

荒川区 指定管理者 令和3年度分 実績評価結果

令和4年9月

荒川区

目 次

<p>実績評価の目的及び評価方法について ... 3</p> <p>ふれあい館</p> <p>石浜ふれあい館 ... 5</p> <p>南千住ふれあい館 ... 9</p> <p>南千住駅前ふれあい館 ... 13</p> <p>汐入ふれあい館 ... 17</p> <p>峡田ふれあい館 ... 21</p> <p>荒川山吹ふれあい館 ... 25</p> <p>町屋ふれあい館 ... 29</p> <p>荒木田ふれあい館 ... 33</p> <p>尾久ふれあい館 ... 37</p> <p>西尾久ふれあい館 ... 41</p> <p>東日暮里ふれあい館 ... 45</p> <p>夕やけこやけふれあい館 ... 49</p> <p>西日暮里ふれあい館 ... 53</p> <p>文化施設</p> <p>荒川区民会館（サンパール荒川） ... 57</p> <p>日暮里サニーホール ... 61</p> <p>ムーブ町屋 ... 65</p> <p>生涯学習施設</p> <p>町屋文化センター ... 69</p> <p>生涯学習センター ... 73</p> <p>清里高原ロッジ／清里高原少年自然の家 ... 77</p> <p>スポーツ施設</p> <p>荒川総合スポーツセンター ... 81</p> <p>高齢者福祉施設</p> <p>特別養護老人ホームグリーンハイム荒川 ... 85</p> <p>特別養護老人ホームサンハイム荒川 ... 89</p> <p>特別養護老人ホーム花の木ハイム荒川 ... 93</p> <p>グリーンハイム荒川在宅高齢者通所 S C ... 97</p> <p>花の木ハイム荒川在宅高齢者通所 S C ... 101</p> <p>西日暮里在宅高齢者通所 S C ... 105</p>	<p>町屋在宅高齢者通所 S C ... 109</p> <p>南千住中部在宅高齢者通所 S C ... 113</p> <p>東日暮里在宅高齢者通所 S C ... 117</p> <p>荒川東部在宅高齢者通所 S C ... 121</p> <p>荒川老人福祉センター ... 125</p> <p>荒川授産場 ... 129</p> <p>障がい者福祉施設</p> <p>荒川福祉作業所 ... 133</p> <p>荒川生活実習所 ... 137</p> <p>尾久生活実習所本所／分場 ... 141</p> <p>障害者福祉会館 ... 145</p> <p>精神障害者地域生活支援センター ... 149</p> <p>保育施設</p> <p>上尾久保育園 ... 153</p> <p>南千住さくら保育園 ... 157</p> <p>汐入とちのき保育園 ... 161</p> <p>はなみずき保育園 ... 165</p> <p>南千住保育園 ... 169</p> <p>南千住七丁目保育園 ... 173</p> <p>夕やけこやけ保育園 ... 177</p> <p>住宅</p> <p>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）</p> <p>荒川区民住宅（町屋五丁目） ... 185</p> <p>従前居住者用住宅（町屋五丁目住宅）</p> <p>自転車等駐車場</p> <p>南千住駅東口自転車等駐車場 ... 189</p> <p>日暮里駅前自転車駐車場</p> <p>センターまちや自転車駐車場 ... 194</p> <p>三河島駅前自転車駐車場</p>
---	--

通所サービスセンターを「S C」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 」、「会計 」、「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 >

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 >

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3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、バリアフリートイレ</p> <p>【特徴ある施設】 ミニ備蓄倉庫</p> <p>【総入館者数】 30,477名（事業参加者数 29,456名、貸室利用者数 1,021名） （事業参加者数の世代別内訳） 保護者：4,466名、乳幼児：4,397名、小学生：14,361名、中学生：776名、高校生：85名、成人：1,775名、高齢者：3,596名</p> <p>【施設稼働率】 74.1%</p>	
令和3年度の事業計画		
【乳幼児】	保護者の健康が乳幼児の健やかな成長に繋がることから乳幼児タイムの事業内容を充実させるとともに、保護者向け事業を定期的に行えるよう努める。	
【小学生】	小学1・2年生のサークルや新事業である基礎トレーニングの事業内容について、これまでの成果を踏まえながら充実を図る。	
【中高生】	新事業のダンスサークルが定着するよう充実を図っていく。	
【成人】	音楽祭での演奏という具体的な目標を設定し軽音部の活動が定着するよう努める。	
【高齢者】	体操やダンス事業が定着したため、定期的の実施できるよう努めていく。	
【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、クリスマス会等）の充実を図る。	
【地域交流】	地域と連携してハロウィンイベントを実施するほか、地域の各種行事に積極的に参加する。	
令和3年度の事業実績		
【乳幼児】	乳幼児タイムについては、密にならないよう二部制に分けるなど柔軟な事業運営に努めたほか、乳幼児の保護者がリフレッシュできる事業を定期的の実施した。	
【小学生】	各種サークルについては、安定的に運営できており、子どもたちの健やかな活動を支援することができた。	
【中高生】	ダンスサークルの参加者は徐々に増加しているため、今後も参加者が増加するよう充実した事業内容になるよう努めていく。	
【成人】	ダンス事業は安定した参加者数を確保できており、参加者数が少ない事業に関しては事業内容を変更するなど柔軟に対応するよう努める。	
【高齢者】	体操事業に関しては、定期的の実施し、多くの区民の参加があった。	
【世代間交流】	クリスマス会に関しては、ダンスのプログラムを充実させたことにより、利用者からは好評をいただいた。	
【地域交流】	ハロウィンイベントでは、お菓子の受け渡しを地域の方々に協力していただくことで地域交流を図ることができた。	

基本評価項目				
評価項目	配点	評価		得点
		レベル	乗率	(配点×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			77
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策がなされている	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
		レベル	乗率	(配点×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	2	40%	1.6
合計(B)	10			7.6
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・苦情・事故等に関して適切な対応を徹底し、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、区民雇用を積極的に行っている。</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95.5%、職員の接遇については、大変満足・満足と回答した割合が95.5%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>安全に対する積極的な取組について、二次避難所開設の実践訓練の実施を求めるとともに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		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	52,267,499	50,593,117	53,559,074	47,202,751
	利用料金収入	0	0	0	0
	その他収入	0	0	0	0
	計	52,267,499	50,593,117	53,559,074	47,202,751
支出	運営費	2,473,188	2,760,997	2,619,088	2,213,472
	管理費	14,058,250	13,449,009	14,749,656	13,490,263
	本部経費	1,332,642	1,175,000	1,170,000	1,102,784
	人件費	28,745,812	27,329,218	29,400,000	24,409,709
	修繕費	609,540	211,805	687,778	413,765
	その他支出	0	0	0	0
	計	45,886,790	43,751,029	47,456,522	40,527,209
収支差額		6,380,709	6,842,088	6,102,552	6,675,542

(施設決算状況の説明)

< 決算の特徴的事項について >

- ・運営費については、職員のスキルアップにより、イベントなどで外部講師を頼まず対応したことで、当初計画より決算額が下回った。
- ・管理費については、新電力導入効果が現れたほか、新型コロナウイルス感染症の影響による利用者保険料の減少などにより当初計画より決算額が下回った。
- ・人件費については、職員の人事異動及び非常勤職員1名の減員に伴う、給与、法定福利費の減により、当初計画より決算額が下回った。

< 指定管理料の精算について >

- ・新型コロナウイルス感染症の影響で使用しなかったことが明確な経費分の指定管理料を減額した。
- ・人件費及び修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は区へ返還した。
- ・管理運営費の収支差額については、当初計画を上回ったため、超過した金額の2分の1を区に返還した。
- ・指定管理料の決算額については、人件費・修繕費・管理運営費等の区への返還額を差し引いた額を記載している。

< 本部経費の考え方について >

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

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計	会計手続が適正である	決算書、総勘定元帳、各証憑書類等を確認した結果、総勘定元帳に関する指摘事項について、速やかに改善の計画が示された。	良好
	予算管理が適正である	予算・決算、前年度の決算等を比較して収支差額に差異があるが、綿密な原因分析が行われている。	
会計	経費の効果的活用が行われている	光熱水費、運営費に経費縮減の努力が行われている。	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	3期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、成長性は優良、収益性は良好、安定性は優良、活動性・健全性は優良であり、総合評価は優良であり、施設の安定的・継続的な運営に必要な財務力は有している。	優良

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。

・緊急事態宣言及びまん延防止等重点措置期間中における事業の実施に当たっては、参加人数を従来の約50%程度とし、実施回数を増やすことで密を防ぐなど、感染対策を十分に行った。そのうえで、区民の健康づくりや教養娯楽活動など、安全性を確保しながら事業を実施した。

・その他の感染症対策としては、ドア、窓を開けるなど常に換気がされている状態を保つとともに、事業終了後に職員自らが換気や消毒に努めたほか、一部屋の利用人数が調整できるような行事の在り方を工夫し、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3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、相談室、バリアフリースイレ</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】 45,202名（事業参加者数 29,158名、貸室利用者数 16,044名） （事業参加者数の世代別内訳） 保護者：5,919名、乳幼児：6,632名、小学生：10,580名、中学生：1,250名、高校生：191名、成人：689名、高齢者：3,897名 【施設稼働率】 56.4%</p>	
令和3年度の事業計画		
【乳幼児】	親子の居場所として安心して遊べる場所の提供と乳幼児タイムの充実を図る。	
【小学生】	利用制限がかかっているなかでも子供たちが楽しく充実した時間を過ごせるように支援し、「みんなであそぼう」や「スポーツタイム」などの参加率の高い事業を継続し、子供の居場所としての機能の充実に努める。	
【中学生】	中学生が気軽に遊べる居場所作りや、スポーツを通じた交流の場として活用できるようにバスケットボールなどのスポーツ事業を取り入れ、学年を超えた交流の場を作っていく。	
【成人・高齢者】	事業縮小をしているなかでも人数制限や時間制限を設けて、イベント、特別事業を実施していく。	
【世代間交流】	少人数の静かな活動から少しずつイベントを増やして、交流の場を確保する。	
【地域交流】	ふれあい館祭りや、ハロウィンパレードなどを通じ、地域交流イベントを実施していく。	
令和3年度の事業実績		
【乳幼児】	大型遊具と各種乗り物で、自由に遊べる「キッズランド」や「ベビーミュージック」「音楽ムーブメント」といったリトミック講座が人気の事業となり、定員を満たす参加者があった。	
【小学生】	12月から多目的室の定員を緩和し、近隣の小学校から多くの来館者があったので学校間交流を図る「みんなで遊ぼう」で、人気の集団遊びを実施。子供達の居場所としての機能充実につながった。	
【中学生】	中学生に特化した事業は感染症対策のため実施できなかったが、多目的室の中学生利用時間でバスケットボール遊びをする利用者が多かった。結果、部活動休止期間中の運動習慣の維持に貢献できた。	
【成人・高齢者】	今年度から開始のニュースポーツ（ポッチャ）が好評になるなど、感染症対策に配慮しつつも事業展開を工夫して実施した。	
【世代間交流】	「スポーツ輪投げ」や「卓球」などの交流イベントを実施できた。	
【地域交流】	ハロウィンパレードを実施し、安全への配慮をしながら、地元の高齢者の協力を得て、地域交流の場を確保することが出来た。	

基本評価項目				
評価項目	配点	評価		得点
		レベル	乗率	(配点×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	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	4	80%	4
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	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	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策がなされている	20	5	100%	20
合計(A)	100			93
その他の評価項目				
評価項目	配点	評価		得点
		レベル	乗率	(配点×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	4	80%	3.2
合計(B)	10			8.4
合計(A+B)				101.4
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意識が高く、利用者からの評価が高いほか、事業が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、感染症対策に配慮しながらも館外行事を通じて、地域住民との交流の機会を確保し、地域と連携した事業展開に努めている。</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83.3%、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				
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		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	57,351,778	57,870,907	59,170,424	57,630,353
	利用料金収入	0	0	0	0
	その他収入	64,650	10,650	100,000	20,500
	計	57,416,428	57,881,557	59,270,424	57,650,853
支出	運営費	1,723,940	1,253,818	2,326,943	1,608,052
	管理費	19,610,538	17,995,345	18,935,195	17,831,060
	本部経費	6,445,711	6,281,438	5,939,195	5,085,918
	人件費	33,763,873	35,382,653	33,470,000	36,806,945
	修繕費	876,760	2,133,263	2,126,258	1,467,950
	その他支出	0	0	0	0
	計	55,975,111	56,765,079	56,858,396	57,714,007
収支差額		1,441,317	1,116,478	2,412,028	-63,154

(施設決算状況の説明)

< 決算の特徴的事項に関する記載 >

- ・その他収入は、イベント参加者の材料費等である。
- ・運営費については、館内の廃材を工作の材料に転用したことで、材料費を節約できたため、当初計画より決算額が下回った。
- ・管理費については、常勤職員の退職に伴う通勤手当・交通費の減、また、節電に伴う電気料の減により、当初計画より決算額が下回った。
- ・人件費については、法定福利費が当初計画よりも増加したことなどから決算額が上回った。

< 指定管理料の精算について >

- ・新型コロナウイルス感染症の影響で使用しなかったことが明確な経費分の指定管理料を減額した。
- ・人件費について、当初計画で示している金額を超えた支出は指定管理者の負担である。
- ・修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は、区へ返還した。
- ・管理運営費の収支差額については、当初計画を上回ったため、超過した金額の2分の1を区に返還した。
- ・指定管理料の決算額については、修繕費・管理運営費等の区への返還額を差し引いた額を記載している。

< 本部経費の考え方について >

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

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計	会計手続が適正である	決算書、総勘定元帳、各証憑書類等を確認した結果、決算書の根拠資料の指摘事項について速やかに改善され、修正した資料が提出された。	良好
	予算管理が適正である	予算・決算、前年決算等を比較して収支差額に差異があるが、綿密な原因分析が行われている。	
会計	経費の効果的活用が行われている	経費縮減努力により、光熱水費、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、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	3期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、成長性は良好、収益性は優良、安定性は優良、活動性・健全性は良好であり、総合評価は優良であり、施設の安定的・継続的な運営に必要な財務力は有している。	優良

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

・開館時、閉館時に1日2回の消毒作業を行うにあたっては、チェックリストを利用して作業に漏れがないよう努める他、入館票を記載する際には密をさけるため、動線を分けるなど、適切な施設管理がなされている。

・事業実施にあたっては、工作用の制作キットをチャック付ポリ袋に入れ、個別に配布した。カラオケ事業では空気清浄機とアクリル板を設置し、個人用マイクカバーをつけたうえで、1曲ごとにマイクの消毒を実施した。

・緊急事態宣言中はサークル活動に参加している子供たちの発表の場として、指定管理者が運営する他の施設にダンスなどのサークル活動の動画を配信するなど感染症対策に配慮しつつも利用者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、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3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	株式会社日本デイクアセンター
	所在地	千代田区神田猿樂町二丁目2番3号
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、バリアフリートイレ</p> <p>【総入館者数】 57,861名（事業参加者数 27,126名、貸室利用者数 30,735名） （事業参加者数の世代別内訳） 保護者：5,575名、乳幼児：5,790名、小学生：7,069名、中学生：766名、高校生：69名、成人：3,264名、高齢者：4,593名 【施設稼働率】 50.0%</p>	
令和3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。	
【中学生】	中学生だけが多目的室を使える時間を設け、中学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つな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3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、乳幼児タイムの参加者が減少したが、登録制の幼児タイムと自由参加の幼児タイムの合同でイベントを行ったため子ども、保護者ともに満足度の高い事業となった。	
【小学生】	創作室、プレイルーム、多目的室での育成事業の他、各種児童サークルや行事実行委員会を実施し、楽しく潤いある活動の充実を図った。	
【中学生】	中学生のみで多目的室を使える時間を設け、中学生の安全な居場所を提供した。	
【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（mama工房、囲碁講座など）を実施した。	
【高齢者】	歌サロンや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】	駅前フェスタをフィルムコンサート形式で実施したほか、利用者が作成した創作物の展示をするなど、多世代が同一の映像や作品を見ることを通じて、間接的な交流を図った。	
【地域交流】	高齢者演芸大会を実施し、レクダンスやフラダンスの発表を通じて地域とのつながりを図った。	

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			19
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	5	100%	10
区民サービス	80			74
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策がなされている	20	5	100%	20
合計(A)	100			93
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)				102.6
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・苦情・事故等に関して適切な対応を徹底し、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。</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87.1%、職員の接遇については、大変満足・満足と回答した割合が84.5%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		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	45,435,082	45,479,965	52,082,293	46,693,400
	利用料金収入	0	0	0	0
	その他収入	246,010	33,500	250,000	103,500
	計	45,681,092	45,513,465	52,332,293	46,796,900
支出	運営費	1,521,777	1,343,781	2,700,000	1,658,700
	管理費	12,485,629	11,779,623	15,132,772	13,283,913
	本部経費	1,332,642	1,175,000	1,170,000	1,102,784
	人件費	28,366,402	27,161,477	32,130,000	28,735,512
	修繕費	493,703	817,025	983,502	540,650
	その他支出	0	0	0	0
	計	42,867,511	41,101,906	50,946,274	44,218,775
収支差額		2,813,581	4,411,559	1,386,019	2,578,125
(施設決算状況の説明)					
<p>< 決算の特徴的事項について ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・その他収入は、主にイベント参加者の材料費等である。 ・運営費については、コロナ禍による事業の縮小と節減努力のため当初計画より決算額が下回った。 ・管理費については、増加を見込んでいた委託料が想定より下回ったほか、新型コロナウイルス感染症の影響による利用者保険料の減少などにより当初計画より決算額が下回った。 ・人件費については、当館が更新による指定管理期間の初年度であり、5年間の賃金上昇分を見込んでいることから当初計画より決算額が下回った。 <p>< 指定管理料の精算について ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響で使用しなかったことが明確な経費分の指定管理料を減額した。 ・人件費及び修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は、区へ返還した。 ・管理運営費の収支差額については、当初計画を上回ったため、超過した金額の2分の1を区に返還した。 ・指定管理料の決算額については、人件費・修繕費・管理運営費等の区への返還額を差し引いた額を記載している。 <p>< 本部経費の考え方について ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時においては、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。 					

財務・労務評価表		評価項目	評価内容	評価
会計	会計手続が適正である	決算書、総勘定元帳、各証憑書類等を確認した結果、総勘定元帳に関する指摘事項について、速やかに改善の計画が示された。	良好	
	予算管理が適正である	予算・決算、前年度の決算等を比較して収支差額に差異があるが、綿密な原因分析が行われている。		
会計	経費の効果的活用が行われている	光熱水費に経費縮減の努力が行われている。	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、36協定や賃金台帳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	3期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、成長性は優良、収益性は良好、安定性は優良、活動性・健全性は優良であり、総合評価は優良であり、施設の安定的・継続的な運営に必要な財務力は有している。	優良	
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				
<p>・日々の消毒作業や換気を徹底するとともに、入口や館内の多くの場所に消毒液を設置することで、来館者が手指消毒をしてからそれぞれの活動や室内に入るよう促す工夫をし、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。</p> <p>・緊急事態宣言及びまん延防止等重点措置期間中においては、多人数が集まるイベントに関しては事前に録画したDVDを編集し、当日上映する形式とし、時間を細かく分けるほか、定員数の調整をすることで密を避けるなど区民の健康づくりや教養娯楽活動など、安全性を確保しながら事業を実施した。</p> <p>・事業の実施に当たっては、カラオケのように一つの道具（マイク）を複数人が共有する事業に関して、マイクを何本か用意し利用者が歌っている最中に一方を消毒しておき、次の利用者が消毒済みのマイクを常に使用することが出来るようにしたほか、利用者の意見を取り入れながら活動を行うなど、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。</p>				
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3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、バリアフリートイレ(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】 32,193名(事業参加者数 24,764名、貸室利用者数 7,429名) (事業参加者数の世代別内訳) 保護者:6,199名、乳幼児:6,391名、小学生:7,755名、 中学生:1,368名、高校生:220名、成人:746名、高齢者:2,085名</p> <p>【施設稼働率】 93.4%</p>	
令和3年度の事業計画		
【乳幼児】	乳幼児を子育てする保護者のサポートとなるような事業を計画するとともに、要望の多い乳幼児年齢別の活動を可能な限り定員を設けずに実施する。	
【小学生】	小学生クラブ(登録制グループ活動)やキャンプ等の「野外自然体験活動」など様々な活動を通して、自立性、協調性を養うことを目的とした事業を展開する。	
【中学生】	中学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】	既存の事業を継続するとともに、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3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により、活動を休止することもあったが、多くの参加があり、地域のコミュニティの拠点としての役割を果たした。また、親子で制作する手作り工作キットの配布を通して、親子のつながりの一助を担った。	
【小学生】	ふれあい館事業のお手伝いや、地域のごみ拾いなど、ボランティア活動を実施し子ども達の情緒面への働きかけを行なった。また、館外活動では、自然の中でのふれあい体験や交流をし、協調性を育む機会となった。	
【中学生】	中学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】	成人事業・高齢者事業の両面において、参加者のニーズの高い事業を展開することで、地域とのつながりを深め、区民の生涯学習の機会の提供につなげる。	
【世代間交流】	イベントを通して、小学生から成人まで様々な世代のボランティアが、互いに協力し合って機会を提供した。	
【地域交流】	ハロウィンイベント等、地域内にある商業施設や消防署、警察署などとともに、事業を実施することで、地域のつながりを深めた。	

基本評価項目				
評価項目	配点	評価		得点
		レベル	乗率	(配点×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	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	4	80%	4
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			64
利用者の事業に対する満足度が高い	20	3	60%	12
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	2	40%	2
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策がなされている	20	5	100%	20
合計(A)	100			82
その他の評価項目				
評価項目	配点	評価		得点
		レベル	乗率	(配点×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	4	80%	1.6
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			8.8
合計(A+B)				90.8
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、危機管理・苦情・事故等に関して適切な対応を徹底し、適正に管理されている。</p> <p>「区民サービス」については、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、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。また、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72.5%、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				
<p>SNS等を含め、積極的に館の事業を対外的に発信し、利用者の生涯学習・余暇の充実に繋げるとともに、より積極的な区民雇用の促進を求めていく。</p>				

施設決算状況					
年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	46,830,519	41,223,183	48,505,856	48,314,607
	利用料金収入	0	0	0	0
	その他収入	122	156	110,000	135
	計	46,830,641	41,223,339	48,615,856	48,314,742
支出	運営費	1,945,242	1,774,304	1,950,000	1,817,873
	管理費	9,520,597	8,957,757	12,843,715	13,499,815
	本部経費	788,968	705,094	749,015	896,675
	人件費	29,728,842	27,145,332	30,400,000	30,265,120
	修繕費	2,961,348	755,370	1,212,141	1,201,772
	その他支出	0	0	0	0
	計	44,156,029	38,632,763	46,405,856	46,784,580
収支差額		2,674,612	2,590,576	2,210,000	1,530,162
(施設決算状況の説明)					
<p>< 決算の特徴的事項について ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・その他収入は、預金の利息である。 ・運営費については、事業で使用する物品等の購入が想定より少なかったため、当初計画より決算額が下回った。 ・管理費については、開館当初より使用し続け破損していた什器の処理費用及び職員採用に係る人材派遣会社への紹介料が当初想定になかったため、当初計画より決算額が上回った。 <p>< 指定管理料の精算について ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響で使用しなかったことが明確な経費分の指定管理料を減額した。 ・人件費及び修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は、区へ返還した。 ・管理運営費の収支差額については、当初計画を下回ったため、区への返還は発生していない。 ・指定管理料の決算額については、人件費・修繕費等の区への返還額を差し引いた額を記載している。 <p>< 本部経費の考え方について ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時においては、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。 					

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計	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。	優良
	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	経費の効果的活用が行われている	光熱水費は利用者のいない部屋などの消灯などによる小まめな経費縮減努力が行われた。一方、採用に関わる費用が多くなっている。	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、一部記載漏れがあったが、ほとんどの項目が要件を満たしており、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	3期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、成長性は良好、収益性は優良、安定性は優良、活動性・健全性は良好であり、総合評価は優良であり、施設の安定的・継続的な運営に必要な財務力は有している。	優良

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。
 ・家庭でできる制作キットの配布を通して、コロナ禍でも親子で楽しめる機会を提供した。
 ・学校の休校や学童クラブの閉室の際は、児童の利用が集中するプログラムを一時的に休止するなど、柔軟に対応することにより、ふれあい館が感染拡大の場とならないような対策を行った。

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3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I S P 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、バリアフリートイレ（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】 51,235名（事業参加者数 22,011名、貸室利用者数 29,224名） （事業参加者数の世代別内訳） 保護者：4,813名、乳幼児：4,598名、小学生：4,598名、中学生：593名、高校生：414名、成人：1,137名、高齢者：5,858名</p> <p>【施設稼働率】53.6%</p>
令和3年度の事業計画		
【乳幼児】	乳幼児タイムでは、「自宅で出来ない体験」をテーマに事業を展開するほか、乳幼児向けコンサート等を実施し、幅広く館を利用してもらえる機会を提供する。	
【小学生】	プレイルームでの過ごし方の選択肢が増えるようボードゲームタイムを推奨する。また、女児の多目的室利用促進のため、なわとび、竹ダンス等の活動を実施する。	
【中高生】	中高生向けのゲーム体験等は、これまでにない特別感を得られる事業を実施する。ボランティア活動の一環で館事業をサポートしてもらい地域に貢献する人材を養う。	
【成人】	スポーツを通じた交流やママフラダンス等は、館以外の活動を行っていくことで事業参加者の継続意欲が高まるよう支援する。	
【高齢者】	職員が行う体操事業の動画撮影やコロナ禍でも事業の継続が可能な環境を整えるほか、投扇興など密にならない事業の実施を図る。	
【世代間交流】	踊りを中心に発表の機会を設けたり、世代を問わずスポーツやゲーム等の趣味を通じた事業を実施するなど、幅広い世代間の交流を促進する。	
【地域交流】	地元町会や商店街などと連携して、季節行事のお祭りやハロウィンイベント等を実施し、地域との交流を深める。	
令和3年度の事業実績		
【乳幼児】	夏休みに親子コンサートを実施したほか、不用になった物品の有効活用を目的に行っているお宝ランド（年4回）は毎回15名前後の利用がありSDGsの実現に寄与した。	
【小学生】	なわとび、竹ダンス等の事業は、前年度よりも参加者が増加したほか、囲碁教室や親子に人気のミニ四駆コーナー、ダンスサークルなど様々な機会を提供できた。	
【中高生】	夏休みの特別事業としてフットサル交流会、非接触レーザー銃を使ったサバイバルゲーム、ビーチボール大会を実施するなど中高生の居場所づくりに努めた。	
【成人】	コロナ禍で休校が続く大学生等を対象にスポーツやボードゲームを楽しむ交流会を実施した。ママフラダンスは、発表会を行うなど成人世代の余暇の充実に寄与した。	
【高齢者】	体操、ヨガストレッチ、手芸などを実施し、健康増進と文化の充実に寄与した。	
【世代間交流】	中高生と成人利用者がカードゲームを通じた交流会を行ったほか、クリスマスフェスタは発表会という形式で実施するなど、幅広い世代での交流を促進した。	
【地域交流】	ハロウィンイベントや運動会等を実施し、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
		レベル	乗率	(配点×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策がなされている	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
		レベル	乗率	(配点×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	3	60%	2.4
合計(B)	10			8.4
合計(A+B)				107.4
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、利用者が施設を快適に利用でき、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。職員の接遇に対する利用者からの評価が非常に高い。</p> <p>「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92.2%、職員の接遇については、大変満足・満足と回答した割合が90.3%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		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	47,410,079	50,979,343	51,669,863	51,010,551
	利用料金収入	0	0	0	0
	その他収入	119,066	63,000	70,000	63,310
	計	47,529,145	51,042,343	51,739,863	51,073,861
支出	運営費	2,345,486	1,956,783	2,400,000	2,077,778
	管理費	16,207,969	15,702,783	15,967,626	15,748,445
	本部経費	1,933,787	1,695,083	1,900,000	1,934,661
	人件費	23,184,076	26,638,401	28,457,165	28,090,111
	修繕費	2,676,683	2,241,613	1,675,969	1,675,817
	その他支出	0	0	0	0
	計	44,414,214	46,539,580	48,500,760	47,592,151
収支差額		3,114,931	4,502,763	3,239,103	3,481,710
(施設決算状況の説明)					
<p>< 決算の特徴的事項について ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・その他収入は、主にイベント参加者の材料費等である。 ・樹木剪定を職員自ら実施するなど、管理費の圧縮に努めた。 <p>< 指定管理料の精算について ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響で使用しなかったことが明確な経費分の指定管理料を減額した。 ・人件費及び修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は、区へ返還した。 ・管理運営費の収支差額については、当初計画を上回ったため、超過した金額の2分の1を区に返還した。 ・指定管理料の決算額については、人件費・修繕費・管理運営費等の区への返還額を差し引いた額を記載している。 <p>< 本部経費の考え方について ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時においては、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。 					

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計	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。	優良
	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	経費の効果的活用が行われている	役務費では、樹木剪定を社員が実施した。また、委託料も価格交渉を行うなど経費縮減努力が見られた。	優良
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36協定、健康診断受診記録等を確認した結果、時間外労働が多い職員がいたが、ほとんどの項目が要件を満たしており、労務環境は適正である。	良好
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	3期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、成長性は良好、収益性は良好、安定性は良好、活動性・健全性は優良であり、総合評価は良好であり、施設の安定的・継続的な運営に必要な財務力は有している。	良好

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、玄関受付において、手指のアルコール消毒と足ふきマットで靴底をきれいにしてからの入室を徹底しているほか、「親子ふれあいひろば」等、特に乳幼児の出入りがある部屋は一日に午前と午後の二回消毒を行い、遊具などは回収ボックスを設置し、その都度消毒するなど、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。

