

令和7年度  
指定管理者モニタリング報告

北区 政策経営部 経営改革・公共施設再配置推進担当課

# 目 次

「令和7年度指定管理者モニタリング」について.....	5
モニタリング評価結果の概要.....	11
赤羽ふれあい館.....	20
桐ヶ丘ふれあい館.....	28
島下ふれあい館.....	34
稲付ふれあい館.....	40
西が丘ふれあい館.....	46
東田端ふれあい館.....	54
滝野川会館.....	62
赤羽会館.....	68
元気ぷらざ.....	74
北区NPO・ボランティアぷらざ.....	82
新町コミュニティアリーナ.....	88
北とぴあ.....	94
ジェイトエル.....	100
ネスト赤羽.....	106
桐ヶ丘体育館外 2 施設.....	112
北運動場外 10 施設.....	122
パノラマプール十条台外 3 施設.....	130
エコー広場館.....	136
特別養護老人ホーム上中里つつじ荘.....	142
特別養護老人ホーム清水坂あじさい荘.....	146
特別養護老人ホーム桐ヶ丘やまぶき荘.....	150
高齢者在宅サービスセンター上中里つつじ荘.....	154
高齢者在宅サービスセンター清水坂あじさい荘.....	158
滝野川西高齢者在宅サービスセンター.....	162

高齢者在宅サービスセンター桐ヶ丘やまぶき荘.....	166
堀船高齢者在宅サービスセンター .....	170
浮間ハイマート .....	174
名主の滝老人いこいの家 .....	178
滝野川老人いこいの家.....	184
志茂老人いこいの家.....	190
桐ヶ丘授産場.....	196
王子授産場.....	202
いきがい活動センター .....	208
滝野川東介護予防拠点施設.....	214
桐ヶ丘介護予防拠点施設 .....	220
赤羽西福祉工房 .....	226
赤羽西福祉作業所.....	230
王子福祉作業所 .....	234
たばた福祉作業所.....	238
神谷ホーム.....	242
若葉福祉園.....	246
あすなろ福祉園 .....	250
八幡山子どもセンター .....	254
十条台子どもセンター .....	260
西ヶ原子どもセンター .....	266
袋児童館.....	272
滝野川東児童館 .....	278
豊島東児童館 .....	284
東十条保育園 .....	290
王子北保育園 .....	294
桐ヶ丘保育園 .....	298
滝野川西保育園 .....	302

浮間東保育園 .....	306
西ヶ原東保育園 .....	310
上十条南保育園 .....	314
桜田保育園 .....	318
東田端保育園 .....	322
岩淵保育園 .....	326
西ヶ原南保育園 .....	330
王子本町保育園 .....	334
浮間さくら草保育園 .....	338
赤羽台保育園 .....	342
志茂保育園 .....	346
滝野川北保育園 .....	350
中里保育園 .....	354
区営・高齢者住宅 .....	358
有料自転車駐車場（18ヶ所） .....	364
有料自転車駐車場（14ヶ所） .....	370
赤羽駅西口駐車場・自転車駐車場 .....	376
飛鳥山公園等117ヶ所 .....	384
清水坂公園等65ヶ所 .....	390
荒川岩淵関緑地外5園 .....	396
中央公園文化センター .....	402
赤羽文化センター .....	408
滝野川文化センター .....	414
那須高原学園北区しらかば荘 .....	420
 外部有識者モニタリング報告	
会計処理 .....	427
労働関係法令 .....	430

# 「令和7年度指定管理者モニタリング」について

## 1 モニタリングの概要

### (1) 基本的な考え方

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

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

(「北区指定管理者制度ガイドライン」より)

### (2) 手法

モニタリングは一般的に

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

## 2 指定管理者モニタリング・評価制度

### (1) 制度のポイント

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

### (2) 実施方法・体制 【7ページ参照】

#### ①作業グループ

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

#### ②指定管理者モニタリング・評価部会（4部会）

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

#### ③指定管理者モニタリング・評価委員会

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

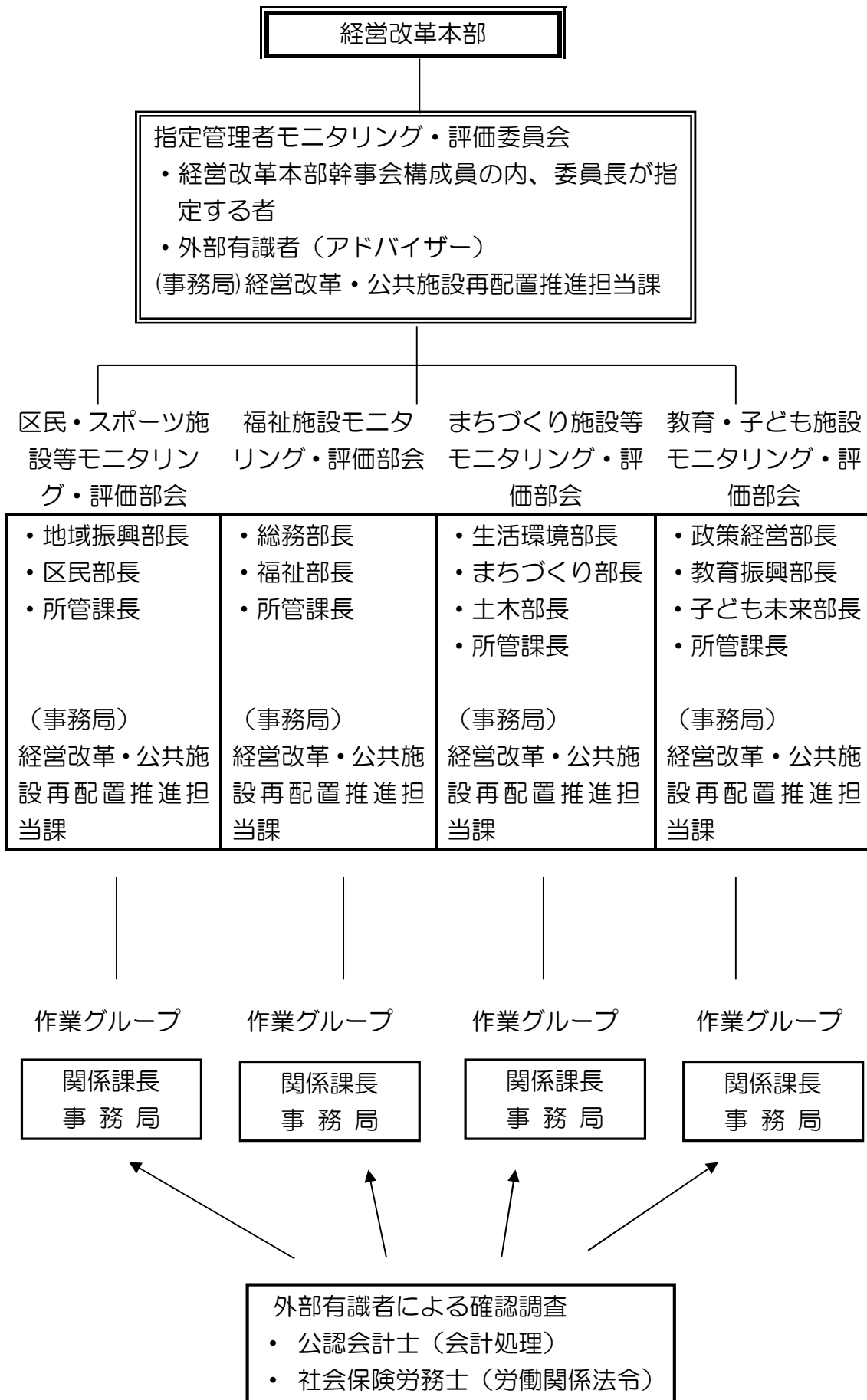
#### ④経営改革本部

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

### (3) 外部有識者を加えたモニタリング・評価制度

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

別紙 「モニタリング実施体制」



## 《構成メンバー》

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



#### (4) モニタリング・評価の基準

##### ●項目評価の基準

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

**優 良**：創意工夫等により業務基準等で求められる水準を超えており、かつ  
大きな効果が認められる。

**適 正**：業務基準等で求められる水準を満たしている。

**一部課題**：概ね業務基準等で求められる水準を満たしているものの一部改善が  
必要である。

**要改善**：業務基準等で求められる水準を満たしておらず不適切な状況にある。

##### ●総合評価の基準 項目評価の結果を踏まえ次の目安で判定する。

**優 良**：「優良」が過半数以上あり、「一部課題」「要改善」がない場合

**適 正**：全てが「優良」または「適正」の場合、または、1～2項目に「一  
部課題」はあるが「要改善」はない場合

**一部課題**：過半数以上が「優良」または「適正」で、3項目以上に「一部課題」  
があるが「要改善」はない場合

**要改善**：過半数以上に「一部課題」がある場合、または、「要改善」が1項  
目以上ある場合

(上記の基準にかかわらず、異なる評価をする場合には、その理由を明記する)

#### (5) モニタリング・評価の対象期間

- ・前回立ち入り調査日以降から、今回立ち入り調査日までとする。

### 3 利用者満足度調査

#### (1) 調査のポイント

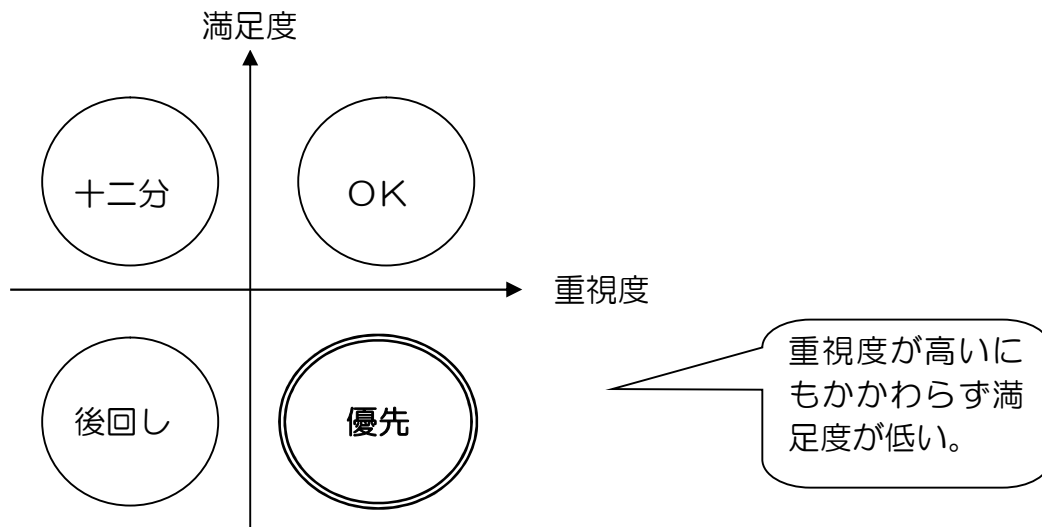
- ・施設の問題点の所在や改善の糸口を発見し、サービス向上につなげるため、利  
用施設を中心に実施する。

#### (2) 実施方法・体制

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

《散布図》

タテ軸に満足度、ヨコ軸に重視度を置き、クロス分析した。



#### 4 経過

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

#### 5 施設サービスの向上

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

## モニタリング評価結果の概要

### 総括【15 ページ参照】

全ての指定管理者制度導入施設に対し、全庁統一的基準に基づくモニタリング・評価を実施し、適正な施設サービス提供のための様々な視点から評価を行った。その結果、すべての施設で総合評価が「適正」となり、協定書を遵守した適正な管理・運営が行われていることを確認できた。

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

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

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

### 基本方針・組織

区立施設の設置目的をよく理解し、それぞれ基本方針を定めている。

### 施設長

運営管理全般にわたり統括し、職員に対し施設の基本理念や経営方針を周知している。

### 開所

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

### 従事者配置

各法令、協定に基づくとともに、サービス提供に必要な人員を配置している。

### 労働環境

労働条件等について、一部法改正への対応の遅れなどの指摘もあったが、法令に基づき概ね適正な対応が行われている。労働保険、社会保険への加入状況も概ね適正である。北とびあでは、労働関連法令の一部に対する不備を確認したが、その後に適切な対応を実施し、従事者が安全に働ける環境を整備した。

### 従事者健康管理（処遇系施設）

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

### 研修

年間計画を立て、職場内及び外部研修を実施している。

## 建物設備

建築基準法第12条点検等の各種点検を行うとともに、維持管理記録を整備している。異常を発見した場合は、区と協力し速やかに修繕及び修理を行っている。エコー広場館においては、施設の維持管理業務に一部実施漏れがあったため、管理体制の見直しを図った。

## 物品管理

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

## 業務委託

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

## 環境配慮

環境負荷低減のために、目標を掲げ、節電、節水を徹底している。

## 情報資産保護

個人情報保護に関する法律施行条例等や情報セキュリティポリシーに準じ、適切に情報資産を管理している。王子本町保育園では、一部の個人情報を特定のパソコンで管理しており、情報資産の管理体制が課題となっていたため、ファイルサーバーの構築等による管理体制の強化を図っていく。

## 災害対策、危機管理

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

## 地域等との関わり

行事等を通して地元町会、地域住民、近隣施設との交流を行い、ボランティアの受け入れ等地域に開かれた施設づくりを図っている。

## 苦情処理

苦情がどう扱われるかを施設入口等に文書で掲示し、福祉施設等では苦情処理第三者委員会を設置している。

## 処遇（処遇系施設）

利用者の生活全体にわたる目標達成をめざした処遇基本計画を立て、利用者に対し、適正かつ十分なサービスを提供している。浮間さくら草保育園では、「自然事象への興味」をテーマに「すくわくプログラム」を先行実施し、率先して取り組んでいる。

## 子どもの権利・幸せ（子どもセンター、児童館、保育園）

子どもの権利保障に関する職員への研修等を行い、運営に生かしている。浮間さく

ら草保育園では、子どもの権利についてマニュアルで園児への対応の共通理解を図り、自己チェックシートで定期的に自身の対応の振り返りを行っているほか、日常の中で起きた事例に対して子どもの考えや思いを話せる機会を設けている。

#### **利用者健康管理（処遇系施設）**

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

#### **給食衛生（処遇系施設）**

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

#### **献立（処遇系施設）**

献立は、適正な栄養価を摂取できるものとなっている。高齢者の福祉施設では、個々の栄養ケア計画から個人の嚥下状態や禁食、カロリーコントロールやアレルギー等を把握し、個人の状態に配慮した献立を作成している。

#### **施設利用計画（利用系施設）**

施設利用の目標値を設定し、年間利用計画を立てている。十条台子どもセンターでは、利用者のニーズに合わせて各種プログラムの実施回数を増やしたり、新たに「絵本の読み聞かせ」を実施したりするなど、利用しやすい事業展開や新たな魅力の創出に努めている。

#### **施設利用（利用系施設）**

利用者満足度調査を実施し、利用者の要望把握に努めている。北とびあでは、施設案内用にタブレット端末を導入し、利用者の利便性を向上させた。区営・高齢者住宅では、居住者及び入居希望者に向けた区営住宅専用ホームページの開設により、掲示板等で発信していた居住者向けの情報発信や、窓口で手交していた各種申請書のダウンロードが可能となり、利便性が向上した。有料自転車駐車場では、独自開発の定期契約システムの導入により、自転車駐車場に来場しなくても更新が可能となったほか、時間外の更新手続きもスムーズにできるようになり、利用者のニーズに合わせた対応になっている。

#### **委託事業（利用系施設）**

区からの委託事業を適正に実施している。

#### **自主事業（利用系施設）**

区へ事前協議のうえ実施している。元気ぷらざでは、水泳教室や健康運動教室にオンラインで申し込みができるサービスを開始した。ジェイトエルでは、東京ヴェルディベレーザとの連携事業を実施し、施設のコンセプトに沿った事業を計画している。有料自転車駐車場では、雨合羽の販売、パンク修理、夏季における利用者向けの経口補水液や瞬間冷却パックの常備、自転車廃棄サービスなどサービス向上に資する取り組みを行っている。那須高原学園北区しらかば荘では、地元の食材を中心に季節ごとに3パターンの料理を準備し、連泊者も満足できる体制を整えている。桐ヶ丘介護予

防拠点では、利用頻度の低い設備があり課題となっている。

### **利用者環境の整備**

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

### **事故対応**

事故・救急対応マニュアルや緊急連絡網を整備するとともに、区への速やかな報告が行われている。また、ヒヤリハット報告書により、各施設において事後の事例研究が行われている。

### **規程**

経理に関する規程が整備され、命令系統、権限と責任が明確になっている。

### **会計処理**

会計処理について、決算書の金額の誤り等一部指摘はあったが、必要かつ適正な契約手続を行い、収入および支出に関しても概ね適正な処理が行われている。王子本町保育園では、決算書に区から支払われた指定管理料の一部が記載されておらず、管理体制の強化に向けて、今後一層の改善を求めた。

### **現金等の管理**

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

## 施設別評価一覧

	①基本方針・施設長		②従事者		③施設管理		④情報管理・危機管理		⑤交流・改善		⑥施設利用		⑥利用者処遇		⑦事業実施		⑦給食		⑧環境整備		⑨会計		⑩総合評価	
	年度		年度		年度		年度		年度		年度		年度		年度		年度		年度		年度		年度	
	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6
赤羽ふれあい館	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正			適正	適正			適正	適正	適正	適正	適正	適正
桐ヶ丘ふれあい館	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正			適正	適正			適正	適正	適正	適正	適正	適正
島下ふれあい館	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正			適正	適正			適正	適正	適正	適正	適正	適正
稲付ふれあい館	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正			適正	適正			適正	適正	適正	適正	適正	適正
西が丘ふれあい館	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正			適正	適正			適正	適正	適正	適正	適正	適正
東田端ふれあい館	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正			適正	適正			適正	適正	適正	適正	適正	適正
滝野川会館	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正			適正	適正			適正	適正	適正	適正	適正	適正
赤羽会館	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正			適正	適正			適正	適正	適正	適正	適正	適正
元気ぷらざ	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正			優良	適正			適正	適正	適正	適正	適正	適正
北区NPO・ボランティアぷらざ	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正			適正	適正			適正	適正	適正	適正	適正	適正
新町コミュニティアリーナ	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正			適正	適正			適正	適正	適正	適正	適正	適正
北とぴあ	適正	適正	一部課題	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	優良	適正			適正	適正			適正	適正	適正	適正	適正
ジェイトエル (新規)	適正		適正		適正		適正		適正		適正				優良				適正		適正		適正	
ネスト赤羽	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正			適正	適正			適正	適正	適正	適正	適正	適正
桐ヶ丘体育館外2施設	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正			適正	適正			適正	適正	適正	適正	適正	適正
北運動場外10施設	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正			適正	適正			適正	適正	適正	適正	適正	適正
パノラマプール+条台外3施設	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正			適正	適正			適正	適正	適正	適正	適正	適正
エコー広場館	適正	適正	適正	適正	一部課題	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正			適正	適正			適正	適正	適正	適正	適正	適正
特別養護老人ホーム上中里つつじ荘	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正		適正	適正			適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正
特別養護老人ホーム清水坂あじさい荘	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正		適正	適正			適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正

	①基本方針・施設長		②従事者		③施設管理		④情報管理・危機管理		⑤交流・改善		⑥施設利用		⑥利用者処遇		⑦事業実施		⑦給食		⑧環境整備		⑨会計		⑩総合評価	
	年度		年度		年度		年度		年度		年度		年度		年度		年度		年度		年度		年度	
	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6
特別養護老人ホーム桐ヶ丘やまぶき荘	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	
高齢者在宅サービスセンター上中里つつし荘	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	
高齢者在宅サービスセンター清水坂あじさい荘	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	
滝野川西高齢者在宅サービスセンター	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	
高齢者在宅サービスセンター桐ヶ丘やまぶき荘	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	
堀船高齢者在宅サービスセンター	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	
浮間ハイマート	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	
名主の滝老人いこいの家	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	
滝野川老人いこいの家	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	
志茂老人いこいの家	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	
桐ヶ丘授産場	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	
王子授産場	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	
いきがい活動センター	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	
滝野川東介護予防拠点施設	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	
桐ヶ丘介護予防拠点施設	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	一部課題	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	
赤羽西福祉工房	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	
赤羽西福祉作業所	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	
王子福祉作業所	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	
たばた福祉作業所	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	
神谷ホーム	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	



	①基本方針・施設長		②従事者		③施設管理		④情報管理・危機管理		⑤交流・改善		⑥施設利用		⑥利用者処遇		⑦事業実施		⑦給食		⑧環境整備		⑨会計		⑩総合評価		
	年度		年度		年度		年度		年度		年度		年度		年度		年度		年度		年度		年度		
	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	
若葉福祉園	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正			適正	適正			適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正
あすなろ福祉園	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正			適正	適正			適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正
八幡山子どもセンター	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正			適正	適正			適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正
十条台子どもセンター	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	優良	適正			適正	適正			適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正
西ヶ原子どもセンター	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正			適正	適正			適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正
袋児童館	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正			適正	適正			適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正
滝野川東児童館	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正			適正	適正			適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正
豊島東児童館	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正			適正	適正			適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正
東十条保育園	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正			適正	適正			適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正
王子北保育園	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正			適正	適正			適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正
桐ヶ丘保育園	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正			適正	適正			適正	優良	適正	適正	適正	適正	適正	適正
滝野川西保育園	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正			適正	優良			適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正
浮間東保育園	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正			適正	適正			適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正
西ヶ原東保育園	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正			適正	適正			適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正
上十条南保育園	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正			適正	適正			適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正
桜田保育園	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正			適正	適正			適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正
東田端保育園	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正			適正	適正			適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正
岩淵保育園	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正			適正	適正			適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正
西ヶ原南保育園	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正			適正	適正			適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正
王子本町保育園	適正	適正	適正	一部課題	適正	適正	一部課題	適正	適正	適正	適正			適正	適正			適正	適正	適正	適正	一部課題	適正	適正	適正

	①基本方針・施設長		②従事者		③施設管理		④情報管理・危機管理		⑤交流・改善		⑥施設利用		⑥利用者処遇		⑦事業実施		⑦給食		⑧環境整備		⑨会計		⑩総合評価		
	年度		年度		年度		年度		年度		年度		年度		年度		年度		年度		年度		年度		
	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	
浮間さくら草保育園	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正			優良	優良			適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正
赤羽台保育園	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正			適正	適正			適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正
志茂保育園	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	優良					適正	適正			適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正
滝野川北保育園	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正			適正	適正			適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正
中里保育園 (新規)	適正		適正		適正		適正		適正					適正				適正		適正		適正		適正	
区営・高齢者住宅	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	優良	優良			適正	適正			適正	適正	適正	適正	適正	適正
有料自転車駐車場(18ヶ所)	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正			適正	適正			適正	適正	適正	適正	適正	適正
有料自転車駐車場(14ヶ所)	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	優良	適正			優良	適正			適正	適正	適正	適正	適正	適正
赤羽駅西口駐車場・自転車駐車場	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正			適正	適正			適正	適正	適正	適正	適正	適正
飛鳥山公園等117ヶ所 (新規)	適正		適正		適正		適正		適正					適正				適正		適正		適正		適正	
清水坂公園等65ヶ所 (新規)	適正		適正		適正		適正		適正					適正				適正		適正		適正		適正	
荒川岩淵関緑地外5園	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正			適正	適正			適正	適正	適正	適正	適正	適正
中央公園文化センター	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正			適正	適正			適正	適正	適正	適正	適正	適正
赤羽文化センター	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正			適正	適正			適正	適正	適正	適正	適正	適正
滝野川文化センター	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正			適正	適正			適正	適正	適正	適正	適正	適正
那須高原学園北区しらかば荘	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正	適正			優良	適正			適正	適正	適正	適正	適正	適正

# モニタリングレポート 利用者満足度調査

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(利用施設用)

地域振興部	地域振興課
調査実施日	令和 7年 7月14日

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

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

- 【名称】 赤羽ふれあい館自主管理運営委員会 会長 田口 アサ子
- 【業務内容】 地域コミュニティ活動の拠点施設、また高齢者の方のレクリエーションや集いの場、教養の向上の場として、ふれあい館を設置し、集会施設等の貸し出しを行っている。
- 【指定管理料】 令和6年度 3,519千円 <5年間の総額 17,595千円>
- 【指定管理期間】  
 1期目：平成18年4月1日から平成21年3月31日まで（3年間）  
 2期目：平成21年4月1日から平成24年3月31日まで（3年間）  
 3期目：平成24年4月1日から平成29年3月31日まで（5年間）  
 4期目：平成29年4月1日から令和 4年3月31日まで（5年間）  
 5期目：令和 4年4月1日から令和 9年3月31日まで（5年間）

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

- 【名称】 赤羽ふれあい館
- 【所在地】 北区赤羽1丁目59番9号（ネスト赤羽3階）
- 【延床面積】 225.00㎡
- 【開設日】 昭和53年10月17日
- 【規模等】 構造 鉄筋コンクリート造 3階建（3階 事務室、和室2、集会室1）  
 和室 2室（第1和室21畳・第2和室15畳） 集会室 19.3㎡
- 【従事職員数】 従事者数 12人
- 【年間利用者数】 延 4,089名（令和6年度）

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

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

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

④情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】  個人情報の保護に関する法律施行条例及び情報セキュリティポリシーに準じて、個人情報に記載された書類は鍵のかかるキャビネットで保管するなど適切に管理されている。</p> <p>【災害対策、危機管理】  会長が自ら避難路及び災害時の誘導について確認を行っており、交代で誘導の訓練を実施している。また、利用者に分かりやすいよう避難経路に沿って施設内に案内が表示してある。  年に1度、ネスト赤羽全体で避難訓練を行っている。</p>			
⑤交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】  高齢者福祉コーナーでは書道、民謡等の活動が行われ、大変にぎわっている。</p> <p>【苦情処理】  2階まではネスト赤羽であるため、集会施設で使用するマイクの音、足音などには注意を払い、運営している。  利用者からの苦情はほとんどないが、発生した場合は会長を中心に対応することとなっている。</p>			
⑥施設利用	評価	適正	適正
<p>【施設利用計画】  同じ赤羽地区には、赤羽会館や赤羽文化センターといった施設もあるが、利用団体や個人利用者からのニーズに合った施設として、利便性の向上に努めている。</p> <p>【施設利用】  施設の予約受付手続きは利用者にとって適切であり、設備・備品の貸し出しも適切に行われている。</p>			
⑦事業実施	評価	適正	適正
<p>【自主事業】  自主事業として、書道教室の教養講座を実施している。今後も、感染防止対策について十分留意したうえで、地域コミュニティ活動の場として役割を果たすため、自主事業を実施していく。</p>			
⑧環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】  エレベーターを降りるとすぐ正面に受付があり、段差もないので利用者にとって大変使いやすい構造の施設である。和室の障子やふすまについても破損が確認された場合は、速やかに修繕を行い適切に管理されている。屋上庭園には植木が設置され、屋上緑化、環境の美化に力を入れている。  廊下等が整然としており、各部屋も整理されて、安全面でも配慮がなされている。</p> <p>【事故対応】  緊急時の連絡網を利用者から見えない場所に掲示している。万が一事故が起こった場合は、「ネスト赤羽」の主導で会長、区、消防、警察等に連絡できる体制が確立されている。</p>			

⑨会計	評価	適正	適正
<p>【規程】 会計担当者が日々施設の使用に係わる使用料の収納及び管理に努めている。</p> <p>【会計処理】 収入、支出の際には、その都度会長が会計担当より説明を受け、帳簿及び通帳のチェックを行っている。</p> <p>【現金等の管理】 使用料の収入があった際には、翌営業日には金融機関に預け入れ、事務所に現金を保管しないよう努めている。現金出納簿を作成し、日々の収納状況を確認している。</p>			

5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	適正
<p>【総合評価】 項目別評価から判断して総合評価は適正と認められる。 建物設備に関しては、赤羽ふれあい館自主管理運営委員会は管理していないが、不具合があれば迅速に建物管理者に報告しており、施設の安全性や快適性の向上に努めている。 管理面においても事務室は常に整理整頓されており、働きやすい職場環境づくりに努めている。個人情報に記載された書類も施錠された書庫に保管されている。 普段から利用者とのコミュニケーションを積極的に行い、施設利用に関する要望等に耳を傾けており、より良い施設にしていくための努力が見受けられる。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 近隣に赤羽会館や赤羽文化センターといった区の施設はあるが、利用者のニーズに応じてふれあい館を利用させていただくためのさらなる工夫やPRに努める必要がある。 高齢化が進み、利用者の拡大が難しい状況だが、教養講座の充実を図り、より一層の利用者拡大に努める必要がある。</p>			

指定管理者の自己評価
<p>【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】</p> <p>(前年度の事業計画に対する実績評価) 施設使用受付業務、使用料収納、施設及び設備の維持管理業務、設備等の修理修繕に関する承認業務、指定管理料の適正支出業務など事業計画を滞りなく、従事者と共にやり遂げることができました。</p> <p>(前年度の課題に対する取組評価) 利用者の拡大に向け、備品の拡充等の要望をくみ取り北区への提案を行いました。今後も利用者のニーズをくみ取り、ふれあい館の運営に活かせるよう努めます。</p>

# 赤羽ふれあい館利用者満足度調査報告書

赤羽ふれあい館自主管理運営委員会

## 1 調査の概要

(1) 調査施設

赤羽ふれあい館

(2) 調査期間

令和7年6月10日(火)～6月30日(月)

(3) 調査対象

高齢者福祉コーナー利用者

(4) 調査方法

利用者に調査票を配布し任意による回答。

(5) 回収状況

44件

(6) その他

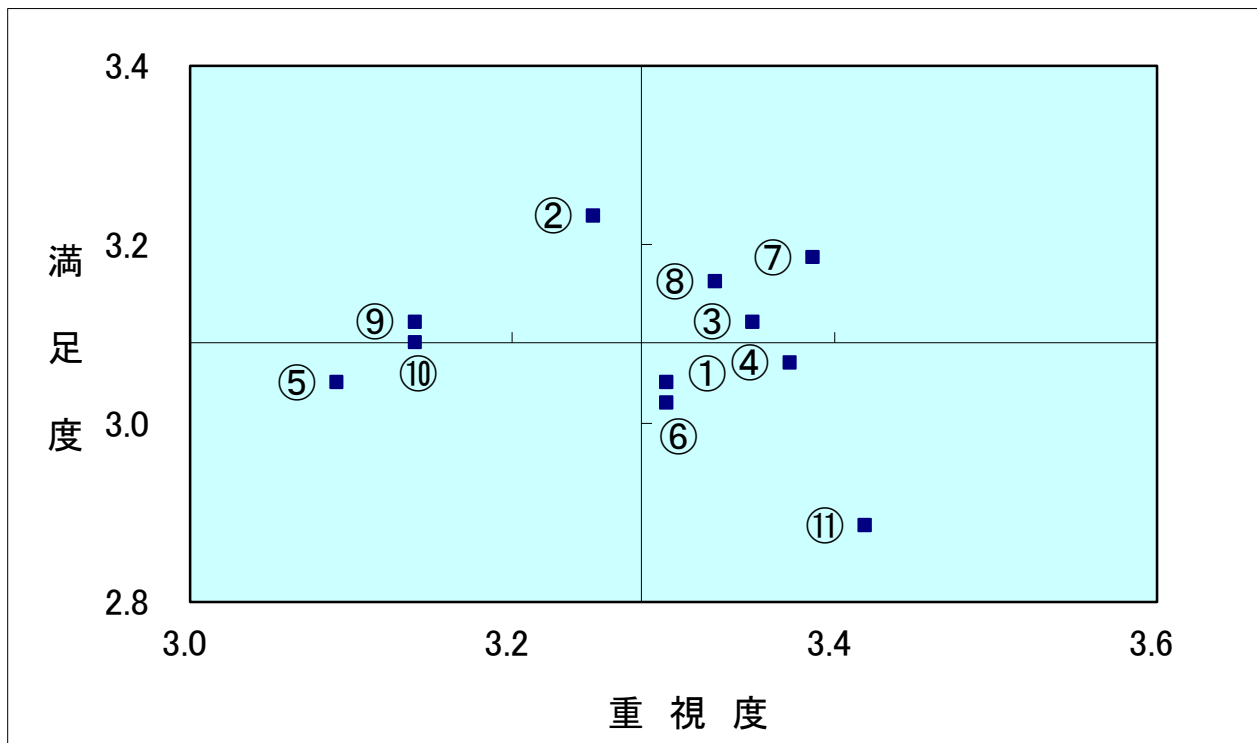
## 2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 高齢者福祉コーナーのPR	14	29	1	0	3.30	6	33	4	0	3.05
② 高齢者福祉コーナーの利用時間	12	31	1	0	3.25	11	31	1	0	3.23
③ 高齢者福祉コーナーの快適さ	15	28	0	0	3.35	9	31	4	0	3.11
④ 高齢者福祉コーナーの広さ	17	25	1	0	3.37	9	29	6	0	3.07
⑤ 高齢者福祉コーナーの利用制限(年齢・住所)	12	25	6	1	3.09	6	33	4	0	3.05
⑥ 場所のわかりやすさ	13	31	0	0	3.30	6	33	3	1	3.02
⑦ 受付職員の親切さ	17	27	0	0	3.39	9	33	1	0	3.19
⑧ 職員の説明のわかりやすさ	15	27	1	0	3.33	9	33	2	0	3.16
⑨ 受付職員の名札の着用	10	29	4	0	3.14	5	39	0	0	3.11
⑩ 職員の服装	10	29	4	0	3.14	4	40	0	0	3.09
⑪ 付帯設備の整備状態	19	23	1	0	3.42	4	31	9	0	2.89

※平均得点:各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値  
重視度平均 3.28 満足度平均 3.09



### 3 結果分析



### 4 課題発見

- ①高齢者福祉コーナーのPRや場所のわかりやすさについて、重視度が高い一方で満足度がやや低く、重点的に取り組む必要がある。
- ②付帯設備の整備状況について、満足度がやや低い状況であり、改善を図る必要がある。

### 5 改善方策

高齢者福祉コーナーとしてのPR方法を検討する。  
また、付帯設備の整備状況を適宜見直し、計画的な更新等を実施する。

# 赤羽ふれあい館利用者満足度調査報告書

赤羽ふれあい館自主管理運営委員会

## 1 調査の概要

(1) 調査施設

赤羽ふれあい館

(2) 調査期間

令和7年6月10日(火)～6月30日(月)

(3) 調査対象

ふれあい館利用者

(4) 調査方法

利用者に調査票を配布し任意による回答。

(5) 回収状況

12件

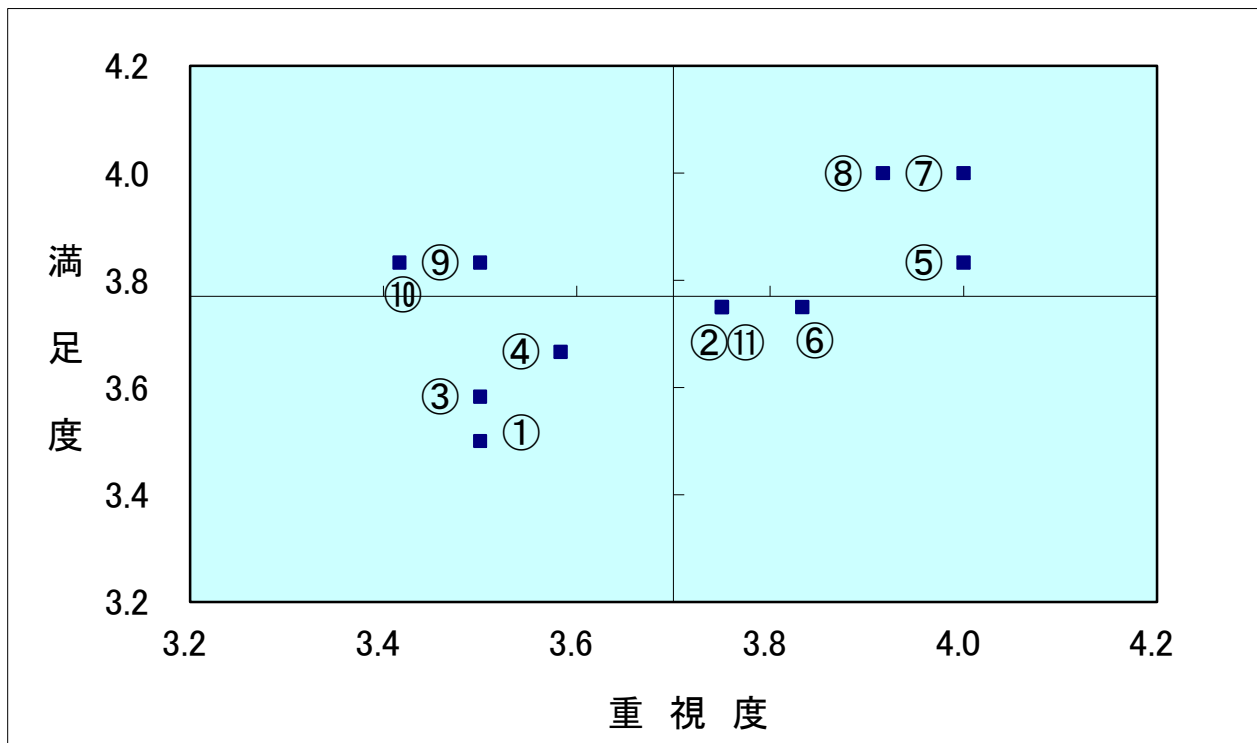
(6) その他

## 2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて 大切	3 大切	2 大切 でない	1 全く 大切 でない	平均	4 大い に満 足	3 満足	2 不満	1 極め て不 満	平均
① ふれあい館のPR	6	6	0	0	3.50	6	6	0	0	3.50
② 施設の交通の利便性	9	3	0	0	3.75	9	3	0	0	3.75
③ 利用日の制限	6	6	0	0	3.50	7	5	0	0	3.58
④ 利用日の時間帯(午前・午後・夜間)	7	5	0	0	3.58	8	4	0	0	3.67
⑤ 使用料	12	0	0	0	4.00	10	2	0	0	3.83
⑥ 利用申し込みの手続きのわかりやすさ	10	2	0	0	3.83	9	3	0	0	3.75
⑦ 受付職員の親切さ	12	0	0	0	4.00	12	0	0	0	4.00
⑧ 職員の説明の分かりやすさ	11	1	0	0	3.92	12	0	0	0	4.00
⑨ 受付職員の名札の着用	8	2	2	0	3.50	10	2	0	0	3.83
⑩ 職員の服装	7	3	2	0	3.42	10	2	0	0	3.83
⑪ 付帯設備の整備状態	9	3	0	0	3.75	9	3	0	0	3.75

※平均得点:各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値  
重視度平均 3.70 満足度平均 3.77

### 3 結果分析



### 4 課題発見

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

### 5 改善方策

利用申し込みの手続きを改善する余地があるか検討していく。  
より多くの意見が取り入れられるよう、調査方法を多様化するなどの対応を次回以降検討する。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(利用施設用)

地域振興部 地域振興課
調査実施日 令和 7年 7月 24日

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

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

- 【名称】 桐ヶ丘ふれあい館自主管理運営委員会 会長 西 修一
- 【業務内容】 地域コミュニティ活動の拠点施設及び高齢者のレクリエーションや集いの場、教養向上の場として、ふれあい館を設置し、集会施設等の貸し出しを行っている。
- 【指定管理料】 令和7年度 3,655千円<5年間の総額 18,275千円>
- 【指定管理期間】
  - 1期目 平成18年4月1日から平成21年3月31日まで（3年間）
  - 2期目 平成21年4月1日から平成24年3月31日まで（3年間）
  - 3期目 平成24年4月1日から平成29年3月31日まで（5年間）
  - 4期目 平成29年4月1日から令和 4年3月31日まで（5年間）
  - 5期目 令和 4年4月1日から令和 9年3月31日まで（5年間）

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

- 【名称】 桐ヶ丘ふれあい館
- 【所在地】 北区桐ヶ丘2丁目7番43号（桐ヶ丘中央公園敷地内）
- 【延床面積】 188.01㎡
- 【開設年月日】 昭和53年4月20日
- 【規模等】 鉄筋コンクリート造 2階建
  - 1階 事務室、第1和室：10畳、第2和室：12畳
  - 2階 第3和室：12.5畳、第5和室：10畳
- 【従事職員数】 従事者数 3人
- 【年間利用者数】 延 964名（令和6年度）

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

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

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

④情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】  個人情報の保護に関する法律施行条例及び情報セキュリティポリシーに準じて、個人情報の記載された書類は適切に管理され、施錠された書架に保管されている。</p> <p>【災害対策、危機管理】  従事職員がAEDの講習を受講しており、いつでも使用できるよう準備がなされている。  常日頃より災害に備えており、いざという時の心構えについての気配りがされている。</p>			
⑤交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】  高齢者福祉コーナーの利用者数は減少傾向にあるものの、体操、踊り、絵手紙、習字、革工芸、将棋などの活動を中心に長年利用し続けている地域の固定利用者がおり、賑わっている。</p> <p>【苦情処理】  利用者のほとんどが地域の方であり、家族的な雰囲気を利用されているため、苦情は無いが、発生した場合は会長を中心に対応することとなっている。</p>			
⑥施設利用	評価	適正	適正
<p>【施設利用計画】  利用者の教養の向上、レクリエーションに関する業務に努めている。</p> <p>【施設利用】  利用者の声によく耳を傾け、利用者の要望把握に努めている。</p>			
⑦事業実施	評価	適正	適正
<p>【自主事業】  各事業（絵手紙・習字・体操・手芸）を週1回程度定期的で開催している。  利用者のほとんどが70歳以上の高齢者であるため、参加者数は減少傾向にあり、講師となる人材も不足傾向にある。また、定期的で開催される講座数が以前に比べ減少しており、今後の課題となっている。</p>			
⑧環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】  利用者からの要望を受けて設備を充実させており、利用実態に合わせたサービス向上への努力が見受けられる。施設としては老朽化が目立つが、毎日の開館前と閉館後の清掃は欠かさず行い、施設を清潔に保っている。施設が公園内にあることから緑が多く、害虫駆除には特に気を使っており、利用者に不快感を与えないよう配慮がなされている。</p> <p>【事故対応】  桐ヶ丘地域振興室と連携をとり、非常時に備えている。  災害時における対応については、日頃から職員の間で話し合いがされている。</p>			

⑨会計	評価	適正	適正
<p>【規程】 施設長が、単年度の収支を計画し報告しており適正に管理されている。</p> <p>【会計処理】 支出毎の領収書が正しく整理されている。</p> <p>【現金等の管理】 事務室内にて現金は保管しないこととしている。現金出納簿を作成し、日々の収納状況を確認している。</p>			
5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	適正
<p>【総合評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者は長年利用している方が多く、地域の方がほとんどである現状もあり、従事者と利用者の関係は良好であり、声かけや挨拶等を通じて明るい雰囲気の中で管理運営されている。</li> <li>・施設の老朽化は見られるものの、清掃や管理等が行き届いており利用しやすい環境となっている。備品等も古くから利用されているものが目立つが、丁寧に清掃されており利用者に対して気配りができている。また、利用者の声を聞き、古くなった設備を買い替えるなど、利用しやすい環境を整えている。</li> </ul> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者福祉コーナーの利用者数が年々減少傾向にあるため、新規の利用者を呼び込むPRが必要である。</li> </ul>			

指定管理者の自己評価
<p>【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】</p> <p>(前年度の事業計画に対する実績評価)</p> <p>高齢者福祉コーナーは、革工芸・太極拳・体操を中心に、地域の高齢者のコミュニティの場として多くの方にご利用いただきました。</p> <p>各利用団体の使用日を定めて、一つの団体が占有しないように案内することで、より多くの方が利用できるように努めました。</p> <p>(前年度の課題に対する取組評価)</p> <p>利用者数が減少傾向となっています。ふれあい館のPRをより一層積極的に行い、利用者数の増加に努めました。</p>

# 桐ヶ丘ふれあい館利用者満足度調査報告書

桐ヶ丘ふれあい館自主管理運営委員会

## 1 調査の概要

(1) 調査施設

桐ヶ丘ふれあい館

(2) 調査期間

令和7年6月10日(火)～6月30日(月)

(3) 調査対象

高齢者福祉コーナー利用者

(4) 調査方法

利用者に調査票を配布し任意による回答。

(5) 回収状況

22件

(6) その他

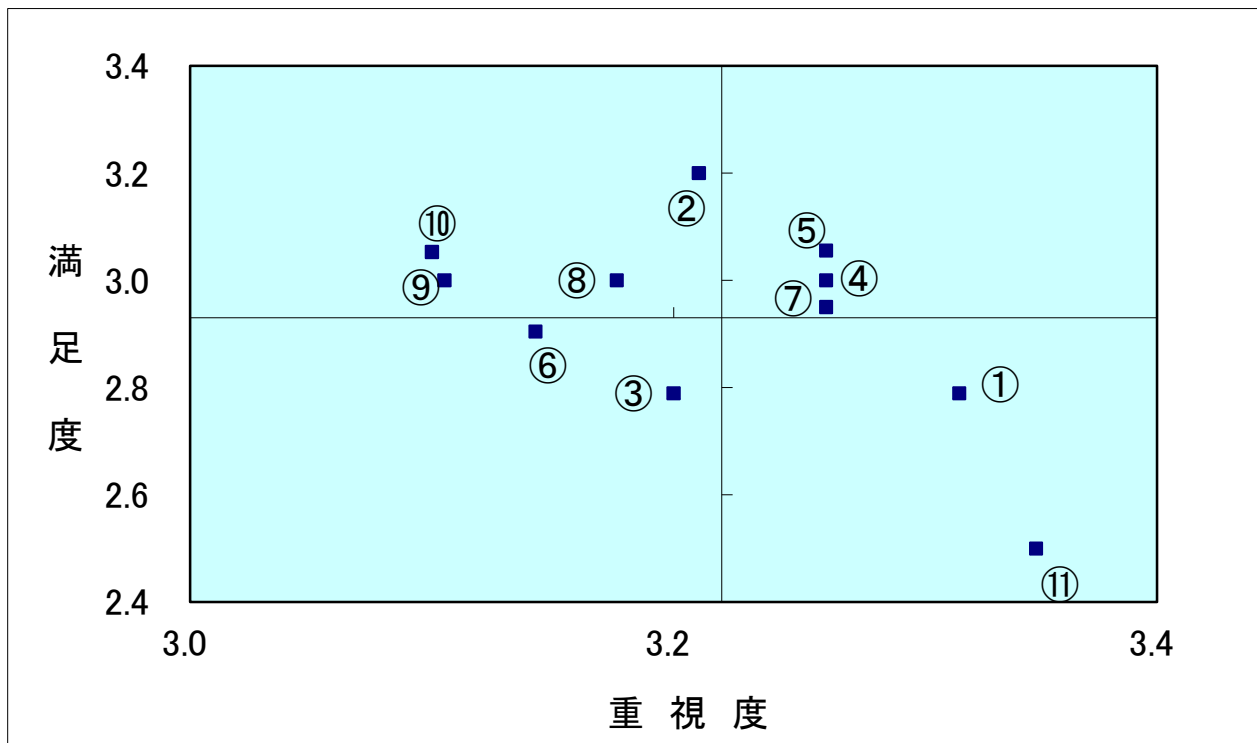
## 2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 高齢者福祉コーナーのPR	9	11	2	0	3.32	3	10	5	1	2.79
② 高齢者福祉コーナーの利用時間	5	13	1	0	3.21	7	11	1	1	3.20
③ 高齢者福祉コーナーの快適さ	5	14	1	0	3.20	4	9	4	2	2.79
④ 高齢者福祉コーナーの広さ	5	14	0	0	3.26	4	14	2	1	3.00
⑤ 高齢者福祉コーナーの利用制限(年齢・住所)	6	12	1	0	3.26	4	12	1	1	3.06
⑥ 場所のわかりやすさ	5	15	0	1	3.14	5	10	5	1	2.90
⑦ 受付職員の親切さ	5	14	0	0	3.26	4	12	3	1	2.95
⑧ 職員の説明のわかりやすさ	3	14	0	0	3.18	4	11	4	0	3.00
⑨ 受付職員の名札の着用	4	13	2	0	3.11	3	12	3	0	3.00
⑩ 職員の服装	4	14	2	0	3.10	4	13	1	1	3.05
⑪ 付帯設備の整備状態	8	11	1	0	3.35	4	6	6	4	2.50

※平均得点:各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値  
重視度平均 3.22 満足度平均 2.93



### 3 結果分析



### 4 課題発見

付帯設備の整備状況について、重視度が最も高い一方で満足度が最も低く、対応が必要な状況となっている。  
高齢者福祉コーナーのPRについても対応が必要となっている。

### 5 改善方策

付帯設備の整備を実施して、満足度が低い状況となっている設備について快適性も含めて向上を図っていく。  
施設案内を強化していくことで、利用者の拡大につなげていきたい。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(利用施設用)

地域振興部	地域振興課
調査実施日	令和 7年 7月16日

施設名	島下ふれあい館	指定管理者	島下ふれあい館自主管理委員会
<b>1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）</b>			
【名称】	島下ふれあい館自主管理委員会 会長 村上 房由		
【業務内容】	地域コミュニティ活動の拠点施設、また高齢者の方のレクリエーションや集いの場、教養向上の場として、集会施設等の貸し出しを行っている。		
【指定管理料】	令和6年度 3,542千円<5年間の総額 17,710千円>		
【指定管理期間】	1期目 平成18年4月1日から平成21年3月31日まで（3年間） 2期目 平成21年4月1日から平成24年3月31日まで（3年間） 3期目 平成24年4月1日から平成29年3月31日まで（5年間） 4期目 平成29年4月1日から令和 4年3月31日まで（5年間） 5期目：令和 4年4月1日から令和 9年3月31日まで（5年間）		
<b>2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）</b>			
【名称】	島下ふれあい館		
【所在地】	北区赤羽西6丁目10番12号（島下公園敷地内）		
【延床面積】	150.00㎡		
【開設日】	昭和48年11月1日		
【規模等】	構造 鉄筋コンクリート造 3階建（1階 和室1 2階 事務室、和室1 3階 和室1）和室 3室（第1和室12.5畳・第2和室7.5畳・第3和室20畳）		
【従事職員数】	従事者数 16人		
【年間利用者数】	延 2,763名（令和6年度）		
<b>3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）</b>			
【サービスの概要】			
① 管理施設の使用許可に関する業務 施設予約の受付、利用承認書の発行、緊急連絡カードの発行			
② 管理施設の使用に係る使用料の収納に関する業務 使用料の収納、使用料還付請求書の発行、利用実績の集計			
③ 管理施設等の清掃、整頓その他環境整備に関する業務 清掃業務、施設内の備品及び器具類の整理整頓			
④ 施設、附帯設備及び備品の保全に関する業務 施設の予防保全、附帯設備及び備品の点検			
⑤ 高齢者の教養の向上、レクリエーションに関する業務 初心者を含め利用者全員が参加できるイベントの開催、イベント開催に関する広報活動			

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
①基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】 指定管理者制度導入により、地域住民等に対する施設利用サービスの効果及び効率を向上させるとともに、コミュニティ育成活動を持って地域福祉の一層の増進を図る。</p> <p>【施設長】 運営管理全般にわたり統括しており、地域に精通し、多くの利用者を熟知しているため従事者からの信頼も厚い。</p> <p>【開所】 年末年始（12月29日から1月3日）を除く、9時から22時まで ただし、夜間の利用がない場合は、夜間閉館。</p>			
②従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】【健康管理、職場環境】 1ヶ月単位でローテーションを組み従事している。 1日1名体制で、健康管理や職場環境を整備しながら管理運営に努めている。</p> <p>【従事者研修】 会長が中心となり、月1回第2木曜日に役員会を開催し研修を行っている。 利用者に対する従事者の言葉遣いなど（窓口対応・電話対応）は、良好である。</p>			
③施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】 日頃より施設管理には気を配り、定期的に設備機器の点検を実施している。</p> <p>【物品管理】 物品は、物品台帳をもとに適切に管理されている。過去の管理履歴も整理されている。</p> <p>【業務委託】 設備機器等の業務委託では、従前から区で行っていた仕様に基づき実施している。</p> <p>【環境配慮】 利用者の利便性を確保しながら節電・節水に努めている。 特に節電には気を配り、利用している部屋についても日中は採光が取れる場合は、照明を消灯している。空調設備の使用頻度を減らし、窓を開けるなどして温度調節をしている。また、こまめにスイッチを切るように施設の利用者にも節電協力を依頼している。</p>			
④情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】 個人情報の保護に関する法律施行条例及び情報セキュリティポリシーに準じて、個人情報に係る書類は整理され、鍵のかかる書架に保管されている。</p> <p>【災害対策、危機管理】 事務室内に連絡網を掲示している。 地元町会とともに防災訓練を実施しており、職員、利用者、地域住民全員で訓練することでいつでも連携できる体制を整えている。</p>			

⑤交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>島下ふれあい館自主管理委員会と当該施設の利用者を中心に、文化祭や収穫祭を開催し、利用者に好評を得ている。参加者は年々増加しており、地域の恒例行事となっている。</p> <p>高齢者福祉コーナーではカラオケ、民謡、輪投げ、フラダンスなどが行われ、地域住民のコミュニティ活動の場となっている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>公園内に施設があり、民家とも比較的離れており騒音の問題も起きにくいものの、大きな音が出る楽器等を使用する利用については、一定の制限を設けている。</p> <p>苦情等の問題があった場合、会長を中心に対応することとなっており、区への報告もしている。</p>			
⑥施設利用	評価	適正	適正
<p>【施設利用計画】</p> <p>規模的には小さい施設なので、地域の利用者が競合しないように役員会で協議し、各サークルの利用日を定め、高齢者の教養の向上・レクリエーションの場の提供に努めている。</p> <p>【施設利用】</p> <p>利用者の声に耳を傾け、利用者の要望把握に努めている。</p> <p>施設の予約・受付手続きは利用者にとって適切であり、設備・備品の貸し出しも適切に実行されている。高齢者福祉コーナーも、一つの団体が占有しないよう案内しており、新規の利用者が来館しやすい環境が整えられている。</p>			
⑦事業実施	評価	適正	適正
<p>【自主事業】</p> <p>例年、島下ふれあい館自主管理委員会で当該施設の利用者を中心に、文化祭や収穫祭を開催している。</p> <p>このほか月に1回程度、踊り・民謡・カラオケ・輪投げの会など利用者を中心とした発表会が開催されており、日ごろの成果を披露できる場として好評を得ている。</p> <p>ふれあい館利用者が勧める本が置かれている「ふれあい文庫」では、利用者間同士で本の貸し借りができ、交流も盛んである。また、プロジェクターを利用して映画観賞会を行っており、利用者から好評を得ている。</p>			
⑧環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>清掃には力を入れており、毎日職員が清掃を行っている。入口に花壇を作るなど利用者が施設に入りやすくなる環境作りがされている。施設の老朽化が目立つが、トイレ等は清潔に保たれている。</p> <p>昭和48年に急激な傾斜地に建てられ、エレベーターがないなどバリアフリー化が十分ではない施設ではあるが、公園の隅にある為、周辺環境は静かであり、採光は確保されている。</p> <p>和室のみの構造であるが、長時間座っていると足腰等が痛くなってしまいう方のために、椅子やテーブルを増設して対応するなど工夫がされている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>緊急時の連絡網は確立されている。</p> <p>公園の中という立地条件から、各部屋からは公園に避難することが可能である。</p> <p>非常階段があり、各階からそれぞれ避難できるようになっている。</p>			

⑨会計	評価	適正	適正
<p>【規程】            会計責任者 1 名、会計監事 1 名を定め、施設の使用に係る使用料の収納及び管理に努めている。</p> <p>【会計処理】            内部監査を年 1 回年度末に実施している。</p> <p>【現金等の管理】            なるべく事務所の金庫に現金を保管しないように心がけている。月に 1 回役員会の中で会計報告を行い、支出入に対する意識を高めている。</p>			
5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	適正
<p>【総合評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・項目別評価から判断して総合評価は適正といえる。</li> <li>・施設面では、常に清掃が行き届き清潔感にあふれ、備品等の保全もされている。</li> <li>・管理面においては、事務室内も整理され、個人情報に係る書類などは、鍵のかかる書庫に保管されており適切に管理されている。</li> <li>・自主事業も積極的に行われており、地域のコミュニティ活動の拠点として十分な役割を果たしている。</li> <li>・月に 1 度の割合で利用者による各種発表会などの行事を行っており、利用者及び地域の方の交流の場になっている。</li> </ul> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日中は高齢者福祉コーナーの運営であり、ふれあい館の自主事業を積極的に実施し、地域町会・自治会やシニアクラブ等を通じて、利用者拡充のための PR が必要である。</li> </ul>			

<b>指定管理者の自己評価</b>
<p>【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】</p> <p>(前年度の事業計画に対する実績評価)</p> <p>地域の利用者が競合しないように役員会で協議し、各サークルの利用日を定め、一つの団体が占有しないよう案内することで新規の利用者が来館しやすい環境を整備しました。</p> <p>(前年度の課題に対する取組評価)</p> <p>施設の老朽化が目立ちますが、清掃を念入りに行うことや、玄関入口近くに花壇を作るなど利用者が施設に入りやすくなる環境を整備しました。</p>

# 島下ふれあい館利用者満足度調査報告書

島下ふれあい館自主管理委員会

## 1 調査の概要

(1) 調査施設

島下ふれあい館

(2) 調査期間

令和7年6月20日(金)～6月30日(月)

(3) 調査対象

高齢者福祉コーナー利用者

(4) 調査方法

利用者に調査票を配布し任意による回答。

(5) 回収状況

20件

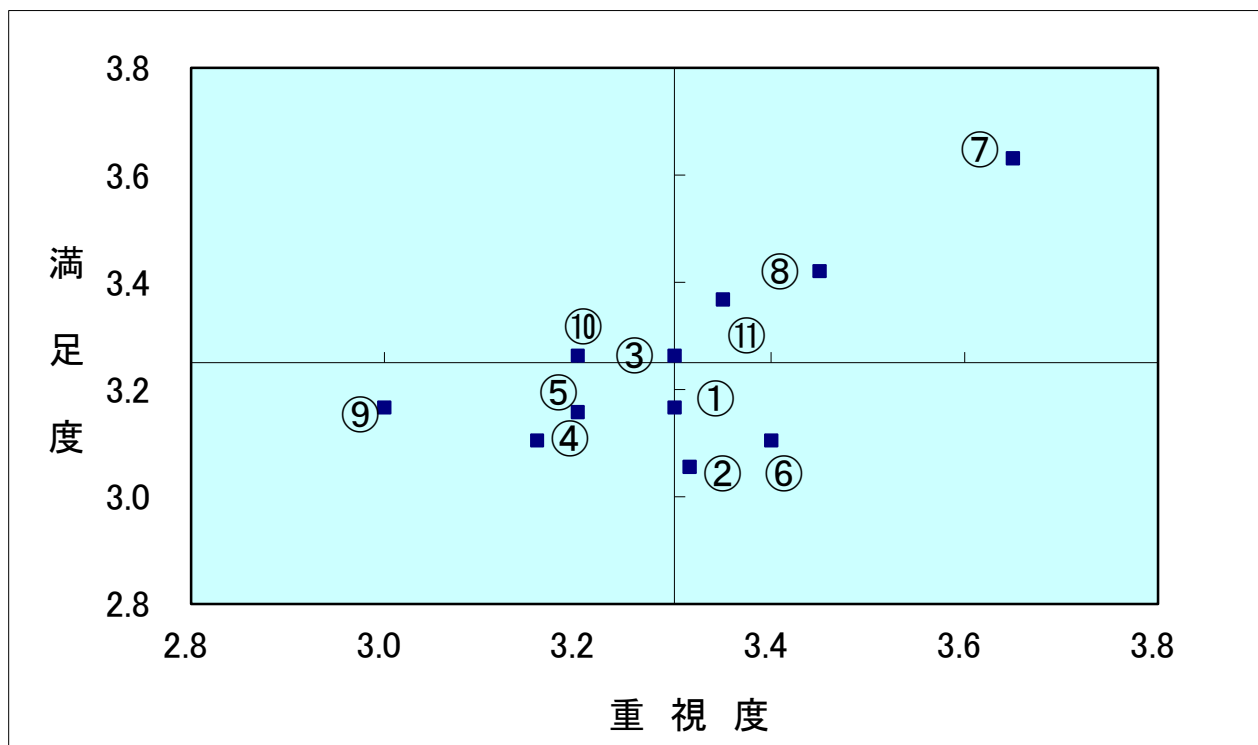
(6) その他

## 2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 高齢者福祉コーナーのPR	6	14	0	0	3.30	3	15	0	0	3.17
② 高齢者福祉コーナーの利用時間	7	11	1	0	3.32	3	13	2	0	3.06
③ 高齢者福祉コーナーの快適さ	6	14	0	0	3.30	6	12	1	0	3.26
④ 高齢者福祉コーナーの広さ	6	10	3	0	3.16	5	11	3	0	3.11
⑤ 高齢者福祉コーナーの利用制限(年齢・住所)	5	14	1	0	3.20	4	14	1	0	3.16
⑥ 場所のわかりやすさ	9	10	1	0	3.40	4	13	2	0	3.11
⑦ 受付職員の親切さ	13	7	0	0	3.65	12	7	0	0	3.63
⑧ 職員の説明のわかりやすさ	9	11	0	0	3.45	8	11	0	0	3.42
⑨ 受付職員の名札の着用	6	8	6	0	3.00	4	13	1	0	3.17
⑩ 職員の服装	7	10	3	0	3.20	5	14	0	0	3.26
⑪ 付帯設備の整備状態	7	13	0	0	3.35	7	12	0	0	3.37

※平均得点:各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値  
重視度平均 3.30 満足度平均 3.25

### 3 結果分析



### 4 課題発見

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

### 5 改善方策

場所のわかりやすさを改善するため、利用者への案内方法を改良するなど対応を検討する。  
現在の利用状況をふまえて、利用時間の改善余地があるか検討していく。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(利用施設用)

地域振興部 地域振興課	
調査実施日	令和 7年 7月18日

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

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

- 【名称】 稲付ふれあい館自主管理運営会 会長 石田 桂子
- 【業務内容】 地域コミュニティ活動の拠点施設、また高齢者の方のレクリエーションや集いの場、教養の向上の場として、ふれあい館を設置し、集会施設等の貸し出しを行っている。
- 【指定管理料】 令和6年度 3,994千円<5年間の総額 19,970千円>
- 【指定管理期間】 1期目：平成18年4月1日から平成21年3月31日まで（3年間）  
2期目：平成21年4月1日から平成24年3月31日まで（3年間）  
3期目：平成24年4月1日から平成29年3月31日まで（5年間）  
4期目：平成29年4月1日から令和 4年3月31日まで（5年間）  
5期目：令和 4年4月1日から令和 9年3月31日まで（5年間）

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

- 【名称】 稲付ふれあい館
- 【所在地】 北区赤羽西3丁目19番5号（稲付公園敷地内）
- 【延床面積】 169.23㎡
- 【開設日】 昭和48年8月1日
- 【規模等】 構造 鉄筋コンクリート造 2階建（1階 事務室、和室2 2階 和室1）  
和室 3室（第1和室12畳・第2和室6畳・第3和室25畳）
- 【従事職員数】 従事者数 6人
- 【年間利用者数】 延 5,730名（令和6年度）

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

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



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

④情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】  個人情報の保護に関する法律施行条例及び情報セキュリティポリシーに準じて、個人情報に記載された書類は適切に管理され、施錠された書架に保管されている。</p> <p>【災害対策、危機管理】  非常時の緊急体制は確立されており、2階での利用者は非常階段への誘導、1階は正面玄関並びに非常出口から公園の安全な場所に避難させる訓練を年1回実施している。  避難経路図を施設内に掲示し、日常的に意識できる環境をつくっている。  また、緊急時に備え、従事職員の連絡先を共有している。  自主事業の機会を利用して、振り込め詐欺対策の講習会等の企画も行っている。  月に1回の幹事会、年に2回の全体役員会、年に1回の利用者全員での総会を開催し、情報を共有している。</p>			
⑤交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】  稲付ふれあい館自主管理運営会では、独自にふれあい館憲章（感謝・和・前進）を掲げ、地域の交流を深める場として運営にあたっている。  利用者が自主的に鉢植えや絵画を持ち寄り、施設内の入り口や廊下に飾るなどしている。従事者だけでなく、利用者自身も施設を大切に使用するという意識が見てとれ、良好な関係を築いている。  囲碁、将棋、ダンス、脳トレ等を通して交流を深める利用者が多く、地域のコミュニティ活動の一翼を担っている。近隣の特別養護老人ホーム西が丘園の利用者による体操等も行われている。</p> <p>【苦情処理】  カラオケや楽器演奏等の音が漏れないように、窓を閉めるとともに音量の調整を行い、地域へ配慮している。  苦情があればその経過を区へ報告するようにしており、現場の職員間でも課題共有がきちりなされている。</p>			
⑥施設利用	評価	適正	適正
<p>【施設利用計画】  高齢者の教養向上やレクリエーションに関し、役員会で協議し、積極的な取り組みをしている。</p> <p>【施設利用】  施設利用手続きは利用者にとって適切であり、設備・備品の貸し出しも適切に実施されている。  身体が不自由な利用者には、職員がサポートするようにしており、安全で快適に利用できるように努めている。</p>			
⑦事業実施	評価	適正	適正
<p>【自主事業】  毎年施設の利用者を中心に春にはさくらまつり、秋にはもみじまつりを開催し、カラオケ大会、お琴の演奏、作品の展示会などの催しが行われている。</p>			

⑧環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】  施設内は、備品等が整理整頓され、毎日職員が清掃しており清潔に保たれている。  採光を確保するために障子をカーテンに変更するなど工夫しており、入口のロビーにテーブルとイスを配置し、歓談スペースを設け、高齢者の方に好評を得ている。</p> <p>【事故対応】  緊急時の連絡網が整備されている。緊急時、職員による適切かつ迅速な対応は可能だが、施設の階段等が狭いので、誘導の際に十分な配慮が必要である。  業務日誌にはその日の出来事を記載し供覧することで、従事者間の情報共有を図っている。</p>			
⑨会計	評価	適正	適正
<p>【規程】  会計責任者2名及び監査役2名を配置し、施設使用料等の適切な管理に努めている。  管理運営経費の支出については、職員によるダブルチェック体制を取っている。</p> <p>【会計処理】  支出案件ごとに領収書が保管されている。また、内部監査を年1回実施している。</p> <p>【現金等の管理】  できる限り、事務所に現金を保管しないよう心がけている。現金出納簿を作成し、日々の収納状況を確認している。</p>			
5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	適正
<p>【総合評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「感謝・和・前進」の憲章を基に、従事者はもとより利用者が施設を利用する際の意識が高く、常にお互いが気持ちよく利用できるよう心配りがされている。</li> <li>・清掃が行き届き清潔感にあふれ、備品等の保全もされており、利用者に配慮した施設となっている。特に、個人情報管理は施錠できる書架への保管などの配慮が見られる。</li> <li>・ふれあい館のベランダで植栽を行っており、様々な種類の花などが美しい景観と豊かな緑を創出しており居心地の良い空間づくりへの努力がみられる。</li> </ul> <p>【今後の方針、改善方策】  公園内の施設であり、日中は高齢者福祉コーナーとしての運営を行っている。地域の新たな高齢者が気軽に立ち寄れるようなPRが必要である。</p>			

<b>指定管理者の自己評価</b>
<p>【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】</p> <p>(前年度の事業計画に対する実績評価)  毎月開催の役員会と役員及び年2回の利用団体者で構成する連絡会で意見を効果し、スムーズに運営することができました。</p> <p>(前年度の課題に対する取組評価)  利用者の拡大に向け、地域交流を深めるなどの方法で積極的に施設のPRを行いました。</p>

# 稲付ふれあい館利用者満足度調査報告書

稲付ふれあい館自主管理運営会

## 1 調査の概要

(1) 調査施設

稲付ふれあい館

(2) 調査期間

令和7年6月13日(金)～6月23日(月)

(3) 調査対象

高齢者福祉コーナー利用者

(4) 調査方法

利用者に調査票を配布し任意による回答。

(5) 回収状況

42件

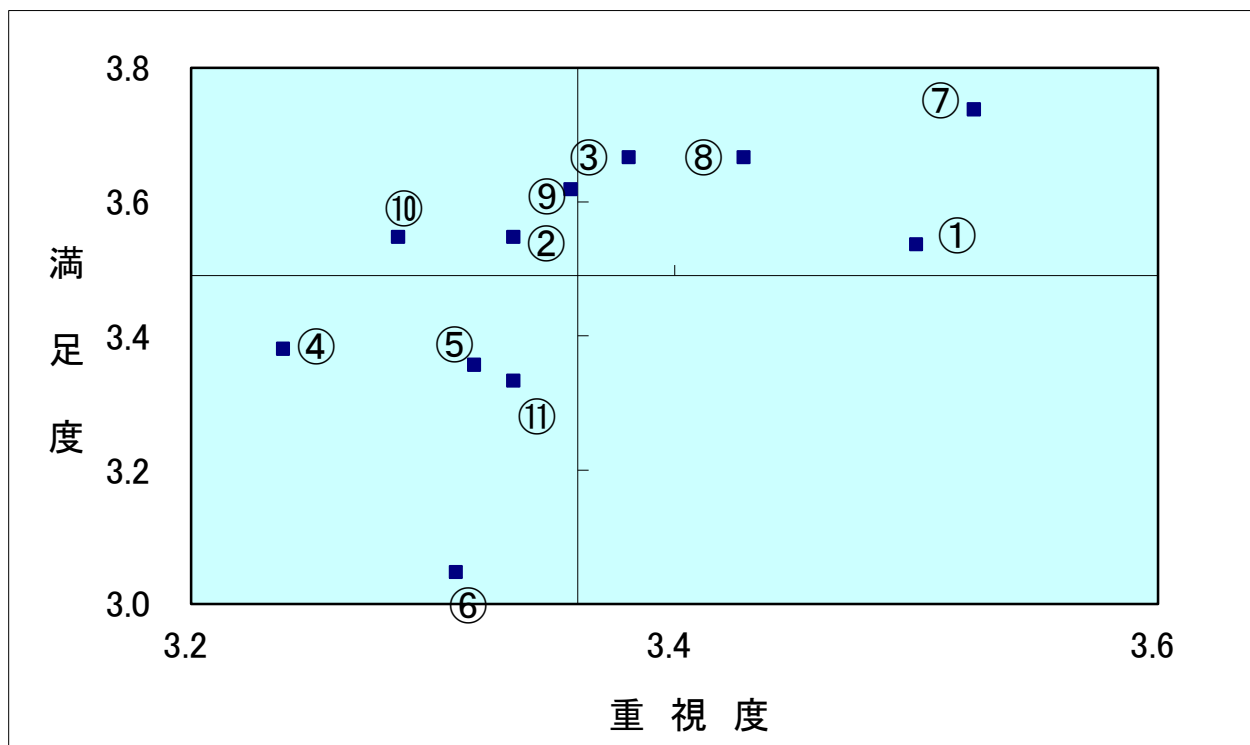
(6) その他

## 2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 高齢者福祉コーナーのPR	22	19	1	0	3.50	24	15	2	0	3.54
② 高齢者福祉コーナーの利用時間	15	26	1	0	3.33	24	17	1	0	3.55
③ 高齢者福祉コーナーの快適さ	16	26	0	0	3.38	28	14	0	0	3.67
④ 高齢者福祉コーナーの広さ	11	30	1	0	3.24	18	22	2	0	3.38
⑤ 高齢者福祉コーナーの利用制限(年齢・住所)	16	22	3	0	3.32	20	17	5	0	3.36
⑥ 場所のわかりやすさ	16	23	3	0	3.31	14	18	8	2	3.05
⑦ 受付職員の親切さ	22	20	0	0	3.52	31	11	0	0	3.74
⑧ 職員の説明のわかりやすさ	18	24	0	0	3.43	28	14	0	0	3.67
⑨ 受付職員の名札の着用	17	23	2	0	3.36	26	16	0	0	3.62
⑩ 職員の服装	15	24	3	0	3.29	23	19	0	0	3.55
⑪ 付帯設備の整備状態	14	28	0	0	3.33	17	22	3	0	3.33

※平均得点:各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値  
重視度平均 3.36 満足度平均 3.49

### 3 結果分析



### 4 課題発見

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

### 5 改善方策

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

場所のわかりやすさを改善するため、利用者への案内方法を改良するなど対応を検討する。

また、利用制限については、現在の利用状況をふまえて、現行サービスを低下することなく緩和できる方法を模索する。

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

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(利用施設用)

地域振興部	地域振興課
調査実施日	令和 7年 7月15日

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

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

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

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

- 【名称】 西が丘ふれあい館
- 【所在地】 北区西が丘1丁目47番15号
- 【延床面積】 441.43㎡
- 【開設日】 平成元年4月1日
- 【規模等】 構造 鉄筋コンクリート造 2階建（1階 事務室、和室1 2階 ホール2）  
和室 1室（35畳舞台付） ホール1（107.38㎡）  
ホール2（32.87㎡）
- 【従事職員数】 従事者数 17人
- 【年間利用者数】 延 24,704名（令和6年度）

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

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

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
①基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】 指定管理者制度の導入により、地域住民等にとって身近で親しみやすい施設として利用サービスの効果及び効率を向上させるとともに地域コミュニティ育成活動をもって地域福祉の一層の増進を図る。</p> <p>【施設長】 従事者からの信頼も厚く、業務の統括を担っている。 施設利用団体などを含めた地域との連携も積極的に行っている。</p> <p>【開所】 年末年始（12月29日から1月3日）を除く、9時から22時まで ただし、夜間の利用がない場合は、夜間閉館。</p>			
②従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】【健康管理、職場環境】 1ヶ月単位でローテーションを組み従事している。 昼間は2人、夜間は1人の体制で、健康管理や職場環境整備を含めた管理・運営に努めている。</p> <p>【従事者研修】 会長及び役員が中心となって、従事者に対し細部にわたり研修（指導）を行っている。 利用者に対する従事者の言葉遣いなど（窓口対応・電話対応）は良好である。 消防署に協力を依頼し、従事職員を対象とした普通救命講習会を実施している。</p>			
③施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】 日頃より施設の管理には気を配り、定期的に設備機器の安全点検に配慮をしている。</p> <p>【物品管理】 物品台帳を作成しており、配置場所や個数等も適切に管理されている。</p> <p>【業務委託】 設備機器等の業務委託では、従前から区で行っていた仕様に基づき実施している。</p> <p>【環境配慮】 節電・節水に努めている。 空調は夏28度・冬20度を目安に、施設の利用者にもスイッチの調整をさせないよう注意喚起の貼り紙を掲示している。</p>			
④情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】 個人情報保護に関する法律施行条例及び情報セキュリティポリシーに準じて、個人情報記載された書類は適切に整理され、施錠された書架に保管されている。</p> <p>【災害対策、危機管理】 自主事業として消防署を招き講習を行っており、危機管理意識を高めている。 施設内の避難経路もわかりやすい場所に貼り出すとともに、事務室には非常時の連絡体制も確立されている。 AEDを設置しており、使い方の研修を従事者全員で行っている等、災害時並びに危機管理に対する意識が高い。</p>			

⑤交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】  地元の梅木小学校主催の「まちの探検」に協力、施設を訪れた児童や教師に対し、区の施設としての役割や施設業務の紹介を行っており、施設PRに尽力している。  例年、西が丘ふれあい館自主管理委員会が主催して、当該施設の利用者を中心に「ふれあい館まつり」を開催しているが、新型コロナウイルス感染防止のため、開催を中止とした。</p> <p>【苦情処理】  苦情対応については、会長を中心に迅速かつ適切に対応できるように、日頃から連携を図っている。また、苦情が発生した際は、その対応経過を区へ報告している。</p>			
⑥施設利用	評価	適正	適正
<p>【施設利用計画】  「ふれあい館まつり」への参加者拡大のため、実行委員会などで毎年事業の見直しを行って事業の充実を図っている。  2カ月に1回定例会を開き、利用者の要望を従事者間で共有し課題解決に努めている。</p> <p>【施設利用】  定期的にふれあい館職員で会議を開き課題を共有している。  目安箱を設置して利用者の要望把握に努めている。  利用者への分かりやすい説明のもと、施設の予約・受付手続きが適切に行われており、設備・備品の貸し出しも適切に実行されている。</p>			
⑦事業実施	評価	適正	適正
<p>【自主事業】  例年、ふれあい館まつりを実施し、施設の利用者を中心とする実演発表や作品展を開催し、利用者相互の交流の場となっている。</p>			
⑧環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】  フローリングの床は光沢が保たれており、日常清掃には力が入っている。またトイレ・階段の清掃も細部まで行われているため、利用者が気持ちよく使える施設となっている。  施設内は、備品等整頓され清潔感も保持され、無駄なもの無く安全面でも配慮がなされている。採光や換気も確保されており、良好な室内環境が確保されている。また、入口には花壇があり彩りを添えている。  エレベーターが設置されており、車椅子の方でも不自由なく利用できる。また、重い荷物の持ち運びも容易になり、より快適な施設利用が実現され、利用者拡大に寄与している。</p> <p>【事故対応】  緊急時の連絡網は確立されている。現実として緊急事態が発生した時、適切かつ迅速な対応が可能な体制は整えられている。</p>			



⑨会計	評価	適正	適正
<p>【規程】            会計責任者2名、会計監事2名を定め、当日の会計担当者を含めダブルチェックをし、日々施設の使用に係わる使用料の収納及び管理に努めている。</p> <p>【会計処理】            内部監査を年1回年度初めに実施している。</p> <p>【現金等の管理】            できる限り事務所には現金を保管しないように心がけており、1万円を目安に金融機関へ納めている。また、現金出納簿を作成し、日々の収納状況を確認している。</p>			
5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	適正
<p>【総合評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・物品整理や日常清掃が徹底されているため、施設内全体が清潔感にあふれている。</li> <li>・事務室内も整理され、書類もわかりやすく書庫に保管されている。</li> <li>・掲示物やパンフレットの種類が多いが、来館される方が見やすい様、整理整頓されている。</li> <li>・エレベーターが設置されており、車椅子利用者でも不自由なく施設利用ができるようになり、バリアフリー化がなされている。</li> <li>・管理面では、特に施設内の床などの清掃は特段の配慮があり、また段差の注意喚起シールを貼る等、利用者に配慮した使いやすい施設となっている。</li> <li>・笑顔でのあいさつや窓口対応・電話対応が丁寧で、利用者にとって利用しやすい雰囲気作りがなされている。</li> </ul> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・JR等交通の利便性が悪く、また高齢化が進んでいる地域のため、利用者拡大が難しい。夜間の利用拡大を含め、自主事業を通して積極的に施設のPR活動をし、地域交流のさらなる拡充・利用者増に努めることが求められている。</li> </ul>			

指定管理者の自己評価
<p>【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】</p> <p>(前年度の事業計画に対する実績評価)</p> <p>施設の維持については、ご利用者の方が気持ちよく利用できるよう隅々まで行き届いた丁寧な清掃を心がけております。接遇の基本は挨拶であることを念頭に置き接遇ルールに沿い積極的に笑顔で声掛けするよう努めました。</p> <p>(前年度の課題に対する取組評価)</p> <p>バス・JR等の利便性が悪く、利用率はコロナ以後、昼間利用が微増です。ふれあい祭りを通して地域の方にふれあい館の積極的なPR活動に努めました。</p>

# 西が丘ふれあい館利用者満足度調査報告書

西が丘ふれあい館自主管理委員会

## 1 調査の概要

(1) 調査施設

西が丘ふれあい館

(2) 調査期間

令和7年6月15日(日)～6月28日(土)

(3) 調査対象

高齢者福祉コーナー利用者

(4) 調査方法

利用者に調査票を配布し任意による回答。

(5) 回収状況

19件

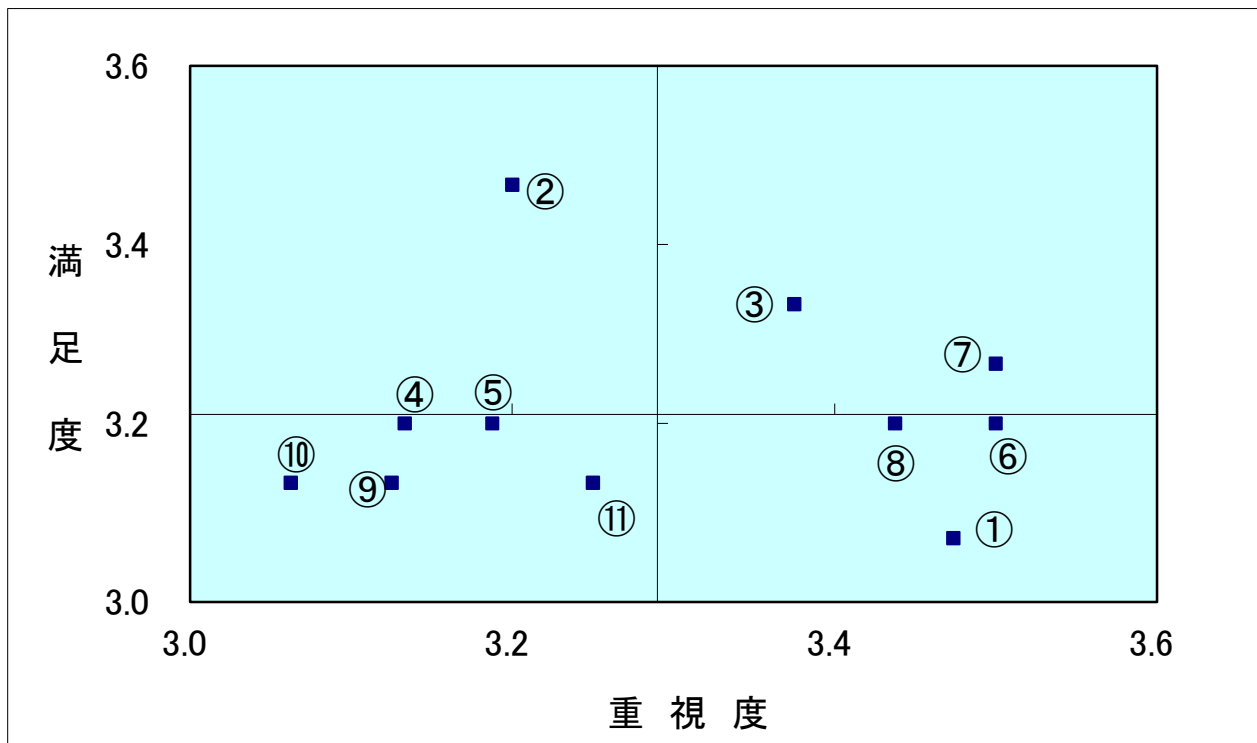
(6) その他

## 2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 高齢者福祉コーナーのPR	9	10	0	0	3.47	1	13	0	0	3.07
② 高齢者福祉コーナーの利用時間	3	12	0	0	3.20	7	8	0	0	3.47
③ 高齢者福祉コーナーの快適さ	6	10	0	0	3.38	5	10	0	0	3.33
④ 高齢者福祉コーナーの広さ	3	11	1	0	3.13	3	12	0	0	3.20
⑤ 高齢者福祉コーナーの利用制限(年齢・住所)	3	13	0	0	3.19	3	12	0	0	3.20
⑥ 場所のわかりやすさ	8	8	0	0	3.50	3	12	0	0	3.20
⑦ 受付職員の親切さ	8	8	0	0	3.50	4	11	0	0	3.27
⑧ 職員の説明のわかりやすさ	7	9	0	0	3.44	3	12	0	0	3.20
⑨ 受付職員の名札の着用	4	10	2	0	3.13	2	13	0	0	3.13
⑩ 職員の服装	4	10	1	1	3.06	2	13	0	0	3.13
⑪ 付帯設備の整備状態	5	10	1	0	3.25	2	13	0	0	3.13

※平均得点:各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値  
 重視度平均 3.29      満足度平均 3.21

### 3 結果分析



### 4 課題発見

施設のPRや場所のわかりやすさについて、重視度に対して満足度が低い状況で、課題となっている。  
また、利用制限について緩和を求める意見があり、現状を改良する必要がある。

### 5 改善方策

場所のわかりやすさを改善するため、利用者への案内方法を改良するなど対応を検討する。  
より多くの意見が取り入れられるよう、調査方法を多様化するなどの対応を次回以降検討する。

# 西が丘ふれあい館利用者満足度調査報告書

西が丘ふれあい館自主管理委員会

## 1 調査の概要

(1) 調査施設

西が丘ふれあい館

(2) 調査期間

令和7年6月15日(日)～6月28日(土)

(3) 調査対象

ふれあい館利用者

(4) 調査方法

利用者に調査票を配布し任意による回答。

(5) 回収状況

62件

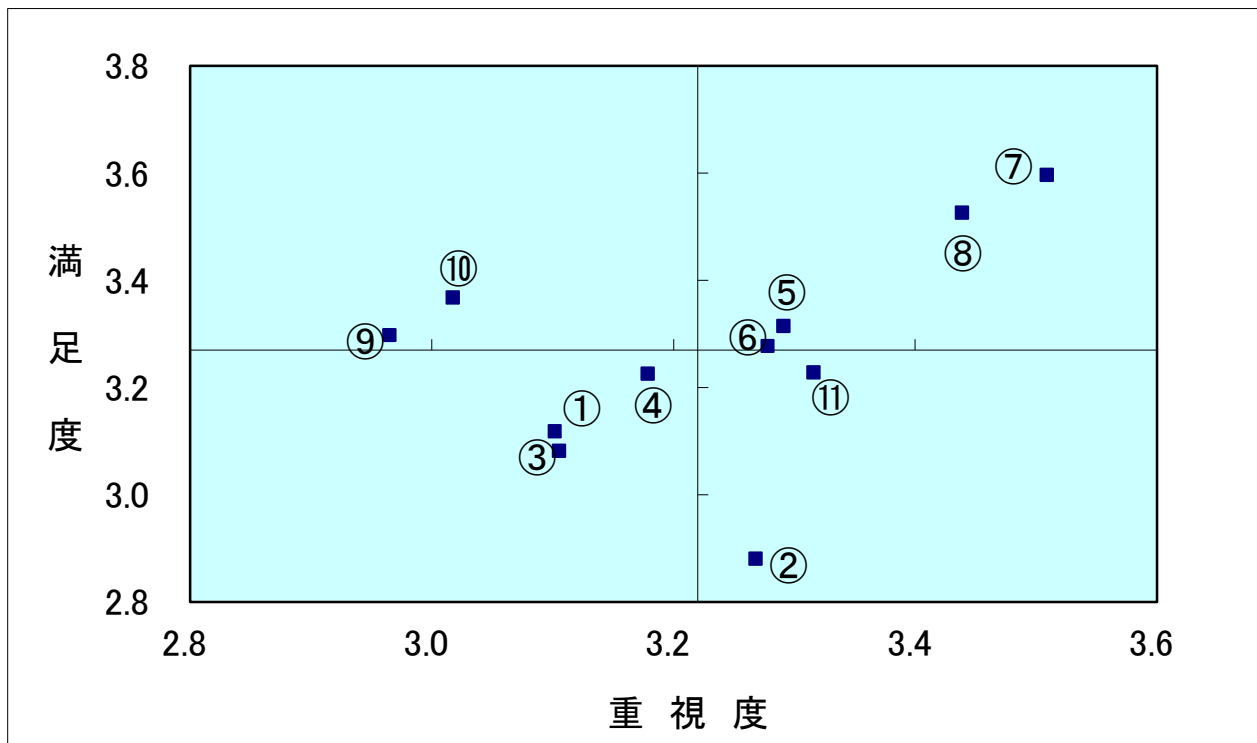
(6) その他

## 2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① ふれあい館のPR	12	42	4	1	3.10	13	40	6	0	3.12
② 施設の交通の利便性	16	39	1	0	3.27	8	38	11	2	2.88
③ 利用日の制限	8	47	2	0	3.11	11	44	6	0	3.08
④ 利用日の時間帯(午前・午後・夜間)	12	42	2	0	3.18	15	46	1	0	3.23
⑤ 使用料	16	37	1	0	3.28	19	31	4	0	3.28
⑥ 利用申し込みの手続きのわかりやすさ	16	39	0	0	3.29	19	33	2	0	3.31
⑦ 受付職員の親切さ	30	26	1	0	3.51	34	23	0	0	3.60
⑧ 職員の説明のわかりやすさ	25	32	0	0	3.44	30	27	0	0	3.53
⑨ 受付職員の名札の着用	9	38	9	1	2.96	17	40	0	0	3.30
⑩ 職員の服装	8	43	5	1	3.02	21	36	0	0	3.37
⑪ 付帯設備の整備状態	18	39	0	0	3.32	20	30	7	0	3.23

※平均得点:各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値  
重視度平均 3.22 満足度平均 3.27

### 3 結果分析



### 4 課題発見

交通の利便性について、継続的に重視度に対して満足度が低い状況で、課題となっている。付帯設備の状況についても意見をいただいていることから、検討課題としていく。

### 5 改善方策

交通の利便性に関しては、ふれあい館として改善できる対応策を引き続き検討していく。  
付帯設備の整備について、現状を適宜把握したうえで優先度に応じて計画的に実施し、適正な使用料となるよう改善していく。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(利用施設用)

地域振興部 地域振興課
調査実施日 令和 7年 7月15日

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

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

- 【名称】 東田端ふれあい館自主管理運営委員会 会長 山中 実
- 【業務内容】 地域コミュニティ活動の拠点施設、また高齢者の方のレクリエーションや集いの場、教養向上の場として、集会施設等の貸し出しを行っている。
- 【指定管理料】 令和7年度 9,193千円 <5年間の総額 45,965千円>
- 【指定管理期間】 1期目：平成29年4月1日から令和4年3月31日まで（5年間）  
2期目：令和4年4月1日から令和9年3月31日まで（5年間）

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

- 【名称】 東田端ふれあい館
- 【所在地】 北区東田端2丁目20番51号
- 【延床面積】 401.96㎡
- 【開設日】 平成4年4月23日
- 【規模等】 構造 鉄筋コンクリート造 1階建（1階 事務室 和室2 ホール1）  
和室2室（第1和室21畳舞台付・第2和室14畳）  
ホール（133.0㎡） 分割利用可能（A：66.5㎡ B：66.5㎡）
- 【従事職員数】 従事者数 18人
- 【年間利用者数】 延 32,637名（令和6年度）

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

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

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
①基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】 指定管理者制度導入により、地域住民等に対する施設利用サービスの効果及び効率を向上させ、コミュニティ育成活動をもって地域福祉の一層の増進を図る。</p> <p>【施設長】 管理運営全般にわたり統括しており、従事者からの信頼も厚い。</p> <p>【開所】 年末年始（12月29日から1月3日）を除く、9時から22時まで。 ただし、夜間の利用がない場合は、夜間閉館。</p>			
②従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】【健康管理、職場環境】 1ヶ月単位でのローテーションとなっており、バランスよくシフトが組まれている。 昼間は2人、夜間は1人の体制で、健康管理や職場環境整備を含めて管理運営を行っている。</p> <p>【従事者研修】 月1回理事会を開催し、課題を共有しながら適宜研修を行っている。 利用者に対する従事者の言葉遣いなど（窓口対応・電話対応）は良好である。</p>			
③施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】 日頃より施設管理には気を配り、定期的に設備機器の点検を実施している。</p> <p>【物品管理】 物品は、物品台帳により適切に管理されている。</p> <p>【業務委託】 設備機器等の業務委託では、従前から区で行っていた仕様に基づき実施している。 事務室内に委託業者の連絡先を掲示し、設備に異常があった際に迅速に対応ができるよう工夫している。</p> <p>【環境配慮】 利用者の利便性を確保しながら節電・節水に努めている。 空調は外気温度に合わせて適正な温度となるように配慮を心がけている。 利用のない施設は、すべて消灯するとともに、施設の利用者にもこまめにスイッチを切るよう節電協力を依頼している。</p>			
④情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】 個人情報の保護に関する法律施行条例及び情報セキュリティポリシーに準じて、個人情報の記載された書類は適切に管理されている。</p> <p>【災害対策、危機管理】 職員が互いの連絡先を共有し、万一の事態に備えている。 町会主催の防災訓練に参加している職員も多く、防災意識が高い。</p>			

⑤交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】  高年齢福祉コーナーではカラオケや踊り、ホールでは民謡や太極拳などが行われ、地域住民のコミュニティ活動の場となっている。  季節行事がある日は、施設に飾り付け等を行い地域住民の目にとまるようなPR活動を行っている。</p> <p>【苦情処理】  高架下に施設があり、住宅とも比較的距離が離れているため騒音の問題も起きにくいものの、大きな音が出る楽器等を使用する場合には、一定の制限を設けている。  利用者からの苦情は連絡ノートにまとめ、職員全員で共有し再発防止に努めている。</p>			
⑥施設利用	評価	適正	適正
<p>【施設利用計画】  理事会（月1回開催）において課題を共有している。また、理事会で上がった課題は、現場の職員間でも共有し、職員全員で解決する意識をもっている。</p> <p>【施設利用】  利用者の声に耳を傾け、利用者の要望把握に努めている。  事務室内に施設予約等の手続きの流れについて掲示し、職員全員が円滑に対応できるよう工夫している。また、施設利用のルールや、施設案内などを館内に掲示し、利用者への周知を図っている。  施設の予約手続き等は利用者にとって適切であり、設備・備品の貸し出しも適切に実行されている。</p>			
⑦事業実施	評価	適正	適正
<p>【自主事業】  理事会にて、ふれあい館の利用者等を対象としたイベント（作品展等）の実施に向け、調整を行っている。</p>			
⑧環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】  清掃には力を入れており、1日の中で複数回清掃する時間を設けている。施設の老朽化が目立つが、トイレ等は清潔に保たれている。植栽スペースが少ないため、館内に切り花を飾り、彩りを添えている。  パンフレット台が設置されており、利用者向けのチラシ類は綺麗に整えられている。</p> <p>【事故対応】  緊急時の連絡網は確立されている。また、緊急時の避難経路は確保されている。</p>			



⑨会計	評価	適正	適正
<p>【規程】            会計2名、会計監事2名を定め、日々施設の使用に係る使用料の収納及び管理に努めている。</p> <p>【会計処理】            内部監査は年1回年度末に実施予定である。</p> <p>【現金等の管理】            現金出納簿を作成し、日々の収納状況を確認している。            できる限り、事務所の金庫に現金を保管しないように心がけている。</p>			
5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	適正
<p>【総合評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設長をはじめ、職員全員がより良い施設となるよう知恵を出し合い工夫しており、トラブルなく運営できている。</li> <li>・窓口対応、電話対応が丁寧であり、利用しやすい雰囲気作りがなされている。</li> <li>・施設面では、常に清掃が行き届き清潔感にあふれ、備品等の保全もされている。</li> <li>・管理面においては、事務室内もきちんと整理され、書類もわかりやすく保管されており配慮がされている。</li> <li>・施設前の看板内に飾り付け等を行い、地域住民の目にとまるようなPR活動を行っている。</li> </ul> <p>【今後の方針、改善方策】            引き続き指定管理者として円滑な施設運営を行い、利用者の拡充及び地域のコミュニティの活性化に努めていただきたい。</p>			

<b>指定管理者の自己評価</b>			
<p>【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】            (前年度の事業計画に対する実績評価)            施設使用受付業務、使用料収納、施設及び設備の維持管理業務、設備等の修理修繕に関する承認業務、指定管理料の適正支出業務など事業計画を滞りなく、従事者と共にやり遂げることができました。</p> <p>(前年度の課題に対する取組評価)            施設利用のルールや、施設案内などを館内に掲示し、利用者への周知を図り、利用者にとって親切的な施設運営を実施しました。</p>			

# 東田端ふれあい館利用者満足度調査報告書

東田端ふれあい館自主管理運営委員会

## 1 調査の概要

(1) 調査施設

東田端ふれあい館

(2) 調査期間

令和7年6月10日(火)～6月30日(月)

(3) 調査対象

高齢者福祉コーナー利用者

(4) 調査方法

利用者に調査票を配布し任意による回答。

(5) 回収状況

10件

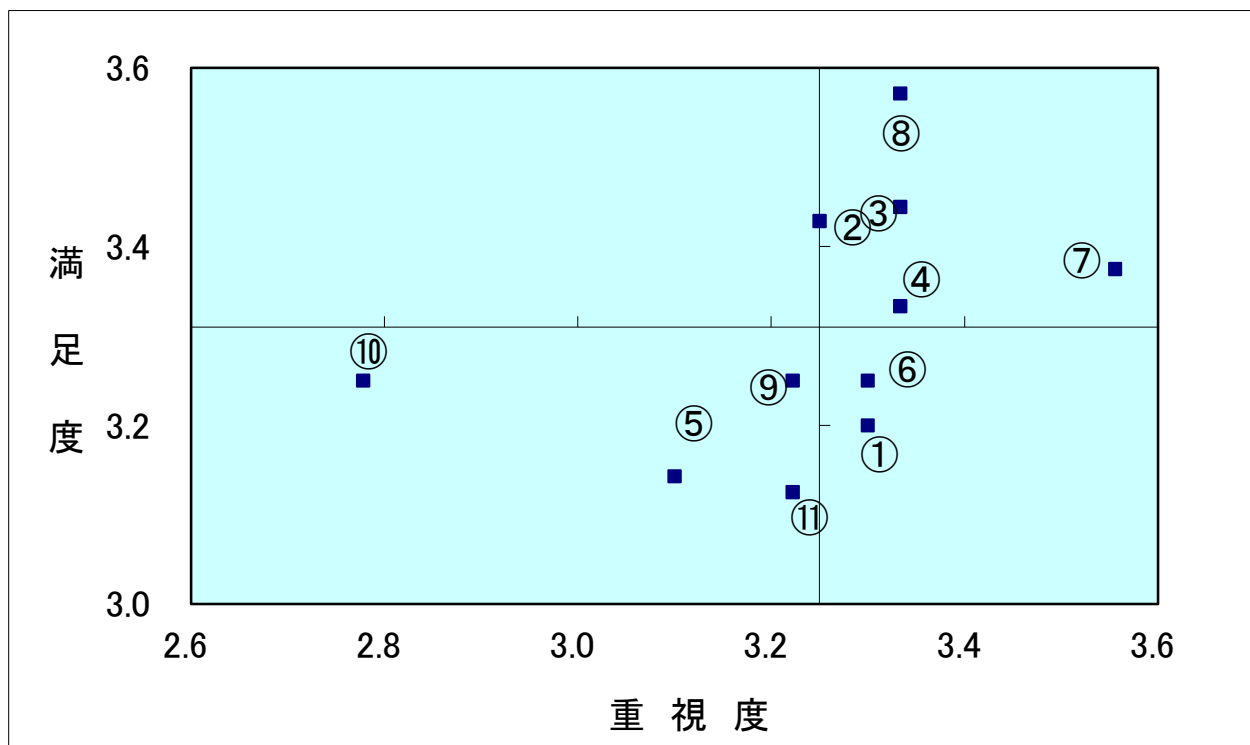
(6) その他

## 2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 高齢者福祉コーナーのPR	3	7	0	0	3.30	2	2	1	0	3.20
② 高齢者福祉コーナーの利用時間	2	6	0	0	3.25	3	4	0	0	3.43
③ 高齢者福祉コーナーの快適さ	3	6	0	0	3.33	4	5	0	0	3.44
④ 高齢者福祉コーナーの広さ	3	6	0	0	3.33	3	6	0	0	3.33
⑤ 高齢者福祉コーナーの利用制限(年齢・住所)	3	5	2	0	3.10	2	4	1	0	3.14
⑥ 場所のわかりやすさ	3	7	0	0	3.30	3	4	1	0	3.25
⑦ 受付職員の親切さ	5	4	0	0	3.56	3	5	0	0	3.38
⑧ 職員の説明のわかりやすさ	3	6	0	0	3.33	4	3	0	0	3.57
⑨ 受付職員の名札の着用	3	5	1	0	3.22	3	4	1	0	3.25
⑩ 職員の服装	1	5	3	0	2.78	2	6	0	0	3.25
⑪ 付帯設備の整備状態	2	7	0	0	3.22	3	3	2	0	3.13

※平均得点:各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値  
 重視度平均 3.25      満足度平均 3.31

### 3 結果分析



### 4 課題発見

高齢者福祉コーナーのPRについて重視する回答が多く、対応が必要である。  
また、場所のわかりやすさもやや満足度が重視度を下回っており、改善を検討したい。

### 5 改善方策

高齢者福祉コーナーの利用案内を工夫し、利用率の向上や場所のわかりやすさ改善につなげていきたい。

付帯設備についても優先度に応じて計画的に整備していきたい。

# 東田端ふれあい館利用者満足度調査報告書

東田端ふれあい館自主管理運営委員会

## 1 調査の概要

(1) 調査施設

東田端ふれあい館

(2) 調査期間

令和7年6月10日(火)～6月30日(月)

(3) 調査対象

ふれあい館利用者

(4) 調査方法

利用者に調査票を配布し任意による回答。

(5) 回収状況

43件

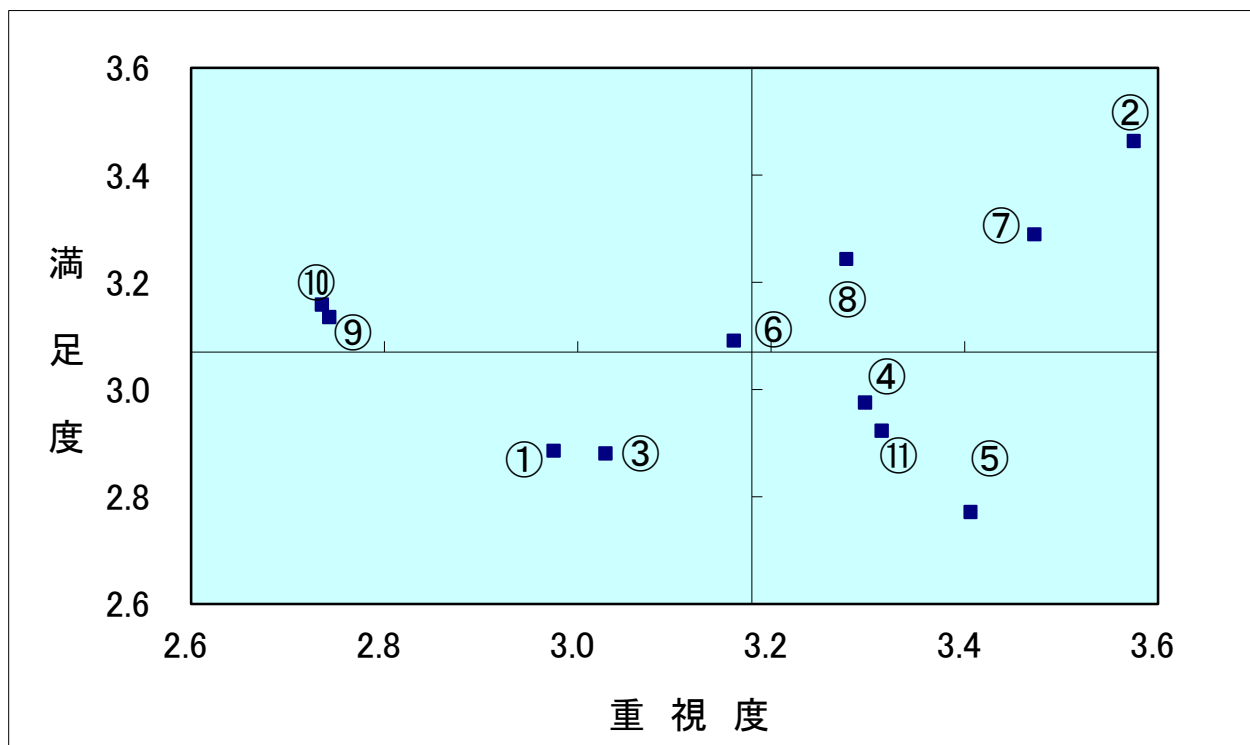
(6) その他

## 2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて 大切	3 大切	2 大切 でない	1 全く 大切 でない	平均	4 大い に満 足	3 満足	2 不満	1 極め て不 満	平均
① ふれあい館のPR	6	28	5	1	2.98	1	29	5	0	2.89
② 施設の交通の利便性	23	17	0	0	3.58	19	22	0	0	3.46
③ 利用日の制限	6	24	5	0	3.03	1	35	6	0	2.88
④ 利用日の時間帯(午前・午後・夜間)	12	24	1	0	3.30	4	32	5	0	2.98
⑤ 使用料	15	15	2	0	3.41	4	22	6	3	2.77
⑥ 利用申し込みの手続きのわかりやすさ	7	22	2	0	3.16	6	24	3	0	3.09
⑦ 受付職員の親切さ	17	19	0	0	3.47	13	23	2	0	3.29
⑧ 職員の説明のわかりやすさ	12	23	0	1	3.28	10	26	1	0	3.24
⑨ 受付職員の名札の着用	4	22	5	4	2.74	5	32	0	0	3.14
⑩ 職員の服装	2	23	7	2	2.74	6	32	0	0	3.16
⑪ 付帯設備の整備状態	12	22	1	0	3.31	4	28	7	0	2.92

※平均得点:各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値  
 重視度平均 3.18      満足度平均 3.07

### 3 結果分析



### 4 課題発見

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

### 5 改善方策

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

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

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

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(利用施設用)

地域振興部 地域振興課	
調査実施日	令和7年7月22日

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

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

【業務内容】

催物会場設営及び請負業務、舞台照明・音響設備保守維持管理、  
電気・通信・空調・防犯等の装置並びにシステム機器保守、  
受付業務・清掃業務・警備業務

【指定管理期間】

令和4年4月1日から令和9年3月31日の5年間

\*指定管理料 令和7年度 144,153千円（実績補てん分除く）

【経営の状況】

\*資本金 株式会社旺栄 1億円

\*指定管理者施設 赤羽会館・中央公園文化センター（北区）等

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

【所在場所】 北区西ヶ原1丁目23番3号 【開設日】 平成4年10月5日

【敷地面積】 3,797.06㎡ 【延床面積】 12,269.53㎡

【構造規模】 鉄筋コンクリート造（一部鉄骨造）

地下2階（一部地下3階）、地上5階、塔屋1階

駐車場（地下2階）収容台数・平面13台、機械式27台、高さ制限2.6m

【従事者数】 27人（統括 2・受付 6・事務 1・警備 6・清掃 7・設備 2・舞台操作  
（委託） 3）（令和7年度現在）

【年間利用者数】 延 262,787名（令和6年度）

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

【サービスの概要】

- ①会館の使用に関する業務。
- ②会館の利用料金の徴収に関する業務。
- ③会館の事業運営に関する業務。
- ④会館の施設及び設備の維持管理に関する業務。

【自主事業】

施設の認知度向上、利用拡大の施策としてだけでなく、趣味の講座への参加やレストランでの食事などをきっかけとして、区民の生きがいづくり、仲間づくりへと繋げていけるよう取り組んでいる。

- ①コンサート
- ②各種講座（ヨガ、語学、親子向け）
- ③文化センター連携講座
- ④地域資源活用事業
- ⑤地域の魅力発信コーナー
- ⑥自動販売機（7台） など

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
① 基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】          &lt;管理運営における基本理念&gt;          北区の文化ロードの中心地「西ヶ原」に位置する複合施設として、施設価値・存在感を高めるとともに、持続可能な地域社会の実現に貢献する。</p> <p>【施設長】          運営管理全般は、施設長 1 名、副施設長 1 名を中心に、従事者と連携を図り管理運営している。</p> <p>【開所】          年末年始（12月29日から1月3日）を除く、9時から22時まで。          休館日（保守点検日として）毎月第2・第4月曜日</p>			
② 従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】          27人で管理運営にあたっている。サービスを提供するために必要な従事者数を設置している。</p> <p>【健康管理、職場環境】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・定期健診の受診状況を把握し、従事者の健康状況を適切に把握している。</li> <li>・労働基準法等の法令を遵守し、保険の加入等、従事者が安全に働ける環境が整えられている。</li> </ul> <p>【従事者研修】          指定管理者制度についての研修を、他の施設と合同で実施している。</p>			
③ 施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】          経年に伴う大・中規模な修繕は区と協力し、設備機器の保全に努めている。</p> <p>【物品管理】          備品台帳を基に適正に管理している。</p> <p>【業務委託】          北区施設の指定管理者として、再委託・小修繕ともに区内業者への発注を優先的に実施。</p> <p>【環境配慮】          清掃に必要な薬剤等は床材の品質に合ったものを使用し、健康・環境に留意し必要最低限の使用に制限している。</p>			
④ 情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】          個人情報その他の情報資産の取り扱いについては、情報資産取扱特記事項に従っている。</p> <p>【災害対策、危機管理】          駅前滞留者対策協議会の構成員として、災害時の一時滞在施設となっている。</p>			

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



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

<p><b>指定管理者の自己評価</b></p>
<p>【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】</p> <p>自主事業については、12月に予定していた「アフタヌーンコンサート」は中止となりましたが、その他の事業はすべて予定通り実施し、いずれも募集人数を上回る参加希望があり、リピーター顧客の維持と新規利用者の獲得にも努めました。施設の老朽化に対応する維持管理は、無駄なく計画的に進め、長期的な視野を取り入れつつ来季の計画も明確化しました。さらに、LED化を推進し、外部業者ではなく常駐設備員によって施工することで経費削減を図りました。利用者の安心・安全確保にあたっては、基本を徹底し、警備巡回を欠かさず強化を継続しました。また、外部業者と連携して定期的な大規模清掃・全館消毒を実施し、日々のこまめなクレンリネスにも取り組みました。</p> <p>「利用者満足度調査」に基づく改善では、交通利便性について受付でのKバス案内を徹底し、空調に関する指摘には外気温・利用人数・使用目的を考慮して適切な室温設定を実施。入室時に最適な室温となるよう事前調整を行い、利用者の声に応えました。また、和室清掃に関する指摘は、清掃後に鍵を施錠する際のダブルチェックを導入することで解消しました。</p>

# 滝野川会館利用者満足度調査報告書

株式会社 旺栄

## 1 調査の概要

(1) 調査施設

滝野川会館

(2) 調査期間

令和7年6月11日～6月28日

(3) 調査対象

「滝野川会館」利用者

(4) 調査方法

各集会室にアンケート記入のお願いの看板とアンケートを設置し回答後、回収箱に入れて貰う

(5) 回収状況

109件

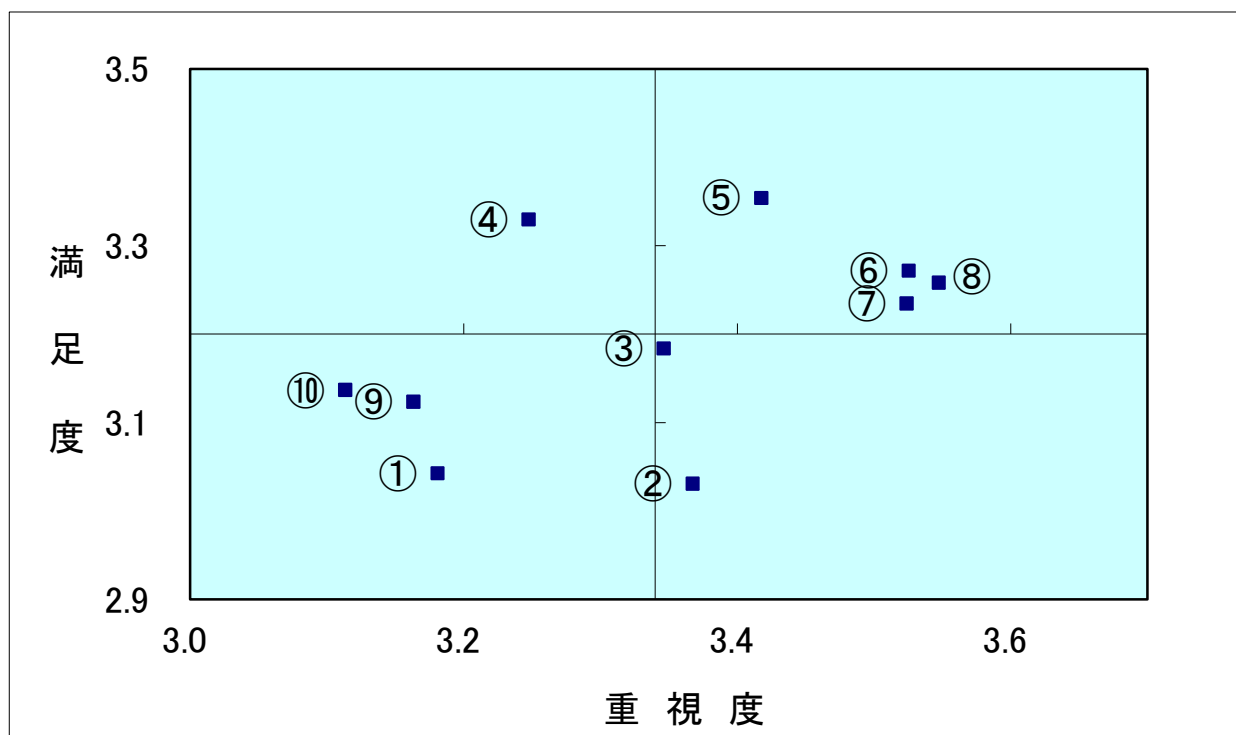
(6) その他

## 2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 滝野川会館に関する情報発信、PRについて	34	59	9	3	3.18	14	72	6	2	3.04
② 交通の利便性	41	52	5	0	3.37	20	63	11	3	3.03
③ 予約申し込み手続き	43	55	5	1	3.35	23	58	5	1	3.18
④ 電話の対応	33	58	3	3	3.25	31	63	0	0	3.33
⑤ 職員の対応（親切さ・説明のわかりやすさ）	46	55	1	1	3.42	35	60	1	0	3.35
⑥ 建物、室内の整備、清潔さ	52	47	0	0	3.53	31	69	3	0	3.27
⑦ 施設設備利用のしやすさ	55	50	0	0	3.52	28	65	5	0	3.23
⑧ 館内の安全・安心	55	38	1	1	3.55	28	62	2	1	3.26
⑨ 自動販売機等のサービス	24	66	8	0	3.16	25	59	13	0	3.12
⑩ 展示・掲示	21	67	8	1	3.11	20	68	7	0	3.14
⑪ 全体的な満足度						25	72	2	0	3.23

※平均得点:各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値  
重視度平均 3.34 満足度平均 3.20

### 3 結果分析



### 4 課題発見

調査結果の数値だけを見ると例年通りの②「交通の利便性」③「予約申込手続き」が挙げられるが、①「滝野川会館に関する情報PR」⑨「自動販売機等のサービス」⑩「展示・掲示」の3点の満足度を改善する事により、普段からのお客様の声と満足度の平均を大幅に向上させられると考えます。満足度調査のコメントの中で課題を種類別にまとめると、「空調設備」についてが3件、「施設」に関してが1件「発信PR」については1件、「食事」に関する事が3件、接客接遇では④の「電話対応」は不満0件で⑤「職員の対応」は不満が1件ですが、実際はいずれも表面化していない不満も一定数あると思われれます。

### 5 改善方策

②の「交通の利便性」に関しては、3駅利用が可能である事、Kバスの路線図、時刻表の掲示、口頭のご案内等を徹底する事、③の「予約申込手続き」は利用人数、利用目的など適切な貸し部屋の案内など丁寧な対応と予約システム変更による利便性の向上又、前年に比べキャッシュレス決済が根づいて来てるので今後も満足度の数値は良くなると思います。①の「情報PR」はモバイル機器購入によりSNSでの情報発信、PRを行う、⑨「自動販売機等のサービス」、コメントの「食事」に関しては、併設レストラン、周辺飲食店、コンビニのご案内及び、コンビニエンス自動販売機の導入模索、⑩「展示・掲示」、コメントの「自主事業・イベント」に関しては、文化センターとの連携強化と自主事業の回数を増やす事を実施し、満足度のUPを図ります。④・⑤の「電話・職員の対応」に関しては、ある程度の権限移譲を行い、責任・責務・権限を明確にし、顧客満足度より少しだけ従業員満足度を大きくする様な職場環境を作っていきます (CS≧ES)

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(利用施設用)

地域振興部 地域振興課
調査実施日 令和7年7月25日

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

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

【主な業務内容】	催物会場設営、舞台照明・音響設備保守、電気・通信・空調・防犯等の装置、システム機器保守、受付業務、清掃業務、警備業務
【指定管理者】	赤羽会館マネジメントグループ ①株式会社旺栄（代表企業） ②株式会社JTBコミュニケーションデザイン（構成企業）
【指定管理期間】	令和4年4月1日から令和9年3月31日まで（5年間）
【指定管理料】	令和6年度：139,522千円（実績補てん分除く） 5年間：708,697千円
【経営状況】	①株式会社旺栄 資本金1億円 ②株式会社JTBコミュニケーションデザイン 資本金1億円
【指定管理者施設】	①株式会社旺栄 北区立文化センター（北区）等 ②株式会社JTBコミュニケーションデザイン なかのZERO（中野区）

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

【所在場所】	北区赤羽南1丁目13番1号	【開設日】	昭和57年7月12日
【敷地面積】	2,600.03㎡	【延床面積】	12,718.22㎡
【構造規模】	鉄筋コンクリート造（一部鉄骨造）	地下2階、地上7階、塔屋1階	
	駐車場（地下1階）収容台数30台、高さ制限2.1m		
【従事者数】	56人（施設長1、副施設長1、受付9、事業・総務・経理1、維持管理者1、清掃22、駐車場4、警備9、設備4、舞台4）		
【年間利用者数】	延402,732名（令和6年度）		

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

【サービスの概要】
①赤羽会館の使用許可に関する業務 ②赤羽会館の使用に係る利用料金の徴収に関する業務 ③赤羽会館の施設及び設備の維持管理に関する業務 ④赤羽会館の事業に関する業務
【自主事業】
地域に根差した魅力ある自主事業の開催を通じて、若い世代の利用促進や地域のコミュニティづくりに貢献し、新たな利用者の獲得及び会館利用率の向上につなげる。
①自主事業 「歌声ひろば」、「やさしい骨盤ケアとストレッチ」等の事業を実施 ②自動販売機の設置（5台：1階4台、4階1台）

4. 項目別評価（施設所管課による評価）

	評価	今年度	前年度
①基本方針・施設長	評価	適正	適正

【基本方針・組織】
施設の「公平・安心・安全」を重視し、幅広い年代の利用者が安心して、快適に利用できる施設環境を提供する。
①現在のサービスレベルを更に高め、利用者満足度向上に努める。 ②快適で安全な施設環境の提供と維持管理コストの削減を実現する。 ③これまでの経験やノウハウを活かし利用者・働く人々の活気ある繋がりを創出する。

<p>【施設長】          運営管理全般は、施設長 1 名、副施設長 1 名及び 2 社の本部担当者を中心にグループ内で連携を図り、管理運営が行われている。</p> <p>【開所】          年未年始（12 月 29 日から 1 月 3 日）を除く、9 時から 22 時まで          休館日 保守点検日として、毎月第 2・第 4 月曜日</p>			
②従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】          56 人で管理運営にあっている。サービスの提供に必要な従事者数を確保している。</p> <p>【健康管理、職場環境】          定期健診の受診状況を把握し、従事者の健康状況を適切に管理している。          労働基準法等の関係法令を遵守し、従事者が安全に働くことができる環境が整備されている。          帰宅困難者一時滞在施設として指定されているため、災害時に備えて食料等の物資が備蓄されている。それぞれの業務区分内に責任者を設置し、業務の縦割り化を防いでいる。</p> <p>【従事者研修】          個人情報保護研修および受付担当者や維持管理責任者による OJT 研修などを計画的に実施している。また、随時、業務マニュアルの見直しを行うことで、適切なサービス提供体制を維持している。</p>			
③施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】          日頃から定期的に点検を行い、各関係法令に適合した業務を遂行している。軽微な修繕等は、設備担当者が迅速に対応することで、快適で安全な施設環境を利用者に提供している。また、定期点検を行い設備の現状を把握して、設備故障の未然防止に努め、計画的な修繕作業を実施している。</p> <p>【物品管理】          消耗品等の購入については、可能な限り区内業者を利用している。          備品は備品台帳に整理し、適切に管理されている。</p> <p>【業務委託】          保守等の業務委託を行うにあたり、書面により事前協議を行い、適切に実施している。</p> <p>【環境配慮】          徹底したエネルギー管理を行い、節電や資源の節約に努めている。          （使用後の各種機器の電源オフ、最小限のエレベーター利用、裏紙の再利用等）</p>			
④情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】          個人情報保護方針や個人情報保護基本規程等の内部規程を整備し、従事者全員に PMS 研修を実施している。また、個人情報の取扱いについては、役職ごとに権限を明確化している。個人情報が含まれている資料等の鍵の付いたキャビネットへの保管、データファイルのパスワードによる適正に管理している。</p> <p>【災害対策、危機管理】          日頃から消防訓練や災害時に備えた定期的な設備点検等を実施し、危機管理行動マニュアル等を作成するなど危機管理体制が整備されている。</p>			

⑤交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】 子育て世代など親子で参加できる自主事業を通じて、施設の賑わいを創出し、活気あふれる施設の構築を目指している。また、地域の賑わいをもたらすイベントや事業を推進している。</p> <p>【苦情処理】 クレーム対応マニュアルを整備し、トラブルや苦情が発生した際は、区に報告するとともに、業務日誌に記載し、従事者間で情報共有することで、迅速に対応している。また、サービス向上や、利用者から多くの意見を取り入れるため「ご意見箱」を設置し、利用者からの意見を積極的に取り入れている。</p>			
⑥施設利用	評価	適正	適正
<p>【施設利用計画】 公平・平等な手続きと法令遵守のもと、施設の「使いやすさ」、「親しみやすさ」、「双方向コミュニケーション」を重視し、区民及び利用者のニーズに応える施設運営を目指している。</p> <p>【施設利用】 赤羽会館のホームページを適宜更新し、自主事業の周知や会館 PR の場として効果的に使用している。施設の予約及び受付手続きは適切に行われており、設備等の貸出においても申請書を適切に管理し、スムーズに施設利用ができる運営となっている。グループ内の有資格者が随時施設内を巡回・点検しており、利用者にとって快適な施設環境を提供している。その際には困っている方への声掛けや見守り・清掃を意識して行っている。施設利用者以外の駐輪については、注意喚起の表示物を掲示する等の対策を行っている。筆談ボードや耳マークを設置し、障害のある方に配慮した施設運営が行われている。</p>			
⑦事業実施	評価	適正	適正
<p>【自主事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「安心して集まり、利用できる環境づくり」、「幅広い世代をつなぐ場と機会の提供」、「赤羽地域の魅力を掘り起こし、区民に発信」を自主事業の基本方針とし、地域に根差した自主事業を企画・実施している。</li> <li>・稼働率の低い部屋や時間帯を自主事業の会場とすることで施設利用者の妨げにならずに、施設の有効活用を行っている。</li> <li>・北区ニュースやホームページへの掲載を通じて広く周知を図り、利用促進・稼働率向上を目指して事業を展開している。</li> <li>・利用頻度の少ない若い世代・現役世代の方の利用につながる事業や既存団体との共存共栄ができる事業を取り入れるなど、今後も継続的に開催講座の検討・改善を行う必要がある。</li> </ul>			
⑧環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】 施設内の設備や備品等は適切に管理されている。また、計画的に修繕を実施し、利用者が快適に施設利用できる環境が整備されている。 軽微な補修等はグループ内の担当者が行うことで、経費の削減に努めている。 館内の危険な箇所には注意を促す貼り紙を掲示し、安全確保に努めている。</p> <p>【事故対応】 警備員による巡回等を通じて、不審者・不審物の発見に努め、防犯対策の意識を高めている。 事故が発生した際は、チェック表を基に、迅速かつ適切に対応するとともに、区へ報告している。 また、月1回開催している「担当者会議」で、施設運営全般に関する情報共有を行っている。</p>			

◎会計	評価	適正	適正
<p>【規程】            経理規程に基づき適切に運用されており、規程は従事者がいつでも閲覧できる状態にしている。</p> <p>【会計処理】            帳票、現金出納簿等の会計書類は、統括責任者が確認を行っている。            小口現金は、統括責任者が残額確認を行い、本部と連携を図り、適切に管理されている。            統括責任者以外に事業担当や維持管理責任者によるダブルチェックを行い、ミスや漏れが発生しないよう適切に管理されている。</p> <p>【現金等の管理】            現金出納簿を作成し、適正な出納管理を行っている。また、日計表を作成し、日々の収入金額を確認している。            利用料金等の現金は、金庫に安全かつ確実に保管し、多額の現金を保管しないよう努めている。</p>			
5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	適正
<p>【総合評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務日誌を作成し、従事者間で情報共有を図ることで、利用者が快適に利用できる施設運営が行われている。</li> <li>・共同事業体の会議を毎月開催し、施設運営上の問題点や課題の情報共有を図っている。速やかに対応が必要となる事案、区に相談する事案等に分類し、効率的かつ迅速な課題解決に努めている。</li> <li>・利用者の声をもとに、自主事業の種類や内容を見直し、利用者のニーズに合った自主事業を展開している。</li> <li>・日々の点検から設備の不具合やトラブルを予防し、発見した際には迅速に対応することで、利用者の安全を第一に考えた適切な運営が行われている。</li> </ul> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用頻度の少ない若い世代など、幅広い世代に利用してもらえよう、今後も自主事業の工夫をしていく必要がある。</li> <li>・施設の老朽化が著しく、課題となっている。利用者の意見を取り入れながら計画的に修繕を行っていく必要がある。</li> <li>・2社で構成されている共同事業体であることから、双方の専門性を活かしながら、区民満足度調査の結果を踏まえ、サービスの向上と運営の効率化に努めていきたい。</li> </ul>			

指定管理者の自己評価
<p>【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】            光熱費高騰への対応として、天候や時間帯に応じた使用量調整を行い、消耗品は北区内の指定管理施設と一括発注することでコスト削減に努めました。            施設の老朽化に対しては、計画的な切替・調査・補修を実施し、予防保全に取り組みました。通常業務では、区民施設としての役割を踏まえ、OJTなどを通じて接遇向上に努めています。            自主事業は4講座を開催。「産後ママ」は毎回定員に達し、令和7年度には男性向けストレッチ講座も予定しています。「フラワーアレンジメント」は仕入れ先を拡大し、資材高騰の中、参加者負担を軽減。「やさしい骨盤とストレッチ」はリピーターが多く、健康や姿勢改善など好評を得ています。「歌声ひろば」は申込が毎回約200名に達し、前年比142%の参加者増となりました。</p>

# 赤羽会館利用者満足度調査報告書

赤羽会館マネジメントグループ

## 1 調査の概要

(1) 調査施設

赤羽会館

(2) 調査期間

令和7年6月10日(火)～6月22日(日)

(3) 調査対象

期間中に施設を利用された方

(4) 調査方法

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

(5) 回収状況

配布枚数：150枚      回収：108枚      回収率：72%

(6) その他

実施期間13日間を設け、来館者・利用者等、様々な時間帯で活動する利用団体および個人に対して調査を行うことができ、改善策や検討課題を明確にすることができた。

## 2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 赤羽会館に関する情報発信、PRについて	22	71	8	2	3.10	15	77	6	1	3.07
② 交通の利便性	55	51	0	0	3.52	51	55	0	0	3.48
③ 予約申し込みの手続き	41	63	2	0	3.37	22	68	11	2	3.07
④ 電話の対応	34	67	2	1	3.29	39	65	0	0	3.38
⑤ 職員の対応（親切さ・説明のわかりやすさ）	38	65	1	0	3.36	42	61	1	1	3.37
⑥ 建物、室内の整備、清潔さ	47	59	0	0	3.44	36	61	8	1	3.25
⑦ 施設設備利用のしやすさ	49	56	0	0	3.47	31	68	7	0	3.23
⑧ 館内の安全・安心	49	55	2	0	3.44	31	67	7	1	3.21
⑨ 自動販売機等のサービス	49	55	13	1	3.29	24	74	6	0	3.17
⑩ 展示・掲示	28	67	8	1	3.17	22	75	7	0	3.14
⑪ 全体的な満足度						32	70	4	0	3.26

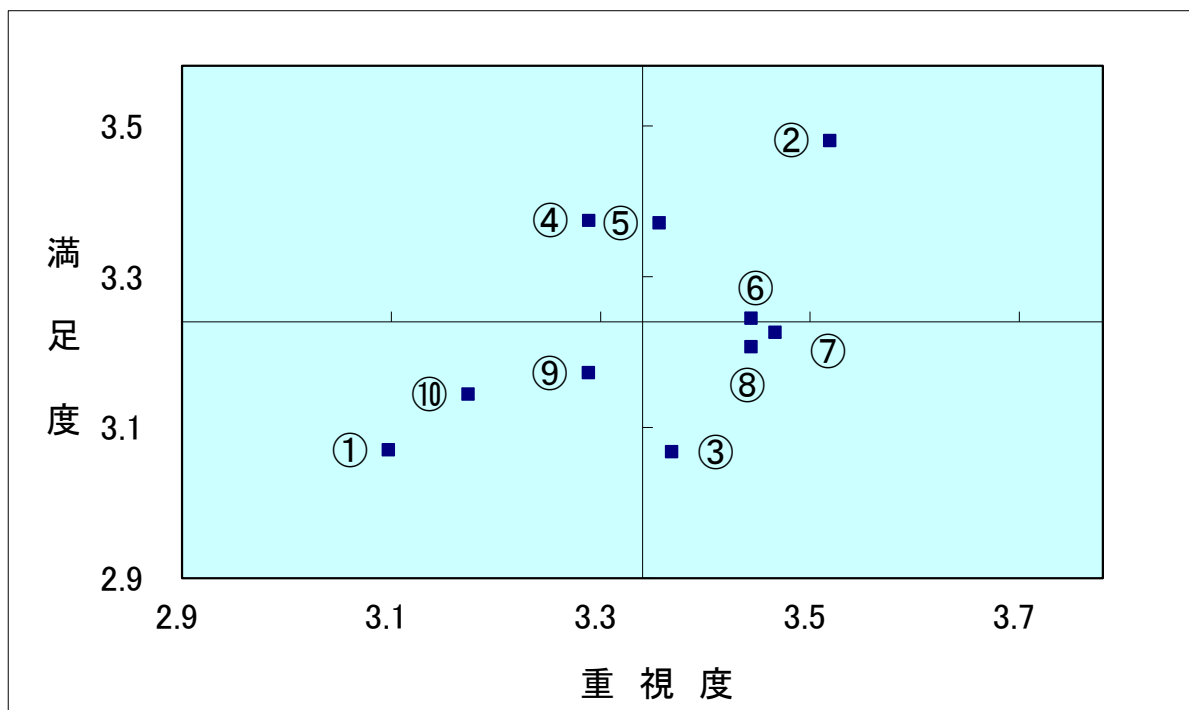
※平均得点：各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 3.34

満足度平均 3.24



### 3 結果分析



### 4 課題発見

重視度の平均は3.34、満足度の平均は3.24。満足度が昨年度より下落していることを課題として捉える必要があると認識している。  
重視度の高い項目は「②交通の利便性」が3.52と最も高く、続いて「⑦施設設備の利用のしやすさ」が3.47、「⑥建物、室内の整備、清潔さ」「⑧館内の安全・安心」が3.44と続く。満足度の低い項目は「①赤羽会館に関する情報発信、PRについて」と「③予約申し込みの手続き」がともに3.07と最も低く、「展示・掲示」が3.14と続く。  
相対的に重視度が高く、満足度が低い項目として「⑦施設設備利用のしやすさ」「⑧館内の安全・安心」「③予約申し込み手続き」があり、改善の優先度が高い項目と考えられる。

### 5 改善方策

「⑧館内の安全・安心」・・・点検による設備保全、警備巡回の強化、衛生環境の維持など、あらゆる面から総合的に取り組み、利用者の皆さまに安心してご利用いただける環境づくりに努める。

「⑦施設設備利用のしやすさ」「③予約申し込みの手続き」・・・利用者の声の反映に努め、また利用者の視点に立ち掲示板及び案内表示を改善し利用者の利便性向上に努める。また③における、現状の「電話やネットで予約出来ても結局支払いに出向かなければいけない。」という問題提起を真摯に受け止め、今後の展開を各所と協議しながら改善を実現できるようマネジメントグループとしての協力体制の強化を図ることとする。

※満足度が低い項目についての正確な分析と具体的な改善を行い、満足度の向上を通じて施設の利用促進を図る。また利用者がより快適に赤羽会館を利用する、そして職員一同、緊張感を持ち施設内環境の改善に努めることとする。今一度原点に立ち返り利用者の満足度向上の実現を目指す。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(利用施設用)

地域振興部	地域振興課
調査実施日	令和 7年 8月18日

施設名	元気ぶらざ	指定管理者	FH元気パートナーズ
<b>1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）</b>			
<p>○FH元気パートナーズ（株式会社フクシエンタープライズ、株式会社ハリマビシステムの2社で構成する共同事業体）</p> <p>○FH元気パートナーズの事業実績と能力を活用しつつ、利用者サービスの効果及び効率を向上させ、地域住民の健康と体力、地域福祉の増進を図る。</p> <p>○指定期間は、令和6年4月1日から令和9年3月31日まで。</p> <p>○令和7年度の指定管理料は、年間219,803千円（実費補てんとなるものを除く）。</p>			
<b>2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）</b>			
<p>○名称 東京都北区立元気ぶらざ</p> <p>○所在地 東京都北区志茂1-2-22</p> <p>○開設日 平成10年10月8日</p> <p>○施設概要 鉄骨鉄筋コンクリート造 地下1階地上2階建</p> <p>【敷地面積】4,958.33㎡</p> <p>【延床面積】5,041.67㎡（志茂老人いこいの家623.90㎡を除く）</p> <p>【地下1階】温水プール（25mプール、流水プール、ウォータースライダー、子ども用プール、ジャグジー、採暖室、更衣室、救護室）、機械室、電気室</p> <p>【1階】元気ぶらざ管理事務所、エントランスホール、ラウンジ、空調機械室</p> <p>【2階】第1ホール、第2ホール、第1和室、第2和室、ホワイエ、空調機械室、発電機室</p> <p>【別棟】駐車場、自転車置場、廃棄物保管場所</p> <p>○従業員数 常勤9名、非常勤72名（総括2名、副施設長4名、プール（監視員）49名、受付15名、巡視5名、日常清掃員3名、機械設備員3名）が施設の運営に従事している。</p> <p>○年間利用者数（令和6年度）※自主事業、区事業等での利用を除く。</p> <p>【温水プール】161,238名 【集会室】35,961名</p>			
<b>3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）</b>			
<p>○東京都北区立元気ぶらざ条例に関する業務</p> <p>ア 施設使用の承認及び不承認に関する業務</p> <p>イ 施設使用承認の取消並びに特別の設備等の承認に関する業務</p> <p>ウ 利用料金等の徴収、減免、還付に関する業務</p> <p>エ 施設及び設備の維持管理に関する業務</p> <p>オ 元気ぶらざにおける事業に関する業務</p> <p>カ 前各号に掲げるもののほか区が必要と認める業務</p> <p>○利用者の体育・教養の向上、施設を利用したレクリエーションに関する業務</p> <p>○自主事業 募集制教室</p> <p>【温水プール】水泳教室（初心者、レベルアップ、四種目、フィットネス等）</p> <p>【各室教室】健康運動教室（ピラティス&amp;ストレッチ、ヨガ等）</p>			

