

荒川区 指定管理者 令和5年度分 実績評価結果

令和6年9月

荒川区

目 次

●実績評価の目的及び評価方法について	… 1	花の木ハイム荒川在宅高齢者通所ＳＣ	… 153
●ふれあい館		町屋在宅高齢者通所ＳＣ	… 159
石浜ふれあい館	… 3	南千住中部在宅高齢者通所ＳＣ	… 165
南千住ふれあい館	… 9	東日暮里在宅高齢者通所ＳＣ	… 171
南千住駅前ふれあい館	… 15	荒川東部在宅高齢者通所ＳＣ	… 177
汐入ふれあい館	… 21	荒川老人福祉センター	… 183
峡田ふれあい館	… 27	荒川授産場	… 189
荒川山吹ふれあい館	… 33	●障がい者福祉施設	
町屋ふれあい館	… 39	荒川生活実習所	… 195
荒木田ふれあい館	… 45	荒川福祉作業所	… 201
東尾久本町通りふれあい館	… 51	尾久生活実習所本所／分場	… 207
尾久ふれあい館	… 57	障害者福祉会館	… 213
西尾久ふれあい館	… 63	精神障害者地域生活支援センター	… 219
東日暮里ふれあい館	… 69	●保育施設	
タヤけこやけふれあい館	… 75	上尾久保育園	… 225
ひぐらしふれあい館	… 81	南千住さくら保育園	… 231
西日暮里ふれあい館	… 87	汐入とちのき保育園	… 237
●文化施設		はなみずき保育園	… 243
荒川区民会館（サンパール荒川）	… 93	南千住保育園	… 249
日暮里サニーホール	… 99	南千住七丁目保育園	… 255
荒川区ムーブ町屋	… 105	●住宅	
●生涯学習施設		荒川区営住宅（南千住二丁目、町屋五丁目、	… 261
町屋文化センター	… 111	町屋七丁目、西尾久三丁目、西尾久七丁目）	
清里高原ロッジ／清里高原少年自然の家	… 117	荒川区民住宅（町屋五丁目）	… 267
●スポーツ施設		従前居住者用住宅（町屋五丁目住宅）	
荒川総合スポーツセンター	… 123	●自転車等駐車場	
●高齢者福祉施設		南千住駅東口自転車等駐車場	… 273
特別養護老人ホームグリーンハイム荒川	… 129	日暮里駅前自転車駐車場	… 279
特別養護老人ホームサンハイム荒川	… 135	センターまちや自転車駐車場	… 285
特別養護老人ホーム花の木ハイム荒川	… 141	三河島駅前自転車駐車場	… 291
グリーンハイム荒川在宅高齢者通所ＳＣ	… 147		

※ 通所サービスセンターを「ＳＣ」と記載しています。

実績評価の目的及び評価方法について

1 実績評価の目的

指定管理施設の管理運営の状況等について、実績の評価を行うことにより、継続的な改善を促し、サービス水準の一層の向上を図る。

2 実績評価の見直し

令和5年度の学童クラブ等における委託事業者による不正事案等を踏まえ、指定管理施設においても、施設の運営状況や利用者の声等をきめ細かく把握できるようチェック体制の充実を図るとともに、実績評価についても下記のとおり見直しを行った。

(1) 評価項目の統一

施設特性を踏まえて「法令基準等への適合状況」を主な評価項目としてきたA施設について、B施設と同様、「施設の維持管理」や「区民サービス」面を評価項目とするよう改め、施設種別を問わず、評価項目の統一を図った。

施設種別	施設特性	対象施設
A 施設	・ 法令等による施設運営基準の定めがある ・ 人的サービスの比重が大きい	高齢者福祉施設、 障がい者福祉施設、保育施設
B 施設	・ サービスや事業内容に関する指定管理者の 創意工夫の余地が大きい	文化施設、ふれあい館、 生涯学習施設、スポーツ施設、 自転車等駐車場、住宅

(2) 施設の維持管理や区民サービス等の評価内容の明確化【実績評価結果表3（2）】

施設の維持管理や区民サービス等について、評価できる点や課題・改善点をより具体的に記載し、評価内容の明確化を図った。

(3) 利用者アンケート結果による評価内容の明確化【実績評価結果表4】

利用者アンケートにおける具体的な意見やその対応状況について、評価できる点や課題・改善点をより具体的に記載し、評価内容の明確化を図った。

(4) 日常的な施設巡回等による確認を踏まえた評価の実施【実績評価結果表5】

区職員による日常的な施設の巡回を強化し、施設の職員との協議等を通じて確認した施設の運営状況や課題・改善点について、新たな評価項目として追加した。

(5) 総合評価としての評価内容の明確化【実績評価結果表7】

総合評価について、評価できる点や課題・改善点をより具体的に記載し、評価内容の明確化を図った。

3 評価方法

(1) サービス面に関する評価項目と評点

- ・ 「基本的評価項目」と「その他評価項目」の2面から評価する。
- ・ 「基本的評価項目」及び「その他評価項目」は、各施設の実績評価委員会で設定した評価項目について、施設特性に応じて評価の細目及び配点（基本的評価項目：100点満点、その他評価項目：10点満点）を設定し、5段階評価を行った上で得点を算出する。

- ・「基本評価項目（１００点）」と「その他の評価項目（１０点）」の総合得点（１１０点満点）を算出し、下表の基準によりＳ～Ｄの総合評価を行う。

評価		基準
S	特に優れている	総合得点が１００点以上
A	優れている	総合得点が８０点以上１００点未満
B	適正である	総合得点が６０点以上８０点未満
C	努力が必要である	総合得点が４０点以上６０点未満
D	運営に大きな問題がある	総合得点が４０点未満

（２）財務・労務に関する評価項目と評点

- ・「会計①」「会計②」「労務」「法人決算」の状況を確認し、次の基準により優良・良好・課題有の評価を行う。

＜会計①＞

優良：会計手続及び予算管理が極めて適正である。

良好：会計手続及び予算管理が適正に行われていた。もしくは、会計手続及び予算管理が概ね適正に行われていた。一部に改善の必要があったが、改善された又は改善の計画がある。

課題有：会計手続及び予算管理に改善すべき点が見受けられ、努力が必要である。もしくは、会計手続及び予算管理に問題があり、改善の見込みがない。

＜会計②＞

優良：施設の特性に応じ、極めて優れた経費の効果的活用が行われていた。

良好：施設の特性に応じ、経費の効果的活用が行われていた。

課題有：経費の効果的活用について、改善すべき点が見受けられ、努力が必要である。もしくは、経費の効果的活用について改善の見込みがない。

＜労務＞

優良：労働環境が適正である。

良好：労働環境は適正ではあるが、一部改善の必要が見受けられる。改善が必要な部分について、改善された又は改善の計画がある。

課題有：労働環境に改善すべき点が見られ、努力が必要である。もしくは、労働環境に問題があり、改善の見込みがない。

＜法人決算＞

優良：極めて良好な財務力を有している。

良好：安定的・継続的な運営に当たって適正な財務力を有している。もしくは、安定的・継続的な運営に当たって一部改善の必要が見受けられるが、改善の見込みがある。

課題有：安定的・継続的な運営に当たって改善すべき点が見受けられ、努力が必要である。もしくは、安定的・継続的な運営に問題があり、改善の見込みがない。

令和５年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	石浜ふれあい館
	所在地	荒川区南千住三丁目２８番２号
指定管理者	名称	株式会社日本デイクエアセンター
	所在地	千代田区神田猿樂町二丁目２番３号
指定期間		令和６年４月１日～令和１１年３月３１日
施設開設年月日		平成２５年４月１日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成２５年４月１日
業務内容		乳幼児から高齢者まで、あらゆる世代の区民が生き生きと集い、ふれあいと相互交流の輪を広げる場を提供する。遊び・スポーツ・健康づくり・教養娯楽活動等を通じて地域コミュニティの形成を図るとともに、地域住民の自主的かつ主体的な活動を促進する事業を実施する。 【主な施設】 サロン、親子ふれあいひろば、プレイルーム、多目的室、洋室、和室、創作室、バリアフリースイレ 【特徴ある施設】 ミニ備蓄倉庫 【総入館者数】 16,670 名 (事業参加者数 12,758 名、貸室利用者数 3,912 名) <事業参加者数の世代別内訳> 保護者：1,256 名、乳幼児：1,348 名、 小学生：4,194 名、中学生：594 名、 高校生：172 名、成人：1,623 名、高齢者：3,571 名 【施設稼働率】 80.7%

2 事業計画と事業実績

令和5年度 事業計画	【乳 幼 児】年齢別の幼児タイムを継続して実施するとともに、親子がふれあい、楽しみながら身体を動かし、基礎的な体力をつけることを狙う。 【小 学 生】多様なサークル活動を学年に応じて段階的に設けるなど、子ども達がやりたいことを伸び伸びと活動できるように支援する。 【中 高 生】中高生を対象とした館だよりを創刊するなど館の取組について周知方法を工夫して新たな利用者と呼び込み、定着につなげる。 【成 人】興味をもって継続的に参加してもらえよう、「フラワーアレンジメント」「エッセイ教室」などの教養的な講座を新たに実施する。 【高 齢 者】既存事業は実施方法などを見直して継続して実施するほか、高齢者の機能低下の予防と維持を目的とした事業を新たに設ける。 【世代間交流】異なる世代が共に活動できる事業を定期的を開催するとともに、季節ごとに大規模なイベントを設けて多世代間の交流を図る。 【地 域 交 流】地域の学校や町会などが主催するイベントなどに参加したり、館が主催する事業に協力を依頼するなど、連携して交流を深める。
令和5年度 事業実績	【乳 幼 児】夏季の水遊びや野菜の収穫と試食など様々な機会を捉えて子ども達の体験を広げたほか、子育て相談への丁寧な対応など支援も充実していた。 【小 学 生】サークル「本気（マジ）ドッジ」は日頃の練習の成果を発揮し、交流ドッジボール大会で優勝する快挙を達成し、子ども達の励みとなった。 【中 高 生】中高生事業の核となるダンスサークルは、館だよりの効果で新たな参加者も加わり、年間を通して安定的に実施することができた。 【成 人】「フラワーアレンジメント」などの新規事業を軌道にのせたとともに、「成人トレーニング」では受講生たちから信頼を得ている。 【高 齢 者】利用者のニーズを汲んでリニューアルした「スロートレーニング」のほか、「輪投げ大会」を定期的を開催し、年間成績を発表するなど継続的なモチベーションにつなげた。 【世代間交流】ダンスイベントでは、様々な分野のダンス発表を観覧しただけではなく、世代別サークルで1曲を分担して踊り、多世代間の交流を図った。 【地 域 交 流】館と町会等との相互間の協力体制のもと、ブースなどのイベントを盛り上げ、地域との交流に寄与した。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	-	20	-
	快適に利用できるための施設管理がなされている【施設の快適度】	5	5	5	アンケート結果から、快適に利用できるとの回答を得ている
	安全・安心に過ごすための施設管理がなされている【安全・安心度】	5	5	5	アンケート結果から、安全・安心に過ごすための配慮があるとの回答を得ている
	危機管理・苦情・事故等の管理や対策を徹底している【危機管理等】	10	5	10	対応マニュアルに基づき、適宜対応している
区民サービス		80	-	69	-
	利用者の事業に対する満足度が高い【事業の満足度】	25	5	25	アンケート結果から、館事業について満足しているとの回答を得ている
	職員の接遇がきちんとなされている【職員の接遇】	30	5	30	アンケート結果から、職員の対応について満足しているとの回答を得ている
	ポスターや館だより等の広報方法を工夫している【広報】	10	4	8	アンケート結果から、広報について概ね満足しているとの回答を得ている
	計画した事業を状況に応じ適切に実施している【計画的な事業遂行】	15	2	6	主に中高生事業について参加者がなく、未実施となった回数が多かった
小計 (A)		100	-	89	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	地域と連携した事業展開を行っている【地域連携】	2	5	2	地域と積極的に連携し事業を行っている
	区民雇用を積極的に行っている【区民雇用率】	2	3	1.2	区民雇用を一定程度進めている
	施設全体における評価が高い【施設全体評価】	2	5	2	利用者から高い評価を得ている
	安全に対する積極的な取組を行っている【安全への取組】	4	5	4	積極的に上級救命技能認定を取得しているほか、実践的な避難所開設訓練を実施した
小計 (B)		10	-	9.2	-
合計 (A+B)				98.2	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

＜評価できる点＞

- ・施設の維持管理については、トイレや廊下など日常的な清掃が行き届いており、館内が整理整頓され清潔な状態が保たれている。また、法定点検に加え、職員の目視による点検を定期的に行っている。
- ・利用者の事業に対する満足度は高く、事業で制作した作品や、事業内容を撮影した写真をコラージュするなど、館で実施している事業内容が具体的にイメージできるような工夫がなされている。

＜課題・改善が必要な点＞

- ・区民サービス等については、実施事業に対する満足度は高いものの、事業の拡充に関する要望もあることから、より一層利用者のニーズにあった事業展開を工夫する必要がある。
- ・計画的な事業遂行については、中高生の利用促進に向けて事業回数を増やしたが、参加者が集まらず、未実施となった回数が多かったことが要因である。令和5年度の利用状況を踏まえて、集客方法や実施頻度の見直しを行うなど計画的な事業遂行を進めていく必要がある。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	利用者へ配布	アンケート BOX
期間	令和5年2月1日～3月8日	常時
回答件数	206件	2件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・職員の接遇を評価する意見及び謝辞が多数寄せられている点が評価できる。
- ・館の設備について要望があったものについては、利用者の利便性を鑑みて速やかに対応した点が評価できる。
- ・館事業について要望があったものについては、可能な限り速やかに対応し、区民のニーズに応えている点は評価できる。

<課題・改善が必要な点>

- ・既存の事業の拡充や新規事業についての要望もあることから、実施可能なものを検討していく。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

○ 運営協議会の開催：令和5年5月11日

○ 区職員による施設巡回

担当課長：4月・7月・10月・2月

担当職員：5月・6月・8月・9月・11月・12月・1月・3月

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・日頃から施設の巡回や事業実施の中で施設の不具合を確認するとともに、整理整頓など、館全体を清潔に保つことで、常に利用者の安全・安心に配慮した運営を行っている。
- ・区からの指摘や改善要求について、改善に取り組むとともに、取組状況について、随時、区へ報告をしている。
- ・地元町会と合同で防災訓練を実施するとともに、清掃活動など地域の活動にも積極的に参加している。また、館の大型事業の際は、町会の方にお手伝いいただくなど、様々なかたちで連携を図っている。
- ・新規利用者獲得のため、「フラワーアレンジメント」や「エッセイ教室」といった新規事業を開始するなど、区民の声を大切にしながら、より区民のニーズに合った事業内容を検討している。
- ・オンライン研修などを活用して、職員の育成に取り組んでいる。

<課題・改善が必要な点>

- ・施設の維持管理については、区へ報告のない備品が確認されたため、区の指導の下、状況の確認及び登録手続きを進めている。
- ・館の管理運営体制については、職員体制の見直しを行ってきた中で、職員の定着が十分に進まず、体制維持に苦慮する時期があった。運営には大きな支障は出ていないものの、法人としてのバックアップ体制も含めて、さらなる体制の強化が望まれる。また、職員が定着することが、区民の安心感にもつながることから、より安定的な運営ができる職場となるよう、現場だけでなく、法人として取り組んでいく必要がある。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告等を確認した結果、会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	予算と決算を比較して、光熱水費の収支差はガス料金の上昇が抑えられたこと、人件費に収支差があるのは、常勤・非常勤職員の退職によるもので、予算管理は適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	使用していない部屋の電気をこまめに消灯する、工作にリサイクル資源を活用するなど消耗品購入の節約を行っている。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断受診記録等を確認した結果、法令に則ったものであり、労務環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	3 期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、成長性は良好、収益性、安定性、活動性・健全性は優良であり、総合評価は優良であり、施設の安定的・継続的な運営に必要な財務力は有している。	優良

7 総合評価

＜評価できる点＞

- ・事業内容については利用者からの評価も高く、安心できる環境の中で主体的に行動できるよう、利用者のニーズに応じた内容となるよう心掛けている。

＜課題・改善が必要な点＞

- ・立地的な要因があるものの、より多くの区民に利用してもらうための工夫が必要である。

＜総合評価＞

- ・事業の実施や施設の維持管理に大きな問題はなく運営しており、施設での取組内容については利用者からの評価も高く、新たに開始した事業についても好評である。
- ・清掃活動など日頃から地域の活動にも積極的に参加し、地域住民や利用者からの評価が高い。
- ・専門家が評価した結果、財務面は良好、労務面及び法人決算は優良である。
- ・以上のことから、改善すべき事項はあるものの、施設の運営に真摯に取り組む姿勢が指定管理者として適正であると評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和3年度	令和4年度	令和5年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	53,539,074	54,587,272	55,992,534	55,992,534
	その他収入	0	0	0	0
	計	53,539,074	54,587,272	55,992,534	55,992,534
支出	運営費	2,213,472	2,207,333	2,619,088	2,810,842
	管理費	13,490,263	15,283,236	16,783,515	15,185,727
	本部経費	1,102,784	1,083,182	1,102,000	1,111,994
	人件費	24,409,709	25,783,456	29,400,000	22,879,663
	修繕費	413,765	683,980	1,087,379	888,206
	その他支出	0	0	0	0
	計	40,527,209	43,958,005	49,889,982	41,764,438
収支差額		13,011,865	10,629,267	6,102,552	14,228,096
区への返還額		6,336,323	4,254,355	0	8,801,220
精算後収支差額		6,675,542	6,374,912	6,102,552	5,426,876
(施設決算状況の説明)					
＜決算の特徴的事項について＞ ・管理費については、職員の引っ越しに伴う通勤手当の増加や複写機の機種変更に伴う賃借料の増加があったものの、光熱水費が、想定より電気料の価格が上昇しなかったため、決算額は当初計画を下回った。 ・人件費については、職員の異動や退職があったため、当初計画より決算額が下回った。 ＜精算に関する記載＞ ・管理運営費のうち、光熱水費については実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。 ・人件費及び修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。 ・管理運営費の収支差額については、当初計画を下回ったため、区への返還額は発生していない。 ＜本部経費に関する記載＞ ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時においては、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。					

担当所管部	
部	区民生活部
課	区民施設課

令和５年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	南千住ふれあい館
	所在地	荒川区南千住六丁目３６番１３号
指定管理者	名称	株式会社ポピンズエデュケア
	所在地	渋谷区広尾五丁目６番６号
指定期間		令和５年４月１日～令和１０年３月３１日
施設開設年月日		平成２４年４月１日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		令和４年４月１日
業務内容		乳幼児から高齢者まで、あらゆる世代の区民が生き生きと集い、ふれあいと相互交流の輪を広げる場を提供する。遊び・スポーツ・健康づくり・教養娯楽活動等を通じて地域コミュニティの形成を図るとともに、地域住民の自主的かつ主体的な活動を促進する事業を実施する。 【主な施設】 サロン、親子ふれあいひろば、プレイルーム、多目的室、洋室、和室、創作室、音楽室、バリアフリースイレ 【特徴ある施設】 屋上広場、ミニ備蓄倉庫 【総入館者数】 53,419 名 (事業参加者数 33,095 名、貸室利用者数 20,324 名) <事業参加者数の世代別内訳> 保護者：5,305 名、乳幼児：5,763 名、 小学生：11,221 名、中学生：3,673 名、 高校生：113 名、成人：800 名、高齢者：6,220 名 【施設稼働率】 65.1%

2 事業計画と事業実績

令和5年度 事業計画	【乳 幼 児】荒川区の方針に基づいた感染症拡大防止対策を十分に取りつつも、親子の居場所として、安心して遊べるよう乳幼児対象事業を実施していく。 【小 学 生】大型行事は、感染状況に配慮しながら実施する。実施にあたっては、子どもたちが楽しく充実した時間を過ごせるよう、換気・手洗い・消毒等の対策を行うなど、可能な限り「あそび」の提供をしていく。 【中 高 生】中高生が気軽に集まり、仲間と体を動かし楽しめるよう「ティーンズタイム」を設け、多目的室を専用に開放する。 【成 人】卓球、ヨガ、スポーツ吹矢、遠足、手芸等の活動を通して参加者の仲間作りと交流を図る場を提供する。 【高 齢 者】利用者の世代や健康状態を考慮に入れ、新たな事業を検討、実施していく。 【世代間交流】子どもが子育て世代や祖父母世代の大人と一緒にあって、行事等で交流することは豊かな体験となり、地域のつながりを深めることになる。「世代間交流」を意識した事業を幅広く展開していく。 【地 域 交 流】感染防止対策を徹底した上で、「わくわくまつり」「ハロウィン」等の館行事や地域行事の「凧あげ大会」等を通して地域との交流を深める。
令和5年度 事業実績	【乳 幼 児】感染症拡大防止対策を十分に取りつつも、段階的に利用者に不都合のない形でマスク着用などを緩和し、事業を実施した。3月には乳児タイムの遠足にも行き、コロナ以前の運営形態に徐々に戻すことができた。 【小 学 生】「ハロウィンパレード」や「クリスマス会」などのイベントでは、参加するだけでなく「サポーター」として運営のお手伝いを積極的に行う姿が見られ、子どもたちの主体的な居場所作りの足場掛けとなった。 【中 高 生】バスケットボールやダンスの練習場所など年間で多くの利用があり、特に中学生は前年度比165%ほどの利用があった。ダンスは保護者の協力もありサークルを立ち上げて貸室を利用する段階まで広がった。 【成 人】卓球、ヨガ、スポーツ吹矢、手芸等はキャンセル待ちが出ることもあるほど好評であった。また、「けん玉サロン」を新規開設し、新たな交流場所を提供することができた。 【高 齢 者】「盆踊り」や「ウクレレ」など、新たなニーズを取り入れた。「みんなの文化祭」では、利用者に作品の展示を依頼するなど、フレイル予防も視野にいれた「社会参加」を積極的に行った。 【世代間交流】2月に「みんなの文化祭」、3月に「交流ウィーク」を実施し、小学生と高年者を中心に、多世代交流を密に行うことができた。 【地 域 交 流】「ハロウィンパレード」では地域の方にご協力いただき、乳幼児親子から小学生までを地域と繋げる良い取り組みを行うことができた。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	-	20	-
	快適に利用できるための施設管理がなされている【施設の快適度】	5	5	5	アンケート結果から、快適に利用できるとの回答を得ている
	安全・安心に過ごすための施設管理がなされている【安全・安心度】	5	5	5	アンケート結果から、安全・安心に過ごすための配慮があるとの回答を得ている
	危機管理・苦情・事故等の管理や対策を徹底している【危機管理等】	10	5	10	対応マニュアルに基づき、適宜対応している
区民サービス		80	-	75	-
	利用者の事業に対する満足度が高い【事業の満足度】	25	5	25	アンケート結果から、館事業について満足しているとの回答を得ている
	職員の接遇がきちんとなされている【職員の接遇】	30	5	30	アンケート結果から、職員の対応について満足しているとの回答を得ている
	ポスターや館だより等の広報方法を工夫している【広報】	10	4	8	アンケート結果から、広報について概ね満足しているとの回答を得ている
	計画した事業を状況に応じ適切に実施している【計画的な事業遂行】	15	4	12	概ね計画通りに事業を実施しており、利用者が確保できている
小計 (A)		100	-	95	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	地域と連携した事業展開を行っている【地域連携】	2	5	2	地域と積極的に連携し事業を行っている
	区民雇用を積極的に行っている【区民雇用率】	2	3	1.2	区民雇用を一定程度進めている
	施設全体における評価が高い【施設全体評価】	2	5	2	利用者から高い評価を得ている
	安全に対する積極的な取組を行っている【安全への取組】	4	3	2.4	上級救命技能認定を取得しているほか、机上での避難所開設訓練を実施した
小計 (B)		10	-	7.6	-
合計 (A+B)				102.6	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				S	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・施設の維持管理については、利用者が安全・安心に過ごせるように毎日の日常点検を行っている。また、建物や設備点検等を行い適正に管理している。
- ・児童向けの創作事業では、利用者から廃材を募り、廃材を活用した自由創作を行うことで消耗品費を削減し、資源の再活用を子どもたちに体感させるなど、社会的意義のある事業に取り組んでいる。
- ・区民サービスについては、利用者の事業に対する満足度が高く、適切に運営されている。また、職員の接遇に対する意識が高く、利用者からの評価も高い。

<課題・改善が必要な点>

- ・区民雇用率について、指定管理者としても課題と認識しており、区民雇用促進のために、採用方法などの工夫を検討する必要がある。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	利用者へ配布	アンケート BOX
期間	令和5年2月1日～3月8日	常時
回答件数	201件	2件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・職員の接遇を評価する意見が多数寄せられている点が評価できる。

<課題・改善が必要な点>

- ・勉強をするスペースがほしいという要望があるため、既に開放しているサロンスペースの環境整備や空部屋の活用等の工夫及び周知方法を検討する必要がある。
- ・配架してほしい書籍の要望が複数あることから、対応可能なものについて検討していく必要がある。
- ・事業内容を評価する意見がある一方、新規事業に関する要望もあることから、実施可能なものを検討していく必要がある。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

- 運営協議会の開催：令和5年5月11日
- 区職員による施設巡回
担当課長：4月・7月・10月・2月
担当職員：5月・6月・8月・9月・11月・12月・1月・3月

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・日頃から施設の巡回や事業実施の中で施設の不具合を確認するとともに、整理整頓など、館全体を清潔に保つことで、常に利用者の安全・安心に配慮した運営を行っている。
- ・区からの指摘について、改善に取り組むとともに、館独自で実施した、利用者数等の実績分析に基づき、職員育成や館運営を行っている。
- ・地区委員会主催の「地域祭り」、「凧あげ大会」等のイベントに積極的に参加し、地域の方々と連携しながら運営に関わっている。

<課題・改善が必要な点>

- ・子どもの事故発生後の怪我の状況確認について、保護者対応が遅れてしまったケースがあったため、怪我をした時の対応方法の見直し及び徹底を図る必要がある。
- ・館の運営体制については、安定的な運営がなされており、支障はでていないが、新たな事業に関する要望も出ていることから、事業の拡充など、さらなる諸室の活用を図っていく必要がある。
- ・館の認知度を上げていく必要性を認識しているものの、他館と比較すると、SNSの活用が低い傾向がある。更なる広報の工夫が必要である。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告等を確認した結果、会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	予算と決算を比較して、役務費（電話料）が増加、委託料（保守費）の減少、光熱水費（電気料金）の減少など収支差があるが、予算管理は適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	必要な範囲での保守費用の削減、光熱水費が想定ほど高騰しなかったことや節電に努めるなどが行われている。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断受診記録等を確認した結果、一部申請日の遅れがあるが、ほとんどの項目が要件を満たしており、労務環境は適正である。	良好
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	3 期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、成長性、収益性は良好、安定性、活動性・健全性は優良であり、総合評価は優良であり、施設の安定的・継続的な運営に必要な財務力は有している。	優良

7 総合評価

<評価できる点>

- ・事業の内容については利用者からの評価も高く、概ね安定した事業運営ができていた。また、アンケートで職員に対する好意的な意見が多く寄せられていたことから、職員の待遇は適切に行われていたことが確認できる。

<課題・改善が必要な点>

- ・二次避難所開設訓練を机上訓練のみで行っている等、やや安全面に対する取組が欠けている部分があるため、更なる取組が必要である。

<総合評価>

- ・事業の実施や施設の維持管理に大きな問題はなく運営しており、施設での取組内容については利用者からの評価も高かった。
- ・専門家が評価した結果、財務面及び労務面は良好、法人決算は優良である。
- ・以上のことから、見直すべき事項はあるものの、施設の運営に真摯に取り組む姿勢が指定管理者として適切であると評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和3年度	令和4年度	令和5年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	59,150,424	61,059,106	68,032,209	68,032,209
	その他収入	20,500	49,100	100,013	129,560
	計	59,170,924	61,108,206	68,132,222	68,161,769
支出	運営費	1,608,052	1,293,023	2,255,000	1,829,926
	管理費	17,831,060	17,830,107	23,371,701	21,231,222
	本部経費	5,085,918	3,985,806	6,196,372	4,725,674
	人件費	36,806,945	38,939,302	37,126,250	41,657,400
	修繕費	1,467,950	2,246,178	2,967,243	2,548,513
	その他支出	0	0	0	0
	計	57,714,007	60,308,610	65,720,194	67,267,061
収支差額		1,456,917	799,596	2,412,028	894,708
区への返還額		1,520,071	2,065,991	0	2,371,776
精算後収支差額		-63,154	-1,266,395	2,412,028	-1,477,068

(施設決算状況の説明)

＜決算の特徴的事項について＞

- ・その他収入については、イベント参加者の材料費等である。
- ・管理費のうち、光熱水費については、想定より電気料の価格が上昇しなかったため、決算額が当初計画を下回った。
- ・人件費については、体調不良で欠勤する職員を想定し、非常勤職員を手厚く人を配置したことから当初計画より決算額が上回った。

＜精算に関する記載＞

- ・管理運営費のうち、光熱水費については実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。
- ・人件費については、当初計画で示している金額を超えた支出は指定管理者の負担である。
- ・修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。
- ・管理運営費収支差額については、当初計画（予定する収支差額）を上回ったため、超過した金額の1/2の額を区に返還した。

＜本部経費に関する記載＞

- ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時においては、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。

担当所管部	
部	区民生活部
課	区民施設課

令和５年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	南千住駅前ふれあい館
	所在地	荒川区南千住七丁目１番１号アクレスティ南千住２階
指定管理者	名称	株式会社日本デイクアセンター
	所在地	千代田区神田猿楽町二丁目２番３号
指定期間		令和３年４月１日～令和８年３月３１日
施設開設年月日		平成２２年４月１日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成２２年４月１日
業務内容		乳幼児から高齢者まで、あらゆる世代の区民が生き生きと集い、ふれあいと相互交流の輪を広げる場を提供する。遊び・スポーツ・健康づくり・教養娯楽活動等を通じて地域コミュニティの形成を図るとともに、地域住民の自主的かつ主体的な活動を促進する事業を実施する。 【主な施設】 サロン、親子ふれあいひろば、プレイルーム、多目的室、洋室、和室、創作室、バリアフリースイレ 【総入館者数】 62,591 名 (事業参加者数 24,080 名、貸室利用者数 38,511 名) <事業参加者数の世代別内訳> 保護者：3,547 名、乳幼児：3,913 名、 小学生：7,075 名、中学生：238 名、 高校生：6 名、成人：3,870 名、高齢者：5,431 名 【施設稼働率】 80.2%

2 事業計画と事業実績

令和5年度 事業計画	【乳 幼 児】親子のふれあいに重点を置いた事業を充実するとともに、乳幼児の健全な発達のため、乳幼児タイムや相談などを実施し子育てを支援する。 【小 学 生】季節を感じられる行事やサークル活動など楽しく参加できる事業を充実し、実行委員など責任の伴う活動を通して児童の心身の成長を図る。 【中 高 生】思い切り身体を動かすことのできる機会や中高生同士で活動できる空間を確保し、中高生の居場所作りを支援する。 【成 人】団塊の世代、子育て世代の趣味や実用につながるような各種講座を実施し、継続的な学びのきっかけとする。 【高 齢 者】合唱やレクダンスなど趣味、教養的な事業を実施し、高齢者の余暇を充実させるとともに健康を維持できるように支援する。 【世代間交流】「駅前フェスタ」「クリスマス会」など多世代が集い、楽しむイベントを開催し交流を図る。 【地 域 交 流】近隣の学校との連携や地域のイベントなどに積極的に参加し、盛り上げるとともに、館のPRや新規利用者の開拓へつなげる。
令和5年度 事業実績	【乳 幼 児】幼児タイムは年々参加者が減少傾向にあるが、「リズムミック」「幼児体操教室」など人気の高い事業で呼びかけて、参加者を確保した。 【小 学 生】料理サークルや創作などの定例事業とともに、子ども達を実行委員に据えた「巨大迷路」「クリスマス会」などイベントを多数開催した。 【中 高 生】中高生との会話から発案した企画を一緒に考えて実施するにあたり、主体性を重んじつつ支援するなど、中高生の健全な居場所を提供した。 【成 人】新たに「MY GYM」を実施し若者世代の健康増進に寄与したほか、「フラダンス」「囲碁」「麻雀」などの事業を実施し継続的な利用につなげた。 【高 齢 者】コロナ禍で休止していた「カラオケ大会」の復活により日頃の練習の成果を発表する機会を設けて、参加者の励みとした。 【世代間交流】「駅前フェスタ」は空調の不具合により会場が使用できず、開催方法の変更を余儀なくされたが臨機応変に対応し実施することができた。 【地 域 交 流】近隣小学校からの施設見学の受入れ、入居する建物の入居者及びテナントとともに実施した避難訓練やイベントへの参加を通して地域との交流を図った。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	-	16	-
	快適に利用できるための施設管理がなされている【施設の快適度】	5	3	3	アンケート結果から、一定程度快適に利用できるとの回答を得ている
	安全・安心に過ごすための施設管理がなされている【安全・安心度】	5	3	3	アンケート結果から、一定程度安全・安心に過ごすための配慮があるとの回答を得ている
	危機管理・苦情・事故等の管理や対策を徹底している【危機管理等】	10	5	10	対応マニュアルに基づき、適宜対応している
区民サービス		80	-	67	-
	利用者の事業に対する満足度が高い【事業の満足度】	25	4	20	アンケート結果から、館事業について概ね満足しているとの回答を得ている
	職員の接遇がきちんとなされている【職員の接遇】	30	4	24	アンケート結果から、職員の対応について概ね満足しているとの回答を得ている
	ポスターや館だより等の広報方法を工夫している【広報】	10	4	8	アンケート結果から、広報について概ね満足しているとの回答を得ている
	計画した事業を状況に応じ適切に実施している【計画的な事業遂行】	15	5	15	計画通りに事業を実施しており、利用者が確保できている
小計 (A)		100	-	83	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	地域と連携した事業展開を行っている【地域連携】	2	5	2	地域と積極的に連携し事業を行っている
	区民雇用を積極的に行っている【区民雇用率】	2	4	1.6	区民雇用を進めている
	施設全体における評価が高い【施設全体評価】	2	4	1.6	利用者から概ね高い評価を得ている
	安全に対する積極的な取組を行っている【安全への取組】	4	5	4	積極的に上級救命技能認定を取得しているほか、実践的な避難所開設訓練を実施した
小計 (B)		10	-	9.2	-
合計 (A+B)				92.2	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・施設の維持管理については、トイレや廊下など日常的な清掃が行き届いており、館内が整理整頓され清潔な状態が保たれている。また、法定点検に加え、職員の目視による点検を定期的に行っている。
- ・図書館が発行する中高生向け冊子の配架や館職員を図書館へ派遣してノウハウを学習するなど図書館と連携した取組のほか、館では絵本等を紹介する掲示物に子ども達の興味を惹く仕掛けを行うことで、本への関心を持たせるなど、読書活動を推進する工夫がなされている。
- ・区民サービス等については、計画的な事業遂行状況の評価が高く、利用者から信頼されている。

<課題・改善が必要な点>

- ・駅前の再開発ビルにテナントとして入り、区民事務所と合築であることから、サロンなど共用部のスペースが限られているため、空部屋の利用など、利用者が快適に過ごすことができる工夫が必要である。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	利用者へ配布	アンケート BOX
期間	令和5年2月1日～3月8日	常時
回答件数	283件	0件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・職員の接遇を評価する意見が多数寄せられている点が評価できる。
- ・楽しく参加している、気持ちよく利用している等の声が寄せられている。

<課題・改善が必要な点>

- ・読書や勉強をするスペースがほしいという要望があるため、空部屋の活用等の工夫を検討する必要がある。
- ・配架してほしい書籍の要望が複数あることから、対応可能なものについて検討していく必要がある。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

- 運営協議会の開催：令和5年5月11日
- 区職員による施設巡回
 担当課長：4月・7月・10月・2月
 担当職員：5月・6月・8月・9月・11月・12月・1月・3月

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・日頃から施設の巡回や事業実施の中で施設の不具合を確認するとともに、整理整頓など、館全体を清潔に保つことで、常に利用者の安全・安心に配慮した運営を行っている。
- ・館の立地がアクレスティ南千住（マンション）内にあることから、施設全体の管理を行う防災センターと連携を密にしながら、適切に館を管理している。
- ・SNSへの投稿が徐々に増えており、下半期では中高生事業を中心に月4～5回程度まで投稿数が増加している。
- ・利用者とは日頃のコミュニケーションに加えて、節目のタイミングで直筆の手紙を渡す等、丁寧なコミュニケーションを行っている点が評価できる。

<課題・改善が必要な点>

- ・館の運営については、安定した運営がなされており、支障はでていないが、より安定的な運営を行うためには、日頃から本社と密に情報共有を図り、連携して取り組んでいく必要がある。
- ・駅前という立地から、ハロウィンパレードなど館外での事業実施に課題が多い。引き続き課題解消に向けて取り組んでいく必要がある。
- ・他館と比較し、区民雇用率が低い傾向がある。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告等を確認した結果、会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	予算と決算を比較して、管理運営費の収支差が大きいのは新規事業を積極的に行ったためである。光熱水費に収支差があるのは、電気料金が想定より高騰しなかったため、予算管理は適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	収支を都度出納帳で管理し、予算の範囲内で行っている。電気料金は小まめに消灯するなど使用料の抑制に努めている。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断受診記録等を確認した結果、法令に則ったものであり、労務環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	3 期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、成長性は良好、収益性、安定性、活動性・健全性は優良であり、総合評価は優良であり、施設の安定的・継続的な運営に必要な財務力は有している。	優良

7 総合評価

＜評価できる点＞

- ・計画的な事業遂行状況の評価が高く、また、事業のみならず日々の利用時においても職員の利用者に対する丁寧な対応については、利用者から信頼されている。

＜課題・改善が必要な点＞

- ・他館と比較し、区民雇用率が低い傾向にあるため、より積極的な区民雇用の促進を図る必要がある。

＜総合評価＞

- ・事業の実施や施設の維持管理に大きな問題はなく運営しており、施設での取組内容については利用者からの評価も高く、職員の接遇についても好評価の声があがっている。
- ・地域との連携においても積極的な交流を通して、地域住民や利用者からの評価も高い。
- ・専門家が評価した結果、財務面は良好、労務面及び法人決算は優良である。
- ・以上のことから、改善すべき事項はあるものの、施設の運営に真摯に取り組む姿勢が指定管理者として適正であると評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和3年度	令和4年度	令和5年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	52,062,293	52,420,744	55,733,997	55,733,997
	その他収入	103,500	196,440	250,000	120,190
	計	52,165,793	52,617,184	55,983,997	55,854,187
支出	運営費	1,658,700	1,633,808	1,800,000	2,423,846
	管理費	13,283,913	14,935,140	18,090,943	13,737,557
	本部経費	1,102,784	1,083,182	1,102,000	1,111,994
	人件費	28,735,512	33,997,295	30,672,502	32,832,714
	修繕費	540,650	941,105	1,020,850	983,950
	その他支出	0	0	0	0
	計	44,218,775	51,507,348	51,584,295	49,978,067
収支差額		7,947,018	1,109,836	4,399,702	5,876,120
区への返還額		5,368,893	339,373	0	3,979,817
精算後収支差額		2,578,125	770,463	4,399,702	1,896,303

(施設決算状況の説明)

<決算の特徴的事項について>

- ・その他収入については、主にイベント参加者の材料費等である。
- ・運営費については、コロナ禍において自粛していた調理を伴う事業の復活など事業の充実と事業に係る消耗品等の価格高騰のため、当初計画より決算額が上回った。
- ・管理費のうち、光熱水費については、想定より電気料の価格が上昇しなかったため、決算額が当初計画を下回った。
- ・人件費については、育休明けで復職した常勤職員が短時間勤務であったことから、非常勤職員2名を増員するなど出勤体制を厚くしたため、当初計画より決算額が上回った。

<精算に関する記載>

- ・管理運営費のうち、光熱水費については実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。
- ・人件費については、当初計画で示している金額を超えた支出は指定管理者の負担である。
- ・修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。
- ・管理運営費の収支差額については、当初計画を下回ったため、区への返還額は発生していない。

<本部経費に関する記載>

- ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時においては、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。

担当所管部	
部	区民生活部
課	区民施設課

令和５年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	汐入ふれあい館
	所在地	荒川区南千住八丁目２番２号
指定管理者	名称	社会福祉法人雲柱社
	所在地	世田谷区上北沢三丁目８番１９号
指定期間		令和４年４月１日～令和９年３月３１日
施設開設年月日		平成１７年４月１日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成１７年４月１日
業務内容		乳幼児から高齢者まで、あらゆる世代の区民が生き生きと集い、ふれあいと相互交流の輪を広げる場を提供する。遊び・スポーツ・健康づくり・教養娯楽活動等を通じて地域コミュニティの形成を図るとともに、地域住民の自主的かつ主体的な活動を促進する事業を実施する。 【主な施設】 サロン、プレイルーム(親子ふれあいひろば)、多目的室、和室、創作室、バリアフリースイレ ※学童クラブ併設 【特徴ある施設】 図書室 【総入館者数】 60,835 名 (事業参加者数50,116 名、貸室利用者数10,719 名) <事業参加者数の世代別内訳> 保護者：9,151 名、乳幼児：9,945 名、 小学生：23,418 名、中学生：2,930 名、 高校生：193 名、成人：1,248 名、高齢者：3,231 名 【施設稼働率】 94.0%

2 事業計画と事業実績

令和5年度 事業計画	【乳 幼 児】季節感を味わえるものや乳幼児保護者の要望に応じた事業、参加しやすい事業、要望のある事業を実施する。 【小 学 生】ソルティークラブ（登録制グループ活動）で、子ども達が取り組みたい活動を支援する。 【中 高 生】来館したいと思える遊びの選択肢を増やす。また、ふれあい館主催の大型行事等でボランティア活動の場を設け、社会性の発達を支援する。 【成 人】体を動かしてリフレッシュできる事業を実施する。 【高 齢 者】気軽に参加しやすい事業を実施するとともに、和室などのコミュニケーションができる場所を提供する。 【世代間交流】地域団体と協力し、定期的に子ども達を対象とした催しを行うことで世代間交流を実施する。 【地域交流】地域に根差した活動を実施し、地域との連携を強化する。
令和5年度 事業実績	【乳 幼 児】「クリスマス会」では、地域団体に依頼し、「マジックショー」を披露してもらった。117名が参加し、親子共に楽しめたとの声をいただいた。 【小 学 生】小学生の要望を取り入れ、低学年と高学年合同のソルティークラブで「逃走中イベント」を開催した。普段関わるのが少ない学年の子ども達と交流することができた。 【中 高 生】土曜日の中高生タイム（多目的室開放）の時間を延長したため、多目的室の利用を目的とする来館者が増えた。また、ボランティア活動においては、「なつまつり」で35名が参加し、職員と一緒にイベントを盛り上げることができた。 【成 人】自宅でも実践できる「健康体操」を実施した。体操の内容は、館職員が検討し、膝や肩、腰等の部分に特化して、運動負荷を調整しながらできるトレーニングを実施した。参加者からは、体の痛みが和らいだ等の声をいただき、好評であった。 【高 齢 者】「書道・絵手紙タイム」では、令和5年度から講師を呼んだことで参加者の上達が早くなり、参加者数も増加した。また、「大人のスポーツ」事業にeスポーツを取り入れ、高齢者が楽しめるゲームを実施した。 【世代間交流】多世代対象で「ミュージックフェス」を開催し、地域の方々が演奏やダンスの発表を行った。海外の民族楽器の演奏等もあり、多種多様な音楽に触れられる良い機会となった。 【地域交流】「ハロウィンイベント」では、地元町会等の協力のもと、仮装した子ども達が汐入地域を練り歩き、地域の方とふれあうことができた。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目	配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理	20	-	18	-
快適に利用できるための施設管理がなされている【施設の快適度】	5	4	4	アンケート結果から、概ね快適に利用できるとの回答を得ている
安全・安心に過ごすための施設管理がなされている【安全・安心度】	5	4	4	アンケート結果から、概ね安全・安心に過ごすための配慮があるとの回答を得ている
危機管理・苦情・事故等の管理や対策を徹底している【危機管理等】	10	5	10	対応マニュアルに基づき、適宜対応している
区民サービス	80	-	73	-
利用者の事業に対する満足度が高い【事業の満足度】	25	4	20	アンケート結果から、館事業について概ね満足しているとの回答を得ている
職員の接遇がきちんとなされている【職員の接遇】	30	5	30	アンケート結果から、職員の対応について満足しているとの回答を得ている
ポスターや館だより等の広報方法を工夫している【広報】	10	4	8	アンケート結果から、広報について概ね満足しているとの回答を得ている
計画した事業を状況に応じ適切に実施している【計画的な事業遂行】	15	5	15	計画通りに事業を実施しており、利用者が確保できている
小計 (A)	100	-	91	-
その他評価項目	配点	評価	得点	評価のポイント
地域と連携した事業展開を行っている【地域連携】	2	5	2	地域と積極的に連携し事業を行っている
区民雇用を積極的に行っている【区民雇用率】	2	4	1.6	区民雇用を進めている
施設全体における評価が高い【施設全体評価】	2	5	2	利用者から高い評価を得ている
安全に対する積極的な取組を行っている【安全への取組】	4	5	4	積極的に上級救命技能認定を取得しているほか、実践的な避難所開設訓練を実施した
小計 (B)	10	-	9.6	-
合計 (A+B)			100.6	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価			S	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・施設の維持管理については、トイレや廊下など日常的な清掃が行き届いており館内が整理整頓され清潔な状態が保たれている。
- ・職員による各種点検を日々若しくは定期的に行っている。
- ・地域団体の協力のもとハロウィンイベント等の事業を実施し、積極的に交流活動を行った。
- ・館内装飾を季節ごとに変更する等、利用者が心地よく利用できるような工夫がなされている。

<課題・改善が必要な点>

- ・アンケートでは、区民サービス等のうち事業について、一部の利用者が「満足していない」と回答している。これまでも実施時間を延長する等、可能な限り利用者のニーズに合わせた運営を行っているが、より利用者の要望に応えた事業の検討を行う必要がある。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	利用者へ配布	アンケート BOX
期間	令和5年2月1日～3月8日	常時
回答件数	214件	7件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・書籍や遊具などの要望があったものについては、可能な限り購入し、利用者のニーズに応えている点が評価できる。
- ・職員の接遇を評価する意見が多数寄せられている点が評価できる。
- ・乳幼児保護者向けの「ピラティス」について、「楽しく参加できている」等、好意的な意見が寄せられている点が評価できる。

<課題・改善が必要な点>

- ・事業の拡充に関する意見が多く寄せられているため、実施可能なものを検討する必要がある。
- ・勉強ができるスペースがほしいとの意見が多数寄せられている。既に開放しているサロンスペースの環境整備や空部屋の活用等の工夫及び周知方法を検討する必要がある。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

- 運営協議会の開催：令和5年5月11日
- 区職員による施設巡回
 担当課長：4月・7月・10月・2月
 担当職員：5月・6月・8月・9月・11月・12月・1月・3月

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・日頃から施設の巡回や事業実施の中で施設の不具合を確認するとともに、整理整頓等、館全体を清潔に保つことで、常に利用者の安全・安心に配慮した運営を行っている。
- ・都や区主催の研修、法人主催の研修に積極的に参加している。その他、毎月、館内研修を実施しており、接遇や個人情報保護をテーマに学ぶ機会を設け、職員のスキルアップを図っている。
- ・地域連携を意識し、ふれあい館以外で開催される地元町会のイベントにも職員を参加させてもらい、一緒に地域を盛り上げている。

<課題・改善が必要な点>

- ・イベントやシフトの状況等により、職員全員が一同に会することがなく、全員での意識統一や意見交換が難しいとのことであったため、引き続き、引継ぎノート等の活用や休館日に合わせて全体会議を行うなど意思疎通の工夫を行う必要がある。
- ・他館と比較すると、SNSの活用がやや低い傾向がある。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告等を確認した結果、会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	予算・決算を比較して収支差額に差異はあるものの、事業の見直しによる運営費の増加などの原因分析が行われており、予算管理は適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	光熱水費において、空調の利用時間の制限など細かな縮減努力を行った。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、就業規則、36 協定等を確認した結果、職員の年次有給休暇に関する事項について、速やかに改善した。	良好
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	3 期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、成長性は良好、収益性、安定性、活動性・健全性は優良であり、総合評価は優良であり、施設の安定的・継続的な運営に必要な財務力は有している。	優良

7 総合評価

<評価できる点>

- ・職員の接遇については、利用者からの評価も高く、安定したふれあい館運営ができていた。
- ・町会主催のイベントに参加する等、積極的に交流活動を行っている点が評価できる。
- ・令和 5 年度から、館祭り等の大規模なイベントを実施し、利用者から好意的な意見をいただいている点が評価できる。

<課題・改善が必要な点>

- ・カラオケ等、定員に満たない事業があるため、広報の方法やイベント内容を改善する等の工夫が必要である。
- ・引き続き、備品等の購入や事業について、利用者の要望に応えることができるか検討する必要がある。

<総合評価>

- ・事業の実施や施設の維持管理に大きな問題はなく運営しており、施設での取組内容については利用者からの評価も高かった。
- ・専門家が評価した結果、財務面及び労務面は良好、法人決算は優良である。
- ・以上のことから、事業内容等、見直すべき事項はあるものの、施設の運営に真摯に取り組む姿勢が指定管理者として適正であると評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和3年度	令和4年度	令和5年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	48,459,856	57,283,965	61,891,280	61,891,280
	その他収入	135	29,953	210,000	386,882
	計	48,459,991	57,313,918	62,101,280	62,278,162
支出	運営費	1,817,873	3,012,488	2,603,102	3,300,526
	管理費	13,499,815	16,921,613	19,014,255	14,826,710
	本部経費	896,675	801,000	801,000	801,000
	人件費	30,265,120	32,744,741	35,671,518	35,697,734
	修繕費	1,201,772	1,211,298	1,876,140	1,867,096
	その他支出	0	0	0	0
	計	46,784,580	53,890,140	59,165,015	55,692,066
収支差額		1,675,411	3,423,778	2,936,265	6,586,096
区への返還額		145,249	2,450,911	0	4,140,385
精算後収支差額		1,530,162	972,867	2,936,265	2,445,711

(施設決算状況の説明)

＜決算の特徴的事項について＞

- ・その他収入については、主にイベント参加者の材料費等である。
- ・運営費については、新型コロナウイルス感染症の5類感染症の移行に対応し、イベントの見直しで消耗品を追加購入したため、決算額が当初計画を上回った。
- ・管理費のうち、光熱水費については、想定より電気料の価格が上昇しなかったため、決算額が当初計画を下回った。

＜精算に関する記載＞

- ・管理運営費のうち、光熱水費については実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。
- ・人件費については、当初計画で示している金額を超えた支出は指定管理者の負担である。
- ・修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。
- ・管理運営費の収支差額については、当初計画を下回ったため、区への返還額は発生していない。

＜本部経費に関する記載＞

- ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時においては、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。

担当所管部	
部	区民生活部
課	区民施設課

令和５年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	峡田ふれあい館
	所在地	荒川区荒川三丁目３番１０号
指定管理者	名称	労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団
	所在地	豊島区東池袋一丁目４４番３号 池袋ISP タマビル
指定期間		令和４年４月１日～令和９年３月３１日
施設開設年月日		平成２３年４月１日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成２３年４月１日
業務内容		乳幼児から高齢者まで、あらゆる世代の区民が生き生きと集い、ふれあいと相互交流の輪を広げる場を提供する。遊び・スポーツ・健康づくり・教養娯楽活動等を通じて地域コミュニティの形成を図るとともに、地域住民の自主的かつ主体的な活動を促進する事業を実施する。 【主な施設】 サロン、親子ふれあいひろば、プレイルーム、多目的室、洋室、和室、創作室、バリアフリースイレ ※学童クラブ併設 【特徴ある施設】 音楽室、備蓄倉庫（併設） 【総入館者数】 59,156 名 (事業参加者数名 24,602 名、貸室利用者数 34,554 名) <事業参加者数の世代別内訳> 保護者：5,060 名、乳幼児：4,767 名、 小学生：4,924 名、中学生：382 名、 高校生：139 名、成人：1,162 名、高齢者：8,168 名 【施設稼働率】 70.5%

2 事業計画と事業実績

令和5年度 事業計画	【乳 幼 児】「パパと遊ぼう」や「幼稚園タイム」では他児との関わりから成長を促すプログラムを実施し、子どもの好奇心を育む活動を行う。 【小 学 生】ダンスサークルやフラサークルのほか「はけたスポーツタイム」では異学年の交流を促進し、遊びを通じて健康促進と体力づくりに取り組む。 【中 高 生】中高生が過ごしやすい場所を目指し中高生タイム等を実施するほか、地域行事のボランティアなど人と交わる力を高められる活動を推進する。 【成 人】フラサークル等を通して、仲間づくりや健康増進に関するコミュニティづくりに貢献するほか、各世代のニーズに合った学びの機会を設ける。 【高 齢 者】従来の事業に加え、新たに運動強度別の教室を多く設定するほか、体力測定会の開催や、新規事業として輪投げ、「ふまねっと」を実施する。 【世代間交流】館の事業等を通して多世代の交流を図るほか、社会福祉協議会と連携し高齢者と乳幼児親子が触れ合う「スケッチブックリレー」を実施する。 【地域交流】地元町会や商店街と連携して、季節行事のお祭りやハロウィンイベントなどを実施し、地域との交流を深めるとともに地域の活性化を図る。
令和5年度 事業実績	【乳 幼 児】「パパと遊ぼう」では縁日遊びに20名が参加したほか「幼稚園タイム」に代わる新規事業「幼児のためのコーディネーション運動」を実施した。 【小 学 生】ダンス、フラサークルで交流フェスタ等のイベントに参加したほか、スポーツタイムではタスケ等の遊びや各種スポーツを行う場を提供した。 【中 高 生】「中高生タイム」では各種スポーツに職員も参加したほか勤労留学の受け入れや地域行事等でボランティア活動ができる環境づくりに努めた。 【成 人】フラサークルは平均15名が活動し発表会に参加した。また「体幹ストレッチ」では平均12名が参加するなど成人の余暇の充実に寄与した。 【高 齢 者】運動教室や体操教室は、運動強度を三段階に分け参加者に合った内容を選択できるようにしたほか、シニア遠足など屋外での活動も提供した。 【世代間交流】「スケッチブックリレー」実施のほか「救命措置を学ぼう」では乳幼児親子から高齢者まで16名が参加するなど幅広い世代間交流を促進した。 【地域交流】「峡田キッズフェスティバル」、「ハロウィンウォーク」等への参加や、「峡田ふれあい祭り」の実施など地域交流の活性化に寄与した。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	-	18	-
	快適に利用できるための施設管理がなされている【施設の快適度】	5	4	4	アンケート結果から、概ね快適に利用できるとの回答を得ている
	安全・安心に過ごすための施設管理がなされている【安全・安心度】	5	4	4	アンケート結果から、概ね安全・安心に過ごすための配慮があるとの回答を得ている
	危機管理・苦情・事故等の管理や対策を徹底している【危機管理等】	10	5	10	対応マニュアルに基づき、適宜対応している
区民サービス		80	-	64	-
	利用者の事業に対する満足度が高い【事業の満足度】	25	4	20	アンケート結果から、館事業について概ね満足しているとの回答を得ている
	職員の接遇がきちんとなされている【職員の接遇】	30	4	24	アンケート結果から、職員の対応について概ね満足しているとの回答を得ている
	ポスターや館だより等の広報方法を工夫している【広報】	10	4	8	アンケート結果から、広報について概ね満足しているとの回答を得ている
	計画した事業を状況に応じ適切に実施している【計画的な事業遂行】	15	4	12	概ね計画通りに事業を実施しており、利用者が確保できている
小計 (A)		100	-	82	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	地域と連携した事業展開を行っている【地域連携】	2	5	2	地域と積極的に連携し事業を行っている
	区民雇用を積極的に行っている【区民雇用率】	2	5	2	区民雇用を積極的に進めている
	施設全体における評価が高い【施設全体評価】	2	4	1.6	利用者から概ね高い評価を得ている
	安全に対する積極的な取組を行っている【安全への取組】	4	5	4	積極的に上級救命技能認定を取得しているほか、実践的な避難所開設訓練を実施した
小計 (B)		10	-	9.6	-
合計 (A+B)				91.6	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・施設の維持管理については、トイレや廊下など日常的な清掃が行き届いており、館内が整理整頓され清潔な状態が保たれている。
- ・法定点検などに加え、職員の目視による各種点検を日々若しくは定期的に行っている。
- ・区民サービス等については、職員の接遇に関する利用者からの評価が高く、自由意見においても職員の対応に対する謝辞が多く確認された。
- ・乳幼児事業の内容をコラージュした冊子を作成し、サロンで閲覧できるようにするなど館で実施する事業の内容がイメージできるような工夫がされている。

<課題・改善が必要な点>

- ・区民サービス等について、利用者の事業に対する満足度が更に向上する工夫が必要である。
- ・広報（事業等の情報発信）については、引き続き SNS の活用を進めていく必要がある。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	利用者へ配布	アンケート BOX
期間	令和5年2月1日～3月8日	常時
回答件数	220件	0件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・職員の接遇を評価する意見が多数寄せられている点が評価できる。
- ・館内の整理整頓や清掃を評価する意見が複数寄せられている点が評価できる。
- ・高齢者事業に関する好意的な意見が複数寄せられている。
- ・乳幼児の保護者より事業や参加者同士の交流に関して好意的な意見が寄せられている。

<課題・改善が必要な点>

- ・成人事業の充実や既存事業の時間延長希望など様々な要望が出ているので、引き続き実施可能なものを検討していく必要がある。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

