

令和6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6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.....	12
桐ヶ丘ふれあい館.....	20
島下ふれあい館.....	26
稲付ふれあい館.....	32
西が丘ふれあい館.....	38
東田端ふれあい館.....	46
滝野川会館.....	54
赤羽会館.....	60
元気ぷらざ.....	66
北区NPO・ボランティアぷらざ.....	74
新町コミュニティアリーナ.....	78
北とぴあ.....	84
創業支援施設ネスト赤羽.....	90
桐ヶ丘体育館外 2 施設.....	94
北運動場外 10 施設.....	104
パノラマプール十条台外 3 施設.....	112
エコー広場館.....	118
特別養護老人ホーム上中里つつじ荘.....	124
特別養護老人ホーム清水坂あじさい荘.....	128
特別養護老人ホーム桐ヶ丘やまぶき荘.....	132
高齢者在宅サービスセンター上中里つつじ荘.....	136
高齢者在宅サービスセンター清水坂あじさい荘.....	140
滝野川西高齢者在宅サービスセンター.....	144
高齢者在宅サービスセンター桐ヶ丘やまぶき荘.....	148

堀船高齢者在宅サービスセンター	152
浮間ハイマート	156
名主の滝老人いこいの家	160
滝野川老人いこいの家	166
志茂老人いこいの家	172
桐ヶ丘授産場	178
王子授産場	184
いきがい活動センター	190
滝野川東介護予防拠点施設	196
桐ヶ丘介護予防拠点施設	202
赤羽西福祉工房	208
赤羽西福祉作業所	212
王子福祉作業所	216
たばた福祉作業所	220
神谷ホーム	224
若葉福祉園	228
あすなろ福祉園	232
八幡山子どもセンター	236
十条台子どもセンター	242
西ヶ原子どもセンター	248
袋児童館	254
滝野川東児童館	260
豊島東児童館	266
東十条保育園	272
王子北保育園	276
桐ヶ丘保育園	280
滝野川西保育園	284
浮間東保育園	288

西ヶ原東保育園	292
上十条南保育園	296
桜田保育園	300
東田端保育園	304
岩淵保育園	308
西ヶ原南保育園	312
王子本町保育園	316
浮間さくら草保育園	320
赤羽台保育園	324
志茂保育園	328
滝野川北保育園	332
区営・高齢者住宅	336
有料自転車駐車場（18ヶ所）	342
有料自転車駐車場（13ヶ所）	348
赤羽駅西口駐車場・自転車駐車場	354
飛鳥山公園外4園	362
清水坂公園外3園	368
赤羽自然観察公園外3園	374
西ヶ原みんなの公園外2園	380
荒川岩淵関緑地外5園	386
中央公園文化センター	392
赤羽文化センター	398
滝野川文化センター	404
那須高原学園北区しらかば荘	410
 外部有識者モニタリング報告	
会計処理	417
労働関係法令	422

「令和6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。

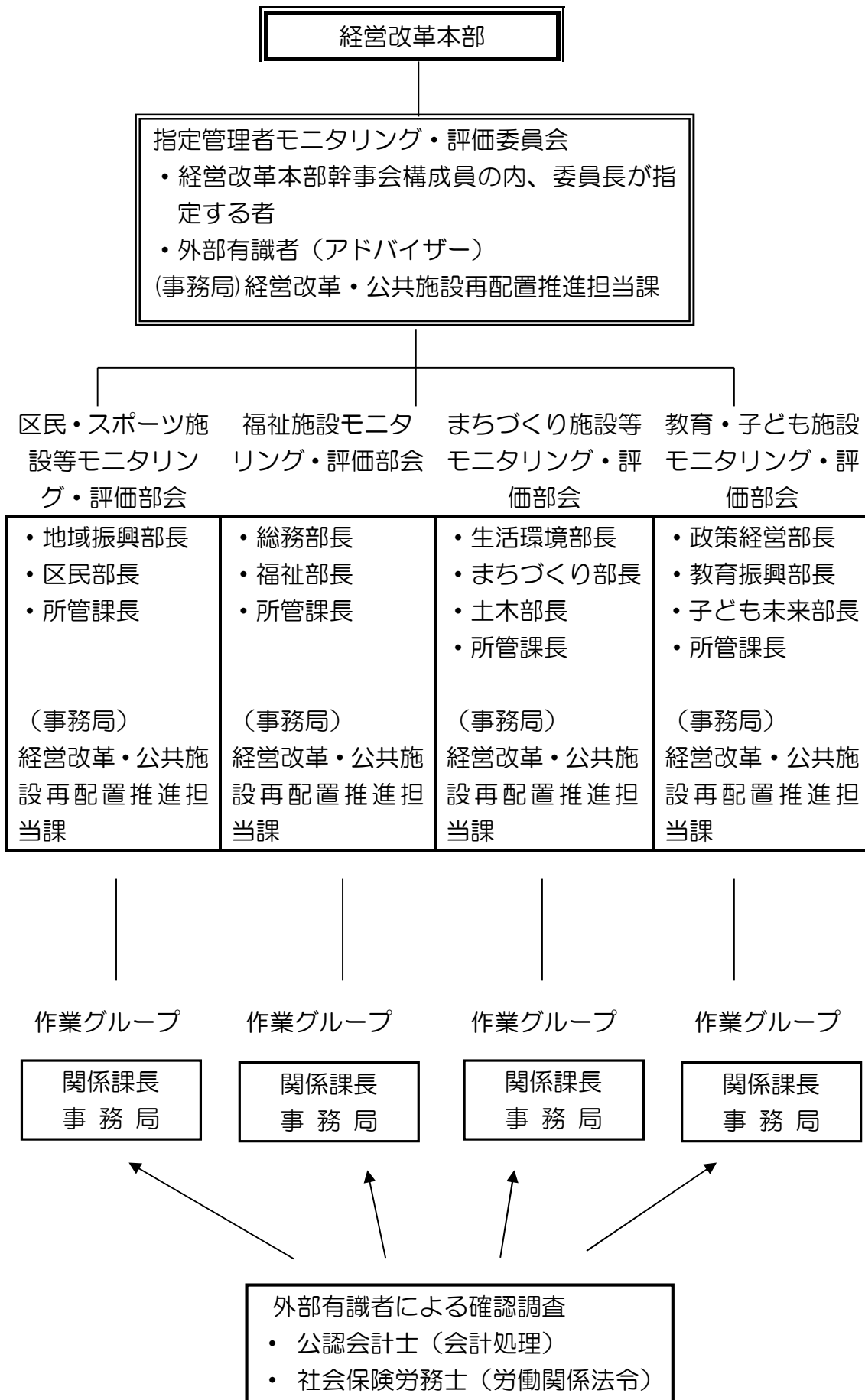
④経営改革本部

- ・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

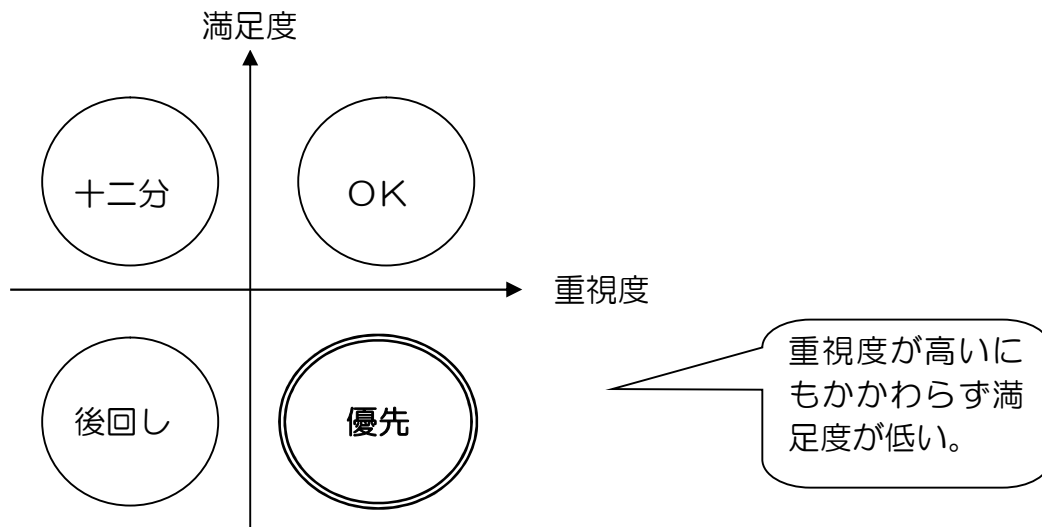
- ・ 施設の問題点の所在や改善の糸口を発見し、サービス向上につなげるため、利用施設を中心に実施する。

(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6年 7～9月	【作業グループ】 ・一次評価実施（現地調査） ↓ ・「モニタリングレポート」作成 ↓	【指定管理者＋区職員】 ・利用者満足度調査実施 ↓ ・「利用者満足度調査報告書」作成 ↓
10月	経営改革・公共施設再配置推進担当課	経営改革・公共施設再配置推進担当課
10月	区民・スポーツ施設等モニタリング・評価部会	
	福祉施設モニタリング・評価部会	
	まちづくり施設等モニタリング・評価部会	
	教育・子ども施設モニタリング・評価部会	
10月	指定管理者モニタリング・評価委員会	
11月	経営改革本部	
12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、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。

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、「基本方針・施設長」「施設管理」「情報管理・危機管理」「交流・改善」「利用者処遇（処遇）」「給食（処遇）」「施設利用（利用）」「事業実施（利用）」「環境整備」「会計」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。

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、王子本町保育園において、新規雇用職員に対して労働条件の詳細を雇用開始後に通知したケースがあった。これを是正するため、法人として再発防止対策の仕組みの構築を図った。

労働環境

労働条件等について、一部法改正への対応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（深夜業務等の特定業務従事者に対しては年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。

情報資産保護

個人情報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。赤羽自然観察公園外3園では、ホームページで季節ごとの公園に係る近況を積極的に発信し、七夕の飾りつけなど植物を介したコミュニケーションの場を創出するとともに、児童館や小学校とも連携を図り、子どもたちが自然とふれあう機会を提供している。志茂保育園では、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おり、昨年から子育て支援事業専用の園だよりやポスターを作成し、地域住民への配布や掲示等の周知に努めることで、参加者の増加に繋げている。

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。

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。

子どもの権利・幸せ（子どもセンター、児童館、保育園）

子どもの権利保障に関する職員への研修等を行い、運営に生かしている。滝野川西保育園では、保育活動の中で子どもが自ら自由に意見が言いあえる環境を設定しているほか、職員は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を年2回行っている。浮間さくら草保育園では、子どもの権利についてマニュアルで園児への対応の共通理解を図り、自己チェックシートで定期的に自身の対応の振り返りを行っており、5歳児クラスでは、日常の中で起きた事例に対して子どもの考えや思いを話せる機会をつくっている。

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。

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。桐ヶ丘保育園では、「法人給食20周年冊子」、「こどもがよろこぶおすすめメニュー」を作成し、地域の保護者にも配布しているほか、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組みも行っている。

利用計画（利用系施設）

施設利用の目標値を設定し、年間利用計画を立てている。

施設利用（利用系施設）

利用者満足度調査を実施し、利用者の要望把握に努めている。区営・高齢者住宅では、居住者及び入居希望者に向けた区営住宅専用ホームページを開設した。これにより、入居募集情報等の迅速な情報伝達や各種申請書のダウンロードが可能となり、利便性の向上が図られている。

委託事業（利用系施設）

区からの委託事業を適正に実施している。

自主事業（利用系施設）

区へ事前協議のうえ実施している。飛鳥山公園外4園では、「みどりのお手入れ有償ボランティア講座」の修了者が「みどりのパートナー」として継続的に園地管理やイベントに従事するなど、協働による公園づくりを進めており、人材育成や地域住民に開かれた公園運営に努めている。

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、各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

会計処理について一部指摘はあったが、必要かつ適正な契約手続を行い、収入および支出に関しても概ね適正な処理が行われている。

現金等の管理

現金の管理方法などに一部指摘はあったが、現金出納帳を作成し、日々残高を確認し概ね適正に管理している。

モニタリングレポート 利用者満足度調査

令和6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6年7月16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6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 4,631名（令和5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、附属設備及び備品の保全に関する業務
施設の予防保全、附属設備及び備品の点検
 - ⑤ 高齢者の教養の向上、レクリエーションに関する業務
初心者を含め利用者全員が参加できるイベントの開催、イベント開催に関する広報活動

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

④情報管理・危機管理	評価	B 適 正
<p>【情報資産保護】 個人情報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、個人情報記載された書類は鍵のかかるキャビネットで保管するなど適切に管理されている。</p> <p>【災害対策、危機管理】 会長が自ら避難路及び災害時の誘導について確認を行っており、交代で誘導の訓練を実施している。また、利用者に分かりやすいよう避難経路に沿って施設内に案内が表示してある。 年に1度、ネスト赤羽全体で避難訓練を行っている。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適 正
<p>【地域等との関わり】 高齢者福祉コーナーでは書道、民謡等の活動が行われ、大変にぎわっている。</p> <p>【苦情処理】 2階まではネスト赤羽であるため、集会施設で使用するマイクの音、足音などには注意を払い、運営している。 利用者からの苦情はほとんどないが、発生した場合は会長を中心に対応することとなっている。</p>		
⑥施設利用	評価	B 適 正
<p>【施設利用計画】 同じ赤羽地区には、赤羽会館や赤羽文化センターといった施設もあるが、利用団体や個人利用者からのニーズに合った施設として、利便性の向上に努めている。</p> <p>【施設利用】 施設の予約受付手続きは利用者にとって適切であり、設備・備品の貸し出しも適切に行われている。</p>		
⑦事業実施	評価	B 適 正
<p>【自主事業】 自主事業として、書道教室の教養講座を実施している。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】 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。 廊下等が整然としており、各部屋も整理されて、安全面でも配慮がなされている。</p> <p>【事故対応】 緊急時の連絡網を利用者から見えない場所に掲示している。万が一事故が起こった場合は、「ネスト赤羽」の主導で会長、区、消防、警察等に連絡できる体制が確立されている。</p>		

◎会計	評価	B 適 正
<p>【規程】 会計担当者が日々施設の使用に係わる使用料の収納及び管理に努めている。</p> <p>【会計処理】 収入、支出の際には、その都度会長が会計担当より説明を受け、帳簿及び通帳のチェックを行っている。</p> <p>【現金等管理】 使用料の収入があった際には、翌営業日には金融機関に預け入れ、事務所に現金を保管しないよう努めている。現金出納簿を作成し、日々の収納状況を確認している。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適 正
<p>【総合評価】 項目別評価から判断して総合評価は適正と認められる。 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。 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。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。 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】 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し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。 高齢化が進み、利用者の拡大が難しい状況だが、教養講座の充実を図り、より一層の利用者拡大に努める必要がある。</p>		

赤羽ふれあい館利用者満足度調査報告書

地域振興課

1 調査の概要

(1) 調査施設

赤羽ふれあい館

(2) 調査期間

令和6年6月24日(月)～7月12日(金)

(3) 調査対象

高齢者福祉コーナー利用者

(4) 調査方法

利用者に調査票を配布し任意による回答。

(5) 回収状況

41件

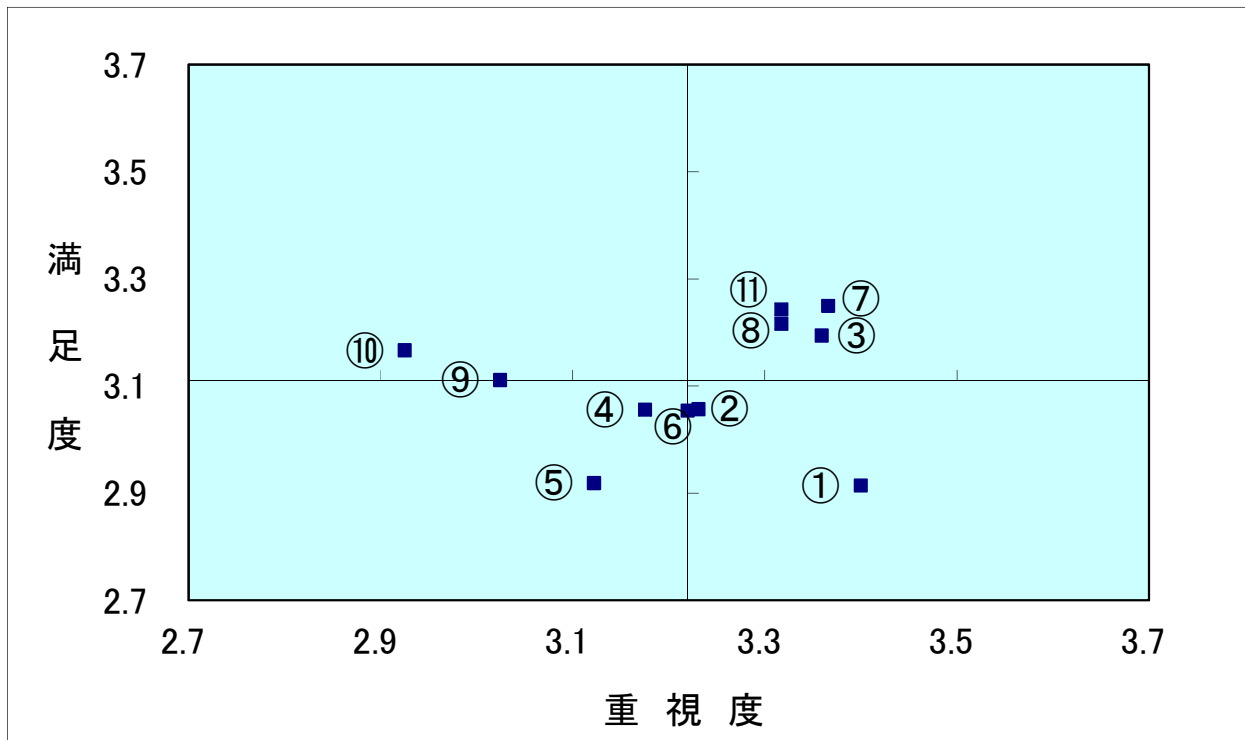
(6) その他

2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 高齢者福祉コーナーのPR	16	24	0	0	3.40	3	26	6	0	2.91
② 高齢者福祉コーナーの利用時間	10	28	1	0	3.23	4	29	2	0	3.06
③ 高齢者福祉コーナーの快適さ	14	25	0	0	3.36	8	27	1	0	3.19
④ 高齢者福祉コーナーの広さ	9	29	2	0	3.18	4	30	2	0	3.06
⑤ 高齢者福祉コーナーの利用制限(年齢・住所)	7	32	2	0	3.12	2	30	5	0	2.92
⑥ 場所のわかりやすさ	9	32	0	0	3.22	5	29	3	0	3.05
⑦ 受付職員の親切さ	15	26	0	0	3.37	9	27	0	0	3.25
⑧ 職員の説明のわかりやすさ	13	28	0	0	3.32	9	27	1	0	3.22
⑨ 受付職員の名札の着用	7	29	4	1	3.02	6	28	2	0	3.11
⑩ 職員の服装	6	26	7	1	2.93	6	30	0	0	3.17
⑪ 付帯設備の整備状態	14	26	1	0	3.32	9	28	0	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 3.22 満足度平均 3.11

3 結果分析



4 課題発見

- (1) 高齢者福祉コーナーのPRについて、重視度が高い一方で満足度がやや低く、重点的に取り組む必要がある。
- (2) 高齢者福祉コーナーの利用制限（年齢・住所）について、満足度がやや低い状況であり、改善を図る必要がある。

5 改善方策

- 高齢者福祉コーナーとしてのPR方法を検討する。
- また、利用制限については、現在の利用状況をふまえて、現行サービスを低下することなく緩和できる方法を模索する。

赤羽ふれあい館利用者満足度調査報告書

地域振興課

1 調査の概要

(1) 調査施設

赤羽ふれあい館

(2) 調査期間

令和6年6月24日(月)～7月12日(金)

(3) 調査対象

ふれあい館利用者

(4) 調査方法

利用者に調査票を配布し任意による回答。

(5) 回収状況

11件

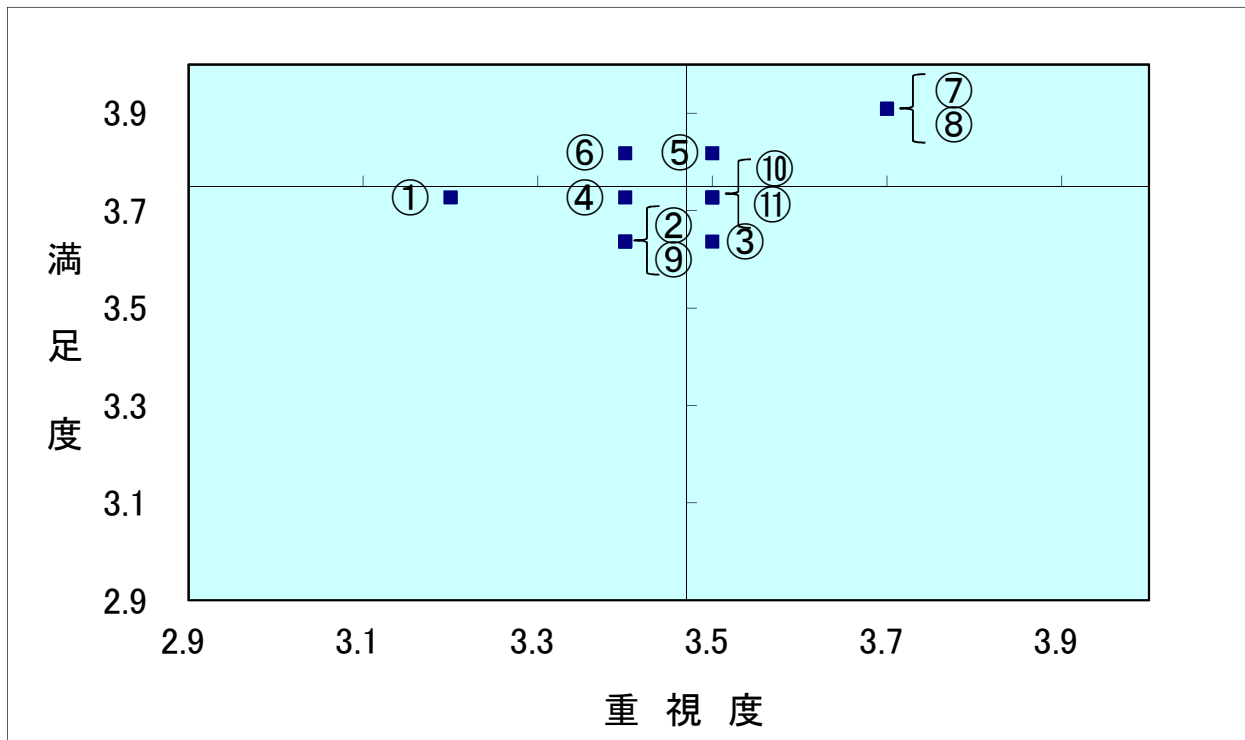
(6) その他

2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① ふれあい館のPR	2	8	0	0	3.20	8	3	0	0	3.73
② 施設の交通の利便性	4	6	0	0	3.40	7	4	0	0	3.64
③ 利用日の制限	5	5	0	0	3.50	7	4	0	0	3.64
④ 利用日の時間帯(午前・午後・夜間)	4	6	0	0	3.40	8	3	0	0	3.73
⑤ 使用料	5	5	0	0	3.50	9	2	0	0	3.82
⑥ 利用申し込みの手続きのわかりやすさ	4	6	0	0	3.40	9	2	0	0	3.82
⑦ 受付職員の親切さ	7	3	0	0	3.70	10	1	0	0	3.91
⑧ 職員の説明のわかりやすさ	7	3	0	0	3.70	10	1	0	0	3.91
⑨ 受付職員の名札の着用	4	6	0	0	3.40	7	4	0	0	3.64
⑩ 職員の服装	5	5	0	0	3.50	8	3	0	0	3.73
⑪ 付帯設備の整備状態	5	5	0	0	3.50	8	3	0	0	3.73
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 3.75

3 結果分析



4 課題発見

重視度に対して満足度が上回る状況で、利用者の満足状況は良好である。
利用日の制限など、さらに改善が可能な項目に対応しつつ、現状を維持していく。
また、調査回答数が少ないことから、調査方法の見直しが必要である。

5 改善方策

利用日の制限については、高齢者福祉コーナーと集会室の区分けを見直すなど、制限を緩和する余地があるか検討していく。
より多くの意見が取り入れられるよう、調査方法を多様化するなどの対応を次回以降検討する。

令和6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6年7月18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6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 977名（令和5年度）

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

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

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

④情報管理・危機管理	評価	B 適 正
<p>【情報資産保護】 個人情報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】 従事職員が AED の講習を受講しており、いつでも使用できるよう準備がなされている。常日頃より災害に備えており、いざという時の心構えについての気配りがされている。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適 正
<p>【地域等との関わり】 高齢者福祉コーナーの利用者数は減少傾向にあるものの、体操、踊り、絵手紙、習字、革工芸、将棋などの活動を中心に長年利用し続けている地域の固定利用者がおり、賑わっている。</p> <p>【苦情処理】 利用者のほとんどが地域の方であり、家族的な雰囲気を利用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>【施設利用計画】 利用者の教養の向上、レクリエーションに関する業務に努めている。</p> <p>【施設利用】 利用者の声によく耳を傾け、利用者の要望把握に努めている。</p>		
⑦事業実施	評価	B 適 正
<p>【自主事業】 各事業（絵手紙・習字・体操・手芸）を週 1 回程度定期的で開催している。 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】 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、利用者には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】 桐ヶ丘地域振興室と連携をとり、非常時に備えている。 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>		

◎会計	評価	B 適 正
<p>【規程】 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】 支出毎の領収書が正しく整理されている。</p> <p>【現金等管理】 事務室内にて現金は保管しないこととしている。現金出納簿を作成し、日々の収納状況を確認している。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適 正
<p>【総合評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者は長年利用している方が多く、地域の方がほとんどである現状もあり、従事者と利用者との関係は良好であり、声かけや挨拶等を通して明るい雰囲気の中で管理運営されている。 ・施設の老朽化は見られるものの、清掃や管理等が行き届いており利用しやすい環境となっている。備品等も古くから利用されているものが目立つが、丁寧に清掃されており利用者に対して気配りができている。また、利用者の声を聞き、古くなった設備を買い替えるなど、利用しやすい環境を整えている。 <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者福祉コーナーの利用者数が年々減少傾向にあるため、新規の利用者を呼び込むPRが必要である。 		

桐ヶ丘ふれあい館利用者満足度調査報告書

地域振興課

1 調査の概要

(1) 調査施設

桐ヶ丘ふれあい館

(2) 調査期間

令和6年6月25日(火)～7月12日(金)

(3) 調査対象

高齢者福祉コーナー利用者

(4) 調査方法

利用者に調査票を配布し任意による回答。

(5) 回収状況

12件

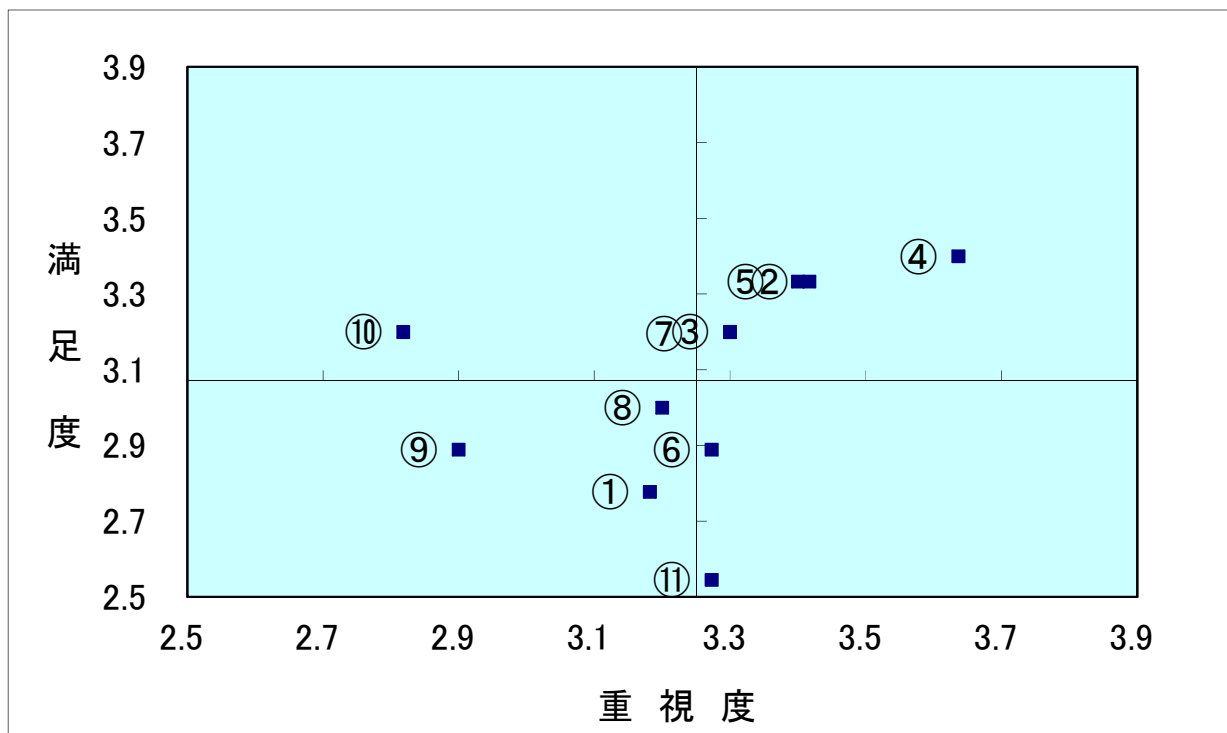
(6) その他

2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切でない	1 全く大切でない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 高齢者福祉コーナーのPR	2	9	0	0	3.18	1	5	3	0	2.78
② 高齢者福祉コーナーの利用時間	6	5	1	0	3.42	3	6	0	0	3.33
③ 高齢者福祉コーナーの快適さ	3	7	0	0	3.30	3	6	1	0	3.20
④ 高齢者福祉コーナーの広さ	7	4	0	0	3.64	4	6	0	0	3.40
⑤ 高齢者福祉コーナーの利用制限(年齢・住所)	4	6	0	0	3.40	3	6	0	0	3.33
⑥ 場所のわかりやすさ	4	6	1	0	3.27	1	6	2	0	2.89
⑦ 受付職員の親切さ	3	7	0	0	3.30	2	8	0	0	3.20
⑧ 職員の説明のわかりやすさ	2	8	0	0	3.20	0	10	0	0	3.00
⑨ 受付職員の名札の着用	1	7	2	0	2.90	0	8	1	0	2.89
⑩ 職員の服装	0	9	2	0	2.82	2	8	0	0	3.20
⑪ 付帯設備の整備状態	4	6	1	0	3.27	1	4	6	0	2.55
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 3.25 満足度平均 3.07

3 結果分析



4 課題発見

高齢者福祉コーナーのPRや場所のわかりやすさ、付帯設備の整備状況において、満足度が重視度を下回っており、改善が必要な状況である。

利用者そのものの減少に伴って回答数も減少しており、課題を発見することが困難となってきている。

5 改善方策

高齢者福祉コーナーの利用者を増加させるためのPRや、施設案内の強化により、より多くの方に利用してもらえるようにしていくことが必要である。

また、付帯設備の整備を強化することで、利用者満足度の向上を図っていく必要がある。

令和6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6年7月31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6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 2,333名（令和5年度）

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

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

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

④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】 個人情報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】 事務室内に連絡網を掲示している。 地元町会とともに防災訓練を実施しており、職員、利用者、地域住民全員で訓練することによって連携できる体制を整えている。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】 島下ふれあい館自主管理委員会と当該施設の利用者を中心に、文化祭や収穫祭を開催し、利用者に好評を得ている。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。 高齢者福祉コーナーではカラオケ、民謡、輪投げ、フラダンスなどが行われ、地域住民のコミュニティ活動の場となっている。</p> <p>【苦情処理】 公園内に施設があり、民家とも比較的離れており騒音の問題も起きにくいものの、大きな音が出る楽器等を使用する利用については、一定の制限を設けている。 苦情等の問題があった場合、会長を中心に対応することとなり、区への報告もしている。</p>		
⑥施設利用	評価	B 適正
<p>【施設利用計画】 規模的には小さい施設なので、地域の利用者が競合しないように役員会で協議し、各サークルの利用日を定め、高齢者の教養の向上・レクリエーションの場の提供に努めている。</p> <p>【施設利用】 利用者の声に耳を傾け、利用者の要望把握に努めている。 施設の予約・受付手続きは利用者にとって適切であり、設備・備品の貸し出しも適切に実行されている。高齢者福祉コーナーも、一つの団体が占有しないよう案内しており、新規の利用者が来館しやすい環境が整えられている。</p>		
⑦事業実施	評価	B 適正
<p>【自主事業】 例年、島下ふれあい館自主管理委員会で当該施設の利用者を中心に、文化祭や収穫祭を開催している。 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。 ふれあい館利用者が勧める本が置かれている「ふれあい文庫」では、利用者間同士で本の貸し借りができ、交流も盛んである。また、プロジェクターを利用して映画観賞会を行っており、利用者から好評を得ている。</p>		

⑧環境整備	評価	B 適 正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>清掃には力を入れており、毎日職員が清掃を行っている。入口に花壇を作るなど利用者が施設に入りやすくなる環境作りがされている。施設の老朽化が目立つが、トイレ等は清潔に保たれている。</p> <p>昭和 48 年に急激な傾斜地に建てられ、エレベーターがないなどバリアフリー化が十分ではない施設ではあるが、公園の隅にある為、周辺環境は静かであり、採光は確保されている。</p> <p>和室のみの構造であるが、長時間座っていると足腰等が痛くなってしまいう方のために、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>【現金等管理】</p> <p>なるべく事務所の金庫に現金を保管しないように心がけている。月に 1 回役員会の中で会計報告を行い、支出入に対する意識を高めている。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適 正
<p>【総合評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・項目別評価から判断して総合評価は適正といえる。 ・施設面では、常に清掃が行き届き清潔感にあふれ、備品等の保全もされている。 ・管理面においては、事務室内も整理され、個人情報に係る書類などは、鍵のかかる書庫に保管されており適切に管理されている。 ・自主事業も積極的に行われており、地域のコミュニティ活動の拠点として十分な役割を果たしている。 ・月に 1 度の割合で利用者による各種発表会などの行事を行っており、利用者及び地域の交流の場になっている。 <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日中は高齢者福祉コーナーの運営であり、ふれあい館の自主事業を積極的に実施し、地域町会・自治会やシニアクラブ等を通じて、利用者拡充のための PR が必要である。 		

島下ふれあい館利用者満足度調査報告書

地域振興課

1 調査の概要

(1) 調査施設

島下ふれあい館

(2) 調査期間

令和6年6月20日(木)～7月12日(金)

(3) 調査対象

高齢者福祉コーナー利用者

(4) 調査方法

利用者に調査票を配布し任意による回答。

(5) 回収状況

20件

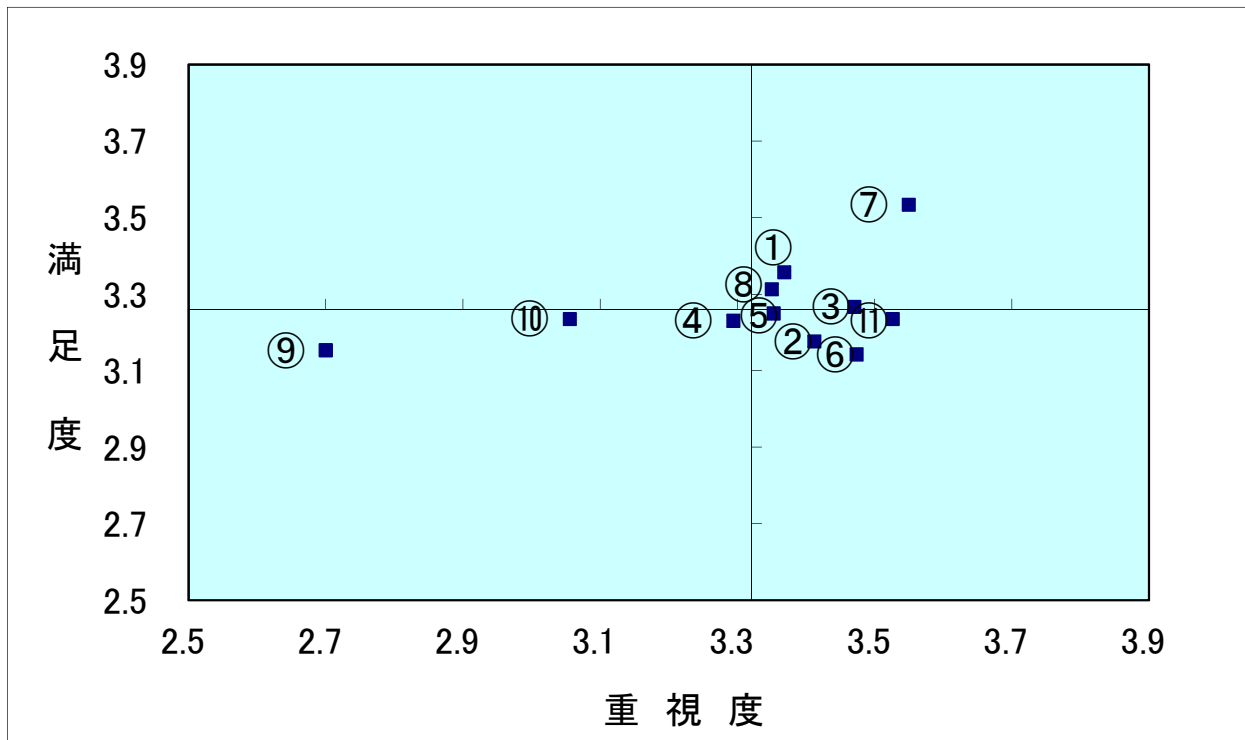
(6) その他

2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 高齢者福祉コーナーのPR	8	10	1	0	3.37	5	9	0	0	3.36
② 高齢者福祉コーナーの利用時間	8	8	1	0	3.41	4	12	1	0	3.18
③ 高齢者福祉コーナーの快適さ	8	9	0	0	3.47	4	11	0	0	3.27
④ 高齢者福祉コーナーの広さ	5	12	0	0	3.29	3	10	0	0	3.23
⑤ 高齢者福祉コーナーの利用制限(年齢・住所)	8	7	2	0	3.35	3	9	0	0	3.25
⑥ 場所のわかりやすさ	10	8	1	0	3.47	4	8	2	0	3.14
⑦ 受付職員の親切さ	11	9	0	0	3.55	9	5	1	0	3.53
⑧ 職員の説明のわかりやすさ	8	11	1	0	3.35	5	11	0	0	3.31
⑨ 受付職員の名札の着用	2	10	8	0	2.70	2	11	0	0	3.15
⑩ 職員の服装	5	9	4	0	3.06	4	13	0	0	3.24
⑪ 付帯設備の整備状態	10	9	0	0	3.53	4	13	0	0	3.24
⑫										
⑬										
⑭										

※平均得点:各選択肢のスコア(1~4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値
 重視度平均 3.32 満足度平均 3.26

3 結果分析



4 課題発見

利用者が重視している、場所のわかりやすさについて、満足度がやや低い状況である。
また、利用時間や付帯設備の整備状況も、重視度に対して満足度はやや低いため、対応策の検討が必要である。

5 改善方策

場所のわかりやすさを改善するため、利用者への案内方法を改良するなど対応を検討する。
現在の利用状況をふまえて、利用時間の改善余地があるか検討していく。
付帯設備の整備についても、現状を適宜把握したうえで優先度に応じて計画的に実施していく。

令和6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6年7月26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6年度 3,994千円<5年間の総額 19,970千円>
【指定管理期間】	1期目：平成18年4月1日から平成21年3月31日まで（3年間） 2期目：平成21年4月1日から平成24年3月31日まで（3年間） 3期目：平成24年4月1日から平成29年3月31日まで（5年間） 4期目：平成29年4月1日から令和4年3月31日まで（5年間） 5期目：令和4年4月1日から令和9年3月31日まで（5年間）

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

【名称】	稲付ふれあい館
【所在地】	北区赤羽西3丁目19番5号（稲付公園敷地内）
【延床面積】	169.23㎡
【開設日】	昭和48年8月1日
【規模等】	構造 鉄筋コンクリート造 2階建（1階 事務室、和室2 2階 和室1） 和室 3室（第1和室12畳・第2和室6畳・第3和室25畳）
【従事職員数】	従事者数 6人
【年間利用者数】	延 5,495名（令和5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、館内の備品及び器具類の整理整頓
④ 施設、附属設備及び備品の保全に関する業務 施設の予防保全、附属設備及び備品の点検
⑤ 高齢者の教養の向上、レクリエーションに関する業務 初心者を含め利用者全員が参加できるイベントの開催、イベント開催に関する広報活動

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

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

⑦事業実施	評価	B 適 正
<p>【自主事業】</p> <p>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。</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。</p> <p>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】</p> <p>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。</p> <p>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】</p> <p>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。</p> <p>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】</p> <p>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】</p> <p>できる限り、事務所に現金を保管しないよう心がけている。現金出納簿を作成し、日々の収納状況を確認している。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適 正
<p>【総合評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「感謝・和・前進」の憲章を基に、従事者はもとより利用者が施設を利用する際の意識が高く、常にお互いが気持ちよく利用できるよう心配りがされている。 ・清掃が行き届き清潔感にあふれ、備品等の保全もされており、利用者に配慮した施設となっている。特に、個人情報の管理は施錠できる書架への保管などの配慮が見られる。 ・ふれあい館のベランダで植栽を行っており、様々な種類の花などが美しい景観と豊かな緑を創出しており居心地の良い空間づくりへの努力がみられる。 <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>公園内の施設であり、日中は高齢者福祉コーナーとしての運営を行っている。地域の新たな高齢者が気軽に立ち寄れるようなPRが必要である。</p>		

稲付ふれあい館利用者満足度調査報告書

地域振興課

1 調査の概要

(1) 調査施設

稲付ふれあい館

(2) 調査期間

令和6年6月20日(木)～7月12日(金)

(3) 調査対象

高齢者福祉コーナー利用者

(4) 調査方法

利用者に調査票を配布し任意による回答。

(5) 回収状況

38件

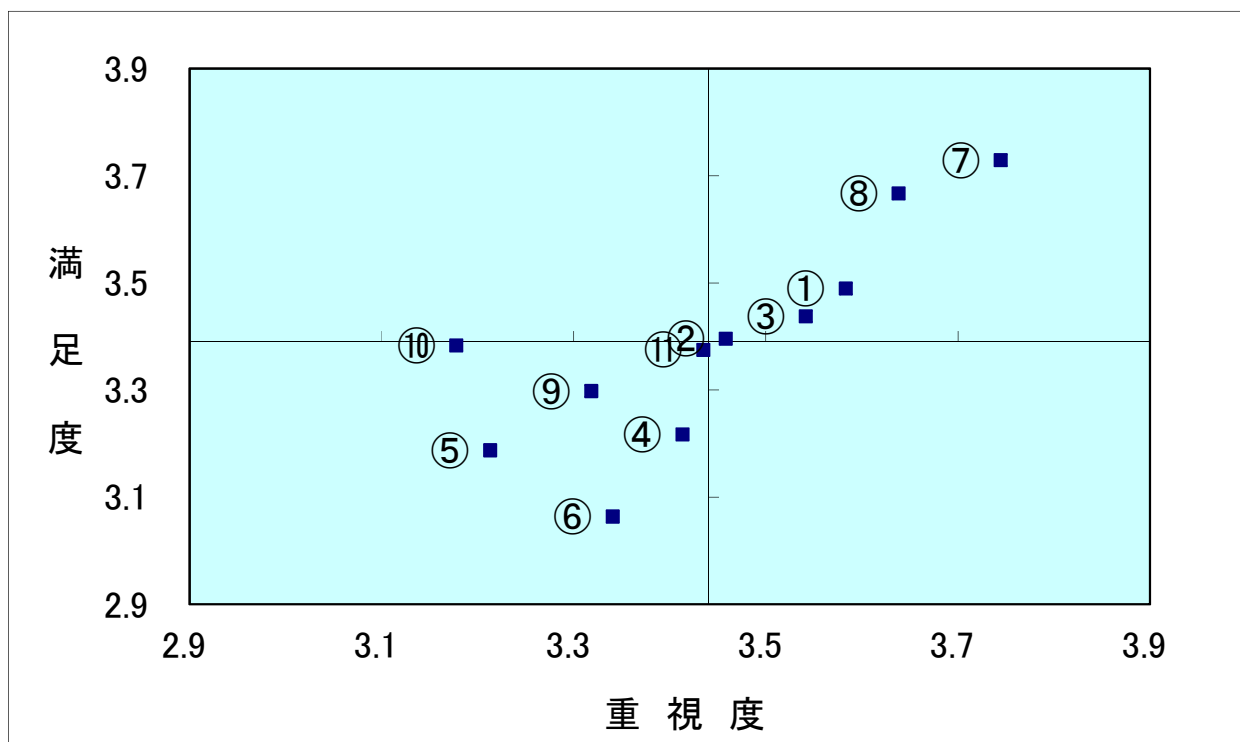
(6) その他

2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 高齢者福祉コーナーのPR	28	20	0	0	3.58	24	22	1	0	3.49
② 高齢者福祉コーナーの利用時間	22	26	0	0	3.46	19	29	0	0	3.40
③ 高齢者福祉コーナーの快適さ	26	22	0	0	3.54	22	25	1	0	3.44
④ 高齢者福祉コーナーの広さ	20	25	1	0	3.41	13	30	3	0	3.22
⑤ 高齢者福祉コーナーの利用制限(年齢・住所)	15	29	1	2	3.21	14	29	5	0	3.19
⑥ 場所のわかりやすさ	18	27	2	0	3.34	13	25	8	1	3.06
⑦ 受付職員の親切さ	35	12	0	0	3.74	35	13	0	0	3.73
⑧ 職員の説明のわかりやすさ	30	17	0	0	3.64	32	16	0	0	3.67
⑨ 受付職員の名札の着用	15	28	1	0	3.32	16	29	2	0	3.30
⑩ 職員の服装	12	29	4	0	3.18	19	27	1	0	3.38
⑪ 付帯設備の整備状態	20	26	0	0	3.43	19	28	1	0	3.38
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 3.44 満足度平均 3.39

3 結果分析



4 課題発見

利用者の重視度に対して、場所のわかりやすさの満足度が低い状況である。
また、利用制限について緩和を求める意見もあり、現状を改良する必要がある。
付帯設備の整備状況の満足度は低くないが、一部設備の老朽化が課題となっている。

5 改善方策

全体的に利用者から前向きな意見が多いなど満足度は高いため、現状を維持していくことが重要である。

場所のわかりやすさを改善するため、利用者への案内方法を改良するなど対応を検討する。
また、利用制限については、現在の利用状況をふまえて、現行サービスを低下することなく緩和できる方法を模索する。

付帯設備の整備についても、現状を適宜把握したうえで優先度に応じて計画的に実施していく。

令和6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6年7月25日

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

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

- 【名称】 西が丘ふれあい館自主管理委員会 会長 小宮山 正一
- 【業務内容】 地域コミュニティ活動の拠点施設、また高齢者の方のレクリエーションや集いの場、教養の向上の場として、ふれあい館を設置し、集会施設等の貸し出しを行っている。
- 【指定管理料】 令和6年度 9,239千円<5年間の総額 46,195千円>
- 【指定管理期間】 1期目 平成18年4月1日から平成21年3月31日まで（3年間）
2期目 平成21年4月1日から平成24年3月31日まで（3年間）
3期目 平成24年4月1日から平成29年3月31日まで（5年間）
4期目 平成29年4月1日から令和 4年3月31日まで（5年間）
5期目：令和 4年4月1日から令和 9年3月31日まで（5年間）

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

- 【名称】 西が丘ふれあい館
- 【所在地】 北区西が丘1丁目47番15号
- 【延床面積】 441.43㎡
- 【開設日】 平成元年4月1日
- 【規模等】 構造 鉄筋コンクリート造 2階建（1階 事務室、和室1 2階 ホール2）
和室 1室（35畳舞台付） ホール1（107.38㎡）
ホール2（32.87㎡）
- 【従事職員数】 従事者数 17人
- 【年間利用者数】 延 23,769名（令和5年度）

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

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

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

④情報管理・危機管理	評価	B 適 正
<p>【情報資産保護】 個人情報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】 自主事業として消防署を招き講習を行っており、危機管理意識を高めている。 施設内の避難経路もわかりやすい場所に貼り出すとともに、事務室には非常時の連絡体制も確立されている。 AED を設置しており、使い方の研修を従事者全員で行っている等、災害時並びに危機管理に対する意識が高い。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適 正
<p>【地域等との関わり】 地元の梅木小学校主催の「まちの探検」に協力、施設を訪れた児童や教師に対し、区の施設としての役割や施設業務の紹介を行っており、施設PRに尽力している。 例年、西が丘ふれあい館自主管理委員会が主催して、当該施設の利用者を中心に「ふれあい館まつり」を開催しているが、新型コロナウイルス感染防止のため、開催を中止とした。</p> <p>【苦情処理】 苦情対応については、会長を中心に迅速かつ適切に対応できるように、日頃から連携を図っている。また、苦情が発生した際は、その対応経過を区へ報告している。</p>		
⑥施設利用	評価	B 適 正
<p>【施設利用計画】 「ふれあい館まつり」への参加者拡大のため、実行委員会などで毎年事業の見直しを行って事業の充実を図っている。 2カ月に1回定例会を開き、利用者の要望を従事者間で共有し課題解決に努めている。</p> <p>【施設利用】 定期的にふれあい館職員で会議を開き課題を共有している。 目安箱を設置して利用者の要望把握に努めている。 利用者への分かりやすい説明のもと、施設の予約・受付手続きが適切に行われており、設備・備品の貸し出しも適切に実行されている。</p>		
⑦事業実施	評価	B 適 正
<p>【自主事業】 例年、ふれあい館まつりを実施し、施設の利用者を中心とする実演発表や作品展を開催し、利用者相互の交流の場となっている。</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"> ・ 物品整理や日常清掃が徹底されているため、施設内全体が清潔感にあふれている。 ・ 事務室内も整理され、書類もわかりやすく書庫に保管されている。 ・ 掲示物やパンフレットの種類が多いが、来館される方が見やすい様、整理整頓されている。 ・ エレベーターが設置されており、車椅子利用者でも不自由なく施設利用ができるようになり、バリアフリー化がなされている。 ・ 管理面では、特に施設内の床などの清掃は特段の配慮があり、また段差の注意喚起シールを貼る等、利用者に配慮した使いやすい施設となっている。 ・ 笑顔でのあいさつや窓口対応・電話対応が丁寧で、利用者にとって利用しやすい雰囲気作りがなされている。 <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ JR等交通の利便性が悪く、また高齢化が進んでいる地域のため、利用者拡大が難しい。夜間の利用拡大を含め、自主事業を通して積極的に施設のPR活動をし、地域交流のさらなる拡充・利用者増に努めることが求められている。 		

西が丘ふれあい館利用者満足度調査報告書

地域振興課

1 調査の概要

(1) 調査施設

西が丘ふれあい館

(2) 調査期間

令和6年6月19日(水)～7月3日(水)

(3) 調査対象

高齢者福祉コーナー利用者

(4) 調査方法

利用者に調査票を配布し任意による回答。

(5) 回収状況

13件

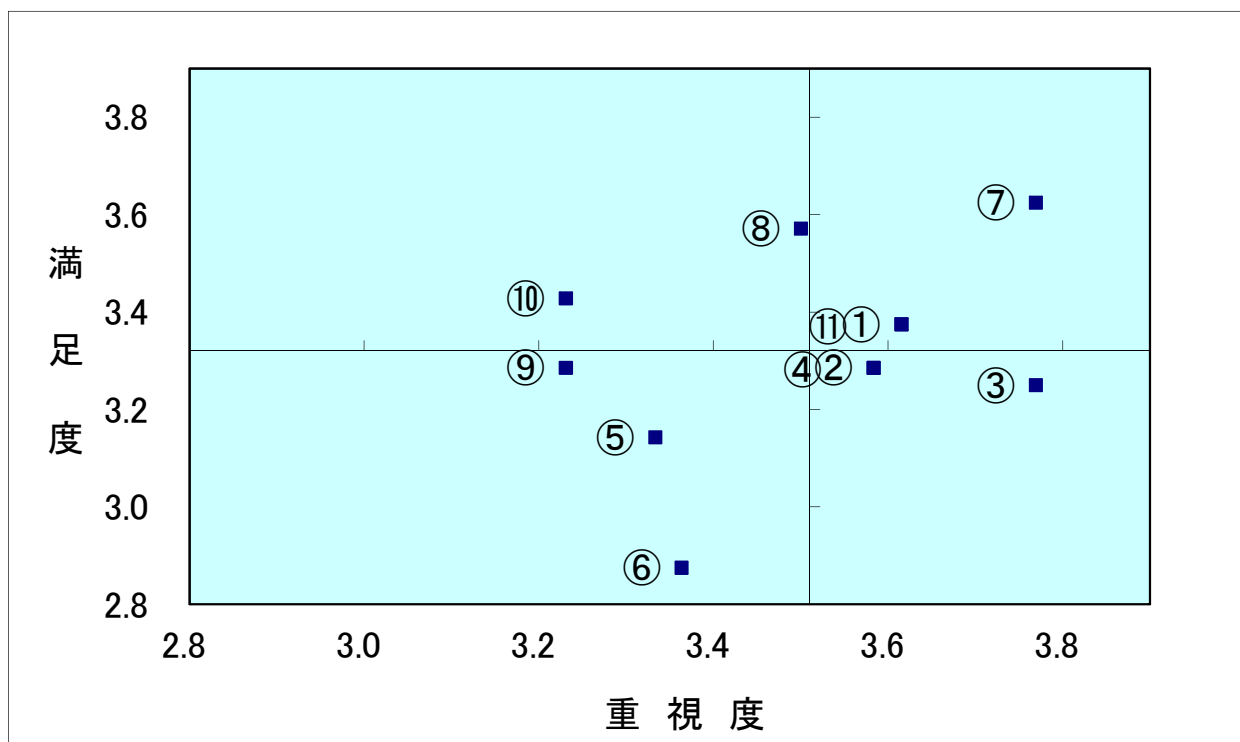
(6) その他

2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 高齢者福祉コーナーのPR	8	5	0	0	3.62	3	5	0	0	3.38
② 高齢者福祉コーナーの利用時間	7	5	0	0	3.58	2	5	0	0	3.29
③ 高齢者福祉コーナーの快適さ	10	3	0	0	3.77	2	6	0	0	3.25
④ 高齢者福祉コーナーの広さ	7	5	0	0	3.58	2	5	0	0	3.29
⑤ 高齢者福祉コーナーの利用制限(年齢・住所)	6	5	0	1	3.33	1	6	0	0	3.14
⑥ 場所のわかりやすさ	6	4	0	1	3.36	1	6	0	1	2.88
⑦ 受付職員の親切さ	10	3	0	0	3.77	5	3	0	0	3.63
⑧ 職員の説明のわかりやすさ	6	6	0	0	3.50	4	3	0	0	3.57
⑨ 受付職員の名札の着用	4	8	1	0	3.23	2	5	0	0	3.29
⑩ 職員の服装	4	8	1	0	3.23	3	4	0	0	3.43
⑪ 付帯設備の整備状態	8	5	0	0	3.62	4	3	1	0	3.38
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 3.51 満足度平均 3.32

3 結果分析



4 課題発見

場所のわかりやすさや快適性について、重視度に対して満足度が低い状況で、課題となっている。また、利用制限について緩和を求める意見があり、現状を改良する必要がある。Wi-Fiの整備を求める意見があり、検討する必要がある。

5 改善方策

場所のわかりやすさを改善するため、利用者への案内方法を改良するなど対応を検討する。また、利用制限については、現在の利用状況をふまえて、現行サービスを低下することなく緩和できる方法を模索する。意見を参考に付帯設備の整備を進めるとともに、より多くの意見が取り入れられるよう、調査方法を多様化するなどの対応を次回以降検討する。

西が丘ふれあい館利用者満足度調査報告書

地域振興課

1 調査の概要

(1) 調査施設

西が丘ふれあい館

(2) 調査期間

令和6年6月19日(水)～7月3日(水)

(3) 調査対象

ふれあい館利用者

(4) 調査方法

利用者に調査票を配布し任意による回答。

(5) 回収状況

56件

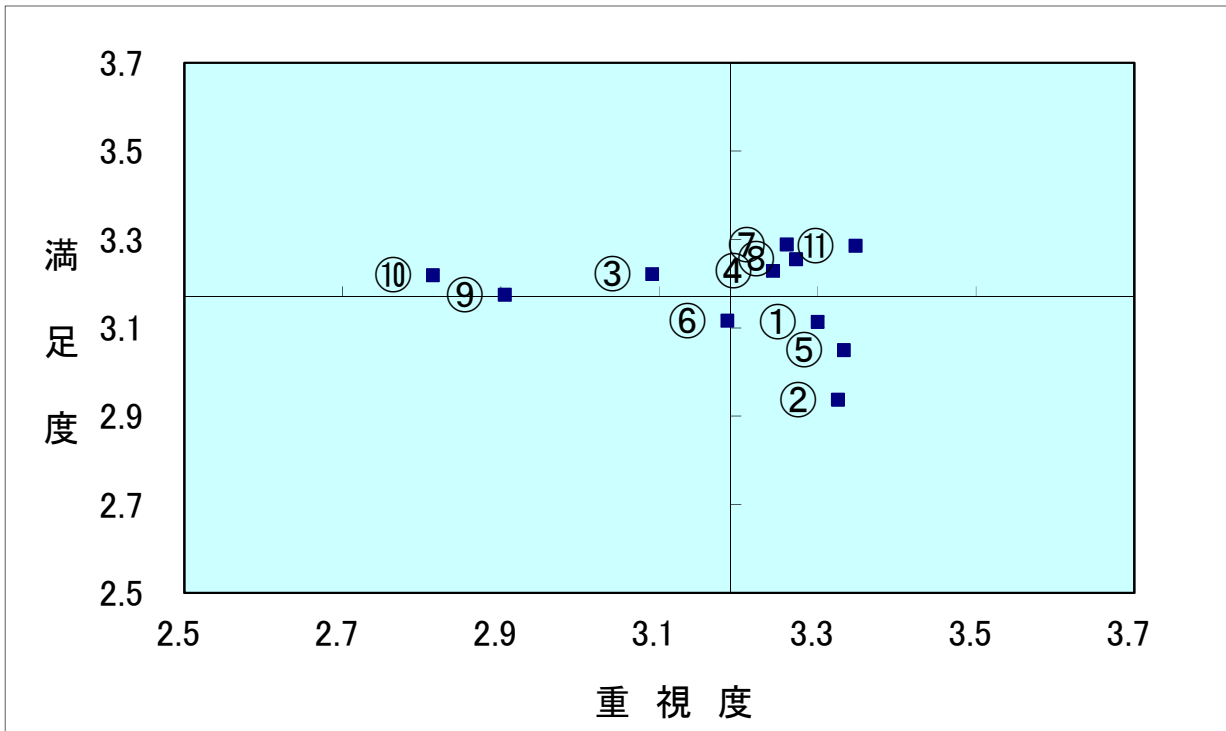
(6) その他

2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切でない	1 全く大切でない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① ふれあい館のPR	17	31	2	0	3.30	10	29	5	0	3.11
② 施設の交通の利便性	17	24	1	1	3.33	10	27	9	2	2.94
③ 利用日の制限	12	25	6	1	3.09	13	30	1	1	3.22
④ 利用日の時間帯(午前・午後・夜間)	13	26	1	1	3.24	13	34	0	1	3.23
⑤ 使用料	19	19	3	1	3.33	9	25	5	1	3.05
⑥ 利用申し込みの手続きのわかりやすさ	12	28	2	1	3.19	9	31	2	1	3.12
⑦ 受付職員の親切さ	15	29	1	1	3.26	17	25	2	1	3.29
⑧ 職員の説明のわかりやすさ	15	27	1	1	3.27	13	29	0	1	3.26
⑨ 受付職員の名札の着用	9	22	9	2	2.90	12	25	1	2	3.18
⑩ 職員の服装	7	22	13	1	2.81	11	29	0	1	3.22
⑪ 付帯設備の整備状態	19	25	1	1	3.35	15	25	1	1	3.29
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 3.19 満足度平均 3.17

3 結果分析



4 課題発見

交通の利便性について、継続的に重視度に対して満足度が低い状況で、課題となっている。また、PRや使用料に関しても満足度が低く、改善を検討する必要がある状況である。付帯設備の充実についても意見をいただいていることから、検討課題としていく。

5 改善方策

交通の利便性に関しては、ふれあい館として改善できる対応策を引き続き検討していく。
PRや申し込みのわかりやすさについて、向上できるよう施設案内や申込方法の改善を図る。
付帯設備の整備について、現状を適宜把握したうえで優先度に応じて計画的に実施し、適正な使用料となるよう改善していく。

令和6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6年7月31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6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 30,322名（令和5年度）

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

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

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

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

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

東田端ふれあい館利用者満足度調査報告書

地域振興課

1 調査の概要

(1) 調査施設

東田端ふれあい館

(2) 調査期間

令和6年6月25日(火)～7月12日(金)

(3) 調査対象

高齢者福祉コーナー利用者

(4) 調査方法

利用者に調査票を配布し任意による回答。

(5) 回収状況

10件

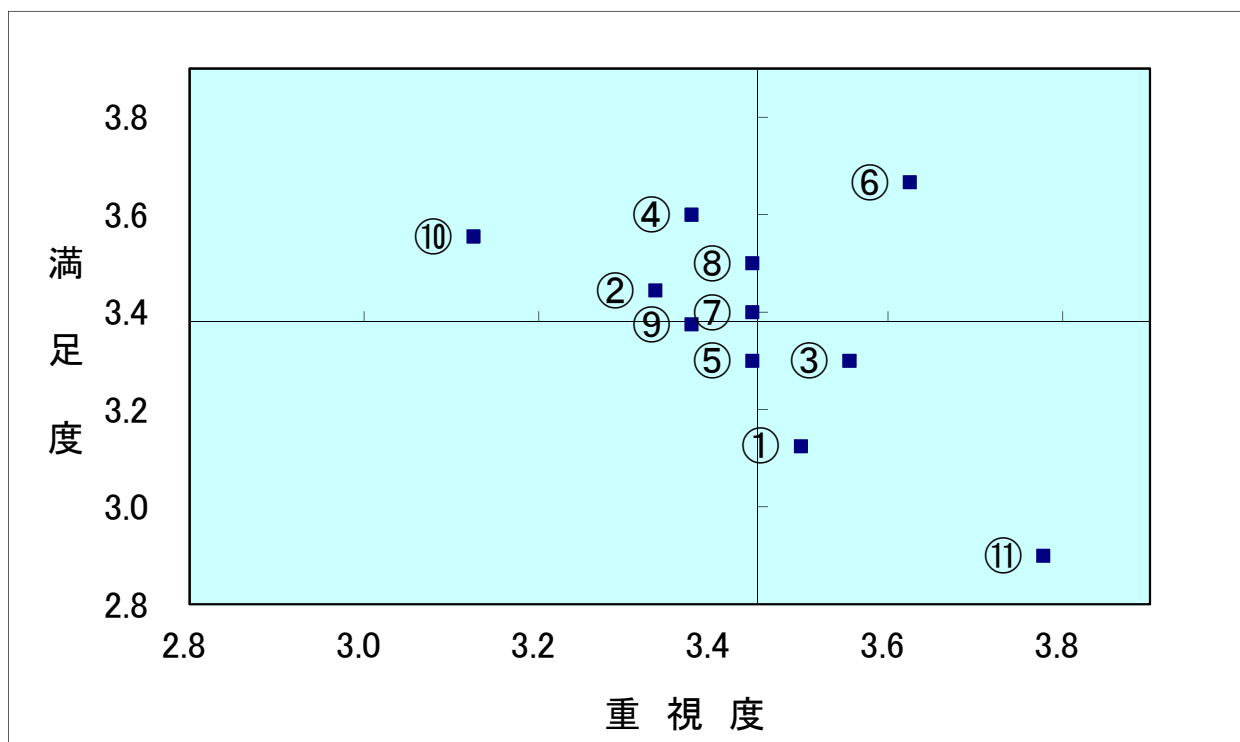
(6) その他

2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 高齢者福祉コーナーのPR	5	5	0	0	3.50	2	5	1	0	3.13
② 高齢者福祉コーナーの利用時間	3	6	0	0	3.33	4	5	0	0	3.44
③ 高齢者福祉コーナーの快適さ	5	4	0	0	3.56	4	5	1	0	3.30
④ 高齢者福祉コーナーの広さ	3	5	0	0	3.38	6	4	0	0	3.60
⑤ 高齢者福祉コーナーの利用制限(年齢・住所)	5	3	1	0	3.44	5	3	2	0	3.30
⑥ 場所のわかりやすさ	5	3	0	0	3.63	6	3	0	0	3.67
⑦ 受付職員の親切さ	4	5	0	0	3.44	5	4	1	0	3.40
⑧ 職員の説明のわかりやすさ	4	5	0	0	3.44	5	5	0	0	3.50
⑨ 受付職員の名札の着用	5	2	0	1	3.38	5	2	0	1	3.38
⑩ 職員の服装	3	3	2	0	3.13	5	4	0	0	3.56
⑪ 付帯設備の整備状態	7	2	0	0	3.78	2	5	3	0	2.90
⑫										
⑬										
⑭										

※平均得点:各選択肢のスコア(1~4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値
 重視度平均 3.45 満足度平均 3.38

3 結果分析



4 課題発見

施設に関するPRや快適性、付帯設備の整備状況について、重視度に対して満足度が低い状況であり、満足度の向上が課題である。

5 改善方策

利用時の受付対応全般について、重視度に対して満足度が上回る良好な状況であるため、今後も継続していく。

PR充実により施設の利用率向上を図るとともに、付帯設備の整備と快適性の向上についても、現状を適宜把握したうえで優先度に応じて計画的に実施していく。

東田端ふれあい館利用者満足度調査報告書

地域振興課

1 調査の概要

(1) 調査施設

東田端ふれあい館

(2) 調査期間

令和6年6月25日(火)～7月12日(金)

(3) 調査対象

ふれあい館利用者

(4) 調査方法

利用者に調査票を配布し任意による回答。

(5) 回収状況

37件

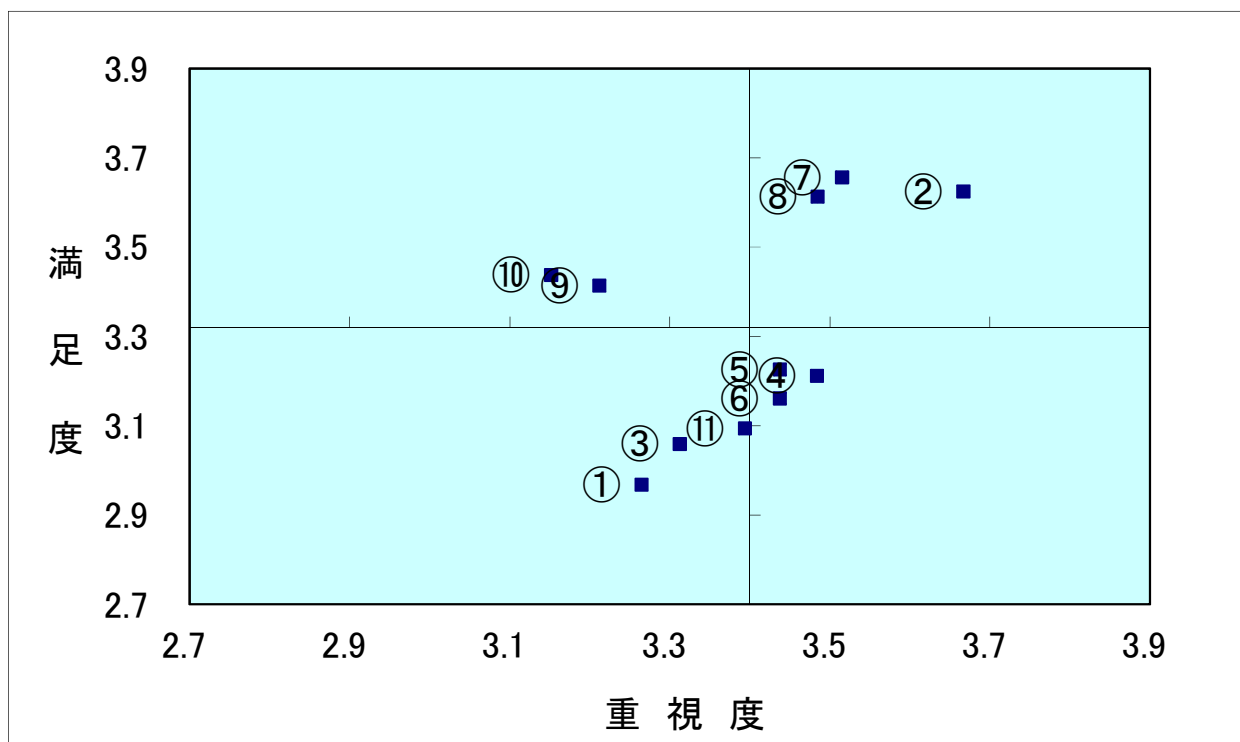
(6) その他

2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① ふれあい館のPR	11	21	2	0	3.26	4	23	3	1	2.97
② 施設の交通の利便性	22	11	0	0	3.67	20	12	0	0	3.63
③ 利用日の制限	10	22	0	0	3.31	5	27	1	1	3.06
④ 利用日の時間帯(午前・午後・夜間)	15	16	0	0	3.48	12	17	3	1	3.21
⑤ 使用料	14	18	0	0	3.44	11	17	2	1	3.23
⑥ 利用申し込みの手続きのわかりやすさ	14	18	0	0	3.44	9	18	4	0	3.16
⑦ 受付職員の親切さ	17	16	0	0	3.52	21	11	0	0	3.66
⑧ 職員の説明のわかりやすさ	16	17	0	0	3.48	19	12	0	0	3.61
⑨ 受付職員の名札の着用	9	22	2	0	3.21	12	17	0	0	3.41
⑩ 職員の服装	8	22	3	0	3.15	14	18	0	0	3.44
⑪ 付帯設備の整備状態	13	20	0	0	3.39	9	17	6	0	3.09
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 3.32

3 結果分析



4 課題発見

施設に関するPRや利用日の制限、手続きのわかりやすさ、付帯設備の整備状況について、重視度に対して満足度が低い状況であり、満足度の向上が課題である。

5 改善方策

利用時の受付対応全般について、重視度に対して満足度が上回る良好な状況であるため、今後も継続していく。

PR充実や申込方法の利便性向上により施設の利用率向上を図るとともに、利用日の制限の見直し等も検討していく。

付帯設備の整備についても、現状を適宜把握したうえで優先度に応じて計画的に実施していく。

令和6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6年7月19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6年度 139,204 千円（実績補てん分除く）

【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 m² 【延床面積】 12,269.53 m²

【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】 28人（統括 2・受付 6・事務 1・警備 7・清掃 6・設備 3・舞台操作
（委託） 3）（令和6年度現在）

【年間利用者数】 延 243,798名（令和5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地域の魅力発信コーナー
- ⑥自動販売機（7台） など

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適 正
<p>【基本方針・組織】 <管理運営における基本理念> 北区の文化ロードの中心地「西ヶ原」に位置する複合施設として、施設価値・存在感を高めるとともに、持続可能な地域社会の実現に貢献する。</p> <p>【施設長】 運営管理全般は、施設長 1 名、副施設長 1 名を中心に、従事者と連携を図り管理運営している。</p> <p>【開所】 年末年始（12月29日から1月3日）を除く、9時から22時まで。 休館日（保守点検日として）毎月第2・第4月曜日</p>		
②従事者	評価	B 適 正
<p>【従事者配置】 28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>【健康管理】 定期健診の受診状況を把握し、従事者の健康状況を適切に把握している。</p> <p>【職場環境】 労働基準法等の法令を遵守し、保険の加入等、従事者が安全に働ける環境が整えられている。</p> <p>【従事者研修】 指定管理者制度についての研修を、他の施設と合同で実施している。</p>		
③施設管理	評価	B 適 正
<p>【建物設備】 経年に伴う大・中規模な修繕は区と協力し、設備機器の保全に努めている。</p> <p>【物品管理】 備品台帳を基に適正に管理している。</p> <p>【業務委託】 北区施設の指定管理者として、再委託・小修繕ともに区内業者への発注を優先的に実施。</p> <p>【環境配慮】 清掃に必要な薬剤等は床材の品質に合ったものを使用し、健康・環境に留意し必要最低限の使用に制限している。</p>		
④情報管理・危機管理	評価	B 適 正
<p>【情報資産保護】 個人情報その他の情報資産の取り扱いについては、情報資産取扱特記事項に従っている。</p> <p>【災害対策、危機管理】 駅前滞留者対策協議会の構成員として、災害時の一時滞在施設となっている。</p>		

⑤交流・改善	評価	B 適 正
<p>【地域等との関わり】 コンサートや、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ている。</p> <p>【苦情処理】 利用者の声に耳を傾け、平等で公平な運営に努めている。苦情発生時には、区へ迅速に報告している。</p>		
⑥施設利用	評価	B 適 正
<p>【施設利用計画】 適切な施設利用目標計画を作成し、目標達成のため各種自主事業を計画し、施設の認知度を上げ、稼働率向上に努めている。</p> <p>【施設利用】 区民満足度調査を通して、各利用者の声を収集し、サービス向上に努めている。貸し出し手続きなどの受付業務・設備・備品の貸し出しも適切に実行されている。</p>		
⑦事業実施	評価	B 適 正
<p>【自主事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特に親子向け講座の天体望遠鏡作製と観望会の講座は大変好評であり、施設PRにも繋がる講座となった。 ・滝野川文化センターとの連携講座も計画されており、会館だけにとらわれない講座づくりをしている。 ・地域資源活用事業では、滝野川文化センターで活動する団体の作品展示を通じ、地域と人々、滝野川会館との繋がりを生み出し、来館者増を目指している。 ・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。 		
⑧環境整備	評価	B 適 正
<p>【利用者環境の整備】 施設内は、備品等整頓され、清潔感も保持されている。放置自転車・放置バイクの管理に努め、駐輪場の管理を適切に行っている。</p> <p>多肉植物のミニガーデンや建物周りの花壇が、利用者の癒しの空間となっている。</p> <p>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】 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。</p> <p>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>		

⑨会計	評価	B 適 正
<p>【規程】 会計及び経理規定について、適切に整備されている。</p> <p>【会計処理】 滝野川会館単体での会計処理を適切に行っている。施設長が、日々の事務室にて保管している残金を確認している。</p> <p>【現金等管理】 現金は金庫に保管し、現金出納帳や通帳は適正に管理されている。利用料金は金融機関に毎日納入し、正確で安全な現金保管に努めている。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適 正
<p>【総合評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平等で公平な施設運営に努め、利用者の安全と利便性を第一に考えながら、適切な運営がなされている。 ・北区と定期的に連絡会を開催し、事業計画の進捗、情報を共有することで、効率的な施設運営がされている。 ・自主事業について、ホームページや北区ニュースで積極的に広報し、多くの方から参加希望をいただくなど、自主事業を適切な方法で周知している。 ・事故、災害等の緊急事態が発生した場合に備え、日頃から訓練を実施している。 ・故障やトラブルが発生した際も、迅速かつ柔軟に対応している。トラブル報告についても、迅速に行えている。 <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・施設の老朽化が著しく、大きな課題となっている。今後は区と協力しながら計画的に修繕を行う必要がある。 		

滝野川会館利用者満足度調査報告書

株式会社 旺栄

1 調査の概要

(1) 調査施設

滝野川会館

(2) 調査期間

令和6年6月11日(火)～令和6年6月28日(金)

(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。
- ③窓口で希望者に配布し、回答後回収箱に入れてもらう。

(5) 回収状況

109枚 (回収率90.8%)

(6) その他

2 調査結果

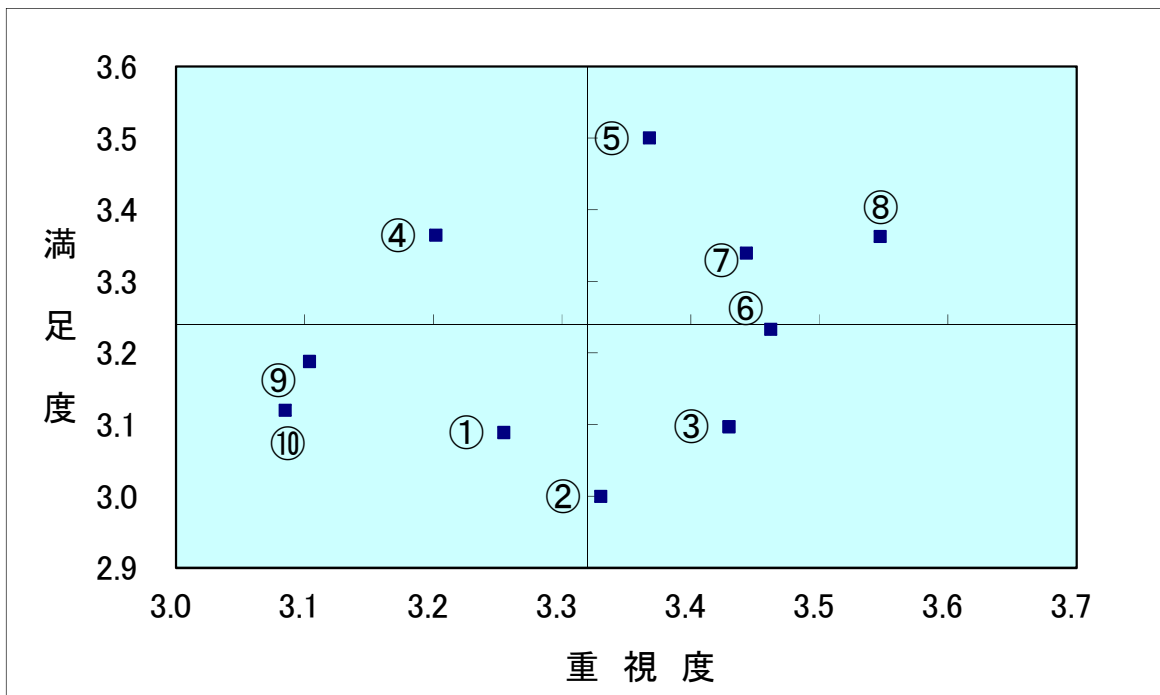
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて 大切	3 大切	2 大切 でない	1 全く 大切 でない	平均	4 大い に満 足	3 満足	2 不満	1 極め て不 満	平均
① 滝野川会館に関する情報PR	31	66	5	0	3.25	12	86	3	0	3.09
② 交通の利便性	35	71	0	0	3.33	20	67	14	3	3.00
③ 予約申し込みの手続き	47	59	1	0	3.43	25	65	11	2	3.10
④ 電話の対応	27	72	4	1	3.20	39	54	2	1	3.36
⑤ 職員の対応(親切さ・説明のわかりやすさ)	40	65	1	0	3.37	53	50	1	0	3.50
⑥ 建物、室内の整備、清潔さ	49	57	0	0	3.46	30	68	4	1	3.23
⑦ 施設設備利用のしやすさ	49	55	2	0	3.44	38	70	1	0	3.34
⑧ 館内の安全・安心	61	42	3	0	3.55	38	63	1	0	3.36
⑨ 自動販売機等のサービス	22	74	9	1	3.10	24	72	5	0	3.19
⑩ 展示・掲示	20	75	11	0	3.08	18	76	6	0	3.12
⑪ 全体的な満足度						31	71	1	0	3.29

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

重視度平均 **3.32**

満足度平均 **3.24**

3 結果分析



4 課題発見

(1) 重視度平均は3.32(前年3.40)、満足度平均は3.24(前年3.24)と、満足度において平均3(満足)以上の評価を得ております。

(2) 重視度は、高い設問から「⑧館内の安全、安心」、「⑥建物、室内の設備、清潔さ」、「⑦施設設備利用のしやすさ」の順になります。

(3) 満足度は、低い設問から「②交通の利便性」、「①滝野川会館に関する情報PR」、「③予約申し込みの手続き」の順になり、この3項目は前年同様です。

(4) この結果、全ての設問の中で重視度が平均以上あり、満足度が平均以下の設問(早急に取り組むべき課題)は、「②交通の利便性」、「③予約申し込みの手続き」、「⑥建物、室内の整備、清潔さ」の3問になります。

5 改善方策

No. ②交通の利便性

設問②につきまして、「不満」や「極めて不満」の回答が最も多い設問です。しかし、コメントでいただいたように現状に不便さを感じつつも、日常の接客では理解してくださる利用者も多くいると感じております。会館としましては、館内にKバス時刻表の拡大掲示やパンフレット、窓口対応にて最寄りのバス停や複数箇所利用できる駅(上中里駅・駒込駅・西ヶ原駅)の案内、公衆電話にタクシー会社の連絡先を掲示するなど対応しております。今後も上記対応を継続し、ひとりでも多くの方にご来館いただけるよう努力してまいります。

No. ③予約申し込みの手続き

設問③につきまして、インターネット決済についてのコメントを複数いただいております。昨年10月2日より窓口でのキャッシュレス決済が始まり、昨年度は支払いの約30%でご利用いただきました。しかし、窓口でキャッシュレス決済が可能になったことで、特にネット予約を希望する方から、施設予約だけでなく、支払いまで完了させたいとの声が聞かれるようになりました。窓口では現行のシステム、規則に則った窓口での支払い方法の説明を続けてまいります。また、キャッシュレス決済の導入後、体育施設の支払いが増加しております。区内他施設でのキャッシュレス決済導入を望みます。

No. ⑥建物、室内の整備、清潔さ

設問⑥につきまして、建物や湯飲みがきれいというご意見の一方で、空調の管理方法や和室の清掃についてご指摘をいただいております。空調につきましては、貸室ごとに調整可能な場所、周辺と一体になっている場所とがあり、利用者の細かな要望に応えきれていない現状はございます。その一方で、当日の利用人数や貸室内の設定確認や中央監視室での各室モニタリングによって、快適に利用できるよう努力しております。今後も、小まめな温度調整、施設の稼働状況を見ながら利用者ニーズに対応してまいります。