・緊急事態宣言期間中等においては、事業を継続するため、人数の制限、時間短縮により実施の回数を増やした。また、「ダンスサークル」では、レッスン動画を自宅で観られるようにQRコードを設定するなど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、感染防止のため、マスクを正しく効果的につけていただけるよう徹底した。また、「カラオケ」や「唱歌ふるさと」等では、マイクカバーの取り付けと飛沫防止のためのビニールシートを設置するほか、人との距離を保つためにパーテーションを設置するなどにより、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、財務面は優良、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3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、バリアフリートイレ</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】 40,835名(事業参加者数 18,546名、貸室利用者数 22,289名) (事業参加者数の世代別内訳) 保護者:3,293名、乳幼児:3,582名、小学生:2,484名、中学生:780名、高校生:610名、成人:1,406名、高齢者:6,391名</p> <p>【施設稼働率】 47.0%</p>	
令和3年度の事業計画		
【乳幼児】	子どもが生活体験を広げ遊びの楽しさを体験できるようにし、他の親子と交流が持てるような事業運営を行う。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を提供する。	
【小学生】	子どもたちの興味、関心に沿った事業を行い、健全な遊びを通じて心身の成長を支援する。	
【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】	スポーツや文化的趣味講座を開催することで、区民の生涯学習の機会や余暇の充の充実に寄与する。	
【世代間交流】	幅広い世代同士で行える事業を実施する。	
【地域交流】	地域に親しまれるふれあい館を目指し、地域行事へ積極的に参加し地域との交流を図る。	
令和3年度の事業実績		
【乳幼児】	幼児ダンス教室「にこにこ隊」では、多くの参加者があり、発表会に向けて練習を行った。特に年長は高度な振り付けにも挑戦し、幼少期から目標に向かって行動することの大切さや、達成感を学ぶ機会となった。	
【小学生】	ハンドメイド教室は、コロナ禍にも関わらず、毎回到定員近い人数で開催した。高学年が低学年に教える場面があり、子ども達は楽しそうに異学年と交流しながら積極的に取り組めた。	
【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】	既存の事業に加え、「ポッチャ」を開始した。利用者からは、シンプルながら頭を使う奥の深いスポーツだと大変好評であった。また、いきいき体操や健康ストレッチなどを通して、健康促進活動の充実に努めた。	
【世代間交流】	館のお祭りを開催し、高齢者から乳幼児親子まで幅広い世代が交流できた。	
【地域交流】	定期的に近隣住民の方々が、館の花壇の雑草を取りや花の手入れ等を行っており館と地域を結ぶ一役を担っている。	

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			74
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	5	100%	10
新型コロナウイルス感染症対策がなされている	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	5	100%	2
施設全体における評価が高い	2	4	80%	1.6
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)				100
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、利用者が施設を快適に利用でき、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、事業の月次計画を基に計画的に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、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82.9%となり、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%となった。コロナ禍において丁寧に利用者とは接したことによるもので、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、二次避難所開設の実践訓練の実施を求めていく。</p>				

施設決算状況					
年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	56,905,399	53,784,409	55,481,784	52,708,985
	利用料金収入	0	0	0	0
	その他収入	159,360	39,496	105,000	1,500
	計	57,064,759	53,823,905	55,586,784	52,710,485
支出	運営費	1,768,622	1,699,732	2,910,000	1,916,152
	管理費	14,227,990	15,558,574	16,715,418	14,725,478
	本部経費	1,487,474	1,617,034	1,900,000	1,696,141
	人件費	31,896,663	31,080,959	32,038,725	31,106,306
	修繕費	3,712,782	1,165,795	1,166,286	952,380
	その他支出	0	0	0	0
	計	51,606,057	49,505,060	52,830,429	48,700,316
収支差額		5,458,702	4,318,845	2,756,355	4,010,169
(施設決算状況の説明)					
<p>< 決算の特徴的事項について ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・その他収入は、主にイベント参加者の材料費等である。 ・運営費については、新型コロナウイルス感染症の影響により、物品の購入を伴う事業が想定より少なかった。また、参加者が楽しめる事業を実施した結果、当初計画より決算額が下回った。 ・管理費については、SDGsの推進に取り組み、ゴミの減量、リサイクル化を進めたことによるゴミ処理券の購入の減により当初計画より決算額が下回った。 <p>< 指定管理料の精算について ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響で使用しなかったことが明確な経費分の指定管理料を減額した。 ・人件費及び修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は、区へ返還した。 ・管理運営費の収支差額については、当初計画を上回ったため、超過した金額の2分の1を区に返還した。 ・指定管理料の決算額については、人件費・修繕費・管理運営費等の区への返還額を差し引いた額を記載している。 <p>< 本部経費の考え方について ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時においては、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。 					

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計	会計手続が適正である	指定管理料の経理にあたり、補助元帳が部分的に作成されていないため、施設に係る一部の取引について仕分けが困難なことから、この点について改善に向けた努力が必要である。	課題有
	予算管理が適正である	予算・決算、前年度決算等を比較して収支差額に差異があるが、綿密な原因分析ができています。	
会計	経費の効果的活用が行われている	光熱水費、運営費に経費縮減の努力が行われている。	良好
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、変形労働時間制協定、健康診断受診記録等を確認した結果、時間外労働ゼロなど、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	3期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、成長性は良好、収益性は優良、安定性は優良、活動性・健全性は優良であり、総合評価は優良であり、施設の安定的・継続的な運営に必要な財務力は有している。	優良

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。
- ・感染症対策としてセンサー式水道蛇口に交換した。
- ・事業実施に際しては、密にならないよう入場者数の制限等環境を整えた。
- ・職員は、出勤前に自宅で検温等により体調確認を行い、出勤後も検温、手指消毒、うがい、マスクの着用等を徹底した。また、業務中も常に衛生管理を徹底し感染防止に努めた。

総合評価

サービス面、労務面は良好だが、財務面については課題があるため、一定の努力が必要であるが、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3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】 39,804名（事業参加者数 29,421名、貸室利用者数 10,383名） （事業参加者数の世代別内訳） 保護者：7,719名、乳幼児：8,595名、小学生：7,160名、中学生：630名、高校生：201名、成人：3,498名、高齢者：1,618名</p> <p>【施設稼働率】 64.6%</p>	
令和3年度の事業計画		
【乳幼児】	お持ち帰り工作キット等を充実させ、子育ての応援をするとともに、子育ての情報を掲示することで、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に関わり、学校や地域と連携を深めることで、子どもたちの健やかな成長を支援する。	
【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・高齢者】	成人のニーズを積極的に把握し、事業への参加を促すとともに、高齢者の日常で、困っていることを引き出し、職員や地域の方々と協力していく。	
【世代間交流】	高齢者と子どもたちが創作活動の楽しさを一緒に体験できる場を提供することで世代間交流を促進する。	
【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3年度の事業実績		
【乳幼児】	「持ち帰り工作キット」や「本の貸し出し」等を行い、コロナ禍により家で過ごす時間が多かった親子のサポートを行った。また、コロナ禍で対面での子育て相談が難しい中、子育て応援リーフレットを作成することで、子育ての不安や疑問にお答えするなど、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】	中高生の居場所である多目的室がワクチン接種会場で使用できない時期が多く、中高生の来館が少なかったが、ボランティア登録をする中高生が増えてきている。	
【成人・高齢者】	陶芸教室などのモノづくり事業、大人のサークル活動などの事業実施時には、感染症を考慮した事業を行うとともに、「リモートおでかけ」など楽しい時間となるよう活動内容を工夫することで、余暇の充実に寄与した。	
【世代間交流】	「陽だまり絵画ひろば」では幼児から高齢者までが同じ趣味で交流できる場となり世代間交流を図った。	
【地域交流】	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
		レベル	乗率	(配点×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策がなされている	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
		レベル	乗率	(配点×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。</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、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90.1%となり、職員の接遇については、大変満足・満足と回答した割合が95.6%となった。コロナ禍において丁寧に利用者とは接したことによるもので、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>広報の方法に関する評価は高いものの、さらに積極的かつ効果的な情報発信に努めるよう求めている。</p>				

施設決算状況					
年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	51,234,203	52,356,871	57,658,966	55,682,392
	利用料金収入	0	0	0	0
	その他収入	222,921	95,210	220,000	123,133
	計	51,457,124	52,452,081	57,878,966	55,805,525
支出	運営費	3,101,477	2,200,453	3,200,000	2,785,324
	管理費	11,900,691	10,540,844	15,375,533	15,620,397
	本部経費	1,577,936	1,488,533	1,741,550	1,630,319
	人件費	33,417,639	35,511,183	35,800,000	34,068,526
	修繕費	788,680	836,000	1,733,133	1,687,180
	その他支出	0	0	0	0
	計	49,208,487	49,088,480	56,108,666	54,161,427
収支差額		2,248,637	3,363,601	1,770,300	1,644,098
(施設決算状況の説明)					
<p><決算の特徴的事項について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・その他収入は、主にイベント参加者の材料費等である。 ・運営費については、多目的室がワクチン接種会場に指定されていたため、事業用の物品等の購入が想定より少なかった。このため、当初計画より決算額が下回った。 ・管理費については、常勤の職員の転居に伴う交通費の増、また、新型コロナウイルス感染症の影響により、換気をしながら空調を稼働させることによる電気料金の増により、当初計画より決算額が上回った。 <p><指定管理料の精算について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響で使用しなかったことが明確な経費分の指定管理料を減額した。 ・人件費及び修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は、区へ返還した。 ・管理運営費の収支差額については、当初計画を下回ったため、区への返還は発生していない。 ・指定管理料の決算額については、人件費・修繕費等の区への返還額を差し引いた額を記載している。 <p><本部経費の考え方について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時においては、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。 					

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計	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。	優良
	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	経費の効果的活用が行われている	換気を小まめに行ったため、空調による電気代は増加したが、事務所照明を最小限にするなど、経費縮減努力が見られた。	優良
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36協定、健康診断受診記録等を確認した結果、契約書の一部に記載漏れがあったが、その他の項目では要件を満たしており、労務環境は適正である。	良好
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	3期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、成長性は良好、収益性は優良、安定性は優良、活動性・健全性は良好であり、総合評価は優良であり、施設の安定的・継続的な運営に必要な財務力は有している。	優良

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。
 ・事業の実施に当たっては、自宅でできる「持ち帰り工作キット」の配布や「本の貸し出し」、「子育て応援リーフレット」の配布、乳幼児の居場所づくりとして多目的室を開放など、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。
 ・乳幼児から成人まで多くの利用者に需要の高い多目的室をワクチン接種会場として提供するなど、荒川区全体の感染症予防対策に多大な貢献をしている。

総合評価

サービス面、財務面は優良、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3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、バリアフリートイレ</p> <p>【特徴ある施設】 音楽室、調理・会議室</p> <p>【総入館者数】 52,346名（事業参加者数 29,465名、貸室利用者数 22,881名） （事業参加者数の世代別内訳） 保護者：2,729名、乳幼児：4,207名、小学生：10,668名、中学生：4,157名、高校生：91名、成人：4,850名、高齢者：2,763名</p> <p>【施設稼働率】 47.8%</p>
令和3年度の事業計画		
【乳幼児】	子育てに不安を持つ保護者に対する支援の充実を図るため、遊びを通じて、ふれあいや交流を促進する場となるように各事業の実施に努める。	
【小学生】	子ども達の個性や可能性・能力を伸ばし、たくましく生きる力を育めるように自主的な運動や創作活動を支援する。	
【中高生】	気軽に立ち寄れる環境作りや多目的室の中高生専用時間を設け、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】	17種以上の事業を展開して自主的かつ主体的な活動につながるよう支援するとともに活動の場を館外にも広げ地域交流を図る。	
【高齢者】	自立した生活の継続や要介護等に至らないための予防支援として、健康増進事業・教養・趣味活動支援事業を実施し、高齢者支援を図る。	
【世代間交流】	「荒川キッズ ジュニア」を設け、未就学児から中高生が成人・高齢者事業に参加し各世代の交流を促進する。	
【地域交流】	ふれあい祭りやハロウィン交流会などの行事に参加し、地域との交流を図る。	
令和3年度の事業実績		
【乳幼児】	屋上農園の芋掘り体験やクリスマス会・ふれあい祭りでのダンス発表会等、各乳幼児タイムのイベントを実施し、利用者との交流を深めた。	
【小学生】	新規事業のバドミントン教室、プログラミング教室及び絵画教室が好評で、特にプログラミング教室は保護者からの評判も良く今後も定期的実施する。	
【中高生】	多目的室の自由開放時間の利用者は、前年比121.7%となった。サロンでの滞在も多く、中高生の居場所作りとしての役割を十分に果たした。	
【成人】	成人事業のビーチボール教室は、区民大会に3チームが出場し、1チームがベスト4まで勝ち進んだ。	
【高齢者】	「介護者予防教室」では、合唱、体操、脳トレなどの認知症予防対策を実施した。	
【世代間交流】	荒木田ふれあい館祭りでは、幼児・児童・成人高齢者を年代別に分けて舞台発表を行った。	
【地域交流】	地域包括支援センターの職員及び利用者と子ども達と一緒に屋上農園のさつま芋を収穫するなど世代間交流や地域交流を図った。	

基本評価項目				
評価項目	配点	評価		得点
		レベル	乗率	(配点×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	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	4	80%	4
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			68
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	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	2	40%	2
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策がなされている	20	5	100%	20
合計(A)	100			86
その他の評価項目				
評価項目	配点	評価		得点
		レベル	乗率	(配点×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	4	80%	1.6
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)				95.2
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、危機管理・苦情・事故等に関して適切な対応を徹底し、適正に管理されている。</p> <p>「区民サービス」については、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実践訓練が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81.6%、職員の接遇については、大変満足・満足と回答した割合が81.1%となり、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		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
年度		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	45,219,755	47,605,404	56,402,531	48,633,483
	利用料金収入	0	0	0	0
	その他収入	86,100	447,320	150,000	660
	計	45,305,855	48,052,724	56,552,531	48,634,143
支出	運営費	2,747,864	1,550,500	3,570,000	2,058,086
	管理費	13,237,038	12,916,676	15,479,900	13,401,249
	本部経費	45,000	20,000	60,000	5,000
	人件費	28,057,336	30,886,165	35,400,000	29,807,542
	修繕費	1,117,722	1,145,628	1,152,227	1,111,012
	その他支出	0	0	0	0
	計	45,159,960	46,498,969	55,602,127	46,377,889
収支差額		145,895	1,553,755	950,404	2,256,254
(施設決算状況の説明)					
<p>< 決算の特徴的事項について ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症等の影響により、運営費は当初計画より決算額が下回った。 ・管理費については、換気をしながらの空調運転や燃料費調整額の値上がりなど主に電気料金の負担増を予定していたが、電気料金が想定より高騰しなかったことに加え、小まめな消灯などの省エネ対策を実施した結果、当初計画より決算額が下回った。 ・新型コロナウイルス感染症等の影響により、運営費は当初計画より決算額が下回った。 ・職員配置について、事業拡大及び職場環境改善のため、職員を増員予定であったが、計画どおり職員を採用することができなかった。また、退職者と退職者があったことに加え、当館が更新による指定期間の初年度であり、5年間の賃金上昇分を見込んでいることから人件費は当初計画より決算額が下回った。 <p>< 指定管理料の精算について ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響で使用しなかったことが明確な経費分の指定管理料を減額した。 ・人件費及び修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は、区へ返還した。 ・管理運営費の収支差額については、当初計画を上回ったため、超過した金額の2分の1を区に返還した。 ・指定管理料の決算額については、人件費・修繕費・管理運営費等の区への返還額を差し引いた額を記載している。 <p>< 本部経費の考え方について ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時においては、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。 					

財務・労務評価表		評価項目	評価内容	評価
会計	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。	優良	
	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	経費の効果的活用が行われている	役務費において、ごみの減量を行った結果処理券費用の削減を行うなど、経費縮減努力があった。	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、契約書の一部に改善を要する箇所があったが、その他の項目では要件を満たしており、労務環境は適正である。	良好	
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	3期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、成長性は優良、収益性は良好、安定性は良好、活動性・健全性は良好であり、総合評価は良好であり、施設の安定的・継続的な運営に必要な財務力は有している。	良好	
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				
<p>・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し、入館時は、検温・手指消毒を徹底した。また、新型コロナウイルス感染症対策喚起ポスターを各種準備し館内に掲示したほか、高頻度接触部位の消毒を徹底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。</p> <p>・緊急事態宣言期間中等においては、プラティスヨガ教室で人数を制限し、実施回数を増やしたり、一輪車教室においては、発表会を中止にする代わりにビデオ撮影をしてDVDを配付した。また、マスクを忘れた利用者用に手作りマスクを準備（大人用、子供用を各200枚）するなどの取組が積極的に行われている。</p> <p>・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、創作室では、飛沫感染を防ぐため、段ボールでパーテーションを作り、各テーブルに設置した。工作の内容は、長時間滞在を防ぐため30分以内で作れるものを準備し、各席に「使用済み道具入れ」を設置し、使いまわしによる感染リスクの防止に努め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。</p>				
総合評価				
サービス面、労務面は良好、財務面は優良であり、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3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I S P タマビル
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、バリアフリートイレ</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】 62,402名（事業参加者数 30,570名、貸室利用者数 31,832名） （事業参加者数の世代別内訳） 保護者：6,555名、乳幼児：7,029名、小学生：3,345名、中学生：798名、高校生：220名、成人：2,917名、高齢者：9,706名</p> <p>【施設稼働率】 63.8 %</p>
令和3年度の事業計画		
【乳幼児】	幼児向けの工作タイムや音楽要素を取り入れた事業の充実を図る。また、子育て支援カウンセラーの資格を持つ職員を配置し、子育て中の保護者を支援する。	
【小学生】	e-スポーツ事業の回数増加や大会などのイベント活動強化を図る。また、参加者同士の距離を取れる遊びとしてドローンを活用した新規事業を行う。	
【中高生】	バレーボール等の球技大会やダンスの合同発表等で館外の中高生との交流を図る。	
【成人】	若年層対象のボードゲームサロンや距離を取りながら交流できるダーツ等の実施のほか「まちなか花壇」のサークルを通し、気軽に集える場を提供する。	
【高齢者】	認知症予防としてボードゲームを活用した事業の実施など健康増進を支援する。	
【世代間交流】	おぐっこガーデンの活動では、町会、地域包括支援センター及び社会福祉協議会などと連携し、みんなで育てた野菜を地域で販売するなどの活動を展開する。	
【地域交流】	町会との相互協力を深めるとともに、子ども達の自由な遊び場としてのプレーパークや地域の方と防災をテーマにしたワークショップを実施するなど交流を図る。	
令和3年度の実績		
【乳幼児】	音楽を取り入れた新規事業「幼児音楽タイム」では月齢等の発達段階に応じて、音楽に親しめるプログラムを展開した。	
【小学生】	ドローンを活用した新規事業では、毎週平均6名の児童が参加し、新しい技術に触れるきっかけを提供できた。	
【中高生】	毎年恒例の中高生球技大会を実施し、異学年や館職員とスポーツ交流を図った。	
【成人】	まちなか花壇サークル「あらみん&フラワーの会」が区実施の「あらかわ緑・花(りょくか)大賞」の「街なか花壇部門」で奨励賞を受賞した。	
【高齢者】	西尾久みどりひろば館と合同で輪投げ交流大会を実施した。また、応急手当普及員の資格を持つ職員による気道異物除去とAED救命訓練を実施した。	
【世代間交流】	おぐっこガーデンで収穫した野菜の販売を行うと共に地元町会の方へお配りした。	
【地域交流】	昨年6月より実施のおぐっこプレーパークは、館利用者や各地域団体と共同で運営しており、近隣在住の乳幼児から高齢者まで様々な年代が遊べる場を提供できた。また、近隣町会や商店街と共同でハロウィンイベントを実施した。	

基本評価項目				
評価項目	配点	評価		得点
		レベル	乗率	(配点×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策がなされている	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
		レベル	乗率	(配点×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)				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、利用者が施設を快適に利用でき、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。職員の接遇に対する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、災害時の二次避難所開設訓練の実践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87.3%、職員の接遇については、大変満足・満足と回答した割合が91.4%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		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	60,571,397	60,351,693	61,479,934	61,366,912
	利用料金収入	0	0	0	0
	その他収入	613,412	382,300	425,000	930,892
	計	61,184,809	60,733,993	61,904,934	62,297,804
支出	運営費	3,540,706	2,665,011	3,290,000	4,090,214
	管理費	18,487,254	16,992,355	18,231,187	17,820,806
	本部経費	1,879,379	1,922,181	1,900,000	1,897,153
	人件費	36,892,901	37,964,746	37,003,607	37,339,932
	修繕費	1,225,728	1,343,810	1,353,740	1,353,296
	その他支出	0	0	0	0
	計	60,146,589	58,965,922	59,878,534	60,604,248
収支差額		1,038,220	1,768,071	2,026,400	1,693,556
(施設決算状況の説明)					
<p>< 決算の特徴的事項について ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・その他収入は、930,892円のうち、906,000円が館事業「フラワーアレンジメント教室」の参加者実費(2,000円×453人)となっている。 ・樹木剪定を職員が休館日(年2回)に実施し、業者へ依頼する剪定作業を減らすなど管理費の圧縮に努めた。 ・新型コロナウイルス感染症の影響に加え、館がワクチン接種会場になるなど、限られた施設環境下でも積極的に事業を実施した結果、「フラワーアレンジメント教室」の申込者が想定の2倍になるなど、運営費は当初計画より決算額が上回った。 ・子育て中の職員の勤務環境を改善するため、職員を増員したことなどにより人件費は、当初計画より決算額が上回った。 <p>< 指定管理料の精算について ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響で使用しなかったことが明確な経費分の指定管理料を減額した。 ・人件費について、当初計画で示している金額を超えた支出は指定管理者の負担である。 ・修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は、区へ返還した。 ・管理運営費の収支差額については、当初計画を上回ったため、超過した金額の2分の1を区に返還した。 ・指定管理料の決算額については、修繕費・管理運営費等の区への返還額を差し引いた額を記載している。 <p>< 本部経費の考え方について ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時においては、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。 					

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計	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。	優良
	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	経費の効果的活用が行われている	職員による樹木剪定を行うことにより役務費の縮減努力が見られる。一方、人気プログラムによる印刷費の増があった。	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。障害者雇用においても法定を上回っている。	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	3期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、成長性は良好、収益性は良好、安定性は良好、活動性・健全性は優良であり、総合評価は良好であり、施設の安定的・継続的な運営に必要な財務力は有している。	良好

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。

・緊急事態宣言期間中等においては、「手話で遊ぼう」の様なコロナで中止にならないような事業を増やしたり、すべての世代の事業について、実施継続できるように工夫するなど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、児童工作タイムでは、回数と内容に変化をつけ、密の回避や道具を共有しないようにするため申込（定員制）としたり、高齢者事業については、7月～10月までの期間（館が新型コロナウイルスワクチン接種会場となり、一部の部屋が使用不可となった）は、代替事業として「アンドコミュニティ」を企画し、脳トレ、健康体操、工作等、多様な事業を実施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3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3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、バリアフリートイレ（学童クラブ併設）</p> <p>【総入館者数】 41,563名（事業参加者数 27,603名、貸室利用者数 13,960名） （事業参加者数の世代別内訳） 保護者：7,382名、乳幼児：9,221名、小学生：5,030名、中学生：622名、高校生：29名、成人：2,019名、高齢者：3,300名</p> <p>【施設稼働率】 60.2%</p>
令和3年度の事業計画		
【乳幼児】	ふれあい館を安心して利用していただくほか、初めてふれあい館を利用する方が再度訪れたいと思えるような雰囲気作り、職員からの声掛けなどを心掛けながら、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、性質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】	中高生が多目的室を使える時間を設け、中高生の活動を支援する。	
【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し、発表を行うことで、幅広い世代の交流を図る。	
【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3年度の事業実績		
【乳幼児】	音楽に合わせて体を動かす「親子リトミック」やパパも参加しやすい「パパと遊ぼう」などを実施し、利用者のニーズに合わせてながら子育て支援事業を展開した。	
【小学生】	スポーツ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ほか新事業として手品教室を実施し、事業の充実を図った。	
【中高生】	中高生タイムの時間を延長し、中高生が活動できる時間を今まで以上に確保した。	
【成人】	家族で参加できるヨガや工作教室を実施する等、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、合唱等の事業を実施し、高齢者の健康の増進に寄与した。	
【世代間交流】	令和3年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、イベントの際の発表は幼児・小学生のみとしたため、令和4年度は子どもと大人と一緒に発表できる場を設けたい。	
【地域交流】	福祉施設との交流会は感染拡大防止の観点から実施できなかったが、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。	

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策がなされている	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、危機管理・苦情・事故等に関して適切な対応を徹底し、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、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88.0%、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>安全に対する積極的な取組について、二次避難所開設の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。</p>				

施設決算状況					
年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	49,701,855	50,358,086	55,446,960	50,920,060
	利用料金収入	0	0	0	0
	その他収入	190,787	10,200	250,000	13,600
	計	49,892,642	50,368,286	55,696,960	50,933,660
支出	運営費	2,503,880	2,781,094	3,350,000	3,462,333
	管理費	13,113,580	13,265,277	16,349,363	12,779,919
	本部経費	1,332,642	1,175,000	1,170,000	1,102,784
	人件費	28,827,946	32,410,988	31,130,000	28,416,901
	修繕費	2,149,160	2,296,360	1,127,323	1,119,800
	その他支出	0	0	0	0
	計	46,594,566	50,753,719	51,956,686	45,778,953
収支差額		3,298,076	-385,433	3,740,274	5,154,707
(施設決算状況の説明)					
<p>< 決算の特徴的事項について ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・その他収入は、主にイベント参加者の材料費等である。 ・管理費については、新電力導入効果が現れたほか、物品の修繕が想定よりも少なかったことによる物品修繕費の減により、当初計画より決算額が下回った。 ・人件費については、当館が更新による指定管理期間の初年度であり、5年間の賃金上昇分を見込んでいることから当初計画より決算額が下回った。 <p>< 指定管理料の精算について ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響で使用しなかったことが明確な経費分の指定管理料を減額した。 ・人件費及び修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は、区へ返還した。 ・管理運営費の収支差額については、当初計画を上回ったため、超過した金額の2分の1を区に返還した。 ・指定管理料の決算額については、人件費・修繕費・管理運営費等の区への返還額を差し引いた額を記載している。 <p>< 本部経費の考え方について ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時においては、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。 					

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計	会計手続が適正である	決算書、総勘定元帳、各証憑書類等を確認した結果、総勘定元帳に関する指摘事項について、速やかに改善の計画が示された。	良好
	予算管理が適正である	予算・決算、前年度の決算等を比較して収支差額に差異があるが、綿密な原因分析が行われている。	
会計	経費の効果的活用が行われている	光熱水費に経費縮減の努力が行われている。	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、36協定や賃金台帳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	3期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、成長性は優良、収益性は良好、安定性は優良、活動性・健全性は優良であり、総合評価は優良であり、施設の安定的・継続的な運営に必要な財務力は有している。	優良

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、各部屋に入室する際の手指消毒や使用後の遊具を消毒BOXへ入れる等の呼びかけを行い、協力をお願い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。

・緊急事態宣言及びまん延防止等重点措置期間中においては、イベントの際に、制作や喫茶ブース等を中止とし、舞台発表と作品展のみ実施したほか、密を避けるため3部制に分け、大人数が集まらないように開催するなど区民の健康づくりや教養娯楽活動など、安全性を確保しながら事業を実施した。

・事業の実施に当たっては、感染拡大防止のため、調理・飲食を伴う事業は中止とし、代替の事業（クイズサークル、手品サークル、保護者向け制作など）を行うことで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3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、バリアフリートイレ(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】 15,867名(事業参加者数 10,041名、貸室利用者数 5,826名) (事業参加者数の世代別内訳) 保護者:3,075名、乳幼児:3,105名、小学生:1,373名、中学生:108名 高校生:4名、成人:247名、高齢者:2,129名</p> <p>【施設稼働率】 52.6%</p>	
令和3年度の事業計画		
【乳幼児】	多様化する子育てニーズに対応すべく、乳幼児とその保護者が、安心して利用できる環境・活動の充実を図る。	
【小学生】	児童がのびのび遊べる環境整備のため、興味・関心に寄り添う企画運営を行う。	
【中高生】	中高生世代が抱える悩みや問題を解決するための安心できる場としての機能を備えるよう努める(カウンセリングマインド)。	
【成人】	地域活動の拠点として、来館しやすい雰囲気づくりを心掛け、利用者が目的を持って来館できるように幅広い年齢層に対応した事業を展開する。	
【高齢者】	利用者が来館する目的作りのため、工夫を凝らした事業展開を試みるとともに、利用者同士の交流の場を作る。また、利用者と職員のコミュニケーションを重視する。	
【地域交流】	全世代対応型の施設としての強みとして、アピールポイントを見直し、地域との連携した体験・経験の共有を図る。	
令和3年度の事業実績		
【乳幼児】	幼児タイムは子どもの月齢に合わせた活動を行った。また、「親子ふれあいひろば」は感染状況に合わせ、時間や人数などを調整した。「パパと遊ぼう」は年齢に関係なく幅広い親子が参加できるよう配慮した。	
【小学生】	新型コロナウイルス感染症拡大以降、利用児童の多数が館内学童の在籍児童である。その他の児童については、行事の内容や制作活動の予定を確認してから利用する傾向もあるため、事業内容と周知方法の工夫を継続する。	
【中高生】	変化する感染症拡大状況に合わせながらも週に1~2回の定期的な利用があった。また保護者とのコミュニケーションも大切にしていた。	
【成人】	人気のある講座(ヨガ・手芸)は、新型コロナウイルス感染症対策に配慮して、活動内容の見直しと利用人数を制限し実施した。また、自治会の防犯パトロールが休憩でサロンを利用するなど、事業参加以外の来館者にも丁寧な対応を心掛けた。	
【高齢者】	事業参加者と積極的にコミュニケーションを図り、主体的な事業参加や健康意識を高めることに努めた。	
【地域交流】	集客につながるイベントは実施はできなかったが、自治会の清掃活動に参加するなど地域との交流を行った。	

基本評価項目

評価項目	配点	評価		得点
		レベル	乗率	(配点×乗率)
施設の維持管理	20			16
快適に利用できるための施設管理がなされている	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	4	80%	4
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			74
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	5	100%	10
新型コロナウイルス感染症対策がなされている	20	5	100%	20
合計(A)	100			90

その他の評価項目

評価項目	配点	評価		得点
		レベル	乗率	(配点×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)				98.8
施設の維持管理・区民サービス等の総合評価				A

評価内容

「施設の維持管理」については、利用者の快適さと安全・安心が、概ね適正に管理されている。
「区民サービス」については、職員の接遇に対する意識が高く、利用者からの評価が高いほか、事業が月次計画を基に計画的に実施されている。
「その他の評価項目」については、地域とのつながりを維持するための取り組みが行われているほか、利用者の施設全体に対する評価が高い。