○ 運営協議会の開催：令和5年5月11日

○ 区職員による施設巡回

担当課長：4月・7月・10月・2月

担当職員：5月・6月・8月・9月・11月・12月・1月・3月

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・日頃から施設の巡回や事業実施の中で施設の不具合を確認するとともに、整理整頓など、館全体を清潔に保つことで、常に利用者の安全・安心に配慮した運営を行っている。
- ・区からの指摘や調査依頼について、真摯に対応するとともに、調査結果を踏まえた取組状況について、適宜、区へ報告をしている。
- ・町会・自治会や青少年育成地区委員会等が協力して開催している、地域のこどもまつりに参加し、地域の方々と連携しながら、イベント準備から当日の運営まで行っている。
- ・積極的に区民を雇用しており、区民雇用率が高い。
- ・高齢者向けの体系的な事業があり、幅広い地域から参加がある。

<課題・改善が必要な点>

- ・児童事業については、コロナ禍以降、デイキャンプなどの宿泊行事を再開できていない。実施に向けて検討していくとのことであったため、実施状況を注視していく必要がある。
- ・館の立地上、児童・生徒の集客が困難であると認識しているとのことであり、従来のダンスサークル等の活動に加え、防音設備のある音楽室を活用するなどさらなる工夫が必要である。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、各証憑書類等を確認した結果、書類の整理などは良好であった。各資料や補助元帳等に関する指摘事項について、改善の計画が示された。	良好
	予算管理が適正である	予算と決算を比較して、管理運営費の収支差はあるものの、物価の高騰など運営費の要因分析が行われており、予算管理は適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	物品を丁寧に扱うなど修繕費の抑制が行われたほか、運営法人内の消耗品を有効活用するなど消耗品費等の経費縮減の努力が行われている。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、就業規則、36 協定等を確認した結果、職員の休憩時間に関する事項について、速やかに改善した。	良好
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	3 期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、成長性、収益性は良好、安定性、活動性・健全性は優良であり、総合評価は優良であり、施設の安定的・継続的な運営に必要な財務力は有している。	優良

7 総合評価

<評価できる点>

- ・事業内容については利用者からの評価が高く、安心できる環境の中で主体的に行動できるよう、利用者のニーズに応じた内容となるよう心掛けている。

<課題・改善が必要な点>

- ・会計手続きについて、同法人が運営する他 2 館との統一性に欠けているため、改善計画で示された各項目について、適切に実施していく必要がある。

<総合評価>

- ・事業の実施や施設の維持管理に大きな問題はなく運営しており、施設での取組内容については利用者からの評価も高く、新たに開始した事業についても好評である。
- ・区との日常的なやり取りは丁寧であり、職員の対応について利用者からの評価も高い。
- ・専門家が評価した結果、財務面及び労務面は良好、法人決算は優良である。
- ・運営体制等、改善すべき事項はあるものの、施設の運営に真摯に取り組む姿勢が指定管理者として適正であると評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和3年度	令和4年度	令和5年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	51,620,363	60,434,046	64,092,424	64,092,424
	その他収入	63,310	100,000	100,000	70,830
	計	51,683,673	60,534,046	64,192,424	64,163,254
支出	運営費	2,077,778	2,969,241	2,804,245	3,101,916
	管理費	15,748,445	19,719,057	21,971,005	18,141,551
	本部経費	1,934,661	2,591,970	2,370,416	2,746,695
	人件費	28,090,111	32,331,534	33,654,158	33,425,165
	修繕費	1,675,817	1,612,259	2,523,913	2,423,179
	その他支出	0	0	0	0
	計	47,592,151	56,632,091	60,953,321	57,091,811
収支差額		4,091,522	3,901,955	3,239,103	7,071,443
区への返還額		609,812	792,722	0	4,398,184
精算後収支差額		3,481,710	3,109,233	3,239,103	2,673,259

(施設決算状況の説明)

<決算の特徴的事項について>

- ・その他収入については、主に事業参加者の教材費（実費負担分）である。
- ・運営費については、物価高騰により事業で使用する教材等が値上がりしたため、当初計画より決算額が上回った。
- ・管理費のうち、光熱水費については、想定より電気料の価格が上昇しなかったため、決算額が当初計画を下回った。

<精算に関する記載>

- ・管理運営費のうち、光熱水費については実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。
- ・人件費及び修繕費については、当初計画の予算内で実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。
- ・管理運営費の収支差額については、当初計画を下回ったため、区への返還は発生していない。

<本部経費に関する記載>

- ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時においては、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等も併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。

担当所管部	
部	区民生活部
課	区民施設課

令和５年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	荒川山吹ふれあい館
	所在地	荒川区荒川七丁目６番８号
指定管理者	名称	特定非営利活動法人荒川区高年者クラブ連合会
	所在地	荒川区荒川一丁目３４番６号
指定期間		令和５年４月１日～令和１０年３月３１日
施設開設年月日		平成１８年２月１日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成１８年２月１日
業務内容		乳幼児から高齢者まで、あらゆる世代の区民が生き生きと集い、ふれあいと相互交流の輪を広げる場を提供する。遊び・スポーツ・健康づくり・教養娯楽活動等を通じて地域コミュニティの形成を図るとともに、地域住民の自主的かつ主体的な活動を促進する事業を実施する。 【主な施設】 サロン、プレイルーム（親子ふれあいひろば含む）、多目的室、洋室、和室、創作室、バリアフリースイレ 【特徴ある施設】 茶室、調理・会議室、屋上庭園、ミニ備蓄倉庫 【総入館者数】 58,171 名 (事業参加者数 26,934 名、貸室利用者数 31,237 名) <事業参加者数の世代別内訳> 保護者：2,694 名、乳幼児：2,991 名、 小学生：6,330 名、中学生：1,774 名、 高校生：295 名、成人：3,231 名、高齢者：9,619 名 【施設稼働率】 63.8%

2 事業計画と事業実績

令和5年度 事業計画	【乳 幼 児】定例の幼児タイムを継続して実施するとともに、親子のふれあい、成長の記録などの場を提供することで来館を促し育児世代の孤立を防ぐ。 【小 学 生】安全に過ごせる環境や健全な居場所を提供するとともに、運動や遊びを通して異年齢間の交流を図る。 【中 高 生】「中高生タイム」など思い切り身体を動かすことのできる機会や勉強ができる空間を確保し、中高生の居場所作りを支援する。 【成 人】定例事業である「成人ヨガ」や子育て中のママ達が集中して取り組める環境を整えた「ママのほっとタイム」などを実施し利用の拡大を図る。 【高 齢 者】「カローリング」や「ボッチャ」等のニュースポーツなどにより、継続して運動する機会を提供して高齢者の健康増進を図る。 【世代間交流】季節感を大切にしたいイベントの実施や高齢者の経験などを活用した伝承遊びなど多世代がふれあい、交流を楽しむ機会を創出する。 【地 域 交 流】地域の特性を活かした事業の開催や地元町会が主催する行事へ参加するなど連携する。また、屋上庭園を活用し地域交流を図る。
令和5年度 事業実績	【乳 幼 児】幼児タイムは季節行事を合同開催することにより異年齢交流を行ったほか、専門家による子育て支援講座や救急救命講習なども評価された。 【小 学 生】希望が多かったため定員を拡大した「子ども茶道教室」を始め、定例事業の「ねんど教室」やイベントの「デイキャンプ」などを実施した。 【中 高 生】バスケットボールや卓球のため多目的室を開放したり、集中して勉強できるように空部屋を提供するなど中高生の居場所を提供した。 【成 人】「成人ヨガ」「コーラス」など人気の高い事業を継続して実施し、参加者の生涯学習の機会を提供した。 【高 齢 者】新たに「手芸クラブ」を立ち上げるとともに、好評となった「男の料理教室」を SNS に配信するなど周知に努め、男性の参画に寄与した。 【世代間交流】高齢者のボランティアがイベントで子ども達に昔あそびを伝承したほか、屋上庭園で栽培した野菜の収穫体験などを通して交流した。 【地 域 交 流】屋上庭園での「チューリップの鑑賞会」や「春祭り」などイベントの開催時に、近隣住民へ参加を呼びかけ館に親しんでもらうことができた。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	-	18	-
	快適に利用できるための施設管理がなされている【施設の快適度】	5	4	4	アンケート結果から、概ね快適に利用できるとの回答を得ている
	安全・安心に過ごすための施設管理がなされている【安全・安心度】	5	4	4	アンケート結果から、概ね安全・安心に過ごすための配慮があるとの回答を得ている
	危機管理・苦情・事故等の管理や対策を徹底している【危機管理等】	10	5	10	対応マニュアルに基づき、適宜対応している
区民サービス		80	-	65	-
	利用者の事業に対する満足度が高い【事業の満足度】	25	4	20	アンケート結果から、館事業について概ね満足しているとの回答を得ている
	職員の接遇がきちんとなされている【職員の接遇】	30	4	24	アンケート結果から、職員の対応について概ね満足しているとの回答を得ている
	ポスターや館だより等の広報方法を工夫している【広報】	10	3	6	アンケート結果から、広報について一定程度満足しているとの回答を得ている
	計画した事業を状況に応じ適切に実施している【計画的な事業遂行】	15	5	15	計画通りに事業を実施しており、利用者が確保できている
小計 (A)		100	-	83	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	地域と連携した事業展開を行っている【地域連携】	2	5	2	地域と積極的に連携し事業を行っている
	区民雇用を積極的に行っている【区民雇用率】	2	5	2	区民雇用を積極的に進めている
	施設全体における評価が高い【施設全体評価】	2	4	1.6	利用者から概ね高い評価を得ている
	安全に対する積極的な取組を行っている【安全への取組】	4	5	4	積極的に上級救命技能認定を取得しているほか、実践的な避難所開設訓練を実施した
小計 (B)		10	-	9.6	-
合計 (A+B)				92.6	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・施設の維持管理については、トイレや廊下など日常的な清掃が行き届いており、館内が整理整頓され清潔な状態が保たれている。また、法定点検に加え、職員の目視による点検を定期的に行っている。
- ・事業で制作した作品や、職員が一枚ずつ手作りしている掲示物など、館で実施している事業内容が具体的にイメージできるような館内装飾の工夫がされている。
- ・区民雇用を積極的に進めている。

<課題・改善が必要な点>

- ・施設の維持管理については、修繕等の実施に時間を要したものがあつた。現在は、区の指導のもと、安全に利用できる状態を維持しているものの、適宜適切に対応していく必要がある。
- ・区民サービス等については、担当者が不在の場合には回答までに時間を要するもしくは的確な回答が得られない場合があるため、職員ミーティングや引継ぎノートを使用した情報共有を検討中である。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	利用者へ配布	アンケート BOX
期間	令和5年2月1日～3月8日	常時
回答件数	310件	0件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・館の運営に対する謝辞が多数寄せられている。

<課題・改善が必要な点>

- ・事業数を増やしてほしい要望があることから、貸室利用状況を鑑みながらバランスよく事業を配置する必要がある。
- ・配架してほしい書籍の要望が多数あることから、対応可能なものについて検討していく必要がある。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

○ 運営協議会の開催：令和5年5月11日

○ 区職員による施設巡回

担当課長：4月・7月・10月・2月

担当職員：5月・6月・8月・9月・11月・12月・1月・3月

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・日頃から施設の巡回や事業実施の中で施設の不具合を確認するとともに、整理整頓など館全体を清潔に保つことで、常に利用者の安全・安心に配慮した運営を行っている。
- ・区からの指摘等について、必要に応じて専門家にも相談しながら課題を整理し、改善に取り組んでいる。
- ・町会、自治会などが協力して開催している、地域のこどもまつりへ参加し、地域の方々と連携しながら運営に関わっている。
- ・法人の特性を活かして地域の高齢者が館の事業運営にボランティアとして参加している。

<課題・改善が必要な点>

- ・修繕等については、計画的に実施するとともに、日常の点検において劣化や不具合を把握した場合は、速やかに対応する必要がある。
- ・館の管理運営体制については、職員体制の強化に努めたものの、職員が退職したことにより運営体制の構築が困難な時期があった。安定的な運営を行うためには職員の定着を図る必要があり、法人として館の運営体制の強化と風通しの良い職場環境の構築に取り組んでいく必要がある。
- ・区への提出物が期限通りに提出できないことが頻発した。複数の職員で業務を分担する等、計画的に取り組むことができる体制を早急に整える必要がある。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	書類の不備等により確認に時間を要したが、概ね手続きは適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	予算と決算を比較して、管理運営費（その他）の収支差は大きく、法人税の積算見込み違いがあった。光熱水費に収支差があるのは、節電及び電気料金が想定より高騰しなかったためで予算管理は適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	消耗品の在庫管理をきめ細かく行う、利用者に資材提供を呼びかけるなどして、経費の縮減に努めている。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断受診記録等を確認した結果、最低賃金法改定を意識して賃金額変更を行うなど労務環境は適正である。	良好
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	3 期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、成長性、収益性は良好、安定性、活動性・健全性は優良であり、総合評価は良好であり、施設の安定的・継続的な運営に必要な財務力は有している。	良好

7 総合評価

<評価できる点>

- ・事業内容については利用者からの評価も高く、安心できる環境の中で主体的に行動できるよう、利用者のニーズに応じた内容となるよう心掛けている。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・乳幼児や中高生の利用を促進するなど、より多くの利用者に利用してもらうための工夫が必要である。

<総合評価>

- ・事業の実施や施設の維持管理に大きな問題はなく運営しており、施設での取組内容については利用者からの評価も高く、回数を増やしてほしい等の要望も上がっている。
- ・区との日常的なやり取りは丁寧であり、職員の対応について、利用者からの評価も高い。
- ・専門家が評価した結果、財務面、労務面及び法人決算いずれも良好である。
- ・以上のことから、運営体制等、改善すべき事項はあるものの、施設の運営に真摯に取り組む姿勢が指定管理者として適正であると評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和3年度	令和4年度	令和5年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	55,202,364	57,063,507	58,101,888	58,101,888
	その他収入	1,500	19,500	105,000	42,428
	計	55,203,864	57,083,007	58,206,888	58,144,316
支出	運営費	1,916,152	2,230,922	2,930,500	2,676,910
	管理費	14,725,478	18,210,022	18,210,608	17,975,201
	本部経費	1,696,141	2,117,907	1,696,141	2,300,540
	人件費	31,106,306	31,204,535	33,098,850	33,898,650
	修繕費	952,380	1,059,300	1,210,575	331,980
	その他支出	0	0	0	0
	計	48,700,316	52,704,779	55,450,533	54,882,741
収支差額		6,503,548	4,378,228	2,756,355	3,261,575
区への返還額		2,493,379	1,717,595	0	2,685,156
精算後収支差額		4,010,169	2,660,633	2,756,355	576,419

(施設決算状況の説明)

＜決算の特徴的事項について＞

- ・その他収入については、主にイベント参加者の材料費等である。
- ・管理費については、本部経費として積んだ経理委託先の変更や顧問料の増額等があったものの、光熱水費が、想定より電気料の価格が上昇しなかったため、決算額は当初計画を下回った。
- ・人件費については、欠員があった館の体制を整えるため常勤職員2名を新たに雇用し、非常勤職員1名を常勤職員に昇格したことにより、当初計画より決算額が上回った。

＜精算に関する記載＞

- ・管理運営費のうち光熱水費については、実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。
- ・人件費については、当初計画で示している金額を超えた支出は指定管理者の負担である。
- ・修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。
- ・管理運営費の収支差額については、当初計画を下回ったため、区への返還は発生していない。

＜本部経費に関する記載＞

- ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時には、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。

担当所管部	
部	区民生活部
課	区民施設課

令和５年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	町屋ふれあい館
	所在地	荒川区町屋一丁目３５番８号
指定管理者	名称	社会福祉法人雲柱社
	所在地	世田谷区上北沢三丁目８番１９号
指定期間		令和５年４月１日～令和１０年３月３１日
施設開設年月日		平成２４年４月１日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成２４年４月１日
業務内容		乳幼児から高齢者まで、あらゆる世代の区民が生き生きと集い、ふれあいと相互交流の輪を広げる場を提供する。遊び・スポーツ・健康づくり・教養娯楽活動等を通じて地域コミュニティの形成を図るとともに、地域住民の自主的かつ主体的な活動を促進する事業を実施する。 【主な施設】 サロン、親子ふれあいひろば、プレイルーム、多目的室、洋室、和室、創作室、バリアフリースイレ 【特徴ある施設】 音楽室、窯室、ミニ備蓄倉庫 【総入館者数】 78,993 名 (事業参加者数 60,070 名、貸室利用者数 18,923 名) <事業参加者数の世代別内訳> 保護者：14,976 名、乳幼児：15,712 名、 小学生：19,705 名、中学生：1,772 名、 高校生：111 名、成人：4,167 名、高齢者：3,627 名 【施設稼働率】 80.8%

2 事業計画と事業実績

令和5年度 事業計画	【乳 幼 児】令和4年度に好評だった母子を分離して行う講座を継続し、保護者のリラクゼーションの場を設け、子育て支援を行う。 【小 学 生】様々なスポーツを通して、他利用者や職員との関わりを深め、交流の機会を提供する。 【中 高 生】中高生向けの遊びを充実させ、家庭や学校ではない第三の居場所として活性化を図る。 【成 人】働く世代が参加できる事業を実施する。 【高 齢 者】趣味を実現できる講座を実施するとともに、発表の場を提供する。 【世代間交流】全世代を対象とした事業を実施し、世代間交流へと広げていく。 【地 域 交 流】中止していた事業を再開し、地域交流事業の充実を図る。
令和5年度 事業実績	【乳 幼 児】乳幼児保護者向けの「ママヨガ」では、乳幼児を別室で預かって実施したため、リフレッシュできる等の好評の声をいただいた。 【小 学 生】多目的室の運動利用で来館する小学生が増加した。近隣の小学校だけでなく、少し離れた学校からも来館している。また、特に高学年の利用が多く、バスケットボールやドッジボールが人気であった。 【中 高 生】「中高生の集い」を実施し、スポーツやカードゲームを通して、中高生同士で交流を行うことができた。また、多目的室のスポーツを目的とした来館が増えた。 【成 人】18歳から49歳対象の「アクティブヨガ」を実施した。働く世代が参加できるよう、夜間に開催し、好評の声をいただいている。 【高 齢 者】「みんな DE うたおうボイストレーニング&合唱」は、キャンセル待ちが出るほどの人気事業となったため、定員数を増やし、多くの方が楽しめるよう調整した。また、「初心者向けスマホ教室」を定期的に開催し、スマホ普及に力を入れた。 【世代間交流】「みんな DE お食事会」は、多世代にわたり参加できる事業であり、多くの方に親しみを持たれている事業となっている。普段、一人で食事をしている参加者からは、「みんなと食事ができることが嬉しい」等の好評な意見をいただいた。 【地 域 交 流】地域のボランティアに「ママヨガ」や「みんな DE お食事会」、「園芸クラブ」等の幅広い世代を対象とした事業で、継続的に活躍いただいた。また、中高生ボランティアも「ホタル観賞会」や「夏まつり」等で意欲的に協力いただいた。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	-	20	-
	快適に利用できるための施設管理がなされている【施設の快適度】	5	5	5	アンケート結果から、快適に利用できるとの回答を得ている
	安全・安心に過ごすための施設管理がなされている【安全・安心度】	5	5	5	アンケート結果から、安全・安心に過ごすための配慮があるとの回答を得ている
	危機管理・苦情・事故等の管理や対策を徹底している【危機管理等】	10	5	10	対応マニュアルに基づき、適宜対応している
区民サービス		80	-	78	-
	利用者の事業に対する満足度が高い【事業の満足度】	25	5	25	アンケート結果から、館事業について満足しているとの回答を得ている
	職員の接遇がきちんとなされている【職員の接遇】	30	5	30	アンケート結果から、職員の対応について満足しているとの回答を得ている
	ポスターや館だより等の広報方法を工夫している【広報】	10	4	8	アンケート結果から、広報について概ね満足しているとの回答を得ている
	計画した事業を状況に応じ適切に実施している【計画的な事業遂行】	15	5	15	計画通りに事業を実施しており、利用者が確保できている
小計 (A)		100	-	98	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	地域と連携した事業展開を行っている【地域連携】	2	5	2	地域と積極的に連携し事業を行っている
	区民雇用を積極的に行っている【区民雇用率】	2	5	2	区民雇用を積極的に進めている
	施設全体における評価が高い【施設全体評価】	2	5	2	利用者から高い評価を得ている
	安全に対する積極的な取組を行っている【安全への取組】	4	5	4	積極的に上級救命技能認定を取得しているほか、実践的な避難所開設訓練を実施した
小計 (B)		10	-	10	-
合計 (A+B)				108	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				S	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・施設の維持管理については、トイレや廊下など日常的な清掃が行き届いており館内が整理整頓され清潔な状態が保たれている。
- ・職員による各種点検を日々若しくは定期的に行っている。
- ・不登校支援事業を共催するなど、地域団体との連携を積極的に図っている。

<課題・改善が必要な点>

- ・区民サービス等のうち、事業の広報について、一部の利用者が「満足していない」と回答している。これまでも荒川区ホームページや SNS、館だより等にて、周知を行っていたが、SNS の更なる活用や他の周知方法等について、検討する必要がある。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	利用者へ配布	アンケート BOX
期間	令和5年2月1日～3月8日	常時
回答件数	201件	1件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・書籍や遊具などの要望があったものについては、可能な限り購入し、利用者のニーズに
応えている点が評価できる。
- ・職員の接遇を評価する意見が多数寄せられている点が評価できる。
- ・乳幼児クラスについて、「充実していて満足している」等、好意的な意見が寄せられて
いる点が評価できる。

<課題・改善が必要な点>

- ・新規事業の実施や事業の拡充に関する意見が多く寄せらせているため、実施可能なもの
を検討する必要がある。
- ・椅子を増やしてほしいなど備品に関する意見が寄せられているため、対応可能か検討
する必要がある。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

- 運営協議会の開催：令和5年5月11日
- 区職員による施設巡回
担当課長：4月・7月・10月・2月
担当職員：5月・6月・8月・9月・11月・12月・1月・3月

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・日頃から施設の巡回や事業実施の中で施設の不具合を確認するとともに、整理整頓等、
館全体を清潔に保つことで、常に利用者の安全・安心に配慮した運営を行っている。
- ・障がい者の社会復帰の一環として、区内の福祉作業所から職員を雇用している。
- ・民生委員との共催である高齢者向けサロンや子育て支援団体との共催である不登校支援
事業等、地域の声に耳を傾け、地域団体と連携することで地域を見守る活動に寄与して
いる。

<課題・改善が必要な点>

- ・小学生の帰宅時の安全確保について、道路へ出る際の接触が懸念となっており、職員の
見守り体制の強化や児童への注意喚起等によって、改善しているが、引き続き注意して
いく必要がある。
- ・利用者から災害におけるふれあい館の位置づけが分からないとの意見があり、区で作成
した「二次避難所」の掲示を行ったところであるが、事業実施の際、引き続き周知啓発
を図っていく必要がある。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告等を確認した結果、会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	予算・決算を比較して収支差額に差異はあるものの、備品購入による消耗品費の増加などの原因分析が行われており、予算管理は適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	光熱水費において、空調の利用時間の制限など細かな縮減努力を行った。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、就業規則、36協定等を確認した結果、職員の始業・終業時刻に関する事項について、速やかに改善した。	良好
法人 決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	3期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、成長性、活動性・健全性は良好、収益性、安定性は優良であり、総合評価は優良であり、施設の安定的・継続的な運営に必要な財務力は有している。	優良

7 総合評価

＜評価できる点＞

- ・職員の待遇については、利用者からの評価も高く、安定した事業運営ができていた。
- ・事業については、参加者数が増加しており、アンケートでも好意的な意見が多数寄せられているため、評価できる。

＜課題・改善が必要な点＞

- ・広報について、当該ふれあい館内の掲示版に目を引くポスターを作成し掲示する等、工夫を行っていたが、更に SNS の活用や他の周知方法を検討する必要がある。
- ・引き続き、備品等の購入や事業内容について、利用者の要望に応えることができるか検討する必要がある。

＜総合評価＞

- ・事業の実施や施設の維持管理に大きな問題はなく運営しており、施設での取組内容については利用者からの評価も高かった。
- ・専門家が評価した結果、財務面及び労務面は良好、法人決算は優良である。
- ・以上のことから、広報や事業内容等、見直すべき事項はあるものの、施設の運営に真摯に取り組む姿勢が指定管理者として適正であると評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和3年度	令和4年度	令和5年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	57,632,966	60,501,281	67,861,828	67,861,828
	その他収入	123,133	268,461	123,133	463,458
	計	57,756,099	60,769,742	67,984,961	68,325,286
支出	運営費	2,785,324	3,215,933	5,196,066	3,859,102
	管理費	15,620,397	17,261,432	19,258,954	17,855,590
	本部経費	1,630,319	1,461,080	934,500	934,500
	人件費	34,068,526	35,663,275	38,125,188	38,750,190
	修繕費	1,687,180	2,102,870	2,574,791	2,339,106
	その他支出	0	0	0	0
	計	54,161,427	58,243,510	65,154,999	62,803,988
収支差額		3,594,672	2,526,232	2,829,962	5,521,298
区への返還額		1,950,574	455,974	0	2,322,412
精算後収支差額		1,644,098	2,070,258	2,829,962	3,198,886

(施設決算状況の説明)

<決算の特徴的事項について>

- ・その他収入については、主にイベント参加者の材料費等である。
- ・運営費については、事業で使用する物品等の購入が想定より少なかったため、決算額が当初計画を下回った。
- ・管理費のうち、光熱水費については、想定より電気料の価格が上昇しなかったため、決算額が当初計画を下回った。

<精算に関する記載>

- ・管理運営費のうち、光熱水費については実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。
- ・人件費については、当初計画で示している金額を超えた支出は指定管理者の負担である。
- ・修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。
- ・管理運営費収支差額については、当初計画（予定する収支差額）を上回ったため、超過した金額の1/2の額を区に返還した。

<本部経費に関する記載>

- ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時においては、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。

担当所管部	
部	区民生活部
課	区民施設課

令和５年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	荒木田ふれあい館
	所在地	荒川区町屋六丁目１３番２号
指定管理者	名称	株式会社大起エンゼルヘルプ
	所在地	荒川区東尾久一丁目１番４号５階
指定期間		令和３年４月１日～令和８年３月３１日
施設開設年月日		平成１６年１０月２６日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成１６年１０月２６日
業務内容		乳幼児から高齢者まで、あらゆる世代の区民が生き生きと集い、ふれあいと相互交流の輪を広げる場を提供する。遊び・スポーツ・健康づくり・教養娯楽活動等を通じて地域コミュニティの形成を図るとともに、地域住民の自主的かつ主体的な活動を促進する事業を実施する。 【主な施設】 サロン、親子ふれあいひろば、プレイルーム、多目的室、洋室、和室、創作室、バリアフリースイレ 【特徴ある施設】 調理・会議室 【総入館者数】 65,209 名 (事業参加者数 35,965 名、貸室利用者数 29,244 名) ＜事業参加者数の世代別内訳＞ 保護者：3,079 名、乳幼児：4,307 名、 小学生：14,060 名、中学生：3,991 名、 高校生：157 名、成人：7,007 名、高齢者：3,364 名 【施設稼働率】 66.9%

2 事業計画と事業実績

令和5年度 事業計画	【乳 幼 児】乳幼児親子が遊びなどを通じて交流を促進する場となるよう各事業の実施に努め、子育てに不安を持つ保護者の子育て支援の充実を図る。 【小 学 生】子ども達の自主的な運動、創作活動の支援を通じて個性や能力などを伸ばし、健康な心と体、たくましく生きる力を育めるよう支援していく。 【中 高 生】中高生が思いきり身体を動かせる場を提供し、気軽に館へ立ち寄れる環境作りを行うほか、可能な範囲で利用者の意見や要望の実現に努める。 【成 人】新規事業でコーラス教室等を実施するほか、17 種以上の事業を展開し自主的かつ主体的な活動に繋げる。館外の活動により地域交流を深める。 【高 齢 者】高齢者の自立した生活の継続、社会的孤立の予防、要介護に至らないための予防活動の支援として、各事業を実施する。 【世代間交流】未就学児から中高生たちが成人・高齢者事業を体験することで、新たな興味を生みだしていく場を提供するとともに世代間の交流を深める。 【地 域 交 流】町屋こどもまつりなどへの行事参加、農園活動、荒木田ふれあい祭りの実施のほか、職業体験の受け入れを行うなど地域との交流を図る。
令和5年度 事業実績	【乳 幼 児】2・3 歳児対象の縁日では山車と縁日ごっこを実施したほか、未就学児の活動として、じゃがいも堀りやクリスマス会などで舞台発表を行った。 【小 学 生】「60 年後の自分を体験しよう」では、参加者 15 名が加齢による身体の変化について学び、車椅子の移乗・移動の疑似体験等を経験した。 【中 高 生】貸室団体が使用しない夜間の時間帯を中高生タイムとして 20 時まで開放した。スポーツを通して他校生同士の交流を深める機会を提供した。 【成 人】新規事業のコーラスでは、ふれあい館祭りで舞台発表を行ったほか、床バレエは、運動が苦手な人も安心して参加できる人気の教室となった。 【高 齢 者】レクダンス、カラオケ、書道等の活動やソーシャルダンスパーティーを通じて社会的孤立の予防や要介護に至らないための予防活動に寄与した。 【世代間交流】足立の花火を見る会に幼児から高齢者が多数参加したほか、成人事業のビーチボール教室に児童が参加するなど幅広い世代の交流を促進した。 【地 域 交 流】町屋こどもまつり等への参加や荒木田ふれあい祭り実施のほか職業体験で小学生 10 名、勤労留学で中学生 3 名を受け入れ地域交流を図った。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	-	18	-
	快適に利用できるための施設管理がなされている【施設の快適度】	5	4	4	アンケート結果から、概ね快適に利用できるとの回答を得ている
	安全・安心に過ごすための施設管理がなされている【安全・安心度】	5	4	4	アンケート結果から、概ね安全・安心に過ごすための配慮があるとの回答を得ている
	危機管理・苦情・事故等の管理や対策を徹底している【危機管理等】	10	5	10	対応マニュアルに基づき、適宜対応している
区民サービス		80	-	67	-
	利用者の事業に対する満足度が高い【事業の満足度】	25	4	20	アンケート結果から、館事業について概ね満足しているとの回答を得ている
	職員の接遇がきちんとなされている【職員の接遇】	30	4	24	アンケート結果から、職員の対応について概ね満足しているとの回答を得ている
	ポスターや館だより等の広報方法を工夫している【広報】	10	4	8	アンケート結果から、広報について概ね満足しているとの回答を得ている
	計画した事業を状況に応じ適切に実施している【計画的な事業遂行】	15	5	15	計画通りに事業を実施しており、利用者が確保できている
小計 (A)		100	-	85	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	地域と連携した事業展開を行っている【地域連携】	2	5	2	地域と積極的に連携し事業を行っている
	区民雇用を積極的に行っている【区民雇用率】	2	5	2	区民雇用を積極的に進めている
	施設全体における評価が高い【施設全体評価】	2	4	1.6	利用者から概ね高い評価を得ている
	安全に対する積極的な取組を行っている【安全への取組】	4	5	4	積極的に上級救命技能認定を取得しているほか、実践的な避難所開設訓練を実施した
小計 (B)		10	-	9.6	-
合計 (A+B)				94.6	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・施設の維持管理については、トイレや廊下など日常的な清掃が行き届いており、館内が整理整頓され清潔な状態が保たれている。
- ・法定点検などに加え、職員の目視による各種点検を日々若しくは定期的に行っている。
- ・区民サービス等については、職員の接遇に関する利用者からの評価が高く、自由意見においても職員の対応に対する謝辞が多く確認された。

<課題・改善が必要な点>

- ・区民サービス等について、利用者の事業に対する満足度が更に向上するような対応を求めていくほか、広報（事業やイベントの情報発信）については、SNSを活用した情報発信などを求めていく。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	利用者へ配布	アンケート BOX
期間	令和5年2月1日～3月8日	常時
回答件数	221件	4件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・職員の接遇を評価する意見が多数寄せられている点が評価できる。
- ・館事業について、合唱やコーラス教室を実施してほしいとの要望を受け、令和5年6月よりコーラス教室を開始した。
- ・館事業のヨガ教室について、午後に開催してほしいとの要望を受けたが、ヨガ講師の手配ができなかったため、代替策として令和5年6月より床バレエ教室を開始した。利用者からは好評である。

<課題・改善が必要な点>

- ・親子ふれあいひろばや駐輪場など施設に関する要望や意見があるため、引き続き対応可能なものを検討していく。
- ・児童から工作（内容や種類）や図書（種類）に関する要望が出ている。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

- 運営協議会の開催：令和5年5月11日
- 区職員による施設巡回
担当課長：4月・7月・10月・2月
担当職員：5月・6月・8月・9月・11月・12月・1月・3月

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・日頃から施設の巡回や事業実施の中で施設の不具合を確認するとともに、整理整頓など、館全体を清潔に保つことで、常に利用者の安全・安心に配慮した運営を行っている。
- ・町会、自治会などが協力して開催している、地域のこどもまつりに参加し、地域の方々と連携しながら運営に関わっている。
- ・「足立の花火を見る会」や「荒木田ふれあい祭り」を開催するなど、コロナ禍以前の事業実施ができるよう努めている。
- ・利用者の要望を踏まえた新規事業を開始し、特に、コーラスについては、開始3か月で発表会に参加し好評を得るなど、積極的な取り組みを行っている。

<課題・改善が必要な点>

- ・館の運営体制については、館内事業は計画通りの実施がなされており、運営に大きな支障は確認されていないが、館外事業の計画ができていない状況である。幅広く事業が実施できるよう取り組んでいく必要がある。
- ・他館と比較すると、SNSの活用が低い傾向がある。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告等を確認した結果、会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	予算と決算を比較して、収支差がある役務費はインターネットの高速化、管理費（その他）求人費用増、人件費は欠員による減少によるものであり、予算管理は適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	施設の維持管理委託先選定に複数業者から見積りを取ることで委託料の抑制を行っている。地域ボランティア講師に依頼するなど講師料を抑制している。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断受診記録等を確認した結果、法令が遵守されており、労務環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	3 期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、成長性、収益性、安定性、活動性・健全性は良好であり、総合評価は良好であり、施設の安定的・継続的な運営に必要な財務力は有している。	良好

7 総合評価

<評価できる点>

- ・事業内容については利用者からの評価が高く、安心できる環境の中で主体的に行動できるよう、利用者のニーズに応じた内容となるよう心掛けている。

<課題・改善が必要な点>

- ・さらなる安定的な館運営を行うために職員の適正な配置が必要である。

<総合評価>

- ・事業の実施や施設の維持管理に大きな問題はなく運営しており、施設での取組内容については利用者からの評価も新たに開始した事業も好評である。
- ・区との日常的なやり取りは丁寧であり、職員の対応について利用者からの評価も高い。
- ・専門家が評価した結果、財務面及び法人決算は良好、労務面は優良である。
- ・以上のことから、運営体制等、改善すべき事項はあるものの、施設の運営に真摯に取り組む姿勢が指定管理者として適正であると評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和３年度	令和４年度	令和５年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	56,132,251	56,715,677	58,772,564	58,772,564
	その他収入	660	7,196	30,000	42,500
	計	56,132,911	56,722,873	58,802,564	58,815,064
支出	運営費	2,058,086	3,202,573	3,347,598	3,215,992
	管理費	13,401,249	14,336,403	16,389,563	13,441,904
	本部経費	5,000	15,000	60,000	20,000
	人件費	29,807,542	32,404,581	34,659,600	26,063,732
	修繕費	1,111,012	1,147,973	1,195,983	1,184,381
	その他支出	0	0	0	0
	計	46,377,889	51,091,530	55,592,744	43,906,009
収支差額		9,755,022	5,631,343	3,209,820	14,909,055
区への返還額		7,498,768	2,079,368	0	11,817,317
精算後収支差額		2,256,254	3,551,975	3,209,820	3,091,738
(施設決算状況の説明)					
＜決算の特徴的事項について＞ ・その他収入については、主にイベント参加者の保険料等である。 ・管理費のうち、光熱水費については、想定より電気料の価格が上昇しなかったため、決算額が当初計画を下回った。 ・人件費については、職員の退職と同時に新規職員の配置ができなかったため、当初計画より決算額が下回った。 ＜精算に関する記載＞ ・管理運営費のうち、光熱水費については実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。 ・人件費及び修繕費については、当初計画の予算内で実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。 ・管理運営費の収支差額については、当初計画を下回ったため、区への返還は発生していない。 ＜本部経費に関する記載＞ ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時においては、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等も併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。					

担当所管部	
部	区民生活部
課	区民施設課

令和５年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	東尾久本町通りふれあい館
	所在地	荒川区東尾久二丁目３７番１４号
指定管理者	名称	労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団
	所在地	豊島区東池袋一丁目４４番３号 池袋ISP タマビル
指定期間		令和４年４月１日～令和９年３月３１日
施設開設年月日		令和４年４月１日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		令和４年４月１日
業務内容		乳幼児から高齢者まで、あらゆる世代の区民が生き生きと集い、ふれあいと相互交流の輪を広げる場を提供する。遊び・スポーツ・健康づくり・教養娯楽活動等を通じて地域コミュニティの形成を図るとともに、地域住民の自主的かつ主体的な活動を促進する事業を実施する。 【主な施設】 サロン、親子ふれあいひろば、プレイルーム、多目的室、洋室、和室、創作室、バリアフリースイレ 【特徴ある施設】 サロン、音楽室、調理・会議室、ミニ備蓄倉庫 【総入館者数】 68,173 名 (事業参加者数 39,322 名、貸室利用者数 28,851 名) <事業参加者数の世代別内訳> 保護者：8,755 名、乳幼児：9,088 名、 小学生：9,873 名、中学生：2,321 名、 高校生：385 名、成人：2,042 名、高齢者：6,858 名 【施設稼働率】 65.1%

2 事業計画と事業実績

令和5年度 事業計画	【乳 幼 児】保護者が自宅で再現できる講座に力を入れる。また、外遊びの機会として隣接公園を活用した水遊びなど五感で楽しめる遊びを取り入れる。 【小 学 生】読書推進活動の一つとして、絵本に出てくる料理づくりに挑戦するほか、工作や体験などを通してSDGsについて学ぶ機会を設ける。 【中 高 生】勉強や娯楽を中心としたレンタルスペース事業の拡充として、遊びや環境の選択肢を増やし、居心地の良い場所づくりに寄与する。 【成 人】働き世代のニーズにあった事業（夜間の時間帯を使った事業や趣味の講座）を行い、自分らしく豊かにいきいきとできる時間の提供を図る。 【高 齢 者】高齢者のデジタル活用支援に重点を置き、eスポーツ事業、スマホ講座など気軽にデジタルツールに触れられる事業を展開する。 【世代間交流】館内サロンでのコンサート（お話、歌、楽器演奏）の実施や館まつり、演芸会等の発表を通して様々な世代が交流できる機会を設ける。 【地域交流】近隣商店と交流する事業や商店会との共催イベントの実施、地域まつりや町会との合同防災訓練などを通して地域との関係づくりを深める。
令和5年度 事業実績	【乳 幼 児】保護者向けに絵本の読み聞かせ講座、バルーンアートを実施したほか、隣接公園での活動として、水遊びやしゃぼん玉遊びなどを実施した。 【小 学 生】新規事業の「絵本に出てくるお菓子作り」に34名が参加したほか、SDGsへの取り組みとしてローカルクリーニング(地域清掃)を行った。 【中 高 生】レンタルスペース事業では、500名以上の利用があった。また、高校生が自ら企画したお泊り会や中学生限定のバスケ大会などを実施した。 【成 人】利用者の要望を受け、夜間にピラティス事業を実施したほか、マジック講座や夜間卓球事業を実施し、男性利用の促進を図った。 【高 齢 者】からだづくり島（オンライン講座）やeスポーツ事業を実施したほか、都との連携事業として、スマホ講座や相談会を行い16名が参加した。 【世代間交流】春のサロンコンサートに約50名、秋のふれあいまつりに約500名が来館したほか、貸室利用者と事業参加者が合同で冬の発表会を実施した。 【地域交流】商店会の店舗と共催で春祭りを実施したほか、熊野前ひろば館と共催で実行委員会形式によるどんぐりマーケットを開催した。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	-	19	-
	快適に利用できるための施設管理がなされている【施設の快適度】	5	5	5	アンケート結果から、快適に利用できるとの回答を得ている
	安全・安心に過ごすための施設管理がなされている【安全・安心度】	5	4	4	アンケート結果から、概ね安全・安心に過ごすための配慮があるとの回答を得ている
	危機管理・苦情・事故等の管理や対策を徹底している【危機管理等】	10	5	10	対応マニュアルに基づき、適宜対応している
区民サービス		80	-	64	-
	利用者の事業に対する満足度が高い【事業の満足度】	25	4	20	アンケート結果から、館事業について概ね満足しているとの回答を得ている
	職員の接遇がきちんとなされている【職員の接遇】	30	4	24	アンケート結果から、職員の対応について概ね満足しているとの回答を得ている
	ポスターや館だより等の広報方法を工夫している【広報】	10	4	8	アンケート結果から、広報について概ね満足しているとの回答を得ている
	計画した事業を状況に応じ適切に実施している【計画的な事業遂行】	15	4	12	概ね計画通りに事業を実施しており、利用者が確保できている
小計 (A)		100	-	83	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	地域と連携した事業展開を行っている【地域連携】	2	5	2	地域と積極的に連携し事業を行っている
	区民雇用を積極的に行っている【区民雇用率】	2	4	1.6	区民雇用を進めている
	施設全体における評価が高い【施設全体評価】	2	4	1.6	利用者から概ね高い評価を得ている
	安全に対する積極的な取組を行っている【安全への取組】	4	5	4	積極的に上級救命技能認定を取得しているほか、実践的な避難所開設訓練を実施した
小計 (B)		10	-	9.2	-
合計 (A+B)				92.2	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・施設の維持管理については、トイレや廊下など日常的な清掃が行き届いており、館内が整理整頓され清潔な状態が保たれている。
- ・法定点検などに加え、職員の目視による各種点検を日々若しくは定期的に行っている。
- ・区民サービス等については、職員の接遇に関する利用者からの評価が高く、自由意見においても職員の対応に対する謝辞が多く確認された。

<課題・改善が必要な点>

- ・区民サービス等について、利用者の事業に対する満足度が更に向上するような対応を求めていくほか、広報（事業やイベントの情報発信）については、引き続き SNS を活用した情報発信などを求めていく。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	利用者へ配布	アンケート BOX
期間	令和5年2月1日～3月8日	常時
回答件数	220件	4件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・職員の接遇を評価する意見が多数寄せられている点が評価できる。
- ・利用者からの本を貸し出してほしいという要望について、開館当初は本が少なく対応できなかったが、開館2年目となる令和5年度より本の貸し出しを開始した。
- ・親子ふれあいひろばの利用時間を延長して欲しいとの要望を受け、令和5年度から1時間延長した。

<課題・改善が必要な点>

- ・館事業について、児童事業の自由工作の種類を増やしてほしいなどの要望があるため、実施可能なものを検討していく必要がある。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

○ 運営協議会の開催：令和5年5月11日

○ 区職員による施設巡回

担当課長：4月・7月・10月・2月

担当職員：5月・6月・8月・9月・11月・12月・1月・3月

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・日頃から施設の巡回や事業実施の中で施設の不具合を確認するとともに、整理整頓など、館全体を清潔に保つことで、常に利用者の安全・安心に配慮した運営を行っている。
- ・区からの指摘や調査依頼について、真摯に対応するとともに、調査結果を踏まえた取組状況について、適宜、区へ報告をしている。
- ・中高生自らが企画した、勉強や娯楽などを行う「レンタルスペース事業」を拡充するなど、利用者の意見を大切にしながら、よりニーズに合った事業を展開している。
- ・町会と共催のハロウィン事業や、町会・自治会が協力して開催している、盆踊り大会へ参加するなど、地域の方々と連携しながら運営に関わっている。

<課題・改善が必要な点>

- ・館の運営体制については、安定的な運営がなされており、支障はでていないが、新たな事業に関する要望も出ていることから、事業の拡充など、さらなる諸室の活用を図っていく必要がある。
- ・前年度と比較し、区民雇用率が低下している。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、各証憑書類等を確認した結果、書類の整理などは良好であった。各資料や補助元帳等に関する指摘事項について、改善の計画が示された。	良好
	予算管理が適正である	予算と決算を比較して、管理運営費、人件費の収支差は少なく、採用費の負担増など運営費の要因分析が行われており、予算管理は適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	事業の充実を図るため、消耗品購入費用が増となったが、物品を丁寧に扱い修繕費を抑制したほか、節電など経費節減の努力が行われている。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、就業規則、36 協定等を確認した結果、職員の休憩時間、休日に関する事項等について、速やかに改善した。	良好
法人 決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	3 期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、成長性、収益性は良好、安定性、活動性・健全性は優良であり、総合評価は優良であり、施設の安定的・継続的な運営に必要な財務力は有している。	優良

7 総合評価

＜評価できる点＞

- ・事業内容については利用者からの評価が高く、安心できる環境の中で主体的に行動できるよう、利用者のニーズに応じた内容となるよう心掛けている。

＜課題・改善が必要な点＞

- ・会計手続きについて、同法人が運営する他 2 館との統一性に欠けているため、改善計画で示された各項目について、適切に実施していく必要がある。

＜総合評価＞

- ・事業の実施や施設の維持管理に大きな問題はなく運営しており、施設での取組内容については利用者からの評価も高く、新たに開始した事業についても好評である。
- ・区との日常的なやり取りは丁寧であり、職員の対応について利用者からの評価も高い。
- ・専門家が評価した結果、財務面及び労務面は良好、法人決算は優良である。
- ・運営体制等、改善すべき事項はあるものの、施設の運営に真摯に取り組む姿勢が指定管理者として適正であると評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和3年度	令和4年度	令和5年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	0	64,517,435	65,718,308	65,718,308
	その他収入	0	11,000	100,000	20,800
	計	0	64,528,435	65,818,308	65,739,108
支出	運営費	0	4,258,465	4,200,000	4,608,104
	管理費	0	19,396,657	21,883,824	20,314,609
	本部経費	0	2,591,970	2,370,416	2,746,695
	人件費	0	34,177,877	34,203,472	33,104,760
	修繕費	0	441,980	460,249	459,800
	その他支出	0	0	0	0
	計	0	58,274,979	60,747,545	58,487,273
収支差額		0	6,253,456	5,070,763	7,251,835
区への返還額		0	528,080	0	2,413,879
精算後収支差額		0	5,725,376	5,070,763	4,837,956

(施設決算状況の説明)

＜決算の特徴的事項について＞

- ・その他収入については、主に事業参加者の教材費（実費負担分）である。
- ・運営費については、物価高騰により事業で使用する教材等が値上がりしたため、当初計画より決算額が上回った。
- ・管理費のうち、光熱水費については、想定より電気料の価格が上昇しなかったため、決算額が当初計画を下回った。

＜精算に関する記載＞

- ・管理運営費のうち、光熱水費については実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。
- ・人件費及び修繕費については、当初計画の予算内で実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。
- ・管理運営費の収支差額については、当初計画を下回ったため、区への返還は発生していない。

＜本部経費に関する記載＞

- ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時においては、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等も併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。

担当所管部	
部	区民生活部
課	区民施設課

令和５年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	尾久ふれあい館
	所在地	荒川区西尾久二丁目２５番１３号
指定管理者	名称	労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団
	所在地	豊島区東池袋一丁目４４番３号 池袋ISP タマビル
指定期間		令和５年４月１日～令和１０年３月３１日
施設開設年月日		平成２４年４月１日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成２４年４月１日
業務内容		乳幼児から高齢者まで、あらゆる世代の区民が生き生きと集い、ふれあいと相互交流の輪を広げる場を提供する。遊び・スポーツ・健康づくり・教養娯楽活動等を通じて地域コミュニティの形成を図るとともに、地域住民の自主的かつ主体的な活動を促進する事業を実施する。 【主な施設】 サロン、親子ふれあいひろば、プレイルーム、多目的室、洋室、和室、創作室、バリアフリースイレ 【特徴ある施設】 調理実習室、レクホール、ミニ備蓄倉庫 【総入館者数】 95,259 名 (事業参加者数 44,952 名、貸室利用者数 50,307 名) <事業参加者数の世代別内訳> 保護者：6,134 名、乳幼児：6,594 名、 小学生：12,422 名、中学生：2,748 名、 高校生：227 名、成人：3,040 名、高齢者：13,787 名 【施設稼働率】 67.1%

2 事業計画と事業実績

令和5年度 事業計画	【乳 幼 児】0歳児はタイムのほかに子育て応援プログラムなどの事業を実施する。また、幼稚園児対象のプログラム内容や工作タイムの充実を図る。 【小 学 生】e スポーツやボードゲームを通して異学年交流を広げるほか、モルックや JUMP-JAM 等を実施し、新しい運動遊びにつなげられる環境を作る。 【中 高 生】広報活動の強化策として中高生向けのおたよりを発行する。また、クッキングなど中高生専用の事業を企画し、魅力のある居場所作りを行う。 【成 人】フラワーアレンジメント、ふれあい卓球、エクササイズ教室のほか、主に大学生を対象にボードゲームやクッキング等の単発事業を企画する。 【高 齢 者】短期・単発事業が参加しやすい傾向となってきたので、モルック、ダーツ、e スポーツ等を実施するほか、スマホ教室を定期開催する。 【世代間交流】モルックやe スポーツなど体力差の影響が少ない共通のツールを活用し高齢者と子どもが一緒に楽しめる活動に発展させる。 【地 域 交 流】町会や地域と連携した子どもたちの居場所づくり「プレーパーク」を実施するほか、地域のごみ拾い活動などを通して地域交流の場を作る。
令和5年度 事業実績	【乳 幼 児】子育て応援プログラムとして歯磨きや離乳食等の情報交換を行ったほか幼稚園タイムでモルックを実施するなど様々な活動の場を提供した。 【小 学 生】ボードゲームを通して様々な学年の児童が交流できる場を提供したほかモルックや JUMP-JAM 等の実施に力を入れた結果、利用者が増加した。 【中 高 生】中高生向けおたよりを近隣の学校に配布したところレンタルスペースの利用などが増加。また、中高生のお泊り会で料理対決などを実施した。 【成 人】乳幼児の保護者向けに「ママとつくろう」、若年層向けに「わかものボードゲームサロン」を実施するなど、成人の余暇の充実に寄与した。 【高 齢 者】モルックが好評で小学生との交流や大会にも参加した。e スポーツは実施回数を増やし登録や定員を設けず気軽に参加できる事業展開にした。 【世代間交流】小学生と高齢者事業のモルックによる交流（月1回）や、全世代でモルック大会を実施するなど、幅広い世代が交流できる場を提供した。 【地 域 交 流】プレーパークのほか、宮前公園管理事務所と共催で天体望遠鏡づくり工作とペルセウス座流星群観察会を実施するなど地域との交流を図った。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	-	19	-
	快適に利用できるための施設管理がなされている【施設の快適度】	5	5	5	アンケート結果から、快適に利用できるとの回答を得ている
	安全・安心に過ごすための施設管理がなされている【安全・安心度】	5	4	4	アンケート結果から、概ね安全・安心に過ごすための配慮があるとの回答を得ている
	危機管理・苦情・事故等の管理や対策を徹底している【危機管理等】	10	5	10	対応マニュアルに基づき、適宜対応している
区民サービス		80	-	75	-
	利用者の事業に対する満足度が高い【事業の満足度】	25	4	20	アンケート結果から、館事業について概ね満足しているとの回答を得ている
	職員の接遇がきちんとなされている【職員の接遇】	30	5	30	アンケート結果から、職員の対応について満足しているとの回答を得ている
	ポスターや館だより等の広報方法を工夫している【広報】	10	5	10	アンケート結果から、広報について満足しているとの回答を得ている
	計画した事業を状況に応じ適切に実施している【計画的な事業遂行】	15	5	15	計画通りに事業を実施しており、利用者が確保できている
小計 (A)		100	-	94	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	地域と連携した事業展開を行っている【地域連携】	2	5	2	地域と積極的に連携し事業を行っている
	区民雇用を積極的に行っている【区民雇用率】	2	5	2	区民雇用を積極的に進めている
	施設全体における評価が高い【施設全体評価】	2	5	2	利用者から高い評価を得ている
	安全に対する積極的な取組を行っている【安全への取組】	4	5	4	積極的に上級救命技能認定を取得しているほか、実践的な避難所開設訓練を実施した
小計 (B)		10	-	10	-
合計 (A+B)				104	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				S	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・施設の維持管理については、トイレや廊下など日常的な清掃が行き届いており、館内が整理整頓され清潔な状態が保たれている。
- ・法定点検などに加え、職員の目視による各種点検を日々若しくは定期的に行っている。
- ・区民サービス等については、広報（事業やイベントの情報発信）に対する満足度が高いほか、職員の接遇に関する利用者からの評価が高く、自由意見においても職員の対応に対する謝辞が多く確認された。

<課題・改善が必要な点>

- ・施設の維持管理については、利用者が自転車置場を利用しやすくなるよう管理運用方法を検討していく必要がある。
- ・区民サービス等について、利用者の事業に対する満足度が更に向上するような対応を求めていく。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	利用者へ配布	アンケート BOX
期間	令和5年2月1日～3月8日	常時
回答件数	323件	1件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・職員の接遇を評価する意見が多数寄せられている点が評価できる。
- ・成人事業のフラワーアレンジメント教室に関する好意的な意見が複数寄せられている。
- ・乳幼児事業に参加している保護者より、事業の内容等に関する感謝の言葉や好意的な意見が複数寄せられている。

<課題・改善が必要な点>

- ・成人事業について、お菓子教室、料理教室、絵画教室などの要望が出ているため、実施可能なものを検討していく必要がある。
- ・乳幼児事業について、新規事業の実施希望や事業の回数を増やしてほしいなど複数の意見が寄せられているため、対応可能なものから検討していく必要がある。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

- 運営協議会の開催：令和5年5月11日
- 区職員による施設巡回
担当課長：4月・7月・10月・2月
担当職員：5月・6月・8月・9月・11月・12月・1月・3月

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・日頃から施設の巡回や事業実施の中で施設の不具合を確認するとともに、整理整頓など、館全体を清潔に保つことで、常に利用者の安全・安心に配慮した運営を行っている。
- ・区からの指摘や改善要求について、改善に取り組むとともに、取組状況について、随時、区へ報告をしている。
- ・SNSを積極的に活用し、ふれあい館の取組みの周知に力を入れている。
- ・町会、自治会などが協力して開催している行事に参加しているほか、近隣の関係機関との共催で天体観測事業を実施するなど、地域の方々と積極的に連携を図っている。

<課題・改善が必要な点>

- ・多くの方が利用されることもあり、多目的室の壁や床などの不具合が生じることがあるため、きめ細かな点検・修繕等により、引き続き施設の保全に努めていく。
- ・館運営の中で、高齢者事業全体を整理する必要があると認識しているとのことであり、その実施に向けて成人事業とあわせて見直しを行う必要がある。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、各証憑書類等を確認した結果、書類の整理等は良好であった。各資料やその他の収入に関する指摘事項について、改善の計画が示された。	良好
	予算管理が適正である	予算と決算を比較して、管理運営費の収支差はあるものの、物価の高騰など運営費の要因分析が行われており、予算管理は適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	物品を丁寧に扱うなど修繕費の抑制が行われたほか、消耗品や廃材等の有効活用により消耗品費等に経費縮減の努力が行われている。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、就業規則、36協定等を確認した結果、職員の休憩時間、36協定に関する事項等について、速やかに改善した。	良好
法人 決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	3期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、成長性、収益性は良好、安定性、活動性・健全性は優良であり、総合評価は優良であり、施設の安定的・継続的な運営に必要な財務力は有している。	優良

7 総合評価

<評価できる点>

- ・事業内容については利用者からの評価が高く、安心できる環境の中で主体的に行動できるよう、利用者のニーズに応じた内容となるよう心掛けている。

<課題・改善が必要な点>

- ・会計手続きについて、同法人が運営する他2館との統一性に欠けているため、改善計画で示された各項目について、適切に実施していく必要がある。

<総合評価>

- ・事業の実施や施設の維持管理に大きな問題はなく運営しており、施設での取組内容については利用者からの評価も高く、新たに開始した事業についても好評である。
- ・区との日常的なやり取りは丁寧であり、職員の対応について利用者からの評価も高い。
- ・専門家が評価した結果、財務面及び労務面は良好、法人決算は優良である。
- ・以上のことから、運営体制等、改善すべき事項はあるものの、施設の運営に真摯に取り組む姿勢が指定管理者として適正であると評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和3年度	令和4年度	令和5年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	61,370,836	64,804,297	73,983,960	73,983,960
	その他収入	930,892	1,653,710	1,500,000	2,189,000
	計	62,301,728	66,458,007	75,483,960	76,172,960
支出	運営費	4,090,214	5,599,840	5,360,710	5,976,597
	管理費	17,820,806	20,233,414	25,162,400	21,500,571
	本部経費	1,897,153	1,902,470	2,370,416	2,746,695
	人件費	37,339,932	38,403,247	40,040,357	40,507,865
	修繕費	1,353,296	1,998,972	2,894,093	2,891,548
	その他支出	0	0	0	0
	計	60,604,248	66,235,473	73,457,560	70,876,581
収支差額		1,697,480	222,534	2,026,400	5,296,379
区への返還額		3,924	0	0	4,101,466
精算後収支差額		1,693,556	222,534	2,026,400	1,194,913

(施設決算状況の説明)

＜決算の特徴的事項について＞

- ・その他収入については、主に事業参加者の教材費（実費負担分）である。
- ・管理費のうち、光熱水費については、想定より電気料の価格が上昇しなかったため、決算額が当初計画を下回った。
- ・人件費については、館運営に伴う常勤職員の時間外勤務の増加など当初計画より決算額が上回った。

＜精算に関する記載＞

- ・管理運営費のうち、光熱水費については実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。
- ・人件費については、当初計画で示している金額を超えた支出は指定管理者の負担である。
- ・修繕費については、当初計画の予算内で実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。
- ・管理運営費の収支差額については、当初計画を下回ったため、区への返還は発生していない。

＜本部経費に関する記載＞

- ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時には、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等も併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。

