

荒川区 指定管理者
令和2年度分 実績評価結果

令和3年9月

荒 川 区

目 次

<ul style="list-style-type: none"> ●実績評価の目的及び評価方法について … 3 ●ふれあい館 <ul style="list-style-type: none"> 石浜ふれあい館 … 5 南千住ふれあい館 … 9 南千住駅前ふれあい館 … 13 汐入ふれあい館 … 17 峡田ふれあい館 … 21 荒川山吹ふれあい館 … 25 町屋ふれあい館 … 29 荒木田ふれあい館 … 33 尾久ふれあい館 … 37 西尾久ふれあい館 … 41 東日暮里ふれあい館 … 45 タヤケコヤケふれあい館 … 49 西日暮里ふれあい館 … 53 ●文化施設 <ul style="list-style-type: none"> 荒川区民会館（サンパール荒川） … 57 日暮里サニーホール … 61 ムーブ町屋 … 65 ●生涯学習施設 <ul style="list-style-type: none"> 町屋文化センター … 69 生涯学習センター … 73 清里高原ロッジ／清里高原少年自然の家 … 77 ●スポーツ施設 <ul style="list-style-type: none"> 荒川総合スポーツセンター … 81 ●高齢者福祉施設 <ul style="list-style-type: none"> 特別養護老人ホームグリーンハイム荒川 … 85 特別養護老人ホームサンハイム荒川 … 89 特別養護老人ホーム花の木ハイム荒川 … 93 グリーンハイム荒川在宅高齢者通所SC … 97 花の木ハイム荒川在宅高齢者通所SC … 101 西日暮里在宅高齢者通所SC … 105 	<ul style="list-style-type: none"> 町屋在宅高齢者通所SC … 109 南千住中部在宅高齢者通所SC … 113 東日暮里在宅高齢者通所SC … 117 荒川東部在宅高齢者通所SC … 121 荒川老人福祉センター … 125 荒川授産場 … 129 ●障がい者福祉施設 <ul style="list-style-type: none"> 荒川福祉作業所 … 133 荒川生活実習所 … 137 尾久生活実習所本所／分場 … 141 障害者福祉会館 … 145 精神障害者地域生活支援センター … 149 ●保育施設 <ul style="list-style-type: none"> 上尾久保育園 … 153 南千住さくら保育園 … 157 汐入とちのき保育園 … 161 はなみずき保育園 … 165 南千住保育園 … 169 南千住七丁目保育園 … 173 タヤケコヤケ保育園 … 177 ●住宅 <ul style="list-style-type: none"> 荒川区営住宅（西尾久七丁目、西尾久三丁目 … 181 南千住二丁目、町屋七丁目、町屋五丁目） 荒川区民住宅（町屋五丁目） … 185 従前居住者用住宅（町屋五丁目） … 185 ●自転車等駐車場 <ul style="list-style-type: none"> 南千住駅東口自転車等駐車場 … 189 日暮里駅前自転車駐車場 … 189 センターまちや自転車駐車場 … 193 三河島駅前自転車駐車場 … 193
--	---

※ 通所サービスセンターを「通所SC」と記載しています。

実績評価の目的及び評価方法について

1 実績評価の目的

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

2 評価方法

(1) 施設種別の設定

施設特性に応じた、より実効性のある、きめ細やかな評価を行うため、次の2種類の施設種別を設定する。

施設種別	施設特性	対象施設
A施設	<ul style="list-style-type: none"> ・ 法令等による施設運営基準の定めがある ・ 人的サービスの比重が大きい 	高齢者福祉施設、 障がい者福祉施設、 保育施設
B施設	<ul style="list-style-type: none"> ・ サービスや事業内容に関する指定管理者の創意工夫の余地が大きい 	文化施設、ふれあい館、 生涯学習施設、スポーツ施設、 自転車等駐車場、住宅

(2) A施設のサービス面に関する評価項目と評点

- ・ 「法令基準等への適合状況」と「加点点評価項目」の2面から評価する。
- ・ 「法令基準等への適合状況」については、施設の設備、人員配置、運営等に関する法令基準を満たしているかを確認し、1項目でも満たしていなければ「不適合」と判断する。
- ・ 施設特性に応じて「加点点評価項目」を設定し、「極めて良好である」「良好である」「取組が行われていない、または十分でない」の3段階で評価する。

(3) B施設のサービス面に関する評価項目と評点

- ・ 「基本評価項目」と「その他の評価項目」の2面から評価する。
- ・ 「基本評価項目」については、「施設の維持管理」と「区民サービス」の2点について、施設特性に応じて評価の細目及び配点（100点満点）を設定し、5段階評価を行った上で得点を算出する。
- ・ 「その他の評価項目」については、評価対象とする項目及び配点（10点以内）を施設特性に応じて設定し、5段階の評価を行った上で得点を算出する。
- ・ 「基本評価項目（100点）」と「その他の評価項目（10点）」の総合得点（110点満点）を算出し、下表の基準によりS～Dの総合評価を行う。

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

(4) 財務・労務に関する評価項目と評点 (A施設・B施設共通)

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

<会計①>

優良 : 会計手続及び予算管理が極めて適正である。

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

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

<会計②>

優良 : 施設の特性に応じ、極めて優れた経費の効果的活用が行われていた。

良好 : 施設の特性に応じ、経費の効果的活用が行われていた。

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

<労務>

優良 : 労働環境が適正である。

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

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

<法人決算>

優良 : 極めて良好な財務力を有している。

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

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

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【B施設】

施設概要		
施設名	名称	石浜ふれあい館
	所在地	荒川区南千住三丁目28番2号
指定管理者	名称	株式会社日本デイケアセンター
	所在地	千代田区神田猿樂町二丁目2番3号
施設開設年月日		平成25年4月1日
現在の指定管理者による運営開始年月日		平成25年4月1日
指定期間		平成31年4月1日～令和6年3月31日
業務内容	<p>乳幼児から高齢者まで、あらゆる世代の区民が生き生きと集い、ふれあいと相互交流の輪を広げる場を提供する。遊び・スポーツ・健康づくり・教養娯楽活動等を通じて地域コミュニティの形成を図るとともに、地域住民の自主的かつ主体的な活動を促進する事業を実施する。</p> <p>【主な施設】 サロン、親子ふれあいひろば、プレイルーム、多目的室、洋室、和室、創作室、授乳室、だれでもトイレ</p> <p>【特徴ある施設】 ミニ備蓄倉庫</p> <p>【総入館者数】 23,858名（事業参加者数 22,593名、貸室利用者数 1,265名） （事業参加者数の世代別内訳） 保護者：3,219名、乳幼児：3,084名、小学生：12,115名、中学生：263名、高校生：119名、成人：1,797名、高齢者：1,996名</p> <p>【施設稼働率】 71.5%</p>	
令和2年度の事業計画		
【乳幼児】	乳幼児タイム事業の充実を図るとともに、利用者からの要望にも応えていけるよう努める。	
【小学生】	1・2年サークルをこれまでどおり実施するとともに、ソフトテニスの実施回数を増やし、事業の充実を図る。	
【中高生】	中高生が良い思い出を作れるよう、工夫したイベントを企画する。	
【成人】	音楽祭での演奏という具体的な目標を設定し、けいおん部の活動が定着するよう努める。	
【高齢者】	身体を動かしたい利用者の需要を踏まえ、体操やダンスの充実を図る。	
【世代間交流】	多世代の交流が深まる事業（わいわいピンポン、音楽祭等）の充実を図る。	
【地域交流】	地域と連携して石浜トリックorトリートを実施するほか、地域の各種行事に積極的に参加する。	
令和2年度の事業実績		
【乳幼児】	新型コロナウイルス感染症を踏まえ、事業ごとに定員数や時間を設定し、利用者の安全を確保できるよう柔軟な事業運営に努めた。	
【小学生】	新型コロナウイルス感染症を踏まえ、短時間でも楽しめる選手権やサッカー体験等を実施し、子どもたちの健やかな活動を支援した。	
【中高生】	ダンスサークルの発表の場を設け、心に残る思い出作りに寄与した。	
【成人】	浜工房や音楽の集い等各種事業を充実させ、憩いの場を提供した。	
【高齢者】	サロンで行えるおりがみ事業を実施し、交流の場としての役割を果たした。	
【世代間交流】	新型コロナウイルス感染症の影響により、各種事業を縮小した規模で実施し、安全面を確保しつつ、幅広い世代の交流を促進した。	
【地域交流】	新型コロナウイルス感染症対策を図り、消防訓練や防犯講習等を実施し、地域との交流を図った。	

基本評価項目				
評価項目	配点	評価		得点 (配点×乗率)
		レベル	乗率	
施設の維持管理	20			20
快適に利用できるための施設管理がなされている	5	5	100%	5
安全・安心に過ごすための施設管理がなされている	5	5	100%	5
危機管理・苦情・事故等の管理を徹底している	10	5	100%	10
区民サービス	80			76
利用者の事業に対する満足度が高い	20	5	100%	20
職員の接遇がきちんとなされている	25	5	100%	25
ポスターや館だより等の広報方法を工夫している	5	5	100%	5
計画した事業を状況に応じて適切に実施している	10	3	60%	6
新型コロナウイルス感染症対応がなされている	20	5	100%	20
合計 (A)	100			96
その他の評価項目				
評価項目	配点	評価		得点 (配点×乗率)
		レベル	乗率	
地域と連携した事業展開を行っている	2	5	100%	2
区民雇用を積極的に行っている	2	5	100%	2
施設全体における評価が高い	2	5	100%	2
安全に対する積極的な取組を行っている	4	5	100%	4
合計 (B)	10			10
合計 (A+B)				106
施設の維持管理・区民サービス等の総合評価				S
評価内容				
<p>「施設の維持管理」については、危機管理を徹底し、適正に管理されている。</p> <p>「区民サービス」については、利用者の事業に対する満足度が高く、適切に運営されているほか、職員の接遇に対する意識が高く、利用者からの評価も高い。</p> <p>「その他の評価項目」については、新型コロナウイルス感染症の影響により地域との交流が難しい中、地域とのつながりを維持するための取組が行われているほか、職員の上級救命講習の受講率が高く、安全に対する取組が積極的に行われている。</p>				
総合的な利用者満足度				
<p>事業の満足度については、大変満足・満足と回答した割合が92.6%、職員の接遇については、大変満足・満足と回答した割合が91.1%に達するなど、良好な評価を得ている。</p>				
より良い施設運営・サービス向上に向けて改善すべき点等				
<p>事業が計画どおりに実施できるよう、状況に応じた対応をとっていくよう求めている。</p>				

施設決算状況					
年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	45,861,022	52,267,499	53,559,074	50,593,117
	利用料金収入	—	—	—	—
	その他収入	14,840	0	0	0
	計	45,875,862	52,267,499	53,559,074	50,593,117
支出	運営費	1,958,956	2,473,188	2,619,088	2,760,997
	管理費	12,849,441	14,058,250	14,161,208	13,449,009
	本部経費	1,255,472	1,332,642	1,170,000	1,175,000
	人件費	27,076,371	28,745,812	29,400,000	27,329,218
	修繕費	634,500	609,540	687,778	211,805
	その他支出	0	0	0	0
	計	42,519,268	45,886,790	46,868,074	43,751,029
収支差額		3,356,594	6,380,709	6,691,000	6,842,088

(施設決算状況の説明)

- ※1 人件費及び修繕費については当初計画の範囲内で実費精算とし、精算後の金額を記載している。
- ※2 収支差額については、当初計画を上回った場合、超過した金額の2分の1を区に返還することとし、上記決算状況には返還後の金額を記載している。
- ※3 指定管理料については、管理運営費・人件費及び修繕費の区への返還額を差し引いた金額を決算額として記載している。
- ※4 新型コロナウイルス感染症の影響により令和元年度に使用しなかった経費等39,625円を減額したため、令和元年度の決算欄を修正した。
- ※5 新型コロナウイルス感染症の影響により令和2年度に使用しなかった経費等184,484円を減額し、新型コロナウイルス感染症対策のために新たに必要となった消耗品等の経費123,447円を増額した。

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告等を確認した結果、会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	予算と決算を比較して収入・支出・収支差は少なく、予算管理は適正である。	
会計②	経費の効果的活用が行われている	光熱水費が大幅に削減されたほか、物品修繕費などの縮減努力により、経費の削減が見られた。	良好
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目が要件を満たしており、労務環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、収益性、成長性、活動性・健全性が良好、安定性は優良であり、安定的、継続的な運営に必要な財務力を有している。	良好

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

- ・日々の消毒作業や換気の徹底、利用者に来館時の検温・手洗いの声掛けを積極的に行うなど、利用者の安全・安心を確保するための施設管理がなされている。
- ・休館期間中（令和2年4月～5月）においては、どの情報を信頼して良いか不安である利用者や町会関係者に情報提供をするなど、地域とのつながりを維持するための取組が積極的に行われている。
- ・事業を実施するに当たっては、部屋を移動する際の手指の消毒や1つの演目が終わるごとに消毒を徹底することのほか、創作活動と作品の展示を通じて地域・世代間交流を図るなど、利用者の満足度を高めるための工夫をした事業展開がなされている。

総合評価

サービス面、労務面は優良、財務面は良好であり、指定管理業務は適正であったと評価できる。

担当所管部	
部	区民生活部
課	区民施設課

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【B施設】

施設概要		
施設名	名称	南千住ふれあい館
	所在地	荒川区南千住六丁目36番13号
指定管理者	名称	株式会社ウィッシュ
	所在地	渋谷区広尾五丁目6番6号 広尾プラザ6階
施設開設年月日		平成24年4月1日
現在の指定管理者による運営開始年月日		平成24年4月1日
指定期間		平成30年4月1日～令和5年3月31日
業務内容	<p>乳幼児から高齢者まで、あらゆる世代の区民が生き生きと集い、ふれあいと相互交流の輪を広げる場を提供する。遊び・スポーツ・健康づくり・教養娯楽活動等を通じて地域コミュニティの形成を図るとともに、地域住民の自主的かつ主体的な活動を促進する事業を実施する。</p> <p>【主な施設】 サロン、親子ふれあいひろば、プレイルーム、多目的室、洋室、和室、創作室、授乳室、相談室、だれでもトイレ</p> <p>【特徴ある施設】 音楽室、屋上広場、ミニ備蓄倉庫</p> <p>【総入館者数】 30,903名（事業参加者数 19,572名、貸室利用者数 11,331名） （事業参加者数の世代別内訳） 保護者：3,562名、乳幼児：3,917名、小学生：7,566名、中学生：859名、高校生：299名、成人：376名、高齢者：2,993名</p> <p>【施設稼働率】 60.6%</p>	
令和2年度の事業計画		
【乳幼児】	ベビーミュージック等の各種事業を通じ乳幼児親子の交流を支援する。	
【小学生】	遊びや、運動、ゲーム等を通して年齢や学校の異なる子どもとの仲間づくりや交流が図れるよう支援する。	
【中高生】	中高生が気軽に集まり仲間と体を動かし楽しめる「ティーンズタイム」を設け多目的室を専用に開放するとともに、今年度は定期的に音楽室や洋室も開放し、中高生が利用しやすい環境を整え、健全な成長を支援する。	
【成人・高齢者】	卓球、ヨガ、遠足、手芸等の活動を通して参加者の仲間作りと交流の場を提供するとともに高年者向けには、新たな事業を検討、実施していく。	
【世代間交流】	「わくわくまつり」などの大型行事に加え、「みんなの文化祭」を開催するほか、通年の「手芸」や「卓球」等の事業でも世代間交流を図っていく。	
【地域交流】	館行事のほか、「天王祭」のような地域行事を通して交流を深める。	
令和2年度の事業実績		
【乳幼児】	コロナ禍の中でも親子が楽しめるよう、タオル遊びやサーキット遊びなどの施設の広さを活かした遊びを行った。「乳幼児運動会」は密を避け各クラス内で運動会ごっこをするなど可能な限りイベントを実施した。	
【小学生】	感染症対策に留意しながら、出来るだけ自由度の高い居場所を提供し、普段どおりのプログラムを人数制限に配慮しつつ実施した。	
【中高生】	「ティーンズタイム」のイベントは行えなかったが、バスケットで遊ぶことを目的に中高生が来館し、定着した。	
【成人・高齢者】	感染症対策を厳格に行ったうえで、通常の実業を実施した。	
【世代間交流】	サークル活動の発表会を3月に行うことが出来た。	
【地域交流】	ハロウィンイベントに地域の方をボランティアに招き、参加した子供へのお菓子の配布をお願いするなど、地域交流の場を確保した。	

基本評価項目				
評価項目	配点	評価		得点 (配点×乗率)
		レベル	乗率	
施設の維持管理	20			20
快適に利用できるための施設管理がなされている	5	5	100%	5
安全・安心に過ごすための施設管理がなされている	5	5	100%	5
危機管理・苦情・事故等の管理を徹底している	10	5	100%	10
区民サービス	80			72
利用者の事業に対する満足度が高い	20	4	80%	16
職員の接遇がきちんとなされている	25	5	100%	25
ポスターや館だより等の広報方法を工夫している	5	3	60%	3
計画した事業を状況に応じて適切に実施している	10	4	80%	8
新型コロナウイルス感染症対応がなされている	20	5	100%	20
合計 (A)	100			92
その他の評価項目				
評価項目	配点	評価		得点 (配点×乗率)
		レベル	乗率	
地域と連携した事業展開を行っている	2	5	100%	2
区民雇用を積極的に行っている	2	3	60%	1.2
施設全体における評価が高い	2	5	100%	2
安全に対する積極的な取組を行っている	4	3	60%	2.4
合計 (B)	10			7.6
合計 (A+B)				99.6
施設の維持管理・区民サービス等の総合評価				A
評価内容				
<p>「施設の維持管理」については、利用者が安全・安心に過ごせるよう適正に管理されている。</p> <p>「区民サービス」については、幅広い世代に対応した多様な事業が実施されているほか、職員の接遇に対する意識が高く、利用者からの評価も高い。</p> <p>「その他の評価項目」については、感染症対策に配慮しながら館行事に地域ボランティアの方に参加してもらうなど、地域との交流が図られている。また、新型コロナウイルス感染症対応では、消毒作業のチェックリストを作成し、作業漏れの防止に努めた。</p>				
総合的な利用者満足度				
<p>事業の満足度については、大変満足・満足と回答した割合が79.3%、職員の接遇については、大変満足・満足と回答した割合が80.9%に達するなど、良好な評価を得ている。</p>				
より良い施設運営・サービス向上に向けて改善すべき点等				
<ul style="list-style-type: none"> ・ 広報の方法を工夫し、積極的かつ効果的に情報を発信するよう求めていく。 ・ 二次避難所開設訓練（実践訓練）の実施を求めるとともに連携して進行管理を図っていく。 				

施設決算状況

年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	56,618,128	57,351,778	59,258,424	57,870,907
	利用料金収入	—	—	—	—
	その他収入	100,000	64,650	100,000	10,650
	計	56,718,128	57,416,428	59,358,424	57,881,557
支出	運営費	1,755,813	1,723,940	2,046,943	1,253,818
	管理費	17,700,714	19,610,538	19,215,195	17,995,345
	本部経費	5,218,357	6,445,711	5,935,195	6,281,438
	人件費	35,808,135	33,763,873	33,470,000	35,382,653
	修繕費	611,128	876,760	2,214,258	2,133,263
	その他支出	0	0	0	0
	計	55,875,790	55,975,111	56,946,396	56,765,079
収支差額		842,338	1,441,317	2,412,028	1,116,478

(施設決算状況の説明)

- ※1 修繕費については当初計画の範囲内で実費精算とし、精算後の金額を記載している。
 ※2 人件費については、当初計画で示している金額を超えた支出は指定管理者の負担とする。
 ※3 収支差額については、当初計画を上回った場合、超過した金額の2分の1を区に返還することとし、上記決算状況には返還後の金額を記載している。
 ※4 指定管理料については、管理運営費・人件費及び修繕費の区への返還額を差し引いた金額を決算額として記載している。
 ※5 新型コロナウイルス感染症の影響により令和元年度に使用しなかった経費等51,000円を減額したため、令和元年度の決算欄を修正した。
 ※6 新型コロナウイルス感染症の影響により令和2年度に使用しなかった経費等732,396円を減額し、新型コロナウイルス感染症対策のために新たに必要となった消耗品等の経費42,976円を増額した。

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告等を確認した結果、会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	予算と決算を比較して収入・支出・収支差は少なく、予算管理は適正である。	
会計②	経費の効果的活用が行われている	物品修繕費などの縮減努力や新型コロナウイルス感染症の影響により、管理運営費が大きく削減された。	良好
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36協定、健康診断受診記録等を確認した結果、就業規則や賃金台帳の修正等に関する指摘事項に対し、速やかに改善計画が示された。	良好
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、収益性、安定性は優良、成長性、活動性・健全性は良好であり、安定的、継続的な運営に必要な財務力を有している。	優良

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

- ・日々の消毒作業や換気の徹底、新型コロナウイルス感染症対応マニュアルを整備するなど、利用者の安全・安心を確保するための施設管理がなされている。
- ・休館期間中（令和2年4月～5月）においては、小学校の休校で作業が出来なくなった瑞光にこここスクールの職員に館の洋室を提供するなど、地域とのつながりを維持するための取組が積極的に行われている。
- ・事業の実施に当たっては、クラフトタイム、乳幼児タイムなどでは用具の共用を避け、個別キットを用意した。高齢者のカラオケでも一人一人にビニール手袋やマイクカバーを用意するなど衛生対策に配慮しつつ、利用者の満足度を高める工夫がなされている。

総合評価

サービス面、財務面、労務面は良好であり、指定管理業務は適正であったと評価できる。

担当所管部	
部	区民生活部
課	区民施設課

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【B施設】

施設概要		
施設名	名称	南千住駅前ふれあい館
	所在地	荒川区南千住七丁目1番1号 アクレスティ南千住2階
指定管理者	名称	株式会社日本デイケアセンター
	所在地	千代田区神田猿樂町二丁目2番3号
施設開設年月日		平成22年4月1日
現在の指定管理者による運営開始年月日		平成22年4月1日
指定期間		令和3年4月1日～令和8年3月31日
業務内容		<p>乳幼児から高齢者まで、あらゆる世代の区民が生き生きと集い、ふれあいと相互交流の輪を広げる場を提供する。遊び・スポーツ・健康づくり・教養娯楽活動等を通じて地域コミュニティの形成を図るとともに、地域住民の自主的かつ主体的な活動を促進する事業を実施する。</p> <p>【主な施設】 サロン、親子ふれあいひろば、プレイルーム、多目的室、洋室、和室、創作室、授乳室、相談室、だれでもトイレ</p> <p>【総入館者数】 42,280名（事業参加者数 21,718名、貸室利用者数 20,562名） （事業参加者数の世代別内訳） 保護者：4,263名、乳幼児：5,099名、小学生：6,810名、中学生：74名、高校生：20名、成人：2,727名、高齢者：2,725名</p> <p>【施設稼働率】 52.1%</p>
令和2年度の事業計画		
【乳幼児】	家族間や世代を超えて交流ができる事業を充実させるほか、乳幼児タイムや育児相談事業を通じて、乳幼児の健全な成長と保護者の子育てを支援する。	
【小学生】	季節を感じられる行事やサークル活動を通じて、楽しく潤いある活動を目指し、事業の充実を図る。	
【中高生】	中高生だけが多目的室を使える時間を設け、中高生の居場所を提供する。	
【成人】	団塊の世代、子育て世代の趣味や実用に繋がるような各種講座を実施する。	
【高齢者】	合唱やレクダンス等を実施し、余暇の充実とともに健康の維持に貢献する。	
【世代間交流】	世代を超えて全来館者で楽しめるような各種事業を実施する。	
【地域交流】	地域と連携して高齢者演芸大会を実施するほか、地域の各種お祭り等に協力する。	
令和2年度の事業実績		
【乳幼児】	新型コロナウイルス感染症の影響で、乳幼児タイムの出席率が低下していたが、安全管理の徹底を利用者に伝え、これまでどおり乳幼児タイムを実施でき、乳幼児の健全な成長を支援した。	
【小学生】	新型コロナウイルス感染症の影響で、工作サークルでは使用する道具を共有しないように工夫し、安全面に配慮した事業を展開した。	
【中高生】	中高生だけが多目的室を使える時間を設け、中高生の居場所を提供した。	
【成人】	団塊の世代や子育て世代の趣味や実用につながる各種講座（歌サロン、エコクラフトなど）を実施した。	
【高齢者】	ソーシャルダンスを実施し、余暇の充実とともに健康の維持に貢献した。	
【世代間交流】	クリスマス会はフィルムコンサート形式で実施し、利用者の安全を確保し、多世代が同一の映像を見ることを通じて、間接的な交流を図った。	
【地域交流】	館外清掃を実施し、地域とのつながりを維持した。	

基本評価項目				
評価項目	配点	評価		得点 (配点×乗率)
		レベル	乗率	
施設の維持管理	20			20
快適に利用できるための施設管理がなされている	5	5	100%	5
安全・安心に過ごすための施設管理がなされている	5	5	100%	5
危機管理・苦情・事故等の管理を徹底している	10	5	100%	10
区民サービス	80			75
利用者の事業に対する満足度が高い	20	5	100%	20
職員の接遇がきちんとなされている	25	5	100%	25
ポスターや館だより等の広報方法を工夫している	5	4	80%	4
計画した事業を状況に応じて適切に実施している	10	5	100%	10
新型コロナウイルス感染症対応がなされている	20	4	80%	16
合計 (A)	100			95
その他の評価項目				
評価項目	配点	評価		得点 (配点×乗率)
		レベル	乗率	
地域と連携した事業展開を行っている	2	5	100%	2
区民雇用を積極的に行っている	2	4	80%	1.6
施設全体における評価が高い	2	5	100%	2
安全に対する積極的な取組を行っている	4	5	100%	4
合計 (B)	10			9.6
合計 (A+B)				104.6
施設の維持管理・区民サービス等の総合評価				S
評価内容				
<p>「施設の維持管理」については、危機管理を徹底し、適正に管理されている。</p> <p>「区民サービス」については、利用者の事業に対する満足度が高く、適切に運営されているほか、職員の接遇に対する意識が高く、利用者からの評価も高い。</p> <p>「その他の評価項目」については、地域と連携した事業展開を行っているほか、職員の上級救命講習の受講率が高く、安全に対する取組が積極的に行われている。</p>				
総合的な利用者満足度				
<p>事業の満足度については、大変満足・満足と回答した割合が82.7%、職員の接遇については、大変満足・満足と回答した割合が89.4%に達するなど、良好な評価を得ている。</p>				
より良い施設運営・サービス向上に向けて改善すべき点等				
<ul style="list-style-type: none"> ・ 広報の方法を工夫し、積極的かつ効果的に情報を発信するよう求めていく。 ・ より積極的な区民雇用の促進を求めていく。 				

施設決算状況					
年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	44,825,209	45,435,082	46,323,973	45,479,965
	利用料金収入	—	—	—	—
	その他収入	329,155	246,010	335,738	33,500
	計	45,154,364	45,681,092	46,659,711	45,513,465
支出	運営費	2,207,485	1,521,777	1,870,000	1,343,781
	管理費	12,137,758	12,485,629	11,930,163	11,779,623
	本部経費	1,255,472	1,332,642	1,170,000	1,175,000
	人件費	29,482,053	28,366,402	27,500,000	27,161,477
	修繕費	509,760	493,703	983,502	817,025
	その他支出	0	0	0	0
	計	44,337,056	42,867,511	42,283,665	41,101,906
収支差額		817,308	2,813,581	4,376,046	4,411,559

(施設決算状況の説明)

- ※1 人件費及び修繕費については当初計画の範囲内で実費精算とし、精算後の金額を記載している。
- ※2 収支差額については、当初計画を上回った場合、超過した金額の2分の1を区に返還することとし、上記決算状況には返還後の金額を記載している。
- ※3 指定管理料については、管理運営費・人件費及び修繕費の区への返還額を差し引いた金額を決算額として記載している。
- ※4 新型コロナウイルス感染症の影響により令和元年度に使用しなかった経費等7,239円を減額したため、令和元年度の決算欄を修正した。
- ※5 新型コロナウイルス感染症の影響により令和2年度に使用しなかった経費等317,686円を減額し、新型コロナウイルス感染症対策のために新たに必要となった消耗品等の経費14,190円を増額した。

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告等を確認した結果、会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	予算と決算を比較して収入・支出・収支差は少なく、予算管理は適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	委託料の縮減努力や新型コロナウイルス感染症の影響により、経費の削減が見られた。	良好
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目が要件を満たしており、労務環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、収益性、成長性、活動性・健全性が良好、安定性は優良であり、安定的、継続的な運営に必要な財務力を有している。	良好

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

- ・日々の消毒作業や換気を徹底するとともに、親子ふれあいひろばを読書コーナーへと変更し、席を間引くことで密を避ける工夫をし、利用者の安全・安心を確保するための施設管理がなされている。
- ・入口正面に受付スペースを設置し、利用者に名簿記入、検温、手指消毒の徹底を促すことで、利用者への適切な注意喚起がなされている。
- ・事業の実施に当たっては、事業の開催場所を変更し、密を避ける工夫をすることや、クリスマス会をフィルムコンサート形式で開催し、多世代との交流を図るなど、利用者の満足度を高めるための工夫をした事業展開がなされている。

総合評価

サービス面、労務面は優良、財務面は良好であり、指定管理業務は適正であったと評価できる。

担当所管部	
部	区民生活部
課	区民施設課

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【B施設】

施設概要		
施設名	名称	汐入ふれあい館
	所在地	荒川区南千住八丁目2番2号
指定管理者	名称	社会福祉法人雲柱社
	所在地	世田谷区上北沢三丁目8番19号
施設開設年月日		平成17年4月1日
現在の指定管理者による運営開始年月日		平成17年4月1日
指定期間		平成29年4月1日～令和4年3月31日
業務内容	<p>乳幼児から高齢者まで、あらゆる世代の区民が生き生きと集い、ふれあいと相互交流の輪を広げる場を提供する。遊び・スポーツ・健康づくり・教養娯楽活動等を通じて地域コミュニティの形成を図るとともに、地域住民の自主的かつ主体的な活動を促進する事業を実施する。</p> <p>【主な施設】 サロン、プレイルーム(親子ふれあいひろば)、多目的室、和室、創作室、だれでもトイレ(学童クラブ併設)</p> <p>【特徴ある施設】 図書室</p> <p>【総入館者数】 27,638名(事業参加者数 19,629名、貸室利用者数 8,009名) (事業参加者数の世代別内訳) 保護者:5,112名、乳幼児:5,624名、小学生:5,828名、中学生:1,391名、高校生:154名、成人:397名、高齢者:1,123名</p> <p>【施設稼働率】 95.5%</p>	
令和2年度の事業計画		
【乳幼児】	保育園の待機児童対策の一助となるよう、利用者からも要望の多い年齢別の乳幼児活動を可能な限り定員を設けずに実施する。	
【小学生】	登録制のグループ活動やキャンプ等の自然体験を通じて、子どもたちの自立性・協調性を養う。	
【中高生】	中高生が利用しやすい環境を整え、健全な成長を支援する。	
【成人・高齢者】	既存の事業についてはこれまで通り実施するとともに、利用者の要望を踏まえながら館外への散策事業を実施し、利用者の健康の増進と余暇の充実を図る。	
【世代間交流】	輪投げや卓球大会を実施し、幅広い世代の交流を促進する。	
【地域交流】	地域と連携して高齢者演芸大会を実施するほか、地域の各種行事に積極的に協力する。	
令和2年度の事業実績		
【乳幼児】	新型コロナウイルス感染症を踏まえ、定員の設定や時間の短縮など、利用者の安全を十分に確保して乳幼児活動を実施した。	
【小学生】	新型コロナウイルス感染症の影響により、自然体験等の事業は実施できなかったが、創作活動等の充実を図り、子どもたちの成長を支援した。	
【中高生】	中高生が利用しやすい環境を整え、来館者数が前年度より増加した。	
【成人・高齢者】	新型コロナウイルス感染症対策を図りながら各事業を実施し、利用者の健康の増進に寄与した。	
【世代間交流】	新型コロナウイルス感染症の影響により、世代間交流を縮小したが、世代別事業で制作した作品を館内で展示するなど、間接的な交流を図った。	
【地域交流】	新型コロナウイルス感染症の影響により、地域交流事業は中止になったが、お便りの配布などを積極的に行い、地域とのつながりを維持した。	

基本評価項目				
評価項目	配点	評価		得点 (配点×乗率)
		レベル	乗率	
施設の維持管理	20			17
快適に利用できるための施設管理がなされている	5	4	80%	4
安全・安心に過ごすための施設管理がなされている	5	5	100%	5
危機管理・苦情・事故等の管理を徹底している	10	4	80%	8
区民サービス	80			70
利用者の事業に対する満足度が高い	20	5	100%	20
職員の接遇がきちんとなされている	25	4	80%	20
ポスターや館だより等の広報方法を工夫している	5	4	80%	4
計画した事業を状況に応じて適切に実施している	10	5	100%	10
新型コロナウイルス感染症対応がなされている	20	4	80%	16
合計 (A)	100			87
その他の評価項目				
評価項目	配点	評価		得点 (配点×乗率)
		レベル	乗率	
地域と連携した事業展開を行っている	2	5	100%	2
区民雇用を積極的に行っている	2	2	40%	0.8
施設全体における評価が高い	2	5	100%	2
安全に対する積極的な取組を行っている	4	3	60%	2.4
合計 (B)	10			7.2
合計 (A+B)				94.2
施設の維持管理・区民サービス等の総合評価				A
評価内容				
<p>「施設の維持管理」については、利用者が安全・安心に過ごせるよう適正に管理されている。</p> <p>「区民サービス」については、利用者の事業に対する満足度が高く、適切に運営されているほか、事業の月次計画を基に計画的に実施されている。</p> <p>「その他の評価項目」については、新型コロナウイルス感染症の影響により地域との交流が難しい中、地域とのつながりを維持するための取組が行われているほか、利用者の施設全体における評価が高い。</p>				
総合的な利用者満足度				
<p>事業の満足度については、大変満足・満足と回答した割合が81.8%、職員の接遇については、大変満足・満足と回答した割合が76.8%に達するなど、良好な評価を得ている。</p>				
より良い施設運営・サービス向上に向けて改善すべき点等				
<ul style="list-style-type: none"> ・より積極的な区民雇用の促進を求めていく。 ・二次避難所開設訓練（実践訓練）の実施を求めるとともに連携して進行管理を図っていく。 				

施設決算状況					
年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	45,663,318	46,830,519	48,505,856	41,223,183
	利用料金収入	—	—	—	—
	その他収入	108,368	122	108,000	156
	計	45,771,686	46,830,641	48,613,856	41,223,339
支出	運営費	2,413,854	1,945,242	2,655,615	1,774,304
	管理費	9,077,732	9,520,597	9,738,200	8,957,757
	本部経費	875,951	788,968	884,000	705,094
	人件費	31,729,463	29,728,842	32,795,700	27,145,332
	修繕費	873,331	2,961,348	1,212,141	755,370
	その他支出	0	0	0	0
	計	44,094,380	44,156,029	46,401,656	38,632,763
収支差額		1,677,306	2,674,612	2,212,200	2,590,576

(施設決算状況の説明)

- ※1 人件費及び修繕費については当初計画の範囲内で実費精算とし、精算後の金額を記載している。
- ※2 収支差額については、当初計画を上回った場合、超過した金額の2分の1を区に返還することとし、上記決算状況には返還後の金額を記載している。
- ※3 指定管理料については、管理運営費・人件費及び修繕費の区への返還額を差し引いた金額を決算額として記載している。
- ※4 新型コロナウイルス感染症の影響により令和元年度に使用しなかった経費等24,355円を減額したため、令和元年度の決算欄を修正した。
- ※5 新型コロナウイルス感染症の影響により令和2年度に使用しなかった経費等1,127,324円を減額し、新型コロナウイルス感染症対策のために新たに必要となった消耗品等の経費330,166円を増額した。

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告等を確認した結果、会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	予算と決算を比較して収入・支出・収支差は少なく、予算管理は適正である。	
会計②	経費の効果的活用が行われている	新電力の活用により光熱水費の削減、事業中止による運営費の削減があった。	良好
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目が要件を満たしており、労務環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、収益性、安定性、成長性、活動性・健全性が良好であり、安定的、継続的な運営に必要な財務力を有している。	良好

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

- ・日々の消毒作業や換気の徹底、職員の体調管理に細心の注意を払うなど、利用者の安全・安心を確保するための施設管理がなされている。
- ・新型コロナウイルス感染症に関するポスター等を効果的に掲示し、利用者への適切な注意喚起がなされている。
- ・事業の実施に当たっては、世代を超えた直接的な交流が難しい中、絵手紙や書道等の作品を館内に展示し、観覧していただくことで、作品を通じた世代間交流を図るなど、利用者の満足度を高めるための工夫をした事業展開がなされている。

総合評価

サービス面、財務面は良好、労務面は優良であり、指定管理業務は適正であったと評価できる。

担当所管部	
部	区民生活部
課	区民施設課

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【B施設】

施設概要		
施設名	名称	峡田ふれあい館
	所在地	荒川区荒川三丁目3番10号
指定管理者	名称	特定非営利活動法人ワーカーズコープ
	所在地	豊島区東池袋一丁目44番3号 池袋ISPタマビル
施設開設年月日		平成23年4月1日
現在の指定管理者による運営開始年月日		平成23年4月1日
指定期間		平成29年4月1日～令和4年3月31日
業務内容	<p>乳幼児から高齢者まで、あらゆる世代の区民が生き生きと集い、ふれあいと相互交流の輪を広げる場を提供する。遊び・スポーツ・健康づくり・教養娯楽活動等を通じて地域コミュニティの形成を図るとともに、地域住民の自主的かつ主体的な活動を促進する事業を実施する。</p> <p>【主な施設】 サロン、親子ふれあいひろば、プレイルーム、多目的室、洋室、和室、創作室、授乳室、だれでもトイレ（学童クラブ併設）</p> <p>【特徴ある施設】 備蓄倉庫</p> <p>【総入館者数】 40,839名（事業参加者数 19,554名、貸室利用者数 21,285名） （事業参加者数の世代別内訳） 保護者：4,427名、乳幼児：4,045名、小学生：4,180名、中学生：1,312名、高校生：472名、成人：706名、高齢者：4,412名</p> <p>【施設稼働率】 55.7%</p>	
令和2年度の事業計画		
【乳幼児】	保護者同士のつながりづくりに重点を置いたプログラムの実施や子育てに対する不安の解消を図る。	
【小学生】	創作活動の充実を図るとともに、スポーツ以外のレクリエーションの機会を作り、運動の得手不得手を問わず子どもが交流できる事業を実施する。	
【中高生】	中高生の意見を大切に事業を計画し、中高生の居場所づくりや自発性を養うための支援をする。	
【成人】	利用者の要望に応じたスポーツ事業等の充実を図る。	
【高齢者】	高齢者対象の館外事業や館内発表の機会から利用者同士の交流促進を図る。	
【世代間交流】	地域のお祭りやスポーツ事業等を通じて、幅広い世代間の交流を促進する。	
【地域交流】	地域と連携して、季節行事やハロウィンイベントを実施し、地域との交流を深める。	
令和2年度の事業実績		
【乳幼児】	利用者のニーズを踏まえた事業の実施や、職員がファミリーサポート協力員の養成講座を受講し、利用者の相談に応じるなど利用者との交流を深めた。	
【小学生】	創作活動については、木工など充実した内容で実施した結果、参加者が前年度よりも増加した。	
【中高生】	密を避けるために1対1のゲームを選択したり、ダーツやビリヤードなどができるスペースを設けるなど中高生の居場所づくりに努めた。	
【成人】	フラダンスやフットサルなどの事業を実施し、成人世代の余暇の充実に寄与した。	
【高齢者】	踊りやヨガストレッチなどを実施し、健康増進と文化の充実に寄与した。	
【世代間交流】	キンボールなどを通じて、小学生から中高生まで幅広い交流を促進した。	
【地域交流】	ハロウィンイベントを実施し、地域コミュニティの活性化に寄与した。	

基本評価項目				
評価項目	配点	評価		得点 (配点×乗率)
		レベル	乗率	
施設の維持管理	20			20
快適に利用できるための施設管理がなされている	5	5	100%	5
安全・安心に過ごすための施設管理がなされている	5	5	100%	5
危機管理・苦情・事故等の管理を徹底している	10	5	100%	10
区民サービス	80			80
利用者の事業に対する満足度が高い	20	5	100%	20
職員の接遇がきちんとなされている	25	5	100%	25
ポスターや館だより等の広報方法を工夫している	5	5	100%	5
計画した事業を状況に応じて適切に実施している	10	5	100%	10
新型コロナウイルス感染症対応がなされている	20	5	100%	20
合計 (A)	100			100
その他の評価項目				
評価項目	配点	評価		得点 (配点×乗率)
		レベル	乗率	
地域と連携した事業展開を行っている	2	5	100%	2
区民雇用を積極的に行っている	2	5	100%	2
施設全体における評価が高い	2	5	100%	2
安全に対する積極的な取組を行っている	4	4	80%	3.2
合計 (B)	10			9.2
合計 (A+B)				109.2
施設の維持管理・区民サービス等の総合評価				S
評価内容				
<p>「施設の維持管理」については、利用者が安全・安心に過ごせるよう適正に管理されている。 「区民サービス」については、利用者の事業に対する満足度が高く適切に運営されている。職員の接遇に対する利用者からの評価が非常に高い。 「その他の評価項目」については、積極的な区民雇用が行われている。</p>				
総合的な利用者満足度				
<p>事業の満足度については、大変満足・満足と回答した割合が98.7%、職員の接遇については、大変満足・満足と回答した割合が98.8%に達し、極めて良好な評価を得ている。</p>				
より良い施設運営・サービス向上に向けて改善すべき点等				
<p>安全に対する積極的な取組について、常勤職員の上級救命講習未受講者に受講を求めていく。</p>				

施設決算状況					
年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	46,570,627	47,410,079	52,237,253	50,979,343
	利用料金収入	—	—	—	—
	その他収入	109,246	119,066	100,000	63,000
	計	46,679,873	47,529,145	52,337,253	51,042,343
支出	運営費	2,196,955	2,345,486	2,405,000	1,956,783
	管理費	14,877,074	16,207,969	16,118,355	15,702,783
	本部経費	1,688,681	1,933,787	1,900,000	1,695,083
	人件費	24,918,297	23,184,076	27,150,778	26,638,401
	修繕費	1,091,637	2,676,683	2,243,359	2,241,613
	その他支出	0	0	0	0
	計	43,083,963	44,414,214	47,917,492	46,539,580
収支差額		3,595,910	3,114,931	4,419,761	4,502,763

(施設決算状況の説明)

- ※1 人件費及び修繕費については当初計画の範囲内で実費精算とし、精算後の金額を記載している。
- ※2 収支差額については、当初計画を上回った場合、超過した金額の2分の1を区に返還することとし、上記決算状況には返還後の金額を記載している。
- ※3 指定管理料については、管理運営費・人件費及び修繕費の区への返還額を差し引いた金額を決算額として記載している。
- ※4 新型コロナウイルス感染症の影響により令和元年度に使用しなかった経費等101,695円を減額したため、令和元年度の決算欄を修正した。
- ※5 新型コロナウイルス感染症の影響により令和2年度に使用しなかった経費等760,060円を減額し、新型コロナウイルス感染症対策のために新たに必要となった光熱水費の経費99,275円を増額した。

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告等を確認した結果、会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	予算と決算を比較して収入・支出・収支差は少なく、予算管理は適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	効果的な感染症対策に取り組んだ結果、清掃委託が増加しているが、管理運営費の収支差額は確保している。	良好
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目が要件を満たしており、労務環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、収益性、安全性、成長性が良好であるが、活動性・健全性が優良であり、安定的、継続的な運営に必要な財務力を有している。	良好

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

- ・感染症対策に当たり、混雑が予想されるサロン等は椅子を間引くなどの制限を加え、創作室やロビー等の対面での着席が予想される場所には透明の間仕切りを設置するなど、利用者の安全・安心を確保するための施設管理がなされている。
- ・休館期間中（令和2年4月～5月）においては、ダンスサークル登録者向けに、自宅でも体が動かせるように講師へ依頼し、振り付けなどを動画撮影してインターネット上で公開（登録者限定）するなど、地域とのつながりを維持するための取組が積極的に行われている。
- ・事業の実施に当たっては、高年者向けの体操において、動画撮影したものを流し、対面での活動は最小限としたり、歌の事業では、利用者の前に等身大のフィルムを吊るし、感染症対策に努めたりするなど、利用者の満足度を高めるために工夫した事業展開がなされている。

