

荒川区 指定管理者 令和6年度分 実績評価結果

令和7年9月

荒川区

目次

●実績評価の目的及び評価方法について	…	1		
●実績評価結果一覧	…	3		
●ふれあい館			南千住中部在宅高齢者通所SC	… 161
石浜ふれあい館	…	5	東日暮里在宅高齢者通所SC	… 167
南千住ふれあい館	…	11	荒川東部在宅高齢者通所SC	… 173
南千住駅前ふれあい館	…	17	荒川老人福祉センター	… 179
汐入ふれあい館	…	23	荒川授産場	… 185
峡田ふれあい館	…	29	●障がい者福祉施設	
荒川山吹ふれあい館	…	35	荒川生活実習所	… 191
町屋ふれあい館	…	41	荒川福祉作業所	… 197
荒木田ふれあい館	…	47	尾久生活実習所本所／分場	… 203
東尾久本町通りふれあい館	…	53	障害者福祉会館（アクロスあらかわ）	… 209
尾久ふれあい館	…	59	精神障害者地域生活支援センター	… 215
西尾久ふれあい館	…	65	（支援センターアゼリア）	
東日暮里ふれあい館	…	71	●保育施設	
タヤけこやけふれあい館	…	77	上尾久保育園	… 221
ひぐらしふれあい館	…	83	南千住さくら保育園	… 227
西日暮里ふれあい館	…	89	汐入とちのき保育園	… 233
●文化施設			はなみずき保育園	… 239
荒川区民会館（サンパール荒川）	…	95	南千住保育園	… 245
日暮里サニーホール	…	101	南千住七丁目保育園	… 251
ムーブ町屋	…	107	●住宅	
●生涯学習施設			荒川区営住宅（西尾久七丁目、西尾久三丁目	… 257
町屋文化センター	…	113	南千住二丁目、町屋七丁目、町屋五丁目）	
清里高原ロッジ／清里高原少年自然の家	…	119	荒川区民住宅（町屋五丁目）	… 263
●スポーツ施設			従前居住者用住宅（町屋五丁目住宅）	
荒川総合スポーツセンター	…	125	●自転車等駐車場	
●高齢者福祉施設			南千住駅東口自転車等駐車場	… 271
特別養護老人ホームグリーンハイム荒川	…	131	日暮里駅前自転車駐車場	… 277
特別養護老人ホームサンハイム荒川	…	137	センターまちや自転車駐車場	… 283
特別養護老人ホーム花の木ハイム荒川	…	143	三河島駅前自転車駐車場	… 289
グリーンハイム荒川在宅高齢者通所SC	…	149		
花の木ハイム荒川在宅高齢者通所SC	…	155	※ 通所サービスセンターを「SC」と記載しています。	

実績評価の目的及び評価方法について

1 実績評価の目的

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

2 評価方法

(1) サービス面に関する評価項目と評点

- ・「基本的評価項目」と「その他評価項目」の2面から評価する。
- ・「基本的評価項目」及び「その他評価項目」は、各施設の実績評価委員会で設定した評価項目について、施設特性に応じて評価の細目及び配点（基本的評価項目：100点満点、その他評価項目：10点満点）を設定し、5段階評価を行った上で得点を算出する。
- ・「基本評価項目（100点）」と「その他の評価項目（10点）」の総合得点（110点満点）を算出し、下表の基準によりS～Dの総合評価を行う。

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

(2) 財務・労務に関する評価項目と評点

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

<会計①>

優良：会計手続及び予算管理が極めて適正である。

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

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

<会計②>

優良：施設の特性に応じ、極めて優れた経費の効果的活用が行われていた。

良好：施設の特性に応じ、経費の効果的活用が行われていた。

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

<労務>

優良：労働環境が適正である。

良好：労働環境は適正ではあるが、一部改善の必要が見受けられる。改善が必

要な部分について、改善された又は改善の計画がある。

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

<法人決算>

優良：極めて良好な財務力を有している。

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

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

(3) その他評価

- ・ 利用者アンケートに関する評価
- ・ 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

実績評価結果一覧

施設名	サービス面等 (得点)	サービス面等 (評価)	会計①	会計②	労務	法人決算
●ふれあい館						
石浜ふれあい館	98.8	A	良好	良好	良好	優良
南千住ふれあい館	93.6	A	優良	優良	良好	優良
南千住駅前ふれあい館	86.2	A	良好	良好	良好	優良
汐入ふれあい館	107.6	S	良好	良好	良好	良好
峡田ふれあい館	91.6	A	良好	良好	優良	優良
荒川山吹ふれあい館	85.6	A	良好	良好	良好	優良
町屋ふれあい館	106	S	優良	良好	良好	良好
荒木田ふれあい館	95.6	A	良好	良好	優良	良好
東尾久本町通りふれあい館	97.6	A	良好	良好	優良	優良
尾久ふれあい館	102	S	良好	良好	良好	優良
西尾久ふれあい館	99.6	A	良好	良好	良好	優良
東日暮里ふれあい館	90.8	A	良好	良好	良好	良好
夕やけこやけふれあい館	101	S	優良	優良	良好	良好
ひぐらしふれあい館	92.4	A	良好	良好	良好	良好
西日暮里ふれあい館	101.6	S	良好	良好	良好	良好
●文化施設						
荒川区民会館（サンパール荒川）	107	S	良好	優良	優良	優良
日暮里サニーホール	93	A	良好	良好	優良	優良
ムーブ町屋	92	A	良好	良好	優良	優良
●生涯学習施設						
町屋文化センター	97	A	良好	良好	優良	良好
清里高原ロッジ・清里高原少年自然の家	98	A	良好	良好	優良	良好
●スポーツ施設						
荒川総合スポーツセンター	105	S	良好	優良	優良	良好

実績評価結果一覧

施設名	サービス面等 (得点)	サービス面等 (評価)	会計①	会計②	労務	法人決算
● 高齢者福祉課						
特別養護老人ホームグリーンハイム荒川	99	A	良好	良好	優良	良好
特別養護老人ホームサンハイム荒川	88	A	良好	良好	優良	良好
特別養護老人ホーム花の木ハイム荒川	105	S	良好	良好	優良	優良
グリーンハイム荒川在宅高齢者通所サービスセンター	102	S	良好	良好	優良	良好
花の木ハイム荒川在宅高齢者通所サービスセンター	94	A	良好	良好	優良	優良
南千住中部在宅高齢者通所サービスセンター	81	A	良好	優良	優良	良好
東日暮里在宅高齢者通所サービスセンター	89	A	良好	良好	優良	優良
荒川東部在宅高齢者通所サービスセンター	93	A	良好	良好	優良	優良
荒川老人福祉センター	89	A	良好	良好	優良	優良
荒川授産場	99	A	良好	良好	良好	良好
● 障がい者福祉施設						
荒川生活実習所	97	A	優良	優良	優良	優良
荒川福祉作業所	99	A	優良	優良	優良	優良
尾久生活実習所・分場	89	A	優良	優良	優良	優良
障害者福祉会館	89	A	優良	優良	優良	優良
精神障害者地域生活支援センター	90	A	優良	優良	優良	優良
● 保育施設						
上尾久保育園	84	A	優良	優良	優良	良好
南千住さくら保育園	82	A	優良	優良	優良	良好
汐入とちのき保育園	82	A	優良	良好	優良	優良
はなみずき保育園	82	A	良好	優良	優良	優良
南千住保育園	82	A	優良	優良	優良	良好
南千住七丁目保育園	82	A	優良	優良	優良	優良
● 住宅						
荒川区営住宅	104	S	優良	優良	優良	優良
区民住宅・従前居住者用住宅	100.8	S	優良	優良	優良	優良
● 自転車等駐輪場						
南千住駅東口自転車等駐輪場	98.2	A	優良	優良	優良	優良
日暮里駅前自転車駐輪場	101.2	S	優良	優良	優良	優良
センターまちや自転車駐輪場	100.8	S	優良	優良	優良	優良
三河島駅前自転車駐輪場	100.8	S	優良	優良	優良	優良

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	石浜ふれあい館
	所在地	荒川区南千住三丁目 28 番 2 号
指定管理者	名称	株式会社日本デイクアセンター
	所在地	千代田区神田猿樂町二丁目 2 番 3 号
指定期間		令和 6 年 4 月 1 日～令和 11 年 3 月 31 日
施設開設年月日		平成 25 年 4 月 1 日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成 25 年 4 月 1 日
業務内容		乳幼児から高齢者まで、あらゆる世代の区民が生き生きと集い、ふれあいと相互交流の輪を広げる場を提供する。遊び・スポーツ・健康づくり・教養娯楽活動等を通じて地域コミュニティの形成を図るとともに、地域住民の自主的かつ主体的な活動を促進する事業を実施する。 【主な施設】 サロン、親子ふれあいひろば、プレイルーム、創作室、多目的室、洋室、和室、バリアフリースイレ、ミニ備蓄倉庫 【総入館者数】 19,286 名 (事業参加者数 14,574 名、貸室利用者数 4,712 名) <事業参加者数の世代別内訳> 保護者：1,384 名、乳幼児：1,487 名、 小学生：4,219 名、中学生：797 名、 高校生：160 名、成人：1,463 名、高齢者：5,064 名 【施設稼働率】 74.5%

2 事業計画と事業実績

令和6年度 事業計画	【乳 幼 児】継続して実施している年齢別の幼児タイムの充実を図るとともに、子育て中の家庭を支援するため子育て相談にも力を入れる。 【小 学 生】既存事業と趣向を変えた様々な新規事業を実施することで子ども達の選択肢を増やし、やりたいことを主体的に取り組むことができるように支援する。 【中 高 生】専用の館だよりを発行し取組を周知するほか、事業開催日の増加など実施方法を見直して多忙な世代が来館しやすいように工夫する。 【成 人】受講生から人気の高い「フラワーアレンジメント」など既存事業の充実を図り、継続して実施する。 【高 齢 者】高齢者の機能低下の予防と維持を目的に、既存の事業のほか、定期的にイベントを開催して実施する。 【世代間交流】異なる世代が共に活動できる事業を定期的に催すとともに、季節ごとに大規模なイベントを開催して多世代間の交流を図る。 【地域交流】地域の学校や町会などが主催するイベントなどに参加するとともに、館が主催する事業に協力を依頼するなど、連携して交流を深める。
令和6年度 事業実績	【乳 幼 児】幼児タイムでは季節に応じた様々な体験をすることができる事業を取り入れたほか、事業を通し保護者と信頼関係を構築したことで、より積極的に相談に対応する等支援も充実していた。 【小 学 生】「上級トレーニング」では、運動面と同時に考える力を養うようなプログラムを実施し、子ども達の心身の成長に貢献した。 【中 高 生】「中高生ダンスサークル」では、参加者からの要望に応じて練習日を増やすなど活動の機会を拡大した。 【成 人】人気の高い「フラワーアレンジメント」や「エッセイ教室」などでは、参加者の口コミから新たな利用者層の獲得につなげることができた。 【高 齢 者】「ちょこっと工作タイム」などの新規事業とともに、「輪投げ大会」を定期的に開催し、高齢者の豊かな生活に寄与することができた。 【世代間交流】卓球や読み聞かせなどの事業で日常的に異年齢の交流に努めたり、ハロウィンで小学生が仮装した姿を高齢者事業の参加者が採点したりするなど、イベントを通して世代間の交流を深めた。 【地域交流】町会と連携して避難訓練を実施したほか、ダンスサークルが地域のお祭りなどに年間を通して多数出演し、イベントを盛り上げた。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	-	20	-
	快適に利用できるための施設管理がなされている【施設の快適度】	5	5	5	アンケート結果から、快適に利用できるとの回答を得ている
	安全・安心に過ごすための施設管理がなされている【安全・安心度】	5	5	5	アンケート結果から、安全・安心に過ごすための配慮があるとの回答を得ている
	危機管理・苦情・事故等の管理や対策を徹底している【危機管理等】	10	5	10	対応マニュアルに基づき、適宜対応している
区民サービス		80	-	72	-
	利用者の事業に対する満足度が高い【事業の満足度】	20	5	20	アンケート結果から、館事業について満足しているとの回答を得ている
	職員の接遇がきちんとなされている【職員の接遇】	25	5	25	アンケート結果から、職員の対応について満足しているとの回答を得ている
	事業やイベントの情報発信に対する満足度が高い【広報】	15	5	15	アンケート結果から、広報について満足しているとの回答を得ている
	事業や貸室について、効果的に運営されている【効果的な業務遂行】	20	3	12	一定程度効果的に業務を遂行している
小計 (A)		100	-	92	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	地域と連携した事業展開を行っている【地域連携】	2	5	2	地域と積極的に連携し事業を行っている
	区民雇用を積極的に行っている【区民雇用率】	2	3	1.2	区民雇用を一定程度進めている
	施設全体における評価が高い【施設全体評価】	2	5	2	利用者から高い評価を得ている
	安全に対する積極的な取組を行っている【安全への取組】	4	2	1.6	一定程度上級救命技能認定を取得しているほか、机上での避難所開設訓練を実施した
小計 (B)		10	-	6.8	-
合計 (A+B)				98.8	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・施設の維持管理については、トイレや廊下など日常的な清掃が行き届いており、館内が整理整頓され清潔な状態が保たれている。
- ・利用者の事業や職員の接遇に対する満足度は高い。また、事業を実施した様子を SNS (X、フェイスブック) に小まめに配信するなど、事業やイベントの情報発信に対しても高評価を得ている。

<課題・改善が必要な点>

- ・参加者がなく未実施となった事業があったことから、要因を改めて確認し、より一層利用者のニーズに沿った事業を展開するなど効果的な業務遂行に向けた工夫が必要である。
- ・区民雇用率が他のふれあい館と比較し低いため、区民雇用を促進する必要がある。
- ・職員の上級救命技能認定の取得率が低いことから、取得率向上の取組が求められる。
- ・二次避難所開設訓練が机上訓練のみの実施となっているため、実践的な訓練の取組が必要である。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	利用者へ配布	アンケート BOX
期間	令和7年2月4日～3月7日	常時
回答件数	228件	0件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・職員の接遇を評価する意見が寄せられている。

<課題・改善が必要な点>

- ・既存の事業の拡充や新規事業についての要望もあることから、実施可能なものを検討する必要がある。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

○ 運営協議会の開催：令和6年5月9日

○ 区職員による施設巡回

担当課長：4月・7月・10月・2月

担当職員：5月・6月・8月・9月・11月・12月・1月・3月

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・日頃から施設の巡回や事業実施の中で施設の不具合を確認するとともに、整理整頓など、館全体を清潔に保つことで常に利用者の安全・安心に配慮した運営を行っている。
- ・地元町会と合同で防災訓練を実施するとともに、清掃活動など地域の活動にも積極的に参加している。また、館の大型事業の際は町会の方にお手伝いいただくなど、様々な形で連携を図っている。
- ・新規利用者獲得のため、「バスケットボールパフォーマンス」や「ちょこっと工作タイム」といった新規事業を開始するなど、区民の声を大切にしながら、より区民のニーズに合った事業内容を検討している。

<課題・改善が必要な点>

- ・運営に大きな支障は出ていないものの、館運営の安定化に向けた職員体制について見直しを行ってきた中で、職員の定着が十分に進んでいない。法人としてのバックアップ体制も含めて、さらなる職員体制の安定化が望まれる。より安定的な運営ができる職場となるよう、現場だけでなく、法人と連携して取り組んでいく必要がある。
- ・事業の実施について参加者がなく未実施となった事業が複数あったため、事業の実施内容やスケジュールを見直す必要がある。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告等を確認した結果、会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	予算と決算を比較して、管理費は派遣社員を活用したため収支差が出ている。一方、常勤・非常勤職員の人件費は抑えられており、予算管理は適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	物品を丁寧に扱うことで修繕費を抑えられており、不要な支出を抑制するなど縮減努力されている。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断受診記録等を確認した結果、記載内容に一部記載漏れがあったものの概ね法令に則ったものであり、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、安定性、活動性・健全性は優良であり、総合評価は優良であり、施設の安定的・継続的な運営に必要な材料は有している。	優良

7 総合評価

<評価できる点>

- ・施設の維持管理に大きな問題はなく、施設の清掃や点検等で館を清潔に保っている。また、事業や職員の接遇に対する利用者の満足度も高い。

<課題・改善が必要な点>

- ・立地的な要因があるものの、より多くの利用者に継続して利用してもらうための工夫が必要である。
- ・より安定的な運営ができる職場となるよう、現場だけでなく法人と連携して取り組んでいく必要がある。
- ・区民雇用率が他のふれあい館と比較し低いため、区民雇用を促進する必要がある。
- ・二次避難所開設訓練が机上訓練のみの実施となっているため、実践的な訓練の取組が必要である。

<総合評価>

- ・施設の維持管理・区民サービス等は良好、財務面は良好、労務面は良好、法人決算は優良であることから、指定管理業務は適切であったと評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和4年度	令和5年度	令和6年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	54,587,272	55,992,534	56,589,311	56,665,518
	その他収入	0	0	0	0
	計	54,587,272	55,992,534	56,589,311	56,665,518
支出	運営費	2,207,333	2,810,842	2,904,000	2,654,604
	管理費	15,283,236	15,185,727	15,447,400	15,601,309
	本部経費	1,083,182	1,111,994	1,102,000	1,330,455
	人件費	25,783,456	22,879,663	28,470,350	21,303,015
	修繕費	683,980	888,206	3,865,025	3,849,142
	その他支出	0	0	0	0
	計	43,958,005	41,764,438	50,686,775	43,408,070
収支差額		10,629,267	14,228,096	5,902,536	13,257,448
区への返還額		4,254,355	8,801,220	0	7,899,951
精算後収支差額		6,374,912	5,426,876	5,902,536	5,357,497
(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、新たにサロンに設置したフリーWi-Fiの通信費用と職員体制を補うために派遣社員を活用したことに伴い、決算額は当初計画を上回った。 ・人件費については、職員の異動や退職があったため、当初計画より決算額が下回った。 <精算に関する記載> ・管理運営費のうち光熱水費は実費精算とし、当初計画で示している金額を超えた額について追加支出した。 ・人件費及び修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。 ・管理運営費の収支差額については、当初計画を下回ったため、区への返還額は発生していない。 <本部経費に関する記載> ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時には、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。					

担当所管部	
部	区民生活部
課	区民施設課

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	南千住ふれあい館
	所在地	荒川区南千住六丁目 36 番 13 号
指定管理者	名称	株式会社ポピンズエデュケア
	所在地	渋谷区広尾五丁目 6 番 6 号
指定期間		令和 5 年 4 月 1 日～令和 10 年 3 月 31 日
施設開設年月日		平成 24 年 4 月 1 日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		令和 4 年 4 月 1 日
業務内容		乳幼児から高齢者まで、あらゆる世代の区民が生き生きと集い、ふれあいと相互交流の輪を広げる場を提供する。遊び・スポーツ・健康づくり・教養娯楽活動等を通じて地域コミュニティの形成を図るとともに、地域住民の自主的かつ主体的な活動を促進する事業を実施する。 【主な施設】 サロン、親子ふれあいひろば、プレイルーム、創作室、多目的室、洋室、和室、音楽室、屋上広場、バリアフリートイレ、ミニ備蓄倉庫 【総入館者数】 52,140 名 (事業参加者数 32,785 名、貸室利用者数 19,355 名) <事業参加者数の世代別内訳> 保護者：4,879 名、乳幼児：5,257 名、 小学生：12,922 名、中学生：3,001 名、 高校生：72 名、成人：638 名、高齢者：6,016 名 【施設稼働率】 65.4%

2 事業計画と事業実績

令和6年度 事業計画	【乳 幼 児】親子の居場所として、安心して遊べるよう乳幼児事業を実施していく。 【小 学 生】大型行事は、前年度より質の高い形で実施する。実施にあたっては、子どもたちの利用満足度を意識し、利用者数の向上につながるような「あそび」の提供をしていく。 【中 高 生】中高生から出た要望、企画に対し、ふれあい館として実現可能な方法を利用者自身と講じたうえで、職員と一緒に今後の事業、イベントとしての実施に向けた検討をする。 【成 人】各事業を通じて参加者の仲間作りと交流を図る場を提供する。世の中のニーズを取り入れた新たな事業を展開する。 【高 齢 者】フレイル予防に資することが出来るように、新規事業の提案や、既存事業の見直しなどを利用者の意見を交えながら、柔軟に展開していく。 【世代間交流】子どもが子育て世代や祖父母世代の大人と一緒にあって、行事等で交流することは豊かな体験となる。世代間で「顔見知り」の関係になることにより、地域のつながりを深める。 【地 域 交 流】館行事や地域行事を通して地域との交流を深める。
令和6年度 事業実績	【乳 幼 児】乳幼児タイムには担任を配置し、各担当同士で定期的に会議を開き、事業の取組や利用者の様子などの共有を行った。 【小 学 生】クリスマス会では児童の参加だけではなく、サポーターとして乳幼児親子向けの内容を企画し、運営のお手伝いを積極的に行う児童の姿が見られ、子どもたちの主体的な居場所づくりに一定の成果があった。 【中 高 生】空き部屋を活用し、中学生主体による貸室事業を行った。和室や洋室を使つての親睦会や「推しを語る会」など、居場所としての可能性を広げる活動を行った。 【成 人】今年度から「初めての護身術」を開設し、「ミット打ちエクササイズ」と合わせて、フィットネスと防犯対策を両立させたプログラムを提供した。初めての護身術の中では不審者を模した訓練も行った。 【高 齢 者】「盆踊り」や「ウクレレ」事業など、新たなニーズを伺いつつも、従来からある事業の運営も注力し、利用者の意見を取り入れる等をし、居心地の良い環境づくりに取り組んだ。 【世代間交流】夏休みの8月に「交流卓球」「交流ニュースポーツ」等の『交流ウィーク』を実施した。多くの参加者が集まり、小学生や高齢者の中で顔馴染みが出来ていた。 【地 域 交 流】みんなの文化祭では貸室利用の団体に職員が声掛けしバレエの団体が参加する等の新たな交流の事業を展開した。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	-	19	-
	快適に利用できるための施設管理がなされている【施設の快適度】	5	5	5	アンケート結果から、快適に利用できるとの回答を得ている
	安全・安心に過ごすための施設管理がなされている【安全・安心度】	5	4	4	アンケート結果から、概ね安全・安心に過ごすための配慮があるとの回答を得ている
	危機管理・苦情・事故等の管理や対策を徹底している【危機管理等】	10	5	10	対応マニュアルに基づき、適宜対応している
区民サービス		80	-	65	-
	利用者の事業に対する満足度が高い【事業の満足度】	20	4	16	アンケート結果から、館事業について概ね満足しているとの回答を得ている
	職員の接遇がきちんとなされている【職員の接遇】	25	5	25	アンケート結果から、職員の対応について満足しているとの回答を得ている
	事業やイベントの情報発信に対する満足度が高い【広報】	15	4	12	アンケート結果から、広報について概ね満足しているとの回答を得ている
	事業や貸室について、効果的に運営されている【効果的な業務遂行】	20	3	12	一定程度効果的に業務を遂行している
小計 (A)		100	-	84	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	地域と連携した事業展開を行っている【地域連携】	2	5	2	地域と積極的に連携し事業を行っている
	区民雇用を積極的に行っている【区民雇用率】	2	4	1.6	区民雇用を進めている
	施設全体における評価が高い【施設全体評価】	2	5	2	利用者から高い評価を得ている
	安全に対する積極的な取組を行っている【安全への取組】	4	5	4	積極的に上級救命技能認定を取得しているほか、実践的な避難所開設訓練を実施した
小計 (B)		10	-	9.6	-
合計 (A+B)				93.6	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・施設の維持管理については、トイレや廊下など日常的な清掃が行き届いており、館内が整理整頓され清潔な状態が保たれている。
- ・職員の接遇に関する満足度が概ね高く、利用者アンケートでは職員の対応について好意的な意見をいただいている。

<課題・改善が必要な点>

- ・施設の快適度に対する利用者の満足度が高い一方で、施設稼働率が他館と比較しやや低い傾向があるため、事業や貸室の効果的な運営について更に工夫した取組が必要である。
- ・区民雇用率は概ね高いものの、引き続き区民雇用の促進に向けた取組が求められる。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	利用者へ配布	アンケート BOX
期間	令和7年2月4日～3月7日	常時
回答件数	204 件	0 件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・職員の接遇を評価する意見が寄せられている。
- ・館内の整理整頓や清掃を評価する意見が寄せられている。

<課題・改善が必要な点>

- ・既存の事業の拡充についての要望もあることから実施可能なものの検討が必要である。
- ・配架してほしい書籍の要望があることから、対応可能なものについて検討が必要である。
- ・勉強ができるスペースがほしいとの意見が寄せられているため、既に開放しているサロンスペースや他の空部屋の活用等の工夫及び周知方法の検討が必要である。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

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

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・日頃から施設の巡回や事業実施の中で施設の不具合を確認するとともに、整理整頓など、館全体を清潔に保つことで、常に利用者の安全・安心に配慮した運営を行っている。
- ・ダンスの練習を希望していた中学生に音楽室を開放したり、クラス会などの希望が出た際に場所を提供したりするなど、中高生のニーズに柔軟に対応し、館の存在を身近に感じてもらう取組を行っている。
- ・「次月の予定を携帯電話などで確認したい」という声に対応し、ピアッザ（地域コミュニティアプリ）上で、紙の館報を出すタイミングに合わせて、紙面を掲載している。

<課題・改善が必要な点>

- ・館の運営体制については、安定的な運営がなされており支障はないが、事業参加者数が減少傾向にあるため、対応の検討が必要である。
- ・館の認知度を上げていく必要性を認識しているものの、他館と比較すると SNS（X、フェイスブック）の投稿件数が少ないため、SNS 等の更なる活用が求められる。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告等を確認した結果、会計手続は適正に行われている。	優良
	予算管理が適正である	予算と決算を比較して、役務費（電話料、インターネット使用料）が増加、委託料（保守費）の減少、人件費の減少など収支差があるが、予算管理は適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	保守費用の見直しを行うなど、可能な範囲で経費の縮減を行い、効果的な活用がされている。	優良
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、就業規則、36 協定、健康診断受診記録等を確認した結果、一部届出日の遅れがあるが、ほとんどの項目が要件を満たしており、労務環境は適正である。	良好
法人 決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	3期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、成長性は優良、収益性、安定性は良好、活動性・健全性は優良、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材料は有している。	優良

7 総合評価

<評価できる点>

- ・施設の維持管理に大きな問題はなく、施設の清掃や点検等で館を清潔に保っている。また、職員の接遇に対する利用者の満足度が高く、事業の満足度も概ね高い。

<課題・改善が必要な点>

- ・事業や貸室の効果的な運営について更なる取組が必要である。
- ・事業参加者数が減少傾向にあるため、効果的な情報発信など対応の検討が必要である。
- ・区民雇用率は概ね高いものの、引き続き区民雇用の促進に向けた取組が求められる。

<総合評価>

- ・施設の維持管理・区民サービス等は良好、財務面は優良、労務面は良好、法人決算は優良であることから、指定管理業務は適切であったと評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	61,059,106	68,032,209	70,990,758	70,990,758
	その他収入	49,100	129,560	100,013	71,050
	計	61,108,206	68,161,769	71,090,771	71,061,808
支出	運営費	1,293,023	1,710,965	2,255,000	2,349,343
	管理費	17,830,107	21,156,804	23,181,978	20,081,907
	本部経費	3,985,806	4,725,674	6,196,372	4,270,735
	人件費	38,939,302	41,657,400	41,804,167	38,696,637
	修繕費	2,246,178	2,548,513	1,437,598	1,338,590
	その他支出	0	0	0	0
	計	60,308,610	67,073,682	68,678,743	62,466,477
収支差額		799,596	1,088,087	2,412,028	8,595,331
区への返還額		2,065,991	2,468,465	0	5,134,641
精算後収支差額		-1,266,395	-1,380,378	2,412,028	3,460,690

(施設決算状況の説明)

<決算の特徴的事項について>

- ・その他収入については、イベント参加者の材料費等である。
- ・管理費のうち、光熱水費については、想定より水道料の実績が少なかったため、決算額が当初計画を下回った。
- ・人件費については、産休に入った職員がいたこと等から当初計画より決算額が下回った。

<精算に関する記載>

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

<本部経費に関する記載>

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

担当所管部	
部	区民生活部
課	区民施設課

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	南千住駅前ふれあい館
	所在地	荒川区南千住七丁目 1 番 1 号アクレスティ南千住 2 階
指定管理者	名称	株式会社日本デイケアセンター
	所在地	千代田区神田猿樂町二丁目 2 番 3 号
指定期間		令和 3 年 4 月 1 日～令和 8 年 3 月 31 日
施設開設年月日		平成 22 年 4 月 1 日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成 22 年 4 月 1 日
業務内容		乳幼児から高齢者まで、あらゆる世代の区民が生き生きと集い、ふれあいと相互交流の輪を広げる場を提供する。遊び・スポーツ・健康づくり・教養娯楽活動等を通じて地域コミュニティの形成を図るとともに、地域住民の自主的かつ主体的な活動を促進する事業を実施する。 【主な施設】 サロン、親子ふれあいひろば、プレイルーム、創作室、多目的室、洋室、和室、バリアフリースイレ 【総入館者数】 67,972 名 (事業参加者数 27,904 名、貸室利用者数 40,068 名) <事業参加者数の世代別内訳> 保護者：4,902 名、乳幼児：5,530 名、 小学生：7,436 名、中学生：475 名、 高校生：42 名、成人：4,096 名、高齢者：5,423 名 【施設稼働率】 70.3%