担当所管部	
部	区民生活部
課	区民施設課

令和５年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	西尾久ふれあい館
	所在地	荒川区西尾久八丁目３番３１号
指定管理者	名称	株式会社日本デイクアセンター
	所在地	千代田区神田猿樂町二丁目２番３号
指定期間		令和３年４月１日～令和８年３月３１日
施設開設年月日		平成１６年１０月１２日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成１６年１０月１２日
業務内容		乳幼児から高齢者まで、あらゆる世代の区民が生き生きと集い、ふれあいと相互交流の輪を広げる場を提供する。遊び・スポーツ・健康づくり・教養娯楽活動等を通じて地域コミュニティの形成を図るとともに、地域住民の自主的かつ主体的な活動を促進する事業を実施する。 【主な施設】 サロン、親子ふれあいひろば、プレイルーム、多目的室、洋室、和室、創作室、バリアフリースイレ ※学童クラブ併設 【特徴ある施設】 ミニ備蓄倉庫 【総入館者数】 54,830 名 (事業参加者数 32,935 名、貸室利用者数 21,895 名) <事業参加者数の世代別内訳> 保護者：7,326 名、乳幼児：9,334 名、 小学生：7,570 名、中学生：914 名、 高校生：158 名、成人：2,324 名、高齢者：5,309 名 【施設稼働率】 81.3%

2 事業計画と事業実績

令和5年度 事業計画	【乳 幼 児】年齢別に実施する「リトミック」では成長に合わせたリズム感覚を育むほか、保護者同士や乳幼児が交流する場を提供する。 【小 学 生】多様なサークルを設けて選択の幅を広げるとともに、イベント実行委員の主体的な活動を支援するなど、子ども達の健やかな成長を図る。 【中 高 生】中高生が思い切り身体を動かす専用時間の拡充や集中して勉強するための部屋の提供などを通して、中高生の健全な居場所を提供する。 【成 人】利用者の豊かな生活に寄与するため「ヨガ教室」「コーラス」など、気軽に参加できる趣味、娯楽的な事業を実施し、継続的な活動につなげる。 【高 齢 者】健康で充実した毎日を過ごせるよう、運動、歌、制作など各事業の充実を図るほか、交流会など日頃の練習の成果を披露する機会を設ける。 【世代間交流】あらゆる世代が集まる大規模なイベントでの交流とともに、定例的な事業においても多世代が触れ合えるような交流の機会を図る。 【地 域 交 流】長年構築してきた地元町会との関係性を活かし、イベント等に相互に協力しあうほか、地域の学校や事業者との交流を進めていく。
令和5年度 事業実績	【乳 幼 児】「ママカフェリーナ」では2回にわたり145人もの参加者同士が交流し、離乳食試食とレシピの提供など育児世代に寄り添った事業を開催した。 【小 学 生】「ミニコミキッズ」では近隣のお店を取材して年3回ミニコミ誌を発行したほか、夜のふれあい館を活用した「ナイトサファリ」を実施した。 【中 高 生】集中して勉強できる機会を確保するため新たに実施した「中高生寺子屋」は、保護者からの注目も高く、回を重ねるにつれ利用者も増加した。 【成 人】「フラダンス」や「囲碁将棋」などのほか、部屋の照明を落として夜間開催した「ナイトヨガ」は、日中仕事をもつ参加者から喜びの声が聞かれた。 【高 齢 者】人気が高く実施回数を増加した「健康ヨガ」を始め、他館との交流もある「レクダンス」、「青竹ビクス」などにより高齢者の健康増進に寄与した。 【世代間交流】「館まつり」などの大規模なイベントとともに、「サマーボランティア」では小学生が作成した絵本を幼児に読み聞かせるなど世代間交流をした。 【地 域 交 流】地域で行う行事等に参加した一方、館が主催する「ハロウィンパーティ」などのイベントを通して多くの利用者が地域と交流することができた。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	-	18	-
	快適に利用できるための施設管理がなされている【施設の快適度】	5	4	4	アンケート結果から、概ね快適に利用できるとの回答を得ている
	安全・安心に過ごすための施設管理がなされている【安全・安心度】	5	4	4	アンケート結果から、概ね安全・安心に過ごすための配慮があるとの回答を得ている
	危機管理・苦情・事故等の管理や対策を徹底している【危機管理等】	10	5	10	対応マニュアルに基づき、適宜対応している
区民サービス		80	-	70	-
	利用者の事業に対する満足度が高い【事業の満足度】	25	4	20	アンケート結果から、館事業について概ね満足しているとの回答を得ている
	職員の接遇がきちんとなされている【職員の接遇】	30	5	30	アンケート結果から、職員の対応について満足しているとの回答を得ている
	ポスターや館だより等の広報方法を工夫している【広報】	10	4	8	アンケート結果から、広報について概ね満足しているとの回答を得ている
	計画した事業を状況に応じ適切に実施している【計画的な事業遂行】	15	4	12	概ね計画通りに事業を実施しており、利用者が確保できている
小計 (A)		100	-	88	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	地域と連携した事業展開を行っている【地域連携】	2	5	2	地域と積極的に連携し事業を行っている
	区民雇用を積極的に行っている【区民雇用率】	2	4	1.6	区民雇用を進めている
	施設全体における評価が高い【施設全体評価】	2	5	2	利用者から高い評価を得ている
	安全に対する積極的な取組を行っている【安全への取組】	4	5	4	積極的に上級救命技能認定を取得しているほか、実践的な避難所開設訓練を実施した
小計 (B)		10	-	9.6	-
合計 (A+B)				97.6	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・施設の維持管理については、トイレや廊下など日常的な清掃が行き届いており、清潔な状態が保たれている。
- ・法定点検などに加え、職員の目視による各種点検を日々若しくは定期的に行っている。
- ・区民サービス等については、館の事業に対する満足度は高く、自由意見においても、イベントや創作等の事業に対する賛辞が多く確認された。また、職員の接遇に関する利用者からの評価が高い。

<課題・改善が必要な点>

- ・区民サービス等のうち、館の事業について、昨年度と比較して計画的な事業遂行の状況が改善している。しかしながら、既存事業の回数や時間などに関する要望もでていることから、実施方法の見直し等引き続き、利用者のニーズにあった事業展開を工夫する必要がある。
- ・昨年度と比較し区民雇用率が低下していることから、積極的な区民雇用の促進に努める必要がある。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	利用者へ配布	アンケート BOX
期間	令和5年2月1日～3月8日	常時
回答件数	201件	6件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・ 職員の接遇を評価する意見が多数寄せられている点が評価できる。
- ・ 遊具や館の備品について、リクエストがあったものについて、可能な限り速やかに購入し、区民のニーズに応えている点は評価できる。
- ・ 館事業の実施方法（参加受付、開催回数など）について、リクエストがあったものについて、真摯に検討し区民のニーズに応えている点は評価できる。

<課題・改善が必要な点>

- ・ 館事業やイベントについて、様々な要望（新規事業の開設、時間の拡充、遠足の復活希望）が出ているので、対応可能なものを検討していく。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

- 運営協議会の開催：令和5年5月11日
- 区職員による施設巡回
 担当課長：4月・7月・10月・2月
 担当職員：5月・6月・8月・9月・11月・12月・1月・3月

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・ 日頃から施設の巡回や事業実施の中で施設の不具合を確認するとともに、館全体を清潔に保つことで、常に利用者の安全・安心に配慮した運営を行っている。
- ・ 新規利用者獲得のため、「ピヨピヨお散歩ランチ」や「ナイトサファリ」といった新規事業を開始するなど、区民の声を大切にしながら、より区民のニーズに合った事業内容を検討している。
- ・ 地域の中学校からの「職場体験」を受け入れるなど、地域との連携とともに、東京都が主催する高齢者対象のスマートフォン教室などに手を挙げるなど、行政との連携についても積極的に図っている。

<課題・改善が必要な点>

- ・ 経年劣化により修繕が必要な個所が複数あるため、きめ細かな点検・修繕等により、引き続き施設の保全に努めていく。
- ・ 館内は利用者の制作物の展示や生き物の飼育、写真で紹介する事業案内の掲示物などで賑わいを創出している一方、倉庫の不足により収納しきれない物品が共用スペースにあるため、収納方法の工夫が必要である。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告等を確認した結果、会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	予算と決算を比較して、管理費の収支差はカラー複写機に変更したこと、電気料金に収支差があるのは、電気料金が想定より高騰しなかったことによるもので、予算管理は適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	事業やイベントに外部講師を依頼せず、職員や地域ボランティアの方が行ったこと、地域企業や利用者から工作の材料などの提供を受けたことで経費の縮減を行った。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断受診記録等を確認した結果、法令に則ったものであり、労務環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	3 期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、成長性は良好、収益性、安定性、活動性・健全性は優良であり、総合評価は優良であり、施設の安定的・継続的な運営に必要な財務力は有している。	優良

7 総合評価

＜評価できる点＞

- ・事業内容については利用者からの評価も高く、また、事業のみならず日々の利用時においても職員の利用者に対する丁寧な対応については、利用者から信頼されている。

＜課題・改善が必要な点＞

- ・事業内容について一定の評価はあるものの、より多くの利用者に利用してもらうためニーズにあった事業展開の工夫が必要である。

＜総合評価＞

- ・事業の実施や施設の維持管理に大きな問題はなく運営しており、施設での取組内容については利用者からの評価も高く、新たに開始した事業についても高評価を得ている。
- ・季節ごとに開催される地域行事などにも積極的に参加し、地域住民や利用者からの評価が高い。
- ・専門家が評価した結果、財務面は良好、労務面及び法人決算は優良である。
- ・以上のことから、さらなる事業展開など見直すべき事項はあるものの、施設の運営に真摯に取り組む姿勢が指定管理者として適正であると評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和３年度	令和４年度	令和５年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	55,326,423	55,547,607	57,805,070	57,805,070
	その他収入	13,600	67,520	250,000	143,928
	計	55,340,023	55,615,127	58,055,070	57,948,998
支出	運営費	3,462,333	3,347,769	3,350,000	3,994,167
	管理費	12,779,919	14,229,049	16,421,290	13,834,853
	本部経費	1,102,784	1,083,182	1,102,000	1,111,994
	人件費	28,416,901	31,525,016	31,495,805	31,519,841
	修繕費	1,119,800	1,126,290	1,170,133	1,152,910
	その他支出	0	0	0	0
	計	45,778,953	50,228,124	52,437,228	50,501,771
収支差額		9,561,070	5,387,003	5,617,842	7,447,227
区への返還額		4,406,363	208,485	0	2,823,788
精算後収支差額		5,154,707	5,178,518	5,617,842	4,623,439
(施設決算状況の説明)					
＜決算の特徴的事項について＞ ・その他収入については、主にイベント参加者の材料費等である。 ・運営費については、コロナ禍において自粛していた調理を伴う事業の復活など事業の充実と事業に係る消耗品等の価格高騰のため、当初計画より決算額が上回った。 ・管理費のうち、光熱水費については、想定より電気料の価格が上昇しなかったため、決算額が当初計画を下回った。 ・人件費については、東京都における最低賃金の上昇に伴い、職員の時給単価が上昇したことにより、当初計画より決算額がやや上回った。 ＜精算に関する記載＞ ・管理運営費のうち、光熱水費については実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。 ・人件費については、当初計画で示している金額を超えた支出は指定管理者の負担である。 ・修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。 ・管理運営費の収支差額については、当初計画を下回ったため、区への返還額は発生していない。 ＜本部経費に関する記載＞ ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時においては、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。					

担当所管部	
部	区民生活部
課	区民施設課

令和５年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	東日暮里ふれあい館
	所在地	荒川区東日暮里一丁目１７番１３号
指定管理者	名称	学校法人道灌山学園
	所在地	荒川区西日暮里四丁目７番１５号
指定期間		令和４年４月１日～令和９年３月３１日
施設開設年月日		平成１７年４月１日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成１７年４月１日
業務内容		乳幼児から高齢者まで、あらゆる世代の区民が生き生きと集い、ふれあいと相互交流の輪を広げる場を提供する。遊び・スポーツ・健康づくり・教養娯楽活動等を通じて地域コミュニティの形成を図るとともに、地域住民の自主的かつ主体的な活動を促進する事業を実施する。 【主な施設】 サロン、プレイルーム(親子ふれあいひろば)、多目的室、洋室、和室、創作室、バリアフリースイレ ※学童クラブ併設 【特徴ある施設】 音楽室 【総入館者数】 28,976 名 (事業参加者数 15,567 名、貸室利用者数 13,409 名) <事業参加者数の世代別内訳> 保護者：4,794 名、乳幼児：5,024 名、 小学生：1,818 名、中学生：117 名、 高校生：59 名、成人：1,264 名、高齢者：2,491 名 【施設稼働率】78.6%

2 事業計画と事業実績

令和5年度 事業計画	【乳 幼 児】 幼児タイムや親子ふれあいひろばを中心に乳幼児とその保護者が安心してのびのびと日常的に利用できる施設として環境・活動の充実を図る。 【小 学 生】 日々の活動の中で児童がのびのびと主体的に遊べるような環境設定に配慮する。通常時に館で実施する事業についても児童の興味・関心に寄り添い企画運営を行う。 【中 高 生】 利用の少ない年代である中高生の利用を促進するため、事業の取り組み方を再検討し、彼ら彼女らのニーズに合う活動を取り入れるように努める。 【成 人】 既存の事業など定員数を見直し、参加申込の内容や方法などを初回申し込みの方を優先的に参加出来る工夫をする。 【高 齢 者】 地域の中の身近な施設として、来館機会の増加を図り、高齢者の生活の質や教養向上を目指す。各種事業を通して、「仲間づくり」や「生き甲斐」の創出を支援する。 【世代間交流】 館での事業運営を土台に地域の中で実施する行事などにも参加を呼びかけ、幅広い世代の方々と交流を深めていく。 【地 域 交 流】 館が立地する地域や住民、各関係機関に目を向け、協力・連携し交流事業を推進する。
令和5年度 事業実績	【乳 幼 児】 幼児タイムを中心に月齢ごとに時間帯を区切る等、あらゆる年齢、月齢の子が安心して利用出来るよう努めた。 【小 学 生】 1階のサロンでは卓球やボードゲーム・トランプなどのカードゲーム・漫画等を楽しめるスペースを整備し子ども達の活動の幅を広げた。 【中 高 生】 ゲーム等行える中高生タイムを実施する事で継続の利用に繋がった。以前利用していた子達も懐かしみながら来館する事があった。 【成 人】 人気のある講座(ヨガ・手芸)は継続して実施し、申込や活動の内容を吟味した。各事業とも必要に応じて区報等で募集して、参加し易い環境を整えた。 【高 齢 者】 感染症に対する危機意識が強く来館や事業参加時には警戒している姿が見られたが、心配な点を理解しつつ、健康面と精神面の両面でふれあい館が安心して活動出来る場としての認知を上げた。 【世代間交流】 和室を開放し多世代が交流できる場所を提供したが、参加者数が増えず、世代間の交流を促進させるのは難しく課題となった。 【地 域 交 流】 町会等が主催するにっぽり青空こどもまつりでは、事務局の一員として参加し、地域の方々との交流を深めた。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	-	16	-
	快適に利用できるための施設管理がなされている【施設の快適度】	5	3	3	アンケート結果から、一定程度快適に利用できるとの回答を得ている
	安全・安心に過ごすための施設管理がなされている【安全・安心度】	5	3	3	アンケート結果から、一定程度安全・安心に過ごすための配慮があるとの回答を得ている
	危機管理・苦情・事故等の管理や対策を徹底している【危機管理等】	10	5	10	対応マニュアルに基づき、適宜対応している
区民サービス		80	-	60	-
	利用者の事業に対する満足度が高い【事業の満足度】	25	3	15	アンケート結果から、館事業について一定数満足しているとの回答を得ている
	職員の接遇がきちんとなされている【職員の接遇】	30	4	24	アンケート結果から、職員の対応について概ね満足しているとの回答を得ている
	ポスターや館だより等の広報方法を工夫している【広報】	10	3	6	アンケート結果から、広報について一定程度満足しているとの回答を得ている
	計画した事業を状況に応じ適切に実施している【計画的な事業遂行】	15	5	15	計画通りに事業を実施しており、利用者が確保できている
小計 (A)		100	-	76	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	地域と連携した事業展開を行っている【地域連携】	2	5	2	地域と積極的に連携し事業を行っている
	区民雇用を積極的に行っている【区民雇用率】	2	3	1.2	区民雇用を一定程度進めている
	施設全体における評価が高い【施設全体評価】	2	5	2	利用者から高い評価を得ている
	安全に対する積極的な取組を行っている【安全への取組】	4	3	2.4	上級救命技能認定を取得しているほか、机上での避難所開設訓練を実施した
小計 (B)		10	-	7.6	-
合計 (A+B)				83.6	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- 一部の児童事業については、企画の段階から参加してもらい、自分達でやりたいことや見せたいものを考える機会を与え、児童の成長を促すよう取り組むとともに、計画した事業について着実に実施している。

<課題・改善が必要な点>

- 区民サービスについては、利用者の事業に対する満足度が概ね良好であったが、一部の利用者が「満足していない」と回答しているため、施設の特性も踏まえ、より利用者の要望に沿った事業の検討を行う必要がある。
- 年度の後半は積極的に SNS の活用を図っていたものの、アンケート結果では、微少ではあるものの、「満足していない」との回答があるため、ポスターや館だよりも含め、更なる工夫が必要である。
- 二次避難所開設訓練では、同法人が運営する西日暮里ふれあい館と合同で行っているが、机上の研修のみであったため、開設時を想定した避難者誘導などの実施訓練を取り入れていく必要がある。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	利用者へ配布	アンケート BOX
期間	令和5年2月1日～3月8日	常時
回答件数	201件	0件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・職員の接遇を評価する意見が多数寄せられている点が評価できる。
- ・プレイルームの利用について、評価する声が複数寄せられている点が評価できる。

<課題・改善が必要な点>

- ・新規事業の要望や、事業の拡充に関する意見が多く寄せられているため、実施可能なものを検討する必要がある。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

○ 運営協議会の開催：令和5年5月11日

○ 区職員による施設巡回

担当課長：4月・7月・10月・2月

担当職員：5月・6月・8月・9月・11月・12月・1月・3月

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・日頃から施設の巡回や事業実施の中で施設の不具合を確認するとともに、整理整頓など、館全体を清潔に保つことで、常に利用者の安全・安心に配慮した運営を行っている。
- ・地域の自治会の防犯パトロールに職員が参加し、地域と積極的に連携を図っている。
- ・コロナ禍を境に高齢者の利用が減少しているため、新たな事業の検討を行ってきた。既存事業の中から見えてきたニーズをもとに、囲碁や将棋、トランプなどができる「和室で遊ぼう♪」を企画し、事業開始につなげた。高齢者だけでなく、児童の参加も可能とすることで、世代間交流も目的としている。
- ・利用者からの要望を受けて、親子ふれあいひろばの利用開始時間を1時間早めるなど、適宜、区民のニーズに応じた見直しを行っている。

<課題・改善が必要な点>

- ・館事業として実施しているものについて、報告されていないものがあることが確認されたため、実施したものは実績として報告するよう指導した。今後の実施状況について注視していく必要がある。
- ・利用者からも新たな事業を望む声があることから、貸室としての利用状況も踏まえながら、諸室の活用を検討していく必要がある。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告等を確認した結果、会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	予算と決算を比較して、委託料の収支差があるのは、当初予算の見積りが少なかったため、光熱水費に収支差があるのは、電気料金が想定より高騰しなかったことによるもので、予算管理は適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	倉庫内の整理整頓により適正在庫管理を行うことで、無駄な物品の購入などを抑えている。電灯を電力消費の少ない機器に変更し経費を抑えている。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断受診記録等を確認した結果、賃金額の一部に記載漏れがあるが、その他ほとんどの項目が要件を満たしており、労務環境は適正である。	良好
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	3 期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、成長性、活動性・健全性は良好、収益性、安定性は優良であり、総合評価は優良であり、施設の安定的・継続的な運営に必要な財務力は有している。	優良

7 総合評価

<評価できる点>

- ・事業の内容については利用者からの評価が概ね良く、安定した事業運営ができていた。また、アンケートで職員に対する好意的な意見が多く寄せらせていたことから、職員の待遇は適切に行われていたことが確認できる。

<課題・改善が必要な点>

- ・二次避難所開設訓練が机上訓練のみで行っている等、やや安全面に対する取組が欠けている部分があるため、更なる取組が必要である。

<総合評価>

- ・事業の実施や施設の維持管理に大きな問題はなく運営している。
- ・専門家が評価した結果、財務面及び労務面は良好、法人決算は優良である。
- ・以上のことから、改善すべき事項はあるものの、施設の運営に真摯に取り組む姿勢が指定管理者として適切であると評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和3年度	令和4年度	令和5年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	53,391,213	57,830,529	60,387,213	60,387,213
	その他収入	0	0	0	0
	計	53,391,213	57,830,529	60,387,213	60,387,213
支出	運営費	1,936,242	2,429,748	2,200,000	2,275,390
	管理費	10,962,292	13,113,329	15,260,664	13,756,256
	本部経費	1,158,013	890,268	1,200,000	1,142,436
	人件費	34,801,591	39,130,233	39,937,641	40,015,892
	修繕費	1,084,996	911,900	1,158,040	700,282
	その他支出	0	0	0	0
	計	48,785,121	55,585,210	58,556,345	56,747,820
収支差額		4,606,092	2,245,319	1,830,868	3,639,393
区への返還額		3,694,791	322,485	0	2,897,239
精算後収支差額		911,301	1,922,834	1,830,868	742,154
(施設決算状況の説明)					
<決算の特徴的事項について> ・運営費については、ほぼ当初計画どおりの執行をすることができた。 ・管理費のうち、光熱水費については、想定より電気料の価格が上昇しなかったため、決算額が当初計画を下回った。 ・人件費については、給料等は当初計画どおりの執行であるが、法定福利費（事業主負担分）を少なく見積もってしまったため、決算額が上回った。 <精算に関する記載> ・管理運営費のうち、光熱水費については実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。 ・人件費については、当初計画で示している金額を超えた支出は指定管理者の負担である。 ・修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。 ・管理運営費の収支差額については、当初計画を下回ったため、区への返還は発生していない。 <本部経費に関する記載> ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時においては、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたもの計上している。					

担当所管部	
部	区民生活部
課	区民施設課

令和５年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	夕やけこやけふれあい館
	所在地	荒川区東日暮里三丁目１１番１９号
指定管理者	名称	社会福祉法人教信精舎
	所在地	荒川区西尾久六丁目９番７号
指定期間		令和５年４月１日～令和１０年３月３１日
施設開設年月日		平成２５年４月１日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成２５年４月１日
業務内容		乳幼児から高齢者まで、あらゆる世代の区民が生き生きと集い、ふれあいと相互交流の輪を広げる場を提供する。遊び・スポーツ・健康づくり・教養娯楽活動等を通じて地域コミュニティの形成を図るとともに、地域住民の自主的かつ主体的な活動を促進する事業を実施する。 【主な施設】 サロン、親子ふれあいひろば、プレイルーム、多目的室、洋室、和室、創作室、バリアフリースイレ 【特徴ある施設】 レクホール、ミニ備蓄倉庫 【総入館者数】 85,238 名 (事業参加者数35,316 名、貸室利用者数49,922 名) <事業参加者数の世代別内訳> 保護者：7,413 名、乳幼児：7,714 名、 小学生：10,093 名、中学生：1,974 名、 高校生：56 名、成人：1,170 名、高齢者：6,896 名 【施設稼働率】 77.7%

2 事業計画と事業実績

令和5年度 事業計画	【乳 幼 児】乳幼児タイムに参加する保護者の要望に応え、親子ふれあい講座等、様々なプログラムの実施を検討する。 【小 学 生】地域のスポーツ大会の参加や他ふれあい館との交流を行う。 【中 高 生】ボランティアや自主サークルの育成と活動支援を行う。 【成 人】興味や楽しみへと繋がるイベントを企画し、継続することで、来館に繋げる。 【高 齢 者】通年実施している事業のほか、重点事業として、地域合同演芸会や大人のための文化講座、演芸会を実施する。 【世代間交流】「バス小旅行」等の多世代を対象としたイベントを開催し、世代間交流を図る。 【地 域 交 流】「なつまつり」や「クリスマスコンサート」等の地域イベントをタヤけこやけ保育園と共同開催する。
令和5年度 事業実績	【乳 幼 児】乳幼児タイム後の「ランチタイム」には、毎回大勢の乳幼児親子が参加し、参加者同士の交流が活発に行われていた。 【小 学 生】キンボール大会や全ふれあい館主催の交流ドッジボール大会に出場した。キンボールは、3位入賞を果たし、ドッジボールでは、優勝を獲得することができ、満足の行く結果を残すことができた。 【中 高 生】多目的室を目的とした、中高生の来館が増加した。また、結成を企画していた、事業の実施やボランティア活動を行う「タヤけ向上委員会」の結成には至らなかったが、実現を目指し、実施日や参加方法等、様々な方法を検討し、次年度へと繋げた。 【成 人】定例事業では、ミニテニスや卓球、ピラティス等の体を動かす事業が人気であった。 【高 齢 者】一部、開催を断念した事業はあったが、通年実施している事業や演芸会等を実施し、来館者が増加した。 【世代間交流】移動ふれあい館「バス小旅行」は、4年ぶりに開催し、小学生から高齢者までの各世代の方々に参加していただけた。今回は、安全を優先し、横浜みなとみらい地区を中心に回り、事業終了後のアンケートでは、9割を超える方に好評な意見をいただけた。 【地 域 交 流】地域住民を招き、音楽家による「クリスマスコンサート」を開催した。クリスマスソングのほか、子ども向けのアニメソング等が演奏され、イベントは大盛況であった。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	-	20	-
	快適に利用できるための施設管理がなされている【施設の快適度】	5	5	5	アンケート結果から、快適に利用できるとの回答を得ている
	安全・安心に過ごすための施設管理がなされている【安全・安心度】	5	5	5	アンケート結果から、安全・安心に過ごすための配慮があるとの回答を得ている
	危機管理・苦情・事故等の管理や対策を徹底している【危機管理等】	10	5	10	対応マニュアルに基づき、適宜対応している
区民サービス		80	-	78	-
	利用者の事業に対する満足度が高い【事業の満足度】	25	5	25	アンケート結果から、館事業について満足しているとの回答を得ている
	職員の接遇がきちんとなされている【職員の接遇】	30	5	30	アンケート結果から、職員の対応について満足しているとの回答を得ている
	ポスターや館だより等の広報方法を工夫している【広報】	10	4	8	アンケート結果から、広報について概ね満足しているとの回答を得ている
	計画した事業を状況に応じ適切に実施している【計画的な事業遂行】	15	5	15	計画通りに事業を実施しており、利用者が確保できている
小計 (A)		100	-	98	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	地域と連携した事業展開を行っている【地域連携】	2	5	2	地域と積極的に連携し事業を行っている
	区民雇用を積極的に行っている【区民雇用率】	2	5	2	区民雇用を積極的に進めている
	施設全体における評価が高い【施設全体評価】	2	5	2	利用者から高い評価を得ている
	安全に対する積極的な取組を行っている【安全への取組】	4	5	4	積極的に上級救命技能認定を取得しているほか、実践的な避難所開設訓練を実施した
小計 (B)		10	-	10	-
合計 (A+B)				108	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				S	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・施設の維持管理については、トイレや廊下など日常的な清掃が行き届いており館内が整理整頓され清潔な状態が保たれている。
- ・職員による各種点検を日々若しくは定期的に行っている。
- ・利用者の事業に対する満足度は高く、春まつり等の館事業について、地域の方々にも運営スタッフとして関わっていただくことで、より積極的に地域との交流を行った。

<課題・改善が必要な点>

- ・区民サービス等のうち、事業の広報について、一部の利用者が「満足していない」と回答している。これまでも荒川区ホームページや SNS、館だより等にて、周知を行っていたが、SNS の更なる活用や他の周知方法等について、検討する必要がある。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	利用者へ配布	アンケート BOX
期間	令和5年2月1日～3月8日	常時
回答件数	243件	6件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・書籍や遊具などの要望があったものについては、可能な限り購入し、利用者のニーズに応えている点が評価できる。
- ・職員の接遇を評価する意見が多数寄せられている点が評価できる。
- ・「乳幼児タイム（ぴよぴよタイム）」について、好意的な意見が多数寄せられている点が評価できる。

<課題・改善が必要な点>

- ・新規事業の実施や事業の拡充に関する意見が多く寄せらせているため、実施可能なものを検討する必要がある。
- ・勉強ができるスペースがほしいとの意見が多数寄せらせている。既に開放しているサロンスペースの環境整備や空部屋の活用等の工夫及び周知方法を検討する必要がある。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

- 運営協議会の開催：令和5年5月11日
- 区職員による施設巡回
担当課長：4月・7月・10月・2月
担当職員：5月・6月・8月・9月・11月・12月・1月・3月

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・日頃から施設の巡回や事業実施の中で施設の不具合を確認するとともに、整理整頓等、館全体を清潔に保つことで、常に利用者の安全・安心に配慮した運営を行っている。
- ・これまで町会と連携し、実施している移動ふれあい館（バス小旅行）に加え、春まつりについても町会の方々に運営に携わっていただいた。その結果、各世代から多くの参加があり、参加者側だけでなく、運営に協力してくださった方からも好評であった。
- ・SNSを毎月バランスよく活用している。

<課題・改善が必要な点>

- ・多くの方が利用されることもあり、多目的室の床フローリングなどに不具合が生じていることから、きめ細かな点検・修繕等により、引き続き施設の保全に努めていく。
- ・児童事業について、利用の多いスポーツ事業を中心に実施しているが、利用者の潜在的ニーズに鑑み、文化的な事業の実施も検討する必要がある。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告等を確認した結果、会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	予算と決算を比較して、役務費の収支差はごみ処理券を多く購入したこと、運営費に収支差があるのは、事業のみ実施、内容変更によるもので、予算管理は適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	使用しない部屋を消灯するなど小まめに行ったことで光熱水費の利用料を抑え、縮減している。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断受診記録等を確認した結果、契約書の一部に記載漏れがあるが、ほとんどの項目が要件を満たしており、労務環境は適正である。	良好
法人 決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	3 期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、成長性、収益性、活動性・健全性は良好であり、安定性は優良であり、総合評価は良好であり、施設の安定的・継続的な運営に必要な財務力は有している。	良好

7 総合評価

<評価できる点>

- ・事業の内容については利用者からの評価も高く、安定した事業運営ができていた。
- また、アンケートで職員に対する好意的な意見が多く寄せられていたことから、職員の接遇は適切に行われていたことが確認できる。

<課題・改善が必要な点>

- ・アンケート結果や利用状況等を鑑み、新規事業や事業の拡充等を検討する必要がある。
- ・引き続き、備品等の購入や事業について、区民ニーズの実現にむけた検討が必要である。

<総合評価>

- ・事業の実施や施設の維持管理に大きな問題はなく運営しており、施設での取組内容については利用者からの評価も高かった。
- ・専門家が評価した結果、財務面、労務面及び法人決算はいずれも良好である。
- ・以上のことから、事業内容等、見直すべき事項はあるものの、施設の運営に真摯に取り組む姿勢が指定管理者として適正であると評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和3年度	令和4年度	令和5年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	59,020,924	59,528,732	66,147,421	66,147,421
	その他収入	34,014	65,095	150,000	401,337
	計	59,054,938	59,593,827	66,297,421	66,548,758
支出	運営費	1,924,359	2,425,018	4,200,000	3,196,184
	管理費	8,693,088	10,358,666	18,511,865	14,926,430
	本部経費	0	0	0	0
	人件費	38,222,365	38,378,367	38,900,000	38,829,876
	修繕費	1,829,498	969,796	1,544,880	1,539,142
	その他支出	0	0	0	0
	計	50,669,310	52,131,847	63,156,745	58,491,632
収支差額		8,385,628	7,461,980	3,140,676	8,057,126
区への返還額		3,062,876	2,499,602	0	4,621,353
精算後収支差額		5,322,752	4,962,378	3,140,676	3,435,773
(施設決算状況の説明)					
＜決算の特徴的事項について＞ ・その他収入については、主にイベント参加者の材料費等である。 ・運営費については、計画していた事業の未実施のほか、消耗品の再利用を行ったため、決算額が当初計画を下回った。 ・管理費のうち、光熱水費については、想定より電気料の価格が上昇しなかったため、決算額が当初計画を下回った。 ＜精算に関する記載＞ ・管理運営費のうち、光熱水費については実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。 ・人件費及び修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。 ・管理運営費収支差額については、当初計画（予定する収支差額）を上回ったため、超過した金額の1/2の額を区に返還した。 ＜本部経費に関する記載＞ ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時には、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。					

担当所管部	
部	区民生活部
課	区民施設課

令和５年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	ひぐらしふれあい館
	所在地	荒川区東日暮里六丁目２８番１５号
指定管理者	名称	株式会社マミー・インターナショナル
	所在地	神奈川県横浜市中区桜木町一丁目１番地グランビュービル５階
指定期間		令和４年４月１日～令和９年３月３１日
施設開設年月日		令和４年４月１日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		令和４年４月１日
業務内容		乳幼児から高齢者まで、あらゆる世代の区民が生き生きと集い、ふれあいと相互交流の輪を広げる場を提供する。遊び・スポーツ・健康づくり・教養娯楽活動等を通じて地域コミュニティの形成を図るとともに、地域住民の自主的かつ主体的な活動を促進する事業を実施する。 【主な施設】 親子ふれあいひろば、プレイルーム、多目的室、洋室、和室、創作室、音楽室、調理・会議室 【特徴ある施設】 サロン、レクホール、ミニ備蓄倉庫 【総入館者数】 107,052名 (事業参加者数69,175名、貸室利用者数37,877名) <事業参加者数の世代別内訳> 保護者：16,138名、乳幼児：17,248名、 小学生：16,330名、中学生：2,380名、 高校生：427名、成人：1,515名、高齢者：15,137名 【施設稼働率】75.9%

2 事業計画と事業実績

令和5年度 事業計画	【乳 幼 児】乳幼児の発達段階や年齢等に十分に考慮し、参加者同士で交流できる場を設け、子育ての交流促進に繋がる事業を実施する。また、ふれあい館での活動や事業を通し、乳幼児と保護者にとって豊かな体験ができる場を提供する。 【小 学 生】季節行事や伝統文化を取り入れた事業を実施し、様々な体験ができるようにする。また、地域の活動拠点となるために、子ども達の声を取り入れた施設運営を行う。 【中 高 生】放課後や休日などに、気軽に立ち寄ることができる居場所を提供する。 【成 人】職員から積極的に声を掛けることで利用者との関係を築き、利用者のニーズの把握とともに事業への参加を促していく。 【高 齢 者】興味や楽しみへと繋がるイベントを企画し、継続することで、来館に繋げる。 【世代間交流】全世代が親睦を深めることができる事業を実施する。 【地 域 交 流】荒川区や日暮里地域を盛り上げていく思いを基に、自治体や町会と連携し、地域に根差したふれあい館活動を実施していく。
令和5年度 事業実績	【乳 幼 児】乳幼児保護者から要望のあった「すこやかタイム（身長・体重測定）」を実施し、新たな来館者が増えたとともに、他事業にも繋げることができた。 【小 学 生】毎週火、金曜日に実施している「ドッジボール」は、学年を問わず平均して約30名が参加するようになった。また、ふれあい館・ひろば館全館が参加する交流ドッジボール大会では準優勝を獲得した。 【中 高 生】ティーンズタイム（多目的室開放）では、曜日毎に種目、利用年代を決めて実施したことで、新たな利用者が増えた。また、学校の異なる生徒同士が一緒に遊んでいる様子が窺えた。 【成 人】貸室で利用する方が殆どであったため、成人のみを対象とする事業の展開には至らなかったが、夕方から閉館事業までの間に、学習や仕事、くつろぎの場として利用する方が増加した。 【高 齢 者】「朝の体操」は、月曜日から土曜日に実施し、気軽に参加できるため参加者が増えた。また、継続的に参加している方も増えている。 【世代間交流】近隣中学校の生徒による職場体験で乳幼児や高齢者事業における事業体験や館職員の補助を行った。事業参加者からは、「中学生から元気を貰えた」「日頃交流する機会の少ない中学生が、優しく接してくれて嬉しい」との声をいただいた。 【地 域 交 流】日暮里地域で開催されている「にっぽり青空こどもまつり」に参加し、小学生によるダンス発表を行った。地域との連携が図れたとともに、館活動のPRを行えた。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	-	20	-
	快適に利用できるための施設管理がなされている【施設の快適度】	5	5	5	アンケート結果から、快適に利用できるとの回答を得ている
	安全・安心に過ごすための施設管理がなされている【安全・安心度】	5	5	5	アンケート結果から、安全・安心に過ごすための配慮があるとの回答を得ている
	危機管理・苦情・事故等の管理や対策を徹底している【危機管理等】	10	5	10	対応マニュアルに基づき、適宜対応している
区民サービス		80	-	73	-
	利用者の事業に対する満足度が高い【事業の満足度】	25	4	20	アンケート結果から、館事業について概ね満足しているとの回答を得ている
	職員の接遇がきちんとなされている【職員の接遇】	30	5	30	アンケート結果から、職員の対応について満足しているとの回答を得ている
	ポスターや館だより等の広報方法を工夫している【広報】	10	4	8	アンケート結果から、広報について概ね満足しているとの回答を得ている
	計画した事業を状況に応じ適切に実施している【計画的な事業遂行】	15	5	15	概ね計画通りに事業を実施しており、利用者が確保できている
小計 (A)		100	-	93	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	地域と連携した事業展開を行っている【地域連携】	2	5	2	地域と積極的に連携し事業を行っている
	区民雇用を積極的に行っている【区民雇用率】	2	4	1.6	区民雇用を進めている
	施設全体における評価が高い【施設全体評価】	2	5	2	利用者から高い評価を得ている
	安全に対する積極的な取組を行っている【安全への取組】	4	4	3.2	上級救命技能認定を取得しているほか、実践的な避難所開設訓練を実施した
小計 (B)		10	-	8.8	-
合計 (A+B)				101.8	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				S	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・施設の維持管理については、トイレや廊下など日常的な清掃が行き届いており館内が整理整頓され清潔な状態が保たれている。
- ・職員による各種点検を日々若しくは定期的に行っている。
- ・館内に季節ごとのフォトスポットを設置する等、来館者を呼び込む工夫を行うとともに、地域のイベントに参加する等、積極的に地域団体と連携した活動を行った。

<課題・改善が必要な点>

- ・アンケートでは、区民サービス等のうち事業について、一部の利用者が「満足していない」と回答している。これまでも実施時間を延長する等、可能な限り利用者のニーズに合わせた運営を行っているが、より利用者の要望に応えた事業の検討を行う必要がある。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	利用者へ配布	アンケート BOX
期間	令和5年2月1日～3月8日	常時
回答件数	239件	7件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・書籍や遊具等の要望があったものについては、可能な限り購入し、利用者のニーズに応えている点が評価できる。
- ・職員の接遇を評価する意見が多数寄せられている点が評価できる。
- ・毎週月曜日から土曜日に実施している高齢者対象の「朝の体操」について、「毎日参加しており、1日の元気を貰っている」等、好意的な意見が多数寄せられている点が評価できる。

<課題・改善が必要な点>

- ・事業の拡充に関する意見が多く寄せられているため、実施可能なものを検討する必要がある。
- ・eスポーツをやりたいとの意見が寄せられているため、実施可能か検討する必要がある。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

○ 運営協議会の開催：令和5年5月11日

○ 区職員による施設巡回

担当課長：4月・7月・10月・2月

担当職員：5月・6月・8月・9月・11月・12月・1月・3月

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・日頃から施設の巡回や事業実施の中で施設の不具合を確認するとともに、整理整頓等、館全体を清潔に保つことで、常に利用者の安全・安心に配慮した運営を行っている。
- ・事業拡充のため、「館まつり」等の他ふれあい館が実施している事業の見学を積極的に行ったとともに、他ふれあい館の二次避難所訓練に参加し、自館で行う実践訓練の参考にした点が評価できる。
- ・地域包括支援センターと連携し、フレイル予防対策の一つとして、ふれあい館事業の案内をしてもらう等、地域の関係機関と協力しながら事業を展開している。

<課題・改善が必要な点>

- ・館の運営体制については、法人が当初（公募時点）想定していた来館者よりも利用人数が大幅に上回っているとのことである。法人でも職員の配置については配慮しているとのことであるが、利用者が安心して利用できる環境が維持できるよう、引き続き、館の管理運営体制について注視していく必要がある。
- ・前年度と比較し、区民雇用率が低下している。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告等を確認した結果、会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	予算と決算を比較して、役務費（インターネット使用料）の収支差は複数回線を導入したため、委託料に収支差があるのは、保守点検実施を年度内に行わなかったことによるもので、予算管理は適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	施設の利用状況に応じた消灯を小まめに行い、利用者にも協力をお願いするなど光熱水費を縮減している。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断受診記録等を確認した結果、法令を遵守しており、ほとんどの項目が要件を満たしており、労務環境は適正である。	良好
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	3 期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、成長性は優良、収益性、安定性、活動性・健全性は良好であり、総合評価は良好であり、施設の安定的・継続的な運営に必要な財務力は有している。	良好

7 総合評価

<評価できる点>

- ・ 職員の接遇について、利用者からの評価も高く、安定したふれあい館運営ができていた。

<課題・改善が必要な点>

- ・ 来館者数は、全ふれあい館の中で最多であり、利用者からの要望は多様であるが、引き続き、利用者のニーズに応じた内容となるよう心掛けていく必要がある。
- ・ 定員に満たない事業については、周知方法や実施内容を見直す等の工夫が必要である。

<総合評価>

- ・ 事業の実施や施設の維持管理に大きな問題はなく運営しており、施設での取組内容については利用者からの評価も高かった。
- ・ 専門家が評価した結果、財務面、労務面及び法人決算はいずれも良好である。
- ・ 以上のことから、事業内容等、見直すべき事項はあるものの、施設の運営に真摯に取り組む姿勢が指定管理者として適正であると評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和3年度	令和4年度	令和5年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	0	65,993,519	68,469,382	68,469,382
	その他収入	0	0	0	15,900
	計	0	65,993,519	68,469,382	68,485,282
支出	運営費	0	2,269,748	2,000,000	1,918,413
	管理費	0	19,402,661	24,371,758	19,297,302
	本部経費	0	1,876,000	1,715,800	1,890,637
	人件費	0	34,611,677	39,070,200	41,869,485
	修繕費	0	208,780	667,728	119,900
	その他支出	0	0	0	0
	計	0	56,492,866	66,109,686	63,205,100
収支差額		0	9,500,653	2,359,696	5,280,182
区への返還額		0	6,242,298	0	5,015,404
精算後収支差額		0	3,258,355	2,359,696	264,778

(施設決算状況の説明)

<決算の特徴的事項について>

- ・その他収入については、主にイベント参加者の材料費等である。
- ・管理費のうち、光熱水費については、想定より電気料の価格が上昇しなかったため、決算額が当初計画を下回った。
- ・人件費については、給与総額の増額に伴って、法定福利費が増加したとともに、来館者数の増加により、当初予定していた職員数から増やしているため、決算額が当初計画を上回った。

<精算に関する記載>

- ・管理運営費のうち、光熱水費については実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。
- ・人件費については、当初計画で示している金額を超えた支出は指定管理者の負担である。
- ・修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。
- ・管理運営費収支差額については、当初計画（予定する収支差額）を上回ったため、超過した金額の1/2の額を区に返還した。

<本部経費に関する記載>

- ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時には、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。

担当所管部	
部	区民生活部
課	区民施設課

令和５年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	西日暮里ふれあい館
	所在地	荒川区西日暮里六丁目２４番４号
指定管理者	名称	学校法人道灌山学園
	所在地	荒川区西日暮里四丁目７番１５号
指定期間		令和２年４月１日～令和７年３月３１日
施設開設年月日		平成２０年４月１日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成２０年４月１日
業務内容		乳幼児から高齢者まで、あらゆる世代の区民が生き生きと集い、ふれあいと相互交流の輪を広げる場を提供する。遊び・スポーツ・健康づくり・教養娯楽活動等を通じて地域コミュニティの形成を図るとともに、地域住民の自主的かつ主体的な活動を促進する事業を実施する。 【主な施設】 サロン、プレイルーム(親子ふれあいひろば)、多目的室、洋室、和室、創作室、音楽室、バリアフリースイレ 【特徴ある施設】 ミニ備蓄倉庫 【総入館者数】 54,909 名 (事業参加者数 28,851 名、貸室利用者数 26,058 名) <事業参加者数の世代別内訳> 保護者：6,497 名、乳幼児：7,143 名、 小学生：6,028 名、中学生：1,884 名、 高校生：253 名、成人：2,414 名、高齢者：4,632 名 【施設稼働率】 80.0%

2 事業計画と事業実績

令和5年度 事業計画	【乳 幼 児】親と子の関わりを深める事ができ、安全・安心を配慮して利用出来る事業運営を心掛ける。 【小 学 生】異年齢児や他校の児童と交流が持てるよう、他校のメンバーでグループ作りを行い、イベント・サークル活動を工夫する。 【中 高 生】職員から積極的に交流し、中高生の現状を把握し、生活スタイルや心情に沿った対応など、状況に応じた居心地のよい環境づくりに努める。 【成 人】利用の少ない成人（主に主婦層）に、事業に興味関心を持ってもらい、そこを起点にし、知人も巻き込める環境を作っていくことで成人の参加率を上げていく。 【高 齢 者】高齢者の生活の質や教養の質の向上を目指し、各種事業を通して、「仲間作り」や「生き甲斐」創出を支援する。 【世代間交流】世代間交流を促すために、全世代が楽しめる場を提供する。 【地 域 交 流】地域内において合同での実施が可能な事業を積極的に取り入れ、地域との関わりを深める。
令和5年度 事業実績	【乳 幼 児】よちよちタイム（0歳児対象）では、2学期、定員を超えての申し込みがあったため、抽選で外れてしまった方用のよちよちタイムを用意して、申し込んだ方全てが安全に活動に参加できるよう配慮して行った。 【小 学 生】ハッピーえんにちでは、1年生から6年生まで実行委員のメンバーを募集し、運営に携わった。異学年の関わる時間が増え、イベントを通してコミュニケーションを取りながら良好な関係性を築くことができた。 【中 高 生】新規中学生の利用者が定着化し、多目的室の利用方法を平等にできるよう変更したり、職員が積極的に中高生と関わったりしたことで、遊ぶことだけの目的でなく、相談や雑談など中高生の憩いの場所として、ふれあい館の存在を大きく認知できる形となった。 【成 人】成人事業の年齢層が高くなっていることが課題であったが、主婦層をターゲットにしたイベントを開催していったことが効果的で、若い世代の利用が増えた。 【高 齢 者】既存の事業で参加人数の少ない事業は、参加人数が増加できるようにポスター掲示などの周知で取り組んでいったことで、人数が増加した。 【世代間交流】新たな取り組みとして、屋上で大豆を栽培した。利用者が大豆を収穫し、調理した枝豆を食すなど、来館された全世代が楽しめる場所を提供することができた。 【地 域 交 流】ハッピーハロウィンやハッピーえんにちでは、近隣の店も参加し、地域の方と交流することができた。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	-	20	-
	快適に利用できるための施設管理がなされている【施設の快適度】	5	5	5	アンケート結果から、快適に利用できるとの回答を得ている
	安全・安心に過ごすための施設管理がなされている【安全・安心度】	5	5	5	アンケート結果から、安全・安心に過ごすための配慮があるとの回答を得ている
	危機管理・苦情・事故等の管理や対策を徹底している【危機管理等】	10	5	10	対応マニュアルに基づき、適宜対応している
区民サービス		80	-	80	-
	利用者の事業に対する満足度が高い【事業の満足度】	25	5	25	アンケート結果から、館事業について満足しているとの回答を得ている
	職員の接遇がきちんとなされている【職員の接遇】	30	5	30	アンケート結果から、職員の対応について満足しているとの回答を得ている
	ポスターや館だより等の広報方法を工夫している【広報】	10	5	10	アンケート結果から、広報について満足しているとの回答を得ている
	計画した事業を状況に応じ適切に実施している【計画的な事業遂行】	15	5	15	計画通りに事業を実施しており、利用者が確保できている
小計 (A)		100	-	100	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	地域と連携した事業展開を行っている【地域連携】	2	5	2	地域と積極的に連携し事業を行っている
	区民雇用を積極的に行っている【区民雇用率】	2	4	1.6	区民雇用を進めている
	施設全体における評価が高い【施設全体評価】	2	5	2	利用者から高い評価を得ている
	安全に対する積極的な取組を行っている【安全への取組】	4	3	2.4	上級救命技能認定を取得しているほか、机上での避難所開設訓練を実施した
小計 (B)		10	-	8	-
合計 (A+B)				108	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				S	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・施設の維持管理については、利用者が安全・安心に過ごせるように毎日の日常点検を行っている。また、建物や設備点検等を行い適正に管理している。
- ・中高生の利用者拡大に向けて、さまざまな利用方法を検討し、利用者の定着化を進めている。職員が中高生に積極的に関わったことで中高生から相談を受けたり、会話をする機会も増え、職員目当てに来館する生徒が増えている。
- ・区民サービスについては、利用者の事業に対する満足度が高く、適切に運営されている。また、職員の接遇に対する意識が高く、利用者からの評価も高い。

<課題・改善が必要な点>

- ・二次避難所開設訓練では、同法人が運営する東日暮里ふれあい館と合同で行っているが、机上の研修のみであったため、開設時を想定した避難者誘導などの実践訓練を取り入れていく必要がある。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	利用者へ配布	アンケート BOX
期間	令和5年2月1日～3月8日	常時
回答件数	200件	3件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・職員の接遇を評価する意見が多数寄せられている点が評価できる。
- ・書籍や遊具など館の備品についてリクエストがあったものについては、可能な限り速やかに購入し、区民のニーズに応えている点は評価できる。

<課題・改善が必要な点>

- ・事業などの実施時間の拡充に関する意見が寄せられており、対応を検討していく必要がある。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

- 運営協議会の開催：令和5年5月11日
- 区職員による施設巡回
 担当課長：4月・7月・10月・2月
 担当職員：5月・6月・8月・9月・11月・12月・1月・3月

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・日頃から施設の巡回や事業実施の中で施設の不具合を確認するとともに、整理整頓など、館全体を清潔に保つことで、常に利用者の安全・安心に配慮した運営を行っている。
- ・区からの指摘や改善要求について、改善に取り組むとともに、取組状況について、随時、区へ報告をしている。
- ・地域の商店街の協力を得てハロウィンパレードを実施するなど、地域の方々と連携しながら事業を展開している。

<課題・改善が必要な点>

- ・館の運営については、安定した運営がなされており、支障は出ていないが、事業の拡充に関する要望も出ていることから、日頃から法人内の連携を密にし、引き続き、取り組んでいく必要がある。
- ・経年により劣化が目立つ部分が出てきていることから、きめ細かな点検・修繕などにより、引き続き施設の保全に努めていく。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告等を確認した結果、会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	予算と決算を比較して、運営費に収支差があるのは想定した見積額の少なさ、光熱水費に収支差があるのは、想定した電気料金の高騰が少なかったことによるもので、予算管理は適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	消耗品では低価格の製品の購入を心がけ、創作では利用するものに廃材を活用、利用者にも協力を仰ぎ節電を行っている。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断受診記録等を確認した結果、賃金額の一部に記載漏れがあるが、その他ほとんどの項目が要件を満たしており、労務環境は適正である。	良好
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	3 期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、成長性、活動性・健全性は良好、収益性、安定性は優良であり、総合評価は優良であり、施設の安定的・継続的な運営に必要な財務力は有している。	優良

7 総合評価

<評価できる点>

- ・事業の内容については利用者からの評価も高く、安定した事業運営ができていた。
また、アンケートで職員に対する好意的な意見が多く寄せられていたことから、職員の接遇は適切に行われていたことが確認できる。

<課題・改善が必要な点>

- ・二次避難所開設訓練が机上訓練のみで行っている等、やや安全面に対する取組が欠けている部分があるため、更なる取組が必要である。

<総合評価>

- ・事業の実施や施設の維持管理に大きな問題はなく運営しており、施設での取り組み内容については利用者からの評価も高かった。
- ・専門家が評価した結果、財務面及び労務面は良好であり、法人決算は優良である。
- ・以上のことから、見直すべき事項はあるものの、施設の運営に真摯に取り組む姿勢が指定管理者として適切であると評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和3年度	令和4年度	令和5年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	58,595,025	59,744,524	59,759,050	59,759,050
	その他収入	0	0	0	0
	計	58,595,025	59,744,524	59,759,050	59,759,050
支出	運営費	2,079,061	2,182,412	2,200,000	2,835,794
	管理費	12,872,164	14,564,182	15,753,061	13,768,378
	本部経費	1,068,880	932,386	1,100,000	1,142,436
	人件費	38,555,105	40,325,153	39,170,000	41,048,652
	修繕費	2,140,761	1,890,479	1,241,443	1,204,720
	その他支出	0	0	0	0
	計	55,647,091	58,962,226	58,364,504	58,857,544
収支差額		2,947,934	782,298	1,394,546	901,506
区への返還額		1,217,791	409,246	0	1,767,561
精算後収支差額		1,730,143	373,052	1,394,546	-866,055

(施設決算状況の説明)

＜決算の特徴的事項について＞

- ・運営費については、中高生事業の強化を行ったことにより、中高生が好む消耗品に多くの費用がかかったため、当初計画より決算額が上回った。
- ・管理費のうち、光熱水費については、想定より電気料の価格が上昇しなかったため、決算額が当初計画を下回った。
- ・人件費については、給料等は当初計画どおりの執行であるが、法定福利費（事業主負担分）を少なく見積もってしまったため、決算額が上回った。

＜精算に関する記載＞

- ・管理運営費のうち、光熱水費については実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。
- ・人件費については、当初計画で示している金額を超えた支出は指定管理者の負担である。
- ・修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。
- ・管理運営費の収支差額については、当初計画を下回ったため、区への返還は発生していない。

＜本部経費に関する記載＞

- ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時には、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。

担当所管部	
部	区民生活部
課	区民施設課

令和５年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	荒川区民会館（サンパール荒川）
	所在地	荒川区荒川一丁目１番１号
指定管理者	名称	株式会社ケイミックスパブリックビジネス
	所在地	千代田区神田小川町一丁目２番地
指定期間		令和５年４月１日～令和１０年３月３１日
施設開設年月日		昭和５０年３月２８日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成３０年４月１日
業務内容		１ 施設及び附帯設備の利用に関する業務 ２ 施設等の利用等の承認・不承認・取消に関する業務 ３ 施設等の利用料金の収納・減免・還付に関する業務 ４ 施設等の維持管理に関する業務 ５ 文化活動及び地域コミュニティ活動に関する相談及び 情報の提供に関する業務 ６ その他区長が必要と認める業務

2 事業計画と事業実績

令和５年度 事業計画	１ 管理運営業務 ・施設の維持管理（保守・点検・清掃等） ・各種報告書・統計資料の作成及び区への報告 ・利用者アンケートの実施、情報誌の発行 ２ その他 各種研修、自主事業等の実施
令和５年度 事業実績	１ 上記管理運営業務の実施 ２ 自主事業等の実施 バックステージツアー、ロビーコンサート、避難訓練×落語会、子ども 落語教室・寄席、ラウンジコンサート等 ３ 研修・訓練等の実施 ・接遇、マナー、施設管理等に係る研修 ・自衛消防訓練、避難誘導訓練、消火器取扱訓練等 ４ 利用料金収入 88,410,099 円 ５ 稼働率 大ホール 71.3%、小ホール 67.0%、集会室 44.4% ６ 利用者数 大ホール 130,343 人、小ホール 42,063 人、集会室 67,767 人

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		30	-	27	-
	快適に利用できるための施設管理がなされている	15	5	15	適切な清掃と点検・修繕により施設の保全に努めるとともに、案内表示の工夫等により、利便性の向上に努めている。
	業務の遂行に必要な職員が配置されている	15	4	12	運営に必要な職員配置をしており、催事に応じた柔軟な体制を組んでいる。
区民サービス		70	-	68	-
	施設の設置目的に即した効果的なサービスを提供し、利用者満足度の向上に努めている	40	5	40	わかりやすい説明、事前のヒアリングによる的確なサポート等、利用者目線の質の高いサービスが提供できている。
	区民サービスの向上にむけた研修等を計画的に実施している	10	4	8	接遇に力を入れており、明るく親切的窓口対応につながっている。
	事件・事故や苦情、災害発生時に適切に対応できる態勢が構築されている	20	5	20	事故等の未然防止のため、職員間の情報共有を適切に行うとともに、様々な訓練を通し危機管理能力を強化している。
小計 (A)		100	-	95	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	自主事業の実施等により施設の魅力向上に努めている	5	5	5	来場者のニーズに合った自主事業、館内装飾による文化施設としての華やかさの演出等、施設の魅力向上に努めている。
	効果的な広報等により、施設の周知等に努めている	5	3	3	情報誌の発行やイベント等を活用し、施設の周知に努めている。
小計 (B)		10	-	8	-
合計 (A+B)				103	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				S	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・受付等での対応は一人一人に寄り添った親切的対応であり、舞台演出等においても主催者の希望を事前に丁寧にヒアリングし魅力的な演出となるようサポートする等、利用者満足度が高くなるようなサービス提供に努めている点が特に高く評価できる。
- ・落語やコンサート等の多世代が楽しめる自主事業を複数企画するとともに、館内装飾の工夫等を通し、芸術・文化に親しむ機会の創出と施設の魅力向上に努めている。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・高い稼働率を維持するため、広く施設を周知していくとともに、引き続き、利用者の意見等を取り入れながら、さらなる利便性の向上を図っていく。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	利用者アンケートの配布及び協力依頼
期間	通年
回答件数	219件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・利用者アンケートの職員の接遇・案内に関する評価項目においては、「大変満足」「満足」が93%を占める等、丁寧な対応が利用者から高く評価されている。
- ・レイアウトの改善要望や自主事業に係るリクエスト等、アンケートとともに寄せられる個別の意見・要望についても、一つひとつ対応を検討し、運営に反映させている。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・より多くの意見を収集できるよう、アンケートの配布数・回答数を増やす工夫を検討していく。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

