扱いについての研修を実施している。</p>   |           |      |
| <b>③施設管理</b>   | <b>評価</b> | B 適正 |
| <p><b>【建物設備】</b><br/>公園施設について、現地スタッフによる日常の安全点検・動作確認等、日常の業務は適切に行われている。令和4年度は、島下公園の男子小便器2基の交換、炊事棟近くにある木製テーブルの天板の交換を行い、利用者環境の向上を図るとともに、赤羽自然観察公園の炊事棟、多目的広場の運営も円滑に行われている。また、すべてのトイレに特別清掃を実施した。</p> <p><b>【物品管理】</b><br/>備品は、台帳をもとに適切に管理されている。物品は区内事業者から購入するように努めている。令和4年度は備品の購入はなかった。</p> <p><b>【業務委託】</b><br/>協定書に基づいた正式な手続きを行った上で実施されており、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。公園清掃は、引き続き北区シルバー人材センターや北区社会福祉事業団を活用しており、高齢者や障害者の雇用や生きがいづくりに協力している。また、指定管理者が自ら草刈や修繕を行い、迅速な対応を心掛けている。遊具点検も実施した。</p> <p><b>【環境配慮】</b><br/>ゴミの分別、こまめな消灯、業務のペーパーレス化推進、エアコンの適切使用等、環境負荷低減のための取り組みを行っている。また令和4年度は、管理事務所横のトイレの照明について、人感センサー付きのものに交換し、環境負荷の軽減にも取り組んでいる。</p> |           |      |
| <b>④情報管理・危機管理</b>  | <b>評価</b> | B 適正 |
| <p><b>【情報資産保護】</b><br/>個人や企業の情報の取扱いについてマニュアルを作成し、パソコン上での受講により情報セキュリティ研修も実施し、情報漏えいの未然防止に努めている。また、PC及びネットワークは、すべてグループ会社による遠隔管理を実施し、万全の対策が講じられている。</p>  |           |      |

|  |    |      |
|--|----|------|
| <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>緊急連絡網もあり、災害対策、危機管理に対応した各種マニュアルは整備されていた。協定書で定められた施設賠償責任保険、第三者賠償保険に加入している。</p>   |    |      |
| ⑤交流・改善   | 評価 | B 適正 |
| <p>【地域等との関わり】</p> <p>赤羽自然観察公園では、開園当初から6つのボランティア団体が活動し園地管理に参画しており、指定管理者は定例会に出席し、ボランティア団体と連携を図っている。</p> <p>また、ホームページに「公園だより」と称して、季節ごとの公園に係る近況を積極的に発信している。管理棟の窓口とトイレに生花を一輪飾ったり、朝顔の鉢植え栽培を行うなど、植物を介したコミュニケーションの場の創出を目指している。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>陳情対応は適切に行われている。毎月、区へ提出する事業報告書でも、苦情等を一覧表にして添付しており、進捗を含め適切に管理している。</p> |    |      |
| ⑥施設利用  | 評価 | B 適正 |
| <p>【利用計画】</p> <p>事業計画書において収支、人員配置、各業務の計画が示されており、計画書をもって業務を遂行している。炊事棟も、仕様書に基づき運用している。</p> <p>【施設利用】</p> <p>炊事棟や多目的広場の受付や予約方法、管理は適切に行われている。また、ホームページにて、公園利用のルール、炊事棟の利用案内などを掲載し、公園の適切な利用の喚起に努めている。</p>  |    |      |
| ⑦事業実施  | 評価 | B 適正 |
| <p>【委託事業】</p> <p>公園、トイレ、炊事棟の清掃、草刈、施肥解錠等の日常管理や樹木剪定や修繕など、委託事業は概ね適切に実施されている。また、公園の性質に配慮し、草を一部残し幼児・児童が昆虫採集をできるような工夫をしている。トイレは、定期的に特別清掃を実施しており、トイレの環境美化を強化している。</p> <p>【自主事業】</p> <p>自販機設置のほか、令和4年度に実施した自然工作体験プログラムでは、園地管理発生材を利用し、資材の調達について工夫をした。</p>   |    |      |
| ⑧環境整備  | 評価 | B 適正 |
| <p>【利用者環境の整備】</p> <p>巡回点検や迅速な修繕による危険箇所の除去、設備・物品等の整頓、ゴミの分別、トイレ清掃、樹木の剪定や草刈等が適切に行われており、利用者が気持ちよく過ごせるように努めている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>事故対応マニュアルが整備されており、研修や訓練を実施することで、緊急時にも初期対応や各署への連絡等が適切かつ迅速に行える体制が確立されている。事故処理の経過は、迅速に区に報告するとともに、月次報告書にも併せて記載している。</p>  |    |      |

|  |    |        |
|--|----|--------|
| ⑨会計  | 評価 | C 一部課題 |
| <p>【規程】<br/>         経理規程を策定しており、それに基づく運用が行われている。</p> <p>【会計処理】<br/>         決裁の上で発注するなど、会計処理の手続きには問題はなかったが、公認会計士の指摘により、令和4年度の収支報告では、管理経費のうち植物管理費において、複数月、確定額で報告されていなかったことが判明した。書類関係のダブルチェック等、本社のバックアップ体制の強化が喫緊の課題である。改善策として、区は月次報告書に示された作業内容が収支報告書に反映されているか、事業計画書とも比較しながら金額を確認する。指定管理者は、情報確認を迅速かつ正確に処理するため、共有データベース上でチェック体制を再構築した。また、毎月実施している店社執行確認会議において、支払進捗状況の確認及び情報共有を徹底することになった。</p> <p>【現金等の管理】<br/>         利用料金の取扱いがないため、赤羽自然観察公園管理事務所に現金は保管していない。</p>  |    |        |
| 5. 総合評価  | 評価 | B 適正   |
| <p>【総合評価】<br/>         赤羽自然観察公園等は、管理面積や公園施設の種類が多く、また、開園当初から多数のボランティア団体が参画しているなど、他の公園指定管理者とは異なった管理の難しさがあるが、全国における公園指定管理業務の受託経験を活かし、円滑に管理運営を行っている。</p> <p>また、施設管理においては、便器の交換、人感センサー付照明の設置、炊事棟付近のテーブル天板交換など、利用者環境の向上に努め、交流・改善においては、管理棟の窓口やトイレへの季節装花、朝顔の鉢植え栽培、季節の移ろいをホームページで紹介し、公園に興味・関心を持ってもらうように努めるなど、公園利用者の目線やコミュニケーションを意識した運営がなされている点は、大いに評価できる。</p> <p>会計について、一部指摘があったものの、労務面では問題はなく、利用者満足度調査結果も概ね満足との結果となった。総じて、適切な運営がなされていると言える。</p> <p>【今後の方針、改善方策】<br/>         利用者目線での改善に取り組むことによって、全体の印象は向上するので、引き続き、利用者の目線に立った業務を遂行していただきたい。</p> <p>また、指定管理料の会計については、公の施設のため、正確な事務処理や報告が求められる。このため、本社(管理部門)においては、赤羽自然観察公園管理事務所から区への月例の事業報告書や年度収支報告の提出が、正確かつ迅速になされるよう、書類や帳票の精査・確認をするなど、本社(管理部門)と同公園管理事務所との連携強化に努めていただきたい。</p> |    |        |

# 利用者満足度調査報告書

株式会社日比谷アメニス

## 1 調査の概要

### (1) 調査施設

赤羽自然観察公園

### (2) 調査期間

令和5年4月1日(月)～7月31日(月)

### (3) 調査対象

期間中に公園を利用された方

### (4) 調査方法

管理事務所でアンケート用紙配布。アンケート回収箱へ提出依頼。

### (5) 回収状況

配布・設置枚数：80枚 回収枚数：35枚

### (6) その他

## 2 調査結果

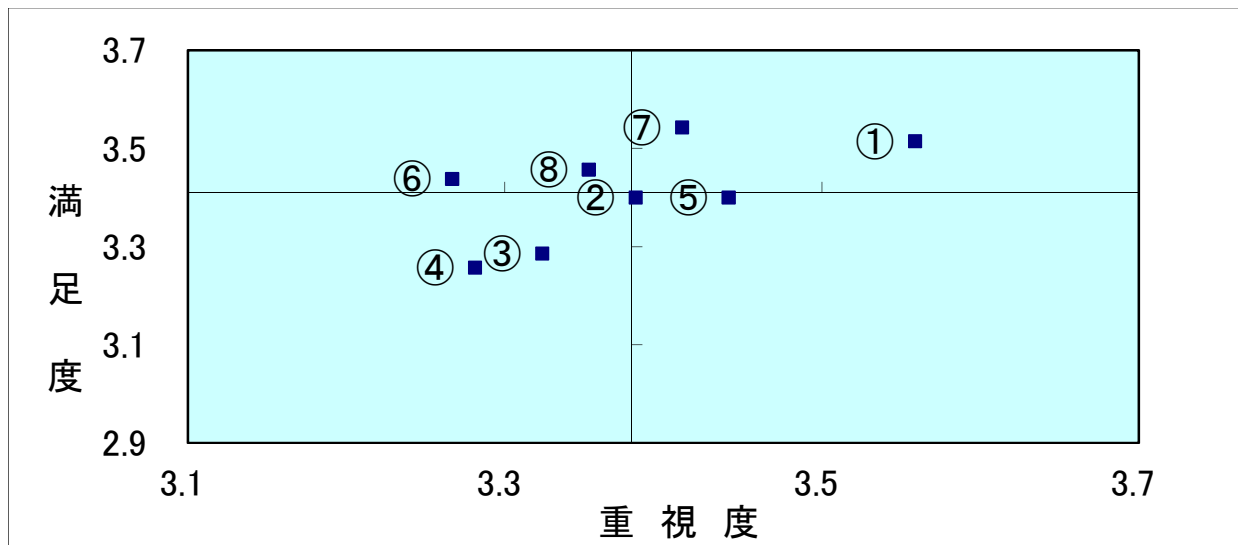
| 選 択 肢             | 重視度        |         |            |              |      | 満足度        |         |         |            |      |
|-------------------|------------|---------|------------|--------------|------|------------|---------|---------|------------|------|
|                   | 4<br>極めて大切 | 3<br>大切 | 2<br>大切にない | 1<br>全く大切にない | 平均   | 4<br>大いに満足 | 3<br>満足 | 2<br>不満 | 1<br>極めて不満 | 平均   |
| ① 緑などの自然の豊かさ      | 19         | 15      |            |              | 3.56 | 18         | 17      |         |            | 3.51 |
| ② トイレや休憩所、遊具等の清潔さ | 13         | 21      |            |              | 3.38 | 14         | 21      |         |            | 3.40 |
| ③ 施設の利用しやすさ       | 11         | 23      |            |              | 3.32 | 10         | 25      |         |            | 3.29 |
| ④ 公園の情報・案内サービス    | 9          | 23      |            |              | 3.28 | 10         | 24      | 1       |            | 3.26 |
| ⑤ 公園の安全・安心感       | 15         | 19      |            |              | 3.44 | 14         | 21      |         |            | 3.40 |
| ⑥ 催し・イベントなどの充実度   | 8          | 22      |            |              | 3.27 | 14         | 18      |         |            | 3.44 |
| ⑦ スタッフの対応         | 14         | 20      |            |              | 3.41 | 19         | 16      |         |            | 3.54 |
| ⑧ 全体的な印象          | 12         | 22      |            |              | 3.35 | 16         | 19      |         |            | 3.46 |

※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 3.41

### 3 結果分析



### 4 課題発見

#### 【③施設の利用しやすさ】

園内の侵入防止柵やベンチなど木製設備が多く、経年劣化が目立つことが満足度低下の要因と考える。

#### 【④公園の情報・案内サービス】

公園整備時の園内サイン老朽化や、文字が判別しづらい仕様の案内板が要因と考える。多目的広場や炊事棟の利用案内サインが目立たない、もしくは集約されていない点もあげられる。

### 5 改善方策

#### 【②トイレや休憩所、遊具等の清潔さ】

トイレの快適性向上を重点課題とし、清掃の強化に取り組んできた成果が、一定の満足度維持に貢献していると考え。今後も清掃レベルを維持し、より快適な利用環境整備に取り組んでいく。

#### 【③施設の利用しやすさ】

今回のアンケート調査以外にもベンチ・手すり等の木製設備老朽化に対する来園者からの意見が寄せられているため、順次修繕対応を継続していく。

#### 【④公園の情報・案内サービス】

園内サインの清掃、老朽化した案内掲示の撤去・更新を継続していく。  
また、来園者へのヒアリング等を通して、公園リーフレット等や掲示板、WEBサイト等を活用した情報発信を検討していく。

令和5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5年7月25日 |

|     |              |       |           |
|-----|--------------|-------|-----------|
| 施設名 | 西ヶ原みんなの公園外2園 | 指定管理者 | 松栄パークグループ |
|-----|--------------|-------|-----------|

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

- (1)代表団体：株式会社松栄造園土木 本社：東京都北区東十条三丁目4-3  
 主な業務内容：諸官公庁の造園工事・維持管理業務の施工管理、民間の庭園管理等  
 設立：昭和41年12月23日 資本金45,000千円 社員数：9名
- (2)構成団体：株式会社日比谷アメニス 本社：東京都港区三田四丁目7-27  
 主な業務内容：公園・緑地等の施工管理、屋上・壁面・室内などの特殊環境緑化、公園・緑地等のメンテナンス、公園・スポーツ施設等における管理運営、バイオマス利活用に関する事業  
 設立：昭和46年10月1日 資本金：300,000千円 社員数：450名
- (3)指定管理料：令和4年度 47,697千円 令和5年度 48,598千円

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

- (1)西ヶ原みんなの公園 [所在地]北区西ヶ原4-51-62 [面積]21,878㎡  
 [設備等]管理棟、水施設、遊具、トイレ（災害備蓄倉庫は除く。）
- (2)西ヶ原公園 [所在地]北区西ヶ原4-18-1 [面積]2,171㎡  
 [設備等]遊具、トイレ、（西ヶ原南谷戸自治会会館は除く。）
- (3)谷戸さんさん児童遊園 [所在地]北区西ヶ原3-59-16 [面積]925㎡  
 [設備等]井戸
- (4)従事者数 令和4年度 (1)～(3)合わせて8人 令和5年度 (1)～(3)合わせて9人

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

令和4年4月1日より、指定管理者制度を導入した。

(1)指定管理者の行う業務

- ア 公園の管理に関する業務（植栽管理、清掃、維持・修繕など）
- イ 公園利用者への対応に関する業務（電話対応、案内、苦情対応など）
- ウ 公園の利用実態の把握に関する業務（来園者数の把握、アンケートの実施など）
- エ 公園の利用促進に関する業務（HP作成、ボランティア団体や地域住民との協働）

(2)自主事業

令和5年5月より西ヶ原みんなの公園において、雨天・荒天時を除いて毎週土日に、週替わりでおいしい飲料や軽食販売を行うキッチンカーを出店し、同公園で新たな取組みを開始した。

また、同年10月以降西ヶ原みんなの公園において、飲料の自動販売機を設置する予定である。

4. 項目別評価

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

【基本方針・組織】  
 管理対象の3園は住宅街に囲まれ、地域住民が主な利用者となり、区民の暮らしに密着した公園である。周辺にお住まいの皆さまに愛着を持ってもらい、豊かな暮らしを支える施設としての賑わいが続くことを基本方針として、維持管理と運営をしている。

【施設長】  
 所長は、西ヶ原みんなの公園管理事務所に常駐し、区民対応、本社や区との連絡調整のほか、長年、西ヶ原みんなの公園の維持管理に従事している経験を活かし、維持管理のポイントについて、従事者への指導を万全に行っている。



|  |    |      |
|--|----|------|
| <p>【開所】</p> <p>谷戸さんさん児童遊園は、地元自治会にて施錠・解錠を行っている。西ヶ原みんなの公園及び西ヶ原公園は、24時間開放している。</p>  |    |      |
| ②従事者   | 評価 | B 適正 |
| <p>【従事者配置】</p> <p>松栄パークグループとして、所長、副所長、管理スタッフ6名、パークワーカーの合計9名配置している。令和5年度は一名増員した。所長は、1級土木施工管理技士であり、豊富な知識や経験を活かし、現場監督に当たっている。</p> <p>【労働環境】</p> <p>年1回、健康診断を実施しているほか、健康保険、年金及び労災保険にも加入している。</p> <p>【研修】</p> <p>DVDの視聴によるAEDの使用方法や、接遇の研修を実施した。</p>   |    |      |
| ③施設管理  | 評価 | B 適正 |
| <p>【建物設備】</p> <p>公園施設について、現地スタッフによる日常の安全点検・動作確認等、日常の業務は適切に行われている。建築基準法に基づくエレベーターの定期点検も実施されている。</p> <p>修繕について、西ヶ原みんなの公園においては、斜面への危険防止のための擬木ロープ柵の設置、管理事務所軒下天井破れを修復した。西ヶ原公園では砂場の老朽化した木製パーゴラを撤去するとともに、欠けていたモルタル壁を補強するなど、安心・安全に公園利用できるようにした。</p> <p>また、今年度もすべてのトイレに特別清掃を実施したが、利用者満足度に大きな変化が見られなかった。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品は、台帳をもとに適切に管理しており、令和4年度は、備品としてパソコン一台を購入した。物品は、区内事業者から購入するように努めている。</p> <p>【業務委託】</p> <p>協定書に基づいた正式な手続きを行った上で実施されており、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。公園清掃は、引き続き北区シルバー人材センターや（社福）晴山会へ委託し、高齢者や障害者の雇用や生きがいに協力している。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>ゴミの分別等、環境配慮に対する取組みは実施されている。令和4年度は、作業に使用する機械器具を一部電動化し、環境の負荷軽減に取り組んだ。</p> |    |      |
| ④情報管理・危機管理   | 評価 | B 適正 |
| <p>【情報資産保護】</p> <p>個人や企業の情報の取扱いについてマニュアルを作成し、パソコン上での受講により情報セキュリティ研修も実施し、情報漏えいの未然防止に努めている。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>緊急連絡網もあり、災害対策、危機管理に対応した各種マニュアルは整備されていた。協定書で定められた施設賠償責任保険、第三者賠償保険に加入している。巡回強化や公園利用者への声かけを適宜実施するとともに、冷却シート（おでこ等に貼るタイプ）を常備している。</p>   |    |      |

|  |    |      |
|--|----|------|
| ⑤交流・改善   | 評価 | B 適正 |
| <p>【地域等との関わり】</p> <p>西ヶ原みんなの公園にあるビオトープは、地域住民による「西ヶ原自然観察園運営の会」によって管理運営が行われており、管理者としてそのサポートをしている。また、自治会や美化ボランティアによる花壇づくりにも協力しており、地域との連携強化に努めている。また、ホームページや園内掲示などでキッチンカーの出店情報を発信し、地域と関わりを持つよう努めている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>陳情対応は適切に行われている。毎月、区へ提出する事業報告書でも、苦情等を一覧表にして添付しており、進捗を含め適切に管理している。一部第三者委託先の管理スタッフの接遇に対する陳情が数回あったため、公園利用者があまり不快にならないよう対応を求めた。</p>   |    |      |
| ⑥施設利用  | 評価 | B 適正 |
| <p>【利用計画】</p> <p>事業計画書において収支、人員配置、各業務の計画が示されており、計画書をもって業務を遂行している。</p> <p>【施設利用】</p> <p>水施設や地域の登録団体が利用可能な西ヶ原みんなの公園管理事務所にある多目的室の運用や管理は、適切に行われている。また、ホームページにて、防災施設、公園利用のルール、キッチンカーの配置日に係る情報を発信している。園内の忘れ物は、管理事務所の外から見える位置に置き、探しやすいようにしている。</p>  |    |      |
| ⑦事業実施  | 評価 | A 優良 |
| <p>【委託事業】</p> <p>公園やトイレの清掃、草刈等の日常管理や、樹木剪定や修繕、水施設やエレベーターの運行管理や保守点検など、委託事業は適切に実施されている。</p> <p>特に、気象状況に合わせた芝生広場の灌水や周辺住民の要望を踏まえた計画的な樹木管理が丁寧に実施されている。また、流れ施設の機械設備の操作方法等をマニュアル化し、各スタッフが日常業務での確認及び知識の習得に努め重大な事故等の防止に努める体制を取っている。令和4年度は、高木の隣地に対する障害(日照や越境)への対応を迅速に行ったほか、遊具点検結果を受け、滑り台のくぼみ・段差を解消した。また、東京都苗木生産供給事業により供給されたクルメツツジ100株、ヒラドツツジ100株を植栽し、緑の確保を推進した。</p> <p>【自主事業】</p> <p>西ヶ原みんなの公園にキッチンカーを出店し、軽食や飲料などの販売を開始した。キッチンカーの導入に向け、地域との意見交換を実施するなど、地域連携を心掛けた公園運営に取り組んでいる。公園利用者へのサービス向上に努めている。また、「春の小さな植物たち」を掲示し、園内で見られる野草を紹介し、公園に興味や関心を持ってもらうよう情報を発信している。</p> |    |      |
| ⑧環境整備  | 評価 | B 適正 |
| <p>【利用者環境の整備】</p> <p>巡回点検や迅速な修繕による危険箇所の除去、設備・物品等の整頓、ゴミの分別、トイレ清掃、樹木の剪定や草刈等が適切に行われており、利用者が気持ちよく過ごせるように努めている。</p>   |    |      |

|  |    |      |
|--|----|------|
| <p>【事故対応】</p> <p>事故対応マニュアルが整備されており、研修や訓練を実施することで、緊急時にも初期対応や各署への連絡等が適切かつ迅速に行える体制が確立されている。事故処理の経過は、迅速に区に報告するとともに、毎月、区へ提出する事業報告書にも記載し、適切に管理している。</p>  |    |      |
| ⑨会計  | 評価 | B 適正 |
| <p>【規程】</p> <p>経理規程はきちんと作成されており、それに基づく運用が行われている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>松栄パークグループの銀行口座が用意され、指定管理料の振込、各種経費の引き落としが行われていた。また、システムを利用して帳簿を作成しており、損益計算書だけではなく、貸借対照表を作成している点について、公認会計士より好評を得ていた。</p> <p>助言として、会計は適正に処理されているが、文書による稟議が行われた方がより望ましいと、公認会計士よりあった。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>利用料金の取扱いがないため、西ヶ原みんなの公園管理事務所に現金は保管していない。</p>   |    |      |
| 5. 総合評価  | 評価 | B 適正 |
| <p>【総合評価】</p> <p>業務において、西ヶ原みんなの公園の管理委託を継続して受託していた経験が十分に活かされており、スムーズな管理運営が行われている。</p> <p>特に、草刈・清掃、低木刈込・樹木剪定、水施設の修繕、エレベータ点検など、公園を安心・安全に利用できるような環境整備が、熱心かつ丁寧に行われている点が大いに評価できる。また、排水桝に堆積する土砂の定期的な搬出、斜面転落防止のための擬木ロープ柵の設置など、地道な業務にもきめ細やかに対応している。さらに令和5年度からはキッチンカーを出店し、自主事業にも取り組み、好評を得ている。</p> <p>調査同日に実施した公認会計士によるモニタリングにおいて特段の指摘事項はなく、労務面においても問題はなかった。総じて、適切な運営がなされていると言える。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>利用者満足度の向上を図るため、子どもたちの利用が多い公園トイレでは、臭気対策に繋がる清掃の実施を検討して頂きたい。</p> <p>また、キッチンカーでの販売の意見を踏まえ、数店舗の出店や子どもが気軽に買えるお菓子等の自動販売機の設置など、利用サービスのさらなる充実を期待している。</p> <p>そして、経理関係では公認会計士から助言があり、公の施設であることから、会計処理について文書での稟議の実施を検討されたい。</p> |    |      |

# 公園利用者満足度調査報告書

松栄パークグループ

## 1 調査の概要

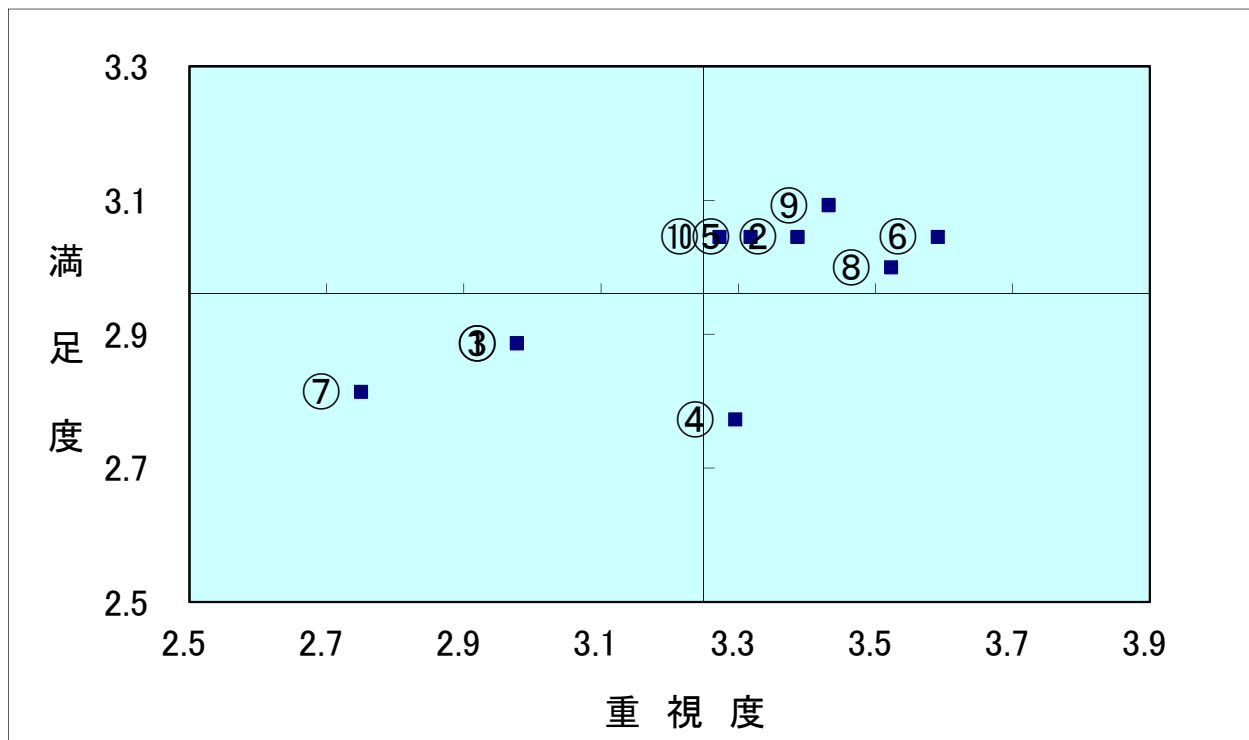
- (1) 調査施設 西ヶ原みんなの公園
- (2) 調査期間 令和5年6月19日(月)～7月7日(金)
- (3) 調査対象 上記期間中に来園された方
- (4) 調査方法 管理事務所窓口アンケート用紙を配布、その後投函ポストにて回収
- (5) 回収状況 44枚
- (6) その他

## 2 調査結果

| 選 択 肢                | 重視度            |         |                |                      |      | 満足度                |         |         |                    |      |
|----------------------|----------------|---------|----------------|----------------------|------|--------------------|---------|---------|--------------------|------|
|                      | 4<br>極めて<br>大切 | 3<br>大切 | 2<br>大切<br>でない | 1<br>全く<br>大切<br>でない | 平均   | 4<br>大い<br>に満<br>足 | 3<br>満足 | 2<br>不満 | 1<br>極め<br>て不<br>満 | 平均   |
| ① 公園に関する情報発信、PRについて  | 7              | 29      | 8              |                      | 2.98 | 2                  | 35      | 7       |                    | 2.89 |
| ② 職員の対応について          | 17             | 27      |                |                      | 3.39 | 10                 | 27      | 6       | 1                  | 3.05 |
| ③ 掲示板や案内板の見やすさ       | 6              | 31      | 7              |                      | 2.98 | 3                  | 33      | 8       |                    | 2.89 |
| ④ トイレ・遊具の清潔さ         | 14             | 29      | 1              |                      | 3.30 | 5                  | 24      | 15      |                    | 2.77 |
| ⑤ 公園内の快適性について        | 14             | 30      |                |                      | 3.32 | 6                  | 34      | 4       |                    | 3.05 |
| ⑥ 公園内の安全について         | 26             | 18      |                |                      | 3.59 | 7                  | 32      | 5       |                    | 3.05 |
| ⑦ 各種講座・教室について(イベント等) | 6              | 21      | 17             |                      | 2.75 | 1                  | 33      | 9       |                    | 2.81 |
| ⑧ 公園内の防犯体制について       | 23             | 21      |                |                      | 3.52 | 3                  | 38      | 3       |                    | 3.00 |
| ⑨ 施設内のバリアフリーへの配慮について | 19             | 25      |                |                      | 3.43 | 5                  | 37      | 1       |                    | 3.09 |
| ⑩ 全体的な満足度            | 12             | 32      |                |                      | 3.27 | 5                  | 36      | 3       |                    | 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 3.25 満足度平均 2.96

### 3 結果分析



### 4 課題発見

- ①情報発信・PRよりも公園の安全や防犯体制、快適性を求められているように感じられた。
- ②遊具・トイレの清潔さは、昨年よりも満足度は上がったが、まだ十分ではないと受け止めた。
- ③掲示板や案内板の見やすさの満足度が低かった。
- ④意見要望欄より、キッチンカーの出店は高評価を得た。

### 5 改善方策

- ①ホームページの更新や管理事務所でのお知らせ配布など、より充実した情報発信を行い、公園の良さを知ってもらえるような活動を心がける。
- ②区内屈指の防災公園なだけに、来園者の意識が高いことがうかがえる。園内の巡回の強化による危険個所の早期発見、見通しの良い公園づくりによる防犯強化、日々清掃による快適性をさらに高める。
- ③遊具の清掃やトイレ清掃などは毎日行っているが、利用者の数に対する清掃の回数が足りないのかもしれない。それを補うために、管理スタッフによる目視点検を実施し、汚れを確認した際は、清掃を行うことで改善する。
- ④掲示板・案内板は、文字が薄れていたり破損があるものを交換し、園内のルールやお願い、注意喚起がよくわかるようにする。
- ⑤5月より実施したキッチンカーの出店は一定の評価を得たが、子供たちが気軽に買える価格設定ではないとの意見もあった。今後は自動販売機の増設などより良いサービスを提供できるように検討していきたい。
- ⑥アンケートにはないが、犬フンの処理など飼い主のマナーの低下がみられる。看板だけでは行き届かないところもあるため、区と協議をしながら改善策を探りたい。

令和5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 5年 7月 31日             |
| 指定管理者     | 北区荒川緑地ふれあい<br>マネジメントグループ |

|   |            |
|---|------------|
| 施設名   | 荒川岩淵関緑地外5園 |
| <b>1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況等）</b>  |            |
| <p>(1) 代表団体：株式会社日比谷アメニス 本社：東京都港区三田四丁目 7-27<br/>         主な業務内容：公園・緑地等の施工管理、屋上・壁面・室内などの特殊環境緑化、公園・緑地等のメンテナンス、公園・スポーツ施設等における管理運営、バイオマス利活用に関する事業<br/>         設立：昭和 46年 10月 1日 資本金：300,000 千円 社員数：450 名</p> <p>(2) 構成団体</p> <p>ア (株)サンワックス 本社：埼玉県熊谷市問屋町二丁目 5-13<br/>         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）<br/>         設立 昭和 46年 2月 1日 資本金 50,000 千円 社員数：950 名</p> <p>イ 日本製紙総合開発(株) 本社：東京都北区堀船一丁目 1-9<br/>         主な業務内容：スポーツ・レジャー事業、緑化事業、保険事業、テナント・不動産事業<br/>         設立 昭和 43年 8月 6日 資本金 50,000 千円 社員数：120 名</p> <p>ウ (一社)東京北区観光協会 本社：東京都北区王子一丁目 11-1<br/>         主な業務内容：公民連携による観光に関するイベント開催、情報発信、観光産業の創出等<br/>         設立 平成 29年 1月 23日 資本金 3,000 千円 社員数：8 名</p> <p>(3) 指定管理料 令和5年度 73,503 千円</p>   |            |
| <b>2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）</b>  |            |
| <p>(1) 荒川岩淵関緑地バーベキュー場<br/>         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）</p> <p>(2) 荒川岩淵関緑地駐車場<br/>         所在地：北区志茂 5-4 1、面積：約 2,200 ㎡（普通車 35 台、身障者 3 台、大型車駐車不可）<br/>         設備：受付小屋 1 棟（1 坪タイプ）</p> <p>(3) 荒川赤羽緑地駐車場<br/>         所在地：北区赤羽 3-29-22 先、同赤羽北 1-22-22 先、面積：約 8,500 ㎡（普通車 198 台、大型車駐車可） 設備：受付小屋 1 棟（1 坪タイプ）</p> <p>(4) 緑地</p> <p>ア 荒川岩淵関緑地（北区岩淵町 23-45 先、49,600 ㎡）</p> <p>イ 新荒川大橋緑地（北区赤羽 3-29 先、91,718 ㎡、シバザクラ、北区子どもの水辺、菖蒲田）</p> <p>ウ 荒川赤羽緑地（北区赤羽 3-29-22 先・赤羽北 1-22-22 先、53,312 ㎡）</p> <p>エ 新河岸川緑地（北区岩淵町 41・赤羽 3-29、8,637 ㎡）</p> <p>オ 荒川赤羽桜堤緑地（北区赤羽 3-29 番先・岩淵町 41 先、12,334 ㎡、桜並木）</p> <p>カ 荒川赤水門緑地（北区志茂 5-41-82 先、3,977 ㎡）</p> <p>(5) 荒川知水資料館北区事務室<br/>         所在地：北区志茂 5-41-1、敷地面積：1,832 ㎡、建設面積：547,64 ㎡、延床面積 1,324.49 ㎡、面積比：国土交通省 63%、北区 37%、地上 3 階建</p> <p>(6) 従事職員：常勤 6 名、非常勤 23 名</p> |            |

|  |           |      |
|--|-----------|------|
| <b>3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）</b>   |           |      |
| <p>令和5年度(第三期目)から管理区域について、荒川岩淵関バーベキュー場及び同駐車場のみならず6つの荒川緑地も含め広域化した。緑地全体を一元的に管理することにより、新たなにぎわいの創出と、効率的かつ安定した管理を目指している。</p> <p>(1) 自主事業</p> <p>○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</p> <p>○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)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・冬季のみ大型テントレンタルを行っている。</li> </ul> <p>(2) その他</p> <p>音楽イベント、自然観察イベント、身体を動かすワークショップ、学校等連携イベント、キッチンカーの配置を検討している。また、荒川知水資料館内の自動販売機は指定管理者が引き継いだ。</p> <p>(3) 新型コロナウイルス感染症対策</p> <p>バーベキュー場について、受付にアルコール消毒液を設置するなど、感染対策は引き続き実施している。レンタル品の消毒除菌は、性質上、コロナ禍前から実施している。</p> |           |      |
| <b>4. 項目別評価</b>  |           |      |
| <b>①基本方針・施設長</b>   | <b>評価</b> | B 適正 |
| <p>【基本方針・組織】</p> <p>自然豊かな環境にある荒川沿いでは、シバザクラの花の修景や歴史的な建造物である赤水門など、区民の貴重なレクリエーションの場であり、人と人のふれあい、人と自然とのふれあい、人と地域(北区)とのふれあいを生み出すことを基本方針に掲げ、事業を展開している。</p> <p>【施設長】</p> <p>室長は荒川知水資料館北区事務室に、所長はバーベキュー場に常駐しており、運営管理の統括者として、利用者の問い合わせ対応や本社、区や関係機関との連絡調整、従事者への指導を行っている。</p> <p>【開所】</p> <p>荒川岩淵関緑地バーベキュー場は、都に準じて令和5年5月下旬から、人数制限を撤廃し営業している。荒川知水資料館北区事務室は、午前8時30分～午後5時15分、365日体制で開所。</p>  |           |      |
| <b>②従事者</b>  | <b>評価</b> | B 適正 |
| <p>【従事者配置】</p> <p>荒川岩淵関緑地バーベキュー場及び同駐車場は、引き続き(株)サンワックスが担当している。荒川赤羽緑地駐車場と6つの緑地、荒川知水資料館北区事務室の管理運営は、(株)日比谷アメニスと日本製紙総合開発(株)が担当している。清掃や荒川岩淵関緑地トイレ門扉の開閉は、北区シルバー人材センターへ委託し地域雇用に協力している。緑地の草刈、樹木剪定、廃棄物処理は専門業者へ第三者委託している。</p> <p>【労働環境】</p> <p>健康診断は行われている。健康保険にも加入している。バーベキュー場は河川敷で電気はないが、ソーラーパネルを設置し受付小屋(ハウス)では空調設備を設置している。</p>   |           |      |

|   |           |      |
|---|-----------|------|
| <p>しかし、駐車場受付ハウスには空調がないため設置の要望があり、電源の確保方法を検討している。社労士のモニタリングでは、法改正等にも対応しており特に問題はなかったが、就業規則等に関して一部助言があった。</p> <p>【研修】</p> <p>業務遂行に必要な従事者研修計画を立案し、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。また今後は、個人情報取扱い、接遇、現場の安全管理など内容について全体的に網羅した研修のURLを、構成団体と共有する予定である。</p>   |           |      |
| <b>③施設管理</b>  | <b>評価</b> | B 適正 |
| <p>【建物設備】</p> <p>毎日巡視により安全確認が行われており、管理日誌に記録されている。各種契約書もあり、産業廃棄物処理時のマニフェストも保存されていた。荒川知水資料館の自動ドア、エレベーター、空調設備の点検は、国との共有管理を行っているため引き続き区で契約しており、実施時は同館北区事務室で対応している。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品は、台帳をもとに適切に管理されている。物品は区内事業者から購入するように努めている。</p> <p>【業務委託】</p> <p>協定書に基づいた正式な手続きを踏んだ上で実施されており、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。公園清掃は、引き続き北区シルバー人材センターを活用しており、高齢者の雇用や生きがいをいづくりに協力している。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>ゴミの分別、排水浸透柵の清掃、排出された廃棄物、汚泥等の適正処理など、環境に対する取り組みは行われているほか、物資購入時のレシートの添付には裏紙が使用されており、紙の使用量削減にも取り組んでいる。</p> |           |      |
| <b>④情報管理・危機管理</b>   | <b>評価</b> | B 適正 |
| <p>【情報資産保護】</p> <p>個人や企業の情報の取扱いについては、マニュアルを作成している。またセキュリティ研修が行われおり、情報管理対策は実施されている。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>緊急連絡網もあり、災害対策、危機管理に対応した各種マニュアルは整備されていた。協定書で定められた施設賠償責任保険、第三者賠償保険に加入している。また、荒川増水時の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。</p>   |           |      |
| <b>⑤交流・改善</b>   | <b>評価</b> | B 適正 |
| <p>【地域等との関わり】</p> <p>荒川岩淵関緑地バーベキュー場等各利用者からのさまざまな問合せ・要望に対して、適切に対応している。さらに、国土交通省荒川下流河川事務所や各関係機関ともコミュニケーションを密にし、運用ルールについて共有を図っている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>陳情対応は適切に行われている。毎月、区へ提出する事業報告書でも、苦情等を一覧表にして添付しており、進捗を含め適切に苦情対応を行っている。</p>   |           |      |
| <b>⑥施設利用</b>  | <b>評価</b> | B 適正 |
| <p>【利用計画】</p> <p>事業計画書において収支、人員配置、各業務の計画が示されており、計画性をもって業務を遂行</p>  |           |      |



|  |           |      |
|--|-----------|------|
| <p>している。</p> <p>【施設利用】</p> <p>荒川岩淵関緑地バーベキュー場及び駐車場の利用ルールについては、既に構築されており円滑に運用できるように努めている。インターネット上でのバーベキュー場予約手続きも、利用者にとって分かりやすいものとなるよう工夫している。緑地や荒川赤羽駐車場についても、現地の案内看板等は分かりやすい表現で作成し、古い看板は順次交換している。</p>   |           |      |
| <b>⑦事業実施</b>   | <b>評価</b> | B 適正 |
| <p>【委託事業】</p> <p>バーベキュー場や園地の管理のほか、巡視時間帯を多様化し、危険なたき火やエリア外の直火バーベキュー、環境汚染を招くハトやたぬきへのエサやりへの注意喚起を行っている。</p> <p>【自主事業】</p> <p>自販機の設置のほか、音楽イベント、自然観察イベント、身体を動かすワークショップ、学校等連携イベント、キッチンカーの配置を検討している。荒川岩淵関緑地バーベキュー場においては、引き続き、各種バーベキュー用機材や備品のレンタルを実施し、利用者へのサービス向上に努めている。</p>   |           |      |
| <b>⑧環境整備</b>   | <b>評価</b> | B 適正 |
| <p>【利用者環境の整備】</p> <p>設備・備品の整頓、ゴミの処理、トイレ清掃、場内の草刈等が適切に行われ、清潔に保持されている。巡回等により、不法投棄や無断利用等への対策、駐車場の誘導も適切に行われている。河川敷は下水施設がないため、清掃等によりトイレ環境の強化を進めるとともに、老朽化が進んでいる看板の更新についても関係機関と調整していく。</p> <p>【事故対応（安全対策）】</p> <p>安全対策として、夏季においては、その日の暑さ指数（環境省：熱中症予防情報サイト）を確認しながら、バーベキュー場の閉場時間を早めるなどの対応をしている。</p>  |           |      |
| <b>⑨会計</b>   | <b>評価</b> | B 適正 |
| <p>【規程】</p> <p>(株)日比谷アメニス、(株)サンワックスとも経理に関する規程はあり、事務手続きを行っている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>ふれあいグループの通帳は(株)日比谷アメニス管理しており、会計処理や決裁は、主にシステムを通じて行われている。(株)サンワックスは、補助元帳、入出金明細等、帳票は整備され、精算伺いがあり担当者と確認者が分かれていた。決裁を得て、会計処理を行っている。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>両者とも現金についても、適切に管理されている。赤羽緑地駐車場の現金は、荒川知水資料館北区事務室内の二段式金庫で一時保管、一定の者しか取り出しはできないようになっている。</p>                                 |           |      |
| <b>5. 総合評価</b>   | <b>評価</b> | B 適正 |
| <p>【総合評価】</p> <p>荒川岩淵関緑地バーベキュー場、同駐車場は、入場者は新型コロナ前の水準に戻っていないが、自主事業収入によるバーベキュー場等の管理は引き続き適切に実施されている。今年度より開始した6つの緑地、赤羽緑地駐車場、荒川知水資料館北区事務室についても、概ね順調な開始である。調査同日に行われた社会保険労務士による労務に係るモニタリングにおいて、特段の指摘事項もなく、業務、会計においても問題は確認できなかった。総じて、適切な運営がなされていると言える。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>引き続き秩序あるバーベキュー場の利用や適切な園地管理のほか、荒川緑地一帯をグループで一元的に管理していることを活かして、バーベキュー場の賑わいを緑地にも広げてほしい。</p> |           |      |

# 利用者満足度調査報告書

北区荒川緑地ふれあいマネジメントグループ

## 1 調査の概要

### (1) 調査施設

荒川岩淵関緑地等

### (2) 調査期間

令和5年7月1日(月)～7月17日(月)

### (3) 調査対象

期間中に緑地を利用された方

### (4) 調査方法

事務室でアンケート用紙配布。アンケート回収箱へ提出依頼。

### (5) 回収状況

配布・設置枚数：40枚 回収枚数：30枚

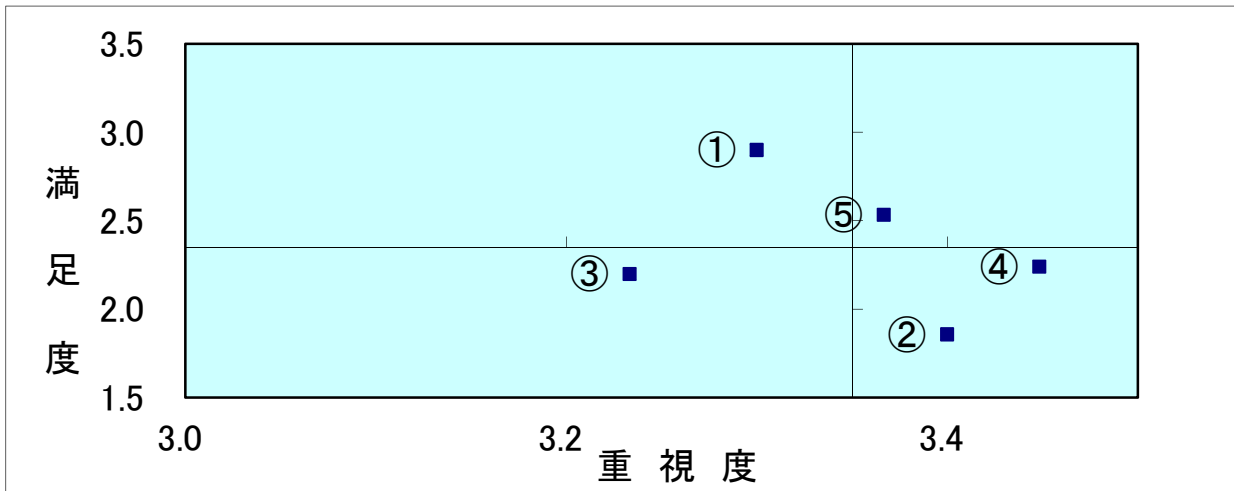
### (6) その他

## 2 調査結果

| 選 択 肢             | 重視度        |         |            |              |      | 満足度        |         |         |            |      |
|-------------------|------------|---------|------------|--------------|------|------------|---------|---------|------------|------|
|                   | 4<br>極めて大切 | 3<br>大切 | 2<br>大切にない | 1<br>全く大切にない | 平均   | 4<br>大いに満足 | 3<br>満足 | 2<br>不満 | 1<br>極めて不満 | 平均   |
| ① 緑などの自然の豊かさ      | 9          | 21      | 0          | 0            | 3.30 | 2          | 23      | 5       | 0          | 2.90 |
| ② 緑地のトイレやベンチ等の清潔さ | 12         | 18      | 0          | 0            | 3.40 | 1          | 7       | 7       | 13         | 1.86 |
| ③ 緑地の情報・案内サービス    | 7          | 23      | 0          | 0            | 3.23 | 1          | 10      | 13      | 6          | 2.20 |
| ④ 緑地の安全・安心感       | 13         | 16      | 0          | 0            | 3.45 | 1          | 11      | 11      | 6          | 2.24 |
| ⑤ 全体的な印象          | 11         | 19      | 0          | 0            | 3.37 | 1          | 15      | 13      | 1          | 2.53 |

※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 3.35 満足度平均 2.35

### 3 結果分析



### 4 課題発見

#### ②「トイレや休憩所等の清潔さ」について

- ・全体に設備の老朽化が進んでいること
  - ・バーベキュー場隣のトイレについて、酒気帯び・泥酔している状態での利用者がいること
  - ・簡易式水洗トイレ（汲み取り式）であるため、気温や使用状況によっては悪臭がすることもあること
- 以上の要因で満足度の低い結果になった可能性があります。

#### ③「緑地の情報・案内サービス」について

緑地整備時のサイン老朽化が進行しており、文字が判別できないことが原因と考えられます。国交省と北区、また設置時期によって、内容や形式が集約されていない点も挙げられます。

### 5 改善方策

#### ②「トイレや休憩所等の清潔さ」について

- ・ベンチ周りにはこまめに除草し、清掃時は重点的に点検、清掃する
  - ・簡易式水洗トイレの汲み取り頻度を再検討する
  - ・清掃内容を作業者と再確認する
  - ・トイレ清掃チェック表を掲示、清掃後は作業者がサインをつける
  - ・緑地巡視時、トイレの臭気も確認、点検する
- 以上を行います。

#### ③「緑地の情報・案内サービス」について

- ・貼り替えが可能な掲示は順次更新していく
  - ・緑地内の掲示物について書体や形式を統一し、読み取りやすい掲示を作成する
- 以上にて対応します。

#### ④「緑地の安全・安心感」について

- ・巡視にて利用ルールの声掛け、周知を徹底していく
  - ・巡視時間帯を多様化させ、様々な時間帯の利用者の行動を把握する
- 特に危険な行為である焚火やエリア外の直火バーベキュー、また現在緑地を汚損している大きな要因と考えられる野生動物へのエサやりについて、重点的に点検や声掛けを行います。

令和5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5年8月3日

|     |            |       |         |
|-----|------------|-------|---------|
| 施設名 | 中央公園文化センター | 指定管理者 | 株式会社 旺栄 |
|-----|------------|-------|---------|

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等)

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  
 従業員数: 489名(正職員59名、非常勤430名)  
 ※役員(兼務役員除く)は含まない(令和5年4月現在)  
 主な事業内容: ①建物総合管理 ②給食受託、食堂・飲食店運営 ③学生寮運営管理 他  
 指定管理者施設: ■単独管理 ○中野区立軽井沢少年自然の家(平成22年度~令和2年度)、○小金井市立清里山荘(平成26~30年度)、○板橋区立八ヶ岳荘(平成28年度~令和2年度)、○滝野川会館(令和4年度~)  
 ■共同事業体管理 ○江戸川区総合体育館(平成23~27年度)、○北区立赤羽スポーツの森公園競技場(平成23~28年度)、○北とぴあ(平成27年度~現在)、○赤羽会館(平成29年度~現在)

【指定管理料:協定額】(赤羽、滝野川文化センター分含む) (単位:円)

| 令和5年度       | 令和6年度       | 令和7年度       | 令和8年度       | 令和9年度       | 合計          |
|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 174,208,000 | 172,994,800 | 172,994,800 | 172,994,800 | 172,994,800 | 866,187,200 |

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: 7名【施設長1 副施設長1 事業担当2 受付担当3(内非常勤5)】