2 事業計画と事業実績

令和6年度 事業計画	【乳 幼 児】乳幼児が親子で安心して遊べる環境を提供するとともに、乳幼児の健全な発達のため、乳幼児タイムや相談などを実施し子育てを支援する。 【小 学 生】季節を感じられる行事や異年齢の児童と一緒に活動するサークルなど楽しく参加できる事業を充実し、児童の心身の成長を図る。 【中 高 生】思い切り身体を動かすことのできる空間など中高生が利用しやすい環境を整えることで、中高生の健全な育成を支援し居場所作りに努める。 【成 人】各種講座を実施し、健康的な生活の向上と余暇の充実を図る。 【高 齢 者】合唱やレクダンスなど趣味、教養的な事業を実施することで、高齢者の社会的な孤立を防ぎ、健康を維持できるように支援する。 【世代間交流】「駅前フェスタ」「巨大迷路」など多世代が集い、楽しむイベントを開催し交流を図る。 【地 域 交 流】近隣の学校及び施設との連携や、地域の催しなどに積極的に参加して盛り上げるとともに、館のPRや新規利用者の開拓へつなげる。
令和6年度 事業実績	【乳 幼 児】職員のノウハウを活用して実施する「幼児体操教室」は専門性も高く、参加者から高い評価を得た。 【小 学 生】1～6年生が参加する「サウザーズ・フットサル」では、スポーツを通して異学年の交流や学校間の垣根を越えた活動により、子ども達の成長に寄与した。 【中 高 生】「宿泊イベント」では中高生の主体性を重んじつつ、活動を支援したほか、体を動かしたいという要望を契機に開設した「トレーニング部」を実施するなど中高生の健全な居場所を提供した。 【成 人】「囲碁大会」や「コーラス交流会」など日頃の練習の成果を披露する機会を設けつつ、多世代との交流を狙い、利用者のモチベーション向上につなげた。 【高 齢 者】「駅前サロン」では、社会福祉協議会や包括支援センター、警察署との連携により、高齢者への啓発とともに多様なレクリエーションを提供した。 【世代間交流】「巨大迷路」では、『狐の通り道』をテーマに小学生の実行委員を中心に準備を進めて、仕掛けやクイズにより多くの来場者を楽しませた。 【地 域 交 流】コーラスサークルでは近隣にある特別養護老人ホームを訪問して歌声を披露したほか、近隣小学校からの施設見学の受入れや地域のイベントへの参加を通して、地域との交流を図った。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	-	17	-
	快適に利用できるための施設管理がなされている【施設の快適度】	5	3	3	アンケート結果から、一定程度快適に利用できるとの回答を得ている
	安全・安心に過ごすための施設管理がなされている【安全・安心度】	5	4	4	アンケート結果から、概ね安全・安心に過ごすための配慮があるとの回答を得ている
	危機管理・苦情・事故等の管理や対策を徹底している【危機管理等】	10	5	10	対応マニュアルに基づき、適宜対応している
区民サービス		80	-	60	-
	利用者の事業に対する満足度が高い【事業の満足度】	20	4	16	アンケート結果から、館事業について概ね満足しているとの回答を得ている
	職員の接遇がきちんとなされている【職員の接遇】	25	4	20	アンケート結果から、職員の対応について概ね満足しているとの回答を得ている
	事業やイベントの情報発信に対する満足度が高い【広報】	15	4	12	アンケート結果から、広報について概ね満足しているとの回答を得ている
	事業や貸室について、効果的に運営されている【効果的な業務遂行】	20	3	12	一定程度効果的に業務を遂行している
小計 (A)		100	-	77	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	地域と連携した事業展開を行っている【地域連携】	2	5	2	地域と積極的に連携し事業を行っている
	区民雇用を積極的に行っている【区民雇用率】	2	4	1.6	区民雇用を進めている
	施設全体における評価が高い【施設全体評価】	2	4	1.6	利用者から概ね高い評価を得ている
	安全に対する積極的な取組を行っている【安全への取組】	4	5	4	積極的に上級救命技能認定を取得しているほか、実践的な避難所開設訓練を実施した
小計 (B)		10	-	9.2	-
合計 (A+B)				86.2	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・施設の維持管理については、トイレや廊下など日常的な清掃が行き届いており、館内が整理整頓され清潔な状態が保たれている。
- ・小学校からの施設見学の受入れや、地域の警察署に職員研修の講師をしていただく等、地域の関係機関と連携を図り、良好な関係を築いている。

<課題・改善が必要な点>

- ・楽しく利用している等の利用者の声がある一方で、施設稼働率が他館と比較しやや低い傾向があるため事業や貸室の効果的な運営について更に工夫した取組が必要である。
- ・区民雇用率は概ね高いものの、引き続き区民雇用の促進に向けた取組が求められる。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	利用者へ配布	アンケート BOX
期間	令和7年2月4日～3月7日	常時
回答件数	295 件	0 件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・職員の接遇を評価する意見が寄せられている。
- ・館の事業等に楽しく参加している等の声が寄せられている。

<課題・改善が必要な点>

- ・既存の事業の拡充や新規事業についての要望もあることから、実施可能なものを検討する必要がある。
- ・勉強ができるスペースがほしいとの意見が寄せられている。既に開放している部屋や他の空部屋の活用等の工夫及び周知方法の検討が必要である。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

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

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・日頃から施設の巡回や事業実施の中で施設の不具合を確認するとともに、整理整頓など、館全体を清潔に保つことで、常に利用者の安全・安心に配慮した運営を行っている。
- ・館の立地がブランズタワー（アクレスティ）南千住内にあることから、施設全体の管理を行う防災センターと連携を密にしながら、適切に館を管理している。
- ・SNS（X、フェイスブック）を積極的に活用しふれあい館の取組の周知に力を入れている。
- ・利用者からいただくご意見等に対し、改善に向けた取組を行うとともに、随時、区へ報告をしている。

<課題・改善が必要な点>

- ・館の運営については、安定した運営がなされており、支障はでていないが、より安定的な運営ができる職場となるよう、現場だけでなく、法人と連携して取り組んでいく必要がある。
- ・職員が受け持つ事業数のバランスについて事業数の調整や職員体制見直しの検討が必要である。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告等を確認した結果、会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	各事業を活性化させるため運営費は協定額を上回っている。小まめな消灯など節電を行ったため光熱水費が抑えられており、予算管理は適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	消耗品を購入する際には価格を比較するなど経費の縮減を行い、効果的な活用がされている。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断受診記録等を確認した結果、記載内容に一部記載漏れがあったものの概ね法令に則ったものであり、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、安定性、活動性・健全性は優良であり、総合評価は優良であり、施設の安定的・継続的な運営に必要な材料は有している。	優良

7 総合評価

<評価できる点>

- ・施設の維持管理に大きな問題はなく、施設の清掃や点検等で館を清潔に保っている。また、事業や職員の接遇に対する利用者の満足度も概ね高い。

<課題・改善が必要な点>

- ・より安定的な運営ができる職場となるよう、現場だけでなく、法人と連携して取り組んでいく必要がある。
- ・区民雇用率は概ね高いものの、引き続き区民雇用の促進に向けた取組が求められる。

<総合評価>

- ・施設の維持管理・区民サービス等は良好、財務面は良好、労務面は良好、法人決算は優良であることから、指定管理業務は適切であったと評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和4年度	令和5年度	令和6年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	52,420,744	55,733,997	54,189,065	54,189,065
	その他収入	196,440	120,190	250,000	144,250
	計	52,617,184	55,854,187	54,439,065	54,333,315
支出	運営費	1,633,808	2,423,846	1,800,000	2,151,440
	管理費	14,935,140	13,737,557	15,902,475	14,063,681
	本部経費	1,083,182	1,111,994	1,102,000	1,115,456
	人件費	33,997,295	32,832,714	31,285,952	33,236,561
	修繕費	941,105	983,950	1,050,936	1,007,064
	その他支出	0	0	0	0
	計	51,507,348	49,978,067	50,039,363	50,458,746
収支差額		1,109,836	5,876,120	4,399,702	3,874,569
区への返還額		339,373	3,979,817	0	1,402,277
精算後収支差額		770,463	1,896,303	4,399,702	2,472,292

(施設決算状況の説明)

<決算の特徴的事項について>

- ・その他収入については、主にイベント参加者の材料費等である。
- ・運営費は事業の充実に伴い、当初計画より決算額が上回った一方、管理費については、物品購入の費用を抑えるなどして節約に努めたことにより、当初計画より決算額が下回った。
- ・人件費については、複数人の職員が退職を予定したことに伴い、事業等引き継ぎのため出勤体制を厚くしたことにより、当初計画より決算額が上回った。

<精算に関する記載>

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

<本部経費に関する記載>

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

担当所管部	
部	区民生活部
課	区民施設課

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	汐入ふれあい館
	所在地	荒川区南千住八丁目 2 番 2 号
指定管理者	名称	社会福祉法人雲柱社
	所在地	世田谷区上北沢三丁目 8 番 19 号
指定期間		令和 4 年 4 月 1 日～令和 9 年 3 月 31 日
施設開設年月日		平成 17 年 4 月 1 日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成 17 年 4 月 1 日
業務内容		乳幼児から高齢者まで、あらゆる世代の区民が生き生きと集い、ふれあいと相互交流の輪を広げる場を提供する。遊び・スポーツ・健康づくり・教養娯楽活動等を通じて地域コミュニティの形成を図るとともに、地域住民の自主的かつ主体的な活動を促進する事業を実施する。 【主な施設】 サロン、プレイルーム(親子ふれあいひろば含む)、創作室、多目的室、和室、図書室、バリアフリースイレ ※学童クラブ併設 【総入館者数】 57,247 名 (事業参加者数 49,485 名、貸室利用者数 7,762 名) <事業参加者数の世代別内訳> 保護者：8,958 名、乳幼児：9,657 名、 小学生：20,357 名、中学生：5,088 名、 高校生：721 名、成人：1,717 名、高齢者：2,987 名 【施設稼働率】94.9%

2 事業計画と事業実績

令和6度 事業計画	【乳 幼 児】季節感を味わえるものや音楽を取り入れた活動、親子で参加しやすい事業、離乳食などの子育て講座を行い、子育て支援に繋げる。 【小 学 生】ソルティークラブ（登録制グループ活動）において、近隣地域で館外活動やボランティア活動を実施する。 【中 高 生】中高生の意見を汲み取り、参加したいと思えるイベントの実施や過ごしやすい環境を整備し、来館に繋げる。 【成 人】多くの方に参加していただけるよう、夜間に体を動かしてリフレッシュできる事業を実施する。 【高 齢 者】既に実施している事業を充実させると共に、気軽に参加できるような事業を企画する。 【世代間交流】卓球大会や輪投げ大会などを開催し、小学生と成人、高齢者が交流できる機会を設ける。 【地域交流】地域施設に協力をいただき、地域に根差した事業を実施する。
令和6年度 事業実績	【乳 幼 児】夏休み期間中に巧技台を用いたアスレチックやプラレールなどのダイナミックな遊びを行い、親子共に楽しんでいただけた。 【小 学 生】ソルティークラブにおいて、リバーパーク汐入町会と連携を行い、「汐入かわら版」の記事作成に関わった。 【中 高 生】中高生交流会の中で意見を伺い、中高生向けの図書の購入やイベント（館内かくれんぼなど）の実施を実現できた。 【成 人】新たに「ナイトリフレッシュヨガ」を実施したところ、好意的な声をいただき、毎回12名以上に参加いただけた。 【高 齢 者】「健康体操」では、体の部位ごとに効果があるトレーニングを取り入れ、毎回10名以上に参加いただけた。 【世代間交流】成人・高齢者対象の卓球事業の参加者と小学生で「交流卓球大会」を実施した。卓球事業の参加者が小学生にアドバイスをしながら、卓球を行い、交流を深められた。 【地域交流】「ハロウィンイベント」では、消防署、交番などの地域施設を訪問し、地域の方との交流を行った。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	-	18	-
	快適に利用できるための施設管理がなされている【施設の快適度】	5	4	4	アンケート結果から、概ね快適に利用できるとの回答を得ている
	安全・安心に過ごすための施設管理がなされている【安全・安心度】	5	4	4	アンケート結果から、概ね安全・安心に過ごすための配慮があるとの回答を得ている
	危機管理・苦情・事故等の管理や対策を徹底している【危機管理等】	10	5	10	対応マニュアルに基づき、適宜対応している
区民サービス		80	-	80	-
	利用者の事業に対する満足度が高い【事業の満足度】	20	5	20	アンケート結果から、館事業について満足しているとの回答を得ている
	職員の接遇がきちんとなされている【職員の接遇】	25	5	25	アンケート結果から、職員の対応について満足しているとの回答を得ている
	事業やイベントの情報発信に対する満足度が高い【広報】	15	5	15	アンケート結果から、広報について満足しているとの回答を得ている
	事業や貸室について、効果的に運営されている【効果的な業務遂行】	20	5	20	効果的に業務を遂行している
小計 (A)		100	-	98	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	地域と連携した事業展開を行っている【地域連携】	2	5	2	地域と積極的に連携し事業を行っている
	区民雇用を積極的に行っている【区民雇用率】	2	4	1.6	区民雇用を進めている
	施設全体における評価が高い【施設全体評価】	2	5	2	利用者から高い評価を得ている
	安全に対する積極的な取組を行っている【安全への取組】	4	5	4	積極的に上級救命技能認定を取得しているほか、実践的な避難所開設訓練を実施した
小計 (B)		10	-	9.6	-
合計 (A+B)				107.6	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				S	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・施設の維持管理については、トイレや廊下など日常的な清掃が行き届いており館内が整理整頓され清潔な状態が保たれている。
- ・事業に対する利用者の満足度が高く、「子ども服リサイクル」や「小学生ハロウィンミステリーツアー」を始めとする様々な事業を展開している。
- ・職員の接遇に関する満足度も高く、利用者アンケートでは「職員が親切である」等の好意的な意見をいただいている。
- ・地域のイベントにキッズダンスの披露等で参加し、積極的に交流活動を行った。

<課題・改善が必要な点>

- ・効果的に業務を遂行しているが、引き続き利用者の満足度が向上する取組が求められる。
- ・区民雇用率は概ね高いものの、引き続き区民雇用の促進に向けた取組が求められる。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	利用者へ配布	アンケート BOX
期間	令和7年2月4日～3月7日	常時
回答件数	202 件	9 件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・職員の接遇を評価する意見が寄せられている。
- ・館の事業等に楽しく参加している等の声が寄せられている。
- ・館の設備に関するリクエストがあった際に、可能な限り速やかに対応するなど、利用者のニーズに込えている。

<課題・改善が必要な点>

- ・既存の事業の拡充についての要望もあることから実施可能なものを検討する必要がある。
- ・勉強ができるスペースがほしいとの意見が寄せられている。既に開放しているサロンスペースや他の空部屋の活用等の工夫及び周知方法の検討が必要である。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

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

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・日頃から施設の巡回や事業実施の中で施設の不具合を確認するとともに、整理整頓など、館全体を清潔に保つことで、常に利用者の安全・安心に配慮した運営を行っている。
- ・限られた部屋数の中で、1区分の時間枠を更に時間を区切って複数の事業を組み込む工夫をするなど、効率的に事業を展開している。
- ・サロンに設置している意見箱にいただいたご意見に職員が定期的に返信を行い、掲示している。いただいたご意見を職員間で共有し、購入物や改善策を検討している。
- ・毎月、館内研修を実施しており、職員のスキルアップを図っている。

<課題・改善が必要な点>

- ・中高生の利用者数が増えており、多目的室以外の部屋の活用や、ニーズに応じた新規事業を企画し実施しているが、引き続きの対応が必要である。
- ・前年度に比べ投稿件数が増えているものの、他館と比較すると SNS (X、フェイスブック) の投稿件数が少ないため、SNS 等の更なる活用が求められる。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告等を確認した結果、会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	管理運営費は LED 照明への交換、派遣職員の採用、講師プログラムが増加する一方、人件費を抑えられており、予算管理は適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	光熱水費の節約、ペーパーレス化を推進するなど経費の縮減を行い、効果的な活用がされている。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断受診記録等を確認した結果、記載内容に一部記載漏れがあったものの概ね法令に則ったものであり、労務環境は適正である。	良好
法人 決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	3 期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、成長性、収益性は良好、安定性、は優良、活動性・健全性は良好、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材料は有している。	良好

7 総合評価

<評価できる点>

- ・施設の維持管理に大きな問題はなく、施設の清掃や点検等で館を清潔に保っている。また、事業や職員の接遇に対する利用者の満足度も高い。

<課題・改善が必要な点>

- ・既存事業の拡充についての要望もあることから、引き続き実施可能なものを検討する必要がある。
- ・区民雇用率は概ね高いものの、引き続き区民雇用の促進に向けた取組が求められる。

<総合評価>

- ・施設の維持管理・区民サービス等は優良、財務面は良好、労務面は良好、法人決算は良好であることから、指定管理業務は適切であったと評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和4年度	令和5年度	令和6年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	57,283,965	61,891,280	59,791,468	59,791,468
	その他収入	29,953	386,882	210,000	386,492
	計	57,313,918	62,278,162	60,001,468	60,177,960
支出	運営費	3,012,488	3,300,526	2,609,077	3,413,620
	管理費	16,921,613	14,826,710	16,254,526	16,346,244
	本部経費	801,000	801,000	801,000	955,500
	人件費	32,744,741	35,697,734	36,384,948	30,739,730
	修繕費	1,211,298	1,867,096	1,816,652	1,765,874
	その他支出	0	0	0	0
	計	53,890,140	55,692,066	57,065,203	52,265,468
収支差額		3,423,778	6,586,096	2,936,265	7,912,492
区への返還額		2,450,911	4,140,385	0	7,145,013
精算後収支差額		972,867	2,445,711	2,936,265	767,479

(施設決算状況の説明)

<決算の特徴的事項について>

- ・その他収入については、主にイベント参加者の材料費等である。
- ・運営費については、ダンスやストレッチヨガ等の講師プログラムを実施している事業が増加したため、決算額が当初計画を上回った。
- ・管理費については、職員の採用が難しく派遣職員を採用したため決算額が当初計画を上回った。

<精算に関する記載>

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

<本部経費に関する記載>

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

担当所管部	
部	区民生活部
課	区民施設課

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	峡田ふれあい館
	所在地	荒川区荒川三丁目 3 番 10 号
指定管理者	名称	労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団
	所在地	豊島区東池袋一丁目 44 番 3 号 池袋 ISP タマビル
指定期間		令和 4 年 4 月 1 日～令和 9 年 3 月 31 日
施設開設年月日		平成 23 年 4 月 1 日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成 23 年 4 月 1 日
業務内容		乳幼児から高齢者まで、あらゆる世代の区民が生き生きと集い、ふれあいと相互交流の輪を広げる場を提供する。遊び・スポーツ・健康づくり・教養娯楽活動等を通じて地域コミュニティの形成を図るとともに、地域住民の自主的かつ主体的な活動を促進する事業を実施する。 【主な施設】 サロン、親子ふれあいひろば、プレイルーム、創作室、多目的室、洋室、和室、音楽室、バリアフリースイレ、備蓄倉庫（併設） ※学童クラブ併設 【総入館者数】 57,653 名 （事業参加者数名 24,220 名、貸室利用者数 33,433 名） <事業参加者数の世代別内訳> 保護者：5,137 名、乳幼児：5,235 名、 小学生：4,062 名、中学生：726 名、 高校生：135 名、成人：1,392 名、高齢者：7,533 名 【施設稼働率】71.4%

2 事業計画と事業実績

令和6年度 事業計画	【乳 幼 児】乳幼児タイムでは親子の交流を促進し、発達段階や季節に応じた事業を行うほか、各タイムの交流を兼ねた合同遠足なども実施する。 【小 学 生】ダンスサークルやフラサークルのほか、はけたスポーツタイムでの活動を通じて異年齢の交流やルールを守る大切さ、体力づくりに取り組む。 【中 高 生】中高生の意見を反映し、居心地の良い場所を目指すほか、地域行事のボランティアなど人と交わる力を高められる活動を推進する。 【成 人】フラサークルや体幹ストレッチ等を通じて、健康増進やコミュニティづくりに貢献するほか、各世代のニーズに合った学びの機会を設ける。 【高 齢 者】参加者同士の交流などを目的としたシニア遠足の実施や、健康寿命延伸を目指し、トレーニングや有酸素運動等を取り入れた事業を行う。 【世代間交流】輪投げ大会等の実施により多世代の交流を目指すほか、地域行事を活用し、中高生のボランティア活動の推進や高齢者との交流を図る。 【地域交流】作品展示や季節行事など地域住民や地域の団体、関係機関等が交流する場を提供し、地域の活性化を図る。
令和6年度 事業実績	【乳 幼 児】乳幼児タイムには平均10組以上が参加し、継続率が高く、保護者同士の交流も深まった。昨年度開始した「乳幼児のためのコーディネーション運動教室」は前期17名、後期15名が登録し、好評であった。 【小 学 生】ダンスサークルやフラサークルが交流フェスタ等のイベントに参加したほか、スポーツタイム等の様々な運動を通じ、ルールを守ることの大切さや体を動かすことの楽しさを学べる機会を提供した。 【中 高 生】勉強等で一人でも気軽に利用できるように1階・3階のサロンスペースのレイアウトを変更した。峡田ふれあい館祭りでは中高生ボランティア3名が活躍するなど、地域活動に貢献する場を提供した。 【成 人】子育て世代に人気のフラサークルには平均18名が参加し、体幹ストレッチには平均20名が参加するなど、健康増進等に寄与した。 【高 齢 者】体操やポールウォーキング等の運動系の教室では、運動強度を3段階に分け参加者に合った内容を選択できるようにしたほか、シネマ上映会、囲碁教室、歌唱など多様な活動の場を提供した。 【世代間交流】輪投げ大会やクリスマス発表会には子どもから高齢者まで幅広い世代が参加した。峡田ふれあい館祭りには48名のボランティアの協力のもと252名が参加し、多世代の交流の場を提供した。 【地域交流】地域最大の行事「ドンとやろう大会」へ職員と中学生ボランティアが参加するなど、地域交流の活性化に寄与した。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	-	18	-
	快適に利用できるための施設管理がなされている【施設の快適度】	5	4	4	アンケート結果から、概ね快適に利用できるとの回答を得ている
	安全・安心に過ごすための施設管理がなされている【安全・安心度】	5	4	4	アンケート結果から、概ね安全・安心に過ごすための配慮があるとの回答を得ている
	危機管理・苦情・事故等の管理や対策を徹底している【危機管理等】	10	5	10	対応マニュアルに基づき、適宜対応している
区民サービス		80	-	64	-
	利用者の事業に対する満足度が高い【事業の満足度】	20	4	16	アンケート結果から、館事業について概ね満足しているとの回答を得ている
	職員の接遇がきちんとなされている【職員の接遇】	25	4	20	アンケート結果から、職員の対応について概ね満足しているとの回答を得ている
	事業やイベントの情報発信に対する満足度が高い【広報】	15	4	12	アンケート結果から、広報について概ね満足しているとの回答を得ている
	事業や貸室について、効果的に運営されている【効果的な業務遂行】	20	4	16	概ね効果的に業務を遂行している
小計 (A)		100	-	82	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	地域と連携した事業展開を行っている【地域連携】	2	5	2	地域と積極的に連携し事業を行っている
	区民雇用を積極的に行っている【区民雇用率】	2	5	2	区民雇用を積極的に進めている
	施設全体における評価が高い【施設全体評価】	2	4	1.6	利用者から概ね高い評価を得ている
	安全に対する積極的な取組を行っている【安全への取組】	4	5	4	積極的に上級救命技能認定を取得しているほか、実践的な避難所開設訓練を実施した
小計 (B)		10	-	9.6	-
合計 (A+B)				91.6	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・施設の維持管理については、トイレや廊下など日常的な清掃が行き届いており、館内が整理整頓され清潔な状態が保たれている。
- ・地域の方々の作品を展示する「作品展」を始めとする様々な事業を展開している。
- ・職員の接遇に関する満足度も概ね高く、利用者アンケートでは職員の対応の良さに関する好意的な意見をいただいている。
- ・地域の町会を始めとする関係団体が主催するイベント等に積極的に参加し、地域との交流を深めている。
- ・積極的に区民を雇用しており、区民雇用率が高い。

<課題・改善が必要な点>

- ・楽しく利用している等の利用者の声がある一方で、施設稼働率が他館と比較しやや低い傾向があるため事業や貸室の効果的な運営について更に工夫した取組が必要である。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	利用者へ配布	アンケート BOX
期間	令和7年2月4日～3月7日	常時
回答件数	223 件	0 件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・職員の接遇を評価する意見が寄せられている。
- ・館の事業等に楽しく参加している等の声が寄せられている。
- ・高齢者事業に関する好意的な意見が寄せられている。

<課題・改善が必要な点>

- ・配架してほしい書籍の要望があることから、対応可能なものについて検討が必要である。
- ・勉強スペースの拡大に関する意見が寄せられている。既に開放しているサロンスペースや他の空部屋の活用等の工夫及び周知方法の検討が必要である。
- ・音楽室のピアノの調律に関する要望が出ている。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

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

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・日頃から施設の巡回や事業実施の中で施設の不具合を確認するとともに、整理整頓など、館全体を清潔に保つことで常に利用者の安全・安心に配慮した運営を行っている。
- ・高齢者向けの体系的な事業があり、幅広い地域から参加がある。
- ・令和6年10月から利用を開始した広報媒体であるピアッツァ（地域コミュニティアプリ）を活用するにあたり、チラシを作成し利用者に周知するなど積極的に取り組んでいる。
- ・積極的に区民を雇用しており、区民雇用率が高い。

<課題・改善が必要な点>

- ・音楽室の利用に関して、ピアノの調律やその他設備についてご意見をいただくことがあり、不具合を把握した場合は、速やかに対応する必要がある。
- ・ピアッツァ（地域コミュニティアプリ）に積極的に取り組む一方で、SNS（X、フェイスブック）の投稿件数が前年度と比較し減少していることから、広報媒体のバランスの良い活用を図る必要がある。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告等を確認した結果、会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	物品の修繕が多かったこと、利用者保険料が増加する一方、消耗品の購入を抑える等を実施しており、予算管理は適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	小まめな節電を行い電気料金を大幅に抑えるなど、経費の効果的活用が行われている。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断受診記録等を確認した結果、法令に則ったものであり労務環境は適正である。	優良
法人 決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	3期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、成長性、収益性は良好、安定性、活動性・健全性は優良、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材料は有している。	優良

7 総合評価

<評価できる点>

- ・施設の維持管理に大きな問題はなく、施設の清掃や点検等で館を清潔に保っている。
また、事業や職員の接遇に対する利用者の満足度も概ね高い。
- ・高齢者事業に関する好意的な意見が寄せられている。
- ・積極的に区民を雇用しており、区民雇用率が高い。

<課題・改善が必要な点>

- ・事業や貸室のより効果的な運営、SNS（X、フェイスブック）を始めとする広報媒体のバランスの良い活用等、更なる取組が必要である。

<総合評価>

- ・施設の維持管理・区民サービス等は良好、財務面は良好、労務面は優良、法人決算は優良であることから、指定管理業務は適切であったと評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和4年度	令和5年度	令和6年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	60,434,046	64,092,424	64,280,485	64,280,485
	その他収入	100,000	70,830	100,000	163,120
	計	60,534,046	64,163,254	64,380,485	64,443,605
支出	運営費	2,969,241	3,101,916	3,044,246	3,029,071
	管理費	19,719,057	18,141,551	20,797,612	19,229,572
	本部経費	2,591,970	2,746,695	2,370,416	2,734,443
	人件費	32,331,534	33,425,165	34,327,242	33,164,159
	修繕費	1,612,259	2,423,179	2,972,282	2,972,156
	その他支出	0	0	0	0
	計	56,632,091	57,091,811	61,141,382	58,394,958
収支差額		3,901,955	7,071,443	3,239,103	6,048,647
区への返還額		792,722	4,398,184	0	3,342,094
精算後収支差額		3,109,233	2,673,259	3,239,103	2,706,553

(施設決算状況の説明)

<決算の特徴的事項について>

- ・その他収入については、主に事業参加者の教材費（実費負担分）である。
- ・管理費のうち、光熱水費については、節電に努め、当初想定していた電気量を使用しなかったため、当初計画より決算額が下回った。
- ・人件費については、職員の異動や退職があったため、当初計画より決算額が下回った。

<精算に関する記載>

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

<本部経費に関する記載>

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

担当所管部	
部	区民生活部
課	区民施設課

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	荒川山吹ふれあい館
	所在地	荒川区荒川七丁目 6 番 8 号
指定管理者	名称	特定非営利活動法人荒川区高年者クラブ連合会
	所在地	荒川区荒川一丁目 34 番 6 号
指定期間		令和 5 年 4 月 1 日～令和 10 年 3 月 31 日
施設開設年月日		平成 18 年 2 月 1 日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成 18 年 2 月 1 日
業務内容		乳幼児から高齢者まで、あらゆる世代の区民が生き生きと集い、ふれあいと相互交流の輪を広げる場を提供する。遊び・スポーツ・健康づくり・教養娯楽活動等を通じて地域コミュニティの形成を図るとともに、地域住民の自主的かつ主体的な活動を促進する事業を実施する。 【主な施設】 サロン、プレイルーム（親子ふれあいひろば含む）、創作室、多目的室、洋室、和室、茶室、調理・会議室、屋上庭園、バリアフリースイレ、ミニ備蓄倉庫 【総入館者数】 59,080 名 （事業参加者数 28,910 名、貸室利用者数 30,170 名） <事業参加者数の世代別内訳> 保護者：2,696 名、乳幼児：2,811 名、 小学生：7,061 名、中学生：1,512 名、 高校生：355 名、成人：3,429 名、高齢者：11,046 名 【施設稼働率】 63.0%