- ・年度当初の運営方針等の共有・年間事業計画の確認（4月28日）
- ・月例会における担当課長・職員等の施設訪問と運営状況確認（毎月）
- ・上記のほか、適宜、職員による施設の訪問・確認（毎週）

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・わかりやすい案内表示の設置、丁寧な清掃、迅速な修繕対応等により、快適に利用できる環境の維持に努めている。
- ・利用料金の口座振込の開始等、利便性の向上に積極的に取り組んでいる。
- ・自主事業として、施設の特性を生かした庭園ロビーコンサートやラウンジコンサート、小学生対象のバックステージツアーを実施したほか、防災意識を高める取組みとして避難訓練落語会を企画する等、区民の文化振興・施設の魅力向上に努めている。
- ・館内各所に季節を意識した装飾を施し、来館者の目を楽しませ、飽きさせない工夫をするほか、初めて使う方向けのガイドブックの作成や主催者への礼状送付等、きめ細かな対応を継続する等、来館者の増加・リピーターの獲得に努めている。
- ・ワクチン接種会場やマイナンバー手続き会場の開設、国立劇場歌舞伎公演への協力要請等の喫緊の課題に対し、施設として迅速かつ柔軟に対応するとともに、歌舞伎公演の際は鑑賞を誘引する衣装展示や映像放映を含む「歌舞伎のにぎわい展」や出演者のトークライブを自主事業として企画する等、機会を活かした+αの取組を積極的に提案し、実現している。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・施設の老朽化の状況を踏まえ、きめ細かな点検・修繕等により、引き続き施設の保全に努めていく。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表等の書類は適正に作成されている。本部経費の積算根拠も確認できた。会計手続きは適正に行われている。未払消費税について、インボイス制度開始に伴う効率的な計算方法を検討する。	良好
	予算管理が適正である	利用料金収入や印刷製本費など、予算と実績の間に乖離が見られる経費科目について、明確な理由が示されている。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	高い稼働率を維持したことにより予算を上回る利用料金収入を確保し、支出についても経費縮減に努めた。収支差額は予算を大幅に上回り、3期連続で良好な決算となった。	優良
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36協定、健康診断の受診記録等により、労働保険・社会保険の加入、最低賃金の遵守など、労働環境の確認を行った。看護休暇等に関する指摘事項について、速やかに改善した。	良好
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務評価を行った結果、安全性、成長性、活動性・健全性は「優良」、収益性は「良好」である。無借金経営を継続しており、安定的・継続的な運営に当たって極めて良好な財務力を有している。	優良

7 総合評価

＜評価できる点＞

- ・館内は安全かつ清潔に保たれ、施設の維持管理は適切に行われている。
- ・区民サービスについても、受付での明るく親切な来館者への対応、舞台演出等における丁寧でわかりやすい主催者への対応等、接遇が徹底されている。
- ・災害を想定した実践的な訓練に加え、関係機関と連携した大規模なトリアージ訓練を行う等、危機管理態勢の強化に努めている。
- ・夏休みに子ども達がホールの裏側を見学し、照明操作を体験するバックステージツアーや庭園ロビーの構造を活かしたコンサート、来館者参加型のイベント等、施設の特性を活かした自主事業を多数企画し、施設の魅力向上に取り組んでいる。
- ・より利用しやすい施設となるようアンケートでの意見を運営に活かしている。

＜課題・今後改善が必要な点＞

- ・引き続き、新規利用者の獲得と定着等により高い稼働率の維持に努めるとともに、ニーズにあった魅力的な企画等により区民の文化振興・施設の賑わい創出に努める。

＜総合評価＞

- ・サービス面、財務・労務ともに評価が高く、指定管理業務は適切であったと評価でき、来館者・主催者両方の立場に立った質の高い丁寧なサービス提供ができている点は特に高く評価できる。

【参考】施設決算状況

年度		令和3年度	令和4年度	令和5年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	187,715,161	172,575,028	175,859,000	181,414,812
	利用料金収入	84,352,006	97,260,773	68,377,000	88,410,099
	その他収入	1,590,191	1,972,888	1,230,000	2,093,424
	計	273,657,358	271,808,689	245,466,000	271,918,335
支出	運営費	579,498	766,768	1,019,000	728,680
	管理費	167,859,943	187,219,832	190,117,000	191,994,572
	本部経費	14,832,000	14,780,046	17,415,000	16,740,000
	人件費	36,551,844	32,591,980	39,733,000	31,610,244
	修繕費	9,644,764	9,901,557	10,316,000	9,025,383
	その他支出	0	0	0	0
	計	214,636,049	230,480,137	241,185,000	233,358,879
収支差額		59,021,309	41,328,552	4,281,000	38,559,456
区への返還額		41,583,498	22,317,302	0	23,939,347
精算後収支差額		17,437,811	19,011,250	4,281,000	14,620,109

(施設決算状況の説明)

＜決算の特徴的事項について＞

- ・職員の退職・異動等により、人件費は当初計画より決算額が下回った。
- ・光熱水費の高騰等により、管理費は当初計画より決算額が上回った。
- ・ホールの稼働率向上により、利用料金収入は当初計画より決算額が上回った。

＜指定管理料の精算について＞

- ・人件費及び修繕費は当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。
- ・光熱水費は実費精算とし、当初計画を超えた支出について、指定管理料を追加支出した。
- ・管理運営費収支差額は、当初計画（予定する収支差額）を上回ったため、1/2を区に納付した。

＜本部経費の考え方＞

- ・本部経費は検証可能なものに限ることとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時において、計上したいものについて項目・考え方・算出方法・検証方法等をあわせて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものについて計上している。

担当所管部	
部	地域文化スポーツ部
課	文化交流推進課

令和５年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	日暮里サニーホール
	所在地	荒川区東日暮里五丁目５０番５号 アートホテル日暮里ラングウッド４・５階
指定管理者	名称	株式会社コングレ
	所在地	中央区日本橋三丁目１０番５号
指定期間		令和５年４月１日～令和１０年３月３１日
施設開設年月日		平成元年２月９日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成３０年４月１日
業務内容		１ 施設及び附帯設備の利用に関する業務 ２ 施設等の利用等の承認・不承認・取消に関する業務 ３ 施設等の利用料金の収納・減免・還付に関する業務 ４ 施設等の維持管理に関する業務 ５ 文化活動及び地域コミュニティ活動に関する相談及び情報の提供に関する業務 ６ その他区長が必要と認める業務

2 事業計画と事業実績

令和５年度 事業計画	１ 管理運営業務 ・施設の維持管理（保守・点検・清掃等） ・各種報告書・統計資料の作成及び区への報告 ・利用者アンケートの実施、情報誌の発行 ２ その他 各種研修、自主事業等の実施
令和５年度 事業実績	１ 上記管理運営業務の実施 ２ 自主事業等の実施 「日暮里自由研究大作戦 サニーホールサイエンス」 ３ 研修・訓練等の実施 ・ビジネスマナー研修、防火・防災講習会、自衛消防訓練等 ４ 利用料金収入 58,007,850 円 ５ 稼働率 ホール 69.0%、コンサートサロン 81.5%、会議室 54.5% ６ 利用者数 ホール 54,468 人、コンサートサロン 24,526 人、 会議室 11,255 人

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		30	-	27	-
	快適に利用できるための施設管理がなされている	15	4	12	計画的な設備点検・備品管理、丁寧な定期清掃を実施している。
	業務の遂行に必要な職員が配置されている	15	5	15	利用状況にあわせた人員体制を整え、対応している。
区民サービス		70	-	48	-
	施設の設置目的に即した効果的なサービスを提供し、利用者満足度の向上に努めている	40	3	24	アンケートへの対応等、運営の見直しに努めた。より利用者目線のサービスとなるよう、丁寧な事前説明等に努めていく。
	区民サービスの向上にむけた研修等を計画的に実施している	10	4	8	接遇やビジネスマナー研修を実施し、丁寧な対応を徹底している。
	事件・事故や苦情、災害発生時に適切に対応できる態勢が構築されている	20	4	16	適切な訓練実施のほか関係機関等との情報共有を密にする等、危機管理態勢の強化を図っている。
小計 (A)		100	-	75	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	自主事業の実施等により施設の魅力向上に努めている	5	5	5	小学生を対象にした自主事業の実施等、施設の魅力向上に向けた事業を計画・実施した。
	効果的な広報等により、施設の周知等に努めている	5	4	4	リニューアルした情報誌等を活用し、施設を広く周知している。
小計 (B)		10	-	9	-
合計 (A+B)				84	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

＜評価できる点＞

- ・丁寧な定期点検、設備・備品の維持管理、清掃等により適切に施設管理を行った。
- ・指定管理者の運営する科学館のノウハウを活かした体験型のイベント「サニーホールサイエンス」を企画し、区内小学生を中心に多くの来場者を迎え、好評を得た。
- ・日暮里繊維街の生地をアレンジしてショーウィンドウを彩り豊かに装飾する等、既存のアイテムを有効活用した施設の認知度向上や魅力発信に取り組んだ。

＜課題・今後改善が必要な点＞

- ・施設利用者への対応について、丁寧な事前説明や利用者目線の案内を改めて徹底する等、より満足度の高い安定した対応ができるよう努めていく。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	利用者アンケートの配布及び協力依頼
期間	1月～3月
回答件数	291件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・アンケートにおける館の利用について、「とても快適」「快適」が88%を占めており、適切な管理運営が利用者から高く評価されている。
- ・アンケートの回答のうち、館からの回答や確認が必要な場合は、利用者に連絡し、直接聞き取りをすることにより、施設運営やサービスの見直しにつなげている。
- ・館内の案内表示に関する意見について、早急に検討し、見やすいものに改良した。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・より多くの意見を収集できるよう、アンケート配布・回収期間の見直しを検討する。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

- ・年度当初の運営方針等の共有・年間事業計画の確認（4月26日）
- ・月例会における担当課長・職員の施設訪問と運営状況確認（毎月）
- ・上記のほか、適宜、職員による施設の訪問・確認（毎週）

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・利用者への利便性向上策として、利用料金の口座振込対応や予約受付の代理抽選を開始する等、積極的に取り組んでいる。
- ・リニューアルをした施設案内パンフレットでは、従来より写真を多く掲載することにより、館内の様子をイメージしやすくし、情報誌「にぼまち」では、催事情報以外にも、施設の紹介や舞台用語を解説したコラムを掲載する等、多くの人が施設に興味を持ってもらえるような工夫を施している。
- ・夏休みに身近な場所で子供達が科学に親しむことができるよう、科学館運営のノウハウを活かした自主事業「サニーホールサイエンス」を企画し、周知に努め、たくさんの来場者を迎え好評を得る等、閑散期（8月）の賑わい創出・来館者の増加に取り組んだ。
- ・併設ホテルの工事実施にあたっては、ホール利用者への影響を最小限に抑えるため、ホールの予約状況を考慮した作業日時等の調整等に努めた。
- ・催事情報が多くの人の目に留まるよう、館内外の掲示板やショーウィンドウ、ホテルのデジタルサイネージ等、様々な場に掲示する等、施設の認知度向上に努めている。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・複合施設であるため有事に備え、ホテルをはじめ、関係各所と引き続き連携を図っていく。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表等の書類は適正に作成されている。不自然な経費計上は見当たらず、本部経費の積算根拠も確認できた。会計手続きは適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	広告費や本部経費など、予算と実績の間に乖離が見られる経費科目は見受けられるが、人材確保や本部変動費の増加など明確な理由が示されている。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	利用料収入はコロナ禍前の水準に回復しており、利用増に伴う人件費や管理運営費の支出の妥当性は確認できる。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断の受診記録等により、労働保険・社会保険の加入、最低賃金の遵守、時間外労働に際しての割増賃金の支払など、労働環境の確認を行った。指摘事項は無く、労働環境が適正であることが確認できた。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務評価を行った結果、収益性、安全性は「優良」、成長性、活動性・健全性は「良好」であり、安定的・継続的な運営に当たって極めて良好な財務力を有している。コンベンション事業の活性化により増収増益を継続している。	優良

7 総合評価

＜評価できる点＞

- ・丁寧な日常点検、設備・備品の維持管理及び清掃等、適切な施設管理を行っている。
- ・夏休みの子ども向け科学イベント「サニーホールサイエンス」の企画や工夫を凝らしたショーウィンドウの装飾等を通し、施設の魅力向上に努め、今後のさらなる施設の認知度向上のための計画立案にも取り組んでいる。
- ・利用者からの要望に応え、新たに利用料金の口座振込対応や予約受付の代理抽選を開始する等、利用者意見の反映・利便性の向上に積極的に取り組んでいる。

＜課題・今後改善が必要な点＞

- ・施設利用者への対応について、丁寧な事前説明や利用者目線の案内等を改めて徹底し、より満足度の高い安定したサービスの提供ができるよう努めていく。

＜総合評価＞

- ・施設の維持管理、財務・労務ともに評価が高い。指定管理業務は適切であったと評価でき、利便性向上のための新たな取組を行った点は特に高く評価できる。

【参考】施設決算状況

年度		令和3年度	令和4年度	令和5年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	85,875,919	69,648,541	45,609,000	45,609,000
	利用料金収入	33,112,250	46,653,050	56,518,000	58,007,850
	その他収入	60,798	76,602	150,000	127,743
	計	119,048,967	116,378,193	102,277,000	103,744,593
支出	運営費	0	0	510,000	523,130
	管理費	40,475,895	47,629,432	54,496,000	47,778,195
	本部経費	7,283,000	7,543,000	6,268,000	9,980,086
	人件費	53,292,737	46,401,199	43,313,000	45,544,290
	修繕費	2,293,940	1,816,045	2,374,000	2,374,550
	その他支出	0	0	0	0
	計	96,062,572	95,846,676	100,693,000	96,220,165
収支差額		22,986,395	20,531,517	1,584,000	7,524,428
区への返還額		29,545,072	20,193,716	0	9,874,000
精算後収支差額		-6,558,677	337,801	1,584,000	-2,349,572
(施設決算状況の説明)					
＜決算の特徴的事項について＞ ・職員の異動等により、人件費は当初計画より決算額が上回った。 ・ラングウッド分担金のうち、共有部分に係る光熱水費等の支出が当初想定より下回ったことにより、管理費は当初計画より決算額が下回った。 ・稼働率の向上により、利用料金収入は当初計画より決算額が上回った。 ＜指定管理料の精算について＞ ・人件費は、実費精算とし、当初計画の金額を超えた支出は指定管理者の負担である。 ・修繕費については、実費精算としている。 ・管理費のうちラングウッド分担金については、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。 ＜本部経費の考え方＞ ・本部経費は検証可能なものに限ることとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時において、計上したいものについて項目・考え方・算出方法・検証方法等をあわせて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものについて計上している。					

担当所管部	
部	地域文化スポーツ部
課	文化交流推進課

令和５年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	荒川区ムーブ町屋
	所在地	荒川区荒川七丁目５０番９号 センターまちや３・４階
指定管理者	名称	株式会社コングレ
	所在地	中央区日本橋三丁目１０番５号
指定期間		令和５年４月１日～令和１０年３月３１日
施設開設年月日		平成８年６月１日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成３０年４月１日
業務内容		１ 施設及び附帯設備の利用に関する業務 ２ 施設等の利用等の承認・不承認・取消に関する業務 ３ 施設等の利用料金の収納・減免・還付に関する業務 ４ 施設等の維持管理に関する業務 ５ 文化活動及び地域コミュニティ活動に関する相談及び 情報の提供に関する業務 ６ その他区長が必要と認める業務

2 事業計画と事業実績

令和５年度 事業計画	１ 管理運営業務 ・施設の維持管理（保守・点検・清掃等） ・各種報告書・統計資料の作成及び区への報告 ・利用者アンケートの実施、情報誌の発行 ２ その他 各種研修、自主事業等の実施
令和５年度 事業実績	１ 上記管理運営業務の実施 ２ 町屋区民事務所移設・ムーブホール改修工事に係る調整(工事準備・調整、改修案提案、休館・営業再開に係る利用者対応等) ３ 自主事業等の実施 人気のサクソフォン奏者４名と著名なピアニストを迎え、「ムーブメントコンサート」を実施 ４ 研修・訓練等の実施 ・ビジネスマナー・接遇研修、防火・防災講習会、消防訓練等 ５ 利用料金収入 10,423,600 円 ６ 稼働率 ホール 57.0%、会議室 50.0%、スタジオ 45.0% ７ 利用者数 ホール 15,664 人、会議室 2,546 人、スタジオ 957 人

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		30	-	24	-
	快適に利用できるための施設管理がなされている	15	4	12	計画的な設備点検・備品管理、丁寧な定期清掃を実施している。
	業務の遂行に必要な職員が配置されている	15	4	12	柔軟かつ専門的な対応ができる人員体制を整えている。
区民サービス		70	-	56	-
	施設の設置目的に即した効果的なサービスを提供し、利用者満足度の向上に努めている	40	4	32	利用者アンケートより要望のあった電子ピアノを導入する等、利用者のニーズに対応している。
	区民サービスの向上にむけた研修等を計画的に実施している	10	4	8	接遇やビジネスマナー研修を実施し、丁寧な対応を徹底している。
	事件・事故や苦情、災害発生時に適切に対応できる態勢が構築されている	20	4	16	適切な訓練実施のほか関係機関等との情報共有を密にする等、危機管理態勢の強化を図っている。
小計 (A)		100	-	80	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	自主事業の実施等により施設の魅力向上に努めている	5	5	5	館の特性を活かした自主事業の実施等、施設の魅力向上に努めた。
	効果的な広報等により、施設の周知等に努めている	5	3	3	情報誌等を活用して広報に努めたが休館の影響もあり稼働率が伸び悩んだため更なる周知に努める。
小計 (B)		10	-	8	-
合計 (A+B)				88	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

＜評価できる点＞

- ・運営に必要な職員を配置し、受付や舞台業務含め、適切な施設管理を行っている。
- ・自主事業「ムーブメントコンサート」では、人気のサクソフォン奏者4名と著名なピアニストを誘致し、子供から大人まで楽しめるプログラム構成とホールの特性を活かした照明演出・アットホームな一体感により来場者を楽しませた。初めて来館した人もおり、施設の認知度向上に寄与した。次年度に向けた計画立案に取り組んでいる。

＜課題・今後改善が必要な点＞

- ・さらなる施設の周知や貸室の利用用途の見直し等を行うことで、利便性やサービスを高め、稼働率が向上するよう努めていく。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	利用者アンケートの配布及び協力依頼
期間	1月～3月
回答件数	137件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・アンケートの回答のうち、館からの回答や確認が必要な場合は、利用者に連絡し、直接聞き取りをすることにより、施設運営やサービスの見直しにつなげている。
- ・利用者から要望があった、スタジオ等で利用できる電子ピアノを導入する等、意見・要望について一つ一つ対応を検討し、運営に反映させている。
- ・アンケートにおける館の利用について、「とても快適」「快適」が95%を占めており、適切な管理運営が利用者から高く評価されている。

<改善が必要な点>

- ・より多くの意見を収集できるよう、アンケート配布・回収期間の見直しを検討する。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

- ・年度当初の運営方針等の共有・年間事業計画の確認（4月26日）
- ・月例会における担当課長・職員等の施設訪問と運営状況確認（毎月）
- ・上記のほか、適宜、職員による施設の訪問・確認（毎週）

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・利用者への利便性向上策として、利用料金の口座振込対応や予約受付の代理抽選を開始する等、積極的に取り組んでいる。
- ・施設案内パンフレットを、写真を多く掲載して館内の様子をイメージしやすくするようリニューアルするとともに、情報誌「にぼまち」について、施設紹介や舞台用語を解説したコラムを新たに掲載する等、施設に興味を持ってもらえるよう取り組んだ。
- ・著名な演奏者を招いた「ムーブメントコンサート」を企画し、23区内の管楽器専門店へのチラシ配架を行う等PRに努めるとともに、コンサート実施後も受付にてデジタルフォトフレームにより映像を流し、来場者以外も楽しめるよう工夫した。
- ・区民事務所移設等工事にあたっては、工事中の対応を関係各所と密に連携して調整し、円滑な工事の遂行・完了に寄与した。また、区民事務所開所後に円滑な運営が確保できるよう、施錠やエレベーター等の共用部分の管理・運用方法等について、さまざまな場面を想定した詳細な課題整理を行い、事前の調整・協議を行った。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・複合施設での円滑な運営のため、区民事務所及びセンターまちや管理組合等と日々連携し、綿密な情報共有・協議を継続していくとともに、工事休館により影響のあった稼働率の回復に努める。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表等の書類は適正に作成されている。不自然な経費計上は見当たらず、本部経費の積算根拠も確認できた。会計手続きは適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	稼働率の低迷による利用料金収入の減少など、予算と実績の間に乖離が見られる経費科目は見受けられるが、原因分析と今後の改善策が確認できる。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	過年度までは、支出実績が大幅に予算を超過する期が継続していた。今期は、支出実績がほぼ予算通りで進捗し、今後の利用料収入の改善により業績の好転が期待できる。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断の受診記録等により、労働保険・社会保険の加入、最低賃金の遵守、時間外労働に際しての割増賃金の支払など、労働環境の確認を行った。指摘事項は無く、労働環境が適正であることが確認できた。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務評価を行った結果、収益性、安全性は「優良」、成長性、活動性・健全性は「良好」であり、安定的・継続的な運営に当たって極めて良好な財務力を有している。コンベンション事業の活性化により増収増益を継続している。	優良

7 総合評価

＜評価できる点＞

- ・利用者からの要望に応え、利用料金の口座振込対応や予約受付の代理抽選を開始するとともに、新たな附帯設備を導入する等、利用者意見の反映・利便性の向上に取り組んでいる。
- ・区民事務所移設等工事にあたり、積極的に調整・協力し、円滑な工事の遂行・営業再開に寄与した。
- ・自主事業「ムーブメントコンサート」では、区内外に SNS 等を活用して積極的に周知したことにより、来館者の増加につなげることができた。今後もより多くの人に施設を認知してもらうための計画立案に努めている。

＜課題・今後改善すべき点＞

- ・さらなる施設の周知や貸室の利用用途の見直し等を行うことで、利便性やサービスを高め、稼働率の向上に努める。

＜総合評価＞

- ・サービス面、財務・労務ともに評価が高く、指定管理業務は適切であったと評価できる。利用者からの意見・要望に対しての対応や、利用料金の口座振込対応等、利便性向上のために新たな取組を行った点は特に高く評価できる。

【参考】施設決算状況

年度		令和3年度	令和4年度	令和5年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	57,350,428	50,059,080	36,370,000	36,370,000
	利用料金収入	19,373,550	23,855,800	14,966,000	10,423,600
	その他収入	277,320	253,963	150,000	556,647
	計	77,001,298	74,168,843	51,486,000	47,350,247
支出	運営費	0	0	510,000	715,513
	管理費	21,852,957	26,177,015	19,817,000	19,852,530
	本部経費	4,716,000	4,806,000	3,313,000	4,542,993
	人件費	40,186,142	38,336,842	25,266,000	24,620,054
	修繕費	2,665,905	1,896,730	1,293,000	1,293,074
	その他支出	0	0	0	0
	計	64,705,004	66,410,587	46,886,000	46,481,171
収支差額		12,296,294	7,758,256	4,600,000	869,076
区への返還額		16,000,436	9,613,098	0	1,375,996
精算後収支差額		-3,704,142	-1,854,842	4,600,000	-506,920

(施設決算状況の説明)

<決算の特徴的事項について>

- ・町屋区民事務所移設・ムーブホール等改修工事に係る休館（上半期）のため、人件費は当初計画より決算額が下回った。
- ・休館の影響等により、営業再開後の稼働率が想定より低くなったため、利用料金収入は当初計画より決算額が下回った。

<指定管理料の精算について>

- ・人件費については、実費精算とし、余剰額は区へ全額返納した。
- ・修繕費については、実費精算としている。
- ・管理費のうち光熱水費については、実費精算とし、余剰額は区へ全額返納した。

<本部経費の考え方>

- ・本部経費は検証可能なものに限ることとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時において、計上したいものについて項目・考え方・算出方法・検証方法等をあわせて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものについて計上している。

担当所管部	
部	地域文化スポーツ部
課	文化交流推進課

令和5年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	町屋文化センター
	所在地	荒川区荒川七丁目20番1号
指定管理者	名称	公益財団法人荒川区芸術文化振興財団
	所在地	荒川区荒川七丁目20番1号
指定期間		令和5年4月1日から令和10年3月31日まで
施設開設年月日		昭和63年11月1日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成18年4月1日
業務内容		生涯学習の推進と地域文化の振興を図ることを目的として、文化・カルチャー講座の開催、区民の学習・文化活動に役立つ情報提供や相談業務、施設案内等を行う。 ＜施設概要＞会議室4室（定員33～45名）、多目的ホール（定員154名）、音楽練習室（定員30名）、ふれあい広場・プレイコーナー

2 事業計画と事業実績

令和5年度 事業計画	- 施設の維持管理のための保守点検等を実施し、常に安全で良質な環境を確保する。 - 生涯学習や文化活動に親しむきっかけづくりとなる事業を充実させ、区民が気軽に芸術文化に触れる機会や生涯学習・文化活動に参加する機会を提供する。 - 自主事業として参加・育成型事業や観賞型事業を実施し、より多くの区民に親しまれる身近な施設となるよう周知を図る。
令和5年度 事業実績	- 保守点検や清掃、修繕等の実施による安全で良質な環境の確保 - 新しい事業者によるカルチャー講座の実施により生涯学習、文化活動に参加する機会等の提供、ふれあい広場・プレイコーナーにおける通年での様々な団体による展示等や、空き時間を利用した街なかピアノ事業の実施 - 自主事業としてカルチャー講座の紹介も目的とした町屋カルチャー祭り（区民参加型のワークショップ・展示事業）や、なないろひろば（幅広い年齢層を対象とした施設利用のきっかけづくり事業）の実施により、区民に親しまれる身近な施設としての周知 ＜利用者数（稼働率）＞会議室4室 35,333名（88%）、多目的ホール 13,954名（97%）、音楽練習室 8,123名（90%）、ふれあい広場・プレイコーナー 29,164名（84%） ＜事業実績＞カルチャー講座 240講座・延べ 1,247名受講、なないろひろば事業：9回・延べ 693名参加

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		40	-	36	-
	快適に利用できるための施設管理がなされている	20	4	16	毎日の施設点検や清掃、修繕等の実施により、清潔で快適な状態を維持した。
	業務遂行に必要な職員が配置されている	20	5	20	必要な職員配置を行っているほか、イベント開催時は柔軟に対応できる体制を確保している。
区民サービス		60	-	48	-
	施設の設置目的に即した効果的なサービスを提供し、利用者満足度の向上に努めている	20	4	16	カルチャー講座の積極的周知やふれあい広場等の積極的活用等により利用者に生涯学習等の機会を提供した。
	区民サービス向上にむけた研修等を計画的に実施している	20	4	16	事務執行、区民サービスの向上、施設管理等の様々な研修を受講している。
	事件・事故や苦情、災害発生時に適切に対応できる態勢が構築されている	20	4	16	事故等に適切に対応するための情報共有をしているほか、災害時の施設の役割をよく理解し、必要な準備を行っている。
小計 (A)		100	-	84	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	自主事業の実施等により施設の魅力向上に努めている	5	4	4	幅広い年齢層を対象とした事業や委託事業者と連携したイベントの開催等、利用者の増加につながる事業を実施した。
	地域との連携を図り、地域に開かれた施設となっている	5	5	5	あらかわバラの市盛り上げ隊として、地域の商店と連携した写真展を開催した。
小計 (B)		10	-	9	-
合計 (A+B)				93	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

＜評価できる点＞

- ・利用者が清潔で快適に過ごせるよう、設備点検や清掃等の実施により適切に維持管理している。また、委託事業者と連携して利用者の増加につながる事業の実施や、区の地域資源であるバラを活用して地域連携を行っている点は評価できる。

＜課題・今後改善が必要な点＞

- ・幅広い年齢層を対象とした自主事業を実施しているが、新たな企画の検討等、さらに施設の利用促進につながるような事業実施を検討する必要がある。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	受付でのアンケート用紙配布	利用者懇談会（カルチャー講座講師等）
期間	令和5年9月、令和6年2月	令和6年3月
回答件数	752件	8名参加

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・利用者アンケートの施設利用に関する項目では、「利用しやすい」、「やや利用しやすい」の合計が77%で、職員の対応に関する項目では、「とても良い」、「良い」の合計が76%で、昨年度と同水準を維持している。
- ・自由意見や利用者懇談会で寄せられた意見・要望については対応を検討し、必要に応じて、運営に反映させている。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・附帯設備に関する項目では、「利用しやすい(42.7%)」より「普通(51.9%)」という回答が多かったため、より多くの方に利用しやすいと感じてもらえるよう、設備保全に努めていく必要がある。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

- ・年度当初の運営方針等の共有・年間事業計画の確認（4月18日）
- ・担当課長・職員の施設訪問による運営状況確認（毎月）

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・カルチャー講座は、前年度からの継続講座を中心に開始したが、7月以降は新規講座も開始したほか、指定管理者実施事業で積極的に周知するなどして、講座数及び受講者数ともに順調に増加し、生涯学習の機会の創出につなげた。
- ・自主事業のなないろひろばでは、0歳児も参加できるミニコンサートや落語、朗読会等、幅広い年齢層が参加しやすい内容で実施したほか、委託事業者と連携して町屋カルチャー祭を実施し、講座体験やミニステージを企画する等、参加者が施設利用するきっかけづくりを積極的に行った。
- ・設備の不具合について、原因を調査し、迅速に対応していたほか、音響設備の取替等、適宜必要な修繕を実施し、快適に施設利用できる状態を維持していた。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・ふれあい広場・プレイコーナーにおいて、年間を通じた展示実施や、空き時間の街なかピアノの実施、利用しやすい雰囲気を作るために机を配置するなど改善に努めているが、イベント等を実施していない際も施設利用可能であることを周知する等により、さらなる施設の有効活用策を検討する必要がある。
- ・施設等の老朽化の状況を踏まえ、点検や修繕等を実施し、引き続き施設等の適切な維持管理に努める必要がある。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表等の書類は適正に作成されている。不自然な経費計上は見当たらず、会計手続は適正である。	良好
	予算管理が適正である	当初計画と実績が乖離する科目が複数見受けられたが、カルチャー事業者変更や経費縮減など合理的な理由が示されている。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	収入は当初計画を僅かに下回ったが、支出総額が当初計画を大幅に下回り、良好な決算となった。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断の受診記録等により、労働保険・社会保険の加入、最低賃金の遵守、時間外労働に際しての割増賃金の支払など、労働環境の確認を行った。指摘事項は無く、労働環境が適正であることが確認できた。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務評価を行った結果、安全性、成長性は「優良」、収益性、活動性・健全性は「良好」であり、安定的・継続的な運営に当たって適正な財務力を有しており、公益財団法人としての財務条件を十分に満たしている。	良好

7 総合評価

＜評価できる点＞

- ・点検や清掃、修繕等の実施により、施設は清潔かつ安全に維持管理されている。
- ・地域の商店とともに地域資源のバラを活用した事業を実施することで、地域と連携するとともに、あらかわバラの市が開催される町屋駅に多くの方が訪れる機会を捉えて、施設利用のきっかけづくりにつなげている。
- ・令和5年度から新たな事業者によるカルチャー講座が開始し、指定管理者実施事業において案内チラシを積極的に配布するなどして講座数及び受講者数の増加につなげ、より多くの方へ生涯学習活動を行う機会を提供した取組は高く評価できる。

＜課題・今後改善が必要な点＞

- ・施設及び設備の老朽化の状況を踏まえて、適切な維持管理に努める必要がある。
- ・施設利用のきっかけづくりとして当日自由参加の幅広い年齢層を対象とした自主事業を実施しているが、新たな企画の検討や、ふれあい広場等の有効活用により、より一層の利用促進に努める必要がある。

＜総合評価＞

- ・サービス面、財務・労務ともに評価は高く、指定管理業務は適切に実施されたと評価でき、カルチャー講座をはじめ、生涯学習活動を行う機会を提供するための取組を行った点は、高く評価できる。

【参考】施設決算状況

年度		令和3年度	令和4年度	令和5年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	35,537,412	32,009,168	43,166,396	43,166,396
	利用料金収入	8,996,500	10,817,900	11,000,000	10,756,400
	その他収入	169,929	88,699	100,000	81,425
	計	44,703,841	42,915,767	54,266,396	54,004,221
支出	運営費	401,068	409,524	1,299,908	1,325,201
	管理費	27,301,452	17,523,841	45,944,488	41,594,172
	本部経費	0	0	0	0
	人件費	10,430,357	20,090,692	4,557,000	4,395,051
	修繕費	2,353,329	2,374,195	2,465,000	2,436,104
	その他支出	0	0	0	0
	計	40,486,206	40,398,252	54,266,396	49,750,528
収支差額		4,217,635	2,517,515	0	4,253,693
区への返還額		3,995,020	2,517,515	0	3,797,571
精算後収支差額		222,615	0	0	456,122

(施設決算状況の説明)

<決算の特徴的事項について>

- ・新たな事業者により実施したカルチャー講座について、令和5年7月以降の本格的な稼働の結果、利用料金収入は当初計画どおりの額となった。
- ・施設照明のLED化や、リース方法の見直し等の工夫により、管理費を当初計画より抑えることができた。

<指定管理料の精算について>

- ・人件費については実費精算とし、余剰額は区へ返還した。
- ・修繕費については実費精算としている。
- ・管理費のうち、光熱水費については実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。
- ・管理運営費収支差額は、当初計画を上回ったため、区へ2分の1の額を返還した。

担当所管部	
部	地域文化スポーツ部
課	生涯学習課

令和５年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	清里高原ロッジ・清里高原少年自然の家
	所在地	山梨県北杜市高根町３５４５番地５
指定管理者	名称	株式会社ニッコトラスト
	所在地	江東区新木場一丁目１８番６号
指定期間		令和５年４月１日～令和１０年３月３１日
施設開設年月日		昭和５８年４月１５日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		令和３年４月１日
業務内容		荒川区の在住・在勤・在学者及びその家族、区立小中学校の移動教室の利用者に対し、賄いや宿泊等のサービス提供を行う。 また、施設利用者が快適に過ごせるように施設設備の保守点検や清掃業務等の施設維持管理を行う。 ＜施設概要＞ ○ロッジ（定員３５名） 宿泊室６室（和室５室、ベッド付き１室）、 研修室１室（洋室５５㎡）、談話室・食堂、浴室 ○少年自然の家（定員２００名） 宿泊室１０室（和室）、研修室１室（和室）、 リーダー室４室（和室）、食堂、浴室、 体育館（バドミントンコート３面分）

2 事業計画と事業実績

令和５年度 事業計画	・施設設備の定期点検や修繕、日常清掃等を実施し、施設の維持管理・安全性の確保に努める。 ・連泊者やリピーター割引、地産野菜を使った料理の提供、アメニティグッズの提供等による利用者サービスの向上を図る。
令和５年度 事業実績	・定期点検や日常清掃等の実施による施設の維持管理・安全性確保 ・各種割引、地元観光地割引券の発行、アメニティグッズの提供等による利用者サービスの向上 ＜開設期間＞ 令和５年４月２９日～令和５年１１月５日 ＜利用者数＞ 7,681名（一般2,314名、学校5,367名）

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目	配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理	40	-	36	-
快適に利用できるための施設管理がなされている	20	5	20	点検、目視確認、迅速な修繕等により、利用者にとって快適な状態を維持した。
業務の遂行に必要な職員が配置されている	20	4	16	新規職員採用等の工夫により、業務に支障をきたすことのない職員配置していることを確認した。
区民サービス	60	-	52	-
施設の設置目的に即した効果的なサービスを提供し、利用者満足度の向上に努めている	20	5	20	移動教室でのアレルギー対応、清掃等での専門事業者活用等、利用者が快適かつ安心して宿泊するために取り組んだ。
区民サービスの向上にむけた研修等を計画的に実施している	20	4	16	給食事業等のノウハウを生かした自社講師による衛生講習等の研修を実施した。
事件・事故や苦情、災害発生時に適切に対応できる態勢が構築されている	20	4	16	苦情内容の速やかな報告と対応をしているほか、全員参加で防災訓練実施するなど、緊急対応に対する意識が高い。
小計 (A)	100	-	88	-
その他評価項目	配点	評価	得点	評価のポイント
自主事業の実施等により施設の魅力向上に努めている	5	4	4	各種割引、食事メニュー選択制等、利用者増加につながる取組を実施した。
地域との連携を図り、地域に開かれた施設となっている	5	4	4	地元観光施設と調整し、割引券を発行開始したほか、地産野菜を活用している。
小計 (B)	10	-	8	-
合計 (A+B)			96	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価			A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・ 快適に利用できる施設とするために、設備点検や清掃等の実施、美味しい食事の提供等を行っている。また、自主事業として、各種割引、朝食の和食・洋食選択制、旬の食材を取り入れた特別メニューの提供を実施したほか、地域と連携し地元観光施設割引券の発行を開始しており、利用者増加のための取組実施は評価できる。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・ 施設及び設備の老朽化の状況を踏まえて、設備点検や必要な修繕等を実施しているが、引き続き、施設及び設備の適切な維持管理に努める必要がある。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	一般宿泊者へのアンケート用紙配布による
期間	令和5年4月29日～令和5年11月5日（開設期間）
回答件数	177件（配布数191件）

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・予約・チェックアウト・食堂対応について「良い」の回答が95%を超えている。自由意見においても、丁寧な対応でまた訪れたいといった高評価な意見が多い。
- ・客室・食堂・浴室・トイレ・洗面所の衛生状態について「良い」の回答が95%を超えている。自由意見においても、施設が綺麗で気持ちよく過ごせたといった高評価な意見が多い。
- ・移動教室について、学校から、体調不良の児童に配慮した食事提供等、様々な場面での細かいサポート実施に対する感謝の声が多くあった。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・食事について、味加減が「良い」の回答が83%、ボリュームが「良い」の回答が77%で、昨年度と同水準であるが、自由意見において量が多いという意見もあったため、利用者のニーズを踏まえて食事の量を検討する必要がある。
- ・移動教室での食事については、常に学校からの意見の聴取に努め、より一層子ども達の嗜好に合わせたメニューや量を提供する必要がある。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

- ・年度当初の運営方針等の共有・年間事業計画の確認（4月20日）
- ・担当課長・職員等の施設訪問や電話聞き取りによる運営状況確認（毎月）

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・部屋、トイレ、浴室、食堂等、施設全体が非常に清潔で、明るく保たれていた。
- ・学校の都合で、移動教室の最終日が後ろ倒しになった際も、臨機応変に受け入れた。
- ・リピーター増加につなげるため、令和5年度から、地元観光施設と調整の上、利用者へ地元観光施設の割引券の配布を開始するとともに、利用者に対して地域の観光案内などのPRも行っている。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・常勤調理師の退職や異動等が重なり、現状の職員数での対応となった。その後、非常勤職員を採用するなどして改善に努めているが、より安定した体制とするため、引き続き常勤調理師の募集を行っている。
- ・運営に支障をきたすことなく、必要な人員は配置していることは確認できているが、引き続き募集を行っている常勤調理師については採用に至っておらず、募集方法や条件を見直す等、採用に向けた様々な手立てを検討し改善を図る必要がある。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書等の書類は適正に作成されており、証憑書類等の整理、保管状況も良好である。また、決算数値と証憑書類等の数値の一致も確認でき、会計手続は適正である。	良好
	予算管理が適正である	福利厚生費や印刷費等、当初計画と実績が乖離する科目について、明確な理由が示されている。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	光熱水費及び燃料費は、単価上昇に伴い、当初計画より決算が上回っているが、それ以外の経費については、効果的活用を行っている。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断受診記録等を確認した結果、就業規則や 36 協定に関する指摘事項について、速やかに改善計画が示された。	良好
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の 3 期の決算書に基づいて財務評価を行った結果、収益性、安全性、成長性、活動性・健全性は全て「良好」であり、安定的・継続的な運営に当たって適正な財務力を有している。前期比では増収減益となったが、今後の収益性改善が期待される。	良好

7 総合評価

＜評価できる点＞

- ・点検や清掃、修繕等の実施により、施設は清潔かつ安全に維持管理されている
- ・移動教室でのアレルギー対応や、清掃やリネン等における専門事業者の活用等により、利用者が安心かつ快適に宿泊できる環境を整備している。
- ・特に、各種割引等の自主事業の実施に加え、地元観光施設と調整し、地元観光施設割引券の配布を新たに開始するなど、利用者増加のための取組を積極的に実施していることは高く評価できる。

＜課題・今後改善が必要な点＞

- ・施設及び設備の老朽化の状況を踏まえて、適切な維持管理に努める必要がある。
- ・職員採用の方法や求人広告掲載機会の増加等、様々な工夫により必要人員は配置したが、より安定した体制とするため、採用に向けた様々な手立てを検討し改善を図る必要がある。

＜総合評価＞

- ・サービス面、財務・労務ともに評価は高く、指定管理業務は適切に実施されたと評価でき、利用者増加のために新たな取組を行った点は、特に高く評価できる。

【参考】施設決算状況

年度		令和3年度	令和4年度	令和5年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	74,661,000	77,323,430	74,223,345	78,224,553
	利用料金収入	6,470,784	20,167,003	22,084,628	20,039,861
	その他収入	286,480	681,572	800,000	1,483,984
	計	81,418,264	98,172,005	97,107,973	99,748,398
支出	運営費	256,551	847,749	934,200	907,537
	管理費	52,088,317	66,666,482	66,517,849	71,786,727
	本部経費	583,726	469,494	518,634	447,663
	人件費	24,907,375	23,555,601	21,442,534	21,982,982
	修繕費	3,944,111	3,936,089	4,108,000	4,370,960
	その他支出	0	0	0	0
	計	81,196,354	95,005,921	93,002,583	99,048,206
収支差額		221,910	3,166,084	4,105,390	700,192
区への返還額		0	31,752	0	0
精算後収支差額		221,910	3,134,332	4,105,390	700,192
(施設決算状況の説明)					
＜決算の特徴的事項について＞ ・一般利用者は増加したが、学校利用者が減少したため、利用料金収入は減少した。 ・電気料金、重油価格等が大幅に上昇しているため、管理費のうち、光熱水費及び燃料費は、当初計画より決算額が大幅に上回った。 ＜指定管理料の精算について＞ ・人件費については実費精算とし、当初計画を超えた支出は指定管理者の負担である。 ・修繕費については実費精算としている。 ・管理費のうち、光熱水費及び燃料費については実費精算とし、当初計画を超えた支出について、指定管理料を追加支出した。 ・管理運営費収支差額は、当初計画を下回ったため、区への返還はない。 ＜本部経費の考え方＞ ・本部経費は検証可能なものに限ることとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時においては、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。					

担当所管部	
部	地域文化スポーツ部
課	生涯学習課

令和５年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	荒川総合スポーツセンター
	所在地	荒川区南千住六丁目４５番５号
指定管理者	名称	ＴＭ共同事業体（構成団体：代表企業 株式会社東京アスレティッククラブ、三菱電機ビルソリューションズ株式会社）
	所在地	中野区中野二丁目１４番１６号（代表企業所在地）
指定期間		令和２年４月１日～令和７年３月３１日
施設開設年月日		昭和６０年６月２日
現在の指定管理者による運営開始年月日		平成１９年４月１日
業務内容		・スポーツセンターの施設及び附帯設備の使用に関する業務 ・スポーツ及びレクリエーションの普及・振興に関する業務 ・利用の承認及び利用の不承認に関する業務 ・利用料金の収受、減免及び還付に関する業務 ・利用承認の取消し等に関する業務 ・施設等の変更の承認に関する業務 ・スポーツセンターの施設等の維持管理に関する業務 ・その他荒川区が必要と認める業務

2 事業計画と事業実績

令和５年度 事業計画	1 子どもから高齢者までを対象としたスポーツ教室を開催するなど、ライフステージに応じたスポーツ活動を提供 2 パラスポーツ教室やスポーツイベント事業を実施するなど、パラスポーツの推進と多様なスポーツイベントを開催 3 区内の団体、学校、企業等と連携・交流・協働した活動を実践
令和５年度 事業実績	1 利用料金収入 189,037,440 円 2 利用者数 団体利用者数 223,025 人 個人利用者数 146,663 人 利用料免除者 69,246 人 教室受講者数 129,738 人 合 計 568,672 人 3 教室・講習会 スポーツ教室 37 種類 1,706 回 水泳教室 33 種類 3,579 回 スタジオ教室 43 種類 2,029 回 特別教室 7 種類 65 回 キッズルーム教室 16 種類 1,215 回 合 計 136 種類 8,594 回

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		40	-	36	-
	快適に利用できるための施設管理がなされている	20	5	20	定期巡回や点検・保守、清掃を適切に実施し、利用者に安全で清潔な運動環境を提供できている。
	業務の遂行に必要な職員が配置されている	10	4	8	法令、業務水準書に定める有資格者等を適切に配置している。
	プール施設の安全及び衛生管理が適切に実施されている	10	4	8	救助資格を持つ人員を配置するとともに、定期的な水質検査により水質の維持が徹底されている。
区民サービス		60	-	56	-
	施設の設置目的に即した効果的なサービスを提供し、利用者満足度の向上に努めている	20	4	16	利用者目線の施設運営に努めるとともに、多様な教室事業や魅力的なイベント事業を展開し、区民の健康増進や体力の向上を図っている。
	区民サービスの向上にむけた研修等を計画的に実施している	20	5	20	接遇や人権など、サービス向上のための研修のほか、障がい者の受入のための研修等を実施している。
	事件・事故や苦情、災害発生時に適切に対応できる態勢が構築されている	20	5	20	事故や苦情等に適切に対応し、再発防止に向け改善を行うとともに、災害発生時に備え、消防署と連携し、実践的な防災訓練・救助訓練を積極的に行っている。
小計 (A)		100	-	92	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	自主事業の実施等により施設の魅力向上に努めている	5	5	5	多様なスポーツイベントやパラスポーツ体験会等を定期的に開催し、集客向上に努めている。
	地域との連携を図り、地域に開かれた施設となっている	5	5	5	体育協会や区内の小中学校、警察署、消防署等と連携した事業の実施により、地域の活性化を図っている。
小計 (B)		10	-	10	-
合計 (A+B)				102	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				S	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

＜評価できる点＞

- ・定期的な巡回や点検・保守、計画的な修繕、専門事業者に加えて職員による随時清掃を実施することで、安全かつ清潔な施設・設備の維持管理に努めている。
- ・通常の研修に加え、講師を招き手話研修を実施するなど、接遇の向上に努めている。
- ・消防署と連携し、利用者を巻き込んだ実践的な避難訓練等を行っている。
- ・ニーズに応え「親子ベビーリトミック教室」を新設するなど、多様な教室事業を展開するとともに、新たにAR（拡張現実）スポーツイベントを開催するなど、年代・性別等に関わらず、多くの方がスポーツに携わる機会を創出している。

＜課題・今後改善が必要な点＞

- ・維持管理に伴う修繕や清掃について、施設利用への影響が少なくなるよう計画、実施していく必要がある。また、より一層、利用者の満足度を向上していく必要がある。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	動態調査報告書
期間	第1回 令和5年7月10日～23日 第2回 令和6年1月9日～22日 計2回
回答件数	第1回 602名、第2回 668名 計1,270名

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

＜評価できる点＞

- ・利用者アンケートの「荒川総合スポーツセンターの設備・サービスに対する総合的な満足度」に関する評価項目においては、「非常に満足」、「満足」が約89%を占める等、適切な設備の維持管理及び丁寧な接客等が高く評価されている。
- ・自由意見に記載された意見や要望については、それぞれ対応を検討し、出来るところから速やかな対応を図るとともに、即時の対応が難しいことについては区へ報告し、今後の方向性を確認するなど、改善に向けた取組を実施している。

＜課題・今後改善が必要な点＞

- ・アンケートで頂く意見や要望については、引き続き、緊急性や必要性を勘案し、優先すべきものから、丁寧に対応していく必要がある。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

- ・年度当初の運営方針等の共有・年間事業計画の確認（4月1日）
- ・館長及び副館長による施設の管理・運営状況報告（定例会・毎週）
- ・担当課長及び職員による施設訪問と管理・運営状況確認（月例会・毎月）
- ・上記のほか、職員による施設の訪問・確認（適宜）

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

＜評価できる点＞

- ・日常的に職員が利用者に積極的な挨拶や声掛けを行っており、利用者からも親しく職員に話しかける場面が見られるなど、施設に気軽に通える雰囲気を作られている。
- ・区出身オリンピック北島康介氏を招いたイベントの企画段階から、共催として積極的に参画し、当日の盛り上げのため様々な提案を行うなど、区と連携して取り組んだ。
- ・現地確認では、職員から実際の施設や設備、備品等を確認しつつ詳しい説明があるなど、職員が施設の状況や設備の仕組み等を詳細に把握できている。
- ・現場の職員との意見交換では、職員の考え方や課題に対する認識が館長等と一致しているなど、双方向の意思疎通がある良好な職場環境が構築されている。
- ・体験型のイベントや季節のイベントに応じた館内装飾を行い、七夕飾りなどでは貼り切れないほどの短冊が集まるなど、利用者が楽しめる取組を積極的に実施している。

＜課題・今後改善が必要な点＞

- ・駐輪場について、サブエントランス側のピロティに増設するなど、混雑解消に向けて努力しているが、引き続き利用者へのマナー向上の呼びかけなど改善が必要である。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表等の書類は適正に作成されている。不自然な経費計上は見当たらず、本部経費の積算根拠も確認できた。会計手続きは適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	利用料金収入や光熱水費、本部経費など、予算と実績の間に乖離が見られる経費科目は見受けられるが、個人団体利用の増加や、ガス契約の切替や節電への取組効果など明確な理由が示されている。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	光熱水費、本部経費の大幅減に加え、消耗品費や雑費の支出縮減により、支出額は大幅に予算を下回った。利用料金収入の増加も併せて、前期を上回る好決算となった。	優良
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断の受診記録等により、労働保険・社会保険の加入、最低賃金の遵守、時間外労働に際しての割増賃金の支払など、労働環境の確認を行った。指摘事項は無く、労働環境が適正であることが確認できた。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	共同事業体を構成する 2 法人の決算書に基づいて財務評価を行った。代表企業は、活動性・健全性は努力が必要であるが、総合評価は「良好」。構成企業は、安全性、成長性、活動性・健全性が優れており、総合評価は「優良」である。両社ともに適正な財務力を有している。	良好

7 総合評価

＜評価できる点＞

- ・館内清掃において、プール更衣室内の清掃がより行き届くよう、ロッカーのかさ上げを行うなど、清潔の維持・向上に努めている。
- ・最新のAR（拡張現実）を利用するスポーツやイベントホールにおけるパラスポーツ、eスポーツなどの無料体験会、オリンピックによる親子バドミントン教室やパラリンピアンによるゴールボール体験会など、バラエティ豊かな魅力ある自主事業を定期的に開催している。
- ・接遇や防災関係など、多岐にわたり施設運営に必要な研修を実施していることに加え、講師を招いた手話研修を取り入れるなど、スキルアップ研修も実施している。
- ・消防署と連携した避難訓練や、プールを利用した水中の公開救助訓練のデモンストレーションなど、実践的な防災訓練を積極的に行っている。

＜課題・今後改善が必要な点＞

- ・施設利用者数が増加傾向で推移しており、引き続き、確実な施設・設備の維持管理を行うとともに、より多様化するニーズに対応するため、サービスの向上につながる運営や事業展開をしていく必要がある。

＜総合評価＞

- ・サービス面、財務・労務ともに評価が高く、指定管理業務は適切であったと評価できる。特に、JV事業者の強みを活かしてスポーツ施設の運営・維持管理を確実に実施しているほか、利用者からの意見等を踏まえ、柔軟に運用改善を図り、利用者が使いやすい施設となるよう創意工夫に努めている点は高く評価できる。

【参考】施設決算状況

年度		令和3年度	令和4年度	令和5年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	169,659,553	183,932,476	201,620,023	201,620,023
	利用料金収入	170,269,910	181,457,558	151,622,644	189,037,440
	その他収入	2,430,143	700,302	578,214	608,694
	計	342,359,606	366,090,336	353,820,881	391,266,157
支出	運営費	3,047,530	2,888,268	2,700,000	2,996,124
	管理費	129,766,006	151,387,713	173,950,809	137,195,718
	本部経費	666,944	1,145,795	1,040,000	510,581
	人件費	144,324,018	145,432,713	147,765,229	142,480,166
	修繕費	9,025,770	6,469,267	11,000,000	10,554,985
	その他支出	0	0	0	0
	計	286,163,324	306,177,961	335,416,038	293,226,993
収支差額		56,196,282	59,912,375	18,404,843	98,039,164
区への返還額		37,791,439	41,507,532	0	79,271,805
精算後収支差額		18,404,843	18,404,843	18,404,843	18,767,359

(施設決算状況の説明)

＜決算の特徴的事項について＞

- ・当初計画の段階では、新型コロナウイルス感染症の影響による利用料金減収を見込み、指定管理料を増額した。
- ・結果として、新型コロナウイルス感染症の影響が収束し、施設利用者数の増加傾向が維持されたため、利用料金収入の決算額は当初計画を上回った。
- ・管理費のうち光熱水費は、エネルギー価格の高騰分を見込み、当初計画において増額したが、エネルギー価格高騰の上昇率が安定してきたため、当初計画値には至らず管理費の決算額が当初計画を下回った。

＜指定管理料の精算について＞

- ・指定管理料の利用料金減収相当分については、精算後収支差額が当初計画を上回ったため、区へ全額返納した。
- ・人件費及び修繕費は当初計画の範囲内で実費精算、管理費のうち光熱水費は実費精算とし、いずれも当初計画を下回ったため、余剰額を区へ返納した。
- ・精算後収支差額が当初計画を上回ったため、1/2を区へ納付した。

＜本部経費の考え方＞

- ・本部経費は検証可能なものに限ることとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時において、計上したいものについて項目・考え方・算出方法・検証方法等をあわせて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものについて計上している。

担当所管部	
部	地域文化スポーツ部
課	スポーツ振興課

令和 5 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	特別養護老人ホームグリーンハイム荒川
	所在地	荒川区南千住六丁目 3 6 番 5 号
指定管理者	名称	社会福祉法人聖風会
	所在地	足立区花畑四丁目 3 9 番 1 0 号
指定期間		令和 4 年 4 月 1 日～令和 9 年 3 月 3 1 日（5 年間）
施設開設年月日		平成元年 4 月 1 日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成元年 4 月 1 日
業務内容		要介護と認定をされ、常時介護が必要で在宅介護を受けることが困難な高齢者に対し、入浴、排泄、食事等の日常生活上の介護や機能訓練、健康管理等のサービスを提供する。 (定員) 特養 100 名 短期入所生活介護(ショートステイ) 10 名

2 事業計画と事業実績

令和 5 年度 事業計画	・介護職員が専門的知識と技術を学べる環境づくりに向けて研修体制を構築し、ケアの質向上を図る。基礎介護研修を前年度未受講の介護職員に向けて実施する。 ・福祉用具や機器を効果的に取り入れ、「持ち上げない介護」を促進する。スライディングシートの取入れ等、移動補助用具を効果的に活用する。 ・ショートステイでは、居宅支援事業所との連携を促進し、月平均 2 名以上の新規利用者を獲得する。家族との信頼関係構築により継続利用に繋げるとともに、空床発生時の情報発信を強化する。
令和 5 年度 事業実績	・特養利用率：84.0%、ショートステイ利用率：80.6% 平均介護度：4.0 ・研修(食事、認知症)は勤務時間が限られる非常勤職員も含めて実施できた。定期的に排せつアドバイザーを招き、個別相談やおむつの当て方研修にも取り組んだ。 ・外部研修にて必要な技術と知識の習得に努めた。今後、さらに技術や知識、福祉用具の理解を進める必要がある。 ・ショートステイの新規利用は月平均 2.8 名となり、目標を達成できた。緊急受入れも積極的に行った(7 名、延べ 115 日)。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	-	12	
	適正な施設環境の維持管理について	20	3	12	住み心地についての満足度が高く、適正な施設環境の維持管理がなされている。
介護サービス		80	-	60	-
	介護サービスに対する利用者満足度について	20	5	20	特に健康管理への満足度が高く、食事や入浴の満足度も良好である。
	利用率について	20	2	8	利用率は 84.0%であり、課題がある。
	職員の接遇について	20	4	16	利用者・家族等への対応は丁寧であり、職員の接遇は、極めて良好である。
	自主的な取組みについて	20	4	16	広報活動、町会との交流、勤労留学生の受け入れを行っている。
小計 (A)		100	-	72	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	区内事業者の活用や区民雇用の取組みについて	5	4	4	区民雇用率は良好であり、区内事業者の活用も行われている。
	災害対策・BCPの取組みについて	5	5	5	災害時マニュアルを整備し、十分な訓練を実施している。
小計 (B)		10	-	9	-
合計 (A+B)				81	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・特養については、看取り介護を希望する方が多い中、嘱託医やチーム間で連携を図り、入所者や家族の意向に沿った終末期支援を行った。短期入所については、居宅支援事業所への営業強化、感染防止に努めつつ、空床利用を行っている点が評価できる。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・施設は大規模改修に伴う移転を控えており、定員を半分まで落とししていく必要があり、適切な入所調整に向けた取組みが必要である。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	・利用者満足度調査	・意見箱
期間	・令和6年2月1日～3月13日	・常時
回答件数	・52件（配布88件）	・0件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・食事、入浴等の対応や職員の接遇が、利用者から好評である。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・新型コロナウイルスの感染予防策を十分に行い、感染者の抑制に努めているものの、面会については利用者及び家族のニーズに対応できるよう、状況を見ながら緩和策を検討していく必要がある。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