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
①基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】 「安全で安心な施設の運営」「地域に必要とされる施設運営」「持続可能な施設運営」の3つの考え方を基本とし、施設の管理運営に取り組む。</p> <p>【施設長】 運営管理全般は、統括管理責任者（館長）1名、副責任者（副館長）2名、機械設備運営1名の計4名を中心に、グループ従事者と連携を図り管理運営している。</p> <p>【開所】 温水プールは9時から21時まで、集会施設は9時から22時まで 令和7年度の休館日は、定期清掃日（原則として月2回、月曜日）、6月・10月の水抜き清掃・点検（30日間）を予定。</p>			
②従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】 常勤9名、非常勤72名でローテーションを組み従事している。</p> <p>【健康管理、職場環境】 定期健康診断の受診状況を把握しており、従事者の健康状況を適切に把握している。</p> <p>【従事者研修】 新人研修は、実際の業務を通じた研修（OJT）をセクションごとに行い、実践力を高めている。全体の研修として、6月と10月の休館日に心肺蘇生法（CPR研修）や避難訓練等を実施している。</p>			
③施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】 施設の専門的な保守点検は、年間スケジュールに沿って実施している。維持修繕が必要な箇所を発見した場合、迅速に適切な対応を実施し、施設設備に異常が発生した際は、速やかに関係各所と連絡を取り、利用者や建物設備に悪影響が出ないように適切に対処している。</p> <p>【物品管理】 備品台帳に基づき適正に管理している。</p> <p>【業務委託】 保守等の業務委託にあたり、事前協議を適切に行っている。</p> <p>【環境配慮】 毎月1回、館内及び玄関前の利用環境測定を実施し、男女プール更衣室への空気清浄器の設置、季節に応じて更衣室の入場扉を開放する等、状況に応じた管理を行っている。</p>			
④情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】 個人情報その他の情報資産の取り扱いについては、情報資産取扱特記事項に従っている。また、代表企業はPマーク（プライバシーマーク）を認証取得しており、適正な管理体制を構築している。</p> <p>【災害対策、危機管理】 安全対策マニュアル、防災計画を策定し、有事の際には適切かつ迅速な対応ができるよう体制を整えており、各施設内には、避難経路の案内図を掲示している。また、赤羽消防署へ協力を依頼し、スタッフの防災意識の向上を目的とした防災訓練を年1回実施している。</p>			

⑤交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】 近隣中学校の職場体験の受け入れや地元自治会が行うイベントへの協力等、地域貢献や施設の知名度向上に努めている。</p> <p>【苦情処理】 館長及び副館長がバックアップしながら申し立て者の苦情を「情報源」として捉え、よく話を伺う姿勢で対応するとともに、主管課への報告も迅速に行っている。また、ホームページにお問い合わせフォームを設置し、利用者からのご意見を受け付けている。</p>			
⑥施設利用	評価	適正	適正
<p>【施設利用計画】 温水プールと集会施設、老人いきいの家という複合施設であるメリットを有効活用し、子どもから高齢者まで多世代交流や地域交流の場としての事業を計画している。</p> <p>【施設利用】 夏季のプール繁忙期については、プール、更衣室、受付のスタッフが内線やトランシーバーで密に連絡を取ることで入場待ちの時間を短縮させる等、利用者への配慮を行っている。 混雑時は整理券を配布し、入場整理を行うことで、現地でのプール入場待ちの時間を短縮させるとともに、整理券配布状況を SNS に掲載することで、利用者への配慮を行っている。</p>			
⑦事業実施	評価	優良	適正
<p>【自主事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・水泳教室、健康運動教室を開催している。</li> <li>令和 6 年度から、各教室にオンラインで申し込みができるサービスを開始した。</li> <li>【水泳教室】講座数 112 件、開催回数 1,179 回、参加者数 3,584 名</li> <li>【健康運動教室】講座数 70 件、開催回数 480 回、参加者数 621 名</li> <li>・プール無料開放（スポーツの日）</li> <li>・スタンプカードや、季節イベント（七夕・ハロウィン・クリスマス・節分）を開催。</li> <li>・自動販売機による飲食物の販売 計 8 台（通年）</li> <li>・物品販売等</li> </ul>			
⑧環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】 日常清掃のほかに、月に 1、2 回設定されている休館日を利用し、日常清掃よりも高度な定期清掃を実施している。プールは 6 月、10 月の年 2 回（各 10 日程度）水抜き清掃を行い、水質向上とウォータースライダー等の遊戯設備を含めた重点清掃及び保守点検を行っている。</p> <p>【事故対応】 スタッフ全員に対し普通救命講習の受講を推奨し、資格取得をバックアップしている。対応マニュアルは、子どもから高齢者及び障害のある方別に作成されており、状況に応じたマニュアルに基づき対応を行っている。個別の対応内容については、事故の記録を作成し従事者間で情報及び知識の共有化を図っており、主管課への報告・相談も欠かさず行っている。</p>			
⑨会計	評価	適正	適正
<p>【規程】 FH 元気パートナーズが行う業務に係る経理事務についての規程がある。</p> <p>【会計処理】 支出収入の処理は館長もしくは副館長が行い、つり銭用以外の現金は極力施設内に置かないよ</p>			

うに配慮している。契約についても、館長もしくは副館長が行い適切かつ正確に管理している。

#### 【現金等の管理】

その日の出入金の流れは、現金出納簿等の帳簿による管理をしている。現金及び金券類は、事務所内の2種類の金庫に保管し、専用口座は通帳記帳を定期的に行い収支状況の管理を徹底している。なお、売上金の入金管理については、現金の集配金サービスを行う業者と契約しており、高額な現金の持ち出しリスクを軽減している。

### 5. 施設所管課の総合評価

評価

適正

適正

#### 【総合評価】

- ・施設の運営業務が円滑に進むよう、毎日2回（朝・夕）のミーティングと、セクションごとの引継ぎノートや日誌を活用した書面確認を行うことで、業務連絡やスタッフ間の情報共有に努めている。また、情報管理や会計事務等は規程に基づいており、管理が適正に行われている。
- ・急病人等に対する緊急時の対応は、スタッフ同士の連携が取れており、迅速かつ確かな対応ができています。
- ・温水プールの繁忙期には入場制限が発生することがあるため、「SNS」での整理券の配布状況の提供や、待合スペースの確保等、利用しやすい環境を整えている。
- ・施設の管理運営については、定員に満たない自主事業の教室の見直しを定期的に行っている。また、教室の申し込みは二次募集制とし、募集状況をホームページで公開し、できるだけ多くの方が参加できるよう努めている。
- ・季節ごとのイベントや感謝祭では、毎年新たな催しを企画している。また、施設のPRや事業への参加者募集について、「ホームページ」「北区ニュース」「SNS」等を使い分けて、効率的な施設運営を行っている。

#### 【今後の方針、改善方策】

- ・温水プールやお風呂がある複合施設であり、区外からも多くの利用者が訪れる施設のため事故等が起こるリスクが高い施設であるが、施設整備に注意を払い、不具合を放置することなく、利用者の事故やトラブルを未然に防ぐ対策を最優先としてほしい。

### 指定管理者の自己評価

#### 【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】

- (1) 教室事業において延べ参加者数は前年度比で約31%増加しました。  
この成果は、実施の時間や内容の見直し、ニーズに応じた教室数や定員の増加、広報手段の見直しによるものと考えられます。
- (2) “元気ぷらざ”の認知度を広める手段として、SNS活用しました。  
夏季には施設の混雑状況をリアルタイムで発信することで、利用者の利便性向上と混雑緩和に寄与しました。秋から春にかけては、教室やイベントの告知、および活動報告を継続的に発信し、利用促進につなげました。
- (3) 地域連携としてさまざまな団体様と協力し事業を実施いたしました。  
NPO法人れっど☆しゃっぷると催事の相互協力、志茂一こども会と協力しプール券の無料配布、イオンスタイル赤羽店と広告の相互掲載などをおこないました。  
こうした取り組みを通じて、地域の「元気づくり」に貢献いたしました。

# 元気ぶらざ利用者満足度調査報告書

FH元気パートナーズ

## 1 調査の概要

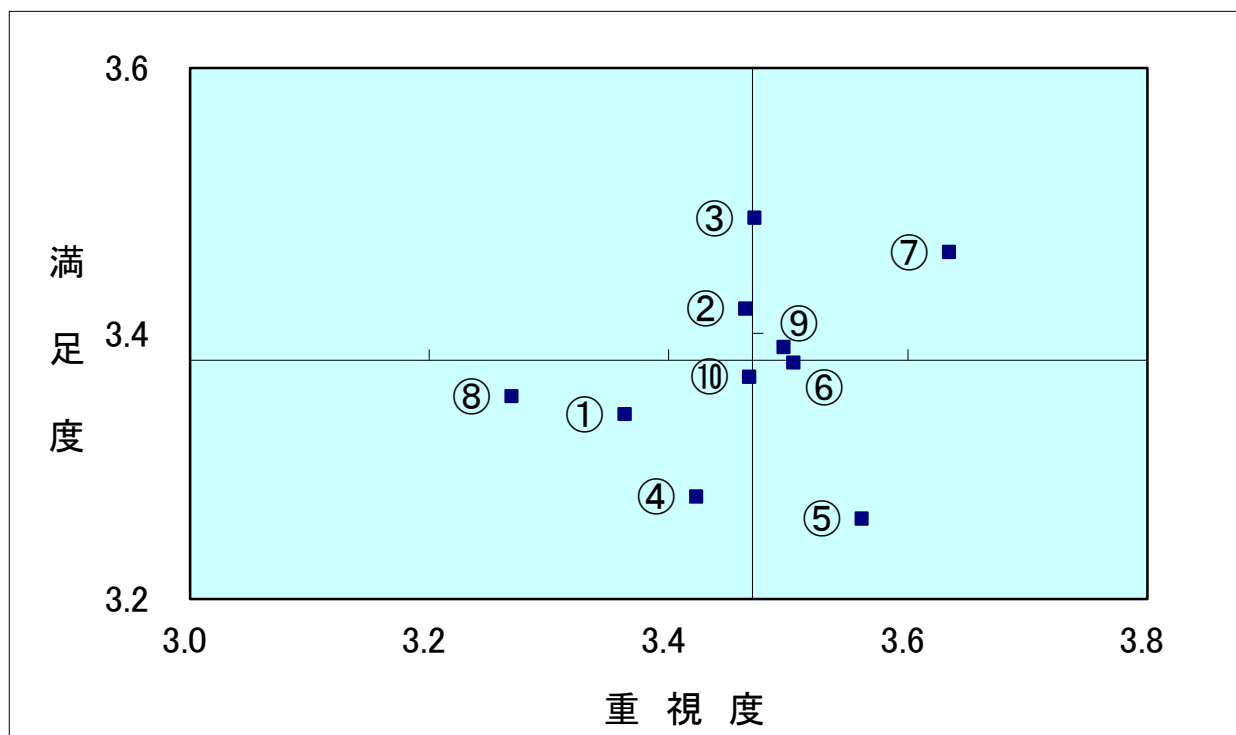
- (1) 調査施設  
北区立元気ぶらざ
- (2) 調査期間  
令和7年6月27日～令和7年7月2日
- (3) 調査対象  
温水プール利用者（全年代）
- (4) 調査方法  
調査票のプリントに直接記入
- (5) 回収状況  
124枚
- (6) その他

## 2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 施設(温水プール)に関する情報発信、PRについて	52	66	5	1	3.36	46	59	6	1	3.34
② スタッフの対応(親切さ・説明のわかりやすさ)	62	60	2	1	3.46	58	52	5	2	3.42
③ 温水プール利用料金の適正さ	61	59	3	0	3.47	64	48	3	2	3.49
④ 掲示板や案内表示の見やすさ	58	60	4	1	3.42	44	65	9	1	3.28
⑤ 建物・室内・設備の清潔さ	75	43	4	1	3.56	41	69	8	1	3.26
⑥ 施設内の環境について(照明・水温・室温)	67	52	3	1	3.50	55	55	8	1	3.38
⑦ 施設内の安全性について	79	43	1	0	3.63	57	58	1	1	3.46
⑧ 各種講座・教室について(内容・講師・料金など)	43	52	12	1	3.27	41	57	3	1	3.35
⑨ 施設内の防犯体制について(巡回、スタッフの目配りなど)	66	53	3	1	3.50	54	58	4	2	3.39
⑩ 施設内のバリアフリーへの配慮について	59	61	2	0	3.47	49	63	4	1	3.37
⑪ 全体的な満足度						62	51	4	1	3.47

※平均得点:各選択肢のスコア(1~4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値  
重視度平均 3.47      満足度平均 3.38

### 3 結果分析



### 4 課題発見

重視度について、利用者が重視している割合の高い項目は【安全性】と【衛生】であることが分かります。区立の温水プールに関するアンケートであるため、関心が高いのは必然と感じますが、【安全性】については満足度で高評価をいただけていると思います。しかしながら【衛生】については、【不満】と回答している方が一定数おり、利用者の関心が高い項目に対して改善が必要であることが分かります。

満足度について、不満の多い項目は【掲示や案内表示】【施設の情報発信】【清潔さ】【環境】となります。掲示は施設の規模に対してPOPなどが小さく見える側面もあるかと思えます。情報発信はSNSにも一定数アップしてはいますが、まだ不足しているようです。清潔さや環境についてはプールサイド側に限ったことではありませんので、施設内で特に見えやすい所を把握する必要があります。

### 5 改善方策

重視度が高く、満足度が低い項目は【衛生】に関する部分、関連して【環境（照明・室温・水温）】が特に目立っています。

ドライエリアにおいては、館内のトイレやロビーの照明が特に該当していると考えられます。館内のトイレは日常清掃で一定の衛生管理をおこなっていますが、日曜日など利用者数が増加した際は管理が間に合っていない部分があります。土日祝日の利用者が多い時間帯に対応できる複数人の清掃員の増員を検討します。

1階ロビーの照明は故障が相次ぎ、そのうえ修繕困難な状況ですが、2階サン側などに代替となるLED照明などの設置を検討します。

プールエリアについては、利用者の導線にあたる更衣室内、更衣室内トイレ・シャワーブース、強制シャワーと足洗い槽、プールサイドが該当します。室温と水温は機器に大きな欠陥がありませんので、一定水準は保てていると考えます。

更衣室内の床が夏期に臭いを発する点は、すのこ自体の清掃消毒、営業中の消臭などで対応しております。トイレ・シャワーブース、足洗槽も営業中の清掃をおこなっていますが、利用者数が増える時は利用者の使用中であるタイミングが多く、満足に清掃・消毒できていない場合があります。清掃札の設置をおこない、短時間でも清掃だけに充てる時間を作るよう工夫します。

# 元気ぶらざ利用者満足度調査報告書

FH元気パートナーズ

## 1 調査の概要

(1) 調査施設

元気ぶらざ

(2) 調査期間

令和7年6月27日～令和7年7月2日

(3) 調査対象

集会室利用者

(4) 調査方法

調査票のプリントに直接記入

(5) 回収状況

36枚

(6) その他

## 2 調査結果

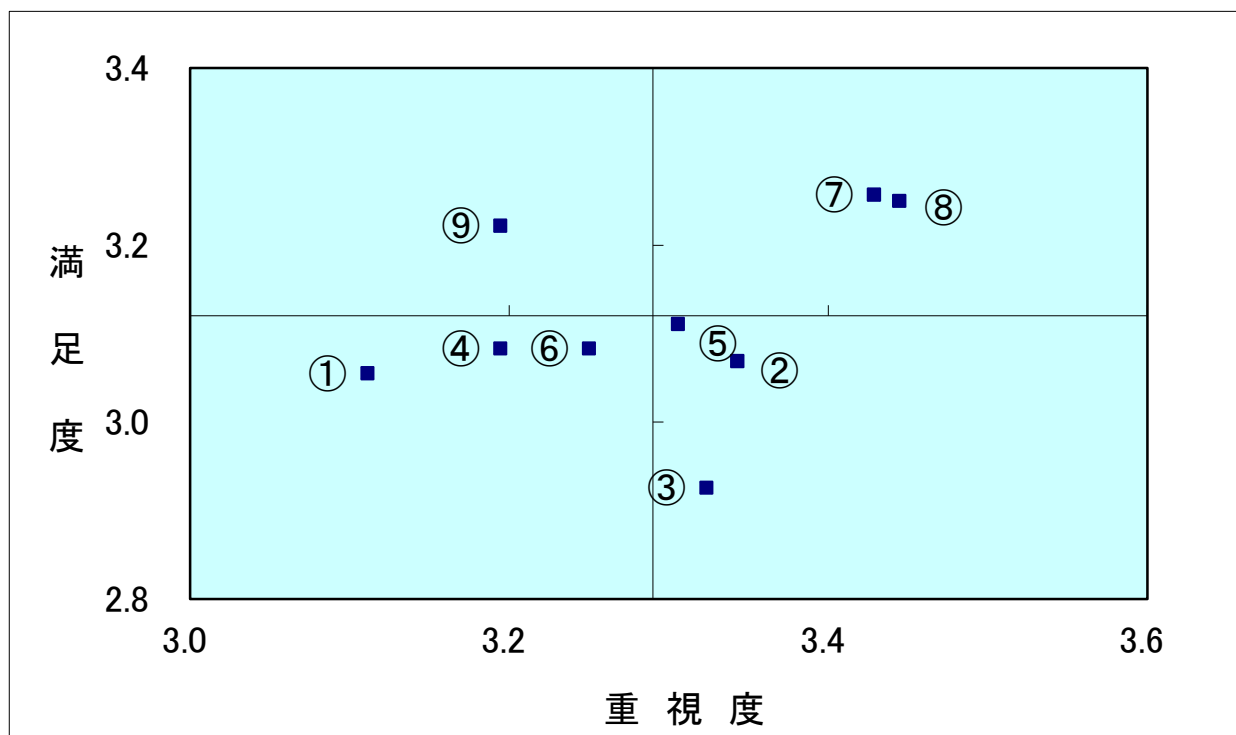
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 施設に関する情報発信、PRについて	9	22	5	0	3.11	2	34	0	0	3.06
② 施設(ホール・和室)の予約の取りやすさ	12	23	0	0	3.34	4	23	2	0	3.07
③ 施設の使用申請手続きのしやすさ	11	23	0	0	3.32	4	17	6	0	2.93
④ 現在の貸出時間帯の区切り方(午前・午後・夜間)	9	25	2	0	3.19	7	26	2	1	3.08
⑤ 設備・備品の充実度	11	25	0	0	3.31	5	30	1	0	3.11
⑥ 掲示板や室内表示の見やすさ	11	23	2	0	3.25	6	27	3	0	3.08
⑦ 建物、室内の整備、清潔さ	15	20	0	0	3.43	9	26	0	0	3.26
⑧ スタッフの対応(親切さ・説明のわかりやすさ)	16	20	0	0	3.44	10	25	1	0	3.25
⑨ 付帯サービス(自動販売機、ロッカー等)	9	25	2	0	3.19	8	28	0	0	3.22
⑩ 全体的な満足度						7	26	1	0	3.18

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

重視度平均 3.29      満足度平均 3.12



### 3 結果分析



### 4 課題発見

重視度が高いうえ、満足度が低い項目として【③施設の使用申請手続きのしやすさ】が特にネガティブな結果となっています。

現状、使用申請は完全なアナログ手続きとなっており、利用者の申請手続きもこちらの受付台帳も手書きによる管理であることから、申請の為に来館しなければならない点（特に月初の特定の平日午前におこなう抽選）がネガティブな結果の理由と考えられます。

また、意見として上記に関して「使用申請書をもう少し使いやすくしてほしい」や、別の意見として「和室の畳を替えてほしい」などが挙げられました。

### 5 改善方策

今後、団体使用申請は集会室の予約などは、オンライン化されていくとお聞きしていますので、実現された場合は元気づらざにおける使用申請や、抽選などの手続きも利用者にとって不便に感じる部分が解消されるのではないかと思います。

意見として挙がっている和室の畳の交換は、過去の交換頻度などを参照し、随時交換を検討していきます。

サンプルは少なくなりましたが、満足度に【極めて不満】が非常に少なく、全体としては一定水準に達しているように感じます。しかしながら【不満】については少ないとは言えない数ですので、細かな意見に耳を傾け、利便性の高い施設にしていこう心掛けて運営をおこないます。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(利用施設用)

地域振興部 地域振興課

調査実施日 令和7年7月18日

施設名	北区NPO・ボランティアぷらざ	指定管理者	NPO 法人東京都北区市民活動推進機構
<b>1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）</b>			
<p>1. 名称 NPO 法人東京都北区市民活動推進機構（以下「機構」という。）</p> <p>2. 業務内容 「夢をかなえる、地域が変わる」をキャッチフレーズに、中間支援組織として、様々なNPO・ボランティア活動促進のための事業を展開。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 会員数（令和7年3月31日現在） 正会員 会員（個人18人、団体9団体）、活動会員3人、賛助会員0人</li> </ul> <p>3. 指定管理者施設 北区王子1丁目11番1号 北とぴあ4階(北区NPO・ボランティアぷらざ内)</p> <p>4. 経営の状況 運営資金の多くは、区からの指定管理料及び北区社会福祉協議会からの委託料による。</p> <p>指定管理期間は、令和7年4月1日～令和9年3月31日</p> <p>指定管理料は、総額 105,177千円 令和7年度 51,907千円 令和8年度は年度協定にて決定する。</p>			
<b>2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）</b>			
<p>北区NPO・ボランティアぷらざ（以下「ぷらざ」という。） （北区王子1丁目11番1号北とぴあ4階）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 開設 平成15年11月</li> <li>・ 施設概要 サロン・情報・相談の各コーナーを設置。リソグラフ、コピー機、サロンコーナーなどの設備の貸し出しを行っている。</li> <li>・ 従事職員 事務局長1名、常勤職員5名、臨時職員6名</li> <li>・ 年間利用者数 相談件数6,667件（令和6年度）講座等受講者数2,958人（令和6年度）</li> </ul>			
<b>3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）</b>			
<p>1. サービスの概要 NPO・ボランティア活動の促進支援を目的として、以下の事業を行っている。</p> <p>(1) 市民活動の普及啓発を図るための情報収集・提供事業（ぷらざ通信の発行、「ぷらざ劇場の開催」等）</p> <p>(2) 市民活動の普及啓発を図るための研修等事業（「ボランティア活動入門講座」、「傾聴ボランティア講座」等の開催、「夏！体験ボランティア」、「NPO・ボランティア基礎講演会」、「市民活動連続講座」等の実施）</p> <p>(3) 市民活動に関するネットワーク事業（「環境展」の開催、ぷらざ登録団体交流会等）</p> <p>(4) 市民活動に関する相談業務（NPO・ボランティアに関する相談、ボランティア保険・行事保険事務）</p> <p>(5) 市民活動環境整備事業（サロンコーナー・会議室等の貸出、印刷機等の利用貸出等）</p>			

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
①基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針及び組織】</p> <p>機構の定款によると、機構の設立の目的は、様々な市民活動促進の事業を展開し、もって、市民社会の利益の増進に寄与することにある。このことは、NPO・ボランティア活動促進を目的に設置したぶらざの設置目的と一致する。</p> <p>【事務局長】</p> <p>事務局長は施設管理及び市民活動促進事業を統括し、理事及び事務局長として積極的に区民と連携のもとで施設運営及び事業展開を進めている。</p> <p>【開所】</p> <p>開所期間、開所時間は利用者の利便性を考慮し、午前10時から午後9時までとしている。（日曜日は午後5時まで。月曜祝祭日は休館。月曜日が祝日の場合は、翌日の火曜日も休館）</p>			
②従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】</p> <p>人員募集は、ぶらざ事務局機能及び活動促進事業を展開するための有能な人材確保の観点から、北区在住を中心に幅広く募集を行っている。また、労働基準法の遵守、社会保険の加入等、従事者が安全に働くことができる環境を整えている。現在、1名欠員が発生している状況である。</p> <p>【健康管理】</p> <p>定期健康診断を計画的に実施している。</p> <p>【職場環境】</p> <p>執務室は職員数に対して十分なスペースが確保されており、専用の会議室もある。空調は施設の全体管理のため、適切に管理されている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>職務能力の向上を図るため、年間方針を立てて研修を実施している。全職員が専門性を向上させる講座を受講しレベルアップに努めている。内部においても、職場内で研修を行い接遇や業務に関する知識の共有を図っている。</p>			
③施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】</p> <p>北とびあ指定管理者が施設管理を行っているが、貸出を行っているサロンコーナー、交流コーナー等の利用スペースについては、利用者や従事者が安全に使用できるように常時点検・確認を行っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>物品は必要なものだけを適切に購入するなど、無駄な出費を抑えている。備品類は区の備品と施設の備品の2種類の台帳により管理し、定期的に確認が行われている。</p> <p>【業務委託】</p> <p>施設管理業務の外部委託は行っていない。</p> <p>【環境への配慮】</p> <p>施設の点灯時間・場所を利用状況等に応じて細かく調整し、常に省エネルギーに取り組んでいる。紙は再生紙を利用し、裏紙の利用も徹底し省資源に取り組んでいる。</p>			

④情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】  個人情報の保護に関する規定が整備されており、従事者に定期的に周知している。また、個人情報  の持ち出しは禁止しており、鍵のかかるファイリングキャビネットに保管している。</p> <p>【災害対策、危機管理】  北とびあ全館で行われる防災訓練に職員が参加し、災害時の避難経路や利用者の安全確保など  を確認している。</p>			
⑤交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】  施設利用に関する情報提供は、ぷらざ通信やHP等を用いながら、積極的に進めている。さら  に、近隣の大学等への出前授業実施やぷらざ登録団体交流会の開催などにより、NPO や学校、  行政との連携強化を図っている。</p> <p>【苦情処理】  利用者からの意見は、苦情も含め、窓口対応、電話対応の全てについて記録を残すことを徹底  し、職員間で情報共有している。苦情については定期ミーティングで報告、検討し、今後の対応  に活かすための体制ができている。区への報告も適宜行っている。</p>			
⑥施設利用	評価	適正	適正
<p>【施設利用計画】  年間の事業計画に基づき、NPO・ボランティア活動に関する情報収集や提供、普及啓発を  図るための研修、活動団体のネットワークづくり、相談、環境整備に関する事業を行っている。</p> <p>【施設利用】  施設利用は、NPO・ボランティア団体の申込による貸し出しを行い、台帳により管理している。  利用スペースや印刷機などは事前予約をすることができ、効率的な施設利用を実施している。</p>			
⑦事業実施	評価	適正	適正
<p>【委託事業】  「区民とともに」を実践するため、協働とは何か、協働には何が必要か等の知識や能力を身に  つけるために協働担い手づくり研修を実施している。区職員が協働について理解する為の研修を  1回、協働理解の為の区民向けの研修を1回行い、人材の育成を行っている。</p> <p>【その他】  平成18年度に指定管理者受託を開始後、やってみよう！ボランティア活動事業、都立高校奉  仕体験活動の支援、傾聴ボランティア講座などを開始した。傾聴ボランティア講座については、  開始から15年以上が経過し、受講者同士で新たな団体を作り、団体連絡会が発足している。</p>			
⑧環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】  利用者が施設や設備を快適に利用できるように、施設の定期的な巡回、清掃点検を行い、次に  利用する団体が速やかに活動できるように努めている。</p> <p>【事故対応】  緊急時の機構内及び地域振興課との連絡体制は確立されている。事故などが発生した場合、そ  の内容及び対処方法について、速やかに職員間での共有や理事会で報告がなされ、情報共有を行  う体制が出来ている。</p>			

⑨会計	評価	適正	適正
<p>【規程】          経理規定により、支出命令系統、支出権限が定められ、その責任が明確化されている。</p> <p>【会計処理】          出納にあたり、責任者の承認を得ている。          領収書と小口現金出納簿は付番により管理されている。</p> <p>【現金等の管理】          現金は金庫に保管し、現金出納簿により収納状況を確認している。また、現金管理や会計システム処理のルール等をより詳細なものに見直すこととしている。</p>			
5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	適正
<p>【総合評価】          ぶらざの設置目的である NPO・ボランティア活動の促進支援のため、ボランティア団体や利用者が利用しやすい環境を整備し、情報提供や相談、研修等の実施に努めている。          ぶらざの大きな事業（環境展等）については、区民が参加するプロジェクトチームをつくって取り組むことで、区民との協働による事業を実施している。また、市民活動団体同士が互いの活動内容を報告し合い親睦を深める交流会等も行っている。災害発生時には、区との協定により災害ボランティアセンターを立ち上げることから、全国での災害発生時には職員が出向し運営のノウハウの習得に努めている。          各種講座やボランティア体験を企画・実施することにより、NPO やボランティア団体の育成に加え、初めてボランティアに参加する人のきっかけづくりになっている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】          地域の実情や課題、協働の担い手となる世代の交代など、社会環境の変化に伴い、NPO・ボランティア団体においても行政、町会自治会、大学等の教育機関、企業等、様々な主体との連携強化が必要となっており、中間支援組織としての拠点となるぶらざもさらなる機能強化が求められる。          社会福祉協議会等、他の活動拠点との事業連携を進め、多様な NPO・ボランティアの総合的な情報・交流の拠点としてのぶらざの役割をより広く PR していくことで、さらなる地域活動の促進に努めていく。</p>			

指定管理者の自己評価
<p>【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】</p> <p>○コロナ対策で休止を余儀なくされていた集客型事業（ぶらざ劇場、ぶらざ de おしゃべり）が、ようやく再開を果たすことができた。</p> <p>○事業については、概ね計画どおり進捗できたが、区民との協働を図る取り組みが今後の課題であり、このため、地域振興課の事業である「北区地域づくり応援団事業」との関係を深めていくことを検討したい。</p> <p>○北区 NPO・ボランティアぶらざは、平素からの災害ボランティアセンターとして、講座等を通じた災害に強い人材育成を任務と考えており、災害ボランティアとしての「地域災害おたすけ隊」への登録者増加（現在 119 名）は一つの成果として評価している。</p>

# 北区NPO・ボランティアぷらざ利用者満足度調査報告書

東京都北区NPO・ボランティアぷらざ指定管理者  
 特定非営利活動法人東京都北区市民活動推進機構  
 理事長 林 四郎

## 調査の概要

- (1) 調査施設  
東京都北区NPO・ボランティアぷらざ（以下「ぷらざ」という。）
- (2) 調査期間  
令和7年6月29日～7月13日
- (3) 調査対象  
ぷらざ利用者
- (4) 調査方法  
ぷらざ利用者に対して調査票を配布し、利用者の任意で回答してもらった。  
回収箱を利用して回収。
- (5) 回収状況  
回答件数209件 回収率100%

## 調査結果

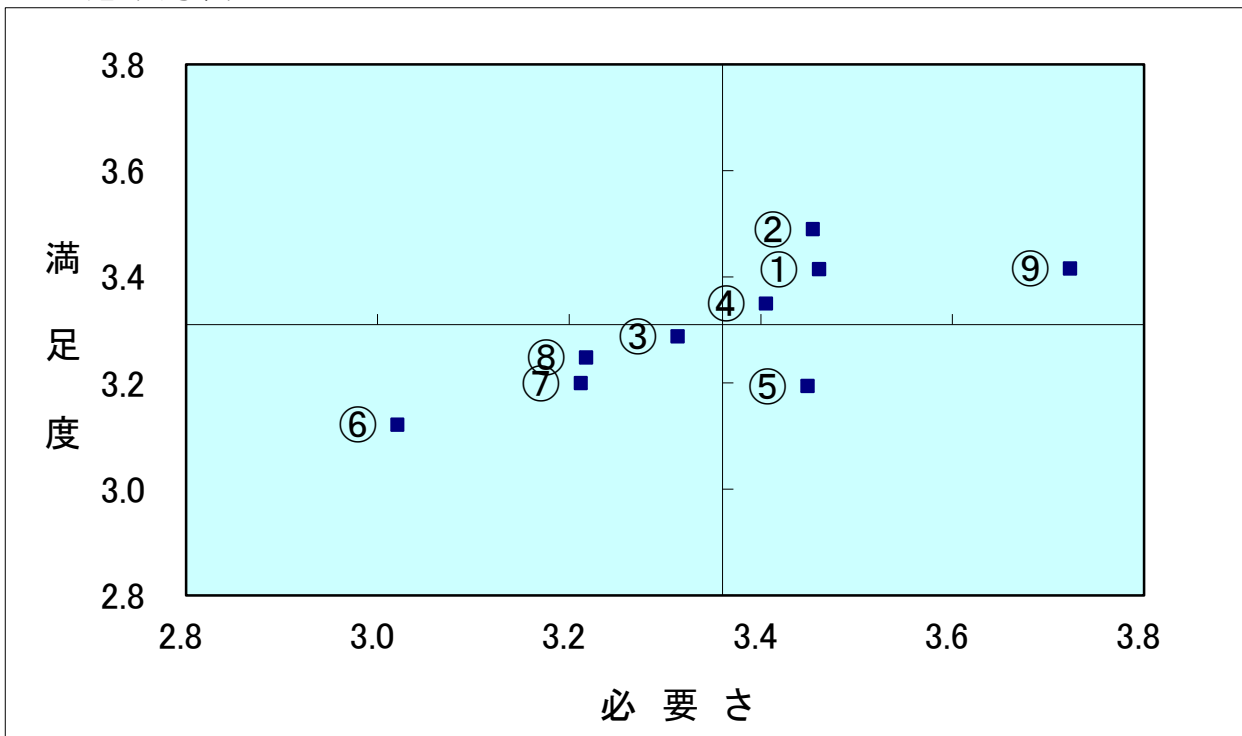
選 択 肢	必要さ					満足度				
	4 極めて 大切	3 大切	2 大切 でない	1 全く 大切 でない	平均	4 大い に満 足	3 満足	2 不満	1 極め て不 満	平均
① ぷらざを利用できる曜日や時間帯	93	94	3	1	3.46	89	105	6	0	3.42
② ぷらざへの来やすさ	91	88	5	1	3.45	102	97	3	0	3.49
③ ぷらざ内の案内表示のわかりやすさ	64	112	5	1	3.31	66	127	8	0	3.29
④ サロンコーナー、交流コーナーの利用しやすさ	80	102	1	2	3.41	78	114	8	0	3.35
⑤ 附帯設備（扇風機・ヒーター、ラジカセ・プロジェクター・電気ポット、無料Wi-Fi等）の種類について	90	88	7	0	3.45	60	110	17	3	3.19
⑥ サロン・交流コーナーでの飲食再開	54	97	36	7	3.02	50	108	16	6	3.12
⑦ ボランティア情報（チラシ）の掲示のわかりやすさ	48	127	9	0	3.21	49	130	11	0	3.20
⑧ 利用機材（印刷機、丁合機、紙折り機、ロッカー、レターケース）の種類・利用料金	60	105	18	1	3.22	58	116	10	1	3.25
⑨ 職員の対応（親切さ・説明のわかりやすさ）	89	27	3	0	3.72	89	101	7	0	3.42
⑩ 全般的な満足度						71	109	6	1	3.34

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

必要さ平均 **3.36**

満足度平均 **3.31**

## 結果分析



## 課題発見

- 案内表示やチラシの掲示のわかりやすさ  
前回調査報告に基づき、わかりやすい掲示に改善、工夫したが、まだ満足度が低い結果となった。
- 付帯設備の種類  
エアコンの効きが不十分であるため、会場利用者に対し、夏は扇風機、冬はヒーターを貸出をしており、付帯設備の必要さが高い結果となった。満足度が低いのは、付帯設備を講じても解消されない点が必要の1つと考えられる。
- 会場利用時の飲食再開  
コロナ禍に見合わせていた会場利用時の飲食再開（今年度より）については、再開して間もないこともあり、必要さ、満足度ともに低かった。すべての利用者が長時間、会場利用をするわけではない、という点も影響している。
- 印刷機等の種類と利用料金  
印刷機をカラー対応機種に変更したことから利用者が増えた影響もあり、前回調査と比べ、必要さ、満足度ともに高い結果となった。
- ぶらざへの来やすさ  
必要さ・満足度ともに高く、利便性がよい場所に立地されているため利用者が多いことがわかる。
- 職員対応  
最も必要さが高くなっているが、満足度はそれほどでもない。

## 改善方策

- 案内表示や、チラシ掲示について  
案内やチラシ掲示物をわかりやすいものとなるよう、再度工夫する。
- 付帯設備の種類  
会場の空調環境について、引き続き付帯設備の貸出を行うとともに、日々、利用者への声掛けをし、熱中症等を防ぐ。
- 会場利用時の飲食再開  
会場利用時の利便性向上について、飲食再開を始め、今後も利用者の声を基に、検討し、改善していく。

## その他

アンケート設問裏面のデータが上記に反映されないため、以下表示。  
 <年齢>10歳未満 0名、10~19歳 7名、20~29歳 17名、30~39歳 12名、40~49歳 24名、50~59歳 21名、60~69歳 23名、70~79歳 53名、80歳以上 32名 未記入 20名 半数以上(60%)が50歳以上の利用者である。  
 <主な利用時間>午前 74名、午後 101名、夜間 147名(複数回答あり)  
 <利用頻度>週1,2回程度 80名、月1,2回程度 84名、年1,2回程度 10名、数年に1回程度 2名、未記入 33名  
 <交通手段>徒歩 41名、自転車 38名、JR 53名、地下鉄 18名、バス 48名、タクシー 0名、都電 3名、未記入26名(複数回答あり)

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(利用施設用)

地域振興部 地域振興課
調査実施日 令和7年7月10日

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

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

- 【業務の内容】 コミュニティ活動の場を提供することにより、区民の福祉の増進を図るため、コミュニティアリーナを設置し、アリーナ（体育館）及びホールの貸出を行っている。
- 【指定管理者】 新町コミュニティアリーナ自主管理運営委員会 会長 山中 実  
※この自主管理運営委員会は、東田端連合自治会で構成されている。東田端連合自治会会長が、自主管理運営委員会の会長を兼務しており、6つの町会・自治会長の協力を得て構成されている団体である。
- 【指定管理期間】 1期目：平成25年7月1日から平成29年3月31日まで（約4年間）  
2期目：平成29年4月1日から令和4年3月31日まで（5年間）  
3期目：令和4年4月1日から令和9年3月31日まで（5年間）
- 【指定管理料】 令和7年度 13,460千円 <5年間総額 62,800千円>

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

- 【所在地】 北区田端新町2丁目27番17号
- 【開設日】 平成25年7月1日
- 【敷地面積】 1,975.79㎡
- 【延床面積】 1,546.66㎡ 鉄筋コンクリート造り2階建
- 【施設内容】 1階 第1ホール（A・Bに分割可）、第2ホール（給湯室あり）、事務室、男女更衣室、男女トイレ、防災倉庫  
2階 アリーナ（ステージあり）、倉庫、エレベーターホール
- 【従事者数】 15名（施設長、会計を含む）
- 【年間利用者数】 アリーナ 22,928名 ホール 17,566名  
合計 40,494名（令和6年度 延べ人数）

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

- 【サービスの概要】
- ① 施設使用の承認・不承認、使用承認の取消し及び特別の設備等の承認に関する業務
  - ② 施設の受付事務（使用料収納を含む）に関する業務
  - ③ コミュニティアリーナの施設及び設備の維持管理に関する業務
  - ④ コミュニティアリーナにおける事業に関する業務
  - ⑤ そのほか、区長が必要と認める業務
- 【事業】  
人と人との交流を通じた地域コミュニティの創出を目的に、地域住民が誰でも気軽に参加できる事業を実施している。
- ① 「輪投げ交流会」を年1回。（9月）
  - ② 地域の交流の場、教養講座「楽々倶楽部」を毎月第2水曜日に開催。
- 【自主事業】  
飲料自動販売機（2台）を設置し、利用者のニーズに合ったサービスを提供している。



4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
① 基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>地域住民に親しまれ、スポーツをはじめ文化・芸術・健康づくりなど多目的な活動に使える施設として、地域の住民を中心として構成された自主管理運営委員会により運営されている。</p> <p>【施設長】</p> <p>田端新町二丁目自治会の会長が、施設長として統括しており、運営協力委員やボランティア委員からの信頼も厚い。また、地域との連携も積極的に行っている。</p> <p>【開所】</p> <p>開館時間は、9時から21時まで</p> <p>開館日は、12月29日から1月3日までを除く毎日</p>			
② 従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】</p> <p>施設長、会計を含む計15名でローテーションを組み運営されている。施設に必要な従事者数を配置している。</p> <p>【健康管理、職場環境】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・従事者の健康状況を適切に把握しての運営がなされている。</li> <li>・基本は3日に1回の勤務体系としている。また、保険の加入などにより従事者が安全に働ける環境が整えられている。</li> </ul> <p>【従事者研修】</p> <p>毎月第1木曜日をスタッフ会議と定め、従事者同士が共通認識を持てるよう具体的な事例を持ち寄り、対応の説明や連絡事項の周知徹底を図るなど研修の要素も含んだ内容で実施している。</p>			
③ 施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】</p> <p>施設の管理には気を配り、清潔と安全の両立を図っている。施設の不具合がある場合は、区に速やかに報告し早急に修繕を行っている。また、敷地内の植栽についても管理がよく行き届いており、自主管理運営委員会で植栽を増やし、地域の緑化推進の一翼を担っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品管理は、貸付備品台帳により適切に管理している。また、物品の購入は、主に区内事業者を利用するとともに、価格の比較を行いながら経費節減に努めている。</p> <p>【業務委託】</p> <p>エレベーター保守、防災設備保守など専門性や特殊性のある業務委託は、事前に区の承認を得て適切に委託している。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>施設管理に支障ない範囲で、小まめに消灯や空調機を停止するなど省エネルギーに取り組んでいる。また、施設の一部に人感センサーを設置し、自動点灯・消灯を実施している。</p>			
④ 情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>申請書など個人情報記載された書類については、受付日順に整理され鍵のかかる書庫に保管されている。保存期限が過ぎた書類については、区の指示に従い文書廃棄を行っている。</p>			

<p>【災害対策、危機管理】</p> <p>新町コミュニティアリーナは、防災・危機管理課の備蓄倉庫を保有し災害時の避難場所となっている。</p> <p>普段からの地域の絆で、近隣のマンションへの呼びかけや、AED や三角巾の使い方講習を行うなど例年やってきた実地訓練を意識し、地域の防災意識向上に努めている。</p> <p>危機管理についても、緊急連絡網を作成し緊急時の対応強化を図っている。</p>			
⑤ 交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>指定管理者は、地元の自治会であることから地域の関わりが深い。</p> <p>行事などを通して、施設の所在地である田端新町二丁目自治会を中心に東田端連合自治会、近隣施設との交流を行い、地域に開かれた施設づくりを図っている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>苦情対応については、施設長を中心に迅速かつ適切に対応しており、施設単独で判断できない事例については、主管課と相談しながら解決にあたっている。</p> <p>事例については、従事者間で問題を共有し対応にあたる体制を作っている。</p>			
⑥ 施設利用	評価	適正	適正
<p>【施設利用計画】</p> <p>定期的に運営委員会を開催し、事業の企画や、課題の共有などを行っている。集会施設で卓球利用を許可するなど、利用者数を伸ばす計画を立て実行に移している。</p> <p>【施設利用】</p> <p>常に利用者からの情報収集を欠かさず、利用者の目線で物事を考え、施設の運営に反映させている。工事による一部施設の利用休止には早期事前周知、また緊急対応には個別のスピード対応と丁寧な説明によって、スムーズに運営できている。</p> <p>各施設の予約状況（空き状況）を一覧にしたものを壁に掲示、また、当日の利用状況も入口に表示する等、利用者が予約・利用しやすいよう配慮している。</p>			
⑦ 事業実施	評価	適正	適正
<p>【委託事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・教養講座「楽々倶楽部」（毎月第2水曜日）を実施。</li> <li>・「輪投げ交流会」を9月に実施。</li> </ul> <p>【自主事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・飲料自動販売機を2台設置し、利用者に安価でサービスを提供している。</li> </ul>			
⑧ 環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>施設内は設備・備品類が整理整頓され、良好な環境を維持している。また、敷地内の植栽をはじめ、施設内の清掃も行き届いている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>開設以来、特記すべき事故や事件の発生はないものの、万が一の場合には自主管理運営委員会内における緊急連絡網を活用し、職員従事者には事故時の対応を周知して、迅速で正確な対応を心掛けている。</p>			

⑨ 会計	評価	適正	適正
<p>【規程】            会計ソフトと金銭出納簿を併用し、会計長、事務長、施設長の3名体制で相互に内部点検ができる体制を作っている。</p> <p>【会計処理】            契約関係書類は整理されており、適切に管理されている。            日常の会計事務の内部点検方法を充実させることで、会計事務における不正を防止している。            年1回会計監査を実施している。</p> <p>【現金等の管理】            出入金に関しては、会計ソフトと金銭出納簿により適切に管理されている。また、現金の管理については上限額を設定し、その金額を超えたらその都度口座へ預けるなど安全に保管するように努めている。            現金などを処理する際はダブルチェックを行い、ミスや漏れがないよう管理されている。</p>			
5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	適正
<p>【総合評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設の運営および事務処理については公正かつ適正に行われている。</li> <li>施設は内外ともに清掃や整備が行き届いており、備品類もよく整理整頓されている。</li> <li>施設の利用にあたっては、管理者が地域の住民ということもあり「利用者としての目」「住民としての目」「管理者としての目」という3つの異なる目線を活用しながら、よく調整された対応を行っている。</li> <li>附帯設備や抽選会のあり方について利用者のニーズの把握に努め、改善に向けての努力を惜しまず利用率の向上に取り組んでいる。</li> </ul> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>アリーナに空調機が設置された事からも、日々の確認を行い、異変をいち早く察知して対応する必要がある。</li> <li>建物設備も古くなってきたので、区と相談しながら計画的に修繕を行い、施設を適切に管理していく必要がある。</li> </ul>			

指定管理者の自己評価
<p>【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】</p> <p>(前年度の事業計画に対する実績評価)</p> <p>施設使用受付業務、使用料収納、施設及び設備の維持管理業務、設備等の修理修繕に関する承認業務、指定管理料の適正支出業務、自主事業(自販機販売収益)、独自事業「輪投げ交流会」、教養講座「楽々倶楽部」の実施など事業計画を滞りなく、従事者と共にやり遂げることができました。</p> <p>(前年度の課題に対する取組評価)</p> <p>施設内の内装、設備、什器備品など常日頃からチェックし、区との連絡を密にして維持管理に努めてきました。</p>

# 新町コミュニティアリーナ利用者満足度調査報告書

新町コミュニティアリーナ自主管理運営委員会

## 1 調査の概要

(1) 調査施設

新町コミュニティアリーナ

(2) 調査期間

令和7年6月10日(火)～6月30日(月)

(3) 調査対象

新町コミュニティアリーナ利用者

(4) 調査方法

利用者に調査票を配布し任意による回答。

(5) 回収状況

113件

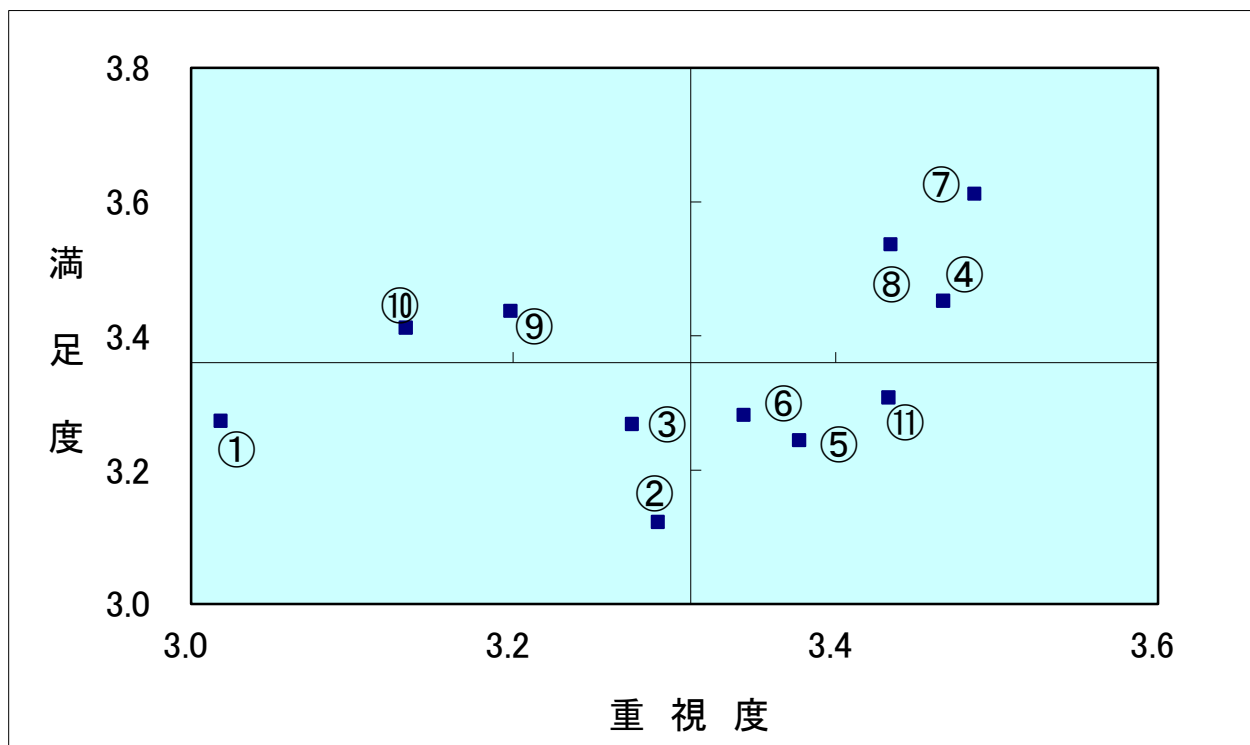
(6) その他

## 2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① コミュニティアリーナのPR	26	63	16	4	3.02	29	63	3	0	3.27
② 施設の交通の利便性	35	68	4	0	3.29	26	59	12	1	3.12
③ 利用日の制限	37	61	8	0	3.27	29	61	2	1	3.27
④ 利用日の時間帯(午前・午後・夜間)	50	54	1	0	3.47	45	48	2	0	3.45
⑤ 使用料	44	59	2	1	3.38	35	47	12	0	3.24
⑥ 利用申し込みの手続きのわかりやすさ	41	59	5	0	3.34	30	58	4	0	3.28
⑦ 受付職員の親切さ	54	52	0	1	3.49	62	34	2	0	3.61
⑧ 職員の説明の分かりやすさ	48	57	0	1	3.43	53	40	2	0	3.54
⑨ 受付職員の名札の着用	39	50	16	1	3.20	45	48	3	0	3.44
⑩ 職員の服装	35	51	17	2	3.13	44	50	2	1	3.41
⑪ 附帯設備の整備状態	46	57	1	0	3.43	37	49	8	0	3.31

※平均得点:各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値  
重視度平均 3.31 満足度平均 3.36

### 3 結果分析



### 4 課題発見

利用者の満足度は全体的に良好であるが、申し込み手続きや使用料、付帯設備の整備状況については重視度を満足度が下回る状況で、課題となっている。

### 5 改善方策

申し込み手続きを改善する方法について、対応を検討する。  
付帯設備の整備についても、現状を適宜把握したうえで優先度に応じて計画的に実施していく。  
使用料については類似施設の状況等を参考に、次回の使用料改定に向けて検討していく。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(利用施設用)

地域振興部 地域振興課
調査実施日 令和7年7月31日

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

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

【業務内容】	催物会場設営、請負業務、舞台照明・音響設備保守、電気・通信・空調・防犯等の装置、システム機器保守、受付業務、清掃業務、警備業務
【指定管理者】	北とぴあマネジメント共同事業体 代表法人 株式会社 JTB コミュニケーションデザイン（港区芝三丁目） 構成法人 アズビル株式会社（千代田区丸の内二丁目） 株式会社旺栄（北区王子本町一丁目） 株式会社岡田舞台（さいたま市西区大字指扇）
【指定管理期間】	令和7年4月1日から令和9年3月31日まで（2年間）
【指定管理料】	令和7年度 415,862 千円（実績補てん分除く）
【経営の状況】	資本金・・・JTB コミュニケーションデザイン（代表企業）1 億円
受託の主な施設	1）（株）JTB コミュニケーションデザイン・・・すみだ生涯学習センター（墨田区）等 2）アズビル（株）・・・すみだスポーツ健康センター（墨田区）等 3）（株）旺栄・・・北区立文化センター（北区）等 4）（株）岡田舞台・・・板橋区成増アクトホール（板橋区）等

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

【所在場所】	北区王子1丁目1番1号	【開設日】	平成2年9月17日
【敷地面積】	6,981.94 m <sup>2</sup>	【延床面積】	35,128.45 m <sup>2</sup>
【構造規模】	高層棟 地上部 鉄骨造 地下部 鉄筋コンクリート造 地上18階・地下3階 低層棟 地上部 鉄骨鉄筋コンクリート造・鉄骨造 地下部 鉄筋コンクリート造 地上7階・地下3階 駐車場（地下3階） 111 台収容		
【従事者数】	87 名（施設長1・副施設長1・企画4・受付18・設備9・清掃21・警備12・駐車場9・舞台12）		
【年間利用者数】	延 743,475 名（令和6年度）		

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

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

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
①基本方針・施設長	評価	適正	適正

<p><b>【基本方針・組織】</b>          経営的視点を常に持ち、区民の一人として管理運営することで、地域における施設の魅力を未来にわたり維持向上させていく。</p> <p>①公平・平等の精神のもと、安定した運営基盤を構築する。          ②「効率化」と「サービス向上」の両立を前提とした継続的な行政負担の削減に努める。          ③計画的かつ適切な施設管理を行い、長期にわたる施設価値の維持向上に努める。          ④継続的に地域と利用者のニーズの把握と適切な反映を行うことで、北区における施設の魅力向上に努める。</p> <p><b>【施設長】</b> 運営管理全般は、統括管理責任者（館長）1名、副施設長1名、各課長5名の7名を中心に、グループ従事者と連携を図り管理運営している。</p> <p><b>【開所】</b> 年末年始（12月28日～1月3日）を除く、8時半から22時まで          臨時休館日 原則5、7、9、11、1、3月の第2月曜日（1月のみ第3月曜日）          全館休館日 原則8、2月の指定する日曜日</p>			
<b>②従事者</b>	<b>評価</b>	<b>一部課題</b>	<b>適正</b>
<p><b>【従事者配置】</b>          87名で管理運営にあたっている。サービス提供に必要な従事者数を配置している。          また、定期健康診断の受診状況を把握しており、従事者の健康状況を適切に把握している。</p> <p><b>【健康管理、職場環境】</b>          調査時点では労働関連法令の一部に対する不備を確認したが、その後に適切な対応を実施しており、従事者が安全に働ける環境が整えられている。          また、災害等に、従事者が安心して運営ができるように、ヘルメット、備蓄食料等の用意がある。</p> <p><b>【従事者研修】</b>          施設の休館日等を利用して定期的・継続的な研修（施設理解研修、防犯・防災・危機管理修、接遇研修、専門知識についての研修等）を実施しており、令和6年度も、指定管理者全体で、情報セキュリティ研修を行い、利用者情報の漏洩事故防止を徹底している。          随時、業務マニュアルの見直しを行うことで適切なサービス提供体制を維持している。</p>			
<b>③施設管理</b>	<b>評価</b>	<b>適正</b>	<b>適正</b>
<p><b>【建物設備】</b>          指定管理者業務基準書に則り定期点検を実施しており、各関係法令に適合した業務を遂行している。また予測される修繕に対する修繕計画を作成しており、適切な管理が行われている。しかし、設備機器の老朽化が著しく、今後も継続的な修繕の実施が不可欠である。</p> <p><b>【物品管理】</b> 備品台帳を基に適正に管理している。</p> <p><b>【業務委託】</b> 保守等の業務委託にあたり、書面により事前協議を適切に行っている。</p> <p><b>【環境配慮】</b> エネルギー分析を毎月行い、分析結果を参考に省エネルギーに向けた設備運用を日々検討している。</p>			
<b>④情報管理・危機管理</b>	<b>評価</b>	<b>適正</b>	<b>適正</b>
<p><b>【情報資産保護】</b>          情報資産取扱特記事項に従っている。また、Pマーク（プライバシーマーク）を取得している代表企業（株）JTBコミュニケーションデザインが、施設職員向けに個人情報保護に関する研修を実施するなど、個人情報管理責任者として適切に管理、指導することで情報資産の保護に努めている。その結果、コンプライアンス事故はなく、トラブルなく運営できている。</p> <p><b>【災害対策、危機管理】</b></p>			

<p>危機管理行動マニュアル、防災計画を策定するとともに館内管理者とも連携している。北とぴあマネジメント共同事業体を中心となってテナント会議を開催し、その中で講師として消防署を招くなどテナント職員の防災意識向上に向けた活動を行っている。また自衛消防訓練審査会に積極的に参加した。</p>			
⑤交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】  「星空投影会」、北区内の寺院と連携した「写経体験」などの自主事業を通じて、北とぴあ王子周辺地域の魅力発見や、さらなる賑わいの創出に寄与している。</p> <p>【苦情処理】  アンケートを利用して、利用者の意見・要望・苦情を適切に把握し、業務の改善に努めるとともに、直接受けた苦情やクレームについては迅速かつ誠実に対応している。</p>			
⑥施設利用	評価	優良	適正
<p>【施設利用計画】  業務区分ごとの重点取組方針に基づき達成指標を具体的に定め、取り組みの実効性を高めている。達成指標は、運営実績やアンケート等による利用者ニーズを反映させる形で設定している。</p> <p>【施設利用】  施設案内用にタブレット端末を導入し、利用者の利便性を向上させた。また、拘束時間が長いことが課題となっている抽選会については、プロジェクトを発足させ見直しを行ってきた上で、抽選会場の変更、参加者誘導の方法など試験的に行い、問題解決を目指している。</p>			
⑦事業実施	評価	適正	適正
<p>【自主事業】  施設の魅力を高める事業としては、育児に関する講座である Mama's School、Papa's School を開催。</p> <p>ドームホールでは、映画上映会のほか、星空投影会のような施設の特性を生かしたイベントを開催した。また、避難訓練コンサートを実施し、イベントの楽しさだけでなく防災意識の啓発にも寄与した。</p> <p>【提案事業】  ①チケット販売サービス、②多目的ルームの利活用、③コインロッカー等の設置及び管理運営、④フロントサービスの充実、⑤軽飲食の提供の5点について取り組み、トラブル無く運営。</p> <p>なお、平成30年度から③の一環として、地下1階展示ショーケースを無料で提供し、区民の文化芸術活動発表を行う区民ギャラリー事業を開始した。</p>			
⑧環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】  施設の利用状況に合わせて、日常清掃、定期清掃、特別清掃を実施し、清潔な環境を維持している。日々15～17名の清掃員を配置し、毎日違う箇所を受け持つことでスキルの標準化に取り組んだ。制服警備員が館内外の巡回、駐輪場管理を行っている。無線機を携帯し、スタッフ同士が常に連携をとり、周辺の安全管理を行っている。駐車場についても、研修を受けたスタッフが適切に対応している。警備、駐車場管理いずれについても、大きな事故なく運営できた。</p> <p>【事故対応】  スタッフへの安全教育や利用者動線の確認を徹底し、停電等の事故発生時に迅速に対応できる態勢を構築している。また、老朽化した設備の修繕計画の策定、館内安全パトロールを通して、事故防止に努めている。</p>			
⑨会計	評価	適正	適正
<p>【規程】代表企業の経理規程に基づき、適切に業務が遂行されている。</p>			



【会計処理】共同事業体各本社とは別会計で、代表企業が現地にて総勘定元帳等を作成し、同社の本社にてチェックする仕組み（会計内部監査／年1回実施）である。

【現金等の管理】使用料は、金融機関に毎日（平日）納入し、安全な現金保管に努めている。小口現金管理についても、複数担当者でのダブルチェック体制を確立させている。

<b>5. 施設所管課の総合評価</b>	<b>評価</b>	<b>適正</b>	<b>適正</b>
----------------------	-----------	-----------	-----------

【総合評価】

- ・自主事業での区内大学・企業とのコラボ企画や避難訓練コンサートの開催など、北とぴあの役割を十分に理解し、かつ利用者の安全を第一に考えた適切な運営がなされている。
- ・北区との定例会議を定期的で開催し、事業計画の進捗、改善要求や利用者の声などを報告し、情報を共有することで効率的な施設運営がされている。利用者の利便性を上げるために、類似施設の情報収集や利用者の意見箱設置等、様々な取り組みを行っている。
- ・北とぴあ HP・情報誌（北とぴあタイムス）や Facebook を活用して、北とぴあの魅力や催事情報等を発信しており、広報活動に努めている。

【今後の方針、改善方策】

- ・4社共同事業体で運営の「公的」施設であることを踏まえ、より一層のキャッシュフローが明確化された会計処理を心掛けていただきたい。
- ・施設の老朽化が著しい。的確に現状を把握し、区と連携して計画的な修繕を行っていく必要がある。
- ・利用者満足度調査や利用者アンケートの結果で挙げた意見等を踏まえ、今以上に区内産業の振興及び区民の文化芸術の向上を図られたい。

**指定管理者の自己評価**

【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】

〔管理運営業務〕

- ・大規模改修工事見直しに伴う抽選会、利用者への案内等各対応を随時実施し、全体稼働率は 61.0%（対前年比+0.4%）であった。
- ・ドームホール及び多目的ルームについて、タブレット端末を活用した利用者への認知度向上策実施、自主事業では両施設の利活用事業を実施し稼働率上昇に繋がった。

〔設備衛生保守業務〕

- ・老朽化した設備に対する予防保全を含め、設備トラブルの未然防止及び省エネルギーに配慮した設備衛生保守業務管理を実施した。
- ・日常点検では関連部署との連携を密に行い、早朝夜間帯は管球点灯調整や不具合確認を実施し事故のない業務遂行を達成した。

〔警備・駐輪場・駐車場管理業務〕

- ・警備業務については、防犯カメラシステムを改修し、より精度の高いセキュリティシステムを構築した。
- ・駐輪場及び駐車場については、案内看板や掲示物等で各種案内を実施し利便性向上及び未然トラブル防止に努めた。

〔清掃業務〕

- ・清掃マニュアルを改訂しスタッフのスキル向上及び業務標準化を達成し、利用者へ快適・清潔・美観を提供した。

〔舞台管理業務〕

- ・舞台各設備の日常点検を強化し、経年劣化による影響の未然防止に努めた。
- ・舞台スタッフのスキル向上を目的に、他地区ホールへの派遣し実務研修を実施した。
- ・多くの要望があったプロジェクターの更新を実施し、利用促進に繋がった。

# 北とびあ利用者満足度調査報告書

北とびあマネジメント共同事業体

## 1 調査の概要

(1) 調査施設

北とびあ

(2) 調査期間

令和7年6月1日(日)～6月30日(月)

(3) 調査対象

「北とびあ」利用者

(4) 調査方法

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

(5) 回収状況

183件

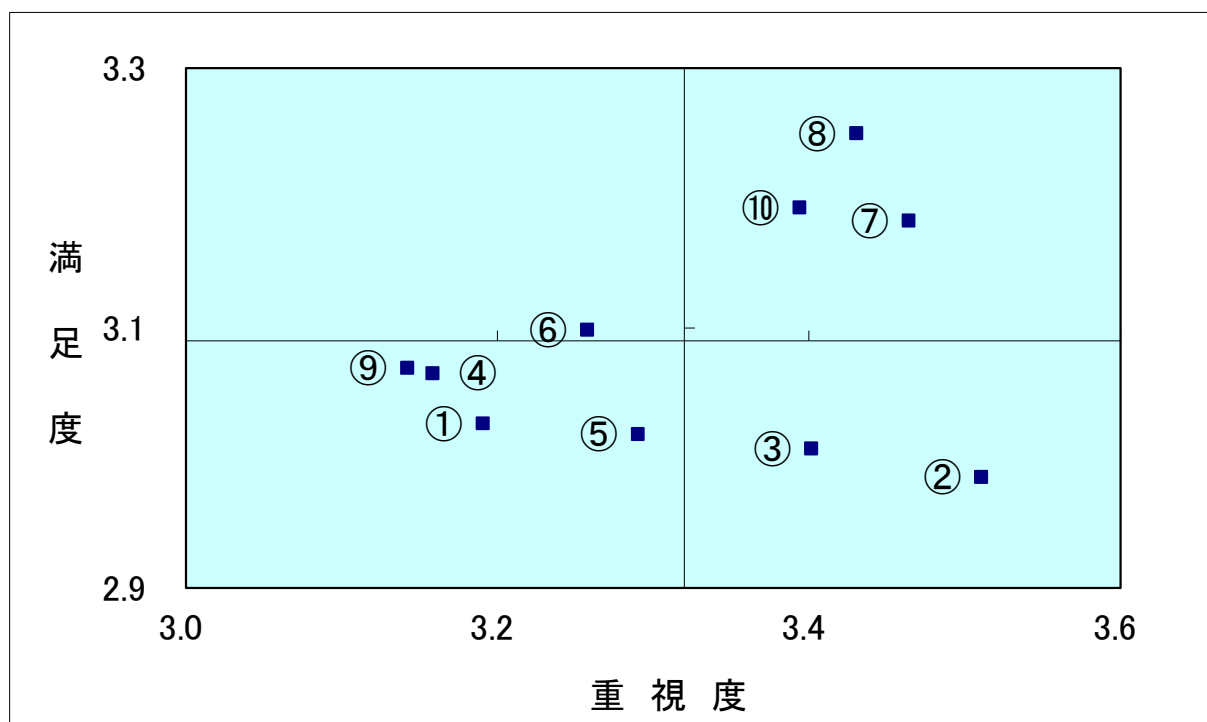
(6) その他

## 2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 施設に関する情報発信、PRについて	45	112	9	2	3.19	15	124	11	0	3.03
② 施設予約の取りやすさ	74	68	1	0	3.51	18	100	18	1	2.99
③ 施設の使用申請手続きのしやすさ	59	81	2	0	3.40	16	105	9	3	3.01
④ 現在の貸出時間帯の区切りかた	32	119	7	0	3.16	18	127	8	0	3.07
⑤ 設備・備品の充実度	50	109	3	0	3.29	23	119	18	1	3.02
⑥ 掲示板や室内表示の見やすさ	49	113	4	1	3.26	25	128	9	0	3.10
⑦ 建物、室内、設備の清潔さ、快適さ	77	89	0	0	3.46	44	106	14	0	3.18
⑧ スタッフの対応の親切さ	75	86	4	0	3.43	46	113	5	0	3.25
⑨ 附帯サービス(自動販売機、ロッカー等)	34	117	11	0	3.14	22	126	9	1	3.07
⑩ 全体的な満足感	64	95	1	0	3.39	38	122	6	0	3.19

※平均得点:各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値  
 重視度平均 3.32      満足度平均 3.09

### 3 結果分析



### 4 課題発見

今年度の利用満足度アンケートはリピーターのお客様の利用が多く前年を下回る結果となった。お客様の重視度については「②施設予約の取りやすさ（重視度3.51）」「⑦建物、室内、設備の清潔さ、快適さ（重視度3.46）」「⑧スタッフの対応の親切さ（重視度3.43）」が高く、昨年度よりアップしている。

「②施設予約の取りやすさ」「③施設の申請手続きのしやすさ」については、満足度が他の項目に比べると低く、キャッシュレス決済導入で利便性が向上している反面、振込対応が出来ないことやネット予約で完結できないことが主な要因と思われる。抽選会についても、来館必須であることが利便性の面で評価が低い要因の一つと考えられる。

全項目の中で満足度が最も高かったのは、今年度も「⑧スタッフの対応の親切さ（3.25）」であったが、昨年と比べると0.05ポイント減少しているため、幅広い世代の方に親しみやすい接客対応の維持向上が必要である。

「⑤設備・備品の充実度」「⑦建物、室内、設備の清潔さ、快適さ」については、施設の老朽化が深刻で設備についても故障が多数発生している。安定的供給を目指すには日常的に設備点検を行い、必要であれば新規購入など買替対応していくことが求められる。

### 5 改善方策

最も重視度の高い「②施設予約の取りやすさ」に関しては、新施設予約システム導入に向けオンラインでの抽選会やWEB振込対応の検証など改善策を提案し、反映していきたい。

「③施設の申請手続きのしやすさ」に関しては、稼働しているキャッシュレス決済に加え、利用者の利便性を図る振込対応、オンライン決済の検討を進めていきたい。

「⑤設備・備品の充実度」「⑦建物、室内、設備の清潔さ、快適さ」については、引き続きドームホールの利用時間拡大と一部施設使用料金改定の周知を徹底し、利用促進につなげていく。また、館内設置のコインロッカーについて、キャッシュレス決済対応型の設置を検討し、利用者の利便性向上に努めていく。設備・備品の不具合は迅速に対応すること及び、利用頻度の高い設備の買い替えを検討し、利用者が安全で快適に利用できるよう努めていく。

満足度の高かった「⑧スタッフの対応の親切さ」については、今年度以上に利用者に満足していただけるよう、引き続きJV全体で接遇研修を実施するなど徹底していきたい。

今回のアンケート結果を全スタッフで共有し、課題に真摯に取り組み全体的な利用者満足度向上を図っていきたい。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(利用施設用)

地域振興部 地域振興課

調査実施日

令和7年7月30日

施設名	ジェイトエル	指定管理者	株式会社 図書館流通センター
<b>1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）</b>			
<p>【業務内容】 貸出施設の活用・ジェイトエル資料管理・クリエイティブルームの活用、 ギャラリーの活用・窓口対応・企画事業</p> <p>【指定管理期間】 令和6年12月1日から令和10年3月31日の3年4ヶ月 *指定管理料 令和7年度 123,062千円（実績補てん分除く）</p> <p>【経営の状況】 *資本金 株式会社図書館流通センター 2.6億円</p>			
<b>2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）</b>			
<p>【所在場所】北区上十条2丁目27番1号 ジェイトモール3階、4階  【開設日】令和6年8月22日  【敷地面積】272.16㎡ 【延床面積】1,522.92㎡  【構造規模】鉄筋コンクリート造（一部鉄骨造）  低層棟3階：事務室・ラウンジ・クリエイティブルーム  低層棟4階：ホール・ホール控室・多目的ルーム・音楽動画編集室  【従事者数】21人（常勤：10人・非常勤：11人）（令和7年度現在）  【年間利用者数】延97,448名（令和6年度）</p>			
<b>3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）</b>			
<p>【サービスの概要】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 管理施設の使用に関する業務。</li> <li>② 管理施設の利用料金の徴収に関する業務。</li> <li>③ 管理施設の事業運営に関する業務。</li> <li>④ 管理施設の施設及び設備の維持管理に関する業務。</li> </ol> <p>【自主事業】 ジェイトエルの掲げる Sports、University、Activity のテーマに即した事業を企画している。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① あかちゃんおはなし会</li> <li>② 各種体験講座（クリエイティブルーム機器、動画編集ソフト、音楽編集ソフト）</li> <li>③ 東京ヴェルディベレーザ共催イベント</li> <li>④ 地域資源活用事業</li> <li>⑤ 自動販売機（2台） など</li> </ol>			

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
①基本方針・施設長	評価	適正	-
<p>【基本方針・組織】</p> <p>＜管理運営における基本理念＞</p> <p>① 「図書之力」を活かした多世代が交流できる場の創出</p> <p>② クリエイティブルームを活用した区民の知的好奇心の喚起</p> <p>③ 周辺の大学と十条のまちが融和し、十条ならではの魅力的な仕掛けづくり</p> <p>【施設長】</p> <p>運営管理全般は、施設長 1 名、副施設長 1 名を中心に、従事者と連携を図り管理運営している。</p> <p>【開所】</p> <p>年末年始（12月29日から1月3日）を除く、7時30分から22時まで。</p> <p>休館日（保守点検日として）毎月第3月曜日</p>			
②従事者	評価	適正	-
<p>【従事者配置】</p> <p>21人で管理運営にあたっている。サービスを提供するために必要な従事者数を設置している。</p> <p>【健康管理、職場環境】</p> <p>定期健診の受診状況を把握し、従事者の健康状況を適切に把握している。</p> <p>労働基準法等の法令を遵守し、保険の加入等、従事者が安全に働ける環境が整えられている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>メンタルヘルス研修やハラスメント研修を年に1回実施している。</p>			
③施設管理	評価	適正	-
<p>【建物設備】</p> <p>大・中規模な修繕は区と協力し、設備機器の保全に努めている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品台帳を基に適正に管理している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>北区施設の指定管理者として、再委託・小修繕ともに区内業者への発注を優先的に実施。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>清掃に必要な薬剤等は床材の品質に合ったものを使用し、健康・環境に留意し必要最低限の使用に制限している。</p>			
④情報管理・危機管理	評価	適正	-
<p>【情報資産保護】</p> <p>個人情報その他の情報資産の取り扱いについては、情報資産取扱特記事項に従っている。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>危機管理マニュアルを作成し、事故、地震・台風等の災害時や設備の不具合等の緊急時に備えている。</p>			

⑤交流・改善	評価	適正	-
<p>【地域等との関わり】 館内のサイネージで十条地域のスポットを紹介している。 近隣の大学の生徒を講師に迎えた講座を企画し、地域との繋がりを深めている。</p> <p>【苦情処理】 利用者の声に耳を傾け、平等で公平な運営に努めている。 苦情発生時には、区へ迅速に報告している。</p>			
⑥施設利用	評価	適正	-
<p>【施設利用計画】 適切な施設利用目標計画を作成し、目標達成のため各種自主事業を計画し、施設の認知度を上げ、稼働率向上に努めている。</p> <p>【施設利用】 ホームページの問い合わせフォームや、館内の掲示板をとおして、各利用者の声を収集し、サービス向上に努めている。 貸し出し手続きなどの受付業務・設備・備品の貸し出しも適切に実行されている。</p>			
⑦事業実施	評価	優良	-
<p>【委託事業】 該当なし。</p> <p>【自主事業】 親子向け事業のあかちゃんおはなし会は大変好評であり、施設PRにも繋がる事業となった。 東京ヴェルディベレーザとの連携事業を実施し、施設のコンセプトに沿った事業を計画している。 3階ギャラリールームでは、区内で活動する団体やアーティストの作品展示を通じ、地域と人々、ジェイトエルとの繋がりを生み出し、来館者増を目指している。</p>			
⑧環境整備	評価	適正	-
<p>【利用者環境の整備】 施設内は、備品等整頓され、清潔感も保持されている。 建物の構造上、雨風の入りやすい箇所に吸水マットを配置するなどし、館内の美化に努めている。 館内BGMとしてヒーリングミュージックやラジオを流して、利用者が互いの話し声や物音に敏感にならないような環境を整備している。</p> <p>【事故対応】 施設独自の事故・緊急時対応マニュアルが整備されており、施設長を中心として、連絡体制も整備されている。 事故対応について、迅速かつ適正に対応しており、その経過を区へ適宜報告している。</p>			

⑨会計	評価	適正	-
<p>【規程】 適切な経理規程が整備されており、命令系統や権限、責任が明確になっている。</p> <p>【会計処理】 必要かつ適正な契約手続を行い、収入及び支出に関しても適正な処理を行っている。</p> <p>【現金等の管理】 経理規定を順守し、適切に現金、通帳及びキャッシュカード等が管理されている。</p>			
5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	-
<p>【総合評価】 法人の持つ豊富な経験・ノウハウを活かしながら、施設運営に取り組んでいる。 北区と定期的に連絡会を開催し、事業計画の進捗、情報を共有することで、効率的な施設運営がされている。 自主事業について、ホームページやSNSで積極的に広報し、多くの方から参加希望をいただくなど、自主事業を適切な方法で周知している。 日頃から職員が利用者の意見を聞き入れ、反映させる体制が整っており、職員同士の連携や区との連携も適切になされている。 労働環境については、労働関係法令の遵守や各種届出等が適切に行われており、職員の健康管理も行き届いている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 貸出施設のPRと広報に力を入れ、新規利用者の獲得に努めてほしい。 クリエイティブルーム備品を用いた自主事業を積極的に実施し、クリエイティブルーム備品の利用率向上に繋げてほしい。</p>			

指定管理者の自己評価
<p>【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】 令和6年度は、ジェイトエルという施設の認知度向上や施設の特徴を活かした事業の実施に努めた。 ジェイトエルの特徴の1つでもあるクリエイティブルーム機器を取り入れたイベントや、北区をホームグラウンドにもつ日テレ・東京ヴェルディベレーザの選手とのモノづくり体験会といった、企業や地域と連携したイベントを実施し、計39回、395名の方に参加いただいた。 4階ホールの貸出利用率が伸び悩んでいる。 多目的ルームにおいては60%近い利用率であるが、ホールにおいては30%を前後している。 ホールで実施されたイベントやホールの利用例をSNSによる情報発信やジェイトエル内のサイネージを用いて配信していくことで、更なる施設利用に繋げていく。</p>

# 東京都北区ジェイトエル利用者満足度調査報告書

指定管理者 株式会社図書館流通センター

## 1 調査の概要

(1) 調査施設

東京都北区ジェイトエル

(2) 調査期間

令和7年6月1日(日)～6月30日(月)

(3) 調査対象

ジェイトエル施設利用者

(4) 調査方法

Webによる回答

(5) 回収状況

91件

(6) その他

## 2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 施設に関する情報発信PR	32	35	22	2	3.07	28	50	10	3	3.13
② 施設内の環境	65	26	0	0	3.71	48	36	7	0	3.45
③ 予約席の席数、予約制度の必要性	42	33	12	4	3.24	29	47	9	5	3.11
④ 自動販売機・カップ式自販機	30	34	20	7	2.96	30	44	13	3	3.12
⑤ スタッフの対応	47	39	3	2	3.44	44	39	8	0	3.40
⑥ 本の構成	44	29	15	3	3.25	38	41	10	1	3.29
⑦ 電子新聞	17	27	35	12	2.54	17	65	4	3	3.08
⑧ 貸出施設の利用申請・支払い手続きのしやすさ	28	45	16	2	3.09	24	56	9	1	3.14
⑨ 貸出施設の料金	24	41	21	5	2.92	23	59	7	1	3.16
⑩ クリエイティブルーム機器の利用申請・支払い手続きのしやすさ	24	39	17	9	2.88	17	62	7	2	3.07
⑪ クリエイティブルーム機器の料金	24	36	19	10	2.83	25	58	4	2	3.19
⑫ ジェイトエルにおけるイベント	27	31	25	6	2.89	19	52	15	3	2.98

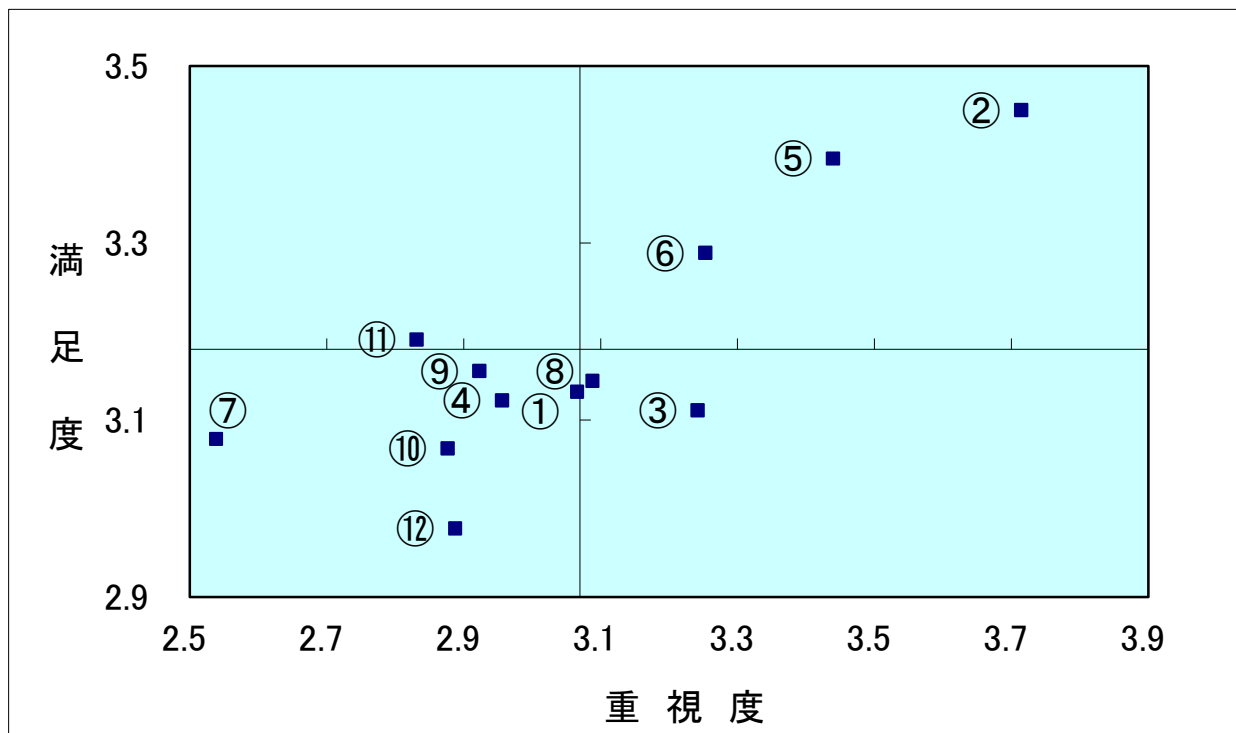
※平均得点:各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 3.07

満足度平均 3.18



### 3 結果分析



### 4 課題発見

調査の結果、「優先すべき課題」は③「予約席の席数、予約制度の必要性について」及び⑧「貸出施設の利用申請・支払い手続きのしやすさについて」の2点と判明した。

#### ③予約席の席数、予約制度の必要性について

自由意見欄に「セルフ予約化」「予約席の増加」といった要望を多くいただいた。また、席全体の意見として「全体の席数が少ない」「賑わいスペースと静寂スペースを切り分けてほしい」といったご意見も見受けられた。オープン時より施設滞在型の利用者が多く、座席数を増やして欲しいといったお声もいただいている中、現在のジェイトエルの月間来館者数はオープン時と比べ約3,500人増加していることも考慮し、ジェイトエルを有効活用いただくうえで、利用者数の増加に伴う座席スペースの確保は必要と考えている。

#### ⑧貸出施設の利用申請・支払い手続きのしやすさについて

自由意見欄には記載がなかったが、窓口にて「Webによる支払い手続きを導入してほしい」旨の要望を複数いただいた。申請・支払いのしやすさが貸出施設利用の増加に繋がるため、導入の検討も視野に入れる必要があると考える。

### 5 改善方策

#### ③予約席の席数、予約制度の必要性について

予約席は「電源が整備されている席」と定義しており施設の設計上、早急な増席は難しいが、非予約席であればスペースは確保できるため、まずは全体の席数の増加を検討したい。

セルフ予約化については運営予算との兼ね合いもあるため早急な着手は難しいが、検討事項とする。施設利用目的別によるスペースの切り分けについては現状、ジェイトエルの設置目的の1つでもある多世代交流という視点から、静寂よりも賑わいに重きを置いた運営（他人に迷惑かけない前提で）語らいや談笑をOKとすることによる、交流やアイデアが生まれやすい環境の提供）を行っている。ただ、静寂利用のニーズも少なからずあるため、同じ空間において利用者同士のトラブルが発生しないための工夫を考えていく。

#### ⑧貸出施設の利用申請・支払い手続きのしやすさについて

Webによる支払い手続きの導入においては、ジェイトエル以外の北区内貸出施設とも足並みを揃える必要が出てくることも懸念されるため、北区様と相談しつつ導入を検討していく。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(利用施設用)

地域振興部 産業振興課

調査実施日

令和7年7月23日

施設名	ネスト赤羽	指定管理者	NPO 法人コミュニティビジネスサポートセンター
<b>1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）</b>			
<p>【業務内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設及び設備の維持管理に関すること。</li> <li>事業運営に関すること。</li> <li>企画事業等に関すること。 ※3階赤羽ふれあい館運営業務除く</li> </ul> <p>【指定管理者の事務所】 北区赤羽 1-59-8 ヒノデビル</p> <p>【指定管理期間】 令和7年4月1日から令和8年3月31日までの1年間</p> <p>【指定管理料】 令和7年度 13,455,810円</p>			
<b>2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）</b>			
<p>【所在地】 ネスト赤羽 北区赤羽 1-59-9</p> <p>【開設日】 平成17年4月1日</p> <p>【規模等】 鉄筋コンクリート造地上3階建（ネスト赤羽は1・2階） 敷地面積 665.96㎡ 延べ面積 622.44㎡ 1階 308.94㎡ eスタートスペース（8ブース）、オフィス（3室）、交流ラウンジ、 商談室、ミーティングルーム、事務室、受付 2階 313.50㎡ オフィス（11室）、会議室 ※3階に赤羽ふれあい館併設</p> <p>【従事職員数】 従事者数3名。（うち施設長1名）</p>			
<b>3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）</b>			
<p>【サービスの概要】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設及び設備の維持管理に関する業務 施設・設備（エレベーター、自動ドア、機械警備）の保守定期点検 等</li> <li>事業運営に関する業務 相談業務（オンライン対応含む）等の創業支援 受付等管理業務 経理・庶務事務 オフィス、eスタートスペースの使用に関する事務 ネスト赤羽運営委員会の運営及び庶務</li> <li>企画事業等に関する業務 広報等PR活動 区実施の相談事業、起業家支援事業との連携・協力 創業支援ネットワークの運営 等</li> </ul> <p>【自主事業】 自動販売機の設置</p>			

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
①基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>北区で創業したい人の自立、成長につながる支援、地域情報の受発信と地域ネットワークの形成等による交流支援、区内産業活性化につながる地域課題解決型ビジネスの機会の創出と支援に基づき、①起業家支援 ②交流支援 ③コミュニティビジネス支援を実施している。</p> <p>【施設長】</p> <p>施設長は、創業・経営支援等に習熟し、対外的な交渉を担う権限と判断力を持ち、施設管理と事業運営の責任者としての役割を十分に理解し、施設の管理運営を行っている。</p> <p>また、施設長はアドバイス・情報提供等において、入居者をはじめ、外部の相談者へも適切な対応を行っており、入居者からの信頼はとても厚い。</p> <p>【開所】</p> <p>平日（年末年始は除く）の午前 9 時から午後 5 時までは受付職員が対応している。オフィス入居者は 24 時間、e スタートスペース入居者は午前 9 時から午後 10 時まで利用可能となっている。</p>			
②従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】</p> <p>非正規職員 2 名がローテーションを組み、受付業務に従事している。スタッフについては「接しやすい」等の声が入居者からあり、サービスの提供に必要な従事者数を配置している。</p> <p>【健康管理、職場環境】</p> <p>事務室は空調設備が整っており照明の明るさも十分にある。備品等も整理されており、衛生的な環境である。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>情報共有のためのミーティングを月 1 回行っている。また、必要があればその都度従事者が集まり情報共有を図っている。</p>			
③施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】</p> <p>指定管理者が外部に委託し、定期点検及び修繕箇所等の報告書を提出させている。報告書を基に劣化状況を確認し、修理・取替等の優先順位を決め、予算の範囲内で修繕を行っている。修繕を行う際は、事前に区へ相談・承認を得ている。また、建築基準法第 12 条に基づく点検も行っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品台帳を基に、適正に管理している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>エレベータ保守業務、自動ドア保守業務、機械警備保守業務等は専門技術を要するため、別途保守委託契約をしている。外部へ委託する際は、事前に区の承認を得ている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>トイレや廊下等は照明が自動センサー式になっている。天井の蛍光灯を一部抜く等の節電対策に取り組んでいる。また、入居者等に節電・節水を呼びかけている。</p>			
④情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>個人情報の保護に関する法律、東京都北区個人情報の保護に関する法律施行条例等に基づき、適切に取り扱っている。ノートパソコンを使用するときはワイヤーで繋いでおり、書類と同様に鍵のかかる部屋で保管している。情報の持ち出し等に際して、区に承認依頼を書面にて提出している。</p>			

<p>【災害対策、危機管理】</p> <p>消防計画を消防署に提出し、消防用設備は定期的に点検を行っている。</p> <p>避難誘導及び非常ベル作動確認等のため、毎年10月に赤羽ふれあい館と合同で避難訓練を実施している（今年度も10月中に実施予定）。</p> <p>また、施設内にAEDが設置されているため、受付スタッフは、区が実施する普通救命講習を受け、AEDの使用方法や止血、心肺蘇生などの方法を学んでいる。</p>			
⑤交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地元の商店街や連合会等と関わりを持ち、様々な相談に応じている。入居者の事業と地元事業者の事業が相互に役立つと判断した際は、必要に応じて紹介している。</li> <li>・年に数回入居者及び元入居者（OB）との交流会を実施し、入居者同士やOB、地域の事業者の交流を促進している。</li> </ul> <p>【苦情処理】</p> <p>苦情発生時には迅速かつ明確に責任者へ報告し、区へ報告を行うこととしている。入居者からの要望については予算的な問題もあるが、その解決のため誠意をもって対応している。</p>			
⑥施設利用	評価	適正	適正
<p>【施設利用計画】</p> <p>区の創業支援のあり方の見直しを行い、令和7年1月入居を最後に募集停止した。</p> <p>令和7年8月1日現在の利用状況</p> <p>オフィス 10室（定数14室） eスタートスペース 2ブース（定数8ブース）</p> <p>【施設利用】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入居者は入居スペースの他に会議室や商談室、ミーティングルーム等の部屋を利用できる（会議室は有料）。また、退去後も気軽に相談・来所できるよう、条件はあるが無料でミーティングルームを使用できるようにしている。</li> <li>・障害者が利用しやすい記入台や出入口のスロープ、車いすでも利用できる自動販売機の設置をするなど、利用者の個別の状況に配慮している。</li> </ul>			
⑦事業実施	評価	適正	適正
<p>【委託事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設長が、創業や経営等に関する幅広い相談に対応している。さらに、相談者の利便性向上のため、オンラインによる相談も実施している。また、全入居者のカルテを作成し、個々の事業者の状況を把握している。</li> <li>・入居者以外も参加できる金融機関による融資相談会を毎月実施している。融資相談会は月に1回あり、城北信用金庫及び日本政策金融公庫が実施している。</li> <li>・地域の商店街や地元事業者など入居者以外の相談も行っている。</li> </ul>			
⑧環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>設備、備品が整理整頓されている。施設の老朽化のため設備に不具合が生じているが、緊急性を考慮し、予算の範囲内で優先順位を決めて修繕を行っている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>事故発生時には入居者→施設管理者→区という連絡体制がとられている。</p> <p>オフィス入居者は24時間利用可能なため、施設入口に電子カードロックを採用し、夜間は防犯カメラによる録画を行っている。</p>			

⑨会計	評価	適正	適正
<p>【規程】          経理規定を定め、適切に運用している。</p> <p>【会計処理】          指定管理者独自で公認会計士と契約し、会計処理について確認を行う体制になっている。</p> <p>【現金等の管理】          使用料等の支払いは、指定管理者の口座に入居者が振込み、まとまった時点で区に振り込まれる。利用者の利便性を考慮し、会議室使用料については現地徴収にしている。毎日金種別残高帳を作成して、現金出納帳と照し合せ確認を行っている。また、手持ち金庫を使用し、事務室内にある施錠できる部屋の施錠できる書架の中で保管している。</p>			
5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	適正
<p>【総合評価】          施設の運営、利用ともに適切に行われている。</p> <p>創業・経営支援等に習熟した施設管理者が、施設管理だけではなく、入居者や入居者以外にも創業を考えている方等の相談を受け、情報提供やアドバイスを行っている。</p> <p>入居者及び元入居者（OB）との交流会を年に数回対面で実施し、入居者同士や OB と地域の事業者の交流を促進している。また、月に一度金融機関の職員を招き融資に関する相談会を実施している。以上のことから、幅広く充実した支援を行っているといえる。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、入居者及び区内起業家の創業実現、事業の継続と拡張に向けて、個々の事業者に向けたアドバイスと個別の支援に努めてほしい。</li> <li>・入居者同士だけではなく、商店街（空き店舗）、金融機関（地域金融）、NPO、地縁団体（町会、自治会等）との連携を促進し、地域経済の活性化に努めてほしい。</li> </ul>			

<b>指定管理者の自己評価</b>
<p>【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】          施設の老朽化に伴う修繕、改修への対応を適切に行い、事故無く運営が行えた。</p> <p>全入居者へのアンケートおよび個別ヒヤリングに関しては、施設に対する評価が高く、北区の創業者に対して適切な運営ができたと捉えている。</p> <p>その一つである相談対応については、令和 7 年 1 月より入居者募集の停止をする中で入居者は減少し、また相談員も 1 名体制での運営であったが、令和 6 年度(令和 6 年 4 月～令和 7 年 3 月)においては相談件数 182 件に対応し、一昨年度の 194 件と大きく変わることなく、入居者および北区の起業家の相談対応、支援を行った。</p> <p>また、北区の産業界、金融機関、専門家、NPO、地縁団体とも連携を行い、支援のネットワーク構築も行い、創業者支援を広く対応してきた。</p> <p>特にネスト赤羽卒業時の北区滞在率は 64%と引き続き高い滞在率を実現しており、都内でもトップレベルでの効果を果たしている。</p> <p>指定管理者としての事務的対応に関しては、北区の担当と提携して改善、修正を図っており、年間を通じて大きな問題や事故無く運営が果たせたと評価している。</p>

# ネスト赤羽利用者満足度調査報告書

特定非営利活動法人コミュニティビジネスサポートセンター

## 1 調査の概要

(1) 調査施設

ネスト赤羽

(2) 調査期間

令和7年9月25日～10月3日

(3) 調査対象

ネスト赤羽入居者

(4) 調査方法

ネスト赤羽入居者へ調査票を配付し、任意で回答をしていただき受付にて回収

(5) 回収状況

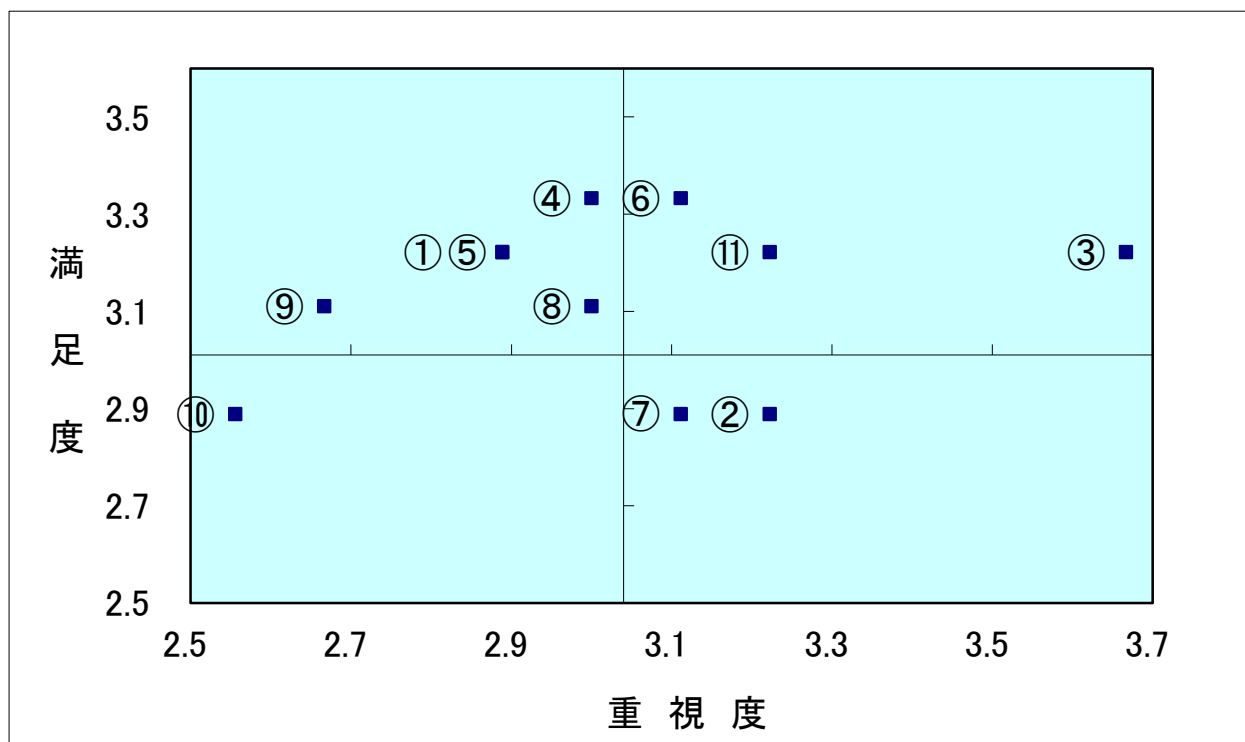
対象者12名 内、回答者数9名

## 2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 部屋の広さ	1	6	2	0	2.89	3	5	1	0	3.22
② 部屋の設備（空調・コンセント・照明など）	2	7	0	0	3.22	1	6	2	0	2.89
③ 料金（使用料・共益費など）	6	3	0	0	3.67	2	7	0	0	3.22
④ 相談員の対応や配置状況など	1	7	1	0	3.00	3	6	0	0	3.33
⑤ 受付の対応や内容など	1	6	2	0	2.89	2	7	0	0	3.22
⑥ 商談室の利便性	2	6	1	0	3.11	3	6	0	0	3.33
⑦ 共有備品（シュレッダー・コピー機など）	2	6	1	0	3.11	1	6	2	0	2.89
⑧ 建物・館内の整備・清潔さ	2	5	2	0	3.00	2	6	1	0	3.11
⑨ 会議室の利便性	1	4	4	0	2.67	1	8	0	0	3.11
⑩ HP・メールリングリストなど	0	6	2	1	2.56	0	8	1	0	2.89
⑪ 全般的な満足感	2	7	0	0	3.22	2	7	0	0	3.22

※平均得点:各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値  
重視度平均 **3.03** 満足度平均 **3.13**

### 3 結果分析



### 4 課題発見

重視度平均よりも高く、満足度平均よりも低かった②部屋の設備（空調・コンセント・照明など）については優先して取り組まなければならない課題である。⑦の設備・備品について主にはwifiや複合機等が最新ではなく不具合が生じている。

### 5 改善方策

建物の老朽化に伴い、特に空調設備についてはメンテナンスが行き届かないこともあると思われる。故障時の部品の調達に時間がかかり、また交換部品が廃盤となっている場合もあるので、対処が必要である。受付・相談、部屋の広さや金額等の満足度は高く、創業支援の上では支援環境は重要であると捉えている。⑦の複合機と最新のOSとの接続の不具合については、業者と連携して対応していきたい。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(利用施設用)

地域振興部	スポーツ推進課
調査実施日	令和7年7月23日

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

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

- (1) 野村不動産ライフ&スポーツ株式会社（代表企業）  
 主な業務内容：スポーツ施設開発等／指定管理者施設：立川市柴崎市民体育館（立川市）等  
 ／設立：平成元年3月1日／資本金：1億円
- (2) まちづくり北株式会社（構成企業①）  
 主な業務内容：イベント運営等／設立：平成19年7月31日／資本金：300万円
- (3) 株式会社グリーンマイン出島（構成企業②）  
 主な業務内容：植栽管理等／指定管理者施設：無／設立：平成7年12月20日／  
 資本金：1,000万円
- (4) 野村不動産パートナーズ株式会社（構成企業③）  
 主な業務内容：建物総合管理・維持保全等／立川市柴崎市民体育館（立川市）／  
 設立：平成19年7月31日／資本金：300万円
- (5) 株式会社サンワックス（構成企業④）  
 主な業務内容：清掃業務等／指定管理者施設：荒川岩淵関緑地バーベキュー場／  
 設立：昭和46年2月1日／資本金：5,000万円

【指定管理料・債務負担行為額】

単位：千円

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

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

(1) 桐ヶ丘体育館

所在地 北区赤羽台3-17-57  
 開設年月日 体育館：昭和41年2月1日／庭球場：昭和43年10月1日  
 規模・面積 体育館：鉄筋コンクリート造 地下1階、地上2階  
                   敷地面積 10,753.50㎡／延床面積 2,888.47㎡  
                   庭球場：敷地面積 4,863㎡／延床面積 13.54㎡（器具庫）  
                   弓道場：鉄筋造モルタル塗 平屋建2棟 敷地面積 355.50㎡／  
                   延床面積 90.25㎡（射場棟）・25.65㎡（的場棟）  
 施設内容 体育館：アリーナ 柔道場、剣道場、トレーニングルーム等  
                   庭球場：砂入り人工芝コート4面、ハードコート2面（夜間照明あり）  
                   弓道場：和弓4的、洋弓4的  
 従事職員 支配人1名、副支配人1名、スタッフリーダー1名、インストラクター8名、  
                   受付6名、清掃3名

(2) 滝野川体育館

所在地 北区西ヶ原2-1-6  
 開設年月日 体育館：昭和61年10月1日／庭球場：昭和59年4月1日  
 規模・面積 体育館：鉄骨鉄筋コンクリート造 地下1階、地上3階  
                   敷地面積 6,384.82㎡／延床面積 7,704.39㎡  
                   庭球場：敷地面積 2,215㎡／延床面積 23.40㎡（管理棟）  
 施設内容 体育館：アリーナ、第一・二武道場、トレーニングルーム、弓道場等  
                   庭球場：ハードコート3面（夜間照明あり）



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

(3) 赤羽体育館

所在地 北区志茂3-46-16

開設年月日 平成29年2月1日

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

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

従事職員 支配人1名、副支配人1名、スタッフリーダー1名、インストラクター6名、  
受付4名、インストラクター・受付兼務7名、清掃9名

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

【桐ヶ丘体育館】

(1) 北区委託事業

- 指導公開：柔道（毎水・金曜）、剣道（毎火・木曜）他
- 一般公開：バドミントン（毎火曜）、卓球（毎水曜）他

(2) 自主事業（令和7年度実施）

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

(3) 利用者サービス事業

- 自動販売機：[地下一階] 飲料等3台 [屋外] 飲料3台
- コピーサービス、ラケットガット張替、テニス物品販売

【滝野川体育館】

(1) 北区委託事業

- 指導公開：エアロビクス、剣道（毎水曜）、バレーボール（毎金曜）、柔道（毎火曜）他
- 一般公開：バドミントン（毎水曜）、卓球（毎金曜）

(2) 自主事業（令和7年度実施）

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

(3) 利用者サービス事業

- 自動販売機：[地階] 飲料1台 [1階ロビー] 飲料1台 [1階アリーナ前] 飲料5台  
[2階観覧席入口前] 飲料2台 [屋外] 飲料4台、氷菓1台
- 貸ロッカー、コピーサービス、レンタル（ラジカセ、シューズ）

【赤羽体育館】

(1) 北区委託事業

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

(2) 自主事業（令和7年度実施）

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

(3) 利用者サービス事業：

- 自動販売機：[1階] 飲料1台 [2階] 飲料3台、パン菓子1台 [3階] 飲料1台
- コピーサービス、レンタル（シューズ）

4. 項目別評価（施設所管課による評価）

評価

今年度

前年度

① 基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スポーツ参加率向上を目指し、地域ニーズやライフステージに応じた事業を展開している。</li> </ul> <p>【施設長】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・他自治体での管理経験を活かし、安全管理や利用環境の整備に積極的に取り組んでいる。</li> </ul> <p>【開所】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・条例及び規則に定める使用時間、休館日等を遵守した運営がなされている。</li> </ul>			
② 従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・3館の統括責任者及び各館の支配人を中心に運営管理体制が敷かれ、サービス提供に必要な従事者数が確保されている。</li> </ul> <p>【健康管理、職場環境】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・労働基準法を遵守して各種届出がされており、適切な労働環境を確保している。</li> <li>・空調のない施設においても、スポットクーラー・大型扇風機を設置するなど適宜工夫している。</li> </ul> <p>【従事者研修】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・接遇研修等、業務遂行に必要な研修を実施している。</li> </ul>			
③ 施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設、設備機器等の保守点検年間スケジュールを作成し、計画的に実施している。</li> </ul> <p>【物品管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・備品台帳により、適切に管理されている。</li> </ul> <p>【業務委託】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・一部業務を外部委託するにあたり、事業計画書に記載し、事前に区の承認を得ている。</li> </ul> <p>【環境配慮】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・節電に関するポスターを設置し、こまめな消灯を呼びかけるなど、環境に配慮している。</li> </ul>			
④ 情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報セキュリティマニュアルの整備、研修の実施等を通じ、情報資産保護に努めている。</li> </ul> <p>【災害対策、危機管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的な消防訓練を実施し、火災時や豪雨等における対策のマニュアルも整備されているが3館共通の災害対策マニュアルではなく、各館個別のマニュアルを作成することが望ましい。</li> </ul>			
⑤ 交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の特性に合わせ、高齢者向けスポーツ教室や中学生職場体験受入等を通じ、交流している。</li> </ul> <p>【苦情処理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・意見箱に投函された要望書のうち、返答希望のある要望について、館内掲示板にて回答を行っている。今後は返答希望のない要望についても、対応経過の記録を残すことが望ましい。</li> </ul>			
⑥施設利用	評価	適正	適正
<p>【施設利用計画】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・協定書に基づき、事業計画書に沿った運営がなされている。</li> </ul> <p>【施設利用】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ニュースポーツであるピククルボールの用具を新設し、利用者に貸出するなど、多様なニーズ</li> </ul>			

への対応が行われ、施設の魅力度や利用率を向上させるための工夫をしている。			
<b>⑦事業実施</b>	<b>評価</b>	適正	適正
<p>【委託事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>協定書に基づき、事業を実施している。</li> </ul> <p>【自主事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>子どもから高齢者まで各年代が参加できる多様なスポーツ教室を開催している。</li> <li>SNS を活用した情報発信を行うことで、施設利用率の向上に努めている。</li> </ul>			
<b>⑧環境整備</b>	<b>評価</b>	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>設備・物品等が整頓され、清潔が保持され、利用率の高いトレーニングルームにおいてはレイアウトの変更に取り組み、混雑による利用者満足度の低下を防ぐような工夫をしている。</li> </ul> <p>【事故対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設内で事故が発生した際には適切に対応し、毎度区への経過報告が行われている。</li> </ul>			
<b>⑨会計</b>	<b>評価</b>	適正	適正
<p>【規程】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各施設の保管限度額及び1件あたりの支出限度額について、経理規程に明文化しておくことが望ましい。</li> </ul> <p>【会計処理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>必要かつ適正な契約手続きを行い、収入及び支出に関しても適正な処理を行っている。</li> </ul> <p>【現金等の管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>入金機を使用して、保管する現金を最小限に抑えるとともに、データをオンラインで本社と即時共有することで不正防止に取り組み、安全かつ適切に管理を徹底している。</li> </ul>			
<b>5. 総合評価</b>	<b>評価</b>	適正	適正
<p>【総合評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ニュースポーツや多様なスポーツ教室の開催、SNS を活用した広報活動を通じ、施設利用率およびスポーツ実施率の向上に寄与している。</li> <li>老朽化施設でありながらも、施設利用や利用者環境整備の側面において、区民がより快適に利用できるよう検討し、改善に取り組んでいる。</li> </ul> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者からのご意見やご要望について迅速に対応するとともに、回答希望のない要望についても対応記録を残すよう努めてほしい。</li> <li>災害発生時に各館の個別リスク（水害等）に適切に対応できるよう、館ごとにリスクを分析・検討し、個別の災害対策マニュアルを作成するよう努めてほしい。</li> </ul>			

<b>指定管理者の自己評価</b>			
<p>【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>設備保守管理については、軽微な不具合は、巡回担当者が小破修繕を行い、点検で指摘された箇所については、修繕計画を立案し、故障箇所を長引かせることなく修繕を行えた。</li> <li>自主事業は、多種多様、老若男女向けスポーツ教室を計画し、参加人数を増加する事が出来た。ニュースポーツであるピククルボールも定期的実施し、参加人数の増加に貢献した。</li> <li>トレーニングジムには、常時指導員を配置するなど、初回利用者へのフォローや不安を解消し、来館促進を図れた。</li> </ul>			

# 北区 桐ヶ丘体育館 利用者満足度調査報告書

桐ヶ丘体育館指定管理者「きたくなるまち」Well-Being共同事業体

## 1 調査の概要

(1) 調査施設

北区桐ヶ丘体育館

(2) 調査期間

令和7年6月1日(日)～21日(土)までの21日間

(3) 調査対象

期間中に当館をご利用いただいた利用者

(4) 調査方法

当館の利用目的を4区分に分類しアンケートを実施

(①団体利用 ②自主事業 ③一般公開 ④トレーニングジム)

(5) 回収状況

前年度125枚回収に対し、今年度は131枚回収となりました。

(内訳：①団体利用45枚 ②自主事業35枚 ③一般公開25枚 ④トレーニングジム26枚)

(6) その他

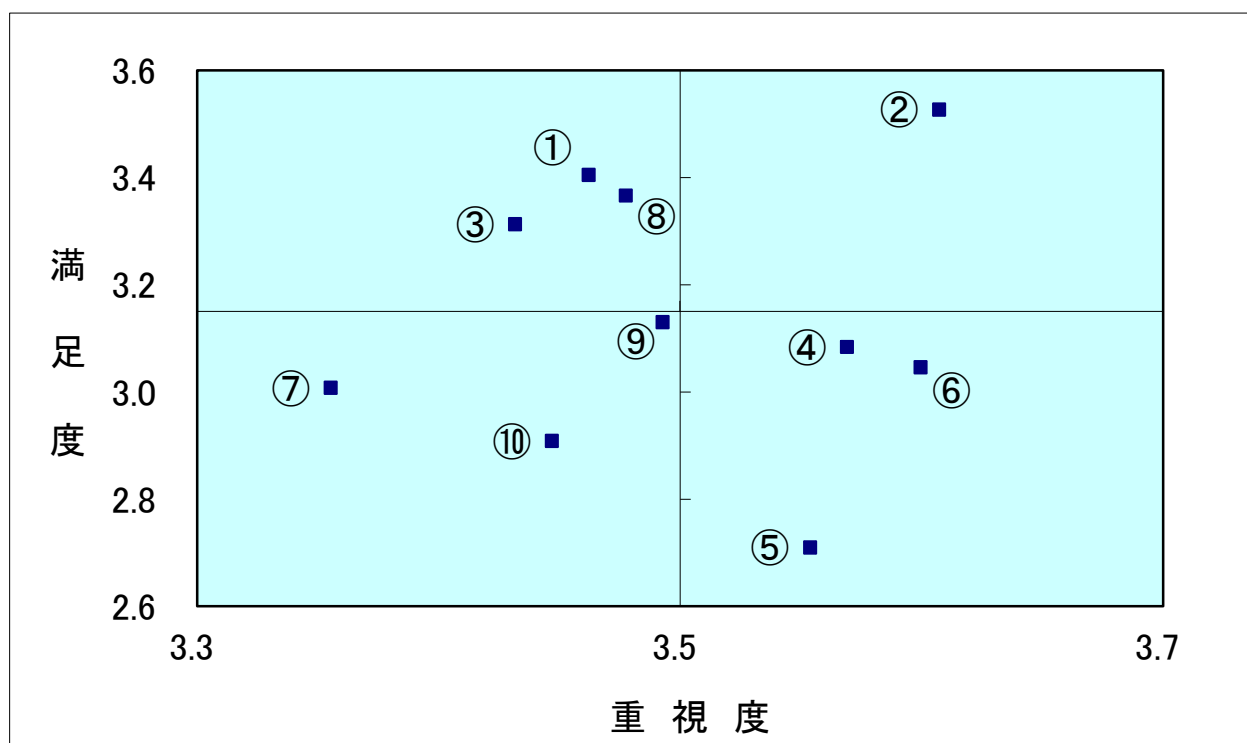
アンケート用紙白紙は集計に含めず

## 2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 施設に関する情報発信、PRについて	62	62	6	1	3.41	58	69	3	1	3.40
② スタッフの対応について	75	54	2		3.56	69	62	0	0	3.53
③ 掲示板や案内表示の見易さ	55	71	5		3.38	51	70	10	0	3.31
④ 建物・室内・設備の清潔さ	72	56	2	1	3.52	46	52	31	2	3.08
⑤ 施設内環境について 照明や空調	73	53	3	2	3.50	16	66	44	5	2.71
⑥ 施設の安全性について	76	51	4	0	3.55	45	53	27	6	3.05
⑦ 更衣室・ロッカールームの使いやすさ	51	70	9	1	3.31	44	49	33	5	3.01
⑧ 各種講座・教室について	63	62	5	1	3.43	59	61	11	0	3.37
⑨ 施設内の防犯体制について	61	68	1	1	3.44	43	63	24	1	3.13
⑩ 施設内のバリアフリーへの配慮	59	68	1	3	3.40	31	61	35	4	2.91
⑪ 全体的な満足度						41	70	19	1	3.15

※平均得点:各選択肢のスコア(1~4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値  
 重視度平均 3.45      満足度平均 3.15

### 3 結果分析



### 4 課題発見

今年度のアンケート集計結果では、⑤施設内環境について、⑦更衣室、ロッカールームの使いやすさ、⑩施設内バリアフリーへの配慮の3つが主な不満足項目としてあげられました。共通している点として、施設の老朽化や付帯設備の不備を原因とする意見が多かったです。特に多かったご意見は（1）各施設に空調を入れてほしい（2）各施設が古すぎるので匂いを含め改善してほしい（3）トイレを洋式へ新調してほしい（4）ロッカーを新調してほしいなどがあげられました。

### 5 改善方策

#### ⑤施設内環境について

- ・空調の無いアリーナに関しては、令和5年度に2台のスポットクーラーを導入済み。電圧の関係もあり、これ以上冷風機を導入するのは難しく、各施設に空調を入れることは難しいため、アリーナ放送室と多目的室を常に適温（夏は冷房、冬は暖房）に設定しておき利用者に開放する。
- ・テニスコートにパラソルを多少設置しているものの、風で直ぐに破損してしまうので違う物を検討中。

#### ⑦更衣室・ロッカールームの使いやすさについて

- ・昨年に柔道場や剣道場にある使わないロッカーを全て更衣室に移設したが、付属の鍵が足りず全て開放出来てはいない。同じロッカーの購入ができないため、違う種類のロッカーの購入を検討する。

#### ⑩施設内バリアフリーへの配慮について

- ・急な階段しかなくご高齢の利用者には不便だと感じる。
- ・スロープやエレベーター等もないので簡易スロープの購入を検討する。

# 滝野川体育館利用者満足度調査報告書

滝野川体育館指定管理者「きたくなるまち」Well-Being共同事業体

## 1 調査の概要

### (1) 調査施設

北区滝野川体育館

### (2) 調査期間

令和7年6月5日(木)～21日(土)までの16日間

### (3) 調査対象

期間中に当館をご利用いただいた利用者を対象に実施

### (4) 調査方法

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

### (5) 回収状況

期間中で108件回収(前年度は111件回収)  
紙記入:96件 QRコード:12件

### (6) その他

## 2 調査結果

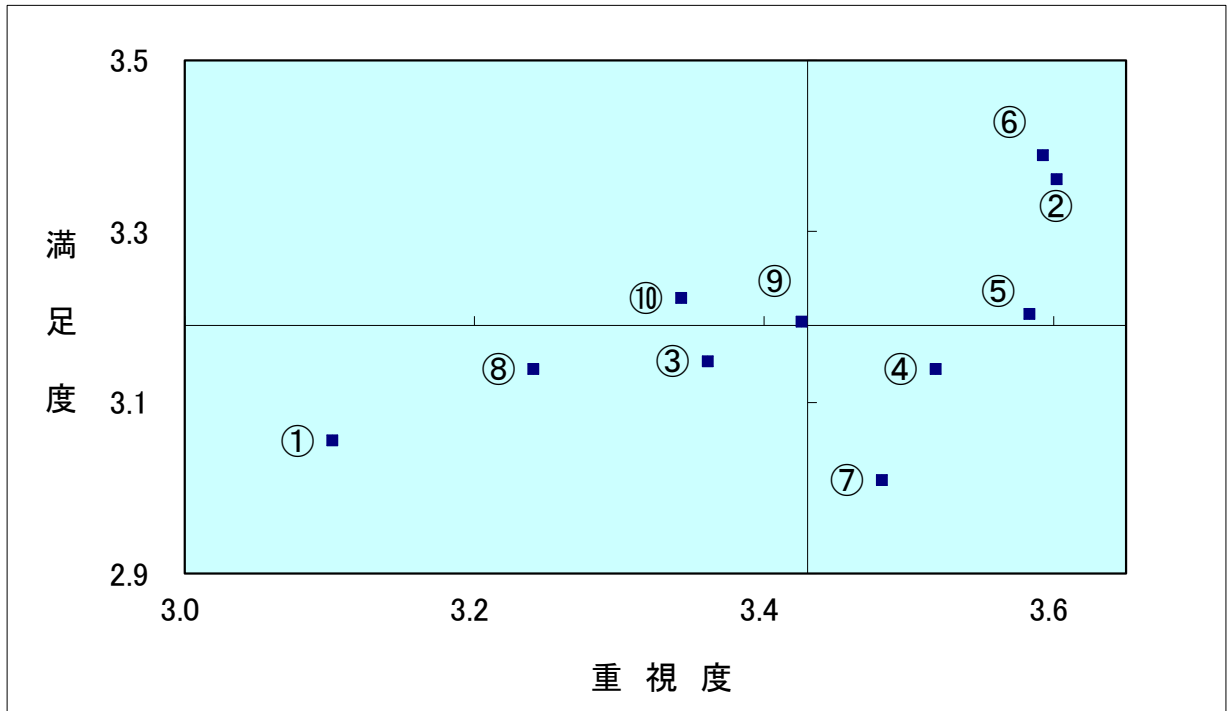
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 施設に関する情報発信、PRについて	33	58	12	5	3.10	31	59	11	7	3.06
② スタッフの対応について(挨拶、言葉遣い、説明のわかりやすさ、親切)	68	38	1	1	3.60	58	38	5	7	3.36
③ 掲示板や案内表示の見易さ(情報がわかりやすく掲示されているか)	45	59	2	2	3.36	37	55	11	5	3.15
④ 建物・室内・設備の清潔さ(清掃が行き届いているか)	65	37	3	3	3.52	38	53	11	6	3.14
⑤ 施設内環境について(照明や空調温度など)	65	42	0	1	3.58	41	52	11	4	3.20
⑥ 施設の安全性について(危険な箇所などなく安心して利用できるか)	68	38	0	2	3.59	49	54	3	2	3.39
⑦ 更衣室・ロッカールームの使いやすさ	58	46	2	2	3.48	34	49	17	8	3.01
⑧ 各種講座、教室について(内容、講師、料金など)	45	49	9	5	3.24	33	60	12	3	3.14
⑨ 施設内の防犯体制について(まめな巡回、スタッフの目配りなど)	55	46	5	2	3.43	38	57	9	4	3.19
⑩ 施設内のバリアフリーへの配慮について	50	49	5	4	3.34	36	63	6	3	3.22
⑪ 全体的な満足度について						46	50	7	5	3.27

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

重視度平均 3.43

満足度平均 3.19

### 3 結果分析



### 4 課題発見

- 満足度平均は3.19でした。（前年3.25ポイント）  
平均ポイントを下回り満足度の低い調査項目のワースト3は以下の項目です。
  - ・⑦更衣室・ロッカールームの使いやすさ（本年：3.01ポイント 前年：3.12ポイント）
  - ・④建物・室内・設備の清潔さ（清掃が行き届いているか）（本年：3.14ポイント 前年3.22ポイント）
  - ・①施設に関する情報発信、PRについて（本年：3.06ポイント 前年：3.11ポイント）
- アンケートから抽出した主なご意見
  - ・空調や壁、ロッカー、トイレ、シャワーなどの設備衛生面（埃、カビなど）
  - ・ロッカーの鍵や扉不良による、使用不可の箇所が散見。
  - ・抽選会参加者より団体登録ルールの厳重化を求めるお声あり。

### 5 改善方策

- ・満足度の低い調査項目については、皆さまに快適に安心・安全にご利用いただけるよう順次改善してまいります。
- ・自主事業などの情報PRについては、館内にスケジュールや参加料金が一覧で分かるよう、曜日カレンダー方式で掲示をしました。また、掲示物による館内告知を強化します。実施中の教室スケジュール表を作成し、受付付近A看板とトレーニングジム内に掲示を開始しました。
- ・清掃・館内美化の指摘事項については、定例会議時に担当者と共に共有し、具体的にオペレーション変更など改善策を講じます。
- ・毎月の休館時のルーティンで使用不可ロッカーのチェックと破損部品の交換を実施し、十分なロッカー稼働数を確保します。
- ・抽選会と、新規の団体登録時に同一団体による多重登録を抑止できるよう警告の掲示とスタッフから直接確認を実施していきます。

# 赤羽体育館利用者満足度調査報告書

赤羽体育館指定管理者「きたくなるまち」Well-Being共同事業体

## 1 調査の概要

(1) 調査施設

北区赤羽体育館

(2) 調査期間

令和7年6月9日(月)～15日(日)までの7日間

(3) 調査対象

期間中に当館をご利用いただいた利用者を対象に実施

(4) 調査方法

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

(5) 回収状況

期間中352枚を回収(前年度は212枚)

内訳は①トレーニングジム 45枚②団体利用 55枚③自主事業 177枚④一般公開 75枚

(6) その他

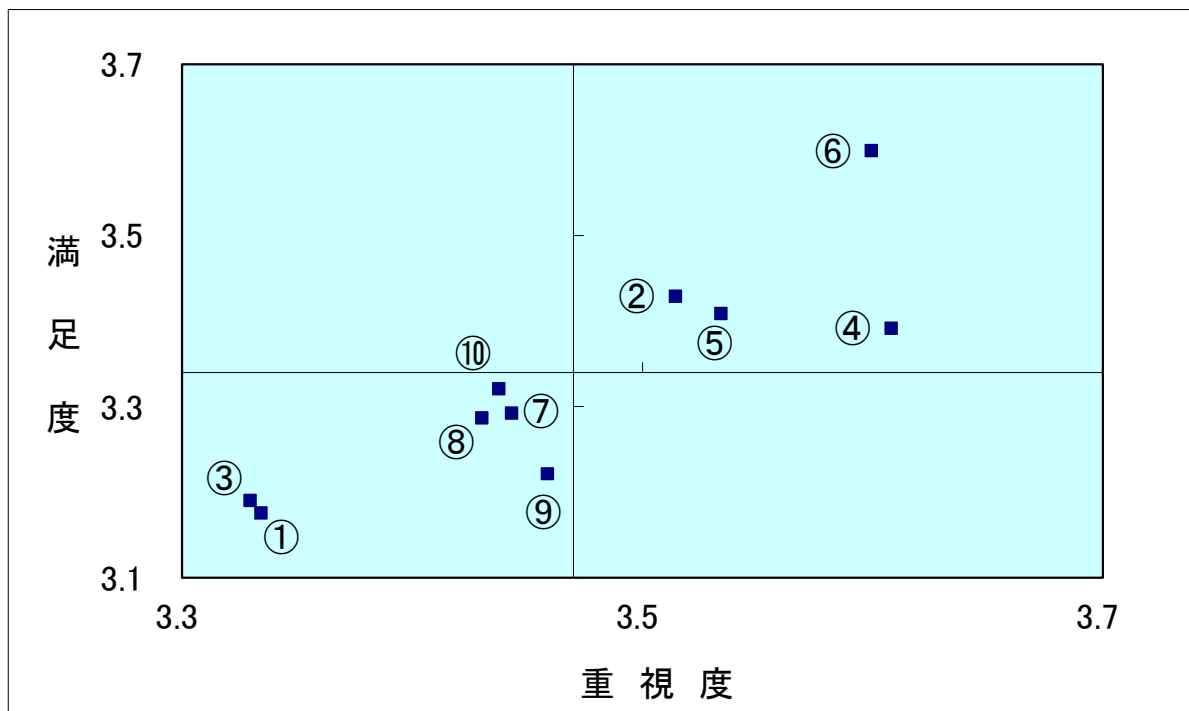
## 2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて 大切	3 大切	2 大切 でない	1 全く 大切 でない	平均	4 大い に満 足	3 満足	2 不満	1 極め て不 満	平均
① 施設に関する情報発信、PRについて	115	222	0	1	3.33	86	244	20	2	3.18
② スタッフの対応について(挨拶、言葉遣い、説明のわかりやすさ、親切さなど)	183	167	2	0	3.51	156	191	5	0	3.43
③ 掲示板や案内表示の見易さ(情報がわかりやすく掲示されているか)	125	218	9	0	3.33	87	247	16	2	3.19
④ 建物・室内・設備の清潔さ(清掃が行き届いているか)	216	134	2	0	3.61	156	181	12	3	3.39
⑤ 施設内環境について(照明や空調温度など)	190	160	2	0	3.53	152	193	6	1	3.41
⑥ 施設の安全性について(危険な箇所などなく安心して利用できるか)	212	139	1	0	3.60	212	139	1	0	3.60
⑦ 更衣室・ロッカールームの使いやすさ	162	185	4	1	3.44	122	212	17	1	3.29
⑧ 各種講座、教室について(内容、講師、料金など)	167	171	10	3	3.43	121	212	18	1	3.29
⑨ 施設内の防犯体制について(まめな巡回、スタッフの目配りなど)	172	170	7	2	3.46	101	229	21	1	3.22
⑩ 施設内のバリアフリーへの配慮について	162	184	4	2	3.44	125	218	6	3	3.32
⑪ 全体的な満足度について						139	213	0	0	3.39

※平均得点:各選択肢のスコア(1~4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値  
重視度平均 3.47 満足度平均 3.34



### 3 結果分析



### 4 課題発見

- 満足度平均は3.34でした。(前年3.29ポイント)  
平均ポイントは前年より上回りましたが、満足度の低い調査項目のワースト3は以下の項目です。
  - ①施設に関する情報発信、PRについて(本年:3.18ポイント 前年:3.10ポイント)
  - ③掲示板や案内表示の見易さ(本年:3.19ポイント 前年:3.12ポイント)
  - ⑨施設内の防犯体制について(本年:3.22ポイント 前年:3.22ポイント)
- アンケートから抽出した主なご意見
  - 下足と上履きの境目が分かりづらい
  - 今回のアンケートも含めて字が小さい
  - ロッカー内(シャワーも含む)の汚れ

### 5 改善方策

- 満足度の低い調査項目については、皆さまに快適に安心・安全にご利用いただけるよう検討してまいります。
- 掲示板や案内表示等は、フォントの大きさや見やすさを調整します。
- 外履きと内履きの使用範囲に関しては、掲示物等をより明確にし利用者へ周知してまいります。
- 防犯体制については、清掃スタッフへもスタッフ間の防犯意識が必要であり、業務中に不審者・不具合があれば連絡することを共有し、さらに館内巡回強化を図ります。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(利用施設用)

地域振興部スポーツ推進課	
調査実施日	令和7年7月25日

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

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等)

- (1) 日本製紙総合開発株式会社(代表企業)  
 主な業務内容: 緑化事業・スポーツレジャー事業等/指定管理者施設: 無/設立: 昭和43年8月6日/資本金: 50,000千円
- (2) 株式会社日比谷アメニス(構成企業)  
 主な業務内容: 造園工事・コンサルタント業務等/指定管理者施設: 大井ふ頭中央海浜公園スポーツの森ほか15公園(東京都品川区)等/設立: 昭和46年10月1日/資本金: 300,000千円

【指定管理料・債務負担行為額】 単位: 千円

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	合計
121,669	130,422	150,576	153,766	152,665	709,098

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

- (1) 北運動場  
 所在地: 北区神谷2-47-6(北運動公園内) 開設年月日: 昭和44年10月10日  
 規模・面積: 鉄筋コンクリート(一部鉄骨)造 地上3階建て  
 敷地面積 18,914.91㎡・延床面積 1194.91㎡  
 従事職員: 支配人1名、副支配人1名、スタッフ8名
- (2) 新荒川大橋野球場  
 所在地: 北区赤羽3-29先・北区赤羽北1-22-22先  
 開設年月日: 昭和38年5月2日 規模・面積: 敷地面積 64,873㎡  
 従事職員: 監守員3名(新荒川大橋サッカー場の管理含む)
- (3) 新荒川大橋サッカー場  
 所在地: 北区赤羽北1-22-22先 開設年月日: 昭和54年12月15日  
 規模・面積: 敷地面積 9,621㎡ 従事職員: 監守員3名(新荒川大橋野球場の管理含む)
- (4) 新河岸川庭球場  
 所在地: 北区岩淵町41 開設年月日: 昭和58年4月1日  
 規模・面積: 敷地面積 4,471㎡・延床面積 88.36㎡(管理棟)  
 従事職員: 監守員3名
- (5) 北ノ台スポーツ多目的広場  
 所在地: 北区上十条5-14-4 開設年月日: 平成12年7月23日  
 規模・面積: 敷地面積 4,925.02㎡  
 体育館(559㎡)、第一スポーツ広場(374㎡)、第二スポーツ広場(880㎡)  
 従事職員: 監守員3名
- (6) 赤羽スポーツの森公園競技場  
 所在地: 北区赤羽西5-2-27(赤羽スポーツの森公園内)  
 開設年月日: 平成22年5月1日  
 規模・面積: 鉄筋コンクリート(一部鉄骨)造 地上3階建て  
 敷地面積 17,900㎡・建物延床面積 1,347.23㎡  
 従事職員: 支配人1名、副支配人1名、スタッフ5名

(7) 中央公園野球場

所在地 : 北区十条台 1-2-1 (中央公園内)  
開設年月日: 昭和 51 年 4 月 1 日 規模・面積: 敷地面積 13,670 ㎡  
従事職員 : 監守員 7 名 (中央公園庭球場の管理含む)

(8) 中央公園庭球場

所在地 : 北区十条台 1-2-1 (中央公園内)  
開設年月日: 昭和 51 年 4 月 1 日 規模・面積: 敷地面積 1,496 ㎡  
従事職員 : 監守員 7 名 (中央公園野球場の管理含む)

(9) 浮間子どもスポーツ広場 (新河岸東公園内)

所在地 : 北区浮間 4-27-1  
開設年月日: 平成 15 年 4 月 6 日 規模・面積: 敷地面積 15,725.6 ㎡  
従事職員 : 監守員 3 名

(10) 浮間舟渡庭球場 (新河岸東公園内)

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

(11) 豊島五丁目グリーンスポーツ広場

所在地 : 北区豊島 5-6 先  
開設年月日: 令和 5 年 9 月 1 日 規模・面積: 敷地面積 23,925 ㎡  
従事職員 : 監守員 3 名

3. 事業の概要 (サービスの概要、自主事業等)

(1) 自主事業 (令和 7 年度実施)

○スポーツ教室事業: テニス教室、グラウンドゴルフ、健康体操、卓球ひろば、グラウンドゴルフひろば、体幹トレーニング教室、テニスクリニック、ダブルテニスゲーム練習会、少年野球教室等

(2) 利用者サービス事業

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

4. 項目別評価 (施設所管課による評価)

	評価	今年度	前年度
①基本方針・施設長	評価	適正	適正

【基本方針・組織】

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

【施設長】

・一部施設で支配人が交代したが、長年の勤務経験を活かし、管理施設全体を把握し、運営管理全般の統括者として適切な業務を行っている。

【開所】

・条例及び規則に定める使用時間、休館日を遵守した運営がなされている。

<b>②従事者</b>	<b>評価</b>	適正	適正
<p>【従事者配置】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・混雑状況に応じた従業員の増員・巡回強化等、適切な配置に努めている。</li> </ul> <p>【健康管理、職場環境】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフの時間外労働について、人員配置を見直し改善に努めている。</li> <li>・従事者の少ない施設が多いため、施設長による巡回を可能な限り頻繁に行うよう指導した。</li> </ul> <p>【従事者研修】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修計画書に基づき、接遇研修や熱中症対応、情報セキュリティ等、幅広い研修を行っている。</li> </ul>			
<b>③施設管理</b>	<b>評価</b>	適正	適正
<p>【建物設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・建築基準法に基づく施設点検や、定期的な設備機器の保守点検により、安全確認を行っている。また、施設維持管理記録は項目ごとに整理されており、適切に保管されている。</li> <li>・施設の老朽化が進んでいるため、計画的に修繕等を実施している。</li> </ul> <p>【物品管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設運営に必要な物品は計画的かつ効率的に購入しており、区内事業者への発注に努めている。</li> <li>・備品シール整理簿への貼付漏れがあったため、改善指導を行った。</li> </ul> <p>【業務委託】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・一部業務の外部委託にあたり、事業計画書に記載し、事前に区の承認を得ている。</li> </ul> <p>【環境配慮】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・節電自販機の導入、こまめな消灯、裏紙再利用等、節電や資源の節約に努めている。</li> </ul>			
<b>④情報管理・危機管理</b>	<b>評価</b>	適正	適正
<p>【情報資産保護】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・東京都北区指定管理者情報セキュリティマニュアルに基づく実施手順書を作成しており、指定管理者独自の研修を実施する等により、情報資産の漏洩や目的外使用の防止に努めている。</li> </ul> <p>【災害対策、危機管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急連絡体制が整備されており、区と連携の取れた計画、非常連絡体制を構築している。</li> <li>・マニュアルを整備するほか、消防計画を作成し、自主防災組織が計画的に訓練を実施している。</li> </ul>			
<b>⑤交流・改善</b>	<b>評価</b>	適正	適正
<p>【地域等との関わり】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域のニーズを捉えた事業を計画・実施し、地域の方との交流を図っている。</li> <li>・施設や自主事業に関するチラシ・HPを活用し、情報発信・PRに努めている。</li> </ul> <p>【苦情処理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設管理人に対する苦情が区に一定数寄せられていたため、継続して接遇研修や支配人の巡回によるOJTを実施し、従業員教育の徹底を要望する。</li> <li>・意見箱の設置により、利用者の声を吸い上げる仕組みを作っている。</li> </ul>			
<b>⑥施設利用</b>	<b>評価</b>	適正	適正
<p>【施設利用計画】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・協定書23条に基づき提出された事業計画により行われている。</li> </ul> <p>【施設利用】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の予約や受付、設備・備品の提供及び貸出は適切に行われており、安全管理も適切である。</li> <li>・障害のある方への対応マニュアルを整備し、個別の状況に配慮している。</li> </ul>			
<b>⑦事業実施</b>	<b>評価</b>	適正	適正

【委託事業】			
・北運動場・赤羽スポーツの森公園競技場共に、公開日は継続して多くの方に利用されている。			
【自主事業】			
・新たに日本製紙野球部による少年野球教室を実施し、多数の参加者があり好評であった。			
・屋外で自動販売機の設置ができない施設での飲料販売の実施が課題である。			
⑧環境整備	評価	適正	適正
【利用者環境の整備】			
・熱中症対策として、当日の暑さ指数等が一目でわかるパネルを独自で作成し、北運動場受付窓口を設置するなど、利用者への注意喚起の工夫が見られた。			
【事故対応】			
・緊急時対策・事故対応・熱中症対応の各マニュアルを作成し、研修も実施している。また、事故対応について、区に報告が遅れた案件があったため迅速に報告するよう指導した。			
⑨会計	評価	適正	適正
【規程】			
・適切な経理規程が整備されており、命令系統や権限、責任が明確になっている。			
【会計処理】			
・必要かつ適正な契約手続を行い、収入及び支出に関しても適正な処理を行っている。			
【現金等の管理】			
・昨年度指摘があった、現金過不足時の処理方法の記録について、経理規程を改正し、新様式を整備するなど改善が見られた。また、豊島五丁目グリーンスポーツ広場における現金収受の課題には、可能な限り複数のスタッフで確認する体制を整えるなど、改善の傾向が見られた。			
5. 総合評価	評価	適正	適正
【総合評価】			
・スタッフは利用者に対して丁寧かつ適切な対応に努めており、利用者満足度調査において、北運動場、赤羽スポーツの森公園競技場共に、満足度平均が3を超える状態が継続している。			
・安全・安心を第一に、誰もが気軽にスポーツを楽しむ場所であることに加え、地域コミュニティ施設としての機能を充実させている。			
【今後の方針、改善方策】			
・引き続き、安全性、利用者満足度及び施設稼働率の向上を目指し、施設管理と事業実施の両面で、さらなる創意工夫を期待する。			