総合評価

サービス面、労務面は優良、財務面は良好であり、指定管理業務は適正であったと評価できる。

担当所管部	
部	区民生活部
課	区民施設課

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【B施設】

施設概要		
施設名	名称	荒川山吹ふれあい館
	所在地	荒川区荒川七丁目6番8号
指定管理者	名称	特定非営利活動法人荒川区高年者クラブ連合会
	所在地	荒川区荒川一丁目34番6号
施設開設年月日		平成18年2月1日
現在の指定管理者による運営開始年月日		平成18年2月1日
指定期間		平成30年4月1日～令和5年3月31日
業務内容	<p>乳幼児から高齢者まで、あらゆる世代の区民が生き生きと集い、ふれあいと相互交流の輪を広げる場を提供する。遊び・スポーツ・健康づくり・教養娯楽活動等を通じて地域コミュニティの形成を図るとともに、地域住民の自主的かつ主体的な活動を促進する事業を実施する。</p> <p>【主な施設】 サロン、プレイルーム(親子ふれあいひろば)、多目的室、洋室、和室、創作室、相談室、授乳室、だれでもトイレ</p> <p>【特徴ある施設】 茶室、調理・会議室、屋上庭園、ミニ備蓄倉庫</p> <p>【総入館者数】 30,182名(事業参加者数 14,540名、貸室利用者数 15,642名) (事業参加者数の世代別内訳) 保護者：2,693名、乳幼児：3,043名、小学生：1,715名、中学生：740名、高校生：339名、成人：1,303名、高齢者：4,707名</p> <p>【施設稼働率】 52.1%</p>	
令和2年度の事業計画		
【乳幼児】	乳幼児親子が安全で楽しく遊び、子育ての悩みや喜びを共有できる場となるよう、幼児タイムや親子ふれあいひろばを実施する。	
【小学生】	チアダンスサークルや一輪車教室等を実施し、子どもたちに幅広い経験を提供する。	
【中高生】	中高生が気軽に立ち寄れて、居心地の良い場所となるよう環境を整備し、中高生の自主的な活動を支援する。	
【成人・高齢者】	レクリエーション活動と健康促進活動の充実を図る。	
【世代間交流・地域交流】	地域ボランティアと協力した事業や多世代と交流できる事業の充実を図る。	
令和2年度の事業実績		
【乳幼児】	はじめての体操教室を実施し、乳幼児の健やかな成長を支援した。	
【小学生】	チアダンスサークルや一輪車教室の発表会を実施し、子どもたちに幅広い経験を提供した。	
【中高生】	多目的室における中高生タイムを実施する際、中学生及び高校生が同室内で円滑に遊べるよう、職員が声かけを行い、居心地の良い場所を提供した。	
【成人・高齢者】	いきいき体操や健康ストレッチを実施し、健康促進活動の充実を図った。	
【世代間交流・地域交流】	親子対象のフラダンス教室である、もみフラガールの発表を地域住民にも見学してもらい、地域との交流を図った。	

基本評価項目				
評価項目	配点	評価		得点 (配点×乗率)
		レベル	乗率	
施設の維持管理	20			18
快適に利用できるための施設管理がなされている	5	5	100%	5
安全・安心に過ごすための施設管理がなされている	5	5	100%	5
危機管理・苦情・事故等の管理を徹底している	10	4	80%	8
区民サービス	80			73
利用者の事業に対する満足度が高い	20	5	100%	20
職員の接遇がきちんとなされている	25	5	100%	25
ポスターや館だより等の広報方法を工夫している	5	4	80%	4
計画した事業を状況に応じて適切に実施している	10	4	80%	8
新型コロナウイルス感染症対応がなされている	20	4	80%	16
合計 (A)	100			91
その他の評価項目				
評価項目	配点	評価		得点 (配点×乗率)
		レベル	乗率	
地域と連携した事業展開を行っている	2	4	80%	1.6
区民雇用を積極的に行っている	2	5	100%	2
施設全体における評価が高い	2	5	100%	2
安全に対する積極的な取組を行っている	4	5	100%	4
合計 (B)	10			9.6
合計 (A+B)				100.6
施設の維持管理・区民サービス等の総合評価				S
評価内容				
<p>「施設の維持管理」については、利用者が安全・安心に過ごせるよう適正に管理されている。 「区民サービス」については、利用者の事業に対する満足度が高く、適切に運営されているほか、職員の接遇に対する意識が高く、利用者からの評価も高い。 「その他の評価項目」については、区民雇用を積極的に行っているほか、職員の上級救命講習の受講率が高く、安全に対する取組が積極的に行われている。</p>				
総合的な利用者満足度				
<p>事業の満足度については、大変満足・満足と回答した割合が82.9%、職員の接遇については、大変満足・満足と回答した割合が85.0%に達するなど、良好な評価を得ている。</p>				
より良い施設運営・サービス向上に向けて改善すべき点等				
<ul style="list-style-type: none"> ・ 広報の方法を工夫し、積極的かつ効果的に情報を発信するよう求めていく。 ・ 事業が計画どおりに実施できるよう、状況に応じた対応をとっていくよう求めていく。 				

施設決算状況

年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	52,897,704	56,905,399	55,481,784	53,784,409
	利用料金収入	—	—	—	—
	その他収入	218,200	159,360	105,000	39,496
	計	53,115,904	57,064,759	55,586,784	53,823,905
支出	運営費	1,830,246	1,768,622	2,140,000	1,699,732
	管理費	15,753,798	14,222,959	15,910,000	15,558,574
	本部経費	1,597,054	1,487,474	1,660,000	1,617,034
	人件費	30,591,695	31,896,663	31,786,116	31,080,959
	修繕費	859,734	3,712,782	1,166,286	1,165,795
	その他支出	0	0	0	0
	計	49,035,473	51,601,026	51,002,402	49,505,060
収支差額		4,080,431	5,463,733	4,584,382	4,318,845

(施設決算状況の説明)

- ※1 人件費及び修繕費については当初計画の範囲内で実費精算とし、精算後の金額を記載している。
- ※2 収支差額については、当初計画を下回ったため、区への返還は発生していない。
- ※3 指定管理料については、管理運営費・人件費及び修繕費の区への返還額を差し引いた金額を決算額として記載している。
- ※4 新型コロナウイルス感染症の影響により令和元年度に使用しなかった経費等33,016円を減額したため、令和元年度の決算欄を修正した。
- ※5 新型コロナウイルス感染症の影響により令和2年度に使用しなかった経費等994,237円を減額し、新型コロナウイルス感染症対策のために新たに必要となった消耗品等の経費73,025円を増額した。

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告等を確認した結果、会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	予算と決算を比較して収入・支出・収支差は少なく、予算管理は適正である。	
会計②	経費の効果的活用が行われている	新電力の活用など光熱水費、閉館による委託料、運営費が大幅に削減された。	良好
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36協定、健康診断受診記録等を確認した結果、雇用契約書や36協定等に関する指摘事項について、速やかに改善し、又は計画が示された。	良好
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、収益性、安定性、成長性、活動性・健全性が良好、安定性は優良であり、安定的、継続的な運営に必要な財務力を有している。	良好

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

- ・日々の消毒作業や換気の徹底、職員の新型コロナウイルス感染症対策に努めるなど、利用者の安全・安心を確保するための施設管理がなされている。
- ・入口付近に受付スペースを設置し、利用者に名簿記入、検温、手指消毒の徹底を促すことで、利用者への適切な注意喚起がなされている。
- ・事業の実施に当たっては、多目的室の開放時に人数制限をし、密を避ける工夫をすることや、高年者ランチを折紙教室に変更して柔軟な対応を図るなど、利用者の満足度を高めるための工夫をした事業展開がなされている。

総合評価

サービス面は優良、労務面、財務面は良好であり、指定管理業務は適正であったと評価できる。

担当所管部	
部	区民生活部
課	区民施設課

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【B施設】

施設概要		
施設名	名称	町屋ふれあい館
	所在地	荒川区町屋一丁目35番8号
指定管理者	名称	社会福祉法人雲柱社
	所在地	世田谷区上北沢三丁目8番19号
施設開設年月日		平成24年4月1日
現在の指定管理者による運営開始年月日		平成24年4月1日
指定期間		平成30年4月1日～令和5年3月31日
業務内容	<p>乳幼児から高齢者まで、あらゆる世代の区民が生き生きと集い、ふれあいと相互交流の輪を広げる場を提供する。遊び・スポーツ・健康づくり・教養娯楽活動等を通じて地域コミュニティの形成を図るとともに、地域住民の自主的かつ主体的な活動を促進する事業を実施する。</p> <p>【主な施設】 サロン、親子ふれあいひろば、プレイルーム、多目的室、洋室、和室、創作室、授乳室、だれでもトイレ</p> <p>【特徴ある施設】 音楽室、窯室、ミニ備蓄倉庫</p> <p>【総入館者数】 36,030名（事業参加者数 22,200名、貸室利用者数 13,830名） （事業参加者数の世代別内訳） 保護者：5,607名、乳幼児：6,325名、小学生：5,463名、中学生：1,018名、高校生：379名、成人：2,226名、高齢者：1,182名</p> <p>【施設稼働率】 59.9%</p>	
令和2年度の事業計画		
【乳幼児】	日曜・祝日の多目的室の開放を増やすとともに、親子ふれあいひろば事業の充実を図る。	
【小学生】	小学生一人ひとりと丁寧に関わり、健やかな成長を支援するとともに、創作活動の充実を図る。	
【中高生】	地域の中高生が気軽に立ち寄れるよう、信頼関係を構築していく。	
【成人】	成人のニーズを積極的に把握し、事業への参加を促していく。	
【高齢者】	高齢者レクリエーション事業「町屋倶楽部」の充実を図り、イベントへの積極的な参画を促していく。	
【世代間交流】	世代の異なる方々が一緒に食事し、食事の楽しさを実感していただく「みんなでお食事会」の実施回数を増やし、充実を図る。	
【地域交流】	地域の福祉施設等との関係を深め、地域との積極的な交流を図る。	
令和2年度の事業実績		
【乳幼児】	乳幼児親子が屋内で安全に遊べるよう、日曜・祝日の多目的室の開放を積極的に行い、地域の子育て支援拠点施設としての役割を果たした。	
【小学生】	新型コロナウイルス感染症の影響により、創作活動を中心に事業を実施したが、内容の充実を図り、ニーズにあわせた遊びを展開した。	
【中高生】	スポーツ等を通じて交流を図り、中高生の新たな居場所として定着した。	
【成人】	陶芸教室などのモノづくり事業の需要増加を受け、感染症対策の徹底を図りながら教室数を増やして対応し、利用者の余暇の充実に寄与した。	
【高齢者】	レクリエーション活動の充実を図るなど、余暇の充実に寄与した。	
【世代間交流】	新型コロナウイルス感染症の影響により、「みんなでお食事会」は実施できなかったが、作品の展示会等を通じて世代間交流を図った。	
【地域交流】	マスクの配布や地域清掃を行い、地域との交流を図った。	

基本評価項目				
評価項目	配点	評価		得点 (配点×乗率)
		レベル	乗率	
施設の維持管理	20			20
快適に利用できるための施設管理がなされている	5	5	100%	5
安全・安心に過ごすための施設管理がなされている	5	5	100%	5
危機管理・苦情・事故等の管理を徹底している	10	5	100%	10
区民サービス	80			79
利用者の事業に対する満足度が高い	20	5	100%	20
職員の接遇がきちんとなされている	25	5	100%	25
ポスターや館だより等の広報方法を工夫している	5	4	80%	4
計画した事業を状況に応じて適切に実施している	10	5	100%	10
新型コロナウイルス感染症対応がなされている	20	5	100%	20
合計 (A)	100			99
その他の評価項目				
評価項目	配点	評価		得点 (配点×乗率)
		レベル	乗率	
地域と連携した事業展開を行っている	2	5	100%	2
区民雇用を積極的に行っている	2	5	100%	2
施設全体における評価が高い	2	5	100%	2
安全に対する積極的な取組を行っている	4	5	100%	4
合計 (B)	10			10
合計 (A+B)				109
施設の維持管理・区民サービス等の総合評価				S
評価内容				
<p>「施設の維持管理」については、利用者が安全・安心に過ごせるよう適正に管理されている。 「区民サービス」については、利用者の事業に対する満足度が高く、適切に運営されているほか、職員の接遇に対する意識が高く、利用者からの評価も高い。 「その他の評価項目」については、区民雇用が積極的に行われているほか、職員の上級救命講習の受講率が高く、安全に対する取組が積極的に行われている。</p>				
総合的な利用者満足度				
<p>事業の満足度については、大変満足・満足と回答した割合が84.8%、職員の接遇については、大変満足・満足と回答した割合が91%に達するなど、極めて良好な評価を得ている。</p>				
より良い施設運営・サービス向上に向けて改善すべき点等				
<p>広報の方法を工夫し、積極的かつ効果的に情報を発信するよう求めていく。</p>				

施設決算状況					
年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	50,235,544	51,234,203	56,866,966	52,356,871
	利用料金収入	—	—	—	—
	その他収入	408,922	222,921	536,000	95,210
	計	50,644,466	51,457,124	57,402,966	52,452,081
支出	運営費	3,540,584	3,101,477	4,093,733	2,200,453
	管理費	12,064,924	11,900,691	13,297,800	10,540,844
	本部経費	1,849,232	1,577,936	1,792,300	1,488,533
	人件費	32,629,762	33,417,639	37,300,000	35,511,183
	修繕費	864,108	788,680	941,133	836,000
	その他支出	0	0	0	0
	計	49,099,378	49,208,487	55,632,666	49,088,480
収支差額		1,545,088	2,248,637	1,770,300	3,363,601

(施設決算状況の説明)

- ※1 人件費及び修繕費については当初計画の範囲内で実費精算とし、精算後の金額を記載している。
- ※2 収支差額については、当初計画を上回った場合、超過した金額の2分の1を区に返還することとし、上記決算状況には返還後の金額を記載している。
- ※3 指定管理料については、管理運営費・人件費及び修繕費の区への返還額を差し引いた金額を決算額として記載している。
- ※4 新型コロナウイルス感染症の影響により令和元年度に使用しなかった経費等122,321円を減額したため、令和元年度の決算欄を修正した。
- ※5 新型コロナウイルス感染症の影響により令和2年度に使用しなかった経費等1,247,818円を減額し、新型コロナウイルス感染症対策のために新たに必要となった消耗品等の経費403,855円を増額した。

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告等を確認した結果、会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	予算と決算を比較して収入・支出・収支差は少なく、予算管理は適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	新電力の活用、複写の使用を控えるなど経費縮減が行われた。事業休止による運営費も大幅に削減された。	良好
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目が要件を満たしており、労務環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、収益性、安定性、成長性、活動性・健全性が良好であり、安定的、継続的な運営に必要な財務力を有している。	良好

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

- ・日々の消毒作業や換気の徹底、新型コロナウイルス感染症対応マニュアルを整備するなど、利用者の安全・安心を確保するための施設管理がなされている。
- ・休館期間中（令和2年4月～5月）においては、近隣の住民や小学校に手作りマスクを配布するなど、地域とのつながりを維持するための取組が積極的に行われている。
- ・事業の実施に当たっては、自宅でも遊べる手作りおもちゃキットの配布や、乳幼児の居場所づくりとして多目的室を開放するなど、利用者の満足度を高めるための工夫をした事業展開がなされている。

総合評価

サービス面、労務面は優良、財務面は良好であり、指定管理業務は適正であったと評価できる。

担当所管部	
部	区民生活部
課	区民施設課

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【B施設】

施設概要		
施設名	名称	荒木田ふれあい館
	所在地	荒川区町屋六丁目13番2号
指定管理者	名称	株式会社大起エンゼルヘルプ
	所在地	荒川区東尾久一丁目1番4号5階
施設開設年月日		平成16年10月26日
現在の指定管理者による運営開始年月日		平成16年10月26日
指定期間		令和3年4月1日～令和8年3月31日
業務内容	<p>乳幼児から高齢者まで、あらゆる世代の区民が生き生きと集い、ふれあいと相互交流の輪を広げる場を提供する。遊び・スポーツ・健康づくり・教養娯楽活動等を通じて地域コミュニティの形成を図るとともに、地域住民の自主的かつ主体的な活動を促進する事業を実施する。</p> <p>【主な施設】 サロン、親子ふれあいひろば、プレイルーム、多目的室、洋室、和室、創作室、授乳室、だれでもトイレ</p> <p>【特徴ある施設】 音楽室、調理・会議室</p> <p>【総入館者数】 43,931名（事業参加者数 27,659名、貸室利用者数 16,272名） （事業参加者数の世代別内訳） 保護者：2,509名、乳幼児：3,969名、小学生：11,128名、中学生：3,370名、高校生：235名、成人：4,087名、高齢者：2,361名</p> <p>【施設稼働率】 50.9%</p>	
令和2年度の事業計画		
【乳幼児】	年齢や発育状況に合わせたプログラムを実施するとともに、保護者の育児に関する悩みや不安を解消できるよう、気軽に交流できる場を提供する。	
【小学生】	子どもたちの自主的な運動・創作活動を支援する。	
【中学生】	多目的室の中学生専用時間を設け、職員と一緒に身体を動かしたり、相談相手になるなど信頼関係を構築する。	
【成人】	成人対象事業での相互交流を通して、自主的かつ主体的な活動に繋がるよう支援する。	
【高齢者】	健康増進事業・教養・趣味活動支援事業を実施し、高齢者を支援する。	
【世代間交流・地域交流】	ふれあい祭りやトレインフェスティバルなどのイベントを通じて、各世代の交流を促進するとともに地域の行事に参加し、地域との交流を図る。	
令和2年度の事業実績		
【乳幼児】	年齢別のクラスでは、基本カリキュラム以外に運動会、ハロウィン、クリスマス会等のイベントを実施し、外出が難しい時期のイベントとして喜ばれた。	
【小学生】	創作室の利用者は、前年比136%となり、「マスクアクセサリー」が人気上位になるなど、外出等が制限される中で子どもの居場所として機能した。	
【中学生】	多目的室利用の「中学生タイム」は、前年比158%となり、中学生の居場所としての役割を果たした。	
【成人・高齢者】	新型コロナウイルス感染症のため、利用者が減少する中、感染予防に努めながら、成人世代の余暇の充実や高齢者の健康増進などに寄与した。	
【世代間交流・地域交流】	コロナ禍の影響でイベント中止や事業などが制約を受ける中で、幼児タイムに参加している利用者を対象にしたハロウィンイベントや体験テコンドー教室を開催し、世代間交流と地域交流を図った。	

基本評価項目				
評価項目	配点	評価		得点 (配点×乗率)
		レベル	乗率	
施設の維持管理	20			20
快適に利用できるための施設管理がなされている	5	5	100%	5
安全・安心に過ごすための施設管理がなされている	5	5	100%	5
危機管理・苦情・事故等の管理を徹底している	10	5	100%	10
区民サービス	80			79
利用者の事業に対する満足度が高い	20	5	100%	20
職員の接遇がきちんとなされている	25	5	100%	25
ポスターや館だより等の広報方法を工夫している	5	4	80%	4
計画した事業を状況に応じて適切に実施している	10	5	100%	10
新型コロナウイルス感染症対応がなされている	20	5	100%	20
合計 (A)	100			99
その他の評価項目				
評価項目	配点	評価		得点 (配点×乗率)
		レベル	乗率	
地域と連携した事業展開を行っている	2	4	80%	1.6
区民雇用を積極的に行っている	2	4	80%	1.6
施設全体における評価が高い	2	5	100%	2
安全に対する積極的な取組を行っている	4	5	100%	4
合計 (B)	10			9.2
合計 (A+B)				108.2
施設の維持管理・区民サービス等の総合評価				S
評価内容				
<p>「施設の維持管理」については、危機管理を徹底し、適正に管理されている。</p> <p>「区民サービス」については、職員の接遇に対する利用者からの評価が高く、適切に運営されているほか、事業の月次計画を基に計画的に実施されている。</p> <p>「その他の評価項目」については、職員の上級救命講習の受講率が高く、災害時の二次避難所開設訓練も適切に行われており、安全に対する取組が積極的に行われている。</p>				
総合的な利用者満足度				
<p>事業の満足度については、大変満足・満足と回答した割合が81.5%、職員の接遇については、大変満足・満足と回答した割合が88.3%に達し、良好な評価を得ている。</p>				
より良い施設運営・サービス向上に向けて改善すべき点等				
<p>広報の方法を工夫し、積極的かつ効果的に情報を発信するよう求めていく。</p>				

施設決算状況

年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	44,985,834	45,219,755	48,672,227	47,605,404
	利用料金収入	—	—	—	—
	その他収入	214,650	86,100	100,000	447,320
	計	45,200,484	45,305,855	48,772,227	48,052,724
支出	運営費	3,021,384	2,747,864	3,076,000	1,550,500
	管理費	11,837,614	13,237,038	12,534,180	12,916,676
	本部経費	40,000	45,000	60,000	20,000
	人件費	27,746,138	28,057,336	28,800,000	30,886,165
	修繕費	1,113,696	1,117,722	1,152,227	1,145,628
	その他支出	0	0	0	0
	計	43,718,832	45,159,960	45,562,407	46,498,969
収支差額		1,481,652	145,895	3,209,820	1,553,755

(施設決算状況の説明)

- ※1 修繕費については当初計画の範囲内で実費精算とし、精算後の金額を記載している。
 ※2 人件費については、当初計画で示している金額を超えた支出は指定管理者の負担とする。
 ※3 収支差額については、当初計画を上回った場合、超過した金額の2分の1を区に返還することとし、上記決算状況には返還後の金額を記載している。
 ※4 指定管理料については、管理運営費・人件費及び修繕費の区への返還額を差し引いた金額を決算額として記載している。
 ※5 新型コロナウイルス感染症の影響により令和元年度に使用しなかった経費等186,280円を減額したため、令和元年度の決算欄を修正した。
 ※6 新型コロナウイルス感染症の影響により令和2年度に使用しなかった経費等761,859円を減額し、新型コロナウイルス感染症対策のために新たに必要となった消耗品等の経費131,735円を増額した。

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告等を確認した結果、会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	予算と決算を比較して収入・支出・収支差は少なく、予算管理は適正である。	
会計②	経費の効果的活用が行われている	閉館による光熱水費の削減が見られる一方、感染症対策物品や災害対策物品の積極的な購入による充実を図った。	良好
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目が要件を満たしており、労務環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、収益性、安定性、成長性、活動性・健全性が良好であり、安定的、継続的な運営に必要な財務力を有している。	良好

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

- ・感染症対策に当たり、手指消毒用アルコールを要所に設置。また、コロナウイルス感染対策喚起ポスターを各種準備し館内に掲示したほか、サロン等立入禁止区域に立入禁止テープを張るなど利用者の安全・安心を確保するための施設管理がなされている。
- ・休館期間中（令和2年4月～5月）においては、開館後にマスクを忘れた利用者のために手作りマスクを準備したり、椅子、テーブル、手摺り、エレベーター、トイレ等全てを徹底的に消毒したりするなど、区民が安心して利用できるよう再開を見据えた感染対策が行われていた。
- ・事業の実施に当たっては、ソーシャルディスタンスを保つため、各部屋の人数制限を設け、事業別にテーブルや椅子のレイアウトを工夫したり、常に窓を開けて部屋を換気し、一定時間毎（多目的室は45分毎など）に消毒を実施したりするなど利用者の満足度を高めるために工夫した事業展開がなされている。

総合評価

サービス面、労務面は優良、財務面は良好であり、指定管理業務は適正であったと評価できる。

担当所管部	
部	区民生活部
課	区民施設課

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【B施設】

施設概要		
施設名	名称	尾久ふれあい館
	所在地	荒川区西尾久二丁目25番13号
指定管理者	名称	特定非営利活動法人ワーカーズコープ
	所在地	豊島区東池袋一丁目44番3号 池袋ISPタビル
施設開設年月日		平成24年4月1日
現在の指定管理者による運営開始年月日		平成24年4月1日
指定期間		平成30年4月1日～令和5年3月31日
業務内容	<p>乳幼児から高齢者まで、あらゆる世代の区民が生き生きと集い、ふれあいと相互交流の輪を広げる場を提供する。遊び・スポーツ・健康づくり・教養娯楽活動等を通じて地域コミュニティの形成を図るとともに、地域住民の自主的かつ主体的な活動を促進する事業を実施する。</p> <p>【主な施設】 サロン、親子ふれあいひろば、プレイルーム、多目的室、洋室、和室、創作室、授乳室、相談室、だれでもトイレ</p> <p>【特徴ある施設】 調理実習室、レクホール、ミニ備蓄倉庫</p> <p>【総入館者数】 60,247名（事業参加者数 28,757名、貸室利用者数 31,490名） （事業参加者数の世代別内訳） 保護者：5,547名、乳幼児：5,954名、小学生：5,260名、中学生：1,989名、高校生：47名、成人：2,213名、高齢者：7,747名</p> <p>【施設稼働率】 64.0%</p>	
令和2年度の事業計画		
【乳幼児】	保護者が子育てについて、苦勞の吐露や談笑できる場の提供や支援をするため、保護者同士が交流できる事業を実施する。	
【小学生】	子ども会議を毎月実施し、より子どもの意見を取り入れた運営を目指す。	
【中高生】	中高生ダンスの活動を拡大し、施設の慰問や地域行事へ参加する。	
【成人】	若年層対象のボードゲームサロンの実施や「まちなか花壇」サークルを通して利用者、地域の方が集い、気軽に懇談できる場を提供する。	
【高齢者】	歩行と転倒予防の「ふまねっと運動」など高齢者の健康の増進を支援する。	
【世代間交流】	包括支援センターや社会福祉協議会と連携し、おぐっこガーデン（菜園）を通して、誰もが集える地域に根ざした活動を展開する。	
【地域交流】	町会との相互協力を深めるとともに、認知症カフェなどを地域の団体と共催で行うほか、近隣の医療機関と連携し、地域との交流を積極的に図る。	
令和2年度の事業実績		
【乳幼児】	様々な月齢の乳幼児と一緒に活動する「のびのびタイム」を通して乳幼児の世代間交流や保護者同士の交流を図った。	
【小学生】	実行委員会形式で「スパイ大作戦」を実施。密閉空間を避けるイベントとして、子ども達が企画・運営に関わることで様々な機会を提供できた。	
【中高生】	中高生球技大会を実施し、異学年でスポーツ交流を図った。	
【成人】	フラワーアレンジメント教室は、乳幼児タイム参加者に好評で活動が定着した。まちなか花壇は、当番を決めて少人数で活動を継続することができた。	
【高齢者】	ふまねっと運動は、毎回参加定員に達するなど、活動1年目で定着した。	
【世代間交流】	近隣町会、商店街協力のもと、ハロウィンイベントを実施した。	
【地域交流】	近隣町会や館利用者との協同で「みんなのひろばコンサート」を実施した。	

基本評価項目				
評価項目	配点	評価		得点 (配点×乗率)
		レベル	乗率	
施設の維持管理	20			20
快適に利用できるための施設管理がなされている	5	5	100%	5
安全・安心に過ごすための施設管理がなされている	5	5	100%	5
危機管理・苦情・事故等の管理を徹底している	10	5	100%	10
区民サービス	80			79
利用者の事業に対する満足度が高い	20	5	100%	20
職員の接遇がきちんとなされている	25	5	100%	25
ポスターや館だより等の広報方法を工夫している	5	4	80%	4
計画した事業を状況に応じて適切に実施している	10	5	100%	10
新型コロナウイルス感染症対応がなされている	20	5	100%	20
合計 (A)	100			99
その他の評価項目				
評価項目	配点	評価		得点 (配点×乗率)
		レベル	乗率	
地域と連携した事業展開を行っている	2	5	100%	2
区民雇用を積極的に行っている	2	5	100%	2
施設全体における評価が高い	2	5	100%	2
安全に対する積極的な取組を行っている	4	5	100%	4
合計 (B)	10			10
合計 (A+B)				109
施設の維持管理・区民サービス等の総合評価				S
評価内容				
<p>「施設の維持管理」については、利用者が安全・安心に過ごせるよう適正に管理されている。 「区民サービス」については、利用者の事業に対する満足度が高く適切に運営されている。職員の接遇に対する利用者からの評価も高い。 「その他の評価項目」については、職員の上級救命講習の受講率が高く、災害時の二次避難所開設訓練も適切に行われており、安全に対する取組が積極的に行われている。</p>				
総合的な利用者満足度				
<p>事業の満足度については、大変満足・満足と回答した割合が89.9%、職員の接遇については、大変満足・満足と回答した割合が90.6%に達し、極めて良好な評価を得ている。</p>				
より良い施設運営・サービス向上に向けて改善すべき点等				
<p>広報の方法を工夫し、積極的かつ効果的に情報を発信するよう求めていく。</p>				

施設決算状況					
年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	55,853,426	60,571,397	61,479,934	60,351,693
	利用料金収入	—	—	—	—
	その他収入	455,261	613,412	570,000	382,300
	計	56,308,687	61,184,809	62,049,934	60,733,993
支出	運営費	3,209,762	3,540,706	2,900,000	2,665,011
	管理費	17,798,466	18,487,254	18,766,187	16,992,355
	本部経費	1,760,639	1,879,379	1,900,000	1,922,181
	人件費	32,799,265	36,892,901	37,003,607	37,964,746
	修繕費	1,361,124	1,225,728	1,353,740	1,343,810
	その他支出	0	0	0	0
	計	55,168,617	60,146,589	60,023,534	58,965,922
収支差額		1,140,070	1,038,220	2,026,400	1,768,071

(施設決算状況の説明)

- ※1 修繕費については当初計画の範囲内で実費精算とし、精算後の金額を記載している。
 ※2 人件費については、当初計画で示している金額を超えた支出は指定管理者の負担とする。
 ※3 収支差額については、当初計画を上回った場合、超過した金額の2分の1を区に返還することとし、上記決算状況には返還後の金額を記載している。
 ※4 指定管理料については、管理運営費・人件費及び修繕費の区への返還額を差し引いた金額を決算額として記載している。
 ※5 新型コロナウイルス感染症の影響により令和元年度に使用しなかった経費等134,725円を減額したため、令和元年度の決算欄を修正した。
 ※6 新型コロナウイルス感染症の影響により令和2年度に使用しなかった経費等775,119円を減額し、新型コロナウイルス感染症対策のために新たに必要となった消耗品等の経費359,618円を増額した。

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告等を確認した結果、会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	予算と決算を比較して収入・支出・収支差は少なく、予算管理は適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	新電力の活用、閉館による光熱水費の削減が見られる一方、感染症対策として消耗品費が増加した。	良好
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目が要件を満たしており、労務環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、収益性、安全性、成長性が良好であるが、活動性・健全性が優良であり、安定的、継続的な運営に必要な財務力を有している。	良好

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

- ・入館時の対策として、入口に壁掛け式非接触型の体温計、自動アルコール消毒器を設置したほか、入館カードを受付に提出する際の動線を作るなど利用者の安全・安心を確保するための施設管理がなされている。
- ・休館期間中（令和2年4月～5月）においては、ダンス事業の参加者向けに、ダンス講師が振り付けやストレッチをしている様子を動画撮影し、インターネット上で公開（参加者限定）した。また、職員が近隣の公園など子どもが立ち寄りそうな場所を巡回するなど、地域とのつながりを維持するための取組が積極的に行われている。
- ・事業の実施に当たっては、可能な限り広い部屋を使用し、座席の配置に配慮したり、幼児工作では、製作物を個別キットとして用意し、参加者が物を共有して触れないようにしたりするなど、利用者の満足度を高めるために工夫した事業展開がなされている。

総合評価

サービス面、労務面は優良、財務面は良好であり、指定管理業務は適正であったと評価できる。

担当所管部	
部	区民生活部
課	区民施設課

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【B施設】

施設概要		
施設名	名称	西尾久ふれあい館
	所在地	荒川区西尾久八丁目33番31号
指定管理者	名称	株式会社日本デイケアセンター
	所在地	千代田区神田猿楽町二丁目2番3号
施設開設年月日		平成16年10月12日
現在の指定管理者による運営開始年月日		平成16年10月12日
指定期間		令和3年4月1日～令和8年3月31日
業務内容	<p>乳幼児から高齢者まで、あらゆる世代の区民が生き生きと集い、ふれあいと相互交流の輪を広げる場を提供する。遊び・スポーツ・健康づくり・教養娯楽活動等を通じて地域コミュニティの形成を図るとともに、地域住民の自主的かつ主体的な活動を促進する事業を実施する。</p> <p>【主な施設】 サロン、親子ふれあいひろば、プレイルーム、多目的室、洋室、和室、創作室、だれでもトイレ（学童クラブ併設）</p> <p>【総入館者数】 28,447名（事業参加者数 17,980名、貸室利用者数 10,467名） （事業参加者数の世代別内訳） 保護者：4,862名、乳幼児：5,845名、小学生：3,713名、中学生：462名、高校生：34名、成人：1,014名、高齢者：2,050名</p> <p>【施設稼働率】 64.3%</p>	
令和2年度の事業計画		
【乳幼児】	子育ての負担軽減に加え、利用者や職員との交流を図る子育て支援事業を実施する。	
【小学生】	ダンスサークルやスポーツサークル等、4つの性格の異なるサークルを設定し、子どもたちの個性に応じた柔軟な事業展開を図る。	
【中高生】	中高生が主体的に活動できるよう職員が支援していく。	
【成人】	ふれあい館に親しみを持てるような事業の充実を図る。	
【高齢者】	健康で充実した毎日を過ごせるよう、各事業の充実を図る。	
【世代間交流】	フラダンス、コーラスなどの事業の中で多世代が一緒に練習できる場を設け、幅広い世代の交流を促進する。	
【地域交流】	地域の福祉施設との交流会を継続して実施するとともに、地域のお祭り等の行事に積極的に参加する。	
令和2年度の事業実績		
【乳幼児】	新型コロナウイルス感染症を踏まえ、利用者同士の間隔を空けることで安全を十分に確保して乳幼児事業を実施した。	
【小学生】	新型コロナウイルス感染症の影響で、調理事業は中止となったが、ダンスサークル等の事業で子どもたちの個性に応じた柔軟な事業展開を図った。	
【中高生】	新型コロナウイルス感染症を踏まえ、中高生タイムの時間を短縮し、安全を十分に確保した事業展開を図った。	
【成人】	家族で参加できるヨガやスポーツタイムを実施する等、ふれあい館に親しみを持てるような事業の充実を図った。	
【高齢者】	レクダンスを実施し、高齢者の健康の増進に寄与した。	
【世代間交流】	だれでもワクワク工房を実施し、幅広い世代の交流を促進した。	
【地域交流】	小学生が地域のお店の取材を通じて新聞を作成し、地域との交流を図った。	

施設決算状況

年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	47,892,636	49,701,855	50,479,638	50,358,086
	利用料金収入	—	—	—	—
	その他収入	219,116	190,787	223,498	10,200
	計	48,111,752	49,892,642	50,703,136	50,368,286
支出	運営費	2,626,189	2,503,880	2,800,000	2,781,094
	管理費	13,185,368	13,113,580	13,364,891	13,265,277
	本部経費	1,255,472	1,332,642	1,170,000	1,175,000
	人件費	26,052,813	28,827,946	26,538,360	32,410,988
	修繕費	934,540	2,149,160	2,440,723	2,296,360
	その他支出	0	0	0	0
	計	42,798,910	46,594,566	45,143,974	50,753,719
収支差額		5,312,842	3,298,076	5,559,162	-385,433

(施設決算状況の説明)

- ※1 修繕費については当初計画の範囲内で実費精算とし、精算後の金額を記載している。
- ※2 人件費については、当初計画で示している金額を超えた支出は指定管理者の負担とする。
- ※3 収支差額については、当初計画を下回ったため、区への返還は発生していない。
- ※4 指定管理料については、管理運営費・人件費及び修繕費の区への返還額を差し引いた金額を決算額として記載している。
- ※5 新型コロナウイルス感染症の影響により令和元年度に使用しなかった経費等69,924円を減額したため、令和元年度の決算欄を修正した。
- ※6 新型コロナウイルス感染症の影響により令和2年度に使用しなかった経費等193,153円を減額し、新型コロナウイルス感染症対策のために新たに必要となった消耗品等の経費215,964円を増額した。

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告等を確認した結果、会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	予算と決算を比較して収入・支出・収支差は少なく、予算管理は適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	新電力の活用、閉館、事業の減少などにより、光熱水費が削減された。常勤、非常勤職員の充実により人件費は増加した。	良好
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目が要件を満たしており、労務環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、収益性、成長性、活動性・健全性が良好、安定性は優良であり、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している。	良好

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

- ・日々の消毒作業や換気の徹底、入館時の検温や消毒を利用者が行いやすいように体温計や消毒液の配置を工夫するなど、利用者の安全・安心を確保するための施設管理がなされている。
- ・休館期間中（令和2年4月～5月）においては、地域住民に会った際に、職員から今後の見通しや何か変わったことがないか声かけをするなど、地域とのつながりを維持するための取組が積極的に行われている。
- ・事業の実施に当たっては、職員が定期的に手すりなどの共有部分を消毒し、館内の衛生環境を常に保つよう努めたことや、ふれあい館祭りを三部制で実施し、多世代との交流を図るなど、利用者の満足度を高めるための事業展開がなされている。

総合評価

サービス面、労務面は優良、財務面は良好であり、指定管理業務は適正であったと評価できる。

担当所管部	
部	区民生活部
課	区民施設課

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【B施設】

施設概要		
施設名	名称	東日暮里ふれあい館
	所在地	荒川区東日暮里一丁目17番13号
指定管理者	名称	学校法人道灌山学園
	所在地	荒川区西日暮里四丁目7番15号
施設開設年月日		平成17年4月1日
現在の指定管理者による運営開始年月日		平成17年4月1日
指定期間		平成29年4月1日～令和4年3月31日
業務内容	<p>乳幼児から高齢者まで、あらゆる世代の区民が生き生きと集い、ふれあいと相互交流の輪を広げる場を提供する。遊び・スポーツ・健康づくり・教養娯楽活動等を通じて地域コミュニティの形成を図るとともに、地域住民の自主的かつ主体的な活動を促進する事業を実施する。</p> <p>【主な施設】 サロン、プレイルーム(親子ふれあいひろば)、多目的室、洋室、和室、創作室、相談室、だれでもトイレ(学童クラブ併設)</p> <p>【特徴ある施設】 音楽室</p> <p>【総入館者数】 15,334名(事業参加者数 8,951名、貸室利用者数 6,383名) (事業参加者数の世代別内訳) 保護者:2,592名、乳幼児:2,614名、小学生:772名、中学生:344名、高校生:15名、成人:607名、高齢者:2,007名</p> <p>【施設稼働率】 53.2%</p>	
令和2年度の事業計画		
【乳幼児】	幼児タイムや親子ふれあいひろばを中心に乳幼児とその保護者が安心してのびのびと利用できる環境・活動の充実を図る。	
【小学生】	様々な学校から児童が集まる地域の特性を活かして、異年齢集団の関わりを盛り上げる(地域交流や館活動の充実を図る)。	
【中高生】	悩みや問題解決の安心できる場としての機能を備えるよう努める。	
【成人】	地域活動拠点として来館しやすい雰囲気づくりを心掛け、利用者ニーズを捉え、幅広い年齢層に対応した事業を展開する。	
【高齢者】	地域の身近な施設として、来館機会の増加を図り、高齢者の生活や教養の質の向上を目指し、「仲間作り」や「生き甲斐」の創出を支援する。	
【地域交流】	館が立地する地域やそこにお住いの住民の方や各関係機関に目を向けて興味・関心を持ち、協力・連携し交流事業を推進する。	
令和2年度の事業実績		
【乳幼児】	幼児タイムは年齢、月齢を意識、各々の年代に合わせた活動を行った。また、親子ふれあいひろばを事前申込制として、3密回避に努めた。その他、年3回開催している「パパと遊ぼう」の参加層が広がるよう実施した。	
【小学生】	今年度内の利用内訳は9割近くが館内学童の利用児童であり、利用制限や申し込みの手間から自由来館での積極的な利用が無かった。	
【中高生】	来館した生徒との信頼関係構築を意識するとともに緊急連絡先の確認時に必ず保護者に連絡をとり家庭とのコミュニケーションを大切にした。	
【成人】	コロナ禍でも出来る限り通常通りの活動が出来るように努めた。	
【高齢者】	感染対策を徹底した上で活動継続に努め、事業運営を行った。なかでもサロン事業を、地域の中での交流の場として、活用して頂けた。	
【地域交流】	今年度の地域事業は全て中止となった。	

基本評価項目				
評価項目	配点	評価		得点 (配点×乗率)
		レベル	乗率	
施設の維持管理	20			20
快適に利用できるための施設管理がなされている	5	5	100%	5
安全・安心に過ごすための施設管理がなされている	5	5	100%	5
危機管理・苦情・事故等の管理を徹底している	10	5	100%	10
区民サービス	80			79
利用者の事業に対する満足度が高い	20	5	100%	20
職員の接遇がきちんとなされている	25	5	100%	25
ポスターや館だより等の広報方法を工夫している	5	4	80%	4
計画した事業を状況に応じて適切に実施している	10	5	100%	10
新型コロナウイルス感染症対応がなされている	20	5	100%	20
合計 (A)	100			99
その他の評価項目				
評価項目	配点	評価		得点 (配点×乗率)
		レベル	乗率	
地域と連携した事業展開を行っている	2	5	100%	2
区民雇用を積極的に行っている	2	4	80%	1.6
施設全体における評価が高い	2	5	100%	2
安全に対する積極的な取組を行っている	4	3	60%	2.4
合計 (B)	10			8
合計 (A+B)				107
施設の維持管理・区民サービス等の総合評価				S
評価内容				
<p>「施設の維持管理」については、利用者が安全・安心に過ごせるよう適正に管理されている。 「区民サービス」については、利用者の事業に対する満足度が高く、適切に運営されているほか、職員の接遇に対する意識が高く、利用者からの評価も高い。 「その他の評価項目」については、新型コロナウイルス感染症の影響により地域との交流が難しい中、地域とのつながりを維持するための取組が行われているほか、利用者の施設全体における評価が高い。</p>				
総合的な利用者満足度				
<p>事業の満足度については、大変満足・満足と回答した割合が80.8%、職員の接遇については、大変満足・満足と回答した割合が88.2%に達するなど、良好な評価を得ている。</p>				
より良い施設運営・サービス向上に向けて改善すべき点等				
<ul style="list-style-type: none"> ・ 広報の方法を工夫し、積極的かつ効果的に情報を発信するよう求めていく。 ・ 二次避難所開設訓練（実践訓練）の実施を求めるとともに連携して進行管理を図っていく。 				

施設決算状況					
年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	52,365,522	53,956,657	53,441,213	49,405,865
	利用料金収入	—	—	—	—
	その他収入	0	0	0	0
	計	52,365,522	53,956,657	53,441,213	49,405,865
支出	運営費	2,817,420	2,411,510	2,500,000	1,448,160
	管理費	11,602,194	12,162,751	11,258,101	11,288,922
	本部経費	761,693	858,018	800,000	767,027
	人件費	37,166,039	38,505,989	38,500,000	35,016,565
	修繕費	1,086,205	2,054,298	1,115,672	1,108,064
	その他支出	0	0	0	0
	計	52,671,858	55,134,548	53,373,773	48,861,711
収支差額		-306,336	-1,177,891	67,440	544,154

(施設決算状況の説明)

- ※1 人件費及び修繕費については当初計画の範囲内で実費精算とし、精算後の金額を記載している。
- ※2 収支差額については、当初計画を上回った場合、超過した金額の2分の1を区に返還することとし、上記決算状況には返還後の金額を記載している。
- ※3 指定管理料については、管理運営費・人件費及び修繕費の区への返還額を差し引いた金額を決算額として記載している。
- ※4 新型コロナウイルス感染症の影響により令和元年度に使用しなかった経費等31,796円を減額したため、令和元年度の決算欄を修正した。
- ※5 新型コロナウイルス感染症の影響により令和2年度に使用しなかった経費等259,837円を減額し、新型コロナウイルス感染症対策のために新たに必要となった消耗品等の経費192,245円を増額した。

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告等を確認した結果、会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	予算と決算を比較して収入・支出・収支差は少なく、予算管理は適正である。	
会計②	経費の効果的活用が行われている	事業休止、廃材の活用などにより運営費の削減が見られた。物品を職員が修繕することにより物品修繕費を削減するなど縮減努力が見られる。	良好
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目が要件を満たしており、労務環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、収益性、成長性、活動性・健全性が良好、安定性は優良であり、安定的、継続的な運営に必要な財務力を有している。	良好

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

- ・日々の消毒作業や換気の徹底、区との連携による感染症対策についての情報交換を行うなど、利用者の安全・安心を確保するための施設管理がなされている。
- ・休館期間中（令和2年4月～5月）においては、施設周辺の清掃・見回りを通じて、自治会役員との情報交換を行うなど、地域とのつながりを維持するための取組が積極的に行われている。
- ・事業の実施に当たっては、参加人数や時間制限、申込方法の変更を行い、安全な利用に配慮した。また、各種制作キットの配布などを通じて、施設の外でも事業に参加できる工夫が行われている。