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「北区の専門店で学ぶ」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

|  |           |      |
|--|-----------|------|
| <b>① 基本方針・施設長</b>  | <b>評価</b> | B 適正 |
| <p><b>【基本方針・組織】</b><br/>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><b>【施設長】</b><br/>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><b>【開所】</b> 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>   |           |      |
| <b>②従事者</b>  | <b>評価</b> | B 適正 |
| <p><b>【従事者配置】</b><br/>7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、協議・情報共有等が速やかに行えている。</p> <p><b>【労働環境】</b><br/>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。法改正がされた育児休業について、就業規則を今年度中に改正予定。</p> <p><b>【研修等】</b><br/>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。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> |           |      |
| <b>③施設管理</b>   | <b>評価</b> | B 適正 |
| <p><b>【建物設備】</b><br/>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><b>【物品管理】</b> 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><b>【業務委託】</b> 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><b>【環境配慮】</b><br/>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>   |           |      |
| <b>④情報管理・危機管理</b>  | <b>評価</b> | B 適正 |
| <p><b>【情報資産保護】</b><br/>株旺栄では、プライバシーマークを平成20年度に取得し、社員教育を行い、個人情報保護に最善を尽くしている。各種講座の参加者名簿は、鍵のかかるキャビネットに保管し、職員が使用しているパソコンは、業務終了とともに施錠できる保管庫に収納している。</p>   |           |      |

|  |    |      |
|--|----|------|
| <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>消防訓練や催事の前に、参加団体と避難経路、AED、消火栓の設置場所の確認を行っている。「北区立文化センター危機管理マニュアル」、「北区立文化センター緊急連絡網」を作成、緊急時の対応及び連絡体制を構築している。また、職員全員が普通救命講習を受講済みで、AED操作を含め、緊急時の対応に必要な知識を身につけている。</p>  |    |      |
| ⑤交流・改善   | 評価 | B 適正 |
| <p>【地域等との関わり】</p> <p>所管課と利用団体と協議を重ね、2年間中止となっていた大規模なイベント事業「文化センター祭・まつり」「子どもひろば」を再開することができた。感染防止対策として一部規模の縮小・制限を設けたものの、発表団体・運営ボランティア、来場・参加者の双方から喜び声が数多く寄せられ、地域の生涯学習の拠点施設としての役割、学習成果の発表・交流の場の意義をあらためて共有した。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>施設長をはじめ職員が、利用者からの要望・苦情について誠意をもって対応するとともに、苦情のつど、受付、処理について記録し、その経過を北区生涯学習・学校地域連携課に報告している。</p>   |    |      |
| ⑥施設利用  | 評価 | B 適正 |
| <p>【利用計画】年度ごとに事業計画を作成している。</p> <p>【施設利用】</p> <p>令和4年度は、6,164件（R3年度4,386件）、延べ利用者数76,259人（R3年度49,073人）であり、全体の稼働率は41.0%（R3年度30.3%）であった。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響が落ち着き、活動を休止していた団体が活動を再開、区のイベントや研修等も再開し利用が増加した。また、小・中学生を中心とする団体の土日や春夏冬休みの利用が増加した。委託事業の講座から3団体、自主事業の講座から1団体、自主サークルが結成され定期的な活動を開始した。利用件数は約1,800件、稼働率は10%以上増加した。</p>  |    |      |
| ⑦事業実施  | 評価 | B 適正 |
| <p>令和4年度は、計61講座（委託41+自主20）・143回（委託115+自主28）を開催、延べ2,918人（委託2,489+自主429）が参加した。</p> <p>【委託事業】</p> <p>施設活用・活性化に重きを置き、陶芸窯の利用促進・還元として「陶芸」、夜間帯の活用として若年層向けに「ギター」「韓国語」講座を開催。サークル活動の実績がない「フラメンコ」講座を企画し新しい利用者層の開拓に積極的に取り組んだ。その結果「ギター」「韓国語」「フラメンコ」の3団体の自主サークルが結成され継続学習・利用につながった。子育て世代の利用促進を狙い3年前から開催している「にこにこカフェ～ママパパの学びと交流の場～」は、4講座開催し、子育て世代が交流しお互いを理解し尊重し合える居場所づくりに取り組んでいる。</p> <p>【自主事業】</p> <p>感染症流行の影響で中止していた「歌声喫茶」「北区の商店街を歩く」を再開しリピーターを中心に人気を博している。歴史講座「日本近現代史」「ウクライナの歴史」は男性の学習参加に貢献している。健康づくりを目的とした「ウォーキング」講座は終了後、自主サークルが結成され継続した学習活動に繋がっている。</p> |    |      |

|   |    |      |
|---|----|------|
| ⑧環境整備   | 評価 | B 適正 |
| <p>【利用者環境の整備】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。</p> <p>【事故対応】<br/>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、所管課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。</p>   |    |      |
| ⑨会計   | 評価 | B 適正 |
| <p>【規程】<br/>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。<br/>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】<br/>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】<br/>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。<br/>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。</p>  |    |      |
| 5. 総合評価   | 評価 | B 適正 |
| <p>【総合評価】<br/>令和5年8月3日(木)、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。</p> <p>【今後の方針、改善方策】<br/>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。</p> <p>(1) 文化センターに関する周知・PR<br/>数年前にオールカラー化した「文化センターだより」にサークル紹介ページを追加。毎号2,000部作成・配布しPRに活かす。都の歴史的建造物100選に選ばれた建物を広く周知し施設の認知度を高めるとともに、撮影での施設利用(自主事業)を促進する。</p> <p>(2) 施設使用申し込みの手続きの方法(抽選・窓口・WEB・電話)<br/>R2年6月から実施している曜日別に1か月分をまとめて抽選会を行う方法が定着したが、抽選後の窓口申込も依然として多い。窓口以外の申込方法(インターネット・電話・3センター相互予約)をあらためて広く周知し、団体の活動形態、会員の生活様式にあわせた活用を促す。</p> <p>(3) 設備・備品の充実<br/>活動のニーズにあわせ新規導入した設備・備品や料金設定のない備品の周知に努め活用を促す。</p> |    |      |

# 中央公園文化センター利用者満足度調査報告書

株式会社 旺栄

## 1 調査の概要

### (1) 調査施設

中央公園文化センター

### (2) 調査期間

令和5年6月1日(木)～令和5年6月30日(金)

### (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 424枚 回収 317枚 回収率 74.8%

### (6) その他

#### ①調査対象について

実施期間を1か月間設け、週1回、隔週、月1回等、様々な頻度で活動する利用団体と、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

昨年アンケートの設問と同じ内容で実施したため、前年度との比較が可能となった。

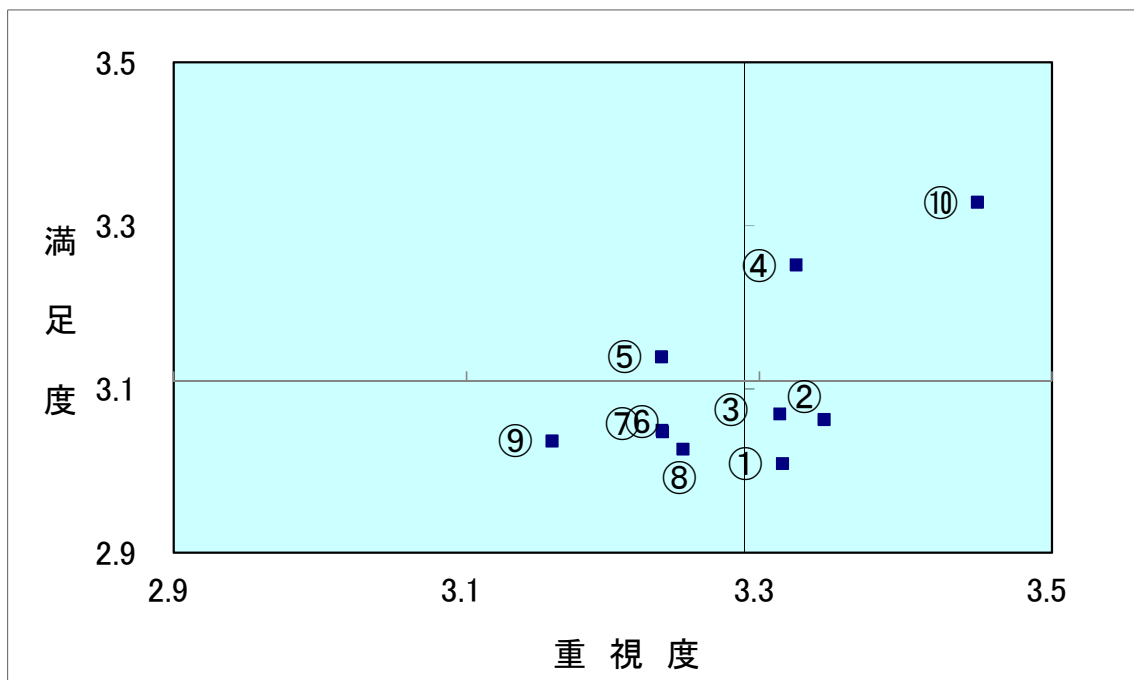
## 2 調査結果

| 選 択 肢                          | 重視度            |         |                |                      |      | 満足度                |         |             |                            |      |
|--------------------------------|----------------|---------|----------------|----------------------|------|--------------------|---------|-------------|----------------------------|------|
|                                | 4<br>極めて<br>大切 | 3<br>大切 | 2<br>大切<br>でない | 1<br>全く<br>大切<br>でない | 平均   | 4<br>大い<br>に満<br>足 | 3<br>満足 | 2<br>不<br>満 | 1<br>極<br>め<br>て<br>不<br>満 | 平均   |
| ① 文化センターに関する周知・PR              | 82             | 161     | 4              | 0                    | 3.32 | 35                 | 165     | 17          | 8                          | 3.01 |
| ② 施設使用申し込みの手続き方法(抽選・窓口・WEB・電話) | 85             | 158     | 1              | 0                    | 3.34 | 39                 | 162     | 17          | 4                          | 3.06 |
| ③ 設備・備品の充実                     | 76             | 166     | 0              | 0                    | 3.31 | 39                 | 167     | 23          | 0                          | 3.07 |
| ④ 施設やロビー等の清潔さ、快適さ              | 82             | 166     | 1              | 0                    | 3.33 | 69                 | 160     | 9           | 0                          | 3.25 |
| ⑤ 学習成果の発表の場としての利用のしやすさ         | 64             | 169     | 6              | 1                    | 3.23 | 41                 | 179     | 9           | 0                          | 3.14 |
| ⑥ 団体と文化センターが共に取組む事業            | 61             | 179     | 4              | 0                    | 3.23 | 26                 | 180     | 15          | 0                          | 3.05 |
| ⑦ 事業(講座・イベントなど)の数と内容           | 62             | 166     | 7              | 0                    | 3.23 | 36                 | 170     | 23          | 1                          | 3.05 |
| ⑧ 学習に関する情報の提供                  | 67             | 168     | 7              | 0                    | 3.25 | 29                 | 171     | 23          | 0                          | 3.03 |
| ⑨ 学習活動に関する相談                   | 53             | 180     | 12             | 1                    | 3.16 | 26                 | 175     | 16          | 1                          | 3.04 |
| ⑩ 職員の対応(親切さ・説明のわかりやすさ)         | 112            | 131     | 2              | 0                    | 3.45 | 82                 | 144     | 4           | 1                          | 3.33 |
| ⑪ 文化センターの全体的な満足度               |                |         |                |                      |      | 56                 | 161     | 4           | 0                          | 3.24 |
| ⑫                              |                |         |                |                      |      |                    |         |             |                            |      |
| ⑬                              |                |         |                |                      |      |                    |         |             |                            |      |
| ⑭                              |                |         |                |                      |      |                    |         |             |                            |      |

※平均得点:各選択肢のスコア(1~4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値  
重視度平均 3.29 満足度平均 3.11



### 3 結果分析



### 4 課題発見

(1) 重視度平均は3.29、満足度平均は3.11であり4段階評価の3.0を上回る評価を得ている。

(2) 重視度の高い項目は「⑩職員の対応」「②施設使用申し込みの手続きの方法」「④施設やロビー等の清潔さ、快適さ」「①文化センターに関する周知・PR」「③設備・備品の充実」の順で、②、①、③が満足度の平均値(3.11)を下回っている。

(3) 満足度の低い項目は「①文化センターに関する周知・PR」「⑧学習に関する情報の提供」「⑨学習活動に関する相談」の順で、①が重視度の平均値(3.29)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)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」をカラー印刷化したことにより、配布率が大きく向上した。また別で発行していた「サークル情報紙」と統合することにより、文化センターの事業内容や活動サークルの認知度を上げる一助となっている。年4回の発行を継続し広く周知していく。またWeb媒体の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するとともに、東京都選定の歴史的建造物に選定された建物を生かし文化センターの認知度を高め、講座内容、利用団体の情報、施設の利用方法などを広く発信していく。

#### No. ②施設使用申し込みの手続き方法(抽選・窓口・WEB・電話)

抽選会を月に1度にまとめて行ってほしいという要望が多数寄せられていたため、2ヶ月先の同日(日毎)から2ヶ月先の1ヶ月分を曜日ごとに月1回で行う抽選方法を採用し、R2年6月から実施。今後も継続していく。また、インターネット予約、電話予約、3センター相互予約についての認知度を上げるため、申込み方法を広く周知していく。電話予約利用者が増加傾向にあるため、電話で予約できるコマ数の見直し等を検討していく。

#### No. ③設備・備品の充実

毎日の巡回時に、設備・備品の確認を徹底し、また定期的な棚卸を行い、在庫数の管理を徹底する。故障・破損においては、速やかに修繕・修理・購入の検討をしていく。新規導入した設備・備品や使用できる附帯設備等の周知にも努めていく。これと並行に、団体所有の備品の保管場所として、倉庫の利用についての案内なども充実させていく。

令和5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5年8月2日

|     |          |       |         |
|-----|----------|-------|---------|
| 施設名 | 赤羽文化センター | 指定管理者 | 株式会社 旺栄 |
|-----|----------|-------|---------|

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等)

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  
 従業員数: 489名(正職員59名、非常勤430名)  
 ※役員(兼務役員除く)は含まない(令和5年4月現在)  
 主な事業内容: ①建物総合管理 ②給食受託、食堂・飲食店運営 ③学生寮運営管理 他  
 指定管理者施設: ■単独管理 ○中野区立軽井沢少年自然の家(平成22年度~令和2年度)、○小金井市立清里山荘(平成26~30年度)、○板橋区立八ヶ岳荘(平成28年度~令和2年度)、○滝野川会館(令和4年度~)  
 ■共同事業体管理 ○江戸川区総合体育館(平成23~27年度)、○北区立赤羽スポーツの森公園競技場(平成23~28年度)、○北とぴあ(平成27年度~現在)、○赤羽会館(平成29年度~現在)

【指定管理料:協定額】(赤羽、滝野川文化センター分含む) (単位:円)

| 令和5年度       | 令和6年度       | 令和7年度       | 令和8年度       | 令和9年度       | 合計          |
|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 174,208,000 | 172,994,800 | 172,994,800 | 172,994,800 | 172,994,800 | 866,187,200 |

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15))】

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

1. 施設等の利用許可に関する事。
2. 施設等の利用料金に関する事。
3. 施設及び設備の維持管理に関する事。
4. 講座の開設及び講習会・展示会等の開催に関する事。
  - (1) 講座事業
    - ① 区民講座:文化センターが企画・開催する講座・講演会
    - ② 区民協働講座:利用団体との協働で開催する講座
    - ③ 子ども講座:子どもや親子を対象とした講座
  - (2) イベント事業
    - ①文化センターまつり(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、及び相談に関する事。
6. 上記1から5に掲げるもののほか、北区教育委員会が必要と認める業務。

|   |           |      |
|---|-----------|------|
| (1) 自主事業<br>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<br>②飲料水の自動販売機3台の設置 ③コピーサービス   |           |      |
| <b>4. 項目別評価</b>   |           |      |
| <b>① 基本方針・施設長</b>   | <b>評価</b> | 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>  |           |      |
| <b>②従事者</b>   | <b>評価</b> | B 適正 |
| <p>【従事者配置】</p> <p>16名を配置し、管理、受付、各種事業のため、ローテーション体制を組んでいる。施設長をはじめ、事業担当、受付担当とも経験者を配置し、利用者サービスに努めている。本社の統括責任者のもと区と連携する体制が構築されており、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。法改正がされた育児休業について、就業規則を今年度中に改正予定。</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。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> |           |      |
| <b>③施設管理</b>  | <b>評価</b> | 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>   |           |      |
| <b>④情報管理・危機管理</b>   | <b>評価</b> | 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</p>  |           |      |

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、緊急時の対応及び連絡体制を構築している。また、職員全員が普通救命講習を受講済みで、AED操作を含め、緊急時の対応に必要な知識を身につけている。新型コロナウイルス感染症対策として、職員や利用者がPCR検査を受ける場合の対応についても的確にマニュアル化されている。

⑤交流・改善

評価

B 適正

【地域等との関わり】

所管課と利用団体と協議を重ね、2年間中止となっていた大規模なイベント事業「文化センター祭・まつり」「子どもひろば」を再開することができた。感染防止対策として一部規模の縮小・制限を設けたものの、発表団体・運営ボランティア、来場・参加者の双方から喜び声が数多く寄せられ、地域の生涯学習の拠点施設としての役割、学習成果の発表・交流の場の意義をあらためて共有した。

【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。

【施設利用】

令和4年度は8,193件(R3年度6,350件)、延べ利用者数99,046人(R3年度75,289人)であり、全体の稼働率は55.9%(R3年度45.4%)であった。前年度に比べ1,843件、23,757人、稼働率10.5%増加した。これは、赤羽文化センターまつりや子どもひろば、赤羽文化ひろばなどのイベント事業の再開が大きな一因となっている。また、料理室の貸し出し再開や赤羽、北ノ台の各エコー広場館の閉館に伴い、そこで活動していたグループが移動してきたことも要因として挙げられる。

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。

⑦事業実施

評価

B 適正

令和4年度は、計80講座(委託67+自主13)・141回(委託119+自主22)を開催、延べ8,082人(委託7,811+自主271)が参加した。

【委託事業】

赤羽消防署や静勝寺など区内専門機関や地域企業・団体と積極的に連携した講座を8講座計17回開催。また子育て世代や子どもを対象に、専門家を講師として招き「性」や「お金」など家庭教育講座を開催したほか、「救命救急体験講座」「親子で学ぶ茶道」「カサづくりワークショップ」など、親子でコミュニケーションを深め学ぶ機会の提供に力を入れて取り組んだ。

【自主事業】

特別講座「プログラミング入門」を初めて社会人を対象として開催し、大人がプログラミング言語を学ぶ、地域でもまだ希少な機会を創出した。また3歳から小学2年生までの子どもと保護者を対象にした「親子料理教室」を料理室の利用制限解除に伴い再開したところ、定員を大幅に超える100組以上の申込みがあり、プログラムの需要と参加満足度の高さを再認識した。

|  |    |      |
|--|----|------|
| ⑧環境整備  | 評価 | B 適正 |
| <p>【利用者環境の整備】</p> <p>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が、視聴覚室の音響・映像装置ならびに照明装置、和室の畳等に経年劣化による不具合が発生し、快適な環境の整備が追いついていない。修繕には高額な費用が必要な設備を含み、設備・備品の充実時間に時間を要している。</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、所管課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。</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5年8月2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。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>満足度調査の結果から、重視度が高く満足度が低い項目として挙げた「設備、備品の充実」及び「施設使用申込み手続き方法」の改善をめざし、以下の取組に期待したい。</p> <p>① 設備・備品の充実</p> <p>視聴覚室の音響・映像装置ならびに照明・調光装置に経年劣化による故障や不具合が断続的に発生し、整備が追いついていない状況が評価にも反映されている。中には、大規模修繕に該当する案件や部分的改修では改善が難しいものも含まれており、予算確保や改修計画について所管課に相談のうえ、具体的な解決の手立てを検討したい。</p> <p>② 施設使用申し込みの手続き方法</p> <p>R2年6月から実施している曜日別に1か月分をまとめて抽選会を行う方法は、概ね理解が得られており、今後も継続していく。しかし、来館回数は減ったものの、1回の抽選会で手続き完了まで一定程度の時間を要するため、来館不要な形態を実現してほしいという要望も寄せられている。文化センターの利用団体、部屋の貸出要件を踏まえると現時点では現行の施設予約システムで適応できないため、オペレーションの改善をはじめ時間短縮を図る方策を検討していく。</p> |    |      |

# 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5年6月1日(木)～令和5年6月30日(金)

### (3) 調査対象

1. 団体利用者
2. 講座参加者

### (4) 調査方法

1. 団体利用者  
1 団体に3枚のアンケート用紙を窓口で配布し、随時回収箱で回収した。
2. 講座参加者  
講座開催時にアンケート用紙を配布し、講座終了後に職員が回収した。

### (5) 回収状況

赤羽文化センター 配布数 835枚 回収 532枚 回収率 63.7%

### (6) その他

#### ①調査対象について

実施期間を1か月間設け、週1回、隔週、月1回等、様々な頻度で活動する利用団体と、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

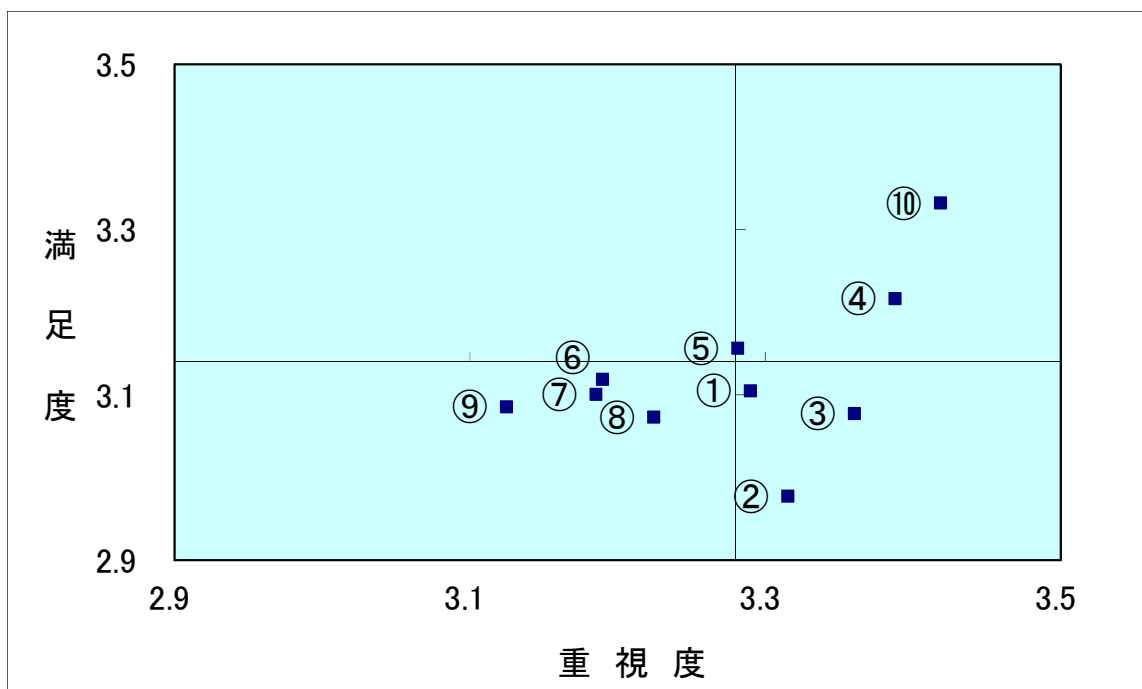
昨年のアンケートの設問と同じ内容で実施したため、前年度との比較が可能となった。

## 2 調査結果

| 選 択 肢                           | 重視度        |         |            |              |      | 満足度        |         |         |            |      |
|---------------------------------|------------|---------|------------|--------------|------|------------|---------|---------|------------|------|
|                                 | 4<br>極めて大切 | 3<br>大切 | 2<br>大切でない | 1<br>全く大切でない | 平均   | 4<br>大いに満足 | 3<br>満足 | 2<br>不満 | 1<br>極めて不満 | 平均   |
| ① 文化センターに関する周知・PR               | 144        | 327     | 4          | 1            | 3.29 | 82         | 347     | 22      | 6          | 3.11 |
| ② 施設使用申し込みの申し込み方法(抽選・窓口・WEB・電話) | 153        | 301     | 4          | 2            | 3.32 | 78         | 292     | 64      | 12         | 2.98 |
| ③ 設備・備品の充実                      | 172        | 294     | 3          | 0            | 3.36 | 86         | 331     | 42      | 4          | 3.08 |
| ④ 施設やロビー等の清潔さ、快適さ               | 187        | 288     | 2          | 0            | 3.39 | 128        | 318     | 24      | 1          | 3.22 |
| ⑤ 学習成果の発表の場としての利用のしやすさ          | 142        | 309     | 10         | 1            | 3.28 | 96         | 339     | 24      | 0          | 3.16 |
| ⑥ 団体と文化センターが共に取組む事業             | 107        | 326     | 19         | 1            | 3.19 | 72         | 355     | 19      | 0          | 3.12 |
| ⑦ 事業(講座・イベントなど)の数と内容            | 105        | 328     | 19         | 1            | 3.19 | 73         | 357     | 27      | 0          | 3.10 |
| ⑧ 学習に関する情報の提供                   | 123        | 328     | 16         | 1            | 3.22 | 65         | 340     | 29      | 2          | 3.07 |
| ⑨ 学習活動に関する相談                    | 89         | 339     | 26         | 3            | 3.12 | 69         | 345     | 27      | 2          | 3.09 |
| ⑩ 職員の対応(親切さ・説明のわかりやすさ)          | 196        | 269     | 1          | 0            | 3.42 | 170        | 281     | 15      | 0          | 3.33 |
| ⑪ 文化センターの全体的な満足度                |            |         |            |              |      | 121        | 318     | 11      | 0          | 3.24 |
| 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 3.28 満足度平均 3.14

### 3 結果分析



### 4 課題発見

(1) 重視度平均は3.28、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。

(2) 重視度の高い項目は「⑩職員の対応」「④施設やロビー等の清潔さ、快適さ」「③設備・備品の充実」「②施設使用申し込みの手続きの方法」「①文化センターに関する周知・PR」の順で、重視度の平均値3.28を上回っている。

(3) 満足度の低い項目は「②施設使用申し込みの手続きの方法」「⑧学習に関する情報の提供」と「③設備・備品の充実」「⑨学習活動に関する相談」の順で、満足度の平均値3.14を下回っている。

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

### 5 改善方策

#### No. ③設備・備品の充実

毎日の巡回時に、設備・備品の確認を徹底し、また定期的な棚卸を行い、在庫数の管理を徹底する。故障・破損においては、速やかに修繕・修理・購入を検討し、優先度の高いものから順次実行する。新規導入した設備・備品や使用できる附帯設備等の周知にも努める。視聴覚室の音響・映像装置ならびに照明・調光装置に経年劣化による故障や不具合が断続的に発生し、整備が追いついていない状況が評価にも反映されている。中には、大規模修繕に該当する案件や部分的改修では改善が難しいものも含まれており、予算確保や改修計画について所管課に相談のうえ、具体的な解決の手立てを検討したい。

#### No. ②施設使用申し込みの手続き方法

抽選会を月に1度にまとめて行ってほしいという要望が多数寄せられていたので、2ヶ月先の同日（日毎）から2ヶ月先の1ヶ月分を曜日ごとに月1回で行う抽選方法を採用し、R2年6月から実施し概ね理解が得られており、今後も継続していく。しかし、来館回数は減ったものの、1回の抽選会で手続き完了まで一定程度の時間を要するため、来館不要な形態を実現してほしいという要望も寄せられている。文化センターの利用団体、部屋の貸出要件を踏まえると現時点では現行の施設予約システムで適応できないため、オペレーションの改善をはじめ時間短縮を図る方策を検討していく。

令和5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5年8月2日

|     |           |       |         |
|-----|-----------|-------|---------|
| 施設名 | 滝野川文化センター | 指定管理者 | 株式会社 旺栄 |
|-----|-----------|-------|---------|

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等)

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  
 従業員数 : 489名(正職員59名、非常勤430名)  
 ※役員(兼務役員除く)は含まない(令和5年4月現在)  
 主な事業内容 : ①建物総合管理 ②給食受託、食堂・飲食店運営 ③学生寮運営管理 他  
 指定管理者施設 : ■単独管理 ○中野区立軽井沢少年自然の家(平成22年度~令和2年度)、○小金井市立清里山荘(平成26~30年度)、○板橋区立八ヶ岳荘(平成28年度~令和2年度)、○滝野川会館(令和4年度~)  
 ■共同事業体管理 ○江戸川区総合体育館(平成23~27年度)、○北区立赤羽スポーツの森公園競技場(平成23~28年度)、○北とぴあ(平成27年度~現在)、○赤羽会館(平成29年度~現在)

【指定管理料:協定額】(赤羽、滝野川文化センター分含む) (単位:円)

| 令和5年度       | 令和6年度       | 令和7年度       | 令和8年度       | 令和9年度       | 合計          |
|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 174,208,000 | 172,994,800 | 172,994,800 | 172,994,800 | 172,994,800 | 866,187,200 |

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 : 7名 【施設長1 副施設長1 事業担当2 受付担当3 (内非常勤5)】

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「北区ゆかりの人を知る・学ぶ」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 | B 適正 |
| <p>【従事者配置】</p> <p>7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、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。法改正がされた育児休業について、就業規則を今年度中に改正予定。</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。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】</p> <p>物品台帳をもとに適正に管理がなされ、施設運営に必要な物品は区内事業者から購入するよう努めている。</p> <p>【業務委託】 グリストラップ清掃委託のみ</p> <p>【環境配慮】 ごみの分別回収、節水、節電に努めている。</p>   |    |      |
| ④情報管理・危機管理   | 評価 | B 適正 |
| <p>【情報資産保護】</p> <p>株旺栄では、プライバシーマークを平成20年度に取得し、社員教育を行い、個人情報保護に最善を尽くしている。各種講座の参加者名簿は、鍵のかかるキャビネットに保管し、職員が使用</p>   |    |      |

しているパソコンは、業務終了とともに施錠できる保管庫に収納している。

【災害対策、危機管理】

消防訓練や催事の前に、参加団体と避難経路、AED、消火栓の設置場所の確認を行っている。

「北区立文化センター危機管理マニュアル」、「北区立文化センター緊急連絡網」を作成し、緊急時の対応及び連絡体制を構築している。また、職員全員が普通救命講習を受講済みで、AED操作を含め、緊急時の対応に必要な知識を身につけている。

⑤交流・改善

評価

B 適正

【地域等との関わり】

所管課と利用団体と協議を重ね、2年間中止となっていた大規模なイベント事業「文化センター祭・まつり」「子どもひろば」を再開することができた。感染防止対策として一部規模の縮小・制限を設けたものの、発表団体・運営ボランティア、来場・参加者の双方から喜び声が数多く寄せられ、地域の生涯学習の拠点施設としての役割、学習成果の発表・交流の場の意義をあらためて共有した。

【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。

【施設利用】

令和4年度は2,502件(R3年度1,940件)、延べ利用者数は27,418人(R3年度18,500人)、全体の稼働率は35.3%(R3年度28.4%)であった。

新型コロナウイルス感染症の影響により活動を自粛していた団体・サークルが利用を再開し、令和3年度に比べて利用件数が562件、利用者数が8,918件増加。中でも利用の制限解除を切望していた茶道、料理団体が6・7月から再始動し活動が活発化、コロナ以前の状況に戻りつつある。

利用制限中に稼働率が低下した料理室を活用し紙漉き体験講座を開催したり、講座参加者の継続学習の支援・学習相談に積極的に取り組み4つの自主グループ結成を実現するなど、さまざまな工夫をしながら、滝野川会館とも連携し利用状況の回復と施設の活性化に注力した。

⑦事業実施

評価

B 適正

令和4年度は、計57講座(委託50+自主7)・135回(委託122+自主13)を開催、延べ3,380人(委託3,205+自主175)が参加した。

【委託事業】

地域の仲間づくりと地域人材の活躍の場の創出めざし「たきまるミーティング『地域で楽しむ交流会』」を4講座計8回実施。老若男女問わず参加可能な形態で好評のため、今年度も継続して開催する。また施設の利用促進と新たな利用者層の開拓を狙い、勤労者(主に20~50代)を対象に土日や夜間帯に10講座計20回開催し、延べ231名の参加を得ることができた。

【自主事業】

区立中央図書館や老舗麺屋「江戸玉川屋」、地域・生活情報を発信しているサイト「赤羽マガジン」等と連携し、北区の魅力発掘・再発見をテーマに講座を開催。幅広い年齢層の参加を得て、多世代の交流と地域への愛着形成の機会を創出した。

|  |    |      |
|--|----|------|
| ⑧環境整備  | 評価 | B 適正 |
| <p>【利用者環境の整備】<br/>       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】<br/>       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、所管課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。</p>  |    |      |
| ⑨会計  | 評価 | B 適正 |
| <p>【規程】<br/>       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。<br/>       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】<br/>       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】<br/>       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。<br/>       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】<br/>       令和5年8月2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】<br/>       満足度調査の結果から、利用者の重視度が高く満足度が低い項目として挙げた以下3項目について、改善に向けた以下の取組に期待したい。</p> <p>① 施設使用申し込みの手続き方法（抽選・窓口・WEB・電話）<br/>       R2年6月から実施している曜日別に1か月分をまとめて抽選会を行う方法が定着している。窓口以外の申込方法（インターネット・電話・3センター相互予約）をあらためて広く周知し、団体の活動形態、会員の生活様式にあわせた活用を促す。3センターで異なる傾向を共有したうえで、所管課とも連携し今後の方向性・改善について協議したい。</p> <p>②設備・備品の充実<br/>       故障・破損案件は速やかに修繕・修理・購入を検討・実施。共用部にあたる設備の課題については、同じく当社が指定管理者として管理する滝野川会館と連携し課題解決に向けて取り組んでいく。</p> <p>③文化センターに関する周知・PR<br/>       滝野川会館の全面的な協力を得て1階エントランスホールを活用し、施設・講座案内、サークル紹介、作品展示等に取り組み、2階への導線をつくりPRに努めている。今後も工夫を重ね継続していく。数年前にオールカラー化した「文化センターだより」にサークル紹介ページを追加。毎号2,000部作成・配布しPRに活かす。</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5年6月1日(木)～令和5年6月30日(金)

### (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 355枚 回収 285枚 回収率 80.2%

### (6) その他

#### ①調査対象について

実施期間を1か月間設け、週1回、隔週、月1回等、様々な頻度で活動する利用団体と、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

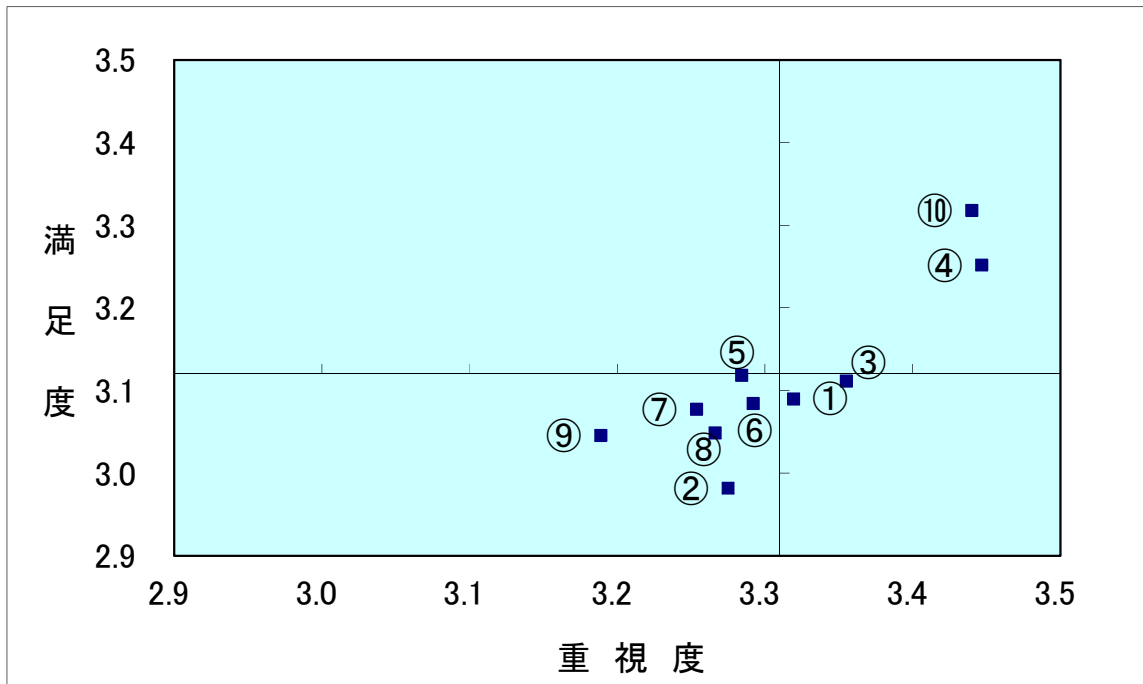
昨年アンケートの設問と同じ内容で実施したため、前年度との比較が可能となった。

## 2 調査結果

| 選 択 肢                          | 重視度            |         |                |                      |      | 満足度                |         |         |                    |      |
|--------------------------------|----------------|---------|----------------|----------------------|------|--------------------|---------|---------|--------------------|------|
|                                | 4<br>極めて<br>大切 | 3<br>大切 | 2<br>大切<br>でない | 1<br>全く<br>大切<br>でない | 平均   | 4<br>大い<br>に満<br>足 | 3<br>満足 | 2<br>不満 | 1<br>極め<br>て不<br>満 | 平均   |
| ① 文化センターに関する周知・PR              | 96             | 188     | 4              | 0                    | 3.32 | 41                 | 221     | 16      | 0                  | 3.09 |
| ② 施設使用申し込みの手続き方法(抽選・窓口・WEB・電話) | 81             | 195     | 4              | 0                    | 3.28 | 34                 | 209     | 31      | 4                  | 2.98 |
| ③ 設備・備品の充実                     | 104            | 185     | 1              | 0                    | 3.36 | 47                 | 215     | 16      | 0                  | 3.11 |
| ④ 施設やロビー等の清潔さ、快適さ              | 130            | 161     | 0              | 0                    | 3.45 | 80                 | 193     | 9       | 0                  | 3.25 |
| ⑤ 学習成果の発表の場としての利用のしやすさ         | 87             | 183     | 8              | 0                    | 3.28 | 44                 | 214     | 12      | 0                  | 3.12 |
| ⑥ 団体と文化センターが共に取組む事業            | 91             | 172     | 11             | 0                    | 3.29 | 31                 | 221     | 9       | 0                  | 3.08 |
| ⑦ 事業(講座・イベントなど)の数と内容           | 75             | 201     | 4              | 0                    | 3.25 | 38                 | 218     | 15      | 1                  | 3.08 |
| ⑧ 学習に関する情報の提供                  | 80             | 192     | 6              | 0                    | 3.27 | 30                 | 220     | 17      | 0                  | 3.05 |
| ⑨ 学習活動に関する相談                   | 55             | 186     | 8              | 0                    | 3.19 | 25                 | 226     | 11      | 1                  | 3.05 |
| ⑩ 職員の対応(親切さ・説明のわかりやすさ)         | 127            | 156     | 0              | 1                    | 3.44 | 92                 | 189     | 2       | 0                  | 3.32 |
| ⑪ 文化センターの全体的な満足度               |                |         |                |                      |      | 70                 | 202     | 5       | 1                  | 3.23 |
| ⑫                              |                |         |                |                      |      |                    |         |         |                    |      |
| ⑬                              |                |         |                |                      |      |                    |         |         |                    |      |
| ⑭                              |                |         |                |                      |      |                    |         |         |                    |      |

※平均得点:各選択肢のスコア(1~4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値  
重視度平均 3.31 満足度平均 3.12

### 3 結果分析



### 4 課題発見

(1) 重視度平均は3.31、満足度平均は3.12であり4段階評価の3.0を上回る評価を得ている。重視度ならびに満足度の平均は昨年度とほぼ同等のポイントとなっている。

(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」、「③設備・備品の充実」「①文化センターに関する周知・PR」の順で高くなっている。

(3) 満足度の低い項目は「②施設使用申し込みの手続き方法」で、次いで「⑧学習に関する情報の提供」「⑨学習活動に関する相談」が同ポイントとなっている。

(4) この結果、全ての項目の中で相対的に重視度が高く、満足度が低い項目（早急に取り組むべき課題）は、「②施設使用申し込みの手続き方法」「③設備・備品の充実」「①文化センターに関する周知・PR」である。

### 5 改善方策

#### No. ②施設使用申し込みの手続きの方法

2ヶ月先の同日（日毎）から2ヶ月先の1ヶ月分を曜日ごとに月1回で行う抽選方法をR2.6月から採用・実施し、定着している。窓口以外の申込方法（インターネット・電話・3センター相互予約）をあらためて広く周知し、団体の活動形態、会員の生活様式にあわせた活用を促す。

#### No. ③設備・備品の充実

毎日の巡回時に、設備・備品の確認を徹底し、また定期的な棚卸を行い、在庫数の管理を徹底する。故障・破損においては、速やかに修繕・修理・購入の検討をしていく。新規導入した設備・備品や使用できる付帯設備等の周知にも努めていく。また、当センターは滝野川会館内にあるため、共用部にあたる設備の課題については、滝野川会館とも課題を共有しながら課題解決に取り組む。

#### No. ①文化センターに関する周知・PR

滝野川会館の全面的な協力を得て1階エントランスホールを活用し、施設・講座案内、サークル紹介、作品展示等に取り組み、2階への導線をつくりPRに努めている。今後も工夫を重ね継続していく。数年前にオールカラー化した「文化センターだより」にサークル紹介ページを追加。毎号2,000部作成・配布し在庫が僅少となる媒体としての認知度をPRに活かす。

令和5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5年7月27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、経営状況、指定管理料等)

【本社】東京都江東区新木馬 1-18-6  
 【設立】昭和 16 年、資本金 9,999 万 8 千 8 百円、従業員数 5, 721 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 9 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 9 年度)  
 ■共同事業体管理 ●武蔵野市立自然の村(平成 3~令和 9 年度) ●中小企業大学校仙台校(平成 23~令和 8 年度) ●中小企業大学校瀬戸校(平成 26~令和 8 年度) ●中小企業大学校旭川校(平成 29 年~令和 8 年) ●中小企業大学校新潟校(令和 5 年~令和 10 年) ●中小企業大学校東京校(令和 5 年~令和 10 年)

【指定管理者料：協定額】 (単位：円)

| 令和 5 年度    | 令和 6 年度    | 令和 7 年度    | 令和 8 年度    | 令和 9 年度    | 合計          |
|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| 52,685,000 | 95,167,000 | 95,344,000 | 95,387,000 | 95,470,000 | 434,053,000 |

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】 24 名…常勤 9 名(支配人 1 副支配人 1 フロント接客・事務 1 調理長 1 調理師 3 設備技師 1 警備員 1)、非常勤 15 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。】

| 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、リピーターの確保に努めている。また、地元町会、消防、観光協会等への積極的な参加に加え、災害時の避難所としての協力も行うなど、地域の信頼を得ている。</p> <p>【開所】</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>【健康管理】</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>【従事者研修】</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、個人情報の取り扱いに関する研修も行っている。</p>  |    |      |
| ③ 施設管理  | 評価 | B 適正 |
| <p>【建物設備】</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 36 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>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4年度利用実績は、4,927人（前年度より1,645人増加）であった。</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>基本的な感染防止策を徹底しながら安全かつ円滑に運営ができるように北区と連携を密にし、営業を継続している。</p>   |    |      |
| ⑦事業実施   | 評価 | B 適正 |
| <p>【委託事業】</p> <p>令和4年度及び5年度は6月半ば～7月半ばにかけて、全北区立小学校における移動教室を実施した。特別支援学級宿泊事業は令和4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、テーブルの間隔を空けている。利用者満足度調査でも食事について、非常に高い評価を得ている。</p> <p>【自主事業】</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。地元団体の会議や懇親会の場としての利用促進を図るなど、研修、レクリエーションの場としての利用率向上に努めている。2部屋のカラオケルームは好評を得ている。</p> |    |      |



|  |    |      |
|--|----|------|
| ⑧環境整備  | 評価 | B 適正 |
| <p>【利用者環境の整備】</p> <p>「癒しの温泉と、くつろぎの宿」をモットーにフロントを中心に接客に力を入れている。また客室、トイレ、浴室、ロビー等の清掃の徹底、おいしい食事の提供、くつろげる宿を提供している。バリアフリー対策として全館に手すりを設置し、利用者からも好評である。施設内は危険が除去され、安全が確保されているうえ、採光、換気も確保されている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>事故が発生した場合、対応と経過を生涯学習・学校地域連携課に速やかに報告することとしている。なお、問題になるような事故・トラブルは発生していない。夜間は、従業員の宿直2名体制で、救急、火災等の緊急対応をしている。また、従業員は、地元採用のため、緊急時には30分～1時間以内で全員が参集できる。</p>     |    |      |
| ⑨会計  | 評価 | B 適正 |
| <p>【規程】</p> <p>経理規程が整備されており、命令系統、権限と責任が明確になっている。指定管理料、使用料の管理、業者への大口支払いは本社で行い、小口支払いは学園にて、支配人の決裁を得て、会計担当の副支配人、フロント・事務担当が行っている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>契約に際しては稟議を行い、出納については必ず責任者の承認を得て行っており、適正に行われている。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>利用料金等の現金は、現金出納帳で管理し、日々の収支状況、残高を確認し、事務室の大型金庫に安全かつ確実に保管している。そして、現金は毎週火曜、金曜日に近くの銀行から会社の口座に送金している。</p>  |    |      |
| 5. 総合評価  | 評価 | B 適正 |
| <p>【総合評価】 令和5年7月27日(木)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>現在、令和5年8月1日から令和6年3月31日の期間は空調設置工事のため休館しているが、今後は営業再開後の利用者増加を図るため、各世帯への回覧等の配布により周知をしていく。</p> |    |      |

# 那須高原学園（北区しらかば荘）区民満足度調査報告書

(株) ニッコトラスト

## 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5年4月10日～令和5年5月29日

(3) 調査対象

那須高原学園北区しらかば荘現地宿泊利用者

(4) 調査方法

宿泊者に対し、アンケートを配布し、回答を協力依頼

(5) 回収状況

4月11日～5月30日の利用者 200名 回収枚数 121枚 回収率 60.5%

(6) その他

調査項目は昨年同様である

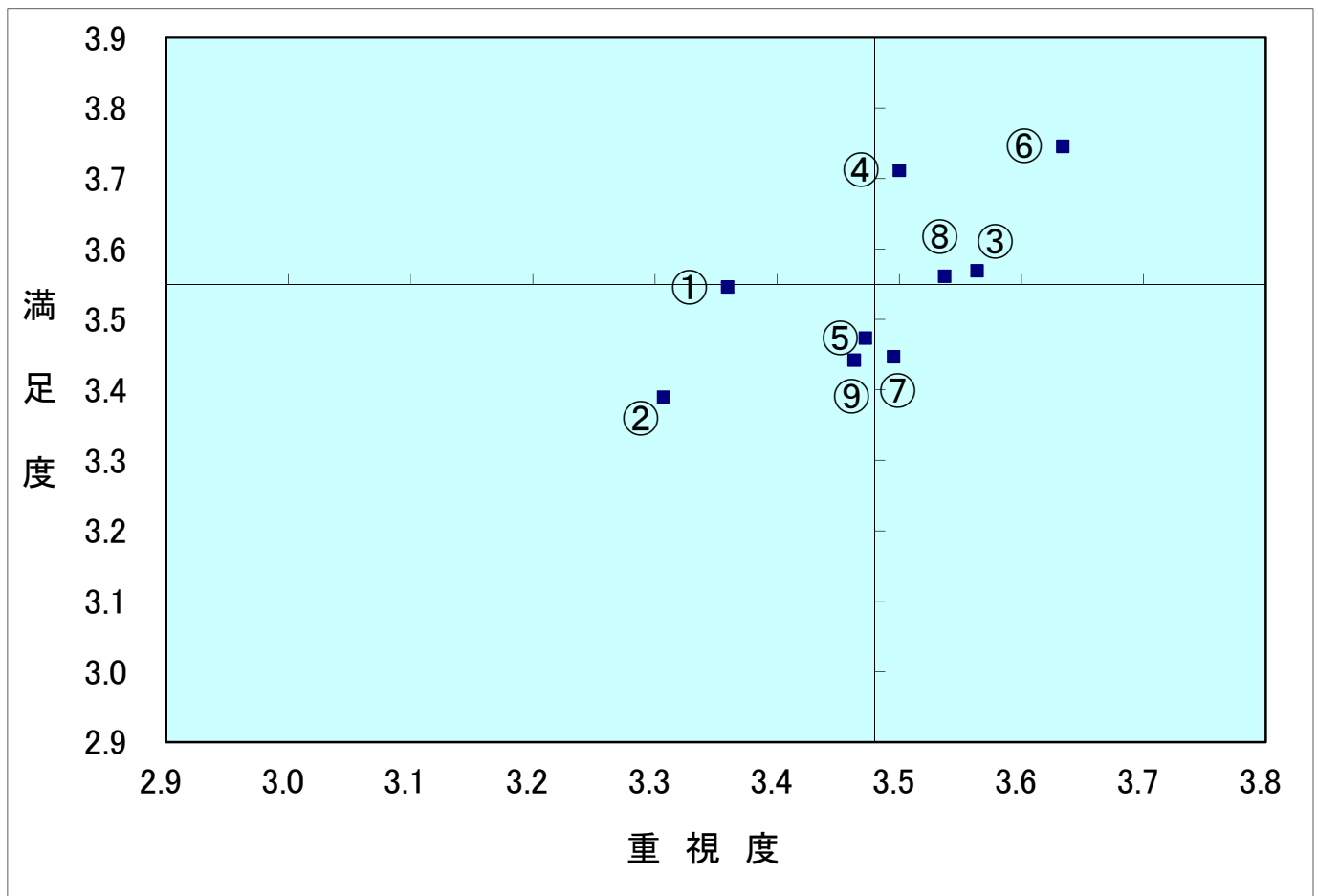
## 2 調査結果

| 選 択 肢                     | 大切さ（重視度）   |         |            |              |      | 満足度        |         |         |            |      |
|---------------------------|------------|---------|------------|--------------|------|------------|---------|---------|------------|------|
|                           | 4<br>極めて大切 | 3<br>大切 | 2<br>大切でない | 1<br>全く大切でない | 平均   | 4<br>大いに満足 | 3<br>満足 | 2<br>不満 | 1<br>極めて不満 | 平均   |
| ① 申し込みの手続き・打ち合わせ等、受付のしやすさ | 46         | 64      | 3          | 1            | 3.36 | 65         | 54      | 0       | 0          | 3.55 |
| ② 現地までの行きやすさ、送迎等          | 44         | 62      | 7          | 1            | 3.31 | 52         | 60      | 6       | 0          | 3.39 |
| ③ 建物および室内の整理整頓・清潔・安全性     | 62         | 48      | 0          | 0            | 3.56 | 68         | 46      | 2       | 0          | 3.57 |
| ④ 現地従業員の対応・服装・言葉使い        | 58         | 55      | 1          | 0            | 3.50 | 84         | 34      | 0       | 0          | 3.71 |
| ⑤ 防犯上の安全度                 | 52         | 55      | 1          | 0            | 3.47 | 54         | 60      | 0       | 0          | 3.47 |
| ⑥ 食事                      | 71         | 41      | 0          | 0            | 3.63 | 89         | 28      | 1       | 0          | 3.75 |
| ⑦ 睡眠寝具等                   | 55         | 53      | 1          | 0            | 3.50 | 59         | 47      | 8       | 0          | 3.45 |
| ⑧ 温泉、浴用品                  | 58         | 50      | 0          | 0            | 3.54 | 65         | 48      | 1       | 0          | 3.56 |
| ⑨ 居住性、安らぎ度、室内洗面用具、消耗品     | 51         | 56      | 1          | 0            | 3.46 | 55         | 53      | 5       | 0          | 3.44 |
| ⑩ 全体的な満足度                 |            |         |            |              |      | 71         | 45      | 0       | 0          | 3.61 |