指定管理者の自己評価			
【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】			
・令和6年度は、長らく未実施の北運動場のイチョウの強度剪定を実施した。落ち葉の量が格段に少なくなり、良好なグラウンド状態の維持ができた。また、新たな自主事業として都市対抗野球大会等に出場経験のある日本製紙石巻野球部の選手が直接指導する「少年野球教室」を実施した。参加者からは好評を得て、ぜひ継続してほしいとの意見もあった。			
・庭球場のサービスライン箇所の摩耗、サッカー用人工芝の継ぎ目補修、サイクリングロード用自転車補修等危険を伴わない軽微な補修作業は、技術と経験をスタッフ間で共有し、実施した。また、リピート率が高いテニスクリニックや体幹トレーニング教室では、クラス別に分けステップアップできるようにするなど、参加者の要望に応え、PDCAサイクルの実践に努めた。			

# 北運動場利用者満足度調査報告書

日本製紙・日比谷アメニス共同事業体

## 1 調査の概要

### (1) 調査施設

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

### (2) 調査期間

令和7年 5月28日(水)～6月21日(土)

### (3) 調査対象

施設利用者

### (4) 調査方法

調査票(アンケート)

### (5) 回収状況

300枚 → 287枚 96%

### (6) その他

なし

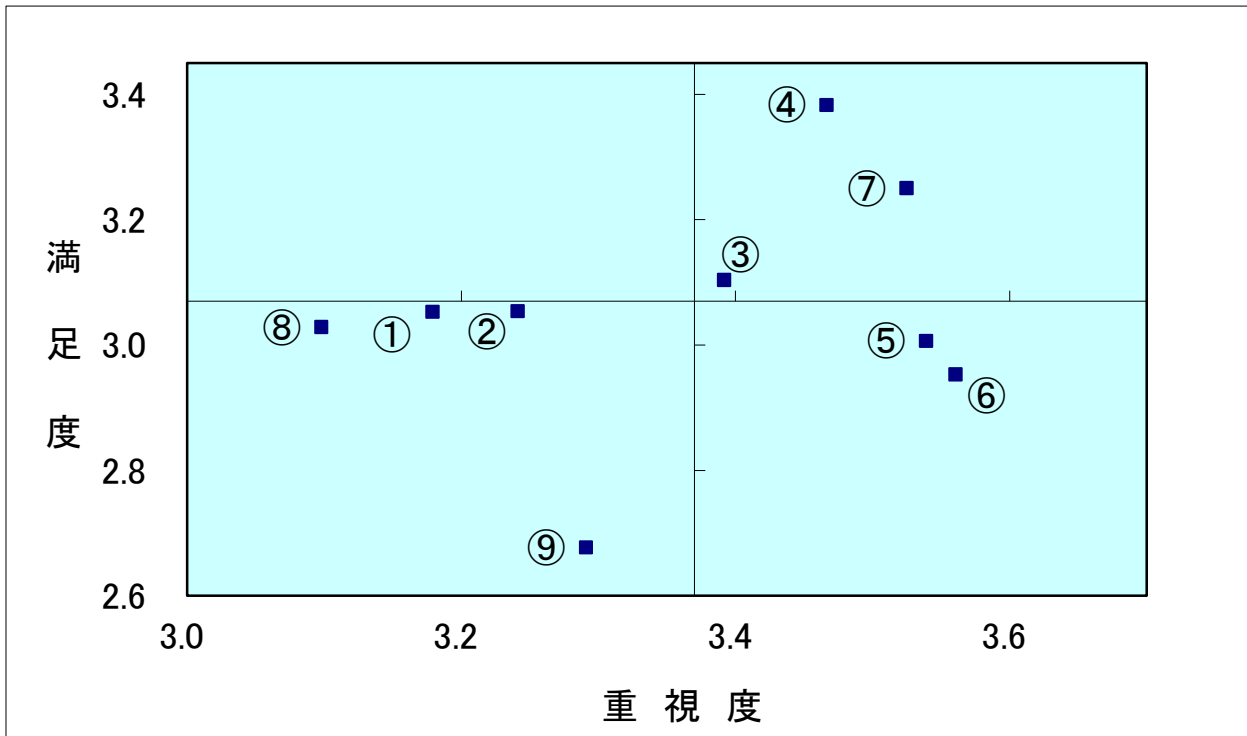
## 2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて 大切	3 大切	2 大切 でない	1 全く 大切 でない	平均	4 大い に満 足	3 満足	2 不満	1 極め て不 満	平均
① 施設に関する広報・情報提供	84	173	23	5	3.18	55	191	30	5	3.05
② 誘導サインの分かりやすさ	84	179	13	2	3.24	57	185	24	9	3.05
③ 申し込みの手続き	118	155	8	0	3.39	71	172	28	7	3.10
④ 職員の対応の親切さ	135	145	3	0	3.47	125	138	14	2	3.38
⑤ 建物、室内の整備、清潔さ	156	123	2	1	3.54	69	155	41	13	3.01
⑥ 設備の充実度	163	114	5	0	3.56	63	146	62	7	2.95
⑦ 利用料金の適切さ	153	124	5	0	3.52	94	164	18	3	3.25
⑧ 施設が実施する事業の充実度	88	131	53	4	3.10	53	186	27	9	3.03
⑨ 自動販売機などの付加サービス	119	130	29	4	3.29	39	139	68	30	2.68
⑩ 全般的な満足度						77	165	24	7	3.14

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

重視度平均 3.37 満足度平均 3.07

### 3 結果分析



### 4 課題発見

今回の調査での満足度は、おおむね3以上を保っている。

- ・北運動場への意見では、人工芝化の希望が圧倒的に多く、他、埃・水はけ・不陸の意見があった。
- ・新荒川大橋野球場・サッカー場では、自動販売機の設置、シャワー設備の設置の要望があった。
- ・豊島五丁目グリーンスポーツ広場では、自販機や日陰場所、時計の設置、ハードルを運ぶ台車の増、少年野球のピッチャーマウンドが高いなどの意見があった。
- ・新河岸川庭球場に関してはトイレの洋式化・ベンチの屋根を増やすなど意見があった。
- ・北ノ台スポーツ多目的広場では、スポットクーラー台数増、トイレの洋式化などの意見があった。

### 5 改善方策

- ・北運動場の埃対策は利用者様だけでなく、近隣住民への影響も考慮し、必要に応じ頻繁な散水を心掛けていく。
- ・河川敷施設の新荒川大橋野球場・サッカー場・豊島五丁目グリーンスポーツ広場への自販機・シャワーの設置は、様々な制約があることを利用者に発信することを検討する。
- ・豊島五丁目グリーンスポーツ広場の時計の設置は前向きに対処したい。
- ・新河岸川庭球場については、今年度に管理棟の改築が計画されている。
- ・北ノ台スポーツ多目的広場ではスポットクーラーを昨年度2台設置したが、さらなる台数増も検討する。
- ・施設の老朽化等を起因とした改善要望については、緊急度や優先度などを勘案し、従来通り北区スポーツ推進課と相談しながら対応していく。

# 赤羽スポーツの森公園競技場利用者満足度調査報告書

日本製紙・日比谷アメニス共同事業体

## 1 調査の概要

### (1) 調査施設

赤羽スポーツの森公園競技場

### (2) 調査期間

令和7年5月28日(水)～6月18日(水)

### (3) 調査対象

期間中に施設を利用された方

### (4) 調査方法

受付でアンケート用紙を配布し、記入後、アンケート回収箱に提出をお願いした。

### (5) 回収状況

配布枚数 314枚 220枚回収 回収率 70.0%

### (6) その他

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

## 2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切でない	1 全く大切でない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 施設に関する情報発信、PRについて	96	105	10	2	3.39	81	111	3	3	3.36
② スタッフの対応について(挨拶・言葉遣い・説明の分かりやすさ・親切さなど)	128	86	1	0	3.59	112	87	2	1	3.53
③ 掲示板や案内表示の見やすさ(情報が分かりやすく掲示されているか)	121	87	4	2	3.53	99	96	6	0	3.46
④ 建物・室内・設備の清潔さ(清掃が行き届いているか)	143	67	2	0	3.67	123	73	5	1	3.57
⑤ 施設内環境について(照明や空調温度など)	137	73	3	0	3.63	138	56	5	1	3.66
⑥ 施設内の安全性について(危険な箇所などなく安心して利用できるか)	155	60	0	1	3.71	129	65	5	1	3.61
⑦ 更衣室・ロッカールームの使いやすさ	124	85	3	0	3.57	113	78	3	2	3.54
⑧ 各種講座、教室について(内容・講師・料金など)	93	108	9	0	3.40	84	97	12	0	3.37
⑨ 施設内の防犯体制について(まめな巡回、スタッフの目配りなど)	127	86	2	0	3.58	101	93	4	1	3.48
⑩ 施設内のバリアフリーへの配慮について	133	80	2	1	3.60	102	90	7	0	3.48
⑪ 全体的な満足度について						112	71	3	1	3.57

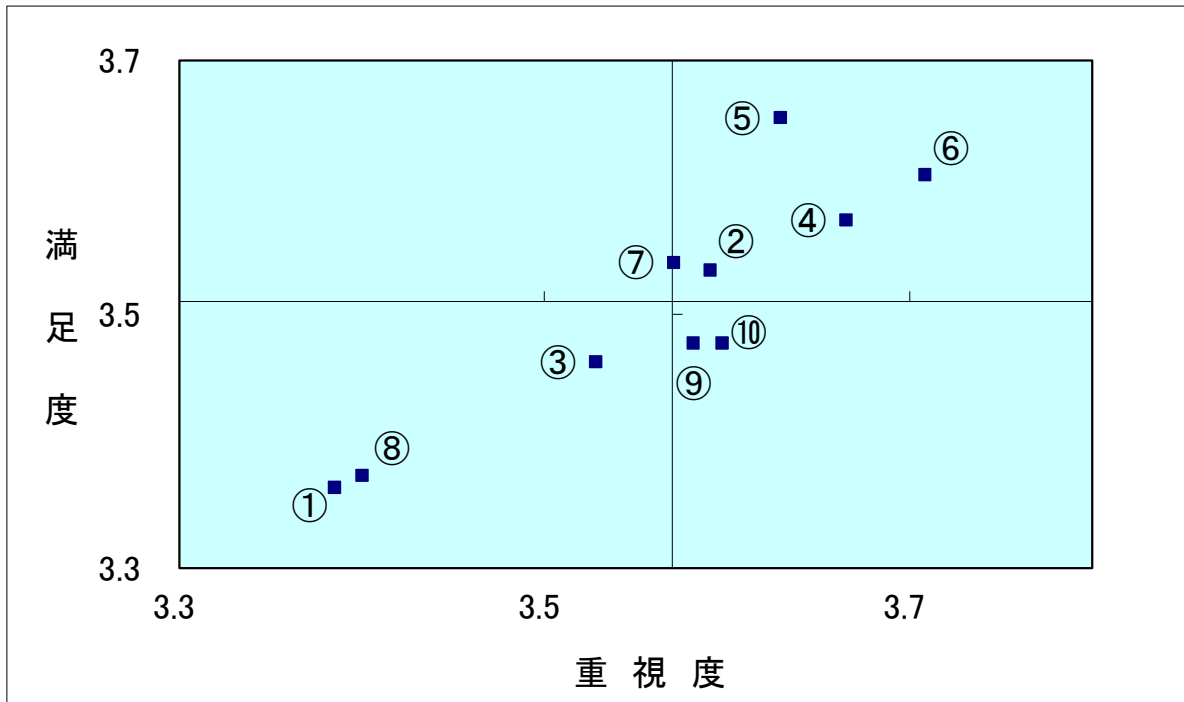
※平均得点:各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 3.57

満足度平均 3.51



### 3 結果分析



### 4 課題発見

「満足度」は昨年度の3.44から0.07上昇、「重視度」から「満足度」が大きく下回るものもなく、総じて重視度に比例した満足度が得られた。

そのような中でも「重視度」から「満足度」が最も下回った「施設内のバリアフリーの配慮」や、今年度より最も「重視度」が高くなった「施設内の安全性」について、より利用者の要望が高くなってきていることに対応した管理が重要であると捉え、窓口への問合せや意見なども鑑みて、以下の2項目を課題として抽出した。

1. 施設の物理的バリアフリー化はされているが、エレベーターや車いすレンタルなど付帯設備の利用が少ない。また個人利用日に多言語での案内が必要な機会が増えてきていることから、案内方法でのバリアフリー化が課題である。
2. 近年の自然環境変化に伴った、暑熱環境時における熱中症や雷発生時の緊急時施設利用方法が利用者個々に周知されておらず、不安を感じる要素になっている。

### 5 改善方策

1. エレベーター利用や車いす利用対象者を表示し、利用いただきやすい環境を整備する。  
例) 車いす「障がい者、車いす、ベビーカー、妊婦さん、足の悪い方」など  
個人利用日専用の案内について、英語版の案内を作成する。
2. 熱中症や雷が発生した場合の施設有効利用範囲と方法を団体責任者へ案内、また利用者個々へ事前周知をしていただくよう案内する。利用者個々の緊急時への不安解消と、速やかな初動に繋げるようにする。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(利用施設用)

地域振興部 スポーツ推進課

調査実施日

令和7年7月31日

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

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

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

【指定管理料・債務負担行為額】 単位：千円

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

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

(1) パノラマプール十条台

所在地：北区中十条1-5-6  
 開設年月日：平成3年7月1日  
 規模・面積：鉄筋コンクリート造/地下3階、地上2階建（体育館との重層構造）  
 敷地面積 7,924.80 m<sup>2</sup>（学校敷地）/延床面積 3,441.80 m<sup>2</sup>（体育館部分含）  
 従事職員：支配人1名、副支配人1名、受付6名、監視員29名

(2) 王子プール（屋外・夏季のみ開設）

所在地：北区王子3-24-1  
 開設年月日：昭和26年6月30日  
 規模・面積：鉄骨造/敷地面積 1,104.63 m<sup>2</sup>/延床面積 170.94 m<sup>2</sup>（管理事務所）  
 従事職員：現場責任者1名、副責任者1名、受付員6名、監視員18名

(3) 谷端プール（屋外・夏季のみ開設）

所在地：北区滝野川7-42-1  
 開設年月日：昭和32年6月30日  
 規模・面積：鉄骨造/敷地面積 1,225.88 m<sup>2</sup>/延床面積 172.80 m<sup>2</sup>（管理事務所）  
 従事職員：現場責任者1名、副責任者1名、受付員11名、監視員11名

(4) 桐ヶ丘プール（屋外・夏季のみ開設）

所在地：北区桐ヶ丘1-8-1  
 開設年月日：昭和54年6月30日  
 規模・面積：鉄骨造/敷地面積 1,969.30 m<sup>2</sup>/延床面積 105.34 m<sup>2</sup>（管理事務所）  
 従事職員：現場責任者1名、副責任者1名、受付員7名、監視員11名

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

○自主事業（令和7年度実施（予定を含む））

- ・スポーツ推進事業：各種水泳教室・講習会、他施設との連携事業
- ・物品販売・レンタル事業：水泳用品（ゴーグル、水泳キャップ、耳栓、セームタオルほか）等の販売、水泳補助具等のレンタル
- ・自動販売機：パノラマプール十条台 飲食用1台  
 屋外3プール（夏季のみ） 飲料用各1台

<ul style="list-style-type: none"> <li>にぎわい事業：ヤゴ救出大作戦（桐ヶ丘プール・王子プール）、オリンピックによる水泳教室（パノラマプール十条台）、ノルディックウォーキング教室（パノラマプール十条台周辺）</li> </ul>			
<b>4. 項目別評価（施設所管課による評価）</b>	<b>評価</b>	<b>今年度</b>	<b>前年度</b>
<b>① 基本方針・施設長</b>	<b>評価</b>	<b>適正</b>	<b>適正</b>
<p>【基本方針・組織】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>北区スポーツ推進計画の内容を踏まえた上で、「誰もが、気軽に、楽しくスポーツ」を実践し、スポーツをより身近なものにすることを基本理念とし、様々な取組みを実践している。</li> </ul> <p>【施設長】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>令和7年度から施設長は代わっているが、適切な引継ぎが行われ、施設毎の課題も把握しており、利用者が安心・快適に利用できるよう運営を行っている。</li> <li>施設の老朽化による突発的な設備の故障や不具合などにも臨機応変に対応し、安全な環境づくりに取り組んでいる。</li> </ul> <p>【開所】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>条例、施行規則に定める開館日及び時間を遵守し、長期休場期間中の各種点検や修繕も計画的に実施しており、効率的に運営を行っている。</li> </ul>			
<b>② 従事者</b>	<b>評価</b>	<b>適正</b>	<b>適正</b>
<p>【従事者配置】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の安全確保と快適なプール利用に必要な、監視員等の職員配置体制は十分である。また、区内居住者を積極的に雇用し、地域に根差した施設運営に取り組んでいる。</li> </ul> <p>【健康管理、職場環境】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>労働基準監督署への各種届出や年1回の定期健康診断等が適切に行われている。</li> <li>夏季の繁忙期において、法定限度を超えた超過勤務、及び法定の休憩時間を付与していない事例が複数確認された。前年度よりは改善傾向にあるが、引き続き適切な応援体制を構築する等の対応を指導し、改善を求めた。</li> <li>屋外プールの開設期間の都合上、雇用期間が限定される非正規職員が多いが、職員間のチームワークや職場の雰囲気は良好である。</li> <li>本社にハラスメント相談窓口を設置し、職場に設置された就業規則冊子にて周知している。</li> </ul> <p>【従事者研修】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>採用となった際に個々に配布しているマニュアルをベースとして、適切に研修を行っている。</li> <li>休館日を利用して救急・避難訓練を実施するなど、必要な訓練や研修を実施している。</li> </ul>			
<b>③ 施設管理</b>	<b>評価</b>	<b>適正</b>	<b>適正</b>
<p>【建物設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>日常的な施設管理及び定期的な設備機器の保守により安全管理を行っている。不備等が発見された場合は、速やかに区に報告するとともに、修繕等の措置を行っている。</li> </ul> <p>【物品管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>備品台帳等により、備品を適切に管理しており、整理整頓も行き届いている。</li> </ul> <p>【業務委託】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>第三者委託の申請を適正に作成し、事前に区の承認を得ている。外部委託業者には業務の規定等を示し、契約締結時に双方で内容の確認を行っており、履行検査も適切に行っている。</li> </ul> <p>【環境配慮】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>温度や水温の管理が難しいプールだが、プール場内のドーム屋根の開放による温度調整やボイラー設定によるガス使用量の削減など、現状設備を最大限活用し、省エネルギーに努めている。</li> </ul>			

④ 情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>本社でプライバシーマークを取得しており、それを踏まえた個人情報保護マニュアルを備えている。情報資産管理についてもマニュアル内に規定し、遵守している。</li> <li>従事者に対して定期的に情報セキュリティ教育を実施している。今後は、従事者の受講管理を行うことが望ましい。</li> </ul> <p>【災害対策、危機管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>危機管理マニュアルが整備され、緊急時の連絡体制が確立しており、救護室に連絡先のフローチャートを掲示している。</li> <li>非常時に、どの職員でも救助・応急手当・誘導ができるよう適宜訓練を行っている。</li> </ul>			
⑤ 交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ヤゴ救出作戦やノルディックウォーキング、王子特別支援学校生への職場体験など、親子や地域団体との交流を図るプール事業以外のイベントを実施している。</li> <li>ホームページや SNS を用い、施設やイベントの情報を積極的に発信している。</li> </ul> <p>【苦情処理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>苦情の内容とその後の対応について記録を残し、経過を適宜区に報告している。</li> <li>施設内の意見箱やホームページの問い合わせフォームにより、利用者が意見や要望を出しやすい体制が整備されている。</li> </ul>			
⑥ 施設利用	評価	適正	適正
<p>【施設利用計画】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>協定書に基づき提出された事業計画に沿った事業が、適切に実施されている。</li> </ul> <p>【施設利用】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>掲示物の多言語化や窓口における翻訳アプリの活用に取り組み、日本語話者以外にも利用ルールを十分に周知できるよう工夫している。</li> <li>月間予定表を窓口で配布、ホームページに掲載するなど、利用者に対して情報提供を行っている。また、予定表の裏面を活用して、イベント等の周知を行っている。</li> </ul>			
⑦ 事業実施	評価	適正	適正
<p>【自主事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>水泳教室では年代やレベルに応じて教室が生まれ、利用者層の拡大に努めている。また、利用者は継続的に参加している。</li> <li>親子で参加できる教室や水泳のオリンピックを招いての教室を実施するなど、魅力的な自主事業を実施し、施設の PR にもつなげている。</li> </ul>			
⑧ 環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>設備、備品等が整理整頓されており、清掃も適切に行われている。</li> <li>夏季期間の水温上昇に備え、業務用扇風機を活用し、水面に風を送る工夫を行っている。また、熱中症対策として、利用者がプールサイドで冷水を浴びられるよう工夫している。</li> </ul> <p>【事故対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設独自の事故・緊急時対応マニュアルが整備されている。</li> <li>事故対応について、迅速かつ適正に対応しており、その経過を区へ適宜報告している。また、区指定の事故報告書の他、独自の様式に詳細を記録している。</li> </ul>			

⑨会計	評価	適正	適正
<p>【規程】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・釣銭準備金額が各施設で規程の金額と異なっていた。各施設の現状に合わせて規程を改訂するなどの見直しが必要である。</li> </ul> <p>【会計処理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年度、会計士から指摘のあった、回収現金の内訳管理について、売上金種表の欄外にメモを記入することにより是正されていた。また、複式簿記を使った帳簿については、本社内での対応フォーマットが完成しておらず、供給され次第の対応になるため、引き続き慎重な処理を求めた。</li> </ul> <p>【現金等の管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・現金差異が発生した場合の対応について、改善策の検討を求めた。</li> <li>・現金や通帳は適切に保管されている。</li> </ul>			
5. 総合評価	評価	適正	+適正
<p>【総合評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が増加傾向にある中、高い満足度を維持している。特に監視員・受付員の対応に対する満足度が高く、適切な運営がなされている。</li> <li>・日常の設備の点検・管理を徹底しており、老朽化に対する修繕を計画的に実施している。</li> <li>・施設利用拡大に向けて、自主事業の実施や多様な情報発信が行われている。月間予定表の裏面を活用した事業周知をはじめ、ホームページやSNSを用いるなど、多角的かつ親しみやすい情報提供に努めている。</li> <li>・障害者や初めての利用者に対して、状況に応じた案内や接遇を実践し、リピーターの獲得など、利用率の向上に寄与している。</li> <li>・水泳競技だけでなく、ノルディックウォーキングなど、誰でも気軽に参加できるイベントを多数開催し、区民のスポーツ実施率向上に努めている。</li> </ul> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・夏季の繁忙期は施設長をはじめ、一部のスタッフの残業時間が多いが、前年度より改善傾向にある。引き続き事務分担の見直しの工夫などの取組みを続けてほしい。</li> <li>・引き続き、利用者の安全に配慮し、施設の点検を徹底するなど、安全管理に努めてほしい。</li> </ul>			

指定管理者の自己評価
<p>【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・基本理念のもと、施設運営に尽力した。水泳をより身近なスポーツと感じてもらうため、オリンピックの水泳指導イベント、プール縁日、施設の回遊性向上のためのスタンプラリーを開催した。</li> <li>・ノルディックウォーキングや地域団体との連携事業として『北区水辺の会』と屋外プールのヤゴを救出するイベントなどを積極的におこない、スポーツや地域振興の推進に取り組んだ。</li> <li>・屋内外の水温上昇対策とし、濾過機の洗浄作業や給水を実施したほか、ミストシャワーの設置もおこなうなど、熱中症対策をおこなった。</li> <li>・プールを利用した、プール縁日等の賑わい事業を単発で開催した。イベントは大変好評をいただき、満足度を上げるべく、新たなイベントの発足も検討したい。</li> <li>・お客様満足向上のため、グローバルな対応や迅速な処置ができるよう、スタッフ育成にも尽力した。</li> </ul>

# 北区立パノラマプール十条台 利用者満足度調査報告書

指定管理者 株式会社フクシ・エンタープライズ

## 1 調査の概要

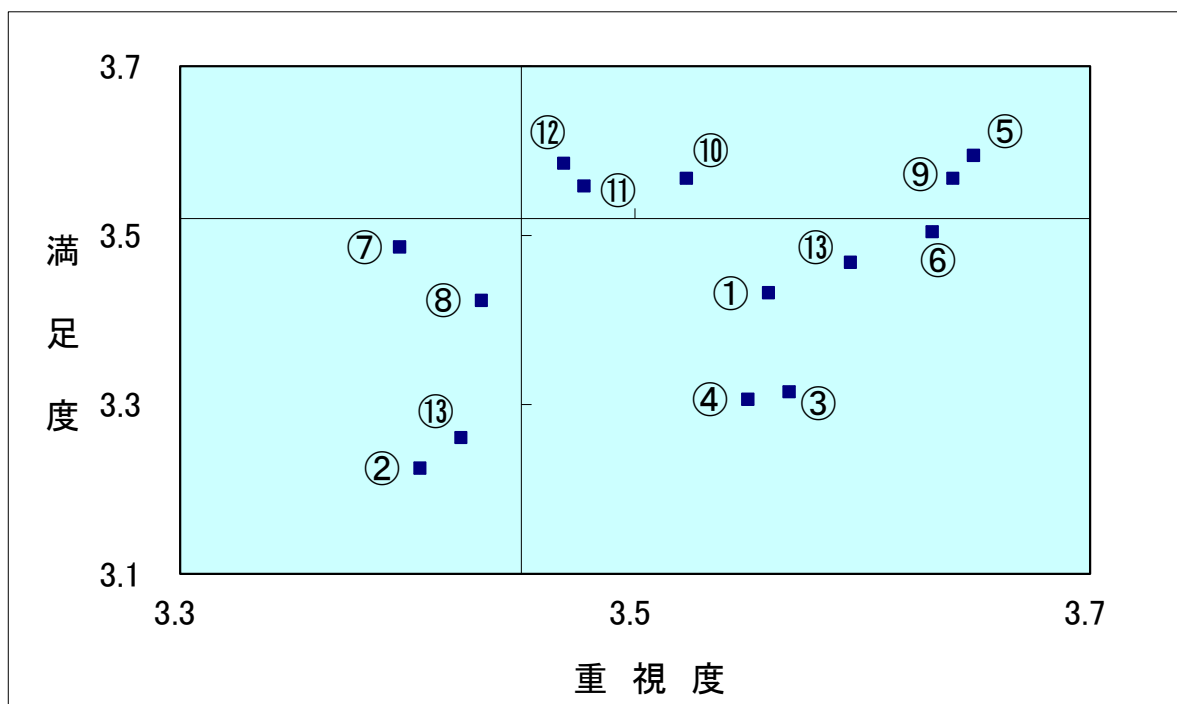
- (1) 調査施設  
北区立パノラマプール十条台
- (2) 調査期間  
令和7年6月1日～令和7年6月7日
- (3) 調査対象  
温水プール利用者 (成人・小学生)
- (4) 調査方法  
書面でアンケートに回答。投函ボックスにて回収。
- (5) 回収状況  
111枚
- (6) その他

## 2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切でない	1 全く大切でない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① プールの予定表、SNS、掲示物	63	47	1		3.56	50	59	2		3.43
② プールロッカーの大きさ、利便性	50	56	5		3.41	32	72	7		3.23
③ 更衣室内の清潔さ	64	46	1		3.57	43	61	6	1	3.32
④ プール水温、室温	63	46	2		3.55	40	65	6		3.31
⑤ プール水のきれいさ	73	37	1		3.65	66	45			3.59
⑥ プール全体の環境、安全性	70	41			3.63	57	53	1		3.50
⑦ エントランス、各階ロビーの清潔さ	47	61	3		3.40	54	57			3.49
⑧ プール内外の照明(夜間の安全性)	51	57	3		3.43	49	60	2		3.42
⑨ 監視員の注意力、目配り	72	38	1		3.64	65	44	2		3.57
⑩ 監視員の注意力、目配り対応、言葉遣い	60	49	2		3.52	66	42	3		3.57
⑪ 受付員の案内の分かりやすさ	54	56	1		3.48	63	47	1		3.56
⑫ 受付員の対応、言葉遣い	55	53	3		3.47	65	46			3.59
⑬ バリアフリーの配慮	53	52	6		3.42	38	64	9		3.26
⑭ 施設の利用しやすさ	68	41	2		3.59	56	51	4		3.47

※平均得点:各選択肢のスコア(1~4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値  
 重視度平均 3.52      満足度平均 3.45

### 3 結果分析



### 4 課題発見

1. 昨年度に比べ重要度・満足度共に総合評価が低下していた。懸念していた⑬バリアフリーに関しては、昨年同様により良い結果には繋がっていなかったため対策が必要。  
②や③の結果から、更衣室内の環境は見直しが必要と感じた。巡回点検は行っているが、巡回内容の変更を実施し対応する。
2. ④プール水温・室温の評価に、極めて不満が無くなったが、評価自体が昨年度より下がっており、水温についての意見を多くいただいた。機械の設定以外の方法を検討するなど今一度、前回の評価に近付けるよう方針の見直しが必要。

### 5 改善方策

1. バリアフリーに関しては、施設の改修は困難な為、監視・受付スタッフで対応できるように、目配りや情報共有を徹底する。  
プール場内やロッカールームの危険箇所を減らし、注意喚起のためのポップを掲示する。
2. 更衣室内の清潔さを維持するため、現在行っている清掃・点検業務の見直しを図る。夏季営業中は、利用者数の増加も加味し、時間外点検も実施する。  
目洗い場、洗面台、ロッカー内など、お客様の目に留まりやすい部分の点検を強化し、スタッフ間の情報共有を徹底することで、臨機応変な対応ができるよう体制を整える。
3. 水温の上昇を抑えるため、夏季期間に業務用扇風機により、水面に風を送る実験を実施する。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(利用施設用)

生活環境部リサイクル清掃課

調査実施日

令和7年8月15日

施設名	エコー広場館	指定管理者	北区リサイクラー事業協同組合
<b>1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）</b>			
【業務内容】 リサイクル生活文化の振興と北区の目指す区民参加型の循環型社会構築に向けた推進活動の向上を図るため、区民にリサイクルに関する知識と情報を提供する。			
【経営状況】 「東京都北区富士見橋エコー広場館等の管理に関する協定」を締結（6期目）。 指定期間は令和5年4月1日から令和10年3月31日までの5年間。			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理料（管理経費）令和7年度 40,302,000円</li> <li>・維持修繕料 令和7年度 1,200,000円</li> <li>・備品購入費 令和7年度 600,000円</li> </ul>			
<b>2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）</b>			
○富士見橋エコー広場館	北区田端五丁目16番1号	建物面積：536.60㎡	運営体制：責任者1名、従事者3人～5人（1日平均）
○滝野川西エコー広場館	北区滝野川六丁目21番25号（滝野川西区民センター2階）	建物面積：70.40㎡	運営体制：責任者1名、従事者1人～2人（1日平均）
○エコー広場赤羽活動コーナー	北区赤羽一丁目1番38号（赤羽区民事務所内）	建物面積：47.68㎡	運営体制：責任者1名、従事者1人～2人（1日平均）
※エコー広場赤羽活動コーナーは、エコー広場館の事業を行う活動拠点。			
<b>3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）</b>			
○施設の運営事務に関すること 利用者に対するサービスの向上を図り円滑な施設の管理運営を行う。 ・従事者の配置 ・開館運營業務 ・庶務及び経理事務			
○施設の維持管理等に関すること 安全で快適な施設環境を維持し、エコー広場館の財産の保全を図る。 ・建物及び設備の保守管理			
○エコー広場館で行う事業に関すること リサイクル生活文化の振興を図るため、各種事業を行う。 ・リサイクル情報の収集及び提供事業（リサイクル広報紙「かわら版」の発行、情報資料室の管理、ホームページ及びSNS運用、専用電話「ごみ・リサイクルちゃんねる」の運用等） ・リサイクル活動団体の交流事業（施設見学の対応等） ・リサイクル工房事業（各種講座の開催等） ・フリーマーケット事業 ・資源リサイクル事業（資源の回収・販売、フードドライブ事業等） ・資源収集事業（古布等） ・リサイクル活動に関する展示事業（啓発パネルの作成・展示等） ・環境啓発に関する事業（出前講座、催事イベント開催等） ・地域との交流事業 ・区民のリサイクルに関する相談窓口			



<p>・提案事業（グリーンコンシューマー周知、再生品マーケットの実施等） ○貸出施設の使用承認等に関すること</p>			
<b>4. 項目別評価（施設所管課による評価）</b>	<b>評価</b>	<b>今年度</b>	<b>前年度</b>
<b>① 基本方針・施設長</b>	<b>評価</b>	<b>適正</b>	<b>適正</b>
<p>【基本方針・組織】 エコー広場館の設置目的である「リサイクル活動の場を提供することにより、リサイクル生活文化の振興を図る」ため、3Rの情報発信拠点としての役割を果たすべく、施設の利用者に対してリサイクルについて学習・体験できる機会を提供している。また、幼い頃からの環境学習を重視し、若年層への啓発にも力を入れている。</p> <p>【施設長】 リサイクル・資源循環に関する幅広い知識や経験を持ち、区と協働してエコー広場館の管理運営を行っている。施設長として施設の運営に責任を持ち、リーダーシップを発揮しスタッフをまとめている。エコー広場館をより良くしていこうという意欲が強く、新規事業の提案を積極的に行っている。</p> <p>【開所】 東京都北区エコー広場館条例施行規則に規定されているとおり運営を行っている。</p>			
<b>② 従事者</b>	<b>評価</b>	<b>適正</b>	<b>適正</b>
<p>【従事者配置】 エコー広場館は、リサイクル・環境問題に意識の高いスタッフにより構成されている。今年度から、全施設にローテーションで勤務するスタッフを配置し、各施設の連携強化を図っている。人事労務管理にあたっては社会保険労務士によるチェックを受けている。</p> <p>【健康管理、職場環境】 年1回、定期健康診断を実施している。 屋外で作業するスタッフがいることから、夏場の熱中症対策を徹底している。 昨年度のモニタリングにおける指摘をふまえ、出退勤時間を分単位で管理できるよう勤務簿の様式を改めた。また、出退勤時間は、客観的な記録に基づいた管理をするように改めた。</p> <p>【従事者研修】 各施設合同で施設運営についての意見交換会を実施している。リサイクルや環境問題についての情報は都度共有し、スタッフのスキルアップを図っている。</p>			
<b>③ 施設管理</b>	<b>評価</b>	<b>一部課題</b>	<b>適正</b>
<p>【建物設備】 施設の維持管理業務に一部実施漏れがあったため、管理体制の見直しを含め改善を指示した。</p> <p>【物品管理】 区からの貸与備品については、適切に管理されている。</p> <p>【業務委託】 一部業務を外部へ委託するにあたっては、毎年度区の承認を得ている。施設維持管理に関する各種点検等を専門業者に委託しているが、点検終了後は業者に報告書を提出させている。</p> <p>【環境配慮】 スタッフの環境に対する意識は高く、省エネルギー・省資源に配慮した施設管理が通年徹底されている。また、区の環境経営方針を遵守し、循環型社会の構築に力を入れている。</p>			

④ 情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】          情報資産については鍵のかかるキャビネットで保管されている等、適切に管理がなされている。          情報セキュリティ実施手順に不備があったため改善を指示した。</p> <p>【災害対策、危機管理】          台風等の災害時も区と円滑な連絡が取れるよう体制が構築されている。</p>			
⑤ 交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】          近隣の町会自治会と良好な関係を構築しており、イベントの広報等で相互に協力し合っている。          また、高齢者施設への出前講座を実施しているほか、今年度は区民まつりや環境展等の各種イベントへ参加する予定であり、積極的にリサイクル・環境啓発活動を行っている。</p> <p>【苦情処理】          施設利用者らの苦情は、各施設の責任者が中心となって対応している。苦情の内容等は記録を取り、全施設の責任者及びスタッフへ周知するとともに、リサイクル清掃課への報告・協議する体制をとっている。</p>			
⑥ 施設利用	評価	適正	適正
<p>【施設利用計画】          毎年度事業計画書を作成し、計画に沿った施設運営がなされている。</p> <p>【施設利用】          施設利用者（講座受講者、見学者）に対して公平、親切な対応をしている。</p>			
⑦ 事業実施	評価	適正	適正
<p>【委託事業】          各施設ではリサイクルに関連する様々な講座や資源回収を実施している。令和6年度は年間921回の講座を開催し、施設利用者数は27,885人（前年度比125.4%）であった。時季に合わせてイベントも開催しており、令和6年度は、年間で8件のイベントを開催した。各館では資源活用市も実施し、区内の資源循環を図っている。</p> <p>区内9箇所でも古布の拠点回収を行っているが、各施設からの回収を円滑に実施しており、持ち込みが多量になった場合は区の求めに応じて臨時回収も迅速に行っている。</p> <p>富士見橋エコー広場館の資料室では、3Rに関する2,000冊以上の蔵書を取り扱っており、本の閲覧・貸出・紹介だけでなく、未就学児には環境関連絵本の読み聞かせなどを行い、早い段階から3Rに接してもらう機会を創出している。</p> <p>環境に配慮した素材から作られた製品の展示・販売を行っている。製品に気軽に触れてもらうことで、商品選択の際に環境負荷についても考えてもらう契機としている。</p> <p>食品ロス削減のため、フードドライブ事業を実施している。受付窓口を定期巡回し、区内子ども食堂への情報提供、食品受け渡しを円滑に行っている。令和6年度実績として、6,090点、1,131kgの食品が寄せられ、延べ73団体に受渡しを行った</p> <p>【自主事業】          エコー広場赤羽活動コーナーに募金箱を設置し、北区子ども食堂ネットワークへ寄付している。</p>			
⑧ 環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】          日常清掃を実施し館内が整理整頓され清潔であり、利用者が安全・快適に施設を利用できるよう</p>			

整備されている。			
【事故対応】 施設管理や苦情等のトラブル発生時においては、エコ広場館とリサイクル清掃課とで速やかに連絡を取り合い、連携して対応する体制をとっている。			
⑨ 会計	評価	適正	適正
【規程】 経理規程を整備し、規程に基づいた処理を行っている。			
【会計処理】 契約は組合理事長が行い、契約書や領収書などの帳票類をきちんと整理している。			
【現金等の管理】 昨年度のモニタリングにおける指摘をふまえ、館内には必要以上に現金を置かず、適時に口座へ入金するように改めている。エコ広場赤羽活動コーナーでは現金を取り扱っていない。			
5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	適正
【総合評価】 3Rの情報発信拠点としての役割を果たすべく、InstagramやFacebookといったSNS等を活用した情報発信や、イベント開催・出展、館内のパネル展示等に特に力を入れて取り組んでいる。子ども向けの講座やイベントをきっかけに、若年層の新規利用者を着実に増やしており、資源の回収品目に目新しさが生まれたことで、資源活用市の集客や売上の増加といった効果も生まれている。エコ広場3施設の連携強化にも取り組んでいるほか、近隣の町会自治会と良好な関係を構築し協力体制を築くなど、より効果的な施設運営に努めている。施設管理に一部課題はあるものの、それ以外の分野において概ね適正な処理がなされている。			
【今後の方針、改善方策】 北区では令和7年3月に北区一般廃棄物処理基本計画2025を策定し、「ごみゼロの未来にむけ、みんなでつくる資源循環のまち」の基本理念のもと区民・事業者・区の三者の協働による持続可能な循環型社会の形成を目指している。 指定管理者には、リサイクル・資源循環に関する幅広い知識や経験を活かし、区と連携を図りながら、社会の変化に合わせた3Rの発信の場としての取組みを、より一層推進してもらいたい。			

<b>指定管理者の自己評価</b>			
【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】 広報紙やSNSを活用した周知啓発により、子ども向け講座やイベントに参加される若年層の新規利用者が増加、他のエコ広場の活動も広く周知することができた。特に、古布や日用品など、資源回収の認知拡大により、若い世代向けのトレンドやデザインを反映した状態のよいアイテムが集まるようになり、ラインナップが充実。資源活用市の集客や売り上げの増加にも繋がっている。 事業計画の一部は検討するも実施に至らないものがあるので今後の課題となっている。 昨年度利用者満足度調査より課題となっていた、館内展示物や環境配慮型商品の増加について、展示物や商品の充実に取り組んだ。またTVやメディアで取り上げられたリサイクルや環境啓発に関する情報をスタッフ間で共有することで利用者とのコミュニケーションが広がるように努力し、相談しやすい環境づくりにつとめた。このことはスタッフの成長にも繋がっている。 まだまだ改善の余地はあるが、来館者が増加したことは実績といえる。			

# 富士見橋エコー広場館 利用者満足度調査報告書

北区リサイクラー事業協同組合

## 1 調査の概要

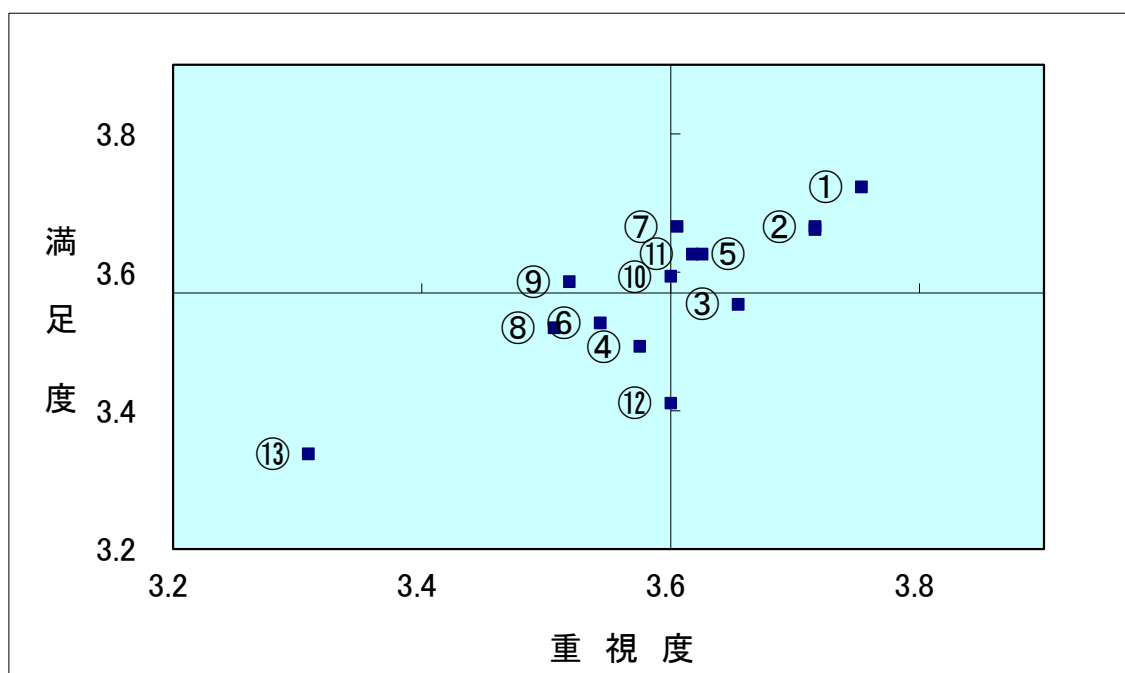
- (1) 調査施設  
富士見橋エコー広場館
- (2) 調査期間  
令和7年7月10日～同年8月10日
- (3) 調査対象  
富士見橋エコー広場館の利用者
- (4) 調査方法  
富士見橋エコー広場館についてのアンケートによる
- (5) 回収状況  
全81名から回答
- (6) その他  
・33名がその他意見を記入 ・一部無解答があり

## 2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて 大切	3 大切	2 大切 でない	1 全く 大切 でない	平均	4 極めて 満足	3 満足	2 満足 ではない	1 全く 満足 ではない	平均
① 親切丁寧なスタッフ対応	61	20	0	0	3.75	55	21	0	0	3.72
② 整理され清潔感がある館内	58	23	0	0	3.72	50	25	0	0	3.67
③ 広報紙やSNSでの情報発信	54	26	1	0	3.65	43	29	2	0	3.55
④ 館内のリサイクル展示物	46	34	0	0	3.58	39	34	2	0	3.49
⑤ 環境配慮型商品の展示・販売	52	26	2	0	3.63	48	26	1	0	3.63
⑥ リサイクル工房（講座）	45	35	1	0	3.54	41	31	2	0	3.53
⑦ 古布古着の持ち込み	51	28	2	0	3.60	50	25	0	0	3.67
⑧ 日用雑貨の持ち込み	44	34	3	0	3.51	42	31	1	1	3.52
⑨ ビン、缶、ペットボトル、プラスチックキャップの持ち込み	47	29	5	0	3.52	44	31	0	0	3.59
⑩ フードドライブ	49	30	1	0	3.60	44	30	0	0	3.59
⑪ 資源活用市	50	31	0	0	3.62	47	28	0	0	3.63
⑫ 知識と意識向上のための勉強会や講習会	48	32	0	0	3.60	35	33	5	0	3.41
⑬ エコー広場館での友人・知人との交流	35	36	10	0	3.31	30	39	5	0	3.34
⑭ エコー広場館の全体的な活動	58	23	0	0	3.72	49	25	0	0	3.66

※平均得点:各選択肢のスコア(1~4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値  
重視度平均 3.60 満足度平均 3.57

### 3 結果分析



### 4 課題発見

#### アンケートその他ご意見ご感想より、主な意見を抜粋

- ① 区の広報誌以外でもイベントの周知をしてほしい。
- ② リサイクル展示物をもっと増やしてほしい。
- ③ 古布・古着の持ち込み場所が少なく不便。受付時間も短い。
- ④ 資源とごみの違いを分かりやすく教えてほしい(プラスチック)。
- ⑤ 講座が期待していたものと違った。若い人向けの講座も欲しい。
- ⑥ リサイクル工房に男性向け企画が欲しい。
- ⑦ 資源活用市の品質をさらに向上してほしい。
- ⑧ 資源活用市が混雑している。
- ⑨ 日によって館内の雰囲気が違う・居づらさ。
- ⑩ スタッフ対応に差がある。
- ⑪ 以前のように何でも受付をしてほしい。
- ⑫ トイレが暗い。

### 5 改善方策

- ① SNSへの投稿・かわら版の配布先を増やすことで周知徹底を図る。
- ② 小規模展示(資料室)や月替わり展示を増加する。
- ③ 区内で古布を持ち込める施設を増加できないか検討する。
- ④ 館内展示や、リサイクル先生(勉強会)のメニューを増やしご利用いただく。
- ⑤ 若い方向けの講座の新設と講師募集を実施する。
- ⑥ ニーズ調査を検討⑤と同様に対応する。
- ⑦ 日用品受付時に販売が見込めない物はお断りする。
- ⑧ 会場の拡大、レジ(会計)の増加などを実施する。
- ⑨⑩ 接客・接遇に関する研修の実施を検討する。
- ⑪ 法規制や衛生面での制限を踏まえつつ、「受けられない理由」を丁寧に説明する。
- ⑫ 電球の交換やLED化を検討する。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

福祉部 地域福祉課	
調査実施日	令和7年7月9日

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

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等)

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

[指定管理料：債務負担額]

単位：円

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	合計
218,126,000	21,852,500	21,253,000	21,853,000	49,111,000	332,195,500

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

[所在地] 東京都北区上中里二丁目45番2号 [敷地面積] 4,040.65㎡  
 [建物規模] 鉄筋コンクリート造 地下1階地上4階 [延床面積] 8,063.83㎡  
 [開設年月日] 平成5年7月1日  
 [定員] 特養 120床 ショートステイ 10床  
 [従業員数] 施設長(常勤)1名、事務(常勤)3名、医師(非常勤)3名、生活相談員(常勤)4名(2名介護支援専門員兼務)、介護職員(常勤・非常勤)58名(2名介護支援専門員兼務)、看護職員(常勤・非常勤)10名、管理栄養士(常勤)1名、機能訓練指導員(常勤)2名、介護支援専門員(常勤)4名(兼務)、その他(常勤・非常勤)13名 計99名

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

1. 指定管理事業

①介護老人福祉施設事業

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

②短期入所生活介護事業

「居宅サービス計画」に基づき、一時的に施設を利用することにより、利用者が自立した日常生活を維持できるよう支援する。また、介護者(家族)の身体的・精神的負担の軽減が図れるよう、入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練、健康管理等のサービスを提供し、家族をサポートする。

2. 委託事業

①認知症高齢者一時保護事業

休日・夜間の緊急時対応として、迷子になった高齢者を施設で一時保護する。

3. 自主事業

①居宅介護支援事業(令和2年4月1日より休止)

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

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
①基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>①利用者の基本的人権の尊重（身体拘束は行わない） ②利用者の意思を尊重し、利用者本位の介護サービスの向上を図り、利用者の能力を活用し、その機能の維持に努める。 ③保健・医療機関との連携を深め、利用者の健康維持・増進に努める。 ④地域・ボランティア等との交流等地域に開かれた施設運営 ⑤入所者との全人的な関わりを維持した看取り介護の実施 ⑥職場研修による職員の資質の向上</p> <p>【施設長】</p> <p>施設長は、入所者や家族に対し、家族懇談会等を通じて情報提供を行いながら、信頼関係の維持構築に努めている。また、職員に対しては、運営会議やフロアミーティング等を通じて、施設の基本理念や経営方針を周知している。</p> <p>【開所】</p> <p>施設の開所時間及び開所期間は、条例の規定を遵守している。</p>			
②従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】</p> <p>法令に基づき、必要な人員を配置している。なかでも夜間については看護師を1名配置し、介護士を各階に2名配置する等、国が定めた基準を上回る利用者に寄り添った人員配置となっている。</p> <p>【健康管理・職場環境】</p> <p>労働安全衛生法に基づき、職員の安全と健康の確保を図っている。義務化されたストレスチェックも毎年8月に実施し、所轄労働基準監督署に遅滞なく報告されている。</p> <p>労働基準法を遵守し、適切な労働環境を確保している。深夜手当や休憩時間等については、労働基準法の基準を上回る充実した内容となっている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>外部研修事業者と契約し、職員が主体的に学べるよう新たな e ラーニングを導入した。また、従来実施していた独自の e ラーニングも継続して行うことで、職員の学びの機会をさらに拡充し、倍増した。</p>			
③施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】</p> <p>建築基準法第12条に基づき、建物及び設備の点検を定期的実施している。不具合を発見した場合は、区と協力して速やかに修繕及び修理を行っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品台帳を整備し、適切に管理している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>区の事前承認を得て、機械設備、清掃業務、産業廃棄物処理、給食業務等を外部委託している。適宜、委託事業者に必要な指導と打ち合わせを行っている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>節電及び節水の徹底により光熱水費の抑制に努めている。令和6年10月から北区環境課の「首都圏再エネ共同購入プロジェクト」に参加。</p>			
④情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>情報セキュリティに係る研修も実施されており、区の個人情報の保護に関する法律施行条例</p>			

及び情報セキュリティポリシーに準じて必要な書類を作成し、情報資産を管理している。			
【災害対策、危機管理】 防災計画など災害時に必要な計画等が整備されている。消防法に基づき避難誘導、消火、通報訓練を実施。近隣企業と災害時相互応援協定を締結し、訓練を実施するなど、非常時の救援体制を確保している。			
⑤交流・改善	評価	適正	適正
【地域等との関わり】 「車いすステーション」（社協事業）を通じた、地域の方との交流や、実習生の受け入れについても徐々に再開している。面会については、予約制をとりながらも面会可能な枠を増やし、積極的に実施している。			
【苦情処理】 意見箱や第三者委員（法人本部）が設置されており、寄せられた意見等に迅速に対応するとともに、苦情については速やかに改善措置を講じている。近年重篤な苦情は受けておらず良好な関係を築けている。			
⑥利用者処遇	評価	適正	適正
【処遇】 入所前に施設サービス計画書を作成し、サービスを提供している。看護師の常駐及び夜間に介護職員を配置し、医療依存度の高い利用者を積極的に受け入れている。フロア毎に月1回の行事やレクリエーションを行う等、入居者が楽しめるよう職員が工夫を行っている。			
【健康管理】 入居者の健康状態を定期的に確認し、月1回の体重測定、年1回の健診を行って身体状況を把握し、必要に応じて配置医による診察を行っている。 投薬が必要な入所者に対しては、薬を医務室で一括管理し職員が飲み終わりまで確認している。			
⑦給食	評価	適正	適正
【衛生】 調理従事者の健康チェック、検便等を実施して体調管理を行っている。また、厨房内は整理整頓されており、入室時の消毒、着帽、専用サンダルへの履き換えを徹底している。			
【献立】 個々の栄養ケア計画、残菜調査、給食委員会、ケアプラン会議及び入所者アンケートの実施等を踏まえて、献立に反映している。また、月1回の行事食を通して、入居者が季節を楽しめるようにしている。			
⑧環境整備	評価	適正	適正
【利用者環境の整備】 清掃は毎日実施し、施設は清潔に保たれている。感染症対策として、施設内の消毒・換気を徹底している。また、ICT化を進めることで業務効率化を図り、人員配置の最適化・支援の質の向上に努めている。			
【事故対応】 事故防止委員会では、事故原因を究明することにより、再発防止とともに、ヒヤリハット・事故報告件数の縮減につなげている。事故発生時は施設長まで報告するとともに、職員間の申し送りの際に情報共有を図ることにより、再発防止対策の周知徹底に努めている。			
⑨会計	評価	適正	適正
【規程】 法令等に基づき、適正に会計処理を行っている。事案決裁規程において理事長の権限及び委任			



内容を定めており、経理規定に基づき理事長が会計責任者及び出納職員を任命して、円滑に日常業務を行っている。

【会計処理】

会計年度終了後、決算報告書等を作成し、監事 2 名の監査を経て理事会及び評議員会に提出する決算報告書と事業計画書は、財務諸表等電子開示システムと施設窓口で閲覧可能である。月次報告書は毎月作成し、翌月末までに理事長に提出している。

【現金等の管理】

通帳及び印鑑は異なる金庫に保管され、保管場所別で責任者が施錠管理しており、一人で入出金を行えないよう安全性が確保されている。利用料金は、すべて法人本部で取り扱っており、適切に管理されている。

5. 施設所管課の総合評価

評価

適正

適正

【総合評価】

社会福祉事業団における緊急財政再建策に基づき職員一同危機感をもって職務にあたっている。

生活相談員の専従により特養の入所者数も安定的に増えてきており、特に、短期入所生活介護の利用率については、令和 5 年度の実績（74.8%）と比較すると 17.6%増加し、令和 6 年度には 92.4%となり、ケアマネージャー等への積極的な働きかけの成果が現れてきた。

【今後の方針、改善方策】

令和 6 年に東京都の補助制度を利用し、大規模な ICT 活用を開始した。介護職員全員がインカムと iPhone を使うようになり、リアルタイムで情報を共有できるようになったことで、迅速で的確なサービスの提供が可能となった。今後はさらにこれらの機能を活用して、サービスの質を向上させることを目指してほしい。一方で、若手の介護職員の採用は計画通りに進んでおらず、利用者の急増が負担とならないよう、関係者との連携を強化しながら取り組んでほしい。

指定管理者の自己評価

【前年度の事業計画に対する実績評価】

令和 6 年 8 月および令和 7 年 1 月に発生した新型コロナウイルスによる感染拡大に際し、入居者様やご家族様には大変なご負担とご心配をおかけする結果となってしまった。

地域店舗の協力を得ながら行事等を実施したことで、地域との交流を深めることができた。実習生等の研修は積極的に受け入れたものの、職員採用につなげることはできなかった。

新しい介護記録システム、インカム、眠りコネクトを導入し、運営の効率化を進め、職員間の連携が大きく向上した。また、施設独自の eラーニングに加え、職員がより主体的に学ぶことができるように外部研修事業者と契約し、職員の学びの機会を倍増させた。

【前年度の課題に対する取組評価】

介護記録システム入れ替え時期と重なり、介護報酬加算（LIFE 加算）の取得が進まなかった。

ICT 委員を中心に職員への教育を進めた結果、インカム・眠りコネクトの理解を深め有効に活用できるようになった。介護ロボットの試行は行ったものの、ニーズの不一致や機能面が合わなかったため、慎重に検討した結果、導入には至らなかった。

タスクシェアや職員負担軽減のためのボランティア受け入れは、新型コロナウイルス感染症集団感染の懸念から進めることができなかった。地域貢献としては、地元町会の祭りへ参加し、交流を深めることができた。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

福祉部 地域福祉課	
調査実施日	令和7年7月15日

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

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

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

[指定管理料：債務負担額]

単位：円

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	合計
94,888,500	247,353,500	255,373,000	269,696,000	64,317,000	931,628,000

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

[所在地] 東京都北区中十条四丁目16番32号 [敷地面積] 6,287.04㎡  
 [建物規模] 鉄筋コンクリート造 地下1階地上5階 [延床面積] 9,367.64㎡  
 [開設年月日] 平成10年10月30日 [定員] 特養138床 ショートステイ22床  
 [従業員数] 施設長(常勤)1名、事務(常勤)2名、医師(非常勤)4名、生活相談員(常勤)4名(2名  
 介護支援専門員兼務)、介護職員(常勤・非常勤)60名(3名介護支援専門員兼務)、  
 看護職員(常勤・非常勤)10名、管理栄養士(常勤)1名、機能訓練指導員(常勤)2名、  
 介護支援専門員(常勤)5名(兼務)、その他(非常勤)3名 計92名

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

1. 指定管理事業

①介護老人福祉施設事業：「施設介護サービス計画」に基づき、入所者が自立した日常生活を営めることを目指して、入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練、健康医管理等のサービスを提供している。

②短期入所生活介護事業：「居宅サービス計画」に基づき、利用者が自立した日常生活を営めることを目指して、入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練、健康管理等のサービスを提供している。

2. 委託事業

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

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

3. 自主事業

①居宅介護支援事業：居宅の要介護者等が指定されたサービスを適切に利用できるよう居宅サービス計画を作成するとともに、サービスの提供が確保されるよう事業者や関連機関等との連絡調整を行う。

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

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
①基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>①入所者の基本的人権の尊重（身体拘束ゼロの実践・推進） ②入所者の生活習慣の尊重（自己決定機会の確保） ③入所者の有する能力の活用と社会生活順応への援助 ④入居者と家族との交流の確保 ⑤地域社会との連携と地域行事への参加</p> <p>【施設長】</p> <p>施設長は、入所者や家族に対し、広報紙、行事等を通じて情報提供及び意見交換を行い、信頼関係の構築を図っている。施設内での組織間の連携を率先して促し、入所者処遇の向上を図りつつ、効率的な施設経営を行っている。</p> <p>【開所】</p> <p>施設の開所時間及び開所期間は、条例の規定を遵守している。</p>			
②従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】</p> <p>法令に基づき、必要な人員を配置している。</p> <p>【健康管理・職場環境】</p> <p>労働安全衛生法に基づき、職場環境に配慮している。義務化されているストレスチェックも毎年8月に実施し、所轄労働基準監督署に遅滞なく報告されている。</p> <p>労働基準法を遵守し、適切な労働環境を確保している。深夜手当や休憩時間等については、労働基準法の基準を上回る時間になっている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>桐ヶ丘やまぶき荘の大規模改修に伴い、令和7年8月に桐ヶ丘やまぶき荘の入居者41名と職員10名があじさい荘の4階フロアに移転するため、あじさい荘の介護職員と合同フロアにする予定で調整している。</p>			
③施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】</p> <p>建築基準法第12条に基づき、建物及び設備の点検を定期的実施している。不具合を発見した場合は、区と協力して速やかに修繕及び修理を行っている。</p> <p>令和5年10月から令和6年11月まで大規模改修工事実施済み。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品台帳を整備し、適切に管理している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>区の事前承認を得て、機械設備、清掃業務、給食業務等を外部委託している。夜間警備委託は緊急財政再建策に基づき職員が対応することとした。適宜、委託事業者に適切な指導と打ち合わせを行っている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>節電及び節水の徹底を行い、光熱水費の削減に努めている。また、古布を雑巾等に再利用するなどの取り組みも行っている。</p>			
④情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>情報セキュリティに係る研修も実施されており、区の個人情報の保護に関する法律施行条例及び情報セキュリティポリシーに準じて必要な書類を作成し、情報資産を管理している。</p>			

<p>【災害対策、危機管理】</p> <p>災害計画や消防計画など必要な計画等が策定されており、消防署の協力による施設全体の訓練のほか、フロアごとの避難訓練も実施している。</p>			
⑤交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>中十条に戻ってきたことで、多くのボランティアグループに参加いただいている。また、ご家族の面接や学生の教育実習、中学生の職場体験なども積極的に受け入れている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>苦情を未然に防ぐため、入所前から入所者の状況把握に努めている。入所後は、家族懇談会や満足度アンケートにおいて寄せられた意見等について、改善措置を講じており、迅速に対応している。</p>			
⑥利用者処遇	評価	適正	適正
<p>【処遇】</p> <p>入所前に施設サービス計画書を作成し、サービスを提供している。看護師の夜間配置により、医療依存度の高い入所者の受け入れやターミナルケアへの積極的な取組みにつながっている。フロア毎の季節行事や行事食を提供し、入所者が四季を感じながら楽しめるように工夫されている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>入居者の健康状態を定期的に確認し、月1回の体重測定、年1回の健診を行って身体状況を把握し、必要に応じて配置医による診察を行っている。</p> <p>投薬が必要な入所者に対しては、薬を医務室で一括管理し職員が飲み終わりまで確認している。</p>			
⑦給食	評価	適正	適正
<p>【衛生】</p> <p>調理従事者の健康チェック、検便等を実施して体調管理を行っている。また、厨房内は整理整頓されており、入室時の消毒、着帽、専用サンダルへの履き換えを徹底している。</p> <p>【献立】</p> <p>個々の栄養ケア計画、残菜調査、給食委員会、ケアプラン会議及び入所者アンケートの実施等を踏まえて、献立に反映している。また、季節に合わせた行事食や、おやつバイキングを実施し入所者が楽しめる食事を提供している。</p>			
⑧環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>清掃は毎日実施し、施設は清潔に保たれている。感染症対策として、施設内の消毒・換気を徹底している。また、面会の事前予約制を撤廃し、面会時間を延長することで利用者の家族に配慮した環境整備についても積極的に行っている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>事故防止委員会では、事故原因を究明することにより、再発防止とともに、ヒヤリハット・事故報告件数の縮減につなげている。事故発生時は施設長まで報告するとともに、職員間の申し送りの際に情報共有を図ることにより、再発防止対策の周知徹底に努めている。</p>			
⑨会計	評価	適正	適正
<p>【規程】</p> <p>法令等に基づき、適正に会計処理を行っている。事案決裁規程において理事長の権限及び委任内容を定めており、経理規定に基づき理事長が会計責任者及び出納職員を任命して、円滑に日常業務を行っている。</p>			

**【会計処理】**

会計年度終了後、決算報告書等を作成し、監事 2 名の監査を経て理事会及び評議員会に提出する決算報告書と事業計画書は、財務諸表等電子開示システムと施設窓口で閲覧可能である。月次報告書は毎月作成し、翌月末までに理事長に提出している。

**【現金等の管理】**

通帳及び印鑑は異なる金庫に保管され、保管場所別で責任者が施錠管理しており、一人で入出金を行えないよう安全性が確保されている。

**5. 施設所管課の総合評価**

評価

適正

適正

**【総合評価】**

社会福祉事業団における緊急財政再建策に基づき職員一同危機感をもって職務にあたっている。そのような中でも、入居者の生活に影響が出ないように、職員間で連携を取り、ケアの質を維持したサービスを提供している。

また、入居者やそのご家族の希望を尊重し、嗜好品を認めたり、制限を大幅に緩和した対面面会を実施したりするなど、利用者に寄り添った運営を行っている。

**【今後の方針、改善方策】**

大規模改修工事による移転作業が無事に完了し、日常活動のペースをいち早く取り戻せるよう努めてほしい。導入した ICT 機器についても、研修の実施など積極的に職員の意識改革を行い、サービスの質の向上につなげてもらいたい。

**指定管理者の自己評価**

**【前年度の事業計画に対する実績評価】**

大規模改修終了に伴い、令和 7 年 3 月 1 日に中十条への戻り移転を行った。引越業者が移転時と異なり仕切り直しとなったが、北区・引越業者・施設と 3 者で綿密に連携をとり、2 度のシミュレーションを行うことで、安全かつ予定通りに引越を完了した。

**【前年度の課題に対する取組評価】**

仮移転先では個室が少なく居室内にトイレがないため、感染症発生時の隔離やゾーニングが難しく、感染予防対策が課題となった。そこで、感染症委員会を中心に職員への定期研修を行い、東京都の感染派遣チームには感染症対策および手洗い・ガウン着脱等の実技研修を依頼した。これらの感染症予防対策を徹底した結果、感染症を拡大させることなく、発生しても短期間で終息させることができた。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

福祉部 地域福祉課	
調査実施日	令和7年7月16日

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

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等)

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

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

[指定管理料：債務負担額]

単位：円

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	合計
8,611,000	11,511,000	8,611,000	8,011,000	221,044,000	257,788,000

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

[所在地] 東京都北区桐ヶ丘一丁目16番26号  
[敷地面積] 3,458.24㎡  
[建物規模] 鉄筋コンクリート造 地下1階地上4階  
[延床面積] 7,048.32㎡  
[開設年月日] 平成13年5月21日  
[定員] 特養 106床 ショートステイ 10床  
[従業者数] 施設長(常勤)1名、事務(常勤・非常勤)2名、医師(非常勤)2名、生活相談員(常勤)3名、介護職員(常勤・非常勤)50名、看護職員(常勤・非常勤)8名(1名看護職員兼務、2名派遣)、管理栄養士(常勤)1名、機能訓練指導員(常勤・非常勤)6名、介護支援専門員(常勤・非常勤)3名(兼務)、その他(非常勤)2名 計78名

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

1. 指定管理事業

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

2. 委託事業

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

3. 自主事業

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

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
①基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>①質の高い介護サービスの提供 ②地域社会と連携した施設運営 ③自律的な運営と経営マネジメントの実施 ④利用者満足や地域貢献が職員満足に繋がる人材育成</p> <p>【施設長】</p> <p>施設長は、入所者や家族に対し、サービス評価アンケートを年1回実施し、家族会において課題の共有と改善に向けた意見交換を行っている。それら要望は家族や職員と共有し可能な限り改善に努めている。法人広報紙やホームページ等を活用して情報提供を行い、信頼関係のさらなる強化に努めている。</p> <p>また、職員に対しては、全体ミーティングのみならず、業務目標管理面接などの機会に、施設の基本理念や経営方針を周知しており、毎月開催する課長会議や朝のミーティングなどを活用し、情報共有を図っている。</p> <p>【開所】</p> <p>施設の開所時間及び開所期間は、条例の規定を遵守している。</p>			
②従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】</p> <p>法令に基づき、必要な人員を配置している。夜間については、各フロア介護士2名体制で、全体では6名で対応する等、国が定めた基準を上回る利用者に寄り添った人員配置になっている。</p> <p>【健康管理・職場環境】</p> <p>労働安全衛生法に基づき、職員の安全と健康の確保を図っている。義務化されたストレスチェックも毎年10月に実施し、所轄労働基準監督署に遅滞なく報告されている。</p> <p>労働基準法を遵守し、適切な労働環境を確保している。深夜手当は基準を上回り、充実した内容となっている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>ICT化に伴い、ICT機器メーカーによる勉強会を実施している。また、医療行為が必要な方の受け入れにあたり、「認定特定行為業務従事者」資格の取得に努めている。</p>			
③施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】</p> <p>建築基準法第12条に基づき、建物及び設備の点検を定期的実施している。不具合を発見した場合は、区と協力して速やかに修繕及び修理を行っている。植栽も年2回剪定している。</p> <p>大規模改修工事のため令和7年9月に旧浮間さくら荘へ仮移転予定。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品台帳を整備し、適切に管理している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>区の事前承認を得て、機械設備、清掃業務、給食業務等を外部委託している。契約期間は単年度契約で、適宜、委託事業者に必要な指導と打ち合わせを行っている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>照明灯の間引き・消灯、節水コマ・シャワーヘッドの使用など、節電及び節水の徹底等に努めている。</p>			

④情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】 法人全体でプライバシーマークを認証取得しており、施設内でも情報の適切な管理に取り組んでいる。また、区の個人情報の保護に関する法律施行条例及び情報セキュリティポリシーに準じ情報資産を管理している。</p> <p>【災害対策、危機管理】 消防法に基づく消防計画はもとより、業務継続計画（BCP）も策定している。帰宅困難者対応を盛り込んだ事業所防災計画も策定し、定期的に各種訓練などを実施している。また、地元町会と災害時相互応援協定を締結し、非常時の救援体制を整備している。</p>			
⑤交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】 積極的なボランティアの受け入れは控えているが、元職員等に協力いただき、湯茶の提供や傾聴ボランティア活動を実施している。家族の要望を尊重し、10月から予約なし・回数制限なしで面会できるように変更した。</p> <p>【苦情処理】 家族会・家族懇談会の開催、サービス評価アンケートの実施、意見・要望ポストや第三者委員の設置など、入所者等が意見や要望を出しやすい体制が整備されており、寄せられた意見等に迅速に対応している。苦情についても速やかに改善措置を講じている。</p>			
⑥利用者処遇	評価	適正	適正
<p>【処遇】 ケアプランに沿った施設サービス計画書を作成し、サービスを提供している。認定特定行為業務従事者を夜勤帯も1名配置し、医療依存度の高い入所者を積極的に受け入れている。レクリエーションについては、職員が中心となり、カードゲームや歌会などを実施している。</p> <p>【健康管理】 入所者の健康状態を日々確認し、月1回のバイタルチェック、年1回の検診行っている。投薬が必要な入所者に対しては、薬を医務室で一括管理し職員が飲み終わりまで確認している。</p>			
⑦給食	評価	適正	適正
<p>【衛生】 調理従事者の健康チェック、検便等を実施して体調管理を行っている。また、厨房内は整理整頓されており、入室時の消毒、着帽、専用サンダルへの履き換えを徹底している。</p> <p>【献立】 管理栄養士が献立を作成し、個別の栄養ケア計画に基づき栄養管理を行っている。個人の嚥下状態や禁食を把握し、その日の体調に合わせた食事を提供している。また、行事食や週1回のセレクト食を提供し、入所者が楽しめる工夫をしている。</p>			
⑧環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】 施設は清潔に保つため、毎日の清掃及び施設内の消毒・換気を徹底している。また、ICT化を進めていくにあたり、ICT機器メーカーによる勉強会を実施するなど、入所者により良いサービスの提供に努めている。</p> <p>【事故対応】 事故発生時は事故報告書を作成し、施設長まで回覧している。事故防止委員会の中で事故原因を究明・分析して再発防止に努めている。また、事故時の対応手順なども、事務室内に掲示を行っており、緊急時の対応手順の職員への周知が図られている。</p>			



◎会計	評価	適正	適正
<p>【規程】 法令等に基づき、適正に会計処理を行っている。また、内部規程において、理事長の権限、委任内容、会計責任者及び出納職員等について定めており、円滑に日常業務を行っている。</p> <p>【会計処理】 会計年度終了後、決算報告書等を作成し、監事監査を経て理事会及び評議員会に提出する。決算報告書等は、財務諸表等電子開示システム及び施設窓口で閲覧可能。</p> <p>【現金等の管理】 通帳及び印鑑は異なる金庫に保管され、保管場所別で責任者が施錠管理しており、一人で入出金を行えないよう安全性が確保されている。</p>			
5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	適正
<p>【総合評価】 医療的ケアの必要な利用者が増えているという課題を認識し、継続して「認定特定行為業務従事者」の増員を図り、利用者のニーズを把握し、柔軟に対応している施設として高く評価できる。 アンケート等で利用者や家族の意見を把握し、実現に向けて努力することでより良い関係性を構築している。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 大規模改修工事のため、利用者移転を控えている。説明会だけでなく、日々の中で利用者、家族の不安解消に心を配っている。一部入所者が清水坂あじさい荘へ移転することから聖労院職員の派遣についても協力いただいた。桐ヶ丘同様、浮間地区でも地域に開かれた施設として、積極的な取り組みを継続してほしい。</p>			

指定管理者の自己評価
<p>【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】 アフターコロナの時代を見据え、感染症予防を継続しながら、ご入居者の安全を最優先に取り組んでいる。新型コロナウイルス感染症の大きな感染事例は発生せず、他の感染症の流行も防止することができた。今後も感染症対策を徹底し、安全で安心できる環境を提供するとともに、ご入居者様の生活の質（QOL）の向上を目指したケアを実施していく。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、ご家族の面会について様々な形で面会の制限を行ってきたが、令和6年10月より面会方法を見直し、一部制限はあるものの、予約なし、回数制限なしでの面会が可能となった。面会の自由度が増したことにより、ご入居者はもちろん、ご家族にも笑顔が増えた印象である。今後も感染症対策を徹底しながら面会方法の自由度をさらに高めることを目指していく。</p> <p>また、大規模改修に向けた取り組みについては、令和6年4月に大規模改修に向けたプロジェクトチームを発足し、毎月定例会を実施している。移転に向けた課題の抽出や課題の共有等を職員間で行うことにより、移転がスムーズに実行できるよう協力し合える体制を整備することができた。移転後もリニューアルオープンに向けた取り組みがスムーズ行えるよう、引き続き定例会を実施していく。</p>

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

福祉部 地域福祉課	
調査実施日	令和7年7月9日

施設名	高齢者在宅サービスセンター 上中里つつじ荘	指定管理者	社会福祉法人 北区社会福祉事業団
-----	--------------------------	-------	------------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

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

[指定管理料：債務負担額]

単位：円

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	合計
1,050,000	1,050,000	750,000	1,050,000	8,857,000	12,757,000

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

[所在地] 東京都北区上中里二丁目45番2号  
 [敷地面積] 4,040.65㎡ (特養部分含む)  
 [建物規模] 鉄筋コンクリート造 地下1階地上4階建 1階部分  
 [延床面積] 1,111.57㎡  
 [開設年月日] 平成5年7月1日  
 [定員] 一般型 1日 30名 認知症対応型 1日 24名  
 [従業員数] 管理者(常勤)2名(2名生活相談員兼務)、生活相談員(常勤)4名(兼務)、介護職員(常勤・非常勤)14名(2名生活相談員兼務)、看護職員(常勤・非常勤)2名(2名機能訓練指導員兼務)、機能訓練指導員(常勤・非常勤)2名(兼務)、その他(常勤・非常勤)2名 計26名

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

指定管理事業

①通所介護事業

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

②介護予防通所介護事業・北区介護予防通所事業

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

③認知症対応型通所介護事業

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

④介護予防認知症対応型通所介護事業

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

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
①基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>①各種の援助を総合的に提供することにより、自立生活の支援や社会的孤独感の解消、心身機能の維持向上を図る。②家族介護者には介護技術等について助言や指導を行い、家庭での介護の充実及び家族介護者の身体的精神的負担の軽減を図る。③地域に対して開かれたセンターとして地域住民との交流、ボランティアの受け入れを積極的に行い、地域に根ざした事業運営を行う。</p> <p>【施設長】</p> <p>施設長は、利用者や家族に対し、家族懇談会や広報紙等を通じて積極的に情報を提供し、利用者や家族と良好な信頼関係を築いている。</p> <p>また、職員に対しては、運営会議やミーティング等を通じて、施設の基本理念や経営方針を周知している。利用者満足度の向上を念頭に、利用者の増加につなげている。</p> <p>【開所】</p> <p>施設の開所時間及び開所期間は、条例の規定を遵守している。</p>			
②従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】</p> <p>法令に基づき、必要な人員を配置している。</p> <p>【健康管理・職場環境】</p> <p>労働安全衛生法に基づき、職員の安全と健康の確保を図っている。義務化されたストレスチェックも毎年8月に実施し、所轄労働基準監督署に遅滞なく報告されている。</p> <p>労働基準法を遵守し、適切な労働環境を確保している。本年4月改正の育児休業法等についても対応するよう新たに協定を締結している。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>将来の中核を担う職員の育成を目指し、若手職員に利用者のご家族とのコミュニケーションや信頼関係の構築に重点を置いた多様な実践の機会を提供している。</p>			
③施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】</p> <p>建築基準法第12条に基づき、建物及び設備の点検を定期的実施している。不具合を発見した場合は、区と協力して速やかに修繕及び修理を行っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品台帳を整備し、適切に管理している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>区の事前承認を得て、機械設備、清掃業務、産業廃棄物処理、給食業務、送迎業務等を外部委託している。適宜、委託事業者に必要な指導と打ち合わせを行っている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>使用していない部屋の消灯、トイレの中水（雨水）利用システムの活用など、節電及び節水の徹底により光熱水費の抑制に努めている。</p>			
④情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>情報セキュリティに係る研修を実施しており、区の個人情報の保護に関する法律施行条例及び情報セキュリティポリシーに準じて情報資産を管理している。特養と区別し、施錠管理されている。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p>			

防災計画など災害時に必要な計画等が整備されている。消防法に基づき避難誘導、消火、通報訓練を実施。近隣企業と災害時相互応援協定を締結し、訓練を実施するなど、非常時の救援体制を確保している。

⑤交流・改善	評価	適正	適正
--------	----	----	----

【地域等との関わり】

実習生やボランティアの受け入れも徐々に再開し利用者・職員の交流に意欲的である。

【苦情処理】

入所者家族へのアンケート実施、家族懇談会の開催など、入所者等が意見や要望を出しやすい体制が整備されている。6年度導入したインカムにより職員が同時に状況を把握することで、利用者や保護者からの質問や不安に対して速やかな対応が可能となった。

⑥利用者処遇	評価	適正	適正
--------	----	----	----

【処遇】

ケアプランに基づき、通所介護計画を作成している。連絡帳を活用し、その日のバイタルや施設での様子も具体的に記載し、家族へ詳細に報告している。レクリエーション活動については、ボランティアやクラブ活動の種類を増やすなど、利用者が飽きずに楽しく参加できるよう工夫している。

【健康管理】

通所時に検温及びバイタルチェックを行い、利用者の健康状態の把握している。薬を預かり、服薬時は飲み忘れや誤飲がないように、飲み終わりまで確認して活動記録に記入している。

⑦給食	評価	適正	適正
-----	----	----	----

【衛生】

調理従事者は、爪や体調などを毎日健康チェック表へ記入し、検便を毎月実施して体調管理を行っている。厨房内は整理整頓されており、入室時の消毒、着帽、専用サンダルへの履き換えを徹底している。

【献立】

管理栄養士が献立を作成し、個々の利用者のケアプランに基づいた栄養管理を行っている。個人の嚥下状態や禁食を把握し、その日の体調に合わせた食事を提供している。また、季節に合わせた行事食やおやつなど、利用者が楽しめる食事を提供している。

⑧環境整備	評価	適正	適正
-------	----	----	----

【利用者環境の整備】

清掃は毎日実施し、施設は清潔に保たれている。感染症対策として、施設内の消毒・換気を徹底している。また、ICT化を進めることで業務効率化を図り、人員配置の最適化・支援の質の向上に努めている。

【事故対応】

事故対応マニュアルに基づき、事故発生時には「発見記録」を作成し施設長まで報告している。事故防止委員会では、事故内容を分析し、原因究明することにより、再発防止につなげている。職員へは申し送りの中で情報共有を図ることにより、再発防止対策の周知徹底に努めている。

⑨会計	評価	適正	適正
-----	----	----	----

【規程】

法令等に基づき、適正に会計処理を行っている。また、内部規程において、理事長の権限、委任内容、会計責任者及び出納職員等について定めており、円滑に日常業務を行っている。

【会計処理】

会計年度終了後、決算報告書等を作成し、監事監査を経て理事会及び評議員会に提出する。決算報告書等は、財務諸表等電子開示システム及び施設窓口で閲覧可能。

【現金等の管理】

通帳及び印鑑は異なる金庫に保管され、保管場所別で責任者が施錠管理しており、一人で入出金を行えないよう安全性が確保されている。

5. 施設所管課の総合評価

評価

適正

適正

【総合評価】

社会福祉事業団における緊急財政再建策に基づき職員一同危機感をもって職務にあっている。

ショートステイとデイサービスの併設による利点を生かし、その2つを組み合わせて利用する人が増えるよう工夫している。また、利用者が退屈しないように、行事イベントや日々の活動の中で外出の機会をたくさん作り、楽しめる環境を提供している。

【今後の方針、改善方策】

令和6年に東京都の補助制度を利用し、大規模なICT活用を開始した。介護職員全員がインカムとiPhoneを使うようになり、リアルタイムで情報を共有できるようになったことで、迅速で的確なサービスを提供の提供が可能となった。今後はさらにこれらの機能を活用して、サービスの質を向上させることを目指してほしい。また、医療的なケアが必要な方も積極的に受け入れており、これをきっかけに特養の利用拡大にも期待している。

指定管理者の自己評価

【前年度の事業計画に対する実績評価】

認知状態で困っている方の相談や、入院後に自宅へ戻る際の不安に関する相談など、通所介護事業の範囲を超えたサポートを行い、家族介護者の精神的・身体的負担の軽減に貢献することができた。

保育園児との交流会や、三味線・琉球舞踊などの活動団体に協力していただき、利用者が楽しめるイベント等を実施することができた。(実績：7団体)

また、感染症対策として、什器や備品の消毒、来荘時や食事前の手洗いと消毒、マスクの着用などを徹底し、利用者の感染が確認された際の対応や家族との利用調整もスムーズに行い、クラスタの発生を防ぐことができた。

【前年度の課題に対する取組評価】

新規利用者の受け入れが緩やかであったため、全体として落ち着いた環境を提供することができた一方で、利用者減少の対策として、今後ケアマネへの積極的なアプローチに努める必要がある。

職員確保が困難な状況でも、利用者の活動場所を工夫して職員を集中的に配置し、利用者一人ひとりの状況に応じた介護ケアの提供を行うことができた。

新たな介護記録システムの導入で、インカムを活用した職員間の迅速な連携により、効率的かつ適切に業務を遂行できるようになった。介護記録システムへの入力習熟を進め、一層の業務効率化・正確性に努めていく。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

福祉部 地域福祉課	
調査実施日	令和7年7月15日

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

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等)

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

[指定管理料：債務負担額]

単位：円

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	合計
1,800,000	21,153,000	26,477,000	17,501,000	5,197,000	72,128,000

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

[所在地] 東京都北区中十条四丁目16番32号  
 [敷地面積] 6,287.04㎡(特養施設部分を含む)  
 [建物規模] 鉄筋コンクリート造 地下1階地上5階 1階部分  
 [延床面積] 9,367.64㎡(特養施設部分を含む)  
 [開設年月日] 平成10年11月16日  
 [定員] 一般型 1日 25名 認知症対応型 1日 12名  
 [従業員数] 管理者(常勤)2名(2名生活相談員兼務)、生活相談員(常勤)5名(兼務)、介護職員(常勤・非常勤)13名(3名生活相談員兼務)、看護職員(非常勤)2名(2名機能訓練指導員兼務)、機能訓練指導員(非常勤)2名(兼務) 計24名

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

指定管理事業

①通所介護事業

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

②介護予防通所介護事業・北区介護予防通所事業

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

③認知症対応型通所介護事業

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

④介護予防認知症対応型通所介護事業

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

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
①基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】 各種の援助を総合的に提供することにより、自立生活の支援、社会的孤独感の解消、心身機能の維持向上等を図る。また、家族に対して日頃の身体的・精神的負担の軽減を図り、施設と家庭において適切な介護環境を確保できるように支援する。</p> <p>【施設長】 施設長は、利用者・家族に対し、家族会や広報紙、行事等を通じて情報を提供し、意見収集にも積極的に取り組んでいる。</p> <p>また、職員に対しては、毎月連絡調整会議やミーティングなどを通じて、施設の基本理念や経営方針を周知している。</p> <p>【開所】 施設の開所時間及び開所期間は、条例の規定を遵守している。</p>			
②従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】 法令に基づき、必要な人員を配置している。</p> <p>【健康管理・職場環境】 労働安全衛生法に基づき、職員の安全と健康の確保を図っている。義務化されているストレスチェックも毎年8月に実施し、所轄労働基準監督署に遅滞なく報告されている。</p> <p>労働基準法を遵守し、適切な労働環境を確保している。本年4月改正の育児休業法等についても対応するよう新たに協定を締結している。</p> <p>【従事者研修】 専門的な研修に加え、接遇等の研修も実施されている。令和6年度は、大学生や高校生の介護実習や中学生の職場体験研修、区職員の福祉体験研修などの受け入れを積極的に行ってきた。</p>			
③施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】 建築基準法第12条に基づき、建物及び設備の点検を定期的実施している。不具合を発見した場合は、区と協力して速やかに修繕及び修理を行っている。</p> <p>令和5年10月から令和6年11月まで大規模改修工事実施済み。</p> <p>【物品管理】 備品台帳を整備し、適切に管理している。</p> <p>【業務委託】 区の事前承認を得て、機械設備、清掃業務、車両運行管理、給食業務等を外部委託している。適宜、委託事業者に必要な指導と打ち合わせを行っている。</p> <p>【環境配慮】 処遇上支障がない範囲での消灯など、節電及び節水の徹底を行い、光熱水費の削減に努めている。</p>			
④情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】 情報セキュリティに係る研修を実施しており、区の個人情報の保護に関する法律施行条例及び情報セキュリティポリシーに準じて必要な書類を作成し、情報資産を管理している。</p> <p>【災害対策、危機管理】 災害計画や消防計画など災害や緊急時に備えた計画等が策定され、デイサービス単独での訓練を定期的実施している。地元町会と災害活動に関する相互応援協定を締結し、災害時に地域と緊密</p>			

に連携できる仕組みを構築している。			
<b>⑤交流・改善</b>	<b>評価</b>	適正	適正
<p>【地域等との関わり】 令和7年3月より、中十条での運営を再開したことで、多くのボランティアグループに参加いただいている。ご家族の面接や学生の教育実習、中学生の職場体験なども積極的に受け入れている。</p> <p>【苦情処理】 家族懇談会や、日々の連絡帳や電話連絡を行い、詳細に家族とやり取りを行っている。意見等が寄せられた場合は組織的な検討を行い、苦情については速やかに改善措置を講じている。施設出入り口には提言箱が設置されている。</p>			
<b>⑥利用者処遇</b>	<b>評価</b>	適正	適正
<p>【処遇】 ケアプランに基づき、通所介護計画を作成している。原則としてケアプランの更新に合わせて評価、見直しを行っている。レクリエーションについては、カラオケ・クッキングなどの活動を行うほか、今年度より新たにマジックショーを開催し、利用者から好評を得ている。</p> <p>【健康管理】 通所時に検温及びバイタルチェックを行い、利用者の健康状態を把握している。薬を預かり、服薬時は飲み忘れや誤飲がないように、飲み終わりまで確認して活動記録に記入している。</p>			
<b>⑦給食</b>	<b>評価</b>	適正	適正
<p>【衛生】 調理従事者は、爪や体調などを毎日健康チェック表へ記入し、検便を毎月実施して体調管理を行っている。厨房内は整理整頓されており、入室時の消毒、着帽、専用サンダルへの履き換えを徹底している。</p> <p>【献立】 管理栄養士が献立を作成し、個々の利用者のケアプランに基づいた栄養管理を行っている。個人の嚥下状態や禁食を把握し、その日の体調に合わせた食事を提供している。また、季節に合わせた行事食やおやつなど、利用者が楽しめる食事を提供している。</p>			
<b>⑧環境整備</b>	<b>評価</b>	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】 清掃は毎日実施し、施設は清潔に保たれている。感染症対策として、施設内の消毒・換気を徹底している。また、ICT化を進めることで業務効率化を図り、人員配置の最適化・支援の質の向上に努めている。</p> <p>【事故対応】 事故対応マニュアルに基づき、事故発生時には「発見記録」を作成し施設長まで報告している。事故防止委員会では、事故内容を分析し、原因究明することにより、再発防止につなげている。職員へは申し送りの中で情報共有を図ることにより、再発防止対策の周知徹底に努めている。</p>			
<b>⑨会計</b>	<b>評価</b>	適正	適正
<p>【規程】 法令等に基づき、適正に会計処理を行っている。また、内部規程において、理事長の権限、委任内容、会計責任者及び出納職員等について定めており、円滑に日常業務を行っている。</p> <p>【会計処理】 会計年度終了後、決算報告書等を作成し、監事監査を経て理事会及び評議員会に提出する。決算報告書等は、財務諸表等電子開示システム及び施設窓口で閲覧可能。</p>			



**【現金等の管理】**

通帳及び印鑑は異なる金庫に保管され、保管場所別で責任者が施錠管理しており、一人で入出金を行えないよう安全性が確保されている。

**5. 施設所管課の総合評価**

評価

適正

適正

**【総合評価】**

社会福祉事業団における緊急財政再建策に基づき職員一同危機感をもって職務にあたっている。LIFE 加算（科学的介護情報システム（LIFE）を活用した介護サービスの質向上を目的とした介護報酬の加算）の導入にむけ、区内他施設へ研修に行くなど、増収に努めている。バイク（自転車）を設置し利用者、家族の意向に沿ったデイのメニューを検討している。

**【今後の方針、改善方策】**

大規模改修工事による移転作業が無事に完了し、日常活動のペースをいち早く取り戻せるよう努めてほしい。また、定員復元にむけて職員一丸となり取り組んでほしい。さらに、導入した ICT 機器についても、研修の実施など積極的に職員の意識改革を行い、サービスの質の向上につなげてもらいたい。

**指定管理者の自己評価**

**【前年度の事業計画に対する実績評価】**

大規模改修終了後の戻り移転に際し、令和7年3月1日（土）の引越し当日のみ休業とした。事前に中十条での営業準備を進めたことで、休業日を最小限に抑え、ご利用者、ご家族の負担軽減に努めることができた。

仮移転中は、フロアのスペースが限られているため、認知症対応型の定員を従来の2単位（24名）から1単位（12名）に変更し、一般型フロアと認知症対応型フロアをパーティションで仕切って運営を行った。限られたスペースでの運営となり、感染症対策として利用者同士の距離を確保するのに苦労したが、基本的な感染予防を徹底することで、一般型・認知症対応型ともに休業することなく運営を継続することができた。

**【前年度の課題に対する取組評価】**

中十条でサービスを利用していた方々の多くが、浮間への移転後も引き続きご利用いただいたことから、送迎時間が長くなり、ご利用者の移動中の負担軽減や送迎車のやり繰りが課題となった。送迎時には、ご利用者が飽きないよう歌やクイズを取り入れたり、会話を通じて健康状態の変化に注意しながら見守りを行う工夫をした結果、大きな問題は発生せず送迎をスムーズに実施することができた。日々送迎ルートを見直し、送迎時間の短縮に努めることで、効率よく送迎車の運行を行うことができた。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

福祉部 地域福祉課	
調査実施日	令和7年7月24日

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

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等)

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

[指定管理料：債務負担額]

単位：円

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	合計
1,900,000	1,500,000	1,900,000	1,500,000	8,760,000	15,560,000

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

[所在地] 東京都北区滝野川六丁目21番25号 滝野川西区民センター内  
 [敷地面積] 1,042.36㎡  
 [建物規模] 鉄筋コンクリート造 地下2階地上9階建 3階部分  
 [延床面積] 723.96㎡  
 [開設年月日] 平成8年6月3日  
 [定員] 一般型 1日 20名 認知症対応型 1日 12名  
 [従業員数] 管理者(常勤)2名(2名生活相談員兼務)、生活相談員(常勤)4名(兼務)、介護職員(常勤・非常勤)8名(2名生活相談員兼務)、看護職員(常勤・非常勤)2名(2名機能訓練指導員兼務)、機能訓練指導員(常勤・非常勤)2名(兼務) 計18名

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

指定管理事業

① 通所介護事業

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

② 介護予防通所介護事業・北区介護予防通所事業

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

③ 認知症対応型通所介護事業

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

④ 介護予防認知症対応型通所介護事業

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

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
①基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>各種の援助を総合的に提供することにより、自立生活の支援、社会的孤独感の解消、心身機能の維持向上等を図る。また、家族に対して日頃の身体的・精神的負担の軽減を図り、施設と家庭において適切な介護環境を確保できるように支援する。</p> <p>地域に対して開かれたセンターとして地域住民との交流を意識し、地域に根ざした事業運営を行う。</p> <p>【施設長】</p> <p>令和6年度から施設長代理として勤務。これまで、上中里つつじ荘で介護職として勤務実績があるため、職員が意見しやすい風通しの良い職場となっている。家族懇談会は実施できていないが、個別にお渡しする連絡帳、写真、広報紙等を通して情報を提供している。また、職員に対しては、毎朝のミーティングや毎月のフロアミーティング等を通じて、施設の基本理念や経営方針を周知するとともに、情報共有を図っている。</p> <p>【開所】</p> <p>施設の開所時間及び開所期間は、条例の規定を遵守している。</p>			
②従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】</p> <p>法令に基づき、必要な人員を配置している。</p> <p>【健康管理・職場環境】</p> <p>労働安全衛生法に基づき、職員の健康の保持に努めている。また、義務化されたストレスチェックも毎年8月に実施している。</p> <p>労働基準法を遵守し、適切な労働環境を確保している。本年4月改正の育児休業法等についても対応するよう新たに協定を締結している。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>個々の職員の特技（料理、園芸等）を活かした多彩な活動を実施することにより、利用者の満足度の向上につなげている。</p>			
③施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】</p> <p>建築基準法第12条に基づき、建物及び設備の点検を定期的実施している。不具合を発見した場合は、区と協力して速やかに修繕及び修理を行っている。建物自体が古く、空調の細かい温度調節ができない。機械浴設備も部品劣化が目立ってきている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品台帳を整備し、適切に管理している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>区の事前承認を得て、機械設備、車両運行管理、給食業務等を外部委託している。適宜、委託事業者適切な指導と打ち合わせを行っている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>節電及び節水の徹底により光熱水費の抑制に努めている。</p> <p>また、空調機の利用の際には、扇風機を活用し空気の循環効率を上げるなどの運用を図っている。</p>			
④情報管理・危機管理	評価	適正	適正

<p>【情報資産保護】          情報セキュリティ研修を実施しており、区の個人情報の保護に関する法律施行条例及び情報セキュリティポリシーに準じて書類を作成し、情報資産を管理している。</p> <p>【災害対策、危機管理】          定期的に消防訓練や消防用具の点検を行っている。消防法に基づく消防計画を策定している。訓練等を通じ、職員に災害や緊急時の対応手順が周知されている</p>			
⑤交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】          学生の職場体験や社会科見学を積極的に受け入れ、感染状況に配慮しながら実習の受け入れも実施している。納涼祭などの行事では、区民センター内の児童館と連携し、交流を深めています。</p> <p>【苦情処理】          送迎時の会話を通じてご家族の要望を把握し、職員間で情報共有してサービスに反映している。相互理解を深め、大きな苦情もなく良好な関係を築けている。また、利用者アンケートも実施し、寄せられた意見や要望には迅速に対応している。</p>			
⑥利用者処遇	評価	適正	適正
<p>【処遇】          ケアプランに基づき、通所介護計画を作成している。連絡帳を活用し、その日のバイタルや施設での様子も具体的に記載し、家族へ詳細に報告している。ボランティアによるギター演奏や紙芝居上演等の活動が行われている。また、季節の花の観賞など外出する機会も多く設けており、利用者から好評を得ている。</p> <p>【健康管理】          通所時に検温及びバイタルチェックを行い、利用者の健康状態の把握している。また、感染症対策研修や、看護師の指導に基づく嘔吐物処理手順等の研修を通して感染症対策を継続している。</p>			
⑦給食	評価	適正	適正
<p>【衛生】          調理従事者は、爪や体調などを毎日健康チェック表へ記入し、検便を月1回以上実施して体調管理を行っている。厨房内は整理整頓されており、入室時の消毒、着帽、専用サンダルへの履き換えを徹底している。</p> <p>【献立】          栄養士が施設独自の献立を作成している。入所時のアセスメントや介護士からの申し送りによって禁食や摂取カロリー、個人の嚥下状態に合わせた形態や食量などを把握し、個別対応を行っている。また、毎月季節に合わせた料理を企画・提供し、利用者が楽しめる工夫をしている。</p>			
⑧環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】          清掃は毎日実施し、施設は清潔に保たれている。感染症対策として、施設内の消毒・換気を徹底している。</p> <p>【事故対応】          事故対応マニュアルに基づいた事故発生時の初動体制は明確になっている。また、事故発生時に作成する事故報告書には、事故内容の確認と今後の改善策の検討結果を記載している。センター長をはじめ職員全員に周知され、周知と再発防止に努めている。</p>			
⑨会計	評価	適正	適正

【規程】

法令等に基づき、適正に会計処理を行っている。また、内部規程において、理事長の権限、委任内容、会計責任者及び出納職員等について定めており、円滑に日常業務を行っている。

【会計処理】

会計年度終了後、決算報告書等を作成し、監事監査を経て理事会及び評議員会に提出する。決算報告書等は、財務諸表等電子開示システム及び施設窓口で閲覧可能。

【現金等の管理】

通帳及び印鑑は異なる金庫に保管され、保管場所別で責任者が施錠管理しており、一人で入出金を行えないよう安全性が確保されている。

5. 施設所管課の総合評価

評価

適正

適正

【総合評価】

社会福祉事業団における緊急財政再建策に基づき職員一同危機感をもって職務にあたっている。限られた予算の中、居宅介護支援事業者への営業活動を積極的に行い、利用者を増やす取り組みを進めている。また、利用者や家族の希望に応じて外出イベントを充実させるなどサービス向上に努め、職員間の円滑なコミュニケーションにより、風通しの良い職場環境を実現している。

【今後の方針、改善方策】

令和6年度より東京都の補助制度を活用し、大規模なICT導入を実現した。請求システムの刷新を行ったことで事務作業の効率化が進んだ。一方で、入浴設備をはじめとした大型機器の劣化が顕著となり、計画的な更新が課題となっている。今後も施設管理に細心の注意を払い、安全で清潔な環境の維持を一層徹底し、利用者に安心して利用いただける運営を進めていきたい。

指定管理者の自己評価

【前年度の事業計画に対する実績評価】

利用者アンケートの実施により家族介護者の要望を的確に把握し、迅速な対応につなげることができた。さらに、家庭での介護方法に関する相談などにも対応し、家族介護者への支援を充実させる取り組みを進めることができた。

ハーモニカ演奏会や利用者家族による音楽演奏会をはじめ、読み聞かせや紙芝居など、多彩な活動を計画し、定期的にボランティアの協力を得ることで、利用者を楽しんでいただける交流の場を提供している。また、感染症対策として、マスク着用、体温測定、手指の消毒など基本的な予防措置を徹底し、ご利用者様に感染が確認された場合には迅速な対応や利用調整を行うことで、感染拡大を防止することができた。狭隘な活動場所においても、レクリエーションがマンネリ化しないよう職員の特技を生かした活動を取り入れたりするなどの創意工夫を重ね、多様なプログラムを実施し、ご利用者様の満足度の向上に取り組んだ。

【前年度の課題に対する取組評価】

開設から28年経過し、経年による設備等の不具合が出ている。前年度は経年劣化により損耗した板張り床を修復するなど、設備の維持と改善に取り組んだ。今後も、設備を良好な状態に保てるよう日常的に注視していく必要がある。

ご利用者様の増加に対応し、入浴時間を午後まで延長して1日当たりの入浴人数を増やし、ゆったりと入浴していただけるように業務の流れを見直した。しかし、さらなる利用者の増加に対応するためには、入浴サービスの拡充において設備の制約が課題となっている。また、送迎車両の不足に対応するため、特養の軽自動車を活用して、遠隔地の利用希望者のニーズにも応えるなど、利用率の向上にも努めている。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

福祉部 地域福祉課	
調査実施日	令和7年7月16日

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

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

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

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

[指定管理料：債務負担額]

単位：円

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	合計
1,800,000	1,500,000	1,800,000	1,500,000	66,215,000	72,815,000

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

[所在地] 東京都北区桐ヶ丘一丁目16番26号  
[敷地面積] 3,458.24㎡（特養施設分含む）  
[建物規模] 鉄筋コンクリート造 地下1階地上4階 1階部分  
[延床面積] 1,303.61㎡  
[開設年月日] 平成13年6月1日  
[定員] 一般型 1日 50名 認知症対応型 1日 22名  
[従業者数] 管理者(常勤)1名、生活相談員(常勤)5名(兼務)、介護職員(常勤・非常勤)16名(3名生活相談員兼務)、看護職員(常勤・非常勤)3名(1名機能訓練指導員兼務)、栄養士(常勤)1名(特養兼務)、機能訓練指導員(常勤・非常勤)2名(兼務) 計28名

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

指定管理事業

①通所介護事業

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

②介護予防通所介護事業・北区介護予防通所事業

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

③認知症対応型通所介護事業

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

④介護予防認知症対応型通所介護事業

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

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
①基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>①質の高い介護サービスの提供 ②地域社会と連携した施設運営 ③自律的な運営と経営マネジメントの実施 ④利用者満足や地域貢献が職員満足に繋がる人材育成</p> <p>【施設長】</p> <p>施設長は、入所者や家族に対し、サービス評価アンケートを年1回実施し、家族会において課題の共有と改善に向けた意見交換を行っている。それら要望は家族や職員と共有し、可能な限り改善に努めている。法人広報紙やホームページ等を活用して情報提供を行い、信頼関係のさらなる強化に努めている。</p> <p>また、職員に対しては、全体ミーティングのみならず、業務目標管理面接などの機会に、施設の基本理念や経営方針を周知しており、毎月開催する課長会議や朝のミーティングなどを活用し、情報共有を図っている。</p> <p>【開所】</p> <p>施設の開所時間及び開所期間は、条例の規定を遵守している。</p>			
②従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】</p> <p>法令に基づき、必要な人員を配置している。</p> <p>【健康管理、職場環境】</p> <p>労働安全衛生法に基づき、職員の安全と健康の確保を図っている。義務化されたストレスチェックも実施し、所轄労働基準監督署に遅滞なく報告されている。</p> <p>労働基準法を遵守し、適切な労働環境を確保している。本年4月改正の育児休業法等についても対応するよう新たに協定を締結している。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>介護技術の向上や接遇の向上に取り組んでいるほか、多分野での職員の能力向上に資するため、研修の機会が確保されている。近年はオンラインを活用し、感染症対策に配慮しながら研修機会の確保に努めている。</p>			
③施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】</p> <p>建築基準法第12条に基づき、建物及び設備の点検を定期的実施している。不具合を発見した場合は、区と協力して速やかに修繕及び修理を行っている。植栽も年2回剪定している。</p> <p>大規模改修工事のため令和7年9月に旧浮間さくら荘へ仮移転予定。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品台帳を整備し、適切に管理している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>区の事前承認を得て、機械設備、清掃業務、給食業務等を外部委託している。契約期間は単年度契約で、適宜、委託事業者に必要な指導と打ち合わせを行っている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>照明灯の間引き・消灯、節水コマ・シャワーヘッドの使用など、節電及び節水の徹底等に努めている。</p>			

④情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】 法人全体でプライバシーマークを認証取得しており、施設内でも情報の適切な管理に取り組んでいる。また、区の個人情報の保護に関する法律施行条例及び情報セキュリティポリシーに準じ情報資産を管理している。</p> <p>【災害対策、危機管理】 消防法に基づく消防計画はもとより、業務継続計画（BCP）も策定している。帰宅困難者対応を盛り込んだ事業所防災計画も策定し、定期的に各種訓練などを実施している。また、地元町会と災害時相互応援協定を締結し、非常時の救援体制を整備している。</p>			
⑤交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】 積極的にボランティアを受け入れており、編み物や書道などは好評を得ている。福祉体験や職場体験の受け入れも積極的に行っており、実習後に学生の率直な意見を教えてもらい、運営に生かしている。</p> <p>【苦情処理】 家族会の開催、サービス評価アンケートの実施、意見・要望ポストや第三者委員の設置など、体制が整備されており、寄せられた意見等に迅速に対応している。苦情についても速やかに改善措置を講じている。</p>			
⑥利用者処遇	評価	適正	適正
<p>【処遇】 ケアプランに沿った施設サービス計画書を作成し、サービスを提供している。今年度からボランティアが利用者にメイクをお手伝いし、その後写真撮影を行う活動を始めた。この取り組みは、利用者から好評を得ている。</p> <p>【健康管理】 通所時に検温及びバイタルチェックを行い、利用者の健康状態の把握をしている。薬を一括管理し、服薬時は飲み忘れや誤飲がないように、飲み終わりまで確認して活動記録に記入している</p>			
⑦給食	評価	適正	適正
<p>【衛生】 調理従事者は、爪や体調などを毎日健康チェック表へ記入し、検便を毎月実施して体調管理を行っている。厨房内は整理整頓されており、入室時の消毒、着帽、専用サンダルへの履き換えを徹底している。</p> <p>【献立】 管理栄養士が献立を作成し、個別の栄養ケア計画に基づき栄養管理を行っている。個人の嚥下状態や禁食を把握し、その日の体調に合わせた食事を提供している。また、行事食や週1回のセレクト食を提供し、入所者が楽しめる工夫をしている。</p>			
⑧環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】 清掃は毎日実施し、施設は清潔に保たれている。また、感染症対策として、施設内及び送迎車内の消毒・換気を徹底している。</p> <p>【事故対応】 事故発生時は事故報告書を作成し、事故防止委員会の中で事故原因を究明・分析して再発防止に努めている。また、事故発生時や緊急時の対応手順なども事務室内に掲示等がされており、職員への周知が図られている。</p>			



◎会計	評価	適正	適正
<p>【規程】 法令等に基づき、適正に会計処理を行っている。また、内部規程において、理事長の権限、委任内容、会計責任者及び出納職員等について定めており、円滑に日常業務を行っている。</p> <p>【会計処理】 会計年度終了後、決算報告書等を作成し、監事監査を経て理事会及び評議員会に提出する。決算報告書等は、財務諸表等電子開示システム及び施設窓口で閲覧可能。</p> <p>【現金等の管理】 通帳及び印鑑は異なる金庫に保管され、保管場所別で責任者が施錠管理しており、一人で入出金を行えないよう安全性が確保されている。</p>			
5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	適正
<p>【総合評価】 利用者のニーズに応えるべく、ボランティアの受け入れを昨年度より再開し、レクリエーションを増やしている。傾聴ボランティア、編み物、新舞踊やレクリエーションダンス、三味線等の多くのボランティアの方々に来て頂き、利用者に好評を得ている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 大規模改修工事のため、利用者募集を控えている。「戻ってきたら利用したい」という声もあり、常日頃の運営から高い評価を得ていることがうかがえる。桐ヶ丘同様、浮間地区でも地域に開かれた施設としての積極的な取り組みを継続してほしい。</p>			

<b>指定管理者の自己評価</b>
<p>【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】 出来るだけ多くの方が入浴出来るよう努めていたものの、一部の方が入浴できない状況が生じた。令和6年度は利用人数が減少したことにより全員を案内することが出来た。移転先でも利用定員が少ない為、希望者全員の入浴が可能であると考えている。</p> <p>サービス提供に関して、サービス評価アンケートでは全体的に満足度90%以上の評価を頂いた。また、新たに書道と麻雀のボランティア活動を開始し、利用者の楽しみが増えている。能訓練に関しては、「もっとやりたい」という意欲的な声がある一方で、「ずっと体操を続けていると疲れる」という声もあった。こうした意見を受け、それぞれの希望に合わせた訓練量を調整し、テレビモニターを活用した体操を増やした。その結果、令和6年度に実施した第三者評価のアンケートでは評価が改善された。</p> <p>認知症加算の算定について、日常生活自立度Ⅲa以上の方が利用者全体の20%以上であることが算定要件となっているところ、令和6年度は利用者の26%が該当し要件を満たした。活動では頭と体を一緒に動かすことで脳への刺激を増やし、活性化を目指す取り組みとしてシナプソロジーを導入し、実施した。</p> <p>ICT化により、介護ソフトやタブレットを活用してデータ管理を強化し、紙での作業を減らしている。これにより効率化が進み、余剰時間を利用者サービスに還元すると共に、残業時間の削減や有給取得にも繋げることが出来た。</p>

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

福祉部 地域福祉課	
調査実施日	令和7年7月29日

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

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

- [指定管理者] 社会福祉法人 光照園  
 [所在地] 東京都北区王子三丁目3番1号  
 [業務内容]
- |                    |                 |
|--------------------|-----------------|
| 1. 特別養護老人ホーム事業     | 5. 地域包括支援センター事業 |
| 2. 短期入所事業          | 6. 訪問介護事業       |
| 3. 高齢者在宅サービスセンター事業 | 7. 機能訓練事業       |
| 4. 居宅介護支援事業        | 8. 熟年ふれあいセンター事業 |

[指定管理料：債務負担額] 単位：円

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	合計
1,900,000	1,500,000	1,900,000	1,500,000	11,379,000	18,179,000

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

- [所在地] 東京都北区堀船二丁目25番2号101号室  
 [敷地面積] 764.99㎡  
 [建物規模] 鉄筋コンクリート造 都営住宅1階部分  
 [延床面積] 308.31㎡  
 [開設年月日] 平成12年8月1日  
 [定員] 一般型 1日 25名 認知症対応型 1日 12名  
 [従業員数] 管理者(常勤)1名(生活相談員兼務)、事務(常勤)1名、生活相談員(常勤)2名(兼務)、介護職員(非常勤)2名(1名生活相談員兼務)、看護職員(常勤・非常勤)3名(3名機能訓練指導員兼務)、機能訓練指導員(常勤・非常勤)3名(兼務) 計12名

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

- 指定管理事業
- ① 通所介護事業  
 要介護と認定された方を対象に日中施設へ送迎し、利用者が居宅で自立した日常生活を営めることを目指して、入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービスを提供している。
- ② 介護予防通所介護事業・北区介護予防通所事業  
 要支援と認定された方を対象に日中施設へ送迎し、利用者が居宅で自立した日常生活を営めることを目指して、入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービスを提供している。
- ③ 認知症対応型通所介護事業  
 要介護と認定された、認知症のある方を対象に日中施設へ送迎し、利用者が居宅で自立した日常生活を営めることを目指して、入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービスを提供している。
- ④ 介護予防認知症対応型通所介護事業  
 要支援と認定された、認知症のある方を対象に日中施設へ送迎し、利用者が居宅で自立した日常生活を営めることを目指して、入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービスを提供している。

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
①基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>①利用者の人権を尊重し、利用者の立場からサービスを提供する。 ②高齢者への敬愛の念を職員の基本的な心構えとして職務を遂行する。 ③地域の在宅福祉サービスの拠点として、地域に根ざした運営を目指す。 ④人材育成により、質の高い介護サービスの提供を図る。</p> <p>【施設長】</p> <p>施設長は、利用者・家族に対し、家族懇談会を年2回・利用者懇談会は年6回・栄養士が直接利用者の声を聴く食事懇談会や広報紙「かけはし」（年2回発行）等を通じて積極的に情報提供及び意見交換を行い、信頼関係の構築を図っている。</p> <p>また、職員に対しては、毎日のミーティングや朝礼、職員会議などを通じて、施設の基本理念や経営方針を職員に周知している。事業所、法人案内の研修へも積極的に参加している。職員が参加する町内清掃活動など、近隣住民との交流を大切にして、地域と良好な関係を築いている。</p> <p>【開所】</p> <p>施設の開所時間及び開所期間は、条例の規定を遵守している。</p>			
②従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】</p> <p>法令に基づき、必要な人員を配置している。</p> <p>【健康管理・職場環境】</p> <p>労働基準法を遵守し、適切な労働環境を確保している。本年4月等改正の育児休業法についても対応するよう新たに協定を締結している。</p> <p>休憩室と呼べる専用の部屋がなく、事務室内の空いているスペースを交代で利用しながら休憩している。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>法人主催の研修や外部講師を招いた研修が実施されており、日常の処遇に関する実践的な内容を中心とした研修が行われている。また、研修後にはアンケート・小テストを実施することで理解度を確認し、職員の能力向上に向けた取り組みに努めている。</p>			
③施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】</p> <p>建築基準法第12条に基づき、建物及び設備の点検を定期的実施している。開設して25年が経過しており、備品類の交換や修繕の必要性が増している。不具合を発見した場合は、区と協力して速やかに修繕及び修理を行っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品台帳を整備し、適切に管理している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>区の事前承認を得て、機械設備、給食業務、清掃業務等を外部委託している。委託事業者には適宜適切な指導と打ち合わせを行っている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>節電節水の徹底等により光熱水費の抑制に努めている。室内照明がまだ蛍光灯の状態となっているため、LEDへの切り替えが急務となっている。</p>			
④情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>情報セキュリティに係る研修が実施されており、区の個人情報の保護に関する法律施行条例及</p>			

<p>び情報セキュリティポリシーに準じ書類を作成し、情報資産を適切に管理している。</p> <p>【情報資産保護】</p> <p>情報セキュリティに係る研修が実施されており、区の個人情報の保護に関する法律施行条例及び情報セキュリティポリシーに準じ書類を作成し、情報資産を適切に管理している。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>消防計画や災害時対応計画など必要な計画等が整備されている。併設されている都営住宅居住者と災害時に相互協力関係を構築している。消防署と連携し年2回消火訓練や避難誘導訓練を実施するなど、災害時の被害を最小限に抑えるための取り組みを行っている。</p>			
⑤交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>地域に開かれた施設を目指し、広報紙を町会の協力を得て地域住民へ配布するなど積極的に情報発信を行っている。また、施設職員が地域の清掃活動に参加するなど、地域との良好な関係を構築している。さらに、納涼会での発表やボランティアの受け入れ、近隣保育園児との交流を実施するなど、地域住民や団体との幅広い連携を深めている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>利用者ご家族との円滑なコミュニケーションを図るため、日々の連絡帳を活用し細かな情報交換を行うとともに、帰りの会で感想を伺うなど利用者やご家族の意見収集に努めている。また、苦情相談窓口担当者を設置し、周知しており、丁寧な対応が功を奏し、大きな苦情はきていない。利用者の主治医と看護師が直接連携することで、迅速かつ適切な対応を実施している。さらに、送迎の運転も徐行を心掛け、安全に運航している。</p>			
⑥利用者処遇	評価	適正	適正
<p>【処遇】</p> <p>ケアプランに基づき、本人やご家族との面談を十分に行い、その内容を踏まえた通所介護計画を作成し、個々のニーズに応じた支援を行っている。医療依存度の高い利用者の受け入れも積極的に進めている。また、レクリエーション活動については一般型と認知型それぞれに対応したプログラムを実施し、利用者の方々が楽しんで充実した時間を過ごせる環境づくりに努めている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>通所時に検温及びバイタルチェックを行い、利用者の健康状態の把握している。投薬が必要な入所者に対しては、薬を一括管理し職員が飲み終わりまで確認している。</p>			
⑦給食	評価	適正	適正
<p>【衛生】</p> <p>調理従事者は、爪や体調などを毎日健康チェック表へ記入し、検便を月1回以上実施して体調管理を行っている。厨房内は整理整頓されており、入室時の消毒、着帽、専用サンダルへの履き換えを徹底している。</p> <p>【献立】</p> <p>献立は管理栄養士が作成しており、利用者一人ひとりの状態や嗜好を考慮した内容となるよう、厨房と施設の間で綿密に連携を図っている。また、食事懇談会を通じて利用者の感想や意見・要望を伺い、それらを献立に反映することで利用者の満足度向上に努めている。毎月季節感を取り入れた料理を企画・提供することで、食事を楽しんでいただけるような工夫を継続的に行っている。</p>			
⑧環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>清掃は毎日実施し、定期的に換気扇や排水溝等の清掃も行うことで、施設は清潔に保たれている。また、感染症対策に細心の注意を払い、テーブルや椅子、手すり、送迎車内、トイレなどの随時の</p>			

消毒及び換気を徹底している。			
【事故対応】 事故が発生した場合には、速やかに報告するとともに、原因や再発防止のため毎日のミーティング等で、事故やヒヤリハット事例について意見交換を行い、職員間で共有を図っている。法人内部でのリスクマネジメント委員会にて、検証及び改善策の確認を行うなど、事故防止に努めている。			
⑨会計	評価	適正	適正
【規程】 法令等に基づき、適正に会計処理を行っている。また、内部規程において、理事長の権限、委任内容、会計責任者及び出納職員等について定めており、円滑に日常業務を行っている。			
【会計処理】 令和7年2月に内部会計監査委員により監査が実施され、その結果が報告されている。月次報告書は、毎月法人本部に提出しチェックを受け、翌月20日までに理事長の承認を受けている。			
【現金等の管理】 通帳は施設の金庫、印鑑は施設長が保管している。小口現金は金庫で管理し入出金の際「小口現金出納簿」により管理しており、仕訳伝票と領収書を添付して、毎月法人本部で承認を受けている。			
5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	適正
【総合評価】 医療的ケアが必要な利用者も積極的に受け入れ、区立施設の使命と役割を十分に理解している。施設の25周年の記念品を作成するなど、地域、利用者への配慮を欠かさない運営を心掛けている。また、栄養士や看護師が直接ご家族や主治医と対話を重ねることで、利用者やそのご家族の疑念や不安を取り除き、安心して利用していただける環境を提供している。			
【今後の方針、改善方策】 施設は狭く、大型機器も老朽化が目立っている。運営者側の努力も限界に達している状況である。安全で清潔に運営できるように改善に向けて協力していきたい。			

<b>指定管理者の自己評価</b>			
【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】 一般型通所介護の収支について、令和5年度は赤字であったが、令和6年度は黒字となった。一方で、認知症対応型通所介護に関しては黒字を維持しているものの、令和5年度ほどの収益には至らなかった。 感染症対策を行い、安全、安心に努め、受診につながるような事故やトラブルもなく、安心して過ごしていただけた。 利用者に楽しんでいただける機会を提供するため、地域ボランティアの受け入れを徐々に進め、出演していただくことができた。また、防災訓練では地域住民の皆様にもご参加をお願いし、協力を得ることができた。 年度末から常勤看護師を採用することができ、毎日職員2名体制での運営を実現し、医療的ケアを必要とされる利用者に安心してサービスを受けていただける体制を整えることができた。			

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

福祉部 生活福祉課
調査実施日 令和 7年 7月30日

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

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等)

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

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	合計
77,461,000	77,821,000	79,334,000	80,699,000	80,531,000	395,846,000

※令和6年度は清算での返還金あり

返還金 105,951 円、決算額 79,228,049 円 (決算後合計額：395,740,000 円)

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

- 所在地：非公開
- 規模：定員 24 世帯(ほか緊急一時保護2世帯)  
居室 26 室(1DK18 室、2DK6 室、緊急一時室1DK2 室)  
施設 都営シルバー住宅(9階建)の1階~4階部分  
建物面積 1,658.7 m<sup>2</sup>(含む共用部分)
- 職員数：11 名(常勤職員8名、非常勤職員3名(うち1名は嘱託医))  
[内 訳]施設長1名、母子支援員3名、個別対応職員1名、少年指導員兼事務員3名(1)、  
用務員1名、宿直員1名(1)、嘱託医1名(1) ※カッコ内は、非常勤職員

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

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

4. 項目別評価(施設所管課による評価)	評価	今年度	前年度
①基本方針・施設長	評価	適正	適正

【基本方針・組織】

法人経営理念である、利用者の幸せ、利用者家族の幸せ、地域住民の幸せ、職員の幸せを求めて

事業に取り組む中で、①基本的な人権・自己決定の尊重 ②安全・安心な生活の確保 ③関係機関との連携 ④自立に向けた支援を基本に事業に取り組んでいる。

【施設長】

経験豊富な専任の施設長が、開設時以来築き上げてきた長年のノウハウを活用し、施設の管理・運営を的確に行っている。施設の実態や課題の把握に努め、入居者の安全管理や利用環境の整備、入居者児童の自立支援教育にも取り組む他、地域交流や地域貢献にも力を入れている。

【開所】

365日24時間体制で対応ができるよう、職員のローテーション勤務を組んでいる。夜間は宿直職員と夜間警備員（警備会社からの派遣）の2名にて対応している。

②従事者

評価

適正

適正

【従事者配置】

児童福祉法による国基準・都基準を満たしており、必要な人員を配置している。従事者の全員が10年以上のキャリアを持ち、必要な資格を保有している。

【健康管理、職場環境】

労働安全衛生法に基づく衛生委員会の定期開催や健康診断を実施、超過勤務の抑制や仮眠室の整備など深夜業務従事者の健康管理も考慮している。また、セクハラ・パワハラ対策として法人本部で策定された防止規定を遵守し施設内には秘密保持可能な相談窓口と専用相談室が設置されている。

【従事者研修】

個々の職員が施設長との個別面談を経て、年間の研修計画に従って研修へ参加し、資質向上に常に努めている。

③施設管理

評価

適正

適正

【建物設備】

施設内のエレベーターや防火シャッター等は、建築基準法に基づく法定点検が適切に実施・報告されている。水質検査・害虫駆除等も定期的に行われており、建物設備・環境衛生ともに良好である。民間業者から無償で水槽をレンタルするなど、入居者の快適な生活支援に努めている。

【物品管理】

区からの貸与備品について、管理（備品）台帳の整備、毎年の更新を行っており適正な管理である。

【業務委託】

施設設備保守・点検、清掃等の委託が適正に行われており、一部の業務を外部委託する場合には、事前に区の承認を得ている。

【環境配慮】

封筒再利用や再生紙使用の推進、室温の設定温度を一定に保持、事務室等の電灯をLEDに変更し、こまめな節電に努めるなど、省エネ・省資源に配慮し、光熱水費の抑制に努めている。

④情報管理・危機管理

評価

適正

適正

【情報資産保護】

「東京都北区個人情報保護に関する法律施行条例」及び法人の定める「個人情報保護規程」に基づいた対応、利用者のプライバシー保護に配慮。毎年、従事者全員へ情報セキュリティ教育を実施。

【災害対策、危機管理】

防火管理者を選任し消防署へ届け出を行い、消防計画に基づく自衛消防訓練を実施している。また、緊急時に備えて初動体制をマニュアルに基づき構築し、消防設備・消火器の定期点検や非常持ち出

し袋、防災頭巾、非常用食品、ヘルメットの備蓄管理、物の落下防止措置、緊急通報の掲示などが適切に行われている。			
<b>⑤交流・改善</b>	<b>評価</b>	<b>適正</b>	<b>適正</b>
<p>【地域等との関わり】</p> <p>母子生活支援施設として秘匿性・特殊性を保ちながら、地域に根差した子育て支援に取り組み、安全な遊び場や子育てオープンルームを提供。施設開放や遊具貸出、水分補給・トイレ利用などを通じ、地域の子供たちと保護者に安心の場を提供している。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>施設を運営する法人の実施要項に基づき、利用者からの苦情には迅速かつ、ぶれない対応を徹底。本年度は居室設備や環境整備に関する13件の申し出があり、意向を聞き取りながら解決。苦情はヒヤリハットと共に毎朝のミーティングや職員会議で共有し、再発防止を図っている。また入所時に苦情解決の取り組みを説明し、職員へ相談しやすい環境づくりを心掛け、エレベーター横に意見箱を設置するなど利用者対応の充実に努めている。</p>			
<b>⑥利用者処遇</b>	<b>評価</b>	<b>適正</b>	<b>適正</b>
<p>【処遇】</p> <p>養育・就職など入所世帯が抱える問題への対応が増加する中、各種行事の実施、退所者に対する行事や相談を通じた数年にわたるアフターケアの提供、地域の子育て支援も含め、事業計画に添った処遇が行われている。入所者に対し、世帯毎に自立支援計画を作成し、面談を通じて課題やニーズを把握し、退所後の生活を見据えて具体的な支援を実施している。</p> <p>【子どもの権利・幸せ】</p> <p>海水浴、親子バス遠足、球技大会等のイベントを頻繁に開催し、親子の絆の強化、入居児童の社会性・自己肯定感の向上、心・ストレスの安定に取り組んでいる。また、学習指導を徹底し、子どもたちの自立を支援している。施設内に水槽を設置し、生き物の世話を通じた児童の情操教育等にも取り組むなど、さまざまな角度から児童の健全な育成環境の確保に努めている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>母子ともに年2回の健康診断の実施及び嘱託医の健康相談等により、良好に健康管理がなされている。精神疾患や不登校などの問題を抱える世帯の入所も多いため、メンタルケアの必要性から嘱託医、保健師、子ども家庭支援センター、児童相談所等との連携も積極的に実施されている。</p>			
<b>⑦給食</b>	<b>評価</b>	<b>該当なし</b>	<b>該当なし</b>
<b>【衛生】 該当なし 【献立】 該当なし</b>			
<b>⑧環境整備</b>	<b>評価</b>	<b>適正</b>	<b>適正</b>
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>施設共用部分については、利用者も参画しつつ清掃・保全され、清潔が保たれている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>緊急時対応に関して、運営主体の法人本部を含めた連絡網の作成、災害時対応の地域との連携協力体制の検討など、適切な対応方法を確立。施設長不在等を想定した「事故対応マニュアル」を整備し、訓練を毎月実施。事故の対応はその経過を文書により区へすみやかに報告している。</p>			
<b>⑨会計</b>	<b>評価</b>	<b>適正</b>	<b>適正</b>
<p>【規程】</p> <p>法人本部の経理に関する規程が整備されており、命令系統、権限と責任、監督範囲が明確化され、会計責任者と出納職員が別になっている。現金の取り扱いは、保管限度額を定めている。</p>			



【会計処理】

法人本部の経理に関する規程により、契約に際しては稟議書を作成することや、一定金額以上の支出について、金額と決裁権限者を定めている。また、領収書等（証拠書類）は、不正防止のために施設長が会計処理済の印（施設長印）を捺印しており、出納に関しては責任者の承認を得ている。

【現金等の管理】

現金出納帳を作成し、収支状況及び残高確認を適正に記載、現金、通帳等を適正に管理している。

5. 施設所管課の総合評価

評価

適正

適正

【総合評価】

法人・施設の明確な理念、施設長のリーダーシップのもと、職員の有効で実効性のある支援により、利用者の声を反映した適切な事業運営、保護者と入所児童がともに自立を目指せる支援を提供している。特に入所児童の学力向上支援を重視し、大学進学を目指せる学習指導を行い、幸せな自立生活の土台づくりを進めている。また、地域交流を重視し、施設開放や子育てオープンルームを通じて安全な遊び場や保護者の情報交換の場を提供し、地域貢献を果たしている。さらに、緊急一時保護が必要な母子世帯や単身女性に対する迅速な支援を区と協力して適切に対応している。

【今後の方針、改善方策】

母子生活支援施設の利用者増加が課題であるが、特性上大々的な募集が困難なため、関係者への施設見学を通じて周知を図り、支援が必要な世帯へのアプローチを強化している。また、最大2年の入居期間後の生活環境の維持・向上が重要であり、限られた職員数の中で、現入居者への十分な注力しつつ、退所後の安定した生活を支援する仕組みづくりが課題となっている。

指定管理者の自己評価

【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】

前年度に指摘された「一部の職員が多く研修に行っている」「紙文書が多い」の改善について、以下のとおり、5つの指針を掲げ、中期目標・中期計画を立てて改善に努めた。

①入所率の向上により安定した経営基盤を築く②利用者ニーズや社会情勢に沿ったサービスの提供③職員の育成と職員がいきいきと働ける職場環境づくりに努める④ICTの活用により業務の効率化と支援の質の向上を図る⑤地域や関係機関との連携を強化し、信頼される施設を目指す  
指摘事項について、

・「一部の職員が多く研修に行っている」について、③の指針に基づき、各職員が施設長と面談し、職員自身の希望と、施設内の役割分担に基づき決定し、年間計画を策定した上、受講した。オンラインの研修に加え、オンラインと対面参加を組み合わせたハイブリット方式により、効率よく研修受講をした。また、法人内で3つの母子生活支援施設を運営しており、相互の情報共有により、学ぶ機会としている。

・「紙文書が多い」について、④の指針に基づき、リモート会議の機会を増やす、紙文書のデータ化に取り組むなどの対策を行っている。

・その他、支援の質の向上を図るため、施設運営や業務に関する取り組み状況を確認し、自己評価を実施した。自己評価は第三者評価と同様の組織マネジメント分析シートとサービス分析シートを利用して行い、職員間で共有を図った。評価結果は利用者へ周知し、誰でも手に取ってみられるように施設内共用部へ掲示した。

上記の中期目標、中期計画を着実に実施しており、施設の利用者数は増加している。

前年度の改善を含め、実績・前年度の課題に対する取組は適正であり、今後もさらなる向上に努めたい。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

福祉部 高齢福祉課	
調査実施日	令和7年7月16日

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

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

【指定管理者】運営主体：社会福祉法人奉優会 理事長 香取 寛

所在地：東京都世田谷区駒沢一丁目4番15号

【業務内容】

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

【指定管理者施設】

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

【指定管理料・債務負担額】

単位：千円

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

(債務負担額：滝野川老人いこいの家を含む)

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

【所在地】 北区岸町1丁目15番25号

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

【利用定員】 100名

【職員数】 12名（内訳） 施設長1名 常勤職員1名 非常勤職員10名

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

【事業の概要】

(1) 施設の運営管理に関すること

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

(2) 施設の維持管理に関すること

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

(3) 事業に関すること

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

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

いきがいづくり事業・仲間づくり事業…利用者のいきがいや仲間づくりを支援するため、趣味・教養講座やボランティア活動の機会を提供するなど、多様な事業を展開している。また、スマホ講座やZOOM講座などのデジタルデバインド対策を進めるとともに、多世代交流を目的としたイベントや地域関係機関との連携を通じて、地域活動の推進に取り組んでいる。

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
①基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】  名主の滝老人いこいの家は、老人福祉センターA型として、また、人生100年時代を踏まえ、高齢者のいきがいづくりや健康づくり・介護予防事業、地域活動支援等を通して社会参加につながる様々な事業を実施している。施設長を中心に職員を適切に配置し、円滑な運営を行っている。</p> <p>【施設長】  施設の実態や課題を把握し、職員間での円滑な情報共有を図り適切に指導している。安全管理の徹底や環境整備に努め、利用者の事故や利用者同士のトラブル等に的確に対応している。</p> <p>【開所】開所期間及び時間については、条例および規則に基づき適切に運営している。</p>			
②従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】  介護予防や健康づくりの場として、看護師または介護予防運動指導員の資格者を配置している。令和6年度は各施設長が職業紹介責任者講習を受講し、就労支援の取組みにも力を入れている。</p> <p>【健康管理・職場環境】  施設長が衛生推進者の講習を受け、従業員の労働環境に配慮した運営を行っている。週20時間以上の勤務を希望する職員を対象に定期健診を実施しており、雇用時の検診も就業前に実施している。また、オンラインを活用し、本人の要望に応じたキャリアアップの取組みを実施している。</p> <p>【従事者研修】  業務遂行に必要な知識や技能を習得するため、事業企画や苦情対応・接遇、事故予防や緊急対応等について、法人本部による計画的な研修や事業所内研修を実施している。</p>			
③施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】  施設や設備機器の保守点検は、関係法令を遵守し、年間スケジュールに基づき専門業者による点検を実施している。また、職員が設備機器の日常点検を行い、異常の早期発見に努めている。修繕が必要な場合は、事前に区へ申請を行い迅速かつ適切に対応して施設の維持管理を徹底している。</p> <p>【物品管理】  備品台帳に基づき適切に管理し、毎年度更新を行い、管理徹底を図っている。</p> <p>【業務委託】  エレベーター保守点検、浴槽設備保守点検業務等、専門技術を要する業務については、事前に区の承認を得た上で、専門業者へ委託することで、適切かつ安全な管理を徹底している。</p> <p>【環境配慮】  業務に支障のない範囲で、節電や裏紙活用など環境への配慮と光熱水費の削減に努めている。</p>			
④情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】  区の個人情報保護条例や情報セキュリティポリシー、法人の個人情報保護規程に基づき、情報資産を適切に管理している。施設長の厳重な管理のもと、情報漏洩や事故を未然に防ぐための管理体制を徹底している。さらに職員に対しては個人情報の適切な取り扱いに関する知識や意識の向上を目的として、定期的な個人情報保護研修を実施している。</p> <p>【災害対策、危機管理】  災害時や緊急時に迅速かつ適切な対応ができるよう、マニュアルを整備するとともに、緊急連絡網の構築や非常時の連絡体制を掲示している。消防署の指導のもと避難訓練を実施し、職員間で利</p>			

<p>利用者支援や設備等に関するリスクを発見・共有・対策を検討するリスクマネジメント会議を毎月開催している。AED 講習など危機管理研修を行い、職員の知識習得と対応力の向上に努めている。</p>			
⑤交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】 警察・消防や区関係部署との連携事業により、交通安全や災害・地震対策等の周知や詐欺防止等の注意喚起を行っている。美容専門学校との共催による多世代間交流や、近隣薬局による相談事業の実施、関係機関との連携による各種講座、他高齢者施設との合同事業の開催など地域との連携に積極的に取り組んでいる。また、町会との交流を目的とした新たな合同事業の企画等を進めている。</p> <p>【苦情処理】 館内への苦情対応フローの掲示や投書箱の設置、利用者懇談会の開催などを通じ、利用者の意見・要望や苦情を受け付ける仕組みを整えている。苦情が発生した際には速やかに区へ報告し、法人の「苦情・事故対応管理規程」に基づいて内容を把握・分析し、施設長を中心に、組織内で重層的に対応を行っている。</p>			
⑥利用者処遇	評価	適正	適正
<p>【処遇】 浴室利用や健康づくり・介護予防事業の実施に加え、社会参加・地域活動の場としての機能を充実させ、仲間づくりやいきがいくりに資する事業を展開し、オンライン配信の活用等により参加しやすい工夫を行っている。また、ボランティアが講師を務める講座を実施しボランティア活動の場の創出に取り組むほか、利用者満足度調査によりニーズの把握に努め、事業企画や館内ルール改定に活かしている。さらに感染症対策を徹底し、利用者が安心して活動できる環境を整備している。</p> <p>【健康管理】 利用者の安全と健康状態に配慮し、定期的な巡回を実施するとともに、体調変化が起こりやすい浴室などに職員を配置し、適切な声かけを行っています。また、保健師、薬剤師、管理栄養士などによる健康相談事業を実施し、利用者の健康維持を支援しています。</p>			
⑦給食	評価	該当なし	該当なし
<p>【衛生】給食を実施していないため、該当なし 【献立】給食を実施していないため、該当なし</p>			
⑧環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】 施設内は整理整頓され、清掃が行き届いており、常に清潔で快適な室内環境が維持されている。建物設備や備品の保守点検を計画的に実施し、さらに巡回点検を頻繁に行うことで利用者の安全確保に努めている。また、北区公衆浴場法施行条例（平成 24 年 3 月 26 日東京都北区条例第 5 号）に基づき、水質検査を定期的実施し、安全対策を徹底している。感染症対策としては、法人内の感染症マニュアルに基づき、検温、消毒、換気を徹底するとともに、一度に入浴できる人数を 6 人に制限し、利用者が安心して快適に入浴できる環境を整えている。</p> <p>【事故対応】 事故防止対策マニュアルを整備するとともに、リスクマネジメント会議等でのヒヤリハット事例の共有や是正策の検討を通じて事故予防に取り組み、利用者の安全確保に努めている。事故発生時は、区や法人本部と迅速に連絡を取り、対応を協議し、事故後は原因の分析・検証を行い、再発防止に向けた改善策を検討し、実施している。</p>			