令和6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6年7月24日

施設名	赤羽会館	指定管理者	赤羽会館マネジメントグループ
1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）			
【主な業務内容】	催物会場設営、舞台照明・音響設備保守、電気・通信・空調・防犯等の装置、システム機器保守、受付業務、清掃業務、警備業務		
【指定管理者】	赤羽会館マネジメントグループ ①株式会社旺栄（代表企業） ②株式会社JTBコミュニケーションデザイン（構成企業）		
【指定管理期間】	令和4年4月1日から令和9年3月31日まで（5年間）		
【指定管理料】	令和6年度 133,255千円（実績補てん分除く）		
【経営状況】	①株式会社旺栄 資本金1億円 ②株式会社JTBコミュニケーションデザイン 資本金1億円		
【指定管理者施設】	①株式会社旺栄 北区立文化センター（北区）等 ②株式会社JTBコミュニケーションデザイン なかのZERO（中野区）		
2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）			
【所在場所】	北区赤羽南1丁目13番1号	【開設日】	昭和57年7月12日
【敷地面積】	2,600.03㎡	【延床面積】	12,718.22㎡
【構造規模】	鉄筋コンクリート造（一部鉄骨造） 地下2階、地上7階、塔屋1階 駐車場（地下1階）収容台数30台、高さ制限2.1m		
【従事者数】	53人（施設長1、副施設長1、受付8、事業・総務・経理1、維持管理者1、清掃21、駐車場4、警備9、設備4、舞台3）		
【年間利用者数】	延411,555名（令和5年度）		
3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）			
【サービスの概要】	①赤羽会館の使用許可に関する業務 ②赤羽会館の使用に係る利用料金の徴収に関する業務 ③赤羽会館の施設及び設備の維持管理に関する業務 ④赤羽会館の事業に関する業務		
【自主事業】	地域に根差した魅力ある自主事業の開催を通じて、若い世代の利用促進や地域のコミュニティづくりに貢献し、新たな利用者の獲得及び会館利用率の向上につなげる。 ①自主事業 「歌声ひろば」、「やさしい骨盤ケアとストレッチ」、「フラワーアレンジメント」等の事業を実施 ②自動販売機の設置（5台：1階4台、4階1台）		

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</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>年未年始（12 月 29 日から 1 月 3 日）を除く、9時から 22 時まで</p> <p>休館日 保守点検日として、毎月第 2・第 4 月曜日</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <p>53 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>【健康管理】</p> <p>定期健診の受診状況を把握し、従事者の健康状況を適切に管理している。</p> <p>【職場環境】</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>【従事者研修】</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。</p> <p>（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>【施設利用計画】</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"> ・「安心して集まり、利用できる環境づくり」、「幅広い世代をつなぐ場と機会の提供」、「赤羽地域の魅力を掘り起こし、区民に発信」を自主事業の基本方針とし、地域に根差した自主事業を企画・実施している。 ・稼働率の低い部屋や時間帯を自主事業の会場とすることで施設利用者の妨げにならずに、施設の有効活用を行っている。 ・北区ニュースやホームページへの掲載を通じて広く周知を図り、利用促進・稼働率向上を目指して事業を展開している。 ・利用頻度の少ない若い世代・現役世代の方の利用につながる事業や既存団体との共存共栄ができる事業を取り入れるなど、今後も継続的に開催講座の検討・改善を行う必要がある。 		

⑧環境整備	評価	B 適 正
<p>【利用者環境の整備】 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。 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。 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】 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。 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】 経理規程に基づき適切に運用されており、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】 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。 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。 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>【現金等管理】 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。 利用料金等の現金は、金庫に安全かつ確実に保管し、多額の現金を保管しないよう努めている。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適 正
<p>【総合評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務日誌を作成し、従事者間で情報共有を図ることで、利用者が快適に利用できる施設運営が行われている。 ・共同事業体の会議を毎月開催し、施設運営上の問題点や課題の情報共有を図っている。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。 ・利用者の声をもとに、自主事業の種類や内容を見直し、利用者のニーズに合った自主事業を展開している。 ・日々の点検から設備の不具合やトラブルを予防し、発見した際には迅速に対応することで、利用者の安全を第一に考えた適切な運営が行われている。 <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用頻度の少ない若い世代など、幅広い世代に利用してもらえよう、今後も自主事業の工夫をしていく必要がある。 ・施設の老朽化が著しく、課題となっている。利用者の意見を取り入れながら計画的に修繕を行っていく必要がある。 ・2社で構成されている共同事業体であることから、双方の専門性を活かしながら、区民満足度調査の結果を踏まえ、サービスの向上と運営の効率化に努めていただきたい。 		

赤羽会館利用者満足度調査報告書

赤羽会館マネジメントグループ

1 調査の概要

(1) 調査施設

赤羽会館

(2) 調査期間

令和6年6月11日(火)～6月20日(木)

(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：170枚 回収：128枚 回収率：75%

(6) その他

実施期間10日間設け、来館者・利用者等、様々な時間帯で活動する利用団体および個人に対して調査を行うことができた。使用用途・年齢層が多岐にわたるため、他施設と同様の設問項目にすることにより、アンケート結果の比較・分析が可能となり、改善策や検討課題を明確にすることができた。

2 調査結果

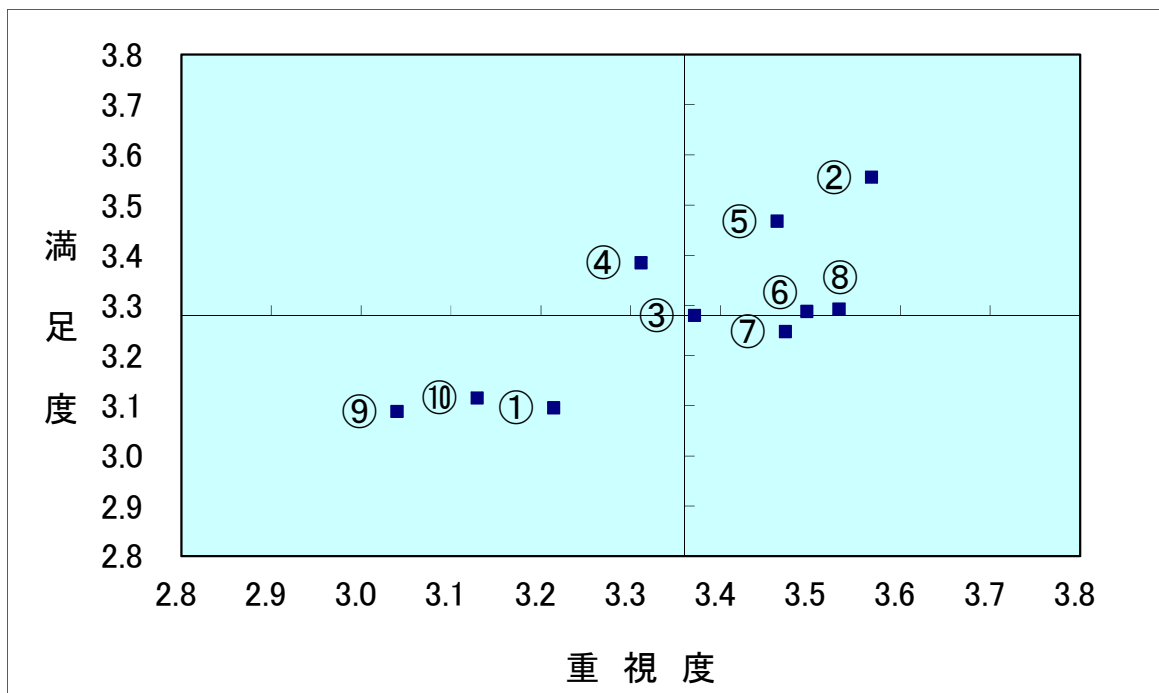
項目	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 赤羽会館に関する情報発信、PRについて	33	87	6	0	3.21	19	100	5	1	3.10
② 交通の利便性	72	52	1	0	3.57	70	56	0	0	3.56
③ 予約申し込みの手続き	47	76	1	0	3.37	45	71	8	1	3.28
④ 電話の対応	44	72	6	0	3.31	47	75	0	0	3.39
⑤ 職員の対応(親切さ・説明のわかりやすさ)	56	65	0	0	3.46	63	57	3	1	3.47
⑥ 建物、室内の整備、清潔さ	63	61	1	0	3.50	45	73	5	2	3.29
⑦ 施設設備利用のしやすさ	59	66	0	0	3.47	41	75	8	1	3.25
⑧ 館内の安全・安心	67	59	0	0	3.53	39	81	3	0	3.29
⑨ 自動販売機等のサービス	21	88	16	0	3.04	22	92	9	1	3.09
⑩ 展示・掲示	24	92	8	0	3.13	22	92	6	1	3.12
⑪ 全体的な満足度						45	75	2	2	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 3.36

満足度平均 3.28

3 結果分析



4 課題発見

1. 重視度の平均は3.36、満足度の平均は3.28。稼働率が上昇し回復基調にある中で満足度が昨年度より下落していることを課題として捉える必要があると認識している。
2. 重視度の高い項目は「②交通の利便性」が3.57と最も高く、続いて「⑧館内の安全・安心」が3.53、「⑥建物、室内の整備、清潔さ」が3.50と続く。
3. 満足度の低い項目は「⑨自動販売機等のサービス」が3.09と最も低く、「①赤羽会館に関する情報発信、PRについて」が3.10「⑩展示・掲示」が3.12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「⑥建物、室内の整備、清潔さ」、「⑦施設設備利用のしやすさ」、「⑧館内の安全・安心」

5 改善方策

- 「①施設に関する情報発信、PRについて」「⑩展示・掲示」・・・施設内において来館者・利用者の視点に立ち、掲示物を整理し、改善を図ることとする。
- 「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、問い合わせ対応円滑な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の巡回を強化しているが多種多様なケースを想定し、迅速な対応ができるようレベル向上に努めることとする。

※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、施設の利用促進を図る。

※今後、利用者で混雑しても利便性と快適性が犠牲にならないよう職員一同、施設内環境の改善継続に努めます。2期目3年目と今期も折り返し地点を迎えるにあたり、施設の設置目的の原点に立ち戻り、利用者の満足度向上に努める次第です。

令和6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6年7月22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、令和6年4月1日から令和9年3月31日まで。
- 令和6年度の指定管理料は、年間208,960千円（実費補てんとなるものを除く）。

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10名、非常勤57名（総括1名、副施設長2名、プール（監視員）44名、受付10名、巡視5名、日常清掃員2名、機械設備員3名）が施設の運営に従事している。
- 年間利用者数（令和5年度）※自主事業、区事業等での利用を除く。
 - 【温水プール】139,923名
 - 【集会室】34,272名

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

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

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適 正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>「安全で安心な施設の運営」「地域に必要とされる施設運営」「持続可能な施設運営」の3つの考え方を基本とし、施設の管理運営に取り組む。</p> <p>①誰もが利用しやすい施設環境の整備</p> <p>②利用者が主役となる施設</p> <p>③新規利用開拓のためのブランディング戦略</p> <p>【施設長】</p> <p>運営管理全般は、統括管理責任者（館長）1名、副責任者（副館長）2名、機械設備運営1名の計4名を中心に、グループ従事者と連携を図り管理運営している。</p> <p>【開所】</p> <p>温水プールは9時から21時まで、集会施設は9時から22時まで</p> <p>令和6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10名、非常勤57名でローテーションを組み従事している。</p> <p>【健康管理】</p> <p>定期健康診断の受診状況を把握しており、従事者の健康状況を適切に把握している。</p> <p>【職場環境】</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に配慮した勤務予定を作成している。</p> <p>【従事者研修】</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は、年間スケジュールに沿って実施している。維持修繕が必要な箇所を発見した場合、迅速に適切な対応を実施し、施設設備に異常が発生した際は、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している。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品台帳に基づき適正に管理している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>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、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、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や自転車の整頓をしている。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適 正
<p>【情報資産保護】</p> <p>個人情報その他の情報資産の取り扱いについては、情報資産取扱特記事項に従っている。また、代表企業はPマーク（プライバシーマーク）を認証取得しており、適正な管理体制を構築している。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>安全対策マニュアル、防災計画を策定し、有事の際には適切かつ迅速な対応が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】</p> <p>近隣中学校の職場体験の受け入れや地元自治会が行うイベントへの協力等、地域貢献や施設の知名度向上に努めている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>館長及び副館長がバックアップしながら申し立て者の苦情を「情報源」として捉え、よく話を伺う姿勢で対応するとともに、主管課への報告も迅速に行っている。また、ホームページにお問い合わせフォームを設置し、利用者からのご意見を受け付けている。</p>		
⑥施設利用	評価	B 適 正
<p>【施設利用計画】</p> <p>温水プールと集会施設、老人いこいの家という複合施設であるメリットを有効活用し、子どもから高齢者まで多世代交流や地域交流の場としての事業を計画している。</p> <p>【施設利用】</p> <p>夏季のプール繁忙期については、プール、更衣室、受付のスタッフが内線やトランシーバーで密に連絡を取ることで入場待ちの時間を短縮させる等、利用者への配慮を行っている。</p> <p>混雑時は整理券を配布し、入場整理を行うことで、現地でのプール入場待ちの時間を短縮させるとともに、整理券配布状況をSNSに掲載することで、利用者への配慮を行っている。</p>		
⑦事業実施	評価	B 適 正
<p>【自主事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> • 水泳教室、健康運動教室を開催している。 [水泳教室] 講座数 101 件、開催回数 778 回、参加者数 6,294 名 [健康運動教室] 講座数 59 件、開催回数 449 回、参加者数 3,790 名 • プール無料開放（スポーツの日） • スタンプカードや、季節イベント（七夕・ハロウィン・クリスマス・節分）を開催。 • 自動販売機による飲食物の販売 計8台（通年） • 物品販売等 		

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>【現金等の管理】</p> <p>その日の出入金の流れは、現金出納簿等の帳簿による管理をしている。現金及び金券類は、事務所内の2種類の金庫に保管し、専用口座は通帳記帳を定期的に行い収支状況の管理を徹底している。なお、売上金の入金管理については、現金の集配金サービスを行う業者と契約しており、高額な現金の持ち出しリスクを軽減している。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適 正
<p>【総合評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の運営業務が円滑に進むよう、毎日2回（朝・夕）のミーティングと、セクションごとの引継ぎノートや日誌を活用した書面確認を行うことで、業務連絡やスタッフ間の情報共有に努めている。また、情報管理や会計事務等は規程に基づいており、管理が適正に行われている。 ・急病人等に対する緊急時の対応は、スタッフ同士の連携が取れており、迅速かつ的確な対応ができています。 ・温水プールの繁忙期には入場制限が発生することがあるため、「SNS」での整理券の配布状況の提供や、待合スペースの確保等、利用しやすい環境を整えている。 ・施設の管理運営については、定員に満たない自主事業の教室の見直しを定期的に行っている。また、教室の申し込みは二次募集制とし、募集状況をホームページで公開し、できるだけ多くの方が参加できるよう努めている。 ・季節ごとのイベントや感謝祭では、毎年新たな催しを企画している。また、施設のPRや事業への参加者募集について、「ホームページ」「北区ニュース」「SNS」等を使い分けて、効率的な施設運営を行っている。 <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・温水プールやお風呂がある複合施設であり、区外からも多くの利用者が訪れる施設のため事故等が起こるリスクが高い施設であるが、施設整備に注意を払い、不具合を放置することなく、利用者の事故やトラブルを未然に防ぐ対策を最優先としてほしい。 		

元気ぶ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
北区立元気ぶらざ 集会室
- (2) 調査期間
令和6年6月9日(日)～令和6年7月1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
167枚
- (6) その他
区内・区外の割合、ご意見等は別紙にまとめ添付致します。

2 調査結果

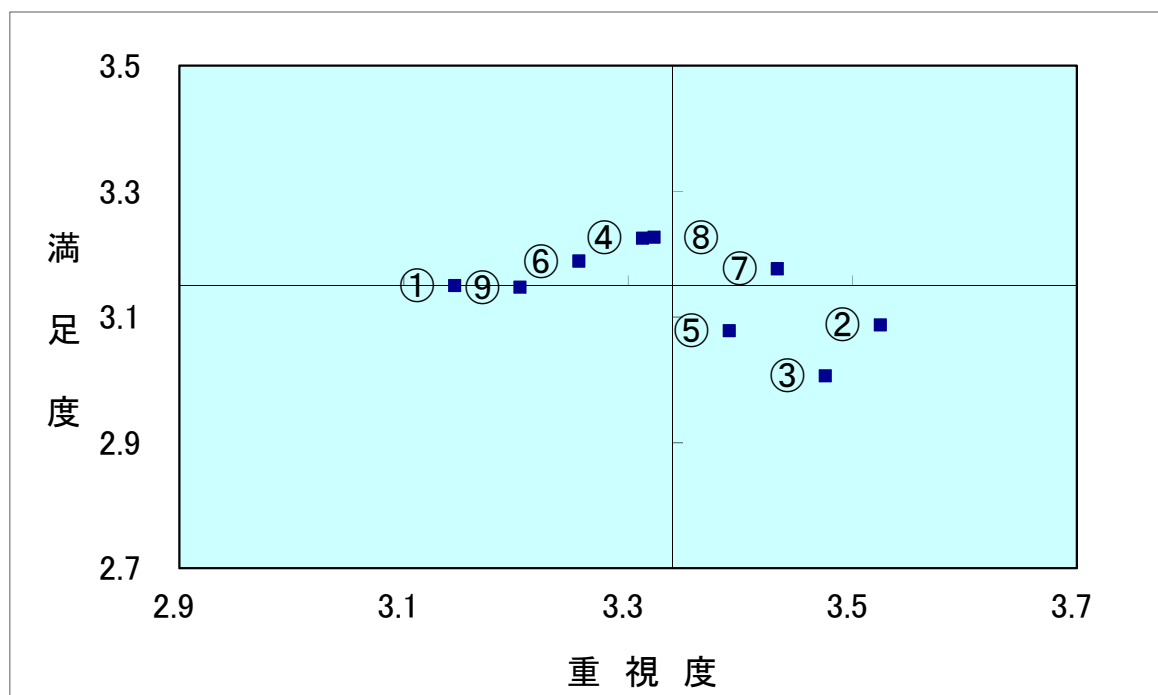
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて 大切	3 大切	2 大切 でない	1 全く 大切 でない	平均	4 大い に満 足	3 満足	2 不満	1 極め て不 満	平均
① 施設に関する情報発信、PRについて	38	113	14	0	3.15	31	122	7	0	3.15
② 施設(ホール・和室)の予約の取りやすさ	89	69	4	0	3.52	38	100	20	2	3.09
③ 施設の使用申請手続きのしやすさ	82	78	4	0	3.48	31	103	20	5	3.01
④ 現在の貸し切時間帯の区切り方(午前・午後・夜間)	58	99	5	1	3.31	42	117	5	0	3.23
⑤ 設備・備品の充実度	69	90	5	0	3.39	35	110	20	1	3.08
⑥ 掲示板や室内表示の見やすさ	49	108	7	0	3.26	38	119	7	0	3.19
⑦ 建物、室内の整備、清潔さ	73	89	2	0	3.43	41	111	12	0	3.18
⑧ スタッフの対応(親切さ・説明のわかりやすさ)	60	98	5	1	3.32	46	108	9	0	3.23
⑨ 附帯サービス(自動販売機、ロッカー等)	42	111	9	0	3.20	35	118	9	1	3.15
⑩ 全体的な満足度						40	114	9	0	3.19

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

重視度平均 3.34

満足度平均 3.15

3 結果分析



4 課題発見

1. 施設機器・備品
具体的事案：備品の追加、新調について
2. 予約・支払い方法
具体的事案：インターネットによる予約、支払い

5 改善方策

1. 【施設機器・備品】
劣化の状態や優先順位を考えながら前向きに購入・修繕を検討していきたいと考えます。
2. 【予約・支払方法】
他の施設と足並みをそろえる部分もあるため、現状の運用から変更することは難しいと思っております。
トラブルにならないよう丁寧な説明と、スムーズな手続きを心掛けてまいります。

元氣ぷらざ温水プール利用者満足度調査報告書

指定管理者 FH元氣パートナーズ

1 調査の概要

(1) 調査施設

北区立元氣ぷらざ 温水プール

(2) 調査期間

令和6年6月9日(日)～令和6年7月1日(月)
うち休場期間(10日～19日)を除く14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

28枚

(6) その他

区内・区外の割合、ご意見等は別紙にまとめ添付致します。

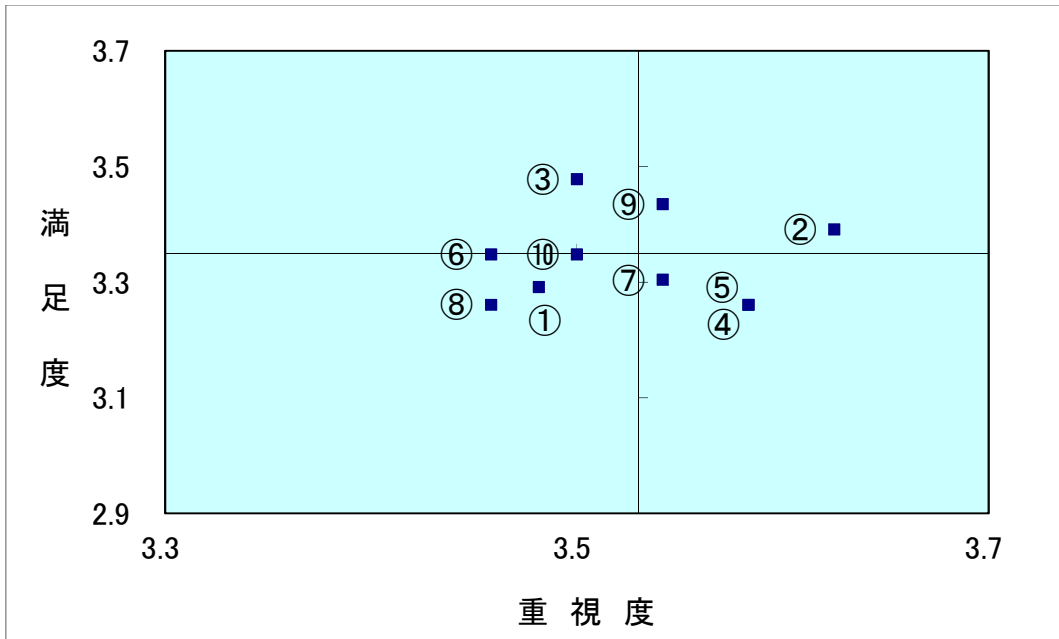
2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切でない	1 全く大切でない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 施設(温水プール)に関する情報発信、PRについて	15	10	2	0	3.48	11	10	2	1	3.29
② スタッフの対応(親切さ・説明のわかりやすさ)	16	7	1	0	3.63	13	8	0	2	3.39
③ 温水プール利用料金の適正さ	15	7	1	1	3.50	15	6	0	2	3.48
④ 掲示板や案内表示の見やすさ	15	8	1	0	3.58	10	10	2	1	3.26
⑤ 建物・室内・設備の清潔さ	16	7	0	1	3.58	9	12	1	1	3.26
⑥ 施設内の環境について(照明・水温・室温)	14	7	3	0	3.46	11	10	1	1	3.35
⑦ 施設内の安全性について	14	9	1	0	3.54	10	11	1	1	3.30
⑧ 各種講座・教室について(内容・講師・料金など)	15	5	4	0	3.46	11	8	3	1	3.26
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)	14	9	1	0	3.54	13	8	1	1	3.43
⑩ 施設内のバリアフリーへの配慮について	15	7	1	1	3.50	12	8	2	1	3.35
⑪ 全体的な満足度						13	8	1	1	3.43

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

重視度平均 3.53 満足度平均 3.35

3 結果分析



4 課題発見

1. 適切な修繕
具体的事案：採暖室椅子の劣化
具体的事案：機械設備数か所
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。
閑散期の利用者増に向けた取り組みは、引き続きの課題です。

令和6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6年7月5日

施設名	北区NPO・ボランティアぷらざ	指定管理者	NPO 法人東京都北区市民活動推進機構
1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営の状況、指定管理料等）			
<p>1. 名称 NPO 法人東京都北区市民活動推進機構（以下「機構」という。）</p> <p>2. 業務内容 「夢をかなえる、地域が変わる」をキャッチフレーズに、中間支援組織として、様々なNPO・ボランティア活動促進のための事業を展開。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 会員数（令和6年3月31日現在） 正会員 会員（個人22人、団体9団体）、活動会員3人、賛助会員0人 <p>3. 指定管理者施設 北区王子1丁目11番1号 北とぴあ4階(北区NPO・ボランティアぷらざ内)</p> <p>4. 経営の状況 運営資金の多くは、区からの指定管理料及び北区社会福祉協議会からの委託料による。</p> <p>指定管理期間は、令和4年4月1日～令和7年3月31日 指定管理料は、総額 149,601千円 令和6年度 49,999千円 令和7年度以降は年度協定にて決定する。</p>			
2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）			
<p>北区NPO・ボランティアぷらざ（以下「ぷらざ」という。） （北区王子1丁目11番1号北とぴあ4階）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 開設 平成15年11月 ・ 施設概要 サロン・情報・相談の各コーナーを設置。リソグラフ、コピー機、サロンコーナーなどの設備の貸し出しを行っている。 ・ 従事職員 事務局長1名、常勤職員6名、臨時職員4名 ・ 年間利用者数 相談件数6,253件（令和5年度）講座等受講者数1,987人（令和5年度） 			
3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）			
<p>1. サービスの概要 NPO・ボランティア活動の促進支援を目的として、以下の事業を行っている。</p> <p>(1) 市民活動の普及啓発を図るための情報収集・提供事業（ぷらざ通信の発行、「ぷらざ劇場の開催」等）</p> <p>(2) 市民活動の普及啓発を図るための研修等事業（「ボランティア活動入門講座」、「傾聴ボランティア講座」等の開催、「夏！体験ボランティア」、「NPO・ボランティア基礎講演会」、「市民活動連続講座」等の実施）</p> <p>(3) 市民活動に関するネットワーク事業（「環境展」の開催、ぷらざ登録団体交流会等）</p> <p>(4) 市民活動に関する相談業務（NPO・ボランティアに関する相談、ボランティア保険・行事保険事務）</p> <p>(5) 市民活動環境整備事業（サロンコーナー・会議室等の貸出、印刷機等の利用貸出等）</p>			

4. 項目別評価		
① 基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針及び組織】</p> <p>機構の定款によると、機構の設立の目的は、様々な市民活動促進の事業を展開し、もって、市民社会の利益の増進に寄与することにある。このことは、NPO・ボランティア活動促進を目的に設置したぶらざの設置目的と一致する。</p> <p>【施設長】</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>定期健康診断を計画的に実施している。</p> <p>【職場環境】</p> <p>執務室は職員数に対して十分なスペースが確保されており、専用の会議室もある。空調は施設の全体管理のため、適切に管理されている。</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】 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、個人情報を持ち出しは禁止しており、鍵のかかるファイリングキャビネットに保管している。</p> <p>【災害対策、危機管理】 北とびあ全館で行われる防災訓練に職員が参加し、災害時の避難経路や利用者の安全確保などを確認している。 ぷらざ内も随時、日頃からの事務所内の整頓及び避難経路の確保、など安全管理に努めている。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】 施設利用に関する情報提供は、ぷらざ通信やHP等を用いながら、積極的に進めている。さらに、テーマごとの連絡会・ぷらざ登録団体交流会の開催などにより、NPO や企業、行政との連携強化を図っている。</p> <p>【苦情処理】 利用者からの意見は、苦情も含め、窓口対応、電話対応の全てについて記録を残すことを徹底し、職員間で情報共有している。苦情については定期ミーティングで報告、検討し、今後の対応に活かすための体制ができている。区への報告も適宜行っている。</p>		
⑥施設利用	評価	B 適正
<p>【施設利用計画】 年間の事業計画に基づき、NPO・ボランティア活動に関する情報収集や提供、普及啓発を図るための研修、活動団体のネットワークづくり、相談、環境整備に関する事業を行っている。</p> <p>【施設利用】 施設利用は、NPO・ボランティア団体の申込による貸し出しを行い、台帳により管理している。事前予約をすることができ、効率的な施設利用を実施している。 また、印刷機などの設備の利用は、重複利用を防ぐため、事前予約制を実施している。なお、ぷらざ登録団体は電話での予約を可能とし、利便性の向上に努めている。</p>		
⑦事業実施	評価	B 適正
<p>【委託事業】 「区民とともに」を実践するため、協働とは何か、協働には何が必要か等の知識や能力を身につけるために協働担い手づくり研修を実施している。区職員が協働について理解する為の研修を1回、協働理解の為の区民向けの研修を1回行い、人材の育成を行っている。 また、シニア世代が地域で活躍する機会や場を提供することにより、地域の活性化を図ることを目的としてシニア世代の社会参加促進事業を実施している。</p> <p>【その他】 平成18年度に指定管理者受託を開始後、やってみよう！ボランティア活動事業、都立高校奉仕体験活動の支援、傾聴ボランティア講座などを開始した。 傾聴ボランティア講座については、開始から15年以上が経過し、受講者同士で新たな団体を作り、団体連絡会が発足している。</p>		

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。施設の定期的な巡回、整理整頓を行うとともに、活動スペースにおいても、団体の活動が終了したら、清掃・点検を行い、次に利用する団体が速やかに活動できるように努めている。</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、大学等の教育機関、企業等、様々な主体との連携強化が必要となっており、中間支援組織として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>		

令和6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6年8月2日

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

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

- 【業務の内容】 コミュニティ活動の場を提供することにより、区民の福祉の増進を図るため、コミュニティアリーナを設置し、アリーナ（体育館）及びホールの貸出を行っている。
- 【指定管理者】 新町コミュニティアリーナ自主管理運営委員会 会長 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6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 18,497名 ホール 17,004名
合計 35,501名（令和5年度 延べ人数）

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

④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】 申請書など個人情報記載された書類については、受付日順に整理され鍵のかかる書庫に保管されている。保存期限が過ぎた書類については、区の指示に従い文書廃棄を行っている。</p> <p>【災害対策、危機管理】 新町コミュニティアリーナは、防災・危機管理課の備蓄倉庫を保有し災害時の避難場所となっている。 普段からの地域の絆で、近隣のマンションへの呼びかけや、AED や三角巾の使い方講習を行うなど例年やってきた実地訓練を意識し、地域の防災意識向上に努めている。 危機管理についても、緊急連絡網を作成し緊急時の対応強化を図っている。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】 指定管理者は、地元の自治会であることから地域の関わりが深い。 行事などを通して、施設の所在地である田端新町二丁目自治会を中心に東田端連合自治会、近隣施設との交流を行い、地域に関われた施設づくりを図っている。</p> <p>【苦情処理】 苦情対応については、施設長を中心に迅速かつ適切に対応しており、施設単独で判断できない事例については、主管課と相談しながら解決にあたっている。 事例については、従事者間で問題を共有し対応にあたる体制を作っている。</p>		
⑥施設利用	評価	B 適正
<p>【施設利用計画】 定期的に運営委員会を開催し、体育会系と文化系の自主事業の企画や、課題の共有などを行っている。集会施設で卓球利用を許可するなど、利用者数を伸ばす計画を立て実行に移している。</p> <p>【施設利用】 常に利用者からの情報収集を欠かさず、利用者の目線で物事を考え、施設の運営に反映させている。工事による一部施設の利用休止には早期事前周知、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。 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"> ・教養講座「楽々倶楽部」（毎月第1・3水曜日）等を実施。 ・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。 ・飲料自動販売機を2台設置し、利用者に安価でサービスを提供している。 		

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

新町コミュニティアリーナ利用者満足度調査報告書

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6年6月25日(火)～7月12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

128件

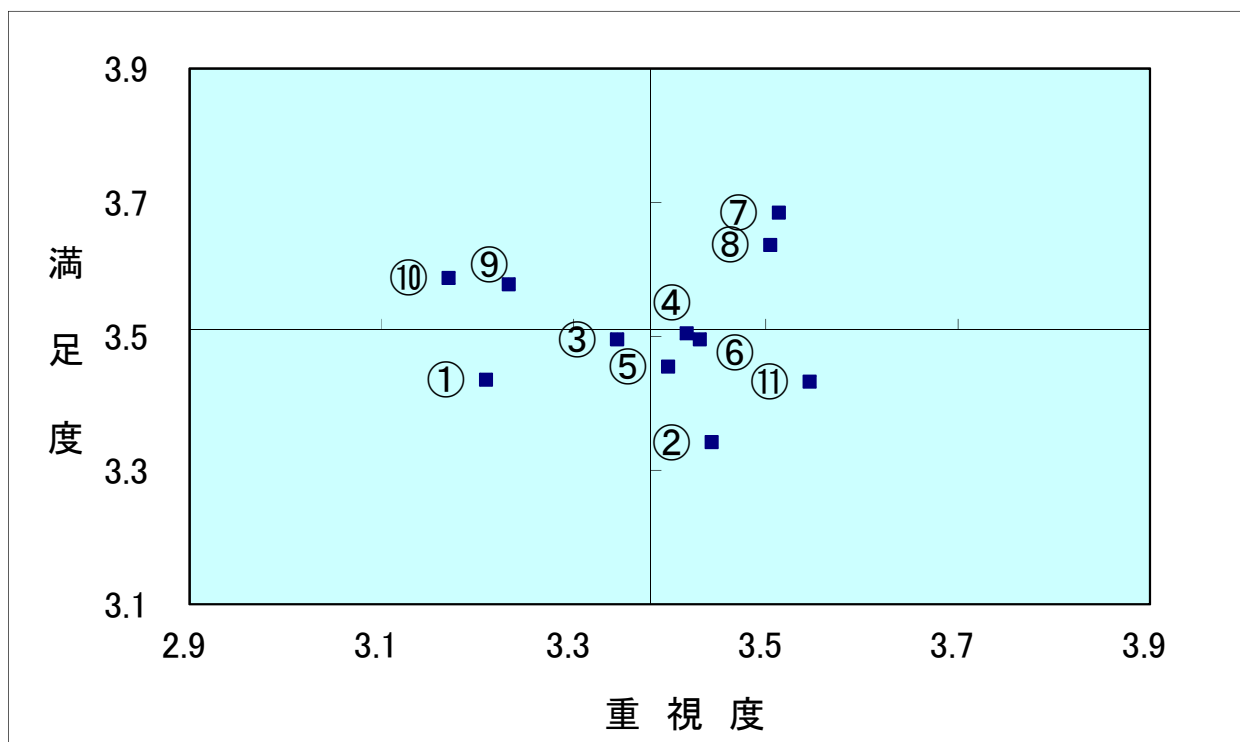
(6) その他

2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① コミュニティアリーナのPR	43	58	9	5	3.21	48	59	1	0	3.44
② 施設の交通の利便性	53	60	2	0	3.44	56	43	13	2	3.34
③ 利用日の制限	43	67	2	1	3.35	56	57	0	0	3.50
④ 利用日の時間帯(午前・午後・夜間)	48	67	0	0	3.42	57	56	0	0	3.50
⑤ 使用料	50	58	5	0	3.40	54	52	4	0	3.45
⑥ 利用申し込みの手続きのわかりやすさ	50	57	1	1	3.43	56	51	2	0	3.50
⑦ 受付職員の親切さ	58	52	1	0	3.51	76	35	0	0	3.68
⑧ 職員の説明のわかりやすさ	56	55	0	0	3.50	70	40	0	0	3.64
⑨ 受付職員の名札の着用	47	48	13	4	3.23	63	46	0	0	3.58
⑩ 職員の服装	44	48	15	5	3.17	64	45	0	0	3.59
⑪ 附帯設備の整備状態	60	50	0	0	3.55	57	46	7	1	3.43

※平均得点:各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値
 重視度平均 3.38 満足度平均 3.51

3 結果分析



4 課題発見

利用者の満足度は全体的に良好であるが、交通の利便性と付帯設備の整備状況については重視度を満足度が下回る状況で、課題となっている。

5 改善方策

交通の利便性を改善するため、利用者への案内方法を改良するなど対応を検討する。
付帯設備の整備についても、現状を適宜把握したうえで優先度に応じて計画的に実施していく。

令和6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6年7月29日

施設名	北とぴあ	指定管理者	北とぴあマネジメント共同事業体
1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）			
【業務内容】	催物会場設営、請負業務、舞台照明・音響設備保守、電気・通信・空調・防犯等の装置、システム機器保守、受付業務、清掃業務、警備業務		
【指定管理者】	北とぴあマネジメント共同事業体 代表法人 株式会社 JTB コミュニケーションデザイン（港区芝三丁目） 構成法人 アズビル株式会社（千代田区丸の内二丁目） 株式会社旺栄（北区王子本町一丁目） 株式会社岡田舞台（さいたま市西区大字指扇）		
【指定管理期間】	令和2年4月1日から令和7年3月31日まで（5年間）		
【指定管理料】	令和6年度 330,799 千円（実績補てん分除く）		
【経営の状況】	資本金・・・JTB コミュニケーションデザイン（代表企業）1 億円		
受託の主な施設	1）（株）JTB コミュニケーションデザイン・・・板橋区文化会館（板橋区）等 2）アズビル（株）・・・すみだスポーツ健康センター（墨田区）等 3）（株）旺栄・・・北区立文化センター（北区）等 4）（株）岡田舞台・・・板橋区成増アクトホール（板橋区）等		
2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）			
【所在場所】	北区王子1丁目11番1号	【開設日】	平成2年9月17日
【敷地面積】	6,981.94 m ²	【延床面積】	35,128.45 m ²
【構造規模】	高層棟 地上部 鉄骨造 地下部 鉄筋コンクリート造 地上 18 階・地下 3 階 低層棟 地上部 鉄骨鉄筋コンクリート造・鉄骨造 地下部 鉄筋コンクリート造 地上 7 階・地下 3 階 駐車場（地下 3 階） 111 台収容		
【従事者数】	87 名（施設長 1・副施設長 1・企画 4・受付 18・設備 9・清掃 21・警備 12・駐車場 9・舞台 12）		
【年間利用者数】	延 869,263 名（令和5年度）		
3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）			
【サービスの概要】	①使用の承認及び不承認、使用承認の取消し、使用停止及び使用制限並びに特別の設備、変更に係る承認に関する事。 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事。 ③北とぴあの施設及び設備の維持管理に関する事。 ④北とぴあにおける事業に関する事。		
【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】【健康管理】</p> <p>87名で管理運営にあたっている。サービス提供に必要な従事者数を配置している。</p> <p>また、定期健康診断の受診状況を把握しており、従事者の健康状況を適切に把握している。</p> <p>【職場環境】</p> <p>労働基準法等の法令を遵守し、保険の加入等、従事者が安全に働ける環境が整えられている。</p> <p>災害等に、従事者が安心して運営ができるように、ヘルメット、備蓄食料等の用意がある。</p> <p>【研修】</p> <p>施設の休館日等を利用して定期的・継続的な研修（施設理解研修、防犯・防災・危機管理修、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5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。北とぴあマネジメント共同事業体を中心となってテナント会議を開催し、その中で講師として消防署を招くなどテナント職員の防災意識向上に向けた活動を行っている。また自衛消防訓練審査会に積極的に参加した。</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、北とぴ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>【施設利用計画】</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>【現金等管理】</p> <p>使用料は、金融機関に毎日（平日）納入し、安全な現金保管に努めている。</p> <p>小口現金管理についても、複数担当者でのダブルチェック体制を確立させている。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適 正
<p>【総合評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・北区との定例会議を定期的に開催し、事業計画の進捗、改善要求や利用者の声などを報告し、情報を共有することで効率的な施設運営がされている。利用者の利便性を上げるために、類似施設の情報収集や利用者の意見箱設置等、様々な取り組みを行っている。 ・北とぴあ HP・情報誌（北とぴあタイムス）や Facebook を活用して、北とぴあの魅力や催事情報等を発信しており、広報活動に努めている。 <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・4社共同事業体で運営の「公的」施設であることを踏まえ、より一層のキャッシュフローが明確化された会計処理を心掛けていただきたい。 ・施設の老朽化が著しい。北とぴあ大規模改修を見据え、的確に現状を把握し、区と連携して計画的な修繕を行っていく必要がある。 ・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りたい。 		

北とびあ利用者満足度調査報告書

北とびあマネジメント共同事業体

1 調査の概要

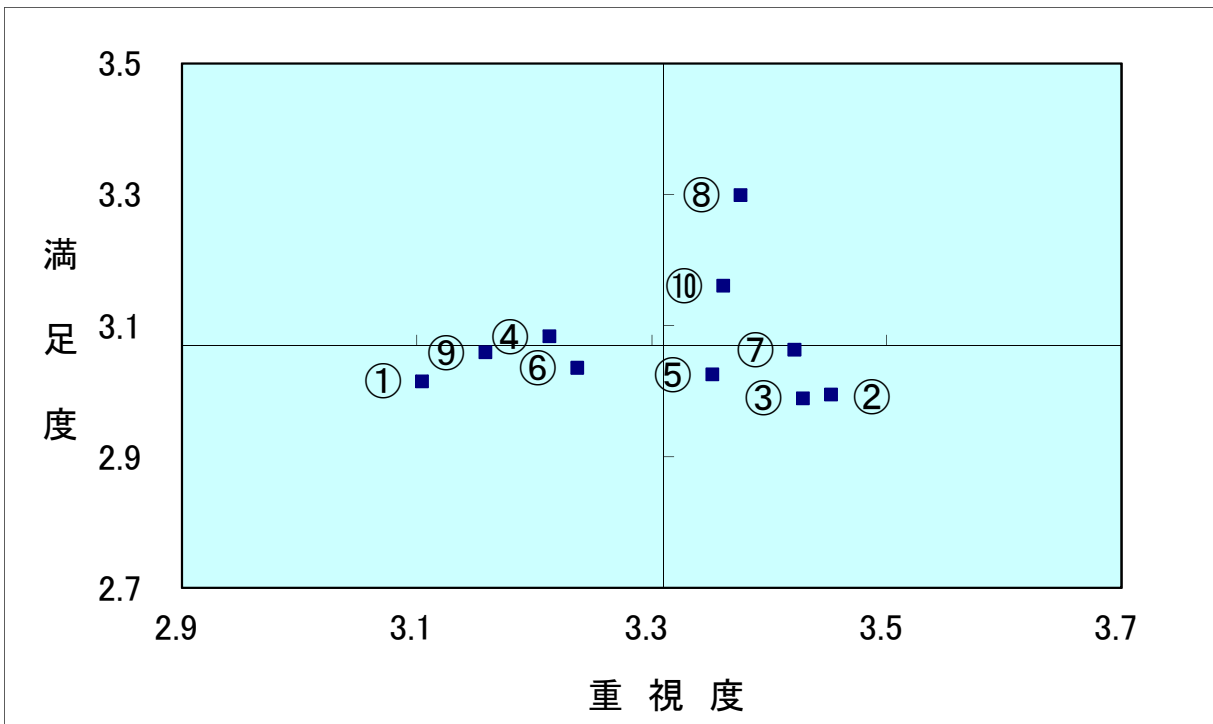
- (1) 調査施設
北とびあ
- (2) 調査期間
令和6年6月1日(土)～6月30日(日)
- (3) 調査対象
「北とびあ」利用者
- (4) 調査方法
留置調査法(受付時にフロントにて代表者に参加者分含めてアンケート用紙を手渡し、終了時に回収)
- (5) 回収状況
219件
- (6) その他

2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 施設に関する情報発信、PRについて	42	140	17	2	3.10	21	161	16	1	3.02
② 施設予約の取りやすさ	90	97	2	1	3.45	36	117	29	4	2.99
③ 施設の使用申請手続きのしやすさ	85	102	0	2	3.43	34	119	28	4	2.99
④ 現在の貸出時間帯の区切りかた	52	142	7	1	3.21	43	137	20	3	3.08
⑤ 設備・備品の充実度	73	127	2	0	3.35	43	117	38	0	3.03
⑥ 掲示板や室内表示の見やすさ	57	137	9	0	3.24	33	139	26	0	3.04
⑦ 建物、室内、設備の清潔さ、快適さ	90	110	4	0	3.42	45	129	32	0	3.06
⑧ スタッフの対応の親切さ	81	120	4	0	3.38	72	122	9	1	3.30
⑨ 付帯サービス(自動販売機、ロッカー等)	47	141	13	1	3.16	35	145	23	0	3.06
⑩ 全体的な満足感	74	117	2	1	3.36	44	150	11	0	3.16

※平均得点:各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値
重視度平均 3.31 満足度平均 3.07

3 結果分析



4 課題発見

今年度の利用満足度アンケートは会議室を利用するお客様だけでなく、利用料の支払いや施設の問合せで来館した方などに積極的に声がけをし、令和4年度に次ぐ219通という多くの回答を頂戴した。例年同様「②施設予約の取りやすさ（重視度3.45）」「③施設の申請手続きのしやすさ（重視度3.43）」「⑦建物、室内、設備の清潔さ、快適さ（重視度3.42）」「⑧スタッフの対応の親切さ（重視度3.38）」がお客様の重視度が高かった。今年度はこの4項目に加え「⑤設備・備品の充実度（重視度3.35）」が昨年よりアップしている。

「②施設予約の取りやすさ」「③施設の申請手続きのしやすさ」については、満足度が他の項目に比べると低く3.00を下回っている。積年の課題である抽選会の方法が主な要因と思われるが、ネット予約の取り方や料金の支払いのため来館しなくてはならないことなども原因の一つと考えられる。

全項目の中で満足度が一番高かったのは今年度も「⑧スタッフの対応の親切さ（3.30）」であった。満足度数は88.6%と昨年に比べると下がっているが、昨年は0件だった「無回答」が今年は15件と多かったのが原因と思われる。「無回答」を含まない場合は95.1%と昨年と同等レベルである。しかし「極めて不満」の方がいることも事実であり、要因分析をし、「不満」「きわめて不満」の方をなくす努力が必要である。

「⑤設備・備品の充実度」「⑦建物、室内、設備の清潔さ、快適さ」については、大規模改修工事が延期となったことで、老朽化が進むなか、どれだけ快適に施設を利用することが出来るのかが求められていると考えられる。

5 改善方策

一番重視度が高い「②施設予約の取りやすさ」に関しては、引き続きオンラインでの抽選会やWEB振込を検討していく。

「③施設の申請手続きのしやすさ」に関しては、稼働しているキャッシュレス決済により、利用者の利便性を図るとともに、手続きの簡素化を定着することができたので、さらにオンライン決済の検討をすすめていきたい。

「⑤設備・備品の充実度」「⑦建物、室内、設備の清潔さ、快適さ」については、ドームホールにも拡大したホールのオンライン配信環境の広域周知を徹底し、利便性向上につなげていく。また老朽化が進むなか、設備・備品のチェックの頻度をさらに上げ、不具合に早期対応し、利用者に満足してご利用いただけるように努めていく。

今回いただいた利用者の多くのご意見を全スタッフで共有し、一つ一つの課題に早急に取り組み、全体的な満足度向上を図っていきたい。

令和6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6年7月29日

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

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

【業務内容】

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

【指定管理者の事務所】

北区赤羽1-59-8 ヒノデビル2階

【指定管理期間】

令和6年4月1日から令和7年3月31日までの1年間

【指定管理料】

令和6年度 23,186,890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。（うちインキュベーションマネージャー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】

- ・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。スタッフについては「接しやすい」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・職場環境】</p> <p>事務室は空調設備が整っており照明の明るさも十分にある。備品等も整理されており、衛生的な環境である。</p> <p>【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】 個人情報の保護に関する法律、東京都北区個人情報の保護に関する法律施行条例、個人情報その他の情報資産取扱特記事項に基づき、適切に取り扱っている。書類は鍵のかかる部屋で保管し、ノートパソコンを使用するときはワイヤーで繋いでおり、書類同様に鍵のかかる部屋で保管している。情報の持ち出し等に際して、区に承認依頼を書面にて提出している。</p> <p>【災害対策、危機管理】 消防計画を消防署に提出し、消防用設備は定期的に点検を行っている。 当施設は小規模施設に該当し、避難訓練の実施は任意であると消防署から説明を受けているが、避難誘導及び非常ベル作動確認等のため、毎年10月に赤羽ふれあい館と合同で避難訓練を実施している（今年度も10月中に実施予定）。 また、施設内にAEDが設置されているため、受付スタッフは、区が実施する普通救命講習を受け、AEDの使用方法や止血、心肺蘇生などの方法を学んでいる。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・年に数回入居者及び元入居者（OB）との交流会を実施し、入居者同士や OB、地域の事業者の交流を促進している。 <p>【苦情処理】 苦情発生時には迅速かつ明確に責任者へ報告し、区へ報告を行っている。入居者からの要望については予算的な問題もあるが、その解決のため誠意をもって対応している。</p>		
⑥施設利用	評価	B 適正
<p>【施設利用計画】 年4回、空き状況に応じて入居者を募集し、ネスト赤羽運営委員会で審査の上決定している。 令和6年8月1日現在の利用状況 オフィス 9室（定数14室） eスタートスペース 6ブース（定数8ブース）</p> <p>【施設利用】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入居者は入居スペースの他に会議室や商談室、ミーティングルーム等の部屋を利用できる（会議室は有料）。また、退去後も気軽に相談・来所できるように、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。 ・障害者が利用しやすい記入台や出入口のスロープ、車いすでも利用できる自動販売機の設置をするなど、利用者の個別の状況に配慮している。 		
⑦事業実施	評価	B 適正
<p>【委託事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・インキュベーションマネージャーが、創業や経営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。 ・入居者以外も参加できる金融機関による融資相談会を毎月実施している。融資相談会は月に1回あり、城北信用金庫及び日本政策金融公庫が実施している。 ・SNSなどを活用し、入居者同士の交流を促進している。 ・コミュニティビジネスに関する相談、地域の商店街や地元事業者など入居者以外の相談業務を行っている。 		

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

令和6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6年7月10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: 無/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13名

(3) 赤羽体育館

所在地 志茂3-46-16

開設年月日 平成29年2月1日

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

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

従事職員 支配人1名、副支配人1名、スタッフリーダー1名、インストラクター7名、
受付4名、インストラクター・受付兼務8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6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、
フラダンス、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] 飲料等3台 [屋外] 飲料3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6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、ヨガ、
ピラティス、ZUMBA®、キッズチア、太極拳、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] 飲料1台 [1階アリーナ前] 飲料5台
[2階観覧席入口前] 飲料2台 [屋外] 飲料4台、氷菓1台

○貸ロッカー、コピーサービス、レンタル（ラジカセ、シューズ）

【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6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"> ・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事業を展開している。 <p>【施設長】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・他自治体で運営している類似施設等の管理経験を活かし、施設の実態や問題点の把握に努め、安全管理や利用環境の整備に積極的に取り組んでいる。 <p>【開所】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・条例及び規則に定める使用時間、休館日等を遵守した運営がなされている。 		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・3館の統括責任者及び各館の支配人を中心に運営管理体制が敷かれ、サービス提供に必要な従事者数が確保されている。 <p>【健康管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・労働基準法を遵守して各種届出がされており、適切な労働環境を確保している。 <p>【職場環境】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・空調のない施設においても、スポットクーラーを設置するなど適宜工夫している。 <p>【従事者研修】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・接遇研修等、業務遂行に必要な研修を実施している。 		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設、設備機器等の保守点検年間スケジュールを作成し、計画的に実施している。 ・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。 <p>【物品管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・備品台帳により、適切に管理されている。 <p>【業務委託】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一部業務を外部委託するにあたり、事業計画書に記載し、事前に区の承認を得ている。 <p>【環境配慮】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、環境に配慮している。 		
④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報セキュリティマニュアルの整備、研修の実施等を通じ、情報資産保護に努めている。 <p>【災害対策、危機管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期的な消防訓練を実施し、火災に備えている。 ・豪雨等における水害対策も意識し、必要な対策の検討を行うよう指示した。 		
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"> ・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。 ・地域の特性に合わせ、高齢者向けのスポーツ教室を開催している。 <p>【苦情処理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・意見箱に投函された要望書のうち、返答希望のある要望について、館内掲示板にて回答を行っている。今後は返答希望のない要望についても、対応経過の記録を残すことが望ましい。 		

⑥施設利用	評価	B 適正
<p>【施設利用計画】</p> <ul style="list-style-type: none"> 協定書に基づき、事業計画書に沿った運営がなされている。 <p>【施設利用】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設の予約や設備の貸し出し等が適切に行われている。 参加者数の多い滝野川体育館バドミントン一般公開において、区と協議し、より多くの方が参加できる仕組みづくりやルールの変更を行った。また、ルールの変更にあたっては、十分な事前周知を行うことで混乱が生じないよう留意した。 		
⑦事業実施	評価	B 適正
<p>【委託事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> 協定書に基づき、事業を実施している。 <p>【自主事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> 子どもから高齢者まで各年代が参加できる多様なスポーツ教室を開催している。 ラケットのガット張替え、室内シューズの貸出しなど、利便性を高める事業を展開している。 SNS を活用した情報発信を行うことで、施設利用率の向上に努めている。 		
⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> 設備・物品等が整頓され、清潔が保持されている。 空調設備のない施設にスポットクーラーや大型扇風機を導入したり、日陰のないテニスコートに日除け用パラソルを新設したりするなど、熱中症リスクの軽減に取り組んでいる。 <p>【事故対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】</p> <ul style="list-style-type: none"> 命令系統、権限と責任等が明確化された経理規程及びマニュアルが整備されている。 <p>【会計処理】</p> <ul style="list-style-type: none"> 必要かつ適正な契約手続きを行い、収入及び支出に関しても適正な処理を行っている。 <p>【現金等の管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> 日々の残高を毎日正確に確認しており、銀行印及び通帳も安全かつ適切に保管している。 入金機を使用して、保管する現金を最小限に抑えるとともに、データをオンラインで本社と即時共有することで不正防止に取り組み、安全かつ適切に管理を徹底している。 		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> 多様なスポーツ教室の開催や SNS を活用した広報活動等を通じ、施設利用率およびスポーツ実施率の向上に寄与している。 施設利用や利用者環境整備の側面において、区民がより快適に利用できるよう検討し、改善に取り組んでいる。 建物の適切な管理と安全の確保に努めている。 <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者からのご意見やご要望について迅速に対応するとともに、回答希望のない要望についても対応記録を残すよう努めてほしい。 災害発生時に各館の個別リスク（水害等）に適切に対応できるよう、館ごとにリスクを分析・検討し、個別の災害対策マニュアルを作成するよう努めてほしい。 		

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6年6月1日(土)～15日(土)までの15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111枚回収に対し、今年度は125枚回収となった。

(内訳：①団体利用51枚 ②自主事業25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

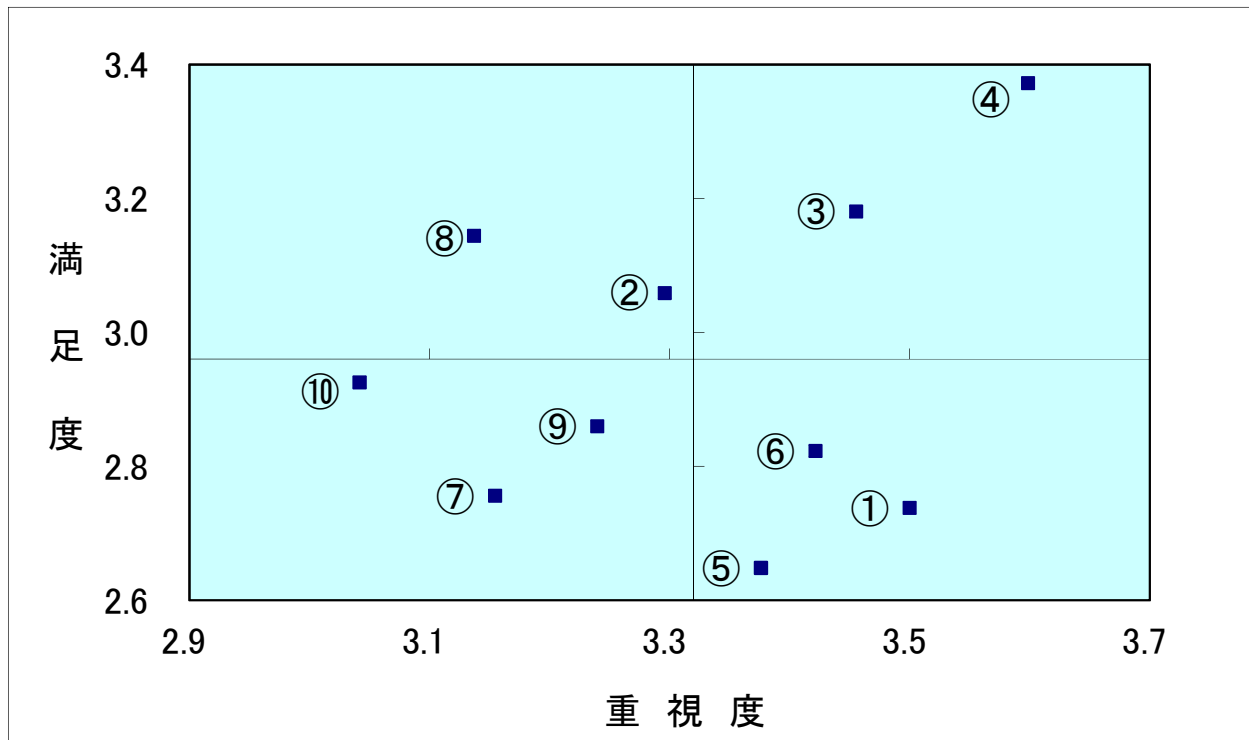
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて 大切	3 大切	2 大切 でない	1 全く 大切 でない	平均	4 大い に満 足	3 満足	2 不満	1 極め て不 満	平均
① 施設に関する情報発信、PRについて	56	53	1		3.50	4	84	32	2	2.74
② スタッフの対応について	36	77	2		3.30	15	98	6	1	3.06
③ 掲示板や案内表示の見易さ	56	67			3.46	36	73	12	1	3.18
④ 建物・室内・設備の清潔さ	75	46		1	3.60	55	57	8	1	3.37
⑤ 施設内環境について(照明、空調など)	50	73	1	1	3.38	3	65	39	1	2.65
⑥ 施設の安全性について	55	63	2	1	3.42	15	72	37		2.82
⑦ 更衣室・ロッカールームの使いやすさ	35	78	4	6	3.15	9	76	37	1	2.76
⑧ 各種講座・教室について	36	77	3	8	3.14	25	94	5	1	3.14
⑨ 施設内の防犯体制について	36	80	3	2	3.24	5	96	18	2	2.86
⑩ 施設内のバリアフリーへの配慮	28	72	17	3	3.04	7	99	12	2	2.93
⑪ 全体的な満足度						15	103	5		3.08

※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 2.96

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、①施設に関する情報発信について、⑤施設内環境について、⑥施設の安全性について、⑦更衣室、ロッカールームの使いやすさの4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として、(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も含め改善してほしい、(3)ロッカーを新調してほしい、(4)支払いでクレジット機能を作りたい、(5)すべての抽選会をネットでやって欲しい、(6)SNS(インスタ等)でテニスコートの空き状況などをあげて欲しいなどがあげられた。

5 改善方策

①施設に関する情報発信について

- ・支払い方法に関して、キャッシュレス対応が可能な窓口の情報発信についてのご意見をいただいた。現状、北とびあ、赤羽会館、滝野川会館で対応可能であるため、そちらを案内する。
- ・インスタグラムの活用が出来ていないので、更新頻度をあげていく。

⑤施設内環境について

- ・空調の無い設備に関しては、前年度にスポットクーラーを導入済み。各施設に空調を入れることは難しいので、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。

⑥施設の安全性について

- ・施設内定期点検を実施する。
- ・危険な箇所等はPOP掲示をし、即時修繕していく。

⑦更衣室・ロッカールームの使いやすさについて

- ・柔道場や剣道場にある、利用していないロッカーを全て更衣室に移設し、利用可能なロッカーを増やす。

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6年6月1日(土)～20日(木)までの20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にアクセスして回答

(5) 回収状況

111枚回収(調査用紙94枚、調査フォーム17枚)

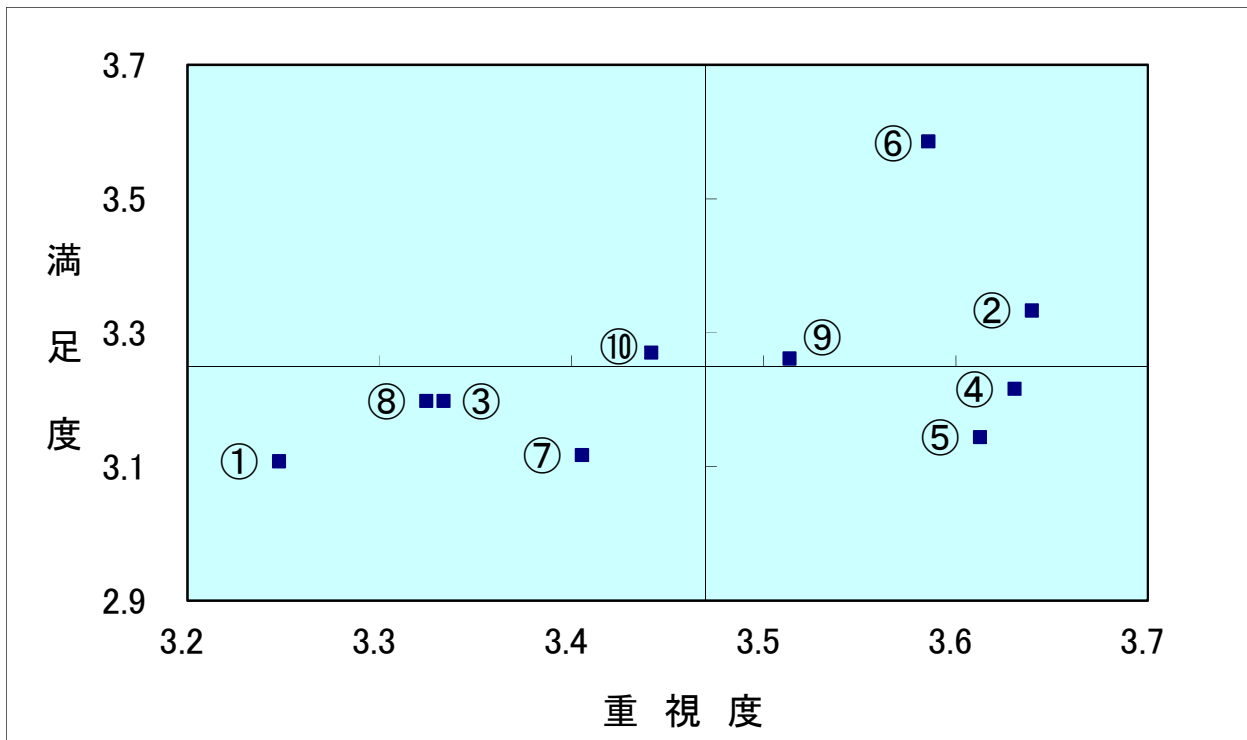
(6) その他

2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて 大切	3 大切	2 大切 でない	1 全く 大切 でない	平均	4 大い に満 足	3 満足	2 不満	1 極め て不 満	平均
① 施設に関する情報発信、PRについて	34	67	0	4	3.25	26	73	10	2	3.11
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)	71	40	0	0	3.64	52	48	7	4	3.33
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)	45	60	4	2	3.33	38	60	10	3	3.20
④ 建物・室内・設備の清潔さ(清掃が行き届いているか)	71	39	1	0	3.63	43	53	11	4	3.22
⑤ 施設内環境について(照明や空調温度など)	69	41	1	0	3.61	43	49	11	8	3.14
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	46	0	0	3.59	65	46	0	0	3.59
⑦ 更衣室・ロッカールームの使いやすさ	49	60	0	2	3.41	33	62	12	4	3.12
⑧ 各種講座、教室について(内容、講師、料金など)	50	50	8	3	3.32	40	55	14	2	3.20
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)	60	48	3	0	3.51	44	54	11	2	3.26
⑩ 施設内のバリアフリーへの配慮について	53	54	4	0	3.44	40	63	6	2	3.27
⑪ 全体的な満足度について						51	47	11	2	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 3.47 満足度平均 3.25

3 結果分析



4 課題発見

昨年度の利用者アンケート集計結果と比較し、全ての項目の満足度評点がプラス評価となったが、①施設に関する情報発信、PRについて、⑦更衣室・ロッカールームの使いやすさなどが満足度平均値を下回っており、さらなる改善が必要であると認識した。

記述によるご意見では、バドミントン一般公開第三部の混雑に対するご意見を3件、弓道場更衣室への空調機設置希望のご意見を2件いただいた。新型コロナウイルス感染症による利用制限が無くなり、体育館利用者が増えている中、より多くの皆様に安全安心な施設提供をしていくための改善が必要であると感じた。

5 改善方策

①施設に関する情報発信、PRについて

- ・ 掲示物場所、内容の精査に加えて、デジタルサイネージの積極活用を検討していく。

⑦更衣室・ロッカールームの使いやすさ

- ・ 記述によるご意見をいただいた弓道場更衣室の空調機設置については、6月19日に扇風機を設置した。

その他

- ・ バドミントン一般公開3部の混雑については、区と協議の上、5月10日より運用ルールを変更し、原則抽選なしですべての希望者が参加できるようになっている。

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6年6月10日(月)～16日(日)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212枚を回収(前年度は158枚)

内訳は①トレーニングジム31枚②団体利用42枚③自主事業127枚④一般公開12枚

(6) その他

アンケート用紙白紙は集計に含めず

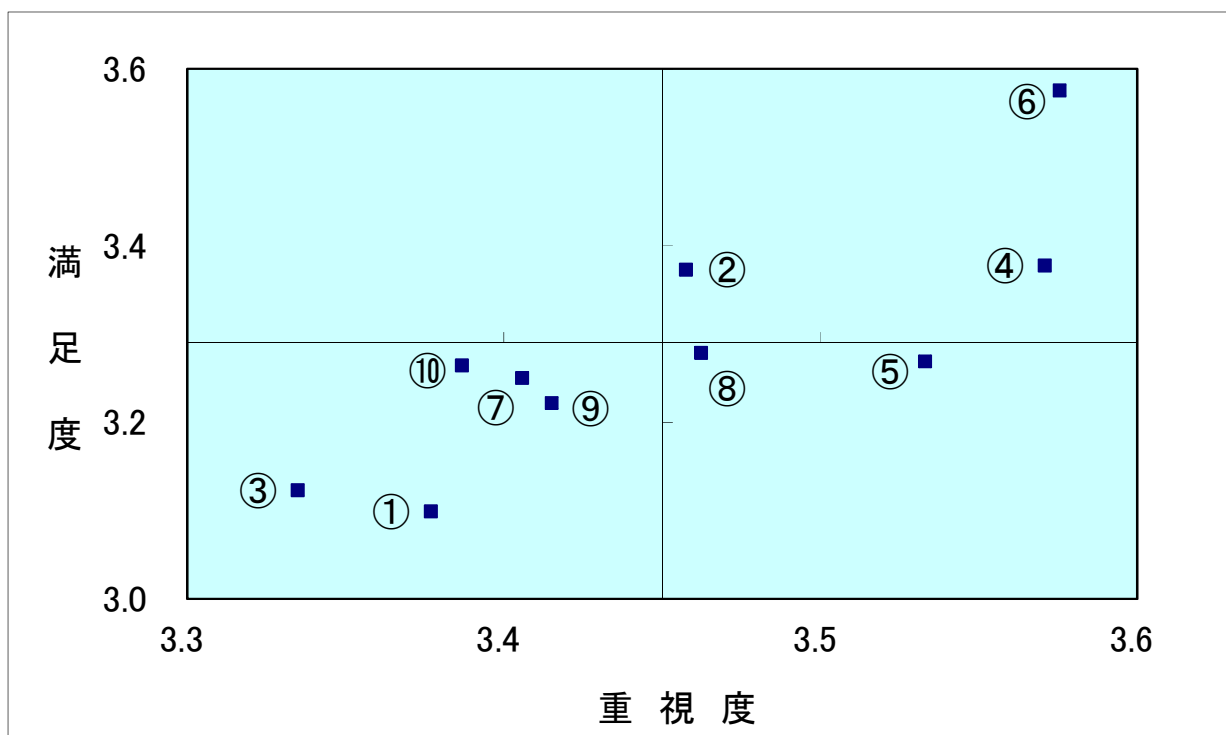
2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて 大切	3 大切	2 大切 でない	1 全く 大切 でない	平均	4 大い に満 足	3 満足	2 不満	1 極め て不 満	平均
① 施設に関する情報発信、PRについて	75	124	0	0	3.38	38	158	15	1	3.10
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)	97	115	0	0	3.46	81	129	2	0	3.37
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)	76	131	5	0	3.33	44	149	18	0	3.12
④ 建物・室内・設備の清潔さ(清掃が行き届いているか)	122	89	1	0	3.57	88	116	8	0	3.38
⑤ 施設内環境について(照明や空調温度など)	113	99	0	0	3.53	73	123	16	0	3.27
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)	122	90	0	0	3.58	122	90	0	0	3.58
⑦ 更衣室・ロッカールームの使いやすさ	90	118	4	0	3.41	67	132	12	1	3.25
⑧ 各種講座、教室について(内容、講師、料金など)	108	96	6	2	3.46	72	128	11	1	3.28
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)	93	114	5	0	3.42	55	149	8	0	3.22
⑩ 施設内のバリアフリーへの配慮について	88	118	6	0	3.39	58	152	2	0	3.26
⑪ 全体的な満足度について						76	134	2	0	3.35

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

重視度平均 3.45 満足度平均 3.29

3 結果分析



4 課題発見

- 満足度平均は3.29だった。(前年3.25ポイント)
平均ポイントは前年より上回ったが、満足度の低い調査項目のワースト3は以下の項目である。
 - ①施設に関する情報発信、PRについて(本年:3.10ポイント 前年:3.03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:3.12ポイント)
 - ⑨施設内の防犯体制について(本年:3.22ポイント 前年:3.25ポイント)
- アンケートから抽出した主なご意見
 - 空調設定を柔軟にして欲しい。
 - 指定管理者と体育協会、2つの教室の区別が付きづらい。
 - 携帯電話(特にau)の電波状況の改善(Wi-Fi設置)をしてほしい。

5 改善方策

- 満足度の低い調査項目については、皆さまに快適に安心、安全にご利用いただけるよう検討していく。
- 扇風機の設置、設定温度に関しては、臨機応変に対応する。
- 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、掲載号を事前にお知らせする。また、チラシにも体育協会主催ではない旨を記載する。
- 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6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6年7月23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：飛鳥山公園等／設立：昭和 43 年 8 月 6 日／資本金：50,000 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 m²・延床面積 1194.91 m²
 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 m²
 従事職員：監守員 3 名（新荒川大橋サッカー場の管理含む）
- (3) 新荒川大橋サッカー場
 所在地：北区赤羽北 1-22-22 先 開設年月日：昭和 54 年 12 月 15 日
 規模・面積：敷地面積 9,621 m² 従事職員：監守員 3 名（新荒川大橋野球場の管理含む）
- (4) 新河岸川庭球場
 所在地：北区岩淵町 41 開設年月日：昭和 58 年 4 月 1 日
 規模・面積：敷地面積 4,471 m²・延床面積 88.36 m²（管理棟）
 従事職員：監守員 3 名
- (5) 北ノ台スポーツ多目的広場
 所在地：北区上十条 5-14-4 開設年月日：平成 12 年 7 月 23 日
 規模・面積：敷地面積 4,925.02 m²
 体育館（559 m²）、第一スポーツ広場（374 m²）、第二スポーツ広場（880 m²）
 従事職員：監守員 3 名
- (6) 赤羽スポーツの森公園競技場
 所在地：北区赤羽西 5-2-27（赤羽スポーツの森公園内）
 開設年月日：平成 22 年 5 月 1 日
 規模・面積：鉄筋コンクリート（一部鉄骨）造 地上3階建て
 敷地面積 17,900 m²・建物延床面積 1,347.23 m²
 従事職員：支配人 1 名、副支配人 1 名、スタッフ 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 m²
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 m²
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 m²
従事職員 : 監守員 3 名

(10) 浮間舟渡庭球場 (新河岸東公園内)

所在地 : 北区浮間 4-27-1
開設年月日: 平成 26 年 4 月 13 日 規模・面積: 敷地面積 4,795.37 m²
従事職員 : 監守員 3 名

(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 m²
従事職員 : 監守員 3 名

3. 事業の概要 (サービスの概要、自主事業等)

(1) 自主事業 (令和 6 年度実施)

○スポーツ教室事業: テニス教室、グランドゴルフ、健康体操、荒川散策会、卓球ひろば、グランドゴルフひろば、体幹トレーニング教室、テニスクリニック、ダブルテニスゲーム練習会等

(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り組みを行っている。

【施設長】

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

【開所】

・条例及び規則に定める使用時間、休館日を遵守した運営がなされている。

②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <ul style="list-style-type: none"> 混雑状況に応じた従業員の増員・巡回強化等、適切な配置に努めている。 <p>【健康管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> 労働基準監督署への届出や、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。 施設長など一部のスタッフの時間外労働について、法定限度を超えた状況が複数確認されたが、人員配置を見直し改善に努めている。 <p>【職場環境】</p> <ul style="list-style-type: none"> 従事者向け専用窓口を設置し、職場の安全衛生について定期的に確認している。 従業員向け専用相談窓口について、従業員への周知をすることが望ましい。 従事者の少ない施設が多いため、施設長による巡回を可能な限り頻繁に行うよう指導した。 <p>【従事者研修】</p> <ul style="list-style-type: none"> 研修計画書に基づき、接遇研修や熱中症対応、情報セキュリティ等、幅広い研修を行っている。 		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> 建築基準法に基づく施設点検や、定期的な設備機器の保守点検により、安全確認を行っている。また、施設維持管理記録は項目ごとに整理されており、適切に保管されている。 北運動場の管理人室が雨漏りするなど、老朽化が進んでおり、修繕等が必要である。 <p>【物品管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設運営に必要な物品は計画的かつ効率的に購入しており、区内事業者への発注に努めている。 備品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。 <p>【業務委託】</p> <ul style="list-style-type: none"> 一部業務の外部委託にあたり、事業計画書に記載し、事前に区の承認を得ている。 <p>【環境配慮】</p> <ul style="list-style-type: none"> 節電自販機の導入、こまめな消灯、裏紙再利用等、節電や資源の節約に努めている。 		
④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】</p> <ul style="list-style-type: none"> 東京都北区指定管理者情報セキュリティマニュアルに基づく実施手順書を作成しており、情報資産を目的外に使用しないよう努めている。 <p>【災害対策、危機管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> 緊急連絡体制が整備されており、区と連携の取れた計画、非常連絡体制を構築している。 マニュアルを整備するほか、消防計画を作成し、自主防災組織が計画的に訓練を実施している。 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。 		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域のニーズを捉えた事業を計画・実施し、地域の方との交流を図っている。 施設や自主事業に関するチラシ・HPを活用し、情報発信・PRに努めている。 <p>【苦情処理】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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、継続して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要望する。 意見箱の設置により、利用者の声を吸い上げる仕組みを作っている。 		

⑥施設利用	評価	B 適正
<p>【施設利用計画】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・協定書第22条に基づき提出された事業計画により行われている。 <p>【施設利用】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の予約や受付、設備・備品の提供及び貸出は適切に行われており、安全管理も適切である。 ・障害のある方への対応マニュアルを整備し、個別の状況に配慮している。 		
⑦事業実施	評価	B 適正
<p>【委託事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・北運動場・赤羽スポーツの森公園競技場共に施設公開日は継続して多くの方に利用されている。 <p>【自主事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者のニーズを把握し、事前に区へ協議の上、満足度の高い自主事業が計画、実施されている。 ・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。 		
⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設内には危険箇所がなく、安全が確保されている。 ・採光、換気が確保され、良好な室内環境が確保されている。 <p>【事故対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「緊急時対策マニュアル」「事故対応マニュアル」を作成し、研修も実施している。また、事故対応について、迅速かつ適正に対応しており、その経過を区に報告している。 		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・適切な経理規程が整備されており、命令系統や権限、責任が明確になっている。 <p>【会計処理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・必要かつ適正な契約手続を行い、収入及び支出に関しても適正な処理を行っている。 <p>【現金等の管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・経理規定を順守し、適切に現金、通帳及びキャッシュカード等が管理されている。 ・利用料金の収納について、違算金を記録する帳票を整備しておくことが望ましい。 ・利用料金の現金収受について、券売機の導入など不正防止対策を講ずることが望ましい。 		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合的に適正な運営がなされている。 ・スタッフは利用者に対して丁寧かつ適切な対応に努めており、利用者満足度調査において、北運動場、赤羽スポーツの森公園競技場共に、満足度平均は3年連続で3を超えている。 ・安全・安心を第一に、誰もが気軽にスポーツを楽しむ場所として、地域コミュニティ施設としての機能を充実させている。 ・建築基準法に基づく施設点検や、定期的な設備機器の保守点検により、安全確認を行っている。 <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、安全性、利用者満足度及び施設稼働率の向上を目指し、さらなる創意工夫を期待する。 		

北運動場 利用者満足度調査報告書

指定管理者 日本製紙・日比谷アメニス共同事業体

1 調査の概要

(1) 調査施設

北運動場・新荒川大橋サッカー場・新荒川大橋野球場・新河岸川庭球場・北ノ台スポーツ多目的広場・豊島五丁目グリーンスポーツ広場

(2) 調査期間

令和6年 5月23日(木)～6月18日(火)

(3) 調査対象

上記期間中に来場された方

(4) 調査方法

受付窓口でアンケート用紙を配布、その後投函ポストにて回収

(5) 回収状況

218枚

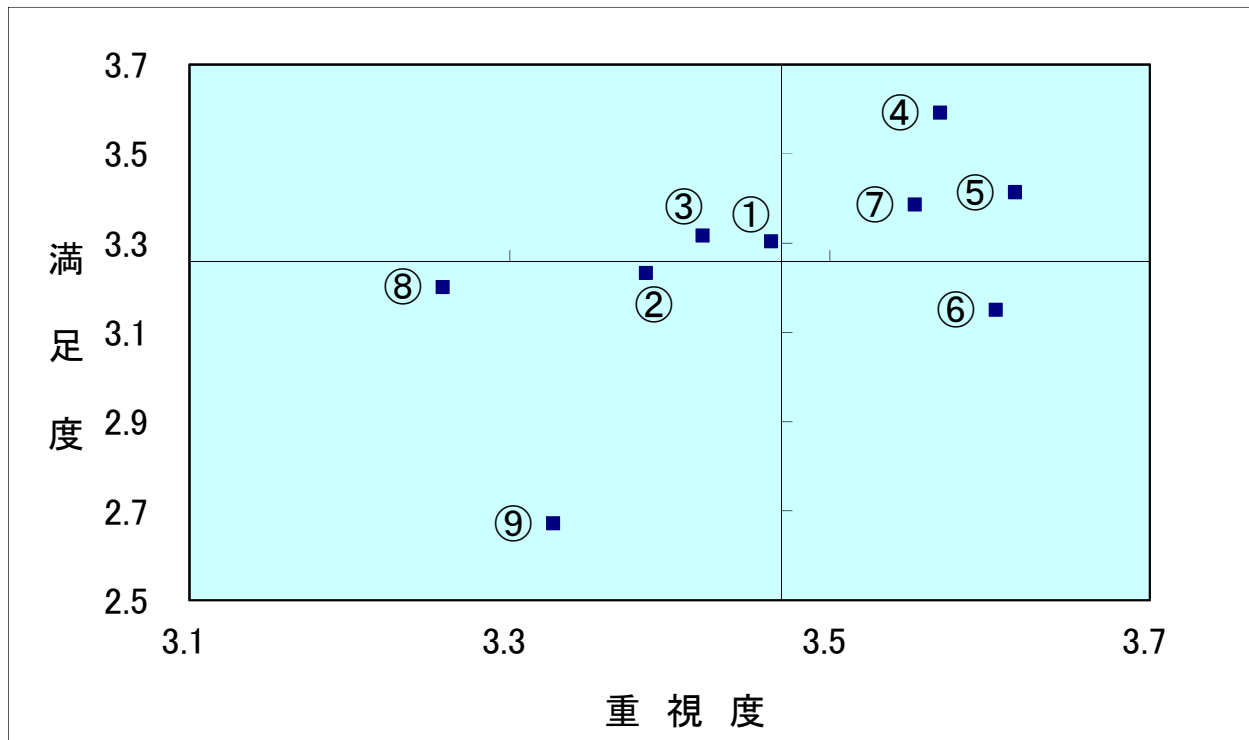
(6) その他

2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 施設に関する広報、情報提供	113	96	6	3	3.46	81	121	15	0	3.30
② 誘導サインの分かりやすさ	103	93	13	4	3.39	80	109	20	5	3.23
③ 申し込みの手続き	104	97	12	1	3.42	89	109	11	5	3.32
④ 職員の対応の親切さ	130	82	6	0	3.57	135	75	5	1	3.59
⑤ 建物、室内の整備、清潔さ	138	73	5	0	3.62	115	80	19	3	3.41
⑥ 施設の充実度	137	75	4	1	3.60	75	108	28	7	3.15
⑦ 利用料金の適正さ	131	77	7	2	3.55	115	82	9	11	3.39
⑧ 施設が実施する事業の充実度	88	99	19	7	3.26	69	121	20	3	3.20
⑨ 自動販売機などの付加サービス	100	89	20	5	3.33	42	82	63	24	2.67
⑩ 全般的な満足度						71	113	10	2	3.29

※平均得点:各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値
 重視度平均 3.47 満足度平均 3.26

3 結果分析



4 課題発見

満足度の平均は、3以上を維持しているが、熱中症対策に関する意見が多数あった。(⑨)

- ・北ノ台スポーツ多目的広場（体育館）において、「スポットエアコンの設置」の要望。
- ・豊島五丁目グリーンスポーツ広場において、「自動販売機の設置」「日除けの設置」等
- ・豊島五丁目グリーンスポーツ広場において、「時計」「貴重品ロッカー」設置の要望(⑥)
- ・豊島五丁目グリーンスポーツ広場において、「利用料金」の値下げ要望（一般公開の団体割引等）(⑦)

5 改善方策

- ・北ノ台スポーツ多目的広場（体育館）において、今期より「スポットエアコン」を1台設置したが、アンケート調査との設置のタイミングと前後したため、設置前の回答が含まれていると考えられる。場合によっては、追加設置も検討する。
- ・施設の老朽化を起因とした改善要望については、緊急度や優先度などを勘案し、従来通り北区スポーツ推進課と相談しながら対応していく。
- ・豊島五丁目グリーンスポーツ広場は、河川敷施設のため、要望を実施するために様々な制約があることを利用者に発信することも検討する。
また、近隣設備（自販機など）への振り向け先案内表示も検討する。
- ・豊島五丁目グリーンスポーツ広場の「時計」については、プレハブ小屋外部へのソーラー時計の設置の方向で検討する。

赤羽スポーツの森公園競技場 利用者満足度調査報告書

指定管理者 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6年5月20日(月)～6月19日(水)