総合評価

サービス面、労務面は優良、財務面は良好であり、指定管理業務は適正であったと評価できる。

担当所管部	
部	区民生活部
課	区民施設課

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【B施設】

施設概要		
施設名	名称	夕やけこやけふれあい館
	所在地	荒川区東日暮里三丁目11番19号
指定管理者	名称	社会福祉法人教信精舎
	所在地	荒川区西尾久六丁目9番7号
施設開設年月日		平成25年4月1日
現在の指定管理者による運営開始年月日		平成25年4月1日
指定期間		平成30年4月1日～令和5年3月31日
業務内容	<p>乳幼児から高齢者まで、あらゆる世代の区民が生き生きと集い、ふれあいと相互交流の輪を広げる場を提供する。遊び・スポーツ・健康づくり・教養娯楽活動等を通じて地域コミュニティの形成を図るとともに、地域住民の自主的かつ主体的な活動を促進する事業を実施する。</p> <p>【主な施設】 サロン、親子ふれあいひろば、プレイルーム、多目的室、洋室、和室、創作室、授乳室、だれでもトイレ</p> <p>【特徴ある施設】 レクリエーションホール、ミニ備蓄倉庫</p> <p>【総入館者数】 36,295名（事業参加者数 15,544名、貸室利用者数 20,751名） （事業参加者数の世代別内訳） 保護者：4,160名、乳幼児：4,525名、小学生：2,769名、中学生：277名、高校生：49名、成人：513名、高齢者：3,251名</p> <p>【施設稼働率】 57.3%</p>	
令和2年度の事業計画		
【乳幼児】	乳幼児タイムや親子わくわく体操、親子リトミック等の既存事業を引き続き重点的に実施する。	
【小中高生】	創作室活動の充実を図るとともに、日舞サークル「すずらん」の中学生の部の創設に向けた検討を進める。	
【成人・高齢者】	地域合同演芸会及びクリスマス演芸会を重点的に推進する。	
【世代間交流】	春・夏まつりの内容の充実を図るとともに、バスハイク、餅つき大会、文化祭、日暮里コミュニティ訪問等の事業を推進する。	
【地域交流】	地域の団体・サークル活動を支援し、交流の拠点となる開かれた施設運営を行う。	
令和2年度の事業実績		
【乳幼児】	新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、定員等の制限を設けながら乳幼児タイム等の事業を実施するとともに、乳幼児親子向けに親子体操の動画をインターネットで配信するなど、積極的に事業を展開した。	
【小中高生】	休校期間中の子どもたちに励ましの手紙を郵送するなど、ふれあい館とのつながりを維持するための取組を積極的に行った。	
【成人・高齢者】	ふれあい館を通じて幸福を実感できるよう、感染防止対策の徹底を図りながら、定例事業を可能な限り実施した。	
【世代間交流】	世代を超えて創作活動を行う「一つになろうプロジェクト」を新たに実施し、感染リスクを抑えながら世代間交流を図った。	
【地域交流】	新型コロナウイルス感染症の影響により、地域イベントは中止となったが、地元町会と緊密に連携を図った。	

基本評価項目				
評価項目	配点	評価		得点 (配点×乗率)
		レベル	乗率	
施設の維持管理	20			20
快適に利用できるための施設管理がなされている	5	5	100%	5
安全・安心に過ごすための施設管理がなされている	5	5	100%	5
危機管理・苦情・事故等の管理を徹底している	10	5	100%	10
区民サービス	80			79
利用者の事業に対する満足度が高い	20	5	100%	20
職員の接遇がきちんとなされている	25	5	100%	25
ポスターや館だより等の広報方法を工夫している	5	4	80%	4
計画した事業を状況に応じて適切に実施している	10	5	100%	10
新型コロナウイルス感染症対応がなされている	20	5	100%	20
合計 (A)	100			99
その他の評価項目				
評価項目	配点	評価		得点 (配点×乗率)
		レベル	乗率	
地域と連携した事業展開を行っている	2	5	100%	2
区民雇用を積極的に行っている	2	5	100%	2
施設全体における評価が高い	2	5	100%	2
安全に対する積極的な取組を行っている	4	5	100%	4
合計 (B)	10			10
合計 (A+B)				109
施設の維持管理・区民サービス等の総合評価				S
評価内容				
<p>「施設の維持管理」については、利用者が安全・安心に過ごせるよう適正に管理されている。 「区民サービス」については、利用者の事業に対する満足度が高く、適切に運営されているほか、職員の接遇に対する意識が高く、利用者からの評価も高い。 「その他の評価項目」については、区民雇用が積極的に行われているほか、職員の上級救命講習の受講率が高く、安全に対する取組が積極的に行われている。</p>				
総合的な利用者満足度				
<p>事業の満足度については、大変満足・満足と回答した割合が90.8%、職員の接遇については、大変満足・満足と回答した割合が95.1%に達するなど、極めて良好な評価を得ている。</p>				
より良い施設運営・サービス向上に向けて改善すべき点等				
<p>広報の方法を工夫し、積極的かつ効果的に情報を発信するよう求めていく。</p>				

施設決算状況					
年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	54,409,540	54,939,903	59,989,590	55,457,640
	利用料金収入	—	—	—	—
	その他収入	573,801	71,088	320,000	27,196
	計	54,983,341	55,010,991	60,309,590	55,484,836
支出	運営費	3,712,339	2,788,490	4,400,000	1,601,270
	管理費	8,440,412	8,517,662	11,137,500	8,208,790
	本部経費	0	0	0	0
	人件費	38,257,435	38,267,983	39,178,761	37,813,395
	修繕費	721,829	968,150	2,231,458	2,228,710
	その他支出	0	0	0	0
	計	51,132,015	50,542,285	56,947,719	49,852,165
収支差額		3,851,326	4,468,706	3,361,871	5,632,671

(施設決算状況の説明)

- ※1 人件費及び修繕費については当初計画の範囲内で実費精算とし、精算後の金額を記載している。
- ※2 収支差額については、当初計画を上回った場合、超過した金額の2分の1を区に返還することとし、上記決算状況には返還後の金額を記載している。
- ※3 指定管理料については、管理運営費・人件費及び修繕費の区への返還額を差し引いた金額を決算額として記載している。
- ※4 新型コロナウイルス感染症の影響により令和元年度に使用しなかった経費等109,331円を減額したため、令和元年度の決算欄を修正した。
- ※5 新型コロナウイルス感染症の影響により令和2年度に使用しなかった経費等1,095,000円を減額し、新型コロナウイルス感染症対策のために新たに必要となった消耗品等の経費338,500円を増額した。

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告等を確認した結果、会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	予算と決算を比較して収入・支出・収支差は少なく、予算管理は適正である。	
会計②	経費の効果的活用が行われている	委託事業者の選定を行うことで、委託料が削減された。事業休止による運営費も削減された。	良好
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36協定、健康診断受診記録等を確認した結果、年次有給休暇に関する指摘事項について、速やかに改善された。	良好
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、収益性、成長性、安定性、活動性・健全性等が優れていて、安定的、継続的な運営に必要な財務力を有している。	優良

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

- ・日々の消毒作業や換気の徹底、体調チェックを徹底して行うなど、利用者の安全・安心を確保するための施設管理がなされている。
- ・休館期間中（令和2年4月～5月）においては、子どもたちに励ましの手紙を郵送するなど、地域とのつながりを維持するための取組が積極的に行われている。
- ・事業の実施に当たっては、創作活動と作品の展示を通じて地域・世代間交流を図るなど、利用者の満足度を高めるための工夫をした事業展開がなされている。

総合評価

サービス面は優良、財務面、労務面は良好であり、指定管理業務は適正であったと評価できる。

担当所管部	
部	区民生活部
課	区民施設課

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【B施設】

施設概要		
施設名	名称	西日暮里ふれあい館
	所在地	荒川区西日暮里六丁目24番4号
指定管理者	名称	学校法人道灌山学園
	所在地	荒川区西日暮里四丁目7番15号
施設開設年月日		平成20年4月1日
現在の指定管理者による運営開始年月日		平成20年4月1日
指定期間		令和2年4月1日～令和7年3月31日
業務内容	<p>乳幼児から高齢者まで、あらゆる世代の区民が生き生きと集い、ふれあいと相互交流の輪を広げる場を提供する。遊び・スポーツ・健康づくり・教養娯楽活動等を通じて地域コミュニティの形成を図るとともに、地域住民の自主的かつ主体的な活動を促進する事業を実施する。</p> <p>【主な施設】 サロン、プレイルーム(親子ふれあいひろば)、多目的室、洋室、和室、創作室、相談室、だれでもトイレ</p> <p>【特徴ある施設】 音楽室</p> <p>【総入館者数】 29,091名(事業参加者数 14,534名、貸室利用者数 14,557名) (事業参加者数の世代別内訳) 保護者：3,527名、乳幼児：4,103名、小学生：2,486名、中学生：23名、高校生：160名、成人：1,074名、高齢者：3,161名</p> <p>【施設稼働率】 52.7%</p>	
令和2年度の事業計画		
【乳幼児】	子育てのニーズに対応しながら、親と子の関わりを深めることができ、かつ、安心して利用できる事業運営を心掛ける。	
【小学生】	児童が、様々な館行事において、遊びを通して心身の成長を促すよう、児童の意欲を引き出し、興味・関心に沿った計画をする。	
【中学生】	中学生が利用しやすい心地良い居場所づくりに努める。	
【成人】	利用者が心地よく利用できるように室内環境を整えとともにその意見を大切にして、事業の充実に繋げていく。	
【高齢者】	地域の中の身近な施設として、高齢者の生活や教養の質の向上を目指し各種事業を通して、「仲間作り」や「生き甲斐」創出を支援する。	
【地域交流】	地域の施設として根ざす事が出来るよう、日暮里地域の特性を活かし、地域行事に積極的に参加・従事して、地域交流の取組を充実させる。	
令和2年度の実績		
【乳幼児】	コロナ禍の中、年間を通して利用者が可能な限り参加できる方法を探求し、幼児タイムの充実感追求や安全安心に配慮をしながら、取り組んだ。	
【小学生】	イベントや行事の実施が困難な中、例年人気のハロウィンやクリスマスイベントについて、人数制限や分散開催することで、安全に実施出来た。	
【中学生】	イベントやボランティア活動は中止とせざるを得なかったが、年度末にはスポーツでの利用者が増加してきた。	
【成人】	分散開催・時間短縮等を行い、事業を再開した結果、昔からの利用者に加え、ホームページや館便りを見て新規に参加する利用者も多かった。	
【高齢者】	各事業での3密を避けるため、分散開催により少人数で実施したり、利用者の席の配置を工夫する等の対策を講じた。	
【地域交流】	地域の方への情報発信を実施し、地域との関りの維持に努めた。	

基本評価項目				
評価項目	配点	評価		得点 (配点×乗率)
		レベル	乗率	
施設の維持管理	20			18
快適に利用できるための施設管理がなされている	5	5	100%	5
安全・安心に過ごすための施設管理がなされている	5	5	100%	5
危機管理・苦情・事故等の管理を徹底している	10	4	80%	8
区民サービス	80			79
利用者の事業に対する満足度が高い	20	5	100%	20
職員の接遇がきちとなされている	25	5	100%	25
ポスターや館だより等の広報方法を工夫している	5	4	80%	4
計画した事業を状況に応じて適切に実施している	10	5	100%	10
新型コロナウイルス感染症対応がなされている	20	5	100%	20
合計 (A)	100			97
その他の評価項目				
評価項目	配点	評価		得点 (配点×乗率)
		レベル	乗率	
地域と連携した事業展開を行っている	2	5	100%	2
区民雇用を積極的に行っている	2	4	80%	1.6
施設全体における評価が高い	2	5	100%	2
安全に対する積極的な取組を行っている	4	4	80%	3.2
合計 (B)	10			8.8
合計 (A+B)				105.8
施設の維持管理・区民サービス等の総合評価				S
評価内容				
<p>「施設の維持管理」については、利用者が安全・安心に過ごせるよう適正に管理されている。</p> <p>「区民サービス」については、利用者の事業に対する満足度が高く、適切に運営されているほか、職員の接遇に対する意識が高く、利用者からの評価も高い。</p> <p>「その他の評価項目」については、新型コロナウイルス感染症の影響により地域との交流が難しい中、地域とのつながりを維持するための取組が行われているほか、利用者の施設全体における評価が高い。</p>				
総合的な利用者満足度				
<p>事業の満足度については、大変満足・満足と回答した割合が86.3%、職員の接遇については、大変満足・満足と回答した割合が90.5%に達するなど、良好な評価を得ている。</p>				
より良い施設運営・サービス向上に向けて改善すべき点等				
<ul style="list-style-type: none"> ・ 広報の方法を工夫し、積極的かつ効果的に情報を発信するよう求めていく。 ・ より積極的な区民雇用の促進を求めていく。 				

施設決算状況

年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	52,606,705	53,059,626	57,591,025	50,755,851
	利用料金収入	—	—	—	—
	その他収入	0	0	0	0
	計	52,606,705	53,059,626	57,591,025	50,755,851
支出	運営費	2,613,380	2,122,486	3,090,000	1,208,748
	管理費	11,368,308	11,710,014	12,835,000	11,399,009
	本部経費	803,433	899,002	800,000	813,939
	人件費	37,060,066	38,503,268	39,170,000	34,381,188
	修繕費	969,620	942,030	1,196,025	1,101,070
	その他支出	0	0	0	0
	計	52,011,374	53,277,798	56,291,025	48,090,015
収支差額		595,331	-218,172	1,300,000	2,665,836

(施設決算状況の説明)

- ※1 人件費及び修繕費については当初計画の範囲内で実費精算とし、精算後の金額を記載している。
- ※2 収支差額については、当初計画を上回った場合、超過した金額の2分の1を区に返還することとし、上記決算状況には返還後の金額を記載している。
- ※3 指定管理料については、管理運営費・人件費及び修繕費の区への返還額を差し引いた金額を決算額として記載している。
- ※4 新型コロナウイルス感染症の影響により令和元年度に使用しなかった経費等29,920円を減額したため、令和元年度の決算欄を修正した。
- ※5 新型コロナウイルス感染症の影響により令和2年度に使用しなかった経費等341,475円を減額し、新型コロナウイルス感染症対策のために新たに必要となった消耗品等の経費234,784円を増額した。

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告等を確認した結果、会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	予算と決算を比較して収入・支出・収支差は少なく、予算管理は適正である。	
会計②	経費の効果的活用が行われている	廃材を活用することで運営費の削減が見られた。物品を職員が修繕することにより物品修繕費を削減するなど縮減努力が見られる。	良好
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目が要件を満たしており、労務環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、収益性、成長性、活動性・健全性が良好、安定性は優良であり、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している。	良好

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

- ・日々の消毒作業や換気の徹底、来館者への体調観察の他、朝、昼、晩の3回の消毒作業を見落としが無いよう職員全員で実施するなど、利用者の安全・安心を確保するための施設管理がなされている。
- ・休館期間中（令和2年4月～5月）においては、出入口にボードを設置し、地域住民向けのふれあい館情報や職員からのコメントを発信するなど、地域とのつながりを維持するための取組が積極的に行われている。
- ・事業の実施に当たっては、登録制による人数制限やソーシャルディスタンスに配慮した環境づくりを行い、幼児事業については、座ってできる制作やお絵描きなどの動きの少ないものにするなど、感染症対策と利用者の満足が両立できる取組を行っている。

総合評価

サービス面、労務面は優良、財務面は良好であり、指定管理業務は適正であったと評価できる。

担当所管部	
部	区民生活部
課	区民施設課

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【B施設】

施設概要		
施設名	名称	荒川区民会館（サンパール荒川）
	所在地	荒川区荒川一丁目1番1号
指定管理者	名称	株式会社ケイミックスパブリックビジネス
	所在地	千代田区神田小川町1番2号
施設開設年月日		昭和50年3月28日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成30年4月1日
指定期間		平成30年4月1日～令和5年3月31日
業務内容	1 文化活動及び地域コミュニティ活動に関する相談及び情報の提供に関する業務 2 施設及び附帯設備（以下「施設等」という。）の利用に関する業務 3 施設等の利用等の承認、不承認及び利用承認の取消に関する業務 4 施設等の利用料金の收受、減免及び還付に関する業務 5 施設等の維持管理に関する業務 6 前5号のほか、区長が必要と認める業務 <施設の概要> ○大ホール 収容人員975席 面積1,162㎡ ○小ホール 収容人員300席（移動席）面積281㎡ ○集会室 第1（洋室）定員50名 面積78㎡ 第2（洋室）定員50名 面積73㎡ 第3（洋室）定員50名 面積85㎡ ※第2・3は通し使用可能 第4（和室）定員40名 面積90㎡ 第5（洋室）定員50名 面積92㎡ 第6（洋室）定員50名 面積99㎡ ※第5・6は通し使用可能 第7（洋室）定員100名 面積184㎡	
令和2年度の事業計画		
1 管理運営事務 施設の安全管理（日常点検、保守点検）、報告書、統計資料の作成及び区への報告、利用者アンケート集計、情報誌発行、行事案内等 2 研修 コンプライアンス研修、個人情報保護研修、マナー研修、手話研修、設備に係る講習等		
令和2年度の事業実績		
1 上記管理運営事務の実施 2 新型コロナウイルス感染症による利用制限 ・緊急事態宣言による休館措置を実施（令和2年4月8日～5月31日） ・宣言解除後も利用定員や目的による利用の制限等を実施（令和2年6月1日～令和3年3月31日） ※利用定員・目的による利用の制限については段階的に緩和 ・再宣言による夜間の利用制限（19時まで）等を実施（令和3年1月8日～3月21日） ・再宣言解除後も感染防止対策として夜間の利用制限等を継続（令和3年3月22日～31日） ・利用制限に伴う施設利用のキャンセルについて利用料金の全額還付を実施 3 利用料金収入 76,745,767円 4 稼働率 大ホール24.3% 小ホール31.4% 集会室19.7% 5 利用者数 大ホール28,519人 小ホール14,747人 集会室19,349人		

基本評価項目				
評価項目	配点	評価		得点 (配点×乗率)
		レベル	乗率	
施設の維持管理	60			54
快適に利用できるための施設管理がなされている	30	5	100%	30
業務の遂行に必要な職員が配置されている	15	4	80%	12
研修計画に基づいた職員の受講がなされている	15	4	80%	12
区民サービス	40			37
利用者に対し、満足のいくサービスを提供している	15	5	100%	15
利用者の意見を取入れ、改善につなげている	10	5	100%	10
事故・苦情の再発防止策を策定し、効果を確認している	15	4	80%	12
合計 (A)	100			91
その他の評価項目				
評価項目	配点	評価		得点 (配点×乗率)
		レベル	乗率	
区内事業者を活用している	5	3	60%	3
周知活動に努めている	5	5	100%	5
合計 (B)	10			8
合計 (A+B)				99
施設の維持管理・区民サービス等の総合評価				A
評価内容				
<ul style="list-style-type: none"> ・「施設の維持管理」については、作成した「維持管理計画表」に基づき設備管理を行い、不具合が生じている箇所については速やかに修繕等の対応を図る等、適正に管理されていた。また、芸術文化施設に相応しい季節ごとの館内装飾をはじめ、ピクトグラムを用いた見やすい館内表示の設置等、利用者目線を常に意識した施設管理を行っている。 ・「区民サービス」については、主催者の要望に合わせた提案をし、専門的な技術等に対する主催者からの相談に親身に乗り等、利用者満足向上に努めた。コロナ禍の中、来館者が少しでも楽しめるようプレゼント企画を盛り込んだクリスマスツリー総選挙を実施し、サービスの向上に努めた。自主事業については、新型コロナウイルス感染症対策を徹底したうえで、荒川区俳句のまち宣言5周年記念事業を実施し、区民が芸術文化に触れる機会を提供した。 ・「その他の評価項目」については、会議等での企業利用を促進するため、区内企業へ会館をPRする等、コロナ禍に合わせた新たな利用者獲得に努めた。 ・ワクチン接種会場の確保という喫緊の区の課題に対し、指定管理者として迅速に協力体制を敷き、利用者への説明やレイアウト・動線への助言等を積極的に行った。 				
総合的な利用者満足度				
アンケートでは主に施設の「清潔度」「快適性」「備品」と職員の対応状況について回答を求めているが、「大変満足」及び「満足」が93.6%と利用者満足度は非常に高いものとなっている。また、アンケートの結果に基づいた改善の取組を行う等、満足度向上に努めた。				
より良い施設運営・サービス向上に向けて改善すべき点等				
<p>令和2年度は利用者アンケートの結果を改善に繋げてサービス向上に努めた。引き続きアンケートを収集して、利用者の意見をより良い施設運営へ繋げていく。</p> <p>自主事業については、指定管理者のノウハウを生かし、新型コロナウイルス感染症対策を徹底した上で、区民が芸術文化に触れる機会や会館の賑わい創出を行う必要がある。</p>				

施設決算状況					
年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	152,347,056	150,562,899	162,908,000	129,497,934
	利用料金収入	76,261,257	79,236,294	67,391,000	76,745,767
	その他収入	1,994,634	1,715,627	4,650,000	3,008,374
	計	230,602,947	231,514,820	234,949,000	209,252,075
支出	運営費	1,098,795	3,115,595	1,019,000	752,784
	管理費	168,888,074	166,703,264	179,097,000	148,622,084
		本部経費	13,687,916	14,483,823	14,838,000
	人件費	35,987,397	40,926,140	40,647,000	36,117,320
	修繕費	8,204,724	9,633,030	9,944,000	9,101,462
	その他支出	0	0	0	0
	計	214,178,990	220,378,029	230,707,000	194,593,650
収支差額		16,423,957	11,136,791	4,242,000	14,658,425

(施設決算状況の説明)

- ※1 人件費及び修繕費については当初計画の範囲内で実費精算とし、精算後の金額を記載している。
- ※2 指定管理料については、管理運営費・人件費及び修繕費の区への返還額を差し引いた金額を決算額として記載している。
- ※3 令和2年度の利用料金収入のうち41,674,590円は、新型コロナウイルス感染症により利用をキャンセルした利用者への還付金を区が補填した額である。
- ※4 収支差額については、当初計画を上回った場合、超過した金額の2分の1を区に返還することとしており、上記決算額には返還後の金額を記載している。

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告書等が適正に作成されており、経費計算等の処理も良好である。	良好
	予算管理が適正である	一部予算と実績の間に乖離が見られたが、原因分析が十分行われており、合理的な理由が示された。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	利用率の低下に伴う経費減少分の他に、一部の科目において経費縮減に向けた努力が見られた。	優良
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳の一覧、36協定、健康診断の受診記録等を確認した結果、確認事項について合理的な理由が示され、労務環境は適正である。	優良
法人 決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務評価をした結果、収益性と安全性および安定性がやや劣るものの、活動性・健全性は優れており、事業を安全に遂行するに足る財務体質を備えている。	良好

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

- ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、定期的に換気を実施し、丁寧に除菌・消毒を行う等、基本的な対策を着実に実施したほか、シート等の設置による飛沫防止対策、サーモカメラによる来館者の検温システムの導入及び入口を1箇所にする事による検温の徹底等、感染拡大防止に努めた。
- ・緊急事態宣言等に伴う利用自粛については、迅速かつ正確な周知及び利用者への丁寧な説明に努めるとともに、利用料金の還付について、区と連携しながら、柔軟に対応した。
- ・利用制限下での催事の実施にあたっては、主催者との打ち合わせ時において内容を詳細に聞き取り、安全な運営ができるよう、主催者との調整に努めた。

総合評価

サービス面、財務・労務面ともに評価が高く、指定管理業務は適正であったと評価できる。また、利用者アンケートに基づいた迅速な改善の対応、季節ごとの館内装飾、館内表示を見やすくする工夫等、利用者の目線に合わせた運営を行った点も評価できる。

担当所管部	
部	地域文化スポーツ部
課	文化交流推進課

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【B施設】

施設概要		
施設名	名称	日暮里サニーホール
	所在地	荒川区東日暮里五丁目50番5号 ホテルラングウッド4・5階
指定管理者	名称	株式会社コングレ
	所在地	中央区日本橋三丁目10番5号 オンワードパークビルディング
施設開設年月日		平成元年2月9日
現在の指定管理者による運営開始年月日		平成30年4月1日
指定期間		平成30年4月1日～令和5年3月31日
業務内容		1 文化活動及び地域コミュニティ活動に関する相談及び情報の提供に関する業務 2 施設及び附帯設備（以下「施設等」という。）の利用に関する業務 3 施設等の利用等の承認、不承認及び利用承認の取消に関する業務 4 施設等の利用料金の收受、減免及び還付に関する業務 5 施設等の維持管理に関する業務 6 前5号のほか、区長が必要と認める業務 <施設の概要> ○多目的ホール 収容人員500名(フラット時)／面積404㎡ ○コンサートサロン 収容人員100名(フラット時)／面積113㎡ ○会議室 第1会議室 収容人員24名(面積57㎡) 第2会議室 収容人員12名(面積25㎡) 第3会議室 収容人員12名(面積28㎡) ※第2,3会議室は通し使用可能
令和2年度の事業計画		
1 管理運営業務 施設の安全管理（日常点検、保守点検）、報告書・統計資料の作成及び区への報告、利用者アンケート調査、情報誌の発行 2 研修 普通救命講習、個人情報取扱研修、衛生講習、技術者研修、その他施設運営に必要な研修		
令和2年度の事業実績		
1 上記管理運営事務の実施 2 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のための利用制限等 ・緊急事態宣言による休館措置を実施（令和2年4月8日～5月31日） ・宣言解除後も利用定員や目的による利用の制限等を実施（令和2年6月1日～令和3年3月31日）※利用定員・目的による利用の制限については段階的に緩和 ・再宣言による夜間の利用制限（19時まで）等を実施（令和3年1月8日～3月21日） ・再宣言解除後も感染防止対策として夜間の利用制限等を継続（3月22日～31日） ・利用制限に伴う施設利用のキャンセルについて、利用料金の全額還付を実施 3 利用料金収入 28,997,150円 4 稼働率 ホール9.7% コンサートサロン21.3% 会議室18.8% 5 利用者数 ホール6,508人 コンサートサロン4,736人 会議室5,905人		

基本評価項目				
評価項目	配点	評価		得点 (配点×乗率)
		レベル	乗率	
施設の維持管理	60			45
快適に利用できるための施設管理がなされている	30	4	80%	24
業務の遂行に必要な職員が配置されている	15	4	80%	12
研修計画に基づいた職員の受講がなされている	15	3	60%	9
区民サービス	40			32
利用者に対し、満足のいくサービスを提供している	15	4	80%	12
利用者の意見を取入れ、改善につなげている	10	4	80%	8
事故・苦情の再発防止策を策定し、効果を確認している	15	4	80%	12
合計 (A)	100			77
その他の評価項目				
評価項目	配点	評価		得点 (配点×乗率)
		レベル	乗率	
区内事業者を活用している	5	3	60%	3
周知活動に努めている	5	4	80%	4
合計 (B)	10			7
合計 (A+B)				84
施設の維持管理・区民サービス等の総合評価				A
評価内容				
<p>・「施設の維持管理」については、作成した維持管理計画表に基づき、適切に設備管理や日常点検等を行い、不具合が生じている箇所については速やかに修繕対応等を行っている。また、専門性のある職員を十分に配置し、スムーズな案内及び舞台演出を行っている。</p> <p>・「区民サービス」については、芸術文化コンシェルジュを配置し、イベントの実施方法や舞台演出について、気軽に相談しやすい環境を整えるとともに、主催者の要望を取り入れ、使いやすく、公演しやすい運営に努めている。事故を未然に防ぐため、日常的な巡回時にも危険個所の把握に努め、苦情等についても再発防止のための情報共有・原因分析を行っている。</p> <p>・「その他の項目」については、独自に情報誌を発行したほか、ホームページや掲示等で積極的に公演内容のPRを行うほか、ストリートビューを用いて施設を紹介する等、広報及び利用者獲得に努めた。</p>				
総合的な利用者満足度				
<p>・アンケート結果において、受付対応について「満足」及び「やや満足」の回答が100%となっている等、利用者満足度は高い。</p>				
より良い施設運営・サービス向上に向けて改善すべき点等				
<p>コロナ禍でも、新しい様式によりサービスを継続して提供していくために、感染拡大防止策を講じた上での、自主事業の企画立案、新たな利用者獲得の取組を、より積極的に検討していく必要がある。また、利用者の意見の収集については、アンケート以外の手法も含めて、工夫をしていくとよい。</p>				

施設決算状況					
年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	40,016,000	40,197,000	45,553,000	33,250,000
	利用料金収入	56,759,600	57,583,222	54,500,000	28,997,150
	その他収入	151,612	217,225	150,000	24,039,272
	計	96,927,212	97,997,447	100,203,000	86,286,422
支出	運営費	0	308,607	510,000	0
	管理費	50,579,340	50,582,241	50,665,000	42,859,360
	本部経費	5,815,000	6,453,000	4,250,000	5,804,000
	人件費	45,347,871	56,451,583	45,126,000	59,382,457
	修繕費	2,200,067	2,275,902	2,289,000	2,322,650
	その他支出	0	0	0	0
	計	98,127,278	109,618,333	98,590,000	104,564,467
収支差額		-1,200,066	-11,620,886	1,613,000	-18,278,045
(施設決算状況の説明)					
<p>※1 当初計画で示している金額を超えた支出は、指定管理者の負担とする。</p> <p>※2 管理費のうち、ラングウッド分担金については、当初計画の範囲内で実費精算としている。</p> <p>※3 令和2年度の利用料金収入のうち19,036,600円は、新型コロナウイルス感染症により利用をキャンセルした利用者への還付金を区が補填した額である。</p> <p>※4 令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により精算後の収支がマイナスとなったため24,005,920円を区から補填した。上記決算額には補填額を「その他収入」に加算して掲載している。</p> <p>※5 令和2年度の収支差額のマイナスは、人件費の支出が当初計画を上回ったことが主な要因である。</p>					
財務・労務評価表					
評価項目		評価内容			評価
会計①	会計手続が適正である	収入・支出ともに、会計手続が適正に行われている。証憑書類も費目別に整理・保管され、決算値との一致が確認できる。			良好
	予算管理が適正である	一部予算と実績の間に乖離が見られたが、原因分析を十分に行い、理由が提示されている。			
会計②	経費の効果的活用が行われている	利用率が著しく低下する中、物品の一括購入等により経費縮減を図っていたが、人件費が前年度比増となっている点は課題である。			課題あり
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳の一覧、36協定、健康診断の受診記録等を確認した結果、確認事項について、全て合理的な理由が示され、追加資料が提出された。			優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務評価をした結果、安全性がやや劣るものの、収益性、成長性、活動性・健全性は優れており、事業を安全に遂行するに足る財務体質を備えている。			優良

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

- ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、定期的に換気を実施し、丁寧に除菌・消毒を行う等、基本的な対策を着実に実施したほか、シート等の設置による飛沫防止対策、サーモカメラによる来館者の検温システムの導入等、感染拡大防止に努めた。
- ・緊急事態宣言等に伴う利用自粛については、迅速かつ正確な周知及び利用者への丁寧な説明に努めるとともに、利用料金の還付について、遠方の方への配慮を行う等、区と連携しながら、柔軟に対応した。
- ・利用制限下での催事の実施にあたっては、主催者との打ち合わせ時において内容を詳細に聞き取り、安全な運営ができるよう、主催者との調整に努めた。

総合評価

- ・施設の維持管理は適切に行われており、また、舞台演出等、専門的知識・経験を有する職員による質の高いサービスを提供している。
- ・財務面は経費縮減という観点から一部課題があるが、適正な会計処理がされており、概ね良好である。労務・法人決算は優良であり、指定管理業務は適正であったと評価できる。

担当所管部	
部	地域文化スポーツ部
課	文化交流推進課

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【B施設】

施設概要		
施設名	名称	ムーブ町屋
	所在地	荒川区荒川七丁目50番9号 センターまちや3・4階
指定管理者	名称	株式会社コングレ
	所在地	中央区日本橋三丁目10番5号 オンワードパークビルディング
施設開設年月日		平成8年6月1日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成30年4月1日
指定期間		平成30年4月1日～令和5年3月31日
業務内容	<ol style="list-style-type: none"> 1 文化活動及び地域コミュニティ活動に関する相談及び情報の提供に関する業務 2 施設及び附帯設備（以下「施設等」という。）の利用に関する業務 3 施設等の利用等の承認、不承認及び利用承認の取消に関する業務 4 施設等の利用料金の収受、減免及び還付に関する業務 5 施設等の維持管理に関する業務 6 前5号のほか、区長が必要と認める業務 <p><施設の概要></p> <ul style="list-style-type: none"> ○多目的ホール 収容人員296席／面積343㎡ ○会議室A(ハイビジョンルーム) 収容人員70席／面積59㎡ ○会議室B(ミニギャラリー) 収容人員28名／面積70㎡ ○スタジオ 収容人員10名程度／面積51㎡ ○企画展示コーナー オープンスペース／面積145㎡ (ギャラリー) (4階全施設を使用する場合185㎡) 	
令和2年度の事業計画		
<ol style="list-style-type: none"> 1 管理運営業務 施設の安全管理（日常点検、保守点検）、報告書・統計資料の作成及び区への報告、利用者アンケート調査、情報誌の発行 2 研修 普通救命講習、個人情報取扱研修、その他施設運営に必要な研修 		
令和2年度の事業実績		
<ol style="list-style-type: none"> 1 上記管理運営事務の実施 2 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のための利用制限等 <ul style="list-style-type: none"> ・緊急事態宣言による休館措置を実施（令和2年4月8日～5月31日） ・宣言解除後も利用定員や目的による利用の制限等を実施（令和2年6月1日～令和3年3月31日）※利用定員・目的による利用の制限については段階的に緩和 ・再宣言による夜間の利用制限（19時まで）等を実施（令和3年1月8日～3月21日） ・再宣言解除後も感染防止対策として夜間の利用制限等を継続（3月22日～31日） ・利用制限に伴う施設利用のキャンセルについて、利用料金の全額還付を実施 3 利用料金収入 13,569,150円 4 稼働率 ムーブホール 12.1% 会議室A 15.0% 会議室B 14.1% スタジオ 12.0% 企画展示コーナー(ギャラリー) 4.2% 5 利用者数 ムーブホール3,874人 会議室A・B 2,136人 スタジオ・ギャラリー 910人 		

基本評価項目				
評価項目	配点	評価		得点 (配点×乗率)
		レベル	乗率	
施設の維持管理	60			45
快適に利用できるための施設管理がなされている	30	4	80%	24
業務の遂行に必要な職員が配置されている	15	4	80%	12
研修計画に基づいた職員の受講がなされている	15	3	60%	9
区民サービス	40			32
利用者に対し、満足のいくサービスを提供している	15	4	80%	12
利用者の意見を取入れ、改善につなげている	10	4	80%	8
事故・苦情の再発防止策を策定し、効果を確認している	15	4	80%	12
合計 (A)	100			77
その他の評価項目				
評価項目	配点	評価		得点 (配点×乗率)
		レベル	乗率	
区内事業者を活用している	5	3	60%	3
周知活動に努めている	5	4	80%	4
合計 (B)	10			7
合計 (A+B)				84
施設の維持管理・区民サービス等の総合評価				A
評価内容				
<p>・「施設の維持管理」については、作成した維持管理計画表に基づき、適切に設備管理や日常点検等を行い、不具合が生じている箇所については速やかに修繕対応等をしている。また、専門性のある職員を十分に配置し、スムーズな案内及び舞台演出を行っている。</p> <p>・「区民サービス」については、芸術文化コンシェルジュを配置し、イベントの実施方法や舞台演出について、気軽に相談しやすい環境を整えるとともに、主催者の要望を取り入れ、使いやすく、公演しやすい運営に努めている。日ごろからセンターまちや管理組合や設備・警備会社等と情報共有・連携を図るとともに、日常的な巡回時に危険個所の把握に努める等、事故を未然に防ぐよう努めている。苦情対応についても、再発防止のための原因分析・職員への周知徹底を図っている。</p> <p>・「その他の項目」については、独自に情報誌を発行したほか、ホームページや掲示等で積極的に公演内容のPRを行うほか、ストリートビューを用いて施設を紹介する等、広報及び利用者獲得に努めた。</p> <p>・ワクチン接種会場の確保という喫緊の区の課題に対し、指定管理者として迅速に協力体制を敷き、利用者への説明やレイアウト・動線への助言等を積極的に行った。</p>				
総合的な利用者満足度				
<p>・アンケート結果において、受付対応について「満足」及び「やや満足」の回答が88%となっている等、利用者満足度は高い。</p>				
より良い施設運営・サービス向上に向けて改善すべき点等				
<p>・コロナ禍でも、新しい様式によりサービスを継続して提供していくために、感染拡大防止策を講じた上での、自主事業の企画立案、新たな利用者獲得の取組を、より積極的に検討していく必要がある。また、利用者の意見の収集については、アンケート以外の手法も含めて、工夫をしていくとよい。</p>				

施設決算状況					
年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	34,030,000	33,074,371	34,643,000	34,643,000
	利用料金収入	27,723,100	31,032,122	30,500,000	13,569,150
	その他収入	287,017	235,654	150,000	6,205,325
	計	62,040,117	64,342,147	65,293,000	54,417,475
支出	運営費	0	177,246	510,000	0
	管理費	26,390,049	23,778,986	25,590,000	19,828,475
	本部経費	3,566,000	4,112,000	2,802,000	3,774,000
	人件費	35,878,295	35,265,299	31,878,000	36,153,568
	修繕費	2,691,056	2,658,143	2,711,000	2,711,335
	その他支出	0	0	0	0
	計	64,959,400	61,879,674	60,689,000	58,693,378
収支差額		-2,919,283	2,462,473	4,604,000	-4,275,903
(施設決算状況の説明)					
<p>※1 当初計画で示している金額を超えた支出は指定管理者の負担とする。</p> <p>※2 令和2年度の利用料金収入のうち8,074,300円は、新型コロナウイルス感染症により利用をキャンセルした利用者への還付金を区が補填した額である。</p> <p>※3 令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により精算後の収支がマイナスとなったため6,060,230円を区から補填した。上記決算額には補填額を「その他収入」に加算して掲載している。</p> <p>※4 令和2年度の収支差額のマイナスは、人件費の支出が当初計画を上回ったことが主な要因である。</p>					
財務・労務評価表					
評価項目		評価内容			評価
会計①	会計手続が適正である	収入・支出ともに、会計手続が適正に行われている。証憑書類も費目別に整理・保管され、決算値との一致が確認できる。			良好
	予算管理が適正である	一部予算と実績の間に乖離が見られたが、原因分析を十分に行い、理由が提示されている。			
会計②	経費の効果的活用が行われている	利用率が著しく低下する中、物品の一括購入、節電・節水等による経費縮減に努めていた。			良好
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳の一覧、36協定、健康診断の受診記録等を確認した結果、確認事項について、全て合理的な理由が示され、追加資料が提出された。			優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務評価をした結果、安全性がやや劣るものの、収益性、成長性、活動性・健全性は優れており、事業を安全に遂行するに足る財務体質を備えている。			優良

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

- ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、定期的に換気を実施し、丁寧に除菌・消毒を行う等、基本的な対策を着実に実施したほか、シート等の設置による飛沫防止対策、サーモカメラによる来館者の検温システムの導入等、感染拡大防止に努めた。
- ・緊急事態宣言等に伴う利用自粛については、迅速かつ正確な周知及び利用者への丁寧な説明に努めるとともに、利用料金の還付について、遠方の方への配慮を行う等、区と連携しながら、柔軟に対応した。
- ・利用制限下での催事の実施にあたっては、主催者との打ち合わせ時において内容を詳細に聞き取り、安全な運営ができるよう、調整に努めた。

総合評価

- ・施設の維持管理は適切に行われており、また、舞台演出等、専門的知識・経験を有する職員による質の高いサービスを提供している。
- ・財務面・労務面も良好・優良であり、指定管理業務は適正であったと評価できる。

担当所管部	
部	地域文化スポーツ部
課	文化交流推進課

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【B施設】

施設概要		
施設名	名称	町屋文化センター
	所在地	荒川区荒川七丁目20番1号
指定管理者	名称	公益財団法人荒川区芸術文化振興財団
	所在地	荒川区荒川七丁目20番1号
施設開設年月日		昭和63年11月1日
現在の指定管理者による運営開始年月日		平成18年4月1日
指定期間		平成30年4月1日から令和5年3月31日まで
業務内容		生涯学習の推進と地域文化の振興を図ることを目的として、文化・カルチャー講座の開催、区民の学習、文化活動に役立つ情報提供や相談業務、施設の案内等を行う。 【施設概要】 会議室4室（33人～45人）、多目的ホール（154人）、音楽練習室、ふれあい広場
令和2年度の事業計画		
<ul style="list-style-type: none"> ・区民の学習・文化活動や情報収集の場を提供し、生涯学習の推進と地域文化の振興を図る。 ・カルチャー講座は、新規講座の充実を図り、既存の講座の充実も継続して図っていく。 ・自主事業として、利用者や地域住民が自由に鑑賞できる「なないろひろば」や「一日文化体験フェア」等を開催し、普段あまり来館しない利用者層にも足を運んでもらうきっかけ作りとする。 ・年2回のアンケートのほか、意見箱・懇親会等により、時期によって異なる要望を把握し、利用者のニーズに合ったサービスを提供する。 ・貸出施設及び館内の案内・施設問合せ対応・各種講座・清掃業務・機械設備等点検業務を適切に実施する。 		
令和2年度の事業実績		
<ol style="list-style-type: none"> 1 管理運営業務の実施 2 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のための利用制限 <ul style="list-style-type: none"> ・緊急事態宣言による休館措置を実施（令和2年4月8日～5月31日） ・宣言解除後も利用定員や目的の制限等を実施（令和2年6月1日～令和3年3月31日） ※利用定員・目的の制限については段階的に緩和 ・再宣言による夜間の利用制限（19時まで）等を実施（令和3年1月8日～3月21日） ・再宣言解除後も感染防止対策として夜間の利用制限等を継続（3月22日～31日） ・利用制限に伴う施設利用のキャンセルについて、利用料金の全額還付を実施 3 利用者数等 <ul style="list-style-type: none"> ・なないろひろば事業 8回実施 参加者数 延べ211名 ・一日文化体験フェア 特別講演会（ダニエル・カール氏）参加者数 41名 ・カルチャー講座 504講座実施 参加者数 延べ2,901名 		

基本評価項目				
評価項目	配点	評価		得点 (配点×乗率)
		レベル	乗率	
施設の維持管理				26
快適に利用できるための施設管理がなされている	10	4	80%	8
業務遂行に必要な職員が配置されている	10	5	100%	10
業務に関連した研修について、職員の受講がなされている	10	4	80%	8
区民サービス				50
施設利用等の満足度が高い	30	3	60%	18
防災計画に明示されている訓練等を行っている	20	4	80%	16
事故・苦情の再発防止に向けた取組等を行っている	20	4	80%	16
合計 (A)	100			76
その他の評価項目				
評価項目	配点	評価		得点 (配点×乗率)
		レベル	乗率	
地域との連携・協働	5	4	80%	4
区内事業者の活用	5	4	80%	4
合計 (B)	10			8
合計 (A+B)				84
施設の維持管理・区民サービス等の総合評価				A
評価内容				
<p>・「バラの市」は新型コロナウイルス感染症の影響により中止となったが、地域イベントに協力するために、「バラの市」に合わせた写真展及び町会の子どもまつりへ施設スペースを貸し出すための準備を進めていた。</p> <p>・令和2年度は13の再委託業務のうち7業務について区内の業者に再委託する等、積極的に区内業者を活用した。</p> <p>・新型コロナウイルス対策として、利用者への連絡を迅速に行った他、案内表示を工夫するなど、感染拡大防止に努めており、感染防止対策の意識の高さを利用者から評価された。</p> <p>・意見・苦情等は迅速に対応するとともに、受付委託業者と週1回以上打ち合わせを行い、情報の共有と再発防止の対応を図った。</p>				
総合的な利用者満足度				
<p>・利用者アンケートでは、施設利用については「利用しやすい」「やや利用しやすい」の合計が約50%となり、昨年度の約82%から大きく下落した。これは新型コロナウイルスに伴う施設の利用制限が大きく影響していると考えられる。一方職員の対応については「とても良い」「良い」の合計は約76%（昨年度76%）で、良好な数値を維持した。また、「あまりよくない」の回答が2件、「よくない」は0件であり（昨年度は、「あまりよくない」「よくない」とともに0件）、丁寧な接遇を実施した成果が表れた。</p>				
より良い施設運営・サービス向上に向けて改善すべき点等				
<p>施設の老朽化により傷・汚れが目立つ部分があるため、リニューアル工事及び指定管理料の修繕費を活用し、今後も利用環境の向上に向けた効果的な施設整備を優先的に行う必要がある。</p>				

施設決算状況					
年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	24,278,597	24,089,696	31,269,000	30,213,147
	利用料金収入	13,410,350	13,024,550	10,402,000	6,955,350
	その他収入	479,829	370,873	233,000	133,214
	計	38,168,776	37,485,119	41,904,000	37,301,711
支出	運営費	1,101,009	923,061	1,345,332	485,727
	管理費	31,524,665	30,271,600	33,844,260	30,795,668
	本部経費	0	0	0	0
	人件費	3,434,989	3,500,406	4,338,204	3,840,974
	修繕費	2,261,088	2,313,660	2,376,204	2,179,342
	その他支出	0	0	0	0
	計	38,321,751	37,008,727	41,904,000	37,301,711
収支差額		-152,975	476,392	0	0

(施設決算状況の説明)

- ※1 人件費及び修繕費については当初計画の範囲内で実費精算とし、精算後の金額を記載している。
- ※2 収支差額については、当初計画を上回った場合、超過した金額の2分の1を区に返還することとし、上記決算書には返還後の金額を記載している。
- ※3 指定管理料については、管理運営費・人件費及び修繕費の区への返還額を差し引いた金額を決算額として記載している。
- ※4 新型コロナウイルス感染症の影響により令和元年度に使用しなかった経費等301,224円を減額したため、令和元年度の決算欄を修正した。
- ※5 新型コロナウイルス感染症の影響により令和2年度に使用しなかった経費等1,120,808円を減額し、新型コロナウイルス感染症対策のために新たに必要となった消耗品費等経費671,017円を増額した。
- ※6 令和2年度の利用料金収入のうち137,000円は、新型コロナウイルス感染症により利用をキャンセルした利用者への還付金を区が補填した額である。

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告書等が適正に作成されており、経費計算等の処理も良好である。	良好
	予算管理が適正である	負担金等一部予算と実績との間に乖離が見られるが、新型コロナウイルス感染症の影響等、合理的な理由が示された。	
会計②	経費の効果的活用が行われている	新型コロナウイルス感染拡大防止のため予算にない什器の購入があったが、支出全体は予算内で行われており適正である。	良好
労務	労働環境が適正である	週休日の振替、時間単位の有給休暇の付与等一部改善を要する項目があったが、改善する計画がある。	良好
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務評価をした結果、収益性、安定性、活動性・健全性等がいずれも良好であり、安定的な財務力を有している。	良好