総合的な利用者満足度

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80.4%、職員の接遇については、大変満足・満足と回答した割合が88.8%に達するなど、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

・ 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。

施設決算状況

年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	53,956,657	49,405,865	53,441,213	49,696,422
	利用料金収入	0	0	0	0
	その他収入	0	0	0	0
	計	53,956,657	49,405,865	53,441,213	49,696,422
支出	運営費	2,411,510	1,448,160	2,000,000	1,936,242
	管理費	12,162,751	11,288,922	12,389,786	10,962,292
	本部経費	858,018	767,027	860,000	1,158,013
	人件費	38,505,989	35,016,565	37,900,000	34,801,591
	修繕費	2,054,298	1,108,064	1,115,672	1,084,996
	その他支出	0	0	0	0
	計	55,134,548	48,861,711	53,405,458	48,785,121
収支差額		-1,177,891	544,154	35,755	911,301

(施設決算状況の説明)

< 決算の特徴的事項について >

- ・管理費については、9～12月の空調工事に伴い、全ての貸室の利用を中止し、事業の数も制限したほか、臨時職員の通勤手当、光熱水費、利用者保険料が減少したため、当初計画より決算額が下回った。

< 指定管理料の精算について >

- ・新型コロナウイルス感染症の影響で使用しなかったことが明確な経費分の指定管理料を減額した。
- ・人件費及び修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は、区へ返還した。
- ・管理運営費の収支差額については、当初計画を上回ったため、超過した金額の2分の1を区に返還した。
- ・指定管理料の決算額については、人件費・修繕費・管理運営費等の区への返還額を差し引いた額を記載している。

< 本部経費の考え方について >

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

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計	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。	優良
	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	経費の効果的活用が行われている	コロナの影響という外部要因による費用の削減があった一方、求人広告が増加している。	良好
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、健康診断受診記録等を確認した結果、時間外労働がゼロなど、すべての項目では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	3期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、成長性は良好、収益性は優良、安定性は優良、活動性・健全性は優良であり、総合評価は優良であり、施設の安定的・継続的な運営に必要な財務力は有している。	優良

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

・定期的な館内清掃と高頻度接触部位のこまめな消毒を実施すると共に、密を回避するため、利用者が滞留しないレイアウトの設定を行った他、職員が来館者一人ひとりに声掛けすることで、健康状態の確認を実施するなど、適切な施設管理がなされている。

・事業実施に当たっては、感染リスクの高い事業は中止するとともに他の事業も感染症の拡大状況を見つつ、職員間の話し合いで、実施内容を見直した（分散開催、一回当たりの人数制限など）。

・緊急事態宣言中は区の活動制限の指示を遵守しながら、十分な感染症対策を行ったうえで、日常的な活動の維持に努めた。

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3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、バリアフリートイレ</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】 53,839名（事業参加者数 24,882名、貸室利用者数 28,957名） （事業参加者数の世代別内訳） 保護者：5,980名、乳幼児：6,440名、小学生：6,057名、中学生：492名、高校生：74名、成人：792名、高齢者：5,047名</p> <p>【施設稼働率】 51.3%</p>	
令和3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、中高生だけが多目的室を使える中高生タイムにより、遊びのニーズに応えていく。	
【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、クリスマスミニコンサート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3年度の実績		
【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重点的に実施したほか、親子で身体を動かし楽しむ事業の「パパふれ」を新設し積極的に事業を展開した。	
【小中高生】	新型コロナウイルス感染症の影響で発表の機会が無くなった小学生のサークル活動に関しては動画を撮影し、登録者に配布したほか、中高生タイムの時間を延長するなど利用者のニーズに合わせた柔軟な事業展開を行った。	
【成人・高齢者】	密にならないように定員を設け、登録制として新型コロナウイルス感染症防止対策の徹底を図りながら定例事業を全面的に実施し、成人・高齢者の活動を促進した。	
【世代間交流】	世代を超えて創作活動を行う「一つになるプロジェクト」を実施し、感染リスクを抑えながら世代間交流を図った。	
【地域交流】	地域サークル活動（ピラティスサークル、PCサークル等）については、ニーズが高く、地域に広く支持されていることから、交流拠点となる開かれた施設として積極的な支援を行った。	

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策がなされている	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、危機管理・苦情・事故等に関して適切な対応を徹底し、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、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91.0%、職員の接遇については、大変満足・満足と回答した割合が93.7%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		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	54,939,902	55,457,640	59,637,590	55,958,048
	利用料金収入	0	0	0	0
	その他収入	71,088	27,196	300,000	34,014
	計	55,010,990	55,484,836	59,937,590	55,992,062
支出	運営費	2,788,490	1,601,270	4,287,000	1,924,359
	管理費	8,517,662	8,208,790	11,230,500	8,693,088
	本部経費	0	0	0	0
	人件費	38,267,983	37,813,395	39,178,761	38,222,365
	修繕費	968,150	2,228,710	1,879,458	1,829,498
	その他支出	0	0	0	0
	計	50,542,285	49,852,165	56,575,719	50,669,310
収支差額		4,468,705	5,632,671	3,361,871	5,322,752

(施設決算状況の説明)

< 決算の特徴的事項について >

- ・その他収入は、主にイベント参加者の材料費等である。
- ・運営費については、コロナ禍による全体としての事業の中止縮小と節減努力のため、当初計画より決算額が下回った。
- ・管理費については、電気供給事業者の変更と節電、節水努力による光熱水費の減少のほか、物品の修繕を見込んでいたが故障がなかったことによる物品修繕費の減により、当初計画より決算額が下回った。

< 指定管理料の精算について >

- ・新型コロナウイルス感染症の影響で使用しなかったことが明確な経費分の指定管理料を減額した。
- ・人件費及び修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は、区へ返還した。
- ・管理運営費の収支差額については、当初計画を上回ったため、超過した金額の2分の1を区に返還した。
- ・指定管理料の決算額については、人件費・修繕費・管理運営費等の区への返還額を差し引いた額を記載している。

< 本部経費の考え方について >

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

財務・労務評価表		評価項目	評価内容	評価
会計	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。	優良	
	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	経費の効果的活用が行われている	光熱水費、役員費において、空調の利用時間、節水、リサイクル、印刷の裏紙利用など細かな縮減努力を行った。	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、契約書で一部修正すべき箇所はあるが、それ以外項目が要件を満たしており、労務環境は適正である。	良好	
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	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 <ul style="list-style-type: none"> ・日々の消毒作業や換気の徹底、エレベーター内の床に壁向きの足形を貼り、会話を控えられるように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。 ・緊急事態宣言及びまん延防止等重点措置期間中においては、イベントの際に、安全に参加してもらうために定数を設けて、数回に分けて開催したほか、部屋の中で密になる箇所がないようにグループ分けをし、時間で動いてもらうようにするなど区民の健康づくりや教養娯楽活動等、安全性を確保しながら事業を実施した。 ・事業の実施に当たっては、感染症予防のため、道具を共有しないよう個別のセットを館で用意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 <p>サービス面、財務面は優良、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。</p>				

担当所管部	
部	区民生活部
課	区民施設課

令和3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、バリアフリースイートイレ</p> <p>【特徴ある施設】音楽室</p> <p>【総入館者数】38,826名(事業参加者数 18,138名、貸室利用者数 20,688名)(事業参加者数の世代別内訳)</p> <p>保護者：4,332名、乳幼児：5,069名、小学生：3,589名、中学生：414名、高校生：244名、成人：1,217名、高齢者：3,273名</p> <p>【施設稼働率】 52.4%</p>	
令和3年度の事業計画		
【乳幼児】	親子の関わりを深めたくて、安全・安心に配慮して利用出来る事業運営を行う。	
【小学生】	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・関心に沿った事業を計画する。また、児童にイベントの実行委員会に入ってもらうことで、意欲の向上など、更なる発展につなげる。	
【中高生】	中高生が利用しやすい心地良い居場所づくり(生活スタイルや心情に沿った対応)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の整備と事業の充実に努めていく。	
【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】	地域内にて合同で出来る事業を積極的に取り入れ、地域との関りを深めながら、利用者の満足できる事業展開を行う。	
令和3年度の事業実績		
【乳幼児】	親子で触れ合う体操や遊びを多く取り入れ、親子のコミュニケーションの場を提供するとともに、保護者間や利用者と職員のコミュニケーションの機会も充実させた。	
【小学生】	新型コロナウイルス感染症対策に配慮して、ハロウィンやクリスマス会を開催した。また、行事の実施にあたっては実行委員を募り、小学生自身に行事の企画・立案をしてもらった。	
【中高生】	今年度は中学生向けの行事は実施できなかったが、館でのスポーツタイムを再開してからは、ほぼ連日、バスケやバドミントンの利用目的での来館があった。	
【成人】	事業のフラダンスを館の行事で発表する予定だったが、感染拡大により、行事が中止になったので、動画撮影したものを事業参加者に見てもらった。	
【高齢者】	新たに考案した事業(名称：笑わら)が好評で、当初は休止した事業の代替の予定が定例の事業となった。また、昨年度の休館中に考案した脳トレクイズ(入口で配布)も好評につき継続している。	
【地域交流】	毎月実施している「おはなしかしの木」や季節行事の「クリスマス会」に地元の方に参加してもらい地域交流がとぎれないよう工夫した。	

基本評価項目				
評価項目	配点	評価		得点
		レベル	乗率	(配点×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	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	4	80%	4
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			69
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	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	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	5	100%	10
新型コロナウイルス感染症対策がなされている	20	5	100%	20
合計(A)	100			87
その他の評価項目				
評価項目	配点	評価		得点
		レベル	乗率	(配点×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	4	80%	1.6
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)				96.2
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、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、事業が月次計画を基に計画的に実施されているほか、感染症対策が適切になされている。</p> <p>「その他の評価項目」については、感染症対策に配慮して実施した事業を通じて、地域との交流を維持する取組が行われているほか、職員の上級救命講習の取得率が高く、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76.1%、職員の接遇については、大変満足・満足と回答した割合が76.7%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。 				

施設決算状況

年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	53,059,626	50,755,851	58,647,025	57,377,234
	利用料金収入	0	0	0	0
	その他収入	0	0	0	0
	計	53,059,626	50,755,851	58,647,025	57,377,234
支出	運営費	2,122,486	1,208,748	2,294,298	2,079,061
	管理費	11,710,014	11,399,009	13,630,702	12,872,164
	本部経費	899,002	813,939	800,000	1,068,880
	人件費	38,503,268	34,381,188	39,170,000	38,555,105
	修繕費	942,030	1,101,070	2,252,025	2,140,761
	その他支出	0	0	0	0
	計	53,277,798	48,090,015	57,347,025	55,647,091
収支差額		-218,172	2,665,836	1,300,000	1,730,143

(施設決算状況の説明)

<決算の特徴的事項について>

- ・管理費については、光熱水費が想定以上に縮減できたことから、当初計画より決算額が下回った。

<指定管理料の精算について>

- ・新型コロナウイルス感染症の影響で使用しなかったことが明確な経費分の指定管理料を減額した。
- ・人件費及び修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は、区へ返還した。
- ・管理運営費の収支差額については、当初計画を上回ったため、超過した金額の2分の1を区に返還した。
- ・指定管理料の決算額については、人件費・修繕費・管理運営費等の区への返還額を差し引いた額を記載している。

<本部経費の考え方について>

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

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計	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。	優良
	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	経費の効果的活用が行われている	職員採用のための広告費が多くなっているが、コロナの影響により、利用者、開館時間の減少により経費が削減された。	良好
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、健康診断受診記録等を確認した結果、時間外労働がゼロなど、すべての項目では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	3期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、成長性は良好、収益性は優良、安定性は優良、活動性・健全性は優良であり、総合評価は優良であり、施設の安定的・継続的な運営に必要な財務力は有している。	優良

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

・感染症拡大当初は、館内の出入り口付近のみに消毒液を設置していたが、消毒液が十分に確保できたことにより、各階のトイレ前にも消毒液を設置し、利用者が安心して施設利用できる体制を整えた。

・事業実施に当たっては、登録制による人数制限や、ソーシャルディスタンスを配慮し、周りとの十分な距離を保つ環境作りを行うほか、事業や行事など実施できる策をいくつか用意することで、感染状況に合わせた対策を講じながら実施することができた。

・緊急事態宣言中には区の指示で中止となった高齢者事業が多く、高齢者の来館が減少することが懸念された。そのため、感染症対策に配慮して参加できるような代替事業を考案、実施することにより、地域の高齢者との繋がりを維持することに努めた。

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3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一丁目2番地
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 <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3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3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 ・まん延防止措置に伴う制限実施（夜間利用の制限等）（4月1日～4月24日） ・緊急事態宣言に伴う制限実施（夜間利用・新規予約停止、無観客要請等）（4月25日～6月20日） ・まん延防止措置移行に伴う制限緩和（定員緩和、新規予約受付再開）（6月21日～7月11日） ・再宣言による制限実施（定員制限100% 50%）（7月12日～8月22日） ・リバウンド防止措置移行に伴う制限緩和（定員緩和、飲食可）（10月1日～10月31日） ・基本的対策徹底期間移行に伴う制限緩和（夜間利用、酒類提供再開）（11月1日～1月11日） ・オミクロン株拡大緊急対応に伴う制限実施（飲食の時間制限等）（1月12日～1月20日） ・まん延防止措置に伴う制限実施（酒類提供不可）（1月21日～3月21日） ・リバウンド警戒期間移行に伴う制限緩和（酒類提供再開）（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 84,352,006円 4 稼働率 大ホール66.1% 小ホール55.7% 集会室58.6% 5 利用者数 大ホール57,443人 小ホール19,002人 集会室83,044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			57
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	5	100%	15
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			94
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)				102
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、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等について、速やかに修繕等の対応を図るほか、LED化等の計画的な修繕対応も行われている等、適切に行われている。また、文化施設に相応しい季節ごとの手作り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。</p> <p>・「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相談に親身に乗り、利用者の満足度向上に努めた。また、コロナ禍においても、感染防止対策の徹底を図りながら創意工夫のもと自主事業の実施を計画して、実施につなげたことは、区民の芸術文化に触れる機会の提供に寄与するものであり、高く評価できる。</p> <p>・「その他の評価項目」については、ホールの新規利用者の獲得・定着を図るため、ガイドブックを作成する等の工夫をし、大ホールの稼働率は特に大きく上昇した。また、ワクチン接種会場確保のため集会室の提供にむけて都度迅速に対応し、接種希望者からの問合せ等にも適切に対応し、会場の安全かつ円滑な運営に寄与した。</p>				
総合的な利用者満足度				
<p>利用者一人一人に寄り添った丁寧な対応から、求めるサービス以上のサポートが得られるという声もある等、満足度が高く、リピーターが多い。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89%と利用者満足度は高いものとなっている。また、アンケートの結果を詳細に分析し、改善の取組を迅速に行う等、利用者意見の反映・満足度向上に努めた。</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>・利用者の声を真摯に受けとめ小さな改善を重ね、サービス向上を図ってきており、引き続き、利用者の意見をより良い施設運営へ繋げていく。</p> <p>・保守点検結果に基づく修繕対応のほか、耐用年数を踏まえた設備の更新等を順次行っていく必要があるため、引き続き、計画的に実施し、施設の長期保全に努める。</p> <p>・感染防止対策を徹底した上で、引き続き、指定管理者のノウハウを生かした自主事業を積極的に展開し、区民が芸術文化に触れる機会や賑わい創出を行っていく。</p>				

施設決算状況

年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	150,562,899	129,497,934	187,715,161	146,131,663
	利用料金収入	79,236,294	76,745,767	40,675,239	84,352,006
	その他収入	1,715,627	3,008,374	1,230,000	1,590,191
	計	231,514,820	209,252,075	229,620,400	232,073,860
支出	運営費	3,115,595	752,784	1,019,000	579,498
	管理費	166,703,264	148,622,084	175,271,400	167,859,943
	本部経費	14,483,823	14,832,000	14,838,000	14,832,000
	人件費	40,926,140	36,117,320	39,144,000	36,551,844
	修繕費	9,633,030	9,101,462	9,944,000	9,644,764
	その他支出	0	0	0	0
	計	220,378,029	194,593,650	225,378,400	214,636,049
収支差額		11,136,791	14,658,425	4,242,000	17,437,811

(施設決算状況の説明)

< 決算の特徴的事項について >

- ・利用料金収入の減少を見込んで指定管理料を14,807,161円増額した。
- ・利用料金収入のうち10,865,906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。
- ・コロナの影響により、自主事業のうち一部が中止となったため、運営費は当初計画より決算額が下回った。
- ・新電力へ切り替えや節電・節水の取組の影響から、光熱水費を縮減できたこと、消耗品購入の見直し等による経費縮減を行ったこと、催事の中止に伴う広告費の実績減等により、管理費は当初計画より決算額が下回った。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響により施設の稼働率が伸び悩んでいたが、下半期になり、感染状況の改善等に伴い利用が増えたこと、周辺区のホールの大規模改修に伴う休館等の影響により大ホールの新規利用者が順調に増えたこと、ワクチン接種会場としての利用により集会室の利用が増えたこと等から、利用料金収入が想定より上回った。

< 指定管理料の精算について >

- ・人件費及び修繕費は当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。
- ・管理運営費の収支差額については、当初計画における収支差額を上回ったため、利用料金収入の減少を見込んで増額した指定管理料分を全額返還し、それでもなお超過した金額の2分の1を区に返還した。
- ・指定管理料の決算額については、人件費・修繕費・管理運営費等の区への返還額を差し引いた額を記載している。

< 本部経費の考え方について >

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

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告書等は適正に作成されている。不自然な経費計上も見当たらず、会計手続は適正である。	良好
	予算管理が適正である	利用料金収入の増加、光熱水費の縮減などにより、予算と実績の間に乖離が見られる経費科目は見受けられるが、原因分析の上で合理的な理由が示されている。	
会計	経費の効果的活用が行われている	利用料金収入の増加により収入は予算を上回ったが、消耗品費や光熱水費の縮減に取組み支出経費は予算の範囲内で業務を遂行した。収支差額は過年度に比べ良好である。	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、健康診断の受診記録等により、労働保険・社会保険の加入、最低賃金の遵守、時間外労働に際しての割増賃金の支払など、労働環境が適正であることが確認できた。施設の利用制限などに伴う休業指示等は行われなかった。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務評価を行った結果、安全性、活動性・健全性は「優良」、収益性、成長性は「良好」であり、安定的・継続的な運営に当たって極めて適正な財務力を有している。無借金経営を継続しており、コロナ禍から回復基調であることも確認できる。	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、定期的な換気の実施、丁寧な除菌・消毒等の基本的な感染防止対策を適切に実施したほか、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により、感染拡大防止に努めた。また、入口を1箇所にするこことによる確実な検温の実施、ワクチン接種者と動線を分けるためのエレベーターの運用方法の変更等、さらなる対策の徹底を図った。
- ・緊急事態宣言やまん延防止等重点措置の適用等に伴う施設の利用制限にあたり、迅速かつ正確な周知及び利用者への丁寧な説明に努め、トラブル等を未然に防いだ。
- ・利用制限下で安全に催事を実施できるよう、利用者の希望を聞き取った上で、レイアウトや開催方法を一緒に検討・調整する等、感染対策と文化にふれる機会の提供の両立に努めた。

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。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のほか、コロナ禍においても工夫して自主事業を企画・実施し、区民が文化に親しむ機械の提供に努めた点は高く評価できる。

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3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	<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 <p><施設の概要> 多目的ホール 収容人員500名(フラット時)/面積404m² コンサートサロン 収容人員100名(フラット時)/面積113m² 会議室 第1会議室 収容人員24名(面積57m²) 第2会議室 収容人員12名(面積25m²) 第3会議室 収容人員12名(面積28m²) 第2,3会議室は通し使用可能</p>	
令和3年度の事業計画		
<ol style="list-style-type: none"> 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 個人情報保護・情報セキュリティ研修、自衛消防訓練、舞台技術研修等 		
令和3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による利用制限 <ul style="list-style-type: none"> ・まん延防止措置に伴う制限実施（夜間利用の制限等）（4月1日～4月24日） ・緊急事態宣言に伴う制限実施（夜間利用・新規予約停止、無観客要請等）（4月25日～6月20日） ・まん延防止措置移行に伴う制限緩和（定員緩和、新規予約受付再開）（6月21日～7月11日） ・再宣言による制限実施（定員制限100% 50%）（7月12日～8月22日） ・リバウンド防止措置移行に伴う制限緩和（定員緩和、飲食可）（10月1日～10月31日） ・基本的対策徹底期間移行に伴う制限緩和（夜間利用、酒類提供再開）（11月1日～11月11日） ・オミクロン株拡大緊急対応に伴う制限実施（飲食の時間制限等）（1月12日～1月20日） ・まん延防止措置に伴う制限実施（酒類提供不可）（1月21日～3月21日） ・リバウンド警戒期間移行に伴う制限緩和（酒類提供再開）（3月22日～31日） 3 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 利用料金収入 33,112,250円 4 稼働率 ホール31.8% コンサートサロン57.5% 会議室28.1% 5 利用者数 ホール21,989人 コンサートサロン13,601人 会議室11,797人 		

基本評価項目				
評価項目	配点	評価		得点
		レベル	乗率	(配点×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			27
利用者に対し、満足のいくサービスを提供している	15	3	60%	9
利用者の意見を入れ、改善につなげている	10	3	60%	6
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			72
その他の評価項目				
評価項目	配点	評価		得点
		レベル	乗率	(配点×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)				79
施設の維持管理・区民サービス等の総合評価				B
評価内容				
<p>・「施設の維持管理」については維持管理計画表に基づき実施している。担当者による日常点検や保守点検によって不具合箇所等があれば速やかに修繕等の対応を図っており、コンサートサロンの部品修繕やホール観覧席修繕のほか、クロス修繕や案内板の交換修繕等、景観も含めた施設全体の維持管理を行っている。また、専門性のある職員を十分に配置し、受付を含めた案内はスムーズかつ確に実施されている。</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、利用団体はもとより、利用検討中の団体に対して施設見学や催事開催に向けての相談などを積極的に受け入れるなどサービスの向上に努めた。また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に係る利用自粛者への利用料金等の還付について、希望があれば銀行振込対応を行う体制を整備し、また、外出機会の抑制のため、申請に係る手続きの猶予期間を延ばすなど利用者に配慮した対応を行った。</p> <p>・「その他の項目」については、事務室前ロビーに情報コーナーの設置や、情報誌「にぼまち」の発行、ホームページで公演情報や施設利用に関する情報の発信など、区民が芸術文化情報にアクセスしやすいようにし、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は、受付対応について「満足」及び「やや満足」の回答が77.2%となっている。施設面・運用面への改善要望があり、全スタッフで情報共有し、不具合のある備品の入替を検討する等、アンケートを基に改善に努めている。一方で、リピーターからの設備面への評価、新規利用者からのスタッフへの感謝等、様々な反応を得られている。</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>・今年度実施されなかった自主事業については、引き続き新型コロナウイルス感染拡大防止策を講じたうえで、企画立案、実施及び新規利用者獲得のための取組を積極的に検討していく。</p> <p>・施設全体の老朽化を考慮し、計画的な点検・修繕の実施、また、照明のLED化等、継続して施設の適切な維持・保全に努めていく。</p> <p>・より多くの利用者意見を取り入れるために、利用者アンケートの期間延長及び集計枚数の増加に努める必要がある。また、設備面の改善要望（各貸室の照明・空調設備等）や、サービス面の改善要望について、具体的な改善・対応方法について示し、要望に応えられるよう取り組む必要がある。</p>				

施設決算状況

年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	40,197,000	33,250,000	85,875,919	56,330,847
	利用料金収入	57,583,222	28,997,150	14,177,081	33,112,250
	その他収入	217,225	24,039,272	150,000	60,798
	計	97,997,447	86,286,422	100,203,000	89,503,895
支出	運営費	308,607	0	510,000	0
	管理費	50,582,241	42,859,360	50,665,000	40,475,895
	本部経費	6,453,000	5,804,000	4,250,000	7,283,000
	人件費	56,451,583	59,382,457	45,126,000	53,292,737
	修繕費	2,275,902	2,322,650	2,289,000	2,293,940
	その他支出	0	0	0	0
	計	109,618,333	104,564,467	98,590,000	96,062,572
収支差額		-11,620,886	-18,278,045	1,613,000	-6,558,677

(施設決算状況の説明)

< 決算の特徴的事項について >

- ・利用料金収入の減少を見込んで指定管理料を40,322,919円増額した。
- ・利用料金収入のうち2,194,000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。
- ・令和3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。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響により施設の稼働率が伸び悩んでいたが、下半期になり、感染状況の改善等に伴い利用者が増え、利用料金収入が想定より上回った。
- ・人件費の差異については、円滑な業務遂行のため、職員を想定よりも多く配置したことにより、当初計画より決算額が上回ったためである。
- ・運営費の差異については、新型コロナウイルス感染症の影響により自主事業の実施を見送ったことにより、当初計画より決算額が下回ったためである。
- ・管理費の差異については、ラングウッド分担金が当初計画より決算額が下回ったことや消耗品の再利用・節減に努めたことにより、当初計画より決算額が下回ったことが主な要因である。
- ・本部経費の差異については、算出根拠として当該年度の本社全体の売上や按分比率等を用いており当初計画時の本社全体の売上や按分比率等が異なっていることによって生じたためである。

< 指定管理料の精算について >

- ・人件費及び修繕費について、当初計画で示している金額を超えた支出は指定管理者の負担である。
- ・管理運営費の収支差額については、当初計画における収支差額を上回ったため、利用料金減収相当分として増額した指定管理料分として区へ返還した。
- ・指定管理料の決算額については、管理運営費等の区への返還額を差し引いた額を記載している。

< 本部経費の考え方について >

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

財務・労務評価表			
評価項目		評価内容	評価
会計	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、法人決算書等は適正に作成されている。不自然な経費計上も見当たらず、会計手続きは適正である。	良好
	予算管理が適正である	利用料金収入の増加、人件費の超過、消耗品費の縮減などにより、予算と実績の間に乖離が見られる経費科目は見受けられるが、原因分析の上で合理的な理由が示されている。	
会計	経費の効果的活用が行われている	消耗品費などにおいて経費縮減への取組みは確認できるが、人件費が予算超過となった。収支差額は前期比では改善したが、マイナスが継続している。	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、健康診断の受診記録等により、労働保険・社会保険の加入、最低賃金の遵守、時間外労働に際しての割増賃金の支払など、労働環境が適正であることが確認できた。施設の利用制限などに伴う休業指示等は行われなかった。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務評価を行った結果、安全性は「優良」、成長性、活動性・健全性は「良好」である。直近の決算ではコロナ禍により減収減益となったため、収益性は「課題有」との評価となるが、総合的には安定的・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の感染拡大防止のため、定期的に換気を実施し、利用後にスタッフが除菌・消毒作業を行う時間を設ける等、基本的な対策を適切に実施したほか、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。また、利用料金の還付について、遠方の方には銀行振込で対応を行う等、区と連携しながら柔軟に対応した。

・緊急事態宣言やまん延防止等重点措置の適用等に伴う施設の利用制限にあたり、迅速かつ正確な周知及び利用者への丁寧な説明に努め、トラブル等を未然に防いだ。

・利用制限下での催事の実施にあたっては、主催者との打合せ時において内容を詳細に聞き取り、利用内容に合わせてレイアウト変更によりソーシャルディスタンスを確保する等、感染拡大防止に努めている。

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。

・今後、財政面については一部改善が必要と思われる面も見受けられるが、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のための対応も継続して行い、利用者の安心・安全に努めたことから、指定管理業務を継続させられると評価できる。

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3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> <table border="0"> <tr> <td>多目的ホール</td> <td>収容人員296席 / 面積343m²</td> </tr> <tr> <td>会議室A(ハ化ジョンルム)</td> <td>収容人員70席 / 面積59m²</td> </tr> <tr> <td>会議室B(ミニギャラリー)</td> <td>収容人員28名 / 面積70m²</td> </tr> <tr> <td>スタジオ</td> <td>収容人員10名程度 / 面積51m²</td> </tr> <tr> <td>企画展示コーナー (ギャラリー)</td> <td>オープンスペース / 面積145m² (4階全施設を使用する場合185m²)</td> </tr> </table>		多目的ホール	収容人員296席 / 面積343m ²	会議室A(ハ化ジョンルム)	収容人員70席 / 面積59m ²	会議室B(ミニギャラリー)	収容人員28名 / 面積70m ²	スタジオ	収容人員10名程度 / 面積51m ²	企画展示コーナー (ギャラリー)	オープンスペース / 面積145m ² (4階全施設を使用する場合185m ²)
多目的ホール	収容人員296席 / 面積343m ²											
会議室A(ハ化ジョンルム)	収容人員70席 / 面積59m ²											
会議室B(ミニギャラリー)	収容人員28名 / 面積70m ²											
スタジオ	収容人員10名程度 / 面積51m ²											
企画展示コーナー (ギャラリー)	オープンスペース / 面積145m ² (4階全施設を使用する場合185m ²)											
令和3年度の事業計画												
<ol style="list-style-type: none"> 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 個人情報保護・情報セキュリティ研修、自衛消防訓練、舞台技術研修等 												
令和3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による利用制限 <ul style="list-style-type: none"> ・まん延防止措置に伴う制限実施（夜間利用の制限等）（4月1日～4月24日） ・緊急事態宣言に伴う制限実施（夜間利用・新規予約停止、無観客要請等）（4月25日～6月20日） ・まん延防止措置移行に伴う制限緩和（定員緩和、新規予約受付再開）（6月21日～7月11日） ・再宣言による制限実施（定員制限100% 50%）（7月12日～8月22日） ・リバウンド防止措置移行に伴う制限緩和（定員緩和、飲食可）（10月1日～10月31日） ・基本的対策徹底期間移行に伴う制限緩和（夜間利用、酒類提供再開）（11月1日～1月11日） ・オミクロン株拡大緊急対応に伴う制限実施（飲食の時間制限等）（1月12日～1月20日） ・まん延防止措置に伴う制限実施（酒類提供不可）（1月21日～3月21日） ・リバウンド警戒期間移行に伴う制限緩和（酒類提供再開）（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 19,373,550円 4 稼働率 ムーブホール 32.6% 会議室A 58.0% 会議室B 66.0% スタジオ 59.9% 企画展示コーナー(ギャラリー) 54.1% 5 利用者数 ムーブホール14,054人 会議室A・B 36,862人 スタジオ・ギャラリー 21,528人 												