(3) 調査対象

期間中に施設を利用された方

(4) 調査方法

受付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 311枚 201枚回収 回収率 64.6%

(6) その他

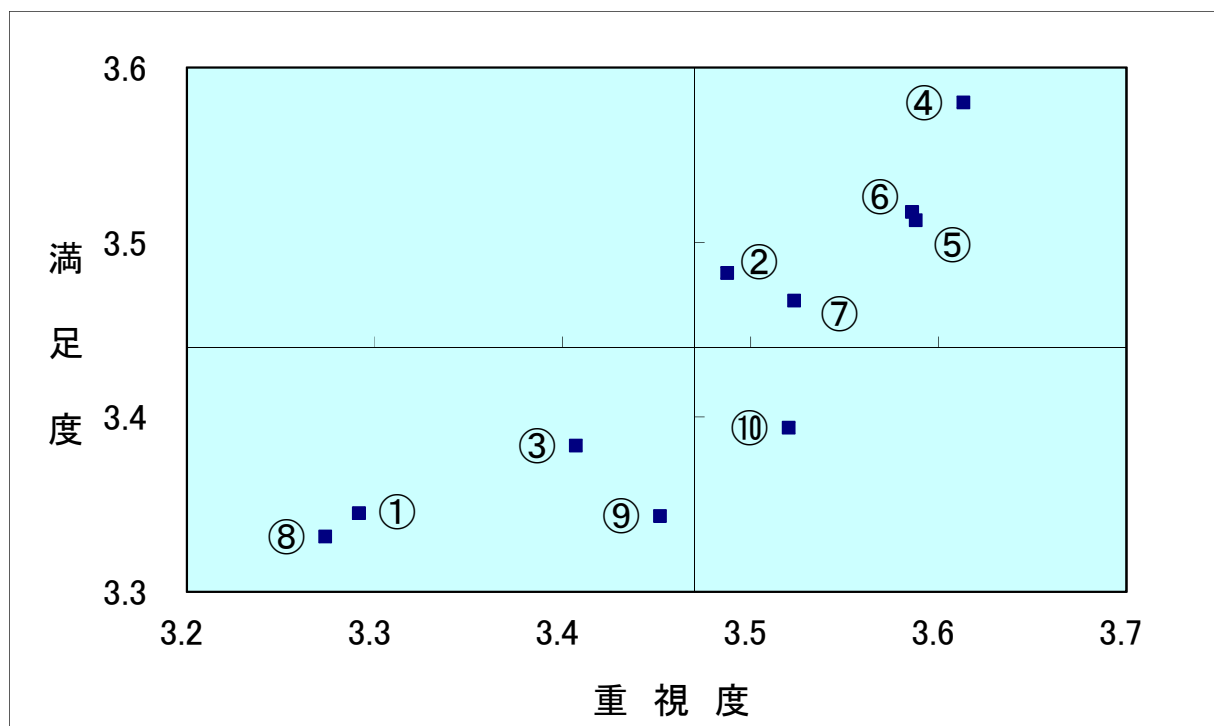
グラウンドやふれあいホール利用等の様々な時間帯で活動する利用団体に調査を行った。無回答の項目はカウントせず集計した。

2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて 大切	3 大切	2 大切 でない	1 全く 大切 でない	平均	4 大い に満 足	3 満足	2 不満	1 極め て不 満	平均
① 施設に関する情報発信、PRについて	75	109	13	2	3.29	73	123	4	0	3.35
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)	105	86	8	0	3.49	100	95	4	0	3.48
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)	92	96	11	0	3.41	82	110	6	0	3.38
④ 建物・室内・設備の清潔さ(清掃が行き届いているか)	126	69	4	0	3.61	118	80	2	0	3.58
⑤ 施設内環境について(照明や空調温度など)	120	76	3	0	3.59	105	91	3	0	3.51
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)	121	72	5	0	3.59	107	91	3	0	3.52
⑦ 更衣室・ロッカールームの使いやすさ	111	75	9	0	3.52	95	97	2	1	3.47
⑧ 各種講座、教室について(内容・講師・料金など)	69	108	9	4	3.27	68	121	4	0	3.33
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)	101	84	12	0	3.45	81	105	11	1	3.34
⑩ 施設内のバリアフリーへの配慮について	108	85	5	0	3.52	85	106	7	0	3.39
⑪ 全体的な満足度について						99	90	3	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 3.47 満足度平均 3.44

3 結果分析



4 課題発見

「重視度」を「満足度」が下回った選択股を中心に、窓口やアンケートでいただいた意見を鑑みて課題を抽出した。

- ⑩施設内のバリアフリー配慮について
 - ・施設はバリアフリー化（段差解消・手すり・点字・昇降設備）されているが、大会等混雑時に通路が狭く感じ、通りにくいとすることがある。
- ⑤施設内環境について（照明や空調温度など）
 - ・夜間照明の一部不点灯による照度低下と、冷暖房などの空調に関する要望がある。
- 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）
 - ・ロッカールームにおいて、鍵の紛失を恐れ、鍵を掛けない利用者が多い。

5 改善方策

- ⑩大会等混雑時を考慮し、障害物となるものが発生しないよう管理していく。
- ⑤適切な照度を維持するよう、ランプ交換を計画的に実施する。また、空調については、リモコンに案内掲示を設置することで、利用者が状況に応じ、適切な範囲の温度で調整できるようにする。
- ⑥ダイヤルロック式のロッカーや、鍵を入れられる貴重品ボックスの設置などを検討していくとともに、貴重品の管理について、窓口や案内掲示にて注意喚起を行う。またグラウンド内だけでなく、建物内にも危険となる箇所はないかなど点検し、安全を確保していく。

令和6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6年8月1日

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

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

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

【指定管理料・債務負担行為額】 単位：千円

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

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

(1) パノラマプール十条台

所在地：北区中十条 1-5-6
 開設年月日：平成3年7月1日
 規模・面積：鉄筋コンクリート造/地下3階、地上2階建（体育館との重層構造）
 敷地面積 7,924.80 m²（学校敷地）/延床面積 3,441.80 m²（体育館部分含）
 従事職員：支配人1名、副支配人1名、受付6名、監視員17名

(2) 王子プール（屋外・夏季のみ開設）

所在地：北区王子 3-24-1
 開設年月日：昭和26年6月30日
 規模・面積：鉄骨造/敷地面積 1,104.63 m²/延床面積 170.94 m²（管理事務所）
 従事職員：現場責任者1名、副責任者1名、受付員6名、監視員12名

(3) 谷端プール（屋外・夏季のみ開設）

所在地：北区滝野川 7-42-1
 開設年月日：昭和32年6月30日
 規模・面積：鉄骨造/敷地面積 1,225.88 m²/延床面積 172.80 m²（管理事務所）
 従事職員：現場責任者1名、副責任者1名、受付員6名、監視員12名

(4) 桐ヶ丘プール（屋外・夏季のみ開設）

所在地：北区桐ヶ丘 1-8-1
 開設年月日：昭和54年6月30日
 規模・面積：鉄骨造/敷地面積 1,969.30 m²/延床面積 105.34 m²（管理事務所）
 従事職員：現場責任者1名、副責任者1名、受付員6名、監視員12名

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）		
<p>○自主事業（令和6年度実施（予定を含む））</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スポーツ推進事業：各種水泳教室・講習会、他施設との連携事業 ・物品販売・レンタル事業：水泳用品（ゴーグル、水泳キャップ、耳栓、セームタオルほか）等の販売、水泳補助具等のレンタル ・自動販売機：パノラマプール十条台 飲食用1台、アイス1台 屋外3プール（夏季のみ） 飲料用各1台、アイス1台（谷端プールのみ） ・にぎわい事業：ヤゴ救出大作戦（桐ヶ丘プール・王子プール）、オリンピックによる水泳教室（パノラマプール十条台）、ノルディックウォーキング教室（パノラマプール十条台周辺） 		
4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、様々な取り組みを実践している。 <p>【施設長】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度から継続して施設長を務めているため、施設毎の課題を的確に把握しており、利用者が安心・快適に利用できるよう運営を行っている。 ・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。 <p>【開所】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・条例、施行規則に定める開館日及び時間を遵守し、長期休場期間中の各種点検や修繕も計画的に実施しており、効率的に運営を行っている。 		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の安全確保と快適なプール利用に必要な、監視員等の職員配置体制は十分である。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。 <p>【健康管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・労働基準監督署への各種届出や年1回の定期健康診断等が適切に行われている。 ・夏季の繁忙期において、利用者増加の影響により、業務量が著しく増加したため、やむを得ず、法定限度を超えた超過勤務、及び法定の休憩時間を付与していない事例が複数確認された。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。 <p>【職場環境】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・屋外プールの開設期間の都合上、雇用期間が限定される非正規職員が多いが、職員間のチームワークや職場の雰囲気は良好である。 ・本社にハラスメント相談窓口を設置し、職場に設置された就業規則冊子にて周知している。 <p>【従事者研修】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 		

③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常的な施設管理及び定期的な設備機器の保守により安全管理を行っている。不備等が発見された場合は、速やかに区に報告するとともに、修繕等の措置を行っている。 <p>【物品管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・備品台帳等により、備品を適切に管理しており、整理整頓も行き届いている。 <p>【業務委託】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第三者委託の申請を適正に作成し、事前に区の承認を得ている。外部委託業者には業務の規定等を示し、契約締結時に双方で内容の確認を行っており、履行検査も適切に行っている。 <p>【環境配慮】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・温度や水温の管理が難しいプールだが、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。 		
④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本社でプライバシーマークを取得しており、それを踏まえた個人情報保護マニュアルを備えている。情報資産管理についてもマニュアル内に規定し、遵守している。 <p>【災害対策、危機管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・危機管理マニュアルが整備され、緊急時の連絡体制が確立しており、救護室に連絡先のフローチャートを掲示している。 ・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。 		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ヤゴ救出作戦やノルディックウォーキング、王子特別支援学校生への職場体験など、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。 ・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。 <p>【苦情処理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情の内容とその後の対応について記録を残し、経過を適宜区に報告している。 ・施設内の意見箱やホームページの問い合わせフォームにより、利用者が意見や要望を出しやすい体制が整備されている。 		
⑥施設利用	評価	B 適正
<p>【施設利用計画】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>【施設利用】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・プール用車いすを新規購入し、障害のある方に対し配慮している。 ・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。 		
⑦事業実施	評価	B 適正
<p>【自主事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・水泳教室では年代やレベルに応じて教室が生まれ、利用者層の拡大に努めている。また、利用者は継続的に参加している。 ・親子で参加できる教室や水泳のオリンピックを招いての教室を実施するなど、魅力的な自主事業を実施し、施設の PR にもつなげている。 		

⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> 設備、備品等は整理整頓されており、清掃も行われ、利用者にとって快適なものとなっている。 施設の設備について熟知しており、プール場内の温度、水温管理を適切に行い、利用者環境の向上を図っている。 <p>【事故対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設独自の事故・緊急時対応マニュアルが整備されている。 事故対応について、迅速かつ適正に対応しており、その経過を区へ適宜報告している。また、区指定の事故報告書の他、独自の様式に詳細を記録している。 		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】</p> <ul style="list-style-type: none"> 適切な経理規程が整備されており、命令系統や権限、責任が明確になっている。また、各施設における現金保管限度額の定めについて、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。 <p>【会計処理】</p> <ul style="list-style-type: none"> 団体利用料金や水泳用品販売など全ての料金収受に券売機を利用し、会計を明瞭化している。 必要かつ適正な契約手続を行っている。 還付金の発生により、現金回収業者が回収している現金と日計表等の売上の集計に差異があったため、回収した現金の内訳が分かるよう、管理の改善を求めた。 <p>【現金等の管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> 月締めで毎月の現金出納帳原本を本社で、写しを施設で保管している。 券売機釣銭用現金は定額管理されている。 経理規程を順守し、現金や銀行印及び通帳を安全かつ適切に保管している。 		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者が増加傾向にある中、高い満足度を維持している。特に監視員・受付員の対応に対する満足度が高く、適切な運営がなされている。 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。 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。 障害者や初めての利用者に対して、状況に応じた案内や接遇を実践し、リピーターの獲得など、利用率の向上に寄与している。 水泳競技だけでなく、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。 <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設長をはじめ、一部のスタッフの残業時間が多いため、事務分担の見直しや人員配置の工夫など、残業を減らすための取組みを実施してほしい。 意見箱に寄せられたご意見・ご要望について、回答希望のないものについても対応記録を残すよう努めてほしい。 引き続き、利用者の安全に配慮し、施設の点検を徹底するなど、安全管理に努めてほしい。 		

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6年6月9日～令和6年6月15日

(3) 調査対象

温水プール利用者 (成人・小中学生)

(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

150枚

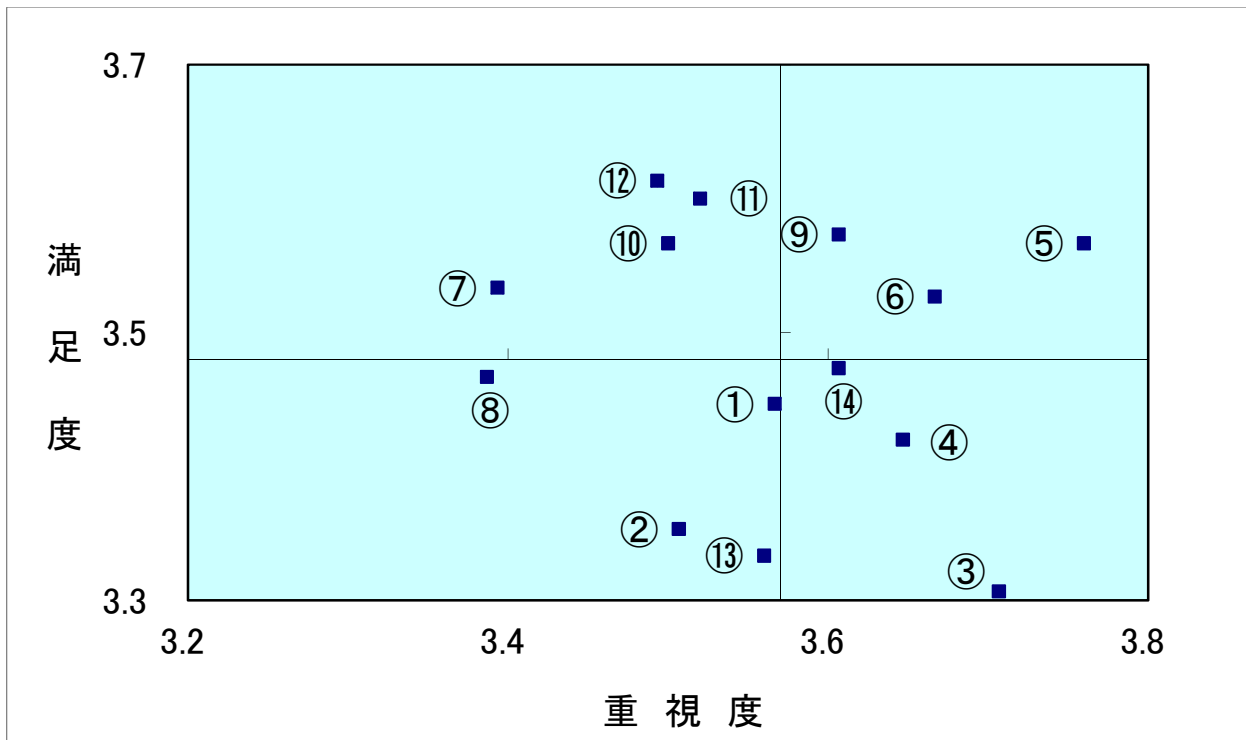
(6) その他

2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① プールの予定表、SNS、掲示物	88	59	3		3.57	71	75	4		3.45
② プールロッカーの大きさ、利便性	77	72	1		3.51	65	73	12		3.35
③ 更衣室内の清潔さ	106	44			3.71	57	82	11		3.31
④ プールの水温、室温	99	49	2		3.65	71	72	6	1	3.42
⑤ プール水のきれいさ	115	34	1		3.76	86	63	1		3.57
⑥ プール全体の環境、安全性	104	43	2	1	3.67	81	67	2		3.53
⑦ エントランス、各階ロビーの清潔さ	67	76	6	1	3.39	80	70			3.53
⑧ プール内外の照明(夜間の安全性)	69	71	9	1	3.39	72	76	2		3.47
⑨ 監視員の注意力・目配り	100	43	5	2	3.61	91	54	5		3.57
⑩ 監視員の対応・言葉遣い	82	61	7		3.50	90	55	5		3.57
⑪ 受付員の案内のわかりやすさ	84	60	6		3.52	90	60			3.60
⑫ 受付員の対応・言葉遣い	80	64	6		3.49	92	58			3.61
⑬ バリアフリーへの配慮	93	50	5	2	3.56	60	80	10		3.33
⑭ 施設の利用しやすさ	94	53	3		3.61	76	69	5		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 3.57 満足度平均 3.48

3 結果分析



4 課題発見

昨年度と比べ、重要度・満足度平均が双方とも高い結果となったが、⑬のバリアフリーの配慮についての満足度が低い。昨年度にプール用車いすを購入したが、施設を利用する際にバリアとなる部分を改善していく必要がある。

また、③の更衣室内の清潔さは、重視度は高いが満足度は低い結果となった。利用予定や天候によって更衣室の利用者数は流動的となるが、更衣室内の清潔さを常時維持できるよう点検清掃など、巡回方法や回数を含めて対策を立てる必要がある。

④に極めて不満が1件ある。昨年度と同様、⑤の重視度と満足度が高いため、透明度や水質の維持に努める。

5 改善方策

バリアフリーに関しては、物理的なバリアや文化情報面のバリア、意識上のバリアがないかを注意深く確認し、リストアップしたうえで、障害のある方にとって利便性の向上を目指していく。リハビリ目的でプールを利用する方もいるため、入場してから退場するまでに監視スタッフや受付スタッフが臨機応変に対応できるよう、情報を共有する。また、高齢者の利用も多いため、特にプールサイドなどの滑りやすい箇所をなくし、安全に利用できる施設を目指す。

更衣室内の清潔さを維持するために、現在行っている営業中の点検・清掃に加えて、利用者数の増加に対応し、適宜床やロッカー、洗面台など特に目に付く部分の清掃を行う。また、繁忙期の更衣室内は、混雑する時間帯が複数あるため、清掃点検の時間も状況によって臨機応変に実施できるよう、スタッフ間で共有する。

水温・室温を適正に保つため、夏場は逆洗を定期的に行い水温を下げ、冬場は30～31℃を保つようにボイラーや水温設定の調整を行う。室温に関して、夏場は直射日光で室温が上昇してしまうため、日よけネットなどを使用して上昇を避ける。冬場は外気温の影響で室温が下がるため、小屋根からの隙間風が室内へ入らないよう対策をする。

プール水について、濁りに対して濾過機が正常に動作するよう、逆洗を適宜行い、遊離残留塩素濃度も基準値内を常に維持する。

令和6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6年8月13日

施設名	エコ広場館	指定管理者	北区リサイクラー事業協同組合
1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）			
<p>【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広場館等の管理に関する協定」を締結（6期目）。 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"> 指定管理料（管理経費）令和6年度 39,240,000 円 維持修繕料 令和6年度 2,400,000 円 備品購入費 令和6年度 400,000 円 			
2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）			
<p>○富士見橋エコ広場館 北区田端五丁目16番1号</p> <ul style="list-style-type: none"> 建物面積：536.60㎡ 運営体制：責任者1名、従事者3人～5人（1日平均） <p>○滝野川西エコ広場館 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"> 建物面積：70.40㎡ 運営体制：責任者1名、従事者2人～3人（1日平均） <p>○エコ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"> 建物面積：47.68㎡ 運営体制：責任者1名、従事者2人～3人（1日平均） <p>※エコ広場赤羽活動コーナーは、エコ広場館の事業を行う活動拠点。</p>			
3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）			
<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"> 従事者の配置 開館運営業務 庶務及び経理事務 <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、エコ広場館の財産の保全を図っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 建物及び設備の保守管理 <p>○エコ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"> リサイクル情報の収集及び提供事業 （リサイクル広報紙「かわら版」の発行・情報資料室の管理及びホームページ運用・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） リサイクル活動団体の交流事業（施設見学の対応等） リサイクル工房事業（各種講座の開催等） フリーマーケット事業 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） 資源回収事業（古布等） リサイクル活動に関する展示事業（啓発パネルの作成、展示等） 環境啓発に関する事業（出前講座、催事イベント開催等） 			

<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） ○貸出施設の使用承認等に関すること</p>		
<p>4. 項目別評価</p>		
<p>①基本方針・施設長</p>	<p>評価</p>	<p>B 適 正</p>
<p>【基本方針・組織】 エコ広場館の設置目的である「リサイクル活動の場を提供することにより、リサイクル生活文化の振興をはかる」ため、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】 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】 東京都北区エコ広場館条例施行規則に規定されているとおり運営を行っている。</p>		
<p>②従事者</p>	<p>評価</p>	<p>B 適 正</p>
<p>【従事者配置】 エコ広場館は、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受けている。</p> <p>【健康管理】 年1回、定期健康診断を実施している。</p> <p>【職場環境】 館内は清潔に保たれており、衛生的な環境である。 法令に基づき概ね適正な対応が行われている。 出退勤時間の管理について、分単位の管理がなされていなかったため、改善を指示した。また、自己申告制で労働時間を把握しているため、タイムカード、ICカード、パソコンの使用時間の記録等、客観的な記録に基づいた出退勤管理を行うよう指導した。</p> <p>【従事者研修】 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等が行われている。各エコ広場館合同で、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勉強会の実施を計画している。</p>		
<p>③施設管理</p>	<p>評価</p>	<p>B 適 正</p>
<p>【建物設備】 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、自動ドア・消防設備保守点検等、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>【物品管理】 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】 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。施設維持管理に関する各種点検等を専門業者に委託しているが、点検終了後は業者に報告書を提出させている。</p>		

【環境配慮】		
<p>スタッフの環境に対する意識は高く、省エネルギー・省資源に配慮した施設管理が通年徹底されている。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
【情報資産保護】		
<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、適切に管理がなされている。なお、講座参加者の氏名等個人情報、直接本人に名簿ノートへ記入させる方式を取っていたが、昨年度のモニタリングにおける指摘をふまえ、個票による管理に改めている。</p>		
【災害対策、危機管理】		
<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
【地域等との関わり】		
<p>高齢者施設への出前講座を実施している。また、区民まつりやココキタまつり等の各種イベントへ積極的に参加し、リサイクル・環境啓発活動を行っている。</p>		
【苦情処理】		
<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。苦情の内容等は記録を取り、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
【施設利用計画】		
<p>毎年度事業計画書を作成し、計画に沿った施設運営がなされている。</p>		
【施設利用】		
<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。利用者から意見を聴取する際は、幅広い層からご意見をいただけるよう、言葉遣いや調査票のデザイン等を工夫している。</p>		
⑦事業実施	評価	B 適正
【委託事業】		
<p>各施設ではリサイクルに関連する様々な講座や資源回収を実施している。令和5年度は年間909回の講座を開催し、施設利用者数は22,242人であった。時季に合わせてイベントも開催しており、令和5年度は、5月に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、11月、12月には、富士見橋エコー広場館で、キッズフェス、読書市、クリスマスイベントを開催した。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・販売を現指定管理者から新たに開始し、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10カ所の受付窓口を定期巡</p>		

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年度実績として、3,936点、1,332.7kgの食品が寄せられ、延べ56団体に受渡しを行った。

【自主事業】

前指定管理者が製造していたトイレットペーパー「北くるり」を製造工程から見直し、より北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。

⑨環境整備

評価

B 適正

【利用者環境の整備】

日常清掃を実施し館内が整理整頓されており清潔であり、利用者が安全・快適に施設を利用できるよう整備されている。

【事故対応】

施設管理や苦情等のトラブル発生時においては、各エコー広場館とリサイクル清掃課とで速やかに連絡を取り合い、連携して対応する体制をとっている。

⑩会計

評価

B 適正

【規程】

経理規程の整備に着手しており、現在最終調整中である。

【会計処理】

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。

【現金等の管理】

富士見橋・滝野川西エコー広場館では、現金を利用者の手が届かない、確実に鍵のかかるところに保管している。館内には必要以上に現金を置かず、適時に口座へ入金するよう指示した。エコー広場赤羽活動コーナーでは現金を取り扱っていない。

5. 総合評価

評価

B 適正

【総合評価】

各エコー広場館は、平成6年1月の富士見橋エコー広場館開設以来、一貫して前指定管理者が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。

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も、講座の集約により講座の種類が減少したこと等、前指定管理者の運営との違いに、当初は利用者からとまどいの声もあったが、施設長を始め各スタッフが丁寧な説明を行い、大きなトラブルはなかった。

現在は、既存利用者だけでなく新たな層への普及啓発に力を入れており、Instagram や Facebook といった SNS 等を活用し、館内やイベントの様子を積極的に発信することで、着実に新規の利用者を増やしている。また今年度は、これまで富士見橋で開催していた夏休みのキッズフェスを、赤羽会場で初めて開催するなど、既存事業の強化にも積極的に取り組んでいる。

【今後の方針、改善方策】

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、脱炭素社会への移行に向けて取り組んでいる。

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ことが重要である。リサイクル・資源循環に関する幅広い知識や経験を活かし、指定管理者には社会の変化に合わせた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6年 8月4日～同年8月25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80名から回答

(6) その他

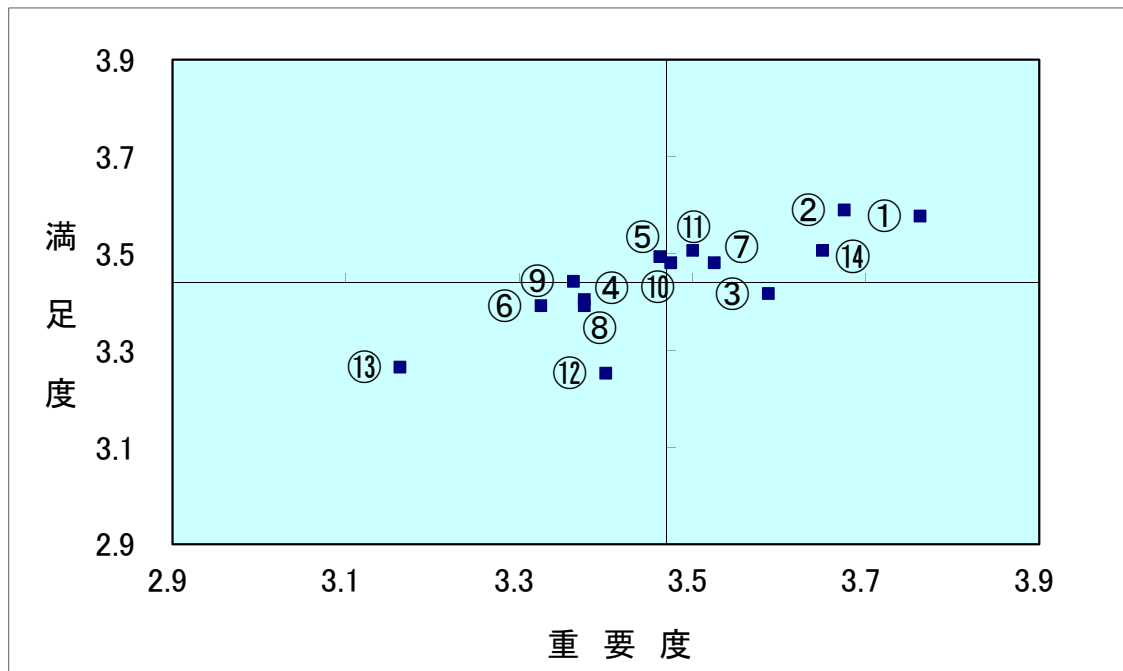
・満足度記入なしが1名 ・記入漏れ数件 ・39名がその他意見を記入

2 調査結果

選 択 肢	重要度					満足度				
	4 極めて重要	3 重要	2 重要ではない	1 全く重要ではない	平均	4 極めて満足	3 満足	2 満足ではない	1 全く満足ではない	平均
① 親切丁寧なスタッフ対応	62	17	1		3.76	47	29	2		3.58
② 整理され清潔感がある館内	55	24	1		3.68	47	30	1		3.59
③ 広報紙やSNSでの情報発信	51	25	4		3.59	42	30	5	2	3.42
④ 館内のリサイクル展示物	37	36	7		3.38	37	38	3	1	3.41
⑤ 環境配慮型商品の展示・販売	44	29	7		3.46	44	32	1	2	3.49
⑥ リサイクル工房（講座）	38	31	10	1	3.33	37	38	2	2	3.39
⑦ 古布古着の持ち込み	48	26	6		3.53	40	37	2		3.48
⑧ 日用雑貨の持ち込み	38	34	8		3.38	34	42	3		3.39
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	38	33	9		3.36	40	34	5		3.44
⑩ フードドライブ	45	28	7		3.48	42	33	4		3.48
⑪ 資源活用市	47	26	7		3.50	44	31	4		3.51
⑫ 知識と意識向上のための勉強会や講習会	41	30	9		3.40	29	43	5	2	3.25
⑬ エコー広場館での友人・知人との交流	33	30	14	3	3.16	31	40	6	2	3.27
⑭ エコー広場館の全体的な活動	53	26	1		3.65	46	28	4	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

アンケートその他ご意見ご感想より、主な意見を抜粋

- ① 閉めるのが早すぎる！不便！
- ② SNS(X旧twitter)、YouTube、動画ショートをもっと増やしてほしい
- ③ PayPayを使えるようにしてほしい
- ④ 日用品をことわられ困った(持ち込み) 持ち込める場所が遠い(少ない)ので大変
- ⑤ 持ち込める品目を増やしてほしい
- ⑥ 展示物や資料をもっと増やしてほしい
- ⑦ 環境配慮型商品をもっと紹介してほしい 月1回入れ替えてほしい
- ⑧ 区で回収した資源で紙袋を作ってほしい レジ袋をなくしたい
- ⑨ 講座を増やしてほしい 子ども向け講座を増やしてほしい
- ⑩ TVなどのリサイクル関連の話の詳しい解説などをしてほしい
- ⑪ ペットボトル圧縮機を増やしてほしい
- ⑫ 女子トイレ洋式を増やしてほしい
- ⑬ 太陽光パネルやビン缶ペットボトルの回収で得られた脱炭素量やせつやくできた資源の量などを数字で見る事ができたりすると、もっと強力したりモチベーションになると思います

5 改善方策

- ①について、開館時間の変更は難しい。引き続き周知徹底をはかる
- ②、③について、来館者に若い方が増えたことでこのような意見は増えている。PayPayは北区でも利用者が多いので今後検証していく
- ④、⑤について、リサイクルやリユース、講座で使える物は積極的に活用している。どの活用も難しくごみで処理する可能性が高い物に関しては、しっかりとごみで処理するように指導する
- ⑥、⑦、⑪、⑫について、予算を考慮しながらお客様のニーズに応えられるように努める
- ⑧について、非常に面白い意見をいただいたので検証していく
- ⑨について、リサイクルや環境啓発に繋がる講座は今後も増やしたいと考えている
- ⑩について、アンケートで勉強会や講習会を望む声は多かったので、事業として検討し今年度中に実現を目指す。テーマを募集する事も面白いので情報収集にも力をいれる
- ⑬について、より目に見える資源化を周知啓発していく

令和6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6年7月24日

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

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

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

[指定管理料：債務負担額] 単位：円

令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	合計
226,933,000	218,126,000	21,852,500	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・非常勤)4名(兼務)、介護職員(常勤・非常勤)64名(兼務)、看護職員(常勤・非常勤)10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)4名(兼務)、その他(常勤・非常勤)8名 計100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 9月の敬老会から再開予定）や法人広報紙「事業団だより」や施設広報紙「ひだまり」（年3回発行）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。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】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。なかでも夜間については看護師を1名配置し、介護士を各階に2名配置する等、「厚生労働大臣が定める夜間を行う職員の勤務条件に関する基準」を上回る利用者に寄り添った人員配置になっている。</p> <p>【健康管理】労働安全衛生法に基づき衛生委員会を開催するなど、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（特定業務従事者は年2回）や腰痛検査を行うなど、法令等においても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>【職場環境】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。深夜手当については労基法の基準を上回り、休憩時間等においても仮眠室を設ける等、時間においても労基法の基準を上回る充実した内容となっている。労働保険・社会保険等については事業団本部で一括処理。就業規則等は変更時、三六協定は毎年届出ている。法定三帳簿等も適正管理。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> <p>【研修】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>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>建築基準法第12条に基づき、建物及び設備の点検を定期的実施している。不具合を発見した場合は、区と協力して速やかに修繕及び修理を行っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品台帳を整備し、適切に管理している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>区の事前承認を得て、機械設備、清掃業務、産業廃棄物処理、給食業務等を外部委託している。適宜、委託事業者に必要な指導と打ち合わせを行っている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>使用していない部屋の消灯、トイレの中水（雨水）利用システムの活用など、節電及び節水の徹底により光熱水費の抑制に努めている。今年度10月から北区環境課の「首都圏再エネ共同購入プロジェクト」に参加予定。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】 情報セキュリティに係る研修も実施されており、区の個人情報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】 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】 新型コロナウイルス感染症対策を実施しながら、社会福祉協議会からの車いす貸し出しなど地域等との交流や、実習生の受け入れについても徐々に再開している。面会については、食堂を利用して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】 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。近年重篤な苦情は受けておらず良好な関係を築けている。</p>		
⑥利用者処遇	評価	B 適正
<p>【処遇】 入所前のアセスメントに基づき施設サービス計画書を適正に作成し、サービスを提供している。3ヶ月ごとに振り返り評価を行い、原則として6ヶ月ごとに計画の見直し、更新を行っている。看護師が医務室に常駐し、また、夜間でも介護職員を1フロアにつき2名配置しており、医療依存度の高い利用者の受け入れを積極的に行っている。感染症対策を徹底の上、フロア毎に月1回の行事やレクリエーションを行う等、入居者が楽しめるよう職員が工夫を行っている。スーパーの訪問販売も引き続き月1回のペースで実施し、入居者から好評をいただいている。</p> <p>【健康管理】 入居者の健康状態は看護職員、介護職員が定期的に確認し、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。</p> <p>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】調理従事者は、爪や体調などを毎日健康チェック表へ記入し、検便を毎月実施して体調管理を行っている。厨房内は整理整頓されており、入室時の消毒、着帽、専用サンダルへの履き換えを徹底している。</p> <p>【献立】個々の栄養ケア計画を基にカロリーコントロールやアレルギーに配慮した献立を作成している。残菜調査や毎年のアンケートの実施、入所者から直接聴き取りを行うなどして、食事に関する意見や要望を把握している。給食委員会やケアプラン会議でも、個人の状態に合わせた食事内容の検討を行い、献立に反映するなど柔軟に対応している。また、月1回の行事食を通して、入居者が季節を楽しめるよう工夫されている。昨今の物価高に対応するため、栄養士が安く良い食材を求めて業務用スーパーを回っている。</p>		

⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>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】</p> <p>2か月ごとの事故防止委員会では、事故内容を分析し、原因究明することにより、再発防止とともに、ヒヤリハット・事故報告件数の縮減につなげている。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】</p> <p>法令、定款及び社会福祉法人会計基準に基づき、適正に会計処理を行っている。事案決裁規程において理事長の権限及び委任内容を定めており、経理規定に基づき理事長が会計責任者及び出納職員を任命して、円滑に日常業務を行っている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>会計年度終了後、5月に決算報告書等を作成し、監事2名（公認会計士、弁護士）の監査を経て理事会及び評議員会に提出する。決算報告書と事業計画書は、財務諸表等電子開示システムと施設窓口で閲覧可能である。月次報告書は毎月作成し、翌月末までに理事長に提出している。また、寄付金の受領についても規程等に則り適正に処理されている。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>通帳及び印鑑は異なる金庫に保管され、保管場所別で責任者が施錠管理しており、一人で入出金を行えないよう安全性が確保されている。利用料金は、すべて法人本部で口座か納付書で取り扱っており、適切に管理されている。また、小口現金は「小口現金出納帳」を作成し、金庫に入れて管理している。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】</p> <p>令和5年度の利用率は9割を超え、満床計画に向け職員一丸となって取り組んでいる。特養に2名いる生活相談員を本来業務に従事させることで新規入居者の獲得につなげている。今後、大規模改修を終える施設のモデルケースとなるような運営を期待したい。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>今年度、東京都の補助制度を利用し、大規模なICT活用を開始する予定である。手厚い人的配置や丁寧な職員の研修体制を上手にPR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6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6年7月30日

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

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

[指定管理者] 社会福祉法人 北区社会福祉事業団

[所在地] 東京都北区上中里二丁目45番2号

[業務内容]

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

[指定管理料：債務負担額]

単位：円

令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	合計
31,000,600	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)48名(兼務)、看護職員(常勤・非常勤)9名、管理栄養士(常勤)1名、機能訓練指導員(常勤)1名、介護支援専門員(常勤)3名(兼務)、その他(非常勤)3名 計72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」（年3回程配布）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】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。なかでも夜間については看護師を1名配置し、介護士を各階に2名配置する等、「厚生労働大臣が定める夜勤を行う職員の勤務条件に関する基準」を上回る利用者に寄り添った人員配置になっている。</p> <p>【健康管理】労働安全衛生法に基づき衛生委員会を開催するなど、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（特定業務従事者は年2回）や腰痛検査を行うなど、法令等においても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>【職場環境】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。深夜手当については労基法の基準を上回り、休憩時間等においても基準を上回る時間になっており、休憩室も3ヶ所に設置し充実した内容となっている。労働保険・社会保険等については事業団本部で一括処理。就業規則等は変更時、三六協定は毎年届出ている。法定三大帳簿等も適正管理。</p> <p>【研修】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。ICT機器及び介護ロボットの導入に向けて、実際に介護現場においてデモンストレーションを積極的に行った。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>建築基準法第12条に基づき、建物及び設備の点検を定期的実施している。不具合を発見した場合は、区と協力して速やかに修繕及び修理を行っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品台帳を整備し、適切に管理している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>区の事前承認を得て、機械設備、清掃業務、給食業務等を外部委託している。適宜、委託事業者と適切な指導と打ち合わせを行っている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>処遇上支障がない範囲での消灯など、節電及び節水の徹底を行い、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】 情報セキュリティーに係る研修も実施されており、区の個人情報の保護に関する法律施行条例及び情報セキュリティーポリシーに準じて必要な書類を作成し、情報資産を管理している。</p> <p>【災害対策、危機管理】 災害計画や消防計画など必要な計画類が策定されており、消防署の協力による施設全体の訓練のほか、フロアごとの避難訓練も実施している。</p> <p>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、マニュアルを改定した。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】大規模改修に伴い、旧浮間さくら荘への仮移転を行ったことにより、ボランティアの受入を縮小した。個人のボランティアとして車いす清掃をお願いしている。「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は時間を設け、自由に面会していただいている。また、東洋大学学生など学校の実習生についても引き続き受け入れを実施している。</p> <p>【苦情処理】苦情を未然に防ぐため、入所初期の入所カンファレンスから入所者の状況把握に努めている。入所後は、家族懇談会や満足度アンケートにおいて寄せられた意見等について、改善措置を講じており、迅速に対応している。また、法人本部には第三者委員（法人本部）が設置されている。</p>		
⑥利用者処遇	評価	B 適正
<p>【処遇】 ケアプランと入所前のアセスメントに沿って施設サービス計画書を適正に作成し、サービスを提供している。食事や排泄などの状況についても詳細に記録し、3ヶ月ごとに振り返り評価を行い、原則として6ヶ月ごとに見直し、更新を行っている。現在、介護記録のICT化を進め、日々の詳細なケア記録のより迅速な把握が確認できるようになっている。看護職員の夜間配置がなされていることもあり、医療依存度の高い入所者の受け入れやターミナルケアへの積極的な取り組みにつながっている。レクリエーションについては、ボランティア講師の受入れを中止しているため、職員が中心となり感染症対策に留意した上でフロア毎に実施している。また、各フロアで月1回行事の開催及び行事食の提供を行い、入所者が四季を感じながら楽しめるように工夫されている。</p> <p>【健康管理】 入所者の健康状態は看護職員と介護職員が適宜確認し、月1回の体重測定、年1回の健診を行って身体状況の把握をしている。確認した内容は個人の記録表や医務記録に記載し、情報共有を図っている。必要に応じて配置医による診察を行い、投薬が必要な入所者に対しては、薬を医務室で一括管理し、看護職員と介護職員がチェックして飲み終わりまで確認している。</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。昨今の物価高に対応するため、栄養士が安くて良い食材を求めて業務用スーパーを回っている。</p>		

⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>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、施設内の消毒及び定期的な換気を徹底している。面会の事前予約制を撤廃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っている。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の中で、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>入居者やそのご家族の希望に添えるように嗜好品を認めたり、制限を大幅に緩和した対面面会を実施したり、利用者寄り添った運営を行っている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>まずは、来年早々に予定されている再移転を安心安全に実施するべく取り組んでもらいたい。そののち、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、すみやかな解決を期待したい。介護サービスのICT化についても、研修の実施など積極的に職員の意識改革を行い、サービスの質の向上につなげてもらいたい。</p>		

令和6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6年7月17日

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

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

- [指定管理者] 社会福祉法人 東京聖労院
[所在地] 東京都清瀬市中里五丁目91番2号
[業務内容]
- | | |
|--------------------|---------------|
| 1. 特別養護老人ホーム事業 | 6. 訪問介護事業 |
| 2. 高齢者在宅サービスセンター事業 | 7. 居宅介護支援事業所 |
| 3. ショートステイ事業 | 8. 高齢者住宅事業 |
| 4. 在宅介護支援センター事業 | 9. 児童施設事業 |
| 5. 地域包括支援センター事業 | 10. 放課後児童育成事業 |

[指定管理料：債務負担額]

単位：円

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

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

- [所在地] 東京都北区桐ヶ丘一丁目16番26号
[敷地面積] 3,458.24㎡
[建物規模] 鉄筋コンクリート造 地下1階地上4階
[延床面積] 7,048.32㎡ [開設年月日] 平成13年5月21日
[定員] 特養 106床 ショートステイ 10床
[従業者数] 施設長(常勤)1名、事務(常勤・非常勤)3名(兼務)、医師(非常勤)2名、生活相談員(常勤)3名、介護職員(常勤・非常勤)51名(派遣)、看護職員(常勤・非常勤)9名(派遣)、管理栄養士(常勤)1名、機能訓練指導員(常勤・非常勤)6名、介護支援専門員(常勤・非常勤)3名(兼務)、その他(非常勤)2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（感染症予防のため紙面にて実施）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】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。夜間については、各フロア介護士2人体制で、全体では6人で対応、入所者の体調急変に対しては看護師が自宅でオンコール対応し、万一の場合を備えている。「厚生労働大臣が定める夜勤を行う職員の勤務条件に関する基準」を上回る利用者に寄り添った人員配置になっている。</p> <p>【健康管理】労働安全衛生法に基づき衛生委員会を毎月開催するなど、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（特定業務従事者は年2回）や腰痛検査を行うなど、法令等においても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>【職場環境】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。深夜手当は基準を上回り、休憩時間等においても仮眠室を設ける等、時間においても基準を上回る充実した内容となっている。労働保険・社会保険等については本部で一括処理。就業規則等は変更時、三六協定は毎年届出ている。就業規則・各種協定・法定三帳簿等はパソコンで適正管理され、パソコンでも閲覧出来るようになっている。最低賃金は本年度より特定公契約の賃金採用。</p> <p>【研修】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。ICT化を進めていながら、ICT機器メーカーによる勉強会を実施するなど、さらなるサービス向上に努め、入所者により良いサービスを提供していく。医療行為がある方の受け入れにあたり、「認定特定行為業務従事者」の増員にも努めており、今年度で新たに夜勤業務を行う介護職員1名が取得。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】建築基準法第12条に基づき、建物及び設備の点検を定期的実施している。不具合を発見した場合は、区と協力して速やかに修繕及び修理を行っている。</p> <p>【物品管理】備品台帳を整備し、適切に管理している。</p> <p>【業務委託】区の事前承認を得て、機械設備、清掃業務、給食業務等を外部委託している。適宜、委託事業者適切な指導と打ち合わせを行っている。</p> <p>【環境配慮】処遇上支障がない範囲での照明灯の間引き・消灯、節水コマ・シャワーヘッドの使用など、節電及び節水の徹底等に努めている。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】 法人全体でプライバシーマークを認証取得しており、施設内でも情報の適切な管理に取り組んでいる。また、区の個人情報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】 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】 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】 家族会・家族懇談会の開催、サービス評価アンケートの実施、意見・要望ポストや第三者委員の設置など、入所者等が意見や要望を出しやすい体制が整備されており、寄せられた意見等に迅速に対応している。苦情についても速やかに改善措置を講じており、法人本部では「オンブズマン会議」を設置している。</p>		
⑥利用者処遇	評価	B 適正
<p>【処遇】 ケアプランに沿った施設サービス計画書を作成し、サービスを提供している。毎月のカンファレンスでサービス内容の振り返りを行い、6ヶ月ごとに見直し、更新を行っている。認定特定行為業務従事者（喀痰吸引）の増員に努め、認定者を夜勤帯も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。レクリエーションについては、職員が中心となり、感染症対策に留意しながらカードゲームや歌会などを実施している。また、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おう工夫を行っている。</p> <p>【健康管理】 入所者の健康状態は、看護職員と介護職員が日々確認し、バイタルチェックを月1回、健診を年1回行っている。また、定期的に配置医の診察を行うほか、明理会中央総合病院や大橋病院と協定を結び、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>		
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。4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日までに作成し理事長に提出、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、継続して「認定特定行為業務従事者」の増員を図り、利用者のニーズを把握し、柔軟に対応している施設として高く評価できる。</p> <p>LIFE加算の取得や眠りスキャンなどの新しいICT機器を導入して、介護の質向上に施設全体で積極的に取り組んでいる。大規模改修を控え、自主的に移転先の旧浮間さくら荘へ出向き問題点の把握に努めるなど、利用者目線で運営している。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>ボランティアの受け入れも再開し、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6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6年7月24日

施設名	高齢者在宅サービスセンター 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)14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)、その他(非常勤)1名 計25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】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>【健康管理】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>【職場環境】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労働保険・社会保険等については事業団本部で一括処理。就業規則等は変更時、三六協定は毎年届出ている。法定三帳簿等も適正管理。</p> <p>【研修】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に開催している。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。認知症対応型の利用者の増加が著しく、認知症へのアプローチを含めた職員育成の強化に努めている。</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、送迎業務等を外部委託している。</p> <p>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。今年度10月から北区環境課の「首都圏再エネ共同購入プロジェクト」に参加予定。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】 情報セキュリティに係る研修を実施しており、区の個人情報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。在宅サービスセンター部分として別途施設管理されている。</p> <p>【災害対策、危機管理】 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】 新型コロナウイルス感染症対策を実施しながら、社協からの車いす貸し出しなど地域等との交流や、実習生の受け入れについても徐々に再開している。また、ボランティアの受け入れも徐々に再開し利用者・職員の交流に意欲的である。</p> <p>【苦情処理】 入所者家族アンケートの実施、家族懇談会の開催など、入所者等が意見や要望を出しやすい体制が整備されている。また、意見箱や第三者委員（法人本部）が設置されており、寄せられた意見等に迅速に対応するとともに、苦情については速やかに改善措置を講じている。</p>		
⑥利用者処遇	評価	B 適正
<p>【処遇】 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。園芸、クッキング、書道などのクラブ活動を定期的実施し、その時の様子を写真にして家族に配付するなど、利用者とその家族に寄り添ったサービスの提供を行っている。</p> <p>【健康管理】 送迎時には検温、マスク着用及び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】 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、その日の体調に合わせた食事を提供している。2か月に1回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> <p>昨今の物価高に対応するため、栄養士が安くても良い食材を求めて業務用スーパーを回っている。</p>		

⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>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、定期的に換気を行い、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】</p> <p>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>【経理規程】</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】</p> <p>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】</p> <p>職員自らが講師となりクラブ活動を運営しており、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】</p> <p>認知症対応型への利用希望者が多いとのこと。職員育成の強化に努め、利用率維持に努めてほしい。今年度、東京都の補助制度を利用し、大規模なICT活用を開始する予定である。職員研修を丁寧に実施し、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6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6年7月30日

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

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

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

[指定管理料：債務負担額] 単位：円

令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	合計
1,500,000	1,800,000	21,153,000	26,477,000	17,501,000	68,431,000

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

[所在地] 東京都北区浮間三丁目11番26号（仮移転中）
 [敷地面積] 1,874.56㎡（特養施設部分を含む）
 [建物規模] 鉄筋コンクリート造 地下1階地上4階建 1階部分
 [延床面積] 3,568.48㎡（特養施設部分を含む）
 [開設年月日] 平成10年11月16日
 [定員] 一般型 1日25名 認知症対応型 1日12名
 [従業員数] 管理者(常勤)2名(兼務)、生活相談員(常勤)7名(兼務)、介護職員(常勤・非常勤)11名(兼務)、看護職員(非常勤)2名(兼務)、機能訓練指導員(非常勤)2名(兼務) 計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>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（運営推進会議とあわせて開催予定）を開催、施設広報紙「紫陽花」（特養と合同）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、毎月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>【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>【職場環境】</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。労働保険・社会保険等については事業団本部で一括処理。就業規則等は変更時、三六協定は毎年届出ている。法定三帳簿等も適正管理。</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、介護等に必要の専門的な研修の外、接遇などに係る研修も実施されている。令和5年度は、東洋大学・帝京科学大学からの介護福祉士の実習生を受け入れた。中学生の職場体験や区役所職員の研修生の受け入れも行った。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>建築基準法第12条に基づき、建物及び設備の点検を定期的に行っている。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】 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】 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、デイサービス単独での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、マニュアルを改定した。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】 個人ボランティアとして書道の講師を受け入れて教室をお願いしている。利用者にも好評で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】 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。施設出入口には提言箱が設置されており、法人本部には第三者委員を設置している。</p>		
⑥利用者処遇	評価	B 適正
<p>【処遇】ケアプランと利用開始前のアセスメントに基づき、通所介護計画を作成している。原則としてケアプランの更新に合わせて評価、見直しを行っている。入浴に力を入れており、利用者の希望に沿った入浴時間・湯加減での入浴サービスの提供に加え、入浴剤週間といったイベントを月1回実施する等、利用者が楽しめるよう工夫を行っている。レクリエーションについては、カラオケ・クッキングなどの活動を行うほか、今年度より新たに手工芸教室を開催し、利用者から好評を得ている。個々の生活リズム等に配慮した十分な食事時間の確保など、利用者一人一人に心を寄せたケアを心掛けている。また、医療依存度の高い利用者の受け入れを行うとともに、医療機関等との緊密な連携を図り在宅ターミナルケアを望む利用者及び家族の助けとなっている。</p> <p>【健康管理】送迎時には、家族に健康状態の確認の上、検温、手指消毒、マスク着用を徹底し、施設到着後にはうがい、手洗いを徹底し、バイタルチェックを行って利用者の健康状態の把握を行っている。薬は連絡帳と一緒に薬ケースに入れて預かり、服薬時は利用者の飲み忘れや誤飲がないように、飲み終わりまで確認している。</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。昨今の物価高に対応するため、栄養士が安くて良い食材を求めて業務用スーパーを回っている。</p>		

⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>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。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5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掲載用を用意している。</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応えている。</p> <p>また、仮移転の地を活用し、浮間公園へのお花見や浮間神社への参拝など利用者の楽しめるメニューを増やしている。慣れない施設で規模を縮小しながらの運営の中で、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>まずは、来年早々に予定されている再移転を安心安全に実施するべく取り組んでほしい。再移転後も浮間地区で獲得した利用者が継続して利用できるような取り組みを期待したい。</p> <p>介護サービスのICT化についても、研修の実施など積極的に職員の意識改革を行い、サービスの質の向上につなげてほしい。</p>		

令和6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6年7月10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)4名(兼務)、介護職員(常勤・非常勤)9名(兼務)、看護職員(常勤・非常勤)3名(兼務)、機能訓練指導員(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、今まで上中里つつじ荘で介護職として勤務実績があり今年度センター長代理として赴任。前任者に引き続き利用者・家族に対し、家族懇談会（コロナ禍で中止していたが実施の予定）、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。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】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>【健康管理】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>【職場環境】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。労働保険・社会保険等については事業団本部で一括処理。就業規則等は変更時、三六協定は毎年届出ている。法定三大帳簿等も適正管理。利用者増に取り組む中、送迎の地域範囲が拡大しているが、渋滞等で遅れる時もあるものの、ほぼ時間内で送迎終了後、センターに戻る事ができている。</p> <p>【研修】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。区民センター5階の図書館から利用者の希望を踏まえて、毎月20冊程度の図書を借りて随時閲覧している。</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。また、空調機の利用の際には、扇風機を活用し空気の循環効率を上げるなどの運用を図っている。</p>		

④ 情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】 情報セキュリティ研修を実施しており、区の個人情報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】 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】 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、利用者のマスク着用など制限はあるが、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、施設広報紙「多喜にし」を発行し、積極的に情報を発信している。</p> <p>【苦情処理】 日々の要望は、朝礼、夕礼、申し送りノート等により、職員間で情報共有を図り、サービス提供に反映している。また、利用者アンケートを実施し、利用者及び家族の要望の把握に努めている。意見箱や第三者委員会（法人本部）が設置されており、寄せられた意見、苦情等については速やかに対応している。</p>		
⑥ 利用者処遇	評価	B 適正
<p>【処遇】 ケアプランに基づき、通所介護計画を作成している。ケアプランの更新に合わせて評価、見直しを行っている。連絡帳には、施設での活動の様子だけでなく、その日のバイタルや食事量なども記載し、家族へ詳細に情報提供を行っている。医務カンファレンスを実施し、医療的ケアが必要な利用者も進んで受け入れている。新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止していたボランティアの受入を再開し、ギター演奏や紙芝居上演等の活動が行われている。また、季節の花の観賞など外出する機会も多く設けており、利用者から好評を得ている。</p> <p>【健康管理】 送迎時には検温、マスク着用及び家族に健康状態の確認を行い、施設到着後にはバイタルチェックを行っている。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、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実践形式の研修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】 調理従事者は、毎日健康チェック表へ記入し、検便を月1回以上実施して体調管理を行っている。厨房内は整理整頓されており、入室時の消毒、着帽、専用サンダルへの履き換えも徹底している。</p> <p>【献立】 栄養士が施設独自の献立を作成している。入所時のアセスメントや介護士からの申し送りによって禁食や摂取カロリー、個人の嚥下状態に合わせた形態や食事量などを把握し、個別対応を行っている。また、利用者の体調に合わせて当日の食事内容の変更にも柔軟に対応することができる。毎月、お品書を添えた行事食を企画・提供し、利用者が楽しめる工夫をしている。</p> <p>昨今の物価高に対応するため、栄養士が安くて良い食材を求めて業務用スーパーを回っている。</p>		

⑧ 環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>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・定期的な換気を行っている。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・予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、滝野川紅葉中学校からの職場体験、王子北桜高校や日本女子大からの実習生受け入れなど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>今年度実施された管理職の異動を機に新しい取り組みを増やすなど意欲的である。職員の平均年齢は高いが、ベテラン層が多い点で落ち着いた接客・運営が期待できる。</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や職員アンケートの実施で、職場環境の改善も図っており、企業努力が認められる。</p> <p>いまだ事務作業が紙メインとなっている。施設内はWIFIがないなど設備に関してもハードルは高いが、ICTを取り入れ、サービスの向上・職員の負担軽減につながることを期待したい。</p>		

令和6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6年7月17日

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

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

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

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

[指定管理料: 債務負担額]

単位: 円

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

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

[所在地] 東京都北区桐ヶ丘一丁目16番26号
[敷地面積] 3,458.24㎡(特養施設分含む)
[建物規模] 鉄筋コンクリート造 地下1階地上4階 1階部分
[延床面積] 1,303.61㎡
[開設年月日] 平成13年6月1日
[定員] 一般型 1日 50名 認知症対応型 1日 22名
[従業者数] 管理者(常勤)1名、生活相談員(常勤)5名(兼務)、介護職員(常勤・非常勤)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（紙面実施）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】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>【健康管理】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>【職場環境】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。そのため、職員の退職者は少なく、昨年度も2名が退職したのみ。また、職員の補充もスムーズに行えている。労働保険・社会保険等については本部で一括処理。就業規則等は変更時、三六協定は毎年届出ている。就業規則・各種協定・法定三帳簿等はパソコン管理され、パソコンでも閲覧出来るようになっている。最低賃金は本年度より特定公契約の賃金採用。</p> <p>【研修】介護技術の向上や待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。デイサービスの「サービス提供方針」を朝礼で唱和すると共に、具体的にどう実践すべきか、管理者、指導職が朝礼で伝えていくことで、浸透させている。</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照明灯の間引き・消灯、節水コマ・シャワーヘッドの使用など、節電及び節水の徹底等に努めている。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】 法人でプライバシーマークを認証取得しており、施設内でも情報の適切な管理に取り組んでいる。また、区の個人情報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】 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。27号棟自治会とは毎年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】 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している。実習生や中学生の職場体験の受け入れについても、感染の拡大状況に留意しながら、帝京高等看護学院や桐ヶ丘高校など多くの学生を受け入れている。過去にはその後、聖労院へ就職するなど介護職受入の一助となっている。</p> <p>【苦情処理】 家族会の開催、サービス評価アンケートの実施、意見・要望ポストや第三者委員の設置など、体制が整備されており、寄せられた意見等に迅速に対応している。苦情についても速やかに改善措置を講じており、法人本部では「オンブズマン会議」を設置している。</p>		
⑥利用者処遇	評価	B 適正
<p>【処遇】ケアプランに基づいて通所介護計画を作成している。ケアプランの更新に合わせて評価、見直しを行い、変更がある場合は文書による同意を得て実施している。レクリエーションにおいては、書道、編み物、新舞踊やレクリエーションダンスなどのボランティア講師の受入を行い、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。また、今年度からシナプソロジーを活動に取り入れており、利用者から好評を得ている。また、各家庭の状況に合わせた送迎時間の調整や着替え、服薬、施錠等の支援など、個別の状況に対応したサービスを提供している。</p> <p>【健康管理】送迎時にはマスク着用の依頼と家族へ健康状態の確認を行い、施設到着後には検温を実施して利用者の健康状態の把握を行っている。また、食事の際には手指消毒を徹底して行っている。投薬が必要な場合は、利用者が持参し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・担当職員が三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食札で管理し、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】</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】</p> <p>事故発生時は事故報告書を作成し、事故防止委員会の中で事故原因を究明・分析して再発防止に努めている。年2回のオンブズマン会議と家族会（年1回）において事故について適切に報告を行っている。また、事故発生時や緊急時の対応手順なども事務室内に掲示等がされており、職員への周知が図られている。</p>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】</p> <p>法令、定款及び社会福祉法人会計基準に基づき、適正に会計処理を行っている。</p> <p>経理規程及び定款細則において理事長の権限及び委任内容が明確に定められ、会計責任者及び出納職員を選任し、円滑に日常業務を行っている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>会計年度終了後、5月に決算報告書等を監事会に提出して、監事2名（1名は公認会計士）の監査を受けている。月次報告書は、毎月20日までに作成し理事長に提出、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>柔道整復師、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、生活空間での課題を計画に生かすなど、在宅生活が少しでも長く継続できるよう取り組んでいる。</p> <p>職員間の連携も偏りがなく、シナプソロジーの実施など新しいプログラムの導入も柔軟に取り入れ、協力的に運営されている。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、高齢者いきいきサポーター制度のボランティア活用や、教育実習の受け入れなど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、大規模改修を控える中、施設の老朽化に伴うたび重なる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6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6年7月25日

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

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

[指定管理者] 社会福祉法人 光照園

[所在地] 東京都北区王子三丁目3番1号

[業務内容]

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

[指定管理料：債務負担額]

単位：円

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

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

[所在地] 東京都北区堀船二丁目25番2号101号室

[敷地面積] 764.99㎡

[建物規模] 鉄筋コンクリート造 都営住宅1階部分

[延床面積] 308.31㎡

[開設年月日] 平成12年8月1日

[定員] 一般型 1日 25名 認知症対応型 1日 12名

[従業員数] 管理者(常勤)1名(兼務)、事務(常勤)1名、生活相談員(常勤)2名(兼務)、介護職員(常勤・非常勤)5名(兼務)、看護職員(非常勤)3名(兼務)、機能訓練指導員(非常勤)4名(兼務)、その他(非常勤)2名 計18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「かけはし」（年2回発行）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。また、職員に対しては、毎日の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。事業所、法人案内の研修へも積極的に参加している。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>【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>【職場環境】</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。労働保険・社会保険等については光照園本部で一括処理。就業規則等は変更時、三六協定は毎年届出ている。法定三帳簿等も適正管理。</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、清掃業務等を外部委託している。委託事業者には適宜適切な指導と打ち合わせを行っている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>処遇上に支障のない範囲において、部屋をこまめに消灯するなど、節電節水の徹底等により光熱水費の抑制に努めている。また、古布を施設内で再利用するなどの取り組みも行っている。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】 情報セキュリティに係る研修が実施されており、区の個人情報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。紙面は鍵管理、データはパスワードで管理している。</p> <p>【災害対策、危機管理】 消防計画や災害時対応計画など必要な計画類が整備されている。併設されている都営住宅居住者と災害時に相互協力関係を構築している。また、石神井川・隅田川に近接した位置にあることから、水害対策にも意識が高い。消防署と連携し年2回消火訓練や避難誘導訓練を実施するなど、災害時の被害を最小限に抑えるために取り組んでいる。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】 地域に開かれた施設となるよう、広報紙「かけはし」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。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】 利用者家族と、日々の連絡帳による細かな情報交換を行うとともに、帰りの会で感想を聞くなど利用者や家族の意見収集を行っている。利用者満足度アンケートを実施し意見や要望把握に努めることに加え、家族懇談会（年に2回実施）や食事懇談会、利用者懇談会を隔月で開催する等、利用者及び家族が意見や要望を出しやすい仕組みを整備し、利用者の満足度向上に努めている。</p>		
⑥利用者処遇	評価	B 適正
<p>【処遇】 ケアプランに基づき本人や家族との面談を踏まえて通所介護計画を作成している。ケアプランの更新に合わせて評価、見直しを行っている。医療依存度の高い利用者の受け入れも積極的に行っている。月間レクプログラムを一般型・認知型それぞれ作成し、職員付き添いの外出イベントを実施するなど、利用者が楽しんで過ごすことのできる環境づくりに努めている。</p> <p>【健康管理】 送迎時には、家族に健康状態の確認の上、検温、手指消毒、マスク着用を徹底し、施設到着後は、手洗い・うがい、足裏の消毒を実施し、バイタルチェックを行って健康状態を把握している。投薬は、預かった薬を一括で管理し、服薬時には看護師及び担当職員がチェックし、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。食事懇談会などで感想を聞き、利用者から出た意見・要望を検討し、献立に反映させている。また、その日の体調によって、食事形態変更も可能。</p>		

⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>清掃は毎日実施し、定期的に換気扇や排水溝等の清掃も実施されており、施設は清潔に保たれている。また、感染症対策に留意し、テーブルや椅子、手すり、送迎車内、トイレなどの随時の消毒及び換気が徹底されている。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>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】</p> <p>法令、定款及び社会福祉法人会計基準に基づき、適正に会計処理を行っている。</p> <p>経理規程及び定款細則において理事長の権限及び委任内容を定め、会計責任者及び出納職員を選任して、円滑に日常業務を行っている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>令和6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出金の際「小口現金出納簿」により管理しており、仕訳伝票と領収書を添付して、毎月法人本部で承認を受けるとともに必要な現金の補充を行っている。保管金額も規程の範囲内で必要最低限に抑えている。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】</p> <p>限られたスペースを有効活用しながら、利用者一人一人に心のこもった丁寧なサービスを提供している。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。休みである祝日も、利用者からの開設希望には振替で対応するなど丁寧なサービスを心掛けている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>施設、設備の老朽化が課題である。職員の更衣室、休憩スペースはなく、施設内の職員用トイレも隣接のシルバー人材センターとの共同利用である。利用者用トイレの数も少なく、風呂場の待合もないので、通路で待機せざるを得ない状況である。そのような中でも各職員のスキルを活かし、テラスを活用した野菜作りなど、工夫を凝らした施設運営が実施されている。</p> <p>入浴サービスの人気は高く、認知症型通所介護の利用率は5事業所の中でトップであり、需要は高い。行事やレクリエーションに工夫を凝らし、今後も地域に根差した介護サービスを期待したい。</p>		

令和6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6年7月18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(2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
77,461,000	77,821,000	79,334,000	79,684,000	80,531,000	394,831,000

※令和5年度は清算での返還金あり 返還金 446,582 円、決算額 77,821,018 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
建物面積 1,658.7 m²(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5年度延べ45名)。また、児童館をはじめとする関係機関等とも連携し、地域の子どもが来所する子育て支援施設としての役割を果たすとともに、利用者の安全管理や施設管理についても対応している。放課後は入所児の学童保育を行い、生活の見守りや学習指導等を行っている。

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

④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>北区の定める「東京都北区個人情報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>【子どもの権利・幸せ】</p> <p>日々の生活指導、学習指導、遊びの指導を中心に、各月または長期休暇中における学童行事など、施設内・外を問わず様々な場面で支援を行っている。日々のふれあいを通して、児童との信頼関係の構築を図りながら、健康状態、学習面での習熟度などを把握し、各種支援へつなげている。</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	
【衛生】該当なし 【献立】該当なし		
⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】 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】 緊急時対応に関しては運営主体である法人本部を含めた連絡網の作成、災害時対応の地域との連携協力体制の検討など、適切な対応方法の確立に努めており、施設長不在等を想定した「事故対応マニュアル」を整備し、災害時を想定した訓練を毎月実施している。 また、事故の対応はその経過を文書により区にすみやかに報告している。</p>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】 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】 法人本部の経理に関する規程により、契約に際しては稟議書を作成することや、一定金額以上の支出について、金額と決裁権限者を定めている。また、領収書等（証拠書類）は、不正防止のために施設長が会計処理済の印（施設長印）を捺印しており、出納に関しては責任者の承認を得ている。</p> <p>【現金等の管理】 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】 法人・施設の明確な理念に基づき運營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"> (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。 (2) これまで以上に関係機関との連携を密にし、必要な世帯に必要な支援が行き届くよう、事業の周知を強化するなどの方策を行っていくこと。 (3) 現状の支援体制を維持しつつ、今後も入所者（児）に良質のサービスを継続していくこと。 		

令和6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6年7月17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】2,803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】 13名（内訳）施設長1名 非常勤職員12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

入浴事業に加えて、利用者の健康づくり・介護予防の推進、各種講座による教養の向上、いきがづくり・仲間づくり事業を通して社会参加や高齢者の活躍の場の創出等を行っている。

健康づくり事業…気軽に立ち寄れる介護予防事業として毎日開催するいこいこ体操をはじめ、生活機能に低下がみられる方、閉じこもり予防事業などターゲットに合わせた介護予防事業を実施している。また、保健師や薬剤師、管理栄養士による健康相談や講演会等を通して健康づくり・介護予防に関する知識・意識の向上に取り組んでいる。

いきがづくり事業・仲間づくり事業…フラダンス教室や趣味・教養講座、歌声サロン、館内装飾ボランティアなど、利用者のいきがづくりや仲間づくりにつながる事業を実施している。また、デジタルデバイス対策として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を行っている。地域の関係機関との連携や地域活動の機会を提供することにより、多世代交流や地域活動の推進を図る事業展開に取り組んでいる。

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>利用者の健康管理、相談業務、介護予防事業を行うにあたり、看護師または機能訓練指導員の資格のある者を配置するなど、必要な従事者を配置している。労働契約の通知の明示内容も適切に行われている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>施設長が衛生推進者の講習を受け、従業員の労働環境に配慮した運営を行っている。週20時間以上の勤務を有する職員の定期健診は適切に実施され、雇用時の検診も就業前に実施している。</p> <p>【職場環境】</p> <p>ハラスメントの相談窓口は、内部のみならず、外部の相談窓口も設定されており、事務室に張り出している。就労に関する規程も整備されており、法改正に伴う必要な改正が適切に行われている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>業務遂行に必要な知識や技能を習得するため、事業企画や苦情対応・接遇、事故予防や緊急対応等について、法人本部による計画的な研修や事業所内研修を実施している。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>建築基準法等に基づき、施設、設備機器等の保守点検について、年間スケジュールを作成し、専門業者等による点検を計画的に実施している。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。維持修繕が必要な場合は、事前に区に申請のうえ迅速かつ適切な修繕を実施し、設備の維持管理に努めている。</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専門業者に委託している。</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、情報資産を適切に管理している。パソコン・USBメモリー等は金庫に、利用者の個人情報の書類は鍵付の書庫に保管するなど、施設長の管理のもと、漏洩等の事故防止のための管理体制が確立されている。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>災害時や緊急時のマニュアルを備え、緊急連絡網の整備や非常時の連絡体制をわかりやすく掲示するなどにより、緊急時・災害時に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回の避難訓練を行うほか、リスク管理や緊急時の対処方法に係る研修、AED講習等を定期的に行い、職員の危機管理に関する知識の習得や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>警察・消防との連携事業により、交通安全や災害・地震対策等の周知や詐欺防止等の注意喚起を行っている。美容専門学校との共催による多世代間交流や、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。また、町会行事への参加や町会との交流を目的とした新たな合同事業の企画等を進めている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>苦情対応フローの館内掲示や利用者懇談会等を通じて、利用者の意見・要望、苦情を受け付ける仕組みを構築している。苦情が発生した場合は、速やかに区へ報告するとともに、法人の「苦情・事故対応管理規程」に沿って内容を把握、分析し、施設長が中心となって組織内で重層的に対応している。</p>		
⑥利用者処遇	評価	B 適正
<p>【処遇】</p> <p>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づくり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。また、ボランティアが講師を担う講座により、ボランティア活動の場の創出に取り組んでいる。感染症対策のため、手指消毒器の設置やマッサージ機等利用者が使用した物品の消毒などを徹底し、利用者が安心して利用できる環境を整備している。</p> <p>【健康管理】</p> <p>利用者の安全・健康状態に気を配り、定期巡回の実施や浴室など体調変化が起こりやすい場所に職員を配置し、適宜声かけ等を行っている。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>施設内は整理整頓され、清掃が行き届いており、常に清潔で良好な室内環境が保持されている。建物設備や備品等の保守点検を計画的に行うほか、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。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、水質検査を定期的実施し安全対策を図っている。</p> <p>感染症対策として、法人内感染症マニュアルに基づき、検温や消毒、換気を十分行うとともに、一度に入浴可能な人数を6人に設定し、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、ヒヤリハット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。事故発生時は、区や法人本部と迅速に連絡をとって対応を協議し、発生後は事故の分析・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>【規定】</p> <p>経理規程は、法人全体で規定されたものとなっている。支出金額の大きさに伴い、稟議書の決裁権者が異なっている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>会計3票について適切に作成されており、支出項目の増減についても明確な説明ができています。10万円以上のものを固定資産として管理し、減価償却を行っている。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>会計責任者及び出納責任者が現金の管理を行っている。小口現金出納帳、仮払い清算書、現金入金(事業の実費負担)は、それぞれ金種表を作成している。金庫は指認証で開閉し、施設長のみが開けることができる。小口現金や仮払金清算書、現金収入について、それぞれ金種表を作成している。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】</p> <p>施設管理においては、災害・緊急・情報セキュリティ等の各種マニュアル類が整備されており、適正に管理・運用されている。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】</p> <p>引き続き、いきがづくりや健康づくり・介護予防、ボランティア等の地域活動の場としての機能を充実させ、高齢者の社会参加や活躍の場の創出に努めてほしい。また、近隣町会との共催事業や多世代交流事業、デジタルデバインド対策の各種講座の充実、事業のオンライン配信など幅広く多様な事業展開を進めてほしい。さらに、地域包括ケアシステムを支える一機関として、他の老人いこいの家やいきが活動センター、高齢者あんしんセンター等の関係機関、町会・自治会等との連携強化により、地域の高齢者の活躍と支えあいの場として機能することを期待している。</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6年6月28日(金)～6月29日(土)

(3) 調査対象

名主の滝老人いこいの家利用者

(4) 調査方法

1階受付・地下1階入浴受付で調査用紙を配布。記入後は回収箱(2ヵ所設置)による回収

(5) 回収状況

44枚

(6) その他

2 調査結果

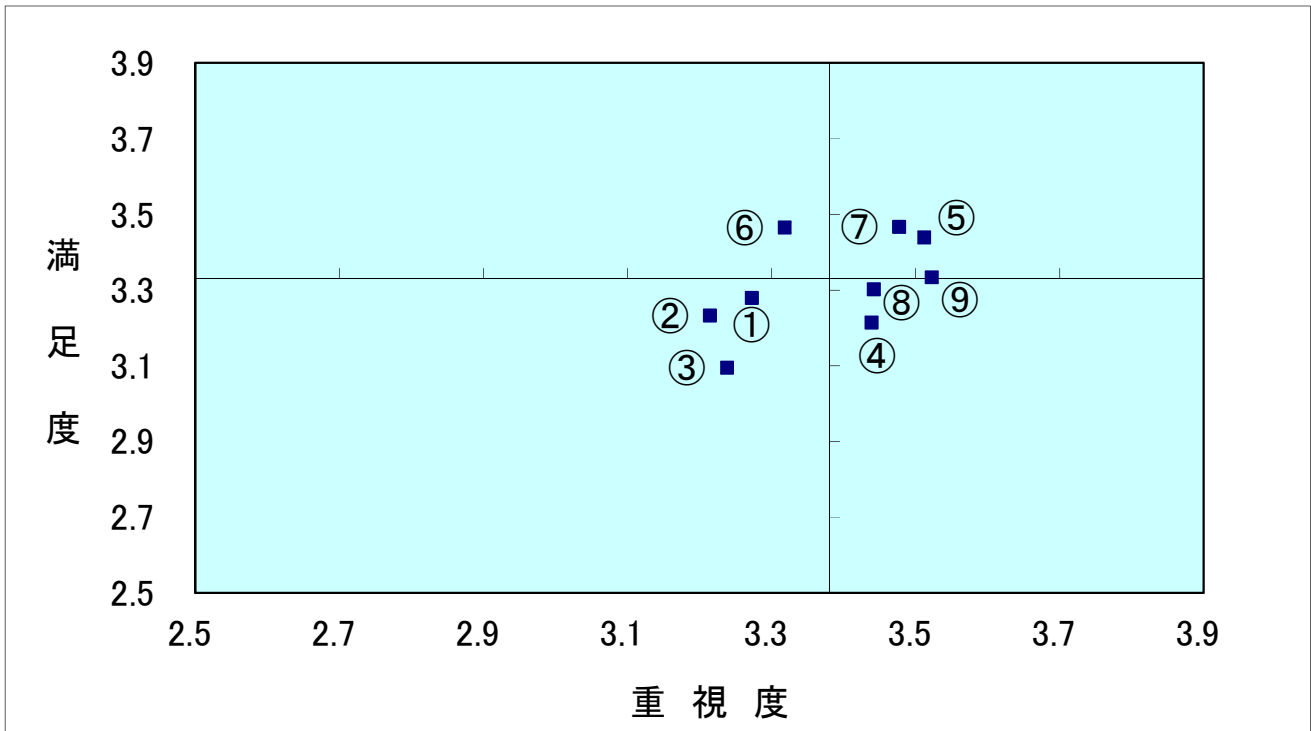
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 老人いこいの家周知・PRについて	16	25	2	1	3.27	14	27	2		3.28
② 利用できる曜日の指定について	10	31	1		3.21	12	29	2		3.23
③ 利用できる現在の時間帯	12	28	2		3.24	10	26	6		3.10
④ 行われている介護予防・健康づくり事業について	18	23			3.44	13	25	4		3.21
⑤ 職員のあいさつや言葉遣いの適切さ	21	20			3.51	20	19	2		3.44
⑥ 職員の服装や身だしなみについて	15	28	1		3.32	20	23			3.47
⑦ 職員の親切さ	21	23			3.48	22	22	1		3.47
⑧ 施設の快適さ	19	24			3.44	16	24	3		3.30
⑨ 感染症予防対策について	23	21			3.52	17	22	3		3.33
⑩ 全体的な満足度						19	23			3.45

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

重視度平均 3.38

満足度平均 3.33

3 結果分析



4 課題発見

- ① 老人いこいの家周知・PRについて、不満に思っている方が4番目に多い。(2名)平均が4番目に低い。
- ② 利用できる曜日の指定について、不満に思っている方が4番目に多い。(2名)平均が3番目に低い。
- ③ 利用できる現在の時間帯について、不満に思っている方が1番多い。(6名)
- ④ 行われている介護予防・健康づくり事業について、不満に思っている方が2番目に多い。(4名)
- ⑧ 施設の快適さ ⑨ 感染症予防対策について、不満に思っている方が3番目に多い。(3名)

5 改善方策

- ① 周知、PRの方法として、広報紙・ホームページ・Instagram・LINEを活用し情報発信している。内容の見直しや回数について検討し、さらに充実させていきたい。
- ② 講座への参加やマッサージ・スカイウエルの利用等、施設自体は月曜日の休館日以外自由に利用できるようになっている。浴室利用の曜日が決まっていることに不満を感じている方がいるようだが、利用者数が多いため、現状維持が望ましいと考える。
- ③ 時間帯については、基本開館時間の9～16時利用できることになっているが、浴室は、入浴時間をお一人約30分に設定していることから、不満に感じている方が多いのではないと思われる。利用人数や安全面を考慮すると、現状を維持することが望ましいと考える。
- ④ 介護予防・健康づくり事業に関しては、マンネリ化していることも考えられるため、利用者ニーズに沿った新規事業も企画していく。また、人気事業の継続、定員数見直しによる参加者数の増加についても検討する。
- ⑧⑨ 感染症予防対策として、検温、消毒、食事の制限等を行っているが、継続が必要と考える方もいれば、もう必要ないのでは?と感じている方もいる。施設を快適に利用いただけるよう、状況に応じた対応策を検討していく。

令和6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6年7月17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】2,803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】 北区滝野川1丁目46番7号

【建物概要】 延面積：610.30㎡

構造：鉄筋コンクリート造一部鉄骨造 地下1階 地上4階の2階部分

【定員】 100名

【職員数】 10名（内訳） 施設長1名 常勤職員1名 非常勤職員8名

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

【事業の概要】

(1) 施設の運営管理に関すること

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

(2) 施設の維持管理に関すること

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

(3) 事業に関すること

入浴事業に加えて、利用者の健康づくり・介護予防の推進、各種講座による教養の向上、いきがづくり・仲間づくり事業を通して社会参加や高齢者の活躍の場の創出等を行っている。

健康づくり事業…気軽に立ち寄り運動できるいこいこ体操をはじめ、生活機能に低下がみられる方、閉じこもり予防などターゲットに合わせた介護予防事業を実施している。保健師等による健康相談や講演会等を通して健康づくり・介護予防に関する知識・意識の向上に取り組んでいる。

いきがづくり事業・仲間づくり事業…小物づくりや趣味・教養講座に加えて利用者がネイルを学び施術する側となるボランティア活動の場の創出など、いきがづくりや、仲間づくり・地域交流につながる多様な事業に取り組んでいる。また、デジタルデバイド対策として zoom 講座やオンライン配信、児童館との多世代交流などを実施している。

(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】</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>利用者の健康管理、相談業務、介護予防事業を行うにあたり、看護師または機能訓練指導員の資格のある者を配置するなど、必要な従事者を配置している。労働契約の通知の明示内容も適切に行われている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>施設長が衛生推進者の講習を受け、従業員の労働環境に配慮した運営を行っている。週20時間以上の勤務を有する職員の定期健診は適切に実施され、雇用時の検診も就業前に実施している。</p> <p>【職場環境】</p> <p>ハラスメントの相談窓口は、内部のみならず、外部の相談窓口も設定されており、事務室に張り出している。就労に関する規程も整備されており、法改正に伴う必要な改正が適切に行われている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>業務遂行に必要な知識や技能を習得するため、事業企画や苦情対応・接遇、事故予防や緊急対応等について、法人本部による計画的な研修や事業所内研修を実施している。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>建築基準法に基づく施設・設備の全体管理は、滝野川東区民センターが一体的に実施している。老人いこいの家に係る設備等の保守点検については、年間スケジュールを作成し、専門業者等が計画的に実施している。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。維持修繕が必要な場合は、事前に区に申請のうえ迅速かつ適切な修繕を実施し、設備の維持管理に努めている。</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>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、情報資産を適切に管理している。パソコン・USBメモリー等は金庫に、利用者の個人情報の書類は鍵付の書庫に保管するなど、施設長の管理のもと、漏洩等の事故防止のための管理体制が確立されている。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>区民センターにおいて一体的に消防計画を策定し、館内施設の合同で避難訓練を実施している。災害時や緊急時のマニュアルを備え、緊急連絡網の整備や非常時の連絡体制をわかりやすく掲示するなどにより、緊急時・災害時に迅速かつ適切に対応できる体制を整えている。また、リスク管理や緊急時の対処方法に係る研修、AED講習等を定期的に行い、職員の危機管理に関する知識の習得や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>警察・消防との連携により、交通安全や災害・地震対策等の周知や詐欺防止等の注意喚起を行っている。防災センターや中央図書館との連携事業の実施や、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、認知症理解をテーマに関係機関で共催した「オレンジフェス」などを積極的に実施している。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>目安箱の設置や利用者懇談会等を通じて、利用者の意見・要望、苦情を受け付ける仕組みを構築している。苦情が発生した場合は、速やかに区へ報告するとともに、法人の「苦情・事故対応管理規程」に沿って内容を把握、分析し、施設長が中心となって組織内で重層的に対応している。</p>		
⑥利用者処遇	評価	B 適正
<p>【処遇】</p> <p>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づくり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。また、利用者が特技を活かして講師を担ったり、講座の修了者によるボランティアなど高齢者の活躍の場の創出に取り組んでいる。感染症対策のため、手指消毒器の設置やマッサージ機等利用者が使用した物品の消毒などを徹底し、利用者が安心して利用できる環境を整備している。</p> <p>【健康管理】</p> <p>利用者の安全・健康状態に気を配り、定期巡回の実施や浴室など体調変化が起こりやすい場所に職員を配置し、適宜声かけ等を行っている。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>施設内は整理整頓され、清掃が行き届いており、常に清潔で良好な室内環境が保持されている。建物設備や備品等の保守点検を計画的に行うほか、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。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、水質検査を定期的実施し安全対策を図っている。</p> <p>感染症対策として、法人内感染症マニュアルに基づき、検温や消毒、換気を十分行うとともに、一度に入浴可能な人数を6人に設定し、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、ヒヤリハット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。事故発生時は、区や法人本部と迅速に連絡をとって対応を協議し、発生後は事故の分析・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>【規定】</p> <p>経理規程は、法人全体で規定されたものとなっている。支出金額の大きさに伴い、稟議書の決裁権者が異なっている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>会計3票について適切に作成されており、支出項目の増減についても明確な説明ができています。10万円以上のものを固定資産として管理し、減価償却を行っている。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>会計責任者及び出納責任者が現金の管理を行っている。小口現金出納帳、仮払い清算書、現金入金(事業の実費負担)は、それぞれ金種表を作成している。金庫は指認証で開閉し、施設長のみが開けることができる。小口現金や仮払金清算書、現金収入について、それぞれ金種表を作成している。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】</p> <p>施設管理においては、災害・緊急・情報セキュリティ等の各種マニュアルが整備されており、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。事業実施においては、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、併設の児童館等との連携による多世代交流、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。利用者が講師を担う講座や講座で学んだことを活かしたボランティア活動など、高齢者のいきがいつくり、活躍の場の創出に努めている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>引き続き、いきがいつくりや健康づくり・介護予防、ボランティア等の地域活動の場としての機能を充実させ、高齢者の社会参加や活躍の場の創出に努めてほしい。また、複合施設の特色を活かした児童館等との連携による多世代交流事業やデジタルデバインド対策の各種講座の充実、事業のオンライン配信など幅広く多様な事業展開を進めてほしい。さらに、地域包括ケアシステムを支える一機関として、他の老人いこいの家やいきがい活動センター、高齢者あんしんセンター等の関係機関、町会・自治会等との連携強化により、地域の高齢者の活躍と支えあ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