2 事業計画と事業実績

令和6年度 事業計画	【乳 幼 児】幼児タイムでは、成長に即した内容で生活体験を広げ、遊びの楽しさを提供するとともに、子育ての悩みや喜びを共有しあえる場とする。 【小 学 生】子ども達の興味、関心に沿った事業を展開し、健全な遊びを提供して心身の成長を促す。 【中 高 生】中高生の健全な育成と交流の拠点となるよう、利用しやすい環境を整え、活動を支援する。 【成 人】興味を持って参加できる教養、娯楽活動を充実させ、心身の健康の促進を図る。 【高 齢 者】レクリエーションの場を提供し、継続して運動したり、来館することを楽しみとする場を提供し、高齢者の心身の健康の維持を狙う。 【世代間交流】季節感を大切にしたいイベントを実施し、多世代がふれあい、交流を楽しむ機会を創出する。 【地域交流】地域に親しまれるふれあい館を目指し、近隣施設との連携や地域の行事へ積極的に参加し交流をする機会を図る。
令和6年度 事業実績	【乳 幼 児】各乳幼児タイムの登録者数は伸び悩んだものの、職員が丁寧に接することで参加者の発育に合わせた遊びを提供することができた。 【小 学 生】新たに登録制のサークルとして発足した「ドッジボールクラブ」では団体競技の楽しさを感じさせることができたほか、「デイキャンプ」「プチクッキング」など定員を上回るほど人気の高い事業を実施した。 【中 高 生】バスケットボールや卓球のため多目的室を開放したり、集中して勉強できるように空部屋を提供するなど中高生の居場所を提供した。 【成 人】「ビーズとアクセサリーの教室」「太極拳」「体操」など人気の高い事業を継続して実施し、参加者の生涯学習の機会を提供した。 【高 齢 者】新規事業の「手芸クラブ」では、制作する傍ら会話が弾み活気のある交流の場となったほか、「男の料理教室」では、男性の参画に寄与した。 【世代間交流】「春まつり」では、幼児のダンスのほか、親子フラダンス、高齢者の詩吟やコーラスなどの舞台発表とともに、小学生の粘土教室や高齢者の折り紙作品の展示も行い、互いの活動の成果を披露し交流した。 【地域交流】「ハロウィンパレード」では、参加者が職員とともに仮装した姿で近隣の商店街や図書館などを訪れて、地域との交流を深めた。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	-	16	-
	快適に利用できるための施設管理がなされている【施設の快適度】	5	3	3	アンケート結果から、一定程度快適に利用できるとの回答を得ている
	安全・安心に過ごすための施設管理がなされている【安全・安心度】	5	3	3	アンケート結果から、一定程度安全・安心に過ごすための配慮があるとの回答を得ている
	危機管理・苦情・事故等の管理や対策を徹底している【危機管理等】	10	5	10	対応マニュアルに基づき、適宜対応している
区民サービス		80	-	60	-
	利用者の事業に対する満足度が高い【事業の満足度】	20	4	16	アンケート結果から、館事業について概ね満足しているとの回答を得ている
	職員の接遇がきちんとなされている【職員の接遇】	25	4	20	アンケート結果から、職員の対応について概ね満足しているとの回答を得ている
	事業やイベントの情報発信に対する満足度が高い【広報】	15	4	12	アンケート結果から、広報について概ね満足しているとの回答を得ている
	事業や貸室について、効果的に運営されている【効果的な業務遂行】	20	3	12	一定程度効果的に業務を遂行している
小計 (A)		100	-	76	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	地域と連携した事業展開を行っている【地域連携】	2	5	2	地域と積極的に連携し事業を行っている
	区民雇用を積極的に行っている【区民雇用率】	2	5	2	区民雇用を積極的に進めている
	施設全体における評価が高い【施設全体評価】	2	4	1.6	利用者から概ね高い評価を得ている
	安全に対する積極的な取組を行っている【安全への取組】	4	5	4	積極的に上級救命技能認定を取得しているほか、実践的な避難所開設訓練を実施した
小計 (B)		10	-	9.6	-
合計 (A+B)				85.6	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・施設の維持管理については、トイレや廊下など日常的な清掃が行き届いており、館内が整理整頓され清潔な状態が保たれている。
- ・事業に対する利用者の満足度が概ね高く、「手芸クラブ」や「男の料理教室」を始めとする様々な事業を展開している。
- ・職員の接遇に関する満足度も概ね高く、利用者アンケートでは「職員が親切である」等の好意的な意見をいただいている。
- ・積極的に区民を雇用しており、区民雇用率が高い。

<課題・改善が必要な点>

- ・施設の維持管理については、修繕等の実施に時間を要するものがあつたため、区の指導のもと、適宜適切に対応していく必要がある。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	利用者へ配布	アンケート BOX
期間	令和7年2月4日～3月7日	常時
回答件数	256 件	0 件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・職員の接遇を評価する意見が寄せられている。
- ・事業等での指導が親切で丁寧であるとの意見が寄せられている。
- ・館の事業等に楽しく参加している等の声が寄せられている。

<課題・改善が必要な点>

- ・既存の事業の拡充や新規事業についての要望もあることから、実施可能なものを検討する必要がある。
- ・多目的室の使い方に関する要望が寄せられている。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

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

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・日頃から施設の巡回や事業実施の中で施設の不具合を確認するとともに、整理整頓など、館全体を清潔に保つことで常に利用者の安全・安心に配慮した運営を行っている。
- ・区からの指摘等について、必要に応じて専門家にも相談しながら課題を整理し、改善に取り組んでいる。
- ・SNS（X、フェイスブック）を積極的に活用し、情報を発信している。

<課題・改善が必要な点>

- ・修繕等については、計画的に実施するとともに、日常の点検において劣化や不具合を把握した場合は、速やかに対応する必要がある。
- ・館の管理運営体制について職員体制の強化に努めたものの、体制が不安定な時期が生じている。安定的な運営を行うためには職員の定着及び負担の分散を図る必要があり、法人として館の運営体制の強化と、風通しの良い職場環境の構築に引き続き取り組んでいく必要がある。
- ・区への提出物が期限どおりに提出できないことが頻発したため、複数の職員で業務を分担する等、計画的に取り組む体制の構築が必要である。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	一部の書類に不備があったため、確認が困難であったが、概ね手続きは適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	予算と決算を比較して、管理運営費（その他）の収支差が大きかったが、（委託料）からの組替えが発生したことによる。人件費に収支差があるのは、常勤職員の退職補充に非常勤職員を充てたため予算管理は概ね適正に行われている。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	消耗品の在庫管理をきめ細かく行う、利用者に資材提供を呼びかけるなどして、経費の縮減に努めている。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断受診記録等を確認した結果、一部運用と規定に乖離があったものの改善なされたため、労務環境は適正である。	良好
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	3期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、成長性、収益性は良好、安定性、活動性・健全性は優良、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材料は有している。	優良

7 総合評価

<評価できる点>

- ・施設の維持管理に大きな問題はなく、施設の清掃や点検等で館を清潔に保っている。また、事業や職員の接遇に対する利用者の満足度も概ね高い。
- ・積極的に区民を雇用しており、区民雇用率が高い。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・乳幼児や中高生の利用を促進するなど、より多くの利用者に利用してもらうための工夫が必要である。
- ・区への提出物や施設の修繕については計画に沿った確実な遂行が必要である。

<総合評価>

- ・施設の維持管理・区民サービス等は良好、財務面は良好、労務面は良好、法人決算は優良であることから、指定管理業務は適切であったと評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	57,063,507	58,101,888	59,359,138	59,359,138
	その他収入	19,500	42,428	105,000	37,770
	計	57,083,007	58,144,316	59,464,138	59,396,908
支出	運営費	2,230,922	2,676,910	2,931,000	2,372,586
	管理費	18,210,022	17,975,201	17,543,305	16,618,669
	本部経費	2,117,907	2,300,540	1,696,141	1,605,315
	人件費	31,204,535	33,898,650	34,987,225	29,303,172
	修繕費	1,059,300	331,980	1,246,253	958,500
	その他支出	0	0	0	0
	計	52,704,779	54,882,741	56,707,783	49,252,927
収支差額		4,378,228	3,261,575	2,756,355	10,143,981
区への返還額		1,717,595	2,685,156	0	7,117,801
精算後収支差額		2,660,633	576,419	2,756,355	3,026,180

(施設決算状況の説明)

<決算の特徴的事項について>

- ・その他収入については、主にイベント参加者の材料費等である。
- ・管理費については、光熱水費の節約とともに、在庫物品やリサイクル品の有効活用などの工夫により支出を抑制したため、決算額は当初計画を下回った。
- ・人件費については、退職した職員の補充に一定期間を要したため決算額は当初計画を下回った。

<精算に関する記載>

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

<本部経費に関する記載>

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

担当所管部	
部	区民生活部
課	区民施設課

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	町屋ふれあい館
	所在地	荒川区町屋一丁目 35 番 8 号
指定管理者	名称	社会福祉法人雲柱社
	所在地	世田谷区上北沢三丁目 8 番 19 号
指定期間		令和 5 年 4 月 1 日～令和 10 年 3 月 31 日
施設開設年月日		平成 24 年 4 月 1 日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成 24 年 4 月 1 日
業務内容		乳幼児から高齢者まで、あらゆる世代の区民が生き生きと集い、ふれあいと相互交流の輪を広げる場を提供する。遊び・スポーツ・健康づくり・教養娯楽活動等を通じて地域コミュニティの形成を図るとともに、地域住民の自主的かつ主体的な活動を促進する事業を実施する。 【主な施設】 サロン、親子ふれあいひろば、プレイルーム、創作室、多目的室、洋室、和室、音楽室、窯室、バリアフリートイレ、ミニ備蓄倉庫 【総入館者数】 85,259 名 (事業参加者数 67,111 名、貸室利用者数 18,148 名) <事業参加者数の世代別内訳> 保護者：17,065 名、乳幼児：17,712 名、 小学生：18,808 名、中学生：4,553 名、 高校生：357 名、成人：4,209 名、高齢者：4,407 名 【施設稼働率】 84.9%

2 事業計画と事業実績

令和6年度 事業計画	【乳 幼 児】乳幼児保護者がリフレッシュできる講座や地域と連携した講座を実施する。 【小 学 生】多目的室の利用方法について、子ども達の要望を取り入れ、学年や用途に合わせて設定する。 【中 高 生】定期的に中学生向けのイベントを企画し、利用継続に繋げる。 【成 人】多文化を取り入れ、新たな利用者層を増やす。 【高 齢 者】利用者の興味・関心が広げられるよう、高齢者事業の活性化を図る。 【世代間交流】多世代対象で「園芸クラブ」や「みんなでお食事会」などを行い、世代間交流に繋げる。 【地 域 交 流】地域の祭りなどの行事に積極的に参加する。
令和6年度 事業実績	【乳 幼 児】近隣の保育園や店舗と連携し、離乳食講座や託児付きのフラワーアレンジメントを実施したところ、好評であった。 【小 学 生】「小学生タイム（多目的室開放）」について、低学年優先時間を設け、安心して遊べるよう工夫をした。 【中 高 生】毎月、スポーツ大会（バレーボール・バスケットボール・バドミントン等）を開催したところ、コンスタントに約20名が参加し、好評であった。 【成 人】初心者向けの「はじめてのウクレレ」の他、新たに経験者向けの「たのしいウクレレ」を実施した。継続的に「はじめてのウクレレ」に参加していた利用者が「たのしいウクレレ」に移ったため、新規参加者が増加した。 【高 齢 者】「町屋倶楽部」で新たに輪投げや脳トレを定期プログラムとして取り入れた結果、定員15名に達するほど、参加者が増加した。 【世代間交流】乳幼児から高齢者まで参加している「園芸クラブ」で野菜や果物を育て、食育活動を行うことができた。参加者からは、次回も参加したいという声をいただいております、好評であった。 【地 域 交 流】地域施設のイベントや町会の祭りで、町屋ふれあい館で活動しているダンスグループが発表するとともに、小学生がボランティアとして参加し、地域を盛り上げた。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	-	20	-
	快適に利用できるための施設管理がなされている【施設の快適度】	5	5	5	アンケート結果から、快適に利用できるとの回答を得ている
	安全・安心に過ごすための施設管理がなされている【安全・安心度】	5	5	5	アンケート結果から、安全・安心に過ごすための配慮があるとの回答を得ている
	危機管理・苦情・事故等の管理や対策を徹底している【危機管理等】	10	5	10	対応マニュアルに基づき、適宜対応している
区民サービス		80	-	76	-
	利用者の事業に対する満足度が高い【事業の満足度】	20	5	20	アンケート結果から、館事業について満足しているとの回答を得ている
	職員の接遇がきちんとなされている【職員の接遇】	25	5	25	アンケート結果から、職員の対応について満足しているとの回答を得ている
	事業やイベントの情報発信に対する満足度が高い【広報】	15	5	15	アンケート結果から、広報について満足しているとの回答を得ている
	事業や貸室について、効果的に運営されている【効果的な業務遂行】	20	4	16	概ね効果的に業務を遂行している
小計 (A)		100	-	96	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	地域と連携した事業展開を行っている【地域連携】	2	5	2	地域と積極的に連携し事業を行っている
	区民雇用を積極的に行っている【区民雇用率】	2	5	2	区民雇用を積極的に進めている
	施設全体における評価が高い【施設全体評価】	2	5	2	利用者から高い評価を得ている
	安全に対する積極的な取組を行っている【安全への取組】	4	5	4	積極的に上級救命技能認定を取得しているほか、実践的な避難所開設訓練を実施した
小計 (B)		10	-	10	-
合計 (A+B)				106	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				S	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・施設の維持管理については、トイレや廊下など日常的な清掃が行き届いており、館内が整理整頓され清潔な状態が保たれている。
- ・事業に対する利用者の満足度が高く、「町屋の森美術館」や「町屋くるくる市（こども服リサイクル）」を始めとする様々な事業を展開している。
- ・職員の接遇に関する満足度も高く、利用者アンケートでは「職員が親切である」「笑顔で丁寧に対応してくれる」等の好意的な意見をいただいている。
- ・地域の関係機関と連携し、不登校支援の一環として多目的室を活用した事業を展開している。
- ・積極的に区民を雇用しており、区民雇用率が高い。

<課題・改善が必要な点>

- ・概ね効果的に業務を遂行しているが、引き続き利用者の満足度が向上する取組が求められる。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	利用者へ配布	アンケート BOX
期間	令和7年2月4日～3月7日	常時
回答件数	208 件	5 件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・職員の接遇を評価する意見が寄せられている。
- ・館の事業等に楽しく参加している等の声が寄せられている。
- ・館の設備や使い方に関するリクエストがあった際に、可能な限り速やかに対応するなど利用者のニーズに応えている。

<課題・改善が必要な点>

- ・既存の事業の拡充についての要望もあることから、実施可能なものを検討する必要がある。
- ・勉強ができるスペースがほしいとの意見が寄せられている。既に開放しているサロンスペースや他の空部屋の活用等の工夫及び周知方法の検討が必要である。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

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

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・日頃から施設の巡回や事業実施の中で施設の不具合を確認するとともに、整理整頓など、館全体を清潔に保つことで常に利用者の安全・安心に配慮した運営を行っている。
- ・利用者からいただくご意見等に対し、改善に向けた取組を行うとともに、随時、区へ報告をしている。
- ・地域の声に耳を傾け、地域関係団体と連携しながら不登校児支援事業を実施するなど、地域支援の活動を展開している。
- ・障がい者雇用や区内の福祉作業所の就労支援事業に協力するなどの取組を行っている。

<課題・改善が必要な点>

- ・ふれあい館からの帰路での交通マナーなどについて、近隣から苦情を呈されることがあるため、引き続き声掛けや注意喚起をしていく必要がある。
- ・前年度に比べ投稿件数が増えているものの、他館と比較すると SNS (X、フェイスブック) の投稿件数が少ないため、SNS 等の更なる活用が求められる。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告等を確認した結果、会計手続は適正に行われている。	優良
	予算管理が適正である	管理運営費、水熱公費、人件費、家屋等修繕費において、決算額は協定額を下回っており、適正に管理されている。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	電力会社を変更、ペーパーレス化を推進するなど、経費の効果的活用が行われている。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断受診記録等を確認した結果、一部に記載漏れがあるものの概ね法令に則ったものであり、労務環境は適正である。	良好
法人 決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	3期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、成長性、収益性は良好、安定性、は優良、活動性・健全性は良好、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材料は有している。	良好

7 総合評価

<評価できる点>

- ・施設の維持管理に大きな問題はなく、施設の清掃や点検等で館を清潔に保っている。また、事業や職員の接遇に対する利用者の満足度も高い。
- ・地域の声に耳を傾け、地域関係団体と連携しながら事業を展開している。
- ・積極的に区民を雇用しており、区民雇用率が高い。

<課題・改善が必要な点>

- ・既存の事業の拡充についての要望もあることから、引き続き実施可能なものを検討する必要がある。
- ・広報について、利用者アンケートでは評価が高いものの、他館と比較すると、SNS（X、フェイスブック）の活用がやや低いため、活用方法を検討する必要がある。

<総合評価>

- ・施設の維持管理・区民サービス等は優良、財務面は優良及び良好、労務面は良好、法人決算は良好であることから、指定管理業務は適切であったと評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	60,501,281	67,861,828	67,781,002	67,781,002
	その他収入	268,461	463,458	220,000	429,743
	計	60,769,742	68,325,286	68,001,002	68,210,745
支出	運営費	3,215,933	3,859,102	5,196,000	4,355,992
	管理費	17,261,432	17,855,590	19,573,623	18,138,705
	本部経費	1,461,080	934,500	934,500	819,000
	人件費	35,663,275	38,750,190	38,887,692	38,277,064
	修繕費	2,102,870	2,339,106	1,513,725	1,494,790
	その他支出	0	0	0	0
	計	58,243,510	62,803,988	65,171,040	62,266,551
収支差額		2,526,232	5,521,298	2,829,962	5,944,194
区への返還額		455,974	2,322,412	0	2,645,323
精算後収支差額		2,070,258	3,198,886	2,829,962	3,298,871

(施設決算状況の説明)

<決算の特徴的事項について>

- ・その他収入については、主にイベント参加者の材料費等である。
- ・運営費については悪天候等により中止となった事業があったため決算額が当初計画を下回った。
- ・管理費について人材募集広告を出さずに職員を採用できたため、決算額が当初計画を下回った。

<精算に関する記載>

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

<本部経費に関する記載>

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

担当所管部	
部	区民生活部
課	区民施設課

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	荒木田ふれあい館
	所在地	荒川区町屋六丁目 13 番 2 号
指定管理者	名称	株式会社大起エンゼルヘルプ
	所在地	荒川区東尾久一丁目 1 番 4 号 5 階
指定期間		令和 3 年 4 月 1 日～令和 8 年 3 月 31 日
施設開設年月日		平成 16 年 10 月 26 日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成 16 年 10 月 26 日
業務内容		乳幼児から高齢者まで、あらゆる世代の区民が生き生きと集い、ふれあいと相互交流の輪を広げる場を提供する。遊び・スポーツ・健康づくり・教養娯楽活動等を通じて地域コミュニティの形成を図るとともに、地域住民の自主的かつ主体的な活動を促進する事業を実施する。 【主な施設】 サロン、親子ふれあいひろば、プレイルーム、創作室、多目的室、洋室、和室、調理・会議室、バリアフリースイレ、ミニ備蓄倉庫 【総入館者数】 62,071 名 (事業参加者数 36,574 名、貸室利用者数 25,497 名) <事業参加者数の世代別内訳> 保護者：2,945 名、乳幼児：3,865 名、 小学生：13,950 名、中学生：4,459 名、 高校生：279 名、成人：7,159 名、高齢者：3,917 名 【施設稼働率】 66.1%

2 事業計画と事業実績

令和6年度 事業計画	【乳 幼 児】遊びを通じて乳幼児親子や利用者同士の交流を促進する場を提供するほか、お菓子作り教室や荒木田農園事業では食育の推進に努める。 【小 学 生】運動活動・創作活動の場を提供し、健康な心と身体の育成を支援するほか、e スポーツやフットサル教室などの新規事業も実施する。 【中 高 生】多目的室の専用時間を設けるなど中高生が気軽に立ち寄れる環境づくりを行うほか、可能な範囲で利用者の意見や要望の実現に努める。 【成 人】17 種以上の事業を展開し、地域での自主的かつ主体的な活動を支援するほか、大人の遠足やビーチボール大会へ参加し、地域交流を促進する。 【高 齢 者】自立した生活を継続するための健康増進事業を実施するほか、社会的孤立を防ぐために趣味活動を通じた仲間づくりを支援する。 【世代間交流】年少から高齢者が対象のテコンドーの体験教室や足立の花火を見る会の実施により世代を超えて交流する場を提供する。 【地 域 交 流】 町屋こどもまつりへの参加や荒木田ふれあい祭り、農園活動、職場体験、勤労留学等の実施により地域との交流を深める。
令和6年度 事業実績	【乳 幼 児】じゃがいも堀りや縁日ごっこ、スイカ割、節分の日のデデン太鼓づくりなど、季節に応じた遊びや行事を通じて乳幼児親子や利用者同士の交流を深めた。 【小 学 生】新規事業のフットサル教室は参加率が高く好評であったほか、デイキャンプや児童運動会も実施し、運動・創作活動の場を提供した。 【中 高 生】中高生タイムとして自由にスポーツができる環境を提供したほか、チョコケーキ作りやバレンタインチョコ作りを企画するなど中高生の意見を可能な限り取り入れ、中高生の居場所づくりに努めた。 【成 人】朝 DE ヨガ教室は 41 名の登録があり、ビーチボール教室は区の大会で優勝するなど非常に活気があり、成人の健康増進に寄与した。 【高 齢 者】書道教室、詩吟教室、ソーシャルダンス、レクダンスなどの事業を通じて趣味活動の支援や健康増進、参加者同士の交流に寄与した。 【世代間交流】テコンドー教室を年 4 回実施したほか、成人・高齢者事業のソーシャルダンスに小学生 3 名が参加し交流を深めるなど世代間交流を図った。 【地 域 交 流】荒木田ふれあい祭りには 532 名が参加したほか、職業体験で小学生 8 名、勤労留学で中学生 2 名を受け入れるなど、地域交流を図った。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	-	18	-
	快適に利用できるための施設管理がなされている【施設の快適度】	5	4	4	アンケート結果から、概ね快適に利用できるとの回答を得ている
	安全・安心に過ごすための施設管理がなされている【安全・安心度】	5	4	4	アンケート結果から、概ね安全・安心に過ごすための配慮があるとの回答を得ている
	危機管理・苦情・事故等の管理や対策を徹底している【危機管理等】	10	5	10	対応マニュアルに基づき、適宜対応している
区民サービス		80	-	68	-
	利用者の事業に対する満足度が高い【事業の満足度】	20	4	16	アンケート結果から、館事業について概ね満足しているとの回答を得ている
	職員の接遇がきちんとなされている【職員の接遇】	25	5	25	アンケート結果から、職員の対応について満足しているとの回答を得ている
	事業やイベントの情報発信に対する満足度が高い【広報】	15	5	15	アンケート結果から、広報について満足しているとの回答を得ている
	事業や貸室について、効果的に運営されている【効果的な業務遂行】	20	3	12	一定程度効果的に業務を遂行している
小計 (A)		100	-	86	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	地域と連携した事業展開を行っている【地域連携】	2	5	2	地域と積極的に連携し事業を行っている
	区民雇用を積極的に行っている【区民雇用率】	2	5	2	区民雇用を積極的に進めている
	施設全体における評価が高い【施設全体評価】	2	4	1.6	利用者から概ね高い評価を得ている
	安全に対する積極的な取組を行っている【安全への取組】	4	5	4	積極的に上級救命技能認定を取得しているほか、実践的な避難所開設訓練を実施した
小計 (B)		10	-	9.6	-
合計 (A+B)				95.6	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・施設の維持管理については、トイレや廊下など日常的な清掃が行き届いており、館内が整理整頓され清潔な状態が保たれている。
- ・事業に対する利用者の満足度が概ね高く、「デイキャンプ」や「小学生フットサル教室（FC 荒木田）」を始めとする様々な事業を展開している。
- ・職業体験や勤労留学として地域の小・中学生を受け入れたり、地域の祭りに幼児から中学生の館の利用者と参加するなど地域と積極的に関わり良好な関係を築いている。
- ・積極的に区民を雇用しており、区民雇用率が高い。

<課題・改善が必要な点>

- ・館事業やイベントの情報発信について、館だよりの工夫や SNS (X、フェイスブック) を始めとする広報媒体の更なる活用が必要である。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	利用者へ配布	アンケート BOX
期間	令和7年2月4日～3月7日	常時
回答件数	212 件	4 件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・館の事業等に楽しく参加している等の声が寄せられている。

<課題・改善が必要な点>

- ・既存の事業の拡充についての要望もあることから実施可能なものの検討が必要である。
- ・児童からプラスチック板を使った工作をしたい等、工作に関する希望が寄せられていることから、対応可能なものについて検討が必要である。
- ・配架してほしい書籍の要望があることから対応可能なものについて検討が必要である。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

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

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・日頃から施設の巡回や事業実施の中で施設の不具合を確認するとともに、整理整頓など、館全体を清潔に保つことで常に利用者の安全・安心に配慮した運営を行っている。
- ・地域ボランティアの方にご協力いただき、事業のサポートをしていただくなど、地域の方々と連携しながら事業運営を行っている。
- ・令和6年10月から利用を開始した広報媒体であるピアッザ（地域コミュニティアプリ）を積極的に活用している。

<課題・改善が必要な点>

- ・調理会議室の使用頻度が低いため、活用の検討が必要である。現段階では高齢者の社会的孤立の予防を目的とした新規事業の実施を検討しており、その際には調理会議室を活用する予定である。
- ・前年度に比べ投稿件数が増えているものの、他館と比較すると SNS（X、フェイスブック）の投稿件数が少ないため、SNS 等の更なる活用が求められる。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告等を確認した結果、会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	職員を確保するため求人費用の増加がある一方、旅費等が抑制されるなど適正に管理されている。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	職員と利用者に節電意識を喚起して電気料金の抑制、ペーパーレス化、職員自身による清掃などを推進する等により縮減が行われている。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断受診記録等を確認した結果、法令に則ったものであり、労務環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	3期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、成長性、収益性、安定性、活動性・健全性は良好、総合評価は良好である。しかし、営業損失が2期続いているのが懸念される。	良好

7 総合評価

<評価できる点>

- ・施設の維持管理に大きな問題はなく、施設の清掃や点検等で館を清潔に保っている。また、職員の接遇に対する利用者の満足度が高く、事業の満足度も概ね高い。
- ・積極的に区民を雇用しており、区民雇用率が高い。

<課題・改善が必要な点>

- ・既存の事業の拡充についての要望もあることから、引き続き実施可能なものを検討する必要がある。
- ・事業や貸室のより効果的な運営、SNS（X、フェイスブック）の活用等の更なる取組が必要である。

<総合評価>

- ・施設の維持管理・区民サービス等は良好、財務面は良好、労務面は優良、法人決算は良好であることから、指定管理業務は適切であったと評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和4年度	令和5年度	令和6年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	56,715,677	58,772,564	57,876,893	57,876,893
	その他収入	7,196	42,500	30,000	150,650
	計	56,722,873	58,815,064	57,906,893	58,027,543
支出	運営費	3,202,573	3,215,992	3,363,897	3,732,584
	管理費	14,336,403	13,441,904	14,749,154	14,231,384
	本部経費	15,000	20,000	60,000	10,000
	人件費	32,404,581	26,063,732	35,352,792	30,329,098
	修繕費	1,147,973	1,184,381	1,231,230	1,219,826
	その他支出	0	0	0	0
	計	51,091,530	43,906,009	54,697,073	49,512,892
収支差額		5,631,343	14,909,055	3,209,820	8,514,651
区への返還額		2,079,368	11,817,317	0	5,637,016
精算後収支差額		3,551,975	3,091,738	3,209,820	2,877,635
(施設決算状況の説明)					
<決算の特徴的事項について> ・その他収入については、主に事業参加者の教材費（実費負担分）である。 ・運営費のうち、ふれあい館事業費については、事業数が増えたこと、またそれに伴い講師料が増えたことにより、当初計画より決算額が上回った。 ・人件費については、職員の採用に一定期間を要したため、当初計画より決算額が下回った。 <精算に関する記載> ・管理運営費のうち、光熱水費については実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。 ・人件費及び修繕費については、当初計画の予算内で実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。 ・管理運営費の収支差額については、当初計画を下回ったため、区への返還は発生していない。 <本部経費に関する記載> ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時には、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等も併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。					

担当所管部	
部	区民生活部
課	区民施設課

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	東尾久本町通りふれあい館
	所在地	荒川区東尾久二丁目 37 番 14 号
指定管理者	名称	労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団
	所在地	豊島区東池袋一丁目 44 番 3 号 池袋 ISP タマビル
指定期間		令和 4 年 4 月 1 日～令和 9 年 3 月 31 日
施設開設年月日		令和 4 年 4 月 1 日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		令和 4 年 4 月 1 日
業務内容		乳幼児から高齢者まで、あらゆる世代の区民が生き生きと集い、ふれあいと相互交流の輪を広げる場を提供する。遊び・スポーツ・健康づくり・教養娯楽活動等を通じて地域コミュニティの形成を図るとともに、地域住民の自主的かつ主体的な活動を促進する事業を実施する。 【主な施設】 サロン、親子ふれあいひろば、プレイルーム、創作室、多目的室、洋室、和室、音楽室、調理・会議室、バリアフリートイレ、ミニ備蓄倉庫 【総入館者数】 68,497 名 (事業参加者数 42,593 名、貸室利用者数 25,904 名) <事業参加者数の世代別内訳> 保護者：7,723 名、乳幼児：8,392 名、 小学生：10,903 名、中学生：4,320 名、 高校生：680 名、成人：2,792 名、高齢者：7,783 名 【施設稼働率】 90.1%