基本評価項目				
評価項目	配点	評価		得点
		レベル	乗率	(配点×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			29
利用者に対し、満足のいくサービスを提供している	15	3	60%	9
利用者の意見を入れ、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			74
その他の評価項目				
評価項目	配点	評価		得点
		レベル	乗率	(配点×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)				81
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」については維持管理計画表に基づき実施している。担当者による日常点検や保守点検によって不具合箇所等があれば速やかに修繕等の対応を図っており、音響設備の修繕やミニギャラリーのスクリーン修繕のほか、トイレも不具合の都度早急に修繕を行う等、施設全体の維持管理に努めている。また、専門性のある職員を十分に配置し、受付を含めた案内はスムーズかつ的確に実施されている。</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、利用団体はもとより、利用検討中の団体に対して施設見学や催事開催に向けての相談などを積極的に受け入れるなどサービスの向上に努めた。また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に係る利用自粛者への利用料金等の還付について、希望があれば銀行振込対応を行う体制を整備し、また、外出機会の抑制のため、申請に係る手続きの猶予期間を延ばすなど利用者に配慮した対応を行った。</p> <p>・「その他の項目」については、事務室前ロビーに情報コーナーの設置や、情報誌「にぼまち」の発行、ホームページで公演情報や施設利用に関する情報の発信など、区民が芸術文化情報にアクセスしやすいようにし、利用者獲得に努めた。また、ワクチン接種会場としての提供に向けた迅速な対応や、接種希望者からの問合せ対応等、接種会場の安全かつ円滑な運営に寄与した。</p>				
総合的な利用者満足度				
<p>・アンケート結果においては、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。会議室利用者から空気清浄機の導入や、より安価な料金設定の要望、新規利用者からのリピート利用希望等、様々な反応が得られている。</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>・今年度実施されなかった自主事業については、引き続き新型コロナウイルス感染拡大防止策を講じた上で、企画立案、実施及び新規利用者獲得のための取組を積極的に行う必要がある。また、利用者の意見の収集については、より多くの意見を聞くための手法で取り組む必要がある。</p> <p>・施設面については、老朽化を考慮し、計画的な点検・修繕を実施することで、継続して施設の適切な維持・保全に努めていく。</p> <p>・令和5年度の町屋区民事務所移転によるハイビジョンルーム及びギャラリーの廃止に伴い、令和5年度以降の施設全体の効率的な管理・運営方法を検討する必要がある。</p>				

施設決算状況					
年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	33,074,371	34,643,000	57,350,428	41,349,992
	利用料金収入	31,032,122	13,569,150	7,792,572	19,373,550
	その他収入	235,654	6,205,325	150,000	277,320
	計	64,342,147	54,417,475	65,293,000	61,000,862
支出	運営費	177,246	0	510,000	0
	管理費	23,778,986	19,828,475	25,590,000	21,852,957
	本部経費	4,112,000	3,774,000	2,802,000	4,716,000
	人件費	35,265,299	36,153,568	31,878,000	40,186,142
	修繕費	2,658,143	2,711,335	2,711,000	2,665,905
	その他支出	0	0	0	0
	計	61,879,674	58,693,378	60,689,000	64,705,004
収支差額		2,462,473	-4,275,903	4,604,000	-3,704,142
(施設決算状況の説明)					
<p>< 決算の特徴的事項について ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用料金収入の減少を見込んで指定管理料を22,707,428円増額した。 ・利用料金収入のうち527,700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。 ・令和3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。 ・新型コロナウイルス感染症の影響により施設の稼働率が伸び悩んでいたが、下半期になり、感染状況の改善等に伴い利用者が増えた。また、ワクチン接種会場としての利用期間(5月～10月)があったため、利用料金収入が想定より上回った。 ・人件費の差異については、円滑な業務遂行のため、職員を想定よりも多く配置したことにより、当初計画より決算額が上回ったためである。 ・運営費の差異については、新型コロナウイルス感染症の影響により自主事業の実施を見送ったことにより、当初計画より決算額が下回ったためである。 ・管理費の差異については、新型コロナウイルスの影響による施設利用が減少したことにより光熱水費が当初計画より決算額が大幅に下回ったことや、消耗品の再利用・節減に努めたことにより、当初計画より決算額が下回ったことが主な要因である。 ・本部経費の差異については、算出根拠として当該年度の本社全体の売上や按分比率等を用いており、当初計画時の本社全体の売上や按分比率等が異なっていることによって生じたためである。 <p>< 指定管理料の精算について ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・人件費について、当初計画で示している金額を超えた支出は指定管理者の負担である。 ・修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。 ・管理運営費の収支差額については、当初計画における収支差額を上回ったため、利用料金減収相当分として増額した指定管理料分として区へ返還した。 ・指定管理料の決算額については、修繕費・管理運営費等の区への返還額を差し引いた額を記載している。 <p>< 本部経費の考え方について ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時においては、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。 					

財務・労務評価表			
評価項目		評価内容	評価
会計	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、法人決算書等は適正に作成されている。不自然な経費計上も見当たらず、会計手続きは適正である。	良好
	予算管理が適正である	利用料金収入の増加、人件費の超過、消耗品費や光熱水費の縮減などにより、予算と実績の間に乖離が見られる経費科目は見受けられるが、原因分析の上で合理的な理由が示されている。	
会計	経費の効果的活用が行われている	光熱水費などにおいて経費縮減への取組みは確認できるが、人件費が前期比・予算比ともに超過し、収支差額は前期に続きマイナスとなった。	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、健康診断の受診記録等により、労働保険・社会保険の加入、最低賃金の遵守、時間外労働に際しての割増賃金の支払など、労働環境が適正であることが確認できた。施設の利用制限などに伴う休業指示等は行われなかった。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務評価を行った結果、安全性は「優良」、成長性、活動性・健全性は「良好」である。直近の決算ではコロナ禍により減収減益となったため、収益性は「課題有」との評価となるが、総合的には安定的・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			
<ul style="list-style-type: none"> ・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、利用後にスタッフが除菌・消毒作業を行う時間を設ける等、基本的な対策を適切に実施したほか、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。また、利用料金の還付について、遠方の方には銀行振込で対応を行う等、区と連携しながら柔軟に対応した。 ・緊急事態宣言やまん延防止等重点措置の適用等に伴う施設の利用制限にあたり、迅速かつ正確な周知及び利用者への丁寧な説明に努め、トラブル等を未然に防いだ。 ・利用制限下での催事の実施にあたっては、主催者と事前に打合せを行い、利用方法や希望内容を詳細に聞き取り、安全な運営ができるよう、利用する上での感染拡大防止策等、必要な助言を行った。 ・空気の循環を目的とした高性能の空気清浄機を楽屋に設置した。 			
総合評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・今後、財政面については一部改善が必要と思われる面も見受けられるが、利用者満足度も高いことから、指定管理業務を継続させられると評価できる。 			

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3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
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3年度の事業計画		
<p>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、絵画や音楽、外国語など幅広いジャンルの講座を実施する。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」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。</p> <p>年2回のアンケートのほか、利用者懇談会等により、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。</p> <p>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。</p>		
令和3年度の事業実績		
<ol style="list-style-type: none"> 管理運営業務の実施 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"> まん延防止措置に伴う制限実施（夜間利用の制限等）（4月1日～4月24日） 緊急事態宣言に伴う制限実施（夜間利用・新規予約停止等）（4月25日～6月20日） まん延防止措置移行に伴う制限緩和（定員緩和、新規予約受付再開）（6月21日～7月11日） 再宣言による制限実施（定員制限、飲食不可）（7月12日～9月30日） リバウンド防止措置移行に伴う制限緩和（定員緩和）（10月1日～10月31日） 基本的対策徹底期間移行に伴う制限緩和（時間制限緩和、飲食可）（11月1日～1月11日） オミクロン株拡大緊急対応に伴う制限実施（キャンセル料金の全額還付再開）（1月12日～1月20日） まん延防止措置に伴う制限実施（キャンセル料金の全額還付継続）（1月21日～3月21日） リバウンド警戒期間移行に伴う制限緩和（キャンセル料金の全額還付終了）（3月22日～31日） 利用者数等 <ul style="list-style-type: none"> なないろひろば事業 5回実施 参加者数 延べ170名 カルチャー講座 531講座実施 参加者数 延べ2,961名 リニューアル記念なないろひろば「JAZZコンサート」 参加者数 134名 		

基本評価項目				
評価項目	配点	評価		得点
		レベル	乗率	(配点×乗率)
施設の維持管理	30			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	70			56
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	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
		レベル	乗率	(配点×乗率)
地域との連携・協働	5	4	80%	4
区内事業者の活用	5	3	60%	3
合計(B)	10			7
合計(A+B)				89
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>リニューアル工事を実施しながら施設を稼働させるため、利用者への周知や動線の確保等適切に対応した。</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回以上打合せを行い、情報の共有と再発防止の対応を図っている。</p> <p>リニューアル工事後にプレイコーナーで地域の方が気軽にピアノを弾くことができる事業「街なかピアノ」を開始した。</p> <p>令和3年度は区内事業者の積極的な活用のため、11の再委託業務のうち5業務を区内事業者に再委託した。</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73%となり、昨年度の約50%から大幅に改善した。リニューアル工事終了後、リニューアル内容が好評であることが影響していると考えられる。</p> <p>マイナス評価については、改修前の設備への不満やリニューアル工事期間の利用の不便さに対する意見が主要因と考えられ、現在は改善されている。</p> <p>職員の対応については「とても良い」「良い」の合計は約70%（昨年度76%）で、概ね良好な結果を維持した。また、「あまりよくない」が3件、「よくない」が0件で（昨年度は「あまりよくない」2件、「よくない」が0件）昨年度より悪化したものの、全体に占める割合は0.9%であることから、概ね丁寧な接遇を実施できたと考えられる。</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>リニューアル工事を実施し、施設の利用環境は向上したが、施設の老朽化により傷・汚れが目立つ部分があるため、指定管理料の修繕費を活用し、今後も効果的な施設整備を優先的に行う必要がある。また、今回のリニューアル工事の対象となっていないトイレ・給排水設備の改修については、今後管理組合と連携して対応を図る必要がある。</p> <p>ソフト面では、新たな利用者拡大に向けた多彩なイベントの実施やカルチャー講座など、運営面で充実を図る必要がある。</p>				

施設決算状況					
年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	24,089,696	30,213,147	35,628,000	31,542,392
	利用料金収入	13,024,550	6,955,350	6,722,000	8,996,500
	その他収入	370,873	133,214	233,000	169,929
	計	37,485,119	37,301,711	42,583,000	40,708,821
支出	運営費	923,061	485,727	1,345,332	401,068
	管理費	30,271,600	30,795,668	28,500,638	27,301,452
	本部経費	0	0	0	0
	人件費	3,500,406	3,840,974	10,360,826	10,430,357
	修繕費	2,313,660	2,179,342	2,376,204	2,353,329
	その他支出	0	0	0	0
	計	37,008,727	37,301,711	42,583,000	40,486,206
収支差額		476,392	0	0	222,615
(施設決算状況の説明)					
<p>< 決算の特徴的事項について ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用料金収入の減少を見込んで指定管理料を3,680,000円増額した。 ・利用料金収入のうち38,300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。 ・新型コロナウイルス感染症及びリニューアル工事の影響により、収入の大幅な減少を見込んでいたが、それぞれ適切な対策や対応をし、利用可能施設を活用することで、利用料金収入が当初計画を大幅に上回った。 ・新型コロナウイルス感染症及びリニューアル工事の影響により、自主事業の中止や縮小をしたため、運営費決算額は当初計画を下回った。 なお、使用しなかったことが明確な運営費は、指定管理料を減額した。 ・光熱水費決算額については、新型コロナウイルス感染症やリニューアル工事の影響により、当初計画を下回った。 <p>< 指定管理料の精算について ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・人件費について、当初計画で示している金額を超えた支出は指定管理者の負担である。 ・修繕費は当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。 ・管理運営費の収支差額については、当初計画における収支差額を上回ったため、利用料金収入の減少を見込んで増額した指定管理料分を全額返還し、それでもなお超過した金額の2分の1を区に返還した。 ・指定管理料の決算額については、修繕費・管理運営費等の区への返還額を差し引いた額を記載している。 					

財務・労務評価表			
評価項目		評価内容	評価
会計	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告書等は適正に作成されている。不自然な経費計上も見当たらず、会計手続きは適正である。	良好
	予算管理が適正である	利用料金収入の増加、通信運搬費の予算超過などにより、予算と実績の間に乖離が見られる経費科目は見受けられるが、原因分析の上で合理的な理由が示されている。	
会計	経費の効果的活用が行われている	リニューアル工事期間中の施設活用などにより、収入は予算を上回った。光熱水費や委託料の縮減など、管理費縮減への取組も確認できる。	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、健康診断の受診記録等により、労働保険・社会保険の加入、最低賃金の遵守、時間外労働に際しての割増賃金の支払など、労働環境が適正であることが確認できた。施設の利用制限やイベント中止などに伴う休業指示等は行われなかった。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務評価を行った結果、安全性は「優良」、収益性、成長性、活動性・健全性は「良好」であり、安定的・継続的な運営に当たって適正な財務力を有している。無借金経営を継続しており、正味財産増減額は過年度のマイナスからプラスに転じた。	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、検温、マスク着用の徹底、換気など感染症対策を徹底かつ適切に行い、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。
 トイレ便座を除菌することができるトイレシートクリーナーを導入するなど、適切な設備整備を行っている。
 自主事業については、不特定多数を対象にした事業等は中止となったものの、感染防止対策を徹底して安心・安全な事業実施に努め、3月末にはリニューアルイベントも開催した。

総合評価

サービス面、財務面は良好、労務面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。また、リニューアル工事を実施しながら施設を稼働させるために適切に対応したことや「街なかピアノ」事業等の施設利用者増加のための取組も評価できる。

担当所管部	
部	地域文化スポーツ部
課	生涯学習課

令和3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3年度の事業計画		
<p>区民カレッジについては、令和2年度受講された区民から継続を望まれた講師陣などへ全10講座を依頼、企画している。また区民カレッジ特別講演会は、新紙幣の肖像、大河ドラマで話題の渋沢栄一についての講演を企画し、渋沢史料館から講師を招く予定である。さらに、年度末には「日本の伝統芸能」にスポットを当て、複数の講師による講演を実施する予定である。</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・実務編まで満遍なく計画する。入門編では、シニアの方を主としたワード、エクセルの入門講座を2講座新規に企画し、応用・実務編では「差し込み印刷とラベル作成」「エクセルの定型フォームで仕事効率アップ」「エクセルデータベースとピボットテーブル」の3講座を新設する。</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・声掛けを行い、利用者の立場に立った対応に努める。</p>		
令和3年度の事業実績		
<ol style="list-style-type: none"> 管理運営業務の実施 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"> まん延防止措置に伴う制限実施（夜間利用の制限等）（4月1日～4月24日） 緊急事態宣言に伴う制限実施（夜間利用・新規予約停止等）（4月25日～6月20日） まん延防止措置移行に伴う制限緩和（定員緩和、新規予約受付再開）（6月21日～7月11日） 再宣言による制限実施（定員制限、飲食不可）（7月12日～9月30日） リバウンド防止措置移行に伴う制限緩和（定員緩和）（10月1日～10月31日） 基本的対策徹底期間移行に伴う制限緩和（時間制限緩和、飲食可）（11月1日～1月11日） オミクロン株拡大緊急対応に伴う制限実施（キャンセル料金の全額還付再開）（1月12日～1月20日） まん延防止措置に伴う制限実施（キャンセル料金の全額還付継続）（1月21日～3月21日） リバウンド警戒期間移行に伴う制限緩和（キャンセル料金の全額還付終了）（3月22日～31日） 利用者数等 <ul style="list-style-type: none"> 区民カレッジ 62回実施 参加者数 延べ2,600名 IT講習会 60回実施 参加者数 延べ1,636名 利用上の案内看板の更新（2か所）、北門門扉の修繕 		

基本評価項目				
評価項目	配点	評価		得点
		レベル	乗率	(配点×乗率)
施設の維持管理	30			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	70			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
		レベル	乗率	(配点×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>多目的広場、プロテジー等に設置している利用案内の看板を、イラスト付きで分かりやすいものに更新した。</p> <p>今年度も教育センター、シルバー大学、ふらっと、フラットを含めた施設全体で防災訓練を実施した。避難誘導や消火器操作の他、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。</p> <p>職員の接遇に関して、当日の業務対応要員等4名を除く16名の職員が「好感度の上がる受付対応、電話対応研修」を受講し、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でいる。</p> <p>令和3年度は区内事業者の積極的な活用のため、修繕工事の9割以上を区内事業者に依頼した。</p>				
総合的な利用者満足度				
<p>アンケートは638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71.9%と昨年度より1.7%上がった。</p> <p>和式トイレを洋式化してほしい、多目的室を増設してほしいなど、様々な要望があった。</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>来年度の運営に向け、区民の生涯学習に資する講座や機能の充実などに努める。</p> <p>トイレの給排水設備が老朽化し、水詰まりを起こすことが多々あるため、給排水設備を改修していく。</p> <p>アンケートでは、受付対応において「あまりよくない」と回答している人が1%いることから、利用者の立場に立った接遇を心掛け、更なる接遇の向上を図る必要がある。</p> <p>体育館の備品が良くない、新しいものを購入して欲しいといった声があるため、備品の状況を確認し、必要に応じて新たに購入するなど指定管理者と協議していく。</p>				

施設決算状況					
年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	62,446,770	63,477,431	65,411,922	60,171,797
	利用料金収入	2,088,225	1,448,309	1,403,900	2,106,948
	その他収入	323,188	715,515	269,550	660,861
	計	64,858,183	65,641,255	67,085,372	62,939,606
支出	運営費	6,720,330	7,178,142	9,166,600	7,228,971
	管理費	33,671,068	30,442,636	31,662,115	29,308,351
	本部経費	2,767,000	2,810,000	3,413,000	3,477,000
	人件費	19,350,904	19,608,101	21,330,000	19,188,582
	修繕費	2,596,812	2,791,800	2,426,657	2,402,697
	その他支出	0	0	0	0
	計	62,339,114	60,020,679	64,585,372	58,128,601
収支差額		2,519,069	5,620,576	2,500,000	4,811,005
(施設決算状況の説明)					
<p>< 決算の特徴的事項について ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用料金収入の減少を見込んで指定管理料を549,600円増額した。 ・ 利用料金収入のうち163,250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。 ・ その他収入のうち386,320円は、緊急雇用安定助成金である。 ・ 令和3年7月～11月にかけて、生涯学習センターの大会議室、第3・4・5会議室を新型コロナワクチンの集団接種会場として使用したことから、利用料金収入が当初計画より大幅に増加したほか、緊急雇用安定助成金を受け取ったことから、収入が増加している。 ・ 光熱水費については、新電力へ切り替えたことなどにより当初計画より決算額が下回った。 <p>< 指定管理料の精算について ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 人件費及び修繕費は当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。 ・ 管理運営費の収支差額については、当初計画における収支差額を上回ったため、利用料金収入の減少を見込んで増額した指定管理料分を全額返還し、それでもなお超過した金額の2分の1を区に返還した。 ・ 指定管理料の決算額については、人件費・修繕費・管理運営費等の区への返還額を差し引いた額を記載している。 <p>< 本部経費の考え方について ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時においては、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。 					

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告書等は適正に作成されている。不自然な経費計上も見当たらず、会計手続は適正である。	良好
	予算管理が適正である	利用料金収入の増加、委託料や通信運搬費の縮減などにより、予算と実績の間に乖離が見られる経費科目は見受けられるが、原因分析の上で合理的な理由が示されている。	
会計	経費の効果的活用が行われている	業務見直しによる人件費や委託料の縮減などにより、運営費、管理費、人件費ともに予算の範囲内で業務を遂行し、前年度同様に良好な決算となった。	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、健康診断の受診記録等により、労働保険・社会保険の加入、最低賃金の遵守、時間外労働に際しての割増賃金の支払など、労働環境が適正であることが確認できた。パート職員に休業指示及び手当の支払を行い、緊急雇用安定助成金を申請した。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務評価を行った結果、収益性、安全性、成長性、活動性・健全性すべて「良好」であり、安定的・継続的な運営に当たって適正な財務力を有している。コロナ禍により減収減益傾向であるが、グループ企業の支援も確認できる。	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

椅子、机の消毒、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とにより、大きな問題や苦情がなく、安定して施設運営を行えた点は評価できる。
 区民カレッジ、IT講習会ともに、感染症対策の徹底、実施時間の変更等により、全ての講座を安全に実施できた点は評価できる。

総合評価

サービス面、財務面は良好、労務面は優良であり、経費の効果的活用も行われていることから、指定管理業務は適正であったと評価できる。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、大きな問題や苦情もなく、施設運営が行えた点は評価できる。

担当所管部	
部	地域文化スポーツ部
課	生涯学習課

令和3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	株式会社ニッコトラスト
	所在地	中央区日本橋堀留町二丁目4番3号
施設開設年月日		昭和58年4月15日
現在の指定管理者による運営開始年月日		令和3年4月1日
指定期間		令和3年4月1日～令和5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い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3年度）：4月29日(水・祝)～11月28日(日)
令和3年度の事業計画		
<p>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。</p> <p>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や朝食時の地産牛乳、ヨーグルトの提供などを行い、利用者サービスの向上を図る。</p> <p>飲料自動販売機の設置、高地トレーニングの開催、フェア食の提供を行う。</p>		
令和3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"> ・一般利用(個人利用のみ)（令和3年4月29日～令和3年11月4日） ・移動教室(小学校のみ)（令和3年10月4日～令和3年11月25日） 3 利用者数等 <ul style="list-style-type: none"> ・施設利用者数 2,294人 ・一般利用者数 692人 ・学校利用者数 1,602人 <p>令和3年度の移動教室は新型コロナウイルス感染症の影響により以下の内容で実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・小学校：2泊3日から1泊2日に縮小して実施 ・中学校：中止 		

基本評価項目				
評価項目	配点	評価		得点
		レベル	乗率	(配点×乗率)
施設の維持管理	30			26
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	4	80%	8
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	70			62
施設利用者の満足度が高い	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			88
その他の評価項目				
評価項目	配点	評価		得点
		レベル	乗率	(配点×乗率)
地域との連携・協働	5	4	80%	4
自主事業への取り組み	5	3	60%	3
合計(B)	10			7
合計(A+B)				95
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>コロナ禍における安心・安全な利用環境を提供するため、少年自然の家の食堂に、パーテーションを設置した。</p> <p>現指定管理者は、前指定管理者の事業撤退に伴い、令和3年度より急遽施設運営を担うことになった。施設運営体制構築の時間が無い中で、非常勤職員(パートタイマー)の採用が困難であったため、常勤職員への採用切替えや本社からの応援職員赴任といった臨機応変な対応をすることで、予定人員とは異なるものの、支障なく業務を遂行したことは評価できる。</p> <p>地元観光協会へ加入して、月1回の清掃活動、年1回の定期総会への参加など、積極的に地域と交流するとともに、宿泊客の紹介・情報の共有といった施設利用者の増加及び施設PRへつなげる取組を行った。</p> <p>地場の野菜や牛乳を使用した食事を提供することで、地産地消の取組を行った。</p>				
総合的な利用者満足度				
<p>アンケート結果において、「予約時の対応」「チェックイン・アウト時の対応」「食堂での対応」といった職員の対応に関する回答の「良い」の割合が95%を超えており、かつ「悪い」と回答した利用者が0名であることは、非常に評価できる。</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>食事のボリュームについて、高齢者からボリュームが多い旨の指摘や、小さいお子様と一緒にご利用した方からは「子どもには量が多い」旨のご意見があった。意見数は多くはないものの、ひとりひとりに寄り添ったサービス提供が望まれる。</p> <p>非常用発電設備、屋外排水枘、体育館の照明玉切れ及び天井塗装の剥落等老朽化している箇所等について、計画的な修繕を実施していく必要がある。</p>				

施設決算状況

年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	57,090,582	58,935,367	69,325,000	74,661,000
	利用料金収入	22,512,475	1,206,260	20,437,000	6,470,784
	その他収入	480,660	131,600	800,000	286,480
	計	80,083,717	60,273,227	90,562,000	81,418,264
支出	運営費	857,963	109,059	933,000	256,551
	管理費	60,812,356	35,479,220	56,953,133	52,088,317
	本部経費	332,329	90,961	603,526	583,726
	人件費	22,756,634	22,037,488	24,640,477	24,907,375
	修繕費	3,930,258	3,875,831	3,930,000	3,944,111
	その他支出	0	0	0	0
	計	88,357,211	61,501,598	86,456,610	81,196,354
収支差額		-8,273,494	-1,228,371	4,105,390	221,910

(施設決算状況の説明)

< 決算の特徴的事項について >

- ・ 利用料金収入について、実績が当初計画の3割程度であったことから、指定管理料を当初計画から5,336,000円増額している。
- ・ 国の緊急事態宣言や都の措置等を踏まえた利用制限並びに移動教室の利用縮小や取りやめにより、利用料金収入が当初計画より大幅に減少している。
- ・ 燃料費については、重油の国際的な値上がりにより、当初計画を上回った。

< 指定管理料の精算について >

- ・ 人件費及び修繕費について、当初計画で示している金額を超えた支出は指定管理者の負担である。

< 本部経費の考え方について >

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

< その他 >

- ・ 令和2年度までは株式会社旺栄が、令和3年度からは株式会社ニッコクトラストが指定管理者として施設の管理運営を行っている。

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、法人決算書等は適正に作成されている。本部経費を含め、不自然な経費計上も見当たらず、会計手続きは適正である。	良好
	予算管理が適正である	施設利用料金収入など、予算と実績の間に乖離が見られる経費科目は見受けられるが、コロナ禍による利用自粛が主な原因であり、コロナ禍収束後は改善が見込まれる。	
会計	経費の効果的活用が行われている	原油価格の高騰により燃料費が予算を大幅に超過したが、その他経費の縮減により、総支出額は予算の範囲内で業務を遂行した。	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、健康診断の受診記録等により、労働保険・社会保険の加入、最低賃金の遵守など、労働環境の確認を行った。一部改善の必要が見受けられたが、改善結果が確認できた。施設運営の制限などに伴う休業指示等は行われなかった。	良好
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務評価を行った結果、収益性、安全性、活動性・健全性は「良好」であり、安定的・継続的な運営に当たって適正な財務力を有している。コロナ禍により減収傾向ではあるが、経費削減などにより利益率は過年度のマイナスからプラスに転じた。	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

より安心・安全な施設にするため、多くの児童が触れる場所に対して光触媒を施工した。
 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、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など適切な対策がなされており、安心して施設を利用できたという利用者の意見が見られた。

総合評価

サービス面、財務面、労務面は全て良好であり、新型コロナウイルス感染症の影響により利用料金収入の予算と実績の大きな乖離が見られるが、事態収束後は改善が見込まれる。宿泊施設として適切な新型コロナウイルス感染症対策を十分に行っているほか、利用者の満足度は高く、適正な施設の維持管理がなされていることから、指定管理業務は適正であったと評価できる。

担当所管部	
部	地域文化スポーツ部
課	生涯学習課

令和3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	T M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3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3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による利用制限</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区独自制限緩和(夜間利用新規予約制限)(4月1日～4月24日) ・緊急事態宣言に伴う制限実施(休館)(4月25日～5月31日) ・緊急事態宣言延長に伴う制限見直し(利用再開)(夜間利用制限、団体利用新規予約停止)(6月1日～6月20日) ・まん延防止措置移行に伴う制限緩和(団体利用の新規予約受付再開)(6月21日～7月11日) ・再宣言による制限実施(夜間利用制限)(7月12日～9月30日) ・リバウンド防止措置移行に伴う制限緩和(夜間利用一部緩和)(10月1日～10月31日) ・基本的対策徹底期間移行に伴う制限緩和(夜間利用再開、定員緩和、入館票廃止(11月24日～)) (11月1日～1月11日) ・オミクロン株拡大緊急対応に伴う制限実施(入館票再開)(1月12日～1月20日) ・まん延防止措置(制限の変更なし)(1月21日～3月21日) ・リバウンド警戒期間移行(制限の変更なし)(3月22日～31日) <p>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> <p>3 利用料金収入 169,817,080円</p> <p>4 利用者数</p> <table border="0"> <tr> <td>・団体利用者数</td> <td>207,404人</td> <td>・個人利用者数</td> <td>102,537人</td> </tr> <tr> <td>・利用料免除者</td> <td>46,522人</td> <td>・教室受講者数</td> <td>104,558人</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>合計</td> <td>461,021人</td> </tr> </table> <p>5 教室・講習会</p> <table border="0"> <tr> <td>・スポーツ教室</td> <td>36種類・1,295回</td> <td>・水泳教室</td> <td>30種類・2,853回</td> </tr> <tr> <td>・スタジオ教室</td> <td>40種類・1,644回</td> <td>・キッズルーム教室</td> <td>9種類・1,016回</td> </tr> <tr> <td>・特別教室</td> <td>7種類・40回</td> <td>合計</td> <td>122種類・6,848回</td> </tr> </table>			・団体利用者数	207,404人	・個人利用者数	102,537人	・利用料免除者	46,522人	・教室受講者数	104,558人			合計	461,021人	・スポーツ教室	36種類・1,295回	・水泳教室	30種類・2,853回	・スタジオ教室	40種類・1,644回	・キッズルーム教室	9種類・1,016回	・特別教室	7種類・40回	合計	122種類・6,848回
・団体利用者数	207,404人	・個人利用者数	102,537人																							
・利用料免除者	46,522人	・教室受講者数	104,558人																							
		合計	461,021人																							
・スポーツ教室	36種類・1,295回	・水泳教室	30種類・2,853回																							
・スタジオ教室	40種類・1,644回	・キッズルーム教室	9種類・1,016回																							
・特別教室	7種類・40回	合計	122種類・6,848回																							