社会福祉法人事優会

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6年6月26日～27日

(3) 調査対象

風呂利用者、体操講座・ちぎり絵講座・絵手紙講座・おりがみ講座参加者

(4) 調査方法

当日配布・回収

(5) 回収状況

78枚

(6) その他

2 調査結果

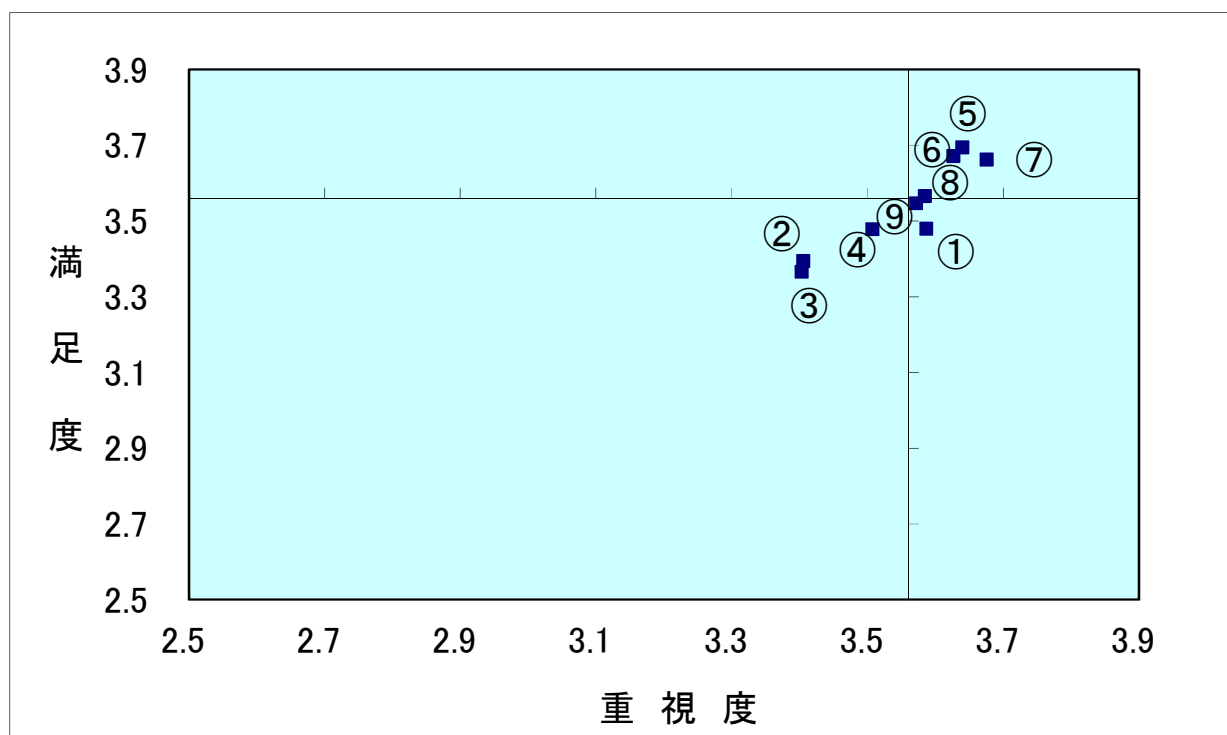
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 老人いこいの家の周知・PRについて	44	31	0	0	3.59	37	35	0	1	3.48
② 利用できる曜日の指定について	35	34	5	0	3.41	33	33	5	0	3.39
③ 利用できる現在の時間帯	31	39	2	0	3.40	30	37	4	0	3.37
④ 行われている介護予防・健康づくり事業について	37	33	1	0	3.51	33	36	0	0	3.48
⑤ 職員のあいさつや言葉遣いの適切さ	48	27	0	0	3.64	52	19	0	1	3.69
⑥ 職員の服装や身だしなみについて	47	28	0	0	3.63	51	25	0	0	3.67
⑦ 職員の親切さ	52	25	0	0	3.68	53	22	2	0	3.66
⑧ 施設の快適さ	45	32	0	0	3.58	46	27	3	0	3.57
⑨ 新型コロナ対策について	45	31	1	0	3.57	43	30	2	0	3.55
⑩ 全体的な満足度						55	21	1	0	3.70

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

重視度平均 3.56

満足度平均 3.56

3 結果分析



4 課題発見

- ①知らない方が多いのもっと周知をするべきであるというご意見あり。
- ②曜日が指定されていること、また1年ごとに変わることに對し不満とのご意見あり。
- ③時間について、名主の滝は10時30分～であること、30分の制限があることに不満のご意見あり。
- ④入浴のみの利用で、事業への参加がない方もいらっしゃるため回答数が他項目より少ない。
- ⑤⑦職員の挨拶や言葉遣い、親切さについて不満があり、接遇について課題がある。
- ⑥感染症対策についての不満は、「足りない」のか「過剰である」なのか憶測の域を出ないが、「いつまで検温をするのか」というご意見も時折いただくため、過剰であると思っている可能性が高い。

5 改善方策

- ①北区ニュース等も活用して幅広く周知していく。
- ②③現状では制限の緩和、解除は難しいため、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していく。
- ④アンケートを実施し、ニーズを把握すると共に、多種多様な事業を開催し、より多くの方に参加いただける機会を増やしていく。
- ⑤⑦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。
- ⑥感染状況を見ながら対策について高齢福祉課へご相談していく。

令和6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6年7月22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6年度	令和7年度	令和8年度	合計
26,000	26,000	26,000	78,000

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】21名

(施設長1名、副施設長1名、総括責任者1名、受付11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

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

(2) 施設の維持管理に関すること

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

(3) 事業に関すること

浴室、マッサージ機、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楽しく活動的に過ごすための事業を実施している。運動、学び、趣味などの活動機会の提供やイベント等を通し、仲間づくりやいきがづくり、介護予防の推進を図っている。

(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】</p> <p>浴室事業を中心に、各種事業やイベント等により、健康づくりや介護予防の推進、仲間づくりや交流の推進を図っている。また、施設長以下、適切な職員数を確保し、高齢者が安心して利用できる施設運営を担える組織となっている。</p> <p>【施設長】</p> <p>利用者が快適に利用できるように、運営管理全般の統括を行っている。元気ぷらざといこいの家の一体管理で、利用者の年齢層や求められることが異なる中で、職員の役割分担を明確にし、情報共有の徹底を図るなど、適切な指導で、管理運営を行っている。また、利用者の事故や利用者間のトラブルなどにも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>老人福祉事業を行うにあたり、施設の総括責任者として経験のある者を配置する等、必要な従事者を配置している。労働契約の通知の明示内容も適切に行われている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>就業規則は、抜粋解説版の作成し、給与内容や健康診断、社員窓口について丁寧な説明がなされている。ハラスメント窓口を設置し、職員へ周知している。</p> <p>【職場環境】</p> <p>就業規則及び法人と職員の協定については、適切に交わされ、職員に周知されている。育児・介護休業法の改正に伴う規則変更が適切に行われている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>業務遂行に必要な知識や技能を習得するため、計画的に研修を実施するとともに、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。新規雇用者に対しては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。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。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>構成企業による適切な設備管理を行っている。施設の専門的な保守点検（空調設備、機械設備、消防設備、エレベーター保守、機械駐車場保守、自家用電気工作物保守、自動ドア保守、循環系統内洗浄等）は保守委託契約を結び、年間スケジュールに沿って点検を実施している。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品台帳に基づき適正に管理し、毎年度更新を行っている。</p> <p>【業務委託】</p> <p>専門技術を要する点検業務等は区の承認を得て専門業者に委託している。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>衛生的な処理方法をマニュアル化し、迅速に対応している。日常清掃においても、汚水発生防止のため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、情報資産を適切に取り扱っている。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いる。利用者の個人情報はカギ付のロッカーに保管するなど、施設長の管理のもと、漏洩等の事故防止のための管理体制が確立されている。</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>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を行っている。元気ぷらざとの共催により地域に開かれた交流イベントを行うとともに、地元自治会との連携による事業展開など地域と連携した仲間づくりと交流の推進を図っている。また、高齢者あんしんセンター等の関係機関との連携も積極的に進めている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>利用者間の個人的トラブル等が増加傾向の中で、利用者の立場を尊重し、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>感染症対策のため、手指消毒器の設置やマッサージ機等の消毒などを徹底し、利用者が安心して利用できる環境を整備している。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行う元気ぷらざとの工作や塗り絵などの事業も定着し、複合施設の特長を活かした事業展開を進めている。新たに介護予防事業として体操系の事業の実施を検討している。</p> <p>【健康管理】</p> <p>利用者の安全・健康状態に気を配り、定期巡回の実施や浴室など体調変化が起こりやすい場所に職員を配置し、適宜声かけ等を行い、適切に対応している。</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連携して、見守り機能の強化を図っている。</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>施設内は整理整頓され、清掃が行き届いており、常に清潔で良好な室内環境が保持されている。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）に基づき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。浴室の利用にあたっては、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。感染症対策として、換気を十分行うとともに、一度に入浴可能な人数を8人に設定し、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>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迅速に区への報告・相談を行いながら適切に対応し、事故記録や再発防止策を従事者間で供覧し共有化を図っている。</p>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規定】</p> <p>元気ぷらざ・志茂いこいの家の経理規程を整備しており、会計支出処理は、本部勤務の経理事務権限者が行う旨が定められている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>経理責任者である施設長が、限度額までの会計処理を行う。限度額を超える支出については、本部で稟議書の決裁を取っている。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>いこいの家では、利用者からの使用料の徴収はなし。施設長及び副施設長の2名で現金の管理を行っている。月末締めで本部に報告している。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】</p> <p>施設管理においては、災害・緊急・情報セキュリティ等の各種マニュアル類が整備されており、適正に管理・運用されている。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。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し、快適な利用環境を整えている。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、複合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】</p> <p>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、他の老人いこいの家との連携による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進めてほしい。</p> <p>さらに、地域包括ケアシステムを支える一機関として、他の老人いこいの家やいきがい活動センター、高齢者あんしんセンター等の関係機関、町会・自治会等との連携強化により、地域の高齢者の活躍と支えあいの場として機能することを期待している。</p>		

志茂老人いこいの家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

志茂老人いこいの家

(2) 調査期間

令和6年6月9日～7月1日 22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

93枚

(6) その他

2 調査結果

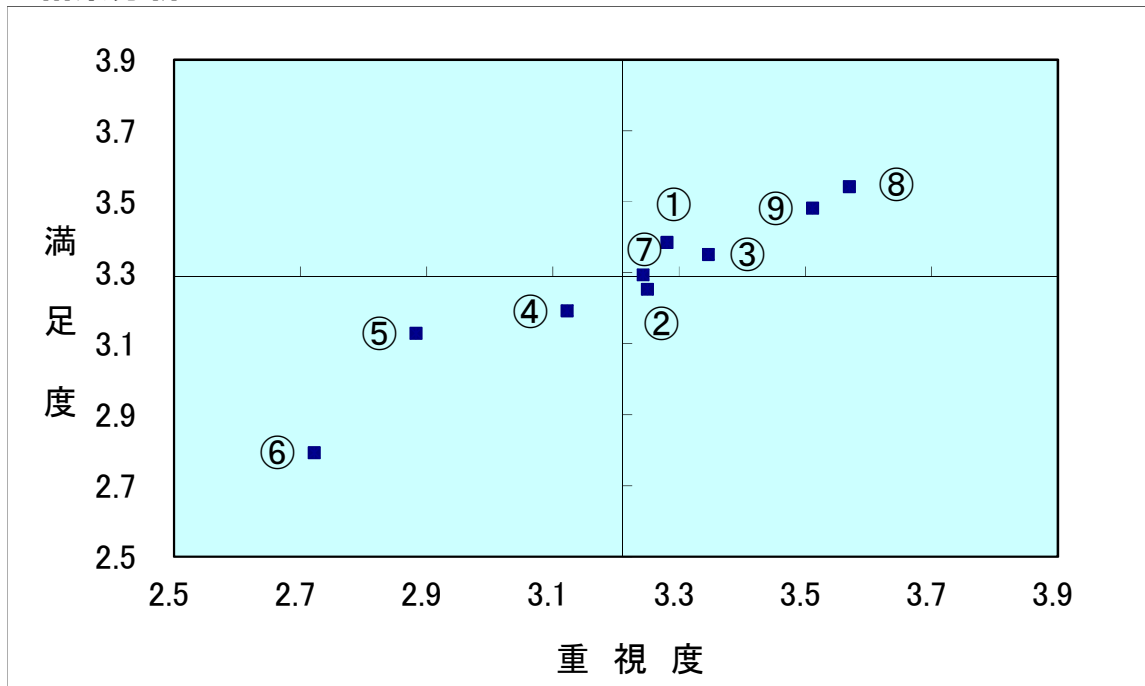
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて 大切	3 大切	2 大切 でない	1 全く 大切 でない	平均	4 大い に満 足	3 満足	2 不満	1 極め て不 満	平均
① 利用できる曜日の指定について	32	51	5	1	3.28	34	47	2	0	3.39
② 利用できる現在の時間帯	31	44	8	1	3.25	28	43	8	0	3.25
③ 風呂場のつかいやすさ	32	38	4	1	3.35	31	38	5	0	3.35
④ 娯楽室の快適さ	16	33	7	1	3.12	17	35	4	1	3.19
⑤ 大広間の快適さ	10	35	13	2	2.88	15	41	5	1	3.13
⑥ カラオケ使用	6	20	4	6	2.72	4	17	6	2	2.79
⑦ 機能回復訓練室または休養室の快適さ	23	41	6	0	3.24	22	44	2	0	3.29
⑧ 職員の親切さ	49	37	0	0	3.57	45	38	0	0	3.54
⑨ 利用の気軽さ	47	36	3	0	3.51	40	40	1	0	3.48
⑩ 全体的な満足度						37	38	0	0	3.49

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

重視度平均 **3.21**

満足度平均 **3.29**

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：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

5 改善方策

【1. 利用方法やルールの周知徹底】
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。
また、高齢福祉課や他2館のいこいの家とも情報共有を行い、時代やニーズに沿った運営を目指してまいります。

【2. 事業の開催】
令和5年度は指先や脳のトレーニングとして、工作やぬりえといった事業をおこなってまいりました。
利用者楽しんでいただいていることと世代間交流のきっかけになっている為、継続してまいりたいと考えております。
デジタルデバイド対策といたしまして、いきがい活動センターきらりあ北と連携したスマホ教室も検討しております。
高齢者向けの有料運動教室を館としておこなっておりますが、いこいの家に特化した無料の健康運動事業には着手できていないので、今後の課題とさせていただきます。

令和6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6年7月25日

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

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等)

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

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

【指定管理者施設】 自転車駐車場 19か所及び授産場 2か所の管理運営

【指定管理料・債務負担額】 単位：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 m²
構造：鉄筋コンクリート造 3階建 1階部分

【利用定員】 33名(令和6年4月1日現在利用者18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、生きがいや仲間づくりの場として季節行事を充実させる等、利用者相互の親睦を図るよう努めている。

(5) 利用者の申込受付に関すること

【自主事業】

なし

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>働く意思と能力がありながら一般企業への就労が困難な高齢者等に、設備と仕事を提供することにより、高齢者等が生きがいと生活の安定を得ることができることを基本方針として運営している。安定した工賃の確保、健康への配慮、生きがいの高揚を重点として利用者支援に努めており、施設長以下指導員や用務員を配置し、授産施設としての役割を十分担える組織となっている。</p> <p>【施設長】</p> <p>毎朝利用者全員との挨拶や月に2回嘱託医による健康診断を実施することで、健康状態を確認するなど、健康管理に配慮している。利用者の高齢化が進み作業効率が低下する中で、作業能力別に班分けし、指導員全員で指導・検品方法を統一し、作業ミスの防止に努め、作業工賃収入の確保を図っている。また、季節行事やガーデニング部の活動を通じて、利用者相互の親睦を図れるように努め、利用者が毎日楽しく通える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>協定に定める指導員数を上回る配置を行っている。施設長については、法人の準職員就業規則の指定業務職員として定めており、経験値のある職員を配置している。労働契約の通知の明示内容も適切に行われている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>職員の定期健康診断、雇用時健康診断は、適切に行われている。利用者は、嘱託医による月に2回の検診を実施し、健康相談体制が整備されている。</p> <p>【職場環境】</p> <p>衛生推進者は発令により、職員に明確化されている。育児・介護休業法に基づく規程も整備されており、法改正に伴う必要な改正が適切に行われている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>利用者に対する支援の質の向上を目指し、桐ヶ丘やまぶき荘の協力のもと、認知症サポーター講習の受講を計画している。また、業務内容・接遇・災害・事故防止・緊急一時対応等各種マニュアルを従事者全員で共有し、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。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>建物設備は定期的に点検し、必要な修繕は随時行っている。また、授産場施設だけでなく、3階までの建物全体の施設管理を行い、建築基準法第12条に基づく定期点検も実施している。</p> <p>【物品管理】</p> <p>貸与物品等、台帳を備え適切に管理している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>清掃業務・保守点検業務等、専門技術を要する業務については、区の承認を得て委託している。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>日頃から、休憩時間中の作業場や使用していない部屋の消灯、テレビや湯沸し器の使用時間の設定、雨水利用等、節電・節水の徹底等により光熱水費の削減に努めている。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>区の個人情報保護条例及び情報セキュリティポリシーに準じて、適切に取り扱っている。</p> <p>パソコンは外部接続をしておらず、利用者の個人情報は、施設長の管理下で適切に保管されている。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>消防法に基づく消防計画を策定し、定期的に、消防用設備等の点検、消防訓練・避難訓練を実施している。また、消防署協力の下、桐ヶ丘地域振興室との合同訓練も行うなど、緊急時の対応に備えている。</p> <p>施設内において、家具の転倒防止、ガラス飛散防止シートの設置など、地震対策が適切になされている。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>警察署、消防署、桐ヶ丘地域振興室と連携し、利用者へ犯罪対策の働きかけや災害への注意喚起を行っている。桐ヶ丘やまぶき荘高齢者あんしんセンターと高齢者支援の連携体制を整え、気になる点がある利用者について、すみやかに相談している。</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）や細目な声掛けの実施、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応えている。各班間違いのない仕事ができるように、利用者のペースで丁寧に作業するよう指導している。また、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。施設長との年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。さらに、熱中症予防策として入り口付近に塩飴の設置、細目に水分を取るよう促している。</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>作業場内は、資材、道具等が整理整頓され、安全な執務環境が整っている。搬出・搬入にはフォークリフトを使用し、利用者・指導員による作業の安全性・効率性の確保を図っている。利用者とのコミュニケーションを図るために、掲示板を活用して情報提供している。</p> <p>【事故対応】</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に配慮し、備品等は日々整理整頓している。事故・緊急時の対応については、各種マニュアルが作成され、施設長を中心として、連絡体制も整備されている。区及び法人本部に対しても、事故報告書に記録し、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】</p> <p>法人全体で経理規程を整備し、会計処理の権限が明確になっている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>支払事務はすべて本部で実施しており、出納責任者が会計処理を行い、会計責任者が確認する。発注企業からの工賃は、本部から全額利用者の口座へ入金している。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>授産所では、現金の管理はなし。小口現金は、規程で支払限度額を定め、本部で管理している。現金出納簿は適切に作成され、毎日金種表を作成し、現金照合している。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】</p> <p>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、適切に対応している。</p> <p>安定した受注を確保するために、作業能力別に班分けをし、効率的な作業体制を確立している。また、指導員全員で指導・検品方法を統一し、作業ミスの防止に努めている。さらに、季節ごとの行事やガーデニング部の活動を通して、利用者相互の親睦を図り、モットーである利用者が毎日楽しく通える施設を目指し、運営をしている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>利用者が楽しく仕事ができる施設であるために、利用者の安全・安心に配慮した環境整備を第一に努めていただきたい。利用者の高齢化や、単身の高齢者も多いため、引き続き定期的な健康診断や様子が普段と異なる方には、声掛けと合わせて、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> <p>また、安定した受注確保のために、引き続き利用者の能力に応じた作業体制を強化しつつ、法人本部と連携を取り、新規の受注企業の開拓にも努めていただきたい。さらに、授産場は生きがいや仲間づくりの場でもあるため、今まで見合わせていた季節行事を徐々に再開させ、利用者・職員相互の親睦に努めて欲しい。</p>		

桐ヶ丘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

桐ヶ丘授産場

(2) 調査期間

令和6年7月3日(水)7月4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

17名中17名 100% (除、休場者1名)

(6) その他

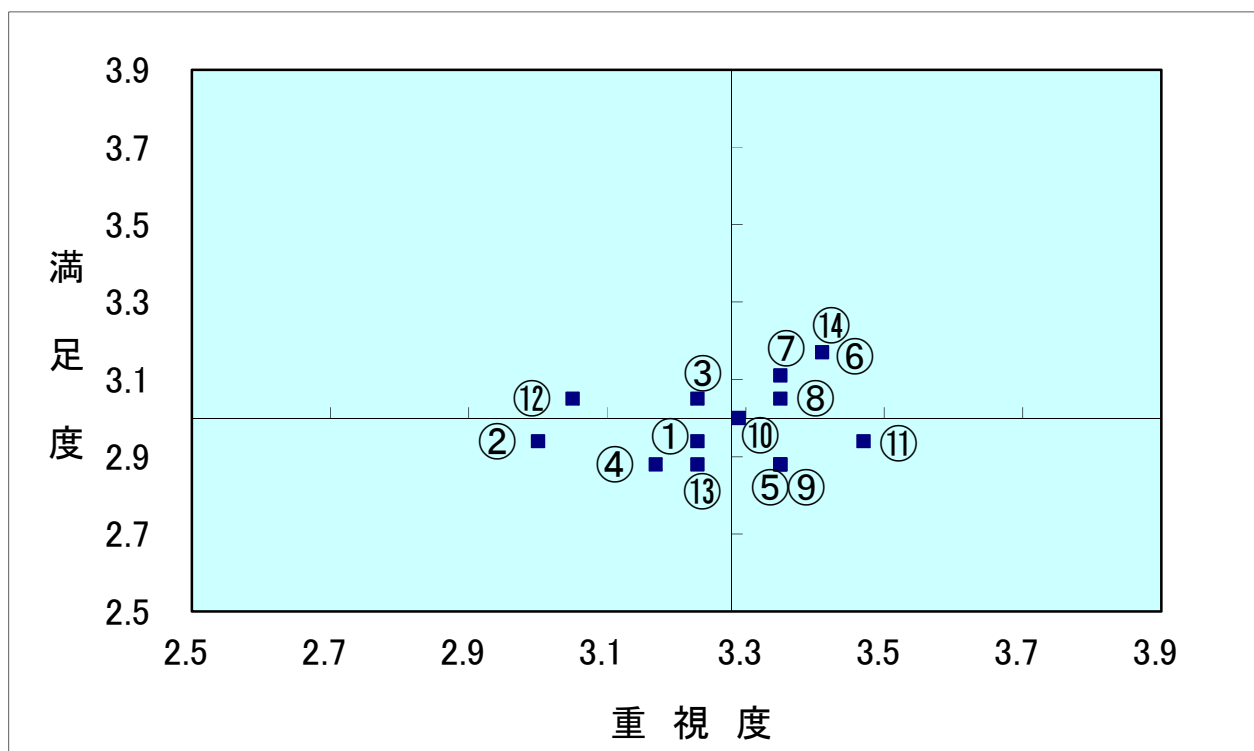
当アンケートから利用者ニーズを把握し、今後の施設運営の参考とする。

2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 授産場のPRについて	1	17			3.23		16	1		2.94
② 授産場の場所のわかりやすさ	1	15	1		3.00		16	1		2.94
③ 授産場を利用できる現在の時間帯	4	13			3.23	1	16			3.05
④ 作業場の快適さ	5	10	2		3.17	2	12	2	1	2.88
⑤ 休憩室の快適さ	6	11			3.35	1	13	3		2.88
⑥ 休憩時間の適切さ	7	10			3.41	3	14			3.17
⑦ 一日の作業時間の長さ	6	11			3.35	3	13	1		3.11
⑧ 作業内容のやさしさ	6	11			3.35	2	14	1		3.05
⑨ 作業量の適切さ	6	11			3.35	1	13	3		2.88
⑩ スタッフの親切さ	5	12			3.29	2	13	2		3.00
⑪ スタッフの説明のわかりやすさ	8	9			3.47	2	12	3		2.94
⑫ 交通の利便性(行きやすさ)	1	16			3.05	2	14	1		3.05
⑬ 授産場が気軽に利用できること	3	14			3.23	1	13	3		2.88
⑭ 働くことによる生きがい	7	10			3.41	4	12	1		3.17

※平均得点:各選択肢のスコア(1~4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値
 重視度平均 3.28 満足度平均 3.00

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、作業場及び休憩室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

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、丁寧な説明を行い、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安定的に受注できるよう、今後も努力する。新型コロナウイルス感染予防のため、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。また、休憩室が和室であるため、正座の困難な利用者に対しては、椅子等の利用について配慮する。

令和6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6年7月25日

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

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

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

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

【指定管理者施設】 自転車駐車場 19か所及び授産場 2か所の管理運営

【指定管理料・債務負担額】 単位：千円

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

(債務負担額：桐ヶ丘授産場を含む)

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

【所在地】 北区王子 2丁目 19番 20号

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

【利用定員】 50名（令和6年4月1日現在 利用者 39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、生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】 働く意思と能力がありながら一般企業への就労が困難な高齢者等に、設備と仕事を提供することにより、高齢者等が生きがいと生活の安定を得ることができることを基本方針として運営している。安定した工賃の確保、良好な健康維持と健康への配慮、生きがいの高揚を重点として利用者支援に努めており、施設長以下指導員や用務員を配置し、授産施設としての役割を十分担える組織となっている。</p> <p>【施設長】 利用者の高齢化が進んでいる中、出勤・退勤時の挨拶で利用者全員の様子を注視することで健康状態を確認している。また、利用者間の親睦向上と不公平感の解消のために、3か月ごとの利用者間の席替えと班編成を行っている。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、作業工賃収入の確保を図りながら、利用者の生きがいの高揚と良好な健康維持を目指して施設運営を行っている。</p> <p>【開所】 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】 協定に定める指導員数を上回る配置を行っている。施設長及び施設長補佐については、法人の準職員就業規則の指定業務職員として定めており、経験値のある職員を配置している。労働契約の通知の明示内容も適切に行われている。</p> <p>【健康管理】 職員の定期健康診断、雇用時健康診断は、適切に行われている。利用者は、嘱託医による月に2回の検診を実施し、健康相談体制が整備されている。</p> <p>【職場環境】 衛生推進者は発令により、職員に明確化されている。育児・介護休業法に基づく規程も整備されており、法改正に伴う必要な改正が適切に行われている。</p> <p>【従事者研修】 指導員を対象とした研修（初任者、指導技術、情報保護、防災、危機管理など）を行い、指導能力の向上に努めるだけでなく、非常時・緊急事態等への対応の強化も図っている。 指導員体制の強化として平成29年度から、各指導員に業者との交渉、製品の作業確認、利用者への説明を含めた一元的な対応を行うことで、全指導員が責任をもって業務を行うことができている。また、新人指導員向けに研修を実施し、指導員体制が安定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】 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】 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】 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】 日頃から事務室・作業場のエアコンの温度調節や、使用していない部屋の消灯等、節電の徹底等により、光熱水費の削減に努めている。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>区の個人情報保護条例及び情報セキュリティポリシーに準じて、適切に取り扱っている。</p> <p>パソコンは、外部接続をしておらず、パスワード管理された盗難防止策も講じられている。また、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>王子消防署立会いの下、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。</p> <p>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、避難経路をわかりやすく掲示し、職員間に浸透させている。消火器等の消防設備等は定期的に点検している。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>王子警察署、王子消防署、王子福祉作業所と連携し、利用者へ防犯対策への働きかけや、災害への注意喚起を定期的に行っている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>苦情解決の仕組みとして、玄関前に意見箱として「アンケート BOX」を設置するとともに、年3回実施している個別ヒアリング実施することで、相談や意見の吸い上げを行っている。</p> <p>発注者から製品の仕上がり具合について意見があった場合には、その経過・対応を記録し、指導員全員で共有するとともに、法人本部に報告している。</p>		
⑥利用者処遇	評価	B 適正
<p>【処遇】</p> <p>利用者のスキル別作業グループを作り、利用者個々の作業能力に応じて作業を分担し、作業効率の向上に努めている。</p> <p>グループによっては指導員の近くの席で作業し、指導を受けやすくしたり、ペアを作り互いにチェックし合ったりする等、作業ミス防止に努めている。</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、休憩時間中のラジオ体操、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>新型コロナウイルス感染症対策のため、自宅での検温、37.5℃以上の場合の出場見送り、手指消毒液・マスクを設置している。</p>		
⑦給食	評価	—
<p>【衛生】</p> <p>該当なし</p> <p>【献立】</p> <p>該当なし</p>		

⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>仕掛品の置き場や運搬方法に注意を払い、安全な作業環境の確保に工夫して取り組んでいる。</p> <p>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。</p> <p>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されている。</p> <p>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、事故報告書に記録し、速やかに報告している。</p>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】</p> <p>法人全体で経理規程を整備し、会計処理の権限が明確になっている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>支払事務はすべて本部で実施しており、出納責任者が会計処理を行い、会計責任者が確認する。発注企業からの工賃は、本部から全額利用者の口座へ入金している。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>授産所では、現金の管理はなし。小口現金は、規程で支払限度額を定め、本部で管理している。現金出納簿は適切に作成され、毎日金種表を作成し、現金照合している。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】</p> <p>目標である「心の通う職場づくり」を進めていくために、朝礼やミーティングといった日頃の声掛けを通じて、利用者、職員相互の良好なコミュニケーションを図っている。また、個別ヒアリングや定期的に利用者の席替えと班編成を行うことで、利用者間の親睦向上と不公平感の解消に努めている。</p> <p>利用者の高齢化に伴い、年々加工能力が低下している中で、得意なことを指導員が見極めながら、一人一人の能力を活かした作業体制を整えている。加えて、コロナ禍で数年中止をしてきた季節行事を徐々に再開させ、利用者の生きがいづくり及び健康寿命の向上に取り組んでいる。</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りつつ、検品体制を強化し、ミスのない製品を提供し、受注先からの信用を得て、安定した受注の確保に努めて欲しい。さらに、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>また、コロナ禍で中止していた季節行事を徐々に再開させ、利用者の生きがい・仲間づくりの場の提供をしていただきたい。加えて、利用者の高齢化に伴い、今まで以上に利用者一人一人に対する支援が必要になるため、高齢者あんしんセンターとの連携を図り、安心・安全に配慮した施設運営を行っていただきたい。</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6年6月26日(水)～27日(木)

(3) 調査対象

利用者

(4) 調査方法

アンケート調査の趣旨を利用者に説明後、調査票を利用者に配布し回収箱にて回収し場長に提出。

(5) 回収状況

37名中、35名回収 94%

(6) その他

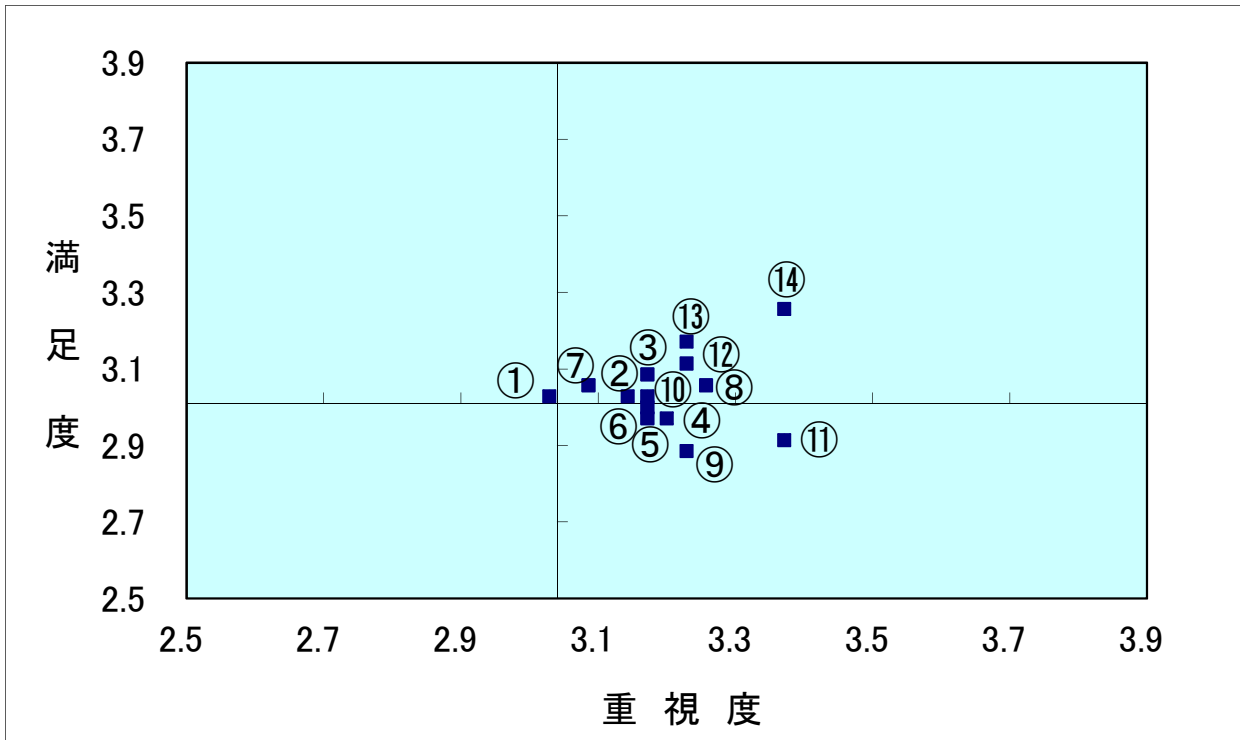
アンケート結果から利用者のニーズを把握して今後の施設運営の参考とする。

2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 授産場のPRについて	4	28	3	0	3.03	2	32	1	0	3.03
② 授産場の場所のわかりやすさ	8	24	3	0	3.14	3	30	2	0	3.03
③ 授産場を利用できる現在の時間帯	6	29	0	0	3.17	4	30	1	0	3.09
④ 作業場の快適さ	7	28	0	0	3.20	1	32	2	0	2.97
⑤ 休憩室の快適さ	7	27	1	0	3.17	2	30	3	0	2.97
⑥ 休憩時間の適切さ	7	27	1	0	3.17	3	29	3	0	3.00
⑦ 一日の作業時間の長さ	4	30	1	0	3.09	4	29	2	0	3.06
⑧ 作業内容のやさしさ	9	26	0	0	3.26	3	31	1	0	3.06
⑨ 作業量の適切さ	8	27	0	0	3.23	2	27	6	0	2.89
⑩ スタッフの親切さ	8	25	2	0	3.17	5	26	4	0	3.03
⑪ スタッフの説明のわかりやすさ	14	20	1	0	3.37	5	24	4	2	2.91
⑫ 交通の利便性(行きやすさ)	9	25	1	0	3.23	6	27	2	0	3.11
⑬ 授産場が気軽に利用できること	8	27	0	0	3.23	6	29	0	0	3.17
⑭ 働くことによる生きがい	13	22	0	0	3.37	9	26	0	0	3.26

※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 3.20 満足度平均 3.04

3 結果分析



4 課題発見

満足度の低かった「作業量の適切さ」、「スタッフの説明のわかりやすさ」、「作業場の快適さ」、「休憩室の快適さ」については満足度を高めるための工夫が必要である。

5 改善方策

- ・「作業量の適切さ」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納期を一定期間確保することにより作業量の平準化に務める。また、発注品の選好みは出来ないものの重いものについては周囲の利用者の協力や指導員の補助も考える。
- ・「スタッフの説明のわかりやすさ」については、指導員が発注業者の作業工程の説明を十分に理解した上で利用者に対して作業手順や内容を含め懇切丁寧な説明を行うとともに、指導員による巡回指導に努める。
- ・「作業場の快適さ」及び「休憩室の快適さ」については、以前から利用者から狭いという意見が多くありこのような結果になったが、休憩室の広さを改善することは大規模な工事を伴うことから出来ないため付帯設備の改善や環境整備を実施したところであり、作業場は利用者が完成品の検品の際使用する多種多様な段ボール箱が所狭しと置かれ通路を塞ぐ状況にあり、整理整頓はもとより段ボール箱を処分しそれに代わるものを考える。

令和6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6年8月2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】2,803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6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	合計
89,672	90,452	90,752	91,099	91,863	453,838

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 m²

構造：鉄筋コンクリート造 2階建

【職員数】 17名

(内訳) 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4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う。また、活動開始後も継続のための支援を行う。

2 就労支援

無料職業紹介所機能を持ち、就労に関する総合相談や企業等とのマッチングを行うとともに、就労に関する講座の開催等を通じて、高齢者の就労支援や就労的活動の支援を行う。

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む。

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）を開催するほか、健康に関する講座や看護師相談等を通じて健康づくり・介護予防に関する知識、意識の向上を図る。

4 センターの施設の利用に関すること

貸出施設及び設備の維持管理を行い、使用の承認等や利用料金の徴収、減免等に関することを行う。

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 就労支援事業 高年齢者の就労と「社会参加」につながる「いきがづくり」支援の仕組みを構築するとともに、高年齢者一人ひとりがその人らしさを発揮できる「オーダーメイド」での就労支援・社会参加支援を行う。</p> <p>2 健康づくり・介護予防事業 外出機会の創出や運動の習慣づけを行うための運動事業を行い、事業効果測定を行うことで、根拠と実績に基づく介護予防プログラムを実施する。また、スマートフォン講座などのデジタルデバイド対策を推進し、参加者が介護予防から社会参加、さらに就労へ繋がる取組みを進める。</p> <p>3 交流・学び・イベント 区内で活動するボランティア等と協働し、地域交流イベントの開催や地域福祉活動の支援等を行い、多世代間で支えあう地域づくりを進める。</p> <p>【施設長】施設の実態や問題点の把握に努め、安全管理や利用環境の整備に取り組んでいる。 【開所】施設の開所時間及び開所期間は北区立いきがい活動センター条例等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】 利用者の健康管理、相談業務、介護予防事業を行うにあたり、看護師または介護予防運動指導員の資格のある者を配置するなど、必要な従事者を配置している。労働契約の通知の明示内容も適切に行われている。</p> <p>【健康管理】 施設長が衛生推進者の講習を受け、従業員の労働環境に配慮した運営を行っている。週20時間以上の勤務を有する職員の定期健診を実施しており、雇用時の検診も就業前に実施している。</p> <p>【職場環境】 ハラスメント相談窓口は適切に設置されている。規程も整備されており、法改正に伴う必要改正が適切に行われている。</p> <p>【従事者研修】 業務遂行に必要な知識や技能を習得するため、就労支援、介護予防、福祉に関する内容から接遇等の各種対応について、法人本部による計画的な研修や事業所内研修を実施している。毎日のミーティングでトラブルや連絡事項等の情報を共有し統一した対応が取れ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】 建築基準法等に基づき、施設、設備機器等の保守年間スケジュールを作成し、計画的に点検を実施している。また、毎日、日常点検チェック表による点検を行い、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修繕を実施し、迅速で適切な設備の維持管理に努めている。</p> <p>【物品管理】区からの貸与備品等、備品台帳に基づき適切に管理し、毎年更新している。</p> <p>【業務委託】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】 日頃から、業務に支障がない範囲で節電の徹底等や裏紙使用、グリーンカーテンによる緑化など環境負荷の低減や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。電子個人情報はインターネット非接続のパソコンで一括管理し、パスワードによるセキュリティの強化や盗難防止策を講じている。また、鍵のかかる書庫で書類、記録媒体を保管するなど、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職員間での緊急時対応や危機管理に関する勉強会や情報共有、AED講習の受講等により職員一人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>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、ファッションショー等の多世代交流イベントなどを行っている。また、地域包括支援センターをはじめとする関係機関との協働事業を実施している。その他、町会・自治会のイベントへの参加や日常的な連携、地域の保育園や関係機関・団体との連携を積極的に実施している。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>利用者の意見や要望を把握する機会として、意見箱の設置や満足度調査を行っている。苦情が発生した場合は、速やかに区へ報告するとともに、法人の「苦情・事故対応管理規程」に沿って内容を把握、分析し、施設長が中心となって組織内で重層的に対応することで解決に繋げている。</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等を盛り込んだ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、就労支援事業の実績についても順調に増加している。施設内に、地域の方の手作りの作品を展示したり、ストリートピアノ、きらりあカフェなど地域の方が気軽に立ち寄り、憩える場ともなっている。また、熱中症予防として区立施設の一部を開放する涼み処（クーリングシェルター）に指定されており、区民の外出の際の一時的な休憩所となっている。</p> <p>【施設利用】</p> <p>利用者が安心して施設を利用できるよう、施設長の責任のもと安全管理業務及び安全点検業務が行われ、手指消毒液、換気等の感染症予防対策等も実施しながら事業展開に取り組んでいる。貸出施設の予約、受付手続き方法は適切に行われている。</p>		
⑦ 事業実施	評価	B 適正
<p>【委託事業】</p> <p>高齢者の就労と社会参加につながるいきがづくり支援を担う施設として、総来館者数は開設以来、年々大幅に増加している。就労相談員の増など相談体制の強化により、就労相談件数、マッチング数とも増加しており、介護予防事業や各種講座も着実に参加者数を増やしている。きらりあカフェの実施や講師養成講座卒業生による文化センターや町会等へのスマホ講座など就労的活動の場も広がり、高齢者の活躍の場の創出につながっている。</p>		

⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>施設内は日々整理整頓され、清掃が行き届き、良好な室内環境が保持されている。利用者が安全に過ごせるように、建物設備や備品等の保守点検を計画的に行っている。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、講座の前後で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、消防等の連絡先や緊急連絡網を掲示し、緊急時に備えている。事故発生時は、区や法人本部と迅速に連絡をとって対応を協議し、発生後は事故の分析・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>【規定】</p> <p>経理規程は、法人全体で規定されたものとなっている。支出金額の大きさに伴い、稟議書の決裁権者が異なっている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>会計3票について適切に作成されており、支出項目の増減についても明確な説明ができてい る。10万円以上のものを固定資産として管理し、減価償却を行っている。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>小口現金については、会計責任者及び出納担当者が現金の管理を行っている。稟議・職務権限規定に定められた仮払い清算書は適正に管理され、本部の確認を得ている。事業の現金入金、お つりの管理は、それぞれ金種表を作成している。</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、就労相談者には丁寧にカウンセリングを行い企業とのマッチングにつなげている。また、「初めての仕事探し講座」「プレ就労カフェ」をはじめ就労意欲の向上や就労への間口を広げる取り組みを行っている。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」、ユニバーサルファッションショーなどの地域交流・多世代交流イベントの開催に取り組み、地域との連携強化、高齢者のいきがいづくりや活動の場づくりを進めている。5年度は、「スマホ講師養成講座」の卒業生が北区や東京都のデジタルデバインド対策講座の講師補助を担うなどこれまでの取組が結実したほか、ハローワークとの連携事業の充実を図っている。</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、就労や就労的活動への支援、高齢者の活躍の場の創出を図る取組を進めてほしい。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高齢者に合った働き方の提案や調整、相談者に寄り添った支援のための関係機関との連携など一層の機能強化を図ってほしい。また、介護予防・健康づくり事業を充実するとともに、社会参加が介護予防・フレイル予防につながることの周知・理解促進に努め、高齢者の地域活動・就労的活動の意識醸成と場の創出に努めてほしい。</p>		

いきがい活動センター利用者満足度調査報告書

社会福祉法人 奉優会

1 調査の概要

(1) 調査施設

いきがい活動センター「きらりあ北」

(2) 調査期間

令和6年7月2日～3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

110枚

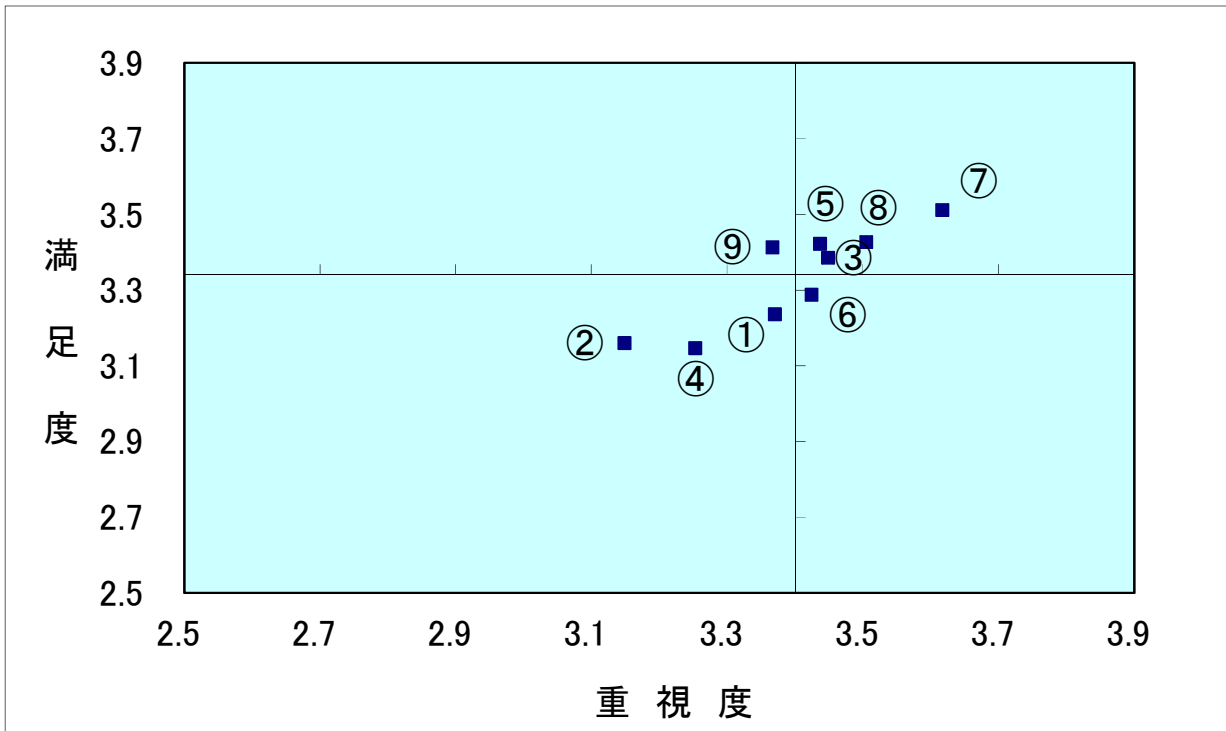
(6) その他

2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 施設のPRについて	41	66	1		3.37	24	62	3		3.24
② 就労支援事業について	18	73	2	1	3.15	14	59	2		3.16
③ 行われている介護予防・健康づくり事業について	49	57	1		3.45	33	49	1		3.39
④ 行われている地域活動支援事業について	25	59	3		3.25	15	64	3		3.15
⑤ 施設の快適さ	45	58			3.44	39	50	1		3.42
⑥ トレーニング用具について	43	55	1		3.42	29	54	4		3.29
⑦ 職員の親切さ	58	36			3.62	47	42	1		3.51
⑧ 利用の気軽さ	52	51			3.50	40	47	2		3.43
⑨ 感染症予防対策について	35	53	2		3.37	39	52	1		3.41
⑩ 全体的な満足度						41	50			3.45

※平均得点:各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値
 重視度平均 3.40 満足度平均 3.34

3 結果分析



4 課題発見

- ①北区全域に利用者を増やしたい。
- ②就労支援事業に関する満足度、重要度共に前回同様、平均点が低く、引き続き高齢者の社会参加の重要性の理解、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。
- 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。
- ④地域活動支援事業に関しては参加している利用者が限られていることもあり、平均以下となっており全体の認識ではまだまだ重要と感じている人は多くない。ここでも社会参加への意識の低さが現れている。
- 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全体に広報不足という点においては、積極的に北区ニュースを活用するなどして北区全域への周知に注力していきたい。
- ②③④については介護予防プログラム、特に「ゆったりリズム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「ヘルピクトトレーニング」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。また令和6年度よりフリーエクササイズの申込方法を変え、キャンセル待ちが可能となり、期の途中でも参加可能へ変更、また新規利用者を優先とするなどこれまでの参加方法を変更する。

令和6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6年8月1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・ハンディキャプ車貸出事業、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6年度：65,734,000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、いきがづくりを応援する施設として、地域づくりによる介護予防のための取組みを実施している。

いきいきとした生活を送るためのヒントとなる講座や教室、情報収集や交流、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いきがづくりを支援する。</p> <p>(2) 住民主体で介護予防を推進する地域の醸成を図る。</p> <p>(3) 地域課題の解決を目指す地域住民の活動拠点として、地域住民の主体的な活動とあらゆる人が活躍できる機会を支援する。</p> <p>【施設長】</p> <p>施設長は施設における業務全般を統括しており、職員全員の意見に耳を傾け、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>【職場環境】</p> <p>職務に集中して取り組むことができる環境が整備されている。</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、多様な研修を受講している。</p>		
③ 施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>施設維持管理記録台帳を整備しており、細かな意見等も記載している。</p> <p>【物品管理】</p> <p>家具類の転倒防止対策が施されている。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】 従事者は情報資産の取り扱いに注意を払っている。マニュアルも整備し、目的外の使用も無い。情報資産は安全に保管している。非常勤職員も含め計画的に研修を行っている。</p> <p>【災害対策、危機管理】 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のフロー図を掲示して、迅速な対応がとれるようにしている。 AEDの設置場所と使用方法は職員に周知されており、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】 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とよく連携を図っている。地域に向き、ニーズをとらえた様々な講座を展開している。 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>【苦情処理】 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】 普段から施設の貸出を多く行っている。事業内容は、月ごとにカレンダーを作成しホームページやチラシなどで周知を図っている。チラシにはQRコードを記載するなど、新たな取組も行っている。</p> <p>【施設利用】 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。 また、障害のある利用者、足腰の弱い利用者など個別の状況に応じた見守りと配慮をして個別に声掛けをし、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】 仕様書にそって事業が実施されている。 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。 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おり、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場となっている。より多くの方が受講できるよう、新規の参加者の枠を設けたり、利用者を飽きさせないよう各回の講座内容に変化をつけるなどの工夫をしている。</p> <p>【自主事業】 自主事業計画に沿い、学生や近隣の他施設と連携、交流を図りながら実施している。</p>		

⑧ 環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>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る。</p> <p>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る。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、整備されている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>事故対応マニュアルを整備しており、緊急時の対応が確立されている。万が一事故が起きた場合の対応マニュアルをそれぞれ壁に掲示しており、非常時の備えが出来ている。</p>		
⑨ 会計	評価	B 適正
<p>【規程】</p> <p>法令、定款及び社会福祉法人会計基準に基づき会計処理を行っている。また、経理規程を整備し、命令系統・権限・責任等が明確である。</p> <p>【会計処理】</p> <p>契約・支出入等の処理は会計責任者の承認を得るなど適切に行われている。また、法人本部において会計管理を実施している。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>現金については、金種表の記載がある現金出納帳を作成して、適切な管理のもと毎月、法人本部が回収している。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】</p> <p>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>事業実施においては、より多くの方が受講できるよう新規の参加者の枠を設けたり、利便性向上のため講座募集におけるチラシへのQRコードの活用など、ニーズを捉え、新たな取組を行っている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>今後も引き続き、利用者のニーズを捉えながら高齢者の健康増進、介護予防に資する事業に、積極的に取り組んでいただきたい。</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

滝野川東介護予防拠点施設

(2) 調査期間

令和6年7月1日(月)～7月31日(水)

(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

187件

(6) その他

2 調査結果

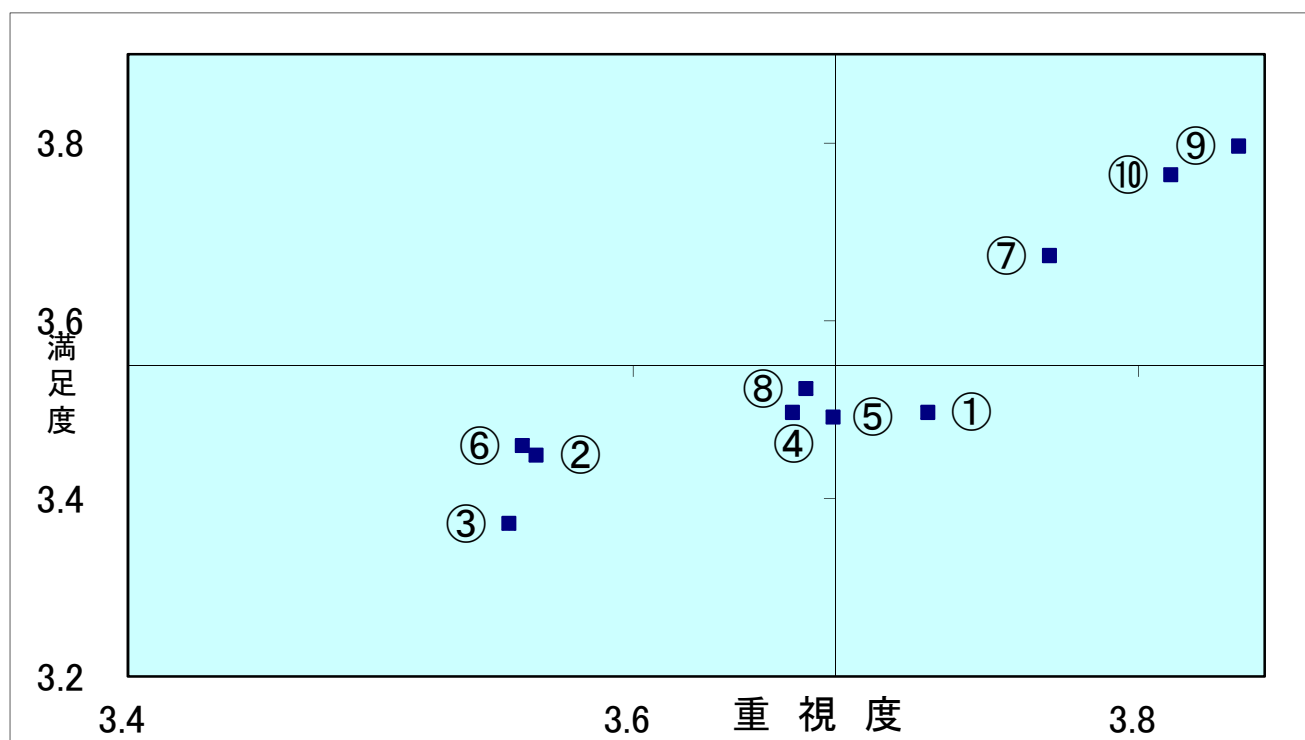
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 とても 大切	3 大切	2 あまり 大切で ない	1 全く 大切で ない	平均	4 とても 満足	3 満足	2 多少 の不 満	1 とても 不 満	平均
① ぶらっとほ一むに関する情報提供の方法と内容について(お手紙や電話等含む)	134	53	0	0	3.72	93	94	0	0	3.50
② ぶらっとほ一むを利用するための手続きのしやすさについて	105	82	0	0	3.56	84	103	0	0	3.45
③ ぶらっとほ一むを利用できる曜日や時間について	104	82	1	0	3.55	76	106	6	0	3.37
④ 介護予防に関する情報、知識について(お手紙や電話等含む)	125	61	1	0	3.66	94	92	1	0	3.50
⑤ ぶらっとほ一むが提供するプログラムの内容について	127	60	0	0	3.68	92	95	0	0	3.49
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	106	79	2	0	3.56	86	101	0	0	3.46
⑦ ぶらっとほ一む内の清潔さについて	144	42	1	0	3.76	126	61	0	0	3.67
⑧ 人とのふれあい、交流について	126	60	1	0	3.67	99	87	1	0	3.52
⑨ 職員の対応の良さや説明の分かりやすさ	157	30	0	0	3.84	149	38	0	0	3.80
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)	152	35	0	0	3.81	143	44	0	0	3.76

※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 3.68

満足度平均 3.55

3 結果分析



4 追加調査の結果及びご意見について

(1)変化について

	項目	はい	いいえ	どちらとも いえない
①	新しい知り合いは増えましたか	142	23	22
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	140	17	30
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	119	53	15
④	元気になったと感じますか	162	3	22
	合計	563	96	89

(2)ご意見等

日常生活(介護予防)に必要な情報がタイムリーに提供されている/利用することで生活にメリハリがつく/閉じこもり気味だったが利用によって気分が明るくなった/職員の対応が丁寧でどの利用者にも同じように声かけしていて気持ちが良い/若いボランティアの方との交流が嬉しく元気が出る/看護師による健康講話が興味ある内容で興味深い/名前や体調を覚えていて声かけしてくれ感激する/出前講座等で相談や話をきいてもらえ感謝/ボランティアなどいろいろ挑戦できたことに感謝/区民センターにWi-Fiをお願いしたい

5 課題発見

満足度の低い項目として③が挙げられる。③については自身の都合に合わせた日程を希望する声が多く聞かれる。また「もっと体操に参加したい」「いろいろなプログラムを企画してほしい」など、満足度と比例する形で体操等のプログラムを増やしてほしいとの意見がある他、少数ではあるが ④「介護予防情報供」、⑧「ふれあい、交流」について多少の不满回答があり情報提供や交流プログラムの工夫が必要と考える。さらに新規利用者を含めた「手続きのしやすさ」も考えていく。

6 改善方策

③については他のプログラムを案内すると同時に地域活動への参加を促すことで週1回程度の活動につなげていく。また看護師とも相談しながらかわら版、講話等で介護予防を提供し広く啓発する他、SNSを活用した情報提供もすすめていく。引き続き多世代交流等のプログラムを企画する。また既存の利用者だけでなく新規利用拡大のためにも受付時に新規枠を用意し、申込方法についてもQRコードを使ったインターネットでの受付を順次すすめていく。さらに担い手支援、発掘にも取り組みながら介護予防に努めていく。追加調査結果④においてほとんどのの方が「元気になった」という結果を受け、引き続き地域高齢者の元気を応援していく。

令和6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6年8月1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・ハンディキャプ車貸出事業、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6年度：65,734,000円（滝野川東介護予防拠点施設を含む・消費税込）

※指定管理期間は、令和3年4月1日～令和8年3月31日。指定管理料は

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

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

【所在地】 北区桐ヶ丘1-6-2-101（都営住宅1階）

【施設規模】 延面積：494.72㎡

構造：鉄筋コンクリート造

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

【職員数】 従事職員12人（内9人は非常勤職員）

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

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

いきいきとした生活を送るためのヒントとなる講座や教室、情報収集や交流、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いきがづくりを支援する。</p> <p>(2) 住民主体で介護予防を推進する地域の醸成を図る。</p> <p>(3) 地域課題の解決を目指す地域住民の活動拠点として、地域住民の主体的な活動とあらゆる人が活躍できる機会を支援する。</p> <p>【施設長】</p> <p>施設長は、施設における業務全般を統括しており、職員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	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <p>昨年度の指摘事項であった欠員状況が改善され、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>【職場環境】</p> <p>職務に集中して取り組むことができる環境が整備されている。</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、多様な研修を受講している。</p>		
③ 施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>昨年度の指摘事項である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いる。また、破損や故障が発生した際には適切に修繕を行っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>家具類の転倒防止対策が施され、物品の整理整頓もされている。備品は台帳に基づき適切に管理されている。</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】 従事者は情報資産の取り扱いに注意を払っている。マニュアルも整備し、目的外の使用も無い。情報資産の保管は指定場所に収納するよう決められている。漏洩等の事故防止の管理体制は確立している。非常勤職員も含め計画的に研修を行っている。</p> <p>【災害対策、危機管理】 昨年の指摘事項であるマニュアルを一つにまとめ、区への報告のタイミングが加筆されており改善されていた。災害時における地域振興室や法人本部、主管課との連絡体制は取られており、定期的に研修、訓練も実施している。事務スペースには対応のフロー図を掲示して、迅速な対応がとれるようにしている。</p>		
⑤ 交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】 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。また、講座をはじめ、世代を超えて地域住民と関われる場を設けている。庭での畑や花壇も住民の交流の場となっており、施設の特性を生かした地域連携を図っている。</p> <p>【苦情処理】 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、その際は職員同士で情報共有されている。</p>		
⑥ 施設利用	評価	B 適正
<p>【施設利用計画】 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。チラシにはQRコードを記載するなど、新たな取組も行っている。</p> <p>【施設利用】 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。</p>		
⑦ 事業実施	評価	B 適正
<p>【委託事業】 仕様書にそって事業が実施されている。 普段の利用者との何気ない会話から、新しいサロンや担い手づくりを行っている。自主グループの活動においてメンバーの減少や活動のマンネリ化など、様々な悩みに寄り添い継続的な支援を行えるよう試行錯誤している。また、多様化するニーズに対応した工夫が見受けられる。</p> <p>【自主事業】 自主事業計画に沿い、学生や近隣の他施設と連携、交流を図りながら実施している。</p>		

⑧ 環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>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。</p> <p>故障していた外回りの電灯も修理されている。また、屋上の排水管詰まりも清掃を行うことで改善されている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>事故対応マニュアルが整備され、緊急時の対応が確立されている。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、非常時の備えが来ている。</p>		
⑨ 会計	評価	B 適正
<p>【規程】</p> <p>法令、定款及び社会福祉法人会計基準に基づき会計処理を行っている。また、経理規程を整備し、命令系統・権限・責任等が明確である。</p> <p>【会計処理】</p> <p>契約・支出入等の処理は会計責任者の承認を得るなど適切に行われている。また、法人本部において会計管理を実施している。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>現金については、金種表の記載がある現金出納帳を作成して、適切な管理のもと毎月、法人本部が回収している。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】</p> <p>地域や施設の特性を生かし、地域住民の社会参加に大きく貢献している。</p> <p>また、自主グループの活動支援を継続的に行うと同時に、新たなやり方での広報やプログラム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ている様子が見られる。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>今後も引き続き、利用者ニーズを捉えながら高齢者の健康増進、介護予防に資する事業に、積極的に取り組んでいただきたい。</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6年7月1日(月)～7月31日(水)

(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

205件

(6) その他

2 調査結果

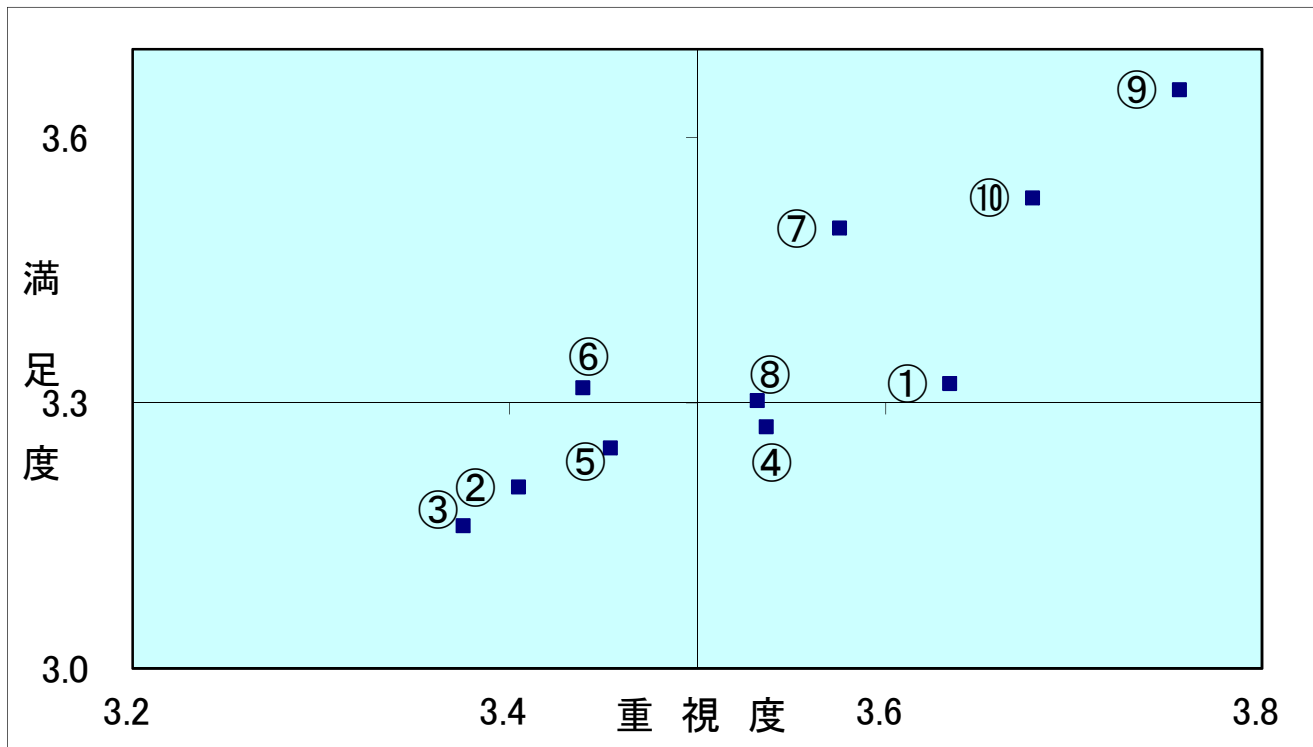
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 とても 大切	3 大切	2 あまり 大切で ない	1 全く 大切で ない	平均	4 とても 満足	3 満足	2 多少 の不 満	1 とても 不 満	平均
① ぶらっとほ一むに関する情報提供の方法と内容について(お手紙や電話等含む)	130	75	0	0	3.63	68	135	2	0	3.32
② ぶらっとほ一むを利用するための手続きのしやすさについて	85	118	2	0	3.40	54	139	12	0	3.20
③ ぶらっとほ一むを利用できる曜日や時間について	79	124	2	0	3.38	49	140	16	0	3.16
④ 介護予防に関する情報、知識について(お手紙や電話等含む)	112	91	2	0	3.54	60	141	4	0	3.27
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	95	108	2	0	3.45	65	126	14	0	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	92	111	2	0	3.44	70	130	5	0	3.32
⑦ ぶらっとほ一む内の清潔さについて	118	87	0	0	3.58	102	103	0	0	3.50
⑧ 人とのふれあい、交流について	111	92	2	0	3.53	68	131	6	0	3.30
⑨ 職員の対応の良さや説明の分かりやすさ	155	50	0	0	3.76	134	71	0	0	3.65
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)	139	66	0	0	3.68	110	94	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 **3.54**

満足度平均 **3.35**

3 結果分析



4 追加調査の結果及びご意見について

(1)変化について

	項目	はい	いいえ	どちらとも いえない
①	新しい知り合いは増えましたか	129	24	52
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	142	13	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	106	75	24
④	元気になったと感じますか	171	6	28
	合計	548	118	154

(2)ご意見等

体操をはじめから膝の調子がよくなりました/来るたびにスタッフさんから元気をもらえます/団地内でも知らない人が多い。もっと知れ渡り活発化すれば良いと思う/静かで環境良く庭が何時もきれいに整理されている/もっと来たい/抽選の時の当選の電話が少し面倒です/大満足です/人との関わり方について、少しですが理解が深まったように思います

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、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、会場貸出の増加に伴い、プログラム数に制約があること、体操、その他のプログラムがひとり2回ずつと制限していることが要因と考えられる。⑤「プログラムの内容」については体操以外にも参加できるプログラムを期待する声が聞かれた。

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や来所での申込み以外に、QRコードからの申込をすすめていく。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、より多くの方が参加できるように全てのプログラムの定員増や、自主グループへの移行支援などを積極的に取り組んでいく。⑤「プログラム内容」については地域の担い手を発掘し新しいプログラムを検討していきたい。

令和6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6年7月17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、指定管理料等）

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 (利用定員及び従事職員数は令和6年4月1日現在)

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6年4月1日現在利用者数45名）

従事職員数：常勤 20名（施設長1名、事務職1名、サービス管理責任者（施設長兼務）、生活支援員17名、看護師1名、栄養士1名）、非常勤 1名（生活支援員1名）、臨時 13名（生活支援員2名、看護師2名、食事介助員6名、用務員3名）、嘱託5名（内科医1名、精神科医1名、理学療法士1名、作業療法士1名、言語聴覚士1名、）

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) グループによる生産活動（ビーズ・木工・タイル・ステンシル作業等）

・生産活動を通して主体性、責任感、自己表現力等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や散歩等の活動

・個々の要求や関心に応え、感覚や認識などに働きかける活動（大型遊具、読み聞かせ、

アロママッサージ等)
 ・日常生活の幅を広げるための音楽イベントの実施
 (4) 全体活動
 おしゃべりやゲーム等の仲間と楽しく過ごす交流の場や親睦行事等の全体活動

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】

「利用者一人ひとりを大切に、利用者、家族、地域の方々からも信頼される施設」等を基本に、生き生きとした活動や主体性を大切に自立生活が送れるような支援を目指し、多様な活動を行っている。

【施設長】

施設長は福祉経験が豊富であり、利用者、保護者ニーズへの対応等を図りながら、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。

【健康管理】

定期的に従事者の健康診断を実施（年1回）し、健康管理に努めている。

【職場環境】

衛生推進者を選任し、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、安全な職場環境の維持に努めている。また、従事者向けのハラスメント等専用相談窓口を設置し、安心して働くことができる環境の構築を推進している。

【従事者研修】

利用者への支援を充実させるため、法人・区・都等主催の研修に積極的に参加しており、個々の職員のスキルの向上が図られている。また個人別の研修記録・研修報告は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】 こまめな消灯や離籍時のパソコンの省エネモードなど、日常的な対応に努めている。		
④ 情報管理・危機管理	評価	B 適正
【情報資産保護】 北区「情報資産台帳作成ガイドライン」に基づき、情報資産台帳を適正に更新している。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は使用簿で利用状況を管理するなど、情報漏えい防止のための管理体制を整えている。		
【災害対策、危機管理】 施設独自の防火・防災訓練を年3回実施している。また、4年ぶりに地域の合同防災訓練を再開し、地元自治会、近隣施設との連携を図った。感染症、自然災害についてそれぞれBCPを策定し、各種非常時対応マニュアルも含め、随時内容の更新が行われている。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。		
⑤ 交流・改善	評価	B 適正
【地域等との関わり】 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。工房まつり、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。		
【苦情処理】 法人で定めた要綱に沿って適切に対応している。また、受付とその仕組みについては、施設関係者だけでなく、来客等の第三者にも分かるよう入口に掲示して周知している。		
⑥ 利用者処遇	評価	B 適正
【処遇】 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）。 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。業務日誌や利用者台帳などでも服薬管理や自立・介護状況等を整理し、個々の状況に応じた支援を見据えた取組みを行っている。		
【健康管理】 看護師による健康チェックや毎日の検温、毎月の体重測定、毎年の健康診断を実施している。嘱託医（内科医・精神科医）による健康相談、毎月の理学・作業療法士も、言語聴覚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。 また、引き続き手指消毒や非接触体温計の設置、食事でのアクリルパネルの活用等、感染症予防に努めている。		
⑦ 給食	評価	B 適正
【衛生】 委託業者が施設内の厨房で給食調理を行っている。給食会議を毎月開催し、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。		
【献立】 管理栄養士が栄養バランスのとれた献立を作成しており、個々の利用者の嚥下状態に合わせ、常食のほか、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>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。また、試食会を通じ、給食への保護者からの理解を深める機会を提供している。</p>		
⑧ 環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>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>感染症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、利用者環境の整備に努めている。また、シャワー室をストレッチャートイレ併用の空間に改修し、トイレの待ち時間解消に繋がっている。</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>【経理規程】</p> <p>法人の経理規程が整備され、契約や出納等に関することが規定され、権限者や現金の取扱い等も定められている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>契約・収入支出について、関係書類に基づき処理され、会計帳簿なども整備されている。なお、規程に基づく処理の明確性を高めるための手続き書類等の見直し・更新等、さらに適正性を向上させる取組みの推進を図っていただきたい。</p> <p>【現金等管理】</p> <p>現金の管理は、出納簿を作成し、日々の収支や残高等についても帳簿により適切な管理をされている。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。</p> <p>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。利用者や家族ニーズの把握に努め、必要なサービス利用へサポートを行うなどの生活支援に努めているほか、関係者間の会議開催を推進するなど、利用者や保護者への支援に努めている。</p> <p>地域との防災訓練や地域のおまつりでの製品販売など、地域との連携や関わりに努めている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>高齢化する利用者への対応や医療的ケア者への対応など、支援に要する多様なスキルや経験を積み重ね、よりよい支援を引き続き取り組んでいただきたい。</p>		

令和6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6年7月17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、指定管理料等）

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 （利用定員及び従事職員数は令和6年4月1日現在）

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(利用者数36名)

従事職員数：常勤10名（施設長1名、事務職1名、サービス管理責任者1名、生活支援員3名、職業指導員4名）、非常勤9名（職業指導員1名、目標工賃達成指導員6名、看護師1名、用務員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発揮し、意欲を持って取り組めるよう支援する。また、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する。
- (2) 就労支援：利用者個々の特性を考慮し、家庭、職場、関係機関等と連携を図りながら就職につながるよう支援を行う。また、企業や施設見学を通して就労・作業意欲向上等を図る。
- (3) 生活支援：利用者の経験を広げ生活が豊かになるよう、基本的な生活習慣や日常生活動作が身につくよう支援する。地域社会や他の作業所との交流などを通じて、よりよい人間関係が構築できるよう支援を行う。
- (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：保護者との連絡会や面談、広報誌等を通じて家族とのコミュニケーションを図り、支援サービスに努める。
- (6) 地域交流：赤西祭の開催や地元商店街での買い物、地元自治会との合同防災訓練の実施等により、地域社会の一員として生活を送ることができるよう支援を行う。

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>利用者の自己実現や自己決定を支援し、地域社会での生活に向けて自立の助長を図るため、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>【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>【職場環境】</p> <p>ハラスメント防止に係る規定に基づき、嘱託医や相談窓口の設置等、整備を図っている。</p> <p>【従事者研修】</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。研修は、eラーニングも活用し、より参加しやすい研修環境の整備にも努めている。</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、必要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」「東京都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>年数回の消防防災避難訓練や地元自治会等との合同防災訓練を行い、災害等への備えに努めている。また、緊急時対応マニュアルにより事故発生時の対応や再発防止策の検討などを行うよう整備している。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>施設の広報誌「赤西タイムス」を通じて、地域の方等への理解促進等に努めている。</p> <p>地域との合同防災訓練や赤西祭を再開するなど、地域交流を深めている。また、研修の受け入れを契機に、赤西祭でのボランティアや演奏会を近隣の大学生が行うなど、交流や協力関係につながり、地域等との関わりの幅が広がっている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>法人で定めた「事業団苦情対応規程」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、苦情対応制度についてパンフレットの配布等を通じて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、要望をふまえた個別支援計画により、主体性や自己決定等を尊重した支援に努めている。グループ外出等は小規模で実施し、利用者の希望を反映した活動を心掛け、主体性の向上に努めている。</p> <p>虐待防止対策として、サービス向上委員会を設置し、3か月に1回のセルフチェックや話し合い、共有の場を設けているほか、研修を実施し、再発防止に努めている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>健康診断や嘱託医面談、看護師による健康相談等を実施し、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>【衛生】</p> <p>給食は、隣接する赤羽西福祉工房と共同で外部委託し、赤羽西福祉工房で調理されたものを運搬し、提供している。食器や調理用具の状況、調理従事者の身だしなみや体調についてチェックリストで確認し、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・健康診断を行っている。</p> <p>【献立】</p> <p>栄養価は適正な量を確保した上で季節感を意識した給食を提供している。</p> <p>利用者への給食アンケートにより、ご飯の炊き方や味付け、分量等の意見を聴取し献立等への反映等、満足度の向上に努めている。毎月作成する献立表の欄外に、食と健康に対する家庭への情報発信を盛り込み、利用者の食育に貢献する取り組みを行っている。</p>		

⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】 設備・備品等は適切に管理され、転倒防止や落下防止などの安全確保が適切になされている。 感染症対策として、換気、消毒、検温等を定期的実施し、職員、利用者が安心して活動できる環境整備に努めている。</p> <p>【事故対応】 「赤羽西福祉作業所緊急時対応マニュアル」に基づき、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>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【経理規程】 法人の経理規程が整備され、契約や出納等に関することが規定され、権限者や現金の取扱い等も定められている。</p> <p>【会計処理】 契約・収入支出について、関係書類に基づき処理され、会計帳簿なども整備されている。なお、規程に基づく処理の明確性を高めるための手続き書類等の見直し・更新等、さらに適正性を向上させる取組みの推進を図っていただきたい。</p> <p>【現金等の管理】 現金の管理は、出納簿を作成し、日々の収支や残高等についても帳簿により適切な管理をされている。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】 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。 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。 また、虐待防止対策の取組みを強化し、研修の充実や支援の現場への反映のための全体での共有化や見える化の推進を図るなど、風通しのよい環境にも努めている。 ボランティアや研修生の受け入れや他の福祉作業所との連携に努めるなど、外部交流にも努めている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 地域交流の推進には、感染症対策に留意しながら、積極的な取組みを推進してほしい。 人権擁護に関する取組みは、継続的な対応が重要であり、支援の場で活かされる取組みに努めていただきたい。</p>		

令和6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6年7月26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、指定管理料等)

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 (利用定員及び従事職員数は令和6年4月1日現在)

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㎡)

開設年月日：昭和42年4月1日

利用定員：60名(利用者数49名)

従事職員数：常勤14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5名、栄養士1名)、非常勤8名(職業指導員3名、目標工賃達成指導員2名、看護師1名、用務員1名、嘱託医1名) 合計22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) 利用者の特性や能力に応じた作業支援を行い、働く喜びを感じ、作業での協力、共働を通じた対人関係や自主性など、社会性を養えるよう作業支援を行う。
- (2) 基本的な生活習慣が身につくよう支援を行うとともに、クラブ活動や社会見学を通じて生活の幅や主体性等を育む生活支援を行う。
- (3) 生活の変化や新しい生活展開への動機づけ等を図る社会見学や日帰り旅行等の行事を行う。
- (4) 健康診断や嘱託医との面談、体重や血圧の測定など、利用者の健康づくり支援を行う。
- (5) バランスのとれた献立を作成するとともに、利用者の希望メニューや旬の食材の取り入れ、食生活アンケートを行い、おいしく、安全な給食の提供に努める。
- (6) 広報誌の配布やあすか祭の開催、自主生産品の販売、王子カルチャーロードギャラリーへの作品展示等を行い、地域との交流等を行う。
- (7) 併設の王子授産場との合同訓練や防災教材用の視聴など、災害に備えた対応を行う。
- (8) 緊急時には、緊急時対応マニュアルにより対応を図るとともに、再発防止に向けた対応も行う。

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>「一人ひとりを大切にし、ぬくもりのあるサービスを提供し、地域に信頼される施設運営を心がける」ことを基本理念に、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、利用者の生活の幅を広げ、主体的に活動することの支援、地域との相互交流等に取り組んでいる。</p> <p>【施設長】</p> <p>施設長は福祉経験が豊富であり、個々に応じた支援を推進し、適正な施設運営に努めている。</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>【健康管理】</p> <p>定期的に従事者の健康診断やストレスチェックを実施している。(年1回)</p> <p>【職場環境】</p> <p>安全衛生管理会議を月1回実施しており、職員の安全確保に努めている。また、ハラスメント相談窓口を設置し、事務室内に案内を掲示している。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>職員の受講希望を踏まえつつ、研修計画を作成している。計画的な研修を実施し、職員の資質・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>施設内は利用者が危険を感じないよう適切に整理・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管理記録を作成している。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品は貸付品整理簿(備品台帳)により正しく管理され、随時更新されている。</p> <p>施設運営に必要な物品は区内事業者から購入するよう努めている。</p> <p>【業務委託】</p> <p>保守等の外部業務委託の契約締結にあたっては、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】</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、ガソリン使用量などの細かなチェックを行っている。使用していない部屋の消灯や空調オフを心がけ、全職員で無駄削減の努力を行っている。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】 情報資産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扱っている。</p> <p>【災害対策、危機管理】 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。 河川氾濫に関する映像教材を職員全員で視聴し防災意識を高めている。防犯、事故対応マニュアルの他、発災直後から3日間の初動マニュアル、避難所運営マニュアル等場面ごとに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】 感染症の状況等を踏まえながらあすか祭を実施したほか、社会見学や自主生産品の販売を他施設のおまつりで行うなど、地域との関わりを深める活動の前進に努めている。 また、機関紙「あすかだより」の配付や王子カルチャーロードギャラリーへの作品展示など、地域社会とのつながりに努めている。</p> <p>【苦情処理】 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】 利用者個々の状況に応じた個別支援計画を利用者・保護者との面談により要望等も踏まえつつ作成している。作業支援では、利用者の特性を生かしつつ、作業能率につながる支援に努めている。 生活習慣を身につけ、生活の幅を広げ、主体的に生きる力を目指して、クラブ活動や社会見学の実施などの生活支援に努めている。また、社会見学は区内施設へ出かけるなど、地域とのつながりにも寄与している。 また、利用者の会を開催し、利用者の希望や意見を聞く場を設けるなど、自主性や自己決定の向上を目指した取組みを行っている。</p> <p>【健康管理】 年1回の健康診断や歯科検診、毎月の体重・血圧測定、看護師による日々のチェック、嘱託医による相談などを行い、健康管理等に努めている。また、日々のラジオ体操の実施で体を動かす機会を設けているほか、看護師等による健康維持・増進のための話や情報提供を利用者に行うなど、健康維持に努めている。 広報誌にて保健だよりを掲載し、季節に応じた健康に関することを発信し、健康意識の向上に努めている。</p>		
⑦給食	評価	B 適正
<p>【衛生】 施設内の厨房で調理を行い提供している。調理従事者は、法令に則った検便・健康診断等の衛生管理が行われている。</p>		