⑨会計	評価	適正	適正
<p>【規定】            経理規程は、法人全体で規定されたものとなっている。規定に定められている固定資産の現物管理は、管理責任者を定め適正に管理されている。</p> <p>【会計処理】            会計3票について適切に作成されており、支出項目の増減についても明確な説明ができています。10万円以上のものを固定資産として管理し、減価償却を行っている。</p> <p>【現金等の管理】            会計責任者の指示のもと出納職員が現金の管理を行っている。小口現金出納帳、仮払い清算書、現金入金（事業の実費負担）は、それぞれ金種表を作成している。金庫は指認証で開閉し、施設長のみが開けることができる。</p>			
5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	適正
<p>【総合評価】            施設管理においては、災害時や緊急時、情報セキュリティ対策などに対応する各種マニュアルを整備し、適切に管理・運用を行っている。高齢者が利用する施設として、感染症対策や事故防止を含む安全対策が十分に講じられ、安心して利用できる環境が整備されている。事業実施においては、ニーズに合わせた介護予防事業の充実を図るとともに、仲間づくりやいきがいつくりにつながる多様な取り組みの展開、ボランティア説明会を開催して活動を促し、高齢者の活躍の場の創出を図るなど高齢者の介護予防の実践や社会参加、地域活動を支援している。また、高齢者のデジタルデバイス対策として、zoom 講座やスマホ個別相談会を実施するとともに、一部の講座をオンライン配信し参加しやすい環境づくりに取り組んでいる。</p> <p>【今後の方針、改善方策】            今後も、引き続きいきがいつくりや健康づくり、介護予防、ボランティア活動など、地域活動の場としての機能をさらに充実させ、高齢者の社会参加や活躍の場の創出に努めてほしい。また、近隣町会との共催事業や多世代交流事業を積極的に推進するとともに、事業のオンライン配信やハイブリッド開催などによる幅広い参加の機会の提供など、多様な事業展開を進めてほしい。</p> <p>また、地域包括ケアシステムを担う重要な機関として、他の老人いこいの家、いきがい活動センター、高齢者あんしんセンターなどの関係機関や町会・自治会との連携を強化し、地域の高齢者の活躍と支えあいの場として機能することを期待している。</p>			

指定管理者の自己評価
<p>【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】</p> <p>(1) ボランティア活動推進のため、利用者への声かけ、マッチングシステムの活用、マッチングシステム説明会等を実施している。ボランティアによる事業のサポートやイベント開催の機会を増やし、地域活動の場の提供につなげている。</p> <p>(2) 新しい取り組みとして、きらりあ北、滝野川老人いこいの家と、合同体育祭、年末事業、健康講座を開催した。また、恒例となっているファッションショーへの参加者を増やすなど、他施設との連携を強化した。次年度は、就労支援につながる事業にも取り組んでいく。</p> <p>(3) 子育て支援施設との連携事業を増やし、多世代が参加できるイベントを企画したいと考えている。また、企業や地域の学校と連携した新たな講座を増やし、多世代交流を進めることで、参加者の増加に努めていく。</p>

# 名主の滝老人いこいの家利用者満足度調査報告書

社会福祉法人奉優会

## 1 調査の概要

(1) 調査施設

名主の滝老人いこいの家

(2) 調査期間

令和7年6月21日(土)～6月22日(日)

(3) 調査対象

名主の滝老人いこいの家利用者

(4) 調査方法

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

(5) 回収状況

95枚

(6) その他

## 2 調査結果

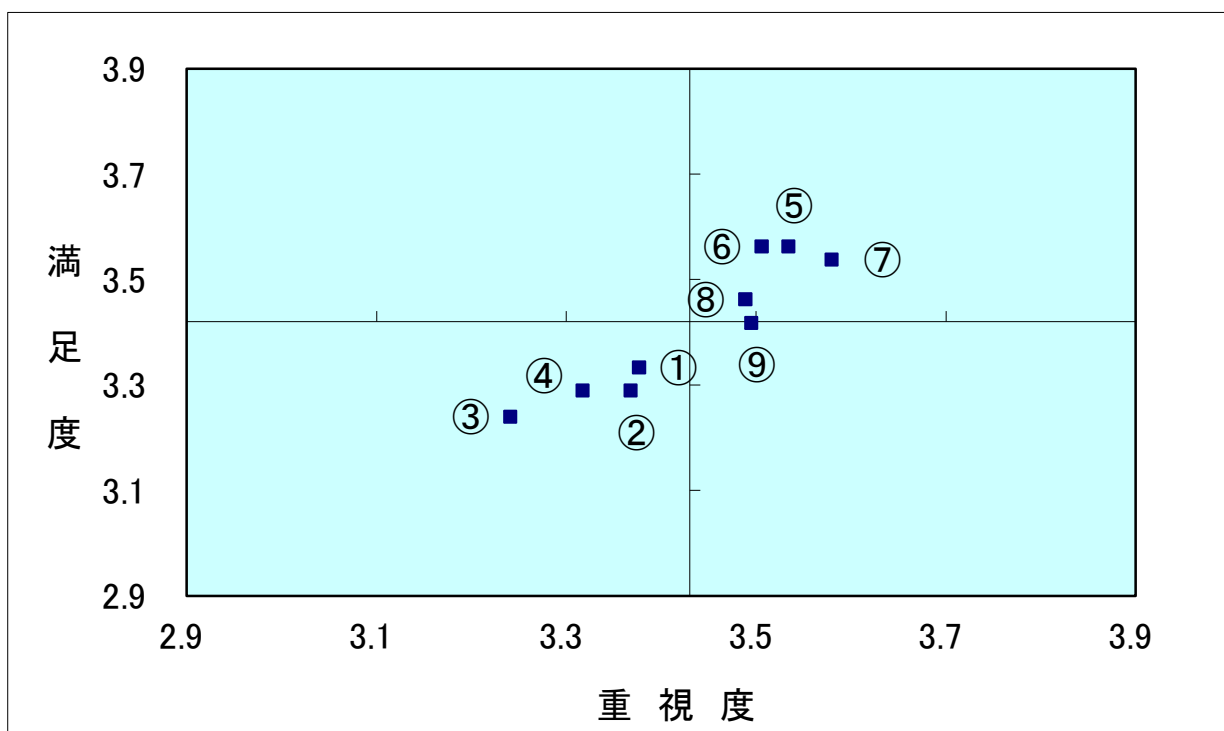
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて 大切	3 大切	2 大切 でない	1 全く 大切 でない	平均	4 大い に満 足	3 満足	2 不満	1 極め て不 満	平均
① 老人いこいの家の周知・PRについて	38	41	6	0	3.38	33	47	3	1	3.33
② 介護予防・健康づくり事業について	36	48	2	1	3.37	24	51	0	1	3.29
③ いきがいづくり事業について	30	44	8	1	3.24	19	55	1	0	3.24
④ 仲間づくり事業について	36	37	8	1	3.32	26	46	4	0	3.29
⑤ 職員のあいさつや言葉遣いの適切さ	50	36	1	1	3.53	46	33	1	0	3.56
⑥ 職員の服装や身だしなみについて	46	39	2	0	3.51	45	35	0	0	3.56
⑦ 職員の親切さ	52	35	1	0	3.58	44	35	1	0	3.54
⑧ 施設の快適さ	47	38	2	1	3.49	38	41	1	0	3.46
⑨ 感染症予防対策について	48	43	2	0	3.49	36	40	3	0	3.42
⑩ 全体的な満足度						45	33	3	0	3.52

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

重視度平均 3.43

満足度平均 3.42

### 3 結果分析



### 4 課題発見

- ・⑤職員のあいさつや言葉遣いの適切さ、⑥職員の服装や身だしなみについて、⑦職員の親切さ、といった職員に関係する項目の重視度が高く、満足度も高い結果となっている。特に⑦職員の親切さについては約半数の方が極めて大切と回答しており、全項目の中で最も高い数値となっている。
- ・「重視度」の高さに対し「満足度」が低い項目はないが、どの項目でも不満や極めて不満との回答がある。
- ・重視度と満足度の平均スコアはほぼ同数値である。

### 5 改善方策

- ・言葉遣いや親切さ等、職員の対応に関して重視度が高いことから、引き続き、ご利用者に満足していただけるサービスが提供できるよう努める。(職員の接遇、ニーズに沿った講座の開催等)
- ・極めて不満といった回答があった項目に対して、①老人いこいの家の周知・PRについては、通信の発行とともにホームページやInstagram等のSNSも活用し幅広く広報していく。さらに、通信の設置個所の増加やデジタルサイネージ等の活用も検討したい。また、②介護予防・健康づくり事業については、より効果的な内容で行えるよう、専門家や有資格者による指導のほか、効果測定の実施も検討していく。
- ・重視度と満足度の平均値はほぼ同数値ではあるが、ご利用者が重視している以上に満足いただけるサービスが提供ができるよう、ニーズを把握し実行できる体制を整えていきたい。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

福祉部 高齢福祉課	
調査実施日	令和7年7月16日

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

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等)

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

【業務内容】

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

【指定管理者施設】

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

【指定管理料・債務負担額】

単位：千円

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

(債務負担額：名主の滝野川老人いこいの家を含む)

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

【所在地】 北区滝野川1丁目46番7号

【建物概要】 延面積：610.30㎡

構造：鉄筋コンクリート造一部鉄骨造 地下1階 地上4階の2階部分

【定員】 100名

【職員数】 9名 (内訳) 施設長1名 常勤職員1名 非常勤職員7名

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

【事業の概要】

(1) 施設の運営管理に関すること

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

(2) 施設の維持管理に関すること

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

(3) 事業に関すること

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

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

いきがいづくり事業・仲間づくり事業…利用者のいきがいや仲間づくりを支援するため、趣味・教養講座やボランティア活動の機会を提供するなど、多様な事業を展開している。また、スマホ講座やZOOM講座などのデジタルデバインド対策を進めるとともに、多世代交流を目的としたイベントや地域関係機関との連携を通じて、地域活動の推進に取り組んでいる。

(4) 介助浴室の利用承認に関すること

4. 項目別評価(施設所管課による評価)

評価	今年度	前年度
----	-----	-----



①基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】          滝野川老人いこいの家は、老人福祉センターA型として、また、人生100年時代を踏まえ、高齢者のいきがづくりや健康づくり・介護予防事業、地域活動支援等を通して社会参加につながる様々な事業を実施している。施設長を中心に職員を適切に配置し、円滑な運営を行っている。</p> <p>【施設長】          施設の実態や課題を把握し、職員間での円滑な情報共有を図り適切に指導している。安全管理の徹底や環境整備に努め、利用者の事故や利用者同士のトラブル等に的確に対応している。</p> <p>【開所】開所期間及び時間については、条例および規則に基づき適切に運営している。</p>			
②従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】          介護予防や健康づくりの場として、看護師または介護予防運動指導員の資格者を配置している。令和6年度は各施設長が職業紹介責任者講習を受講し、就労支援の取組みにも力を入れている。</p> <p>【健康管理・職場環境】          施設長が衛生推進者の講習を受け、従業員の労働環境に配慮した運営を行っている。週20時間以上の勤務を希望する職員を対象に定期健診を実施しており、雇用時の検診も就業前に実施している。また、オンラインを活用し、本人の要望に応じたキャリアアップの取組みを実施している。</p> <p>【従事者研修】          業務遂行に必要な知識や技能を習得するため、事業企画や苦情対応・接遇、事故予防や緊急対応等について、法人本部による計画的な研修や事業所内研修を実施している。</p>			
③施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】建築基準法に基づく施設・設備の全体管理は、滝野川東区民センターが一体的に実施している。老人いこいの家に係る設備機器の保守点検は、関係法令を遵守し、年間スケジュールに基づき専門業者による点検を実施している。職員が設備機器の日常点検を行い、異常の早期発見に努め、修繕が必要な場合は、事前に区へ申請を行い迅速かつ適切に対応して施設の維持管理を徹底している。</p> <p>【物品管理】          備品台帳に基づき適切に管理し、毎年度更新を行い、管理徹底を図っている。</p> <p>【業務委託】          エレベーター保守点検、浴槽設備保守点検業務等、専門技術を要する業務については、事前に区の承認を得た上で、専門業者へ委託することで、適切かつ安全な管理を徹底している。</p> <p>【環境配慮】          業務に支障のない範囲で、節電や裏紙活用など環境への配慮と光熱水費の削減に努めている。</p>			
④情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】          区の個人情報保護条例や情報セキュリティポリシー、法人の個人情報保護規程に基づき、情報資産を適切に管理している。施設長の厳重な管理のもと、情報漏洩や事故を未然に防ぐための管理体制を徹底している。さらに職員に対して定期的な個人情報保護研修を実施している。</p> <p>【災害対策、危機管理】          区民センターにおいて一体的に消防計画を策定し、館内施設の合同で避難訓練を実施している。災害時や緊急時に迅速かつ適切な対応ができるよう、マニュアルを整備するとともに、緊急連絡網の構築や非常時の連絡体制の掲示を行っている。職員間で利用者支援や設備等に関するリスクを発見・共有・対策を検討するリスクマネジメント会議を毎月開催している。AED講習など危機管</p>			

理に関する研修を行い、職員の知識習得と対応力の向上に努めている。			
<b>⑤交流・改善</b>	<b>評価</b>	適正	適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>警察・消防・高齢者あんしんセンターとの連携により、交通安全や災害対策等の周知、詐欺防止に関する注意喚起や介護や健康、福祉の情報提供を行っている。文化センター等で活動しているサークルの活動披露や田端文士村等との連携による教養講座、地域の施設等への外出事業を行った。児童館との共催で、子どもたちと高齢者が小物づくりやゲームを楽しむ児童交流会や、高校生の講師によるスマホ講座、複合施設での合同イベント等を通じ多世代交流を促進している。関係部署との共催で認知症啓発行事を実施し、認知症への理解促進やいこいの家の活動紹介を広く行っている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>館内への苦情対応フローの掲示や目安箱の設置、利用者懇談会の開催などを通じ、利用者の意見・要望や苦情を受け付ける仕組みを整えている。苦情が発生した際には速やかに区へ報告し、法人の「苦情・事故対応管理規程」に基づいて内容を把握・分析し、施設長を中心に、組織内で重層的に対応を行っている。</p>			
<b>⑥利用者処遇</b>	<b>評価</b>	適正	適正
<p>【処遇】</p> <p>浴室の利用や健康づくり・介護予防事業に加え、仲間づくりやいきがいづくりに資する事業を展開し、オンライン配信など工夫を凝らして参加しやすい環境を整えている。また、ボランティア講師による講座を通じて活動の場を創出するほか、講座の卒業生が学んだことを活かし他施設でボランティア活動を行うなど社会参加を促進している。利用者満足度調査結果を公表し、課題の改善に努め、講座の企画や環境整備、職員の対応や接遇向上を図っている。感染症対策としては、手指消毒器の設置やマッサージ機等の消毒を徹底し、利用者が安心して活動できる環境を整備している。</p> <p>【健康管理】</p> <p>利用者の安全と健康状態に配慮し、定期的な巡回を実施するとともに、体調変化が起こりやすい浴室などに職員を配置し、適切な声かけを行っている。また、保健師、薬剤師、管理栄養士などによる健康相談事業を実施し、利用者の健康維持を支援している。</p>			
<b>⑦給食</b>	<b>評価</b>	該当なし	該当なし
<p>【衛生】 給食を実施していないため、該当なし</p> <p>【献立】 給食を実施していないため、該当なし</p>			
<b>⑧環境整備</b>	<b>評価</b>	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>施設内は整理整頓され、清掃が行き届いており、常に清潔で快適な室内環境が維持されている。建物設備や備品の保守点検を計画的に実施し、さらに巡回点検を頻繁に行うことで利用者の安全確保に努めている。また、北区公衆浴場法施行条例（平成 24 年 3 月 26 日東京都北区条例第 5 号）に基づき、水質検査を定期的実施し、安全対策を徹底している。感染症対策としては、法人内の感染症マニュアルに基づき、検温、消毒、換気を徹底するとともに、一度に入浴できる人数を 6 人に制限し、利用者が安心して快適に入浴できる環境を整えている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>事故防止対策マニュアルを整備するとともに、リスクマネジメント会議等でのヒヤリハット事例の共有や是正策の検討を通じて事故予防に取り組み、利用者の安全確保に努めている。事故発生時は、区や法人本部と迅速に連絡を取り、対応を協議し、事故後は原因の分析・検証を行い、再発防止に向けた改善策を検討し、実施している。</p>			

◎会計	評価	適正	適正
<p>【規定】            経理規程は、法人全体で規定されたものとなっている。規定に定められている固定資産の現物管理は、管理責任者を定め適正に管理されている。</p> <p>【会計処理】            会計3票について適切に作成されており、支出項目の増減についても明確な説明ができています。10万円以上のものを固定資産として管理し、減価償却を行っている。</p> <p>【現金等の管理】            会計責任者の指示のもと出納職員が現金の管理を行っている。小口現金出納帳、仮払い清算書、現金入金（事業の実費負担）は、それぞれ金種表を作成している。金庫は指認証で開閉し、施設長のみが開けることができる。</p>			
5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	適正
<p>【総合評価】            施設管理においては、災害時や緊急時、情報セキュリティ対策などに対応する各種マニュアルを整備し、適切に管理・運用を行っている。高齢者が利用する施設として、感染症対策や事故防止を含む安全対策が十分に講じられ、安心して利用できる環境が整備されており、入浴事業の休止の苦情についても適切に対応している。事業実施においては、介護予防事業の充実、仲間づくりやいきがいつくりにつながる多様な事業展開など高齢者の介護予防の実践と社会参加の支援を行うほか、併設の児童館等との連携による多世代交流、デジタルデバインド対策としてIT講座の実施、オンライン配信にも積極的に取り組んでいる。利用者が講師を担う講座や講座で学んだことを活かしたボランティア活動など、高齢者のいきがいつくり、活躍の場の創出に努めている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】            今後も、引き続きいきがいつくりや健康づくり・介護予防、ボランティア活動など地域活動の場としての機能をさらに充実させ、高齢者の社会参加や活躍の場の創出に努めてほしい。また、複合施設の特徴を活かした多世代交流事業やデジタルデバインド対策の各種講座の充実、事業のオンライン配信、また、入浴事業に代わる新たな事業の充実など幅広く多様な事業展開を進めてほしい。地域包括ケアシステムを担う重要な機関として、他の老人いこいの家、いきがい活動センター、高齢者あんしんセンターなどの関係機関や町会・自治会との連携を強化し、地域の高齢者の活躍と支えあいの場として機能することを期待している。</p>			

指定管理者の自己評価
<p>【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】</p> <p>(1) 健康づくり・介護予防の推進として、「いこいこ体操」や男性向けの「体幹トレーニング」、生活機能の低下を感じている方向けの「フレイル予防講座」を実施し、男性参加者を増やすことができた。また、初めて、いきがい活動センターや名主の滝いこいの家と連携した「合同体育祭」や年末忘れイベントの大規模合同イベントを開催した。いきがいつくりとして、音楽（ハーモニカ）・芸術（ちぎり絵・絵手紙）・サロン（手話）・スマホの使い方・小物づくりなどの講座の講師やイベントのサポートや館内装飾のボランティアなど活躍の場の創出に取り組んだ。シニアネイルボランティアは、活躍の場を広げ、他地域のイベントに出張参加し、多世代交流事業に繋がっている。</p> <p>(2) デジタルデバインド対策として、スマホ・タブレット・zoom講座や体操講座等のオンライン配信、定期的にeスポーツを実施し、参加者を増やしている。また区民センター内にある児童館と連携し、ゲームやスポーツでの子どもと高齢者の多世代交流も行っている。</p>

# 滝野川老人いこいの家利用者満足度調査報告書

社会福祉法人奉優会

## 1 調査の概要

(1) 調査施設

滝野川老人いこいの家

(2) 調査期間

令和7年6月29日(日)～7/1日(火)

(3) 調査対象

体操講座・ネイルサロン・健康相談・作品展参加者、マッサージ利用者

(4) 調査方法

当日配布・回収

(5) 回収状況

46枚

(6) その他

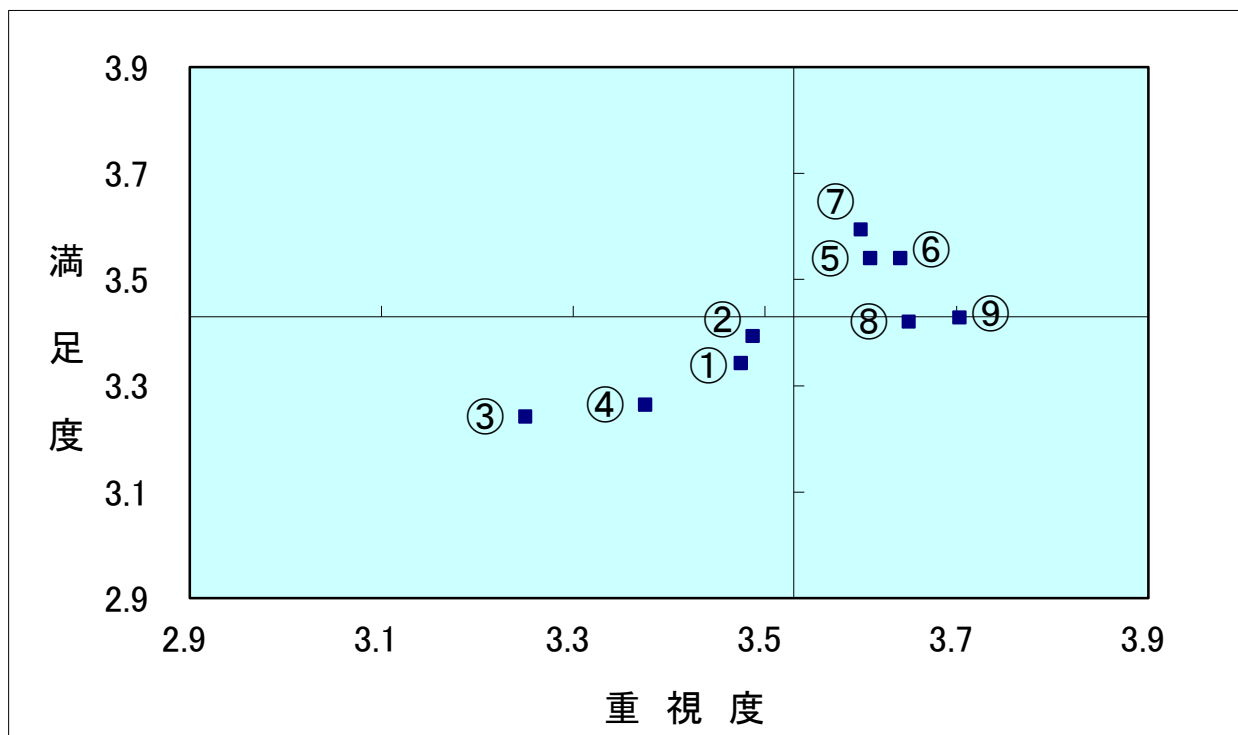
## 2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 老人いこいの家の周知・PRについて	21	17	2		3.48	12	23			3.34
② 介護予防・健康づくり事業について	19	20			3.49	13	20			3.39
③ いきがいづくり事業について	15	21	3	1	3.25	9	23	1		3.24
④ 仲間づくり事業について	19	18	2	1	3.38	11	21	2		3.26
⑤ 職員のあいさつや言葉遣いの適切さ	27	12	2		3.61	20	17			3.54
⑥ 職員の服装や身だしなみについて	26	12	1		3.64	20	17			3.54
⑦ 職員の親切さ	26	12	2		3.60	22	15			3.59
⑧ 施設の快適さ	27	12	1		3.65	19	16	3		3.42
⑨ 感染症予防対策について	27	9	1		3.70	16	18	1		3.43
⑩ 全体的な満足度						21	14	1		3.56

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

重視度平均 3.53      満足度平均 3.43

### 3 結果分析



### 4 課題発見

- ①多くの方に「老人いこいの家」について周知・PRをする必要があるというご意見あり。
- ②介護予防・健康づくり事業に高い関心があるので、多様なニーズに答える必要があります。
- ③いきがづくり事業（ボランティア・スマホ講座等）に参加したことがないため、わからないというご意見あり。
- ④仲間づくり事業に参加された方からは満足いただいているが、参加されていない方からは、まだ自分には必要ないというご意見あり。
- ⑤⑥⑦職員の挨拶や言葉遣い、親切さについて多くの方に満足いただいているが、重視度では不満があることが課題である。
- ⑧施設の快適さでは、入浴事業がボイラー故障のため休止していることに対して不満のご意見あり。

### 5 改善方策

- ①北区ニュースやHP・SNSを活用し、幅広く周知していく。
- ②男性向けの筋トレ講座や女性向けの骨盤底筋体操、また体力にあった様々な介護予防・健康づくり事業を開催していく。
- ③ボランティアをすることに、難しさを感じている方もいるので活動の見学や簡単なことから参加できることをPRしていく。
- ④趣味・教養講座の内容の工夫やわかりやすく様々な方法で情報共有を行い、参加してもらえるようにする。
- ⑤⑥⑦引き続き接遇に関する研修や、朝礼・夕礼・所内会議にて情報共有を行い、職員全員がご利用者に寄り添った適切な対応ができるようにする。
- ⑧入浴事業について高齢福祉課とご相談していく。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

福祉部 高齢福祉課	
調査実施日	令和7年8月18日

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

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等)

【指定管理者】運営主体：FH元気パートナーズ  
(株式会社フクシ・エンタープライズ、株式会社ハリマビシステムの2社で構成する共同事業体)。

代表者：株式会社フクシ・エンタープライズ 代表取締役 福土 朝尋

所在地：江東区大島1丁目9番8号

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

【指定管理施設】元気ふらざ、志茂老人いこいの家

【指定管理料・債務負担額】 単位：千円

令和6年度	令和7年度	令和8年度	合計
26,000	26,000	26,000	78,000

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

【所在地】 北区志茂1-2-22

【建物概要】延面積：623.90㎡

構造：鉄骨鉄筋コンクリート造 地下1階地上2階建の1階・2階部分

【利用定員】100名

【職員数】20名

(施設長1名、副施設長1名、総括責任者1名、受付10名、機械設備員3名、清掃4名)

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

【事業の概要】

(1) 施設の運営管理に関すること

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

(2) 施設の維持管理に関すること

利用者の安全に十分配慮し、建物および設備の快適な施設環境を維持するとともに、財産の適切な保全を図っている。

(3) 事業に関すること

浴室、マッサージ機、囲碁、将棋、テレビなどの設備を活用し、健康づくりや教養の向上およびレクリエーションなどで楽しく活動的に過ごすための事業を実施している。運動、学び、趣味などの活動機会の提供やイベントの開催を通じて、仲間づくりやいきがづくり、介護予防の推進を図っている。

(4) 介助浴室の利用承認に関すること

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
①基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>浴室事業を中心に、各種事業やイベント等により、健康づくりや介護予防の推進、仲間づくりや交流の促進を図っている。施設長を中心に職員を適切に配置し、円滑な運営を行っている。</p> <p>【施設長】</p> <p>利用者が快適に利用できるよう、元気ぶらざといこいの家の運営管理を統括し、年齢層やニーズに応じた対応を行っている。職員の役割分担を明確にし、情報共有の徹底を行うとともに、利用者の事故や利用者間のトラブルに適切に対応し、安全で安心な利用環境の提供に努めている。</p> <p>【開所】開所期間及び時間については、条例および規則に基づき適切に運営している。</p>			
②従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】</p> <p>高齢者福祉事業を行うにあたり、複合施設の総括責任者として、施設管理の経験のある者を配置し、電気工事士等の技術者や運営に必要な職員数を確保し、配置している。</p> <p>【健康管理、職場環境】</p> <p>就業規則の抜粋解説版を作成し、給与や健康診断、社員窓口を丁寧に説明している。令和6年からハラスメント窓口を設置し、熱中症対策を含め職員の安全と負担軽減に努めている。</p> <p>【職場環境】</p> <p>非常勤職員の定着率が高く働きやすい環境となっている。育児・介護休業法の改正に伴う規則変更が適切に行われている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>必要な知識と技能習得のため、研修や講習会参加を促進し、新規雇用者には事前資料とOJT研修を通じて実践力を向上させている。キャリアアップに必要な研修を継続的に実施している。</p>			
③施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】</p> <p>構成企業が適切な設備管理を実施し、空調、機械、消防設備やエレベーターなどの施設保守点検は、保守委託契約に基づき、年間スケジュールに沿って計画的に実施している。</p> <p>【物品管理】備品台帳に基づき適切に管理し、毎年度更新を行い、管理徹底を図っている。</p> <p>【業務委託】専門技術を要する業務については、事前に区の承認を得た上で、専門業者へ委託することで、適切かつ安全な管理を徹底している。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>業務に支障のない範囲で、節電や裏紙活用など環境への配慮と光熱水費の削減に努めている。</p>			
④情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>区の個人情報保護条例や情報セキュリティポリシー、法人の個人情報保護規程に基づき、情報資産を適切に管理している。また、法人としてプライバシーマーク（Pマーク）を取得し、管理体制を構築している。利用者の個人情報は施設長の管理のもと、情報漏洩防止体制を整えている。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>災害時や緊急時の対応マニュアルを整備し、消防計画の策定や緊急連絡網の構築など、迅速かつ的確な対応が可能な体制を整えている。また、防災訓練を定期的実施するほか、消防署主催の防災研修にも積極的に参加している。さらに、当施設は災害備蓄倉庫としての機能も備えている。</p>			

⑤交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>中学校の職場体験や小学校の社会科見学の受け入れなどを行っている。また、元気ぷらざとの共催により地域に開かれた交流イベントを行うとともに、地域の民間企業との連携、自治会・町会への活動の場の提供を行っている。交流イベントの中では、地域で活動する団体による発表会を実施するなど、地域活動の支援と交流の推進に努めている。さらに、高齢者あんしんセンター等の関係機関との連携も積極的に進めている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>利用者間の個人的なトラブル等が増加傾向にある中、利用者の立場を尊重し、丁寧に話を伺いながら適切に対応している。苦情やトラブル等は回覧やミーティングを活用し、職員間で情報共有を図っている。利用者からの苦情があった場合には、施設長等が傾聴し迅速に対応するとともに、事実関係の把握を行い、区及び法人への報告、組織的な再発防止策の検討、実施を行っている。また、管理運営や接遇の向上につながる利用者からの指摘については、積極的に取り入れ改善に努めている。利用マナーに関する掲示を実施し、利用者間のトラブル防止と啓発活動に取り組んでいる。</p>			
⑥利用者処遇	評価	適正	適正
<p>【処遇】</p> <p>感染症対策を実施し、利用者が安心して施設を利用できる環境を整えている。また、健康づくりの観点から、熱中症予防に関する講演、体力測定会、健康相談会などを通じて利用者の健康意識を高める取り組みも行っている。令和5年度から開始した工作事業は好評を得ており、毎月の実施が定着して仲間づくりや生きがいづくりにつながっている。また、元気ぷらざとの連携による塗り絵の活動や、新たに導入したeスポーツを通じて、高齢者と子どもたちの世代間交流を促進するなど、複合施設の特長を活かした事業展開を進めている。加えて、デジタルデバインド対策としてスマホ講座を新設したほか、介護予防事業として体操プログラムの実施についても検討を進めている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>利用者の安全と健康状態に配慮し、定期的な巡回を実施するとともに、浴室など体調の変化が起こりやすい場所には特に見守りを強化し、適宜声かけを行いながら迅速かつ適切に対応している。近年では、身体能力が低下している利用者や認知症が疑われる利用者も増加していることを受け、高齢者あんしんセンターとの連携も強化している。</p>			
⑦給食	評価	該当なし	該当なし
<p>【衛生】 給食を実施していないため、該当なし</p> <p>【献立】 給食を実施していないため、該当なし</p>			
⑧環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>施設内は整理整頓と清掃が行き届き、清潔で快適な環境を維持している。北区公衆浴場法施行条例に基づき定期的な水質検査を実施し、安全・安心な運営に努めている。浴室では営業時間内の適宜清掃や利用マナーの周知を行い、感染症対策として換気の徹底や入浴人数を8人に制限するなど、快適な利用環境を整えている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>複合施設の特徴から、利用者は子どもから高齢者まで幅広く、障害のある方にも配慮し、一人ひとりの状況に応じた適切な対応を行っている。従事者全員が一次救命処置研修を受講し、事故対応マニュアルや情報を共有することで理解を深めている。個別の対応は速やかに区へ報告・相談し、事故記録の職員間での共有や再発防止策の検討、実施を組織的に行っている。</p>			



⑨会計	評価	適正	適正
-----	----	----	----

【規程】

元気ぷらざ・志茂いこいの家の経理規程を整備しており、原則的に会計処理は、本部勤務の経理事務権限者が行う旨が定められている。施設の現場では、経理事務責任者と金銭取扱責任者がそれぞれ定められている。

【会計処理】

経理事務責任者である施設長が、迅速な対応が必要となる支出については、定められた限度額までの会計処理を行う。限度額を超える支出については、本部で稟議書の決裁を取っている。

【現金等の管理】

いこいの家では、利用者からの使用料の徴収はなし。施設長及び副施設長の2名で現金の管理を行っている。現金収納委託で入金している。

5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	適正
---------------	----	----	----

【総合評価】

施設管理においては、災害対応、緊急時の対応、情報セキュリティに関する各種マニュアルが整備されており、適正に管理・運用されている。特に、高齢者が利用する施設であることを踏まえ、感染症対策の徹底や事故防止など、安全対策に配慮しながら運営を行っている。利用者間の個人的なトラブルへの対応はもちろん、認知症傾向のある方への対応も増加傾向にあり、施設長を中心に丁寧な対応を心がけ、快適な利用環境の整備に努めている。さらに、仲間づくりやいきがづくり事業の実施や世代間交流活動、新たにデジタルデバイド対策講座を開始したほか、複合施設ならではの特徴を活かした両施設間での交流や合同事業の実施を積極的に進めている。

【今後の方針、改善方策】

健康づくりや介護予防支援のため、体操などのプログラムの導入や健康づくりに関する講座の実施を検討するとともに、他の老人いこいの家や高齢者施設との連携事業をさらに推進してほしい。また、幅広い年齢層が利用する元気ぷらざとの併設である強みを活かし、多世代交流の充実を図るとともに、地域の民間企業等との連携による新しい取り組みを期待している。

さらに、地域包括ケアシステムを支える一機関として、他の老人いこいの家やいきがい活動センター、高齢者あんしんセンター等の関係機関、町会・自治会等との連携強化により、地域の高齢者の活躍と支えあいの場として機能することを期待している

指定管理者の自己評価
------------

【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】

(1) e スポーツを通じて新たないきがいの創出とデジタル技術への親しみを深めるとともに、世代間交流の機会を提供した。令和6年度は2回実施したが、いずれも参加者の満足度は高く、今後も利用者が心身ともに充実した生活を送れるよう支援していく。

(2) 手先を使った作業による認知機能の維持・向上、仲間との交流による孤立防止、いきがづくりの一環として毎月、工作事業を実施している。令和6年度は、年間で363名が参加し、交流を行った。

(3) きらりあ北のスマホ講師養成講座卒業生に協力を得て、スマホ講座を開催した。令和6年度は1回のみで開催であったが、高齢者が安心してデジタル社会に参加できるきっかけ作りになったと考えている。引き続き、デジタルデバイド対策として、定期的を開催を行っていく。

# 志茂老人いこいの家 利用者満足度調査報告書

指定管理者FH元気パートナーズ

## 1 調査の概要

### (1) 調査施設

北区志茂老人いこいの家

### (2) 調査期間

2025年 7月18日(金) 19日(土)の2日間

### (3) 調査対象

志茂老人いこいの家を利用する60歳以上の男女

### (4) 調査方法

来場者が印刷物に直筆で回答、回収。

### (5) 回収状況

○総回収数94部

### (6) その他

○王子12 赤羽65 滝野川12 区外2 ○年齢 60～64歳2 65～69歳1 70～74歳17 75～79歳21 80～84歳30 85歳以上20  
○性別 男38女48 ○利用回数 週1～2回22 週3回66 月1～2回1 ○無回答項目が複数で総回収数と合致せず

## 2 調査結果

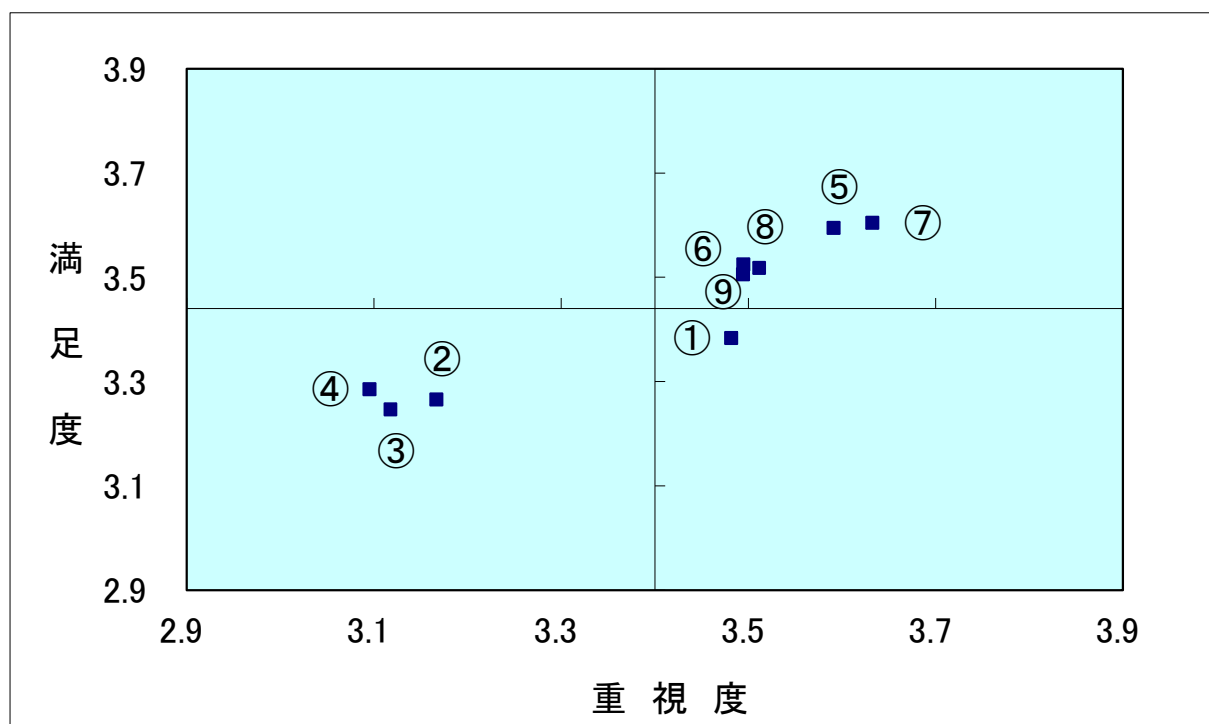
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切でない	1 全く大切でない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 老人いこいの家の周知・PRについて	41	39	0	1	3.48	37	46	2	1	3.38
② いきがいづくり事業について(スマホ口座、熱中症予防講座など)	28	45	8	3	3.17	27	48	2	2	3.27
③ 仲間づくり事業について(工作イベント、eスポーツなど)	29	41	11	4	3.12	26	46	3	2	3.25
④ 元気ふらざとの連携について(折紙・塗り絵、元気ふらざ/いこいの家感謝祭など)	26	43	12	3	3.10	28	45	2	2	3.29
⑤ 職員のあいさつや言葉遣いの適切さ	53	34	1	0	3.59	50	34	0	0	3.60
⑥ 職員の服装や身だしなみについて	47	40	1	1	3.49	42	38	0	0	3.53
⑦ 職員の親切さ	55	32	0	0	3.63	50	30	1	0	3.60
⑧ 施設の快適さ	47	40	0	1	3.51	44	38	1	0	3.52
⑨ 感染症予防対策について	48	36	1	2	3.49	43	37	0	1	3.51
⑩ 全体的な満足度						39	35	1	0	3.51

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

重視度平均 3.40

満足度平均 3.44

### 3 結果分析



### 4 課題発見

アンケート全体を通して満足度が低い項目は②【いきがづくり事業について（スマホ口座、熱中症予防講座など）】、③【仲間づくり事業について（工作イベント、eスポーツなど）】、④【元気ぶらざとの連携について（折紙・塗り絵、元気ぶらざ/いこいの家感謝祭など）】の3項目で、いずれも入浴などの通常利用とは異なる事業でした。③の工作イベントは参加者多数で先着予約制になっている事業ですので、結果にはやや疑問が残りますが、実際に参加した利用者の声として受け止める必要があります。工作は好調ですが、その他の事業は参加者数の規模も小さく、アンケートで正しく評価されるには認知度も不足していると考えます。

### 5 改善方策

利用者がもっとも重要視している項目は【職員の親切さ】という結果で、次点は【職員のあいさつや言葉遣いの適切さ】という結果でした。共通している点として、志茂老人いこいの利用者は職員との関係性、人を重視していることが分かります。その点において、満足度もこの2項目が高い評価を得ていることは非常に良い結果と言えます。

満足度が低い②③④の項目については、他の項目と比較して重視度も低い結果です。改善すべき点として、重視度の低さは認知度の低さでもあり、こういったイベントなどをおこなっていて、興味を持ち、実際に事業に参加する、というラインまで到達していない点が挙げられます。

まずは広報活動をしっかりとおこない、各種イベントの敷居の低さも含めて周知していくことが重要だと考えます。

具体的な方法は最もシンプルな声かけが有効かと思えます。重視度の高い《利用者とのコミュニケーション》は実際の会話がメインであり、スタッフの尽力によって高水準に達している満足度を活かします。

積極的な会話の中で、いろいろな事業や活動を知ってもらい、参加に繋げていった結果として、重視度の向上、その先の満足度の向上を図ります。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

福祉部	高齢福祉課
調査実施日	令和7年7月24日

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

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等)

【指定管理者】運営主体：公益社団法人北区シルバー人材センター 会長 五木田 栄一  
所在地：北区赤羽 1-1-38

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

【指定管理者施設】 自転車駐車場 19か所及び授産場 2か所の管理運営

【指定管理料・債務負担額】 単位：千円

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

(債務負担額：桐ヶ丘授産場を含む)

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

【所在地】 北区桐ヶ丘 2丁目 7番 22号

【建物概要】 延面積：320.00 m<sup>2</sup>  
構造：鉄筋コンクリート造 3階建 1階部分

【利用定員】 33名(令和7年4月1日現在利用者18名)

【職員数】 9名(施設長1名 副施設長1名 指導員6名 用務2名)

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

【事業の概要】

(1) 施設の運営に関すること

働く意欲はあるが一般就労が困難な60歳以上の区民を対象に、仕事の提供を通じて高齢者のいきがいの高揚と生活の安定を図る。

(2) 施設・設備の維持管理に関すること

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

(3) 授産場で行う仕事に関すること

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

(4) 利用者の健康管理に関すること

ラジオ体操(毎日)や嘱託医師による利用者全員の健康診断(月2回)を実施。また、いきがいや仲間づくりの場として季節感のある行事を実施し、利用者相互の親睦を図る。

(5) 利用者の申込受付に関すること

【自主事業】

なし

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
① 基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>働く意思と能力がありながら一般企業への就労が困難な高齢者等に、設備と仕事を提供することにより、高齢者の生きがいと生活の安定を図ることを基本方針として運営している。安定した工賃の確保、良好な健康維持と健康への配慮、生きがいの高揚を重視し利用者支援に努めており、施設長や指導員、用務員を配置し、授産施設としての役割を十分担える組織となっている。</p> <p>【施設長】</p> <p>嘱託医師による健康診断（月2回）、日常的な感染症予防対策（マスク着用と手指の消毒等）を実施し、利用者の安全に配慮した施設運営を行っている。また、作業能力別に班分けし、巡回指導の際に、利用者とのコミュニケーションを図り、作業ミスの防止に努めている。</p> <p>課題として、利用定員の減少と作業の受注量減少がある。今後、課題解決に向けて、現在の利用者ニーズに合った授産場の利用方法の検討や業者との信頼関係を構築し、業者間での口コミにより新規の仕事受注を図る。</p> <p>【開所】</p> <p>施設の開所時間及び閉所期間は、東京都北区立授産場条例・同施行規則の規定を遵守している。</p>			
② 従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】</p> <p>施設長は、発注業者との交渉のために、経験値のある人材を準職員就業規則に基づき、雇用している。また、協定に定める基準を上回る職員配置を行っている。労働条件通知や労使協定、法改正による規定の変更も適正に行われている。</p> <p>【健康管理、職場環境】</p> <p>職員の定期健康診断、雇用時健康診断は、適切に行われている。利用者は、嘱託医による月に2回の検診を実施し、健康相談体制が整備されている。</p> <p>発令で衛生推進者が職員に明確になっている。施設面での機械の故障などはなく、適切な執務環境を整えている。育児・介護休業法改正による規定の変更も適切に行われている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>業務内容・待遇・災害・事故防止・緊急一時対応等各種マニュアルに従事者全員で共有し、利用者にとって安全・安心で働きやすい環境づくりに努めている。</p>			
③ 施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】</p> <p>建物設備は定期的に点検し、必要な修繕は随時行っている。また、授産場施設だけでなく、3階までの建物全体の施設管理を行い、建築基準法第12条に基づく定期点検も実施している。</p> <p>【物品管理】</p> <p>貸与物品等、台帳を備え適切に管理している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>清掃業務・保守点検業務等、専門技術を要する業務については、区の承認を得て委託している。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>日頃から、休憩時間中の作業場や使用していない部屋の消灯、テレビや湯沸し器の使用時間の設定、雨水利用等、節電・節水の徹底等により光熱水費の削減に努めている。</p>			

④ 情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>北区個人情報保護条例や情報セキュリティポリシーに準じて取扱書庫にて、適切に管理・保管されている。</p> <p>パソコンは、盗難防止用ケーブルに施錠し、持ち出しができないように管理されている。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>消防法に基づく消防計画を策定し、定期的に、消防用設備等の点検、消防訓練・避難訓練を実施している。また、消防署協力の下、桐ヶ丘地域振興室との合同訓練も行うなど、緊急時の対応に備えている。</p> <p>施設内において、家具の転倒防止、ガラス飛散防止シートの設置など、地震対策が適切になされている。</p>			
⑤ 交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>警察署や消防署、桐ヶ丘地域振興室と連携し、利用者へ犯罪対策の働きかけや災害への注意喚起を行っている。また、桐ヶ丘やまぶき荘高齢者あんしんセンターと高齢者支援の連携体制を整え、気になる点がある利用者について、すみやかに相談している。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>施設長が苦情対応担当者となり、法人本部と連携して対応している。</p> <p>発注者からの苦情については、原因究明から改善策の報告まで「苦情解決綴」に年度・発注者別で分け長期保存し、原因となった加工品等は、利用者や指導員に注意を促した後、保管している。また、利用者の苦情は、内容と解決策を記録し、再発防止とサービスの質的向上に役立てている。また、利用者面談を年2回行い、適宜改善に取り組んでいる。</p>			
⑥ 利用者処遇	評価	適正	適正
<p>【処遇】</p> <p>作業能力別に6班に分け、各班作業ミスなく仕事ができるように、利用者のペースで丁寧に作業するよう指導している。また、指導方法と検品方法を統一し、利用者とのコミュニケーションを充分図り、作業ミスの予防に努めている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>嘱託医師による健康診断（月2回）、区民健康診査の受診促進、休憩時間中のラジオ体操、インフルエンザワクチンの接種勧奨を行い、利用者の健康管理に努めている。</p>			
⑦ 給食	評価	該当なし	該当なし
<p>【衛生】 該当なし</p> <p>【献立】 該当なし</p>			
⑧ 環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>作業場内は、資材、道具等が整理整頓され、安全な執務環境が整っている。搬出・搬入にはフォークリフトを使用し、利用者・指導員による作業の安全性・効率性の確保を図っている。</p> <p>利用者とのコミュニケーションを図るために、掲示板を活用して情報提供している。</p> <p>【事故対応】</p> <p>利用者が安全に作業できるように、建物設備や備品等の保守点検は計画的に行っている。</p> <p>施設設備は、常に安全かつ清潔に保たれるよう配慮し、備品等は日々整理整頓されている。</p> <p>事故防止対応マニュアルを職員で共有し、法人本部にも経過を報告している。</p>			

⑨ 会計	評価	適正	適正
<p>【規程】 法人全体で経理規程を整備し、施設会計についても、同様の会計処理の権限を設定している。</p> <p>【会計処理】 会計支払事務は本部で実施しており、出納担当者が会計処理を行い、会計責任者が確認している。発注企業から支払われる利用者への工賃は、本部から全額を利用者の口座へ入金している。</p> <p>【現金等の管理】 授産所では、現金の管理はなし。小口現金は、規程で支払限度額を定め、本部で管理している。現金出納簿は適切に作成され、毎日金種表を作成し、現金照合している。</p>			
5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	適正
<p>【総合評価】 利用者の高齢化がむ中で、嘱託医師による健康診断（月2回）や日常的な感染症予防対策、警察署と連携した特殊詐欺講習会を実施、桐ヶ丘地域振興室と合同で防災訓練を行うなど、利用者の健康と安全に配慮した施設運営を行っている。</p> <p>また、利用者の高齢化による作業ミスを、できるだけ少なくするため、作業能力に応じて班を分けて仕事を割り振り、利用者一人一人に対して、丁寧な指導を行う体制を整えている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 利用者の高齢化に伴い、一人一人に対する支援が必要になってきているため、引き続き健康面・安全面については、警察署や嘱託医師等と連携を図り、健康と安全に配慮した施設運営を行っていただきたい。</p> <p>また、高齢者の生活様式に合わせた授産場の運用方法を検討し、減少傾向にある授産場利用者の改善に努めていただきたい。さらに、授産場はいきがいや仲間づくりの場でもあるため、今まで見合わせていた季節行事を再開させ、利用者・職員相互の親睦に努めてほしい。</p>			

<b>指定管理者の自己評価</b>
<p>【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】</p> <p>(1) 利用者の高齢化による作業ミスを、できるだけ少なくする取組みとして、作業能力に応じ利用者を6班に分けて仕事を割り振り、各利用者に対し、丁寧できめの細かい指導と検品を行った。その結果、不良品が減少し、業者からの信頼を得ることに繋がっている。</p> <p>(2) 仕事量に対する工賃単価が適切であるか、指導員において実際の時間給に換算して、試算した結果、著しく低い単価であると思われるものがあった。その業者に対して、単価の改善を依頼したところ、単価改定に応じてもらうことができた。今後も、単価の改善が必要と認められるものについては、適宜、改善を求めていきたい。</p> <p>(3) 入場後、作業に馴染めず、退場を余儀なくされたケースがあった。今後の対応として、入場後は、良好なコミュニケーションを維持するとともに、丁寧に作業内容を指導するなど、適切なフォローに心掛け、退場者を減らし、定員の充実に努めていく。利用者の新規募集については、北区ニュースやシルバー人材センターでのPR等により、昨年度から数名の見学者があったが入場に繋がらなかった。今後は、入場希望者の実情(親族の介護等)に応じ、作業日数や作業時間の柔軟な対応を検討していく。</p>

# 桐ヶ丘授産場利用者満足度調査報告書

公益社団法人北区シルバー人材センター

## 1 調査の概要

(1) 調査施設

北区立桐ヶ丘授産場

(2) 調査期間

令和7年6月30日(月)7月1日(火) 2日間

(3) 調査対象

利用者

(4) 調査方法

利用者に調査票を配布し、設置した回収箱に入れる

(5) 回収状況

17名中17名 100%

(6) その他

当アンケートから利用者ニーズを把握し、今後の施設運営の参考とする。

## 2 調査結果

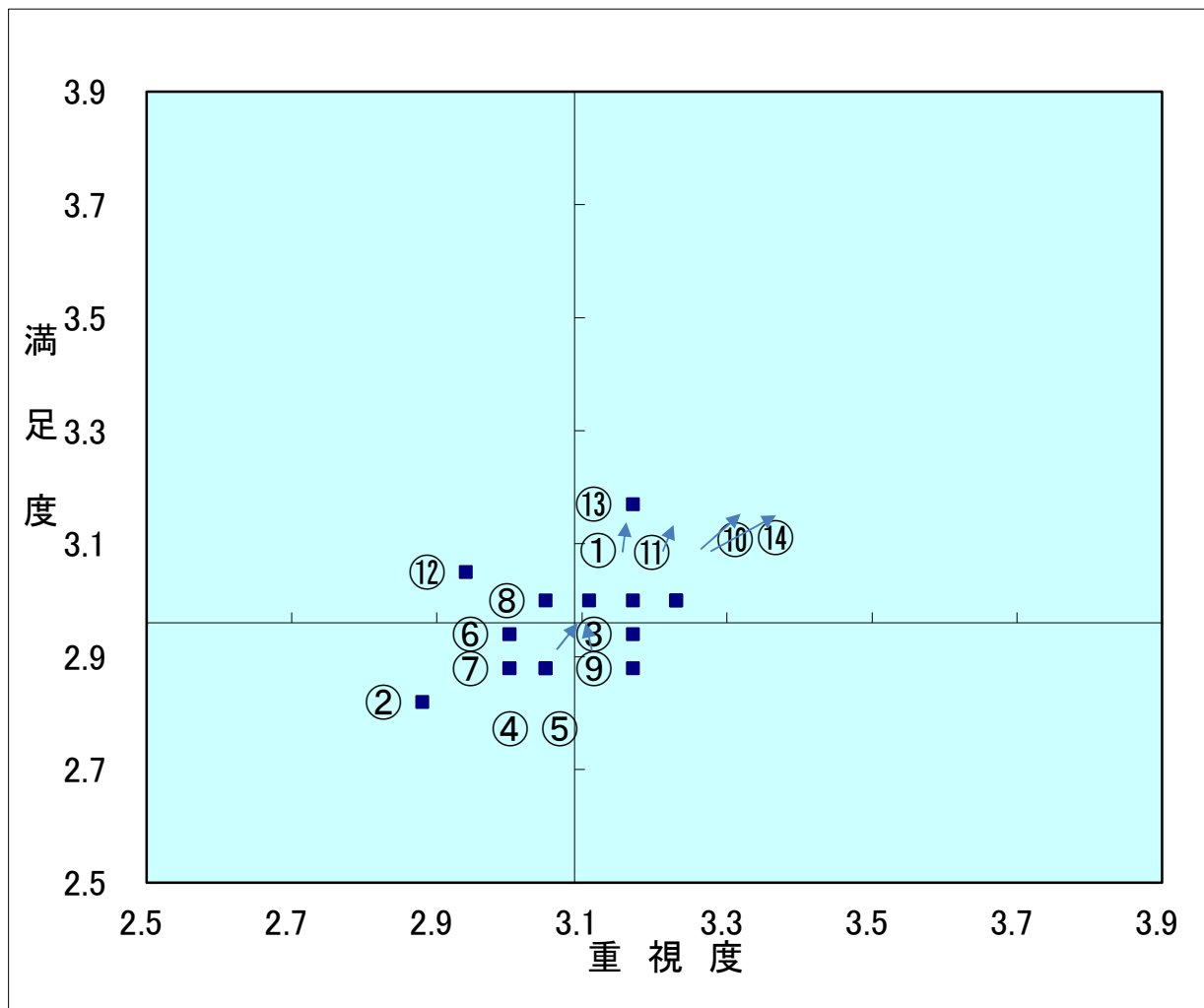
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 授産場のPRについて	3	13	1	0	3.11	1	15	1	0	3.00
② 授産場の場所のわかりやすさ	1	14	1	1	2.88	0	14	3	0	2.82
③ 授産場を利用できる現在の時間帯	3	14	0	0	3.17	0	16	1	0	2.94
④ 作業場の快適さ	1	16	0	0	3.05	0	15	2	0	2.88
⑤ 休憩室の快適さ	2	14	1	0	3.05	0	15	2	0	2.88
⑥ 休憩時間の適切さ	2	13	2	0	3.00	0	16	1	0	2.94
⑦ 一日の作業時間の長さ	1	15	1	0	3.00	0	15	2	0	2.88
⑧ 作業内容のやさしさ	1	16	0	0	3.05	0	17	0	0	3.00
⑨ 作業量の適切さ	4	12	1	0	3.17	0	15	2	0	2.88
⑩ スタッフの親切さ	5	11	1	0	3.23	2	13	2	0	3.00
⑪ スタッフの説明のわかりやすさ	4	12	1	0	3.17	1	15	1	0	3.00
⑫ 交通の利便性(行きやすさ)	1	14	2	0	2.94	2	14	1	0	3.05
⑬ 授産場が気軽に利用できること	3	14	0	0	3.17	3	14	0	0	3.17
⑭ 働くことによる生きがい	5	11	1	0	3.23	2	14	0	1	3.00

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

重視度平均 3.09 満足度平均 2.96



### 3 結果分析



### 4 課題発見

利用者に対する作業内容の説明は、高齢者にとってわかりやすい丁寧な説明を心掛ける必要がある。また、作業場及び休憩室の快適さについて、さらに満足度を高める必要がある。

### 5 改善方策

受注した仕事については、指導員全員で実際に作業を行い、難しい作業点や注意点を検討した後、丁寧な説明を行い、利用者の理解を深める。  
また高齢者が多い利用者にとり、能力に応じた作業のしやすい仕事をできる限り、安定的に受注できるよう、今後も努力する。新型コロナウイルス感染予防のため、冷暖房運転時においては、室温の管理や換気を適切に行うなど、快適で安心、安全な作業場、休憩室等の環境を整えていく。更に、作業場の整理整頓に加え、休憩室が和室であるため、正座の困難な利用者に対しては、椅子等の利用について配慮する。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

福祉部	高齢福祉課
調査実施日	令和7年7月24日

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

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等)

【指定管理者】運営主体：公益社団法人北区シルバー人材センター 会長 五木田 栄一  
所在地：北区赤羽 1-1-38

【業務内容】(1) 臨時的かつ短期的な就業又は軽易な業務への就業を希望する高齢者の仕事の確保と提供

- ・家事援助サービス、障子や襖の張り替えなどの家庭の仕事
- ・清掃業務などの会社の仕事
- ・駐輪場管理や授産施設の管理運営などの公共の仕事

(2) 就業に必要な知識と技能の付与を目的とした高齢者への講習の実施

(3) 社会奉仕活動を通じて高齢者の生きがいの充実及び社会参加の推進を図るための事業など

【指定管理者施設】 自転車駐車場 19か所及び授産場 2か所の管理運営

【指定管理料・債務負担額】

単位：千円

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

(債務負担額：桐ヶ丘授産場を含む)

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

【所在地】 北区王子 2丁目 19番 20号

【建物概要】 延面積：505.78㎡

構造：鉄筋コンクリート造 2階建 1階部分

【利用定員】 50名(令和7年4月1日現在 利用者 34名)

【職員数】 12名(施設長 1名 施設長補佐 1名 指導員 8名 用務 2名)

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

【事業の概要】

(1) 施設の運営に関すること

働く意欲はあるが一般就労が困難な 60 歳以上の区民を対象に、仕事の提供を通じて高齢者のいきがいの高揚と生活の安定を図る。

(2) 施設・設備の維持管理に関すること

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

(3) 授産場で行う仕事に関すること

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

(4) 利用者の健康管理に関すること

ラジオ体操(毎日)や嘱託医師による利用者全員の健康診断(月 2 回)を実施。また、いきがいや仲間づくりの場として季節感のある行事を実施し、利用者相互の親睦を図る。

(5) 利用者の申込受付に関すること

【自主事業】

なし

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
① 基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】 働く意思と能力がありながら一般企業への就労が困難な高齢者等に、設備と仕事を提供することにより、高齢者の生きがいと生活の安定を図ることを基本方針として運営している。安定した工賃の確保、良好な健康維持と健康への配慮、生きがいの高揚を重視し利用者の支援に努めており、施設長や指導員、用務員を配置し、授産施設としての役割を十分担える組織となっている。</p> <p>【施設長】 警察署と連携した特殊詐欺講習会や嘱託医師による健康診断（月2回）、日常的な感染症予防対策（マスク着用と手指の消毒、除菌型空気清浄機・CO<sup>2</sup>計測器を活用した換気の励行）を実施し、利用者の健康と安全を最優先に考えた施設運営を行っている。また、年に3回程度個別ヒアリングを行っている。個別ヒアリングで聴取した意見については、項目別に整理し、全職員へ共有し、気持ちよく働くことができる職場環境づくりに努めている。</p> <p>課題として、「週5日働くのは難しい」という利用者の声があるものの、現行の運用では対応が困難である。今後、そのニーズに合った利用方法を検討する必要がある。</p> <p>【開所】 施設の開所時間及び閉所期間は、東京都北区立授産場条例・同施行規則の規定を遵守している。</p>			
② 従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】 協定に定める指導員数を上回る配置を行っている。施設長は、法人内の準職員就業規則の職員として雇用しており、加工作業の発注業者との交渉のために、経験値のある人材を配置している。労働条件通知や労使協定、法改正による規定の変更も適正に行われている。</p> <p>【健康管理、職場環境】 職員の定期健康診断、雇用時健康診断は、適切に行われている。利用者は、嘱託医師による月に2回の検診を実施し、健康相談体制が整備されている。</p> <p>発令で衛生推進者職員に明確になっている。施設面での機械の故障などはなく、適切な執務環境を整えている。育児・介護休業法改正による規定の変更も適切に行われている。</p> <p>【従事者研修】 年間をとおして、指導員を対象とした研修（指導技術、災害時対応、普通救急）を行い、指導能力の向上に努めるだけでなく、非常時・緊急事態等への対応強化も図っている。また、全職員に対しては、毎年度、職務内容と心構えや接遇、災害時対応に関する研修を行っている。</p>			
③ 施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】 建物設備は定期的に点検し、必要な修繕は随時行っている。また、建築基準法第12条に基づく点検等は、王子福祉作業所と連携して定期的実施している。</p> <p>【物品管理】 貸与物品等、台帳を備え適切に管理している。</p> <p>【業務委託】 清掃業務・保守点検業務等、専門技術を要する業務については、区の承認を得て委託している。</p> <p>【環境配慮】 日頃から事務室・作業場のエアコンの温度調節等、光熱水費の削減に努めている。</p>			

④ 情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>北区の情報セキュリティ管理に基づき策定した「北区立授産場・情報セキュリティ実施手順」に従い、適切に管理・保管されている。</p> <p>パソコンは、盗難防止用ケーブルに施錠し、持ち出しができないように管理されている。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>王子消防署立会いの下、王子福祉作業所と連携して年2回消防訓練を実施している。</p> <p>また、災害マニュアル、緊急一時対応マニュアルを職員で共有している。消火器等の消防設備等は定期的に点検している。</p>			
⑤ 交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>王子警察署、王子消防署、王子福祉作業所と連携し、利用者へ防犯対策への働きかけや、災害への注意喚起を定期的に行っている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>施設長が苦情対応担当者となり、法人本部と連携して対応している。</p> <p>発注者からの苦情については、原因究明から改善策の報告まで「苦情解決ファイル」に長期保存しており、原因となった加工品等は、利用者や指導員に注意を促した後、保管している。</p> <p>利用者の苦情は、内容と解決策を記録し、再発防止とサービスの質的向上に役立てている。また、利用者面談を年3回行い、適宜改善に取り組んでいる。</p>			
⑥ 利用者処遇	評価	適正	適正
<p>【処遇】</p> <p>一部のグループでは、指導員の近くで作業できる席を設けたり、ペアを組んで互いにチェックし合うなど、作業ミス防止に取り組んでいる。</p> <p>【健康管理】</p> <p>嘱託医師による健康診断（月2回）、区民健康診査の受診促進、休憩時間中のラジオ体操、インフルエンザワクチンの接種勧奨を行い、利用者の健康管理に努めている。</p>			
⑦ 給食	評価	該当なし	該当なし
<p>【衛生】該当なし</p> <p>【献立】該当なし</p>			
⑧ 環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>仕掛品の置き場や運搬方法に注意を払い、安全な作業環境の確保に工夫して取り組んでいる。</p> <p>また、作業場の朝のあいさつでは、熱中症予防等、時季に応じた医師からの助言を案内したり、最近のよくある作業ミスをアナウンスしたりする等、情報共有を徹底している。</p> <p>【事故対応】</p> <p>利用者が安全に作業できるように、建物設備や備品等の保守点検は計画的に行っている。施設設備は、常に安全かつ清潔に保たれるよう配慮し、備品等は日々整理整頓されている。事故防止対応マニュアルを職員で共有し、法人本部にも経過を報告している。</p>			
⑨ 会計	評価	適正	適正
<p>【規定】</p> <p>法人全体で経理規程を整備し、施設会計についても、同様の会計処理の権限を設定している。</p>			

【会計処理】

会計支払事務は本部で実施しており、出納担当者が会計処理を行い、会計責任者が確認している。発注企業から支払われる利用者への工賃は、本部から全額を利用者の口座へ入金している。

【現金等の管理】

授産所では、現金の管理はなし。小口現金は、規程で支払限度額を定め、本部で管理している。現金出納簿は適切に作成され、毎日金種表を作成し、現金照合している。

5. 施設所管課の総合評価

評価

適正

適正

【総合評価】

利用者の高齢化が進む中で、嘱託医師による健康診断（月2回）や日常的な感染症予防対策、警察署と連携した特殊詐欺講習会を実施するなど、利用者の健康と安全に配慮した施設運営を行っている。また、日頃から利用者への声掛けを行い、年に3回の利用者個別面談を実施することで、不満やわだかまりの解消と課題の解決に取り組んでいる。

指導員が適宜巡回し、個々の能力を見極めながら細かく丁寧に指導することで、作業ミスを防止し、業者の信頼を得られるよう努めている。

【今後の方針、改善方策】

利用者の高齢化に伴い、一人一人に対する配慮が必要になってきているため、引き続き健康面・安全面については、警察署や嘱託医師等と連携を図り、健康と安全を最優先に施設運営を行っていただきたい。また、高齢者の生活様式に合わせた授産場の運用方法を検討し、減少傾向にある授産場利用者の改善に努めていただきたい。

指定管理者の自己評価

【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】

(1) 安定した工賃の確保

年度前半は受注件数が伸びなやみ加工代金は低調でしたが、後半にはやや盛り返し、例年並みに近い月額が続きました。これは、昨年度新たに契約を開始した「スーパーバッグ（株）」の加工作業を毎月安定的に受注できていることが大きな要因と思われ、今年度前半においても加工代金は落ち込みなく安定的に推移しています。

(2) 利用者の健康管理

感染症対策を実施するとともに、毎日のラジオ体操、月2回の健康診断、インフルエンザ予防接種、朝礼などでの健康情報の提供等を行い、利用者の健康保持・増進に努めました。大きな事故や感染症の集団発生はなく、利用者は概ね元気に過ごせたものと考えています。

(3) 指導環境の改善

受注した仕事の流れが明瞭に表記できるホワイトボードの購入と、高機能テープカッター（短尺、2本掛け、順送り等のカットが可能）を増強し、指導し易い環境の整備を進めました。ミスや事故の防止に有効に機能しているものと考えます。

# 王子授産場利用者満足度調査報告書

公益社団法人北区シルバー人材センター

## 1 調査の概要

(1) 調査施設

北区立王子授産場

(2) 調査期間

令和7年6月23日(月)～24日(火)

(3) 調査対象

利用者

(4) 調査方法

利用者にアンケート調査の趣旨を丁寧に説明して漏れの無いよう拡大した例示を3ヶ所に掲示した上で、調査票を利用者に配付し回収箱にて回収。

(5) 回収状況

36名中、35名回収 回収率97.2%

(6) その他

アンケート結果を踏まえ、利用者のニーズを把握して今後の施設運営の参考とする。

## 2 調査結果

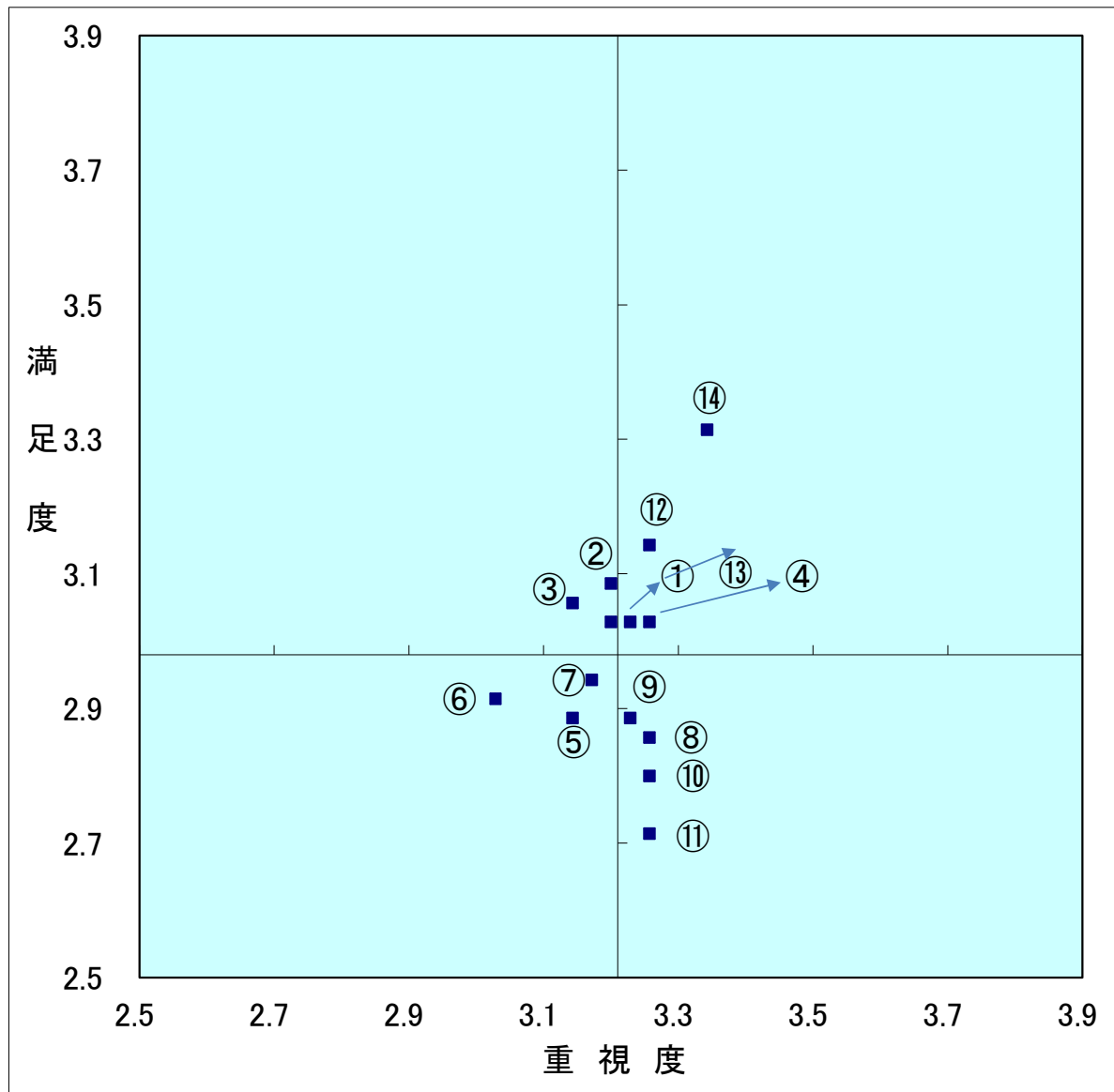
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 授産場のPRについて	9	24	2	0	3.20	4	28	3	0	3.03
② 授産場の場所のわかりやすさ	8	26	1	0	3.20	6	26	3	0	3.09
③ 授産場を利用できる現在の時間帯	7	26	2	0	3.14	4	29	2	0	3.06
④ 作業場の快適さ	11	22	2	0	3.26	4	28	3	0	3.03
⑤ 休憩室の快適さ	8	24	3	0	3.14	3	25	7	0	2.89
⑥ 休憩時間の適切さ	4	28	3	0	3.03	1	30	4	0	2.91
⑦ 一日の作業時間の長さ	9	24	1	1	3.17	2	29	4	0	2.94
⑧ 作業内容のやさしさ	10	24	1	0	3.26	1	28	6	0	2.86
⑨ 作業量の適切さ	11	21	3	0	3.23	3	26	5	1	2.89
⑩ スタッフの親切さ	11	22	2	0	3.26	5	20	8	2	2.80
⑪ スタッフの説明のわかりやすさ	11	22	2	0	3.26	3	21	9	2	2.71
⑫ 交通の利便性(生きやすさ)	10	24	1	0	3.26	6	28	1	0	3.14
⑬ 授産場が気軽に利用できること	9	25	1	0	3.23	3	30	2	0	3.03
⑭ 働くことによる生きがい	13	21	1	0	3.34	12	22	1	0	3.31

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

重視度平均 3.21

満足度平均 2.98

### 3 結果分析



### 4 課題発見

満足度の低かった「作業内容のやさしさ」、「スタッフの親切さ」、「スタッフの説明のわかりやすさ」については満足度を高めるための工夫が必要である。

### 5 改善方策

- ・「作業内容のやさしさ」については、利用者の高齢化が進み(平均年齢約80歳)発注品の複雑なものや重いもの等を避けつつ発注業者にも現況を説明しお願いしているところであるが、仕事の選好みはなかなか難しいところであり指導員による作業内容や手順を懇切丁寧に説明を行うとともに指導員による巡回指導で対処したい。
- ・「スタッフの親切さ」については、利用者の高齢化が進んでいることから指導員による個別指導によりコミュニケーションを図り、また発注品の配付・集荷作業等の補助に努める。
- ・「スタッフの説明のわかりやすさ」については、指導員が発注業者からの作業工程の説明を十分に理解した上で利用者に対して作業内容や手順(ホワイトボードを活用した工程手順を表示する)を含め懇切丁寧に説明を行うとともに、合わせて指導員による巡回指導に努める。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(利用施設用)

福祉部 高齢福祉課	
調査実施日	令和7年7月22日

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

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

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

【業務内容】

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

【指定管理者施設】

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

【指定管理料・債務負担額】 単位：千円

令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	合計
89,672	90,452	90,752	91,099	91,863	453,838

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

【所在地】 北区王子5-2-5-101

【建物概要】 延面積：1,480.81 m<sup>2</sup>  
構造：鉄筋コンクリート造 2階建

【職員数】 19名  
(内訳) 施設長1名 ジョブコーディネーター1名 看護職1名 運動指導員5名  
就労支援事業担当11名

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

【事業の概要】

- 社会参加及び自主的活動の支援  
各種講座や仲間づくりに繋がる事業を通じて、高齢者の社会参加や活躍の場づくり、自主的な活動の支援を行う。また、活動開始後も継続のための支援を行う。
- 就労支援  
無料職業紹介所機能を有し、就労に関する総合相談や企業等とのマッチングを行うとともに、就労に関する講座の開催等を通じて、高齢者の就労支援や就労的活動の支援を行う。  
また、ジョブコーディネーターを中心に、地元企業や団体、公的施設、町会・自治会等との関係性を構築し、就労先の開拓、就労機会の創出に取り組む。
- 健康づくり・介護予防の推進  
利用者一人ひとりが、自身の身体状況等に合わせて選択できる多様な健康づくり・介護予防事業を実施するとともに、健康に関する講座や看護師による相談等を通じて、健康づくりや介護予防に関する知識と意識の向上を図る。
- センターの施設の利用に関すること  
貸出施設及び設備の維持管理を行うほか、使用承認等の対応や利用料金の徴収、減免等に関する業務を実施する。



4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
①基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>(1) 就労支援事業：高齢者の就労と社会参加につながる「いきがづくり」支援の仕組みを構築し、高齢者がその人らしさを発揮できる「オーダーメイド」での就労支援・社会参加支援を行う。</p> <p>(2) 健康づくり・介護予防事業：外出機会の創出や運動習慣の定着を目的とした運動事業等を実施し、事業効果測定を取り入れた介護予防プログラムを展開するとともに、デジタルデバインド対策講座を開催し、介護予防から社会参加、就労へと結びつく取り組みを進める。</p> <p>(3) 交流・学び・イベント：ボランティア育成や活動の場の創出を行うとともに、地域との連携によるイベント開催や地域福祉活動の支援を行い、多世代間で支え合う地域づくりを推進する。</p> <p>【施設長】施設の実態や問題点の把握に努め、安全管理や利用環境の整備に取り組んでいる。</p> <p>【開所】施設の開所時間及び開所期間は北区立いきが活動センター条例等の規定を遵守している。</p>			
②従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】</p> <p>介護予防や健康づくりの場として、看護師または介護予防運動指導員の資格のある者を配置している。高齢者の就労支援のため、職業紹介責任者を配置し、職業能力の開発及び向上に取り組んでいる。</p> <p>【健康管理、職場環境】</p> <p>施設長が衛生推進者の講習を受け、従業員の労働環境に配慮した運営を行っている。希望する週20時間以上勤務の職員の定期健診を行っており、雇用時の検診も就業前に実施している。オンラインを活用し、本人の要望に応じたキャリアアップの取り組みを実施している。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>業務遂行に必要な知識や技能を習得するため、就労支援、介護予防、福祉に関する内容から接遇等の各種対応について、法人本部による計画的な研修や事業所内研修を実施している。毎日のミーティングでトラブルや連絡事項等の情報を共有し統一した対応が可能な体制を構築している。</p>			
③施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】</p> <p>建築基準法等に基づき、施設や設備機器等の保守年間スケジュールを作成し、計画的に点検を実施している。また、毎日、日常点検チェック表による点検を行い、修繕が必要な場合には、事前に法人本部及び区に相談のうえ修繕を実施し、迅速かつ適切な設備の維持管理に努めている。</p> <p>【物品管理】区備品台帳に基づき適切に管理し、毎年度更新を行い、管理徹底を図っている。</p> <p>【業務委託】保守点検業務等、専門技術を要する業務については、区の承認を得て委託している。</p> <p>【環境配慮】日常業務に支障をきたさない範囲で、節電の徹底や裏紙の活用、ペーパーレス化の推進など、環境への配慮および光熱水費の削減に積極的に取り組んでいる。</p>			
④情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>区の個人情報保護条例や情報セキュリティポリシー、法人の個人情報保護規程に基づき、施設長の厳重な管理のもと、情報漏洩や事故を未然に防ぐための管理体制を徹底している。職員に対して個人情報保護研修を行い、適切な取り扱いに関する知識や意識の向上を図っている。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>災害時や緊急時の対応マニュアルを備え、消防計画の策定や緊急連絡網の整備など、迅速かつ適切に対応できる体制を整えている。また、消防署の指導のもと避難訓練を行うほか、職員間での緊急時対応や危機管理に関する勉強会や情報共有等により知識習得と対応力の向上に努めている。</p>			

⑤交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>参加型交流イベント「きらりあマルシェ」の開催や、ストリートピアノの地域開放、就労支援講座卒業生による「きらりあカフェ」の出店、ワークショップ自主グループの育成や地域におけるボランティア活動の場の創出、ファッションショーなどの多世代交流事業を行っている。また、高齢者あんしんセンターや保育園などの関連機関や団体との連携を強化し、自治会のイベントへの積極的な参加を通じて、地域交流の場を広げている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>館内への苦情対応フローの掲示や意見箱の設置、利用者懇談会の開催などを通じ、利用者の意見・要望や苦情を受け付ける仕組みを整えている。苦情が発生した際には速やかに区へ報告し、法人の規程に基づき内容を把握・分析し、施設長を中心に、組織内で重層的に対応を行っている。</p>			
⑥施設利用	評価	適正	適正
<p>【施設利用計画】</p> <p>就労支援・社会参加の支援、健康づくり・介護予防の推進及び地域活動支援等について、新たな取り組みや体制を踏まえた事業計画を作成し、これに基づき効果的な施設運営が行なわれている。利用者数、就労相談者数とも開設以来年々増加しており、課題やニーズに応じた多様な事業展開を通じて、高齢者のいきがいつくりや就労、社会参加を支援している。また、地域に開放された施設として、参加型交流イベントやきらりあカフェなど地域の方が気軽に立ち寄り、憩える場ともなっているほか、熱中症予防対策としてクーリングシェルターにも指定されている。</p> <p>【施設利用】</p> <p>利用者が安心して施設を利用できる環境を整えるため、巡回点検や安全管理業務を徹底するとともに、感染症予防対策を実施しながら事業の運営に取り組んでいる。また、貸出施設に関する業務についても、適切かつ円滑な管理が行われている。</p>			
⑦事業実施	評価	適正	適正
<p>【委託事業】</p> <p>高齢者の就労と社会参加につながるいきがいつくりを支援する施設として、来館者数は開設以来、年々増加している。就労相談員の増員などの相談体制の強化や就労支援講座の拡充を図るとともに、有償ボランティアや自主グループの育成・支援を行い、多様な高齢者の活躍の場を創出している。また、健康づくり・介護予防事業においても個々の身体状況に合わせた多様な体操プログラムの提供や講座による知識習得・意識向上を図っている。地域連携や多世代交流の充実を進めるとともに、区内高齢者施設の合同イベントなどにおいて中心的役割を果たしている。</p>			
⑧環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>施設内は日々整理整頓が徹底され、清掃が行き届いており良好な室内環境が維持されている。利用者が安心して過ごせるよう、建物設備や備品などの保守点検を計画的に実施している。また、感染症対策として、外部訪問者の健康管理記録や手指消毒器の設置に加え、換気や講座の前後における定期的な消毒を行っている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>緊急時の対応方法についてはマニュアルを整備するとともに、消防等の連絡先や緊急連絡網を掲示し、迅速な対応に備えている。事故発生時は、区や法人本部と迅速に連絡を取り、対応を協議し、事故後は原因の分析・検証を行い、再発防止に向けた改善策を検討し、実施している。</p>			
⑨会計	評価	適正	適正

【規定】

経理規程は、法人全体で規定されたものとなっている。規定に定められている固定資産の現物管理は、管理責任者を定め適正に管理されている。

【会計処理】

会計3票について適切に作成されており、支出項目の増減についても明確な説明ができています。10万円以上のものを固定資産として管理し、減価償却を行っている。

【現金等の管理】

会計責任者の指示のもと出納職員が現金の管理を行っている。小口現金出納帳、仮払い清算書、現金入金（事業の実費負担）は、それぞれ金種表を作成している。金庫は指認証で開閉し、施設長のみが開けることができる。

5. 施設所管課の総合評価

評価

適正

適正

【総合評価】

施設管理においては、各種マニュアルの整備や安全対策を徹底し、適切な管理と運営に取り組んでいる。就労支援事業では、区内企業との信頼関係を構築しながら、相談者への丁寧なカウンセリングにより企業とのマッチングに努めるとともに、ニーズを踏まえた就労支援講座を展開し支援体制の充実に取り組んでいる。介護予防事業では、多様なプログラムの提供やオンライン配信によって参加しやすい環境を整備するとともに、介護予防をきっかけに社会参加や就労への意識づけを図る取り組みを進めている。さらに、地域交流・多世代交流事業の促進に加え、有償ボランティアの育成やワークショップの自主グループ化などを通じて、就労的活動の支援を積極的に行っている。

【今後の方針、改善方策】

いきがい活動センターは、人生100年時代に向けた新たな活動拠点として、高齢者の就労支援及び社会参加活動支援に関する事業や健康づくり・介護予防の推進等を行っていくために非常に重要な役割を持っている。今後も多様な媒体を活用した効果的な広報活動に努めるとともに、就労や就労的活動への支援、高齢者の活躍の場の創出を図る取組を進めてほしい。就労支援においては、受け入れ企業のさらなる開拓や高齢者に合った働き方の提案や調整、相談者に寄り添った支援のための関係機関との連携など一層の機能強化を図ってほしい。また、介護予防・健康づくり事業を充実するとともに、社会参加が介護予防・フレイル予防につながることの周知・理解促進に努め、高齢者の地域活動・就労的活動の意識醸成と場の創出に努めてほしい。

指定管理者の自己評価

【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】

- (1) 高齢者の就労支援を通じた社会参加支援の取組みとして、高齢期においても、本人の希望に依りて、自らの知識や経験を活かし自分らしさを発揮できる「オーダーメイド」の支援に取り組んでいる。事務職希望者が多いがスキルが不足しているという現状があるため、新たに事務職向けのパソコン講座など、就労希望者の学び直し講座を開催して就労に結びつけることができた。引き続き、求職者と企業のマッチング強化を図るため、広報や営業の方法を変えて、関係性の構築を進め、就労先の開拓を進めていく。
- (2) 利用者一人ひとりの健康状態に合わせて選択できるように、多彩な健康づくり、介護予防事業のプログラムを提供している。なかでも、男性利用者増加を目指した男性限定の座談会「俺のきらりあ倶楽部」は、年間99人が参加している。男性利用者からの提案で、センターのイベントにも「俺のきらりあ倶楽部」として出店するなど事業展開を広げている。

# いきがい活動センター利用者満足度調査報告書

社会福祉法人 奉優会

## 1 調査の概要

- (1) 調査施設  
北区立いきがい活動センター「きらりあ北」
- (2) 調査期間  
2025/7/1～2025/7/7
- (3) 調査対象  
介護予防プログラム参加者、来館者
- (4) 調査方法  
当日配布・回収
- (5) 回収状況  
115枚
- (6) その他

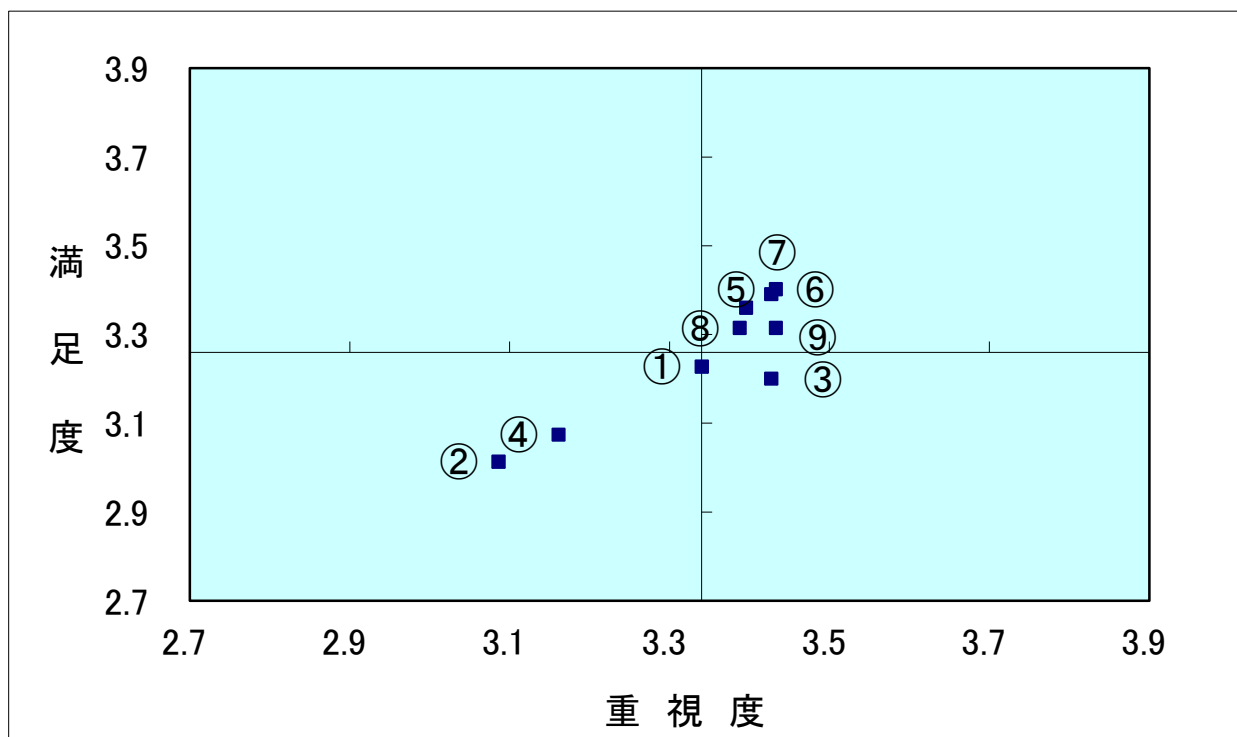
## 2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 施設の周知・PRについて	36	62	2		3.34	25	47	7		3.23
② 就労支援事業について	16	69	8		3.09	4	67	3		3.01
③ 介護予防・健康づくり事業について	40	47	2		3.43	19	58	3		3.20
④ 社会参加事業について	17	74	2		3.16	10	67	4		3.07
⑤ 職員のあいさつや言葉遣いの適切さ	44	51	2		3.43	36	50	1		3.40
⑥ 職員の服装や身だしなみについて	39	56	1		3.40	32	53	1		3.36
⑦ 職員の親切さ	42	53	1		3.43	35	51	1		3.39
⑧ 施設の快適さ	40	56	2		3.39	30	57	2		3.31
⑨ 感染症予防対策について	43	53	1		3.43	30	57	2		3.31
⑩ 全体的な満足度						31	50	2		3.35

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

重視度平均 3.34      満足度平均 3.26

### 3 結果分析



### 0 課題発見

- ①施設の周知・PRについて、重視度は高い(3.34)が、満足度が低く、ギャップが目立つ。
- ②就労支援事業の重視度は他項目に比べやや低いが、それに対して満足度が全体で最も低い。
- ④社会参加事業について、重視度に比べて満足度がやや追いついていない。

### 5 改善方策

- ① 周知・PRの改善
  - ・SNSや動画など、デジタル広報の活用をしていく。
  - ・地域イベントや近隣施設とのコラボで外部への接点を増やす。
  - ・利用者の声(体験談)を取り入れたパンフレットの制作。
- ② 就労支援事業の強化
  - ・成功事例の共有や実績の可視化で成果をアピールしていく。
  - ・企業との連携強化や職場体験機会を提供する。
  - ・はじめから本格的な就労を勧めるのではなく、就労的活動支援(有償ボランティア)など身体的・精神的な負荷の低いものから紹介していく。
- ④ 社会参加の機会を増やす
  - ・活動のバリエーションを増やす(趣味・ボランティア・地域交流など)。
  - ・定期的なフィードバックで活動内容のブラッシュアップを行う。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(利用施設用)

福祉部 長寿支援課
調査実施日 令和7年7月16日

施設名	滝野川東介護予防拠点施設	指定管理者	社会福祉法人 北区社会福祉協議会
-----	--------------	-------	------------------

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等)

【指定管理者】

運営主体：社会福祉法人 北区社会福祉協議会 会長 田中 義正

所在地：北区岸町1-6-17

【業務内容】

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

【指定管理施設】

介護予防拠点施設2か所(滝野川東・桐ヶ丘)

【指定管理料】

令和7年度：67,757,000円(桐ヶ丘介護予防拠点施設を含む・消費税込)

※指定管理期間は、令和3年4月1日～令和8年3月31日。指定管理料は指定期間中総額318,644,632円を上限とし、各年度の指定管理料は年度協定にて決定。

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

【所在地】 北区滝野川1-46-7(滝野川東区民センター1、2階)

【施設規模】 延面積：1階 51.69㎡ 2階 145.73㎡

構造：鉄筋コンクリート造

【利用定員】 (通所型サービス) 1日20人 【休業日】 日曜日・祝日・年末年始他

【職員数】 従事職員10人(内7人は非常勤職員)

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

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

いきいきとした生活を送るためのヒントとなる講座や教室の提供、情報収集や交流の機会の創出、歩いて通える場所に「通いの場」が増えるように自主グループ活動の支援等を行っている。

【実施事業】

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

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
① 基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】            基本的な施設運営方針として、以下を定め事業を実施している。            （１）地域の介護予防拠点として高齢者の生活機能向上と役割やいきがづくりを支援する。            （２）住民主体で介護予防を推進する地域の醸成を図る。            （３）地域課題の解決を目指す地域住民の活動拠点として、地域住民の主体的な活動とあらゆる人が活躍できる機会を支援する。</p> <p>【施設長】            施設長は、施設における業務全般を統括しており、職員全員の意見に耳を傾け、チームワークを意識し施設運営を行っている。また、従事者間でも協力体制が整えられているほか、工夫して地域との連携も図っている。</p> <p>【開所】            通所型サービス事業を含め、開所すべき日時等は遵守されている。</p>			
② 従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】            サービス提供に必要な従事者数を配置している。</p> <p>【健康管理、職場環境】            従事者は、定期的な健康診断を受けており、休暇は計画的に取得できている。            職務に集中して取り組むことができる環境が整備されている。</p> <p>【従事者研修】            従事者の言葉遣い、態度、服装等は、毎日自己点検している。様々な分野の研修を積極的に受講しており、非常勤職員を含め、多様な研修を受講している。</p>			
③ 施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】            施設維持管理記録台帳を整備しており、細かな意見等も記載している。</p> <p>【物品管理】            家具類の転倒防止対策、ロッカーや棚の開閉ロックが施されている。備品管理は適切に行われている。</p> <p>【業務委託】            外部委託を行っていないため、該当なし。</p> <p>【環境配慮】            こまめな消灯、紙の裏面使用、両面印刷の徹底など省エネルギー、省資源に努めている。利用者が高齢であることに配慮しながら、室内の温度調節・換気を実施している。</p>			
④ 情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】            従事者は情報資産の取り扱いに注意を払っている。マニュアルも整備し、目的外の使用も無い。情報資産は安全に保管している。非常勤職員も含め計画的に研修を行っている。</p> <p>【災害対策、危機管理】            災害時における地域振興室や法人本部、主管課との連絡体制を整備し、定期的に研修、訓練を実施している。事務スペースには対応のフロー図を掲示し、迅速な対応がとれるようにしている。            AED の設置場所と使用方法は職員に周知されており、登録証の更新も行われている。</p>			

⑤ 交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】  高年齢者あしんセンター、生活支援コーディネーターなどの関係機関と密接に連携を図っている。地域に直接出向いてニーズを捉え、多様な講座を展開するほか、積極的に情報発信を行い、多世代にわたるボランティア人材の活用にも力を入れている。また、利用者が主体となる活動の一環として、自宅でも取り組めるボランティア企画として「壁飾りの製作」を行っている。テーマを決め、季節を感じる飾りを自主グループも含め地域住民が協力し、施設内を彩っている。</p> <p>【苦情処理】  利用者から苦情や意見を出しやすくするため、1階と2階にそれぞれ目安箱を設置している。苦情には、適切かつ迅速に対応している。施設長と法人本部が連携し、初期段階で適切な対応ができる体制が整っている。実際には目安箱を通さずに、利用者から直接口頭にて伝えられることも多い。</p>			
⑥ 施設利用	評価	適正	適正
<p>【施設利用計画】  普段から施設の貸出を多く行っている。事業内容は、月ごとにカレンダーを作成し、ホームページやチラシなどで周知を図っている。チラシにはQRコードを記載するなどの工夫をしている。</p> <p>【施設利用】  施設の予約、受付手続き方法は利用者にとってわかりやすく適切なものになっている。また、障害のある利用者、足腰の弱い利用者など個別の状況に応じた見守りと配慮をして個別に声掛けをし、施設内での事故を未然に防ぐよう努めている。</p>			
⑦ 事業実施	評価	適正	適正
<p>【委託事業】  仕様書に基づき事業が実施されている。  地域の自主グループ等の活動場所や高齢者あしんセンター主催のサロン等に出向き、地域の状況把握に努めている。自主グループ活動を継続する上での悩みにも寄り添い、効果的な声かけを行っている。  スマートフォン教室では、大学生ボランティアの協力のもと、利用者の日ごろのオンラインに関する困り事を個別に解消できる場となっている。より多くの方が参加できるよう新規参加枠の設定や講座内容の工夫で利用者が飽きずに受講できる環境を整えている。</p> <p>【自主事業】  自主事業計画に沿い、学生や近隣の他施設と連携、交流を図りながら実施している。</p>			
⑧ 環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】  小規模な施設ながら工夫して物品を収納し、書類等もわかりやすく整理されている。  段差でつまずきやすい箇所には注意喚起の貼り紙が各方向に貼られている。劣化が激しい箇所である床にはテープが貼られており、こまめに貼り替えられ、整備されている。</p> <p>【事故対応】  事故対応マニュアルを整備しており、緊急時の対応が確立されている。万が一事故が起きた場合の対応マニュアルをそれぞれ壁に掲示しており、非常時の備えが出来ている。</p>			
⑨ 会計	評価	適正	適正
<p>【規程】  法令、定款及び社会福祉法人会計基準に基づき会計処理を行っている。また、経理規程を整備し、命令系統・権限・責任等が明確である。</p> <p>【会計処理】</p>			



契約・支出入等の処理は会計責任者の承認を得るなど適切に行われている。また、法人本部において会計管理を実施している。

【現金等の管理】

現金については、金種表の記載がある現金出納帳を作成し、適切な管理のもと毎月、法人本部が回収している。

**5. 施設所管課の総合評価**

評価

適正

適正

【総合評価】

施設長は施設における業務全般を統括しており、常勤、非常勤を問わず職員と積極的にコミュニケーションを図り意欲を引き出している。職員同士もコミュニケーションを活発に行い、円滑な連携による協力体制が確立されている。

事業実施においては、より多くの方が様々なサロン活動や講座に参加できるよう新規の参加者枠を設けるなど参加機会の拡大に取り組んでいる。また、利便性向上を図るため、講座募集の際のチラシにQRコードを活用するなど、情報提供の方法に工夫を凝らし、多様な層の参加者を呼び込み、地域住民にとって利用しやすいサービスを提供する取り組みを行っている。

【今後の方針、改善方策】

今後も引き続き、利用者のニーズを捉えながら高齢者の健康増進、介護予防に資する事業に、積極的に取り組んでいただきたい。

**指定管理者の自己評価**

【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】

・介護予防普及啓発事業では、利用者間の交流を促進するため、「あたま体操」や「交流スマホ」といったプログラム内容を工夫することで利用者が増加した。さらにグループワークの時間を設け、回想法や興味関心に沿った内容を取り上げることで、参加者が活発に発言し、意欲的に参加する姿が見られた。これにより、利用者同士の新たな出会いも生まれ、人と人とのつながりを強化する場としての役割を果たせた。

・地域活動の担い手（以下ボランティア）の育成においては、ボランティア活動への感謝と敬意を表す場として「ボランティア感謝のつどい」を開催した。つどいでは、一人一人の活動を紹介するとともに感謝状を贈呈することで、ボランティアへの感謝の気持ちを伝えた。この取り組みにより地域活動の担い手としての意欲を高め、活動へのやりがいを創出することができた。また、高齢者の社会参加を促すことを通じて、介護予防へとつながる重要な機会となった。

・住民主体の「通いの場」については、コミュニティソーシャルワーカーや生活支援コーディネーターと連携し、「あみものサロン」「病院内のサロン」などの新たな通いの場を立ち上げた。

・指摘事項の改善については、書類の印もれ対応として職員のチェックを徹底し、臨時職員含めより多くの目で確認を行う体制を整えた。

# 北区立介護予防拠点施設利用者満足度調査報告書

社会福祉法人北区社会福祉協議会

## 1 調査の概要

### (1) 調査施設

滝野川東介護予防拠点施設

### (2) 調査期間

令和7年7月1日(火)～7月31日(木)

### (3) 調査対象

(1)の利用者(介護予防事業、通所型サービス事業)

### (4) 調査方法

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

### (5) 回収状況

182件

### (6) その他

## 2 調査結果

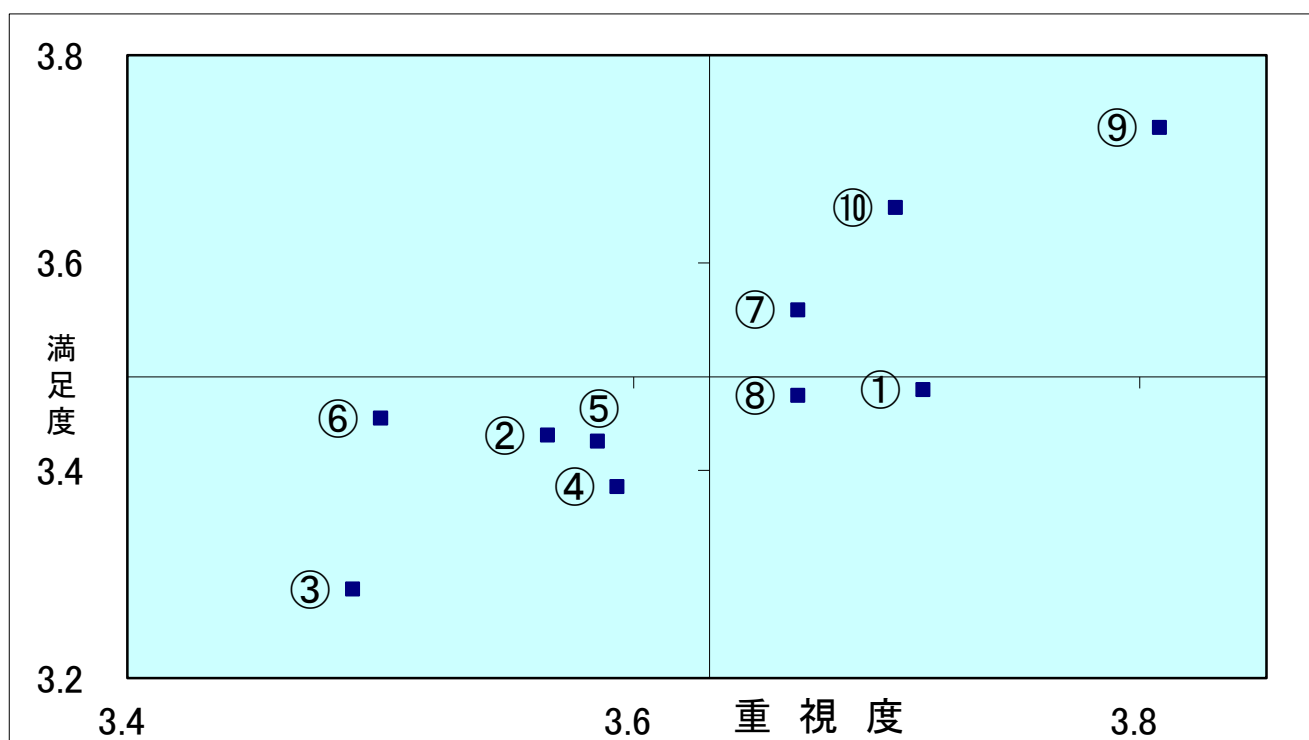
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 とても 大切	3 大切	2 あまり 大切で ない	1 全く 大切で ない	平均	4 とても 満足	3 満足	2 多少 の不 満	1 とても 不 満	平均
① ぷらっとほ一むに関する情報提供の方法と内容について(お手紙や電話等含む)	130	52	0	0	3.71	87	95	0	0	3.48
② ぷらっとほ一むを利用するための手続きのしやすさについて	103	79	0	0	3.57	79	103	0	0	3.43
③ ぷらっとほ一むを利用できる曜日や時間について	89	93	0	0	3.49	57	120	5	0	3.29
④ 介護予防に関する情報、知識について(お手紙や電話等含む)	108	74	0	0	3.59	70	112	0	0	3.38
⑤ ぷらっとほ一むが提供するプログラムの内容について	106	75	0	0	3.59	79	102	1	0	3.43
⑥ ぷらっとほ一むにある備品(イス、机など)の使いやすさについて	92	89	1	0	3.50	83	98	1	0	3.45
⑦ ぷらっとほ一む内の清潔さについて	121	61	0	0	3.66	101	81	0	0	3.55
⑧ 人とのふれあい、交流について	121	61	0	0	3.66	86	96	0	0	3.47
⑨ 職員の対応の良さや説明の分かりやすさ	147	35	0	0	3.81	133	49	0	0	3.73
⑩ ぷらっとほ一むの居心地の良さについて(快適さや安心感等含む)	128	54	0	0	3.70	119	63	0	0	3.65

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

重視度平均 3.63

満足度平均 3.49

### 3 結果分析



### 4 追加調査の結果及びご意見について

(1)変化について

項目	はい	いいえ	どちらとも いえない
① 新しい知り合いは増えましたか	134	25	24
② 地域活動やボランティア活動(自主グループ等)に対する関心は高まりましたか	131	14	37
③ 地域活動やボランティア活動(自主グループ等)をしていますか	112	59	11
④ 元気になったと感じますか	161	4	16
合計	538	102	88

(2)ご意見等

ひとり暮らしなので困ったときに相談できる/ボランティア活動を通して交流が出来る/プログラム開催日をもう少し増やしてほしい/友達が増えてとても楽しい/「ボランティア」に対する意識が変わった。自分が出来ることはどんどんやりたい/職員の対応が丁寧/生活にリズムが出る/同年齢の方と交流(何気ない会話)が出来てうれしい/男性向けのプログラム希望/室内で出来る簡単なスポーツを取り入れてほしい/他の利用者との交流できて楽しい/出前講座がきっかけでふらっとほ一むを知れた/壁面が素晴らしい/クリスマス音楽会をまたやってほしい 他

### 5 課題発見

満足度の低い項目として③『曜日や時間』が挙げられる。③については「もっと体操に参加したい」「週に1回は来れるようにプログラムを組んでほしい」など、満足度と比例する形で参加回数の制限についての不満が寄せられ、具体的に体操等のプログラム頻度を増やしてほしいとの意見もあった。また、⑥『備品の使いやすさ』については施設内の備品ではなく、講座開催の際に使用したふれあい館等別施設の備品についての不満が挙げられている。他、⑤『プログラム内容』についても「男性向けのプログラム」「室内で出来るスポーツ」など利用者より具体的な意見が出ており、今後取り入れていきたい。

### 6 改善方策

③については体操以外のプログラムを案内すると同時に他施設や事業の案内、地域活動への参加を促し地域での通いの場立上げを支援することで週1回程度の活動につなげていく。⑤については現在、高齢者あんしんセンターと連携してポッチャを活用した男性向け通いの場立上げを企画しており、周知をはかり参加を促したい。昨年課題として挙げた『人とのふれあい、交流』について留意し、プログラムを工夫していった結果「友達が増えた」「交流が出来て楽しい」「このような内容を望んでいた。皆さんとお話が出来てうれしい」等のご意見を頂けた。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(利用施設用)

福祉部 長寿支援課

調査実施日

令和7年7月16日

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

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等)

【指定管理者】

運営主体：社会福祉法人 北区社会福祉協議会 会長 田中 義正

所在地：北区岸町1-6-17

【業務内容】

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

【指定管理施設】

介護予防拠点施設2か所(滝野川東・桐ヶ丘)

【指定管理料】

令和7年度：67,757,000円(滝野川東介護予防拠点施設を含む・消費税込)

※指定管理期間は、令和3年4月1日～令和8年3月31日。指定管理料は

指定期間中総額318,644,632円を上限とし、各年度の指定管理料は年度協定にて決定。

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

【所在地】 北区桐ヶ丘1-6-2-101(都営住宅1階)

【施設規模】 延面積：494.72㎡

構造：鉄筋コンクリート造

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

【職員数】 従事職員10(内7人は非常勤職員)

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

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

いきいきとした生活を送るためのヒントとなる講座や教室の提供、情報収集や交流の機会の創出、歩いて通える場所に「通いの場」が増えるように自主グループ活動の支援等を行っている。

1. 介護予防の普及啓発に関する事業

(体操等の教室を実施)

2. 地域活動の支援に関する事業

(出前講座、体力測定会や交流会などの自主グループ支援を実施)

3. 地域活動の担い手の育成等に関する事業

(ボランティアの育成や支援を実施)

4. 介護予防の情報提供及び交流の場に関する事業

(広報誌の発行、情報提供・相談業務、活動スペースの貸出等を実施)

5. 通所型サービス事業

(虚弱な高齢者のための運動等のプログラム。週1回毎週水曜日に実施)

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
① 基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】            基本的な施設運営方針として、以下を定め事業を実施している。            （１）地域の介護予防拠点として高齢者の生活機能向上と役割やいきがづくりを支援する。            （２）住民主体で介護予防を推進する地域の醸成を図る。            （３）地域課題の解決を目指す地域住民の活動拠点として、地域住民の主体的な活動とあらゆる人が活躍できる機会を支援する。</p> <p>【施設長】            施設長は、施設における業務全般を統括しており、職員間のコミュニケーションを重視し、密に打合せを行うなど日々の情報共有に努めている。また、非常勤を含め職員一人一人が得意分野を生かせるよう業務分担を行っている。</p> <p>【開所】            通所型サービス事業を含め、開所すべき日時等は遵守されている。</p>			
② 従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】            サービス提供に必要な従事者数を配置している。</p> <p>【健康管理、職場環境】            従事者は、定期的な健康診断を受けており、休暇は計画的に取得できている。            職務に集中して取り組むことができる環境が整備されている。</p> <p>【従事者研修】            従事者の言葉遣い、態度、服装等は、毎日自己点検している。様々な分野の研修を積極的に受講しており、非常勤職員を含め、多様な研修を受講している。</p>			
③ 施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】            法令に基づき、施設点検、機器等の安全確認を定期的に行っている。破損や故障が発生した際には適切に修繕を行っている。</p> <p>【物品管理】            家具類の転倒防止対策が施され、物品の整理整頓もされている。備品は台帳に基づき適切に管理されている。</p> <p>【業務委託】            事前に区の承認を得た上で、外部に委託をしている。</p> <p>【環境配慮】            こまめな消灯、紙の裏面使用、両面印刷の徹底など省エネルギー、省資源に努めている。利用者が高齢であることに配慮しながら、室内の温度調節・換気を実施している。</p>			
④ 情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】            従事者は情報資産の取り扱いに注意を払っている。マニュアルも整備し、目的外の使用も無い。情報資産の保管は指定場所に収納するよう決められており、漏洩等の事故防止の管理体制は確立している。非常勤職員も含め計画的に研修を行っている。</p>			

<p>【災害対策、危機管理】</p> <p>災害時における地域振興室や法人本部、主管課との連絡体制を整備し、定期的に研修、訓練を実施している。事務スペースには対応のフロー図を掲示して、迅速な対応がとれるようにしている。</p>			
⑤ 交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>赤羽会館や赤羽北ふれあい館など幅広いエリアで活動し、事業の周知に努めているほか、地域の朝活等自主的な活動を支援するコミュニティソーシャルワーカーと連携し、世代を超えた地域住民の交流の場を設けている。また、施設の畑や花壇を住民の交流の場として活用し、施設の特性を生かした地域連携を進めている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>利用者から苦情や意見を出しやすくするため、目安箱を設置している。苦情には、適切かつ迅速に対応している。施設長と法人本部が連携し、初期段階で適切な対応ができる体制が整っている。実際には目安箱を通さずに、利用者から直接口頭にて苦情や嬉しい言葉を伝えられることも多く、その際は職員同士で情報共有されている。</p>			
⑥ 施設利用	評価	適正	適正
<p>【施設利用計画】</p> <p>事業内容は、月ごとにカレンダーを作成しホームページやチラシなどで周知を図っている。チラシにはQRコードを記載するなど工夫を行っている。</p> <p>【施設利用】</p> <p>施設の予約、受付手続き方法は利用者にとってわかりやすく適切なものになっている。</p>			
⑦ 事業実施	評価	一部課題	適正
<p>【委託事業】</p> <p>仕様書に沿って事業が実施されている。</p> <p>普段の利用者との何気ない会話から、新しいサロンや地域活動の担い手づくりを行っている。自主グループの活動においてメンバーの減少や活動のマンネリ化など、様々な悩みに寄り添い継続的な支援を行えるよう試行錯誤している。また、多様化するニーズに対応した工夫が見受けられる。</p> <p>【自主事業】</p> <p>自主事業計画に沿い、学生や近隣の他施設と連携、交流を図りながら実施している。なお、施設の効果的活用の観点では、利用頻度の低い設備があること等、一部課題が残る。</p>			
⑧ 環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>備品類は清潔な状態が保たれており、室内の採光も確保されている。</p> <p>故障していた外回りの電灯も修理されている。また、屋上の排水管詰まりも清掃を行うことで改善されている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>事故対応マニュアルが整備され、緊急時の対応が確立されている。事故が起きた場合の対応マニュアルが掲示されており、非常時の備えが出来ている。利用者が転倒などで怪我をした際には迅速かつ適切に対応している。</p>			
⑨ 会計	評価	適正	適正
<p>【規程】</p> <p>法令、定款及び社会福祉法人会計基準に基づき会計処理を行っている。また、経理規程を整備し、命令系統・権限・責任等が明確である。</p>			

【会計処理】

契約・支出入等の処理は会計責任者の承認を得るなど適切に行われている。また、法人本部において会計管理を実施している。

【現金等の管理】

現金については、金種表の記載がある現金出納帳を作成し、適切な管理のもと毎月、法人本部が回収している。

**5. 施設所管課の総合評価**

評価

適正

適正

【総合評価】

地域特性を踏まえ、地域住民の社会参加に大きく貢献している。

また、自主グループの活動支援を継続しつつ、多様な手法で広報やプログラムの機会を増やしている。また、参加者の要望に応じて新たな自主グループの立ち上げを複数支援している。

【今後の方針、改善方策】

課題の改善として、利用頻度の低い設備の活用促進等に向けて検討を進めるとともに、今後も引き続き、利用者ニーズを捉えながら高齢者の健康増進、介護予防に資する事業に、積極的に取り組んでいただきたい。

**指定管理者の自己評価**

【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】

- ・コミュニティソーシャルワーカーと連携し、様々な課題解決に取り組むなど地域の困りごとの駆け込み寺としての機能充実に努めた。
- ・高齢者のデジタルデバイド問題解消のため、企業ボランティアの協力を得て初心者向け講座を開催し、開催時の職員配置を充実させた。
- ・自主グループ支援では、出前講座の依頼が増加した。また、手ぬぐい体操のレクチャーなどのグループ訪問時に、継続していく上での悩み相談に対応することで、良好な人間関係を築くことができた。
- ・指摘を受けた書類の印漏れについては、確認欄を増やすなど書式の変更をし、職員間での確認体制を徹底した。

# 北区立介護予防拠点施設利用者満足度調査報告書

社会福祉法人北区社会福祉協議会

## 1 調査の概要

### (1) 調査施設

桐ヶ丘介護予防拠点施設

### (2) 調査期間

令和7年7月1日(火)～7月31日(木)

### (3) 調査対象

(1)の利用者(介護予防事業、通所型サービス事業)

### (4) 調査方法

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

### (5) 回収状況

217件

### (6) その他

## 2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 とても 大切	3 大切	2 あまり 大切で ない	1 全く 大切で ない	平均	4 とても 満足	3 満足	2 多少 の不 満	1 とても 不 満	平均
① ぶらっとほ一むに関する情報提供の方法と内容について(お手紙や電話等含む)	130	86	1	0	3.59	72	136	9	0	3.29
② ぶらっとほ一むを利用するための手続きのしやすさについて	95	120	1	1	3.42	61	146	10	0	3.24
③ ぶらっとほ一むを利用できる曜日や時間について	93	115	4	0	3.42	62	137	18	0	3.20
④ 介護予防に関する情報、知識について(お手紙や電話等含む)	117	100	0	0	3.54	60	151	6	0	3.25
⑤ ぶらっとほ一むが提供するプログラムの内容について	103	112	2	0	3.47	65	147	5	0	3.28
⑥ ぶらっとほ一むにある備品(イス、机など)の使いやすさについて	103	114	0	0	3.47	74	136	7	0	3.31
⑦ ぶらっとほ一む内の清潔さについて	144	73	0	0	3.66	119	98	0	0	3.55
⑧ 人とのふれあい、交流について	130	87	0	0	3.60	79	128	7	0	3.34
⑨ 職員の対応の良さや説明の分かりやすさ	143	74	0	0	3.66	147	70	0	0	3.68
⑩ ぶらっとほ一むの居心地の良さについて(快適さや安心感等含む)	128	86	0	0	3.60	116	99	2	0	3.53

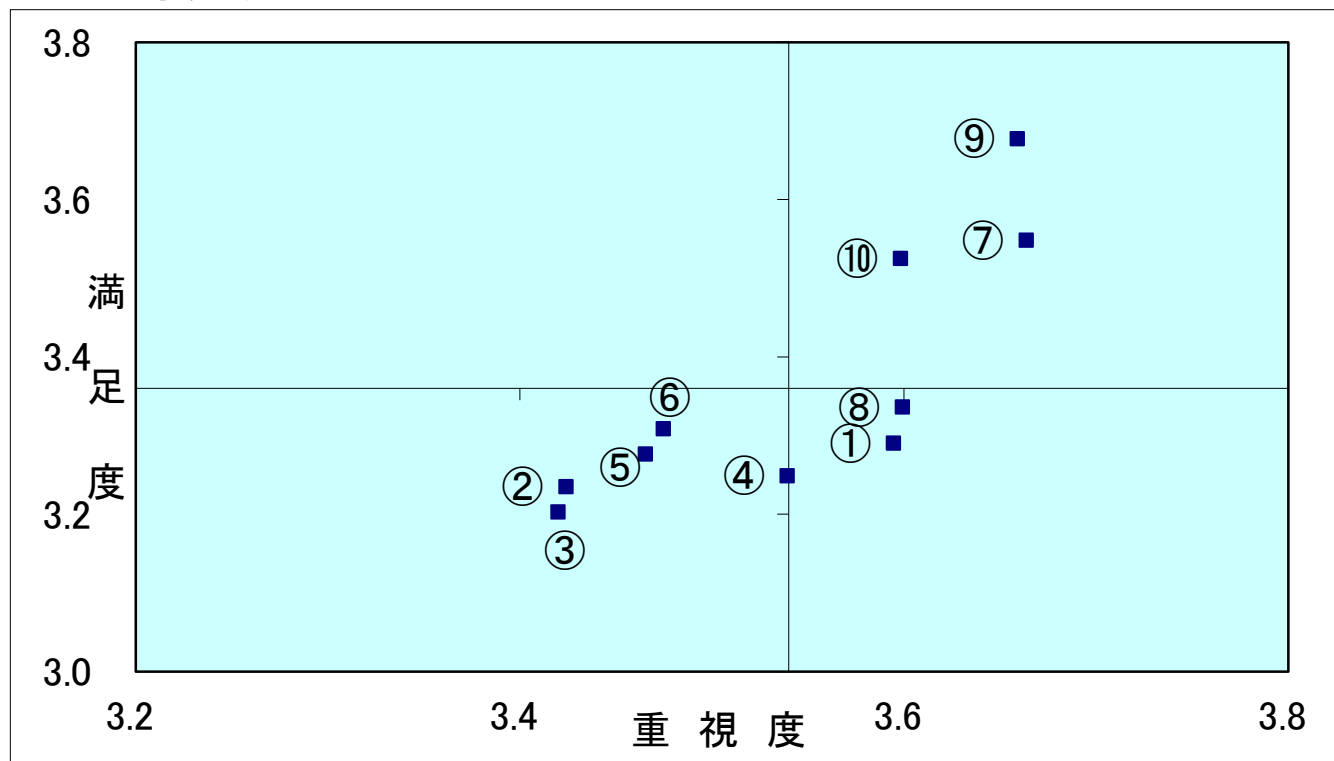
※平均得点:各選択肢のスコア(1～4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 3.54

満足度平均 3.36



### 3 結果分析



### 4 追加調査の結果及びご意見について

#### (1)変化について

	項目	はい	いいえ	どちらとも いえない
①	新しい知り合いは増えましたか	135	34	48
②	地域活動やボランティア活動(自主グループ等)に対する関心は高まりましたか	142	13	62
③	地域活動やボランティア活動(自主グループ等)をしていますか	131	66	20
④	元気になったと感じますか	177	3	37
	合計	585	116	167

#### (2)ご意見等

近くに自販機があるとよい/桐ヶ丘以外での開催が増えるるとよい/講座を増やしてほしい/バスのルートがあると良い/職員が名前を把握していることにびっくり。名前で呼ばれると嬉しい/楽しませてくれて優しくしてくれて感謝/保健師の話、体操指導に満足/スタッフの丁寧な対応に感謝/通うようになり生活にメリハリができた/大事な場所なので、存在自体とてもありがたい/色々な人に会えて友人が増えた/スタッフの元気に元気をもらえる

### 5 課題発見

満足度評価の低い項目②「利用するための手続き」については、事前予約制かつ抽選にしていることが原因と考えられる。③「利用できる曜日、時間」については、自分が希望する曜日、時間とプログラム実施の曜日、時間が合わないところからのご不満からではないかと推測される。④「介護予防に関する情報」については毎月のプログラム、脳トレプリントの配布の縮小が要因と考えられる。⑥「備品の使いやすさ」については老朽化により買い替えた椅子が若干低いことが影響しているのではないかと考えられる。

### 6 改善方策

②の手続きについては抽選による申込みを廃止。③の「利用できる曜日や時間」については今まで同様、多様な曜日、時間でのプログラム展開を検討していきたい。⑤の「プログラムの内容」については、体操プログラムのレベル別クラス制を導入し、若年層へのアプローチを検討していく。また、プログラム終了後には交流できるような時間を設け、暑い時期には「涼み処」としても開放するなど検討していきたい。⑥の「備品の使いやすさ」については椅子の高さが低いことへの対応としては、クッションなどの活用し立ち座りをしやすくする。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

福祉部 障害者福祉センター

調査実施日

令和7年7月24日

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

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等)

業務内容：心身に障害があり就業が難しい区民を対象に、障害者総合支援法に規定する生活介護・送迎・給食サービスを提供し、身辺自立や健康維持、社会適応力の向上や身体的機能、作業力、文化力の向上を目的とした行事や班別の生産活動を行っている。

指定管理者：運営主体 社会福祉法人 北区社会福祉事業団 理事長 内田 隆

所在地：東京都北区上中里 2-45-2

平成18年4月1日から指定管理者協定締結

平成23年4月1日から二期目協定締結

平成28年4月1日から三期目協定締結

令和3年4月1日から四期目協定締結

当該事業者による障害者福祉センター所管の他施設

①赤羽西福祉作業所 ②王子福祉作業所

指定管理者協定による運営費(債務負担行為見積)

(単位：円)

令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	合計
214,022,000	222,589,000	222,693,000	224,514,000	225,450,000	1,109,268,000

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

所在地：東京都北区赤羽西 5-7-1

規模等：敷地面積：1,147.29㎡ 構造：鉄筋コンクリート造、地上2階

建物延面積：1,141.15㎡

開設年月日：平成7年4月1日

利用定員：48名(利用者数44名)(利用定員及び従事職員数は令和7年6月1日現在)

従事職員数：常勤20名(施設長1名、サービス管理責任者1名、事務職1名、生活支援員16名、栄養士1名)、非常勤1名(生活支援員1名)、臨時12名(生活支援員2名、看護師2名、食事介助員5名、用務員3名)、嘱託8名(内科医1名、精神科医1名、理学療法士1名、作業療法士1名、言語聴覚士1名、用務3名)

合計41名

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

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

重度の身体障害者が、自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、生活介護と生産活動等の機会を提供する。

(1) 障害者総合支援法による生活介護サービス、送迎サービス、給食サービス

(2) 生産活動

・ビーズ、木工などの作業をグループで行い、働く楽しさ等を学びつつ、企画力や責任感を培い、互いを尊重する姿勢を築く。

(3) 班別のその他の活動

・個別ストレッチや体操を通じて健康管理を支援しながら、仲間との交流を通じて感覚や認識を刺激し、自分の力を発揮できるよう促す活動。

・日常生活の幅を広げるための音楽イベントの実施

(4) 全体活動（赤西タイム） ・仲間との交流や共同活動を通じて親睦を深め、学びや楽しみを共有する活動。			
<b>4. 項目別評価（施設所管課による評価）</b>	<b>評価</b>	<b>今年度</b>	<b>前年度</b>
<b>①基本方針・施設長</b>	<b>評価</b>	<b>適正</b>	<b>適正</b>
<p>【基本方針・組織】 「利用者一人ひとりを大切に、利用者、家族、地域から信頼される施設」等を基本に、主体性を重んじた自立した生活を送れるよう支援しながら、活発な活動を通じてさまざまな取り組みを行っている。</p> <p>【施設長】 施設長は豊富な福祉経験を活かし、利用者や保護者のニーズに応じた対応を心掛けながら運営を行っている。</p> <p>【開所】 東京都北区立福祉工房条例施行規則及び東京都北区立福祉工房運営要綱に基づき、設定された開所日及び開所時間について適正に運営されている。</p>			
<b>②従事者</b>	<b>評価</b>	<b>適正</b>	<b>適正</b>
<p>【従事者配置】 「東京都北区立赤羽西福祉工房の管理に関する協定書」別紙仕様書第2に定められた基準に基づいて、適正に配置されている。</p> <p>【健康管理、職場環境】 定期的に従事者の健康診断を実施（年1回）し、健康管理に努めている。 毎月の衛生委員会の開催によるヒヤリハット事例の報告等や従事者向けハラスメント相談窓口の設置を通じて、安全で安心して働ける職場環境の維持と構築に努めている。</p> <p>【従事者研修】 利用者支援を充実させるため、法人・区・都等主催の研修への積極的な参加で個々の職員のスキルの向上を図っている。研修記録や報告を適切に管理している。</p>			
<b>③施設管理</b>	<b>評価</b>	<b>適正</b>	<b>適正</b>
<p>【建物設備】 12条点検・各種設備点検を実施し、適切な施設管理に努めている。修繕は、各種点検の報告のほか、不具合発生等により修繕必要箇所を記録し、必要な対応を図っている。</p> <p>【物品管理】 備品の管理は、貸付品管理簿（備品台帳）により正しく管理、更新されている。</p> <p>【業務委託】 運営委託に関して、区の承認の上で再委託を行い、公正な委託契約を締結している。また、委託後も運営内容を適切に管理している。</p> <p>【環境配慮】 こまめな消灯や離席時のパソコンの省エネモードなど、日常的な対応に努めている。</p>			
<b>④情報管理・危機管理</b>	<b>評価</b>	<b>適正</b>	<b>適正</b>
<p>【情報資産保護】 北区のガイドラインに基づき情報資産台帳を更新し、個人情報文書やデータを適切に管理している。外部記録媒体は使用簿で利用状況を管理し、研修を実施するなど、情報漏えい防止体制の整備に取り組んでいる。</p>			

<p>【災害対策、危機管理】</p> <p>施設独自の防火・防災訓練を年4回実施し、地域との合同防災訓練も連携して進めている。BCPや非常時対応マニュアルを随時更新し、災害時の伝言ダイヤル活用方法や自然災害時の運営状況伝達方法等を保護者会で周知している。</p>			
⑤交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>広報誌「工房だより」を毎月発行・配布し、施設や障害への理解促進に努めている。体験ボランティアの受け入れ体制があり、工房まつり、合同防災訓練の実施等を通じて地域との連携を深め、地域に根ざした施設運営に取り組んでいる。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>法人で定めた要綱に沿って適切に対応している。また、受付とその仕組みについては、施設関係者だけでなく、来客等の第三者にも分かるよう入口に掲示して周知している。</p>			
⑥利用者処遇	評価	適正	適正
<p>【処遇】</p> <p>個別支援計画は、面談等により利用者・保護者の意向を把握した上で作成されており、利用者を中心とした関係機関等との相関関係をわかりやすくまとめている（エコマップ）。</p> <p>障害程度等を考慮した班活動では、グループワークを基本として、さまざまな経験ができるプログラムを提供し支援している。業務日誌や利用者台帳を活用し、服薬管理や自立・介護状況等を整理し、個々の状況に応じた支援を見据えた取組みを行っている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>看護師による健康チェックや毎日の検温、毎月の体重測定、毎年の健康診断を実施している。嘱託医（内科医・精神科医）による健康相談、毎月の理学・作業療法士も、言語聴覚士による助言のもと、身体機能の維持や安全な食事支援に努めている。</p> <p>さらに、手指消毒や非接触体温計の設置、食事でのアクリルパネルの活用等、感染症予防に引き続き取り組んでいる。</p>			
⑦給食	評価	適正	適正
<p>【衛生】</p> <p>委託業者が施設内の厨房で給食調理を行っている。給食会議を毎月開催し、衛生面の適切な管理に努めている。細菌検査の実施や毎日の衛生管理チェックシートにより、調理従事者の健康、調理施設、器具等、衛生面・安全面に関して適切に管理されている。</p> <p>【献立】</p> <p>管理栄養士が栄養バランスのとれた献立を作成しており、個々の利用者の嚥下状態に合わせ、常食のほか、一口大、きざみ（2段階）、ペーストの5段階に加工して提供している。</p> <p>旬の食材を使った行事食など季節感のある献立に配慮し、給食の満足度アンケートを年1回実施することで、より充実した給食の提供に取り組んでいる。アンケートの結果は、栄養士の所見を盛り込んだうえで利用者と保護者に報告している。また、試食会を通じ、給食への保護者からの理解を深める機会を提供している。</p>			
⑧環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>設備・備品等は適切に管理され、転倒防止や落下防止などの安全確保も適切になされている。設備等の不具合が発生した場合は速やかな対応に努め、良好な室内環境を維持している。</p>			

【事故対応】 「インシデント対応マニュアル」に基づき、インシデントの詳細な記録を行い、事故発生防止に役立てており、事故発生時の連絡先も整理されている。バス送迎、食事介助、トイレ介助など場面ごとのマニュアルには利用者への個別対応についても記載されており、事故予防に努めている。給食の異物混入やケガ・病気・発作発生時などの緊急時の対応も確立されている。			
⑨会計	評価	適正	適正
【規程】 法人の経理規程が整備されており、契約や出納等に関することが規定されている。また、権限者や現金の取扱いについても定められている。 【会計処理】 契約や収入支出は規程に従い適切に処理され、関連書類が作成されている。資金移動は会計帳簿で正確に記録されている。 【現金等の管理】 現金の管理は、出納簿を作成し、日々の収支や残高等についても帳簿により適切な管理がされている。通帳や銀行印についても適切に管理されている。			
5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	適正
【総合評価】 法人の持つ経験やノウハウを生かしながら、利用者処遇や施設の管理運営に取り組んでいる。処遇にあたっては、利用者や家族のニーズの把握に努め、目標等の達成に向けた生活支援に努めている。また、相談支援専門員など関係機関との連携により支援の充実に取り組んでいる。地域との防災訓練や地域のおまつりでの製品販売など、地域との連携や関わりに努めている。 【今後の方針、改善方策】 高齢化・重度化する利用者への対応や医療的ケア者への対応など、これまでの経験を踏まえた創意工夫により利用者支援の一層の充実に引き続き取り組んでいただきたい。			

<b>指定管理者の自己評価</b>			
【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】 前年度の事業計画のうち「医療的ケアの実施」・「人権擁護及び虐待の防止等」があったが、医療的ケアでは、従事できる職員を増やし、安全に実施できるように努めた。また虐待防止に関しては講師を招いての集合研修を継続して実施した。 前年度の課題として利用者増加に対応した活動スペースの確保が挙げられるが、感染症対策の緩和と両立させながらの実施となるため、具体的な形には至っていない。引き続き取り組みを進めていく。また、高齢化する利用者・家族への対応については相談支援専門員と連携を図り、ヘルパー導入に繋げることができた。なお、計画上にはなかった厨房工事の対応では、完全調理済冷凍食品（クックデリ）を用いて混乱なく給食の提供が実施できた。			

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

福祉部 障害者福祉センター	
調査実施日	令和7年7月24日

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

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

業務内容：雇用されることが困難な知的障害者に対して、障害者総合支援法に基づく就労継続支援B型をはじめとした指定障害者福祉サービスを提供し、必要な設備を整えることで仕事の実習や生活支援を行い、知的障害者の自立を支援し、福祉の増進を図る

指定管理者：運営主体 社会福祉法人北区社会福祉事業団 理事長 内田 隆

所在地：東京都北区上中里 2-45-2

平成 18 年 4 月 1 日から指定管理者協定締結

平成 23 年 4 月 1 日から二期目協定締結

平成 28 年 4 月 1 日から三期目協定締結

令和 3 年 4 月 1 日から四期目協定締結

当該事業者による障害者福祉センター所管の他施設

①赤羽西福祉工房 ②王子福祉作業所

指定管理者協定による運営費（債務負担行為見積） (単位：円)

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

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

所在地：東京都北区赤羽西 5-7-5

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

開設年月日：昭和54年4月1日

利用定員：55名(利用者数36名) (利用定員及び従事職員数は令和7年6月1日現在)

従事職員数：常勤11名(施設長1名、事務職1名、サービス管理責任者1名、生活支援員2名、職業指導員6名)、非常勤7名(目標工賃達成指導員5名、看護師1名、用務員1名)、嘱託医1名 合計19名

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

サービスの概要、自主事業等

- (1) 作業支援：能力に応じた作業を選定し、個々の持てる力を発揮しながら意欲的に取り組めるよう支援する。また、働く上で必要な作業態度や礼儀が身に付くよう支援する。
- (2) 就労支援：利用者個々の特性を考慮し、家庭、職場、関係機関等と連携を図りながら就職につながるよう支援を行う。また、企業や施設見学を通して就労・作業意欲向上等を図る。
- (3) 生活支援：利用者の経験を広げ生活が豊かになるよう、基本的な生活習慣や日常生活動作が身につくよう支援する。地域社会や他の作業所との交流を通じて、よりよい人間関係が構築できるよう支援を行う。
- (4) 保健衛生支援：健康診断や精神科医相談、看護師による健康相談など、利用者の健康管理を支援する。
- (5) 家庭・関係機関との連携：保護者との連絡会や面談、広報誌等を通じての家族とのコミュニケーションを図り、支援サービスに努める。
- (6) 地域交流：赤西祭の開催や地元商店街での買い物、地元自治会との合同防災訓練の実施等により、地域社会の一員として生活を送ることができるよう支援を行う。

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
① 基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>利用者の自己実現や自己決定を支援し、地域社会での生活に向けた自立を促進するため、利用者の作業支援、生活支援、就労支援などに取り組んでいく。</p> <p>【施設長】</p> <p>施設長は福祉経験が豊富であり、利用者、保護者並びに施設職員からの信頼も厚く、職員育成にも熱意を持ちながら管理運営を行っている。</p> <p>【開所】</p> <p>東京都北区立福祉作業所条例施行規則及び東京都北区立福祉作業所運営要綱に基づき、設定された開所日及び開所時間について適正に運営されている。</p>			
② 従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】</p> <p>「東京都北区立赤羽西福祉作業所の管理に関する協定」別紙仕様書第2に定められた基準に基づいて、適正に配置されている。</p> <p>【健康管理、職場環境】</p> <p>定期的に従事者の健康診断を実施している。（年1回）</p> <p>また、衛生推進者を選任し、安全で健康的な職場環境の維持に努めている。ハラスメント相談窓口も設置されている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>職員の希望も踏まえた研修計画を作成し、法人・区・都等主催の研修に積極的に参加し、職員の能力向上に努めている。eラーニングも活用し、より研修に参加しやすい環境づくりに努めている。</p>			
③ 施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】</p> <p>建物内部は清潔に保たれており、適切に管理・利用されている。</p> <p>12条点検・消防設備点検等、定期的な点検を行い、適切な施設管理がなされている。</p> <p>設備等の不具合については、区に報告、相談のうえ適切に対応している。</p> <p>修繕等に関しては各種点検の報告等をもとに不具合発生時点からの一元的な経過記録を作成している。2階の学童クラブ、3階の図書館についても、必要なメンテナンスを行っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品は貸付品整理簿（備品台帳）により正しく管理され、随時更新を行っている。</p> <p>施設運営に必要な物品は区内事業者から購入するよう努めている。</p> <p>【業務委託】</p> <p>給食他の業務に関して、区の承認の上で委託を行っている。選定に際しては複数社の見積もりを取るなど、公正な委託契約を締結している。また、委託後も運営内容を適切に管理している。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>省エネ、省資源、環境負荷の低減のために日頃から光熱水費の細かなチェックを行い、全職員で節電に努めている。</p>			
④ 情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>法人本部で行われている研修に施設職員が参加している。また、eラーニング研修も活用し、情報セキュリティ教育を実施している。情報端末へのデータ保存を最小限にし、USBメモリも用途</p>			