2 事業計画と事業実績

令和6年度 事業計画	【乳 幼 児】父親の事業への参加が定着していることから、父親同士の交流が図れる活動として、隣接公園でのプレーパークなどを実施する。 【小 学 生】SDGs の取組として、外国のおやつをテーマにクッキングを行い、外国文化や情勢を学び多様な価値観に触れる機会を提供する。 【中 高 生】学習支援及び、居場所としてのサロン事業を行うほか、近隣学校と連携し、館事業などで中高生ボランティアの機会を創出する。 【成 人】日頃、乳幼児と一緒に来館している保護者が一人の時間を持てるような単発事業として、バリスタによるラテアート講座やメイク講座を行う。 【高 齢 者】男性利用促進のため、男性参加者の力を活かした事業として、館外事業の際に同行サポートを依頼するなど活躍できる場を提供する。 【世代間交流】乳幼児から高齢者までが参加する全世代のお誕生祭を実施するほか、乳幼児から小学生の交流として、同じ工作に取り組む場を提供する。 【地 域 交 流】防災を通じた地域交流活動として、防災お泊り会を実施するほか、地域の子どもまつりなど、地元町会と連携し地域交流の機会を拡充する。
令和6年度 事業実績	【乳 幼 児】ミニカーの工作など父親が参加しやすい内容を取り入れたほか、サムゲダン作りなどの調理事業では父親同士の交流につながった。 【小 学 生】SDGs をテーマに、外国のおやつを事前に調べて発表してから作ったおやつを食べる「世界のおやつ」を実施したほか、日本科学未来館の「古いパーク」への遠足では廃食油を活用した天ぷらバスを利用した。 【中 高 生】中高生が企画したe スポーツ大会がe スポーツサロンに発展したことで中高生同士の交流や利用者の増加につながったほか、小学生のお泊り会等にボランティアとして参加する機会を提供した。 【成 人】子育て中の保護者向けにメイクアップ講座等を実施したほか、夜間の卓球事業は社会人のリフレッシュの時間として定着した。 【高 齢 者】おでかけ事業は少人数にすることで参加者同士の交流が深まったほか、卓球事業には男性が毎回参加するなど男性の利用も定着した。 【世代間交流】全世代のお誕生祭では年齢や性別を問わず、初対面でも楽しめるレクリエーションを実施し参加者の交流を促進したほか、子どもプランナーが出し物や配膳をするなど、ボランティアの機会を創出した。 【地 域 交 流】商店会の秋のバザールでハロウィンカフェを実施したほか、防災お泊り会では乳幼児から高齢者まで幅広い年齢層の地域の方が参加し、避難所体験や防災学習を通して交流を深めた。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	-	19	-
	快適に利用できるための施設管理がなされている【施設の快適度】	5	5	5	アンケート結果から、快適に利用できるとの回答を得ている
	安全・安心に過ごすための施設管理がなされている【安全・安心度】	5	4	4	アンケート結果から、概ね安全・安心に過ごすための配慮があるとの回答を得ている
	危機管理・苦情・事故等の管理や対策を徹底している【危機管理等】	10	5	10	対応マニュアルに基づき、適宜対応している
区民サービス		80	-	69	-
	利用者の事業に対する満足度が高い【事業の満足度】	20	4	16	アンケート結果から、館事業について概ね満足しているとの回答を得ている
	職員の接遇がきちんとなされている【職員の接遇】	25	5	25	アンケート結果から、職員の対応について満足しているとの回答を得ている
	事業やイベントの情報発信に対する満足度が高い【広報】	15	4	12	アンケート結果から、広報について概ね満足しているとの回答を得ている
	事業や貸室について、効果的に運営されている【効果的な業務遂行】	20	4	16	概ね効果的に業務を遂行している
小計 (A)		100	-	88	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	地域と連携した事業展開を行っている【地域連携】	2	5	2	地域と積極的に連携し事業を行っている
	区民雇用を積極的に行っている【区民雇用率】	2	4	1.6	区民雇用を進めている
	施設全体における評価が高い【施設全体評価】	2	5	2	利用者から高い評価を得ている
	安全に対する積極的な取組を行っている【安全への取組】	4	5	4	積極的に上級救命技能認定を取得しているほか、実践的な避難所開設訓練を実施した
小計 (B)		10	-	9.6	-
合計 (A+B)				97.6	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・施設の維持管理については、トイレや廊下など日常的な清掃が行き届いており、館内が整理整頓され清潔な状態が保たれている。
- ・事業に対する利用者の満足度が概ね高く、「防災キャンプ～お泊りキャンプで学ぼう！防災の知識と心得～」や「SDGs な遠足～天ぷらバスで「おいパーク」に行こう～」を始めとする様々な事業を展開している。
- ・館を利用する児童で構成する「地域探検隊」において、高齢者の方々やそのサポートをする方々と地域交流を行うなどの事業を展開している。

<課題・改善が必要な点>

- ・概ね効果的に業務を遂行しているが、引き続き利用者の満足度が向上する取組が求められる。
- ・区民雇用率は概ね高いものの、引き続き区民雇用の促進に向けた取組が求められる。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	利用者へ配布	アンケート BOX
期間	令和7年2月4日～3月7日	常時
回答件数	216 件	4 件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・職員の接遇を評価する意見が寄せられている。
- ・館の事業等に楽しく参加している等の声が寄せられている。
- ・館の設備、図書や使い方に関するリクエストがあった際に、可能な限り速やかに対応するなど利用者のニーズに応えている。
- ・乳幼児事業に関する好意的な意見が寄せられている。

<課題・改善が必要な点>

- ・既存の事業の拡充についての要望もあることから実施可能なものを検討する必要がある。
- ・配架してほしい書籍の要望があることから、対応可能なものについて検討が必要である。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

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

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・日頃から施設の巡回や事業実施の中で施設の不具合を確認するとともに、整理整頓など、館全体を清潔に保つことで常に利用者の安全・安心に配慮した運営を行っている。
- ・高齢者の居場所づくりの事業を実施するにあたっては、社会福祉協議会や地域包括支援センター等と一緒に実施するなど、地域の関係機関と連携を図り事業を展開している。
- ・図書のスペースに新たに季節の図書コーナーを設け、例えば7～8月には夏休みの宿題に活用ができそうな工作の本を取り入れるなど、利用促進のための工夫をしている。
- ・中高生が勉強や娯楽などを行う「レンタルスペース事業」が軌道に乗り利用が増加するなど、利用者の意見を大切にしながら、よりニーズに合った事業を展開している。

<課題・改善が必要な点>

- ・館の運営体制については、安定的な運営がなされており、支障はでていないが、中学生の利用の増加に伴い、各部屋の使い方やマナーについて一部ルールを守れない利用者も出ており、引き続き注視していく必要がある。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告等を確認した結果、会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	採用費が多くなる一方、清掃委託費を抑制している。エアコンの使用頻度を管理することで電気料金を抑えるなど予算管理している。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	エアコンの稼働状況を管理し、不必要な光熱水費の支出を抑えている。事業充実により講師謝金を増額した。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断受診記録等を確認した結果、法令に則ったものであり、労務環境は適正である。	優良
法人 決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	3 期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、成長性、収益性は良好、安定性、活動性・健全性は優良、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材料は有している。	優良

7 総合評価

<評価できる点>

- ・施設の維持管理に大きな問題はなく、施設の清掃や点検等で館を清潔に保っている。また、職員の接遇に対する利用者の満足度が高く、事業の満足度も概ね高い。
- ・中高生が勉強や娯楽などを行う「レンタルスペース事業」が軌道に乗り利用が増加するなど、利用者の意見を大切にしながら、よりニーズに合った事業を展開している。

<課題・改善が必要な点>

- ・既存の事業の拡充についての要望もあることから、引き続き実施可能なものを検討する必要がある。
- ・区民雇用率は概ね高いものの、引き続き区民雇用の促進に向けた取組が求められる。

<総合評価>

- ・施設の維持管理・区民サービス等は良好、財務面は良好、労務面は優良、法人決算は優良であることから、指定管理業務は適切であったと評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和4年度	令和5年度	令和6年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	64,517,435	65,718,308	65,697,887	65,697,887
	その他収入	11,000	20,800	100,000	39,200
	計	64,528,435	65,739,108	65,797,887	65,737,087
支出	運営費	4,258,465	4,608,104	4,200,000	5,030,165
	管理費	19,396,657	20,314,609	21,849,070	20,633,962
	本部経費	2,591,970	2,746,695	2,370,416	2,734,443
	人件費	34,177,877	33,104,760	34,203,472	34,714,667
	修繕費	441,980	459,800	474,582	465,960
	その他支出	0	0	0	0
	計	58,274,979	58,487,273	60,727,124	60,844,754
収支差額		6,253,456	7,251,835	5,070,763	4,892,333
区への返還額		528,080	2,413,879	0	776,127
精算後収支差額		5,725,376	4,837,956	5,070,763	4,116,206
(施設決算状況の説明)					
<決算の特徴的事項について> ・その他収入については、主に事業参加者の教材費（実費負担分）である。 ・運営費のうち、ふれあい館事業費については、講師料の値上げや回数の増加などにより想定より費用がかかったため、当初計画より決算額が上回った。 ・管理費のうち、光熱水費については、節電に努め、当初想定していた電気量を使用しなかったため、当初計画より決算額が下回った。 <精算に関する記載> ・管理運営費のうち、光熱水費については実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。 ・人件費については、当初計画で示している金額を超えた支出は指定管理者の負担である。 ・修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。 ・管理運営費の収支差額については、当初計画を下回ったため、区への返還は発生していない。 <本部経費に関する記載> ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時には、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等も併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。					

担当所管部	
部	区民生活部
課	区民施設課

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	尾久ふれあい館
	所在地	荒川区西尾久二丁目 25 番 13 号
指定管理者	名称	労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団
	所在地	豊島区東池袋一丁目 44 番 3 号 池袋 ISP タマビル
指定期間		令和 5 年 4 月 1 日～令和 10 年 3 月 31 日
施設開設年月日		平成 24 年 4 月 1 日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成 24 年 4 月 1 日
業務内容		乳幼児から高齢者まで、あらゆる世代の区民が生き生きと集い、ふれあいと相互交流の輪を広げる場を提供する。遊び・スポーツ・健康づくり・教養娯楽活動等を通じて地域コミュニティの形成を図るとともに、地域住民の自主的かつ主体的な活動を促進する事業を実施する。 【主な施設】 サロン、親子ふれあいひろば、プレイルーム、創作室、多目的室、洋室、和室、調理実習室、レクホール、バリアフリートイレ、ミニ備蓄倉庫 ※学童クラブ併設 【総入館者数】 92,809 名 (事業参加者数 46,009 名、貸室利用者数 46,800 名) <事業参加者数の世代別内訳> 保護者：6,074 名、乳幼児：6,276 名、 小学生：13,934 名、中学生：1,713 名、 高校生：890 名、成人：3,412 名、高齢者：13,710 名 【施設稼働率】 68.7%

2 事業計画と事業実績

令和6年度 事業計画	【乳 幼 児】利用者ニーズを汲み取った講座を実施し、保護者の育児不安解消のきっかけを作るほか、遠足など全幼児クラスを対象にした事業を実施する。 【小 学 生】自由工作に参加する児童が増えてきたため、目に見える材料の充実や道具の手の取りやすさなど、気軽に様々な工作ができる環境を整える。 【中 高 生】お泊り会、遠足、地域の手伝いなど、館外活動の事業を増やし、中高生の交流と居場所作りを意識した事業を行う。 【成 人】大学生から保護者世代の若年層利用促進のため、「ママとつくろう」や「わかものボードゲームサロン」などを実施する。 【高 齢 者】昨年度好評であったスマホ教室の実施のほか、e スポーツやモルックなどの事業を実施し、高齢者の健康増進、活力向上を目指す。 【世代間交流】子どもも大人も楽しめる事業として、クッキングやカードゲーム事業を実施するほか、モルックなどの遊びを通じた交流を行う。 【地 域 交 流】町会や商店街などと共に企画する事業としてハロウィンイベントに参加するほか、宮前公園や尾久図書館など地域の施設との交流を深める。
令和6年度 事業実績	【乳 幼 児】管理栄養士による離乳食講座や幼児における誤飲に関する講座などを実施したほか、幼稚園世代への活動周知のため、宮前公園でハロウィンコンサートを実施し、地域交流・多世代交流を行った。 【小 学 生】創作室の道具や材料の配置を工夫したところ定期利用が増加したほか、今年度開始した尾久ふれこども会議で子ども達から出た意見を反映し、プレイルームでの遊び方を見直した。 【中 高 生】中高生宿泊事業で学校や年齢が異なる中高生が交流する場を提供したほか、プラモデル事業には小学生も参加し、交流を深めた。 【成 人】夜間の卓球事業の時間帯や回数を拡大したところ、貸室利用団体や中高生との交流につながり、成人の余暇の充実に寄与した。 【高 齢 者】モルック事業で夏休みには小学生と交流試合を行ったほか、敬老の日にはご長寿お祝いの会として映画上映会や芸術めぐり展も実施した。 【世代間交流】ポケモンカードやデュエルマスターズなどのカードゲームを通して幼児から60代の幅広い年齢層が交流を深め、大会も実施した。 【地 域 交 流】尾久っ子ワクワクまつりへの参加や、ハロウィンイベントで町内の練り歩きや仮装大会を実施するなど、地域との交流を図った。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	-	20	-
	快適に利用できるための施設管理がなされている【施設の快適度】	5	5	5	アンケート結果から、快適に利用できるとの回答を得ている
	安全・安心に過ごすための施設管理がなされている【安全・安心度】	5	5	5	アンケート結果から、安全・安心に過ごすための配慮があるとの回答を得ている
	危機管理・苦情・事故等の管理や対策を徹底している【危機管理等】	10	5	10	対応マニュアルに基づき、適宜対応している
区民サービス		80	-	72	-
	利用者の事業に対する満足度が高い【事業の満足度】	20	5	20	アンケート結果から、館事業について満足しているとの回答を得ている
	職員の接遇がきちんとなされている【職員の接遇】	25	5	25	アンケート結果から、職員の対応について満足しているとの回答を得ている
	事業やイベントの情報発信に対する満足度が高い【広報】	15	5	15	アンケート結果から、広報について満足しているとの回答を得ている
	事業や貸室について、効果的に運営されている【効果的な業務遂行】	20	3	12	一定程度効果的に業務を遂行している
小計 (A)		100	-	92	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	地域と連携した事業展開を行っている【地域連携】	2	5	2	地域と積極的に連携し事業を行っている
	区民雇用を積極的に行っている【区民雇用率】	2	5	2	区民雇用を積極的に進めている
	施設全体における評価が高い【施設全体評価】	2	5	2	利用者から高い評価を得ている
	安全に対する積極的な取組を行っている【安全への取組】	4	5	4	積極的に上級救命技能認定を取得しているほか、実践的な避難所開設訓練を実施した
小計 (B)		10	-	10	-
合計 (A+B)				102	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				S	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・施設の維持管理については、トイレや廊下など日常的な清掃が行き届いており、館内が整理整頓され清潔な状態が保たれている。
- ・事業に対する利用者の満足度が高く、「モルック」（フィンランド発祥のスポーツ）や地域と連携し実施した「おぐっこハロウィン」を始めとする様々な事業を展開している。
- ・職員の接遇に関する満足度も高く、利用者アンケートでは職員の対応について好意的な意見をいただいている。
- ・積極的に区民を雇用しており、区民雇用率が高い。

<課題・改善が必要な点>

- ・楽しく利用している等の利用者の声がある一方で、施設稼働率が他館と比較しやや低い傾向があるため、事業や貸室の効果的な運営について更に工夫した取組が必要である。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	利用者へ配布	アンケート BOX
期間	令和7年2月4日～3月7日	常時
回答件数	388 件	2 件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・ 職員の接遇を評価する意見が寄せられている。
- ・ 館の事業等に楽しく参加している等の声が寄せられている。
- ・ 館の設備に関するリクエストがあった際に、可能な限り速やかに対応するなど、利用者のニーズに応えている。

<課題・改善が必要な点>

- ・ 館事業やイベントについての要望もあることから実施可能なものを検討する必要がある。
- ・ 館の床面のメンテナンスに関する要望が出ている。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

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

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・ 日頃から施設の巡回や事業実施の中で施設の不具合を確認するとともに、整理整頓など、館全体を清潔に保つことで、常に利用者の安全・安心に配慮した運営を行っている。
- ・ 区からの指摘や改善要求について、改善に取り組むとともに、取組状況について随時、区へ報告をしている。
- ・ 町会、自治会などが主催する行事への参加や、地域の関係機関の協力のもと事業を展開するなど、地域の方々や関係機関と積極的に連携を図っている。
- ・ SNS (X、フェイスブック) を積極的に活用しふれあい館の取組の周知に力を入れている。

<課題・改善が必要な点>

- ・ 多目的室の床が反りあがるなどの不具合が生じることがあるため、きめ細かな点検や修繕等により、引き続き施設の保全に努めていく。
- ・ 館の運営体制については、安定的な運営がなされており、支障はないが、調理実習室の使用頻度が低い傾向にあるため、活用方法の検討が必要である。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告等を確認した結果、会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	管理運営費、光熱水費、人件費、家屋等修繕費の協定額と決算額の差異は少なく、適正に管理されている。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	事業の数は増加させたが、新しいものは購入せず、従来のを再利用するなど経費の縮減を行っている。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断受診記録等を確認した結果、一部記載漏れがあったが、概ね法令に則ったものであり、労務環境は適正である。	良好
法人 決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	3 期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、成長性、収益性は良好、安定性、活動性・健全性は優良、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材料は有している。	優良

7 総合評価

<評価できる点>

- ・施設の維持管理に大きな問題はなく、施設の清掃や点検等で館を清潔に保っている。また、事業や職員の接遇に対する利用者の満足度も高い。
- ・SNS（X、フェイスブック）を積極的に活用し、ふれあい館の取組の周知に力を入れている。
- ・積極的に区民を雇用しており、区民雇用率が高い。

<課題・改善が必要な点>

- ・楽しく利用している等の利用者の声がある一方で、施設稼働率が他館と比較しやや低い傾向があるため事業や貸室の効果的な運営について更に工夫した取組が必要である。

<総合評価>

- ・施設の維持管理・区民サービス等は優良、財務面は良好、労務面は良好、法人決算は優良であることから、指定管理業務は適切であったと評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和4年度	令和5年度	令和6年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	64,804,297	73,983,960	71,689,239	71,689,239
	その他収入	1,653,710	2,189,000	2,150,000	1,264,200
	計	66,458,007	76,172,960	73,839,239	72,953,439
支出	運営費	5,599,840	5,976,597	6,344,815	4,753,356
	管理費	20,233,414	21,500,571	22,460,550	23,484,062
	本部経費	1,902,470	2,746,695	2,370,416	2,734,443
	人件費	38,403,247	40,507,865	40,841,164	40,452,996
	修繕費	1,998,972	2,891,548	2,166,310	2,165,325
	その他支出	0	0	0	0
	計	66,235,473	70,876,581	71,812,839	70,855,739
収支差額		222,534	5,296,379	2,026,400	2,097,700
区への返還額		0	4,101,466	0	634,026
精算後収支差額		222,534	1,194,913	2,026,400	1,463,674
(施設決算状況の説明)					
<決算の特徴的事項について> ・その他収入については、主に事業参加者の教材費（実費負担分）である。 ・運営費のうち、ふれあい館事業費については、既存の材料や地域の方にいただいた廃材などを利用して費用を抑えることができたため、当初計画より決算額が下回った。 ・管理費のうち、委託料については、インターネット利用料を少なく見積もってしまったほか、防虫・防臭対策のため通常よりも重点的な清掃等を実施したことにより、当初計画より決算額が上回った。 <精算に関する記載> ・管理運営費のうち、光熱水費については実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。 ・人件費及び修繕費については、当初計画の予算内で実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。 ・管理運営費の収支差額については、当初計画を下回ったため、区への返還は発生していない。 <本部経費に関する記載> ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時には、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等も併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。					

担当所管部	
部	区民生活部
課	区民施設課

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	西尾久ふれあい館
	所在地	荒川区西尾久八丁目 33 番 31 号
指定管理者	名称	株式会社日本デイクアセンター
	所在地	千代田区神田猿楽町二丁目 2 番 3 号
指定期間		令和 3 年 4 月 1 日～令和 8 年 3 月 31 日
施設開設年月日		平成 16 年 10 月 12 日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成 16 年 10 月 12 日
業務内容		乳幼児から高齢者まで、あらゆる世代の区民が生き生きと集い、ふれあいと相互交流の輪を広げる場を提供する。遊び・スポーツ・健康づくり・教養娯楽活動等を通じて地域コミュニティの形成を図るとともに、地域住民の自主的かつ主体的な活動を促進する事業を実施する。 【主な施設】 サロン、親子ふれあいひろば、プレイルーム、創作室、多目的室、洋室、和室、バリアフリースイレ ※学童クラブ併設 【総入館者数】 51,519 名 (事業参加者数 31,970 名、貸室利用者数 19,549 名) <事業参加者数の世代別内訳> 保護者：6,910 名、乳幼児：8,144 名、 小学生：9,050 名、中学生：930 名、 高校生：87 名、成人：2,158 名、高齢者：4,691 名 【施設稼働率】83.5%

2 事業計画と事業実績

令和6年度 事業計画	【乳 幼 児】年齢別の幼児タイムでは各々成長に合わせた事業を実施するほか、保護者同士や乳幼児が交流できる場を提供する。 【小 学 生】多様なサークルを設けて選択の幅を広げるとともに、季節感のある行事や事業を実施することで、子ども達の健やかな成長を図る。 【中 高 生】中高生が興味を持ち、安心できる居場所を提供する。 【成 人】利用者の豊かな生活に寄与するため「ヨガ教室」「合唱」など、気軽に参加できる趣味、娯楽的な事業を実施し、継続的な活動につなげる。 【高 齢 者】健康で充実した毎日を過ごせるよう、運動、歌、制作など各事業の充実を図るほか、交流会など日頃の練習の成果を披露する機会を設ける。 【世代間交流】あらゆる世代が集まる大規模なイベントでの交流とともに、定例的な事業においても多世代が交流できる機会とする。 【地域交流】長年構築してきた地元町会との関係性を活かし、イベント等に相互に協力しあうほか、地域の学校や事業者との交流を進めていく。
令和6年度 事業実績	【乳 幼 児】「リトミック」では成長に応じたリズム感覚を育んだほか、男性の育児参画を促す「パパとあそぼう」では読み聞かせや園芸などの事業を通して父親同士の交流にもつなげることができた。 【小 学 生】ダンスやミニコミ誌作り、クッキングなど年間を通した多様なサークル活動や、夏休みに開催した「デイキャンプ」、「西尾久ハロウィン」など季節に応じたイベントを実施した。 【中 高 生】専用の案内ちらしにより事業を周知し、集客につなげることができた。また、職員の丁寧な声掛けにより利用時のルールも浸透した。 【成 人】紙袋活用したリメイク講座やピラティスの新規事業とともに、ヨガ教室、レザークラフトなど多彩な事業を実施した。 【高 齢 者】コーラス事業を継承した「スマイルサタデー」では、コーラス以外にも体操、ダンス、料理やクイズなど様々な要素を盛り込んで実施したほか、「青竹ビクス」などにより高齢者の健康増進に寄与した。 【世代間交流】多世代が集う大型行事等を実施したとともに、高齢者事業の「合唱」「カラオケ」が学童クラブの子ども達と練習を重ねて「ふれあい館まつり」で歌を披露するなど、定例的な事業で世代間交流を図った。 【地域交流】地域の催しに利用者とともに参加して盛り上げたほか、どんぐりを通貨とする「どんぐりマーケット」で、子ども達は通貨の流れを学んだとともに、共催した他施設と交流することができた。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	-	17	-
	快適に利用できるための施設管理がなされている【施設の快適度】	5	3	3	アンケート結果から、一定程度快適に利用できるとの回答を得ている
	安全・安心に過ごすための施設管理がなされている【安全・安心度】	5	4	4	アンケート結果から、概ね安全・安心に過ごすための配慮があるとの回答を得ている
	危機管理・苦情・事故等の管理や対策を徹底している【危機管理等】	10	5	10	対応マニュアルに基づき、適宜対応している
区民サービス		80	-	73	-
	利用者の事業に対する満足度が高い【事業の満足度】	20	5	20	アンケート結果から、館事業について満足しているとの回答を得ている
	職員の接遇がきちんとなされている【職員の接遇】	25	5	25	アンケート結果から、職員の対応について満足しているとの回答を得ている
	事業やイベントの情報発信に対する満足度が高い【広報】	15	4	12	アンケート結果から、広報について概ね満足しているとの回答を得ている
	事業や貸室について、効果的に運営されている【効果的な業務遂行】	20	4	16	概ね効果的に業務を遂行している
小計 (A)		100	-	90	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	地域と連携した事業展開を行っている【地域連携】	2	5	2	地域と積極的に連携し事業を行っている
	区民雇用を積極的に行っている【区民雇用率】	2	5	2	区民雇用を積極的に進めている
	施設全体における評価が高い【施設全体評価】	2	4	1.6	利用者から概ね高い評価を得ている
	安全に対する積極的な取組を行っている【安全への取組】	4	5	4	積極的に上級救命技能認定を取得しているほか、実践的な避難所開設訓練を実施した
小計 (B)		10	-	9.6	-
合計 (A+B)				99.6	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・施設の維持管理については、トイレや廊下など日常的な清掃が行き届いており、館内が整理整頓され清潔な状態が保たれている。
- ・事業に対する利用者の満足度が高く、「西尾久ハロウィン」や「デイキャンプ」を始めとする様々な事業を展開している。
- ・職員の接遇に関する満足度も高く、利用者アンケートでは職員の対応について好意的な意見をいただいている。
- ・地域のミニコミ誌作成サークル「ミニコミキッズ」を実施し、小学生たちが地域に取材にいくなどの地域活動を展開している。
- ・積極的に区民を雇用しており、区民雇用率が高い。

<課題・改善が必要な点>

- ・効果的に業務を遂行しているが、引き続き利用者の満足度が向上する取組が求められる。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	利用者へ配布	アンケート BOX
期間	令和7年2月4日～3月7日	常時
回答件数	208 件	0 件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・ 職員の接遇を評価する意見が寄せられている。
- ・ 館の事業等に楽しく参加している等の声が寄せられている。

<課題・改善が必要な点>

- ・ 既存の事業の拡充についての要望もあることから実施可能なものを検討する必要がある。
- ・ 児童から飛行機や車を作りたい等、工作に関する希望が寄せられていることから、対応可能なものについて検討が必要である。
- ・ 勉強ができるスペースがほしいとの意見が寄せられている。既に開放しているサロンスペースや他の空部屋の活用等の工夫及び周知方法の検討が必要である。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

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

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・ 日頃から施設の巡回や事業実施の中で施設の不具合を確認するとともに、整理整頓など、館全体を清潔に保つことで常に利用者の安全・安心に配慮した運営を行っている。
- ・ 区からの指摘や改善要求について、改善に取り組むとともに、取組状況について随時、区へ報告をしている。
- ・ ふれあい館で「職場体験」を希望する地域の中学生の受入れや、町会、自治会などが主催する行事に参加するなど、地域の関係機関と積極的に連携を図っている。

<課題・改善が必要な点>

- ・ 経年劣化による修繕箇所が発生することから、きめ細かな点検や修繕等により、引き続き施設の保全に努めていく。
- ・ 館の運営体制については、安定的な運営がなされており支障はないが、事業参加者数が減少傾向にあるため、対応の検討が必要である。
- ・ 建物の構造上、収納スペースが少ないことから、収納時に苦慮することがあるため、収納方法の工夫や対応について引き続き検討する必要がある。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告等を確認した結果、会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	カラー複写機の利用による費用増の一方、物品修繕費を抑制するなど予算管理が適正に行われている。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	節電を意識づけることで電気利用料を抑制するなど経費の縮減が行われている。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断受診記録等を確認した結果、記載内容に一部記載漏れがあったものの概ね法令に則ったものであり、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、安定性、活動性・健全性は優良であり、総合評価は優良であり、施設の安定的・継続的な運営に必要な材料は有している。	優良

7 総合評価

<評価できる点>

- ・施設の維持管理に大きな問題はなく、施設の清掃や点検等で館を清潔に保っている。また、事業や職員の接遇に対する利用者の満足度も高い。
- ・積極的に区民を雇用しており、区民雇用率が高い。

<課題・改善が必要な点>

- ・既存の事業の拡充についての要望もあることから、引き続き実施可能なものを検討する必要がある。
- ・事業参加者数が減少傾向にあるため、効果的な情報発信など対応の検討が必要である。