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

重視度平均 3.48 満足度平均 3.55

### 3 結果分析



### 4 課題発見

- 重視度の高い順の項目は⑥食事③建物および室内の整理整頓・清潔・安全性⑧温泉、浴用品となり利用者から高い満足を得ております。
- 満足度がやや低い項目は、⑨居住性、安らぎ度、室内洗面用具、消耗品⑦睡眠寝具等調査期間気温の高い日が続いていたのが要因と思われる。

### 5 改善方策

- ⑨居住性、安らぎ度、室内洗面用具、消耗品⑦睡眠寝具等について
  - ・今年度は空調設備工事がおこなわれますので、工事開始までは暑さ対策として扇風機の設置や、タオルケットの貸出しを行っております。

令和5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5年7月13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、経営状況、指定管理料等）

【本部所在地】 東京都清瀬市中里五丁目9番地2  
 【代表者】 理事長 和田 敏明  
 【業務内容】 第1種社会福祉事業（特別養護老人ホーム等の運営）  
 第2種社会福祉事業（児童館等の児童福祉施設の運営）  
 【指定管理者施設】 港区立赤坂子ども中高生プラザ、港区立赤坂子ども中高生プラザ青山館  
 【指定管理者協定による運営費（債務負担行為見積）】

| 令和5年度       | 令和6年度       | 令和7年度       | 合計           |
|-------------|-------------|-------------|--------------|
| 33,600,000円 | 33,924,149円 | 34,273,700円 | 101,797,849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5年7月1日現在）  
 8名（常勤5名、非常勤3名）

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

- (1) 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事業
  - 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 子どもと子育て家庭を見守る地域ネットワークの拠点事業
  - エ 放課後子ども総合プランに参加しない小学生への支援事業
  - オ 子育て支援にかかる総合的な相談やコーディネートに関する事業
  - カ 地域との連携事業
    - (ア) 子どもセンター運営委員会
    - (イ) 子どもセンターまつりなど地域との連携を深める事業の実施
    - (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
  - キ その他の関連事業
    - (ア) 児童館等の合同行事への参加（合同児童劇、わくわく☆フェスタなど）
    - (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（子育て支援講座の開催、子育て支援事業の周知など）
    - (エ) 実習生及びボランティア（中高生を含む）の受け入れ
    - (オ) エネルギー・資源の使用量報告
- (3) その他北区が必要と認める業務

| 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>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。利用者が気軽に話をするができるように、来館者への声掛けを積極的に行っており、保護者と一緒に子どもたちの成長を見守る雰囲気づくりに努めている。</p> <p>【施設長】</p> <p>施設長として就任3年目であり、以前にも当施設での勤務経験があるため、地域の特性を把握している。利用者の意見を積極的に取り入れながら、新たな事業も積極的に展開している。</p> <p>【開所】</p> <p>サービスを提供すべき時間・日数を遵守している。</p> |    |      |
| ②従事者  | 評価 | B 適正 |
| <p>【従事者配置】</p> <p>基本協定の仕様書に定められた職員配置に基づき、適正に職員を配置するとともに、幅広い年齢層の職員が従事しており、バランスの取れた配置となっている。保育士資格がある職員には0歳児、学童クラブでの勤務経験がある職員には小学生を中心に任せるなど、適材適所を意識している。</p> <p>【健康管理】</p> <p>勤務時間等は法令に準拠しており、従事者への定期的な健康診断も実施されている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>区主催の研修や事業者独自の研修に積極的に参加している。研修後は、研修に参加していない職員にも研修内容を共有するよう努めている。</p>                                 |    |      |
| ③施設管理   | 評価 | B 適正 |
| <p>【建物設備】</p> <p>定期的な点検や維持・修繕により、利用者が安全かつ快適に過ごせるように努めている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品台帳を活用しながら適切に管理されている。物品は、利用者にとって使いやすくなるように、整理整頓されている。多種多様な玩具が用意されているほか、性別等に捉われず、使いたい玩具を自由に利用できる雰囲気づくりに努めている。</p> <p>【業務委託】</p> <p>清掃委託や保守点検委託等の外部委託を適切に実施しており、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を行っており、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】</p> <p>情報セキュリティマニュアルが策定・遵守されている。プライバシーマークも取得し、法人全体として情報資産保護に努めている。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>災害時・緊急時のための計画が策定・遵守されており、定期的に避難訓練や設備の点検を行っている。施設入口には防犯カメラが設置されており、防犯対策も徹底している。また、安全計画を策定し、職員と非常時の対策の共有を図るとともに、利用者への周知も行っている。</p>   |    |      |

|  |    |      |
|--|----|------|
| ⑤交流・改善   | 評価 | B 適正 |
| <p>【地域等との関わり】</p> <p>近隣のわくわく☆ひろばや幼稚園との交流を行っているほか、地域と連携したイベントを多数実施している。例えば、青少年地区委員会のウォークラリーに参加したり、北区社会福祉協議会と連携しながら「フード・ドライブ」を実施したりしている。</p> <p>センターが主催の「ハッピー☆フェスタ」を開催した際には、多くの地域ボランティアの協力を得ながら運営にあたっている。じゅうじょうなかはら幼稚園とも協力関係を築き、互いに円滑な運営が行えるように努めている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>利用者の意見を積極的に聞き入れ、運営がよりよいものとなるように努めている。万が一、苦情が発生した場合には、マニュアルに沿って、本部と連携しながら対応できるように準備している。</p>   |    |      |
| ⑥施設利用  | 評価 | B 適正 |
| <p>【施設利用計画】</p> <p>利用者満足度調査をもとに、利用者のニーズを踏まえた事業計画を作成している。利用者から要望があった「ミニカー」「プラレール」「カプラタイム」の定期開催を開始したほか、「ぬいぐるみのおとまり会」「ようこそプレママ・プレパパ！おさがり交換会」「保育園の先生に聞いてみよう！」などの新規事業を多数実施している。</p> <p>定員数を超える申込があった場合は、実施回数を増やすことで、希望者が可能な限り参加できるよう工夫している。</p> <p>【施設利用】</p> <p>入館票を活用しており、来館者情報の管理や防犯に努めている。</p> <p>親子室には幅広い玩具が用意されているほか、工作室にはボードゲームも用意されており、人気を博している。</p> <p>プレイルームでは、施設開放も行っているほか、「なんでも掲示板」を設置しており、利用者が書き込みをすることができるとともに、他の利用者のコメントに「わかる」「いいね」などのリアクションを行うことが可能であり、利用者同士の交流のきっかけとなっている。</p> |    |      |
| ⑦事業実施  | 評価 | B 適正 |
| <p>【子どもセンター事業】</p> <p>仕様書等に沿って、適切な運営を行うとともに、平成19年度より八幡山児童館、平成30年度より八幡山子どもセンターの指定管理者として継続的に運営に携わっている長年の知見を活かして、地域の特性や利用者ニーズに合った運営を行っている。</p> <p>さらに、利用者満足度調査をもとに、好評を博している事業の開催頻度を増やしたり、新たに要望があった事業を取り入れたりするなど、利用者目線での運営を心掛けつつ、地域と連携したイベントも多数実施しており、地域との交流を大切にしながら、運営にあたっている。</p>  |    |      |
| ⑧環境整備  | 評価 | B 適正 |
| <p>【利用者環境の整備】</p> <p>利用者が安全かつ衛生的に利用できるよう、備品等は整理整頓されており、施設内の清掃も徹底されている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>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おり、マニュアルは全職員が確認できるように事務室に配備され、共有がなされている。事故が発生した場合は、その都度、区に経過を報告する体制が確立されている。</p>   |    |      |

|   |    |      |
|---|----|------|
| ◎会計   | 評価 | B 適正 |
| <p>【規程】<br/>         経理規定及びマニュアルが策定・遵守されている。</p> <p>【会計処理】<br/>         経理処理についての責任が明確になっており、適正に実施されている。会計関連書類も適切に管理されている。</p> <p>【現金等の管理】<br/>         現金の管理にあたっては、施錠できるキャビネットに金庫を保管しており、鍵についても適切な管理を行っている。</p>  |    |      |
| 5. 総合評価   | 評価 | B 適正 |
| <p>【総合評価】<br/>         運営、施設利用ともに、概ね適正に実施されている。長年当施設の指定管理を行っているが、前年度までの事業を継続するとともに、その時々ニーズに応じた新たな事業を実施することで、さらに利用者に求められる施設となるように工夫を重ねている。定員がオーバーするほど人気の事業もあるが、開催回数を増やすことで、より多くの利用者に楽しんでもらえるように工夫している。施設内に掲示板を設置し、利用者同士の会話のきっかけを作るなど、利用者同士の交流も促進するとともに、地域団体や地域ボランティアとの協力体制も構築しながら、円滑な運営ができるように努めている。</p> <p>災害・緊急時や事故対応等については、マニュアルが策定・遵守されている。避難訓練の実施や防犯カメラによる防犯対策を行うなど、日頃から緊急時に備えることができている。</p> <p>職員は、明るい雰囲気であり、利用者への声掛けを積極的に行っている。日頃から職員が利用者の意見を聞き入れ、反映させる体制が整っており、職員同士の連携や区との連携も適切になされている。</p> <p>労働環境については、労働関係法令の遵守や各種届出等が適切に行われており、職員の健康管理も行き届いている。</p> <p>会計管理については、経理規定の整備や小口現金の管理が適切に行われており、経理処理の責任も明確になっている。また、書類や金庫等も適切に管理されている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】<br/>         幼稚園児の平日午後の利用が減少しているため、要因を探るとともに、利用促進のための方策を検討・実施していくことが必要である。</p> <p>また、近隣のじゅうじょうなかはら幼稚園の統合が予定されている中、利用者のニーズに応じた乳幼児クラブ等の見直しを求めていく。</p> <p>見直しにあたっては、保護者の職場復帰やプレ幼稚園への入園の早期化などに伴い、児童館を訪れる機会が減少しているが、限られた時間の中でも利用者との関係を構築できるよう、配慮が必要である。</p> <p>施設の老朽化により、修繕箇所が増えている点については、事業者と連携しながら、優先順位を検討し、順次計画的に実施していく。</p> |    |      |

# 八幡山子どもセンター利用者満足度調査報告書

社会福祉法人 東京聖労院

## 1 調査の概要

(1) 調査施設

北区立八幡山子どもセンター

(2) 調査期間

令和5年6月17日(土)～令和5年7月14日(金)

(3) 調査対象

利用児保護者等

(4) 調査方法

来所者にアンケートを配布、記入後は回収箱に入れてもらう。

(5) 回収状況

配布数97枚、内87枚回収

(6) その他

## 2 調査結果

| 選 択 肢                                  | 重視度        |         |            |              |      | 満足度        |         |         |            |      |
|--|------------|---------|------------|--------------|------|------------|---------|---------|------------|------|
|  | 4<br>極めて大切 | 3<br>大切 | 2<br>大切にない | 1<br>全く大切にない | 平均   | 4<br>大いに満足 | 3<br>満足 | 2<br>不満 | 1<br>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           | 53         | 34      |            |              | 3.61 | 43         | 42      | 2       |            | 3.47 |
| ② 設置してある本の内容(種類・数など)について               | 39         | 46      | 2          |              | 3.43 | 51         | 35      | 1       |            | 3.57 |
| ③ 装飾や掲示物について                           | 27         | 53      | 7          |              | 3.23 | 49         | 37      | 1       |            | 3.55 |
| ④ 衛生管理・清掃・清潔面について                      | 68         | 19      |            |              | 3.78 | 58         | 27      | 2       |            | 3.64 |
| ⑤ 安全対策・環境整備について                        | 73         | 14      |            |              | 3.84 | 54         | 33      |         |            | 3.62 |
| ⑥ 居心地や雰囲気について                          | 73         | 14      |            |              | 3.84 | 68         | 19      |         |            | 3.78 |
| ⑦ ホームページやポスター、おたよりについて                 | 33         | 44      | 8          | 2            | 3.24 | 48         | 38      |         | 1          | 3.53 |
| ⑧ 意見、要望に対する対応について                      | 38         | 46      | 3          |              | 3.40 | 51         | 34      | 1       | 1          | 3.55 |
| ⑨ 職員の子どもへの対応について                       | 70         | 17      |            |              | 3.80 | 70         | 17      |         |            | 3.80 |
| ⑩ 職員の保護者への対応について                       | 58         | 27      | 2          |              | 3.64 | 69         | 16      | 2       |            | 3.77 |
| ⑪ 発達や年齢に応じた部屋の利用について<br>(ベビールーム、工作室など) | 55         | 32      |            |              | 3.63 | 60         | 25      | 2       |            | 3.67 |

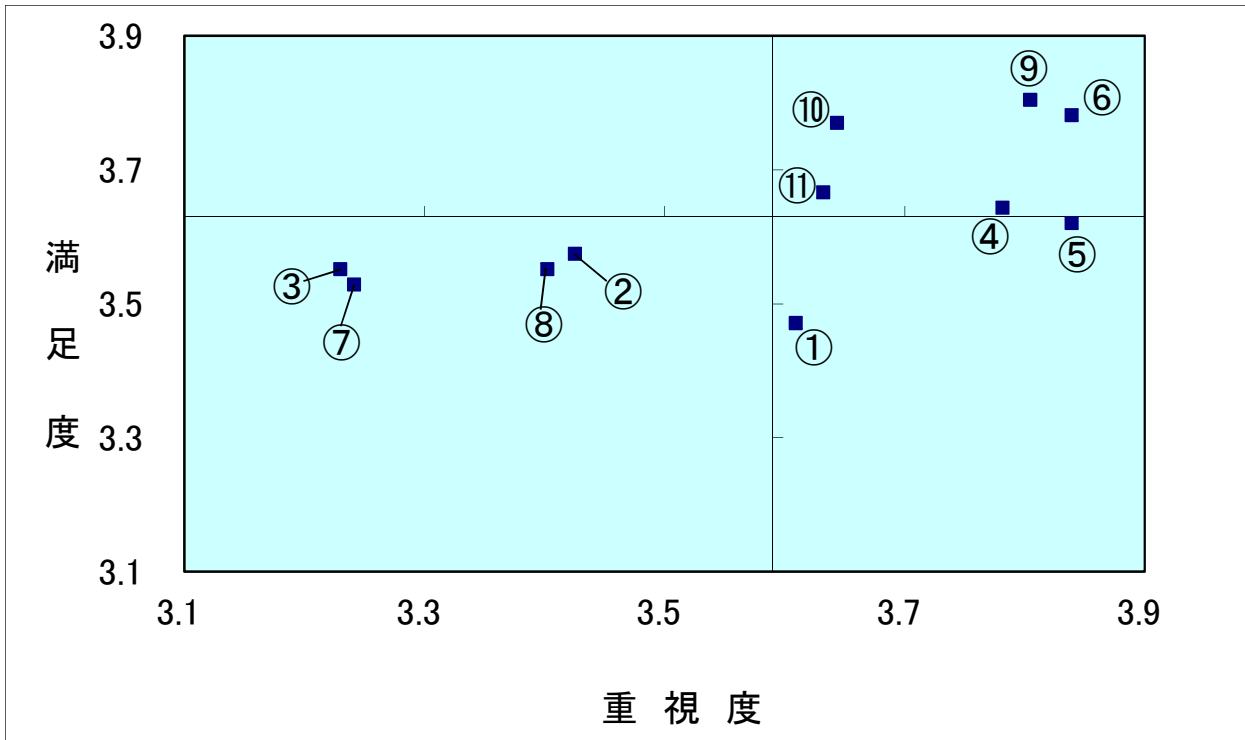
※平均得点：各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 3.59

満足度平均 3.63



### 3 結果分析



### 4 課題発見

全体的な満足度は昨年度より-0.03ポイントと微減したが、3.63と概ね良い評価をいただいた。下記の4項目について重要度の値より満足度の数値が下回った。

①「設置してある遊具、玩具の内容について」

(自由記述：「プラレールに電池を入れてほしい」「おもちゃに電池を入れてほしい」等)

④「衛生管理・清掃・清潔面について」

⑤「安全対策・環境整備について」

⑦「居心地や雰囲気について」

(⑦に関しては3.78と高い満足度になっているが、重要度が⑤と共に3.84と最も高い項目になっているため、重要度よりは低い点数という結果になった。)

### 5 改善方策

①ここ数年、毎回満足度が一番低い点数となる項目だが、毎年調査の結果を反映して改善している。自由記述でも改善策に気づき評価してくれている言葉も多数見られるが、満足度は昨年と同程度にとどまった。プラレールは髪の毛の巻き込み事故等が多かったのでイベント以外では電池を入れていないが、要望が多いので玄関ロビーで遊べるように電池を入れたものの貸出を開始した。安全に遊べるよう工夫しながらニーズに沿う設置をしていきたい。

④⑤に関しては具体的な記述はなく、基本的な対策は行っているため改善策を探るのが難しいが、昨年使いにくいとの声があがっていたベビーゲートの工事は行った。安全面・衛生面ともに重要視されていることを念頭に置いて見直ししながら今後も対応してしていきたい。

⑥「居心地や雰囲気について」、⑨「職員の乳幼児への対応について」、⑩「職員の保護者への対応について」の3項目は今年も高い満足度となった。しかし、今年は「不満」「極めて不満」に例年より多く回答があった。「不満」「極めて不満」に回答したのは実人数では4名だが、不満を感じている利用者があることをしっかり受け止め、来館した人が皆「来て良かった」と思えるよう、職員一同ていねいに対応して行きたい。

また、「つみきなどの幼児向けおもちゃを増やしてほしい」(工作室に設置済み)、「月次イベントがWeb上でわかるとうれしい」(北区HPから閲覧可能)など、周知不足の側面も散見されたので、掲示や説明などを通して解消していきたい。

令和5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5年7月24日 |

|     |            |       |                   |
|-----|------------|-------|-------------------|
| 施設名 | 十条台子どもセンター | 指定管理者 | 株式会社マミー・インターナショナル |
|-----|------------|-------|-------------------|

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

【本部所在地】 神奈川県横浜市中区桜木町 1-1 グランビュービル 5F  
 【代表者】 代表取締役 伊藤 勝康  
 【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】 足立区立つぼみ学童保育室、江東区立小名木川児童館  
 【指定管理者協定による運営費（債務負担行為見積）】

| 令和5年度       | 令和6年度       | 令和7年度       | 合計           |
|-------------|-------------|-------------|--------------|
| 33,361,000円 | 33,983,000円 | 34,604,000円 | 101,948,000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5年7月1日現在）  
8名（常勤6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事業
  - イ 放課後子ども総合プランなど他の事業や施設との連携事業
  - ウ 子どもと子育て家庭を見守る地域ネットワークの拠点事業
  - エ 放課後子ども総合プランに参加しない小学生への支援事業
  - オ 子育て支援にかかる総合的な相談やコーディネートに関する事業
  - カ 地域との連携事業
    - (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
    - (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
  - キ その他の関連事業
    - (ア) 児童館等の合同行事への参加（合同児童劇、わくわく☆フェスタなど）
    - (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（子育て支援講座の開催、子育て支援事業の周知など）
    - (エ) 実習生及びボランティア（中高生を含む）の受け入れ
    - (オ) エネルギー・資源の使用量報告
- (3) その他北区が必要と認める業務

| 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>地域の乳幼児親子の拠りどころとして、気軽に立ち寄れて、親子と親子をつなぐ施設となることを目指している。建物内のふれあい館や近隣小学校内のわくわく☆ひろばと連携しながら、地域の幅広い年齢層の方々との交流の機会を設けられるように努めている。</p> <p>【施設長】</p> <p>令和5年度から指定管理者が変わり、新たな施設長となった。新施設長は、利用者が職員に気軽に話しかけやすい雰囲気づくりを行っているとともに、区と適切に連携しながら運営にあたっているほか、既存事業の実施内容の充実にも積極的に取り組んでいる。</p> <p>【開所】</p> <p>サービスを提供すべき時間・日数を遵守している。</p> |    |      |
| ②従事者  | 評価 | B 適正 |
| <p>【従事者配置】</p> <p>基本協定の仕様書に定められた職員配置に基づき、適正に職員を配置するとともに、幅広い年齢層の職員が従事しており、バランスの取れた配置となっている。保護者への対応にあたっては、同年代の子どもがいる職員を中心的に配置するなど、適材適所を意識した従事者配置となっている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>勤務時間等は法令に準拠しており、従事者への定期的な健康診断も実施されている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>区主催の研修や事業者独自の研修に積極的に参加している。また、「ブラザー・シスター制度」というメンター制度を設け、職員育成にも力を入れている。</p>                  |    |      |
| ③施設管理   | 評価 | B 適正 |
| <p>【建物設備】</p> <p>チェックリストに沿って毎日点検を行い、建物の安全管理に努めている。職員から安全管理担当の「セーフキーパー」を選出し、その職員を中心に、危険箇所がないか日々確認している。</p> <p>【物品管理】</p> <p>遊具のメンテナンスや消毒を徹底するとともに、定期的な電池交換を行い、利用者が安全かつ快適に物品を利用できるよう努めている。</p> <p>【業務委託】</p> <p>非常通報装置の保守点検委託等の外部委託を適切に実施しており、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を行っており、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】</p> <p>情報セキュリティマニュアルが策定・遵守されている。プライバシーマークも取得し、法人全体として情報資産保護に努めている。個人情報が含まれる電子データは、インターネットに接続しないパソコンで管理するなど、情報管理を徹底している。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>災害時・緊急時のための計画が策定・遵守されており、定期的に避難訓練や設備の点検を行っている。各室内に避難経路図を掲示して見える化し、日頃から災害時に備えている。また、安全計画を策定し、職員と非常時の対策の共有を図るとともに、利用者への周知も行っている。</p>                                    |    |      |

|   |    |      |
|---|----|------|
| ⑤交流・改善  | 評価 | B 適正 |
| <p>【地域等との関わり】<br/>ふれあい館や近隣のわくわく☆ひろばと連携するとともに、近隣中学校の職場体験の受入れも行うなど、地域との交流を大切にしている。6月のウォークラリー、7月のデイキャンプなど、地域行事にも積極的に参加し、10月の親子遠足や2月のどんどんまつりへの参加も計画している。</p> <p>【苦情処理】<br/>利用者の意見を積極的に聞き入れ、運営がよりよいものとなるように努めている。万が一、苦情が発生した場合には、マニュアルに沿って、本部と連携しながら対応できるように準備している。</p>  |    |      |
| ⑥施設利用   | 評価 | A 優良 |
| <p>【施設利用計画】<br/>前事業者の事業を引き継ぎつつ、事業の充実を図っており、乳幼児クラブ、幼稚園児対象クラブに加えて、保護者を対象とした事業にも力を入れ、利用しやすい事業展開となるように努めている。</p> <p>乳幼児クラブでは、利用者のニーズに応じて、「玉入れ」や「トンネルくぐり抜け」などの運動遊びを多く取り入れたことで、参加者が令和4年度の2倍以上となった。</p> <p>また、父親の来館も多いため、父親も参加しやすい雰囲気づくりに努めている。</p> <p>【施設利用】<br/>入館票を活用しており、来館者情報の管理や防犯に努めている。</p> <p>館内に利用者の工作作品を掲示することで、作品を作っているときだけでなく、作品が完成した後も楽しんでもらえるように工夫している。</p> <p>親子室にはボールプール、プレイルームにはトランポリンなどの遊具も新たに設置し、人気を博している。</p> <p>1歳の誕生日をお祝いする「みんなでお祝い！輝きバースデー」では、写真を撮影する参加者が多いことから、壁面にガーランドなどの装飾を施しており、大変好評である。</p> |    |      |
| ⑦事業実施   | 評価 | B 適正 |
| <p>【子どもセンター事業】<br/>仕様書等に沿って、適切な運営を行うことに加え、指定管理1年目であるが、前指定管理者が実施している事業を確実に実施するとともに、利用者ニーズに応じて新たな工夫を加えながら事業を実施している。</p> <p>運動系の事業と文化系の事業のバランスを検討したり、幅広い年齢層を対象とした事業を計画したりするなど、利用者数の増加や利用満足度の向上を目指し、工夫している。体操やダンス、工作などが人気であり、工作については、民生児童委員の協力のもと、運営にあたっている。</p>  |    |      |
| ⑧環境整備   | 評価 | B 適正 |
| <p>【利用者環境の整備】<br/>明るく清潔な環境を維持している。照明の交換や維持修繕の実施などを通して、利用者が快適に過ごせる環境づくりに努めている。整理整頓や維持・修繕が必要な箇所が残っているため、今後も順次対応していくことが求められる。</p> <p>【事故対応】<br/>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おり、マニュアルは全職員が確認できるように事務室に配備され、共有がなされている。事故が発生した場合は、その都度、区に経過を報告する体制が確立されている。</p>   |    |      |

|  |    |      |
|--|----|------|
| ◎会計  | 評価 | B 適正 |
| <p>【規程】<br/>         経理規定及びマニュアルが策定・遵守されている。</p> <p>【会計処理】<br/>         経理処理についての責任が明確になっており、適正に実施されている。会計関連書類も適切に管理されている。</p> <p>【現金等の管理】<br/>         現金の管理にあたっては、施錠できるキャビネットに金庫を保管しており、鍵についても適切な管理を行っている。</p>   |    |      |
| 5. 総合評価  | 評価 | B 適正 |
| <p>【総合評価】<br/>         運営、施設利用ともに、概ね良好に実施されている。委託1年目であるものの、運動遊びを充実させるなど、利用者により楽しんでもらうための工夫をすることで、幼児クラブの参加者は令和4年度の2倍以上となっており、利用者のニーズに適切に responding している。一部の活動については、民生児童委員との連携もなされており、地域と連携した運営が行われている。維持・修繕や整理整頓が必要な箇所について、順次対応することで、安全かつ快適に利用できる環境づくりに努めている。壁面には、常時季節感がある華やかな装飾を施しているほか、イベント時には写真撮影に相応しい装飾も取り入れており、利用者から大変好評である。</p> <p>危機管理については、職員だけでなく利用者も含めた避難訓練を行ったり、避難経路を見やすく掲示したりするなど、実践的な対策を心掛けている。</p> <p>職員は、笑顔で明るくあいさつや声掛けを行っており、気軽に話しやすい雰囲気づくりに努めているとともに、区の担当者との連携しながら、日々の業務を遂行している。</p> <p>労働環境については、労働関係法令の遵守や各種届出等が適切に行われており、職員の健康管理も行き届いている。育児休業制度を活用している職員もおり、仕事と家庭を両立しやすい環境が整っている。</p> <p>会計管理については、経理規定の整備や小口現金の管理が適切に行われており、経理処理の責任も明確になっている。また、書類や金庫等も適切に管理されている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】<br/>         事業者と連携し、玩具や遊具を定期的に見直し、新しいものに買い替えたり、整理整頓や維持・修繕などの施設整備を推進したりすることで、利用者が安全かつ快適に、施設を利用できるようにしていく。</p> <p>小学生（特に5～6年生）の利用も多いが、乳幼児と同じ部屋で遊ぶ場合は、小学生が乳幼児に配慮して、思うように遊べていない場面も見られるため、小学生の利用方法についても、検討することが必要である。</p> <p>また、利用者の意見を積極的に取り入れながら、イベントの内容や実施時期について検討・改善することで、より多くの利用者に参加してもらうよう、努めるものとする。</p> |    |      |

# 十条台子どもセンター利用者満足度調査報告書

株式会社 マミー・インターナショナル

## 1 調査の概要

(1) 調査施設

十条台子どもセンター

(2) 調査期間

令和5年6月19日(月)～7月8日(金)

(3) 調査対象

乳幼児親子

(4) 調査方法

来館時にその場で記入してもらい、回収ボックスに投函してもらう

(5) 回収状況

70件

(6) その他

項目によって回答していないアンケートが6枚あった

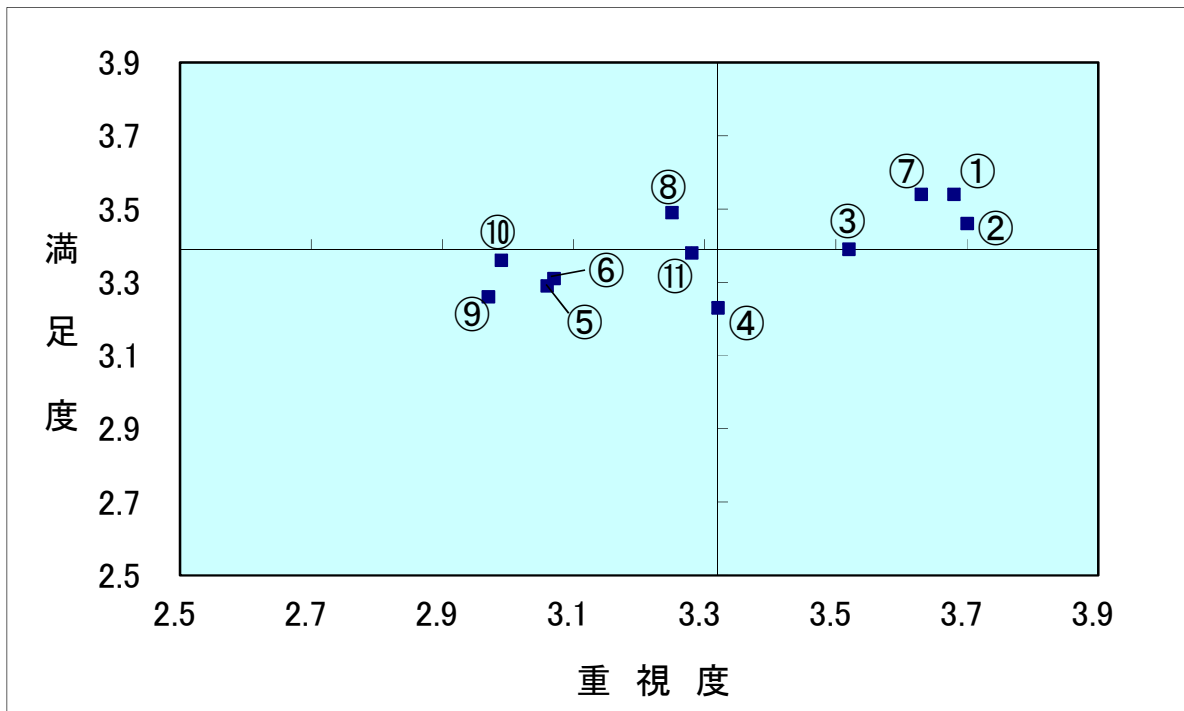
## 2 調査結果

| 選 択 肢                        | 重視度        |         |            |              |      | 満足度        |         |         |            |      |
|------------------------------|------------|---------|------------|--------------|------|------------|---------|---------|------------|------|
|                              | 4<br>極めて大切 | 3<br>大切 | 2<br>大切でない | 1<br>全く大切でない | 平均   | 4<br>大いに満足 | 3<br>満足 | 2<br>不満 | 1<br>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        | 47         | 22      |            |              | 3.68 | 38         | 32      |         |            | 3.54 |
| ② 子どもセンターの安全管理について           | 51         | 16      | 1          | 1            | 3.70 | 32         | 38      |         |            | 3.46 |
| ③ 子どもセンターの衛生管理について           | 38         | 29      | 2          |              | 3.52 | 27         | 43      |         |            | 3.39 |
| ④ 子どもセンターの遊具・玩具について          | 23         | 45      | 1          |              | 3.32 | 23         | 39      | 7       |            | 3.23 |
| ⑤ 子どもセンターのイベントや企画について        | 15         | 44      | 9          | 1            | 3.06 | 22         | 41      | 3       |            | 3.29 |
| ⑥ 子どもセンターのクラブ活動について          | 16         | 41      | 9          | 1            | 3.07 | 22         | 40      | 2       |            | 3.31 |
| ⑦ 職員の乳幼児に対する対応について           | 43         | 25      |            |              | 3.63 | 39         | 28      | 2       |            | 3.54 |
| ⑧ 職員の保護者に対する対応について           | 23         | 40      | 4          | 1            | 3.25 | 34         | 35      |         |            | 3.49 |
| ⑨ 広報活動(ホームページ・おたより・ポスター)について | 12         | 43      | 12         | 1            | 2.97 | 20         | 47      | 2       |            | 3.26 |
| ⑩ 壁面装飾や掲示物について               | 12         | 44      | 11         | 1            | 2.99 | 27         | 40      | 2       |            | 3.36 |
| ⑪ 要望に対する対応について               | 21         | 45      | 2          |              | 3.28 | 26         | 43      |         |            | 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 3.32      満足度平均 3.39

### 3 結果分析



### 4 課題発見

子どもセンターの居心地や雰囲気、職員について多くの大いに満足と満足、自由記述でもありがたい言葉を頂いている。一方で、④の項目での遊具、玩具に対する不満、⑤⑥の項目でのイベントやクラブ活動への不満⑦の項目では職員の乳幼児に対する対応についての不満があることが分かり、その他、重視度は高くないはないが、⑨広報活動、⑩壁面装飾についての不満があることが分かった。

これらの不満を課題と捉え、解消していくことでより利用したいと思っただけの十条台子どもセンターを運営していく。

### 5 改善方策

・項目④遊具や玩具については、遊具玩具の代わり映えがないこと、壊れたり電池切れのままのものがあると自由記述で具体的にお声を頂いた。新たな玩具・遊具の導入や入れ替えを行ったり、また保護者にどのような玩具や遊具を望むか等のニーズを聞く機会を設け、お子様・保護者様に楽しんで頂けるようにする。

・項目⑤、⑥については、平日だけでなく土曜日にしか来られない方々のためにも土曜日にイベント等も実施していく。また、職員の乳幼児に対する対応については、職員ミーティング等を活用し、職員間で情報共有を行い、職員誰もが全ての利用者様に対して安心していただける対応に努める。

・項目⑨、⑩については、保護者の方の情報収集の手段はお便りのみならず、ホームページなどのインターネット媒体も大切な情報収集手段となっているため、ホームページに事業の内容の紹介を掲載するなど、お便り以外でも実施している行事が分かり、十条台子どもセンターへ行ってみよう！と思っただけの動機づけとなるよう改善していく。

令和5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5年8月1日 |

|     |            |       |         |
|-----|------------|-------|---------|
| 施設名 | 西ヶ原子どもセンター | 指定管理者 | 株式会社明日葉 |
|-----|------------|-------|---------|

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

【本部所在地】 東京都港区芝4丁目13-3 PMO田町東ビル10F

【代表者】 代表取締役社長 大隈 太嘉志

【業務内容】

第2種社会福祉事業（保育所、児童館等児童福祉施設の運営）

【指定管理者施設】 小平市立小川町一丁目児童館、立川市立上砂児童館

【指定管理者協定による運営費】

| 令和4年度       | 令和5年度       | 令和6年度       | 合計           |
|-------------|-------------|-------------|--------------|
| 34,174,728円 | 35,031,000円 | 36,215,356円 | 105,421,084円 |

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

【所在地】 北区西ヶ原一丁目41番3号

【規模】 鉄筋コンクリート造 3階建

敷地面積 379.62㎡

建物面積 524.13㎡

【従事職員数】（令和5年7月1日現在）

11名（常勤6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) 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事業

イ 放課後子ども総合プランなどとの連携事業

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

(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

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) 中高生世代の支援

(エ) 児童館の合同行事への参加（合同児童劇、わくわく☆フェスタなど）

(オ) 全区的なイベントへの参加（区民まつりなど）

(カ) 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など）

(キ) 実習生及びボランティア（中高生を含む）の受け入れ

(ク) 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）

(ケ) エネルギー・資源の使用量報告

(3) その他実施可能な特色ある事業



| 4. 項目別評価  |    |      |
|---|----|------|
| ①基本方針・施設長   | 評価 | B 適正 |
| <p>【基本方針・組織】</p> <p>子ども・家庭を取り巻く社会環境が大きく変化する中で、子どもの権利条約などを踏まえ、子どもの利益が最大限に尊重されるよう事業を運営し、乳幼児親子への交流を含めた場の提供など、充実した子育て支援サービスを提供する。</p> <p>【施設長】</p> <p>令和5年度から、新たな施設長が就任した。新施設長は、認可保育所で勤務してきた経験を活かしながら、サービスの質の向上を目指し、職員指導も積極的に行っている。</p> <p>【開所】</p> <p>サービスを提供すべき時間・日数を遵守している。</p>  |    |      |
| ②従事者  | 評価 | B 適正 |
| <p>【従事者配置】</p> <p>基本協定の仕様書に定められた職員配置に基づき、適正に職員を配置するとともに、幅広い年齢層の職員が従事しており、バランスの取れた配置となっている。乳幼児クラブのクラス担任は1人1担任とするなど、利用者と職員が継続的に接することができるように工夫している。</p> <p>【健康管理】</p> <p>勤務時間等は法令に準拠しており、従事者への定期的な健康診断も実施されている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>区主催の研修や事業者独自の研修に積極的に参加している。オンラインによる研修も実施するなど、研修を受けやすい環境も整備されている。</p>   |    |      |
| ③施設管理   | 評価 | B 適正 |
| <p>【建物設備】</p> <p>維持・修繕が必要な設備や備品を検討し、区の担当者と連携しながら、優先順位をつけて対応していくことで、利用者環境を向上している。階段が急であることが設備上の課題であるが、ロックがかかるベビーゲートを設置するなど、利用者が安全に施設を利用できるように工夫している。</p> <p>【物品管理】</p> <p>玩具等の物品は整理整頓されており、利用者が快適に利用できるようになっている。</p> <p>【業務委託】</p> <p>保守点検委託等の外部委託を適切に実施しており、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を行っており、省エネ対策に取り組んでいる。飲み終わった飲料の容器を活用して装飾品を作るなど、不要となった資源のリサイクルも行っている。</p> |    |      |
| ④情報管理・危機管理  | 評価 | B 適正 |
| <p>【情報資産保護】</p> <p>情報セキュリティマニュアルが策定・遵守されている。事業者として情報資産保護に関する研修も実施することで、情報管理体制を強化している。</p> <p>【災害対策・危機管理】</p> <p>災害時・緊急時のための計画が策定・遵守されており、定期的に避難訓練や設備の点検を行っている。また、安全計画を策定し、職員と非常時の対策の共有を図るとともに、利用者への周知も行っている。</p>  |    |      |

|   |    |      |
|---|----|------|
| ⑤交流・改善  | 評価 | B 適正 |
| <p>【地域等との関わり】<br/> 児童館合同行事やネットワーク事業への参加などを通して、地域や区内の他児童館と連携しながら、適切かつ円滑な運営ができるように努めている。バスハイクへの参加や、町内会等の地域行事にも積極的に参加することで、地域とのつながりを構築している。</p> <p>【苦情処理】<br/> 利用者の意見を積極的に聞き入れ、運営がよりよいものとなるように努めている。万が一、苦情が発生した場合には、マニュアルに沿って、本部と連携しながら対応できるように準備している。</p>   |    |      |
| ⑥施設利用   | 評価 | B 適正 |
| <p>【施設利用計画】<br/> 子どもセンターとして、乳幼児親子を中心とした事業計画を作成している。これまでと同様、親子ヨガ、体操、ベビーマッサージを毎月実施しているほか、令和5年度からは、音楽能力を養う「リトミック」も実施している。</p> <p>また、法人の体操専門チームである「リーフスポーツ」とも連携し、「親子体操」や「ふれあい遊び」も行っている。おもちゃ病院も月1回実施しており、壊れたおもちゃを無料で修理してもらえるため、利用者に大変好評である。</p> <p>一方、イベントがない日は、利用者が少ないことが課題であるため、イベントがなくても来館したくなる施設を目指し、対応策を検討している。</p> <p>【施設利用】<br/> 入館票を活用しており、来館者情報の管理や防犯に努めている。</p> <p>以前、学童クラブとして利用していた畳の部屋は、まだ歩けない0歳児が、はいはいやごろごろをして、ゆったり過ごす部屋として活用されている。</p> <p>また、シーズンごとに季節行事を実施しており、子どもの日、七夕、盆踊り、お月見、ハロウィン、クリスマスなど、小さい子どもでも雰囲気味わえるよう、施設内の様々な場所に装飾を施している。</p> |    |      |
| ⑦事業実施   | 評価 | B 適正 |
| <p>【子どもセンター事業】<br/> 仕様書等に沿って、適切な運営を行い、乳幼児親子を中心に、より多くの利用者が楽しめる事業展開ができるように工夫している。</p> <p>0歳児を含む親子の利用が多いことを踏まえて、利用者層に合わせたプログラムの内容を検討したり、季節感のある装飾を心掛け、子どもたちが雰囲気を味わえるように工夫したりするなど、魅力ある施設運営に努めている。</p> <p>事業実施にあたっては、地域との連携を積極的に行うとともに、運営本部とも連携していることが伺える。</p>  |    |      |
| ⑧環境整備   | 評価 | B 適正 |
| <p>【利用者環境の整備】<br/> 備品等は整理整頓されており、館内は清潔に保たれている。維持・修繕も、随時、行っているが、今後、対応が必要な箇所もあるため、継続して段階的に実施していく。</p> <p>また、ベビーカーで来館する利用者が多いため、現在、置場の工夫を検討している。</p> <p>【事故対応】<br/> 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おり、マニュアルは全職員が確認できるように事務室に配備され、共有がなされており、事故が発生した場合は、その都度、区に経過を報告する体制が確立されている。</p>   |    |      |

|   |    |      |
|---|----|------|
| ◎会計   | 評価 | B 適正 |
| <p>【規程】<br/>         経理規定及びマニュアルが策定・遵守されている。</p> <p>【会計処理】<br/>         経理処理についての責任が明確になっており、適正に実施されている。会計関連書類も適切に管理されている。</p> <p>【現金等の管理】<br/>         原則としてクレジットカードを使用するようにしており、現金は保管していない。</p>   |    |      |
| 5. 総合評価   | 評価 | B 適正 |
| <p>【総合評価】<br/>         運営、施設利用ともに、概ね良好に実施されている。</p> <p>乳幼児親子の利用が多いが、幅広い年齢層の親子が楽しめるように、プログラムの内容について、検討を重ねながら実施しており、乳幼児クラブは、どのクラスもキャンセル待ちが出るほど人気となっている。</p> <p>さらに、令和5度からは「リトミック」を開始するなど、新たな事業も実施し、プログラムの充実を図っており、区内在住の講師や法人の体操チームとの連携も見られる。</p> <p>館内の装飾については、季節感を大切にしており、利用者に変好である。遊具や備品は整理整頓されており、施設内の清掃も行き届いているほか、畳の部屋は、まだ歩けない乳幼児用のスペースとして有効に活用されている。維持・修繕についても、区の担当者と連携しながら、順次対応がなされている。</p> <p>災害対策・危機管理や事故対応についてのマニュアルが策定・遵守されている。苦情処理についても、法人と連携しながら対応する体制が整えられている。</p> <p>労働環境については、労働関係法令の遵守や各種届出等が適切に行われており、職員の健康管理も行き届いている。ただし、令和5年度、業務分担や運営方針等の職員間の認識の相違により、非常勤職員から事業者への不満の声が区に対して寄せられたことから、センター運営に支障が生じないよう、区としても、運営事業者へ指導・助言を行っている。</p> <p>会計管理については、経理規定の整備が適切に行われており、経理処理の責任も明確になっている。なお、原則として、現金は、施設内に保管しておらず、支出入はクレジットカードで管理されている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】<br/>         多様なプログラムを実施し、さらなる充実も図っているが、イベントがない日は、来館者が少ないため、いつでも気軽に遊びに来たり、困ったことがあったら相談したりできる場所であることについても周知し、より身近な地域の子育て拠点となるように努めていく必要がある。</p> <p>また、乳幼児の利用が中心であるものの、小学生の利用も見られるため、幅広い年齢層の利用者に満足してもらえるよう、活動内容の検討を求めていく。</p> <p>施設の維持・修繕は、随時実施しているが、今後、対応が必要な箇所も残っているため、優先順位を検討し、運営事業者と連携しながら継続的に対応していくとともに、ベビーカーでの来館が多いものの、十分な置場が確保できていないため、利用の工夫を今後検討するよう求めていく。</p> <p>職員間の人間関係等については、引き続き、センターの運営に支障が出ないよう、区としても、運営事業者へ指導・助言を行っていく。</p> |    |      |

# 西ヶ原子どもセンター利用者満足度調査報告書

株式会社明日葉

## 1 調査の概要

(1) 調査施設

西ヶ原子どもセンター

(2) 調査期間

令和5年7月4日(月)～7月29日(土)

(3) 調査対象

センターを利用している保護者

(4) 調査方法

施設受付来所者に配布→記入→受付回収ボックスに投函していただく

(5) 回収状況

→利用している保護者様58名が回答にご協力くださいました

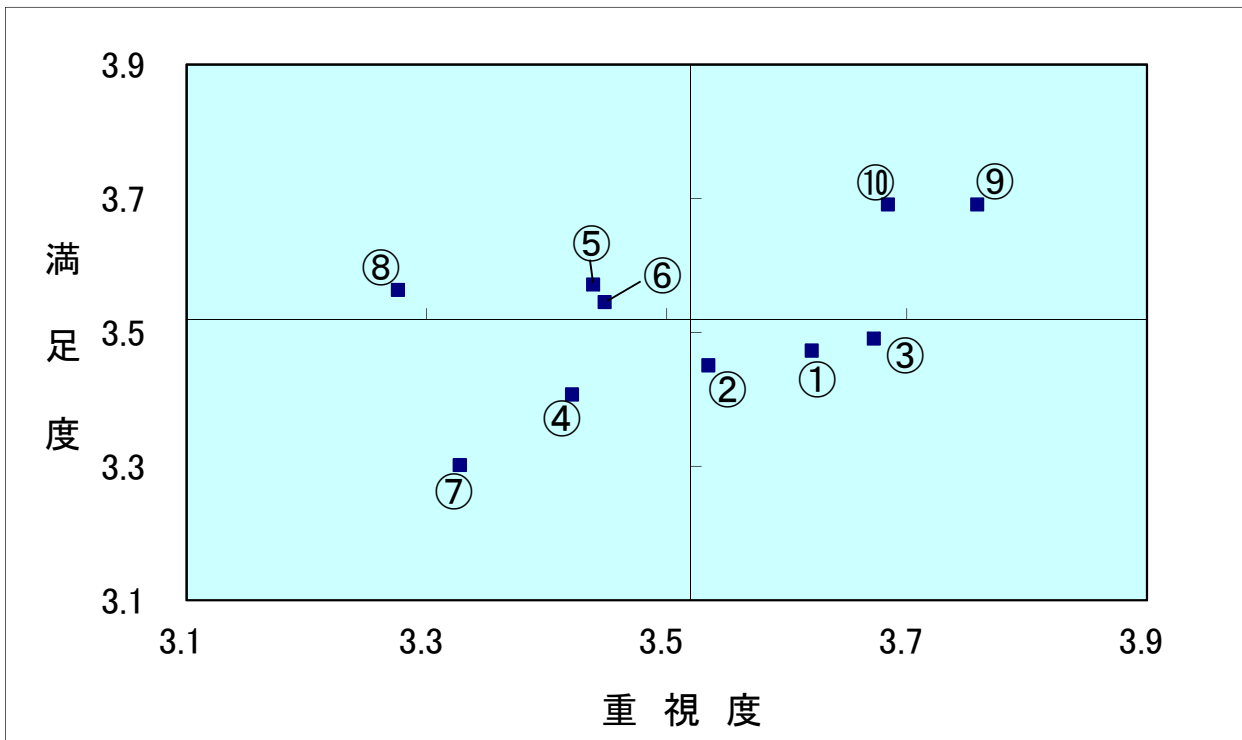
(6) その他

## 2 調査結果

| 選 択 肢                                 | 重視度        |         |            |              |      | 満足度        |         |         |            |      |
|---------------------------------------|------------|---------|------------|--------------|------|------------|---------|---------|------------|------|
|                                       | 4<br>極めて大切 | 3<br>大切 | 2<br>大切にない | 1<br>全く大切にない | 平均   | 4<br>大いに満足 | 3<br>満足 | 2<br>不満 | 1<br>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                  | 36         | 22      |            |              | 3.62 | 26         | 29      |         |            | 3.47 |
| ② 室内環境(室温・喚起・照明)について                  | 31         | 27      |            |              | 3.53 | 23         | 28      |         |            | 3.45 |
| ③ 衛生・掃除・清潔面について                       | 39         | 19      |            |              | 3.67 | 27         | 28      |         |            | 3.49 |
| ④ 遊具・玩具の内容(種類・数)について                  | 25         | 31      | 1          |              | 3.42 | 26         | 24      | 4       |            | 3.41 |
| ⑤ 各階ごとに遊具を設定していることについて                | 26         | 30      | 1          |              | 3.44 | 28         | 21      |         |            | 3.57 |
| ⑥ 子どもの発育や年齢に応じた部屋の利用について              | 27         | 30      | 1          |              | 3.45 | 33         | 20      | 1       | 1          | 3.55 |
| ⑦ 子どもセンターの情報提供について<br>(おたより・ホームページなど) | 19         | 39      |            |              | 3.33 | 19         | 31      | 3       |            | 3.30 |
| ⑧ 装飾・掲示について                           | 19         | 36      | 3          |              | 3.28 | 33         | 20      | 2       |            | 3.56 |
| ⑨ お子様に対する職員の対応について                    | 44         | 14      |            |              | 3.76 | 38         | 17      |         |            | 3.69 |
| ⑩ 保護者の皆様に対する職員の対応について                 | 39         | 18      |            |              | 3.68 | 38         | 17      |         |            | 3.69 |