<p>を制限して使用を控える等、情報漏洩防止のための管理体制が敷かれている。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>年数回の防災訓練や地元自治会等との合同防災訓練を行い、避難経路の確認を行っている。BCPや備蓄品も整備されており、災害等への備えに努めている。</p>			
<b>⑤ 交流・改善</b>	<b>評価</b>	<b>適正</b>	<b>適正</b>
<p>【地域等との関わり】</p> <p>施設の広報誌「赤西タイムス」を通じて、地域理解の促進等に努め、合同防災訓練や赤西祭を通じて、地域交流を深めている。研修受け入れを契機に近隣の大学生が赤西祭でのボランティアやダンスを行うなど、周辺地域との交流や協力関係につながり、関わりの幅が拡大している。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>法人で定めた「事業団苦情対応規程」に沿って適切に対応している。苦情受付担当者を明示しているほか、苦情対応制度についてパンフレットの配布等を通じて利用者と家族に説明している。</p>			
<b>⑥ 利用者処遇</b>	<b>評価</b>	<b>適正</b>	<b>適正</b>
<p>【処遇】</p> <p>利用者・保護者の意向を尊重した個別支援計画を基に、主体性や自己決定を重視した支援を実施している。研修を通じ計画作成力向上を図り、利用者の希望を重視した小規模なグループ外出活動等を行っている。虐待防止対策としてサービス向上委員会を設置し、定期的なセルフチェックや話し合い、研修を行い、再発防止に努めている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>健康診断や嘱託医面談、看護師による健康相談等を実施し、健康維持増進と精神的安定を図れるように支援を行っている。</p>			
<b>⑦ 給食</b>	<b>評価</b>	<b>適正</b>	<b>適正</b>
<p>【衛生】</p> <p>給食は、隣接する赤羽西福祉工房と共同で外部委託し、赤羽西福祉工房で調理されたものを運搬し、提供している。食器や調理用具の状況、調理従事者の身だしなみや体調についてチェックリストで確認し、衛生管理に努めている。法令に則った調理従事者等の検便・健康診断を行っている。</p> <p>【献立】</p> <p>適切な栄養価を確保し、季節感を意識した献立を提供しながら、給食アンケートを活用して調理法や分量の意見を反映し満足度向上に努めている。毎月の献立表で食と健康に関する情報を発信し、家庭での食育に貢献する取り組みを行っている。</p>			
<b>⑧ 環境整備</b>	<b>評価</b>	<b>適正</b>	<b>適正</b>
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>設備・備品等は適切に管理され、転倒防止や落下防止などの安全確保が適切になされている。夏場の公園清掃活動は、空調服や熱中症対策ウォッチを使用し、作業しやすい環境を整えている。感染症対策として、換気、消毒、検温等を定期的の実施し、職員、利用者が安心して活動できる環境整備に努めている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>「赤羽西福祉作業所緊急時対応マニュアル」に基づき、区・保護者への速やかな連絡や対応手順が整備されている。部屋の出入口付近には物を置かないよう努めているほか、事例分析による原因究明、再発防止策の考察にも取り組んでいる。</p>			



⑨ 会計	評価	適正	適正
<p>【規程】 法人の経理規程が整備され、契約や出納等に関することが規定され、権限者や現金の取扱い等も定められている。</p> <p>【会計処理】 契約や収入支出は規程に従い適切に処理され、関連書類が作成されている。資金移動は会計帳簿で正確に記録されている。</p> <p>【現金等の管理】 現金の管理は、出納簿を作成し、日々の収支や残高等についても帳簿により適切な管理をされている。通帳や銀行印は適切な管理がなされている。</p>			
5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	適正
<p>【総合評価】 法人の持つ経験やノウハウを生かしながら、施設運営に取り組んでいる。 利用者の特性や能力に応じた作業支援を行い、利用者が持つ能力の発揮にも努めている。 また、虐待防止対策の取組みを強化し、研修の充実や支援の現場への反映のための全体での共有化や見える化の推進を図るなど、風通しのよい環境づくりにも努めている。 夏の猛暑時の対策など、利用者の環境整備についても創意工夫し努めている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 引き続き、作業量確保・工賃向上に取り組むとともに、利用者増のための創意工夫に努めていただきたい。 人権擁護に関する取組みは、継続的な対応が重要であり、支援の場で活かされる取組みに努めていただきたい。</p>			

指定管理者の自己評価
<p>【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】 工賃においては総額を大きく落とさないように受注業者と密な連絡を取ることで作業量の確保に努めました。また交渉の中で高額受注の増加により、一人当たりの工賃を向上させることができました。 虐待防止・身体拘束の取組みとしましてはeラーニングの活用をすることで研修機会を増やしました。特に心理的虐待につながる可能性のある利用者への声のかけ方や職業指導の仕方について職員間で共通認識を共有することができました。 利用者増の対策として、作業所連絡会を通じて王子特別支援学校との関係を深め話し合いの機会を設けました。その結果、実習生の増加につながり、令和7年度には新規利用者2名を受け入れることができました。</p>

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

福祉部 障害者福祉センター

調査実施日

令和7年7月25日

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

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等)

業務内容：雇用されることが困難な知的障害者に対して、障害者総合支援法に基づく就労継続支援B型をはじめとした指定障害者福祉サービスを提供し、必要な設備を整えることで仕事の実習や生活支援を行い、知的障害者の自立を支援し、福祉の増進を図る。

指定管理者：運営主体 社会福祉法人北区社会福祉事業団 理事長 内田 隆

所在地：東京都北区上中里 2-45-2

平成20年4月1日から指定管理者協定締結

平成25年4月1日から二期目締結

平成30年4月1日から三期目締結

令和5年4月1日から四期目締結

当該事業者による障害者福祉センター所管の他施設

① 赤羽西福祉工房 ② 赤羽西福祉作業所

指定管理者協定による運営費(債務負担行為見積)

(単位：円)

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

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

所在地：東京都北区王子 2-19-20

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

開設年月日：昭和42年4月1日

利用定員：60名(利用者数49名)(利用定員及び従事職員数は令和7年6月1日現在)

従事職員数：常勤13名(施設長1名(目標工賃達成指導員兼務)、事務員1名、サービス管理責任者1名、生活支援員4名、職業指導員6名)

非常勤11名(職業指導員4名、目標工賃達成指導員2名、看護師1名、栄養士1名、用務員2名、嘱託医1名) 合計24名

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

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

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
① 基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】 「一人ひとりを大切にし、ぬくもりのあるサービスを提供し、地域に信頼される施設運営を心がける」という基本理念を基に、利用者の自立と自己決定の尊重を第一としている。個々の特性や能力に応じた作業活動を通じて、社会生活の充実と安定を図り、また、生活の幅を広げ主体的な活動を支援する。</p> <p>【施設長】 施設長は福祉経験が豊富であり、個々に応じた支援を推進し、適正な施設運営に努めている。</p> <p>【開所】 東京都北区立福祉作業所条例施行規則及び東京都北区立福祉作業所運営要綱に基づき、設定された開所日及び開所時間について適正に運営されている。</p>			
② 従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】 「東京都北区立王子福祉作業所の管理に関する協定」別紙1仕様書第2に定められた基準に基づいて、適正に配置されている。</p> <p>【健康管理、職場環境】 定期的に従事者の健康診断やストレスチェックを実施している。（年1回） 安全衛生管理会議を月1回実施しており、職員の安全確保に努めている。また、ハラスメント相談窓口を設置し、事務室内に案内を掲示している。</p> <p>【従事者研修】 職員の受講希望を踏まえつつ、研修計画を作成している。計画的な研修を実施し、職員の資質・能力向上に努めている。</p>			
③ 施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】 施設内は利用者が危険を感じないよう適切に整理・整頓され、十分な作業スペースが確保されている。12条点検・消防設備点検等、定期的な点検を行って適切な施設管理がなされているほか、点検報告書は年度別、種類別に整理されている。修繕等に関しては各種点検の報告等をもとに不具合発生時点からの一元的な管理記録を作成している。</p> <p>【物品管理】 備品は貸付品整理簿（備品台帳）により正しく管理され、随時更新されている。 施設運営に必要な物品は区内事業者から購入するよう努めている。</p> <p>【業務委託】 保守等の外部業務委託の契約締結にあたっては、事前に区の承認を得ており、委託後も業務内容を適切に管理している。</p> <p>【環境配慮】 省エネ、省資源、環境負荷の低減のために日頃から光熱水費、ガソリン使用量などの細かなチェックを行っている。使用していない部屋の消灯や空調オフを心がけ、全職員で無駄削減の努力を行っている。</p>			
④ 情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】 情報資産管理に適切に取り組んでいる。外部記録媒体は使用者を特定し、使用簿で管理している。情報資産は施錠管理し、個人情報については法人の「特定個人情報取扱規程」に基づき法人の取</p>			

<p>扱責任者・担当者が適正に取り扱っている。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>王子授産場と合同で震災を想定した消防避難訓練を実施している。施設の立地等を考えた避難訓練（水害避難訓練等）を企画している。防犯、事故対応マニュアルの他、発災直後から3日間の初動マニュアル、避難所運営マニュアル等場面ごとにマニュアルを策定し運用している。</p>			
⑤ 交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>感染症の状況等を踏まえながらあすか祭を実施したほか、社会見学や自主生産品販売を他施設のお祭りで行うなど地域との関わりを深める活動に努めている。また、機関紙「あすかだより」の配付や王子カルチャーロードギャラリーへの作品展示など、地域社会とのつながりに努めている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>苦情受付者・苦情解決責任者及び第三者委員を設置し、いつでも苦情及び相談を受付、対応できる体制を整えて、施設内の見やすい場所に掲示している。苦情受け付け箱を入口に設置している。地域からの苦情にもしっかりと対応している。</p>			
⑥ 利用者処遇	評価	適正	適正
<p>【処遇】</p> <p>利用者個々の状況に応じた個別支援計画を利用者・保護者との面談により要望等も踏まえつつ作成している。作業支援では、利用者の特性を生かしつつ、作業能率につながる支援に努めている。</p> <p>生活習慣を身につけ、生活の幅を広げ、主体的に生きる力を目指して、クラブ活動や社会見学の実施などの生活支援に努めている。また、社会見学は区内施設へ出かけるなど、地域とのつながりにも寄与している。令和6年度は4年ぶりに日帰りバス旅行も実施した。</p> <p>また、利用者の会を開催し、利用者の希望や意見を聞く場を設けるなど、自主性や自己決定の向上を目指した取組みを行っている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>年1回の健康診断や歯科検診、毎月の体重・血圧測定、看護師による日々のチェック、嘱託医による相談などを行い、健康管理等に努めている。また、日々のラジオ体操の実施で体を動かす機会を設けているほか、看護師等による健康維持・増進のための話や情報提供を利用者に行うなど、健康維持に努めている。</p> <p>広報誌に保健だよりを掲載し、季節に応じた健康に関する発信、健康意識の向上に努めている。</p>			
⑦ 給食	評価	適正	適正
<p>【衛生】</p> <p>施設内の厨房で調理を行い提供している。調理施設・器具の衛生面には細心の注意を払っている。調理従事者は、法令に則った検便・健康診断等の衛生管理が行われている。</p> <p>【献立】</p> <p>栄養バランスのとれた献立を作成し、提供するよう努めている。毎日の残菜量をグラフ化し、今後の献立作成の際の参考とするなど、よりよい献立作成に努めている。また、委託業者も含めた給食会議を年6回開催し、調理施設・設備の安全面・衛生面などの適正な管理に努めている。令和6年度よりリクエストメニューを開始し、利用者の食事の摂取量も増えた。</p>			
⑧ 環境整備	評価	適正	適正

【利用者環境の整備】  
 施設内は整理整頓され、清潔さが保たれている。設備・備品等は適切に管理され、転倒防止用具等を用いて安全性に配慮している。換気や手指消毒による感染症対策を講じている。夏場の屋外での清掃は、クールネックでの暑さ対策、水分補給の徹底など作業しやすい環境を整えている。

【事故対応】  
 各種緊急時対応マニュアルに基づき、事故等に対応する体制を整えている。医療や警察対応が不要だったインシデントやヒヤリハット案件も報告書を作成、原因究明と再発防止策を講じている。

◎ 会計	評価	適正	適正
------	----	----	----

【規程】  
 法人の経理規程が整備され、契約や出納等に関することが規定され、権限者や現金の取扱い等も定められている。

【会計処理】  
 契約や収入支出は規程に従い適切に処理され、関連書類が作成されている。資金移動は会計帳簿で正確に記録されている。

【現金等の管理】  
 現金は出納簿を使って日々の収支や残高を帳簿で適切に管理し、通帳や銀行印も適切に保管・管理されている。

5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	適正
---------------	----	----	----

【総合評価】  
 法人の持つ経験やノウハウを生かしながら、施設運営に取り組んでいる。

利用者の高齢化に伴う個別対応や障害特性を踏まえた作業提供など個々の特性や能力に応じた支援に努めている。給食ではリクエストメニューなど健康づくり支援に取り組んでいる。

虐待防止のための研修を充実させ、支援現場で活用できるよう意見交換や情報共有を行い、風通しの良い環境づくりに努めている。

【今後の方針、改善方策】保護者  
 利用者の高齢化や重度化に対応するため、相談支援専門員や保護者との連携を図り、今後を見据えた取組みを推進していただきたい。

### 指定管理者の自己評価

【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取り組み評価】  
 前年度の課題について以下の対応を行った。

事業計画実績評価の「地域交流」では、近隣高校（順天高校）の吹奏楽部を招き、あすか祭でコンサートを実施し、学生と利用者との交流を促進するとともに、施設への理解を深めた。また、取組評価の「高齢化する利用者対応」では、利用者の親族や区の相談係、相談支援員と密に連携し、情報共有を進めながら、個々の高齢利用者の状況に応じた適切なサービス利用へと繋げることができた。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

福祉部 障害者福祉センター

調査実施日

令和7年7月8日

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

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

業務内容：一般就労が困難な障害者に就労機会を提供するとともに、生産活動やその他の活動の機会を通して、その知識と能力の向上に必要な支援を適切かつ効果的に行う。

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

所在地：東京都新宿区西新宿 7-8-10 オークラヤビル 2F

平成18年4月1日から指定管理者協定締結

平成23年4月1日から二期目協定締結

平成28年4月1日から三期目協定締結

令和3年4月1日から四期目協定締結

当該事業者による障害者福祉センター所管の他施設

①若葉福祉園 ②あすなろ福祉園

指定管理者協定による運営費（債務負担行為見積）

(単位：円)

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

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

所在地：東京都北区西ヶ原 1-19-12（滝野川健康支援センター）

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

開設年月日：昭和60年4月1日

利用定員：20名（利用者数13名）（利用定員及び従事職員数は令和7年6月1日現在）

従事職員数：常勤5名（施設長1名（サービス管理責任者兼務）、事務職1名、生活支援員2名、職業指導員1名）

非常勤6名（生活支援員4名、栄養士1名、看護師1名）、嘱託医1名 合計12名

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

サービスの概要、自主事業等

- (1) 作業支援：一般企業からの受注や北区福祉作業所連絡会での共同受注等による加工作業を提供する。また、東京都障害者総合スポーツセンター屋外清掃等を行う。
- (2) 生活支援：利用者一人ひとりのニーズに応じ、個別支援計画に基づく支援を行う。日常生活習慣の身辺処理や医療・衛生など利用者に関する生活上の支援を行う。社会資源の活用や地域社会等との連携などにより、地域生活が継続的に営めるよう支援を行う。
- (3) その他の活動：スポーツ体験会等の運動プログラムや利用者自治会の実施などの社会生活訓練を行う。
- (4) 健康管理：定期健康診断、毎月の血圧・体脂肪測定、体重測定の実施を行う。また、嘱託医による健康相談も毎月行う。
- (5) 保護者との連携：保護者会・個別面談などを行う。
- (6) 地域との交流：地域のお祭りへの参加や障害者作品展への参加などを行う。

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
①基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>「利用者の自立・生産活動・社会活動・地域生活などへの福祉サービスを的確に、適切に、迅速に行う」ことを基本に、権利擁護に取り組み、本人主体の社会参加支援、生産活動の充実・作業工賃の向上、自覚と責任をもった事業運営に取り組んでいる。</p> <p>【施設長】</p> <p>施設長は、長年の障害者福祉現場の経験を生かして、利用者、保護者に適切な対応を図りながら、良好な管理運営を行っている。社会情勢、利用者等の状況を踏まえて、毎年運営方針・重点目標を見直している。利用者主体の質の高いサービスの提供を主眼としつつ目標に向けて取り組んでいる。</p> <p>【開所】</p> <p>東京都北区立福祉作業所条例施行規則及び東京都北区立福祉作業所運営要綱に基づき、設定された開所日及び開所時間について、適正に運営されている。</p>			
②従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】</p> <p>「東京都北区立たばた福祉作業所の管理に関する協定」別紙仕様書第2に定められた基準に基づいて、適正に配置されている。</p> <p>【健康管理、職場環境】</p> <p>定期的に従事者の健康診断、ストレスチェックを実施している（年1回）。また、業務上のリスク確認と改善策を検討し予防に努めている。ハラスメント対応体制、メンタルヘルス相談窓口を整備し、事務室内に掲示している。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>個々の課題を踏まえた研修計画を作成のうえ、参加促進している。区内3施設合同で虐待防止に関する研修会を行うなど、利用者の権利擁護について積極的に取り組んでいる。</p>			
③施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】</p> <p>施設内部は清潔に保たれており、適切に管理・利用されている。</p> <p>また、維持管理に要する修繕を必要により実施し、記録管理を行っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品は台帳管理され、更新されている。また、区内事業者からの物品購入にも努めている。</p> <p>【業務委託】</p> <p>外部委託に際しては区への事前承認手続きを行っている。また、給食調理業務委託業者と毎月会議を開いて情報共有や意見交換を行い、適切な運営に努めている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>紙の購入、使用の低減等を推進し、環境への配慮に努めている。</p>			
④情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>法人は個人情報保護や情報公開に関する規程を定め、北区の条例に従い適切に運用している。従事者に対し情報セキュリティ研修を実施し、利用者・家族に対しても情報資産保護に対する取り組みについて、十分な説明を行っている。</p>			

<p>【災害対策、危機管理】</p> <p>地震・火災等を想定した年11回の避難訓練を実施している。BCPを策定し、訓練・研修を行っているほか、災害時の食料品等を備蓄している。滝野川消防署の講習会等に積極的に参加するなど、自衛消防体制を整えている。</p>			
⑤交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>北区社会福祉協議会と連携を取り、地域公益活動に参加している。</p> <p>地域で開催されるおちゃのこ祭祭への参加や他施設との共同受注等、地域等とのつながりに努めている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>法人で定めた「利用者からの苦情解決実施要綱」に沿って相談窓口を設置し、適切に対応している。</p> <p>要綱の適切な管理やヒヤリハットのデータによる記録管理により、職員間で情報共有・再発防止策の検討がなされている。</p>			
⑥利用者処遇	評価	適正	適正
<p>【処遇】</p> <p>利用者の自立と社会参加の主体支援に積極的に取り組んでいる。受注作業では、利用者の能力や強みを活かして細分化し、合理的配慮の視点に立った支援を行っている。また、宿泊行事や、個別外出、季節行事などを行い、生活の質的向上や利用者の楽しみにつながる取組みに努めている。</p> <p>個別支援計画についても、前年度の反省と利用者の解決すべき課題や意向を把握し作成されており、将来を見据えた支援に努めている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>朝の体操やウォーキングなど体を動かす機会を設け、健康管理に努めている。また、スポーツ体験会など、運動機会の提供に努めている。</p> <p>定期健康診断や嘱託医の健康相談で、利用者自身の健康への意識を高めている。</p>			
⑦給食	評価	適正	適正
<p>【衛生】</p> <p>委託業者が施設内の厨房で給食調理を行っている。作業場の食中毒防止や感染症予防を図るため、食前食後に消毒を行い、掃除用具は作業場と調理室を分けて収納するなど、衛生面や安全面に配慮した対応を行っている。</p> <p>【献立】</p> <p>毎月1回給食委員会を開催し、アレルギー対応や感染症予防、利用者の嚥下状況等を考慮した献立や提供方法について話し合うことで、個々に合わせた給食提供に努めている。</p> <p>日本人の食事摂取基準に則り、適正な栄養バランスのとれた献立を作成している。また、写真やイメージ付きの献立表を作業室内に掲示することによって、食への興味関心にも配慮している。</p>			
⑧環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>施設内は整理整頓され、清潔さが保たれている。設備・備品等は適切に管理され、収納棚は転倒防止等の安全対策が図られている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>危機管理マニュアルが整備され、不測の事態に応じた指揮命令系統や実施手順が定められている。</p>			



また、BCP マニュアル等も整備されている。			
⑨会計	評価	適正	適正
<p>【規程】          経理規程が整備され、契約や出納に関して規定している。契約に係る決定権者や現金保管限度額なども定めている。</p> <p>【会計処理】          決定権者や会計責任者への決裁を経て、契約や支出を行っている。契約関係書類、会計書類は適切に管理され、帳簿類も作成されている。</p> <p>【現金等の管理】          現金出納帳が作成され、収支の記録、残高が管理されている。通帳や銀行印は適切に管理している。</p>			
5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	適正
<p>【総合評価】          法人の持つ経験・ノウハウを活かしながら、施設運営に取り組んでいる。          働くための知識やスキル習得の訓練を行い、利用者の高齢化・重度化に伴い一人一人の特性に合わせた作業提供・支援に努めている。          また、虐待防止や苦情解決等にも引き続き取り組んでいる。</p> <p>【今後の方針、改善方策】          施設の維持管理等にあたっては、建物全体の管理を行っている滝野川健康支援センターと連携して対応を図ること。</p>			

<b>指定管理者の自己評価</b>			
<p>【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】          前年度の事業計画の『権利擁護・虐待防止の周知徹底』については、虐待防止・身体拘束適正化委員会を、たばた福祉作業所で2回、豊島通勤寮との合同で2回、年間4回開催している。また東京社会福祉協議会の外部講師派遣事業を活用し、内部研修を行っている他、北区の育成会3施設合同で講師を招いて研修を行い、職員の権利擁護・虐待防止の意識を高めることができた。権利擁護・虐待防止に関しては今年度も引き続き取り組みを進めている。</p>			

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

福祉部 障害者福祉センター	
調査実施日	令和7年7月29日

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

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

業務内容：就労施設や福祉作業所を利用する知的障害者が自立し、地域で共同生活できるよう食事提供・相談その他の日常生活の援助及び作業所・職場等との連携等社会生活の援助を行う。

指定管理者：運営主体 社会福祉法人あゆみ 理事長 上川 晃

所在地：東京都北区東十条 6-5-19

令和3年4月1日から指定管理者協定締結

指定管理者協定による運営費（債務負担行為見積） (単位：円)

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

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

所在地：東京都北区神谷 2-3-8

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

建物延面積 302.64 m<sup>2</sup>

開設年月日：平成7年2月1日

利用定員：4名（利用者数1名）（利用定員及び従事職員数は令和7年6月1日現在）

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

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

- (1) 居室：個室の提供（利用者用4室）
- (2) 食事の提供：希望に応じて朝食・夕食（土日は夕食のみ）を提供
- (3) 日中活動支援：家事全般の指導等
- (4) 健康管理：日常の健康管理、医療機関への付き添い等
- (5) 金銭管理：小遣い帳への記帳等各種援助
- (6) 余暇活動：誕生日会、季節行事の実施
- (7) その他日常生活に必要な指導

4. 項目別評価（施設所管課による評価）

	評価	今年度	前年度
①基本方針・施設長	評価	適正	適正

【基本方針・組織】

「知的障害のある方に居住の場や利用者ひとりひとりに適した支援を提供し、障害のある方が安心して地域生活を営むこと、3年後の自立に向けて一人暮らしをする目的や目標を達成できるようにする」こと等を基本とし、スムーズな地域移行に努めている。緊急時や職員不在時には、近隣の他事業所職員が対応できる体制が整備されている。

【施設長】

管理者がサービス管理責任者を兼務し、運営とサービスを統一的に対応している。また、世話人、

<p>支援員と連携し、利用者本位の取組みに努めている。</p> <p>【開所】</p> <p>東京都北区立知的障害者生活寮条例及び同施行規則を遵守している。</p>			
<b>②従事者</b>	<b>評価</b>	適正	適正
<p>【従事者配置】</p> <p>「東京都北区立神谷ホームの管理に関する協定書」別紙仕様書第2に定められた基準に基づき、適正に配置されている。</p> <p>【健康管理、職場環境】</p> <p>定期的に従事者の健康診断を実施（年1回）している。ヒヤリハット事例の定期的な振り返り等により安全衛生の維持向上に努めている。また、ハラスメント防止規定を整備し、法人の業務用パソコンを通じて周知され、広く相談できる窓口となっている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>法人全体研修・個別研修計画を作成し、研修に参加できる体制を整えている。また、虐待防止や人権擁護関連の外部研修受講による意識啓発に努めている。WEB研修も積極的に活用している</p>			
<b>③施設管理</b>	<b>評価</b>	適正	適正
<p>【建物設備】</p> <p>建物内は整理整頓され、良好に管理・利用されている。</p> <p>12条点検・消防設備点検を行い、適切な管理に努めている。また、施設維持のための修繕を行い、修繕台帳も備えている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品は備品台帳により適正に管理されている。</p> <p>施設運営に必要な物品は区内事業者から購入するよう努めている。</p> <p>【業務委託】</p> <p>外部委託に際しては区への事前承認手続きを行っている。また、日常業務に関しては、外部委託せず、法人が対応している。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>電子保存や両面印刷など、紙使用量の削減に努めている。また、未使用箇所や時間帯の消灯など、配慮行動に努めている。</p>			
<b>④情報管理・危機管理</b>	<b>評価</b>	適正	適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>情報資産に対しては、法人において「個人情報保護規程」、「情報公開開示規程」を定め、「東京都北区個人情報の保護に関する法律施行条例」、「東京都北区情報公開条例」に沿って、適切に取り扱われている。</p> <p>法人全体で整備を進めているクラウド上のファイルサーバを導入予定である。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>法人災害マニュアルに沿って、様々なシチュエーションを想定した訓練を行っている。神谷ホーム独自のマニュアルの整備も予定している。</p> <p>また、法人全体で全事業所を対象にした防災訓練を実施しているほか、緊急連絡網の周知と訓練を行い、緊急時に他事業所職員が対応・応援できる体制を整えている。</p> <p>災害を想定した事業継続計画（BCP）に基づいた訓練を予定するなど、災害を想定した訓練に努めている。</p> <p>各居室には防災持出袋を設置し、共有部には備蓄品を保管しているほか、消火器、ヘルメットの設置なども行っている。法人全体でヒヤリハット事例を集約しており、他施設での事例を含めて振</p>			

り返りや確認が行えるよう整備されている。			
<b>⑤交流・改善</b>	<b>評価</b>	適正	適正
<p>【地域等との関わり】 法人の他のグループホーム利用者との合同レクリエーションを行うなど、施設利用者同士の交流等に努めている。</p> <p>【苦情処理】 法人で定めた「社会福祉法人あゆみ苦情対応規程」に沿って適切に対応している。苦情解決第三者委員を設けるなどの体制も整備しており、苦情受付窓口を施設内に掲示している。苦情対応については区に報告し、迅速かつ適切に対応できる体制が整備されている。</p>			
<b>⑥利用者処遇</b>	<b>評価</b>	適正	適正
<p>【処遇】 本人の意見を踏まえた目標を設定し、個別支援計画を作成して自立に向けた支援を行っている。また、利用者ごとに支援日誌を作成し、日常の出来事、体調や精神面の変化、毎日の振り返りや反省点を記録し、今後の支援や活動内容の参考としている。</p> <p>複数の職員が対応することにより、利用者の相談しやすい雰囲気づくりや環境づくりに取り組み、円滑な生活への意見交換、一人暮らしに向けた情報提供や支援の強化に取り組んでいる。</p> <p>利用者に対し、世話人が生活をしていくうえでの様々な助言や学習、訓練を一緒に行うなど、個々に応じた将来の自立に向けた支援を行っている。</p> <p>【健康管理】 朝食時、夕食前の検温、体温チェックや食前の手洗い消毒、就業先等の健康診断結果へのフォロー等、利用者の健康管理や感染症予防に努めている。</p> <p>また、通院の同行や服薬状況等の管理なども行い、健康維持に努めている。</p> <p>法人にて感染症予防対策マニュアルが作成されており、マニュアルに沿った対応に努めている。</p>			
<b>⑦給食</b>	<b>評価</b>	適正	適正
<p>【衛生】 感染症対策マニュアルに沿って調理しており、衛生面・安全面に留意している。また、手洗いや手指消毒の実施を呼びかけ、衛生管理に努めている。</p> <p>【献立】 朝夕食の提供は、利用者の食生活や意向等に留意しながら行っている。メニューは、栄養バランスに配慮した献立に努めている。</p>			
<b>⑧環境整備</b>	<b>評価</b>	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】 施設内は清潔に保たれ、転倒防止対策などの安全対策もなされている。また、共用部の消毒を毎日実施することで感染防止に配慮した対応を心掛けている。</p> <p>【事故対応】 事故や急病、外出時などの緊急対応マニュアルを整備し、緊急時の対応が確立されている。また、ヒヤリハット事例を含めて記録・管理されており、対応方法等の蓄積にも寄与している。</p>			
<b>⑨会計</b>	<b>評価</b>	適正	適正
<p>【規程】 経理規程等が整備され、契約や出納に関して規定している。契約に係る権限や現金保管限度額な</p>			

ども定められている。

【会計処理】

領収書等の証拠書類は明瞭に分類・管理されており、帳簿類も整備され、適切な管理に努めている。また、利用者からの預り金についても、個々に出納帳を整備のうえ、領収書を保管し、毎月精算し、適正性の確保に努めている。

【現金等の管理】

現金の管理は、現金出納帳により管理され、収支や残高等を適切に管理している。また、定期的に会計責任者以外の者を含めた残高確認を実施するなど、適切な管理に努めている。

**5. 施設所管課の総合評価**

評価

適正

適正

【総合評価】

法人の持つ知識やノウハウに加え、立地条件を活かした体制で運営に取り組んでいる。

利用者との相性や具体的な案件等を考慮しながら、複数の職員で対応し、利用者目線を重視した取組みを行っている。

近隣にある法人本部や当該法人の事業所を含めた緊急時対応を想定し、利用者の安心安全を確保する体制を整備している。また、内線電話を活用した消防署への通報訓練を実施するなど危機管理対策に努めている。

【今後の方針、改善方策】

近隣に同法人運営の施設が複数存在するという強みを活かし、連携や情報共有を通じてさらなるサービス向上を図る取組みを今後とも推進いただきたい。また、利用者とのコミュニケーションを図りながら利用者のニーズに合わせたきめ細かな対応を一層推進していただきたい。地域交流等についても、今後、積極的な推進を期待したい。利用者増のため取組みについては、利用者募集を行う区と協力し、魅力ある施設のPRなど工夫をもって行っていただきたい。

**指定管理者の自己評価**

【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】

- 地域交流の一環として町会の防災訓練や地域の神社の祭事に参加予定でしたが、今年度は使用者が1人ということと、その利用者も外泊したため、今年度は参加する機会を逃してしまいました。今年度は利用者とともに参加し、地域の方々とお互いに顔を合わせる機会を持ちたいと考えております。
- 毎日の職員ミーティングで支援を振り返り利用者対応の共有を行い、障害特性に合わせて作成した個別支援計画を基にしたサービス提供を複数の職員で実施しております。そのために、スキルや経験に応じた研修などで支援力の向上を図っています。連絡帳や電話を通じて家族、日中活動先や相談支援事業などの関係機関との情報共有・連携を行いました。退居後の滞在型グループホームへの入居など、利用者の希望に沿った支援を実現するため、毎日の職員ミーティングで情報を共有、話し合いを重ねながら必要な対応を検討し、日々の生活支援に反映しました。またグループホームの合同レクリエーションにも参加いただくことで、交流の機会を設けました。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

福祉部 障害者福祉センター	
調査実施日	令和7年7月9日

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

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等)

業務内容：18歳以上の重度知的障害者に対して、日常生活や日中活動、健康管理等を支援し、地域社会の中で自立した生活と社会活動への参加に向けた支援を行う。なお、計画相談支援業務も行っている。

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

所在地：東京都新宿区西新宿7-8-10 オークラヤビル2F

平成19年4月1日から指定管理者協定締結

平成24年4月1日から2期目協定締結

平成29年4月1日から3期目協定締結

令和4年4月1日から4期目協定締結

当該事業者による障害者福祉センター所管の他施設

①たばた福祉作業所 ②あすなろ福祉園

指定管理者協定による運営費(債務負担行為見積) (単位：円)

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

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

所在地：東京都北区赤羽西6-9-2

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

開設年月日：平成5年4月1日

利用定員：57名(利用者数50名)(利用定員及び従事職員数は令和7年6月1日現在)

従事職員数：常勤21名(施設長1名、サービス管理責任者1名、主任生活支援員1名、生活支援員14名、相談支援専門員1名、事務職2名、看護師1名、心理職・生活支援員兼務1名)、非常勤14名(看護師2名(うち再雇用1名)、生活支援員6名、相談支援専門員補助1名、事務員2名、栄養士1名、送迎添乗員2名)、嘱託6名(内科医1名、精神科医1名、理学療法士2名、作業療法士1名、言語聴覚士1名)合計41名

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

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

- (1) 個々のニーズや特性、目的に応じて作業活動を中心に運動や室内活動、外出活動等を行う。
- (2) グループに分かれ、利用者個々の興味や関心に合わせた活動を行う。
- (3) 音楽活動で情緒の安定などを目指すほか、ダンスなどの体を動かす活動を行う。
- (4) 健康診断や検診、食事指導等、利用者の健康維持増進を図る。
- (5) 栄養バランスに留意し季節に応じた食材を利用した給食を提供する。
- (6) 広報誌やSNSで活動などを発信するとともに、近隣の散歩や商業施設の利用など、地域との関わりや交流に努めている。

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
①基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>「若葉福祉園の利用者と家族が、それぞれに安心かつ充実した生活が送れるように支援する」ことを基本に、権利擁護の取り組みを柱とし、高齢化する利用者・家族の地域生活支援、行事の企画・運営、人材育成を計画的に進めている。</p> <p>【施設長】</p> <p>施設長は福祉経験が豊富であり、順調な管理運営を行っている。同法人区内2施設とも連絡を密にし、情報共有等に努めている。また、併設している「相談支援事業所ぴーす」の管理者も兼務し、順調な管理運営を行っている。</p> <p>【開所】</p> <p>東京都北区立福祉園条例施行規則及び東京都北区立福祉園運営要綱に基づき、設定された開所日及び開所時間について適正に運営されている。</p>			
②従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】</p> <p>「東京都北区立若葉福祉園の管理に関する協定書」別紙仕様書第2に定められた基準に基づいて、適正に配置されている。労働基準法等の法令を遵守して就業規則等が整備されている。</p> <p>【健康管理、職場環境】</p> <p>定期的に従事者の健康診断やストレスチェックを実施している（年1回）。また、衛生推進者を選任し、年間を通じて職場の危険箇所確認、ケガ防止の整備、ハラスメントやメンタルヘルス対策に取り組むなど、安全な職場づくりに努めている。さらに、従事者向けのハラスメント等専用相談窓口を設置し、健全な就労環境の構築を推進している。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>利用者サービスの向上、職員の資質・能力向上のため、法人内外の研修に計画的に参加している。また、虐待防止等をテーマに区内3施設の合同研修を行い、毎年の企画として定着するなど、課題を職員間で共有し、考える機会を設けている。</p>			
③施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】</p> <p>建物内部は清潔に保たれており、適切に管理・利用されている。</p> <p>12条点検・消防設備点検等、定期的な点検を実施し、適切な施設管理がなされている。</p> <p>修繕を要する事項を台帳等に記録・管理し、必要な維持管理を実施している。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品は備品台帳により管理され、更新を行っている。</p> <p>【業務委託】</p> <p>必要に応じて会議や協議・調整を行い、委託業務の適切な履行の確保に努めている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>未使用室や未使用箇所の消灯、空調機効率化に向けた扇風機等の併用など、全職員で日常的に環境配慮行動に努めている。</p>			
④情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>法人において「個人情報保護規程」、「情報公開開示規程」を定め、「東京都北区個人情報の保護に関する法律施行条例」、「東京都北区情報公開条例」に沿って、個人情報を適切に取り扱っている。</p>			

個人情報文書の施錠保管、施設内ネットワーク内の端末使用者ごとのアクセス制限など情報資産管理に取り組んでいる。

【災害対策、危機管理】

施設独自で自衛消防隊を組織し、各種災害対応訓練実施後の振り返りと改善を実施することで、積極的に災害対応力を高めている。災害時宿泊訓練の実施等、実践的な取組みに努めている。

また、緊急事態や危機対応マニュアル類を作成し、随時更新している。危機管理対策としてBCP（感染症、自然災害）を策定し、随時最新の内容に改訂している。

⑤交流・改善

評価

適正

適正

【地域等との関わり】

わかば通信の年4回の発行やSNSへの投稿など、積極的に情報を発信することで障害者理解の促進に努めている。施設主催のお祭りについては感染症の流行や利用者の高齢化を理由に実施を見送っているが、利用者保護者からの意見を受け止め、開催に向けて検討を行っている。また、北区社会福祉協議会の車椅子貸出事業への協力や町会祭りに参加し販売業務を行うなど、地域との連携強化にも努めている。

【苦情処理】

苦情解決責任者、苦情受付担当者等を設置し、苦情及び相談に対応できる体制を整えている。また、保護者連絡会で苦情解決第三者委員との懇談会を開催し、要望や意見を積極的に吸い上げている。苦情解決第三者委員は虐待防止委員会にも参加しており、利用者の満足感につながるよう努めている。

⑥利用者処遇

評価

適正

適正

【処遇】

独自の取り組みである「思いのマップ」から将来目標を聞き取り、生活介護の枠組みを超えた個別支援計画を策定している。積極的に取り組んでいる権利擁護の一環として、外出活動の行き先や日頃の活動について利用者の意思決定を取り入れる工夫をしている。また、モニタリングや面談を実施し処遇の反省、評価、改善を行っている。

【健康管理】

定期的に利用者の健康診断（年1回）や各種検診等を実施し、疾病の予防、早期発見に努めている。月次の体重測定や嘱託医（内科医・精神科医）による健康相談を行っている。また、理学療法士による障害進行の予防等の指導など、機能訓練も行っている。

⑦給食

評価

適正

適正

【衛生】

委託業者が施設内の厨房で給食調理を行っている。細菌検査や食器の殺菌消毒、害虫駆除の実施など、衛生管理に努めており、チェックリストを毎日記入している。給食会議では、給食提供までのより安全な手順についての検討、改善を行っている。

【献立】

食べる楽しみのため、季節の食材を利用した献立を作成し、月1回程度セレクトメニューの機会も設けている。健康に配慮したバランスの良い食事を提供し、食事形態や食材、盛り付け等については利用者個々の事情に合わせて変更している。

⑧環境整備

評価

適正

適正

【利用者環境の整備】

利用者導線や活動スペースに配慮しつつ、必要な物品等の管理を行っている。

棚等は、転倒防止等や扉の施錠など、安全対策を行っている。



<p>【事故対応】</p> <p>事故等の不測の事態を想定した対応マニュアルが整備され、対応手順等も明確化している。ヒヤリハット事例についても報告作成し、予防対策等の対応にも努めている。</p>			
⑨会計	評価	適正	適正
<p>【規程】</p> <p>経理規程が整備され、契約や出納に関して規定している。契約に係る決定権者や現金保管限度額なども定めている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>契約にあたっては、決定権者への決裁を経て行っている。支出についても、責任者の承認により執行している。契約関係書類、会計書類は適切に管理され、帳簿類も作成されている。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>現金出納帳により、収支の記録、残高が管理されている。通帳や銀行印は適切に管理している。</p>			
5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	適正
<p>【総合評価】</p> <p>法人の持つ豊富な経験・ノウハウを活かしながら、施設運営に取り組んでいる。</p> <p>利用者支援向上等を目指し、利用者や保護者の現状、ニーズを把握し個別支援計画に取り入れ、そこから情報提供、各種サービス利用につなげるなど、利用者・家族の高齢化が進む中、地域生活支援に向けた対応に努めている。</p> <p>給食では、より利用者の意思が反映されるセレクトメニューの機会を設けるなど工夫に努めている。</p> <p>権利擁護への取り組みを継続しながら、利用者や保護者、社会状況等に即した対応に取り組んでいる。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>地域交流や行事等について、利用者や保護者の多様な思いを踏まえながら、創意工夫して、今後とも進めていきたい。</p>			

<p><b>指定管理者の自己評価</b></p>			
<p>【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>令和6年度の実績評価に関しては、「利用者、保護者の高齢化」に関して、居宅サービス、短期入所利用の契約が前年に比べ増えた。また、短期入所の利用は、区内だけではなく、埼玉県・神奈川県の実業所を利用するケースもあり、選択肢を増やす事ができ、緊急時の対応も可能となった。</li> </ul> <p>【課題に対する取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の医療系サービス（訪問診療、訪問看護、訪問薬局、訪問歯科）の利用を進めた。居宅系サービスに比べ、制度と内容があまり理解されておらず、必要性に対して、利用率が低い。今年度は2名の方が訪問診療と訪問看護、訪問歯科を契約した。体調不良時の緊急対応、通院治療の負担軽減に繋がった。</li> </ul>			

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

福祉部 障害者福祉センター	
調査実施日	令和7年7月24日
施設名	あすなろ福祉園
指定管理者	社会福祉法人東京都手をつなぐ育成会

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等)

業務内容：障害程度が重い18歳以上の知的障害者の方を対象に、社会生活に必要な日常生活活動、作業、健康づくりを通じて、より豊かな人間性の形成が図られるよう支援を行う。なお、計画相談支援業務も行っている。

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

所在地：東京都新宿区西新宿 7-8-10 オークラヤビル 2F

平成21年4月1日から指定管理者協定締結

平成26年4月1日から2期目協定締結

平成31年4月1日から3期目協定締結

令和6年4月1日から4期目協定締結

当該事業者による障害者福祉センター所管の他施設

① たばた福祉作業所 ②若葉福祉園

指定管理者協定による運営費(債務負担行為見積)

(単位：円)

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

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

所在地：東京都北区王子 6-4-6

規模等：敷地面積 1,534.33 m<sup>2</sup> 構造 鉄筋コンクリート造、地上2階  
建物延面積 1,467.53 m<sup>2</sup>

開設年月日：平成5年4月1日

利用定員：50名(利用者数43名)(利用者及び従事職員数は令和7年6月1日現在)

従事職員数：【生活介護】常勤18名(施設長1名、サービス管理責任者1名、主任生活支援員1名、生活支援員13名、心理職・生活支援員1名、看護師1名)、非常勤6名(事務員2名、栄養士1名、生活支援員3名)、嘱託医2名(内科医1名、精神科医1名)、療法士3名(理学療法士1名、作業療法士1名、言語聴覚士1名)

【特定相談支援】常勤2名(管理者1名(兼務)、相談支援専門員1名)非常勤1名(相談支援専門員1名) 合計31名

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

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

- (1) 作業・運動、グループ活動、音楽療法などの日中活動や年間行事を通じて、利用者の意思や主体性が発揮できるような機会を提供し、充実した日々を送れるようにする。
- (2) 身体機能の維持や気持ちの安定、見聞を広げることを目的とした外出活動を行う。
- (3) 家族の状況等に応じた必要な支援や関係各所との会議を設け、必要な情報共有を図りながら支援を行う。
- (4) 給食は、栄養バランスや嗜好等に配慮し、季節感のある給食の提供に努める。
- (5) 健康診断や嘱託医の健康相談、各療法士による機能訓練等、利用者の健康管理を行う。
- (6) 広報誌の発行や近隣保育園との交流、作品展示などによる地域との交流やつながりを行う。
- (7) 自立した日常生活、社会生活を実現するための助言や支援、情報提供を行う。

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
① 基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>「利用者一人ひとりの気持ちに寄り添い、充実感のある区民生活が送れるように支援すること」を基本とし、利用者の意思や主体性が発揮できるよう努めている。</p> <p>【施設長】</p> <p>施設長は福祉経験が豊富であり、順調な管理運営を行っている。東京都手をつなぐ育成会の2施設（たばた福祉作業所、若葉福祉園）とも連絡を密にし、情報共有等に努めている。</p> <p>【開所】</p> <p>東京都北区立福祉園条例施行規則及び東京都北区立福祉園運営要綱に基づき、設定された開所日及び開所時間について適正に運営されている。</p>			
② 従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】</p> <p>昨年度、社労士から36協定書を兼ねる届出書に使用者の押印又は署名がないこと、労働条件通知書の差し替え内容に不備があることについて指摘があったが、是正されていた。</p> <p>【健康管理、職場環境】</p> <p>昨年度、社労士から就業規則の安全衛生事項について指摘があったが、労働基準監督署に確認したところ直ちに是正する必要はなかったため、今後就業規則を更新する際に修正を検討することとしている。ハラスメント等に関する従事者向けの相談窓口を設置している。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>法人内外の研修のほか、施設内研修も積極的に行っている。また、同法人北区内3施設合同研修の実施やワークショップの実施など、人材育成に努めている。</p>			
③ 施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】</p> <p>12条点検・各種設備点検を実施し、適切な施設管理に努めている。修繕は、各種点検の報告のほか、不具合発生等により修繕必要箇所を記録し、必要な対応を図っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品は備品台帳により適切に管理されている。</p> <p>【業務委託】</p> <p>送迎バス運行管理、日常清掃、給食調理、昇降機保守等、適切に管理されている。給食やバス等の会議に委託業者も同席し、必要情報や確認事項等を共有し、適切な業務運営に努めている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>採光による照明節減、空調の切り忘れ点検、ノー残業デーの実施、会議でのペーパーレス化等に取り組み、省エネ、省資源、環境負荷低減に努めている。</p>			
④ 情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>職員会議で個人情報保護や情報資産に関し理解と意識の向上を図り、規程遵守、速やかな報告の重要性を指導している。情報資産台帳の整備、外部記録媒体使用簿への記入等が徹底されている。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>自衛消防組織を結成し、防災訓練等を行っている。BCP や非常時マニュアルは更新され、常時使用できる状態で保管されている。また、備蓄品管理システムを導入し、災害に備えている。</p>			
⑤ 交流・改善	評価	適正	適正

<p>【地域等との関わり】</p> <p>広報誌やホームページを活用した地域への発信に努めている。交流では、あすなろ祭でのイベントへの近隣保育園の招待、地域交流会で園内スタンプラリー実施、障害者福祉センターと協働で高台避難訓練の実施、地元信用金庫でアート作品発表を行うなど、地域との関わりを深めている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>法人で定めた「利用者からの苦情解決実施要綱」に沿って適切に対応している。苦情解決責任者及び苦情受付担当者を指名し、いつでも苦情及び相談を受付・対応できる体制を整えている。第三者委員を設け、客観性に留意した体制に努めている。</p>			
⑥ 利用者処遇	評価	適正	適正
<p>【処遇】</p> <p>作業、運動、グループ活動、音楽療法などの活動に加え、芸術活動や東京都障害者スポーツ大会、和太鼓活動など、多様な活動に取り組んでいる。日常生活支援では、全利用者分の行動特性や配慮事項を再確認し、検討会を実施しチーム以外の職員も共有している。</p> <p>権利擁護を引き続き推進し、セルフチェックやチェック結果の周知・共有を図るなど改善に向けた取組みや、身体拘束適正化委員会の毎月開催など、適正な権利擁護に向けた取組みに努めている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>定期健康診断のほか、毎月の身体や血圧の測定、嘱託医による健康相談、療法士による機能訓練を実施している。また、家族での対応が困難な精神科通院や歯科通院・突発的な怪我や体調不良時に、必要に応じて支援員や看護師が同行している。</p>			
⑦ 給食	評価	適正	適正
<p>【衛生】</p> <p>委託業者が施設内の厨房で給食調理を行っている。厨房機器は定期的なメンテナンスを行い、害虫駆除や清掃、衛生管理チェックリスト等により衛生管理に努めている。また、調理員の腸内細菌検査や健康診断等、体調の管理を行っている。</p> <p>【献立】</p> <p>栄養バランスに配慮した、季節感のある献立作成に努めている。毎月の給食会議で利用者の状況や健康状態、嗜好などを共有している。誕生日食では利用者のリクエストメニューを提供するなど個々の状況に配慮した食事提供に努めている。また、栄養士がミールラウンドで得た情報を献立に反映するなど、利用者個々の状況の反映に努めている。</p>			
⑧ 環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>設備・物品等は整理整頓され、適切に管理されている。家具等の転倒防止・棚の落下防止などの安全確保も実施されている。</p> <p>感染症防止対策として、来園者の検温や換気を引き続き実施しているほか、行事实施に際しても、感染症防止観点を踏まえた実施に努めている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>事故や不審者対応、行方不明等、緊急事態への対応手順が整備されている。ヒヤリハット事例を含め、職員間共有を図り、再発防止策の検討もなされている。事故発生時等に区への連絡なども手順に組み込まれ、第1報から結果報告まで対応されている。</p>			
⑨ 会計	評価	適正	適正
<p>【規程】</p> <p>経理規程が整備され、契約や出納に関して規定している。契約に係る決定権者や現金保管限度額なども定められている。</p>			

【会計処理】

契約にあたっては、決定権者への決裁を経て行っている。支出についても、責任者の承認により執行している。契約関係書類、会計書類は適切に管理され、帳簿類も作成されている。

【現金等の管理】

現金出納帳が作成され、収支記録、残高が管理されている。通帳・銀行印は適切に管理している。

5. 施設所管課の総合評価

評価

適正

適正

【総合評価】

法人の持つ豊富な経験・ノウハウを活かしながら、施設運営に取り組んでいる。

自立した日常生活、社会生活を実現するための相談支援や事業に取り組んでいる。あすなる祭の開催、障害者福祉センターと協働での高台避難訓練、地域との交流など、より良い支援に向けた対応に努めている。送迎バスの位置情報システムを導入し、より利便性の高い運営に取り組んでいる。

引き続き権利擁護の取組みを推進しており、研修やセルフチェックの実施、職員間での意見交換等を行い改善活動に努めている。

【今後の方針、改善方策】

コロナ禍後の行事や活動など、コロナ禍で培った経験や工夫を生かしながら、地域交流なども含めて着実な取組みと推進を期待したい。また、安全安心な園外活動の提供に努められたい。

指定管理者の自己評価

【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】

令和6年度は「地域交流の再開」「緊急時の備え」「人材育成」の3点を重点的に取り組んだ。「地域交流の再開」では、5年ぶりにあすなる祭を開催し、開催規模及び来場者の迎え方を工夫することで200名以上にご来場いただいた。「緊急時の備え」では、非常用発電機の作動訓練や北区障害者福祉センターと協働の「高台避難訓練」を行うとともに、新たに送迎バスの位置情報と防災用品期限管理システムを導入し、対策を強化した。「人材育成」では、人材確保を同時並行で進めて体制を整えることで、延べ101名が外部研修に参加できた。園内でもセルフケア研修、困難課題の事例検討会、虐待防止グループワーク等を行い、学びを実際の利用者支援に活かして利用者の行動変容の結果に繋げることができた。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(利用施設用)

子ども未来部 子どもわくわく課  
調査実施日 令和7年8月4日

施設名	八幡山子どもセンター	指定管理者	社会福祉法人 東京聖労院
-----	------------	-------	--------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

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

令和5年度	令和6年度	令和7年度	合計
33,626,667円	33,924,149円	34,253,700円	101,804,516円

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

【所在地】 北区中十条四丁目15番7号  
 【規模】 鉄骨（一部鉄筋コンクリート）造 地下1階、地上2階建  
 敷地面積 440.65㎡  
 建物面積 484.36㎡  
 【従事職員数】  
 8名（常勤4名、非常勤4名）

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

- (1) 子どもセンターの施設及び設備の維持管理に関する業務
- (2) 子どもセンター事業に関する業務
  - ア 乳幼児親子に対する支援事業
  - イ 放課後子ども総合プラン・ティーンズセンターなどとの連携事業
  - ウ 子どもと子育て家庭を見守る地域ネットワークの拠点事業
  - エ 放課後子ども総合プランに参加しない小学生への支援事業
  - オ 子育て支援にかかる総合的な相談やコーディネートに関する事業
  - カ 地域との連携事業
    - (ア) 子どもセンター運営委員会
    - (イ) 子どもセンターまつりなど地域との連携を深める事業の実施
    - (ウ) 地域の児童健全育成を目的とした団体への休日及び夜間の施設開放
    - (エ) 地域が主催する行事等への参加・協力
  - キ その他の関連事業
    - (ア) 児童館等の合同行事への参加（合同児童劇、わくわく☆フェスタなど）
    - (イ) 全区的なイベントへの参加（区民まつりなど）
    - (ウ) 子育てに関する啓発活動（子育て支援講座の開催、子育て支援事業の周知など）
    - (エ) 実習生及びボランティア（中高生を含む）の受け入れ
    - (オ) エネルギー・資源の使用量報告
- (3) その他北区が必要と認める業務

4. 項目別評価	評価	今年度	前年度
①基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】 乳幼児親子の主体性を尊重し、のびのびと個々の力を伸ばしていくことを心がけた運営を行っている。センター内入口に法人としての基本方針を掲示し、利用者は誰でも確認することができる。</p> <p>【施設長】 利用者に対して、職員から積極的に話しかけることにより、利用者からも職員に話しかけやすくする雰囲気づくりに努めている。地域とも適切に連携しながら、利用者の意見も積極的に取り入れ、新たな事業も積極的に展開している。</p> <p>【開所】 サービスを提供すべき時間・日数を遵守している。</p>			
②従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】 基本協定の仕様書に定められた職員配置に基づき、幅広い年齢層の職員が従事しており、バランス良く配置を行っている。保育士資格がある職員には0歳児、学童クラブでの勤務経験がある職員には小学生を中心に任せるなど、適材適所を意識している。</p> <p>【健康管理、職場環境】 勤務時間等は法令に準拠しており、従事者への定期的な健康診断も実施されている。 ハラスメント等に関する従事者向けの専用の相談窓口を設置し、相談窓口の連絡先を事務室内に掲示するなど、相談しやすい環境整備に努めている。</p> <p>【従事者研修】 区主催の研修や事業者独自の研修に積極的に参加している。研修後は、研修に参加していない職員にも研修内容を共有するよう努めている。</p>			
③施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】 定期的な点検や維持・修繕により、利用者が安全かつ快適に過ごせるように努めている。</p> <p>【物品管理】 備品台帳を活用しながら適切に管理されている。物品は、利用者にとって使いやすくなるように、整理整頓されている。多種多様な玩具が用意されているほか、性別等に捉われず、使いたい玩具を自由に利用できる雰囲気づくりに努めている。</p> <p>【業務委託】 清掃委託や保守点検委託等の外部委託を適切に実施しており、履行状況は良好である。</p> <p>【環境配慮】 使用していない部屋の消灯や冷暖房の室温設定の適正化を行い、省エネ対策に取り組んでいる。</p>			
④情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】 情報セキュリティマニュアルが策定・遵守されている。プライバシーマークも取得し、法人全体として情報資産保護に努めている。</p> <p>【災害対策、危機管理】 災害時・緊急時のための計画が策定・遵守されており、定期的に避難訓練や設備の点検を行っている。施設入口には防犯カメラが設置されており、防犯対策も徹底している。また、安全計画を策定し、非常時の対策の共有を図るとともに、利用者への周知も行っている。</p>			

⑤交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】  近隣のわくわく☆ひろばや保育園との交流を行っている。また、清水坂公園内にある自然ふれあい情報館と共同で実施する「田んぼ体験」、十条地域の英語教室の講師による「英語で楽しもう」といった地域と連携した新しい企画や交流を実施するなど、地域等との関わりを大切にしている。</p> <p>【苦情処理】  利用者の意見を積極的に聞き入れ、運営がよりよいものとなるように努めている。万が一、苦情が発生した場合には、マニュアルに沿って、本部と連携しながら対応できるように準備している。</p>			
⑥施設利用	評価	適正	適正
<p>【施設利用計画】  利用者満足度調査をもとに、利用者のニーズを踏まえた事業計画を作成している。  昨年4月に新設した「アスレチックタイム」のほか、ダンスに親しむ機会がほしいという利用者の要望に応え、ダンスクラブを新たに実施するなど、毎年新たな企画を行っている。  また、公立幼稚園を希望する利用者からの要望により、3歳児単独クラス「ぱんだクラブ」を令和7年度も継続して実施するなど、利用者の声に耳を傾け、利用者満足度の向上に努めている。</p> <p>【施設利用】  親子室には幅広い玩具が用意されているほか、工作室にはボードゲームも用意されており、人気を博している。ベビールームは、旧育成室を活用し、赤ちゃんがはいはいやゴロゴロをする部屋となっているほか、保護者の交流の場にもなっている。  図書室では、本の貸出を行っている。プレイルームでは、施設開放を行っているほか、「なんでも掲示板」を設置しており、一人の利用者が行った書き込みに対し、他の利用者が「わかる」「いいね」などのリアクションを行うことが可能であり、利用者同士の交流のきっかけとなっている。</p> <p>【子どもの権利・幸せ】  子どもの権利保障に関する職員への研修等を行い、子どもの幸せの実現に向けた取組みを推進できるよう、「育ち学ぶ施設」としての役割を学び、理解を深めている。  アンケートやロビーワークの中で、子どもからのおもちゃを増やしてほしいという要望を受け、玄関での貸し出しおもちゃの設置を行うなど、子どもの意見を取り入れた環境整備を行っている。</p>			
⑦事業実施	評価	適正	適正
<p>【委託事業】  仕様書等に沿って、適切な運営を行っている。平成19年度開設の前八幡山児童館より指定管理者として、長年の知見を活かし地域の特性や利用者ニーズに合った運営を実施している。地域と連携したイベントも多数実施しており、地域との交流を大切にしながら、運営にあたっている。</p> <p>【自主事業】  該当なし</p>			
⑧環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】  利用者の安全面や衛生面に配慮し、備品等の整理整頓や施設内の清掃が徹底されている。</p> <p>【事故対応】  緊急時の事故等の対応マニュアルを整備し、常に事務室に据え置いて全職員が共有している。事故発生時には区へ経過報告を行う体制が確立されている。</p>			
⑨会計	評価	適正	適正
<p>【規程】  経理規定及びマニュアルが策定・遵守されている。</p>			



【会計処理】

経理処理についての責任が明確になっており、適正に実施されている。会計関連書類も適切に管理されている。

【現金等の管理】

現金は施錠できるキャビネット内の金庫で保管し、鍵についても適切な管理を行っている。

5. 施設所管課の総合評価

評価

適正

適正

【総合評価】

運営、施設利用ともに、概ね適正に実施されている。前年度までの事業を継続するとともに、その時々ニーズに応じた新たな事業を実施することで、さらに利用者に求められる施設となるように工夫を重ねている。定員をオーバーするほどの人気事業は、開催回数を増やすことで、より多くの利用者に楽しんでもらえるように工夫している。施設内に掲示板を設置し、利用者同士の会話のきっかけを作るなど、利用者同士の交流も促進するとともに、地域団体や地域ボランティアとの協力体制も構築しながら、円滑な運営ができるように努めている。

職員全員がロビーワークを大切にしており、来館者には必ず声をかけて話をするよう努め、小さなことでも相談しやすい関係づくりに積極的に取り組んでいる。日頃から職員が利用者の意見を聞き入れ、反映させる体制が整っており、職員同士の連携や区との連携も適切になされている。

災害・緊急時や事故対応等については、マニュアルが策定・遵守されている。避難訓練の実施や防犯カメラによる防犯対策を行うなど、日頃から緊急時に備えることができている。

労働環境については、労働関係法令の遵守や各種届出等が適切に行われており、職員の健康管理も行き届いている。

会計管理については、経理規定の整備や小口現金の管理が適切に行われており、経理処理の責任も明確になっている。また、書類や金庫等も適切に管理されている。

【今後の方針、改善方策】

これまで連携してきた近隣のじゅうじょうなかはら幼稚園が統合・再編されたが、新たにうめのきななかよしこども園との連携を構築することができている。引き続き利用者のニーズを探りながら、利用者が増えるよう活動の実施時間や内容などを検討することを求めていく。

施設の老朽化により、修繕箇所が増えている点については、事業者と連携しながら、優先順位を検討し、順次計画的に実施していく。

指定管理者の自己評価

【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】

運営面では、昨年度指摘のあった事項（工作室のはさみの置き方、ベビールーム棚の落下防止の強化など）は全て昨年度中に改善した。また、勤怠関係書類や、会計関係書類も問題なく適切に処理していると評価を受けているので、引き続き改善すべきものは迅速に対応しながら遂行していきたい。

事業面では、ロビーワークなどを通して利用者ニーズをつかみ、ダンスクラブの新規開催、食育企画の再開など、積極的かつ柔軟に取り入れていくことができた。その結果、来館数が27%（3,500名程度）増となり、大きな成果をあげることができた。また、わくわく王三ひろばとは以前より交流行事を行っていたが、昨年度よりセンターの管轄ひろばとなったことで特に連携強化に力を入れた。平和祈念展示作品づくりや、わくわく王三ひろば見学など、利用者同士の交流企画も増やし双方の利用者に喜ばれた。今後もさらに交流行事を増やすなど、連携を強化し、地域の交流の起点となるべく努めたい。

# 八幡山子どもセンター 利用者満足度調査報告書

社会福祉法人 東京聖労院

## 1 調査の概要

- (1) 調査施設  
八幡山子どもセンター
- (2) 調査期間  
令和7年7月1日(火)～8月8日(金)
- (3) 調査対象  
八幡山子どもセンター利用者(乳幼児保護者、小学生、中学生)
- (4) 調査方法  
①来館者に周知配布。記入の上、回収箱に投函していただく。  
②来館者にオンラインアンケートにて、回答いただく。
- (5) 回収状況  
回答件数 83件
- (6) その他

## 2 調査結果

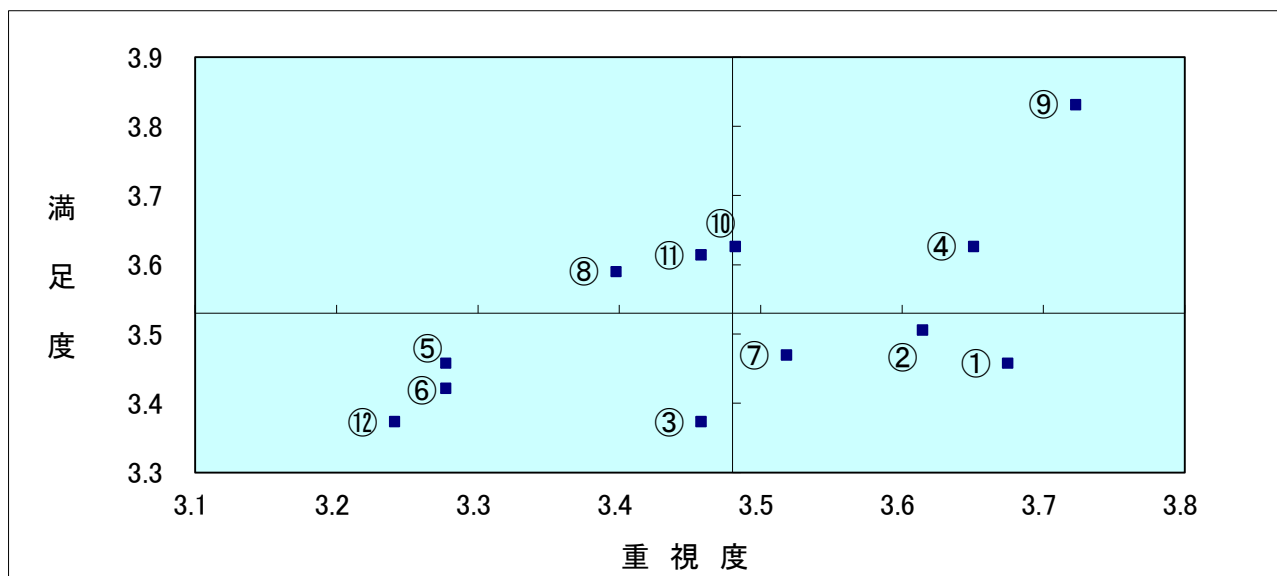
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて 大切	3 大切	2 大切 でない	1 全く 大切 でない	平均	4 大い に満 足	3 満足	2 不満	1 極めて 不満	平均
① 館内の安全対策について (避難経路の館内掲示や非常口の確保、安全柵などの設備)	57	25	1	0	3.67	39	43	1	0	3.46
② 館内の清潔さについて(清掃が行き届いているか)	52	30	1	0	3.61	42	41	0	0	3.51
③ 館内の設備について(照明や空調は適切か 著しい老朽箇所はないか)	39	43	1	0	3.46	35	44	4	0	3.37
④ 利用のしやすさについて(居心地のよさ、利用ルールの設定)	55	27	1	0	3.65	52	31	0	0	3.63
⑤ 館内で提供される情報について(内容の充実、わかりやすい掲示)	26	54	3	0	3.28	38	45	0	0	3.46
⑥ おたより・ホームページについて(内容の充実、わかりやすい発信)	25	56	2	0	3.28	37	44	2	0	3.42
⑦ 玩具・遊具・図書の充実について(種類、内容、数)	43	40	0	0	3.52	40	42	1	0	3.47
⑧ 館内の活動プログラムや行事について(種類、内容、頻度)	34	48	1	0	3.40	49	34	0	0	3.59
⑨ 職員の態度や対応について(挨拶、言葉遣い、親切さ)	60	23	0	0	3.72	69	14	0	0	3.83
⑩ 職員の利用者へのロビーワーク(声かけ)について (職員の見守りやこまめな巡回が行われているか)	41	41	1	0	3.48	52	31	0	0	3.63
⑪ 相談における職員の対応について (相談のしやすさ、親身な対応)	44	34	4	1	3.46	51	32	0	0	3.61
⑫ 館内での利用者間(保護者同士、子ども同士)の交流機会について(イベントやプログラムを通してあるいは職員を介して交流機会が提供されているか)	29	45	9	0	3.24	34	46	3	0	3.37

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

重視度平均 3.48

満足度平均 3.53

### 3 結果分析



### 4 課題発見

・利用者の重視度が高いものは、順に「⑨職員の対応」「①館内の安全対策」「④利用のしやすさ」となっている。それに対する利用者の満足度としては「⑨職員対応」が3.83と特に高い満足度となっており、「④利用のしやすさ」も3.63と次いで高い評価となっている。一方で、「①館内の安全対策」は3.46と平均より低い満足度となっている。

・その他重視度が高いもので、その数値より満足度が低かったものは、若干ではあるが「⑦玩具・遊具・図書の充実について」が3.47、数値は低くないものの重視度を上回れなかった「②館内の清潔さ」、「不満」に一番多く評価があった（4票）「③館内の設備」があげられ、特に「③館内の設備」は3.37と最も満足度が低かった。

### 5 改善方策

#### ①館内の安全について (3.46)

自由記述の中で、階段について言及しているものがあつた。八幡山子どもセンターは3階建てで、1階から地階に下がる階段にはゲートを設置し安全性が向上したが、2階へ上がる階段には現在ゲートがないことについて、設置の検討を求めるものであつた。数年前に職員間でも話し合われたことがあつたが、動線が重なる場所なのでかえって危ないのではないかという意見もあり保留していた。他に良い方法がないか、再度検討していきたい。

#### ②館内の清潔さについて (3.51)

「不満」とする方はなく、評価はされているが、重視度が4番目に高いこと(3.61)を職員間で共有し、意識を高め、より一層清潔感のある館内になるよう励んでいきたい。

#### ③館内の設備について (3.37)

施設の老朽化に関連する項目であるが、一番低い満足度となった。職員間でも課題と捉えており、老朽化により増えていく故障箇所等を、北区と連携しながらどのように修繕していくかは、継続的な重要課題であると考えている。修繕費の支出優先順位なども含め適切に対応していきたい。職員の手作業で修理や改善ができるところは行っているが、今後も職員で対応できそうなところはこまめにメンテナンスをしていきたい。

#### ⑦玩具・遊具・図書の充実について (3.47)

玩具や図書などはその年々でニーズが変わっていく部分があるので、魅力的な遊びの展開ができるよう、日々のコミュニケーションを通してニーズを捉えることを、職員一同努めていきたい。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(利用施設用)

子ども未来部 子どもわくわく課
調査実施日 令和7年7月28日

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

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

【本部所在地】 神奈川県横浜市中区桜木町 1-1 グランビュービル 5F  
 【代表者】 代表取締役 伊藤 勝康  
 【業務内容】 第2種社会福祉事業（保育所・児童館等児童福祉施設の運営）  
 【指定管理者施設】 江東区千田児童館、江東区立小名木川児童館  
 【指定管理者協定による運営費（債務負担行為見積）】

令和5年度	令和6年度	令和7年度	合計
33,362,000円	33,983,000円	34,604,000円	101,949,000円

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

【所在地】  
北区中十条一丁目2番18号  
 【規模】  
鉄筋コンクリート造 地下1階、地上4階建の3階部分（障害者福祉センター内）  
建物面積 480.35㎡（子どもセンター部分）  
 【従事職員数】  
10名（常勤6名、非常勤4名）

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

- (1) 子どもセンターの施設及び設備の維持管理に関する業務
- (2) 子どもセンター事業に関する業務
  - ア 乳幼児親子に対する支援事業
  - イ 放課後子ども総合プランなど他の事業や施設との連携事業
  - ウ 子どもと子育て家庭を見守る地域ネットワークの拠点事業
  - エ 放課後子ども総合プランに参加しない小学生への支援事業
  - オ 子育て支援にかかる総合的な相談やコーディネートに関する事業
  - カ 地域との連携事業
    - (ア) 子どもセンター運営委員会の開催
    - (イ) 子どもセンターまつりなど地域との連携を深める事業の実施
    - (ウ) 地域の児童健全育成を目的とした団体への休日及び夜間の施設開放
    - (エ) 地域が主催する行事等への参加・協力
  - キ その他の関連事業
    - (ア) 児童館等の合同行事への参加（合同児童劇、わくわく☆フェスタなど）
    - (イ) 全区的なイベントへの参加（区民まつりなど）
    - (ウ) 子育てに関する啓発活動（子育て支援講座の開催、子育て支援事業の周知など）
    - (エ) 実習生及びボランティア（中高生を含む）の受け入れ
    - (オ) エネルギー・資源の使用量報告
- (3) その他北区が必要と認める業務

4. 項目別評価	評価	今年度	前年度
①基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】 地域の乳幼児親子の拠りどころとして、気軽に立ち寄れて、親子と親子をつなぐ施設となることを目指している。建物内のふれあい館や近隣小学校内のわくわく☆ひろばと連携しながら、地域の幅広い年齢層の方々との交流の機会を設けられるように努めている。</p> <p>【施設長】 利用者が職員に気軽に話しかけやすい雰囲気づくりを心掛けている。区と適切に連携しながら運営にあたっているほか、既存事業の向上にも積極的に取り組んでいる。</p> <p>【開所】 サービスを提供すべき時間・日数を遵守している。</p>			
②従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】 幅広い年齢層の職員が従事しており、バランス良く配置を行っている。利用保護者と同年代の子どもがいる職員を中心に配置するなど、適材適所を意識した従事者配置となっている。</p> <p>【健康管理、職場環境】 勤務時間等は法令に準拠しており、従事者への定期的な健康診断も実施されている。 ハラスメント等に関する従事者向けの専用の相談窓口を設置し、相談窓口の連絡先を事務室内に掲示するなど、相談しやすい環境整備に努めている。</p> <p>【従事者研修】 区主催の研修や事業者独自の研修に積極的に参加している。また、「ブラザー・シスター制度」というメンター制度を設け、職員育成にも力を入れている。</p>			
③施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】 チェックリストに沿って毎日点検を行い、建物の安全管理に努めている。職員から安全管理担当の「セーフキーパー」を選出し、その職員を中心に、危険箇所がないか日々確認している。</p> <p>【物品管理】 遊具のメンテナンスや消毒を徹底するとともに、定期的な電池交換を行い、利用者が安全かつ快適に物品を利用できるよう努めている。</p> <p>【業務委託】 非常通報装置の保守点検委託の外部委託を適切に実施しており、履行状況は良好である。</p> <p>【環境配慮】 使用していない部屋の消灯や冷暖房の室温設定の適正化を行い、省エネ対策に取り組んでいる。 工作で残った材料等を活用し、壁面飾りを作るなど、SDGsに配慮した取組みも実施している。</p>			
④情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】 情報セキュリティマニュアルが策定・遵守されている。プライバシーマークも取得し、法人全体として情報資産保護に努めている。個人情報が含まれる電子データ等の情報管理を徹底している。</p> <p>【災害対策、危機管理】 災害時・緊急時のための計画が策定・遵守されており、定期的に避難訓練や設備の点検を行っている。各室内に避難経路図を掲示して見える化し、日頃から災害時に備えている。また、安全計画を策定し、非常時の対策の共有を図るとともに、利用者への周知も行っている。</p>			

⑤交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】  建物内のふれあい館や近隣のわくわく☆ひろばと連携するとともに、近隣中学校の職場体験の受入れも行うなど、地域との交流を大切にしている。青少年十条台地区の「ウォークラリー」、十条富士見中学校の「デイキャンプ」、十条小学校の「どんどんまつり」など、地域行事にも積極的に参加し、地域との関わりを密にしている。</p> <p>【苦情処理】  利用者の意見を積極的に聞き入れ、運営がよりよいものとなるように努めている。万が一、苦情が発生した場合には、マニュアルに沿って、本部と連携しながら対応できるように準備している。</p>			
⑥施設利用	評価	優良	適正
<p>【施設利用計画】  年齢別の乳幼児クラブ、幼稚園児対象クラブに加えて、保護者を対象とした事業にも力を入れ、利用しやすい事業展開となるように努めている。</p> <p>法人の特色のプログラムである「なないろプログラム」は、いずれも定員枠を上回る申込であることが多く、令和6年度より「なないろ体操」は月1回から月2回実施、「エンジョイイングリッシュ」は月2回から月3回実施に変更して実施するなど、利用者のニーズに合わせた運用を行っている。令和6年度より新たに「絵本の読み聞かせ」を実施し、新たな魅力の創出に注力している。</p> <p>【施設利用】  乳幼児クラブは利用者からも大変人気で、参加者の声を取り入れながら毎月の内容を工夫している。令和6年度からは2部制に変更し、より多くの乳幼児親子が参加できる環境を整えている。</p> <p>【子どもの権利・幸せ】  子どもの権利保障に関する職員への研修等を行い、子どもの幸せの実現に向けた取組みを推進できるように、「育ち学ぶ施設」としての役割を学び、理解を深めている。</p>			
⑦事業実施	評価	適正	適正
<p>【委託事業】  仕様書等に沿って適切な運営を行い、幅広い利用者ニーズに応じた事業を実施している。</p> <p>運動系の事業と文科系の事業のバランスを検討したり、幅広い年齢層を対象とした事業を計画したりするなど、利用者数の増加や利用満足度の向上を目指し、工夫している。体操やダンス、工作などが人気であり、工作については、民生児童委員の協力のもと、運営にあたっている。</p> <p>特色の1つとなっている壁面飾りは、順天高校のボランティアを受入れ、乳幼児親子とともに作成しており、完成後は施設内に掲示することで、参加者の達成感にもつながっている。</p> <p>【自主事業】  該当なし</p>			
⑧環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】  明るく清潔な環境を維持している。照明の交換や維持修繕の実施をしているほか、乳幼児親子向けにベビーベッドを設置するなど、利用者が快適に過ごせる環境づくりに努めている。</p> <p>【事故対応】  緊急時の事故等の対応マニュアルを整備し、常に事務室に据え置いて全職員が共有している。事故発生時には区へ経過報告を行う体制が確立されている。</p>			
⑨会計	評価	適正	適正
<p>【規程】  経理規定及びマニュアルが策定・遵守されている。</p>			

【会計処理】

経理処理に関する責任が明確であり、適正に実施されている。会計書類も適切に管理されている。

【現金等の管理】

現金は施錠できるキャビネット内の金庫で保管し、鍵についても適切な管理を行っている。

5. 施設所管課の総合評価

評価

適正

適正

【総合評価】

運営、施設利用ともに、概ね良好に実施されている。受託初年度の令和5年度から、利用者と積極的にコミュニケーションを取り、関係づくりを大切にする等、利用者の定着に向けた取り組みを実施したことで、来館者数は増加している。特に乳幼児クラブ活動は、参加者の声を取り入れて活動内容を充実させた結果、クラブ全体の年間参加者が令和5年度に比べ増加しており、保護者同士の交流の場としてもさらに定着してきていると評価できる。参加者に好評な事業は月の実施回数を増やすなど、利用者のニーズに合わせた運用を積極的に実施している。

一部の活動については、民生児童委員との連携もなされており、地域と連携した運営が行われている。壁面には、常時季節感がある華やかな装飾を施しているほか、イベント時には写真撮影に相応しい装飾も取り入れており、利用者から好評を得ている。

危機管理については、職員だけでなく利用者も含めた避難訓練を行ったり、避難経路を見やすく掲示したりするなど、実践的な対策を心掛けている。

職員は、笑顔で明るくあいさつや声掛けを行っており、気軽に話しやすい雰囲気づくりに努めているとともに、区の担当者との連携しながら、日々の業務を遂行している。

労働環境は、労働関係法令の遵守や各種届出等が適切に行われており、職員の健康管理も行き届いている。育児休業制度を活用している職員もおり、仕事と家庭を両立しやすい環境が整っている。

会計管理については、経理規定の整備や小口現金の管理が適切に行われており、経理処理の責任も明確になっている。また、書類や金庫等も適切に管理されている。

【今後の方針、改善方策】

玩具や遊具を定期的に見直し、新しいものに買い替えたり、整理整頓や維持・修繕などの施設整備を推進したりすることで、すべての利用者が安全かつ快適に、施設を利用できるようにしていく。

乳幼児から高校生までが参加するちぎり絵制作や中高生による乳幼児への読み聞かせなど、異世代間交流を促す活動を積極的に増やし、様々な年代への切れ目ない支援に資することを求める。

令和7年度より新たに日曜開館のモデル実施を開始したことで、休日利用を希望する利用者より好評を得ている。来年度以降の本格実施に向け、利用者の更なるニーズに応えることを期待する。

指定管理者の自己評価

【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】

前年度の事業計画において掲げた「子育て支援の充実」「児童の健全育成」「地域ネットワークの拠点」について、一定の成果を上げることができた。子育て支援では、利用者からの声を積極的に取り入れ、工夫を凝らしたしたことにより乳幼児クラブは、どのクラブも参加者が定着し、令和6年度の参加者は3,277名（前年度比124%）と増えた。児童の健全育成では、定期的に実施している「ちぎり絵制作」において、乳幼児と保護者の参加者とともに小学生、高校生も一緒に参加したり、館内装飾の制作に職場体験の中学生や高校生ボランティアが携わり、中高生の活躍の場となるなど異世代交流へと繋げることができた。地域との連携では、地域活動に積極的に参加し、地域の方々とともにこども達を支援していく協力関係をさらに構築できたと考えている。令和6年度の年間来館者数は26,363名（前年度比104%）の実績であったが、今後も引き続き利用しやすく、安心感のある居場所を提供していく。

# 十条台子どもセンター 利用者満足度調査報告書

株式会社マミー・インターナショナル

## 1 調査の概要

- (1) 調査施設  
十条台子どもセンター
- (2) 調査期間  
令和7年6月16日(月)～ 7月7日(月)
- (3) 調査対象  
十条台子どもセンター利用者(乳幼児保護者、小学生・中高生世代)
- (4) 調査方法  
①来館者に周知配布。記入の上、回収箱に投函していただく。  
②来館者にオンラインアンケートにて、回答いただく。
- (5) 回収状況  
回答件数 97件
- (6) その他

## 2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 館内の安全対策について (避難経路の館内掲示や非常口の確保、安全柵などの設備)	61	36	0	0	3.63	53	43	1	0	3.54
② 館内の清潔さについて(清掃が行き届いているか)	59	38	0	0	3.61	54	42	1	0	3.55
③ 館内の設備について(照明や空調は適切か 著しい老朽箇所はないか)	35	62	0	0	3.36	48	45	4	0	3.45
④ 利用のしやすさについて(居心地のよさ、利用ルールの設定)	59	38	0	0	3.61	54	42	1	0	3.55
⑤ 館内で提供される情報について(内容の充実、わかりやすい掲示)	23	72	2	0	3.22	42	55	0	0	3.43
⑥ おたより・ホームページについて(内容の充実、わかりやすい発信)	21	70	6	0	3.15	37	59	1	0	3.37
⑦ 玩具・遊具・図書の充実について(種類、内容、数)	49	48	0	0	3.51	45	50	2	0	3.44
⑧ 館内の活動プログラムや行事について(種類、内容、頻度)	33	60	4	0	3.30	46	49	2	0	3.45
⑨ 職員の態度や対応について(挨拶、言葉遣い、親切さ)	57	40	0	0	3.59	72	25	0	0	3.74
⑩ 職員の利用者へのロビーワーク(声かけ)について (職員の見守りやこまめな巡回が行われているか)	41	55	1	0	3.41	64	33	0	0	3.66
⑪ 相談における職員の対応について (相談のしやすさ、親身な対応)	40	55	2	0	3.39	60	36	1	0	3.61
⑫ 館内での利用者間(保護者同士、子ども同士)の交流機会について(イベントやプログラムを通してあるいは職員を介して交流機会が提供されているか)	18	72	7	0	3.11	33	63	1	0	3.33

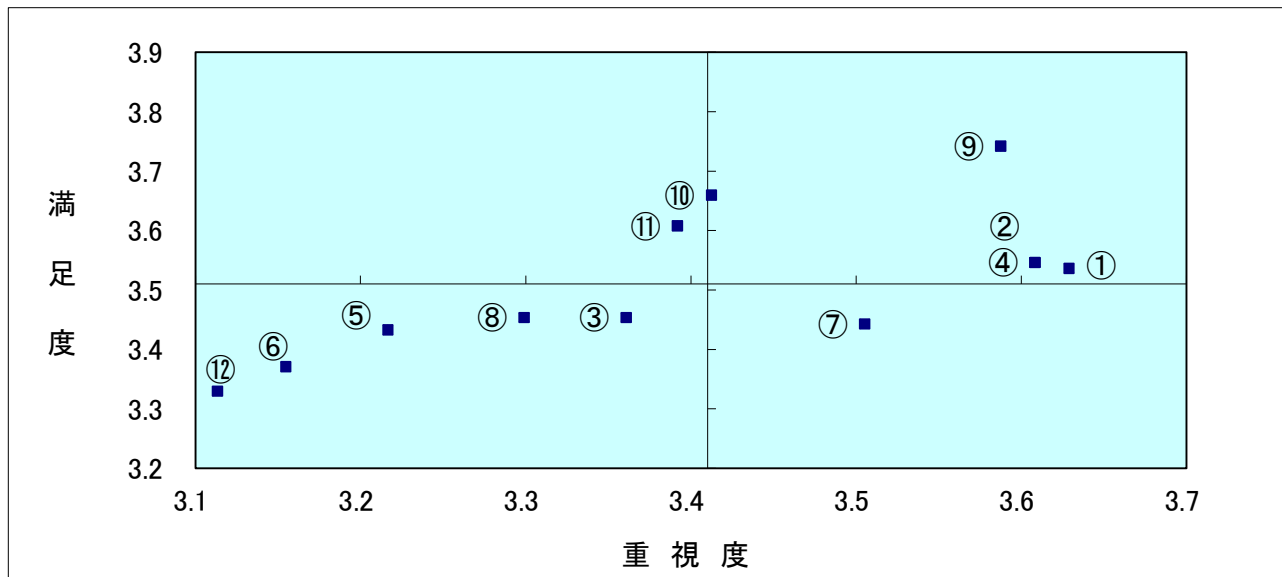
※平均得点:各選択肢のスコア(1~4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 3.41

満足度平均 3.51



### 3 結果分析



### 4 課題発見

職員の利用者への態度（挨拶・言葉遣い・親切さ）、ロビーワーク（声掛け）、相談のしやすさ等では「大いに満足」「満足」の利用者がほとんどで、十条台子どもセンターの雰囲気や居心地の良さが反映されて、安心して遊べる居場所になっていると考えられる。

また、日曜日開館については、「助かっています」「家族で来れるので嬉しいです」の声や「先生方体調に気をつけてくださいね」等職員への温かい気遣いのお言葉を頂いた。

その一方で館内の設備で照明が暗い、玩具や遊具の不満、活動プログラムで予約がすぐに満員となってしまうことに不満があることが分かったので、これらを課題として改善し、工夫した上で利用者にとって過ごしやすいさらに楽しめる居場所づくりをしていく。

### 5 改善方策

・活動プログラムでは、利用者の声で二部制にして対応しているが、更に時間をずらして枠を増やすなど検討するとともに、年齢にあった工作や興味もてるような体験イベントを実施する等工夫していく。

・玩具の入れ替えを定期的に行っているが、玩具や遊具への声は前年度もあったため、具体的にお声を伺い、よりニーズに合った環境整備を行う。

・多くの利用者の皆様に満足のお声をいただいているが、アンケートだけではなく利用者の方々との会話や相談のコミュニケーションの中で情報やニーズを聞き取り、職員同士が共有して毎日利用したくなる十条台子どもセンターにする。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(利用施設用)

子ども未来部 子どもわくわく課  
調査実施日 令和7年7月29日

施設名	西ヶ原子どもセンター	指定管理者	株式会社明日葉		
<b>1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）</b>					
【本部所在地】 東京都港区三田三丁目5-19 住友不動産東京三田ガーデンタワー3階					
【代表者】 代表取締役 大隈 太嘉志					
【業務内容】 第2種社会福祉事業（保育所、児童館等児童福祉施設の運営）					
【指定管理者施設】 小平市立小川町一丁目児童館、立川市立上砂児童館					
【指定管理者協定による運営費（債務負担行為見積）】					
令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	合計
35,257,056円	35,771,048円	36,294,593円	36,827,893円	37,371,122円	181,521,713円
<b>2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）</b>					
【所在地】 北区西ヶ原一丁目41番3号					
【規模】 鉄筋コンクリート造 3階建					
敷地面積 379.62㎡					
建物面積 524.13㎡					
【従事職員数】 8名（常勤4名、非常勤4名）					
<b>3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）</b>					
(1) 子どもセンターの施設及び設備の維持管理に関する業務					
(2) 子どもセンター事業に関する業務					
ア 乳幼児親子に対する支援事業					
イ 放課後子ども総合プランなどとの連携事業					
ウ 地域との連携事業					
（ア） 子どもセンター運営委員会の開催					
（イ） 子どもセンターまつりなど、地域との連携を深める事業の実施					
（ウ） 地域の児童健全育成を目的とした団体への休日及び夜間の施設開放					
（エ） 地域が主催する行事等への参加・協力					
エ その他の関連事業					
（ア） 子育てコンシェルジュ機能の充実（区の子育てサービスの総合的な相談やコーディネーターなど）					
（イ） 子どもや子育て家庭を見守る地域ネットワークの拠点となる活動					
（ウ） 中高生世代の支援					
（エ） 児童館の合同行事への参加（合同児童劇、わくわく☆フェスタなど）					
（オ） 全区的なイベントへの参加（区民まつりなど）					
（カ） 子育てに関する啓発活動（子育て支援講座の開催、子育て支援事業の周知など）					
（キ） 実習生及びボランティア（中高生を含む）の受け入れ					
（ク） 毎月の事業報告及び年1回の収支報告（ただし、必要に応じて区が随時要求可）					
（ケ） エネルギー・資源の使用量報告					
(3) その他実施可能な特色ある事業					

4. 項目別評価	評価	今年度	前年度
①基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>子ども・家庭を取り巻く社会環境が大きく変化する中で、子どもの権利条約などを踏まえ、子どもの利益が最大限に尊重されるよう事業を運営し、乳幼児親子への交流を含めた場の提供など、充実した子育て支援サービスを提供する。</p> <p>【施設長】</p> <p>施設長として運営管理全般を統括し、本部とも密接に連絡を取り合い、情報共有等に努めている。</p> <p>【開所】</p> <p>サービスを提供すべき時間・日数を遵守している。</p>			
②従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】</p> <p>適正に職員を配置している。乳幼児クラブのクラス担任は1人1担任とするなど、利用者と職員が継続的に接することができるように工夫している。</p> <p>職員については、見守りのほか利用者との関係づくりも求められるため、職員の相談業務のスキルや会話を高め、日々のロビーワークなどで発揮できるよう努めている。</p> <p>【健康管理、職場環境】</p> <p>勤務時間等は法令に準拠しており、従事者への定期的な健康診断も実施されている。</p> <p>ハラスメント等に関する従事者向けの専用の相談窓口を設置している。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>区主催の研修や事業者独自の研修に積極的に参加している。オンラインによる研修も実施するなど、研修を受けやすい環境も整備されている。</p>			
③施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】</p> <p>維持・修繕が必要な設備や備品を検討し、区の担当者と連携しながら、優先順位をつけて対応していくことで、利用者環境を向上している。階段が急であることが設備上の課題であるが、ロックがかかるベビーゲートを設置するなど、利用者が安全に施設を利用できるように取り組んでいる。</p> <p>【物品管理】</p> <p>玩具等の物品は整理整頓されており、利用者が快適に利用できるように配慮している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>保守点検委託等の外部委託を適切に実施しており、履行状況は良好である。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>使用していない部屋の消灯や冷暖房の室温設定の適正化を行っており、省エネ対策に取り組んでいる。空の飲料の容器を活用して装飾品を作るなど、不要となった資源のリサイクルも行っている。</p>			
④情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>情報セキュリティマニュアルが策定されており、事業者として情報資産保護に関する研修も実施し、情報管理体制を強化している。また、事務所で保管している個人情報文書は鍵付きのキャビネットに保管している。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>災害時・緊急時のための計画が策定・遵守されており、定期的に避難訓練や設備の点検を行っている。また、安全計画を策定し、非常時の対策の共有を図るとともに、利用者周知も行っている。</p>			

⑤交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】  児童館合同行事やネットワーク事業への参加などを通して、地域や区内の他児童館と連携しながら、適切かつ円滑な運営ができるように努めている。今後は、地域等との連携やつながりを深めていくため、現在実施していない館まつりの実施についても検討を求めている。</p> <p>【苦情処理】  利用者の意見を聞き入れ、運営がよりよいものとなるように努めている。万が一苦情が発生した場合には、マニュアルに沿って、本部と連携しながら対応できるようにしている。</p>			
⑥施設利用	評価	適正	適正
<p>【施設利用計画】  子どもセンターとして、乳幼児親子を中心とした事業計画を作成している。これまでと同様、親子ヨガ、体操、ベビーマッサージを毎月実施しているほか、音楽能力を養う「リトミック」も実施している。また、法人の体操専門チーム「リーフスポーツ」とも連携し、「親子体操」や「ふれあい遊び」も行っている。令和6年度からは、「Enjoy★たいむ」として乳幼児クラブに参加できなかった利用者が活動できる時間を週1回設けている。</p> <p>【施設利用】  以前学童クラブで利用していた畳の部屋は、0歳児がゆったり過ごす部屋として活用している。また、シーズンごとに季節行事を実施しており、子どもの日、七夕、盆踊り、お月見、ハロウィーン、クリスマスなど、乳幼児でも雰囲気を楽しむよう施設内の様々な場所に装飾を施している。令和7年度より滝野川小学校学童クラブ第五が本センター3階に開設されたことに伴い、小学生の利用が増えている。学童クラブの活動場所は本センター利用者とのタイムシェアとなるため、小学生と乳幼児親子の双方が利用しやすいよう部屋の使い方や活動内容にさらに工夫を求めている。</p> <p>【子どもの権利・幸せ】  子どもの権利保障に関する職員への研修等を行い、子どもの幸せの実現に向けた取組を推進できるよう、「育ち学ぶ施設」としての役割を学び、理解を深めている。</p>			
⑦事業実施	評価	適正	適正
<p>【委託事業】  仕様書等に沿って、適切な運営を行い、乳幼児親子向けのイベントを増やしている。令和6年度よりクリスマスコンサートやサマーコンサートを開催しており、100名超が参加している。0歳児を含む親子の利用が多いことを踏まえて、利用者層に合わせたプログラムの内容を検討したり、季節感のある装飾を心掛け、子どもたちが雰囲気を味わえるように工夫している。</p> <p>【自主事業】  該当なし</p>			
⑧環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】  備品等は整理整頓されており、維持・修繕を随時行っている。今後対応が必要な箇所もあるため、継続して段階的に実施していく必要がある。</p> <p>【事故対応】  緊急時の事故等の対応マニュアルを整備し、常に事務室に据え置いて全職員が共有している。事故発生時には区へ経過報告を行う体制が確立されている。</p>			
⑨会計	評価	適正	適正
<p>【規程】  経理規定及びマニュアルが策定・遵守されている。</p>			

【会計処理】

経理処理についての責任が明確になっており、適正に実施されている。会計関連書類も適切に管理されている。

【現金等の管理】

原則として、物品は法人を通して購入している。万が一、緊急な購入を要する場合は、クレジットカードを使用するようにしているため、現金は保管していない。

5. 施設所管課の総合評価

評価

適正

適正

【総合評価】

運営、施設利用ともに、概ね良好に実施されている。好評な乳幼児親子向けのイベントを増やすなど、来館者が増えるような前向きな取組みが見られる。週3日開設している乳幼児クラブは人気がある。令和6年度からは乳幼児クラブに参加できなかった利用者のために毎週月曜日に異年齢で活動できる時間を設け、利用者に配慮した取組みが見られる。

災害対策・危機管理や事故対応についてのマニュアルが策定・遵守されており、苦情処理については、法人と連携しながら対応する体制が整えられている。

物品の配置の見直しや、必要物品の検討・購入を適宜行うことで、施設の有効活用を図るとともに、施設環境の充実に取り組んでいる。

労働環境については、労働関係法令の遵守や各種届出等が適切に行われており、職員の健康管理も行き届いている。

会計管理については、経理規定の整備が適切に行われており、経理処理の責任も明確になっている。現金は原則として扱わないこととしており、支出入はクレジットカードで管理されている。

【今後の方針、改善方策】

施設が1階から3階までであるため、職員間で連携をとりながら利用者と積極的にコミュニケーションをとって、利用者が相談しやすい関係づくりに努めていくとともに、職員一人一人が接遇向上の意識を持ち、利用者に寄り添った対応を行うよう努めていく必要がある。

施設長の認可保育所での勤務経験や知見を活かし、配置する職員について、児童厚生施設としての役割等について指導を徹底するとともに、職場内研修のほか外部の研修への積極的な参加を推進し職務に関するスキルアップを図るよう求めていく。

乳幼児親子の利用が中心だが、学童クラブ開設に伴い小学生の利用が増えたことを鑑み、今後は幅広い年齢の利用者が楽しめるような創意工夫に富んだ取組みを検討・実施し、さらに利用者の増加につながるよう積極的な姿勢を求めていく。

指定管理者の自己評価

【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】

前年度の事業計画に掲げた本事業の重点項目である「乳幼児と子育て中の保護者の支援」「地域の中で子どもを育てるための拠点としての役割」については年齢別の乳幼児クラブや様々なイベントを実施し、一定の成果をあげることができた。乳幼児クラブでは年齢別という特性を活かし、子の成長発達に応じた運動遊びや工作、リトミックや親子の触れ合い遊びなど様々な活動の実施や保護者同士も交流できる場を設けることができた。地域との共催による「ローズフェスタ」では、600名以上が参加し、舞台での発表やゲームなど地域との交流を楽しむことができた。引き続き交流を深め、地域の交流拠点としての役割を担っていけるよう努力する。また「放課後子ども総合プランとの連携」について、今年度よりセンター内で学童クラブが開設されたことに伴い小学生の利用が増えているため、両施設間で情報共有をしながら連携を強化していきたい。全体的にまだ改善すべきところは多くあるので引き続き事業目標達成に向けて努力していく。

# 西ヶ原子どもセンター 利用者満足度調査報告書

株式会社明日葉

## 1 調査の概要

(1) 調査施設

西ヶ原子どもセンター

(2) 調査期間

令和7年6月16日(月)～8月8日(金)

(3) 調査対象

西ヶ原子どもセンター利用者(乳幼児保護者、小学生)

(4) 調査方法

①来館者に周知配布。記入の上、回収箱に投函していただく。

②来館者にオンラインアンケートにて、回答いただく。

(5) 回収状況

回答件数 58件

(6) その他

## 2 調査結果

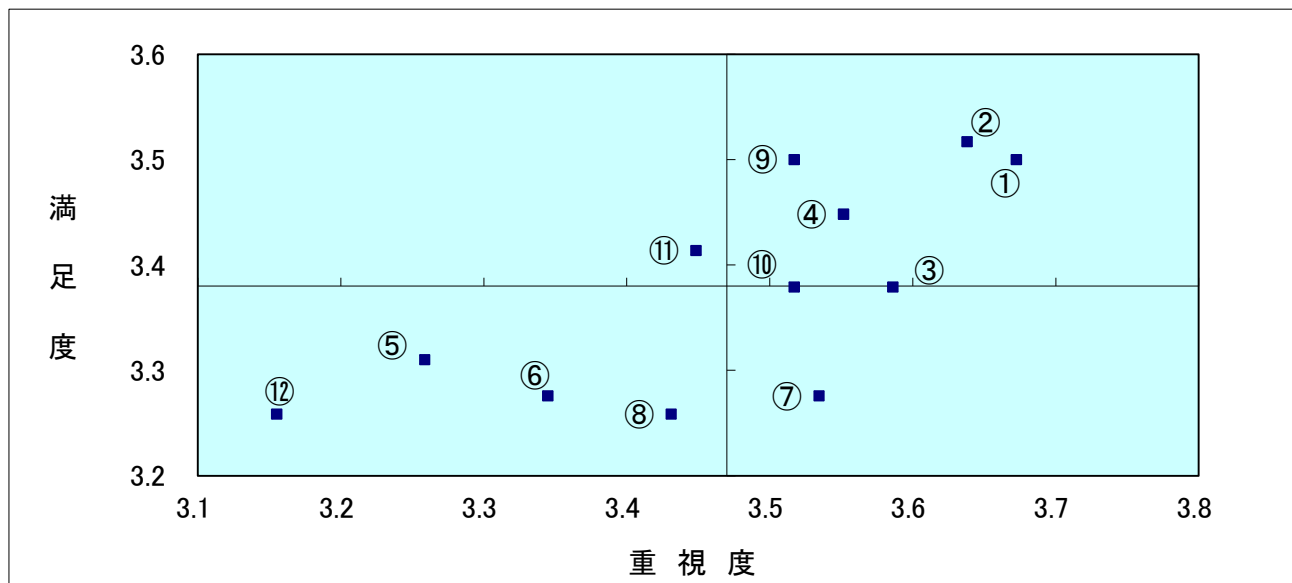
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 館内の安全対策について (避難経路の館内掲示や非常口の確保、安全柵などの設備)	37	21	0	0	3.64	30	28	0	0	3.52
② 館内の清潔さについて(清掃が行き届いているか)	39	19	0	0	3.67	29	29	0	0	3.50
③ 館内の設備について(照明や空調は適切か 著しい老朽箇所はないか)	34	24	0	0	3.59	25	30	3	0	3.38
④ 利用のしやすさについて(居心地のよさ、利用ルールの設定)	32	26	0	0	3.55	29	26	3	0	3.45
⑤ 館内で提供される情報について(内容の充実、わかりやすい掲示)	16	41	1	0	3.26	19	38	1	0	3.31
⑥ おたより・ホームページについて(内容の充実、わかりやすい発信)	22	34	2	0	3.34	19	36	3	0	3.28
⑦ 玩具・遊具・図書の充実について(種類、内容、数)	31	27	0	0	3.53	21	32	5	0	3.28
⑧ 館内の活動プログラムや行事について(種類、内容、頻度)	27	29	2	0	3.43	19	35	4	0	3.26
⑨ 職員の態度や対応について(挨拶、言葉遣い、親切さ)	31	26	1	0	3.52	29	29	0	0	3.50
⑩ 職員の利用者へのロビーワーク(声かけ)について (職員の見守りやこまめな巡回が行われているか)	30	28	0	0	3.52	24	32	2	0	3.38
⑪ 相談における職員の対応について (相談のしやすさ、親身な対応)	26	32	0	0	3.45	25	32	1	0	3.41
⑫ 館内での利用者間(保護者同士、子ども同士)の交流機会について(イベントやプログラムを通してあるいは職員を介して交流機会が提供されているか)	17	34	6	1	3.16	19	35	4	0	3.26

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

重視度平均 3.47

満足度平均 3.38

### 3 結果分析



### 4 課題発見

今回の調査では日頃からセンターを利用している多くの乳幼児保護者より回答に協力いただくことができた。この調査結果から課題となる項目として「館内の設備について」「玩具・遊具・図書の充実について」「職員の利用者へのロビーワーク（声かけ）について」の3点が考えられる。いずれも重視度は高いが満足度がやや低く優先すべき課題であると思われる。その他、今年度より3階のたたみの部屋で学童クラブを開設したことにより各部屋の使い方や玩具等については乳幼児保護者と小学生の保護者、それぞれの立場からいろいろなご意見をいただいている。センターのルールや各お部屋の利用方法、環境設定など適宜見直し、検討していく必要があると考える。

### 5 改善方策

「館内の設備について」は、老朽化しているが必要な修繕は随時行っており、現時点で大きな修繕を必要としている箇所はない。清掃や玩具の消毒も朝夕以外に開館中も適宜行っている。しかしながら、館内の照明が蛍光灯の切れている箇所がいくつかあり薄暗く感じられるところがある。早急に交換の必要性があり、今後を踏まえLEDへの交換を検討している。また、センター内の空調は事務所内で一括管理しているが、同じ温度でも利用人数によって体感温度が変わるため、こまめに温度管理をしていく必要があると考える。職員が利用者の見守りをしながら、各部屋の温度が適切か実際に確認し調節していくようにする。

「玩具・遊具・図書の充実について」は毎年課題としてあがるため、随時見直しや入れ替えを行っている。自由記述では「おもちゃがたくさんある」というご意見を記載してくださっている方もいるので、今後も様子を見ながら適宜増やしたり交換するなどして充実するように努めていく。

「職員の利用者へのロビーワーク（声かけ）について」は、各フロアに職員を配置し、様子を見ながら声かけや見守りをしている。外部研修なども活用し、ロビーワークの重要性やスキルを学び、利用者の皆様に満足いただけるようなロビーワーク（声かけ）をすべての職員ができるよう努めていく。

その他、3階のたたみのへやで学童クラブを開設したことにより各部屋の使い方についてのご意見をいくつか頂いた。想定していた内容であり、タイムシェアのため可能な限り3階も乳幼児親子が活用できるようにしているが、以前と同様の運用を行うということは難しい。そのため、他のお部屋の利用方法を見直し、乳幼児とその保護者、小学生が共に楽しむことができるよう検討し配慮していく。前年度までは、コロナ禍によって乳幼児をとりまく生活も大きく変わっていた。コロナ禍に閉塞的な生活が余儀なくされていた子どもや保護者にとって、西ヶ原子どもセンターが地域の人々との繋がる場、子育て支援の拠点となるよう今後もより一層努めていく。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(利用施設用)

子ども未来部 子どもわくわく課  
調査実施日 令和7年8月1日

施設名	袋児童館	指定管理者	ライクキッズ株式会社
<b>1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）</b>			
【本部所在地】 東京都渋谷区道玄坂一丁目12番1号 渋谷マークシティウエスト17階			
【代表者】 代表取締役 岡本 泰彦			
【業務内容】 第2種社会福祉事業（保育所・児童館等児童福祉施設の運営）			
【指定管理者施設】 新宿区立高田馬場第一児童館、中央区立晴海児童館			
【指定管理者協定による運営費（債務負担行為見積）】			
令和7年度	令和8年度	合計	
34,359,000円	35,581,920円	69,940,920円	
<b>2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）</b>			
【所在地】 北区赤羽北三丁目7番2-101号			
【規模】			
鉄筋コンクリート造 都住4階建て1階部分併設			
建物面積 463.48㎡（児童館部分）			
【従事職員数】			
11名（常勤4名、非常勤7名）			
<b>3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）</b>			
(1) 児童館の施設及び設備の維持管理に関する業務			
(2) 児童館事業に関する業務			
ア. 乳幼児対応事業			
イ. 小学生対応事業			
ウ. 中高生対応事業			
エ. 地域との連携事業			
(ア) 児童館運営委員会の開催			
(イ) 児童館まつり等、地域との連携を深める事業の実施			
(ウ) 地域の児童健全育成を目的とした団体への休日及び夜間の施設開放			
(エ) 地域が主催する行事等への参加・協力			
オ. その他の関連事業			
(ア) 児童館等の合同行事への参加（合同児童劇、わくわく☆フェスタなど）			
(イ) 全区的なイベントへの参加（区民まつりなど）			
(ウ) 子育てに関する啓発活動（子育て支援講座の開催、子育て支援事業の周知など）			
(エ) 親育ちサポート事業（「ノーバディズ・パーフェクト・プログラム」の実施など）			
(オ) 日常の子育て相談及び関係の専門機関との連携			
(カ) 実習生及びボランティア（中高生を含む）の受け入れ			
(キ) 毎月の事業報告及び年1回以上の収支報告（ただし、必要に応じて北区が随時要求可）			
(ク) エネルギー・資源の使用量報告			
(ケ) 放課後子ども総合プラン実行委員会などの運営支援			
(3) その他実施可能な特色ある事業			



4. 項目別評価	評価	今年度	前年度
①基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】 地域で子ども・子育てを支えるネットワークの拠点として、地域から親しまれる施設を目指している。健全な遊び場を提供するとともに、地域及び各関係機関との連携を強めながら、利用者のニーズに応えた多様な活動を行うように努めている。</p> <p>【施設長】 職員と密にコミュニケーションを取っており、円滑な児童館運営を行っている。物品の見直しを適宜行うなど、常に利用満足度の向上に努めている。利用者との信頼関係構築のため、異動等やむを得ない事情もあると思うが、できる限り同一の施設長の長期配置に配慮いただきたい。</p> <p>【開所】 サービスを提供すべき時間・日数を遵守しており、中高生タイムも週2回実施している。</p>			
②従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】 幅広い年齢層の職員が従事しており、バランス良く配置を行っている。乳幼児クラブには、保育園での勤務経験がある職員も配置するなど、適材適所を意識した従事者配置となっている。</p> <p>【健康管理、職場環境】 勤務時間等は法令に準拠しており、従事者への定期的な健康診断も実施されている。 ハラスメント等に関する従事者向けの専用の相談窓口を設置し、相談窓口の連絡先を事務室内に掲示するなど、相談しやすい環境整備に努めている。</p> <p>【従事者研修】 区主催の研修や事業者独自の研修に積極的に参加している。初任研修やパート向け研修など、職責に応じた研修のほか、交流研修も実施している。</p>			
③施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】 随時維持・修繕を行うことで、利用者が安心して利用できる環境を維持している。</p> <p>【物品管理】 適宜、整理整頓を実施するとともに、不要品の処分を行うことで、施設内の利用スペースを確保し、活動を充実させるとともに、利用者が快適に利用できるように取り組んでいる。</p> <p>【業務委託】 清掃委託や保守点検委託等の外部委託を適切に実施しており、履行状況は良好である。</p> <p>【環境配慮】 使用していない部屋の消灯や冷暖房の室温設定の適正化を行い、省エネ対策に取り組んでいる。</p>			
④情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】 情報セキュリティマニュアルが策定・遵守されている。プライバシーマークも取得し、法人全体として情報資産保護に努めている。</p> <p>【災害対策、危機管理】 災害時・緊急時のための計画が策定・遵守されており、定期的に避難訓練や設備の点検を行っている。また、安全計画を策定し、非常時の対策の共有を図るとともに、利用者への周知も行っている。</p>			

⑤交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】  わくわく袋ひろばの実行委員会や桐ヶ丘高等学校の運営評議会、ネットワーク会議等に参加しているほか、同高等学校からのボランティアを受け入れるなど、地域との関係構築を心掛け、地域ぐるみでの子育てを実現できるよう努めている。</p> <p>また、袋小学校のPTAと協力しながら、「ふくろ☆なつまつり」を実施するなど、地域住民と協働しながら、利用者が楽しめる活動を提供している。</p> <p>【苦情処理】  利用者の意見を積極的に聞き入れ、運営がよりよいものとなるように努めている。万が一、苦情が発生した場合には、マニュアルに沿って、本部と連携しながら対応できるように準備している。</p>			
⑥施設利用	評価	適正	適正
<p>【施設利用計画】  乳幼児親子から中高生まで幅広い利用者が楽しめるような事業計画を立てている。例えば、乳幼児クラブは、身体的成長が著しい乳児クラス（0歳児）に月齢により3つのクラスを設けるなど、年齢に合った活動ができるように工夫を加えている。</p> <p>【施設利用】  工作室では、刃物等を使うため、スリッパを必ず履くように指導するなど、安全対策を徹底している。プレイルームを利用できる時間帯を乳幼児親子と小中学生で分けるなど、利用者が安全・快適に利用できるように心掛けている。図書室では、小学校高学年はカードゲーム、乳幼児はおままごとなど、年代に応じた様々な遊びができるほか、ピアノを弾くこともできる。</p> <p>【子どもの権利・幸せ】  子どもの権利保障に関する職員への研修等を行い、子どもの幸せの実現に向けた取組みを推進できるように、「育ち学ぶ施設」としての役割を学び、理解を深めている。</p>			
⑦事業実施	評価	適正	適正
<p>【委託事業】  仕様書等に沿って、適切な運営を行っている。館長や保育園での勤務経験がある職員を中心に、乳幼児クラブの見直しを行うなど、既存事業の改善にも積極的に取り組んでいる。</p> <p>また、近隣の教育機関との連携や、館まつりの開催等を通して、地域ぐるみで子ども・子育てを支えるネットワークの拠点となることを目指し、地域との関係構築を心掛けている。</p> <p>【自主事業】  該当なし</p>			
⑧環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】  区の担当者と連携しながら、適宜不要な備品の処分など必要物品の見直しを行っているほか、施設の衛生面や防犯、安全面への配慮もなされており、利用者環境の向上に努めている。</p> <p>【事故対応】  緊急時の事故等の対応マニュアルを整備し、常に事務室に据え置いて全職員が共有している。事故発生時には区へ経過報告を行う体制が確立されている。</p>			
⑨会計	評価	適正	適正
<p>【規程】  経理規定及びマニュアルが策定・遵守されている。</p>			

【会計処理】

経理処理についての責任が明確になっており、適正に実施されている。会計関連書類も適切に管理されている。

【現金等の管理】

現金は施錠できるキャビネット内の金庫で保管し、鍵についても適切な管理を行っている。

5. 施設所管課の総合評価

評価

適正

適正

【総合評価】

運営、施設利用ともに、概ね良好に実施されている。令和5年度に必要な物品を見直し、大規模な整理整頓を実施したことで、利用スペースが増加し、より快適に利用できる施設となっている。

また、保育園での勤務経験がある職員を中心に、乳幼児クラブの見直しなどを実施したことで、より利用者のニーズに合った活動を展開できるように運営が向上されている。「ふくろ☆なつまつり」などの地域住民と連携したイベントも実施されており、地域とのつながりを大切にしながら運営にあたっている。

職員が利用者に積極的に挨拶や声かけを行い、ロビーワークの中で、十分なコミュニケーションをとることができている。

危機管理、苦情処理、情報セキュリティについては、法人が一括でマニュアルを策定しており、事務室で確認できるようになっているほか、定期的な避難訓練も行われている。

区との連携や職員同士の連携も適切に行われており、児童館運営が円滑に実施できるように心掛けている様子が伺える。

労働環境については、労働関係法令の遵守や各種届出等が適切に行われており、職員の健康管理も行き届いている。

会計管理については、経理規定の整備や小口現金の管理が適切に行われており、経理処理の責任も明確になっている。また、書類や金庫等も適切に管理されている。

【今後の方針、改善方策】

乳幼児クラブにおける、現状の課題を検討し、プログラムに反映させることで、さらに充実した活動として展開していくことが必要である。

中高生タイムについては、引き続き、各々がテレビゲームやおしゃべり、卓球など好きなことをして過ごせる居場所づくりに取り組むことを期待する。今後、中高生タイムをより充実していくために、中高生と一緒にイベント等を計画して、事業を実施していくよう求めていく。

指定管理者の自己評価

【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】

令和6年度も多くの利用者に袋児童館を活用していただいた。入館状況は過去3年間の推移において一日平均利用者数が年々上昇し、徐々にではあるが利用者の増加につながっている。年間計画に沿って適切に行事を実施し、利用者満足度も高い評価を得られている。

前年度の課題であった中高生世代へのアプローチについては、4月に中高生タイムにて「やってみたい活動」のアンケートを行い、今年度の活動へ反映を行っている。その中で、部活や塾などで参加ができず少数での開催となる場合がある一方で、個人で利用する中高生からは「のんびり過ごすことができる場所」として安らぎを求める声もある。全体としては、利用者ニーズを把握しつつ、子育て支援及び児童の健全育成を進めていきたい。

# 袋児童館 利用者満足度調査報告書

株式会社ライクキッズ

## 1 調査の概要

- (1) 調査施設  
袋児童館
- (2) 調査期間  
令和7年6月23日(月)～8月8日(金)
- (3) 調査対象  
袋児童館利用者(乳幼児保護者、小学生、中高生世代)
- (4) 調査方法  
①来館者に周知配布。記入の上、回収箱に投函していただく。  
②来館者にオンラインアンケートにて、回答いただく。
- (5) 回収状況  
回答件数 68件
- (6) その他

## 2 調査結果

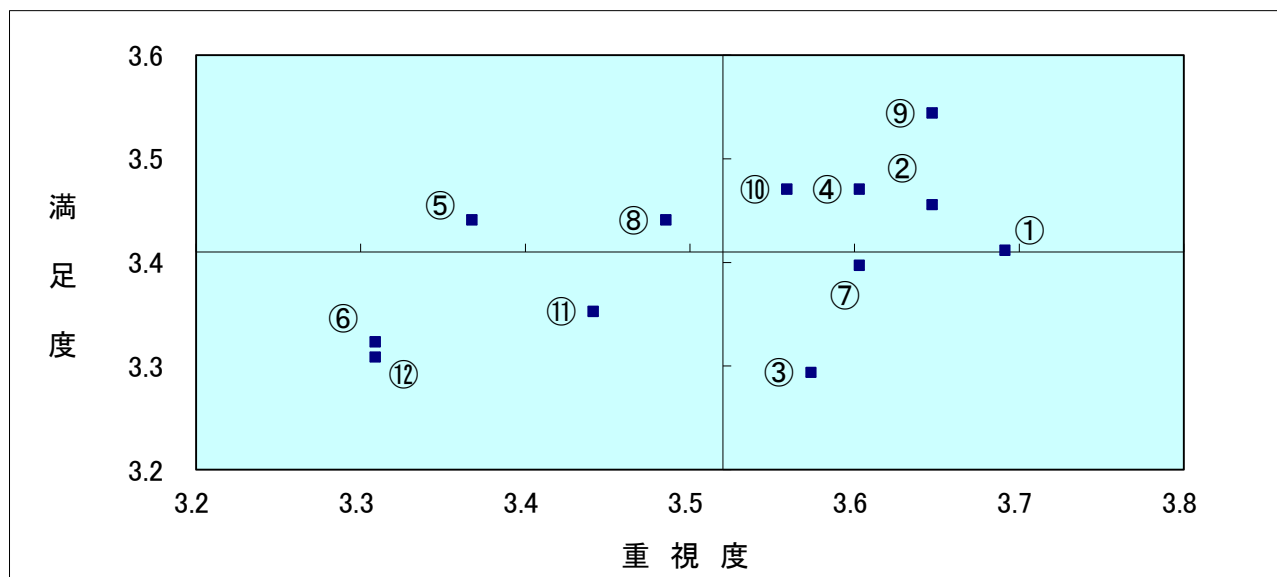
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて 大切	3 大切	2 大切 でない	1 全く 大切 でない	平均	4 大い に満 足	3 満足	2 不満	1 極め て不 満	平均
① 館内の安全対策について (避難経路の館内掲示や非常口の確保、安全柵などの設備)	47	21	0	0	3.69	30	36	2	0	3.41
② 館内の清潔さについて(清掃が行き届いているか)	45	22	1	0	3.65	32	35	1	0	3.46
③ 館内の設備について(照明や空調は適切か 著しい老朽箇所はないか)	42	23	3	0	3.57	27	34	7	0	3.29
④ 利用のしやすさについて(居心地のよさ、利用ルールの設定)	42	25	1	0	3.60	33	34	1	0	3.47
⑤ 館内で提供される情報について(内容の充実、わかりやすい掲示)	29	35	4	0	3.37	32	34	2	0	3.44
⑥ おたより・ホームページについて(内容の充実、わかりやすい発信)	26	37	5	0	3.31	23	44	1	0	3.32
⑦ 玩具・遊具・図書の充実について(種類、内容、数)	41	27	0	0	3.60	28	39	1	0	3.40
⑧ 館内の活動プログラムや行事について(種類、内容、頻度)	35	31	2	0	3.49	31	36	1	0	3.44
⑨ 職員の態度や対応について(挨拶、言葉遣い、親切さ)	46	20	2	0	3.65	38	29	1	0	3.54
⑩ 職員の利用者へのロビーワーク(声かけ)について (職員の見守りやこまめな巡回が行われているか)	39	28	1	0	3.56	34	32	2	0	3.47
⑪ 相談における職員の対応について (相談のしやすさ、親身な対応)	32	34	2	0	3.44	26	40	2	0	3.35
⑫ 館内での利用者間(保護者同士、子ども同士)の交流機会について(イベントやプログラムを通してあるいは職員を介して交流機会が提供されているか)	28	33	7	0	3.31	23	43	2	0	3.31

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

重視度平均 3.52

満足度平均 3.41

### 3 結果分析



### 4 課題発見

- ① 施設の老朽化により、児童館入り口扉のレールが外れやすい。
- ③ 施設の老朽化により、男女ともにトイレの個室が和式使用であることや扉の下面が割れて危険な状況。また、換気が悪いことにより悪臭がする時がある。
- ⑦ 古くなった玩具や図書のリニューアルを行う。

### 5 改善方策

- ・対象箇所の不具合を担当課へ連絡し改修の検討・実施を行う。
- ・日常の環境整備と清掃を丁寧に行うとともに、定期敵に業者による定期清掃を実施する。
- ・利用者ニーズを把握し、計画的にリニューアルを行う。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(利用施設用)

子ども未来部 子どもわくわく課

調査実施日 令和7年7月14日

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

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

【本部所在地】 東京都渋谷区道玄坂一丁目12番1号 渋谷マークシティウエスト17階  
 【代表者】 代表取締役 岡本 泰彦  
 【業務内容】 第2種社会福祉事業（保育所・児童館等児童福祉施設の運営）  
 【指定管理者施設】 新宿区立高田馬場第一児童館、中央区立晴海児童館  
 【指定管理者協定による運営費（債務負担行為見積）】

令和7年度	令和8年度	合計
33,997,000円	35,059,160円	69,056,160円

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

（所在地）北区滝野川一丁目46番7号  
 【規模】  
 鉄筋コンクリート造 4階部分（滝野川東区民センター）  
 敷地面積 1,239.32㎡  
 建物面積 497.41㎡（児童館部分）  
 【従事職員数】  
 13名（常勤4名、非常勤9名）

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

- (1) 児童館の施設及び設備の維持管理に関する業務
- (2) 児童館事業に関する業務
  - ア. 乳幼児対応事業
  - イ. 小学生対応事業
  - ウ. 中高生対応事業
  - エ. 地域との連携事業
    - (ア) 児童館運営委員会の開催
    - (イ) 児童館まつり等、地域との連携を深める事業の実施
    - (ウ) 地域の児童健全育成を目的とした団体への休日及び夜間の施設開放
    - (エ) 地域が主催する行事等への参加・協力
  - オ. その他の関連事業
    - (ア) 児童館等の合同行事への参加（合同児童劇、わくわく☆フェスタなど）
    - (イ) 全区的なイベントへの参加（区民まつりなど）
    - (ウ) 子育てに関する啓発活動（子育て支援講座の開催、子育て支援事業の周知など）
    - (エ) 親育ちサポート事業（「ノーバディズ・パーフェクト・プログラム」の実施など）
    - (オ) 日常の子育て相談及び関係の専門機関との連携
    - (カ) 実習生及びボランティア（中高生を含む）の受け入れ
    - (キ) 毎月の事業報告及び年1回以上の収支報告（ただし、必要に応じて北区が随時要求可）
    - (ク) エネルギー・資源の使用量報告
    - (ケ) 放課後子ども総合プラン実行委員会などの運営支援
- (3) その他、実施可能な特色ある事業

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
① 基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】 子どもの自主性・社会性を育てるため、子どもの視点に立った運営を行っている。また、児童健全育成の拠点として、安全・安心な施設管理を行うとともに、保護者や地域との連携・協働を図り、地域に根差した運営に努めている。</p> <p>【施設長】 児童が来館しやすくなるように年代別活動を充実させるとともに、利用者の環境問題への関心向上のためSDGsに関する掲示を行うなど、利用者のニーズに応じた取組みを積極的に行っている。</p> <p>【開所】 サービスを提供すべき時間・日数を遵守しており、中高生タイムも週2回実施している。</p>			
②従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】 幅広い年齢層の職員が従事しており、バランス良く配置を行っている。</p> <p>【健康管理、職場環境】 勤務時間等は法令に準拠しており、従事者への定期的な健康診断も実施されている。 ハラスメント等に関する従事者向けの専用の相談窓口を設置し、相談窓口の連絡先を更衣室に掲示するなど、相談しやすい環境整備に努めている。</p> <p>【従事者研修】 区主催の研修や事業者独自の研修に積極的に参加している。オンラインによる研修も実施するなど、研修を受けやすい環境も整備されている。</p>			
③施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】 物品の配置変更や不要品の処分によりスペースを有効活用し、利用満足度向上につなげている。</p> <p>【物品管理】 物品は整理整頓されており、清潔に管理されている。竹馬が倒れないよう倉庫壁面に留め具を設置するなど、利用者が安全に施設を利用するための工夫を施している。</p> <p>【業務委託】 保守点検委託等の外部委託を適切に実施しており、履行状況は良好である。</p> <p>【環境配慮】 乳幼児対象のサイズアウトした衣服のリサイクルコーナー「たきひがしすまいくる」や、自宅で読まなくなった不要な絵本や児童書を持ち寄る「本のすまいくる」を実施し、環境に配慮したSDGs事業を継続的に行っているとともに、利用者満足度の向上を図っている。SDGsに関する情報を館内に掲示するなど、利用者への啓発を積極的に実施している。</p>			
④情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】 情報セキュリティマニュアルが策定・遵守されている。プライバシーマークも取得し、法人全体として情報資産保護に努めている。</p> <p>【災害対策、危機管理】 災害時・緊急時のための計画が策定・遵守されており、定期的に避難訓練や設備の点検を行っている。物品の配置を変更し、より円滑に避難ができるよう工夫している。また、安全計画を策定し、非常時の対策の共有を図るとともに、利用者への周知も行っている。</p>			
⑤交流・改善	評価	適正	適正

【地域等との関わり】 ファミリーバスハイクや自治会の運動会などの地域イベントのほか、滝野川東ふれあい館のイベントにも積極的に参加し、地域に根差した運営を行っている。中高生向けの工作企画を増やし、周知のため近隣の中学校や高校へのポスターやチラシの掲示を実施している。			
【苦情処理】 利用者の意見を積極的に聞き入れ、運営がよりよいものとなるように努めている。万が一、苦情が発生した場合には、マニュアルに沿って、本部と連携しながら対応できるように準備している。			
<b>⑥施設利用</b>	<b>評価</b>	<b>適正</b>	<b>適正</b>
【施設利用計画】 事業者独自の事業を盛り込んだ年間事業計画に基づき施設運営が適切に行われている。 乳幼児向けの週例読み聞かせ行事「おはなしの森」や中高生世代対象の工作行事「T-CRAFT」、月例行事の「プラレールでGO!」を引き続き実施するとともに、中高生世代向けに「T-DARTS」（ダーツ大会）や「T-SPORTS」（eスポーツ大会）などを開催している。世代ごとの意見を反映した企画の実施により、利用満足度の向上と継続的な利用につなげている。			
【施設利用】 年代ごとに占有スペースを確保できるよう、時間割を作成して掲示するなど、運営面で工夫するとともに、昨年度新たに工作専用室を設け、館内環境の充実を図っている。 館内掲示についても、「子どもなんでも窓口」として、子育て関連の情報を項目別に集約し、一目でわかるようなレイアウトとするなど、利用者が情報を入手しやすくする環境づくりに努めている。乳幼児親子専用の掲示板「はなしに花咲くはな＊はなボード」、中高生世代専用の掲示板「Teens board」といった各世代間の専用掲示板を設置し、保護者同士や同年代の児童同士の交流、情報交換のきっかけを作っている。			
【子どもの権利・幸せ】 子どもの権利保障に関する職員への研修等を行い、子どもの幸せの実現に向けた取組みを推進できるよう、「育ち学ぶ施設」としての役割を学び、理解を深めている。 小学生の利用者より工作行事の要望を受け、小学生以上を対象とした「ゆるっとハンドメイド」を四半期に一回実施したり、中高生世代専用の掲示板「Teens board」にて、中高生に児童館でやってみたいことを聞いてみるなど、子どもの意見を取り入れた運営を積極的に行っている。			
<b>⑦事業実施</b>	<b>評価</b>	<b>適正</b>	<b>適正</b>
【委託事業】 仕様書等に沿って、適切な運営を行っている。乳幼児親子から中高生まで幅広い年代の利用者に対して、ニーズに即した新たな取組みを多数実施している。 事業実施にあたっては、活動の充実による満足度向上と、利用者同士の交流促進に努めている。SDGs に向けた事業実施や掲示を行い、利用者への啓発に力を入れていることも特色である。			
【自主事業】 該当なし			
<b>⑧環境整備</b>	<b>評価</b>	<b>適正</b>	<b>適正</b>
【利用者環境の整備】 室内は清掃が行き届いており、遊具は定期的に消毒されている。今年度も図書室の壁に付属する椅子を修繕するなど、必要な維持・修繕を随時計画的に実施している。			
【事故対応】 緊急時の事故等の対応マニュアルを整備し、常に事務室に据え置いて全職員が共有している。事故発生時には区へ経過報告を行う体制が確立されている。			



◎会計	評価	適正	適正
<p>【規程】            経理規定及びマニュアルが策定・遵守されている。</p> <p>【会計処理】            経理処理についての責任が明確になっており、適正に実施されている。会計関連書類も適切に管理されている。</p> <p>【現金等の管理】            現金は施錠できるキャビネット内の金庫で保管し、鍵についても適切な管理を行っている。</p>			
5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	適正
<p>【総合評価】            運営、施設利用ともに、概ね良好に実施されている。利用者のニーズに応えた児童館運営が行われ、新しい事業の企画実施にも積極的に取り組んでいる。特に、乳幼児及び中高生に向けた世代別の企画や、SDGs に関する取組みは、当館の特色が発揮されている。</p> <p>危機管理、苦情処理、情報セキュリティについては、法人が一律にマニュアルを策定しており、事務室で確認できるようになっている。災害等などに備え、定期的な避難訓練も実施している。</p> <p>職員は、明るく活気があり、入館者へのあいさつも徹底されている。区の担当者と連携しながら、業務を遂行することができている。</p> <p>労働環境については、労働関係法令の遵守や各種届出等が適切に行われており、職員の健康管理も行き届いている。</p> <p>会計管理については、経理規定の整備や小口現金の管理が適切に行われており、経理処理の責任も明確になっている。また、書類や金庫等も適切に管理されている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】            引き続き、乳幼児や中学生を中心とした利用者ニーズに応じた新規企画の実施に努める。</p> <p>中高生向けの行事を増やし周知に取り組んだことにより、中高生世代の利用者が増えているため、中高生世代対応における職員の専門性向上を図る。あわせて、小学生の利用も多いことから、小学生の意見を取り入れながら、小学生が参加できる事業実施についても取り組んでいく。</p> <p>必要物品の見直しを継続的に行っていくとともに、施設・設備の老朽化に伴う維持・修繕の実施や備品の買い替えについても検討・対応していく。</p>			

指定管理者の自己評価
<p>【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】</p> <p>前年度の事業計画における目標「子育て支援事業の更なる充実」「児童の人権を尊重し主体性を育むプログラムの充実」「SDGs に則した事業の展開」について、一定の成果を挙げることが出来た。各世代間の専用掲示板は、設置場所と運用ルールを見直すことで交流と情報発信の活性化に繋がっている。また、SDGs 事業では衣服のリサイクルコーナーと並行して、読まなくなった絵本や児童書を持ち寄る事業を新たに導入し、不要になった物を次の人が手に取るサイクルが広がりをみせている。中高生世代対象事業では競技の種目や調理行事のメニューなど、児童の声を積極的に取り入れ反映している。また、スマートフォン所持率が高い中高生世代へ向けて総務省発行の「インターネットトラブル事例集」を基にネットリテラシーについて考える場を設定し、併せて館内掲示を通し啓蒙活動を行っている。事故防止の取り組みとしては、施設改修について安全面を最優先に適宜修繕を行っている。令和6年度はプレイルームのネット張り替え、床補修工事、図書室照明のLED 化工事などを実施した。多世代が同時に活動するスペースでは、遊びの住み分けを徹底するために仕切りネットの取り付けやタイムスケジュール設定による安全性向上を図っている。</p>

# 滝野川東児童館 利用者満足度調査報告書

ライクキッズ株式会社

## 1 調査の概要

- (1) 調査施設  
滝野川東児童館
- (2) 調査期間  
令和7年7月23日(水)～8月23日(土)
- (3) 調査対象  
滝野川東児童館利用者(乳幼児保護者、小学生、中高生世代)
- (4) 調査方法  
①来館者に周知配布。記入の上、回収箱に投函していただく。  
②来館者にオンラインアンケートにて、回答いただく。
- (5) 回収状況  
回答件数 44件
- (6) その他

## 2 調査結果

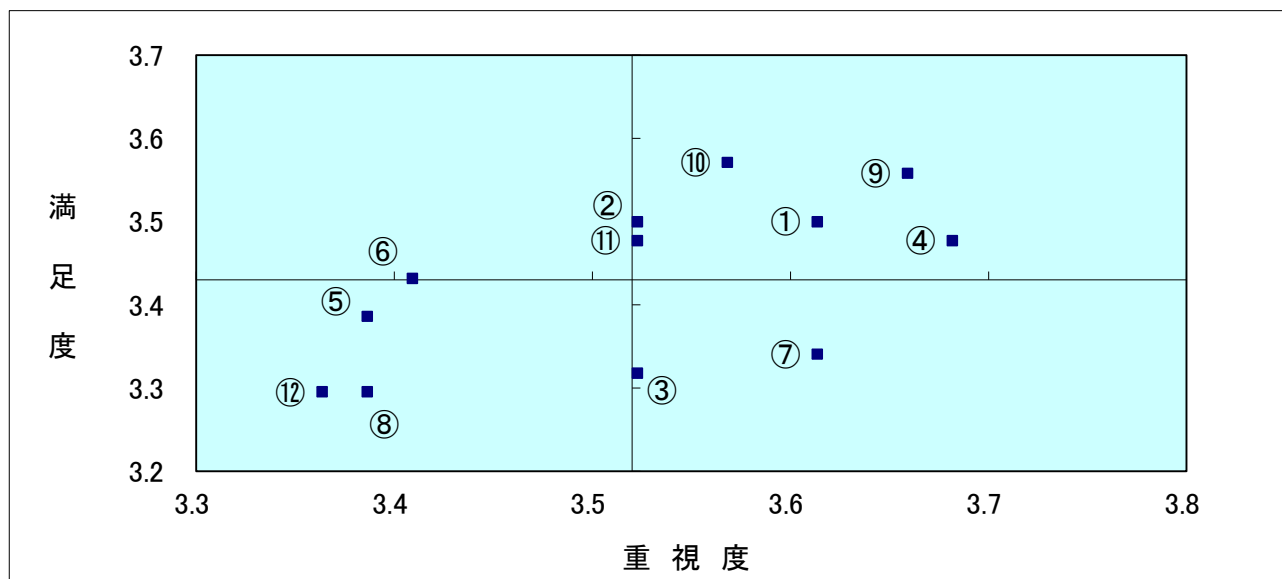
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて 大切	3 大切	2 大切 でない	1 全く 大切 でない	平均	4 大い に満 足	3 満足	2 不満	1 極め て不 満	平均
① 館内の安全対策について (避難経路の館内掲示や非常口の確保、安全柵などの設備)	27	17	0	0	3.61	22	22	0	0	3.50
② 館内の清潔さについて(清掃が行き届いているか)	23	21	0	0	3.52	24	18	2	0	3.50
③ 館内の設備について(照明や空調は適切か 著しい老朽箇所はないか)	23	21	0	0	3.52	16	26	2	0	3.32
④ 利用のしやすさについて(居心地のよさ、利用ルールの設定)	30	14	0	0	3.68	21	23	0	0	3.48
⑤ 館内で提供される情報について(内容の充実、わかりやすい掲示)	18	25	1	0	3.39	18	25	1	0	3.39
⑥ おたより・ホームページについて(内容の充実、わかりやすい発信)	20	22	2	0	3.41	21	21	2	0	3.43
⑦ 玩具・遊具・図書の充実について(種類、内容、数)	27	17	0	0	3.61	18	23	3	0	3.34
⑧ 館内の活動プログラムや行事について(種類、内容、頻度)	19	23	2	0	3.39	17	23	4	0	3.30
⑨ 職員の態度や対応について(挨拶、言葉遣い、親切さ)	29	15	0	0	3.66	25	17	1	0	3.56
⑩ 職員の利用者へのロビーワーク(声かけ)について (職員の見守りやこまめな巡回が行われているか)	25	19	0	0	3.57	26	14	2	0	3.57
⑪ 相談における職員の対応について (相談のしやすさ、親身な対応)	24	19	1	0	3.52	22	21	1	0	3.48
⑫ 館内での利用者間(保護者同士、子ども同士)の交流機会について(イベントやプログラムを通してあるいは職員を介して交流機会が提供されているか)	19	22	3	0	3.36	15	27	2	0	3.30