<p>【献立】 栄養バランスのとれた献立を作成し、提供するよう努めている。 毎日の残さい量をグラフ化するなど、今後の献立作成の際の参考とするなど、よりよい献立作成に努めている。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・衛生面など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】 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、転倒防止用具等を用いて安全性に配慮している。換気や手指消毒による感染症対策を講じている。</p> <p>【事故対応】 各種緊急時対応マニュアルに基づき、事故等に対応する体制を整えている。医療や警察対応が不要だったインシデントやヒヤリハット案件についても報告書を作成し、原因究明と再発防止策を講じている。</p>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【経理規程】 法人の経理規程が整備され、契約や出納等に関することが規定され、権限者や現金の取扱い等も定められている。</p> <p>【会計処理】 契約・収入支出について、関係書類に基づき処理され、会計帳簿なども整備されている。なお、規程に基づく処理の明確性を高めるための手続きと書類等の見直し・更新等、さらに適正性を向上させる取組みの推進を図っていただきたい。</p> <p>【現金等の管理】 現金の管理は、出納簿を作成し、日々の収支や残高等についても帳簿により適切な管理がなされている。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】 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。 一人ひとりを大切に、また、自立と自己決定などの理念や方針による支援に努めている。朝礼などの機会を通じた施設全体での共有や統一的な対応で一貫性のある取組みに努めている。 虐待防止に向けた研修の充実や支援現場への反映のための全体共有化や意見交換などを推進し、風通しのよい環境づくりに努めている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 利用者の高齢化や重度化への対応に備えた支援技術の向上や支援方法等、今後を見据えた取組みを推進していただきたい。</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、指定管理料等）

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）（利用定員及び従事職員数は令和6年4月1日現在）

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

開設年月日：昭和60年4月1日

利用定員：20名（利用者数15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：一般企業からの受注や北区福祉作業所連絡会での共同受注等による加工作業を提供する。また、東京都障害者総合スポーツセンター屋外清掃等を行う。
- (2) 生活支援：利用者一人ひとりのニーズに応じ、個別支援計画に基づく支援を行う。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。
- (3) その他の活動：スポーツ体験会等の運動プログラムや利用者自治会の実施などの社会生活訓練を行う。
- (4) 健康管理：定期健康診断、毎月の血圧・体脂肪測定、体重測定の実施を行う。また、嘱託医による健康相談も毎月行う。
- (5) 保護者との連携：保護者会・個別面談などを行う。
- (6) 地域との交流：地域のお祭りへの参加や障害者作品展への参加などを行う。

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】 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】 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】 東京都北区立福祉作業所条例施行規則及び東京都北区立福祉作業所運営要綱に基づき、設定された開所日及び開所時間について、適正に運営されている。</p>		
② 従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】 「東京都北区立たばた福祉作業所の管理に関する協定」別紙仕様書第2に定められた基準に基づいて、適正に配置されている。</p> <p>【健康管理】 定期的に従事者の健康診断を実施している。(年1回)</p> <p>【職場環境】 業務上のリスク確認と改善策を検討し予防に努めている。ハラスメント対応体制も整備され、専門窓口を事務室内に掲示している。</p> <p>【従事者研修】 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。虐待防止については区内3施設合同で行い、全職員がセルフチェックするとともに共有を図っている。</p>		
③ 施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】 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。 また、維持管理に要する修繕を必要により実施し、記録管理を行っている。</p> <p>【物品管理】 備品は台帳管理され、更新されている。また、区内事業者からの物品購入にも努めている。</p> <p>【業務委託】 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を図るとともに、対応についても協議調整等を図り、適切な運営に努めている。</p> <p>【環境配慮】 紙の購入、使用の低減等を推進し、環境への配慮に努めている。</p>		

④ 情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>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、職員の役割分担がなされている。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>地域で開催されるおちゃのこ祭祭への参加や他施設との共同受注等、地域等とのつながりに努めている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>法人で定めた「利用者からの苦情解決実施要綱」に沿って適切に対応している。</p> <p>要綱の適切な管理やヒヤリハットの記録により、職員間で情報共有・再発防止策の検討がなされている。</p>		
⑥ 利用者処遇	評価	B 適正
<p>【処遇】</p> <p>利用者の自立と社会参加の主体支援に積極的に取り組んでいる。受注作業では、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。また、宿泊行事や、個別外出、季節行事などを行い、生活の質的向上に努めているほか、利用者の楽しみにつながる取組みに努めている。</p> <p>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。</p>		
⑦ 給食	評価	B 適正
<p>【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。作業場の食中毒防止や感染症予防を図るため、食前食後に消毒を行うなど、衛生面や安全面に配慮した対応を行っている。</p> <p>【献立】</p> <p>毎月1回給食委員会を開催し、アレルギー対応や感染症予防、利用者の嚥下状況等を考慮した献立や提供方法について話し合うことで、個々に合わせた給食提供に努めている。</p> <p>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、写真やイメージ付きの献立表を作業室内に掲示することによって、食への興味関心にも配慮している。</p>		

⑧ 環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】 施設内は整理整頓され、清潔さが保たれている。設備・備品等は適切に管理され、収納棚は転倒防止等の安全対策が図られている。</p> <p>【事故対応】 危機管理マニュアルが整備され、不足の事態に応じた指揮命令系統や実施手順が定められている。また、BCP マニュアル等も整備されている。</p>		
⑨ 会計	評価	B 適正
<p>【経理規程】 経理規程が整備され、契約や出納に関して規定している。契約に係る決定権者や現金保管限度額なども定めている。</p> <p>【会計処理】 決定権者や会計責任者への決裁を経て、契約や支出を行っている。契約関係書類、会計書類は適切に管理され、帳簿類も作成されている。</p> <p>【現金等の管理】 現金出納帳が作成され、収支の記録、残高が管理されている。通帳や銀行印は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】 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。 ADL（生活を送るために行う活動能力）に課題がある場合の生活支援を中心とした支援のほか、作業環境への適応をサポートするなど、個々の状況に応じた支援に努めている。 また、虐待防止や苦情解決等にも引き続き取り組んでいる。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 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て対応を図ること。</p>		

令和6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6年7月30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、指定管理料等）

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 （利用定員及び従事職員数は令和6年4月1日現在）

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

建物延面積 302.64 m²

開設年月日：平成7年2月1日

利用定員：4名（利用者数1名）

従事職員数：管理者（常勤）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（常勤・兼務）1名、
夜間支援員（夜勤）（非常勤）4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】 「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】 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】 東京都北区立知的障害者生活寮条例及び同施行規則を遵守している。</p>		
② 従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】 「東京都北区立神谷ホームの管理に関する協定書」別紙仕様書第2に定められた基準に基づき、適正に配置されている。</p> <p>【健康管理】 定期的に従事者の健康診断を実施（年1回）している。</p> <p>【職場環境】 ヒヤリハット事例の定期的な振り返り等により安全衛生の維持向上に努めている。 また、ハラスメント防止規定を整備し、法人の業務用パソコンを通じて周知され、広く相談できる窓口となっている。</p> <p>【従事者研修】 法人全体研修・個別研修計画を作成し、研修に参加できる体制を整えている。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】 建物内は整理整頓され、良好に管理・利用されている。 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】 備品は備品台帳により適正に管理されている。 施設運営に必要な物品は区内事業者から購入するよう努めている。</p> <p>【業務委託】 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】 電子保存や両面印刷など、紙使用量の削減に努めている。また、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】</p> <p>情報資産に対しては、法人において「個人情報保護規程」、「情報公開開示規程」を定め、「東京都北区個人情報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）の管理を徹底するため、使用管理簿を作成し適切に管理している。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>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）に基づいた訓練を予定するなど、災害を想定した訓練に努めている。</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ほか、消火器、ヘルメットの設置なども行っている。法人全体でヒヤリハット事例を集約しており、他施設での事例を含めて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】</p> <p>地元町会の防災訓練に参加し、地域とのつながりに努めている。</p> <p>法人の他のグループホーム利用者との合同レクリエーションを行うなど、施設利用者同士の交流等にも努めている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>法人で定めた「社会福祉法人あゆみ苦情対応規程」に沿って適切に対応している。苦情解決第三者委員を設けるなどの体制も整備しており、苦情受付窓口を施設内に掲示している。苦情対応については区に報告し、迅速かつ適切に対応できる体制が整備されている。</p>		
⑥ 利用者処遇	評価	B 適正
<p>【処遇】</p> <p>本人意見を考慮した目標を設定した個別支援計画を作成し、自立に向けた支援を行っている。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>また、毎日の振り返りや反省点も記載することで、今後の支援や活動内容の参考にしている。</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や支援の強化に努めている。</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】</p> <p>朝食時、帰寮後、夕食前、就寝前の検温、体温チェックや食前の手洗い消毒、就業先等の健康診断結果へのフォロー等、利用者の健康管理や感染症予防に努めている。</p> <p>また、通院の同行や服薬状況等の管理なども行い、健康維持に努めている。</p> <p>法人にて感染症予防対策マニュアルが作成されており、マニュアルに沿った対応に努めている。</p>		

⑦ 給食	評価	B 適正
<p>【衛生】 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。また、手洗いや手指消毒の実施を呼びかけ、衛生管理に努めている。</p> <p>【献立】 朝夕食の提供、自立後の調理を想定した調理実習など、利用者の食生活や意向等に留意しながら行っている。メニューは、栄養バランスに配慮した献立に努めている。</p>		
⑧ 環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】 施設内は清潔に保たれ、転倒防止対策などの安全対策もなされている。また、食堂テーブルでのアクリル板使用を継続するなど、感染防止に配慮した対応を心掛けている。</p> <p>【事故対応】 事故や急病、外出時などの緊急対応マニュアルを整備し、緊急時の対応が確立されている。また、ヒヤリハット事例を含めて記録・管理されており、対応方法等の蓄積にも寄与している。</p>		
⑨ 会計	評価	B 適正
<p>【経理規程】 経理規程等が整備され、契約や出納に関して規定している。契約に係る権限や現金保管限度額、なども定められている。</p> <p>【会計処理】 領収書等の証拠書類は明瞭に分類・管理されており、帳簿類も整備され、適切な管理に努めている。また、利用者からの預り金についても、個々に出納帳を整備のうえ、領収書を保管し、毎月精算し、適正性の確保に努めている。</p> <p>【現金等の管理】 現金の管理は、現金出納帳により管理され、収支や残高等を適切に管理している。また、定期的に会計責任者以外の者を含めた残高確認を実施するなど、適切な管理に努めている。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】 法人の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。 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。 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。 法人が運営する他のグループホームとの合同レクリエーション行事を企画するなど、法人の特性を生かした活動にも取り組んでいる。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 近隣に法人運営の施設が複数あることで、そのメリットを生かした取組みを今後とも推進いただきたい。また、コロナ禍で困難となっていた地域交流等についても、今後、積極的な推進を期待したい。</p>		

令和6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6年7月23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、指定管理料等）

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 (利用定員及び従事職員数は令和6年4月1日現在)

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

開設年月日：平成5年4月1日

利用定員：57名（利用者数52名）

従事職員数：常勤23名（施設長1名、事務職1名、サービス管理責任者1名（兼務）、主任生活支援員2名、生活支援員16名、相談支援専門員1名、看護師1名、心理職・生活支援員兼務1名）、非常勤10名（生活支援員5名、事務員1名、看護師1名、栄養士1名、相談支援専門員1名、送迎添乗員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・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) 個々のニーズや特性、目的に応じて作業活動を中心に運動や室内活動、外出活動等を行う。
- (2) 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行う。
- (3) 音楽活動で情緒の安定などを目指すほか、ダンスなどの体を動かす活動を行う。
- (4) 健康診断や検診、食事指導等、利用者の健康維持増進を図る。
- (5) 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。
- (6) 広報誌やSNSで活動などを発信するとともに、近隣の散歩や商業施設の利用など、地域との関わりや交流に努めている。

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】 「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」ことを基本に、権利擁護の取り組みを柱とし、高齢化する利用者・家族の地域生活支援、コロナ後の活動や行事の検討と再開、緊急時支援の取組みに努めている。</p> <p>【施設長】 施設長は福祉経験が豊富であり、順調な管理運営を行っている。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】 東京都北区立福祉園条例施行規則及び東京都北区立福祉園運営要綱に基づき、設定された開所日及び開所時間について適正に運営されている。</p>		
② 従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】 「東京都北区立若葉福祉園の管理に関する協定書」別紙仕様書第2に定められた基準に基づいて、適正に配置されている。労働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。</p> <p>【健康管理】 定期的に従事者の健康診断やストレスチェックを実施している。(年1回)</p> <p>【職場環境】 衛生推進者を選任し、年間を通じて職場の危険個所確認、ケガ防止の整備、ハラスメントやメンタルヘルス対策に取り組むなど、安全な職場づくりに努めている。 また、従事者向けのハラスメント等専用相談窓口を設置し、健全な就労環境の構築を推進している。</p> <p>【従事者研修】 利用者サービスの向上、職員の資質・能力向上のため、法人内外の研修に計画的に参加している。また、利用者支援における虐待防止の観点から、「アンガーマネジメント」をテーマに区内3施設と合同ワークショップを開催するなど、課題を職員間で共有し、考える機会を設けている。</p>		
③ 施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】 建物内部は清潔に保たれており、適切に管理・利用されている。 12条点検・消防設備点検等、定期的な点検を実施し、適切な施設管理がなされている。 修繕を要する事項を台帳等に記録・管理し、必要な維持管理を実施している。</p> <p>【物品管理】 備品は備品台帳により管理され、更新を行っている。</p> <p>【業務委託】 会議や必要の都度、協議・調整等を行い、委託業務の適切な履行の確保に努めている。</p> <p>【環境配慮】 未使用室や未使用箇所の消灯、空調機効率化に向けた扇風機等の併用など、全職員で日常的に環境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】 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。 個人情報文書の施錠保管、施設内ネットワーク内の端末使用者ごとのアクセス制限など情報資産管理に取り組んでいる。</p> <p>【災害対策、危機管理】 施設独自で自衛消防隊を結成し、各種災害対応訓練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。災害時宿泊訓練の実施等、実践的な取組みに努めている。 また、緊急事態や危機対応マニュアル類を作成し、随時更新している。危機管理対策としてBCP（感染症、自然災害）を策定し、随時内容の更新を行っている。</p>		
⑤ 交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】 わかば通信の年4回の発行や SNS を活用した情報発信を行うなど、積極的に地域との関わりや障害者理解の促進に努めている。 感染症の状況などから、わかば祭の実施は見送ったが、新たな地域交流の在り方について模索している。 ネット通販サイトでの自主生産品の販売や学生ボランティアなどの協力を得た、ひなまつり音楽会を実施するなど、対面と web の両面から外部へのアプローチに努めている。 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車椅子の貸出を行うなど、近隣との交流にも努めている。</p> <p>【苦情処理】 法人の「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し、要望や意見を積極的に吸い上げている。苦情解決第三者委員は虐待防止委員会にも参加しており、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】 8050 問題が見え隠れする中、地域生活での支援等をより推進するため、利用者や保護者の思いを「思いのマップ」として整理し、個別支援計画策定時に反映するなど、今後を見据えた支援に努めている。 権利擁護に関しては引き続き積極的に取組み、研修や事例検討、セルフチェックの実施などを推進している。 感染症の状況等を踏まえつつ、一日外出や災害時宿泊、カラオケ、調理、バス外出などの日中活動を再開し、コロナ禍後の支援に向けた取組みを推進している。</p> <p>【健康管理】 定期的に利用者の健康診断（年1回）や各種検診等を実施し、疾病の予防、早期発見に努めている。 月次の体重測定や嘱託医（内科医・精神科医）による健康相談を行っている。また、理学療法士による障害進行の予防等の指導など、機能訓練も行っている。</p>		

⑦ 給食	評価	B 適正
<p>【衛生】 委託業者が施設内の厨房で給食調理を行っている。健康的な体作りを目指し、季節の食材利用や生活習慣病予防に配慮した栄養バランスなどに取り組んでいる。また、細菌検査や食器の殺菌消毒、害虫駆除の実施など、衛生管理に努め、安全面にも配慮している。</p> <p>【献立】 月1回程度のセレクトメニューの機会を設けているほか、利用者個々の状況に応じた調理や盛り付けなどに努めている。嗜好調査や給食アンケート等、よりよい給食を目指した取組みを推進している。</p>		
⑧ 環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】 利用者導線や活動スペースに配慮しつつ、必要な物品等の管理を行っている。 棚等は、転倒防止等や扉の施錠など、安全対策を行っている。</p> <p>【事故対応】 事故等の不測の事態を想定した対応マニュアルが整備され、対応手順等も明確化している。 ヒヤリ・ハット事例についても報告作成し、予防対策等の対応にも努めている。</p>		
⑨ 会計	評価	B 適正
<p>【経理規程】 経理規程が整備され、契約や出納に関して規定している。契約に係る決定権者や現金保管限度額なども定めている。</p> <p>【会計処理】 契約にあたっては、決定権者への決裁を経て行っている。支出についても、責任者の承認により執行している。契約関係書類、会計書類は適切に管理され、帳簿類も作成されている。</p> <p>【現金等の管理】 現金出納帳が作成され、収支の記録、残高が管理されている。通帳や銀行印は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】 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。 利用者支援向上等を目指し、利用者や保護者の思いを個別支援計画に取り入れるなど、高齢化・多様化が進む中、地域生活支援に向けた対応に努めている。 権利擁護への取組みを継続しながら、利用者や保護者、社会状況等に即した対応に取り組んでいる。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 コロナ禍後の地域交流や行事等について、感染症対策等を踏まえながら、これまでの創意工夫や経験等を念頭におきつつ、今後とも進めていきたい。</p>		

令和6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6年7月31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、指定管理料等)

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

令和6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6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	合計
267,002,000	269,985,000	271,673,000	275,033,000	278,337,000	1,362,030,000

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 (利用者及び従事職員数は令和6年4月1日現在)

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

建物延面積 1,467.53 m²

開設年月日：平成5年4月1日

利用定員：50名(利用者数44名)

従事職員数：常勤21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、心理職・生活支援員1名、看護師1名)、非常勤3名(栄養士1名、生活支援員1名、乗務員1名)、嘱託医2名(内科医1名、精神科医1名)、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) 非常勤1名(相談支援補助1名) 合計31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) 4チームで作業・運動、グループ活動、音楽療法などの活動を行う。

(2) 活動の準備、片付け、配膳などの役割を持った集団活動や利用者が発表する機会を設けるなどの取り組みを通じて、日常生活の向上に努める。

(3) 家族の状況等に応じた必要な支援や関係各所との会議を設け、必要な情報共有を図りながら支援を行う。

(4) 給食は、栄養バランスや嗜好等に配慮し、季節感のある給食の提供に努める。

(5) 健康診断や嘱託医の健康相談、各療法士による機能訓練等、利用者の健康管理を行う。

(6) 広報誌の発行や近隣保育園との交流、作品展示などによる地域との交流やつながりを行う。

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>「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】</p> <p>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】</p> <p>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】</p> <p>「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>【健康管理】</p> <p>定期的に従事者の健康診断やストレスチェックを実施している。（年1回）</p> <p>【職場環境】</p> <p>安全衛生推進者を選任し、整理整頓の推進や健康診断受診推奨等、職場環境の向上に努めている。ハラスメント対応マニュアルが整備され、ハラスメント相談窓口を設けている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>法人内外の研修のほか、施設内研修も積極的に行っている。また、同法人北区内3施設合同研修の実施やワークショップの実施など、人材育成に努めている。</p>		
③ 施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>12条点検・各種設備点検を実施し、適切な施設管理に努めている。修繕は、各種点検の報告のほか、不具合発生等により修繕必要箇所を記録し、必要な対応を図っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品は備品台帳により適切に管理されている。</p> <p>【業務委託】</p> <p>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。</p> <p>給食やバス等の会議に委託業者も同席し、業務上の必要情報や確認事項等を共有し、適切な業務運営に努めている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>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。会議資料の電子化等、ペーパーレス化を推進するとともに、未使用箇所のアコン停止やノー残業デーの実施等、電気使用量の節減に努めている。</p>		

④ 情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】 職員会議で個人情報保護や情報資産について理解と意識を図り、規程を遵守した対応を指導している。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メモリの外部持出を禁止し、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】 自衛消防組織を結成し、防災訓練等を行っている。BCP や非常時マニュアル、非常時持ち出し書類も整備されている。また、消防署等の協力により、全職員が救命技能認定証を取得した。</p>		
⑤ 交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】 広報誌やホームページを活用した地域への発信に努めている。 交流では、あすなろ祭でのイベントに近隣保育園を招待したり、地域交流会で園内スタンプラリーなどを実施した。 また、地元信用金庫でアート作品発表を行うなど、地域との関わりを深めている。</p> <p>【苦情処理】 法人で定めた「利用者からの苦情解決実施要綱」に沿って適切に対応している。苦情解決責任者及び苦情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。第三者委員を設け、客観性に留意した体制に努めている。</p>		
⑥ 利用者処遇	評価	B 適正
<p>【処遇】 作業、運動、グループ活動、音楽療法などの活動に加え、芸術活動や東京都障害者スポーツ大会、和太鼓活動など、多様な活動に取り組んでいる。芸術活動は、講師を招くなど創作に力を入れ、作品展入賞などにつながった。 権利擁護を引き続き推進し、セルフチェックやチェック結果の周知・共有を図り、改善に向けた取り組みを行っている。また、身体拘束適正化委員会を毎月開催するなど、適正な権利擁護に向けた取り組みに努めている。</p> <p>【健康管理】 定期健康診断のほか、毎月の身体や血圧の測定、嘱託医による健康相談、療法士による機能訓練、を実施している。また、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時に、必要に応じて支援員や看護師が同行している。</p>		
⑦ 給食	評価	B 適正
<p>【衛生】 委託業者が施設内の厨房で給食調理を行っている。厨房機器は定期的なメンテナンスを行い、害虫駆除や清掃等、衛生管理に努めている。また、調理員の腸内細菌検査や健康診断等、体調の管理を行っている。</p> <p>【献立】 栄養バランスに配慮した、季節感のある献立作成に努めている。毎月の給食会議で利用者の状況や健康状態、嗜好などを共有し、個々の状況には配慮した食事提供に努めている。 また、栄養士がミールラウンドで得た情報を献立に反映するなど、利用者個々の状況の反映に努めている。</p>		

⑧ 環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>設備・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。園庭の不要物品を整理し、利用時の安全性向上に努めている。</p> <p>感染症防止対策として、来園者の検温や換気の引き続き実施しているほか、行事实施の際しても、感染症防止観点をふまえた実施に努めている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>事故や不審者対応、行方不明等、緊急事態への対応手順が整備されている。ヒヤリハット事例を含め、職員間共有を図り、再発防止策の検討もなされている。事故発生時等に区への連絡なども手順に組み込まれ、第1報から結果報告まで対応されている。</p>		
⑨ 会計	評価	B 適正
<p>【経理規程】</p> <p>経理規程が整備され、契約や出納に関して規定している。契約に係る決定権者や現金保管限度額なども定められている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>契約にあたっては、決定権者への決裁を経て行っている。支出についても、責任者の承認により執行している。契約関係書類、会計書類は適切に管理され、帳簿類も作成されている。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>現金出納帳が作成され、趣旨の記録、残高が管理されている。通帳・銀行印は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>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>感染症防止観点をふまえた行事や活動を模索し、密集しない対応や地元金融機関への利用者作品の展示、運動機会の確保など、よりよい支援に向けた対応に努めている。</p> <p>引き続き権利擁護の取組みを推進しており、研修やセルフチェックの実施、職員間での意見交換等を行い改善活動に努めている。</p> <p>運動機会確保を目指し、赤羽体育館の利用や和太鼓活動を行うなど、感染症対策に配慮しながら活動に取り組んでいる。</p> <p>同法人北区内3施設合同リーディングプロジェクトでの発想を具体化するなど、新たな取組みにも努めている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>コロナ禍後の行事や活動など、コロナ禍で培った経験や工夫を生かしながら、地域交流なども含めて着実な取組みと推進を期待したい。</p> <p>また、同法人北区内3施設合同リーディングプロジェクトの推進と取組み内容を期待したい。</p>		

令和6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6年7月31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】 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あり、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>利用者に対して、職員から積極的に話しかけることにより、利用者からも職員に話しかけやすくする雰囲気づくりに努めている。地域とも適切に連携しながら、利用者の意見も積極的に取り入れ、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>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>【職場環境】</p> <p>ハラスメント等に関する従事者向けの専用の相談窓口を設置し、相談窓口の連絡先を事務室内に掲示するなど、相談しやすい環境整備に努めている。</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。ペンキの剥がれなど職員で修繕できるところは直し、メンテナンスしている。</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い、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>		

【災害対策、危機管理】 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。		
⑤交流・改善	評価	B 適正
【地域等との関わり】 近隣のわくわく☆ひろばや保育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。清水坂公園内にある自然ふれあい情報館と連携しながら「田んぼ体験」の実施や、十条地域の英語教室の講師による「英語で楽しもう」といった地域と連携した新しい企画や交流を実施するなど、地域等との関わりを大切にしている。 【苦情処理】 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。		
⑥施設利用	評価	B 適正
【施設利用計画】 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。 室内でも体をたくさん動かしたい利用者の要望に応え、「アスレチックタイム」の企画を新たに実施するなど、毎年新たな企画を行っている。 また、公立幼稚園を希望する利用者からの要望により、3歳児単独クラスを令和6年度も継続して実施するなど、利用者の声に耳を傾け、利用者満足度の向上に努めている。 【施設利用】 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。ベビールームは、旧育成室を活用し、赤ちゃんがはいはいやゴロゴロをする部屋となっているとともに、保護者の交流の場にもなっている。 図書室では、本の貸出も行っているため、家でも遊ぶことができる。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。 【子どもの権利・幸せ】 子どもの権利保障に関する職員への研修等を行い、子どもの幸せの実現に向けた取組みを推進できるよう、「育ち学ぶ施設」としての役割を学び、理解を深めている。 アンケートやロビーワークの中で、日常でもミニカーで遊びたい、おもちゃを増やしてほしいという子どもからの要望について、玄関での貸し出しおもちゃの設置を行うなど、要望を取り入れた環境整備を行っている。		
⑦事業実施	評価	B 適正
【子どもセンター事業】 仕様書等に沿って、適切な運営を行っている。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おり、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。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ている。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。		

⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】 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】 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】 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】 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】 現金の管理にあたっては、施錠できるキャビネットに金庫を保管しており、鍵についても適切な管理を行っている。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】 運営、施設利用ともに、概ね適正に実施されている。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>職員全員がロビーワークを大切にしており、来館者には必ず声をかけ、利用者と話をするよう努め、保護者が小さなことでも相談しやすい関係づくりに積極的に取り組んでいる。</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】 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、利用者が減少しているが、引き続き利用者のニーズを探りながら、利用者が増えるよう活動の実施時間や内容などを検討するとともに、これまで連携してきた近隣のじゅうじょうなかはら幼稚園が統合・再編されるため、新しい幼稚園との連携を構築する必要がある。</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

八幡山子どもセンター

(2) 調査期間

令和6年6月15日(土)～7月19日(金)

(3) 調査対象

利用児保護者、小学生、中学生等

(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

94枚配布、94枚回収(乳幼児保護者等78名、小学生13名、中学生3名)

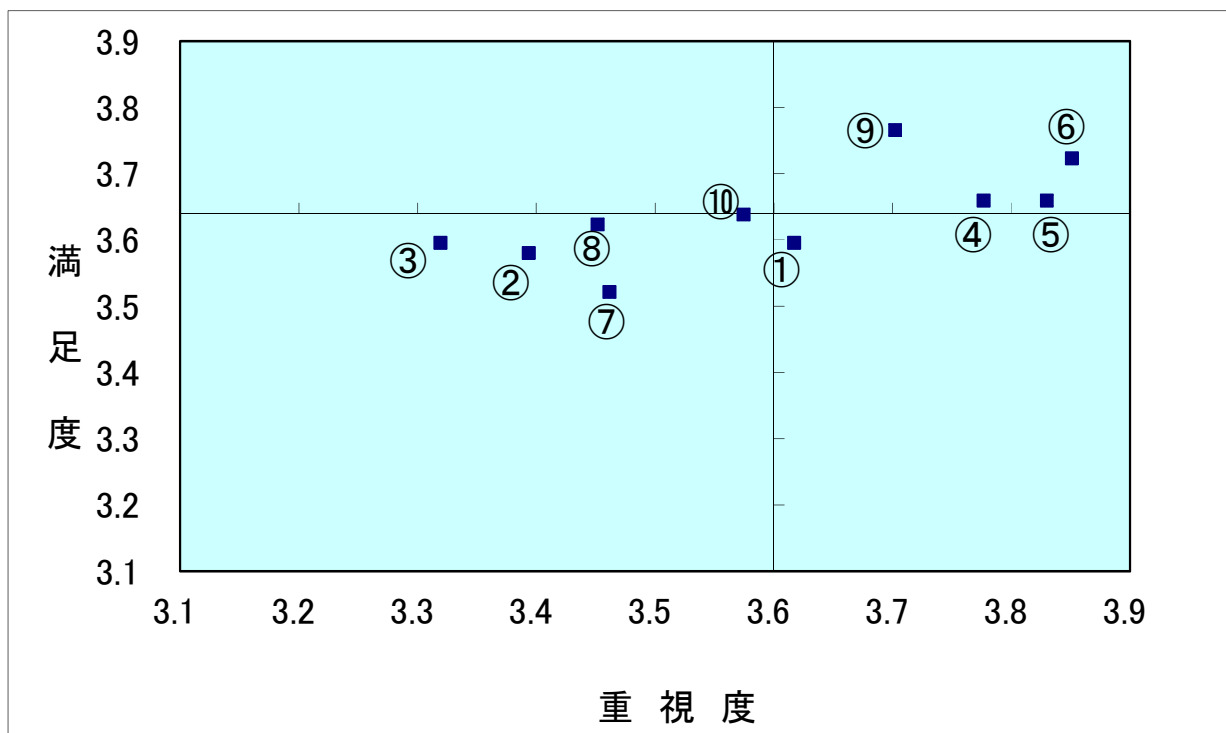
(6) その他

2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて 大切	3 大切	2 大切 でない	1 全く 大切 でない	平均	4 大い に満 足	3 満足	2 不満	1 極め て不 満	平均
① 設置してある遊具、玩具の内容(種類・数など)について	58	36	0	0	3.62	56	38	0	0	3.60
② 設置してある本の内容(種類・数など)について	42	47	5	0	3.39	55	37	1	0	3.58
③ 装飾や掲示物について	39	46	9	0	3.32	56	38	0	0	3.60
④ 衛生管理・清掃・清潔面について	74	19	1	0	3.78	65	27	1	1	3.66
⑤ 安全対策・環境整備について	78	16	0	0	3.83	62	32	0	0	3.66
⑥ 居心地や雰囲気について	80	14	0	0	3.85	68	26	0	0	3.72
⑦ ホームページやポスター、おたよりについて	47	40	3	1	3.46	48	44	0	0	3.52
⑧ 意見、要望に対する対応について	46	43	4	0	3.45	58	35	0	0	3.62
⑨ 職員の保護者・子どもへの対応について	67	26	1	0	3.70	72	22	0	0	3.77
⑩ 発達や年齢に応じた部屋の利用について (ベビールーム、工作室など)	57	34	3	0	3.57	60	34	0	0	3.64

※平均得点:各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値
重視度平均 3.60 満足度平均 3.64

3 結果分析



4 課題発見

全体的な満足度は昨年度（3.63）とほぼ同様の3.64と、概ね良い評価をいただいた。また、「不満」「極めて不満」も昨年度の13件から3件と、大きく減少した。

- ・「不満」「極めて不満」があった項目は次の2つ。
 - ②設置してある本の内容（種類・数など）について…「不満」1件
 - ④衛生管理・清掃・清潔面について…「不満」1件、「極めて不満」1件
- ・最も満足度が低かった項目
 - ⑦ホームページやポスター、おたよりについて（3.52）
- ・昨年度より満足度が大きく上がった項目
 - ①設置してある遊具、玩具の内容について…昨年3.47 → 今年3.60

5 改善方策

②設置してある本の内容（種類・数など）について

自由記述で「古い本が多い」というご意見があった。毎年10～20冊の本を新規に購入しているが、児童館時代より所蔵している本も多く、全体の印象としてはそのように感じる面は否めない。不要なものは処分して、新書を前面に推していくなど、より良いレイアウトを目指したい。

④衛生管理・清掃・清潔面について

「不満」の方には自由記述は無かったが、「極めて不満」の方に「地下の部屋でゴキブリを見ました」との記述があった。害虫駆除を年2回行い、毎日朝夕2回の清掃も行っているが、緑に囲まれているためゴキブリに限らず虫が入り込んでしまうことが時折ある。虫が出ることを清掃の不十分と捉えられることが無いよう、日々の清掃をしっかりと励みたい。

⑦ホームページやポスター、おたよりについて

「不満」の評価はなかったが、全体の中では一番低い評価点となり、まだまだ努力の余地があると感じた。毎年「Webでおたよりが見れたら良い」と記述する方がいるので、QRコードを貼ったポスターを掲示する等で周知していきたい。

①設置してある遊具、玩具の内容について

ここ数年、毎回満足度が一番低い点数となっていた項目だが、毎年利用者の意見を反映しながら改善していた。玄関の一部で遊べるようにおもちゃを用意したことなどが好評で、職員努力の結果が出たと感じる。これからも、利用者の意見を反映しながら、より良いセンター運営をしていきたい。

令和6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6年7月30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】
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】 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】 利用者が職員に気軽に話しかけやすい雰囲気づくりを心掛けている。区と適切に連携しながら運営にあたっているほか、既存事業の向上にも積極的に取り組んでいる。</p> <p>【開所】 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】 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】 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>【職場環境】 ハラスメント等に関する従事者向けの専用の相談窓口を設置し、相談窓口の連絡先を事務室内に掲示するなど、相談しやすい環境整備に努めている。</p> <p>【従事者研修】 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】 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】 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】 非常通報装置の保守点検委託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】 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い、省エネ対策に取り組んでいる。工作で残った材料等を活用し、壁面飾りを作るなど、SDGsに配慮した取組みも実施している。</p>		
④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】 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】</p> <p>建物内の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。ウォークラリー、十条富士見中学校のデイキャンプ、十条小学校のどんどんまつりなど、地域行事にも積極的に参加し、地域との関わりを密にしている。</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>年齢別の乳幼児クラブ、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>法人の特色のプログラムである「なないろ体操」と「エンジョイイングリッシュ」は、いずれも定員枠を上回る申込であったため、2部制に変更して実施するなど、利用者のニーズに合わせた運用を積極的に行い、利用者の定着に努めている。</p> <p>【施設利用】</p> <p>乳幼児クラブは利用者からも大変人気で、参加者の声を取り入れながら毎月の内容を工夫している。令和6年度からは2部制に変更し、より多くの乳幼児親子が参加できる環境を整備している。</p> <p>【子どもの権利・幸せ】</p> <p>子どもの権利保障に関する職員への研修等を行い、子どもの幸せの実現に向けた取組みを推進できるよう、「育ち学ぶ施設」としての役割を学び、理解を深めている。</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、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>運動系の事業と文科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> <p>順天高校のボランティアを受入れ、乳幼児親子とともに壁面飾りを作成し、完成後は施設内に掲示することで、参加者の達成感にもつながっており、壁面飾りが十条台子どもセンターの特色の一つとなっている。</p>		
⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>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。乳幼児親子の来館も多いことから、新たにおむつ交換用のベビーベッドを設置している。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】</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】</p> <p>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】</p> <p>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】</p> <p>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。</p> <p>受託初年度の令和5年度から、利用者の定着に向けて、職員から利用者と積極的にコミュニケーションを取り、関係づくりを大切にすることで、来館者数が大きく増加している。利用者の口コミも広がり、新規利用者の増加につながった点も大きな成果である。参加者が多く好評な事業については、2部制での実施に変更するなど、利用者のニーズに合わせた運用を積極的に実施している。9月以降は、乳幼児親子と小学生利用の活動場所のすみ分けを行い、乳幼児親子が安心して利用できる環境づくりを工夫することにより、利用者の定着と増加につなげることができている。</p> <p>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】</p> <p>玩具や遊具を定期的に見直し、新しいもの買い替えたり、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。引き続き、乳幼児親子が安心して気持ちよく利用でき、小学生から高校生にも居場所を提供できる施設となるよう期待したい。</p>		

十条台子どもセンター利用者満足度調査報告書

株式会社マミー・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6年6月17日(月)～7月6日(土)

(3) 調査対象

子どもセンター利用者(乳幼児保護者、小学生、中高生世代)

(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

103件 乳幼児保護者に回答のご協力を頂いた。

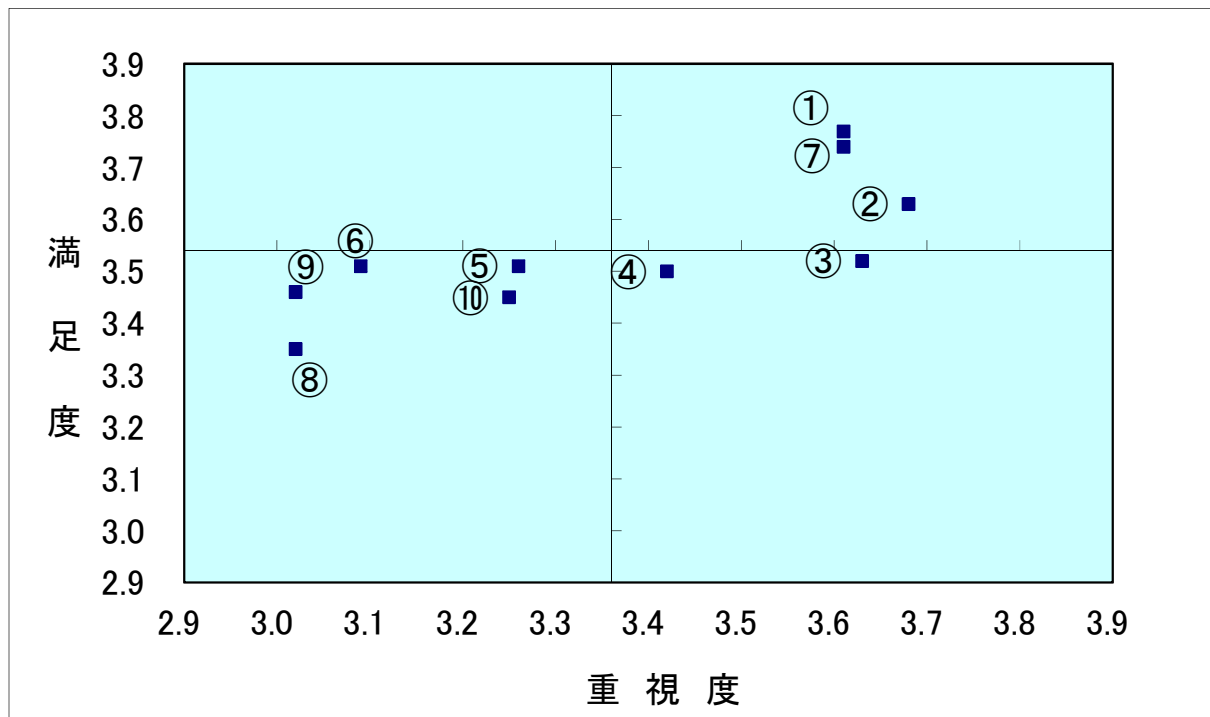
(6) その他

2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切でない	1 全く大切でない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 子どもセンターの居心地・雰囲気について	63	40			3.61	79	24			3.77
② 子どもセンターの安全管理について	72	30		1	3.68	65	38			3.63
③ 子どもセンターの衛生管理について	65	36	1		3.63	55	47	1		3.52
④ 子どもセンターの遊具・玩具について	44	58	1		3.42	53	45	5		3.50
⑤ 子どもセンターのイベントや企画について	26	74			3.26	54	46	2		3.51
⑥ 子どもセンターの各クラブ活動について	25	68	8	2	3.09	50	48			3.51
⑦ 職員の子ども・保護者に対する対応について	63	40			3.61	75	27			3.74
⑧ 広報活動(ホームページ・おたより・ポスター)について	14	79	8	2	3.02	36	66			3.35
⑨ 壁面塗装や掲示物について	14	77	12		3.02	47	55			3.46
⑩ 利用者からの要望に対する対応について	29	70	3		3.25	45	54			3.45
⑪										
⑫										
⑬										
⑭										

※平均得点:各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値
 重視度平均 3.36 満足度平均 3.54

3 結果分析



4 課題発見

・アンケート調査によると、子どもセンターの居心地や雰囲気、職員の子どもや保護者に対する対応では、多くの「大いに満足」「満足」との結果が得られた。また、自由記述の感想回答で利用者様より「子どもだけでなく大人の居場所にもなっていて来るのが楽しみです。」など有り難いお言葉を頂いた。その一方で、④の遊具や玩具についての不満、⑤のイベントや企画についての不満、③衛生管理についての不満等があることがわかり、これらを課題として受け、改善していくことでより一層利用しやすい施設づくりに努めていく。

5 改善方策

・昨年も④の遊具や玩具についてのご意見があったため、遊具や玩具の入れ替えを定期的に行ったり、買い替えたりした。利用者様の意見や希望を聞くなど、出来る範囲でニーズに応えられるようにし、お子様・保護者様に楽しんで頂けるよう対応する。
⑤のイベントや企画は、乳幼児の月齢にあった遊びや工作を行っているが、実施内容の参考に利用者様にアンケートを取るなどして楽しめるように工夫をする。
・昨年は畳表替えするなどして安全管理・衛生管理に努めたが、更に物品等の消毒の徹底、館内の整理整頓をし、利用者様にとって安心して利用できる施設になるように改善する。
・項目①⑦は満足していただいているが、今後も安心して過ごして頂けるよう些細な事でも職員間で情報共有し、ミーティングノートを活用して全職員が把握し対応する。

令和6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6年7月26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Ⅱ10F
 【代表者】 代表取締役 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（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
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】
 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) 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>施設長として運営管理全般を統括し、本部とも密接に連絡を取り合い、情報共有等に努めている。</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>適正に職員を配置している。</p> <p>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>職員については、見守りのほかにも、利用者が相談しやすい関係づくりも求められるため、職員の相談業務のスキルやコミュニケーション力を高め、利用者と積極的にコミュニケーションを取りながら、信頼構築し、日々のロビーワークなどで発揮できるよう努められたい。</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>【職場環境】</p> <p>ハラスメント等に関する従事者向けの専用の相談窓口を設置している。</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取り組んでいる。</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配慮している。</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。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されており、事業者として情報資産保護に関する研修も実施し、情報管理体制を強化している。</p> <p>事務所内で保管している個人情報文書を鍵付きのキャビネットに保管するよう指導した。</p>		

【災害対策、危機管理】 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。		
⑤交流・改善	評価	B 適正
【地域等との関わり】 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。今後は、地域等との連携やつながりを深めていくため、現在実施していない館まつりの実施についても検討を求めていく。		
【苦情処理】 利用者の意見を聞き入れ、運営がよりよいものとなるように努めているが、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している。		
⑥施設利用	評価	B 適正
【施設利用計画】 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、音楽能力を養う「リトミック」も実施している。令和6年度からは、乳幼児クラブに参加できなかった利用者のために「Enjoy★たいむ」として異年齢で活動できる時間を週1回設けている。 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、利用者大変好評である。		
【施設利用】 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。 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を楽しむよう、施設内の様々な場所に装飾を施している。		
【子どもの権利・幸せ】 子どもの権利保障に関する職員への研修等を行い、子どもの幸せの実現に向けた取組を推進できるよう、「育ち学ぶ施設」としての役割を学び、理解を深めている。 乳幼児親子以外の利用者が少ないため、子どもの意見を取り入れた小学生向けのイベントを企画するなど、対応策の検討を求めていく。		
⑦事業実施	評価	B 適正
【子どもセンター事業】 仕様書等に沿って、適切な運営を行い、乳幼児親子向けのイベントを増やしている。令和5年度に開催したクリスマスコンサートが好評だったこともあり、令和6年度の6月末にはサマーコンサートを開催し、約80名の親子が参加するなど、利用者が楽しめるような工夫をしている。 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内容の充実を求めていく。 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。		

⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】 備品等は整理整頓されており、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必要がある。</p> <p>【事故対応】 事故等について、緊急時におけるマニュアルが整備されており、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>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】 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】 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】 原則として、物品は法人を通して購入しており、万が一、緊急な購入を要する場合は、クレジットカードを使用するようにしているため、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】 運営、施設利用ともに、一部改善指摘事項はあるが、概ね良好に実施されている。</p> <p>乳幼児親子向けのイベントを増やし、利用者から好評を得るなど、来館者が増えるような前向きな取組みが見られる。週4日開設している乳幼児クラブは人気があるため、参加できない利用者の受け皿として、令和6年度からは毎週月曜日に異年齢で活動できる時間を設け、利用者 に配慮した取組みが見られる。</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・遵守されており、苦情処理については、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>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>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】 施設が1階から3階までであるため、職員間で連携をとりながら利用者と積極的にコミュニケーションをとって、利用者が相談しやすい関係づくりに努めていくとともに、職員一人一人が接遇向上の意識を持ち、利用者 に寄り添った対応を行うよう努めていく必要がある。</p> <p>施設長の認可保育所での勤務経験や知見を活かし、配置する職員について、児童厚生施設としての役割等について指導を徹底するとともに、児童の遊びを指導する者としての職務に関するスキルアップを図るよう求めていく。</p> <p>乳幼児親子の利用が中心だが、幅広い年齢の利用者の増加につながるような創意工夫による取組みを実施するなど、利用の工夫を今後検討するよう求めていく。</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6年6月24日(月)～8月24日(土)

(3) 調査対象

子どもセンター利用者(乳幼児保護者、小学生、中高生世代)

(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71名が回答にご協力くださいました。

(6) その他

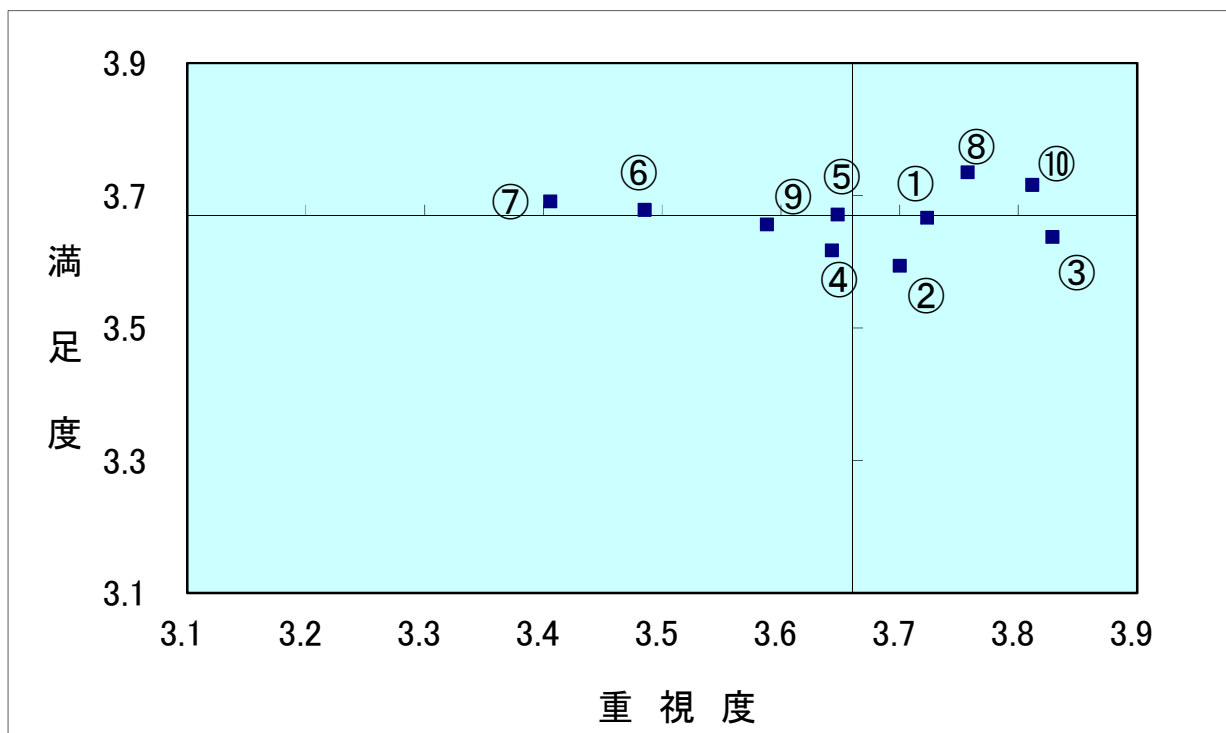
2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて 大切	3 大切	2 大切 でない	1 全く 大切 でない	平均	4 大い に満 足	3 満足	2 不満	1 極め て不 満	平均
① 居場所としての子どもセンターについて	47	18			3.72	47	21	1		3.67
② 室内環境(室温・喚起・照明)について	49	21			3.70	42	26	1		3.59
③ 衛生・掃除・清潔面について	58	12			3.83	46	22		1	3.64
④ 遊具・玩具の内容(種類・数)について	45	25			3.64	44	22	2		3.62
⑤ 子どもの発育や年齢に応じた部屋の利用について	46	25			3.65	46	20	1		3.67
⑥ 子どもセンターの情報提供について(おたより・ホームページなど)	34	33	1		3.49	38	18			3.68
⑦ 装飾・掲示について	32	33	4		3.41	49	17	2		3.69
⑧ 子ども・保護者に対する職員の対応について	53	17			3.76	50	18			3.74
⑨ 活動プログラム・行事について	41	26	1		3.59	44	23			3.66
⑩ 安全対策について	56	13			3.81	48	19			3.72
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 3.66 満足度平均 3.67

3 結果分析



4 課題発見

- (1) お手洗いにベビーチェアがあるとよい (同意見1名)
- (2) エレベーターがあるとよい
- (3) トイレを洋式にしてほしい
- (4) 乳幼児クラブの活動日が他の館のクラブや滝野川会館の絵本の読み聞かせとかぶっている
- (5) おむつ替えをしたあとの臭いが気になる
- (6) 室内が時々暑い (または寒い) ときがある

5 改善方策

- ・ (1) 現在は1階の男子トイレにのみ設置されている。スペースの関係上、他の所への設置は難しいようではあるが引き続き検討していく。
- ・ (2) エレベーターについてはスペースの都合上、設置が難しい。
- ・ (3) トイレは1階はすべて洋式で女子トイレにはこども用トイレも設置されている。3階が和式となっているので今後洋式に変えるかどうかは検討していく。
- ・ (4) 乳幼児クラブの活動日についてはあらかじめ予定を立てている方もいるため変更は難しいが、周囲の状況をリサーチし、可能であれば調整するなど検討をしていく。
- ・ (5) おむつ替えのスペースに近いところの窓の換気回数を以前より増やし、空気の入替えをすることで臭いがこもらないように配慮する。
- ・ (6) 同じ温度に設定していても、時間や利用者の数等によっては体感温度が異なるため、こまめに調整をしていく。

令和6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6年8月1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17階			
【代表者】 代表取締役 岡本 泰彦			
【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】			
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】 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】 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。物品の見直しを適宜行うなど、常に利用満足度の向上に努めている。</p> <p>【開所】 サービスを提供すべき時間・日数を遵守しており、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】 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】 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>【職場環境】 ハラスメント等に関する従事者向けの専用の相談窓口を設置し、相談窓口の連絡先を事務室内に掲示するなど、相談しやすい環境整備に努めている。</p> <p>【従事者研修】 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】 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】 適宜、整理整頓を実施するとともに、不要品の処分を行うことで、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】 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】 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】 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】 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】 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。 また、袋小学校のPTAと協力しながら、「ふくろ☆なまつり」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】 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】 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、年齢に合った活動ができるよう、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】 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、安全対策を徹底している。プレイルームを利用できる時間帯を乳幼児親子と小中学生で分けるなど、利用者が安全・快適に利用できるように心掛けている。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、館庭の安全性を確保した活動の展開が望まれる。</p> <p>【子どもの権利・幸せ】 子どもの権利保障に関する職員への研修等を行い、子どもの幸せの実現に向けた取組みを推進できるよう、「育ち学ぶ施設」としての役割を学び、理解を深めている。</p>		
⑦事業実施	評価	B 適正
<p>【児童館事業】 仕様書等に沿って、適切な運営を行っている。 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。 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。 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】 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】 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】 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】 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】 現金の管理にあたっては、施錠できるキャビネットに金庫を保管しており、鍵についても適切な管理を行っている。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】 運営、施設利用ともに、概ね良好に実施されている。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>職員が利用者に積極的に挨拶や、声かけを行い、ロビーワークの中で、十分なコミュニケーションをとることができている。</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】 乳幼児クラブにおける、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>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。また、館庭の使用にあたっては、表面の土が長年の使用により削れ、地中から小石が多く露出している状態のため、安全に館庭の使用ができるよう、改修などを検討していく。</p> <p>中高生タイムについては、引き続き、各々がテレビゲームやおしゃべり、卓球など好きなことをして過ごせる居場所づくりに取り組んでいくほか、今後、中高生タイムをより充実していくために、中高生と一緒にイベント等を計画して、事業を実施していくよう求めていく。</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

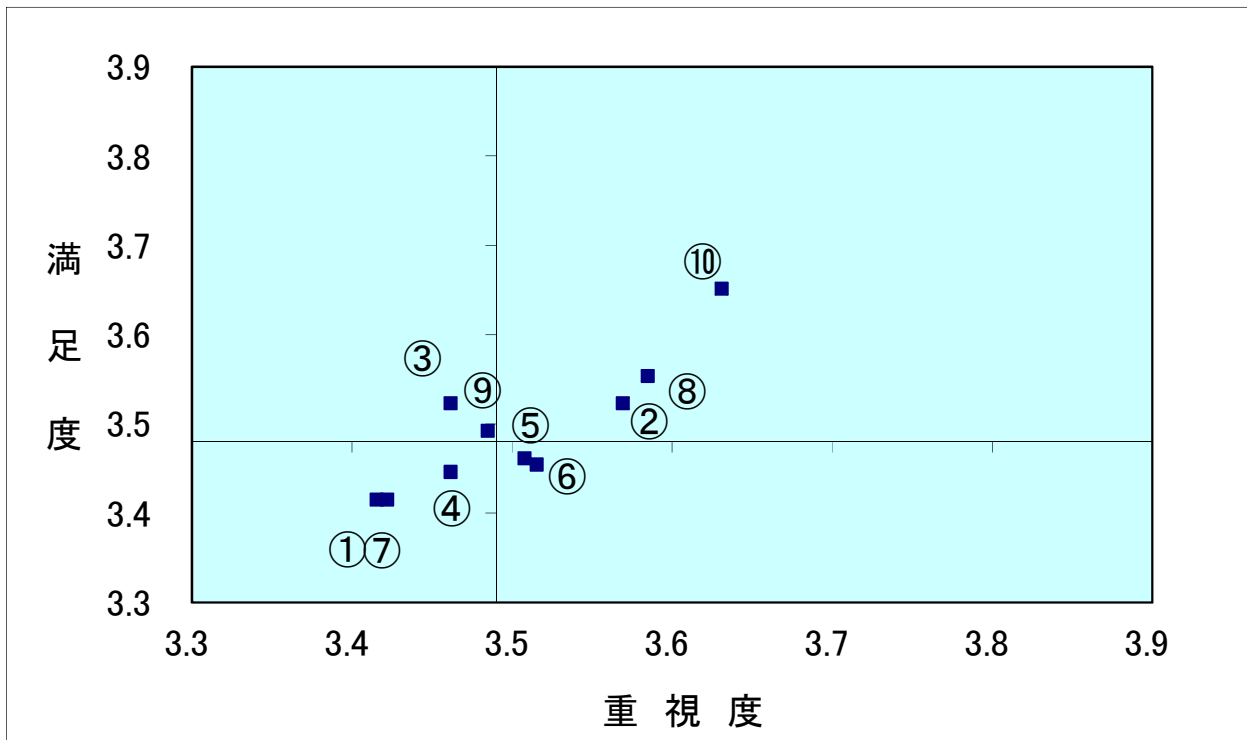
- (1) 調査施設
袋児童館
- (2) 調査期間
令和6年6月24日(月)～8月15日(木)
- (3) 調査対象
児童館利用者(乳幼児保護者、小学生、中高生世代)
- (4) 調査方法
来館時に配布、記入していただき、回収ボックスに入れてもらう。
- (5) 回収状況
乳幼児親子23名 中学生20名 小学生22名 計65名
- (6) その他

2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて 大切	3 大切	2 大切 でない	1 全く 大切 でない	平均	4 大い に満 足	3 満足	2 不満	1 極め て不 満	平均
① 居場所としての児童館について	27	38			3.42	28	36	1		3.42
② 児童館の安全対策について	37	28			3.57	35	29	1		3.52
③ 児童館の飾りつけや整理・整頓について	30	35			3.46	34	31			3.52
④ 児童館の遊び道具やおもちゃについて	30	35			3.46	30	34	1		3.45
⑤ 児童館の活動プログラム・行事について	33	32			3.51	30	35			3.46
⑥ 児童館の設備について	35	30	1		3.52	31	34	1		3.45
⑦ 児童館のおたより・ホームページについて	28	35	1		3.42	29	34	2		3.42
⑧ 児童館職員の対応について	39	25	1		3.58	36	29			3.55
⑨ 児童館への意見、要望に対する対応について	33	32	1		3.48	32	33			3.49
⑩ 児童館の全体的な雰囲気について	42	22	1		3.63	43	23			3.65
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 3.51 満足度平均 3.49

3 結果分析



4 課題発見

- ・②乳幼児親子、小中学生の居場所としての児童館であるが、開設より45年経過していることから施設面で老朽化している箇所が見られる。そのため利用者から安全面含め、使用しにくいと指摘される箇所（トイレ）がある。また、利用者が使用する用具・玩具も古くなっているとの声も上がっている。
- ・⑦おたより、ホームページの内容について、十分に伝えきれてないと思われる。また、利用者の一部から内容がうすいとの指摘も見られた。

5 改善方策

- ・施設面での修繕可能な箇所については早急に対応し、安心安全な居心地の良い児童館を目指していきたい。
- ・不要な備品や玩具については、早急に廃棄処分するなどし、必要な物品購入の計画・手続きを進める。
- ・居場所としては、おおむね利用者に受け入れられていただいているが、より多くの利用者に来館いただき、楽しんでいただけるように掲示板等の工夫を凝らすとともに、また来たくなるような明るく魅力的な児童館へ発展していけるよう職員の創意工夫を生かしていきたい。
- ・ホームページには行事予定だけでなく、利用者のいきいきとした活動状況も取り入れるなど、児童館の魅力が伝わるような工夫をしていきたい。

令和6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6年7月16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17階
 【代表者】 代表取締役 岡本 泰彦
 【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】
 9名（常勤4名、非常勤5名）

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

- (1) 児童館の施設及び設備の維持管理に関する業務
- (2) 児童館事業に関する業務
 - ア. 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】 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。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】 児童が来館しやすくなるように、年代別活動を充実させるとともに、社会環境にも興味を持ってもらうため、SDGsに関する掲示を行うなど、利用者のニーズ等に応じた取り組みを積極的に行っている。</p> <p>【開所】 サービスを提供すべき時間・日数を遵守しており、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】 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。</p> <p>【健康管理】 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>【職場環境】 ハラスメント等に関する従事者向けの専用の相談窓口を設置し、相談窓口の連絡先を更衣室に掲示するなど、相談しやすい環境整備に努めている。</p> <p>【従事者研修】 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】 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】 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】 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】 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」を実施し、環境に配慮したSDGs事業を継続的に行っている。今年度より新たに「本のすまいくる」も実施し、自宅で読まなくなった、不要な絵本や児童書を持ち寄り、次の人が手に取るサイクルが生まれ、利用者の満足度向上にも努めている。SDGsに関する情報を館内に掲示するなど、利用者への啓発を積極的に実施している。</p>		
④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】 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】</p> <p>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】</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>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工作行事「T-CRAFT」を引き続き実施するとともに、月例行事の「プラレールでGO!」や中高生世代向けにダーツ大会やeスポーツ大会などを新たに実施しており、利用者の意見を取り入れながら、利用者層に応じた行事等を適正に実施することで、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】</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、館内環境の充実を図っている。</p> <p>館内掲示についても、「子どもなんでも窓口」として、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」を設置することにより、保護者同士や同年代の児童同士の交流、情報交換のきっかけとなっている。</p> <p>【子どもの権利・幸せ】</p> <p>子どもの権利保障に関する職員への研修等を行い、子どもの幸せの実現に向けた取組みを推進できるよう、「育ち学ぶ施設」としての役割を学び、理解を深めている。</p> <p>小学生の利用者より工作行事の要望を受け、小学生以上を対象とした「ゆるっとハンドメイド」を四半期に一回実施したり、中高生世代専用の掲示板「Teens board」にて、中高生に児童館でやってみたいことを聞いてみるなど、子どもの意見を取り入れた運営を積極的に行っている。</p>		
⑦事業実施	評価	B 適正
<p>【児童館事業】</p> <p>仕様書等に沿って、適切な運営を行っている。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、当施設の特徴である。</p>		

⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】 室内は清掃が行き届いており、遊具は定期的に消毒されている。今年度もプレイホールのネットを修繕するなど、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】 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】 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】 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】 現金の管理にあたっては、施錠できるキャビネットに金庫を保管しており、鍵についても適切な管理を行っている。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】 運営、施設利用ともに、概ね良好に実施されている。</p> <p>利用者のニーズに応えた児童館運営が行われ、新しい事業の企画実施にも積極的に取り組んでいる。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】 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、中高生向けの行事を増やし、隣の中学高校へ、中高生世代行事のチラシとポスターの掲示をして、周知に取り組んだことで、中高生世代の利用者が増えているため、中高生世代対応における職員の専門性向上について対応していく。小学生の利用も多いことから、小学生の意見を取り入れながら、小学生が参加できる事業実施についても取り組んでいく。</p> <p>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6年6月10日(月)～7月11日(木)
- (3) 調査対象
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
来館者に周知配布。記入の上、回収箱に投函していただく。
- (5) 回収状況
59名中59名回答(回答率100%)
- (6) その他

2 調査結果

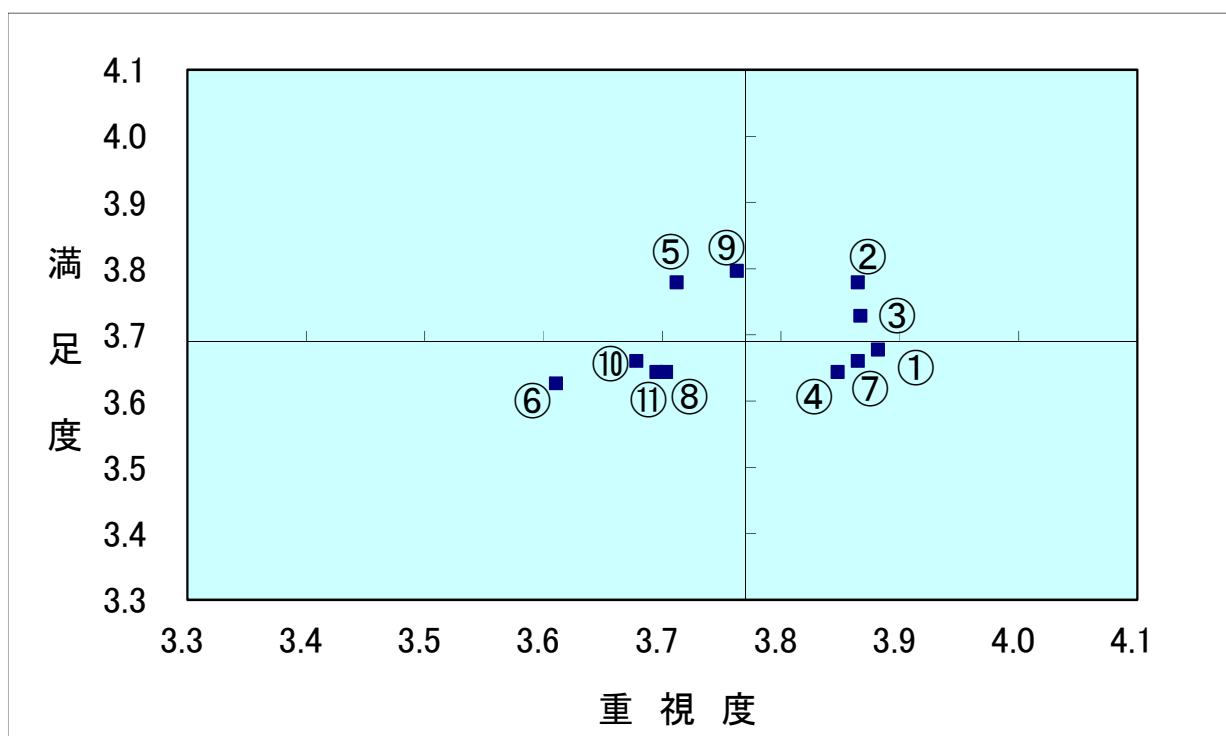
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 児童館の安全管理・事故防止対策について	52	7	0	0	3.88	40	19	0	0	3.68
② 児童館の衛生管理について	51	8	0	0	3.86	46	13	0	0	3.78
③ 児童館利用のしやすさについて(雰囲気・ルール設定等)	52	8	0	0	3.87	43	16	0	0	3.73
④ 児童館の設備・各部屋の機能について	50	9	0	0	3.85	39	19	1	0	3.64
⑤ 児童館内の掲示について(レイアウト・内容)	43	15	1	0	3.71	46	13	0	0	3.78
⑥ 児童館のおたより・ホームページについて	38	19	2	0	3.61	38	20	1	0	3.63
⑦ 児童館の玩具・遊具・図書の充実、適切さについて	51	8	0	0	3.86	40	18	1	0	3.66
⑧ 児童館の活動プログラム・行事について	45	19	0	0	3.70	40	17	2	0	3.64
⑨ 児童館職員の対応について(館内・電話対応)	47	11	0	1	3.76	48	10	1	0	3.80
⑩ 児童館職員への相談のしやすさについて	41	17	1	0	3.68	39	20	0	0	3.66
⑪ 保護者同士・異年齢間の交流について	42	16	1	0	3.69	38	21	0	0	3.64

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

重視度平均 3.77

満足度平均 3.69

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（3.88）に対し満足度（3.68）と、0.2の差ができています。
- ・②児童館の設備・各部屋の機能について、重視度（3.85）に対し満足度（3.64）と、0.21の差ができています。
- ・⑦児童館の玩具・遊具・図書の充実、適切さについて、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。

5 改善方策

- ・①安全管理・事故防止については概ね満足の評価をいただいているが、「大いに満足」「満足」の比率に0.2の差があることを課題と捉え、以下3点、安全計画の更なる見直しと徹底を図る。

- 年間計画に基づいた施設設備の定期点検・掲示や啓発等、主にハード面の安全管理強化
- 最新の防災・防犯教育観に則した訓練計画の内容向上と利用者への周知・参加促進
- 施設内外研修参加等、研鑽による職員の防災・防犯知識の蓄積と資質向上を計画的に進める

- ・②利用者からの実際の声として、ホール床の剥がれや各部屋の空調・換気ダクトの不調等、施設自体の経年劣化へのご意見や修繕要望が挙がっている。安全面を最優先として、区と協議しながら計画的に修繕を行っていく。
設備自体は古いが、修繕計画とともに整理整頓・清掃を基盤とした安全管理を徹底し、利用者にとって過ごしやすい環境設定を行う。
- ・⑦玩具・遊具・図書については予算購入とご家庭からの寄付両輪で展開しているが、今後は定期的な入れ替えや使用頻度調査・ニーズ調査を実施し、利用者の声を反映した飽きの来ないラインナップを工夫していく。

令和6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6年7月18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17階
 【代表者】 代表取締役 岡本 泰彦
 【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】
 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】 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。 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】 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ことが伺える。</p> <p>【開所】 サービスを提供すべき時間・日数を遵守しており、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】 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】 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>【職場環境】 ハラスメント等に関する従事者向けの専用の相談窓口を設置し、相談窓口の連絡先を事務室内に掲示するなど、相談しやすい環境整備に努めている。</p> <p>【従事者研修】 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】 建築年数の古い児童館であるが、館内照明をLED照明に取り換えたり、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、利用者満足度の向上につなげている。</p> <p>【物品管理】 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】 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】 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】 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。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>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ことで、地域ぐるみの子育てにつなげている。</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>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>令和5年度は、音楽活動にも力を入れており、乳幼児クラブのクリスマス会などで、保護者と職員と一緒にハンドベルなどの演奏を行い、保護者同士の交流につながるよう努めている。</p> <p>【施設利用】</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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> <p>【子どもの権利・幸せ】</p> <p>子どもの権利保障に関する職員への研修等を行い、子どもの幸せの実現に向けた取組みを推進できるよう、「育ち学ぶ施設」としての役割を学び、理解を深めている。</p>		
⑦事業実施	評価	B 適正
<p>【児童館事業】</p> <p>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。</p> <p>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。</p>		
⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>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、職員が工夫して、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たため、令和5年度に施設内の全照明をLED照明に取り換え、館内が明るくなったことで、利用者が過ごしやすい環境整備に取り組んでいる。</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>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】</p> <p>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】</p> <p>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】</p> <p>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、LED照明への取り換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。</p> <p>館庭を活用した野菜の栽培・収穫体験や、乳幼児クラブのクリスマス会や音楽会で、保護者と職員と一緒にハンドベルなどを演奏する音楽企画などは、当館の特色が発揮されている取組みである。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、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

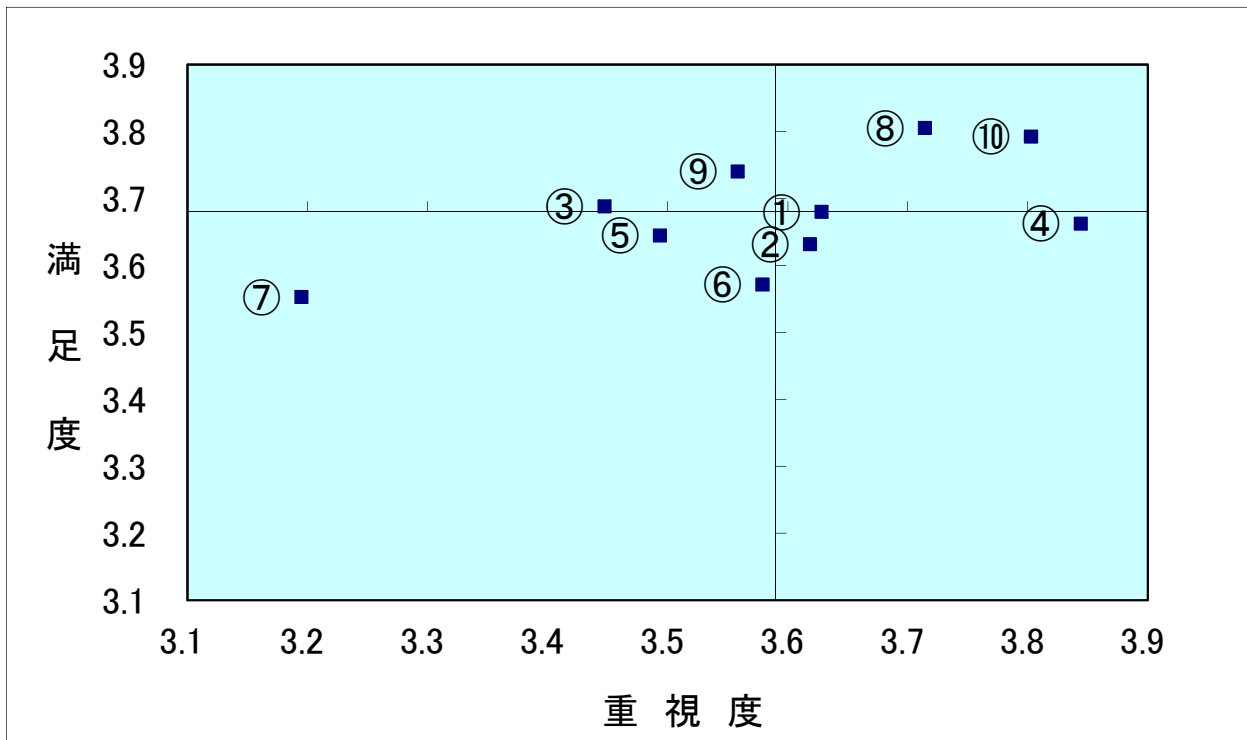
- (1) 調査施設
豊島東児童館
- (2) 調査期間
令和6年6月11日(火)～7月10日(水)
- (3) 調査対象
児童館利用乳幼児親子、中学生
- (4) 調査方法
来館者に配布、記入していただき回収箱に入れてもらう。
- (5) 回収状況
78件
- (6) その他

2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 児童館の玩具・遊具・図書について	49	29	0	0	3.63	51	24	0	0	3.68
② 児童館の衛生管理について	47	29	0	0	3.62	49	26	1	0	3.63
③ 児童館の飾りつけ・整理整頓について	38	34	4	0	3.45	53	24	0	0	3.69
④ 児童館の安全対策について	65	12	0	0	3.84	53	23	0	1	3.66
⑤ 児童館の活動プログラム・行事について	40	35	2	0	3.49	49	27	0	0	3.64
⑥ 児童館の設備について	45	30	1	0	3.58	45	31	1	0	3.57
⑦ 児童館の広報(おたより・ホームページ)について	24	44	9	0	3.19	43	32	1	0	3.55
⑧ 児童館の職員の挨拶・態度について	55	22	0	0	3.71	62	15	0	0	3.81
⑨ 児童館への要望・意見に対する職員の対応について	44	32	1	0	3.56	57	20	0	0	3.74
⑩ 児童館の全体的な雰囲気について	61	15	0	0	3.80	61	16	0	0	3.79

※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 3.68

3 結果分析



4 課題発見

- ・⑤土曜日のプログラムの充実を望む声があった。季節に合わせた行事だけではなく、気軽に参加できるイベントを企画した方がよい。
- ・⑥児童館の設備については50年経過していることから、引き続き館内整備に取り組む必要がある。
- ・⑦児童館の広報について、中国版のおたよりを掲示しているが、より充実したイベント告知は必要と感じる。今のところ参加された際は満足している。

5 改善方策

- ・⑤これまでも、父親が参加しやすい土曜日プログラムを行ってきたが、今後も親子で楽しめるような行事を計画・実施したい。
- ・⑥今年度は廊下の張替えなどの改修を行う予定である。
- ・⑦外国の方が多いので、児童館のイベントのお知らせの時は、英語でも表記するなどの対応をする。

令和6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6年6月24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6年度の指定管理料（協定書に基づく）は、267,385千円。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6年4月1日現在）

【常勤職員】24名

【非常勤職員】15名

園長 1名

保育士 9名

主任保育士 1名

保育補助員 3名

保育士 15名

調理補助員 2名

看護師 1名

嘱託医 1名

栄養士 3名

調理員 2名

事務員 1名

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

認可保育園

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

0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	合計
14名	15名	17名	18名	18名	18名	100名

・特別保育事業

3時間延長保育 定員40名 午後6時15分～午後9時15分

スポット保育 延長保育に空きのある場合に実施

休日保育 定員30名 年末年始を除く日曜・祝日の

午前7時15分～午後6時15分

一時預かり保育 定員6名 月～土曜日 午前8時～午後6時

・特別支援児保育

・地域活動、お年寄りとの交流、小中高生の育児体験受入れ、在宅支援活動等

・子育て支援コーナーの運営

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</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>保護者の多様化する就労に対応するため、3時間延長保育、休日保育、産休明け保育等、就労による都合への配慮を最大限に実施する環境を用意している。子育て支援活動や一時預かり保育のほか、育児相談等、出産前の支援にも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、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制度のほか、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>【職場環境】</p> <p>常に園長、主任、看護師が職員の健康・心理状態を気にかけているほか、年2回の面談時に、職員から悩みや要望等のヒアリングを行っている。</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、園だより等の作成に役立てている。外部研修の報告を職員会議で行うことや随時閲覧できるようデータで保管し、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等、職員へ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>保育室のサッシの入れ替えや園庭側扉を自動扉に変更する等、必要な施設の修繕及び施設機器の保守を適正に行っている。また、ヒヤリハットを含む危険個所の点検・把握は全職員で情報共有を行い、即時に対応策を講じることにより保育環境と安全性の向上を図る取組みを行っている。</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>		

【環境配慮】 LED照明の導入や小まめな消灯を行うほか、省エネ環境目標を園内に掲示するなど環境配慮に取り組んでいる。また、日常の保育の中では廃材で制作を行い、環境学習にも取り組んでいる。		
④情報管理・危機管理	評価	B 適正
【情報資産保護】 パソコン使用におけるデータについては、法人の共通サーバーによる管理、定期的なバックアップを行い、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日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。		
【災害対策、危機管理】 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。また、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。更に、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。		
⑤交流・改善	評価	B 適正
【地域等との関わり】 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。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、地域との関わりを積極的に持っている。		
【苦情処理】 意見箱の設置や行事後のアンケート、定期的開催する保護者幹事会等により、保護者意見の把握に努めている。寄せられた意見や苦情については即時対応を心掛け、職員会議で共有を図るとともに、保護者への周知も行っている。また、苦情処理第三者委員の利用に関する周知も適切に行われているなど、区との連絡相談は迅速、的確に行われている。		
⑥利用者処遇	評価	B 適正
【処遇】 園舎内の共用スペース（廊下、玄関など）を十分に活用して、子どもたちが自主的、主体的に遊びに取り組めるよう、子どもたちの手が届くところに体育遊具や楽器なども用意されている。ポートフォリオは、適宜配信、掲示され、保育の見える化が図られるとともに、保育の記録として保育士の事務の軽減にも役立っている。行事は、職員間の話し合いを基に子どもの主体性や保護者のニーズに合った内容で計画・実施されている。卒園児を対象とした「20才の会」は好評を得ている。		
【子どもの権利・幸せ】 保育目標に基づき、子どもの生きる権利、育つ権利を大切に、子どもの思いに寄り添う丁寧な保育に取り組んでいる。		
【健康管理】 ヒヤリハット・けが報告書は記入後、保護者への正確な報告に役立てている。けが、事故の振り返り及び話し合いを充実させ、全職員間で共有して再発防止策に取り組んでいる。併せて看護師によるけがの統計表の作成・分析を行っている。昨年度末にテラスに設置した可動式遮光ネットの活用やプール遊びを早い時期・時間帯に行う等、熱中症対策を行い安全な保育の実践に尽力している。		
⑦給食	評価	B 適正
【衛生】 食品衛生責任者が役割を自覚し、調理従事者の毎日の衛生状態を適正に管理している。調理室は		

<p>床張り替えを実施し、調理室及び調乳室についても衛生的な環境整備を維持している。また、他園の栄養士と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>栄養バランスを考慮した上で旬の食材を吟味し、「美味しさ」「適温」「季節感」を重視した提供を行っている。献立も郷土料理を取り入れてバラエティ豊かな内容となっている。各年齢に合わせて楽しく食べることへの配慮を心がけている。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。宗教食対応も実施されている。</p>		
⑧環境整備	評価	B 適 正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>園内は整理整頓と清掃が行き届き、清潔感ある雰囲気を保っている。利用者が楽しく過ごせるよう、製作物の展示等を通じて保護者と良好なコミュニケーションが築ける環境整備を図っている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>事故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。</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。</p> <p>【会計処理】</p> <p>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。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>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。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適 正
<p>【総合評価】</p> <p>3時間の延長保育に加え、休日保育等の特別保育の実施を適切に実施している。また、子育て支援活動や一時預かり保育のほか、育児相談等、出産前の支援にも積極的に取り組み、安定して良好な運営を行っている。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図るとともに、同時にICTシステムの定着による保育士の業務軽減も行っている。保護者の利便性の向上や非常時への対策強化等についても、全体的に安定した施設運営を行っている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>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を求める。引き続き、公立保育園としての質を維持しつつ、法人運営の独自性を発揮した新たな取組みの実施等、さらなる運営の向上を目指すよう期待する。</p>		

令和6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6年7月18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144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6年度の指定管理料（協定書に基づく）は、231,188千円。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6年4月1日現在）

【常勤職員】21名		【非常勤職員】19名	
園長	1名	保育士	8名
主任保育士	1名	保育補助	7名
保育士	17名	用務員	3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。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、具体的な取り組みを行っている。</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など、きめ細かな対応を行っている。日常の保育や行事などを通じて近隣の保育園や学校、高齢者施設、自治会と積極的に交流の機会を持ち、地域に開かれた保育園を目指した運営を行っている。</p> <p>【開所】</p> <p>北区立保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を遵守している。</p>		
②従事者	評価	B 適 正
<p>【従事者配置】</p> <p>適正な職員体制が整っている。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、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>【職場環境】</p> <p>ハラスメントに関する防止規定を設けているほか、研修を実施するなど対策を講じている。</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>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、保育室への見守りカメラや玄関門扉開放防止システムを新たに設置するなど、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。備品等の買い替えについては、今後の園舎の建替えや移転を見据え、計画的な更新に努めている。</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>		

【環境配慮】 小まめな消灯や適切な空調設定による節電に取り組んでいる。また、「保育園でSDGsのために何ができるか」をテーマに職員と子どもと一緒に考え、ペットボトルのキャップ集めやペーパータオルの使用量の可視化などの取り組みを行っている。		
④情報管理・危機管理	評価	B 適正
【情報資産保護】 パソコンやUSBメモリの外部への持出制限を実施し、データが外部に持ち出しできない環境を築いている。写真等の個人情報の取扱いについては、入園時に保護者に書面で確認を取るなど適切に管理している。 【災害対策、危機管理】 各種対応マニュアルは年度当初に見直しを行い、全職員が所持している。災害時の避難場所や連絡先について、保護者に「園生活のしおり」で周知している。避難場所において近隣保育園と連携しての合同防災訓練や、保護者の引き渡し訓練などに積極的に取り組んでいる。		
⑤交流・改善	評価	B 適正
【地域等との関わり】 近隣高校の生徒を保育実習生として受け入れている。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】 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。個人面談は保護者の希望に合わせて保育参観・参加と同日に実施し、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】 保育活動は子どもの自主性、意欲に寄り添って実践されており、作品やお知らせは、利用者がわかりやすいよう、廊下に保育の様子や活動を工夫して紹介している。生活面においても、保育室、園庭の遊具の片づけ方を子どもにもわかりやすく明示するなど、丁寧な環境の配慮がされている。 【子どもの権利・幸せ】 「北区子どもの権利と幸せに関する条例」を全職員に配付し、園全体で子どもの権利を理解し、保育に活かすよう努めている。 【健康管理】 今年度より健康管理の情報をICT化し、アプリで確認できるようにしている。また、「園児の命をみんなで守る」を重点目標とし、職員間で実践的な救急救命の研修を行うほか、熱中症や安全な水遊びについて子どもたちと一緒に学ぶ機会を作っている。		
⑦給食	評価	B 適正
【衛生】 食品衛生管理責任者がその役割と責任を自覚し、調理従事者の健康状態をチェックリストにより毎日適正に管理している。 【献立】 献立は、アレルギー食、宗教食に合わせて、原則全園児共通で立案している。配膳時は対象児の写真入りのネームプレートを活用して確認し、より確実で安心安全な給食を提供するための仕組みが整えられている。		

⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】 整理整頓と清掃が徹底され、清潔感のある空間が保たれている。また、全クラスで連絡帳アプリの利用を開始するなど、ICT化による効率化を進めることで、保護者の利便性向上や職員の業務負担の軽減につなげている。</p> <p>【事故対応】 事故対応マニュアルを含む職員マニュアルは全職員が所持しており、毎年度当初に見直し、見やすく整備されている。玄関付近に「お散歩マップ」を設置し、保護者にも保育園周辺の注意箇所が分かるよう、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】 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】 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。修繕・備品案件等の稟議書は、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】 現金は鍵のかかる金庫に保管され、不明確な支出を防止するほか、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、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】 子どもたちの育ちを多面的にとらえられるよう、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、ICTによる登降園管理連絡帳アプリの活用など、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】 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、今後の園舎の建替えや隣地への移転を見据え、近隣の施設や自治会等の交流、子育て支援事業のさらなる充実を図るなど、引き続き、地域との良好な関係の継続に努めていきたい。</p>		

令和6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6年7月2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3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6年度の指定管理料（協定書に基づく）は、251,764千円。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6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。法人共通の職層・職種別研修を実施しているほか、園内でも法人作成のマニュアルを有効に活用し、全体会議・リーダー会議・クラス会議等を頻繁に実施して、基本保育方針に定めた、一人ひとりを大切にして保育する体制を整えている。また、子どもたちが自立に向けて育っていける基礎を育むことができる保育園を目指し、保育環境の充実に積極的に取り組んでいる。</p> <p>【施設長】</p> <p>保育園の運営を統括する立場として、常に職員の資質及び保育の質の向上を目指すとともに、保護者の意見に寄り添いながらより良い保育の提供ができるよう、問題点を把握し、改善につなげている。法人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く保育理念や職員心得 10 箇条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。リフレッシュ休暇等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することや、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。前年度は退職者なしという結果にも結びついている。</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。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>【職場環境】</p> <p>ハラスメントに関する防止規定を定め、法人本部に相談窓口を設けている。電話相談だけでなく、メール相談やオンライン面談も選択できる多様な連絡方法があり、相談しやすい体制を整えている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>キャリアパスを意識し、職層ごとに立てられた計画に基づき、園内研修や法人研修の実施、外部研修への参加機会を設けている。研修後は報告書の作成・閲覧や発表の機会を設け、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。園全体の壁紙の貼り換え、1、2 歳児保育室の修繕のほか、既存の受託室、更衣室、休憩室等に鍵を設置するなど、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】 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】 協定に定める施設設備点検等の外部委託は適切に実施されている。また、契約の際は、2社以上 の見積合わせに努め、金額等の比較検討を行っている。</p> <p>【環境配慮】 職員間で「無駄をしない」「ごみを出さない」の意識を共有し、適正な空調設定や節電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】 パソコン使用時には、パスワードを設定するとともに、ネットワークによってデータを外部記憶媒体に保管する体制を構築している。パソコンやUSBメモリ、児童票等の個人情報には鍵のかかる場所で管理するなど、情報資産は適正に管理されている。全職員に個人情報管理マニュアルを配付するなど、高いセキュリティ意識を保っている。</p> <p>【災害対策・危機管理】 各種対応マニュアルは適切に整備され、危機管理に関する職員研修も行われている。災害への備えとして、区の緊急配信メールに加え、保護者用保育アプリ、職員向け安否確認メールシステムを導入している。さらに、災害時の訓練のなかで、発電機の稼働訓練も行うなど、緊急時対応の強化を図っている。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】 地域に根ざし開かれた保育園を目指し、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。地域の子育て支援担当者を毎月設置し、園庭開放、交流保育等の活動を積極的に行っている。また、安心して子育てを支え合えるネットワークづくりや、デイサービス施設との交流等にも積極的に取り組んでいる。また、SNSでの情報配信（子育て情報等）を行っている。</p> <p>【苦情処理】 苦情や意見等については、すぐに職員間で共有するとともに、保護者に対しては、園内掲示や園だより等に掲載し、対応内容と合わせお知らせしている。また、苦情の受付方法や苦情処理第三者委員制度の仕組みについても、園だよりやホームページ等で周知を行っている。</p>		
⑥利用者処遇	評価	B 適正
<p>【処遇】 児童の「創造力」「想像力」や「感性」を育み、自ら挑戦できる保育環境作りに努めている。保育士の得意分野を活かし、異年齢で制作活動や楽器遊び等を行い、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、また行事等は動画を配信し保育の可視化を図っている。</p> <p>【子どもの権利・幸せ】 乳児期の子どもが安心して過ごせるように担当制で保育している。園内研修では、不適切保育もテーマとし、保育の質の向上に努めている。</p> <p>【健康管理】 隔月で法人看護師会が実施され、法人全園の看護師でけがや感染症の情報を共有、確認し合い、自園の健康管理、感染防止対策に活かし、アレルギー児や病児の対応を職員間で共有している。嘔</p>		

吐処理、エピ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、誤飲等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。		
⑦給食	評価	A 優 良
<p>【衛生】 調理室の衛生的な環境を整備・維持しており、食品衛生マニュアルを遵守し作業を行っている。衛生面に配慮し、デジタルフォトフレームを使用して献立内容や食育活動の様子を発信している。</p> <p>【献立】 「法人給食 20 周年冊子」の作成と「こどもがよろこぶおすすめメニュー」を作成し、地域の保護者にも配布している。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組みも行っている。</p>		
⑧環境整備	評価	B 適 正
<p>【利用者環境の整備】 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。</p> <p>【事故対応】 事故対応マニュアルについては、スポーツ振興センターが公開している「保育所事故防止ハンドブック」をアプリに格納し、いつでも職員が確認して事故に対応できるようにしている。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。</p>		
⑨会計	評価	B 適 正
<p>【規程】 法人の経理規程に基づき、会計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。</p> <p>【会計処理】 規定額以上の契約については見積合わせを行い、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、必要性を確認したうえで購入している。</p> <p>【現金等の管理】 現金は金庫で厳重に保管し、保管限度額を超えないよう現金出納帳、金種表で確認している。使用の際は出納職員が、会計責任者の承認を経ており、出納帳作成者と金庫取扱者を別にする事で不正防止も図られており、適切に管理されている。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適 正
<p>【総合評価】 職員の定着化が進んだことにより、安定・充実した保育の実施へとつながっており、施設長の交代があった今年度も、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、地域の方が参加しやすい子育て支援活動にも積極的に取り組んでいる。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 新たに「法人給食 20 周年冊子」等を作成し、広く配布を行った。今後も積極的に新たな取組みを行い、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、計画的に環境整備を行うなど、さらなる保育の質の向上につながることを期待する。</p>		

令和6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6年7月23日

施設名	滝野川西保育園	指定管理者	社会福祉法人 聖華																																																																		
1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）																																																																					
<p>本部所在地：千葉県野田市上三ヶ尾454-1 設立：平成15年7月30日 代表者：理事長 白須賀 まり子 運営する施設：認可保育園 聖華保育園（定員70名、千葉県野田市） 認可保育園 浮間さくら草保育園（定員112名、東京都北区・指定管理） 認可保育園 水神橋保育園（定員101名、東京都足立区・指定管理） 認可保育園 町屋保育園（定員150名、東京都荒川区）</p> <p>経営の状況</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成19年4月1日から、滝野川西保育園の管理代行を開始し、令和4年度から4期目の管理代行を行っている。 令和6年度の指定管理料（協定書に基づく）は、241,606千円。ただし、在籍児が定員に欠ける場合等、状況に応じて減額となる。 協定期間は、令和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）																																																																					
<p>所在地：北区滝野川6-84-12 規模：3階建、建物延床面積856.16㎡、園庭165㎡ 従事職員数（令和6年4月1日現在）</p> <table border="0"> <tr> <td>【常勤職員】27名</td> <td></td> <td>【非常勤職員】6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>3名</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>副園長</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>2名</td> <td>嘱託医</td> <td>1名</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>保育士</td> <td>18名</td> <td></td> <td></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】27名		【非常勤職員】6名					園長	1名	保育士	3名				副園長	1名	保育補助員	2名				主任保育士	2名	嘱託医	1名				保育士	18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】27名		【非常勤職員】6名																																																																			
園長	1名	保育士	3名																																																																		
副園長	1名	保育補助員	2名																																																																		
主任保育士	2名	嘱託医	1名																																																																		
保育士	18名																																																																				
看護師	1名																																																																				
栄養士	2名																																																																				
事務員	1名																																																																				
用務員	1名																																																																				
3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）																																																																					
認可保育園																																																																					
<ul style="list-style-type: none"> 一般開所時間 午前7時15分～午後6時15分（11時間保育） 入所可能な児童の年齢 生後8か月～ 定員 <table border="1"> <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"> 特別保育事業 <table border="0"> <tr> <td>2時間延長保育</td> <td>定員30名</td> <td>午後6時15分～午後8時15分</td> </tr> <tr> <td>スポット保育</td> <td colspan="2">延長保育に空きのある場合に実施</td> </tr> <tr> <td>一時預かり保育</td> <td>定員3名</td> <td>月～土曜日 午前8時～午後6時</td> </tr> </table> 特別支援児保育 地域活動、子育て支援、お年寄りとの交流、小中高生の育児体験受入れ、在宅支援活動等 							0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	合計	12名	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。保育ドキュメンテーションを活かした職員の育成に注力し、保育の質の向上に努めるとともに、職員間の専門書の貸出しを行い、職員が自発的に学べる機会の提供を行っている。</p> <p>【開所】</p> <p>北区立保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を遵守している。</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】</p> <p>適正な職員体制が整っている。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、職員の意向に沿う取得を可能としたり、施設長が会議等で有給休暇取得の呼び掛けを行うなど、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>【職場環境】</p> <p>ハラスメントに関する防止規定を定め、法人本部に相談窓口を設けている。休憩室等に相談窓口の掲示をしているほか、相談後の対応の流れをフローチャートで周知しており、安心して相談できる体制を整えている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>姉妹園と連携した年齢別研修等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等の外部研修に積極的に参加し、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・フィードバックを行い、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、トイレの壁紙の更新等を行うなど、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</p>		

<p>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、児童に様々な経験を積ませる機会が提供されており、児童と保護者に好評である。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>小まめな消灯や空調の適切な温度設定による節電に努めているほか、消耗品の使用表を作成し職員一人ひとりが無駄の削減を心掛けている。ICT化に伴い、ペーパーレス化を促進している。</p>		
④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>パソコンの主なデータ等はクラウド上で管理し、外部からの接続への制限のほか、情報内容に応じたアクセス制限を講じている。バックアップ機能を有しており、セキュリティ及び災害時対策の強化を図っている。児童及び保護者の個人情報の取扱いは、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行い、意識向上を図っている。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>非常災害訓練は、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、ICTシステム等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。</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、保育園体験等に取り組んでいる。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、小学生の職場体験の実施等、地域の活性化に取り組んでいる。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>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。</p>		
⑥利用者処遇	評価	A 優良
<p>【処遇】</p> <p>毎日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することで、園運営の理解に繋げ保護者より好評を得ている。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、暑さ指数の計測の継続など安全確保に取り組んでいる。</p> <p>【子どもの権利・幸せ】</p> <p>保育活動の中で子どもが自ら自由に意見が言いあえる環境を設定している。また一人ひとりの発想を大切にしているので達成感や満足感に繋がっている。職員は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を年2回行っている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>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。保健指導で使用したツールを保護者向けに掲示し子どもと共有できるようにし親子の会話が広がるような配慮をしている。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。</p>		
⑦給食	評価	B 適正

<p>【衛生】 食品衛生責任者が役割と責任を自覚し、調理従事者及び調乳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。</p> <p>【献立】 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乗せている。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。</p>		
<p>⑧環境整備</p>	<p>評価</p>	<p>B 適正</p>
<p>【利用者環境の整備】 園内は整理整頓と清掃が行き届き、清潔感のある雰囲気保たれている。ICTシステムを活用し、お知らせや連絡帳等の情報提供を実施するなど、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。SNSを活用し保育の様子を配信するなど、法人の魅力が伝わるような取組みがされている。</p> <p>【事故対応】 事故対応マニュアルは適切に整備・更新されており、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。法人ハンドブックは職員の意見を反映する等見直しを行っている。</p>		
<p>⑨会計</p>	<p>評価</p>	<p>B 適正</p>
<p>【規程】 法人の経理規程に基づき、会計責任者等が選任され、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。</p> <p>【会計処理】 規定額以上の契約や支出は、見積合わせを行うなど経理規程に則り、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。会計処理済みの領収書には、割り印を押印することで、不正な支出がされないような仕組みになっている。</p> <p>【現金等の管理】 会計責任者が責任をもって管理を行う体制が徹底され、現金使用の前後に必ず会計責任者が確認を行っている。現金出納帳に加え、金種表を作成し、出納職員と会計責任者が相互に確認をとり、不明確な支出を防止する体制が整えられている。</p>		
<p>5. 総合評価</p>	<p>評価</p>	<p>B 適正</p>
<p>【総合評価】 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。SNSの活用が積極的に行われ、保育の様子が効果的に発信されており、利用者の高い満足度につながっている。施設整備に対する高い意識を持ち設備の改修等を行っており、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。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 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。</p>		

令和6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6年6月28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）																																																
<p>本部所在地：東京都板橋区富士見町13-6 設立：昭和28年1月19日 代表者：理事長 田中 正己 運営する施設：認可保育園 平和保育園（定員144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）</p> <p>経営の状況</p> <ul style="list-style-type: none"> 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6年度の指定管理料（協定書に基づく）は、244,321千円。ただし、在籍児が定員に欠ける場合等、状況に応じて減額となる。 協定期間は、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）																																																
<p>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6年4月1日現在）</p> <table border="0"> <tr> <td>【常勤職員】19名</td> <td></td> <td>【非常勤職員】22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>8名</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>主任保育士</td> <td>1名</td> <td>保育補助員</td> <td>11名</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>保育士</td> <td>15名</td> <td>用務員</td> <td>2名</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>看護師</td> <td>1名</td> <td>嘱託医</td> <td>1名</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> </table>							【常勤職員】19名		【非常勤職員】22名					園長	1名	保育士	8名				主任保育士	1名	保育補助員	11名				保育士	15名	用務員	2名				看護師	1名	嘱託医	1名				事務員	1名					
【常勤職員】19名		【非常勤職員】22名																																														
園長	1名	保育士	8名																																													
主任保育士	1名	保育補助員	11名																																													
保育士	15名	用務員	2名																																													
看護師	1名	嘱託医	1名																																													
事務員	1名																																															
3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）																																																
<p>認可保育園</p> <ul style="list-style-type: none"> 一般開所時間 午前7時15分～午後6時15分（11時間保育） 入所可能な児童の年齢 生後6か月～ 定員 <table border="1"> <thead> <tr> <th>0歳児</th> <th>1歳児</th> <th>2歳児</th> <th>3歳児</th> <th>4歳児</th> <th>5歳児</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>10名</td> <td>20名</td> <td>20名</td> <td>21名</td> <td>23名</td> <td>23名</td> <td>117名</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> 特別保育事業 <table border="0"> <tr> <td>2時間延長保育</td> <td>定員30名</td> <td>午後6時15分～午後8時15分</td> </tr> <tr> <td>スポット保育</td> <td colspan="2">延長保育に空きのある場合に実施</td> </tr> <tr> <td>一時預かり保育</td> <td>定員3名</td> <td>月～土曜日 午前8時～午後6時</td> </tr> </table> 特別支援児保育 地域活動、子育て支援、お年寄りとの交流、小中高生の育児体験受入れ、在宅支援活動等 							0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	合計	10名	20名	20名	21名	23名	23名	117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																																										
10名	20名	20名	21名	23名	23名	117名																																										
2時間延長保育	定員30名	午後6時15分～午後8時15分																																														
スポット保育	延長保育に空きのある場合に実施																																															
一時預かり保育	定員3名	月～土曜日 午前8時～午後6時																																														

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>法人の保育理念である「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、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、子どもの主体性を大切にすることや、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に努めている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>定期及び雇入れ時の健康診断が適正に行われている。定期健診については全職員を対象に実施している。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、職員の健康管理に力を入れている。</p> <p>【職場環境】</p> <p>ハラスメントに関する防止規定を設けているほか、研修を実施するなど対策を講じている。</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>保育室の掃き出し窓のサッシ交換や浴室の床の張替えなど、必要な施設の修繕及び設備機器の保守を適正に行っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品については、物品台帳を作成し、適正な物品管理を行っている。給食・おやつ食材をはじめ必要な物品について、区内近隣業者を優先し購入に努めている。</p> <p>【業務委託】</p> <p>協定に定める施設設備点検等の外部委託は適切に実施されている。調理業務、体育指導委託についても、業者との打合せは綿密に行われ、適切に実施されている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>小まめな消灯や適切な空調の温度設定に加え、園舎内照明のLED化など、節電に取り組んでいる。古いカタログや小冊子等は、折り紙として子どもが利用できるよう工夫している。</p>		

④情報管理・危機管理	評価	B 適 正
<p>【情報資産保護】</p> <p>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の取扱いについては、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】</p> <p>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、全職員を対象とした実践的な救急救命訓練を実施し、救命時のチェック項目をまとめたアクションカードを携帯している。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適 正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>在宅子育て家庭への支援として、月1回の離乳食体験や年1回の動物ふれあいイベントを実施し、浮間公園・水再生センターでのイベントにも参加している。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】</p> <p>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】</p> <p>法人の基本理念に則り、子どもの主体性を大切にする保育に取り組んでいる。子どもの実態や子どもを取り巻く状況の変化に即した課題を職員間で共有し、具体的なねらい、内容を設定した指導計画を作成し保育を実践している。保護者の保育参加は全クラスで実施し、園の保育について保護者の協力や理解が得られるよう努めている。</p> <p>【子どもの権利・幸せ】</p> <p>子どもの権利条約の書籍を読み合わせ、子どもの権利保障について確認し学習する機会を設けている。子どもの声に耳を傾け子どもの意見を取り上げて行事に反映させるなど、子どもを尊重した保育を展開している。</p> <p>【健康管理】</p> <p>マニュアルを活用して感染症対策や嘔吐処理、応急処置等、職員間で共通認識を図っている。ICT化にて園内の感染症状況、園児の午睡状態を含めた健康状態を職員と保護者で共有している。</p>		
⑦給食	評価	B 適 正
<p>【衛生】</p> <p>食品衛生管理者が中心に、調理従事者の健康チェックを毎日適切に行い、記録を管理している。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】</p> <p>様々な食材・味に触れること、咀嚼して食べること、自分の苦手なものや食事の量を知ることなど、子どもの発達の状態に応じた配慮を行い、家庭と連携しながら食育活動に取り組んでいる。また、宗教食への対応も丁寧に行われている。</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。保護者の保育参加を積極的に受け入れ、保育園での子どもの育ちを保護者と共有できる機会として活用されている。</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り組みを実践している。</p>		
⑨会計	評価	B 適 正
<p>【規程】</p> <p>会計責任者や出納員の選任、契約や小口現金等に関する経理規程が適正に整備されている。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・修繕案件等の稟議書は内容・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。施設の経年劣化は進んでいるものの、修繕を計画的に実施しているほか、保育室の窓や浴室の床張り替えなど、施設環境の整備も着実に進めている。危機管理では、実践的な救命救急講習や、水害を想定した避難訓練など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6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6年7月26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）																																																							
<p>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）</p> <p>経営の状況</p> <ul style="list-style-type: none"> 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6年度から4期目の管理代行を行っている。 令和6年度の指定管理料（協定書に基づく）は、241,591千円。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6年4月1日～令和11年3月31日の5年間 																																																							
2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）																																																							
<p>所在地：北区西ヶ原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6年4月1日現在）</p> <table border="0"> <tr> <td colspan="3">【常勤職員】25名</td> <td colspan="4">【非常勤職員】6名</td> </tr> <tr> <td>園長</td> <td>1名</td> <td>事務員</td> <td>1名</td> <td>保育士</td> <td>5名</td> <td></td> </tr> <tr> <td>主任保育士</td> <td>1名</td> <td></td> <td></td> <td>嘱託医</td> <td>1名</td> <td></td> </tr> <tr> <td>保育士</td> <td>18名</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>保育補助員</td> <td>1名</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>看護師</td> <td>2名</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>栄養士</td> <td>1名</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>							【常勤職員】25名			【非常勤職員】6名				園長	1名	事務員	1名	保育士	5名		主任保育士	1名			嘱託医	1名		保育士	18名						保育補助員	1名						看護師	2名						栄養士	1名					
【常勤職員】25名			【非常勤職員】6名																																																				
園長	1名	事務員	1名	保育士	5名																																																		
主任保育士	1名			嘱託医	1名																																																		
保育士	18名																																																						
保育補助員	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）																																																							
<p>認可保育園</p> <ul style="list-style-type: none"> 一般開所時間 午前7時15分～午後6時15分（11時間保育） 入所可能な児童の年齢 生後8か月～ 定員 <table border="1"> <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>11名</td> <td>13名</td> <td>13名</td> <td>22名</td> <td>22名</td> <td>22名</td> <td>103名</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> 特別保育事業 <table border="0"> <tr> <td>2時間延長保育</td> <td>定員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>休日保育</td> <td>定員30名</td> <td>年末年始を除く日曜・祝日の 午前7時15分～午後6時15分</td> </tr> <tr> <td>一時預かり保育</td> <td>定員3名</td> <td>月～土曜日 午前8時～午後6時</td> </tr> </table> 特別支援児保育 地域活動、子育て支援、お年寄りとの交流、小中高生の育児体験受入れ、在宅支援活動等 							0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	合計	11名	13名	13名	22名	22名	22名	103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		休日保育	定員30名	年末年始を除く日曜・祝日の 午前7時15分～午後6時15分	一時預かり保育	定員3名	月～土曜日 午前8時～午後6時																							
0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	合計																																																	
11名	13名	13名	22名	22名	22名	103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																																																						
休日保育	定員30名	年末年始を除く日曜・祝日の 午前7時15分～午後6時15分																																																					
一時預かり保育	定員3名	月～土曜日 午前8時～午後6時																																																					

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>「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をもとに、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年間指導計画をとおして周知し、参加を呼び掛けるなど、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、特別休暇としてバースデー休暇の設置、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、経験の浅い職員を支援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や個別相談を実施するなど、職員の健康状態の維持・向上を図っている。</p> <p>【職場環境】</p> <p>各種ハラスメント規定を整備するとともに、ハラスメント研修を毎年実施している。法人本部のほか、外部にも24時間電話相談できる窓口を設けており、対策が講じられている。</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。職員が作成した研修報告書は全職員でその内容を共有するとともに、研修内容の発表の場を設けている。また、専門的技能等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、児童の事故防止のために正門門扉を改修したほか、テラスの防水修繕、扉の更新やクロスの張替えなど、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</p>		

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。		
【環境配慮】 空調の適正温度の設定や小まめな消灯に取り組み、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。子どもたち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ほか、職員が児童に対し環境学習を行っている。		
④情報管理・危機管理	評価	B 適正
【情報資産保護】 パソコンの使用はパスワードによる管理を行っているほか、データの情報レベルに応じたアクセス制限を設定している。また、外部記憶媒体やカメラ、児童票等の書類は鍵のかかる場所で管理し、個人情報の園外への持ち出しは禁止とするなど、情報管理の徹底に努めている。個人情報管理マニュアルを作成・配付し、児童及び保護者の個人情報の取扱いについても、毎年、事前に保護者へ承諾を得るなど適切な手続を行っている。		
【災害対策、危機管理】 各種対応マニュアルや職員の常時携帯マニュアルは適切に整備、改定されており、マニュアルに基づいた研修を毎年実施している。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】 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、高齢者福祉施設や小学校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】 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・園外の掲示板等で閲覧でき、また、法人を通じて姉妹園で情報共有されている。職員間では職員会議等で情報共有ができており、保護者との積極的な対話を心掛けている。		
⑥利用者処遇	評価	B 適正
【処遇】 保育計画、指導計画の作成にあたり、年齢ごとに重視する事項をわかりやすく明記し、個々の子どもの発達状況、保護者及び地域のニーズに適切に対応している。入所後2か月目、年2回の個人面談、また月・期ごとの個別指導計画を通し、子どもの発達、援助について保護者との共有がきめ細やかに行われている。またオンラインを含めた保育参観、保育参加は、子どもの育ちの確認とともに保育の理解に繋がっていることが、保護者の感想アンケートなどから確認できる。		
【子どもの権利・幸せ】 マニュアル、最新情報の資料を活用し、子どもの権利及び不適切な保育について確認・学習する機会を設けている。また人権擁護のセルフチェックを行い各自で振り返りを行っている。		
【健康管理】 登園時には看護師、担任が視診を行い、個々の体温はLINEで確認するなど、子どもの健康状態の確認を適切に行っている。午睡時の睡眠観察は仰向け寝を徹底し状態の記録をしている。また、保育室前に乳幼児突然死症候群（SIDS）と園での睡眠観察の方法を掲示し保護者に周知している。		
⑦給食	評価	B 適正
【衛生】		

食品衛生管理者が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。調理従事者の健康チェックは適切に行われ、記録が管理されている。

【献立】

法人姉妹園と連携し統一献立を作成し、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。園児のリクエストに応じて献立を作成し、子どもたちが楽しく食事ができるよう工夫している。

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を通して見ることができ、写真の掲示や一年間の写真は法人ホームページ等で閲覧できるようにしている。壁紙の一部をホワイトボード兼用の壁紙に張り替え、掲示板として活用するなど、利用者との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・更新され、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整備され、チェック体制が整えられている。また、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。会計書類には会計責任者と出納職員の割印を押印することで不正防止対策が講じられ、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】

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、利用者環境の整備、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の軽減に取り組んでいる。オンライン参観を年間指導計画で周知するほか、対面を希望する方には別途対応するなど、保護者ニーズに応えた運用がされている。園への苦情等は、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維持できるよう期待する。

令和6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6年7月12日

施設名 上十条南保育園 指定管理者 社会福祉法人 東京都福祉事業協会

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等)

本部所在地：東京都北区王子2-19-21

設立：大正8年8月30日

代表者：理事長 藤崎 誠一

運営する施設：認可保育園 王子隣保館保育園(定員110名、東京都北区)

認可保育園 赤羽北のぞみ保育園(定員100名、東京都北区)

認可保育園 方南隣保館保育園(定員130名、東京都杉並区)

認可保育園 尾久隣保館保育園(定員190名、東京都荒川区)

ほか、認可保育園2施設、母子生活支援施設3施設、高齢者福祉施設4施設を運営

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6年度の指定管理料(協定書に基づく)は、258,510千円。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6年4月1日～令和11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6年4月1日現在)

【常勤職員】23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 4名

保育士 17名

用務員 1名

栄養士 2名

嘱託医 1名

調理員 1名

看護師 1名

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

認可保育園

- 一般開所時間 午前7時15分～午後6時15分(11時間保育)
- 入所可能な児童の年齢 生後57日目(産明け)～
- 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」のもとに、児童・保護者との信頼関係を構築し、地域に選ばれる保育園を目指している。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、環境の更なる改善に努めている。</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>【職場環境】</p> <p>各種ハラスメント規定を定め、相談窓口を設けている。また、ハラスメントセルフチェック表を職員に配付し、職場環境の見直しに役立てている。</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>必要な施設の修繕及び設備機器の保守を適正に行っている。今年度は調理室床の張替を実施するなど、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・おやつの食材をはじめ必要な物品について、区内近隣業者を優先し購入している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>協定に定める施設設備点検等の外部委託は適切に実施している。</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</p>		

レス化に取り組み、環境配慮に努めている。		
④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】</p> <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おり、ICT化の運用も順調な移行が図られている。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付している。毎月の避難訓練は計画的に行い、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け入れを積極的に行うなど、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うことで子どもの最善の利益や保護者支援、さらに保育者の自信にもつながっている。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。</p> <p>【子どもの権利・幸せ】</p> <p>前年度に私立保育園理事長園長会で行った不適切保育研修を全員で受講し、保育の質の向上につなげている。子どもの人権について読み合わせをすることで、保育者自身が振り返るきっかけとなっている。</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</p>		

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・担任で発達を共有しながら進めることを大切にしている。

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るなど、保育の環境の向上の取組みを積極的に行っている。

【事故対応】
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心掛けている。また、誤飲誤食やSIDS（乳幼児突然死症候群）などについて、園内研修の充実を図り、重大事故防止につなげている。

⑨会計	評価	B 適正
-----	----	------

【規程】
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。

【会計処理】
規定額以上の契約については見積合わせを行うなど、経理規程に則り、適正に処理されており、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。

【現金等の管理】
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。

5. 総合評価	評価	B 適正
---------	----	------

【総合評価】
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を行い、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、かつ地域に選ばれる保育園を目指した取組みを行っている。

【今後の方針、改善方策】
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昇等に努めていただきたい。全体的に良質な保育サービスの提供を継続できるよう期待する。

令和6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6年7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）																													
<p>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）</p> <p>経営の状況</p> <ul style="list-style-type: none"> 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6年度の指定管理料（協定書に基づく）は、236,542千円。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）																													
<p>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6年4月1日現在）</p> <table border="0"> <tr> <td>【常勤職員】20名</td> <td>【非常勤職員】25名</td> </tr> <tr> <td>園長 1名</td> <td>保育士 12名</td> </tr> <tr> <td>主任保育士 1名</td> <td>保育補助員 6名</td> </tr> <tr> <td>保育士 14名</td> <td>調理員 3名</td> </tr> <tr> <td>栄養士 3名</td> <td>用務員 2名</td> </tr> <tr> <td>看護師 1名</td> <td>事務員 1名</td> </tr> <tr> <td></td> <td>嘱託医 1名</td> </tr> </table>							【常勤職員】20名	【非常勤職員】25名	園長 1名	保育士 12名	主任保育士 1名	保育補助員 6名	保育士 14名	調理員 3名	栄養士 3名	用務員 2名	看護師 1名	事務員 1名		嘱託医 1名									
【常勤職員】20名	【非常勤職員】25名																												
園長 1名	保育士 12名																												
主任保育士 1名	保育補助員 6名																												
保育士 14名	調理員 3名																												
栄養士 3名	用務員 2名																												
看護師 1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）																													
<p>認可保育園</p> <ul style="list-style-type: none"> 一般開所時間 午前7時15分～午後6時15分（11時間保育） 入所可能な児童の年齢 生後57日目（産休明け）～ 定員 <table border="1"> <thead> <tr> <th>0歳児</th> <th>1歳児</th> <th>2歳児</th> <th>3歳児</th> <th>4歳児</th> <th>5歳児</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>11名</td> <td>14名</td> <td>17名</td> <td>21名</td> <td>21名</td> <td>21名</td> <td>105名</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> 特別保育事業 <table border="0"> <tr> <td>2時間延長保育</td> <td>定員30名</td> <td>午後6時15分～午後8時15分</td> </tr> <tr> <td>スポット保育</td> <td colspan="2">延長保育に空きのある場合に実施</td> </tr> <tr> <td>一時預かり保育</td> <td>定員3名</td> <td>月～土曜日 午前8時～午後6時</td> </tr> </table> 特別支援児保育 地域活動、子育て支援、お年寄りとの交流、高校生の育児体験受入れ等 							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	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																							
11名	14名	17名	21名	21名	21名	105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>「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作る保育体制を築いている。また、法人の取組みでは、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取組みを行っている。</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>【職場環境】</p> <p>常に園長、主任等が職員の健康・心理状態を気にかけているほか、定期面談時や必要に応じて、職員から悩みや要望等のヒアリングを行っている。</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。外部講師を招いて保護者と職員の合同研修を実施するほか、研修報告を職員会議などで行い、職員全体での情報共有をすることで、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。床の修繕や掲示板の更新を行うなど、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。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> <p>【環境配慮】</p> <p>空調の適正な温度設定や小まめな消灯等、節電に努めている。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。</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い、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。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>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、適宜マニュアルを更新している。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、AEDの取扱いを学ぶ講習会の受講や、非常食を使った炊き出し訓練、通報訓練の研修等を実施している。また、玄関には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。</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。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>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、職員間で共有するとともに、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。</p>		
⑥利用者処遇	評価	B 適正
<p>【処遇】</p> <p>ICTにて出欠状況、保育計画、健康管理を一括で管理している。今年度より保育参加を全員に呼びかけ、保育体験、給食試食、個人面談を行うことで全家庭と安心安全な保育の目標を共有し、信頼関係を築いている。</p> <p>【子どもの権利・幸せ】</p> <p>法人研修で行われた「子どもの権利条約」は非正規職員を含めた全職員で参加し、お互いの人権を尊重することを心がけている。お泊り保育やお握り作り、散歩等、自分たちがしたいことを友だちと協力して行った様子をクラスだよりで保護者に伝えている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>看護師、保育士で連携をとって保健指導を行い、幼児組を中心に行うプライベートゾーンの指導等は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。職員研修で園児の健康状態や、下痢嘔吐処理、けいれん等の対応の共有を図っている。</p>		
⑦給食	評価	B 適正

<p>【衛生】 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。</p> <p>【献立】 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。誕生会時のお楽しみメニューとして世界の料理を取り入れ、世界地図を見ながらその国の挨拶などを紹介するなど、利用者、栄養士、保育士で連携した食育を行っている。</p>		
<p>⑧環境整備</p>	<p>評価</p>	<p>B 適正</p>
<p>【利用者環境の整備】 園内は整理整頓と清掃がなされ、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んでいる。保育園玄関設置の絵本コーナーへ英語の図書も配架するなど図書の充実を行うほか、保護者の子育て支援に役立つような図書も揃えるなど、保護者との良好なコミュニケーションの構築に配慮した環境整備が行われている。</p> <p>【事故対応】 事故対応マニュアルは適切に整備されている。ヒヤリハットの記録や、園内・近隣公園のヒヤリハットマップの作成・更新をし、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、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。</p>		
<p>⑨会計</p>	<p>評価</p>	<p>B 適正</p>
<p>【規程】 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。</p> <p>【会計処理】 規定額以上の契約については見積合わせを行うなど、経理規程に則り、適正に処理されている。稟議書はその契約の必要性や業者選定理由が明確に記載された上で決裁がされている。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。</p> <p>【現金等の管理】 現金は、鍵のかかる場所で適切に保管し、規定された保管限度額の枠内で管理している。小口現金出納帳と金種表を作成し、適切に管理されている。</p>		
<p>5. 総合評価</p>	<p>評価</p>	<p>B 適正</p>
<p>【総合評価】 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。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 環境整備への取組みは、引き続き計画的かつ意識的に行うことを期待したい。また、今後も姉妹園とのより一層の交流等を行い、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期待する。また、子どもの主体性を大切に丁寧な保育を行うとともに、職員へのメンタルヘルスケアにも十分な対応を期待する。</p>		

令和6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6年7月24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109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6年度の指定管理料（協定書に基づく）は、272,582千円。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6年4月1日現在）

【常勤職員】 35名	【非常勤職員】 12名
園長 1名	保育士 4名
主任保育士 1名	保育補助員 2名
保育士 28名	調理補助員 2名
看護師 1名	事務員 1名
栄養士 4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、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>施設長は、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、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、時間固定正規職員就業規則の制定等、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>雇入れ時の健康診断は適正に行われており、40歳以上の常勤職員の間ドック受診を含む定期健診は全職員が受診している。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独自の対応を行っている。職員が産業医に相談できる体制を整備し、施設長が全職員と3か月に1回、面談する機会を設けるほか、新規採用者には法人本部担当者が個別に近況を訊ね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>【職場環境】</p> <p>各種ハラスメント規定を定め、法人本部に相談窓口を設置している。相談窓口の担当者を記載した掲示を休憩室や事務室に行い、相談しやすい体制を整えている。</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・主任がクラス会議等を活用し、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。令和6年度は全保育室の改修工事（床、壁、天井）を計画的に行い、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】 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> <p>【環境配慮】 空調の適切な温度設定に加え、シーリングファンを設置し節電につなげている。保育現場へのICTシステム導入により、保護者への情報発信等の事務作業の効率化を図り、大幅なペーパーレス化を実現している。</p>		
④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】 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、保護者へ確認を行うなど適切な手続きを行っている。</p> <p>【災害対策、危機管理】 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。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】 近隣小学校にボランティア活動の募集を行い、積極的に受け入れるなど、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。卒園児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。</p> <p>【苦情処理】 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、回答や個人情報を含まない対応内容については、アプリ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。また、園内研修において、職員の接遇向上の取組みも行っている。</p>		
⑥利用者処遇	評価	B 適正
<p>【処遇】 法人の保育方針コダयी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信頼関係を密に築き、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を支援している。掲示やドキュメンテーションにて保護者と保育の共有化を図り安心と信頼を得ている。</p> <p>【子どもの権利・幸せ】 全職員が、法人研修や特別講師による子どもの権利条約勉強会を受けている。人権擁護のためのセルフチェックリストを使用し、保育の当たり前を見直す研修を行っている。子どもたちの気持ちや考えに寄り添い、考え、選ばせるなどの保育を実践している。</p> <p>【健康管理】 児童の発育・発達・健康状態、午睡観察等はICTシステムにて保護者、看護師、保育士で情報共有し適切に管理している。職員間ではマニュアル化した感染症対策、応急手当等の勉強会を行い、児童には看護師による手洗い指導やプライベートゾーンの保健教育も行なわれている。</p>		

⑦給食	評価	B 適 正
<p>【衛生】 食品衛生責任者が役割と責任を自覚し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。</p> <p>【献立】 法人共通の卵、乳を除いた献立を作成し、安全・安心の給食提供を実施し、宗教食等には個別対応も行っている。毎月決められたテーマの国や地方の料理を提供する中で、今年度より地図や言葉を知らせ文化の違いを伝えている。</p>		
⑧環境整備	評価	B 適 正
<p>【利用者環境の整備】 園内は整理整頓と清掃が行き届き、清潔感のある雰囲気保たれている。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】 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、ヒヤリハット事例等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】 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】 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】 現金は鍵のかかる場所に保管し、使用時は、会計責任者と出納職員が確認をしている。現金出納帳や金種表が適切に作成され、保管限度額内で運用する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】 担当制による乳児保育や幼児の異年齢保育等、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、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、保護者の利便性にも寄与すると同時に、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】 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。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、改修にも注力していただきたい。</p>		

令和6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6年7月17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）																													
<p>本部所在地：鳥取県境港市誠道町2083 設 立：昭和61年7月3日 代 表 者：理事長 廣江 晃 運営する施設：認定こども園 キッズタウンかみごとう（定員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</p> <p>経営の状況</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成25年4月1日から、岩淵保育園の管理代行を開始し、令和5年度から3期目の管理代行を行っている。 令和6年度の指定管理料（協定書に基づく）は、292,316千円。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）																													
<p>所在地：北区赤羽3-23-7 規 模：3階建、建物延床面積970.52㎡、園庭412.02㎡ 従事職員数（令和6年4月1日現在）</p> <table border="0"> <tr> <td>【常勤職員】27名</td> <td>【非常勤職員】21名</td> </tr> <tr> <td>園長 1名</td> <td>保育士 6名</td> </tr> <tr> <td>保育士 23名</td> <td>保育補助員 14名</td> </tr> <tr> <td>看護師 1名</td> <td>嘱託医 1名</td> </tr> <tr> <td>栄養士 1名</td> <td></td> </tr> <tr> <td>事務員 1名</td> <td></td> </tr> </table>							【常勤職員】27名	【非常勤職員】21名	園長 1名	保育士 6名	保育士 23名	保育補助員 14名	看護師 1名	嘱託医 1名	栄養士 1名		事務員 1名												
【常勤職員】27名	【非常勤職員】21名																												
園長 1名	保育士 6名																												
保育士 23名	保育補助員 14名																												
看護師 1名	嘱託医 1名																												
栄養士 1名																													
事務員 1名																													
3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）																													
<p>認可保育園</p> <ul style="list-style-type: none"> 一般開所時間 午前7時15分～午後6時15分（11時間保育） 入所可能な児童の年齢 生後6か月～ 定員 <table border="1"> <thead> <tr> <th>0歳児</th> <th>1歳児</th> <th>2歳児</th> <th>3歳児</th> <th>4歳児</th> <th>5歳児</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>9名</td> <td>26名</td> <td>27名</td> <td>30名</td> <td>30名</td> <td>30名</td> <td>152名</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> 特別保育事業 <table border="0"> <tr> <td>2時間延長保育</td> <td>定員30名</td> <td>午後6時15分～午後8時15分</td> </tr> <tr> <td>スポット保育</td> <td colspan="2">延長保育に空きのある場合に実施</td> </tr> <tr> <td>一時預かり保育</td> <td>定員3名</td> <td>月～土曜日 午前8時～午後6時</td> </tr> </table> 特別支援児保育 地域活動、子育て支援、お年寄りとの交流、小中高生の育児体験受入れ、在宅支援活動等 							0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	合計	9名	26名	27名	30名	30名	30名	152名	2時間延長保育	定員30名	午後6時15分～午後8時15分	スポット保育	延長保育に空きのある場合に実施		一時預かり保育	定員3名	月～土曜日 午前8時～午後6時
0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	合計																							
9名	26名	27名	30名	30名	30名	152名																							
2時間延長保育	定員30名	午後6時15分～午後8時15分																											
スポット保育	延長保育に空きのある場合に実施																												
一時預かり保育	定員3名	月～土曜日 午前8時～午後6時																											

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>「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、法人全体での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>子どもたちの人権の尊重や、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、各クラス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。正規職員でも短時間勤務を選択できる規則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>【職場環境】</p> <p>各種ハラスメント規定を定め、法人本部に相談窓口を設置している。相談窓口の担当者を記載した掲示を事務室や更衣室に行い、相談しやすい体制を整えている。</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。0歳児室の手洗い場の新設、3歳児室のロッカーの改修、さらには全館LED照明への更新を行うなど、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</p>		

<p>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による節電や、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、節電や環境学習でのごみの分別、物の大切さを伝えるなど、子どもたちへ意識付けを行っている。</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している。また、その鍵をキーボックスで管理するとともに、ICT機器は専用の収納庫で保管するなど、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、適切な手順を行っている。</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のほか、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、保育に取り入れているサッカー教室や保護者の保育士参加を通じ、保護者が子どもの成長を知ることができる良い機会を設けている。</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、法人内で情報共有するとともに、全保護者に対し迅速に周知している。</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、一人ひとりの育ちに沿った保育を実施している。今年度より、子どもの安全を第一として、保護者にも説明を行った上で、4、5歳児のお泊り保育の取りやめを決定している。他の行事については、職員会議で意見を出し合い効率よく準備を進め、時間の有効活用を実践し保育に還元している。また、子ども主体の保育の充実を図るために、幼児クラスの委託保育事業を月曜日にまとめるなど工夫をしている。</p> <p>【子どもの権利・幸せ】</p> <p>職員は、子どもの意見を表す権利を意識し、日々振り返りながら保育に取り組んできている。職員が子どもを理解して寄り添う力を向上させる仕組みづくりにも尽力している。</p> <p>【健康管理】</p> <p>熱中症のリスクを鑑み、熱中症アラートを基にプール遊び、戸外遊びの実施の可否を決定している。西側のテラスには遮光の庇を設置して保育室の室温の調整にも努めている。</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</p>		

適正に管理している。		
【献立】		
子どもの発育に適した給食を提供するため、園独自の献立を作成している。アレルギー食対応は食材チェック表で保護者とやり取りを行い、配膳時はチェック表を用いて職員間で指さし声出し確認を行い、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。		
⑧環境整備	評価	B 適正
【利用者環境の整備】		
園内は整理整頓と清掃が徹底され、清潔感のある空間を保っている。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。		
【事故対応】		
事故対応マニュアルが整備され、適宜更新されているほか、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。		
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・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。経理規程に加え、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。		
【会計処理】		
一定額以上の発注には稟議書を作成し、見積金額に応じて理事長や総合施設長が決裁するなど、チェック体制が整えられている。支出の際は、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。		
【現金等の管理】		
できるだけ現金を使用しないように運用を工夫することで、安全性の確保につなげている。		
5. 総合評価	評価	B 適正
【総合評価】		
法人として「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。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、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とともに、職員会議等を通して情報共有を行い、課題解決に努めている。地域との交流では、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。		
【今後の方針、改善方策】		
引き続き法人の特色を発揮しつつ、保育サービスの充実に努め、保護者に寄り添い良好な関係を継続していくことが望まれる。また、施設の経年劣化が進んでいく中で、点検・修繕等の施設整備や改善に引き続き取り組みながら、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。子どもたちの人権尊重や、安全、安心につながる保育の実現のため、職員間の活発な意見交換等によりモチベーション向上に注力するとともに、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。		

令和6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6年8月2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6年度の指定管理料（協定書に基づく）は、239,378千円。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6年4月1日現在）

【常勤職員】22名

【非常勤職員】5名

園長	1名	保育士	3名
副園長	1名	看護師	1名
主任保育士	2名	嘱託医	1名
保育士	15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等、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、職員に対し丁寧な指導を行うなど、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等、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。熱中症予防のため20分に1回の水分補給を促す取組みを開始したことや、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や個別相談を実施するなど、職員の健康状態の維持・向上を図っている。</p> <p>【職場環境】</p> <p>各種ハラスメント規定を整備するとともに、ハラスメント研修を毎年実施している。法人本部のほか、外部にも24時間電話相談できる窓口を設けており、対策が講じられている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>法人が作成し、個々に配付している保育マニュアルをベースとした園内研修を行うことで、法人の基本方針の共有が図られている。施設長が面談を行い、個々の希望や課題に応じた園内研修を実施するとともに、全職員が職務に必要な園外研修の受講ができるよう考慮している。また、専門的スキル・知識を有する外部講師と契約し、園児への指導のほか、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、0歳児保育室の床の張り替え等を実施した。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・おやつ食材をはじめ必要な物品について、区内近隣業者を優先し購入している。</p>		

<p>【業務委託】 協定に定める施設設備点検等の外部委託のほか、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> <p>【環境配慮】 保育室と事務室それぞれにおける空調の適正温度の設定や小まめな消灯に取り組んでいる。環境に配慮したエコ設備や屋上緑化等、環境に配慮した設備を備えた施設の特性を活かしつつ、子どもに対しては興味を引きやすいクイズ形式により、環境への関心を育んでいる。</p>		
④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】 パソコンは定期的なセキュリティチェック、ファイルサーバーによる管理等を実施している。園内に個人情報管理用カメラを設置し、個人情報の外部への持ち出しを防止するなど、情報資産は適正に管理されている。実習生等の外部者が園内で活動する際は、事前に個人情報についての注意説明を行い誓約書の提出を求めるなど、園全体のセキュリティ意識を高く保つよう努めている。</p> <p>【災害対策、危機管理】 各種対応マニュアルは適切に整備され全職員が所持している。非常災害訓練は、土曜日を含め、事前に訓練内容を職員に周知せず実施することで、実際の災害に近い状況を再現し、職員の対応力の向上を目指している。園外に防犯カメラ、各保育室等に事故防止カメラを設置するとともに、交通安全対策として散歩時の職員を増員するなど、通常時の危機管理にも積極的に取り組んでいる。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】 近隣の学校や高齢者施設との交流のほか、中学生の職場体験やボランティアを受け入れるなど、地域との関わりを積極的に深めている。また、毎朝近隣の清掃を行い、行事に際しては事前に挨拶回りを行うなど、近隣住民との良好な関係を築いている。</p> <p>【苦情処理】 保護者からの意見・質問に対しては、迅速にお知らせ文を掲出するなど適切に対応しているほか、園内、園外掲示や法人HPにて情報を定期的に公開している。また、常設した意見箱や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、日頃から保護者とのコミュニケーションを密にとるよう努めている。</p>		
⑥利用者処遇	評価	B 適正
<p>【処遇】 チャレンジタイムでの運動遊び、知育遊びや和太鼓等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。写真や動画で保育内容を情報発信するほか、リモートを併用した保育参観や個人面談等を実施し、保護者のニーズや評価を把握しその具体化を図っている。</p> <p>【子どもの権利・幸せ】 「北区子どもの権利と幸せに関する条例」を基に研修を行っている。子どもと話し合い、課題に取り組む姿勢を待ち、子どもの能力を引き出す様々な保育が展開されている。</p> <p>【健康管理】 タイムリーに感染症情報を提供し、保護者と職員が感染症対策を共有している。園内は感染症対策ガイドラインに従い適切な衛生管理がされている。園内危険個所に子どもたちが考えたマークやクイズ等を表示し、自ら危険回避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。</p>		
⑦給食	評価	B 適正

<p>【衛生】 食品衛生責任者がその役割と責任を自覚し、調理従事者の衛生状態をチェックリストにより毎日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】 野菜や稲の栽培と共に調理体験や給食で使用した野菜の展示等で、食に対して子どもたちが興味を持てるよう、衛生管理も考えた食育を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】 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。</p> <p>【事故対応】 事故発生時の職員対応マニュアルは適切に整備され、けが発生時も適切に対処している。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り組みを行っている。園児の置き去り事故防止のため、連絡なく9時30分までに登園していない子どもの保護者には、園から確認の連絡を行っている。</p>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】 法人の経理規程に基づき、会計責任者や出納職員が選任され、契約や小口現金等に関する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、公認会計士による外部監査を実施しており、規程の遵守に努めている。</p> <p>【会計処理】 経理規程に則り、規定額以上の支出については見積合わせを行うなど、適正に処理されている。稟議書は、必要性を明確に記載した上で決裁がされており、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。会計書類には会計責任者と出納職員の割印を押印することで不正防止対策が講じられており、適切に会計処理が行われている。</p> <p>【現金等の管理】 小口現金出納帳や金種表は、会計責任者と出納職員が作成し、双方で確認するなど適切に管理している。現金は金庫で厳重に保管し、会計責任者、出納職員で確認している。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】 0歳児保育室の床の張り替えを行うなど、保育環境の整備に努めている。近隣の施設・機関とも積極的に交流を行い、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等、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。</p> <p>【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り組みを期待する。人材確保、既存職員の定着化を引き続き推進するため、職員の処遇改善、キャリアパス等の研修の参加、職場環境の改良に努めることで、さらなる個人の保育の質の向上、園全体の良質な保育サービスの提供を期待する。</p>		

令和6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6年7月31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）																										
<p>本部所在地：山梨県甲府市住吉3-24-20 設立：平成17年3月25日 代表者：理事長 矢巻 行祥 運営する施設：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）</p> <p>経営の状況</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成26年4月1日から、王子本町保育園の管理代行を開始し、令和元年度から2期目の管理代行を行っている。 令和6年度の指定管理料（協定書に基づく）は、265,411千円。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6年4月1日～令和11年3月31日の5年間 																										
2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）																										
<p>所在地：北区王子本町3-3-3-101（本園） 北区王子本町2-30-9（分園）</p> <p>規模：都営住宅併設1階部分、建物延床面積800.99㎡（本園部分） 1階建、建物延床面積72.83㎡（分園部分）、園庭456.194㎡</p> <p>従事職員数（令和6年4月1日現在）</p> <table border="0"> <tr> <td>【常勤職員】29名</td> <td>【非常勤職員】18名</td> </tr> <tr> <td>園長 1名</td> <td>保育士 9名</td> </tr> <tr> <td>主任保育士 2名</td> <td>保育補助員 7名</td> </tr> <tr> <td>保育士 17名</td> <td>調理員 1名</td> </tr> <tr> <td>看護師 2名</td> <td>嘱託医 1名</td> </tr> <tr> <td>栄養士 6名</td> <td></td> </tr> <tr> <td>事務員 1名</td> <td></td> </tr> </table>				【常勤職員】29名	【非常勤職員】18名	園長 1名	保育士 9名	主任保育士 2名	保育補助員 7名	保育士 17名	調理員 1名	看護師 2名	嘱託医 1名	栄養士 6名		事務員 1名										
【常勤職員】29名	【非常勤職員】18名																									
園長 1名	保育士 9名																									
主任保育士 2名	保育補助員 7名																									
保育士 17名	調理員 1名																									
看護師 2名	嘱託医 1名																									
栄養士 6名																										
事務員 1名																										
3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）																										
<p>認可保育園</p> <ul style="list-style-type: none"> 一般開所時間 午前7時15分～午後6時15分（11時間保育） 入所可能な児童の年齢 生後8か月～ 定員（0歳児のみ分園） <table border="1"> <thead> <tr> <th>0歳児</th> <th>1歳児</th> <th>2歳児</th> <th>3歳児</th> <th>4歳児</th> <th>5歳児</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>9名</td> <td>23名</td> <td>23名</td> <td>23名</td> <td>23名</td> <td>23名</td> <td>124名</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> 特別保育事業 <table border="0"> <tr> <td>2時間延長保育</td> <td>定員20名</td> <td>午後6時15分～午後8時15分</td> </tr> <tr> <td>スポット保育</td> <td colspan="2">延長保育に空きのある場合に実施</td> </tr> <tr> <td>一時預かり保育</td> <td>定員3名</td> <td>月～土曜日 午前8時～午後6時</td> </tr> </table> 特別支援児保育 地域活動、子育て支援、お年寄りとの交流、小中学生の育児体験受入れ、在宅支援活動等 				0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	合計	9名	23名	23名	23名	23名	23名	124名	2時間延長保育	定員20名	午後6時15分～午後8時15分	スポット保育	延長保育に空きのある場合に実施		一時預かり保育	定員3名	月～土曜日 午前8時～午後6時
0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	合計																				
9名	23名	23名	23名	23名	23名	124名																				
2時間延長保育	定員20名	午後6時15分～午後8時15分																								
スポット保育	延長保育に空きのある場合に実施																									
一時預かり保育	定員3名	月～土曜日 午前8時～午後6時																								

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】 法人の基本方針である「一人ひとりの子どもの心に寄り添う保育、子どもを本当に大事にする保育」を実現するため、子どもたちが「愛されている」という自尊感情を持てる保育を実践している。また、自由遊びを通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】 各職員が主体的に業務に取り組めるよう、職員面談などを通じて期待する役割や目指すべき姿を示すとともに、日頃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】 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	C 一部課題
<p>【従事者配置】 適正な職員体制が整っている。就業規則の改定や労使協定等、労働基準監督署への届出も適正に行われている。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。ただし、新規雇用職員に対して労働条件の詳細を雇用開始後に通知したケースがあり、これを是正するため、法人として再発防止対策の仕組みの構築を図った。</p> <p>【健康管理】 年1回全職員を対象に健康診断を実施している。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>【職場環境】 ハラスメントに関する防止規定を定め、法人及び外部の相談窓口を周知している。事務室に窓口担当者と電話・メールでの連絡先を掲示することで、相談しやすい体制を整えている。</p> <p>【従事者研修】 保育の質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】 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】 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】 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>		

【環境配慮】 小まめな消灯や空調の適切な温度設定を徹底したり、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。		
④情報管理・危機管理	評価	B 適正
【情報資産保護】 パソコンの使用についてはパスワードを設定するほか、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。		
【災害対策、危機管理】 非常災害訓練は、災害や非常事態の内容を具体的に設定し、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。		
⑤交流・改善	評価	B 適正
【地域等との関わり】 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。		
【苦情処理】 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。		
⑥利用者処遇	評価	B 適正
【処遇】 保育の質の向上を目標に、法人内研修として「保育の実践と記録」をテーマに大学准教授の協力をもとにリモートで学ぶ機会を設けるとともに、園内で3つのプロジェクトチームに分かれ、保育のより良い改善に向けて取り組んでいる。保護者の強力な子育てパートナーとしての役割を果たすための仕組みづくりに取り組んでいる。保護者からの相談サポートを職員間で共有できるよう尽力している。		
【子どもの権利・幸せ】 日々の保育の中で、子どもの声に耳を傾けて子どもの意見を尊重する取り組みを大切にしている。また、全ての職員が子どもの成長と一緒に喜び合える保育環境作りに努めている。		
【健康管理】 保健、健康、危機管理教育は専門性を活かして行っている。ヒヤリハットの情報を分析してけがを未然に防ぐことに努めている。熱中症対策として、ミストシャワーを導入して快適に戶外遊びを楽しめる環境作りに尽力している。		
⑦給食	評価	B 適正
【衛生】 食品衛生責任者が役割と責任を自覚し、調理従事者の日々の衛生状態を適切に書面にて管理している。調理室及び調乳室は、衛生的で明るい環境を整備・維持している。		

【献立】 給食、おやつは、安全かつ旬の食材を取り入れて調理されている。栄養士と保育士が連携して食育に力を入れている。今年度も子どもたちが食するパンを手作りする活動は継続している。食物アレルギーのある園児も安心して一緒に活動できるよう配慮しており、様子も保護者に発信されている。		
⑧環境整備	評価	B 適正
【利用者環境の整備】 園内は整理整頓と清掃が行き届き、清潔感のある雰囲気は保たれている。ICTシステムによる写真や動画の配信、保護者懇談会のオンライン化は、多忙な保護者にも配慮した取組みとなっており、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。		
【事故対応】 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。		
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・出納職員等が選任され、契約や小口現金等に関する事項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】 稟議書は、目的や理由が記載されたうえで適正に作成されている。また、随意契約をしている案件は、随意契約理由書を別途作成し、きちんと理由が明記したうえで契約の手続を進めている。また、会計処理済みの領収書には、出納職員の割印を押すことで、不正防止策が図られている。		
【現金等の管理】 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。		
5. 総合評価	評価	B 適正
【総合評価】 整備された園庭で子どもが自然に身近に触れ合うことができる環境を作るなど、多様な環境での保育を提供することができる。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。		
【今後の方針、改善方策】 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、運営に係る従事者の適正な労務管理を行い、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。		

令和6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6年7月23日

施設名	浮間さくら草保育園	指定管理者	社会福祉法人 聖華																																																											
1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）																																																														
<p>本部所在地：千葉県野田市上三ヶ尾454-1 設 立：平成15年7月30日 代 表 者：理事長 白須賀 まり子 運営する施設：認可保育園 聖華保育園（定員70名、千葉県野田市） 認可保育園 滝野川西保育園（定員112名、東京都北区・指定管理） 認可保育園 水神橋保育園（定員101名、東京都足立区・指定管理） 認可保育園 町屋保育園（定員150名、東京都荒川区）</p> <p>経営の状況</p> <ul style="list-style-type: none"> 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6年度から3期目の管理代行を行っている。 令和6年度の指定管理料（協定書に基づく）は、250,092千円。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6年4月1日～令和11年3月31日の5年間 																																																														
2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）																																																														
<p>所在地：北区浮間1-1-2 規 模：都営住宅併設3階建、建物延床面積964.29㎡、園庭473㎡ 従事職員数（令和6年4月1日現在）</p> <table border="0"> <tr> <td>【常勤職員】31名</td> <td></td> <td>【非常勤職員】9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>2名</td> <td>用務員</td> <td>2名</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>保育士</td> <td>22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】31名		【非常勤職員】9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	2名	用務員	2名				保育士	22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】31名		【非常勤職員】9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	2名	用務員	2名																																																											
保育士	22名	嘱託医	1名																																																											
看護師	1名																																																													
栄養士	2名																																																													
事務員	2名																																																													
3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）																																																														
<p>認可保育園</p> <ul style="list-style-type: none"> 一般開所時間 午前7時15分～午後6時15分（11時間保育） 入所可能な児童の年齢 生後8カ月～ 定員 <table border="1"> <tr> <td>0歳児</td> <td>1歳児</td> <td>2歳児</td> <td>3歳児</td> <td>4歳児</td> <td>5歳児</td> <td>合計</td> </tr> <tr> <td>9名</td> <td>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"> 特別保育事業 <table border="0"> <tr> <td>2時間延長保育</td> <td>定員30名</td> <td>午後6時15分～午後8時15分</td> </tr> <tr> <td>スポット保育</td> <td colspan="2">延長保育に空きのある場合に実施</td> </tr> <tr> <td>一時預かり保育</td> <td>定員3名</td> <td>月～土曜日 午前8時～午後6時</td> </tr> </table> 特別支援児保育 地域活動、子育て支援、お年寄りとの交流、小中高生の育児体験受入れ、在宅支援活動等 							0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	合計	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、保護者や地域との繋がりの重要性を意識し、良好な関係を築いている。コーナ保育の充実や自然とのふれあいを大切に、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、職員の意向に沿う取得を可能としたり、施設長が会議等で有給休暇取得の呼び掛けを行うなど、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>【職場環境】</p> <p>ハラスメントに関する防止規定を定め、法人本部に相談窓口を設けている。休憩室等に相談窓口の掲示をしているほか、相談後の対応の流れをフローチャートで周知しており、安心して相談できる体制を整えている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>姉妹園と連携した年齢別研修等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等の外部研修に積極的に参加し、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・フィードバックを行い、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・点検は適切であり、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。暑さ対策として園庭へミスト設備を備えるなど、保育環境の向上を図る取り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・おやつの食材をはじめ必要な物品について、区内近隣業者を優先して購入している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>調理業務、施設設備点検等の外部委託は打合せを綿密に行い実施している。委託している体育指導、英語、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、保護者のニーズを汲み取</p>		

り、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。		
【環境配慮】		
保育室の空調について、使用時に適温設定するなど環境配慮に努めるとともに、こまめな消灯による節電に努めている。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】		
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行い、意識向上を図っている。		
【災害対策、危機管理】		
非常災害訓練は、様々な災害を想定して実施した後、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。緊急時用の蓄電池は適切にメンテナンスがされている。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】		
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】		
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よる掲載や、保護者会等様々な機会を通じて情報共有を図るように努めている。		
⑥利用者処遇	評価	A 優良
【処遇】		
園の保育理念、方針は法人研修や新年度の会議で確認し、クラス会議で保育を振り返る際にも目指す保育を確認し共通理解を深めている。園では遊びの環境作りに力を入れており、玄関前の屋外広場に植物や野菜を栽培し、玄関ホールには子どもが楽しんで身体能力を伸ばせる環境を設定している。保護者には、掲示やICTを使い情報を発信して保育の見える化に努めている。		
【子どもの権利・幸せ】		
子どもの権利についてマニュアルで園児への対応の共通理解を図り、自己チェックシートで定期的に自身の対応の振り返りを行っている。5歳児クラスでは、日常の中で起きた事例に対して子どもの考えや思いを話せる機会をつくるなど、子どもの幸せの実現に向けた取り組みを進めている。		
【健康管理】		
担任が受入れ時に視診を行い、看護師が保育室を巡回して健康観察を行っている。また、ICTで保護者、看護師、職員間で情報共有している。子どもの健康管理については、保健計画に基づき看護師を中心に保健指導、保健教育を実施し、子どもの健康の保持及び増進に努めている。		
⑦給食	評価	B 適正
【衛生】		
調理従事者が各自、チェックリストを用いて健康確認を適切に行い、記録を管理している。調理室の衛生管理についても適切に管理している。		

<p>【献立】</p> <p>食育年間計画をもとに、栄養士が中心となって食育活動を進めている。栄養士による鯨の解体ショーは子どもたちに好評である。給食の喫食状況は、各クラスにおいて日々記録し給食会議で情報を共有し献立の改善につなげている。</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。園日より等、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成果物等を展示して保護者と共有している。また、夏季には暑さ指数（WBGT）の計測を行い、良好な保育環境づくりに努めている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>事故対応マニュアルは分かりやすく適切に整備されている。また、急病や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、全国で発生した事故事例等を法人内で共有することで同様の事故が起きないように対策を講じ、注意喚起している。</p>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】</p> <p>法人の経理規程に基づき、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。</p> <p>【会計処理】</p> <p>規定額以上の契約や支出は、見積合わせを行うなど規程に則り、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。会計処理済みの領収書には、割印を押印することで、不正な支出がされないような仕組みになっている。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>保育園で保管する現金については、適切に管理され、現金の受渡しは出納職員を含め複数の職員で確認している。現金出納帳に加え、金種表を作成し、出納職員と会計責任者が相互に確認をとり、不明確な支出を防止する体制が整えられている。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】</p> <p>年間を通して法人作成のハンドブックに沿った園内研修を行い、法人の保育理念を共有し、意識統一が図られていることで、組織として一体的で良質な保育サービスの提供を実現している。姉妹園との連携等により、職員へ学びの場を提供し、対話を中心とした職員会議等が行われることで、質の高い職員育成が実現され、保育サービスの質の向上につながっている。ICT等の活用により保護者ニーズを的確に捉え、ヒップホップダンス等法人独自の取組みが様々実施されている。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。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>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。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。様々な研修等の実施により、更なる保育の質の向上に期待する。</p>		

令和6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6年7月1日

施設名 赤羽台保育園 指定管理者 社会福祉法人 茂原高師保育園

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

本部所在地：千葉県茂原市高師864-1

設立：昭和29年7月27日

代表者：理事長 篠田 哲寿

運営する施設：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）

認可保育園 東茂原保育園（定員120名、千葉県茂原市）

認可保育園 浦安駅前保育園（定員64名、千葉県浦安市）

ほか、認可保育園5施設を運営

経営の状況

- 平成28年4月1日から、赤羽台保育園の管理代行を開始し、令和3年度から2期目の管理代行を行っている。
- 令和6年度の指定管理料（協定書に基づく）は、390,119千円。ただし、在籍児が定員に欠ける場合等、状況に応じて減額となる。
- 協定期間は、令和3年4月1日～令和8年3月31日の5年間

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

所在地：北区赤羽台1-4-11-105

規模：都市再生機構住宅併設1・2階部分

建物延床面積1879.79㎡、園庭569.67㎡

従事職員数（令和6年4月1日現在）

【常勤職員】49名

【非常勤職員】22名

園長	1名	調理員	3名	保育士	12名
主任保育士	1名	事務員	3名	保育補助員	6名
保育士	36名			調理補助員	3名
看護師	2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8か月～
- 定員

0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	合計
12名	38名	38名	38名	38名	38名	202名

特別保育事業

2時間延長保育	定員40名	午後6時15分～午後8時15分
スポット保育	延長保育に空きのある場合に実施	
休日保育	定員30名	年末年始を除く日曜・祝日の 午前7時15分～午後6時15分
一時預かり保育	定員3名	月～土曜日 午前8時～午後6時

- 特別支援児保育
- 地域活動、お年寄りとの交流、小中高生の育児体験受入れ、在宅支援活動等

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】 「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。幼児クラスの異年齢保育を行い、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】 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、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】 北区立保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を遵守している。</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】 適正な職員体制が整っている。就業規則の改定や労使協定等、労働基準監督署への届出も適正に行われている。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、令和4年度に導入したメンター制度を継続しており、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。55項目の自己評価チェック表を用いた振り返りを行い、今後の課題や目標を明確にしている。</p> <p>【健康管理】 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、メンタルヘルスへの体制が整っている。定期及び雇入れ時の健康診断が適正に行われており、定期検診は昨年度からパート職員の対象範囲を拡充し、職員の健康の維持・向上に努めている。</p> <p>【職場環境】 入職時にハラスメント研修を実施するほか、法人本部に相談窓口を設け、事務室や更衣室に掲示することで、相談体制を整えている。</p> <p>【従事者研修】 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】 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】 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】 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などを実施しており、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】 空調の適正温度の設定や午睡中の小まめな消灯に取り組んでいる。日常の保育の中でもSDGsについて子どもたちと話し合ったり、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。</p>		
④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】 パソコンやタブレット端末等の情報資産は施錠可能な専用収納棚で適切に管理しており、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リーダーが中心となり、リテラシー会議を開き、業務の見直しや効率化も併せて進めている。</p> <p>【災害対策、危機管理】 職員から複数名の防災・安全対策リーダーを選任し、備蓄倉庫の点検や発電機の定期起動、施設点検などを行い、非常時に備えている。また、日々の防災訓練や不審者対応訓練については様々なシチュエーションを想定して実施している。災害時初期対応用のポケットBCPも作成し、災害への備えにも取り組んでいる。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】 子育て支援事業や職場体験などを積極的に行っている。また、赤羽自然観察公園でのボランティア団体との交流や、近隣小学校との保幼小プログラムの連携なども積極的に関わりを持つよう努めている。</p> <p>【苦情処理】 寄せられた苦情・意見はすぐに職員間で共有して対応している。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。</p>		
⑥利用者処遇	評価	B 適正
<p>【処遇】 法人理念「子ども一人ひとりの発達を見極め、適切な保育を提供する」園理念「一人ひとりの子どもを大切に子どものための保育園へ」に基づき、乳児組では、育児担当制保育を、幼児組では異年齢児保育（6軒のおうち形式）を行っている。職員間で子どもの育ちを共有するために、子どもの話をする時間を大切にしている。行事は、子どもの育ちを配慮し、ねらいを決定して、内容、開催時期等改善している。行事後には保護者にアンケートを実施して要望や意見を確認し、フィードバックもされている。</p> <p>【子どもの権利・幸せ】 幼児組では、同じ年齢での保育も定期的に行う中で「子どもが話すこと」「子どもの（話）声を聴くこと」を取り入れて子どもの権利を大切にする保育を進めている。</p> <p>【健康管理】 ICTの活用ではなく保育の原点に戻り、あえて、目視、触診、聴診で、一人ひとりの子どもの健康管理を丁寧に管理している。</p>		
⑦給食	評価	B 適正
<p>【衛生】 食品衛生責任者がその役割と責任を自覚し、調理従事者の衛生状況をチェックリストにより毎日適正に管理している。</p>		

<p>【献立】</p> <p>ICT内の献立システムへ移行を開始し、献立作成から園児の喫食状況やアレルギー食の代替内容がシステムでも確認できている。アレルギー食については、調理、配膳、提供までのチェック機能が整っている。また、宗教食の対応も丁寧に行われている。</p>		
⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>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。</p> <p>【事故対応】</p> <p>事故発生時の区への報告や相談は迅速に行われている。事故報告書は適切に作成されており、事故発生の際は、職員会議等で事故対応マニュアルを再確認し、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。</p>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】</p> <p>会計責任者・出納員の選任、高額契約や現金の取扱いに関する規定が適切に整備され、会計管理に係る命令系統、権限及び責任が明確になっており不正を防止する体制が構築されている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>規定額以上の契約や支出は見積合わせを行うなど経理規程に基づき適切に処理されている。稟議書は明確に必要性や効果が記載されたうえで承認手続がなされ、承認後に発注を行う等適正な運用が行われている。会計書類は済印を押すことで、不正の防止に努めている。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>現金は鍵のかかる金庫に保管され、規定された保管限度額の枠内で管理している。また、出納職員が現金出納帳と金種表を作成し、その後法人本部の担当が確認を行うことで不明確な支出を防止する体制が整えられている。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】</p> <p>ICTシステムをより一層活用し、ドキュメンテーションの配信や献立管理をシステムで行い、保護者との情報共有をより詳細に行うことができるようにしている。地域との交流も積極的に取り組み、地域に根ざした保育を大切にしている。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、子ども達を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。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>区内最大規模の保育園として、引き続き安定した園運営を期待するとともに、指定管理者としての特色を生かした乳児組での育児担当制保育や、幼児組の異年齢児保育の取り組みについても期待する。また、緑が多い遊びへの意欲が湧く今後の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、より一層良質な保育サービスの提供に取り組むことを期待する。</p>		

令和6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6年8月6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）																																																
<p>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）</p> <p>経営の状況</p> <ul style="list-style-type: none"> 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6年度の指定管理料（協定書に基づく）は、212,695千円。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。 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）																																																
<p>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6年4月1日現在）</p> <table border="0"> <tr> <td colspan="2">【常勤職員】24名</td> <td colspan="2">【非常勤職員】12名</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td>園長</td> <td>1名</td> <td>保育士</td> <td>4名</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td>主任保育士</td> <td>1名</td> <td>保育補助員</td> <td>6名</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td>保育士</td> <td>19名</td> <td>事務員</td> <td>1名</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td>看護師</td> <td>2名</td> <td>嘱託医</td> <td>1名</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td>事務員</td> <td>1名</td> <td colspan="5"></td> </tr> </table>							【常勤職員】24名		【非常勤職員】12名					園長	1名	保育士	4名				主任保育士	1名	保育補助員	6名				保育士	19名	事務員	1名				看護師	2名	嘱託医	1名				事務員	1名					
【常勤職員】24名		【非常勤職員】12名																																														
園長	1名	保育士	4名																																													
主任保育士	1名	保育補助員	6名																																													
保育士	19名	事務員	1名																																													
看護師	2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																																																
<ul style="list-style-type: none"> 一般開所時間 午前7時15分～午後6時15分（11時間保育） 入所可能な児童の年齢 生後8か月～ 定員 <table border="1"> <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>6名</td> <td>18名</td> <td>18名</td> <td>18名</td> <td>18名</td> <td>18名</td> <td>96名</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> 特別保育事業 <table border="0"> <tr> <td>2時間延長保育</td> <td>定員20名</td> <td>午後6時15分～午後8時15分</td> </tr> <tr> <td>スポット保育</td> <td colspan="2">延長保育に空きのある場合に実施</td> </tr> <tr> <td>一時預かり保育</td> <td>定員3名</td> <td>月～土曜日 午前8時～午後6時</td> </tr> </table> 特別支援児保育 地域活動、子育て支援、お年寄りとの交流、小中高生の育児体験受入れ、在宅支援活動等 							0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	合計	6名	18名	18名	18名	18名	18名	96名	2時間延長保育	定員20名	午後6時15分～午後8時15分	スポット保育	延長保育に空きのある場合に実施		一時預かり保育	定員3名	月～土曜日 午前8時～午後6時																			
0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	合計																																										
6名	18名	18名	18名	18名	18名	96名																																										
2時間延長保育	定員20名	午後6時15分～午後8時15分																																														
スポット保育	延長保育に空きのある場合に実施																																															
一時預かり保育	定員3名	月～土曜日 午前8時～午後6時																																														

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適 正
<p>【基本方針・組織】</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。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。職員間のコミュニケーションや情報共有のための仕組み作りを積極的に行い、キャリアコンパスシートによる自己評価を活用した人材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、前年度に時間休を導入したほか、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>【職場環境】</p> <p>ハラスメント防止規定を定め、法人本部に相談窓口を設けているほか、毎年研修も実施するなど、良好な職場環境のため対策を講じている。</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、保育室の鍵の増設や玄関前の歩道へのボールの設置等を実施し、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適切に行われている。</p>		

【環境配慮】 空調の適正温度の設定や小まめな消灯を行っている。日常の保育の中でも、SDGsの17のゴールをパネル化して園内に掲示し、児童と保護者への啓発に取り組んでいる。		
④情報管理・危機管理	評価	B 適正
【情報資産保護】 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。		
【災害対策、危機管理】 火災・地震・災害時のマニュアルが整備されている。非常災害訓練は計画に基づき実施しており、実施後は評価・反省を行っている。水害時の避難訓練は洪水時の避難ルートを写真で撮影し、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。		
⑤交流・改善	評価	A 優良
【地域等との関わり】 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。昨年から子育て支援事業専用の園だよりやポスターを作成し、地域住民への配布や掲示等の周知に努めることで、参加者の増加に繋がっている。		
【苦情処理】 寄せられた苦情等の意見は、すぐに職員間で共有して対応するとともに、保護者への周知も行っている。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。		
⑥利用者処遇	評価	B 適正
【処遇】 子ども主導の保育を推進するため、リーダー層が中心となり、会議等を通じて指導計画や保育の見直しを行っている。個別指導計画は全園児対象に作成し、保護者とのコミュニケーションを図りながら育児の指標を共有している。園だより、クラスだよりには写真を掲載し、活動内容がわかりやすいよう工夫を行っている。保育参観、保育参加においても子どもの成長を共有できるよう取り組んでいる。		
【子どもの権利・幸せ】 保育実践の中での適切な保育について話し合い、また研修を通して不適切な保育、援助のルールの確認を行っている。子どもの権利については、自己チェックシートで定期的に自身の対応について振り返りを行っている。		
【健康管理】 受け入れ時の子どもの健康状態の確認を適切に行っている。日中は子どもの体調を確認するため、看護師が保育室を巡回している。保健指導については、看護師が園児に対して手洗いのやり方を、職員対象には救急法、エピペンの使用、嘔吐処理について実践を通して伝えている。		
⑦給食	評価	B 適正
【衛生】 調理従事者が各自、チェックリストを用いて健康確認を適切に行い、記録を管理している。調理室の衛生管理についても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し維持している。		

【献立】 栄養バランスを考慮しながら、献立は適正な栄養価を摂取できるものとなっている。給食に使用した食材はサンプルとともに展示し、親子の会話のきっかけにつなげ、食への関心を深めている。		
⑧環境整備	評価	B 適正
【利用者環境の整備】 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、掃除や消毒を小まめに行い、整理整頓された清潔感のある空間を保っている。		
【事故対応】 事故対応マニュアルを整備し、事故発生時も適切に対処している。安全な午睡の実施のため、乳児は職員による睡眠チェックとベビーセンスを併用している。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。		
⑨会計	評価	B 適正
【規程】 法人の経理規程に基づき、会計統括責任者・会計責任者・出納職員が選任され、契約や小口現金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。		
【会計処理】 規定額以上の契約については見積合わせを行うなど、規程に則り、適正に処理されている。契約や購入の際は金額に応じて会計責任者や理事長の決裁を経ており、収支についても会計責任者の管理の下、出納職員が手続を行っている。会計処理済みの領収書等には、番号を付与し、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】 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。		
5. 総合評価	評価	B 適正
【総合評価】 子どもが主体性や自己肯定感を持てるよう、それぞれの個性や成長に合わせた個人目標を設定している。職員の意欲を尊重しつつ、リーダー層が中心となって活発な意見交換が行われ、チームとして連携した組織運営を目指している。日常の保育や施設運営の中で、保護者意見の把握に努めるとともに、地域住民等への丁寧な説明を重ねることで、信頼関係が構築されている。地域活動を行う団体との連携や子育て家庭への支援にも積極的に取り組んでいる。		
【今後の方針、改善方策】 引き続き、日常の保育や施設運営の中で利用者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。		

令和6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6年7月29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109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6年度の指定管理料（協定書に基づく）は、285,435千円。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6年4月1日現在）

【常勤職員】28名		【非常勤職員】8名	
園長	1名	調理員	2名
副園長	1名	保育士	1名
主任保育士	2名	保育補助員	5名
保育士	18名	事務	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作る保育」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>朝、夕の挨拶など保護者とコミュニケーションを積極的に取り、信頼関係の構築に努めている。また、地域イベントへの参加など、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むとともに毎月クラス会議を開き、保育に関する課題の検討や改善に努めている。</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、時間固定正規職員就業規則の制定など、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。職員が産業医に相談できる体制を整備したり、3か月に1回、施設長が全職員と面談する機会を設けるほか、新規採用者には法人本部担当者が個別に近況を訊ねるなど、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>【職場環境】</p> <p>各種ハラスメント規定を定め、法人本部に相談窓口を設置している。相談窓口の担当者を記載した掲示を休憩室や事務室に行い、相談しやすい体制を整えている。</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。園児への安全面を考慮してフェンスの修繕を行うなど、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。造形教室や専門の講師による</p>		

<p>英語でのコミュニケーションを取り入れた体育指導、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る各クラスの室温の適切な温度設定や、小まめな消灯により節電に努めるとともに、節水も行っている。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、ICTに係るスマートフォンや外部記憶媒体、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・更新し、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>子育てサロンの実施など、地域の子育て支援の場としての充実に取り組むとともに、卒園児のボランティア等を積極的に受け入れ、園児との交流の場を設けている。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>乳児クラスは育児担当制による保育を行い、児童との信頼関係を構築し情緒の安定を図っている。ICTにて児童の情報を家庭と共有し、個々に合わせ柔軟な対応を行っている。日々のドキュメンテーション配信や保育参観、保育参加、行事等で積極的に保育の発信とニーズの取り込みを行い保護者に理解と信頼を得ている。</p> <p>【子どもの権利・幸せ】</p> <p>子どもの声に耳を傾け保育に取り入れる柔軟さが持てるよう、話し合いを密に行っている。研修や会議等で、チェックリストを基にセルフチェックを行い保育士の行動見直しを行っている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>児童の健康観察、感染症情報、午睡観察等を、保護者へ配信し家庭と園との情報の共有化を図っている。感染症対策、応急手当、アレルギー対応等はマニュアルを基に職員研修で共通認識されている。</p>		
⑦給食	評価	B 適正
<p>【衛生】</p> <p>食品衛生責任者が役割と責任を自覚し、調理従事者の毎日の衛生状態を適正に管理している。調</p>		

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】 毎月のテーマに合わせ「世界の料理」「日本の郷土料理」が提供され食文化への関心を高めるとともに、野菜の栽培、食材に直接触れ給食の下準備の体験も取り組んでいる。		
⑧環境整備	評価	B 適 正
【利用者環境の整備】 園内は整理整頓と清掃が行き届き、清潔感のある雰囲気は保たれている。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おり、イベントごとに保護者アンケートを実施し、意見集約に努めている。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。		
【事故対応】 事故対応マニュアルは適切に整備され、園内研修等で職員間の情報共有が行われている。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。		
⑨会計	評価	B 適 正
【規程】 会計責任者や出納職員の選任、契約、小口現金等に関する経理規程が適正に整備されている。契約金額・発注業務・支払業務に関する内規を設け、見積金額に応じた決裁権者を設定している。毎月1回税理士による監査を行うなど、チェック体制も整えられている。		
【会計処理】 規定額以上の契約については見積合わせを行い、少額の発注であっても発注依頼書や購入届出書を作成するなど、経理規程及び内規に則り、適正に処理されている。契約や購入の際には関連書類を採番して管理し、支出漏れや誤りのないよう工夫している。		
【現金等の管理】 現金は鍵のかかる場所に保管し、使用時は、会計責任者と出納職員が確認をしている。現金出納帳や金種表が適切に作成され、保管限度額内で運用するよう管理されている。		
5. 総合評価	評価	B 適 正
【総合評価】 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3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り組みを行っている。		
【今後の方針、改善方策】 直営時の保育の継承を基本としつつ、引き続き保護者との信頼関係の構築に努めていただきたい。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、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、自治会や近隣学校と交流を通じて良好な関係を構築し、地域に開かれた保育園としての運営に期待する。		

令和6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6年8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）									
<p>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87万戸、公営住宅管理戸数はそのうち約24万戸である。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」を開設、また、令和6年度より公共住宅の修繕に特化した技術チームを発足した。</p> <p>北区における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年度までは異なる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。</p> <p>【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）</p> <p>【令和6年度指定管理料】</p> <table border="0"> <tr> <td>事務事業費</td> <td>34,251,000円</td> </tr> <tr> <td>営繕事業費</td> <td>322,688,000円</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>356,939,000円</td> </tr> </table>				事務事業費	34,251,000円	営繕事業費	322,688,000円	合計	356,939,000円
事務事業費	34,251,000円								
営繕事業費	322,688,000円								
合計	356,939,000円								
2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）									
<p>区営住宅全施設（13団地25棟620戸）の入居者管理及び建物維持管理、及び高齢者住宅の一部施設（2棟218戸）の建物維持管理を行っている。</p> <p>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運営部で、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。</p>									
3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）									
<p>令和6年度現在、以下の業務を行っている。</p> <p>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）</p>									