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

- ・換気や消毒・案内表示等、感染対策を徹底かつ適切に行っており、利用者、職員ともに新型コロナウイルスへの感染者を出さなかった点、また大きな問題や苦情などなく年間を通して安定して施設を運営することができた点が評価できる。
- ・表面温度を計測できる計測機を購入して受付や事業において利用者の体温を把握する等、適切な機器の購入も行っている。
- ・利用者アンケートの自由記入欄において「コロナ対策をきちんとしていただきありがたい」等と対応を評価する内容が複数あり、利用者が安心して利用できる施設運営を行っている。

総合評価

サービス面は良好であり、財務・労務面についても良好であることから、指定管理業務は適正であったと評価できる。また、利用しやすい環境整備のための修繕や新型コロナウイルス感染症拡大防止のための十分な取組を行った点も評価できる。

担当所管部	
部	地域文化スポーツ部
課	生涯学習課

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【B施設】

施設概要		
施設名	名称	生涯学習センター
	所在地	荒川区荒川三丁目49番1号
指定管理者	名称	株式会社 読売・日本テレビ文化センター
	所在地	江東区清澄一丁目2番1号
施設開設年月日		平成9年7月1日
現在の指定管理者による運営開始年月日		平成18年4月1日
指定期間		平成30年4月1日～令和5年3月31日
業務内容	<p>区民の生涯にわたる学習の場の提供や、多様化する学習要望への対応として、区民のニーズを考慮しながら講座を開催するとともに、生涯学習の情報提供、学習相談など学習活動の推進を図る。</p> <p>【施設概要】 会議室5室（30人～80人）、音楽室（40人）、多目的室（60人）、コンピューター室、学習室、情報提供コーナー、体育館、多目的広場</p>	
令和2年度の事業計画		
<p>・区民カレッジについては、令和元年度好評だった講師に加え、新しい講師を招き、「哲学者とその人生」、「野ざらし紀行」など12講座を企画する。また区民カレッジ特別講演会は、南極越冬隊長を講師として迎え、「南極大陸のこと」を予定している。さらに、令和元年度新型コロナウイルスの影響により中止となった弦楽四重奏の「Springコンサート」を予定している。</p> <p>・IT講習会は前年度の講座を土台として、入門編から応用・活用編まで満遍なく計画する。受講者が減少してきた活用編の「ワードで自分史作成」は打ち切り、「ワードで地図と宛名ラベル作成」という新規講座を企画して募集を始める。また、託児付きの講座は講座内容を精査して続ける。</p> <p>・施設管理については、利用者が安全で快適に過ごせる施設を目指して、利用者の要望が多い部分について優先的に修繕を行う。受付業務については、積極的に挨拶・声掛けを行うなど、親しみのもてる雰囲気づくりに努める。</p>		
令和2年度の事業実績		
<ol style="list-style-type: none"> 1 管理運営業務の実施 2 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のための利用制限 <ul style="list-style-type: none"> ・緊急事態宣言による休館措置を実施（令和2年4月8日～5月31日） ・宣言解除後も利用定員や目的の制限等を実施（令和2年6月1日～令和3年3月31日） ※利用定員・目的の制限については段階的に緩和 ・再宣言による夜間の利用制限（19時まで）等を実施（令和3年1月8日～3月21日） ・再宣言解除後も感染防止対策として夜間の利用制限等を継続（3月22日～31日） ・利用制限に伴う施設利用のキャンセルについて、利用料金の全額還付を実施 3 利用者数等 <ul style="list-style-type: none"> ・区民カレッジ 57回実施 参加者数 延べ1,823名 ・IT講習会 57回実施 参加者数 延べ1,481名 ・体育館空調設備 1台増設 ・防犯カメラ 屋内2台、屋外1台増設 		

基本評価項目				
評価項目	配点	評価		得点 (配点×乗率)
		レベル	乗率	
施設の維持管理				28
快適に利用できるための施設管理がなされている	10	5	100%	10
業務遂行に必要な職員が配置されている	10	5	100%	10
業務に関連した研修について、職員の受講がなされている	10	4	80%	8
区民サービス				52
施設利用等の満足度が高い	30	4	80%	24
防災計画に明示されている訓練等を行っている	20	4	80%	16
事故・苦情の再発防止に向けた取組等を行っている	20	3	60%	12
合計 (A)	100			80
その他の評価項目				
評価項目	配点	評価		得点 (配点×乗率)
		レベル	乗率	
地域との連携・協働	5	4	80%	4
区内事業者の活用	5	4	80%	4
合計 (B)	10			8
合計 (A+B)				88
施設の維持管理・区民サービス等の総合評価				A
評価内容				
<p>・職員の接遇に関して、当日の業務対応要員4名を除く15名の職員が電話対応研修を受講し、各職員は研修を通じて、正しい言葉遣いの習得、好印象を与える話し方について学び、接遇スキルの向上に取り組んだ。</p> <p>・令和元年度に引き続き2年度もシルバー大学事務局、ふらっと、フラットを含めた施設全体での防災訓練を実施した。避難誘導や消火器操作のほか、荒川消防署員の指導のもとAEDの使用方法を学び、安全管理体制の強化を図った。また上級救命講習を実施し、実施時の職員全員が上級救命技能の認定を受けた。</p>				
総合的な利用者満足度				
<p>・アンケートは705枚回収し、利用者の声の把握に努めた。</p> <p>・受付対応については、「非常に良い」、「良い」が70.2%と昨年度より4.2%下がった。</p> <p>・和式トイレを洋式化してほしい、便座を温かいものにしてほしいなど、トイレに対する要望が多かった。</p>				
より良い施設運営・サービス向上に向けて改善すべき点等				
<p>・令和2年度は新型コロナウイルスの影響もあり、区民カレッジの延べ受講者数は前年度3,226人から1,823人へと減少した。また、IT講習会の延べ受講者数についても前年度2,059人から1,481人へと減少した。令和3年度も新型コロナウイルス感染拡大防止のため、利用人数の制限、消毒の徹底など、感染症対策を十分に行い、利用者の安全を第一とした施設運営に努める。</p> <p>・利用者アンケート等を踏まえ、利用者の視点に立った接遇を心掛ける。また、トイレについては、計画的に洋式化を進める。</p>				

施設決算状況					
年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	63,155,874	62,446,770	68,741,600	63,477,431
	利用料金収入	1,995,948	2,088,225	1,953,500	1,448,309
	その他収入	250,723	323,188	413,000	715,515
	計	65,402,545	64,858,183	71,108,100	65,641,255
支出	運営費	7,659,789	6,720,330	9,166,600	7,178,142
	管理費	33,862,141	33,671,068	35,170,100	30,442,636
		本部経費	2,880,000	2,767,000	3,028,000
	人件費	18,946,769	19,350,904	21,330,000	19,608,101
	修繕費	2,715,163	2,596,812	2,941,400	2,791,800
	その他支出	0	0	0	0
	計	63,183,862	62,339,114	68,608,100	60,020,679
収支差額		2,218,683	2,519,069	2,500,000	5,620,576

(施設決算状況の説明)

- ※1 人件費及び修繕費については当初計画の範囲内で実費精算とし、精算後の金額を記載している。
- ※2 収支差額については、当初計画を上回った場合、超過した金額の2分の1を区に返還することとし、上記決算書には返還後の金額を記載している。
- ※3 指定管理料については、管理運営費・人件費及び修繕費の区への返還額を差し引いた金額を決算額として記載している。
- ※4 新型コロナウイルス感染症の影響により令和元年度に使用しなかった経費等895,953円を減額したため、令和元年度の決算欄を修正した。
- ※5 新型コロナウイルス感染症の影響により、令和2年度に使用しなかった経費等303,193円を減額し、新型コロナウイルス感染症対策のために新たに必要となった消毒液等の経費203,288円を増額した。
- ※6 令和2年度の利用料金収入のうち271,000円は、新型コロナウイルス感染症により利用をキャンセルした利用者への還付金を区が補填した額である。また、その他収入のうち、488,178円は雇用調整助成金、緊急雇用安定助成金である。

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告書等が適正に作成されており、経費計算等の処理も良好である。	良好
	予算管理が適正である	利用率低下に伴い、利用料金収入が低下したが、支出も概ね予算を下回り、収支は黒字となった。	
会計②	経費の効果的活用が行われている	利用率の低下に伴う経費減少分以外に、電気料金の削減努力が見られた。	優良
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳の一覧、36協定、健康診断の受診記録等を確認した結果、指摘事項に対して追加資料ならびに改善策が示された。	良好
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務評価をした結果、成長性、安定性、収益性、活動性・健全性等が良好であり、安定的な財務力を有している。	良好

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、国や東京都の要請内容に応じて、利用定員の制限、利用目的に応じた貸室の制限、施設の利用時間の短縮などを行い、利用者の安全性の向上に努めた。また、机、椅子の消毒、換気、区民カレッジ受付時の検温、IT講習会実施時のパーティションの設置など、感染症対策を徹底した。

こうした感染症対策を徹底した結果、新型コロナウイルス感染者が1名も出なかったことは適切な施設運営が行われていたと評価できる。一方、区民カレッジにおいて、マスクをせず、くしゃみや咳をしている受講者に対して、職員が注意をしなかったなどの意見があった。感染リスクの高い言動については、利用者から言われる前に注意し、利用者が安心して施設を利用できるよう努めるべきである。

総合評価

サービス面、会計面、労務面は良好であり、経費の効果的活用も行われているため、指定管理業務は適正であったと評価できる。また、新型コロナウイルス感染症の影響を受けつつも、感染症対策を徹底し、区民カレッジ、IT講習会などの事業を実施できた点は評価できる。

担当所管部	
部	地域文化スポーツ部
課	生涯学習課

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【B施設】

施設概要		
施設名	名称	清里高原ロッジ・荒川区立清里高原少年自然の家
	所在地	山梨県北杜市高根町清里3545番地5
指定管理者	名称	株式会社旺栄
	所在地	東京都北区王子本町1丁目4番13号 加藤ビル1階 (本社所在地)
施設開設年月日		昭和58年4月15日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成30年4月1日
指定期間		平成30年4月1日～令和3年3月31日
業務内容	<p>荒川区民、在勤在学者及びその家族、区立小中学校の移動教室の利用者が、自然観察等を行えるように賄業務や宿泊業務等のサービス提供と、利用者が快適に過ごせるように清掃業務や機械設備の保守点検等の施設維持を行う。</p> <p>【施設概要】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定員：ロッジ35人、少年自然の家200人 ・ロッジ：宿泊室12畳5室、9畳（ベッド）、研修室24.5畳1室、食堂、浴室 ・少年自然の家：宿泊室24.5畳10室、研修室24.5畳1室、リーダー室10畳2室・8畳2室、食堂、浴室、体育館 ・開設期間（令和2年度）：4月29日(水・祝)～11月4日(水) 	
令和2年度の事業計画		
<ul style="list-style-type: none"> ・施設設備等の定期点検や修繕、日常清掃などを適切に実施し、施設的美観や安全性の維持に努める。 ・連泊者、リピーター割引等既存サービス及び地産野菜を使ったサラダバーや朝食時の地産牛乳、ヨーグルトの提供などを引き続き行い、利用者サービスの向上を図る。 ・農業体験や天体観測等、地元観光資源を活用した自主事業及び健康増進を目的とした合宿等の自主事業を実施する。 		
令和2年度の事業実績		
<ol style="list-style-type: none"> 1 管理運営業務の実施 2 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のための利用制限など <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大に伴う休館措置実施（令和2年4月28日～6月31日） ・個人利用のみに限り施設の利用を開始（令和2年7月1日～11月4日） 3 利用者数等 <ul style="list-style-type: none"> ・施設利用者数 312人 ・一般利用者数 312人 ・学校利用者数 0人 <p>※令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響で移動教室が中止となった。</p>		

基本評価項目				
評価項目	配点	評価		得点 (配点×乗率)
		レベル	乗率	
施設の維持管理				20
快適に利用できるための施設管理がなされている	10	3	60%	6
業務遂行に必要な職員が配置されている	10	4	80%	8
研修計画に基づいた職員の受講がなされている	10	3	60%	6
区民サービス				62
施設利用等の満足度が高い	30	5	100%	30
防災計画に明示されている訓練等を行っている	20	4	80%	16
事故・苦情の再発防止に向けた取組等を行っている	20	4	80%	16
合計 (A)	100			82
その他の評価項目				
評価項目	配点	評価		得点 (配点×乗率)
		レベル	乗率	
地域との連携・協働	5	4	80%	4
自主事業への取組	5	2	40%	2
合計 (B)	10			6
合計 (A+B)				88
施設の維持管理・区民サービス等の総合評価				A
評価内容				
<p>・食中毒防止のための食品衛生講習会の内容を、料理長から他の調理スタッフにフィードバックすることで、食品衛生管理の徹底を図った。</p> <p>・厨房からの出火を想定した消火訓練や避難訓練等の防災訓練を当初計画通り実施し、非常事態への備えを行った。</p>				
総合的な利用者満足度				
<p>・職員対応などの部分について、利用者アンケートにおいて「良い」の回答が9割以上となっており、スタッフの対応に関しても評価する意見が複数あった。また、館内の清掃が行き届いており、気持ちよく利用できたという意見が多数あり、利用者の満足度が高いことがうかがえる。</p>				
より良い施設運営・サービス向上に向けて改善すべき点等				
<p>・施設のボールや網戸の老朽化等、施設設備や備品に関する指摘事項があった。利用者がより快適に利用できるよう、施設設備の修繕に加え、備品についても、消耗が激しいものは随時買い替える必要がある。</p> <p>・令和3年度からは指定管理者が変更となっていることから、改善すべき点は新事業者へ伝え、引き続き対応していく。</p>				

施設決算状況		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
年度		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	56,784,000	57,090,582	60,079,295	58,935,367
	利用料金収入	21,611,404	22,512,475	19,092,150	1,206,260
	その他収入	535,700	480,660	857,850	131,600
	計	78,931,104	80,083,717	80,029,295	60,273,227
支出	運営費	1,078,817	857,963	1,500,000	109,059
	管理費	62,544,411	60,812,356	51,343,135	35,479,220
	本部経費	313,658	332,329	320,165	90,961
	人件費	21,735,162	22,756,634	20,256,160	22,037,488
	修繕費	3,893,447	3,930,258	3,930,000	3,875,831
	その他支出	0	0	0	0
計	89,251,837	88,357,211	77,029,295	61,501,598	
収支差額		-10,320,733	-8,273,494	3,000,000	-1,228,371

(施設決算状況の説明)

※1 修繕費については当初計画の範囲内で実費精算とし、精算後の金額を記載している。

※2 人件費については、当初計画で示している金額を超えた支出は指定管理者の負担とする。

※3 収支差額については、当初計画を上回った場合、超過した金額の2分の1を区に返還することとし、上記決算書には返還後の金額を記載している。

※4 指定管理料については、管理運営費・修繕費の区への返還額を差し引いた金額を決算額として記載している。

※5 新型コロナウイルス感染症の影響により令和2年度に使用しなかった経費等1,216,085円を減額し、新型コロナウイルス感染症対策のために新たに必要となったアルコール消毒液及び非接触型体温計等の経費126,326円を増額した。

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告書等が適正に作成されており、確認事項について修正した資料が提出された。	課題有
	予算管理が適正である	予算管理について、昨年度に引き続き一部科目で予算と実績の間に乖離が見られ、収支差額がマイナスとなった。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	利用率が著しく低下する中、収支はマイナスとなったが、原因分析が十分行われており、改善策が示された。	良好
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳の一覧、36協定、健康診断の受診記録等を確認した結果、指摘事項に対して追加資料ならびに改善策が示された。	良好
法人 決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務評価をした結果、収益性に注意を要するものの、成長性は良好、安定性、活動性・健全性は大変良好であり、安定的な財務力を有している。	良好

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

- ・新型コロナウイルス感染症対策として、施設入館者に対して、手指のアルコール消毒及び非接触型体温計を使った検温や部屋の間引き、施設内の高頻度接触部位へのこまめな消毒等を実施した。
- ・共用スペースである洗面所には、紙コップ、使い捨て紙タオル、除菌アルコールスプレー等を設置することで、新型コロナウイルス感染症対策がしっかりとされており、安心して施設を利用できたという利用者の意見も見られた。
- ・これらの感染症対策を徹底した結果、職員及び利用者から新型コロナウイルス感染者が1名も出ず、適切な施設運営が行われていたと評価できる。

総合評価

財務面では、委託料などについて予算と実績の間に乖離がみられたが、清掃業務委託の効率化により経費削減に努めた。サービス面・労務面は良好であり、職員に対する利用者からの評価が継続して高いことから、指定管理業務は概ね適正に行われていたと評価できる。

担当所管部	
部	地域文化スポーツ部
課	生涯学習課

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【B施設】

施設概要																									
施設名	名称	荒川総合スポーツセンター																							
	所在地	荒川区南千住六丁目45番5号																							
指定管理者	名称	TM共同事業体（構成団体：代表企業 株式会社東京アスレティッククラブ、三菱電機ビルテクノサービス株式会社）																							
	所在地	中野区中野二丁目14番16号（代表企業所在地）																							
施設開設年月日		昭和60年6月2日																							
現在の指定管理者による運営開始年月日		平成19年4月1日																							
指定期間		令和2年4月1日～令和7年3月31日																							
業務内容		<ul style="list-style-type: none"> ・スポーツセンターの施設及び附帯設備の使用に関する業務 ・スポーツ及びレクリエーションの普及・振興に関する業務 ・利用の承認及び利用の不承認に関する業務 ・利用料金の収受、減免及び還付に関する業務 ・利用承認の取消し等に関する業務 ・施設等の変更の承認に関する業務 ・スポーツセンターの施設等の維持管理に関する業務 ・その他荒川区が必要と認める業務 																							
令和2年度の事業計画																									
<ul style="list-style-type: none"> ・子どもから高齢者までを対象としたスポーツ教室を開催するなど、ライフステージに応じたスポーツ活動の提供 ・障がい者スポーツ教室やスポーツイベント事業を実施するなど、障がい者スポーツの推進と多様なスポーツイベントの開催 ・荒川区内の団体、学校、企業等との連携・交流・協働した活動の実践 																									
令和2年度の事業実績																									
<p>1 上記管理運営事務の実施</p> <p>2 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のための利用制限等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リニューアル後、緊急事態宣言による休館措置を実施（～令和2年5月31日） ・宣言解除後も利用定員や目的による利用の制限等を実施（令和2年6月1日～令和3年3月31日） ※利用定員や目的による利用の制限等については段階的に緩和 ・再宣言による夜間の利用制限（19時まで）等を実施（令和3年1月8日～3月21日） ・再宣言解除後も感染防止対策として夜間の利用制限等を継続（3月22日～31日） ・利用制限に伴う施設利用のキャンセルについて、利用料金の全額還付を実施 <p>3 利用料金収入 109,891,856円</p> <p>4 利用者数</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">・団体利用者数</td> <td style="width: 20%;">90,990人</td> <td style="width: 10%;">・個人利用者数</td> <td style="width: 15%;">89,068人</td> </tr> <tr> <td>・利用料免除者</td> <td>39,065人</td> <td>・教室受講者数</td> <td>65,891人</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td>合計</td> <td>285,014人</td> </tr> </table> <p>5 教室・講習会</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">・スポーツ教室</td> <td style="width: 20%;">25種類・831回</td> <td style="width: 10%;">・水泳教室</td> <td style="width: 15%;">14種類・1,852回</td> </tr> <tr> <td>・スタジオ教室</td> <td>32種類・951回</td> <td>・キッズルーム教室</td> <td>9種類・735回</td> </tr> <tr> <td>・特別教室</td> <td>7種類・193回</td> <td>合計</td> <td>87種類・4,562回</td> </tr> </table>		・団体利用者数	90,990人	・個人利用者数	89,068人	・利用料免除者	39,065人	・教室受講者数	65,891人			合計	285,014人	・スポーツ教室	25種類・831回	・水泳教室	14種類・1,852回	・スタジオ教室	32種類・951回	・キッズルーム教室	9種類・735回	・特別教室	7種類・193回	合計	87種類・4,562回
・団体利用者数	90,990人	・個人利用者数	89,068人																						
・利用料免除者	39,065人	・教室受講者数	65,891人																						
		合計	285,014人																						
・スポーツ教室	25種類・831回	・水泳教室	14種類・1,852回																						
・スタジオ教室	32種類・951回	・キッズルーム教室	9種類・735回																						
・特別教室	7種類・193回	合計	87種類・4,562回																						

基本評価項目				
評価項目	配点	評価		得点 (配点×乗率)
		レベル	乗率	
施設の維持管理	40			34
建物・設備・備品等が適切に管理されている	10	4	80%	8
利用者が快適に利用できるよう清掃されている	10	4	80%	8
プール施設の衛生管理が適切に実施されている	10	5	100%	10
業務の遂行に必要な職員が配置されている	10	4	80%	8
区民サービス	60			50
利用者アンケートの結果、施設利用の満足度が高い	15	4	80%	12
区民の体力向上・健康増進に資する事業展開を行っている	15	4	80%	12
地域との連携、地域貢献を行っている	10	4	80%	8
事故や災害発生時の適切な対応体制が構築されている	10	5	100%	10
個人情報の保護に対する体制が構築されている	10	4	80%	8
合計(A)	100			84
その他の評価項目				
評価項目	配点	評価		得点 (配点×乗率)
		レベル	乗率	
障がい者スポーツ推進の取組を実施している	5	4	80%	4
区内業者への発注を積極的に行っている	5	5	100%	5
合計(B)	10			9
合計(A+B)				93
施設の維持管理・区民サービス等の総合評価				A
評価内容				
<ul style="list-style-type: none"> ・「施設の維持管理」については、設備資格、指導員資格を持った職員を配置し、定期点検や保守点検等を適切に実施し、建物・設備の状態を詳細に把握するとともに、リニューアルにより新たに付加した設備・機能を適切に管理・利用している。 ・「区民サービス」については、コロナ禍においても感染防止対策を講じた上で、特別教室等の実施方法を変更する等、教室の実施に向け、工夫・努力をするとともに、ホームページやツイッターなどを利用し、利用者の増加に努めている。 ・「その他の項目」については、障がい児を対象とした水泳教室の企画・実施や区で実施する障がい者向け事業への協力など、障がい者スポーツの推進に取り組んでいる。 				
総合的な利用者満足度				
<ul style="list-style-type: none"> ・動態調査報告書において、当該施設の設備・サービスに対する総合的な満足度について、「非常に満足」および「満足」の回答が84%となっているなど利用者満足度は高い。 				

より良い施設運営・サービス向上に向けて改善すべき点等

- ・コロナ禍においても、施設運営を継続して提供していくために、徹底した感染拡大防止策を講じるとともに、教室運営などにおいては、新たな利用者獲得のための取組を、より積極的に検討していく必要がある。

施設決算状況

年度	平成30年度		令和元年度		令和2年度	
	(決算)		(決算)		(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	97,122,106			105,667,843	92,648,887
	利用料金収入	151,921,140			184,370,000	109,891,856
	その他収入	24,210,561			1,241,000	47,332,966
	計	273,253,807			291,278,843	249,873,709
支出	運営費	1,861,386			2,700,000	2,295,560
	管理費	133,862,721			121,241,700	111,664,805
	本部経費	19,424,134			1,040,000	860,633
	人件費	118,247,400			137,932,300	129,843,738
	修繕費	14,615,123			11,000,000	6,069,606
	その他支出	0			0	0
	計	268,586,630			272,874,000	249,873,709
収支差額	4,667,177			18,404,843	0	

(施設決算状況の説明)

- ※1 令和元年度についてはリニューアル工事のため全館休館
- ※2 人件費及び修繕費については当初計画の範囲内で実費精算とし、精算後の金額を記載している。
- ※3 指定管理料については、人件費及び修繕費の区への返還額を差し引いた金額を決算額として記載している。
- ※4 令和2年度の利用料金収入のうち7,538,600円は、新型コロナウイルス感染症により利用をキャンセルした利用者への還付金を区が補填した額である。
- ※5 令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により利用料金収入が減収したため、45,754,678円を区から補填した。上記決算書には補填額を「その他収入」に加算して掲載している。

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告書等が適正に作成され、証憑書類等による確認もできており適正な手続きが行われている。	良好
	予算管理が適正である	一部予算と実績の間に乖離が見られるが、合理的な理由が示された。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	新型コロナウイルス感染症の影響による支出増加や収入の減少がある中で、状況に応じた執行努力、経費縮減が行われている。	良好
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳の一覧、36協定、健康診断の受診記録等を確認した結果、全て合理的な理由が示され、一部改善に向けた意思が示された。	良好
法人 決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務評価をした結果、収益性、成長性、安全性に注意を要するものの、事業を安全に遂行するに足る財務体質を備えている。	良好

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

- ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、施設の換気を実施し、更衣室や競技用品等を丁寧に除菌・消毒を行う等、基本的な対策を着実に実施したほか、利用カードの記入、シート等の設置による飛沫防止対策、サーモカメラによる来館者の検温システムの導入等、感染拡大防止に努めた。
- ・緊急事態宣言等に伴う利用自粛については、迅速かつ正確な周知及び利用者への丁寧な説明に努めるとともに、利用料金の還付についても、区と指定管理者で連携し、柔軟に対応した。
- ・利用制限下での教室の実施にあたっては、運営方法を工夫するなど、受講生が密にならないよう、安全・安心な運営ができるよう努めた。

総合評価

- ・サービス面、会計面、労務面は良好であり、動態調査報告書における利用者満足度も高いことから、全体として指定管理事業は適正に行われていたと評価できる。

担当所管部	
部	地域文化スポーツ部
課	スポーツ振興課

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【A施設】

施設概要		
施設名	名称	特別養護老人ホームグリーンハイム荒川
	所在地	荒川区南千住六丁目36番5号
指定管理者	名称	社会福祉法人聖風会
	所在地	足立区花畑四丁目39番10号
施設開設年月日		平成元年4月1日
現在の指定管理者による運営開始年月日		平成元年4月1日
指定期間		平成29年4月1日～令和4年3月31日（5年間）
業務内容		<p>要介護と認定をされ、常時介護が必要で在宅介護を受けることが困難な高齢者に対し、入浴、排泄、食事等の日常生活上の介護や機能訓練、健康管理等のサービスを提供する。</p> <p>（定員）特養 100名 短期入所生活介護（ショートステイ）10名</p>
令和2年度の事業計画		
<p>1 【法人が設定した目標利用率】特養：93.0%、ショートステイ：95.0%</p> <p>2 コロナ禍の影響でインドネシアからの特定技能職員の受入れが困難となるなど、職員の不足が続いている。無資格未経験者の受入れも行い、働きやすい職場づくりを行う。ここ数年で徐々に安定に向かっていくので、継続していく。</p> <p>3 御利用者の変化に早期に気づき、対応する。また、虚弱化している方への対応は医療との連携が不可欠であり、情報共有とミニケアカンファレンスを行い、多職種協同を進める。</p> <p>4 入居者である地域高齢者を支えることが重要と考える。区、町会、保育園、学校等の連携を強化し、介護の仕事への理解を深めてもらい、お互いに支え合う地域づくりを行う。</p> <p>5 上記2～4を通して、施設の運営と地域福祉の安定を目指していく。</p>		
令和2年度の事業実績		
<p>1 特養：93.4%、ショートステイ：60.2% 平均介護度：4.0</p> <p>2 インドネシアからの特定技能職員6名を順調に育成できている。無資格未経験者も募集しているが、応募はほとんどない状況である。まずは職員の育成に力を入れた。</p> <p>3 特養の利用率については目標を達成できた。しかし、ショートステイはコロナ禍において二人部屋を一人での使用にするなどの対策を取ったこともあり、利用率は低迷した。</p> <p>4 地域との連携では、コロナ禍で直接の関わりを持つことが難しい状況が続いたが、町会役員会には感染対策をしながら参加した。また、リモートでのイベントなどを開催した。</p> <p>5 コロナ禍で今までどおりいかない面が多くある中で試行錯誤した。運営面の安定までには辿り着いていないと感じるが、コロナ禍においても踏みとどまっている。</p>		

法令基準等への適合状況			
確認項目			適合判断
運営基準を満たしているか			
	運営規程を定めており、適切に守られている		○
	重要事項を記した文書を交付して説明を行い、利用者等の同意を得ている		○
	食中毒及び感染症を防止する処置等を行っている		○
人員配置基準を満たしているか			
	管理者を配置している		○
	看護職員、介護職員等を配置している		○
設備基準を満たしているか			
	サービス提供に必要な設備を備えている		○
			結果
			適合
その他の評価項目			
項目	評価	極めて良好である	良好である
利用率（特養）		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
利用者アンケートの結果、施設利用の満足度		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
自主的な取組		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
取組が行われていない、または取組が十分でない			
<ul style="list-style-type: none"> ・入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービス提供を専門的なスキルをもって、安定的に実施している。 ・利用率については、93.4%と良好である。 ・利用者アンケートの結果では、施設サービス全般に対する満足度が92%に達するなど、極めて良好な評価を得ている。 ・自主的な取組についてはコロナ禍で中止している状況であるが、施設の状況などをできるだけ知ってもらうためにHPやSNSを活用して発信を続けている。また、掲示物や配布物により施設を知ってもらう取組をしていることが評価できる。 			
評価内容			
<p>総合的な利用者満足度</p> <p>リモート面会を実施したが、対面による面会の制限解除を望む声が多数あった。</p>			
<p>より良い施設運営・サービス向上に向けて改善すべき点等</p> <p>利用率等は良好であるが、引き続き、維持・向上が必要である。</p>			

施設決算状況		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
年度		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	介護保険事業収益	455,800,916	462,742,656	474,765,000	470,016,827
	その他収入	1,414,264	1,845,754	4,866,000	1,525,960
	計	457,215,180	464,588,410	479,631,000	471,542,787
支出	運営費	67,244,742	67,631,798	72,545,000	69,310,265
	管理費	59,923,805	63,032,440	61,080,000	61,350,734
	本部経費	—	—	—	—
	人件費	325,534,797	327,432,009	344,053,000	332,482,750
	修繕費	2,981,428	3,846,896	2,702,000	2,327,670
	その他支出	1,642,504	1,478,590	2,376,000	490,741
	計	457,327,276	463,421,733	482,756,000	465,962,160
収支差額		-112,096	1,166,677	-3,125,000	5,580,627

(施設決算状況の説明)

- ・介護保険事業収益により運営を行っており、区として指定管理料を支出していない。
- ・平成29年度から赤字額が減少し、令和元年度においては黒字決算となり、令和2年度においても更に収支の改善がなされ、黒字決算となっている。

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計①	会計手続が適正である	決算書、勘定科目内訳等を確認し、会計手続が適正に行われていることが確認できた。	良好
	予算管理が適正である	収入・支出とも予算との差額は軽微であり、予算管理は適正である。	
会計②	経費の効果的活用が行われている	人件費・事業費・事務費が予算から縮減されており、収支差額は予算を上回った。経費は効果的に活用されている。	良好
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目が要件を満たしており、労働環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の法人決算書に基づき財務診断を行った結果、収益性はやや課題があるが、安定性、成長性、活動性・健全性は良好である。安定的・継続的な運営に当たって適正な財務力を有している。	良好

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

新型コロナウイルスという未知の感染症に対して、毎月の感染症対策委員会、安全衛生委員会で管理医から情報を得ながら対策を徹底し、周知した。助成金を活用し、感染が発生した場合の簡易陰圧ブースを用意して、クラスター化しないよう対策をした。結果的に、利用者が感染することなく過ごせている。

総合評価

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

担当所管部	
部	福祉部
課	福祉推進課

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【A施設】

施設概要		
施設名	名称	特別養護老人ホームサンハイム荒川
	所在地	荒川区南千住三丁目14番7号
指定管理者	名称	社会福祉法人カメラア会
	所在地	江東区亀戸三丁目36番13号
施設開設年月日		平成7年2月1日
現在の指定管理者による運営開始年月日		平成29年4月1日
指定期間		平成29年4月1日～令和4年3月31日（5年間）
業務内容		<p>要介護と認定をされ、常時介護が必要で在宅介護を受けることが困難な高齢者に対し、入浴、排泄、食事等の日常生活上の介護や機能訓練、健康管理等のサービスを提供する。</p> <p>（定員）特養 59名 短期入所生活介護（ショートステイ）12名</p>
令和2年度の事業計画		
<p>1 【法人が設定した目標利用率】特養：96.8%、ショートステイ：98.4%</p> <p>2 計画的な研修を実施し、職員一人一人が目的をもって業務を行うことができるよう、自主的な企画立案やフォローの仕組みを構築し、介護サービスの質の向上に努める。</p> <p>3 季節感を感じるイベントとして納涼祭・敬老会・文化祭を積極的に開催する。また、御家族、地域住民等にも参加を促し、開かれた施設として交流が深められるよう働きかける。</p> <p>4 移転した通所SC等との連携を強化し、相談と見守り、介護予防、要介護、看取りに一貫して対応するサンハイム荒川版の地域包括ケアシステムにより地域福祉に貢献する。</p> <p>5 アンケートを継続し、要望、状況を把握してサービスの質の向上に努める。また、家族懇談会で御利用者や御家族の意見を聞き、安心した暮らしができる環境づくりを目指す。</p>		
令和2年度の事業実績		
<p>1 特養：97.8%、ショートステイ：100.3% 平均介護度：3.9</p> <p>2 感染症対策のため、職員を集めての研修ができないことが多かったが、場所を問わず多くの職員を対象とできるオンライン研修により、職員の質の向上を図ることが出来た。</p> <p>3 感染症対策で多くのイベントを中止したが、行事食や入浴について趣向を凝らした。また、令和2年8月1日から3床の増床をして、サービス提供体制の強化と収支改善に努めた。</p> <p>4 相談と見守り、介護予防、要介護、看取りに一貫して対応するサンハイム荒川版の地域包括ケアシステムで地域福祉に貢献した。コロナ禍でもショートステイを安全に行った。</p> <p>5 アンケートにより要望、サービス状況を把握するとともに、電話連絡を頻繁に行い、御家族との繋がりを強めた。家族懇談会は開催できなかったが、電話等で意向確認をした。</p>		

法令基準等への適合状況			
確認項目			適合判断
運営基準を満たしているか			
	運営規程を定めており、適切に守られている		○
	重要事項を記した文書を交付して説明を行い、利用者等の同意を得ている		○
	食中毒及び感染症を防止する処置等を行っている		○
人員配置基準を満たしているか			
	管理者を配置している		○
	看護職員、介護職員等を配置している		○
設備基準を満たしているか			
	サービス提供に必要な設備を備えている		○
			結果
			適合
その他の評価項目			
項目	評価	極めて良好である	良好である
利用率（特養）		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
利用者アンケートの結果、施設利用の満足度		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
自主的な取組		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
取組が行われていない、または取組が十分でない			
<ul style="list-style-type: none"> ・入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービス提供を専門的なスキルをもって、安定的に実施している。 ・利用率については、97.8%と極めて良好である。 ・利用者アンケートの結果では、施設サービス全般に対する満足度が91%に達するなど、極めて良好な評価を得ている。 ・自主的な取組については、保育園交流を始め、サービスの質の向上のため、ISO認証取得や法人間での勉強会等を行い、他施設との情報交換等の交流も図っている。また、荒川区社会福祉協議会主催事業に参加するなどしていることが評価できる。 			
総合的な利用者満足度			
ホームページのブログを御覧いただいている方も多く、概ね満足して頂いている。			
より良い施設運営・サービス向上に向けて改善すべき点等			
利用率等は良好であるが、引き続き、維持・向上が必要である。			

施設決算状況					
年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	介護保険事業収益	292,911,598	292,022,913	304,723,000	314,826,326
	その他収入	0	0	1,176,000	0
	計	292,911,598	292,022,913	305,899,000	314,826,326
支出	運営費	70,821,683	73,278,558	77,993,000	71,603,300
	管理費	21,792,341	22,290,028	21,429,000	19,820,923
	本部経費	—	—	—	—
	人件費	169,383,718	170,503,676	180,520,000	199,358,613
	修繕費	1,940,000	782,125	840,000	475,167
	その他支出	12,389,497	16,049,596	11,844,000	13,260,277
	計	276,327,239	282,903,983	292,626,000	304,518,280
収支差額		16,584,359	9,118,930	13,273,000	10,308,046
(施設決算状況の説明)					
介護保険事業収益により運営を行っており、区として指定管理料を支出していない。					
財務・労務評価表					
評価項目		評価内容			評価
会計①	会計手続が適正である	決算書、勘定科目内訳等を確認し、会計手続が適正に行われていることが確認できた。			良好
	予算管理が適正である	収入・支出とも予算との差額は軽微であり、予算管理は適正である。			
会計②	経費の効果的活用が行われている	事業費・事務費は予算から縮減され、経費は効果的に活用されている。人件費が予算を超過しており、収支差額は予算を下回った。			良好
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目が要件を満たしており、労働環境は適正である。			優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の法人決算書に基づき財務診断を行った結果、収益性、安定性、成長性、活動性・健全性ともに良好である。安定的・継続的な運営に当たって適正な財務力を有している。			良好

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

御家族の面会制限、出入り業者の訪問制限、職員の体調観察等を徹底し、「施設内に持ち込ませない」状況を感染対策の基本として実践している。また、施設内においては、空気の淀み箇所をつくらないために、換気と多数の扇風機を導入稼働させ、常に空気に動きを作るように努めている。その結果、御利用者及び職員が新型コロナウイルス感染症に罹患しなかった。陽性者が発生した場合におけるフロア封鎖のシミュレーションは出来ているものの、実際の訓練は行なえておらず、即時の的確な行動の実効性について課題を残している。

総合評価

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

担当所管部	
部	福祉部
課	福祉推進課

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【A施設】

施設概要		
施設名	名称	特別養護老人ホーム花の木ハイム荒川
	所在地	荒川区荒川五丁目47番2号
指定管理者	名称	社会福祉法人上智社会事業団
	所在地	荒川区町屋四丁目9番10号
施設開設年月日		平成11年4月1日
現在の指定管理者による運営開始年月日		平成11年4月1日
指定期間		平成29年4月1日～令和4年3月31日（5年間）
業務内容		<p>要介護と認定をされ、常時介護が必要で在宅介護を受けることが困難な高齢者に対し、入浴、排泄、食事等の日常生活上の介護や機能訓練、健康管理等のサービスを提供する。</p> <p>（定員）特養50名 短期入所生活介護（ショートステイ）6名</p>
令和2年度の事業計画		
<p>1 【法人が設定した目標利用率】特養：97.0%、ショートステイ：90.0%</p> <p>2 新型コロナウイルス等の感染症予防対策を徹底する。感染予防のための取組を流行前から行い、流行期には面会御家族にも呼びかけを強化して行っていく。</p> <p>3 人と人が関わりあう生活介護の場は閉鎖的なので、日々の接遇の大切さを研修や勉強会を通して学び、御利用者の尊厳を大切に個々のニーズに対応できるよう取り組んでいく。</p> <p>4 施設の経営安定のため、特養・短期の空床期間の短縮を図り、利用については地域包括支援センター等の様々なニーズに応えながら、柔軟に受入れを行う。</p> <p>5 包括ケアシステムで求められる地域の拠点、最後の砦を体言するため、地域包括支援センター等と協力し、定期的な会合や勉強会を行い、地域ニーズを把握し、役割を果たす。</p>		
令和2年度の事業実績		
<p>1 特養：98.0%、ショートステイ：93.0% 平均介護度：4.1</p> <p>2 新型コロナウイルスの感染対策を職員が各自徹底し、感染者を出さなかった。また、御家族との面談も対面からリモート面会に切り替えたが、理解と協力を得られている。</p> <p>3 新型コロナウイルス感染予防のため、予定していた外部研修に参加することはできなかったが、動画研修を取り入れ、多くの職員が研修に参加することができた。</p> <p>4 退所者が例年より少なく安定的に運営できたが、感染症により直ぐに入所できない方もいた。退所者全てを施設内で看取り、職員、家族の看取りへの意識が高まっている。</p> <p>5 新型コロナウイルスの感染予防のため、施設内での会合や勉強会を行えていないが、地域に出向いて行える活動を模索し、地域から求められる特養のあり方を今後も検討する。</p>		

法令基準等への適合状況				
確認項目			適合判断	
運営基準を満たしているか				
	運営規程を定めており、適切に守られている		○	
	重要事項を記した文書を交付して説明を行い、利用者等の同意を得ている		○	
	食中毒及び感染症を防止する処置等を行っている		○	
人員配置基準を満たしているか				
	管理者を配置している		○	
	看護職員、介護職員等を配置している		○	
設備基準を満たしているか				
	サービス提供に必要な設備を備えている		○	
			結果	
			適合	
その他の評価項目				
項目	評価	結果		取組が行われていない、または取組が十分でない
		極めて良好である	良好である	
利用率（特養）		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
利用者アンケートの結果、施設利用の満足度		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
自主的な取組		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
評価内容				
<ul style="list-style-type: none"> ・入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービス提供を専門的なスキルをもって、安定的に実施している。 ・利用率については、98.0%と極めて良好である。 ・利用者アンケートの結果では、施設サービス全般に対する満足度が94%に達するなど、極めて良好な評価を得ている。 ・自主的な取組については、新型コロナウイルス感染症予防のため、勤労留学生等の受け入れができず、町会地域交流の会合等も中々開催ができなかったが、食・動クラブ総合事業卒業の場ともなるよう園庭の一角を利用して畑づくりを始めていることが評価できる。 				
総合的な利用者満足度				
身体介護は概ね満足されているが、心理面の援助を充実できる具体的な対応を工夫し、重度化予防・自立支援での支援が必要である。				
より良い施設運営・サービス向上に向けて改善すべき点等				
利用率等は良好であるが、施設の安定的な運営のため、引き続き、収支の改善に向けた取組が必要である。				

施設決算状況					
年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	介護保険事業収益	247,450,758	248,956,866	260,477,000	260,475,490
	その他収入	0	0	91,000	0
	計	247,450,758	248,956,866	260,568,000	260,475,490
支出	運営費	46,045,603	45,714,402	48,657,000	48,673,788
	管理費	19,533,332	7,339,482	9,033,000	8,993,680
	本部経費	—	—	—	—
	人件費	181,453,098	194,716,054	191,328,000	194,016,974
	修繕費	1,446,692	3,012,871	10,700,000	10,657,373
	その他支出	664,172	500,457	90,000	413,464
	計	249,142,897	251,283,266	259,808,000	262,755,279
収支差額		-1,692,139	-2,326,400	760,000	-2,279,789
(施設決算状況の説明)					
<ul style="list-style-type: none"> ・介護保険事業収益により運営を行っており、区として指定管理料を支出していない。 ・人件費の割合を抑えきれなかったことにより赤字決算となっている。 					
財務・労務評価表					
評価項目		評価内容			評価
会計①	会計手続が適正である	決算書、勘定科目内訳等を確認し、会計手続が適正に行われていることが確認できた。			良好
	予算管理が適正である	収入・支出とも予算との差額は軽微であり、予算管理は適正である。			
会計②	経費の効果的活用が行われている	人件費は僅かに予算を超過したが、事業費・事務費はほぼ予算どおりに執行され、効果的に活用されている。総支出は予算を超過したため、収支差額は予算を下回った。			良好
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目が要件を満たしており、労働環境は適正である。			優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の法人決算書に基づき財務診断を行った結果、収益性にやや課題があるが、安定性、活動性・健全性は極めて良好、成長性は良好である。安定的・継続的な運営に当たって適正な財務力を有している。			良好

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

職員は、自宅と出勤時の検温、マスクの着用、手指消毒を徹底し、毎日2回以上の施設内の手すり等の消毒をしている。また、施設内の定期的な換気、来所者への検温と手指消毒を行っている。そして、対面面会からリモート面会への変更するとともに、職員会議や研修のリモート化や書面对応をしている。感染を抑えるためにどのような状況にあっても柔軟に対応できるように、全員で同じ方向を目指した。これらの対策により御利用者と職員に新型コロナウイルス感染者は出ていない。

総合評価

介護人材の確保が厳しい中であって、法令基準等についてはすべて適合している。御利用者に対するサービスの提供や労務管理についても適切に行われていたが、サービス活動収支の赤字が続いているため、収支の改善に向けた効率的な運営が必要である。

担当所管部	
部	福祉部
課	福祉推進課

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【A施設】

施設概要		
施設名	名称	グリーンハイム荒川在宅高齢者通所サービスセンター
	所在地	荒川区南千住六丁目36番5号
指定管理者	名称	社会福祉法人聖風会
	所在地	足立区花畑四丁目39番10号
施設開設年月日		平成元年4月1日
現在の指定管理者による運営開始年月日		平成元年4月1日
指定期間		平成29年4月1日～令和4年3月31日（5年間）
業務内容	<p>要介護又は要支援と認定された方を対象に、利用者が居宅で自立した日常生活を営めることを目指し、入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービスを提供する。</p> <p>（定員）通所介護（一般デイ）40名 *介護予防含む</p>	
令和2年度の事業計画		
<p>1 【法人が設定した目標利用率】一般デイ：73.0%</p> <p>2 利用率70%を維持して、年間で73%を目指して取り組んでいく。当事業所を知ってもらうため、ホームページやSNS、広報誌、チラシなどを活用して、地域に周知していく。</p> <p>3 デイサービス御利用者の要介護度が上がってきており、当事業所では中重度加算を取得している。利用を通じて、リハビリや運動を取り入れてADLの向上を図っていく。</p> <p>4 利用率が徐々に上がってきており、収支は改善傾向にある。職員不足が生じているので、職員の確保と共に利用率を向上させることで、収支を改善しつつ、新たな取組を考える。</p> <p>5 新型コロナウイルスの感染予防をしながら休止をせずに運営を行い、独居の方やデイサービスの利用が必須な方が困らないようにしていく。</p>		
令和2年度の事業実績		
<p>1 一般デイ：利用率60.2% 平均介護度2.2</p> <p>2 コロナ禍による利用自粛要請により利用率は低迷した。御利用者のADL低下も見られ、施設入所も続いている。</p> <p>3 個別リハビリを強化する必要がある、リハビリ担当と共に実施をして、定期的な評価をしている。ADLの維持・向上が具体的に見えるようになってきている。</p> <p>4 新型コロナウイルスの影響により利用率が低迷し、収支も厳しい状況となっている。職員不足についても、利用率と共に改善をしていきたい。</p> <p>5 休止せずに運営はしたものの自粛要請を行った。デイサービスの利用がフレイル予防に繋がっており、積極的に人と関われる機会を提供できるよう利用を働きかけていく。</p>		