※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 **3.52**

### 3 結果分析



### 4 課題発見

調査結果によると昨年も同様の意見があった「絵本、玩具の内容」と「部屋の使い方」が引き続き課題として考えられる。コロナ禍においてできるだけ密になることを回避すること、消毒の徹底などの観点から、安全安心な場となることを最優先とし、絵本や玩具を一度に使用できる数を制限したり、年齢ごとに利用できる部屋や時間を制限したことが結果として不便と感じる方も多くいたようである。部屋の使い方については、保護者の方がご自分のお子さんをあまり見てないで放任だと感じる場面もあるようである。また最近では遊んでいる様子を写真や動画にとっている様子も散見されるため、利用者によってはご自分のお子様映りこんでいるのではないかと心配の声も上がっている。施設設備については3階が畳のお部屋のため、はいはいができるスペースにしているが、自施設の構造上、階段のみのため大変である上にベビーカー置き場のスペースも狭いことが問題となっている。

### 5 改善方策

コロナが5類に移行したこともあり、各部屋の使い方や玩具の内容については今一度職員と検討している。年齢や成長過程にあわせた利用をお願いしているが、兄妹で来館するケースも多く異年齢が一緒に利用できることを望む声がある一方で、成長過程により部屋が分かれているからこそ、大きい子供たちが活発に遊んでいることを小さい子の保護者が心配することなく安心して過ごせるという様子も見受けられるため、今後も様子を見ながら配慮していきたいと思う。絵本や玩具の内容についても適宜入れ替えはしているが、まだ十分であるとは言えない。特に絵本については経年劣化が激しく修繕することも難しいものも多かったため、少しずつ新しいものを取り入れていきたい。施設に関してはエレベーターの設置は難しいため利用の仕方での工夫することが求められるかと思う。また最近では乳児の利用も多くなっているため、ベビーカーでの来館が多く、特にベビーカー置き場が設けられている訳ではないため玄関の外と内側のあいているスペースに置いているが限界がある。敷地内で整備ができると良いと思っている。全体的に行事や利用方法は少しずつコロナ以前に戻していくが、コロナ禍に変更したことで良くなったこともある。そういったことも踏まえながら、今後利用される方がより利用しやすくなるよう、職員一同で検討し、運営に取り組んでまいります。

令和5年度指定管理者モニタリングレポート  
(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5年7月18日 |

|     |      |       |            |
|-----|------|-------|------------|
| 施設名 | 袋児童館 | 指定管理者 | ライクキッズ株式会社 |
|-----|------|-------|------------|

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

【本部所在地】 東京都渋谷区道玄坂一丁目12番1号 渋谷マークシティウエスト  
 【代表者】 代表取締役 岡本 拓岳  
 【業務内容】 第2種社会福祉事業（保育所・児童館等児童福祉施設の運営）  
 【指定管理者施設】 新宿区立高田馬場第一児童館、中央区立晴海児童館  
 【指定管理者協定による運営費（債務負担行為見積）】

| 令和4年度       | 令和5年度       | 令和6年度       | 合計          |
|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 32,370,300円 | 30,765,000円 | 36,790,000円 | 99,925,300円 |

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

【所在地】 北区赤羽北三丁目7番2-101号  
 【規模】  
 鉄筋コンクリート造 都住4階建て1階部分併設  
 建物面積 463.48㎡（児童館部分）  
 【従事職員数】（令和5年7月1日現在）  
 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. 乳幼児対応事業
  - イ. 小学生対応事業
  - ウ. 中高生対応事業
  - エ. 地域との連携事業
    - (ア) 児童館運営委員会の開催
    - (イ) 児童館まつり等、地域との連携を深める事業の実施
    - (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
  - オ. その他の関連事業
    - (ア) 児童館等の合同行事への参加（合同児童劇、わくわく☆フェスタなど）
    - (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（子育て支援講座の開催、子育て支援事業の周知など）
    - (エ) 親育ちサポート事業（「ノーバディズ・パーフェクト・プログラム」の実施など）
    - (オ) 日常の子育て相談及び関係の専門機関との連携
    - (カ) 実習生及びボランティア（中高生を含む）の受け入れ
    - (キ) 毎月の事業報告及び年1回以上の収支報告（ただし、必要に応じて北区が随時要求可）
    - (ク) エネルギー・資源の使用量報告
    - (ケ) 放課後子ども総合プラン実行委員会などの運営支援
- (3) その他実施可能な特色ある事業

| 4. 項目別評価   |    |      |
|--|----|------|
| ①基本方針・施設長  | 評価 | B 適正 |
| <p>【基本方針・組織】<br/>地域で子ども・子育てを支えるネットワークの拠点として、地域から親しまれる施設を目指している。健全な遊び場を提供するとともに、地域及び各関係機関との連携を強めながら、利用者のニーズに応えた多様な活動を行うように努めている。</p> <p>【施設長】<br/>職員と密にコミュニケーションを取っており、円滑な児童館運営を行っている。乳幼児クラブの大幅な見直しを実施するなど、既存事業の改善にも積極的に取り組み、常に利用満足度の向上に努めている。</p> <p>【開所】<br/>サービスを提供すべき時間・日数を遵守している。中高生タイムも週2回実施している。</p> |    |      |
| ②従事者   | 評価 | B 適正 |
| <p>【従事者配置】<br/>基本協定の仕様書に定められた職員配置に基づき、適正に職員を配置するとともに、幅広い年齢層の職員が従事しており、バランスの取れた配置となっている。乳幼児クラブには、保育園での勤務経験がある職員も配置するなど、適材適所を意識した従事者配置となっている。</p> <p>【健康管理】<br/>勤務時間等は法令に準拠しており、従事者への定期的な健康診断も実施されている。</p> <p>【従事者研修】<br/>区主催の研修や事業者独自の研修に積極的に参加している。初任研修やパート向け研修など、職責に応じた研修のほか、交流研修も実施している。</p>             |    |      |
| ③施設管理  | 評価 | B 適正 |
| <p>【建物設備】<br/>随時維持・修繕を行うことで、利用者が安心して利用できる環境を維持している。</p> <p>【物品管理】<br/>適宜、整理整頓を実施することで、施設内の利用スペースを確保し、活動を充実させるとともに、利用者が快適に利用できるように取り組んでいる。</p> <p>【業務委託】<br/>清掃委託や保守点検委託等の外部委託を適切に実施しており、履行状況は良好である。</p> <p>【環境配慮】<br/>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を行っており、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】<br/>情報セキュリティマニュアルが策定・遵守されている。プライバシーマークも取得し、法人全体として情報資産保護に努めている。</p> <p>【災害対策、危機管理】<br/>災害時・緊急時のための計画が策定・遵守されており、定期的に避難訓練や設備の点検を行っている。また、安全計画を策定し、職員と非常時の対策の共有を図るとともに、利用者への周知も行っている。</p>  |    |      |

|   |    |      |
|---|----|------|
| ⑤交流・改善  | 評価 | B 適正 |
| <p>【地域等との関わり】<br/> わくわく袋ひろばの実行委員会や桐ヶ丘高等学校の運営評議会、ネットワーク会議等に参加しながら、地域との関係構築を心掛け、地域ぐるみでの子育てを実現できるよう努めている。<br/> また、袋小学校のPTAと協力しながら、「ふくろ☆なつまつり」を実施するなど、地域住民と協働しながら、利用者が楽しめる活動を提供している。</p> <p>【苦情処理】<br/> 利用者の意見を積極的に聞き入れ、運営がよりよいものとなるように努めている。万が一、苦情が発生した場合には、マニュアルに沿って、本部と連携しながら対応できるように準備している。</p>   |    |      |
| ⑥施設利用   | 評価 | B 適正 |
| <p>【施設利用計画】<br/> 乳幼児親子から中高生まで幅広い利用者が楽しめるような事業計画を立てている。特に、乳幼児クラブについては、大幅な見直しを行い、年齢に合った活動ができるよう改善されている。例えば、身体的成長が著しい乳児クラス（0歳児）は、月齢により3つのクラスを設けることで、発達段階に合った活動ができるようにするなど、工夫を加えている。それぞれのプログラムは、保育園での勤務経験がある職員が総合監修を行っている。今後は、年齢・月齢ごとの課題を検討し、毎回のプログラムに反映させていくことが期待される。</p> <p>【施設利用】<br/> 来館票を活用しており、来館者情報の管理や防犯に努めている。<br/> また、工作室では、刃物等を使うためスリッパを必ず履くように指導するなど、安全対策も徹底している。<br/> 利用者が快適に利用できるよう、乳幼児用の畳の部屋の修理を行うなど、利用者環境の改善を心掛けている。プレイルームには数多くの玩具があるが、コマやけん玉などが人気を博している。図書室では、小学校高学年はカードゲーム、乳幼児はおままごとなど、年代に応じた様々な遊びができるほか、ピアノを弾くこともできる。今後は、館庭があることを活かした活動の展開が望まれる。</p> |    |      |
| ⑦事業実施   | 評価 | B 適正 |
| <p>【児童館事業】<br/> 仕様書等に沿って、適切な運営を行っている。<br/> 館長や保育園での勤務経験がある職員を中心に、乳幼児クラブの大幅な見直しを行うなど、既存事業の改善にも積極的に取り組んでいる。<br/> また、近隣の教育機関との連携や、館まつりの開催等を通して、地域ぐるみで子ども・子育てを支えるネットワークの拠点となることを目指し、地域との関係構築を心掛けている。<br/> 多種多様な遊びや玩具の提供を行っており、区の担当者と連携しながら、適宜、必要物品の見直しや維持・修繕などを行い、利用者環境の向上にも努めている。</p>  |    |      |
| ⑧環境整備   | 評価 | B 適正 |
| <p>【利用者環境の整備】<br/> 大規模な整理整頓を実施し、区の担当者と連携しながら、不要な備品の処分など必要物品の見直しも行っている。室内は清掃が行き届いており、清潔に保たれているほか、防犯や安全面への配慮もなされており、利用者が安心して利用できる環境となっている。</p> <p>【事故対応】<br/> 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おり、マニュアルは全職員が確認できるように事務室に配備され、共有がなされている。事故が発生した場合は、その都度、区に経過を報告する体制が確立されている。</p>  |    |      |



|  |    |      |
|--|----|------|
| ◎会計  | 評価 | B 適正 |
| <p>【規程】<br/>         経理規定及びマニュアルが策定・遵守されている。</p> <p>【会計処理】<br/>         経理処理についての責任が明確になっており、適正に実施されている。会計関連書類も適切に管理されている。</p> <p>【現金等の管理】<br/>         現金の管理にあたっては、施錠できるキャビネットに金庫を保管しており、鍵についても適切な管理を行っている。</p>   |    |      |
| 5. 総合評価  | 評価 | B 適正 |
| <p>【総合評価】<br/>         運営、施設利用ともに、概ね良好に実施されている。必要物品を見直し、大規模な整理整頓を実施したことで、より快適に利用できる施設となっているとともに、利用スペースが増加し、活動の幅が広がっている。</p> <p>また、保育園での勤務経験がある職員を中心に、乳幼児クラブの見直しなどを実施したことで、より利用者のニーズに合った活動を展開できるように運営が向上されている。「ふくろ☆なつまつり」などの地域住民と連携したイベントも実施されており、地域とのつながりを大切にしながら運営にあたっている。</p> <p>危機管理、苦情処理、情報セキュリティについては、法人が一括でマニュアルを策定しており、事務室で確認できるようになっている。定期的な避難訓練も行われており、日頃から緊急時に備えることができている。</p> <p>区との連携や職員同士の連携も適切に行われており、児童館運営が円滑に実施できるように心掛けている様子が伺える。</p> <p>労働環境については、労働関係法令の遵守や各種届出等が適切に行われており、職員の健康管理も行き届いている。</p> <p>会計管理については、経理規定の整備や小口現金の管理が適切に行われており、経理処理の責任も明確になっている。また、書類や金庫等も適切に管理されている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】<br/>         乳幼児クラブの大幅な見直しを実施したが、現状の課題を検討し、プログラムに反映させることで、さらに充実した活動として展開していくことが必要である。</p> <p>また、今後は、活動の幅を広げていくため、館庭があることの利点を活かした活動等の検討・実施についても求めていく。</p> <p>引き続き、整理整頓を行い、利用者環境のさらなる改善に努めていくとともに、住宅団地の中にあるため、帰宅途中の子どもたちが気軽に寄ることができることが魅力である一方、入口がわかりにくいという声もあることから、事業者と連携し、利用対象者への周知方法を検討していく。</p> |    |      |

# 袋児童館 利用者満足度調査報告書

ライクキッズ株式会社

## 1 調査の概要

(1) 調査施設

袋児童館

(2) 調査期間

令和5年7月5日(水)～7月15日(土)

(3) 調査対象

児童館利用の小学生・中学生・高校生 乳幼児の保護者

(4) 調査方法

来館時にその場で記入してもらい、回収ボックスに投入してもらう

(5) 回収状況

乳幼児保護者：17、小学生：37、中高生世代：10 合計64通回収

(6) その他

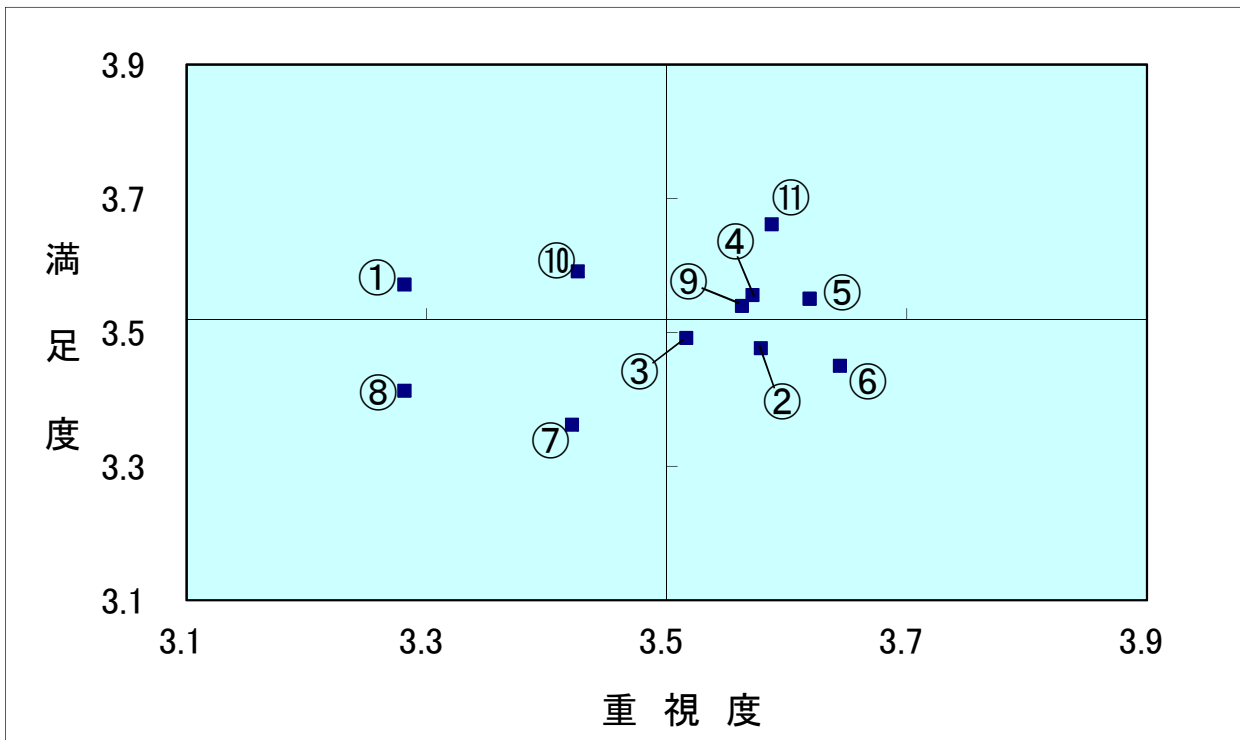
未記入項目があり、母数は60～64とばらばらである

## 2 調査結果

| 選 択 肢                  | 重視度        |         |            |              |      | 満足度        |         |         |            |      |
|------------------------|------------|---------|------------|--------------|------|------------|---------|---------|------------|------|
|                        | 4<br>極めて大切 | 3<br>大切 | 2<br>大切でない | 1<br>全く大切でない | 平均   | 4<br>大いに満足 | 3<br>満足 | 2<br>不満 | 1<br>極めて不満 | 平均   |
| ① 居場所としての児童館について       | 24         | 35      | 4          | 1            | 3.28 | 36         | 27      | 0       | 0          | 3.57 |
| ② 児童館の安全対策について         | 39         | 23      | 2          | 0            | 3.58 | 30         | 33      | 0       | 0          | 3.48 |
| ③ 児童館の飾りつけや整理・整頓について   | 33         | 28      | 1          | 0            | 3.52 | 30         | 31      | 0       | 0          | 3.49 |
| ④ 児童館の遊び道具やおもちゃについて    | 36         | 27      | 0          | 0            | 3.57 | 36         | 26      | 1       | 0          | 3.56 |
| ⑤ 児童館の乳幼児対応について        | 41         | 20      | 2          | 0            | 3.62 | 36         | 21      | 3       | 0          | 3.55 |
| ⑥ 児童館の小学生対応について        | 38         | 21      | 0          | 0            | 3.64 | 32         | 23      | 5       | 0          | 3.45 |
| ⑦ 児童館の中高生タイムについて       | 28         | 26      | 2          | 1            | 3.42 | 26         | 27      | 5       | 0          | 3.36 |
| ⑧ 児童館のおたより・ホームページについて  | 28         | 29      | 4          | 3            | 3.28 | 30         | 30      | 2       | 1          | 3.41 |
| ⑨ 児童館職員の対応について         | 37         | 26      | 1          | 0            | 3.56 | 36         | 25      | 2       | 0          | 3.54 |
| ⑩ 児童館への意見、要望に対する対応について | 24         | 29      | 1          | 0            | 3.43 | 40         | 25      | 1       | 0          | 3.59 |
| ⑪ 児童館の全体的な雰囲気について      | 37         | 26      | 0          | 0            | 3.59 | 41         | 21      | 0       | 0          | 3.66 |

※平均得点：各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値  
 重視度平均 3.50 満足度平均 3.52

### 3 結果分析



### 4 課題発見

提出してくれたすべての乳幼児の保護者が、満足度指標において「大いに満足」・「満足」のどちらかを選択してくれていた。反面、小学生や中学生の回答に、「不満」や「きわめて不満」が散見される。

特に「きわめて不満」としていたのは小学生の回答であり、児童館の活動を広報する時のやり方に関して、課題として対処方法を考える必要がある。

小学生の回答の中に、「児童館の小学生対応について」や「中高生タイムについて」について「不満」との回答がある。「児童館の遊び道具やおもちゃについて」にも、「不満」との回答がある。

### 5 改善方策

乳幼児が小学生・中学生と関わる機会を増やし、異年齢交流をすることの必要性を乳幼児の保護者にも実感してもらって、児童館の意義を知ってもらい理解を深めていく。

こども会議を定期的開催し、利用小・中学生の意見が反映されやすいようにする。

袋小学校ではおたよりを配布してもらっているが、おたよりが配布されているのだからそれで大丈夫とはせず、目を引く館内ポスターを作成し、積極的なアピールをして、来館者に児童館の行事ややっていること・出来ることを直接知らせていくようにする。

解答用紙の自由記述で記載があった遊具や漫画本の要望に関しては、購入を進める。

令和5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5年8月3日  |

|     |         |       |            |
|-----|---------|-------|------------|
| 施設名 | 滝野川東児童館 | 指定管理者 | ライクキッズ株式会社 |
|-----|---------|-------|------------|

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

【本部所在地】 東京都渋谷区道玄坂一丁目12番1号 渋谷マークシティウエスト  
 【代表者】 代表取締役 岡本 拓岳  
 【業務内容】 第2種社会福祉事業（保育所・児童館等児童福祉施設の運営）  
 【指定管理者施設】 新宿区立高田馬場第一児童館、中央区立晴海児童館  
 【指定管理者協定による運営費（債務負担行為見積）】

| 令和4年度       | 令和5年度       | 令和6年度       | 合計          |
|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 29,430,670円 | 29,696,000円 | 33,500,000円 | 92,626,670円 |

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

（所在地）北区滝野川一丁目46番7号  
 【規模】  
 鉄筋コンクリート造 4階部分（滝野川東区民センター）  
 敷地面積 1,239.32㎡  
 建物面積 497.41㎡（児童館部分）  
 【従事職員数】（令和5年7月1日現在）  
 8名（常勤4名、非常勤4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. 乳幼児対応事業
  - イ. 小学生対応事業
  - ウ. 中高生対応事業
  - エ. 地域との連携事業
    - (ア) 児童館運営委員会の開催
    - (イ) 児童館まつり等、地域との連携を深める事業の実施
    - (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
  - オ. その他の関連事業
    - (ア) 児童館等の合同行事への参加（合同児童劇、わくわく☆フェスタなど）
    - (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（子育て支援講座の開催、子育て支援事業の周知など）
    - (エ) 親育ちサポート事業（「ノーバディズ・パーフェクト・プログラム」の実施など）
    - (オ) 日常の子育て相談及び関係の専門機関との連携
    - (カ) 実習生及びボランティア（中高生を含む）の受け入れ
    - (キ) 毎月の事業報告及び年1回以上の収支報告（ただし、必要に応じて北区が随時要求可）
    - (ク) エネルギー・資源の使用量報告
    - (ケ) 放課後子ども総合プラン実行委員会などの運営支援
- (3) その他、実施可能な特色ある事業

| 4. 項目別評価  |    |      |
|---|----|------|
| ①基本方針・施設長   | 評価 | B 適正 |
| <p>【基本方針・組織】</p> <p>子どもの自主性・社会性を育てるため、子どもの視点に立った運営を行っている。</p> <p>また、児童健全育成の拠点として、安全・安心な施設管理を行うとともに、保護者や地域との連携・協働を図り、地域に根差した運営に努めている。</p> <p>【施設長】</p> <p>児童が来館しやすくなるように、年代別活動を充実させたり、社会環境に興味を持たせるため、SDGsに関する掲示を行ったりするなど、利用者のニーズ等に応じた新たな取り組みを積極的に行っている。</p> <p>【開所】</p> <p>サービスを提供すべき時間・日数を遵守している。中高生タイムも週2回実施している。</p>  |    |      |
| ②従事者  | 評価 | B 適正 |
| <p>【従事者配置】</p> <p>基本協定の仕様書に定められた職員配置に基づき、適正に職員を配置するとともに、幅広い年齢層の職員が従事しており、バランスの取れた配置となっている。乳幼児クラブには、保育園での勤務経験がある職員も配置するなど、適材適所を意識した従事者配置となっている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>勤務時間等は法令に準拠しており、従事者への定期的な健康診断も実施されている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>区主催の研修や事業者独自の研修に積極的に参加している。オンラインによる研修も実施するなど、研修を受けやすい環境も整備されている。</p>   |    |      |
| ③施設管理   | 評価 | A 優良 |
| <p>【建物設備】</p> <p>物品の配置変更や不要品の処分を行うことで、スペースを有効活用し、利用満足度の向上につなげている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>物品は整理整頓されており、清潔に管理されている。竹馬が倒れないよう倉庫壁面に留め具を設置するなど、利用者が安全に施設を利用するための工夫を施している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>保守点検委託等の外部委託を適切に実施しており、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を行っており、省エネ対策に取り組んでいる。今年度より、乳幼児対象のサイズアウトした衣服のリサイクルコーナー「たきひがしすまいくる」を設置している。SDGsに関する館内掲示も行うなど、利用者への啓発にも努めている。</p> |    |      |
| ④情報管理・危機管理  | 評価 | B 適正 |
| <p>【情報資産保護】</p> <p>情報セキュリティマニュアルが策定・遵守されている。プライバシーマークも取得し、法人全体として情報資産保護に努めている。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>災害時・緊急時のための計画が策定・遵守されており、定期的に避難訓練や設備の点検を行っている。物品の配置を変更し、より円滑に避難ができるよう工夫している。また、安全計画を策定し、職員と非常時の対策の共有を図るとともに、利用者への周知も行っている。</p>   |    |      |

|  |    |      |
|--|----|------|
| ⑤交流・改善   | 評価 | B 適正 |
| <p>【地域等との関わり】<br/>ファミリーバスハイクや自治会の運動会などの地域イベントに積極的に参加し、地域に根差した運営を行っている。中高生向けの工作企画では、近隣の中学校や高校に足を運び、ポスターの掲示をお願いしている。滝野川東区民センター内の施設であるため、ふれあい館のイベントにも参加しており、積極的に地域との関わりを持っている。</p> <p>【苦情処理】<br/>利用者の意見を積極的に聞き入れ、運営がよりよいものとなるように努めている。万が一、苦情が発生した場合には、マニュアルに沿って、本部と連携しながら対応できるように準備している。</p>  |    |      |
| ⑥施設利用  | 評価 | B 適正 |
| <p>【施設利用計画】<br/>事業者独自の事業を盛り込んだ年間事業計画が作成され、計画に基づいた施設運営が適切に行われている。</p> <p>乳幼児親子や中高生の利用が増加していることから、乳幼児向けの週例読み聞かせ行事「おはなしの森」や中高生世代対象の月例工作行事「T-CRAFT」など、新たな取り組みを多数開始しており、利用者層に応じた行事等の実施により、利用満足度の向上及び継続的な利用につなげている。</p> <p>【施設利用】<br/>入館票を活用しており、来館者情報の管理や防犯に努めている。</p> <p>年代ごとに占有スペースを確保できるよう、時間割を作成して掲示するなど、運営面で工夫するとともに、整理及び不用品の処分を行って、利用スペースを拡大し、新たに工作専用室を設けた。</p> <p>館内掲示についても、「子どもなんでも窓口」の開設に合わせて、子育て関連の情報を項目別に集約し、一目でわかるようなレイアウトとするなど、利用者が情報を入手しやすくする環境づくりに努めている。乳幼児親子専用の掲示板「はなしに花咲くはな＊はなボード」や中高生世代専用の掲示板「Teens board」も新たに設置し、保護者同士や同年代の子ども同士の交流や情報交換のきっかけとなっている。</p> |    |      |
| ⑦事業実施  | 評価 | B 適正 |
| <p>【児童館事業】<br/>仕様書等に沿って、適切な運営を行っている。指定管理2年目になるが、前指定管理者が実施していた事業を確実に実施することに加え、指定管理1年目で得た知見をもとに、乳幼児親子から中高生まで幅広い年代の利用者に対して、ニーズに即した新たな取り組みを多数実施している。</p> <p>事業実施にあたっては、活動の充実による満足度向上に努めるとともに、利用者同士の交流促進も心掛けている。SDGsに向けた事業実施や掲示を行い、利用者への啓発に力を入れていることも、当施設の特色である。</p>  |    |      |
| ⑧環境整備  | 評価 | B 適正 |
| <p>【利用者環境の整備】<br/>室内は清掃が行き届いており、新型コロナウイルス感染症が5類に移行してからも、遊具は定期的に消毒されている。今年度も図書室のカーペットクリーニングを計画するなど、必要な維持・修繕を随時計画的に実施している。</p> <p>【事故対応】<br/>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おり、マニュアルは全職員が確認できるように事務室に配備され、共有がなされている。事故が発生した場合は、その都度、区に経過を報告する体制が確立されている。</p>  |    |      |

|  |    |      |
|--|----|------|
| ⑨会計  | 評価 | B 適正 |
| <p>【規程】<br/>         経理規定及びマニュアルが策定・遵守されている。</p> <p>【会計処理】<br/>         経理処理についての責任が明確になっており、適正に実施されている。会計関連書類も適切に管理されている。</p> <p>【現金等の管理】<br/>         現金の管理にあたっては、施錠できるキャビネットに金庫を保管しており、鍵についても適切な管理を行っている。</p>   |    |      |
| 5. 総合評価  | 評価 | B 適正 |
| <p>【総合評価】<br/>         運営、施設利用ともに、概ね良好に実施されている。</p> <p>指定管理2年目となるが、前年度の経験をもとに、今年度からの新たな取り組みも多数開始されており、利用者のニーズに応えた児童館運営が行われている。特に、乳幼児及び中高生に向けた年齢別の企画や、SDGsに関する取り組みは、当館の特色が発揮されている。</p> <p>危機管理、苦情処理、情報セキュリティについては、法人が一括でマニュアルを策定しており、事務室で確認できるようになっている。定期的な避難訓練や避難経路の確保もなされており、緊急時への対応が適正になされている。</p> <p>物品の配置の見直しや、必要物品の検討・購入を適宜行うことで、施設の有効活用を図るとともに、施設環境の充実に取り組んでいる。</p> <p>職員は、明るく活気があり、入館者へのあいさつも徹底されている。区の担当者と連携しながら、業務を遂行することができている。</p> <p>労働環境については、労働関係法令の遵守や各種届出等が適切に行われており、職員の健康管理も行き届いている。</p> <p>会計管理については、経理規定の整備や小口現金の管理が適切に行われており、経理処理の責任も明確になっている。また、書類や金庫等も適切に管理されている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】<br/>         引き続き、乳幼児や中学生を中心とした利用者ニーズに応じた新規企画の実施に努めるとともに、中学生と比較して利用の少ない高校生向けの活動やイベントを増やしたり、近隣の高校との連携を強化したりしながら、高校生の新規利用者やリピーターの獲得に努めるものとする。</p> <p>また、必要物品の見直しを継続的に行っていくとともに、施設・設備の老朽化に伴う維持・修繕の実施や備品の買い替えについても、事業者と連携して、検討・対応していく。</p> |    |      |

# 滝野川東児童館利用者満足度調査報告書

ライクキッズ株式会社

## 1 調査の概要

(1) 調査施設

滝野川東児童館

(2) 調査期間

令和5年 6月12日(月)～7月12日(水)

(3) 調査対象

滝野川東児童館利用者(乳幼児保護者、小学生、中高生世代)

(4) 調査方法

来館者に配布し、記入してもらい回収箱に入れてもらう。

(5) 回収状況

60名中 59名回答(回答率98.3%)

(6) その他

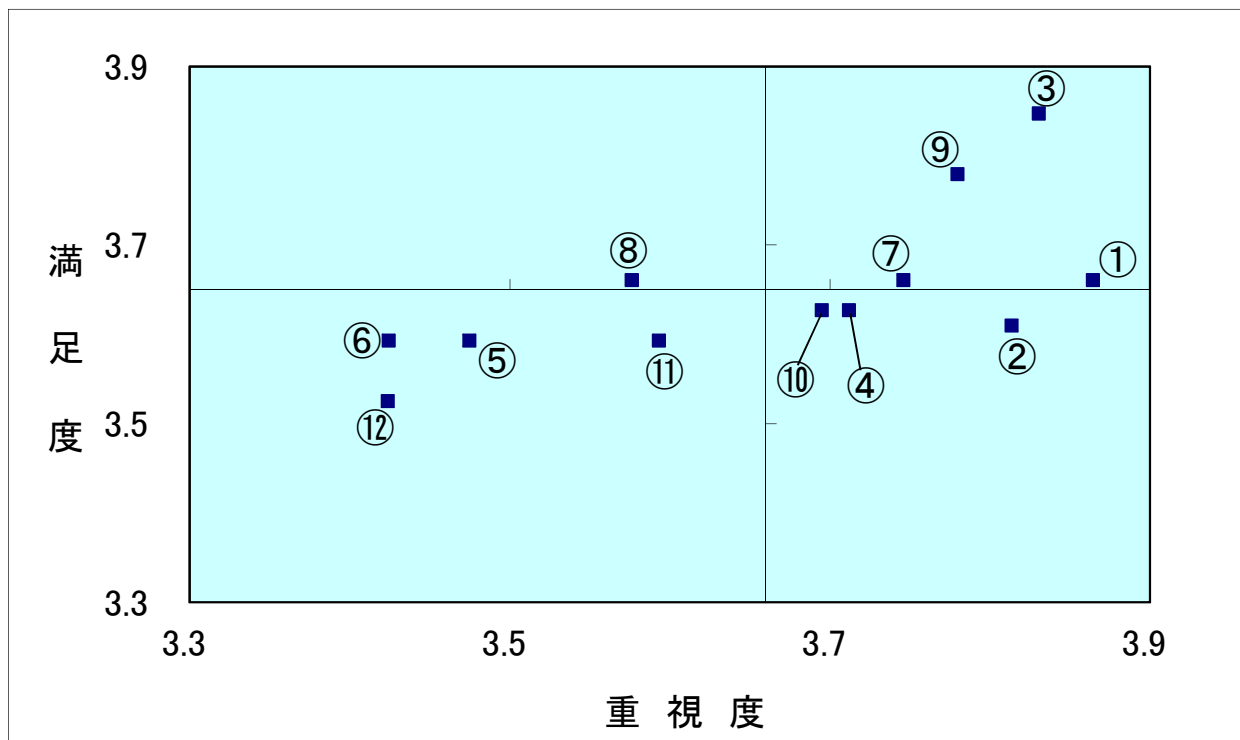
## 2 調査結果

| 選 択 肢                       | 重視度        |         |            |              |      | 満足度        |         |         |            |      |
|-----------------------------|------------|---------|------------|--------------|------|------------|---------|---------|------------|------|
|                             | 4<br>極めて大切 | 3<br>大切 | 2<br>大切にない | 1<br>全く大切にない | 平均   | 4<br>大いに満足 | 3<br>満足 | 2<br>不満 | 1<br>極めて不満 | 平均   |
| ① 児童館の安全管理・事故防止対策           | 51         | 8       | 0          | 0            | 3.86 | 42         | 14      | 3       | 0          | 3.66 |
| ② 児童館の衛生管理について              | 48         | 11      | 0          | 0            | 3.81 | 36         | 23      | 0       | 0          | 3.61 |
| ③ 児童館利用のしやすさについて(雰囲気・ルール設定) | 49         | 10      | 0          | 0            | 3.83 | 50         | 9       | 0       | 0          | 3.85 |
| ④ 児童館の設備・各部屋の機能について         | 42         | 17      | 0          | 0            | 3.71 | 39         | 18      | 2       | 0          | 3.63 |
| ⑤ 児童館内の掲示について(レイアウト・内容)     | 31         | 25      | 3          | 0            | 3.47 | 35         | 24      | 0       | 0          | 3.59 |
| ⑥ 児童館のおたより・ホームページについて       | 38         | 18      | 10         | 0            | 3.42 | 35         | 24      | 0       | 0          | 3.59 |
| ⑦ 児童館の玩具・遊具・図書の充実、適切さについて   | 44         | 15      | 0          | 0            | 3.75 | 39         | 20      | 0       | 0          | 3.66 |
| ⑧ 児童館の活動プログラム内容について         | 40         | 13      | 6          | 0            | 3.58 | 39         | 20      | 0       | 0          | 3.66 |
| ⑨ 児童館職員の対応について(館内・電話対応)     | 46         | 13      | 0          | 0            | 3.78 | 46         | 13      | 0       | 0          | 3.78 |
| ⑩ 児童館職員への相談のしやすさについて        | 43         | 14      | 2          | 0            | 3.69 | 39         | 18      | 2       | 0          | 3.63 |
| ⑪ 同世代・子育て家庭の交流について          | 37         | 20      | 2          | 0            | 3.59 | 35         | 24      | 0       | 0          | 3.59 |
| ⑫ 異年齢間の交流について               | 34         | 16      | 9          | 0            | 3.42 | 32         | 26      | 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 **3.66**      満足度平均 **3.65**



### 3 結果分析



### 4 課題発見

- ①安全管理・事故防止について、重視度（3.86）に対し満足度（3.66）と、0.2の差ができています。
- ②衛生管理については概ね満足の意見をいただいているが、「大いに満足」「満足」の比率により、重視度と満足度に0.1以上の差ができています。

### 5 改善方策

- ①安全管理・事故防止は運営の基盤であることから、少数でも「不満」の意見があることは問題視しなくてはならない。今年度より作成している「安全計画」を活用し、職員間にて以下項目の見直しと徹底を図る。
  - 施設設備の安全点検・掲示といった主にハード面の安全管理
  - 災害・防犯訓練計画の内容と利用者への周知方法・参加促進
  - 施設内外研修や職員の自己研鑽による防災・防犯知識の蓄積とスキルアップ
- ②施設設備自体は古いながらも整理整頓・清掃・消毒を徹底しているが、利用者からの実際の声として、十数年間、図書室カーペットの専門業者による定期清掃がなされていないことによる経年劣化と悪臭へのご意見が挙がっていた。昨年度委託開始時期よりアルコール消毒や重曹散布等の対策を行ってきたが、今回の調査結果を受け清掃業者への依頼を行った。次年度以降、修繕費による改修を視野に検討している。

令和5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5年7月21日

|     |        |       |            |
|-----|--------|-------|------------|
| 施設名 | 豊島東児童館 | 指定管理者 | ライクキッズ株式会社 |
|-----|--------|-------|------------|

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

【本部所在地】 東京都渋谷区道玄坂一丁目12番1号 渋谷マークシティウエスト

【代表者】 代表取締役 岡本 拓岳

【業務内容】 第2種社会福祉事業（保育所・児童館等児童福祉施設の運営）

【指定管理者施設】 新宿区立高田馬場第一児童館、中央区立晴海児童館

【指定管理者協定による運営費（債務負担行為見積）】

| 令和4年度       | 令和5年度       | 令和6年度       | 合計           |
|-------------|-------------|-------------|--------------|
| 37,572,067円 | 35,173,000円 | 41,860,000円 | 114,605,067円 |

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

【所在地】 北区豊島五丁目5番9-120号

【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5年7月1日現在）

7名（常勤5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) 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. 乳幼児対応事業

イ. 小学生対応事業

ウ. 中高生対応事業

エ. 地域との連携事業

(ア) 児童館運営委員会の開催

(イ) 児童館まつり等、地域との連携を深める事業の実施

(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

オ. その他の関連事業

(ア) 児童館等の合同行事への参加（合同児童劇、わくわく☆フェスタなど）

(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（子育て支援講座の開催、子育て支援事業の周知など）

(エ) 親育ちサポート事業（「ノーバディズ・パーフェクト・プログラム」の実施など）

(オ) 日常の子育て相談及び関係の専門機関との連携

(カ) 実習生及びボランティア（中高生を含む）の受け入れ

(キ) 毎月の事業報告及び年1回以上の収支報告（ただし、必要に応じて北区が随時要求可）

(ク) エネルギー・資源の使用量報告

(ケ) 放課後子ども総合プラン実行委員会などの運営支援

(3) その他実施可能な特色ある事業

| 4. 項目別評価   |    |      |
|--|----|------|
| ①基本方針・施設長  | 評価 | B 適正 |
| <p>【基本方針・組織】<br/>地域と連携しながら事業を実施し、地域全体での子育て支援を行うように努めている。<br/>また、異年齢・世代間交流の場を提供することで、地域の人が児童館に足を運びきっかけを生み出している。</p> <p>【施設長】<br/>区との情報共有・コミュニケーションを適切に行っている。職員や利用者とともに、ピアノだけでなく、ギターやウクレレなど多種多様な楽器を用いた音楽活動を実施するなど、特色ある活動を積極的に展開している。</p> <p>【開所】<br/>サービスを提供すべき時間・日数を遵守している。中高生タイムも週5回実施している。</p>  |    |      |
| ②従事者   | 評価 | B 適正 |
| <p>【従事者配置】<br/>基本協定の仕様書に定められた職員配置に基づき、適正に職員を配置するとともに、経験年数が長い職員も多く配置されており、安定的に運営がされている。乳幼児クラブには、保育園での勤務経験がある職員も配置するなど、適材適所を意識した従事者配置となっている。</p> <p>【健康管理】<br/>勤務時間等は法令に準拠しており、従事者への定期的な健康診断も実施されている。</p> <p>【従事者研修】<br/>区主催の研修や事業者独自の研修に積極的に参加している。研修後は、研修に参加していない職員にも研修内容を共有するよう努めている。</p>   |    |      |
| ③施設管理  | 評価 | B 適正 |
| <p>【建物設備】<br/>建築年数の古い児童館であるが、壁面や下駄箱のペンキを塗り替えたり、掲示物の内容やデザインを工夫したりすることで、明るく親しみやすい雰囲気となるよう改善し、利用満足度の向上につなげている。</p> <p>【物品管理】<br/>乳幼児用玩具、絵本、育児に関する本の充実を図っている。区の担当者と相談しながら、適宜、物品の見直しや整理整頓を行っている。</p> <p>【業務委託】<br/>廃棄物処理や消防設備保守点検等の外部委託を適切に実施しており、履行状況は良好である。</p> <p>【環境配慮】<br/>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を行っており、省エネ対策に取り組んでいる。トイレットペーパーの芯を使って工作物を作るなど、廃棄物の再利用にも努めている。</p> |    |      |
| ④情報管理・危機管理   | 評価 | B 適正 |
| <p>【情報資産保護】<br/>情報セキュリティマニュアルが策定・遵守されている。プライバシーマークも取得し、法人全体として情報資産保護に努めている。</p> <p>【災害対策、危機管理】<br/>災害時・緊急時のための計画が策定・遵守されており、定期的に避難訓練や設備の点検を行っている。また、安全計画を策定し、職員と非常時の対策の共有を図るとともに、利用者への周知も行っている。</p>  |    |      |

|  |    |      |
|--|----|------|
| ⑤交流・改善   | 評価 | B 適正 |
| <p>【地域等との関わり】<br/>北区児童館ネットワーク事業などを通して、地域と連携した運営を行っている。商店街のハロウィンイベントなどの地域行事にも積極的に参加しており、地域とのつながりを大切にする事で、地域ぐるみの子育てにつなげている。</p> <p>【苦情処理】<br/>利用者の意見を積極的に聞き入れ、運営がよりよいものとなるように努めている。万が一、苦情が発生した場合には、マニュアルに沿って、本部と連携しながら対応できるように準備している。</p>  |    |      |
| ⑥施設利用  | 評価 | B 適正 |
| <p>【施設利用計画】<br/>乳幼児親子を中心に、幅広い利用者が楽しめるよう事業計画を立てている。例えば、父親を含む乳幼児親子に向けて、平日だけでなく土曜日にも、「親子でスポーツ」、「プラレールトミカ」などの催しを実施しており、利用者のニーズに合った活動であることから大変好評である。</p> <p>【施設利用】<br/>入館票を活用しており、来館者情報の管理や防犯に努めている。<br/>令和3年度から乳幼児親子向け事業として実施している「親子ヨガ」や「ママクラフト」等の充実を図り、母親同士の交流の一助としている。<br/>また、館庭があることを活かし、ネットワーク事業の一環として、花壇で野菜の栽培・収穫体験も実施している。<br/>さらに、近年増加している外国籍の利用者とも円滑な意思疎通が図れるよう、おたよりや掲示板には英語及び中国語の表記を記載しているほか、積極的な声掛けを行っている。</p> |    |      |
| ⑦事業実施  | 評価 | B 適正 |
| <p>【児童館事業】<br/>仕様書等に沿って、適切な運営を行っている。長年勤務している職員も複数いるため、知見を活かし、地域の特性を踏まえた運営を行うとともに、独自のイベントも多数企画し、来館者の増加に努め、利用者同士の交流も促進している。<br/>また、外国籍の利用者の増加に伴い、多言語対応を推進するなど、その時々々のニーズの変化を踏まえた児童館運営を心掛けている。<br/>古い施設であるものの、区の担当者と連携しながら維持・修繕を実施したり、壁や下駄箱のペンキの塗り替えを行うなど、職員自ら工夫をしたりすることで、利用者が気持ちよく過ごせる環境づくりに努めている。</p>  |    |      |
| ⑧環境整備  | 評価 | B 適正 |
| <p>【利用者環境の整備】<br/>清掃が行き届いており、備品も整理整頓されている。築年数が古い建物であるが、新型コロナウイルス感染症の流行による閉館期間には、壁面や下駄箱のペンキの塗り替えを行うなど、常に利用者環境の向上に努めている。館内の蛍光灯の劣化が見られるため、今後は照明器具の取り換えも検討しており、さらなる環境の整備も計画している。</p> <p>【事故対応】<br/>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おり、マニュアルは全職員が確認できるように事務室に配備され、共有がなされている。事故が発生した場合は、その都度、区に経過を報告する体制が確立されている。</p>  |    |      |

|  |    |      |
|--|----|------|
| ◎会計  | 評価 | B 適正 |
| <p>【規程】<br/>         経理規定及びマニュアルが策定・遵守されている。</p> <p>【会計処理】<br/>         経理処理についての責任が明確になっており、適正に実施されている。会計関連書類も適切に管理されている。</p> <p>【現金等の管理】<br/>         現金の管理にあたっては、施錠できるキャビネットに金庫を保管しており、鍵についても適切な管理を行っている。</p>   |    |      |
| 5. 総合評価  | 評価 | B 適正 |
| <p>【総合評価】</p> <p>運営、施設利用、ともに概ね良好に実施されている。古い施設であるものの、壁面や下駄箱のペンキの塗り替えや掲示物の工夫などにより、明るい印象の施設となるよう努めることで、利用者が楽しく過ごせるよう環境を整えている。館庭を活用した野菜の栽培・収穫体験や、多種多様な楽器を使った音楽企画などは、当館の特色が発揮されている取り組みである。多言語対応など外国籍の利用者への対応を行っているほか、父親を含めた親子で参加しやすい企画を土曜日に実施するなど、利用者ニーズに応じた工夫もしている。</p> <p>危機管理、苦情処理、情報セキュリティについては、法人が一括でマニュアルを策定しており、事務室で確認できるようになっている。定期的な避難訓練も実施しており、日頃から緊急時のための準備を行うことができている。</p> <p>職員については、長年勤務している職員も多く、経験を活かした安定感のある運営を行うことができている。また、利用者と積極的にコミュニケーションを取っており、区との連携体制も構築できている。</p> <p>労働環境については、労働関係法令の遵守や各種届出等が適切に行われており、職員の健康管理も行き届いている。</p> <p>会計管理については、経理規定の整備や小口現金の管理が適切に行われており、経理処理の責任も明確になっている。また、書類や金庫等も適切に管理されている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>施設の老朽化については、職員による環境整備を継続的に行っていくほか、照明器具の取り換えなど、事業者と連携し、必要な維持・修繕を随時実施することで、利用者環境のさらなる向上に努めていく。</p> <p>外国籍の利用者が増えていることから、引き続き、職員一人ひとりが適切なコミュニケーションが取れるよう工夫し、職員同士での共有を行うことによる知見の蓄積を図っていくことが必要である。</p> <p>また、土曜日に実施している父親を含む乳幼児親子向けの活動は、利用者に好評であるため、活動内容を検討しながら、さらに充実した事業として発展させていくよう、求めていく。</p> |    |      |