<総合評価>

- ・施設の維持管理・区民サービス等は良好、財務面は良好、労務面は良好、法人決算は優良であることから、指定管理業務は適切であったと評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和4年度	令和5年度	令和6年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	55,547,607	57,805,070	57,122,452	57,122,452
	その他収入	67,520	143,928	250,000	158,620
	計	55,615,127	57,948,998	57,372,452	57,281,072
支出	運営費	3,347,769	3,994,167	3,350,000	3,030,186
	管理費	14,229,049	13,834,853	15,074,270	14,524,581
	本部経費	1,083,182	1,111,994	1,102,000	1,330,455
	人件費	31,525,016	31,519,841	32,125,721	31,114,558
	修繕費	1,126,290	1,152,910	1,204,619	1,189,760
	その他支出	0	0	0	0
	計	50,228,124	50,501,771	51,754,610	49,859,085
収支差額		5,387,003	7,447,227	5,617,842	7,421,987
区への返還額		208,485	2,823,788	0	1,811,097
精算後収支差額		5,178,518	4,623,439	5,617,842	5,610,890

(施設決算状況の説明)

<決算の特徴的事項について>

- ・その他収入については、主にイベント参加者の材料費等である。
- ・管理費については、複写機の使用量の増加に伴う費用が増加したものの、光熱水費の費用を抑えるなどして節約に努めたことにより、当初計画より決算額が下回った。
- ・人件費については、一時的に勤務時間を短くした職員がいたことから、当初計画より決算額が下回った。

<精算に関する記載>

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

<本部経費に関する記載>

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

担当所管部	
部	区民生活部
課	区民施設課

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	東日暮里ふれあい館
	所在地	荒川区東日暮里一丁目 17 番 13 号
指定管理者	名称	学校法人道灌山学園
	所在地	荒川区西日暮里四丁目 7 番 15 号
指定期間		令和 4 年 4 月 1 日～令和 9 年 3 月 31 日
施設開設年月日		平成 17 年 4 月 1 日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成 17 年 4 月 1 日
業務内容		乳幼児から高齢者まで、あらゆる世代の区民が生き生きと集い、ふれあいと相互交流の輪を広げる場を提供する。遊び・スポーツ・健康づくり・教養娯楽活動等を通じて地域コミュニティの形成を図るとともに、地域住民の自主的かつ主体的な活動を促進する事業を実施する。 【主な施設】 サロン、プレイルーム(親子ふれあいひろば含む)、 創作室、多目的室、洋室、和室、音楽室、 バリアフリートイレ ※学童クラブ併設 【総入館者数】 35,528 名 (事業参加者数 21,753 名、貸室利用者数 13,775 名) <事業参加者数の世代別内訳> 保護者：4,814 名、乳幼児：5,329 名、 小学生：7,265 名、中学生：220 名、 高校生：35 名、成人：1,538 名、高齢者：2,552 名 【施設稼働率】80.9%

2 事業計画と事業実績

令和6年度 事業計画	【乳 幼 児】多様化する子育てニーズに対応すべく、幼児タイムや親子ふれあいひろばを中心に乳幼児とその保護者が安心してのびのびと日常的に利用できる施設として環境・活動の充実を図る。 【小 学 生】日々の活動の中で児童がのびのびと主体的に遊べるような環境設定に配慮する。児童自身の主体性を意識しながら、様々な経験を体験出来るような遊びの展開を図る。 【中 高 生】利用の少ない年代である中高生の利用を促進するための取組を行う。事業の案内については中高生世代に届くように工夫する。 【成 人】ヨガストレッチやHIPHOP教室、手芸講習会、ビーズ手芸等の事業を中心に、地域活動の拠点として利用しやすい雰囲気づくりを心掛ける。 【高 齢 者】踊り、手芸、カラオケ、体操等の各種事業を通して、「仲間づくり」や「生き甲斐」の創出を支援する。高齢者が役割をもって事業に参加出来るように関わり方等を工夫する。 【世代間交流】気軽に各世代が触れ合える事業を展開する。 【地域交流】館が立地する地域や住民、各関係機関に目を向け、地域行事への参加や運営の際には、地域の方と協力・連携し交流事業を推進する。
令和6年度 事業実績	【乳 幼 児】親子ふれあいひろばの部屋のレイアウトを児童と乳幼児と区分けを行った。また、利用者の声を取り入れ、利用時間の拡大を図った。 【小 学 生】プレイルーム・サロンスペースで児童が遊べる環境を整え、乳幼児親子や高齢者と交流が出来るようにした。 【中 高 生】小学生時代を懐かしみながら来館する中高生に対しては、職員が近況などを聴きながら成長した喜びを本人に伝える等を行い、中高生にとって居心地の良い居場所になるよう取り組んだ。 【成 人】ヨガストレッチやHIPHOP教室、手芸講習会、ビーズ手芸等従来の事業に加え卓球などサロンスペースの利用促進を呼び掛けた。 【高 齢 者】踊り、手芸、カラオケ、体操等利用者自身が楽しみに活動へ参加出来る様に援助した。必要に応じて行事の計画や実施にも利用者のアイデアを取り入れて主体的な事業の実施に努めた。 【世代間交流】館行事スプリングフェスタでは実行委員の小学生を中心に運営を行ない、乳幼児のリトミックや児童や成人のダンス、劇団の方の演劇や歌等お互いの成果発表を見合う等の交流を行った。 【地域交流】地元自治会主催の盆踊り大会に館のダンスサークルの児童が出演出来るよう働きかけ、オープニングアクトを行うことができた。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	-	18	-
	快適に利用できるための施設管理がなされている【施設の快適度】	5	4	4	アンケート結果から、概ね快適に利用できるとの回答を得ている
	安全・安心に過ごすための施設管理がなされている【安全・安心度】	5	4	4	アンケート結果から、概ね安全・安心に過ごすための配慮があるとの回答を得ている
	危機管理・苦情・事故等の管理や対策を徹底している【危機管理等】	10	5	10	対応マニュアルに基づき、適宜対応している
区民サービス		80	-	64	-
	利用者の事業に対する満足度が高い【事業の満足度】	20	4	16	アンケート結果から、館事業について概ね満足しているとの回答を得ている
	職員の接遇がきちんとなされている【職員の接遇】	25	4	20	アンケート結果から、職員の対応について概ね満足しているとの回答を得ている
	事業やイベントの情報発信に対する満足度が高い【広報】	15	4	12	アンケート結果から、広報について概ね満足しているとの回答を得ている
	事業や貸室について、効果的に運営されている【効果的な業務遂行】	20	4	16	概ね効果的に業務を遂行している
小計 (A)		100	-	82	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	地域と連携した事業展開を行っている【地域連携】	2	5	2	地域と積極的に連携し事業を行っている
	区民雇用を積極的に行っている【区民雇用率】	2	3	1.2	区民雇用を一定程度進めている
	施設全体における評価が高い【施設全体評価】	2	4	1.6	利用者から概ね高い評価を得ている
	安全に対する積極的な取組を行っている【安全への取組】	4	5	4	積極的に上級救命技能認定を取得しているほか、実践的な避難所開設訓練を実施した
小計 (B)		10	-	8.8	-
合計 (A+B)				90.8	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・施設の維持管理については、トイレや廊下など日常的な清掃が行き届いており、館内が整理整頓され清潔な状態が保たれている。
- ・事業に対する利用者の満足度が概ね高く、「ダンスサークル」や「ヨガストレッチ」を始めとする様々な事業を展開している。
- ・職員の接遇に関する満足度が概ね高く、利用者アンケートでは職員の対応について好意的な意見をいただいている。
- ・地域の盆踊り会にダンスサークルの児童たちが参加し、地域との交流を深めている。

<課題・改善が必要な点>

- ・概ね効果的に業務を遂行しているが、更に利用者の満足度が向上する取組が求められる。
- ・区民雇用率が他のふれあい館と比較し低いため、区民雇用を促進する必要がある。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	利用者へ配布	アンケート BOX
期間	令和7年2月4日～3月7日	常時
回答件数	214 件	0 件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・職員の接遇を評価する意見が寄せられている。
- ・館の事業等に楽しく参加している等の声が寄せられている。

<課題・改善が必要な点>

- ・既存の事業の拡充についての要望もあることから、実施可能なものを検討する必要がある。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

○ 運営協議会の開催：令和6年5月9日

○ 区職員による施設巡回

担当課長：4月・7月・10月・2月

担当職員：5月・6月・8月・9月・11月・12月・1月・3月

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・日頃から施設の巡回や事業実施の中で施設の不具合を確認するとともに、整理整頓など、館全体を清潔に保つことで常に利用者の安全・安心に配慮した運営を行っている。
- ・地域の自治会が実施している防犯パトロールへの参加や、美化活動と一緒に取り組むなど積極的に地域に関わっている。また、自治会の盆踊り会でダンスサークルの発表をさせてもらい館の活動を知っていただく機会を得るなど、地域と良好な関係を築いている。
- ・小学生の利用者数が大きく伸びている。以前は他の施設が利用できない時に利用される傾向があったが友人同士の口コミで利用者数が増えており利用が定着してきている。

<課題・改善が必要な点>

- ・建物の構造上、多目的室の天井が低いという制約があるが、利用者数が増加している状況も踏まえ、事業内容の工夫や諸室の更なる活用を検討する必要がある。
- ・小学生の利用者が増えており、ふれあい館のルールを知らない児童も増えていることから、引き続き職員による声掛けなどの対応が必要である。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告等を確認した結果、会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	行事や事業内容の充実を図ったため消耗品費や運営費が増大しているが、役務費を抑制するなど予算管理が行われている。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	職員が自ら清掃、剪定を行うなど経費縮減の取り組みが行われている。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、健康診断受診記録等を確認した結果、一部記載漏れがあるが概ね法令に則ったものであり、労務環境は適正である。	良好
法人 決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	3期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、成長性、収益性は良好、安定性は優良、活動性・健全性は良好、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材料は有している。	良好

7 総合評価

<評価できる点>

- ・施設の維持管理に大きな問題はなく、施設の清掃や点検等で館を清潔に保っている。また、事業や職員の接遇に対する利用者の満足度も概ね高い。
- ・小学生の利用が大きく伸びており、その利用が定着してきている。

<課題・改善が必要な点>

- ・建物の構造上、多目的室の天井が低いという制約があるが、利用者数が増加している状況も踏まえ、事業内容の工夫や諸室の更なる活用を検討する必要がある。
- ・区民雇用率が他のふれあい館と比較し低いため、区民雇用を促進する必要がある。

<総合評価>

- ・施設の維持管理・区民サービス等は良好、財務面は良好、労務面は良好、法人決算は良好であることから、指定管理業務は適切であったと評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和4年度	令和5年度	令和6年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	57,830,529	60,387,213	59,386,139	59,386,139
	その他収入	0	0	0	0
	計	57,830,529	60,387,213	59,386,139	59,386,139
支出	運営費	2,429,748	2,275,390	2,200,000	2,541,428
	管理費	13,113,329	13,756,256	13,426,708	14,593,570
	本部経費	890,268	1,142,436	1,200,000	1,350,129
	人件費	39,130,233	40,015,892	40,736,394	41,745,218
	修繕費	911,900	700,282	1,192,169	1,128,710
	その他支出	0	0	0	0
	計	55,585,210	56,747,820	57,555,271	60,008,926
収支差額		2,245,319	3,639,393	1,830,868	-622,787
区への返還額		322,485	2,897,239	0	319,569
精算後収支差額		1,922,834	742,154	1,830,868	-942,356
(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、行事や事業内容の充実による消耗品の購入や、消耗品の価格高騰のため、当初計画より決算額が上回った。 ・管理費については、利用者数の増加に伴い必要な消耗品の額が増えたこと等により、当初計画より決算額が上回った。 ・人件費については、コロナ禍以降、利用者が増え、職員の配置を見直したことから、当初計画より決算額が上回った。 <精算に関する記載> ・管理運営費のうち、光熱水費については実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。 ・人件費については、当初計画で示している金額を超えた支出は指定管理者の負担である。 ・修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。 ・管理運営費の収支差額については、当初計画を下回ったため、区への返還は発生していない。 <本部経費に関する記載> ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時には、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたもの計上している。					

担当所管部	
部	区民生活部
課	区民施設課

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	タヤケコヤケふれあい館
	所在地	荒川区東日暮里三丁目 11 番 19 号
指定管理者	名称	社会福祉法人教信精舎
	所在地	荒川区西尾久六丁目 9 番 7 号
指定期間		令和 5 年 4 月 1 日～令和 10 年 3 月 31 日
施設開設年月日		平成 25 年 4 月 1 日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成 25 年 4 月 1 日
業務内容		乳幼児から高齢者まで、あらゆる世代の区民が生き生きと集い、ふれあいと相互交流の輪を広げる場を提供する。遊び・スポーツ・健康づくり・教養娯楽活動等を通じて地域コミュニティの形成を図るとともに、地域住民の自主的かつ主体的な活動を促進する事業を実施する。 【主な施設】 サロン、親子ふれあいひろば、プレイルーム、創作室、多目的室、洋室、和室、レクホール、バリアフリートイレ、ミニ備蓄倉庫 【総入館者数】 78,900 名 (事業参加者数 39,350 名、貸室利用者数 39,550 名) <事業参加者数の世代別内訳> 保護者：9,223 名、乳幼児：9,745 名、 小学生：9,846 名、中学生：1,348 名、 高校生：120 名、成人：2,023 名、高齢者：7,045 名 【施設稼働率】81.4%

2 事業計画と事業実績

令和6年度 事業計画	【乳 幼 児】様々な乳幼児事業を通して、身近な環境に興味を持ち、好奇心や探求心などを育む。 【小 学 生】成長過程に合った遊びの場、学年を越えた遊び、活動の場などを設ける。 【中 高 生】コミュニケーションが取れる場を設け、中高生に需要があるイベントを実施する。 【成 人】利用者の要望を把握し、一人でも多くの方に利用してもらえよう努める。 【高 齢 者】利用者に楽しんでいただける事業を実施し、来館に繋げる。 【世代間交流】乳幼児から高齢者まで自然体で楽しく交流ができる事業を実施する。 【地 域 交 流】地域交流事業として「はるまつり」や「にっぽりタヤケ文化祭」などを実施し、地域に根差した活動を行う。
令和6年度 事業実績	【乳 幼 児】乳幼児タイムでの音楽や遊びの内容をより充実させたことで、乳幼児の豊かな感性が育まれた。 【小 学 生】新規事業として「ドッジボールタヤケカップ」を実施した。低学年から高学年まで幅広く参加者がおり、好評であった。 【中 高 生】イベント企画やボランティア活動を行う「タヤケ向上委員会」で要望のあった「夏休み中の勉強教室」や「料理教室」を実施した。 【成 人】ピラティスについて、人気が高く参加申込数が増加したため、定員を増やすなどの対応を行った。 【高 齢 者】事業参加の成果を発表できるよう、ダーツ大会や輪投げ大会を行い、大変盛り上がった。 【世代間交流】乳幼児から高齢者対象の「秋のバス小旅行」で観光や食事を楽しんだ他、車中で抽選大会を行い、世代間交流に繋がった。 【地 域 交 流】日頃の感謝を伝えることを目的に「はるまつり」を実施した。地元町会に御協力いただき、フラワーアレンジメント体験やゲーム等を行い、大いにイベントが盛り上がった。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	-	19	-
	快適に利用できるための施設管理がなされている【施設の快適度】	5	5	5	アンケート結果から、快適に利用できるとの回答を得ている
	安全・安心に過ごすための施設管理がなされている【安全・安心度】	5	4	4	アンケート結果から、概ね安全・安心に過ごすための配慮があるとの回答を得ている
	危機管理・苦情・事故等の管理や対策を徹底している【危機管理等】	10	5	10	対応マニュアルに基づき、適宜対応している
区民サービス		80	-	72	-
	利用者の事業に対する満足度が高い【事業の満足度】	20	4	16	アンケート結果から、館事業について概ね満足しているとの回答を得ている
	職員の接遇がきちんとなされている【職員の接遇】	25	5	25	アンケート結果から、職員の対応について満足しているとの回答を得ている
	事業やイベントの情報発信に対する満足度が高い【広報】	15	5	15	アンケート結果から、広報について満足しているとの回答を得ている
	事業や貸室について、効果的に運営されている【効果的な業務遂行】	20	4	16	概ね効果的に業務を遂行している
小計 (A)		100	-	91	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	地域と連携した事業展開を行っている【地域連携】	2	5	2	地域と積極的に連携し事業を行っている
	区民雇用を積極的に行っている【区民雇用率】	2	5	2	区民雇用を積極的に進めている
	施設全体における評価が高い【施設全体評価】	2	5	2	利用者から高い評価を得ている
	安全に対する積極的な取組を行っている【安全への取組】	4	5	4	積極的に上級救命技能認定を取得しているほか、実践的な避難所開設訓練を実施した
小計 (B)		10	-	10	-
合計 (A+B)				101	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				S	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・施設の維持管理については、トイレや廊下など日常的な清掃が行き届いており、館内が整理整頓され清潔な状態が保たれている。
- ・事業に対する利用者の満足度が概ね高く、「ファミリーフェスタ」や「おしゃべりクッキング」を始めとする様々な事業を展開している。
- ・職員の接遇に関する満足度が高く、利用者アンケートでは「職員が親切である」等の好意的な意見をいただいている。
- ・地域の町会と連携し「移動ふれあい館（バス小旅行）」等様々な事業を展開している。
- ・積極的に区民を雇用しており、区民雇用率が高い。

<課題・改善が必要な点>

- ・概ね効果的に業務を遂行しているが、引き続き利用者の満足度が向上する取組が求められる。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	利用者へ配布	アンケート BOX
期間	令和7年2月4日～3月7日	常時
回答件数	291 件	18 件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・ 職員の接遇を評価する意見が寄せられている。
- ・ 館の事業等に楽しく参加している等の声が寄せられている。
- ・ 館の設備や使い方に関するリクエストがあった際に、可能な限り速やかに対応するなど利用者のニーズに応えている。

<課題・改善が必要な点>

- ・ 既存の事業の拡充についての要望もあることから、実施可能なものを検討する必要がある。
- ・ 配架してほしい書籍や遊びに関する要望があることから、対応可能なものについて検討が必要である。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

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

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・ 日頃から施設の巡回や事業実施の中で施設の不具合を確認するとともに、整理整頓など、館全体を清潔に保つことで常に利用者の安全・安心に配慮した運営を行っている。
- ・ 地元の町会と連携し、移動ふれあい館（バス小旅行）や「はるまつり」、「おすもうさんといっしょ」など様々な事業を展開している。その結果、各世代から多くの参加があり、参加者側だけでなく、運営に協力したボランティアの方々からも好評である。

<課題・改善が必要な点>

- ・ 建物の3階・4階部分が館の場所であることから、1階の入り口からは館内の様子が分かりにくく、これまでも掲示・装飾等を行ってきたが、引き続き工夫への取組が必要である。
- ・ 中高生の居場所づくりや利用促進の観点から「スタディタイム」、「スタディサポート」などの事業を立ち上げたが、想定していた程の利用がみられないことから、状況をみながら内容を見直す必要がある。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告等を確認した結果、会計手続は適正に行われている。	優良
	予算管理が適正である	管理運営費、水熱公費、人件費、家屋等修繕費において、決算額は協定額を下回っており、適正に管理されている。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	使用しない部屋を消灯するなど小まめに行ったことで光熱水費の利用料を抑え、縮減している。	優良
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断受診記録等を確認した結果、職員の休憩時間、労働者名簿等について、速やかに改善した。	良好
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	3 期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、成長性、収益性は良好、安定性は優良、活動性・健全性は良好、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材料は有している。	良好

7 総合評価

<評価できる点>

- ・施設の維持管理に大きな問題はなく、施設の清掃や点検等で館を清潔に保っている。また、職員の接遇に対する利用者の満足度が高く、事業の満足度も概ね高い。
- ・地域の町会と連携し「移動ふれあい館（バス小旅行）」等様々な事業を展開している。
- ・積極的に区民を雇用しており、区民雇用率が高い。

<課題・改善が必要な点>

- ・既存の事業の拡充についての要望もあることから、引き続き実施可能なものを検討する必要がある。

<総合評価>

- ・施設の維持管理・区民サービス等は優良、財務面は優良、労務面は良好、法人決算は良好であることから、指定管理業務は適切であったと評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和4年度	令和5年度	令和6年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	59,528,732	66,147,421	65,589,000	65,589,000
	その他収入	65,095	401,337	400,000	440,201
	計	59,593,827	66,548,758	65,989,000	66,029,201
支出	運営費	2,425,018	3,196,184	3,638,887	2,922,508
	管理費	10,358,666	14,926,430	17,981,651	15,253,159
	本部経費	0	0	0	0
	人件費	38,378,367	38,829,876	39,637,376	39,448,123
	修繕費	969,796	1,539,142	1,590,410	1,515,580
	その他支出	0	0	0	0
	計	52,131,847	58,491,632	62,848,324	59,139,370
収支差額		7,461,980	8,057,126	3,140,676	6,889,831
区への返還額		2,499,602	4,621,353	0	3,508,697
精算後収支差額		4,962,378	3,435,773	3,140,676	3,381,134

(施設決算状況の説明)

<決算の特徴的事項について>

- ・その他収入については、主にイベント参加者の材料費等である。
- ・運営費については、消耗品の再利用等、経費削減に努めたため、決算額が当初計画を下回った。
- ・管理費のうち、光熱水費については、節電に努め、当初想定していた電気量を使用しなかったため、決算額が当初計画を下回った。

<精算に関する記載>

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

<本部経費に関する記載>

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

担当所管部	
部	区民生活部
課	区民施設課

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	ひぐらしふれあい館
	所在地	荒川区東日暮里六丁目 28 番 15 号
指定管理者	名称	株式会社マミー・インターナショナル
	所在地	神奈川県横浜市中区桜木町一丁目 1 番地グランビュービル 5 階
指定期間		令和 4 年 4 月 1 日～令和 9 年 3 月 31 日
施設開設年月日		令和 4 年 4 月 1 日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		令和 4 年 4 月 1 日
業務内容		乳幼児から高齢者まで、あらゆる世代の区民が生き生きと集い、ふれあいと相互交流の輪を広げる場を提供する。遊び・スポーツ・健康づくり・教養娯楽活動等を通じて地域コミュニティの形成を図るとともに、地域住民の自主的かつ主体的な活動を促進する事業を実施する。 【主な施設】 サロン、親子ふれあいひろば、プレイルーム、創作室、多目的室、洋室、和室、音楽室、調理・会議室、レクホール、バリアフリートイレ、ミニ備蓄倉庫 ※学童クラブ併設 【総入館者数】 112,349 名 (事業参加者数 74,239 名、貸室利用者数 38,110 名) <事業参加者数の世代別内訳> 保護者：14,687 名、乳幼児：15,170 名、 小学生：20,008 名、中学生：5,600 名、 高校生：371 名、成人：1,902 名、高齢者：16,501 名 【施設稼働率】81.4%

2 事業計画と事業実績

令和6年度 事業計画	【乳 幼 児】乳幼児の発達段階や年齢等を十分に考慮し、参加者同士で交流できる場を設け、子育ての交流促進に繋がる事業を実施する。 【小 学 生】学校や学年が異なる児童と関わり、様々な体験ができる事業を提供する。 【中 高 生】やりたい気持ちを尊重し、検討して実現へと結びつけ、達成感を味わえる場となるよう支援する。 【成 人】仲間づくりやりフレッシュができる事業を実施する。 【高 齢 者】活動の参加を通して、習慣的な運動を継続することでフレイル予防へと繋げる。 【世代間交流】全世代が親睦を深めることができる事業を実施する。 【地 域 交 流】地域施設と連携し、地域に根差したふれあい館活動を実施していく。
令和6年度 事業実績	【乳 幼 児】「なないろプログラム（英語・体操）」は、前年度に引き続き、キャンセル待ちが出るほどの人気事業であった。現時点で実施数等の増加は難しいが、当日キャンセルでキャンセル待ちの方への連絡を迅速に行い、一人でも多くの利用者に参加いただけるようにした。 【小 学 生】新規事業として「ひぐふれ食堂」を実施した。調理器具の使用方法や食材に触れ、食について関心を持つきっかけとなった。また、初めて包丁を使用した児童もあり、貴重な経験の場となった。 【中 高 生】以前から要望のあった「ダンスサークル」を発足した。毎週水曜日に練習を行い、「ひぐらしふれあいまつり」でダンス発表を行った。 【成 人】新規事業として「フリー卓球」を実施した。自由参加であるため、気軽に参加でき、徐々に参加人数が増加している。 【高 齢 者】「朝の体操」を毎日継続して実施したことで、利用者の継続利用・健康増進支援へと繋がっている。 【世代間交流】「みんなで協力して目標を達成しよう」を目的に一つの作品を作り上げる「つながろうプロジェクト」を実施した。全世帯で作成したことで世代間交流を行うことができ、多数の賞賛の声をいただいている。 【地 域 交 流】館事業で行っている練習の成果を「にっぽり・タやけ文化祭」や「日暮里地域演芸会」などの地域のイベントで披露することで地域交流を行った。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	-	20	-
	快適に利用できるための施設管理がなされている【施設の快適度】	5	5	5	アンケート結果から、快適に利用できるとの回答を得ている
	安全・安心に過ごすための施設管理がなされている【安全・安心度】	5	5	5	アンケート結果から、安全・安心に過ごすための配慮があるとの回答を得ている
	危機管理・苦情・事故等の管理や対策を徹底している【危機管理等】	10	5	10	対応マニュアルに基づき、適宜対応している
区民サービス		80	-	64	-
	利用者の事業に対する満足度が高い【事業の満足度】	20	4	16	アンケート結果から、館事業について概ね満足しているとの回答を得ている
	職員の接遇がきちんとなされている【職員の接遇】	25	4	20	アンケート結果から、職員の対応について概ね満足しているとの回答を得ている
	事業やイベントの情報発信に対する満足度が高い【広報】	15	4	12	アンケート結果から、広報について概ね満足しているとの回答を得ている
	事業や貸室について、効果的に運営されている【効果的な業務遂行】	20	4	16	概ね効果的に業務を遂行している
小計 (A)		100	-	84	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	地域と連携した事業展開を行っている【地域連携】	2	5	2	地域と積極的に連携し事業を行っている
	区民雇用を積極的に行っている【区民雇用率】	2	5	2	区民雇用を積極的に進めている
	施設全体における評価が高い【施設全体評価】	2	5	2	利用者から高い評価を得ている
	安全に対する積極的な取組を行っている【安全への取組】	4	3	2.4	概ね上級救命技能認定を取得しているほか、実践的な避難所開設訓練を実施した
小計 (B)		10	-	8.4	-
合計 (A+B)				92.4	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・施設の維持管理については、トイレや廊下など日常的な清掃が行き届いており、館内が整理整頓され清潔な状態が保たれている。
- ・事業に対する利用者の満足度が概ね高く、「朝の体操」や「なないろプログラム（英語クラスや体操クラス）」を始めとする様々な事業を展開している。
- ・職員の接遇に関する満足度が概ね高く、利用者アンケートでは職員の対応について好意的な意見をいただいている。
- ・地域包括支援センターと「熱中症・暑さ対策」についての講座を実施するなど地域と連携した取組を展開している。
- ・積極的に区民を雇用しており、区民雇用率が高い。

<課題・改善が必要な点>

- ・職員の上級救命技能認定の取得率が低いことから、取得率向上の取組が求められる。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	利用者へ配布	アンケート BOX
期間	令和7年2月4日～3月7日	常時
回答件数	238 件	14 件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・職員の接遇を評価する意見が寄せられている。
- ・館の事業等に楽しく参加している等の声が寄せられている。
- ・館内の清潔感を評価する意見が寄せられている。
- ・乳幼児事業や高齢者事業に関する好意的な意見が寄せられている。

<課題・改善が必要な点>

- ・既存の事業の拡充についての要望もあることから実施可能なものを検討する必要がある。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

○ 運営協議会の開催：令和6年5月9日

○ 区職員による施設巡回

担当課長：4月・7月・10月・2月

担当職員：5月・6月・8月・9月・11月・12月・1月・3月

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・日頃から施設の巡回や事業実施の中で施設の不具合を確認するとともに、整理整頓など、館全体を清潔に保つことで常に利用者の安全・安心に配慮した運営を行っている。
- ・ふれあい館開館当初小学生だった子どもたちと地道に関係性を築いたことで、中学生になっても継続的な利用に繋がっており、その結果、中学生の利用者数が伸びている。また、以前から要望があったダンスによるサークルを事業化し、中学生のふれあい館利用につなげている。
- ・月曜日から土曜日の朝の時間帯に実施している高齢者事業の「朝の体操」は、申込不要の自由参加形式で実施しているが、人気の事業であり高齢者の健康増進に寄与する事業のひとつとして定着している。

<課題・改善が必要な点>

- ・館の運営体制については、安定的な運営がなされており支障はないが、いこい室の使用頻度が低い傾向にあるため、活用方法の検討が必要である。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告等を確認した結果、会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	社会保険加入増など福利厚生費が多くなっているが、委託料を抑制するなど予算管理が適正に行われている。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	白黒コピーの推奨、職員による修繕など管理費等の縮減を行っている。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断受診記録等を確認した結果、届け出遅延などがあるが、概ね法令に則ったものであり、労務環境は適正である。	良好
法人 決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	3期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、成長性は優良、収益性、安定性、活動性・健全性は良好、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材料は有している。	良好

7 総合評価

<評価できる点>

- ・施設の維持管理に大きな問題はなく、施設の清掃や点検等で館を清潔に保っている。特に館内の清潔感を評価する利用者の意見が寄せられている。また、事業や職員の接遇に対する利用者の満足度も概ね高い。
- ・積極的に区民を雇用しており、区民雇用率が高い。

<課題・改善が必要な点>

- ・既存の事業の拡充についての要望もあることから、引き続き実施可能なものを検討する必要がある。
- ・使用頻度が低い部屋について、その活用方法の検討が必要である。