法令基準等への適合状況			
確認項目			適合判断
運営基準を満たしているか			
	運営規程を定めており、適切に守られている		○
	重要事項を記した文書を交付して説明を行い、利用者等の同意を得ている		○
	食中毒及び感染症を防止する処置等を行っている		○
人員配置基準を満たしているか			
	管理者を配置している		○
	看護職員、介護職員等を配置している		○
設備基準を満たしているか			
	サービス提供に必要な設備を備えている		○
			結果
			適合
その他の評価項目			
項目	評価	極めて良好である	良好である
利用率（一般デイ）		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
利用者アンケートの結果、施設利用の満足度		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
自主的な取組		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
取組が行われていない、または取組が十分でない			
<ul style="list-style-type: none"> ・入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービス提供を専門的なスキルをもって、安定的に実施している。 ・利用率については、60.2%と良好である。 ・利用者アンケートの結果では、施設サービス全般に対する満足度が98%に達するなど、極めて良好な評価を得ている。 ・自主的な取組については、コロナ禍において、例年行っている教員体験実習、企業研修、特養と連携した勤労留学・看護学生の実習及び受入れができなかったが、これはやむを得なかったものである。 			
評価内容			
<p>総合的な利用者満足度</p> <p>外出希望などはあるが、満足していただいている。</p>			
より良い施設運営・サービス向上に向けて改善すべき点等			
<p>利用率等は良好であるが、施設の安定的な運営のため、引き続き、収支の改善に向けた取組が必要である。</p>			

施設決算状況

年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度		
	(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)	
収入	介護保険事業収益	86,565,877	91,467,084	88,446,000	80,909,586
	その他収入	1,940,273	1,712,608	1,789,000	306,720
	計	88,506,150	93,179,692	90,235,000	81,216,306
支出	運営費	13,997,131	13,628,414	13,933,000	12,479,750
	管理費	8,516,996	8,782,847	8,626,000	8,064,470
	本部経費	—	—	—	—
	人件費	70,117,263	71,385,946	79,302,000	71,964,836
	修繕費	312,120	16,000	330,000	320,043
	その他支出	417,400	337,550	660,000	85,842
	計	93,360,910	94,150,757	102,851,000	92,914,941
収支差額	-4,854,760	-971,065	-12,616,000	-11,698,635	

(施設決算状況の説明)

- ・介護保険事業収益により運営を行っており、区として指定管理料を支出していない。
- ・新型コロナウイルス感染症による利用への影響等により、赤字決算となっている。

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計①	会計手続が適正である	決算書、勘定科目内訳等を確認し、会計手続が適正に行われていることが確認できた。	良好
	予算管理が適正である	収入・支出とも利用率の減少に伴い予算を下回ったが、差額は妥当な範囲であり、予算管理は適正である。	
会計②	経費の効果的活用が行われている	利用率の減少に伴い、人件費・事業費・事務費ともに予算から縮減され、経費は効果的に活用されている。	良好
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目が要件を満たしており、労働環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の法人決算書に基づき財務診断を行った結果、収益性はやや課題があるが、安定性、成長性、活動性・健全性は良好である。安定的・継続的な運営に当たって適正な財務力を有している。	良好

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

新型コロナウイルスという未知の感染症に対して、毎月の感染症対策委員会、安全衛生委員会で管理医から情報を得ながら対策を徹底し、周知した。助成金を活用し、感染が発生した場合の簡易陰圧ブースを用意して、クラスター化しないよう対策をした。結果的に、御利用者が感染することなく過ごせている。

総合評価

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

担当所管部	
部	福祉部
課	福祉推進課

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【A施設】

施設概要		
施設名	名称	花の木ハイム荒川在宅高齢者通所サービスセンター
	所在地	荒川区荒川五丁目47番2号
指定管理者	名称	社会福祉法人上智社会事業団
	所在地	荒川区町屋四丁目9番10号
施設開設年月日		平成11年4月1日
現在の指定管理者による運営開始年月日		平成11年4月1日
指定期間		平成29年4月1日～令和4年3月31日（5年間）
業務内容		<p>要介護又は要支援と認定された方を対象に、利用者が居宅で自立した日常生活を営めることを目指し、入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービスを提供する。</p> <p>（定員）通所介護（一般デイ）40名 *介護予防含む</p>
令和2年度の事業計画		
<p>1 【法人が設定した目標利用率】一般デイ：75.0%</p> <p>2 多職種視点のアセスメント等で通所介護計画を作成する。また、常勤介護職員は担当制により細かな点まで把握し、共通認識を持ち、ケアプランを意識したサービスを提供する。</p> <p>3 『食・動クラブかめ』や地域包括支援センターとの連携により総合事業を行う。また、介護予防運動指導士等と協力し、体操や認知症予防の脳トレにより介護予防に努める。</p> <p>4 御利用者の高齢化、施設入所等により稼働率が低下傾向にあるため、地域包括支援センターや介護支援専門員との連携を密にし、見学、重度利用者、緊急利用等に対応する。</p> <p>5 施設公開や介護者教室等を通じて地域との連携を維持する取組を継続する。また、施設内でも研修や勉強会等にて知識の共有を行い、職員の知識・技術の向上に努める。</p>		
令和2年度の事業実績		
<p>1 一般デイ：利用率65.9% 平均介護度2.5</p> <p>2 担当職員を中心に利用者1人1人に寄り添い、ケアプランを意識した通所介護計画書の作成に努めた。また、多職種間での定期的な評価を実施し、サービスの提供を行った。</p> <p>3 筋力維持・向上の体操や認知症予防の脳トレに積極的に取り組んだ。看護師を配置し、体調面等の困りごとに耳を傾け、ケアマネージャーと連携しながら、サポートをした。</p> <p>4 臨時利用や緊急利用の際も御利用者のニーズに合わせて柔軟に対応した。新規利用者が申込み後、直ぐに利用開始できるよう対応することで、稼働率を上げることができた。</p> <p>5 新型コロナウイルス感染予防のため、地域交流は困難だったが、施設見学は感染予防を徹底し、短時間の受入れをした。施設内で勉強会を行い、職員の技術等の向上に努めた。</p>		

法令基準等への適合状況			
確認項目			適合判断
運営基準を満たしているか			
	運営規程を定めており、適切に守られている		○
	重要事項を記した文書を交付して説明を行い、利用者等の同意を得ている		○
	食中毒及び感染症を防止する処置等を行っている		○
人員配置基準を満たしているか			
	管理者を配置している		○
	看護職員、介護職員等を配置している		○
設備基準を満たしているか			
	サービス提供に必要な設備を備えている		○
			結果
			適合
その他の評価項目			
項目	評価	極めて良好である	良好である
利用率（一般デイ）		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
利用者アンケートの結果、施設利用の満足度		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
自主的な取組		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
取組が行われていない、または取組が十分でない			
<ul style="list-style-type: none"> ・入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービス提供を専門的なスキルをもって、安定的に実施している。 ・利用率については、65.9%と良好である。 ・利用者アンケートの結果では、施設サービス全般に対する満足度が90%に達するなど、極めて良好な評価を得ている。 ・自主的な取組については、保育園児や勤労留学生の受入れは新型コロナウイルス感染症予防対策のため、実施できなかったが、食・動クラブ総合事業卒業の場ともなるよう園庭の一角を利用して畑づくりを始めていることが評価できる。 			
評価内容			
<p>総合的な利用者満足度</p> <p>長く在職する職員が多く、安心と安定が売りであり、好評であるが、マンネリ化や飽きの来ない個別支援の視点で重度化予防と自立支援が行えるよう努力をしていく必要がある。</p> <p>より良い施設運営・サービス向上に向けて改善すべき点等</p> <p>利用率等は良好であるが、引き続き、維持・向上が必要である。</p>			

施設決算状況					
年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	介護保険事業収益	69,622,244	62,166,996	69,230,000	69,304,493
	その他収入	0	0	293,000	0
	計	69,622,244	62,166,996	69,523,000	69,304,493
支出	運営費	12,644,413	12,591,092	12,822,000	12,896,834
	管理費	4,314,742	1,922,650	2,188,000	2,118,879
	本部経費	—	—	—	—
	人件費	50,922,574	47,325,793	46,000,000	46,795,536
	修繕費	21,831	237,700	4,000,000	3,985,993
	その他支出	10,493	62,954	50,000	202,654
	計	67,914,053	62,140,189	65,060,000	65,999,896
収支差額		1,708,191	26,807	4,463,000	3,304,597
(施設決算状況の説明)					
介護保険事業収益により運営を行っており、区として指定管理料を支出していない。					
財務・労務評価表					
評価項目		評価内容			評価
会計①	会計手続が適正である	決算書、勘定科目内訳等を確認し、会計手続が適正に行われていることが確認できた。			良好
	予算管理が適正である	収入・支出とも予算との差額は軽微であり、予算管理は適正である。			
会計②	経費の効果的活用が行われている	人件費・事業費・事務費がほぼ予算どおりに執行されており、経費は効果的に活用されている。			良好
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目が要件を満たしており、労働環境は適正である。			優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の法人決算書に基づき財務診断を行った結果、収益性にやや課題があるが、安定性、活動性・健全性は極めて良好、成長性は良好である。安定的・継続的な運営に当たって適正な財務力を有している。			良好

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

職員は、自宅と出勤時の検温、マスクの着用、手指消毒を徹底し、毎日2回以上の施設内の手すり等の消毒もしている。また、送迎時には御利用者の検温と手指消毒をしている。更に、施設内の定期的な換気、来所者への検温と手指消毒を行うとともに、マスクを外す食事時にはテーブルにパーティションを設置している。そして、職員会議や研修のリモート化や書面对応をしている。これらの対策により御利用者と職員に新型コロナウイルス感染者は出ていない。

総合評価

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

担当所管部	
部	福祉部
課	福祉推進課

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【A施設】

施設概要		
施設名	名称	西日暮里在宅高齢者通所サービスセンター
	所在地	荒川区西日暮里五丁目36番1号
指定管理者	名称	社会福祉法人聖風会
	所在地	足立区花畑四丁目39番10号
施設開設年月日		平成3年2月1日
現在の指定管理者による運営開始年月日		平成3年2月1日
指定期間		平成31年4月1日～令和6年3月31日（5年間）
業務内容		<p>要介護又は要支援と認定された方を対象に、利用者が居宅で自立した日常生活を営めることを目指し、入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービスを提供する。</p> <p>（定員）通所介護（一般デイ）40名 *介護予防含む</p>
令和2年度の事業計画		
<p>1 【法人が設定した目標利用率】一般デイ：75.0%</p> <p>2 1日の御利用者が30名を下回らない状況を年間を通じて継続する。そのため、運営内容のアップグレード強化、個別報告内容の充実、個別対応の充実、ケアマネへの報告を徹底する。</p> <p>3 個々の状況に合わせた自立支援を徹底し、機能訓練アセスメントを活用して、支援内容の充実を図る。また、個々の自立支援内容を明確化し、援助の統一化を図る。</p> <p>4 地域の繋がりが強化のため、ランチ事業を継続し、地域の方々の将来的な施設への移行を円滑にする。また、町会等との連携を継続するほか、災害対応の実践的理解を深める。</p> <p>5 収支を考えた職員体制とし、現状に合わせた業務の見直しをする。また、事業所内の情報伝達の徹底と小グループによる意識的な声かけ、確認を行う。</p>		
令和2年度の事業実績		
<p>1 一般デイ：利用率66.1% 平均介護度2.4</p> <p>2 年間利用者数は8,000人を超えた。利用率は66.1%であった。これはショートステイ利用の増加や認知症進行等により在宅生活の限界を迎えた御利用者の増加が要因である。</p> <p>3 3カ月に一回の利用者宅訪問でアセスメントを実施できた。しかし、後期の後半では新型コロナウイルス感染の心配から訪問ではなく、電話での確認によることもあった。</p> <p>4 「いきいきランチ」は4月に2回実施したが、以後、新型コロナウイルス感染症の影響により実施しなかった。また、町会や保育園との連携や交流についても自粛した。</p> <p>5 職員の確保については、運転手の高齢化と介護職の確保が引き続き課題であり、応募がない状況を改善する必要がある。</p>		

法令基準等への適合状況			
確認項目			適合判断
運営基準を満たしているか			
	運営規程を定めており、適切に守られている		○
	重要事項を記した文書を交付して説明を行い、利用者等の同意を得ている		○
	食中毒及び感染症を防止する処置等を行っている		○
人員配置基準を満たしているか			
	管理者を配置している		○
	看護職員、介護職員等を配置している		○
設備基準を満たしているか			
	サービス提供に必要な設備を備えている		○
			結果
			適合
その他の評価項目			
項目	評価	極めて良好である	良好である
利用率（一般デイ）		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
利用者アンケートの結果、施設利用の満足度		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
自主的な取組		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
取組が行われていない、または取組が十分でない			
<ul style="list-style-type: none"> ・入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービス提供を専門的なスキルをもって、安定的に実施している。 ・利用率については、66.1%と良好である。 ・利用者アンケートの結果では、施設サービス全般に対する満足度が95%に達するなど、極めて良好な評価を得ている。 ・自主的な取組については、いきいきランチ事業を4月に実施した。以後、新型コロナウイルス感染症の感染防止のため、事業の休止をしているが、これはやむを得なかったものである。 			
評価内容			
<p>総合的な利用者満足度</p> <p>御利用者の虚弱化に伴い、自宅での介護が大変であり、日中だけでもデイサービスへ通うことで本人のプラスになれば良いという意見があった。</p> <p>より良い施設運営・サービス向上に向けて改善すべき点等</p> <p>利用率等は良好であるが、施設の安定的な運営のため、引き続き、収支の改善に向けた取組が必要である。</p>			

施設決算状況		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
年度		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	介護保険事業収益	90,955,586	89,811,245	98,253,000	93,125,037
	その他収入	4,629,196	3,421,407	4,151,000	3,291,436
	計	95,584,782	93,232,652	102,404,000	96,416,473
支出	運営費	14,588,049	12,389,659	13,969,000	12,370,304
	管理費	11,735,671	14,598,201	14,683,000	14,358,892
	本部経費	—	—	—	—
	人件費	73,974,876	79,570,697	77,293,000	72,674,533
	修繕費	7,710,876	3,195,976	440,000	1,943,557
	その他支出	1,478,232	1,460,946	723,000	861,335
	計	109,487,704	111,215,479	107,108,000	102,208,621
収支差額		-13,902,922	-17,982,827	-4,704,000	-5,792,148

(施設決算状況の説明)

- ・介護保険事業収益により運営を行っており、区として指定管理料を支出していない。
- ・新型コロナウイルス感染症の利用への影響等により、赤字決算となっている。

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計①	会計手続が適正である	決算書、勘定科目内訳等を確認し、会計手続が適正に行われていることが確認できた。	良好
	予算管理が適正である	収入・支出とも利用率の減少に伴い予算を下回ったが、差額は妥当な範囲であり、予算管理は適正である。	
会計②	経費の効果的活用が行われている	利用率の減少に伴い、人件費・事業費は予算から縮減された。消耗品や備品等に関わる経費削減に取り組んでおり、今後の改善が見込める。	良好
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目が要件を満たしており、労働環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の法人決算書に基づき財務診断を行った結果、収益性はやや課題があるが、安定性、成長性、活動性・健全性は良好である。安定的・継続的な運営に当たって適正な財務力を有している。	良好

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

新型コロナウイルスによる感染者発生時マニュアルを作成した。また、罹患者が出た場合の職員、利用者家族への対応について準備した。そして、緊急事態宣言が出された時に解除後の通所事業の留意点など対応策を設けていた。今後、解除後の対応だけではなく、通常時においても新型コロナウイルス感染症対策が新しい介護現場の通常対応として必要となったと感じる。

総合評価

介護人材の確保が厳しい中であって、法令基準等についてはすべて適合している。利用者に対するサービスの提供や労務管理についても適切に行われていたが、サービス活動収支の赤字が続いているため、利用率の向上と効率的な運営が必要である。

担当所管部	
部	福祉部
課	福祉推進課

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【A施設】

施設概要		
施設名	名称	町屋在宅高齢者通所サービスセンター
	所在地	荒川区町屋七丁目2番15号
指定管理者	名称	社会福祉法人聖風会
	所在地	足立区花畑四丁目39番10号
施設開設年月日		平成5年3月23日
現在の指定管理者による運営開始年月日		平成5年3月23日
指定期間		平成31年4月1日～令和6年3月31日（5年間）
業務内容		<p>要介護又は要支援と認定された方を対象に、利用者が居宅で自立した日常生活を営めることを目指し、入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービスを提供する。</p> <p>（定員）通所介護（一般デイ）40名 *介護予防含む</p>
令和2年度の事業計画		
<p>1 【法人が設定した目標利用率】一般デイ：70.0%</p> <p>2 御利用者を顧客として正しく認識し、選択される施設を目指す。サービスマナー研修、ロールプレイによる施設内研修、人事考課面談による振返りとフィードバックを行う。</p> <p>3 個々のニーズに即した自立支援を念頭に、3割以上を占める中重度利用者へのサービス内容の充実を図るとともに、職位体制の整備を図る。また、個別機能訓練の充実も図る。</p> <p>4 利用率70%以上を目標とし、安定した経営基盤を構築するとともに、関係機関に向けたPR活動を継続し、利用者個々の活動等の様子、効果等のセールスポイントを伝えていく。</p> <p>5 地域の社会資源として常に地域との関わりを意識し、事業運営に当たる。介護者教室、実習生・ボランティアの受入れ、地元町会合同防災訓練、納涼祭等を行っていく。</p>		
令和2年度の事業実績		
<p>1 一般デイ：利用率64.0% 平均介護度2.3</p> <p>2 サービスマナー研修、ロールプレイを活用した研修を実施した。また、人事考課面談において日常業務の中で意識していることや目標達成状況を確認した。</p> <p>3 3月までに常勤及び非常勤介護職の予定人員を確保することができた。個別機能訓練加算の取得は、来年度において、事務処理の課題を整理し、再度検討していく。</p> <p>4 利用率は、64.0%となり前年度比6.0%減となった。新型コロナウイルス感染症の感染状況を注視しながら、引き続き、PR等を積極的に行うことで利用者を増やしていく。</p> <p>5 新型コロナウイルス感染症の感染状況が長期化する中、感染防止策を徹底することで、一人の感染者も出さなかった。</p>		

法令基準等への適合状況			
確認項目			適合判断
運営基準を満たしているか			
	運営規程を定めており、適切に守られている		○
	重要事項を記した文書を交付して説明を行い、利用者等の同意を得ている		○
	食中毒及び感染症を防止する処置等を行っている		○
人員配置基準を満たしているか			
	管理者を配置している		○
	看護職員、介護職員等を配置している		○
設備基準を満たしているか			
	サービス提供に必要な設備を備えている		○
			結果
			適合
その他の評価項目			
項目	評価	極めて良好である	良好である
利用率（一般デイ）		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
利用者アンケートの結果、施設利用の満足度		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
自主的な取組		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
取組が行われていない、または取組が十分でない			
<ul style="list-style-type: none"> ・入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービス提供を専門的なスキルをもって、安定的に実施している。 ・利用率については、64.0%と良好である。 ・利用者アンケートの結果では、施設サービス全般に対する満足度が85%に達するなど、良好な評価を得ている。 ・自主的な取組については、新型コロナウイルス感染症予防のため、例年実施してきた母子生活支援施設及び近隣幼稚園との地域交流、中学生の勤労留学等を実施できなかったが、これはやむを得なかったものである。 			
評価内容			
<p>総合的な利用者満足度</p> <p>施設サービス全般について8割以上が満足との回答であったが、今後もより満足してもらえる運営を行っていく。</p>			
より良い施設運営・サービス向上に向けて改善すべき点等			
<p>利用率等は良好であるが、施設の安定的な運営のため、引き続き、収支の改善に向けた取組が必要である。</p>			

施設決算状況					
年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	介護保険事業収益	94,185,431	91,989,677	87,975,000	85,821,688
	その他収入	8,059,294	7,716,221	9,019,000	7,090,956
	計	102,244,725	99,705,898	96,994,000	92,912,644
支出	運営費	17,934,512	15,344,435	15,491,000	14,554,978
	管理費	11,389,712	13,299,188	14,243,000	16,170,470
	本部経費	—	—	—	—
	人件費	70,703,988	67,582,155	67,802,000	67,721,412
	修繕費	663,928	1,318,336	3,974,000	3,534,814
	その他支出	1,315,943	1,383,591	979,000	1,446,526
	計	102,008,083	98,927,705	102,489,000	103,428,200
収支差額		236,642	778,193	-5,495,000	-10,515,556
(施設決算状況の説明)					
<ul style="list-style-type: none"> ・介護保険事業収益により運営を行っており、区として指定管理料を支出していない。 ・新型コロナウイルス感染症の利用への影響等により、赤字決算となっている。 					
財務・労務評価表					
評価項目		評価内容			評価
会計①	会計手続が適正である	決算書、勘定科目内訳等を確認し、会計手続が適正に行われていることが確認できた。			良好
	予算管理が適正である	収入・支出とも予算との差額は軽微であり、予算管理は適正である。			
会計②	経費の効果的活用が行われている	人件費・事業費は予算から縮減され、経費は効果的に活用されている。収入減と事務費の増加により、収支差額は予算を下回った。			良好
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目が要件を満たしており、労働環境は適正である。			優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の法人決算書に基づき財務診断を行った結果、収益性はやや課題があるが、安定性、成長性、活動性・健全性は良好である。安定的・継続的な運営に当たって適正な財務力を有している。			良好

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

新型コロナウイルス感染症への防止対策として、職員及び御利用者に対する3密の防止、手指消毒、検温等の体調管理などや送迎車を含む施設内の消毒の徹底を行った。これまでは一人の感染事例も無いが、今後もより一層感染防止に努めていく必要がある。

総合評価

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

担当所管部	
部	福祉部
課	福祉推進課

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【A施設】

施設概要		
施設名	名称	南千住中部在宅高齢者通所サービスセンター
	所在地	荒川区南千住四丁目9番6号
指定管理者	名称	社会福祉法人カメラア会
	所在地	江東区亀戸三丁目36番13号
施設開設年月日		平成12年4月1日
現在の指定管理者による運営開始年月日		平成12年4月1日
指定期間		平成31年4月1日～令和4年3月31日（3年間）
業務内容		<p>要介護又は要支援と認定された方を対象に、利用者が居宅で自立した日常生活を営めることを目指し、入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービスを提供する。</p> <p>（定員）通所介護（一般デイ）45名 *介護予防含む。</p> <p>なお、区立在宅高齢者通所サービスセンター再編に伴いサンハイム荒川在宅高齢者通所サービスセンター及び南千住中部在宅高齢者通所サービスセンターを統合し、平成31年4月から定員25名を45名に変更した。</p>
令和2年度の事業計画		
<p>1 【法人が設定した目標利用率】一般デイ：88.8%</p> <p>2 施設の統合・移転共に滞りなく行われ、御利用者も環境に慣れていただけている。また、より良いサービス提供のため、ヒアリング等を行い、ニーズ把握に努めていく。</p> <p>3 目的をもって通所できるデイサービスにするために機能訓練の充実を図る。また、レク活動で身体を多く動かせる内容を提供し、お客様の心身機能の維持・向上を目指す。</p> <p>4 社会資源としての役割を果たしていくために、地域包括支援センターや居宅ケアマネと密に連携し、重度のお客様・困難ケースについても積極的に受け入れていく。</p> <p>5 サービスの質の向上のため、ISO9001認証取得のための準備・取組を行っていく。</p>		
令和2年度の事業実績		
<p>1 一般デイ：利用率50.8% 平均介護度2.0</p> <p>2 各種アンケート等を実施し、ニーズの把握に努めた。要望のあった活動を取り入れ、レク活動等の提供を行った。</p> <p>3 御利用者の状態に合わせ、必要な訓練を個別に実施した。午後に体操の時間を設け、レクのリハビリで楽しみながら運動する機会を提供し、心身機能の維持・向上に繋がった。</p> <p>4 地域包括支援センターや居宅ケアマネから相談があった緊急性の高い方、困難ケースの受け入れをした。利用開始後も状況報告や相談等、問題解決の連携ができています。</p> <p>5 ISO9001認証取得のための準備・取組を行ったことで、仕組みづくりの確認と書類の整備が徐々にできてきており、サービスの質の向上に繋がっている。</p>		

法令基準等への適合状況				
確認項目			適合判断	
運営基準を満たしているか				
	運営規程を定めており、適切に守られている		○	
	重要事項を記した文書を交付して説明を行い、利用者等の同意を得ている		○	
	食中毒及び感染症を防止する処置等を行っている		○	
人員配置基準を満たしているか				
	管理者を配置している		○	
	看護職員、介護職員等を配置している		○	
設備基準を満たしているか				
	サービス提供に必要な設備を備えている		○	
			結果	
			適合	
その他の評価項目				
項目	評価	極めて良好である	良好である	取組が行われていない、または取組が十分でない
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
利用率（一般デイ）		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
利用者アンケートの結果、施設利用の満足度		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
自主的な取組		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
評価内容				
<ul style="list-style-type: none"> ・入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービス提供を専門的なスキルをもって、安定的に実施している。 ・利用率については、50.8%であり、十分な利用率とはいえないが、これはコロナ禍において感染防止のため、一時休館したことが要因であると考えられる。 ・利用者アンケートの結果では、施設サービス全般に対する満足度が87%である。概ね好評であるが、更に満足度を高められるよう努める必要がある。 ・自主的な取組については、例年、保育園交流、インターンの受入れを行っているが、コロナ禍のため、中止した。ISOの認証取得に取り組むとともに、法人グループ間でのオンライン勉強会、研修、法人での内部監査を実施していることが評価できる。 				
総合的な利用者満足度				
個別の要望についても可能な限り柔軟な対応をしており、概ね満足していただけている。				
より良い施設運営・サービス向上に向けて改善すべき点等				
利用者満足度は良好であるが、利用率は十分とはいえず、施設の安定的な運営のため、引き続き、利用率の向上及び収支の改善に向けた取組が必要である。				

施設決算状況		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
年度		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	介護保険事業収益	49,312,051	101,900,787	61,190,000	62,086,705
	その他収入	2,756,093	0	200,000	0
	計	52,068,144	101,900,787	61,390,000	62,086,705
支出	運営費	12,710,299	19,424,953	12,790,000	12,387,077
	管理費	7,718,797	11,433,295	6,365,000	5,426,711
	本部経費	—	—	—	—
	人件費	50,760,874	65,513,416	45,010,000	43,263,214
	修繕費	6,285,330	52,085	60,000	40,065
	その他支出	1,081,630	5,081,611	3,400,000	1,880,316
	計	78,556,930	101,505,360	67,625,000	62,997,383
収支差額		-26,488,876	395,427	-6,235,000	-910,678

(施設決算状況の説明)

- ・介護保険事業収益により運営を行っており、区として指定管理料を支出していない。
- ・新型コロナウイルス感染症の利用への影響等により、赤字決算となっている。

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計①	会計手続が適正である	決算書、勘定科目内訳等を確認し、会計手続が適正に行われていることが確認できた。	良好
	予算管理が適正である	収入については予算との差額が軽微であり、支出については予算から縮減されており、予算管理は適正である。	
会計②	経費の効果的活用が行われている	人件費・事業費・事務費が予算から縮減されており、収支差額が予算を上回った。経費は効果的に活用されている。	良好
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目が要件を満たしており、労働環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の法人決算書に基づき財務診断を行った結果、収益性、安定性、成長性、活動性・健全性ともに良好である。安定的・継続的な運営に当たって適正な財務力を有している。	良好

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

朝、御利用者に自宅での体温測定を依頼し、連絡ノートに記載していただくとともに、送迎時、乗車前に体温を測定し、37℃以上ある場合には利用中止としている。また、センター到着後はバイタル測定を実施し、午後に1回体温を測定している。職員のマスク着用を徹底し、御利用者にはマスク着用の協力をお願いしている。更に座席も極力対面にならないように配置し、食事時は、仕切りをして飛沫防止対策を図っている。もっとも、マスク着用を促し、着用していただけているが、同じマスクを何日も着用されていたり不衛生な状態の方がいること及びマスクの購入等、費用負担がかかるものについては強制ができないことが課題である。

総合評価

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

担当所管部	
部	福祉部
課	福祉推進課

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【A施設】

施設概要		
施設名	名称	東日暮里在宅高齢者通所サービスセンター
	所在地	荒川区東日暮里三丁目8番16号
指定管理者	名称	社会福祉法人東京都福祉事業協会
	所在地	北区王子二丁目19番21号
施設開設年月日		平成6年11月1日
現在の指定管理者による運営開始年月日		平成6年11月1日
指定期間		平成31年4月1日～令和6年3月31日（5年間）
業務内容		<p>要介護又は要支援と認定された方を対象に、利用者が居宅で自立した日常生活を営めることを目指し、入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービスを提供する。</p> <p>（定員）通所介護（一般デイ）40名 認知症対応型通所介護（認知デイ）12名 ＊各々介護予防含む</p>
令和2年度の事業計画		
<p>1 【法人が設定した目標利用率】一般デイ：75.0%、認知デイ：83.0%</p> <p>2 関係法令を遵守し、生活相談員・介護士・看護師などの連携によって介護サービスの提供に努めていく。また、区が推進する様々な介護予防事業にも積極的に取り組んでいく。</p> <p>3 御利用者の自立性の尊重と人権擁護を念頭に、御利用者の持つ残存能力の維持と活用を図る。また、食事や入浴介助等個々に応じた生活の改善等により心身機能の維持向上を図る。</p> <p>4 御利用者への適切なサービス提供と御家族への情報提供を根幹に御利用者や御家族との信頼関係構築に努める。また、御利用者や御家族からの相談や要望には、迅速かつ適切な対応に努める。</p> <p>5 職員一人ひとりが福祉職として自覚を持ち、サービスの一層の向上に努める。また、全職員が連携して事故を予防し、御利用者が安全かつ安心なサービスを受容できるよう努める。</p>		
令和2年度の事業実績		
<p>1 一般デイ：利用率58.7% 平均介護度1.8、認知デイ：利用率48.2% 平均介護度3.5</p> <p>2 法令を順守するとともに、関係職員が連携し、サービス提供に努め、御利用者には来て良かったと評価されている。また、地域住民向けに「食・動クラブ」を実施した。</p> <p>3 職員全員が職員倫理行動指針を念頭に接遇に当たるとともに、個々に応じたサービス提供に努めた。また、職員の専門性を活かし、御利用者の残存能力の維持と活用に配慮した。</p> <p>4 御家族とは日々、連絡帳や電話によりコミュニケーションを図った。また、介護支援専門員との情報交換を密に行い、御利用者一人ひとりに適したサービス提供に努めた。</p> <p>5 職員には会議や職場内研修などの機会を通して更なるスキルアップに繋げた。また、職員は専門機関誌や外部研修情報などによって自己啓発と資質向上に努めた。</p>		

法令基準等への適合状況			
確認項目			適合判断
運営基準を満たしているか			
	運営規程を定めており、適切に守られている		○
	重要事項を記した文書を交付して説明を行い、利用者等の同意を得ている		○
	食中毒及び感染症を防止する処置等を行っている		○
人員配置基準を満たしているか			
	管理者を配置している		○
	看護職員、介護職員等を配置している		○
設備基準を満たしているか			
	サービス提供に必要な設備を備えている		○
			結果
			適合
その他の評価項目			
項目	評価	極めて良好である	良好である
利用率（一般デイ）		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
利用者アンケートの結果、施設利用の満足度		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
自主的な取組		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
取組が行われていない、または取組が十分でない			
			<input checked="" type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>
評価内容			
<ul style="list-style-type: none"> ・入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービス提供を専門的なスキルをもって、安定的に実施している。 ・利用率については、認知デイは48.2%であり、十分な利用率とはいえないが、一般デイの利用率は58.7%であり、前年度を上回った。 ・利用者アンケートの結果では、施設サービス全般に対する満足度が85%に達するなど、良好な評価を得ている。 ・自主的な取組については、地域交流事業を始め、地域における情報発信の一翼を担う姿勢であったが、新型コロナウイルス感染症の感染防止のため、事業の実施を見合わせたことはやむを得なかったものと評価できる。 			
総合的な利用者満足度			
「とても満足」、「ほぼ満足」を合わせて85%であったが、職員一同で「声なき声」を今後のサービス向上に結び付けていく必要がある。			
より良い施設運営・サービス向上に向けて改善すべき点等			
利用者満足度は良好であるが、一般デイ、認知デイ共に利用率が十分とはいえず、施設の安定的な運営のため、引き続き、利用率の向上及び収支の改善に向けた取組が必要である。			

施設決算状況

年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	介護保険事業収益	100,158,724	101,774,577	103,844,000	100,556,085
	その他収入	0	0	4,143,000	3,152,732
	計	100,158,724	101,774,577	107,987,000	103,708,817
支出	運営費	8,280,778	8,003,035	7,865,000	8,109,704
	管理費	15,695,865	15,414,341	13,426,000	13,990,978
	本部経費	—	—	—	—
	人件費	88,249,444	95,378,170	94,298,000	95,335,084
	修繕費	1,589,878	754,410	701,000	632,494
	その他支出	0	0	873,000	0
	計	113,815,965	119,549,956	117,163,000	118,068,260
収支差額		-13,657,241	-17,775,379	-9,176,000	-14,359,443

(施設決算状況の説明)

- ・介護保険事業収益により運営を行っており、区として指定管理料を支出していない。
- ・人件費の割合を抑えきれなかったこと及び新型コロナウイルス感染症の利用への影響等により、赤字決算となっている。

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計①	会計手続が適正である	決算書、勘定科目内訳等を確認し、会計手続が適正に行われていることが確認できた。	良好
	予算管理が適正である	収入・支出とも予算との差額は軽微であり、予算管理は適正である。	
会計②	経費の効果的活用が行われている	収入減に加え、人件費・事業費・事務費が予算を超過しており、収支差額は予算を下回った。また、赤字決算が続いている。	課題有
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目が要件を満たしており、労働環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の法人決算書に基づき財務診断を行った結果、収益性にやや課題があるが、安定性は極めて良好、成長性、活動性・健全性は良好である。安定的・継続的な運営に当たって適正な財務力を有している。	良好

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

御利用者の送迎車内、ダイルームや食堂の食卓・椅子及びトイレや手すり等々の清掃、消毒を実施している。また、加湿空気清浄機やオゾン生成機を設置し、御利用者にとって快適な生活空間の確保を図り、新型コロナウイルス感染者の発生を予防している。

総合評価

介護人材の確保が厳しい中であって、法令基準等についてはすべて適合している。御利用者に対するサービスの提供や労務管理についても適切に行われていたが、サービス活動収支の赤字が続いているため、利用率の向上と効率的な運営が必要である。

担当所管部	
部	福祉部
課	福祉推進課

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【A施設】

施設概要		
施設名	名称	荒川東部在宅高齢者通所サービスセンター
	所在地	荒川区荒川一丁目34番6号
指定管理者	名称	社会福祉法人奉優会
	所在地	世田谷区駒沢一丁目4番15号真井ビル5階
施設開設年月日		平成6年12月1日
現在の指定管理者による運営開始年月日		平成6年12月1日
指定期間		令和2年4月1日～令和7年3月31日（5年間）
業務内容		<p>要介護又は要支援と認定された方を対象に、利用者が居宅で自立した日常生活を営めることを目指し、入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービスを提供する。</p> <p>（定員）通所介護（一般デイ）38名 *介護予防含む</p>
令和2年度の事業計画		
<p>1 【法人が設定した目標利用率】一般デイ：73.6%</p> <p>2 認知デイが統合され、一般デイのみの運営となる。認知デイを利用していた方には特に配慮が必要となるため、関係機関と連携し、御利用者に寄り添い、サービス提供する。</p> <p>3 住み慣れた街での安心した在宅生活継続のため、介護保険ではカバーできない日常生活の些細な困りごとに対し、可能な範囲で幅広く支援を行い、在宅生活継続の支援を行う。</p> <p>4 法人所属理学療法士考案の体操プログラムのほか、筑波大学の日常生活動作（ADL）向上プログラムの導入により、各御利用者の生活関連動作における課題解決に努める。</p> <p>5 ボランティアの積極的な受入れや地域の保育園児・体験学習の実習生等多くの方とコミュニケーションを図りながら、地域の方々との交流を深められるよう努める。</p>		
令和2年度の事業実績		
<p>1 一般デイ：利用率66.8% 平均介護度2.4</p> <p>2 認知デイが一般デイに統合され、以前からの認知デイの御利用者は一般デイと同フロアでの活動となったが、個別対応が必要な場面では従前どおりマンツーマンで対応した。</p> <p>3 夕食弁当、利用日外の昼食弁当の提供、衣類の預かりや洗濯、通院支援、居室内介助、独居御利用者の安否確認等を行い、利用日以外にも在宅生活継続の為に支援を実施した。</p> <p>4 ふぉーゆー体操等により機能訓練を実施するとともに、自宅で運動できるよう事業所新聞に機能訓練コーナーを設けた。また、体力測定週間も毎月設け、身体機能把握に努めた。</p> <p>5 コロナ禍においても制限を設けながら、実習生の受入れを行った。園児のメッセージカードの展示、ネット配信によるボランティアの落語開催など交流の機会の確保に務めた。</p>		

法令基準等への適合状況			
確認項目			適合判断
運営基準を満たしているか			
	運営規程を定めており、適切に守られている		○
	重要事項を記した文書を交付して説明を行い、利用者等の同意を得ている		○
	食中毒及び感染症を防止する処置等を行っている		○
人員配置基準を満たしているか			
	管理者を配置している		○
	看護職員、介護職員等を配置している		○
設備基準を満たしているか			
	サービス提供に必要な設備を備えている		○
			結果
			適合
その他の評価項目			
項目	評価		
	極めて良好である	良好である	取組が行われていない、または取組が十分でない
利用率（一般デイ）	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
利用者アンケートの結果、施設利用の満足度	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
自主的な取組	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
評価内容			
<ul style="list-style-type: none"> ・入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービス提供を専門的なスキルをもって、安定的に実施している。 ・利用率については、66.8%と良好である。 ・利用者アンケートの結果では、施設サービス全般に対する満足度が73%に達するなど、良好な評価を得ている。 ・自主的な取組については、お困りごと支援、介護等体験事業、洗濯ボランティア受入れ等を実施している。勤労留学生やサマーボランティアの受入れは新型コロナウイルス感染症予防のため、実施されなかったが、これはやむを得ないものであったと評価できる。 			
総合的な利用者満足度			
入浴や職員対応に関しては概ね満足頂いているようであるが、コロナ禍の影響もあるが、機能訓練やプログラムに関して課題が残る。			
より良い施設運営・サービス向上に向けて改善すべき点等			
利用率等は良好であるが、引き続き、維持・向上が必要である。			

施設決算状況		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
年度		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	介護保険事業収益	111,781,728	102,336,777	83,275,006	85,938,799
	その他収入	2,131,571	739,474	379,340	0
	計	113,913,299	103,076,186	83,654,346	85,938,799
支出	運営費	14,371,433	52,348,201	12,462,259	12,237,313
	管理費	15,908,956	9,704,096	10,675,652	11,041,449
	本部経費	—	—	—	—
	人件費	72,405,151	79,538,130	55,611,649	60,004,643
	修繕費	587,670	5,201,569	522,843	2,092,928
	その他支出	2,221,560	1,030,447	391,929	179,160
	計	105,494,770	147,322,443	79,664,332	85,555,493
収支差額		8,418,529	-44,246,257	3,990,014	383,306

(施設決算状況の説明)

- ・介護保険事業収益により運営を行っており、区として指定管理料を支出していない。
- ・平成30年度及び令和元年度の実績は、前指定管理者のものである。

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計①	会計手続が適正である	決算書、勘定科目内訳等を確認し、会計手続が適正に行われていることが確認できた。	良好
	予算管理が適正である	収入・支出とも予算との差額は妥当な範囲であり、予算管理は適正である。	
会計②	経費の効果的活用が行われている	人件費・修繕費の増加により、総支出は予算を超過したが、経費は効果的に活用されている。	良好
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目が要件を満たしており、労働環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の法人決算書に基づき財務診断を行った結果、収益性、成長性は極めて良好、安定性、活動性・健全性は良好である。安定的・継続的な運営に当たって極めて良好な財務力を有している。	優良

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

体調観察と利用日朝の体温測定をし、利用日以外での発熱状況、体調の変化、PCR検査等を受けた際の連絡をお願いしている。送迎時に車内換気、消毒、乗車前検温、車内検温をしている。職員の出勤前検温、出勤時検温を行っている。飲食時以外のマスク着用の徹底をし、洗面台、テーブル、職員休憩室にシールドを設置している。来所時の手洗い、うがい、アルコール消毒を徹底している。デイフロア内の常時換気・施設内消毒を行っている。複数回の検温を実施するとともに、朝、昼、夕の座席配置確認をしている。デイ御利用者と老人福祉センター御利用者のEVを同時使用しないように配慮している。PCR検査キット、消毒用防護服の確保をしている。二酸化炭素計を設置するとともに、加湿器による湿度調整を行っている。来所後、熱発時の隔離対応、御家族、CM連携をしている。陽性者は出ていないが、引き続き上記感染対策を行う。また、御家族、CMと密に連携し、陽性者が現れた場合の迅速な対応を心がける。

総合評価

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

担当所管部	
部	福祉部
課	福祉推進課

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【A施設】

施設概要		
施設名	名称	荒川老人福祉センター
	所在地	荒川区荒川 一丁目34番6号
指定管理者	名称	社会福祉法人奉優会
	所在地	世田谷区駒沢一丁目4番15号
施設開設年月日		昭和45年12月1日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成7年4月1日
指定期間		令和2年4月1日～令和7年3月31日（5年間）
業務内容		(1) 事業に関する業務 ・生活、就労、健康等の相談及び指導に関する業務 ・機能回復訓練その他健康の保持増進に関する業務 ・教養の向上及びレクリエーションに関する業務 ・その他区が必要と認める事業に関する業務 (2) 施設の維持管理に関する業務 ・施設及び付属設備の保守点検に関する業務 ・施設の清掃に関する業務 ・備品の管理に関する業務 ・その他の維持管理に関する業務 (3) 区が実施する早期の介護予防、認知症予防事業に関する業務
令和2年度の事業計画		
1 【介護予防の推進】体操系のほかに今年度から「男性のためのグループトレーニング」「いきいき脳活体験塾」を開催する。また、健康アップステーションを週4回開催し、健康相談を行う。誰もが参加しやすく、継続的な介護予防や健康作りに取り組む。 2 【地域連携の強化・併設通所サービスとの連携】高年者クラブ連合会等との連携を図る。また、保育園や学校との世代間交流事業を実施し、併設通所サービスセンターとは合同会議、合同防災訓練を実施することで職員間の連携強化と情報共有をする。 3 【社会参加の支援】ボランティア活動の場を提供し、社会参加のきっかけ作る。また、自主グループ化を目的とした音楽系やポッチャ等の講座により、高齢者の自主グループの発足を支援する。閉じこもり防止や館外での活動を促し、高齢者の社会参加を促進する。 4 【広報活動の推進】ホームページやSNSを活用し、情報を届ける。ホームページでは最新のお知らせや館内の様子など内容の充実を図る。また、紙媒体で毎月「センターだより」を発行し、病院、町会の回覧板や掲示板等に配り、来館者数の向上に繋げる。		
令和2年度の事業実績		
1 介護予防事業は、コロナ禍において、回数を減らして実施した。いきいき脳活体験塾ではファイブコグテストの結果に維持・向上が見られた。介護予防事業では、運動機会の提供、健康意識の向上に繋がった。ミニ講座では自宅でできる運動や健康講座を実施した。 2 保育園児からのメッセージの掲示、作品展により地域交流を図った。また、警察署員による講話を行った。併設通所サービスセンターとは合同会議、災害時訓練等を実施した。 3 自宅でできるボランティアとして、手作りマスク教室参加者が自宅で作成したマスク80枚を併設デイへ寄贈した。またボランティアサロンではセンターのお便り折りや講座準備手伝い、デイの洗濯物干しやゴミ袋作りなど週2回活動を行っている。 4 HPの充実を図り、活動報告、講座や情報提供のお知らせ、職員ブログを掲載し、年間更新回数397回、閲覧回数27,551回と多くの方に閲覧いただいた。お便りを近隣町会や荒川区高年者クラブ連合会団体に配布し、外掲示板にもお便りのボックスを設置した。		