# 豊島東児童館利用者満足度調査報告書

ライクキッズ株式会社

## 1 調査の概要

(1) 調査施設

豊島東児童館

(2) 調査期間

令和5年6月12日～ 7月 8日

(3) 調査対象

児童館利用乳幼児親子・中学生

(4) 調査方法

来館者に配布、記入していただき回収箱に入れてもらう。

(5) 回収状況

50名中 50名回答

(6) その他

## 2 調査結果

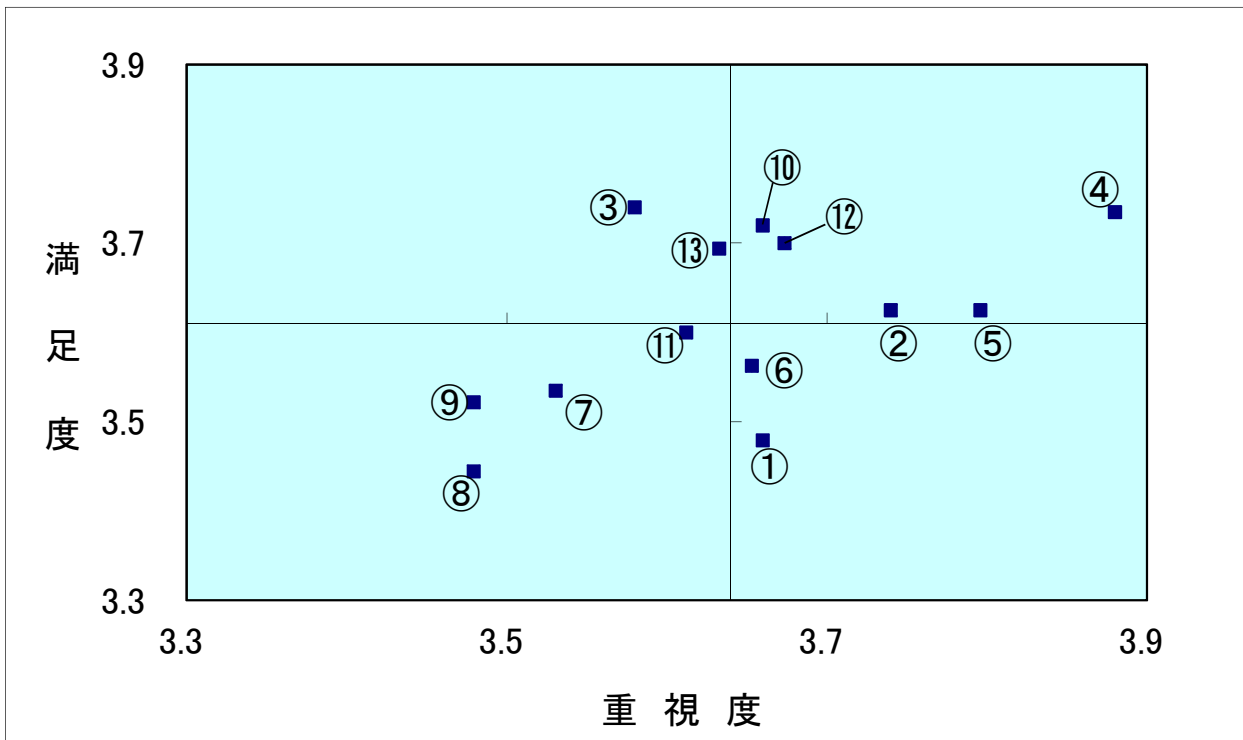
| 選 択 肢                     | 重視度        |         |            |              |      | 満足度        |         |         |            |      |
|---------------------------|------------|---------|------------|--------------|------|------------|---------|---------|------------|------|
|                           | 4<br>極めて大切 | 3<br>大切 | 2<br>大切にない | 1<br>全く大切にない | 平均   | 4<br>大いに満足 | 3<br>満足 | 2<br>不満 | 1<br>極めて不満 | 平均   |
| ① 児童館の遊び道具について            | 34         | 15      | 1          | 0            | 3.66 | 23         | 25      | 0       | 0          | 3.48 |
| ② 児童館の衛生管理について            | 37         | 13      | 0          | 0            | 3.74 | 30         | 18      | 0       | 0          | 3.63 |
| ③ 児童館の飾りつけ・整理整頓について       | 29         | 21      | 0          | 0            | 3.58 | 37         | 13      | 0       | 0          | 3.74 |
| ④ 児童館の安全対策について            | 44         | 6       | 0          | 0            | 3.88 | 36         | 13      | 0       | 0          | 3.73 |
| ⑤ 児童館の乳幼児対応について           | 39         | 10      | 0          | 0            | 3.80 | 30         | 18      | 0       | 0          | 3.63 |
| ⑥ 児童館の乳幼児用玩具・遊具・絵本について    | 32         | 17      | 0          | 0            | 3.65 | 27         | 21      | 0       | 0          | 3.56 |
| ⑦ 児童館の小学生対応について           | 27         | 21      | 1          | 0            | 3.53 | 23         | 20      | 0       | 0          | 3.53 |
| ⑧ 児童館の中学生対応について           | 24         | 23      | 1          | 0            | 3.48 | 20         | 25      | 0       | 0          | 3.44 |
| ⑨ 児童館の広報（おたより・ホームページ）について | 24         | 23      | 1          | 0            | 3.48 | 24         | 22      | 0       | 0          | 3.52 |
| ⑩ 児童館の職員の挨拶・態度について        | 33         | 17      | 0          | 0            | 3.66 | 36         | 14      | 0       | 0          | 3.72 |
| ⑪ 児童館への要望・意見に対する職員の対応について | 30         | 19      | 0          | 0            | 3.61 | 30         | 20      | 0       | 0          | 3.60 |
| ⑫ 児童館の全体的な雰囲気について         | 33         | 16      | 0          | 0            | 3.67 | 35         | 15      | 0       | 0          | 3.70 |
| ⑬ 児童館の全体的な満足度について         | 31         | 18      | 0          | 0            | 3.63 | 34         | 15      | 0       | 0          | 3.69 |

※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 3.61

### 3 結果分析



### 4 課題発見

- ⑦わくわく☆ひろばでの小学生行事や遊びの取り組みになじめない、または一度下校してから学校内の広場に行くのが面倒くさい等の理由で児童館に来館する小学生（高学年）が元気良すぎるため、安全面から乳幼児親子と活動場所の差別化を図っている。
- ⑧中学生の言動・マナーの悪さを心良く思わない乳幼児親子がいる。
- ⑨数年前より中国出身の乳幼児親子の利用が増加してきている。館内掲示（利用の仕方・行事予定・おたより等）で英語・中国語での表記する等工夫をしているが、中国以外の外国籍の利用者も増加（インドネシア・バングラディシュ・ミャンマー・パキスタン・スーダン・モンゴル・サウジアラビア）しておりコミュニケーションが取りにくい状況にある。外国籍の乳幼児親子の利用が全体の4割を超えるまでになってきていることから、どの国籍の方にも楽しく利用していただけるよう声かけや掲示の工夫が必要となってくる。

### 5 改善方策

- ⑦児童館を利用したいと来館する小学生に対して職員が積極的に声をかけ安全に遊べるように見守ると共に、時には一緒に遊ぶ等をしていく必要がある。
- ⑧中高生タイムをコロナ前の月～金 17:30～19:00と時間の区別することで、中高生が気兼ねなく楽しく活動できるように工夫して運営をしている。
- ⑨日本語が分からない外国籍の方が児童館に来館した時は、日本語が分かる同じ国籍の方に協力を求め、児童館の利用について十分に説明等を伝えられるようにしていきたい。

令和5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5年6月23日

|     |        |       |            |
|-----|--------|-------|------------|
| 施設名 | 東十条保育園 | 指定管理者 | 社会福祉法人 育成会 |
|-----|--------|-------|------------|

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

本部所在地：東京都北区西が丘3-16-15

設立：昭和28年5月18日

代表者：理事長 植村 典夫

運営する施設：認可保育園 テーオーシー保育園（定員170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5年度の指定管理料（協定書に基づく）は、260,563千円。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5年4月1日現在）

【常勤職員】25名

【非常勤職員】16名

|       |     |       |    |
|-------|-----|-------|----|
| 園長    | 1名  | 保育士   | 9名 |
| 主任保育士 | 1名  | 保育補助員 | 4名 |
| 保育士   | 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<br>午前7時15分～午後6時15分 |
| 一時預かり保育 | 定員6名            | 月～土曜日 午前8時～午後6時                  |

- ・特別支援児保育
- ・地域活動、お年寄りとの交流、小中高生の育児体験受入れ、在宅支援活動等
- ・子育て支援コーナーの運営



| 4. 項目別評価   |    |       |
|--|----|-------|
| ①基本方針・施設長  | 評価 | B 適 正 |
| <p>【基本方針・組織】</p> <p>保育目標「のびのびとした元気な子ども（健康）」「返事・あいさつのできる子ども（交わり）」「最後までやり通す子ども（努力）」を実現するため、指定管理者ならではの独自性を発揮し、四季折々の行事や多彩な保育メニューを実施している。</p> <p>【施設長】</p> <p>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】</p> <p>北区保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を遵守している。</p>   |    |       |
| ②従事者   | 評価 | B 適 正 |
| <p>【従事者配置】</p> <p>適正な職員体制が整っている。就業規則の改正や労使協定等、労働基準監督署への届出も適正に行われている。高い水準での有給休暇の取得率の維持、育児休業復帰職員等への短時間勤務の導入のほか、連続して休暇が取得できるようにするため、月曜日や金曜日に会議を入れないよう配慮するなど、職員が働きやすい環境づくりに努めている。</p> <p>【健康管理】</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など、職員の健康の維持・向上に努めている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>キャリアアップ研修等の外部研修に積極的に参加しているとともに、園内研修では保育に関する研修のほか、文書作成ソフトや表計算ソフトの研修を行い、園だよりなどの作成に役立てている。外部研修の報告は職員会議で行い、職員間の情報共有を図っている。園内研修では、グループ討議や研究内容の発表、ミニテストの実施など、職員への情報提供や知識の定着を図っている。</p> |    |       |
| ③施設管理  | 評価 | B 適 正 |
| <p>【建物設備】</p> <p>給食室の床の張替えを実施したほか、必要な施設の修繕及び施設機器の保守を適正に行っている。また、ヒヤリハットを含む危険個所の点検・把握は全職員で情報共有を行い、即時に対応策を講じることにより保育環境と安全性の向上を図る取り組みを行っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品については、備品台帳を作成し、適正な物品管理に努めている。給食、おやつの食材をはじめ必要な物品について、区内の近隣業者を優先して購入している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>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】</p> <p>LED照明の導入や小まめな消灯を行うほか、省エネ環境目標を園内に掲示するなど環境配慮に取り組んでいる。また、日常の保育の中では廃材で制作を行い、環境学習にも取り組んでいる。</p>  |    |       |

|   |    |       |
|---|----|-------|
| ④情報管理・危機管理  | 評価 | B 適 正 |
| <p>【情報資産保護】</p> <p>パソコン使用におけるデータについては、ファイルサーバーによる管理、定期的なバックアップを行うとともに、専門業者による月1回のセキュリティチェックを受けるなど、情報管理は適正に行われている。外部記憶媒体等の持ち出しは禁止されており、勤務時間中に個人情報を取り扱うクラスだより等作成のための時間を設けるなど、ルールの実効性を高める取組みも行っている。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。外階段にインターフォンを設置しているほか、非常災害訓練は適切に実施されており、保護者との情報共有を図る手段として、平常時からICTによる配信を活用している。子どもが危機管理に関心を持つよう、訓練の反省や子どもの姿から課題を抽出して防災指導を実施している。また、各クラスで散歩中の災害訓練を実施することで、子ども自身が身を守る行動を理解できるように取り組んでいる。</p> |    |       |
| ⑤交流・改善  | 評価 | B 適 正 |
| <p>【地域等との関わり】</p> <p>併設の子育て支援コーナーを活用し子育て支援事業を実施している。また、高齢者あんしんセンターの利用者による読み聞かせや、自治会とも園行事等で交流しており、地域との関わりを積極的に持っている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>意見箱の設置や行事後のアンケート、定期的を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>環境係担当の職員が中心となり、廊下や玄関などの園舎内共用スペースでも子ども達が遊びたくなる環境作りに取り組んでいる。外部講師による体育指導などの活動は、活動以外の時間にも子ども達が自主的に行えるよう、跳び箱や鉄棒などが用意されている。日々の保育や子どもの様子が保護者に伝わるよう玄関にポートフォリオを設置し、子供の育ちを丁寧に記録することで保育の質の向上につなげている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>年度初めにSIDS（乳児突然死症候群）に関するビデオを全職員で視聴し、危機意識を高め、子どもが寝る際にうつ伏せにしないよう意識している。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、職員間で共有している。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。給食室は床張り替えを実施し、給食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、他園の栄養士と衛生面や食育に関する情報交換を積極的に行っている。</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に心がけている。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みのほか、絵本を通して子ども達が関心を示したホットケーキ、ピザ作りを実際に行うなどの取組みを行い、児童及び保護者の高い評価につながっている。アレルギー対応についても代替食が適切に提供されており、栄養士、担任によるダブルチェックを徹底している。

**⑧環境整備**

**評価**

**B 適正**

**【利用者環境の整備】**

園内は整理整頓と清掃が行き届き、清潔感ある雰囲気は保たれており、利用者が楽しく過ごすことができるよう工夫している。また、園内での子どもの様子を伝える写真掲示や、制作物の提示等保護者との良好なコミュニケーションが築ける環境整備が図られている。

**【事故対応】**

事故発生時の職員対応マニュアルが整備され、けが発生時も適切に対処している。事故報告書は適切に作成されており、再発防止のための職員会議での話合いのほか、事故内容を集計し、児童の発達段階に応じて発生しやすい事例を想定した事故防止の取組みも行っている。また、法人内でも情報共有が行われ、フィードバックと改善を実施している。

**⑨会計**

**評価**

**B 適正**

**【規程】**

会計責任者や出納職員等の選任、契約や小口現金等に関する経理規程が適正に整備されている。年1回監事による会計監査を実施することや会計士が毎月会計関係書類を確認することで規定の遵守に努めている。

**【会計処理】**

契約や購入の際には会計責任者に確認後発注しており、収支についても会計責任者の管理のもと出納職員が手続をしている。工事案件の稟議書では、現状の写真を載せる等工夫しており、会計責任者及び理事長の決裁を経た上で実施されている。領収書等の会計書類については、済印を捺すことで不正防止が図られており、適正な会計処理が行われるよう努めている。

**【現金等の管理】**

現金は金庫で適切に保管されており、事務所内に防犯カメラ等のセキュリティー対策を施し、厳重な管理をしている。また、チェック体制が適切に整備された上で、小まめに銀行口座からの出入金を行うことで、園で保管する現金を抑え、安全性の確保が図られている。

**5. 総合評価**

**評価**

**B 適正**

**【総合評価】**

3時間の延長保育に加え、休日保育等の特別保育を実施しており、安定して良好な運営を行っている点は評価できる。従事者研修ではグループ討議やミニテストの実施等工夫をして保育の質の向上を目指している。ICTシステムの定着による保育士の業務軽減、保護者の利便性の向上や非常時への対策強化等、全体的に安定した施設運営を行っている。

**【今後の方針、改善方策】**

多様化する保護者の就業状況・ニーズに合わせ3時間の延長保育を実施するなど、北区の子育て支援の一翼を担っている。引き続き、良質な保育サービスを提供できるよう、保育の質の向上と保育士の人材確保や定着化を推進するため、より一層の職員の処遇改善、キャリアパス等の職員研修の参加、職場環境や福利厚生等の向上に努めていただきたい。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みの実施等、引き続き運営の向上を目指すよう期待する。

令和5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5年7月19日

|     |        |       |            |
|-----|--------|-------|------------|
| 施設名 | 王子北保育園 | 指定管理者 | 社会福祉法人 三社会 |
|-----|--------|-------|------------|

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

本部所在地：東京都板橋区富士見町13-6  
 設立：昭和28年1月19日  
 代表者：理事長 田中 正己  
 運営する施設：認可保育園 平和保育園（定員149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）  
                   認可保育園 浮間東保育園（定員117名、東京都北区・指定管理）  
                   認可保育園 光が丘わかば保育園（定員110名、東京都練馬区）

経営の状況

- 平成18年4月1日から、王子北保育園の管理代行を開始し、令和3年度から4期目の管理代行を行っている。
- 令和5年度の指定管理料（協定書に基づく）は、227,573千円。ただし、在籍児が定員に欠ける場合等、状況に応じて減額となる。
- 協定期間は、令和3年4月1日～令和8年3月31日の5年間

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

所在地：北区王子3-23-7-113  
 規模：都営住宅併設1階部分、建物延床面積584.86㎡、園庭677.56㎡  
 従事職員数（令和5年4月1日現在）

| 【常勤職員】20名 |     | 【非常勤職員】16名 |    |
|-----------|-----|------------|----|
| 園長        | 1名  | 保育士        | 6名 |
| 主任保育士     | 1名  | 保育補助       | 7名 |
| 保育士       | 16名 | 用務員        | 2名 |
| 看護師       | 1名  | 嘱託医        | 1名 |
| 事務員       | 1名  |            |    |

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

認可保育園

- 一般開所時間 午前7時15分～午後6時15分（11時間保育）
- 入所可能な児童の年齢 生後6か月～
- 定員

| 0歳児 | 1歳児 | 2歳児 | 3歳児 | 4歳児 | 5歳児 | 合計  |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 9名  | 16名 | 18名 | 18名 | 18名 | 18名 | 97名 |

特別保育事業

2時間延長保育 定員20名 午後6時15分～午後8時15分  
 スポット保育 延長保育に空きのある場合に実施  
 一時預かり保育 定員3名 月～土曜日 午前8時～午後6時

特別支援児保育

- 地域活動、子育て支援、お年寄りとの交流、小中高生の育児体験受入れ、在宅支援活動等

| 4. 項目別評価  |    |      |
|---|----|------|
| ①基本方針・施設長   | 評価 | B 適正 |
| <p>【基本方針・組織】</p> <p>法人の保育理念である「経験無くして成長なし」「子どもの成長の援助」「多様性の尊重」「子育て支援」のもと、法人姉妹園との連携を図りながら保育者の指導、育成に力を注ぎ、保育の質の向上に努めている。その中で、職員の役割分担、個人目標を明確にし、円滑な運営を実現している。また、中長期計画を策定し、「集団生活を通して、心身ともに健康な子どもの育成」「地域との交流と連携」「職員が生涯の仕事として働き続ける職場を目指して」の各方針について、具体的な取組みを行っている。</p> <p>【施設長】</p> <p>園児や保護者と言葉を交わすに当たって笑顔で挨拶をするとともに、園での気づきを伝える等、きめ細かな対応を行っている。職員を「チームワーク研修」「説明力向上」等の研修に積極的に参加させるとともに、園内で研修内容を共有し、職場内の良好な関係性の向上を図っている。</p> <p>【開所】</p> <p>北区立保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を遵守している。</p>   |    |      |
| ②従事者  | 評価 | B 適正 |
| <p>【従事者配置】</p> <p>適正な職員体制が整っている。就業規則の改定や労使協定等、労働基準監督署への届出も適正に行われている。1か月前にクラスリーダーが職員の休暇取得の希望を聞き取って調整した上でシフトを作成するなど、職員の希望に基づき休暇を取得できるようにしており、働きやすい職場環境づくりに努めている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>定期及び雇入れ時の健康診断が適正に行われており、看護師による健康指導も行うなど、職員がいつでも相談しやすい環境づくりに努めている。また、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。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>個人別研修計画に基づき、非常勤職員も含めて、園内研修や法人の全体研修、外部研修等へ積極的に参加しており、オンライン研修も積極的に受講している。研修受講後、職員が研修報告書を作成し、他の職員が当該報告書を読んだ上でコメントを記入し、職員全員が共有できるようにするなど、園全体で業務の専門性及び質の向上に努めている。また、将来的に園運営を担うリーダー層の研修を実施するなど、施設運営に関する人材育成も行っている。</p> |    |      |
| ③施設管理   | 評価 | B 適正 |
| <p>【建物設備】</p> <p>保育室や給食室のエアコンを修繕するなど、施設の修繕及び設備機器の保守を適正に行っている。また、調理室空調機の取替を行うなど、安全性の確保と保育環境の向上を図っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品等については物品台帳を作成し、適正な物品管理を行っている。給食・おやつ食材をはじめ必要な物品について、区内近隣業者を優先し購入している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>協定に定める施設設備点検等の外部委託は適切に実施されている。調理業務、体育指導委託についても、業者との打合せは綿密に行われ、適切に実施されている。</p>   |    |      |

|  |    |      |
|--|----|------|
| 【環境配慮】<br>小まめな消灯や適切な空調設定による節電に取り組んでいる。また、「SDGsを学び、保育園で何ができるかを考える」をテーマとして年間を通し研修している。ICTを利用することで、保育園で使用する紙のほか、ティッシュの数を削減し、1か月の使用量を可視化している。                              |    |      |
| ④情報管理・危機管理   | 評価 | B 適正 |
| 【情報資産保護】<br>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せない環境を築いている。写真等の個人情報の取扱いについては、入園時に保護者に書面で確認を取るなど適切に管理している。  |    |      |
| 【災害対策、危機管理】<br>各種対応マニュアルは年度当初に見直しを行い、全職員が所持している。災害時の避難場所や連絡先について、保護者に「園生活のしおり」で周知している。避難場所において近隣保育園と連携しての合同防災訓練や、保護者の引き渡し訓練などに積極的に取り組んでいる。                             |    |      |
| ⑤交流・改善   | 評価 | B 適正 |
| 【地域等との関わり】<br>近隣高校の生徒を保育実習生として受け入れている。また、近隣保育園と交流するほか、合同防災訓練の実施を計画するなど、地域交流を積極的に行っている。また、団地自治会との良好な関係を継続しており、日々の挨拶や交流が活発である。   |    |      |
| 【苦情処理】<br>行事ごとに保護者からアンケートを取り、保護者の意向把握に努めている。意見箱の設置及び苦情処理第三者委員の利用に関する周知も適切に行われている。意見や苦情等についてはリーダー会議や幼児・乳児会議、職員会議、日報等で全職員に情報共有を行っている。                                    |    |      |
| ⑥利用者処遇   | 評価 | B 適正 |
| 【処遇】<br>保育参観や参加を保護者の希望する日に実施し、保育園の日常や活動の理解を得ている。子どもたちは絵本でSDGsについて学び、家庭や自治会と協力してペットボトルキャップ回収を行っている。また、近隣3法人とともに「子どもの居場所をつくろう」をテーマにし、小学生の居場所作りを企画するなど、地域に開かれた保育園を目指している。 |    |      |
| 【健康管理】<br>ICTの利用にて保育時間中の体調の変化を伝える取組みを実施している。蕁麻疹等のアレルギー症状や、目の充血や眼脂等症状の画像の個別配信は、子どもの様子が分かり受診準備ができるなど好評を得ている。一人ひとりに対し丁寧な観察対応と職員間の情報の共有ができています。                            |    |      |
| ⑦給食  | 評価 | B 適正 |
| 【衛生】<br>食品衛生管理責任者がその役割と責任を自覚し、調理従事者の健康状態をチェックリストにより毎日適正に管理している。  |    |      |
| 【献立】<br>給食委託業者による献立作成、アレルギー対応、食育活動を実施しており、毎月の献立会議のほか、頻りに打ち合わせを行っている。延長保育の食事は温かい状態で出すほか、園庭で採れた杏でジャムを作るなど、食への関心が高まる取組みを職員間で常に検討している。                                     |    |      |

|  |    |       |
|--|----|-------|
| ⑧環境整備  | 評価 | B 適 正 |
| <p>【利用者環境の整備】<br/> 整理整頓と清掃が徹底され、清潔感のある空間が保たれている。また、消毒液噴霧器やロボット掃除機の導入により、職員の業務負担を軽減するとともに、保育環境の向上にもつなげている。</p> <p>【事故対応】<br/> 事故対応マニュアルを含む職員マニュアルは、全職員が所持しており、毎年度当初に見直し、見やすく整備されている。玄関付近に「お散歩マップ」を設置し、保護者にも保育園周辺の注意箇所が分かるよう、付箋で最新の情報を更新していくことで、情報共有を行っている。</p>  |    |       |
| ⑨会計  | 評価 | B 適 正 |
| <p>【規程】<br/> 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、公認会計士による内部監査を実施することで、適正な会計処理が行われるよう努めている。</p> <p>【会計処理】<br/> 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。工事・修繕案件の稟議書は、明確に必要性が記載されており、適正な運用が行われている。会計書類は、処理済印や支払済印を割印することで不正防止が図られている。</p> <p>【現金等の管理】<br/> 現金は鍵のかかる金庫に保管され、保管限度額を超えないよう出納職員が現金出納帳を作成し、使用の都度金種表で確認している。現金使用時には必ず会計責任者と出納職員が相互に確認を行っており、適切に管理されている。</p>   |    |       |
| 5. 総合評価  | 評価 | B 適 正 |
| <p>【総合評価】<br/> 職員マニュアルの定期的な再点検・見直しを行ったり、子どもたちの育ちを多面的にとらえられるように保育士が担当クラス以外の保育に入り、気づいた内容等を職員間でフィードバックする等、充実した保育サービスを利用者に提供できるよう努めている。また、こまめな連絡を職員間で行う時間を設ける等、職員同士の連携を充実させる取組みも見受けられる。</p> <p>環境整備についても、登降園管理が可能なICTシステムの活用のほか、ICTにおいて2歳児クラスで連絡帳を利用するなど、保護者の利便性の向上や職員の業務負担の軽減に努めている。地域との交流や子育て支援に関しては、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を行うなど、地域とのつながりを大切にし、良好な関係を築いている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】<br/> 引き続き、ICTのさらなる活用に取り組み、保育士の事務量の軽減や効率化を図るとともに、職員間の連携を密にして、保育の質の向上及び保護者との良好な関係の継続に努めていくことを期待する。また、保育士の新規採用職員の人材確保、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きたい。</p> |    |       |

令和5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5年7月4日

|     |        |       |             |
|-----|--------|-------|-------------|
| 施設名 | 桐ヶ丘保育園 | 指定管理者 | 社会福祉法人 みわの会 |
|-----|--------|-------|-------------|

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

本部所在地：東京都江東区豊洲二丁目5番3-101号

設立：平成15年9月5日

代表者：理事長 木下 眞佐子

運営する施設：認可保育園 MIWA あかね台光の子保育園（定員90名、神奈川県横浜市）

認可保育園 MIWA シンフォニア保育園（定員120名、東京都江東区）

認可保育園 蒲田本町保育園（定員125名、東京都大田区・管理委託）

認可保育園 千田保育園（定員100名、東京都江東区・指定管理）

認可保育園 MIWA たばた保育園（定員85名、東京都北区）

ほか、認可保育園2施設を運営

経営の状況

- 平成19年4月1日から、桐ヶ丘保育園の管理代行を開始し、令和4年度から4期目の管理代行を行っている。
- 令和5年度の指定管理料（協定書に基づく）は、245,622千円。ただし、在籍児が定員に欠ける場合等、状況に応じて減額となる。
- 協定期間は、令和4年4月1日～令和9年3月31日の5年間

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

所在地：北区桐ヶ丘1-3-9-101

規模：都営住宅併設1階部分、建物延床面積863.71㎡、園庭600㎡

従事職員数（令和5年4月1日現在）

【常勤職員】30名

【非常勤職員】6名

|       |     |     |    |       |    |
|-------|-----|-----|----|-------|----|
| 園長    | 1名  | 調理員 | 1名 | 保育士   | 2名 |
| 主任保育士 | 1名  | 事務員 | 2名 | 保育補助員 | 2名 |
| 保育士   | 21名 |     |    | 栄養士   | 1名 |
| 看護師   | 1名  |     |    | 嘱託医   | 1名 |
| 栄養士   | 3名  |     |    |       |    |

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

認可保育園

- 一般開所時間 午前7時15分～午後6時15分（11時間保育）
- 入所可能な児童の年齢 生後57日目（産休明け）～
- 定員

| 0歳児 | 1歳児 | 2歳児 | 3歳児 | 4歳児 | 5歳児 | 合計   |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 12名 | 15名 | 16名 | 19名 | 19名 | 19名 | 100名 |

・特別保育事業

2時間延長保育 定員30名 午後6時15分～午後8時15分

スポット保育 延長保育に空きのある場合に実施

一時預かり保育 定員3名 月～土曜日 午前8時～午後6時

・特別支援児保育

・地域活動、子育て支援、お年寄りとの交流、小中高生の育児体験受入れ、在宅支援活動等



| 4. 項目別評価  |    |      |
|---|----|------|
| ①基本方針・施設長   | 評価 | B 適正 |
| <p>【基本方針・組織】</p> <p>法人による中長期計画を策定し、人材育成を含めた職員の労務環境の充実に取り組んでいる。オンラインで法人共通の職層・職種別研修を実施するほか、園内でも法人作成のマニュアルを有効に活用し、全体会議・リーダー会議・クラス会議等を頻繁に実施して、基本保育方針に定めた、一人ひとりを大切にして保育する体制を整えている。また、子どもたちが自立に向けて育っていく基礎を育むことができる保育園を目指し、保育環境の充実に積極的に取り組んでいる。</p> <p>【施設長】</p> <p>保育園の運営を統括する立場として、常に職員の資質及び保育の質の向上を目指すとともに、保護者の意見に寄り添いながらより良い保育の提供ができるよう、問題点を把握し、改善につなげている。法人姉妹園の職員と定期的に交流することにより保育の質の向上を目指している。園内職員研修においては、専門的知識の向上に加え、職場全体のやる気やモチベーションアップにつながるような内容や、法人が大切にしている保育理念の再確認ができる場となるように意識し、取り組んでいる。</p> <p>【開所】</p> <p>北区立保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を遵守している。</p>   |    |      |
| ②従事者  | 評価 | B 適正 |
| <p>【従事者配置】</p> <p>適正な職員体制が整っている。バースデイ休暇やリフレッシュ休暇など独自の休暇制度を設けているほか、時間単位での有給休暇の取得を可能としたり、複数担任制の採用、職員の加配等により休暇を取得しやすい環境を整備することで、高い水準での有給休暇取得率を保っている。また、新入職員1人に先輩職員1人がついてサポートするブラザーシスター制度により、新入職員の定着率向上に積極的に取り組んでいる。</p> <p>【健康管理】</p> <p>定期及び雇入れ時の健康診断が適正に行われており、定期健診は、全職員を対象に実施している。また、衛生推進者には看護師が選任されており、看護師による健康相談を行っているほか、法人専任のカウンセラー（産業医）を配置して職員のメンタルヘルス対策を行うなど、職員の健康管理に積極的に取り組んでいる。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>キャリアパスを意識し、職層ごとに立てられた計画に基づき、園内研修や法人研修の実施、外部研修への参加機会を設けている。研修後は報告書の作成・閲覧や発表の機会を設け、全体への情報共有を図っている。また、対面による姉妹園の見学・保育士交流、新入職員向けのマナー研修を実施するとともに、オンラインでも受講可能にするなど、様々な形で質の向上を図っている。</p> |    |      |
| ③施設管理   | 評価 | B 適正 |
| <p>【建物設備】</p> <p>必要な施設の修繕及び設備機器の保守を適正に行っている。感染症防止対策として自動水栓への交換や、1、2歳児保育室の棚の修繕等、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</p>  |    |      |

|  |    |      |
|--|----|------|
| <p>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> <p>【環境配慮】</p> <p>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みを行っている。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。</p>  |    |      |
| ④情報管理・危機管理   | 評価 | B 適正 |
| <p>【情報資産保護】</p> <p>パソコン使用時には、パスワードを設定するとともに、データをファイルサーバーで管理する体制を構築している。パソコンやUSBメモリ、児童票等の個人情報や鍵のかかる場所で管理するなど、情報資産は適正に管理されている。全職員に個人情報管理マニュアルを配付し、繰り返し園内研修を行っており、園全体のセキュリティ意識は高い。児童及び保護者の個人情報の取扱いについても、適切な手続を行っている。</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、危機管理に関する職員研修も行われている。災害への備えとして、区の緊急配信メールに加え、保護者用保育アプリ、職員向け安否確認メールシステムを導入している。さらに、災害時の訓練のなかで、発電機の稼働訓練も行うなど、緊急時対応の強化を図っている。</p> |    |      |
| ⑤交流・改善   | 評価 | B 適正 |
| <p>【地域等との関わり】</p> <p>地域に根ざし開かれた保育園を目指し、利用者以外の地域の方も参加しやすい子育て支援の行事を企画し取り組んでいる。安心して子育てを支え合えるネットワークづくり、園庭開放、交流保育、育児相談や、デイサービス施設とのリモート交流等に積極的に取り組んでいる。また、SNSでの情報配信（子育て支援イベントのお誘い、子育て情報）を行っている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>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。</p>   |    |      |
| ⑥利用者処遇   | 評価 | B 適正 |
| <p>【処遇】</p> <p>児童の「創造力」「想像力」や「感性」を育み、異年齢での制作活動や楽器遊びを行うなど、良質な保育環境作りに努めている。児童の遊びや育ちについて会議や園内研修だけでなく、日常的に保育を語りあえる風土があり、良質な保育につなげている。日々の園児の様子は写真を掲示し、また行事などは動画を配信し保育の可視化を図っている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>隔月で法人看護師会が実施され、法人全園の看護師でけがや感染症の情報を確認することで、自園の健康管理、感染防止対策に活かし、アレルギー児や病児の対応を職員間で共有している。嘔吐処理、エビペンの使用については、看護師から少人数ずつ指導を受け、また児童の怪我、誤飲などの事故を想定した実践的な訓練を行い、様々な状況に対応できるよう備えている。</p>              |    |      |
| ⑦給食  | 評価 | B 適正 |
| <p>【衛生】</p> <p>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。</p>   |    |      |

|  |    |      |
|--|----|------|
| 【献立】<br>食育年間計画を作成し、栄養士と担任が十分な話し合いを行い食育活動に取り組んでいる。世界の料理、郷土料理、絵本に出てきた料理を再現し、食の楽しみにつなげている。また、SNSを利用してレシピの動画を配信し、親子で楽しみながら食への関心を高めてもらう取り組みも行っている。  |    |      |
| ⑧環境整備  | 評価 | B 適正 |
| 【利用者環境の整備】<br>整理整頓と清掃が徹底され、清潔感のある空間が保たれている。園行事や保育の様子の動画を作成し、園内に設置したタブレットやオンラインで見られるようにしている。土曜日に親子で参加できるイベントを開催し保護者同士が交流を深められる機会を設けている。   |    |      |
| 【事故対応】<br>事故対応マニュアルは適切に整備され、ケガ発生時も適切に対処しているほか、ヒヤリハット情報も職員同士で情報共有されている。また、法人内で保育におけるケーススタディを集約し、マニュアルを更新する作業にも取り組んでいる。  |    |      |
| ⑨会計  | 評価 | B 適正 |
| 【規程】<br>法人の経理規程に基づき、会計責任者等が選任され、契約時の決裁権限者や現金の施設保管限度額、1件の支出限度額等についても適正に整備されており、チェック体制が整えられている。  |    |      |
| 【会計処理】<br>規定額以上の契約については見積合わせを行い、契約書を作成するなど、経理規程に則り、適正に処理されている。稟議書は明確に必要な性を記載した上で決裁がとられている。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、必要な性を確認している。月ごとに仕訳伝票・収支計算表を作成し、収支を明確にしている。   |    |      |
| 【現金等の管理】<br>現金は金庫で厳重に保管し、保管限度額を超えないよう現金出納帳、金種表で確認している。使用の際は出納職員が、会計責任者の承認を経ており、仕訳伝票、出納帳作成者と金庫取扱者を別にする事で不正防止も図られており、適切に管理されている。   |    |      |
| 5. 総合評価  | 評価 | B 適正 |
| 【総合評価】<br>職員の定着化が進んだことにより、安定・充実した保育の実施へとつながり、全体的に良質な保育サービスが提供されている。ICTシステムによる登降園管理、個別連絡、お知らせの配信等が定着し、保護者の利便性が向上している。また、遊戯室の床張り替え及び床暖房設置、自動水栓の設置、人工芝マット購入による園庭整備等、保育環境の整備にも積極的に取り組んでいる。   |    |      |
| 【今後の方針、改善方策】<br>ICTシステムの導入により、保護者へ園だよりなどの情報を速やかに提供する環境の構築や、職員の事務負担の軽減などの改善が図られている。引き続き、積極的に新たな取り組みを行い、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により今後も職員のモチベーションアップを図るとともに、0歳児クラス的环境整備を行う等、運営の向上につながる取り組みを期待する。 |    |      |

令和5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5年8月1日

| 施設名  | 滝野川西保育園         | 指定管理者           | 社会福祉法人 聖華 |     |     |      |           |     |           |     |     |     |    |     |     |     |     |     |     |      |         |       |                 |        |                 |  |         |      |                 |     |    |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |
|--|-----------------|-----------------|-----------|-----|-----|------|-----------|-----|-----------|-----|-----|-----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|---------|-------|-----------------|--------|-----------------|--|---------|------|-----------------|-----|----|--|--|--|-----|----|--|--|--|--|--|-----|----|--|--|--|--|--|-----|----|--|--|--|--|--|-----|----|--|--|--|--|--|
| <b>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）</b>   |                 |                 |           |     |     |      |           |     |           |     |     |     |    |     |     |     |     |     |     |      |         |       |                 |        |                 |  |         |      |                 |     |    |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |
| <p>本部所在地：千葉県野田市上三ヶ尾454-1<br/>         設 立：平成15年7月30日<br/>         代 表 者：理事長 白須賀 まり子<br/>         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）<br/>                           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）<br/>                           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）<br/>                           認可保育園 町屋保育園（定員150名、東京都荒川区）</p> <p>経営の状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成19年4月1日から、滝野川西保育園の管理代行を開始し、令和4年度から4期目の管理代行を行っている。</li> <li>令和5年度の指定管理料（協定書に基づく）は、234,109千円。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。</li> <li>協定期間は、令和4年4月1日～令和9年3月31日の5年間</li> </ul>   |                 |                 |           |     |     |      |           |     |           |     |     |     |    |     |     |     |     |     |     |      |         |       |                 |        |                 |  |         |      |                 |     |    |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |
| <b>2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）</b>   |                 |                 |           |     |     |      |           |     |           |     |     |     |    |     |     |     |     |     |     |      |         |       |                 |        |                 |  |         |      |                 |     |    |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |
| <p>所在地：北区滝野川6-84-12<br/>         規 模：3階建、建物延床面積856.16㎡、園庭165㎡<br/>         従事職員数（令和5年4月1日現在）</p> <table border="0"> <tr> <td>【常勤職員】28名</td> <td></td> <td>【非常勤職員】4名</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>園長</td> <td>1名</td> <td>保育士</td> <td>2名</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>主任保育士</td> <td>2名</td> <td>保育補助員</td> <td>1名</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>保育士</td> <td>20名</td> <td>嘱託医</td> <td>1名</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>看護師</td> <td>1名</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>栄養士</td> <td>2名</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>事務員</td> <td>1名</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>用務員</td> <td>1名</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> |                 |                 |           |     |     |      | 【常勤職員】28名 |     | 【非常勤職員】4名 |     |     |     |    | 園長  | 1名  | 保育士 | 2名  |     |     |      | 主任保育士   | 2名    | 保育補助員           | 1名     |                 |  |         | 保育士  | 20名             | 嘱託医 | 1名 |  |  |  | 看護師 | 1名 |  |  |  |  |  | 栄養士 | 2名 |  |  |  |  |  | 事務員 | 1名 |  |  |  |  |  | 用務員 | 1名 |  |  |  |  |  |
| 【常勤職員】28名  |                 | 【非常勤職員】4名       |           |     |     |      |           |     |           |     |     |     |    |     |     |     |     |     |     |      |         |       |                 |        |                 |  |         |      |                 |     |    |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |
| 園長   | 1名              | 保育士             | 2名        |     |     |      |           |     |           |     |     |     |    |     |     |     |     |     |     |      |         |       |                 |        |                 |  |         |      |                 |     |    |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |
| 主任保育士  | 2名              | 保育補助員           | 1名        |     |     |      |           |     |           |     |     |     |    |     |     |     |     |     |     |      |         |       |                 |        |                 |  |         |      |                 |     |    |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |
| 保育士  | 20名             | 嘱託医             | 1名        |     |     |      |           |     |           |     |     |     |    |     |     |     |     |     |     |      |         |       |                 |        |                 |  |         |      |                 |     |    |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |
| 看護師  | 1名              |                 |           |     |     |      |           |     |           |     |     |     |    |     |     |     |     |     |     |      |         |       |                 |        |                 |  |         |      |                 |     |    |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |
| 栄養士  | 2名              |                 |           |     |     |      |           |     |           |     |     |     |    |     |     |     |     |     |     |      |         |       |                 |        |                 |  |         |      |                 |     |    |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |
| 事務員  | 1名              |                 |           |     |     |      |           |     |           |     |     |     |    |     |     |     |     |     |     |      |         |       |                 |        |                 |  |         |      |                 |     |    |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |
| 用務員  | 1名              |                 |           |     |     |      |           |     |           |     |     |     |    |     |     |     |     |     |     |      |         |       |                 |        |                 |  |         |      |                 |     |    |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |
| <b>3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）</b>   |                 |                 |           |     |     |      |           |     |           |     |     |     |    |     |     |     |     |     |     |      |         |       |                 |        |                 |  |         |      |                 |     |    |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |
| <p>認可保育園</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一般開所時間 午前7時15分～午後6時15分（11時間保育）</li> <li>入所可能な児童の年齢 生後8か月～</li> <li>定員</li> </ul> <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>12名</td> <td>20名</td> <td>20名</td> <td>20名</td> <td>20名</td> <td>20名</td> <td>112名</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>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> </li> <li>特別支援児保育</li> <li>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</li> </ul>   |                 |                 |           |     |     |      | 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 | 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  | 20名             | 20名             | 20名       | 20名 | 20名 | 112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>「①養護と教育が一体となって豊かな人間性を持った子どもを育成する。②健全な心身の発達を図ることを基本に遊びを通して心身の発達を援助する。③愛情豊かに一人ひとりと触れ合う。」という法人理念を反映させ、独自の行事・活動を取り入れながら保育を展開している。姉妹園との情報共有や法人全体での研修の充実等を積極的に図り、保育の質の向上に努めている。</p> <p>【施設長】</p> <p>優しい保育の充実、地域に根ざした保育園、人材育成の推進に取り組んでいる。子どもたちへの安心・安全な保育と将来に繋がる保育のために自己肯定感を大切に「あそびこめる環境作り」から「あそびの展開」に向けた目標を掲げ、保育の質の向上を引き出すマネジメントに努めている。研修後の園内研修を充実させ、学び合っていく良好なチームワークづくりにも取り組んでいる。</p> <p>【開所】</p> <p>北区立保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を遵守している。</p>   |    |      |
| ②従事者   | 評価 | B 適正 |
| <p>【従事者配置】</p> <p>適正な職員体制が整っている。就業規則の改定や労使協定等、労働基準監督署への届出も適正に行われている。毎月、勤務シフトの作成前までに翌月の休暇の取得希望を確認し、職員の意向に沿った取得ができるようにしたり、施設長が会議等で有給休暇取得の呼び掛けを行うなど、職員が休暇を取りやすい雰囲気を作っているほか、バースデー手当を設けたりするなど、働きやすい職場づくりを継続している。</p> <p>【健康管理】</p> <p>衛生推進者の選任、定期及び雇入れ時の健康診断が適正に行われているほか、要検査が必要な職員には受診を促したり、健診結果を産業医に渡して個別の評価を受けている。メンタルヘルスについては、精神科医と契約するとともに、月1回メンタルチェックを行い、状況に応じて個人面談をするなど、職員の健康管理に高い意識をもって取り組んでいる。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>姉妹園と連携した年齢別研修などの法人研修や園内研修のほか、区主催の研修やキャリアアップ研修などの外部研修に積極的に参加するなど、職員が知識と技術を習得できる環境を整備している。外部研修受講後は園内で発表・フィードバックすることで、園全体で業務の専門性及び質の向上に努めている。</p> |    |      |
| ③施設管理  | 評価 | B 適正 |
| <p>【建物設備】</p> <p>施設の必要な修繕及び設備機器の保守を適正に行っている。施設や設備の経年劣化に対し、調乳室床、調理室の修繕等を行うなど、安全性の確保と保育環境の向上を図っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品管理については、物品台帳を作成し、適正な物品管理に努めている。給食、おやつ等の食材等は、区内近隣業者を優先し購入している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>協定に定める施設設備点検等の外部委託は適切に実施されている。調理業務委託先との打合せは綿密に行われ適切に実施されている。体育指導や英語、科学の絵本と遊び等の委託も打合せを綿密に行い、実績のある人材を講師に招いており、児童と保護者に好評である。</p>  |    |      |

|  |    |      |
|--|----|------|
| 【環境配慮】<br>こまめな消灯や空調の適切な温度設定を実施するほか、消耗品の使用表を作成し職員一人ひとりが無駄を削減するよう心掛けている。ICT化に伴い、ペーパーレス化を促進している。  |    |      |
| ④情報管理・危機管理   | 評価 | B 適正 |
| 【情報資産保護】<br>パソコンの主なデータ等はクラウド上で管理し、外部からの接続への制限のほか、情報内容に応じたアクセス制限を講じている。バックアップ機能を有しており、セキュリティ及び災害時対策の強化を図っている。児童及び保護者の個人情報の取扱いについては、ICTシステムや書面での確認など適切な手続を行っている。全職員を対象とした情報セキュリティ研修を実施し、意識向上を図っている。                                      |    |      |
| 【災害対策、危機管理】<br>非常災害訓練は、災害や非常事態の内容を仮設定し、訓練のねらいを明確にした計画に基づき実施しており、緊急配信メールやICTシステムを活用した送受信訓練を兼ねた引取り訓練も実施している。また、備蓄品の見直しを行ったり蓄電池を備えたりするなど、緊急時対応の強化を図っている。法人で取り入れている職員の業務遂行度評価シートに危機管理項目を設け、職員の意識を高めている。                                    |    |      |
| ⑤交流・改善   | 評価 | B 適正 |
| 【地域等との関わり】<br>地域に根ざす開かれた子育て支援の場として、子育て支援事業を積極的に実施しているほか、栄養相談、育児相談、保育園体験などに取り組んでいる。小学生との交流のほか、子どもたちが掘ってきた芋を近隣住民に配るなど、近隣住民との交流を継続している。小学校の評議委員として近隣小学校との連携に取り組み、地域の活性化に取り組んでいる。また、日頃の訓練を活かし、体調不良の近隣住民の救護活動にも協力するなど、公の施設としての役割も率先して担っている。 |    |      |
| 【苦情処理】<br>日頃の声掛けや随時アンケートにより保護者の意見や要望の把握に努め、迅速に対応するとともに職員間での情報共有を徹底している。苦情処理第三者委員の利用に関する周知も適切に行われている。職員には社会人としてのマナー研修や新人研修の一部に、敬語テストや電話対応方法を導入するなど、接遇向上に関する取組みも行っている。   |    |      |
| ⑥利用者処遇   | 評価 | B 適正 |
| 【処遇】<br>毎月クラス毎に保育ドキュメンテーションを掲示し、子どもの日々の様子を保護者と共有し、園運営の理解につなげ保護者から好評を得ている。怪我、事故対応の情報共有の他、園外保育時には出発前と帰園時の人数確認を保育士と事務所で二重チェックし、欠席の連絡がない家庭には必ず確認するなど、安全確保に取り組んでいる。ハンドブックを活用した子どもの権利擁護の自己チェック、一人ひとりの気付きの発信や学びを職員間で共有し環境改善につなげている。           |    |      |
| 【健康管理】<br>ICTシステムの健康関係記録を活用し、管理を一元化している。幼児向けに看護師による保健指導を毎月行い、子どもが健康に関心を持つ取組みを行っている。毎日の昼ミーティングでは園児の健康状態を職員間で共有し、健康管理に努めている。   |    |      |
| ⑦給食  | 評価 | B 適正 |
| 【衛生】<br>食品衛生責任者が役割と責任を自覚し、調理従事者の毎日の衛生状態をチェックリストにより   |    |      |

|   |           |             |
|---|-----------|-------------|
| 適正に管理している。調理室及び調乳室については、衛生的な環境を整備・維持している。   |           |             |
| 【献立】<br>保育士、看護師、栄養士が連携し積極的に食育活動や健康教育に取り組み、食への関心を高めている。毎月の献立表には子どもの喜ぶメニューのレシピを掲載している。アレルギーや離乳食対応で困っている保護者には、栄養士による個別の栄養指導を行っている。   |           |             |
| <b>⑧環境整備</b>  | <b>評価</b> | <b>B 適正</b> |
| 【利用者環境の整備】<br>園内は整理整頓と清掃が行き届き、清潔感のある雰囲気 が保たれている。ICTシステムを活用し、お知らせや連絡帳等の情報提供を実施している。写真・動画配信や登降園システムでの確認など、保護者の利便性を考慮した環境整備を 図っている。保育室は、子どもの動線やコーナーの配置などを考慮・工夫し、遊びこめる環境整備に取り組んでいる。夏季には暑さ指数（WBGT）やPM2.5の計測を毎日確認し、安全な保育環境づくりに努めている。  |           |             |
| 【事故対応】<br>事故対応マニュアルは適切に整備されており、園児のケガには迅速に対応し、経過記録も適切に記載され、ヒヤリハットや事故報告書の分析を行い、再発防止に努めている。事故対応時の情報は、ミーティング等で迅速に共有されている。全国で発生した保育事故を法人内で情報共有し、意識を高めている。職員全員が所持するハンドブックは年度当初に見直しを行っている。   |           |             |
| <b>⑨会計</b>  | <b>評価</b> | <b>B 適正</b> |
| 【規程】<br>法人の経理規程に基づき、会計責任者等が選任され、契約や小口現金等に関する規定が適正に整備されている。内部監査についても四半期に1回実施しており、規程の遵守に努めている。  |           |             |
| 【会計処理】<br>規定額以上の契約や支出は、見積合わせを行うなど経理規程に則り、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等を作成し、承認後に発注・支払を行っている。支払書類も決裁がなされ、適切な手続きが行われている。  |           |             |
| 【現金等の管理】<br>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。   |           |             |
| <b>5. 総合評価</b>  | <b>評価</b> | <b>B 適正</b> |
| 【総合評価】<br>英語指導や科学遊びなど、特色ある保育を実施し、健康管理、事故防止、防災、地域活動等、全体的に良質で安定した保育サービスを維持している。保護者に対しても、保育ドキュメンテーションにより写真を用いて分かりやすく情報発信を行うなど、双方のコミュニケーションがより図られる取組みや相談しやすい雰囲気づくりに努めている。一部のデータをクラウド管理に切り替え、セキュリティ面だけでなく災害時の対策に力を入れている。施設整備に対する高い意識を持ち続けて設備の改修等を図っており、良好で安全に過ごせる環境整備に熱心であることも評価できる。 |           |             |
| 【今後の方針、改善方策】<br>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みのメリットを活かし、良質な保育サービスの提供を継続できるよう期待する。  |           |             |

令和5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5年7月6日

|     |        |       |            |
|-----|--------|-------|------------|
| 施設名 | 浮間東保育園 | 指定管理者 | 社会福祉法人 三社会 |
|-----|--------|-------|------------|

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

本部所在地：東京都板橋区富士見町13-6  
 設立：昭和28年1月19日  
 代表者：理事長 田中 正己  
 運営する施設：認可保育園 平和保育園（定員149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）  
                   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、令和5年度から3期目の管理代行を行っている。
- ・令和5年度の指定管理料（協定書に基づく）は、237,857千円。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5年4月1日～令和10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5年4月1日現在）

| 【常勤職員】20名 |     | 【非常勤職員】20名 |     |
|-----------|-----|------------|-----|
| 園長        | 1名  | 保育士        | 6名  |
| 主任保育士     | 1名  | 保育補助員      | 11名 |
| 保育士       | 16名 | 用務員        | 2名  |
| 看護師       | 1名  | 嘱託医        | 1名  |
| 事務員       | 1名  |            |     |