運営協議会の開催：令和5年4月21日

区職員による施設巡回（担当課長：4月・7月・10月・2月）

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・年間を通して、必要な修繕・備品の買換えが適切になされており、施設内の設備や備品に不具合は発生しておらず、利用者・職員の導線も安全に確保されている。
- ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、入館者の検温、健康状態の確認、記録及びマスク着用が徹底されている。
- ・指定基準どおりの人員配置がなされ、介護サービスを適切に実施している。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・大規模改修に伴う入所調整や、改修までの施設の維持管理、改修内容、改修期間中における事業補填等、運営法人と定期的に打合せの場を設け、必要な協議を進めている。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳等の書類は適正に作成されており、不自然な経費計上は見当たらない。会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	収入減と支出増により、収支差額も予算比減となったが、各科目の予算との差額は許容範囲内であり、予算管理は適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	水道光熱費の縮減により運営費は予算を下回ったが、人件費・管理費が予算を上回ったため収支差額は予算比減となった。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断の受診記録等により、労働保険・社会保険の加入、最低賃金の遵守、時間外労働に際しての割増賃金の支払など、労働環境の確認を行った。指摘事項は無く、労働環境が適正であることが確認できた。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務評価を行った結果、安定性は「優良」、収益性、成長性、活動性・健全性は「良好」である。安定的・継続的な運営に当たり適正な財務力を有している。	良好

7 総合評価

＜評価できる点＞

- ・入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービス提供を、専門的なスキルをもって安定的に実施している。

＜課題・今後改善が必要な点＞

- ・施設は大規模改修に伴う移転を控えており、定員を半分まで落とししていく必要があり、適切な入所調整に向けた取組みが必要である。

＜法令基準等への適合状況＞

- ・運営基準や人員配置基準、設備基準について、国や都、区の基準に基づいた運営を行っていることが確認できた。

＜総合評価＞

- ・介護人材の確保が厳しい中であって、法令基準等についてはすべて適合している。
- ・利用者に対するサービスの提供は確実に履行され、財務面・労務面についても良好であり、指定管理業務は適正に行われていた。

【参考】施設決算状況

年度		令和3年度	令和4年度	令和5年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	0	0	0	0
	介護保険事業収益	462,334,499	470,013,093	441,025,000	442,376,707
	その他収入	1,914,580	2,011,078	4,076,000	1,450,550
	計	464,249,079	472,024,171	445,101,000	443,827,257
支出	運営費	64,014,522	68,462,254	70,334,000	62,936,533
	管理費	68,524,105	58,122,933	58,757,000	61,324,780
	本部経費	—	—	—	—
	人件費	329,917,180	307,334,579	278,989,000	301,391,817
	修繕費	1,461,632	2,718,083	4,632,000	4,370,303
	その他支出	1,055,468	1,287,826	1,740,000	1,341,515
	計	464,972,907	437,925,675	414,452,000	431,364,948
収支差額		-723,828	34,098,496	30,649,000	12,462,309
(施設決算状況の説明)					
＜決算の特徴的事項について＞ ・介護報酬等による運営のため、区からの指定管理料の支払はない。 ・介護保険事業収益は、当初計画より決算額が上回った。 ・運営費は、給食費、介護用品費、水道光熱費等の減少により、当初計画より決算額が下回った。 ・管理費は、福利厚生費、業務委託費、保守料の増加により、当初計画より決算額が上回った。 ・人件費は、職員給料、派遣職員費、退職給付費の増加により、当初計画より決算額が上回った。					

担当所管部	
部	福祉部
課	福祉推進課

令和5年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	特別養護老人ホームサンハイム荒川
	所在地	荒川区南千住三丁目14番7号
指定管理者	名称	社会福祉法人カメリア会
	所在地	江東区亀戸三丁目36番5号
指定期間		令和4年4月1日～令和9年3月31日（5年間）
施設開設年月日		平成7年2月1日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成29年4月1日
業務内容		要介護と認定をされ、常時介護が必要で在宅介護を受けることが困難な高齢者に対し、入浴、排泄、食事等の日常生活上の介護や機能訓練、健康管理等のサービスを提供する。 (定員) 特養 59 名 短期入所生活介護(ショートステイ) 12 名

2 事業計画と事業実績

令和5年度 事業計画	・計画的に研修を実施し、職員一人ひとりが目的を持って業務に従事できるよう、自主的な企画立案やフォローの仕組みを構築させ、介護サービスの質の向上に努める。 ・季節の行事として、納涼祭・敬老会・文化祭を積極的に開催する。御家族・地域住民・行政等にも参加を促し、開かれた施設として交流を深める働きかけをする。 ・通所、地域包括、高齢者見守りステーションと連携し、介護予防、要介護、看取りまで一貫して対応できる「サンハイム版の地域包括ケアシステム」で地域に貢献する。 ・アンケートにより、要望、嗜好等を適宜に把握するとともに、家族懇談会において、意見・要望を直接伺い、安全で安心した暮らしが継続できる環境づくりを目指す。
令和5年度 事業実績	・特養利用率：97.4%、ショートステイ利用率：98.5% 平均介護度：3.8 ・職員個々の階層に合わせた研修を実施し、業務に還元し、ケアの質向上に繋げた。オンラインツールにより多数かつ他職種の職員との連携を深め、チームケアを高めた。 ・御家族を招いてのイベントを多く開催し、満足度を向上できた。敬老会では区と連携した。家族懇談会を実施し、意見交換を対面で実施することができた。 ・入所とショートステイ、在宅サービス部門との区分けの中で、サンハイム荒川においては、施設本来の感染予防を徹底し、安心な環境を提供できた。 ・アンケートにおいては、「地域の中で安心して住み続けられる区立施設」としてのニーズが達成されていることが確認でき、評価をいただいた。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	-	16	-
	適正な施設環境の維持管理について	20	4	16	施設の安全面、室内環境についての満足度が特に高く、適正な施設環境の維持管理がなされている。
介護サービス		80	-	72	-
	介護サービスに対する利用者満足度について	20	5	20	健康管理についての満足度が特に高く、食事や入浴の満足度も良好である。
	利用率について	20	5	20	利用率は97.4%であり、極めて良好である。
	職員の接遇について	20	5	20	利用者・家族等への対応は丁寧であり、職員の接遇は、極めて良好である。
	自主的な取組みについて	20	3	12	保育園交流や来食サービスを行っている。
小計 (A)		100	-	88	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	区内事業者の活用や区民雇用の取組みについて	5	3	3	区民雇用率は良好であり、区内事業者の活用も行われている。
	災害対策・BCPの取組みについて	5	4	4	災害時マニュアルを整備し、十分な災害対策を実施している。
小計 (B)		10	-	7	-
合計 (A+B)				95	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・特養・ショートステイ共に稼働は安定しており、看取りケアの推進を行っており、短期入所では様々なニーズにも対応している点が評価できる。

<課題・改善が必要な点>

- ・地域交流の活動を少しずつ再開しており、引き続き地域に開かれた施設として、より一層、交流を深めていく必要がある。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	・利用者満足度調査	・意見箱
期間	・令和6年3月1日～31日	・常時
回答件数	・37件（配布数57件）	・1件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・食事、施設からの連絡・報告、健康管理について、利用者から好評である。

<課題・改善が必要な点>

- ・実施した施設の行事に関し、ホームページ等を通じた周知を希望する声が出ている。現状においても定期的にホームページへ掲載しているが、頻度の見直しや家族へホームページの周知等を図る必要がある。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

運営協議会の開催：令和5年4月21日

区職員による施設巡回（担当課長：4月・7月・10月・2月）

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・年間を通して、必要な修繕・備品の買換えが適切になされており、施設内の設備や備品に不具合は発生しておらず、利用者・職員の導線も安全に確保されている。
- ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、入館者の検温、健康状態の確認、記録及びマスク着用が徹底されている。
- ・指定基準どおりの人員配置がなされ、介護サービスを適切に実施している。

<課題・改善すべき点>

- ・開設から29年が経過し、設備の経年劣化が進んでいる。今後控える大規模改修を考慮しながら、日常的な施設の維持管理について、調整を行っていく必要がある。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳等の書類は適正に作成されており、不自然な経費計上は見当たらない。会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	予算と実績に乖離が見られる経費科目が見受けられたが、利用者増等、その原因分析と経費の妥当性が確認できた。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	人件費、運営費、管理費ともに予算を上回り、収支差額は予算比減となったが、前期比では改善された。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断の受診記録等により、労働保険・社会保険の加入、最低賃金の遵守、時間外労働に際しての割増賃金の支払など、労働環境の確認を行った。指摘事項は無く、労働環境が適正であることが確認できた。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務評価を行った結果、収益性は「優良」、安定性、成長性、活動性・健全性は「良好」である。安定的・継続的な運営に当たり適正な財務力を有している。	良好

7 総合評価

＜評価できる点＞

- ・入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービス提供を専門的なスキルをもって安定的に実施している。
- ・高い利用率を維持しており、令和6年度は収支を大きく改善できている。

＜課題・今後改善すべき点＞

- ・地域交流の活動を少しずつ再開しており、引き続き地域に開かれた施設として、より一層、交流を深めていく必要がある。

＜法令基準等への適合状況＞

- ・運営基準や人員配置基準、設備基準について、国や都、区の基準に基づいた運営を行っていることが確認できた。

＜総合評価＞

- ・介護人材の確保が厳しい中であって、法令基準等についてはすべて適合している。
- ・利用者に対するサービスの提供は確実に履行され、財務面・労務面についても良好であり、指定管理業務は適正に行われていた。

【参考】施設決算状況

年度		令和3年度	令和4年度	令和5年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	0	0	0	0
	介護保険事業収益	322,530,405	320,884,660	322,846,000	344,621,882
	その他収入	0	0	2,892,000	0
	計	322,530,405	320,884,660	325,738,000	344,621,882
支出	運営費	57,978,104	62,541,715	52,585,000	58,834,490
	管理費	49,603,640	48,246,795	55,047,000	54,368,844
	本部経費	—	—	—	—
	人件費	196,529,446	196,558,016	180,485,000	192,928,703
	修繕費	1,504,223	1,373,795	840,000	6,838,544
	その他支出	13,291,361	13,498,326	15,048,000	13,530,840
	計	318,906,774	322,218,647	304,005,000	326,501,421
収支差額		3,623,631	-1,333,987	21,733,000	18,120,461
(施設決算状況の説明)					
＜決算の特徴的事項について＞ ・介護報酬等による運営のため、区からの指定管理料の支払はない。 ・介護保険事業収益は、当初計画より決算額が上回った。 ・運営費は、給食費、水道光熱費、賃借料等の増加により、当初計画より決算額が上回った。 ・管理費は、福利厚生費、事務消耗品費、雑費等の減少により、当初計画より決算額が下回った。 ・人件費は、非常勤職員給与、派遣職員費の増加により、当初計画より決算額が上回った。					

担当所管部	
部	福祉部
課	福祉推進課

令和 5 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	特別養護老人ホーム花の木ハイム荒川
	所在地	荒川区荒川五丁目 4 7 番 2 号
指定管理者	名称	社会福祉法人奉優会
	所在地	世田谷区駒沢一丁目 4 番 1 5 号真井ビル 5 階
指定期間		令和 4 年 4 月 1 日～令和 9 年 3 月 3 1 日（5 年間）
施設開設年月日		平成 1 1 年 4 月 1 日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		令和 4 年 4 月 1 日
業務内容		要介護と認定をされ、常時介護が必要で在宅介護を受けることが困難な高齢者に対し、入浴、排泄、食事等の日常生活上の介護や機能訓練、健康管理等のサービスを提供する。 （定員）特養 50 名 短期入所生活介護（ショートステイ）6 名

2 事業計画と事業実績

令和 5 年度 事業計画	・空床日数短縮化のため、常時 5 名の入所可能待機者の確保、優先度の高い方のスムーズな入居を進める。併設の通所施設と連携し、緊急ケースの受入れ等を柔軟に行う。 ・認知症介護プログラム、科学的介護情報システム・見守りセンサー等を活用し、科学的根拠に基づいたケアを実施する。看取り期では、その方らしい最期を迎えられるよう医師と連携し、支援する。 ・介護技術の向上や福祉用具の導入、DEMBASE の活用等について研修を行う。未経験者には、綿密な研修計画を作成し、安心して仕事ができるよう支援する。 ・感染症対策を行いながら、面会支援、情報共有を行う。家族会、やまぶき会を継続する。感染症の状況を考慮しつつ、地域とのつながりを継続できるよう取組みを行う。
令和 5 年度 事業実績	・特養利用率：98.1%、ショートステイ利用率：99.3% 平均介護度：4.2 ・未入所日数は 159 日となり、前年度比で 48 日減らすことができた。常時 5 名の即入所可能待機者を確保することで、平均 13 日で入所の案内ができた。 ・ADL 維持加算取得に向け令和 5 年 10 月から VI(意欲の指標)・BI(日常生活動作)の評価を開始した。看取り期では、面会制限を緩和し、家族との時間を多く過ごしていただけるよう支援を行った。 ・入職 3 か月以内に認知症基礎研修を受講できるよう支援した。福祉用具の研修を行った。就業促進事業により 2 名が入職し、初任者研修、実務者研修の受講が完了した。 ・面会制限を徐々に緩和した。納涼祭では家族や地域の方にも参加いただけるよう工夫した。やまぶき会では、納涼祭、天王祭、福祉避難所訓練を通じて連携した。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	-	20	-
	適正な施設環境の維持管理について	20	5	20	施設の安全面、清掃面についての満足度が特に高く、適正な施設環境の維持管理がなされている。
介護サービス		80	-	80	-
	介護サービスに対する利用者満足度について	20	5	20	健康管理についての満足度が特に高く、食事、入浴の満足度も良好である。
	利用率について	20	5	20	利用率は98.1%であり、極めて良好である。
	職員の接遇について	20	5	20	利用者・家族等への対応は丁寧であり、職員の接遇は、極めて良好である。
	自主的な取組みについて	20	5	20	町会、保育園、学校との交流、職場体験受入れを行っている。
小計 (A)		100	-	100	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	区内事業者の活用や区民雇用の取組みについて	5	4	4	区民雇用率は極めて良好であり、区内事業者の活用も行われている。
	災害対策・BCPの取組みについて	5	5	5	災害時マニュアルを整備し、十分な災害対策を実施している。
小計 (B)		10	—	9	-
合計 (A+B)				109	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				S	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・特養については、高い利用率を維持している点に加え、入院者が速やかに退院できるよう医療機関と連携を取り、調整を行っている点が評価できる。短期入所については、既存利用者の利用日数の延長や緊急利用の受入れを行っている点が評価できる。また、医療ニーズの高い方の受入れを積極的に行っている点が評価できる。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・特段の課題は無いものの、区内事業者の活用に関しては改善の余地がある。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	・利用者満足度調査	・意見箱
期間	・令和6年1月1日～2月29日	・常時
回答件数	・30件（配布数50件）	・0件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・食事、健康管理、職員の接遇について、利用者から好評である。

<課題・改善が必要な点>

- ・面会制限を緩和したが、入所者と家族と一緒に参加できるイベントの再開に向けて検討する必要がある。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

運営協議会の開催：令和5年4月21日

区職員による施設巡回（担当課長：4月・7月・10月・2月）

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・年間を通して、必要な修繕・備品の買換えが適切になされており、施設内の設備や備品に不具合は発生しておらず、利用者・職員の導線も安全に確保されている。
- ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、入館者の検温、健康状態の確認、記録及びマスク着用が徹底されている。
- ・指定基準どおりの人員配置がなされ、介護サービスを適切に実施している。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・開設から25年が経過し、設備の経年劣化が進んでいる。今後控える大規模改修を考慮しながら、日常的な施設の維持管理について、調整を行っていく必要がある。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳等の書類は適正に作成されており、不自然な経費計上は見当たらない。会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	収入・支出ともに予算と実績の差額は許容範囲内であり、予算管理は適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	水光熱費や広報費の縮減により支出実績は予算を下回り、収支差額は予算比増となった。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断の受診記録等により、労働保険・社会保険の加入、最低賃金の遵守、時間外労働に際しての割増賃金の支払など、労働環境の確認を行った。指摘事項は無く、労働環境が適正であることが確認できた。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務評価を行った結果、安定性、成長性は「優良」、収益性、活動性・健全性は「良好」である。安定的・継続的な運営に当たり極めて良好な財務力を有している。	優良

7 総合評価

＜評価できる点＞

- ・入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービス提供を、専門的なスキルをもって安定的に実施している。
- ・高い利用率を維持している。

＜課題・今後改善が必要な点＞

- ・特段の課題はないものの、区内事業者の活用に関しては改善の余地がある。

＜法令基準等への適合状況＞

- ・運営基準や人員配置基準、設備基準について、国や都、区の基準に基づいた運営を行っていることが確認できた。

＜総合評価＞

- ・介護人材の確保が厳しい中であって、法令基準等についてはすべて適合している。
- ・利用者に対するサービスの提供は確実に履行され、財務面・労務面についても良好であり、指定管理業務は適正に行われていた。

【参考】施設決算状況

年度		令和3年度	令和4年度	令和5年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	0	0	0	0
	介護保険事業収益	258,700,086	270,534,421	295,550,798	294,243,534
	その他収入	0	0	30,250	30,250
	計	258,700,086	270,534,421	295,581,048	294,273,784
支出	運営費	57,837,798	54,033,170	53,897,101	52,640,652
	管理費	10,104,273	13,646,457	12,574,157	12,722,590
	本部経費	—	—	—	—
	人件費	197,063,305	164,241,475	178,189,410	168,893,773
	修繕費	5,918,900	4,783,064	5,005,090	5,628,087
	その他支出	567,748	1,585,254	1,532,875	1,650,023
	計	271,492,024	238,289,420	251,198,633	241,535,125
収支差額		-12,791,938	32,245,001	44,382,415	52,738,659
(施設決算状況の説明)					
＜決算の特徴的事項について＞ ・介護報酬等による運営のため、区からの指定管理料の支払はない。 ・介護保険事業収益は、当初計画より決算額が下回った。 ・運営費は、給食費、保健衛生費、水道光熱費等の減少により、当初計画より決算額が下回った。 ・管理費は、職員被服費、業務委託費、保守料等の増加により、当初計画より決算額が上回った。 ・人件費は、賞与引当金繰入、法定福利費の減少により、当初計画より決算額が下回った。					

担当所管部	
部	福祉部
課	福祉推進課

【グリーンハイム荒川在宅高齢者通所サービスセンター】
令和 5 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	グリーンハイム荒川在宅高齢者通所サービスセンター
	所在地	荒川区南千住六丁目 3 6 番 5 号
指定管理者	名称	社会福祉法人聖風会
	所在地	足立区花畑四丁目 3 9 番 1 0 号
指定期間		令和 4 年 4 月 1 日～令和 9 年 3 月 3 1 日（5 年間）
施設開設年月日		平成元年 4 月 1 日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成元年 4 月 1 日
業務内容		要介護又は要支援と認定された方を対象に、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、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する。 （定員）通所介護（一般デイ）35 名 ＊介護予防含む

2 事業計画と事業実績

令和 5 年度 事業計画	・見学から利用開始までをスムーズに行えるようにする。居宅介護支援事業所との連携を密にし、利用状況やデイサービスでの取組みを報告しながら信頼関係を深める。 ・施設内の環境整備を図り、利用者が意欲的に安心して過ごせる環境を作ることで、サービスの向上を図る。 ・安定した職員体制を確保し、業務の内容の整理をして、統一したサービス提供に努める。定期的な研修や勉強会を行い、職員の知識・認識を深める。 ・社会の変化に合わせてニーズを把握し、新たな取組みを行う。皆で楽しめるイベントや個々の生きがい活動を充実させる。広報活動（地域掲示や SNS）の促進に努める。
令和 5 年度 事業実績	・一般デイ：67.5%、平均介護度：2.4 ・新規利用者の継続的な受入れにより、後期は平均 72.2%までに利用率が向上した。 ・定期清掃や修繕を迅速に行った。日々の申し送りやミーティングにおいて、情報共有や利用者個々のケアについての話し合いを職員全員が行い、サービス向上に努めた。 ・転倒等の事案についてその都度検討会や研修を行った。 ・少人数の職員で行えるオンラインレクの定着により、アセスメント業務も効率的に行うことができた。広報では広報紙だけでなく、時期や地域にあった内容を SNS 等で発信した。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	-	20	-
	適正な施設環境の維持管理について	20	5	20	施設の安全面、室内環境についての満足度が特に高く、適正な施設環境の維持管理がなされている。
介護サービス		80	-	72	-
	介護サービスに対する利用者満足度について	20	5	20	食事、入浴についての満足度が特に高く、機能訓練、施設行事の満足度も良好である。
	利用率について	20	4	16	利用率は 67.5%であり、良好である。
	職員の接遇について	20	5	20	利用者・家族等への対応は丁寧であり、職員の接遇は、極めて良好である。
	自主的な取組みについて	20	4	16	町会との交流、企業研修の受入れを行っている。
小計 (A)		100	-	92	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	区内事業者の活用や区民雇用の取組みについて	5	5	5	区民雇用率は極めて良好であり、区内事業者の活用も行われている。
	災害対策・BCPの取組みについて	5	5	5	災害時マニュアルを整備し、十分な災害対策を実施している。
小計 (B)		10	-	10	-
合計 (A+B)				102	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				S	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

＜評価できる点＞

- ・職員全員で新規獲得・登録者増・利用率向上に努め、職員不足の中でも新規利用者の受け入れを止めることなく運営している点、毎日の業務やミーティング時の情報共有により事故防止を図っている点が評価できる。

＜課題・今後改善が必要な点＞

- ・欠員発生時に迅速な補充ができない時があったため、派遣の活用やハローワークへの求人登録等、様々な手法を計画的に実施していく必要がある。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	・利用者満足度調査	・意見箱
期間	・令和6年1月4日～31日	・常時
回答件数	・51件（配布数79件）	・0件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・食事、連絡・報告、広報誌、職員の接遇について、利用者から好評である。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・機能訓練について、利用者やケアマネジャーへリハビリ内容を理解していただけるよう努める必要がある。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

運営協議会の開催：令和5年4月21日

区職員による施設巡回（担当課長：4月・7月・10月・2月）

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・年間を通して、必要な修繕・備品の買換えが適切になされており、施設内の設備や備品に不具合は発生しておらず、利用者・職員の導線も安全に確保されている。
- ・指定基準どおりの人員配置がなされ、介護サービスを適切に実施している。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・施設全体で行う大規模改修に向けて、調整を行っていく必要がある。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳等の書類は適正に作成されており、不自然な経費計上は見当たらない。会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	収入・支出ともに予算と実績の差額は許容範囲内であり、予算管理は適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	収入は予算を下回ったが、人件費・管理費・運営費ともに支出実績は予算を下回り、収支差額は予算比増となった。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断の受診記録等により、労働保険・社会保険の加入、最低賃金の遵守、時間外労働に際しての割増賃金の支払など、労働環境の確認を行った。指摘事項は無く、労働環境が適正であることが確認できた。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務評価を行った結果、安定性は「優良」、収益性、成長性、活動性・健全性は「良好」である。安定的・継続的な運営に当たり適正な財務力を有している。	良好

7 総合評価

＜評価できる点＞

- ・入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービス提供を、専門的なスキルをもって安定的に実施している。

＜課題・今後改善が必要な点＞

- ・欠員発生時に迅速な補充ができない時があったため、派遣の活用やハローワークへの求人登録等、様々な手法を計画的に実施していく必要がある。
- ・前年度よりは改善したものの、依然として収支差額が赤字である。

＜法令基準等への適合状況＞

- ・運営基準や人員配置基準、設備基準について、国や都、区の基準に基づいた運営を行っていることが確認できた。

＜総合評価＞

- ・介護人材の確保が厳しい中であって、法令基準等についてはすべて適合している。
- ・利用者に対するサービスの提供は確実に履行され、財務面・労務面についても良好であり、指定管理業務は適正に行われていた。

【参考】施設決算状況

年度		令和3年度	令和4年度	令和5年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	0	0	0	0
	介護保険事業収益	74,495,102	71,042,551	74,971,000	74,666,234
	その他収入	149,341	305,410	1,397,000	213,376
	計	74,644,443	71,347,961	76,368,000	74,879,610
支出	運営費	13,927,271	12,165,498	13,291,000	12,319,847
	管理費	8,606,957	8,335,524	9,286,000	9,242,367
	本部経費	—	—	—	—
	人件費	74,751,156	73,775,185	69,259,000	66,089,167
	修繕費	715,907	1,967,602	1,387,000	1,015,190
	その他支出	217,566	1,535,100	816,000	1,021,425
	計	98,218,857	97,778,909	94,039,000	89,687,996
収支差額		-23,574,414	-26,430,948	-17,671,000	-14,808,386
(施設決算状況の説明)					
＜決算の特徴的事項について＞ ・介護報酬等による運営のため、区からの指定管理料の支払はない。 ・介護保険事業収益は、当初計画より決算額が下回った。 ・運営費は、保健衛生費、水道光熱費、賃借料等の減少により、当初計画より決算額が下回った。 ・管理費は、事務消耗品費、保守料、雑費等の減少により、当初計画より決算額が下回った。 ・人件費は、職員給料、職員賞与、非常勤職員給与の減少により、当初計画より決算額が下回った。					

担当所管部	
部	福祉部
課	福祉推進課

【花の木ハイム荒川在宅高齢者通所サービスセンター】
令和５年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	花の木ハイム荒川在宅高齢者通所サービスセンター
	所在地	荒川区荒川五丁目４７番２号
指定管理者	名称	社会福祉法人奉優会
	所在地	世田谷区駒沢一丁目４番１５号真井ビル５階
指定期間		令和４年４月１日～令和９年３月３１日（５年間）
施設開設年月日		平成１１年４月１日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		令和４年４月１日
業務内容		要介護又は要支援と認定された方を対象に、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、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する。 （定員）通所介護（一般デイ）４０名 ＊介護予防含む

2 事業計画と事業実績

令和５年度 事業計画	・通常のサービスに加え、送迎時の居室内介助やヘアカット等の日常生活における介護保険外の困り事にも無償又は低額で可能な範囲で対応し、在宅生活を支援していく。 ・従来のレクリエーションだけでなく、iPad やプロジェクター等の ICT を活用し、今までの「楽しみ」や「喜び」に加え、新しい「体験」や「驚き」を提供する。 ・介護重度者や医療重度者の受入れを積極的に行う。他施設で対応困難な方の受入れなども積極的に行い、地域に必要とされる施設づくりに取り組む。 ・地域の方々を中心としたボランティアや実習生などを積極的に受け入れ、通所以外の方とのコミュニケーション機会を増やし、地域との交流や活躍する場を作っていく。
令和５年度 事業実績	・一般デイ：利用率 61.2% 平均介護度 2.6 ・送迎時の居室内介助（移動・移乗）、衣類・薬預かり、電池交換、車椅子空気入れ、ヘアカット、施錠確認等、毎月 100 回ほど実施した。 ・iPad とプロジェクターを使い、脳トレアプリ、体操及び AR 体験を実施した。普段の活動風景写真をスライドショーで流すことで、良い刺激に繋がっていた。 ・胃ろうの方 2 名、バルーンの方 2 名、褥瘡処置の必要な方 1 名、寝台浴希望の介護重度者の方 3 名の受入れを実施し、出来る限り御希望に沿えるよう努めた。 ・音楽ボランティア、園児交流、動物専門学校によるドッグセラピーや勤労学生、職場体験などの受入れを実施し、デイ利用者以外の方との交流機会を作ることができた。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	-	20	-
	適正な施設環境の維持管理について	20	5	20	施設の安全面、室内環境についての満足度が特に高く、適正な施設環境の維持管理がなされている。
介護サービス		80	-	64	-
	介護サービスに対する利用者満足度について	20	3	12	入浴、食事、機能訓練、施設行事の満足度はそれぞれ良好である。
	利用率について	20	3	12	利用率は 61.2% であり、良好である。
	職員の接遇について	20	5	20	利用者・家族等への対応は丁寧であり、職員の接遇は、極めて良好である。
	自主的な取組みについて	20	5	20	町会、幼稚園、保育園との交流、勤労留学生の受入れ、困り事支援等を行っている。
小計 (A)		100	-	84	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	区内事業者の活用や区民雇用の取組みについて	5	5	5	区民雇用率は極めて良好であり、区内事業者の活用も行われている。
	災害対策・BCPの取組みについて	5	5	5	災害時マニュアルを整備し、十分な災害対策を実施している。
小計 (B)		10	-	10	-
合計 (A+B)				94	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・職員全員で新規獲得・登録者増・利用率向上に努めている点が評価できる。職員不足の中でも、新規利用者の受け入れを止めることなく、また、毎日の業務やミーティング時の情報共有により事故防止を図っている点が評価できる。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・利用率が 60% 台前半であり、さらなる利用促進に向けた取組みが必要である。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	・利用者満足度調査	・意見箱
期間	・令和6年2月15日～3月15日	・常時
回答件数	・34件（配布数54件）	・0件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・食事、利用者同士の交流について、利用者から好評である。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・ボランティアの受入れやイベントの再開により満足度向上に努めているが、プログラムの種類を増やし、更なる満足度向上に努める必要がある。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

運営協議会の開催：令和5年4月21日

区職員による施設巡回（担当課長：4月・7月・10月・2月）

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・年間を通して、必要な修繕・備品の買換えが適切になされており、施設内の設備や備品に不具合は発生しておらず、利用者・職員の導線も安全に確保されている。
- ・指定基準どおりの人員配置がなされ、介護サービスを適切に実施している。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・開設から25年が経過し、設備の経年劣化が進んでいる。今後控える大規模改修を考慮しながら、日常的な施設の維持管理について、調整を行っていく必要がある。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳等の書類は適正に作成されており、不自然な経費計上は見当たらない。会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	収入減と支出増により、収支差額も予算比減となったが、各科目の予算との差額は許容範囲内であり、予算管理は適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	支出実績は予算を上回り、収支差額は予算比減となったが、過年度のマイナスからプラスに転じた。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断の受診記録等により、労働保険・社会保険の加入、最低賃金の遵守、時間外労働に際しての割増賃金の支払など、労働環境の確認を行った。指摘事項は無く、労働環境が適正であることが確認できた。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務評価を行った結果、安定性、成長性は「優良」、収益性、活動性・健全性は「良好」である。安定的・継続的な運営に当たり極めて良好な財務力を有している。	優良

7 総合評価

＜評価できる点＞

- ・入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービス提供を専門的なスキルをもって、安定的に実施している。

＜課題・今後改善が必要な点＞

- ・利用率が改善され経常収支差額も黒字に転換したが、利用率が60%台前半であり、さらなる利用促進に向けた取り組みが必要である。

＜法令基準等への適合状況＞

- ・運営基準や人員配置基準、設備基準について、国や都、区の基準に基づいた運営を行っていることが確認できた。

＜総合評価＞

- ・介護人材の確保が厳しい中であって、法令基準等についてはすべて適合している。
- ・利用者に対するサービスの提供は確実に履行され、財務面・労務面についても良好であり、指定管理業務は適正に行われていた。

【参考】施設決算状況

年度		令和3年度	令和4年度	令和5年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	0	0	0	0
	介護保険事業収益	68,923,048	49,045,794	71,688,590	70,707,608
	その他収入	0	0	12,200	0
	計	68,923,048	49,045,794	71,700,790	70,707,608
支出	運営費	14,944,574	13,566,713	13,679,477	14,037,402
	管理費	3,210,972	3,243,325	2,227,241	2,292,543
	本部経費	—	—	—	—
	人件費	51,482,539	42,891,357	49,407,830	50,171,636
	修繕費	22,724,360	25,203	42,962	25,053
	その他支出	342,354	212,407	232,092	892,293
	計	92,704,799	59,939,005	65,589,602	67,418,927
収支差額		-23,781,751	-10,893,211	6,111,188	3,288,681
(施設決算状況の説明)					
＜決算の特徴的事項について＞ ・介護報酬等による運営のため、区からの指定管理料の支払はない。 ・介護保険事業収益は、当初計画より決算額が下回った。 ・運営費は、水道光熱費、消耗品器具備品費、車両費等の増加により、当初計画より決算額が上回った。 ・管理費は、研修研究費、業務委託費、保守料等の増加により、当初計画より決算額が上回った。 ・人件費は、非常勤職員給与、退職給付費の増加により、当初計画より決算額が上回った。					

担当所管部	
部	福祉部
課	福祉推進課

令和５年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	町屋在宅高齢者通所サービスセンター
	所在地	荒川区町屋七丁目２番１５号
指定管理者	名称	社会福祉法人聖風会
	所在地	足立区花畑四丁目３９番１０号
指定期間		平成３１年４月１日～令和６年３月３１日（５年間）
施設開設年月日		平成５年３月２３日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成５年３月２３日
業務内容		要介護又は要支援と認定された方を対象に、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、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する。 （定員）通所介護（一般デイ）４０名 ＊介護予防含む

2 事業計画と事業実績

令和５年度 事業計画	・利用者を顧客として正しく認識し、選ばれるセンターを実践する。「断らないセンター」として可能な限り、利用申し込みを受け付ける。 ・個々のニーズに即した自立支援を念頭にサービス提供を行う。重点課題として、全体の３割以上を占める中重度利用者へのサービス内容について検討する。 ・居宅介護支援事業者を利用者の細かな情報提供や連絡を行い、新規利用者獲得へ繋げる。引き続き、お便りにてセンター活動を発信していく。 ・地域との交流を深め、防災についての協力も検討していく。家族介護者教室については、地域包括支援センターとの協力の下、実施していく。
令和５年度 事業実績	・一般デイ：利用率 50.8% 平均介護度 2.3 ・職員が共通の認識で利用者対応できることがコンプライアンス遵守に繋がるため、情報共有を密にするとともに、接遇研修をはじめ、月一回の研修を実施した。 ・自立支援の意味を正しく捉え、身体的介護が必要とされる方への支援を間違えないよう、重度、軽度、認知症に応じて慎重なサービス提供に努めた。 ・区立デイサービスの再編に伴い、本施設は廃止となり、利用者の他施設移行が必要となったため、利用者が支障なく他施設へ移れるように支援した。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	-	16	-
	適正な施設環境の維持管理について	20	4	16	施設廃止が決まった中において、施設環境全般についての満足度が高く、良好である。
介護サービス		80	-	68	-
	介護サービスに対する利用者満足度について	20	4	16	食事、施設行事についての満足度が特に高く、入浴、機能訓練の満足度も良好である。
	利用率について	20	3	12	利用率は 50.8%であり、良好である。
	職員の接遇について	20	5	20	利用者・家族等への対応は丁寧であり、職員の接遇は、極めて良好である。
	自主的な取組みについて	20	5	20	町会、幼稚園、母子寮との交流、勤労留学生の受入れを行っている。
小計 (A)		100	-	84	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	区内事業者の活用や区民雇用の取組みについて	5	5	5	区民雇用率は極めて良好であり、区内事業者の活用も行われている。
	災害対策・BCPの取組みについて	5	3	3	災害時マニュアルを整備し、災害対策を実施している。
小計 (B)		10	-	8	-
合計 (A+B)				92	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

＜評価できる点＞ - 施設廃止が決定し、退所者や他の施設へ移行する利用者について、円滑かつ丁寧に支援した点が評価できる。 ＜課題・今後改善が必要な点＞ - 令和 6 年 4 月 1 日に本施設は廃止となったため、課題・今後改善が必要な点はなし。
--

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	・利用者満足度調査	・意見箱
期間	・令和5年10月2日～31日	・常時
回答件数	・17件（配布数19件）	・0件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・行事、健康管理、職員の接遇について、利用者から好評である。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・令和6年4月1日に廃止となったため、課題・今後改善が必要な点はなし。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

運営協議会の開催：令和5年4月21日

区職員による施設巡回（担当課長：4月・7月・10月・2月）

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・年間を通して、必要な修繕・備品の買換えが適切になされており、施設内の設備や備品に不具合は発生しておらず、利用者・職員の導線も安全に確保されている。
- ・指定基準どおりの人員配置がなされ、介護サービスを適切に実施している。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・令和6年4月1日に廃止となったため、課題・今後改善が必要な点はなし。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳等の書類は適正に作成されており、不自然な経費計上は見当たらない。会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	修繕費等、予算と実績に乖離が見られる経費科目が見受けられたが、その原因分析と経費の妥当性が確認できた。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	施設閉鎖に伴い収入減となったが、総支出額が予算を下回り、収支差額はほぼ予算通りとなった。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断の受診記録等により、労働保険・社会保険の加入、最低賃金の遵守、時間外労働に際しての割増賃金の支払など、労働環境の確認を行った。指摘事項は無く、労働環境が適正であることが確認できた。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務評価を行った結果、安定性は「優良」、収益性、成長性、活動性・健全性は「良好」である。安定的・継続的な運営に当たり適正な財務力を有している。	良好

7 総合評価

＜評価できる点＞

- ・入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービス提供を、専門的なスキルをもって安定的に実施している。

＜課題・今後改善が必要な点＞

- ・令和6年4月1日に廃止となったため、課題・今後改善が必要な点はなし。

＜法令基準等への適合状況＞

- ・運営基準や人員配置基準、設備基準について、国や都、区の基準に基づいた運営を行っていることが確認できた。

＜総合評価＞

- ・介護人材の確保が厳しい中であって、法令基準等についてはすべて適合している。
- ・利用者に対するサービスの提供は確実に履行され、財務面・労務面についても良好であり、指定管理業務は適正に行われていた。
- ・令和6年4月1日に廃止となったが、利用者は全員、他の施設へ円滑に引き継ぐことができた。

【参考】施設決算状況

年度		令和3年度	令和4年度	令和5年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	0	0	0	0
	介護保険事業収益	83,509,035	78,892,883	38,244,000	38,401,727
	その他収入	5,009,110	5,060,217	7,290,000	4,733,163
	計	88,518,145	83,953,100	45,534,000	43,134,890
支出	運営費	18,524,981	13,488,182	10,452,000	10,176,656
	管理費	13,946,628	14,141,233	10,830,000	10,278,308
	本部経費	—	—	—	—
	人件費	68,750,256	68,637,880	50,412,000	44,468,440
	修繕費	2,995,644	4,727,288	20,465,000	22,016,500
	その他支出	1,087,571	865,629	294,000	831,725
	計	105,305,080	101,860,212	92,453,000	87,771,629
収支差額		-16,786,935	-17,907,112	-46,919,000	-44,636,739

(施設決算状況の説明)

<決算の特徴的事項について>

- ・介護報酬等による運営のため、区からの指定管理料の支払はない。
- ・介護保険事業収益は、当初計画より決算額が上回った。
- ・運営費は、水道光熱費、消耗器具備品費、雑費等の減少により、当初計画より決算額が下回った。
- ・管理費は、業務委託費、租税公課、保守料等の減少により、当初計画より決算額が下回った。
- ・人件費は、職員給料、職員賞与、退職給付費用等の減少により、当初計画より決算額が下回った。
- ・修繕費は、エレベーター改修工事を実施したため、例年と比べて大幅に増加した。

担当所管部	
部	福祉部
課	福祉推進課

令和5年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	南千住中部在宅高齢者通所サービスセンター
	所在地	荒川区南千住四丁目9番6号
指定管理者	名称	社会福祉法人カメリア会
	所在地	江東区亀戸三丁目36番5号
指定期間		令和4年4月1日～令和9年3月31日（5年間）
施設開設年月日		平成12年4月1日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成31年4月1日
業務内容		要介護又は要支援と認定された方を対象に、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、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する。 （定員）通所介護（一般デイ）45名 ＊介護予防含む。

2 事業計画と事業実績

令和5年度 事業計画	・アンケート・ヒアリングを継続して実施し、利用者のニーズ把握に努める。計画的な研修により接遇等をセルフチェックする機会を設け、サービスの質の向上に努める。 ・マシン機器を活用し、個々に合った機能訓練を行う。集団体操等で体を動かす機会を設ける。新たに音楽療法を導入し、ADL低下防止・心身機能の維持と向上を目指す。 ・季節感が感じられる行事の開催、入浴を楽しめるような変わり湯の提供、趣味・嗜好に合わせた個別又は少人数で実施できるレクリエーションの充実を図る。 ・消毒・清掃等、環境整備を継続する。お客様・職員共に、検温と体調確認を実施し、異常の早期発見に努める。
令和5年度 事業実績	・一般デイ：利用率 47.4% 平均介護度 2.2 ・顧客満足度・活動内容に関する複数のアンケートを実施し、ニーズの把握を継続した。こやまケアによるサービスの質の確認をし、より良いサービス提供を目指した。 ・マシン機器を活用し、利用者の状態に合わせた訓練を個別に実施した。午後には集団体操の時間を設けた。音楽療法の導入により、心身機能の維持・向上に繋がった。 ・月1回のイベント湯や週毎の変わり湯を開催し、リラックスできる環境を提供できた。要望の多かったカラオケを再開し、移動水族館により外部との交流を図った。 ・継続して消毒・清掃、加湿・換気の徹底を行った。定期的な検温・体調確認を実施し、体調変化の早期発見に繋がっており、感染症予防を図ることができた。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	-	12	-
	適正な施設環境の維持管理について	20	3	12	施設の安全面についての満足度が高く、適正な施設環境の維持管理がなされている。
介護サービス		80	-	48	-
	介護サービスに対する利用者満足度について	20	3	12	機能訓練についての満足度が高く、食事、入浴の満足度も良好である。
	利用率について	20	2	8	利用率は 47.4%であり、課題がある。
	職員の接遇について	20	4	16	利用者・家族等への対応は丁寧であり、職員の接遇は、良好である。
	自主的な取組みについて	20	3	12	移動水族館の実施、勤労留学生の受入れを行っている。
小計 (A)		100	-	60	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	区内事業者の活用や区民雇用の取組みについて	5	3	3	区民雇用率及び区内事業者の活用状況は良好である。
	災害対策・BCPの取組みについて	5	4	4	災害時マニュアルを整備し、十分に災害対策を実施している。
小計 (B)		10	-	7	-
合計 (A+B)				67	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				B	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・多種、多様な入浴、行事を行っている点、機能訓練において新たに音楽療法を導入し、心身機能の維持・向上に繋がっている点が評価できる。

<課題・改善が必要な点>

- ・利用率が 50%を下回っており、改善を図っていく必要がある。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	・利用者満足度調査	・意見箱
期間	・令和6年3月1日～31日	・常時
回答件数	・25件（配布数70件）	・0件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・食事、入浴、機能訓練について、利用者から好評である。

<課題・改善が必要な点>

- ・利用者のニーズの一つに話し相手を希望される方も一定数いるため、ICT化の推進やボランティアの導入等を検討するなど、職員がお客様へ対応する時間を増やしていけるような環境作りに努めていく必要がある。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

運営協議会の開催：令和5年4月21日

区職員による施設巡回（担当課長：4月・7月・10月・2月）

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・年間を通して、必要な修繕・備品の買換えが適切になされており、施設内の設備や備品に不具合は発生しておらず、利用者・職員の導線も安全に確保されている。
- ・指定基準どおりの人員配置がなされ、介護サービスを適切に実施している。

<課題・改善すべき点>

- ・利用率が50%を下回っており、改善を図っていく必要がある。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳等の書類は適正に作成されており、不自然な経費計上は見当たらない。会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	修繕費等、予算と実績に乖離が見られる経費科目が見受けられたが、その原因分析と経費の妥当性が確認できた。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	総支出額は予算を上回ったが、収入増により、収支差額は予算比で改善された。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断の受診記録等により、労働保険・社会保険の加入、最低賃金の遵守、時間外労働に際しての割増賃金の支払など、労働環境の確認を行った。指摘事項は無く、労働環境が適正であることが確認できた。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務評価を行った結果、収益性は「優良」、安定性、成長性、活動性・健全性は「良好」である。安定的・継続的な運営に当たり適正な財務力を有している。	良好

7 総合評価

＜評価できる点＞

- ・入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービス提供を、専門的なスキルをもって、安定的に実施している。

＜課題・今後改善すべき点＞

- ・利用率が 50%を下回っており、施設の安定的な運営のため、引き続き、収支の改善に向けた取組みが必要である。

＜法令基準等への適合状況＞

- ・運営基準や人員配置基準、設備基準について、国や都、区の基準に基づいた運営を行っていることが確認できた。

＜総合評価＞

- ・介護人材の確保が厳しい中であって、法令基準等についてはすべて適合している。
- ・利用者に対するサービスの提供は確実に履行され、財務面・労務面についても良好であり、指定管理業務は適正に行われていた。

【参考】施設決算状況

年度		令和3年度	令和4年度	令和5年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	0	0	0	0
	介護保険事業収益	68,810,920	72,281,200	64,094,000	67,489,338
	その他収入	0	0	116,000	0
	計	68,810,920	72,281,200	64,210,000	67,489,338
支出	運営費	11,077,141	13,042,237	12,632,000	12,707,114
	管理費	6,968,965	7,241,886	7,674,000	7,803,005
	本部経費	—	—	—	—
	人件費	48,480,590	47,044,558	45,786,000	45,715,787
	修繕費	25,509	12,100	5,000	1,795,255
	その他支出	4,083,785	4,224,246	3,995,000	4,178,476
	計	70,635,990	71,565,027	70,092,000	72,199,637
収支差額		-1,825,070	716,173	-5,882,000	-4,710,299
(施設決算状況の説明)					
＜決算の特徴的事項について＞ ・介護報酬等による運営のため、区からの指定管理料の支払はない。 ・介護保険事業収益は、当初計画より決算額が上回った。 ・運営費は、給食費、車両費、雑費等の増加により、当初計画より決算額が上回った。 ・管理費は、印刷製本費、業務委託費、租税公課等の増加により、当初計画より決算額が上回った。 ・人件費は、退職者に伴う職員給料等の減少により、当初計画より決算額が下回った。					

担当所管部	
部	福祉部
課	福祉推進課

令和５年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	東日暮里在宅高齢者通所サービスセンター
	所在地	荒川区東日暮里三丁目８番１６号
指定管理者	名称	社会福祉法人東京都福祉事業協会
	所在地	北区王子二丁目１９番２１号
指定期間		平成３１年４月１日～令和６年３月３１日（５年間）
施設開設年月日		平成６年１１月１日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成６年１１月１日
業務内容		要介護又は要支援と認定された方を対象に、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、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する。 (定員) 通所介護（一般デイ）４０名 認知症対応型通所介護（認知デイ）１２名 ＊各々介護予防含む

2 事業計画と事業実績

令和５年度 事業計画	・生活相談員、介護士、看護師等の連携による介護ケアを通して、利用者や家族の笑顔・幸せを追求していく。介護予防事業にも積極的に取り組む。 ・利用者の自立性を尊重し、一人ひとりに適した介護ケアを通して、日常生活の質の改善と心身機能の維持・向上を支援し、利用者の生きがいに貢献していく。 ・利用者や家族の求めるサービスに迅速かつ適切に応え、より厚い信頼関係を築くとともに、利用者数の増を図り、延いては地域福祉の充実に努める。 ・職員一人ひとりが高齢者福祉のプロとして研さんに励み、サービスの一層の向上に努める。全職員が連携して事故を予防し、安全・安心なサービスを提供する。
令和５年度 事業実績	・一般（認知）：利用率 70.2%（44.9%） 平均介護度 1.8（3.4） ・利用者・家族の笑顔・幸せを追求すべく、多職種が連携し、介護サービスを提供した。荒川区の食・動クラブ事業も実施し、介護予防事業にも積極的に取り組んだ。 ・多職種連携により体操・レク等の活動支援や食事・トイレ等の介助を通して、個々に応じた日常生活の改善や心身機能の維持・向上に努め、生きがいに貢献した。 ・施設での様子や家族からの連絡・相談を連絡帳で情報交換し、必要に応じて生活相談員が情報共有や相談を行い、家族やケアマネジャーとの信頼関係を築いた。 ・オンライン研修や集合研修を通して介護技術・知識を向上させ、コンプライアンス遵守を図り、介護サービスの向上に努めた。全職員が連携して施設内事故を防止した。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	-	16	-
	適正な施設環境の維持管理について	20	4	16	施設の安全面についての満足度が特に高く、適正な施設環境の維持管理がなされている。
介護サービス		80	-	60	-
	介護サービスに対する利用者満足度について	20	4	16	入浴についての満足度が特に高く、食事、施設行事の満足度も良好である。
	利用率について	20	4	16	利用率は 70.2%であり、良好である。
	職員の接遇について	20	4	16	利用者・家族等への対応は丁寧であり、職員の接遇も良好である。
	自主的な取組みについて	20	3	12	保育園、中学校と交流するとともに、勤労留学生の受入れを行っている。
小計 (A)		100	-	76	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	区内事業者の活用や区民雇用の取組みについて	5	5	5	区民雇用率及び区内事業者の活用状況は極めて良好である。
	災害対策・BCPの取組みについて	5	3	3	災害時マニュアルを整備し、災害対策を実施している。
小計 (B)		10	-	8	-
合計 (A+B)				84	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- 令和 6 年度からの指定管理者の変更が決定し、職員雇用の維持が難しい中、適切な運営を維持し続けた点が評価できる。認知症対応型通所介護についても、工夫しながら利用者の確保に努め、運営を継続した点が評価できる。

<課題・改善が必要な点>

- 災害訓練について、さらに積極的に行っていく必要がある。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	・利用者満足度調査	・意見箱
期間	・令和5年12月18日～令和6年1月15日	・常時
回答件数	・62件（配布数90件）	・0件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・食事、入浴、行事について、利用者から好評である。

<課題・改善が必要な点>

- ・食事について、湯温が低い、味が薄い等の回答が一部見られた。また、機能訓練についても、他の項目と比べると若干満足度が低い。これらについて、令和6年度から指定管理者が代わることを活かし、新たに検討していく必要がある。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

運営協議会の開催：令和5年4月21日

区職員による施設巡回（担当課長：4月・7月・10月・2月）

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・年度を通して、必要な修繕・備品の買換えが適切になされており、施設内の設備や備品に不具合は発生しておらず、利用者・職員の導線も安全に確保されている。
- ・指定基準どおりの人員配置がなされ、介護サービスを適切に実施している。

<課題・改善すべき点>

- ・令和6年度4月から指定管理者が変更となったため、区と連携を深めながら、前法人からの運営を維持し、サービスの向上を図っていく必要がある。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳等の書類は適正に作成されており、不自然な経費計上は見当たらない。会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	水道光熱費や人件費等、予算と実績に乖離が見られる経費科目が見受けられたが、その原因分析と経費の妥当性が確認できた。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	総支出額は予算を下回り、収支差額は予算比で改善された。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断の受診記録等により、労働保険・社会保険の加入、最低賃金の遵守、時間外労働に際しての割増賃金の支払など、労働環境の確認を行った。指摘事項は無く、労働環境が適正であることが確認できた。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務評価を行った結果、安定性は「優良」、収益性、成長性、活動性・健全性は「良好」である。安定的・継続的な運営に当たり適正な財務力を有している。	良好

7 総合評価

＜評価できる点＞

- ・入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービス提供を、専門的なスキルをもって安定的に実施している。

＜課題・今後改善すべき点＞

- ・指定管理者の変更に伴い、利用者や家族が安心して継続利用ができるよう、丁寧に信頼関係を構築していく必要がある。

＜法令基準等への適合状況＞

- ・運営基準や人員配置基準、設備基準について、国や都、区の基準に基づいた運営を行っていることが確認できた。

＜総合評価＞

- ・令和5年度末で指定管理者が交代となるが、当該法人が直近にて運営していた9年間は毎年1千万円を超える赤字が続いたため、施設経営の安定化が求められる。
- ・介護人材の確保が厳しい中であって、法令基準等についてはすべて適合している。
- ・利用者に対するサービスの提供は確実に履行され、財務面・労務面についても良好であり、指定管理業務は適正に行われていた。

【参考】施設決算状況

年度		令和3年度	令和4年度	令和5年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	0	0	0	0
	介護保険事業収益	101,656,679	113,515,799	107,900,000	124,188,797
	その他収入	3,152,778	2,924,759	5,406,000	0
	計	104,809,457	116,440,558	113,306,000	124,188,797
支出	運営費	8,612,329	9,245,151	11,860,000	9,756,552
	管理費	14,218,525	16,262,904	21,219,000	29,741,884
	本部経費	—	—	—	—
	人件費	100,472,465	102,878,516	107,575,000	98,131,562
	修繕費	904,977	848,669	1,678,000	2,943,819
	その他支出	0	0	631,000	0
	計	124,208,296	129,235,240	142,963,000	140,573,817
収支差額		-19,398,839	-12,794,682	-29,657,000	-16,385,020
(施設決算状況の説明)					
＜決算の特徴的事項について＞ ・介護報酬等による運営のため、区からの指定管理料の支払はない。 ・介護保険事業収益は、当初計画より決算額が上回った。 ・運営費は、給食費、車両費、雑費等の減少により、当初計画より決算額が下回った。 ・管理費は、費用の計上方法を見直したため当初計画・前年度を上回ったが、実際の運営では前年度と概ね同様に推移している。 ・人件費は、職員賞与、退職給付費用、法定福利費等の減少により、当初計画より決算額が下回った。					

担当所管部	
部	福祉部
課	福祉推進課

令和５年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	荒川東部在宅高齢者通所サービスセンター
	所在地	荒川区荒川一丁目３４番６号
指定管理者	名称	社会福祉法人奉優会
	所在地	世田谷区駒沢一丁目４番１５号真井ビル５階
指定期間		令和２年４月１日～令和７年３月３１日（５年間）
施設開設年月日		平成６年１２月１日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		令和２年４月１日
業務内容		要介護又は要支援と認定された方を対象に、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、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する。 （定員）通所介護（一般デイ）３８名 ＊介護予防含む

2 事業計画と事業実績

令和５年度 事業計画	・理学療法士を配置し、リハビリプログラムを展開する。トルト（AIによる歩行診断）により歩行状態を可視化し、個々のニーズに応え、心身機能の維持・向上に努める。 ・「お困りごと支援」を実施し介護保険ではカバーできない日常生活のお困りごとに対応する。地域住民にも支援を広げ、地域住民へのサービス提供に繋がるよう努める。 ・昨年度に引き続き看護体制の充実を図り、在宅でも医療処置が必要な方、認知症の方の受入れを積極的に行い、在宅生活を少しでも継続できるよう支援する。 ・オンライン設備を活用し、併設老人福祉センターやボランティア、地域の保育園児、体験学習の実習生等、多くの外部の方との交流を図ることができるよう努める。
令和５年度 事業実績	・一般デイ：利用率 59.6% 平均介護度 2.2 ・理学・作業療法士を配置して、より専門的なリハビリを行い、34名に個別機能訓練を実施した。トルトによる歩行診断の結果を利用者に渡し、実施意欲の向上に努めた。 ・お困りごと支援として、送迎時の居室内介助、衣類洗濯・預かり、夕食弁当の提供、内服確認、散髪等を毎月約150件実施した。近隣住民への車椅子の貸出しも行った。 ・基本的に看護師２名体制で、胃ろう・痰吸引・インスリン・ストマ・バルーン・褥瘡などの医療処置の必要な方の受入れを実施した。 ・Zoomでボランティアによる読み聞かせを行った。ボランティアや体験学習（介護体験等）の実習生など外部の受入れも実施し、外部の方との交流機会を増やした。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	-	16	-
	適正な施設環境の維持管理について	20	4	16	施設の安全面、室内環境についての満足度が特に高く、適正な施設環境の維持管理がなされている。
介護サービス		80	-	72	-
	介護サービスに対する利用者満足度について	20	5	20	食事についての満足度が特に高く、入浴、機能訓練、施設行事の満足度も良好である。
	利用率について	20	3	12	利用率は 59.6%であり、良好である。
	職員の接遇について	20	5	20	利用者・家族等への対応は丁寧であり、職員の接遇は、極めて良好である。
	自主的な取組みについて	20	5	20	お困り事支援、町会、保育園との交流、勤労留学生の受入れ、職業安定所からの職場体験受入れを行っている。
小計 (A)		100	-	88	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	区内事業者の活用や区民雇用の取組みについて	5	5	5	区民雇用率及び区内事業者の活用状況は極めて良好である。
	災害対策・BCPの取組みについて	5	3	3	災害時マニュアルを整備し、災害対策を実施している。
小計 (B)		10	-	8	-
合計 (A+B)				96	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・新たに個別機能訓練を開始したことで、リハビリの充実を図っている点が評価できる。
- 利用率についても前年度から向上している点が評価できる。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・災害訓練について、さらに積極的に行っていく必要がある。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	・利用者満足度調査	・意見箱
期間	・令和6年3月1日～15日	・常時
回答件数	・47件（配布数71件）	・0件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・食事、職員の接遇、送迎について、利用者からは好評である。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・コロナ前に行っていた外出イベントの再開を求める声が複数出ている。利用者の様々なニーズに対応できるよう、状況をみながら検討していく必要がある。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

運営協議会の開催：令和5年4月21日

区職員による施設巡回（担当課長：4月・7月・10月・2月）

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・年度を通して、必要な修繕・備品の買換えが適切になされており、施設内の設備や備品に不具合は発生しておらず、利用者・職員の導線も安全に確保されている。
- ・指定基準どおりの人員配置がなされ、介護サービスを適切に実施している。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・荒川老人福祉センターとの併設施設であり、多数の高齢者が来館されるため、引き続き、感染症対策を徹底していく必要がある。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳等の書類は適正に作成されており、不自然な経費計上は見当たらない。会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	修繕費等、予算と実績に乖離が見られる経費科目が見受けられたが、その原因分析と経費の妥当性が確認できた。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	修繕費の増加等により支出額は予算を上回り、収支差額は予算比減となったが、過年度比で改善傾向となっている。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断の受診記録等により、労働保険・社会保険の加入、最低賃金の遵守、時間外労働に際しての割増賃金の支払など、労働環境の確認を行った。指摘事項は無く、労働環境が適正であることが確認できた。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務評価を行った結果、安定性、成長性は「優良」、収益性、活動性・健全性は「良好」である。安定的・継続的な運営に当たり極めて良好な財務力を有している。	優良

7 総合評価

＜評価できる点＞

- ・入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービス提供を、専門的なスキルをもって安定的に実施している。

＜課題・今後改善が必要な点＞

- ・施設の安定的な運営のため、引き続き、収支の改善に向けた取組みが必要である。

＜法令基準等への適合状況＞

- ・運営基準や人員配置基準、設備基準について、国や都、区の基準に基づいた運営を行っていることが確認できた。

＜総合評価＞

- ・介護人材の確保が厳しい中であって、法令基準等についてはすべて適合している。
- ・利用者に対するサービスの提供は確実に履行され、財務面・労務面についても良好であり、指定管理業務は適正に行われていた。