法令基準等への適合状況			
確認項目			適合判断
運営基準を満たしているか			
	運営規程を定めており、適切に守られている		○
事業について			
	生活相談、健康相談を行っている		○
	教養講座等を行っている		○
	老人クラブに対する援助等を行っている		○
人員配置基準を満たしているか			
	施設の長を配置している		○
	相談・指導を行う職員を配置している		○
設備基準を満たしているか			
	サービス提供に必要な設備を備えている		○
			結果
			適合
その他の評価項目			
項目	評価	極めて良好である	取組が行われていない、または取組が十分でない
		良好である	
来館者数		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
利用者アンケートの結果、施設利用の満足度		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
自主的な取組		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
評価内容			
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響による休館、事業の一部中止等により、一日の平均利用者数は40人となった（年間利用者総数9,925人、利用登録者258人）。 ・利用者アンケートの結果では、施設サービス全般に対する満足度が86%に達するなど、良好な評価を得ている。 ・自主的な取組については、新型コロナウイルス感染症の影響で地域交流事業や職場体験の実施が難しかったが、保育園から敬老の日にメッセージカードをいただき、作品展では園児の作品を展示し、その御家族にも来館いただいた。また、事業では自宅にいても参加できるフレイル予防のオンライン講座や通信講座を開催していることが評価できる。 			
総合的な利用者満足度			
新型コロナウイルス感染症の影響で十分な運営ができなかったが、総合的な満足度は86%となった。			
より良い施設運営・サービス向上に向けて改善すべき点等			
利用者満足度は良好であるが、引き続き、更なる満足度の向上に繋がるサービス提供が必要である。			

施設決算状況

年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	70,934,801	71,169,176	72,276,067	54,541,791
	その他収入	—	—	—	—
	計	70,934,801	71,169,176	72,276,067	54,541,791
支出	運営費	13,865,601	13,140,775	12,919,960	6,726,501
	管理費	12,151,717	13,628,008	19,243,428	16,558,848
	本部経費	196,485	819,270	3,420,884	3,486,000
	人件費	4,452,208	4,244,873	37,607,148	26,970,405
	修繕費	465,275	1,011,948	1,105,531	973,872
	その他支出	0	0	1,400,000	0
	計	70,934,801	70,228,604	72,276,067	51,229,626
収支差額		0	940,572	0	3,312,165

(施設決算状況の説明)

- ※1 人件費及び修繕費については当初計画の範囲内で実費精算とし、精算後の金額を記載している。
- ※2 令和元年度分より、収支差額については、当初計画を上回った場合、超過した金額の2分の1を区に返還することとし、上記決算書には返還後の金額を記載している。
- ※3 指定管理料については、管理運営費・人件費及び修繕費の区への返還額を差し引いた金額を決算額として記載している。
- ※4 新型コロナウイルス感染症の影響により令和2年度に使用しなかった経費等5,053,709円を減額した。
- ※5 平成30年度及び令和元年度の実績は、前指定管理者のものである。

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計①	会計手続が適正である	決算書、勘定科目内訳、本部経費等を確認し、会計手続が適正に行われていることが確認できた。	良好
	予算管理が適正である	予算との差額は、コロナ禍による事業の中止・縮小のためであり、予算管理は適正である。	
会計②	経費の効果的活用が行われている	コロナ禍による事業の中止・縮小に伴い、総支出額は縮減され、経費は効果的に活用されている。	良好
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目が要件を満たしており、労働環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の法人決算書に基づき財務診断を行った結果、収益性、成長性は極めて良好、安定性、活動性・健全性は良好である。安定的・継続的な運営に当たって極めて良好な財務力を有している。	優良

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

1時間に1回全館消毒し、講座終了後も物品を消毒している。来館者の手指消毒、館内マスク着用、検温、体調確認、入館票の記入を徹底している。館内各所に消毒液を置き、ビニールパーテーションを設置している。常時換気、二酸化炭素測定器等を設置している。感染症予防ポスターと感染症情報を掲示している。併設通所サービスセンターと御利用者が接触しないよう配慮している。一部講座を中止し、通信講座、自宅のできる講座を開催している。利用定員を制限し、全講座事前申込制とし、電話での申込受けとしている。ZOOMによるオンライン講座を実施している。職員については出勤時検温・記録の実施、常時マスク着用、手洗い、うがい、消毒の徹底し、事務所内に感染拡大予防フローを掲示している。罹患者は出していないが、引き続き感染症対策により予防を徹底する。また、罹患者が出た場合の連絡系統や対応方法を共有し、迅速な対応ができるよう準備する。

総合評価

老人福祉センターとして担うべき、生活、就労、健康等の相談及び指導に関する業務などを確実に履行している。法令基準等については、すべて適合している。御利用者に対するサービスの提供は確実に履行され、財務面・労務面についても良好であり、指定管理業務は適正に行われていた。

担当所管部	
部	福祉部
課	福祉推進課

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【A施設】

施設概要		
施設名	名称	荒川授産場
	所在地	荒川区東尾久四丁目3番7号
指定管理者	名称	公益社団法人荒川区シルバー人材センター
	所在地	荒川区東尾久四丁目3番7号
施設開設年月日		昭和55年3月東京都から移管
現在の指定管理者による運営開始年月日		平成18年4月1日
指定期間		平成31年4月1日～令和6年3月31日（5年間）
業務内容		荒川区立授産場条例の規定に基づく業務 (1) 事業に関する業務 ア：作業及びそれに必要な設備の提供に関する業務 イ：作業の相談及び指導に関する業務 (2) 施設の維持管理に関する業務 ア：設備及び付属設備の保守点検に関する業務 イ：設備の清掃に関する業務 ウ：備品の管理に関する業務 エ：その他の維持管理に関する業務 (3) その他区長が特に必要と認める業務
令和2年度の事業計画		
(1) 事業の運営については、今日まで培ってきた授産場運営のノウハウを生かし、御利用者に適切な仕事を提供することで、生き甲斐づくりと健康で安定した生活を営んでもらえるよう努める。 (2) 御利用者の安定的な工賃確保のため、受注量の安定化に努める。 (3) 御利用者の健康維持のために医師による健康診断を月に2回実施するとともに、毎日体操の時間を設け、作業の安全と健康増進に努める。 (4) 御利用者等の個人情報保護については、緊急時対応のための情報のみを保有することとし、取扱いには常に細心の注意を払う。		
令和2年度の事業実績		
○令和2年度末御利用者は、17名（元年度末御利用者：17名）であった。 ○受注については8社（元年度実績8社）、受注額は4,443,691円（元年度受注額は7,621,808円で約41.7%減）であった。 ○月別平均工賃は21,568円（元年度：37,180円）、最高月は6月の31,411円（元年度最高月：12月80,556円）、最低月は1月の10,883円（元年度最低月：5月19,058円）であった。 ○毎月2回（第2・4火曜日）、嘱託医による問診、血圧測定等を行った。 令和3年2月に、御利用者及び職員対象にPCR検査を実施し全員陰性だった。		

法令基準等への適合状況			
確認項目			適合判断
運営基準を満たしているか			
	荒川区立授産場指定管理者業務仕様書に則して適切に運営されている		○
	苦情を受け付けるための窓口を設置している		○
	非常災害対策を行っている		○
	健康管理を行っている		○
人員配置基準を満たしているか			
	施設長を配置している		○
	作業指導員を配置している		○
設備基準を満たしているか			
	作業室、作業設備など基準を満たした設備を設けている		○
			結果 適合
その他の評価項目			
項目	評価		
	極めて良好である	良好である	取組が行われていない、または取組が十分でない
安定した工賃確保に努めている	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
利用者アンケートの結果、施設利用の満足度	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
自主的な取組	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
評価内容			
<ul style="list-style-type: none"> 御利用者の工賃確保のため効率的な受注に努めているものの、新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、受注額は前年比で約41.7%の減少、一人当たりの月別平均工賃は約41.9%の減少となった。 節電への対応として、室内照明器具のLED化や間引き及び空調温度の設定、昼休みの消灯等を徹底した。 			
総合的な利用者満足度			
<ul style="list-style-type: none"> 利用者アンケートの結果では、「授産場の作業をこれからも続けていきたいですか」の問いに対し「はい」が94.1%（17名中16名）であり、良好な評価を得ている。 			
より良い施設運営・サービス向上に向けて改善すべき点等			
<ul style="list-style-type: none"> 利用者アンケートの満足度は良好であるが、更なる満足度向上に繋がる、より働きやすい環境づくりに努める必要がある。 			

施設決算状況					
年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	16,949,676	17,474,233	18,284,465	17,063,159
	その他収入	0	0	0	0
	計	16,949,676	17,474,233	18,284,465	17,063,159
支出	運営費	694,548	406,080	419,328	338,400
	管理費	6,077,416	14,184,157	15,428,796	14,030,700
	本部経費	1,108,857	1,111,662	1,461,884	1,461,884
	人件費	9,416,491	1,401,159	1,401,159	1,401,159
	修繕費	761,221	1,001,158	1,035,182	553,388
	その他支出	0	0	0	0
	計	16,949,676	16,992,554	18,284,465	16,323,647
収支差額		0	481,679	0	739,512

(施設決算状況の説明)

- ※1 修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算とし、精算後の金額を記載している。
- ※2 令和元年度分より、収支差額については、当初計画を上回った場合、超過した金額の2分の1を区に返還することとし、上記決算書には返還後の金額を記載している。
- ※3 指定管理料については、管理運営費・人件費及び修繕費の区への返還額を差し引いた金額を決算額として記載している。

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計①	会計手続が適正である	決算書、勘定科目内訳、本部経費等を確認し、会計手続が適正に行われていることが確認できた。	良好
	予算管理が適正である	収入・支出とも予算との差額は妥当な範囲であり、予算管理は適正である。	
会計②	経費の効果的活用が行われている	水道光熱費等、管理運営に関わる経費は当初予算から縮減されており、経費が効果的に活用されている。	良好
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目が要件を満たしており、労働環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の法人決算書に基づき財務診断を行った結果、活動性・健全性は極めて良好、収益性、安定性、成長性は良好である。安定的・継続的な運営に当たって適正な財務力を有している。	良好

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

- ・ 3つの密（密閉、密集、密接）を避けるため、1日の利用者数をA班、B班に分けて半分体制にし、一人当たりの作業スペースを広くとっている。また、半分体制への変更に伴い、御利用者の席も変更し、向い合せにならないようにしている。
- ・ 作業室は換気を行い、冷暖房設備により適切な温度に保っている。利用者アンケートの結果では、「冷暖房の温度調節や部屋の明るさなど、安心して作業できる環境ですか」の問いに対する回答は「はい」が94.1%（17名中16名）であり、新型コロナウイルス感染症の感染予防対策を適切に行うと同時に、御利用者の作業環境にも配慮している。
- ・ 新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、受注額は前年度と比較して大幅な減少となった。今後も産業の動向に注視し、御利用者の高齢化に伴う作業効率の低下も考慮しつつ、適正な受注獲得に努める必要がある。

総合評価

- ・ 施設及び付属設備の保全については、シルバー人材センターの会員による館内日常清掃及び樹木剪定をはじめ各種設備保守を効果的、効率的に行い適切な維持管理に努めている。
- ・ 法令基準についてはすべて適合している。御利用者に対するサービスの提供は確実に履行され、財務・労務面についても良好であることから、指定管理業務は適正に行われていた。

担当所管部	
部	福祉部
課	高齢者福祉課

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【A施設】

施設概要		
施設名	名称	荒川福祉作業所
	所在地	荒川区荒川一丁目53番9号
指定管理者	名称	社会福祉法人荒川区社会福祉協議会
	所在地	荒川区南千住一丁目13番20号
施設開設年月日		昭和48年6月
現在の指定管理者による運営開始年月日		平成19年4月1日
指定期間		平成29年4月1日～令和4年3月31日
業務内容		<ul style="list-style-type: none"> ・障害福祉サービスの「就労継続支援B型」、「就労移行支援」を実施する。 ・就労継続支援B型とは、一般企業等での就労が困難な方に、働く場を提供するとともに、知識及び能力向上のために必要な訓練を行う場である。B型は雇用契約を結ばない。 ・就労移行支援とは、一般企業等への就労を希望する方に一定期間にわたり就労に必要な知識及び能力向上のために必要な訓練を行う場である。
令和2年度の事業計画		
<ul style="list-style-type: none"> ・就労継続支援B型については、工賃収入増を図るほか、作業以外にも、高齢化への対応から生活能力の維持にも配慮し、体操等を取り入れたプログラムを提供する。 ・就労移行支援事業については、利用者の状況、保護者の要望を尊重して就職指導を行い、一般企業への就職を目指す。 ・家庭及び関係機関との連携並びに地域との交流を図り、地域での自立生活を支援する。 		
令和2年度の事業実績		
<p>【利用者】 就労継続支援B型 42名（定員48名）、就労移行支援 2名（定員7名）</p> <p>【就労継続支援B型】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響もあり受注量が減少したものの、取引先事業所との関係強化等により元年度比9割の受注を維持したこと、また、自主生産品の販売機会を施設公開等で設けることで、平均支給工賃月額は当初想定8,000円を上回り約11,000円であった。 ・高齢化対策の一環として、毎日、ばん座位体操とウォーキングを実施した。 ・施設公開や区庁舎内での施設紹介等により、施設活動の周知及び地域との交流を行った。 <p>【就労移行支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急事態宣言中には在宅支援を行うことで、利用者の生活リズムの安定を図りつつ就労訓練を行った。 ・一般企業への就職者の実績はゼロであった。 ・特別支援学校の実習生（高校2年生）の卒業進路に向けた就労実習を4件実施した。 		

法令基準等への適合状況			
確認項目			適合判断
運営基準を満たしているか			
	運営規定を定めており、適切に守られている		○
	重要事項を記した説明を行い、同意を得ている		○
人員配置基準を満たしているか			
	管理者及びサービス管理責任者を配置している		○
	看護職員及び生活支援員等を配置している		○
設備基準を満たしているか			
	訓練・作業室等その他運営上必要な設備を持って運営している		○
			結果
			適合
その他の評価項目			
項目	評価		
	極めて良好である	良好である	取組が行われていない、または取組が十分でない
利用者アンケート及び施設利用の満足度の結果	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
地域交流を積極的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
災害時に対応できる取組を行っている	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
評価内容			
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響で一部のイベントを中止したが、施設公開や区庁舎内での施設紹介等により活動の周知及び地域との交流を行っている。 ・災害時対応として避難誘導や保護者への引き渡し方法等を防災対策マニュアルに整備するとともに、定期的に福祉避難所設置訓練や避難訓練を実施している。 ・新型コロナウイルスの感染拡大防止対策として、マスク着用、検温・消毒の徹底のほか、食堂内のアクリル板設置等、適切に取り組んでいる。 ・新型コロナウイルス感染症の影響により受注量は減少したものの、取引先事業者との関係強化や自主生産品の販売機会を施設公開等で設けることで、平均支給工賃月額は当初想定の8,000円を上回り約11,000円であった。 			
総合的な利用者満足度			
<ul style="list-style-type: none"> ・作業所に通うのが好きかというアンケートでは、回答数40人中33人（83%）が好きと回答している。 			
より良い施設運営・サービス向上に向けて改善すべき点等			
<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、新型コロナウイルス感染症対策を中心とした災害時対応を適切に実施するとともに、コロナ禍における工賃向上に向けた受注作業の受注機会および自主生産品販売先の拡大を検討する必要がある。 ・利用者の高齢化、障がいの重度化が進んでいるため、対応するプログラムや支援を実施していく必要がある。 			

施設決算状況		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
年度		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	254,115,091	272,694,488	314,399,468	287,678,945
	その他収入	0	0	0	1,110,000
	計	254,115,091	272,694,488	314,399,468	288,788,945
支出	運営費	12,756,670	12,812,033	14,913,902	10,213,662
	管理費	52,407,696	64,750,590	69,315,572	64,685,534
	本部経費	20,630	2,102,602	3,171,855	2,539,279
	人件費	187,536,217	193,968,486	228,143,621	209,544,031
	修繕費	1,414,508	1,163,379	2,026,373	4,345,718
	その他支出	0	0	0	0
	計	254,115,091	272,694,488	314,399,468	288,788,945
収支差額		0	0	0	0

(施設決算状況の説明)

- ・ 収支当初計画及び決算額は、荒川生活実習所を含んでいる。
- ・ 決算では、支出に応じて精算しており、収支に差額は生じない。

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳書、事業報告書等を審査した結果、会計処理は適正に行われていることが確認できた。	良好
	予算管理が適正である	支出において予算と10%以上の乖離があるものの、原因について新型コロナウイルス感染症の影響であり合理的な理由がある。従って、予算管理は適正である。	
会計②	経費の効果的活用が行われている	各経費は予算内で執行されている。新型コロナウイルス感染症の影響により低減された費用がある一方で、経費削減の取組も実施されており、効果的な活用がされている。	良好
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目が要件を満たしており、労働環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の法人決算書に基づいて財務診断を行った結果、成長性、収益性、安定性、活動性・健全性ともに良好である。安定的・継続的な運営に当たって必要な財務力を有している。	優良

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

- ・マスクの着用、施設内の清掃、建物内家具・器具等の消毒を定期的に行うとともに、食事介助時には職員がフェイスシールドを着用するほか、食堂内にパーテーションを設置する等、対策を講じている。
- ・公共交通機関を利用する宿泊体験や外出活動は自粛する等、感染防止に向け適宜対応している。
- ・利用者の朝夕の検温や看護師による体調確認を行い、体調不良者及び熱発者との接触者は通所を控えてもらう等、感染防止対策を講じている。
- ・引き続き、感染防止対策を徹底した施設運営を図るとともに、区との間で綿密な連絡体制をとっていく。

総合評価

- ・利用者満足度、地域交流、災害時対応についていずれも極めて良好に対応していること、また工賃向上に向けた取引事業者との関係強化や販売機会の創出も実施しており、適切な施設管理・運営に取り組んでいる。
- ・加えて、財務面は良好、労務面は優良であり、指定管理業務は適正であったと評価できる。

担当所管部	
部	福祉部
課	障害者福祉課

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【A施設】

施設概要		
施設名	名称	荒川生活実習所
	所在地	荒川区荒川一丁目53番9号
指定管理者	名称	社会福祉法人荒川区社会福祉協議会
	所在地	荒川区南千住一丁目13番20号
施設開設年月日		昭和48年6月
現在の指定管理者による運営開始年月日		平成19年4月1日
指定期間		平成29年4月1日～令和4年3月31日
業務内容		<ul style="list-style-type: none"> ・ 障害福祉サービスの「生活介護」を実施する。 ・ 生活介護とは、常に介護を必要とする方に、日中において、排せつ、食事の介助等を行うとともに、創作的活動又は生産活動の機会を提供する場である。
令和2年度の事業計画		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者が安心して快適に過ごせる環境の提供を行う。 ・ 日常的に運動やウォーキングなど、体を動かすメニューを取り入れ、健康維持に取り組む。 ・ 利用者が豊かな経験ができるプログラムを組む。 ・ 利用者の個別支援計画の充実を図る。 ・ 利用者の自己実現や障がい者理解・共生社会の推進を図る。 		
令和2年度の事業実績		
<p>【利用者】47名（定員47名）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 小グループでの活動により、利用者に対する細かい配慮の実施が可能となり、落ち着いて過ごす方が増えた。 ・ ウォーキングの機会を提供するとともに、理学療法士によるリハビリテーション等の個別訓練を行った。 ・ プログラムの実施に当たっては、利用者から希望を募り、音楽や絵画活動を行った。 ・ 個別支援計画の充実のため、施設以外の障がいサービス提供者とも連携を図り、サービス従事者による担当者会議を開催した。 ・ 施設公開や区庁舎内、ゆいの森あらかわでのアート展示等により活動の周知及び地域との交流を行った。 		

法令基準等への適合状況			
確認項目			適合判断
運営基準を満たしているか			
	運営規定を定めており、適切に守られている		○
	重要事項を記した説明を行い、同意を得ている		○
人員配置基準を満たしているか			
	管理者及びサービス管理責任者を配置している		○
	看護職員及び生活支援員等を配置している		○
設備基準を満たしているか			
	訓練・作業室等その他運営上必要な設備を持って運営している		○
			結果
			適合
その他の評価項目			
項目	評価		
	極めて良好である	良好である	取組が行われていない、または取組が十分でない
利用者アンケート及び施設利用の満足度の結果	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
地域交流を積極的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
災害時に対応できる取組を行っている	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
評価内容			
<p>・新型コロナウイルス感染症の影響で一部のイベントを中止したが、施設公開や区庁舎内、ゆいの森あらかわでのアート展示等により活動の周知及び地域との交流を行っている。</p> <p>・災害時対応として避難誘導や保護者への引き渡し方法等を防災対策マニュアルに整備するとともに、定期的に福祉避難所設置訓練や避難訓練を実施している。</p> <p>・新型コロナウイルスの感染拡大防止対策として、マスク着用、検温・消毒の徹底のほか、食堂内のアクリル板設置等、適切に取り組んでいる。</p>			
総合的な利用者満足度			
<p>利用者を対象としたサービス全般に関するアンケートでは、回答数37人中27人（75%）が満足と回答している。</p>			
より良い施設運営・サービス向上に向けて改善すべき点等			
<p>引き続き、新型コロナウイルス感染症対策を中心とした災害時対応を適切に実施するとともに、利用者の高齢化や障がいの状況に応じた適切な支援を実施し、利用者が安心して通えるよう取り組む必要がある。</p>			

施設決算状況					
年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	254,115,091	272,694,488	314,399,468	287,678,945
	その他収入	0	0	0	1,110,000
	計	254,115,091	272,694,488	314,399,468	288,788,945
支出	運営費	12,756,670	12,812,033	14,913,902	10,213,662
	管理費	52,407,696	64,750,590	69,315,572	64,685,534
	本部経費	20,630	2,102,602	3,171,855	2,539,279
	人件費	187,536,217	193,968,486	228,143,621	209,544,031
	修繕費	1,414,508	1,163,379	2,026,373	4,345,718
	その他支出	0	0	0	0
	計	254,115,091	272,694,488	314,399,468	288,788,945
収支差額		0	0	0	0

(施設決算状況の説明)

- ・ 収支当初計画及び決算額は、荒川福祉作業所を含んでいる。
- ・ 決算では、支出に応じて精算しており、収支に差額は生じない。

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳書、事業報告書等を審査した結果、会計処理は適正に行われていることが確認できた。	良好
	予算管理が適正である	支出において予算と10%以上の乖離があるものの、原因について新型コロナウイルス感染症の影響であり合理的な理由がある。従って、予算管理は適正である。	
会計②	経費の効果的活用が行われている	各経費は予算内で執行されている。新型コロナウイルス感染症の影響により低減された費用がある一方で、経費削減の取組も実施されており、効果的な活用がされている。	良好
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目が要件を満たしており、労働環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の法人決算書に基づいて財務診断を行った結果、成長性、収益性、安定性、活動性・健全性ともに良好である。安定的・継続的な運営に当たって必要な財務力を有している。	優良

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

- ・マスクの着用、施設内の清掃、建物内家具・器具等の消毒を定期的に行うとともに、食事介助時には職員がフェイスシールドを着用するほか、食堂内にパーテーションを設置する等、対策を講じている。
- ・公共交通機関を利用する宿泊体験や所外活動は自粛する等、感染防止に向け適宜対応している。
- ・利用者の朝夕の検温や看護師による体調確認を行い、体調不良者及び熱発者との接触者は通所を控えてもらう等、感染防止対策を講じている。
- ・引き続き、感染防止対策を徹底した施設運営を図るとともに、区との間で綿密な連絡体制をとっていく。

総合評価

- ・利用者満足度は良好で、地域交流や災害時対応については極めて良好に対応していること、また利用者の希望に応じたプログラムを実施する等サービス向上も図っており、適切な施設管理・運営に取り組んでいる。
- ・加えて、財務面は良好、労務面は優良であり、指定管理業務は適正であったと評価できる。

担当所管部	
部	福祉部
課	障害者福祉課

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【A施設】

施設概要		
施設名	名称	尾久生活実習所本所／尾久生活実習所分場
	所在地	荒川区西尾久六丁目17番3号／荒川区西尾久四丁目6番4号
指定管理者	名称	社会福祉法人荒川区社会福祉協議会
	所在地	荒川区南千住一丁目13番20号
施設開設年月日		平成7年4月1日／平成14年4月1日
現在の指定管理者による運営開始年月日		平成18年4月1日
指定期間		平成31年4月1日～令和6年3月31日
業務内容		<ul style="list-style-type: none"> ・ 障害福祉サービスの「生活介護」を実施する。 ・ 生活介護とは、常に介護を必要とする方に、日中において、排せつ、食事の介助等を行うとともに、創作的活動又は生産活動の機会を提供する場である。
令和2年度の事業計画		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 多様化したニーズにきめ細かく対応する。 ・ スポーツや感覚刺激等の活動を推進し、プログラムの充実を図る。 ・ 利用者の個別支援計画の充実を図る。 ・ 職員の育成強化を図る。 ・ 福祉避難所開設・運営訓練等の災害対策を通して、災害に対する意識を高める。 		
令和2年度の事業実績		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者数46人（定員48人）／分場19人（定員19人） ・ 職員は自分が担当するグループの利用者だけではなく、他グループ利用者についても把握し、グループを超えて同性介護や臨時サポート等を実施し支援内容の向上を図った。 ・ ポッチャ活動やスヌーズレン活動（やすらぎ環境づくり）等、利用者活動の充実を図った。 ・ 個別支援計画の充実のため、施設以外の障がいサービス提供者とも連携を図り、サービス従事者による担当者会議を開催した。 ・ 職員の外部研修への参加や職員間での利用者支援方針の検討実施により、職員のスキルアップを図った。 ・ 福祉避難所設置・運営訓練や備蓄品の使用訓練を実施した。 		

法令基準等への適合状況			
確認項目			適合判断
運営基準を満たしているか			
	運営規定を定めており、適切に守られている		○
	重要事項を記した説明を行い、同意を得ている		○
人員配置基準を満たしているか			
	管理者及びサービス管理責任者を配置している		○
	看護職員及び生活支援員等を配置している		○
設備基準を満たしているか			
	訓練・作業室等その他運営上必要な設備を持って運営している		○
			結果
			適合
その他の評価項目			
項目	評価		
	極めて良好である	良好である	取組が行われていない、または取組が十分でない
利用者アンケート及び施設利用の満足度の結果	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
地域交流を積極的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
災害時に対応できる取組を行っている	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
評価内容			
<p>・新型コロナウイルス感染症の影響で一部のイベントを中止したが、施設公開や区庁舎内、ゆいの森あらかわでのアート展示等により活動の周知及び地域との交流を行っている。</p> <p>・災害時対応として避難誘導や保護者への引き渡し方法等を防災対策マニュアルに整備するとともに、定期的に福祉避難所の設置訓練や避難訓練を実施している。</p> <p>・新型コロナウイルスの感染拡大防止対策として、マスク着用、検温・消毒の徹底のほか、アクリル板設置等、適切に取り組んでいる。</p>			
総合的な利用者満足度			
<p>利用者を対象としたサービス全般に関するアンケートでは、回答数47人中33人（70%）がとても満足（20人）、ほぼ満足（13人）と回答をしている。</p>			
より良い施設運営・サービス向上に向けて改善すべき点等			
<p>引き続き、新型コロナウイルス感染症対策を中心とした災害時対応を適切に実施するとともに、利用者の高齢化や障がいの状況に応じた適切な支援を実施し、利用者が安心して通えるよう取り組む必要がある。</p>			

施設決算状況		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
年度		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	253,885,724	274,566,589	341,272,766	316,726,331
	その他収入	0	0	0	757,000
	計	253,885,724	274,566,589	341,272,766	317,483,331
支出	運営費	12,868,762	12,619,410	15,627,796	7,058,840
	管理費	55,472,321	64,109,806	88,301,112	79,222,498
	本部経費	501,198	2,457,811	3,839,614	3,073,863
	人件費	182,404,699	188,021,072	231,353,983	215,530,378
	修繕費	3,139,942	3,407,953	2,368,275	5,521,278
	その他支出	0	0	0	0
	計	253,885,724	268,158,241	337,651,166	307,332,994
収支差額		0	6,408,348	3,621,600	10,150,337

(施設決算状況の説明)

- ・令和元年度より新協定となり、収支差額等の取扱いが変更となった。
- ※1 人件費及び修繕費については実費精算とし、精算後の金額を記載している。
- ※2 令和元年度分より、収支差額については、当初計画を上回った場合、超過した金額の2分の1を区に返還することとし、上記決算書には返還後の金額を記載している。
- ※3 指定管理料については、管理運営費・人件費及び修繕費の区への返還額を差し引いた金額を決算額として記載している。
- ※4 新型コロナウイルス感染症の影響により令和2年度に使用しなかった経費等6,341,737円を減額した。

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳書、事業報告書等を審査した結果、会計処理は適正に行われていることが確認できた。	良好
	予算管理が適正である	支出において予算と10%以上の乖離があるものの、原因について新型コロナウイルス感染症の影響であり合理的な理由がある。従って、予算管理は適正である。	
会計②	経費の効果的活用が行われている	各経費は予算内で執行されている。新型コロナウイルス感染症の影響により低減された費用がある一方で、経費削減の取組も実施されており、効果的な活用がされている。	良好
労務	労働環境が適正である	労務関係書類を確認した結果、就業規則へ、より詳細な記載が必要等の指摘があったが、順次改善を図っており、概ね労働環境は適正である。	良好
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の法人決算書に基づいて財務診断を行った結果、成長性、収益性、安定性、活動性・健全性ともに良好である。安定的・継続的な運営に当たって必要な財務力を有している。	優良

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

- ・マスクの着用、施設内の清掃、建物内家具・器具等の消毒を定期的に行うとともに、食事介助時には職員がフェイスシールドを着用するほか、食堂内にパーテーションを設置する等、対策を講じている。
- ・公共交通機関を利用する宿泊体験や所外活動は自粛する等、感染防止に向け適宜対応している。
- ・利用者の朝夕の検温や看護師による体調確認を行い、体調不良者及び熱発者との接触者は通所を控えてもらう等、感染防止対策を講じている。
- ・引き続き、感染防止対策を徹底した施設運営を図るとともに、区との間で綿密な連絡体制をとっていく。

総合評価

- ・利用者満足度は良好で、地域交流や災害時対応については極めて良好に対応していること、また利用者へのきめ細やかなサービス提供をするために職員は担当するグループを超えて支援に入るなど、適切な施設管理・運営に取り組んでいる。
- ・加えて、財務面、労務面ともに良好であり、指定管理業務は適正であったと評価できる。

担当所管部	
部	福祉部
課	障害者福祉課

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【A施設】

施設概要		
施設名	名称	障害者福祉会館（アクロスあらかわ）
	所在地	荒川区荒川二丁目57番8号
指定管理者	名称	社会福祉法人荒川区社会福祉協議会
	所在地	荒川区南千住一丁目13番20号
施設開設年月日		平成9年8月22日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成26年4月1日
指定期間		平成31年4月1日～令和6年3月31日
業務内容		障がい者が地域の中で豊かに暮らしていくことを目指し、障がいのない方も含めた区民の幅広い交流、文化活動、情報提供の場を提供するとともに、障がい者向けの文化・教養講座、IT講習会などの各種事業を実施する。
令和2年度の事業計画		
<ul style="list-style-type: none"> ・貸室等の会館業務のほか、福祉教育や特定相談支援（計画作成及びモニタリング）を実施し、障がい者の自立と社会参加の促進を進める。 ・利用者ニーズに沿った講座やイベントを実施する。 ・障がいのある方の防災意識を高める。 		
令和2年度の事業実績		
<ul style="list-style-type: none"> ・施設利用者総数11,082人（令和元年度62,138人） ・貸室利用件数（貸出率）：多目的ホール 966件（54.4%） 第一・第二会議室 576件（32.4%） 第三会議室 161件（18.1%） ・特定相談支援事業（計画作成及びモニタリング） 892件 ・文化・教養講座事業（料理教室、リズム体操教室等）、IT講習会事業（障がい者向けパソコン入門講座）、ふれあい交流事業（体験発表会等）、障害者週間関連事業パネル展示会等の実施 ・視覚障がい者、聴覚障がい者を対象に防災ワークショップの開催 		

法令基準等への適合状況			
確認項目			適合判断
運営基準を満たしているか			
	障がい者が利用しやすい施設の運営、情報収集及び提供ができています。		○
	個人情報などの管理が適正である。		○
人員配置基準を満たしているか			
	管理者を配置している（特定相談支援事業）		○
	運営や利用サービスのために必要な職員数を配置している		○
設備基準を満たしているか			
	運営に必要な設備及び備品等を備えている		○
			結果
			適合
その他の評価項目			
項目	評価		
	極めて良好である	良好である	取組が行われていない、または取組が十分でない
利用者アンケート及び施設利用の満足度の結果	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
地域交流を積極的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
災害時に対応できる取組を行っている	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
評価内容			
<ul style="list-style-type: none"> ・地域交流では、親子ボランティア講座実施や、施設公開時に障がい者団体等のパネル展示を行う等、障がい福祉に関する理解促進及び地域との交流を行っている。 ・災害時対応では、地震及び水害の防災マニュアルを整備しているほか、避難所物品（パーテーション等）の組立訓練を実施し、災害時対応を適切に取り組んでいる。 ・新型コロナウイルスの感染拡大防止対策として、マスク・消毒の徹底を行うとともに、施設の貸出しに当たって利用目的の制限や利用人数の制限を設ける等、適切に取り組んでいる。 			
総合的な利用者満足度			
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者調査では、総合的な評価で回答数54人中47人（87%）が大変良い（18人）、良い（29人）と回答をしている。 			
より良い施設運営・サービス向上に向けて改善すべき点等			
引き続き、新型コロナウイルス感染症対策を中心とした災害時対応を適切に実施するとともに、利用者ニーズに沿った講座等の事業展開のほか、地域交流及び障がい福祉の理解促進に向け取り組んでいく必要がある。			

施設決算状況					
年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	61,247,544	65,170,213	79,949,354	72,975,121
	その他収入	0	0	0	0
	計	61,247,544	65,170,213	79,949,354	72,975,121
支出	運営費	15,593,203	12,696,429	25,610,257	18,802,151
	管理費		20,433,126	25,602,189	25,450,557
		本部経費	19,810	349,497	500,819
	人件費	23,885,803	24,905,441	26,826,770	27,023,553
	修繕費	1,335,412	1,418,146	1,629,170	3,167,230
	その他支出	0	0	0	0
	計	61,247,544	64,622,205	79,516,754	70,679,474
収支差額		0	548,008	432,600	2,295,647

(施設決算状況の説明)

- ・令和元年度より新協定となり、収支差額等の取扱いが変更となった。
- ※1 運営費の特定相談支援事業費及び修繕費については、実費精算とし、上記決算額には精算後の金額を記載している。人件費については、当初計画で示している金額を超えた支出は指定管理者の負担としている。
- ※2 令和元年度分より、収支差額については、当初計画を上回った場合、超過した金額の2分の1を区に返還することとし、上記決算額には返還後の金額を記載している。
- ※3 指定管理料については、管理運営費・人件費及び修繕費の区への返還額を差し引いた金額を決算額として記載している。
- ※4 新型コロナウイルス感染症の影響により令和2年度に使用しなかった経費等565,300円を減額した。

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳書、事業報告書等を審査した結果、会計処理は適正に行われていることが確認できた。	良好
	予算管理が適正である	支出において予算と10%以上の乖離があるものの、原因について新型コロナウイルス感染症の影響であり合理的な理由がある。従って、予算管理は適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	各経費は予算内で執行されている。新型コロナウイルス感染症の影響により低減された費用がある一方で、経費削減の取組も実施されており、効果的な活用がされている。	良好
労務	労働環境が適正である	労務関係書類を確認した結果、就業規則へ、より詳細な記載が必要等の指摘があったが、順次改善を図っており、概ね労働環境は適正である。	良好
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の法人決算書に基づいて財務診断を行った結果、成長性、収益性、安定性、活動性・健全性ともに良好である。安定的・継続的な運営に当たって必要な財務力を有している。	優良

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

- ・職員及び利用者のマスク・消毒の徹底を行うとともに、ホール等施設の貸出しにあたっては利用目的の制限、利用人数の制限を設けて感染拡大防止を図っている。
- ・例年実施していた「アクロス・連合会まつり」などの広く集客を見込む施設公開イベントを中止せざるを得なかったが、代わりに館内で障がい者団体等のパネル展示を行うなど地域との交流を図った。
- ・一部の講座についてはオンライン配信を活用し、事業の継続を図った。

総合評価

- ・利用者満足度、地域交流、災害時対応についていずれも極めて良好に対応していること、またコロナ禍においてもパネル展示を活用した障がい福祉の理解促進やオンラインを活用した講座実施等、事業継続に努めており、適切な施設管理・運営に取り組んでいる。
- ・加えて、財務面、労務面ともに良好であり、指定管理業務は適正であったと評価できる。

担当所管部	
部	福祉部
課	障害者福祉課

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【A施設】

施設概要		
施設名	名称	精神障害者地域生活支援センター（アゼリア）
	所在地	荒川区東尾久五丁目45番11号
指定管理者	名称	社会福祉法人トラムあらかわ
	所在地	荒川区東尾久三丁目20番10号 ベルメゾンエス2階
施設開設年月日		平成15年1月
現在の指定管理者による運営開始年月日		平成15年1月
指定期間		平成31年4月1日～令和6年3月31日
業務内容		地域で生活する精神障がい者の日常生活の支援、相談を行い、精神障がい者の社会復帰と自立、社会参加を促進するため、憩いや地域交流ができる場を提供し、精神ボランティア活動等の拠点とする。
令和2年度の事業計画		
<p>障がい者の日中活動をサポートする地域活動支援センターとして、精神障がい者が地域社会で生活しやすい環境づくりに努めることを基本方針に掲げて、以下の取組を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障がい者の地域活動支援として、グループ活動や各種の講座、利用者のミーティング等を実施。 ・地域交流活動として、どなたでも参加可能な公開講座のほか、新年のつどい等のイベントを開催。 ・相談活動として、電話や面接による相談のほか、特定相談支援事業として、福祉サービス等利用計画の作成を実施。 		
令和2年度の事業実績		
<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止を図るため、プログラムの実施に当たっては、定員の抑制や予約制等の導入を行った。プログラム参加者数1,357人</p> <p>【実施プログラム内容等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・創作的・レクリエーション的活動プログラム（夕食会・デイケア※等） ・自主活動的プログラム（家族会の活動等） ・地域交流プログラム(クリスマス会、公園清掃等) <p>※デイケアとは、生活のしづらさを抱えている方が、同じ立場の人たちと一緒に様々な活動を通して、生活の自立や暮らし方等について一緒に考える場。</p> <p>【その他活動】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談支援事業 相談件数24,789件 ・特定相談支援事業件数 399件（26年度から開始） 		

法令基準等への適合状況			
確認項目			適合判断
運営基準を満たしているか			
	運営規定を定めており、適切に守られている		○
	個人情報などの管理が適正である		○
人員配置基準を満たしているか			
	施設長を配置している		○
	指導員を2名以上配置している		○
設備基準を満たしているか			
	創作活動の機会の提供に必要な設備及び備品等を備えている		○
	社会との交流促進等に必要な設備及び備品等を備えている		
			結果
			適合
その他の評価項目			
項目	評価		取組が行われていない、または取組が十分でない
	極めて良好である	良好である	
利用者アンケート及び施設利用の満足度の結果	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
地域交流を積極的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
災害時に対応できる取組を行っている	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
評価内容			
<ul style="list-style-type: none"> ・地域交流では、施設への地域ボランティア受入れ、イベント実施を通じた施設公開、施設利用者と近隣の公園清掃を実施する等、地域交流を積極的に行っている。 ・災害時対応では、地震及び水害の防災マニュアルを整備するほか、利用者とともに防災訓練を実施している。 ・新型コロナウイルス感染症対応では換気・マスク・消毒の徹底やプログラム実施において予約制や定員制限の導入を行う等、適切に取り組んでいる。 			
総合的な利用者満足度			
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートの総合評価では、回答数42人中28人(67%)が「満足」(13人)、「どちらかといえば満足」(15人)と回答している。 			
より良い施設運営・サービス向上に向けて改善すべき点等			
<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、新型コロナウイルス感染症対策を中心とした災害時対応を適切に実施するとともに、利用者の体調及び障がいの特性に寄り添った相談支援や、地域活動等を通じた地域交流の促進を図っていく必要がある。 			

施設決算状況		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
年度		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	51,032,067	60,050,761	65,561,893	63,332,105
	その他収入	0	0	0	0
	計	51,032,067	60,050,761	65,561,893	63,332,105
支出	運営費	7,705,973	8,373,852	8,251,782	8,242,700
	管理費	4,969,157	10,187,170	11,383,560	10,336,655
	本部経費	65,084	3,018,820	3,140,413	3,140,413
	人件費	37,826,914	37,133,013	42,111,411	40,422,132
	修繕費	530,023	1,042,866	275,000	133,760
	その他支出	0	0	0	0
	計	51,032,067	56,736,901	62,021,753	59,135,247
収支差額		0	3,313,860	3,540,140	4,196,858

(施設決算状況の説明)

- ・ 令和元年度より新協定となり、収支差額等の取扱いが変更となった。
- ※1 運営費の特定相談支援事業費、修繕費及び人件費については、実費精算とし、上記決算額には精算後の金額を記載している。
- ※2 令和元年度分より、収支差額については、当初計画を上回った場合、超過した金額の2分の1を区に返還することとし、上記決算書には返還後の金額を記載している。
- ※3 指定管理料については、管理運営費・人件費及び修繕費の区への返還額を差し引いた金額を決算額として記載している。
- ※4 新型コロナウイルス感染症の影響により令和2年度に使用しなかった経費等552,679円を減額し、新型コロナウイルス感染症対策のために新たに必要となったパーテーション購入等経費107,477円を増額した。

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳書、事業報告書等を審査した結果、会計処理は適正に行われていることが確認できた。	優良
	予算管理が適正である	予算と実績の差は軽微であり、収入、支出とも予算、事業計画に基づいて適正に管理されている。	
会計②	経費の効果的活用が行われている	各経費は予算内で執行され、経費削減の取組も実施されており、効果的な活用がされている。	優良
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目が要件を満たしており、労働環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の法人決算書に基づいて財務診断を行った結果、成長性、収益性、安定性、活動性・健全性ともに良好である。安定的・継続的な運営に当たって必要な財務力を有している。	優良

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

- ・職員及び利用者のマスク着用、手指の消毒の実施のほか、施設内の清掃及び器具等の消毒、換気を徹底した。
- ・利用者の入館時に検温を行い、記録帳へ氏名等を記入する形式を取り、職員については、毎朝の検温を行う等、職員・利用者の体調管理を行った。
- ・プログラムの内容精査や予約制・参加人数を制限する等、感染拡大防止に取り組んだ。
- ・引き続き、感染防止対策を徹底した施設運営を図るとともに、区との間で綿密な連絡体制をとっていく。

総合評価

- ・利用者満足度は良好で、地域交流や災害時対応については極めて良好に対応していること、またコロナ禍における予約制や定員制限の導入によりプログラム事業を継続するほか、施設利用者による清掃活動を通じた地域交流を図るなど、適切な施設管理・運営に取り組んでいる。
- ・加えて、財務面、労務面ともに優良であり、指定管理業務は適正であったと評価できる。

担当所管部	
部	福祉部
課	障害者福祉課

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【A施設】

施設概要		
施設名	名称	上尾久保育園
	所在地	荒川区西尾久八丁目10番12号
指定管理者	名称	社会福祉法人上智社会事業団
	所在地	荒川区町屋四丁目9番10号
施設開設年月日		昭和57年4月1日
現在の指定管理者による運営開始年月日		平成18年4月1日
指定期間		平成31年4月1日～令和6年3月31日
業務内容		<p>保護者が就労、病気などのため、家庭の子どもを保育できないときに、保護者に代わって保育を行う。 (認可定員100名)</p> <p>0歳：11 1歳：15 2歳：18 3歳：18 4歳以上：38 計100名</p>
令和2年度の事業計画		
<ul style="list-style-type: none"> ・発達段階をふまえ、保育所保育指針に基づき養護と教育を一体的に行い、家庭との緊密な連絡を取りながら、心身ともに健全で調和の取れた人格を形成する。 ・設備の補修、点検をきめ細やかに実施する。また、園舎、遊具等の危険箇所の点検を常に行い、安全性向上を心掛ける。 ・職員配置については、区の配置基準に基づき配置する。研修については、仕事を通じての研修を中心に据え、研修後は報告レポートにより、職員全員が成果を共有できるよう努める。 ・乳幼児が初めての集団生活で、「食事・睡眠・排泄」ができ、物事に対する善悪の判断や人に対する優しさ、いのちの尊さを大切に、人の心の中で力強く自分を見つめ、心豊かな保育を実践し、地域の中で育つ子どもがいきいきと健やかに育つよう、質の向上の評価プロセスまた保護者の満足度を把握し、魅力ある保育を目指す。 ・事故発生時には、法人関連の医療機関で迅速に対応する。また、苦情に対して迅速かつ適切に対応するため、苦情解決マニュアルを配置するほか、苦情箱を設置し、改善策を園内に掲示する等、積極的な対応を図る。 ・年間計画をたて、毎月避難訓練を行うほか、年2回、尾久消防署の来訪指導を受ける。非常用備蓄食品を計画的に購入し、災害に備える。法人全体として、個人情報保護規定を作成し、職員から個人情報保護に関する誓約書を徴収し、適切な管理を行う。 ・社会的責任を認識し、リスクマネジメント、インシデントレポート、緊急時対応、地域とのつながり強化等を確実に実施する。 ・地域に向けた情報発信、広報を行う。運動会、敬老会等に地域住民を招待するほか、通所サービスセンターの高齢者との交流会を実施する。法人関連の医療機関による小児健康相談を積極的に実施する。 		
令和2年度の事業実績		
<ul style="list-style-type: none"> ・基本方針に則り、養護と教育を一体的に行い、心身ともに健全で調和のとれた人格の形成に取り組んだ。 ・設備の補修・点検を実施し、園舎、遊具等の危険箇所の点検を常に行い、適切に施設の維持管理を行った。 ・区の配置基準に基づき適切に職員を配置したほか、積極的な研修の実施と報告による知識の共有に努めた。 ・保育サービスについて、心豊かな保育と保護者の満足度の把握を適切に実施した。 ・利用者からの意見や苦情についてマニュアルの作成や苦情箱の設置をし、事故等に対して適切に対応した。 ・毎月の避難訓練の実施やインシデントレポートの作成、個人情報の管理等、適切な危機管理を行った。 ・新型コロナウイルス感染予防のため、地域への取組は中止としたものが多かったが、実施方法を工夫する等して一部の事業を実施した。 		