基本評価項目				
評価項目	配点	評価		得点
		レベル	乗率	(配点×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			52
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	5	100%	10
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			86
その他の評価項目				
評価項目	配点	評価		得点
		レベル	乗率	(配点×乗率)
障がい者スポーツ推進の取組を実施している	5	5	100%	5
区内業者への発注を積極的に行っている	5	4	80%	4
合計(B)	10			9
合計(A+B)				95
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、感染防止対策の徹底を図り、安心して利用できる施設にむけた工夫・努力をしている。また、新型コロナウイルス感染症により事業が中止になった利用枠を個人利用枠へ開放し、ホームページやツイッターなどを活用して、速やかに周知するなど、利用者の満足度向上及び施設の効率的な運営につながる取組を行っている。 ・「その他の項目」については、ポッチャやパラサッカーを体験する事業を企画・実施し、パラスポーツを知る機会を提供することで、パラスポーツの推進に寄与している。 				
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79%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				
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症に対して、今後も利用者にとって安全安心な施設運営を行っていくために、引き続き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。 ・大規模改修後の施設の良好な状態をより長く保つために、日常点検・清掃等を基に、施設の不具合箇所等を早期に把握し、予防的修繕を適切に行っていく。 ・パラスポーツの更なる推進のため、パラ競技の大会実施や体験会の充実等に注力していく。 				

施設決算状況

年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	/	92,557,691	169,659,553	131,868,114
	利用料金収入		109,891,856	136,750,785	169,817,080
	その他収入		47,424,162	578,214	2,882,973
	計		249,873,709	306,988,552	304,568,167
支出	運営費		2,295,560	2,700,000	3,047,530
	管理費		111,664,805	126,461,690	129,766,006
	本部経費		860,633	1,040,000	666,944
	人件費		129,843,738	148,422,019	144,324,018
	修繕費		6,069,606	11,000,000	9,025,770
	その他支出		0	0	0
	計	249,873,709	288,583,709	286,163,324	
収支差額		0	18,404,843	18,404,843	

(施設決算状況の説明)

< 決算の特徴的事項について >

- ・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。
- ・利用料金収入の減少を見込んで指定管理料を47,669,215円増額した。
- ・利用料金収入のうち11,761,300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。
- ・その他収入のうち1,907,131円は、雇用調整助成金である。
- ・当初計画時の見込みより利用実績が上がったため、利用料金収入は当初計画より決算額が上回った。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響により休館や利用時間の制限を行ったため、開館時間数が減少したことに伴い、非常勤職員の人件費は当初計画より決算額が下回った。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響による事業の中止等に伴い、消耗品やトレーニングマシンの整備費用等が減少したが、当初見込みより利用料金収入が増加したことに伴う未払消費税の増加などにより管理費は当初計画より決算額が上回った。

< 指定管理料の精算について >

- ・人件費及び修繕費は当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。
- ・管理運営費の収支差額については、当初計画における収支差額を上回ったため、利用料金減収相当分として増額した指定管理料分として区へ返還した。
- ・指定管理料の決算額については、人件費・修繕費・管理運営費等の区への返還額を差し引いた額を記載している。

< 本部経費の考え方について >

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

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告書等は適正に作成されている。本部経費を含め不自然な経費計上も見当たらず、会計手続きは適正である。	良好
	予算管理が適正である	利用料金収入の増加、印刷製本費や通信運搬費の予算超過などにより、予算と実績の間に乖離が見られる経費科目は見受けられるが、原因分析の上で合理的な理由が示されている。	
会計	経費の効果的活用が行われている	運営管理費は予算超過となったが、人件費の縮減により、総支出額は予算の範囲内で事業を遂行し、当初計画の収支差額を確保した。	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、健康診断の受診記録等により、労働保険・社会保険の加入、最低賃金の遵守、時間外労働に際しての割増賃金の支払など、労働環境が適正であることが確認できた。休業指示に際し手当を支払い、雇用調整助成金を申請した。	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	2企業の三期の決算書に基づいて財務評価を行った。代表企業は、活動性・健全性にやや課題があるが、総合評価は「良好」。一方の事業者は、安全性、活動性・健全性が優れており、総合評価は「優良」である。両企業ともに安定的・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

- ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、更衣室や競技用品等を丁寧に除菌・消毒を行う等、基本的な対策を適切に実施したほか、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、受講生及び観覧者が密にならないよう、運営方法を工夫し、安全・安心な運営ができるよう努めた。

総合評価

財務面・労務面は良好、優良であり、サービス面についても動態調査報告書の利用者満足度が高かったことから、全体として指定管理業務は適正に行われていたと評価できる。また、新型コロナウイルスの影響がある中、感染症対策を徹底し、当初計画を大きく上回る利用料金収入を得た点は大いに評価できる。

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3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3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：80.0%</p> <p>2 入居者の健康状態をしっかりと把握し、変化に早く気付くことで、重症化をしないで生活できるようにしていく。また、利用率は93%を維持していく。</p> <p>3 職員の採用、育成を行い、職員体制の安定を図ることにより、介護の質を上げ、入居者の生活の質を上げていけるように取り組む。</p> <p>4 入職時研修を多職種で行い、職員の育成を図る。特養の役割たる看取りケアについて多職種と連携し、御本人、御家族の意向を確認し、安心して最期を迎えられるようにする。</p> <p>5 地域との繋がりを意識的に作り、リモート等も活用する。地域の方が、困った時に相談できる施設となるようにする。</p>		
令和3年度の事業実績		
<p>1 特養：91.3%、ショートステイ：67.0% 平均介護度：4.2</p> <p>2 利用率は1月まで92.3%だったが、2月のクラスター発生による入院増、入居延期が利用率の低下に影響した。入居までの平均空室期間は24.8日であった。</p> <p>3 特定技能職員は夜勤を除く変則勤務までは出来たが、送りや記録等の一定基準を満たせず、夜勤実施までには至らなかった。今後も独り立ちを目指した育成を継続する。</p> <p>4 新規採用職員に対する基礎介護等の入職時研修を漏れなく行うことが出来た。また、多職種、嘱託医が連携を図り、御利用者や御家族の意向に沿った終末期支援を行った（8件）。</p> <p>5 コロナ禍においても、サービス事業者連絡会、社会福祉協議会、地元町会役員会等との集まりに参加し、地域との繋がりを保つことが出来た。</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（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 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"> ・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、91.3%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ホームページやSNSを活用して発信を続けている。また、町会役員会への参加、夜警や交通安全運動への参加をしていることが評価できる。 			
総合的な利用者満足度			
サービス全般について「とても満足」、「ほぼ満足」が86%であったが、更なるサービス向上に努める必要がある。			
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		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	介護保険事業収益	462,742,656	470,016,827	479,406,000	462,334,499
	その他収入	1,845,754	1,525,960	4,681,000	1,914,580
	計	464,588,410	471,542,787	484,087,000	464,249,079
支出	運営費	67,631,798	69,310,265	70,560,000	64,014,522
	管理費	63,032,440	61,350,734	67,838,000	68,524,105
	本部経費	—	—	—	—
	人件費	327,432,009	332,482,750	339,552,000	329,917,180
	修繕費	3,846,896	2,327,670	2,223,000	1,461,632
	その他支出	1,478,590	490,741	2,376,000	1,055,468
	計	463,421,733	465,962,160	482,549,000	464,972,907
収支差額		1,166,677	5,580,627	1,538,000	-723,828
(施設決算状況の説明)					
<p>< 決算の特徴的事項について ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響により、利用率が減少し、介護保険事業収益は当初計画より決算額が下回った。 ・光熱水費、給食費、教養娯楽費等の減少により、運営費は当初計画より決算額が下回った。 ・通信運搬費、手数料、業務委託費等の増加により、管理費は当初計画より決算額が上回った。 ・職員給料、職員賞与、非常勤職員給与等の減少により、人件費は当初計画より決算額が下回った。 ・収支差額は赤字であるものの、当初計画の収入・支出と決算の収入・支出との差額は許容範囲内であり、その他予算管理等は適切に行われていたことから財務評価は「良好」としている。 					

財務・労務評価表			
評価項目		評価内容	評価
会計	会計手続が適正である	決算書、勘定科目明細書等を確認し、会計手続が適性に行われていることを確認した。	良好
	予算管理が適正である	収入・支出共に予算との差額は許容範囲内であり、予算管理は適正である。	
会計	経費の効果的活用が行われている	支出は予算比減であり、収支差額は改善されており、経費の効果的な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が、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	事業者の過去3期の法人決算書に基づき財務診断を行った結果、収益性にやや課題があるが、安定性、活動性・健全性は優良、成長性は良好である。安定的・継続的な運営に当たり適正な財務力を有している。	良好

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

産業医から情報提供や助言を受けつつ、感染症対策委員会において周知徹底を行った。また、使い捨てマスクや手袋・ガウンの使用の実技等、必要な研修を行うとともに、毎日使用する機器類や備品類の消毒や換気等を行った。そして、発生時におけるマニュアル整備も行った。令和4年2月に4階フロアでクラスターが発生したが、同月末には収束した。

総合評価

介護人材の確保が厳しい中であって、法令基準等についてはすべて適合している。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3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3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：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できるよう、自主的な企画立案やフォローの仕組みを構築させ、介護サービスの質の向上に努める。</p> <p>3 季節感を感じるイベントとして納涼祭・敬老会・文化祭等を積極的に開催する。御家族・地域住民・行政等にも参加を促し、開かれた施設として交流を深めるよう働きかける。</p> <p>4 通所、地域包括等と連携し、在宅高齢者からの相談と見守り、介護予防、要介護、看取りに対応する「サンハイム版の地域包括ケアシステム」で地域福祉に貢献する。</p> <p>5 アンケートにより要望や嗜好、サービス状況を把握して質の向上に努める。家族懇談会により意見・要望を直接伺い、安全で安心した暮らしが継続できる環境づくりを目指す。</p>		
令和3年度の事業実績		
<p>1 特養：98.6%、ショートステイ：97.6% 平均介護度：3.8</p> <p>2 オンラインによる研修を効果的に実施し、サービスの質の確保維持に一定の成果があった。また、コミュニケーション方法については、オンラインの活用も進んだ。</p> <p>3 コロナ禍で御家族や地域の方を招いてのイベントは控えたが、フロア内に季節感の出る装飾をして、和んでいただいた。文化祭では、職員の文化制作の展示を行い、好評を得た。</p> <p>4 地域の特性に応じたニーズを引き出すことができた。特養建物では入所とショートステイに注力し、在宅サービス部門との区分けの中で感染から守られた環境を構築できた。</p> <p>5 地域から求められる区立施設の役割としての『安心して居られること』という要請に真摯に取り組み、御利用者様から概ね御評価を頂いた。</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、98.6%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サービスの質の向上のためのISO認証取得や法人間でのオンライン勉強会等を行い、他施設との情報交換等の交流を図っている。また、保育園交流や来食サービスを行っ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>概ね御満足いただける結果となっている。</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		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	介護保険事業収益	292,022,913	314,826,326	312,508,000	322,530,405
	その他収入	0	0	2,088,000	0
	計	292,022,913	314,826,326	314,596,000	322,530,405
支出	運営費	73,278,558	71,603,300	55,403,000	57,978,104
	管理費	22,290,028	19,820,923	47,421,000	49,603,640
	本部経費	—	—	—	—
	人件費	170,503,676	199,358,613	185,868,000	196,529,446
	修繕費	782,125	475,167	840,000	1,504,223
	その他支出	16,049,596	13,260,277	13,224,000	13,291,361
	計	282,903,983	304,518,280	302,756,000	318,906,774
収支差額		9,118,930	10,308,046	11,840,000	3,623,631
(施設決算状況の説明)					
<p>< 決算の特徴的事項について ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 看取りや医務課の再編成を行い、入所者の入院が少なくなったため、利用率が増加し、介護保険事業収益は当初計画より決算額が上回った。 ・ 保健衛生費、賃借料等の増加により、運営費は当初計画より決算額が上回った。 ・ 業務委託費、通信運搬費等の増加により、管理費は当初計画より決算額が上回った。 ・ 非常勤職員給与、派遣職員費等の増加により、人件費は当初計画より決算額が上回った。 					

財務・労務評価表			
評価項目		評価内容	評価
会計	会計手続が適正である	決算書、勘定科目明細書等を確認し、会計手続が適性に行われていることを確認した。	良好
	予算管理が適正である	収入・支出共に予算との差額は許容範囲内であり、予算管理は適正である。	
会計	経費の効果的活用が行われている	支出は予算比増であるが、収入も増加しており、経費の効果的な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が、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	事業者の過去3期の法人決算書に基づき財務診断を行った結果、収益性、安定性、成長性は、優良、活動性・健全性は良好である。安定的・継続的な運営に当たり適正な財務力を有している。	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 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た。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し、常に空気に動きをつくるように努めた。施設内で陽性者が発生し、療養して頂いた経験を基に、感染症用BCPを作成した。			
総合評価 介護人材の確保が厳しい中であって、法令基準等についてはすべて適合している。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3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3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感染予防対策を徹底することで、他感染症に対しても予防を行う。感染症発生時の対応が迅速に行える研修や訓練を行い、感染症対策の対応力強化を行う。</p> <p>3 介護報酬改定に伴い加算の整理統合が行われているため、自立支援・重度化防止の観点からも介護サービスの質の評価と科学的介護の取組の推進を行う。</p> <p>4 経営安定のため、利用率を維持し、事前面接等により空床期間の短縮を行う。緊急を要する地域包括等からの御利用者の受入れについても引き続き、積極的かつ柔軟に行う。</p> <p>5 コロナ禍で勉強会や地域包括支援等と協力する機会を得られない状況があり、施設内だけでなく施設外でも行える役割を考えていく。</p>		
令和3年度の事業実績		
<p>1 特養：98.3%、ショートステイ：85.3% 平均介護度：4.1</p> <p>2 新型コロナウイルスの感染予防対策の徹底を図り、適宜研修を行い、御利用者から感染者を出さず、施設内のクラスターも抑えることができた。</p> <p>3 科学的介護の導入はできなかったが、各職種による担当者会議を実施し、ケアプランを作成し、自立支援・重度化防止に努め、尊厳を大切に個々のニーズの対応に取り組めた。</p> <p>4 1年を通して退所者が少なく安定していたが、2～3月に退所者が重なった。入所者リストをはじめ、新指定管理者への引継ぎを適切に行った。</p> <p>5 新型コロナウイルスの感染予防対策により、地域での会合や勉強会は感染予防対策の徹底や規模の縮小を行い、繋がりを継続できるように努めた。</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（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 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、98.3%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75%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、勤労留学生等の受け入れができなかったが、近隣町会の会合やふれあい粋・活サロンは規模を縮小して行い、園庭を利用しての畑づくりも継続していることなどが評価できる。 			
評価内容			
<p>総合的な利用者満足度</p> <p>概ね満足いただけたが、コロナ禍での面会方法の工夫や利用者の生活を伝えられる手段の工夫を行い、御家族との繋がりを保てる支援が必要である。</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		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	介護保険事業収益	248,956,866	260,475,490	258,690,000	258,700,086
	その他収入	0	0	168,000	0
	計	248,956,866	260,475,490	258,858,000	258,700,086
支出	運営費	45,714,402	48,673,788	57,775,000	57,837,798
	管理費	7,339,482	8,993,680	10,044,000	10,104,273
	本部経費				
	人件費	194,716,054	194,016,974	208,251,000	197,063,305
	修繕費	3,012,871	10,657,373	5,920,000	5,918,900
	その他支出	500,457	413,464	180,000	567,748
	計	251,283,266	262,755,279	282,170,000	271,492,024
収支差額		-2,326,400	-2,279,789	-23,312,000	-12,791,938
(施設決算状況の説明)					
<p>< 決算の特徴的事項について ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 給食費、車両費等の増加により、運営費は当初計画より決算額が上回った。 ・ 業務委託費、手数料等の増加により、管理費は当初計画より決算額が上回った。 ・ 職員賞与、退職給付費等の減少により、人件費は当初計画より決算額が下回った。 ・ 収支差額は赤字であるものの、当初計画の収入・支出と決算の収入・支出との差額は許容範囲内であり、その他予算管理等は適切に行われていたことから財務評価は「良好」としている。 ・ なお、令和3年度の運営費（消耗品費、備品費等）が例年より大きく増加しているのは、令和4年度からの指定管理者変更に伴う所要の整備を行ったためである。 					

財務・労務評価表			
評価項目		評価内容	評価
会計	会計手続が適正である	決算書、勘定科目明細書等を確認し、会計手続が適性に行われていることを確認した。	良好
	予算管理が適正である	収入・支出共に予算との差額は許容範囲内であり、予算管理は適正である。	
会計	経費の効果的活用が行われている	支出は予算比減であり、収支差額は改善されており、経費の効果的な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が、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	事業者の過去3期の法人決算書に基づき財務診断を行った結果、安定性、成長性、活動性・健全性は優良、収益性は良好である。安定的・継続的な運営に当たり適正な財務力を有している。	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

職員の自宅と出勤時の検温、マスクの着用、手指消毒を徹底した。また、毎日2回以上、施設内の手すり等の消毒を行った。更に、施設内の換気や来所者への検温と手指消毒への御協力をいただいた。面会は、対面面会からリモート面会に変更し、職員会議や研修もリモートや書面对応とした。また、PCR検査については、御利用者と職員へのワクチン接種の勧奨を行った。

総合評価

介護人材の確保が厳しい中であって、法令基準等についてはすべて適合している。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3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3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 重度化が進み、施設入所等で通所利用が終了となる御利用者が増えている。地域高齢者から当施設が選ばれ、健康で在宅介護を受けながら生活を維持できるようにする。</p> <p>3 地域に当施設を知ってもらう為に、広報活動を充実させて、何か困った時には当施設に相談に来てもらえるようにする。そのため、地域に継続的に働きかけをする。</p> <p>4 御利用者の重度化に対応できるように、職員の育成をしていき、ケアの知識・技術の向上を図っていく。</p> <p>5 ケアマネを中心とした多職種、他事業所と連携して、在宅の高齢者を支えていけるようにしていきたい。連携体制を密に取れるような仕組みづくりを、区と共に作っていきたい。</p>		
令和3年度の事業実績		
<p>1 一般デイ：利用率57.1% 平均介護度2.2</p> <p>2 契約数・見学数は昨年を上回るも終了者数も同程度あり、明確な登録者増とはならなかった。また、コロナ禍による影響も大きい。</p> <p>3 広報誌をリニューアルし、利用者・居宅介護支援事業所はもちろん、関係機関に幅広く配布するとともに、事業の見える化に努めた。</p> <p>4 毎月のミーティング前の時間を利用し、動画やミニテスト方式で介護やりハビリ等の勉強会を行い、知識や技術の向上を図った。</p> <p>5 荒川区介護サービス事業者連絡会に参画し、他事業所との繋がりや情報交換に努めた。広報誌のリニューアルを行い、関係機関に幅広く配布するとともに繋がり強化に努めた。</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	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 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、57.1%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96%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ホームページやSNSを活用して発信を続けている。また、町会役員会への参加、夜警や交通安全運動への参加をしていることが評価できる。 				
総合的な利用者満足度				
設問全般で「とても満足」、「ほぼ満足」が96%を超えており、満足度が保てている。				
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、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		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	介護保険事業収益	91,467,084	80,909,586	96,856,000	74,495,102
	その他収入	1,712,608	306,720	1,397,000	149,341
	計	93,179,692	81,216,306	98,253,000	74,644,443
支出	運営費	13,628,414	12,479,750	15,223,000	13,927,271
	管理費	8,782,847	8,064,470	9,135,000	8,606,957
	本部経費	—	—	—	—
	人件費	71,385,946	71,964,836	74,053,000	74,751,156
	修繕費	16,000	320,043	1,263,000	715,907
	その他支出	337,550	85,842	816,000	217,566
	計	94,150,757	92,914,941	100,490,000	98,218,857
収支差額		-971,065	-11,698,635	-2,237,000	-23,574,414
(施設決算状況の説明)					
<p>< 決算の特徴的事項について ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響により、利用率が減少し、介護保険事業収益は当初計画より決算額が下回った。 ・給食費、教養娯楽費、日用品費等の減少により、運営費は当初計画より決算額が下回った。 ・雑費、保守料等の減少により、管理費は当初計画より決算額が下回った。 ・賞与引当金繰入、派遣職員費、退職給付費等の増加により、人件費は当初計画より決算額が上回った。 ・収支差額は赤字であるものの、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収が主な要因であり、その他予算管理等は適切に行われていたことから財務評価は「良好」としている。 					

財務・労務評価表			
評価項目		評価内容	評価
会計	会計手続が適正である	決算書、勘定科目明細書等を確認し、会計手続が適性に行われていることを確認した。	良好
	予算管理が適正である	予算比大幅な減収であるが、感染症の影響からやむを得ないと見られる。支出は予算比若干の減で予算管理は適正である。	
会計	経費の効果的活用が行われている	支出は予算比若干の減であり、経費の効果的な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が、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	事業者の過去3期の法人決算書に基づき財務診断を行った結果、収益性にやや課題があるが、安定性、活動性・健全性は優良、成長性は良好である。安定的・継続的な運営に当たり適正な財務力を有している。	良好

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

産業医から情報や助言を受けつつ、感染症対策委員会にて周知徹底を行った。また、使い捨てマスクや手袋・ガウンの使用の実技等、必要な研修を行うとともに、毎日使用する機器類や備品類の徹底した消毒等を行った。結果、感染拡大させることなく、運営ができた。

総合評価

介護人材の確保が厳しい中であって、法令基準等についてはすべて適合している。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3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3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 安心できる在宅生活継続のため御家族と連携し、信頼関係を築く。アセスメント等で御要望を受け止め、通所介護計画書を作成する。日常生活の相談に応じ、環境把握に努める。</p> <p>3 介護支援専門員、地域の関係機関との連携、協力を努める。また、サービス提供場面で得られる御利用者や御家族の情報を居宅介護支援事業者へ提供し、情報を共有する。</p> <p>4 御家族の介護負担が多いとされる認知症や胃ろうの方をはじめ、より多くのニーズを把握し、サービスに反映させ、地域に根ざした信頼されるデイサービスを目指す。</p> <p>5 食・動クラブかめや介護予防・日常生活支援総合事業に積極的に取り組む。介護予防運動指導士等と協力し、筋力維持向上の体操や認知症予防の脳トレにより介護予防に努める。</p>		
令和3年度の事業実績		
<p>1 一般デイ：利用率66.0% 平均介護度2.6</p> <p>2 通所介護計画書を基に定期的な評価、アセスメントを実施した。職員間での支援方法などを再度確認し、共通認識を持つ事で個々の御利用者に合わせたサービスの提供を行った。</p> <p>3 地域包括支援センターや担当ケアマネージャーと連携し、適切な介護保険サービス利用に繋げ、在宅生活の維持に努めた。</p> <p>4 御利用者及び御家族のニーズに可能な限り柔軟に対応した。新規御利用者には利用までの迅速な対応を行い、昨年度よりも利用率を上げることができた。</p> <p>5 介護予防運動指導士や看護師等の専門職と協力し介護予防に取り組んだ。身体機能維持・向上だけでなく、精神面でのフォローも重視し、サービスの提供に努めた。</p>		

法令基準等への適合状況		適合判断
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

- ・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、66.0%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78%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、勤労留学生等の受け入れができなかったが、近隣町会の会合やふれあい粋・活サロンは規模を縮小して開催した。また、園庭の一角を利用しての畑づくりを継続していることも評価できる。

総合的な利用者満足度

長く在職する職員が多く、安心と安定が売りで好評である。一方、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を行い、努力をしていく必要もある。

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、引き続き、維持・向上が必要である。

施設決算状況		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
年度		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	介護保険事業収益	62,166,996	69,304,493	68,927,000	68,923,048
	その他収入	0	0	267,000	0
	計	62,166,996	69,304,493	69,194,000	68,923,048
支出	運営費	12,591,092	12,896,834	14,923,000	14,944,574
	管理費	1,922,650	2,118,879	3,221,000	3,210,972
	本部経費				
	人件費	47,325,793	46,795,536	54,410,000	51,482,539
	修繕費	237,700	3,985,993	22,700,000	22,724,360
	その他支出	62,954	202,654	30,000	342,354
	計	62,140,189	65,999,896	95,284,000	92,704,799
収支差額		26,807	3,304,597	-26,090,000	-23,781,751
(施設決算状況の説明)					
<p>< 決算の特徴的事項について ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 全体的な各費用の増加により、運営費は当初計画より決算額が上回った。 ・ 全体的な各費用の減少により、管理費は当初計画より決算額が下回った。 ・ 職員賞与、退職給付費等の減少により、人件費は当初計画より決算額が下回った。 ・ 収支差額は赤字であるものの、当初計画の収入・支出と決算の収入・支出との差額は許容範囲内であり、その他予算管理等は適切に行われていたことから財務評価は「良好」としている。 ・ なお、令和3年度の修繕費が例年より大きく増加しているのは、令和4年度からの指定管理者変更に伴う所要の整備を行ったためである。 					

財務・労務評価表			
評価項目		評価内容	評価
会計	会計手続が適正である	決算書、勘定科目明細書等を確認し、会計手続が適性に行われていることを確認した。	良好
	予算管理が適正である	収入・支出共に予算との差額は許容範囲内であり、予算管理は適正である。	
会計	経費の効果的活用が行われている	支出は予算比減であり、収支差額は改善されており、経費の効果的な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が、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	事業者の過去3期の法人決算書に基づき財務診断を行った結果、安定性、成長性、活動性・健全性は優良、収益性は良好である。安定的・継続的な運営に当たり適正な財務力を有している。	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 職員の自宅と出勤時の検温、マスクの着用、手指消毒を徹底した。また、毎日2回以上は施設内の手すり等の消毒や施設内の換気を行うとともに、来所者への検温と手指消毒への御協力をいただいた。そして、対面面会からリモート面会に変更した。また、職員会議や研修はリモート、書面对応とした。PCR検査については、利用者と職員へのワクチン接種の勧奨を行った。			
総合評価 介護人材の確保が厳しい中であって、法令基準等についてはすべて適合している。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3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）40名 *介護予防含む</p>
令和3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 御利用者の個別対応を基本とし、状況の変化や新たな課題が発生した際はケアマネジャーへ報告し、早期解決に努め、要望に応えられる施設にする。</p> <p>3 御利用者が安心して利用できるよう、感染症予防のための職員研修や日々使用する物品等の消毒の徹底を行うなどにより、衛生面を強化する。</p> <p>4 施設が担う災害対策の準備を整える。また、地域包括支援センター主催の西日暮里五丁目町会との会議に参加させていただき、地域貢献に努める。</p> <p>5 老朽化したトイレ、浴室等の修繕を行い、御利用者が快適に利用できる環境を作っていく。</p>		
令和3年度の事業実績		
<p>1 一般デイ：利用率58.4% 平均介護度2.3</p> <p>2 事業所閉鎖の決定後は、御利用者を如何に他の施設へ支障なく移って頂くかが課題であった。最終的には御利用者全員の希望が叶った。</p> <p>3 御利用者において新型コロナウイルス感染者は出なかった。施設内、送迎車両、活動備品まで消毒を行い、区と連携し、PCR検査の実施により、安心してサービスを提供できた。</p> <p>4 地域との会議では、防災について互いに協力し合う話があったが、その後、コロナ禍により集会がないまま終わってしまった。</p> <p>5 修繕を予定していたが、事業廃止決定以後は、ほぼ全ての修繕を見合わせた。</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"/>
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"/>
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、58.4%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96%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。また、施設廃止に向けた運営を行っていた。 			
総合的な利用者満足度			
全体的に満足していただけた。			
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			
本施設は、令和4年4月1日に廃止された。			

施設決算状況					
年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	介護保険事業収益	89,811,245	93,125,037	98,641,000	74,791,622
	その他収入	3,421,407	3,291,436	3,591,000	2,082,428
	計	93,232,652	96,416,473	102,232,000	76,874,050
支出	運営費	12,389,659	12,370,304	12,352,000	11,602,717
	管理費	14,598,201	14,358,892	13,897,000	13,052,987
	本部経費				
	人件費	79,570,697	72,674,533	75,834,000	69,305,644
	修繕費	3,195,976	1,943,557	100,000	75,900
	その他支出	1,460,946	861,335	567,000	1,465,157
	計	111,215,479	102,208,621	102,750,000	95,502,405
収支差額		-17,982,827	-5,792,148	-518,000	-18,628,355
(施設決算状況の説明)					
<p>< 決算の特徴的事項について ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響及び施設廃止に伴う諸調整により、利用率が減少し、介護保険事業収益は当初計画より決算額が下回った。 ・給食費、日用品費等の減少により、運営費は当初計画より決算額が下回った。 ・全体的な各費用の減少により、管理費は当初計画より決算額が下回った。 ・非常勤職員給与、職員賞与、法定福利費等の減少により、人件費は当初計画より決算額が下回った。 ・収支差額は赤字であるものの、期中に施設の閉鎖を決定した事情を勘案し、その他予算管理等は適切に行われていたことから財務評価は「良好」としている。 					

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計	会計手続が適正である	決算書、勘定科目明細書等を確認し、会計手続が適性に行われていることを確認した。	良好
	予算管理が適正である	収入・支出共に予算比大幅な削減となっているが、期中に施設の閉鎖を決定した事情を勘案すれば適性と見られる。	
会計	経費の効果的活用が行われている	施設閉鎖に伴い支出を削減しており、経費の効果的な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が、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	事業者の過去3期の法人決算書に基づき財務診断を行った結果、収益性にやや課題があるが、安定性、活動性・健全性は優良、成長性は良好である。安定的・継続的な運営に当たり適正な財務力を有している。	良好

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

コロナ対策について法人内で情報共有をした。また、特養の衛生委員会にて協力医によるコロナ対応について情報を共有した。結果として、御利用者には新型コロナウイルス感染者は無く、職場でのクラスター発生も無かった。