【参考】施設決算状況

年度		令和3年度	令和4年度	令和5年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	0	0	0	0
	介護保険事業収益	75,290,303	71,633,681	76,291,208	78,173,688
	その他収入	0	0	320,700	0
	計	75,290,303	71,633,681	76,611,908	78,173,688
支出	運営費	12,210,529	13,242,431	13,487,398	14,007,134
	管理費	10,327,024	10,625,632	10,140,089	10,304,356
	本部経費	—	—	—	—
	人件費	53,353,280	46,630,469	51,194,009	51,224,029
	修繕費	2,465,725	2,699,520	33,700	2,704,060
	その他支出	1,076,290	1,080,243	318,703	980,384
	計	79,432,848	74,278,295	75,173,899	79,219,963
収支差額		-4,142,545	-2,644,614	1,438,009	-1,046,275

(施設決算状況の説明)

<決算の特徴的事項について>

- ・介護報酬等による運営のため、区からの指定管理料の支払はない。
- ・介護保険事業収益は、当初計画より決算額が上回った。
- ・運営費は、給食費、水道光熱費、車両費等の増加により、当初計画より決算額が上回った。
- ・管理費は、旅費交通費、広報費、保守料等の増加により、当初計画より決算額が上回った。
- ・人件費は、職員給料、非常勤職員給与、退職給付費用等の増加により、当初計画より決算額が上回った。

担当所管部	
部	福祉部
課	福祉推進課

令和５年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	荒川老人福祉センター
	所在地	荒川区荒川一丁目３４番６号
指定管理者	名称	社会福祉法人奉優会
	所在地	世田谷区駒沢一丁目４番１５号
指定期間		令和２年４月１日～令和７年３月３１日
施設開設年月日		昭和４５年１２月１日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		令和２年４月１日
業務内容		(1)事業に関する業務 ・生活、就労、健康等の相談及び指導に関する業務 ・機能回復訓練その他健康の保持増進に関する業務 ・教養の向上及びレクリエーションに関する業務 ・その他区が必要と認める事業に関する業務 (2)施設の維持管理に関する業務 (3)区が実施する早期の介護予防、認知症予防事業に関する業務

2 事業計画と事業実績

令和５年度 事業計画	・介護予防プログラム（４講座）、健康アップステーション、音楽体操講習会を継続して行う。測定イベントの開催により健康に関心が低い方への意識向上を図る。 ・スマホ講座等を開催し、デジタルデバイドの解消に繋げる。自宅から参加できるオンライン講座を充実させる。eスポーツ講座ではフレイル予防、多世代交流を図る。 ・町会等の地域関係者との連携、保育園や学校との交流、警察署等との安心・安全講座、図書館等との地域への理解が深まる講座を開催する。併設通所施設と合同会議、防災訓練、イベントの共催、ボランティア派遣を実施する。 ・重層的支援が行えるサロンの開催利用者ボランティアの社会参加など、誰でも参加できるサードプレイスを構築する。自主グループ化を目的とした講座を開催する。閉じこもり防止やコミュニケーションの促進、館外での活動を通し社会参加を促す。
令和５年度 事業実績	・４種の介護予防事業、健康アップステーション、音楽体操講習会及び健康チェックイベントを実施した。同イベントでは、血管年齢、体組成、運動機能、脳チェックの測定会を行い、結果を踏まえ、相談会や看護師による健康相談を行った。 ・超初心者用のスマホ講座を開催した。定員に限られるスマホ個別相談会のほか、職員が簡単な操作を教えるサポートを充実させた。オンライン講座では、歌声喫茶、工場見学を開催した。eスポーツ講座では、他区施設や子供との交流を図った。 ・保育園児の作品の出展、荒川警察等との高齢者向け啓発講座の開催、街なか図書館設置、車いすの貸出し事業、荒川福祉まつり、芸能大会、出張事業を行った。 ・ボランティアサロンでは、お便りの折り作業、館内装飾の作成、事業準備等をはじめ、併設デイで使用するゴミ箱やごみ袋、ウエスの作成を行った。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	-	20	-
	適正な施設環境の維持管理について	20	5	20	衛生面・安全面についての満足度が高く、適正な施設環境の維持管理がなされている。
利用者サービス		80	-	72	-
	利用者サービスに対する利用者満足度について	20	5	20	特に健康状態の改善への満足度が高く、生きがい・やる気の向上の満足度も良好である。
	来館者数について	20	3	12	来館者数は、20,526 人であり、良好である。
	職員の接遇について	20	5	20	利用者への対応は丁寧であり、職員の接遇は、極めて良好である。
	自主的な取組みについて	20	5	20	地域交流、出張講座、車椅子の貸出しを行っている。
小計 (A)		100	-	92	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	区内事業者の活用や区民雇用の取組みについて	5	5	5	区民雇用率は極めて良好であり、区内事業者の活用も行われている。
	災害対策・BCPの取組みについて	5	3	3	災害時マニュアルを整備し、災害対策を実施している
小計 (B)		10	-	8	-
合計 (A+B)				100	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				S	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・新規登録者は 450 名となった。来館者は 20,426 名となり昨年度に比べ 25%増となった。特に男性の利用者が昨年度比 163.8%増の 4,955 名となった評価できる。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・コロナ禍前の来館者数に近づけるよう、引き続き、来館者数を増やすための取組みを行っていく必要がある。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	・利用者満足度調査	意見箱
期間	・令和5年9月1日～16日	常時
回答件数	・283件（配布300件）	0件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・講座の内容、費用負担が少ない点、職員の接遇について、利用者から好評である。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・講座を利用者に偏りなく提供できるようにする必要がある。特に人気講座では先着順ではなく抽選にすることで、情報が行き届いてからでも申込みが間に合うよう配慮する必要がある。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

運営協議会の開催：令和6年4月26日

区職員による施設巡回（担当課長：4月・7月・10月・1月、担当職員：それ以外の月及び随時）

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・年間を通して、必要な修繕・備品の買換えが適切になされており、施設内の設備や備品に不具合は発生しておらず、利用者・職員の導線も安全に確保されている。
- ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、入館者の検温、健康状態の確認、記録及びマスク着用が徹底されている。
- ・適正な人員配置がなされ、利用者サービスを適切に実施している。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・荒川東部在宅高齢者通所サービスセンターとの併設施設であり、感染症予防について同施設の利用者への配慮が必要であるため、引き続き、感染症対策を徹底していく必要がある。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳等の書類は適正に作成されている。不自然な経費計上は見当たらず、本部経費の積算根拠も確認できた。会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	収入・支出ともに予算と実績の差額は許容範囲内であり、予算管理は適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	人件費・管理費・運営費ともに支出実績は予算を下回り、収支差額は予算比増となった。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断の受診記録等により、労働保険・社会保険の加入、最低賃金の遵守、時間外労働に際しての割増賃金の支払など、労働環境の確認を行った。指摘事項は無く、労働環境が適正であることが確認できた。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務評価を行った結果、安定性、成長性は「優良」、収益性、活動性・健全性は「良好」である。安定的・継続的な運営に当たり極めて良好な財務力を有している。	優良

7 総合評価

＜評価できる点＞

- ・老人福祉センターとして担うべき生活、就労、健康等の相談及び指導に関する業務などを確実に履行している。

＜課題・今後改善が必要な点＞

- ・コロナ禍前の来館者数に近づけるよう、引き続き、来館者数を増やすための取組みを行っていく必要がある。

＜法令基準等への適合状況＞

- ・法令基準等については全て適合している。

＜総合評価＞

- ・利用者に対するサービスの提供は確実に履行され、財務面・労務面についても良好であり、指定管理業務は適正に行われていた。

【参考】施設決算状況

年度		令和3年度	令和4年度	令和5年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	69,135,892	71,844,067	74,381,067	73,979,067
	その他収入	0	0	0	0
	計	69,135,892	71,844,067	74,381,067	73,979,067
支出	運営費	9,233,856	10,677,649	12,919,960	10,847,215
	管理費	16,502,805	18,266,108	21,348,428	17,954,976
	本部経費	3,578,000	3,644,000	3,420,884	3,180,000
	人件費	32,278,053	33,630,900	37,607,148	35,543,844
	修繕費	1,104,435	1,048,943	1,105,531	731,280
	その他支出	0	0	0	0
	計	59,119,149	63,623,600	72,981,067	65,077,315
収支差額		10,016,743	8,220,467	1,400,000	8,901,752
区への返還額		6,973,467	5,652,945	0	6,294,156
精算後収支差額		3,043,276	2,567,522	0	2,607,596

(施設決算状況の説明)

<決算の特徴的事項について>

- ・感染症予防に伴う事業の一部中止により、運営費は当初計画より決算額が下回った。
なお、使用しなかったことが明確な経費分の指定管理料を減額した。
- ・運営費のうち水道光熱費については、入浴事業の中止の影響により、当初計画より決算額が下回った。

<指定管理料の精算について>

- ・人件費、修繕費及び水道光熱費については、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。
- ・水道光熱費を除く管理運営費収支差額については、当初計画（予定する収支差額）を上回ったため、超過した金額の1/2の額を区に返還した。

<本部経費の考え方について>

- ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時には、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。

担当所管部	
部	福祉部
課	福祉推進課

令和５年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	荒川授産場
	所在地	荒川区東尾久四丁目３番７号
指定管理者	名称	公益社団法人荒川区シルバー人材センター
	所在地	荒川区東尾久四丁目３番７号
指定期間		平成３１年４月１日～令和６年３月３１日（５年間）
施設開設年月日		昭和５５年３月１日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成１８年４月１日
業務内容		荒川区立授産場条例の規定に基づく業務 （１）事業に関する業務 ア：作業及びそれに必要な設備の提供に関する業務 イ：作業の相談及び指導に関する業務 （２）施設の維持管理に関する業務 ア：設備及び付属設備の保守点検に関する業務 イ：設備の清掃に関する業務 ウ：備品の管理に関する業務 エ：その他の維持管理に関する業務 （３）その他区長が特に必要と認める業務

2 事業計画と事業実績

令和５年度 事業計画	・事業の運営については、今日まで培ってきた授産場運営のノウハウを生かし、利用者に適切な仕事を提供することで、生き甲斐づくりと健康で安定した生活を営んでもらえるよう努める。 ・利用者の安定的な工賃確保のため、受注量の安定化に努める。 ・利用者の健康維持のために医師による健康診断を月に２回実施するとともに、作業の安全と健康増進に努める。 ・利用者等の個人情報については、緊急時対応のための情報のみを保有することとし、取扱いには常に細心の注意を払う。
令和５年度 事業実績	・令和５年度末の利用者は７名（４年度末利用者：９名）であった。 ・受注については４社（４年度実績は４社）、受注額は２,９７０,７３８円（４年度受注額は２,９４１,４８１円）で約１％増であった。 ・１人あたりの月別平均工賃は２９,０５３円（４年度：２８,０１１円）、最高月は３月の５１,０９９円（４年度最高月：１２月５３,８２２円）であった。 ・会議室の登録団体数：８団体（高齢者団体：８団体、一般団体：０団体）。利用は延べ８９団体、２,８４０人の利用があった。 ・毎月２回（第２・４火曜日）、嘱託医による問診、血圧測定を行った。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	—	20	—
	適正な施設環境の維持管理について	20	5	20	適切な施設の維持管理を行っている
区民サービス		80	—	72	—
	利用者の就労意欲ややりがいの創出について	20	5	20	利用者のやりがい創出に努めている。
	安定した工賃確保について	20	4	16	安定した工賃が確保されている。
	指導員の接遇について	20	5	20	指導員の接遇に大きな不満等はない。
	利用者の健康管理について	20	4	16	利用者の健康状態の把握に努めている。
小計 (A)		100	—	92	—
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	区内事業者の活用について	5	4	4	区内事業者を積極的に活用している。
	災害対策・BCPの取組みについて	5	3	3	災害時マニュアルを整備し、災害対策を実施している。
小計 (B)		10	—	7	—
合計 (A+B)				99	—
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	—

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・利用者に快適な環境に整備され、利用者の就労意欲も高い。
- ・区内事業者を積極的に活用している。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・避難訓練の実施回数が少ないため、今後実施回数を増やすよう協議していく。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	・利用者へのアンケート配付（無記名）
期間	・令和6年3月25日
回答件数	・7件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・作業室環境や指導員の接遇に関する質問は満足度が90%を超えており、利用者から良好な評価を得ている。

<課題・改善が必要な点>

- ・作業に当たって利用者同士の不公平感を感じる意見があったため、利用者の意見を聞き、作業内容に反映させる必要がある。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

運営協議会の開催：令和5年4月26日

区職員による施設巡回

（課長・係長：4月・7月・10月・2月、担当職員：4月、6月～3月）

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・利用者の健康状態に配慮している。
- ・指導員の適正な配置を実施している。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・利用者の高齢化及びそれに伴う作業効率の低下に合わせて、受注量・作業量等を調整することが必要となる。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、勘定科目内訳明細書などを確認し、会計手続きが適正に行われていることを確認した。	良好
	予算管理が適正である	光熱水費等、予算と実績に乖離が見られる経費科目が見受けられたが、その原因分析は明確である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	管理費、運営費ともに予算を下回る支出実績であり、経費の効果的活用が確認できた。その結果、良好な収支差額となった。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断の受診記録等により、労働保険・社会保険の加入など労働環境の確認を行った。指摘事項は無く、労働環境が適正であることが確認できた。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の過去三期の決算書に基づいて財務評価を行った結果、活動性・健全性は「優良」、収益性、安定性、成長性は「良好」である。安定的・継続的な運営にあたり適正な財務力を有している。	良好

7 総合評価

＜評価できる点＞

- ・利用者のアンケート調査や区職員による施設巡回で、利用者が安心できる施設環境となっていることが確認できた。
- ・節電への対応として室内照明器具のＬＥＤ化や間引き及び空調温度の設定、昼休みの消灯等を徹底していた。

＜課題・今後改善が必要な点＞

- ・危機管理の取組として、避難訓練の回数を増やしていく必要がある。
- ・利用者数が減少傾向にあるため、新規利用者の確保に向けた PR 活動を行う必要がある。

＜法令基準等への適合状況＞

- ・運営基準や人員配置基準、設備基準について、区の基準に基づいた運営を行っていることを確認できた。

＜総合評価＞

- ・利用者から施設環境の不満等の意見はなく、就労意欲も高い。また、今後も授産場で作業を続けたいかの質問に対しても 7 割以上が今後も続けていきたいと回答をしている。
- ・危機管理の面で一部改善が必要な箇所もあるものの、作業量や健康状態に関して利用者への配慮をしており、利用者目線に立った取組を実施しているため、指定管理者として適切であると評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	18,291,899	19,088,302	20,968,576	20,968,576
	利用料金収入	0	0	0	0
	その他収入	0	0	0	0
	計	18,291,899	19,088,302	20,968,576	20,968,576
支出	運営費	406,080	406,080	419,328	406,080
	管理費	14,335,138	15,002,951	17,567,699	14,903,458
	本部経費	1,469,318	1,597,298	1,676,213	1,691,974
	人件費	1,401,159	1,896,917	1,946,367	1,946,367
	修繕費	563,904	897,490	1,035,182	286,660
	その他支出	0	0	0	0
	計	16,706,281	18,203,438	20,968,576	17,542,565
収支差額		1,585,618	884,864	0	3,426,011
区への返還額		1,028,448	579,303	0	2,934,548
精算後収支差額		557,170	305,561	0	491,463

(施設決算状況の説明)

<決算の特徴的事項について>

- ・管理費のうち、授産指導費は受注件数が減少したことに伴い、指導員の出勤日数を減らしたため、経費が縮減されている。

<指定管理料の精算について>

- ・光熱水費、人件費、修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。
- ・光熱水費を除く管理運営費収支差額については、当初計画（予定する収支差額）を上回ったため、超過した金額の 1/2 の額を区に返還した。

<本部経費の考え方について>

- ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時には、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。

担当所管部	
部	福祉部
課	高齢者福祉課

令和５年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	荒川生活実習所
	所在地	荒川区荒川一丁目５３番９
指定管理者	名称	社会福祉法人荒川区社会福祉協議会
	所在地	荒川区南千住一丁目１３番２０号
指定期間		令和４年４月１日～令和９年３月３１日
施設開設年月日		昭和４８年６月
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成１９年４月１日
業務内容		・障害福祉サービスの「生活介護」を実施する。 ・生活介護とは、常に介護を必要とする方に、日中において、排せつ、食事の介助等を行うとともに、創作的活動又は生産活動の機会を提供する場である。

2 事業計画と事業実績

令和５年度 事業計画	・障がい特性理解や支援力など職員全体の資質向上を図るため、外部研修への参加や内部研修の実施に取り組む。 ・利用者アンケート等を参考に活動を組み、魅力あるプログラムを提供する。 ・日常的に運動の機会を確保し、健康維持に取り組む。 ・利用者アンケート、個別面談、保護者会を実施し、利用者や保護者の意見を聞き取り、運営に活かす。 ・個別支援計画に基づいたより個別的な支援を進める。 ・地震や火災など場面に応じた具体的な行動を想定し、荒川福祉作業所と合同の避難訓練を実施する。 ・ボランティアの受け入れや地域行事への参加等を通じて、地域交流の充実や障がい者への理解促進に取り組む。
---------------	--

令和5年度 事業実績	・利用者数は42名 ※令和6年3月末時点 ・職員のスキルアップを目的とした外部機関研修への参加（41回/延べ87名）、内部研修の開催（9回/延べ123名） ・利用者アンケートの回答を、活動プログラムの内容や給食の献立に反映した。 ・日常的に運動やウォーキングを取り入れるとともに、理学療法士による体操等の機会を提供し、健康維持に努めた。 ・利用者アンケート、個別面談、保護者懇親会（年4回）を実施し、利用者や保護者との円滑なコミュニケーションに努め、運営に生かした。 ・個別支援計画に基づき、サービス管理責任者と担当職員とのケース会議を実施した。また、グループ職員とのケース検討会議を通じて、個別支援の充実を図った。 ・荒川福祉作業所と合同の避難訓練を年3回実施。うち1回は地域住民参加型とし、保護者や地域住民も参加した。 ・ボランティアの受け入れや地域イベントへの参加、施設公開や区役所本庁舎での作品展示等を行い、地域交流や障がい者への理解促進に取り組んだ。
-----------------------	---

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設維持管理		20	-	16	-
	適正な施設環境の維持管理について	20	4	16	修繕や保守等により、適正に施設環境を維持管理している
障害福祉サービス		80	-	80	-
	障がい特性や利用者ニーズに応じた活動プログラムの実施について	40	5	40	利用者の要望により外出活動を増やした他、障がい特性を考慮した小グループでの活動に取り組んでいる
	保護者との連携による信頼関係の構築について	25	5	25	保護者への情報伝達や意見聴取に努め、要望を積極的に取り入れる等、信頼関係構築に取り組んだ
	サービス向上への取組について	15	5	15	職員研修の実施による支援力向上に取り組んだ他、個別支援計画の充実に努めている
小計 (A)		100	-	96	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	積極的な地域交流・地域貢献について	5	5	5	地域イベントやボランティア活動へ積極的に参加した
	災害対策・BCP（事業継続計画）の取組について	5	5	5	定期的な避難訓練に加え、地域住民参加型訓練を実施した
小計 (B)		10	-	10	-
合計 (A+B)				106	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				S	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・利用者ニーズの把握に努め、ニーズを反映した植物への水やりや収穫等の活動プログラムを提供し、満足度向上に繋がっている点が評価できる。
- ・積極的に地域交流やボランティア活動への参加による地域との協働に取り組み、利用者の地域参加の促進に繋がっている。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・引き続き、個別支援を充実し、利用者の状況に応じた支援を進めていくことで、さらなるサービス向上への取組を進める必要がある。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	満足度アンケート	嗜好調査
期間	令和 5 年 12 月	令和 6 年 1 月～令和 6 年 2 月
回答件数	36 件	38 件（配布数 42 件）

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・「個別支援計画がわかりやすく丁寧に説明されているか」というアンケートでは、約 94%が「満足」もしくは「やや満足」と回答しており、利用者の満足度が高くなっている。
- ・職員の説明・対応について約 94%が「満足」と回答しており、安心して通所できているとの声があがっている。
- ・給食の食べやすさについて、約 96%が「食べやすい」と回答している他、給食の味付けについて、約 94%が「ちょうど良い」と回答し、給食を楽しみにしている利用者が多い。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・外出活動の機会を増やしたものの、さらに外での活動を増やしてほしいという意見や、新型コロナウイルス感染症対策の継続を望む意見が上がっているなど、引き続き、要望等を施設運営に取り入れる検討を行っていく必要がある。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

区職員による施設巡回（担当課長：4 月・7 月・10 月・2 月、
担当職員：5 月・6 月・8 月・9 月・11 月・12 月・1 月・3 月）

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・支援員が利用者一人ひとりに配慮し、安全な施設運営を行っている。
- ・各活動室やトイレ、廊下等の共有部分の清掃が行き届いている他、安全な設備が保たれており、利用者が快適に活動できる環境が整っている。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・利用者の高齢化や障害の重度化が進んでおり、対応に苦慮していることもあるが、引き続き、支援内容の工夫等、対応について検討していく必要がある。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳書等を審査した結果、会計処理は適正に行われていることが確認できた。	優良
	予算管理が適正である	支出において予算と乖離があるものの、合理的な理由が示されており、予算管理は適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	研修費、消耗品費等の経費削減の取組が実施されており、経費の効果的な活用がされている。	優良
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳の一覧、36 協定、健康診断の受診記録等を確認した結果、全ての項目が要件を満たしており、労務環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	過去3期の法人決算書に基づき財務診断を行った結果、収益性に課題があるものの、安定性、成長性、活動性・健全性は良好である。安定的・継続的な運営にあたって適正な財務力を有している。	良好

7 総合評価

<評価できる点>

- ・利用者アンケートや個別面談、保護者懇親会を実施する等、定期的に利用者や保護者の声を把握する場を設け、施設運営に反映している。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・関係機関との連携等による個別支援の充実を図り、さらなるサービス向上を目指すことが必要である。

<法令基準等への適合状況>

- ・運営基準や人員配置について、法令の基準に基づいた運営を行っていることを確認できた。

<総合評価>

- ・利用者ニーズの把握に努め、活動プログラムについては利用者の要望や障がい特性を考慮した活動を提供し、利用者からの評価も高い他、地域活動や災害対策に積極的に取り組み、適切な施設運営に取り組んでいる。
- ・加えて財務面は良好、労務面は優良であり、指定管理業務は適正であったと評価できる。

【参考】施設決算状況

年度		令和3年度	令和4年度	令和5年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	315,635,710	307,973,287	320,356,430	320,356,430
	利用料金収入	0	0	0	0
	その他収入	0	0	0	0
	計	315,635,710	307,973,287	320,356,430	320,356,430
支出	運営費	9,222,875	8,658,456	13,974,428	9,588,524
	管理費	62,527,199	70,076,772	71,341,352	68,952,531
	本部経費	2,575,025	2,215,385	2,572,007	2,537,440
	人件費	212,056,524	200,803,951	225,906,698	218,658,305
	修繕費	2,864,887	2,549,041	4,069,332	3,518,867
	その他支出	0	0	0	0
	計	286,671,485	282,088,220	315,291,810	300,718,227
収支差額		28,964,225	25,885,067	5,064,620	19,638,203
区への返還額		28,964,225	18,907,944	0	14,573,583
精算後収支差額		0	6,977,123	5,064,620	5,064,620
(施設決算状況の説明)					
<決算の特徴的事項について> ・収支当初計画及び決算額は、荒川生活実習所・荒川福祉作業所の合計である。 ・運営費について、宿泊訓練において使用するバスを普段利用している送迎バスに変更したことによる経費削減等のため、当初計画より決算額が下回った。また、管理費について、事務消耗品等安価な物品の購入やオンライン研修を活用するなど、節約の取組みもあり、当初計画より決算額が下回った。 <指定管理料の精算について> ・人件費及び修繕費は当初計画の範囲内の実費精算とし、余剰額は全額区へ返還した。 ・管理運営費のうち光熱水費等は実費精算とし、当初計画を下回った額は全額区へ返還した。 ・管理運営費の収支差額については当初計画を上回ったため、超過した全額を区へ返還した。 <本部経費の考え方について> ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時においては、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。					

担当所管部	
部	福祉部
課	障害者福祉課

令和 5 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	荒川福祉作業所
	所在地	荒川区荒川一丁目 5 3 番 9
指定管理者	名称	社会福祉法人荒川区社会福祉協議会
	所在地	荒川区南千住一丁目 1 3 番 2 0 号
指定期間		令和 4 年 4 月 1 日～令和 9 年 3 月 3 1 日
施設開設年月日		昭和 4 8 年 6 月
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成 1 9 年 4 月 1 日
業務内容		・障害福祉サービスの「就労継続支援 B 型」、「就労移行支援」を実施する。 ・就労継続支援 B 型とは、一般企業等での就労が困難な方に、雇用契約を結ばずに働く場を提供するとともに、知識及び能力向上のために必要な訓練を行う場である。 ・就労移行支援とは、一般企業等への就労を希望する方に一定期間にわたり就労に必要な知識及び能力向上のために必要な訓練を行う場である。

2 事業計画と事業実績

令和 5 年度 事業計画	・就労継続支援 B 型については、工賃収入増を図るほか、作業以外にも、高齢化への対応から生活能力の維持にも配慮し、体操等を取り入れたプログラムを提供する。 ・就労移行支援事業については、利用者の状況、保護者の要望を尊重して就職指導を行い、一般企業への就職を目指す。 ・家庭及び関係機関との連携並びに地域との交流を図り、地域での自立生活を支援する。
令和 5 年度 事業実績	【就労継続支援 B 型】（定員 48 名中利用者 38 名） ・受注先の新規開拓と利用者の能力育成へ向け重点的に取り組むとともに、目標工賃達成指導員を配置することにより、平均支給工賃月額については、当初目標の 12,000 円には達しなかったものの、5 年度は 11,295 円（前年度 10,326 円）まで引き上げた。 【就労移行支援】（定員 7 名中利用者 1 名） ・利用者に対してパソコン訓練や講義、求職活動の支援のほか、企業見学 3 件、企業実習を 3 件実施し、就労に向けた支援を行った。 ・就労継続支援 B 型の利用を希望する特別支援学校卒業生に向けて、就労アセスメントを 4 件実施した。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設維持管理		20	-	16	-
	適正な施設環境の維持管理について	20	4	16	修繕が必要な事案について早期に区に報告し、保守や修繕等を適切に行っている
障害福祉サービス		80	-	70	-
	利用者の就労意欲ややりがいの創出について	30	5	30	利用者ニーズを踏まえ、支援内容を充実させている
	必要な知識及び能力の向上や就労支援の実施について	30	4	24	利用者の特性に応じて適切な支援を行っている
	工賃向上への取組について	20	4	16	工賃向上へ向けて複数の取り組みを実施しており、成果に繋がっている
小計 (A)		100	-	86	
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	積極的な地域交流・地域貢献について	5	4	4	地域交流及び地域協働の機会を創出している
	災害対策・BCP（事業継続計画）の取組について	5	5	5	災害時を想定した避難訓練を実施するとともに、BCP 策定に取り組んでいる
小計 (B)		10	-	9	-
合計 (A+B)				95	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

＜評価できる点＞

- ・作業や生産活動、職員の利用者への関わり方について利用者アンケートを実施し、「この作業をやりたい」、「もっと作業をしたい」といった声を、利用者の特性を踏まえ運営に反映させることで、利用者の就労意欲ややりがいを創出している。
- ・パソコンを使った訓練や講義、会社見学や求職活動の支援を実施するなど、就労に向けたプログラムを充実させている点が評価できる。

＜課題・今後改善が必要な点＞

- ・利用者一人あたりの平均工賃支給月額を前年度より上昇させているが、目標工賃以下となっていることもあり、新規の作業や高単価の作業受注に向けて取り組むことで、さらなる工賃向上へ繋がっていく必要がある。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	利用者アンケート
期間	令和 5 年 12 月
回答件数	39 件（配布 39 件）

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・作業所に通うのが好きかというアンケートでは、回答数 40 件中 33 件（83%）が好きと回答し、利用者より「作業や職員と話すが楽しい」、「色々な作業をやってみたい」という声が寄せられた。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・利用者から「作業所の机や椅子を替えてほしい」、「作業をもっとやりたい」という声が寄せられており、このような意見・要望を施設運営へ反映させていく必要がある。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

区職員による施設巡回（担当課長：4月・7月・10月・2月、担当職員：5月・6月・8月・9月・11月・12月・1月・3月）

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・利用者の特性や能力に応じた作業を提供している。
- ・日々の作業だけでなく、運動の必要な方を対象にばんざい体操や、作業前にウォーキングを行うなど、利用者の体力向上に向けた支援を行っている。
- ・施設内の各室のほか、トイレや廊下、階段など共有部分も衛生的で、清掃も行き届いており、施設利用における動線上の安全も確保されている。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・身体介護の必要な利用者が多数在籍しているため、利用者の障がいの重度化や高齢化に対応した支援を継続して行っていく必要がある。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳書等を審査した結果、会計処理は適正に行われていることが確認できた。	優良
	予算管理が適正である	支出において予算と乖離があるものの、合理的な理由が示されており、予算管理は適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	研修費、消耗品費等の経費削減の取組が実施されており、経費の効果的な活用がされている。	優良
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳の一覧、36 協定、健康診断の受診記録等を確認した結果、全ての項目が要件を満たしており、労務環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	過去 3 期の法人決算書に基づき財務診断を行った結果、収益性に課題があるものの、安定性、成長性、活動性・健全性は良好である。安定的・継続的な運営にあたって適正な財務力を有している。	良好

7 総合評価

＜評価できる点＞

- ・障害福祉サービス内容については、利用者の就労意欲ややりがいの創出に向けて取り組むとともに、就労に必要な知識と能力を向上させるため、適切な就労支援を実施している。

＜課題・今後改善が必要な点＞

- ・取引先の新規開拓等により、多くの利用者が関われる高単価の作業受注に取り組むことで、工賃向上へ繋げていく必要がある。

＜法令基準等への適合状況＞

- ・運営基準や人員配置基準、設備基準について、基準に基づいた運営を行っていることを確認できた。

＜総合評価＞

- ・利用者満足度は概ね高く、地域交流や災害時対応、工賃向上に向けた販売機会の創出等の取組も実施していることから、適切な施設管理・運営に取り組んでいるといえる。
- ・加えて、財務面は良好、労務面は優良であり、指定管理業務は適正であったと評価できる。

【参考】施設決算状況

年度		令和３年度	令和４年度	令和５年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	315,635,710	307,973,287	320,356,430	320,356,430
	利用料金収入	0	0	0	0
	その他収入	0	0	0	0
	計	315,635,710	307,973,287	320,356,430	320,356,430
支出	運営費	9,222,875	8,658,456	13,974,428	9,588,524
	管理費	62,527,199	70,076,772	71,341,352	68,952,531
	本部経費	2,575,025	2,215,385	2,572,007	2,537,440
	人件費	212,056,524	200,803,951	225,906,698	218,658,305
	修繕費	2,864,887	2,549,041	4,069,332	3,518,867
	その他支出	0	0	0	0
	計	286,671,485	282,088,220	315,291,810	300,718,227
収支差額		28,964,225	25,885,067	5,064,620	19,638,203
区への返還額		28,964,225	18,907,944	0	14,573,583
精算後収支差額		0	6,977,123	5,064,620	5,064,620

(施設決算状況の説明)

<決算の特徴的事項について>

- ・収支当初計画及び決算額は、荒川生活実習所・荒川福祉作業所の合計である。
- ・運営費について、宿泊訓練の予定を変更してバスハイクを実施したことにより、当初計画より決算額が下回った。また、管理費について、安価な物品の購入やオンライン研修を活用するなど、節約の取組みもあり、当初計画より決算額が下回った。

<指定管理料の精算について>

- ・人件費及び修繕費は当初計画の範囲内の実費精算とし、余剰額は全額区へ返還した。
- ・管理運営費のうち光熱水費は実費精算とし、余剰額は全額区へ返還した。
- ・光熱水費を除く管理運営費の収支差額については、当初計画を上回ったため、超過した金額を全額区へ返還した。

<本部経費の考え方について>

- ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時においては、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。

担当所管部	
部	福祉部
課	障害者福祉課

令和5年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	尾久生活実習所本所／尾久生活実習所分場
	所在地	荒川区西尾久六丁目17番3号／荒川区西尾久四丁目6番4号
指定管理者	名称	社会福祉法人荒川区社会福祉協議会
	所在地	荒川区南千住一丁目13番20号
指定期間		平成31年4月1日～令和6年3月31日
施設開設年月日		平成7年4月1日／平成14年4月1日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成18年4月1日
業務内容		・障害福祉サービスの「生活介護」を実施する。 ・生活介護とは、常に介護を必要とする方に、日中において、排せつ、食事の介助等を行うとともに、創作的活動又は生産活動の機会を提供する場である。

2 事業計画と事業実績

令和5年度 事業計画	・障がい特性の理解や支援方法等の知識及び技術を習得するため、研修や勉強会等を実施する。 ・職員が連携し、利用者一人ひとりの健康状態に即した支援を行うことにより、能力の維持、向上を目指す。 ・感染症対策として縮小、中止をしてきた行事や活動プログラムについては、予防措置を講じた上で、順次再開していく。 ・利用者アンケート、個別面談、保護者会を実施し、利用者や保護者の意見を聞き取り、運営に活かす。 ・被災時の利用者の安全を確保するため、総合防災訓練を含め、地震や火災等を想定した各種訓練を行う。 ・ボランティアの受け入れや活動紹介等により、地域の方々との交流を通じて地域での豊かな生活につなげるとともに、障がい者への理解促進に取り組む。
---------------	--

令和 5 年度 事業実績	・利用者数は本所 57 名（定員 58 名）/分場 17 名（定員 19 名）。 ※令和 6 年 3 月末時点 ・職員のスキルアップを目的とした外部機関研修への参加（8 回/延べ 11 名）、内部研修の開催（9 回/延べ 79 名）。 ・定期的な個別支援計画の見直しやケース会議の実施により、支援内容や方法を見直し、利用者の現状に即した適切な支援に努めた。 ・感染症対策として中止していた講師活動やグループ単位での宿泊訓練を再開した。また、これまで縮小していた活動を順次再開させ、活動の単位をグループ単位からフロア単位に増員した。 ・利用者アンケート、個別面談、フロア保護者会（2 回）、全体保護者会（2 回）を実施し、利用者や保護者との円滑なコミュニケーションに努め、運営に生かした。 ・災害時対策として、避難訓練や保護者と連携した緊急メール訓練、災害伝言ダイヤル訓練を実施した。 ・ボランティアの受け入れや地域交流情報紙発行の他、施設公開や区役所本庁舎等での作品展示等を行い、地域交流や障がい者への理解促進に取り組んだ。
-------------------------	--

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設維持管理		20	-	16	-
	適正な施設環境の維持管理について	20	4	16	修繕や保守等により、適正な施設環境の維持管理を行っている
障害福祉サービス		80	-	72	-
	障がい特性や利用者ニーズに応じた活動プログラムの実施について	40	4	32	定期的な支援内容の見直しや、利用者の意見を活動プログラムに反映している
	保護者との連携による信頼関係の構築について	25	5	25	保護者の要望や悩みに寄り添った取り組みを行い、信頼関係構築に努めている
	サービス向上への取組について	15	5	15	職員研修の実施による支援力向上に取り組んだ他、個別支援計画の充実に努めている
小計 (A)		100	-	88	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	積極的な地域交流・地域貢献について	5	4	4	地域清掃やボランティア受入等、定期的に地域活動を行っている
	災害対策・BCP（事業継続計画）の取組について	5	5	5	BCPの策定や、地域住民参加型避難訓練を行った
小計 (B)		10	-	9	-
合計 (A+B)				97	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

＜評価できる点＞

- ・利用者アンケートや個別面談を通して把握した利用者の要望を活動プログラムに反映したため、利用者の活動に対する満足度も高くなっている。
- ・写真を活用した連絡帳の配布により、利用者の施設での様子を保護者に分かりやすく伝えている他、保護者の要望を受け成年後見制度説明会を実施する等、保護者に寄り添った取組を行い、信頼関係の構築に努めている。

＜課題・今後改善が必要な点＞

- ・利用者ニーズの把握及び活動プログラムへの反映に努めているが、利用者からの活動に対する満足度をさらに高めていくため、今後も工夫を重ねていく必要がある。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	満足度アンケート	嗜好調査
期間	令和 6 年 1 月	令和 6 年 3 月
回答件数	66 件（配布数 75 件）	67 件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・感染症対策のため中止・縮小していた行事の再開について、普段はできない経験を行うことができると好評であった。
- ・職員の対応や言葉づかいが丁寧かについて、約 92%が「そう思う」もしくは「ややそう思う」となっており、施設に安心して通うことができるとの評価を得ている。
- ・給食の食べやすさについて、回答者全員が「食べやすい」と回答している他、給食の味付けについて、約 96%が「ちょうど良い」と回答し、給食を楽しみにしている利用者が多い。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・機能訓練について、「満足」もしくは「やや満足」が約 66%となっており、活動内容の充実等を求める声があがったため、利用者の意見も踏まえながら見直しを検討することが必要である。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

区職員による施設巡回（担当課長：4 月・7 月・10 月・2 月、
担当職員：5 月・6 月・8 月・9 月・11 月・12 月・1 月・3 月）

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・支援員が利用者一人ひとりに配慮し、安全な施設運営を行っている。
- ・各活動室やトイレ、廊下等の共有部分の清掃が行き届いている他、安全な設備が保たれており、利用者が快適に活動できる環境が整っている。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・職員の休職等による欠員が見受けられるが、区にも職員配置状況を随時報告し、派遣職員等の配置で対応している。欠員が長引く場合には、区と相談のうえ、新規職員等の採用も検討する必要がある。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳書等を審査した結果、会計処理は適正に行われていることが確認できた。	優良
	予算管理が適正である	支出において予算と乖離があるものの、合理的な理由が示されており、予算管理は適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	研修費、消耗品費等の経費削減の取組が実施されており、経費の効果的な活用がされている。	優良
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳の一覧、36 協定、健康診断の受診記録等を確認した結果、全ての項目が要件を満たしており、労務環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	過去3期の法人決算書に基づき財務診断を行った結果、収益性に課題があるものの、安定性、成長性、活動性・健全性は良好である。安定的・継続的な運営にあたって適正な財務力を有している。	良好

7 総合評価

<評価できる点>

- ・個別面談や利用者アンケートの実施により利用者ニーズの把握に努めていることに加え、保護者の要望等にも適切に対応し、良好な障害福祉サービスを提供している。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・利用者ニーズに応じた活動プログラムをさらに検討することで、利用者の満足度をより一層高めていくことが必要である。

<法令基準等への適合状況>

- ・運営基準や人員配置について、法令の基準に基づいた運営を行っていることを確認できた。

<総合評価>

- ・利用者や保護者からの声を把握する場を設けたり、サービス向上に向けた取組を行ったりしている他、積極的な地域活動や災害対策を実施しており、適切な施設運営に取り組んでいる。
- ・加えて財務面は良好、労務面は優良であり、指定管理業務は適正であったと評価できる。

【参考】施設決算状況

年度		令和3年度	令和4年度	令和5年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	358,174,381	372,828,173	385,833,915	386,685,999
	利用料金収入	0	0	0	0
	その他収入	0	0	0	0
	計	358,174,381	372,828,173	385,833,915	386,685,999
支出	運営費	8,374,238	8,574,257	11,626,151	10,494,728
	管理費	81,846,168	89,574,776	92,747,453	88,289,146
	本部経費	3,203,079	3,465,090	3,890,984	3,838,690
	人件費	233,276,485	252,285,380	273,923,300	251,712,502
	修繕費	3,026,631	1,193,528	2,591,751	2,296,679
	その他支出	0	0	0	0
	計	326,523,522	351,627,941	380,888,655	352,793,055
収支差額		31,650,859	21,200,232	4,945,260	33,892,944
区への返還額		24,978,002	15,242,954	0	28,947,684
精算後収支差額		6,672,857	5,957,278	4,945,260	4,945,260

(施設決算状況の説明)

<決算の特徴的事項について>

- ・運営費は欠席者が発生した行事があったため、当初計画より決算額が下回った。
- ・管理費については、光熱水費の値上がりが当初計画時の想定よりも影響が小さかったことに加えて、無料の研修を積極的に活用するなど節約の取組もあり、当初計画より決算額が下回った。

<指定管理料の精算について>

- ・人件費及び修繕費は当初計画の範囲内の実費精算とし、余剰額は全額区へ返還した。
- ・管理運営費のうち光熱水費及び燃料費は実費精算とし、当初計画を下回った額は全額区へ返還した。
- ・管理運営費の収支差額については、当初計画を上回ったため、超過した全額を区へ返還した。

<本部経費の考え方について>

- ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時には、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。

担当所管部	
部	福祉部
課	障害者福祉課

令和５年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	障害者福祉会館（アクロスあらかわ）
	所在地	荒川区荒川二丁目５７番８号
指定管理者	名称	社会福祉法人荒川区社会福祉協議会
	所在地	荒川区南千住一丁目１３番２０号
指定期間		平成３１年４月１日～令和６年３月３１日
施設開設年月日		平成９年８月２２日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成２６年４月１日
業務内容		障がい者が地域の中で豊かに暮らしていくことを目指し、障がいのない方も含めた区民の幅広い交流、文化活動、情報提供の場を提供するとともに、障がい者向けの文化・教養講座、IT講習会などの各種事業を実施する。

2 事業計画と事業実績

令和５年度 事業計画	・障がいのある方や当事者団体と連携した施設運営や事業を実施し、地元町会やボランティアとの支えあいのネットワークを確立する。 ・貸館業務のほか、福祉教育や特定相談支援を併せて実施することにより、障がい者の自立と社会参加を促進する。
令和５年度 事業実績	・施設利用者総数 38,510 人（令和４年度 35,604 人） ・貸室利用件数：多目的ホール 1,731 件（82.9%） ：第一・第二会議室 1,176 件（56.3%） ：第三会議室 273 件（26.1%） ・特定相談支援事業（計画作成及びモニタリング） 1,409 件 ・文化教養講座、情報提供事業（要約筆記講座・難聴者向け手話講座）、ふれあい交流事業（交流講座、登録団体交流会等） ・アクロス・連合会まつり、障害者週間関連事業パネル展示会等の実施 ・近隣町会との防災合同訓練実施 ・街なか避暑地・街なかほっとサロンの開設

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設維持管理		20	-	16	-
	適正な施設環境の維持管理について	20	4	16	修繕が必要な事案について早期に区に報告し、保守や修繕等を適切に行っている
障害福祉サービス		80	-	64	-
	障がい者の自立と社会参加の促進について	30	4	24	各種事業を積極的に実施し、障がいのある方とない方の交流や相互理解を促進している
	計画相談支援及び障がい児相談支援事業の適正な実施について	30	4	24	業務上必要な職員を配置し、他事業所と連携を図りながら事業を実施している
	サービス向上への取組について	20	4	16	サービス向上に向けて複数の取組を行っている
小計（A）		100	-	80	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	利用率向上に向けた取組について	5	4	4	利用率向上に向けて取り組むことで利用率を向上させている
	災害対策・BCP（事業継続計画）の取組について	5	5	5	災害対策に適切に取り組み、災害時に地域で連携できる体制を構築している
小計（B）		10	-	9	-
合計（A+B）				89	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・通年を通して様々な事業を実施しており、地域や利用者と連携して災害対策にも適切に取り組んでいる点が評価できる。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・利用者からの意見を適切に施設運営へ反映させ、利用率向上に努めていく必要がある。

4 利用者アンケートに関する評価

（１）利用者アンケートの概要

方法	アンケート調査
期間	令和 6 年 3 月
回答件数	158 件

（２）利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

＜評価できる点＞

- ・ 職員の態度について、約 86%の方が「大変親切」、「親切」と回答しており、また、総合的な評価については 87%の方から「大変満足」、「満足」と回答を得ている。
- ・ 福祉教育の一環として実施している心のバリアフリー教室において、障がいに対する理解を深められることで企画内容を評価する声が寄せられた。
- ・ アクロス・連合会まつりやステージ発表会、防災訓練等のイベント実施内容について評価する声が寄せられた。

＜課題・今後改善が必要な点＞

- ・ 施設や備品の老朽化への指摘など、様々運営に関する要望が寄せられているため、引き続き、利用者ニーズを汲み取り施設運営に反映させていく必要がある。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

（１）日常的な施設運営等に関する確認方法

区職員による施設巡回（担当課長：4 月・7 月・10 月・2 月、担当職員：5 月・6 月・8 月・9 月・11 月・12 月・1 月・3 月）

（２）日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

＜評価できる点＞

- ・ 新型コロナウイルス感染症の 5 類への移行後、施設運営の変更点について、利用者が混乱をきたさないよう、丁寧な説明・対応を実施している。
- ・ 利用者からの改善要求について、迅速に対応している。
- ・ 施設利用における動線上の安全も確保されており、施設内の各室、トイレや廊下、階段など共有部分も衛生的で、清掃が行き届いている。

＜課題・今後改善が必要な点＞

- ・ 外壁の老朽化が原因となり雨漏りが発生していたため、5 年度に外壁改修工事を実施したところであるが、開館から 20 年以上が経過し、館内の各設備についても老朽化が進んでいるため、危険度や優先順位を把握し、不良箇所を計画的に修繕するなど、適正な施設の維持管理に努めていく必要がある。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳書等を審査した結果、会計処理は適正に行われていることが確認できた。	優良
	予算管理が適正である	支出において予算と乖離があるものの、合理的な理由が示されており、予算管理は適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	事業の中止等により削減された費用がある一方で、経費削減の取組も実施されており、効果的な活用がされている。	優良
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳の一覧、36 協定、健康診断の受診記録等を確認した結果、全ての項目が要件を満たしており、労務環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	過去 3 期の法人決算書に基づき財務診断を行った結果、収益性に課題はあるものの、安全性・成長性・活動性・健全性は良好である。事業継続にあたり適正な財務力を有している。	良好

7 総合評価

＜評価できる点＞

- ・ 障害福祉サービス内容については、障がい者の自立と社会参加の促進を図るとともに、障がいのある方とない方の相互理解を促進する事業やイベントを積極的に実施することで、利用率の向上へと繋げている。

＜課題・今後改善が必要な点＞

- ・ 設備改善や事業の充実等、利用者から以前より寄せられている要望について、可能な限り汲み取り運営へ反映させていく必要がある。

＜法令基準等への適合状況＞

- ・ 運営基準や人員配置基準、設備基準について、基準に基づいた運営を行っていることを確認できた。

＜総合評価＞

- ・ 利用率の向上への取り組みや災害時対策について適切に対応しており、また、自立や社会参加、相互理解の促進に向け、各種事業を継続的に実施していることから、適切な施設管理、運営に取り組んでいるといえる。
- ・ 加えて財務面・労務面については優良であり、指定管理業務は適正であったと評価できる。

【参考】施設決算状況

年度		令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	78,294,273	84,944,271	90,097,537	91,896,003
	利用料金収入	0	0	0	0
	その他収入	0	0	0	0
	計	78,294,273	84,944,271	90,097,537	91,896,003
支出	運営費	17,838,056	18,748,004	27,228,020	20,575,710
	管理費	24,347,309	27,048,282	31,339,029	28,612,914
	本部経費	376,833	340,829	395,693	390,375
	人件費	27,110,956	28,567,899	29,612,516	28,308,846
	修繕費	1,264,382	738,730	1,490,892	2,303,466
	その他支出	0	0	0	0
	計	70,560,703	75,102,915	89,670,457	79,800,936
収支差額		7,733,570	9,841,356	427,080	12,095,067
区への返還額		5,522,883	8,799,773	0	10,830,659
精算後収支差額		2,210,687	1,041,583	427,080	1,264,408

(施設決算状況の説明)

<決算の特徴的事項について>

- ・ 原材料や人件費高騰の影響を受け、光熱水費や施設管理に係る委託費の支出が増加し、管理費の決算額が令和 4 年度と比較すると増加している。
- ・ 運営費は、当初計画より特定相談支援事業の実績が少なかったため、決算額が下回った。なお、特定相談支援事業に係る経費は実費精算とし、余剰額は全額区へ返還した。また、新型コロナウイルス感染症の影響で未使用となったことが明確な経費の指定管理料は減額した。

<指定管理料の精算について>

- ・ 人件費及び修繕費は当初計画の範囲内の実費精算とし、余剰額は全額区へ返還した。
- ・ 管理運営費のうち光熱水費は実費精算とし、光熱水費を除く管理運営費の収支差額については、当初計画を上回ったため、超過した金額の 2 分 1 を区へ返還した。

<本部経費の考え方について>

- ・ 本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時においては、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。

担当所管部	
部	福祉部
課	障害者福祉課

令和５年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	精神障害者地域生活支援センター（アゼリア）
	所在地	荒川区東尾久五丁目４５番１１号
指定管理者	名称	社会福祉法人トラムあらかわ
	所在地	荒川区東尾久三丁目２０番１０号 ベルメゾンエス２階
指定期間		平成３１年４月１日～令和６年３月３１日
施設開設年月日		平成１５年１月
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成１５年１月
業務内容		地域で生活する精神障がい者の日常生活の支援、相談を行い、精神障がい者の社会復帰と自立、社会参加を促進するため、憩いや地域交流ができる場を提供するとともに、精神ボランティア活動等の拠点とする。

2 事業計画と事業実績

令和５年度 事業計画	精神障がい者が地域社会で生活しやすい環境作りに努めることを基本方針とし、以下の取組を中心とした事業を行う。 ①地域活動支援 グループ活動や趣味教養講座、利用者ミーティング等を実施。 ②地域交流活動 ボランティア活動や公開講座、季節のイベントを開催。 ③相談支援・特定相談支援 電話や面談等による一般相談、及び特定相談支援事業として、サービス利用計画の作成を実施。
令和５年度 事業実績	来館者数 5,525 人 プログラム参加者数 2,945 人 ①地域活動支援 参加者数 2,313 人 創作的・生活支援的活動プログラム（りずむ、アナログゲーム等） スポーツプログラム（バレーボール、卓球等） 自主活動的プログラム（こころの健康読書会、家族会等） ②地域交流活動 参加者数 632 人 地域交流プログラム（アゼボラ、ボラとも等） ③相談支援・特定相談支援 相談件数（来館及び訪問） 4,476 件 相談件数（電話） 20,993 件 特定相談支援事業件数 402 件

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評

(1) 評価点

基本的評価項目	配点	評価	得点	評価のポイント
施設維持管理	20	-	16	-
適正な施設環境の維持管理について	20	4	16	区と情報共有を図りながら施設の維持管理に努めた
障害福祉サービス	80	-	68	-
適切な相談支援の実施について	30	4	24	適正な職員配置を行うとともに、関係機関と連携を図った
ニーズに応じたプログラムの実施について	20	4	16	当事者ニーズを把握に努め、プログラムに反映させた
地域交流及び地域貢献の実施について	20	5	20	他団体との連携や地域貢献に繋がる取組を行った
サービス向上への取組について	10	4	8	職員の資質向上に繋がる研修の実施や、関係機関との連携に努めた
小計（A）	100	-	84	-
その他評価項目	配点	評価	得点	評価のポイント
利用率向上に向けた取組について	5	4	4	情報発信や柔軟な参加方法に対応した
災害対策・BCP（事業継続計画）の取組について	5	4	4	定期的に訓練を行うなど災害対策への取組を実施した
小計（B）	10	-	8	-
合計（A+B）			92	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価			A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・利用者ミーティングやピアスタッフの活動等により、当事者のニーズを把握しプログラムに反映することができている。
- ・相談援助技術研修等、業務に繋がる研修を積極的に受講し、職員の資質向上に務めている。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・引き続き、サービス向上に向けた取組を積極的に行うとともに、利用率及び満足度の向上に向けて検討を行う必要がある。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	利用者アンケート	ご意見箱
期間	令和5年10月～11月	常時
回答件数	41件	1件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・施設を「紹介したい」33.3%「機会があれば紹介したい」46.2%の計約79.5%と周囲の方へ紹介したくなる施設として信頼される施設運営がされている。
- ・好きなプログラムとして「アナログゲーム」「写真同好会」「プラモ部」等様々なジャンルの声があり、ニーズに合わせたプログラム提供がされている。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・満足度については「大変満足」43.6%、「やや満足」30.8%で合計74.4%となっており、一定の評価は受けているが、利用者の満足度及び利用率が更に向上するような改善を行う必要がある。
- ・施設の老朽化やプログラムに関する要望等があり、対応を検討していく。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

区職員による施設巡回（課長：4月・7月・10月・2月、
担当職員：5月・6月・8月・9月・11月・12月・1月・3月）

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・プログラムや講座の案内など、利用者から高い満足度を得ているほか、施設内の掲示板等を活用し、利用者や地域の方への周知に力を入れることにより、利用率向上に努めている。
- ・外壁のヒビや剥がれ、屋上の貯水槽の経年劣化等、施設の日常点検などで気が付いた点について、随時、区に報告を行っており、施設の安全管理に努め、利用者の安全、安心に配慮した施設運営を行っている。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・配慮が必要な利用者へ工夫しながら対応しているが、区と施設で情報共有を図りながら引き続きサービス向上に向けて検討していく必要がある。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳書等を審査した結果、会計処理は適正に行われていることが確認できた。	優良
	予算管理が適正である	予算書や事業計画に基づいて費用を執行しており、予算管理は良好である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	光熱水費の削減等、経費削減の取り組みを実施し、経費の効果的な活用がされている。	優良
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳の一覧、36 協定、健康診断の受診記録等を確認した結果、全ての項目が要件を満たしており、労務環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	過去 3 期の法人決算書に基づき財務診断を行った結果、収益性、成長性は良好、安全性、活動性・健全性は優良である。適正な財務力を有し安定した事業運営が可能である。	優良

7 総合評価

<評価できる点>

- ・ イベントやプログラムについて利用者からの評価は高く、利用しやすいプログラム活動や各種講座を実施した。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・ 利用率及び認知度向上に向けた効果的な周知や事業の実施及び施設運営について、引き続き検討していく必要がある。

<法令基準等への適合状況>

- ・ 運営基準や人員配置基準、設備基準について、法令に基づいた運営を行っていることが確認できた。

<総合評価>

- ・ 施設での活動を通じて、地域で生活する精神障がい者の活動の場を提供し、地域交流や社会参加を促進するプログラムを提供していることは、利用者からの評価も高い。
- ・ 相談支援においては、区や関係機関との連携を図り、適正な相談支援体制を整えた点は評価できる。
- ・ 加えて、財務面、労務面ともに優良であり指定管理業務は適正であったと評価できる。

【参考】施設決算状況

年度		令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	68,922,559	69,256,747	69,965,935	71,376,356
	利用料金収入	0	0	0	0
	その他収入	0	0	0	0
	計	68,922,559	69,256,747	69,965,935	71,376,356
支出	運営費	9,225,844	8,929,708	10,041,966	9,080,274
	管理費	11,871,988	12,069,301	12,604,326	11,920,356
	本部経費	3,811,890	3,870,284	3,672,223	3,672,223
	人件費	40,138,865	42,925,781	43,418,787	44,829,208
	修繕費	227,700	604,692	471,393	63,690
	その他支出	0	0	0	0
	計	61,464,397	64,529,482	66,536,472	65,893,528
収支差額		7,458,162	4,727,265	3,429,463	5,482,828
区への返還額		3,948,371	1,349,487	0	1,898,517
精算後収支差額		3,509,791	3,377,778	3,429,463	3,584,311
(施設決算状況の説明)					
<決算の特徴的事項について> ・運営費は特定相談支援事業の実績が少なかったことにより当初計画より決算額が下がった。なお特定相談支援事業に係る経費は実費精算とし、余剰額は全額区へ返還した。 <指定管理料の精算について> ・修繕費及び管理運営費のうち光熱水費は当初計画の範囲内の実費精算とし、余剰額は全額区へ返還した。 ・光熱水費を除く管理運営費の収支差額については、当初計画を上回ったため、超過した金額の 2 分 1 を区へ返還した。 <本部経費の考え方について> ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時においては、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。					

担当所管部	
部	福祉部
課	障害者福祉課

令和5年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	上尾久保育園
	所在地	荒川区西尾久八丁目10番12号
指定管理者	名称	社会福祉法人上智社会事業団
	所在地	荒川区町屋四丁目9番10号
指定期間		平成31年4月1日～令和6年3月31日
施設開設年月日		昭和57年4月1日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成18年4月1日
業務内容		保護者が就労、病気などのため、家庭の子供を保育できないときに、保護者に代わって保育を行う。 (認可定員 100 名) 0 歳：11 1 歳：15 2 歳：18 3 歳：18 4 歳以上：38 計 100 名