法令基準等への適合状況		
確認項目		適合判断
運営基準を満たしているか		
国基準（「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」、「保育所保育指針」等）に基づいた運営を行っている。		○
都基準（「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」、「東京都保育所設置認可等事務取扱要綱」等）に基づいた運営を行っている。		○
区基準（「荒川区個人情報保護条例」、「荒川区特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業の運営の基準等に関する条例」等）に基づいた運営を行っている。		○
人員配置基準を満たしているか		
国基準（「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」等）に基づいた人員配置体制をとっている。		○
都基準（「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」、「東京都保育所設置認可等事務取扱要綱」等）に基づいた人員配置体制をとっている。		○
区基準（「荒川区特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業の運営の基準等に関する条例」等）に基づいた人員配置体制をとっている。		○
設備基準を満たしているか		
国基準（「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」等）に基づいた設備を整えている。		○
都基準（「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」、「東京都保育所設置認可等事務取扱要綱」等）に基づいた設備を整えている。		○
区基準（「荒川区特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業の運営の基準等に関する条例」等）に基づいた設備を整えている。		○
	結果	適合

その他の評価項目			
項目	評価		
	極めて良好である	良好である	取組が行われていない、または取組が十分でない
適正な設備・施設管理を実践するほか、エコ活動の推進等、環境に配慮した運営を務めている。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
区内事業者の活用や区民の雇用に努める等、地域との関わりづくりに取り組んでいる。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
地域環境や立地条件を活かした保育の実施により、地域間・世代間の交流を図っている。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
子ども主体の生活や遊びがより豊かに展開されるような環境づくり・乳幼児との関わり合いに取り組んでいる。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
利用者アンケートの実施や、保護者とのコミュニケーションの中で、子どもの育ちを積極的に伝える等、保護者からの満足度向上や信頼関係の構築に努めている。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
保育中の事故防止のための方針を整備し、職員間での共通理解を進める等、安全な保育環境の構築に努めている。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
台風や地震等の自然災害による被害に対し、災害時マニュアルを整備する等、緊急時の的確かつ迅速な対応に努めている。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
新型コロナウイルス感染症に対し、児童及び職員への適切な感染防止策に取り組んでいる。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

評価内容

- ・子どもが「自分で」と行動し、じっくり取り組み「できた」という自信が持てるように、子どもの思いを聞き取り、興味・関心に寄り添い対応と見守りをしている。
- ・利用者満足度は88.2%（第三者評価）と、高い評価を得ている。
- ・事故防止や事故発生時の対応マニュアルやヒヤリハットを職員と共有し、安全を心掛けた保育に努めるとともに、散歩時には公園の危険個所を確認、マニュアルも確認する等、職員への周知を徹底している。
- ・新型コロナウイルス感染症の感染防止策について、区の指導を受け適切に対応している。

総合的な利用者満足度

子どもの心身の発達に寄与している、様々な活動に取り組んでいる等、日常の保育等に対する感謝の声が寄せられているほか、けがをした際の迅速な対応等に高い評価が寄せられた。

より良い施設運営・サービス向上に向けて改善すべき点等

体操教室や科学あそび等、特色ある保育運営を行っており、子どもが「自分で」「できた」という自信を持てる機会につながっている。引き続き同様の取組を継続してもらいたい。

施設決算状況

年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	230,550,592	219,687,083	233,851,000	233,699,680
	その他収入	1,435,250	1,723,800	1,314,000	1,466,100
	計	231,985,842	221,410,883	235,165,000	235,165,780
支出	運営費	19,329,561	17,032,261	17,268,000	17,261,065
	管理費	3,848,559	4,194,076	4,870,000	4,820,639
	本部経費	—	—	—	—
	人件費	150,694,097	145,664,564	164,585,000	164,585,772
	修繕費	507,870	1,636,684	1,060,000	1,059,282
	その他支出	1,260,155	1,210,673	1,250,000	1,251,486
	計	175,640,242	169,738,258	189,033,000	188,978,244
収支差額		56,345,600	51,672,625	46,132,000	46,187,536

(施設決算状況の説明)

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

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告書など審査した結果、会計処理は適正に行われている。	優良
	予算管理が適正である	予算書や事業計画に基づき費用を管理している。予算・実績の差異は1%以内であり、適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	園児の増加により収入は増加、経費は人件費、事業費を増加させた予算であり、概ね当初計画とほぼ等しく効果的活用が行われている。	良好
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目で要件を満たしており、労働環境は適正である。又、新型コロナウイルス感染症による休園・自粛の際の勤務体制や賃金の支払いについても適正な対応が取られている。	優良
法人 決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業法人の三期の決算書に基づいて財務評価を行った結果、収益性にやや課題があるが、成長性、安定性、活動性・健全性が優れているので、安定的な運営を行う財務力を有している。	良好

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

- ・職員や園児、送迎時の保護者に対して、手指消毒や検温等の基本的な対策を徹底するとともに、食事の際は非対面式としたり、職員がビニールエプロンを着用する等、感染予防策を徹底的に実施した。
- ・その他の対策として、おもちゃ類のこまめな消毒や活動前後の手洗い徹底等、可能な限りの感染予防対策を実施した対応は高く評価できる。

総合評価

サービス面、財務・労務面は優良であり、法人の財務力は良好であるため、指定管理業務は適正であったと評価できる。

担当所管部	
部	子ども家庭部
課	保育課

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【A施設】

施設概要		
施設名	名称	南千住さくら保育園
	所在地	荒川区南千住四丁目9番4号
指定管理者	名称	社会福祉法人上智社会事業団
	所在地	荒川区町屋四丁目9番10号
施設開設年月日		平成12年4月1日
現在の指定管理者による運営開始年月日		平成18年4月1日
指定期間		平成31年4月1日～令和6年3月31日
業務内容		<p>保護者が就労、病気などのため、家庭の子どもを保育できないときに、保護者に代わって保育を行う。 (認可定員110名)</p> <p>0歳：12 1歳：18 2歳：20 3歳：20 4歳以上：40 計110名</p>
令和2年度の事業計画		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 児童の最善の幸福を考慮し、恵まれた環境の中で、家庭や地域社会と連携を持ち心身ともに健康で調和のとれた発達を目指す。 ・ 設備の補修、点検をきめ細やかに実施する。また園舎、園庭、遊具等の危険箇所の点検を行い、安全性向上に心掛ける。 ・ 職員配置については、区の配置基準に基づき配置する。研修については、仕事を通じての研修を中心として、研修後は報告レポートにより、職員全員が共有できるように努める。労務問題も知識の共有化を図る。 ・ 家庭や地域社会との連携を図り、保護者の協力のもとに家庭養育の補填を行い、子どもが健康かつ安全で情緒の安定した生活が送れる環境を用意し、自己を十分に発揮しながら活動できるように、健全な心身の発達を図り、豊かな人間性を培えるよう努める。また、地域に根差した保育運営を充実させるとともに、保育の質の向上のための評価プロセス、保護者満足度の把握にも努める。 ・ 事故発生時には、法人関連の医療機関で迅速に対応する。また、苦情に対して迅速かつ適切に対応するため、苦情解決マニュアルを配置するほか、苦情箱を設置し、改善策を園内に掲示する等、積極的な対応を図る。 ・ 年間計画を立て、毎月避難訓練を行うほか、年2回、荒川消防署（汐入出張所）の来訪指導を受ける。法人全体として、個人情報保護規定を作成し、職員から個人情報保護に関する誓約書を徴収し、適切な管理を行う。 ・ 社会的責任を認識し、リスクマネジメント、インシデントレポート、緊急時対応、地域とのつながり強化等を確実に実施する。 ・ 地域に向けた情報発信、広報を行う。夏祭り、運動会、高齢者との交流会等に地域住民を招くことで、地域とともに子育てを支援する体制を強化する。法人関連の医療機関による小児健康相談を積極的に実施する。 		
令和2年度の事業実績		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 基本方針に則り、家庭や地域社会と連携を持ち心身ともに健康で調和のとれた発達を目指す保育に積極的に取り組んだ。 ・ 施設の補修・点検の実施や園舎、遊具等の危険箇所の点検を常に行い、適切に施設の維持管理を行った。 ・ 区の職員配置基準に基づき適切に職員を配置したほか、積極的に研修を実施し報告による知識の共有に努めた。 ・ 保育サービスについて、豊かな人間性を持った子どもの育成と保護者の満足度の把握を適切に実施した。 ・ 利用者からの意見や苦情に対してマニュアルの作成や苦情箱を設置したほか、事故等に対しても適切に対応した。 ・ 毎月の避難訓練の実施やインシデントレポートの作成、個人情報の適切な管理等、適切な危機管理を行った。 ・ 新型コロナウイルス感染予防のため、地域への取組は中止としたものが多かったが、実施方法を工夫する等して一部事業を実施した。 		

法令基準等への適合状況

確認項目		適合判断
運営基準を満たしているか		
国基準（「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」、「保育所保育指針」等）に基づいた運営を行っている。		○
都基準（「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」、「東京都保育所設置認可等事務取扱要綱」等）に基づいた運営を行っている。		○
区基準（「荒川区個人情報保護条例」、「荒川区特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業の運営の基準等に関する条例」等）に基づいた運営を行っている。		○
人員配置基準を満たしているか		
国基準（「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」等）に基づいた人員配置体制をとっている。		○
都基準（「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」、「東京都保育所設置認可等事務取扱要綱」等）に基づいた人員配置体制をとっている。		○
区基準（「荒川区特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業の運営の基準等に関する条例」等）に基づいた人員配置体制をとっている。		○
設備基準を満たしているか		
国基準（「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」等）に基づいた設備を整えている。		○
都基準（「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」、「東京都保育所設置認可等事務取扱要綱」等）に基づいた設備を整えている。		○
区基準（「荒川区特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業の運営の基準等に関する条例」等）に基づいた設備を整えている。		○
	結果	適合

その他の評価項目

項目	評価		
	極めて良好である	良好である	取組が行われていない、または取組が十分でない
適正な設備・施設管理を実践するほか、エコ活動の推進等、環境に配慮した運営を務めている。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
区内事業者の活用や区民の雇用に努める等、地域との関わりづくりに取り組んでいる。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
地域環境や立地条件を活かした保育の実施により、地域間・世代間の交流を図っている。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
子ども主体の生活や遊びがより豊かに展開されるような環境づくり・乳幼児との関わり合いに取り組んでいる。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
利用者アンケートの実施や、保護者とのコミュニケーションの中で、子どもの育ちを積極的に伝える等、保護者からの満足度向上や信頼関係の構築に努めている。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
保育中の事故防止のための方針を整備し、職員間での共通理解を進める等、安全な保育環境の構築に努めている。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
台風や地震等の自然災害による被害に対し、災害時マニュアルを整備する等、緊急時の的確かつ迅速な対応に努めている。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
新型コロナウイルス感染症に対し、児童及び職員への適切な感染防止策に取り組んでいる。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

評価内容

- ・子ども一人ひとりの「思い」をしっかりと聞き、応答的な関りを心がけ、子どもが自らの意思で決めたり選びとる経験を大事にしている。
- ・利用者満足度は90.3%と、高い評価を得ている。
- ・日常点検、安全配慮チェックリストを定期的を実施することで、危険箇所から事故に発展させないようにしている。週一回の会議でヒヤリハットを共有している。
- ・新型コロナウイルス感染症の感染防止策について、区の指導を受け適切に対応している。

総合的な利用者満足度

子どもや保護者への配慮等の職員の対応や、子どもの心身の発達に寄与している等、日常の保育等に対する感謝の声が寄せられているほか、子どもが興味や関心を持って行えるような活動ができている等に対し、高い評価が寄せられた。

より良い施設運営・サービス向上に向けて改善すべき点等

新型コロナウイルス感染予防対策として地域住民との交流事業の多くを中止とした中、一部行事を工夫して実施したことは大きく評価できる。次年度以降は、感染予防対策を十分に行った上で、1つでも多くの行事を実施できるよう更なる工夫を重ねていてもらいたい。

施設決算状況

年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	230,507,586	220,003,358	223,236,000	223,237,030
	その他収入	1,470,250	1,669,800	1,492,000	1,489,500
	計	231,977,836	221,673,158	224,728,000	224,726,530
支出	運営費	24,552,004	20,144,696	19,002,000	18,984,619
	管理費	3,486,784	4,512,827	4,837,000	4,817,833
	人件費	160,025,962	149,025,306	155,826,000	155,815,256
	修繕費	1,684,142	6,456,918	12,300,000	12,355,636
	その他支出	1,413,830	1,254,415	1,530,000	1,536,662
	計	191,162,722	181,394,162	193,495,000	193,510,006
収支差額	40,845,114	40,278,996	31,233,000	31,216,524	

(施設決算状況の説明)

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

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告書など審査した結果、会計処理は適正に行われていた。	優良
	予算管理が適正である	予算書や事業計画に基づき費用を管理している。予算・実績の差異は1%以内であり、適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	収入は昨年度より増加したので、人件費、事務費を増加しているが、経費の効果的活用はされている。	優良
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目で要件を満たしており、労働環境は適正である。又、新型コロナウイルス感染症による休園・自粛の際の勤務体制や賃金の支払いについても適正な対応が取られている。	優良
法人 決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業法人の三期の決算書に基づいて財務評価を行った結果、収益性が「課題有」であるが、成長性、安定性、活動性・健全性が優れているので、安定的・継続的な運営を行う財務力を有している。	良好

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

- ・手指消毒や検温等を職員や園児、送迎時の保護者に徹底するとともに、園児たちに食事での会話を控えるように指導する等、感染予防策を徹底的に実施した。
- ・その他の対策として、園での歯磨きは中止し、乳児はお茶の飲用、幼児はすすぎを実施する等、可能な限りの感染予防対策を実施した対応は高く評価できる。

総合評価

サービス面、財務・労務面は優良であり、法人の財務力は良好であるため、指定管理業務は適正であったと評価できる。

担当所管部	
部	子ども家庭部
課	保育課

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【A施設】

施設概要		
施設名	名称	汐入とちのき保育園
	所在地	荒川区南千住八丁目3番3号
指定管理者	名称	社会福祉法人東京都福祉事業協会
	所在地	北区王子二丁目19番21号
施設開設年月日		平成12年4月1日
現在の指定管理者による運営開始年月日		平成18年4月1日
指定期間		平成31年4月1日～令和6年3月31日
業務内容		<p>保護者が就労、病気などのため、家庭の子どもを保育できないときに、保護者に代わって保育を行う。 (認可定員110名)</p> <p>0歳：15 1歳：19 2歳：20 3歳：20 4歳以上：36 計110名</p>
令和2年度の事業計画		
<ul style="list-style-type: none"> 一人ひとりの子どもの最善の利益を考慮し、子どもの個性をのばして豊かな人間性が育つよう援助する。また、地域の人々や関係機関とともに子育てを支援し、地域で子どもを育てる環境づくりに努める。 園庭を整備し、安全で安らぎのある場として整える。また、保育室や備品類等が使いやすいよう工夫し、子どもが安心して生活できるような環境を整える。 職員配置については、区の配置基準に基づき配置する。研修については、職員それぞれの段階に応じて必要な専門知識、技術を身に着けられるよう工夫するほか、研修成果の報告・共有化を図る。 子どもたち一人ひとりと丁寧に向き合い、受け止め、愛おしい存在として認める環境を用意し、その中で様々な心の動きを体験し、自信・満足感・意欲を持ち、互いに育ちあえる保育の援助を行う。また、保護者との信頼関係をしっかりと結ぶことを心掛けるほか、地域に根差した保育園を目指す。 アンケートの実施や意見箱の設置等により、利用者意見をくみ取るよう努める。苦情に対しては、対応マニュアルの整備等により、適切に対応する。 月1回以上の防災安全点検、避難訓練、初期消火訓練、応急救護、AED訓練等を実施する。事故未然防止策、ヒヤリハット事例を職員間で共有し、怪我等を未然に防げるよう努める。法人全体の個人情報保護規定の会議での読み合わせや個人情報保護研修を実施する。 卒園児の子育てボランティアや父親の子育て参加をはじめとして、子育てを社会全体で支援するため、地域の老人会、小中学校との交流、子どもに携わる施設との交流を積極的に行う。 		
令和2年度の事業実績		
<ul style="list-style-type: none"> 基本方針に則り、子どもの個性をのばして豊かな人間性が育つよう援助する保育に積極的に取り組んだ。 園庭の整備や保育室・備品を使いやすいように工夫し安心して生活できる環境を整え、適切に施設の維持管理を行った。 区の配置基準に基づき適切に職員を配置したほか、段階に応じた専門知識の取得をし積極的な研修の実施に努めた。 保育サービスについて、自信・満足感・意欲を持ち互いに育ちあえる保育の援助を適切に実施した。 利用者からの意見や苦情について、マニュアルの整備やアンケートを行うとともに、事故等に対しても適切に対応した。 月1回以上の防災安全点検・避難訓練・初期消火訓練・応急救護・AED訓練等を実施し、適切に危機管理を行った。 新型コロナウイルス感染症予防のため、地域との交流は中止としたものも多かったが、感染対策を行った上で規模を縮小する等、工夫して一部実施した。 		

法令基準等への適合状況

確認項目		適合判断
運営基準を満たしているか		
国基準（「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」、「保育所保育指針」等）に基づいた運営を行っている。		○
都基準（「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」、「東京都保育所設置認可等事務取扱要綱」等）に基づいた運営を行っている。		○
区基準（「荒川区個人情報保護条例」、「荒川区特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業の運営の基準等に関する条例」等）に基づいた運営を行っている。		○
人員配置基準を満たしているか		
国基準（「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」等）に基づいた人員配置体制をとっている。		○
都基準（「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」、「東京都保育所設置認可等事務取扱要綱」等）に基づいた人員配置体制をとっている。		○
区基準（「荒川区特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業の運営の基準等に関する条例」等）に基づいた人員配置体制をとっている。		○
設備基準を満たしているか		
国基準（「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」等）に基づいた設備を整えている。		○
都基準（「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」、「東京都保育所設置認可等事務取扱要綱」等）に基づいた設備を整えている。		○
区基準（「荒川区特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業の運営の基準等に関する条例」等）に基づいた設備を整えている。		○
	結果	適合

その他の評価項目

項目	評価		
	極めて良好である	良好である	取組が行われていない、または取組が十分でない
適正な設備・施設管理を実践するほか、エコ活動の推進等、環境に配慮した運営を務めている。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
区内事業者の活用や区民の雇用に努める等、地域との関わりづくりに取り組んでいる。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
地域環境や立地条件を活かした保育の実施により、地域間・世代間の交流を図っている。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
子ども主体の生活や遊びがより豊かに展開されるような環境づくり・乳幼児との関わり合いに取り組んでいる。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
利用者アンケートの実施や、保護者とのコミュニケーションの中で、子どもの育ちを積極的に伝える等、保護者からの満足度向上や信頼関係の構築に努めている。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
保育中の事故防止のための方針を整備し、職員間での共通理解を進める等、安全な保育環境の構築に努めている。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
台風や地震等の自然災害による被害に対し、災害時マニュアルを整備する等、緊急時の的確かつ迅速な対応に努めている。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
新型コロナウイルス感染症に対し、児童及び職員への適切な感染防止策に取り組んでいる。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

評価内容

- ・ 乳児クラスのコーナー遊びを充実させており、子どもが好きな玩具を自由に出して主体的に遊べるように工夫するとともに、職員間で子どもについて情報交換を行い、どの職員でも応答できる環境を整えている。
- ・ 連絡帳やお知らせボード等を活用して一日の様子を伝えるとともに、担任と会う機会の少ない保護者に対して個別にノートを作成してつながりを持つ等、コミュニケーションを深めるための工夫を行っている。
- ・ 利用者満足度は83.5%と、高い評価を得ている。
- ・ 新型コロナウイルス感染症の感染防止策について、区の指導を受け適切に対応している。また、おもちゃを2部制にして消毒した上で一日おきに交互に使用する等、独自の工夫も重ねている。

総合的な利用者満足度

子どもや保護者への配慮等の職員の対応や、日常の保育等に対する感謝の声が寄せられているほか、子どもの状況に配慮された食事が提供されていること等に対し、高い評価が寄せられた。

より良い施設運営・サービス向上に向けて改善すべき点等

子どもたちが主体的に遊べるような玩具の配置を工夫する等の取組を、新型コロナウイルス感染予防対策を徹底しつつ今後も継続して行ってほしい。

施設決算状況

年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	238,820,980	242,432,586	232,863,000	231,203,980
	その他収入	3,387,692	3,869,541	2,837,000	2,748,867
	計	242,208,672	246,302,127	235,700,000	233,952,847
支出	運営費	23,856,094	23,556,725	20,850,000	18,942,535
	管理費	16,105,219	18,448,912	12,907,000	12,749,848
	本部経費	—	—	—	—
	人件費	173,004,993	193,214,583	188,158,000	188,185,636
	修繕費	6,221,108	3,687,802	1,100,000	790,592
	その他支出	2,680,650	2,875,250	2,570,000	2,526,650
	計	221,868,064	241,783,272	225,585,000	223,195,261
収支差額		20,340,608	4,518,855	10,115,000	10,757,586

(施設決算状況の説明)

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

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告書など審査した結果、会計処理は適正に行われていた。	優良
	予算管理が適正である	予算と実績差異は2%以内であり、予算管理は適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	前年度と比べて園児が減少して収入が減少したので、経費は減少しているが、処遇改善基礎手当充実など経費の効果的活用は行われている。	優良
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目で要件を満たしており、労働環境は適正である。又、新型コロナウイルス感染症による休園・自粛の際の勤務体制や賃金の支払いについても適正な対応が取られている。	優良
法人 決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業法人の三期の決算書に基づいて財務評価を行った結果、収益性にやや課題があるが、安定性、活動性・健全性等が優れているので、安定した運営を行う財務力を有している。	良好

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

- ・職員や園児、送迎時の保護者に対して、手指消毒や検温等の基本的な対策を徹底するとともに、食事の際は非対面式としたり2部制を取り入れたりする等、感染予防策を徹底的に実施した。
- ・その他の対策として、おもちゃを2部制として使用し、消毒した上で1日おきに使用する、トイレは使用するたびに消毒する等、様々な工夫をしながら感染の予防に取り組んだ対応は高く評価できる。

総合評価

サービス面、財務・労務面は優良であり、法人の財務力は良好であるため、指定管理業務は適正であったと評価できる。

担当所管部	
部	子ども家庭部
課	保育課

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【A施設】

施設概要		
施設名	名称	はなみずき保育園
	所在地	荒川区南千住八丁目5番5号
指定管理者	名称	株式会社こどもの森
	所在地	国分寺市光町二丁目5番1号
施設開設年月日		平成18年1月1日
現在の指定管理者による運営開始年月日		平成18年1月1日
指定期間		令和3年4月1日～令和8年3月31日
業務内容		<p>保護者が就労、病気などのため、家庭の子どもを保育できないときに、保護者に代わって保育を行う。 (認可定員150名)</p> <p>0歳：12 1歳：20 2歳：24 3歳：31 4歳以上：63 計150名</p>
令和2年度の事業計画		
<ul style="list-style-type: none"> 子ども、保護者、行政すべてがより良い状況を築けるように四つの方針に取り組む。 <ol style="list-style-type: none"> ①質のよい保育の実施、②使いやすい保育サービスの提供、③待機児童の解消、④財政負担の軽減 職員一人ひとりが積極的に環境整備に取り組み、事故や怪我の予防につながる施設の適正な維持管理に努めるほか、職員の環境整備への意識向上のため、専門講師による環境整備の研修を定期的実施する。 職員の配置については、区の配置基準に基づき配置する。また、グループ力を活かした他園見学や経験別研修等を実施、スタッフシートを活用し、管理職による一般職員の育成を図る。 保育所保育指針に沿った保育方針を基本とし、一人ひとりの生きる力を育て「輪・和の保育」を創造することを理念として実施。また、食育の推進、地域間・世代間交流の実施、父親の子育てに対する意識喚起、在宅育児支援等、積極的に行う。専門家による英語、音楽、体育指導等を通して、子どもが多く体験ができる機会を設ける。 ご意見箱の設置等により保護者の声を様々な方法で受け付ける。また、苦情に対しては迅速な対応を心掛け、誠意を持って対応するとともに、苦情簿の整備や第三者委員の設置、定期的な保護者へのアンケート調査等を行い、運営面の改善に努めている。 全職員に対する危機管理や事故防止マニュアルの遵守の徹底を図るほか、怪我・ヒヤリハット事例等の情報を得ることで、怪我・事故防止に役立てる。また、事故・災害発生時に法人本部、地域の関係機関と連携する体制を強化する。避難訓練を毎月実施するほか、水害への備えも訓練等に取り組むことで万全にし、有事における保護者への情報伝達として災害伝言掲示板等のメールサービスを活用する。 新型コロナウイルス感染予防のため、消毒や換気の徹底、マスクの着用や検温の実施等感染予防に努める。 開かれた保育所として、行事の開放や共同実施、世代間交流を図るほか、幼稚園、子ども園、保育園の交流会や自治会行事へ積極的に参加する。また、地域活動を実施し、育児相談、育児講座、情報提供等を積極的に展開する。 		
令和2年度の事業実績		
<ul style="list-style-type: none"> 基本方針に則り、質のよい保育の実施、使い易いサービスの提供等に積極的に取り組んだ。 職員全体で環境整備に取り組み、事故や怪我の予防につながる施設の適切な維持管理を行った。 区の配置基準に基づき適切に職員を配置したほか、他園見学や経験別研修等、積極的に研修を実施した。 保育サービスについて「輪・和の保育」の創造を理念とした保育や食育の推進等を適切に実施した。 利用者からの意見や苦情について、ご意見箱の設置やアンケートの実施を行い、また、事故等に対しても適切に対応した。 職員に対して危機管理・事故防止マニュアル遵守の徹底や他園との連携を図る等、適切な危機管理を行った。 新型コロナウイルス感染予防のため、地域への取組は中止としたものが多かったが、実施方法を工夫する等して一部の事業を実施した。 		

法令基準等への適合状況

確認項目		適合判断
運営基準を満たしているか		
国基準（「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」、「保育所保育指針」等）に基づいた運営を行っている。		○
都基準（「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」、「東京都保育所設置認可等事務取扱要綱」等）に基づいた運営を行っている。		○
区基準（「荒川区個人情報保護条例」、「荒川区特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業の運営の基準等に関する条例」等）に基づいた運営を行っている。		○
人員配置基準を満たしているか		
国基準（「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」等）に基づいた人員配置体制をとっている。		○
都基準（「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」、「東京都保育所設置認可等事務取扱要綱」等）に基づいた人員配置体制をとっている。		○
区基準（「荒川区特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業の運営の基準等に関する条例」等）に基づいた人員配置体制をとっている。		○
設備基準を満たしているか		
国基準（「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」等）に基づいた設備を整えている。		○
都基準（「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」、「東京都保育所設置認可等事務取扱要綱」等）に基づいた設備を整えている。		○
区基準（「荒川区特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業の運営の基準等に関する条例」等）に基づいた設備を整えている。		○
	結果	適合

その他の評価項目

項目	評価		
	極めて良好である	良好である	取組が行われていない、または取組が十分でない
適正な設備・施設管理を実践するほか、エコ活動の推進等、環境に配慮した運営を務めている。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
区内事業者の活用や区民の雇用に努める等、地域との関わりづくりに取り組んでいる。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
地域環境や立地条件を活かした保育の実施により、地域間・世代間の交流を図っている。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
子ども主体の生活や遊びがより豊かに展開されるような環境づくり・乳幼児との関わりに取り組んでいる。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
利用者アンケートの実施や、保護者とのコミュニケーションの中で、子どもの育ちを積極的に伝える等、保護者からの満足度向上や信頼関係の構築に努めている。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
保育中の事故防止のための方針を整備し、職員間での共通理解を進める等、安全な保育環境の構築に努めている。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
台風や地震等の自然災害による被害に対し、災害時マニュアルを整備する等、緊急時の的確かつ迅速な対応に努めている。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
新型コロナウイルス感染症に対し、児童及び職員への適切な感染防止策に取り組んでいる。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

評価内容

- ・コーナー保育により、子ども自身が遊びやおもちゃを選び、主体的に遊べるよう、過干渉にならず見守る部分や時間を大切にしている。
- ・利用者満足度は81.9%と、高い評価を得ている。
- ・事故防止について、マニュアルの整備、ヒヤリハットの記録を行っている。さらに系列園の事例を自園で起きたものと捉え、朝礼等で共有する等、安全を心掛けた保育に努めている。
- ・新型コロナウイルス感染症の感染防止策について、区の指導を受け適切に対応している。

総合的な利用者満足度

子どもの心身の発達に寄与した保育活動ができている等、日常の保育に対する感謝の声が寄せられているほか、子どもの状況に配慮された食事の提供がなされていること等に対し、高い評価が寄せられた。

より良い施設運営・サービス向上に向けて改善すべき点等

子どもの自主性を促す取組としてコーナー保育を実施し、子どもの興味・関心に寄り添った関わりを心掛けている。今後も同取組を継続してもらうとともに、区民雇用率が低い水準であるため、増加に向けた取組を期待したい。

施設決算状況

年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	238,137,141	215,658,695	216,500,000	192,367,947
	その他収入	2,886,842	1,652,838	1,050,000	1,254,757
	計	241,023,983	217,311,533	217,550,000	193,622,704
支出	運営費	15,889,074	13,683,256	15,650,000	12,273,381
	管理費	49,457,677	53,161,593	58,530,000	51,464,263
	本部経費	—	—	—	—
	人件費	118,978,356	107,063,989	115,000,000	101,913,709
	修繕費	338,776	296,584	400,000	251,168
	その他支出	1,699,000	1,486,500	0	1,194,750
	計	186,362,883	175,691,922	189,580,000	167,097,271
収支差額		54,661,100	41,619,611	27,970,000	26,525,433

(施設決算状況の説明)

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

財務・労務評価表			
評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告書など審査した結果、会計処理は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	予算と実績差異が10%以上であり、予算管理面でやや改善の余地がある。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	昨年度に比べに収入が減少しているのに、人件費・事業費・事務費など経費を減少させているが、人員配置・施設修理など経費の効果的活用を行い、収益差は縮小している。	優良
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目で要件を満たしており、労働環境は適正である。又、新型コロナウイルス感染症による休園・自粛の際の勤務体制や賃金の支払いについても適正な対応が取られている。	優良
法人 決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業法人の三期の決算書に基づいて財務評価を行った結果、活動性・健全性が良好であるが、収益性、成長性、安定性等が優れているので、安定した運営を行う財務力を有している。	優良

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

- ・職員や園児、送迎時の保護者に対して、手指消毒や検温等の基本的な対策を徹底するとともに、食事の際は6人掛けテーブルの使用を4人に制限して密を避ける等、感染予防策を徹底的に実施した。
- ・その他の対策として、午睡時の布団間隔を十分に確保する為、4歳児及び5歳児は午睡を希望制にする、園内や玩具のこまめな消毒の徹底等、可能な限りの感染予防対策を実施した対応は高く評価できる。

総合評価

サービス面、労務面は優良であり、財務面は良好、法人の財務力は優良であるため、指定管理業務は適正であったと評価できる。

担当所管部	
部	子ども家庭部
課	保育課

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【A施設】

施設概要		
施設名	名称	南千住保育園
	所在地	荒川区南千住六丁目35番3号
指定管理者	名称	社会福祉法人上智社会事業団
	所在地	荒川区町屋四丁目9番10号
施設開設年月日		昭和42年4月1日
現在の指定管理者による運営開始年月日		平成23年4月1日
指定期間		令和3年4月1日～令和8年3月31日
業務内容		<p>保護者が就労、病気などのため、家庭の子どもを保育できないときに、保護者に代わって保育を行う。 (認可定員159名)</p> <p>0歳：9 1歳：25 2歳：25 3歳：30 4歳以上：70 計159名</p>
令和2年度の事業計画		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 人の幸せ、人を信じ、愛する心で地域の拠点を目指すことを理念とし、以下の考えで園の運営を行う。 <ul style="list-style-type: none"> ①一人一人の思いを大切に受け止める心の通った保育を心がける。②一人一人の個性を大切にし、認め合いながら豊かな人間性の育成を目指す。③地域と共に育ち支え合う保育園として、子育てを支援し、すべての子どもの健やかな成長を応援する。 ・ 防錆、防腐等をこまめにチェックし、補修メンテナンスを行う。電気設備・昇降機設備の点検等の一括発注によるコスト削減、照明・冷房スイッチのこまめな入切による光熱水費の削減等、効率の良い維持管理に努めるほか、園舎、園庭、遊具等の危険箇所の安全点検を実施する。 ・ 職員配置については、区の配置基準に基づき配置する。新規採用職員には、採用前に基本研修を法人本部で実施するほか、年間を通じて高い意識とビジョンを持ち、様々な研修を開催する。人事評価により、常にチャレンジ精神を持ち、互いに刺激し合い、学び合う環境を作る。労務問題に関する知識について職員間で共有しあい、記録を伝える重要な手順を学ぶ。 ・ 保育所保育指針に沿った保育方針を基本として、隣人愛に基づく保育を行い、笑顔であいさつができ、心身ともに元気でたくましく生き抜く力を育む。集団生活や異年齢児交流を通じて、思いやる心や信頼する心を育成する。地域子育て支援拠点として、質の向上のための評価プロセスや保護者満足度の把握も行う。 ・ 様々な配付物や面談、日々のあいさつ等を通じて、より良い保育と信頼関係作りができるよう保護者とのコミュニケーションを図る。クレーム、苦情、相談、要望については、誠意を持って対応するとともに、苦情箱の設置やプライバシーを配慮しながら結果を公表し、運営向上のため反映させていく。 ・ 施設の危険防止対策として保育リスクマネジメントマニュアルや安全配慮チェックリストに基づき対応し、危険箇所の点検を行う。避難訓練の年間計画や災害発生時の対応マニュアル等に基づき、毎月訓練を実施する。 ・ 社会的責任を認識し、リスクマネジメント、インシデントレポート、緊急時対応、地域とのつながり強化等を確実に実施する。 ・ 地域に根差した施設を目指し、近隣の高校等との交流を通じて、地域一体となって連携の輪を深め、地域に向けた情報発信、広報を行う。 		
令和2年度の事業実績		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 基本方針に則り、一人一人の思いを大切に受け止める心の通った保育等に積極的に取り組んだ。 ・ 園舎・園庭・遊具等の危険箇所の点検や防錆・防腐の頻繁な補修を行い、適切に施設の維持管理を行った。 ・ 区の配置基準に基づき適切に職員を配置したほか、新人研修や保育・人権研修等、積極的な研修を実施した。 ・ 保育サービスについて、笑顔で挨拶ができ心も体も元気にたくましく生き抜く力を育む保育を適切に実施した。 ・ 利用者からの意見や苦情について、苦情箱の設置やプライバシーに配慮した掲示を行い、また、事故等にも適切に対応した。 ・ 保育リスクマネジメントマニュアルや安全配慮チェックリストに基づき対応し、適切に危機管理を行った。 ・ 新型コロナウイルス感染予防のため、地域への取組は中止としたものが多かったが、実施方法を工夫する等して一部の事業を実施した。 		

法令基準等への適合状況

確認項目		適合判断
運営基準を満たしているか		
国基準（「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」、「保育所保育指針」等）に基づいた運営を行っている。		○
都基準（「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」、「東京都保育所設置認可等事務取扱要綱」等）に基づいた運営を行っている。		○
区基準（「荒川区個人情報保護条例」、「荒川区特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業の運営の基準等に関する条例」等）に基づいた運営を行っている。		○
人員配置基準を満たしているか		
国基準（「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」等）に基づいた人員配置体制をとっている。		○
都基準（「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」、「東京都保育所設置認可等事務取扱要綱」等）に基づいた人員配置体制をとっている。		○
区基準（「荒川区特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業の運営の基準等に関する条例」等）に基づいた人員配置体制をとっている。		○
設備基準を満たしているか		
国基準（「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」等）に基づいた設備を整えている。		○
都基準（「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」、「東京都保育所設置認可等事務取扱要綱」等）に基づいた設備を整えている。		○
区基準（「荒川区特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業の運営の基準等に関する条例」等）に基づいた設備を整えている。		○
	結果	適合

その他の評価項目

項目	評価		
	極めて良好である	良好である	取組が行われていない、または取組が十分でない
適正な設備・施設管理を実践するほか、エコ活動の推進等、環境に配慮した運営を務めている。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
区内事業者の活用や区民の雇用に努める等、地域との関わりづくりに取り組んでいる。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
地域環境や立地条件を活かした保育の実施により、地域間・世代間の交流を図っている。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
子ども主体の生活や遊びがより豊かに展開されるような環境づくり・乳幼児との関わりに取り組んでいる。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
利用者アンケートの実施や、保護者とのコミュニケーションの中で、子どもの育ちを積極的に伝える等、保護者からの満足度向上や信頼関係の構築に努めている。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
保育中の事故防止のための方針を整備し、職員間での共通理解を進める等、安全な保育環境の構築に努めている。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
台風や地震等の自然災害による被害に対し、災害時マニュアルを整備する等、緊急時の的確かつ迅速な対応に努めている。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
新型コロナウイルス感染症に対し、児童及び職員への適切な感染防止策に取り組んでいる。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

評価内容

- ・自分の気になった玩具を自分で取り出せるように子どもの手の届く高さに玩具を置くように工夫する等、子どもの興味・関心を引き出し、寄り添いながら関わることを大切にしている。
- ・学年毎に週の活動予定を事前に掲示して知らせているほか、日々配付する園だよりやクラスだよりに写真を掲載して活動の様子を伝える等、子どもの日々の様子を保護者に伝えることで、保育内容等について保護者との相互理解を図るよう努めている。
- ・利用者満足度は83.5%と、高い評価を得ている。
- ・安全配慮チェックリストの定期的な実施や週一回の会議でヒヤリハットや事故報告を行うなど、職員全体で事故防止に向けた取組を徹底している。
- ・新型コロナウイルス感染症の感染防止策について、区の指導を受け適切に対応している。

総合的な利用者満足度

子どもが興味や関心を持って取り組み、心身の発達に寄与している等、日常の保育等に対する感謝の声やが寄せられているほか、子どもや保護者への配慮等の職員の対応に対して、高い評価が寄せられた。

より良い施設運営・サービス向上に向けて改善すべき点等

広い園舎を活かした玩具の配置や、食育の一環として実施している野菜の栽培等をおして、子ども自身の主体的な活動を引き出す取組を行っている。引き続き、同様の取組を継続して行ってほしい。

施設決算状況

年度	平成30年度		令和元年度		令和2年度	
	(決算)		(決算)		(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	287,991,389	272,883,299	262,977,000	262,978,620	
	その他収入	3,468,870	3,922,900	1,676,000	1,676,300	
	計	291,460,259	276,806,199	264,653,000	264,654,920	
支出	運営費	29,724,296	27,613,140	27,160,000	27,013,787	
	管理費	4,198,609	7,011,937	5,979,000	5,972,124	
	本部経費	—	—	—	—	
	人件費	198,089,143	198,799,622	192,144,000	192,121,953	
	修繕費	1,103,748	541,726	1,500,000	1,518,796	
	その他支出	1,564,129	1,557,487	1,360,000	1,355,128	
	計	234,679,925	235,523,912	228,143,000	227,981,788	
収支差額	56,780,334	41,282,287	36,510,000	36,673,132		

(施設決算状況の説明)

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

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告書など審査した結果、会計処理は適正に行われている。	優良
	予算管理が適正である	予算書や事業計画に基づき費用を管理している。予算・実績の差異は1%以内であり、適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	昨年度に比べ、収入が減少しているが、運営費、人件費等は減少、保育環境の改善等に取り組んで経費は効果的に活用されている。又、収益差が縮小している。	優良
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目で要件を満たしており、労働環境は適正である。又、新型コロナウイルス感染症による休園・自粛の際の勤務体制や賃金の支払いについても適正な対応が取られている。	優良
法人 決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業法人の三期の決算書に基づいて財務評価を行った結果、収益性にやや課題があるが、安定性、活動性・健全性等が優れていて、安定した運営を行う財務力を有している。	良好

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

- ・手指消毒や検温等を職員や園児、送迎時の保護者に徹底するとともに、食事の際はテーブルに仕切り板を設置する等、感染予防策を徹底的に実施した。
- ・その他の対策として、おもちゃを毎日朝夜の2部制で消毒し、使用する際も朝夜2部制とすることで、常に消毒済みのおもちゃを使用できるよう工夫しながら感染予防に取り組んだ対応は高く評価できる。

総合評価

サービス面、財務・労務面は優良であり、法人の財務力は良好であるため、指定管理業務は適正であったと評価できる。

担当所管部	
部	子ども家庭部
課	保育課

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【A施設】

施設概要		
施設名	名称	南千住七丁目保育園
	所在地	荒川区南千住七丁目20番13号
指定管理者	名称	社会福祉法人東萌会
	所在地	埼玉県越谷市七左町一丁目347番地
施設開設年月日		平成24年7月1日
現在の指定管理者による運営開始年月日		平成24年7月1日
指定期間		平成29年4月1日～令和4年3月31日
業務内容		<p>保護者が就労、病気などのため、家庭の子どもを保育できないときに、保護者に代わって保育を行う。 （認可定員151名、子育て交流サロン併設）</p> <p>0歳：12 1歳：15 2歳：24 3歳：30 4歳以上：70 計151名</p>
令和2年度の事業計画		
<ul style="list-style-type: none"> ・「子どもの最善の利益」「利用者本位」に基づき、以下の方針のもとに保育に取り組む。 <ul style="list-style-type: none"> ①良質な保育の提供②保護者のニーズに誠実に応える③地域子育て支援への寄与④荒川区保育行政の理解 ・職員全体で積極的に環境整備に取り組むことで、事故や怪我の予防につながる施設の適正な維持管理に努める。また、専門業者による安全点検を受診し、注意点等についてアドバイスをもらう。 ・職員配置については、区の配置基準に基づき配置する。また、法人において充実した研修体制を整備し、園において積極的に参加するよう職員へ働きかける。 ・保育所保育指針に沿った保育方針を基本とし、一人ひとりを大切に、生きる力の基礎を培えるような保育を実施する。家庭との信頼関係構築のため、「職員と保護者の連携が深まるよう情報の提供・交換の仕方を改善」「個々の利用者に応じた育児支援の強化」という目標を掲げ、重点的に取り組む。また、食育の推進、地域間・世代間交流の実施、在宅支援等を積極的に行う。 ・ご意見箱の設置等により、保護者の声を受け付ける。また、苦情に対しては、苦情解決体制を築き、適切に対応する。意見・苦情については、対応策を含め、原則としてすべて公開し、運営改善や問題等の再発防止に繋げる。 ・全職員に危機管理マニュアルや事故防止マニュアルの遵守徹底を図るほか、事故発生時に地域の関係機関と連携する体制を整備する。防災対策として、毎月の避難訓練の実施等に取り組む。個人情報保護方針に基づき、適切かつ厳重な管理を行う。 ・地域に開かれた保育所として、子育て交流サロンを実施し、新型コロナウイルス感染症対策のためリモートによる育児相談・育児講座等を開催するほか、園庭を使用して玩具の紹介など在宅育児支援を積極的に行う。また、専門機関との連携を図り、次世代育成支援を実施する。 		
令和2年度の事業実績		
<ul style="list-style-type: none"> ・基本方針に則り、良質な保育の提供や地域子育てへの寄与等について積極的に取り組んだ。 ・専門事業者による安全点検の実施や職員全体で積極的に環境整備に取り組み、施設の維持管理を適切に行った。 ・区の配置基準に基づき適切に職員を配置したほか、保育やアレルギー等の研修参加を園から積極的に呼びかけた。 ・保育サービスについて、一人ひとりを大切に、生きる力の基礎を培える保育を適切に実施した。 ・利用者からの意見や苦情について意見箱の設置・苦情解決体制の構築を行い、また、事故等に対して適切に対応した。 ・全職員に対して危機管理マニュアルや事故防止マニュアル遵守の徹底を図る等、適切に危機管理を行った。 ・地域への取組について、新型コロナウイルス感染症予防のため、地域との交流は中止したものが多かったが、感染対策を行った上で規模を縮小する等、工夫して一部実施した。 		