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

重視度平均 3.52

満足度平均 3.43

### 3 結果分析



### 4 課題発見

- ・③館内の設備について、重視度（3.52）に対し満足度（3.32）と、0.20の差ができています。
- ・⑦児童館の玩具・遊具・図書の充実、適切さについて、重視度（3.61）に対し満足度（3.34）と、0.27の差ができています。

### 5 改善方策

- ・③利用者からの実際の声として、施設全体の経年劣化へのご意見や修繕要望が挙がっている。また、児童（特に小学校高学年・中高生世代）からはWi-Fi設置要望の声が高まっている。設備面は引き続き安全面を最優先とし、併せて利用者のニーズ反映についても区と協議しながら計画的に行っていく。
- ・⑦玩具・遊具・図書については予算購入とご家庭からの寄付両輪で展開しているが、定期的な入れ替えと並行して各遊具・玩具・図書の使用頻度やニーズ調査を重点的に行い、利用者の声を反映した飽きの来ないラインナップを工夫していく。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(利用施設用)

子ども未来部 子どもわくわく課

調査実施日 令和7年7月17日

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

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

【本部所在地】 東京都渋谷区道玄坂一丁目12番1号 渋谷マークシティウエスト17階

【代表者】 代表取締役 岡本 泰彦

【業務内容】 第2種社会福祉事業（保育所・児童館等児童福祉施設の運営）

【指定管理者施設】 新宿区立高田馬場第一児童館、中央区立晴海児童館

【指定管理者協定による運営費（債務負担行為見積）】

令和7年度	令和8年度	合計
37,203,000円	37,945,240円	75,148,240円

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

【所在地】 北区豊島五丁目5番9-120号

【規模】

鉄筋コンクリート造 1階部分（都市再生機構）

敷地面積 1,051.64㎡

建物面積 506.22㎡（児童館部分）

【従事職員数】

7名（常勤5名、非常勤2名）

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

(1) 児童館の施設及び設備の維持管理に関する業務

(2) 児童館事業に関する業務

ア. 乳幼児対応事業

イ. 小学生対応事業

ウ. 中高生対応事業

エ. 地域との連携事業

(ア) 児童館運営委員会の開催

(イ) 児童館まつり等、地域との連携を深める事業の実施

(ウ) 地域の児童健全育成を目的とした団体への休日及び夜間の施設開放

(エ) 地域が主催する行事等への参加・協力

オ. その他の関連事業

(ア) 児童館等の合同行事への参加（合同児童劇、わくわく☆フェスタなど）

(イ) 全区的なイベントへの参加（区民まつりなど）

(ウ) 子育てに関する啓発活動（子育て支援講座の開催、子育て支援事業の周知など）

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

(オ) 日常の子育て相談及び関係の専門機関との連携

(カ) 実習生及びボランティア（中高生を含む）の受け入れ

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

(ク) エネルギー・資源の使用量報告

(ケ) 放課後子ども総合プラン実行委員会などの運営支援

(3) その他実施可能な特色ある事業

4. 項目別評価	評価	今年度	前年度
①基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】 地域と連携しながら事業を実施し、地域全体での子育て支援を行うように努めている。また、異年齢・世代間交流の場を提供することで、地域の人が児童館に足を運びきっかけを生み出している。</p> <p>【施設長】 区との情報共有・コミュニケーションを適切に行っている。職員や利用者とともに多種多様な楽器を用いた音楽活動を実施するなど、特色ある活動を積極的に展開していることが伺える。</p> <p>【開所】 サービスを提供すべき時間・日数を遵守しており、中高生タイムも週5回実施している。</p>			
②従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】 経験年数の長い職員が多く配置されており、安定的に運営がされている。乳幼児クラブに保育園での勤務経験がある職員を配置するなど、適材適所を意識した従事者配置となっている。</p> <p>【健康管理、職場環境】 勤務時間等は法令に準拠しており、従事者への定期的な健康診断も実施されている。 ハラスメント等に関する従事者向けの専用の相談窓口を設置し、相談窓口の連絡先を事務室内に掲示するなど、相談しやすい環境整備に努めている。</p> <p>【従事者研修】 区主催の研修や事業者独自の研修に積極的に参加している。研修後は、研修に参加していない職員にも研修内容を共有するよう努めている。</p>			
③施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】 建築年数の古い児童館であるが、館内照明をLED照明に取り換えたり、掲示物の内容を工夫したりすることで、明るく親しみやすい雰囲気となるよう努め、利用者満足度の向上につなげている。</p> <p>【物品管理】 乳幼児用玩具、絵本、育児に関する本の充実を図っている。区の担当者と相談しながら、適宜、物品の見直しや整理整頓を行っている。</p> <p>【業務委託】 廃棄物処理や消防設備保守点検等の外部委託を適切に実施しており、履行状況は良好である。</p> <p>【環境配慮】 使用していない部屋の消灯や冷暖房の室温設定の適正化を行っており、省エネ対策に取り組んでいる。トイレットペーパーの芯を使って工作物を作るなど、廃棄物の再利用にも努めている。</p>			
④情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】 情報セキュリティマニュアルが策定・遵守されている。プライバシーマークも取得し、法人全体として情報資産保護に努めている。</p> <p>【災害対策、危機管理】 災害時・緊急時のための計画が策定・遵守されており、定期的に避難訓練や設備の点検を行っている。また、安全計画を策定し、非常時の対策の共有を図るとともに、利用者周知も行っている。</p>			

⑤交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】  北区児童館ネットワーク事業などを通して、地域と連携した運営を行っている。商店街のハロウィンイベントなどの地域行事にも積極的に参加しており、地域ぐるみの子育てにつなげている。</p> <p>【苦情処理】  利用者の意見を積極的に聞き入れ、運営がよりよいものとなるように努めている。万が一、苦情が発生した場合には、マニュアルに沿って、本部と連携しながら対応できるように準備している。</p>			
⑥施設利用	評価	適正	適正
<p>【施設利用計画】  乳幼児親子を中心に、幅広い利用者が楽しめるよう事業計画を立てている。例えば、父親を含む乳幼児親子を対象に、土曜事業として花の苗植え、音楽会や親子工作などの催しを実施している。今年度より土曜事業の更なる発展として「にこにこ土曜日」を新たに企画し、乳幼児親子であれば誰でも体操、お話、工作や運動遊びなどに参加でき、利用者から好評を博している。</p> <p>令和6年度は、引き続き音楽活動にも力を入れており、保護者と職員が「TOSHIMAHIGASHI MUSIC BAND」を結成し、館内音楽会や地域のお祭りに出演するなど、保護者同士の交流に寄与している。</p> <p>【施設利用】  令和3年度から乳幼児親子向け事業として実施している「親子ヨガ」や「ママクラフト」等の充実を図り、母親同士の交流の一助としている。また、館庭にある花壇で野菜の栽培・収穫体験を実施し、来館した親子に「食」に対する興味を持ってもらうきっかけづくりを行っている。</p> <p>さらに、近年増加している外国籍の利用者とも円滑な意思疎通が図れるよう、おたよりや掲示板には英語及び中国語の表記を記載しているほか、積極的な声掛けを行っている。</p> <p>【子どもの権利・幸せ】  子どもの権利保障に関する職員への研修等を行い、子どもの幸せの実現に向けた取組みを推進できるよう、「育ち学ぶ施設」としての役割を学び、理解を深めている。</p>			
⑦事業実施	評価	適正	適正
<p>【委託事業】  仕様書等に基づき適切に運営し、経験豊富な職員の知見を活かして、地域の特性を踏まえた活動を行っている。独自のイベントも企画し、来館者の増加や利用者同士の交流促進に努めている。</p> <p>外国籍の利用者の増加に伴い、多言語対応を推進するなど、その時々ニーズの変化を踏まえた児童館運営を心掛けている。</p> <p>【自主事業】  該当なし</p>			
⑧環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】  清掃が行き届いており、備品も整理整頓されている。築年数が古い建物であるが、令和6年度には廊下や図書室等の床の修繕を行い、利用者が過ごしやすい環境づくりを進めている。</p> <p>【事故対応】  緊急時の事故等の対応マニュアルを整備し、常に事務室に据え置いて全職員が共有している。事故発生時には区へ経過報告を行う体制が確立されている。</p>			
⑨会計	評価	適正	適正
<p>【規程】  経理規定及びマニュアルが策定・遵守されている。</p>			

【会計処理】

経理処理についての責任が明確になっており、適正に実施されている。会計関連書類も適切に管理されている。

【現金等の管理】

現金は施錠できるキャビネット内の金庫で保管し、鍵についても適切な管理を行っている。

5. 施設所管課の総合評価

評価

適正

適正

【総合評価】

運営、施設利用、ともに概ね良好に実施されている。古い施設であるが、LED照明への取り換えや掲示物の工夫などにより、明るく楽しい印象の施設となるよう努めている。

館庭を活用した野菜の栽培・収穫体験や、乳幼児クラブの音楽会や地域のおまつりで、保護者と職員と一緒に楽器演奏する音楽企画などは、当館の特色が発揮されている取組みである。多言語対応など外国籍の利用者への対応を行っているほか、父親を含めた親子で参加しやすい企画を土曜日に実施するなど、利用者ニーズに応じた工夫もしている。

危機管理、苦情処理、情報セキュリティについては、法人が一律にマニュアルを策定しており、事務室で確認できるようになっている。災害等などに備え、定期的な避難訓練も実施している。

職員配置については、長年勤務している職員も多く、安定感のある運営を行うことができている。また、利用者と積極的にコミュニケーションを取っており、区との連携体制も構築できている。

労働環境については、労働関係法令の遵守や各種届出等が適切に行われており、職員の健康管理も行き届いている。

会計管理については、経理規定の整備や小口現金の管理が適切に行われており、経理処理の責任も明確になっている。また、書類や金庫等も適切に管理されている。

【今後の方針、改善方策】

施設の老朽化については、職員による環境整備を継続的に行っていくほか、事業者と連携し、必要な維持・修繕を随時実施することで、利用者環境のさらなる向上に努めていく。

外国籍の利用者が増えていることから、引き続き、職員一人ひとりが適切なコミュニケーションが取れるよう工夫し、職員同士での知見の共有、蓄積を図っていくことが必要である。

中高生が利用したくなるような施設を目指し、今後は中高生の要望も取り入れながら、中高生タイムを活用したさらに魅力のある事業を企画し実践していく必要がある。

また、土曜日に実施している父親を含む乳幼児親子向けの活動は、利用者に好評であるため、活動内容を検討しながら、さらに充実した事業として発展させていくよう求めていく。

指定管理者の自己評価

【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】

乳幼児クラブ、土曜行事では、どの行事も余裕をもって企画・準備を行った。特に土曜行事の充実を目指し、親子工作や季節の行事を企画したところ、年間を通して350人の参加があり母子だけでなく父親の参加や外国籍親子も増加した。その中で外国籍親子の利用が多いことを活かし、日頃から連携を取っている東洋大学の学生にご協力をいただき、異文化交流事業も取り入れた。課題であった告知方法も、外国の方向けにポスターの作成と声掛けをしたところ多くの参加があったので、今後も継続したい。また、団地のおまつりに、職員・利用者ともに音楽演奏に参加したところ大好評で、今年度もお声が掛かり参加予定である。その他、地域の方と花の苗植えを一緒に行うなど地域との連携も密になってきた。更に今年度は、中高生向けの事業を他館と連携して取り組むとともに、中高生の声も聞きながら、令和9年度に向けて、中高生の居場所として定着するよう、イベントを企画・充実させたい。

# 豊島東児童館 利用者満足度調査報告書

ライクキッズ株式会社

## 1 調査の概要

- (1) 調査施設  
豊島東児童館
- (2) 調査期間  
令和7年7月1日(火)から7月31日(木)
- (3) 調査対象  
児童館利用乳幼児親子(外国籍親子含む)、中学生
- (4) 調査方法  
①来館者に周知配布。記入の上、回収箱に投函していただく。  
(外国の方向けに英語版、中国語版を作成)  
②来館者にオンラインアンケートにて、回答いただく。
- (5) 回収状況  
回答件数 55件
- (6) その他

## 2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切でない	1 全く大切でない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 館内の安全対策について (避難経路の館内掲示や非常口の確保、安全柵などの設備)	45	10	0	0	3.82	37	18	0	0	3.67
② 館内の清潔さについて(清掃が行き届いているか)	40	15	0	0	3.73	40	15	0	0	3.73
③ 館内の設備について(照明や空調は適切か 著しい老朽箇所はないか)	35	20	0	0	3.64	34	19	2	0	3.58
④ 利用のしやすさについて(居心地のよさ、利用ルールの設定)	40	15	0	0	3.73	41	14	0	0	3.75
⑤ 館内で提供される情報について(内容の充実、わかりやすい掲示)	31	22	2	0	3.53	36	19	0	0	3.65
⑥ おたより・ホームページについて(内容の充実、わかりやすい発信)	27	27	1	0	3.47	36	19	0	0	3.65
⑦ 玩具・遊具・図書の充実について(種類、内容、数)	33	22	0	0	3.60	31	24	0	0	3.56
⑧ 館内の活動プログラムや行事について(種類、内容、頻度)	36	19	0	0	3.65	35	20	0	0	3.64
⑨ 職員の態度や対応について(挨拶、言葉遣い、親しさ)	39	16	0	0	3.71	45	10	0	0	3.82
⑩ 職員の利用者へのロビーワーク(声かけ)について (職員の見守りやこまめな巡回が行われているか)	31	23	1	0	3.55	42	11	2	0	3.73
⑪ 相談における職員の対応について (相談のしやすさ、親身な対応)	31	24	0	0	3.56	42	12	1	0	3.75
⑫ 館内での利用者間(保護者同士、子ども同士)の交流機会について(イベントやプログラムを通してあるいは職員を介して交流機会が提供されているか)	28	26	0	1	3.47	34	21	0	0	3.62

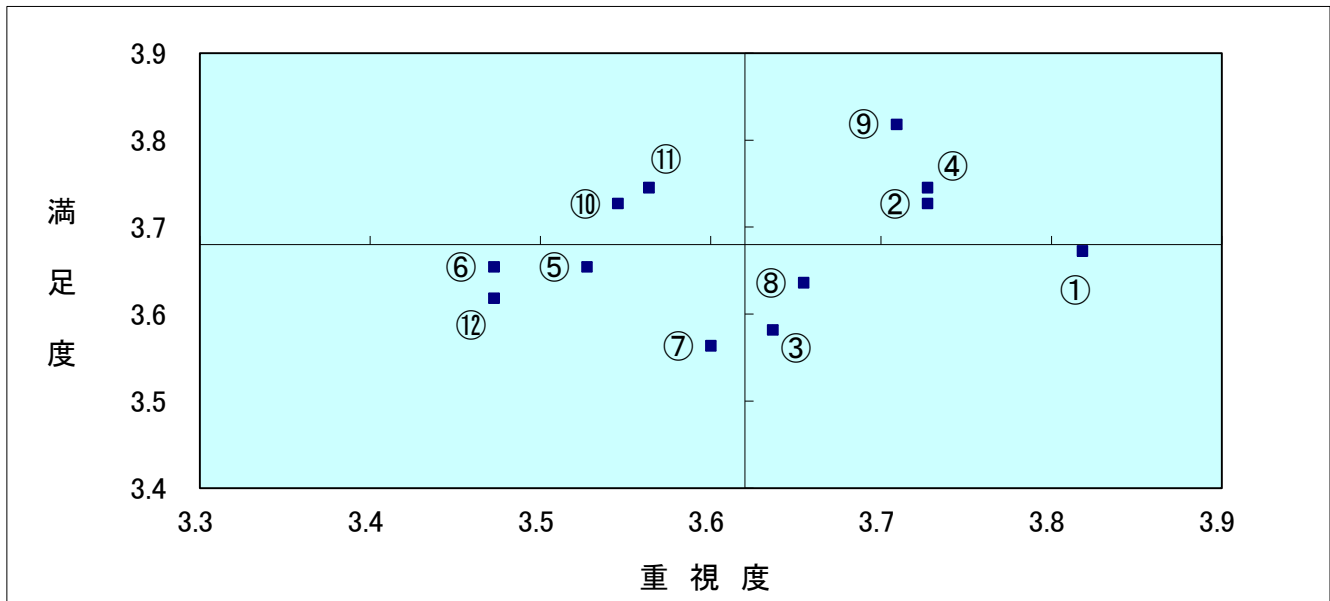
※平均得点:各選択肢のスコア(1~4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 3.62

満足度平均 3.68



### 3 結果分析



### 4 課題発見

- ・館内の安全面については定期的にチェックや見直しを行っているが、避難経路や非常口の案内については外国の方にはわかりづらいかも知れないので、再度、見直す必要がある。
- ・施設の老朽化のためゴキブリなどの害虫を見かけることがあった。衛生面から駆除に努める。
- ・トイレが古いことから入るのを躊躇う幼児や低学年の児童がいた。
- ・館内で行うプログラムについては、おたより、ポスター、HPで告知している。近隣はもとより区内各地域より来館する親子もいるので、今後も周知に努めたい。

### 5 改善方策

- ・誰が見てもわかるような避難経路、非常口を掲示する。再度危険箇所がないか部屋ごとに見直しをする。
- ・衛生面に配慮しながら、日々の清掃を徹底する。特に段ボールの整理を行い害虫を増やさない努力をする。
- ・トイレ内の壁面や装飾を一新し明るくする。
- ・乳幼児親子向け、中高生向けプログラム内容について更に内容をわかりやすく告知する。外国籍親子向けの英語や中国語の表記も継続する。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

子ども未来部 保育課
調査実施日 令和7年6月24日

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

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等)

本部所在地：東京都北区西が丘3-16-15  
 設立：昭和28年5月18日  
 代表者：理事長 植村 典夫  
 運営する施設：認可保育園 テーオーシー保育園(定員170名、東京都北区)  
 経営の状況

- 平成13年10月1日から、東十条保育園の管理委託を受託。平成18年4月から指定管理者として管理代行を開始し、令和3年度から4期目の管理代行を行っている。
- 令和7年度の指定管理料(協定書に基づく)は、298,603千円。ただし、在籍児が定員に欠ける場合等、状況に応じて減額となる。
- 協定期間は、令和3年4月1日～令和8年3月31日の5年間

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

所在地：北区東十条3-2-14 東十条区民センター2階及び4階の一部  
 規模：建物延床面積922,21㎡(うち4階子育て支援室79㎡)、園庭349,20㎡  
 従事職員数(令和7年4月1日現在)

【常勤職員】25名		【非常勤職員】17名	
園長	1名	保育士	8名
主任保育士	1名	保育補助員	6名
保育士	15名	調理補助員	1名
看護師	1名	用務員	1名
栄養士	4名	嘱託医	1名
調理員	2名		
事務員	1名		

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

認可保育園

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

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

特別保育事業

3時間延長保育	定員40名	午後6時15分～午後9時15分
スポット保育	延長保育に空きのある場合に実施	
休日保育	定員30名	年末年始を除く日曜・祝日の 午前7時15分～午後6時15分
一時預かり保育	定員6名	月～土曜日 午前8時～午後6時

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

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
①基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】            保育目標「のびのびとした元気な子ども（健康）」「返事・あいさつのできる子ども（交わり）」「最後までやり通す子ども（努力）」を実現するため、指定管理者ならではの独自性を発揮し、四季折々の行事や多彩な保育メニューを実施している。</p> <p>【施設長】            保護者の多様化する就労に対応するため、3時間延長保育や休日保育等、就労による都合への配慮を最大限に実施する環境を用意している。子育て支援活動や一時預かり保育のほか、保護者の育児相談等、出産前の支援にも積極的に取り組んでいる。保護者と個別に面談を行い、意見等に対しきめ細やかに対応するほか、職員への積極的な声掛けや面談等を通して、良好な関係を築いている。</p> <p>【開所】            北区保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を遵守している。</p>			
②従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】            適正な職員体制が整っている。就業規則の改正や労使協定等、労働基準監督署への届出も適正に行われている。高い水準での有給休暇の取得率の維持、育児休業復帰職員等への短時間勤務制度のほか、連続した休暇取得のため月曜日や金曜日に会議を入れない配慮やテレワーク規定を整備するなど、職員が働きやすい環境づくりに努めている。</p> <p>【健康管理、職場環境】            定期及び雇入れ時の健康診断が適正に行われている。定期健診は自己負担で検査項目の追加が可能となっており、各職員が自身に合わせた検診を効率的に受診できる機会を設けているほか、年2回の面談時に職員から悩みや要望等のヒアリングを行う等職員の健康の維持・向上に努めている。</p> <p>【従事者研修】            キャリアアップ研修等の外部研修に積極的に参加するとともに、園内研修では保育に関する研修のほか、新たに生成AIの研修を実施し、ツールを活用した文書作成に役立てている。外部研修の報告を職員会議で行うことや随時閲覧できるようデータで保管し、職員間の共有を図っている。</p>			
③施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】            保育室のサッシの入れ替え等、必要な施設の修繕及び施設機器の保守を適正に行っている。また、ヒヤリハットを含む危険個所の点検・把握は毎月全職員で情報共有を行い、即時に対応策を講じることにより保育環境と安全性の向上を図る取組みを行っている。</p> <p>【物品管理】            備品については、備品台帳を作成し、適正な物品管理に努めている。給食、おやつの食材をはじめ必要な物品について、区内の近隣業者を優先して購入している。</p> <p>【業務委託】            協定書に定める施設設備点検等の外部委託は適切に実施されている。専門家による体操指導、リズム指導の委託についても、業者と打ち合わせを綿密に行うなど、適切に実施されている。</p> <p>【環境配慮】            古紙の活用や小まめな消灯を行うほか、省エネ環境目標を園内に掲示するなど環境配慮に取り組んでいる。また、日常の保育の中では廃材で製作を行い、環境学習にも取り組んでいる。</p>			
④情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】</p>			

<p>パソコン上のデータは、法人の共通サーバーによる管理、定期的なバックアップを行い、適正な管理が行われている。外部記憶媒体等の持ち出しは禁止されており、個人情報を取り扱う資料の作成時間を勤務時間中に設けるなど、ルールの実効性を高める取組みを行っている。園児等の個人情報の取扱いについては保護者に確認を取るとともに、園内での撮影等についても周知している。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>各種対応マニュアルは適正に整備され、毎年更新されている。非常災害訓練は適切に実施され、保護者との情報共有の手段として平常時からICTによる配信を活用している。子どもが危機管理に関心を持つよう、訓練の反省や子どもの姿から課題を抽出して防災指導を実施している。各クラスで散歩中に災害訓練を実施し、子ども自身が身を守る行動を理解できるように取り組んでいる。</p>			
⑤交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>併設の子育て支援コーナーを活用し子育て支援事業を実施している。自治会等と園行事等で交流し、地域と関わりを積極的に持つとともに、懇談会を通じて保護者同士の交流の場を設けている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>意見箱の設置や行事後のアンケート、定期的を開催する保護者幹事会等により、保護者意見の把握に努めている。寄せられた意見や苦情については即時対応を心掛け、法人全体で共有を図るとともに、保護者への周知も行っている。また、苦情処理第三者委員の利用に関する周知も適切に行われているなど、区との連絡相談は迅速、的確に行われている。</p>			
⑥利用者処遇	評価	適正	適正
<p>【処遇】</p> <p>子どもの自主的、主体的を尊重する保育の推進をめざし、保育や行事の見直しが積極的に行われている。見直しの際には子どもの意見や職員の研修の学びを取り入れ、会議で議論を重ねて内容を決定し、保護者への説明も丁寧に行っている。園の理念や月の保育の視点目標が全職員で共有され、系統化された検討・改善がされている。保護者へ保育内容を共有するため、ポートフォリオの活用や保育参加等が実施されており、ポートフォリオを日誌に併用するなど業務軽減も行われている。</p> <p>【子どもの権利・幸せ】</p> <p>園の理念、保育目標に基づき、子どもの思いや考えを聞き取ろうとする姿勢を持ち、子どもの意見表明権が尊重された保育実践が行われている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>感染症の情報を保護者に共有する、怪我、事故、ヒヤリハット情報を全職員で共有し事故防止に努めるなど、園児の健康管理について感染拡大防止の観点の仕組みが構築されている。テラスに設置した可動式遮光ネットを活用し熱中症対策を行うなどの季節に合った安全対策も行われている。</p>			
⑦給食	評価	適正	適正
<p>【衛生】</p> <p>調理室及び調乳室について、明るく、清潔な雰囲気を感じられ、衛生的な環境整備を維持している。アレルギー食の対応として、コンタミネーションを防ぐ目的で配膳の場所を分けるなど、安全な給食提供のための工夫がなされている。</p> <p>【献立】</p> <p>栄養バランスを考慮した上で旬の食材を使用し、美味しさ・適温・季節感を重視した提供を行っている。栽培した食材を調理して食べる経験や、誕生バイキングの実施等、子どもたちの意見を取り入れながら、食への関心や楽しさが育まれる食育活動が行われている。アレルギー食対応については、食事の場所を分けるなど、年齢やアレルギー食材に合わせた細やかな対応が行われている。</p>			
⑧環境整備	評価	適正	適正

【利用者環境の整備】  
園内は整理整頓と清掃が行き届き、清潔感ある雰囲気を保っている。利用者が楽しく過ごせるよう、製作物の展示等を通じて保護者と良好なコミュニケーションが築ける環境整備を図っている。

【事故対応】  
事故発生時の職員対応マニュアルが整備され、けが発生時には原因把握及び予防策を確認し、適切に対処している。事故報告書は適切に作成されており、職員会議での話合いのほか、事故内容を集計し、児童の発達段階に応じて発生しやすい事例を想定した事故防止の取り組みも行っている。

◎会計	評価	適正	適正
-----	----	----	----

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

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

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

5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	適正
---------------	----	----	----

【総合評価】  
3時間の延長保育に加え、休日保育等の特別保育の実施を適切に実施している。また、子育て支援活動や一時預かり保育のほか、育児相談等、出産前の支援にも積極的に取り組み、安定して良好な運営を行っている。従事者研修ではグループ討議等により保育の質の向上を図るとともに、生成A1の活用など保育士の業務効率化を進めている。保護者の利便性の向上や非常時への対策強化等についても、全体的に安定した施設運営を行っている。

【今後の方針、改善方策】  
多様化する保護者のニーズに合わせた保育を実施するなど、区の子育て支援の一翼を担っている。引き続き、良質な保育サービスを提供できるよう、保育の質の向上と職員の人材確保等を推進するため、職員研修の実施、職場環境や福利厚生等の向上を求める。引き続き、公立保育園としての質を維持しつつ、法人運営の独自性を発揮した取組みの実施等、さらなる運営の向上を期待する。

**指定管理者の自己評価**

【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】

- 多様な保育ニーズへの対応 保護者の多様化する就労形態に対応すべく、3時間延長保育、急な残業へのスポット保育、休日保育、産休明け保育等、柔軟に対応している。
- 専門性を活かした保育活動 体操・リズム指導や和太鼓活動等、外部講師による専門的な指導を積極的に取り入れ、日常の保育に多様な経験機会の提供に努めている。
- 食育の取り組み 子どもの健やかな成長を支えるため、栄養バランスや旬の食材の活用、美味しさ・適温・季節感を重視した食事の提供を行っている。
- 保育内容の質向上 新保育指針に基づき、子どもの気持ちに寄り添い主体的な遊びが展開される保育を実践している。
- 災害への備えと情報共有 大規模災害への対応マニュアル「事業継続計画（BCP）」の整備や備蓄品の確保を通じて、安心できる保育環境づくりに努めている。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

子ども未来部 保育課
調査実施日 令和7年7月29日

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

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

本部所在地：東京都板橋区富士見町13-6  
 設立：昭和28年1月19日  
 代表者：理事長 田中 正己  
 運営する施設：認可保育園 平和保育園（定員130名、東京都板橋区）  
                   認可保育園 緑ヶ丘保育園（定員120名、東京都調布市）  
                   認可保育園 深大寺保育園（定員120名、東京都調布市）  
                   認可保育園 仙川保育園（定員110名、東京都調布市）  
                   認可保育園 浮間東保育園（定員117名、東京都北区・指定管理）  
                   認可保育園 光が丘わかば保育園（定員110名、東京都練馬区）

経営の状況

- 平成18年4月1日から、王子北保育園の管理代行を開始し、令和3年度から4期目の管理代行を行っている。
- 令和7年度の指定管理料（協定書に基づく）は、257,904千円。ただし、在籍児が定員に欠ける場合等、状況に応じて減額となる。
- 協定期間は、令和3年4月1日～令和8年3月31日の5年間

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

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

【常勤職員】20名		【非常勤職員】17名	
園長	1名	保育士	7名
主任保育士	1名	保育補助	7名
保育士	16名	用務員	2名
看護師	1名	嘱託医	1名
事務員	1名		

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

認可保育園

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

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

特別保育事業

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

特別支援児保育

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

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
①基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>法人の保育理念である「経験無くして成長なし」「子どもの成長の援助」「多様性の尊重」「子育て支援のもと、法人姉妹園との連携を図りながら保育者の指導、育成に力を注ぎ、保育の質の向上に努めている。また、園の基本方針の「集団生活を通して心身ともに健康な子どもの育成」を目指した取組みを行っている。</p> <p>【施設長】</p> <p>園児や保護者と言葉を交わすに当たって笑顔で挨拶をするとともに、園での気づきを伝えるなど、きめ細かな対応を行っている。日常の保育や行事などを通じて近隣の保育園や学校、高齢者施設、自治会と積極的に交流の機会を持ち、地域に開かれた保育園を目指した運営を行っている。</p> <p>【開所】</p> <p>北区立保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を遵守している。</p>			
②従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】</p> <p>適正な職員体制が整っている。就業規則の改定や労使協定等、労働基準監督署への届出も適正に行われている。1か月前にクラスリーダーが職員の休暇取得の希望を聞き取って調整した上でシフトを作成するなど、職員の希望に基づき休暇を取得できるようにしており、働きやすい職場環境づくりに努めている。</p> <p>【健康管理、職場環境】</p> <p>定期及び雇入れ時の健康診断が適正に行われており、定期健診は、全職員を対象に行われている。また、看護師による健康指導やメンタルヘルス対応に加え、インフルエンザ予防接種の補助を行うなど、職員の健康管理に力を入れている。</p> <p>ハラスメントに関する防止規定を定めているほか、研修を実施するなど対策を講じている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>個人別研修計画に基づき、非常勤職員も含めて、園内研修や法人の全体研修、外部研修等へ積極的に参加しており、オンライン研修も積極的に受講している。研修受講後、職員が研修報告書を作成し、他の職員が当該報告書を読んだ上でコメントを記入し、職員全員が共有できるようにするなど、園全体で業務の専門性及び質の向上に努めている。また、将来的に園運営を担うリーダー層の研修を実施するなど、施設運営に関する人材育成も行っている。</p>			
③施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】</p> <p>施設の修繕及び設備機器の保守を適正に行っている。また、保育室への見守りカメラや玄関門扉開放防止システムの設置など、安全性の確保と保育環境の向上を図っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品等については物品台帳を作成し、適正な物品管理を行っている。備品等の買い替えについては、今後の園舎の建替えや移転を見据え、計画的な更新に努めている。</p> <p>【業務委託】</p> <p>協定に定める施設設備点検等の外部委託は適切に実施されている。調理業務、体育指導等の委託についても、業者との打合せは綿密に行われ、適切に実施されている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>小まめな消灯や適切な空調設定による節電に取り組んでいる。また、「保育園でSDGsのために何ができるか」をテーマに職員と子どもと一緒に考え、ペットボトルのキャップ集めや廃材の活</p>			

用などの取組みを行っている。			
<b>④情報管理・危機管理</b>	<b>評価</b>	適正	適正
<p>【情報資産保護】          情報資産はファイルサーバーで管理している。パソコン等の外部への持出制限を実施し、データが外部に持ち出しできない環境を築いている。写真等の個人情報の取扱いについては、入園時に保護者に書面で確認を取るほか、使用する際にはその都度確認を行うなど適切に管理している。</p> <p>【災害対策、危機管理】          各種対応マニュアルは年度当初に見直しを行い、全職員が所持している。災害時の避難場所や連絡先について、保護者に「園生活のしおり」で周知している。避難場所において近隣保育園と連携しての合同防災訓練や、保護者の引き渡し訓練などに積極的に取り組んでいる。</p>			
<b>⑤交流・改善</b>	<b>評価</b>	適正	適正
<p>【地域等との関わり】          近隣高校の生徒を保育実習生として受け入れている。また、近隣保育園と交流するほか、合同防災訓練の実施を計画するなど、地域交流を積極的に行っている。また、団地自治会との良好な関係を継続しており、日々の挨拶や交流が活発である。</p> <p>【苦情処理】          行事ごとに保護者からアンケートを取り、保護者の意向把握に努めている。個人面談は保護者の希望に合わせて保育参観・参加と同日に実施し、意見箱の設置及び苦情処理第三者委員の利用に関する周知も園だより等を用いて適切に行われている。意見や苦情等についてはリーダー会議や幼児・乳児会議、職員会議、日報等で全職員に情報共有を行っている。</p>			
<b>⑥利用者処遇</b>	<b>評価</b>	適正	適正
<p>【処遇】          法人の「経験なくして成長なし」の理念のもと、職員が主体的に自分に強みを発揮して職務に取り組めるよう、仕事の分担や行事の担当を職員の意向を重視して決定している。経営層が職員の良さや課題を的確に把握し、安心して力が発揮できるよう、シフト調整を行う、個々に応じた援助を行うなど、職員のモチベーション向上に努めている。</p> <p>【子どもの権利・幸せ】          区の「子どもの権利に関する取組み」を全職員へ配布や掲示を行い、意識化を図っている。子どもの権利や幸せを尊重する保育をめざして、活動への参加について子どもの意思を尊重する、各クラスの子どもの様子にに応じて異年齢交流やグループ活動を行うなどの保育が行われている。</p> <p>【健康管理】          看護師の専門性を活かし、職員、子どもへの保健指導が計画的に実施されている。看護師が全園児の健康状態を確認し、必要な情報を日々の記録に記載することで健康管理に努めている。子どもの体調の変化を早めに保護者に伝え、保護者の意向にも配慮して対応するなど、保護者との円滑な連携のもと、子どもの健康管理が行なわれている。</p>			
<b>⑦給食</b>	<b>評価</b>	適正	適正
<p>【衛生】          食品衛生管理責任者がその役割と責任を自覚し、調理従事者の健康状態をチェックリストにより毎日適正に管理している。</p> <p>【献立】          献立は、アレルギー食、宗教食に合わせて、原則全園児共通で立案している。配膳時は対象児の写真入りのネームプレートを活用して確認し、より確実で安心安全な給食を提供するための仕組みが整えられている。</p>			



⑧環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】  整理整頓と清掃が徹底され、清潔感のある空間が保たれている。ICTシステムを更新することにより、更なる保護者の利便性の向上や職員の業務の効率化に努めている。</p> <p>【事故対応】  事故対応マニュアルを含む職員マニュアルは全職員が所持しており、毎年度当初に見直し、見やすく整備されている。玄関付近に「お散歩マップ」を設置し、保護者にも保育園周辺の注意箇所が分かるよう、付箋で最新の情報を更新していくことで、情報共有を行っている。</p>			
⑨会計	評価	適正	適正
<p>【規程】  会計責任者等の選任、契約や小口現金等に関する経理規程が適正に整備されている。また、公認会計士による内部監査を実施することで、適正な会計処理が行われるよう努めている。</p> <p>【会計処理】  少額の消耗品の購入についても、支出承認書を作成し会計責任者の承認を得てから購入することで、不必要な支出がないようにしている。会計書類は、処理済印や支払済印を割印することで不正防止が図られている。</p> <p>【現金等の管理】  現金は鍵のかかる金庫に保管され、権限のある職員のみが出入金ができるように管理している。収支管理は出納職員が小口現金出納帳を作成し金種表で確認をすることで、保管限度額内で運用している。また、会計システムを利用することで、適切な管理ができるよう努めている。</p>			
5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	適正
<p>【総合評価】  子どもたちの育ちを多面的にとらえられるよう、保育士が担当クラス以外の保育に入り、気づいた内容等を職員間でフィードバックする等、充実した保育サービスを利用者に提供できるよう努めている。また、こまめな連絡を職員間で行う時間を設ける等、職員同士の連携を充実させる取組みも見受けられる。地域との交流や子育て支援に関しては、団地自治会との定期的な情報交換や、近隣園や近隣高校などとの交流を行うなど、地域とのつながりを大切にし、良好な関係を築いている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】  ICTのさらなる活用に取り組み、保育士の事務量の軽減や効率化を図るとともに、職員間の連携を密にして、保育の質の向上及び保護者との良好な関係の継続に努めていくことを期待する。また、今後の園舎の建替えや隣地への移転を見据え、引き続き、地域との良好な関係の継続に期待するとともに、計画的な建物・物品の管理に努めていただきたい。</p>			

指定管理者の自己評価
<p>【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】  【園児の命をみんなで守る】 救命救急研修を継続し実践力を向上。順天堂大学病院教授チームによる「アクションカードを用いた心肺蘇生法」の講習を開催し、消防署研修や熱中症対策、水遊び等の安全教育を通じ、職員の対応力と子どもの自衛力の育成に努めている。</p> <p>【保護者とともに】 登降園アプリの活用により、連絡帳・各種資料を掲載し、保護者との連携強化と情報確認の利便性向上を図っているところである。また、保育参観・参加に続き個人面談も希望日に実施。参加後の保護者アンケートを活用し、さらなる満足度向上につなげたい。</p> <p>【働きやすい職場を目指して】 定時退勤や残業削減、業務効率化、人員配置の工夫を推進。有給・夏季休暇取得も促し、職員のライフワークバランスを尊重した環境整備に努めている。</p>

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

子ども未来部 保育課

調査実施日

令和7年7月4日

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

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等)

本部所在地：東京都江東区豊洲二丁目5番3-101号

設立：平成15年9月5日

代表者：理事長 木下 眞佐子

運営する施設：認可保育園 MWA あかね台光の子保育園(定員90名、神奈川県横浜市)  
 認可保育園 MWA シンフォニア保育園(定員120名、東京都江東区)  
 認可保育園 蒲田本町保育園(定員125名、東京都大田区・管理委託)  
 認可保育園 千田保育園(定員100名、東京都江東区・指定管理)  
 認可保育園 MWA たばた保育園(定員85名、東京都北区)  
 ほか、認可保育園3施設を運営

経営の状況

- 平成19年4月1日から、桐ヶ丘保育園の管理代行を開始し、令和4年度から4期目の管理代行を行っている。
- 令和7年度の指定管理料(協定書に基づく)は、281,832千円。ただし、在籍児が定員に欠ける場合等、状況に応じて減額となる。
- 協定期間は、令和4年4月1日～令和9年3月31日の5年間

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

所在地：北区桐ヶ丘1-3-9-101

規模：都営住宅併設1階部分、建物延床面積863.71㎡、園庭600㎡

従事職員数(令和7年4月1日現在)

【常勤職員】35名

【非常勤職員】6名

園長	1名	調理員	1名	保育士	3名
主任保育士	1名	事務員	2名	保育補助員	2名
保育士	25名			嘱託医	1名
看護師	1名				
栄養士	4名				

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

認可保育園

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

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

特別保育事業

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

特別支援児保育

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

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
①基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>法人による中長期計画を策定し、人材育成を含めた職員の労務環境を充実させるとともに、積極的なICT化による保護者・職員双方の効率化・利便性の向上にも取り組んでいる。また、法人共通の職層・職種別研修のほか、法人作成のマニュアルを有効に活用し、全体会議・リーダー会議・クラス会議等を頻繁に実施して、子ども一人ひとりを大切に育てる体制を整えている。</p> <p>【施設長】</p> <p>園運営を統括する立場として、常に職員の資質及び保育の質の向上を目指すとともに、保護者に寄り添いながらより良い保育の提供ができるよう、問題点の把握・改善を行っている。職員研修では、専門知識の向上に加え、個々の職員及び職場全体のモチベーションアップにつながる内容や、法人の保育理念・職員心得 10 箇条の再確認等ができる場となるように工夫し、取り組んでいる。</p> <p>【開所】</p> <p>北区立保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を遵守している。</p>			
②従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】</p> <p>適正な職員体制が整っている。リフレッシュ休暇等の独自制度や時間単位の有給休暇、職員の加配等の環境整備により、有給休暇取得率を高く保っている。また、新入職員を先輩職員がサポートするブラザーシスター制度やテレワーク勤務規定の整備等、職員の定着率向上に取り組んでいる。</p> <p>【健康管理、職場環境】</p> <p>定期及び雇入れ時の健康診断を適正に行い、定期健診は全職員を対象に実施している。また、衛生推進者に看護師を選任し、看護師による健康相談や法人専任のカウンセラー（産業医）によるメンタルヘルス対策を行うなど、職員の健康管理に取り組んでいる。ハラスメントに関する防止規定を定め、法人本部に相談窓口を設け、電話・メール相談やオンライン面談等の体制を整えている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>キャリアパスを意識し、職層ごとに立てられた計画に基づき、園内研修や法人研修、外部研修への参加機会を設けている。研修後は報告書の作成・閲覧や発表の機会を設け、全体への情報共有を図っている。また、対面による姉妹園の見学・保育士交流、新入職員向けのマナー研修を実施するとともに、オンラインでも受講可能にするなど、様々な形で質の向上を図っている。</p>			
③施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】</p> <p>必要な施設の修繕及び設備機器の保守を適正に行っている。壁紙の貼り換え、保育室のロッカー取替のほか、事務室・休憩室の什器入替、大型の蚊対策機器の設置、固定遊具の定期的な点検を行うなど、安全性の確保と保育環境の向上に取り組んでいる。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品等の物品台帳を作成し、適正な物品管理に努めている。給食・おやつの食材をはじめ必要な物品について、区内近隣業者を優先し購入に努めている。</p> <p>【業務委託】</p> <p>協定に定める施設設備点検等の外部委託は適切に実施されている。また、契約の際は、2社以上の見積合わせに努め、金額等の比較検討を行っている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>SDGs 係を設置し、園だよりでの情報発信や図書コーナーへの反映等、組織的な取り組みを継続している。また、園だより等をデータ配信とするICTの活用で、紙使用量の削減を達成している。</p>			

④情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】 パソコンのパスワード設定や適切なデータ保管の環境を構築している。パソコンや児童票等の個人情報には鍵のかかる場所で管理するなど、情報資産を適正に管理している。全職員への個人情報管理マニュアルの配付や、紛失のリスク等を考慮してUSBメモリは不使用とするなど、高いセキュリティ意識を保っている。</p> <p>【災害対策、危機管理】 各種対応マニュアルは適切に整備され、危機管理に関する職員研修も行われている。災害への備えとして、保護者用保育アプリ、職員向け安否確認メールシステムを導入している。さらに、発電機の稼働訓練や新たな停電訓練にも取り組むなど、緊急時対応の強化を図っている。</p>			
⑤交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】 地域の子育て拠点としての役割を担うことを重要テーマに掲げ、地域に根ざし開かれた保育園を目指し、地域の方も参加しやすい子育て支援の行事を企画し取り組んでいる。また、安心して子育てを支え合えるネットワークづくりやデイサービス施設との交流等にも積極的に取り組んでいる。</p> <p>【苦情処理】 苦情や意見等については、すぐに職員間で共有するとともに、園内掲示や園だより等に掲載し、対応内容と併せて保護者にお知らせしている。また、苦情の受付方法や苦情処理第三者委員制度の仕組みについても、園だよりやホームページ等で周知するなど、適切に対応している。</p>			
⑥利用者処遇	評価	適正	適正
<p>【処遇】 園の理念の共有、個々の資質向上や職場全体のモチベーションアップ等、目的に合わせた研修や会議等の機会を設け、園の課題抽出と解決を目的とした保育専門家による年1回内部監査も実施するなど、保育の質の向上に向けた多様な取り組みが行なわれている。園の統括が中心となってチームビルディング研修を実施する、保育日誌の様式を各クラスの意見を取り入れて変更するなど、職員が主体的に職務に取り組める様な仕組みを意識して取り入れている。</p> <p>【子どもの権利・幸せ】 子どもの最善の利益や主体性を大切にされた保育実践をめざし、0.1.2歳児の年齢別担当制保育、3.4.5歳児の異年齢保育等を中心にしつつも、方法に拘ることなく、子どもの視点や考えを尊重した保育の見直しや改善がなされている。</p> <p>【健康管理】 看護師の専門性を活かし、園児の対応の仕方や緊急時の対応（けいれん発作・アフラキソ・ショック）を、全職員に周知し指導するなど、職員への保健指導も計画的に実施されている。子どもたちへの健康教育や事故を想定した机上訓練等も行われ、事故を未然に防ぐ取り組みも行われている。</p>			
⑦給食	評価	適正	優良
<p>【衛生】 調理室の衛生的な環境を整備・維持しており、食品衛生マニュアルを遵守し作業を行っている。デジタルフォトフレームや掲示を使用して、献立内容や食育活動の様子を積極的に発信している。</p> <p>【献立】 郷土料理、絵本料理、世界の料理等を定期的に献立に取り入れ、栄養士が各クラスと連携を図り食育活動を行うなど、子どもたちが食への関心が持てるような取り組みが多彩に行なわれている。取り組みを掲示等で紹介する、離乳食試食会や親子給食の機会を作るなど、食に対する楽しさを親子で共有できるような工夫が随所に見られた。</p>			

⑧環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】  整理整頓と清掃が徹底され、清潔感のある空間が保たれている。また、園庭にミストシャワーを設置し、熱中症対策にも取り組んでいる。園行事や保育の様子動画をオンラインで見られるようにする工夫や、土曜日に親子のイベントを開催し、保護者同士が交流を深める機会を設けている。</p> <p>【事故対応】  事故対応マニュアルについては、スポーツ振興センターが公開している「保育所事故防止ハンドブック」をアプリに格納し、いつでも職員が確認・対応できるようにしている。ケガ発生時も適切に対処しているほか、ヒヤリハット情報を職員同士で共有し、事故防止に取り組んでいる。</p>			
⑨会計	評価	適正	適正
<p>【規程】  法人の経理規程に基づき、会計責任者等が選任され、契約時の決裁権限者や現金の施設保管限度額、1件の支出限度額等についても適正に整備されており、チェック体制が整えられている。</p> <p>【会計処理】  規定額以上の契約については見積合わせを行うなど、経理規程に則り、適正に処理されている。稟議書は明確に必要性を記載した上で決裁がとられている。稟議書が不要な少額の購入等についても購入希望書を作成し、必要性を確認したうえで購入している。</p> <p>【現金等の管理】  現金は金庫で厳重に保管し、保管限度額を超えないよう現金出納帳、金種表で確認している。使用の際は出納職員が、会計責任者の承認を経ており、出納帳作成者と金庫取扱者を別にするなどで不正防止も図られており、適切に管理されている。</p>			
5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	適正
<p>【総合評価】  職員の定着化が安定・充実した保育の実施につながっている。令和6年度の施設長交代後も、施設長の多様な経験を活かした取組みが積極的に進められており、全体的に良質な保育サービスが提供されている。ICTによる登降園管理、個別連絡、お知らせの配信等が定着し、保護者の利便性を向上させている。また、地域の方が参加しやすい子育て支援活動にも積極的に取り組んでいる。</p> <p>【今後の方針、改善方策】  経験豊富な施設長のもと、今後も積極的に新たな取組みを行い、保護者・地域との連携・交流を密にし、保育の質の向上に努めていただきたい。また、キャリアパスを意識した組織体制や研修により、今後も職員のモチベーションアップを図るとともに、計画的に環境整備を行うなど、さらなる保育の質の向上につながることを期待する。</p>			

指定管理者の自己評価
<p>【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ICT化の推進は保護者からも好評であり、職員も事務作業だけでなく情報共有も含め時間短縮が可能となった。保護者の要望を踏まえ、令和6年11月からオムツのサブスクを開始した。</li> <li>・個人情報保護の充実を図るため、書類の取扱い方法の整理だけでなく、職員の意識も高めてきた。</li> <li>・児童館や学童クラブと交流を開始し、子育て支援の幅を広げ、年長児の就学への期待を高めた。</li> <li>・保育の面では子どもの生理的欲求を満たすための保育や、主体性を見守るだけでなく引き出す保育をするにはどうすればよいかを見直し、実践した。今年度は更に話し合いを深めていき、保育の幅を広げ保育力のアップを目指していく。</li> </ul>

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

子ども未来部 保育課
調査実施日 令和7年7月16日

施設名 滝野川西保育園	指定管理者 社会福祉法人 聖華
-------------	-----------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

本部所在地：千葉県野田市上三ヶ尾454-1

設立：平成15年7月30日

代表者：理事長 白須賀 まり子

運営する施設：認可保育園 聖華保育園（定員70名、千葉県野田市）

認可保育園 浮間さくら草保育園（定員112名、東京都北区・指定管理）

認可保育園 水神橋保育園（定員101名、東京都足立区・指定管理）

認可保育園 町屋保育園（定員150名、東京都荒川区）

認可保育園 中里保育園（定員176名、東京都北区・指定管理）

経営の状況

- 平成19年4月1日から、滝野川西保育園の管理代行を開始し、令和4年度から4期目の管理代行を行っている。
- 令和7年度の指定管理料（協定書に基づく）は、276,835千円。ただし、在籍児が定員に欠ける場合等、状況に応じて減額となる。
- 協定期間は、令和4年4月1日～令和9年3月31日の5年間

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

所在地：北区滝野川6-84-12

規模：3階建、建物延床面積856.16㎡、園庭165㎡

従事職員数（令和7年4月1日現在）

【常勤職員】28名

【非常勤職員】8名

園長	1名	保育士	3名
主任保育士	2名	保育補助員	2名
保育士	20名	用務員	2名
看護師	1名	嘱託医	1名
栄養士	2名		
事務員	2名		

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

認可保育園

- 一般開所時間 午前7時15分～午後6時15分（11時間保育）
- 入所可能な児童の年齢 生後8か月～
- 定員

0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	合計
12名	20名	20名	20名	20名	20名	112名

特別保育事業

2時間延長保育 定員30名 午後6時15分～午後8時15分

スポット保育 延長保育に空きのある場合に実施

一時預かり保育 定員3名 月～土曜日 午前8時～午後6時

特別支援児保育

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

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
①基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>「①養護と教育が一体となって豊かな人間性を持った子どもを育成する。②健全な心身の発達を図ることを基本に遊びを通して心身の発達を援助する。③愛情豊かに一人ひとりと触れ合う。」という法人理念を反映させ、独自の行事・活動を取り入れながら保育を展開している。姉妹園との情報共有や法人全体での研修の充実等を積極的に図り、保育の質の向上に努めている。</p> <p>【施設長】</p> <p>優しい保育の充実、地域に根ざした保育園、人材育成の推進に取り組んでいる。子どもたちの自己肯定感を大切に「あそびこめる環境作り」から「あそびの展開」に向けた目標を掲げ、保育の質の向上に努めている。保育ドキュメンテーションを活用した職員育成や専門書貸出しを行い、職員の自発的な学びを支えている。</p> <p>【開所】</p> <p>北区立保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を遵守している。</p>			
②従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】</p> <p>適正な職員体制が整っている。就業規則の改定や労使協定等、労働基準監督署への届出も適正に行われている。翌月の休暇の取得希望を確認し、職員の意向に沿う取得を可能としたり、施設長が会議等で有給休暇取得の呼び掛けを行うなど、休暇を取りやすい雰囲気を作っているほか、独自の手当を設けるなど、働きやすい職場づくりに意欲的である。</p> <p>【健康管理、職場環境】</p> <p>衛生推進者の選任し、定期・雇入れ時の健康診断を適正に実施するほか、要検査者には受診を促し、結果は産業医が個別評価を行っている。精神科医と契約し月1回メンタルチェックを行い、状況に応じて個人面談をするなど、職員の健康管理に高い意識をもって取り組んでいる。</p> <p>ハラスメント防止規定を定め、法人本部に相談窓口を設置している。休憩室等に相談窓口の掲示をし、相談後の対応の流れをフローチャートで周知して相談しやすい体制を整えている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>姉妹園と連携した年齢別研修等の法人研修や園内研修のほか、区主催の研修やキャリアアップ研修等の外部研修に積極的に参加し、職員が知識と技術を習得できる環境を整備している。外部研修受講後は園内で発表・フィードバックを行い、園全体で業務の専門性及び質の向上に努めている。</p>			
③施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】</p> <p>施設の必要な修繕及び設備機器の保守を適正に行っている。施設や設備の経年劣化に対し、ホール押入扉の取替修繕等を行うなど、安全性の確保と保育環境の向上を図っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品管理については、物品台帳を作成し、適正な物品管理に努めている。給食、おやつの食材等は、区内近隣業者を優先し購入している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>調理業務、施設設備点検等の外部委託は綿密に打合せの上実施し、体育指導・英語、すくわく理科等は保護者ニーズを反映し、講師と連携して法人理念や保育目標に沿った活動を行っている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>小まめな消灯や空調の適切な温度設定による節電に努めているほか、消耗品の使用表を作成し職員一人ひとりが無駄の削減を心掛けている。ICT化に伴い、ペーパーレス化を促進している。</p>			

④情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】 パソコンのデータ等はクラウド管理で接続・アクセス制限を設けている。バックアップ機能を有し、セキュリティ・災害時対策の強化を図っている。児童・保護者の個人情報適切に取り扱い、全職員を対象とした情報セキュリティ研修を実施し、意識向上を深めている。</p> <p>【災害対策、危機管理】 非常災害訓練は、様々な災害を想定して実施した後、反省点を抽出し、次の訓練に活かせるよう課題を明確にしている。災害別タイムラインを策定し、非常事態に訓練と同じ行動ができるような体制の構築に取り組んでいる。緊急時用の蓄電池は適切にメンテナンスがされている。また、危機管理の取組みとして毎月法人ハンドブックを活用し、会議で職員の危機意識を高めている。</p>			
⑤交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】 子育て支援事業を積極的に実施しているほか、栄養相談、育児相談、保育園体験等に取り組んでいる。子どもたちが掘った芋を近隣住民に配るなど、交流を継続している。小学校の評議委員として近隣小学校との連携に取り組み、小中学生の職場体験の実施等、地域の活性化に取り組んでいる。</p> <p>【苦情処理】 日頃の声掛けや随時アンケートにより保護者の意見や要望の把握に努め、迅速に対応するとともに職員間での情報共有を徹底している。苦情処理第三者委員の利用に関する周知も適切に行われている。職員には社会人としてのマナー研修や新人研修の一部に、敬語テストや電話対応方法を導入するなど、接遇向上に関する取組みも行っている。</p>			
⑥利用者処遇	評価	適正	優良
<p>【処遇】 ドキュメンテーションの作成を積み重ね、子どもの理解を深めるとともに子どもが主体的に遊べる環境設定に意欲的に取り組んでいる。また、保育の見せ合い研修、法人の年齢別研修は、職員同士で保育を語り合い刺激し合いながら、職員の育成、保育の質の向上につなげている。保護者には、掲示やICTを使い情報を発信して保育の見える化に努めている。</p> <p>【子どもの権利・幸せ】 子どもの権利についてマニュアルで園児への対応の共通理解を図り、自己チェックシートで定期的に自身の対応の振り返りを行っている。幼児組は、朝・夕の会などで、日常の中で起きた事例に対して子どもの考えや思いを話せる機会を設けるなど、子どもの幸せの実現に向けた取組みを進めている。</p> <p>【健康管理】 担任が園児の受入れ時に視診を行い、看護師が保育室を巡回して健康観察を行っている。また、ICTで保護者、看護師、職員間で情報共有している。子どもの健康管理については、保健計画に基づき、看護師が中心となり子どもにわかりやすく工夫して保健指導・教育を行い、子どもの健康の保持及び増進に努めている。</p>			
⑦給食	評価	適正	適正
<p>【衛生】 食品衛生責任者が役割と責任を自覚し、調理従事者及び調乳者の毎日の衛生状態をチェックリストにより適正に管理している。調理室及び調乳室については、衛生的な環境を整備・維持している。</p> <p>【献立】 保育士、看護師、栄養士が連携し積極的に食育活動や健康教育に取り組み、食への関心を高めている。子どもの咀嚼や嚥下機能等の発達に応じた離乳食の提供方法を学ぶ研修を行っている。</p>			



⑧環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】 園内は整理整頓と清掃が行き届き、清潔感のある雰囲気は保たれている。ICTシステムを活用し、お知らせや連絡帳等の情報提供を実施するなど、保護者の利便性を考慮した環境整備を図っている。ホームページを活用し保育の様子を配信するなど、法人の魅力が伝わる取組みがされている。</p> <p>【事故対応】 事故対応マニュアルは適切に整備・更新されており、ヒヤリハットや事故報告書の分析を行い、再発防止に努めている。法人ハンドブックを用いた研修を行い、適宜内容も更新している。全国の事事例等を法人内で共有し同様の事故が起きないように対策を講じ、注意喚起している。</p>			
⑨会計	評価	適正	適正
<p>【規程】 法人の経理規程に基づき、統括会計責任者・会計責任者・出納職員が選任され、契約や小口現金等の規定が適正に整備されている。内部監査は四半期に1回実施しており、規程遵守に努めている。</p> <p>【会計処理】 規定額以上の契約や支出は、見積合わせ等で規程に則り適正に処理し、稟議書は明確に必要性が記載されている。少額物品購入についても、物品等購入事前申請書等を作成し、承認後に発注・支払を行っている。領収書には、割印を押すことで、不正支出を防止する仕組みになっている。</p> <p>【現金等の管理】 保育園で保管する現金は適切に管理され、現金の受渡しは会計責任者と出納職員を含め複数の職員で確認している。現金出納帳に加え、金種表を作成し、出納職員と会計責任者が相互に確認をとり、不明確な支出を防止する体制が整えられている。</p>			
5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	適正
<p>【総合評価】 英語指導やすくわく理科など特色ある保育を実施し、健康管理や事故防止、防災、地域活動など全体的に良質で安定した保育サービスを提供している。保育ドキュメンテーション等を活用し、保育の様子を効果的に伝え高い利用者満足度を得るなど、さらなる質の高い保育を目指している。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 新規採用職員の人材確保、既存職員の定着化を推進するため、引き続き、職員の処遇改善、キャリアパス等の職員研修の参加、職場環境の向上等に努めていただきたい。法人全体で行っている各種取組みのメリットを活かし、良質な保育サービスの提供を継続できるよう期待する。</p>			

指定管理者の自己評価
<p>【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】 職員が定着し安定した保育サービスを提供している。乳児クラスは担当制保育を行い一人一人に寄り添い安心して遊べる環境を整え、幼児クラスは子どもが主体の遊びの展開から好奇心、探求心を養っている。子どもの権利保障の観点から子どもの意見を聴く機会を設け、園内外の研修では「適切な保育」「やさしい保育」を学び共通認識をもち取り組んでいる。体育指導、英語、太極拳、理科など特色ある保育を実施している。育ち合える環境づくりのため異年齢交流に努めている。</p> <p>保護者からのご意見や要望を職員間で共有し、迅速かつ誠実で丁寧な対応を心掛けている。「保育ドキュメンテーション」を通して保育理解と良好な関係を築いている。安全点検、安全指導、訓練や研修、再発防止、環境整備など危機管理や安心安全な保育環境に努めている。出前保育や芋煮会を実施し地域の方と触れ合うなど、子育て支援、小学校交流、職場体験等地域交流に努めている。</p>

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

子ども未来部 保育課
調査実施日 令和7年6月27日

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

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

本部所在地：東京都板橋区富士見町13-6  
 設立：昭和28年1月19日  
 代表者：理事長 田中 正己  
 運営する施設：認可保育園 平和保育園（定員130名、東京都板橋区）  
                   認可保育園 緑ヶ丘保育園（定員120名、東京都調布市）  
                   認可保育園 深大寺保育園（定員120名、東京都調布市）  
                   認可保育園 仙川保育園（定員110名、東京都調布市）  
                   認可保育園 王子北保育園（定員97名、東京都北区・指定管理）  
                   認可保育園 光が丘わかば保育園（定員110名、東京都練馬区）

経営の状況

- 平成25年4月1日から、浮間東保育園の管理代行を開始し、令和5年度から3期目の管理代行を行っている。
- 令和7年度の指定管理料（協定書に基づく）は、278,040千円。ただし、在籍児が定員に欠ける場合等、状況に応じて減額となる。
- 協定期間は、令和5年4月1日～令和10年3月31日の5年間

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

所在地：北区浮間3-34-1-101  
 規模：区営住宅併設1階部分、建物延床面積757.23㎡、園庭718.00㎡  
 従事職員数（令和7年4月1日現在）

【常勤職員】19名		【非常勤職員】20名	
園長	1名	保育士	10名
主任保育士	1名	保育補助員	8名
保育士	14名	用務員	1名
看護師	1名	嘱託医	1名
事務員	2名		

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

認可保育園

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

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

特別保育事業

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

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

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
① 基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>法人の保育理念である「経験無くして成長なし」「子どもの成長の援助」「多様性の尊重」「子育て支援のもと、法人として求める職員像を打ち出し、運営に当たっている。キャリアアップ研修等を職員一人ひとりが積極的に受講し、スキルアップを図りながら子どもたちのサポートに努めている。また、地域における公益的な取組みの充実を図るべく、法人姉妹園の取組みなども参考にしながら、離乳食体験などの地域の子育て支援事業に取り組んでいる。</p> <p>【施設長】</p> <p>乳幼児期は生涯にわたる人格形成を担う重要な時期ととらえ、子どもの主体性を大切にすることや、子どもの生活を保障することを優先した保育に取り組んでいる。法人の求める職員像を基に職員面談を行い、職員のスキルアップを促すため積極的に職員を研修に参加させるなど、保育の質の向上を図っている。</p> <p>【開所】</p> <p>北区立保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を遵守している。</p>			
②従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】</p> <p>適正な職員体制が整っている。就業規則の改定や労使協定等、労働基準監督署への届出も適正に行われている。有給休暇の取得については、事前に職員の意向を確認した上でシフトを組んでいるほか、消化率の低い職員に声を掛けて取得を促すなど、働きやすい環境づくりに努めている。</p> <p>【健康管理、職場環境】</p> <p>定期及び雇入れ時の健康診断が適正に行われており、定期健診については全職員を対象に実施している。会議の開催を日中にする事で超過勤務の縮減を図ることや、ハラスメントに関する防止規定を定め、研修を実施するなど職場環境の整備を図っている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>職員は、本人の希望に基づき、キャリアアップにつながる研修を中心に受講している。また、職員が同じ配信研修を受講し、意見交換を通して学び合い、業務の方向性の共有及び質の向上に努めている。</p>			
③施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】</p> <p>0、1歳児保育室の畳の張り替えや、1～3歳児保育室の壁紙の張り替えなど、必要な施設の修繕及び設備機器の保守を適正に行っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品については、物品台帳を作成し、適正な物品管理を行っている。給食・おやつの食材をはじめ必要な物品について、区内近隣業者を優先し購入に努めている。</p> <p>【業務委託】</p> <p>協定に定める施設設備点検等の外部委託は適切に実施されている。調理業務については、宗教食対応も含め、業者との打合せは綿密に行われ、適切に実施されている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>小まめな消灯や適切な空調の温度設定に加え、園舎内照明のLED化など、節電に取り組んでいる。古いカタログや小冊子等は、折り紙として子どもが利用できるよう工夫している。</p>			

④情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】 事務所のパソコンのデータは、ファイルサーバーによる管理を行い、パソコン等は、園内使用のみで、保育終了時には保管場所に戻すことを徹底し、持ち出し禁止としている。児童の個人情報の取扱いは、入園面接の際に保護者への説明と同意書で意向を把握し、適切に管理している。</p> <p>【災害対策、危機管理】 各種対応マニュアルや緊急連絡網は適切に整備されている。避難訓練及び消火訓練を毎月実施し、そこで出た反省点は次回以降に活かすよう取り組んでいる。河川氾濫を想定した団地最上階への避難訓練のほか、保護者への引渡し訓練を年1回実施している。また、全職員を対象とした実践的な救急救命訓練を実施し、救命時のチェック項目をまとめたアクションカードを携帯している。</p>			
⑤交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】 在宅子育て家庭への支援として、月1回の離乳食体験や年1回の動物ふれあいイベントを実施し、浮間公園・水再生センターでのイベントにも参加している。また、乳児クラスの散歩の際、団地の方と声を掛け合いながら交流を深めており、地域と連携した保育運営を行っている。</p> <p>【苦情処理】 行事ごとに保護者アンケートを行い、保護者の意見の把握に努めている。意見箱の設置及び苦情解決のための第三者委員の利用に関しても、紙面にして適切に周知している。保護者からの意見・苦情については、迅速な対応を心がけている。また、職員間で寄せられた意見・苦情の情報を共有し、その後の対応に活かしている。</p>			
⑥利用者処遇	評価	適正	適正
<p>【処遇】 法人の基本理念に則り、子どもの主体性を大切にする保育に取り組んでいる。子どもの育ち・発達の課題、保育の方向性を職員間で共有し、保育内容を充実させるために園内で配信研修を実施し、それぞれの学びを会議を通じて意見交換を行っている。また、外国籍家庭の対応（ハラル、就学問題等）にも配慮している。</p> <p>【子どもの権利・幸せ】 職員が子どもたち一人ひとりの思いに心を寄せて、子どもの発信を受け止めて丁寧に返しながら、子どもの意思表明を反映させる子どもを尊重した保育を展開している。</p> <p>【健康管理】 マニュアルを活用して感染症対策や嘔吐処理、応急処置等、職員間で共通認識を図っている。ICT化にて園内の感染症状況、園児の午睡状態を含めた健康状態を職員と保護者で共有している。</p>			
⑦給食	評価	適正	適正
<p>【衛生】 食品衛生管理者が中心に、調理従事者の健康チェックを毎日適切に行い、記録を管理している。調理室及び調乳室は、衛生的な環境を整備・維持している</p> <p>【献立】 離乳食は、安心して食を進めるために、個々に応じたいろいろな食材・形態・味に触れる配慮がされている。また、年齢・発達に応じて、食事の時間をゆったりと持てるよう子どもの年齢、発達に応じた環境が工夫されている。園庭で栽培した野菜を献立に活かして、家庭と連携しながら丁寧に食育活動に取り組んでいる。</p>			
⑧環境整備	評価	適正	適正
【利用者環境の整備】			

園内は整理整頓と清掃がなされ、清潔感のある雰囲気は保たれ、環境整備が図られている。子どもたちの体づくりが図れるよう園庭にはツリーハウスや築山を設置している。保護者の保育参加を積極的に受け入れ、保育園での子どもの育ちを保護者と共有できる機会として活用されている。

【事故対応】

事故対応マニュアルは適切に整備されている。ヒヤリハットについては全職員が書面で確認し、情報の共有を図ることで事故防止に向けた取り組みを実践している。

◎会計	評価	適正	適正
-----	----	----	----

【規程】

会計責任者や出納員の選任、契約や小口現金等に関する経理規程が適正に整備されている。また、公認会計士による内部監査を実施することで、適正な会計処理が行われるよう努めている。

【会計処理】

工事・修繕案件等の稟議書は内容・必要性等を明記し、会計責任者及び理事長の決裁を経た上で実施されている。会計書類は、入力済印や支払済印を割印し、会計責任者と出納員で相互チェックをすることで不正防止が図られている。

【現金等の管理】

現金は鍵のかかる金庫に保管され、権限のある職員のみが出入金ができるように管理している。収支管理は出納職員が小口現金出納帳を作成し、金種表で確認をすることで、保管限度額内で運用しており、また会計システムを利用して適切に管理されている。

5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	適正
---------------	----	----	----

【総合評価】

職員の会議時間短縮により健康増進を図り、子どもの成長記録を共有し、研修や会議で改善に取り組むことで、子どもの最善の利益を考えた安定した保育の実施につながっている。施設は経年変化を管理しつつ計画的に修繕・環境整備を進め、救命講習や避難訓練など危機管理も実施している。法人姉妹園と連携し、職員の合同研修やマニュアル整備で、スケールメリットを活かしている。

【今後の方針、改善方策】

児童の身体と心の発達を職員全体で共有・改善し、保育の質向上を継続的に目指すとともに、安全・安心な保育や保護者・地域・外国籍家庭への対応も積極的に取り組むことを期待する。また、新規採用と職員定着のため法人のスケールメリットを活かし、処遇改善や研修・人材育成等にも努め、良質な保育サービスの提供を継続できるよう期待する。

指定管理者の自己評価

【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】

・子どもの主体性を大切にした保育に取り組むにあたり、一昨年までは保育者の個々の学びに重点を置いて研修を受け研修報告等を行ってきたが、昨年度より職員が同じ研修を受け職員間でディスカッションを行う事で、職員間の思いの共有や保育環境見直し等の課題の共有ができた。その中で時間を作っておもちゃの環境整備を職員全員で行える時間が欲しいと話し合うが、保育を実施している中では難しく実行に移すことは実現出来なかった。しかし、各クラス職員が思いを持って、子どもの遊びの状況を把握しながらレイアウトの変更やクラス間でのおもちゃの貸し出し等保育の充実を図ってきた。

・現在利用中の登降園システムでは、登降園チェックと全体のお知らせ以外に活用できていない。現在法人内それぞれが別使用しているシステムを、今後法人で一本化するにあたって法人全園が同じ様式で進めていけるように情報を共有しながら業務の軽減が図れるよう取り組んでいく。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

子ども未来部 保育課
調査実施日 令和7年7月23日

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

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

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

経営の状況

- 平成21年4月1日から、西ヶ原東保育園の管理代行を開始し、令和6年度から4期目の管理代行を行っている。
- 令和7年度の指定管理料（協定書に基づく）は、274,563千円。ただし、在籍児が定員に欠ける場合等、状況に応じて減額となる。
- 協定期間は、令和6年4月1日～令和11年3月31日の5年間

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

所在地：北区西ヶ原3-19-11  
 規模：2階建、建物延床面積520.40㎡、園庭226.49㎡  
 従事職員数（令和7年4月1日現在）

【常勤職員】25名	【非常勤職員】10名
園長 1名	栄養士 1名
主任保育士 1名	事務員 1名
保育士 19名	保育士 8名
保育補助員 1名	保育補助員 1名
看護師 1名	嘱託医 1名

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

認可保育園

- 一般開所時間 午前7時15分～午後6時15分（11時間保育）
- 入所可能な児童の年齢 生後8か月～
- 定員

0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	合計
11名	13名	13名	22名	22名	22名	103名

- 特別保育事業

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

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

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
① 基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>「子どもが楽しく過ごせる保育園、安心して子どもを託せる保育園」という保育の基本方針をもとに、児童一人ひとりを尊重し、丁寧に対応するための少人数担当保育や、いつでも保育参加・参観の呼びかけなど、児童・保護者の立場に立った方針のもと保育園を運営している。また、法人において中期計画を策定し、毎年度重点となる課題を掲げ、改善に取り組んでいる。</p> <p>【施設長】</p> <p>法人策定の中期計画目標である「利用者満足度の向上」を達成するため、行事内容の改善など保育の質の向上に取り組んでいる。また、保育参観・行事の年間指導計画を年度初めに周知し、参加を呼び掛けるなど、保育園と保護者が子どもの成長を共有できる機会を積極的に提供している。</p> <p>【開所】</p> <p>北区立保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を遵守している。</p>			
② 従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】</p> <p>適正な職員体制が整っている。就業規則の改定や労使協定等、労働基準監督署への届出も適正に行われている。今年度から休暇制度を拡充するなど、働きやすい職場環境の整備に積極的に取り組んでいる。また、メンター制度により、経験の浅い職員を支援する体制を構築するなど、職員の定着率向上に取り組んでいる。昨年度、社労士から休憩時間や出退勤管理について指摘があったが、対応されていた。</p> <p>【健康管理、職場環境】</p> <p>定期及び雇入れ時の健康診断が適正に行われ、定期健診は全職員を対象に実施している。今年度から熱中症対応のフロー図の掲示を開始するなど、職員の健康状態の維持・向上を図っている。</p> <p>各種ハラスメント規定を整備するとともに、ハラスメント研修を毎年実施しているほか、法人本部と外部に24時間の電話相談窓口を設けることで、対策を講じている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>施設長が面談を行い、個々の希望や課題に応じた園内研修を実施するとともに、全職員が職務に必要な園外研修の受講ができるよう考慮している。職員が作成した研修報告書は全職員でその内容を共有するとともに、研修内容の発表の場を設けている。また、専門的技能等を有する外部講師と契約し、園児への指導のほか職員にも指導方法を伝えるなど、職員の指導力向上に取り組んでいる。</p>			
③ 施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】</p> <p>砂場の縁石やプール回りの床を園児が滑りにくい安全な素材に変更するなど、必要な施設の修繕及び設備機器の保守を適正に行っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品等については、備品台帳を作成し、適正な物品管理に努めている。給食、おやつ食材等は区内近隣業者を優先し購入している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>施設設備点検等の外部委託は適切に実施されている。調理業務委託は、栄養士を中心に、アレルギー食対応等、委託業者との打合せが綿密に行われている。また、専門家による体育指導、知育遊び（S I あそび）指導、音楽指導を取り入れ、保育サービスの充実に努めている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>空調の適正温度の設定や小まめな消灯に取り組み、環境目標を各部屋に掲示し保護者への周知に</p>			

も努めている。子どもたち自身がごみの分別を行い、再利用できるものは制作活動に利用したりするほか、職員が児童に対し環境学習を行っている。

④情報管理・危機管理	評価	適正	適正
------------	----	----	----

【情報資産保護】

パソコンの使用はパスワードによる管理を行っているほか、データの情報レベルに応じたアクセス制限を設定している。個人情報管理マニュアルを作成・配付し、児童及び保護者の個人情報の取扱いについても、毎年、事前に保護者へ個々に承諾を得るなど適切な手続きを行っている。

【災害対策、危機管理】

各種対応マニュアルや職員の常時携帯マニュアルは適切に整備、改定されており、マニュアルに基づいた研修を毎年実施している。非常災害訓練は訓練のねらいを明確にした計画に基づき実施しており、引取り訓練も毎年実施している。

⑤交流・改善	評価	適正	適正
--------	----	----	----

【地域等との関わり】

毎朝の近隣清掃や、行事や活動に際しての挨拶回り等を行い、近隣との良好な関係を築いている。自治会、高齢者福祉施設や小学校とも積極的に交流し、良好な関係を築いている。

【苦情処理】

意見箱の設置及び苦情処理第三者委員の利用に関する周知を適切に行っている。苦情等の内容は、園の対応も含め園内・園外の掲示板等で閲覧でき、また、法人を通じて姉妹園で情報共有されている。職員間では職員会議等で情報共有ができており、保護者との積極的な対話を心掛けている。

⑥利用者処遇	評価	適正	適正
--------	----	----	----

【処遇】

全体計画、指導計画は、丁寧に記述されている。個人目標は園と家庭で共有されており、子どもの育ちの確認とともに保育の理解に繋がっている。保育参観、保育参加は、実施計画を提示して随時希望者を募っている。各行事のアンケートには、保護者から満足な様子が記されている。

【子どもの権利・幸せ】

子どもの権利条約については、年度初めに職員研修、会議では情報を周知している。会議の中では不適切保育について個々の考えを述べ合い、振り返りも行っている。

【健康管理】

日々の子どもの健康状況は、登園時には看護師、担任が視診し、保護者からはLINEでの確認を適切に行っている。感染症の周知も、LINEや園内掲示を活用している。午睡時は、睡眠観察とともに歳児別のチェック表に記録が丁寧に記載されている。

⑦給食	評価	適正	適正
-----	----	----	----

【衛生】

食品衛生管理者が手引書に沿って衛生管理を行い、調理従事者の健康チェックも適切に行われている。安心安全な給食の提供ができています。

【献立】

食育として、園庭のプランターで育てた野菜を献立に取り入れたり、保育室にて子どもたちの目の前で調理する機会を作ったりして、子どもたちが給食をより身近なものとして興味を持てるよう工夫している。

⑧環境整備	評価	適正	適正
-------	----	----	----

【利用者環境の整備】

園内は整理整頓と清掃が徹底され、清潔感のある空間が保たれている。一日の保育の様子を、デ



デジタルフォトフレームを通して見ることができ、写真の掲示や一年間の写真は法人ホームページ等で閲覧できるようにしている。また、オンライン参観の充実に積極的に取り組んでいる。

【事故対応】

事故発生時の職員対応マニュアルは適切に整備・更新され、ケガ発生時も適切に対処している。施設内における危険箇所については、インシデントヒヤリハット委員会を設置し、看護師を中心にヒヤリハット発生データを曜日や時間帯、場所等で分類・分析し、ケガの発生しやすい時期を職員間で共有するなど、積極的に事故防止の取組みを行っている。

◎会計	評価	適正	適正
-----	----	----	----

【規程】

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

【会計処理】

経理規程に則り、規定額以上の支出については見積合わせを行うなど、適正に処理されている。稟議書は、必要性を明確に記載した上で決裁がされており、不必要な支出がないように工夫している。適切に会計処理が行われている。

【現金等の管理】

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

5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	適正
---------------	----	----	----

【総合評価】

保護者アンケートを適時に実施し、ニーズの把握と対応に努めている。オンラインでの保育参観や個人面談など、保護者のニーズに合わせてリモート活用の定着化が図られている。姉妹園との交流のみならず、地域との交流にも注力し、地域一体となつての子育てへの発展に努めている。また、園内の環境配慮として、玄関までの通路を舗装し、砂場周り、プール周りのゴムチップ化工事を行うなど、利用者が安全・安心して過ごせるよう取り組んでいる。

【今後の方針、改善方策】

職員の定着化を推進するため、引き続き職員の処遇改善、職員研修への参加、職場環境の向上等に努め、良質な保育サービスの提供を維持できるよう期待する。新たに課題として掲げている「好奇心・探求心を育てる」「社会資源の有機的活用」への取り組みが、さらに充実した保育サービスの提供につながることを期待する。

指定管理者の自己評価

【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】

令和6年度は3年間の中期計画の3年目にあたり、その目標である「総合満足度100%と大変満足87%」の実現に向けて取り組んだ。目標達成のための課題として①「地域の子育てに発展」②「リモート活用の定着化」の2点を掲げた。その結果、①年間198名の方に行事やクラスの活動に参加いただき（令和5年実績34名）大幅な人数の増加がみられ、地域の子育て家庭との交流に繋がれたと実感した。②ホームページ（保護者専用ページ）を活用して子ども達の日々の様子を発信したり、定期的な配布物を掲載するなど保護者のニーズに応えられるように工夫している。オンラインでも実施している個人面談はおよそ9割の保護者が継続してオンラインでの実施を希望するなどオンラインの活用が常態化していると考えられる。年度末に行った「事業計画の取り組みに対し理解できましたか」というアンケートでは、100%の方が「はい」と回答。高評価をいただいた。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

子ども未来部 保育課

調査実施日

令和7年7月11日

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

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等)

本部所在地：東京都北区王子2-19-21

設立：大正8年8月30日

代表者：理事長 藤崎 誠一

運営する施設：認可保育園 王子隣保館保育園(定員110名、東京都北区)

認可保育園 赤羽北のぞみ保育園(定員100名、東京都北区)

認可保育園 方南隣保館保育園(定員130名、東京都杉並区)

認可保育園 尾久隣保館保育園(定員183名、東京都荒川区)

ほか、認可保育園2施設、母子生活支援施設3施設、高齢者福祉施設3施設

経営の状況

- 平成21年4月1日から、上十条南保育園の管理代行を開始し、令和6年度から4期目の管理代行を行っている。
- 令和7年度の指定管理料(協定書に基づく)は、287,976千円。ただし、在籍児が定員に欠ける場合等、状況に応じて減額となる。
- 協定期間は、令和6年4月1日～令和11年3月31日の5年間

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

所在地：北区上十条3-3-20 上十条区民センターの1階、2階の一部

規模：建物延床面積954.38㎡、園庭332.6㎡

従事職員数(令和7年4月1日現在)

【常勤職員】24名

【非常勤職員】14名

園長 1名

保育士 7名

主任保育士 1名

保育補助員 3名

保育士 17名

看護師 1名

栄養士 2名

事務員 1名

調理員 2名

用務員 1名

看護師 1名

嘱託医 1名

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

認可保育園

・一般開所時間 午前7時15分～午後6時15分(11時間保育)

・入所可能な児童の年齢 生後57日目(産明け)～

・定員

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

・特別保育事業

2時間延長保育 定員30名 午後6時15分～午後8時15分

スポット保育 延長保育に空きのある場合に実施

一時預かり保育 定員3名 月～土曜日 午前8時～午後6時

・特別支援児保育

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

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
① 基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>法人の経営理念をもとに定めた施設目標の「子どもたちが楽しいと思える保育園」「保護者が安心して子どもを預けられる保育園」のもとに、児童・保護者との信頼関係を構築し、地域に選ばれる保育園を目指している。また、利用者の利便性を考えた環境改善にも継続して取り組んでいる。</p> <p>【施設長】</p> <p>利用者・職員のことを最優先に考え、安全を第一に確保しつつ、職員の負担にならないようリーダーシップを発揮して施設運営を行っている。すべての保育園利用者にとって安心・安全・快適な環境づくりに取り組んでおり、環境整備に関しては自ら点検・確認を行うとともに、職員との面談や無記名のアンケートを通じて意見交換を行いながら、環境のさらなる改善に努めている。</p> <p>【開所】</p> <p>北区立保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を遵守している。</p>			
②従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】</p> <p>適正な職員体制が整っている。就業規則の改正や労使協定等、労働基準監督署への届出も適正に行われている。事前に職員の休暇取得希望日を把握し、それを反映させる勤務体制を組んでいるほか、育児休業明けの職員が働き続けられるよう、短時間勤務を導入するなど、職員が働きやすい環境づくりに努めている。昨年度、社労士から労働条件通知書について指摘があったが、是正されていた。</p> <p>【健康管理、職場環境】</p> <p>定期及び雇入れ時の健康診断が適正に行われており、定期健診は、全職員を対象に実施している。専門機関によるストレスチェックを年1回実施しているほか、ストレスチェックの結果が思わしくない場合は、法人本部が当該職員に対し、提携する医療機関への受診を促すなど、職員の健康管理に積極的に取り組んでいる。</p> <p>各種ハラスメント規定を定め、相談窓口を設けている。また、ハラスメントセルフチェック表を職員に配付し、職場環境の見直しに役立てている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>園内研修のほか、職員のキャリアアップにつながる外部研修への参加を推進するなど、積極的な研修参加を図っている。研修参加後は職員が作成した研修報告書を回覧するとともに、職員会議で報告会を行って報告の場を設けることで、全職員に情報共有を図っている。</p>			
③施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】</p> <p>必要な施設の修繕及び設備機器の保守を適正に行っている。1歳児保育室の環境改善を進め、コーナーを設けて主体的に過ごせる環境づくりに努めるなど、環境整備に積極的に取り組んでいる。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品等については、物品台帳を作成し、適正な物品管理に努めている。給食・おやつ食材をはじめ必要な物品について、区内近隣業者を優先し購入している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>協定に定める施設設備点検等の外部委託は適切に実施している。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>空調の適正な温度設定や小まめな消灯のほか、FAXの利用を減らし、ICT化によるペーパーレス化に取り組み、環境配慮に努めている。</p>			

④情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】 書類・パソコン等の施錠保管やデータの定期的バックアップなど、情報資産を適切に管理し、情報資産台帳も整備している。児童及び保護者の個人情報については、各クラスの打合せで年度当初に確認し、適切な扱いを図っており、ICT化の運用も順調な移行が図られている。また、園で撮影した写真等のSNS掲載を控えるよう、保護者や見学者に丁寧に説明し、協力を求めている。</p> <p>【災害対策、危機管理】 毎年度、園独自のBCPを作成し全職員に配信している。毎月の避難訓練は計画的に行い、引渡し訓練、広域避難場所まで避難靴を履いて歩く訓練等、実際の災害を想定した訓練を行っている。</p>			
⑤交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】 保育園での保育所体験を通じて、入園を予定している家庭に丁寧に対応しており、好評を得ている。子育て家庭が安心して参加できるよう配慮し、和やかな雰囲気づくりを心がけている。入園希望者や地域子育て家庭の行事参加や園児交流を通じて子育ての拠点の役割を果たし、小中高校生の職場体験や大学生ボランティアの受入れも積極的に行い、地域に根差した保育園を目指している。</p> <p>【苦情処理】 行事ごとに保護者アンケートを取り、保護者の意向把握に努めている。意見箱の設置及び苦情処理第三者委員の利用に関する周知も適切に行われている。アンケート結果や要望等への回答は可能な限り迅速に対応し、わかりやすく公表している。</p>			
⑥利用者処遇	評価	適正	適正
<p>【処遇】 ICTシステムの導入で指導計画、幼児クラスの保育日誌、クラスの様子を配信し、写真付きで子どもの遊びや給食を分かりやすく伝え、手ぶら登園とともに、保護者に好評を得ている。</p> <p>【子どもの権利・幸せ】 職員間で子どもの権利条約の読み合わせを行い、理解を深めている。不適切保育の防止に向けて自己チェックシートを活用し、保育の定期的振り返りも実施している。子どもが主体的に生活・遊びを楽しめるよう、保育の質の向上にも意欲的に取り組んでいる。昨年度、1歳児保育室の環境を整えるプロジェクトに続き、2歳児保育室の主体的保育環境の検討に取り組もうとしている。</p> <p>【健康管理】 健康診断は、0歳児健診と併せて、全園児がもれなく受診できるようにしている。感染症が発症した際は、即日全園児に状況を配信して感染の拡大防止にも努めている。午睡チェック表は、歳児別で日々記録されており、在園児だけでなく、一時預かり児についても同様に記録されている。</p>			
⑦給食	評価	適正	適正
<p>【衛生】 食品衛生管理者が役割と責任を自覚して、調理従事者の毎日の衛生状態を適正に管理している。調理室及び調乳室についても、日々記録を取り衛生的な環境を整備、維持している。</p> <p>【献立】 安心、安全を第一として、全園児アレルギー（卵）を除いた献立を提供し、他のアレルギー食、宗教食には個別対応している。また、お楽しみ給食（月一回）、年長児によるリクエスト給食も取り入れている。月1回離乳食会議を行い、職員間での情報の共有に努めている。</p>			
⑧環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】 園内は整理整頓と清掃がなされ、清潔感のある環境を維持している。各クラスに24時間稼働の</p>			

空気清浄機や玩具消毒ボックスを設置するなど、保育環境の向上の取組みを積極的に行っている。			
【事故対応】			
事故対応マニュアルを整備し、適切に対応している。ヒヤリハットは毎朝報告・掲示を行い、全職員へ共有を図り、担当者を中心に、前年度の傾向を分析して対策を講じている。誤飲やSIDS（乳幼児突然死症候群）、不適切保育防止のための園内研修を充実させ、事故防止に努めている。			
◎会計	評価	適正	適正
【規程】			
契約や小口現金等に関する経理規程が適正に整備され、会計管理に係る命令系統、権限及び責任が明確になっており、不正を防止する体制が構築されている。			
【会計処理】			
規定額以上の契約については見積合わせを行うなど、経理規程に則り、適正に処理されており、少額の案件についても物品購入・修繕等同一書を作成し、承認後に発注・支払をしている。支出の際は、会計責任者が決裁をし、書類には確認印や割印を押すなど、適切な運用が行われている。			
【現金等の管理】			
現金は鍵のかかる場所で厳重に保管され、鍵の管理者と通帳・印鑑の管理者を別にし、不正防止が図られている。現金使用の際は、出納職員が小口現金出納帳を作成するとともに、会計責任者と出納職員で金種表を確認し、適切に管理している。			
5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	適正
【総合評価】			
園全体で一体感のある保育を実施しており、健康管理、事故防止、防災、地域活動等、全体的に良質な保育サービスが提供されている。不適切保育の防止に向けて研修を充実させるなど職員の資質向上に努め、施設設備の不具合対応や維持管理に積極的に取組み、保育環境の向上を図っている。地域等との関わりにおいても、子育て支援活動の地域拠点としての役割を果たし、地域に根差し選ばれた保育園を目指した取組みを進めている。			
【今後の方針、改善方策】			
職員が長く意欲をもって働ける職場づくりを進め、資質が向上することを期待する。また、人材確保、職員の定着化促進のため、ICTによる業務効率化、処遇改善、研修参加、職場環境や福利厚生の上昇等に引き継ぎ努め、全体的に良質な保育サービスの提供を継続できるよう期待する。			

<b>指定管理者の自己評価</b>
【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】
①ホームページの作成：令和6年度の事業計画として掲げていたが、今年度より具体的に進め、8月に完成予定、随時更新していけるよう努めていく。
②一時預かり事業：昨年度は年間で130人を超える延べ利用者数となり、一時保育の利用から入園希望へとつながった。今年度も見学から一時保育利用へとつなげていけるよう、ホームページ等で知らせていく。
③利用者・近隣住民からの意見・要望への対応：工事や行事の前後には騒音について手紙を投函し、工事前の業者打ち合わせも綿密に行う。当日起こったことにも業者と連携を取り、迅速な対応を心掛けている。利用者の自転車のスピードや駐輪の仕方等、近隣の方よりご意見をいただいた時は、園だよりや会議を通して早急に利用者・職員へ周知するよう努め、園周辺の道幅や立地条件（バス通りからの抜け道になっていることや住宅地であること）に応じて、ルールやマナーを守れるよう、取り組んでいる。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

子ども未来部 保育課
調査実施日 令和7年7月25日

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

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

本部所在地：東京都北区王子6-4-10  
 設 立：昭和34年3月6日  
 代 表 者：理事長 池田 竜平  
 運営する施設：認可保育園 豊川保育園（定員99名、東京都北区）  
                   認可保育園 としまみつばち保育園（定員137名、東京都北区）  
                   認可保育園 ひばり保育園（定員110名、東京都東久留米市・管理委託）

経営の状況

- ・平成22年4月1日から、桜田保育園の管理代行を開始し、令和7年度から4期目の管理代行を行っている。
- ・令和7年度の指定管理料（協定書に基づく）は、273,450千円。ただし、在籍児が定員に欠ける場合等、状況に応じて減額となる。
- ・協定期間は、令和7年4月1日～令和12年3月31日の5年間

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

所在地：北区王子5-2-1-101  
 規 模：都市再生機構住宅併設1階部分、建物延床面積593.70㎡、園庭532.2㎡  
 従事職員数（令和7年4月1日現在）

【常勤職員】17名		【非常勤職員】27名	
園長	1名	保育士	14名
主任保育士	1名	保育補助員	7名
保育士	11名	調理員	3名
栄養士	3名	用務員	2名
看護師	1名	嘱託医	1名

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

認可保育園

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

0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	合計
11名	14名	17名	21名	21名	21名	105名

・特別保育事業

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

- ・特別支援児保育
- ・地域活動、子育て支援、お年寄りとの交流、高校生の育児体験受入れ等

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
①基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】 遊びや保育を通じて子ども同士の関わる力を育てる方針のもと、業務マニュアルを活用し頻繁な会議を実施して全職員が全園児を把握し、個々の児童を大切にしている。北区ワーク・ライフ・バランス推進企業認定を受け、子育て中職員の時短勤務等働きやすい環境を推進している。</p> <p>【施設長】 保護者との信頼関係のもと、リーダーシップを発揮し園運営を行っている。園運営を統括する立場として、保育内容の充実、職員育成、地域に信頼される保育園づくりを進めている。職員育成として人事考課を取り入れ、施設長の評価を職員に伝え、役割を明確化する取組みを行っている。</p> <p>【開所】 北区立保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を遵守している。</p>			
②従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】 両立支援制度による出産・育児休業後も働きやすい職場環境の整備、所定の継続勤務年数を超えた職員に対する年20日を超える年次有給休暇の付与のほか、人事考課制度により仕事目標を明確にすることで意欲を持って長く働くことができる職場作りに継続的に取り組んでいる。また、短時間勤務の実施や法人間異動の制限など、職員が職場に復帰しやすい環境を整備している。</p> <p>【健康管理、職場環境】 定期及び雇入れ時の健康診断が適正に行われており、定期健診においては、短時間のパート職員を含めて全職員実施している。健診の結果、再検査となった場合は、1回分の検査費用を補助している。メンタルヘルスについても、年2回のストレスチェックの実施のほか、臨床心理士が来園して職員相談の実施、法人として産業医を選任し、月1回の衛生委員会の開催や産業医の巡回を実施するなど、職員をケアする体制が整備されている。常に園長、主任等が職員の健康・心理状態を気にかけているほか、定期面談時や必要に応じて、職員から悩みや要望等のヒアリングを行っている。</p> <p>【従事者研修】 研修休暇や研修費の助成等、研修に参加しやすい環境を積極的に整備している。外部講師を招いて保護者と職員の合同研修を実施するほか、研修報告を職員会議などで行い、職員全体での情報共有をすることで、保育の質の向上を図っている。</p>			
③施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】 必要な施設の修繕及び設備機器の保守を適正に行っている。玄関電子錠及びインターホンや園庭水場の更新を行うなど、保育環境の維持・向上を図る取組みを行っている。</p> <p>【物品管理】 備品等については、物品台帳を作成し、適正な物品管理に努めている。給食・おやつの食材をはじめ必要な物品について、区内近隣業者を優先し購入している。</p> <p>【業務委託】 協定に定める施設設備点検等の外部委託は適切に実施されている。専門家を招いて行う体育指導委託についても、委託業者と職員の打合せは綿密に行われ、適切に実施されている。</p> <p>【環境配慮】 空調の適正な温度設定や小まめな消灯等、節電に努めている。日常の保育の中では、ごみの分別や給食後に園児とともに皿の油をふき取るなど、環境配慮と併せて環境学習を行っている。</p>			

④情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】  複数のファイルサーバーと定期バックアップで情報資産を適正に保護している。外部記憶媒体や書類は鍵付き保管場所で管理している。ただし、書類の保管体制については、より一層の適切な管理・運営への取組みが望まれる。</p> <p>【災害対策、危機管理】  火災・地震・不審者対応マニュアルはフローチャート式で分かりやすく作成し、担当者が定期的に更新している。毎月避難訓練と消火訓練を詳細計画で実施し、引取り訓練も毎年実施している。AED操作講習や子ども向け救命救急研修も充実させている。玄関には音が鳴るブザーを設置し、職員の危機管理意識向上を図っている。</p>			
⑤交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】  近隣保育園との交流や高校生の職場体験受け入れ、ボランティアによる絵本読み聞かせを通じて地域や多世代交流を推進している。在宅子育て家庭には園庭開放や一時預かり利用者に担当職員による育児相談を行い、在園児家庭と連携した衣類提供など地域貢献にも積極的に取り組んでいる。</p> <p>【苦情処理】  行事後の保護者アンケート等により、保護者の意向把握に努めている。意見箱の設置及び苦情処理第三者委員の利用に関する周知も適切に行われている。寄せられた意見等については、職員間で共有するとともに、全保護者に対し迅速に周知する取組みが実践されている。</p>			
⑥利用者処遇	評価	適正	適正
<p>【処遇】  保育計画や記録にICTを活用し業務改善に努めている。ドキュメンテーションの掲示やクラスだよりの配信で家庭と保育内容を共有している。地域や保護者の協力による「藍の栽培から藍染体験」など多様な学びを提供し、勤務形態を問わず全職員が共通の研修に参加できるよう工夫し、共通認識で保育を行っている。</p> <p>【子どもの権利・幸せ】  子ども一人ひとりを大切にし、意見を尊重して行事を決め、対話で解決を図る保育が各クラスで実践されている。個別支援が必要な子どもの問題は、担任の悩みを園全体で共有し、臨床心理士を招いた研修を通じて課題解決に柔軟に対応している。</p> <p>【健康管理】  看護師の専門性を活かし、職員と連携して健康教育が行なわれている。嘔吐処理研修を実技を取り入れて実施する、民間講師による保育現場に特化した救急法研修等、実情に合わせた職員への保健指導も計画的に実施されている。</p>			
⑦給食	評価	適正	適正
<p>【衛生】  衛生管理の点検、調理従者の健康チェックは適切に行われ、記録が管理されている。調理室は明るく清潔な雰囲気を感じられ、衛生的な環境整備を維持している。調理室の窓が大きく、子どもが様子を日々見ることができ、食に対する期待や興味関心を高められるよう努めている。</p> <p>【献立】  アレルギー食・宗教食は、事前に保護者と確認を行い、配膳時は複数の確認を経て安全に提供されている。ビーガン食など利用者の意向に応じた対応も行われている。誕生会時に世界の料理を取り入れ、その国の紹介をするなど、利用者、栄養士、保育士で連携した食育を計画的に行っている。</p>			



⑧環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】 園内は常に整理整頓と清掃が行き届き、清潔な環境を保っている。子どもが遊びに集中できる保育室づくりに努め、玄関の絵本コーナーには英語図書や子育て支援に役立つ書籍を充実させている。保護者との良好なコミュニケーションを重視した環境整備がなされている。</p> <p>【事故対応】 事故対応マニュアルは適切に整備されている。ヒヤリハットの記録や、園内・近隣公園のヒヤリハットマップの作成・更新をし、職員間での共有・改善が実施されている。また、事故報告書は適切に作成され、事故再発防止のため、職員全体会議等での話し合い・取組みも実践されている。</p>			
⑨会計	評価	適正	適正
<p>【規程】 契約や小口現金等に関する経理規程が適正に整備されている。経理規程以外にも、稟議書や請書に関する内規を設け、金額に応じて必要書類の有無が明確になっている。また、年に1回内部監査を実施しており、規程の遵守に努めている。</p> <p>【会計処理】 規定額以上の契約については見積合わせを行うなど、経理規程に則り、適正に処理されている。稟議書はその契約の必要性や業者選定理由が明確に記載された上で決裁がされている。会計処理済みの領収書等の書類に印を押すことで、不正防止策が図られている。</p> <p>【現金等の管理】 現金は、鍵のかかる場所で適切に保管し、規定された保管限度額の枠内で管理している。</p>			
5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	適正
<p>【総合評価】 子どもに寄り添う保育や栄養士、看護師の積極的な関わりなどで保育内容は充実している。ICTの活用で保護者利便性向上と保育士負担軽減を図り、環境整備を継続して質の高い保育を提供している。地域交流や子育て支援にも積極的に取り組み、開かれた保育園を目指している。人事考課や両立支援制度の見直しで職場環境改善にも努めている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 環境整備への取組みは、引き続き計画的かつ意識的に行うことを期待したい。また、今後も姉妹園とのより一層の交流等を行い、協力体制・手法の構築に努め、法人のスケールメリットや特色を活かした、全体的に良質な保育サービスの提供を期待する。また、子どもの主体性を大切にしながら丁寧な保育を行うとともに、職員への心身ともに総合的なケアについても十分な対応を期待する。</p>			

指定管理者の自己評価
<p>【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】 桜田保育園では、子どもにとって日々の生活や遊びのすべてが学びの機会と考え、保育を行っている。安心できる環境や人との関りの中で、発見すること、身体を動かすこと、創造すること、相手を知ること、困難を乗り越えること、友だちと一緒に考えることなどを大切にしている。</p> <p>また、子どもたちが安心して過ごせる保育園であるため、子どもの人権や心身の発達、インクルーシブ保育について学習する機会や救命講習などの研修について、様々な立場の職員と一緒に学ぶ機会を設けている。研修後には、意見を交換し合うなどコミュニケーションを密にとることで、互いの考えを認め合い、職員同士も信頼し合って保育に臨めることを目指している。現場の多忙感をすぐに解消することは難しいが、大変な時に助けを求められる人間関係を大切にしていけることで子ども一人ひとりの人権を尊重し、不適切保育を防ぐことにつながると考えている。</p>

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

子ども未来部 保育課
調査実施日 令和7年8月19日

施設名	東田端保育園	指定管理者	社会福祉法人 つぼみ会
-----	--------	-------	-------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

本部所在地：東京都北区桐ヶ丘1-7-17  
 設 立：平成13年3月12日  
 代 表 者：理事長 中嶋 雄一郎  
 運営する施設：認可保育園上池台保育園（定員109名、東京都大田区）  
                   認可保育園西新井保育園（定員129名、東京都足立区）  
                   認可保育園滝野川北保育園（定員165名、東京都北区・指定管理）  
                   認可保育園 LIFESCHOOL 桐ヶ丘こどものもり（定員121名、東京都北区）  
                   認可保育園 LIFESCHOOL 根岸こどものいえ（定員80名、東京都台東区）  
 ほか、認可保育園4施設を運営

- 平成24年4月1日から、東田端保育園の管理代行を開始し、令和4年度から3期目の管理代行を行っている。
- 令和7年度の指定管理料（協定書に基づく）は、306,492千円。ただし、在籍児が定員に欠ける場合等、状況に応じて減額となる。
- 協定期間は、令和4年4月1日～令和9年3月31日の5年間

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

所在地：北区東田端2-13-2-101  
 規 模：区営住宅併設1階部分、建物延床面積722.23㎡、園庭510.28㎡  
 従事職員数（令和7年4月1日現在）

【常勤職員】41名	【非常勤職員】13名
園長 1名	保育士 4名
副園長 1名	保育補助員 3名
主任保育士 1名	調理補助員 2名
保育士 31名	事務員 1名
看護師 1名	用務員 2名
栄養士 4名	嘱託医 1名
事務員 1名	
その他 1名	

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

認可保育園

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

0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	合計
14名	24名	24名	26名	26名	26名	140名

- 特別保育事業
 

2時間延長保育	定員40名	午後6時15分～午後8時15分
スポット保育	延長保育に空きのある場合に実施	
一時預かり保育	定員3名	月～土曜日 午前8時～午後6時
- 特別支援児保育
- 地域活動、子育て支援、お年寄りとの交流、小中高生の育児体験受入れ、在宅支援活動等

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
①基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>「子どもの最善の利益」「子どもの福祉の増進」を目指すという法人理念のもと、保育園においてその実現に向けた取組みを実施している。「一人ひとりを大切にする保育」を実践するため、育児担当制による乳児保育や「子どもたちの自発的な活動と心身の自然な発達を保障する」環境づくりに園全体で取り組んでいる。英語やアートを取り入れた特色ある保育活動も実施している。</p> <p>【施設長】</p> <p>保護者との信頼関係を構築するため、日常寄せられる意見への丁寧な対応を行っている。近隣の町会や商店街、在宅子育て家庭の支援にも積極的に取り組み、地域との共生を図っている。職員には研修参加の機会を提供するとともに、面談等を通じて良好なチームワークの形成に努めている。</p> <p>【開所】</p> <p>北区保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を遵守している。</p>			
②従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】</p> <p>適正な職員体制が整っている。就業規則の改定や労使協定等、労働基準監督署への届出も適正に行われている。時間単位の休暇取得、時間固定正規職員就業規則の制定など、働きやすい環境づくりに継続的に努めている。また、毎月10日までに職員から休暇の希望を出してもらい、翌月のシフトを調整するなど、休暇を取得しやすい体制を整備している。</p> <p>【健康管理、職場環境】</p> <p>定期及び雇入れ時の健康診断を適正に実施しており、全職員が定期健診を受診するほか、40歳以上の常勤職員は人間ドッグを受診している。産業医との相談体制を整備し、施設長が3ヶ月に1回全職員と面談を行うほか、新規採用者には法人本部担当者が個別に状況を確認している。職員のメンタルヘルス対策に積極的に取り組み、各種ハラスメント規定を整備するとともに、法人本部に相談窓口を設置し、担当者名を休憩室や事務室に掲示し相談しやすい環境を整えている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>各職員が定期的に職務や経験年数に応じた研修を受講できる計画を策定し、法人主催の調理師・看護師等の研修も実施して全職員のスキルアップを図っている。園長・主任はクラス会議等を通じて職員の報告や相談の機会を増やし、個別の助言やクラス間情報共有を促進し、職員のモチベーション向上と園全体の質の向上に努めている。</p>			
③施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】</p> <p>必要な施設の修繕及び設備機器の保守を適正に行っている。全保育室の改修工事（床、壁、天井）を計画的に行い、保育環境の向上を図る取組みを行っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品等については、物品台帳を作成し、適正な物品管理に努めている。必要な物品については、区内近隣業者を優先し購入している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>協定に定める施設設備点検等の外部委託は適切に実施されている。専門の講師による体育指導や造形教室についても、業者との指導内容の打合せは線密に行われ、適切に実施している。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>空調の適切な温度設定に加え、シーリングファンを設置し節電につなげている。ICTシステム導入により、保護者への情報発信等の事務作業の効率化を図り、ペーパーレス化を実現している。</p>			

④情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】 パソコンのデータはファイルサーバーで管理し、情報レベルに応じたアクセス制限を設定するなど情報資産の保護に努めている。スマートフォンや外部記憶媒体、書類は鍵付き書庫で適正に管理し、児童・保護者の個人情報保護確認のうえ適切に取り扱っている。セキュリティマニュアルを作成・更新し、職員へ周知徹底を図っている。</p> <p>【災害対策、危機管理】 各種対応マニュアルを整備して職員に周知するとともに、事務所に設置し、いつでも閲覧できるようにしている。職員会議や事故防止委員会において事例が発生した際の行動を再確認するなど、危機管理意識の向上に努めている。非常災害訓練は具体的な訓練計画に基づき実施している。</p>			
⑤交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】 近隣小学校にボランティア活動の募集を行い、積極的に受け入れるなど、定期的な交流を実施している。また、園行事を通じた町会・商店街との交流や町会行事への参加も行っている。卒園児が遊びに来やすい雰囲気づくりを園全体で進め、地域の子育て支援の場としての充実を図っている。</p> <p>【苦情処理】 保護者から寄せられた苦情や意見等については、職員間で共有し、対応策を講じるとともに、回答や対応内容をICTシステムでの配信等で保護者に周知するなど、適切に対応している。苦情処理第三者委員の利用に関する周知も適切に行われている。</p>			
⑥利用者処遇	評価	適正	適正
<p>【処遇】 英語や芸術等に触れる学びの活動を取り入れ、豊かな経験の機会を設けるとともに、その意味を園だよりやドキュメンテーション等で保護者に周知し、共通理解に向けた取組みが行なわれている。保育の質の向上に向けて、保育知識を高める研修とともに職員のモチベーションやメンタルケアを大切にしている研修も実施されている。</p> <p>【子どもの権利・幸せ】 育児担当制、異年齢保育、わらべ歌をはじめとするコダーイ保育における保育内容を、何のために行っているのかを問い直し、「一人ひとりを大切にする保育（子どもを一人の人間として尊重する）」を目指し、園の子ども達の状況や主体性を大切に視点を柔軟に取り入れている。</p> <p>【健康管理】 児童の発育・発達・健康状態、午睡観察等はICTシステムにて保護者、看護師、保育士で情報共有し適切に管理している。看護師の専門性を活かし、子どもへの健康教育や職員への保健指導等を適宜実施している。</p>			
⑦給食	評価	適正	適正
<p>【衛生】 衛生管理の点検、調理従者の健康チェックは適切に行われ、記録が管理されている。調理室は明るく清潔な雰囲気を感じられ、衛生的な環境整備を維持している。</p> <p>【献立】 法人としてアレルギー源となりやすい食材を除いた献立を作成、ハラル食材の使用、個別のアレルギー食材への対応等も行い、安全な給食提供への取組みが行なわれている。</p>			

⑧環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】 園内は整理整頓と清掃が行き届き、清潔感が保たれている。ICTシステムを活用し、スマートフォンアプリによる連絡帳を活用して欠席連絡等も可能とするなど、保護者視点での使い勝手の良い環境整備も行っている。イベントごとに保護者アンケートを実施し、意見集約にも努めている。</p> <p>【事故対応】 事故対応マニュアルは適切に整備され、事故発生時の報告書も適切に作成されている。全職員を対象とした安全対策・危機管理研修の実施に加え、毎月事故発生防止委員会を開催し、ヒヤリハット事例等の情報の把握に努めている。また、法人内の看護師が連携し、他園の事例をフィードバックするなど、事故防止に積極的に取り組んでいる。</p>			
⑨会計	評価	適正	適正
<p>【規程】 会計責任者や出納職員の選任、契約、小口現金等に関する経理規程が適正に整備されている。契約金額・発注業務・支払業務に関する内規を設け、見積金額に応じた決裁権者を設定している。毎月1回税理士による監査を行うなど、チェック体制も整えられている。</p> <p>【会計処理】 規定額以上の契約については見積合わせを行い、少額の発注であっても発注依頼書や購入届出書を作成するなど、経理規程及び内規に則り、適正に処理されている。契約や購入の際には関連書類を採番して管理し、支出漏れや誤りのないよう工夫している。</p> <p>【現金等の管理】 現金は鍵のかかかるところに保管し、使用時は、会計責任者と出納職員が確認をしている。現金出納帳や金種表が適切に作成され、保管限度額内で運用するよう管理されている。</p>			
5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	適正
<p>【総合評価】 担当制乳児保育や異年齢保育を実施するほか、英語・アートを取り入れた特色ある保育活動を推進し、保育環境の一層の向上に注力している。ICTシステムを活用し、登降園管理や緊急時の情報伝達、保育内容についての記録等、様々な場面において役立てており、保護者負担の軽減と職員の業務効率改善に努めている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 法人の特色を発揮し、さらなる保育の質の向上に努め、保護者との良好な関係を構築していくことが望まれる。引き続き、職員の定着化と新規採用職員の人材確保を推進するため、処遇改善、職場環境の向上等に努めていただきたい。また、施設設備の計画的な点検、改修にも注力していただきたい。</p>			

指定管理者の自己評価
<p>【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】 東田端保育園は、子ども一人ひとりを大切に、世界のどこにいても豊かに生きていける人の育成を目指している。発達段階や個性に応じた保育を行い、乳児には育児担当制を取り入れて、きめ細やかな支援に努めている。幼児には異年齢保育を導入し、希薄になりがちな異年齢間の関わりを補いながら、人とのつながりを築く力を育てている。また、地域との交流にも積極的に取り組んでいるところである。今後は、子どもが安心して落ち着いて過ごせるよう、発達に応じた玩具や家具を整え、心地よい保育環境づくりを進めていく。さらに、行事・食育・課業などの活動も充実させ、子どもたちが毎日ワクワクしながら通いたくなる園を目指していく。</p>



4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
①基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>「地域に信頼される こうほうえん」を目指し、「一人ひとりの発達と個性を大切にし、生きる根っこを育むこと」を保育理念として掲げ、思いやりがあり、自分で考え行動する、感性の豊かな子どもの保育を目指している。法令遵守責任者、法令遵守管理者を法人本部及び保育園に設置し、法人全体でのコンプライアンス研修の実施や監査の実施など、法令遵守に努めている。</p> <p>【施設長】</p> <p>子どもたちの人権の尊重、安全で安心な保育を実現するために、職員の育成に力を入れ、保育の質の向上を目指している。保護者との信頼関係を大切にしながら、職員と面接を通じて目標管理を設定し、一人ひとりと丁寧に話し合うなど、人材育成にも積極的に取り組んでいる。</p> <p>【開所】</p> <p>北区立保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を遵守している。</p>			
②従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】</p> <p>適正な職員体制が整っている。就業規則の改定や労使協定等、労働基準監督署への届出も適正に行われている。正規職員でも短時間勤務を選択できる制度を整備し職員が働きやすい環境づくりに努めている。エルダー制度を導入し、新人保育士と年齢の近い先輩保育士をエルダーに任命し、新人保育士の不安や悩みの解消、保育士としての育成を行うなど、職員の定着率向上を図っている。</p> <p>【健康管理、職場環境】</p> <p>定期及び雇入れ時の健康診断が適正に行われており、定期健診においては、全職員を対象に実施している。年1回全職員を対象としたストレスチェックを実施するほか、産業医や衛生推進者が参加する衛生委員会を毎月開催するなど、健康管理への手厚い対応を行っている。</p> <p>各種ハラスメント規定を定め、法人本部に相談窓口を設置している。相談窓口の担当者を記載した掲示を事務室や更衣室に行い、相談しやすい体制を整えている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>きめ細かな研修計画を作成し、職層や個々の課題に応じた研修の実施、受講ができるように努めるほか、法人全体の研修部会においてタブレット端末を利用するなど、職員育成に積極的に取り組んでいる。研修受講後は研修報告書を作成するとともに、職員会議で研修内容の発表の場を設け、研修内容の園全体へのフィードバックを実施している。</p>			
③施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】</p> <p>必要な施設の修繕及び設備機器の保守を適正に行っている。4, 5歳児室の手洗い場水栓の修繕、3歳児室の柵の取替を行うなど、保育環境の向上、設備の維持管理に積極的に取り組んでいる。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品等については、物品台帳を作成し、適正な物品管理に努めている。給食、おやつ食材等は区内近隣業者を優先し購入している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>施設設備点検等の外部委託は適切に実施されている。調理業務委託は、アレルギー食対応等の委託業者との打合せが綿密に行われている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>空調の適正な温度設定や小まめな消灯による節電、ICTの活用でペーパーレス化を推進し、日常の保育では環境学習やごみ分別、物の大切さを伝えるなど、子どもへの意識付けを行っている。</p>			

④情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>パソコンはパスワード管理を行い、ファイルサーバー等で適切なセキュリティ対策を講じている。外部記憶媒体や児童票等の書類は鍵付き保管場所に収納し、鍵はキーボックスで管理している。ICT機器は専用収納庫で保管し、整備したマニュアルに基づき職員へのセキュリティ研修を実施している。個人情報が入園時に保護者へ確認し、適正に取り扱っている。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>非常災害訓練は、訓練のねらいを明確にした計画に基づき実施しており、実際に発生した地震被害を想定した訓練や近隣の川の氾濫を想定した訓練など、様々な時期や時間を想定した訓練を実施している。また各種対応マニュアルも整備されており、随時、検証や見直し等を行っている。</p>			
⑤交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>近隣の保育士養成校から実習生や学生アルバイトを積極的に受け入れている。地域連携として区立公園での花壇作りや水やりを行い、地域ボランティア協力のもと毎月ブックスワップ（絵本交換会）を実施している。さらに、サッカー教室や保護者の保育参加を通じて、保護者が子どもの成長を実感できる機会を提供している。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>意見箱の設置及び苦情処理第三者委員の利用に関する周知は適切に行われている。保護者からの苦情については、常に速やかな対応を図っているほか、寄せられた意見などは、法人内で情報共有するとともに、全保護者に対し迅速に周知している。</p>			
⑥利用者処遇	評価	適正	適正
<p>【処遇】</p> <p>法人の基本方針に基づき、一人ひとりの育ちに沿った保育を実施している。乳児クラスは緩やかな担当制を採用し愛着形成に配慮している。月1回の会議では各クラスの子どもの状況報告を行い共有している。乳児の個別計画は前月の状況を振り返り作成し、保護者へはICTで配信している。</p> <p>【子どもの権利・幸せ】</p> <p>日々の保育の中で子どもが主体的に遊べるような環境設定をしている。虐待防止研修は年1回実施している。園独自の保育士自己チェックリストで3ヶ月に1回振り返りを行っている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>看護師が日々保育室を巡回し健康状態を把握し、健康面に配慮した保育を展開している。熱中症対策として遮光ネット等を活用し、安全な夏の保育を実施している。</p>			
⑦給食	評価	適正	適正
<p>【衛生】</p> <p>栄養士と調理委託従事者がその役割と責任を自覚し衛生管理をチェックリストにより日々適正に管理している。また調理委託従事者の健康状態を出勤日以外も継続して把握し管理している。</p> <p>【献立】</p> <p>栄養士は日々の食事提供時に子どもの食べ具合を把握し、次回献立に反映している。アレルギー食対応は食材チェック表で保護者と確認し、配膳時には栄養士と担任が指差し声出して安全確認を実施している。宗教食にも同様の対応を行い、安全な給食提供を徹底している。</p>			
⑧環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>園内は整理整頓と清掃が徹底され清潔な環境を維持している。ICTシステムを活用し、日々の子どもの活動状況を保護者に伝達することで、保護者との良好な関係構築に寄与している。さらに、</p>			



防犯カメラを外周に配置し、安全・安心な施設環境の確保に努めている。			
【事故対応】			
事故対応マニュアルは整備・適宜更新され、ヒヤリハットは法人統一様式で管理し、法人内の北東京エリア会議や園内職員会議で情報共有を行っている。子どものけがは図入り事故報告書により状況把握を容易にし、職員間で共有・再発防止に努めている。			
◎会計	評価	適正	適正
【規程】			
法人の経理規程に基づき、会計責任者・出納職員が選任され、契約や小口現金等に関する規定についても適正に整備されている。経理規程に加え、決裁権者に関する内規を設けることで、会計管理に係る権限及び責任が明確になっている。			
【会計処理】			
一定額以上の発注には稟議書を作成し、見積金額に応じて理事長や総合施設長が決裁するなど、チェック体制が整えられている。支出の際は、会計責任者が決裁をして、関係書類に不正防止のための割印を押すなど、適切な運用が行われている。			
【現金等の管理】			
現金は鍵のかかる場所で規定された保管限度額の枠内で管理しており、限られた目的にのみ使用している。また、出納職員と会計責任者が相互に確認をしながら出し入れをし、現金出納簿と金種表を作成することで、不明確な支出を防止する体制が整えられている。			
5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	適正
【総合評価】			
法人として「不適切保育ゼロ」を目指し、人権擁護のための「セルフチェックリスト」や「保育士チェックリスト」を活用し定期的に自己チェックを行っている。令和5年度に東京都が実施した特別指導検査で指摘のあった課題には、引き続き、職員が連携し保育の質の向上への環境づくりを進めるとともに、職員会議等で情報共有を図り課題解決に努めている。地域交流では、絵本交換会などを企画し、地域の子育て拠点として積極的に活動し、良質な保育サービスが提供されている。			
【今後の方針、改善方策】			
法人の特色を発揮しつつ保育サービスの充実に努め、保護者との良好な関係継続が望まれる。経年変化に伴う施設の点検・修繕に継続的に取り組み、安心できる環境整備に努めていただきたい。職員の活発な意見交換でモチベーション向上を図り、人権尊重と安全・安心な保育の実現に努めるとともに、乳幼児一人ひとりに寄り添った保育提供を期待する。			

<b>指定管理者の自己評価</b>			
【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】			
子どもが安心感と信頼感をもって生活し、年齢・発達に沿った経験が積み重なるように保育活動を進めた。自然に恵まれた環境を活かした保育を実践しながら、探索活動・体操やサッカーの課業・クッキング・異年齢交流等にも力を入れて活動した。特別な支援を必要とする子どもや外国籍の子どもには、個別に丁寧な対応をすることができた。日々の活動の報告や保育参加、行事等を通して保護者との信頼関係を深めることができた。園内外の安全管理に努め、災害時・緊急時を想定した訓練を実施した。法人研修・外部研修・園内研修等から職員の専門性の向上、スキルアップを図った。不適切保育の防止に努め、互いに注意し合える組織づくりに注力した。地域貢献として「いわぶち Bookswap」を開催し絵本の交換や製作遊び、ボランティアによる読み聞かせを通して地域の方と交流することができた。ICT化を進め、保護者との連絡ツールを柔軟にするとともに、保育業務の改善ができた。			

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

子ども未来部 保育課
調査実施日 令和7年6月25日

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

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

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

経営の状況

- 平成25年4月1日から、西ヶ原南保育園の管理代行を開始し、令和5年度から3期目の管理代行を行っている。
- 令和7年度の指定管理料（協定書に基づく）は、265,466千円。ただし、在籍児が定員に欠ける場合等、状況に応じて減額となる。
- 協定期間は、令和5年4月1日～令和10年3月31日の5年間

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

所在地：北区西ヶ原4-51-28  
 規模：2階建、建物延床面積1,130.002㎡、園庭282.8㎡  
 従事職員数（令和7年4月1日現在）

【常勤職員】23名	【非常勤職員】8名
園長 1名	保育士 5名
副園長 1名	看護師 1名
主任保育士 2名	嘱託医 1名
保育士 16名	その他 1名
看護師 1名	
栄養士 1名	
事務員 1名	

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

認可保育園

- 一般開所時間 午前7時15分～午後6時15分（11時間保育）
- 入所可能な児童の年齢 生後8か月～
- 定員

0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	合計
9名	18名	18名	18名	18名	18名	99名

- 特別保育事業
 

2時間延長保育	定員30名	午後6時15分～午後8時15分
スポット保育	延長保育に空きのある場合に実施	
一時預かり保育	定員3名	月～土曜日 午前8時～午後6時
- 特別支援児保育
- 地域活動、子育て支援、お年寄りとの交流、小中高生の育児体験受入れ、在宅支援活動等

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
①基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>「ひとりひとりの子どもが人間形成の基礎を培えるよう支える。それぞれの家庭に合わせて優しく子育てを支える。」という保育理念のもと、保育内容の充実を図るとともに、お泊り保育や知育遊びなど、指定管理者ならではの特色を打ち出している。保護者への情報提供のための掲示等を工夫し、保護者との信頼関係を構築する取組みを実施している。</p> <p>【施設長】</p> <p>施設長として保護者面談等を通して、保護者からのニーズの把握に努め、信頼関係の構築に配慮するとともに、近隣住民との関係づくりにも積極的に取り組んでいる。また、職員に対し丁寧に指導を行うなど、施設長自らがリーダーシップを発揮し、保育の質の向上に努めている。</p> <p>【開所】</p> <p>北区保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を遵守している。</p>			
②従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】</p> <p>適正な職員体制が整っている。就業規則の改定や労使協定等、労働基準監督署への届出も適正に行われている。育児休業明けなど家庭環境の変化について、職員本人から希望を聞いた上での勤務形態の柔軟な対応や、今年度から休暇制度を拡充するなど、働きやすい職場環境の整備に積極的に取り組んでいる。</p> <p>【健康管理、職場環境】</p> <p>定期及び雇入れ時の健康診断が適正に行われ、定期健診は全職員を対象に実施している。各種ハラスメント規定を整備するとともに、ハラスメント研修を毎年実施しているほか、法人本部と外部に24時間の電話相談窓口を設けることで、対策を講じている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>法人が作成し、個々に配付している保育マニュアルをベースとした園内研修を行い、法人の基本方針の共有を図っている。施設長が面談を行い、全職員が職務に必要な園外研修の受講ができるよう考慮している。また、専門的技能・知識を有する外部講師による園児及び職員への指導のほか、職員同士がクラス運営を学びあう公開保育を実施するなど、職員の保育力向上に取り組んでいる。</p>			
③施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】</p> <p>必要な施設の修繕及び設備機器の保守を適正に行っており、破損した門扉の修繕の際には、構造を変更し、安全性を高めた。ヒヤリハットについては、毎日全職員が書面で情報の共有を行い、速やかに改善策を図り、安全性と保育環境の向上に取り組んでいる。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品等については、物品台帳を作成し、適正な物品管理に努めている。給食・おやつの食材をはじめ必要な物品について、区内近隣業者を優先し購入している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>協定に定める施設設備点検等の外部委託のほか、消防点検に火災監視サービスを追加するなど、適切に実施している。また、調理業務委託については、法人として適切に業者選定を行うとともに、委託業者との打合せも栄養士を中心に、きめ細かく実施している。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>保育室と事務室それぞれにおける空調の適正温度の設定や小まめな消灯に取り組んでいる。環境に配慮したエコ設備や屋上緑化等、環境に配慮した設備を備えた施設の特性を活かしている。</p>			

④情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>パソコンは定期的なセキュリティチェック、ファイルサーバーによる管理等を実施している。園内に個人情報管理用カメラを設置し、個人情報の外部への持ち出しを防止するなど、情報資産は適正に管理されている。実習生等の外部者が園内で活動する際は、事前に個人情報についての注意説明を行い誓約書の提出を求めるなど、園全体のセキュリティ意識を高く保つよう努めている。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>各種対応マニュアルは適切に整備され全職員が所持している。非常災害訓練は、実際の災害に近い状況を再現し、職員の対応力の向上を目指している。園外に防犯カメラ、各保育室等に事故防止カメラを設置するなど、平時危機管理にも積極的に取り組んでいる。</p>			
⑤交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等とのかかわり】</p> <p>令和6年度から再開した高齢者施設との交流のほか、中学生の職場体験の受け入れや、5歳児の保護者懇談会に小学校の校長を招き、入学に向けての助言を受けるなど、地域との関わりを積極的に深めている。また、積極的に近隣の清掃を行うなど、近隣住民との良好な関係を築いている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>保護者からの意見・質問に対しては、迅速にお知らせ文を掲出するなど適切に対応しているほか、園内外の掲示や法人HPにて情報を定期的に公開している。また、職員向けにコミュニケーション研修を実施し、保護者対応について学び、日頃からコミュニケーションを密にとるよう努めている。</p>			
⑥利用者処遇	評価	適正	適正
<p>【処遇】</p> <p>個人目標を設定し保護者と紙面上で共有することで、育ちの共有やニーズの把握等の対応を行い、信頼関係の構築に努めている。また、入園以前の情報、健康面、個人目標、個人面談の記録を児童票にすべてまとめており、全職員が一人ひとりの子どもの情報を共有しやすい仕組みができています。保護者が保育参観に参加しやすくするため年間予定表を作成し各クラスに掲示している。</p> <p>【子どもの権利・幸せ】</p> <p>不適切保育の研修を年1回行っている。保育現場で不適切保育の疑義が起こりそうな時には保育の流れを鑑みながら職員同士で直接伝えあえるしくみができている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>1日を通した子ども一人ひとりの健康状態や変化をラインだけでなく、各時間帯の担当保育士が日誌にも記入して、もれのないように保護者に伝達する仕組みができています。職員からも口頭で説明し、保護者対応を丁寧に行っている。</p>			
⑦給食	評価	適正	適正
<p>【衛生】</p> <p>食品衛生責任者がその役割と責任を自覚し、調理従事者の衛生状態をチェックリストにより毎日適正に管理している。調理室及び調乳室については、衛生的な環境を整備・維持している。</p> <p>【献立】</p> <p>園の近隣の環境を考慮し積極的に野菜や稲の栽培等を取り入れている。保育士が栄養士と連携し調理体験や野菜の観察等で、食に対して子どもたちが興味を持てるよう、衛生管理も考えた食育に積極的に取り組んでいる。</p>			
⑧環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>整理整頓と清掃が徹底され、清潔感のある空間が保たれているほか、感染症対策として園舎及び</p>			

玩具の消毒を毎日実施するなど、利用者が快適に過ごせるよう環境整備が図られている。また、展示コーナーや絵本コーナー等、子どもの感受性を育むための環境整備に積極的に取り組んでいる。

【事故対応】

事故発生時の職員対応マニュアルは適切に整備され、けが発生時も適切に対処している。ヒヤリハット情報は、職員からの情報収集を強化し、周知を徹底するとともに法人内でも情報共有し、積極的に事故防止の取り組みを行っている。園児の置き去り事故防止のため、連絡なく9時30分までに登園していない子どもの保護者には、園から確認の連絡を行っている。

⑨会計	評価	適正	適正
-----	----	----	----

【規程】

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

【会計処理】

経理規程に則り、規定額以上の支出については見積合わせを行うなど、適正に処理されている。稟議書は、必要性を明確に記載した上で決裁がされており、少額の消耗品の購入についても、物品購入申請書を作成して必要性を確認している。適切に会計処理が行われている。

【現金等の管理】

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

5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	適正
---------------	----	----	----

【総合評価】

中期課題「子どもが楽しく過ごせる保育園の実現に向けた基本の見直し」「安心して子どもを託せる保育園の実現に向けた情報発信と共有の工夫」に取り組むための注力課題を設定し、保育内容の充実を図り、丁寧な保護者対応を行っている。全体的に安定した施設運営を行っている。

【今後の方針、改善方策】

とうきょうすくわくプログラムに参加するなど、子どもの好奇心を高める活動に取り組んでいる。また、保育参観・保育参加の機会を増やすなど、利用者ニーズの把握及び改善にも適切に努めている。従事者については高い水準での有給休暇の取得率に積極的に取り組むなど、引き続き、課題への充実した取り組みに期待する。

**指定管理者の自己評価**

【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】

令和6年度の注力課題は以下3点

①好奇心を高める活動を増やす プラネタリウム鑑賞や様々な実験等を行ったことで、子ども達は自分で考えたり調べたりする心が芽生え、好奇心・探求心の発達に寄与した。大型ブロックで大きな作品の作成や保育室への大型楽器の設置等により、造形や音楽へ興味をもたせることができた。

②保育参観・保育参加を増やす 散歩やピクニックなど、これまで保育参加を実施していなかった活動において参加者を募ったり、食事の場面やリトミックにおいてリモートによる保育参観を実施したりするなど、全クラスで子ども達の成長した姿を見ていただけた。

③コーナー保育の見直し コーナー保育について毎月のクラス会議で話し合い、子どもの発達・興味に沿って継続や変更するとともに、コーナー設定の意味や遊びを通して子どもが身につける力などを保護者に説明し理解をしていただいた。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

子ども未来部 保育課
調査実施日 令和7年7月24日

施設名	王子本町保育園	指定管理者	社会福祉法人 ゆうゆう
-----	---------	-------	-------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

本部所在地：山梨県甲府市住吉3-24-20  
 設立：平成17年3月25日  
 代表者：理事長 矢巻 行祥  
 運営する施設：幼保連携型認定こども園 すみよし愛児園（定員75名、山梨県甲府市）  
                   認可保育園 石和第五保育所（定員80名、山梨県笛吹市）  
                   認可保育園 日暮里保育園（定員150名、東京都荒川区）  
                   認可保育園 キツキ（定員132名、山梨県韮崎市）

経営の状況

- 平成26年4月1日から、王子本町保育園の管理代行を開始し、令和6年度から3期目の管理代行を行っている。
- 令和7年度の指定管理料（協定書に基づく）は、297,806千円。ただし、在籍児が定員に欠ける場合等、状況に応じて減額となる。
- 協定期間は、令和6年4月1日～令和11年3月31日の5年間

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

所在地：北区王子本町3-3-3-101（本園）  
           北区王子本町2-30-9（分園）

規模：都営住宅併設1階部分、建物延床面積800.99㎡（本園部分）  
           1階建、建物延床面積72.83㎡（分園部分）、園庭456.194㎡

従事職員数（令和7年4月1日現在）

【常勤職員】25名	【非常勤職員】21名
園長 1名	調理員 1名
主任保育士 1名	保育士 14名
保育士 15名	保育補助員 5名
看護師 1名	調理員 1名
栄養士 4名	嘱託医 1名

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

認可保育園

- 一般開所時間 午前7時15分～午後6時15分（11時間保育）
- 入所可能な児童の年齢 生後8か月～
- 定員（0歳児のみ分園）

0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	合計
9名	23名	23名	23名	23名	23名	124名

- 特別保育事業
  - 2時間延長保育 定員20名 午後6時15分～午後8時15分
  - スポット保育 延長保育に空きのある場合に実施
  - 一時預かり保育 定員3名 月～土曜日 午前8時～午後6時
- 特別支援児保育
- 地域活動、子育て支援、お年寄りとの交流、小中学生の育児体験受入れ、在宅支援活動等

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
①基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】 法人の基本方針である「一人ひとりの子どもの心に寄り添う保育、子どもを本当に大事にする保育」を実現するため、子どもたちが「愛されている」という自尊感情を持てる保育を実践している。また、自由遊びを通じて豊かな経験と好奇心・探求心が育つような園庭をはじめとする環境づくりに園全体で取り組んでいる。</p> <p>【施設長】 各職員が主体的に業務に取り組めるよう、面談等を通じて役割や目標を明示し、日常のコミュニケーションを重視しながら育成に努めている。保護者との信頼関係を構築するために保護者懇談会や日常の保育を通じて積極的に交流を図っている。十条台地域で実施されている地域イベントへの参加や、地域の子育て支援に力を入れるなど、地域との関係をより深める取組みに努めている。</p> <p>【開所】 北区立保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を遵守している。</p>			
②従事者	評価	適正	一部課題
<p>【従事者配置】 適正な職員体制が整っている。就業規則の改定や労使協定等、労働基準監督署への届出も適正に行われている。毎月職員の有給休暇取得日数の実績報告を行い、半年を経過して有給休暇を3日以上取得していない職員には取得を促す声掛けをするなど、休暇を取得しやすい環境づくりに努めている。昨年度、社労士から労働時間管理並びに子の看護休暇及び介護休暇について指摘があったが、是正されていた。</p> <p>【健康管理、職場環境】 年1回全職員を対象に健康診断を実施している。また、新規職員の雇入れ時の健康診断に関しては、検査項目についても適正に実施するなど、職員の健康管理に取り組んでいる。ハラスメントについては防止規定を定め、相談窓口を整備している。</p> <p>【従事者研修】 保育の質の向上を目標に掲げ、オンラインを含めた園内・園外の研修を積極的に実施・受講している。外部有識者を交えた研修のほか、園内でヒヤリハットのプロジェクトチームを組むなど、子どもの発達や安心・安全な保育、保健・健康教育等に取り組んでいる。研修後は発表の場を設け、他の職員に周知することで業務に活かせる体制を構築している。</p>			
③施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】 設備の定期保守・点検を適切に行い、保育環境の維持に努めている。全職員が日誌で点検チェックを実施し危険箇所や不具合の把握に努め、安全性の確保と保育環境の向上を図っている。</p> <p>【物品管理】 備品は物品台帳を作成し、概ね適正な物品管理に努めている。給食は、米、野菜など日頃多く購入する食材は区内近隣業者を優先し購入している。</p> <p>【業務委託】 協定に定める施設設備点検等の外部委託は適切に実施されている。</p> <p>【環境配慮】 小まめな消灯や空調の適切な温度設定を徹底したり、独自の園庭づくりで木々を育成して増やしたりするなど、環境配慮に取り組んでいる。</p>			

④情報管理・危機管理	評価	一部課題	適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>パソコンはパスワードやアクセス制限にてセキュリティ対策に努めている。児童・保護者情報の取扱いについても、ICTシステムで管理し、入園時に適切な確認を行っている。ただし、一部の個人情報を特定のパソコンで管理しており、情報資産の管理体制が課題となっている。そのため、パソコンの紛失や故障等による情報漏洩やデータ消失のリスクを踏まえ、ファイルサーバーの構築等による管理体制の強化が求められる。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>非常災害訓練は具体的な災害内容と目的を明確にした計画に基づき実施している。ICTシステムを活用した送受信を兼ねた引取り訓練を行い、消防署等主催のAED講習や防犯訓練にも参加し、職員の危機管理意識向上に努めている。</p>			
⑤交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>近隣の団地自治会との夏祭りや餅つき行事の実施や、十条台地域で実施されるウォークラリー、デイキャンプに参加するなど、地域との交流を積極的に行っている。子育て支援にも注力しており、在園児と関わりながら交流や製作を行うほか、出産前の保護者の相談にも積極的に対応している。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>行事実施時に保護者アンケートを行い、意向把握に努めている。意見箱（グリーンカード）設置や第三者委員利用は入園面接時の説明に加え園内掲示で周知している。苦情・意見は職員間で共有し、玄関掲示や園だよりで報告している。</p>			
⑥利用者処遇	評価	適正	適正
<p>【処遇】</p> <p>日々の保育を振り返り、記録を作成し子ども理解を深め、毎月の職員会議で事例討議を通じ子どもたちの心の把握に努めている。職員のスキル向上のための環境整備に注力し、地域の未就園児の保護者を「あそびのひろば」で受け入れ、子育て相談を通じ安心できる環境を提供している。</p> <p>【子どもの権利・幸せ】</p> <p>不適切保育について自己チェックを行い、振り返りを行っている。日々の保育の中で子どもの気持ちに寄り添えるよう、年間を通して園内や法人内での研修会に参加している。</p> <p>【健康管理】</p> <p>保健、健康、危機管理は専門性を活かし、熱中症対策として暑さ指数計やミストシャワーを導入し、戸外遊びを楽しめる環境作りを行っている。看護師と栄養士が連携し水分補給を管理している。</p>			
⑦給食	評価	適正	適正
<p>【衛生】</p> <p>食品衛生管理者は役割を自覚し、調理従事者の衛生状態を適切に管理している。アレルギー対応も食材チェック表で保護者と連携し、配膳時も目視確認を徹底し安全な給食提供に努めている。</p> <p>【献立】</p> <p>子どもたちが野菜の栽培や収穫を通じて、食育を推進している。子どもの食への関心と会話が深まる環境を継続的に整備している。</p>			
⑧環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>園内は整理整頓と清掃が行き届いている。ICTで写真配信し、対面の保護者懇談会により良好なコミュニケーションを図っている。園庭には木で作った遊具を設置し、自然を通じ五感を育むことができるようにしている。夏季は暑さ指数に応じ活動を調整し安全確保に努めている。</p>			