2 事業計画と事業実績

令和5年度 事業計画	・発達段階をふまえ、保育所保育指針に基づき養護と教育を一体的に行い、心身ともに健全で調和の取れた人格を形成する。 ・設備の補修、点検をきめ細やかに実施するとともに、園舎、園庭、遊具等の危険箇所の点検を適切に行い、安全性向上を心掛ける。 ・区の配置基準に基づき職員を配置する。また、研修については、仕事を通じての研修を中心に、研修後は報告レポートにより、職員全員の共有に努める。 ・乳幼児が初めての集団生活で「食事・睡眠・排泄」ができ、物事に対する善悪の判断や人に対するやさしさ、命の尊さを大切に、力強く自分を見つめることができるよう、心豊かな保育を実践する。 ・地域に向けた情報の発信、広報を行う。行事に地域住民を招くほか、高齢者との交流も実施する。
令和5年度 事業実績	・保育所保育指針の基本方針に則り、家庭と緊密な連絡を取りながら、心身ともに健全で調和のとれた人格の形成に積極的に取り組んだ。 ・設備の補修や園舎・遊具等の危険箇所の点検を細やかに、施設の維持管理を適切に行った。 ・区の配置基準に基づき適切に職員を配置し、研修後は報告レポートにより職員全員が研修での学びを共有できるようにした。 ・善悪の判断や人に対する優しさ、命の尊さを大切に、地域の中で子どもが健やかに育つよう、保育の質の向上に努め保護者の満足度を把握した。 ・運動会や敬老会に地域住民を招待するほか、通所サービスセンターの高齢者との交流会を実施し、地域交流に取り組んだ。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		30	-	24	-
	安全に利用できるための施設管理	10	3	6	適切な施設の維持管理を行っている。
	業務の遂行に必要な職員の配置	10	4	8	区基準を超える職員を配置し、さらに加算上限の範囲内で配置している。
	利用者が快適に利用できるための清掃への取り組み	10	5	10	利用者アンケートにて施設が清潔だと回答した人の割合が90%以上と、高く評価されている。
区民サービス		70	-	50	-
	地域との交流や活動等についての取り組み	10	4	8	行事での世代間交流を実施するほか、地域の子育て家庭と交流し支援に努めている。
	感染症の予防対策や衛生面、安全対策に関する取り組みを含む、子どもの健康管理	10	4	8	子どもの健康管理に努め、名前入り色付き食器の使用等アレルギー児対応にも徹底した工夫が見られる。
	保育内容・環境構成	10	3	6	様々な素材をいつでも使えるよう、子どもが自由に遊べる環境を整えている。
	児童虐待防止に関する取り組み	10	3	6	保護者からの個別相談に応じる等、虐待防止に努めている。
	保護者の意見を反映させる取り組みや、外部への情報提供	10	3	6	連絡帳や登降園時の緊密なコミュニケーションにより信頼関係の構築に努めている。
	組織運営、ガバナンスに関する具体的な取り組み	10	3	6	日誌やクラスだよりの発行方法の見直しやオンライン研修の受講など、職員の負担軽減に努めている。
	防災・防犯等の危機管理に関する取り組み	10	5	10	防災備蓄体制の強化や、日頃から避難先の都営アパートをはじめとした地域住民との関係構築に努めている。
小計 (A)		100	-	74	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	区内事業者の活用や区民の雇用状況	10	4	8	区民雇用率50%を超えて評価できる一方で、区内事業者の活用が進んでいない。
小計 (B)		10	-	8	-
合計 (A+B)				82	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

＜評価できる点＞

- ・ プール開きやお買い物ごっこ等の行事を地域に開放し、地域との交流を深めている。近隣の高齢者をはじめとした世代間交流のほか、子育て家庭への支援も積極的に行っている。
- ・ 園長、主任、看護師が各クラスを巡回し、クラス担任と子どもの体調の変化について情報共有している。また、アレルギー児対応について、園独自作成の「食材表」を配布し、保護者を含めた複数人で献立表の確認を行うほか名前入り食器を使用するなど、安全管理を徹底している。

＜課題・今後改善すべき点＞

- ・ 区内事業者の活用について、改善が必要である。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	行事毎	区主催アンケート
期間	-	令和5年12月14日～28日
回答件数	-	35件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

＜評価できる点＞

- ・ 行事の際、子どもの成長した姿を見ることができて感動したという声が多く寄せられた。普段見られない保育園での様子を見ることができ、子どもの楽しそうな様子や、先生が愛情をもって接している様子に安心できる声も多く見られた。
- ・ スムーズな運営のために行っている園の工夫について評価する声が多数寄せられた。
- ・ 総合満足度では、「大変満足」49%、「満足」43%の計92%と高い評価を得ていた。

＜課題・今後改善すべき点＞

- ・ 行事の際の自由意見にて保護者から寄せられた、子どもとの撮影タイムが欲しい等の意見、要望については、よりよい運営となるよう対応を検討する必要がある。
- ・ 日常の保育に関する保護者の意見を聞く機会を多く持てるよう、引き続き工夫が必要である。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

区職員による施設巡回（保育課長：4月・7月・11月・3月、保育支援係担当：4月・6月・8月・9月・10月・3月、保育管理係担当：12月・1月）

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

＜評価できる点＞

- ・新型コロナウイルスの５類移行後、初めて地域の方を招いて行事を実施したり、親子遠足を行ったりするなど、感染対策に配慮しながら行事の内容をコロナ禍前に戻すよう取り組んでいた。また、公開保育を再開する等、普段の保育の様子を保護者に見てもらうことができた。
- ・職員の負担を軽減するために書類の書式を変更して事務を簡素化する等、職員の声を受けて改善に取り組んでいる。
- ・日常の施設の点検をしっかりと行い、保育室内の床の補修や法定点検での指摘事項について、区と相談しながら進め、維持補修に努めた。

＜課題・今後改善すべき点＞

- ・保育士の配置は足りているものの、配慮が必要な子どもが多く、日ごとにクラス間をまたいで職員がサポートに入る等、苦慮しながら運営している。
- ・保育や事務作業に関して気が付いた改善点について職員間で意見を言いやすい環境を整えるため、引き続きコミュニケーションをしっかりとることを意識する必要がある。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	法人決算書、拠点区分決算書、科目別内訳書など審査した結果、会計処理は適正に行われている。	優良
	予算管理が適正である	予算と実績の差異は1%以内であり、予算管理は適正に行われている。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	活動収益は前年対比 107%と増加した。経費は縮減努力をして前年対比 99%とやや減少したので、収支差額は、前年対比 189%と大きく増加した。	優良
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳一覧、36 協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目で要件を満たしており、労働環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の過去 3 期分の法人決算書に基づき財務診断を行った結果、安全性、活動性・健全性が「優良」、成長性は「良好」、収益性は「課題有」となった。しかし、安定的・継続的な運営と法人として適正な財務力は有している。	良好

7 総合評価

＜評価できる点＞

- ・行事を通じて地域との交流を図るほか、子育て家庭の支援にも努めており、地域に喜ばれる保育園となるような取組みを積極的に行っている。
- ・災害時の様々な状況を想定して、避難方法の検討や備蓄品の準備を進めることで、非常時に備えている。

＜課題・今後改善すべき点＞

- ・区内事業者の活用に課題があるため、積極的な活用が求められる。

＜法令基準等への適合状況＞

- ・運営基準や人員配置基準、設備基準について、区の基準に基づいた運営を行っていることを確認した。

＜総合評価＞

- ・サービス面、財務・労務ともに評価が高く、施設の維持管理に大きな問題はなく運営している。また、日常の保育内容や行事については様々な工夫や努力が見られ、保護者からの評価も高い。以上のことから指定管理業務は適正であったと評価できる。
- ・なお、当該法人においては同法人が運営していた学童クラブ・にこにこすくーるにおける職員配置の虚偽報告及び委託費の不正請求があったことが判明しており、現場の声が理事長に届きにくく、届いても現場に還元されにくい等、法人内部の組織上の課題が原因の1つとして挙げられている。再発防止のため、引き続き、現場職員が法人本部に相談しやすい環境となるよう、区として指導及び支援を継続する。

【参考】施設決算状況

年度		令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	224,834,790	228,985,990	245,320,000	245,383,194
	その他収入	1,545,800	1,456,015	1,565,000	1,572,230
	計	226,380,590	230,442,005	246,885,000	246,955,424
支出	運営費	17,547,476	19,832,468	21,750,000	21,879,620
	管理費	5,403,902	7,774,122	4,293,000	4,316,601
	本部経費	-	-	-	-
	人件費	170,460,635	178,274,389	177,894,000	177,854,803
	修繕費	11,463,543	896,753	1,100,000	1,116,830
	その他支出	1,382,177	1,600,064	1,850,000	1,876,699
	計	206,257,733	208,377,796	206,887,000	207,044,553
収支差額		20,122,857	22,064,209	39,998,000	39,910,871
(施設決算状況の説明)					
＜決算の特徴的事項について＞ ・指定管理料は、国が定める公定価格に基づき、在園児数に応じて算出している。 ・収支差額については、国の経理等基準に基づき、積立資産（人件費・修繕費等）に積み立てている。 ・公定価格が変更されたことや、子どもの数（特に 0 歳児）が増加したことにより、指定管理料が令和 4 年度に比べて増加した。					

担当所管部	
部	子ども家庭部
課	保育課

令和5年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	南千住さくら保育園
	所在地	荒川区南千住四丁目9番4号
指定管理者	名称	社会福祉法人上智社会事業団
	所在地	荒川区町屋四丁目9番10号
指定期間		平成31年4月1日～令和6年3月31日
施設開設年月日		平成12年4月1日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成18年4月1日
業務内容		保護者が就労、病気などのため、家庭の子どもを保育できないときに、保護者に代わって保育を行う。 (認可定員 110 名) 0 歳：6 1 歳：18 2 歳：20 3 歳：22 4 歳以上：48 計 114 名

2 事業計画と事業実績

令和5年度 事業計画	・保育にあたって児童の最善の幸福を考慮し、恵まれた環境の中で、家庭や地域社会と連携をもち、心身ともに健康で調和のとれた発達を目指す。 ・設備の補修、点検をきめ細やかに実施する。また園舎、園庭、遊具等の危険箇所の点検を常に行い、安全性向上を心がける。 ・家庭や地域社会との連携を図り、保護者の協力のもと、子どもが健康かつ安全に生活を送れる環境を用意する。地域に根ざした保育運営を充実し、保護者満足度も把握した魅力ある保育を目指す。 ・事故発生時に、法人関連の医療機関で迅速に対応する。苦情に対しては苦情解決マニュアルを配置するほか、苦情箱を設置し改善策を園内に掲示するなど積極的な対応を行う。 ・年間計画を立て毎月避難訓練を行うほか、年2回、消防署の来訪指導を受ける。法人全体として個人情報保護規定を作成し、職員から個人情報保護に関する誓約書を取り、適切な管理を行う。
令和5年度 事業実績	・保育の基本方針にのっとり、心身ともに健康で調和のとれた発達を目指し、保育に取り組んだ。 ・設備の補修・点検をきめ細やかに実施し、適切に施設の維持管理を行った。 ・家庭や地域社会、保護者との連携を図り、子どもが健康かつ安全に生活を送れる環境を用意するよう努め、地域に根ざした保育運営を適切に実施した。 ・事故や苦情等に対し、迅速かつ適切に対応した。 ・毎月の避難訓練を欠かさず行い、個人情報に関する危機管理も適切に行った。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		30	-	24	-
	安全に利用できるための施設管理	10	4	8	設備の補修、点検をきめ細やかに実施したほか、園庭通入口の電子錠の設置等安全対策に取り組んでいる。
	業務の遂行に必要な職員の配置	10	3	6	国・区基準を満たしている。
	利用者が快適に利用できるための清掃への取り組み	10	5	10	利用者アンケートにて施設が清潔だと回答した人の割合が90%以上と、高く評価されている。
区民サービス		70	-	50	-
	地域との交流や活動等についての取り組み	10	3	6	夏祭り、運動会、高齢者との交流会等に地域住民を積極的に招くことを通じ、地域とともに子育てを支援していくよう努めている。
	感染症の予防対策や衛生面、安全対策に関する取り組みを含む、子どもの健康管理	10	4	8	児童が体調を崩した際には、保護者へ状況報告の連絡をするとともに、保護者と相談をしながら健康管理を行っている。また、アレルギー対応として食器の色を変える等、適切に取り組んでいる。
	保育内容・環境構成	10	4	8	4・5歳児が、廃材を利用した制作に取り組める環境を作るなど、子どもの年齢や興味にあった道具の設定を心掛けている。
	児童虐待防止に関する取り組み	10	3	6	保護者との会話や連絡帳等を通して、保護者の悩みや兆候の把握を行うとともに、気になるケースについては、園内で共有し園長の面談などにつなげている。
	保護者の意見を反映させる取り組みや、外部への情報提供	10	4	8	園庭の使用に制限があるときも、保護者の意見に適切に対応し、理解を得られるよう取り組んでいる。
	組織運営、ガバナンスに関する具体的な取り組み	10	3	6	不適切保育防止のため、チェックリストの活用や研修のグループワークなどに取り組んでいる。
	防災・防犯等の危機管理に関する取り組み	10	4	8	避難訓練では、様々な状況を想定して行うほか、年に数回初期消火訓練を実施している。また、全職員が救急救命研修を受け、更に3名が上級講習を受講している。
小計 (A)		100	-	74	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	区内事業者の活用や区民の雇用状況	10	3	6	区民雇用率は28.4%で、区内事業者も1社のみの活用に留まっている。
小計 (B)		10	-	6	-
合計 (A+B)				80	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

＜評価できる点＞

- ・園庭の工事により園庭が使用できない中で、水遊びや散歩など、工夫を行いながら実施していた点が評価できる。また、保護者等の意見をくみ取り、ニーズに適切に対応している。
- ・園庭危険箇所調査の実施や園庭通用口への電子錠の設置工事など、施設の安全対策に積極的に取り組んでいる。
- ・アレルギーフリーの献立作成や、マニュアルに沿ったダブルチェックなどアレルギー対策を適切に行っていた外、各クラスのヒヤリハットを会議内で報告・共有し、年度末に集計して職員への情報提供をしているなど、事故防止・安全対策に対して高い意識をもって取り組んでいる。

＜課題・今後改善が必要な点＞

- ・異動と退職者の影響により、職員配置が区の基準を満たさない月があった。
- ・区内事業者の活用数（１社）が低いため、区内事業者の活用を積極的に進めていく必要がある。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	行事毎	利用者アンケート
期間	-	令和５年１２月１４日～１２月２８日
回答件数	-	２６件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

＜評価できる点＞

- ・行事毎にアンケートを実施しており、保護者からの意見を聞く機会を多く設けている。
- ・親子遠足など保護者同士が交流できるイベントについて評価する声が多数寄せられている。
- ・食事・おやつの提供に関する項目では、肯定的な回答が１００％となっており、児童の状態に配慮し、工夫して提供を行っていたことがうかがえる。
- ・総合満足度では、「大変満足」２７％、「満足」６２％の計８９％と高い評価を得ている。

＜課題・今後改善が必要な点＞

- ・園以外の相談先（区・第三者委員）があることを知っているかとの設問に対して、「はい」が４２％と低い評価となっている。保護者への周知に取り組むとともに、園のみで完結せず、他の機関とも連携して保護者の悩みを解決できるよう取り組んでいくことが望まれる。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

区職員による施設巡回（課長：４月・７月・１１月・３月、担当職員：１２月・１月、保育士による巡回：４月・６月・８月・９月・１１月・２月・３月）

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

＜評価できる点＞

- ・園庭の利用に制限がある中で、保護者の要望を踏まえて散歩を数多く実施し、またその内容をお知らせするなど、保護者の理解を得られるよう取り組んでいる。
- ・玄関先での水遊びの実施となったが、目隠しの設置、さすまたを用意して入口に常に人を立たせるなど、園児の安全を確保して行っている。
- ・新型コロナウイルス感染症が５類に移行したことに伴い、行事の開催だけでなく、町会と合同の避難訓練など地域との連携の再開にも前向きに取り組んでいる。
- ・外国籍の児童が増えており、宗教食への対応も行っている。

＜課題・今後改善すべき点＞

- ・働く保育士から園内において保育士同士が保育について議論する場がないという意見が寄せられたことから、区からも助言を行い、対応方法について検討している。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	法人決算書、拠点区分決算書、科目別内訳書など審査した結果、会計処理は適正に行われている。	優良
	予算管理が適正である	予算と実績の差異は1%以内であり、予算管理は適正に行われている。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	活動収益は前年対比 94%と減少した。経費は、定員減に伴う人件費の減少（前年対比 84%）により前年対比 96%とやや減少したので、収支差額は前年対比 171%と増加した。	優良
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳一覧、36 協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目で要件を満たしており、労働環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の過去 3 期分の法人決算書に基づき財務診断を行った結果、安全性、活動性・健全性が「優良」、成長性は「良好」、収益性は「課題有」となった。しかし、安定的・継続的な運営と法人として適正な財務力は有している。	良好

7 総合評価

＜評価できる点＞

- ・行事毎にアンケートを実施するなど、保護者の意見を聞く機会を多く設けており、それを運営に還元することで保護者の理解・評価を得られるよう取り組んでいる。

＜課題・今後改善が必要な点＞

- ・職員の事務負担の軽減を図るとともに、園内で保育についての議論の場を設けるなど、保育士同士の連携を深める取り組みの検討が必要である。

＜法令基準等への適合状況＞

- ・運営基準や人員配置基準、設備基準について、区の基準に基づいた運営を行っていることを確認した。

＜総合評価＞

- ・施設の維持管理に大きな問題はなく、園庭の大規模工事の際も保護者の理解を得ながら保育に取り組んでいる。
- ・サービス面、財務・労務ともに評価が高く、また園での取り組みについては、保護者からの評価も高いことから指定管理業務は適切であったと評価できる。
- ・なお、当該法人においては同法人が運営していた学童クラブ・にこにこすくーるにおける職員配置の虚偽報告及び委託費の不正請求があったことが判明しており、現場の声が理事長に届きにくく、届いても現場に還元されにくい等、法人内部の組織上の課題が原因の1つとして挙げられている。再発防止のため、引き続き、現場職員が法人本部に相談しやすい環境となるよう、区として指導及び支援を継続する。

【参考】施設決算状況

年度		令和3年度	令和4年度	令和5年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	222,524,526	195,691,185	188,460,000	188,825,803
	その他収入	1,621,650	1,333,750	1,050,000	1,054,000
	計	224,146,176	197,024,935	189,510,000	189,879,803
支出	運営費	20,433,938	19,545,147	35,867,000	36,229,897
	管理費	4,166,235	5,474,715	4,108,000	4,177,224
	本部経費	-	-	-	-
	人件費	167,309,084	166,031,568	141,530,000	141,501,592
	修繕費	1,945,561	957,208	300,000	296,951
	その他支出	1,415,250	1,783,707	1,535,000	1,535,170
	計	195,270,068	193,792,345	183,340,000	183,740,834
収支差額		28,876,108	3,232,590	6,170,000	6,138,969

(施設決算状況の説明)

<決算の特徴的事項について>

- ・指定管理料は、国が定める公定価格に基づき、在園児数に応じて算出している。
- ・令和4年度から定員数が減となったため、指定管理料は減少している。
- ・運営費については、園庭のゴムチップ舗装や組み立て式プールの設置を行ったことが要因で増となっている。
- ・定員数が減となり、必要職員数が減ったことから、人件費が下がっている。
- ・収支差額については、国の経理等基準に基づき、積立資産（人件費・修繕費等）に積み立てている。

担当所管部	
部	子ども家庭部
課	保育課

令和5年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	汐入とちのき保育園
	所在地	荒川区南千住八丁目3番3号
指定管理者	名称	社会福祉法人東京都福祉事業協会
	所在地	北区王子二丁目19番21号
指定期間		平成31年4月1日～令和6年3月31日
施設開設年月日		平成12年4月1日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成18年4月1日
業務内容		保護者が就労、病気などのため、家庭の子どもを保育できないときに、保護者に代わって保育を行う。 (認可定員 110 名) 0 歳：15 1 歳：19 2 歳：20 3 歳：20 4 歳以上：36 計 110 名

2 事業計画と事業実績

令和5年度 事業計画	・子ども一人ひとりの最善の利益を考慮し、個性をのばして、豊かな人間性が育つよう援助する。 ・園庭整備を行うほか、保育室やその他の備品を使いやすいよう工夫し、子どもにとって安全で安らぎのある場として環境を整える。 ・職員配置については、区の配置基準に基づき配置する。研修については、職員それぞれの段階に応じて必要な専門知識や技術を身に付けられるよう努め、研修結果の報告・共有化を図る。 ・子どもたち一人ひとりと丁寧に向き合い、愛おしい存在として認められる中で様々な心の動きを体験し、互いに育ち合える保育の援助を行う。また、保護者との信頼の絆をしっかりと結ぶことを心がけるほか、地域に根ざした保育園を目指す。 ・月1回以上の防災安全点検、避難訓練、初期消火訓練、応急救護、AED訓練等を実施する。また、事故未然防止策、ヒヤリハットを職員間で共有し、事故や怪我を未然に防ぐよう努める。
令和5年度 事業実績	・基本方針に則り、一人ひとりの子どもの個性をのばして、豊かな人間性が育つよう援助に積極的に取り組んだ。 ・子どもが安心して生活できるよう、適切に施設の維持管理を行った。 ・職員配置については、区の配置基準に基づき配置した。職員の段階に応じた専門知識や技術を身に付けられるよう研修を工夫し、研修成果の報告・共有を図った。 ・子どもたち一人ひとりに寄り添い、自身が愛おしい存在として受け止め、自信・満足感・意欲を持ち互いに育ちあえる保育を実施した。また、保護者との信頼を築けるよう心がけた。 ・月1回以上の防災安全点検、避難訓練、初期消火訓練、応急救護、AED訓練等を実施するとともに法人全体の個人情報保護規定を会議にて読み合わせや、それに基づいた職員研修を実施し、危機管理を徹底した。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		30	-	24	-
	安全に利用できるための施設管理	10	3	6	適切な施設の維持管理を行っている。
	業務の遂行に必要な職員の配置	10	5	10	区の加算の上限を超えて職員を配置している。
	利用者が快適に利用できるための清掃への取り組み	10	4	8	利用者アンケートにて施設が清潔だと回答した人の割合が 88%と評価されている。
区民サービス		70	-	50	-
	地域との交流や活動等についての取り組み	10	4	8	毎週木曜日に地域に向け園庭開放を行った。また、在宅子育て支援は年間計画に沿って実行し、行事参加、お話の会、お誕生日会、栄養・健康相談等を実施し、きめ細やかなサポートを行っている。
	感染症の予防対策や衛生面、安全対策に関する取り組みを含む、子どもの健康管理	10	3	6	ほけんボードや園内の掲示を利用して、予防や安全対策に関する情報を保護者に周知した。また、アレルギー対策として職員間で情報を共有するとともに、調理室と保育士、クラス内での確認と何重にもチェックを行い誤食防止に努めている。
	保育内容・環境構成	10	5	10	子どものしたいことを尊重して見守り、年齢に応じた接し方を意識して保育を実施している。また、自分の好きな場所、好きな人と一緒に楽しく食事をするこで、食への興味関心等を深められるよう取り組んでいる。
	児童虐待防止に関する取り組み	10	3	6	子どもの心身の状態、家庭での養育の状況について把握に努めている。
	保護者の意見を反映させる取り組みや、外部への情報提供	10	3	6	アンケートの実施やご意見箱の設置等により、利用者の意見を汲み取るよう努めている。
	組織運営、ガバナンスに関する具体的な取り組み	10	3	6	不適切保育対策として職員で話し合い再確認と注意喚起を行ったほか、昼会議等、職員同士が話し合える機会を多く設けている。
	防災・防犯等の危機管理に関する取り組み	10	4	8	不審者対応として、年一回の対応訓練に加え、笛の携帯や合言葉を決めて全職員に周知する等、侵入したときに備えた想定も行っている。
小計 (A)		100	-	74	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	区内事業者の活用や区民の雇用状況	10	4	8	区内雇用率は 40%を超えており、区内事業者も活用している。
小計 (B)		10	-	8	-
合計 (A+B)				82	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

＜評価できる点＞

- ・加算の上限を超える職員を配置しており、配置に余裕を持たせた保育を実施している。
- ・地域に向けた定期的な園庭開放を行うとともに、年間計画に沿って在宅子育て支援を実施し、地域のニーズに応じたきめ細やかなサポートを行った点が評価できる。
- ・子どものしたいことを尊重して見守り、年齢に応じた接し方を意識した保育に園全体で取り組んでいる。

＜課題・今後改善が必要な点＞

- ・事務負担軽減のため ICT の効率的な運用の構築に取り組む必要がある。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	行事毎	利用者アンケート
期間	-	令和 5 年 12 月 14 日～12 月 28 日
回答件数	-	32 件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

＜評価できる点＞

- ・「園での活動が児童の心身の発達に役立っていると思うか」という項目では「はい」が 100%、「園での活動が児童の興味や関心を持って行えるものになっていると思うか」という項目では「はい」が 94%と、児童の成長に関する項目に高い評価が寄せられている。
- ・夏祭りアンケートでは、2 部構成による混雑の緩和や卒園生（小学校 1 年生）の参加など、内容以外の部分にも工夫が凝らされている点が評価されている。
- ・総合満足度では、「大変満足」、「満足」が約 85%を占め、高く評価されている。

＜課題・今後改善が必要な点＞

- ・アンケート結果について、評価された点・改善を求められた点ごとに集計する等、寄せられた意見に対する対応について、より具体的に保護者に示すことが望まれる。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

区職員による施設巡回（課長：4 月・7 月・11 月・2 月、担当職員：11 月・1 月、保育士による巡回：4 月・6 月・7 月・10 月・12 月・3 月）

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・主体性を育む保育に取り組んでおり、規制や保育士先導の保育はしないことを職員全体で共有して取り組んでいる。利用者アンケートにおいても、児童の心身の発達や興味・関心に関する項目で、園での活動が保護者から高く評価されている。
- ・支援が必要な家庭に対しては、施設長が中心となって対応を行っている。定期的な声掛けや保護者の話を聞くなど、都度丁寧に向き合い対応することで、保護者と信頼関係を築いている。
- ・6月から定員の空きを利用した一時保育事業を開始し、一時的な用事のある在園児のきょうだいの保育や、近隣の育児家庭の支援を行っている。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・区の配置基準を満たしたうえで、特別支援児にも1対1の支援を実施しているが、その他にも配慮が必要な子どもが増えており、職員の負担を減らすためにも、新たな職員の採用に取り組んでいく必要がある。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	法人決算書、拠点区分決算書、科目別内訳書など審査した結果、会計処理は適切に行われている。	優良
	予算管理が適正である	委託費収入は6%の増加があり、支出差異は僅か0.6%だったので収支差額差異は133%であった。予算管理は適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	事業費が前年対比90%と縮減努力をしたため活動増減差は前年対比181%と大幅に収支差額が増加した。	優良
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳一覧、36協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目で要件を満たしており、労働環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の3期の決算書に基づいて財務評価を行った結果、安定性は「優良」、収益性、成長性、活動性・健全性は「良好」である。安定的・継続的な運営に当たり適正な財務力を有している。	良好

7 総合評価

＜評価できる点＞

- ・区の基準を超える職員を配置しており、支援が必要な児童や保護者に対してもきめ細やかに対応している。
- ・主体性を育む保育を実施しており、保護者からも評価されている。

＜課題・今後改善が必要な点＞

- ・事務負担軽減のため ICT の効率的な運用の構築を進めていく必要がある。

＜法令基準等への適合状況＞

- ・運営基準や人員配置基準、設備基準について、区の基準に基づいた運営を行っていることを確認した。

＜総合評価＞

- ・サービス面、財務・労務ともに評価が高く、施設の維持管理も問題なく運営している。また、園での取り組み内容については様々な工夫や努力が見られ、保護者からの評価も高い。以上のことから指定管理者として適正であったと評価できる。

【参考】施設決算状況

年度		令和3年度	令和4年度	令和5年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	215,382,490	235,743,251	236,101,000	251,575,767
	その他収入	2,739,642	3,040,369	3,182,000	3,203,454
	計	218,122,132	238,783,620	239,283,000	254,779,221
支出	運営費	18,808,023	19,919,004	20,250,000	20,510,479
	管理費	12,844,720	11,529,273	10,910,000	10,127,813
	本部経費	—	—	—	—
	人件費	175,511,132	187,520,855	190,615,000	195,589,182
	修繕費	764,770	761,484	4,000,000	943,740
	その他支出	3,341,495	2,889,200	2,911,000	2,910,790
	計	211,270,140	222,619,816	228,686,000	230,082,004
収支差額		6,851,992	16,163,804	10,597,000	24,697,217

(施設決算状況の説明)

<決算の特徴的な事項について>

- ・指定管理料は、国が定める公定価格に基づき、在園児数に応じて算出している。
- ・公定価格の増額改定があったため、指定管理料は増加している。
- ・収支差額については、国の経理等基準に基づき、積立資産（人件費・修繕費等）に積み立てている。

担当所管部	
部	子ども家庭部
課	保育課

令和5年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	はなみずき保育園
	所在地	荒川区南千住八丁目5番5号
指定管理者	名称	株式会社こどもの森
	所在地	国分寺市光町二丁目5番1号
指定期間		令和3年4月1日～令和8年3月31日
施設開設年月日		平成18年1月1日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成18年1月1日
業務内容		保護者が就労、病気などのため、家庭の子どもを保育できないときに、保護者に代わって保育を行う。 (認可定員 105名) 0歳：9 1歳：18 2歳：18 3歳：18 4歳以上：42 105名

2 事業計画と事業実績

令和5年度 事業計画	・子ども・保護者・行政すべてが幸せな状況を築けるよう、3つの方針のもとに取り組む。①質のよい保育の実施、②使い易い保育サービスの提供、③財政負担の軽減 ・職員配置については、区の配置基準に基づき配置する。グループ力を活かした他園見学や経験別研修を実施し、保育技術等の専門的な講習や救命講習等の参加についても積極的に働きかける。 ・一人ひとりを大切に、生きる力を育て「輪・和の保育」を創造することを理念として保育を実施する。また、食育の推進や地域間・世代間交流の実施、子育てに関する支援など積極的に行う。 ・定期的にアンケート調査を行い、保護者が意見を言いやすい環境になるよう努め、苦情に対しては迅速な対応を心がけ、保護者にはアンケートの結果を公表し、園のより良い運営を行う。 ・全職員に対する危機管理マニュアルや事故防止マニュアルの遵守の徹底を図るほか、他園の怪我ヒヤリハット事例等情報を共有することで、事故等の防止に役立てる。
令和5年度 事業実績	・基本方針にのっとり、子ども・保護者・行政すべてが幸せな状況を築けるよう積極的に取り組んだ。 ・区の配置基準に基づき適切に職員を配置したほか、他園見学、経験別研修をはじめ、専門的な内容の研修を積極的に実施した。 ・一人ひとりを大切に、生きる力を育て「輪・和の保育」を創造することを理念として計画的に保育を実施した。また、食育の推進や地域間・世代間交流の実施、子育てに関する支援など積極的に行った。 ・利用者からの意見や苦情について、定期的にアンケートを実施し、内容を必ずフィードバックし、誠意をもって迅速に対応した。 ・全職員に対する危機管理マニュアルや事故防止マニュアルの遵守の徹底を図る等、適切な危機管理を行った。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		30	-	22	-
	安全に利用できるための施設管理	10	3	6	適切な施設の維持管理を行っている。
	業務の遂行に必要な職員の配置	10	3	6	年間を通して区基準を満たしている。
	利用者が快適に利用できるための清掃への取り組み	10	5	10	利用者アンケートにて施設が清潔だと回答した人の割合が90%以上と、高く評価されている。
区民サービス		70	-	54	-
	地域との交流や活動等についての取り組み	10	4	8	未就園児の交流の場として子育て広場を行っている。
	感染症の予防対策や衛生面、安全対策に関する取り組みを含む、子どもの健康管理	10	5	10	アレルギー児の誤食対策として食器の色を変える、SIDS（乳幼児突然死症候群）防止のための呼吸モニタ使用等、安全に配慮した保育を行っている。
	保育内容・環境構成	10	4	8	コーナー保育にすることで、大人の都合で遊びを限定することなく子ども自身が遊びたい場所を設定し、やりたい方法を見つけられるようにしている。
	児童虐待防止に関する取り組み	10	3	6	個人面談を通して保護者の悩みを聞く等話しやすい環境を整えるとともに子ども家庭総合センターとも連絡をとれるようにしている。
	保護者の意見を反映させる取り組みや、外部への情報提供	10	4	8	SNSの活用や連絡帳へのクラス写真掲載等により、文章だけでなく、保育の様子が保護者に伝わるよう工夫している。
	組織運営、ガバナンスに関する具体的な取り組み	10	4	8	職員面談や職員会議を通し、職員の声を業務に反映させているとともに、連絡帳のICT化を行い、業務軽減に取り組んでいる。
	防災・防犯等の危機管理に関する取り組み	10	3	6	災害伝言ダイヤルを使い保護者とも連携を取り実際に起こった時に迅速に対応できるよう取り組んでいる。
小計（A）		100	-	76	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	区内事業者の活用や区民の雇用状況	10	2	4	区内雇用率が9.6%と低い水準になっており、区内事業者の活用も1社のみに留まっている。
小計（B）		10	-	4	-
合計（A+B）				80	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

＜評価できる点＞

- ・衛生マニュアルを用いて全職員が子どもの健康状況を把握できるように取り組むとともに、アレルギーのある子どもへの取組みとして対応マニュアルに基づいて対応する（食器の色を変える等）等、健康管理や安全に対して高い意識をもって取り組んでいる。
- ・連絡帳の ICT 化により保育士の業務軽減につなげているほか、定期的の実施している職員面談や職員会議を通して職員の声を業務に反映させる等、風通しのよい組織づくりに努めている。
- ・今年度から、以前実施していた子育て広場（サロン事業）を再開し、地域の未就園児や保護者と交流できる場を提供して子育て世帯をサポートするとともに、園庭開放や育児相談会等、地域の方との交流や意見交換にも積極的に取り組んでいる。

＜課題・今後改善が必要な点＞

- ・区内雇用率（9.6%）及び区内事業者の活用数（1 社）が低いため、区内の人材や事業者の活用を積極的に進めていく必要がある。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	第三者評価
期間	令和 5 年 9 月 4 日～9 月 18 日
回答件数	34 件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

＜評価できる点＞

- ・安全対策に関する項目では「大変満足」「満足」の合計が 100%、ケガや体調が悪くなった時の対応については 97%と、健康管理や安全対策に高い評価が寄せられている。
- ・その他、職員の接遇・態度やプライバシーへの配慮に関する項目では「大変満足」「満足」の合計がいずれも 100%、保護者から要望や不満を表明された際の対応については 97%と、利用者に寄り添った保育が実践されていることがうかがえる。
- ・総合満足度では、「大変満足」71%、「満足」23%の計 94%と高い評価を得ている。

＜課題・今後改善が必要な点＞

- ・保育内容の説明に関する項目について、「大変満足」「満足」の合計が 85%と他の項目に比べ若干低い満足度となっている。全体的様子だけでなく、子ども一人ひとりの様子を丁寧に伝えられるような取り組みが望まれる。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

区職員による施設巡回（課長：4 月・7 月・11 月・2 月、担当職員：12 月・1 月・3 月、保育士による巡回：4 月・6 月・8 月・10 月・12 月・2 月）

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

＜評価できる点＞

- ・保護者面談において、1 家庭 20 分以上園長が同席する等、各家庭とのコミュニケーションを重視する姿勢が表れている。実際に、第三者評価では「話しやすい」「相談しやすい」といった意見が複数寄せられており、保護者からも良好な評価が得られている。
- ・園長が職員の状況をよく把握しており、保育の質向上に向けた園内研修を積極的に実施している。
- ・新型コロナウイルスの 5 類移行後から、夏祭りへの保護者参加の再開や乳児組の運動会実施等に加え、今年度からの新たな取組としてハロウィンにあわせて仮装した子どもたちが地域を練り歩く等様々な行事を行い、地域に開かれた保育園となるよう取り組んでいる。
- ・また、園独自の取組みとして子育て広場を開始し、地域の子育て支援に積極的に取り組んでいる。

＜課題・今後改善が必要な点＞

- ・評価できる点で記載した園内研修の実施と表裏一体の課題として、若い保育士が多いため、保育の質向上のための職員育成が今後の課題である。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	法人決算書、拠点区分決算書、科目別内訳書など審査した結果、会計処理は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	収入の予算と実績の差異は 1%未満ながら支出の差異は 8%、活動収支では 88%と大幅に乖離している。予算管理面でやや改善の余地がある。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	活動収益は前年対比 102%と微増であったが、経費も前年対比 103%と増加、よって収支は前年対比 98%と減少した。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳一覧、給与辞令、36 協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目で要件を満たしており、労働環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の過去 3 期分の法人決算書に基づき財務診断を行った結果、収益性、安全性、成長性、活動性・健全性の全てが「優良」である。安定的・継続的な運営と法人として適正な財務力を有している。	優良

7 総合評価

<評価できる点>

- ・健康管理や安全対策に高い評価が寄せられているほか、利用者に寄り添った保育が実践されている。また、園長が必ず同席して保護者面談を実施する等、各家庭とのコミュニケーションを重視する姿勢が表れており、利用者からも高く評価されている。
- ・園独自の取り組みとして子育て広場を再開したほか、今年度からの新たな取り組みとしてハロウィンにあわせて仮装した子どもたちが地域を練り歩く等様々な行事を行い、地域に開かれた保育園となるよう取り組んでいる。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・若い保育士が多いため、保育の質向上のための職員育成が今後の課題である。

<法令基準等への適合状況>

- ・運営基準や人員配置基準、設備基準について、区の基準に基づいた運営を行っていることを確認した。

<総合評価>

- ・利用者とのコミュニケーションを重視した対応を丁寧に行い、利用者から高く評価されていること、また子育て広場等地域の子育て支援についても積極的に取り組んでいることから、指定管理業務は適正であったと評価できる。

【参考】施設決算状況

年度		令和3年度	令和4年度	令和5年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	171,764,879	165,018,280	167,300,000	168,176,063
	その他収入	1,758,907	1,657,451	1,400,000	1,546,891
	計	173,523,786	166,675,731	168,700,000	169,722,954
支出	運営費	11,192,017	10,634,578	14,350,000	11,043,481
	管理費	47,979,954	43,856,689	51,830,000	48,412,859
	本部経費	-	-	-	-
	人件費	88,027,676	81,848,315	86,900,000	80,542,037
	修繕費	236,572	38,911	400,000	19,390
	その他支出	1,159,500	1,081,750	0	1,023,150
	計	148,595,719	137,460,243	153,480,000	141,040,917
収支差額		24,928,067	29,215,488	15,220,000	28,682,037
(施設決算状況の説明)					
＜決算の特徴的事項について＞ ・指定管理料は、国が定める公定価格に基づき、在園児数に応じて算出している。 ・令和4年度から児童数は減っているが、公定価格の増額改定があったため、指定管理料は増加している。 ・管理費の増加については、福利厚生費や租税公課の増加が要因となっている。 ・収支差額については、国の経理等基準に基づき、積立資産（人件費・修繕費等）に積み立てている。					

担当所管部	
部	子ども家庭部
課	保育課

令和5年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	南千住保育園
	所在地	荒川区南千住六丁目35番3号
指定管理者	名称	社会福祉法人上智社会事業団
	所在地	荒川区町屋四丁目9番10号
指定期間		令和3年4月1日～令和8年3月31日
施設開設年月日		昭和42年4月1日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成23年4月1日
業務内容		保護者が就労、病気などのため、家庭の子どもを保育できないときに、保護者に代わって保育を行う。 (認可定員 159 名) 0 歳：9 1 歳：25 2 歳：25 3 歳：30 4 歳以上：70 計 159 名

2 事業計画と事業実績

令和5年度 事業計画	・ 保育所保育指針に沿った保育方針を基本として隣人愛に基づく保育を行い、笑顔で挨拶ができ、心身ともに元気でたくましく生き抜く力を育む。集団生活や異年齢児との交流を通じた思いやる心や信頼する心の育成、保護者への支援のほか、地域の子育て支援の拠点となり、質の向上の評価プロセスや保護者の満足度を把握し魅力ある保育を目指す。 ・ 施設の補修メンテナンスをこまめに行うほか、設備点検の一括発注によるコスト削減に努める。また、園舎内の危険個所の点検を行い安全な環境整備を心がけ、効率のいい維持管理に努める。 ・ 区の配置基準に基づき職員を配置する。新人職員に対しては採用前の基本研修を法人本部で行うほか、高い意識とビジョンを持って様々な研修を行う。 ・ 地域に根差した施設を目指し、近隣の小中学校との交流や高齢者との触れ合いを通じ、地域一体となって連携の輪を深め、地域に向けた情報を発信、広報を行う。
令和5年度 事業実績	・ 不適切保育発覚後、職員全員で会議、研修を行い、風通しのいい職場、周りから見える保育を行うよう努めた。保護者からの意見に対し迅速に対応することが出来なかったため、改善に向けて進めている。 ・ 防錆、防腐などをこまめにチェックし補修メンテナンスを行うほか、園舎、園庭、遊具等に危険個所が無い点検し、適切に施設の維持管理を行った。 ・ 適切に職員を配置したほか、研修の有効活用に努め、互いに学び合う環境作りに努めた。 ・ 中学校や高校との交流を持つほか、高齢者との触れ合いなど積極的に取り組んだ。また、園庭開放や子育て相談に取り組み、地域に向けた発信を行った。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		30	-	24	-
	安全に利用できるための施設管理	10	3	6	適切な施設の維持管理を行っている。
	業務の遂行に必要な職員の配置	10	4	8	区基準を超える保育士を配置し、さらに加算上限の範囲内で配置している。
	利用者が快適に利用できるための清掃への取り組み	10	5	10	利用者アンケートにて施設が清潔だと回答した人の割合が90%以上と、高く評価されている。
区民サービス		70	-	42	-
	地域との交流や活動等についての取り組み	10	3	6	畑づくり等を通じて地域と交流している。
	感染症の予防対策や衛生面、安全対策に関する取り組みを含む、子どもの健康管理	10	4	8	感染症情報の保護者との共有や、ヒヤリハットの職員間での情報交換に努めた。また、0歳児の午睡をITと人の目のダブルチェックにて見守っている。
	保育内容・環境構成	10	2	4	園内での不適切保育が発覚したが、その後、再発防止に向けて園全体の体制を整える等取り組んでいる。
	児童虐待防止に関する取り組み	10	3	6	保護者の抱える悩みを聞き、専門職へつなげることで解決につなげるよう努めている。
	保護者の意見を反映させる取り組みや、外部への情報提供	10	3	6	園や家での様子について保護者と情報交換するほか、行事の際のアンケートにて意見を聞いている。
	組織運営、ガバナンスに関する具体的な取り組み	10	3	6	職員間で子どもへの関わり方の見直しを互いに行い、会議や研修で伝え合っている。
	防災・防犯等の危機管理に関する取り組み	10	3	6	マニュアルを定期的に見直ししながら、訓練を行っている。
小計 (A)		100	-	66	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	区内事業者の活用や区民の雇用状況	10	5	10	区民雇用率50%を超えており、区内事業者の活用も積極的に取り組んでいる。
小計 (B)		10	-	10	-
合計 (A+B)				76	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				B	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

＜評価できる点＞

- ・区基準以上の職員の配置に努め、子ども一人ひとりの状況に応じた保育対応ができる環境を整えている。
- ・午睡中の突然死対策として午睡チェックシステムを導入し、人の目とITの両方で見守り、安全に配慮している。
- ・区民雇用率が高く、区内事業者の活用も積極的に行っている。

＜課題・今後改善すべき点＞

- ・令和5年度に発覚した不適切保育を踏まえ、再発防止のために風通しの良い組織にするよう、園内での共有や法人との連携強化、区をはじめとした関係機関との連携が必要である。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	行事毎	第三者評価利用者調査
期間	-	令和5年8月9日～9月19日
回答件数	-	78件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

＜評価できる点＞

- ・行事のアンケートにおいては、子どもの成長した姿を見ることができて感動したという声が寄せられた。また、一緒に行事を楽しむことができ良い思い出になったという声が多く見られた。
- ・園での活動は子どもが興味や関心を持てる内容になっているか問う項目では、「よくできている」「まずまずできている」の合計が93.6%と、高い評価を得ている。

＜課題・今後改善すべき点＞

- ・総合満足度では、「大変満足」35.9%、「満足」37.2%の計73.1%とより高みを目指す必要がある。
- ・保護者から、園の職員とのコミュニケーション不足を感じるという声が寄せられた。お迎えの際に子どもの1日の様子を詳しく伝える等、保護者とより情報共有をしていく必要がある。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

区職員による施設巡回（保育課長：4月・7月・10月・2月、保育支援係担当：年間計67回）

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・運動会等の行事に保護者のみでなく祖父母も参加したり、遠足に都電を使用したりするなど、感染症対策に配慮しながら、行事の内容をコロナ禍前に戻すよう工夫して取り組む様子が確認できた。また、全クラスで保育参加を3年ぶりに行い、普段の様子を保護者に見てもらうことができた。
- ・木柵の補修やトイレの水漏れ解消等、修繕等施設の維持管理に努め、安全な保育環境の整備に取り組んだ。

<課題・今後改善すべき点>

- ・不適切保育発覚後、当該保育士は速やかに変更され、クラスの雰囲気も改善に向かっていくが、保育士同士の連携や、チェックリスト等を活用した保育士自身の保育の見直しのほか、法人本部や区との連携を引き続き行っていく必要がある。
- ・保育士の配置は足りているものの、配慮が必要な子どもが多く、日ごとにクラス間をまたいで職員がサポートに入る等、苦慮しながら運営している。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	法人決算書、拠点区分決算書、科目別内訳書など審査した結果、会計処理は適正に行われている。	優良
	予算管理が適正である	予算と実績の差異は1%以内であり、予算管理は適正に行われている。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	活動収益は前年対比 102%と微増であったが、経費は人件費が前年対比 90%、事務費が前年対比 63%と減少しており、収支差額は、大幅に増加した。	優良
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳一覧、36 協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目で要件を満たしており、労働環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の過去 3 期分の法人決算書に基づき財務診断を行った結果、安全性、活動性・健全性が「優良」、成長性は「良好」、収益性は「課題有」となった。しかし、安定的・継続的な運営と法人として適正な財務力は有している。	良好

7 総合評価

＜評価できる点＞

- ・区内事業者の活用や区民の雇用に積極的に取り組んでいる。
- ・清掃を徹底し子どもや保護者が気持ちよく過ごすことのできる清潔な環境を維持すると共に、修繕等施設の維持管理に努め、安全な保育環境を整えている。

＜課題・今後改善すべき点＞

- ・不適切保育の再発防止のため、引き続き保育の見直しや法人内外とも意見交換する機会等を設け、新しい保育の視点を常に取り入れ、保育の停滞を起こさないよう努めるとともに、保育園での子どもの様子を保護者に共有する等、保護者の満足度をより高める必要がある。

＜法令基準等への適合状況＞

- ・運営基準や人員配置基準、設備基準について、区の基準に基づいた運営を行っていることを確認した。

＜総合評価＞

- ・8月に不適切保育が発覚した後、区としても巡回を強化し、9月末まで土日祝日を除き毎日時間を変えて巡回を行い、現場の保育士から園の状況を細かくヒアリングするとともに改善につながるよう指導を行った。
- ・保護者に子どもの様子に係るアンケートを実施した上で、心理相談専門員が当該クラスを観察し、所見を連絡帳に添付して共有することで、子どもと保護者へのケアを行った。
- ・また、子ども家庭総合センターと連携し、園の職員に対して「不適切保育や子どもの人権」をテーマに研修を行うなど、再発防止に向けた支援を実施したところである。
- ・こうした区の支援を受けながら園全体の体制を整えているとともに、法人としても、保育士同士の連携の強化や保育士自身の保育の見直しなどを行うことで再発防止に向けて改善を進めている。また、財務・労務ともに評価が高く、行事についてもコロナ禍前に戻すために様々な工夫を行っていることから、指定管理業務は適正であったと評価するが、区としても、引き続き保育の実践を注視していく。
- ・なお、当該法人においては同法人が運営していた学童クラブ・にこにこすくーるにおける職員配置の虚偽報告及び委託費の不正請求があったことが判明しており、現場の声が理事長に届きにくく、届いても現場に還元されにくい等、法人内部の組織上の課題が原因の1つとして挙げられている。再発防止のため、引き続き、現場職員が法人本部に相談しやすい環境となるよう、区として指導及び支援を継続する。

【参考】施設決算状況

年度		令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	254,012,960	241,626,450	246,550,000	246,740,276
	その他収入	2,058,650	2,134,100	1,400,000	1,405,750
	計	256,071,610	243,760,550	247,950,000	248,146,026
支出	運営費	26,985,025	30,616,188	31,305,000	31,541,277
	管理費	8,498,020	9,613,440	8,427,000	8,601,717
	本部経費	-	-	-	-
	人件費	208,217,310	200,810,212	187,996,000	187,918,545
	修繕費	2,495,838	4,855,993	550,000	542,036
	その他支出	1,605,750	2,024,852	1,760,000	1,787,690
	計	247,801,943	247,920,685	230,038,000	230,391,265
収支差額		8,269,667	-4,160,135	17,912,000	17,754,761
(施設決算状況の説明)					
＜決算の特徴的事項について＞ ・指定管理料は、国が定める公定価格に基づき、在園児数に応じて算出している。 ・収支差額については、国の経理等基準に基づき、積立資産（人件費・修繕費等）に積み立てている。 ・主に公定価格が変更したことや 0 歳児が増加したことにより、指定管理料が令和 4 年度に比べて増加した。 ・令和 4 年度に園舎内の扉改修等様々な修繕を実施したことにより、修繕費が減少した。					

担当所管部	
部	子ども家庭部
課	保育課

令和５年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	南千住七丁目保育園
	所在地	荒川区南千住七丁目２０番１３号
指定管理者	名称	社会福祉法人東萌会
	所在地	埼玉県越谷市七左町一丁目３４７番地
指定期間		令和４年４月１日～令和９年３月３１日
施設開設年月日		平成２４年７月１日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成２４年７月１日
業務内容		保護者が就労、病気などのため、家庭の子どもを保育できないときに、保護者に代わって保育を行う。 （認可定員 151 名 子育て交流サロン併設） 0 歳：12 1 歳：15 2 歳：24 3 歳：30 4 歳以上：70 計 151 名

2 事業計画と事業実績

令和５年度 事業計画	・ 保育所保育指針に沿った保育方針を基本とし、一人ひとりを大切に生きる力の基礎を培う保育を実施する。また、家庭との信頼関係構築のために、「職員と保護者の連携が深まるよう確実な情報の提供・情報交換の仕方の更なる改善」「個々の利用者に応じた育児支援の強化」「地域活動の充実」「職員の連携強化」を掲げ重点的に実施していく。 ・ 施設の適正な維持管理に努め、定期的に専門業者による施設の安全点検を実施する。 ・ 登降園時や個人面談、ご意見箱等により保護者の声を様々な方法で受け付ける。また、いただいた意見は原則全て公開し、改善や再発防止に活かしていく。 ・ 地域に根差した保育園として、在宅育児支援を積極的に行う。
令和５年度 事業実績	・ 保育所保育指針に沿って保育を実施した。家庭との信頼関係を築くことに努めるほか、食育の推進、地域間・世代間交流の実施、在宅育児支援などを積極的に実施した。 ・ 職員全体で積極的に環境整備に取り組み、事故や怪我の予防のため施設の適切な安全管理に努めた。また、専門業者の点検の際は注意点等についてアドバイスをもらった。 ・ 保護者の声を様々な方法で受け付け、いただいたご意見は原則全て公開した。ご意見については改善に活かし、苦情については再発防止につなげ運営に役立てた。 ・ 子育て交流サロンを実施し、育児相談、育児講座、情報提供などできることを工夫して、積極的に在宅育児支援を行った。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		30	-	26	-
	安全に利用できるための施設管理	10	3	6	適切な施設の維持管理を行っている。
	業務の遂行に必要な職員の配置	10	5	10	区基準を超える保育士を配置し、さらに加算上限を超えて配置している。
	利用者が快適に利用できるための清掃への取り組み	10	5	10	利用者アンケートにて施設が清潔だと回答した人の割合が 90%以上と、高く評価されている。
区民サービス		70	-	48	-
	地域との交流や活動等についての取り組み	10	4	8	近隣や町会の方を行事に招待するほか、町会の防災訓練に参加する等、地域に開かれた保育園となるよう努めている。
	感染症の予防対策や衛生面、安全対策に関する取り組みを含む、子どもの健康管理	10	4	8	毎朝の看護師による視診や午睡後の検温実施等、職員間で子どもの安全・健康管理に努めている。
	保育内容・環境構成	10	3	6	保育室にコーナーを設置し、子どもがやりたいことを選択できる環境を整えている。
	児童虐待防止に関する取り組み	10	3	6	虐待防止マニュアルに基づいた研修を行い、全職員に周知している。
	保護者の意見を反映させる取り組みや、外部への情報提供	10	4	8	保護者の意見や苦情は原則すべて公開しているほか、要望を取り入れ SNS の活用等に取り組んでいる。
	組織運営、ガバナンスに関する具体的な取り組み	10	4	8	連絡帳を LINE にする等、ICT 化を進め業務負担軽減に取り組んでいる。
	防災・防犯等の危機管理に関する取り組み	10	3	6	防災に関するマニュアルを、毎年全職員で確認している。
小計 (A)		100	-	76	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	区内事業者の活用や区民の雇用状況	10	2	4	区民雇用率が約 20%であるほか、区内事業者の活用も進んでいない。
小計 (B)		10	-	4	-
合計 (A+B)				80	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

＜評価できる点＞

- ・区の増配置加算の上限を超えて職員を配置し、子ども一人ひとりの状況に応じた保育対応ができる環境を整えた。
- ・保護者の要望を受け LINE による連絡帳を活用する等、ICT 化を推進し保護者の意見を積極的に取り入れるほか職員の業務負担軽減にもつなげている。

＜課題・今後改善すべき点＞

- ・区民雇用率が低いことや区内事業者の活用がない点について、改善が必要である。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	行事毎	利用者満足度調査
期間	—	令和 6 年 1 月 26 日～2 月 5 日
回答件数	—	78 件（配布 125 件）

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

＜評価できる点＞

- ・子どもが毎日楽しそうに登園する様子に安心する声が多く寄せられた。また、園職員が子どもにあたたく接し、子どもに寄り添った保育を提供する姿に感謝する声が多く見られた。
- ・行事の際のアンケートにおいては、準備などについて、園の職員の努力に感謝する声が寄せられた。
- ・総合満足度では、「大変満足」74%、「満足」24%の計 98%と高い評価を得ていた。

＜課題・今後改善すべき点＞

- ・手紙やアンケートのウェブ化や専用アプリの利用等、より ICT 化の推進を求める声が寄せられた。引き続き保護者の声を大切に捉え、園と保護者にとってよりよい運営となるよう検討し、改善につなげていくことが必要である。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

区職員による施設巡回（保育課長：4 月・7 月・11 月・3 月、保育支援係担当：4 月・7 月・10 月・11 月・2 月・3 月、保育管理係担当：12 月）

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

＜評価できる点＞

- ・発表会等の行事の際に保護者の人数制限をなくしたり、お店屋さんごっこの際は異年齢同士で関わる機会を作ったりと、感染症対策に配慮しながら、行事の内容をコロナ禍前に戻すよう工夫して取り組む様子が確認できた。
- ・特別支援児の受け入れ準備のための対応等に、子どもの園での生活を考えながら積極的に取り組む姿勢が見られた。
- ・保育室の床改修等、施設の維持補修に努めることで子どもが安全に過ごすことができる環境を整えている。
- ・不適切保育に関する報道がなされた際に緊急会議を毎回行い、意識合わせを行うことで防止に努めている。

＜課題・今後改善すべき点＞

- ・重度の支援児の受け入れを継続していくため、引き続き園内の設備や保育内容について体制を整えていく必要がある。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	法人決算書、拠点区分決算書、科目別内訳書など審査した結果、会計処理は適正に行われている。	優良
	予算管理が適正である	予算と実績の差異は3%以内であり、予算管理は適正に行われている。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	収入は僅かに減少したが、職員給料、修繕費等の経費が増加したので、収支差額は大きく減少した。今後における効果的経費と考えられる。	優良
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳一覧、36協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目で要件を満たしており、労働環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の過去3期分の法人決算書に基づき財務診断を行った結果、収益性、安全性、成長性、活動性・健全性の全てが「優良」である。安定的・継続的な運営と法人として適正な財務力を有している。	優良

7 総合評価

＜評価できる点＞

- ・保護者との連絡に LINE を活用する等、保護者からの意見や要望を受け止め、よりよい運営になるよう検討し、工夫しながら改善につなげている。
- ・日常の登降園や行事の際に、子どもが楽しそうに過ごす姿を見て安心する保護者の声が寄せられており、信頼を得ている。

＜課題・今後改善すべき点＞

- ・区民の雇用や区内事業者の活用に課題があるため、積極的な雇用、活用が求められる。

＜法令基準等への適合状況＞

- ・運営基準や人員配置基準、設備基準について、区の基準に基づいた運営を行っていることを確認した。

＜総合評価＞

- ・保護者からの意見を聞く機会を多く持ち、ICT 化の推進等工夫しながら課題解決に努める姿勢が見られた。また、サービス面、財務・労務ともに評価が高く、園の努力や工夫に対しては保護者からの評価も高いことから、指定管理業務は適正であったと評価できる。

【参考】施設決算状況

年度		令和3年度	令和4年度	令和5年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	242,595,520	252,971,191	251,523,640	251,523,606
	その他収入	5,400,773	5,785,920	5,938,360	5,913,473
	計	247,996,293	258,757,111	257,462,000	257,437,079
支出	運営費	20,869,438	23,046,030	24,642,000	24,484,156
	管理費	25,904,335	28,709,258	36,110,000	36,017,951
	本部経費	-	-	-	-
	人件費	160,657,506	171,115,879	181,772,000	181,675,010
	修繕費	428,121	236,900	2,500,000	2,473,288
	その他支出	0	0	0	0
	計	207,859,400	223,108,067	245,024,000	244,650,405
収支差額		40,136,893	35,649,044	12,438,000	12,786,674
(施設決算状況の説明)					
＜決算の特徴的事項について＞ ・指定管理料は、国が定める公定価格に基づき、在園児数に応じて算出している。 ・収支差額については、国の経理等基準に基づき、積立資産（人件費・修繕費等）に積み立てている。 ・実施定員が減ったことや、公定価格の加算状況の変更により指定管理料が減額した。 ・保育室の床改修等により、修繕費が増加した。					

担当所管部	
部	子ども家庭部
課	保育課

令和５年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	区営住宅（南千住二丁目住宅、町屋五丁目住宅、町屋七丁目住宅、西尾久三丁目住宅、西尾久七丁目住宅）
	所在地	荒川区南千住二丁目３２番３号 外４ヵ所
指定管理者	名称	東京都住宅供給公社
	所在地	渋谷区神宮前五丁目５３番６７号
指定期間		令和５年４月１日～令和１０年３月３１日
施設開設年月日		平成５年５月２１日 外
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成３０年４月１日
業務内容		１ 区営住宅、共同施設及び付帯施設の保全、修繕及び改良に関する業務 ２ 共同施設の整備その他の住居環境の整備に関する業務