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

認可保育園

- ・一般開所時間 午前7時15分～午後6時15分（11時間保育）
- ・入所可能な児童の年齢 生後6か月～
- ・定員

| 0歳児 | 1歳児 | 2歳児 | 3歳児 | 4歳児 | 5歳児 | 合計   |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 10名 | 20名 | 20名 | 21名 | 23名 | 23名 | 117名 |

・特別保育事業

2時間延長保育 定員30名 午後6時15分～午後8時15分  
 スポット保育 延長保育に空きのある場合に実施  
 一時預かり保育 定員3名 月～土曜日 午前8時～午後6時

・特別支援児保育

- ・地域活動、子育て支援、お年寄りとの交流、小中高生の育児体験受入れ、在宅支援活動等



| 4. 項目別評価   |    |      |
|--|----|------|
| ①基本方針・施設長  | 評価 | B 適正 |
| <p>【基本方針・組織】</p> <p>法人の保育理念である「経験無くして成長なし」「子どもの成長の援助」「多様性の尊重」「子育て支援」のもと、法人として求める職員像を打ち出し、運営に当たっている。キャリアアップ研修等を職員一人ひとりが積極的に受講し、スキルアップを図りながら児童の援助に努めている。また、地域における公益的な取組みの充実を図るべく、法人姉妹園の取組みなども参考にしながら、ベビーマッサージ・離乳食体験などの地域の子育て支援事業に取り組んでいる。</p> <p>【施設長】</p> <p>乳幼児期は生涯にわたる人格形成を担う重要な時期ととらえ、子どもの生活を保障することを優先した保育に取り組んでいる。法人の求める職員像を基に職員面談を行い、職員のスキルアップを促すため積極的に職員を研修に参加させるなど、保育の質の向上を図っている。</p> <p>【開所】</p> <p>北区立保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を遵守している。</p> |    |      |
| ②従事者   | 評価 | B 適正 |
| <p>【従事者配置】</p> <p>適正な職員体制が整っている。就業規則の改定や労使協定等、労働基準監督署への届出も適正に行われている。有給休暇の取得については、事前に職員の意向を確認した上でシフトを組んでいるほか、消化率の低い職員に声を掛けて取得を促すなど、働きやすい環境づくりを図っている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>定期及び雇入れ時の健康診断が適正に行われている。定期健診については全職員を対象に実施している。会議時間を短縮したり、会議の開催を日中にするにより超過勤務の縮減を図るなど、職員の健康管理に努めている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>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。研修受講後は研修レポートを提出させるとともにこれを回覧し、必要に応じて研修報告会を実施しており、園全体で業務の専門性及び質の向上に努めている。</p>                            |    |      |
| ③施設管理  | 評価 | B 適正 |
| <p>【建物設備】</p> <p>幼児用トイレや職員用トイレの改修や手洗い場の自動水栓への変更、厨房機器の更新など、必要な施設の修繕及び設備機器の保守を適正に行っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品については、物品台帳を作成し、適正な物品管理を行っている。給食・おやつ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に努めている。</p> <p>【業務委託】</p> <p>協定に定める施設設備点検等の外部委託は適切に実施されている。調理業務、体育指導委託についても、業者との打合せは綿密に行われ、適切に実施されている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>小まめな消灯や適切な空調の温度設定に加え、園舎内照明のLED化など、節電に取り組んでいる。古いカタログや小冊子等は、折り紙として子どもが利用できるよう工夫している。</p>  |    |      |

|   |    |       |
|---|----|-------|
| ④情報管理・危機管理  | 評価 | B 適 正 |
| <p>【情報資産保護】<br/>事務所のパソコンのデータは、ファイルサーバーによる管理を行い、ノートパソコン・USBメモリーについては、園舎内での使用とし、外部持ち出しを禁止している。児童の写真などの個人情報取扱いについては、入園面接の際に保護者への説明と同意書で意向を把握し、適切に管理している。ICTシステムで使用しているタブレットは、保育終了時には保管場所に戻すことを徹底している。</p> <p>【災害対策、危機管理】<br/>各種対応マニュアルや緊急連絡網は適切に整備されている。避難訓練及び消火訓練を毎月実施し、そこで出た反省点は次回以降に活かすよう取り組んでいる。河川氾濫を想定した団地最上階への避難訓練のほか、保護者への引渡し訓練を年1回実施している。また、防犯対策として、年1回の防犯訓練を実施している。</p> |    |       |
| ⑤交流・改善  | 評価 | B 適 正 |
| <p>【地域等との関わり】<br/>在宅子育て家庭への支援として、ベビーマッサージや離乳食体験を再開し、浮間公園・水再生センターでのイベントにも感染症対策に配慮しながら参加している。また、乳児クラスの散歩の際、団地の方と声を掛け合いながら交流を深めており、地域に目を向けた保育運営を行っている。</p> <p>【苦情処理】<br/>行事ごとに保護者アンケートを行い、保護者の意見の把握に努めている。意見箱の設置及び苦情解決のための第三者委員の利用に関しても、紙面にして適切に周知している。保護者からの意見・苦情については、迅速な対応を心がけている。また、職員間で寄せられた意見・苦情の情報を共有し、その後の対応に活かしている。</p>   |    |       |
| ⑥利用者処遇  | 評価 | B 適 正 |
| <p>【処遇】<br/>法人の基本理念に則った保育目標、クラス目標、保育指導計画を基に、子ども主体の保育に取り組んでいる。保育関連の記録および児童の育ちの記録や会議録も丁寧に記載するとともに、園内研修や会議を通して職員全体で子どもの育ち、課題を共有して保育を行っている。今年度から、保護者の保育参加を全クラスで再開し、保護者が保育・育児に関心を寄せ、園との共育てに繋がる取り組みを実施している。</p> <p>【健康管理】<br/>区内の感染症の状況を注視し、お知らせ配信、掲示等で注意喚起を行っている。保育者は、マスク越しでも子どもたちに丁寧に声をかけて生活の保障を心掛けて保育を行っている。怪我については、事故発生状況報告書・記録簿を速やかに作成し、園全体で再発防止策を基に再発防止に努めている。</p>            |    |       |
| ⑦給食   | 評価 | B 適 正 |
| <p>【衛生】<br/>食品衛生管理者がその役割と責任をもって、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。調理室および調乳室は、衛生的な環境を整備・維持している。</p> <p>【献立】<br/>離乳食、アレルギー食、宗教食の対応は、保護者と綿密なやり取りを紙面で行い、配膳も含めた安全な給食の提供を実施している。食育では、幼児クラスを中心にミニ菜園で野菜作りを行い、収穫後は調理員と連携を取りながら、給食で提供している。</p>  |    |       |

|   |    |       |
|---|----|-------|
| ⑧環境整備   | 評価 | B 適 正 |
| <p>【利用者環境の整備】</p> <p>園内は整理整頓と清掃がなされ、清潔感のある雰囲気は保たれており、保護者との良好なコミュニケーションがとれるよう環境整備が図られている。子ども達の体づくりが図れるよう園庭にはツリーハウスや築山を設置している。また、保護者の利便性を考慮し、ICTシステムを利用したお知らせ配信を行っている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>事故対応マニュアルは適切に整備されている。ヒヤリハットについては全職員が書面で確認し、情報の共有を図ることで事故防止に向けた取組みを実践している。</p>   |    |       |
| ⑨会計   | 評価 | B 適 正 |
| <p>【規程】</p> <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、公認会計士による内部監査を実施することで、適正な会計処理が行われるよう努めている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>工事・修繕案件の稟議書は内容・必要性等を明記し、会計責任者及び理事長の決裁を経た上で実施されている。会計書類は、入力済印や支払済印を割印し、会計責任者と出納員で相互チェックをすることで不正防止が図られている。</p> <p>【現金等の管理】</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>職員の会議時間を短縮して職員の健康増進に資するとともに、子どもの育ちの記録を共有し、園内研修や会議を通じて改善に取り組むことで、子どもの最善の利益を考えた安定した保育の実施につながっている。幼児用トイレや職員用トイレの改修を行い、施設環境の整備も着実に進めている。災害対策では水害を想定した避難訓練の実施などの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など、スケールメリットを十分に活用している。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>児童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共有し、改善方法を検討することで、さらなる保育の質の向上につなげ、保育の現場で成果が発揮できるよう継続して努めていくことが望まれる。加えて、安全・安心な保育、さらなる保護者との関係強化、地域子育て支援策の充実、地域との交流等について、さらに積極的に取り組むことを期待する。また、新規採用職員の人材確保、在籍職員の定着化を推進するため、法人のスケールメリットを活かし、引き続き、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5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5年7月5日

|     |         |       |            |
|-----|---------|-------|------------|
| 施設名 | 西ヶ原東保育園 | 指定管理者 | 社会福祉法人 東萌会 |
|-----|---------|-------|------------|

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

本部所在地：埼玉県越谷市七左町1-347  
 設立：平成16年12月21日  
 代表者：理事長 小池 千代子  
 運営する施設：認可保育園 南越谷保育園（定員120名、埼玉県越谷市）  
                   認可保育園 南千住七丁目保育園（定員151名、東京都荒川区・指定管理）  
                   認可保育園 西ヶ原南保育園（定員99名、東京都北区・指定管理）  
                   認可保育園 埼玉東萌保育園（定員120名、埼玉県越谷市）

経営の状況

- 平成21年4月1日から、西ヶ原東保育園の管理代行を開始し、令和元年度から3期目の管理代行を行っている。
- 令和5年度の指定管理料（協定書に基づく）は、235,285千円。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5年4月1日現在）

|           |     |           |    |
|-----------|-----|-----------|----|
| 【常勤職員】25名 |     | 【非常勤職員】8名 |    |
| 園長        | 1名  | 事務員       | 1名 |
| 主任保育士     | 1名  | 保育士       | 6名 |
| 保育士       | 18名 | 環境整備員     | 1名 |
| 保育補助員     | 1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<br>午前7時15分～午後6時15分 |
| 一時預かり保育 | 定員3名            | 月～土曜日 午前8時～午後6時                  |
- 特別支援児保育
- 地域活動、子育て支援、お年寄りとの交流、小中高生の育児体験受入れ、在宅支援活動等

| 4. 項目別評価   |    |       |
|--|----|-------|
| ①基本方針・施設長  | 評価 | B 適 正 |
| <p>【基本方針・組織】</p> <p>「子どもが楽しく過ごせる保育園、安心して子どもを託せる保育園」という保育の基本方針のもとに、児童一人ひとりを尊重し、丁寧に対応するための少人数担当保育や、いつでも保育参加・参観の呼びかけなど、児童・保護者の立場に立った方針のもと保育園を運営している。また、法人において中期計画を策定し、毎年度重点となる課題を掲げ、改善に取り組んでいる。</p> <p>【施設長】</p> <p>法人策定の中期計画目標である「利用者満足度の向上」を達成するため、行事内容の改善など保育の質の向上に取り組んでいる。また、オンライン保育参観を実施するなど、保育園と保護者が子どもの成長を共有できる機会を積極的に提供している。</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。職員本人から希望を聞いた上での勤務形態の柔軟な対応、特別休暇としてのバースデー休暇の導入、高い水準での有給休暇取得率の達成など、働きやすい職場環境の整備に積極的に取り組んでいる。また、メンター制度により、経験の浅い職員を援助する体制を構築するなど、職員の定着率向上に取り組んでいる。</p> <p>【健康管理】</p> <p>定期及び雇入れ時の健康診断が適正に行われている。定期健診は全職員を対象に実施している。また、臨床心理士と契約し、職員へのメンタルヘルスに関する研修を実施するなど、職員の健康状態の維持・向上を図っている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>施設長が面談を行い、個々の希望や課題に応じた園内研修を実施するとともに、全職員が職務に必要な園外研修の受講ができるよう考慮している。研修を受講した職員は研修報告書を作成し、全職員でその内容を共有するとともに、研修内容の発表の場を設けている。また、専門的スキル・知識を有する外部講師と契約し、園児への指導のほか、職員にも指導方法を伝えるなど、職員の指導力向上に取り組んでいる。</p> |    |       |
| ③施設管理  | 評価 | B 適 正 |
| <p>【建物設備】</p> <p>必要な施設の修繕及び設備機器の保守を適正に行っており、保育室の床の張替えや調理室の改修、トイレの改修、手洗い場の自動水栓への交換など、適切に保育環境を整えている。危険個所の点検・把握・改善には全職員で取り組むようにしており、安全性の確保を図っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品等については、備品台帳を作成し、適正な物品管理に努めている。給食、おやつ食材等は区内近隣業者を優先し購入している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>施設設備点検等の外部委託は適切に実施されている。調理業務委託は、栄養士を中心に、アレルギー食対応等、委託業者との打合せが綿密に行われている。また、専門家による体育指導、知育遊び（S I あそび）指導、音楽指導を取り入れ、保育サービスの充実に努めている。</p>  |    |       |

|   |    |      |
|---|----|------|
| 【環境配慮】<br>空調の適正温度の設定や小まめな消灯に取り組み、環境目標を各部屋に掲示し保護者への周知にも努めている。子ども達自身がごみの分別を行い、再利用できるものは制作活動に利用したりするなど、環境学習も行っている。   |    |      |
| ④情報管理・危機管理  | 評価 | B 適正 |
| 【情報資産保護】<br>パソコンの使用はパスワードによる管理を行っているほか、データの情報レベルに応じたアクセス制限を設定している。また、外部記憶媒体やカメラ、児童票等の書類は鍵のかかる場所で管理し、個人情報等の園外への持ち出しは禁止とするなど、情報管理の徹底に努めている。個人情報管理マニュアルを作成・配付し、児童及び保護者の個人情報の取扱いについても、毎年、事前に保護者へ承諾を得るなど適切な手続を行っている。 |    |      |
| 【災害対策、危機管理】<br>各種対応マニュアルや職員の常時携帯マニュアルは適切に整備、改定されている。非常災害訓練は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、平常時の危機管理にも積極的に取り組んでいる。  |    |      |
| ⑤交流・改善  | 評価 | B 適正 |
| 【地域等との関わり】<br>一時預かり保育の利用者を積極的に受け入れ、入園希望者に対しては、資料を基に写真を提示して丁寧に説明するなどの対応を行っている。自治会とも積極的に交流し、良好な関係を築いている。在宅子育て家庭への支援として、行事のお知らせや情報誌を園外の広報ボックスに設置するほか、専門性を活かした講座や公園での読み聞かせを行っている。                                   |    |      |
| 【苦情処理】<br>意見箱の設置及び苦情処理第三者委員の利用に関する周知を適切に行っている。苦情等の内容は、園の対応も含め、園内だけでなく、園外の掲示板等で閲覧できるようにしている。職員間でも情報共有ができており、保護者との対話を積極的に行うよう心掛けている。  |    |      |
| ⑥利用者処遇  | 評価 | B 適正 |
| 【処遇】<br>全体的な計画、指導計画の作成にあたり、年齢ごとに重視する事柄を明記しており、児童の発達状況や保護者及び地域のニーズに適切に対応している。個人面談により保護者と児童の発達の共有が丁寧に行われ、行事の評価反省や保護者からの意見を次年度の改善に活かしている。感染症罹患状況や毎日の活動等は SNS を活用して行い、保護者からも好評を得ている。                                |    |      |
| 【健康管理】<br>登園時の受入れは園長が健康観察を行い、児童や保護者と良好な関係を構築している。保健日誌は毎日適切に記録されており、保健日誌以外の健康状態の変化についても、職員から保護者に伝達する仕組みができています。午睡は安全に最大限の配慮をしつつ、職員が午睡チェック表に状態を明記している。  |    |      |
| ⑦給食   | 評価 | B 適正 |
| 【衛生】<br>食品衛生責任者がその役割と責任を自覚し、手引書に沿った衛生管理に取り組んでいる。衛生管理の点検は、適切に記録されている。  |    |      |
| 【献立】<br>法人姉妹園と連携して統一献立を作成し、旬の食材や郷土料理を取り入れるなどバラエティに  |    |      |

富んだ栄養バランスの良い給食の提供に努めている。食材や栄養素、食事のマナー等について、栄養士が児童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、児童が食に対して興味を持てるように食育活動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、情報共有に取り組んでいる。

##### 【事故対応】

事故発生時の職員対応マニュアルは適切に整備され、ケガ発生時も適切に対処している。施設内における危険箇所については、インシデントヒヤリハット委員会を設置し、看護師を中心にヒヤリハット発生データを曜日や時間帯、場所等で分類・分析し、職員間で共有している。また、ヒヤリハット事案を毎日全職員が書面で情報共有し、積極的に事故防止の取り組みを行っている。

#### ⑨会計

評価

B 適正

##### 【規程】

法人の経理規程に基づき、会計責任者や出納職員が選任され、契約や小口現金などに関する規定についても整備され、チェック体制が整えられている。また、年1回の内部監査に加え、年2回公認会計士による外部監査を実施しており、規程の遵守に努めている。

##### 【会計処理】

経理規程に則り、規定額以上の支出については見積合わせを行うなど、適正に処理されている。稟議書は、必要性を明確に記載した上で決裁がされており、少額の消耗品の購入についても、物品購入申請書を作成し会計責任者等が取りまとめて購入することで、不必要な支出がないように工夫している。会計書類には割印を押印することで不正防止対策が講じられており、適切に会計処理が行われている。

##### 【現金等の管理】

小口現金出納帳や金種表は、会計責任者と出納職員が作成し、双方で確認するなど適切に管理している。現金は金庫で厳重に保管し、会計責任者、出納職員で確認している。

#### 5. 総合評価

評価

B 適正

##### 【総合評価】

定期的に行っている姉妹園との情報交換や交流はオンラインにより継続して実施しており、複数園運営のスケールメリットを活かした運営を行っている。SNSを活用した保育参観、利用者環境の整備、健康管理、事故防止の取組み、地域との交流など全体的に良質な保育サービスが提供されているほか、布団のリース等の保護者の負担を軽減する取組みを実施している。園への意見、苦情等は、法人として苦情対応規程を設け、職員間の連絡体制を強化するなど、保護者の声を真摯に受け止め、信頼関係の構築に努めている。

##### 【今後の方針、改善方策】

登園から降園までの児童の情報を職員間で共有し、保護者との信頼関係の構築に努めており、今後も保護者や児童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、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、良質な保育サービスの提供を継続できるよう期待する。

令和5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5年7月20日

|     |         |       |                  |
|-----|---------|-------|------------------|
| 施設名 | 上十条南保育園 | 指定管理者 | 社会福祉法人 東京都福祉事業協会 |
|-----|---------|-------|------------------|

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

本部所在地：東京都北区王子2-19-21

設立：大正8年8月30日

代表者：理事長 藤崎 誠一

運営する施設：認可保育園 王子隣保館保育園（定員110名、東京都北区）

認可保育園 赤羽北のそみ保育園（定員100名、東京都北区）

認可保育園 方南隣保館保育園（定員130名、東京都杉並区）

認可保育園 尾久隣保館保育園（定員190名、東京都荒川区）

ほか、認可保育園2施設、母子生活支援施設3施設、高齢者福祉施設4施設、学童クラブを運営

経営の状況

- 平成21年4月1日から、上十条南保育園の管理代行を開始し、令和元年度から3期目の管理代行を行っている。
- 令和5年度の指定管理料（協定書に基づく）は、250,675千円。ただし、在籍児が定員に欠ける場合等、状況に応じて減額となる。
- 協定期間は、平成31年4月1日～令和6年3月31日の5年間

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

所在地：北区上十条3-3-20 上十条区民センターの1階、2階の一部

規模：建物延床面積954.38㎡、園庭332.6㎡

従事職員数（令和5年4月1日現在）

【常勤職員】24名

【非常勤職員】13名

園長 1名

保育士 7名

主任保育士 1名

保育補助員 2名

保育士 19名

看護師 1名

栄養士 2名

調理員 1名

調理員 1名

用務員 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（産明け）～
- 定員

| 0歳児 | 1歳児 | 2歳児 | 3歳児 | 4歳児 | 5歳児 | 合計   |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 12名 | 18名 | 20名 | 20名 | 20名 | 20名 | 110名 |

特別保育事業

2時間延長保育 定員30名 午後6時15分～午後8時15分

スポット保育 延長保育に空きのある場合に実施

一時預かり保育 定員3名 月～土曜日 午前8時～午後6時

特別支援児保育

地域活動、子育て支援、お年寄りとの交流、小中高生の育児体験受入れ、在宅支援活動等



| 4. 項目別評価  |    |      |
|---|----|------|
| ①基本方針・施設長   | 評価 | B 適正 |
| <p>【基本方針・組織】</p> <p>法人の経営理念をもとに定めた施設目標の「子どもたちが楽しいと思える保育園」「保護者が安心して子どもを預けられる保育園」を目指し、児童・保護者との信頼関係を構築している。また、子どもや保護者の利便性を考えた施設設備・改善にも継続して積極的に取り組んでいる。</p> <p>【施設長】</p> <p>利用者・職員のことを一番に考え、安全を優先し、かつ職員の負担にならないようリーダーシップを発揮して施設運営を行っている。すべての保育園利用者にとって安心・安全・快適な環境づくりに取り組んでおり、環境整備においては、自ら点検確認を行い、職員との意見交換を行いながら、改善に努めている。</p> <p>【開所】</p> <p>北区立保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を遵守している。</p>  |    |      |
| ②従事者  | 評価 | B 適正 |
| <p>【従事者配置】</p> <p>適正な職員体制が整っている。就業規則の改正や労使協定等、労働基準監督署への届出も適正に行われている。事前に職員の休暇取得希望日を把握し、それを反映させる勤務体制を組んでいるほか、育児休業明けの職員が働き続けられるよう、短時間勤務を導入するなど、職員が働きやすい環境づくりに努めている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>定期及び雇入れ時の健康診断が適正に行われており、定期健診は、全職員を対象に実施している。専門機関によるストレスチェックを年1回実施しているほか、ストレスチェックの結果が思わしくない場合は、法人本部が当該職員に対し、提携する医療機関への受診を促すなど、職員の健康管理に積極的に取り組んでいる。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>園内研修のほか、職員のキャリアアップにつながる外部研修への参加を推進するなど、積極的な研修参加を図っている。研修参加後は職員が作成した研修報告書を回覧するとともに、職員会議で報告会を行って報告の場を設けることで、全職員に情報共有を図っている。</p> |    |      |
| ③施設管理   | 評価 | B 適正 |
| <p>【建物設備】</p> <p>必要な施設の修繕および設備機器の保守を適正に行っている。幼児クラスの空調機の入替えを実施するなど、建物設備の維持管理に積極的に取り組み、環境整備に努めている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品等については、物品台帳を作成し、適正な物品管理に努めている。給食・おやつ食材をはじめ必要な物品について、区内近隣業者を優先し購入している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>協定に定める施設設備点検等の外部委託は適切に実施している。保育に係る委託についても、体育指導においてプールやバルーン遊びなどを行い、工夫を凝らした活動を実施している。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>空調の適正な温度設定や小まめな消灯のほか、FAXの利用を減らし、ICT化によるペーパーレス化に取り組み、環境配慮に努めている。</p>   |    |      |

|   |    |       |
|---|----|-------|
| ④情報管理・危機管理  | 評価 | B 適 正 |
| <p>【情報資産保護】</p> <p>書類・パソコン等の施錠保管やデータの定期的バックアップなど、情報資産を適切に管理し、情報資産台帳も整備している。児童及び保護者の個人情報については、適切な取扱いができるよう、各クラスの打合せで年度当初に確認し、適切な扱いを図っている。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>毎年その年度に合わせた園独自のBCPを作成し全職員に配布している。毎月の避難訓練は計画的に行い、複合施設になっている上十条ふれあい館との合同訓練、引渡し訓練、広域避難場所まで避難靴を履いて歩く訓練等、実際の災害を想定した訓練を行っている。</p>  |    |       |
| ⑤交流・改善  | 評価 | B 適 正 |
| <p>【地域等との関わり】</p> <p>子育て支援活動の「みんなであそぼう（出前保育）」等は、地域住民から好評を得ており、子育て家庭の憩いの場となるよう、気軽に参加できる雰囲気づくりを図っている。また、入園希望者や地域の子育て家庭の行事への参加や、同年齢の園児との交流を行うことで、地域の子育ての拠点としての役割を果たす取組みを進めている。更に、小・中・高校生の職場体験や大学生ボランティアの受入れを積極的に行い、地域の敬老会との交流を大切にするなど、地域に根差した保育園を目指している。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>行事ごとに保護者アンケートを取り、保護者の意向把握に努めている。意見箱の設置及び苦情処理第三者委員の利用に関する周知も適切に行われている。アンケート結果や要望等への回答は可能な限り迅速に対応し、わかりやすく公表している。</p>                     |    |       |
| ⑥利用者処遇  | 評価 | B 適 正 |
| <p>【処遇】</p> <p>園の保育運営の理解を得るため、指導計画の内容がわかりやすいものになっている。作成にあたり、園長主任が各クラスにアドバイスを行い、子どもの最善の利益や保護者支援につなげている。指導計画は、評価反省を定期的に行い、会議に参加していない職員も会議録を共通認識できる仕組みができています。現在実施しているマンパワーによる「丁寧な受け入れ引き渡し」の質や専門性を保ちながら ICT 化も同時に進め、季節や行事に合わせた保育の取組みや保護者参加について、園だよりで周知している。</p> <p>【健康管理】</p> <p>コロナ対策で行っていた分散登園及び玩具の消毒を引き続き行っており、基本の感染症対策として継続している。園医とも連携し、感染症対策や日常の健康面でもアドバイスを受けながら保育を進めている。登園時の視診は看護師が行い、その後の報告で職員全員が共有できている。</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、彩りや飾り付け等、目で見て楽しめる献立を考え、食への関心を高められるよう工夫している。アレルギー対応は全員が食べられる給食を目指し、アレルギーを除いた献立を作成している。月に1回離乳食会議を行い、栄養士・保護者・担任で発</p>  |    |       |

|  |           |             |
|--|-----------|-------------|
| 達を共有しながら進めることを大切にしている。   |           |             |
| <b>⑧環境整備</b>   | <b>評価</b> | <b>B 適正</b> |
| <p>【利用者環境の整備】</p> <p>園内は整理整頓と清掃がなされ、清潔感のある環境を維持している。各クラスに24時間稼働の空気清浄機や玩具消毒ボックスを設置するなど、感染予防対策に引き続き努めている。保育室の照明器具をLEDに切り替えるなど、保育の環境の向上も積極的に行っている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>事故対応マニュアルを整備し、子どものけが発生時に適切に対応している。ヒヤリハットは毎日の朝礼で報告を行い、事務所に掲示して全職員への共有を図っている。ヒヤリハット担当を中心に、前年度のヒヤリハットについて振り返り、季節や月ごとの傾向の把握と対策を行うことで、大きなけがや事故につながらないように心掛けている。水遊び前の心肺蘇生法訓練やプール監視研修など、ガイドラインに従って職員の研修も行っている。他にも誤飲誤食やSIDS（乳幼児突然死症候群）等について、園内研修の充実を図り、重大事故防止につなげている。</p>   |           |             |
| <b>⑨会計</b>   | <b>評価</b> | <b>B 適正</b> |
| <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、会計管理に係る命令系統、権限及び責任が明確になっており、不正を防止する体制が構築されている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>規定額以上の契約については見積合わせを行うなど、経理規程に則り、適正に処理されており、少額の案件についても物品購入・修繕等伺い書を作成し、承認後に発注・支払をしている。支出の際は、会計責任者が決裁をして、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、会計責任者と出納職員で金種表を確認し、適切に管理している。</p>   |           |             |
| <b>5. 総合評価</b>   | <b>評価</b> | <b>B 適正</b> |
| <p>【総合評価】</p> <p>保育の柱として取り組んでいる「リズム遊び」の学びを深めることで、園全体で一体感のある保育を実施しており、健康管理、事故防止、防災、地域活動等、全体的に良質な保育サービスが提供されている。施設設備の不具合に対する適切な対応のほか、幼児クラスの空調機の入替えを実施するなど、建物設備の維持管理に積極的に取り組み、保育環境の向上に努めている。地域等との関わりについても、子育て支援活動の地域の拠点としての役割を果たす努力を進め、地域に根差した保育園を目指す取り組みを行っている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>従事する職員が、長く働き続けられる職場づくりの取組みを法人内で設けており、職員が意欲をもって働くことにより、資質が向上することを期待する。また、保育士等の人材確保、既存職員の定着化を推進するため、引き続き、ICTシステムによる事務の効率化、職員の処遇改善、キャリアパス等の職員研修の参加、職場環境や福利厚生の上等々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5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5年8月9日

|     |       |       |              |
|-----|-------|-------|--------------|
| 施設名 | 桜田保育園 | 指定管理者 | 社会福祉法人 豊川保育園 |
|-----|-------|-------|--------------|

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

本部所在地：東京都北区王子6-4-10

設立：昭和34年3月6日

代表者：理事長 荻村 しをり

運営する施設：認可保育園 豊川保育園（定員100名、東京都北区）

認可保育園 としまみつばち保育園（定員137名、東京都北区）

認可保育園 ひばり保育園（定員110名、東京都東久留米市・管理委託）

経営の状況

- 平成22年4月1日から、桜田保育園の管理代行を開始し、令和2年度から3期目の管理代行を行っている。
- 令和5年度の指定管理料（協定書に基づく）は、232,678千円。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5年4月1日現在）

【常勤職員】18名

|       |     |
|-------|-----|
| 園長    | 1名  |
| 主任保育士 | 1名  |
| 保育士   | 13名 |
| 栄養士   | 3名  |

【非常勤職員】32名

|       |     |
|-------|-----|
| 保育士   | 12名 |
| 保育補助員 | 12名 |
| 看護師   | 1名  |
| 調理員   | 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、法人の取り組みでは、平成29年度に「北区ワーク・ライフ・バランス推進企業」の認定を受け、子育て中の職員が時短勤務等の制度を利用して継続して働ける職場環境づくりを進めている。</p> <p>【施設長】</p> <p>これまで構築してきた保護者との信頼関係のもと、施設長がリーダーシップを発揮し、保育園運営を行っている。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り組みを進めている。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>両立支援制度による出産・育児休業後も働きやすい職場環境の整備、所定の継続勤務年数を超えた職員に対する年20日を超える年次有給休暇の付与のほか、人事考課制度により仕事目標を明確にすることで意欲を持って長く働くことができる職場作りに継続的に取り組んでいる。また、短時間勤務の実施や法人間異動の制限など、職員が職場に復帰しやすい環境を整備している。</p> <p>【健康管理】</p> <p>定期及び雇入れ時の健康診断が適正に行われており、定期健診においては、短時間のパート職員を含めて全職員実施している。健診の結果、再検査となった場合は、1回分の検査費用を補助している。メンタルヘルスについても、年2回のストレスチェックの実施のほか、臨床心理士が来園して職員の相談を受けたり、法人として産業医を選任し、月1回の衛生委員会の開催や産業医の巡回を実施するなど、職員をケアする体制が整備されている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>研修休暇や研修費の助成等、研修に参加しやすい環境を積極的に整備している。研修後は職員会議などで報告を行い、職員全体での情報共有を図っている。外部講師を招いての保護者と職員の合同研修を実施しているほか、桜田保育園の元施設長を保育アドバイザーとして雇用し、職員と一緒に保育をすることにより、職員の保育の質の向上を図っている。</p> |    |       |
| ③施設管理   | 評価 | B 適 正 |
| <p>【建物設備】</p> <p>必要な施設の修繕及び設備機器の保守を適正に行っている。2歳児保育室床の修繕や排水桝の修繕、テラス照明の交換を行うなど、保育環境の維持・向上を図る取り組みを行っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品等については、物品台帳を作成し、適正な物品管理に努めている。給食・おやつ食材をはじめ必要な物品について、区内近隣業者を優先し購入している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>協定に定める施設設備点検等の外部委託は適切に実施されている。専門家を招いて行う体育指導委託についても、委託業者と職員の打合せは綿密に行われ、適切に実施されている。</p>  |    |       |

|  |    |      |
|--|----|------|
| 【環境配慮】<br>空調の適正な温度設定や小まめな消灯に努めるとともに、日常の保育の中では、ごみの分別や給食後に園児とともに皿の油をふき取るなど、環境配慮と併せて環境学習を行っている。   |    |      |
| ④情報管理・危機管理   | 評価 | B 適正 |
| 【情報資産保護】<br>パソコンの使用についてはパスワードで管理を行っているほか、複数のファイルサーバーによる管理、定期的なバックアップを行うとともに、外部記憶媒体やカメラ、児童票等の書類は鍵のかかる場所で管理するなど、情報資産は適正に管理されている。職員に対しては、入職時に法人全体で実施する研修や年度初めに行う職員会議等を通じて情報資産の取扱いについて周知を図るとともに、新入職員や実習生とは情報管理に関する誓約書を取り交わすなど、全職員の意識向上に努めている。また、個人情報の取扱いについても、入園時に保護者の確認を取るなど、適切な手続を行っている。 |    |      |
| 【災害対策、危機管理】<br>火災、地震、不審者等の対応マニュアルは、フローチャート式で整理され、分かりやすい実用的なものになっている。また、それぞれに担当を設け、マニュアルを更新するようにしている。毎月の避難訓練と消火訓練は各回詳細な訓練計画を策定し、引取り訓練も毎年実施しているほか、非常食を使った炊き出し訓練や通報訓練の研修も実施している。また、玄関が開いたまま10秒経過すると音が鳴るブザーを設置し、職員の危機管理意識を高めている。   |    |      |
| ⑤交流・改善   | 評価 | B 適正 |
| 【地域等との関わり】<br>近隣保育園との交流、高校生職場体験の受入れ、ボランティアによる絵本の読み聞かせ等、地域交流・多世代交流の場として活動している。在宅子育て家庭向けの支援では、園庭開放の参加受入れのほか、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】<br>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みが実践されている。  |    |      |
| ⑥利用者処遇   | 評価 | B 適正 |
| 【処遇】<br>ICTシステムで保育計画、出欠状況、健康管理を一括で管理している。連絡帳は、従来通りのやりとりを継続させる等柔軟な対応ができています。定期的にシニアボランティア、絵本作家との交流を導入し、絵本の大切さを教えながら情緒の育ちを支援する保育環境を整えている。また、保護者と職員の交流会や講師を招いて共同で学びあう会も設けている。   |    |      |
| 【健康管理】<br>看護師、保育士で連携をとって保健指導を行っている。手洗い指導は全クラスで年齢に合わせた指導を行い、プライベートゾーンの指導は幼児組を中心に行っている。保護者にもその様子を配信して共通の理解を図っている。  |    |      |
| ⑦給食  | 評価 | B 適正 |
| 【衛生】<br>食品衛生責任者を中心に調理従事者が衛生状態をチェックリストにて毎日適正に管理している。調理室の窓から調理の様子が見えるため、子どもたちにとって身近な食の環境となっている。  |    |      |

|   |    |      |
|---|----|------|
| 【献立】<br>献立は卵抜き対応がされている。アレルギー食、宗教食は、保護者と確認を取り、配膳時はチェックリストで確認後、提供がされている。調理師も喫食状況を把握して、顔が見える給食づくりとして保育室に出向くといった工夫も実践されている。食育は、栄養士と保育士で連携を取り3色食品群の指導について、幼児組を中心に定期的の実施している。   |    |      |
| ⑧環境整備   | 評価 | B 適正 |
| 【利用者環境の整備】<br>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。  |    |      |
| 【事故対応】<br>事故対応マニュアルは適切に整備されている。ヒヤリハットの記録や園内・近隣公園のヒヤリハットマップを作成し、職員間での共有・改善が実施されている。また、事故報告書は適切に作成されており、事故再発防止のため、職員全体会議等での話し合い・取組みも実践されている。  |    |      |
| ⑨会計   | 評価 | B 適正 |
| 【規程】<br>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。経理規程以外にも、稟議書や請書に関する内規を設けることで、金額に応じて必要書類の有無が明確になっている。また、年に1回内部監査を実施しており、規程の遵守に努めている。   |    |      |
| 【会計処理】<br>規定額以上の契約については見積合わせを行うなど、経理規程に則り、適正に処理されている。稟議書はその契約の必要性や業者選定理由が明確に記載された上で決裁がされている。領収書等の書類に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。   |    |      |
| 【現金等の管理】<br>現金は、鍵のかかる場所で適切に保管し、規定された保管限度額の枠内で管理している。小口現金出納帳と金種表を作成し、適切に管理されている。   |    |      |
| 5. 総合評価   | 評価 | B 適正 |
| 【総合評価】<br>子どもに寄り添った保育の取組み、栄養士や看護師の積極的な子どもへの関わり、その他日中の活動や行事等を含め保育内容は充実している。環境整備についても意識を高く持ち、ICTシステムを導入し、保護者の利便性の向上とともに、保育士の負担軽減を図っている。また、保育環境の改善を継続して行い、良質な保育サービスが提供されている。地域交流、子育て支援にも積極的に取り組み、地域に根ざし、開かれた保育園となるよう努めている。また、人事考課制度や仕事と家庭の両立支援制度を導入し、職場環境の整備に取り組み、導入後も人事考課の評価側の研修や両立支援制度の規定の見直しを行うなど、より良い制度になるよう努めている。 |    |      |
| 【今後の方針、改善方策】<br>環境整備への取組みについては引き続き計画的かつ意識的に行っていくことを期待したい。また、今後も姉妹園とのより一層の交流、情報交換等を行い、引き続き協力体制・手法の構築に努め、法人のスケールメリットや特色を活かした、全体的に良質な保育サービスの提供を継続していくことを期待する。また、ICTシステムのさらなる活用を図り、保護者の利便性に寄与することを期待する。   |    |      |

令和5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5年8月7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112名、東京都大田区）  
                   認可保育園西新井保育園（定員129名、東京都足立区）  
                   認可保育園滝野川北保育園（定員165名、東京都北区・指定管理）  
                   認可保育園 LIFESCHOOL 桐ヶ丘こどものもり（定員121名、東京都北区）  
                   認可保育園 LIFESCHOOL 根岸こどものいえ（定員90名、東京都台東区）  
 ほか、認可保育園5施設を運営

経営の状況

- 平成24年4月1日から、東田端保育園の管理代行を開始し、令和4年度から3期目の管理代行を行っている。
- 令和5年度の指定管理料（協定書に基づく）は、267,318千円。ただし、在籍児が定員に欠ける場合等、状況に応じて減額となる。
- 協定期間は、令和4年4月1日～令和9年3月31日の5年間

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

所在地：北区東田端2-13-2-101  
 規 模：区営住宅併設1階部分、建物延床面積722.23㎡、園庭510.28㎡  
 従事職員数（令和5年4月1日現在）

| 【常勤職員】35名 |     | 【非常勤職員】10名 |    |
|-----------|-----|------------|----|
| 園長        | 1名  | 保育士        | 3名 |
| 主任保育士     | 1名  | 保育補助員      | 1名 |
| 保育士       | 28名 | 調理補助員      | 2名 |
| 看護師       | 2名  | 事務員        | 1名 |
| 栄養士       | 3名  | 用務員        | 2名 |
|           |     | 嘱託医        | 1名 |

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

認可保育園

- 一般開所時間 午前7時15分～午後6時15分（11時間保育）
- 入所可能な児童の年齢 生後57日目（産休明け）～
- 定員

| 0歳児 | 1歳児 | 2歳児 | 3歳児 | 4歳児 | 5歳児 | 合計   |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 14名 | 24名 | 24名 | 26名 | 26名 | 26名 | 140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みを継続している。「一人ひとりを大切にする保育」を実践するため、育児担当制による乳児保育や「子どもたちの自発的な活動と心身の自然な発達を保障する」環境づくりに園全体で取り組んでいる。また、3～5歳児の合同クラスとして異年齢保育を行い、児童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>今年度から施設長に就任し、保護者との信頼関係の構築のため、日常寄せられる意見等への対応を丁寧に行っている。近隣の町会や商店街、高齢者施設との交流、在宅子育て家庭の支援にも力を注ぎ、地域との共生を目指している。職員に対しては、年4～5回の研修参加の機会を確保するほか、話し合いや面談を通じた良好なチームワークの構築に努めている。</p> <p>【開所】</p> <p>北区保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を遵守している。</p>   |    |      |
| ②従事者  | 評価 | B 適正 |
| <p>【従事者配置】</p> <p>適正な職員体制が整っている。就業規則の改定や労使協定等、労働基準監督署への届出も適正に行われている。時間単位の休暇取得、勤続年数表彰制度の制定、時短勤務の対象拡充など、働きやすい環境づくりに継続的に努めている。また、毎月10日までに職員から休暇の希望を出してもらい、翌月のシフトを調整するなど、休暇を取得しやすい体制を整備している。</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、定期健診は全職員が受診しているほか、40歳以上の常勤職員は人間ドッグの受診として実施している。職員の腰痛対策としてリラクゼーションルームを設置するなど手厚い対応を行っている。また、法人本部にハラスメントの相談窓口を設置したり、職員が産業医に相談できる体制を整備しているほか、3か月に1回、施設長が全職員と面談する機会を設けるなど、職員のメンタルヘルス対策に積極的に取り組んでいる。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>各職員が定期的に研修を受講できるよう計画を立て、職務や経験年数に応じた研修を受講しているほか、法人主催の調理師、看護師等の研修を実施するなど、全職員のスキルアップが図られている。園長・主任がクラス会議などを活用し、各職員の報告や相談を直接聞ける機会を増やし、一人ひとりへのアドバイスやクラス間の情報共有を図ることで、職員のモチベーションの向上や園全体の質の向上に繋がるよう努めている。</p> |    |      |
| ③施設管理   | 評価 | B 適正 |
| <p>【建物設備】</p> <p>必要な施設の修繕及び設備機器の保守を適正に行っている。エアコンの更新を実施するなど、保育環境の向上を図る取組みを行っている。</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。必要な物品については、区内近隣業者を優先し購入している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>協定に定める施設設備点検等の外部委託は適切に実施されている。専門の講師による体育指導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>  |    |      |

|  |    |      |
|--|----|------|
| 【環境配慮】<br>空調の適切な温度設定に加え、シーリングファンを設置し節電につなげている。保育現場へのICTシステム導入により、保護者への情報発信等の事務作業の効率化を図り、大幅なペーパーレス化を実現している。   |    |      |
| ④情報管理・危機管理   | 評価 | B 適正 |
| 【情報資産保護】<br>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、保護者への確認を行うなど適切な手続きを行っている。   |    |      |
| 【災害対策、危機管理】<br>各種対応マニュアルは適切に整備されており、職員会議や事故防止委員会において確認するなど、危機管理意識の維持・向上に努めている。非常災害訓練は具体的な訓練計画に基づき実施している。また、事前に予測される災害の想定や訓練時間を周知しないで訓練を実施することにより、実際の災害に速やかに対応できるよう意識的に取り組んでいる。   |    |      |
| ⑤交流・改善   | 評価 | B 適正 |
| 【地域等との関わり】<br>近隣小学校との定期的な交流を実施している。また、園行事を通じた町会・商店街との交流や町会行事への参加も行っている。卒園した児童が遊びに来やすい雰囲気づくりを園全体で進め、地域の子育て支援の場としての充実を図っている。   |    |      |
| 【苦情処理】<br>保護者から寄せられた苦情や意見等については、職員間で共有するとともに、回答や対応内容をメールで保護者に周知するなど、適切に対応している。苦情処理第三者委員の利用に関する周知も適切に行われている。また、園内研修において、職員の接遇向上の取り組みも行っている。   |    |      |
| ⑥利用者処遇   | 評価 | B 適正 |
| 【処遇】<br>法人の保育方針コダライ保育に基づき、課業の計画を立案し、子ども主体の保育を進めている。乳児は担当制保育で愛着関係を構築し、情緒の安定を図り、幼児は異年齢保育を進める中で子どもたちの自発的活動と発達支援が提供されている。特別支援児には個別指導計画を作成し、保育計画、連絡帳、日めくり、クラスだよりは、配信や掲示で保護者に周知されている。保護者会及び行事は、感染症対策を講じながらコロナ前と同様の形式で実施している。 |    |      |
| 【健康管理】<br>児童の健康状態は、保育ソフトを用いて一括で管理している。保護者、看護師、保育士で健康情報を共有するなど、適切に管理している。   |    |      |
| ⑦給食  | 評価 | B 適正 |
| 【衛生】<br>食品衛生責任者が役割と責任を自覚して調理従事者の衛生状態をチェックリストによって毎日管理している。  |    |      |
| 【献立】<br>卵、乳を除いた献立を作成し、安全・安心の給食提供を実施している。乳児は各保育室で個別に量を取り分けて提供し、幼児はテーブルに配膳された給食を児童が自分で取り分けている。宗教食、服薬対応食は保護者と毎月確認し、チェック表で確認し配膳している。また、自然の恵みを感じられるよう野菜栽培を保育に取り入れて、給食で提供している。   |    |      |

|  |    |       |
|--|----|-------|
| ⑧環境整備  | 評価 | B 適 正 |
| <p>【利用者環境の整備】</p> <p>園内は整理整頓と清掃が行き届き、清潔感のある雰囲気 が保たれている。ICTシステムを導入し、スマートフォンアプリによる連絡帳を活用して欠席連絡等も可能とするなど、保護者視点での使い勝手の良い環境整備も行っている。</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、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、法人内の看護師が連携し、他園の事例をフィードバックするなど、事故防止に積極的に取り組んでいる。</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、小口現金等に関する経理規程が適正に整備されている。契約金額・発注業務・支払業務に関する内規を設け、見積金額に応じた決裁権者を設定している。毎月1回税理士による監査を行うなど、チェック体制も整えられている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>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。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>現金は鍵のかかかるところに保管し、使用時は、会計責任者と出納職員が確認をしている。出納職員が現金出納帳を作成しつつ、金種表で確認し、保管限度額内で運用しており、適正に管理されている。</p>   |    |       |
| 5. 総合評価  | 評価 | B 適 正 |
| <p>【総合評価】</p> <p>園庭にあるツリーハウスは子どもたちに人気があり、遊びながら達成感や自己肯定感を育むとともに、ルールを守ることでの社会性を身に付けられる場となっている。担当制による乳児保育や幼児の異年齢保育など、法人の特色を打ち出した保育を提供している。また、ICT化の推進により、登降園システムの導入を行っており、保育士の事務量の軽減や効率化を図るとともに、保護者の利便性にも寄与している。登園・降園の管理や緊急時の情報伝達、保育内容についての記録等、様々な場面において役立てており、保護者と園を結ぶ重要なツールとなっている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>引き続き、法人の特色を発揮しつつ、さらなる保育の質の向上に努め、保護者との良好な関係を構築していくことが望まれる。ICTを活用した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みが行われている。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、施設設備の計画的な点検、管理にも注力していただきたい。</p> |    |       |

令和5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5年7月18日

|     |       |       |               |
|-----|-------|-------|---------------|
| 施設名 | 岩淵保育園 | 指定管理者 | 社会福祉法人 こうほうえん |
|-----|-------|-------|---------------|

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

本部所在地：鳥取県境港市誠道町2083

設立：昭和61年7月3日

代表者：理事長 廣江 晃

運営する施設：認定こども園 キッズタウンかみごとう（定員120名、鳥取県米子市）

認定こども園 キッズタウンさくら（定員125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）

ほか、認可保育園4施設を運営

経営の状況

- 平成25年4月1日から、岩淵保育園の管理代行を開始し、令和5年度から3期目の管理代行を行っている。
- 令和5年度の指定管理料（協定書に基づく）は、286,931千円。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5年4月1日～令和10年3月31日の5年間

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

所在地：北区赤羽3-23-7

規模：3階建、建物延床面積970.52㎡、園庭412.02㎡

従事職員数（令和5年4月1日現在）

【常勤職員】26名

|     |     |     |    |
|-----|-----|-----|----|
| 園長  | 1名  | 事務員 | 1名 |
| 副園長 | 1名  |     |    |
| 保育士 | 21名 |     |    |
| 看護師 | 1名  |     |    |
| 栄養士 | 1名  |     |    |

【非常勤職員】21名

|       |     |
|-------|-----|
| 保育士   | 5名  |
| 保育補助員 | 13名 |
| 用務員   | 2名  |
| 嘱託医   | 1名  |

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

認可保育園

- 一般開所時間 午前7時15分～午後6時15分（11時間保育）
- 入所可能な児童の年齢 生後6か月～
- 定員

| 0歳児 | 1歳児 | 2歳児 | 3歳児 | 4歳児 | 5歳児 | 合計   |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 9名  | 26名 | 27名 | 30名 | 30名 | 30名 | 152名 |

特別保育事業

|         |                 |                 |
|---------|-----------------|-----------------|
| 2時間延長保育 | 定員30名           | 午後6時15分～午後8時15分 |
| スポット保育  | 延長保育に空きのある場合に実施 |                 |
| 一時預かり保育 | 定員3名            | 月～土曜日 午前8時～午後6時 |