総合評価

介護人材の確保が厳しい中であって、法令基準等についてはすべて適合している。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3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3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 利用者を顧客として正しく認識し、顧客から選択される施設を目指す。サービスマナー基礎研修、ロールプレイ研修、人事考課面接による振り返りとフィードバック等を行う。</p> <p>3 個別ニーズに即したサービス提供をする。3割以上を占める中重度利用者へのサービス充実を図る。安定した職員体制を確立し、個別機能訓練の充実を図る（加算・の取得）。</p> <p>4 安定した経営基盤を構築する。居宅介護支援事業所との連携を密にし、利用者増につなげる。HPの掲載内容の工夫とさくら新聞の継続的な発行など広報活動の充実を図る。</p> <p>5 地域の社会資源として常に地域とのかかわりを意識し、事業運営を行う。家族介護者教室の実施、実習生・ボランティアの受入れを行う。</p>		
令和3年度の事業実績		
<p>1 一般デイ：利用率62.5% 平均介護度2.4</p> <p>2 サービスマナー研修、ロールプレイ研修を実施した。人事考課面談で日常業務で意識することや目標達成状況を確認した。朝礼時に法人理念を職員で復唱し、理念浸透を図った。</p> <p>3 非常勤介護職の退職があったが、年度内で採用することができた。個別機能加算の取得は、来年度、事務処理の課題を整理し、再度検討する。</p> <p>4 利用率は対前年度比1.5%減となった。新型コロナウイルス感染症の状況を注視しながら、引き続きPR等を積極的にを行い利用者を増やしていく。</p> <p>5 新型コロナウイルスの感染状況を注視し、やれることから始めようとしたが、状況は中々変わらず、結果的に多くの事業の実施はできなかった。</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	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 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、62.5%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コロナ禍で中止している状況である。 				
総合的な利用者満足度				
全体的に満足していただけた。				
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		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	介護保険事業収益	91,989,677	85,821,688	94,715,000	83,509,035
	その他収入	7,716,221	7,090,956	7,308,000	5,009,110
	計	99,705,898	92,912,644	102,023,000	88,518,145
支出	運営費	15,344,435	14,554,978	13,180,000	18,524,981
	管理費	13,299,188	16,170,470	14,995,000	13,946,628
	本部経費				
	人件費	67,582,155	67,721,412	70,431,000	68,750,256
	修繕費	1,318,336	3,534,814	6,834,000	2,995,644
	その他支出	1,383,591	1,446,526	1,089,000	1,087,571
	計	98,927,705	103,428,200	106,529,000	105,305,080
収支差額		778,193	-10,515,556	-4,506,000	-16,786,935
(施設決算状況の説明)					
<p>< 決算の特徴的事項について ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響により、利用率が減少し、介護保険事業収益は当初計画より決算額が下回った。 ・消耗器具備品費、車両費、賃借料等の増加により、運営費は当初計画より決算額が上回った。 ・雑費、広報費等の減少により、管理費は当初計画より決算額が下回った。 ・職員賞与、法定福利費、非常勤職員給与等の減少により、人件費は当初計画より決算額が下回った。 ・収支差額は赤字であるものの、新型コロナウイルス感染症の影響に伴う利用料金収入の減収が主な要因であり、その他予算管理等は適切に行われていたことから財務評価は「良好」としている。 					

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計	会計手続が適正である	決算書、勘定科目明細書等を確認し、会計手続が適性に行われていることを確認した。	良好
	予算管理が適正である	予算比大幅な減収であるが、感染症の影響からやむを得ないと見られる。支出は予算比若干の減で予算管理は適正である。	
会計	経費の効果的活用が行われている	支出は予算比若干の減であり、経費の効果的な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が、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	事業者の過去3期の法人決算書に基づき財務診断を行った結果、収益性にやや課題があるが、安定性、活動性・健全性は優良、成長性は良好である。安定的・継続的な運営に当たり適正な財務力を有している。	良好

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、職員及び利用者に対する3密の防止、手指消毒、検温等の体調管理や送迎車を含む施設内の消毒の徹底をした。なお、職員2名及び利用者2名の感染者が出たが、クラスター化は回避することができた。

総合評価

介護人材の確保が厳しい中であって、法令基準等についてはすべて適合している。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3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3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：54.7%</p> <p>2 お客様アンケート・ヒアリングを継続して実施し、お客様のニーズの把握に努める。また、ISO9001認証取得のための準備・取組を行なっていく。</p> <p>3 マシントレーニング機器を活用し、個々のお客様に合った機能訓練の提供を行う。集団体操等、身体を動かす機会を多く設け、ADL低下防止・心身機能の維持と向上を目指す。</p> <p>4 季節感を感じられる行事の開催し、日々のレクリエーションにおいては、お客様の趣味や嗜好に合わせて個別又は少人数で実施できるものの充実を図る。</p> <p>5 施設内の消毒・清掃等の環境整備を徹底し、お客様・職員共に定期的な検温と体調確認をして、異常の早期発見に努める。継続してお客様への注意喚起と必要な情報提供を行う。</p>		
令和3年度の事業実績		
<p>1 一般デイ：利用率53.9% 平均介護度1.8</p> <p>2 アンケート等を実施し、ニーズの把握を行なった。ISO9001認証取得の準備を行なったことで、仕組作りの確認と見直しをすることができ、サービスの質の向上に繋がった。</p> <p>3 マシントレーニングで状態に合った訓練や集団体操を行った。座席も歩行可能な距離を踏まえ、トイレに行く動作等も運動機会として、ADL低下防止や心身機能の維持に繋がった。</p> <p>4 コロナ禍で中止していた行事やレクリエーションを感染対策をしながら徐々に再開した。少人数のリハビリゲームや個人で行なう手工作等を中心にレクリエーションを提供した。</p> <p>5 施設内の消毒・清掃、加湿・換気の徹底を継続した。お客様・職員共に定期的な検温・体調確認を実施することで体調変化の早期発見に繋がっており、感染症の発症を防げた。</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、53.9%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96%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、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。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。 			
評価内容			
<p>総合的な利用者満足度 基本サービスにおいて、概ね満足していただけている。</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 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		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	介護保険事業収益	101,900,787	62,086,705	68,450,000	68,810,920
	その他収入	0	0	360,000	0
	計	101,900,787	62,086,705	68,810,000	68,810,920
支出	運営費	19,424,953	12,387,077	11,470,000	11,077,141
	管理費	11,433,295	5,426,711	7,275,000	6,968,965
	本部経費				
	人件費	65,513,416	43,263,214	48,450,000	48,480,590
	修繕費	52,085	40,065	30,000	25,509
	その他支出	5,081,611	1,880,316	4,260,000	4,083,785
	計	101,505,360	62,997,383	71,485,000	70,635,990
収支差額		395,427	-910,678	-2,675,000	-1,825,070
(施設決算状況の説明)					
<p>< 決算の特徴的事項について ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用率が増加し、介護保険事業収益は当初計画より決算額が上回った。 ・全体的な各費用の減少により、運営費は当初計画より決算額が下回った。 ・全体的な各費用の減少により、管理費は当初計画より決算額が下回った。 ・賞与引当金繰入の増加により、人件費は当初計画より決算額が上回った。 ・収支差額は赤字であるものの、当初計画の収入・支出と決算の収入・支出との差額は許容範囲内であり、その他予算管理等は適切に行われていたことから財務評価は「良好」としている。 					

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計	会計手続が適正である	決算書、勘定科目明細書等を確認し、会計手続が適性に行われていることを確認した。	良好
	予算管理が適正である	収入・支出共に予算との差額は許容範囲内であり、予算管理は適正である。	
会計	経費の効果的活用が行われている	支出は予算比減であり、収支差額は改善されており、経費の効果的な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が、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	事業者の過去3期の法人決算書に基づき財務診断を行った結果、収益性、安定性、成長性は、優良、活動性・健全性は良好である。安定的・継続的な運営に当たり適正な財務力を有している。	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

食事以外の補水等の際、こまめに手指をアルコールで消毒することとした。また、職員にはマスク着用の徹底、通所のお客様と見学等の来客の方、出入りの業者の方にもマスク着用を促した。そして、加湿器を各箇所を設置し、湿度40%以上を保つようにした。また、職員がユニフォームで出退勤することがないように衛生委員会で検討し、感染症の持ち出し・持ち込みを防いだ。

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3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3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：83.3%</p> <p>2 高齢者福祉施設として関係法令を遵守し、生活相談員・介護士・看護師等の連携によってサービスの提供に努める。荒川区が推進する様々な介護予防事業にも積極的に取り組む。</p> <p>3 自立性の尊重と人権擁護を念頭に利用者の持つ身体の残存能力の維持と活用を図る。食事や入浴の介助等、個に応じた日常生活の改善、健康保持など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として、信頼関係の構築に努める。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の自覚を持ち、研さんを重ね、サービスの一層の向上に努める。全職員が連携し、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3年度の事業実績		
<p>1 一般デイ：利用率59.2% 平均介護度1.9、認知デイ：利用率52.5% 平均介護度3.3</p> <p>2 職員一人ひとりが法令を順守し、関係職員が連携しサービス提供に努め、御利用者から来て良かったと評価された。地域住民向けに介護者教室、食・動クラブを実施した。</p> <p>3 職員全員が倫理行動指針を念頭に利用者等への接遇に当たり、個々に応じたサービス提供に努めた。職員は専門性を活かし、御利用者の持つ残存能力の維持と活用に配慮した。</p> <p>4 日々、連絡帳や電話などにより御家族とのコミュニケーションの確保に努めた。介護支援専門員との情報交換を密接に行い、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 会議や職場内研修などの機会を通して職員の更なるスキルアップに繋げた。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 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"/>
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"> ・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、一般デイの利用率は59.2%、認知デイは52.5%であり、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、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であると評価できる。 			
総合的な利用者満足度			
サービス全般について「とても満足」、「ほぼ満足」が86%であったが、更なるサービス向上に努める必要がある。			
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		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	介護保険事業収益	101,774,577	100,556,085	100,333,000	101,656,679
	その他収入	0	3,152,732	4,225,000	3,152,778
	計	101,774,577	103,708,817	104,558,000	104,809,457
支出	運営費	8,003,035	8,109,704	8,553,000	8,612,329
	管理費	15,414,341	13,990,978	13,493,000	14,218,525
	本部経費				
	人件費	95,378,170	95,335,084	99,817,000	100,472,465
	修繕費	754,410	632,494	914,000	904,977
	その他支出	0	0	840,000	0
	計	119,549,956	118,068,260	123,617,000	124,208,296
収支差額		-17,775,379	-14,359,443	-19,059,000	-19,398,839
(施設決算状況の説明)					
<p>< 決算の特徴的事項について ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用率が増加し、介護保険事業収益は当初計画より決算額が上回った。 ・給食費、保健衛生費、修繕費等の増加により、運営費は当初計画より決算額が上回った。 ・光熱水費、印刷製本費等の増加により、管理費は当初計画より決算額が上回った。 ・賞与引当金繰入、退職給付費等の増加により、人件費は当初計画より決算額が上回った。 					

財務・労務評価表			
評価項目		評価内容	評価
会計	会計手続が適正である	決算書、勘定科目明細書等を確認し、会計手続が適性に行われていることを確認した。	良好
	予算管理が適正である	収入・支出共に予算との差額は許容範囲内であり、予算管理は適正である。	
会計	経費の効果的活用が行われている	支出は予算比ほぼ同額であるが、赤字が継続した結果、施設の財務状況が悪くなっており改善の必要がある。	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。36協定の提出に遅延があったが、改善策を講じており、労働環境は適正と言える。	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	事業者の過去3期の法人決算書に基づき財務診断を行った結果、収益性にやや課題があるが、安定性、活動性・健全性は優良、成長性は良好である。安定的・継続的な運営に当たり適正な財務力を有している。	良好
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 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、消毒を実施した。また、加湿空気清浄機やオゾン生成機を設置し、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た。			
総合評価 介護人材の確保が厳しい中であって、法令基準等についてはすべて適合している。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おり、施設の財務状況が悪いため、改善が必要である。			

担当所管部	
部	福祉部
課	福祉推進課

令和3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		令和2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		<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3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 IOTを取り入れ、オンラインプログラム等を活用し、新しい体験をしていただく。他事業所のプログラムや遠方への外出体験等サービスの幅を広げ、個別プログラムの充実を図る。</p> <p>3 日常生活の困りごと(安否確認やゴミ出し等)に対応し、在宅生活継続の支援をする。地域住民にも支援を広げ、公共機関等のサービスにつながる支援ができるよう努める。</p> <p>4 看護体制充実により医療重度者や認知症の方の受入れを行い、御利用者に御自身の活動を楽しんでいただけるよう努める。職員が認知症実践者研修等を受ける機会を提供する。</p> <p>5 ネット環境やオンライン設備の活用により、老人センター、外部ボランティア、保育園児、体験学習の実習生等の多くの方と交流を図り、地域の方々との繋がりを深める。</p>		
令和3年度の事業実績		
<p>1 一般デイ：利用率56.4% 平均介護度2.5</p> <p>2 参加型オンラインツアーやネット上のマップを使用する散策を行い、コロナ禍でも、地元や観光地での旅行気分や懐かしさを少しでも味わっていただけるように努めた。</p> <p>3 お困り事支援で御利用者に衣類洗濯、夕食弁当の提供、居室内介助、衣類等の預り、公共料金の支払代行、車椅子貸出し等を1,811件実施した。近隣住民にも車椅子貸出しをした。</p> <p>4 看護師配置の強化で、バルーン1名、胃ろう3名、寝たきり2名、痰吸引2名、褥瘡1名、インスリン2名、ストマ1名が利用された。認知症実践者研修は抽選で受講できなかった。</p> <p>5 他事業所とのオンライン連携やファッションショー、盆踊り、お琴演奏、手工芸、踊り、押し花、園児からの敬老会お祝い動画の上映など他施設と連携した。</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（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、56.4%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88%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、お困り事支援、介護等体験事業、洗濯ボランティア受入れ、老人センター連携プログラム等を実施している。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。 			
評価内容			
<p>総合的な利用者満足度</p> <p>コロナ禍でも「とても満足」の割合を上げるため、活動内容の改善が必要と考えられる。</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		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	介護保険事業収益	102,336,777	85,938,799	75,534,545	75,290,303
	その他収入	739,414	0	334,700	0
	計	103,076,186	85,938,799	75,869,245	75,290,303
支出	運営費	52,348,201	12,237,313	11,926,709	12,210,529
	管理費	9,704,096	11,041,449	10,238,038	10,327,024
	本部経費				
	人件費	79,538,130	60,004,643	52,739,699	53,353,280
	修繕費	5,201,569	2,092,928	417,304	2,465,725
	その他支出	1,030,447	179,160	393,640	1,076,290
	計	147,322,443	85,555,493	75,715,390	79,432,848
収支差額		-44,246,257	383,306	153,855	-4,142,545
(施設決算状況の説明)					
<p>< 決算の特徴的事項について ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響により、利用率が減少し、介護保険事業収益は当初計画より決算額が下回った。 ・給食費、保健衛生費、水道光熱費等の増加により、運営費は当初計画より決算額が上回った。 ・保守料、手数料等の増加により、管理費は当初計画より決算額が上回った。 ・賞与引当金繰入、退職給付費用等の増加により、人件費は当初計画より決算額が上回った。 ・収支差額は赤字であるものの、当初計画の収入・支出と決算の収入・支出との差額は許容範囲内であり、その他予算管理等は適切に行われていたことから財務評価は「良好」としている。 					

財務・労務評価表			
評価項目		評価内容	評価
会計	会計手続が適正である	決算書、勘定科目明細書等を確認し、会計手続が適性に行われていることを確認した。	良好
	予算管理が適正である	収入・支出共に予算との差額は許容範囲内であり、予算管理は適正である。	
会計	経費の効果的活用が行われている	支出は予算比増であるが、予算比5%以内で、経費の効果的な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が、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	事業者の過去3期の法人決算書に基づき財務診断を行った結果、成長性、安定性、活動性・健全性は優良、収益性は良好である。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。	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 御利用者には御家庭での体調観察と利用日朝の体温測定を促し、利用日以外での発熱、体調の変化、PCR検査等を受けた際の連絡をお願いし、職員には出勤前・出勤時検温をした。また、マスク着用の徹底、送迎車内換気、消毒、乗車前検温、車内検温を行った。デイフロアの常時換気、施設内消毒をした。複数回の検温実施、朝、昼、夕の座席配置確認をした。PCR検査キット、防護服の確保、二酸化炭素計、加湿器の設置をした。結果、陽性者は計4名であったが、クラスター化せず運営できた。			
総合評価 介護人材の確保が厳しい中であって、法令基準等についてはすべて適合している。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3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3 4 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		令和2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3年度の事業計画		
1 【介護予防の推進】効果的な介護予防事業や健康に関する講座を提供し、高齢者の健康づくりを促進する。4種の介護予防事業、健康アップステーション、音楽体操講習会を継続する。健康意識が低い方のために血管年齢測定会を開催する。誰もが参加しやすい、継続的な健康作りに取り組む。 2 【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りをする。自主グループ化を目的とした音楽、ポッチャ等の講座を開催する。閉じこもり防止やコミュニケーション及び社会参加を促進する。生きがい作りや地域活性化につながるファッションショーを開催する。 3 【地域連携の強化・併設通所との連携】高齢者クラブ連合会、近隣町会等と連携する。保育園や学校との交流事業、消防署・警察署との安心安全講座の開催、地域包括との情報共有を行う。併設通所と会議、勉強会、防災訓練を実施し、職員間の連携を強化する。敬老祭や作品展の共催をする。 4 【オンライン事業の推進】従来の来館での事業参加とともに、オンライン（Zoom）を活用した講座を行い、自宅でも顔と顔が見えるフレイル予防ができるようする。Zoom勉強会で使用方法や環境を整え、その後、体操、折り紙、健康講座等を開催する。近隣関係機関との連携事業にも活用する。		
令和3年度の事業実績		
1 フィジカルエクササイズ、もっとフィジカルエクササイズ、男性のためのグルーptraining、いきいき脳活体験塾、健康アップステーション、音楽体操講習会を実施した。血管年齢測定会、健康講座を実施し、結果の説明と看護師による健康相談を併せて行った。 2 ボランティアサロンでお便りの折り作業、併設通所でのゴミ箱作り、古布切等を実施した。外掲示板を見て来てくれる方が多く、退職後や転居してきた方、役に立ちたい方の活躍の場を提供できた。ボランティア講師によるお琴演奏会、ぬり絵教室を実施し、地域の方に活躍の場を提供した。 3 作品展に保育園児の作品を出展し、敬老の日にはお祝い動画、カードを頂いた。警察、消防署等と高齢者向け啓発講座を開催した。ゆいの森あらかわと本に関する講座を開催した。社協イベントや高齢者クラブ連合会の会合、他区とのeスポーツに参加した。併設通所と会議、避難訓練を行った。 4 Zoom勉強会、オンライン脳活講座、お琴演奏会、オンライン体験会、えなみん体操、100人体操、歌声喫茶、オンライン英会話等の実施や緊急事態宣言期間中には体操や趣味講座を配信し、健康維持やフレイル予防につなげた。オンライン講座は10種類280回実施し、1,952名の参加となった。		

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	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
来館者数	<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

- ・新型コロナウイルス感染症の影響による、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11,989人、新規利用登録者395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75%であり、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い状況であったが、昨年度から交流を続けている三河島幼稚園に加え、第六瑞光小学校、南千住第三保育園、荒川第一中学校との交流を行うことができた。事業ではコロナ禍でも実施可能なZoomによるオンライン講座、通信講座、eスポーツ事業を取り入れている点が評価できる。

総合的な利用者満足度

コロナ禍による事業中止等により、前年度に比べて総合満足度が10%程度低下しているため、改善点や課題について全職員で検討し、改善を図る。

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、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		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	71,169,176	54,541,791	72,276,067	62,162,425
	利用料金収入	0	0	0	0
	その他収入	0	0	0	0
	計	71,169,176	54,541,791	72,276,067	62,162,425
支出	運営費	13,140,775	6,726,501	12,919,960	9,233,856
	管理費	13,628,008	16,558,848	19,243,428	16,502,805
	本部経費	319,270	3,486,000	3,420,884	3,578,000
	人件費	2,447,873	26,970,405	37,607,148	32,278,053
	修繕費	1,011,948	973,872	1,105,531	1,104,435
	その他支出	0	0	0	0
	計	70,228,604	51,229,626	70,876,067	59,119,149
収支差額		940,572	3,312,165	1,400,000	3,043,276

(施設決算状況の説明)

< 決算の特徴的事項について >

- ・ コロナの影響により、人件費は当初計画より決算額が下回った。
- ・ コロナの影響により、事業を一部中止していたため、運営費は当初計画より決算額が下回った。なお、使用しなかったことが明確な経費分の指定管理料を減額した。
- ・ 光熱水費については、新電力へ切り替えたこと及び入浴事業の中止の影響により当初計画より決算額が下回った。

< 指定管理料の精算について >

- ・ 人件費及び修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。
- ・ 管理運営費の収支差額については、当初計画を上回ったため、超過した金額の2分の1を区に返還した。
- ・ 指定管理料の決算額については、人件費・修繕費・管理運営費等の区への返還額を差し引いた額を記載している。

< 本部経費の考え方について >

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

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計	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	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が、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	事業者の過去3期の法人決算書に基づき財務診断を行った結果、成長性、安定性、活動性・健全性は優良、収益性は良好である。安定的・継続的な運営に当たり適正な財務力を有している。	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た。また、来館者の手指消毒、館内マスク着用、検温、体調確認、利用証の提示を徹底した。利用者以外の来館者には入館票の記入を徹底した。常時換気、冬季は加湿器を設置した。館内に感染症予防のポスターを掲示し、注意喚起した。エレベーターは乗車定員を6名までとした。当施設と併設通所の利用者とは接触しないよう配慮した。通信講座、オンライン講座など自宅でも参加していただける講座を開催した。全講座事前申込制とし、窓口が混雑しないよう電話での申込受付も行った。部屋利用定員を制限した（12月から1m間隔、テーブル2名掛け）。職員については、出勤時検温・記録の実施（体調管理の徹底）休憩時の個食を徹底した。結果として、館内での感染拡大を防ぐことができた。今後制限緩和が進むに当たり、引き続き、感染症対策への意識は職員の共通認識として持ち、状況に合わせて対応する。

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3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
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		<p>荒川区立授産場条例の規定に基づく業務</p> <p>(1) 事業に関する業務</p> <p>ア：作業及びそれに必要な設備の提供に関する業務</p> <p>イ：作業の相談及び指導に関する業務</p> <p>(2) 施設の維持管理に関する業務</p> <p>ア：設備及び付属設備の保守点検に関する業務</p> <p>イ：設備の清掃に関する業務</p> <p>ウ：備品の管理に関する業務</p> <p>エ：その他の維持管理に関する業務</p> <p>(3) その他区長が特に必要と認める業務</p>
令和3年度の事業計画		
<p>(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、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。</p> <p>(2) 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。</p> <p>(3) 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。</p> <p>(4) 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。</p>		
令和3年度の事業実績		
<p>令和3年度末の利用者は、14名(2年度末利用者：17名)であった。</p> <p>受注については7社(2年度実績8社)、受注額は3,351,858円(2年度受注額は4,443,691円で約24.6%減)であった。</p> <p>1人あたりの月別平均工賃は19,045円(2年度：21,568円)、最高月は12月の34,351円(2年度最高月：6月31,411円)、最低月は5月の10,279円(2年度最低月：1月10,883円)であった。</p> <p>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。</p>		

法令基準等への適合状況		適合判断
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

- ・ 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、受注額は前年比で約24.6%の減少、一人当たりの月別平均工賃は約11.7%の減少となった。
- ・ 自主的な取組については、節電への対応として、室内照明器具のLED化や間引き及び適切な空調温度の設定、昼休みの消灯等を徹底した。また、作業に伴う材料残渣は、極力発注者へ戻し、ごみの量を減らすことにより排出費用を縮減した。

総合的な利用者満足度

- ・ 利用者アンケート結果では「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92.8%（14名中13名）となっており、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

- ・ 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		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	17,474,233	17,063,159	18,291,899	16,980,582
	利用料金収入	0	0	0	0
	その他収入	0	0	0	0
	計	17,474,233	17,063,159	18,291,899	16,980,582
支出	運営費	406,080	338,400	419,328	406,080
	管理費	14,184,157	14,030,700	15,436,230	13,769,400
	本部経費	1,111,662	1,461,884	1,469,318	1,469,318
	人件費	1,401,159	1,401,159	1,401,159	1,401,159
	修繕費	1,001,158	553,388	1,035,182	563,904
	その他支出	0	0	0	0
	計	16,992,554	16,323,647	18,291,899	16,140,543
収支差額		481,679	739,512	0	840,039
<p>< 決算の特徴的事項について ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理費のうち、授産指導費は新型コロナウイルス感染症の影響で受注件数が減少したことに伴い、指導員の出勤日数を減らしたため、執行率が低下した。 ・光熱水費は節電努力の他、緊急事態宣言等による会議室の貸出制限やシルバー人材センター来所会員の減少等により執行率が低下した。 <p>< 指定管理料の精算について ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・修繕費は当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。 ・管理運営費の収支差額については、当初計画を上回ったため、超過した金額の2分の1を区に返還した。 <p>< 本部経費の考え方について ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時においては、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。 					

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計	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、会計手続き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・支出とも新型コロナウイルス感染症の影響等で予算を下回ったが、差額は妥当な範囲であり、予算管理は適正である。	
会計	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経費減少分の他に、光熱水費等一部の科目において経費縮減に向けた努力が見られた。	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、健康診断の受診記録等を確認した結果、就業規則や出退勤の管理等に関する指摘事項に対し、速やかに改善が図られた。	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	三期の法人決算書に基づき財務分析の結果、安定性は優良、成長性、活動性、健全性は良好で継続的な運営にあたり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

- ・3つの密（密閉、密集、密接）を避けるため、1日の利用者をA班、B班に分けて2班体制にし、一人当たりの作業スペースを広くとっている。また、2班体制への変更に伴い利用者の席も変更し、向かい合わせにならないようにしている。
- ・作業室は喚起を行い、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「作業室の温度環境や照明の明るさなど、安心して作業できる環境ですか」の問いに対し、「はい」が92.8%（14名中13名）であり、新型コロナウイルス感染症対策として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の影響により、受注額は前年度と比較して24.6%減少となった。今後も産業の動向に注視し、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植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。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3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3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3年度の事業実績		
<p>【利用者】 就労継続支援B型 41名（定員48名）、就労移行支援 0名（定員7名） 令和4年3月末</p> <p>【就労継続支援B型】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・荒川区内作業所の共同受注案件に参入し、工賃向上の為の作業受注や新規作業に取り組んだこと、また、新規作業受注にあたり幅広い作業に取り組めるよう若年層利用者の作業訓練を強化したことで、平均支給工賃月額が当初想定8,000円を上回り11,363円であった。 ・高齢化対策の一環として、定期的にはん座位体操とウォーキングを実施した。 ・感染症対策として宿泊体験を中止したが、代替イベントとして出張プラネタリウムイベントを実施した。 ・施設公開や区役所本庁舎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"> ・年度当初サービスを利用していた2名については、いずれも年度内に一般就労に至っており、就労後のフォローアップも実施することで現在も就労継続中である。 ・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10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

- ・新型コロナウイルス感染症の影響で中止となったイベントもあるが、施設公開や区役所本庁舎、ゆいの森あらかわでのアート展示等により活動の周知を行っている。
- ・福祉関連イベントに積極的に参加し自主生産品を販売することで、賃金向上だけでなく地域との交流も行っている。
- ・就労移行支援サービスの利用者2名が一般就労に至っており、就労後のフォローアップにより就労を継続している。
- ・共同受注案件への参入や、幅広い作業に取り組めるよう若年層利用者の作業訓練を強化したことで、平均支給工賃月額も当初想定8,000円を上回る11,363円となっている。
- ・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開設訓練や避難訓練を実施している。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、ワクチン巡回接種、マスク着用、検温・消毒の徹底のほか、作業時に軍手を着用する等、適切に取り組んでいる。

総合的な利用者満足度

作業所に通うのが好きかというアンケートでは、回答数33人中28人（約85%）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

- ・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

年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	272,694,488	287,678,945	315,635,710	286,671,485
	利用料金収入	0	0	0	0
	その他収入	0	1,110,000	0	0
	計	272,694,488	288,788,945	315,635,710	286,671,485
支出	運営費	12,812,033	10,213,662	14,484,685	9,222,875
	管理費	64,750,590	64,685,534	67,344,389	62,527,199
	本部経費	2,102,602	2,539,279	3,410,535	2,575,025
	人件費	193,968,486	209,544,031	230,637,963	212,056,524
	修繕費	1,163,379	4,345,718	3,168,673	2,864,887
	その他支出	0	0	0	0
	計	272,694,488	288,788,945	315,635,710	286,671,485
収支差額		0	0	0	0

(施設決算状況の説明)

< 決算の特徴的事項について >

- ・ 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。
- ・ 荒川生活実習所で常勤職員1名が退職、1名が育児休業を取得し欠員が生じたため、人件費は当初計画より決算額が下回った。
- ・ 新型コロナウイルス感染症の影響により、宿泊体験や運動会等のイベントの多くが中止となったため、運営費は当初計画より決算額が下回った。
- ・ 管理費は、光熱費の支出が抑えられたことや、新型コロナウイルス感染症の影響により職員向け外部研修がオンライン開催となったことなどから、当初計画より決算額が下回った。

< 指定管理料の精算について >

- ・ 新制度に移行していないため、決算では支出に応じて精算しており、収支差額は生じない。
- ・ 指定管理料の決算額については、区への返還額を差し引いた額を記載している。

< 本部経費の考え方について >

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

財務・労務評価表		評価項目	評価内容	評価
会計	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳書、事業計画書及び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	事業費支出、事務費支出の予算との乖離があるが、新型コロナウイルス感染症の影響による合理的な理由が明確である。従って、予算管理は適正である。		
会計	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。事業費、事務費ともに前年より減少となり、費用を抑えた事業活動がされている。	良好	
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、36協定、賃金台帳、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	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。	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

- ・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し、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。
- ・保健所と連携し、巡回接種を活用したワクチン接種を行い、利用者の多くが3回目の接種を完了した。
- ・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3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3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3年度の事業実績		
<p>【利用者】45名（定員47名） 令和4年3月末</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り、利用者から希望を募り、音楽やアロマ、絵画活動等を行った。 ・住民ボランティア等との協働により、新たなプログラムとしてスタンドグラス制作を行った。 ・感染症対策として宿泊体験を中止したが、代替イベントとして出張プラネタリウムイベントを実施した。 ・無線アクセスポイントを導入し、オンラインを活用した他施設と合同プログラムを実施した。 ・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。 ・施設公開や区役所本庁舎、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 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

・新型コロナウイルス感染症の影響で中止となったイベントもあるが、施設公開や区役所本庁舎、ゆいの森あらかわでのアート展示等により活動の周知を行っている。
 ・住民ボランティアと協働したオリジナル製品の制作、保護者からのニーズが高い理髪ボランティアの受入れ等、地域との交流を積極的に行っている。
 ・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開設訓練や避難訓練を実施している。
 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、ワクチン巡回接種、マスク着用、検温・消毒の徹底のほか、接触機会を低減するためオンラインを活用したプログラムを実施する等、適切に取り組んでいる。