法令基準等への適合状況

確認項目		適合判断
運営基準を満たしているか		
国基準（「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」、「保育所保育指針」等）に基づいた運営を行っている。		○
都基準（「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」、「東京都保育所設置認可等事務取扱要綱」等）に基づいた運営を行っている。		○
区基準（「荒川区個人情報保護条例」、「荒川区特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業の運営の基準等に関する条例」等）に基づいた運営を行っている。		○
人員配置基準を満たしているか		
国基準（「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」等）に基づいた人員配置体制をとっている。		○
都基準（「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」、「東京都保育所設置認可等事務取扱要綱」等）に基づいた人員配置体制をとっている。		○
区基準（「荒川区特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業の運営の基準等に関する条例」等）に基づいた人員配置体制をとっている。		○
設備基準を満たしているか		
国基準（「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」等）に基づいた設備を整えている。		○
都基準（「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」、「東京都保育所設置認可等事務取扱要綱」等）に基づいた設備を整えている。		○
区基準（「荒川区特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業の運営の基準等に関する条例」等）に基づいた設備を整えている。		○
	結果	適合

その他の評価項目

項目	評価		
	極めて良好である	良好である	取組が行われていない、または取組が十分でない
適正な設備・施設管理を実践するほか、エコ活動の推進等、環境に配慮した運営を務めている。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
区内事業者の活用や区民の雇用に努める等、地域との関わりづくりに取り組んでいる。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
地域環境や立地条件を活かした保育の実施により、地域間・世代間の交流を図っている。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
子ども主体の生活や遊びがより豊かに展開されるような環境づくり・乳幼児との関わり合いに取り組んでいる。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
利用者アンケートの実施や、保護者とのコミュニケーションの中で、子どもの育ちを積極的に伝える等、保護者からの満足度向上や信頼関係の構築に努めている。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
保育中の事故防止のための方針を整備し、職員間での共通理解を進める等、安全な保育環境の構築に努めている。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
台風や地震等の自然災害による被害に対し、災害時マニュアルを整備する等、緊急時の的確かつ迅速な対応に努めている。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
新型コロナウイルス感染症に対し、児童及び職員への適切な感染防止策に取り組んでいる。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

評価内容

- ・保育室にコーナーを設置し、子ども自らが様々な遊びを選択できるような環境づくりをしているほか、幼児クラスでは「自ら考え、自ら気づく子どもにする」ことを目的とした知育遊びを取り入れている。
- ・利用者満足度は89.5%と、高い評価を得ている。
- ・事故防止について、マニュアルの整備、ヒヤリハットの作成を行っている。さらに園庭や遊戯室で遊ぶ際に想定される危険箇所を職員間で共有する等、安全を心掛けた保育に努めている。
- ・新型コロナウイルス感染症の感染防止策について、区の指導を受け適切に対応している。

総合的な利用者満足度

子どもの心身の発達に寄与した保育活動ができていて、子どもが興味・関心を持って活動できている等の日常の保育に対して感謝の声が寄せられているほか、子どもの状況に配慮された食事が提供されていること等に対し、高い評価が寄せられた。

より良い施設運営・サービス向上に向けて改善すべき点等

保護者からの意見と意見に対する対応を掲示したり、一日の保育内容を撮影した写真データをスライドで掲示したりと保護者との信頼関係構築に積極的に努めている。引き続き保護者の満足度向上に努めるとともに、コーナー保育の充実等、子どもの自主性を促す取組を推進してもらいたい。

施設決算状況

年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	255,819,040	258,844,800	249,844,640	249,843,598
	その他収入	6,470,022	6,226,482	5,607,360	5,605,399
	計	262,289,062	265,071,282	255,452,000	255,448,997
支出	運営費	22,307,367	20,927,176	19,692,000	19,665,660
	管理費	24,148,132	24,164,196	24,866,000	24,854,939
	本部経費	—	—	—	—
	人件費	175,662,944	183,662,146	170,527,000	170,512,047
	修繕費	425,900	631,504	522,000	521,750
	その他支出	0	0	0	0
	計	222,544,343	229,385,022	215,607,000	215,554,396
収支差額		39,744,719	35,686,260	39,845,000	39,894,601

(施設決算状況の説明)

- ・指定管理料は、国が定める公定価格に基づき、在園児数に応じて算出している。
- ・収支差額については、国の経理等基準に基づき、積立資産（人件費・修繕費等）に積み立てている。
- ・その他収入には子育てサロン事業の委託費が含まれている。

財務・労務評価表			
評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告書など審査した結果、会計処理は適正に行われている。	優良
	予算管理が適正である	予算・実績の差異は2%以内で、予算管理は適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	経費は管理職クラス職員の異動やその他常勤職員の退職等により人件費は減少している。一方、台風・コロナ対策により事務費は増加しているが、経費は効果的に活用している。	優良
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目で要件を満たしており、労働環境は適正である。又、新型コロナウイルス感染症による休園・自粛の際の勤務体制や賃金の支払いについても適正な対応が取られている。	優良
法人 決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業法人の三期の決算書に基づいて財務評価を行った結果、成長性では収入が横這いであるが、収益性、成長性、安定性、活動性・健全性等が優れているので、安定した運営を行う財務力を有している。	優良

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

- ・手指消毒や検温等を職員や園児、送迎時の保護者に徹底するとともに、食事の際はテーブルに仕切り板を設置する等、感染予防策を徹底的に実施した。
- ・そのほかの対策として、活動毎におもちゃ類のこまめな消毒や活動の切替時に手洗いを徹底する等、可能な限り感染予防対策を実施した対応は高く評価できる。

総合評価

サービス面、財務・労務面は優良であり、法人の財務力も優良であるため、指定管理業務は適正であったと評価できる。

担当所管部	
部	子ども家庭部
課	保育課

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【A施設】

施設概要		
施設名	名称	夕やけこやけ保育園
	所在地	荒川区東日暮里三丁目11番19号
指定管理者	名称	社会福祉法人教信精舎
	所在地	荒川区西尾久六丁目9番7号
施設開設年月日		平成25年4月1日
現在の指定管理者による運営開始年月日		平成25年4月1日
指定期間		平成30年4月1日～令和5年3月31日
業務内容		<p>保護者が就労、病気などのため、家庭の子どもを保育できないときに、保護者に代わって保育を行う。 (認可定員156名)</p> <p>0歳：12 1歳：20 2歳：24 3歳：30 4歳以上：70 計156名</p>

令和2年度の事業計画

- 子ども達が「同世代、世代間、地域」と関わりをもって「健全な心身の発達を図る」ことを目指し「皆で共に育ちあう、育てあう」関係を築ける保育を展開するため、次の保育目標を持って事業を展開する。
 - ①心身ともに明るく元気な子ども
 - ②生命を大切にできる子ども
 - ③豊かな感性。創造し考える子ども
 - ④周りの人々に感謝できる子ども
- 施設管理は、日常的な目視による点検と定期点検を実施し、安全確保と維持に努める。職員の工夫や意見を積極的に聴取し、効率的に進められるようコスト意識を持って対応する。
- 職員配置については、区の配置基準に基づき配置する。職員の育成については、施設内研修及び外部研修への積極的な参加を促し、保育実習や公開保育を通して、保育の振り返りにも努める。
- 保育目標の下、以下の点に積極的に取り組む。
 - ①保育計画及び評価、②保育行事の積極的実施、③体育遊びや異年齢児交流等特色のある保育活動の実施、④特別支援児保育、⑤小学校との連携、⑥保護者支援、⑦健康管理及び支援、⑧食育及び給食の実施、⑨環境衛生と安全管理
- 保護者との信頼関係が基本であるとの考えから、定期的な懇親会や保育参加、個人面談等を開催し、気軽に意見要望を聞く体制づくりに努める。保育方針や保護者との取り決めについて職員が共通の理解・認識を持ち、全職員が丁寧に説明できる体制を確保する。
- 所管消防署との連携を図り、火災・震災予防訓練を実施する。安全対策として、全職員が救命技能認定証を取得し、継続的に訓練を実施するほか、AED操作や心肺蘇生法等の研修を受講する。防災備蓄用品を確保し、使用方法の熟知に努める。新型コロナウイルス感染症への対策も行う。
- 小学校との連携や中高生との異年齢交流、保育実習生の受入れ等を通じて、地域交流を図るほか、ふれあい館との合築という構造を活かして、多様な世代や地域との交流に努める。

令和2年度の事業実績

- 基本方針に則り、「健全な心身の発達を図る」ことを目指した保育に積極的に取り組んだ。
- 日常的目視と定期点検の実施や職員の工夫・意見を取り入れて適切に施設の維持管理を行った。
- 区の配置基準に基づき適切に職員を配置したほか、積極的な研修の実施に努めた。
- 保育サービスについて、保育行事の実施、体育遊びや異年齢児交流等特色的保育活動を適切に実施した。
- 利用者からの意見や苦情について、懇談会や個人面談を実施、また事故等に対して適切に対応した。
- 所管消防署と連携し火災予防等の訓練の実施、全職員の救急技能認定証の取得等、適切に危機管理を行った。
- 新型コロナウイルス感染予防のため、地域への取組は中止としたものが多かったが、実施方法を工夫する等して一部の事業を実施した。

法令基準等への適合状況		
確認項目	適合判断	
運営基準を満たしているか		
国基準（「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」、「保育所保育指針」等）に基づいた運営を行っている。	○	
都基準（「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」、「東京都保育所設置認可等事務取扱要綱」等）に基づいた運営を行っている。	○	
区基準（「荒川区個人情報保護条例」、「荒川区特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業の運営の基準等に関する条例」等）に基づいた運営を行っている。	○	
人員配置基準を満たしているか		
国基準（「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」等）に基づいた人員配置体制をとっている。	○	
都基準（「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」、「東京都保育所設置認可等事務取扱要綱」等）に基づいた人員配置体制をとっている。	○	
区基準（「荒川区特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業の運営の基準等に関する条例」等）に基づいた人員配置体制をとっている。	○	
設備基準を満たしているか		
国基準（「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」等）に基づいた設備を整えている。	○	
都基準（「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」、「東京都保育所設置認可等事務取扱要綱」等）に基づいた設備を整えている。	○	
区基準（「荒川区特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業の運営の基準等に関する条例」等）に基づいた設備を整えている。	○	
	結果	適合

その他の評価項目			
項目	評価		
	極めて良好である	良好である	取組が行われていない、または取組が十分でない
適正な設備・施設管理を実践するほか、エコ活動の推進等、環境に配慮した運営を務めている。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
区内事業者の活用や区民の雇用に努める等、地域との関わりづくりに取り組んでいる。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
地域環境や立地条件を活かした保育の実施により、地域間・世代間の交流を図っている。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
子ども主体の生活や遊びがより豊かに展開されるような環境づくり・乳幼児との関わり合いに取り組んでいる。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
利用者アンケートの実施や、保護者とのコミュニケーションの中で、子どもの育ちを積極的に伝える等、保護者からの満足度向上や信頼関係の構築に努めている。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
保育中の事故防止のための方針を整備し、職員間での共通理解を進める等、安全な保育環境の構築に努めている。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
台風や地震等の自然災害による被害に対し、災害時マニュアルを整備する等、緊急時の的確かつ迅速な対応に努めている。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
新型コロナウイルス感染症に対し、児童及び職員への適切な感染防止策に取り組んでいる。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

評価内容

- ・コーナー遊びの区切りを作り遊びの流れを作るため、保育士の立ち位置や、接する際に座って対応するなど工夫している。
- ・利用者満足度は92.0%と、高い評価を得ている。
- ・事故防止に向けた取組として、東京都発行の「乳幼児の事故防止ガイド」を用いて、職員間で危険箇所を共有し、未然に危険箇所を回避するようにしている。
- ・自然災害に対する対策として、東京都発行「ハローキティのおしえて、防サイくん」という絵本を活用し、地震等災害対策を間違い探しや絵で見て理解できるよう工夫している。
- ・新型コロナウイルス感染症の感染防止策について、区の指導を受け適切に対応している。

総合的な利用者満足度

子どもの心身の発達に寄与した保育活動ができている、子どもが興味・関心を持って活動できている等の日常の保育に対して感謝の声が寄せられているほか、子どもの状況に配慮された食事が提供されていること等に対し、高い評価が寄せられた。

より良い施設運営・サービス向上に向けて改善すべき点等

体操指導員による体操教室の実施や災害対策として幼児向けの冊子を活用した取組を行う等、特色ある保育運営を行っている。引き続き同取組みを継続すると共に、当園周辺は幅員が狭いながら交通量が多い道路があるため、更なる安全対策の強化に努めてもらいたい。

施設決算状況

年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	267,946,723	272,760,705	264,600,440	264,457,970
	その他収入	3,436,114	3,396,846	2,343,280	2,315,833
	計	271,382,837	276,157,551	266,943,720	266,773,803
支出	運営費	22,225,667	19,791,222	20,772,860	20,697,244
	管理費	12,829,801	15,230,324	12,302,900	12,329,492
	本部経費	—	—	—	—
	人件費	223,350,703	218,271,943	213,067,048	213,046,016
	修繕費	758,871	264,350	780,000	783,416
	その他支出	2,761,200	2,604,600	1,950,000	1,920,100
	計	261,926,242	256,162,439	248,872,808	248,776,268
収支差額		9,456,595	19,995,112	18,070,912	17,997,535

(施設決算状況の説明)

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

財務・労務評価表			
評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告書など審査した結果会計処理は適正に行われている。	優良
	予算管理が適正である	予算書や事業計画に基づき費用を管理している。予算・実績の差異は1%以内であり、適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	昨年度に比べ収入が減少したため、人件費は減少している。一方、保育環境整備のために管理費は増加したが、効果的活用は行っている。	優良
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目で要件を満たしており、労働環境は適正である。又、新型コロナウイルス感染症による休園・自粛の際の勤務体制や賃金の支払いについても適正な対応が取られている。	優良
法人 決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業法人の三期決算書に基づいて財務評価を行った結果、収益性、成長性、安定性、活動性・健全性等が優れていて、安定した運営を行う財務力を有している。	優良

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

- ・手指消毒や検温等を職員や園児、送迎時の保護者に徹底するとともに、食事の際は非対面式にし、2部または3部制を取り入れる等、感染予防策を徹底的に実施した。
- ・その他の対策として、おもちゃや絵本の使用を2部制とし、常に消毒済みの物を使用する、トイレは使用するたびに消毒する等、様々な工夫をしながら感染の予防に取り組んだ対応は高く評価できる。

総合評価

サービス面、財務・労務面は優良であり、法人の財務力も優良であるため、指定管理業務は適正であったと評価できる。

担当所管部	
部	子ども家庭部
課	保育課

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【B施設】

施設概要		
施設名	名称	区営住宅（西尾久七丁目住宅、西尾久三丁目住宅、南千住二丁目住宅、町屋七丁目住宅、町屋五丁目住宅）
	所在地	荒川区西尾久七丁目19番11号 外4カ所
指定管理者	名称	東京都住宅供給公社
	所在地	渋谷区神宮前五丁目53番67号
施設開設年月日		平成4年4月28日 外
現在の指定管理者による運営開始年月日		平成30年4月1日
指定期間		平成30年4月1日から令和5年3月31日
業務内容		1 区営住宅、共同施設及び付帯施設の保全、修繕及び改良に関する業務 2 共同施設の整備その他の住居環境の整備に関する業務
令和2年度の事業計画		
1 住宅営繕	一般修繕、空家修繕（退去後の修繕）	
2 環境整備	樹木剪定(害虫駆除を含む)	
3 施設管理	①排水管清掃 ②エレベーター保守 ③受水槽清掃 ④消防設備保守 ⑤安否確認システム保守他	
4 清掃	①定期清掃 ②床等日常清掃 ③ゴミ置き場等清掃	
5 計画修繕	なし	
令和2年度の事業実績		
1 住宅営繕	①一般修繕 （共用部照明器具交換、鉄骨階段錆止め補修、インターホン修理等50件） ②空家修繕 （畳表替、襖張替、床ワックス塗布等13件）	
2 環境整備	樹木剪定（害虫駆除は実施せず）	
3 施設管理	①排水管清掃 ②エレベーター保守 ③受水槽清掃 ④消防設備保守 ⑤安否確認システム保守他	
4 清掃	①定期清掃（毎月1回） ②床等日常清掃（週3回） ③ゴミ置き場等清掃（可燃ゴミ収集日）	
5 計画修繕	なし	

基本評価項目				
評価項目	配点	評価		得点 (配点×乗率)
		レベル	乗率	
施設の維持管理	70			70
快適に利用できるための施設管理がなされている	30	5	100%	30
業務の遂行に必要な職員が配置されている	20	5	100%	20
研修計画に基づいた職員の受講がなされている	20	5	100%	20
区民サービス	30			26
居住者からの修繕依頼に対し、迅速かつ適切に対応している	20	5	100%	20
居住者アンケートの結果、施設利用の満足度が高い	10	3	60%	6
合計 (A)	100			96
その他の評価項目				
評価項目	配点	評価		得点 (配点×乗率)
		レベル	乗率	
適切な危機管理体制が整備されている	2	5	100%	2
事故・苦情の再発防止策を策定し、効果を確認している	2	5	100%	2
区内事業者の活用を積極的に行っている	6	4	80%	4.8
合計 (B)	10			8.8
合計 (A+B)				104.8
施設の維持管理・区民サービス等の総合評価				S
評価内容				
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の維持管理については、24時間体制による適切な管理がなされていた。 ・一般修繕業務については、迅速に不良箇所を調査し、適切な修繕を行い、良好な維持管理が行われた。 ・営繕業務（エレベーター保守等の専門性の高い業務を除く）の区内事業者活用率については、金額ベースで約96%となった。 				
総合的な利用者満足度				
<ul style="list-style-type: none"> ・居住者アンケートの結果、指定管理者の対応やサービスについて「満足」・「まあ満足」との回答が約63%、「普通」との回答が約23%であった。 				
より良い施設運営・サービス向上に向けて改善すべき点等				
<ul style="list-style-type: none"> ・区内事業者活用率及び利用者満足度の更なる向上を目指し、指定管理者と協議していく。 				

施設決算状況					
年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	21,168,994	25,424,034	22,906,486	21,158,016
	利用料金収入	-	-	-	-
	その他収入	-	-	-	-
	計	21,168,994	25,424,034	22,906,486	21,158,016
支出	運営費	19,246,291	23,203,590	20,722,900	19,140,944
	管理費	1,922,703	2,220,444	2,183,586	2,017,072
	本部経費	1,922,703	2,220,444	2,183,586	2,017,072
	人件費	-	-	-	-
	修繕費	-	-	-	-
	その他支出	-	-	-	-
計	21,168,994	25,424,034	22,906,486	21,158,016	
収支差額		0	0	0	0

(施設決算状況の説明)

- ・令和2年度は、高齢者用住戸の空家修繕件数の減少（見込み14件→実績13件）等のため、当初計画と比べて決算額が低くなった。
- ・指定管理者は工事の発注に際して、区と同様に、透明性・公平性を確保した公募型入札制度による経費縮減と適正な支出に努めている。
- ・人件費については、住宅は専任職員が常駐していないため、当該指定管理者業務に携わる職員は本社及び支店で他の業務を兼任していることから、本部経費として管理費に計上することとしている。
- ・修繕費については、住宅は主たる指定管理業務が修繕業務であるため、他施設で計上している修繕費とは性質が異なることから、修繕費は計上せず、運営費に計上することとしている。

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	事業報告書、決算書、科目別内訳表、本部経費の根拠資料、サンプル抽出した証憑書類等を確認した結果、会計手続きは適正である。	優良
	予算管理が適正である	事業計画書、報告書、決算書等を確認した結果、事業計画に基づき費用を執行しており収支差額も小さく予算管理は適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	工事受注者選定にあたり公募型入札制度の導入により透明性、公平性を確保すると共に他管理物件と併せて発注を行い、委託価格の低減に務めている。	優良
労務	労働環境が適正である	サンプル抽出した労働者名簿、職員勤務状況、雇用契約書、法人就業規則、賃金台帳等を確認した結果、法令に準じており労働環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務評価をした結果、成長性、収益性が共に優れており、安定性、活動性・健全性についても特に問題はなく、安定した運営を継続して行う財務力を有している。	良好

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

- ・新型コロナウイルス感染症対策については、自社内だけでなく、再委託先の業者に対しても感染防止対策を行った。
- ・今後についても、施設共用部の消毒作業など、さらなる感染症対策の強化を図っていく。

総合評価

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

担当所管部	
部	福祉部
課	福祉推進課

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【B施設】

施設概要		
施設名	名称	区民住宅（町屋五丁目住宅） 従前居住者用住宅（町屋五丁目住宅）
	所在地	荒川区町屋五丁目9番2号
指定管理者	名称	東京都住宅供給公社
	所在地	渋谷区神宮前五丁目53番67号
施設開設年月日		平成10年4月1日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成30年4月1日
指定期間		平成30年4月1日から令和5年3月31日
業務内容		1 区民住宅、従前居住者用住宅、共同施設及び付帯施設の 保全、修繕及び改良に関する業務 2 共同施設の整備その他の住居環境の整備に関する業務
令和2年度の事業計画		
1 住宅営繕	一般修繕、空家修繕（退去後の修繕）	
2 環境整備	樹木剪定(害虫駆除を含む)	
3 施設管理	①排水管清掃 ②エレベーター保守 ③受水槽清掃 ④消防設備保守	
4 清掃・巡回管理	①定期清掃 ②巡回管理 ③床等日常清掃 ④ゴミ置き場等清掃	
5 計画修繕	なし	
令和2年度の事業実績		
1 住宅営繕	①一般修繕 (浴室、トイレ、台所の水栓交換等92件) ②空家修繕 (壁クロス張り替え等15件 空室調査9件 室内クリーニング等7件 エアコン用専用回路・コンセント設置7件)	
2 環境整備	樹木剪定(害虫駆除は実施せず)	
3 施設管理	①排水管清掃 ②エレベーター保守 ③受水槽清掃 ④消防設備保守	
4 清掃・巡回管理	①定期清掃(年4回) ②巡回管理 ③床等日常清掃(週3回) ④ゴミ置き場等清掃(可燃ゴミ収集日)	
5 計画修繕	なし	

基本評価項目				
評価項目	配点	評価		得点 (配点×乗率)
		レベル	乗率	
施設の維持管理	70			70
快適に利用できるための施設管理がなされている	30	5	100%	30
業務の遂行に必要な職員が配置されている	20	5	100%	20
研修計画に基づいた職員の受講がなされている	20	5	100%	20
区民サービス	30			26
居住者からの修繕依頼に対し、迅速かつ適切に対応している	20	4	80%	16
居住者アンケートの結果、施設利用の満足度が高い	10	5	100%	10
合計 (A)	100			96
その他の評価項目				
評価項目	配点	評価		得点 (配点×乗率)
		レベル	乗率	
適切な危機管理体制が整備されている	2	5	100%	2
事故・苦情の再発防止策を策定し、効果を確認している	2	5	100%	2
区内事業者の活用を積極的に行っている	6	4	80%	4.8
合計 (B)	10			8.8
合計 (A+B)				104.8
施設の維持管理・区民サービス等の総合評価				S
評価内容				
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の維持管理については、24時間体制による適切な管理がなされていた。 ・一般修繕業務については、迅速に不良箇所を調査し、適切な修繕を行い、良好な維持管理が行われた。 ・営繕業務（エレベーター保守等の専門性の高い業務を除く）の区内事業者活用率については、金額ベースで約93%となった。 				
総合的な利用者満足度				
<ul style="list-style-type: none"> ・居住者アンケートの結果、指定管理者の対応やサービスについて「満足」・「まあ満足」との回答が約60%、「普通」との回答が約31%であった。昨年度より大きく向上した。 				
より良い施設運営・サービス向上に向けて改善すべき点等				
<ul style="list-style-type: none"> ・区内事業者活用率及び利用者満足度の更なる向上を目指し、指定管理者と協議していく。 				

施設決算状況

年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	22,501,115	27,344,766	31,394,598	30,789,337
	利用料金収入	1,613,575	3,155,821	3,127,834	2,006,107
	その他収入				
	計	22,501,115 1,613,575	27,344,766 3,155,821	31,394,598 3,127,834	30,789,337 2,006,107
支出	運営費	20,457,420	24,956,560	28,402,500	27,854,075
	管理費	1,467,021	2,880,210	2,829,500	1,814,678
	本部経費	2,043,695	2,388,206	2,992,098	2,935,262
		146,554	275,611	298,334	191,429
	人件費	2,043,695	2,388,206	2,992,098	2,935,262
	修繕費	146,554	275,611	298,334	191,429
	その他支出				
	計	22,501,115 1,613,575	27,344,766 3,155,821	31,394,598 3,127,834	30,789,337 2,006,107
収支差額	0	0	0	0	

(施設決算状況の説明)

- ・ 上段：区民住宅の決算、下段：従前居住者用住宅の決算を記載している。
- ・ 運営費の増加は、入居率向上のため、計画的な空家修繕を行ったためである。
- ・ 指定管理者は工事の発注に際して、区と同様に、透明性・公平性を確保した公募型入札制度による経費縮減と適正な支出に努めている。
- ・ 人件費については、住宅は専任職員が常駐していないため、当該指定管理者業務に携わる職員は本社及び支店で他の業務を兼任していることから、本部経費として管理費に計上することとしている。
- ・ 修繕費については、住宅は主たる指定管理業務が修繕業務であるため、他施設で計上している修繕費とは性質が異なることから、修繕費は計上せず、運営費に計上することとしている。

財務・労務評価表

	評価項目	評価内容	評価
会計①	会計手続が適正である	事業報告書、決算書、科目別内訳表、本部経費の根拠資料、サンプル抽出した証憑書類等を確認した結果、会計手続きは適正である。	優良
	予算管理が適正である	事業計画書、報告書、決算書等を確認した結果、事業計画に基づき費用を執行しており収支差額も小さく予算管理は適正である。	
会計②	経費の効果的活用が行われている	工事受注者選定にあたり公募型入札制度の導入により透明性、公平性を確保すると共に他管理物件と併せて発注を行い、委託価格の低減に努めている。	優良
労務	労働環境が適正である	サンプル抽出した労働者名簿、職員勤務状況、雇用契約書、法人就業規則、賃金台帳等を確認した結果、法令に準じており労働環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務評価をした結果、成長性、収益性が共に優れており、安定性、活動性・健全性についても特に問題はなく、安定した運営を継続して行う財務力を有している。	良好

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

- ・新型コロナウイルス感染症対策については、自社内だけでなく、再委託先の業者に対しても感染防止対策を行った。
- ・今後についても、施設共用部の消毒作業など、さらなる感染症対策の強化を図っていく。

総合評価

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

担当所管部	
部	防災都市づくり部
課	住まい街づくり課

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【B施設】

施設概要		
施設名	名称	南千住駅東口自転車等駐車場 日暮里駅前自転車駐車場
	所在地	荒川区南千住四丁目1番2号 荒川区西日暮里二丁目24番2号
指定管理者	名称	日本コンピュータ・ダイナミクス株式会社
	所在地	品川区西五反田四丁目32番1号
施設開設年月日		平成14年4月1日 平成20年4月1日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成30年4月1日
指定期間		平成30年4月1日～令和5年3月31日
業務内容		1.駐車場の利用承認・案内・誘導 2.利用料金の収納・減額及び還付 3.施設の維持管理に関する業務等
令和2年度の事業計画		
<ol style="list-style-type: none"> 1 自転車駐車場の利用承認、利用者の案内や誘導、料金収納を適切に実施する。 2 設備の保守点検や必要な修繕を行う。施設の清掃・巡回を毎日行う。 3 危機管理マニュアルや緊急連絡網を管理棟に設置し、全管理員に周知徹底する。 4 接遇・情報セキュリティ研修(年1回)を行う。 5 24時間365日対応のサポートセンターにて、申込受付、クレーム対応を実施する。 6 区の放置自転車クリーンキャンペーンに参加する。 7 自転車安全点検キャンペーンを実施する。 8 3階の定期利用料金の引き下げを継続し、利用率の向上を図る。(南千住) 9 新型コロナウイルス感染症への対策を実施する。 		
令和2年度の事業実績		
<ol style="list-style-type: none"> 1 自転車駐車場の利用承認、利用者の案内や誘導、料金収納を適切に実施した。 2 設備の保守点検や修繕を適切に実施した。 3 危機管理マニュアル、緊急連絡網等を管理室へ設置し、全管理員に周知徹底した。 4 接遇・情報セキュリティ研修を全管理員を対象に実施した。 5 24時間365日対応のサポートセンターにて、利用者の対応を実施した。 6 放置自転車クリーンキャンペーン及び自転車安全点検キャンペーンについては、新型コロナウイルス感染症拡大防止を図るため中止した。 7 3階の定期利用料金の引き下げを継続して行った。(南千住) 8 新型コロナウイルス感染症への対策を実施した。 		
<p><参考> (南千住) 定期利用登録率【年間平均】(登録者数/定期収容台数) : 97.1% (元年度107.7%) 一時利用率【一日平均】(利用者数/一時収容台数) : 34.0% (元年度 47.7%) (日暮里) 定期利用登録率【年間平均】(登録者数/定期収容台数) : 58.1% (元年度 65.0%) 一時利用率【一日平均】(利用者数/一時収容台数) : 135.5% (元年度145.9%)</p>		

基本評価項目				
評価項目	配点	評価		得点 (配点×乗率)
		レベル	乗率	
施設の維持管理	60			56
安全快適に利用できるための施設管理がなされている	20	5	100%	20
業務遂行に必要な職員の配置・育成がなされている	20	4	80%	16
安全管理実施体制を構築し、緊急時対応を万全としている	20	5	100%	20
区民サービス	40			32
利用者アンケートの結果、施設利用の満足度が高い	20	4	80%	16
サービス向上のため創意工夫ある取組を実践している	10	4	80%	8
利用者からの声をモニタリングし、是正等を図っている	10	4	80%	8
合計 (A)	100			88
その他の評価項目				
評価項目	配点	評価		得点 (配点×乗率)
		レベル	乗率	
利用者増加のための対策に取り組んでいる	5	4	80%	4
区民雇用、区内事業者の活用等で地域に貢献している	3	3	60%	1.8
環境やエコに関する取組を積極的に行っている	2	4	80%	1.6
合計 (B)	10			7.4
合計 (A+B)				95.4
施設の維持管理・区民サービス等の総合評価				A
評価内容				
<p>【共通】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症に伴う緊急事態宣言下において、外出機会の抑制やテレワークの推進等により、自転車駐車場の利用者は減少したものの、365日休むことなく開場し、区民の駐輪需要にんでいた。 ・24時間365日対応のサポートセンターの運営を継続して行い、申込受付、利用案内、クレーム対応等を適切に実施した。 ・シェアサイクルポートの設置に協力し、利用者の誘導を適切に行った。 ・定期利用は、インターネットで申込み可能な「ECOPOOL」を導入したことにより、利便性が向上した。一時利用は、「交通系ICカード決済の導入」や「電磁ラックの導入によるゲートレス化」により、利便性が向上した。 ・利用者から要望があった駐車場内のBGM放送を開始し、施設の利用環境の向上を図った。 <p>【南千住】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・階段部分の滑り止め修繕を行う等、施設全体の安全管理を徹底しており、常に安全で快適に利用できる施設環境の確保に努めていた。 <p>【日暮里】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ベルトコンベアに異音が発生した際、速やかに点検・修繕を行うなど、施設全体の安全管理を徹底しており、常に安全で快適に利用できる施設環境の確保に努めていた。 				
総合的な利用者満足度				
<p>【共通】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケート調査において、管理員の接客面や場内清掃面で8割程度が「大変良い」もしくは「良い」と回答しており、利用者の満足度は高いことが分かる。 				

より良い施設運営・サービス向上に向けて改善すべき点等

【南千住】

・一時利用率が低いため、周辺の民営駐輪場の利用状況・利用形態を踏まえた上で、利用率を向上させるための取組が必要となる。
・区民雇用率は45%であり、更なる区民雇用の促進が必要である。

【日暮里】

・コロナ禍においても、一時利用率が高い状態が維持されているが、定期利用の利用率は低い。広報等による定期利用率の向上や、定期利用を一時利用に転用するなど検討していく。
・区民雇用率は45%であり、更なる区民雇用の促進が必要である。

施設決算状況

年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	748,000	962,610	2,130,696	1,802,240
		1,587,923	887,991	1,617,698	1,099,827
	利用料金収入	30,440,700	31,576,150	33,000,000	25,833,250
		20,902,500	20,959,600	22,000,000	18,115,300
	その他収入	0	0	0	286,220
計	0	0	0	37,500	
		31,188,700	32,538,760	35,130,696	27,921,710
		22,490,423	21,847,591	23,617,698	19,252,627
支出	運営費	0	0	0	0
		0	0	0	0
	管理費	10,104,548	9,522,790	10,854,741	9,477,160
		15,111,230	14,918,971	11,577,367	10,683,336
	本部経費	1,184,280	655,728	528,000	504,545
		1,184,280	655,728	528,000	504,545
	人件費	14,604,601	14,186,750	14,550,000	13,248,884
		10,768,894	10,471,968	10,440,000	13,990,911
	修繕費	748,000	962,610	2,130,696	1,802,240
		1,587,923	887,991	1,617,698	1,099,827
その他支出	500,000	500,000	250,000	250,000	
	0	0	250,000	250,000	
計	25,957,149	25,172,150	27,785,437	24,778,284	
		27,468,047	26,278,930	23,885,065	26,024,074
収支差額		5,231,551	7,366,610	7,345,259	3,143,426
		-4,977,624	-4,431,339	-267,367	-6,771,447
収支差額計		253,927	2,935,271	7,077,892	-3,628,021

(施設決算状況の説明)

※上段：南千住駅東口自転車等駐車場の決算、下段：日暮里駅前自転車駐車場の決算を記載している。

【共通】

・「指定管理料」については、施設の修繕に係る費用である。
・「その他収入」については、国からの雇用調整助成金である。南千住自転車等駐車場については、緊急事態宣言下において、現場管理員の配置を縮小したため、本部社員の助成金に加えて、現場管理員の助成金が含まれている。日暮里自転車駐車場については、本部社員の助成金を計上している。
・「その他支出」については、選定時の提案に基づく区への納付金である。令和2年度から施設毎に按分し、計上している。

財務・労務評価表		評価項目	評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	事業報告書、決算書、科目別内訳表、本部経費の根拠資料等を確認した結果、会計手続きは適正である。	良好	
	予算管理が適正である	事業計画書、予算書、決算書等を確認した結果、計画に基づき費用を執行し予算と実績の乖離について分析が行われている。		
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	指定管理者の努力により、支出において予算より実績が下回っており経費の効果的活用が認められる。	良好	
労務	労働環境が適正である	労働者名簿、職員勤務状況、雇用契約書、法人就業規則、賃金台帳等を確認した結果、法令に準じており労働環境は適正である。	優良	
法人 決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務評価をした結果、成長性、収益性が共に優れており、安定性、活動性・健全性についても特に問題はなく、安定した運営を継続して行う財務力を有している。	良好	

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

【評価すべき点】

- ・新型コロナウイルス感染症に伴う緊急事態宣言下において、不要不急の外出抑制、学校休校、テレワークの推進等により自転車駐車場の利用者は減少したものの、自転車は区民生活において欠かすことが出来ない交通手段であり、365日休むことなく開場し、駐輪需要に応えていたことは高く評価出来る。
- ・事業者の提案により、インターネットで新規申込や更新が可能な定期利用システム「ECOPOOL」を導入したことで、対面による手続きが不要となり、感染リスクの低減が図られていた。
- ・不特定多数の方が触れる精算機、シール発行機、空気入れの消毒を定期的に行い、感染リスクの低減が図られていた。
- ・コロナ禍においても高い利用状況にあったシェアサイクルについて、ポートへの誘導等を適切に行っていた。

【改善すべき点】

- ・更なる感染拡大防止を図るため、QRコードによる一時利用料金の決済システムの導入を検討していく必要がある。

総合評価

- ・新型コロナウイルス感染症の影響により、自転車駐車場の利用者は減少した状況にあるものの、施設運営に必要な人員体制を確保し、事業者の提案による定期利用システム等を活用することで、365日開場し、安全で安心して利用できる自転車駐車場の管理運営を行ったことは評価できる。
- ・施設の維持管理・区民サービス等の総合評価は「A」であり、会計面、法人決算面は良好であり、労務面については優良であることから、指定管理業務は適正であったと評価できる。

担当所管部	
部	防災都市づくり部
課	土木管理課

令和2年度 指定管理者実績評価結果表【B施設】

施設概要		
施設名	名称	センターまちや自転車駐車場 三河島駅前自転車駐車場
	所在地	荒川区荒川七丁目50番9号 荒川区西日暮里一丁目6番20号
指定管理者	名称	日本コンピュータ・ダイナミクス株式会社
	所在地	品川区西五反田四丁目32番1号
施設開設年月日		平成8年4月1日 平成26年10月1日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成30年4月1日
指定期間		平成30年4月1日～令和5年3月31日
業務内容		1.駐車場の利用承認・案内・誘導 2.利用料金の収納・減額及び還付 3.施設の維持管理に関する業務等
令和2年度の事業計画		
<ol style="list-style-type: none"> 1 自転車駐車場の利用承認、利用者の案内や誘導、料金収納を適切に実施する。 2 設備の保守点検や必要な修繕を行う。施設の清掃・巡回を毎日行う。 3 危機管理マニュアルや緊急連絡網を管理棟に設置し、全管理員に周知徹底する。 4 接遇・情報セキュリティ研修(年1回)を行う。 5 24時間365日対応のサポートセンターにて、申込受付、クレーム対応を実施する。 6 区の放置自転車クリーンキャンペーンに参加する。 7 自転車安全点検キャンペーンを実施する。 8 新型コロナウイルス感染症への対策を実施する。 		
令和2年度の事業実績		
<ol style="list-style-type: none"> 1 自転車駐車場の利用承認、利用者の案内や誘導、料金収納を適切に実施した。 2 設備の保守点検や修繕を適切に実施した。 3 危機管理マニュアル、緊急連絡網等を管理室へ設置し、全管理員に周知徹底した。 4 接遇・情報セキュリティ研修を全管理員を対象に実施した。 5 24時間365日対応のサポートセンターにて、利用者の対応を実施した。 6 放置自転車クリーンキャンペーン及び自転車安全点検キャンペーンについては、新型コロナウイルス感染症拡大防止を図るため中止した。 7 新型コロナウイルス感染症への対策を実施した。 		
<p><参考></p> <p>(センターまちや)</p> <p>定期利用登録率【年間平均】(登録者数/定期収容台数) : 106.4% (元年度117.4%) 一時利用率【一日平均】(利用者数/一時収容台数) : 49.7% (元年度77.3%)</p> <p>(三河島)</p> <p>定期利用登録率【年間平均】(登録者数/定期収容台数) : 44.8% (元年度55.2%) 一時利用率【一日平均】(利用者数/一時収容台数) : 18.6% (元年度20.1%)</p>		

基本評価項目				
評価項目	配点	評価		得点 (配点×乗率)
		レベル	乗率	
施設の維持管理	60			56
安全快適に利用できるための施設管理がなされている	20	5	100%	20
業務遂行に必要な職員の配置・育成がなされている	20	4	80%	16
安全管理実施体制を構築し、緊急時対応を万全としている	20	5	100%	20
区民サービス	40			32
利用者アンケートの結果、施設利用の満足度が高い	20	4	80%	16
サービス向上のため創意工夫ある取組を実践している	10	4	80%	8
利用者からの声をモニタリングし、是正等を図っている	10	4	80%	8
合計 (A)	100			88
その他の評価項目				
評価項目	配点	評価		得点 (配点×乗率)
		レベル	乗率	
利用者増加のための対策に取り組んでいる	5	3	60%	3
区民雇用、区内事業者の活用等で地域に貢献している	3	3	60%	1.8
環境やエコに関する取組を積極的に行っている	2	4	80%	1.6
合計 (B)	10			6.4
合計 (A+B)				94.4
施設の維持管理・区民サービス等の総合評価				A
評価内容				
<p>【共通】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症に伴う緊急事態宣言下において、外出機会の抑制やテレワークの推進等により、自転車駐車場の利用者は減少したものの、365日休むことなく開場し、区民の駐輪需要にんでいた。 ・24時間365日対応のサポートセンターの運営を継続して行い、申込受付、利用案内、クレーム対応等を適切に実施した。 <p>【センターまちや】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2段ラック上段を利用する高齢者や子供連れ等の利用者に対して、積み下ろしのサポートを維持しつつも、管理員の配置時間や集金委託業務の見直し、照明のLED化等により、施設の運営経費全体の縮減を図っている。 ・定期利用は、インターネットで申込み可能な「ECOPOOL」を導入したことにより、利便性が向上した。一時利用は、「交通系ICカード決済の導入」や「電磁ラックの導入によるゲートレス化」により、利便性が向上した。 <p>【三河島】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・機械式自転車駐車場の点検や修繕、利用者への利用方法の説明等を適切に行い、年間を通じて大きなトラブルもなく施設の運営を行った。 				
総合的な利用者満足度				
<p>【共通】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケート調査において、管理員の接客面や場内清掃面で8割程度が「大変良い」もしくは「良い」と回答しており、利用者の満足度は高いことが分かる。 				

より良い施設運営・サービス向上に向けて改善すべき点等

【センターまちや】

・2段ラック上段の利用者へのサポート等で配置している管理員の人員体制について、更なる適正化を図っていく必要がある。
・区民雇用率は53%であり、更なる区民雇用の促進が必要である。

【三河島】

・一時利用、定期利用のどちらも利用率が低いため、広報の強化や利用料金の見直し等による新規利用者を呼び込む工夫を導入していく必要がある。
・区民雇用率は57%であり、更なる区民雇用の促進が必要である。

施設決算状況

年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	1,363,960	1,392,862	1,392,862	398,480
		2,399,954	2,449,839	2,449,839	2,249,871
	利用料金収入	37,955,600	36,557,300	40,500,000	29,724,600
		4,892,000	5,180,200	5,400,000	4,111,800
	その他収入	0	0	0	37,500
0		0	0	37,500	
計		39,319,560	37,950,162	41,892,862	30,160,580
		7,291,954	7,630,039	7,849,839	6,399,171
支出	運営費	0	0	0	0
		0	0	0	0
	管理費	14,404,019	13,605,634	16,491,602	14,501,746
		7,427,263	6,092,780	5,729,693	5,364,489
	本部経費	1,184,280	655,728	528,000	504,545
		1,184,280	655,728	528,000	504,545
	人件費	22,970,894	22,733,701	20,460,000	18,696,487
		8,908,394	10,349,630	9,480,000	11,346,456
	修繕費	1,363,960	1,461,091	1,392,862	398,480
		2,399,954	2,474,410	2,449,839	2,249,871
その他支出	500,000	500,000	250,000	250,000	
	0	0	250,000	250,000	
計		39,238,873	38,300,426	38,594,464	33,846,713
		18,735,611	18,916,820	17,909,532	19,210,816
収支差額		80,687	-350,264	3,298,398	-3,686,133
		-11,443,657	-11,286,781	-10,059,693	-12,811,645
収支差額計		-11,362,970	-11,637,045	-6,761,295	-16,497,778

(施設決算状況の説明)

※上段：センターまちや自転車駐車場の決算、下段：三河島駅前自転車駐車場の決算を記載している。

【共通】

・「指定管理料」については、施設の修繕に係る費用である。
・「その他収入」については、国からの雇用調整助成金であり、本部社員の助成金を計上している。
・「その他支出」については、選定時の提案に基づく区への納付金である。令和2年度から施設毎に按分し、計上している。

財務・労務評価表		評価項目	評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	事業報告書、決算書、科目別内訳表、本部経費の根拠資料等を確認した結果、会計手続きは適正である。	良好	
	予算管理が適正である	事業計画書、予算書、決算書等を確認した結果、計画に基づき費用を執行し予算と実績の乖離について分析が行われている。		
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	指定管理者の努力により、支出において予算より実績が下回っており経費の効果的活用が認められる。	良好	
労務	労働環境が適正である	労働者名簿、職員勤務状況、雇用契約書、法人就業規則、賃金台帳等を確認した結果、法令に準じており労働環境は適正である。	優良	
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務評価をした結果、成長性、収益性が共に優れており、安定性、活動性・健全性についても特に問題はなく、安定した運営を継続して行う財務力を有している。	良好	

新型コロナウイルス感染症への対応として評価すべき点及び改善すべき点等

【評価できる点】

- ・新型コロナウイルス感染症に伴う緊急事態宣言下において、不要不急の外出抑制、学校休校、テレワークの推進等により自転車駐車場の利用者は減少したものの、自転車は区民生活において欠かすことが出来ない交通手段であり、365日休むことなく開場し、駐輪需要に添えていたことは高く評価出来る。
- ・事業者の提案により、インターネットで新規申込や更新が可能な定期利用システム「ECOPOOL」を導入したことで、対面による手続きが不要となり、感染リスクの低減が図られていた。
- ・不特定多数の方が触れる精算機、シール発行機、空気入れの消毒を定期的に行い、感染リスクの低減が図られていた。

【改善すべき点】

- ・更なる感染拡大防止を図るため、QRコードによる一時利用料金の決済システムの導入を検討していく必要がある。

総合評価

- ・新型コロナウイルス感染症の影響により、自転車駐車場の利用者は減少した状況にあるものの、施設運営に必要な人員体制を確保し、事業者の提案による定期利用システム等を活用することで、365日開場し、安全で安心して利用できる自転車駐車場の管理運営を行ったことは評価出来る。
- ・施設の維持管理・区民サービス等の総合評価は「A」であり、会計面、法人決算面は良好であり、労務面については優良であることから、指定管理業務は適正であったと評価できる。ただし、新型コロナウイルス感染症の影響による利用料金収入の減少もあり、2つの施設を合計した収支差額の赤字が大きくなっている。そのため、機械式自転車駐車場の維持管理について、区と事業者の役割分担を抜本的に見直す等の対策を検討していく必要がある。

担当所管部	
部	防災都市づくり部
課	土木管理課