特別支援児保育

- 地域活動、子育て支援、お年寄りとの交流、小中高生の育児体験受入れ、在宅支援活動等

| 4. 項目別評価  |    |      |
|---|----|------|
| ①基本方針・施設長   | 評価 | B 適正 |
| <p>【基本方針・組織】</p> <p>「地域に信頼される こうほうえん」を目指し、「一人ひとりの発達と個性を大切にし、生きる根っこを育むこと」を保育理念として掲げ、思いやりがあり、自分で考え行動する、感性の豊かな子どもの保育を目指している。法令遵守責任者、法令遵守管理者を法人本部及び保育園に設置し、コンプライアンス研修の実施や監査の実施など、法令遵守に努めている。</p> <p>【施設長】</p> <p>新たな施設長のもと、子どもたちの安全、安心につながる保育の実現のため職員の育成に注力し、保育の質の向上を目指している。保育の課題を明確にして、副園長、主任、各フロアリーダーを中心に職員が連携して環境づくりに努め、保護者との信頼関係の構築を図っている。</p> <p>【開所】</p> <p>北区立保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を遵守している。</p>   |    |      |
| ②従事者  | 評価 | B 適正 |
| <p>【従事者配置】</p> <p>適正な職員体制が整っている。就業規則の改定や労使協定等、労働基準監督署への届出も適正に行われている。育休職員が復帰しやすい環境づくりや各種ハラスメントの規定を整備するなど職員が働きやすい環境づくりに努めている。また、エルダー制度を導入し、新人保育士と年齢の近い先輩保育士をエルダーに任命し、新人保育士の不安や悩みの解消、保育士としての育成を行うなど、職員の定着率向上を図っている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>定期及び雇入れ時の健康診断が適正に行われており、定期健診においては、全職員を対象に実施している。年1回全職員を対象としたストレスチェックの実施や法人本部への心の相談窓口の設置のほか、産業医や衛生推進者が参加する衛生委員会を毎月開催するなど、健康管理への手厚い対応を行っている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>きめ細かな研修計画を作成し、職層や個々の課題に応じた研修の実施、受講ができるように努めるほか、法人全体の研修部会においてタブレット端末を利用するなど、職員育成に積極的に取り組んでいる。研修受講後は研修報告書を作成するとともに、職員会議で研修内容の発表の場を設け、研修内容の園全体へのフィードバックを実施している。</p> |    |      |
| ③施設管理   | 評価 | B 適正 |
| <p>【建物設備】</p> <p>必要な施設の修繕及び設備機器の保守を適正に行っている。自主的に積立資産を活用して園庭整備を行うなど、保育環境の向上、設備の維持管理に積極的に取り組んでいる。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品等については、物品台帳を作成し、適正な物品管理に努めている。給食、おやつ食材等は区内近隣業者を優先し購入している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>施設設備点検等の外部委託は適切に実施されている。調理業務委託は、アレルギー食対応等の委託業者との打合せが綿密に行われている。</p> <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。日常の保育では、節電やごみの分別、物の大切さを伝えるなど、子ども達へ意識付けを行っている。</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じるとともに、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おり、整備したマニュアルに基づき職員への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など、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も整備されており、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。近隣小学校と共同で、区立公園での花壇作りや水やりを春から実施したほか、毎月、地域ボランティアの協力を得て、本で地域とつながるブックスワップ（絵本の交換会）を実施している。また、保育の中に取り入れているサッカー教室は、保護者が子どもの成長を知ることができる良い機会となっている。</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、寄せられた意見などは、全保護者に対し迅速に周知するよう対応している。</p>  |    |       |
| ⑥利用者処遇  | 評価 | B 適 正 |
| <p>【処遇】</p> <p>法人の基本方針に基づいて、子どもの人格形成において最も大切な乳幼児期に一人ひとりの育ちに沿った保育を実施している。保育計画、各種おたより、連絡帳はICTシステムにて配信し、保護者と情報を共有している。保護者からの相談には、対面での個別対応も行っている。「不適切保育ゼロ」を目指し、人権擁護のための「セルフチェックリスト」や「保育士チェックリスト」を活用し、自己チェックを定期的実施して保育の振り返りを行っている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>ICTシステムによる保護者との子どもの健康状態の共有、出欠状況の確認を行っている。保健日誌、午睡チェック表は、基準に基づいて適切に記入されている。</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、衛生管理をチェックリストにより日々適正に管理している。</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。アレルギー食対応は食材チェック表を活用して、保護者と情報共有しながら安全な給食提供を実践している。日々の給食サンプルは、ICTシステムで配信している。</p>   |    |       |

|   |    |       |
|---|----|-------|
| ⑧環境整備   | 評価 | B 適 正 |
| <p>【利用者環境の整備】</p> <p>園内は整理整頓と清掃が徹底され、清潔感のある空間を保っている。子どもの様子を保護者に伝えるため、ICTシステムで日々の活動内容を送信することにより、保護者と良好な関係を築いているほか、全クラスに動画配信アプリを導入し、子どもたちの活動の様子を撮影して定期的に配信することにより、保護者の好評を得ている。また、防犯カメラを園の外周が確認できるように配置し、安全・安心な設備環境を整えている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>事故対応マニュアルが整備されているほか、ヒヤリハットについても法人内で統一した様式を整備し、法人内の北東京エリア会議や園内職員会議などで情報共有を図っている。また、子どものけがについては、図入りの事故報告書を作成して事故当時の状況が把握できるように工夫し、職員共有の仕組みと再発防止対策に努めている。</p>   |    |       |
| ⑨会計   | 評価 | B 適 正 |
| <p>【規程】</p> <p>法人の経理規程に基づき、会計責任者・出納職員が選任され、契約や小口現金等に関する規定についても適正に整備されている。決裁権者に関する内規を設けることで、会計管理に係る権限及び責任が明確になっている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>一定額以上の発注には稟議書を作成し、見積金額に応じて理事長や総合施設長が決裁するなど、チェック体制が整えられている。支出の際は、会計責任者が決裁をして、関係書類に不正防止のための割印を押すなど、適切な運用が行われている。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>現金使用の際は会計責任者と出納職員が相互確認し、不正防止が図られている。また、できるだけ現金を使用しないように運用を工夫することで、安全性の確保につなげている。</p>  |    |       |
| 5. 総合評価   | 評価 | B 適 正 |
| <p>【総合評価】</p> <p>法人として令和3年9月から取組みを続けている「不適切保育ゼロ」を目指し、人権擁護のための「セルフチェックリスト」や「保育士チェックリスト」を活用しながら自己チェックを定期的実施して振り返りを行っている。令和5年4月以降に東京都が実施した特別指導検査で指摘のあった案件に対しても、この取組みを基本とした同園での振り返りが図られ、保育の課題を明確にして、園長以下、副園長、主任、各フロアのリーダーを中心に職員が連携して保育の質の向上への環境づくりを進めている。地域との交流では、ブックスワップ（絵本の交換会）などを企画し、地域の子育て拠点として積極的に活動し、良質な保育サービスが提供されている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>引き続き法人の特色を発揮しつつ、保育サービスの充実に努め、保護者に寄り添い良好な関係を継続していくことが望まれる。また、施設の経年劣化が進んでいく中で、点検・修繕等の施設整備や改善に引き続き取り組みながら、利用者が安心して過ごせる環境づくりに努めていただきたい。子どもたちの安全、安心につながる保育の実現のため、職員の育成に注力し、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寄り添った保育が継続して提供できる取組みを期待する。</p> |    |       |

令和5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5年7月11日

|     |         |       |            |
|-----|---------|-------|------------|
| 施設名 | 西ヶ原南保育園 | 指定管理者 | 社会福祉法人 東萌会 |
|-----|---------|-------|------------|

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

本部所在地：埼玉県越谷市七左町1-347  
 設立：平成16年12月21日  
 代表者：理事長 小池 千代子  
 運営する施設：認可保育園 南越谷保育園（定員120名、埼玉県越谷市）  
                   認可保育園 南千住七丁目保育園（定員151名、東京都荒川区・指定管理）  
                   認可保育園 西ヶ原東保育園（定員103名、東京都北区・指定管理）  
                   認可保育園 埼玉東萌保育園（定員120名、埼玉県越谷市）

経営の状況

- 平成25年4月1日から、西ヶ原南保育園の管理代行を開始し、令和5年度から3期目の管理代行を行っている。
- 令和5年度の指定管理料（協定書に基づく）は、234,070千円。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5年4月1日～令和10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5年4月1日現在）

|           |     |           |    |
|-----------|-----|-----------|----|
| 【常勤職員】19名 |     | 【非常勤職員】7名 |    |
| 園長        | 1名  | 保育士       | 4名 |
| 副園長       | 1名  | 看護師       | 1名 |
| 主任保育士     | 1名  | 環境整備員     | 1名 |
| 保育士       | 13名 | 嘱託医       | 1名 |
| 看護師       | 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支える。それぞれの家庭に合わせて優しく子育てを支える。」という保育理念のもと、保育内容の充実を図るとともに、お泊り保育や知育遊びなど、指定管理者ならではの特色を打ち出している。園長・副園長の下に主任保育士を配置し、主任間の連携を密にした円滑な園運営の体制づくりに取り組みつつ、保護者への情報提供のための掲示等を工夫し、保護者との信頼関係を構築する取組みを実施している。</p> <p>【施設長】</p> <p>施設長として保護者面談等を通して、保護者からのニーズの把握に努め、信頼関係の構築に配慮するとともに、近隣住民との関係づくりにも積極的に取り組んでいる。また、職員に対し丁寧に指導を行うなど、施設長自らがリーダーシップを発揮し、保育の質の向上に努めている。</p> <p>【開所】</p> <p>北区保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を遵守している。</p>  |    |      |
| ②従事者  | 評価 | B 適正 |
| <p>【従事者配置】</p> <p>適正な職員体制が整っている。就業規則の改定や労使協定等、労働基準監督署への届出も適正に行われている。育児休業明けなど、家庭環境の変化について、職員本人から希望を聞いた上での勤務形態の柔軟な対応、特別休暇としてのバースデー休暇の導入、高い水準での有給休暇取得率の達成など、働きやすい職場環境の整備に積極的に取り組んでいる。</p> <p>【健康管理】</p> <p>定期及び雇入れ時の健康診断が適正に行われている。定期健診は全職員を対象に実施している。また、臨床心理士と契約し、職員へのメンタルヘルスに関する研修を実施するなど、職員の健康状態の維持・向上を図っている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>法人が作成し、個々に配付している保育マニュアルをベースとした園内研修を行うことで、法人の基本方針の共有が図られている。施設長が面談を行い、個々の希望や課題に応じた園内研修を実施するとともに、全職員が職務に必要な園外研修の受講ができるよう考慮している。また、専門的技能・知識を有する外部講師と契約し、園児への指導のほか、職員にも指導方法を伝えるなど、職員の指導力向上に取り組んでいる。</p> |    |      |
| ③施設管理   | 評価 | B 適正 |
| <p>【建物設備】</p> <p>必要な施設の修繕及び設備機器の保守を適正に行っており、排煙窓の交換等を実施した。ヒヤリハットについては、毎日全職員が書面で情報の共有を行い、速やかに改善策を図り、安全性と保育環境の向上に取り組んでいる。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品等については、物品台帳を作成し、適正な物品管理に努めている。給食・おやつ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のほか、消防点検に火災監視サービスを追加するなど、適切に実施している。また、調理業務委託については、法人として適切に業者選定を行うとともに、委託業者との打合せも栄養士を中心に、きめ細かく実施している。</p>  |    |      |

|  |    |       |
|--|----|-------|
| 【環境配慮】<br>保育室と事務室それぞれにおける空調の適正温度の設定や小まめな消灯に取り組んでいる。環境に配慮したエコ設備や屋上緑化等、環境に配慮した設備を備えた施設の特性を活かしつつ、子どもに対しては興味を引きやすいクイズ形式により、環境への関心を育てている。   |    |       |
| ④情報管理・危機管理   | 評価 | B 適 正 |
| 【情報資産保護】<br>パソコン使用に関して定期的にセキュリティチェックを実施し、ファイルサーバーによる管理、定期的なバックアップを実施している。個人情報の外部への持ち出しを防止するため、事務室内では全職員が透明なビニールバックを使用し、個人情報管理用カメラも設置するなど、情報資産の保護・管理に積極的に取り組んでいる。職員に対しては、情報資産に関する学習会を定期的実施しており、園全体のセキュリティ意識を高く保つよう取り組んでいる。  |    |       |
| 【災害対策、危機管理】<br>各種対応マニュアルは適切に整備され全職員が所持しているほか、毎年見直しの検討を行い、必要な改定等を実施している。非常災害訓練は、事前に訓練内容を職員に周知しない状況下で実施することにより、実際の災害に近い状況を再現し、職員の対応力の向上を目指している。園外に防犯カメラ、各保育室等に事故防止カメラを設置するとともに、交通安全対策として散歩時の職員を増員するなど、通常時の危機管理にも積極的に取り組んでいる。 |    |       |
| ⑤交流・改善   | 評価 | B 適 正 |
| 【地域等との関わり】<br>近隣の学校や高齢者施設との交流のほか、中学生の職場体験を受け入れるなど、地域との関わりを積極的に深めている。また、一時預かり保育利用の積極的な受入れ、子育て支援活動のオンラインによる計画など、地域のニーズに合わせ柔軟に事業を展開している。  |    |       |
| 【苦情処理】<br>保護者からの意見・質問に対しては、迅速にお知らせ文を掲出するなど適切に対応しているほか、園内掲示や法人HPにて情報を定期的に公開している。また、連絡帳等により個別に寄せられた意見についても定期的に公表している。また、職員向けにコミュニケーション研修を実施し、保護者対応について学ぶ機会を設けている。  |    |       |
| ⑥利用者処遇   | 評価 | B 適 正 |
| 【処遇】<br>午睡明けの運動活動、知育遊びや和太鼓等で、子どもたちの様々な機能と挑戦する気持ちの育成に取り組んでいる。玄関モニターの写真や動画で保育内容を情報発信し、土曜保育の参加、リモートでの保育参観や個人面談などを実施している。近隣公園での出前保育やオンライン食育などにも取り組むなど、地域の子育て支援も積極的に行っている。  |    |       |
| 【健康管理】<br>情報配信メールにてタイムリーに感染症情報を提供し、保護者と感染症対策を共有している。また、園内危険個所にマークやクイズなどを表示し、子どもたちが考えて行動する力の向上と保護者に対する注意喚起の工夫がされている。  |    |       |
| ⑦給食  | 評価 | B 適 正 |
| 【衛生】<br>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】<br>栄養バランスの良い給食の提供に努めている。調理体験や給食で使用した野菜の展示、箸の持   |    |       |

ち方、朝ご飯について、食事のマナー、旬の食材や郷土料理の紹介など、感染症対策を講じながら、子どもたちが食に対して興味を持てるよう積極的に食育に取り組んでいる。

**⑧環境整備**

**評価**

**B 適正**

**【利用者環境の整備】**

整理整頓と清掃が徹底され、清潔感のある空間が保たれているほか、感染症対策として園舎及び玩具の消毒を毎日実施するなど、利用者が快適に過ごせるよう環境整備が図られている。また、展示コーナーや絵本コーナー等、子どもの感受性を育むための環境整備に積極的に取り組むほか、保護者にも本を貸し出すなど、保護者の子育て支援にも取り組んでいる。

**【事故対応】**

事故発生時の職員対応マニュアルは適切に整備され、けが発生時も適切に対処している。事故簿には患部の写真を添付することで、速やかかつ正確な情報共有ができています。施設内における危険箇所については、全職員が現場を実際に確認し、内容を記載した配置図を作成している。ヒヤリハット情報は、職員からの情報収集を強化し、周知を徹底するとともに法人内でも情報共有し、積極的に事故防止の取組みを行っている。

**⑨会計**

**評価**

**B 適正**

**【規程】**

法人の経理規程に基づき、会計責任者や出納職員が選任され、契約や小口現金などに関する規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、年1回の内部監査に加え、年2回公認会計士による外部監査を実施しており、規程の遵守に努めている。

**【会計処理】**

経理規程に則り、規定額以上の支出については見積合わせを行うなど、適正に処理されている。稟議書は、必要性を明確に記載した上で決裁がされており、少額の消耗品の購入についても、物品購入申請書を作成して必要性を確認している。会計書類には割印を押印することで不正防止対策が講じられており、適切に会計処理が行われている。

**【現金等の管理】**

小口現金出納帳や金種表は、会計責任者と出納職員が作成し、双方で確認するなど適切に管理している。現金は金庫で厳重に保管し、会計責任者、出納職員で確認している。

**5. 総合評価**

**評価**

**B 適正**

**【総合評価】**

午睡明けの時間に運動遊具を用いた活動を取り入れるなど、保育サービスの充実を図っている。近隣の施設・機関とも交流を行い、良好な関係を築けるよう努めているほか、一時預かり保育については、指定管理運営開始当初から高い実績を保つなど、地域の子育て支援にも積極的に取り組んでいる。姉妹園との交流や、統一献立による給食提供など、法人のスケールメリットを活かした保育サービスを提供している。

**【今後の方針、改善方策】**

外部講師によるサービスの充実、保護者との良好な関係づくり、ヒヤリハットの施設配置図の作成や法人内共有に努めており、引き続き充実した取組みを期待する。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、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継続できるよう期待する。

令和5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5年8月17日

|     |         |       |             |
|-----|---------|-------|-------------|
| 施設名 | 王子本町保育園 | 指定管理者 | 社会福祉法人 ゆうゆう |
|-----|---------|-------|-------------|

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

本部所在地：山梨県甲府市住吉3-24-20

設立：平成17年3月25日

代表者：理事長 矢巻 行祥

運営する施設：幼保連携型認定こども園 すみよし愛児園（定員75名、山梨県甲府市）

認可保育園 石和第五保育所（定員80名、山梨県笛吹市・指定管理）

認可保育園 日暮里保育園（定員150名、東京都荒川区）

経営の状況

- 平成26年4月1日から、王子本町保育園の管理代行を開始し、令和元年度から2期目の管理代行を行っている。
- 令和5年度の指定管理料（協定書に基づく）は、259,843千円。ただし、在籍児が定員に欠ける場合等、状況に応じて減額となる。
- 協定期間は、平成31年4月1日～令和6年3月31日の5年間

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

所在地：北区王子本町3-3-3-101（本園）

北区王子本町2-30-9（分園）

規模：都営住宅併設1階部分、建物延床面積800.99㎡（本園部分）

1階建、建物延床面積72.83㎡（分園部分）、園庭456.194㎡

従事職員数（令和5年4月1日現在）

【常勤職員】32名

【非常勤職員】16名

園長 1名

保育士 8名

主任保育士 1名

保育補助員 6名

保育士 21名

調理員 1名

看護師 3名

嘱託医 1名

栄養士 5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歳児のみ分園）

| 0歳児 | 1歳児 | 2歳児 | 3歳児 | 4歳児 | 5歳児 | 合計   |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 9名  | 23名 | 23名 | 23名 | 23名 | 23名 | 124名 |

特別保育事業

2時間延長保育 定員20名 午後6時15分～午後8時15分

スポット保育 延長保育に空きのある場合に実施

一時預かり保育 定員3名 月～土曜日 午前8時～午後6時

特別支援児保育

地域活動、子育て支援、お年寄りとの交流、小中学生の育児体験受入れ、在宅支援活動等

| 4. 項目別評価  |    |       |
|---|----|-------|
| ①基本方針・施設長   | 評価 | B 適 正 |
| <p>【基本方針・組織】</p> <p>法人の基本方針である「一人ひとりの子どもの心に寄り添う保育、子どもを本当に大事にする保育」を実現するため、子どもたちが「愛されている」という自尊感情を持てる保育を実践している。また、自由遊びを通じて豊かな経験と好奇心・探求心が育つような園庭をはじめとする環境づくりに園全体で取り組んでいる。</p> <p>【施設長】</p> <p>令和5年度から新たに着任し、職員面談などを通じて各職員とのコミュニケーションを大切にしながら職員育成に努めている。また、保護者との信頼関係を構築するために保護者懇談会や日常の保育を通じて積極的に交流を図っている。十条台地域で実施されている地域イベントへの参加や十条台地区委員として会議に出席するなど、地域との関係を深める取組みも積極的に行っている。</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。就業規則の改定や労使協定等、労働基準監督署への届出も適正に行われている。毎月職員の有給休暇取得日数の実績報告を行い、半年を経過して有給休暇を3日以上取得していない職員には取得を促す声掛けをするなど、休暇を取得しやすい環境づくりに努めている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>年1回全職員を対象に健康診断を実施している。また、新規職員の雇入れ時の健康診断に関しては、検査項目についても適正に実施するなど、職員の健康管理に取り組んでいる。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>保育の向上を目標に掲げ、オンラインを含めた園内・園外の研修を積極的に実施・受講している。外部有識者を交えた研修のほか、園内でヒヤリハットのプロジェクトチームを組むなど、子どもの発達や安心・安全な保育、保健・健康教育等に取り組んでいる。研修後は発表の場を設け、他の職員に周知することで業務に活かせる体制を構築している。</p> |    |       |
| ③施設管理   | 評価 | B 適 正 |
| <p>【建物設備】</p> <p>設備の定期保守・点検を適切に行い、保育環境の維持に努めている。全職員が日誌で点検チェックを実施して危険箇所や不具合の把握・点検・修繕に努め、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。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品は物品台帳を作成し、概ね適正な物品管理に努めている。給食は、米、野菜など日頃多く購入する食材は区内近隣業者を優先し購入している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>協定に定める施設設備点検等の外部委託は適切に実施されている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>こまめな消灯や空調の適切な温度設定を徹底したり、独自の園庭づくりで木々を育成して増やしたりするなど、環境配慮に取り組んでいる。</p>   |    |       |

|  |    |      |
|--|----|------|
| ④情報管理・危機管理   | 評価 | B 適正 |
| <p>【情報資産保護】</p> <p>パソコンの使用についてはパスワードを設定するほか、データの定期的なバックアップの実施に加え、情報内容に応じたアクセス制限を設定するなど情報資産保護及びセキュリティ対策に努めている。児童及び保護者の個人情報の取扱いについても、ICTシステムを活用して一元管理し、入園時に保護者に確認を取るなど適切な手続を行っている。USBメモリについても鍵のかかる場所で管理し、情報の管理を徹底している。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>非常災害訓練は、災害や非常事態の内容を具体的に設定し、訓練のねらいを明確にした計画に基づき実施している。緊急配信メールやICTシステムを活用した送受信訓練を兼ねた引取り訓練を実施している。消防署等の関係機関が実施するAED講習会、防犯訓練に参加することで、職員の危機管理意識の醸成に努めている。</p> |    |      |
| ⑤交流・改善   | 評価 | B 適正 |
| <p>【地域等との関わり】</p> <p>近隣の団地自治会との夏祭りや餅つき行事の実施や、十条台地域で実施されるウォークラリー、デイキャンプに参加するなど、地域との交流を積極的に行っている。また、都立北療育医療センターとの交流保育にも協力している。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>行事の際には保護者アンケートを実施し、保護者の意向把握に努めている。意見箱（グリーンカード）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>生活の中で自然を感じて過ごしてもらえる環境を生かし、アクティブラーニング・プロジェクト法を導入し、5つのプロジェクト別にPDCAを継続し、全職員が多様な視点で保育の質を改善しながら子どもたちの成長に寄り添っている。6月から8月まで、いつでも保育参加可能とし、保育の可視化を実践している。ほとんどの保護者参加により保育園理解を得ることができ、「共同で子育てをする」考えを養っている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>「食育と健康・ヒヤリハットと安全」のプロジェクトがあり、けが等の情報共有が職員・保護者へタイムリーにされている。子どもたちが健康に成長し、安全・快適に過ごすための食育および健康教育が随時行われ、他職間の連携を深めより良い保育・保健活動を実施している。</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切に管理している。調理室及び調乳室は、衛生的な環境を整備・維持している。</p> <p>【献立】</p> <p>家庭で不足がちな栄養素を補うために乾物・根菜・豆類などを積極的に取り入れ、偏食の予防、味覚形成に考慮し、咀嚼、嚥下の発達を促すことを考えている。毎日の給食はICTシステムで写真やレシピを配信し、保護者からも好評を得ている。園での手作りパンは好評で、今年はフランスパンでよく噛むことに力を入れた食育活動に力を入れている。</p>  |    |      |

|   |    |        |
|---|----|--------|
| ⑧環境整備   | 評価 | B 適正   |
| <p>【利用者環境の整備】</p> <p>園内は整理整頓と清掃が行き届き、清潔感のある雰囲気が保たれている。ICTシステムによる写真や動画の配信、保護者懇談会のオンライン化は、多忙な保護者にも配慮した取組みとなっており、保護者と良好なコミュニケーションを築くことができている。園庭には、王子駅前公園で伐採された樺の木から作った遊具を設置し、子どもたちが自然に触れあいながら五感を育むことができるようにしている。また、夏季には暑さ指数（WBGT）に応じた活動に配慮し、子どもたちにとって安全な環境の確保に努めている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>各種対応マニュアルは、けが発生時に医療機関の都合により受診できない場合等の非常事態を想定するなど、事故発生時の対応について適切に定められている。また、新人職員と看護師のヒヤリハットプロジェクトチームが定期的に事案をデータ化し、職員会議で事故検証を行っている。また、事故発生時の対応マニュアルに沿って、非常事態の体制が構築されている。</p> |    |        |
| ⑨会計   | 評価 | C 一部課題 |
| <p>【規程】</p> <p>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事項についても整備されており、チェック体制が整えられている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>経理規程では、随意契約をすることができる場合が限定列挙されているところ、随意契約とする理由が不明瞭な契約があった。また、経理規程において契約書・請書の作成基準を規定しているところ、規定どおりに書類が作成されていない案件があった。そのため、法人に対し、今後は適切な処理をするよう指導した。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>現金については、鍵のかかる金庫で保管されている。また、現金の受渡しは出納職員を含め複数の職員で確認している。収支管理も、現金出納帳を作成し、使用の都度金種表で確認しているほか、会計責任者の確認も行われており、適切に管理されている。</p>   |    |        |
| 5. 総合評価   | 評価 | B 適正   |
| <p>【総合評価】</p> <p>整備された園庭で子どもが自然に身近に触れ合うことができる環境を作るなど、多様な環境での保育を提供することができる。園外保育中にはトランシーバーを持ち、事務所と連絡を取り合うようにするなど、安全性の確保に努めている。また、ICTシステムの導入により、保護者の利便性向上や職員の業務軽減がなされている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>職員の定着化の推進や新規採用職員の人材確保のため、引き続き職員の処遇改善に取り組み、職場環境の向上に努めていただきたい。また、保護者や地域住民からの意見を保育内容に反映しつつ、地域との交流を積極的に図り、園の取組みや方針について保護者や地域住民に丁寧に周知していくことで、良好な関係を継続させることを期待する。日常の保育や行事に工夫を凝らしながら、良質な保育サービスを提供するとともに、運営に係る経費の適正な会計処理を行い、安定した園運営の取組みに注力していくことを期待する。</p>              |    |        |

令和5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5年8月1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 |     |     |      |           |     |           |     |     |     |    |    |     |     |     |     |     |      |         |       |                 |        |                 |  |         |       |                 |     |    |  |  |  |     |     |     |    |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |
| <b>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）</b>  |                 |                 |           |     |     |      |           |     |           |     |     |     |    |    |     |     |     |     |     |      |         |       |                 |        |                 |  |         |       |                 |     |    |  |  |  |     |     |     |    |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |
| <p>本部所在地：千葉県野田市上三ヶ尾454-1<br/>         設立：平成15年7月30日<br/>         代表者：理事長 白須賀 まり子<br/>         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）<br/>                           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）<br/>                           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）<br/>                           認可保育園 町屋保育園（定員150名、東京都荒川区）</p> <p>経営の状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>令和5年度の指定管理料（協定書に基づく）は、244,695千円。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。</li> <li>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</li> </ul>  |                 |                 |           |     |     |      |           |     |           |     |     |     |    |    |     |     |     |     |     |      |         |       |                 |        |                 |  |         |       |                 |     |    |  |  |  |     |     |     |    |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |
| <b>2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）</b>  |                 |                 |           |     |     |      |           |     |           |     |     |     |    |    |     |     |     |     |     |      |         |       |                 |        |                 |  |         |       |                 |     |    |  |  |  |     |     |     |    |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |
| <p>所在地：北区浮間1-1-2<br/>         規模：都営住宅併設3階建、建物延床面積964.29㎡、園庭473㎡<br/>         従事職員数（令和5年4月1日現在）</p> <table border="0"> <tr> <td>【常勤職員】30名</td> <td></td> <td>【非常勤職員】8名</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>園長</td> <td>1名</td> <td>保育士</td> <td>4名</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>事務長</td> <td>1名</td> <td>保育補助員</td> <td>2名</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>主任保育士</td> <td>3名</td> <td>用務員</td> <td>1名</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>保育士</td> <td>20名</td> <td>嘱託医</td> <td>1名</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>看護師</td> <td>1名</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>栄養士</td> <td>2名</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>事務員</td> <td>2名</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> |                 |                 |           |     |     |      | 【常勤職員】30名 |     | 【非常勤職員】8名 |     |     |     |    | 園長 | 1名  | 保育士 | 4名  |     |     |      | 事務長     | 1名    | 保育補助員           | 2名     |                 |  |         | 主任保育士 | 3名              | 用務員 | 1名 |  |  |  | 保育士 | 20名 | 嘱託医 | 1名 |  |  |  | 看護師 | 1名 |  |  |  |  |  | 栄養士 | 2名 |  |  |  |  |  | 事務員 | 2名 |  |  |  |  |  |
| 【常勤職員】30名   |                 | 【非常勤職員】8名       |           |     |     |      |           |     |           |     |     |     |    |    |     |     |     |     |     |      |         |       |                 |        |                 |  |         |       |                 |     |    |  |  |  |     |     |     |    |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |
| 園長  | 1名              | 保育士             | 4名        |     |     |      |           |     |           |     |     |     |    |    |     |     |     |     |     |      |         |       |                 |        |                 |  |         |       |                 |     |    |  |  |  |     |     |     |    |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |
| 事務長   | 1名              | 保育補助員           | 2名        |     |     |      |           |     |           |     |     |     |    |    |     |     |     |     |     |      |         |       |                 |        |                 |  |         |       |                 |     |    |  |  |  |     |     |     |    |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |
| 主任保育士   | 3名              | 用務員             | 1名        |     |     |      |           |     |           |     |     |     |    |    |     |     |     |     |     |      |         |       |                 |        |                 |  |         |       |                 |     |    |  |  |  |     |     |     |    |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |
| 保育士   | 20名             | 嘱託医             | 1名        |     |     |      |           |     |           |     |     |     |    |    |     |     |     |     |     |      |         |       |                 |        |                 |  |         |       |                 |     |    |  |  |  |     |     |     |    |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |
| 看護師   | 1名              |                 |           |     |     |      |           |     |           |     |     |     |    |    |     |     |     |     |     |      |         |       |                 |        |                 |  |         |       |                 |     |    |  |  |  |     |     |     |    |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |
| 栄養士   | 2名              |                 |           |     |     |      |           |     |           |     |     |     |    |    |     |     |     |     |     |      |         |       |                 |        |                 |  |         |       |                 |     |    |  |  |  |     |     |     |    |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |
| 事務員   | 2名              |                 |           |     |     |      |           |     |           |     |     |     |    |    |     |     |     |     |     |      |         |       |                 |        |                 |  |         |       |                 |     |    |  |  |  |     |     |     |    |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |
| <b>3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）</b>  |                 |                 |           |     |     |      |           |     |           |     |     |     |    |    |     |     |     |     |     |      |         |       |                 |        |                 |  |         |       |                 |     |    |  |  |  |     |     |     |    |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |     |    |  |  |  |  |  |
| <p>認可保育園</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一般開所時間 午前7時15分～午後6時15分（11時間保育）</li> <li>入所可能な児童の年齢 生後8カ月～</li> <li>定員</li> </ul> <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>20名</td> <td>20名</td> <td>21名</td> <td>21名</td> <td>21名</td> <td>112名</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>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> </li> <li>特別支援児保育</li> <li>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</li> </ul>   |                 |                 |           |     |     |      | 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 | 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  | 20名             | 20名             | 21名       | 21名 | 21名 | 112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>「①養護と教育が一体となって豊かな人間性を持った子どもを育成する。②健全な心身の発達を図ることを基本に遊びを通して心身の発達を援助する。③愛情豊かに一人ひとりと触れ合う。」という法人理念を反映させ、独自の行事・活動を取り入れながら保育を展開している。姉妹園との情報共有や法人全体での研修の充実等を積極的に図り、保育の質の向上に努めている。</p> <p>【施設長】</p> <p>管理者としての専門性の向上に努め、園児の安全を第一に考えている。また、地域との繋がり的重要性を意識し、地域との良好な関係を築く取組みをしている。コーナー保育の充実や自然とのふれあいを大切にし、保育の理念・目標・方針を職員に伝え、動機付けや助言をしている。職員が保育に関する研修に積極的に参加できるようにし、職員の意欲と質の向上に努めている。</p> <p>【開所】</p> <p>北区立保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を厳守している。</p>  |    |      |
| ②従事者   | 評価 | B 適正 |
| <p>【従事者配置】</p> <p>適正な職員体制が整っている。就業規則の改定や労使協定等、労働基準監督署への届出も適正に行われている。毎月、勤務シフトの作成前までに翌月の休暇の取得希望を確認し、職員の意向に沿った取得ができるようにしたり、施設長が会議等で有給休暇取得の呼び掛けを行うなど、職員が休暇を取りやすい雰囲気を作っているほか、バースデー手当を設けたりするなど、働きやすい職場づくりを継続している。</p> <p>【健康管理】</p> <p>衛生推進者の選任、定期及び雇入れ時の健康診断が適正に行われているほか、要検査が必要な職員には受診を促したり、健診結果を産業医に渡して個別の評価を受けている。メンタルヘルスについては、精神科医と契約するとともに、月1回メンタルチェックを行い、状況に応じて個人面談をするなど、職員の健康管理に高い意識をもって取り組んでいる。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>姉妹園と連携した年齢別研修などの法人研修や園内研修のほか、区主催の研修やキャリアアップ研修などの外部研修に積極的に参加するなど、職員が知識と技術を習得できる環境を整備している。外部研修受講後は園内で発表・フィードバックすることで、園全体で業務の専門性及び質の向上に努めている。</p> |    |      |
| ③施設管理  | 評価 | B 適正 |
| <p>【建物設備】</p> <p>設備の定期保守・点検は適切に行われており、必要な修繕をすることで良好な保育環境の維持に努めている。調理室やインターホンの修繕を行うなど、安全性の確保と保育環境の向上を図る取組みを実施している。</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て購入している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>調理業務、施設設備点検等の外部委託は打合せを綿密に行い実施している。委託している体育指導、英語、ヒップホップダンス、ワクワク科学と絵本と遊びについても、活動内容や目的が、法人の理念や保育目標に沿うものとなるように、講師との連携を図っている。</p>  |    |      |

|  |    |      |
|--|----|------|
| 【環境配慮】<br>保育室の空調について、使用時に適温設定するなど環境配慮に努めるとともに、こまめな消灯を行っている。ICTシステムによるペーパーレス化やLED照明の導入も行っている。   |    |      |
| ④情報管理・危機管理   | 評価 | B 適正 |
| 【情報資産保護】<br>パソコンの主なデータ等はクラウド上で管理し、外部からの接続への制限のほか、情報内容に応じたアクセス制限を講じている。バックアップ機能を有しており、セキュリティ及び災害時対策の強化を図っている。児童及び保護者の個人情報の取扱いについては、ICTシステムや書面での確認など適切な手続を行っている。全職員を対象とした情報セキュリティ研修を実施し、意識向上を図っている。                              |    |      |
| 【災害対策、危機管理】<br>非常災害訓練は、実施の都度反省点を抽出し、次の訓練に活かせるよう課題を明確にした計画により実施している。災害別タイムラインを策定し、非常事態に訓練と同じ行動ができるような体制の構築に取り組んでいる。緊急時に備え、蓄電池も備えている。また、危機管理の取組みとして毎月法人ハンドブックを活用し、会議で職員の危機意識を高めている。  |    |      |
| ⑤交流・改善   | 評価 | B 適正 |
| 【地域等との関わり】<br>近隣の町会と良好な関係を構築しており、水害時の団地階上への避難に関する事など、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】<br>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】<br>やさしい保育、子どもの主体性、本物に触れる経験、就学までの緩やかなステップを大切にしてい、保育計画を作成している。園からの計画やお知らせは、ICTを活用し保護者に配信している。行事の内容は新聞を作成し、保育の可視化を図っている。園内研究として、法人内で公開保育を実施して保育を見合い、その後各園に学びを持ち帰って振り返りを行い、保育の質の向上につなげている。また業務遂行評価シートを活用して職員一人ひとりの育成にも尽力している。 |    |      |
| 【健康管理】<br>子どもの健康管理は、ICTにて保護者、看護師、保育士で連携して情報共有している。看護師を中心に保健指導、保健教育を実施するほか、毎月保健指導を実施して、子ども自身が健康について意識できるようにアプローチしている。   |    |      |
| ⑦給食  | 評価 | B 適正 |
| 【衛生】<br>調理従事者が、チェックリストを用いて毎日適切に衛生状態を管理している。調理室および調乳室は、適正な衛生管理、整備がされている。  |    |      |

|  |    |      |
|--|----|------|
| 【献立】<br>献立は、園長、主任、栄養士、調理従事者が毎月会議を行い確認を行っている。アレルギー食は、保護者と毎月献立の確認を行い、配膳時は日々のチェックリストを用いて安全に提供している。行事食はすべての子どもに同じ献立を提供できるようメニューを工夫している。  |    |      |
| ⑧環境整備  | 評価 | B 適正 |
| 【利用者環境の整備】<br>園内は整理整頓と清掃を徹底し、清潔感のある空間を保っている。全クラスの机と椅子を子どもの発達に合わせたものにする事で、正しい姿勢を保持できるようにしている。園だより等、保護者への伝達媒体は見やすいように掲示することを心掛けている。玄関カウンターを利用したコーナーを設け、子どもたちが遊びの中で作成したブロック作品を展示して保護者と共有している。また、夏季には暑さ指数（WBGT）の計測を行い、良好な保育環境づくりに努めている。            |    |      |
| 【事故対応】<br>事故対応マニュアルは分かりやすく適切に整備されている。また、急病やけがに迅速に対応できるように病院一覧表を事務所に設置している。職員全員が持っている法人ハンドブックをもとに事故対応の研修を行っている。内容に変更が生じた場合でも簡単に差し替えができるため、ハンドブックとしての実行性を高めている。また、全国で発生した事件事例等を法人内で共有することで同様の事故が起きないように対策を講じ、注意喚起している。                           |    |      |
| ⑨会計  | 評価 | B 適正 |
| 【規程】<br>法人の経理規程に基づき、統括会計責任者・会計責任者・出納職員が選任され、契約や小口現金等に関する規定が適正に整備されている。内部監査についても四半期に1回実施しており、規程の遵守に努めている。   |    |      |
| 【会計処理】<br>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、少額の物品購入についても、物品等購入事前申請書等を作成し、承認後に発注・支払を行っている。支払書類も決裁がなされ、適切な手続が行われている。   |    |      |
| 【現金等の管理】<br>保育園で保管する現金については、適切に管理され、現金の受渡しは出納職員を含め複数の職員で確認している。現金出納帳に加え、金種表を作成し、出納職員と会計責任者が相互に確認をとり、不明確な支出を防止する体制が整えられている。   |    |      |
| 5. 総合評価  | 評価 | B 適正 |
| 【総合評価】<br>年間を通して法人作成のハンドブックに沿った園内研修を行い、法人の保育理念を共有し、意識統一が図られていることで、組織として一体的で良質な保育サービスの提供を実現している。オンラインを活用した姉妹園との連携等により、職員間での情報共有を大切にし、保育サービスの質の向上に努めている。一部のデータをクラウド管理に切り替え、セキュリティ面だけでなく災害時の対策にも力を入れている。保育の環境整備や危機管理など、積極的により良いものにしようとする姿勢がうかがえる。 |    |      |
| 【今後の方針、改善方策】<br>引き続きICTの活用による保護者との連携や職員の負担軽減に継続して努めていただきたい。また、姉妹園が北区内にあるメリットを活かした園同士の交流についても引き続きより良いものにしていただきたい。コーナー設定や絵本の充実等を図り、保育の質の向上に期待する。   |    |      |

令和5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5年6月22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 |       |     |      |           |     |     |            |     |     |    |     |     |     |     |     |     |      |         |       |                 |        |                 |    |      |       |                                  |         |      |                 |    |  |     |    |  |  |     |    |  |     |    |  |  |     |    |  |
| <b>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）</b>   |                 |                                  |                |       |     |      |           |     |     |            |     |     |    |     |     |     |     |     |     |      |         |       |                 |        |                 |    |      |       |                                  |         |      |                 |    |  |     |    |  |  |     |    |  |     |    |  |  |     |    |  |
| <p>本部所在地：千葉県茂原市高師864-1<br/>         設立：昭和29年7月27日<br/>         代表者：理事長 篠田 哲寿<br/>         運営する施設：幼保連携型認定こども園 高師保育園（定員329名、千葉県茂原市）<br/>                           認可保育園 東茂原保育園（定員120名、千葉県茂原市）<br/>                           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）<br/>                           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"> <li>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。</li> <li>令和5年度の指定管理料（協定書に基づく）は、379,009千円。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。</li> <li>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</li> </ul>   |                 |                                  |                |       |     |      |           |     |     |            |     |     |    |     |     |     |     |     |     |      |         |       |                 |        |                 |    |      |       |                                  |         |      |                 |    |  |     |    |  |  |     |    |  |     |    |  |  |     |    |  |
| <b>2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）</b>   |                 |                                  |                |       |     |      |           |     |     |            |     |     |    |     |     |     |     |     |     |      |         |       |                 |        |                 |    |      |       |                                  |         |      |                 |    |  |     |    |  |  |     |    |  |     |    |  |  |     |    |  |
| <p>所在地：北区赤羽台1-4-11-105<br/>         規模：都市再生機構住宅併設1・2階部分<br/>                   建物延床面積1879.79㎡、園庭569.67㎡<br/>         従事職員数（令和5年4月1日現在）</p> <table border="1"> <tr> <td colspan="3">【常勤職員】52名</td> <td colspan="4">【非常勤職員】22名</td> </tr> <tr> <td>園長</td> <td>1名</td> <td>調理員</td> <td>4名</td> <td>保育士</td> <td colspan="2">13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">6名</td> </tr> <tr> <td>保育士</td> <td>39名</td> <td></td> <td></td> <td>調理補助員</td> <td colspan="2">1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">1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】52名 |     |     | 【非常勤職員】22名 |     |     |    | 園長  | 1名  | 調理員 | 4名  | 保育士 | 13名 |      | 主任保育士   | 1名    | 事務員             | 2名     | 保育補助員           | 6名 |      | 保育士   | 39名                              |         |      | 調理補助員           | 1名 |  | 看護師 | 2名 |  |  | 用務員 | 1名 |  | 栄養士 | 3名 |  |  | 嘱託医 | 1名 |  |
| 【常勤職員】52名  |                 |                                  | 【非常勤職員】22名     |       |     |      |           |     |     |            |     |     |    |     |     |     |     |     |     |      |         |       |                 |        |                 |    |      |       |                                  |         |      |                 |    |  |     |    |  |  |     |    |  |     |    |  |  |     |    |  |
| 園長   | 1名              | 調理員                              | 4名             | 保育士   | 13名 |      |           |     |     |            |     |     |    |     |     |     |     |     |     |      |         |       |                 |        |                 |    |      |       |                                  |         |      |                 |    |  |     |    |  |  |     |    |  |     |    |  |  |     |    |  |
| 主任保育士  | 1名              | 事務員                              | 2名             | 保育補助員 | 6名  |      |           |     |     |            |     |     |    |     |     |     |     |     |     |      |         |       |                 |        |                 |    |      |       |                                  |         |      |                 |    |  |     |    |  |  |     |    |  |     |    |  |  |     |    |  |
| 保育士  | 39名             |                                  |                | 調理補助員 | 1名  |      |           |     |     |            |     |     |    |     |     |     |     |     |     |      |         |       |                 |        |                 |    |      |       |                                  |         |      |                 |    |  |     |    |  |  |     |    |  |     |    |  |  |     |    |  |
| 看護師  | 2名              |                                  |                | 用務員   | 1名  |      |           |     |     |            |     |     |    |     |     |     |     |     |     |      |         |       |                 |        |                 |    |      |       |                                  |         |      |                 |    |  |     |    |  |  |     |    |  |     |    |  |  |     |    |  |
| 栄養士  | 3名              |                                  |                | 嘱託医   | 1名  |      |           |     |     |            |     |     |    |     |     |     |     |     |     |      |         |       |                 |        |                 |    |      |       |                                  |         |      |                 |    |  |     |    |  |  |     |    |  |     |    |  |  |     |    |  |
| <b>3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）</b>   |                 |                                  |                |       |     |      |           |     |     |            |     |     |    |     |     |     |     |     |     |      |         |       |                 |        |                 |    |      |       |                                  |         |      |                 |    |  |     |    |  |  |     |    |  |     |    |  |  |     |    |  |
| 認可保育園  |                 |                                  |                |       |     |      |           |     |     |            |     |     |    |     |     |     |     |     |     |      |         |       |                 |        |                 |    |      |       |                                  |         |      |                 |    |  |     |    |  |  |     |    |  |     |    |  |  |     |    |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>一般開所時間 午前7時15分～午後6時15分（11時間保育）</li> <li>入所可能な児童の年齢 生後8か月～</li> <li>定員</li> </ul> <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"> <li>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<br/>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> </li> <li>特別支援児保育</li> <li>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</li> </ul> |                 |                                  |                |       |     |      | 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<br>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<br>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、自然体験を多く取り入れるなど、指定管理者ならではの保育を展開している。これまでの各歳児のクラスごとの保育体制から異年齢保育に移行し、保護者に丁寧な説明を行いながら、子ども達の多様な関わりを創出している。</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、児童福祉施設としての役割を意識し、職場体験や子育て支援などにも力を入れている。</p> <p>【開所】</p> <p>北区立保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を遵守している。</p>  |    |      |
| ②従事者   | 評価 | B 適正 |
| <p>【従事者配置】</p> <p>適正な職員体制が整っている。就業規則の改定や労使協定等、労働基準監督署への届出も適正に行われている。有給休暇の取得日数が少ない職員に対して声掛けを行うなどして職員の有給休暇の取得を促している。また、昨年度導入したメンター制度では、新入職員をサポートする先輩職員に対し手当を支給するなど、サポートする職員への配慮も行いつつ、若手職員の定着率向上に積極的に取り組んでいる。</p> <p>【健康管理】</p> <p>衛生管理者の選任に加え、衛生管理委員会を設置し、月1回産業医と共に会議を行っている。ストレスチェックを実施し、希望する職員は産業医が面談を行うなど、職員の健康の維持・向上に努めている。定期健診や新規雇用者の健康診断も適切に実施されている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>キャリアアップ研修では職員が研修科目を自主的に選択できるようにするなど、職員個々の状況に合わせた多様な研修を受講できる機会を設けている。研修受講後は会議で報告を行うほか、報告書と資料を園内で回覧するとともに、職場内で研修の内容を発表するなど、職員全体での情報共有を図っている。</p> |    |      |
| ③施設管理  | 評価 | B 適正 |
| <p>【建物設備】</p> <p>設備や機器の定期保守・点検は適切に行われており、必要な修繕を随時することで良好な保育環境を維持し、安全性の確保に努めている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>物品などについては、物品台帳を作成し、適正な物品管理に努めている。給食の食材をはじめ必要な物品について、区内近隣業者を優先して購入している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>協定に定める施設設備点検等の外部委託は適切に実施されている。保育に関する委託は体操指導及び英語指導（いずれも4・5歳児、月2回）を実施しており、業者との綿密な打ち合わせのうえ適切に実施されている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>空調の適正温度の設定や午睡中の小まめな消灯に取り組んでいる。日常の保育の中でもSDG</p>  |    |      |

sについて子どもたちと話し合ったり、SDGsを意識した貸出絵本をそろえて紹介したりすることで、保育の中で環境配慮の意識づけが図れるよう取り組んでいる。

|            |    |      |
|------------|----|------|
| ④情報管理・危機管理 | 評価 | B 適正 |
|------------|----|------|

【情報資産保護】

情報資産は、ファイルサーバーにて管理している。また、パソコンやタブレットなどの端末は施錠可能な専用収納棚で保管しており、機械警備がされている。個人情報の取扱いについては法人全体の研修や園内の職員会議などを通じ、職員に周知している。また、ICTシステムは園外からアクセス出来ないよう設定し、個人情報流出防止措置を講じている。

【災害対策、危機管理】

職員から複数名の防災・安全対策リーダーを選任し、備蓄倉庫の点検や発電機の定期起動、施設点検などを行い、非常時に備えている。また、日々の防災訓練や不審者対応訓練については様々なシチュエーションを想定して実施している。BCPの改訂や災害時初期対応用のポケットBCPも作成している。

|        |    |      |
|--------|----|------|
| ⑤交流・改善 | 評価 | B 適正 |
|--------|----|------|

【地域等との関わり】

子育て支援事業や職場体験などを積極的に行っている。また、赤羽自然観察公園でのボランティア団体との交流や、近隣小学校との保幼小プログラムの連携なども積極的に関わりを持つよう努めている。

【苦情処理】

寄せられた苦情・意見はすぐに職員間で共有して対応している。また、保護者との日頃のコミュニケーションを大切にしており、保護者の立場で考えるよう心掛けている。また、近隣住民からの苦情に関してもICTシステムを利用して速やかに保護者と共有し、解決するように対応している。意見箱の設置及び苦情処理第三者委員の利用に関する周知も適切に行われている。

|        |    |      |
|--------|----|------|
| ⑥利用者処遇 | 評価 | B 適正 |
|--------|----|------|

【処遇】

法人の保育理念に基づき、園周辺の環境を活用しながら保育を展開している。都会では体験が難しくなった焼き芋などの活動や懇談会の場所として赤羽自然観察公園を活用し、子どもの五感を刺激する環境設定をしている。子ども同士の多様な関わりが生まれる保育を目指し、幼児クラスで異年齢保育を導入し、スムーズな運営が行われている。ドキュメンテーションの配信については、保育士の職務を明確にした上で伝えたい保育内容を話し合い、保育内容の振り返りが実践に活かされている。配信の際には、個人情報のチェックも徹底している。

【健康管理】

0歳児の午睡チェックは、ICTの活用ではなく保育の原点に戻り、目視、触診、聴診で、一人ひとりの子ども達の健康管理を丁寧に行っている。メンター制度を導入し、子どもの健康管理の現場での実践に繋がっている。

|     |    |      |
|-----|----|------|
| 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況をチェックリストにより毎日適正に管理している。