総合的な利用者満足度

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40人中36人（90%）が「満足」（30人）、「やや満足」（6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

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。

施設決算状況

年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	272,694,488	287,678,945	315,635,710	286,671,485
	利用料金収入	0	0	0	0
	その他収入	0	1,110,000	0	0
	計	272,694,488	288,788,945	315,635,710	286,671,485
支出	運営費	12,812,033	10,213,662	14,484,685	9,222,875
	管理費	64,750,590	64,685,534	67,344,389	62,527,199
	本部経費	2,102,602	2,539,279	3,410,535	2,575,025
	人件費	193,968,486	209,544,031	230,637,963	212,056,524
	修繕費	1,163,379	4,345,718	3,168,673	2,864,887
	その他支出	0	0	0	0
	計	272,694,488	288,788,945	315,635,710	286,671,485
収支差額		0	0	0	0

(施設決算状況の説明)

< 決算の特徴的事項について >

- ・ 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。
- ・ 常勤職員1名が退職、1名が育児休業を取得し欠員が生じたため、人件費は当初計画より決算額が下回った。
- ・ 新型コロナウイルス感染症の影響により、宿泊体験や運動会等のイベントの多くが中止となったため、運営費は当初計画より決算額が下回った。
- ・ 管理費は、光熱費の支出が抑えられたことや、コロナの影響により職員向け外部研修がオンライン開催となったことなどから、当初計画より決算額が下回った。

< 指定管理料の精算について >

- ・ 新制度に移行していないため、決算では支出に応じて精算しており、収支差額は生じない。
- ・ 指定管理料の決算額については、区への返還額を差し引いた額を記載している。

< 本部経費の考え方について >

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

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳書、事業計画書及び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	事業費支出、事務費支出の予算との乖離があるが、新型コロナウイルス感染症の影響による合理的な理由が明確である。従って、予算管理は適正である。	
会計	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。事業費、事務費ともに前年より減少となり、費用を抑えた事業活動がされている。	良好
労務	労働環境が適正である	雇用契約書、36協定、賃金台帳、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	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。	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

- ・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し、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。
- ・保健所と連携し、巡回接種を活用したワクチン接種を行い、利用者の多くが3回目の接種を完了した。
- ・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、地域交流や災害時対応いづれも極めて良好に対応していること、またオンラインを活用したプログラムを実施する等、感染防止対策を講じながら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3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3年度の事業計画		
<ul style="list-style-type: none"> ・個別支援計画に基づき、より個別のニーズに対応した支援を進めていく。 ・外部研修、体系的及び計画的な研修を行い職員のスキルアップを図る。 ・安心して通所できる施設として信頼を得るために、家族や保護者との円滑なコミュニケーションを図り連携を密にする。 ・運動の機会の確保として、日常的にウォーキングを取り入れる等、利用者の健康維持に取り組む。 ・被災時の利用者の安全を確保するため、地震や火災を想定した各種訓練を行う。 ・日常活動や行事へのボランティアの受け入れや施設行事等を通じて、利用者や施設への理解促進を図る。 		
令和3年度の事業実績		
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数は本所55人（定員58人）/分場18人（定員19人） 令和4年3月末 ・職員は個別支援において施設での生活だけではなく、自宅やグループホームでの生活も踏まえた支援を行った。 ・職員スキルアップを目的とした、外部機関の研修に参加した。 ・新たに入所を希望する実習生や保護者、学校等に対して、見学や受け入れ体制を整えることでニーズに合わせた説明を行うように取り組んだ。 ・幅広い年齢層の利用者に対して、医療機関やグループホーム等の関係機関との連携に努めた。 ・新型コロナウイルス感染症の影響による施設活動の制限に対して、代替イベントとしてZOOMを活用した工場見学や移動式プラネタリウムの見学を行った。 ・災害対策として防災訓練及び避難訓練の定期的な実施、福祉避難所の開設訓練等を行った。 ・ボランティアの受け入れや施設公開、区役所本庁舎やゆいの森あらかわでの作品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	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

- ・新型コロナウイルス感染症の影響により一部のイベントを中止にしたが、区役所本庁舎、ゆいの森あらかわ等の区内施設や店舗での作品展示やサマーボランティアスクールにおける創作物の制作を通じて、活動の周知及び地域交流を行っている。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響により施設活動を制限したが、取り組み可能な範囲での代替案の活動を提供できる環境及び体制づくりに着手し、ZOOMを活用した工場見学や移動式プラネタリウムの見学を行った。
- ・看護師、栄養士、支援員が連携し、ご家族と協力しながら利用者の健康維持を図った。
- ・災害時対策として地震、火災、台風等を想定した防災訓練及び避難訓練を月1回実施したことや、利用者の健康に関する緊急対応マニュアルを各グループ備えるなど危機管理の向上のため取組を行った。

総合的な利用者満足度

利用者を対象とした施設でのサービス全般についてのアンケートの結果では、回答数59人中47人(80%)が「とても満足」(23人)、「ほぼ満足」(24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

引き続き、新型コロナウイルス感染症対策を行うとともに、利用者の高齢化や医療的ケア等の対応が必要な利用者に対して、状況に応じた適切な支援を行うことで、利用者が健康を保ちつつ、安心して無理なく長期的に通うことができるような環境を整えていく必要がある。

施設決算状況

年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	274,566,589	316,726,331	362,207,547	333,196,379
	利用料金収入	0	0	0	0
	その他収入	0	757,000	0	0
	計	274,566,589	317,483,331	362,207,547	333,196,379
支出	運営費	12,619,410	7,058,840	15,929,370	8,374,238
	管理費	64,109,806	79,222,498	83,523,496	81,846,168
	本部経費	2,457,811	3,073,863	4,242,372	3,203,079
	人件費	188,021,072	215,530,378	255,440,170	233,276,485
	修繕費	3,407,953	5,521,278	2,591,751	3,026,631
	その他支出	0	0	0	0
	計	268,158,241	307,332,994	357,484,787	326,523,522
収支差額		6,408,348	10,150,337	4,722,760	6,672,857

(施設決算状況の説明)

< 決算の特徴的事項について >

- ・常勤職員1名が退職、1名が産休を取得し欠員が生じたため、人件費は当初計画より決算額が下回った。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響により、宿泊訓練や運動会等のイベントの多くが中止となったため、運営費は当初計画より決算額が下回った。
- ・管理費は、光熱費の支出が抑えられたことや、コロナの影響により職員向け外部研修がオンライン開催となったことなどから、当初計画より決算額が下回った。
- ・運営費において、新型コロナウイルス感染症の影響により中止及び一部中止した運動会、講師活動等に係る費用等、使用しなかったことが明確な経費は指定管理料を減額した。

< 指定管理料の精算について >

- ・人件費及び修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。
- ・管理運営費の収支差額については、当初計画を上回ったため、超過した金額の2分の1を区に返還した。
- ・指定管理料の決算額については、人件費・修繕費・管理運営費等の区への返還額を差し引いた額を記載している。

< 本部経費について >

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

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳書等を審査した結果、会計処理は適正に行われていることが確認できた。	良好
	予算管理が適正である	支出において予算と乖離があるが、新型コロナウイルス感染症の影響等、合理的な理由が明確である。従って、予算管理は適正である。	
会計	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。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、36協定、賃金台帳、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	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。	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

- ・施設内、送迎者等の消毒及び室内の換気等を定期的に行い対策を講じている。
- ・職員に対して1日2回の検温実施、受付カウンターの飛沫防止シートの設置、来訪者への検温及び手指消毒依頼を行った。
- ・公共交通機関を利用する宿泊訓練や外部講師を招くプログラムを自粛し、感染防止策を講じた活動の提供を行った。
- ・保健所と連携し、巡回接種を活用したワクチン接種を行い、利用者の多くが3回目の接種を完了した。
- ・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、また円滑なコミュニケーションを図り、利用者や家族、地域等との関係づくりにも力を入れるなど、適切な施設管理及び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3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3年度の事業計画		
<ul style="list-style-type: none"> ・会館業務において、バリアフリー施設を活用した福祉教育の積極的な受入等を通じて施設への理解を深めることで、区民への周知を広め利用拡大を図る。 ・これまで法人が取り組んできた様々な経験を生かし、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。 ・利用者のニーズに沿った講座やイベントの実施、施設運営を行う。 ・地元町会や障がい者団体と防災訓練の実施をする等、緊急時に連携協力が取れる体制整備に努め、障がいのある方の防災意識向上を図る。 		
令和3年度の事業実績		
<ul style="list-style-type: none"> ・施設利用者総数21,823人 ・貸室利用件数(貸出率)：多目的ホール 1,469件(70.2%) 第一・第二会議室 876件(41.8%) 第三会議室 248件(23.7%) ・特定相談支援事業(計画作成及びモニタリング) 1,082件 ・文化・教養講座事業(リズム体操教室)、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(交流講座、登録団体交流会、福祉体験教育講座、ステージ発表会等)、障害者週間関連事業パネル展示会、区役所本庁舎及びゆいの森での展示の実施 ・近隣町会との防災合同訓練実施、知的障がい者の保護者、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 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

・地域交流では、交流講座及びステージ発表会、福祉体験教育講座等を通じて障がいのある人とない人の交流を図り、障がい福祉に関する理解促進を図っている。
 ・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、地元町会との合同での避難所物品の組立や非常時の移動困難者に対する移動訓練を実施した。また、障がいに特化した防災ワークショップの実施等、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感染症拡大防止対策として、施設利用時の検温・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

・利用者調査では、総合的な評価で回答数92人中69人（75%）が「大変満足」（21人）、「満足」（48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、コロナ禍における事業継続となることが想定されるが、感染症対策を継続しながらも、事業内容の工夫を行うことで、利用者の満足度の高い事業実施、施設運営に取り組んでいく。
 防災訓練やワークショップ等の災害対策や地域交流についても積極的な実施を継続し、障がい福祉の理解促進を図っていく。

施設決算状況

年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	65,170,213	72,975,121	77,591,871	72,771,390
	利用料金収入	0	0	0	0
	その他収入	0	0	0	0
	計	65,170,213	72,975,121	77,591,871	72,771,390
支出	運営費	12,696,429	18,802,151	21,046,753	17,838,056
	管理費	25,602,189	21,686,540	26,659,198	24,347,309
	本部経費	349,479	400,939	499,103	376,833
	人件費	24,905,441	27,023,553	28,022,704	27,110,956
	修繕費	1,418,146	3,167,230	1,436,136	1,264,382
	その他支出	0	0	0	0
	計	64,622,205	70,679,474	77,164,791	70,560,703
収支差額		548,008	2,295,647	427,080	2,210,687

(施設決算状況の説明)

< 決算の特徴的事項について >

- ・新型コロナウイルス感染症の影響により、夜間閉館等、開館条件を制限していた期間があったため、消耗品費や光熱水費の支出が減少し、管理運営費は当初計画より決算額が下回った。
- ・運営費において、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料理教室に係る費用等、使用しなかったことが明確な経費は、指定管理料を減額した。

< 指定管理料の精算について >

- ・人件費及び修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は、区へ全額返還した。
- ・管理運営費の収支差額については、当初計画を上回ったため、超過した金額の2分の1を区に返還した。
- ・指定管理料の決算額については、人件費・修繕費・管理運営費等の区への返還額を差し引いた額を記載している。

< 本部経費の考え方について >

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

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳書等を審査した結果、会計処理は適正に行われていることが確認できた。	良好
	予算管理が適正である	支出において予算と乖離があるが、新型コロナウイルス感染症の影響等、合理的な理由が明確である。従って、予算管理は適正である。	
会計	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。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、36協定、賃金台帳、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	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。	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

- ・職員及び利用者の検温・マスク・消毒の徹底を行うとともに、施設の貸出しにあたっては利用目的、利用人数の制限を設けて感染拡大防止を図っている。
- ・地元町会と合同での防災訓練は人数の制限等、感染症対策を十分に図ったうえで2年ぶりに実施した。
- ・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、災害時対応については極めて良好に対応していること、またコロナ禍においても事業の運営内容を工夫し利用者のニーズに沿った事業実施に努めており、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3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3年度の事業計画		
<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・障がい者の地域活動支援の場として、利用者のニーズに沿った事業の見直しを図り、利用者が利用しやすいプログラム活動や各種の講座等を実施する。 ・地域交流活動として、どなたでも参加可能な公開講座、イベントを開催し施設への理解促進を図り、認知を広げる。 ・電話や面談による相談のほか、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する。 		
令和3年度の事業実績		
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、参加定員の制限や予約制の導入等を行いながらプログラムを実施した。 プログラム参加者数2,179人 【実施プログラム内容等】 ・創作的・レクリエーション的活動プログラム(レクリエーション・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(ボランティア活動、公園清掃等) 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。 【その他活動】 ・相談支援事業 相談件数 26,425件 ・特定相談支援事業件数 371件 		

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	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、ボランティアとのプログラム活動、利用者作品の展示、利用者によるボランティア活動等を通じ、障がい福祉に関する理解促進を図っている。 ・災害時対応では、水害時の避難計画を整備・適宜更新するほか、利用者与被災時のシミュレーション等を通じた対策を実施している。 ・新型コロナウイルスの感染拡大防止対策として、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39人中26人(67%)が「大変満足」(17人)、「やや満足」(9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
<p>引き続き、コロナ禍における事業継続となることが想定されるが、感染症対策を継続しながらも、事業内容の工夫を行うことで、利用者の満足度の高い事業実施、施設運営に取り組んでいく。</p>

施設決算状況

年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	60,050,761	63,332,105	68,340,969	64,974,188
	利用料金収入	0	0	0	0
	その他収入	0	0	0	0
	計	60,050,761	63,332,105	68,340,969	64,974,188
支出	運営費	8,373,852	8,242,700	8,931,998	9,225,844
	管理費	10,187,170	10,336,655	12,014,299	11,871,988
	本部経費	3,018,820	3,140,413	3,479,462	3,811,890
	人件費	37,133,013	40,422,132	43,824,909	40,138,865
	修繕費	1,042,866	133,760	275,000	227,700
	その他支出	0	0	0	0
	計	56,736,901	59,135,247	65,046,206	61,464,397
収支差額		3,313,860	4,196,858	3,294,763	3,509,791

(施設決算状況の説明)

< 決算の特徴的事項について >

- ・人件費において、法定福利費の支出が想定より少なかったため、当初計画より決算額が下回った。
- ・管理運営費において、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イベント、行事に係る費用等、使用しなかったことが明確な経費は、指定管理料を減額した。

< 指定管理料の精算について >

- ・人件費及び修繕費については当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。
- ・管理運営費の収支差額については、当初計画を上回ったため、超過した金額の2分の1を区に返還した。
- ・指定管理料の決算額については、人件費・修繕費・管理運営費等の区への返還額を差し引いた額を記載している。

< 本部経費の考え方について >

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

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳書等を審査した結果、会計処理は適正に行われていることが確認できた。	良好
	予算管理が適正である	支出において予算と乖離があるが、新型コロナウイルス感染症の影響等、合理的な理由が明確である。従って、予算管理は適正である。	
会計	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。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、賃金台帳の一覧、36協定、健康診断の受診記録等を確認した結果、概ね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。	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	三期の法人決算書に基づいて財務診断を行った結果、収益性は優良、安定性、成長性、活動性・健全性は良好である。安定的・継続的な運営に当たって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

- ・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、利用者名簿を作成した。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・参加人数の制限、活動時間の短縮等、感染拡大防止に取り組んだ。
- ・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。
- ・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、地域交流や災害時の対応については極めて良好に対応していること、またコロナ禍においても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、施設利用者によるボランティア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3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：8 4歳以上：38 計100名</p>
令和3年度の事業計画		
<ul style="list-style-type: none"> 発達段階をふまえ、養護と教育を一体的に行い、家庭と緊密な連絡を取りながら、心身ともに健全で調和の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、園庭、遊具等の危険箇所の点検を常に行い、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に据え、研修後は報告レポートにより、職員全員の共有に努める。労務問題にも対応し、知識と実践を共有し合い記録、伝える重要な手順も学ぶ。 乳幼児が初めての集団生活で、「食事・睡眠・排泄」ができ、物事に対する善悪の判断や人に対するやさしさ、命の尊さを大切に、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、積極的な対応を行う。 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する。法人全体として、個人情報保護規定を作成し、職員から個人情報保護に関する誓約書を取り、適切な管理を行う。 		
令和3年度の事業実績		
<ul style="list-style-type: none"> 基本方針に則り、心身ともに健全で調和のとれた人格の形成に積極的に取り組んだ。 設備の補修・点検を実施し、園舎、遊具等の危険箇所の点検を行い、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、研修の実施と報告により知識の共有、研修の有効活用に努めた。 保育サービスについて、地域の中で育つ子どもが健やかに育つよう、質の向上に努め保護者の満足度を把握した。 苦情についてマニュアルの作成や苦情箱の設置をし、迅速かつ適切に対応した。 毎月の避難訓練の実施や非常用備蓄品の計画的な購入のほか、個人情報の管理等、適切に危機管理を行った。 		

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		
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"/>
コロナ禍での保育の実施において、前向きな工夫や新たな取組等を行っている。		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

評価内容

- ・クラス間の交流や行事の中で、自ら作成したもので遊ぶことで主体性を促している。
- ・ヒヤリハット・事故等が発生した場合、会議で予防策を検討し、職員間で確認・周知することで再発防止に努めている。
- ・意見箱を設置するなど、利用者と密にコミュニケーションをとることで意向を把握し、出来ることを実施することで保育の質を高めている。
- ・利用者満足度は87.8%（令和3年度第三者評価）と、高い評価を得ている。

総合的な利用者満足度

子どもが楽しんで食事をできるような食育活動や、コロナ禍においても形を変えながら地域交流を継続するなど、様々な工夫をこらした取組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

様々な素材を自由に使った自由制作やグループ制作など、子どもが自ら考えたり試したりする環境を整えている。引き続き同様の取組を行ってほしい。

施設決算状況

年度	令和元年度		令和2年度		令和3年度	
	（決算）		（決算）		（当初計画）	（決算）
収入	指定管理料	219,687,083	233,699,680	224,960,000	224,834,790	
	その他収入	1,723,800	1,466,100	1,546,000	1,545,800	
	計	221,410,883	235,165,780	226,506,000	226,380,590	
支出	運営費	17,032,261	17,261,065	17,720,000	17,547,476	
	管理費	4,194,076	4,820,639	5,465,000	5,403,902	
	本部経費	-	-	-	-	
	人件費	145,664,564	164,585,772	170,605,000	170,460,635	
	修繕費	1,636,684	1,059,282	11,470,000	11,463,543	
	その他支出	1,210,673	1,251,486	1,385,000	1,382,177	
	計	169,738,258	188,978,244	206,645,000	206,257,733	
収支差額	51,672,625	46,187,536	19,861,000	20,122,857		

（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	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	経費の効果的活用が行われている	園児の減少により収入は減少した一方で、園庭の整備等により修繕費が、同法人内の職員異動などで人件費が増加したために収益差は縮小したが、概ね当初予算計画とほぼ等しく、経費の効果的活用が行われている。	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、収益性が良好であるが、成長性、安定性、活動性・健全性が優良であり、安定的な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

- ・日々の手洗いや手指のアルコール消毒を徹底するほか、玩具・遊具のこまめな消毒にも努めた。また、食事の際にはパーテーションを使用するほか黙食を徹底し、感染症予防対策に取り組んだ。
- ・行事が中止になる中、コロナ禍でも子どもが楽しめるようなごっこ遊び等を、昨年の経験や反省を生かし行うなど、工夫しながら意欲的に取り組んだ。

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3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3年度の事業計画

- ・保育にあたって児童の最善の幸福を考慮し、恵まれた環境の中で、家庭や地域社会と連携をもち、心身ともに健康で調和のとれた発達を目指す。
- ・設備の補修、点検をきめ細やかに実施する。また園舎、園庭、遊具等の危険箇所の点検を行い、安全性向上に心がける。
- ・職員配置については、区の配置基準に基づき配置する。仕事を通じての研修に積極的に取り組み、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努める。
- ・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する。また、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、豊かな人間性をもった子供を育成する。
- ・事故発生時に、法人関連の医療機関で迅速に対応する。苦情に対しては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など積極的な対応を行う。
- ・年間計画を立て毎月避難訓練を行うほか、年2回、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、個人情報保護規程を作成し、職員から個人情報保護に関する誓約書を取り、適切な管理を行う。

令和3年度の事業実績

- ・保育の基本方針の通り、児童の最善の幸福を考慮しながら、家庭や地域と連携をもち、心身ともに健康で調和のとれた発達に向けて積極的に取り組んだ。
- ・設備の補修・点検をきめ細やかに実施し、適切に施設の維持管理を行った。
- ・区の配置基準に基づき適切に職員を配置したほか、仕事を通じた研修に取り組むとともに職員間で共有し、有効活用に努めた。
- ・子どもが自己を十分に発揮しながら活動できるよう、計画どおりに健全な心身の発達に努めた。
- ・事故や苦情等に対し、迅速かつ適切に対応した。
- ・毎月の避難訓練を欠かさず行い、保育士間の連携にも積極的に努めた。

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"/>
コロナ禍での保育の実施において、前向きな工夫や新たな取組等を行っている。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

評価内容

- ・子ども一人ひとりの要求をしっかりと受け止めながら、「やりたい」「できた」という体験を大切にしている。
- ・日常点検を定期的実施することで、危険箇所の早期発見に努めているほか、職員間でヒヤリハット報告を行い全クラスでの情報共有をしている。また、小さなけがの場合でも職員間で必ず共有し、年度末にけがの内容や時期の統計をとり分析し、次年度への予防につなげている。
- ・クラスだよりに活動の写真を載せることで、子どもたちの様子をより詳しく保護者へ伝えるほか、個人面談を行い家庭での様子と保育園での様子を伝えあう中で、理解を深めている。
- ・利用満足度は85.7%（令和3年度第三者評価）と、高い評価を得ている。

総合的な利用者満足度

子どもが興味や関心を持って行えるような活動への工夫や、安全対策がしっかりと取られていることに評価が寄せられた。また、保護者の状況に応じた柔軟な対応にも満足度が高くなっている。

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

様々な教材を使った制作や好きな遊具を手に取りやすいような部屋の環境整備を行うなど、子どもの興味・関心を広げ個性を生かすことができるよう積極的に取り組んでいる。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	令和元年度		令和2年度		令和3年度	
	（決算）		（決算）		（当初計画）	
収入	指定管理料	220,003,358	223,237,030	222,550,000	222,524,526	
	その他収入	1,669,800	1,489,500	1,626,000	1,621,650	
	計	221,673,158	224,726,530	224,176,000	224,146,176	
支出	運営費	20,144,696	18,984,619	20,560,000	20,433,938	
	管理費	4,512,827	4,817,833	4,192,000	4,166,235	
		本部経費	-	-	-	-
	人件費	149,025,306	155,815,256	167,339,000	167,309,084	
	修繕費	6,456,918	12,355,636	1,950,000	1,945,561	
	その他支出	1,254,415	1,536,662	1,416,000	1,415,250	
計	181,394,162	193,510,006	195,457,000	195,270,068		
収支差額		40,278,996	31,216,524	28,719,000	28,876,108	

（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	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳所、事業報告書など審査した結果、会計処理は適切に行われている。	優良
	予算管理が適正である	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	経費の効果的活用が行われている	収入は昨年度とほぼ等しい。人件費はやや増加しているが、代替職員の採用によるものであり、経費の効果的活用はされている。修繕費の減少は、昨年大規模な修繕を行ったが、今年度は大きな修繕はなかったためである。	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、収益性が良好であるが、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。	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、換気、手洗い等の基本的な対策を徹底することに加え、感染拡大期にはチェックリストに添って正しくできているか確認した。
- ・野菜の皮むきやラップおにぎり等の調理保育、また、近隣の土手沿いや公園にお弁当を持参しての遠足ごっこや、園バスを利用しての他保育園との交流や社会科見学等、子どもが楽しめるようできることを工夫して実施した。

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3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3年度の事業計画

- 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。
- 園庭整備をし、安全で安らぎのある場として整える。また、保育室やその他の備品を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、環境を整える。
- 職員配置については、区の配置基準に基づき配置する。研修については、職員それぞれの段階に応じて必要な専門知識や技術を身に付けられるよう努め、研修結果の報告・共有を図る。
- 子どもたち一人ひとりと丁寧に向き合い、愛おしい存在として認められる中で、様々な心の動きを体験し、自信・満足感・意欲を持ち、互いに育ち合える保育の援助を行う。また、保護者との信頼の絆を、しっかり結ぶことを心がけるほか、地域に根ざした保育園を目指す。
- アンケートの実施や意見箱の設置により、利用者意見をくみ取るよう努め、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。また、事故未然防止策、ヒヤリハットを職員間で共有し、事故や怪我を未然に防ぐよう努める。

令和3年度の事業実績

- 基本方針に則り、一人ひとりの子どもの個性をのばし、豊かな人間性が育つため、地域の人々や関係機関とともに子育てを支援できるよう努めた。
- 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。
- 職員配置については、区の配置基準に基づき配置した。研修については、それぞれの段階、年数に応じて必要な専門知識や技術を身に付けられるよう工夫し、研修成果の報告・共有を図った。
- 子どもたち一人ひとりと丁寧に向き合い、自信・満足感・意欲をもって互いに育ち合える保育の援助を行った。
- アンケートの実施やご意見箱の設置により、利用者の意見を汲み取り、苦情に対しては、対応マニュアルの整備により、適切に対応している。
- 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訓練等を実施するとともに法人全体の個人情報保護規定を会議にて読み合わせをしたり、それに基づいた職員研修を実施し、危機管理を徹底した。

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"/>
コロナ禍での保育の実施において、前向きな工夫や新たな取組等を行っている。		<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、子どもが好きな玩具を自由に出して主体的に遊ぶことのできる環境を整えている。
- ・ 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。
- ・ 子どもと保護者に丁寧に向き合い、一人ひとりの成長に時間をかけて接している。
- ・ 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など、コミュニケーションを深めるための工夫を行っている。
- ・ 自ら育てた野菜をどう調理するか等、家庭でも食育につながる会話が増えていると評価されている。
- ・ 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訓練等を行って危機管理を徹底したほか、個人情報保護についても職員研修を行う等、職員の能力向上に努めている。
- ・ 利用者満足度は81.0%（令和3年度第三者評価）と、高い評価を得ている。

総合的な利用者満足度

基本方針に則り、子ども、保護者、職員等に丁寧に向き合い対応している。新型コロナウイルス感染予防のため多くの行事を中止したが、老人会には「声のおたより」として電話をかけたり、手紙や手づくりの置物を送ったりする等、地域交流を大切にして途絶えさせない工夫をしたことに、感謝の声が寄せられている。

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

新型コロナウイルス感染予防を徹底し、子どもの主体性を育む保育と、長年続けている地域との交流を継続しつつ、区民雇用率を上げる工夫も行ってもらいたい。

施設決算状況

年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	242,432,586	231,203,980	214,325,000	215,382,490
	その他収入	3,869,541	2,748,867	2,724,000	2,739,642
	計	246,302,127	233,952,847	217,049,000	218,122,132
支出	運営費	23,556,725	18,942,535	19,260,000	18,808,023
	管理費	18,448,912	12,749,848	13,050,000	12,844,720
	人件費	193,214,583	188,185,636	177,002,000	175,511,132
	修繕費	3,687,802	790,592	800,000	764,770
	その他支出	2,875,250	2,526,650	3,314,000	3,341,495
	計	241,783,272	223,195,261	213,426,000	211,270,140
収支差額	4,518,855	10,757,586	3,623,000	6,851,992	

(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	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	予算と実績差異は3%以内であり、予算管理は適正である。	
会計	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たため収入が減少。園児数に応じた人員の配置、働き方改革を推進したほか、管理費・修繕費は前年と同額で経費の効果的活用は行われている。収益差額は昨年より改善している。	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、時間外振替に関する指摘を除いて要件を満たしており、又、当該指摘についても改善が示され、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。	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			
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染対策を徹底し（手指消毒・換気・マスク着用・検温）、更におもちゃを2部制にして消毒し、一日おきに使用するなど独自の工夫を続けている。 ・コロナ対策の中で気づいた子どもの育ちに大切なこと、できることを深く考え、取り組んでいる。 			
総合評価			
サービス面、財務面は優良であり、労務、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3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：63 150名</p>
令和3年度の事業計画		
<ul style="list-style-type: none"> 子ども・保護者・行政すべてが幸せな状況を築けるよう、次の3つの方針のもとに取り組む。 質のよい保育の実施、使い易い保育サービスの提供、財政負担の軽減 職員一人ひとりが当事者意識を持って、積極的に環境整備に取り組み、保育中の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、職員の環境整備に対する意識向上のため、専門講師による研修を定期的実施する。 職員配置については、区の配置基準に基づき配置する。グループ力を活かした他園見学や経験別研修を実施。研修で学んだことを職員会議等で情報共有し、日々の保育に活用する。スタッフシートを活用し、管理職による一般職員の育成と融和を図る。 保育所保育指針に沿った保育方針を基本として、一人ひとりを大切に、生きる力を育て「輪・和の保育」を創造することを理念として保育を実施する。また、食育の推進、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、在宅育児支援など積極的に行う。専門家による英語、音楽、体操指導等を通して、子どもが多く体験ができる機会を設ける。 定期的にアンケート調査を行い、保護者が意見を言いやすい環境になるよう努め、苦情に対しては迅速な対応を心がけ、保護者にはアンケートの結果を公表し、園のより良い運営を行う。 全職員に対する危機管理マニュアルや、事故防止マニュアルの遵守の徹底を図るほか、怪我ヒヤリハット事例など情報を得ることで、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、地域の関連機関と連携する体制を強化する。毎月の避難訓練の実施や、水害への備えも訓練等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活用する。 		
令和3年度の実績		
<ul style="list-style-type: none"> 基本方針に則り、質のよい保育を提供を目指し、経験年数に合わせた研修、歳児別の研修、個人の状況に合わせた研修や公開保育、絵本の読み聞かせ研修、職員育成など、様々な分野の研修に参加し職員会議等で報告する場を作り、園全体で取り組んだ。 職員全員が、積極的に環境整備に取り組み、事故や怪我の防止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、経験別研修をはじめ、専門的な内容の研修を積極的に実施した。 食育について、野菜の栽培・収穫・クッキング保育等を通し、楽しく食べること、豊かな人間性を育てることを実施した。 利用者からの意見や苦情について、定期的にアンケートを実施し、内容を必ずフィードバックし、誠意をもって迅速に対応した。 全職員に対する危機管理マニュアルや事故防止マニュアルの遵守の徹底を図る等、適切な危機管理を行った。 		