【事故対応】 各種対応マニュアルは、けが発生時に医療機関の都合により受診できない場合等を想定するなど、事故発生時の対応について適切に定められている。新人職員と看護師中心のヒヤリハットチームが事案をデータ化し、職員会議で検証を実施しており、非常事態対応体制も整備されている。			
⑨会計	評価	一部課題	適正
【規程】 法人の経理規程に基づき、会計責任者・出納職員等が選任され、契約や小口現金等に関する事項についても適正に整備されており、チェック体制が整えられている。			
【会計処理】 稟議書は、目的や理由が記載されたうえで適正に作成されている。また、随意契約をしている案件は、随意契約理由書を別途作成し、きちんと理由が明記したうえで契約の手続を進めている。領収書には割印を押すことで、不正防止策が図られている。ただし、決算書に区から支払われた指定管理料の一部が記載されておらず、管理体制の強化に向けて、今後一層の改善が求められる。			
【現金等の管理】 現金については、鍵のかかる金庫で保管されている。また、現金の受渡しは出納職員を含め複数の職員で確認している。収支管理も、現金出納帳を作成し、使用の都度金種表で確認しているほか、会計責任者の確認も行われており、適切に管理されている。			
5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	適正
【総合評価】 整備された園庭で子どもが自然に身近に触れ合うことができる環境を整え、多様な環境による保育の提供に努めている。一方で、情報管理においては、情報資産の適正な管理・運営に関し、十分な対策を講じることが強く求められる。また、会計管理においては、法人決算書に区から支払われた指定管理料の一部が未記載であるなど、管理面での不備が明らかとなっており、再発防止に向けたより厳格な管理体制の構築が喫緊の課題である。			
【今後の方針、改善方策】 職員の定着化の推進や新規採用職員の人材確保のため、引き続き職員の処遇改善と職場環境の向上に努めていただきたい。法人本部は園現場と協力しながら連携を深め、現場の実情を把握した上で、支援体制のさらなる充実にも努めていただきたい。加えて、管理運営体制のさらなる整備が今後の運営を安定させるために重要であることを認識し、組織として園現場のサポート強化に積極的に取り組んでいただきたい。これらを踏まえ、良質な保育サービスの提供と適正な労務管理による安定した園運営を期待する。			

<b>指定管理者の自己評価</b>			
【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・広い園庭と中央公園に隣接する好環境を生かした、自然に触れられる保育を引き続き行っている。</li> <li>・園庭作りを職員間で話し合いながら子どもたちにとってより良い環境作りを行っている。また、パーゴラ設置に伴い、今後のあそび場の環境改善を今後も図っていきたい。室内環境においても、家具の買い替えを行い、木のぬくもりに触れることができている。その家具を大切に扱い、長く使えるようにしていきたい。</li> <li>・職員間で実践記録を振り返ることで、それぞれの保育に対する思いを共有している。子どもたちのためにできるより良い保育を目指し、研修を通して学んでいる。</li> <li>・職員が主体的に保育を進めることができるよう、さまざまな取り組みの実施を計画している。</li> <li>・自治会や地域と交流をし子どもたちと関わりを深め、安心した子育て環境の構築を目指している。</li> </ul>			

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

子ども未来部 保育課
調査実施日 令和7年7月16日

施設名	浮間さくら草保育園	指定管理者	社会福祉法人 聖華
-----	-----------	-------	-----------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

本部所在地：千葉県野田市上三ヶ尾454-1  
 設 立：平成15年7月30日  
 代 表 者：理事長 白須賀 まり子  
 運営する施設：認可保育園 聖華保育園（定員70名、千葉県野田市）  
                   認可保育園 滝野川西保育園（定員112名、東京都北区・指定管理）  
                   認可保育園 水神橋保育園（定員101名、東京都足立区・指定管理）  
                   認可保育園 町屋保育園（定員150名、東京都荒川区）  
                   認可保育園 中里保育園（定員176名、東京都北区・指定管理）

経営の状況

- 平成26年4月1日から、浮間さくら草保育園の管理代行を開始し、令和6年度から3期目の管理代行を行っている。
- 令和7年度の指定管理料（協定書に基づく）は、286,506千円。ただし、在籍児が定員に欠ける場合等、状況に応じて減額となる。
- 協定期間は、令和6年4月1日～令和11年3月31日の5年間

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

所在地：北区浮間1-1-2  
 規 模：都営住宅併設3階建、建物延床面積964.29㎡、園庭473㎡  
 従事職員数（令和7年4月1日現在）

【常勤職員】28名		【非常勤職員】9名	
園長	1名	事務員	1名
事務長	1名	保育士	5名
主任保育士	1名	保育補助員	2名
保育士	21名	用務員	1名
看護師	1名	嘱託医	1名
栄養士	2名		

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

認可保育園

- 一般開所時間 午前7時15分～午後6時15分（11時間保育）
- 入所可能な児童の年齢 生後8カ月～
- 定員

0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	合計
9名	20名	20名	21名	21名	21名	112名

- 特別保育事業
  - 2時間延長保育 定員30名 午後6時15分～午後8時15分
  - スポット保育 延長保育に空きのある場合に実施
  - 一時預かり保育 定員3名 月～土曜日 午前8時～午後6時
- 特別支援児保育
- 地域活動、子育て支援、お年寄りとの交流、小中高生の育児体験受入れ、在宅支援活動等

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
① 基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>「①養護と教育が一体となって豊かな人間性を持った子どもを育成する。②健全な心身の発達を図ることを基本に遊びを通して心身の発達を援助する。③愛情豊かに一人ひとりと触れ合う。」という法人理念を反映させ、独自の行事・活動を取り入れながら保育を展開している。姉妹園との情報共有や法人全体での研修の充実等を積極的に図り、保育の質の向上に努めている。</p> <p>【施設長】</p> <p>管理者としての専門性向上と園児の安全を第一に考えている。また、保護者や地域との繋がり的重要性を意識し、良好な関係を築いている。コーナー保育の充実や自然体験を大切にし、保育の理念・目標・方針を職員に伝えて動機付け、研修参加を促して職員の意欲と質の向上に努めている。</p> <p>【開所】</p> <p>北区立保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を厳守している。</p>			
②従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】</p> <p>適正な職員体制が整っている。就業規則の改定や労使協定等、労働基準監督署への届出も適正に行われている。翌月の休暇の取得希望を確認し、職員の意向に沿う取得を可能としたり、施設長が会議等で有給休暇取得の呼び掛けを行うなど、休暇を取りやすい雰囲気を作っているほか、独自の手当を設けるなど、働きやすい職場づくりに意欲的である。</p> <p>【健康管理、職場環境】</p> <p>衛生推進者の選任し、定期・雇入れ時の健康診断を適正に実施するほか、要検査者には受診を促し、結果は産業医が個別評価を行っている。精神科医と契約し月1回メンタルチェックを行い、状況に応じて個人面談をするなど、職員の健康管理に高い意識をもって取り組んでいる。</p> <p>ハラスメント防止規定を定め、法人本部に相談窓口を設置している。休憩室等に相談窓口の掲示し、相談後の対応の流れをフローチャートで周知して相談しやすい体制を整えている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>姉妹園と連携した年齢別研修等の法人研修や園内研修のほか、区主催の研修やキャリアアップ研修等の外部研修に積極的に参加し、職員が知識と技術を習得できる環境を整備している。外部研修受講後は園内で発表・フィードバックを行い、園全体で業務の専門性及び質の向上に努めている。</p>			
③施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】</p> <p>設備の定期保守・点検は適切であり、必要な修繕をすることで良好な保育環境の維持に努めている。0歳児室の畳の張替えを行うなど、保育環境の向上を図る取組みを実施している。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品等については、物品台帳を作成し、適正な物品管理に努めている。給食・おやつの食材をはじめ必要な物品について、区内近隣業者を優先して購入している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>調理業務、施設設備点検等の外部委託は綿密に打合せの上実施し、体育指導・英語、すくわく理科等は保護者ニーズを反映し、講師と連携して法人理念や保育目標に沿った活動を行っている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>保育室の空調について、使用時に適温設定するなど環境配慮に努めるとともに、小まめな消灯による節電に努めている。ICTシステムによるペーパーレス化やLED照明の導入も行っている。</p>			
④情報管理・危機管理	評価	適正	適正

【情報資産保護】 パソコンのデータ等はクラウド管理で接続・アクセス制限を設けている。バックアップ機能を有し、セキュリティ・災害時対策の強化を図っている。児童・保護者の個人情報適切に取り扱い、全職員を対象とした情報セキュリティ研修を実施し、意識向上を深めている。			
【災害対策、危機管理】 非常災害訓練は、様々な災害を想定して実施した後、反省点を抽出し、次の訓練に活かせるよう課題を明確にしている。災害別タイムラインを策定し、非常事態に訓練と同じ行動ができるような体制の構築に取り組んでいる。緊急時用の蓄電池は適切にメンテナンスがされている。また、危機管理の取組みとして毎月法人ハンドブックを活用し、会議で職員の危機意識を高めている。			
⑤交流・改善	評価	適正	適正
【地域等との関わり】 近隣の町会と良好な関係を構築しており、水害時の団地階上への避難に関する事など、防災面や園活動への協力体制を構築している。在宅子育て家庭を支援し、地域子育てネットワークの拠点となるように努めている。			
【苦情処理】 アンケートを随時実施し、保護者の意向把握に努めており、意見箱の設置及び苦情処理第三者委員の利用に関する周知を行っている。寄せられた意見に対しては迅速に対応するとともに、職員間での情報共有を徹底している。アンケート結果や園全体のルールに関する事は園だよりによる掲載や、保護者会等様々な機会を通じて情報共有を図るように努めている。			
⑥利用者処遇	評価	優良	優良
【処遇】 恵まれた自然環境を活かし「自然事象への興味」をテーマに、令和6年度から「すくわくプログラム」を先行実施し、率先して取り組んでいる。外部講師と役割分担し、担任と子どもたちが一緒に楽しむ保育を展開している。ドキュメンテーション作りは担任間の対話を通し、子どもの声に耳を傾け、丁寧な保育を推進している。掲示やICTを活用し、保育の見える化に努めている。			
【子どもの権利・幸せ】 子どもの権利についてマニュアルで園児への対応の共通理解を図り、自己チェックシートで定期的に自身の対応の振り返りを行っている。幼児組は、朝・夕の会などで、日常の中で起きた事例に対して子どもの考えや思いを話せる機会を設けるなど、子どもの幸せの実現に向けた取組みを進めている。			
【健康管理】 担任が園児の受入れ時に視診を行い、看護師が保育室を巡回して健康観察を行っている。また、ICTで保護者、看護師、職員間で情報共有している。子どもの健康管理については、保健計画に基づき、看護師が中心となり子どもにわかりやすく工夫して保健指導・教育を行い、子どもの健康の保持及び増進に努めている。			
⑦給食	評価	適正	適正
【衛生】 調理従事者が各自、チェックリストを用いて健康確認を適切に行い、記録を管理している。調理室の衛生管理についても適切に管理している。			
【献立】 食育年間計画をもとに、栄養士が中心となって食育活動を進めている。給食の喫食状況は、各クラスにおいて日々記録し給食会議で情報を共有し献立の改善につなげている。子どもの咀嚼や嚥下機能等の発達に応じた離乳食の提供方法を学ぶ研修を行っている。			

⑧環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】</p> <p>園内は整理整頓と清掃を徹底し清潔感を保っている。子どもの発達にあった机・椅子を導入し正しい姿勢をサポートしている。保護者への伝達は見やすく掲示し、玄関カウンターで子どもの作品を展示し保護者と共有している。夏季には暑さ指数を計測し、良好な保育環境づくりに努めている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>事故対応マニュアルは分かりやすく整備され、急病やけがに迅速に対応できるように病院一覧表を事務所に設置している。法人ハンドブックを用いた研修を行い、適宜内容も更新している。全国の事故事例等を法人内で共有し同様の事故が起きないように対策を講じ、注意喚起している。</p>			
⑨会計	評価	適正	適正
<p>【規程】</p> <p>法人の経理規程に基づき、統括会計責任者・会計責任者・出納職員が選任され、契約や小口現金等の規定が適正に整備されている。内部監査は四半期に1回実施しており、規程遵守に努めている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>規定額以上の契約や支出は、見積合わせ等で規程に則り適正に処理し、稟議書は明確に必要性が記載されている。少額物品購入についても、物品等購入事前申請書等を作成し、承認後に発注・支払を行っている。領収書には、割印を押すことで、不正支出を防止する仕組みになっている。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>保育園で保管する現金は適切に管理され、現金の受渡しは会計責任者と出納職員を含め複数の職員で確認している。現金出納帳に加え、金種表を作成し、出納職員と会計責任者が相互に確認をとり、不明確な支出を防止する体制が整えられている。</p>			
5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	適正
<p>【総合評価】</p> <p>法人ハンドブックに基づく園内研修や姉妹園との連携、職員会議を通じて保育理念を共有し、職員育成と保育の質向上に努めている。ICT等の活用で保護者ニーズを把握し保護者負担軽減、特色ある取組み、環境整備、危機管理にも積極的に取り組み、さらなる質の高い保育を目指している。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>引き続きICTの活用による保護者との連携や職員の負担軽減に継続して努めていきたい。姉妹園が北区内にあるメリットを活かした園同士の交流についても引き続きより良いものにしていきたい。様々な研修等の実施により、さらなる保育の質の向上に期待する。</p>			

指定管理者の自己評価
<p>【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】</p> <p>理念や目標を軸にし、日々の職員同士の対話やクラス会議を月に1度以上設け、子どもの姿や発言を共有し、関わり方や遊びの環境の工夫をした。自然遊びができるエントランス前の広場では、四季折々の植物に触れ、虫探しや花摘みを楽しみ、秘密基地制作やベンチ作成をしたことで子どもたちのお気に入りの場所となっている。自然事象への興味が広がるよう、子どもの気づきに対しての道具の用意や探求が続くような関りを今後も継続していく。</p> <p>保護者への情報発信は、保護者会での動画や写真で細かく伝えられるようにし、普段の様子もクラス新聞を活用して取り組みが保護者の方に伝わるようにした。地域や保護者からの要望や行事後の保護者アンケートを活かし計画に反映させていることで、協力を得られ参加率も高かった。</p> <p>キャリアパスを活かし、研修で学んだことを各保育士が園内研修をした。自身を振り返り、考え、話し合いができるような研修が多く学びとなった。</p>

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

子ども未来部 保育課
調査実施日 令和7年7月22日

施設名 赤羽台保育園	指定管理者 社会福祉法人 茂原高師保育園
------------	----------------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

本部所在地：千葉県茂原市高師864-1  
 設 立：昭和29年7月27日  
 代 表 者：理事長 篠田 真彦  
 運営する施設：幼保連携型認定こども園 高師保育園（定員329名、千葉県茂原市）  
                   認可保育園 東茂原保育園（定員120名、千葉県茂原市）  
                   認可保育園 浦安駅前保育園（定員64名、千葉県浦安市）  
                   ほか、認可保育園5施設を運営

経営の状況

- 平成28年4月1日から、赤羽台保育園の管理代行を開始し、令和3年度から2期目の管理代行を行っている。
- 令和7年度の指定管理料（協定書に基づく）は、439,053千円。ただし、在籍児が定員に欠ける場合等、状況に応じて減額となる。
- 協定期間は、令和3年4月1日～令和8年3月31日の5年間

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

所在地：北区赤羽台1-4-11-105  
 規 模：都市再生機構住宅併設1・2階部分  
           建物延床面積1879.79㎡、園庭569.67㎡

従事職員数（令和7年4月1日現在）

【常勤職員】52名		【非常勤職員】23名			
園長	1名	栄養士	3名	保育士	13名
主任保育士	1名	調理員	3名	保育補助員	5名
保育士	39名	事務員	2名	調理補助員	3名
保育補助	1名			用務員	1名
看護師	2名			嘱託医	1名

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

認可保育園

- 一般開所時間 午前7時15分～午後6時15分（11時間保育）
- 入所可能な児童の年齢 生後8か月～
- 定員

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

特別保育事業

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

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

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
①基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>「一人ひとりのこどもを大切に こどものための保育園へ」という保育理念のもと、自然体験を多く取り入れるなど、指定管理者ならではの保育を展開している。幼児クラスの異年齢保育を行い、保護者に丁寧な説明を行いながら、子どもたちの多様な関わりを創出している。</p> <p>【施設長】</p> <p>保護者との信頼関係を構築するために、日常の保育や行事等を通じて自ら積極的に交流を図っているほか、町会・自治会や小中学校、近隣保育園とも良好な関係を築いている。また、児童福祉施設としての役割を意識し、職場体験や子育て支援などにも力を入れている。</p> <p>【開所】</p> <p>北区立保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を遵守している。</p>			
②従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】</p> <p>適正な職員体制が整っている。就業規則の改定や労使協定等、労働基準監督署への届出も適正に行われている。有給休暇の取得日数が少ない職員に対して声掛けを行うなどして、職員の有給休暇の取得を促している。メンター制度で新入職員をサポートする先輩職員に対し手当を支給し、サポートする職員への配慮も行いつつ、若手職員の定着率向上に積極的に取り組んでいる。55項目の自己評価チェック表を用いた振り返りを行い、今後の課題や目標を明確にしている。</p> <p>【健康管理、職場環境】</p> <p>衛生管理者の選任に加え、衛生管理委員会を設置し、月1回産業医と共に会議を行っている。ストレスチェックを実施し、希望する職員は産業医が面談を行うなど、メンタルヘルスへの体制が整っている。定期及び雇入れ時の健康診断が適正に行われており、定期検診は昨年度からパート職員の対象範囲を拡充し、職員の健康の維持・向上に努めている。</p> <p>就業規則にハラスメント防止に関する項目を定めていることや入職時にハラスメント研修を実施するほか、法人本部に相談窓口を設け、事務室や更衣室に掲示することで相談体制を整えている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>キャリアアップ研修では職員が研修科目を自主的に選択できるなど、個々の状況に合わせた多様な研修を受講できる機会を設けている。研修受講後は会議で報告を行うほか、報告書と資料を園内で回覧するとともに、職場内で研修の内容を発表するなど、職員全体での情報共有を図っている。</p>			
③施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】</p> <p>設備や機器の定期保守・点検は適切に行われており、空調機の改修等、必要な修繕を計画的に実施することで良好な保育環境を維持し、安全性の確保に努めている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>物品などについては、物品台帳を作成し、適正な物品管理に努めている。給食の食材をはじめ必要な物品について、区内近隣業者を優先して購入している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>協定に定める施設設備点検等の外部委託は適切に実施されている。保育に関する委託は体操指導などを実施しており、業者との綿密な打ち合わせのうえ適切に実施されている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>空調の適正温度の設定や午睡中の小まめな消灯に取り組んでいる。日常の保育の中でもSDGsについて子どもたちと話し合ったり、SDGsを意識した貸出絵本をそろえて紹介したりすること</p>			

で、保育の中で環境配慮の意識づけが図れるよう取り組んでいる。			
<b>④情報管理・危機管理</b>	<b>評価</b>	適正	適正
<p>【情報資産保護】          情報資産はファイルサーバーで管理するとともに、パソコン等の端末は施錠可能な専用収納棚で適切に管理しており、機械警備がされている。個人情報の取扱いについては法人全体の研修や園内の職員会議等を通じ、職員に周知している。また、ICTリーダーが中心となり、定期的のリテラシー会議を開き、業務改善等を進めている。</p> <p>【災害対策、危機管理】          職員から複数名の防災・安全対策リーダーを選任し、備蓄倉庫の点検や発電機の定期起動、施設点検などを行い、非常時に備えている。また、日々の防災訓練や不審者対応訓練については様々なシチュエーションを想定して実施している。災害時初期対応のポケットBCPを毎年更新し、災害への備えに取り組んでいる。</p>			
<b>⑤交流・改善</b>	<b>評価</b>	適正	適正
<p>【地域等との関わり】          子育て支援事業や職場体験などを積極的に行っている。赤羽自然観察公園でのボランティア団体との交流や、近隣小学校との保幼小プログラムの連携など積極的に関わりを持つよう努めている。</p> <p>【苦情処理】          寄せられた苦情・意見はすぐに職員間で共有して対応している。また、保護者との日頃のコミュニケーションを大切にしており、保護者の立場で考えるよう心掛けている。また、近隣住民からの苦情に関してもICTシステムを利用して速やかに保護者と共有し、解決するように対応している。意見箱の設置及び苦情処理第三者委員の利用に関する周知も適切に行われている。</p>			
<b>⑥利用者処遇</b>	<b>評価</b>	適正	適正
<p>【処遇】          乳児組は育児担当制保育を、幼児組は異年齢保育を行っている。幼児組は子どもの状況や活動に合わせた年齢別保育も取り入れるなど、園の理念に基づいた保育が行なわれている。記録等は保育支援システムを活用して業務改善を行い、園内研修、職員会議等を勤務時間内に確保し、保育の質の向上に努めている。「赤羽台保育を語り合う会」「小学生ボランティア交流」等、保護者、卒園児、地域との交流の機会を設け、園の運営への理解や協働をめざした取り組みが行なわれている。</p> <p>【子どもの権利・幸せ】          子どもの最善の利益、子どもの権利（意見表明権）の尊重をめざし、幼児組では日常的に対話の機会を取り入れる、乳児組では応答的な関わりを丁寧に行うなど、子どもを一人の人間として大切にする保育が実践されている。</p> <p>【健康管理】          看護師の専門性を活かし、職員、子どもへの保健指導が計画的に実施されている。看護師が適宜保育に入り、子どもの心身の健康状態の把握を行い、保育士と連携して健康管理を行っている。</p>			
<b>⑦給食</b>	<b>評価</b>	適正	適正
<p>【衛生】          食品衛生責任者がその役割と責任を自覚し、調理従事者の衛生状況をチェックリストにより毎日適正に管理している。アレルギー食については、調理、配膳、提供までの重複的なチェックのもとに提供されている。</p> <p>【献立】          郷土料理等を献立に取り入れ掲示物で紹介する、栄養士が各クラスと連携を図り計画的に食育活動を行うなど、子ども達が食への関心が持てるような取り組みが全クラスで行なわれている。</p>			



⑧環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】 ICTシステムにより、保護者への情報配信機能を活用し、園での子どもたちの様子がより伝わるよう保護者の利便性向上に資するとともに、職員の業務の効率化・負担軽減に努めている。また、園庭の改修を行い、多様な自然と触れ合う環境を整備している。</p> <p>【事故対応】 事故発生時の区への報告や相談は迅速に行われている。事故報告書は適切に作成されており、事故発生の際は、職員会議等で事故対応マニュアルを再確認し、随時、必要な改訂等が行われている。園児の出入りを把握するため扉に鈴を付けるなど、具体的な対策を行うほか、国内で発生した保育中の事故等があった際は職員間で防止策を検討し、同様の事故が発生しないよう対応している。</p>			
⑨会計	評価	適正	適正
<p>【規程】 会計責任者・出納員の選任、高額契約や現金の取扱いに関する規定が適切に整備され、会計管理に係る命令系統、権限及び責任が明確になっており不正を防止する体制が構築されている。</p> <p>【会計処理】 規定額以上の契約や支出は見積合わせを行うなど経理規程に基づき適切に処理されている。稟議書は明確に必要性や効果が記載されたうえで承認手続がなされ、承認後に発注を行う等適正な運用が行われている。会計書類は済印を押すことで、不正の防止に努めている。</p> <p>【現金等の管理】 現金は鍵のかかる金庫に保管され、規定された保管限度額の枠内で管理している。また、現金出納帳と金種表が適正に作成され、その後法人本部の担当が確認を行うことで不明確な支出を防止する体制が整えられている。</p>			
5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	適正
<p>【総合評価】 ICTをより一層活用し、ドキュメンテーションの配信や記録の作成等をシステムで行うことで、保護者との情報共有を詳細に行うとともに、業務負担の改善を行っている。地域との交流も積極的に取り組み、地域に根ざした保育を大切にしている。また、幼児組の異年齢保育では、個人の発達や特性の違いを認め合い、子ども達が中心となって伸び伸びと成長できる取り組みを行っている。園庭の緑化を進め、子どもが自然に触れ合い多様な体験をすることができる環境を整えている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 区内最大規模の保育園として、引き続き安定した園運営を期待するとともに、指定管理者の特色を生かした育児担当制保育や、異年齢児保育の取り組みについても期待する。保護者や地域とのさらなる良好な関係を築くため、より一層良質な保育サービスの提供に取り組むことを期待する。</p>			

指定管理者の自己評価
<p>【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】 人権を尊ぶ保育理念・保育所保育指針をもとに子どもの最善の利益を追求する保育を行っている。乳児組は愛着形成を育む養護に重点を置き、育児担当制を行う。情緒的な絆をもとに応答的で対話的な保育を実施。幼児組は違いを認め合う異年齢保育を行う。保護者も皆で助け合う姿を見て、異年齢で育つ人間力に感動された。歩く歩く歩育、わらべうた保育、農家との食育が特色。保育をICTを用いて可視化している。園庭に築山や砂場を増やし、植物を50種類以上植えた。自然探索を愉しみ、SDGs、自然と共生する意識を育てる。防災や防犯体制を強化し訓練と点検により安心安全な保育環境を維持している。今後はより保護者や地域、区と協働し保幼小の連携を目指す。</p>

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

子ども未来部 保育課
調査実施日 令和7年8月5日

施設名	志茂保育園	指定管理者	社会福祉法人 三愛福祉会
-----	-------	-------	--------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

本部所在地：埼玉県羽生市大字上手子林76-3  
 設 立：昭和49年4月  
 代 表 者：理事長 岩本 一盛  
 運営する施設：幼保連携型認定こども園 きむら認定こども園（定員250名 埼玉県羽生市）  
 認可保育園 きむら伊奈保育園（定員110名 埼玉県北足立郡伊奈町）  
 経営の状況

- 令和2年4月1日から、志茂保育園の管理代行を開始し、令和7年度から2期目の管理代行を行っている。
- 令和7年度の指定管理料（協定書に基づく）は、239,306千円。ただし、在籍児が定員に欠ける場合等、状況に応じて減額となる。
- 協定期間は、令和7年4月1日～令和12年3月31日の5年間

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

所在地：北区志茂4-44-1  
 規 模：2階建、建物延床面積924.63㎡、園庭286.585㎡  
 従事職員数（令和7年4月1日現在）

【常勤職員】24名		【非常勤職員】14名	
園長	1名	保育士	4名
主任保育士	1名	保育補助員	7名
保育士	19名	事務員	1名
看護師	2名	清掃員	1名
事務員	1名	嘱託医	1名

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

認可保育園

- 一般開所時間 午前7時15分～午後6時15分（11時間保育）
- 入所可能な児童の年齢 生後8か月～
- 定員

0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	合計
6名	18名	18名	18名	18名	18名	96名

- 特別保育事業

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

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

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
① 基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>「安心そして信頼すべては子どもの最善の利益のために」という保育理念の下、子どもの自己肯定感を育み、一人ひとりの子どもが力いっぱい成長できるよう保育を行っている。法人のクレド（信条・行動指針）を職員全員に周知し、保護者にも共通理解が得られるように法人理念を園内に掲示している。</p> <p>【施設長】</p> <p>保護者との信頼関係の構築のため、日常の保育や行事などを通じて交流を図るとともに、地域の高齢者施設、小中学校、近隣住民等との良好な関係づくりに努めている。職員間のコミュニケーションや情報共有のための仕組み作りを積極的に行い、キャリアコンパスシートによる自己評価を活用した人材育成に取り組んでいる。</p> <p>【開所】</p> <p>北区立保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を遵守している。</p>			
② 従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】</p> <p>適正な職員体制が整っている。就業規則の改定や労使協定等、労働基準監督署への届出も適正に行われている。有給休暇の取得については、施設長が職員会議で計画的な取得を呼びかけ、職員が休暇を取りやすいシフトを作成するほか、取得日数が少ない職員には個別に声掛けをするなど、働きやすい環境づくりに取り組んでいる。</p> <p>【健康管理、職場環境】</p> <p>衛生推進者の選任、職員全員の定期健康診断や雇入れ時の健康診断が適正に行われている。施設長が職員の健康状態を確認し、希望者には産業医との相談機会を提供するなど、職員の健康管理に努めている。ハラスメント防止規定を定め、相談窓口設置や毎年の研修実施により良好な職場環境を推進している。ただし、労働災害時は迅速な報告と、適切な管理体制のさらなる徹底が望まれる。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>キャリアアップ研修等の外部研修に積極的に参加するほか、管理職へのコーチング研修、不適切保育に関する研修などの園内研修を実施し、不安なく保育に集中できる環境づくりを行っている。研修受講後は、職員が作成した研修報告書を回覧するほか、研修内容を職員会議等で発表するなど、職員の資質向上を図っている。</p>			
③ 施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】</p> <p>必要な施設の修繕及び設備機器の保守を適正に行っている。保育室出入口の段差解消や保育室のガラスの交換等を実施し、保育環境の向上及び安全性の確保を図っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品等については、備品台帳を作成し、適正な物品管理に努めている。必要な物品については区内近隣業者を優先し、購入している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>協定に定める施設設備点検等の外部委託は適切に実施されている。調理業務や体育指導等の委託業者との打合せは適切に行われている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>空調の適正温度の設定や小まめな消灯を行っている。日常の保育の中でも、SDGsの17のゴールをパネル化して園内に掲示し、児童と保護者への啓発に取り組んでいる。</p>			

④ 情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】 パソコンの園外持ち出しは禁止し、各クラスの使用記録簿で管理し、毎日所定場所への返却を点検している。データはサーバーで一括管理しており、適切なセキュリティ対策を実施している。また、個人情報保護に重要事項説明書を配付し、適正な手続きを実施している。</p> <p>【災害対策、危機管理】 火災・地震・災害時のマニュアルが整備されている。非常災害訓練は計画に基づき、あらゆる状況を細かく想定して実施しており、実施後は評価・反省を行っている。水害時の避難訓練は洪水時の避難ルートを写真で撮影し、慌てず避難できるようシミュレーションを実施している。</p>			
⑤ 交流・改善	評価	適正	優良
<p>【地域等との関わり】 近隣の小学校や高齢者施設、自治会との交流を実施し、良好な関係づくりに取り組んでいる。地域交流室を有効活用し、地域活動を行う団体と連携した絵本の読み聞かせを行うなどの取組みを通じて、地域の在宅子育て家庭を対象とした支援活動にも貢献している。さらに、子育て支援事業専用の園だよりやポスターを継続的に作成し、地域住民への配布や掲示等の周知に努めることで、参加者の増加に繋がっている。</p> <p>【苦情処理】 寄せられた苦情等の意見は、すぐに職員間で共有して対応するとともに、保護者への周知も行っている。苦情処理第三者委員の利用に関する周知も適切に行われている。また、意見箱の設置、行事後のアンケートを定期的に行い、保護者の意見の把握に努めている。</p>			
⑥ 利用者処遇	評価	適正	適正
<p>【処遇】 子どもの主体性、対話を大切にされた保育が、リーダー層を中心に職員間の十分な話し合いや協力体制のもとに行われている。個別の指導計画は全園児対象に作成し、保護者と対話しながら一人ひとりの子どもの育ちを共有している。</p> <p>【子どもの権利・幸せ】 子どもの権利、不適切保育について外部講師を招いて研修を行っている。また自己チェックシートで各自振り返りを行い、職員会議で園の課題、改善策を検討し取り組んでいる。</p> <p>【健康管理】 受け入れ時の子どもの健康状態の確認を適切に行っている。日中は子どもの体調を確認するため看護師が保育室を巡回している。看護師が中心に園児には手洗いのやり方を知らせ、職員には救急法、エビペンの使用、嘔吐処理などの研修を行っている。</p>			
⑦ 給食	評価	適正	適正
<p>【衛生】 調理従事者がチェックリストを用いて健康確認を適切に行い、記録を管理している。調理室の衛生管理についても適切に管理している。調理室及び調乳室は、衛生的な環境を維持している。</p> <p>【献立】 栄養バランスを考慮しながら、献立は適正な栄養価を摂取できるものとなっている。給食に使用した食材はサンプルとともに展示し、親子の会話のきっかけにつなげ、食への関心を深めている。</p>			
⑧ 環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】 オンライン写真販売や動画配信を行い、保護者に子どもの様子が伝わりやすい環境づくりに努めている。広い廊下を活用し遊びの幅を広げる空間づくりを行っている。空調設備や換気扇の活用や</p>			

<p>掃除・消毒を小まめに行うなど衛生管理に努め、整理整頓された清潔感のある空間を保っている。</p> <p>【事故対応】</p> <p>事故対応マニュアルを整備し、事故発生時も適切に対処している。安全な午睡の実施のため、乳児は職員による睡眠チェックとベビーセンサーを併用している。看護師が怪我の発生状況を集計し、職員会議で共有し注意喚起や再発防止に取り組むとともに、園児への安全教育を行っている。</p>			
◎会計	評価	適正	適正
<p>【規程】</p> <p>法人の経理規程に基づき、統括会計責任者・会計責任者・出納職員が選任され、契約や小口現金の規定についても適正に整備されており、チェック体制が整えられている。また、毎月顧問税理士による会計書類の確認を実施しており、規程の遵守に努めている。</p> <p>【会計処理】</p> <p>規定額以上の契約については見積合わせを行うなど、規程に則り、適正に処理されている。契約や購入の際は金額に応じて会計責任者や理事長の決裁を経ており、収支についても会計責任者の管理の下、出納職員が手続を行っている。会計処理済みの領収書等には、番号を付与し、会計責任者の決裁印を押すことで、不正防止策が図られている。</p> <p>【現金等の管理】</p> <p>現金は鍵のかかる金庫に保管され、権限のある職員のみ出入金ができるように管理している。現金使用時には必ず会計責任者と出納職員が相互に確認を行っている。現金出納帳と金種表を作成し、会計責任者、出納職員を含む複数名で管理しており、不正防止が図られている。</p>			
5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	適正
<p>【総合評価】</p> <p>子どもが主体性や自己肯定感を持てるよう、それぞれの個性や成長に合わせた個人目標を設定している。職員の意欲を尊重しつつ、リーダー層が中心となって活発な意見交換が行われ、チームとして連携した組織運営に取り組んでいる。日常の保育や施設運営の中で、保護者意見の把握に努めるとともに、地域住民等への丁寧な説明を重ねることで、信頼関係が構築されている。地域活動を行う団体との連携や子育て家庭への支援にも引き続き積極的に取り組んでいる。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <p>引き続き、日常の保育や施設運営の中で利用者に丁寧な説明を重ね、良好な関係を継続していただきたい。安定した保育サービスを提供するためにも、保育士の人材確保、職員の定着を推進し、今後も継続して職員の処遇改善、保育の質の向上、職場環境の向上等に努めていただきたい。</p>			
<b>指定管理者の自己評価</b>			
<p>【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】</p> <p>保育の質の向上について、保育内容として子どもの主体性、子どもたちとの対話や子ども同士の対話を重視し子どもたちが自分で考えられるように伴走してきた。リーダー会議は随時、昼礼は毎日行うようにし職員間での対話を重視している。保護者・地域共育てについて子育て支援事業の充実として月2回の「遊ぼう会」や園庭開放・子育て講座をプログラムした。地域の方との交流として読み聞かせボランティアさんに定期的に来てもらっている。プレスクールコンサートや志茂子ども交流館でのミュージカル観劇に参加させてもらったり遊びに行き交流させてもらっている。業務オペレーション改善について書類作成の時間を捻出している。また、チームで協力できる体制をつくっている。SDGsが実感できる活動の充実として現在ペットボトルキャップを集めている。ミックスペーパーを再利用し子どもたちと一緒にコースターづくりをし、老人福祉施設にプレゼントとして持って行って交流した。</p>			

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

子ども未来部 保育課
調査実施日 令和7年8月6日

施設名 滝野川北保育園	指定管理者 社会福祉法人 つばみ会
-------------	-------------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

本部所在地：東京都北区桐ヶ丘1-7-17  
 設 立：平成13年3月12日  
 代 表 者：理事長 中嶋 雄一郎  
 運営する施設：認可保育園上池台保育園（定員109名、東京都大田区）  
                   認可保育園西新井保育園（定員129名、東京都足立区）  
                   認可保育園東田端保育園（定員140名、東京都北区・指定管理）  
                   認可保育園 LIFESCHOOL 桐ヶ丘こどものもり（定員121名、東京都北区）  
                   認可保育園 LIFESCHOOL 根岸こどものいえ（定員80名、東京都台東区）  
 ほか、認可保育園4施設を運営

経営の状況

- ・令和4年4月1日から、滝野川北保育園の管理代行を開始している。
- ・令和7年度の指定管理料（協定書に基づく）は、328,195千円。ただし、在籍児が定員に欠ける場合等、状況に応じて減額となる。
- ・協定期間は、令和4年4月1日～令和9年3月31日の5年間

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

所在地：北区滝野川3-79-1-101  
 規 模：都営住宅併設1・2階部分及び3階の一部、建物延床面積1,328.76㎡、園庭703.7㎡  
 従事職員数（令和7年4月1日現在）

【常勤職員】32名		【非常勤職員】6名	
園長	1名	栄養士	2名
副園長	1名	調理員	2名
主任保育士	2名	事務員	1名
保育士	21名	その他	1名
看護師	1名	保育士	1名
		保育補助員	3名
		事務員	1名
		嘱託医	1名

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

認可保育園

- ・一般開所時間 午前7時15分～午後6時15分（11時間保育）
- ・入所可能な児童の年齢 生後8か月～
- ・定員

0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	合計
6名	31名	32名	32名	32名	32名	165名

- ・特別保育事業
 

2時間延長保育	定員30名	午後6時15分～午後8時15分
スポット保育	延長保育に空きのある場合に実施	
一時預かり保育	定員3名	月～土曜日 午前8時～午後6時
- ・特別支援児保育
- ・地域活動、子育て支援、お年寄りとの交流、小中高生の育児体験受入れ、在宅支援活動等

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
①基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>「子どもの最善の利益」「子どもの福祉の増進」を目指すという法人理念のもと、保育園においてその実現に向けた取組みを実施している。「一人ひとりを大切にする保育」を実践するため、育児担当制による乳児保育や「子どもたちの自発的な活動と心身の自然な発達を保障する」環境づくりに園全体で取り組んでいる。英語やアートを取り入れた特色ある保育活動も実施している。</p> <p>【施設長】</p> <p>朝、夕の挨拶など保護者とコミュニケーションを積極的に取り、信頼関係の構築に努めている。また、地域イベントへの参加など、地域の方々とも良好な関係性を築けるよう努力している。職員指導にも注力しており、子ども主体の保育の実践を目指した人材育成を推進している。毎月クラス会議を開き、保育に関する課題の検討や改善に努めている。</p> <p>【開所】</p> <p>北区保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を遵守している。</p>			
②従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】</p> <p>適正な職員体制が整っている。就業規則の改定や労使協定等、労働基準監督署への届出も適正に行われている。時間単位の休暇取得、時間固定正規職員就業規則の制定など、働きやすい環境づくりに継続的に努めている。また、毎月10日までに職員から休暇の希望を出してもらい、翌月のシフトを調整するなど、休暇を取得しやすい体制を整備している。</p> <p>【健康管理、職場環境】</p> <p>定期及び雇入れ時の健康診断を適正に実施しており、全職員が定期健診を受診するほか、40歳以上の常勤職員は人間ドッグを受診している。産業医との相談体制を整備し、施設長が3ヶ月に1回全職員と面談を行うほか、新規採用者には法人本部担当者が個別に状況を確認している。職員のメンタルヘルス対策に積極的に取り組み、各種ハラスメント規定を整備するとともに、法人本部に相談窓口を設置し、担当者名を休憩室や事務室に掲示し相談しやすい環境を整えている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>各職員が定期的に職務や経験年数に応じた研修を受講できる計画を策定し、法人主催の調理師・看護師等の研修も実施して全職員のスキルアップを図っている。園長・主任はクラス会議等を通じて職員の報告や相談の機会を増やし、個別の助言やクラス間情報共有を促進し、職員のモチベーション向上と園全体の質の向上に努めている。</p>			
③施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】</p> <p>必要な施設の修繕及び設備機器の保守を適正に行っている。園児への安全面を考慮してフェンスの修繕を行うなど、保育環境の維持・向上を図る取組みを行っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品等については、物品台帳を作成し、適正な物品管理に努めている。必要な物品については、区内近隣業者を優先し購入している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>協定に定める施設設備点検等の外部委託は適切に実施されている。造形教室や英語を取り入れた体育指導、わらべうたについても指導内容の打合せを行い、適切に実施している。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>空調の一括管理による各クラスの適切な温度設定や、小まめな消灯により節電に努め、節水も行</p>			

っている。ICTシステムを活用し事務の効率化を図り、ペーパーレス化を行っている。			
<b>④情報管理・危機管理</b>	<b>評価</b>	適正	適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>パソコンのデータはファイルサーバーで管理し、情報レベルに応じたアクセス制限を設定するなど情報資産の保護に努めている。スマートフォンや外部記憶媒体、書類は鍵付き書庫で適正に管理し、児童・保護者の個人情報保護確認のうえ適切に取り扱っている。セキュリティマニュアルを作成・更新し、職員へ周知徹底を図っている。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>各種対応マニュアルを整備して職員に周知するとともに、事務所に設置し、いつでも閲覧できるようにしている。職員会議や事故防止委員会において事例が発生した際の行動を再確認するなど、危機管理意識の向上に努めている。非常災害訓練は具体的な訓練計画に基づき実施している。</p>			
<b>⑤交流・改善</b>	<b>評価</b>	適正	適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>子育てサロンの実施など、地域の子育て支援の場としての充実に取り組むとともに、卒園児のボランティア等を積極的に受け入れ、園児との交流の場を設けている。園前の歩道や併設の都営住宅との共用スペースの草むしり清掃を行うなど、地域に貢献する活動も行っている。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>保護者から寄せられた苦情や意見等については、職員間で共有し、対応策を講じるとともに、回答や対応内容をICTシステムでの配信等で保護者に周知するなど、適切に対応している。苦情処理第三者委員の利用に関する周知も適切に行われている。</p>			
<b>⑥利用者処遇</b>	<b>評価</b>	適正	適正
<p>【処遇】</p> <p>保育支援システムを活用し、業務改善に努めている。「子どもと大人が毎日笑顔で楽しく過ごす」という理念のもと、設定された英語や芸術等に触れる学びの活動と、子ども自身の主体的な発信からの活動をバランスよく取り入れられていた。保育の質の向上に向けて保育知識を高める研修と共に、職員のモチベーションやメンタルケアを大切にする研修も実施されていた。</p> <p>【子どもの権利・幸せ】</p> <p>研修や会議等で、チェックリストを基にセルフチェックを実施し、行動の見直しを行うとともに、「子どもの最善の利益の尊重」「子どもの権利の尊重」を目的として、乳児クラスの育児担当制や、幼児クラスでの子どもの意見を取り入れた保育活動の実践などが行われている。</p> <p>【健康管理】</p> <p>看護師の専門性を活かし、子どもへの健康教育や職員への保健指導、研修等が計画的に実施されている。</p>			
<b>⑦給食</b>	<b>評価</b>	適正	適正
<p>【衛生】</p> <p>食品衛生責任者が役割と責任を自覚し、調理従事者の毎日の衛生状態を適正に管理している。調理室及び調乳室については、衛生的な環境を整備・維持に努めている。</p> <p>【献立】</p> <p>法人としてアレルギー源となりやすい食材を除いた献立を作成、ハラル食材の使用、ビーガン食への個別対応なども行い、安全な給食提供と共に子どもの気持ちへの配慮も図られている。</p>			
<b>⑧環境整備</b>	<b>評価</b>	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】</p>			



園内は整理整頓と清掃が行き届き、清潔感が保たれている。ICTシステムを活用し、スマートフォンアプリによる連絡帳を活用して欠席連絡等も可能とするなど、保護者視点での使い勝手の良い環境整備もやっている。イベントごとに保護者アンケートを実施し、意見集約にも努めている。

【事故対応】

事故対応マニュアルは適切に整備され、園内研修等で職員間の情報共有が行われている。毎月、事故防止委員会を開催し、ヒヤリハット事例を把握に努めている。法人内で他園事例を共有し事故防止に取り組んでいる。SIDS（乳幼児突然死症候群）や窒息事故に留意し、うつぶせ寝禁止など事故防止に努めている。乳児クラスでは誤飲を防ぐため、口腔内に入る玩具の使用を避けている。

⑨会計	評価	適正	適正
-----	----	----	----

【規程】

会計責任者や出納職員の選任、契約、小口現金等に関する経理規程が適正に整備されている。契約金額・発注業務・支払業務に関する内規を設け、見積金額に応じた決裁権者を設定している。毎月1回税理士による監査を行うなど、チェック体制も整えられている。

【会計処理】

規定額以上の契約については見積合わせを行い、少額の発注であっても発注依頼書や購入届出書を作成するなど、経理規程及び内規に則り、適正に処理されている。契約や購入の際には関連書類を採番して管理し、支出漏れや誤りのないよう工夫している。

【現金等の管理】

現金は鍵のかかかるところに保管し、使用時は、会計責任者と出納職員が確認をしている。現金出納帳や金種表が適切に作成され、保管限度額内で運用するよう管理されている。

5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	適正
---------------	----	----	----

【総合評価】

法人の保育理念に基づき、地域に根差す保育園を目指し、保護者や地域住民との信頼関係構築に努めている。指定管理者制度導入4年目を迎え、施設環境の点検や英語・アートを取り入れた特色ある保育活動を推進し、保育環境の一層の向上に注力している。ICTシステムを活用し、保護者負担の軽減と職員の業務効率改善に努めている。

【今後の方針、改善方策】

直営時の保育の継承しつつ、引き続き保護者との信頼関係の構築に努めていただきたい。区内で保育園を運営する法人のスケールメリットやノウハウを活かし、良質な保育サービスの提供を期待する。保育士の確保・定着化に向け処遇改善や人材育成、職場環境の向上にも努めていただきたい。自治会や近隣学校と交流を通じ地域に開かれた保育園としての運営に期待する。

**指定管理者の自己評価**

【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】

接遇研修を実施し、挨拶や言葉遣いについて学ぶとともに、夕方のお迎え対応ではロールプレイングを通して保護者との関わりを実践的に学んでいる。保護者が楽しみにできるように、エピソードトークや子どもの成長を共有する取組みを行っている。ICTの写真機能を使い、一日の出来事に合わせた写真の共有にも努めている。小学生ボランティアの受け入れ、子育て支援の充実を通じて地域交流を広げている。また、地域住民との連携のもと、地域神社での芋ほり活動にも参加している。

個人情報保護マニュアルや情報セキュリティマニュアルに基づき、情報を適切に管理している。園内の出来事を外部に話さないよう職員指導を徹底している。個人情報に関わる書類や現金は、金庫や鍵付き書庫で管理している。また、出納や発注においては出納者・出納責任者の職責を分け、経理規定に沿った適切な処理を行っている。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(処遇施設用)

子ども未来部 保育課

調査実施日

令和7年8月4日

施設名	中里保育園	指定管理者	社会福祉法人 聖華
-----	-------	-------	-----------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

本部所在地：千葉県野田市上三ヶ尾454-1

設立：平成15年7月30日

代表者：理事長 白須賀 まり子

運営する施設：認可保育園 聖華保育園（定員70名、千葉県野田市）

認可保育園 滝野川西保育園（定員112名、東京都北区・指定管理）

認可保育園 浮間さくら草保育園（定員112名、東京都北区・指定管理）

認可保育園 水神橋保育園（定員101名、東京都足立区・指定管理）

認可保育園 町屋保育園（定員150名、東京都荒川区）

経営の状況

- 令和7年4月1日から、中里保育園の管理代行を開始している。
- 令和7年度の指定管理料（協定書に基づく）は、376,529千円。ただし、在籍児が定員に欠ける場合等、状況に応じて減額となる。
- 協定期間は、令和7年4月1日～令和12年3月31日の5年間

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

所在地：北区中里3-11-18

規模：3階建、建物延床面積1,252.97㎡、園庭222㎡

従事職員数（令和7年4月1日現在）

【常勤職員】32名

【非常勤職員】13名

園長	1名	保育士	2名
事務長	1名	保育補助員	6名
主任保育士	1名	事務	1名
保育士	27名	用務員	3名
看護師	1名	嘱託医	1名
栄養士	1名		

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

認可保育園

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

0歳児	1歳児	2歳児	3歳児	4歳児	5歳児	合計
18名	26名	33名	33名	33名	33名	176名

特別保育事業

2時間延長保育 定員30名 午後6時15分～午後8時15分

スポット保育 延長保育に空きのある場合に実施

一時預かり保育 定員3名 月～土曜日 午前8時～午後6時

特別支援児保育

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

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
①基本方針・施設長	評価	適正	-
<p>【基本方針・組織】</p> <p>「①養護と教育が一体となって豊かな人間性を持った子どもを育成する。②健全な心身の発達を図ることを基本に遊びを通して心身の発達を援助する。③愛情豊かに一人ひとりと触れ合う。」という法人理念を反映させ、独自の行事・活動を取り入れながら保育を展開している。姉妹園との情報共有や法人全体での研修の充実等を積極的に図り、保育の質の向上に努めている。</p> <p>【施設長】</p> <p>新規指定管理者の施設長として、法人姉妹園から園長が着任し、保護者との信頼関係構築に注力している。園児・職員の安全を最優先に考え、保護者や地域との良好な関係を重視しつつ、優しい保育の充実を目指してリーダーシップを発揮し施設運営を行っている。</p> <p>【開所】</p> <p>北区立保育所条例施行規則で規定する開所日・開所時間を厳守している。</p>			
②従事者	評価	適正	-
<p>【従事者配置】</p> <p>適正な職員体制が整っている。就業規則の改定や労使協定等、労働基準監督署への届出も適正に行われている。翌月の休暇の取得希望を確認し、職員の意向に沿う取得を可能としたり、施設長が会議等で有給休暇取得の呼び掛けを行うなど、休暇を取りやすい雰囲気を作っているほか、独自の手当を設けるなど、働きやすい職場づくりに意欲的である。</p> <p>【健康管理、職場環境】</p> <p>衛生推進者の選任し、定期・雇入れ時の健康診断を適正に実施するほか、要検査者には受診を促し、結果は産業医が個別評価を行っている。精神科医と契約し月1回メンタルチェックを行い、状況に応じて個人面談をするなど、職員の健康管理に高い意識をもって取り組んでいる。</p> <p>ハラスメント防止規定を定め、法人本部に相談窓口を設置している。休憩室等に相談窓口の掲示し、相談後の対応の流れをフローチャートで周知して相談しやすい体制を整えている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>姉妹園と連携した年齢別研修等の法人研修や園内研修のほか、区主催の研修やキャリアアップ研修等の外部研修に積極的に参加し、職員が知識と技術を習得できる環境を整備している。外部研修受講後は園内で発表・フィードバックを行い、園全体で業務の専門性及び質の向上に努めている。</p>			
③施設管理	評価	適正	-
<p>【建物設備】</p> <p>必要な施設の修繕及び設備機器の保守を適正に行っている。施設や設備の経年による変化に対し、適切に取替修繕等を行うなど、安全性の確保と保育環境の向上を図っている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>備品管理については、物品台帳を作成し、適正な物品管理に努めている。給食、おやつ食材等は、区内近隣業者を優先し購入している。</p> <p>【業務委託】</p> <p>協定に定める施設設備点検等の外部委託は適切に実施されている。調理業務や体育指導等の委託業者との打合せは適切に行われている。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>保育室の空調について、使用時に適温設定するなど環境配慮に努めるとともに、小まめな消灯による節電に努めている。ICTシステムを導入しペーパーレス化に取り組み、環境配慮に努めている。</p>			

④情報管理・危機管理	評価	適正	-
<p>【情報資産保護】 パソコンのデータ等はクラウド管理で接続・アクセス制限を設けている。バックアップ機能を有し、セキュリティ・災害時対策の強化を図っている。児童・保護者の個人情報適切に取り扱い、全職員を対象とした情報セキュリティ研修を実施し、意識向上を深めている。</p> <p>【災害対策、危機管理】 非常災害訓練は、様々な災害を想定して実施した後、反省点を抽出し、次の訓練に活かせるよう課題を明確にしている。災害別タイムラインを策定し、非常事態に訓練と同じ行動ができるような体制の構築に取り組んでいる。また、危機管理の取組みとして毎月法人ハンドブックを活用し、会議で職員の危機意識を高めている。</p>			
⑤交流・改善	評価	適正	-
<p>【地域等との関わり】 保育所体験など子育て支援事業や一時預かり保育の受入れなど、地域の子育て支援の場としての充実に取り組んでいる。近隣の小学校との交流や給食体験を行うほか、地域の行事やイベントへも積極的に参加し、地域とのつながりを強化する取組みに注力している。</p> <p>【苦情処理】 アンケートを随時実施し、保護者の意向把握に努めており、意見箱の設置及び苦情処理第三者委員の利用に関する周知を行っている。寄せられた意見に対しては迅速に対応するとともに、職員間での情報共有を徹底している。アンケート結果や園全体のルールに関することは園だよりによる掲載や、保護者会等様々な機会を通じて情報共有を図るように努めている。</p>			
⑥利用者処遇	評価	適正	-
<p>【処遇】 保育全体計画、指導計画、保育日誌はすべてICT化されており、職員の事務負担軽減に寄与している。確保された時間は保育の振り返りや会議に効率的に活用されている。また、行事は年間計画に基づき、ねらい、準備、実施、振り返りまで体系的に明示されている。</p> <p>【子どもの権利・幸せ】 子ども一人ひとりに丁寧に寄り添い、子どもの声に真摯に耳を傾け、その発言を記録し職員間で共有している。「やってみたい」という子どもの意欲を尊重し応答することで、「子どもの好きを叶える保育」の実現に繋がっている。</p> <p>【健康管理】 子どもの健康診断から午睡チェックまで一括してICT管理を実施している。さらに、AED使用法、エピペン対応、嘔吐処理に関する研修を定期的に行い、緊急ブリーフィングの徹底を図るなど、子どもの健康と安全確保に向けた行動研修を充実させている。</p>			
⑦給食	評価	適正	-
<p>【衛生】 衛生管理の点検は適切に行われており、調理従事者の健康管理のチェックも記録されている。アレルギー食対応もマニュアルに則り、調理、配膳が安全に行われている。</p> <p>【献立】 北区公立保育園の献立表を基に適正な栄養価を摂取できる給食を提供している。おやつメニューに幼児集会の日に合わせて「誕生日会」お楽しみメニューを提供している。</p>			
⑧環境整備	評価	適正	-
<p>【利用者環境の整備】 園内は整理整頓と清掃が行き届き、清潔感のある雰囲気保たれている。玄関カウンターの整理</p>			

や駐輪場・バギー置き場の整備のほか、ICTシステムを活用しお知らせの配信等するなど、保護者の利便性を考慮した環境整備を図っている。ホームページを活用し保育の様子を配信するなど、法人の魅力が伝わるような取組みがされている。

【事故対応】

事故対応マニュアルは適切に整備・更新されており、ヒヤリハットや事故報告書の分析を行い、再発防止に努めている。法人ハンドブックを用いた研修を行い、適宜内容も更新している。全国の事事例等を法人内で共有し同様の事故が起きないように対策を講じ、注意喚起している。

◎会計	評価	適正	-
-----	----	----	---

【規程】

法人の経理規程に基づき、統括会計責任者・会計責任者・出納職員が選任され、契約や小口現金等の規定が適正に整備されている。内部監査は四半期に1回実施しており、規程遵守に努めている。

【会計処理】

規定額以上の契約や支出は、見積合わせ等で規程に則り適正に処理し、稟議書は明確に必要性が記載されている。少額物品購入についても、物品等購入事前申請書等を作成し、承認後に発注・支払を行っている。領収書には、割印を押すことで、不正支出を防止する仕組みになっている。

【現金等の管理】

保育園で保管する現金は適切に管理され、現金の受渡しは会計責任者と出納職員を含め複数の職員で確認している。現金出納帳に加え、金種表を作成し、出納職員と会計責任者が相互に確認をとり、不明確な支出を防止する体制が整えられている。

5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	-
---------------	----	----	---

【総合評価】

直営時の保育を継承し、地域に根ざす保育園を目指し保護者や地域との信頼関係構築に注力している。指定管理者制度初年度として施設・保育環境の向上に努め、法人理念を全職員で共有し、危機管理・事故防止を徹底している。体育指導やすぐわく理科など特色ある保育を展開し、組織一体で質の高い安定した保育サービスを提供している。

【今後の方針、改善方策】

直営の中里保育園の保育を継承しつつ、法人のスケールメリットやノウハウを活かし、一層質の高い保育サービスの提供に努めている。保護者・地域への丁寧な説明を行い、信頼関係を築くとともに、さまざまな研修等の実施により、さらなる保育の質の向上に期待する。

指定管理者の自己評価

【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】

基本的協定書に基づき適切に施設の人材、財務管理を行い、直営時を継承し保守点検、保育を実施している。施設の防災、防犯、安全性の確保に努め、様々な想定で訓練を行い、ハンドブックやヒヤリハットの意識を高め事故防止対策を講じている。

ICTをフルに活用して、重要事項説明書にて保護者に周知している。個人情報、労働条件の保護や遵守の為、職員対象に、園内外の研修を適宜行い、危機管理やSNSの教育など時代に合わせてアップデートしている。

保護者から寄せられる意見に対して改善策を示し、信頼関係の構築に努め満足度を得られるようにしている。保育者が保育を楽しみ、やさしく声をかけ、応答的な関わりをする中で、人権の尊重、虐待防止、適切な保育を実施、年齢発達を理解し保育計画を立て、振り返りを行い、具体的な保育の在り方を十分検討し主体的に遊べるよう静と動の環境や工夫がある。食育保健、体育理科等、園児の興味関心を広げている。 (※指定管理期間初年度のため、引継ぎ期間～今年度の取組について記載)

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(利用施設用)

まちづくり部 住宅課	
調査実施日	令和 7年 8月15日

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

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

指定管理者である株式会社東急コミュニティーは、総合不動産管理会社としてマンション、ビルの管理をはじめ、商業施設、研修施設、企業の研究所・保養所などの運営業務を数多く行っている。公共施設も含めたマンション管理戸数は約 107 万戸、公営住宅管理戸数はそのうち約 26 万戸である。令和5年度より全国の公営住宅管理の総括・情報集約等を目的とした「マンション事業本部 公共住宅事業部」を開設、また、令和6年度より公共住宅の修繕に特化した技術チームを発足した。

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

【指定期間】令和5年4月1日～令和 10 年 3 月 31 日までの 5 年間（2 期目）

【令和7年度指定管理料】	事務事業費	34,322,000 円
	営繕事業費	272,095,000 円
	合 計	306,417,000 円

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

区営住宅全施設（13 団地 25 棟 620 戸）の入居者管理及び建物維持管理、並びに高齢者住宅の一部施設（2 棟 218 戸）の建物維持管理を行っている。

従事職員数は、区営住宅受付担当として北区役所内に 5 名配置している。統括部門は、公共住宅事業部の中にある東日本運営部で、企画・営業チーム等が一体となった管理体制がとられている。また、24 時間 365 日連絡可能な設備緊急センターにて、緊急対応や時間外の修繕を受け付けている。

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

令和 7 年度現在、以下の業務を行っている。

- 収納補助業務 …使用料等の調定、口座振替データの作成、納入通知書の作成、消込業務
- 入居者募集業務…①区営住宅の募集、抽選、資格審査、入居等業務 ②都営住宅・都民住宅の募集案内配付業務 ③都営住宅地元割当の募集、抽選、資格審査業務
- 入居者管理業務…①各種許認可（同居許可等）に関する受付業務 ②各種届（氏名変更等）に関する業務 ③住宅返還に関する業務 ④収入認定・収入再認定に関する業務 ⑤収入超過者・高額所得者に関する業務 ⑥使用料減免に関する業務 ⑦要望・苦情・相談に関する業務 ⑧居住者向け広報に関する業務 ⑨連絡員に関する業務 ⑩防火管理業務 等
- 滞納整理業務 …使用料等の滞納者に対する訴訟を除く督促・催告業務
- 施設管理業務 …①受水槽清掃 ②台所排水管清掃 ③消防設備等保守 ④避雷針設備点検 ⑤簡易専用水道保守施設点検 ⑥エレベータ保守点検 ⑦エレベータ遠隔監視 ⑧圧送式給水装置保守 等
- 維持修繕業務 …①緊急修繕 ②一般修繕 ③計画修繕 ④あき家修繕 ⑤団地整備（樹木剪定等）

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
① 基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】 「法令遵守」「実績を活かした効果的・効率的な管理」「入居者の安心・安全な住生活の確保」「高齢化等を踏まえたサービス向上」の4つの方針を掲げ、北区の住宅政策における基本理念の実現に向けて業務を実施している。</p> <p>【施設長】 所長は着任2年目だが、他自治体の管理業務経験者であり、公営住宅に関する知識は豊富で、施設管理に関する事項や、居住者・自治会との関係構築まで幅広く対応している。</p> <p>【開所】 サービスを提供する期間・時間は、遵守されている。夜間と休日は、東急コミュニティー設備緊急センターにて居住者からの緊急を要する修繕依頼を受け付けている。</p>			
② 従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】 協定書に記された基準により従事者を配置し、区民等からの問い合わせ、入居者対応等の提供ができています。また、引き続き3か国語（中国語・英語・日本語）を話すことができる従事者を1名配置することで、外国人へのスムーズな対応や多国語版の掲示物の作成を行うことができています。</p> <p>【健康管理、職場環境】 年1回、健康診断を実施している。労働時間、雇用契約等について労働基準法を遵守している。また、従事職員はすべて労働保険、社会保険に加入している。</p> <p>【従事者研修】 コンプライアンス研修を月1回実施している。また、eラーニングを利用し、情報セキュリティ研修や個人情報保護研修等を年複数回実施している。</p>			
③ 施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】 遺漏なく各種法定点検を行っているほか、年に1度建物診断を行い、建物の状態を把握できている。設備に不具合が生じた際には迅速に対応し、適切な修繕を行っている。</p> <p>【物品管理】 備品台帳を整備し、適切に管理している。</p> <p>【業務委託】 エレベータ保守などの一部業務は、区の承認を得た上で外部へ委託している。東急コミュニティーの社内規定に従い、業者とは個人情報確認書を取り交わし、適切な指導をしている。また、一般修繕と印刷については区内業者に優先して発注している。</p> <p>【環境配慮】 区営住宅共用部分の照明を順次LEDに改修している。また、区営シルバーピア共用部分の電力供給については、再生可能エネルギーを活用したプランを利用し、脱炭素社会に向けた取り組みを行っている。</p>			

④ 情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>「東京都北区個人情報保護に関する法律施行条例」等を遵守するとともに、独自に個人情報保護措置に関する内部規定を作成し、従事職員への教育研修を行っている。また、業務で使用するパソコンや記憶媒体については暗証番号を設け、情報の外部漏えい防止に配慮するとともに、記憶媒体の外部持ち出しを禁止している。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>社内において事故・災害マニュアルを作成し、緊急時の指揮命令系統を明確にしている。また、災害による被害の予測および迅速な災害情報の集約を行うためのシステムを導入し、災害対策を講じている。入居者に対しては災害対策についてのマニュアルを配布している。危機管理対策として、住宅敷地内に防犯カメラを複数台設置し、防犯対策を行っている。</p>			
⑤ 交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】</p> <p>単身高齢者の増加から、高齢者あんしんセンターや自治会町会との情報共有を密にしている。また、区営住宅の修繕工事実施前には、自治会や近隣住民に丁寧な説明を行い、ご理解をいただいた上で実施している。</p> <p>【苦情処理】</p> <p>社内で整備した「管理業務に係る苦情対応マニュアル」に基づき対応している。居住者等からの要望・苦情については、すべて対応経過を記録しており、必要に応じて状況を区に報告している。近隣住民から居住者に対する苦情があった場合は、注意喚起のポスターを多国語で作成し、住宅内に掲示する等して対応している。</p>			
⑥ 施設利用	評価	優良	優良
<p>【施設利用計画】</p> <p>事業計画書及び収支予算書を年度当初に策定し区に提出している。</p> <p>公営住宅という施設の性格上、利用目標値は設定していない。</p> <p>【施設利用】</p> <p>居住者を対象とした満足度調査を実施し、居住者の要望把握に努めている。調査結果・意見については、広報誌で公表し意見に対する回答も行っている。また、令和6年度より、居住者及び入居希望者に向けた区営住宅専用ホームページを開設し、掲示板等で発信していた居住者向けの情報発信や、窓口で手交していた各種申請書のダウンロードが可能となり、利便性の向上が図れた。</p>			
⑦ 事業実施	評価	適正	適正
<p>【委託事業】</p> <p>収納補助業務、入居者募集業務等、区からの委託事業について適切に行っている。</p> <p>都営住宅や都民住宅等の情報についても熟知しており、来庁者に対し適切な助言を行っている。</p> <p>【自主事業】</p> <p>区営住宅に居住する75歳以上の単身者を対象に「ふれあいサービス」として希望者に電話および訪問による見守りや体調確認を行っている。現在、対象者113人中26名が利用している。</p> <p>また、区営住宅と区営シルバーピアの9か所で災害救援自動販売機（飲料）の設置を実施し、入居者の利便性向上及び災害時の備えにも貢献している。</p>			



⑧ 環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】 住宅の居室内及び共用部分における不具合の連絡があった場合は迅速に対応している。 また、住宅周辺の樹木剪定や害虫駆除等も適宜実施している。</p> <p>【事故対応】 事故があった場合は、24時間体制で迅速に対応している。また、必要に応じて区に連絡するように緊急連絡網を作成している。</p>			
⑨ 会計	評価	適正	適正
<p>【規程】 社内の内部規定により、会計管理組織が確立され、命令系統、権限、責任が明確になっている。帳簿や契約書等の会計書類は種別ごとに整理されており、適切な運営をしていると評価できる。</p> <p>【会計処理】 内部規定により、責任者の承認を得て処理されており、不正防止のための措置もなされている。</p> <p>【現金等の管理】 現金の取り扱いはない。</p>			
5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	適正
<p>【総合評価】 区営住宅等の設置目的を理解し、施設の効用を最大化することを基本理念に、すべての方に公平公正にサービスを提供することを目標にしている。区営住宅等の指定管理者としては8年目であり、全国第1位の公営住宅管理実績を活かしたサービス向上策の提案や、安全な管理運営が行われている。また、公共住宅事業部を開設し、全国の公営住宅の情報を一元化したことで、他自治体の課題解決方法や成功事例、先進事例等の共有が可能となり、今後区営住宅等管理へフィードバックが期待できる。</p> <p>近年の満足度調査で、外国籍入居者の生活マナーについて不満をもつ居住者が多いことから、外国籍入居者に限定した入居説明会を開催する等、外国籍入居者への対応に注力しており、入居者の安心・安全な住生活を確保するべく努力が見られる。</p> <p>全体的に良好な管理・運営を行っており、指定管理者制度の定着とともに指定管理者の努力や創意工夫が感じられる。引き続き居住者のニーズを的確に把握するとともに、安全で快適な住環境を提供できるよう、サービスの向上に努めてもらいたい。</p> <p>【今後の方針、改善方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外国籍入居者に向けた、生活マナー等の周知</li> <li>・適切な維持修繕及び計画修繕の進行</li> </ul>			

指定管理者の自己評価
<p>【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】 前年度は、外国籍や高齢単身の入居者増加に伴い、多言語資料の充実や自動通訳機の常設、入居説明会でのルール周知等を強化しました。</p> <p>窓口の受付方法拡充やホームページ開設による情報発信、再生可能エネルギー契約・LED導入によるサービス向上、さらに自治会への支援や生活マナーに関するきめ細かな対応も実施し、全入居者が安心して暮らせる環境づくりに努め、課題解決に向けた取組みを着実に推進しました。</p>

# 区営・高齢者住宅利用者満足度調査報告書

## 1 調査の概要

- (1) 調査施設 北区区営住宅
- (2) 調査期間 令和7年6月1日～令和7年6月15日
- (3) 調査対象 区営住宅居住者 572世帯
- (4) 調査方法 各棟連絡員による回収 ※配布は各棟連絡員による各戸集合ポストへの事前配布
- (5) 回収状況 193件 (回収率 33.7%)
- (6) その他 各棟連絡員へ調査概要と配布依頼を事前に説明済み

## 2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切でない	1 全く大切でない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
1 「住宅設備・環境について」										
2 「生活マナーについて」										
3 「指定管理者について」										
1-① 窓口での対応について ※満足度:対応を受けたことがある場合には選択	88	59	3	0	3.57	65	70	8	1	3.38
1-② 時間外・休日の設備緊急センターの対応について ※満足度:連絡したことがある場合のみ選択	67	47	1	0	3.57	57	43	6	1	3.46
1-③ 手続きに関する対応について ※満足度:対応を受けたことがある場合には選択	83	45	2	0	3.62	65	57	6	2	3.42
1-④ プライバシー(個人情報)の配慮について	115	60	0	0	3.66	64	110	4	2	3.31
1-⑤ 「北区区営住宅受付担当者からのお知らせ」について	87	95	1	0	3.47	56	116	4	4	3.24
1-⑥ 指定管理者ホームページの掲載内容について	67	95	4	0	3.38	53	99	5	2	3.28
2-① ゴミ出しマナーに対する指導について	119	63	0	0	3.65	53	77	34	19	2.90
2-② 生活騒音に対する指導について	105	75	1	0	3.57	52	85	26	19	2.93
2-③ 不法駐車車両に対する指導について	106	75	2	0	3.57	48	90	27	16	2.94
3-① 共用部設備の点検について(消防用設備・給水装置等)	119	61	0	0	3.66	60	104	10	4	3.24
3-② 共用部・お部屋の修繕について ※満足度:対応を受けたことがある場合には選択	89	52	2	0	3.61	51	59	19	6	3.15
3-③ 緊急時(漏水・停電等)の対応について ※満足度:連絡したことがある場合のみ選択	79	46	0	0	3.63	48	49	4	1	3.41

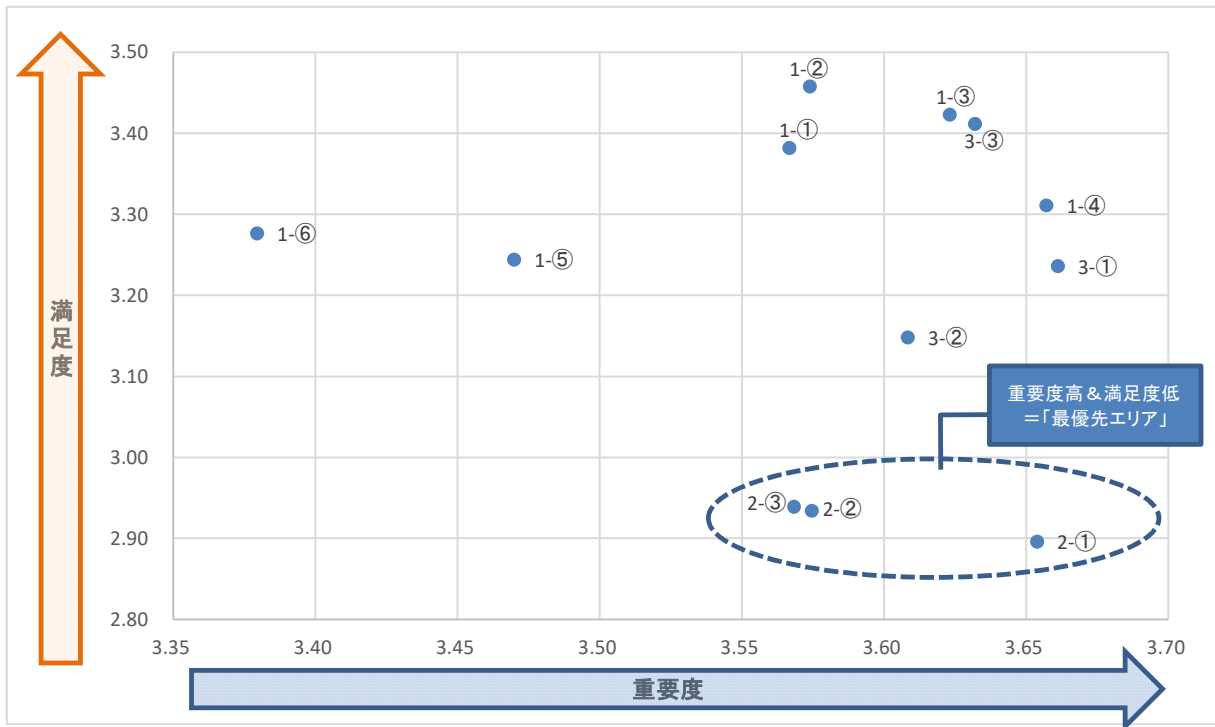
※平均得点：各選択肢のスコア（1～4）にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 **3.58**      満足度平均 **3.22**

【大項目ごとの平均得点】

1 「指定管理者について」	重視度平均	<b>3.55</b>	満足度平均	<b>3.35</b>
2 「生活マナーに対する指導について」	重視度平均	<b>3.60</b>	満足度平均	<b>2.92</b>
3 「点検・修繕について」	重視度平均	<b>3.63</b>	満足度平均	<b>3.27</b>

### 3 結果分析



### 4 課題発見

【分析結果】

#### 1. 指定管理者について

昨年度と比較して重視度はわずかに上昇し、満足度は0.28ポイントの上昇が見られた。全体の満足度では0.36ポイントの上昇である。一方で、「1.極めて不満」を選択する回答者も一定数存在していることから、依然として満足度向上に向けた取組が求められる状況である。加えて、入居者の高齢化や外国人住民の増加により、自治会活動の運営が難しくなってきたとの意見が多く寄せられており、高齢化・多国籍化への具体的な対応策が今後の課題である。

#### 2. 生活マナーに対する指導について

3つの設問全てが最優先エリアに分類されたことから、生活マナーに関する指導が重要な課題であることが明らかになった。特に、自由記載欄では外国人入居者に対する生活マナーに関する指摘が多く、入居者の多様化にともなう対応方法が課題として浮き彫りとなっている。現状では、入居時にマナー説明を行い、個別相談に応じた注意喚起（電話・訪問・文書の掲示や配布等）を実施しているが、効果が限定的であり、指導方法の見直し・強化が必要であることがわかった。また、外国籍入居者への対応についても、さらなる工夫が求められる。

#### 3. 点検・修繕について

自由記載欄からは、室内に対する不満が散見された。長期入居による経年劣化（例：室内塗装等）や、入居者の高齢化に伴う設備の使いにくさ（風呂釜・洗面台・便座の高さ等）が主な要因である。これにより、現行の修繕・改修体制が高齢化社会への対応として十分とは言えず、今後は入居者の属性変化に応じた修繕基準や対応方針の見直しが課題となる。

### 5 改善方策

#### 1. 指定管理者について

入居者の気持ちに配慮し、より入居者に寄り添った確実な対応を心掛ける必要がある。自由記載欄に自治会内で検討すべき要望が多く見受けられたことから、自治会と区の業務区分については、日頃から明確に周知・説明しておくことが重要である。また、自治会活動の活性化や運営支援のためには、オンライン会議ツールの活用、多言語対応資料の整備等、時代や入居者の多様化に即した仕組みづくりができるように支援を行うことが課題解決の一助となると考えられる。

#### 2. 生活マナーに対する指導について

注意喚起文書を通じて、引き続きマナー遵守の周知徹底を図るとともに、悪質なマナー違反者に対しては厳格な対応を行う。近年外国人入居者の増加に伴い、外国人による騒音や特にゴミ出しに関する苦情が増加しているため、多言語対応を推進し、外国人入居者には英語や中国語による注意・生活マナーの説明、ならびに外国語で作成した注意文書の送付を徹底する。入居説明会でのマナー説明も、多言語資料を活用し、より丁寧な説明を行う。加えて、生活マナーを分かりやすく伝える動画やピクトグラムの活用、地域コミュニティとの連携、表彰や違反時のペナルティ導入の検討等も有効である。今後、外国人入居者の増加傾向を踏まえ、日本人・外国人問わず全ての入居者が不満なく共生できる体制・仕組みづくりも重要な課題である。

#### 3. 点検・修繕について

室内に関する不満改善については、リフォームやバリューアップ、バリアフリー化を希望する意見も多く、公営住宅の本来の役割を踏まえつつ、一括対応可能な事項について検討する必要がある。また、入居者負担と区負担の区分を丁寧に説明し、入居者が利用可能な補助金やバリアフリー工事支援制度の周知を積極的に行うことで、満足度向上に繋げていく。さらに、修繕依頼時には負担範囲の説明に加え入居者負担となる場合は補助金の有無・安価な改修方法を可能な限り丁寧に説明する。区負担となる修繕については、迅速かつ丁寧な対応に努める。また、定期的なリフォーム計画やバリアフリー対応の推進、入居者のニーズを的確に把握し、サービス向上を図る体制づくりを継続的に進めていく。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(利用施設用)

土木部 土木管理課	
調査実施日	令和7年7月31日

施設名	有料自転車駐車場(18ヶ所)	指定管理者	公益社団法人北区シルバー人材センター
-----	----------------	-------	--------------------

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等)

・所在地	北区赤羽 1-1-38		
・業務内容	公共事業、民間家庭関係、独自事業		
・指定管理者施設	自転車駐車場 18ヶ所、高齢者授産場 2ヶ所の管理運営		
・指定管理期間	令和4年4月1日より令和9年3月31日		
・経営の状況	令和6年度収支		
	収入：自転車駐車場利用料金		208,905,100円
	支出：管理運営費・人件費等		152,116,428円
	納付金確定額		56,788,672円

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

・所在地	浮間4丁目自転車駐車場	北区浮間 4-30-8	
		他 17ヶ所	合計 12,848㎡
・規模等	収容台数	自転車	10,040台
		原動機付き自転車	482台
・従事者数	自転車駐車場管理員	72名	
		内 運営指導員	2名
		世話人	8名

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

【サービスの概要】

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

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

・駐輪場内の整理整頓、衛生面と清掃を心がけ、定期的に場内を清掃し、ラック、電灯等の設備点検を実施している。

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

【自主事業】(令和6年度実績)

・雨合羽の販売(1着 大250円 小200円)		
① 赤羽駅南口第一自転車駐車場	4着	900円
② 王子駅南口自転車駐車場	0着	0円
	計4着	900円

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
① 基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】</p> <p>「安全・安心・快適・親切」を提供し、利用者が気持ちよく利用できる自転車駐車をめざし、以下の3つの方針を掲げサービスの向上に努めている。</p> <p>① 気持ち良い挨拶・親切なサービス  ② 設備の充実・防犯への取組み  ③ 整理整頓、清掃の心がけ</p> <p>【施設長】</p> <p>事務局長が中心となって担当局員 2 名と経理担当 1 名を配置し、運営全般を統括している。また統一された自転車駐車の運営体制を維持するよう指示し、管理員に周知徹底するよう努めている。</p> <p>【開所】</p> <p>24 時間開場し、6 時 30 分から 19 時 30 分まで管理員が常駐している。（浮間四、赤羽北二、栄町自転車駐車場及びコイン式自転車駐車場は巡回管理）</p>			
② 従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】</p> <p>72 名のシルバー会員を 18 ヶ所の自転車駐車場に配置しており、そのうち 2 名にコイン式自転車駐車場を巡回管理により清掃等させている。職場の活性化・不正防止・管理員の適正配置対策のため、管理員の異動を必要に応じて実施している。また、世話人会を年 1 回～2 回開催し、自転車駐車場における共通話題や、苦情等の対応策を話し合い、その結果を全管理員に周知徹底している。</p> <p>【健康管理、職場環境】</p> <p>従事者に対し、年 1 回の定期健康診断を実施している。</p> <p>電球交換等の高所の作業は出来ないため、事務局で対応している。例年、管理員には寒暖に対応した制服を支給している。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>消火器取扱研修は、毎年 10 月、11 月に予定している。クレーム対応については、必要に応じて、個別指導を行っている。</p>			
③ 施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】</p> <p>管理員が定時に施設内を巡回し、掲示物の張替え整備、照明、消火器、設備点検を実施している。不具合があった場合は、管理員が事務局に連絡し、改修を行う事になっている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>施設管理に関する物品購入は、事務局職員 2 名が確認し、高額な物品については事前に区と協議して適正な物品管理に努めている。</p> <p>【業務委託】</p> <p>各自転車駐車場の統括管理と個別ロック式駐輪システム保守点検、遠隔管理業務、深夜電話対応、防犯カメラ監視警備、券売機等の集金、定期利用の受付等を外部委託している。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>各自転車駐車場の節電に努め、施設内の見回りを行い、廃棄物・落とし物等が無いか確認している。</p>			

④ 情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】 「北区指定管理者情報セキュリティマニュアル」に基づき、適正に管理している。</p> <p>【災害対策、危機管理】 管理棟内に「緊急対応マニュアル」を配備し、「緊急連絡一覧」は、管理員が見やすい所に掲示している。 防犯カメラ用レコーダーの取扱者を限定し管理している。個人情報に関する資料は、事務局で管理せず、委託業者が適正に管理している。</p>			
⑤ 交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】 赤羽警察署からの要請により、自転車の防犯啓発活動として、施錠促進キャンペーンを実施している。令和6年度は2回実施している。</p> <p>【苦情処理】 現場で接遇などの苦情が出た場合は、迅速丁寧な対応をするよう管理員に周知し、現場での対応が困難な場合は、事務局で対応し、区への定期報告等も行っている。</p>			
⑥ 施設利用	評価	適正	適正
<p>【施設利用計画】 インターネット定期利用契約サービスを導入し管理は委託している。各自転車駐車場にQRコード付きの案内の掲示、配布を行い円滑に手続きができるように努めている。また、北区シルバー人材センターのホームページに「自転車駐車場の案内」ページを設け、分かりやすい情報提供にも努めている。</p> <p>【施設利用】 高齢者や障がい者に配慮し、自転車を入口付近に駐輪できる自転車駐車場もあり、各置場のニーズに合わせた工夫がされている。</p>			
⑦ 事業実施	評価	適正	適正
<p>【委託事業】 区内18カ所で自転車管理業務のうち、コイン式ラックについては、24時間コールセンターにおいて、トラブルや不正利用されたラックの遠隔解除、精算機の利用料金回収業務等を委託している。また、定期利用の申請受付及び利用者情報の管理も委託している。</p> <p>【自主事業】 2カ所の自転車駐車場で雨合羽の販売を行っているが、減少傾向にあり、他の自主事業も検討が必要と思われる。</p>			
⑧ 環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】 定期的に場内を巡回し、「自転車の整理」それに伴う「避難路の確保」をしながら清掃も行っており、管理棟内に清掃作業日報を掲示して記録している。 利用者が駐輪しやすいように案内を表示し、必要であれば管理員が出し入れの手伝いを行う。 管理員とわかるように制服を統一している。インターネットを活用した定期利用受付を導入しているが、インターネットが使えない利用者には、個別に対応している。</p> <p>【事故対応】 緊急連絡先は、管理棟内の電話近くに張り出されており、速やかに行動できるよう管理員に周知している。緊急時は事故対策を迅速に行い、その経過は区へ報告する体制を取っている。 迅速かつ丁寧に対応し、報告と再発防止に向けた指導をしている。</p>			

⑨ 会計	評価	適正	適正
<p>【規程】          経理規程を整備し、会計責任者の権限・監督範囲を明確にした。なお、高額の支出については、事前に区と協議している。</p> <p>【会計処理】          毎月、北区シルバー人材センター監事 2 名による監査を実施している。また、年に数回の公認会計士の指導を受けている。</p> <p>【現金等の管理】          定期料金・当日料金は、券売機を設置し、利用者から現金の収受は原則せず、データによる管理を行い、集計ミスの無いよう複数で確認している。</p>			
5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	適正
<p>【総合評価】          シルバー人材センターでは、すべての管理員が「自転車駐車場管理マニュアル」に基づいて、業務遂行できるように努め、自転車駐車場管理の資質を有する人材確保や管理員の適正配置、リーダーの育成に取り組んでいる。          施設管理においては、自転車の整理整頓がされており、1 台でも多く利用できるよう努めていること、また、定期利用にキャンセル待ちが発生しており、今後、定期利用枠の見直しに取り組んで行こうとしている姿勢は評価できる。          一方、原動機付自転車の長期駐輪（料金未払い）に対しては、ヤードに移動するなど適切な対応をしていただきたい。</p> <p>【今後の方針、改善方策】          利用者の立場に立った、利便性やサービスの向上のために、運営マニュアルの周知徹底を図るとともに、人材確保とリーダー育成に努め、管理員が心身共に健康で「笑顔」で働き、利用者も「笑顔」になる施設管理を目指すことを期待したい。          また、多様化するニーズに対応するため、施設ごとの柔軟な対応を望む。</p>			

指定管理者の自己評価
<p>【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取り組み評価】          インターネット定期利用契約サービスを導入後、メリットとして、利用者様が場所と時間を限定せずに契約手続きが可能となった。そのため、現地での混雑を回避できスムーズな対応が実現化することができた。しかしながら、デメリットとしては、契約に向けて一定期間内に登録手続きをしていただくことが必要なため、この点について業者との改善に向けて調整をいたしたい。          チャイルドシート付電動自転車をはじめ、タイヤサイズ、車両本体のデザイン等が多様化（大型化）しているため、所定の台数を置くことが困難な状況である。そのため、定期的な巡回を行い、場内の整理作業について継続的に実施したが、根本的な解決策としては難しい状況である。また、各駐車場の設置位置を示すラインの劣化が進んでいるため、並行して修繕を検討いたしたい。</p>

# 有料自転車駐車場利用者満足度調査報告書

公益社団法人北区シルバー人材センター

## 1 調査の概要

### (1) 調査施設

- ① 赤羽駅南口第二自転車駐車場 150 枚
- ② 東十条駅南口自転車駐車場 150 枚
- 合計 300枚

### (2) 調査期間

令和7年7月1日(火)～7月14日(月) 14日間

### (3) 調査対象

○各自自転車駐車場の利用者(当日・定期利用)

### (4) 調査方法

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

### (5) 回収状況

- |         |       |    |       |
|---------|-------|----|-------|
| ① 150枚中 | 67 枚  |    | 44.7% |
| ② 150枚中 | 71 枚  |    | 47.3% |
| 合計      | 138 枚 | 平均 | 46.0% |

## 2 調査結果

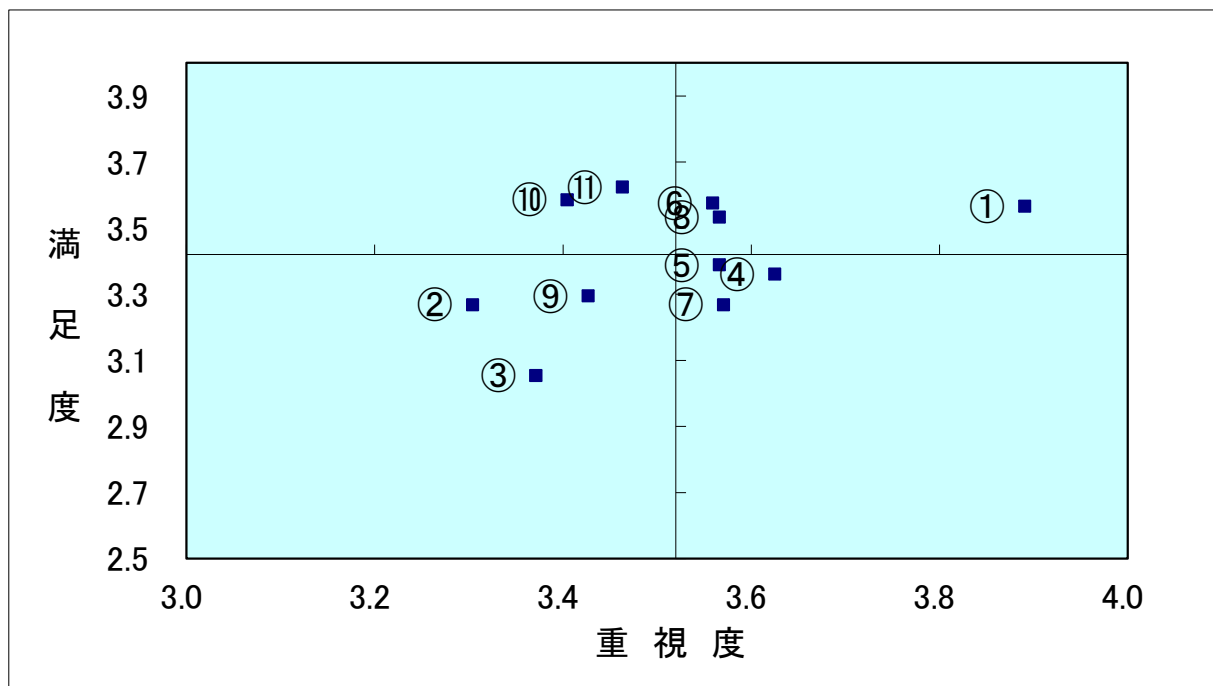
### 全体集計

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて 大切	3 大切	2 大切 でない	1 全く 大切 でない	平均	4 大い に満 足	3 満足	2 不満	1 極め て不 満	平均
① 駐車場の場所の便利さ(駅に近いなど)	122	15	0	0	3.89	85	42	5	2	3.57
② 駐車場内の案内表示のわかりやすさ	53	71	10	1	3.30	46	74	9	1	3.27
③ 申込みの手続き	56	71	3	2	3.37	31	77	14	5	3.06
④ 出し入れのしやすさ	85	51	0	0	3.63	57	67	9	0	3.36
⑤ 通路の通りやすさ(障害物の有無)	77	59	0	0	3.57	60	62	9	0	3.39
⑥ 自転車の整理状態	76	60	0	0	3.56	79	50	3	0	3.58
⑦ 自転車のスペースの広さ	78	56	1	0	3.57	49	67	14	0	3.27
⑧ 駐車場内の整理整頓、清潔さ	77	59	0	0	3.57	73	58	2	0	3.53
⑨ 駐車場の照明、明るさ	64	66	6	0	3.43	46	79	7	0	3.30
⑩ 職員のあいさつや言葉遣いの適切さ	58	75	3	0	3.40	82	47	4	0	3.59
⑪ 職員の対応の親切さ	65	69	2	0	3.46	88	40	5	0	3.62
⑫ 全体的な満足度	—	—	—	—		71	61	2	0	3.51

※平均得点:各選択肢のスコア(1~4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値  
 重視度平均 3.52      満足度平均 3.42



### 3 結果分析



### 4 課題発見

#### (1) 散布図からの課題

①赤羽駅南口第二自転車駐車場…「③申込みの手続き」が主な課題である。

②東十条駅南口自転車駐車場…「②駐車場内の案内表示のわかりやすさ」や「③申込みの手続き」が主な課題である。

◎全体の課題 「②駐車場内の案内表示のわかりやすさ」や「③申込みの手続き」が主な課題である。

全体的に、職員の対応の親切さでの満足度が最も高く、職員のあいさつや言葉遣いの適切さの接遇面での満足度も高い。また、駐車場の場所の便利さ、駐車場内の整理整頓、清潔さ、自転車の整理状態の満足度も良好であった。

その反面、駐車場の面積・立地条件なども起因するが案内表示のわかりやすさが課題である。また、定期利用申込みの手続きでの満足度が低かったため、より利用サービスの周知方法が今後の課題である。

課題の理由を考察する。

○「②駐車場内の案内表示のわかりやすさ」、「③申込みの手続き」

「駐車場内の案内表示のわかりやすさ」の満足度が低いのは、駐車場の面積・立地条件なども要因としてあるが、多言語の表示など利用者ニーズに答えられていないことも原因の一つの思われる。

「申込みの手続き」の満足度が低いのは、インターネットを活用した定期利用申込の際に、申込受付期間が限られていることも原因の一つと思われる。

### 5 改善方策

○「②駐車場内の案内表示のわかりやすさ」「③申込みの手続き」

「駐車場内の案内表示のわかりやすさ」の満足度を高めるために、多言語にての表示などを検討し、提案、実施できるように努める。

「申込み手続き」については、就業職員の定期利用契約手続きの知識を深めるとともに、ご利用者様へより理解しやすい利用案内を検討する。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(利用施設用)

土木部	土木管理課
調査実施日	令和7年7月29日

施設名	有料自転車駐車場(14ヶ所)	指定管理者	株式会社ソーリン
-----	----------------	-------	----------

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等)

- ・所在地 東京都足立区六町 4-12-25
- ・業務内容 自転車駐車場の管理及び運営
- ・指定管理者施設 北区自転車駐車場(14カ所)  
他区自転車駐車場(29カ所)  
(荒川区4カ所・葛飾区4カ所・足立区21カ所)
- ・指定管理期間 令和4年4月1日から令和9年3月31日
- ・令和6年度納付額 48,936千円

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

- ・所在地 田端駅前自転車駐車場 北区田端 6-1-3 施設 589㎡  
他13箇所  
合計 7,760㎡
- ・規模等 自転車等収容台数 自転車 5,329台(コイン式 1,892台含む)  
原動機付自転車 124台(新田端大橋北、十条西口)
- ・従事者数 自転車駐車場責任者(荒川区日暮里駐輪場と兼務) 1名  
自転車駐車場管理員 33名  
整理誘導員 6名

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

サービスの概要

- ・窓口業務 自転車の入出庫に際しては、管理員が利用者への気配りやサポートを基本に声かけをしている。
- ・自転車整理 常に利用者の安全・安心を心がけ、避難経路の確保や清潔感のある自転車駐車場を目指し、維持管理している。
- ・コールセンター 利用者からの問い合わせは、24時間365日体制で受け、苦情を未然に防ぐために努力している。
- ・出納業務 利用者も多様化しており、深夜の利用者にも対応できるように、自動定期更新機を導入している。
- ・施設周辺の対応 定期的に自転車駐車場の利用を促すために近隣の学習塾等とコミュニケーションを図り、街の景観と放置自転車の防止に努めている。
- ・自主事業 雨合羽の販売やパンク修理、自転車廃棄サービスを行っている。

4. 項目別評価(施設所管課による評価)

	評価	今年度	前年度
① 基本方針・施設長	評価	適正	適正

【基本方針・組織】

交通手段としての利用が増加する一方、事故や放置自転車などが増加する傾向にあり、自転車駐車場利用者へのサービス向上や、気持ちのよい接遇を心掛けるとともに、近隣の企業や商店と連携した利用マナーの向上など地域社会に貢献する取り組みを展開している。

<p>【施設長】</p> <p>責任者 1 名が各自転車駐車を巡回している。各自転車駐車場には場長を配置し、責任者と連絡帳等情報共有手段を用いて、密接に連絡を取り合い、責任者を軸に迅速な対応をしている。</p> <p>【開所】</p> <p>24 時間開場し、コイン式自転車駐車場以外の有人管理の自転車駐車場は 6 時 30 分から 19 時 30 分まで管理員が常駐している（田端駅前自転車駐車場・十条西口自転車駐車場は 4 時から翌日 1 時まで）。ただし、田端駅前自転車駐車場・十条西口自転車駐車場の管理員は 24 時間常駐して緊急時に対応している。</p>			
② 従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】</p> <p>責任者 1 名を中心に管理員 33 人を自転車駐車場に配置している。コイン式自転車駐車場については、巡回して点検と月 2 回の集金を行っている。</p> <p>田端駅前の放置自転車の整理や自転車駐車場への誘導等の環境整備については、6 人の整理誘導員が従事している。</p> <p>【健康管理、職場環境】</p> <p>健康診断は年 1 回受診している。夜勤従事者は年 2 回受診している。</p> <p>就業時間は 7 時間を基本としている。社員、パート従業員は全員勤怠ソフトで管理。就業規則は管理員の見やすいところに置かれている。管理員も含めて社会保険に加入しており、手厚く保障が行われている。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>窓口業務や危機管理マニュアルに基づき、年 1 回の実務担当者による研修で、接遇・個人情報・現場での実例等の説明と対処について指導している。また、個人の指導教育等も行われている。</p>			
③ 施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】</p> <p>自転車は利用者が出し入れしやすく整理整頓されていたが、看板が正規の場所に置かれていないなど備品面での整理整頓さがわずかに欠けていた駐車場があったので改善を申し入れた。</p> <p>防犯カメラによる監視と管理員による巡回により、利用者が安心、安全に利用できる環境が整っている。選定時に提案のあった新田端大橋北・南自転車駐車場について、令和 7 年度に精算機及び電磁ラックを全台交換する予定である。</p> <p>【物品管理】</p> <p>定期及び当日利用関連の物品管理・事務用品・拾得物等の記録をしている。備品についても、点検管理を行っている。</p> <p>【業務委託】</p> <p>統括管理、自転車ラックの保守点検、田端駅前自転車駐車場の警備等すべて自社で運営している。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>エコアクション 21 ガイドラインに基づき認証・登録に取り組んでいる。また、コピー用紙は再生紙を用いて、雨水を貯めて打ち水を行うなど意欲的に活動している。防犯面に配慮しながら、節電にも努めている。</p>			
④ 情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】</p> <p>平成 19 年 1 月 30 日に財団法人日本情報処理開発協会から「プライバシーマーク使用許諾証」を取得している。また、研修においても具体的な事例を挙げて管理員に指導している。</p>			

パソコンの個人情報に関しては責任者のみ管理し、申請書類等は業務終了後に書庫に保管して、鍵をかける。鍵は責任者か場長が管理している。システム管理者を設置し、各パソコンのパスワードは年に1回、変更している。

【災害対策、危機管理】

「危機管理マニュアル」を各自転車駐車場に置き、管理棟内では、ヘルメットを入口に置き「緊急連絡先一覧」を電話の上に掲示するなど、管理員に迅速な対応をするように周知徹底している。消防訓練は、責任者が管理員を集めて、2月に実施訓練を行っている。

⑤ 交流・改善	評価	適 正	適 正
---------	----	-----	-----

【地域等との関わり】

管理員が駐輪場に常駐し、利用者の要望に答える体制作り、近隣の企業や商店と連携した利用マナーの向上などで地域社会に貢献している。また実績として令和6年度、十条駅に仮設自転車駐車場が建設されていた際に、地域開催の行事において電源供給の協力を行って地域の活動に貢献した。

【苦情処理】

初期対応を心がけ、未然防止に努力している。苦情があった場合は、管理員と場長が対応するがそれが困難な場合は責任者が対応する。区へは、口頭で連絡の後、事業報告書に記載する。管理員に、「クレーム発生の報告書」を記入させて、どのような経緯であったか、どういう対応をしたのかを責任者が把握するとともに、管理員の指導と職務に対する意識向上に努めている。

⑥ 施設利用	評価	優 良	適 正
--------	----	-----	-----

【施設利用計画】

独自開発の定期契約システムを導入し、更新期間内であれば自転車駐車場に来場しなくても更新ができるようにし、利用者にとっても手続きもれが無く、時間外の更新手続きもスムーズにできるようになっており、利用者のニーズに合わせた対応になっている。

【施設利用】

一般無料開放をしている自転車の空気入れが夜間いたずらをされるトラブルが発生することがあったが、利用時間を日中のみに絞ることで解消された。

⑦ 事業実施	評価	優 良	適 正
--------	----	-----	-----

【委託事業】

区内 14 ヶ所で自転車駐車場管理業務を行っている。

屋上階が一時利用となっている駐車場では、雨天時に利用者への声掛けを行い、濡れているサドルのふき取りサービス、大型（子乗せ）自転車や、スタンド無し自転車などは専用置場を決めて運用を行っており、創意工夫している。

【自主事業】

雨合羽の販売やパンク修理を行っている。夏季における利用者の緊急時対応として、経口補水液や瞬間冷却パックを各駐輪場に常備している。昨年度から自転車廃棄サービスを行っている。いずれもサービス向上に資する取り組みとして評価できる。

⑧ 環境整備	評価	適 正	適 正
--------	----	-----	-----

【利用者環境の整備】

自転車駐車場は明るく清潔感があり、管理員は利用者にとって気持ちのよい接遇に努めている。また、防犯カメラによる監視と管理員による巡回により、危険箇所はなく安全が保たれている。

大型車両の増加に伴い、平置き駐輪スペースが無い状態にあるので既存の駐輪ラックを外す等の提案をしてスペース確保に取り組む方針である。

【事故対応】

24時間コールセンターによる対応により、迅速な行動と対処ができるようにシステム化している。事故が発生した場合には、責任者と場長が対応する。

事故マニュアルを管理員に研修等で周知している。また、区へも即時連絡と処理状況の報告を行い、後日、事故報告書を提出する。提出に際しては、詳しい報告と今後の対処についての報告をしている。

⑨ 会計	評価	適正	適正
------	----	----	----

【規程】

会社内部規程により会計管理組織が確立されている。帳簿や領収書等の会計書類も種別ごとに整理されており、適正な運営をしていると評価できる。

【会計処理】

監査役が毎月監査を行っており、コンプライアンスがよくなされている。

【現金等の管理】

業務日報を各自転車駐車場毎に記録、集計した利用料金は翌日入金されている。金庫は目に触れないように施錠管理をし、区への実績報告書の提出もされている。

5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	適正
---------------	----	----	----

【総合評価】

自転車駐車場は、一定の基準で整理整頓がなされており、利用者が気持ちよく快適に利用できるようになっている。管理員は管理棟内においても常に窓口に立ち、利用者に対応している。管理員の接遇も研修できちんと指導され、利用者にも好感を持たれており苦情も少ない。しかし、大型車両増大における駐車スペースの減少という課題は残る。

新田端大橋中央、北、南のそれぞれの仕事内容を統一し、どの係員がどこでやってもできるように、指定管理者として業務の平準化を図る努力をしている。また、この事により、利用料金の集計遅滞がなくなる等の成果をあげている。また、随時新しいラックや精算機を導入することによって利用者の利用環境を整えている。

【今後の方針、改善方策】

今後とも、運営理念である、利用者へ常により良いサービスを提供することにより、自転車駐車場の利用促進を図り区と協力しながら、放置自転車の無い住み良いまちづくりの実現に努めていきたい。

指定管理者の自己評価

【前年度の事業計画に対する実績評価】

- ・「駐輪場運営は、サービス業である」という認識の元での運営方針は、継続いたしております。実施しているサービスの取り組みも、滞り無く実施しております。
- ・自転車利用に関する道路交通法改訂に関しては、各自転車駐車場管轄警察署に協力して頂き、ポスターを自転車駐車場内に掲示いたしました。又、深夜帯まで開場している自転車駐車場は、係員による、飲酒運転防止の観点での注意を実施しております。

【前年度の課題に対する取組評価】

- ・令和6年度の満足度調査における課題については、利用者へのお声かけ・係員同士の私語等をあげておりましたが、お声かけの強化等の強化をすることにより、係員同士の私語も減少に至っております。
- ・駐車スペースよりの出庫のしやすさに関しては、通勤利用者向けに夕方の自転車整理(スペース確保)、出庫時の気配り、お声かけ等を強化する事により改善いたしました

# 有料自転車駐車場区民満足度調査報告書

株式会社 ソーリン

## 1 調査の概要

### (1) 調査施設

十条西口駅前自転車駐車場

### (2) 調査期間

2025年7月1日～2025年7月11日

### (3) 調査対象

定期利用者、一時利用者

### (4) 調査方法

利用者への全数(定期・一時利用ランダム)

### (5) 回収状況

回収枚数: 200枚

### (6) その他

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

## 2 調査結果

選 択 肢	重視度						満足度					
	4 極めて 大切	3 大切	2 大切 でない	1 全く 大切 でない	無回 答	平均	4 大い に満 足	3 満足	2 不満	1 極め て不 満	無回 答	平均
① 駐輪場の場所の便利さ(駅に近いなど)	179	20	0	0	1	3.90	141	50	2	0	7	3.72
② 駐車場内の案内表示のわかりやすさ	100	89	8	1	2	3.45	75	100	18	0	7	3.30
③ 申し込みの手続き	95	86	8	2	9	3.43	41	107	22	10	20	2.99
④ 出し入れのしやすさ	131	64	4	0	1	3.64	70	82	34	7	7	3.11
⑤ 通路の通りやすさ(障害物の有無)	115	82	2	0	1	3.57	89	87	15	0	9	3.39
⑥ 自転車の整理状態	121	74	4	0	1	3.59	110	72	10	1	7	3.51
⑦ 自転車の駐車スペースの広さ	127	69	2	1	1	3.62	101	75	15	2	7	3.42
⑧ 駐車場内の掃除など、清潔さ	115	81	4	0	0	3.56	135	55	4	0	6	3.68
⑨ 駐車場内の照明・明るさ	110	85	5	0	0	3.53	105	66	19	1	9	3.44
⑩ 職員のあいさつや言葉遣いの適切さ	98	85	13	4	0	3.39	127	39	17	10	7	3.47
⑪ 職員の対応の親切さ	105	88	6	1	0	3.49	123	57	8	5	7	3.54
⑫ 全体的な満足度	—	—	—	—	—	—	111	71	9	1	8	3.52

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

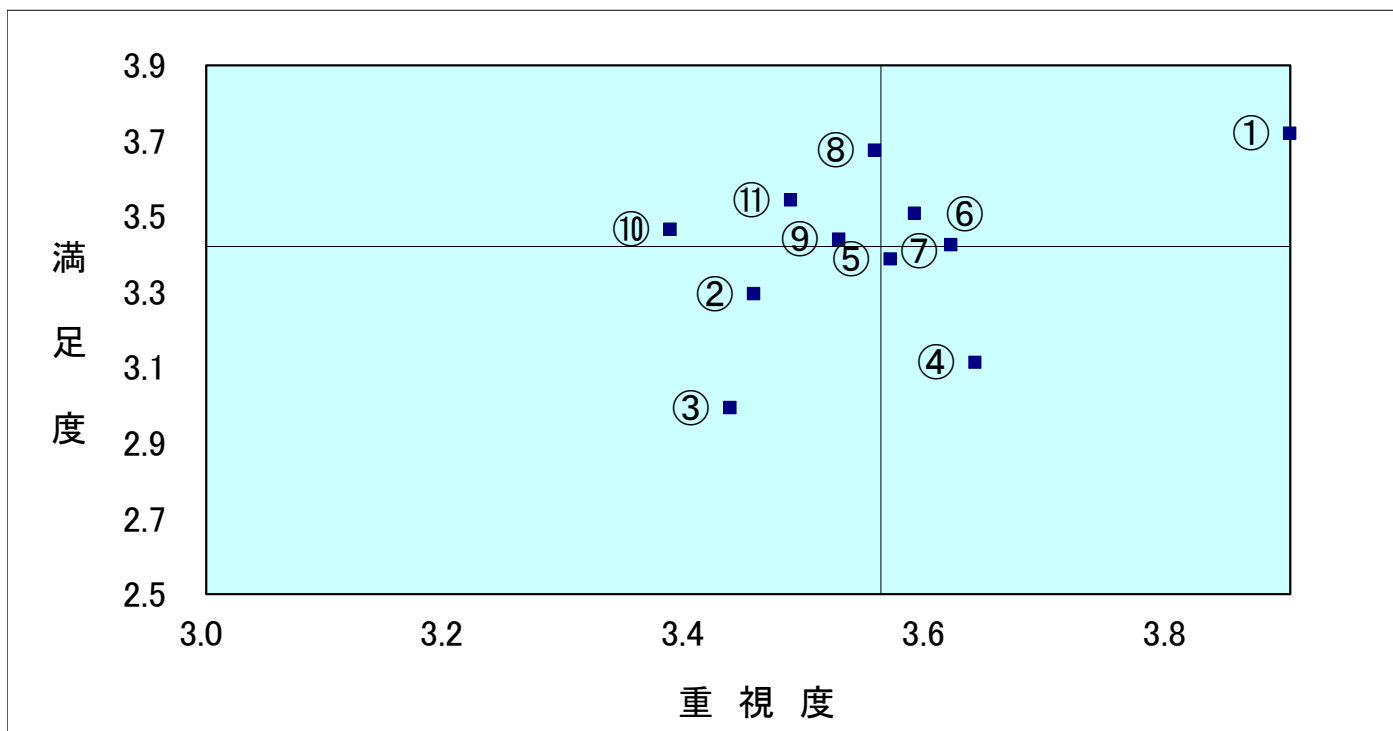
重視度平均

3.56

満足度平均

3.42

### 3 結果分析



### 4 課題発見

(1) ②駐輪場内、案内表示のわかりやすさ

場内の案内表示がわかりにくいという結果が出ました。直接的なご意見としては、

(ア)各出口への案内を充実してほしい

(イ)営業時間の明記(特にシャッターが閉まる時間)

という事でした。

(2) ③申し込みの手続きについて

申し込みの手続きについてということで、直接的なお言葉はなかったものの、

今回の駐輪場移設に伴い、新規契約者の増加と弊社定期シール発行機を一部仕様変更したものが主な原因かと思われます。具体的には、ICタグの利用者が以前は支払い票が直接自宅に届いていたものを、現地定期シール発行機で支払い票からご自身で出していただく仕様になったものが該当するものと思われます。

### 5 改善方策

(1) ②駐輪場内、案内表示のわかりやすさ

(ア)に関しては、既に主要施設の案内表示はあるため、これらをより大きく表示させる

(イ)に関しては、管理室、出入口付近に営業時間の表示を追加する。

という事で改善、対応いたします。

(2) ③申し込みの手続きについて

こちらに関しては、上記支払い票の排出からお支払い、定期シール発行までの手順書は、既にご契約者様に送付していますが、現地での手順書を作成し、定期シール発行機の横に備え付ける事で対応いたします。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(利用施設用)

土木部土木管理課	
調査実施日	令和7年7月29日

施設名	赤羽駅西口駐車場・自転車駐車場	指定管理者	タイムズ24・ソーリンググループ
-----	-----------------	-------	------------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

所在地	東京都品川区西五反田2丁目20番4号（代表法人） 【共同事業体代表法人】タイムズ24株式会社 【共同事業体構成企業】株式会社ソーリン、タイムズサービス株式会社		
・業務内容	(1)駐車場及び自転車駐車場の維持管理に関すること (2)利用者承認、不承認、利用承認の取消及び駐車場の休止に関すること		
・指定管理施設	(1)タイムズ24株式会社及びタイムズサービス株式会社：竹ノ塚西口公共駐車場、麻布十番公共駐車場、葛飾区金町南・亀有南駐車場、大田区営アロマ等 (2)株式会社ソーリン：北区有料自転車駐車場14箇所、足立区（竹ノ塚・西新井、舎人ライナー地区等）、他		
・指定管理期間	令和7年4月1日～令和12年3月31日		
・経営状況	令和6年度実績		
	収入： 駐車場・自転車駐車場利用料金	256,823,120円	
	支出： 管理運営費・人件費等	147,782,865円	
	納付金確定額	94,936,560円	
	令和7年4月より指定管理3期目実施		

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

・所在地	東京都北区赤羽西一丁目7番1号		
・規模等	自転車駐車場 地下1階～1階	数量： 1,047.28㎡	収容台数 660台
	駐車場 1階～9階R階	数量： 12,648.16㎡	収容台数 450台
	事務所 2階	数量： 60.17㎡	
・従事者数	常勤1名 非常勤14名		

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

【サービス概要】			
・駐車場：	(1)運営形態：無人管理（時間により従事者が巡回） (2)営業時間：24時間365日 (3)利用形態：一時利用（当日最大1,500円）、定期利用（全日・平日・屋上限定） (4)割引：回数券又は、提携店舗での駐車場一時利用割引、タイムズカークラブ会員及びパーク&ライド制度利用者は当日最大1,400円 (5)その他：コールセンターによる24時間365日対応		
・自転車駐車場	(1)運営形態：有人管理 (2)営業時間：午前4時～翌日午前1時 (3)利用形態：一時利用、定期利用（1カ月・3カ月・6カ月） (4)割引：提携店舗での駐車場一時利用割引 (5)その他：コールセンターによる24時間365日対応		
【自主事業】			
(1)カーシェアリング (2)シェアサイクル (3)ロケーションサービス (4)パーク&ライド優待料金			



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

⑤ 交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】          パルロード3関係者との情報共有及び意見交換を行い、連携を図っている。</p> <p>【苦情処理】          苦情処理に対して、区への報告や対策を迅速に行う体制になっている。また、ウェアラブルカメラの導入により現場での対応を記録することで適切な対応が可能となった。</p> <p>指定管理者制度が導入されてから、駐車場への案内看板の設置を行っている。しかし、まだ案内が不十分との声があるので、案内看板の追加設置を検討するとともに、HP やスマートフォンアプリで満空情報を提供するなど案内の充実を図っている。</p>			
⑥ 施設利用	評価	適正	適正
<p>【施設利用計画】          多種多様な利用サービスの提供や、周辺住民への周知により良好な利用実績となっている。</p> <p>駐車場の最大料金が導入されているため、一時利用が多くなっている。</p> <p>【施設利用】          以前からキャッシュレス決済や事前精算機（2機）の導入により、高いサービス水準が保たれており、今年度から事前精算機の増設（2～3機）や車番認証システムの導入、EV 充電器の設置などさらなる利用者サービスの向上が見込まれる。</p>			
⑦ 事業実施	評価	適正	適正
<p>【委託事業】          区直営駐車場の時より、大幅に利用者が増えているため、指定管理者導入の成果が表れている。定期利用者はあまり増加していないものの、駐車場最大料金の導入により一時利用者が増加している。</p> <p>【自主事業】          カーシェアリングを実施している。(29台)          シェアサイクルポートを設置している。(5台)          ロケーションサービス          パーク&amp;ライド優待料金</p>			
⑧ 環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】          自転車駐車場の避難通路の確保、自転車の整備が行われている。</p> <p>自転車の移動に補助が必要と思われる利用者には、従事者が積極的に声をかけている。</p> <p>駐車場においては、場内での事故防止のため、今年度中から減速帯の設置を予定している。</p> <p>【事故対応】          事故対応マニュアルが整備されており、迅速に対応できるよう教育されている。</p> <p>昇降機の停止が起きた際にも従事者が関係者に連絡し、迅速に対応している。</p> <p>事故があった際は施設長から、迅速な報告を受けている。</p>			
⑨ 会計	評価	適正	適正
<p>【規程】          業務マニュアルを作成し、規定に則った業務を行い、責任と権限を明確にしている。</p> <p>一件あたりの支出限度額は規定されていないが、施設保有額は規定しており、消耗品を施設で購入している。</p>			

【会計処理】

小口現金出納帳を作製し、現金の実際有高と帳簿残高の確認を複数担当者で行っている。  
経費の支払は、精算漏れ等のトラブル防止のため、従事者の立替払いを禁じている。

【現金等の管理】

小口現金は日々残高を確認し、週に一回、規定された施設保有額に調整している。  
利用料金については、週に一回責任者が回収して銀行へ入金しており、通帳についても二重ロックした金庫に入れ、盗難防止対策を行っている。

5. 施設所管課の総合評価

評価

適正

適正

【総合評価】

本施設は指定管理者制度を導入して11年目で、指定管理者も3期目となり、更なる利用者の利便向上を求められている。

駐車場は事前精算機の増設、多種多様な精算方法(高額紙幣、クレジットカード、交通系電子マネー、流通系電子マネー)の継続導入により、利用しやすい施設となっており区民からの声に対しても真摯に取り組んでいると評価できる。また、今年度からEV充電器や車番認証システム等の導入が予定されており、さらなるサービス水準の向上が見込める。

自転車駐車場においては、地下にあるものの、従事者が利用者に対して、丁寧な挨拶や積極的な声かけを行っているため、明るい雰囲気を作りだされている。さらに営業時間内は従事者が常駐しているので、深夜の利用客も安心して利用することができ、盗難や悪戯の防止効果も期待できる。24時間365日体制で、コールセンターを運営していることにより、緊急時においても連絡が可能となり、利用者・係員ともに大きな利便性を得ることができている。

【今後の方針、改善方策】

施設は平成7年に完成し、稼働年数30年を超え、様々な個所での経年劣化による施設の老朽化が起きていくと予想されることから、区において中長期的な改修計画を立てて対策を講じていく。

駐車場においては近年、車が大型化している状況を鑑み駐車スペースの適正化を図る等時代に即した施設を目指す必要がある。

自転車駐車場の台数増を図るため、二段式ラックの導入や自動車駐車場精算機の更新により、施設の利益性の充実を図っていく。

指定管理者の自己評価

【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】

・前年度の事業計画に対する実績評価

駐車場、自転車駐車場ともに、概ね事業計画通り推進しております。

また駐車場の稼働状況、カーシェアの利用状況、周辺地域住民や法人の方の利便性向上を鑑みて、カーシェアの設置台数を増台しました。自転車保険・ヘルメット着用義務化に関しては、ポスター等掲示しておりますがなかなか浸透しておりません。

・前年度の課題に対する取組評価

駐車場の目的外利用防止策として、令和7年度はAIカメラを設置し、対策を強化します。また、当日自転車駐車場の駐輪スペースの広さは、改善できませんでした。土・日曜日については、係員による積極的なお声掛けを実施して、定期利用スペースを有効活用したことにより利用台数増に繋がりました。

# 自転車駐車場区民満足度調査報告書

タイムズ24・ソーリン グループ

## 1 調査の概要

### (1) 調査施設

赤羽駅西口自転車駐車場

### (2) 調査期間

令和7年 07月 01日 (火) ~ 令和7年 07月 14日 (月)

### (3) 調査対象

定期利用者、一時利用者

### (4) 調査方法

利用者への全数(定期利用・一時利用ランダム)

### (5) 回収状況

回収枚数: 52枚

### (6) その他

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

## 2 調査結果

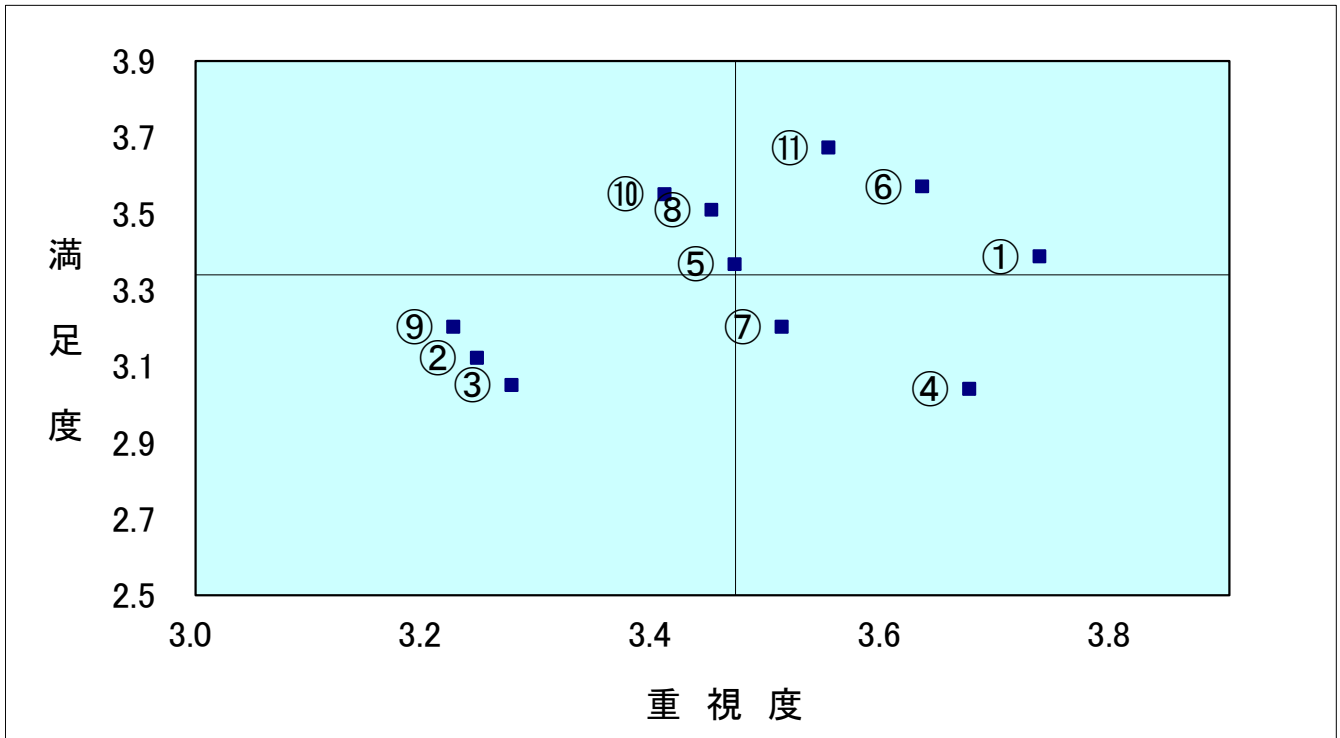
選 択 肢	重視度					満足度					
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	無回答	平均
① 駐輪場の場所の便利さ(駅に近いなど)	36	13	0	0	3.73	20	28	1	0	3	3.39
② 駐車場内の案内表示のわかりやすさ	13	35	1	0	3.24	10	35	4	0	3	3.12
③ 申し込みの手続き	13	25	2	0	3.28	5	32	1	1	13	3.05
④ 出し入れのしやすさ	33	16	0	0	3.67	13	27	7	2	3	3.04
⑤ 通路の通りやすさ(障害物の有無)	23	26	0	0	3.47	21	26	1	1	3	3.37
⑥ 自転車の整理状態	31	18	0	0	3.63	29	19	1	0	3	3.57
⑦ 自転車の駐車スペースの広さ	25	24	0	0	3.51	16	28	4	1	3	3.20
⑧ 駐車場内の掃除など、清潔さ	22	27	0	0	3.45	25	24	0	0	3	3.51
⑨ 駐車場内の照明・明るさ	14	32	3	0	3.22	15	30	3	1	3	3.20
⑩ 職員のあいさつや言葉遣いの適切さ	20	29	0	0	3.41	28	20	1	0	3	3.55
⑪ 職員の対応の親切さ	27	22	0	0	3.55	34	14	1	0	3	3.67
⑫ 全体的な満足度	—	—	—	—		22	27	2	0	1	3.39

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

重視度平均 3.47

満足度平均 3.34

### 3 結果分析



### 4 課題発見

(1) 項目④・⑦ 出し入れのしやすさ・駐輪スペースの広さ

自転車駐車が、地下施設の為、入出場時に上り下りはスロープを利用しないと出来ない為、近隣施設の買い物客等の女性の利用者・高齢者が多く、下りスロープの恐怖感や上りスロープでの自転車を支えながらの利用の恐怖感(自転車が倒れそうになる)にて、出し入れのしやすさが不満感になると思わます。又、昨今の自転車大型化に伴い、タイヤ幅も太くなり、オートスロープベルト幅ギリギリの自転車が多くなっていて、タイヤが擦れない様に気を付けながら利用する方も見受けられます。

(2) 項目⑨ 駐車場内の照明・明るさ

地下施設となっている為、地上との明暗差にて、入場時に暗く感じる事が原因と推測されますが、場内奥の一部は、照明が取り付いていない場所があり、そのスペースのみ改善が課題です。

### 5 改善方策

(1) 項目④・⑦ 出し入れのしやすさ・駐輪スペースの広さ

近隣商業施設の買い物利用者が、ある一定の時間のみ集中してしまう為、入場待機の利用者を、少なくしたいとの思いで整理しておりますが、これ以上のスペース確保は困難なため、今まで通り行っていた係員による上り下りのお手伝いや、駐輪スペースより出庫のお手伝いを強化してまいります。又、課題でも述べた通り、自転車の大型化・タイヤ幅・重量等が、大きく大型化しているために、現在のサイクルコンベアは設置後30年を経過しており老朽化もしており、機器更新も指定期間内に所管課と協議したいと考えております。

(2) 項目⑨ 駐車場内の照明・明るさ

一部照明が無い場所に、簡易照明を取り付ける等の改善を検討いたします。

# 駐車場区民満足度調査報告書

タイムズ24・ソーリンググループ  
タイムズ24株式会社

## 1 調査の概要

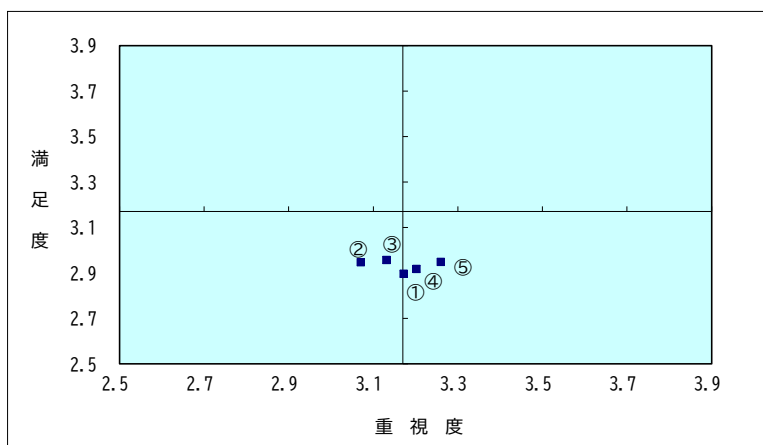
- (1) 調査施設  
赤羽駅西口駐車場
- (2) 調査期間  
令和7年7月12日（土）～7月15日（火）の4日間
- (3) 調査対象  
駐車利用者（定期利用含む）
- (4) 調査方法  
対面聞き取り方式
- (5) 回収状況  
回収率件数：101件（男性：44名、女性：42名、未回答：15名）
- (6) その他  
なし

## 2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて重要	3 重要	2 重要ではない	1 全く重要ではない	平均	4 おおいに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 駐車料金	24	68	7	0	3.17	6	77	14	1	2.90
② 看板等の案内表記	17	74	8	1	3.07	5	81	10	0	2.95
③ 施設の清掃状況	18	77	3	1	3.13	5	82	9	0	2.96
④ 設備の利用しやすさ	22	75	2	0	3.20	7	76	15	0	2.92
⑤ 事故防止などの安全管理状況	27	72	1	0	3.26	7	78	12	0	2.95
⑥ 全般的な満足度						7	86	6	0	3.01

※平均得点：各選択肢のスコア（1～4）にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値  
重視度平均 3.17      満足度平均 2.95

## 3 結果分析



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

## 4 課題発見

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

### 項目① 駐車料金について

・駐車料金を安くして欲しいとの声を頂いてます。

### 項目② 看板等の案内表記について

・極めて不満の方は0名でしたが、不満の方が10名いました。

### 項目③ 施設の清掃状況について

・極めて不満の方は0名でしたが、不満の方が9名いました。

### 項目④ 設備の利用しやすさについて

・極めて不満の方は0名でしたが、不満の方が15名いました。  
・事前精算機の増設の希望、駐車車室が狭いので広くして欲しいとの要望を頂きました。

### 項目⑤ 事故防止などの安全管理状況

・極めて不満の方は0名でしたが、不満の方が12名いました。  
・場内でスピードを出す方がいるので、安全対策の実施を希望する要望を頂きました。

## 5 改善方策

### 項目① 駐車料金について

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

### 項目② 看板等の案内表記について

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

### 項目③ 施設の清掃状況について

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

### 項目④ 設備の利用しやすさ

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

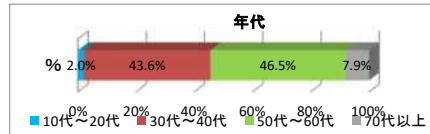
### 項目⑤ 事故防止などの安全管理状況

・スピード防止対策、飛び降り事故対策を強化します。

## 6 その他

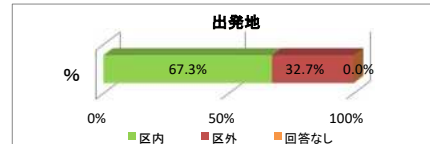
### ◆年代

	回答数	%
10代～20代	2	2.0%
30代～40代	44	43.6%
50代～60代	47	46.5%
70代以上	8	7.9%
合計	101	100.0%



### ◆出発地

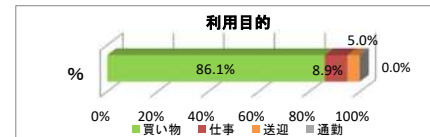
	回答数	%
区内	68	67.3%
区外	33	32.7%
回答なし	0	0.0%
合計	101	100.0%



### ◆利用目的

	回答数	%
買い物	87	86.1%
仕事	9	8.9%
送迎	5	5.0%
通勤	0	0.0%
合計	101	100.0%

※複数項目回答有り



令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(利用施設用)

土木部	道路公園課
調査実施日	令和7年7月28日

施設名	飛鳥山公園等 117 か所	指定管理者	北区南部パークマネジメント
-----	---------------	-------	---------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

- (1) 代表団体：日本製紙総合開発株式会社 本社：東京都北区堀船一丁目 1-9  
 主な業務内容：スポーツ・レジャー事業、緑化事業、保険事業、テナント・不動産事業  
 設立：昭和 43 年 8 月 6 日 資本金：50,000 千円
- (2) 構成団体：株式会社松栄造園土木 本社：東京都北区東十条三丁目 4-3  
 主な業務内容：諸官公庁の造園工事・維持管理業務の施工管理、民間の庭園管理等  
 設立：昭和 41 年 12 月 23 日 資本金 45,000 千円
- (3) 指定管理料：R7 年度 683,219 千円

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

- 区内の環状七号線以南に所在する公園 55 箇所および児童遊園 62 箇所 計 117 箇所
- (1) 主な公園の所在地、面積
- ア 飛鳥山公園【統括本部】 [所在地] 王子 1-1-3 [面積] 73,788 m<sup>2</sup>
  - イ 中央公園【サテライト事務所】 [所在地] 十条台 1-2-1 外 [面積] 79,243 m<sup>2</sup>
  - ウ 西ヶ原みんなの公園【サテライト事務所】 [所在地] 西ヶ原 4-51-62 [面積] 21,878 m<sup>2</sup>
- (2) 総従事者数 常勤 14 名

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

- (1) 公園管理：清掃、施設解錠、巡回点検、植栽管理、維持修繕、使用料徴収等
- (2) 利用者対応：案内、苦情対応、注意・指導等
- (3) 利用実態の把握：来園者数把握、アンケート実施等
- (4) 利用促進：広報、ボランティア団体や地域住民との協働
- (5) 飛鳥山公園に関する業務：花見対応、あすかパークレール運行管理、飛鳥山 3 つの博物館・P-PFI 事業との連携等
- (6) 提案事業：みどりのパートナーの育成と拡充、巡回点検アプリの活用とデジタル化
- (7) 自主事業
- ア 自動販売機設置：11 公園 18 台設置（8 月以降 8 公園 15 台追加予定）
  - イ キッチンカー出店：（土日祝）飛鳥山公園 1-2 台、西ヶ原みんなの公園 1-2 台、（平日）音無親水公園 1 台
  - ウ 利用者参加型イベントの企画実施
    - 「花とみどりとのおふれあい」・・・・・・・・・・あじさいの剪定挿し木ワークショップ
    - 「自然観察」・・・・・・・・・・・・・・・・・・さくらの花数調査
    - 「公園で自由に過ごすコンテンツの提案」・・パークヨガ等実施



4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
① 基本方針・施設長	評価	適正	-
<p>【基本方針・組織】</p> <p>北区公園総合整備構想における基本理念に照らし合わせ、「こころおどる公園の創造」を理念としている。管理運営の基本方針は、①安心・安全・快適・誰もが使いやすい公園づくり②地域貢献・地域活性③利用者や地域の声・評価を取り込みながら行う未来志向の運営④情報発信・情報共有⑤歴史・文化・自然遺産の次世代への継承である。区の理念を読み解き、深める形で独自の方針を打ち立てている。</p> <p>【施設長】</p> <p>統括所長は、サテライト事務所を取りまとめ、常に維持管理情報の共有に努めるなど役割を十分に果たしている。また、月一回開催する区との定例会に出席するほか、区との協議・相談を適宜行うなど顔の見える安心感のある運営を行っている。</p> <p>【開所】</p> <p>北区公園条例施行規則で規定する休園日、開園時間・使用時間を遵守している。</p>			
② 従事者	評価	適正	-
<p>【従事者配置】</p> <p>統括本部に4名、サテライト事務所に2名ずつ置くほか、渉外・広報担当1名、渉外・緑地担当1名、巡回・緑地担当3名、巡回・清掃担当1名で構成されている。業務を分担し指示系統を明確にすることで効率化を図るほか8月から専任の巡回担当者を配置するなど柔軟な人員配置ができています。</p> <p>【健康管理、職場環境】</p> <p>年一回健康診断を計画的に実施している。ハラスメントなどの相談窓口も設置されている。育休復帰制度も基準以上に充実しており女性が働きやすい職場環境づくりができています。</p> <p>【従事者研修】</p> <p>代表企業は、毎月テーマを決めて、オンラインで研修を行っている。現場の安全管理については定期的なパトロールを実施しており、管理者として安全意識の高揚を図っている。管理者とわかるユニフォームを着用し、利用者に対する接遇も良好である。</p>			
③ 施設管理	評価	適正	-
<p>【建物設備】</p> <p>公園施設が安全に利用できるよう緊急時の対応や不具合の通報を受けた際には即現地を確認し、点検や注意喚起するなどリスク管理を行っている。また、修繕の際には、現場調査、第三者委託業者への見積り請求、稟議、発注、進捗管理等を円滑に行うことで復旧までの時間を最小限にするよう努めている。</p> <p>【物品管理】</p> <p>協定書に基づき備品購入承認願、完了報告の手続きを踏んでいる。また、区内事業者から購入するように努めている。備品台帳により適正に管理がされている。</p> <p>【業務委託】</p> <p>協定書に基づき第三者委託の承認を得て実施している。各種委託業務の都度検査のほか、安全協議会を設け、定期的に現地を点検するなど品質管理に努めている。園地清掃は北区シルバー人材センターや福祉作業所に委託することで高齢者の雇用機会の創出や生きがいづくりに寄与している。</p> <p>【環境配慮】</p> <p>剪定枝葉をリサイクルするほか、自転車での巡回等、環境負荷低減のための配慮行動をしている。</p>			