【献立】

単独の献立システムを使用していたが、ICTの献立システムへの移行により、献立の作成だけでなく、園児の喫食状況やアレルギー食の代替内容もシステムで確認できるよう効率化が図ら

れている。また、食育活動において生産者からの話を聞く機会を設け、児童が食材の生産者への感謝の気持ちが持てるようにしている。

### ⑧環境整備

評価

B 適正

#### 【利用者環境の整備】

オムツのサブスクリプションサービスを導入し、保護者の利便性向上とともに保育士の負担軽減を図っている。また、ICTシステムにより、保護者への情報配信機能を活用し、利便性向上に資するとともに、園での子どもたちの様子がより保護者に伝わるよう工夫している。

#### 【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、職員会議等で事故対応マニュアルを再確認し、随時、必要な改訂等が行われている。園児の出入りを把握するため扉に鈴を付けるなど、具体的な対策を行うほか、国内で発生した保育中の事故等があった際は、職員間で防止策を話し合い、同様の事故が発生しないよう意識して対応している。

### 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】

規定額以上の契約や支出は見積合わせを行うなど経理規程に基づき適切に処理されている。稟議書は、明確に必要性や効果が記載されており、適正な運用が行われている。会計書類は済印を押すことで、不正の防止に努めている。

#### 【現金等の管理】

現金は鍵のかかる金庫に保管され、規定された保管限度額の枠内で管理している。また、出納職員が現金出納帳と金種表を作成し、その後法人本部の担当が確認を行うことで不明確な支出を防止する体制が整えられている。

### 5. 総合評価

評価

B 適正

#### 【総合評価】

ICTシステムをより一層活用し、ドキュメンテーションの配信や献立管理をシステムで行い、保護者との情報共有をより詳細に行うことができるようにしている。地域との交流も積極的に取り組み、地域に根ざした保育を大切にしている。オムツのサブスクリプションサービスを導入し、保護者の利便性向上を図るとともに保育士の負担軽減にも努め、メンター制度により、更なる若手職員の定着率向上を図っている。また、幼児クラスに導入した異年齢保育については、保護者に理解と協力を得ながら、「みんな違ってみんないい」を目指し、個人の発達や特性の違いを認め合い、子ども達が中心となって伸び伸びと成長できる取り組みを行っている。

#### 【今後の方針、改善方策】

新たに導入した幼児クラスでの異年齢保育については、引き続き保護者への情報提供を丁寧に行うとともに、導入した目的・ねらいを念頭に置いた園運営を期待する。また、緑が多い遊びへの意欲が湧く園庭環境の整備にも期待したい。保護者や地域とのさらなる良好な関係を築くため、引き続き良質な保育サービスの提供に取り組むことを期待する。

令和5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5年7月28日

|     |       |       |              |
|-----|-------|-------|--------------|
| 施設名 | 志茂保育園 | 指定管理者 | 社会福祉法人 三愛福祉会 |
|-----|-------|-------|--------------|

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

本部所在地：埼玉県羽生市大字上手子林76-3

設 立：昭和49年4月

代 表 者：理事長 岩本 一盛

運営する施設：幼保連携型認定こども園 きむら認定こども園（定員250名 埼玉県羽生市）  
認可保育園 きむら伊奈保育園（定員110名 埼玉県北足立郡伊奈町）

経営の状況

- ・令和2年4月1日から、志茂保育園の管理代行を開始している。
- ・令和5年度の指定管理料（協定書に基づく）は、210,272千円。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5年4月1日現在）

【常勤職員】24名

【非常勤職員】9名

園長 1名

保育士 2名

主任保育士 1名

保育補助員 6名

保育士 19名

嘱託医 1名

看護師 2名

事務員 1名

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

認可保育園

- ・一般開所時間 午前7時15分～午後6時15分（11時間保育）
- ・入所可能な児童の年齢 生後8か月～
- ・定員

| 0歳児 | 1歳児 | 2歳児 | 3歳児 | 4歳児 | 5歳児 | 合計  |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 6名  | 18名 | 18名 | 18名 | 18名 | 18名 | 96名 |

・特別保育事業

2時間延長保育 定員20名 午後6時15分～午後8時15分

スポット保育 延長保育に空きのある場合に実施

一時預かり保育 定員3名 月～土曜日 午前8時～午後6時

・特別支援児保育

・地域活動、子育て支援、お年寄りとの交流、小中高生の育児体験受入れ、在宅支援活動等



| 4. 項目別評価   |    |      |
|--|----|------|
| ①基本方針・施設長  | 評価 | B 適正 |
| <p>【基本方針・組織】</p> <p>「安心そして信頼すべては子どもの最善の利益のために」という保育理念の下、子どもの自己肯定感を育み、一人ひとりの子が力いっぱい成長できるよう保育を行っている。また、保護者や地域住民に信頼され、地域の団体や諸機関にも開かれた園づくりを目指し、園運営を行っている。法人のクレド（信条・行動指針）を職員全員に周知し、保護者にも共通理解が深められるように法人理念を園内に掲示している。</p> <p>【施設長】</p> <p>保護者との信頼関係の構築のため、日常の保育や行事などを通じて交流を図るとともに、地域の高齢者施設、小中学校、近隣住民等との良好な関係づくりに努めている。職員会議等での情報の共有、キャリアコンパスシートによる自己評価を活用した職員の育成に取り組んでいる。</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。有給休暇の取得については、施設長が職員会議で計画的な取得を呼びかけ、職員が休暇を取りやすいシフトを作成するとともに、取得日数が少ない職員には個別に声掛けをするなど、働きやすい環境づくりに取り組んでいる。</p> <p>【健康管理】</p> <p>衛生推進者の選任、職員全員の定期健康診断及び雇入れ時の健康診断が適正に行われている。また、面談の際、施設長が職員の健康状態を確認するとともに、希望する職員には産業医との相談の機会を提供するなど、職員の健康管理に努めている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>キャリアアップ研修等の外部研修に積極的に参加するほか、管理職へのコーチング研修、不適切保育に関する研修、ハラスメント研修などの園内研修を実施し、不安なく保育に集中できる環境づくりを行っている。研修受講後は、職員が作成した研修報告書を回覧するほか、研修内容を職員会議等で発表するなど、職員の資質向上を図っている。</p> |    |      |
| ③施設管理  | 評価 | B 適正 |
| <p>【建物設備】</p> <p>必要な施設設備の修理、保守を適正に行うとともに、建物設備点検やクラス単位の定期点検を適切に実施し、状況の把握に努めている。また、照明や換気の修繕等を実施し、保育環境の向上及び安全性の確保を図っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品等については、備品台帳を作成し、適正な物品管理に努めている。必要な物品については区内近隣業者を優先し、購入している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>協定に定める施設設備点検等の外部委託は適切に実施されている。調理業務や体育指導等の委託業者との打合せは綿密に行われ、情報セキュリティポリシー等を遵守するよう徹底している。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>空調の適正温度の設定やこまめな消灯を行っている。日常の保育の中でも、SDGsの紙芝居などの環境学習や、児童を通じた保護者への啓発に取り組んでいる。</p>  |    |      |

|   |    |       |
|---|----|-------|
| ④情報管理・危機管理  | 評価 | B 適 正 |
| <p>【情報資産保護】</p> <p>パソコンの園外持ち出しを禁止するとともに、各クラスの使用記録簿を作成し、毎日所定の場所に戻されているか点検を行っている。データはサーバーで一括管理しており、適切なセキュリティ対策を実施している。また、個人情報の取り扱いについても、保護者に重要事項説明書を配付するなど適切な手続きを行っている。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>火災・地震・災害時のマニュアルが整備されている。非常災害訓練は計画に基づき実施しており、実施後は反省や感想を出し合い、定着を図っている。洪水時の避難ルートも確認し、慌てず避難できるようシミュレーションを実施している。また、保育園前に防犯カメラを増設するなど、防犯対策も適切に講じている。</p> |    |       |
| ⑤交流・改善  | 評価 | B 適 正 |
| <p>【地域等との関わり】</p> <p>近隣の小学校や高齢者施設、自治会との交流を実施し、良好な関係づくりに取り組んでいる。在宅子育て家庭への支援として、地域活動を行う団体と連携した絵本の読み聞かせを行っている。近隣住民に園だよりで園の様子を知らせるほか、園外に掲示板を設置し、地域住民に見てもらえるよう工夫している。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>寄せられた苦情等の意見は、すぐに職員間で共有して対応するとともに、保護者への周知も行っている。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、意見箱の設置、行事後のアンケートを定期的に行い、保護者の意見の把握に努めている。</p>                                   |    |       |
| ⑥利用者処遇  | 評価 | B 適 正 |
| <p>【処遇】</p> <p>子どもたち一人ひとりが肯定感をもって日々活動に取り組めるよう、保育計画を作成している。月ごとの計画は、各クラスで掲示して周知している。また、全ての児童の個人目標を作成し、保護者とも育児の指標を共有している。園だより、クラスだよりに写真を掲載し、活動内容を伝える工夫を行っている。今年度からクラス懇談会や保育参加を再開し、運動会などの行事のプログラムを見直すなど、保護者が保育園と子どもの成長を共有できるよう取り組んでいる。</p> <p>【健康管理】</p> <p>児童に対する健康観察、チェックを継続して感染症予防を丁寧に実施している。また、職員会議で健康管理を議題に挙げて検討するなど、職員の意識が向上している。</p>             |    |       |
| ⑦給食   | 評価 | B 適 正 |
| <p>【衛生】</p> <p>食品衛生責任者が、調理従事者の健康チェックを毎日行い記録している。調理する際には、シンクや調理器具の使い分けを行っている。調理室および調乳室は、衛生的な環境を整備・維持している。</p> <p>【献立】</p> <p>子どもの健康、発育を支えるために、栄養バランスを考慮しながら、旬の食材を用いた季節感のある献立を工夫して提供している。また、おやつ・補食は、エネルギー源を配慮した献立となっている。アレルギー食対応はチェック機能を活用して安全に提供している。行事食は、全員が同じ献立を楽しく食べる経験ができるよう食材を工夫している。</p>   |    |       |

|   |    |       |
|---|----|-------|
| ⑧環境整備   | 評価 | B 適 正 |
| <p>【利用者環境の整備】</p> <p>オンラインでの写真販売を行い、保護者に児童の様子が伝わりやすい環境づくりに努めている。また、広い廊下のスペースを使い、遊びの幅を広げる空間づくりを行っている。衛生面に配慮し、空調設備や換気扇を使用するとともに、掃除や消毒をこまめに行い、整理整頓された清潔感のある空間を保っている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>事故対応マニュアルを整備し、事故発生時も適切に対処している。事故報告書は適正に作成し、職員全員に夕礼等で事故内容の周知をし、再発防止の話合いを行っている。また、看護師が怪我をした時間帯や時期を集計し、職員会議で情報を共有し注意喚起や再発防止に取り組むとともに、園児への安全教育を行っている。</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会計書類の確認を実施しており、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、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、出納職員を含む複数名で管理しており、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>令和2年度からのコロナ禍において運営を開始したが、保護者や地域に受け入れられ、園の運営も定着し、地域活動を行う団体との連携や子育て家庭への支援などにも積極的に取り組んでいる。近隣住民や団体との交流を大事にするとともに、延長保育、一時預かり保育、アレルギー児対応などに着実に取り組んでいる。すでに導入している登降園管理システムのように、指定管理園へと移行したことでの法人の強みの発揮をさらに期待する。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>引き続き、日常の保育や施設運営の中で利用者に丁寧な説明を重ね、良好な関係を継続していただきたい。安定した保育サービスを提供するためにも、保育士の人材確保、職員の定着を推進し、引き続き職員の処遇改善、保育の質の向上、職場環境の向上等に努めていただきたい。</p>  |    |       |

令和5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5年8月10日

|     |         |       |             |
|-----|---------|-------|-------------|
| 施設名 | 滝野川北保育園 | 指定管理者 | 社会福祉法人 つぼみ会 |
|-----|---------|-------|-------------|

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

本部所在地：東京都北区桐ヶ丘1-7-17  
 設 立：平成13年3月12日  
 代 表 者：理事長 中嶋 雄一郎  
 運営する施設：認可保育園上池台保育園（定員112名、東京都大田区）  
                   認可保育園西新井保育園（定員129名、東京都足立区）  
                   認可保育園東田端保育園（定員140名、東京都北区・指定管理）  
                   認可保育園 LIFESCHOOL 桐ヶ丘こどものもり（定員121名、東京都北区）  
                   認可保育園 LIFESCHOOL 根岸こどものいえ（定員90名、東京都台東区）  
 ほか、認可保育園5施設を運営

経営の状況

- 令和4年4月1日から、滝野川北保育園の管理代行を開始している。
- 令和5年度の指定管理料（協定書に基づく）は、285,361千円。ただし、在籍児が定員に欠ける場合等、状況に応じて減額となる。
- 協定期間は、令和4年4月1日～令和9年3月31日の5年間

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

所在地：北区滝野川3-79-1-101  
 規 模：都営住宅併設1・2階部分及び3階の一部、建物延床面積1,328.76㎡、園庭703.7㎡  
 従事職員数（令和5年4月1日現在）

|           |     |           |    |
|-----------|-----|-----------|----|
| 【常勤職員】29名 |     | 【非常勤職員】4名 |    |
| 園長        | 1名  | 調理員       | 2名 |
| 副園長       | 1名  | 保育補助員     | 3名 |
| 主任保育士     | 2名  | 嘱託医       | 1名 |
| 保育士       | 20名 |           |    |
| 看護師       | 1名  |           |    |
| 栄養士       | 2名  |           |    |

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

認可保育園

- 一般開所時間 午前7時15分～午後6時15分（11時間保育）
- 入所可能な児童の年齢 生後8か月～
- 定員

|     |     |     |     |     |     |      |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 0歳児 | 1歳児 | 2歳児 | 3歳児 | 4歳児 | 5歳児 | 合計   |
| 6名  | 31名 | 32名 | 32名 | 32名 | 32名 | 165名 |

- 特別保育事業
 

|         |                 |                 |
|---------|-----------------|-----------------|
| 2時間延長保育 | 定員30名           | 午後6時15分～午後8時15分 |
| スポット保育  | 延長保育に空きのある場合に実施 |                 |
| 一時預かり保育 | 定員3名            | 月～土曜日 午前8時～午後6時 |
- 特別支援児保育
- 地域活動、子育て支援、お年寄りとの交流、小中高生の育児体験受入れ、在宅支援活動等

| 4. 項目別評価   |    |      |
|--|----|------|
| ①基本方針・施設長  | 評価 | B 適正 |
| <p>【基本方針・組織】</p> <p>「子どもの最善の利益」「子どもの福祉の増進」を目指すという法人理念のもと、保育園においてその実現に向けた取組みを実施している。「一人ひとりを大切にする保育」を実践するため、育児担当制による乳児保育や「子どもたちの自発的な活動と心身の自然な発達を保障する」環境づくりに園全体で取り組んでいる。幼児クラスでは生活習慣の見直しなどに努めている。</p> <p>【施設長】</p> <p>指定管理者制度導入2年目の施設長として、保護者との信頼関係の構築に努めている。また、地域の方々とも良好な関係性を築けるよう努力している。職員指導についても注力しており、子ども主体の保育の実践ができるよう人材育成に取り組んでいる。</p> <p>【開所】</p> <p>北区保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を遵守している。</p>   |    |      |
| ②従事者   | 評価 | B 適正 |
| <p>【従事者配置】</p> <p>適正な職員体制が整っている。就業規則の改定や労使協定等、労働基準監督署への届出も適正に行われている。時間単位の休暇取得、勤続年数表彰制度の制定、時短勤務の対象拡充など、働きやすい環境づくりに継続的に努めている。また、毎月10日までに職員から休暇の希望を出してもらい、翌月のシフトを調整するなど、休暇を取得しやすい体制を整備している。</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、定期健診は全職員が受診しているほか、40歳以上の常勤職員は人間ドッグの受診として実施している。法人本部にハラスメントの相談窓口を設置したり、職員が産業医に相談できる体制を整備しているほか、3か月に1回、施設長が全職員と面談する機会を設けるなど、職員のメンタルヘルス対策に積極的に取り組んでいる。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>各職員が定期的に研修を受講できるよう計画を立て、職務や経験年数に応じた研修を受講しているほか、法人主催の調理師、看護師等の研修を実施するなど、全職員のスキルアップが図られている。園長・主任がクラス会議などを活用し、各職員の報告や相談を直接聞ける機会を増やし、一人ひとりへのアドバイスやクラス間の情報共有を図ることで、職員のモチベーションの向上や園全体の質の向上に繋がるよう努めている。</p> |    |      |
| ③施設管理  | 評価 | B 適正 |
| <p>【建物設備】</p> <p>必要な施設の修繕及び設備機器の保守を適正に行っている。乳児用ベッドの導入や3歳児室トイレの修繕を行うなど、保育環境の維持・向上を図る取組みを行っている。</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。必要な物品については、区内近隣業者を優先し購入している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>協定に定める施設設備点検等の外部委託は適切に実施されている。専門の講師による体育指導、わらべうたについても指導内容の打合せを行い、適切に実施している。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>空調の一括管理により各クラスの室温を適切な温度設定にしたり、小まめな消灯により節電に</p>   |    |      |

|  |    |      |
|--|----|------|
| <p>努めている。また、ICTシステムを活用することで事務作業の効率化を図り、大幅なペーパーレス化を行っている。</p>   |    |      |
| ④情報管理・危機管理   | 評価 | B 適正 |
| <p>【情報資産保護】</p> <p>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、保護者への確認を行うなど適切な手続を行っている。セキュリティマニュアルを作成し、職員に周知徹底を図っている。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>各種対応マニュアルを整備して職員に周知するとともに、事務所に設置し、いつでも閲覧できるようにしている。職員会議や事故防止委員会において事例が発生した際の行動を再確認するなど、危機管理意識の向上に努めている。非常災害訓練は具体的な訓練計画に基づき実施している。</p> |    |      |
| ⑤交流・改善   | 評価 | B 適正 |
| <p>【地域等との関わり】</p> <p>一時預かり保育の受入れなど、地域の子育て支援の場としての充実に取り組んでいる。園前の歩道や併設の都営住宅との共用スペースの草むしり清掃を行うなど、地域に貢献する活動も行っている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>保護者から寄せられた苦情や意見等については、職員間で共有し、対応策を講じるとともに、回答や対応内容をICTシステムでの配信等で保護者に周知するなど、適切に対応している。苦情処理第三者委員の利用に関する周知も適切に行われている。</p>  |    |      |
| ⑥利用者処遇   | 評価 | B 適正 |
| <p>【処遇】</p> <p>0、1、2歳児クラスは育児担当制による保育を行い、園児との信頼関係を構築し情緒の安定を図っている。担当制は園児の月齢、性別、発達、担当保育士との相性なども踏まえて担当グループを決めており、職員間で園児の情報を共有しながら、個々の状態により柔軟な対応を行っている。園内の環境整備を行い安全管理に努めるとともに、乳幼児の自発的な活動と発達を保障するため、園庭に築山を設置するなど多様な経験ができる環境作りに取り組んでいる。</p> <p>【健康管理】</p> <p>ICTで園児の家庭での様子を把握し、日中は看護師がクラスを巡回し園児の健康観察を行っている。暑さ指数(WBGT)を計測し熱中症対策を行い、午睡観察は、年齢毎に決められた時間でプレスチェックを行いながら仰向け寝の徹底に努めている。</p>     |    |      |
| ⑦給食  | 評価 | B 適正 |
| <p>【衛生】</p> <p>食品衛生責任者が役割と責任を自覚し、調理従事者の毎日の衛生状態を適正に管理している。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>年間食育計画を年齢ごとに作成し、発達に合わせた食育活動を計画的に進めている。隔月に1回、「世界の料理」「日本の郷土料理」を提供する機会をつくり食文化への関心を高めるとともに、野菜の栽培、食材となる魚に園児が直接触れる体験にも取り組んでいる。</p>   |    |      |

|  |    |       |
|--|----|-------|
| ⑧環境整備  | 評価 | B 適 正 |
| <p>【利用者環境の整備】</p> <p>園内は整理整頓と清掃が行き届き、清潔感のある雰囲気 が保たれている。ICTシステムを活用し、スマートフォンアプリによる連絡帳を活用して欠席連絡等も可能とするなど、保護者視点での使い勝手の良い環境整備も行っている。また、感染症対策として、玄関前に非接触体温計や手指消毒液を設置している。</p> <p>【事故対応】</p> <p>事故対応マニュアルは適切に整備され、事故発生時の報告書も作成されている。毎月、事故防止委員会を開催し、ヒヤリハット事例などの把握に努めている。また、法人内で情報を共有し、他園の事例をフィードバックすることで事故防止に取り組んでいる。SIDS（乳幼児突然死症候群）や窒息事故に留意し、うつぶせ寝の禁止など、事故防止に努めている。乳児クラスでは誤飲を防ぐため、口腔内に入る玩具の使用を避けている。</p>                                    |    |       |
| ⑨会計  | 評価 | B 適 正 |
| <p>【規程】</p> <p>会計責任者や出納職員の選任、契約、小口現金等に関する経理規程が適正に整備されている。契約金額・発注業務・支払業務に関する内規を設け、見積金額に応じた決裁権者を設定している。毎月1回税理士による監査を行うなど、チェック体制も整えられている。</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。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>現金は鍵のかかかるところに保管し、使用時は、会計責任者と出納職員が確認をしている。出納職員が現金出納帳を作成しつつ、金種表で確認し、保管限度額内で運用しており、適正に管理されている。</p>                               |    |       |
| 5. 総合評価  | 評価 | B 適 正 |
| <p>【総合評価】</p> <p>法人の保育理念に基づき、地域に根差した保育園になれるよう、保護者や地域住民との信頼関係の構築に努めている。また、指定管理者制度導入2年目ということから、施設環境の点検や、より一層の保育環境の向上についても注力している。ICTシステムの活用により、保護者負担を減らすとともに、職員の業務効率改善につながる取組みを行っている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>直営時の保育の継承を基本としつつ、区内で保育園を運営する法人のスケールメリットやノウハウを活かし、さらに良質な保育サービスが提供されることを期待する。保育士の人材確保、職員の定着化を推進するため、引き続き、職員の処遇改善や人材育成、職場環境の向上等にも努めていただきたい。また、公立保育園としての質を維持しつつ、新たな取組みを行う際には、保護者への説明や意見の把握を丁寧に行い、良好な関係を維持していただくよう期待する。</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  | NPO・ボランティアぶらざ | 指定管理者 | NPO 法人東京都北区市民活動推進機構 |
| 1. 会計全般  |               |       |                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・会計責任者は局長、出納担当者は常勤職員 2 名である。</li> <li>・仕訳の起票は法人内部で実施している。</li> <li>・経理に関する規程は整備されていて、モニタリングでエラーは発見されなかった。</li> </ul>  |               |       |                     |
| 2. 出納・現預金管理等   |               |       |                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・経理規定上、小口現金の保有上限額は 5 万円だが、5 万円を超える日が複数日あった。高額な支払いは請求書払いにする、経理規程の小口現金保有上限額の見直しの検討が必要。</li> <li>・小口現金や利用者から受領の現金について不定期に残高確認はしているが、紛失、盗難、不正などの防止のため日々、現金実査や金種表を作成して残高確認をし、現物と帳簿（現金出納帳、総勘定元帳）の残高との一致の確認が求められる。</li> <li>・小口現金や受領の現金、銀行印は、安全面から鍵付きの場所や出納担当者だけが触れる保管場所での保管が必要である。</li> <li>・利用者から受領の現金について、預け入れまでの期間のルールがなく、最長 3 か月程度現金で保有していた。紛失、盗難、不正の防止のため入金後速やかに預金に預け入れることが求められる。</li> </ul> |               |       |                     |
| 3. その他   |               |       |                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・5 万円以上の取引について局長に口頭で事前確認を行っているが、一定の重要な取引については稟議書（書面）を作成することが望ましい。</li> <li>・会計システムでの仕訳の起票について、すべて局長が実施しているため、職務分担上においても、正確性を保つためにも、担当者が仕訳を起票し、その内容について上長である局長が承認するというダブルチェックが必要である。</li> </ul>  |               |       |                     |

|  |       |       |                          |
|--|-------|-------|--------------------------|
| 施設名  | ネスト赤羽 | 指定管理者 | NPO 法人コミュニティビジネスサポートセンター |
| 1. 会計全般  |       |       |                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・現場の小口現金は会議の利用料の収受とレターパック、切手、印紙の購入のみで少額である。5 万円の保管限度を下回っている。</li> <li>・指定管理料以外の収入はその他事業でコピー機と自動販売機である。</li> <li>・経理に関する規程は整備されていて、モニタリングでエラーは発見されなかった。</li> </ul> |       |       |                          |
| 2. 出納・現預金管理等   |       |       |                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・エクセル金種表を作成して小口現金の管理を行っている。</li> <li>・通帳は鍵付きの部屋に管理されている。</li> </ul>   |       |       |                          |
| 3. その他   |       |       |                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・銀行の送金のデータ作成と承認者を別にして、クロスチェックが働くようにした方が良い。</li> <li>・北区への年度の報告資料について、月次の数値と予算と実勢の比較を入れた方が見やすい。</li> <li>・事業規模把握のため、一般管理費で表示の年度予算と実績の差額は、収支差額表示がよい。</li> </ul>     |       |       |                          |

|  |        |       |               |
|--|--------|-------|---------------|
| 施設名  | 飛鳥山公園等 | 指定管理者 | あすかサクラパークグループ |
| 1. 会計全般  |        |       |               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・現場の小口現金は舞台の利用料の収受のみで少額で10万円の保管限度を下回っている。</li> <li>・公園管理の業務としての収入は駐車場利用料、自販機収入と自主事業がある。</li> <li>・経理は日本製紙総合開発株式会社が行っており、株式会社日比谷アメニスに自主事業を担当しており、経理には関わっていない。</li> <li>・経理に関する規程は整備されていて、モニタリングでエラーは発見されなかった。</li> </ul> |        |       |               |
| 2. 出納・現預金管理等   |        |       |               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・小口現金は舞台の利用料の収受のみで、帳簿（補助簿）に記載をすることにより管理している。</li> <li>・従業員の利用する備品は従業員が立替払いし、その後従業員が請求し、支店が従業員に払う。</li> <li>・通帳は支店で管理している。</li> </ul>  |        |       |               |
| 3. その他   |        |       |               |
| ・特になし  |        |       |               |

|   |        |       |              |
|---|--------|-------|--------------|
| 施設名   | 清水坂公園等 | 指定管理者 | 日本製紙総合開発株式会社 |
| 1. 会計全般   |        |       |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・小口現金は扱っていない。</li> <li>・公園管理の業務としての収入は僅少である。</li> <li>・経理に関する規程は整備されていて、モニタリングでエラーは発見されなかった。</li> </ul>      |        |       |              |
| 2. 出納・現預金管理等  |        |       |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務上必要なものは従業員の立替払いを行い、その後支店が従業員に支払う。</li> <li>・収入については現場を経由せず直接支店に振り込まれる。</li> <li>・通帳は支店で管理している。</li> </ul> |        |       |              |
| 3. その他  |        |       |              |
| ・特になし   |        |       |              |

|   |           |       |             |
|---|-----------|-------|-------------|
| 施設名   | 赤羽自然観察公園等 | 指定管理者 | 株式会社日比谷アメニス |
| 1. 会計全般   |           |       |             |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・小口現金は自主事業を行うときに一時的に現地にあるが金額は僅少であり、金種表は作成されている。</li> <li>・自主事業の収入はあるが僅少である。</li> <li>・経理に関する規程は整備されているが、モニタリングの結果、エラーがあった。</li> <li>・期中に見積もりで仮計上された費用が、金額が確定した後に見積もりのままで、確定金額に振り替えられていない。</li> <li>・指定管理者の会計帳簿から北区へ報告用の収支報告書に転記する際に転記ミスがある。</li> </ul> |           |       |             |
| 2. 出納・現預金管理等  |           |       |             |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業の小口現金は金種表の作成により管理している。</li> <li>・現地スタッフが必要なものは日比谷アメニスから前渡金として支払われる、日比谷アメニスのルールに沿っている。</li> <li>・通帳の管理は本社で行っている。</li> </ul>  |           |       |             |
| 3. その他  |           |       |             |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者の管理業務の管理者が会計も担当しており、管理業務の業務量も多く、会計ミスが発生しやすい状況にあると思われる。</li> <li>・会計処理においてクロスチェックが甘い、もしくは行われていない。</li> <li>・エラーが見つかった取引の大半が指定管理者の子会社との取引である。一般的に、子会社が取引先であると、経理処理も第三者と比べて曖昧になりやすく、エラーが発生しやすい。</li> </ul>  |           |       |             |

|  |            |       |           |
|--|------------|-------|-----------|
| 施設名  | 西ケ原みんなの公園等 | 指定管理者 | 松栄パークグループ |
| 1. 会計全般  |            |       |           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・小口現金は扱っていない。</li> <li>・令和5年5月から自主事業でキッチンカーを始めており、収入が若干ある。</li> <li>・経理は松栄造園土木が担当しており、日比谷アメニスは関与していない。</li> <li>・経理に関する規程は整備されていて、モニタリングでエラーは発見されなかった。</li> </ul> |            |       |           |
| 2. 出納・現預金管理等   |            |       |           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・現場のスタッフが必要なものは、松栄パークグループの上長に申請を上げる運用となっている。収入は現場を経由しない。</li> <li>・通帳は松栄造園土木が管理している。</li> </ul>   |            |       |           |
| 3. その他   |            |       |           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・松栄パークグループとして稟議書が作成されていない。重要な意思決定の過程を明らかにするために稟議書の作成をした方が良い。</li> <li>・予算と実績に差異が出ることは、民間の企業なので当たり前と考えてよい。収支計算書にて、差異がどこで出ているのかを分かりやすく示した方が良い（アドバイス）。</li> </ul>    |            |       |           |

|  |            |       |         |
|--|------------|-------|---------|
| 施設名  | 西ヶ原子どもセンター | 指定管理者 | 株式会社明日葉 |
| 1. 会計全般  |            |       |         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・現場で現金は扱っていない。</li> <li>・指定管理用以外の収入はない。</li> <li>・経理に関する規程は整備されていて、モニタリングでエラーは発見されなかった。</li> </ul>  |            |       |         |
| 2. 出納・現預金管理等   |            |       |         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフが買う消耗品は西ヶ原子どもセンターとしてクレジットカードを1枚貸与している。クレジットカードを使えない場合はスタッフの立替払いとなる。</li> <li>・西ヶ原子どもセンター用の通帳はない。</li> </ul>  |            |       |         |
| 3. その他   |            |       |         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・予算書には収入があるが、決算報告には収入がないので、決算報告にも収入があった方がよい。年度の報告として月次の実績とそれを合計した年次の実績、年次の実績と予算の比較があった方がより状況が把握しやすい。</li> <li>・講師料について源泉徴収されていないので、源泉徴収を検討されても良い。</li> <li>・施設内の改修した手すりについて、法人側の所有として、固定資産台帳に明記されていたが、実際は北区の所有である。</li> </ul> |            |       |         |

|  |      |       |            |
|--|------|-------|------------|
| 施設名  | 袋児童館 | 指定管理者 | ライクキッズ株式会社 |
| 1. 会計全般  |      |       |            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・小口現金の管理は現場、記帳などの経理は本社で行っている。</li> <li>・業務内容として支出のみであり、収入はない。</li> <li>・経理に関する規程は整備されていて、モニタリングでエラーは発見されなかった。</li> </ul>  |      |       |            |
| 2. 出納・現預金管理等   |      |       |            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・小口現金は鍵付きの小口現金用の箱で管理されている。保管上限額は20万円。モニタリングの結果、実態として10万以下であった。金種表は作成されている。</li> <li>・通帳は本社で管理している。</li> </ul>   |      |       |            |
| 3. その他   |      |       |            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・決算報告書の法人事務費は、実態としてライクキッズ株式会社の法人税の按分であるので法人税を按分していることがわかりやすい名称にした方が良い。</li> <li>・予算書には収入があるが、決算報告には収入がないので、決算報告にも収入があった方がよい。年度の報告として月次の実績とそれを合計した年次の実績、年次の実績と予算の比較があった方がより状況が把握しやすい。</li> </ul> |      |       |            |

|  |         |       |            |
|--|---------|-------|------------|
| 施設名  | 滝野川東児童館 | 指定管理者 | ライクキッズ株式会社 |
| 1. 会計全般  |         |       |            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・小口現金の管理は現場、記帳などの経理は本社で行っている。</li> <li>・業務内容として支出のみであり、自主事業等の収入はない。</li> <li>・経理に関する規程は整備されていて、モニタリングでエラーは発見されなかった。</li> </ul>  |         |       |            |
| 2. 出納・現預金管理等   |         |       |            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・小口現金は鍵付きの小口現金用の箱で管理されている。保管上限額は 20 万円。モニタリングの結果、実態として 10 万以下であった。金種表は作成されている。</li> <li>・通帳は本社で管理している。</li> </ul>   |         |       |            |
| 3. その他   |         |       |            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・決算報告書の法人事務費は、実態としてライクキッズ株式会社の法人税の按分であるので法人税を按分していることがわかりやすい名称にした方が良い。</li> <li>・予算書には収入があるが、決算報告には収入がないので、決算報告にも収入があった方がよい。年度の報告として月次の実績とそれを合計した年次の実績、年次の実績と予算の比較があった方がより状況が把握しやすい。</li> </ul> |         |       |            |

|  |        |       |            |
|--|--------|-------|------------|
| 施設名  | 豊島東児童館 | 指定管理者 | ライクキッズ株式会社 |
| 1. 会計全般  |        |       |            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・小口現金の管理は施設、記帳などの経理は本社で行っている。</li> <li>・業務内容として支出のみであり、自主事業等の収入はない。</li> <li>・経理に関する規程は整備されていて、モニタリングでエラーは発見されなかった。</li> </ul>  |        |       |            |
| 2. 出納・現預金管理等   |        |       |            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・小口現金は鍵付きの小口現金用の箱に入れ鍵付き金庫で管理されている。保管上限額は 20 万円。モニタリングの結果、実態として 10 万以下であった。金種表は月次で作成され、帳簿との一致確認もしている。なお経理規定以外に小口現金取り扱いマニュアルも制定され、それに則り運用されていた。</li> <li>・キャッシュカードは鍵付き金庫で管理されている。</li> <li>・通帳および銀行印は本社で管理している。</li> </ul>      |        |       |            |
| 3. その他   |        |       |            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・決算報告書の法人事務費は、ライクキッズ株式会社の本部にかかる経費であり経営指導料として各施設の売上高を基準に按分している。</li> <li>・契約は全て本社で契約している。</li> <li>・予算外および予算内 10 万円以上の給食費予算内、消耗品費・事務用品費・保育備品費・保健衛生費は、本部で運営担当が稟議を申請する仕組みとなっており、適切に稟議が申請・承認されていた。なおそれに関する会計処理も問題なかった。</li> </ul> |        |       |            |

## モニタリング報告〈労働関係法令〉

|   |         |       |                 |
|---|---------|-------|-----------------|
| 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. 労働基準関係   |         |       |                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・就業規則は、所轄労働基準監督署に届出され、適切に周知されている。</li> <li>・36協定が作成されており、控えにより届出が適切に行われ、36協定を含む各種協定書は適切にファイルされ、事務所にて従業員に周知されている。</li> <li>・年次有給休暇の付与は入職時5日間、3ヶ月後5日間、半年後5日間、1年後5日間となっており、労働基準法の定めを大幅に上回る付与となっている。また2年以内を取得できなかった分は有給休暇の積立制度により、時効を回避でき、労働者に配慮している。</li> </ul> |         |       |                 |
| 2. 労働安全衛生法関係  |         |       |                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・衛生推進者が選任されていない。衛生推進者の専任が必要な事業場に対応した規程等が確認できなかった。また安全推進者は選任されているが、周知の方法が口頭のみで、施設内の見やすい場所での周知がされていない。</li> </ul>  |         |       |                 |
| 3. 保険関係   |         |       |                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・雇用形態にかかわらず実際の労働日数、労働時間に応じて適正に雇用保険に加入している。</li> </ul>  |         |       |                 |
| 4. その他  |         |       |                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者雇用率は法人全体で 2.7%を達成しており、民間企業の法定雇用率 2.3%を上回っており、本事業場にも1名雇用されていた。</li> <li>・相談窓口を法人内部の「所属長若しくは直属の課長」となっており、直ちに違法とは言えないが、公平かつ客観的な対応ができる体制としては、法人外の第三者対応が望ましい。</li> </ul>  |         |       |                 |

|  |                         |       |               |
|--|-------------------------|-------|---------------|
| 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. 労働基準関係  |                         |       |               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・正社員、パートタイマー就業規則は法改正に従って改定され、所轄労働基準監督署に届出を行い、労働関係の規則はすべて、社内のイントラネットで全社員向けに周知している。</li> <li>・始業・終業時間はPCの起動時間によって1分単位で記録されているが、朝一の窓口対応により起動時間が遅れているデータが幾つか散見された。指定管理者へのヒアリングによると、15分超の起動遅れの場合にのみ差異理由を記載しているとのことであったため、15分以内の場合も差異理由を記載することが望ましい。</li> </ul> |                         |       |               |
| 2. 労働安全衛生法関係   |                         |       |               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・衛生管理者、産業医の選任、労働基準監督署への報告は本部が適正に行っている。</li> </ul>   |                         |       |               |
| 3. 保険関係  |                         |       |               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・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運用されている。</li> <li>・労働日数、労働時間数に応じて雇用保険加入の判断をしており、適切に運用されている。</li> </ul>  |                         |       |               |
| 4. その他   |                         |       |               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ハラスメント等防止の研修を定期的に行い、専用窓口を本部に設けている。</li> </ul>  |                         |       |               |

|  |          |       |                      |
|--|----------|-------|----------------------|
| 施設名  | 荒川岩淵関緑地等 | 指定管理者 | 北区荒川緑地ふれあいマネジメントグループ |
| 1. 労働基準関係  |          |       |                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・就業規則は社内システム上にあり、いつでも閲覧できるようになっている。パート社員については採用時に手渡ししている。(株)日比谷アメニス</li> <li>・有期→無期雇用契約へ転換実績があるが、規定が見当たらず対応必要。(株)日比谷アメニス</li> <li>・労働条件通知書に関して、パート・アルバイトには配布のみで、正規職員と同様に、相互の確認が大事であり、署名・捺印・総務部への提出を求めた方が良い。(株)サンワックス</li> <li>・勤怠管理について、日々は15分単位で就労時間が計上されている。今後、勤怠管理のシステムを整えるなどして、1分単位での時間管理が望ましい。(株)サンワックス</li> </ul> |          |       |                      |
| 2. 労働安全衛生法関係   |          |       |                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・すべての社員について適正に健康診断が行われている。(株)日比谷アメニス</li> <li>・法人として、労基署へ衛生管理者、産業医の選任報告がされている。(株)サンワックス</li> </ul>  |          |       |                      |
| 3. 保険関係  |          |       |                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・加入要件を満たす社員を社会保険、雇用保険に適正に加入させている。(株)日比谷アメニス</li> <li>・正社員、パート社員が社会保険、雇用保険に適正に加入させている。(株)サンワックス</li> </ul>   |          |       |                      |
| 4. その他   |          |       |                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・男性の育休取得が増えたり、時間外労働へのプロジェクトが立ち上がるなど、ワークライフバランスについて非常に前向きに取り組まれている。(株)日比谷アメニス</li> <li>・体力・能力・意欲を年度毎で判断し、65歳以上の雇用に積極的である。(株)サンワックス</li> </ul>  |          |       |                      |

|   |        |       |             |
|---|--------|-------|-------------|
| 施設名   | 那須高原学園 | 指定管理者 | 株式会社ニコクトラスト |
| 1. 労働基準関係   |        |       |             |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・就業規則及び諸規程は、常時閲覧可能な状態で事務所に備え付けられている。</li> <li>・育児・介護休業関連の規定について、就業規則の改定、周知、届出を行う必要がある。</li> <li>・有期雇用の契約社員の雇用契約書について、「相談窓口」の記載がされていない。</li> <li>・契約社員について、月45時間の固定残業制度を採用しているが、雇用契約書に「45時間を超える時間外労働分についての割増賃金は追加で支給」等の記載がない。また、固定残業代の金額表示はあるが、間違った残業単価で計算されている。</li> <li>・契約社員は、タイムカード上の30分未満の労働時間は、日によって切り捨てまたは切り上げ(端数処理の明確なルールは無いとのこと)。パートは、タイムカード上の30分未満の時間外労働が計上されていない。適正な労働時間、時間外労働の時間管理が今後必要。</li> </ul> |        |       |             |
| 2. 労働安全衛生法関係  |        |       |             |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・衛生推進者が選任されており、氏名が職員室に掲示されている。</li> </ul>  |        |       |             |
| 3. 保険関係   |        |       |             |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・雇用形態にかかわらず実際の労働日数、労働時間に依りて適正に社会保険に加入している。</li> <li>・雇用形態にかかわらず実際の労働日数、労働時間に依りて適正に雇用保険に加入している。</li> </ul>  |        |       |             |
| 4. その他  |        |       |             |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・能力意欲がある非正規等から正社員登用の要件について、労働協約を締結し、実績がある。</li> </ul>  |        |       |             |



|  |                   |       |        |
|--|-------------------|-------|--------|
| 施設名  | 中央公園・赤羽・滝野川文化センター | 指定管理者 | 株式会社旺栄 |
| 1. 労働基準関係  |                   |       |        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・パートタイム・有期雇用労働者毎に就業規則を作成し、適正に運用している。</li> <li>・年次有給休暇取得が5日に満たない職員がいたため、年次有給休暇をあらかじめ時季を指定して取得させたり、年次有給休暇の計画的付与の仕組み作りなど対応の改善が必要。</li> <li>・育児・介護休業関連の規定について、就業規則の改定を行う必要がある。</li> </ul> |                   |       |        |
| 2. 労働安全衛生法関係   |                   |       |        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業場ごとに衛生推進者を選出し、一覧表にて周知をしている。</li> <li>・産業医については50人以上となる事業場が無いため、選任の義務なし。ただし法人全体としては産業医との提携を行い、独自に相談窓口を設けている。</li> </ul>   |                   |       |        |
| 3. 保険関係  |                   |       |        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・社会保険加入については労働時間に応じて加入判断を行い、適切に運用している。</li> <li>・労働保険については適正に処理されている。また継続事業一括申請も適切になされている。</li> </ul>   |                   |       |        |
| 4. その他   |                   |       |        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ハラスメント相談窓口を設置し、職長や責任者には外部講師によるハラスメント講習を実施している。</li> <li>・非常勤職員からの正職員への登用制度を実施し、採用実績も多数ある。</li> </ul>   |                   |       |        |

|  |            |       |             |
|--|------------|-------|-------------|
| 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. 労働基準関係  |            |       |             |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・就業規則及び諸規程は、法改正の都度、適切に改正している。</li> <li>・勤怠管理について、15分未満の時間外労働が計上されておらず、今後、勤怠管理のシステムを整えるなどして1分単位での時間外労働の時間管理が求められる。</li> <li>・就業規則に記載がないシフトでも運用されているので、当該シフトを記載する就業規則の改定が求められる。</li> <li>・36協定は、労働者代表が、文書回覧（文書に署名）による信任により選出され、協定内容、延長時間、届出日等に問題はなく届出がされ、周知も備え付けにより適切にされている。</li> </ul> |            |       |             |
| 2. 労働安全衛生法関係   |            |       |             |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業場規模は8名で産業医の選任義務はないが、近隣の施設で産業医を選任しており、産業医によって健康診断結果を管理し、職員の健康管理や健康相談に対応している。</li> </ul>   |            |       |             |
| 3. 保険関係  |            |       |             |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・雇用形態にかかわらず実際の労働日数、労働時間に応じて適正に雇用保険に加入している。</li> </ul>   |            |       |             |
| 4. その他   |            |       |             |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ハラスメントの相談窓口を顧問弁護士にするなど適切に対応している。</li> <li>・ボランティア休暇等もあり、職員が地域活動に参加しやすい環境作りがされている。</li> <li>・北区社会福祉協議会と連携し、フードドライブを実施しており、広く地域に協力を呼びかけるなど、職員の地域活動に参加しやすい環境づくりに努めている。</li> </ul>   |            |       |             |

|  |            |       |                   |
|--|------------|-------|-------------------|
| 施設名  | 十条台子どもセンター | 指定管理者 | 株式会社マミー・インターナショナル |
| 1. 労働基準関係  |            |       |                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>就業規則については、事業所の従業員数が10名未満のため作成・届出の対象外だが、法人として本社一括届がされ、就業規則の周知は、紙媒体で事務所に備えられており、いつでも自由に閲覧できるようになっている。</li> <li>子の看護休暇、介護休暇を取得した場合、通常支払われる賃金が支給され、法律を上回る制度になっている。</li> <li>36協定届は、協定内容、有効期限、届出日について正しく行われている。</li> </ul> |            |       |                   |
| 2. 労働安全衛生法関係   |            |       |                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>10人未満の事業所であるが、講習を受けた者が衛生推進者に選任されている。</li> </ul>   |            |       |                   |
| 3. 保険関係  |            |       |                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>健康保険・厚生年金の加入該当者は適正に手続き処理がされている。</li> <li>雇用保険は適切に運用されている。パート2名は週20時間未満のため、加入者はすべて正社員である。</li> </ul>   |            |       |                   |
| 4. その他   |            |       |                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>育児介護についての該当者には、就業規則を提示しながら面談しており、「育休カレンダー」を活用しながら説明するなどの工夫をしている。</li> <li>町会主催の地域のお祭りやデイキャンプなどに積極的に参加しているだけでなく、民生委員の方に訪問してもらうなど、両方向での地域貢献を行っている。</li> </ul>   |            |       |                   |

|  |        |       |           |
|--|--------|-------|-----------|
| 施設名  | 浮間東保育園 | 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"> <li>正規職員の就業規則は法令どおり作成し、定款等を含むファイルに入れて備え付け、必要時に閲覧できるようにしている。改定時には、口頭でも報告し、周知している。</li> <li>パートの就業規則についても、正規職員同様に周知と閲覧ができるようにする必要がある。</li> <li>パートの労働条件通知書については、労働時間等の事項は記載しているが、「雇用管理の改善等に関する事項に係る相談窓口」も明示する必要がある。</li> <li>「育児休業・介護休業等に関する規則」について、最近の改正事項に未対応の事項がある。</li> <li>時間外労働の賃金の割増率は2割5分としているが、就業規則と別冊の「給与規定」には記載がなかった。</li> </ul> |        |       |           |
| 2. 労働安全衛生法関係   |        |       |           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>看護師資格を持つ職員が衛生推進者に任命されている。</li> </ul>  |        |       |           |
| 3. 保険関係  |        |       |           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>労働日数、労働時間数に応じて保険加入の判断をしており適正に運用されている。</li> <li>雇用形態にかかわらず、要件を満たす職員はすべて雇用保険の資格を取得させている。</li> </ul>   |        |       |           |
| 4. その他   |        |       |           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>個々の事情に応じて様々な雇用形態を選択して働ける職場であり、パートから正規職員への登用実績もある。</li> </ul>  |        |       |           |

| 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. 労働基準関係   |       |       |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>就業規則は、正規職員、非正規職員ともに、法令どおり作成・届出をし、規程・協定書と合わせて、備え付け周知している。パソコンでも閲覧できるようにしている。</li> <li>就業規則の改定に関しては、育児介護休業法の直近の改正に対応し、規定を変更している。</li> <li>ハラスメント規程を作成し、対応者も明記した総括的な内容となっているが、各関係法による措置等が義務のため、それぞれのハラスメントを明示した規程等の整備の必要がある。</li> </ul> |       |       |              |
| 2. 労働安全衛生法関係  |       |       |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>衛生推進者を選任し、事務室に氏名を掲示して周知している。</li> </ul>  |       |       |              |
| 3. 保険関係   |       |       |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>被保険者資格の得喪、算定基礎届等、社会保険手続は法令に基づいて行っている。</li> <li>労働保険は、本園を被一括事業として、保険料の申告・納付を行っている。</li> </ul>   |       |       |              |
| 4. その他  |       |       |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>「働きやすい職場づくりの取組み」として、ハラスメントだけでなく、働く上での悩み等の相談の窓口を法人本部に設けている。</li> <li>育児休業制度の対象者への説明は就業規則のみで行っているが、分かりやすい説明とするために、厚生労働省のホームページからダウンロードしたパンフレット等を活用するなど改善を図ることが望ましい。</li> </ul>   |       |       |              |

| 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. 労働基準関係  |         |       |           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>就業規則は、最近の改定も逐次行われ、顧問社労士が届出を行い、事務所に関係書類と合わせて、常に閲覧できるようにファイルされている。</li> <li>36協定が作成され、顧問社労士が届出を行い、36協定を含む各種協定書は適切にファイルされ、事務所に周知されている。</li> <li>現状の方法では出勤時間と退勤時間の相互確認ができないため、タイムカードやパソコン入力など、客観的方法を用いた出退勤の管理が望ましい。</li> <li>労働契約書について、相談窓口、「短時間雇用管理者」と記載があり、「パート従業員の直属の上司」とのことだが、相談窓口としては適切でない。</li> </ul> |         |       |           |
| 2. 労働安全衛生法関係   |         |       |           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>衛生推進者が選任され、職員には、事務所に掲示することにより適切に周知している。</li> </ul>  |         |       |           |
| 3. 保険関係  |         |       |           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>加入条件を満たす正規・非常勤職員ともに、適正に健康保険・厚生年金に加入させている。</li> <li>加入条件を満たす正規・非常勤職員ともに、適正に雇用保険に加入させている。</li> </ul>  |         |       |           |
| 4. その他   |         |       |           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>障害者雇用率は法人全体で 4.0%を達成し、民間企業の法定雇用率 2.3%を大幅に上回っている。</li> <li>相談窓口を法人外の第三者が対応し、事務所の掲示にて周知し適切な対応がなされている。</li> </ul>  |         |       |           |

## 令和5年度 指定管理者モニタリング報告

令和5年11月

刊行物登録番号 5 - 1 - 074

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)