<総合評価>

- ・施設の維持管理・区民サービス等は良好、財務面は良好、労務面は良好、法人決算は良好であることから、指定管理業務は適切であったと評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和4年度	令和5年度	令和6年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	65,993,519	68,469,382	65,266,434	65,284,048
	その他収入	0	15,900	0	32,960
	計	65,993,519	68,485,282	65,266,434	65,317,008
支出	運営費	2,269,748	1,918,413	1,986,340	1,932,882
	管理費	19,402,661	19,297,302	21,161,675	20,537,462
	本部経費	1,876,000	1,890,637	1,715,800	1,881,371
	人件費	34,611,677	41,869,485	39,070,200	41,958,617
	修繕費	208,780	119,900	688,523	375,650
	その他支出	0	0	0	0
	計	56,492,866	63,205,100	62,906,738	64,804,611
収支差額		9,500,653	5,280,182	2,359,696	512,397
区への返還額		6,242,298	5,015,404	0	676,995
精算後収支差額		3,258,355	264,778	2,359,696	-164,598
(施設決算状況の説明)					
<決算の特徴的事項について> ・その他収入については、主にイベント参加者の材料費等である。 ・管理費については、インク代の節約やペーパーレスの推奨により経費削減に努めたため、決算額が当初計画を下回った。 ・人件費については、想定より社会保険に加入する職員が多かったため、法定福利費が増加し、決算額が当初計画を上回った。 <精算に関する記載> ・管理運営費のうち光熱水費は実費精算とし、当初計画で示している金額を超えた額について追加支出した。 ・人件費については、当初計画で示している金額を超えた支出は指定管理者の負担である。 ・修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。 ・管理運営費収支差額については、当初計画（予定する収支差額）を上回ったため、超過した金額の1/2の額を区に返還した。 <本部経費に関する記載> ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時においては、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。					

担当所管部	
部	区民生活部
課	区民施設課

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	西日暮里ふれあい館
	所在地	荒川区西日暮里六丁目 24 番 4 号
指定管理者	名称	学校法人道灌山学園
	所在地	荒川区西日暮里四丁目 7 番 15 号
指定期間		令和 2 年 4 月 1 日～令和 7 年 3 月 31 日
施設開設年月日		平成 20 年 4 月 1 日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成 20 年 4 月 1 日
業務内容		乳幼児から高齢者まで、あらゆる世代の区民が生き生きと集い、ふれあいと相互交流の輪を広げる場を提供する。遊び・スポーツ・健康づくり・教養娯楽活動等を通じて地域コミュニティの形成を図るとともに、地域住民の自主的かつ主体的な活動を促進する事業を実施する。 【主な施設】 サロン、プレイルーム(親子ふれあいひろば含む)、創作室、多目的室、洋室、和室、音楽室、バリアフリートイレ、ミニ備蓄倉庫 【総入館者数】 52,787 名 (事業参加者数 30,378 名、貸室利用者数 22,409 名) <事業参加者数の世代別内訳> 保護者：6,955 名、乳幼児：7,839 名、 小学生：6,890 名、中学生：1,587 名、 高校生：151 名、成人：2,582 名、高齢者：4,374 名 【施設稼働率】 89.2%

2 事業計画と事業実績

令和6年度 事業計画	【乳 幼 児】幼児タイムでは、事業内容を例年どおりにならないよう創意工夫をし、一人でも多く利用してもらえよう取り組む。 【小 学 生】小学生の多目的室の利用について、安全面を強化する取組を行う。 【中 高 生】ふれあい館での利用用途が少ない世代のため、中高生の動向を探り、様々な活動ができる居場所作りに発展させていく。 【成 人】若年層（20代から40代）の参加人数を増加できるようPR作りに取り組み、活気ある事業を目指していく。 【高 齢 者】高齢者の生活の質や教養の質の向上を目指し、各種事業を通して、「仲間作り」や「生き甲斐」創出を支援する。また、高齢者のボランティアが指導している事業が多いので、指導者の体調不良等の対策を整えておく。 【世代間交流】世代間交流を促すために、全世代が楽しめる場を提供する。 【地 域 交 流】地域内において合同での実施が可能な事業を積極的に取り入れ、地域との関わりを深める。
令和6年度 事業実績	【乳 幼 児】幼児タイムでは、乳児から継続して利用していただけるよう、継続者の親子が活動内容に飽きさせない工夫を行った。 【小 学 生】多目的室利用は減少したが、1階サロンスペース内の玩具や雑誌、漫画を増やしたことでサロンスペース等の来館する児童の人数が増え、昨年度と比べて大きな減少はなかった。 【中 高 生】多目的室利用方法を変更した。中学生の遊べる時間、高校生の遊べる時間を別けたり、女子だけと男子だけの利用枠を作ったりした。 【成 人】定期的で開催した若年層向けのママのためのバレエストレッチは、継続して参加される主婦層からの口コミなどで人気の事業となった。 【高 齢 者】盆踊りは、館内の行事や地域交流行事等の発表の場を設けることで、興味を持った方が参加し利用の向上に繋がった。また、指導者が体調不良となった場合は、迅速に指導者の変更や交代等を行い、安定した事業運営を行うことができた。 【世代間交流】夕やけ文化祭は、日暮里地区のふれあい館合同で開催し各館から全世代のダンス、踊りなどの発表を行ったり、お祭りのように催し物を出店したりして世代間交流は図った。 【地 域 交 流】ハッピーえんにちでは、発表の部では、大道芸人、フラダンス、盆踊りなどの発表を通じて地域の方や世代が違う方との交流を行った。また、縁日の部では地域の駄菓子屋、パン屋と協力し館内に店出依頼をするなど地域の方にも参加していただいた。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	-	20	-
	快適に利用できるための施設管理がなされている【施設の快適度】	5	5	5	アンケート結果から、快適に利用できるとの回答を得ている
	安全・安心に過ごすための施設管理がなされている【安全・安心度】	5	5	5	アンケート結果から、安全・安心に過ごすための配慮があるとの回答を得ている
	危機管理・苦情・事故等の管理や対策を徹底している【危機管理等】	10	5	10	対応マニュアルに基づき、適宜対応している
区民サービス		80	-	72	-
	利用者の事業に対する満足度が高い【事業の満足度】	20	4	16	アンケート結果から、館事業について概ね満足しているとの回答を得ている
	職員の接遇がきちんとなされている【職員の接遇】	25	5	25	アンケート結果から、職員の対応について満足しているとの回答を得ている
	事業やイベントの情報発信に対する満足度が高い【広報】	15	5	15	アンケート結果から、広報について満足しているとの回答を得ている
	事業や貸室について、効果的に運営されている【効果的な業務遂行】	20	4	16	概ね効果的に業務を遂行している
小計 (A)		100	-	92	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	地域と連携した事業展開を行っている【地域連携】	2	5	2	地域と積極的に連携し事業を行っている
	区民雇用を積極的に行っている【区民雇用率】	2	4	1.6	区民雇用を進めている
	施設全体における評価が高い【施設全体評価】	2	5	2	利用者から高い評価を得ている
	安全に対する積極的な取組みを行っている【安全への取組】	4	5	4	積極的に上級救命技能認定を取得しているほか、実践的な避難所開設訓練を実施した
小計 (B)		10	-	9.6	-
合計 (A+B)				101.6	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				S	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・施設の維持管理については、トイレや廊下など日常的な清掃が行き届いており、館内が整理整頓され清潔な状態が保たれている。
- ・事業に対する利用者の満足度が概ね高く、「ヨガ」や「盆踊り」を始めとする様々な事業を展開している。
- ・職員の接遇に関する満足度が高く、利用者アンケートでは職員の対応について好意的な意見をいただいている。
- ・商店街を始めとする地域の方々と連携し「ハロウィンパレード」等の事業を展開している。

<課題・改善が必要な点>

- ・効果的に業務を遂行しているが、引き続き利用者の満足度が向上する取組が求められる。
- ・区民雇用率は概ね高いものの、引き続き区民雇用の促進に向けた取組が求められる。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	利用者へ配布	アンケート BOX
期間	令和7年2月4日～3月7日	常時
回答件数	201件	0件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・職員の接遇を評価する意見が寄せられている。
- ・楽しく参加しているとの声が寄せられている。

<課題・改善が必要な点>

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

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

○ 運営協議会の開催：令和6年5月9日

○ 区職員による施設巡回

担当課長：4月・7月・10月・2月

担当職員：5月・6月・8月・9月・11月・12月・1月・3月

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・日頃から施設の巡回や事業実施の中で施設の不具合を確認するとともに、整理整頓など、館全体を清潔に保つことで常に利用者の安全・安心に配慮した運営を行っている。
- ・利用者からいただくご意見等に対し、改善に向けた取組を行っている。
- ・地域の商店街の協力を得てハロウィンパレードを実施するなど、地域の方々と連携しながら事業を展開している。
- ・SNS（X、フェイスブック）を積極的に活用して情報を発信しており、また、令和6年10月から利用を開始した広報媒体のピアッザ（地域コミュニティアプリ）についても積極的に活用している。

<課題・改善が必要な点>

- ・事故防止のため多目的室の利用方法を変え、時間で区切ったり種目で区切ったりするなど試行錯誤している。利用者数にも影響が及ぶことから、引き続き多目的室のあり方を検討しながら、より良い工夫が必要である。
- ・経年により劣化が目立つ部分が出てきていることからきめ細かな点検や修繕等により、引き続き施設の保全に努めていく。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告等を確認した結果、会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	アルバイトの求人広告費及び人件費が想定以上に増加しているが、光熱水費を抑制するなど適正な管理が行われている。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	行事や事業内容の充実を図ったが、中古品購入や比較購入などを行い経費の縮減を行っている。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、健康診断受診記録等を確認した結果、一部記載漏れがあるが概ね法令に則ったものであり、労務環境は適正である。	良好
法人 決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	3期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、成長性、収益性は良好、安定性は優良、活動性・健全性は良好、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材料は有している。	良好

7 総合評価

<評価できる点>

- ・施設の維持管理に大きな問題はなく、施設の清掃や点検等で館を清潔に保っている。また、職員の接遇に対する利用者の満足度が高く、事業の満足度も概ね高い。

<課題・改善が必要な点>

- ・多目的室について、様々なニーズがあることから、現在もより良い活用について模索中であるが、利用者数にも影響が及ぶことから、引き続きより良い活用への取組が求められる。
- ・区民雇用率は概ね高いものの、引き続き区民雇用の促進に向けた取組が求められる。

<総合評価>

- ・施設の維持管理・区民サービス等は優良、財務面は良好、労務面は良好、法人決算は良好であることから、指定管理業務は適切であったと評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和4年度	令和5年度	令和6年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	59,744,524	59,759,050	60,731,549	60,731,549
	その他収入	0	0	0	0
	計	59,744,524	59,759,050	60,731,549	60,731,549
支出	運営費	2,182,412	2,835,794	2,200,000	2,503,973
	管理費	14,564,182	13,768,378	14,969,626	15,370,886
	本部経費	932,386	1,142,436	1,100,000	1,564,853
	人件費	40,325,153	41,048,652	40,889,346	45,991,773
	修繕費	1,890,479	1,204,720	1,278,031	1,227,255
	その他支出	0	0	0	0
	計	58,962,226	58,857,544	59,337,003	65,093,887
収支差額		782,298	901,506	1,394,546	-4,362,338
区への返還額		409,246	1,767,561	0	330,847
精算後収支差額		373,052	-866,055	1,394,546	-4,693,185

(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、コロナ禍で制限していた乳幼児タイム等の事業の定員数を見直し、利用者数を増やしたことから、消耗品の量が増えたことにより、当初計画よりも決算額が上回った。
- ・管理費については、職員の配置を増やしたことによるロッカー等の消耗品購入や消耗品の価格高騰により、当初計画より決算額が上回った。
- ・人件費については、コロナ禍で縮小していた行事や事業内容を見直し、充実を図ったことなどにより、非常勤職員の配置を増やした結果、当初計画より決算額が上回った。

<精算に関する記載>

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

<本部経費に関する記載>

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

担当所管部	
部	区民生活部
課	区民施設課

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

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

2 事業計画と事業実績

令和 6 年度 事業計画	1 管理運営業務 ・施設の維持管理（保守・点検・清掃等） ・各種報告書・統計資料の作成及び区への報告 ・利用者アンケートの実施、情報誌の発行 2 その他 各種研修、自主事業等の実施
令和 6 年度 事業実績	1 上記管理運営業務の実施 2 自主事業等の実施 バックステージツアー、ロビーコンサート、子ども落語教室、 絵本読み聞かせ会、ラウンジコンサート、句会ライブ等 3 研修・訓練等の実施 ・マナー、手話、施設予約システムに係る研修 ・自衛消防訓練、自衛防災訓練、消火器取扱訓練等 4 利用料金収入 93,495,786 円 5 稼働率 大ホール 71.9%、小ホール 66.9%、集会室 40.2% 6 利用者数 大ホール 102,791 名、小ホール 38,187 名、 集会室 55,348 名

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		30	-	30	-
	快適に利用できるための施設管理がなされている	15	5	15	美観に配慮した清掃により館内を清潔に保つとともに、適切な点検や修繕により施設の保全に努めている。
	業務の遂行に必要な職員が配置されている	15	5	15	運営に必要な職員を配置し、催事に応じた柔軟な体制を整えている。
区民サービス		70	-	68	-
	施設の設置目的に即した効果的なサービスを提供し、利用者満足度の向上に努めている	40	5	40	受付や舞台打合せでの丁寧な対応等、利用者目線での親切なサービスを提供している。
	職員の育成等の計画的な実施により、良好なサービス提供に努めている	10	4	8	マナー研修の実施等、接遇に力を入れており、親切かつ丁寧な窓口対応が徹底されている。
	事件・事故や苦情、災害発生時に適切に対応できる態勢が構築されている	20	5	20	日頃より職員間で情報共有を行うとともに、訓練の実施や緊急時の連絡体制の整備に努めている。
小計 (A)		100	-	98	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	自主事業の実施等により、施設の魅力向上に努めている	5	5	5	多様な自主事業を実施し、芸術・文化に親しむ機会を創出するとともに、施設の魅力向上に努めている。
	効果的な広報等により、施設の周知等に努めている	5	4	4	新たな層をターゲットとした事業を企画し、利用者の獲得に努めている。
小計 (B)		10	-	9	-
合計 (A+B)				107	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				S	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容 (詳細)

<評価できる点>

- ・受付等での丁寧な対応や、舞台演出等での事細かなサポートのほか、初めての利用者にはガイドブックを提供する等、親切なサービスを行っている点が高く評価できる。
- ・コンサートや句会ライブ等、多様な自主事業を実施し、芸術・文化に親しむ機会の創出したほか、新たに子育て世代向けの事業を実施する等、幅広い世代に施設を認知してもらえるよう努めている。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・高い稼働率の維持・向上のため、引き続き各自主事業の広報活動や、特にギャラリーのPRを積極的に行い、広く施設の周知を行っていく。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	利用者アンケートの配布及び協力依頼
期間	通年
回答件数	202 件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・利用者アンケートの職員の接遇・案内に関する評価項目においては、「大変満足」「満足」が約9割を占め、意見・感想欄では丁寧な対応をしてくれた等の回答も複数あり、利用者から高く評価されている。
- ・アンケートとともに寄せられる個別意見・要望に対して、業務の見直しや備品・消耗品等の設備の整備・拡充を検討し、対応に努めている。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・より良い施設運営のために、利用者から広く意見を収集できるように、イベントの主催者だけでなく、来場者も対象としたアンケートの実施などを検討していく。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

- ・年度当初の運営方針等の共有・年間事業計画の確認（4月23日）
- ・月例会における担当課長・職員等の施設訪問と運営状況確認（毎月）
- ・上記のほか、適宜、職員による施設の訪問・確認（毎週）

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・ピクトグラムを用いたわかりやすい案内表示の設置、季節を意識した手づくりの装飾や展示、美観に配慮した丁寧な清掃、迅速な修繕対応等により、快適かつ安全に利用できる環境の維持に努めている。
- ・ラウンジでは、コンサートや絵本読み聞かせ会等、様々な自主事業の実施に加え、飲食や休憩できるスペースとして多くの方に利用されているほか、催事のPR動画の放映や、自主事業で活用するための大型モニターを新たに導入する等、ラウンジの周知及び利用促進に積極的に努めている。
- ・熱中症予防の目的として街なか避暑地（クーリングシェルター）を開設し、館内掲示やHPによる周知や、受け入れ体制を整備した。
- ・国立劇場歌舞伎公演の協力要請に対して、全貸室を供用することにより、迅速かつ柔軟に対応できた。その他、歌舞伎公演を活用した出演者によるトークライブを自主事業として企画・実施するとともに、ギャラリー・ラウンジでの衣装展示や映像放映等、機会を活かした取組を実現した。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・集会室等で発生している雨漏りについて、利用者の快適な利用環境の維持のために、修繕等により対応する必要がある。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表等の書類は適正に作成されている。不自然な経費計上は見当たらず、会計手続きは適正である。	良好
	予算管理が適正である	予算と実績が乖離する複数の科目についての理由の明示がないが、収支差額の大幅増の要因は、利用料金増と確認できる。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	高い稼働率を維持し予算を大幅に上回る利用料金収入を確保したことで、収支差額は予算を大幅に上回り、過年度から引き続き良好な決算となった。	優良
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断の受診記録等により、労働保険・社会保険の加入、最低賃金の遵守、時間外労働に際しての割増賃金の支払など、労働環境の確認を行った。指摘事項は無く、労働環境が適正であることが確認できた。	優良
法人 決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務評価を行った結果、安全性、成長性、活動性・健全性は「優良」、収益性は「良好」である。無借金経営を継続しており、安定的・継続的な運営に当たって極めて良好な財務力を有している。	優良

7 総合評価

<評価できる点>

- ・館内は安全かつ清潔に保たれ、施設の維持管理は適切に行われている。
- ・受付及び舞台演出打合せ等において、親切かつ丁寧な対応が徹底され、利用者の満足度が高くなるようなサービスを提供している。
- ・俳句のまち宣言 10 周年を迎えるにあたり実施した句会ライブや芸術文化事業に関わる人材育成を目的とするレセプションシニスト養成講座、子どもを対象にした落語ワークショップやホール内を見学するバックステージツアー等、幅広いジャンルの事業を多数企画し、施設の魅力向上に取り組んでいる。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・引き続き魅力的な企画等の実施により、区民の文化振興・施設の賑わい創出に努めるとともに、幅広い年代の利用者獲得及び定着のため、施設の周知活動を積極的に行っていく必要がある。

<総合評価>

- ・芸術・文化に親しむ機会の創出や施設の認知度及び魅力度向上のために幅広いジャンルの事業を企画・実施したことにより、高い稼働率を維持することができ、利用者アンケートにおいても利用者の 9 割が満足していると回答している点は高く評価できる。
- ・サービス面、財務・労務面ともに評価が高く、指定管理業務は適切であったと評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	172,575,028	181,414,812	176,325,000	185,487,836
	利用料金収入	97,260,773	88,410,099	68,377,000	93,495,786
	その他収入	1,972,888	2,093,424	1,230,000	1,751,037
	計	271,808,689	271,918,335	245,932,000	280,734,659
支出	運営費	766,768	728,680	1,019,000	1,003,125
	管理費	187,219,832	191,994,572	190,583,000	200,410,693
	本部経費	14,780,046	16,740,000	17,415,000	16,620,000
	人件費	32,591,980	31,610,244	39,733,000	37,296,749
	修繕費	9,901,557	9,025,383	10,316,000	10,308,851
	その他支出	0	0	0	0
	計	230,480,137	233,358,879	241,651,000	249,019,418
収支差額		41,328,552	38,559,456	4,281,000	31,715,241
区への返還額		22,317,302	23,939,347	0	16,015,405
精算後収支差額		19,011,250	14,620,109	4,281,000	15,699,836
(施設決算状況の説明)					
<決算の特徴的事項について> ・光熱水費の高騰等により、管理費は当初計画より決算額が上回った。 ・稼働率の向上により、利用料金収入は当初計画より決算額が上回った。 <指定管理料の精算について> ・人件費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。 ・光熱水費については、実費精算とし、当初計画で示している金額を超えた額について追加支出した。 ・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 1/2 を区に返還した。 <本部経費の考え方> ・本部経費は検証可能なものに限ることとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時において、計上したいものについて項目・考え方・算出方法・検証方法等をあわせて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものについて計上している。					

担当所管部	
部	地域文化スポーツ部
課	文化交流推進課

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

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

2 事業計画と事業実績

令和 6 年度 事業計画	1 管理運営業務 ・施設の維持管理（保守・点検・清掃等） ・各種報告書・統計資料の作成及び区への報告 ・利用者アンケートの実施、情報誌の発行 2 その他 各種研修、自主事業等の実施
令和 6 年度 事業実績	1 上記管理運営業務の実施 2 自主事業等の実施 「おはなし音楽会～絵本の読み語り・読む演劇・音楽鑑賞～」 3 研修・訓練等の実施 ・ビジネスマナー・接遇研修、文化施設見学研修（舞台操作） ・防火・防災講習会、自衛消防訓練等 4 利用料金収入 39,834,450 円 5 稼働率 ホール 68.4%、コンサートサロン 88.1%、会議室 52.4% 6 利用者数 ホール 39,864 名、コンサートサロン 19,169 名、 会議室 7,501 名

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		30	-	27	-
	快適に利用できるための施設管理がなされている	15	5	15	計画的な設備点検や定期清掃、備品管理に努めている。
	業務の遂行に必要な職員が配置されている	15	4	12	シフト調整の工夫や他館スタッフの応援体制を組むことにより、支障なく運営した。
区民サービス		70	-	56	-
	施設の設置目的に即した効果的なサービスを提供し、利用者満足度の向上に努めている	40	4	32	利用者アンケートの通年実施を開始し、利用者の意見をより多く収集し、サービス向上に努めている。
	職員の育成等の計画的な実施により、良好なサービス提供に努めている	10	4	8	接遇やビジネスマナー研修を実施し、丁寧な対応を徹底している。
	事件・事故や苦情、災害発生時に適切に対応できる態勢が構築されている	20	4	16	適切な訓練実施のほか関係機関等との情報共有を密にする等、危機管理態勢の強化を図っている。
小計 (A)		100	-	83	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	自主事業の実施等により、施設の魅力向上に努めている	5	5	5	荒川区ゆかりの俳優等を招いた自主事業「おはなし音楽会」を実施し、施設の魅力向上に努めた。
	効果的な広報等により、施設の周知等に努めている	5	5	5	施設の周知について、紙媒体だけでなく、SNS等のインターネットでの発信も積極的に行った。
小計 (B)		10	-	10	-
合計 (A+B)				93	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・自主事業「おはなし音楽会」では、荒川区ゆかりの俳優の出演等による絵本・演劇の朗読や楽器の演奏を行い、施設の魅力向上に努めた。
- ・施設の魅力周知について、紙媒体だけでなく SNS 等での発信を積極的に行った。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・利用者の立場に立ったより満足度の高いサービスを提供できるよう、接遇向上に取り組んでおり、一部改善が認められるものの、更なるサービス向上が求められる。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	利用者アンケートの配布及び協力依頼
期間	通年
回答件数	715 件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・令和6年度から利用者アンケートを通年で実施している。アンケートの回答のうち、館からの回答や確認が必要な場合には、利用者に直接連絡し、意見や要望があった際には、都度、施設運営やサービスについて見直しを行っている。
- ・アンケートにおける館の利用について、「とても快適」「快適」が9割を占めており、適切な管理運営が利用者から高く評価されている。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・より良い施設運営のために、引続き利用者からのより多くの意見を収集できるよう、回答者の属性を分析するとともに、従来の紙でのアンケートに加え、利用者目線に立った回答方法を検討するなどの工夫が必要である。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

- ・年度当初の運営方針等の共有・年間事業計画の確認（4月30日）
- ・月例会における担当課長・職員等の施設訪問と運営状況確認（毎月）
- ・上記のほか、適宜、職員による施設の訪問・確認（毎週）

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・情報誌「にぼまち」では、催事情報以外にも、施設の紹介や舞台用語を解説したコラムを掲載する等、多くの方が施設に興味を持てもらえるような工夫を施している。
- ・催事情報については、館内外の掲示板やショーウィンドウ、ホテルのデジタルサイネージに掲示をする等、多くの人目に留まるよう工夫し、来館者の増加や施設の認知度向上に努めている。
- ・設備等改修工事において、区、ホテル及び施工業者と連携し、円滑に施工できるよう協力している。
- ・自主事業の広報のほか、利用者への貸出用としても活用できる大型モニターを導入するなど、設備の充実や利便性の向上に取り組んでいる。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・運営に必要な配置計画どおりに人員を配置できない状況もあったが、施設の予約状況や催事内容に合わせて、シフト調整を工夫すると共に、他館スタッフの応援体制を組むなどの対応を行ったことにより、運営に支障がなかった。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表等の書類は適正に作成されている。不自然な経費計上は見当たらず、本部経費の積算根拠も確認できた。会計手続きは適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	修繕費や印刷製本費など、予算と実績の間に乖離が見られる経費科目については、明確な理由が示されている。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	利用料金収入が当初計画より若干下回ったものの、支出実績がほぼ予算通りで進捗している。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断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いなど、労働環境の確認を行った。指摘事項は無く、労働環境が適正であることが確認できた。	優良
法人 決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務評価を行った結果、収益性、安全性、成長性は「優良」、活動性・健全性は「良好」であり、安定的・継続的な運営に当たって極めて良好な財務力を有している。コンベンション事業の活性化により増収増益を継続している。	優良

7 総合評価

<評価できる点>

- ・ 日常点検や設備及び備品の維持管理等、適切な施設管理が行われている。
- ・ 自主事業「おはなし音楽会」では、荒川区ゆかりの俳優の出演等による絵本・演劇の朗読や楽器の演奏を行い、施設の魅力向上に努めた。
- ・ 施設の魅力周知について、紙媒体だけでなく SNS 等での発信を積極的に行った。

<課題・今後改善が必要な点>

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

<総合評価>

- ・ 自主事業「おはなし音楽会」では、荒川区出身の俳優の出演等による絵本・演劇の朗読や楽器の演奏を行い、施設の魅力向上に努めた点や、施設の魅力周知について、紙媒体だけでなく SNS 等での発信を積極的に行った点は高く評価できる。
- ・ 施設の維持管理、財務・労務面について評価が高く、サービス面についても一定の評価を得ており、指定管理業務は適切であったと評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	69,648,541	45,609,000	55,522,000	55,522,000
	利用料金収入	46,653,050	58,007,850	41,315,000	39,834,450
	その他収入	76,602	127,743	100,000	791,466
	計	116,378,193	103,744,593	96,937,000	96,147,916
支出	運営費	0	523,130	510,000	950,473
	管理費	47,629,432	47,732,825	54,833,000	48,503,434
	本部経費	7,543,000	9,934,716	6,268,000	8,974,203
	人件費	46,401,199	45,544,290	38,427,000	36,488,223
	修繕費	1,816,045	2,374,550	1,583,000	1,357,573
	その他支出	0	0	0	0
	計	95,846,676	96,174,795	95,353,000	87,299,703
収支差額		20,531,517	7,569,798	1,584,000	8,848,213
区への返還額		20,193,716	9,874,000	0	10,506,204
精算後収支差額		337,801	-2,304,202	1,584,000	-1,657,991

(施設決算状況の説明)

<決算の特徴的事項について>

- ・令和 6 年 7 月から 10 月までホールの設備改修工事により休館したため、決算額に影響が出ている。
- ・稼働率が想定より低かったため、利用料金収入は当初計画より決算額が下回った。
- ・ラングウッド分担金のうち、共有部分に係る光熱水費等の支出が当初想定より下回ったことにより、管理費は当初計画より決算額が下回った。

<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。
- ・管理費のうちラングウッド分担金については、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。
- ・管理運営費の収支差額については、当初計画を下回ったため、区への返還は発生していない。

<本部経費の考え方>

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

担当所管部	
部	地域文化スポーツ部
課	文化交流推進課

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

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

2 事業計画と事業実績

令和 6 年度 事業計画	1 管理運営業務 ・施設の維持管理（保守・点検・清掃等） ・各種報告書・統計資料の作成及び区への報告 ・利用者アンケートの実施、情報誌の発行 2 その他 各種研修、自主事業等の実施
令和 6 年度 事業実績	1 上記管理運営業務の実施 2 自主事業等の実施 「2024 ムーブまちやサイエンス」 3 研修・訓練等の実施 ・ビジネスマナー・接客研修 ・防火・防災講習会、自衛消防訓練等 4 利用料金収入 20,275,300 円 5 稼働率 ホール 50.0%、会議室 59.2%、スタジオ 56.1% 6 利用者数 ホール 31,287 名、会議室 6,600 名、スタジオ 2,664 名