④ 情報管理・危機管理	評価	適正	-
<p>【情報資産保護】          第三者委託先には陳情者の個人情報や渡さないなど個人情報の漏洩リスクを最小限にする配慮がみられる。防犯カメラの録画データ開示状況も区の要綱に従って記録するなど適切に管理している。</p> <p>【災害対策、危機管理】          緊急連絡体制を整え、年一回連絡訓練を行っている。万が一の遊具事故や倒木事故に備え、対応手順がマニュアル化されている。</p>			
⑤ 交流・改善	評価	適正	-
<p>【地域等との関わり】          サクラの開花情報やアジサイの開花情報などSNSを活用し積極的に公園の魅力発信を行っている。自主事業の企画においては、いきがい活動センター（きらりあ北）とコラボするなど地域へ貢献している。町会行事に際して事前に草刈りをするなど地域住民が快適に公園を利用できるよう管理作業を計画している。</p> <p>【苦情処理】          苦情の受付および対応を、誠意をもって行っている。また、区に対応方針を適宜確認するなどしている。主な公園に問い合わせ先QRコードを設置し通年で意見を寄せられる工夫をしている。</p>			
⑥ 施設利用	評価	適正	-
<p>【施設利用計画】          有料施設は北区公園条例施行規則に規定のとおり運営している。公園施設管理計画については、協定書・業務仕様書、事業計画書および区からの引継ぎ、現状に基づき、各園について年間計画を策定している。</p> <p>【施設利用】          飛鳥舞台・集会室などの有料施設の予約受付手続きは、従前の直営での方法に準じている。飛鳥山公園管理事務所に授乳スペースを設けているほか、男性用トイレにもサニタリーボックスを設置するなどあらゆる方が利用しやすい取り組みを行っている。</p>			
⑦ 事業実施	評価	適正	-
<p>【委託事業】          清掃、施設解錠、巡回、保守点検、植栽管理、維持修繕、使用料徴収など委託業務は適正に実施されている。</p> <p>【自主事業】          利用者の利便性向上のため自販機の設置やキッチンカーの導入をしている。自販機は既存のものを維持するほか、熱中症対策として未設置の公園に導入を計画するなど積極的に行っている。          また、利用者参加型イベントの企画実施に当たっては、多様なニーズに応えるためテーマが偏らないよう工夫されている。企画についても当初計画にとどまらず、調整が整い次第随時実施するなど利用者目線に立った積極的な運営ができている。実施後のアンケート結果から次回企画の提案に結び付けるなど発展性がみられる。</p>			

⑧ 環境整備	評価	適正	-
<p>【利用者環境の整備】 提案事業として示されたとおり、7月から巡回システムを用いて巡回員が不具合や危険性など現場状況を効率よく関係者に共有できるしくみを整え、データを管理計画に生かしている。</p> <p>【事故対応】 事故対応マニュアルが整備され、事故発生時は、適宜区へ連絡するほか、事故報告書として提出している。</p>			
⑨ 会計	評価	適正	-
<p>【規程】 共同事業体として経理に関する規定を策定し、それに基づく運用が行われている。</p> <p>【会計処理】 契約に関しては稟議書を作成し、必要性を明確にしている。出納にあたり、責任者の承認を得ている。交付したインボイスの写しを法令に基づき保存している。</p> <p>【現金等の管理】 現金出納帳を作成し管理している。現金について、日々残額を確認している。現金、銀行印、通帳を安全に保管している。</p>			
5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	-
<p>【総合評価】 指定管理開始初年度でありながら、共同事業体としてまとまりをもって広範囲のエリア、多様な陳情に対し適切に対処している。特に、巡回システムを用いた現場状況点検・報告システムの導入は、広域にわたる公園管理を効率的かつ計画的に行うために優れた取り組みである。指定管理業務と合わせて、労務面や会計面においても問題なく全体として適切に運営されている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 今後は、引き続き巡回システムで得た情報を計画的維持管理に生かすほか、維持管理履歴のデータベース化を期待する。また、トイレ清掃について従前より時間をかけるなど力を入れており、お褒めの言葉をいただくこともあるが、現時点では利用者満足度調査結果に反映されていない。引き続き清掃の体制を整えるとともに、手洗い石鹸の設置を試験的に行うなど、衛生サービスの向上に期待したい。</p>			

<p><b>指定管理者の自己評価</b></p>
<p>【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・収入計画は計画と実績に大きな乖離もなく進捗している</li> <li>・維持修繕計画は新しい地区の指定管理で状況把握をしながら、優先順位をつけて実施しているため、7月までの予算消化率22.4%とやや抑えた数字となっている</li> <li>・各公園の状況把握のため導入した巡回システムの活用によりきめ細かな日常巡回を実現</li> <li>・トイレ清掃については、「きれいになった」とお褒めの言葉を頂戴している</li> <li>・自主事業計画：3公園でキッチンカーを出店中。既存の自販機に加え、14公園に15台の自販機を増設中。イベントは計画通り「パークヨガ」「あじさいワークショップ」を実施した。今後は当初企画だけでなく、10月に実施予定の「葉脈標本をつくろう」等、計画以上のイベントを実施し、公園魅力度の向上を図る</li> </ul> <p>上記をふまえ、117ヶ所の指定管理スタートとしては順調な滑り出しと評価する。 (※指定管理期間初年度のため、今年度の取組について記載)</p>

# 飛鳥山公園等117か所 利用者満足度調査報告書

北区南部パークマネジメント

## 1 調査の概要

### (1) 調査施設

飛鳥山公園・西ヶ原みんなの公園・神谷堀公園・名主の滝公園・中央公園・滝野川公園・田端新町公園・豊島公園・音無親水公園・堀船公園

### (2) 調査期間

令和7年6月10日（火）から令和7年7月31日（木）

### (3) 調査対象

上記期間に対象公園に来園した利用者

### (4) 調査方法

園内に二次元コードを記載したポスターを掲示、ホームページに掲載、Web上のアンケートフォームにて収集した。

### (5) 回収状況

66件

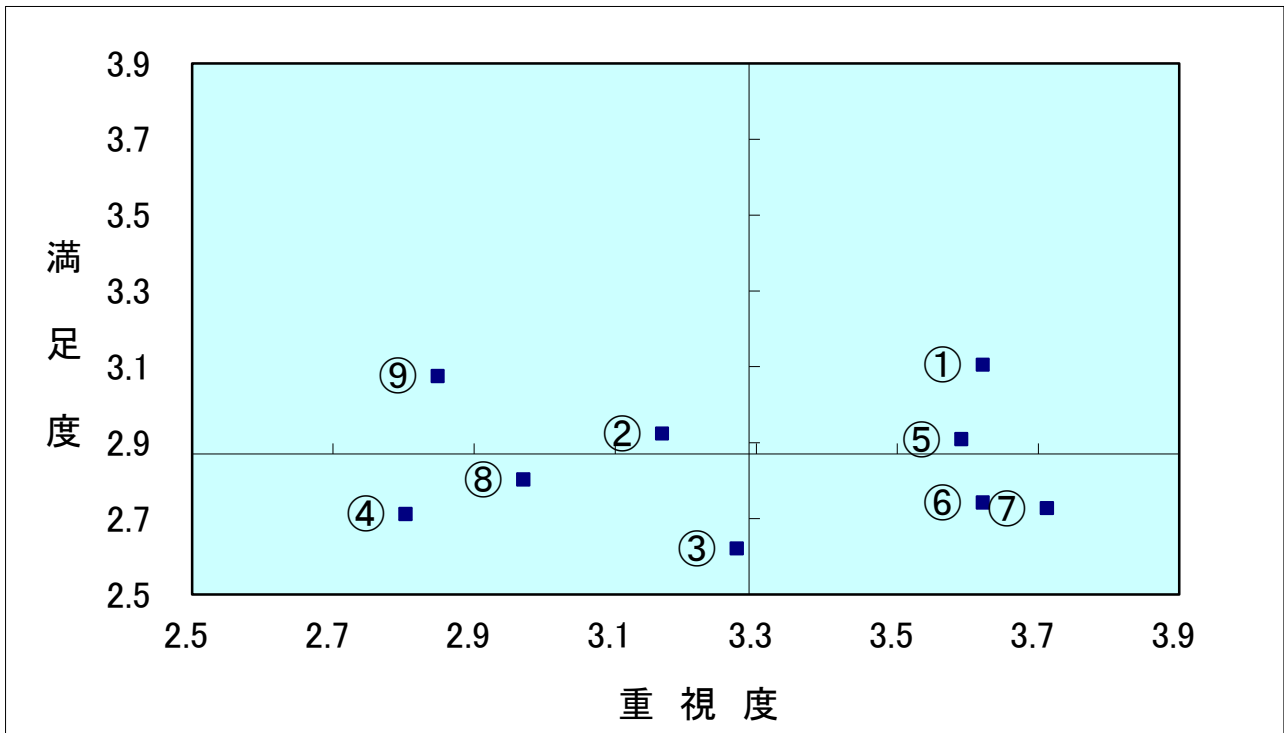
### (6) その他

## 2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切でない	1 全く大切でない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 花や木の景観について	43	21	2	0	3.62	21	33	10	2	3.11
② 遊具について	33	15	14	4	3.17	14	37	11	4	2.92
③ ベンチ等の設備について	29	26	11	0	3.27	11	24	26	5	2.62
④ 園内の案内板について	17	23	22	4	2.80	9	35	16	6	2.71
⑤ 園内全体の清掃状態について	42	21	3	0	3.59	14	36	12	4	2.91
⑥ 園内トイレの清掃状態について	44	19	3	0	3.62	11	33	16	6	2.74
⑦ 園内の安全面について	48	17	1	0	3.71	11	37	7	11	2.73
⑧ バリアフリー対応について	20	28	14	4	2.97	7	43	12	4	2.80
⑨ 職員の対応について	19	22	21	4	2.85	14	44	7	1	3.08
⑩ 全般的な満足度						18	36	10	2	3.06

※平均得点：各選択肢のスコア（1～4）にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値  
 重視度平均 **3.29**      満足度平均 **2.87**

### 3 結果分析



### 4 課題発見

結果解析のグラフから、①花や木の景観、⑤園内の清掃状態、⑥園内トイレの清掃状態、⑦園内の安全面の4項目が重視度が高い項目となりました。このうち、満足度が低い項目は⑦、⑥、次いで⑤という結果となり、要望の多い課題として明らかになりました。

アンケートの自由回答欄からそれぞれの項目に対するコメントとして、桜毛虫・ベンチの鳥のフンの指摘 [清掃状態]、トイレ内にペーパーくずが落ちている・石鹸の設置要望 [トイレ清掃]、夜の足元の暗さ、流れ施設の更衣室の設置要望、遊具の利用の仕方 (イベント時の混雑、年齢による遊び方の相違など)、ベビーカーでの動線 [安全面] が抽出されました。特に⑦の安全面は、重視度が最も高いが、満足度が低い項目であることがわかりました。

### 5 改善方策

#### 1. 清掃状態に対する改善方策

桜毛虫に関しては、発生を未然に防ぐ新たな方策として樹幹注入殺虫剤「リバイブ®」を、飛鳥山公園にて、人通りの多い園路脇の桜について先行して施工しました。(7/9施工) 効果の検証を行い、次年度以降も継続的かつ包括的な対策を行っていきます。ベンチなどの破損・汚損状況に関しては、スタッフによる巡回点検で早期発見に努め、簡易な清掃はその場で行うようにします。

#### 2. トイレの清掃状態に対する改善方策

トイレ清掃に関しては、現在の清掃頻度を維持しながら、巡回点検時に異常や汚損を早期発見し、速やかな対応が行えるようスタッフ間の連絡体制を整えます。公園スタッフとトイレ清掃スタッフとでスマホアプリLINEのグループを作成し、タイムリーな連絡・指示・確認が行えるよう整備しています。また、利用者マナー向上の啓蒙をしながら、主要な公園において手洗い石鹸の設置を試験的に行い、衛生サービスの向上に向けて検討していきます。トイレの洋式化要望については、区と相談しながら対応を考えていきます。

#### 3. 園内の安全面について

安全面は特に、飛鳥山公園のJR王子駅の南改札への動線に対するコメントが5件寄せられました。スロープ要望、街灯増設等については区と相談しながら対応を考えます。流れ施設運転時の安全対策に関しては、スタッフによる池周辺の見回りの回数を増やし、不審者などの情報はスタッフ間で共有し、警察とも連携しながら、利用者の安全対策に努めます。更衣室の要望に関しては、園内の既設の施設を整備・利活用できないか、または新たに仮設のものを設置することが可能かどうかなど、区と相談をしながら検討してしていきます。遊具利用に関しては、危ない使われ方をしていたら声掛けをし、ボール遊びに関しては、近くの”ボール遊びができる公園”を案内できるように、安全面に配慮したサービスを工夫します。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(利用施設用)

土木部	道路公園課
調査実施日	令和7年7月16日

施設名	清水坂公園等 65 か所	指定管理者	アメニス赤羽地区公園グループ
-----	--------------	-------	----------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

- (1) 代表団体：株式会社日比谷アメニス 本社：東京都港区南麻布三丁目 20-1  
 主な業務内容：公園・緑地等の施工管理、屋上・壁面・室内などの特殊環境緑化、公園・緑地等のメンテナンス、公園・スポーツ施設などにおける管理運営、バイオマス利活用に関する事業  
 設立：昭和 46 年 10 月 1 日 資本金：300,000 千円
- (2) 構成団体：日本製紙総合開発株式会社 本社：東京都北区堀船一丁目 1-9  
 主な業務内容：スポーツ・レジャー事業、緑化事業、保険事業、テナント・不動産事業  
 設立：昭和 43 年 8 月 6 日 資本金：50,000 千円 社員数
- (3) 指定管理料：R7 年度 521,016 千円

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

- 区内の環状七号線以北に所在する公園 26 箇所および児童遊園 39 箇所 計 65 箇所
- (1) 主な公園の所在地、面積
- ア 清水坂公園【拠点事務所】 [所在地]十条仲原 4-2-1 [面積]20,647 m<sup>2</sup>
- イ 赤羽自然観察公園【事務所】 [所在地]赤羽西 5-2-34 [面積]54,020 m<sup>2</sup>
- (2) 総従業員 常勤 5 名

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

- (1) 公園管理：清掃、施錠解錠、巡回点検、植栽管理、維持修繕、使用料徴収等
- (2) 利用者対応：案内、苦情対応、注意・指導等
- (3) 利用実態の把握：来園者数把握、アンケート実施等
- (4) 利用促進：広報、ボランティア団体や地域住民との協働
- (5) 自主事業：自動販売機の設置（清水坂公園外 12 か所）計 20 台

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
① 基本方針・施設長	評価	適正	-
<p>【基本方針・組織】 施設利用者に対する基本方針は「防犯・安全・景観に配慮した公共空間の提供」として、主に老朽化した公園施設への巡回点検、清掃、修繕を徹底するとともに、「利用者や地域住民の声を引き出す住民参加型の公園づくり」として、利用者満足度調査の実施や施設利用者への挨拶等の声掛けを積極的に行う等の取り組みを実施している。</p> <p>【施設長】 管理エリア内の拠点となる清水坂公園管理事務所に常駐し、赤羽自然観察公園管理事務所とも連携を図りながら、管理対象施設全体をマネジメントしている。</p> <p>【開所】 北区公園条例施行規則で規定している休園日、開園時間・使用時間を遵守している。</p>			
② 従事者	評価	適正	-
<p>【従事者配置】 所長 1 名、副所長が 3 名、他 1 名の計 5 名が常勤従事者として配置されており、非常勤従事者として 6 名配置されている。所長を含む常勤従事者については、公園の管理運営に必要な知見を有しているとともに、特に所長については、当区での公園指定管理者としての経験があるため、当該業務を円滑に進められるような職員配置となっている。</p> <p>【健康管理、職場環境】 年一回の健康診断を計画的に実施しており、合わせてストレスチェックを実施し、必要に応じて専門医師によるカウンセリングを行い、職員の健康状態を管理している。また、年次有給休暇の取得促進を行っている。</p> <p>【従事者研修】 年一回、指定管理者制度にかかる研修を社内で行い、当該制度に関わる職員の知識や技術力向上を図っている。</p>			
③ 施設管理	評価	適正	-
<p>【建物設備】 常勤社員や委託者による日常点検・動作確認等を的確に行っている。また、社内の安全推進室による点検を定期的に行い、必要に応じて当該設備の維持修繕を確実にしている。</p> <p>【物品管理】 物品購入の際は、協定書に基づき備品購入承認願及び完了届を区へ提出するとともに、購入する物品は区内事業者から購入するように努めている。また、購入品の管理も適切に行っている。（備品台帳）</p> <p>【業務委託】 施設点検等で外部委託を行う場合は、協定書に基づき第三者委託に対する区の承認を取得後、委託契約を行っており、当該業務の実施にあたっては、経験や技術を有する技術者等を適切に配置することで確実に業務を完了させている。</p> <p>【環境配慮】 職場内外で発生したごみの分別、こまめな消灯、業務におけるペーパーレス化の推進等、環境負荷低減のための取り組みを行っている。</p>			

④ 情報管理・危機管理	評価	適正	-
<p>【情報資産保護】  情報セキュリティ実施手順書に基づき従事者全員への研修を実施するとともに、データファイルのパスワードは定期的に更新を行う等の適正管理に努めている。</p> <p>【災害対策、危機管理】  災害対策及び危機管理に対応したマニュアルを作成し、従事者全員への研修を行うことで、緊急時の対応に備えている。</p>			
⑤ 交流・改善	評価	適正	-
<p>【地域等との関わり】  赤羽自然観察公園において実施しているボランティア団体との定例会に参加し、意見交換を行う等して、必要に応じて各団体の活動をサポートし、広報活動にも協力しながら交流を深められている。また、各公園で活動している美化ボランティア団体との交流を図ることで、地域との関わりを増やしている。</p> <p>【苦情処理】  「利用者に対する理念・基本方針」に基づき、迅速で誠意を持った対応や公平・公正な立場での対応を心がけて運営管理のサービス向上のために丁寧に対応がされている。また、トラブルに発展しそうな場合は所長または副所長が二次対応を確実に行うようにしている。</p>			
⑥ 施設利用	評価	適正	-
<p>【施設利用計画】  協定書や業務仕様書に基づき、赤羽自然観察公園炊事棟や浮間つり堀公園等の運営が行われており、適宜、区へ運営方法の確認や協議を行うことで計画に沿った運営管理に努めている。</p> <p>【施設利用】  各公園における一般利用者の快適性向上のため、公園内清掃や公園スタッフによる巡回等を実施している。また、予約等が必要な施設を有する公園については、必要に応じて現地スタッフを配置し、適切な利用がされるよう努めている。</p>			
⑦ 事業実施	評価	適正	-
<p>【委託事業】  主に公園施設の管理業務として、清掃、施錠解錠、設備等保守、植栽、草刈り、施設修繕の委託を行っている。各業務については、適正な進捗管理がなされ遅延なく確実に実施されている。</p> <p>【自主事業】  公園利用者の利便性及び快適性の向上のため自動販売機の設置を行っている。管理初年度とのこともあり、今後行う自主事業に向けて各公園の利用状況等の調査及び研究を行っている。</p>			
⑧ 環境整備	評価	適正	-
<p>【利用者環境の整備】  巡回システムを活用し、各施設の不具合等の早期発見及び対策を迅速に行うことで、利用者の快適性の維持に努めている。</p> <p>【事故対応】  事故対応マニュアルが整備されており、事故発生時は当マニュアルに基づいて適切な対応が行われている。</p>			



⑨ 会計	評価	適正	-
<p>【規程】 経理に関する社内規定に基づき、事務手続きを適切に実施している。</p> <p>【会計処理】 各種契約事務は適切に行われており、契約関係書類は確実にファイルに綴られている。その他の会計書類についても同様に適切に管理されている。</p> <p>【現金等の管理】 現金出納帳を作成し適切に管理がなされている。また、現金や通帳等の貴重品は金庫に入れ安全に保管されている。</p>			
5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	-
<p>【総合評価】 今回の社会保険労務士によるモニタリングでは、特に重大な指摘はなく、概ね良好という結果であった。また、アメニス赤羽地区公園グループについては指定管理者制度導入初年度でありながら、当該施設の管理運営業務を滞りなく実施するとともに、ボランティア団体等の地域との連携を良好に保ち、必要に応じて活動支援を行っていることは評価できる。今後、地域の実情に合った管理計画を策定することで、今まで以上に利用者が安心安全で快適に利用できるような公園管理がなされることに期待したい。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 陳情や要望対応に関しては大きなトラブルがなく対応がされてきているが、一部対応の遅れ等で催促があることがあるため、今後はよりスピード感を持って対応ができるとよいと考える。また、地域との関わりについては、ボランティア団体等との継続した連携を図るとともに、近隣小学校等と連携し学習の時間を活用した公園魅力の発信や利用ルールの周知等にも取り組んでもらいたい。</p>			

<p><b>指定管理者の自己評価</b></p>
<p>【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>人員配置・第三者委託</b>：計画通りに人員を配置し、区内業者を優先した継続的な委託を進めています。</li> <li>● <b>施設管理</b>：トイレ清掃を最優先事項とし、日常・定期清掃を強化したことで、快適性が向上しました。小便器への自動洗浄設備の導入を進め、さらなる快適性向上を目指します。</li> <li>● <b>植栽管理</b>：区からの引き継ぎ資料を基に全体工程を組んだことで、陳情や例年の作業を把握できるようになりました。来年度以降、より詳細な植栽管理計画を策定できるよう、施工記録の継続に努めます。</li> <li>● <b>修繕</b>：ベンチや手すりといった木製設備の更新を指定管理者自身が行う体制を整えたことで、管理費を削減しつつ、より多くの修繕を実施できるようになりました。</li> <li>● <b>陳情対応</b>：管理開始当初は多くの苦情や要望が寄せられましたが、対応速度が向上したことで件数も徐々に減少しています。引き続き、区民サービスの向上に努めます。</li> </ul> <p style="text-align: right;">（※指定管理期間初年度のため、今年度の取組について記載）</p>

# 清水坂公園等65か所 利用者満足度調査報告書

株式会社日比谷アメニス

## 1 調査の概要

### (1) 調査施設

清水坂公園等 (65施設)

### (2) 調査期間

令和7年7月5日(火)～8月7日(木)

### (3) 調査対象

期間中に公園を利用された方

### (4) 調査方法

管理事務所・掲示板等にQRコードを掲示。(清水坂公園/赤羽公園/赤羽台けやき公園/新河岸東公園/浮間つり堀公園/北運動公園)  
利用者にQRコードを配布。(清水坂公園)

### (5) 回収状況

回答数：31

### (6) その他

## 2 調査結果

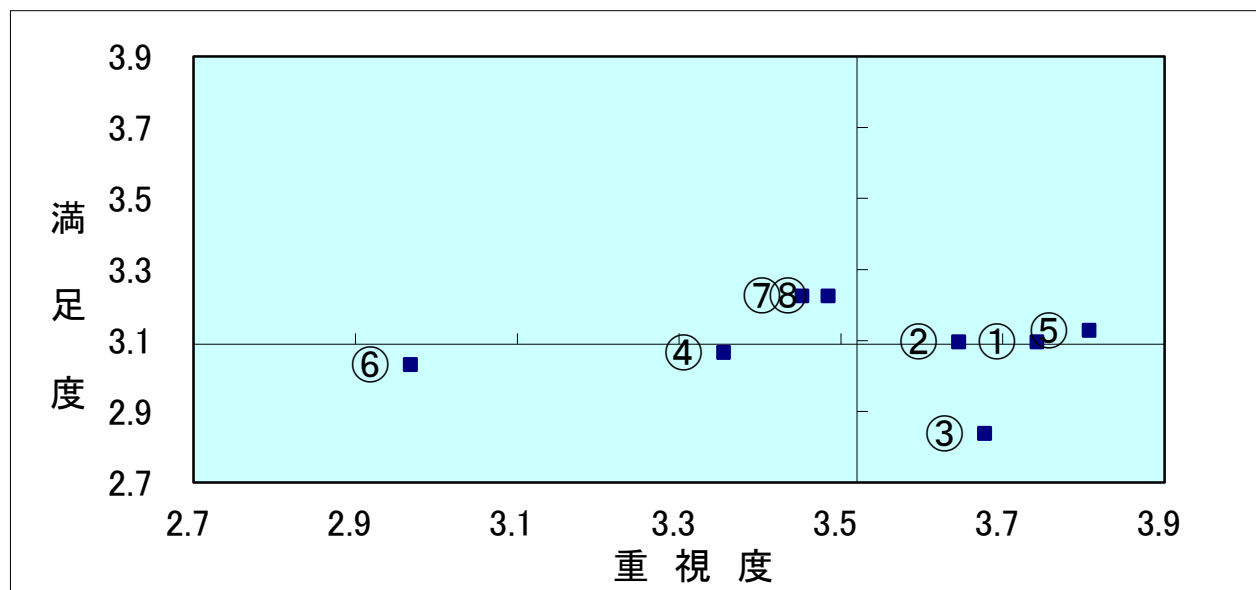
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 緑などの自然の豊かさ	23	8			3.74	11	14	4	2	3.10
② トイレや休憩所、遊具等の清潔さ	20	11			3.65	9	17	4	1	3.10
③ 施設の利用しやすさ	21	10			3.68	8	13	7	3	2.84
④ 公園の情報・案内サービス	13	16	2		3.35	10	14	4	2	3.07
⑤ 公園の安全・安心感	25	6			3.81	13	13	1	4	3.13
⑥ 催し・イベントなどの充実度	7	17	6	1	2.97	8	17	5	1	3.03
⑦ スタッフの対応	15	15	1		3.45	12	15	3	1	3.23
⑧ 全体的な印象	16	14	1		3.48	12	15	3	1	3.23

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

重視度平均 3.52

満足度平均 3.09

### 3 結果分析



### 4 課題発見

#### 【③施設の利用しやすさ】

老朽化により清潔さを求める声が寄せられた。特に、保護者からは「子どもが使いにくい」との意見が多く、衛生面や設備面の改善が求められていると考えられる。

#### 【④公園の情報・案内サービス】

公園整備時の園内サイン老朽化や、文字が判別しづらい仕様の案内板が要因と考える。

### 5 改善方策

#### 【②トイレや休憩所、遊具等の清潔さ】

トイレの快適性向上を重点課題とし、清掃強化及び設備更新に取り組んできた成果が、満足度維持に貢献していると考え。今後も快適な利用環境整備に取り組んでいく。

#### 【③施設の利用しやすさ】

ベンチ・手すり等の木製設備老朽化に対して更新作業を推進していく。トイレに関しては、小便器への自動洗浄設備の導入を進め、さらなる快適性向上を目指していく。

#### 【④公園の情報・案内サービス】

園内サインの清掃、老朽化した案内掲示の撤去・更新を継続していく。  
公園ルール等の問合せが多い情報に関しては、簡易表示による掲示等を検討していく。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(利用施設用)

土木部 道路公園課	
調査実施日	令和7年 8月 14日

施設名	荒川岩淵関緑地外5園	指定管理者	北区荒川緑地ふれあいマネジメントグループ
-----	------------	-------	----------------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

- (1) 代表団体：株式会社日比谷アメニス 本社：東京都港区南麻布三丁目 20-1  
 主な業務内容：公園・緑地等の施工管理、屋上・壁面・室内などの特殊環境緑化、公園・緑地等のメンテナンス、公園・スポーツ施設等における管理運営、バイオマス利活用に関する事業  
 設立：昭和46年10月1日 資本金：300,000千円 社員数：571名
- (2) 構成団体
- ア (株)サンワックス 本社：埼玉県熊谷市問屋町二丁目 5-13  
 主な業務内容：建物管理（設備運転保守、清掃等環境衛生管理、警備・受付等、各種工事）  
 設立 昭和46年2月1日 資本金 50,000千円 社員数：950名
- イ 日本製紙総合開発(株) 本社：東京都北区堀船一丁目 1-9  
 主な業務内容：スポーツ・レジャー事業、緑化事業、保険事業、テナント・不動産事業  
 設立 昭和43年8月6日 資本金 50,000千円 社員数：120名
- ウ (一社)東京北区観光協会 本社：東京都北区王子一丁目 11-1  
 主な業務内容：公民連携による観光に関するイベント開催、情報発信、観光産業の創出等  
 設立 平成29年1月23日 資本金 3,000千円 社員数：8名
- (3) 指定管理料 R5：73,503千円 R6：73,501千円 R7：79,551千円

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

- (1) 荒川岩淵関緑地バーベキュー場  
 所在地：北区岩淵町 23-45 先、面積：約 4,900 m<sup>2</sup>、設備：トイレ（簡易水洗式、男女各1室、身障者用1室）、洗い場、エリア明示柵 306m、案内看板 2 基、受付小屋 1 棟（4 坪タイプ）、倉庫5棟（1.6 坪タイプ）
- (2) 荒川岩淵関緑地駐車場  
 所在地：北区志茂 5-4 1、面積：約 2,200 m<sup>2</sup>（普通車 35 台、身障者 3 台、大型車駐車不可）  
 設備：受付小屋 1 棟（1 坪タイプ）
- (3) 荒川赤羽緑地駐車場  
 所在地：北区赤羽 3-29-22 先、同赤羽北 1-22-22 先、面積：約 8,500 m<sup>2</sup>（普通車 198 台、大型車駐車可） 設備：受付小屋 1 棟（1 坪タイプ）
- (4) 荒川岩淵関緑地ドッグラン  
 所在地：北区岩淵町 23-45 先、面積：400 m<sup>2</sup>（Aエリア 150 m<sup>2</sup>、Bエリア 250 m<sup>2</sup>）
- (5) 緑地
- ア 荒川岩淵関緑地（北区岩淵町 23-45 先、50,500 m<sup>2</sup>）
- イ 新荒川大橋緑地（北区赤羽 3-29 先、91,718 m<sup>2</sup>、シバザクラ、子どもの水辺、菖蒲田）
- ウ 荒川赤羽緑地（北区赤羽 3-29-22 先・赤羽北 1-22-22 先、53,312 m<sup>2</sup>）
- エ 新河岸川緑地（北区岩淵町 41・赤羽 3-29、8,637 m<sup>2</sup>）
- オ 荒川赤羽桜堤緑地（北区赤羽 3-29 番先・岩淵町 41 先、12,334 m<sup>2</sup>、桜並木）
- カ 荒川赤水門緑地（北区志茂 5-41-82 先、3,977 m<sup>2</sup>）
- (6) 荒川知水資料館北区事務室  
 所在地：北区志茂 5-41-1、敷地面積：1,832 m<sup>2</sup>、建設面積：547,64 m<sup>2</sup>、延床面積 1,324.49 m<sup>2</sup>、面積比：国土交通省 63%、北区 37%、地上3階建

(7) 従事職員： R5：常勤3名、非常勤 23 名 R6：常勤3名、非常勤 27 名、R7：常勤3名、非常勤 27 名

### 3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

令和5年度から管理区域について、荒川岩淵関緑地バーベキュー場及び同駐車場のみならず6つの荒川緑地も含め広域化した。緑地全体を一元的に管理することにより、新たなにぎわいの創出と、効率的かつ安定した管理を目指している。

#### (1) 自主事業

○バーベキュー器材のレンタル及び販売

スタンダードセット（6人用）：9,000 円

セット内容：コンロセット×1、木炭3kg×1、タープテント×1、テーブル×1、クーラーボックス×1、2人用ベンチ×3

デラックスセット（10人用）：22,000 円

セット内容：コンロセット×1、テント×2、テーブル×3、クーラーボックス×2、1人用チェア×10 木炭3kg×2 食材用トング×2

#### (2) その他

自動販売機を設置し、安定的な収益をあげている。売り上げの半額を区へ納付している。

### 4. 項目別評価（施設所管課による評価）

#### ① 基本方針・施設長

評価	今年度	前年度
評価	適正	適正

#### 【基本方針・組織】

自然豊かな環境にある荒川沿いでは、シバザクラの花の修景や歴史的な建造物である赤水門など、区民の貴重なレクリエーションの場であり、人と人のふれあい、人と自然とのふれあい、人と地域とのふれあいを生み出すことを基本方針に掲げ、事業を展開している。

#### 【施設長】

緑地管理を統括する日比谷アメニス室長は北区事務室に、サンワックス所長はバーベキュー場に勤務しており、利用者の問い合わせ対応や本社、区や関係機関との連絡調整、従事者への指導を行っている。

#### 【開所】

バーベキュー場は、年始年末を除き午前9時から午後4時00分まで営業している。北区事務室は、午前8時30分～午後5時15分まで365日体制で開室している。

#### ②従事者

評価	今年度	前年度
評価	適正	適正

#### 【従事者配置】

6つの緑地、荒川赤羽緑地駐車場、荒川知水資料館北区事務室は、(株)日比谷アメニスと日本製紙総合開発(株)が担当しており、日比谷アメニス職員が北区事務室に毎日3名程度常駐している。バーベキュー場及び荒川岩淵関緑地駐車場は、(株)サンワックスが運営しており、閑散期2名程度、繁忙期10～15名程度の職員を配置している。

#### 【健康管理、職場環境】

年に1回、健康診断を実施しており、健康保険にも加入している。バーベキュー場の受付小屋では、ソーラー発電による空調設備を設置し従事者の体調管理に努めている。

#### 【従事者研修】

公園管理等、業務遂行に必要な研修が適宜実施されている。非常勤職員もPPP研修を受講しており、指定管理者として相応しい人材育成の機会が設けられている。

③施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】 毎日巡視により安全確認が行われている。軽微な修繕については、北区事務室の職員が修理を行う等、迅速に対応している。荒川知水資料館の自動ドア、エレベーター、空調設備は、北区事務室で点検業者との日程調整を行っている。</p> <p>【物品管理】 備品は、台帳をもとに適切に管理されている。物品は区内事業者から購入するように努めている。</p> <p>【業務委託】 清掃や荒川岩淵関緑地トイレ門扉の開閉は、北区シルバー人材センターへ委託し地域雇用に協力している。緑地の草刈、樹木剪定、廃棄物処理は専門業者へ第三者委託している。</p> <p>【環境配慮】 ゴミの分別、排水浸透柵の清掃、排出された廃棄物、汚泥等の処理など、環境に対する取組みが適正に行われている。</p>			
④情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】 個人や企業の情報の取扱いについて、マニュアルを作成している。またセキュリティ研修が行われおり、情報管理対策が実施されている。</p> <p>【災害対策、危機管理】 災害対策、危機管理に対応した各種マニュアルが整備され、緊急連絡網も作成されている。また、荒川増水時の河川占用物の撤去計画を遵守するため、撤去時の作業車両・人員手配の体制が整っている。</p>			
⑤交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】 バーベキュー場等各利用者からの問合せ・要望に対して、適切に対応している。バーベキュー場は地元のリピーター客も多く、地域のにぎわいの創出に貢献している。荒川下流河川事務所や各関係機関とも連絡を密にし、運用ルールについて共有を図っている。</p> <p>【苦情処理】 適切に陳情対応を行っている。区へ提出する月次報告書でも苦情等を一覧表にしており、進捗を含め対応状況を適切に報告している。</p>			
⑥施設利用	評価	適正	適正
<p>【施設利用計画】 事業計画書において示された収支、人員配置、各業務の計画に基づき、適切に業務を実施している。</p> <p>【施設利用】 バーベキュー場及び各駐車場について、ルールに基づき適切に管理運営されている。新しくドッグランを開設し、利用登録の手続きを北区事務室で行っている。</p>			
⑦事業実施	評価	適正	適正
<p>【委託事業】 園地管理のほか、バーベキュー場や駐車場を運営している。7月よりドッグラン運営が追加された。迷惑行為にはその場で注意を行う等、河川敷のルールを守るよう周知を徹底している。</p> <p>【自主事業】 自販機設置のほか、バーベキュー場においては、機材や備品のレンタルを実施し、利用者のサービス向上に努めている。</p>			

⑧環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】 緑地やシバザクラ等の植栽管理については、数年単位の計画と実施が必要な分野であることから、河川敷の景観維持のため粘り強く手入れを行っている。</p> <p>【事故対応】 管理地内において、直近で重大な事故は発生していない。緊急の場合は、連絡網で区役所及び関係各所へ連絡する体制が整っている。</p>			
⑨会計	評価	適正	適正
<p>【規程】 (株)日比谷アメニス、(株)サンワックスとも各経理規程に基づき、事務手続きを行っている。</p> <p>【会計処理】 ふれあいグループの通帳は(株)日比谷アメニス管理しており、会計処理や決裁は、主にシステムを通じて行われている。(株)サンワックスは、補助元帳、入出金明細等、帳票が整備され、精算伺いがあり担当者と確認者が分かれていた。決裁を得て、会計処理を行っている。</p> <p>【現金等の管理】 適切に管理されている。現金は、荒川知水資料館北区事務室内の金庫で一時保管され、週に一度金融機関で入金している。</p>			
5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	適正
<p>【総合評価】 荒川岩淵緑地バーベキュー場、同駐車場は、引き続き自主事業収入等により適切に管理運営されている。6つの緑地、駐車場、荒川知水資料館北区事務室についての清掃や園地管理等についても良好な状態を保つよう配慮されており、維持管理については概ね適正に運営されている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】 ドッグランについて、必要に応じルールの整備を行い、事故やトラブルのない施設運営の在り方を検討していく。また、これまでの荒川緑地管理の経験を活かし、計画的にイベント等の自主事業を実施することで、地域のにぎわい創出の場としての活用を目指していきたい。</p>			

指定管理者の自己評価
<p>【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】 維持管理全般について、施設や植栽の経年変化を捉えながら、また地域団体の意見や意向をくみ取りながら工程の調整や直営作業を行うことができました。植栽管理については、植物であるため改善に時間を要すること、また近年の気候の変化も含めより柔軟に調整を行っていく必要があると感じています。</p> <p>河川敷利用ルール・マナーについて、他の都市公園とは違った開放的な環境から発生するさまざまなトラブルに対し声掛け、指導を行いました。特に火気の使用については、火災の危険があることから、重点的に指導を行う項目とし、事務室職員間での意識共有を行うことができました。また、多言語表記の注意喚起掲示を多数作成し、外国籍の方々にもスムーズに説明することができたため、今後はそれらを活用したより積極的な声掛け、指導を行っていきます。</p>

# 荒川岩淵関緑地外5園 利用者満足度調査報告書

北区荒川緑地ふれあいマネジメントグループ

## 1 調査の概要

(1) 調査施設

荒川岩淵関緑地等

(2) 調査期間

令和7年6月1日(日)～7月10日(木)

(3) 調査対象

期間中に緑地を利用された方

(4) 調査方法

北区事務室にてアンケート用紙を配布、アンケート回収箱へ提出依頼。

(5) 回収状況

配布・設置枚数:50枚、回収枚数30枚

(6) その他

## 2 調査結果

選 択 肢	重視度					平均	満足度					平均
	5 極めて大切	4 大切	3 どちらでもない	2 大切でない	1 全く大切でない		5 大いに満足	4 満足	3 普通	2 不満	1 極めて不満	
① 緑などの自然の豊かさ	9	12	2	0	0	4.30	4	9	10	1	0	3.67
② 緑地のトイレやベンチ等の清潔さ	9	13	1	0	0	4.35	4	5	6	5	4	3.00
③ 緑地の情報・案内サービス	4	15	4	0	0	4.00	3	4	17	0	0	3.42
④ 緑地の安全・安心感	10	10	4	0	0	4.25	3	7	12	2	0	3.46
⑤ 全体的な印象	9	9	5	0	0	4.17	4	8	12	0	0	3.67

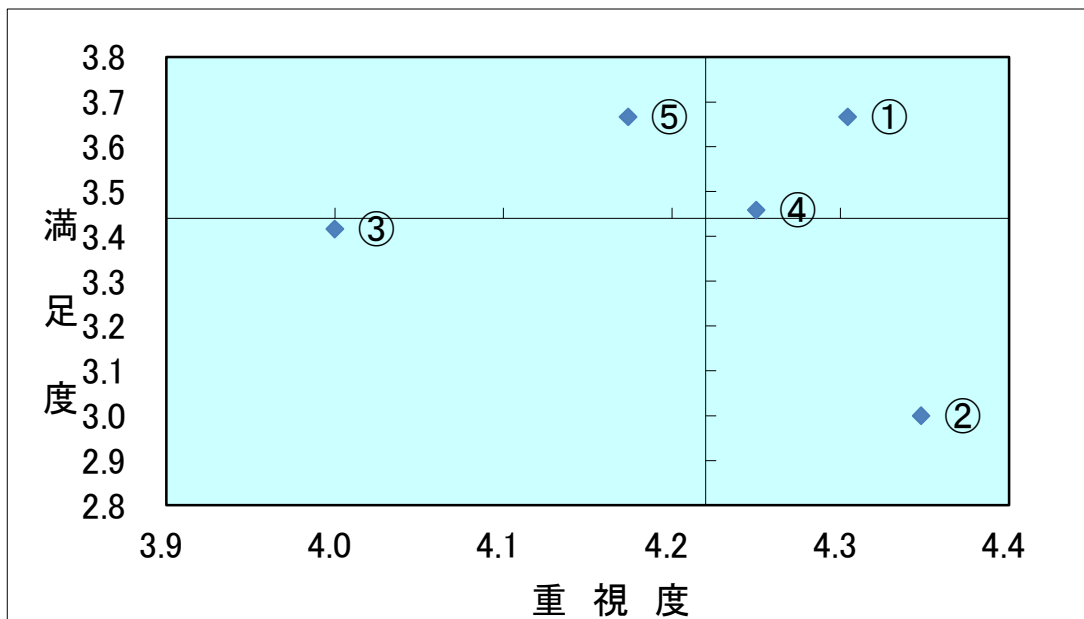
※平均得点:各選択肢のスコア(1～5)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値

重視度平均 **4.22**

満足度平均 **3.44**



### 3 結果分析



### 4 課題発見

意見・感想欄の主な意見

- ・トイレが臭い、汚い
- ・日影が少なく暑くて長く滞在できない
- ・ハナショウブの手入れが悪い
- ・ベンチが壊れていた
- ・草が伸びすぎていて洋服につく

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

### 5 改善方策

トイレの衛生面について、

- ・清掃以外の巡回時も点検を行い、大きなゴミや汚損はその場で対応する
- ・臭気を確認し、必要に応じて換気を行う

以上の対策を強化します。

なお、該当トイレは簡易式水洗便所であり、汲み取りタンクから臭気が上がっていることが考えられるため、併せて汲み取り時期の最適化も随時検討します。

ハナショウブについて、経年による花付きの悪化が確認されており、土壌改良や土壌面の高さ下げ、株分けや植替えの検討を植栽管理業者と共同で行っています。

多年性植物であり、翌年の花期すぐの改善は難しく、徐々に対応していくこととなるため、その旨各関係者に周知・案内するとともに、作業内容や方針を決定した後、案内掲示を設置します。

ベンチのひじ掛け破損については、北区事務室職員にて修繕済みです。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(利用施設用)

教育振興部 生涯学習・学校地域課

調査実施日 令和7年8月14日

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

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等)

本社：東京都北区王子本町1-4-13

設立：昭和51年2月 株式上場有無：無 資本金：1億円

従業員数：544名(正職員73名、非常勤471名)

※役員(兼務役員除く)は含まない(令和7年4月現在)

主な事業内容：①建物総合管理 ②給食受託、食堂・飲食店運営 ③学生寮運営管理 他

指定管理者施設：■単独管理 ○中野区立軽井沢少年自然の家(平成22年度～令和2年度)、○小金井市立清里山荘(平成26～30年度)、○板橋区立八ヶ岳荘(平成28年度～令和2年度)、○滝野川会館(令和4年度～)

■共同事業体管理 ○江戸川区総合体育館(平成23～27年度)、○赤羽スポーツの森公園競技場(平成23～28年度)、○北とびあ(平成27年度～現在)、○赤羽会館(平成29年度～現在)、○川崎市中原市民館(令和7年度～)

【指定管理料：協定額】(赤羽、滝野川文化センター分含む) (単位：円)

令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	合計
174,208,000	182,304,000	172,994,800	172,994,800	172,994,800	875,496,400

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

所在地：北区十条台1-2-1(中央公園内)

開設年月日：昭和56年1月17日(昭和5年建築)

面積：建物2,451.19㎡

構造：鉄筋コンクリート造 地階・地上3階

従事職員数：10名【統括責任者1 施設長1 副施設長1 事業担当2(内非常勤1) 受付担当5(内非常勤4)】

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

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

(1) 講座事業

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

(2) イベント事業

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

5 文化センターを利用する者に対する助言、指導、及び相談に関すること。

6 上記1から5に掲げるもののほか、北区教育委員会が必要と認める業務。

(1) 自主事業

- ① 講座事業 パソコン特別講座、地域理解講座「北区の専門店で学ぶ」など

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
①基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】生涯学習の拠点施設として、学習の場の提供、機会の提供、情報の提供等に関する事業を実施する文化センターの設置目的をよく理解・認識し、主だった職員には専門知識と経験を有する者をあて、文化センターの管理運営に鋭意努めている。</p> <p>所管課と密に連絡・協議を行い、施設管理・事業実施に取り組むとともに、利用団体連絡協議会と協力しながら、地域の人材、教育資源を活用して事業を実施している。</p> <p>【施設長】運営管理全般を統括し職員をまとめるとともに、区との連絡調整を担い、文化センターの基本方針の実現に向け、日々努力している。</p> <p>【開所】条例及び規則に定める使用時間、休館日等を遵守した運営がなされている。</p>			
②従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】10名を配置し、管理、受付、各種事業のため、ローテーション体制を組んでいる。施設長をはじめ、事業担当、受付担当とも経験者を配置し、利用者サービスに努めている。本社の統括責任者のもと区と連携する体制が構築されており、協議・情報共有等が速やかに行われている。労働条件については、労働基準法等の法令を遵守している。</p> <p>【健康管理、職場環境】職員には年1回健康診断を受診させるなど、健康管理にも十分に配慮している。毎月本社で安全衛生会議が開催され、施設長を通して相互に情報交換されている。ハラスメント等について、本社に相談窓口が設置されている。</p> <p>【従事者研修】休館日に全スタッフで情報共有を目的としたミーティングを行い、日々の業務内容や接遇研修、文化センターの課題を解決するためのグループワーク等、職員の力量形成、職務についての認識の共有を図る全体研修を実施している。</p> <p>社会教育主事の有資格者を配置し、専門性を培う講習を受講し、講座の企画等区民への学習支援に活かしている。利用者満足度調査では、職員の対応について高い評価を得ている。</p>			
③施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】安全確認を含む日常の保守点検、法定点検が適切に実施され、適正に管理されている。施設維持のための適切な修繕も行い、施設維持管理記録も整備、保管されている。</p> <p>【物品管理】物品台帳をもとに適正に管理がなされ、施設運営に必要な物品は区内事業者から購入するよう努めている。</p> <p>【業務委託】日常清掃は、事前に区の承認を得たうえで、シルバー人材センターに委託している。</p> <p>【環境配慮】ごみの分別回収、節水、節電に努めている。クーリングシェルターを開設。</p>			
④情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】(株)旺栄はプライバシーマークを平成20年度に取得し、社員教育を実施するなど、意識的に個人情報保護に取り組んでいる。各種講座の参加者名簿は鍵のかかるキャビネットに保管し、職員が使用しているパソコンは、業務終了とともに施錠できる保管庫に収納している。</p> <p>【災害対策、危機管理】消防訓練や催事の前に、参加団体と避難経路、AED、消火栓の設置場所の確認を行っている。</p> <p>「北区立文化センター危機管理マニュアル」、「北区立文化センター緊急連絡網」を作成、緊急時の対応及び連絡体制を構築している。また、職員全員が普通救命講習を受講済みで、AED操作を含め、緊急時の対応に必要な知識を身につけている。</p>			

⑤交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】所管課と利用団体と協議を重ね、大規模なイベント事業「文化センター祭」「子どもひろば」を実施している。発表団体・運営ボランティア、来場・参加者の双方から喜びの声が数多く寄せられ、地域の生涯学習の拠点施設としての役割、学習成果の発表・交流の場の意義をあらためて共有した。また、区民まつり、食育フェア、学びステップアップフェスタなどにも参加・出展するなど、地域との連携を密に行っている。</p> <p>【苦情処理】施設長をはじめ職員が、利用者からの要望・苦情について誠意をもって対応するとともに、要望・苦情のつど、受付・処理について記録し、その経過を所管課に報告している。</p>			
⑥施設利用	評価	適正	適正
<p>【施設利用計画】年度ごとに事業計画を作成している。</p> <p>【施設利用】利用件数：6,586件（令和5年度6,191件）前年度比+395件  延利用者数：86,072人（令和5年度78,534人）前年度+7,538人  稼働率：43.8%（令和5年度40.9%）前年度比+2.9%</p> <p>稼働の低い夜間を活用して4講座を開催したことで、自主サークルが1団体立ち上がったほか、全体で3団体が自主サークルとして結成されたことで、稼働率を上げることに繋がった。</p> <p>また、バイク利用者からの要望を受け、区と調整のうえ専用駐車場を設置したことで、より幅広い方の施設利用が可能となった。</p>			
⑦事業実施	評価	適正	適正
<p>令和6年度は、計66講座（委託47+自主19）、136回（委託108+自主28）を開催し、延べ4,174人（委託3,609+自主565）が参加した。</p> <p>【委託事業】ニーズの多い「初心者向け英会話」から、今までにない「シルバーアクセサリ」「ジヤイロキネシス」といった新分野を企画開催した。子ども向け講座としては、母の日、父の日に「水引」「マクラメ」の講座を開催。親子で参加できることもあり、定員の5～6倍の応募があった。また、多くの世代に向けて、施設利用促進・周知に取り組んだ結果、3団体の自主サークルが立ち上がった。</p> <p>【自主事業】新たに「金融リテラシー向上講座」を開講したほか、「プログラミング入門」を開講し、若い世代の参加を促した。高齢者向けに昨年から引き続き「人生100年時代の健康づくり」を開催し、食事とフレイル予防について取り上げた。</p>			
⑧環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】「施設やロビー等の清潔さ、快適さ」について、満足度調査で高い満足度を獲得している。令和6年度からキャッシュレス決済を導入し利便性が向上したほか、一部講座にWEB申込を導入し、若い世代や利用経験のない区民の参加につなげた。</p> <p>【事故対応】事故、急病人対応マニュアルを作成、対応している。緊急連絡用として、職員、所管課及び関係機関との連絡網を作成しており、事故への対応について区への報告も適切になされている。</p>			
⑨会計	評価	適正	適正
<p>【規程】本社の経理管理規程に基づき、会計処理が行われており、命令系統、権限と責任が明確になっている。大口の支払いは本社で行われており、売上処理、月次処理は適正に処理されている。施設長は、現場の会計責任者として施設の利用料金収入、物品購入の小口支払いの管理、運営を行うこととされている。</p> <p>【会計処理】契約に関してはリース契約について稟議書を作成し、出納にあたっては必ず責任者の承認を得ている。</p> <p>【現金等の管理】利用料金及び自主事業等の現金は、売上台帳及び現金出納帳により管理されてい</p>			

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

## 5. 施設所管課の総合評価

評価

適正

適正

【総合評価】令和7年8月14日（木）、現地立入り調査を行った結果、施設環境が整備され、キャッシュレス環境も整い、良好に管理、運営されていることが確認された。利用者に対する満足度調査結果では、全項目で平均3.0以上の高い評価を得た。特に「職員の対応」に対する評価が高く、専門性も含め、日常の接遇等において良質のサービスが提供されていることが確認された。

【今後の方針、改善方策】満足度調査のアンケート結果から、利用者の満足度が最も低い項目と、重要度が高く満足度が低い項目として挙げられた以下の点について、具体的に検討・協議を開始し、改善にむけて順次取り組んでいく。

### （1）施設使用申し込みの手続きの方法（抽選・窓口・WEB・電話）

抽選会の所要時間を短縮し、利用者を待たせない手続きのプロセスの最適化を図る。また、以前から要望の寄せられているWeb上での抽選申込・支払いについては、令和7年度末の予約システム更改に合わせて導入を検討していく。

### （2）設備・備品の充実

日々、設備・備品の確認を徹底し、故障・破損が発生した場合は速やかに必要な維持修繕、備品の購入等を行う。ロビーベンチが経年劣化により破損したため、新規購入を手配するとともに、補修材で職員が修理を行うなど、既存の備品も長く使えるように工夫している。中央公園文化センターは倉庫が多く、団体所有の備品の保管場所として貸し出しを行っているため、倉庫利用についての案内なども充実させていく。

## 指定管理者の自己評価

### 【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】

令和6年度の事業計画において、概ね計画通り実施することができている。

利用者満足度調査の結果においては、最も重視度が高かった「施設やロビーの清潔さ、快適さ」で、最も高い満足度の評価を得ており、このほかほとんどの項目で高い評価を得ることができている。昨年度の課題であった「文化センターに関する周知・PR」においては、都の歴史的建造物に選定されたこともあり、新聞・雑誌媒体などからの掲載依頼が増え協力することで、区内・外から歴史散策などで訪れる方が増加し、文化センターを知っていただく機会となった。また、ロケーション支援として撮影での施設利用を促進したことで文化センターの周知・PRに繋がった。

昨年度より引き続き課題となっている「施設使用申し込みの手続き方法」、「設備備品の充実」においては、窓口以外での申し込み方法の周知を進め、次年度の新予約システム更改の際にWeb予約抽選の導入を検討・協議している。設備・備品においても、故障・破損については速やかな対応を引き続き徹底していく。団体所有の備品の保管場所の周知を行ったことで倉庫利用を希望する団体からの問い合わせが増加している。

# 中央公園文化センター利用者満足度調査報告書

株式会社 旺栄

## 1 調査の概要

### (1) 調査施設

中央公園文化センター

### (2) 調査期間

令和7年6月1日(日)～令和7年6月30日(月)

### (3) 調査対象

1. 団体利用者
2. 講座参加者

### (4) 調査方法

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

### (5) 回収状況

中央公園文化センター 配布数 356枚 回収 243枚 回収率 68.2%

### (6) その他

#### ①調査対象について

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

#### ②調査内容について

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

## 2 調査結果

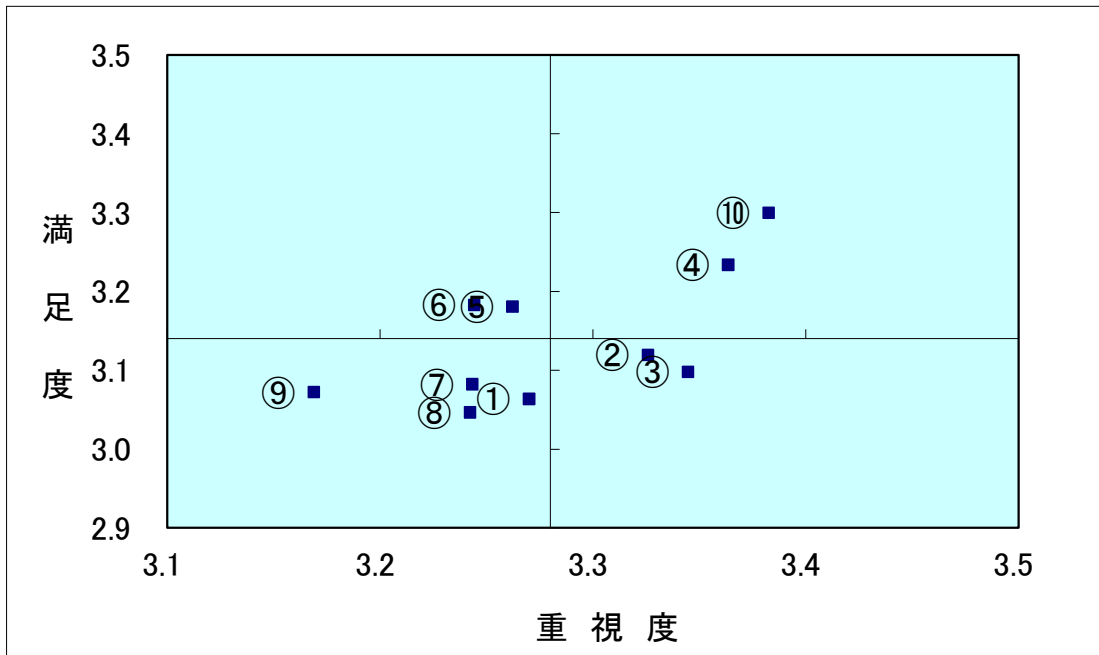
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて 大切	3 大切	2 大切 でない	1 全く 大切 でない	平均	4 大い に満 足	3 満足	2 不満	1 極め て不 満	平均
① 文化センターに関する周知・PR	70	162	4	1	3.27	31	173	15	1	3.06
② 施設使用申し込みの手続き方法	74	149	1	0	3.33	40	164	14	0	3.12
③ 設備・備品の充実	81	150	1	0	3.34	36	176	12	1	3.10
④ 施設やロビー等の清潔さ、快適さ	88	139	4	0	3.36	61	158	8	0	3.23
⑤ 学習成果の発表の場としての利用のしやすさ	68	149	7	1	3.26	46	163	7	0	3.18
⑥ 団体と文化センターが共に取組む事業	64	147	10	0	3.24	46	167	6	0	3.18
⑦ 事業(講座・イベントなど)の数と内容	62	158	5	1	3.24	31	176	11	1	3.08
⑧ 学習に関する情報の提供	60	162	5	0	3.24	29	168	19	0	3.05
⑨ 学習活動に関する相談	43	177	5	0	3.17	27	170	10	1	3.07
⑩ 職員の対応(親切さ・説明のわかりやすさ)	89	140	1	0	3.38	75	145	7	0	3.30
⑪ 文化センターの全体的な満足度						64	159	2	0	3.28

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

重視度平均 3.28

満足度平均 3.15

### 3 結果分析



### 4 課題発見

- (1) 重視度平均は3.28、満足度平均は3.15であり4段階評価の3.0を上回る評価を得ている。
- (2) 重視度の高い項目は「⑩職員の対応」「④施設やロビー等の清潔さ、快適さ」「③設備・備品の充実」「②施設使用申し込みの手続きの方法」です。
- (3) 満足度の低い項目は「⑧学習に関する情報の提供」「①文化センターに関する周知・PR」「⑨学習活動に関する相談」「⑦事業（講座・イベントなど）の数と内容」の順です。
- (4) この結果、全ての項目の中で相対的に重視度が高く、満足度が低い項目（早急に取り組むべき課題）は、「②施設使用申し込みの手続きの方法」「③設備・備品の充実」である。

### 5 改善方策

No. ②施設使用申し込みの手続き方法（抽選・窓口・WEB・電話）

抽選会の所要時間を短縮できるように利用者を待たせない抽選手続きプロセスの最適化を図ります。

以前から多くの要望が寄せられていたWeb上での抽選申込・支払いについては、R7年度に予定されている予約システム更改と共に導入を検討しており、具体的な実施方法など所管課と共に協議を開始している。

No. ③設備・備品の充実

日々設備・備品の確認を徹底し、故障・破損が発生した場合は速やかに必要な維持修繕、備品の購入等を実施する。

ロビーベンチが経年劣化により破損した為、新しいベンチの購入を手配すると共に補修材料を購入し職員が修理を行うなど、既存の備品も長く使えるように工夫している。

また中央公園文化センターは他センターと比べて倉庫が多く、団体所有の備品保管場所として貸し出しを行っている。倉庫利用についての案内なども充実させていく。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(利用施設用)

教育振興部 生涯学習・学校地域連携課  
調査実施日 令和7年8月12日

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

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等)

本社：東京都北区王子本町1-4-13

設立：昭和51年2月 株式上場有無：無 資本金：1億円

従業員数：544名(正職員73名、非常勤471名)

※役員(兼務役員除く)は含まない(令和7年4月現在)

主な事業内容：①建物総合管理 ②給食受託、食堂・飲食店運営 ③学生寮運営管理 他

指定管理者施設：■単独管理 ○中野区立軽井沢少年自然の家(平成22年度～令和2年度)、○小金井市立清里山荘(平成26～30年度)、○板橋区立八ヶ岳荘(平成28年度～令和2年度)、○滝野川会館(令和4年度～)

■共同事業体管理 ○江戸川区総合体育館(平成23～27年度)、○赤羽スポーツの森公園競技場(平成23～28年度)、○北とびあ(平成27年度～現在)、○赤羽会館(平成29年度～現在)、○川崎市中原市民館(令和7年度～)

【指定管理料：協定額】(中央・滝野川文化センター分含む) (単位：円)

令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	合計
174,208,000	182,304,000	172,994,800	172,994,800	172,994,800	875,496,400

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

所在地：北区赤羽西1-6-1-301パルロード2(3階)

開設：昭和57年7月12日(赤羽会館内)

移設：平成7年11月10日

面積：建物2,085.80㎡

構造：鉄筋コンクリート造

従事職員数：18名【施設長1 副施設長1 事業担当2(内非常勤1) 事業統括責任者1 受付担当13(内非常勤11)】

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

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

(1) 講座事業

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

(2) イベント事業

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

5 文化センターを利用する者に対する助言、指導、及び相談に関すること。

6 上記1から5に掲げるもののほか、北区教育委員会が必要と認める業務。

(1) 自主事業 ①講座事業 パソコン特別講座、地域理解講座「北区の専門店に学ぶ」など



4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
①基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】生涯学習の拠点施設として、学習の場の提供、機会の提供、情報の提供等に関する事業を実施する文化センターの設置目的をよく理解・認識し、主だった職員には専門知識と経験を有する者をあて、文化センターの管理運営に鋭意努めている。</p> <p>所管課と密に連絡・協議を行い、施設管理・事業実施に取り組むとともに、利用団体連絡協議会と協力しながら、地域の人材、教育資源を活用して事業を実施している。</p> <p>【施設長】運営管理全般を統括し職員をまとめるとともに、区との連絡調整を担い、文化センターの基本方針の実現に向け、日々努力している。</p> <p>【開所】条例及び規則に定める使用時間、休館日等を遵守した運営がなされている。</p>			
②従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】3文化センターで最大の18名を配置。管理、受付、各種事業のため、ローテーションを組んでいる。施設長をはじめ、事業担当、受付担当とも経験者を配置し、利用者サービスに努めている。本社の統括責任者のもと区と連携する体制が構築されており、協議・情報共有等が速やかに行われている。労働条件については、労働基準法等の法令を遵守している。</p> <p>【健康管理、職場環境】職員には年1回健康診断を受診させるなど、健康管理にも十分に配慮している。毎月本社で安全衛生会議が開催され、施設長を通して相互に情報交換されている。ハラスメント等について、本社に相談窓口が設置されている。</p> <p>【従事者研修】休館日に全スタッフで情報共有を目的としたミーティングを行い、日々の業務内容や接遇研修、文化センターの課題を解決するためのグループワーク等、職員の力量形成、職務についての認識の共有を図る全体研修を実施している。</p> <p>社会教育主事の有資格者を配置し、専門性を培う講習を受講することで、講座の企画等区民への学習支援に活かしている。利用者満足度調査では、職員の対応について高い評価を得ている。</p>			
③施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】安全確認を含む日常の保守点検、法定点検が適切に実施され、適正に管理されている。施設維持のための適切な修繕も行い、施設維持管理記録も整備、保管されている。</p> <p>【物品管理】物品台帳をもとに適正に管理がなされ、施設運営に必要な物品は区内事業者から購入するよう、努めている。</p> <p>【業務委託】日常清掃は、事前に区の承認を得たうえで、シルバー人材センターに委託している。</p> <p>【環境配慮】ごみの分別回収、節水、節電に努めている。クーリングシェルター設置。</p>			
④情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】(株)旺栄はプライバシーマークを平成20年度に取得し、社員教育を実施するなど、意識的に個人情報保護に取り組んでいる。各種講座の参加者名簿は鍵のかかるキャビネットに保管し、職員が使用しているパソコンは、業務終了とともに施錠できる保管庫に収納している。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>消防訓練や催事の前に、参加団体と避難経路、AED、消火栓の設置場所の確認を行っている。</p> <p>「北区立文化センター危機管理マニュアル」、「北区立文化センター緊急連絡網」を作成、緊急時の対応及び連絡体制を構築している。また、職員全員が普通救命講習を受講済みで、AED操作を含め、緊急時の対応に必要な知識を身につけている。</p>			

⑤交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】所管課や利用団体と協議を重ね、大規模なイベント事業である「文化センターまつり」「子どもひろば」を実施している。発表団体・運営ボランティア、来場・参加者の双方から喜びの声が数多く寄せられ、地域の生涯学習の拠点施設としての役割、学習成果の発表・交流の場の意義を共有した。また、地元高校生が講師を務める講座や地元企業と連携した講座を開催したほか、区民まつり、食育フェア、学びステップアップフェスタなどにも参加・出展するなど、地域との連携を密に行っている。</p> <p>【苦情処理】施設長をはじめ職員が、利用者からの要望・苦情について誠意をもって対応するとともに、要望・苦情のつど、受付・処理について記録し、その経過を所管課に報告している。</p>			
⑥施設利用	評価	適正	適正
<p>【施設利用計画】年度ごとに事業計画を作成している。</p> <p>【施設利用】利用件数：8,764件（令和5年度8,884件）前年度比△120件  延利用者数：112,736人（令和5年度113,017人）前年度比△281人  稼働率：61.6%（令和5年度62.2%）前年度比△0.6%</p> <p>センターが赤羽駅西口前徒歩2分の好立地にあるため、利用件数、稼働率が3文化センターの中で一番多い。そのため、他の文化センターが毎週月曜と祝日は休館としているのに対し、月1日の休館日を設けるのにとどめ、最大限の日数を開館している。</p>			
⑦事業実施	評価	適正	適正
<p>令和6年度は、計85講座（委託70+自主15）、139回（委託118+自主21）を開催、延べ8,565人（委託8,284+自主281）が参加した。</p> <p>【委託事業】令和5年度に実施した講座「ちょこっと先生と楽しく分かち合って学ぼう！」から引き続き経験を活かしたい企画員を講師として料理5講座を実施し、延べ81人が参加した。また地元都立高校料理部の生徒が講師となり、小学生を対象にした講座を実施し、17人が参加。高校生には普段経験できない「教える」という貴重な機会創出の場となった。</p> <p>【自主事業】伝統文化、パソコン、料理の分野で全13講座を実施し延べ232人が参加した。料理分野では区の製麺企業に協力いただくなど、地元企業の魅力を知る機会を創出した。次年度も地域に密着した講座を企画し、シビックプライドの醸成に寄与していく。</p>			
⑧環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】「施設やロビー等の清潔さ、快適さ」について、満足度調査で高い満足度を得ている。令和6年度からキャッシュレス決済を導入し利便性が向上したほか、一部講座にWEB申込を導入し、若い世代や利用経験のない区民の参加につながった。Wi-Fiは令和7年度中に整備予定。一方で、視聴覚室の音響・映像装置や照明装置等の経年劣化による不具合が発生し、整備が追いついていない。修繕には高額な設備を含み、設備・備品の充実に時間を要している。</p> <p>【事故対応】事故、急病人対応マニュアルを作成、対応している。緊急連絡用として、職員、所管課及び関係機関との連絡網を作成しており、事故への対応について区への報告も適切になされている。</p>			
⑨会計	評価	適正	適正
<p>【規程】本社の経理管理規程に基づき、会計処理が行われており、命令系統、権限と責任が明確になっている。大口の支払いは本社で行われており、売上処理、月次処理は適正に処理されている。施設長は、現場の会計責任者として施設の利用料金収入、物品購入の小口支払いの管理、運営を行うこととされている。</p>			

【会計処理】契約に関してはリース契約について稟議書を作成し、出納にあたっては必ず責任者の承認を得ている。

【現金等の管理】利用料金及び自主事業等の現金は、売上台帳及び現金出納帳により管理されている。受付窓口担当者は、日々、利用料金の集計を行い、売上台帳及び現金出納帳に記帳した後、事務室内金庫に安全かつ確実に保管している。利用料金は、銀行から本社に送金している。

## 5. 施設所管課の総合評価

評価

適正

適正

【総合評価】令和7年8月12日、現地立入り調査を行った結果、施設の老朽化は否めないが、よく整備され、キャッシュレス環境も整い、良好に管理、運営されていることが確認された。利用者に対する満足度調査結果では、全項目で平均3.0以上の高い評価を得た。特に「職員の対応」に対する評価が高く、専門性も含め、日常の接遇等において良質のサービスが提供されていることが確認された。

【今後の方針、改善方策】満足度調査の結果から、利用者の満足度が最も低い項目と、重視度が高く満足度が低い項目として挙げられた以下の点について、具体的に検討・協議を開始し、改善に向けて順次取り組んでいく。

### (1) 施設使用申し込みの手続きの方法（抽選・窓口・WEB・電話）

2ヶ月先の1ヶ月分を曜日ごとに月1回で行う抽選方法は定着したが、Web上での抽選・支払いの要望も多く寄せられている。これについては、令和7年度末の予約システム更改にあわせて導入を検討していく。なお、令和6年7月からキャッシュレス決済が導入されたことで、支払方法の選択が可能となり利便性が向上した。

### (2) 設備・備品の充実

毎日の巡回時に設備・備品の確認を徹底し、在庫数管理と故障・破損箇所の有無の確認を徹底している。視聴覚室の音響・映像ならびに照明・調光装置に経年劣化による故障や不具合が断続的に発生し、整備が追いついていない。故障・破損においては、部分的に進められる事案については優先順位を考慮しながら改善に努めていく。視聴覚室の音響設備および照明・調光設備は、部分的改修では改善が難しく大規模修繕に該当することから、改修計画について所管課と共に、具体的な解決の手立てを検討していく。

## 指定管理者の自己評価

### 【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】

令和6年度の事業計画において、概ね計画通り実施することができている。

利用者満足度調査の結果においては、最も重視度が高かった「職員の対応（親切さ・説明の分かりやすさ）」で、最も高い満足度の評価を得ており、ほとんどの項目で高い評価を得ることができている。

前年度の課題でもあった「施設使用申し込みの手続き方法」においては、窓口以外での申し込み方法の周知を引き続き進めるとともに、かねてより要望が高かったインターネット抽選の導入を、次年度の新予約システム更改の際に導入できるよう検討・協議している。

「設備備品の充実」は、故障・破損については速やかな対応を引き続き徹底していくとともに、大規模修繕が必要な箇所があるため、改修計画を具体的に検討していく。

「文化センターに関する周知・PR」においては、SNSの活用を引き続き行い、「きたコン」や「tetoru」の発信を所管課と連携する流れを確立し低年齢層及び保護者への周知を図っていく。

# 赤羽文化センター利用者満足度調査報告書

株式会社 旺栄

## 1 調査の概要

### (1) 調査施設

赤羽文化センター

### (2) 調査期間

令和7年6月1日(日)～令和7年6月30日(月)

### (3) 調査対象

1. 団体利用者
2. 講座参加者

### (4) 調査方法

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

### (5) 回収状況

赤羽文化センター 配布数 770枚 回収 518枚 回収率 67.3%

### (6) その他

#### ①調査対象について

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

#### ②調査内容について

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

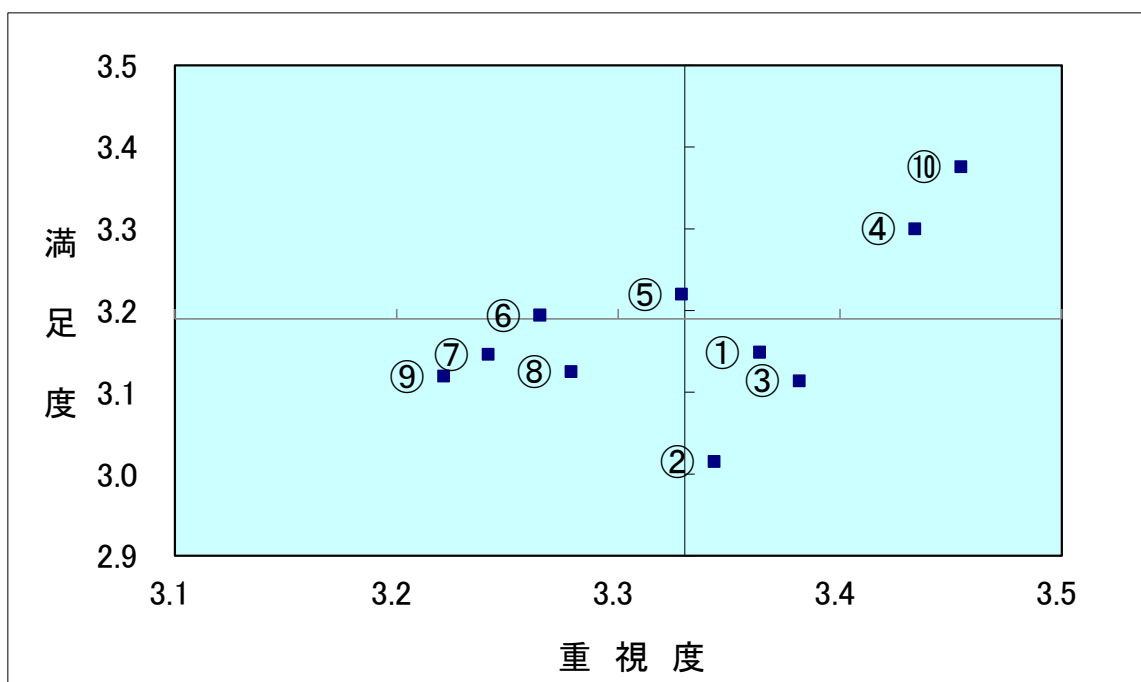
## 2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて 大切	3 大切	2 大切 でない	1 全く 大切 でない	平均	4 大い に満 足	3 満足	2 不満	1 極め て不 満	平均
① 文化センターに関する周知・PR	185	305	5	0	3.36	90	352	21	0	3.15
② 施設使用申し込みの手続き方法(抽選・窓口・WEB・電話)	170	296	4	2	3.34	83	315	48	14	3.02
③ 設備・備品の充実	192	293	5	0	3.38	105	321	45	3	3.11
④ 施設やロビー等の清潔さ、快適さ	214	276	1	0	3.43	152	311	10	0	3.30
⑤ 学習成果の発表の場としての利用のしやすさ	182	279	23	0	3.33	118	324	17	0	3.22
⑥ 団体と文化センターが共に取組む事業	143	322	14	1	3.26	96	342	9	0	3.19
⑦ 事業(講座・イベントなど)の数と内容	130	337	14	0	3.24	93	338	26	0	3.15
⑧ 学習に関する情報の提供	144	327	10	0	3.28	82	348	25	0	3.13
⑨ 学習活動に関する相談	124	333	17	1	3.22	82	333	25	2	3.12
⑩ 職員の対応(親切さ・説明のわかりやすさ)	229	263	2	1	3.45	192	271	13	0	3.38
⑪ 文化センターの全体的な満足度						158	295	6	1	3.33

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

重視度平均 3.33 満足度平均 3.19

### 3 結果分析



### 4 課題発見

(1) 重視度平均は3.33、満足度平均は3.19であり4段階評価の3.0を上回る評価を得ている。

(2) 重視度の高い項目は「⑩職員の対応」「④施設やロビー等の清潔さ、快適さ」「③設備・備品の充実」の順となった。

(3) 満足度の低い項目は「②施設使用申し込みの手続き方法(抽選・窓口・WEB・電話)」「③設備・備品の充実」「⑨学習活動に関する相談」の順となった。

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

### 5 改善方策

#### No. ③設備・備品の充実

毎日の巡回時に設備・備品の確認を徹底し、在庫数管理と故障・破損箇所の有無の確認を徹底している。視聴覚室の音響・映像装置ならびに照明・調光装置に経年劣化による故障や不具合が断続的に発生し、整備が追いついていない状況が評価に反映されている。故障・破損においては、部分的に進められる事案については優先順位を考慮しながら改善に努めていく。視聴覚室の音響設備および照明・調光設備は部分的改修では改善が難しく、大規模修繕に該当することから、改修計画について所管課とともに、具体的な解決の手立てを検討していく。

#### No. ①文化センターに関する周知・PR

紙媒体の「文化センターだより」を全面カラーで2,500部作成し認知度向上に努めている。表紙やページ内で活動サークルを紹介することで内容の充実を図るとともに、既存の文化センター利用者にも多くのサークルを知ってもらう機会としていく。また、Web媒体のホームページの見直し・改善を都度図るとともに、SNSの有効活用を行っていく。さらに、「きたコン」や「tetoru」での発信を行い、低年齢層にも周知を図っていく。

#### No. ②施設使用申し込みの手続き方法

令和2年6月から採用・実施している2ヶ月先の1ヶ月分を曜日ごとに月1回で行う抽選方法は定着し、令和6年7月からCL決済が導入されたことで、支払方法の選択が可能となり利便性が向上した。以前から多くの要望が寄せられていたWeb上での抽選申込・支払いについては、R7年度に予定されている予約システム更改と共に導入を検討しており、具体的な実施方法など所管課と共に協議を開始している。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(利用施設用)

教育振興部 生涯学習・学校地域連携課  
調査実施日 令和7年8月12日

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

1. 指定管理者の概要(業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等)

本社：東京都北区王子本町1-4-13

設立：昭和51年2月 株式上場有無：無 資本金：1億円

従業員数：544名(正職員73名、非常勤471名)

※役員(兼務役員除く)は含まない(令和7年4月現在)

主な事業内容：①建物総合管理 ②給食受託、食堂・飲食店運営 ③学生寮運営管理 他

指定管理者施設：■単独管理 ○中野区立軽井沢少年自然の家(平成22年度～令和2年度)、○小金井市立清里山荘(平成26～30年度)、○板橋区立八ヶ岳荘(平成28年度～令和2年度)、○滝野川会館(令和4年度～)

■共同事業体管理 ○江戸川区総合体育館(平成23～27年度)、○赤羽スポーツの森公園競技場(平成23～28年度)、○北とびあ(平成27年度～現在)、○赤羽会館(平成29年度～現在)、○川崎市中原市民館(令和7年度～)

【指定管理料：協定額】(中央・赤羽文化センター分含む) (単位：円)

令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	合計
174,208,000	182,304,000	172,994,800	172,994,800	172,994,800	875,496,400

2. 施設の概要(所在地、規模等、従事職員数)

所在地：北区西ヶ原1-23-3 北区立滝野川会館2・3階

開設：平成4年10月5日

面積：建物1, 176.88㎡ 構造：鉄筋コンクリート造

従事職員数：9名【施設長1 副施設長1 事業担当2 受付担当5(内非常勤3)】

3. 事業の概要(サービスの概要、自主事業等)

- 1 施設等の利用許可に関すること。
- 2 施設等の利用料金に関すること。
- 3 施設及び設備の維持管理に関すること。
- 4 講座の開設及び講習会・展示会等の開催に関すること。
  - (1) 講座事業
    - ① 区民講座：文化センターが企画・開催する講座・講演会
    - ② 区民協働講座：利用団体との協働で開催する講座
    - ③ 子ども講座：子どもや親子を対象とした講座
  - (2) イベント事業
    - ① 文化センター祭(年1回秋に開催)
    - ② 子どもひろば(年1回開催)
- 5 文化センターを利用する者に対する助言、指導及び相談に関すること。
- 6 上記1から5に掲げるもののほか、北区教育委員会が必要と認める業務。
  - (1) 自主事業
    - ① 講座事業
    - ② コピーサービス

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
①基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】生涯学習の拠点施設として、学習の場の提供、機会の提供、情報の提供等に関する事業を実施する文化センターの設置目的をよく理解・認識し、主だった職員には専門知識と経験を有する者をあて、文化センターの管理運営に鋭意努めている。</p> <p>所管課と密に連絡・協議を行い、施設管理・事業実施に取り組むとともに、利用団体連絡協議会と協力しながら、地域の人材、教育資源を活用して事業を実施している。</p> <p>【施設長】運営管理全般を統括し職員をまとめるとともに、区との連絡調整を担い、文化センターの基本方針の実現に向け、日々努力している。</p> <p>【開所】条例及び規則に定める使用時間、休館日等を遵守した運営がなされている。</p>			
②従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】9名を配置し、管理、受付、各種事業のため、ローテーション体制を組んでいる。施設長をはじめ、事業担当、受付担当とも経験者を配置し、利用者サービスに努めている。本社の統括責任者のもと区と連携する体制が構築されており、協議・情報共有等が速やかに行われている。労働条件については、労働基準法等の法令を遵守している。</p> <p>【健康管理、職場環境】職員には年1回健康診断を受診させるなど、健康管理にも十分に配慮している。毎月本社で安全衛生会議が開催され、施設長を通して相互に情報交換されている。ハラスメント等について、本社に相談窓口が設置されている。</p> <p>【従事者研修】休館日に全スタッフで情報共有を目的としたミーティングを行い、日々の業務内容や接遇研修、文化センターの課題を解決するためのグループワーク等、職員の力量形成、職務についての認識の共有を図る全体研修を実施している。</p> <p>社会教育主事の有資格者を配置し、専門性を培う講習を受講することで、講座の企画等区民への学習支援に活かしている。利用者満足度調査では、職員の対応について高い評価を得ている。</p>			
③施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】安全確認を含む日常の保守点検、法定点検が適切に実施され、適正に管理されている。施設維持のための適切な修繕も行い、施設維持管理記録も整備、保管されている。</p> <p>【物品管理】物品台帳をもとに適正に管理がなされ、施設運営に必要な物品は区内事業者から購入するよう努めている。</p> <p>【業務委託】グリストラップ清掃委託のみ。</p> <p>【環境配慮】ごみの分別回収、節水、節電に努めている。</p>			
④情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】㈱旺栄はプライバシーマークを平成20年度に取得し、社員教育を実施するなど、意識的に個人情報保護に取り組んでいる。各種講座の参加者名簿は鍵のかかるキャビネットに保管し、職員が使用しているパソコンは、業務終了とともに施錠できる保管庫に収納している。</p> <p>【災害対策、危機管理】</p> <p>消防訓練や催事の前に、参加団体と避難経路、AED、消火栓の設置場所の確認を行っている。</p> <p>「北区立文化センター危機管理マニュアル」、「北区立文化センター緊急連絡網」を作成、緊急時の対応及び連絡体制を構築している。また、職員全員が普通救命講習を受講済みで、AED操作を含め、緊急時の対応に必要な知識を身につけている。</p>			

⑤交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】所管課や利用団体と協議を重ね、大規模なイベント事業である「文化センター祭」「子どもひろば」を実施している。発表団体・運営ボランティア、来場・参加者の双方から喜ぶ声が数多く寄せられ、地域の生涯学習の拠点施設としての役割、学習成果の発表・交流の場の意義を共有した。また、多様なテーマで地域の特色や資源を活かした講座を企画・開催したほか、区民まつり、食育フェア、学びステップアップフェスタなどにも参加・出展するなど、地域との連携を密に行っている。</p> <p>【苦情処理】施設長をはじめ職員が、利用者からの要望・苦情について誠意をもって対応するとともに、要望・苦情のつど、受付、処理について記録し、その経過を所管課に報告している。</p>			
⑥施設利用	評価	適正	適正
<p>【施設利用計画】年度ごとに事業計画を作成している。</p> <p>【施設利用】利用件数：2,549件（令和5年度2,607件）前年度比△58件  延利用者数：28,847人（令和5年度25,994人）前年度比+2,853人  稼働率：36.0%（令和5年度36.8%）前年度比△0.8%</p> <p>令和6年度は定期利用する団体が活動を終了した影響で、利用件数、稼働率が減少した。一方で新規団体の立ち上げや既存団体との区民協働講座への強化を図り、継続した学習活動を希望する参加者への活動支援、学習相談等を行うことで、団体への入会へと繋がり、利用団体数減少の影響を最低限に留め、利用者数の増加に繋げることができた。</p>			
⑦事業実施	評価	適正	適正
<p>令和6年度は、計59講座（委託50+自主9）、123回（委託110+自主13）を開催、延べ3,579人（委託3,401+自主178）が参加した。</p> <p>【委託事業】勤労者世代が参加しやすい土日・夜間の講座のほか、子育て世代向け講座を7講座実施したことで、参加者は前年度比20代で3倍、30代で2倍となり、幅広い世代の参加に繋がった。また、区民講座から新規に4団体の学習サークルが立ち上がった。そのほか、「滝野川伝統野菜」「田端のオカリナ工場見学」「田端文士村での女性の活躍」など、多様なテーマで地域に密着した講座を企画・開催し、地域への愛着の喚起や魅力を再発見する機会を創出した。</p> <p>【自主事業】区との協力により「ドナルド・キーンさんの手料理」を開催したほか、田端のユニバーサルシアター「シネマ・チュプキ・タバタ」の協力で講座を開催するなど、地域の特色や資源を活かした講座を実施した。次年度も引き続き関係各所や地域と協働した、シビックプライドの醸成を意識した講座を企画・実施する。</p>			
⑧環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】区民満足度調査では「施設やロビー等の清潔さ、快適さ」で引き続き高い評価を受けている。令和6年度からキャッシュレス決済を導入し利便性が向上したほか、一部講座にWEB申込を導入し、若い世代や利用経験のない区民の参加につなげた。</p> <p>【事故対応】事故、急病人対応マニュアルを作成、対応している。緊急連絡用として、職員、所管課及び関係機関との連絡網を作成しており、事故への対応について区への報告も適切になされている。</p>			
⑨会計	評価	適正	適正
<p>【規程】本社の経理管理規程に基づき、会計処理が行われており、命令系統、権限と責任が明確になっている。大口の支払いは本社で行われており、売上処理、月次処理は適正に処理されている。施設長は現場の会計責任者として施設の利用料金収入、物品購入の小口支払いの管理、運営を行うこととされている。</p> <p>【会計処理】契約に関してはリース契約について稟議書を作成し、出納にあたっては必ず責任者の</p>			



承認を得ている。

【現金等の管理】利用料金及び自主事業等の現金は、売上台帳及び現金出納帳により、管理されている。受付窓口担当者は日々、利用料金の集計を行い、売上台帳及び現金出納帳に記帳した後、事務室内金庫に安全かつ確実に保管している。利用料金は、銀行から本社に送金している。

## 5. 施設所管課の総合評価

評価

適正

適正

【総合評価】令和7年8月12日（火）、現地立入り調査を行った結果、施設環境が整備され、とりわけWi-Fiやキャッシュレス環境も整い、施設が良好に管理、運営されていることが確認された。利用者に対する満足度調査結果では、全項目で平均3.0以上の高い評価を得た。特に「職員の対応」に対する評価が高く、専門性も含め、日常の接遇等において良質のサービスが提供されていることが確認された。

【今後の方針、改善方策】満足度調査の結果から、重視度が高く満足度が低い項目として挙げられた以下の点について、具体的に検討・協議を開始し、改善に向けて順次取り組んでいく。

### （1）設備・備品の充実

毎日の巡回時に設備・備品の確認を徹底し、在庫数管理と故障・破損箇所の有無の確認を徹底している。故障・破損においては、速やかに修繕・修理・購入の判断ができるよう本社とクラウドで情報共有できるツールを導入し、引き続き改善に努めていく。当センターは同じく(株)旺栄が指定管理を務める滝野川会館内にあるため、共用部にあたる設備の課題については、本社及び滝野川会館と密に連携を取っている。引き続き、随時課題点を共有しながら一体となって対応していく。

### （2）施設使用申し込みの手続きの方法（抽選・窓口・WEB・電話）

以前から要望の寄せられているWeb上での抽選申込・支払いについては、令和7年度末の予約システム更改に合わせて導入を検討していく。

## 指定管理者の自己評価

### 【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】

令和6年度の事業計画において、概ね計画通り実施することができている。

利用者満足度調査の結果においては、最も重視度が高かった「施設やロビーの清潔さ、快適さ」で、高い満足度の評価を得ており、全体的な満足度も高い評価を得ることができている。

昨年度課題になっていた「施設使用申込の手続き方法」においては、申込方法の周知を進めるとともに、専門室の専門利用以外の空き室活用などに取り組んだ結果改善されたと思われる。

「文化センターに関する周知・PR」では、滝野川会館の協力を得て1階エントランスホールにて施設案内や講座情報、サークル紹介などを行い2階への導線づくりを行った結果利用者拡大につなげることができた。

昨年度から引き続きの課題として、「設備・備品の充実」に対しては、共用部にあたる設備の課題などは同じく当社が指定管理を務める滝野川会館と速やかな連携を行い、階段踊り場の照明の増設など改善を進めることができた。引き続き、故障・破損・利用者からの要望に対して徹底して取り組んでいく。

# 滝野川文化センター利用者満足度調査報告書

株式会社 旺栄

## 1 調査の概要

### (1) 調査施設

滝野川文化センター

### (2) 調査期間

令和7年6月1日(日)～令和7年6月30日(月)

### (3) 調査対象

1. 団体利用者
2. 講座参加者

### (4) 調査方法

1. 団体利用者  
1 団体に5枚のアンケート用紙を配布し、回収箱で回収した。
2. 講座参加者  
講座開催時にアンケート用紙を配布し、講座終了後に職員が回収した。

### (5) 回収状況

滝野川文化センター 配布数 451枚 回収 335枚 回収率 74.2%

### (6) その他

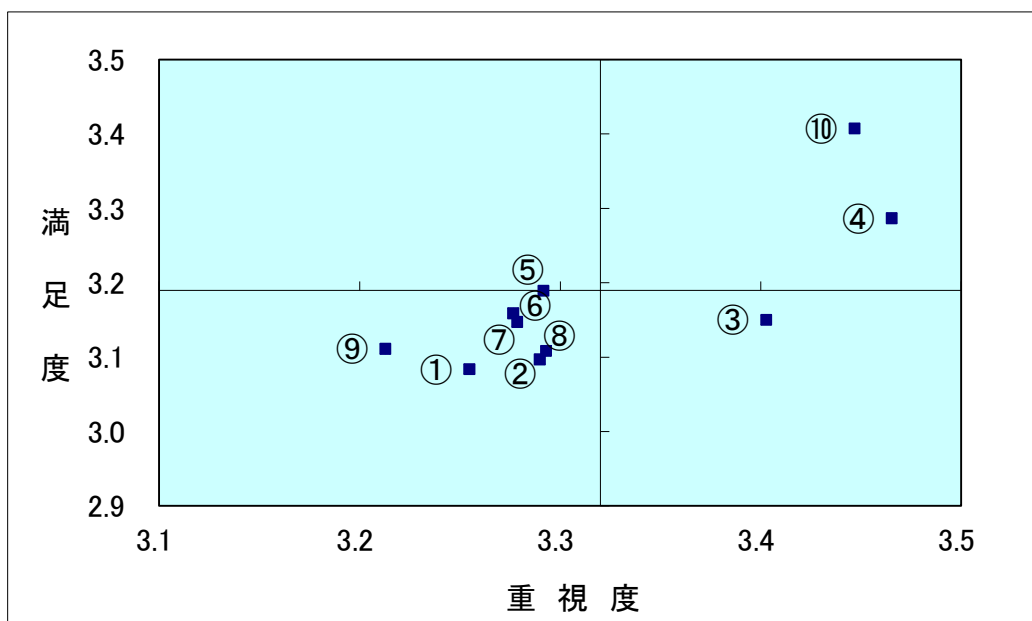
- ①調査対象について  
実施期間を1か月間設け、週1回、隔週、月1回等、様々な頻度で活動する利用団体と、期間中に開催した講座の参加者を対象に調査を行った。
- ②調査内容について  
昨年のアンケートの設問と同じ内容で実施したため、前年度との比較が可能となった。

## 2 調査結果

選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて 大切	3 大切	2 大切 でない	1 全く 大切 でない	平均	4 大い に満 足	3 満足	2 不満	1 極めて 不満	平均
① 文化センターに関する周知・PR	47	108	6	0	3.25	22	98	11	0	3.08
② 施設利用申し込みの手続き方法(抽選・窓口・WEB・電話)	42	94	2	0	3.29	23	90	11	0	3.10
③ 設備・備品の充実	58	86	0	0	3.40	32	90	10	1	3.15
④ 施設やロビー等の清潔さ、快適さ	68	75	1	0	3.47	43	89	4	0	3.29
⑤ 学習成果の発表の場としての利用のしやすさ	46	94	4	0	3.29	29	99	4	0	3.19
⑥ 団体と文化センターが共に取組む事業	47	86	8	0	3.28	23	100	3	0	3.16
⑦ 事業(講座・イベントなど)の数と内容	46	87	7	0	3.28	26	96	7	0	3.15
⑧ 学習に関する情報の提供	46	90	3	1	3.29	19	105	5	0	3.11
⑨ 学習活動に関する相談	39	94	7	1	3.21	19	102	5	0	3.11
⑩ 職員の対応(親切さ・説明のわかりやすさ)	64	76	1	0	3.45	57	76	2	0	3.41
⑪ 文化センターの全体的な満足度						48	83	1	0	3.36

※平均得点:各選択肢のスコア(1~4)にそれぞれの選択者数を乗じ、当該設問の回答者総数で除した値  
重視度平均 3.32 満足度平均 3.19

### 3 結果分析



### 4 課題発見

(1) 重視度平均は3.32、満足度平均は3.19であり4段階評価の3.0を上回る評価を得ている。

(2) 重視度の高い項目は「⑩職員の対応」「④施設やロビー等の清潔さ、快適さ」「③設備・備品の充実」の順となった。

(3) 満足度の低い項目は「①文化センターに関する周知・PR」「②施設使用申し込みの手続き方法」「⑧学習に関する情報の提供」の順となった。

(4) この結果、全ての項目の中で相対的に重視度が高く、満足度が低い項目（早急に取り組むべき課題）は、「③設備・備品の充実」である。

### 5 改善方策

#### No. ③設備・備品の充実

毎日の巡回時に設備・備品の確認を徹底し、在庫数管理と故障・破損箇所の有無の確認を徹底している。故障・破損においては、速やかに修繕・修理・購入の判断ができるよう本社とクラウドで情報共有できるツールを導入し、引き続き活用をしながら改善に努めていく。また、当センターは同じく当社が指定管理を務める滝野川会館内にあるため、共用部にあたる設備の課題については本社・滝野川会館と密に連携を取っている。昨年度の満足度調査で多く指摘のあった「ロビーや階段といった共用部が暗い」というご意見に対して、2階ロビー部の照明器具のLED化や階段踊り場への照明器具の増設を行うことで対応した。引き続き随時課題点を共有しながら一体となって対応していく。

令和7年度指定管理者モニタリングレポート  
(利用施設用)

教育振興部 生涯学習・学校地域連携課
調査実施日 令和7年7月29日

施設名	那須高原学園北区しらかば荘	指定管理者	株式会社 ニッコトラスト
-----	---------------	-------	--------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営状況、指定管理料等）

【本社】東京都江東区新木場 1-18-6  
 【設立】昭和 16 年、資本金 9,999 万 8 千 8 百円、従業員数 8,700 名  
 【業務内容】 食堂の経営及び食堂の受託経営・旅館その他宿泊施設の経営、事業所数約 670 ヶ所  
 【指定管理者施設】 ■単独管理●台東区立霧ヶ峰学園（平成 21～令和 9 年度）●荒川区立清里高原ロッジ・清里高原少年自然の家（平成 21～令和 9 年度）  
 ■共同事業体管理●武蔵野市立自然の村（平成 3～令和 9 年度）●中小企業大学校仙台校（平成 23～令和 8 年度）●中小企業大学校瀬戸校（平成 26～令和 8 年度）●中小企業大学校旭川校（平成 29 年～令和 8 年）●中小企業大学校新潟校（令和 5 年～令和 10 年）●中小企業大学校東京校（令和 5 年～令和 10 年）

【指定管理者料：協定額】 (単位：円)

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

2. 施設の概要（所在地、規模等、従事職員数）

【所在地】 栃木県那須町湯本 206 昭和 37 年開設、昭和 62 年改築、  
 鉄筋コンクリート造 3 階建て、4,067㎡  
 （一般利用時）一般室 12 室 定員 60 名 団体室 6 室 定員 123 名  
 【従業員数】 24 名…常勤 8 名（支配人 1 副支配人 1 フロント接客・事務 1 調理長 1 調理師 3 設備技師 1）、非常勤 16 名（フロント・接客 1 調理員 3 配膳員 4 設備技師 1 清掃員 5 警備員 2） その他（繁忙期調理員） 2

3. 事業の概要（サービスの概要、自主事業等）

【北区立那須高原学園(北区しらかば荘) の管理運営業務】

- ① 学園の使用承認等に関すること。
- ② 学園の利用料金に関すること。
- ③ 学園における宿泊及び飲食サービスに関すること。
- ④ 学園の施設及び設備の維持管理に関すること。
- ⑤ 上記①～④に掲げるもののほか、教育委員会が必要と認める業務

【自主事業】

- ① JR 黒磯駅と学園間の無料送迎ワゴン車運行
- ② バスタオル等、アメニティグッズの提供
- ③ 自販機、カラオケルームの営業、娯楽室の提供（無料）
- ④ 夕食時の追加料理、飲物の販売
- ⑤ 冬季サービス【冬季平日限定（1月10日～4月10日）で 2 泊目から宿泊料 20%割引】

4. 項目別評価（施設所管課による評価）	評価	今年度	前年度
①基本方針・施設長	評価	適正	適正
<p>【基本方針・組織】指定管理者は、教育委員会（生涯学習・学校地域連携課ほか）と連絡を密にし、学園の管理運営と適正かつ確実なサービスの提供をしている。「教育・学習の場」「健全な宿泊の場」「健康及び福祉の増進の場」の提供を基本方針とし、日々努力している。</p> <p>【施設長】支配人は、フロント、調理、設備の3部門を適切に統括し、利用者サービスの向上に努めている。利用者と良好なコミュニケーションの構築やダイレクトメール等の活用により、リピーターの確保に努めている。また、地元町会、消防、観光協会等への積極的な参加に加え、災害時の避難所としての協力も行うなど、地域の信頼を得ている。</p> <p>【開所】条例及び規則に基づき、施設がサービスを提供すべき期間、日時を遵守している。</p>			
②従事者	評価	適正	適正
<p>【従事者配置】フロント、調理、設備担当者は、ベテラン社員を配置し、業務の責任者として職場内研修をはじめ、担当部門のリーダー的役割を担っている。また、従業員（社員・非常勤）は、全員地元採用であり、地元雇用に貢献している。</p> <p>【健康管理、職場環境】最低賃金を含め労働基準法等の法令を遵守し、労働基準監督署への必要な届出を行っている。また、従業員全員に定期的に健康診断を受診させ、健康管理に十分配慮するとともに、本社安全衛生管理員による立入検査及び料理の細菌検査を定期的実施することで、安全衛生面の向上を図っている。</p> <p>【従事者研修】セクションごとの職場内研修を重点的に実施している。また、従業員の全員がAEDを扱えるよう使用講習会や、個人情報の取り扱いに関する研修も行っている。調理員には、食品安全衛生講習を実施している。</p>			
③施設管理	評価	適正	適正
<p>【建物設備】建築基準法12条に基づく建物点検を行い、安全を確認している。業務マニュアル及び日常点検表を作成し、設備の定期的な保守点検を行っている。緊急性が高い修繕については迅速に対応し、利用者が快適に過ごせるよう安全を確保している。適切な維持管理により、設備・備品類は良好に維持されている。特に機械設備のメンテナンス及び予防保全に積極的に取り組み、改築後35年以上経過する施設であるが、機器の長寿命化やコスト縮減等に努めている。</p> <p>【物品管理】物品は、適正に管理されている。</p> <p>【業務委託】区の事前承認を得て、適正に行っている。</p> <p>【環境配慮】北区ならびに本社の方針を受け、適切な節電、節水、節湯（温泉）等、省資源・省エネルギー等光熱水費の削減に努めている。</p>			
④情報管理・危機管理	評価	適正	適正
<p>【情報資産保護】宿泊者名簿は鍵のかかるロッカーに保管、管理している。また、全従業員に対して「個人情報に関する誓約書」の提出を求め、個人情報保護に関する意識の向上を図っている。</p> <p>【災害対策、危機管理】医療機関と連携した救急体制や緊急連絡網を整備するとともに、火災、地震の防災組織は、支配人を総責任者に消防隊を組織している。また、年2回、消防法による自衛消防団による消防訓練及びAEDの講習を実施している。</p>			

⑤交流・改善	評価	適正	適正
<p>【地域等との関わり】従業員は全員、地理、地域事情に精通している地元の在住者から採用している。そして、那須湯本自治会、那須観光協会、食品衛生協会、消防署の協会等に入会・参加し町会での清掃、消防訓練等の奉仕活動に積極的に参加するなど、地元からの信頼を得ている。</p> <p>また、食材の調達、品物の購入についても地元での購入を基本としている。</p> <p>【苦情処理】苦情は、支配人を中心にフロントが即時対応しており、所管課に速やかに報告、指示を受けている。また、アンケート用紙「お客様の声」をフロント、客室に置き、利用者の声の吸い上げに努めている。</p>			
⑥施設利用	評価	適正	適正
<p>【施設利用計画】年間利用計画を策定、目標達成に向け努力している。令和6年度利用実績は、7,562人（前年度比5,860人増加。令和5年度は改修工事のため、8月～3月休館）。</p> <p>【施設利用】モニタリングの区民満足度評価結果は、大変良好な結果が得られており、特に①食事②従業員の接客態度③建物および室内の整理整頓・清潔・安全性についての満足度が高い。安全かつ円滑に運営ができるように北区と連携を密にし、営業を行っている。</p>			
⑦事業実施	評価	優良	適正
<p>【委託事業】令和6年度は教育委員会の要望を受け、林間学校（中学校ES）を前半（7月に5校）と後半（9月に7校）に分けて実施、小中学校の特別支援学級宿泊事業も1週間の間隔を空けて実施した。学校利用のない期間は一般利用者の受け入れを行うため、切り替え作業による従業員負担が増加したが、学校、一般ともに気持ちよく利用いただけるよう努力している。</p> <p>学校事業のアレルギー対応食は、区と指定管理者の栄養士が密に打ち合わせを行ったうえ、現場へ適切に指示し、スムーズな対応となっている。</p> <p>【自主事業】JR黒磯駅及び那須湯本バス停留所と学園間の無料送迎を実施している。夕食時の追加料理・飲物の提供やカラオケルーム（2部屋）が好評を得ているほか、地元団体の会議や懇親会の場としての利用促進を図るなど、研修、レクリエーションの場としての利用率向上に努めている。</p> <p>他にも「かき氷」や「お餅」の提供など、季節にあわせた催しや装飾を実施。料理は地元の食材を中心に季節ごとに3パターン準備し、連泊者も満足できる体制を整えるなど、工夫を凝らした目でも楽しめるメニューとなっており、区民満足度調査においても「大いに満足」の回答が過半数を占めている。このような利用者満足度を向上させる取り組みを多数実施していることは大いに評価できる。</p>			
⑧環境整備	評価	適正	適正
<p>【利用者環境の整備】「癒しの温泉と、くつろぎの宿」をモットーに、親切で暖かい接客に力を入れており、利用者からの評価も高い。華美ではないが、ロビー、客室、浴室等、施設内の清掃を徹底し、居心地のよい空間を提供しているほか、バリアフリー対策としても全館に手すりを設置。施設内は危険が除去され、安全が確保されているうえ、採光、換気も確保されている。令和5年度に全室エアコン設置や畳替え及び布団と浴衣の新調も行い、好評を得ている。</p> <p>【事故対応】事故が発生した場合、対応と経過を所管課に速やかに報告することとしている。夜間は、従業員の宿直2名体制で、救急、火災等の緊急対応をしているほか、従業員の全員が地元採用のため、緊急時には30分～1時間以内で参集できる体制となっている。</p> <p>なお、問題になるような事故・トラブルは発生していない。</p>			

⑨会計	評価	適正	適正
<p>【規程】経理規程が整備されており、命令系統、権限と責任が明確になっている。指定管理料、使用料の管理、業者への大口支払いは本社で行う。小口支払いは学園にて支配人の決裁を得て、会計担当の副支配人、フロント・事務担当が行っている。</p> <p>【会計処理】契約に際しては稟議を行い、出納については必ず責任者の承認を得て行っており、適正に行われている。</p> <p>【現金等の管理】利用料金等の現金は現金出納帳で管理し、日々の収支状況、残高を確認後、事務室の大型金庫に安全かつ確実に保管している。現金は毎週2回、近くの銀行から本社の口座に送金している。</p>			
5. 施設所管課の総合評価	評価	適正	適正
<p>【総合評価】令和7年7月29日に実施した現地調査では、建物環境、諸設備等も良好に保持され、施設が良好に管理、運営されていることが確認された。利用者に対する満足度調査結果では、全ての項目で非常に高い評価を得ている。特に、①食事 ②従業員の接客態度 ③建物および室内の整理整頓・清潔・安全性において高い評価を得ており、全体的な満足度も高くなっている。</p> <p>【今後の方針、改善方策】物価高騰局面において施設の運営は厳しいが、質を落とさず、高い利用者満足度が継続できるよう、利用者目線に立った施設運営を期待する。また、若年層を中心とした新規利用者の獲得に向けて、HPの整備をはじめとする広報・周知に力を入れることを要望する。客室へのWi-Fi導入は利用者の要望を踏まえて要検討。</p>			

指定管理者の自己評価
<p>【前年度の事業計画に対する実績評価・前年度の課題に対する取組評価】</p> <p>「教育・学習の場」「健全な宿泊の場」「健康及び福祉の増進の場」を提供する施設であることを念頭に、適正な管理運営を行うことを基本として堅実な運営を継続しております。</p> <p>北区民及び児童生徒の皆様の思い出作りや体験学習のお手伝いとなるよう「安らげる環境作りと心の通った対応」を実践しており、高い評価をいただいております。</p> <p>自主事業として実施している下記内容が、高評価の要因であると考えます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●無料送迎の提供</li> <li>●アメニティグッズの提供</li> <li>●カラオケルーム・娛樂室の提供</li> <li>●料理内容の充実</li> <li>●閑散期（冬季）の割引</li> <li>●大部屋利用の格安提供（家族・団体向け）</li> </ul> <p>等</p> <p>全館冷房の改修工事も完了し、快適な宿泊環境がととのったことをアピールし利用増加に努力しております。</p>

# 那須高原学園北区しらかば荘利用者満足度調査報告書

(株) ニッコトラスト

## 1 調査の概要

### (1) 調査施設

那須高原学園北区しらかば荘

### (2) 調査期間

令和7年4月29日～令和7年6月25日

### (3) 調査対象

那須高原学園北区しらかば荘現地宿泊利用者

### (4) 調査方法

宿泊者に対し、アンケートを配布し、回答を協力依頼

### (5) 回収状況

4月29日～6月25日の利用者 200名 回収枚数 109枚 回収率 55%

### (6) その他

調査項目は昨年同様である

## 2 調査結果

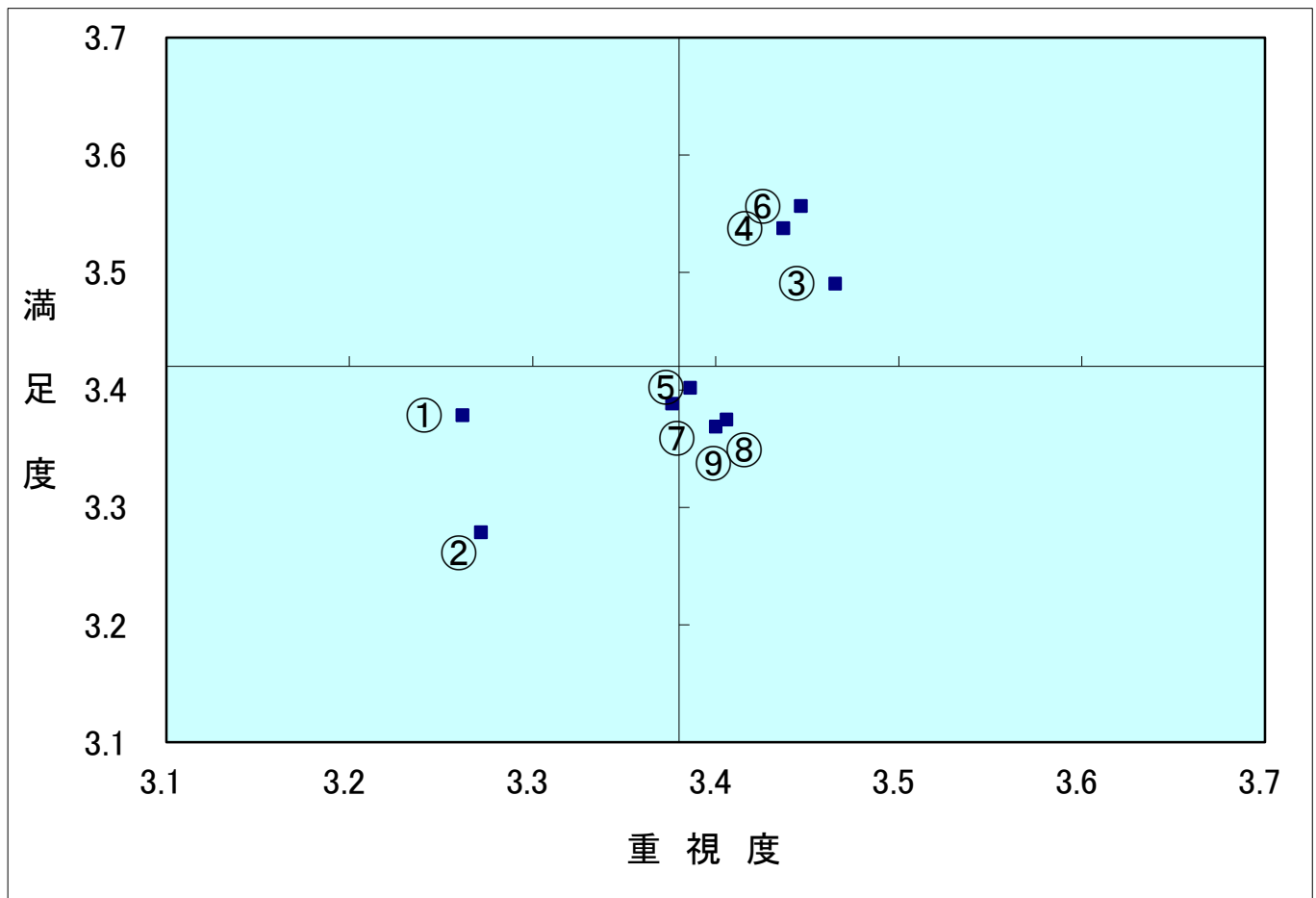
選 択 肢	重視度					満足度				
	4 極めて大切	3 大切	2 大切にない	1 全く大切にない	平均	4 大いに満足	3 満足	2 不満	1 極めて不満	平均
① 申し込みの手続き・打ち合わせ等、受付のしやすさ	33	69	5	0	3.26	41	60	2	0	3.38
② 現地までの行きやすさ、送迎等	35	61	7	0	3.27	37	59	8	0	3.28
③ 建物および室内の整理整頓・清潔・安全性	47	54	0	0	3.47	52	51	1	0	3.49
④ 現地従業員の対応・服装・言葉使い	45	58	0	0	3.44	57	49	0	0	3.54
⑤ 防犯上の安全度	40	60	1	0	3.39	45	60	2	0	3.40
⑥ 食事	47	55	1	0	3.45	60	45	1	0	3.56
⑦ 睡眠寝具等	39	61	1	0	3.38	41	61	1	0	3.39
⑧ 温泉、浴用品	42	58	1	0	3.41	40	63	1	0	3.38
⑨ 居住性、安らぎ度、室内洗面用具、消耗品	40	60	0	0	3.40	40	61	2	0	3.37
⑩ 全体的な満足度						50	59	0	0	3.46

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

重視度平均 3.38 満足度平均 3.42



### 3 結果分析



### 4 課題発見

○重視度の高い順の項目は⑥食事③建物および室内の整理整頓・清潔・安全性となり利用者から高い評価を得ております。

○満足度がやや低い項目は、⑨居住性、安らぎ度、室内洗面用具、消耗品⑧温泉、浴用品・テレビのBS放送やWi-Fiの設置などの要望が要因と思われます。  
・客室内洗面用具や大浴場内の浴用品など種類や品質などが考えられます。

### 5 改善方策

○⑨居住性、安らぎ度、室内洗面用具、消耗品⑧温泉、浴用品について  
・現在はテレビのBS放送やWi-Fiは必需品です（導入・設置を要望する）  
・備え付けの日常品や商品の品質など考えます。

外 部 有 識 者  
モ ニ タ リ ン グ 報 告

## モニタリング報告〈会計処理〉

施設名	元気ぷらざ・志茂老人いこいの家	指定管理者	FH 元気パートナーズ
1. 会計全般			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 経理規程が整備されている。命令系統、権限と責任は明確になっており、会計資料も整理されている。</li> </ul>			
2. 出納・現預金管理等			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 通帳、現金は金庫に保管されており、金庫の鍵は限られた人員のみが管理している。ダイヤルロックも行われている。</li> <li>・ 小口現金は金庫に保管されている。出金限度額は3万円を目安としている。それ以上の出費は(株)フクシ・エンタープライズの本社の承認を必要としている。</li> <li>・ 預り金の使用については北区と相談、承認をもらっている。</li> </ul>			
3. その他			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 北区へ報告する収支報告書について、業務の目的、対象、規模が異なるため、元気ぷらざと志茂老人いこいの家とで分けた報告もした方が良い。</li> </ul>			

施設名	エコー広場館（富士見橋・滝野川西）	指定管理者	北区リサイクラー事業協同組合
1. 会計全般			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 経理規程は整備されており、会計資料もまとめて整理されている。</li> </ul>			
2. 出納・現預金管理等			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 現金の収受は行われているが、金額は少ない。</li> <li>・ 現金、通帳は金庫に保管されており、施錠されている。</li> <li>・ 現金実査は月次で行っているが、移動の金額が少ないことから、現金過不足が発生する可能性は低い。</li> </ul>			
3. その他			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 物品等購入に際しての決済の承認について明確な規定がないので、規定を作成した方が良い。</li> <li>・ 月次報告書に記載されている収入が3館あるエコー広場館のうち1館にまとめて計上されているので、各館に按分した方が各館の収支の状況がわかりやすくなり、各館の管理会計的な分析ができるようになる。</li> <li>・ 金庫は施錠が行われてはいるが、ダイヤルロックが使われていないので、ダイヤルロックを使えるようにした方が良い。</li> </ul>			

施設名	区営・高齢者住宅	指定管理者	株式会社東急コミュニティー
1. 会計全般			
・経理規程は整備されている。会計関連の資料もきれいに整理されており、まとまっている。			
2. 出納・現預金管理等			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者は支払業務のみを委託されて行っている。収納業務は行わない。</li> <li>・請求書は指定管理者、上位者である東京中央支店、本社で支払いの承認処理が行われるため、不正の発生の確率は極めて低い。</li> <li>・イレギュラーな支出については都度住宅課に相談をすることになっている。</li> <li>・現金・金券類の管理は切手のみを管理しており、金額は少額であり、毎月在庫のチェックをしている。</li> </ul>			
3. その他			
・指定管理全体の業績を把握するために、指定管理全体の月次、年次で収支がわかる収支報告書を作成したほうが良い。			

施設名	荒川岩淵関緑地外5園	指定管理者	北区荒川緑地ふれあいマネジメントグループ
1. 会計全般			
・各社経理規程は具備しており、会計資料はまとまっている。			
2. 出納・現預金管理等			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・入金通帳で都度行っており、相互にチェックをしている。現金のみの取り扱い。</li> <li>・入金金額と売上日報等の突合は行われている。</li> <li>・現地にはいずれかの管理者が常駐しており、売上の現金が抜かれて、入金される可能性は共謀しない限り少ない。</li> </ul>			
3. その他			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・モニタリング時に収支報告書の入力ミスが見つかった。入力者がチェックするのは当然のこととして、相互チェックをするなど、再発を防止していただきたい。</li> <li>・非常勤の給与の支出に関して収支報告書上消費税を含んでいる。雇用契約に基づく人件費の支払いには消費税は含まれないので、収支報告書上も雇用契約に基づく人件費に関しては計上しない方が、実際の納税の実態に近くなる。</li> <li>・収支報告作成の際、バーベキュー場の売上は入場料と自主事業で分けた方が良い。</li> <li>・収支報告の最下段に収支の行を入れた方が良い。</li> </ul>			

施設名	文化センター（中央公園・赤羽・滝野川）	指定管理者	株式会社旺栄
1. 会計全般			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 経理規程は整備されており、全般的に会計関連の資料業務フローもきれいに整理されており、まとまっている。</li> </ul>			
2. 出納・現預金管理等			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 令和6年7月から入出金機を導入しており、現金過不足が発生する確率は低い。</li> <li>・ 出納帳、領収証は適切に管理されている。</li> <li>・ 令和6年7月からクレジットカード決済と電子決済を導入しており、利用料金収入の中に含まれている。現場では売上の内訳は把握しているが、入金までは本社が追跡しており、現場では把握していない。</li> </ul>			
3. その他			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 収支報告書の租税公課が人件費×10%で計算されている。雇用契約に基づく人件費には消費税は含まれないので、収支報告書上も雇用契約に基づく人件費に関しては計上しない方が、実際の納税の実態に近くなる。</li> <li>・ 金庫のダイヤルが実質的に機能しておらず、鍵のみの管理となっている。鍵のみではセキュリティが弱いので、ダイヤルを使えるようにした方が良い。</li> </ul>			

施設名	那須高原学園北区しらかば荘	指定管理者	株式会社ニッコクトラスト
1. 会計全般			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 経理規程が整備されており、マニュアルも作成されている。命令系統、権限と責任は明確になっている。</li> </ul>			
2. 出納・現預金管理等			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 現金は金庫に保管されており、金庫のパスワードは限られた人員のみ知っている。</li> <li>・ 通帳は本社にて保管されており、現場でできるのは入金のみである。</li> <li>・ 現金保管金額は概ね50万円以下である。</li> <li>・ 公認会計士の現金実査により出納帳と現金の一致は確かめた。</li> <li>・ 請求書や領収書は現場で保管されている。</li> <li>・ 消耗品、修繕や備品の購入については、都度稟議を上げて、承認を受けている。</li> <li>・ 月次・年次で報告が行われており、公認会計士の試査により、誤りは発見されなかった。</li> </ul>			
3. その他			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 売上日報に支配人と作成者のチェックの欄があるが記入がされていないので、チェックをした証跡を残した方が良い。</li> </ul>			

## モニタリング報告〈労働関係法令〉

施設名	北とぴあ	指定管理者	北とぴあマネジメント共同事業体
<b>1. 労働基準関係</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 契約社員の雇用契約期間は、「フルタイム」の契約では原則 1 年間としている。「パートタイム」については、原則 3 カ月とする就業規則の定めがあり、「雇止めに関する基準」では“できる限り長くするよう努めなければならない”としているため、実際の運用において留意が必要となる。(アズビル株式会社)</li> <li>• 育児・介護休業法の改正(令和 7 年 4 月 1 日施行)による「子の看護等休暇」について、「ファミリーサポート休暇」として規定していることをウェブシステムの資料で確認したが、事業所で保管している就業規則には記載されていなかった。本部からの通知を見逃し、事業所用の規則の差替が漏れていたためであるが、「周知」の観点から改善の検討を要する。(アズビル株式会社)</li> <li>• 就業規則、育児介護休業規程等について、法改正の内容が反映されていない状況であるため法改正を反映する必要があることを指摘した。(株式会社岡田舞台)</li> <li>• 「年次有給休暇管理簿」を作成しているが、年 5 日以上取得義務が順守できていないため、会社が関与して取得させる義務がある旨を指摘した。(株式会社岡田舞台)</li> <li>• 36 協定について、直近での締結・届出がなされていないため、速やかに対応するよう指摘した。(株式会社岡田舞台)</li> </ul>			
<b>2. 労働安全衛生法関係</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 熱中症対策は、報告体制の整備、実施手順の作成、関係者への周知、全てにおいて問題なく実施されている。塩分タブレットを支給するなど、積極的な対応を心掛けている。(株式会社旺栄)</li> <li>• 健康診断については毎年対象者に実施しているものの健康診断個人票について令和 6 年以降の記録が漏れているものが散見されたため対応が必要である。(株式会社岡田舞台)</li> </ul>			
<b>3. 保険関係</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 労災保険について労働基準監督署に確認して成立の必要がある場合、速やかな対応が必要である。雇用保険の適用事業所非該当承認についても併せて対応が必要である。(株式会社岡田舞台)</li> </ul>			
<b>4. その他</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 次世代育成法の「くるみん」、女性活躍推進法の「えるぼし」認定を受けている。また、昨年の育児休業取得実績は、男性 77%女性 100%と高取得率であり、公表している。(株式会社 JTB コミュニケーションデザイン)</li> </ul>			

施設名	ジェイトエル	指定管理者	株式会社図書館流通センター
1. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・就業規則、育児・介護休業規程、ハラスメント防止規程、意見書があり、適切に届出、管理されている。</li> <li>・育児介護休業法の柔軟な働き方に関する措置（令和7年10月施行）については未記載だったため、今後10月までに規程の策定が必要である。</li> </ul>			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・健保組合からの補助があり、週20時間以上勤務の短時間労働者については定期健康診断の受診対象としている。</li> <li>・健康診断に特化した特別休暇(有給)を取得可能であり健康診断受診率向上に繋がっている。</li> <li>・熱中症対策については、すべての職場において移動図書館や出張イベント等を熱中症の高リスクとして捉え、十分な対策を施している。</li> </ul>			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・雇用形態に関わらず、労働時間数に応じて健康保険・厚生年金加入の判断を行っており適正に手続き処理をしている。労災保険・雇用保険について適切に届出がなされている。</li> </ul>			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・男性職員の育児休業取得を進めていて、法人全体で男性の取得率が87%となっている。</li> <li>・子の看護等休暇は時間単位取得が可能で、未就学児までは有給扱いとしている。</li> </ul>			

施設名	西ヶ原子どもセンター	指定管理者	株式会社明日葉
1. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・就業規則及び各種規程は、社内イントラネットでの保存と事業所にファイルでの備え付けと2通りで周知しているが、事業所にあるファイルが最新版の就業規則及び各種規程になっていないので、最新版を備え付けておく必要がある。</li> <li>・本部は1分単位での労働時間管理を指示しているとのことだが、タイムカード上では、一部の正社員及びパート社員について時間外労働時間が全く発生しないように所定労働時間のみを計上しているため、本部の指示に従った運用が望まれる。</li> <li>・正社員、パート社員ともに1ヶ月単位の変形労働時間制を採用しており、就業規則に労使協定を締結して就業規則の一部とする記載があるが、1ヶ月単位の変形労働時間制に関する協定書を締結していないので、当該協定書の締結及び届出をしておくことが必要である。</li> </ul>			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・すべての事業所が常時50人未満だが、10人以上の事業所はいくつかあり衛生推進者を選任する必要があるが、法人で1人選任しているだけだった。10人以上の事業所すべてで専属の衛生推進者を選任し、事業所内で周知することが必要である。</li> </ul>			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・月給制の社員の基礎日数が実際に労働した日数となっていたため、月給者については暦日数で記載することが必要である。</li> </ul>			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・パート社員から正社員、準社員へ登用される制度があり、過去に複数の実績がある。</li> <li>・女性活躍推進法及び次世代育成支援対策推進法の一般事業主行動計画について、策定、届出及び公表しており、また、えるぼし認定（認定段階3）を受けている。</li> </ul>			

施設名	袋児童館	指定管理者	ライクキッズ株式会社
1. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・就業規則その他関連規程は、法改正に従って改定されており、所轄労働基準監督署に届出を行い、随時閲覧可能な状態としている。</li> <li>・就業規則に定めのある1ヶ月単位の変形労働時間制を採用している。なお、多数の変形パターンを用意することにより残業の抑制につながっている。</li> </ul>			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ストレスチェックは常時雇用50名未満と努力義務区分だが実施し労働者に配慮している。</li> </ul>			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・社会保険の適用について、所定労働時間等により労働者の範囲や資格取得等は適正に判断され、法令に従い運用されている。</li> <li>・労働保険、雇用保険についても、適正に手続きされている。</li> </ul>			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報保護規程や苦情解決取扱規程等が就業規則の中に整備されており、働きやすい職場環境づくりに積極的に取り組んでいる。</li> <li>・育児休業の実績は多く、休業中は毎月1回の電話連絡で職場の状況を伝えるなど、スムーズな職場復帰に配慮している。</li> </ul>			

施設名	滝野川東児童館	指定管理者	ライクキッズ株式会社
1. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・労働基準法第39条の年次有給休暇とは別の独自の休暇制度があるため、両者を混同しないよう別々に管理するように促した。</li> </ul>			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所の職員は50人に達してはいないが、年に1回、定期健康診断及びストレスチェックを実施している。</li> <li>・熱中症の重篤化を防止するため、労働安全衛生規則が改正され、令和7年6月1日から施行されているところ、本施設では、報告体制の整備、実施手順の作成、関係者への周知がなされていない現状である。室外で行う行事の実施業務や出張等も見込まれるため、早急に対応が必要であることを指摘した。</li> </ul>			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・健康保険・厚生年金保険の手続きは、法人が一括して対応しており、労働時間数に応じて、保険加入の手続きを適正に実施している。</li> <li>・労働保険料の申告、納付は適正に行われている。雇用保険は雇用形態に関わらず、労働日数、労働時間数に応じて保険加入の判断をしており、適正に運用されている。</li> </ul>			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・契約社員に関しては、年に2回の面談があり、そこで本人の今後の希望する雇用形態をヒアリングするとともに、正社員登用に関する情報が提供されている。</li> <li>・ハラスメント関係及びパートタイム・有期雇用者の相談窓口を一括して開設している。</li> </ul>			



施設名	豊島東児童館	指定管理者	ライクキッズ株式会社
1. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・就業規則その他関連規定は、最新の法改正に従って改定されており、所轄労基署に届け出ている。周知は、施設内に規定ファイルを配備し閲覧可能な状態としているほかイントラネットでも閲覧できるようになっている。</li> <li>・正社員の定年後継続雇用を70歳までと定めている。</li> </ul>			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業場では50名未満であるが、年1回ストレスチェックが行われている。</li> <li>・規模的に衛生委員会の義務はないが、「医務カンファレンス」を実施し、健康管理について討議されている。</li> </ul>			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・雇用形態にかかわらず実際の労働日数、労働時間に応じて適正に社会保険、雇用保険に加入している。</li> </ul>			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・女性活躍推進法、次世代育成法に基づく一般事業主行動を策定、届出、公表している。</li> <li>・年に1回は、自己申告書の提出、管理者との面談機会を設けて、施設運営や職場、自分のキャリアについて述べる機会を設けており、安定した雇用関係につなげている。</li> <li>・セクハラ・パワハラ防止等の研修会を定期的実施している。</li> <li>・パート社員から正社員へ登用する要件について、労使協定を締結しており、実際に正社員への転換実績がある。</li> </ul>			

施設名	桜田保育園	指定管理者	社会福祉法人豊川保育園
1. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・就業規則は適切に届出され、事務室に保管されており職員が自由に閲覧することができる。</li> <li>・介護休業規定については、令和7年4月度の育児介護休業法の改正に対応していない箇所があるため改定が必要である。育児介護休業等の除外者に係る労使協定が令和7年度の改正に対応していないため改定し締結するよう依頼した。</li> <li>・36協定届は電子申請により適切に届出されているが、職員との協定書がないため、早期の締結が必要である。</li> <li>・転勤があることを口頭で説明している、との説明があったが、業務内容と就業場所変更の範囲は労働条件として、書面にて明示することが必要である。</li> <li>・時間単位年休が取得できるが、労使協定が締結されていないため、締結が必要である。</li> </ul>			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・熱中症対策として、職員アンケートを取りながら適切な対策グッズなどを用意している。異常の際の報告体制が確立している。</li> </ul>			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・健康保険・厚生年金、雇用保険の加入については所定労働時間に応じて適正に加入手続きしている。労働保険料の申告・納付は適正に行われている。書類も適正に保管されている。</li> </ul>			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・独自に「両立支援職員就業規則」を作成している。小学1年生までの育児、介護をしている職員が対象で、毎年希望する職員についてシフトを調整し短時間勤務を取得させている。</li> </ul>			

施設名	志茂保育園	指定管理者	社会福祉法人三愛福祉会
1. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> <li>就業規則その他関連規程は、法改正に従って改定されており、所轄労働基準監督署に届出をしている。周知は、事務室に規程を配備し随時閲覧可能な状態としている。</li> <li>正規職員の定年は60歳と定めがあり、その後も65歳までの再雇用制度がある。パートに関しては定年が80歳とされており、70歳以上の方が6名、最高齢は77歳という雇用実績もあり、高齢者雇用に積極的に取り組んでいる。</li> </ul>			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> <li>衛生推進者は正規職員の看護師が選任され、事務所に掲示することにより周知している。</li> </ul>			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> <li>社会保険における被保険者賞与支払届の手続きが提出期限から3日遅れて届け出がされていた。今後の手続きは提出期限内に行うように依頼した。</li> <li>雇用保険の被保険者だが給与計算上で雇用保険料の控除が行われていない職員がいた。速やかに正しい計算方法で計算するよう依頼した。</li> <li>労働災害は遅滞なく労働者死傷病報告を行わなくてはならないが、5月に発生した事故について、未だに報告がなされていないので、直ちに報告をするよう指摘した。</li> </ul>			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> <li>管理職に対しサーバントリーダーシップ研修を実施し若手から管理者に対して意見が通りやすくなる施策を行っている。</li> </ul>			

施設名	中里保育園	指定管理者	社会福祉法人聖華
1. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> <li>正職員、非常勤職員ともに業務開始前に労働条件を明示している。</li> <li>内定時（就業数か月前）の書類交付の際、雇用契約書に労働条件の記載がないため、記載を検討いただくよう依頼した。</li> </ul>			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> <li>保育園であり、子どもの対応と同様に熱中症対策、光化学スモッグ発生時の対応など、園をあげて安全対策の対応を行っている。</li> <li>職員の衛生管理については、産業保健センターの助言を受け適正に対応している。ストレスチェックも義務ではないが、簡易ストレスチェックを職員に実施している。</li> </ul>			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> <li>健康保険・厚生年金保険法関係、労働者災害保険・雇用保険関係の届出は法定通り適正に行われている。</li> </ul>			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> <li>定年退職に関しては、就業規則に記載がある。定年を65歳ではなく、66歳に設定し、高齢者の雇用に関して通常より充実している。</li> <li>年次有給休暇以外にハッピー休日、プラス休日など独自の休日を設け、休みを取得しやすい環境を整えている。また、ボランティア、自己啓発の研修に関しても休暇を取得して参加しやすいように配慮し、働きやすい職場環境になるよう対応している。</li> </ul>			

施設名	赤羽駅西口自転車駐車場・赤羽駅西口駐車場	指定管理者	タイムズ24・ソーリンググループ
1. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> <li>パート社員の労働条件通知書は、就業場所と業務の変更の範囲が「業務の都合により変更することができる。」との記載になっているので、変更の範囲を明確に記載するのが望ましい。</li> <li>育児介護休業規程に、子の看護等休暇や介護休暇等について適用除外者を定めているにも関わらず適用除外の労使協定が締結されていないので、労使協定の締結が求められる。</li> </ul>			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> <li>屋外での勤務者が多いので、熱中症対策として、冷蔵庫にOS1（経口補水液）を常備しており、また冷凍庫には割って脇などに挟める保冷剤を備えている。社員はこれらをいつでも使用することができ、その旨が周知されている。また、駐輪場の利用者も保冷剤を使用することができ、社員だけでなく駐輪場の利用者も熱中症対策がなされている。</li> </ul>			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> <li>雇用形態にかかわらず実際の労働日数、労働時間に応じて適正に社会保険、雇用保険に加入している。</li> <li>労働保険料の申告及び納付手続きは適正に行われており保険料は期限内に納付されている。</li> </ul>			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> <li>会社全体の障害者雇用率が5.33%と障害者雇用に積極的に対応している。</li> <li>社員本人に働く意欲があり健康的に働ける方で会社が認めれば、定年年齢を超えても働ける現場である。今までの社員の最高年齢は83歳である。</li> </ul>			

施設名	飛鳥山公園等117か所	指定管理者	北区南部パークマネジメント
1. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> <li>就業規則に割増賃金の計算方法の記載がされておらず、システムの計算に任せている。割増賃金の単価を計算する際の分母、分子の算出方法を記載することが望ましい。（日本製紙総合開発株式会社）</li> <li>36協定の内容の周知は現場に任せており、どのように周知をされたのか把握がされていない。（日本製紙総合開発株式会社）</li> <li>雇用契約書で労働条件通知書を兼ねているが、令和6年4月改正事項がそれ以降に締結された契約書でも反映されておらず改善が必要である。（株式会社松栄造園土木）</li> </ul>			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> <li>熱中症対策について資料を掲示して周知するとともに熱中症検知システムを導入して事前防止に努めているほか、社長の目視により熱中症の恐れがある労働者は早めに休ませるようにしている。（株式会社松栄造園土木）</li> </ul>			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> <li>健康保険、厚生年金、労災保険、雇用保険について適正に手続き処理がされている。（両社）</li> </ul>			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> <li>法定を上回る休暇が充実しており、特に永年勤続者へのリフレッシュ休暇が発生した際は必ず取得させている。（日本製紙総合開発株式会社）</li> <li>定年は70歳としており、また契約社員として70歳超の労働者を雇用しており高齢者雇用に積極的に取り組んでいる。（株式会社松栄造園土木）</li> </ul>			

施設名	清水坂公園等 65 か所	指定管理者	アメニス赤羽地区公園グループ
1. 労働基準関係			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・就業規則では、残業代単価の対象について「基本給と固定的な手当」と記載されている。社員が明確に把握できるように、対象となる手当名称を列挙して記載することが必要である。 (株式会社日比谷アメニス)</li> <li>・有期雇用契約から無期雇用契約に転換した社員の事例はあるが、各規程に該当する条文がないため「無期雇用規約への転換ルール」の明文化が求められる。(株式会社日比谷アメニス)</li> <li>・36 協定届の締結日、所轄の労基署への届出日が、記載の有効期間に大きく遅れがあった。今後は遅れることのないように指摘した。(株式会社日比谷アメニス)</li> <li>・「育児・介護休業規程に関する労使協定」により適用除外者を設定しているが、法改正により除外可能な要件が変更されているため、法改正に沿った再協定が必要である。(株式会社日比谷アメニス)</li> <li>・就業規則改定の届出の「控え」については、適正に届出をした記録として、労働者の過半数代表者の「意見書」についてもコピーを保存することが望まれる。(日本製紙総合開発株式会社)</li> <li>・「育児・介護休業規則」に関して、育児のための所定労働時間短縮措置を定めているが、その対象は“中学校就学前まで”と法令を超える一方で“小学校就学前まで”とする終了要件があり、整合した規定整備をする必要がある。(日本製紙総合開発株式会社)</li> <li>・年次有給休暇管理簿に関しては、システムではデータ保有をしているので現場での活用の促進が望まれる。また、年次有給休暇の半日取得について、「半日」を明示する規定整備が求められる。(日本製紙総合開発株式会社)</li> <li>・賃金台帳については、「その他支給」項目での支給があり、平均賃金の算定にも使用されるものであることから、その種類が判別できる支給内容を明示した記録の保存が必要となる。(日本製紙総合開発株式会社)</li> </ul>			
2. 労働安全衛生法関係			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・安全衛生管理体制については、衛生推進者を選任しているが、その周知の徹底が求められる。(日本製紙総合開発株式会社)</li> </ul>			
3. 保険関係			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・対象者全員が社会保険に加入し、保険料の納付があることを確認した。</li> <li>・労働保険料の申告手続きは本社で当年度分を行い、労働保険料は期限内に納付されている。</li> <li>・雇用保険は、正社員、契約社員、パート社員の全員が加入している。 (株式会社日比谷アメニス)</li> </ul>			
4. その他			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「育児・介護休業規則」の介護休業を規定する部分に関しては、「要介護状態」を対象とする旨の定めはあるが、その状態を理解し制度利用に資するために、令和 7 年に見直しをした「常時介護を必要とする状態に関する判断基準」を掲載するのが望ましい。(日本製紙総合開発株式会社)</li> </ul>			

## 令和7年度 指定管理者モニタリング報告

令和7年12月

刊行物登録番号 7 - 3 - 049

編集・発行 北区政策経営部  
経営改革・公共施設再配置推進担当課  
〒114-8508 北区王子本町1-15-22  
TEL 3908-9334 (ダイヤル)