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>「法令遵守」「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>令和6年度より所長が変わったが、他自治体の管理業務経験者であり、公営住宅に関する知識は豊富である。引継ぎも適切に行われており、業務に支障がでないよう配慮されている。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緊急を要する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>【健康管理】</p> <p>年1回、健康診断を実施している。</p> <p>【職場環境】</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回実施している。また、eラーニングを利用し、情報セキュリティ研修や個人情報保護研修等を年複数回実施している。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】</p> <p>遺漏なく各種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>備品台帳を整備し、適切に管理している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>エレベータ保守業務など一部業務を外部へ委託している。委託にあたっては、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、一般修繕と印刷については区内業者に優先して発注し受注機会の確保に寄与している。</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を利用し、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>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。入居者に対しては年に1回災害対策についてのマニュアルを配布しているほか、令和5年度には消防署立ち合いのもと、区営シルバーピア入居者を対象とした消防訓練を実施した。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>単身高齢者の増加から、高齢者あんしんセンターや自治会町会との情報共有を密にしている。また、区営住宅の修繕工事実施前には、自治会や近隣住民に対し丁寧な説明を行い、ご理解ご協力をいただいた上で実施している。</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	A 優良
<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>居住者を対象とした満足度調査を実施し、居住者の要望把握に努めている。調査結果・意見については、広報誌で公表し意見に対する回答も行っている。また、令和6年度より、居住者及び入居希望者に向けた区営住宅専用ホームページを開設した。従来、回覧板や掲示板で発信していた居住者向けの情報発信や区営住宅窓口で手交していた各種申請書のダウンロードが可能となり、利便性の向上が図れた。また、入居希望者に向けた入居募集情報等の発信により、迅速な情報伝達が可能となった。</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>【自主事業】 区営住宅に居住する75歳以上の単身者を対象に「ふれあいサービス」として希望者に電話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120人中22名が利用している。 また、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>		
⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【入居者環境の整備】 住宅の居室内及び共用部分における不具合の連絡があった場合は迅速に対応している。 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>【事故対応】 事故があった場合は、24時間体制で迅速に対応している。また、必要に応じて区に連絡するように緊急連絡網を作成している。さらに、日ごろから団地自治会等と連絡をとりながら施設の保全・環境整備・安全確保に努めている。</p>		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】 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>【会計処理】 内部規定により、責任者の承認を得て処理されており、不正防止のための措置もなされている。</p> <p>【現金等の管理】 現金の取り扱いはない。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】 区営住宅等の設置目的を理解し、施設の効用を最大化することを基本理念に、すべての方に公平公正にサービスを提供することを目標にしている。区営住宅等の指定管理者としては7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、公共住宅事業部を開設し、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、今後区営住宅等管理へフィードバックが期待できる。</p> <p>近年の満足度調査で、外国籍入居者の生活マナーについて不満をもつ居住者が多いことから、外国籍入居者に限定した入居説明会を開催する等、外国籍入居者への対応に注力しており、入居者の安心・安全な住生活を確保するべく努力が見られる。</p> <p>全体的に良好な管理・運営を行っており、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る。引き続き居住者のニーズを的確に把握するとともに、安全で快適な住環境を提供できるよう、サービスの向上に努めてもらいたい。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国籍入居者に向けた、生活マナー等の周知 ・適切な維持修繕及び計画修繕の進行 ・区営住宅建替事業に伴う適切な移転者対応 		

北区区営住宅利用者満足度調査報告書

1 調査の概要

- (1) 調査施設 北区区営住宅
 (2) 調査期間 令和6年6月4日～令和6年6月23日
 (3) 調査対象 区営住宅居住者 587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 172件 (回収率 29.3%)
 (6) その他 各棟連絡員へ調査概要と配布依頼を事前に説明済み

2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて 大切	3 大 切	2 大 切 で な い	1 全 く 大 切 で な い	平均	4 大 い に 満 足	3 満 足	2 不 満	1 極 め て 不 満	平均
1-① 駐輪場について	88	84	1	2	3.47	26	102	27	8	2.90
1-② 防犯対策について	118	59	1	0	3.66	21	103	39	5	2.83
1-③ 手すりの設置について(階段・廊下等共用部分)	99	78	1	0	3.55	30	112	22	5	2.99
1-④ 植栽の管理について(剪定・害虫駆除等)	84	87	3	0	3.47	21	84	46	14	2.68
1-⑤ 災害時の避難経路について	110	64	1	0	3.62	24	84	40	6	2.82
2-① 駐輪場の利用マナーについて	76	95	1	1	3.42	23	103	27	9	2.86
2-② ゴミ出しのマナーについて	100	75	1	0	3.56	22	83	47	15	2.67
2-③ 生活騒音について	89	85	1	0	3.50	16	100	38	17	2.67
2-④ 共用部マナーについて	81	5	1	0	3.92	20	3	33	10	2.50
3-① 窓口での対応について ※満足度:対応を受けたことがある場合には選択	59	49	1	0	3.53	30	48	12	2	3.15
3-② 電話での対応について ※満足度:対応を受けたことがある場合には選択	46	54	1	0	3.45	29	50	14	2	3.12
3-③ 時間外・休日の設備緊急センターの対応について ※満足度:連絡したことがある場合のみ選択	37	26	3	0	3.52	13	24	8	3	2.98
3-④ 指定管理者ホームページ・広報誌での情報伝達について	56	51	1	0	3.51	22	68	16	2	3.02

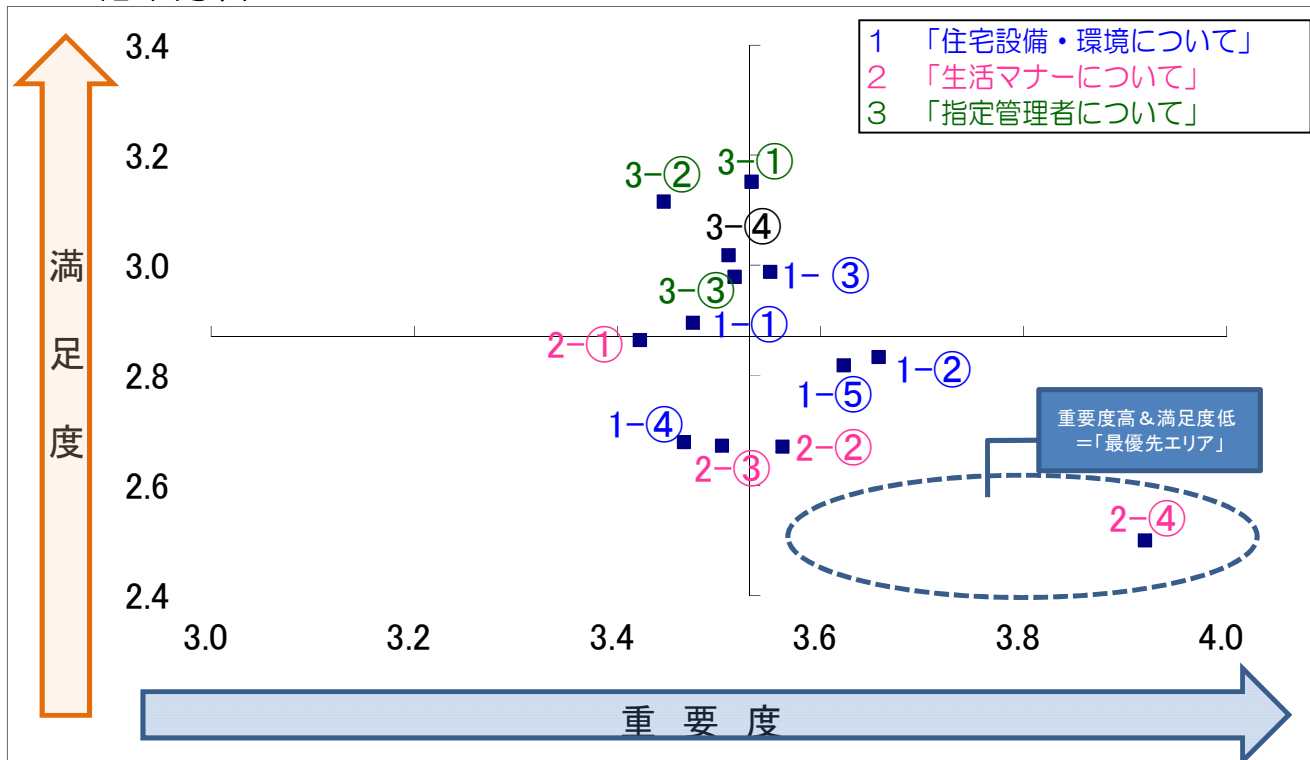
※平均得点：各選択肢のスコア（1～4）にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 **3.55** 満足度平均 **2.86**

【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	3.55	満足度平均	2.84
2 「生活マナーについて」	重視度平均	3.60	満足度平均	2.68
3 「指定管理者について」	重視度平均	3.50	満足度平均	3.07

3 結果分析



4 課題発見

【分析結果】

1. 住宅設備・環境について

昨年と比較し、重視度は若干の上昇で大きな変化はなく、満足については横ばいの結果となった。自由記載欄では、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見受けられた。主な内容については塗装剥がれ・クラックへの対応の要望や電化製品が普及している現代に沿った供給（プレーカーが落ちないように）してほしいとの意見が寄せられていた。共用部に関しては集合ポストの劣化に関する意見が多く、宅配ボックスを希望する意見もあった。住宅の老朽化と時代の変化への対応について今後検討が必要である。

2. 生活マナーについて

昨年と比較し、重視度は上昇、満足度は横ばいの結果となった。主にゴミ出しマナーと共用部マナーについて満足度が低く、海外の方の生活マナーについての意見が多く散見された。外国人入居者の増加とコミュニケーション不足といった様々な要因が影響しているのではないかと考えられる。

3. 指定管理者について

昨年と比較し、重視度は若干の下降、満足度は若干ではあるが上昇の結果となった。窓口や電話での対応の満足度については横ばいの結果とった。しかし、「1.極めて不満」を選択する方もいるため、入居者の気持ちを考えながら、より丁寧で確実な対応を心掛けたい。

また、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対する不満が多々見受けられたため、自治会と区の業務区分を日頃から明確に周知・説明しておくことが必要であると思われる。また自治会に参加していない人が多々いるとのご意見も多くあったが、入居者の高齢化や家庭の都合や仕事等で参加できない方が多く、自治会で決めているルールや方法において今の時代に沿っていない点が多々あると感じた。

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、共用部や室内のバリアフリー化・バリューアップを希望する意見が多く出ているということもあり、区で未設置手摺の設置の一括設置やスロープの設置の検討を行う必要があると考える。また、入居者負担と区負担について理解していただき、入居者負担箇所補助金が出るバリアフリー工事もあるので、周知・説明することで満足度向上につながるのではないかと考える。また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く感じた。また修繕対応に関して、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。

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、外国人入居者の騒音や特にゴミ出し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. アンケート結果から、情報共有について重要視されている方が多いことから定期的に発行しているお知らせ文で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う。また防犯や防災について重要度が高いことから、今までよりも発信を行っていく。また2024年度からHPを作成したため、そこでも掲載内容の工夫を行いながら、現入居者だけでなくこれから入居を検討している方にとっても有益な情報となるような掲載をし情報の充実を図りたい。

令和6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6年7月24日

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

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

・所在地	北区赤羽 1-1-38		
・業務内容	公共事業、民間家庭関係、独自事業		
・指定管理者施設	自転車駐車場 18ヶ所、高齢者授産場 2ヶ所の管理運営		
・指定管理期間	令和4年4月1日より令和9年3月31日		
・経営の状況	令和5年度収支		
	収入：自転車駐車場利用料金		205,733,292 円
	支出：管理運営費・人件費等		147,815,039 円
	納付金確定額		57,918,253 円

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

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

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

【サービスの概要】

北区シルバー人材センターは、高齢者の就業機会を確保するとともに、社会参加を促進している。管理員が、利用者との関わりを持つことを大切にし、「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、以下の3つを重点基本方針に挙げている。

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

・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。

・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管理員として配置している。

【自主事業】（令和5年度実績）

・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	5着	1,150 円
② 王子駅南口自転車駐車場	3着	750 円
	計8着	1,900 円

4. 項目別評価		
① 基本方針・施設長	評価	B適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>「安全・安心・快適・親切」を提供し、利用者が気持ちよく利用できる自転車駐車をめざし、以下の3つの方針を掲げサービスの向上に努めている。</p> <p>① 気持ち良い挨拶・親切なサービス</p> <p>② 設備の充実・防犯への取組み</p> <p>③ 整理整頓、清掃の心がけ</p> <p>【施設長】</p> <p>事務局長が中心となって担当局員3名と経理担当1名を配置し、運営全般を統括している。また統一された自転車駐車の運営体制を維持するよう指示し、管理員に周知徹底するよう努めている。</p> <p>【開所】</p> <p>24時間開場し、6時30分から19時30分まで管理員が常駐している。(浮間四、赤羽北二、栄町自転車駐車場及びコイン式自転車駐車場は巡回管理)</p>		
② 従事者	評価	B適正
<p>【従事者配置】</p> <p>70名のシルバー会員を18ヶ所の自転車駐車場に配置しており、そのうち2名にコイン式自転車駐車場を巡回管理により清掃等させている。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>【健康管理】</p> <p>従事者に対し、年1回の定期健康診断を実施している。</p> <p>【職場環境】</p> <p>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>消火器取扱研修は、毎年10月、11月に予定している。クレーム対応については、必要に応じて、個別指導を行っている。</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。</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外部委託している。</p> <p>【環境配備】</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】 「北区指定管理者情報セキュリティマニュアル」に基づき、適正に管理している。</p> <p>【災害対策、危機管理】 管理棟内に「緊急対応マニュアル」を配備し、「緊急連絡一覧」は、管理員が見やすい所に掲示している。 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、事務局で管理せず、委託業者が適正に管理している。</p>		
⑤ 交流・改善	評価	B適正
<p>【地域等との関わり】 赤羽警察署からの要請により、自転車の防犯啓発活動として、赤羽警察と共に駐輪場入口で、ティッシュ配りを行う。今年度は2回実施している。</p> <p>【苦情処理】 現場で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、事務局で対応し、区への定期報告等も行っている。</p>		
⑥ 施設利用	評価	B適正
<p>【施設利用計画】 昨年度、定期利用の申し込みについて、分かりづらい等の苦情や問い合わせが区に寄せられたが、各自転車駐車場にQRコードの案内を掲示し、シルバー人材センター内で誰でも対応できるよう、周知徹底したため、今年度は改善されている。</p> <p>【施設利用】 高齢者や障がい者に配慮し、自転車を入口付近に駐輪できる自転車駐車場もあり、各置場のニーズに合わせた工夫がされている。</p>		
⑦ 事業実施	評価	B適正
<p>【委託事業】 区内18カ所で自転車管理業務のうち、コイン式ラックについては、24時間コールセンターにおいて、トラブルや不正利用されたラックの遠隔解除、精算機の利用料金回収業務等を委託している。また、定期利用の申請受付及び利用者情報の管理、利用動向のレポート作成や定期利用の報告書、アンケート調査結果の集計も委託している。</p> <p>【自主事業】 2カ所の自転車駐車場で雨合羽の販売を行っているが、減少傾向にあり、他の自主事業も検討が必要と思われる。</p>		
⑧ 環境整備	評価	B適正
<p>【利用者環境の整備】 定期的に場内を巡回し、「自転車の整理」それに伴う「避難路の確保」をしながら清掃も行っており、管理棟内に清掃作業日報を掲示して記録している。 利用者が駐輪しやすいように案内を表示し、必要であれば管理員が出し入れの手伝いを行う。 管理員とわかるように制服を統一している。インターネットを活用した定期利用受付に変更しているが、ネットが使えない利用者には、個別に対応している。</p>		

【事故対応】 緊急連絡先は、管理棟内の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。迅速かつ丁寧に対応し、報告と再発防止に向けた指導をしている。		
◎ 会計	評価	B適正
【規程】 経理規程を整備し、会計責任者の権限・監督範囲を明確にした。なお、高額の出支については、事前に区と協議している。		
【会計処理】 毎月、北区シルバー人材センター監事 2 名による監査を実施している。また、年に数回の公認会計士の指導を受けている。		
【現金等の管理】 定期料金・当日料金は、券売機を設置し、利用者から現金の収受は原則せず、データによる管理を行い、集計ミスの無いよう複数で確認している。		
5. 総合評価	評価	B適正
【総合評価】 シルバー人材センターでは、すべての管理員が「自転車駐車場管理マニュアル」に基づいて、業務遂行できるように努め、自転車駐車場管理の資質を有する人材確保や管理員の適正配置、リーダーの育成に取り組んでいる。 昨年度、指摘があったインターネットによる申込みについては、各自転車駐車場に定期利用案内や空き情報の確認のための QR コードの掲示・配布物を設置し、シルバー人材センター内の全職員が問合せに対応できるように周知徹底したことで、区への問合せや苦情も減少し、改善されている。また、不正利用の発見については、管理員に定時の見回りを依頼し、緊急の場合は、シルバー人材センター職員が対応するよう依頼している。 一方、施設管理においては、一部の自転車駐車場で、利用出来ないラックが 1 年以上放置されているという苦情もあり、故障中のまま放置していると、区への苦情に繋がったケースもあった。進捗状況の確認、故障個所の案内表示行う等の改善が求められる。		
【今後の方針、改善方策】 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、人材確保とリーダー育成に努め、管理員が心身共に健康で「笑顔」で働き、利用者も「笑顔」になる施設管理を目指すことを期待したい。 また、地震や水害等の災害対策については、いま一度、対応マニュアルを確認していただき、災害時に備えるよう管理員に周知するとともに被害状況の把握と報告を徹底するようマニュアル改定を実施することが求められる。		

有料自転車駐車場利用者満足度調査報告書

公益社団法人北区シルバー人材センター

1 調査の概要

(1) 調査施設

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

(2) 調査期間

令和6年7月2日(火)～7月16日(火) 15日間

(3) 調査対象

- 各自転車駐車場の利用者(当日・定期利用)
- 想定人数 120人前後

(4) 調査方法

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

(5) 回収状況

① 150枚中	82 枚	54.7%
② 150枚中	72 枚	48.0%
合計	154 枚	平均 51.3%

属性〈住所〉北区在住 76 人 北区外 46 人 無回答 32 人
 〈性別〉男 58 人 女 79 人 無回答 17 人
 〈利用状況〉定期 90 人 当日 42 人 無回答 22 人

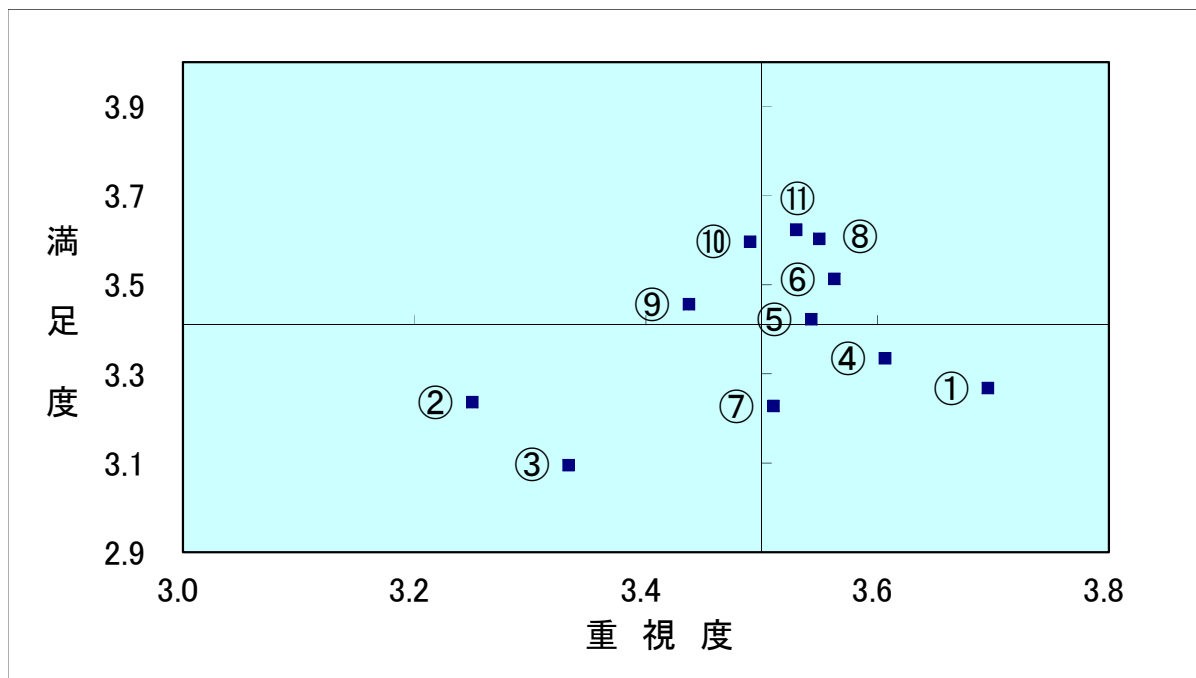
2 調査結果 全体集計

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて 大切	3 大切	2 大 切で ない	1 全 く 大 切 で ない	平均	4 大 い に 満 足	3 満 足	2 不 満	1 極 め て 不 満	平均
① 駐車場の場所の便利さ(駅に近いなど)	106	44	1	0	3.70	53	83	13	0	3.27
② 駐車場内の案内表示のわかりやすさ	52	89	8	3	3.25	48	88	11	1	3.24
③ 申込みの手続き	60	82	6	2	3.33	44	76	22	4	3.10
④ 出し入れのしやすさ	91	59	0	0	3.61	63	76	7	3	3.34
⑤ 通路の通りやすさ(障害物の有無)	84	65	2	0	3.54	74	65	9	1	3.42
⑥ 自転車の整理状態	87	62	2	0	3.56	85	55	7	1	3.51
⑦ 自転車のスペースの広さ	78	69	2	0	3.51	63	61	21	4	3.23
⑧ 駐車場内の整理整頓、清潔さ	85	64	2	0	3.55	96	49	2	2	3.60
⑨ 駐車場の照明、明るさ	75	68	7	1	3.44	73	71	5	0	3.46
⑩ 職員のあいさつや言葉遣いの適切さ	82	63	4	2	3.49	96	47	5	1	3.60
⑪ 職員の対応の親切さ	85	63	1	2	3.53	100	43	5	1	3.62
⑫ 全体的な満足度	—	—	—	—		88	55	4	1	3.55

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

重視度平均 3.50 満足度平均 3.41

3 結果分析



4 課題発見

(1) 散布図からの課題

- ①王子神谷駅北自転車駐車場…「駐車場の場所の便利さ（駅に近いなど）」や「申込みの手続き」が主な課題である。
- ②赤羽駅南口第一自転車駐車場…「自転車のスペースの広さ」や「申込みの手続き」が主な課題である。

◎全体の課題 「自転車のスペースの広さ」や「申込みの手続き」が主な課題である。

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、駐車場内の整理整頓・清潔さの満足度も高い。
その反面、申込みの手続きでの満足度が低かったため、当日券売機への誘導や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。

○「自転車のスペースの広さ」「申込みの手続き」

「自転車のスペースの広さ」の満足度が低いのは、利用者が大変多く、スペースが狭くなるためと思われる。

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

5 改善方策

○「自転車のスペースの広さ」「申込みの手続き」

「自転車のスペースの広さ」の満足度を高めるために、自転車駐車場内の整理整頓をさらに強化し、出し入れしやすいように努める。当日、定期利用エリアを見直し、検討する。

「申込み手続き」については、当日利用券売機への円滑な誘導、就業職員の定期利用契約手続きの周知、また、各自転車駐車場に定期利用案内QRコードを掲示、配布し、平易化に努める。

令和6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6年7月23日

施設名	有料自転車駐車場	指定管理者	株式会社ソーリン	
1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）				
・所在地	東京都足立区六町 4-12-25			
・業務内容	自転車駐車場の管理及び運営			
・指定管理者施設	北区自転車駐車場（13カ所） 他区自転車駐車場（45カ所） （荒川区2カ所・葛飾区7カ所・足立区20カ所・江東区16カ所）			
・指定管理期間	令和4年4月1日から令和9年3月31日			
・令和5年度納付額	56,473千円			
2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）				
・所在地	田端駅前自転車駐車場	北区田端 6-1-3	施設	589㎡
		他12箇所		
			合計	6,093㎡
・規模等	自転車等収容台数 自転車 5,398台（コイン式 1,063台含む。） 原動機付自転車 80台（新田端大橋北）			
・従事者数	自転車駐車場責任者（荒川区日暮里駐輪場と兼務）			1名
	自転車駐車場管理員			29名
	整理誘導員			6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				
・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、街の景観と放置自転車の防止に努めている。			
・自主事業	雨合羽の販売やパンク修理を行っている。 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。 今年度から自転車廃棄サービスを行っている。			

4. 項目別評価		
①基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>交通手段としての利用が増加する一方、事故や放置自転車などが増加する傾向にあり、自転車駐車場利用者へのサービス向上や、気持ちのよい接遇を心掛けるとともに、近隣の企業や商店と連携した利用マナーの向上など地域社会に貢献する取り組みを展開している。</p> <p>【施設長】</p> <p>責任者 1 名が各自転車駐車場を巡回している。各自転車駐車場には場長を配置し、責任者と密接に連絡を取り合い、責任者を軸に迅速な対応をしている。</p> <p>【開所】</p> <p>24 時間開場（田端駅前自転車駐車場は 4 時から翌日 1 時まで）し、コイン式自転車駐車場以外の有人管理の自転車駐車場は 6 時 30 分から 19 時 30 分まで管理員が常駐している。ただし、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 29 人を自転車駐車場に配置している。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>田端駅前の放置自転車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、6 人の整理誘導員が従事している。</p> <p>【健康管理】</p> <p>健康診断は年 1 回受診している。夜勤従事者は年 2 回受診している。</p> <p>【職場環境】</p> <p>就業時間は 7 時間を基本としている。社員の方は全員勤怠ソフトで管理。今後、パート従業員にも導入予定。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。</p> <p>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。今期の選定時に提案のあった滝野川三丁目自転車駐車場について、令和 5 年度に精算機及び電磁ラックを全台交換している。</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。防犯面に配慮しながら、節電に努めている。</p>		

消火器の前に自転車が置かれている事例が見受けられ、改善を申し入れた。現在は改善されている。		
④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>平成 19 年 1 月 30 日に財団法人日本情報処理開発協会から「プライバシーマーク使用許諾証」を取得している。また、研修においても具体的な事例を挙げて管理員に指導している。</p> <p>パソコンの個人情報に関しては責任者のみ管理し、申請書類等は業務終了後に書庫に保管して、鍵をかける。鍵は責任者か場長が管理している。</p> <p>システム管理者を設置し、各パソコンのパスワードは年に 1 回、変更している。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>「危機管理マニュアル」を各自転車駐車場に置き、管理棟内では、ヘルメットを入口に置き「緊急連絡先一覧」を電話の上に掲示するなど、管理員に迅速な対応をするように周知徹底している。</p> <p>消防訓練は、責任者が管理員を集めて、2 月に実施訓練を行っている。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>管理員が駐輪場に常駐し、利用者の要望に答える体制作り、近隣の企業や商店と連携した利用マナーの向上などで地域社会に貢献している。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>初期対応を心がけ、未然防止に努力している。苦情があった場合は、管理員と場長が対応するがそれが困難な場合は責任者が対応する。区へは、口頭で連絡の後、事業報告書に記載する。管理員に、「クレーム発生の報告書」を記入させて、どのような経緯であったか、どういう対応をしたのかを責任者が把握するとともに、管理員の指導と職務に対する意識向上に努めている。</p>		
⑥施設利用	評価	B 適正
<p>【施設利用計画】</p> <p>新田端大橋北及び南において、東京都下水道局の工事に伴い電磁ロック及び精算機の入替えを計画しているが、工期調整に難航している状況である。</p> <p>【施設利用】</p> <p>独自開発の定期契約システムを導入し、更新期間内であれば自転車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> <p>また、当日券売機の詰まりが発生することがあったが、糊無しの当日券をホチキス止めにすることで詰まりを解消した。</p>		
⑦事業実施	評価	B 適正
<p>【委託事業】</p> <p>区内 13 ヶ所で自転車駐車場管理業務を行っている。</p> <p>屋上階が一時利用となっている駐車場では、雨天時に利用者への声掛けを行い、濡れているサドルのふき取りサービスを行ったり、大型（子乗せ）自転車や、スタンド無し自転車などは専用置場を決めて運用を行っている。</p> <p>【自主事業】</p> <p>現在行っている雨合羽の販売等の外、今後は、コインロッカー、自動販売機及び AED の設置や防犯ネットやワイヤーロックの販売も考えている。</p>		

⑧環境整備	評価	B 適 正
<p>【利用者環境の整備】 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。 大型車両の増加に伴い、平置きで駐輪スペースが無い状態にあるので既存の駐輪ラックを外す等の提案をしてスペース確保に取り組む方針である。</p> <p>【事故対応】 24時間コールセンターによる対応により、迅速な行動と対応ができるようにシステム化している。事故が発生した場合には、責任者と場長が対応する。 事故マニュアルを管理員に研修等で周知している。また、区へも即時連絡と処理状況の報告を行い、後日、事故報告書を提出する。提出に際しては、詳しい報告と今後の対応についての報告をしている。</p>		
⑨会計	評価	B 適 正
<p>【規程】 会社内部規程により会計管理組織が確立されている。 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】 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】 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されている。金庫は目に触れないように施錠管理をし、区への実績報告書の提出もされており、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】 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いても常に窓口に立ち、利用者に対応している。管理員の接遇も研修等できちんと指導され、利用者にも好感を持たれており苦情も少ない。また、駐輪スペースの枠のライン引き直し等で、駐輪スペースの確保に努力しており、利用者のニーズに合った運営理念が随所に感じられる。しかし、大型車両増大における駐車スペースの減少という課題は残る。 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をしている。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、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】 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きたい。</p>		

自転車駐車場利用者満足度調査報告書

株式会社 ソーリン

1 調査の概要

(1) 調査施設

新田端大橋中央自転車駐車場

(2) 調査期間

令和6年7月2日(火)～7月16日(火)

(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:204枚

(6) その他

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

2 調査結果

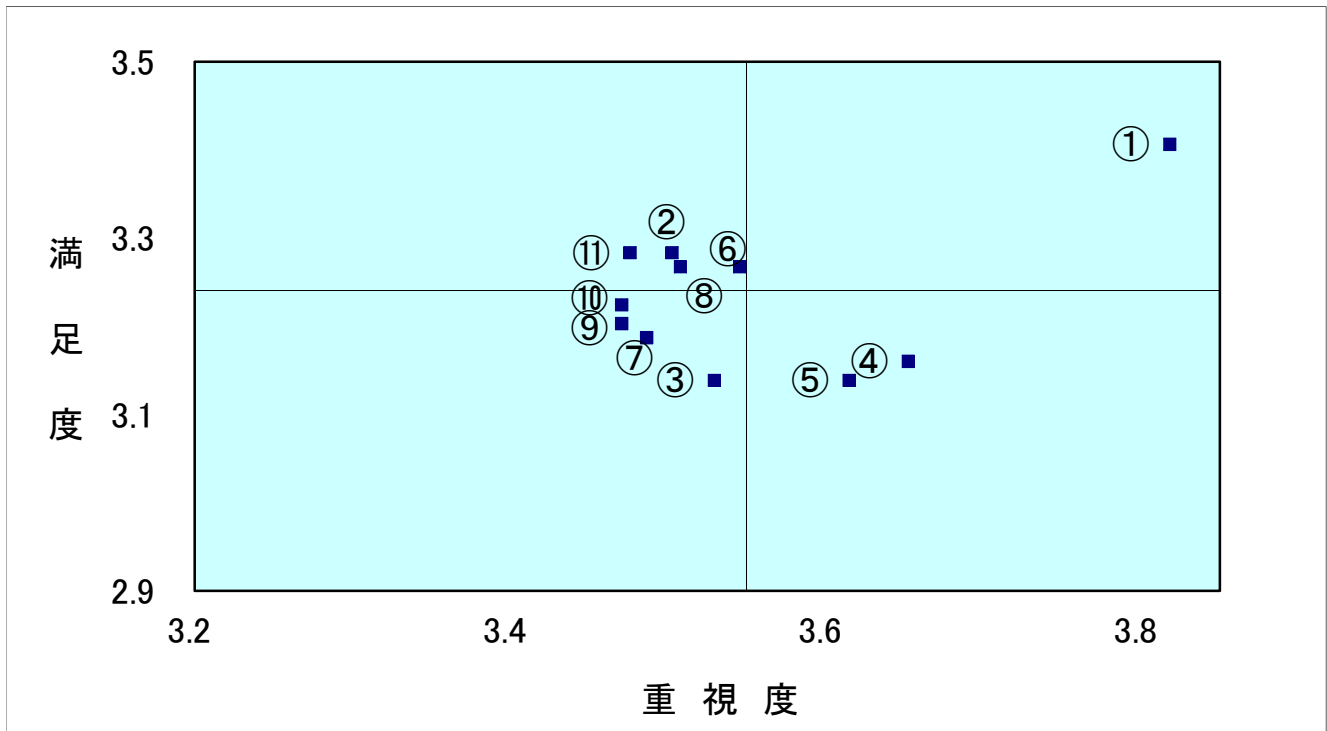
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて 大切	3 大切	2 大切 でない	1 全く 大切 でない	平均	4 大い に満 足	3 満足	2 不満	1 極め て不 満	平均
① 駐輪場の場所の便利さ(駅に近いなど)	153	34	0	0	3.82	82	99	6	0	3.41
② 駐車場内の案内表示のわかりやすさ	103	76	7	1	3.50	64	112	11	0	3.28
③ 申し込みの手続き	107	74	4	2	3.53	56	105	22	4	3.14
④ 出し入れのしやすさ	124	62	0	1	3.65	64	91	30	2	3.16
⑤ 通路の通りやすさ(障害物の有無)	116	70	1	0	3.62	63	90	31	3	3.14
⑥ 自転車の整理状態	106	78	2	1	3.55	75	91	17	4	3.27
⑦ 自転車の駐車スペースの広さ	96	86	5	0	3.49	65	96	22	4	3.19
⑧ 駐車場内の掃除など、清潔さ	99	84	4	0	3.51	71	96	19	1	3.27
⑨ 駐車場内の照明・明るさ	91	93	3	0	3.47	64	99	22	2	3.20
⑩ 職員のあいさつや言葉遣いの適切さ	91	93	3	0	3.47	76	84	20	7	3.22
⑪ 職員の対応の親切さ	92	92	3	0	3.48	80	83	21	3	3.28
⑫ 全体的な満足度	—	—	—	—	—	75	96	16	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 3.55

満足度平均 3.24

3 結果分析



4 課題発見

(1) 利用者への挨拶、対応

新田端大橋中央自転車駐車場の利用者の多くから係員に対して高評価をいただいておりますが、一部のご意見の中で、挨拶を無視された、係員同士のおしゃべりがある等の対応が不適切であるというような回答がありました。

朝夕などの混雑時の業務連絡、車両の整頓に集中するあまり、利用者への対応が行き届かない事が原因かと思われます。

(2) 出庫時の出にくさ

出庫時に車両が出にくいというお声をいただきました。

連日満車状態になるため常にギリギリでの整頓を行っており、

その後は破損等の問題を極力避けるため、車両の再整頓は必要以上に行っていない事が、夕方から夜にかけての出庫時に影響が出ているかと思われます。

5 改善方策

(1) 利用者への挨拶、対応

満足度調査を元に、職員への周知及び再指導を行って参ります。

具体的には、時間帯に限らず全ての来場者への挨拶、お声がけをし、朝夕の混雑時等の利用者が多く出入りする時間帯には業務連絡の会話も極力控えて業務を行っていくように再指導いたします。

(2) 出庫時の出にくさ

午後3時頃を過ぎると駐車スペースに空きが出てくるため、可能な限り車両間隔を開けるよう再指導し、夕方から夜にかけての出庫ピーク時に利用者がスムーズに出庫できるようにします。

令和6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6年7月24日

施設名	赤羽駅西口駐車場・自転車駐車場	指定管理者	タイムズ24・ソーリングroup
1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）			
・所在地	東京都品川区西五反田2丁目20番4号（代表法人） 【共同事業体代表法人】タイムズ24株式会社 【共同事業体構成企業】株式会社ソーリン、タイムズサービス株式会社		
・業務内容	(1)駐車場及び自転車駐車場の維持管理に関すること (2)利用者承認、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 (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5年度実績		
	収入： 駐車場・自転車駐車場利用料金	267,099,613円	
	支出： 管理運営費・人件費等	151,774,818円	
	納付金確定額	100,785,806円	
	令和2年4月より指定管理2期目実施		
2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）			
・所在地	東京都北区赤羽西一丁目7番1号		
・規模等	自転車駐車場 地下1階～1階	数量： 1,047.28㎡	収容台数 660台
	駐車場 1階～9階R階	数量： 12,648.16㎡	収容台数 450台
	事務所 2階	数量： 60.17㎡	
・従事者数	常勤1名 非常勤14名		
3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）			
【サービス概要】			
・駐車場：	(1)運営形態：無人管理（時間により従事者が巡回） (2)営業時間：24時間365日 (3)利用形態：一時利用（当日最大1,500円）、定期利用（全日・平日・屋上限定） (4)割引：回数券又は、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1,400円 (5)その他：コールセンターによる24時間365日対応		
・自転車駐車場	(1)運営形態：有人管理 (2)営業時間：午前4時～翌日午前1時 (3)利用形態：一時利用、定期利用（1カ月・3カ月・6カ月） (4)割引：提携店舗での駐車場一時利用割引 (5)その他：コールセンターによる24時間365日対応		
【自主事業】			
(1)カーシェアリング (2)シェアサイクル (3)ロケーションサービス (4)パーク&ライド優待料金			

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

⑤交流・改善	評価	B 適 正
<p>【地域等との関わり】 パルロード3関係者との情報共有及び意見交換を行い、連携を図っている。</p> <p>【苦情処理】 苦情処理に対して、区への報告や対策を迅速に行う体制になっている。 指定管理者制度が導入されてから、駐車場への案内看板の設置を行っている。しかし、まだ案内が不十分との声があるので、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>【施設利用計画】 多種多様な利用サービスの提供や、周辺住民への周知により良好な利用実績となっている。 駐車場の最大料金が導入されているため、一時利用が多くなっている。</p> <p>【施設利用】 キャッシュレス決済や事前精算機2機の導入により利用者のニーズに即していると評価できる側面がある一方で、駐車スペースが狭い、事前精算機が少ない等のご意見が一定数見受けられる。また、自転車駐車場においては、隣接商業施設のセール時に満車になることがあり、二段式ラックを導入する等台数増も検討する必要がある、これらの課題解決に努めていく必要がある。</p>		
⑦事業実施	評価	B 適 正
<p>【委託事業】 北区直営駐車場の時より、大幅に利用者が増えているため、指定管理者導入の成果が表れている。定期利用者はあまり増加していないものの、駐車場最大料金の導入により一時利用者が増加している。また、不稼働駐車スペースを有効活用したロケーションサービス等の導入により施設の付加価値が向上している。</p> <p>【自主事業】 カーシェアリングを実施している。(24台) シェアサイクルポートを設置している。(5台) ロケーションサービス パーク&ライド優待料金</p>		
⑧環境整備	評価	B 適 正
<p>【利用者環境の整備】 自転車駐車場の避難通路の確保、自転車の整備が行われている。 自転車の移動に補助が必要と思われる利用者には、従事者が積極的に声をかけている。</p> <p>【事故対応】 事故対応マニュアルが整備されており、迅速に対応できるよう教育されている。 昇降機の停止が起きた際にも従事者が関係者に連絡し、迅速に対応している。 事故があった際は施設長から、迅速な報告を受けている。</p>		

⑨会計	評価	B 適 正
<p>【規程】 業務マニュアルを作成し、規定に則った業務を行い、責任と権限を明確にしている。 一件あたりの支出限度額は規定されていないが、施設保有額は規定しており、消耗品を施設で購入している。</p> <p>【会計処理】 小口現金出納帳を作製し、現金の実際有高と帳簿残高の確認を複数担当者で行っている。 経費の支払は、精算漏れ等のトラブル防止のため、従事者の立替払いを禁じている。</p> <p>【現金等の管理】 小口現金は日々残高を確認し、週に一回、規定された施設保有額に調整している。 利用料金については、週に一回責任者が回収して銀行へ入金しており、通帳についても二重ロックした金庫に入れ、盗難防止対策を行っている。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適 正
<p>【総合評価】 本施設は指定管理者制度を導入して10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一方で、車室が狭い、事前精算機が少ない等の意見が一定数見受けられたことから、駐車スペースに関しては今後区との協議により検討し、事前精算機については増設を予定している。区民からの声に対して真摯に取り組んでいると評価できる。</p> <p>また、区民満足度調査にて駐車料金について不満足意見が4分の1を占めているが、周辺の民間駐車場の料金と比較しても当該施設の駐車料金が突出しているとは言い難く、当該施設の立地等も含めて勘案すると適正と判断できる。</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ため、深夜の利用客も安心して利用することができ、盗難や悪戯の防止効果も期待できる。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できている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 本施設は平成7年に完成し、稼働年数29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>駐車場においては近年、車が大型化している状況を鑑み駐車スペースの適正化を図る等時代に即した施設を目指す必要がある。</p> <p>自転車駐車場の台数増を図るため、二段式ラックの導入や自動車駐車場精算機の更新により、施設の利益性の充実を図っていく。</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、利用者に分かりやすい施設にしていく。</p> <p>自主事業であるカーシェアリング、シェアサイクルを実施することで、施設の付加価値の向上を図り利用増加につなげていく。</p> <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>		

自転車駐車場利用者満足度調査報告書

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6年 7月 2日(火)～7月 16日(火)

(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: 84枚

(6) その他

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

2 調査結果

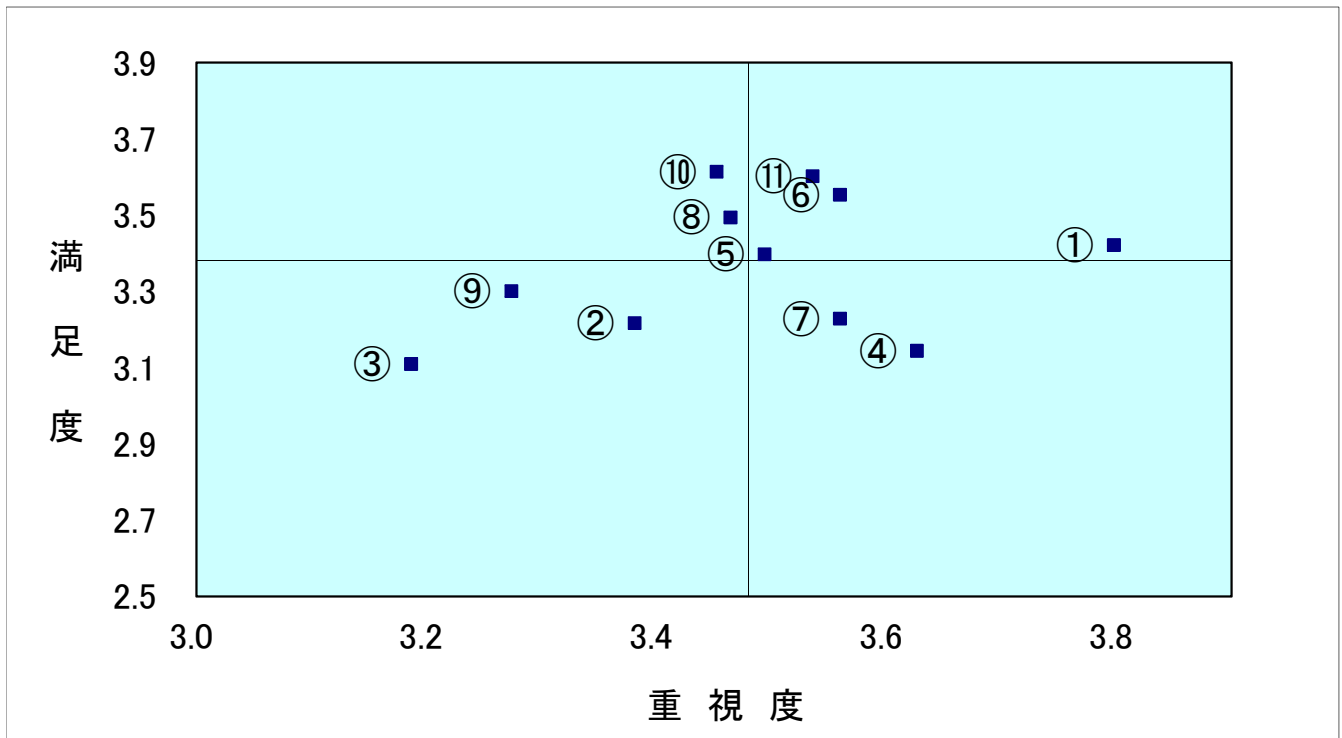
選 択 肢	重視度					満足度					
	4 極めて 大切	3 大切	2 大切 でない	1 全く 大切 でない	平均	4 大い に満 足	3 満足	2 不満	1 極め て不 満	無回 答	平均
① 駐輪場の場所の便利さ(駅に近いなど)	67	17	0	0	3.80	36	46	1	0	1	3.42
② 駐車場内の案内表示のわかりやすさ	35	46	3	0	3.38	20	61	2	0	1	3.22
③ 申し込みの手続き	22	47	4	2	3.19	15	52	5	1	11	3.11
④ 出し入れのしやすさ	54	28	0	1	3.63	21	55	5	2	1	3.14
⑤ 通路の通りやすさ(障害物の有無)	44	37	1	1	3.49	34	48	1	0	1	3.40
⑥ 自転車の整理状態	49	34	0	1	3.56	46	37	0	0	1	3.55
⑦ 自転車の駐車スペースの広さ	49	34	0	1	3.56	32	39	11	1	1	3.23
⑧ 駐車場内の掃除など、清潔さ	42	40	1	1	3.46	41	42	0	0	1	3.49
⑨ 駐車場内の照明・明るさ	27	53	4	0	3.27	29	50	4	0	1	3.30
⑩ 職員のあいさつや言葉遣いの適切さ	41	41	1	1	3.45	52	30	1	0	1	3.61
⑪ 職員の対応の親切さ	47	35	2	0	3.54	51	31	1	0	1	3.60
⑫ 全体的な満足度	—	—	—	—	—	36	45	0	0	3	3.44

※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 3.38

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

新型コロナウイルス感染症も5類になり、通勤利用者が昨年の倍になり、終日利用されている状態が多く、赤羽駅西口駅前自転車駐車場は、隣接している商業施設をメインで利用される方が多く利用されております。その為、お昼時から夕方にかけて、買い物利用者が増加し、特に終日のお昼時には、慢性的に満車状態が起こっており、入口にて多数の自転車駐車場の利用待ちを待機している方がおります。

その待機されている方を、1台でも多く収容する為に、駐車位置の間隔を狭めているのが現状の為に毎年のアンケート結果になっております。

5 改善方策

(1) 出し入れのしやすさ・駐輪スペースの広さ

昨年度同様に、限られた駐車スペースを有効に使用するために、土・日曜日は定期利用者が少なくなるの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。

掲示物等で周知しておりますが、係員の目配りによる積極的なお手伝いを心がける様に、指導をしてまいります。

駐車場利用者満足度調査報告書

タイムズ24・ソーリンググループ
タイムズ24株式会社

1 調査の概要

- (1) 調査施設
赤羽駅西口駐車場
- (2) 調査期間
令和6年7月5日（金）、7月6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：80件
- (6) その他

2 調査結果

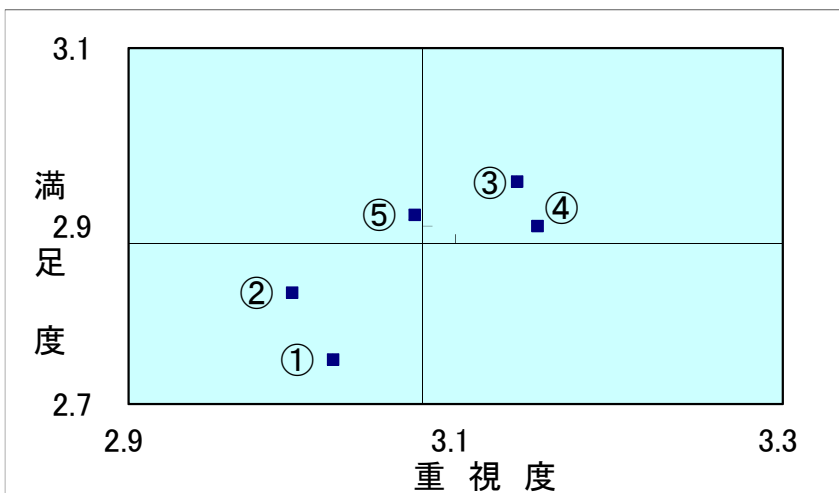
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて重要	3 重要	2 重要ではない	1 全く重要ではない	平均	4 おおいに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 駐車料金	9	65	5	1	3.03	4	56	16	4	2.75
② 看板等の案内表記	9	64	5	2	3.00	2	64	12	2	2.83
③ 施設の清掃状況	12	67	1	0	3.14	6	64	10	0	2.95
④ 設備の利用しやすさ	13	66	1	0	3.15	6	61	12	1	2.90
⑤ 事故防止などの安全管理状況	9	68	3	0	3.08	3	67	10	0	2.91
⑥ 全般的な満足度						5	66	9	0	2.95

※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 3.08

満足度平均 2.88

3 結果分析



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

4 課題発見

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

項目① 駐車料金について

- ・料金が高い

項目② 看板等の案内表記について

- ・不満との回答が多かった。

項目③ 施設の清掃状況について

- ・不満との回答が多かった。

項目④ 設備の利用しやすさについて

- ・事前精算機を増設すべき。駐車車室が狭い。

項目⑤ 事故防止などの安全管理状況

- ・不満との回答が多かった。

5 改善方策

項目① 駐車料金について

- ・基本料金については、変更をしていない。最大料金については、段階的に値上げを実施しているが赤羽駅西口エリアでは、最大料金の適用時間も長く割安であることは事実なので、情報配信ツールを活用して利用者への告知を強化します。

項目② 看板等の案内表記について

- ・具体的な個別意見は出ていないものの、設置年数が経過しているので表示内容も含めてリニューアルを検討します。

項目③ 施設の清掃状況について

- ・具体的な個別意見は出ていないものの、関係者で駐車場全体を巡回し不具合場所を特定し清掃を実施しお客様の満足度の回復に務めます。

項目④ 設備の利用しやすさ

- ・来年度以降に事前精算機を3台増設することを検討しています。
- ・車室の幅員を広げるには、車室を減らす必要があるため所管課と協議の上、対応にあたります。

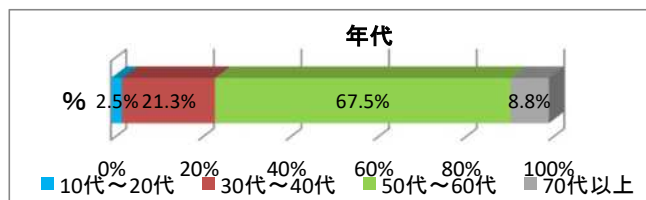
項目⑤ 事故防止などの安全管理状況

- ・具体的な個別意見は出ていないものの、飛び降り事故対策を強化します。

6 その他

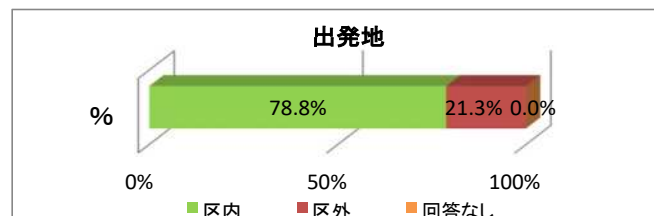
◆年代

	回答数	%
10代～20代	2	2.5%
30代～40代	17	21.3%
50代～60代	54	67.5%
70代以上	7	8.8%
合計	80	100.0%



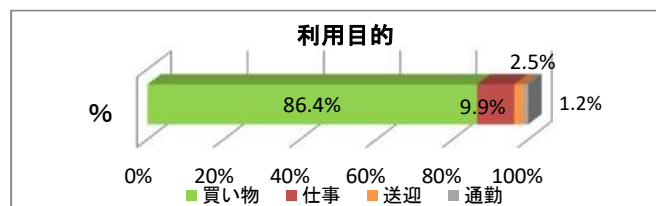
◆出発地

	回答数	%
区内	63	78.8%
区外	17	21.3%
回答なし	0	0.0%
合計	80	100.0%



◆利用目的

	回答数	%
買い物	70	86.4%
仕事	8	9.9%
送迎	2	2.5%
通勤	1	1.2%
合計	81	100.0%



※複数項目回答有り

令和6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6年7月25日

施設名	飛鳥山公園外4園	指定管理者	あすかサクラパークグループ
1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）			
<p>(1)代表団体：日本製紙総合開発株式会社 本社：東京都北区堀船一丁目1-9 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 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 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：472名</p> <p>(3)指定管理料 R4：169,208千円 R5：168,532千円 R6：168,532千円</p>			
2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）			
<p>(1)飛鳥山公園 [所在地]北区王子1-1-3 [面積]73,788㎡ [設備等]駐車場、あすかパークレール、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 R4：13名 R5：16名 R6：16名</p>			
3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）			
<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 音無もみじ緑地1台 計9台</p> <p>イ キッチンカーによる軽食の販売</p> <p>(ア)飛鳥山公園 毎週土日祝日(年末年始を除く) 9時～17時</p> <p>(イ)音無親水公園 週1～3回 12時50分～14時</p> <p>(ウ)醸造試験所跡地公園 年6回(計画)</p> <p>ウ イベント教室の開催</p> <p>飛鳥山公園において、令和6年3月に「さくらの花数調査」を実施した。また健康や子育て支援への取り組みとして、同年5月に「PARK YOGA 誰でもヨガ」「PARK YOGA ベビーヨガ」を企画した。「みどりのお手入れ有償ボランティア育成講座」は2年目に入った。</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の一部は、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、運営副統括、パークプランナー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、造園施工管理技士やデリック・クレーン運転士の各有資格者を配置している。</p> <p>【健康管理】</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。</p> <p>【職場環境】</p> <p>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>【従事者研修】</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。修繕は水飲み台・集水マスの交換を実施し、区民の要望に応えたほか、老朽化した木製ベンチ、飛鳥舞台の丸太柵の交換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、利用者から要望があり一部トイレにハンドソープを設置し利便性を高めた。また、巡回・修繕等の日付・作業内容等の記録を適切に整備及び保管している。</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>		

【環境配慮】 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。		
④情報管理・危機管理	評価	B 適正
【情報資産保護】 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。		
【災害対策、危機管理】 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る。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。		
⑤交流・改善	評価	B 適正
【地域等との関わり】 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。		
【苦情処理】 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するようにしている。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。		
⑥施設利用	評価	B 適正
【施設利用計画】 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、水施設は仕様書のとおり、運用している。		
【施設利用】 ホームページにて、園内スケジュール、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ほか、Twitter(現在、X)を活用した情報発信にも取り組み、情報端末があればいつでもどこからでも情報が得られるようにした。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。また、新たに「音無親水公園みんなの新聞」の作成を開始した。		
⑦事業実施	評価	A 優良
【委託事業】 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。日常清掃のほか特別清掃を継続した結果、利用者満足度調査結果においても園内やトイレともに高い満足度が得られている。区主体で試行している飛鳥山公園駐車場の夜間営業に協力している。		
【自主事業】 自販機は、音無もみじ緑地に1台を追加し、公園を訪れた際に気軽に飲料が購入できるようにした。キッチンカーは好評であるため、飛鳥山公園では従来月1回の配置であったものを毎週土日祝へ変更した。醸造試験場跡地公園への配置も計画しており、公園利用者の利便性の向上を図っている。2年目に入った「みどりのお手入れ有償ボランティア講座」の修了者は「みどりのパートナー」となり、毎月園地管理に継続的に参加するだけでなく、イベント時にはスタッフとして、樹名札の作成、廃材を使った竹あかりや門松などの工作にも従事するなど、協働による公園づくりを進めている。自主事業の取り組み自体に継続性や発展性があることや、人材育成の観点、地域住民に関われた公園運営を目指している点が大いに評価できる。また参加者は少なかったが、学術的な内容で		

ある「さくらの花数調査」も実施した。新規企画であるパークヨガは、雨天で醸造試験所跡地公園の芝生広場での開催は実現できなかったが、参加者の満足度が高いものとなった。ベビーヨガはキャンセルとなり開催できなかったが、募集告知が課題であることがわかり、今後に活かせる内容となった。このように、様々な自主事業に挑戦している。		
⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>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。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ており、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経理規程を策定し、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。独立した銀行口座により管理している。</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>指定管理開始3年目に入り、清掃、巡視、点検、草刈、樹木剪定、区民サービスなど各公園における日常的な公園の管理運営業務や、親水施設、あすかサクラパークレール、駐車場等の施設の運転・保守も順調に行われている。Park-PFI 事業者・3つの博物館・おみやげ館との連携、各占有者のイベント開催時の対応等も同様である。北区シルバー人材センターの活用も継続し、区内事業者との関係も良好なものとなっている。また、試行として行われている駐車場の夜間営業にも協力している。</p> <p>自主事業では、新たに「PARK YOGA」を企画したほか、「みどりのお手入れ有償ボランティア講座」の修了者で構成された「みどりのパートナー」においては、新たに門松や竹あかりを工作するなど、多様な主体の創意工夫による公園の活用に積極的に取り組んでいる。</p> <p>日常的な公園の管理運営業務と合わせて、労務面も適切に管理され、会計面においては帳簿も整理されており、総合的に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>利用者満足度調査結果の改善方策では、バリアフリー対応への求めがあるなど課題をよく把握されている。これらについて可能な範囲で、改善に取り組んでいただきたい。</p>		

飛鳥山公園利用者満足度調査報告書

あすかサクラパークグループ

1 調査の概要

(1) 調査施設

飛鳥山公園

(2) 調査期間

令和5年 8月1日(火)～令和6年6月30日(日)

(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

公園内の各所に掲示したQRコードにてweb上のアンケートフォームからの収集及び、管理事務所にアンケートBOXを設置し、手書きのものも収集した。

(5) 回収状況

QRコード150件 手書き21件

(6) その他

2 調査結果

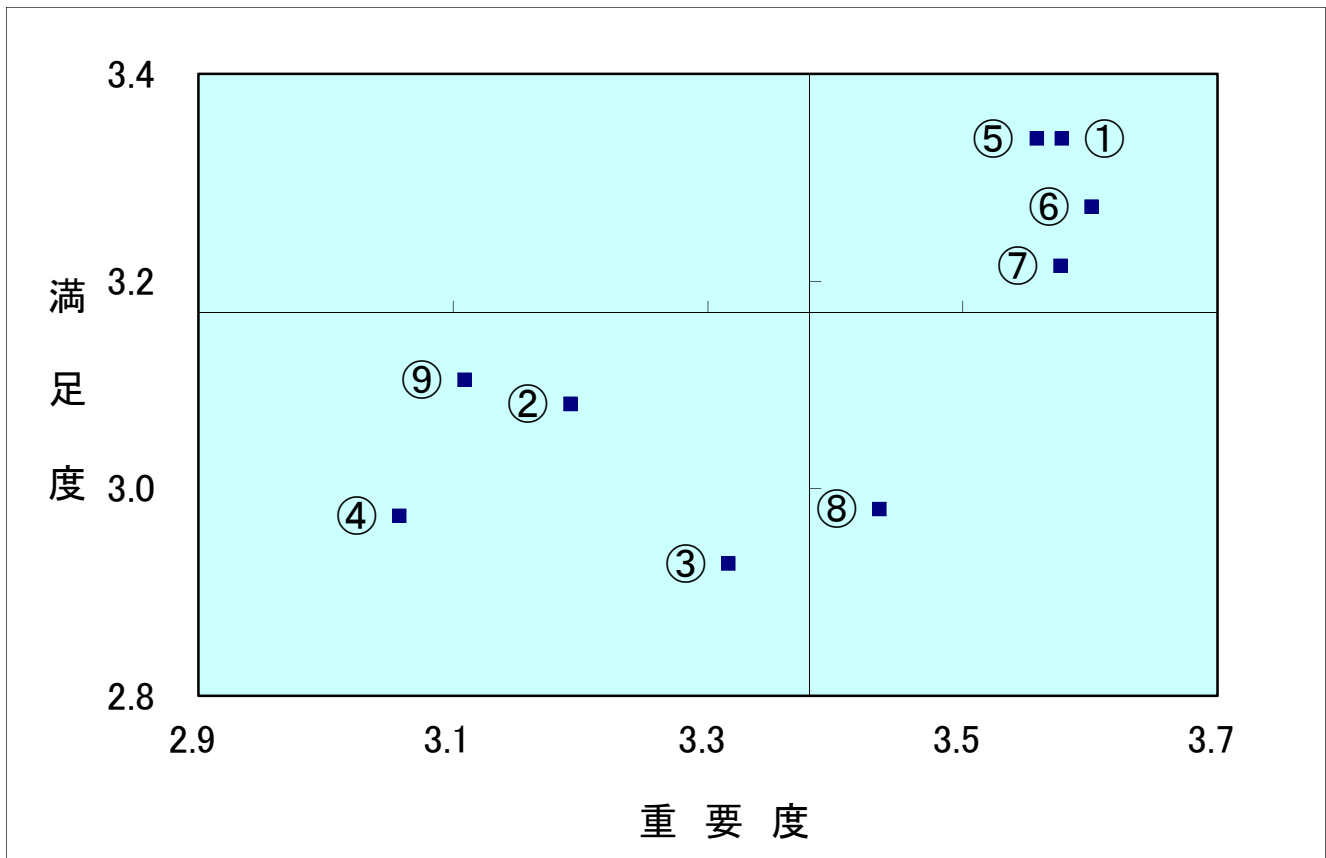
選 択 肢	重要度					満足度				
	4 とても重要	3 重要	2 重要ではない	1 全く重要ではない	平均	4 とても満足	3 満足	2 満足ではない	1 全く満足ではない	平均
① 花や木の景観について	100	46	5	3	3.58	69	66	14	2	3.34
② 遊具について	74	48	13	16	3.19	54	64	16	13	3.08
③ ベンチ等の設備について	74	63	11	7	3.32	44	63	35	10	2.93
④ 園内の案内板について	55	63	30	8	3.06	37	83	21	10	2.97
⑤ 公園全体の清掃状態について	94	55	2	3	3.56	72	63	11	5	3.34
⑥ 園内トイレの清掃状態について	105	38	7	3	3.60	71	53	15	8	3.27
⑦ 園内の安全面について	103	43	7	3	3.58	62	63	18	6	3.21
⑧ バリアフリー対応について	65	8	13	6	3.43	35	85	24	7	2.98
⑨ 職員の対応について	49	75	13	10	3.11	42	81	13	7	3.10
⑩ 全体的な満足度						82	60	10	3	3.43

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

重要度平均 **3.38**

満足度平均 **3.17**

3 結果分析



4 課題発見

アンケートの収集件数はR5年度39件に対し、R6年度は171件に増えた。重要度平均も満足度平均も昨年より上昇した結果となった。アンケートの試みやその結果もよい状態である。

(1) 重要度順に上位5項目をみると「①花や木の景観について」は園内の景観、「⑤公園全体の清掃状態について」と「⑥トイレの清掃状態について」で園内の清潔さ、「⑦園内の安全面について」「⑧バリアフリー対応について」で園内の安全・快適さが特に求められている。

(2) 満足度が昨年より上昇した項目ばかりだったが、「②「遊具について」は重要度は上昇したが、満足度は下降となった。

(3) 満足度3未満の項目「③ベンチなどの設備について」「④園内の案内板について」「⑧バリアフリー対応について」はまだ改善余地があると考えられる。

5 改善方策

(1) 園内の景観については、みどりのパートナー活動において新たに植物を植え、アンケートで要望があった樹名札の設置などでより花や木を楽しんでもらう空間を作り出せた。園内の清潔さについては、日常清掃に加えて特別清掃などの試みを丁寧に継続し続けた結果が利用者に認知してもらえた。園内の安全・快適さについては年間を通じて石畳や階段の破損個所の逐次修繕、地面の根や石の露出部が障害にならないよう対応するなどの試みを続けてきた。これらが満足度の上昇につながったと思われるため、今後も継続して取り組んでいく。

(2) 「②「遊具について」の満足度が下がったのは、回転遊具の安全確認のために使用不可の期間が4か月弱あったことが原因だろう。既存遊具のメンテナンスも検討しながら満足度を高めたい。

(3) 「③ベンチなどの設備について」はアンケートの要望を見ると、ベンチの多さより日陰で休める場所の需要がある。具体的な方策はまだないが、区と検討していきたい。「④園内の案内板について」は場所の案内というだけでなく、施設の営業日や年間イベントなどの案内が求められているので、そうした部分の発信を強化したい。「⑧バリアフリー対応について」は王子駅側からの階段や坂が大変という声が多いため、王子駅以外の公共交通機関やアスカルゴ（モノレール）の利用を案内していきたい。

令和6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6年7月25日

施設名	清水坂公園外3園	指定管理者	日本製紙総合開発株式会社
1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）			
<p>(1)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、6年度)</p> <p>(2)指定管理料 R4：62,204千円(うち、電気代として996千円補てん) R5：61,347千円 R6：61,347千円</p>			
2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）			
<p>(1)清水坂公園 [所在地]北区十条仲原4-2-1 [面積]20,647㎡ [設備等]水施設、遊具、トイレ、管理棟（自然ふれあい情報館は除く。）</p> <p>(2)稲付公園 [所在地]北区赤羽西3-19-5 [面積]7,899㎡ [設備等]遊具、トイレ(稲付ふれあい館は除く)</p> <p>(3)西が丘三ツ和公園 [所在地]北区西が丘2-4-1 [面積]2,015㎡ [設備等]運動広場、遊具、トイレ(西が丘災害備蓄倉庫は除く)</p> <p>(4)十条仲原四丁目児童遊園 [所在地]北区十条仲原4-10-5 [面積]384㎡ [設備等]遊具</p> <p>(5)従事者数 R4：9人 R5：10人 R6：10人</p>			
3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）			
<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2台、稲付公園1台、西が丘三ツ和公園1台 計4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 清水坂公園、年4回（6月、9月、12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 4台(焼き芋、焼きそば、フランク、ベーグル等)</p> <p>(イ)こどもの遊び場コーナー(チョーク遊び、昔遊び(輪投げ、けんだま、ラジコン等))</p> <p>(ウ)うちわスタンプラリー(6月)、弦楽器によるリズム遊び(9月)、音楽ステージ(バイオリン、ウクレレの演奏)・クリスマス企画・壁掛けクリスマスツリーづくり(12月)、音を楽しもうコーナー(パパさんママさんによる演奏等)・樹木プレゼント(ブルーベリー、オリーブ)(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】 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】 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】 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】 所長、副所長、事務員2名、運営統括、パークプランナー、広報担当、管理スタッフ3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>【健康管理】 年1回の健康診断も実施し、従事者の健康管理に気を配っている。</p> <p>【職場環境】 雇用契約書も締結されており、就業規則も整備されている。</p> <p>【従事者研修】 e ラーニングにより、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】 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及び保管している。</p> <p>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、公園パトロールを実施し、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。修繕について、令和5年度は11件行い、うちトイレ関係が7件であった。区がトイレの洋式化を行い子どものトイレの順番待ちが解消されたほか、地絡継電器の取替、十条仲原四丁目児童遊園のパーゴラ修繕など、公園利用者が不便しないよう取り組んだ。</p> <p>【物品管理】 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】 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>		

【環境配慮】 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。令和5年度は、トイレペーパーの芯を用いて、オリジナルの葉書を作成し、イベント時の景品とするなど身近なSDGsにも取り組んだ。		
④情報管理・危機管理	評価	B 適正
【情報資産保護】 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。 【災害対策、危機管理】 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る。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。		
⑤交流・改善	評価	B 適正
【地域等との関わり】 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（現在、X）、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。また、「清水坂公園」と記載されたうちわを作成・配付し、知名度向上のための宣伝に取り組むとともに、「IRODORI プロジェクト」と称して、公園利用者からどんな花が見たいかといった意見を取り入れ、ネモフィラ、ひまわりなど種から育てた花を花壇に植えている。 【苦情処理】 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。例年、夏季に園内で毛虫が発生し苦情となるが、無害であり薬剤散布により他の益虫が死滅するため、積極的な防除は実施していない。このことについて、自然ふれあい情報館職員から助言をもらい、毛虫について説明した手製のオリジナル小冊子「モンくんの冒険」を作成・配付し、啓発を取り入れた陳情対応を行った。		
⑥施設利用	評価	B 適正
【施設利用計画】 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。 【施設利用】 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記載した「清水坂みんなの新聞」を掲載している。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。		
⑦事業実施	評価	B 適正
【委託事業】 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、パーゴラの修繕、夏場に暑さ対策のためよしずを張ったほか、隅々まで除草、剪定を行い快適な空間を確保した。 【自主事業】 「清水坂サンクスデー」と称し、季節ごとに主に幼児・児童、親子向けのイベントを開催している。令和5年度は4回開催し、子育て支援を行っている会社の協力を得て、弦楽器によるリズム遊び、バイオリン・ウクレレの演奏、パパさんママさんの演奏会など「音楽」をテーマとしたイベン		

トを実施した。娯乐的なものだけではなく、情操面も取り入れ工夫をしている。また、セルフモニタリングも実施し、アンケート回答者の約9割が「満足」と回答するなど、大変好評を得ている。公園らしく、レモンなど実のなる木が欲しいなど樹木プレゼントに関する意見も多く見られた。		
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、各公園内に設置したQRコードを利用した Web アンケートを引き続き実施している。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巡回管理している小規模な公園についても意見聴取が可能となった。</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。5月10日に独自の監査も実施しており、問題はなかった。独立した銀行口座により管理している。</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>指定管理開始3年目に入り、引き続き日常清掃、巡視、点検、草刈、樹木剪定、区民サービスなど基本的な公園の管理運営業務は適切に実施されているほか、就業規則の届出、現地職員への健康保険、労災保険及び雇用保険の加入、健康診断の実施等の労務面も適切に管理され、会計面においても各種帳簿は整理整頓されており、特に問題は確認されなかった。</p> <p>自主事業については、「清水坂サンクスデー」を継続し、令和5年度は、「音楽」をテーマとして情操面を考慮したイベントを取り入れるなど、サンクスデーの幅を広げた点は評価できる。また、交流・改善の面では、知名度向上のため公園名を記載したうちの配付、苦情対応に関しては、自然情報ふれあい館と連携しオリジナル小冊子を作成するなど、単なる事後対応だけではなく、啓発の視点を持ち対応したことも評価できる。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>セルフモニタリング結果によると、清水坂サンクスデーを楽しみにしている幼児・児童はかなり多いので、安心・安全面に万全を期した上で、引き続き、創意工夫を凝らした清水坂サンクスデーを開催し、明るく楽しい公園づくりに努めていただきたい。</p>		

清水坂公園利用者満足度調査報告書

日本製紙総合開発株式会社

1 調査の概要

(1) 調査施設

清水坂公園

(2) 調査期間

令和5年7月1日(土)～令和6年8月5日(月)

(3) 調査対象

上記期間中に来場された方

(4) 調査方法

ふれあい館さん入口にアンケートを設置。また、利用者様にアンケートを配布。アンケートQRコードを公園各所に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 30 件 計 134 件

(6) その他

2 調査結果

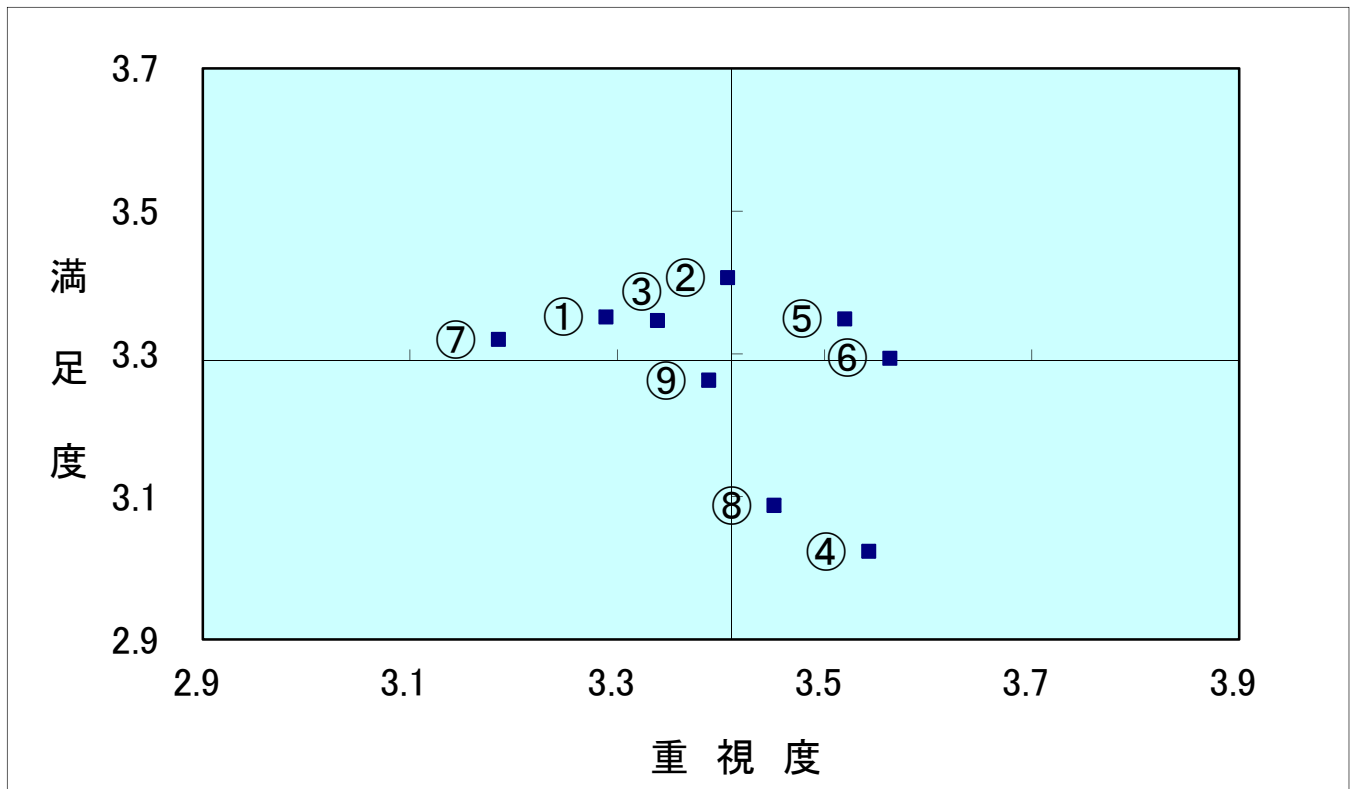
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切でない	1 全く大切でない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 公園に関する情報発信、PRについて	55	60	8	5	3.29	61	53	5	6	3.35
② 職員の対応について	59	58	3	3	3.41	60	51	2	5	3.41
③ 掲示板や案内表示の見やすさ	60	52	6	6	3.34	63	51	7	6	3.35
④ トイレ・遊具の清潔さ	81	40	5	3	3.54	42	56	19	10	3.02
⑤ 公園内の快適性について	81	38	6	4	3.52	68	47	5	9	3.35
⑥ 公園内の安全について	77	36	2	4	3.56	55	49	10	5	3.29
⑦ 各種講座、教室について	42	48	14	4	3.19	44	51	5	3	3.32
⑧ 公園内の防犯体制について	62	45	1	5	3.45	41	50	15	8	3.09
⑨ 施設内のバリアフリーへの配慮について	53	57	4	2	3.39	46	56	8	4	3.26
⑩ 全体的な満足度						71	37	5	7	3.43

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

重視度平均 **3.41**

満足度平均 **3.29**

3 結果分析



4 課題発見

トイレ・遊具の清潔さに関して3.5と重要度が高いが満足度が3.0と低い（④）トイレに関しては和式トイレだったため満足度が低かったと考える。遊具に関しては恐らくベンチが古かったり薄汚れているため満足度が低いと考える。防犯体制についても重要度が3.4と高いが満足度が3.0と低い。（⑧）また全体的に満足度が昨年比べて下がっている。

5 改善方策

トイレに関しては清水坂公園のトイレを全て洋式化して頂いたのが普段通り清掃を行っていただければ満足度は上がってくると考える。さらに満足度を高めるため事務所横のトイレに関してはハンドソープを設置している。遊具の清潔感については今まで行っていなかったベンチや遊具の清掃を定期的に行うようにする。防犯体制については酒盛りや喫煙者が多いことが考えられる。水施設稼働時は特に喫煙者などが増えてくるため繁忙期には園内の巡視を定期的に行う。夜間の対応については防犯カメラの設置を行う必要がある。

令和6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6年7月30日

施設名	赤羽自然観察公園外3園	指定管理者	株式会社日比谷アメニス
1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）			
<p>(1)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：472人</p> <p>(2)指定管理料 R4：74,039千円(うち、電気代として741千円補てん) R5：72,666千円、R6：72,666千円</p>			
2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）			
<p>(1)赤羽自然観察公園 [所在地]北区赤羽西5-2-34 [面積]54,020㎡ [設備等]管理棟、炊事棟、多目的広場、トイレ、自然保護区域（ふるさと農家体験館は除く。）</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㎡ [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 R4：11人 R5：11人 R6：11人</p>			
3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）			
<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 計12台</p> <p>イ イベント等の開催 令和5年度は、10/28と3/17に自然観察プログラム「星空観察会」を多目的広場にて実施した。両回ともに約20名が参加した。NPO法人小さな天文学者の会関東地区の方から、月や木星にまつわる話を聞き、天体望遠鏡に映し出された映像をモニターに映し出す形で、天体観測を行った。</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>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、学校、児童館、自治会などの近隣施設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ほか、老朽化したベンチ・手すり等の木製設備の更新を推進している。</p>			

<p>【施設長】 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。対応がとても丁寧である。</p> <p>【開所】 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氷ノツの森公園は、夜間閉鎖している。</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】 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の会員が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>【健康管理】 年に1回、健康診断を実施している。</p> <p>【職場環境】 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・年金への加入など労務も適切に行われている。</p> <p>【従事者研修】 接遇や作業時の安全管理のほか、個人情報取り扱いについての研修を実施している。令和5年度はオンラインによるライブ研修「PPP スタッフ研修(公園や施設での接客接遇ってどんなもの)」等を受講し、接遇向上に努めている。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】 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。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。</p> <p>修繕等について、令和5年度は全13件の修繕を実施し、内訳として管理事務所の洋式トイレに温水洗浄便座を設置したほか、赤羽自然観察公園の掲示板やベンチの板面交換、水飲み台の漏水や公園灯の不点、パークブリッジ倉庫のひび割れた網入り硝子の交換等、不具合箇所の修繕を行った。</p> <p>トイレの特別清掃を継続した結果、東門のトイレは臭気が大幅に低減し、特別清掃の成果が上がっている。利用者満足度調査結果においても、当該項目の満足度の平均が令和4年度の3.19から3.60と向上している。今期三年間に渡り地道に各種改善に努め、設備面における利用者環境を向上させた。</p> <p>【物品管理】 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5年度は備品の購入はなかった。</p> <p>【業務委託】 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>		

【環境配慮】 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。		
④情報管理・危機管理	評価	B 適正
【情報資産保護】 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。		
【災害対策、危機管理】 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る。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。		
⑤交流・改善	評価	A 優良
【地域等との関わり】 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。 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、七夕として竹を用意し、公園利用者に短冊に願い事を記載してもらい飾りつけを行うなど、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。また、近隣児童館へ園内で採取したクリスマスリース用のクズのつるやどんぐり等の資材を提供したほか、近隣小学校の課外授業に協力し「自然の中で食べた弁当はおいしかった」旨の率直な思いが記載された手書きの感謝状をもらうなど、地域との関わりを育み自然とのふれあいを持つといった赤羽自然観察公園の役割を果たしている。		
【苦情処理】 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。		
⑥施設利用	評価	B 適正
【施設利用計画】 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。		
【施設利用】 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。		
⑦事業実施	評価	B 適正
【委託事業】 公園、トイレ、炊事棟の清掃、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。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。		
【自主事業】 自販機設置のほか、令和5年度は自然観察プログラム「星空観察会」を実施し、参加者から好評を得ており、継続開催を検討している。		

⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】</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	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>各種業務に係る契約は適切で、契約書はきちんとファイルに綴じられている。請求や納品に係る手続きについても、書類は整理整頓されおり、特に問題はない。独立した銀行口座により管理している。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>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が、現金取扱いマニュアルは用意している。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】</p> <p>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、日常的な修繕のほか、島下公園トイレの便器の交換、管理事務所トイレへの人感センサー付照明の設置、温水洗浄便座の導入、赤羽自然観察公園の炊事棟付近のテーブル天板交換、木柵、掲示板やベンチの板面交換等比較的大掛かりな修繕も行い、3年間に渡り地道に修繕に取り組んだことにより、利用者環境を改善したことは評価できる。</p> <p>そして、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たほか、近隣小学校の授業や児童館のイベントへの協力等、地域との連携を図り、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も評価できる。</p> <p>労務面や会計面についても、特に問題は見受けられず、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>利用者満足度調査結果においては、どの項目も前年と比較して満足度が向上しており、特に③施設の利用しやすさと⑤公園の安全・安心感の増加は大きかった。これらは3年間の積み重ねの結果だと思われるので、引き続き利用者目線の改善、自主事業、地域との連携に取り組んでいただきたい。</p>		

赤羽自然観察公園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6年4月1日（月）～7月31日（水）

(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

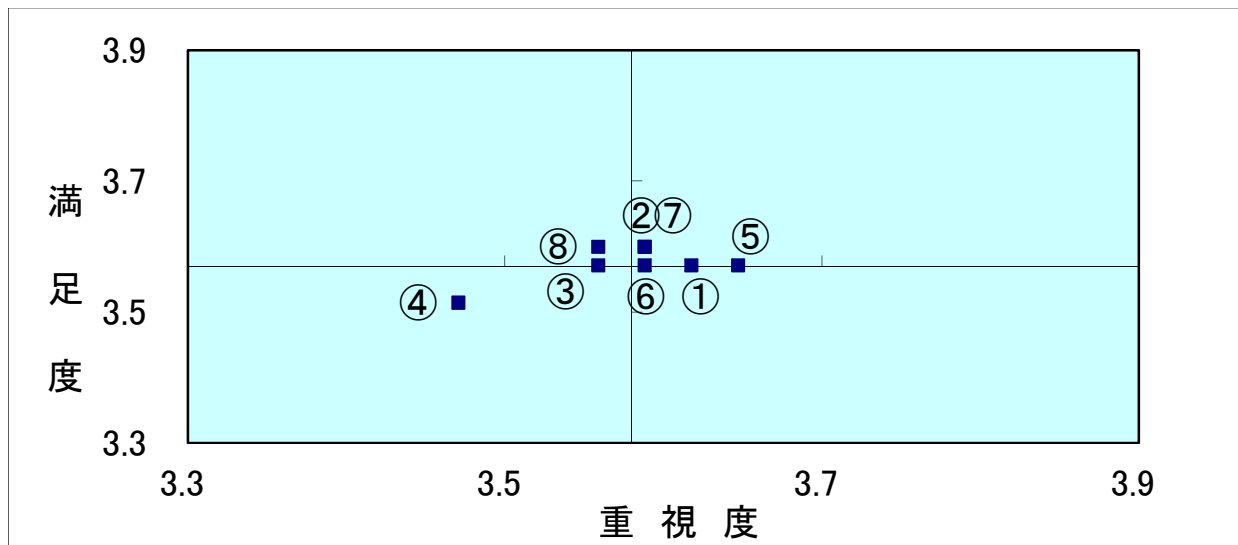
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 緑などの自然の豊かさ	21	13			3.62	20	15			3.57
② トイレや休憩所、遊具等の清潔さ	20	14			3.59	21	14			3.60
③ 施設の利用しやすさ	19	15			3.56	20	15			3.57
④ 公園の情報・案内サービス	16	18			3.47	18	17			3.51
⑤ 公園の安全・安心感	22	12			3.65	20	15			3.57
⑥ 催し・イベントなどの充実度	20	14			3.59	20	15			3.57
⑦ スタッフの応対	20	14			3.59	21	14			3.60
⑧ 全体的な印象	19	15			3.56	21	14			3.60