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		30	-	27	-
	快適に利用できるための施設管理がなされている	15	5	15	計画的な設備点検や定期清掃、備品管理に努めている。
	業務の遂行に必要な職員が配置されている	15	4	12	利用状況や催事内容に合わせ、柔軟かつ専門的な対応ができる人員体制の整備に努めている。
区民サービス		70	-	56	-
	施設の設置目的に即した効果的なサービスを提供し、利用者満足度の向上に努めている	40	4	32	利用者アンケートで要望のあった洋服掛けを会議室・スタジオに導入し、利用者のニーズに対応している。
	職員の育成等の計画的な実施により、良好なサービス提供に努めている	10	4	8	接遇やビジネスマナー研修を実施し、丁寧な対応を徹底している。
	事件・事故や苦情、災害発生時に適切に対応できる態勢が構築されている	20	4	16	職員間及びセンターまちや等と日頃から連携を図り、危機管理体制の強化に努めている。
小計 (A)		100	-	83	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	自主事業の実施等により、施設の魅力向上に努めている	5	5	5	サイエンスイベントを企画・実施し、施設の魅力向上に努めた。
	効果的な広報等により、施設の周知等に努めている	5	4	4	情報誌、チラシ、ポスターのほか、区公式 SNS を活用している。
小計 (B)		10	-	9	-
合計 (A+B)				92	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・運営に必要な職員を配置し、受付や舞台演出業務のほか、日常点検や設備及び備品の維持管理等、適切な施設管理を行っている。
- ・自主事業「サイエンスイベント」では、プログラミング、工作等様々なコンテンツのほか、荒川区俳句のまち宣言 10 周年にちなんだサイエンス俳句クエストを実施した。

<課題・今後改善が必要な点>

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

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	利用者アンケートの配布及び協力依頼
期間	通年
回答件数	497 件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・令和6年度から利用者アンケートを通年で実施している。アンケートの回答のうち、館からの回答や確認が必要な場合には、利用者に直接連絡し、意見や要望があった際には、都度、施設運営やサービスについて見直しを行っている。
- ・利用者アンケートで要望のあった洋服掛けを会議室・スタジオに導入し、利用者のニーズに対応している。
- ・アンケートにおける館の利用について、「とても快適」「快適」が9割を占めており、適切な管理運営が利用者から高く評価されている。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・より良い施設運営のために、引続き利用者からのより多くの意見を収集できるよう、回答者の属性を分析するとともに、従来の紙でのアンケートに加え、利用者目線に立った回答方法を検討するなどの工夫が必要である。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

- ・年度当初の運営方針等の共有・年間事業計画の確認（4月30日）
- ・月例会における担当課長・職員等の施設訪問と運営状況確認（毎月）
- ・上記のほか、適宜、職員による施設の訪問・確認（毎週）

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・情報誌「にぼまち」では、催事情報以外にも、施設の紹介や舞台用語を解説したコラムを掲載する等、多くの方が施設に興味を持てもらえるような工夫を施している。
- ・開催予定の催し物について、サンポップまちやの掲示板を活用した告知を行うほか、事務室前ロビーにチラシを配置し、来館者が芸術文化の情報にアクセスしやすい情報コーナーを設けている。
- ・センターまちや管理組合や町屋区民事務所と日々連携を図り、管理運営について必要に応じて協議を行い、より良い施設運営及び利用者の利便性の向上に努めている。
- ・区公式 SNS を用いた施設の紹介に関する情報発信や広報用のプロジェクター導入、ピアノコンサートなどの利用を促進するための営業など、施設の認知度及び稼働率の向上に努めている。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・円滑な施設運営のために、引き続きセンターまちや管理組合及び町屋区民事務所と連携し、適切な施設管理に向けて、情報共有や協議を行っていく。

6 財務・労務評価表

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

7 総合評価

<評価できる点>

- ・ 日常点検や設備及び備品の維持管理等、適切な施設管理が行われている。
- ・ 自主事業「サイエンスイベント」では、プログラミング、工作等様々なコンテンツのほか、荒川区俳句のまち宣言 10 周年にちなんだサイエンス俳句クエストを実施した。
- ・ 区公式 SNS を用いた施設の紹介に関する情報発信や広報用のプロジェクター導入、ピアノコンサートなどの利用を促進するための営業など、施設の認知度及び稼働率の向上に努めている。
- ・ 利用者アンケートで要望のあった洋服掛けを会議室・スタジオに導入し、利用者のニーズに対応している。

<課題・今後改善が必要な点>

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

<総合評価>

- ・ 自主事業「サイエンスイベント」では、プログラミング、工作等様々なコンテンツのほか、荒川区俳句のまち宣言 10 周年にちなんだサイエンス俳句クエストを実施し、荒川区の事業を意識した自主事業を企画し、施設の周知度アップにつなげていることは高く評価できる。
- ・ 施設の維持管理、財務・労務面について評価が高く、サービス面についても一定の評価を得ており、指定管理業務は適切であったと評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和4年度	令和5年度	令和6年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	50,059,080	36,370,000	36,612,000	36,612,000
	利用料金収入	23,855,800	10,423,600	26,944,000	20,275,300
	その他収入	253,963	556,647	150,000	468,323
	計	74,168,843	47,350,247	63,706,000	57,355,623
支出	運営費	0	715,513	510,000	514,527
	管理費	26,177,015	19,831,877	24,896,000	25,538,994
	本部経費	4,806,000	4,522,340	3,821,000	5,345,290
	人件費	38,336,842	24,620,054	31,492,000	35,901,480
	修繕費	1,896,730	1,293,074	2,215,000	2,092,869
	その他支出	0	0	0	0
	計	66,410,587	46,460,518	59,113,000	64,047,870
収支差額		7,758,256	889,729	4,593,000	-6,692,247
区への返還額		9,613,098	1,375,996	0	390,515
精算後収支差額		-1,854,842	-486,267	4,593,000	-7,082,762

(施設決算状況の説明)

<決算の特徴的事項について>

- ・稼働率が想定より低かったため、利用料金収入は当初計画より決算額が下回った。
- ・円滑な業務遂行のため人員を多く配置したことにより、人件費の決算額が当初計画より上回った。

<指定管理料の精算について>

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

<本部経費の考え方>

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

担当所管部	
部	地域文化スポーツ部
課	文化交流推進課

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	町屋文化センター
	所在地	荒川区荒川七丁目 20 番 1 号
指定管理者	名称	公益財団法人荒川区芸術文化振興財団
	所在地	荒川区荒川七丁目 20 番 1 号
指定期間		令和 5 年 4 月 1 日から令和 10 年 3 月 31 日まで
施設開設年月日		昭和 63 年 11 月 1 日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成 18 年 4 月 1 日
業務内容		1 施設等の利用等の承認・不承認・取消に関する業務 2 施設等の利用料金の収納、減免・還付に関する業務 3 災害の防止に関する業務 4 施設の管理運営等にかかる経理に関する業務 5 施設・付属設備の維持管理、備品等の管理保全 6 文化・カルチャー講座の開催 7 区民の学習・文化活動に役立つ情報提供や相談業務 8 施設の案内や利用の手引き等、印刷物の作成及び配布

2 事業計画と事業実績

令和 6 年度 事業計画	・施設の維持管理のための保守点検等の実施 ・生涯学習や文化活動に親しむきっかけづくりとなる事業の充実 ・区民が気軽に芸術文化に触れる機会や生涯学習・文化活動に参加する機会の提供 ・参加・育成型事業や鑑賞型事業を自主事業として実施 ・より多くの区民に親しまれる身近な施設となるような周知の実施
令和 6 年度 事業実績	・保守点検や清掃、修繕等の実施による安全で良質な環境の確保 ・カルチャー講座の実施により生涯学習、文化活動に参加する機会の提供、ふれあい広場等における通年での様々な団体や個人による展示等や、空き時間を活用した街なかピアノ事業の実施 ・自主事業としてカルチャー講座の紹介も目的としたカルチャー祭り(区民参加型ワークショップ・展示事業・ミニステージ)やなないろひろば(幅広い年齢層を対象とした施設利用のきっかけづくり事業)の実施により区民に親しまれる身近な施設としての周知 <利用者数(稼働率)>会議室 4 室 34,444 名(90%)、多目的ホール 14,560 名(96%)、音楽練習室 8,462 名(97%)、ふれあい広場・プレイコーナー 24,252 名(82.2%) <事業実績>カルチャー講座：326 講座・延べ 1,672 名受講、なないろひろば事業：9 回・延べ 885 名参加

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		40	-	36	-
	快適に利用できるための施設管理がなされている	20	4	16	おもちゃの定期的な拭き掃除など、きめ細やかに清掃や修繕等を実施している。
	業務遂行に必要な職員が配置されている	20	5	20	必要な職員配置及び配置が義務付けられている防火管理者等の配置を確認した。
区民サービス		60	-	52	-
	施設の設置目的に即した効果的なサービスを提供し、利用者満足度の向上に努めている	20	4	16	カルチャー講座の安定的運営や街なかピアノの利用ルール作成等、生涯学習の機会提供や利用者満足度の向上に取り組んだ。
	職員の育成等の計画的な実施により、良好なサービス提供に努めている	20	4	16	適正な事務執行や、利用者に寄り添った対応を行うための研修等を計画的に実施し、良好なサービス提供につなげている。
	事件・事故や苦情、災害発生時に適切に対応できる態勢が構築されている	20	5	20	緊急時の対応方法を施設全体で共有しているほか、災害時の施設の役割を理解し、必要な準備を行っている。
小計(A)		100	-	88	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	自主事業の実施等により施設の魅力向上に努めている	5	4	4	当日参加できる無料イベント等、施設利用のきっかけづくりとなる事業を実施した。
	地域との連携を図り、地域に開かれた施設となっている	5	5	5	区主催イベントの盛り上げ隊として、地域の商店と連携し事業を実施した。
小計(B)		10	-	9	-
合計(A+B)				97	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容(詳細)

<評価できる点> ・カルチャー講座の充実を図るとともに、積極的な周知により受講者数も着実に増加しているなど、幅広い生涯学習の機会を提供している。 ・また、災害発生時の施設の役割を理解し、施設設備の強化を図るなど、区公共施設として災害発生時の適切な対応が可能な態勢を構築している点は評価できる。 <課題・今後改善が必要な点> ・毎日の清掃や定期的な設備点検等により適切に施設を管理している一方で、施設を原因とした事故が発生したことを踏まえ、利用者視点による更なる安全性や利便性確保のための点検を継続的に行う必要がある。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	受付でアンケート用紙配布	利用者懇談会(カルチャー講座教室長等)
期間	令和6年9月、令和7年2月	令和7年3月
回答件数	644件	8名

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・利用者アンケートの施設利用に関する項目では、「利用しやすい」、「やや利用しやすい」の合計が約8割で、職員の対応に関する項目では、「とても良い」、「良い」の合計が同じく約8割となっており、昨年度に引き続き高い水準を維持している。
- ・利用者アンケートにおける自由意見や利用者懇談会で寄せられた意見・要望については対応を検討し、必要に応じて、運営に反映させている。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・トイレの改修を希望する声が寄せられており、日常清掃の徹底により清潔な環境の維持に努めていることは確認しているが、イーストヒル町屋の大規模修繕に係る検討状況を情報共有しながら、適切な対応方法について検討する必要がある。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

- ・年度当初の運営方針等の共有・年間事業計画の確認(4月17日)
- ・担当課長・職員の施設訪問による運営状況確認(毎月)

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・ふれあい広場やプレイコーナーの利用率向上に向けて、年間を通じた団体による展示会や空き時間の街なかピアノの実施、利用しやすい雰囲気を作るための机設置等、継続的に改善を図っている。令和6年度は、個人による小規模な絵画等の展示等、会場の空き枠を活用した展示スペースの提供を試行的に実施するとともに、作品の展示方法等の相談助言を丁寧に行った。
- ・利用者が安全かつ快適に施設を利用できるよう、必要な修繕を適切かつ迅速に実施しており、法令等の確認をしながら、慎重に事業者と調整を行うなど、細やかに対応している。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・ふれあい広場やプレイコーナーの空き枠を活用して展示スペースの提供について、カルチャー講座とのコラボ等も視野に入れ、更なる展開を検討する必要がある。
- ・災害発生時に帰宅困難者一時滞在施設として開設するため、これまでも備蓄品を整備していたが、備蓄品目や数量等をさらに充実する必要がある、保管場所を検討しなければならない。

6 財務・労務評価表

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

7 総合評価

<評価できる点>

- ・ 日常清掃や点検等により、施設は清潔で快適に利用できるよう維持管理されている。また、災害発生時の施設の役割を理解し、施設設備の充実を図るなど、区の公共施設として災害発生時の適切な対応が可能な態勢を構築している。
- ・ カルチャー講座の充実を図るとともに、積極的に周知を行うことで、講座数及び受講者数が着実に増加し、より多くの生涯学習活動に参加する機会を提供した。
- ・ ふれあい広場やプレイコーナーの利用率向上に向けて、個人による小規模な絵画等の展示等、会場の空き枠を活用した展示スペースの提供を試行的に実施するとともに、作品の展示方法等の相談助言を丁寧に行った点は高く評価できる。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・ 毎日の清掃や定期的な設備点検等により適切に施設管理しているところであるが、利用者視点による更なる安全性や利便性確保のための点検を継続的に行う必要がある。
- ・ ふれあい広場やプレイコーナーの空き枠を活用した展示スペースの提供について、カルチャー講座とのコラボ等も視野に、更なる展開を検討する必要がある。

<総合評価>

- ・ カルチャー講座をはじめ、自主事業の充実及び積極的な周知等、生涯学習活動を行う機会を提供するための取組を行った点は、高く評価できる。
- ・ サービス面、財務・労務面ともに評価が高く、指定管理業務は適切であったと評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	32,009,168	43,166,396	41,141,803	41,286,591
	利用料金収入	10,817,900	10,756,400	11,000,000	11,336,500
	その他収入	88,699	81,425	100,000	109,342
	計	42,915,767	54,004,221	52,241,803	52,732,433
支出	運営費	409,524	1,325,201	1,299,908	1,219,781
	管理費	17,523,841	41,594,172	43,180,120	42,330,890
	本部経費	0	0	0	0
	人件費	20,090,692	4,395,051	5,296,775	5,368,635
	修繕費	2,374,195	2,436,104	2,465,000	2,205,764
	その他支出	0	0	0	0
	計	40,398,252	49,750,528	52,241,803	51,125,070
収支差額		2,517,515	4,253,693	0	1,607,363
区への返還額		2,517,515	3,797,571	0	969,229
精算後収支差額		0	456,122	0	638,134
(施設決算状況の説明)					
<決算の特徴的事項について> ・カルチャー講座について、新規講座の開始や既存講座の安定した運営の結果、利用料金収入は当初計画を上回った。 ・物価高騰の影響を受け、消耗品費や印刷費等の値上がりがあったが、イベント実施時の契約方法の見直し等の工夫により、管理運営費を当初計画より抑えることができた。 <指定管理料の精算について> ・管理費のうち、光熱水費は実費精算とし、当初計画で示している金額を超えた額について追加支出した。 ・人件費については、当初計画で示している金額を超えた支出は指定管理者の負担である。 ・修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算し、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1/2を区へ返還した。					

担当所管部	
部	地域文化スポーツ部
課	生涯学習課

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	清里高原ロッジ・清里高原少年自然の家
	所在地	山梨県北杜市高根町 3545 番地 5
指定管理者	名称	株式会社ニッコトラスト
	所在地	江東区新木場一丁目 18 番 6 号
指定期間		令和 5 年 4 月 1 日～令和 10 年 3 月 31 日
施設開設年月日		昭和 58 年 4 月 15 日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		令和 3 年 4 月 1 日
業務内容		1 施設等の利用等の承認・不承認・取消に関する業務 2 施設等の利用料金の収納、減免・還付に関する業務 3 災害の防止に関する業務 4 施設の管理運営等にかかる経理に関する業務 5 施設・付属設備の維持管理、備品等の管理保全 6 施設の運営に当たり、一般賄いの他特別料理等の提供 7 施設の利用率アップのための各種企画事業の実施 8 施設の案内や利用の手引き等、印刷物の作成及び配布

2 事業計画と事業実績

令和 6 年度 事業計画	・施設設備の定期点検や修繕、日常清掃等の実施による施設の維持管理・安全性の確保 ・連泊者やリピーター割引、地産野菜を使った料理の提供、アメニティグッズの提供等による利用者サービスの向上
令和 6 年度 事業実績	・定期点検や日常清掃等の実施による施設の維持管理・安全性の確保 ・宿泊施設ならではのリネンの管理に係る専門事業者の活用や、連泊者・以前宿泊された方へ送付している DM をお持ちいただいた宿泊者に対する割引、特別メニューの料理や地産野菜を使った料理の提供、地元観光施設の割引券の発行、アメニティグッズの提供等による利用者サービスの向上 <開設期間> 令和 6 年 4 月 27 日～令和 6 年 11 月 4 日 <利用者数> 8,353 名（一般 2,517 名、学校 5,836 名）

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目	配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理	40	-	36	-
快適に利用できるための施設管理がなされている	20	5	20	点検、迅速な修繕、事業者による清掃・リネン交換等、利用者にとって快適な状態を維持した。
業務の遂行に必要な職員が配置されている	20	4	16	非常勤職員の活用により、業務を円滑に行うことができる体制を整えた。
区民サービス	60	-	52	-
施設の設置目的に即した効果的なサービスを提供し、利用者満足度の向上に努めている	20	5	20	移動教室でのアレルギー対応やアメニティの提供等、利用者が安心して快適に宿泊できるよう取り組んだ。
職員の育成等の計画的な実施により、良好なサービス提供に努めている	20	4	16	給食事業等のノウハウを生かした自社講師による衛生講習を実施することで、安全な食事の提供を行った。
事件・事故や苦情、災害発生時に適切に対応できる態勢が構築されている	20	4	16	緊急時の対応方法を施設全体で共有しているほか、全員参加の防災訓練の実施等、緊急対応の準備を行った。
小計 (A)	100	-	88	-
その他評価項目	配点	評価	得点	評価のポイント
自主事業の実施等により施設の魅力向上に努めている	5	5	5	食事メニュー選択制等を実施し、利用者やリピーター増加を目指した。
地域との連携を図り、地域に開かれた施設となっている	5	5	5	地元観光施設の割引券発行や地産野菜の活用等、地域と連携している。
小計 (B)	10	-	10	-
合計 (A+B)			98	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価			A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・ 快適に利用できる施設とするために、設備点検や清掃等を適切に実施し、美味しい食事提供等を行っている。また、自主事業として、過去に利用した方向けの割引や朝食の和食・洋食選択制の実施、旬の食材を取り入れた特別メニューの提供、地域と連携し地元観光施設割引券の発行等、利用者増加のために様々な取組を実施している。

<課題・今後改善が必要な点>

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

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	一般宿泊者へのアンケート用紙配布による
期間	令和6年4月27日～令和6年11月4日（開設期間）
回答件数	184件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・予約・チェックアウト・食堂対応について「良い」の回答がいずれも9割を超えている。自由意見においても、丁寧な対応でまた訪れたいといった接遇に対する高評価な意見が多い。
- ・客室・食堂・浴室・トイレ・洗面所の衛生状態について「良い」の回答がいずれも9割を超えている。自由意見においても、清掃が行き届いており快適に過ごせたといった高評価の意見が多い。
- ・移動教室では、アレルギー除去食の対応やキャンプファイヤーのサポート等、様々な場面でのきめ細やかな対応に対する感謝の声が多くあった。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・食事について、味加減が「良い」の回答が8割、ボリュームが「良い」の回答が約8割となっており、昨年度と同水準であるが、自由意見において味が濃いという意見もあり、利用者のニーズを踏まえた味付けを検討する必要がある。
- ・移動教室での食事については、学校からの意見聴取に努め、より一層児童・生徒の嗜好に合わせたメニューや量を検討する必要がある。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

- ・年度当初の運営方針等の共有・年間事業計画の確認（4月25日）
- ・担当課長・職員等の施設訪問や電話聞き取りによる運営状況確認（毎月）

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・部屋、トイレ、浴室、食堂等、施設全体が非常に清潔で、明るく保たれていた。
- ・体育館照明のLED化について、事業者と継続して調整し、大規模な工事を実施せずとも対応可能であることを確認し対応する等、利便性向上を図っている。
- ・リピーター増加につなげるため、令和5年度から引き続き、地元観光施設と調整の上、利用者へ地元観光施設の割引券の配布を行うとともに、利用者に対して地域の観光案内などのPRも行っている。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・繁忙期に備え、人員を募集し、調理師補助職員を採用することで、調理師の負担軽減を図ったところであるが、引き続き調理師の負担軽減に向けた手法等を検討する必要がある。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表等の書類は適正に作成されている。不自然な経費計上は見当たらず、会計手続は適正である。	良好
	予算管理が適正である	予算と実績が乖離する科目が複数見受けられたが、非常勤の職員減や経費縮減などの理由が明確に示されている。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	支出総額は、燃料費減や人件費減が主因で予算を下回った。それ以外の経費については、効果的活用が行われていた。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断の受診記録等により、労働保険・社会保険の加入、最低賃金の遵守、時間外労働に際しての割増賃金の支払など、労働環境の確認を行った。指摘事項は無く、労働環境が適正であることが確認できた。	優良
法人 決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務評価を行った結果、全ての指標で「良好」となり、事業の安定的・継続的な運営に当たって適正な財務力を有している。収益性が僅かだがプラスに転じ、今後のさらなる改善が期待される。	良好

7 総合評価

<評価できる点>

- ・設備点検や清掃、修繕等の実施により、施設は清潔かつ安全に維持管理されている。
- ・美味しい食事やアメニティの提供、移動教室におけるアレルギー対応やキャンプファイヤーのサポート等、利用者が安心かつ快適に宿泊できる環境を整備している。
- ・過去に利用した方向けの割引や、地元観光施設と調整し、割引券の配布を継続実施するなど、利用者やリピーター増加のための取組を積極的に実施していることは高く評価できる。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・施設及び設備の老朽化の状況を踏まえて、適切な維持管理に努める必要がある。
- ・求人広告の効果的な掲出や職員採用の方法等、様々な工夫により必要人員は配置したが、より安定した体制確保のための手法等を検討する必要がある。

<総合評価>

- ・利用者やリピーター増加のため、利用者が安心して快適に宿泊できる環境を整備するとともに、積極的に各種割引などの取組を行った点は高く評価できる。
- ・サービス面、財務・労務面ともに評価が高く、指定管理業務は適切であったと評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	77,323,430	78,224,553	83,543,620	83,545,512
	利用料金収入	20,167,003	20,039,861	22,402,310	22,557,816
	その他収入	681,572	1,483,984	800,000	1,355,695
	計	98,172,005	99,748,398	106,745,930	107,459,023
支出	運営費	847,749	907,537	934,200	835,609
	管理費	66,666,482	71,786,727	71,360,725	66,892,989
	本部経費	469,494	447,663	518,634	513,823
	人件費	23,555,601	21,982,982	26,237,615	23,152,030
	修繕費	3,936,089	4,370,960	4,108,000	4,163,244
	その他支出	0	0	0	0
	計	95,005,921	99,048,206	102,640,540	95,043,872
収支差額		3,166,084	700,192	4,105,390	12,415,151
区への返還額		31,752	0	0	7,490,202
精算後収支差額		3,134,332	700,192	4,105,390	4,924,949
(施設決算状況の説明)					
<決算の特徴的事項について> ・一般利用者・学校利用者ともに増加したことで、利用料金収入が増加した。 ・気温が高い日が続いたことで重油や灯油の使用量が減少したため、管理費のうち、燃料費は、当初計画より決算額が大幅に減少した。 <指定管理料の精算について> ・管理費のうち、光熱水費は実費精算とし、当初計画で示している金額を超えた額について追加支出した。また、燃料費については、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。 ・人件費は、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。 ・修繕費については、当初計画で示している金額を超えた支出は指定管理者の負担である。 ・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1/2を区に返還した。 <本部経費の考え方> ・本部経費は検証可能なものに限ることとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時においては、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。					

担当所管部	
部	地域文化スポーツ部
課	生涯学習課

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

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

2 事業計画と事業実績

令和 6 年度 事業計画	1 子どもから高齢者までを対象としたスポーツ教室を開催するなど、ライフステージに応じたスポーツ活動の提供 2 パラスポーツ教室やスポーツイベント事業を実施するなど、パラスポーツの推進と多様なスポーツイベントの開催 3 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 6 年度 事業実績	1 利用料金収入 210,696,170 円 2 利用者数 団体利用者数 258,340 名 個人利用者数 158,200 名 利用料免除者 71,007 名 教室受講者数 134,666 名 合計 622,213 名 3 教室・講習会 スポーツ教室 38 種類 1,768 回 水泳教室 33 種類 3,635 回 スタジオ教室 46 種類 2,202 回 特別教室 7 種類 167 回 キッズルーム教室 16 種類 1,193 回 合計 140 種類 8,965 回

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		40	-	40	-
	快適に利用できるための施設管理がなされている	20	5	20	定期点検・清掃と運営スタッフの日常点検・清掃により、安全で衛生的な環境を維持している。
	業務の遂行に必要な職員が配置されている	10	5	10	適切な有資格者が配置され、良好なサービス提供のために十分な職員数が確保されている。
	プール施設の安全及び衛生管理が適切に実施されている	10	5	10	救命資格を持つ職員が配置され、日常点検・水質維持管理が徹底されている。
区民サービス		60	-	56	-
	施設の設置目的に即した効果的なサービスを提供し、利用者満足度の向上に努めている	20	4	16	幅広い教室事業の実施や利用者アンケートに基づく運営の改善等行い、様々な区民が運動しやすい環境作りに努めている。
	職員の育成等の計画的な実施により、良好なサービス提供に努めている	20	5	20	年間計画に沿った研修を実施し、サービス向上に努めている。
	事件・事故や苦情、災害発生時に適切に対応できる態勢が構築されている	20	5	20	各種訓練を実施し、緊急対応体制を整えるとともに、事故等迅速に対応し、再発防止に努めている。
小計 (A)		100	-	96	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	自主事業の実施等により施設の魅力向上に努めている	5	5	5	オリンピック、パラリンピックを招いたイベントを開催し、スポーツへの興味関心を高めている。
	地域との連携を図り、地域に開かれた施設となっているか	5	4	4	区や体育協会主催イベントへの積極的協力や、警察や消防と連携した事業を実施し、地域の活性化に取り組んでいる。
小計 (B)		10	-	9	-
合計 (A+B)				105	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				S	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

〈評価できる点〉

- ・ 定期的な巡回や点検を行うとともに、施設担当者のみでなく運営スタッフにも軽重に関わらず施設の変化の報告・連絡・相談を徹底させており、設備の不具合や消耗品の部品交換について早期に対応ができています。
- ・ 利用者の声に丁寧に耳を傾け、人気の高い教室の定員拡張や、参加しやすい1回制教室の増設を行うといった利用者のニーズに応じた教室プログラムを実施し、運動に参加しやすい環境づくりに努めている。
- ・ 区と共催で開催した荒川区出身オリンピック金メダリストの北島康介氏を招いてのトークショー及び子ども平泳ぎ水泳教室は、400名もの参加者が集まり、参加者からは貴重な体験となったと高く評価された。
- ・ 車いすバスケット選手の香西宏昭氏・橘貴啓氏や車いすラグビー選手の羽賀理之氏を招致した荒川スポセンフェスティバルでは、施設を活用したパラスポーツ体験会を実施し、施設の魅力向上とパラスポーツの推進に取り組んでいる。
- ・ 区や体育協会主催のイベントの当日運営協力や、近隣学校へのバスケット指導員やふれあい館への体操指導員派遣などを行い、地域との連携を図っている。
- ・ シニア向け体操教室や障がい者向け水泳教室実施など、高齢者や障がい者にもスポーツに親しむ機会を継続して提供した結果、高齢者や障がい者の利用が直近10年で最大となるなど、フレイル予防や生きがいづくりに加え、外出機会の創出に大きく寄与している。

〈課題・今後改善が必要な点〉

- ・ 利用者アンケートにおいて、トレーニングルームの評価が他施設と比較し低いことから、設置マシンの検討等、利用者満足度の向上のためには更に改善を行う必要がある。
- ・ 空き施設の有効活用のため夏休み期間に自習スペースとして会議室を開放したが、利用が少なかったため、今後は周知方法や運営内容等の工夫を行う必要がある。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	動態調査報告書
期間	第1回 令和6年7月9日～22日 第2回 令和7年1月14日～27日
回答件数	第1回 644名 第2回 682名 計 1,326名

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

- ・ 利用者アンケートの「荒川総合スポーツセンターの設備・サービスに対する総合的な満足度」に関する評価項目においては、「非常に満足」、「満足」が約9割を占める等、適切な設備の維持管理及び、受付等の丁寧な接客が高く評価されている。
- ・ 自由記載の意見や要望については、運用の変更や工夫で改善できるものは即座に対応するとともに、改善に検討や時間を要するものについては、区と共有し、改善に向けての検討を実施した。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

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

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・定例会を毎週開催し、施設の不具合や、運営に対する意見等を区に迅速に共有し、改善を行っている。
- ・「荒川スポセン スポーツ俳句」として俳句作品の掲示、母の日・父の日装飾等の四季折々の行事の装飾や、区と連携して「街なか図書館」を設置するなど、スポーツを目的としない方も気軽に立ち寄れる場として地域に開かれた施設活用を行った。
- ・施設訪問時に、受付、事務所その他諸室において常時複数人を配置し、利用者に積極的な声掛けを行うなど、利用者が安心して施設利用できる体制を構築していることを確認した。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表等の書類は適正に作成されている。不自然な経費計上は見当たらず、本部経費の積算根拠も確認できた。会計手続きは適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	その他収入や印刷製本費、本部経費など、予算と実績の間に乖離がある一部の科目が見受けられるが、それぞれについて明確な理由が示されている。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	指定管理料の上乗せ措置が今期から廃止されたが、事業者の自助努力により利用料金収入は3期連続で増加し、総支出も予算から僅かな増加に抑えられたことで、過年度に引き続き好決算となった。	優良
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36協定、健康診断の受診記録等により、労働保険・社会保険の加入、最低賃金の遵守、時間外労働に際しての割増賃金の支払など、労働環境の確認を行った。指摘事項は無く、労働環境が適正であることが確認できた。	優良