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・施設管理を实践するほか、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"/>
コロナ禍での保育の実施において、前向きな工夫や新たな取組等を行っている。		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

評価内容

- ・園内環境では、整理整頓・清潔面だけでなく、家庭的な環境づくりに力を入れている。
- ・自ら食物を育て口にすることで、食べものの大切さを認識させるとともに、伝統的な和食や各地の郷土料理等を給食で味わうことで、伝統の大切さも伝えている。
- ・行事ごとに保護者へのアンケート調査を行い、保護者が意見を言いやすい環境になるよう努めながら、職員と特定の保護者が親密にならないよう、公平性も保つよう努めている。
- ・利用者満足度は81.9%（令和2年度第三者評価）と、高い評価を得ている。

総合的な利用者満足度

遊び・活動など保育内容が子どもの発達に合っている、室内遊びと外遊びのバランスがとれている、個人面談のほか日常的に職員に対して要望や意見を言いやすい等、高い評価がよせられた。

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

集団での遊びを多く取り入れることで、友達との関わりを深めるとともに、一緒に遊ぶ楽しさや友達同士で共感する気持ちを育てている。今後も同様の取組を継続するとともに、区民雇用率を上げる工夫も行ってもらいたい。

施設決算状況

年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	215,658,695	192,367,947	201,500,000	171,764,879
	その他収入	1,652,838	1,254,757	1,050,000	1,758,907
	計	217,311,533	193,622,704	202,550,000	173,523,786
支出	運営費	13,683,256	12,273,381	22,950,000	11,192,017
	管理費	53,161,593	51,464,263	57,830,000	47,979,954
	本部経費	—	—	—	—
	人件費	107,063,989	101,913,709	104,500,000	88,027,676
	修繕費	296,584	251,168	400,000	236,572
	その他支出	1,486,500	1,194,750	0	1,159,500
	計	175,691,922	167,097,271	185,680,000	148,595,719
収支差額		41,619,611	26,525,433	16,870,000	24,928,067

(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	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	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ため、人件費・運営費・管理費など経費を減少させている。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

- ・基本的な感染対策（手指の消毒・換気・マスク着用・検温）を徹底したほか、リモートを活用して懇談会を実施する等の感染対策をあわせて実施した。
- ・新型コロナウイルス感染対策で多くの行事を減らしたなか、園児のみではあっても夏祭りを実施したほか、運動会は中学校の広い校庭を借りて実施するなど、可能な限り行事を実施するために、様々な取組を行った。

総合評価

サービス面、労務面、法人の財務力は優良であり、財務面も良好であるため、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3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3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。 一人ひとりの思いを大切に受け止める心の通った保育を心がける。一人ひとりの個性を大切に、認め合いながら豊かな人間性の育成を目指す。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、防腐などこまめにチェックし、補修メンテナンスを行う。電気設備・昇降機設備の点検の一括発注によるコスト削減や、照明・冷房スイッチのこまめな入切による光熱費の削減等、効率の良い維持管理に努める。また、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。 ・保育所保育指針に沿った保育方針を基本として、隣人愛に基づく保育を行い、笑顔で挨拶ができ、心身ともに元気でたくましく生き抜く力を育む。思いやりや信頼する心を育成し、地域の子育て支援の拠点となり、質の向上や保護者満足度の把握にも努める。 ・様々な配付物や面談、日々の挨拶等を通じて、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に努める。苦情や相談・要望については、誠意を持って対応し、苦情箱の設置や内容の公表に努め、運営向上に生かす。 ・施設の危険防止対策についてマニュアルやチェックリストに基づき危険箇所を点検する。毎月訓練を実施し、事故の際に正しい応急処置ができるよう努める。 		
令和3年度の事業実績		
<ul style="list-style-type: none"> ・基本方針にのっとり、すべての子どもの健やかな成長を応援することに積極的に努めた。 ・コスト削減に努めながら、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するとともに、研修を有効的に活用した。 ・子どもの心身ともに元気でたくましく生き抜く力を育むよう努め、保護者の満足度を把握しよりよい運営につなげ、魅力ある保育を目指した。 ・保護者との信頼関係を築きよりよい保育ができるよう、苦情箱を設置したりプライバシーに配慮してご意見を掲示する等、コミュニケーションに努めた。 ・マニュアル等に基づき危険箇所の点検を行うほか、毎月の避難訓練も欠かさず実施し、適切な危機管理を行った。 		

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		
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"/>
コロナ禍での保育の実施において、前向きな工夫や新たな取組等を行っている。		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

評価内容

- ・マットやパーテーション等を利用してコーナーを作り、自分の気に入った玩具で遊べるように工夫している。
- ・定期的にヒヤリハット報告を行いリスクを最小限にできるよう努め、年度末にはヒヤリハットを集計して新年度の保育に生かしている。
- ・学年ごとの週の活動予定を事前に掲示して知らせるほか、子どもの様子の写真を掲載したおたよりを配る等、こまめな保護者への連絡を心がけている。
- ・利用者満足度は83.5%（令和2年度第三者評価）と、高い評価を得ている。

総合的な利用者満足度

運動会や発表会等の行事に関し、コロナ禍で安全に実施できるよう工夫されていたことが感じられ、園の努力に高い評価が寄せられている。子どもの成長が感じられたという声が多数見られた。

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

野菜を育て、収穫し、調理するといった子どもが興味を持てる取組を行うとともに、壁新聞を作成して取組の内容を保護者に対して伝える等、家庭での食育の実践につなげることができている。引き続き家庭との連携を図る取組を継続してもらいたい。

施設決算状況

年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	272,883,299	262,978,620	254,030,000	254,012,960
	その他収入	3,922,900	1,676,300	2,063,000	2,058,650
	計	276,806,199	264,654,920	256,093,000	256,071,610
支出	運営費	27,613,140	27,013,787	27,214,000	26,985,025
	管理費	7,011,937	5,972,124	8,557,000	8,498,020
	本部経費	-	-	-	-
	人件費	198,799,622	192,121,953	208,271,000	208,217,310
	修繕費	541,726	1,518,796	2,500,000	2,495,838
	その他支出	1,557,487	1,355,128	1,610,000	1,605,750
	計	235,523,912	227,981,788	248,152,000	247,801,943
収支差額		41,282,287	36,673,132	7,941,000	8,269,667

(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	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳所、事業報告書など審査した結果、会計処理は適切に行われている。	優良
	予算管理が適正である	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	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、代替職員としての非常勤職員採用等で人件費はやや増加、また、突発的な修繕により修繕費が増加しているが、経費は効果的に活用して、収益差が大幅に縮小している。	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、収益性が良好あるが、安定性、活動性・健全性等が優良であり、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

- ・園内の感染症情報を保護者と共有するために、正面玄関のホワイトボードに掲載している。また、園内や玩具の定期的なアルコール消毒や黙食等の対策を徹底するほか、整列時や午睡時に密にならないよう間隔をあけるようにしている。
- ・夏まつりや買い物ごっこ等のイベントを複数の日程で実施することで、密を避けるだけでなく、より子ども主体の内容へ変更して実施した。運動会は学年を絞って行い、普段の体育あそびの様子を保護者へ見せる等工夫が見られる。

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3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		令和4年4月1日～令和9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3年度の事業計画		
<ul style="list-style-type: none"> 運営の基本方針「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。 良質な保育の提供 保護者のニーズに誠実に応える 地域の子育て支援への寄与 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、施設の適正な維持管理に努める。 職員配置については、区の配置基準に基づき配置し、また、法人において充実した研修体系を整備し、園において積極的に参加するよう職員に働きかける。 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う保育を実施する。豊かな情緒、知的好奇心、自分で考える力、元気なからだを育つように支援する。 「ご意見箱」等により保護者の声を様々な方法で受け取り、苦情に対しては適切に対処し、原則として全て公開する。 全職員に対する危機管理マニュアルや事故防止マニュアルの遵守の徹底を図るほか、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。 		
令和3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を実施したり、職員全体で環境整備に積極的に取り組むことで施設の適正な維持管理に努めた。 区の配置基準に基づき職員を配置したほか、職員に対し研修に参加するよう積極的に呼びかけた。 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とともに、家庭との信頼関係構築のため、個々の利用者に応じた育児支援の強化に取り組んだ。 ご意見箱を設置して保護者の意見や苦情を受け付けるとともに、苦情については解決体制を構築し、適切に対応した。 全職員に対し危機管理マニュアル等の遵守の徹底を図ったほか、関係機関と連携した体制を整備するとともに、防災対策として避難訓練の毎月の実施等に取り組んだ。 		

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"/>
コロナ禍での保育の実施において、前向きな工夫や新たな取組等を行っている。		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

評価内容

- ・ 保育所保育指針に沿った保育方針を基本とし、豊かな情緒知的好奇心が育まれるよう、体育遊び、リトミック、知育あそび、法人保育園同士の交流（リモートでのゲームなど）を積極的に取り入れて、コロナの状況においてもコミュニケーションが図れるように工夫した。
- ・ 「ご意見箱」により保護者の声を受け止め、原則として全て公開し、意見については改善に活かし、苦情に対しては再発防止につなげる等丁寧に対応していることは、高く評価できる。
- ・ 利用者満足度は95.1%（令和3年度第三者評価）と、高い評価を得ている。

総合的な利用者満足度

子ども一人ひとりに寄り添い、子どもの自主性を尊重した丁寧な保育活動ができています。保育室において、保育士の立ち位置等の確認を常に行い、事故防止に努めていることなど、日常の保育に対して感謝の声が寄せられた。

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

日中の子どもの様子を記録に残し、担任以外の保育士でも子どもの様子を保護者に伝えられるようにする等、保護者との連携を深める取組をしている。引き続き丁寧な保育を継続しつつ、区民雇用率を上げる工夫も行ってもらいたい。

施設決算状況

年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	258,844,800	249,843,598	246,475,000	246,387,680
	その他収入	6,226,482	5,605,399	1,613,000	1,608,613
	計	265,071,282	255,448,997	248,088,000	247,996,293
支出	運営費	20,927,176	19,665,660	20,912,000	20,869,438
	管理費	24,164,196	24,854,939	25,930,000	25,904,335
	人件費	183,662,146	170,512,047	160,679,000	160,657,506
	修繕費	631,504	521,750	430,000	428,121
	その他支出	0	0	0	0
	計	229,385,022	215,554,396	207,951,000	207,859,400
収支差額		35,686,260	39,894,601	40,137,000	40,136,893

(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	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3%以内で、予算管理は適正である。	
会計	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たため収入が減少し、これに伴い職員の採用を見送ったため人件費も減少している。一方、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。	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、成長性が良好であるが、収益性、成長性、安定性、活動性・健全性等が優良であり、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			
<ul style="list-style-type: none"> 基本的な感染対策（手指消毒・換気・マスク着用・検温）に加え、園児・職員ともに健康観察を行う、活動毎の玩具消毒、共有部分は一日3回消毒する等、徹底した感染対策を実施した。 同法人が運営する他の保育園とリモートでつないで交流を行う等、コロナ禍でも楽しめるよう工夫した。 			
総合評価			
サービス面、労務面、法人の財務力は優良であり、財務面も良好であるため、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3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3年度の事業計画		
<ul style="list-style-type: none"> 子ども達が「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。 心身ともに明るく元気な子ども 生命を大切にできる子ども 豊かな感性・創造し考える子ども 周りの人々に感謝できる子ども 施設管理は、日常の目視による点検と定期点検を実施し、安全確保・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、都・区の配置基準に基づき配置する。職員の育成については、施設内また外部の研修への積極的な参加に努め、保育実習も有効的に行う。 保育目標のもと、保育指導計画及び評価、保育行事の実施、体育遊びや異年齢児交流等特色のある保育活動の実施、特別支援児保育、小学校との連携、保護者支援、健康管理及び育成、食育及び給食の実施、環境衛生と安全管理等に積極的に取り組む。 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、個人面談等を実施し、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。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行う。防災備蓄用品確保、使用方法の習得に努め、必要時に対応できるようにする。 		
令和3年度の事業実績		
<ul style="list-style-type: none"> 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。 日常の目視による点検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、リモート研修の有効活用に努めた。 保育サービスについて、健康管理や安全管理等を計画どおり適切に実施した。 保護者の意見要望を気軽に聞く体制づくりに努め、懇談会や個人面談を実施し、また苦情等に対し適切に対応した。 所管消防署と連携し火災訓練を行うなど、適切に危機管理を行った。 		

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		
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"/>
コロナ禍での保育の実施において、前向きな工夫や新たな取組等を行っている。		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

評価内容

- ・年齢にあった数種類の玩具を置く机を複数設置し、子どもが自ら選んで遊べるようにしている。また、各クラスであそびの環境整備や、保育士による声掛けに工夫している。
- ・事故があった際は場所や原因を職員間で共有し、園内危険マニュアルの作成と検証を行っている。また、ヒヤリハットの報告等共通認識に努めている。加えて、事故を確認した際の職員間の連携や救急要請の手順について、対応練習を行っている。
- ・園だよりによって保護者に対し、子どもの遊んでいる様子を写真にて知らせる等、文章と一緒にわかりやすく伝えている。
- ・利用者満足度は92.0%（令和元年度第三者評価）と、高い評価を得ている。

総合的な利用者満足度

コロナ禍において子どもの日々の様子や体調について把握し、保護者の不安払拭につながる対応を続けたことに高い評価を得ている。また、運動会等の行事を開催できたことも、園の努力に感謝する声が寄せられた。

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

給食メニューの食材に興味を持てるよう食育の工夫をしたり、年齢に合わせた体操遊びを取り入れたりするなど、子どもが楽しめることを積極的に取り入れている。引き続き工夫を重ねてほしい。

施設決算状況

年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	272,760,705	264,457,970	251,013,000	250,993,040
	その他収入	3,396,846	2,315,833	2,793,210	2,798,500
	計	276,157,551	266,773,803	253,806,210	253,791,540
支出	運営費	19,791,222	20,697,244	18,174,300	19,132,081
	管理費	15,230,324	12,329,492	13,906,150	13,424,201
		本部経費	-	-	-
	人件費	218,271,943	213,046,016	214,129,982	213,826,214
	修繕費	264,350	783,416	1,830,000	1,932,600
	その他支出	2,604,600	1,920,100	2,132,300	1,952,300
	計	256,162,439	248,776,268	250,172,732	250,267,396
収支差額		19,995,112	17,997,535	3,633,478	3,524,144

(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	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3%以内であり、適正である。	
会計	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、人件費、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、収益性が良好で成長性、安定性、活動性・健全性等が優良であり、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

- ・ 職員のマスク着用や毎朝の検温、都度手洗い等を徹底し、玩具等の消毒も数回にわたり行うといった感染症対策に取り組んでいる。食事の際には一方向を見て黙食を行っている。
- ・ 新型コロナウイルス感染対策のため、年次をまたいで一緒に遊ぶような直接の交流はできなかったが、お楽しみ会を企画し、子どもたち自身で制作したものが楽しんでもらえるかどうか想像力を働かせて準備をする等、子どもの成長を促した。

総合評価

サービス面、労務面、法人の財務力は優良であり、財務面も良好であるため、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3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ヵ所
指定管理者	名称	東京都住宅供給公社
	所在地	渋谷区神宮前五丁目53番67号
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3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	排水管清掃 エレベーター保守 受水槽清掃 消防設備保守 安否確認システム保守他	
4 清掃	定期清掃 床等日常清掃 ゴミ置き場等清掃	
5 計画修繕	なし	
令和3年度の実績		
1 住宅営繕	一般修繕 (漏水修繕、照明器具補修、自家用電気工作物部品交換等47件) 空家修繕 (畳表替、襖張替、室内全体清掃等9件)	
2 環境整備	樹木剪定(害虫駆除は実施せず)	
3 施設管理	排水管清掃 エレベーター保守 受水槽清掃 消防設備保守 安否確認システム保守他	
4 清掃	定期清掃(毎月1回) 床等日常清掃(週3回) 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
		レベル	乗率	(配点×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
		レベル	乗率	(配点×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95%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69%、「普通」との回答が約26%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		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	25,424,034	21,158,016	24,136,061	23,341,713
	利用料金収入	0	0	0	0
	その他収入	0	0	0	0
	計	25,424,034	21,158,016	24,136,061	23,341,713
支出	運営費	23,203,590	19,140,944	22,027,610	21,303,015
	管理費	2,220,444	2,017,072	2,108,451	2,038,698
	本部経費	2,220,444	2,017,072	2,108,451	2,038,698
	人件費	0	0	0	0
	修繕費	0	0	0	0
	その他支出	0	0	0	0
	計	25,424,034	21,158,016	24,136,061	23,341,713
収支差額		0	0	0	0

(施設決算状況の説明)

< 決算の特徴的事項について >

- ・令和3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9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。

< 指定管理料の精算について >

- ・管理運営費の収支差額については、協定に基づき、区に全額返還した。
- ・指定管理料の決算額については、区への返還額を差し引いた額を記載している。

< 本部経費の考え方について >

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

財務・労務評価表			
評価項目		評価内容	評価
会計	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	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、収益性と安定性に優れており、成長性、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。	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			
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症対策については、自社内だけではなく、再委託先の業者に対しても感染防止対策を行った。 ・施設共用部の消毒作業を実施するなど、感染防止対策を行った。 			
総合評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の維持管理・区民サービス等はS評価、財務面・労務面は優良であったことから、指定管理業務は適正であったと評価できる。 			

担当所管部	
部	福祉部
課	福祉推進課

令和3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3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	排水管清掃	エレベーター保守 受水槽清掃
	消防設備保守	
4 清掃・巡回管理	定期清掃	巡回管理 床等日常清掃
	ゴミ置き場等清掃	
5 計画修繕	なし	
令和3年度の事業実績		
1 住宅営繕	一般修繕 （浴室、トイレ、台所の水栓交換等85件） 空家修繕 （壁クロス張り替え等11件 空室調査4件 室内クリーニング等18件 エアコン用専用回路・コンセント設置11件）	
2 環境整備	樹木剪定（害虫駆除は実施せず）	
3 施設管理	排水管清掃	エレベーター保守 受水槽清掃
	消防設備保守	
4 清掃・巡回管理	定期清掃（年4回）	巡回管理 床等日常清掃（週3回）
	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
		レベル	乗率	(配点×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
		レベル	乗率	(配点×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"> ・社内研修計画に基づき、全職員に対し、コンプライアンス研修や人権研修、接遇研修を行うとともに、技術系の職員に対し住宅管理に関する専門知識を養う研修を実施した。 ・施設の維持管理については、24時間体制による適切な管理がなされていた。 ・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99%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58%、「普通」との回答が約39%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		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	27,344,766 3,155,821	30,789,337 2,006,107	39,442,249 2,497,379	37,540,511 2,038,913
	利用料金収入	0 0	0 0	0 0	0 0
	その他収入	0 0	0 0	0 0	0 0
	計	27,344,766 3,155,821	30,789,337 2,006,107	39,442,249 2,497,379	37,540,511 2,038,913
支出	運営費	24,956,560 2,880,210	27,854,075 1,814,678	35,996,997 2,279,446	34,261,670 1,861,019
	管理費	2,388,206 275,611	2,935,262 191,429	3,445,252 217,933	3,278,841 177,894
	本部経費	2,388,206 275,611	2,935,262 191,429	3,445,252 217,933	3,278,841 177,894
	人件費	0 0	0 0	0 0	0 0
	修繕費	0 0	0 0	0 0	0 0
	その他支出	0 0	0 0	0 0	0 0
	計	27,344,766 3,155,821	30,789,337 2,006,107	39,442,249 2,497,379	37,540,511 2,038,913
収支差額		0 0	0 0	0 0	0 0

(施設決算状況の説明)

・上段：区民住宅の決算、下段：従前居住者用住宅の決算を記載している。

< 決算の特徴的事項について >

- ・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ことに加え、入居促進策を実施し、空家修繕を追加で実施したためである。
- ・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。

< 指定管理料の精算について >

- ・管理運営費の収支差額については、協定に基づき、区に全額返還した。
- ・指定管理料の決算額については、区への返還額を差し引いた額を記載している。

< 本部経費の考え方について >

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

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計	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	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	事業者の三期分の決算書に基づき財務評価をした結果、収益性と安定性に優れており、成長性、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。	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対策については、自社内だけではなく、再委託先の業者に対しても感染防止対策を行った。
- ・施設共用部の消毒作業を実施するなど、感染防止対策を行った。

総合評価

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

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3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3年度の事業計画

- 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3年度の事業実績

- 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。

< 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): 89.4% (2年度97.1%)

一時利用率【一日平均】(利用者数/一時収容台数): 47.6% (2年度35.1%)

(日暮里)

定期利用登録率【年間平均】(登録者数/定期収容台数): 56.3% (2年度58.1%)

一時利用率【一日平均】(利用者数/一時収容台数): 160.1% (2年度135.5%)

基本評価項目				
評価項目	配点	評価		得点
		レベル	乗率	(配点×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			34
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	5	100%	10
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			90
その他の評価項目				
評価項目	配点	評価		得点
		レベル	乗率	(配点×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)				97.4
施設の維持管理・区民サービス等の総合評価				A

評価内容

【共通】

・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。
・場内に設置されている、シェアサイクルポートへの適切な誘導をしている。

【南千住】

・令和3年4月より、区と協議の上で22時から6時までを無人とし、24時間開放とすることで、経費の縮減、利用者サービスの向上を図った。
・3階の利用料金値下げを継続したことにより、定期利用率が下がっている中、3階の利用率は横ばいを保っている。

【日暮里】

・働き方の多様化など、定期利用に比べて一時利用の割合が増加している状況であり、定員を超えて利用される状況が発生している。その中でも、管理員が適切に自転車を整理をすることにより、利用者の駐輪需要を満たし、放置自転車減少に寄与している。特に、令和3年10月の地震によって数日間運休した日暮里・舎人ライナーの利用客の一部が、代替手段として自転車を利用したことなどの影響で、駐車場の一時利用が急増した。その際、早朝時など、短時間に利用者が集中し、収容台数を超える多数の利用が発生したが、自転車の整理や誘導を適切に行い、全ての利用者を受け入れていたことも評価できる。

総合的な利用者満足度

利用者アンケート調査の結果、南千住駅東口自転車等駐車場と日暮里駅前自転車駐車場で、「大変良い」もしくは「良い」の回答率がそれぞれ、接客では85.6%、79.4%、場内清掃では、84.8%、83.3%がであり、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】

・大型自転車を駐車するスペースが不足しているため、大型自転車を駐車するスペースの増設を図る。
・区民雇用率は50%であり、更なる区民雇用の促進が必要である。

【日暮里】

・一時利用ラックが満車となることが頻繁に発生しているため、一時利用ラックの増設を図る。
・区民雇用率は50%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		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	962,610	1,802,240	2,130,156	590,260
		887,991	1,099,827	1,617,288	1,006,500
	利用料金収入	31,576,150	25,833,250	28,800,000	25,771,100
		20,959,600	18,115,300	21,000,000	19,148,500
その他収入	0	286,220	0	0	
	0	37,500	0	0	
計	32,538,760	27,921,710	30,930,156	26,361,360	
	21,847,591	19,252,627	22,617,288	20,155,000	
支出	運営費	2,946,227	2,866,225	2,926,812	2,794,075
		448,496	699,820	803,880	689,777
	管理費	6,576,563	6,610,935	7,138,834	6,582,904
		14,470,475	9,983,516	10,644,153	10,149,336
	本部経費	655,728	504,545	538,008	291,456
		655,728	504,545	538,008	291,456
	人件費	14,186,750	13,248,884	10,923,589	10,841,068
		10,471,968	13,990,911	13,973,052	13,940,554
	修繕費	962,610	1,802,240	2,130,156	590,260
		887,991	1,099,827	1,617,288	1,006,500
その他支出	500,000	250,000	250,000	0	
	0	250,000	250,000	0	
計	25,172,150	24,778,284	23,369,391	20,808,307	
	26,278,930	26,024,074	27,288,373	25,786,167	
収支差額		7,366,610	3,143,426	7,560,765	5,553,053
		-4,431,339	-6,771,447	-4,671,085	-5,631,167

(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。
- ・「利用料金収入」については、収入から新型コロナウイルス感染症の影響などにより利用をキャンセルし、指定管理者から還付した金額を除いている。還付した金額は、南千住駅東口自転車等駐車場では235,100円、日暮里駅前自転車駐車場では139,200円である。
- ・「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3年度においては、新型コロナウイルス感染症による利用料金収入の減少を考慮し、納付を免除とした。

<決算の特徴的事項について>

- ・令和2年度と比較し、やや改善しているものの、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は継続している状況である。
- ・南千住駅東口自転車等駐車場では、区と協議の上で22時から6時までを無人とし、経費の縮減を図った。

<指定管理料の精算について>

- ・修繕費は当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。
- ・指定管理料の決算額については、修繕費の区への返還額を差し引いた額を記載している。

<本部経費の考え方について>

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

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計	会計手続が適正である	決算書、利用状況報告書、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ており予算と実績の乖離が小さい。	
会計	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・収益性においてコロナ禍からの回復基調がみられ、安定性、活動性・健全性についても問題はなく、安定した運営を継続して行う財務力を有している。	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

・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、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も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。
・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。

総合評価

・施設の維持管理・区民サービス等の総合評価は「A」であり、会計面は良好である。また、労務面及び法人決算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。
・令和2年度と比較し、やや改善しているものの、新型コロナウイルス感染症が終息しても、利用料金収入を以前と同様又はそれ以上見込むことは難しい。故に、区と指定管理者の費用負担の見直しを含め、抜本的に運用方法を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

令和3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3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3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> (センターまちや) 定期利用登録率【年間平均】(登録者数/定期収容台数): 101.5%(2年度106.4%) 一時利用率【一日平均】(利用者数/一時収容台数): 59.5%(2年度49.7%) (三河島) 定期利用登録率【年間平均】(登録者数/定期収容台数): 40.3%(2年度44.8%) 一時利用率【一日平均】(利用者数/一時収容台数): 26.0%(2年度18.6%)</p>		

基本評価項目

評価項目	配点	評価		得点
		レベル	乗率	(配点×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
		レベル	乗率	(配点×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

【共通】

・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。

【センターまちや】

・令和3年10月より、上段ラックへの駐車補助を見直すことで配置人数を減らし、経費の縮減を図った。

【三河島】

・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。

・働き方の多様化など、一時利用者数が増加している状況であり、特に大型自転車を駐車する平置き場が、定員を超えて利用される状況が発生している。その中でも、管理員が適切に自転車を整理して受け入れることで、利用者の駐輪需要を満たし、放置自転車減少に寄与している。

総合的な利用者満足度

利用者アンケート調査の結果、センターまちや自転車駐車場と三河島駅前自転車駐車場で、「大変良い」もしくは「良い」の回答率がそれぞれ、接客では70.5%、84.0%、場内清掃では、79.8%、88.0%がであり、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】

・大型自転車を駐車するスペースが不足しているため、大型自転車を駐車するスペース増設を図る。
・区民雇用率は40%であり、更なる区民雇用の促進が必要である。

【三河島】

・大型自転車を駐車するスペースが不足しているため、平置き場の増設を図る。
・令和2年度と比較しやや改善しているものの、継続して大幅な支出超過が続いている。区と指定管理者の費用負担の見直しを含め、抜本的に運用方法を見直す等の対策を検討していく必要がある。
・区民雇用率は62.5%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		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	1,392,862	398,480	1,393,422	436,730
		2,449,839	2,249,871	1,773,390	1,020,745
	利用料金収入	36,557,300	29,724,600	32,400,000	29,975,400
		5,180,200	4,111,800	4,800,000	4,501,200
その他収入	0	37,500	0	0	
	0	37,500	0	0	
計	37,950,162	30,160,580	33,793,422	30,412,130	
	7,630,039	6,399,171	6,573,390	5,521,945	
支出	運営費	3,671,508	3,585,176	3,642,810	3,545,792
		447,004	437,004	437,004	437,004
	管理費	9,934,126	10,916,570	14,691,936	15,518,364
		5,645,776	4,927,485	5,184,514	4,751,542
	本部経費	655,728	504,545	538,008	291,456
		655,728	504,545	538,008	291,456
	人件費	22,733,701	18,696,487	12,909,088	12,772,741
		10,349,630	11,346,456	11,267,475	10,316,624
	修繕費	1,461,091	398,480	1,393,422	436,730
		2,474,410	2,249,871	1,773,390	1,020,745
その他支出	500,000	250,000	250,000	0	
	0	250,000	250,000	0	
計	38,300,426	33,846,713	32,887,256	32,273,627	
	18,916,820	19,210,816	18,912,383	16,525,915	
収支差額		-350,264	-3,686,133	906,166	-1,861,497
		-11,286,781	-12,811,645	-12,338,993	-11,003,970

(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。
 - ・「利用料金収入」については、収入から新型コロナウイルス感染症の影響などにより利用をキャンセルし、指定管理者から還付した金額を除いている。還付した金額は、センターまちや自転車駐車場では236,600円、三河島駅前自転車駐車場では8,600円である。
 - ・「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3年度においては、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を考慮し、納付を免除とした。
- <決算の特徴的事項について>
- ・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は継続している状況である。
 - ・令和2年度と比較し、やや改善しているものの、これまで継続して大幅な支出超過が続いている。
 - ・センターまちや自転車駐車場については、2段ラック上段への駐車の補助を見直すことで、配置人数を減らし、経費の縮減を図った。
- <指定管理料の精算について>
- ・修繕費は当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。
 - ・指定管理料の決算額については、修繕費の区への返還額を差し引いた額を記載している。
- <本部経費の考え方について>
- ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時においては、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。

財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計	会計手続が適正である	決算書、利用状況報告書、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	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・収益性においてコロナ禍からの回復基調がみられ、安定性、活動性・健全性についても問題はなく、安定した運営を継続して行う財務力を有している。	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

- ・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、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も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。
- ・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。

総合評価

- ・施設の維持管理・区民サービス等の総合評価は「A」であり、会計面は良好である。また、労務面及び法人決算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。
- ・令和2年度と比較し、やや改善しているものの、2つの施設を合計した収支差額のマイナスは継続している。故に、区と指定管理者の費用負担の見直しを含め、抜本的に運用方法を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