2 事業計画と事業実績

令和５年度 事業計画	１ 住宅営繕 ２ 環境整備 ３ 施設管理 ４ 清掃	一般修繕、空家修繕（退去後の修繕） 樹木剪定(害虫駆除を含む) ①排水管清掃 ②エレベーター保守 ③受水槽清掃 ④消防設備保守 ①定期清掃 ②床等日常清掃 ③ごみ置き場等清掃
令和５年度 事業実績	１ 住宅営繕 ２ 環境整備 ３ 施設管理 ４ 清掃 ５ 計画修繕	①一般修繕 （漏水修繕、照明器具補修、給湯器補修等 ４２件） ②空家修繕 （畳表替、襖張替、室内全体清掃等 １０件） 樹木剪定(害虫駆除は実施せず) ①排水管清掃 ②エレベーター保守 ③受水槽清掃 ④消防設備保守 ⑤安否確認システム保守 等 ①定期清掃（毎月１回） ②床等日常清掃（週３回） ③ゴミ置き場等清掃（可燃ごみ収集日） なし

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		70	-	70	-
	快適に利用できるための施設管理がなされている	30	5	30	保守点検、清掃等を実施し、適切な施設の維持管理を行っている
	業務の遂行に必要な職員が配置されている	20	5	20	窓口センター等本社の各部門が連携し、不具合に対して迅速に対応している
	研修計画に基づいた職員の受講がなされている	20	5	20	研修計画に基づき、職員が適切に受講している
区民サービス		30	-	30	-
	居住者からの修繕依頼に対し、迅速かつ適切に対応している	20	5	20	依頼に対し適切に対応し苦情がない
	居住者アンケートや、区からの指導・助言等で把握した課題に対し、改善を図った	10	5	10	課題に対し適切に改善を図っている
小計 (A)		100	-	100	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	適切な危機管理体制が整備されている	2	5	2	適切な危機管理体制がなされている
	事故・苦情の再発防止策を策定し、効果を確認している	2	5	2	同様の事故、苦情が発生していない
	区内事業者の活用を積極的に行っている	6	4	4.8	活用率が高い
小計 (B)		10	-	8.8	-
合計 (A+B)				108.8	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				S	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

- ・社内研修計画に基づき、全職員に対し、コンプライアンス研修や人権問題研修、接遇力向上研修を行うとともに、技術系の職員に対し住宅管理等に関連する専門知識を養う研修を実施した。
- ・施設の維持管理については、24 時間体制による適切な管理がなされていた。
- ・一般修繕業務については、迅速に不良箇所を調査し、適切な修繕を行い、良好な維持管理が行われた。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	・各戸ポスティングによる配布
期間	・令和6年2月1日～令和6年2月20日
回答件数	・65件（回答率48.5%）

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

① 令和5年度居住者アンケート

- ・点検・作業員の対応について「とてもよかった、よかった」の割合が80.0%、「普通」が18.5%と良好であった。
- ・総合的な満足度についても、「満足、まあ満足」の割合が80.1%、「普通」が16.9%と良好であった。

② 令和4年度居住者アンケートに基づき、令和5年度に改善した点

- ・「その他のご意見」で挙げた「室内点検・作業のスケジュールが分かるとありがたい」について、改善が図られた。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・指定管理業務の一層の改善に向け、様式の見直しやアンケート回答率の向上に努める。
- ・請負工事完了後における、指定管理者によるチェック体制の充実を働きかける。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

区職員による施設巡回（担当課長：4月・7月・10月・2月、担当職員：毎月）
指定管理者との定例会（毎月）

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・エントランス横の植栽について、雑草やゴミの投棄により景観が損なわれていたため、全て撤去し新たにリュウキュウツツジを植える等行い、環境整備に努めた。
- ・放置バイクについては、警告文を貼る等の工夫により複数台公開空地から移動させ、適切な管理を行った。
- ・非常階段におけるオートライトのセンサー反応が鈍くなっていたことを確認し、すぐに修繕対応を行うなど、施設の安全維持管理に努めた。

<課題・今後改善すべき点>

- ・不具合に対し適切に対応できているため、課題・改善すべき点はない。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、サンプル抽出した証憑書類等を確認した結果、適切に支出、収入がなされており、会計手続は適正である。	優良
	予算管理が適正である	事業計画書、報告書、決算書等を確認した結果、事業計画に基づき費用を執行しており、契約額が執行額を上回ることから、予算管理は適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	工事受注者選定にあたり公募型入札制度の導入により透明性、公平性を確保すると共に他管理物件と併せて発注を行い、委託価格の低減に務めている。	優良
労務	労務環境が適正である	職員勤務状況、雇用契約書、法人就業規則、賃金台帳等を確認した結果、法令に準じており労働環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の3期分の決算書に基づき財務評価をした結果、収益性、安定性、成長性、活動性・健全性に優れており、安定的な運営を継続して行う財務力を有している。	優良

7 総合評価

＜評価できる点＞

- ・夜間に住戸不具合が発生しても、迅速に業者を手配し対応できる体制が整っている。
- ・エントランス周辺的环境整備や、放置バイクへの注意喚起等、共用部分についても利用者が快適に過ごせるよう適切に管理している。

＜課題・今後改善すべき点＞

- ・区内事業者の活用率が、件数ベースで82.4%、金額ベースで94.4%と良好であるものの、より一層改善する余地がある。

＜総合評価＞

- ・施設の維持管理・区民サービス等はS評価、財務面・労務面は優良であったことから、指定管理業務は適正であったと評価できる。

【参考】施設決算状況

年度		令和3年度	令和4年度	令和5年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	24,136,061	25,604,482	25,334,679	25,334,679
	その他収入	0	0	0	0
	計	24,136,061	25,604,482	25,334,679	25,334,679
支出	運営費	21,303,015	22,024,631	22,335,354	20,425,128
	管理費	2,038,698	2,291,883	2,999,325	2,743,298
	本部経費	2,038,698	2,291,883	2,999,325	2,743,298
	人件費	0	0	0	0
	修繕費	0	0	0	0
	その他支出	0	0	0	0
	計	23,341,713	24,316,514	25,334,679	23,168,426
収支差額		794,348	1,287,968	0	2,166,253
区への返還額		794,348	1,287,968	0	2,166,253
精算後収支差額		0	0	0	0

(施設決算状況の説明)

＜決算の特徴的事項について＞

- ・修繕の実績件数が見込み件数より少なかったため、運営費の決算額が当初計画を下回った。
- ・指定管理者は工事の発注に際して、区と同様に、透明性・公平性を確保した公募型入札制度による経費縮減と適正な支出に努めている。
- ・人件費については、住宅は専任職員が常駐していないため、当該指定管理者業務に携わる職員は本社及び支店で他の業務を兼任していることから、本部経費として管理費に計上することとしている。
- ・修繕費については、住宅は主たる指定管理業務が修繕業務であるため、他施設で計上している修繕費とは性質が異なることから、修繕費は計上せず、運営費に計上することとしている。

＜指定管理料の精算について＞

- ・管理運営費の収支差額については、協定に基づき、区に全額返還した。

＜本部経費の考え方について＞

- ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時においては、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。

担当所管部	
部	福祉部
課	福祉推進課

令和５年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	区民住宅（町屋五丁目住宅） 従前居住者用住宅（町屋五丁目住宅）
	所在地	荒川区町屋五丁目９番２号
指定管理者	名称	東京都住宅供給公社
	所在地	渋谷区神宮前五丁目５３番６７号
指定期間		令和５年４月１日～令和１０年３月３１日
施設開設年月日		平成１０年４月１日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成３０年４月１日
業務内容		１ 区民住宅、従前居住者用住宅、共同施設及び付帯施設の 保全、修繕及び改良に関する業務 ２ 共同施設の整備その他の住居環境の整備に関する業務

2 事業計画と事業実績

令和５年度 事業計画	１ 住宅営繕 ２ 環境整備 ３ 施設管理 ４ 清掃・巡回管理	一般修繕、空家修繕（退去後の修繕） 樹木剪定(害虫駆除を含む) ①排水管清掃 ②エレベーター保守 ③受水槽清掃 ④消防設備保守 ①定期清掃 ②巡回管理 ③床等日常清掃 ④ごみ置き場等清掃
令和５年度 事業実績	１ 住宅営繕 ２ 環境整備 ３ 施設管理 ４ 清掃・巡回管理	①一般修繕 （ドロップインコンロ、トイレ、コンセントの交換等 64件） ②空家修繕 （空室修繕17件 ドロップインコンロ、レンジフード、 浴室乾燥機取替等68件） 樹木剪定(害虫駆除は実施せず) ①排水管清掃 ②エレベーター保守 ③受水槽清掃 ④消防設備保守 ①定期清掃（年４回） ②巡回管理 ③床等日常清掃 （週３回） ④ごみ置き場等清掃（可燃ごみ収集日）

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		70	-	70	-
	快適に利用できるための施設管理がなされている	30	5	30	保守点検、清掃等を実施し、適切な施設の維持管理を行っている
	業務の遂行に必要な職員が配置されている	20	5	20	窓口センター等本社の各部門が連携し、不具合に対して迅速に対応している
	研修計画に基づいた職員の受講がなされている	20	5	20	研修計画に基づき、職員が適切に受講している
区民サービス		30	-	30	-
	居住者からの修繕依頼に対し、迅速かつ適切に対応している	20	5	20	アンケート結果から満足しているとの回答を得ている
	居住者アンケートや、区からの指導・助言等で把握した課題に対し、改善を図った	10	5	10	課題に対し適切に改善を図っている
小計 (A)		100	-	100	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	適切な危機管理体制が整備されている	2	5	2	適切な危機管理体制がなされている
	事故・苦情の再発防止策を策定し、効果を確認している	2	5	2	同様の事故、苦情が発生していない
	区内事業者の活用を積極的に行っている	6	3	3.6	概ね活用率が高い
小計 (B)		10	-	7.6	-
合計 (A+B)				107.6	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				S	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

- ・設備保守点検、日常・定期清掃業務を適切に行うことにより、快適に利用できるための施設管理がなされた。
- ・お客様センターの運営により、作業着手の早期化に努めた。
- ・一般修繕業務については、迅速に不良箇所を調査し、適切な修繕を行い、良好な維持管理が行われた。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	・各戸ポスティングによる配布
期間	・令和6年2月1日～令和6年2月20日
回答件数	・38件（回答率33.0%）

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

① 令和5年度居住者アンケート

- ・申し込んでから工事にかかるまでの日数について「短かった、まあ短かった」が26.6%、「普通」が40.0%であった。「長かった」が6.7%であることから、不満を感じた方は少数であった。
- ・修繕をした結果について「大変満足、まあ満足」が80.0%、「普通」が6.7%であった。このことから、修繕の結果は良好であった。

② 令和4年度居住者アンケートに基づき、令和5年度に改善した点

- ・「エントランス部分の植込みが荒廃していて可哀そう。」については、雑草の除去、新たにリュウキュウツツジを植える等行い、環境整備に努めた。
- ・「駐車場が暗くて転びやすい」については、照明をLEDに改修したことにより、照度を上げた。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・指定管理業務を一層改善するため、多くの意見を把握する必要がある、様式の見直しにより、アンケートの回答数を増やすよう努める。
- ・アンケートの結果、改善等の取り組みについて、周知するよう努める。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

区職員による施設巡回（担当課長：4月・7月・10月・2月、担当職員：毎月）
指定管理者との定例会（毎月）

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・エントランス横の植栽については、雑草やゴミの投棄により景観が損なわれていたため全て撤去し、新たにリュウキュウツツジを植える等行い、環境整備に努めた。
- ・放置バイクについては、警告文を貼る等の工夫により複数台公開空地から移動させ、適切な管理を行った。

<課題・今後改善すべき点>

- ・不具合に対し適切に対応できているため、課題・改善すべき点はない。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、サンプル抽出した証憑書類等を確認した結果、適切に支出、収入がなされており、会計手続は適正である。	優良
	予算管理が適正である	事業計画書、報告書、決算書等を確認した結果、事業計画に基づき費用を執行しており、契約額が執行額を上回ることから、予算管理は適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	工事受注者選定にあたり公募型入札制度の導入により透明性、公平性を確保すると共に他管理物件と併せて発注を行い、委託価格の低減に務めている。	優良
労務	労務環境が適正である	職員勤務状況、雇用契約書、法人就業規則、賃金台帳等を確認した結果、法令に準じており労働環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の3期分の決算書に基づき財務評価をした結果、収益性、安定性、成長性、活動性・健全性に優れており、安定的な運営を継続して行う財務力を有している。	優良

7 総合評価

<評価できる点>

- ・夜間に住戸不具合が発生しても、迅速に業者を手配し対応できる体制が整っている。
- ・エントランス周辺的环境整備や、放置バイクへの注意喚起等、共用部分についても利用者が快適に過ごせるよう適切に管理している。

<課題・今後改善すべき点>

- ・区内事業者の活用率が、件数ベースで 69.9%、金額ベースで 83.7%であったため、より一層改善する余地がある。

<総合評価>

- ・施設の維持管理・区民サービス等は S 評価、財務面・労務面は優良であったことから、指定管理業務は適正であったと評価できる。

【区民住宅、従前居住者用住宅】

【参考】施設決算状況

年度		令和3年度	令和4年度	令和5年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	39,442,249 2,497,379	62,372,214 21,681,711	62,998,446 23,987,233	62,998,446 23,987,233
	その他収入	0	0	0	0
	計	39,442,249 2,497,379	62,372,214 21,681,711	62,998,446 23,987,233	62,998,446 23,987,233
支出	運営費	34,261,670 1,861,019	52,669,356 13,193,191	55,542,521 21,147,700	54,532,980 19,491,251
	管理費	3,278,841 177,894	5,480,773 1,372,882	7,455,925 2,839,533	7,318,325 2,617,869
	本部経費	3,278,841 177,894	5,480,773 1,372,882	7,455,925 2,839,533	7,318,325 2,617,869
	人件費	0	0	0	0
	修繕費	0	0	0	0
	その他支出	0	0	0	0
	計	37,540,511 2,038,913	58,150,129 14,566,073	62,998,446 18,582,500	61,851,305 22,109,120
	収支差額	1,901,738 458,466	4,222,085 7,115,638	0 0	1,147,141 1,878,113
区への返還額		1,901,738 458,466	4,222,085 7,115,638	0 0	1,147,141 1,878,113
精算後収支差額		0	0	0	0

(施設決算状況の説明)

・上段：区民住宅の決算、下段：従前居住者用住宅の決算を記載している。

＜決算の特徴的事項について＞

- ・従前居住者用住宅の運営費の増加は、空家修繕の際にレンジフードや浴室換気乾燥機等の機器を取り替えたためである。
- ・管理費の増加は、運営費の増加と本部経費率の上昇によるものである。
- ・指定管理者は工事の発注に際して、区と同様に、透明性・公平性を確保した公募型入札制度による経費縮減と適正な支出に努めている。
- ・人件費については、住宅は専任職員が常駐していないため、当該指定管理者業務に携わる職員は本社及び支店で他の業務を兼任していることから、本部経費として管理費に計上することとしている。
- ・修繕費については、住宅は主たる指定管理業務が修繕業務であるため、他施設で計上している修繕費とは性質が異なることから、修繕費は計上せず、運営費に計上することとしている。

＜指定管理料の精算について＞

- ・管理運営費の収支差額については、協定に基づき、区に全額返還した。

＜本部経費の考え方について＞

- ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時には、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。

担当所管部	
部	防災都市づくり部
課	住まい街づくり課

令和５年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	南千住駅東口自転車等駐車場
	所在地	荒川区南千住四丁目１番２号
指定管理者	名称	株式会社ソーリン
	所在地	足立区六町四丁目１２番２５号
指定期間		令和５年４月１日～令和１０年３月３１日
施設開設年月日		平成１４年４月１日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		令和５年４月１日
業務内容		１ 自転車駐車場の利用承認・案内・誘導 ２ 使用料の収納・減額及び還付 ３ 施設の維持管理に関する業務 等

2 事業計画と事業実績

令和５年度 事業計画	1 駐車場設備における利便性の向上を図り、快適で利用しやすい環境整備を推進する。 2 機器・設備の適切な保守点検によって、経年劣化による故障や不具合の早期発見に努める。 3 危機管理マニュアルの配備と自衛消防訓練の実施により不測の事態に備える。 4 苦情・クレームは貴重な情報資産と受け止め業務改善に役立てる。 5 接客サービスと接遇力の向上に重点を置いた職員研修を実施する。 6 区の施策に沿った「SDGs」の達成を目指した環境に配慮した事業活動を推進させる。					
令和５年度 事業実績	1 駐車場設備における利便性の向上を図り、快適で利用しやすい環境整備を推進した。 2 機器・設備の適切な保守点検によって、経年劣化による故障や不具合の早期発見に努めた。 3 危機管理マニュアルの配備と自衛消防訓練の実施により不測の事態に備えた。 4 苦情・クレームは貴重な情報資産と受け止め業務改善に役立てた。 5 接客サービスと接遇力の向上に重点を置いた職員研修を実施した。 6 区の施策に沿った「SDGs」の達成を目指した環境に配慮した事業活動を推進させた。 <参考> <table><tr><td>定期利用登録率【年間平均】 (登録者数／定期収容台数)</td><td>100.2% (４年度 96.6%)</td></tr><tr><td>一時利用率【一日平均】 (利用者数／一時収容台数)</td><td>100.4% (４年度 64.0%)</td></tr></table>		定期利用登録率【年間平均】 (登録者数／定期収容台数)	100.2% (４年度 96.6%)	一時利用率【一日平均】 (利用者数／一時収容台数)	100.4% (４年度 64.0%)
定期利用登録率【年間平均】 (登録者数／定期収容台数)	100.2% (４年度 96.6%)					
一時利用率【一日平均】 (利用者数／一時収容台数)	100.4% (４年度 64.0%)					

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理・運営		60	-	60	-
	いつでも安全で快適に利用できるよう施設の管理・運営がなされている。	20	5	20	施設の保守点検等、維持管理や修繕が適切に行われた。
	計画した人員配置が守られている。 不足した場合は適切に対応している。	20	5	20	日々の人員配置が、計画通り配置されていた。出勤簿確認済。
	災害や事故等、緊急時に備え、万全な安全管理実施体制を構築している。	20	5	20	危機管理マニュアルと緊急時の連絡体制が的確に定められ、全係員に周知されていた。自衛消防訓練を実施した。
区民サービス		40	-	32	-
	施設利用者の満足度が高い。	10	4	8	利用者の満足度 74.5%。
	社員教育が徹底され、質の高い接遇により、適切な利用案内を行っている。	10	4	8	係員の対応 75.2%が満足。
	創意工夫により、サービス向上に取り組んでいる。	10	3	6	大型自転車の需要拡大に対応し、レイアウト変更を実施した。
	利用者からの声をモニタリングし、サービスの是正・改善を図っている。	10	5	10	アンケート結果、要望への対応を実施した。
小計 (A)		100	-	92	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	利用者増加のための対策に取り組んでいる。	5	3	3	一部レイアウトを変更し、大型自転車置場を新設した。
	区民の雇用、区内事業者の活用等を積極的に行い地域に貢献している。	3	3	1.8	区民(区内)活用率 41.6% 雇用人員 9 名中、区民 4 名、 修繕等契約事業者 3 社中、区内 1 社
	環境やエコに関する取り組みを積極的に行っている。	2	4	1.6	空調の温度設定や節水等の取組を積極的に行った。
小計 (B)		10	-	6.4	-
合計 (A+B)				98.4	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

- ・ 24 時間 365 日対応したサポートセンターの運営を行い、利用案内等の掲示板に電話番号を掲載した。
- ・ 人員配置については、事業計画書通り配置されていた。
- ・ 機器・設備について、日常点検及び適切な保守点検を実施し、利用者が安全に利用できるよう努めた。
- ・ 緊急時に対応できるよう、管理室内に緊急連絡網を掲示した。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	・WEB アンケート及びアンケート用紙配布・回収併用
期間	・令和6年2月26日(月)～3月10日(日)
回答件数	・206件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・場内で自転車へのいたずらが過去にあったが、巡回や警告掲示等、係員の対応のおかげで自分は被害にあわずに済んだと回答があり、係員の対応に関して、利用者からは概ね好評であった。
- ・アンケートにて、係員の対応について「満足」及び「やや満足」に75.2%が回答。場内の整理整頓については、「清潔でいつもきれい」に83.5%の方が回答いただいた。少数意見として、床が汚い、埃が目立つ等も有ったため、定期的に清掃は行っていたが、より丁寧な清掃を行った。
- ・係員への前向きな意見(14件・いつも親切、感じが良い、丁寧、挨拶をしてくれている、会話が楽しみ等)が多数であったが、係員の対応が悪い(4件・以前は優しかった、私語ばかりしている、挨拶がない、整理が出来ていない)という意見も少数あったため、悪い印象を持たれたことを全係員で共有し、改善した。

<課題・今後改善すべき点>

- ・定期利用の更新方法が複雑でわかりづらいという意見に対しては、利便性向上のため、適宜システムのアップデートを実施した。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

- ・毎月の定例会
- ・区職員による施設巡回(担当課長:4月・7月・10月・2月、担当職員:5月、6月、8月、9月、11月、12月、1月、3月)

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・係員が利用者に対して挨拶や案内、自転車の出し入れの補助をするなど、丁寧な接遇が行われた。
- ・大型自転車の利用者が増え、置場の需要が増えてきたため、レイアウト変更を実施し、利用者の利便性を向上させた。

<課題・今後改善すべき点>

- ・今後も大型自転車置場の需要が見込まれるが、ラックの撤去等により対応とすると、全体としての置場の台数が減ってしまうため、今後の需要の見込みや全体のバランスを見ながら大型自転車置場用のスペース拡大を検討していく必要がある。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、収入明細書、本部経費の根拠資料等を確認した結果、会計手続は適正に行われていた。	良好
	予算管理が適正である	事業計画書、予算書、決算書等を確認した結果、計画に基づき執行され、実績の乖離についても分析が行われていた。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	前指定管理者は、駐車場係員について一部派遣社員を雇用していたが、直接雇用としたこと等により、経費削減を図った。	良好
労務	労務環境が適正である	令和4年10月改正の育児休業規定について未対応であったが、その他は、法令に準じており労働環境は適正であった。	良好
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の3期分の決算書に基づき財務評価をした結果、収益性、成長性に課題はあるが、安定性と活動性・健全性に優れており、安定した運営を継続して行う財務力を有している。	良好

7 総合評価

<評価できる点>

- ・人員配置について、事業計画書通り配置されている。係員が利用者に対して挨拶や案内、自転車の出し入れの補助をするなど、丁寧な接遇が行われていた。

<課題・今後改善すべき点>

- ・大型自転車の利用者が増え、置場の需要が増えてきたため、大型自転車置場拡大の検討が必要である。

<総合評価>

- ・施設の維持管理・区民サービス等に関する評価は「A」であり、会計、労務、法人決算については、全て「良好」であることから、指定管理業務は適正であったと評価できる。
- ・保守点検や修繕等が適切に行われ施設管理については、大きな問題なく運営がなされていた。
- ・接遇に関しても、アンケートから、利用者の評判は概ね好評であった。

【参考】施設決算状況

年度		令和3年度	令和4年度	令和5年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	2,130,156 6,914,256	2,546,534 7,452,165	26,650,162 111,184,042	26,650,162 111,184,042
	利用料金収入	25,771,100 79,396,200	28,467,100 86,611,720	— —	— —
	その他収入	0 0	0 0	60,500 242,000	0 0
	計	27,901,256 86,310,456	31,013,634 94,063,885	26,710,662 111,426,042	26,650,162 111,184,042
支出	運営費	2,794,075 7,466,648	2,855,060 7,559,757	2,528,490 8,844,682	2,209,312 8,770,908
	管理費	6,582,904 37,002,146	8,850,728 42,735,723	9,086,851 39,054,880	8,282,354 35,597,709
	本部経費	291,456 1,165,824	352,022 1,408,065	1,429,000 5,716,000	1,737,750 6,951,000
	人件費	10,841,068 47,870,987	9,506,947 45,257,675	11,274,831 52,316,187	10,329,528 45,225,028
	修繕費	590,260 3,054,235	2,030,270 4,293,672	2,611,800 7,255,000	1,021,900 4,004,208
	その他支出	0 0	0 0	0 0	0 0
	計	20,808,307 95,394,016	23,243,005 99,846,827	25,501,972 107,470,749	21,843,094 93,597,853
	収支差額	7,092,949 -9,083,560	7,770,629 -5,782,942	1,208,690 3,955,293	4,807,068 17,586,189
区への返還額		1,539,896 3,860,021	147,073 1,817,771	0 0	3,678,542 15,567,122
精算後収支差額		5,553,053 -12,943,581	7,623,556 -7,600,713	1,208,690 3,955,293	1,128,526 2,019,067

(施設決算状況の説明)

上段：南千住駅東口自転車等駐車場 下段：4施設（※）合算額

※同一の協定で管理運営をしている、南千住駅東口自転車等駐車場、センターまちや自転車駐車場、三河島駅前自転車駐車場、日暮里駅前自転車駐車場を指す。

<決算の特記事項について>

- ・令和4年度までは利用料金制であったが、令和5年度より使用料制となったため、使用料は区の歳入としている。
- ・指定管理料について、令和4年度までは修繕費のみが対象であったが、令和5年度からは運営費、管理費及び人件費についても指定管理料として区が支出している。

- ・その他収入については、雨具の販売等による収入を計画していたが、初年度のため実施が間に合わず、決算値は0となった。
- ・運営費については、電磁ラックや精算機などの変更により経費が節減できたため、当初計画値より決算額が下回った。
- ・修繕費については、保守点検や建物定期点検などの結果により必要な修繕を行ったところ、当初計画値より決算額が下回った。

＜精算に関する記載＞

- ・人件費及び修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は区へ返還した。
- ・光熱水費については、価格高騰等を踏まえて指定管理料を区で積算して計画値に上乗せしており、精算については実費精算とし、余剰額は区へ返還した。
- ・管理運営費の収支差額については、当初計画を下回ったため、区への返還は発生していない。

＜本部経費の考え方について＞

- ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時には、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。

担当所管部	
部	防災都市づくり部
課	土木管理課

令和５年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	日暮里駅前自転車駐車場
	所在地	荒川区西日暮里二丁目２４番２号
指定管理者	名称	株式会社ソーリン
	所在地	足立区六町四丁目１２番２５号
指定期間		令和５年４月１日～令和１０年３月３１日
施設開設年月日		平成２０年４月１日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		令和５年４月１日
業務内容		１ 自転車駐車場の利用承認・案内・誘導 ２ 使用料の収納・減額及び還付 ３ 施設の維持管理に関する業務 等

2 事業計画と事業実績

令和５年度 事業計画	1 駐車場設備における利便性の向上を図り、快適で利用しやすい環境整備を推進する。 2 機器・設備の適切な保守点検によって、経年劣化による故障や不具合の早期発見に努める。 3 危機管理マニュアルの配備と自衛消防訓練の実施により不測の事態に備える。 4 苦情・クレームは貴重な情報資産と受け止め業務改善に役立てる。 5 接客サービスと接遇力の向上に重点を置いた職員研修を実施する。 6 区の施策に沿った「SDGs」の達成を目指した環境に配慮した事業活動を推進させる。					
令和５年度 事業実績	1 駐車場設備における利便性の向上を図り、快適で利用しやすい環境整備を推進した。 2 機器・設備の適切な保守点検によって、経年劣化による故障や不具合の早期発見に努めた。 3 危機管理マニュアルの配備と自衛消防訓練の実施により不測の事態に備えた。 4 苦情・クレームは貴重な情報資産と受け止め業務改善に役立てた。 5 接客サービスと接遇力の向上に重点を置いた職員研修を実施した。 6 区の施策に沿った「SDGs」の達成を目指した環境に配慮した事業活動を推進させた。 <参考> <table><tr><td>定期利用登録率【年間平均】 (登録者数／定期収容台数)</td><td>56.8% (４年度 54.0%)</td></tr><tr><td>一時利用率【一日平均】 (利用者数／一時収容台数)</td><td>230.8% (４年度 174.6%)</td></tr></table>		定期利用登録率【年間平均】 (登録者数／定期収容台数)	56.8% (４年度 54.0%)	一時利用率【一日平均】 (利用者数／一時収容台数)	230.8% (４年度 174.6%)
定期利用登録率【年間平均】 (登録者数／定期収容台数)	56.8% (４年度 54.0%)					
一時利用率【一日平均】 (利用者数／一時収容台数)	230.8% (４年度 174.6%)					

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理・運営		60	-	60	-
	いつでも安全で快適に利用できるよう施設の管理・運営がなされている。	20	5	20	施設の保守点検等、維持管理や修繕が適切に行われていた。
	計画した人員配置が守られている。不足した場合は適切に対応している。	20	5	20	日々の人員配置が、計画通り配置されていた。出勤簿確認済。
	災害や事故等、緊急時に備え、万全な安全管理実施体制を構築している。	20	5	20	危機管理マニュアルと緊急時の連絡体制が的確に定められ、全係員に周知されていた。自衛消防訓練を実施した。
区民サービス		40	-	34	-
	施設利用者の満足度が高い。	10	4	8	利用者の満足度 71.0%。
	社員教育が徹底され、質の高い接遇により、適切な利用案内を行っている。	10	4	8	係員の対応 63.3%が満足。
	創意工夫により、サービス向上に取り組んでいる。	10	4	8	一時利用ラックが満車になった時、定期利用ラックへ利用者を誘導し、手作業で時間管理を行った。
	利用者からの声をモニタリングし、サービスの是正・改善を図っている。	10	5	10	アンケート結果、要望への対応を実施した。
小計 (A)		100	-	94	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	利用者増加のための対策に取り組んでいる。	5	4	4	スーパーの利用者が自転車を放置しないよう、地下駐車場へ誘導した。
	区民の雇用、区内事業者の活用等を積極的に行い地域に貢献している。	3	2	1.2	区民(区内)活用率 35.3% 雇用人員 13 名中、区民 5 名、 修繕等契約事業者 4 社中、区内 1 社
	環境やエコに関する取り組みを積極的に行っている。	2	4	1.6	空調の温度設定や節水等の取組を積極的に行った。
小計 (B)		10	-	6.8	-
合計 (A+B)				100.8	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				S	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

- ・ 24 時間 365 日対応したサポートセンターの運営を行い、利用案内等の掲示板に電話番号を掲載した
- ・ 人員配置については、事業計画書通り配置されていた。
- ・ 機器・設備について、日常点検及び適切な保守点検を実施し、利用者が安全に利用できるよう努めた。
- ・ 緊急時に対応できるよう、管理室内に緊急連絡網を掲示した。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	・WEB アンケート及びアンケート用紙配布・回収併用
期間	・令和6年2月26日(月)～3月10日(日)
回答件数	・117件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・アンケートにて、係員の対応について「満足」及び「やや満足」に63.2%が回答。場内の整理整頓については、「清潔でいつもきれい」に74.4%の方が回答いただいた。定期的に清掃は行っていたが、改めて、より丁寧な清掃を行った。
- ・係員への前向きな意見(13件・いつも親切、挨拶が気持ちよい、丁寧、安心等)が多数であったが、係員の対応が悪い(3件・挨拶が暗い、前より対応が悪い等)という意見も少数あったため、悪い印象を持たれたことを全係員で共有し、良い印象を持たれるよう改善した。
- ・定期利用シールの再発行が不明瞭であり、係員も理解していないという意見に対しては、再発行手続き方法を係員に周知徹底した。
- ・「ベルトコンベアーで上がっているときに、後ろから追突されたことが2度ある。注意喚起の掲示をお願いしたい。」の意見に対し、早急に対応した。

<課題・今後改善すべき点>

- ・「通信環境が良くない」という意見には、通信事業者による電波増強に向けてただちに対応を開始した。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

- ・毎月の定例会
- ・区職員による施設巡回(担当課長:4月・7月・10月・2月、担当職員:5月、6月、8月、9月、11月、12月、1月、3月)

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・係員が利用者に対して挨拶や案内、自転車の出し入れの補助をするなど、丁寧な接遇が行われた。
- ・一時利用者として、日暮里駅前にあるスーパーの利用者が多く利用しているものと考えられることから、放置自転車防止のため、指定管理者が同スーパーの地下駐輪場へ利用者を誘導した。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・一時利用ラックが、満車になるときがあり、係員が定期ラックに一部自転車を駐輪し手作業で時間管理したため、ラックの変更や大型自転車の駐輪スペースの拡大等、対応を検討する必要がある。
- ・通信環境が良くないため、現在、通信事業者による電波増強に向けて対応中である。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、収入明細書、本部経費の根拠資料等を確認した結果、会計手続は適正に行われていた。	良好
	予算管理が適正である	事業計画書、予算書、決算書等を確認した結果、計画に基づき執行され、実績の乖離についても分析が行われていた。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	前指定管理者は、駐車場係員について一部派遣社員を雇用していたが、直接雇用としたこと等により、経費削減を図った。	良好
労務	労務環境が適正である	令和 4 年 10 月改正の育児休業規定について未対応であったが、その他は、法令に準じており労働環境は適正であった。	良好
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の 3 期分の決算書に基づき財務評価をした結果、収益性、成長性に課題はあるが、安定性と活動性・健全性に優れており、安定した運営を継続して行う財務力を有している。	良好

7 総合評価

<評価できる点>

- ・人員配置について、事業計画書通り配置されている。係員が利用者に対して挨拶や案内、自転車の出し入れの補助をするなど、丁寧な接遇が行われていた。

<課題・今後改善すべき点>

- ・大型自転車の利用者が増え、置場の需要が増えてきたため、大型自転車置場拡大の検討が必要である。

<総合評価>

- ・施設の維持管理・区民サービス等に関する評価は「S」であり、会計、労務、法人決算については、全て「良好」であることから、指定管理業務は適正であったと評価できる。
- ・保守点検や修繕等が適切に行われ施設管理については、大きな問題なく運営がなされていた。

【参考】施設決算状況

年度		令和３年度	令和４年度	令和５年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	1,617,288 6,914,256	1,881,010 7,452,165	36,200,345 111,184,042	36,200,345 111,184,042
	利用料金収入	19,148,500 79,396,200	19,829,320 86,611,720	— —	— —
	その他収入	0 0	0 0	60,500 242,000	0 0
	計	20,765,788 86,310,456	21,710,330 94,063,885	36,260,845 111,426,042	36,200,345 111,184,042
支出	運営費	689,777 7,466,648	676,830 7,559,757	2,203,082 8,844,682	2,561,848 8,770,908
	管理費	10,149,336 37,002,146	10,560,380 42,735,723	12,657,187 39,054,880	11,212,680 35,597,709
	本部経費	291,456 1,165,824	352,017 1,408,065	1,429,000 5,716,000	1,737,750 6,951,000
	人件費	13,940,554 47,870,987	14,078,697 45,257,675	18,394,486 52,316,187	14,301,746 45,225,028
	修繕費	1,006,500 3,054,235	293,920 4,293,672	2,031,400 7,255,000	1,202,200 4,004,208
	その他支出	0 0	0 0	0 0	0 0
	計	25,786,167 95,394,016	25,609,827 99,846,827	35,286,155 107,470,749	29,278,474 93,597,853
	収支差額	-5,020,379 -9,083,560	-3,899,497 -5,782,942	974,690 3,955,293	6,921,871 17,586,189
区への返還額		610,788 3,860,021	1,323,368 1,817,771	0 0	7,192,582 15,567,122
精算後収支差額		-5,631,167 -12,943,581	-5,222,865 -7,600,713	974,690 3,955,293	-270,711 2,019,067
(施設決算状況の説明)					
上段：日暮里駅前自転車駐車場 下段：４施設（※）合算額 ※同一の協定で管理運営をしている、南千住駅東口自転車等駐車場、センターまちや自転車駐車場、三河島駅前自転車駐車場、日暮里駅前自転車駐車場を指す。 ＜決算の特記的事項について＞ ・令和４年度までは利用料金制であったが、令和５年度より使用料制となったため、使用料は区の歳入としている。 ・指定管理料について、令和４年度までは修繕費のみが対象であったが、令和５年度からは運営費、管理費及び人件費についても指定管理料として区が支出している。					

- ・その他収入については、雨具の販売等による収入を計画していたが、初年度のため実施が間に合わず、決算値は0となった。
- ・運営費については、電磁ラックや精算機などにかかる費用が増加したため、当初計画値より決算額が上回った。
- ・管理費については、光熱水費の費用の減少等により、当初計画値より決算額が下回った。
- ・人件費については、指定管理期間の初年度であり、5年間の賃金上昇分を見込んでいることから、当初計画値より決算額が下回った。
- ・修繕費については、保守点検や建物定期点検などの結果により必要な修繕を行ったところ、当初計画値より決算額が下回った。

＜精算に関する記載＞

- ・人件費及び修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は区へ返還した。
- ・光熱水費については、価格高騰等を踏まえて指定管理料を区で積算して計画値に上乗せしており、精算については実費精算とし、余剰額は区へ返還した。
- ・管理運営費の収支差額については、当初計画を下回ったため、区への返還は発生していない。

＜本部経費の考え方について＞

- ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時には、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。

担当所管部	
部	防災都市づくり部
課	土木管理課

令和５年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	センターまちや自転車駐車場
	所在地	荒川区荒川七丁目５０番９号
指定管理者	名称	株式会社ソーリン
	所在地	足立区六町四丁目１２番２５号
指定期間		令和５年４月１日～令和１０年３月３１日
施設開設年月日		平成８年４月１日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		令和５年４月１日
業務内容		１ 自転車駐車場の利用承認・案内・誘導 ２ 使用料の収納・減額及び還付 ３ 施設の維持管理に関する業務 等

2 事業計画と事業実績

令和５年度 事業計画	1 駐車場設備における利便性の向上を図り、快適で利用しやすい環境整備を推進する。 2 機器・設備の適切な保守点検によって、経年劣化による故障や不具合の早期発見に努める。 3 危機管理マニュアルの配備と自衛消防訓練の実施により不測の事態に備える。 4 苦情・クレームは貴重な情報資産と受け止め業務改善に役立てる。 5 接客サービスと接遇力の向上に重点を置いた職員研修を実施する。 6 区の施策に沿った「SDGs」の達成を目指した環境に配慮した事業活動を推進させる。					
令和５年度 事業実績	1 駐車場設備における利便性の向上を図り、快適で利用しやすい環境整備を推進した。 2 機器・設備の適切な保守点検によって、経年劣化による故障や不具合の早期発見に努めた。 3 危機管理マニュアルの配備と自衛消防訓練の実施により不測の事態に備えた。 4 苦情・クレームは貴重な情報資産と受け止め業務改善に役立てた。 5 接客サービスと接遇力の向上に重点を置いた職員研修を実施した。 6 区の施策に沿った「SDGs」の達成を目指した環境に配慮した事業活動を推進させた。 <参考> <table><tr><td>定期利用登録率【年間平均】 （登録者数／定期収容台数）</td><td>110.3%（４年度 107.1%）</td></tr><tr><td>一時利用率【一日平均】 （利用者数／一時収容台数）</td><td>81.1%（４年度 69.7%）</td></tr></table>		定期利用登録率【年間平均】 （登録者数／定期収容台数）	110.3%（４年度 107.1%）	一時利用率【一日平均】 （利用者数／一時収容台数）	81.1%（４年度 69.7%）
定期利用登録率【年間平均】 （登録者数／定期収容台数）	110.3%（４年度 107.1%）					
一時利用率【一日平均】 （利用者数／一時収容台数）	81.1%（４年度 69.7%）					

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理・運営		60	-	60	-
	いつでも安全で快適に利用できるよう施設の管理・運営がなされている。	20	5	20	施設の保守点検等、維持管理や修繕が適切に行われていた。
	計画した人員配置が守られている。不足した場合は適切に対応している。	20	5	20	日々の人員配置が、計画通り配置されていた。出勤簿確認済。
	災害や事故等、緊急時に備え、万全な安全管理実施体制を構築している。	20	5	20	危機管理マニュアルと緊急時の連絡体制が的確に定められ、全係員に周知されていた。自衛消防訓練を実施した。
区民サービス		40	-	30	-
	施設利用者の満足度が高い。	10	4	8	利用者の満足度 70.3%。
	社員教育が徹底され、質の高い接遇により、適切な利用案内を行っている。	10	3	6	係員の対応 59.9%が満足。
	創意工夫により、サービス向上に取り組んでいる。	10	3	6	大型自転車の需要拡大に伴い、レイアウト変更を実施した。
	利用者からの声をモニタリングし、サービスの是正・改善を図っている。	10	5	10	アンケート結果、要望への対応を実施した。
小計 (A)		100	-	90	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	利用者増加のための対策に取り組んでいる。	5	3	3	一部レイアウトを変更し、大型自転車置場を新設した。
	区民の雇用、区内事業者の活用等を積極的に行い地域に貢献している。	3	4	2.4	区民(区内)活用率 66.7% 雇用人員 10 名中、区民 7 名、 修繕等契約事業者 2 社中、区内 1 社
	環境やエコに関する取り組みを積極的に行っている。	2	4	1.6	空調の温度設定や節水等の取組を積極的に行った。
小計 (B)		10	-	7	-
合計 (A+B)				97	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

- ・ 24 時間 365 日対応したサポートセンターの運営を行い、利用案内等の掲示板に電話番号を掲載した。
- ・ 人員配置については、事業計画書通り配置されていた。
- ・ 機器・設備について、日常点検及び適切な保守点検を実施し、利用者が安全に利用できるよう努めた。
- ・ 緊急時に対応できるよう、管理室内に緊急連絡網を掲示した。
- ・ 上段ラック利用者を補助した。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	・WEB アンケート及びアンケート用紙配布・回収併用
期間	・令和6年2月26日(月)～3月10日(日)
回答件数	・192件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・アンケートにて、係員の対応について「満足」及び「やや満足」に59.9%が回答。場内の整理整頓については、「清潔でいつもきれい」に76.1%の方が回答いただいた。定期的に清掃は行っていたが、改めて、より丁寧な清掃を行った。
- ・係員への前向きな意見(10件・対応が良い、丁寧、感じが良い、元気をもらえる、とても親切等)が多数であったが、係員の対応が悪い(6件・挨拶が出来ていない、不衛生な係員がいた、通路を塞いで私語をしていた等)という意見も少数あるため、悪い印象を持たれたことを全係員で共有し、良い印象を持たれるよう改善した。

<課題・今後改善すべき点>

- ・「場内走行車へ、利用禁止や注意をしてほしい」という意見に対して、場内走行禁止の掲示を増設した。
- ・「故障や老朽化設備の修繕の要望」という意見に対して、優先順位を付けて修繕を行った。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

- ・毎月の定例会
- ・区職員による施設巡回(担当課長:4月・7月・10月・2月、担当職員:5月、6月、8月、9月、11月、12月、1月、3月)

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・係員が利用者に対して挨拶や案内、自転車の出し入れの補助をするなど、丁寧な接遇が行われていた。
- ・大型自転車を置くスペースが不足、大型自転車が通路部分に溢れているため、2段ラックを一部撤去し、スペースを確保した。

<課題・今後改善すべき点>

- ・一時的ではあるが、定期利用者数が増加し、定期利用者の新規受け入れを停止せざるを得ない時期があったため、今後の需要を注視していく。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、収入明細書、本部経費の根拠資料等を確認した結果、会計手続は適正に行われていた。	良好
	予算管理が適正である	事業計画書、予算書、決算書等を確認した結果、計画に基づき執行され、実績の乖離についても分析が行われていた。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	前指定管理者は、駐車場係員について一部派遣社員を雇用していたが、直接雇用としたこと等により、経費削減を図った。	良好
労務	労務環境が適正である	令和4年10月改正の育児休業規定について未対応であったが、その他は、法令に準じており労働環境は適正であった。	良好
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期分の決算書に基づき財務評価をした結果、収益性、成長性に課題はあるが、安定性と活動性・健全性に優れており、安定した運営を継続して行う財務力を有している。	良好

7 総合評価

<評価できる点>

- ・人員配置について、事業計画書通り配置されている。係員が利用者に対して挨拶や案内、自転車の出し入れの補助をするなど、丁寧な接遇が行われていた。

<課題・今後改善すべき点>

- ・大型自転車の利用者が増え、置場の需要が増えてきたため、大型自転車置場拡大の検討が必要である。

<総合評価>

- ・施設の維持管理・区民サービス等に関する評価は「A」であり、会計、労務、法人決算については、全て「良好」であることから、指定管理業務は適正であったと評価できる。
- ・保守点検や修繕等が適切に行われ施設管理については、大きな問題なく運営がなされた。

【参考】施設決算状況

年度		令和3年度	令和4年度	令和5年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	1,393,422 6,914,256	2,078,027 7,452,165	30,716,820 111,184,042	30,716,820 111,184,042
	利用料金収入	29,975,400 79,396,200	32,911,100 86,611,720	— —	— —
	その他収入	0 0	0 0	60,500 242,000	0 0
	計	31,368,822 86,310,456	34,989,127 94,063,885	30,777,320 111,426,042	30,716,820 111,184,042
支出	運営費	3,545,792 7,466,648	3,590,863 7,559,757	3,244,420 8,844,682	3,191,620 8,770,908
	管理費	15,518,364 37,002,146	16,558,186 42,735,723	10,208,023 39,054,880	9,523,232 35,597,709
	本部経費	291,456 1,165,824	352,013 1,408,065	1,429,000 5,716,000	1,737,750 6,951,000
	人件費	12,772,741 47,870,987	11,141,187 45,257,675	14,336,078 52,316,187	12,955,698 45,225,028
	修繕費	436,730 3,054,235	1,148,935 4,293,672	1,668,650 7,255,000	1,417,383 4,004,208
	その他支出	0 0	0 0	0 0	0 0
	計	32,273,627 95,394,016	32,439,171 99,846,827	29,457,171 107,470,749	27,087,933 93,597,853
	収支差額	-904,805 -9,083,560	2,549,956 -5,782,942	1,320,149 3,955,293	3,628,887 17,586,189
区への返還額		956,692 3,860,021	244,487 1,817,771	0 0	2,900,023 15,567,122
精算後収支差額		-1,861,497 -12,943,581	2,305,469 -7,600,713	1,320,149 3,955,293	728,864 2,019,067

(施設決算状況の説明)

上段：センターまちや自転車駐車場 下段：4施設（※）合算額

※同一の協定で管理運営をしている、南千住駅東口自転車等駐車場、センターまちや自転車駐車場、三河島駅前自転車駐車場、日暮里駅前自転車駐車場を指す。

<決算の特記事項について>

- ・令和4年度までは利用料金制であったが、令和5年度より使用料制となったため、使用料は区の歳入としている。
- ・指定管理料について、令和4年度までは修繕費のみが対象であったが、令和5年度からは運営費、管理費及び人件費についても指定管理料として区が支出している。

- ・その他収入については、雨具の販売等による収入を計画していたが、初年度のため実施が間に合わず、決算値は0となった。
- ・人件費については、指定管理期間の初年度であり、5年間の賃金上昇分を見込んでいることから、当初計画値より決算額が下回った。
- ・修繕費については、保守点検や建物定期点検などの結果により必要な修繕を行ったところ、当初計画値より決算額が下回った。

＜精算に関する記載＞

- ・人件費及び修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は区へ返還した。
- ・光熱水費については、価格高騰等を踏まえて指定管理料を区で積算して計画値に上乗せしており、精算については実費精算とし、余剰額は区へ返還した。
- ・管理運営費の収支差額については、当初計画を下回ったため、区への返還は発生していない。

＜本部経費の考え方について＞

- ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時には、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。

担当所管部	
部	防災都市づくり部
課	土木管理課

令和５年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	三河島駅前自転車駐車場
	所在地	荒川区西日暮里一丁目６番２０号
指定管理者	名称	株式会社ソーリン
	所在地	足立区六町四丁目１２番２５号
指定期間		令和５年４月１日～令和１０年３月３１日
施設開設年月日		平成２６年１０月１日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		令和５年４月１日
業務内容		１ 自転車駐車場の利用承認・案内・誘導 ２ 使用料の収納・減額及び還付 ３ 施設の維持管理に関する業務 等

2 事業計画と事業実績

令和５年度 事業計画	1 駐車場設備における利便性の向上を図り、快適で利用しやすい環境整備を推進する。 2 機器・設備の適切な保守点検によって、経年劣化による故障や不具合の早期発見に努める。 3 危機管理マニュアルの配備と自衛消防訓練の実施により不測の事態に備える。 4 苦情・クレームは貴重な情報資産と受け止め業務改善に役立てる。 5 接客サービスと接遇力の向上に重点を置いた職員研修を実施する。 6 区の施策に沿った「SDGs」の達成を目指した環境に配慮した事業活動を推進させる。					
令和５年度 事業実績	1 駐車場設備における利便性の向上を図り、快適で利用しやすい環境整備を推進した。 2 機器・設備の適切な保守点検によって、経年劣化による故障や不具合の早期発見に努めた。 3 危機管理マニュアルの配備と自衛消防訓練の実施により不測の事態に備えた。 4 苦情・クレームは貴重な情報資産と受け止め業務改善に役立てた。 5 接客サービスと接遇力の向上に重点を置いた職員研修を実施した。 6 区の施策に沿った「SDGs」の達成を目指した環境に配慮した事業活動を推進させた。 <参考> <table><tr><td>定期利用登録率【年間平均】 (登録者数／定期収容台数)</td><td>40.1% (４年度 50.6%)</td></tr><tr><td>一時利用率【一日平均】 (利用者数／一時収容台数)</td><td>122.0% (４年度 35.0%)</td></tr></table>		定期利用登録率【年間平均】 (登録者数／定期収容台数)	40.1% (４年度 50.6%)	一時利用率【一日平均】 (利用者数／一時収容台数)	122.0% (４年度 35.0%)
定期利用登録率【年間平均】 (登録者数／定期収容台数)	40.1% (４年度 50.6%)					
一時利用率【一日平均】 (利用者数／一時収容台数)	122.0% (４年度 35.0%)					

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理・運営		60	-	60	-
	いつでも安全で快適に利用できるよう施設の管理・運営がなされている。	20	5	20	施設の保守点検等、維持管理や修繕が適切に行われていた。
	計画した人員配置が守られている。不足した場合は適切に対応している。	20	5	20	日々の人員配置が、計画通り配置されていた。出勤簿確認済。
	災害や事故等、緊急時に備え、万全な安全管理実施体制を構築している。	20	5	20	危機管理マニュアルと緊急時の連絡体制が的確に定められ、全係員に周知されていた。自衛消防訓練を実施した。
区民サービス		40	-	32	-
	施設利用者の満足度が高い。	10	4	8	利用者の満足度 70.0%。
	社員教育が徹底され、質の高い接遇により、適切な利用案内を行っている。	10	3	6	係員の対応 60.0%が満足。
	創意工夫により、サービス向上に取り組んでいる。	10	4	8	利用者が多い時間帯に、係員の配置を増員した。
	利用者からの声をモニタリングし、サービスの是正・改善を図っている。	10	5	10	アンケート結果、要望への対応を実施した。
小計 (A)		100	-	92	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	利用者増加のための対策に取り組んでいる。	5	4	4	一時利用者置場を新設し運用を始めた。定期利用者用のヘルメット置場を新設した。
	区民の雇用、区内事業者の活用等を積極的に行い地域に貢献している。	3	3	1.8	区民(区内)活用率 50.0% 雇用人員 5 名中、区民 4 名、 修繕等契約事業者 3 社全て区外事業者
	環境やエコに関する取り組みを積極的に行っている。	2	4	1.6	空調の温度設定や節水等の取組を積極的に行った。
小計 (B)		10	-	7.4	-
合計 (A+B)				99.4	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

- ・機械式自転車駐車場の点検や修繕、利用者への利用方法の説明等を適切に行い、年間を通じて大きなトラブルもなく施設の良好な運営を行った。
- ・令和 5 年 4 月 1 日から一時利用置場を新設し運用を始めた。
- ・定期利用者は、機械式地下駐輪場であるが、ヘルメットを自転車のカゴに置くことができないため、ヘルメット置場を新設した。
- ・令和 6 年 7 月から新紙幣が発行される予定であるため、券売機の早めの改修作業を実施した。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	・WEB アンケート及びアンケート用紙配布・回収併用
期間	・令和 6 年 2 月 26 日（月）～3 月 10 日（日）
回答件数	・15 件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・アンケートにて、係員の対応について、「満足」及び「やや満足」を合わせると 60% となった。なお、「やや不満」及び「不満」は 0 件であった（「普通」が 6 件）。
- ・「機械式駐輪機のモニターに定期期限の表示が欲しい。」という意見に対して、システム上対応は難しいが、問い合わせに対して丁寧に対応した。

<課題・今後改善すべき点>

- ・「一時利用場所が満車になっていることがある。拡充してほしい」及び「早朝の時間帯は、電動自転車が止められるスペースが少ない。もっと一時利用者を増やしてほしい。」という意見に対しては、区との月例定例会にて報告し、情報共有をした。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

- ・毎月の定例会
- ・区職員による施設巡回（担当課長：4 月・7 月・10 月・2 月、担当職員：5 月、6 月、8 月、9 月、11 月、12 月、1 月、3 月）

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・係員が利用者に対して挨拶や案内、自転車の出し入れの補助をするなど、丁寧な接遇が行われていた。
- ・高齢者に対する、駐車のサポートを行った。
- ・機械式駐輪場の使用方法等の説明を丁寧に行った。
- ・機械式駐輪場の定期メンテナンスに伴う利用制限を行ったが、適切な案内や運用により、利用者に不便をかけることなくメンテナンスを完了出来た。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・一時利用者置場が満車になることがあることから、今後の需要を注視していく。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、収入明細書、本部経費の根拠資料等を確認した結果、会計手続は適正に行われていた。	良好
	予算管理が適正である	事業計画書、予算書、決算書等を確認した結果、計画に基づき執行され、実績の乖離についても分析が行われていた。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	前指定管理者は、駐車場係員について一部派遣社員を雇用していたが、直接雇用としたこと等により、経費削減を図った。	良好
労務	労務環境が適正である	令和 4 年 10 月改正の育児休業規定について未対応であったが、その他は、法令に準じており労働環境は適正であった。	良好
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の 3 期分の決算書に基づき財務評価をした結果、収益性、成長性に課題はあるが、安定性と活動性・健全性に優れており、安定した運営を継続して行う財務力を有している。	良好

7 総合評価

<評価できる点>

- ・人員配置について、事業計画書通り配置されている。係員が利用者に対して挨拶や案内、自転車の出し入れの補助をするなど、丁寧な接遇が行われていた。

<課題・今後改善すべき点>

- ・大型自転車の利用者が増え、置場の需要が増えてきたため、大型自転車置場拡大の検討が必要である。

<総合評価>

- ・施設の維持管理・区民サービス等に関する評価は「A」であり、会計、労務、法人決算については、全て「良好」であることから、指定管理業務は適正であったと評価できる。
- ・保守点検や修繕等が適切に行われ施設管理については、大きな問題なく運営がなされていた。

【参考】施設決算状況

年度		令和3年度	令和4年度	令和5年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	1,773,390 6,914,256	946,594 7,452,165	17,616,715 111,184,042	17,616,715 111,184,042
	利用料金収入	4,501,200 79,396,200	5,404,200 86,611,720	— —	— —
	その他収入	0 0	0 0	60,500 242,000	0 0
	計	6,274,590 86,310,456	6,350,794 94,063,885	17,677,215 111,426,042	17,616,715 111,184,042
支出	運営費	437,004 7,466,648	437,004 7,559,757	868,690 8,844,682	808,128 8,770,908
	管理費	4,751,542 37,002,146	6,766,429 42,735,723	7,102,819 39,054,880	6,579,443 35,597,709
	本部経費	291,456 1,165,824	352,013 1,408,065	1,429,000 5,716,000	1,737,750 6,951,000
	人件費	10,316,624 47,870,987	10,530,844 45,257,675	8,310,792 52,316,187	7,638,056 45,225,028
	修繕費	1,020,745 3,054,235	820,547 4,293,672	943,150 7,255,000	362,725 4,004,208
	その他支出	0 0	0 0	0 0	0 0
	計	16,525,915 95,394,016	18,554,824 99,846,827	17,225,451 107,470,749	15,388,352 93,597,853
収支差額		-10,251,325 -9,083,560	-12,204,030 -5,782,942	451,764 3,955,293	2,228,363 17,586,189
区への返還額		752,645 3,860,021	102,843 1,817,771	0 0	1,795,975 15,567,122
精算後収支差額		-11,003,970 -12,943,581	-12,306,873 -7,600,713	451,764 3,955,293	432,388 2,019,067

(施設決算状況の説明)

上段：三河島駅前自転車駐車場 下段：4施設（※）合算額

※同一の協定で管理運営をしている、南千住駅東口自転車等駐車場、センターまちや自転車駐車場、三河島駅前自転車駐車場、日暮里駅前自転車駐車場を指す。

＜決算の特記的事項について＞

- ・令和4年度までは利用料金制であったが、令和5年度より使用料制となったため、使用料は区の歳入としている。
- ・指定管理料について、令和4年度までは修繕費のみが対象であったが、令和5年度からは運営費、管理費及び人件費についても指定管理料として区が支出している。

- ・その他収入については、雨具の販売等による収入を計画していたが、初年度のため実施が間に合わず、決算値は0となった。
- ・修繕費については、保守点検や建物定期点検などの結果により必要な修繕を行ったところ、当初計画値より決算額が下回った。

＜精算に関する記載＞

- ・人件費及び修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は区へ返還した。
- ・光熱水費については、価格高騰等を踏まえて指定管理料を区で積算して計画値に上乗せしており、精算については実費精算とし、余剰額は区へ返還した。
- ・管理運営費の収支差額については、当初計画を下回ったため、区への返還は発生していない。

＜本部経費の考え方について＞

- ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時には、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。

担当所管部	
部	防災都市づくり部
課	土木管理課