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

重視度平均 3.58

満足度平均 3.57

3 結果分析



4 課題発見

【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。また、アンケート以外では、多目的広場や炊事棟、ジャブジャブ池などの利用ルール等に関する問合せが多い。

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、清掃強化及び設備更新に取り組んできた成果が、満足度維持に貢献していると考え。今後も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】

昨年度課題であったベンチ・手すり等の木製設備老朽化に対して更新作業を推進してきたため、満足度の向上に繋がっていると考え。継続して更新作業を推進していく。

【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。
公園ルール等の問合せが多い情報に関しては、簡易表示による掲示等を検討していく。

令和6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6年7月30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）			
<p>(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</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 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：472名</p> <p>(3)指定管理料 R4：47,697千円 R5：48,598千円 R6：47,674千円</p>			
2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）			
<p>(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。）</p> <p>(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。）</p> <p>(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</p> <p>(4)従事者数 R4：8人 R5：9人 R6：9人</p>			
3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）			
<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>引き続き、西ヶ原みんなの公園において、毎週土日祝においしい飲料や軽食販売を行うキッチンカーを出店しているほか、飲料等自動販売機を3台し、公園利用者へのサービスを向上させている。</p>			
4. 項目別評価			
①基本方針・施設長		評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>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、豊かなく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、維持管理と運営を行っている。</p>			

<p>【施設長】 所長は、西ケ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、西ケ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> <p>【開所】 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。西ケ原みんなの公園及び西ケ原公園は、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】 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、パークプランナーの合計9名配置している。所長は、1 級土木施工管理技士の資格を有しており、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>【健康管理】 年1回、健康診断を実施している。</p> <p>【職場環境】 健康保険、年金及び労災保険にも加入している。</p> <p>【従事者研修】 DVD の視聴による AED の使用方法や、接遇の研修等を実施した。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】 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、令和5年度は全11件の修繕を行い、遊具点検結果に基づき、西ケ原みんなの公園の滑り台の段差解消、根の露出処理のほか、管理棟軒裏破損箇所の修繕、遊具広場の舗装補修、西ケ原公園の水たまり修繕等、土木・建築関係のものに多く取り組み、目立たないものであるが、公園利用者が安心・安全に利用できるよう改善した。</p> <p>【物品管理】 備品は、台帳をもとに適切に管理しており、令和5年度は、備品として西ケ原公園にシルバー清掃用の物置一台を新規購入し、更新した。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】 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つくりに協力している。</p> <p>【環境配慮】 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5年度は、管理棟内に設置され故障中の太陽光発電表示盤について、電気修繕業者を通じて専門業者に依頼中である。</p>		
④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】 個人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る。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ピオトープは、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。なお、これまで町会管理であった谷戸さんさん児童遊園の施設について、町会より依頼があり、調整中である。</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。昨年度は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が、今年度は解消されている。</p>		
⑥施設利用	評価	B 適正
<p>【施設利用計画】</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	B 適正
<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>令和5年度は、西ヶ原みんなの公園の芝生の再生にも取り組んでおり、育成中の芝生エリアは、踏み荒らされないようにバリケードで囲い、乾燥が続く場合はスプリンクラーで灌水するなど、きめ細やかな手入れを行っている。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ほか、残留塩素濃度等も毎日測定、記録している。衛生面も万全を期し安心・安全に利用できるように努めている。</p> <p>【自主事業】</p> <p>引き続き自動販売機設置のほか、西ヶ原みんなの公園にキッチンカーを出店し、軽食や飲料などを販売し利便性を高めている。ホームページには、公園の基本情報、キッチンカーの出店情報を掲載しているほか、サクラの開花などトピックがあった時には更新し、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。昨年度の外部有識者モニタリングにおいて、文書による稟議が行われた方がより望ましいとの助言があり、開始している。</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>指定管理開始3年目となり、委託業務について、引き続き草刈・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、熱心かつ丁寧にされている。</p> <p>公園及び児童遊園等(指定管理)監査において意見のあった、西ヶ原公園の清掃で使用している物置の更新、木製ベンチの修繕についても、迅速に対応していた点は評価できる。</p> <p>また、昨年利用者満足度調査結果において、キッチンカーの販売価格について子どもが気軽に購入できる金額ではないという意見があった。これを踏まえ、新たに設置した自動販売機には菓子類を加えるなど、利用者の意見を取り入れて対応している点も好感が持てる。</p> <p>会計面についても各種帳簿は整理整頓されており、業務の文書稟議を開始するなど、労務面を含めて特に問題は確認されず、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>利用者満足度調査結果によると、④トイレ・遊具の清潔さの満足度が低めであったため、トイレ特別清掃の継続や試行としての芳香剤の設置を検討するなど、工夫をしていただきたい。</p>		

西ヶ原みんなの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

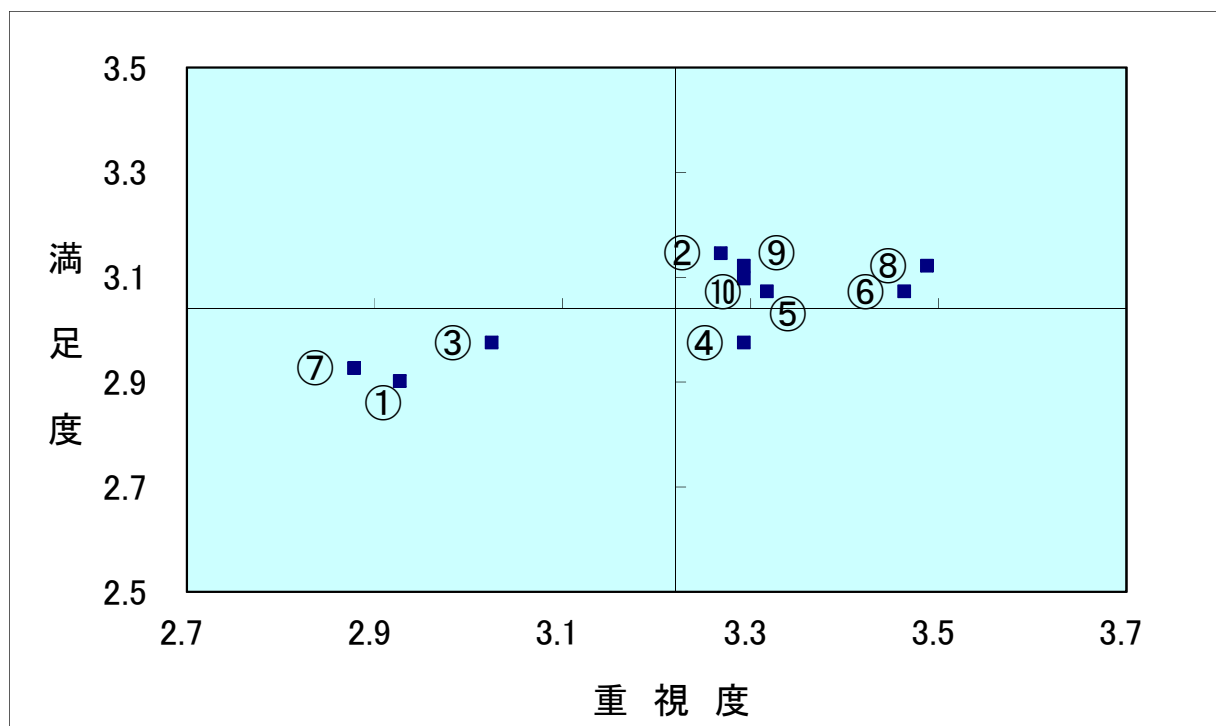
- (1) 調査施設 西ヶ原みんなの公園
- (2) 調査期間 令和6年6月19日(月)～7月7日(金)
- (3) 調査対象 上記期間中に来園された方
- (4) 調査方法 管理事務所窓口アンケート用紙を配布、その後投函ポストにて回収
遊具エリア利用者に手渡しにて配布、その後投函ポストにて回収
- (5) 回収状況 41枚
- (6) その他

2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて 大切	3 大切	2 大切 でない	1 全く 大切 でない	平均	4 大い に満 足	3 満足	2 不満	1 極め て不 満	平均
① 公園に関する情報発信、PRについて	9	22	8	2	2.93	3	31	7		2.90
② 職員の対応について	14	24	3		3.27	12	23	6		3.15
③ 掲示板や案内板の見やすさ	4	34	3		3.02	5	30	6		2.98
④ トイレ・遊具の清潔さ	12	29			3.29	6	28	7		2.98
⑤ 公園内の快適性について	13	28			3.32	6	32	3		3.07
⑥ 公園内の安全について	19	22			3.46	8	29	3	1	3.07
⑦ 各種講座・教室について(イベント等)	6	25	9	1	2.88	5	29	6	1	2.93
⑧ 公園内の防犯体制について	21	19	1		3.49	7	32	2		3.12
⑨ 施設内のバリアフリーへの配慮について	13	27	1		3.29	8	31	1	1	3.12
⑩ 全体的な満足度	12	29			3.29	9	27	5		3.10

※平均得点:各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値
重視度平均 3.22 満足度平均 3.04

3 結果分析



4 課題発見

- ①情報発信・PRやイベントに対する重視度が低かった。
- ②公園の安全性や防犯体制に対し、非常に高く重視していることがうかがえた。
- ③トイレ・遊具の清潔さは毎年重視されているが、満足度は低かった。
- ④掲示板や案内板の見やすさの満足度が低かった。

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。すでに管理スタッフによる目視点検を実施しているが、汚れ等の早期発見を心がけ、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。
- ⑤キッチンカーの出店は一定の評価を得ているが、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。自動販売機の増設は遊具エリアの利用者に好評である。
- ⑥アンケートにはないが、西ヶ原公園の家庭ごみの放置が多くなっている。注意看板の一新を図り注意喚起をすることで減少を試みる。

令和6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6年7月30日
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

施設名	荒川岩淵関緑地外5園
-----	------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況等）

- (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
 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：472名
- (2) 構成団体
- ア (株)サンワックス 本社：埼玉県熊谷市問屋町二丁目5-13
 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）
 設立 昭和46年2月1日 資本金 50,000千円 社員数：950名
- イ 日本製紙総合開発(株) 本社：東京都北区堀船一丁目1-9
 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
 設立 昭和43年8月6日 資本金 50,000千円 社員数：120名
- 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
 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
 設立 平成29年1月23日 資本金 3,000千円 社員数：8名
- (3) 指定管理料 R5：73,503千円 R6：73,501千円

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

- (1) 荒川岩淵関緑地バーベキュー場
 所在地：北区岩淵町23-45先、規模・面積：約4,900㎡、設備：トイレ（簡易水洗式、男女各1室、身障者用1室）、洗い場、エリア明示柵306m、案内看板2基、受付小屋1棟（4坪タイプ）、倉庫5棟（1.6坪タイプ）
- (2) 荒川岩淵関緑地駐車場
 所在地：北区志茂5-41、面積：約2,200㎡（普通車35台、身障者3台、大型車駐車不可）
 設備：受付小屋1棟（1坪タイプ）
- (3) 荒川赤羽緑地駐車場
 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）
- (4) 緑地
- ア 荒川岩淵関緑地（北区岩淵町23-45先、49,600㎡）
- 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）
- ウ 荒川赤羽緑地（北区赤羽3-29-22先・赤羽北1-22-22先、53,312㎡）
- エ 新河岸川緑地（北区岩淵町41・赤羽3-29、8,637㎡）
- 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）
- カ 荒川赤水門緑地（北区志茂5-41-82先、3,977㎡）
- (5) 荒川知水資料館北区事務室
 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
- (6) 従事職員： R5：常勤3名、非常勤23名 R6：常勤3名、非常勤27名

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）		
<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</p> <p>○消耗品等販売：アルミプレート、焼網、木炭(3kg)、薪、着火剤、トング、飲み物</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページにて、施設利用案内や一部レンタルの予約等も行っている。 ・冬季のみ大型テントレンタルを行っている。 <p>(2) その他</p> <p>自販機設置のほか、自主事業として3月に北区子どもの水辺近くの敷地において、チラシと飲料を配付し自転車マナー啓発のキャンペーンを行なった。キッチンカーも配置し、公園利用のマナーや公園利用者のサービスの向上に取り組んだ。</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>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、年始年末を除き午前9時から午後4時30分まで営業をしている。ただし、熱中症指数が31以上の時間帯がある日は、終了時間を1時間早めた短縮営業としている。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>		
②従事者	評価	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>【健康管理】</p> <p>年に1回、健康診断を実施している。</p> <p>【職場環境】</p> <p>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>		

【従事者研修】 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。		
③施設管理	評価	B 適正
【建物設備】 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。産業廃棄物処理時のマニフェスト、駐車場の半券も保存されていた。荒川知水資料館の自動ドア、エレベーター、空調設備の点検の実施は、北区事務室で対応している。令和6年度は、北区子どもの水辺より要望があり、子どもの水の本橋補修を検討している。トイレ清掃は臭気が大きく低減しており、成果が上がっている。		
【物品管理】 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。		
【業務委託】 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。		
【環境配慮】 ゴミの分別、排水浸透枳の清掃、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。		
④情報管理・危機管理	評価	B 適正
【情報資産保護】 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。		
【災害対策、危機管理】 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る。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。		
⑤交流・改善	評価	B 適正
【地域等との関わり】 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。		
【苦情処理】 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。		
⑥施設利用	評価	B 適正
【施設利用計画】 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している。		
【施設利用】 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。		
⑦事業実施	評価	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。令和5年度は、荒川知水資料館内にある展示水槽への冷却ポンプ設置検討に伴い、展示内容の見直しを始めたが、年度末となり実現しなかった。</p> <p>【自主事業】</p> <p>自販機の設置のほか、自主事業として、3月に自転車マナー啓発のキャンペーンとキッチンカーを配置し、公園利用のマナーやサービスの向上に取り組んだ。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>		
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】</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>		
⑨会計	評価	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、精算同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>		
5. 総合評価	評価	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、引き続き自主事業収入等により適切に管理運営されている。昨年度より開始した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は清掃、園地管理等といった日常業務は順調であるが、会計面から見て、計画的な予算執行がなされていないと見受けられる点があった。労務面については健康診断等もなされており、全体的には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体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。また、予算の計画策定や執行管理にもしっかりと取り組んでいただきたい。</p>		

荒川緑地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6年6月1日(土)～7月15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

北区事務室にてアンケート用紙を配布、アンケート回収箱へ提出依頼。

(5) 回収状況

配布・設置枚数:60枚、回収枚数54枚

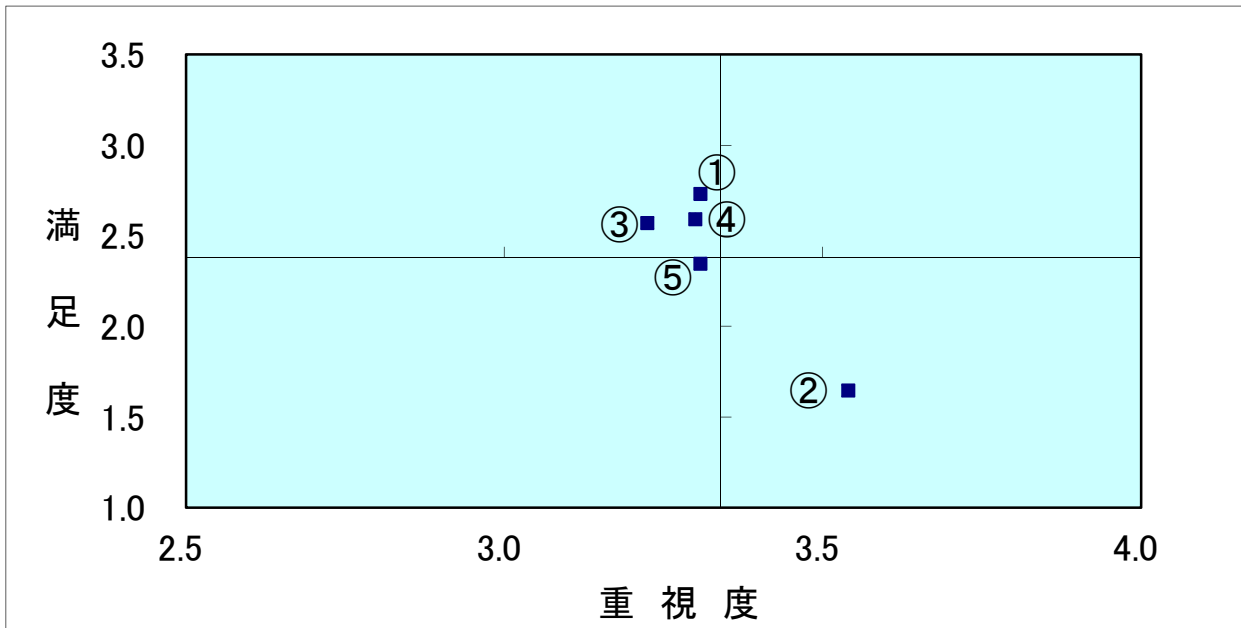
(6) その他

2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 緑などの自然の豊かさ	17	34	1	0	3.31	5	31	13	3	2.73
② 緑地のトイレやベンチ等の清潔さ	27	23	0	0	3.54	1	7	16	27	1.65
③ 緑地の情報・案内サービス	13	34	2	0	3.22	2	26	19	2	2.57
④ 緑地の安全・安心感	16	33	1	0	3.30	2	30	12	5	2.59
⑤ 全体的な印象	18	32	2	0	3.31	2	17	30	3	2.35

※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 2.38

3 結果分析



4 課題発見

意見・感想欄の主な意見

- ・トイレが臭い、汚い
- ・日影が少なく暑い
- ・ハナショウブの手入れが悪い
- ・外国人のマナーが悪い
- ・坂部の舗装ががたついている
- ・ホームレスの荷物が多い
- ・自転車のスピードが速く危ない
- ・半裸の男性が多く不快
- ・知水資料館のトイレを修理してほしい

アンケートの重視度・満足度からはトイレ等の清潔さが、重視されているものの満足度が低い結果となりました。

5 改善方策

トイレ清掃について、

- ・清掃と併せて利用ルールの周知を行い、ゴミの持ち帰りや汚損防止に努める
- ・臭気もチェックし、必要に応じて換気を行う
- ・トイレの確認回数を増やし、汚損が発生した場合速やかに対応する
- ・汲み取りタンクから臭気が上がっていることが考えられるため、汲み取り時間や頻度を再検討する以上を方策として掲げます。

ハナショウブについて、経年による花付きの悪化が見られる植物であるため、土壌改良や植替えの検討を植栽管理者と共同で行います。

外国人のマナーについて、利用案内掲示に英語、必要に応じて中国語等を併記することとします。

坂部の舗装について、北区占用部においては修繕費を考慮しつつ効率的な方法で対処します。

ホームレス、自転車の速度、利用者の露出については荒川下流河川事務所と情報共有し、対処可能なものに関しては連携し多方面からアプローチします。

荒川知水資料館トイレについてはこれまでの各所との情報共有により、道路公園課にて、問題となっていた受水槽のポンプの修繕手配済みです。

令和6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6年8月9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	：507名（正職員63名、非常勤444名） ※役員（兼務役員除く）は含まない（令和6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	182,304,000	172,994,800	172,994,800	172,994,800	875,496,400
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2）】				
3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）					
1 施設等の利用許可に関すること。					
2 施設等の利用料金に関すること。					
3 施設及び設備の維持管理に関すること。					
4 講座の開設及び講習会・展示会等の開催に関すること。					
(1) 講座事業					
① 区民講座：文化センターが企画・開催する講座・講演会					
② 区民協働講座：利用団体との協働で開催する講座					
③ 子ども講座：子どもや親子を対象とした講座					
(2) イベント事業					
① 文化センター祭（年1回秋に開催）					
② 子どもひろば（年2回開催）					
5 文化センターを利用する者に対する助言、指導、及び相談に関すること。					
6 上記1から5に掲げるもののほか、北区教育委員会が必要と認める業務。					
(1) 自主事業					
① 講座事業 パソコン特別講座、地域理解講座「北区の専門店で学ぶ」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

① 基本方針・施設長	評価	B 適正
<p>【基本方針・組織】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>所管課と密に連絡・協議を行い、施設管理・事業実施に取り組むとともに、利用団体連絡協議会と協力しながら、地域の人材、教育資源を活用して事業を実施している。</p> <p>【施設長】運営管理全般を統括し職員をまとめ、文化センターの基本方針の実現に向け、日々努力している。</p> <p>【開所】条例及び規則に定める使用時間、休館日等を遵守した運営がなされている。</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】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われている。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、就業規則を改正済。</p> <p>【健康管理】職員には年1回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>【職場環境】毎月本社で安全衛生会議が開催され、施設長を通して相互に情報交換されている。ハラスメント等について、本社に相談窓口が設置されている。</p> <p>【従事者研修】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の活用推進やキャッシュレス導入に向けた研修を行っている。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、令和5年度は川崎市の市民団体の勉強会に、社員がゲストスピーカーとして招かれている。</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】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。クーリングシェルターを開設。</p>		
④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】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】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</p>		

<p>の確認を行っている。</p> <p>「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。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】所管課と利用団体と協議を重ね、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」を実施している。発表団体・運営ボランティア、来場・参加者の双方から喜びの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】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、要望・苦情のつど、受付・処理について記録し、その経過を所管課に報告している。</p>		
⑥施設利用	評価	B 適正
<p>【施設利用計画】年度ごとに事業計画を作成している。</p> <p>【施設利用】令和5年度は、6,191件（R4年度6,164件）、延べ利用者数78,534人（R4年度76,259人）であり、全体の稼働率は40.9%（R4年度41.0%）であった。</p> <p>土日に小・中学生を含む団体の利用が増加した。都度持ち帰りが困難な備品を置くための倉庫利用を希望する新規団体が活動を開始している。委託事業の講座から新規団体が1件増加した。</p>		
⑦事業実施	評価	B 適正
<p>令和5年度は、計63講座（委託45+自主18）・136回（委託111+自主25）を開催し、延べ3,288人（委託2,835+自主453）が参加した。</p> <p>【委託事業】北区立いきがい活動センター「きらりあ北」や「王子狐の行列の会」など近隣の施設や地元の会と協力・連携し講座を開催した。また公園内にある特性を活かし「親子ヨガ」「筋トレ」など幅広い世代へ向け、身体を動かす講座を企画。「筋トレ」は夜間帯に開催したことで働く世代の参加にもつながった。12月には利用団体連絡協議会と共催で、学習成果の発表及び気軽に文化に触れる機会の提供を目的とした『中央公園文化ひろば』の新規事業の試行開催を行った。</p> <p>【自主事業】新型コロナによる合唱規制がなくなり、「歌声喫茶」の定員・時間を拡大して実施。歴史講座では「近代の東アジア」「インドの歴史」を開催した。「お楽しみPCサロン（年間6回）」は、申込コード導入で参加者の年齢層が変化した。「きたくせんたー寄席」は、北区落語愛好会の協力で開催し子どもを含む落語愛好家に好評。真打昇進が決定したニツ目さんを招いている。</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】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】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>		

【現金等の管理】利用料金及び自主事業等の現金は、売上台帳及び現金出納帳により管理されている。

受付窓口担当者は日々、利用料金の集計を行い、売上台帳及び現金出納帳に記帳した後、事務室内金庫に安全かつ確実に保管している。利用料金は、定期的に本社に納めている。

5. 総合評価

評価

B 適正

【総合評価】令和6年8月9日(金)、現地立入り調査を行った結果、施設環境が整備され、施設が良好に管理、運営されていることが確認された。また、利用者に対する満足度調査結果では、ほとんどの項目で高い評価を得ており、特に職員の対応に対する評価及び施設やロビー等の清潔さ、快適さへの評価が高かった。専門性も含め、日常の接遇等において良質のサービスが提供されていることが確認された。

【今後の方針、改善方策】満足度調査のアンケート結果では重要度が高く、満足度が低かった以下3点について、改善にむけた下記取組に期待したい。

(1) 文化センターに関する周知・PR

年4回発行している「文化センターだより」は毎号2,000部から2,500部へと増刷し、認知度向上に努めている。都の歴史的建造物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。

(2) 施設使用申し込みの手続きの方法(抽選・窓口・WEB・電話)

2ヶ月先の1ヶ月分を曜日ごとに月1回で行う抽選方法は定着し、今後も継続していく。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。

(3) 設備・備品の充実

毎回の巡回時に設備・備品を確認し、在庫数管理と故障・破損箇所の有無の認識を徹底している。速やかに修繕・修理・購入の判断ができるよう本社とクラウドで情報共有できるツールを導入した。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。

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6年6月1日(土)～令和6年6月30日(日)

(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 420枚 回収 317枚 回収率 75.4%

(6) その他

①調査対象について
実施期間を1カ月間設け、週1回、隔週、月1回等、様々な頻度で活動する利用団体と、期間中に開催した講座の参加者を対象に調査を行った。

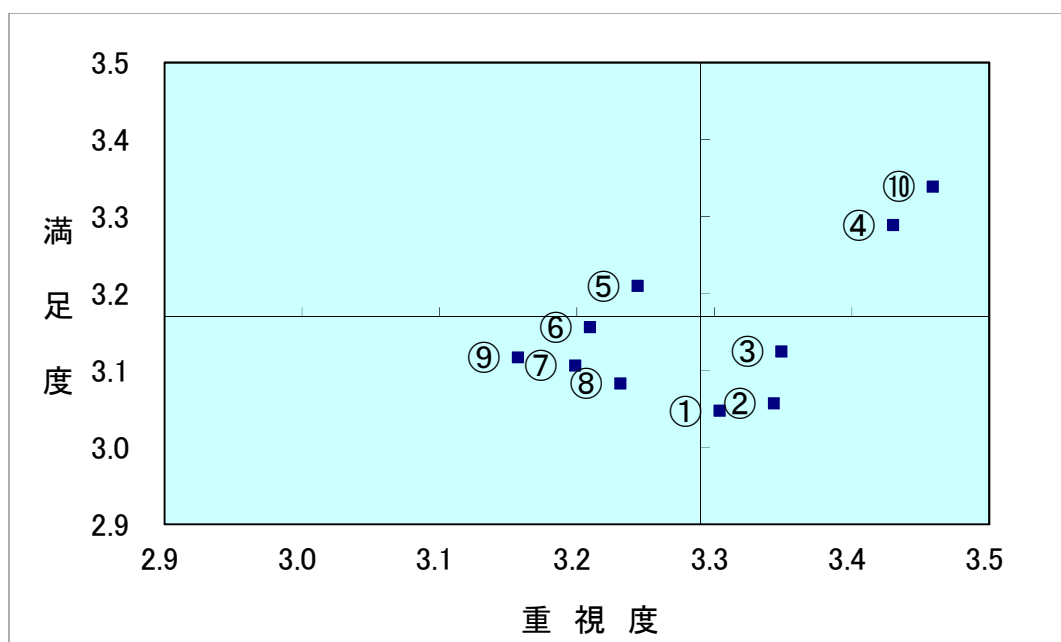
②調査内容について
昨年のアンケートの設問と同じ内容で実施したため、前年度との比較が可能となった。

2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 文化センターに関する周知・PR	102	197	5	2	3.30	53	210	25	7	3.05
② 施設使用申し込みの手続き方法(抽選・窓口・WEB・電話)	107	189	4	0	3.34	48	203	24	4	3.06
③ 設備・備品の充実	109	188	4	0	3.35	60	208	18	3	3.12
④ 施設やロビー等の清潔さ、快適さ	134	171	2	0	3.43	95	190	8	1	3.29
⑤ 学習成果の発表の場としての利用のしやすさ	92	189	17	1	3.24	75	191	14	1	3.21
⑥ 団体と文化センターが共に取組む事業	76	207	12	1	3.21	57	211	13	0	3.16
⑦ 事業(講座・イベントなど)の数と内容	72	213	11	1	3.20	55	213	22	1	3.11
⑧ 学習に関する情報の提供	81	206	10	1	3.23	45	212	18	2	3.08
⑨ 学習活動に関する相談	65	210	17	1	3.16	45	208	10	2	3.12
⑩ 職員の対応(親切さ・説明のわかりやすさ)	141	163	1	0	3.46	109	175	6	2	3.34
⑪ 文化センターの全体的な満足度						96	181	4	2	3.31
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 3.17

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3.17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」の順です。

(3) 満足度の低い項目は「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」「⑧学習に関する情報の提供」の順です。

(4) この結果、全ての項目の中で相対的に重視度が高く、満足度が低い項目（早急に取り組むべき課題）は、「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、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、配布率が大きく向上し、毎号2,000部から2,500部へと増刷し認知度向上に努めている。その他Web媒体のホームページの見直し・改善を都度図るとともに、SNS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）

令和2年6月から採用・実施している2ヶ月先の1ヶ月分を曜日ごとに月1回で行う抽選方法は定着し、今後も継続していく。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）についても周知を進めている。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。また令和6年7月からはCL決済が導入されたことで、支払方法の選択が可能となり利便性が向上した。

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、在庫数管理と故障・破損箇所の有無の確認を徹底している。故障・破損においては、速やかに修繕・修理・購入の判断ができるよう本社とクラウドで情報共有できるツールを導入。本社のビル管理・設備に関する有資格者と連携し、より迅速な対応が可能になった。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6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6年8月8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: 507名(正職員63名、非常勤444名)

※役員(兼務役員除く)は含まない(令和6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】(中央・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	182,304,000	172,994,800	172,994,800	172,994,800	875,496,400

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

所在地 : 北区赤羽西1-6-1-301パルロード2(3階)

開設 : 昭和57年7月12日(赤羽会館内)

移設 : 平成7年11月10日

面積 : 建物2,085.80㎡

構造 : 鉄筋コンクリート造

従事職員数: 16名

【施設長1 副施設長1 事業担当2 事業統括責任者1 受付担当11(内非常勤9)】

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

- 1 施設等の利用許可に関すること。
- 2 施設等の利用料金に関すること。
- 3 施設及び設備の維持管理に関すること。
- 4 講座の開設及び講習会・展示会等の開催に関すること。

(1) 講座事業

- ① 区民講座: 文化センターが企画・開催する講座・講演会
- ② 区民協働講座: 利用団体との協働で開催する講座
- ③ 子ども講座: 子どもや親子を対象とした講座

(2) イベント事業

- ①文化センターまつり(年1回秋に開催)
- ②子どもひろば(年2回開催)
- ③赤羽文化ひろば(利用団体の学習成果の発表会、展示会などを開催)

- 5 文化センターを利用する者に対する助言、指導、及び相談に関すること。

6 上記1から5に掲げるもののほか、北区教育委員会が必要と認める業務。

(1) 自主事業

- ①講座事業：パソコンスキルアップ講座、料理教室、地域理解講座「北区の商店街を歩く」など
- ②飲料水の自動販売機3台の設置
- ③コピーサービス

4. 項目別評価

① 基本方針・施設長

評価

B 適正

【基本方針・組織】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。

所管課と密に連絡・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。

【施設長】運営管理全般を統括し職員をまとめ、文化センターの基本方針の実現に向け、日々努力している。

【開所】条例及び規則に定める使用時間、休館日等を遵守した運営がなされている。

②従事者

評価

B 適正

【従事者配置】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われている。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、就業規則を改正済。

【健康管理】職員には年1回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。

【職場環境】毎月本社で安全衛生会議が開催され、施設長を通して相互に情報交換されている。ハラスメント等について、本社に相談窓口が設置されている。

【従事者研修】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。

オンライン事業の効果的・効率的運営を目指し、ICTの活用推進やキャッシュレス導入に向けた研修を行っている。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、令和5年度は川崎市の市民団体の勉強会に、社員がゲストスピーカーとして招かれている。

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。

③施設管理

評価

B 適正

【建物設備】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。

【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。

【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。

【環境配慮】ごみの分別回収、節水、節電に努めている。クーリングシェルター設置。

④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】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】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。</p> <p>「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】所管課や利用団体と協議を重ね、大規模なイベント事業である「文化センター祭・まつり」「子どもひろば」を実施している。発表団体・運営ボランティア、来場・参加者の双方から喜ぶ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・交流の場の意義を共有した。</p> <p>【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、要望・苦情のつど、受付・処理について記録し、その経過を所管課に報告している。</p>		
⑥施設利用	評価	B 適正
<p>【施設利用計画】年度ごとに事業計画を作成している。</p> <p>【施設利用】令和5年度は9,131件（R4年度8,193件）、延べ利用者数117,707人（R4年度99,046人）であり、全体の稼働率は62.2%（R4年度55.9%）であった。前年度に比べ938件、18,661人、稼働率6.3%増加した。これは、新たな活動場所としての利用、区民講座から2団体が結成されたこともあり、団体利用が614件増加した要因がある。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、最大限の日数を開館している。</p>		
⑦事業実施	評価	B 適正
<p>令和5年度は、計89講座（委託76+自主13）・152回（委託133+自主19）を開催、延べ8,565人（委託8,284+自主281）が参加した。</p> <p>【委託事業】委託事業では、区民講座「ちょこっと先生と楽しく分かち合って学ぼう！」を健康・料理に関する知識や指導経験を有する区民が、地域に還元する機会として企画員形式で開催した。企画員8名がそれぞれ1つの講座講師を務め、延べ70名が参加。参加者からのアンケートは好評で、今回の経験を次に活かしたいという企画員が多いことから、令和6年度も継続した開催を計画している。</p> <p>【自主事業】自主事業では、「PCスキルアップ講座（テーマ別・年間8回）」に計70名が参加、仕事に即役立つスキルを習得した。「親子料理教室（年2回）」では定員の10倍を超える応募があり、親子で安心して調理を学び交流を楽しんだ。また赤羽一番街で「北区の商店街を歩く」を開催。老舗店主の生業から地域の現状を学んだ。地域密着の講座は令和6年度も継続して実施する。</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は高い満足度を得ているが、視聴覚室の音響・映像装置や照明装置等の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・備品の充実に時間を要している。キャッシュレス環境は整備済。Wi-Fi未対応。</p>		

【事故対応】 事故、急病人対応マニュアルを作成、対応している。緊急連絡用として、職員、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。		
⑨会計	評価	B 適正
<p>【規程】 本社の経理管理規程に基づき、会計処理が行われており、命令系統、権限と責任が明確になっている。大口の支払いは本社で行われており、売上処理、月次処理は適正に処理されている。</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】 利用料金及び自主事業等の現金は、売上台帳及び現金出納帳により管理されている。受付窓口担当者は、日々、利用料金の集計を行い、売上台帳及び現金出納帳に記帳した後、事務室内金庫に安全かつ確実に保管している。利用料金は、銀行から本社に送金している。</p>		
5. 総合評価	評価	B 適正
<p>【総合評価】 令和6年8月8日(木)、現地立入り調査を行った結果、施設環境は老朽化していながらもよく整備され、キャッシュレス環境も整い、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】 満足度調査の結果から、利用者の満足度が最も低い項目と、重視度が高く満足度が低い項目として挙げた以下の点について、具体的に検討・協議を開始し、改善に向けて順次取り組んでいく。</p> <p>① 施設使用申し込みの手続きの方法（抽選・窓口・WEB・電話）</p> <p>2ヶ月先の1ヶ月分を曜日ごとに月1回で行う抽選方法は定着し、今後も継続していく。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）についても周知を進めている。また令和6年7月からキャッシュレス決済が導入されたことで、支払方法の選択が可能となり利便性が向上した。インターネットからの抽選申し込みの要望が寄せられているが、現システムでは困難であり、新システム導入が待たれる。</p> <p>② 設備・備品の充実</p> <p>毎日の巡回時に設備・備品の確認を徹底し、在庫数管理と故障・破損箇所の有無の確認を徹底している。故障・破損においては、速やかに修繕・修理・購入の判断ができるよう本社とクラウドで情報共有できるツールを導入。本社のビル管理・設備に関する有資格者と連携し、より迅速な対応が可能になった。視聴覚室の音響設備および照明・調光設備は、大規模修繕に該当することから、改修計画について所管課と共に、具体的な解決の手立てを検討していく。</p>		

赤羽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

赤羽文化センター

(2) 調査期間

令和6年6月1日(土)～令和6年6月30日(日)

(3) 調査対象

1. 団体利用者
2. 講座参加者

(4) 調査方法

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

(5) 回収状況

赤羽文化センター 配布数 658枚 回収 530枚 回収率 80.5%

(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

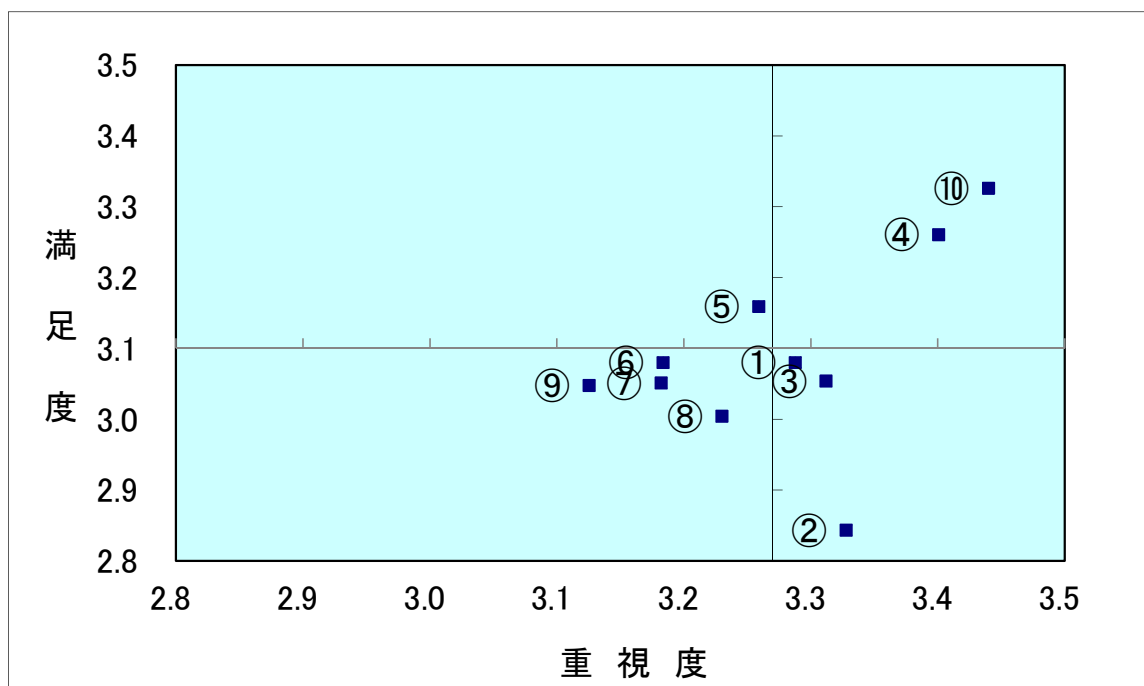
昨年のアンケートの設問と同じ内容で実施したため、前年度との比較が可能となった。

2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて 大切	3 大切	2 大切 でない	1 全く 大切 でない	平均	4 大い に満 足	3 満足	2 不満	1 極め て不 満	平均
① 文化センターに関する周知・PR	158	346	10	0	3.29	72	388	23	5	3.08
② 施設使用申し込みの手続き方法(抽選・窓口・WEB・電話)	166	314	3	2	3.33	65	315	80	31	2.84
③ 設備・備品の充実	164	332	7	0	3.31	86	365	43	8	3.05
④ 施設やロビー等の清潔さ、快適さ	203	300	1	0	3.40	144	346	13	0	3.26
⑤ 学習成果の発表の場としての利用のしやすさ	149	326	17	2	3.26	107	362	28	0	3.16
⑥ 団体と文化センターが共に取組む事業	118	347	22	3	3.18	73	384	30	2	3.08
⑦ 事業(講座・イベントなど)の数と内容	113	360	19	2	3.18	68	381	39	2	3.05
⑧ 学習に関する情報の提供	132	352	15	1	3.23	64	372	52	5	3.00
⑨ 学習活動に関する相談	97	357	30	3	3.13	66	377	39	2	3.05
⑩ 職員の対応(親切さ・説明のわかりやすさ)	221	278	1	0	3.44	176	319	11	0	3.33
⑪ 文化センターの全体的な満足度						124	334	18	0	3.22
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 3.27 満足度平均 3.10

3 結果分析



4 課題発見

(1) 重視度平均は3.27、満足度平均は3.10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」「②施設使用申し込みの手続きの方法」の順となった。

(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（抽選・窓口・WEB・電話）」「⑧学習に関する情報の提供」「⑨学習活動に関する相談」の順となった。

(4) この結果、全ての項目の中で相対的に重視度が高く、満足度が低い項目（早急に取り組むべき課題）は、「②施設使用申し込みの手続きの方法」「③設備・備品の充実」「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方法

令和2年6月から採用・実施している2ヶ月先の1ヶ月分を曜日ごとに月1回で行う抽選方法は定着し、今後も継続していく。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）についても周知を進めている。また令和6年7月からCL決済が導入されたことで、支払方法の選択が可能となり利便性が向上した。来館不要な形態（インターネットからの抽選申込み）での施設予約の要望が寄せられているが、貸出要件、施設予約システムの状態等を踏まえると現時点では適応が難しい。そのため、区内の他施設の受付方法を参考にしながら新しい方策を検討していく。

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、在庫数管理と故障・破損箇所の有無の確認を徹底している。故障・破損においては、速やかに修繕・修理・購入の判断ができるよう本社とクラウドで情報共有できるツールを導入。本社のビル管理・設備に関する有資格者と連携し、より迅速な対応が可能になった。視聴覚室の音響設備および照明・調光設備は部分的改修では改善が難しく、大規模修繕に該当することから、改修計画について所管課と共に、具体的な解決の手立てを検討していく。

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、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、配布率が大きく向上し、毎号2,000部から2,500部へと増刷し認知度向上に努めている。その他Web媒体のホームページの見直し・改善を都度図るとともに、SNSの有効活用を行っている。

令和6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6年8月8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: 507名(正職員63名、非常勤444名)

※役員(兼務役員除く)は含まない(令和6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】(中央・赤羽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	182,304,000	172,994,800	172,994,800	172,994,800	875,496,400

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

所在地 : 北区西ヶ原1-23-3 北区立滝野川会館2・3階

開設 : 平成4年10月5日

面積 : 建物1, 176.88㎡ 構造: 鉄筋コンクリート造

従事職員数: 8名 【施設長1 副施設長1 事業担当2 受付担当4(内非常勤2)】

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

- 1 施設等の利用許可に関する事。
- 2 施設等の利用料金に関する事。
- 3 施設及び設備の維持管理に関する事。
- 4 講座の開設及び講習会・展示会等の開催に関する事。

(1) 講座事業

- ① 区民講座: 文化センターが企画・開催する講座・講演会
- ② 区民協働講座: 利用団体との協働で開催する講座
- ③ 子ども講座: 子どもや親子を対象とした講座

(2) イベント事業

- ① 文化センター祭(年1回秋に開催)
- ② 子どもひろば(年2回開催)

5 文化センターを利用する者に対する助言、指導及び相談に関する事。

6 上記1から5に掲げるもののほか、北区教育委員会が必要と認める業務。

(1) 自主事業

- ① 講座事業: ドナルド・キーンプロジェクト「ドナルド・キーンさんの手料理」、地域理解講座「シネマチュブキタバタ」、「世界の家庭料理」など。

② コピーサービス		
4. 項目別評価		
① 基本方針・施設長	評課	B 適正
<p>【基本方針・組織】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>所管課と密に連絡・協議を行い、施設管理・事業実施に取り組むとともに、利用団体連絡協議会と協力しながら、地域の人材、教育資源を活用して事業を実施している。</p> <p>【施設長】運営管理全般を統括し職員をまとめ、文化センターの基本方針の実現に向け日々努力している。</p> <p>【開所】条例及び規則に定める使用時間、休館日等を遵守した運営がなされている。</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】8名を配置し、管理、受付、各種事業のため、ローテーション体制を組んでいる。施設長をはじめ、事業担当、受付担当とも経験者を配置し、利用者サービスに努めている。本社の統括責任者のもと区と連携する体制が構築されており、協議・情報共有等が速やかに行われている。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、就業規則を改正済。</p> <p>【健康管理】職員には年1回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>【職場環境】毎月本社で安全衛生会議が開催され、施設長を通して相互に情報交換されている。ハラスメント等について、本社に相談窓口が設置されている。</p> <p>【従事者研修】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の活用推進やキャッシュレス導入に向けた研修を行った。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、令和5年度は川崎市の市民団体の勉強会に、社員がゲストスピーカーとして招かれている。</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】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き、施設維持管理記録も整備、保管されている。</p> <p>【物品管理】物品台帳をもとに適正に管理がなされ、施設運営に必要な物品は区内事業者から購入するよう努めている。</p> <p>【業務委託】グリストラップ清掃委託のみ。</p> <p>【環境配慮】ごみの分別回収、節水、節電に努めている。</p>		
④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】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】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</p>		

<p>の確認を行っている。</p> <p>「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。</p>		
⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>所管課や利用団体と協議を重ね、大規模なイベント事業である「文化センター祭・まつり」「子どもひろば」を実施している。発表団体・運営ボランティア、来場・参加者の双方から喜びの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・交流の場の意義を共有した。</p> <p>【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、要望・苦情のつど、受付、処理について記録し、その経過を所管課に報告している。</p>		
⑥施設利用	評価	B 適正
<p>【施設利用計画】年度ごとに事業計画を作成している。</p> <p>【施設利用】令和5年度は2,607件（R4年度2,502件）、延べ利用者数は25,994人（R4年度27,418人）、全体の稼働率は36.8%（R4年度35.3%）であった。</p> <p>令和5年度は新規団体や講座終了後に結成された団体の利用があり、令和4年度と比較して稼働率は1.5%、利用件数は105件増えている。</p> <p>抽選会終了後、空室の専門室（視聴覚室・和室等）の利用緩和を行ったところ、これまで当施設の利用がなかった種別（子ども体操・書道、フラダンス、英会話等）の団体利用に結び付いた。</p>		
⑦事業実施	評価	B 適正
<p>令和5年度は、計56講座（委託47+自主9）・125回（委託110+自主15）を開催、延べ3,501人（委託3,279+自主222）が参加した。</p> <p>【委託事業】委託事業では新たな利用者層の開拓を狙い、主に勤労者が関心を抱くような「コミュニケーション」「エイジングケア」「英会話」等多様なテーマと、参加しやすい土日夜間の時間帯で開催した結果、参加者数が50歳代は昨年より約1.2倍、40歳代は約2倍となった。また「英会話」講座開催後には新規団体が立ち上がり、利用が低い夜間帯の団体が1団体増え、継続した学習に繋がった。</p> <p>【自主事業】自主事業では、ドナルド・キーンプロジェクトの協力で「ドナルド・キーンさんの手料理」を開催。地域理解講座では「シネマチュプキタバタ」でユニバーサルシアターを体験した。「世界の家庭料理」ではチベット、バングラデシュの食文化を体験。これらの講座は令和6年度も継続して実施する。</p>		
⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】区民満足度調査では施設やロビー等の清潔さ、快適さで引き続き高い評価を受けている。</p> <p>【事故対応】事故、急病人対応マニュアルを作成、対応している。緊急連絡用として、職員、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>		

◎会計	評価	B 適正
<p>【規程】 本社の経理管理規程に基づき、会計処理が行われており、命令系統、権限と責任が明確になっている。大口の支払いは本社で行われており、売上処理、月次処理は適正に処理されている。</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】 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】 令和6年8月8日(木)、現地立入り調査を行った結果、施設環境が整備され、とりわけWi-Fiやキャッシュレス環境も整い、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】 満足度調査の結果から、利用者の満足度が最も低い項目と、重視度が高く満足度が低い項目として挙げられた以下3点について、具体的に検討・協議を開始し、改善に向けて順次取り組んでいく。</p> <p>① 施設使用申し込みの手続きの方法（抽選・窓口・WEB・電話）</p> <p>2ヶ月先の1ヶ月分を曜日ごとに月1回で行う抽選方法は定着し、今後も継続していく。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）についても周知を進めている。また、専門室（視聴覚室・和室等）も抽選会後に専門分野以外の利用を緩和し、空き施設の有効活用と利用者の学習機会の提供に努めている。</p> <p>② 文化センターに関する周知・PR</p> <p>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。広くサークルにも周知され、令和5年度は11団体が活用した。また年4回発行している「文化センターだより」は毎号2,000部から2,500部へと増刷し、認知度向上に努めている。</p> <p>③ 設備・備品の充実</p> <p>毎日の巡回時に設備・備品を確認し、在庫数管理と故障・破損箇所の有無の確認を徹底している。速やかに修繕・修理・購入の判断ができるよう本社とクラウドで情報共有できるツールを導入した。</p>		

滝野川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

滝野川文化センター

(2) 調査期間

令和6年6月1日(土)～令和6年6月30日(日)

(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 460枚 回収 323枚 回収率 70.2%

(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

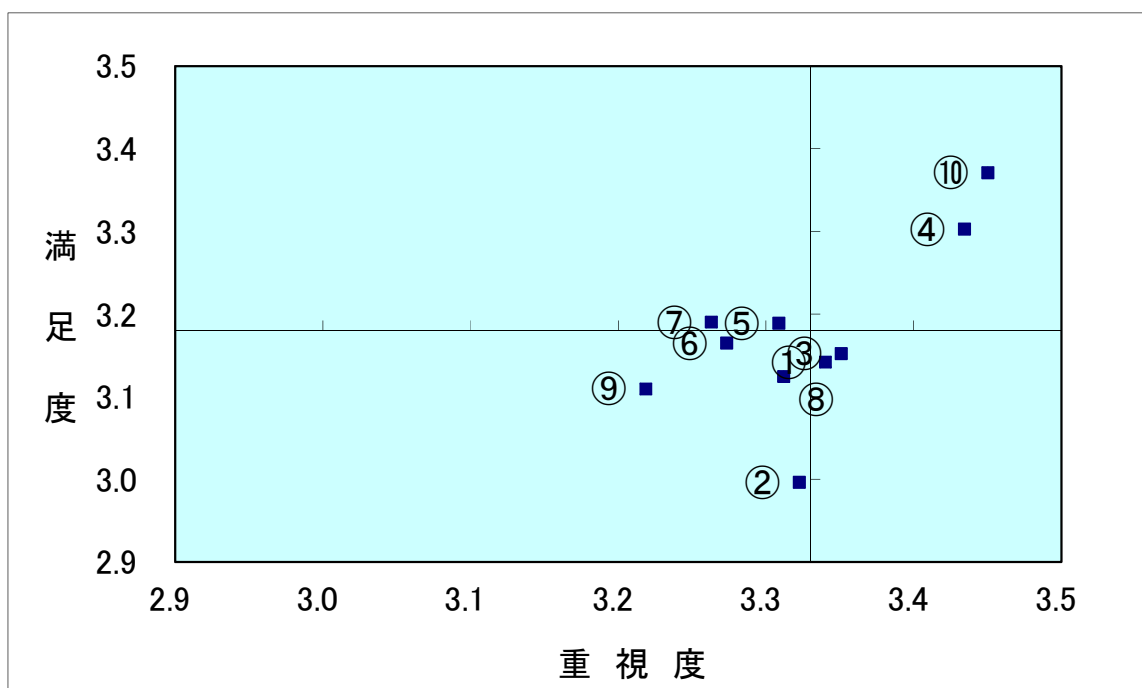
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて 大切	3 大切	2 大切 でない	1 全く 大切 でない	平均	4 大い に満 足	3 満足	2 不満	1 極め て不 満	平均
① 文化センターに関する周知・PR	101	184	3	0	3.34	56	202	17	0	3.14
② 施設使用申し込みの手続き方法(抽選・窓口・WEB・電話)	92	185	2	0	3.32	42	185	37	3	3.00
③ 設備・備品の充実	107	172	5	1	3.35	56	206	14	0	3.15
④ 施設やロビー等の清潔さ、快適さ	130	166	1	0	3.43	91	188	5	0	3.30
⑤ 学習成果の発表の場としての利用のしやすさ	91	192	1	1	3.31	64	200	10	1	3.19
⑥ 団体と文化センターが共に取組む事業	83	188	7	0	3.27	50	204	7	0	3.16
⑦ 事業(講座・イベントなど)の数と内容	75	191	4	0	3.26	58	203	7	0	3.19
⑧ 学習に関する情報の提供	93	185	3	1	3.31	49	191	17	0	3.12
⑨ 学習活動に関する相談	71	198	10	0	3.22	42	200	14	0	3.11
⑩ 職員の応対(親切さ・説明のわかりやすさ)	132	158	1	0	3.45	113	162	8	0	3.37
⑪ 文化センターの全体的な満足度						83	190	2	1	3.29
⑫										
⑬										
⑭										

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

重視度平均 3.33

満足度平均 3.18

3 結果分析



4 課題発見

(1) 重視度平均は3.33、満足度平均は3.18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」の順となった。

(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」「⑨学習活動に関する相談」「⑧学習に関する情報の提供」の順となった。

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

5 改善方策

No. ②施設使用申し込みの手続きの方法

令和2年6月から採用・実施している2ヶ月先の1ヶ月分を曜日ごとに月1回で行う抽選方法は定着し、今後も継続していく。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）についても周知を進めている。また、専門室（視聴覚室・和室等）も抽選会後に空きがあれば専門分野以外の学習用途でも使用できるよう緩和し、空き施設の有効活用と利用者の学習機会の提供に努めている。また7月からはCL決済が導入されたことで、支払方法の選択が可能となり利便性が向上した。

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、PRに努めている。広くサークルにも周知され、昨年度は11団体が活用した。紙媒体の「文化センターだより」をカラー印刷化し、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、配布率が大きく向上し、毎号2,000部から2,500部へと増刷し認知度向上に努めている。その他Web媒体のホームページの見直し・改善を都度図るとともに、SNSの有効活用を行っていく。

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、在庫数管理と故障・破損箇所の有無の確認を徹底している。故障・破損においては、速やかに修繕・修理・購入の判断ができるよう本社とクラウドで情報共有できるツールを導入。本社のビル管理・設備に関する有資格者と連携し、より迅速な対応が可能になった。また、当センターは同じく当社が指定管理を務める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、本社・滝野川会館と一体となって対応している。

令和6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6年7月31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】東京都江東区新木場 1-18-6
 【設立】昭和 16 年、資本金 9,999 万 8 千 8 百円、従業員数 9, 583 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 8 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)、非常勤 16 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 2) 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(北区しらかば荘)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 JR 黒磯駅及び那須温泉駅(JR 高速バス)と学園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】指定管理者は、教育委員会（生涯学習・学校地域連携課ほか）と連絡を密にし、学園の管理運営と適正かつ確実なサービスの提供をしている。「教育・学習の場」「健全な宿泊の場」「健康及び福祉の増進の場」の提供を基本方針とし、日々努力している。また、今年度の区民満足度調査の結果は、昨年同様、良好な評価を得ている。</p> <p>【施設長】支配人は、フロント、調理、設備の3部門を適切に統括し、利用者サービスの向上に努めている。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等の活用により、リピーターの確保に努めている。また、地元町会、消防、観光協会等への積極的な参加に加え、災害時の避難所としての協力も行うなど、地域の信頼を得ている。</p> <p>【開所】条例及び規則に基づき、施設がサービスを提供すべき期間、日時を遵守している。</p>		
②従事者	評価	B 適正
<p>【従事者配置】フロント、調理、設備担当者は、ベテラン社員を配置し、業務の責任者として職場内研修をはじめ、担当部門のリーダー的役割を担っている。また、従業員（社員・非常勤）は、全員地元採用であり、地元雇用に貢献している。</p> <p>【健康管理】最低賃金を含め労働基準法等の法令を遵守し、労働基準監督署への必要な届出を行っている。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>【職場環境】本社に安全衛生委員会が設置され、施設長を通して相互に情報交換されている。ハラスメント等については、電話相談窓口等を設置している。</p> <p>【従事者研修】研修は、セクションごとの職場内研修を重点的に実施している。また、従業員の全員がAEDを扱えるよう使用講習会や、個人情報の取り扱いに関する研修も行っている。調理員には、食品安全衛生講習を実施している。</p>		
③施設管理	評価	B 適正
<p>【建物設備】建築基準法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。緊急性が高い修繕については迅速に対応し、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35年以上経過する施設であるが、機器の長寿命化やコスト縮減等に努めている。</p> <p>【物品管理】物品は、適正に管理されている。</p> <p>【業務委託】区の事前承認を得て、適正に行っている。</p> <p>【環境配慮】北区ならびに本社の方針を受け、適切な節電、節水、節湯（温泉）等、省資源・省エネルギー等光熱水費の削減に努めている。</p>		
④情報管理・危機管理	評価	B 適正
<p>【情報資産保護】宿泊者名簿は鍵のかかるロッカーに保管、管理している。また、全従業員に対して「個人情報に関する誓約書」の提出を求め、個人情報保護に関する意識の向上を図っている。</p> <p>【災害対策、危機管理】火災、地震の防災組織は、支配人を総責任者に消防隊を組織している。毎年、地元消防署と協力した避難訓練、消火訓練などの消防訓練を実施している。</p>		

⑤交流・改善	評価	B 適正
<p>【地域等との関わり】従業員は全員、地理、地域事情に精通している地元の在住者から採用している。そして、那須湯本自治会、那須観光協会、食品衛生協会、消防署の協会等に入会・参加し町会での清掃、消防訓練等の奉仕活動に積極的に参加するなど、地元からの信頼を得ている。また、食材の調達、品物の購入についても地元での購入を基本としている。</p> <p>【苦情処理】苦情は、支配人を中心にフロントが即時対応しており、所管課に速やかに報告、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>【施設利用計画】年間利用計画を策定、目標達成に向け努力している。令和5年度利用実績は、1,702人（前年度より3,225人減少）であった。これは、令和5年度に空調機器設置等の改修工事のため、8月から3月まで休館したことによる。</p> <p>【施設利用】モニタリングの区民満足度評価結果は、大変良好な結果が得られており、特に食事、従業員の接客態度、建物および室内の整理整頓・清潔・安全性についての満足度が高い。安全かつ円滑に運営ができるように北区と連携を密にし、営業を継続している。</p>		
⑦事業実施	評価	B 適正
<p>【委託事業】令和5年度は6月中旬～7月中旬にかけて、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5月に実施された。8月からは空調設備設置等工事により休館。令和6年4月再オープン。</p> <p>【自主事業】JR黒磯駅及び那須温泉駅（JR高速バス）と学園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。また、布団と浴衣を新調した。</p>		
⑧環境整備	評価	B 適正
<p>【利用者環境の整備】「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、厨房の機器更新等により、おいしく安全な食事の提供、くつろげる宿を提供している。移動教室ではアレルギーのある児童・生徒の食事にも対応している。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。令和5年度には全室エアコン設置や畳替え及び布団と浴衣の新調も行い、好評を得ている。</p> <p>【事故対応】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】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う。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】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>		

【現金等の管理】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、残高を確認後、事務室の大型金庫に安全かつ確実に保管している。現金は毎週2回、近くの銀行から本社の口座に送金している。

5. 総合評価

評価

B 適正

【総合評価】令和6年7月31日(水)に実施した現地調査では、建物環境、諸設備等も良好に保持され、施設が良好に管理、運営されていることが確認された。

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。

【今後の方針、改善方策】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。

那須高原学園（北区しらかば荘）利用者満足度調査報告書

(株) ニッコクトラスト

1 調査の概要

(1) 調査施設

那須高原学園北区しらかば荘

(2) 調査期間

令和6年4月28日～令和6年6月21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29日～6月22日の利用者 200名 回収枚数 120枚 回収率 60%

(6) その他

調査項目は昨年同様である

2 調査結果

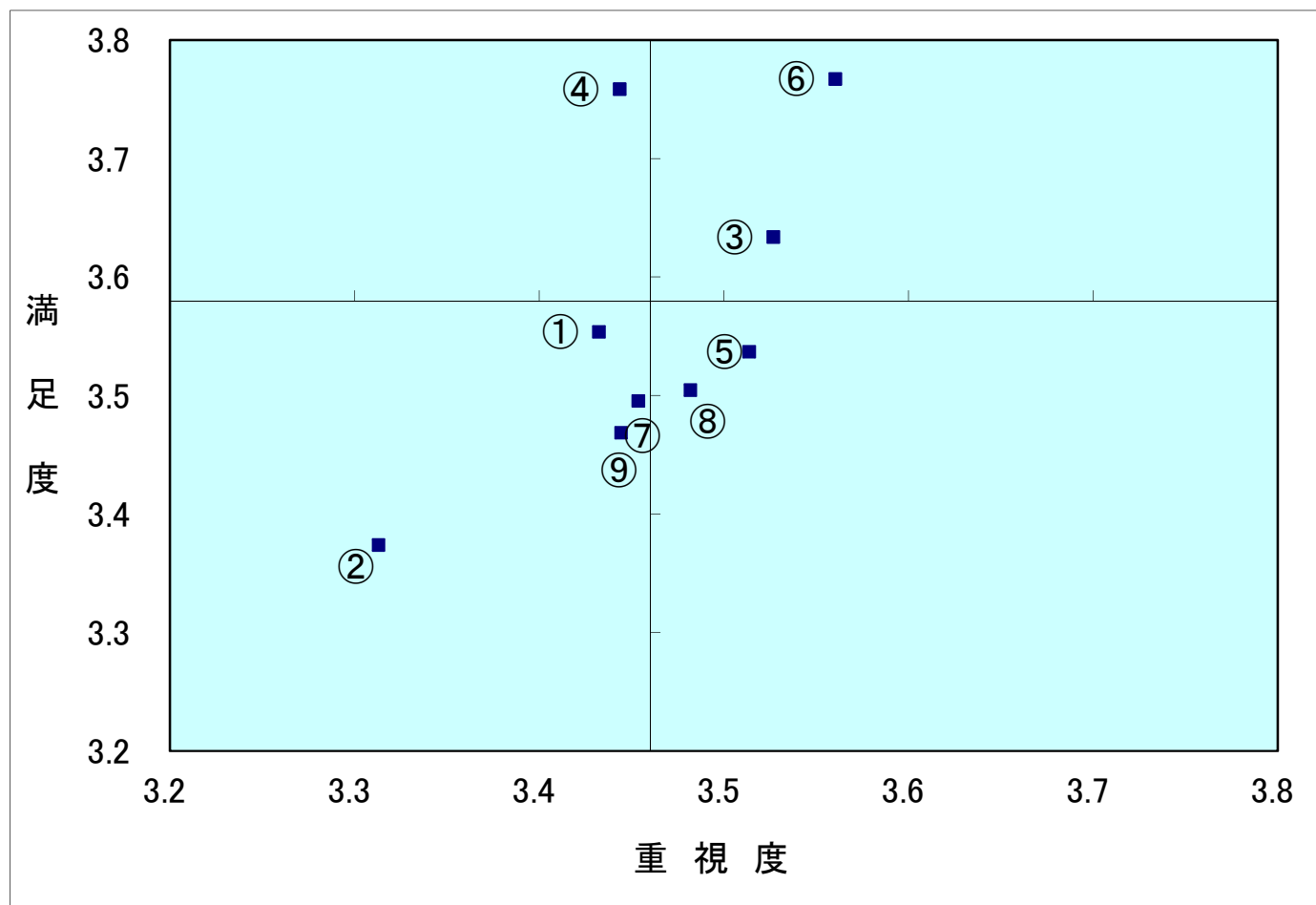
選 択 肢	大切さ（重視度）					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切でない	1 全く大切でない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 申し込みの手続き・打ち合わせ等、受付のしやすさ	48	63	0	0	3.43	64	46	2	0	3.55
② 現地までの行きやすさ、送迎等	43	67	3	2	3.31	49	60	6	0	3.37
③ 建物および室内の整理整頓・清潔・安全性	60	51	1	0	3.53	71	41	0	0	3.63
④ 現地従業員の対応・服装・言葉使い	52	62	1	0	3.44	89	26	1	0	3.76
⑤ 防犯上の安全度	57	51	1	0	3.51	58	50	0	0	3.54
⑥ 食事	66	49	1	0	3.56	89	27	0	0	3.77
⑦ 睡眠寝具等	50	57	1	0	3.45	59	45	5	0	3.50
⑧ 温泉、浴用品	54	55	1	0	3.48	60	44	5	0	3.50
⑨ 居住性、安らぎ度、室内洗面用具、消耗品	49	58	1	0	3.44	58	47	6	0	3.47
⑩ 全体的な満足度						81	35	0	0	3.70

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

重視度平均 3.46

満足度平均 3.58

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⑤防犯上の安全度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、⑧温泉、浴用品⑨居住性、安らぎ度、室内洗面用具、消耗品
・リニューアルオープン（空調設備及び改修工事終了）に対する期待感が持たれている事も考えられます。
・部屋や大浴場内に備え付けている日常品等の品質に関しての要望などが要因と思われる。

5 改善方策

○⑧温泉、浴用品⑨居住性、安らぎ度、室内洗面用具、消耗品について
・部屋の日常品や大浴場内の浴用品、消耗品等など考えてみます。

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	滝野川会館	指定管理者	株式会社旺栄
1. 会計全般			
<ul style="list-style-type: none"> ・小口現金、現金の管理は現場、記帳などの経理は本社で行っている。 ・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。 			
2. 出納・現預金管理等			
<ul style="list-style-type: none"> ・小口現金、現金の管理は現場、記帳などの経理は本社で行っている。 ・入金レジ・券売機を通して行っており、日次でジャーナル等との突合をしている。 ・現金は項目ごとに通帳に入金しており、後で管理しやすいようにしている。 ・通帳は金庫に保管されている。 ・小口現金を使用して消耗品等を購入している。支出は1万円までで、1万円以上の支出は本部に了承を得る。5万以上は稟議書としている。 			
3. その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・小口現金の支出で1万円を超える場合は本部に承認を得ることになっているが、運用上単品での1万円となっているため、出費額が1万円を超える場合は承認を得るようにした方が良い。 ・日々現金の確認をしている日計収支表については、チェック済みの証跡を残した方が良い。 ・現金の過不足が出た場合、経理規程においては本部への報告のみになっているので、過不足の管理方法を決めて経理規程に記載をした方が良い。 			

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. 会計全般			
<ul style="list-style-type: none"> ・小口現金、現金の管理は現場、記帳などの経理は本社で行っている。 ・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。 			
2. 出納・現預金管理等			
<ul style="list-style-type: none"> ・入金はレジ・POSレジ・券売機を通して行っており日次でジャーナル等と突合をしている。 ・現金は項目ごとに通帳に入金をしており、後で管理をしやすいようにしている。 ・通帳は金庫に保管されている。 ・従業員による立替払いに対して、小口現金から出金している。 			
3. その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・小口現金の支出で1万円を超える場合は本部に承認を得ることになっているが、運用上単品での1万円となっているため、出費額が1万円を超える場合は承認を得るようにした方が良い。 ・購入単価が5万円以上の出金で承認を得ることになっているが、出金額での承認に変えた方が良い。承認の回数が増えることによる業務負担を減らすため、金額により承認者を変えるなどして業務負担を減らした方が良い。 ・金庫のカギを都度締めるようにした方が良い。 ・スタンドアローンのレジの使用頻度を減らして、記録等を残すために、POSレジを使うようにした方が良い。 			

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. 会計全般			
<ul style="list-style-type: none"> ・小口現金、現金の管理は現場、記帳などの経理は本社で行っている。 ・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。 			
2. 出納・現預金管理等			
<ul style="list-style-type: none"> ・入金の手渡し・券売機を通して行っており、出納帳により記録している。 ・現金は一定期間により口座に入金している。 ・消耗品等の支払いについて、北運動場は日本製紙総合開発株式会社の仮払い、赤羽スポーツの森は立替払い後に株式会社日比谷アメニスに請求している。 ・通帳は日本製紙総合開発株式会社に保管されている。現場に置かれているカードは入金のみ。 ・モニタリング時の事業報告書に数値の誤りが見つかったが、北区へは修正済のものが提出されている。 			
3. その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・日本製紙総合開発株式会社の管理している施設において、現金の過不足が出た場合の処理方法について、記録が残っていないので、残した方が良い。 ・豊島5丁目グリーンスポーツ広場については、現金の収受を行う管理人が1名であることと、利用状況について手書きの管理日誌のみでの管理なので、現金の収受において不正が起きる確率が高く、対策が必要となる。 			

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. 会計全般			
<ul style="list-style-type: none"> ・小口現金の管理は現場、収入支出の記帳も現場で行っている。 ・経理規程は整備されている。 			
2. 出納・現預金管理等			
<ul style="list-style-type: none"> ・小口現金は出納帳で現場にて管理しており、残高の確認はしている。消耗品等の清算を行っている。 ・通帳は現場の金庫に保管されている。 ・屋内プールは券売機、屋外プールは人により現金の収受を行っている。券売機の金額は週次で現金回収業者が回収し、後日入金される。 ・現金回収業者が回収している現金と日計表等の売上の集計とに差異がある。還付金の発生もあるので、回収した現金の内訳が分かるように管理する必要がある。 ・複式簿記を使用した管理をしていないので、複式簿記を使用した会計帳簿を作成しての管理が望まれる。 			
3. その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・現金差異が発生した場合のルールが定められていないので、定めた方が良い。 ・支配人に経理業務が集中しているので、本社等のサポートがあった方が良い。 			

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. 会計全般			
<ul style="list-style-type: none"> 代表企業である野村不動産ライフ&スポーツ株式会社が経理を行っている。 経理に関する規程は整備されている。 			
2. 出納・現預金管理等			
<ul style="list-style-type: none"> 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。 入金はレジ・券売機を通して行っており、日次でジャーナルとの突合をしている。差異がある場合は本社に報告をしている。 現金は入金業者の入金機に入金を行い、データは本社と連携している。現金による事故は起きにくい。 通帳は金庫に保管されている。 従業員による立替払いはない。必要なものは Amazon で買う。申請者と承認者は分かれている。 事業運営費のうち北区委託事業運営費、維持管理費の数値にエラーがあった。後日修正版を北区に送付している。 			
3. その他			
<ul style="list-style-type: none"> 特になし 			

施設名	桐ヶ丘授産場 王子授産場	指定管理者	公益社団法人北区シルバー人材センター
1. 会計全般			
<ul style="list-style-type: none"> 小口現金の管理、記帳などの経理は本社で行っている。 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。 			
2. 出納・現預金管理等			
<ul style="list-style-type: none"> 小口現金は出納帳で管理しており、残高の確認はしている。従業員の立替払いに対して支払いを行う。入出金の頻度、金額は少なくモニタリング時点では現金差異は発生していない。 通帳は本社の金庫に保管されている。 工賃は業者から受け取って、そのまま利用者に支払う方式になっている。手数料はとっていない。 			
3. その他			
<ul style="list-style-type: none"> 支出の承認についての基準が 1 万円以上なので、段階的な基準を設けた方が組織としての効率が良くなる。 指定管理者の収入となるセンター繰越金の計算方法について、北区への報告に明記をしておいた方が良い。科目の名称から性質がわかりにくいいためである。 			

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. 会計全般			
<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 			
2. 出納・現預金管理等			
<ul style="list-style-type: none"> 小口現金は出納帳により現場で管理しており、残高の確認はしている。消耗品等の清算を行っている。入出金の頻度、金額は少なく、モニタリング時点では小口現金の差異は発生していない。 通帳は本社の金庫に保管されている。 指定管理業務としての収入は指定管理料のみで、現金収入はない。 			
3. その他			
<ul style="list-style-type: none"> 北区への報告表の月次の推移がわかるものがあると、急激な支出の変動に気づきやすい。 			

施設名	浮間四丁目自転車駐車場外 17 施設	指定管理者	公益社団法人北区シルバー人材センター
1. 会計全般			
<ul style="list-style-type: none"> 小口現金の管理、記帳などの経理は本社で行っている。 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。 			
2. 出納・現預金管理等			
<ul style="list-style-type: none"> 小口現金は出納帳で本社にて管理しており、残高の確認はしている。立替払いは職員のみで原則はない。入出金の頻度、金額は少なく、モニタリング時点では小口現金差異は発生していない。 通帳は本社の金庫に保管されている。 現金入金 は券売機を通して行っており、利用料金の回収は当日分がアマノマネジメントサービス株式会社、定期券は NCD 株式会社、キャッシュレスは JR の Suica となっている。当日分についてはジャーナルとの突合も行っている。後日利用料金は業者から入金される。 			
3. その他			
<ul style="list-style-type: none"> 支出の承認についての基準が 1 万円以上なので、段階的な基準を設けた方が組織としての効率が良くなる。 指定管理者の収入となるセンター繰越金の計算方法について、北区への報告に明記をしておいた方が良い。科目の名称から性質がわかりにくいいためである。 			

施設名	赤羽駅南口第三自転車駐車 場外 12 施設	指定管理者	株式会社ソーリン
1. 会計全般			
<ul style="list-style-type: none"> ・小口現金はない。売上現金は現場、記帳などの経理は本社で行っている。 ・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。 			
2. 出納・現預金管理等			
<ul style="list-style-type: none"> ・小口現金、現金の管理は現場、記帳などの経理は本社で行っている。 ・入金 は 券売機を通して行っており、日次でジャーナル等との突合をしている。 ・現金は一度本社に集めてから、各指定管理業務に配分する。通帳に入ってきた時点で未収入金の消込を行う。 ・通帳は事務所に金庫に保管されている。 ・消耗品の購入は本社に承認を得ている。 ・現金の過不足については日々集計を行っている。 ・キャッシュレス決済においては各決済業者からの入金のチェックを行っている。 			
3. その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・決済の権限の委譲をした方が良い。現場判断の支出の基準はあった方が良い。 ・月次の支出の推移表を作成した方が良い。 ・対外的な説明として組織図はあった方が良い。 			

モニタリング報告〈労働関係法令〉

施設名	元気ぶらざ/志茂老人いこいの家	指定管理者	FH 元気パートナーズ
1. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・就業規則は法改正等をふまえて雇用形態ごとに作成、届出を行い、職員にも周知している。 ・年次有給休暇消化の進んでいない職員には、法人本部から取得推進を促しているが、当事業所職員の取得率は低い。今後もより積極的に取得推進を図るよう助言した。(株)フクシ・エンタープライズ) ・勤怠管理については、客観的に判断可能な方法(タイムカード)で管理されている。 ・「育児・介護休業等の適用除外者に関する協定」については締結がされていなかった。現在、締結を検討中である。(株)ハリマビシステム) 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・衛生管理者、産業医が選任され、労基署に選任報告がされている。 ・健康診断、ストレスチェック、安全衛生委員会について適正に行われている。 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・雇用形態に関わらず、労働時間数に応じて適正に社会保険に加入し保険料を納付している。 ・労働保険、雇用保険の手続きは適正である。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・法人全体で障害者雇用率がほぼ1.5%と低い。(株)フクシ・エンタープライズ) ・ハラスメント防止規定があり、相談窓口を法人本部に設置している。職員には案内書面で周知している。(株)フクシ・エンタープライズ) ・ハラスメント相談窓口は法人本部に設置され、パワハラ、マタハラに限定されず、カスハラや職員同士のトラブルについての相談も含め、包括的に実施している。(株)ハリマビシステム) 			

施設名	いきがい活動センター	指定管理者	社会福祉法人 奉優会
1. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・就業規則は、法改正等をふまえて作成、届出を行い、職員にはデータで周知している。 ・育児・介護休業やハラスメントは規定化され、正しく運用されている。 ・割増賃金については、深夜割増を含めて法定率通りに計算されている。 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・衛生推進者が選任されており、事務所の見えやすい場所に氏名が掲示されている。 ・月に1度、リスクマネジメント会議を開催し安全衛生について話し合っている。 ・定期健康診断について有所見者が一定数いるものの、医師の意見書聴取をしていない。 ・ストレスチェックの義務はないものの、毎年実施されている。 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・雇用形態に関わらず、労働時間数に応じて適正に社会保険に加入している。 ・適正に雇用保険に加入し、労働保険料の申告、納付手続きも適正に行われている。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・ハラスメント防止規程がある他、具体事例を含めたわかりやすいガイドラインを設けている。年1回、管理職を対象としたハラスメント防止セミナーを開催している。 ・正規職員から契約職員に、また、契約職員から正規職員へ転換できる制度がある。 			

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. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> 雇用形態別に就業規則を作成、届出し、職員への周知も行われている。 パート職員の「労働条件通知書」は、今年3月までに契約更新しており改正・労働基準法施行規則等の令和6年4月施行の適用のない、法改正前の様式を使用していたが、事後に改正対応の様式に差替を行っている。その際、明示すべき事項に漏れがあった。本来差替は不要であるが、差替を行うのであれば内容も改正に準じて記載することが望ましい。 36協定届を「協定書」を兼ねる取扱いとしているが、それを有効とするためには使用者の欄に押印（または署名）が必要であるが、押印、署名がされていない。 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> 衛生推進者を選任し、事務所内への掲示やインターネットにより、職員に周知している。 就業規則の安全衛生に関する事項の中に、労働者が50人以上の事業所に関する記載（衛生管理者の選出等）はある一方、本事業所が該当する労働者が50人未満の事業所の安全衛生に関する事項が、実際には衛生推進者が選任されているにも関わらず記載がない。 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> 雇用形態に関わらず、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。 適正に雇用保険に加入しており、労働保険の手続きも適切である。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> カスタマーハラスメントの防止について法人本部と事業所にそれぞれ相談窓口を設置している。新任職員や施設長に対しての研修も行われている。 			

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. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> 就業規則は、法改正をふまえて法人全体で作成し届出を行い、職員にも周知されている。 就業規則に休憩時間の記載があるが、実態と異なっているため合わせることを望ましい。 現在は出勤簿の表を使用して出退勤管理をしているが、将来的にはタイムカードやパソコン入力など、客観的な方法が望ましい。 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> 衛生推進者を選任し、事務室に名前を掲示し周知している。 法人に勤務する看護師が会議を開催し、健康管理の巡回指導や情報提供を行っている。 園長による面談、健康相談を受けられるダイヤルサービスの登録、臨床心理士との契約など職員の健康に配慮している。 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> 社会保険、雇用保険、労働保険については、適正に手続きをしている。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> メンター制度がある。新卒者、中途採用者について入社後1年間は指導係がつき、業務指導、教育、相談を行っており不安なく仕事ができるよう配慮している。 雇用形態に関わらずパースデー休暇を取得させている。今後は有給の特別休暇とする予定。 			

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. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・就業規則は、法改正等をふまえて改正、届出を行い、職員にも周知されている。 ・パート職員の労働条件通知書は、改正法の令和6年4月施行に基づいた書式を使用しているが、正規職員の労働条件通知書は、法改正前の就業場所と業務の変更の範囲の明示がない書式を使用しているため、パート職員の労働条件通知書と同様に法改正に基づいた書式の使用が求められる。 ・正規職員の労働時間について、労働条件通知書に記載がないシフトパターンで勤務させている日があるので、実態に合った労働条件通知書の再発行が求められる。 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・「ヒヤリハット」、「グッドハット（上手くいった体験）」の情報共有を行い、事例を報告しやすい環境を整え、保育園として安全意識を高める取組みを行っている。 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・社会保険、雇用保険、労働保険については、適正に手続きをしている。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・産前休暇を法定より2週間多い、8週間取得することができる。 ・育児休業取得者が出る際にパート職員を一時的に採用するなど育児休業が取得しやすい環境となっている。 ・育児休業中も育児休業取得者と連絡をとり、職場復帰しやすいしくみができている。 			

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. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・就業規則は、法改正等をふまえて改正、届出を行い、職員にも周知されている。 ・出退勤の時間管理はタブレット端末によるシステムで打刻する仕組みであるが、別途紙の台帳でも出退勤時刻を記入している。適宜チェックはしているが、システムと台帳で時間の差異が生じ適切な時間管理を妨げる可能性がある。 ・年次有給休暇の5日消化義務に関して、毎月の取得状況を事務員がチェックし、園長等に取得状況を共有している。職員と話し合い確実に取得できる運用を実施している。 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・勤務する看護師を衛生推進者と定め、事務所内で氏名を掲示している。 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・社会保険、雇用保険、労働保険については、適正に手続きをしている。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・子の看護休暇、介護休暇について半日または1日単位の取得としており、改正・育児介護休業法の令和3年1月施行への対応が必要である。 ・各種ハラスメントについて規定、相談窓口の整備、研修を行っている。カスタマーハラスメント対策として保護者とのトラブルを防ぐ資料を作成し周知しており、実際にトラブルが発生した際も園長が関与して園として対応する体制が整備されている。 			

施設名	浮間さくら草保育園	指定管理者	社会福祉法人 聖華
1. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・就業規則は、法改正等をふまえて作成、届出を行い、職員に周知されている。 ・定年は66歳と定めがあり、その後も上限年齢なしで再雇用制度がある。現在は最高齢71歳という雇用実績もあり、高齢者雇用に積極的に取り組んでいる。 ・就業規則に定めのある1ヶ月単位の変形労働制を採用している。なお、10種類以上の変形パターンを用意することにより残業の抑制につながっている。 ・平均の年次有給休暇取得率実績は95%と高い水準となっている。 ・年次有給休暇とは別にハッピー休日やプラス休日など独自の休日を設け活用されている。 			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・衛生推進者は事務長が選任され、職員に周知している。 ・衛生委員会は実施義務がないが法人内の会議で他の事業所も含め情報共有をしている。 ・ストレスチェックは努力義務区分だが、パルスサーベイを月1回実施している。 			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> ・社会保険、雇用保険、労働保険については、適正に手続きをしている。 			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・法定障害者雇用率は、本人都合による退職が続いたため未達成の状態であるがハローワークの障害者枠求人を活用するなど早急に達成を目指している。 ・退職の申出について就業規則では14日前との定めで、雇用契約書では1ヶ月前との定めとなっており乖離がある。代替要員確保の問題があり雇用契約書の内容は努力義務としての記載であり、就業規則優先については職員に認知しているとのことであった。 ・育児休業、復職の実績は多い。休業中も連絡をとりスムーズな職場復帰に配慮している。 ・ハラスメントについての規程が整備されており、法人内と事業所内に相談窓口を設けている。危機管理会社に委託し、ハラスメント対応策について職員とも情報共有をしている。 			

令和6年度 指定管理者モニタリング報告

令和6年11月

刊行物登録番号 6 - 3 - 037

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)