法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	共同事業体を構成する２法人の決算書に基づいて財務評価を行った。代表企業は、活動性・健全性に課題があるが、総合評価は「良好」。構成企業は、収益性、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。両社ともに適正な財務力を有している。	良好
------	--------------------------------	---	----

7 総合評価

<評価できる点>

- ・オリンピックによる水泳教室、パラリンピアンによるパラスポーツ体験会や、スポーツと文化や防災を掛け合わせたイベントなど、幅広い世代に向けた魅力ある自主事業を数多く開催している。
- ・イベント事業に加え、１回制教室増設や、祝日・連休の特別教室実施などを通して、施設利用者の増加に努めている。
- ・接遇や人権研修などの研修に加え、消防署協力のもと避難訓練や救助訓練といった実践的な訓練を積極的に実施するなど、施設運営に必要な知識やスキルの習得を促し、良好なサービスの提供につなげている。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・トレーニングルーム利用者満足度向上のため、更に改善を行う必要がある。
- ・空き施設の有効活用を一層推進する必要がある。

<総合評価>

- ・ＪＶ事業者の強みを活かして、スポーツ施設の運営・維持管理を確実に実施するとともに、利用者の意見・要望に対して運用変更や工夫を行うなど柔軟に対応し、利用者からも施設管理やサービスに対して高い評価を受けている。
- ・令和元年度の大規模改修時に施設のバリアフリー向上が図られ、ソフト面においても、高齢者や障がい者の健康増進・体力向上に向けた様々な取組が行われてきたことで、利用料免除者（高齢者、障がい者）の利用が改修前に比して１万人程度増加しており、リニューアルの効果を最大限発揮した運営が行われている点は高く評価できる。
- ・以上を踏まえ、サービス面、労務面について評価が高く、財務面についても適切な運用がなされていることから、指定管理業務は適切であったと評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	183,932,476	201,620,023	118,235,898	122,560,050
	利用料金収入	181,457,558	189,037,440	197,623,000	210,696,170
	その他収入	700,302	608,694	1,054,000	774,321
	計	366,090,336	391,266,157	316,912,898	334,030,541
支出	運営費	2,888,268	2,996,124	2,700,000	2,660,734
	管理費	151,387,713	137,195,718	137,646,603	144,074,761
	本部経費	1,145,795	510,581	1,040,000	1,145,314
	人件費	145,432,713	142,480,166	147,161,452	148,330,680
	修繕費	6,469,267	10,554,985	11,000,000	10,012,171
	その他支出	0	0	0	0
	計	306,177,961	293,226,993	298,508,055	305,078,346
収支差額		59,912,375	98,039,164	18,404,843	28,952,195
区への返還額		41,507,532	79,271,805	0	6,352,204
精算後収支差額		18,404,843	18,767,359	18,404,843	22,599,991
(施設決算状況の説明)					
〈決算の特徴的事項について〉 ・利用者のニーズに合わせた教室事業やイベント実施により、利用料金収入が予算比 106%となり、当初計画を上回った。 ・令和 6 年度からコロナの影響を想定した減収補填額の指定管理料への上乗せを取りやめた が、コロナの収束と指定管理者の運営努力により、利用者数は順調に回復し、指定管理期間 最大の収益があがった。 〈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、人件費の当初計画で示している金額 を超えた支出は指定管理者が負担し、修繕費の余剰額は区へ全額返還した。 ・管理費のうち光熱水費は実費精算とし、当初計画で示している金額を超えた額について追加 支出した。 ・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 1/2 を区に返 還した。 〈本部経費の考え方〉 ・本部経費は検証可能なものに限ることとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明 らかにできることを条件としている。公募時において、計上したいものについて項目・考え 方・算出方法・検証方法等をあわせて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が 妥当であると判断されたものについて計上している。					

担当所管部	
部	地域文化スポーツ部
課	スポーツ振興課

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	特別養護老人ホームグリーンハイム荒川
	所在地	荒川区南千住六丁目 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
指定期間		令和 4 年 4 月 1 日～令和 9 年 3 月 31 日
施設開設年月日		平成元年 4 月 1 日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成元年 4 月 1 日
業務内容		要介護と認定をされ、常時介護が必要で在宅介護を受けることが困難な高齢者に対し、入浴、排泄、食事等の日常生活上の介護や機能訓練、健康管理等のサービスを提供する。 (定員) 特養 100 名 短期入所生活介護 (ショートステイ) 10 名

2 事業計画と事業実績

令和 6 年度 事業計画	・大規模改修に向けて適切な運営と準備に取り組んでいく。 ・利用率向上のため、年間延べ入院日数 1,400 日以内に抑える。 ・サービスの質の向上を図るため、基礎介護委員会において、排泄、食事、認知症の研修を継続的に行っていく。 ・介護保険制度改正に伴う各種の情報把握に努め、確実で安定的な運用を行う。 ・ショートステイでは月 2 名以上の新規利用者の獲得を目指し、居宅介護支援事業所との連携を強化していく。また、家族やケアマネジャーとの連絡を密に取りながら満足度の向上を図る。
令和 6 年度 事業実績	・利用者の年間延べ入院日数は 1,747 日、その内コロナ感染による入院は延べ 288 日であった。 ・排泄介助については専門アドバイザーを招き、適切な製品（おむつ等）の選択や対処方法を学び、コスト削減につなげた。 ・様々な福祉機器や移動補助用具を試行し、生産性向上に資する活動を進めた。併せて介護 DX の促進に向けたデモや研修も実施。 ・大規模改修に向けた人員調整もしつつ、オンラインレク等活用し、ショートステイの新規利用者を 20 名以上獲得した。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目	配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理	20	-	20	-
適正な施設環境の維持管理について	20	5	20	施設の安全面への満足度は高い。
介護サービス	80	-	52	-
介護サービスに対する利用者満足度について	20	5	20	健康管理への満足度は特に高い。
利用率について	(20)	-	-	大規模改修に伴い入所調整を実施しているため、評価を実施しない。
職員の接遇について	20	5	20	利用者、家族等への対応は丁寧であり、職員の接遇は極めて良好である。
自主的な取組について	20	3	12	町会との交流、看護実習生の受入れを行っている。
小計 (A)	80	-	72	-
その他評価項目	配点	評価	得点	評価のポイント
区内事業者の活用や区民雇用の取組について	5	4	4	区民雇用率は良好であり、区内事業者の活用も行われている。
災害対策、BCP の取組について	5	5	5	災害時マニュアルを整備し、十分な災害対策を実施している。
小計 (B)	10	-	9	-
合計 (A+B)			81	-
合計 (A+B) ※満点 110 点に換算した得点			99	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価			A	-

※大規模改修に伴い新規入所を停止したため、利用率については評価対象外とした。

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・スタッフ同士のコミュニケーションが円滑で、明るく活気のある雰囲気であり、入居者が安心して過ごせる状態にある。
- ・施設の大規模改修が迫る中、慎重に入所調整を行いつつ安定的な運営を継続できた。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・大規模改修（引越）に伴う生活環境の変化は、入居者の生活に大きな影響を与えるため、事前に関係者と十分なコミュニケーションを取り、入念な準備が必要となる。
- ・入居者の状況を考慮しながら、スムーズな引っ越しができるように区と運営法人で必要な協議を進めている。

〈参考値〉特養利用率：68.8%、ショートステイ利用率：73.5%、平均介護度：4.1

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	・利用者満足度調査	・意見箱
期間	・令和7年2月10日～3月31日	・常時
回答件数	・41件（配付数64件）	・0件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・施設の安全面は良好であり、多くの利用者は住み心地に満足されている。
- ・健康管理や職員の接遇が利用者から好評である。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・食事や入浴の満足度を高めるため、内容や提供時間について改めて検討する。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

運営協議会の開催：令和6年4月26日

区職員による施設巡回（担当課長：4月、7月、10月、2月）

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・必要な修繕、備品の買換えは年間を通して適切になされており、施設内の設備や備品に不具合は生じておらず、利用者や職員の動線も安全に確保されている。
- ・感染予防のため、入館者の検温、健康状態の確認、記録及びマスク着用が徹底されている。
- ・指定基準どおりの人員配置がなされており、介護サービスは適切に提供されている。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・大規模改修に伴う入所調整や、改修までの施設の維持管理など、運営法人と定期的に打合せの場を設け、必要な協議を進めている。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳等の書類は適正に作成されており、不自然な経費計上は見当たらない。会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	収入・支出ともに予算との乖離が見受けられたが、大規模改修に向けての利用抑制が原因であることが確認できた。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	大規模改修に向けての利用抑制により運営費は予算を下回ったが、収入減により収支差額は予算を下回り赤字となった。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断の受診記録等により、労働保険・社会保険の加入、最低賃金の遵守、時間外労働に際しての割増賃金の支払など、労働環境の確認を行った。指摘事項は無く、労働環境が適正であることが確認できた。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務評価を行った結果、安定性は「優良」、収益性、成長性、活動性・健全性は「良好」である。安定的・継続的な運営に当たり適正な財務力を有している。	良好

7 総合評価

<評価できる点>

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

<課題・今後改善が必要な点>

- ・施設は大規模改修に伴う移転を控えており、入所調整に向けた取組を今後も慎重に進めていく必要がある。

<法令基準等への適合状況>

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

<総合評価>

- ・介護人材の確保が厳しい中、人員配置については法令基準等にすべて適合している。
- ・利用者に対するサービス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であったと評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和4年度	令和5年度	令和6年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	0	0	0	0
	介護保険事業収益	470,013,093	442,376,707	362,407,000	384,926,326
	その他収入	2,011,078	1,450,550	101,679,000	68,923,701
	計	472,024,171	443,827,257	464,086,000	453,850,027
支出	運営費	68,462,254	62,936,533	69,228,000	57,828,930
	管理費	58,122,933	61,324,780	57,676,000	67,722,646
	本部経費	-	-	-	-
	人件費	307,334,579	301,391,817	299,468,000	334,336,043
	修繕費	2,718,083	4,370,303	936,000	539,660
	その他支出	1,287,826	1,341,515	1,448,000	1,367,413
	計	437,925,675	431,364,948	428,756,000	461,794,692
収支差額		34,098,496	12,462,309	35,330,000	-7,944,665
(施設決算状況の説明)					
〈決算の特徴的事項について〉 ・介護報酬等による運営のため、区からの指定管理料の支払いはない。 ・介護保険事業収益は、当初計画より決算額が上回った。 ・運営費は、介護用品費、保健衛生費、消耗器具備品費等の減少により、当初計画より決算額が下回った。 ・管理費は、業務委託費、保守料等の増加により、当初計画より決算額が上回った。 ・人件費は、派遣職員費、退職給付費用の増加により、当初計画より決算額が上回った。 ・大規模改修を控えているため、修繕費は抑制した。					

担当所管部	
部	福祉部
課	福祉推進課

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

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

2 事業計画と事業実績

令和 6 年度 事業計画	・職員が目的をもって働けるような環境を整備し、自ら企画立案ができるような体制を構築する。 ・季節感を感じるイベントを積極的に開催する。また家族や地域住民等にも参加を促し、開かれた施設として交流を深めていく。 ・関係機関と連携を強化し、「地域に暮らす在宅高齢者からの相談と見守り、介護予防、要介護者、看取りまでを一貫して対応できる地域包括ケアシステム」として、地域福祉に貢献する。 ・家族懇談会を実施し、安心安全の暮らしが継続できる環境づくりを目指す。
令和 6 年度 事業実績	・特養利用率：99.1%、ショートステイ利用率：98.9%、平均介護度：3.8 ・法人内でスキルアップ研修を定期的実施しており、職員は積極的に受講している。またオンライン研修も拡充を進めている。 ・町会開催のお祭りの見学、保育園との交流といった地域交流を行った。また、納涼祭や敬老祭を開催し、家族に参加を促した。 ・同エリアに複数の事業所を展開しており、地域特性に応じたニーズを引き出した。 ・面会制限の緩和等、家族のニーズにも真摯に対応しており、安心して任せられる区立施設であると評価いただいた。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	-	16	-
	適正な施設環境の維持管理について	20	4	16	施設の安全面、室内環境に関する満足度が特に高く、清掃面の満足度についても極めて良好である。
介護サービス		80	-	64	-
	介護サービスに対する利用者満足度について	20	4	16	健康管理に関する満足度が特に高く、食事と入浴についても良好である。
	利用率について	20	5	20	99.1%と高い利用率を維持している。
	職員の接遇について	20	4	16	利用者や家族等に丁寧に接することができており、満足度が高い。
	自主的な取組について	20	3	12	学生の受け入れを行っている。
小計 (A)		100	-	80	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	区内事業者の活用や区民雇用の取組について	5	3	3	区民雇用率、区内事業者の活用ともに良好な状況である。
	災害対策、BCP の取組について	5	5	5	災害時マニュアルを整備し、十分な災害対策を実施している。
小計 (B)		10	-	8	-
合計 (A+B)				88	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・特養、短期入所ともに高い利用率で安定しており、看取りケアを推進している点が評価できる。
- ・老朽化した建物ではあるが、施設内は明るく清潔に保たれており、入居者が快適に過ごせる環境が整っている。

<課題・改善が必要な点>

- ・地域交流は少しずつ再開されており、引き続き地域に開かれた施設として、町会等との交流をさらに推進する必要がある。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	・利用者満足度調査	・意見箱
期間	・令和6年4月1日～令和7年3月31日	・常時
回答件数	・39件（配付数59件）	・0件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・施設環境について、清掃面、安全面など総じて評価が高く、住み心地に満足されている利用者が多い。
- ・健康管理が適切に行われており、安心して施設での生活を送ることができ、利用者の満足度が高い。
- ・職員の接遇については好評である。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・特段の課題はないが、食事の満足度を向上するため、イベント食を増やすなどの工夫をしていく必要がある。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

運営協議会の開催：令和6年4月26日

区職員による施設巡回（担当課長：4月、7月、10月、2月）

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・必要な修繕、備品の買換えは年間を通して適切に対応している。施設内の設備や備品に大きな不具合は生じておらず、利用者や職員の動線も安全に確保されている。
- ・感染症予防のため、入館者の検温、健康状態の確認、記録及びマスク着用が徹底されている。
- ・指定基準どおりの人員配置がなされており、介護サービスは適切に提供されている。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・開設から30年が経過し、設備の劣化が進んでいる。今後控える大規模改修を考慮しながら、日常的な施設の維持管理について、調整を行っていく必要がある。

6 財務・労務評価表

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

7 総合評価

<評価できる点>

- ・入浴、排泄、食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービス提供については、専門的スキルにより安定的に実施できている。
- ・特養、短期入所ともに高い利用率を維持できている。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・地域交流を少しずつ再開しており、引き続き地域に開かれた施設として、町会や保育園等と交流をさらに深めていく必要がある。

<法令基準等への適合状況>

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

<総合評価>

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

【参考】施設決算状況

年度		令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	0	0	0	0
	介護保険事業収益	320,884,660	344,621,882	337,155,000	349,707,415
	その他収入	0	0	2,904,000	0
	計	320,884,660	344,621,882	340,059,000	349,707,415
支出	運営費	62,541,715	58,834,490	57,315,000	59,703,642
	管理費	48,246,795	54,368,844	61,259,000	62,861,084
	本部経費	-	-	-	-
	人件費	196,558,016	192,928,703	191,258,000	217,036,793
	修繕費	1,373,795	6,838,544	144,000	11,029,493
	その他支出	13,498,326	13,530,840	15,768,000	878,763
	計	322,218,647	326,501,421	325,744,000	351,509,775
収支差額		-1,333,987	18,120,461	14,315,000	-1,802,360
(施設決算状況の説明)					
〈決算の特徴的事項について〉 ・介護報酬等による運営のため、区からの指定管理料の支払いはない。 ・介護保険事業収益は、当初計画より決算額が上回った。 ・運営費は、給食費、保健衛生費、光熱水費等の増加により、当初計画より決算額が上回った。 ・管理費は、業務委託費、賃借料、保守料等の増加により、当初計画より決算額が上回った。 ・人件費は、職員給与、非常勤職員給与、派遣職員費等の増加により、当初計画より決算額が上回った。 ・施設老朽化に伴う空調改修工事等により、修繕費が大幅に増加した。					

担当所管部	
部	福祉部
課	福祉推進課

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	特別養護老人ホーム花の木ハイム荒川
	所在地	荒川区荒川五丁目 47 番 2 号
指定管理者	名称	社会福祉法人奉優会
	所在地	世田谷区駒沢一丁目 4 番 15 号真井ビル 5 階
指定期間		令和 4 年 4 月 1 日～令和 9 年 3 月 31 日（5 年間）
施設開設年月日		平成 11 年 4 月 1 日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		令和 4 年 4 月 1 日
業務内容		要介護と認定をされ、常時介護が必要で在宅介護を受けることが困難な高齢者に対し、入浴、排泄、食事等の日常生活上の介護や機能訓練、健康管理等のサービスを提供する。 （定員）特養 50 名 短期入所生活介護（ショートステイ）6 名

2 事業計画と事業実績

令和 6 年度 事業計画	・ 空床日数を短縮化するため、常時 5 名の入所待機者を確保する。ケアマネジャーと連携し、緊急ケースの受け入れを柔軟に行う。 ・ 介護システムや見守りセンサー等を活用し、科学的根拠に基づいたケアを実施する。看取り期については、入所者の意向を尊重し、その方らしい最期を迎えられるよう医師とも連携していく。 ・ 認知症ケアに関する研修の受講を推進しており、アドミニストレーター研修修了者を増加させる。 ・ 面会制限を緩和し、家族との交流を推進する。ボランティア支援を受け入れ、クラブ活動を積極的に行い、地域交流を図る。
令和 6 年度 事業実績	・ 特養入所率：94.7%、ショートステイ利用率：108.0%、平均介護度：4.1 ・ 回復の見込みがない終末期の看取りが増加傾向にあり、利用者と家族の意向を尊重した最期を医師と共に支援している。 ・ 認知症ケアプログラムアドミニストレーター研修を 9 名受講した。また、令和 7 年度から立ち上げる認知症ケア推進委員会の準備も進めている。 ・ 感染症発生時以外は時間制限なく面会ができるようにした。 ・ 担当者会議への参加を家族に促し、家族の意向確認と入所者の状態について情報共有を行った。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	-	20	-
	適正な施設環境の維持管理について	20	5	20	施設の安全面、清掃面に関する満足度が特に高く、多くの利用者は住み心地に満足されている。
介護サービス		80	-	76	-
	介護サービスに対する利用者満足度について	20	5	20	健康管理に関する満足度が特に高く、食事や入浴の満足度は良好であった。
	利用率について	20	4	16	利用率は 94.7%で、高い利用率を維持できている。
	職員の接遇について	20	5	20	利用者、家族への対応は丁寧で、接遇の満足度は極めて良好である。
	自主的な取組について	20	5	20	町会、保育園、動物専門学校との交流、職場体験を受け入れている。
小計 (A)		100	-	96	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	区内事業者の活用や区民雇用の取組について	5	4	4	区民雇用率は極めて良好であり、区内事業者の活用は良好であった。
	災害対策・BCP の取組について	5	5	5	災害時マニュアルを整備し、十分な災害対策を実施している。
小計 (B)		10	-	9	-
合計 (A+B)				105	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				S	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・特養については、感染症発生による入院や看取りでの退所により利用率の低下が見込まれたが、常時 5 名の入所待機者を確保するよう関係機関と連携している点が評価できる。
- ・ショートステイについては、クラウド上の予約管理システムを導入し、相談員以外でも空き状況をリアルタイムで確認できるようにした点が評価できる。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・今後も区内事業者の活用を積極的に進めていく。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	・利用者満足度調査	・意見箱
期間	・令和6年12月1日～令和7年1月31日	・常時
回答件数	・33件（配付数50件）	・0件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・施設環境が極めて良好で、利用者や家族から住み心地が良いと評判である。
- ・施設行事に関する評価が極めて良好である。
- ・褥瘡予防や寝たきり防止の取組が好評で、健康管理についての満足度が高い。
- ・職員の接遇は極めて良好である。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・食事や入浴の満足度を高めるため、内容や提供時間について改めて検討する。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

運営協議会の開催：令和6年4月26日

区職員による施設巡回（担当課長：4月・7月・10月・2月）

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・必要な修繕・備品の買換えが年間を通して適切に対応している。施設内の設備や備品に大きな不具合は生じておらず、利用者や職員の動線も安全に確保されていた。
- ・感染症予防のため、入館者の検温、健康状態の確認、記録およびマスクの着用が徹底されている。
- ・指定基準どおりの人員配置がなされており、介護サービスを適切に提供できている。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・開設から26年が経過し、設備の経年劣化が進んできている。日常的な施設の維持管理については、予定されている大規模改修を踏まえて検討していく必要がある。

6 財務・労務評価表

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

7 総合評価

<評価できる点>

- ・入浴、排泄、食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービス提供について、専門的なスキルをもって安定的に実施できている。
- ・毎年、高い利用率を維持できている。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・区内事業者をより積極的に活用にしていく必要がある。

<法令基準等への適合状況>

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

<総合評価>

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

【参考】施設決算状況

年度		令和4年度	令和5年度	令和6年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	0	0	0	0
	介護保険事業収益	270,534,421	294,243,534	311,736,566	308,436,868
	その他収入	0	30,250	800,000	380,000
	計	270,534,421	294,273,784	312,536,566	308,816,868
支出	運営費	54,033,170	52,640,652	54,351,874	56,254,571
	管理費	13,646,457	12,722,590	19,360,511	20,407,792
	本部経費	-	-	-	-
	人件費	164,241,475	168,893,773	199,949,117	198,363,075
	修繕費	4,783,064	5,628,087	10,327,326	9,376,464
	その他支出	1,585,254	1,650,023	2,100,137	2,141,165
	計	238,289,420	241,535,125	286,088,965	286,543,067
収支差額		32,245,001	52,738,659	26,447,601	22,273,801
(施設決算状況の説明)					
〈決算の特徴的事項について〉 ・介護報酬等による運営のため、区からの指定管理料の支払いはない。 ・介護保険事業収益は、当初計画より下回った。 ・運営費は、保健衛生費、光熱水費等の増加により、当初計画より決算額が上回った。 ・管理費は、福利厚生費、事務消耗品費、広報費等の増加により、当初計画より決算額が上回った。 ・人件費は、職員給与、法定福利費等の減少により、当初計画より決算額が下回った。					

担当所管部	
部	福祉部
課	福祉推進課

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	グリーンハイム荒川在宅高齢者通所サービスセンター
	所在地	荒川区南千住六丁目 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
指定期間		令和 4 年 4 月 1 日～令和 7 年 3 月 31 日（廃止）
施設開設年月日		平成元年 4 月 1 日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成元年 4 月 1 日
業務内容		要介護又は要支援と認定された方を対象に、利用者が居宅で自立した日常生活を営めることを目指し、入浴、排泄、食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービスを提供する。 （定員）通所介護（一般デイ）35 名 ＊介護予防含む

2 事業計画と事業実績

令和 6 年度 事業計画	・ 令和 7 年 3 月末をもってデイサービス事業が終了（廃止）となる。居宅介護支援事業所の協力を得ながら、利用者への影響が最小限になるよう努める。 ・ 事業終了に向けて業務内容を整理しつつ、これまでと同様に質の高いサービス提供に努める。 ・ 研修や勉強会は継続し、職員の知識、認識を深めることで、引き続きサービスの質の向上を図る。 ・ 利用者数に応じた職員体制を確保しながら、滞りなく業務を遂行する。
令和 6 年度 事業実績	・ 一般デイ：利用率 53.1%、平均介護度：2.1 ・ 居宅介護支援事業所との連携を密にし、他事業所への移行等、滞りなく行うことができた。 ・ 最後まで通所されていた利用者の ADL および QOL が低下しないようミーティングでサービスへの認識を統一し、支援を行った。 ・ 虐待防止研修、アンガーマネジメント研修、事故報告書の作成研修、入浴援助研修、感染予防研修など、定期的に実施した。 ・ デイ廃止に伴う不安の訴えに対応しながら、定員変更や職員体制の調整を平穩に実施。廃止後の事務処理等も滞りなく対応した。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	-	20	-
	適正な施設環境の維持管理について	20	5	20	清掃、安全などの評価が高く、適正な施設環境の維持管理がなされている。
介護サービス		80	-	72	-
	介護サービスに対する利用者満足度について	20	5	20	食事、入浴、機能訓練などの満足度が非常に高い。
	利用率について	20	3	12	利用率は 53.1%であり、良好である。
	職員の接遇について	20	5	20	利用者や家族等への対応は丁寧であり、満足度が非常に高い。
	自主的な取組について	20	5	20	町会、ふれあい館との交流、学生や企業研修の受け入れを行っている。
小計 (A)		100	-	92	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	区内事業者の活用や区民雇用の取組について	5	5	5	区民雇用率は極めて良好であり、区内事業者の活用も行われている。
	災害対策、BCP の取組について	5	5	5	災害時マニュアルを整備し、十分な災害対策を実施している。
小計 (B)		10	-	10	-
合計 (A+B)				102	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				S	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・ 事業終了時まで利用者が引き続き安心して過ごしてもらえるよう、サービスへの認識を職員間で統一しつつ支援を行えた点が評価できる。
- ・ 居宅介護支援事業所と協力しながら、利用者の他事業所への移行を滞りなく行うことができた点が評価できる。

<課題・今後改善が必要な点>

特段の課題はなく、令和 7 年 3 月末をもって、問題なく事業を終了することができた。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	・利用者満足度調査	・意見箱
期間	・令和6年11月1日～11月30日	・常時
回答件数	・19件（配付数21件）	・0件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・施設内の室内環境や職員の接遇について、利用者から好評である。
- ・食事、入浴、機能訓練などの満足度は極めて良好である。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・特段の課題はなく、最終日まで滞りなく運営を行った。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

運営協議会の開催：令和6年4月26日

区職員による施設巡回（担当課長：4月、7月、10月、2月）

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・必要な修繕、備品の買換えが年間を通して適切になされており、施設内の設備や備品に不具合は生じておらず、利用者や職員の動線も安全に確保されている。
- ・指定基準どおりの人員配置がなされており、介護サービスを適切に提供している。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・特段の課題はなく、事業を無事終了した。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳等の書類は適正に作成されており、不自然な経費計上は見当たらない。会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	支出経費は予算との大幅な乖離が見受けられるが、年度末での事業終了に向けての運営調整が原因であることが確認できた。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	本年度で事業を終了する為、収支差額は大幅な赤字予算であったが、支出の抑制により、赤字額は予算を上回った。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断の受診記録等により、労働保険・社会保険の加入、最低賃金の遵守、時間外労働に際しての割増賃金の支払など、労働環境の確認を行った。指摘事項は無く、労働環境が適正であることが確認できた。	優良
法人 決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務評価を行った結果、安定性は「優良」、収益性、成長性、活動性・健全性は「良好」である。安定的・継続的な運営に当たり適正な財務力を有している。	良好

7 総合評価

<評価できる点>

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

<課題・今後改善が必要な点>

- ・特段の課題はなく、問題なく事業を終了することができた。

<法令基準等への適合状況>

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

<総合評価>

- ・介護人材の確保が厳しいなか、法令基準等についてはすべて適合している。
- ・利用者に対するサービス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であったと評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	0	0	0	0
	介護保険事業収益	71,042,551	74,666,234	34,167,000	33,506,177
	その他収入	305,410	213,376	615,000	472,556
	計	71,347,961	74,879,610	34,782,000	33,978,733
支出	運営費	12,165,498	12,319,847	13,269,000	8,368,878
	管理費	8,335,524	9,242,367	9,238,000	7,568,376
	本部経費	-	-	-	-
	人件費	73,775,185	66,089,167	57,438,000	48,225,409
	修繕費	1,967,602	1,015,190	606,000	335,500
	その他支出	1,535,100	1,021,425	816,000	827,966
	計	97,778,909	89,687,996	81,367,000	65,326,129
収支差額		-26,430,948	-14,808,386	-46,585,000	-31,347,396
(施設決算状況の説明)					
〈決算の特徴的事項について〉 ・介護報酬等による運営のため、区からの指定管理料の支払いはない。 ・介護保険事業収益は、当初計画より決算額が下回った。 ・運営費は、介護用品費、保健衛生費、光熱水費等の減少により、当初計画より決算額が下回った。 ・管理費は、福利厚生費、業務委託費、保守料等の減少により、当初計画より決算額が下回った。 ・人件費は、職員賞与、非常勤職員給与、法定福利費の減少により、当初計画より決算額が下回った。					

担当所管部	
部	福祉部
課	福祉推進課

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	花の木ハイム荒川在宅高齢者通所サービスセンター
	所在地	荒川区荒川五丁目 47 番 2 号
指定管理者	名称	社会福祉法人奉優会
	所在地	世田谷区駒沢一丁目 4 番 15 号真井ビル 5 階
指定期間		令和 4 年 4 月 1 日～令和 9 年 3 月 31 日（5 年間）
施設開設年月日		平成 11 年 4 月 1 日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		令和 4 年 4 月 1 日
業務内容		要介護又は要支援と認定された方を対象に、利用者が居宅で自立した日常生活を営めることを目指し、入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービスを提供する。 （定員）通所介護（一般デイ）40 名 ＊介護予防含む

2 事業計画と事業実績

令和 6 年度 事業計画	・レクリエーション実施時に ICT を新たに活用することで、楽しむことに加え、新しい「体験」や「驚き」を提供していく。 ・地元のボランティアや実習生などを積極的に受け入れることで、地域住民とコミュニケーションをとれる機会を増やす。 ・看護師を 2 名配置していることを活かして、介護、医療重度者の受入れを積極的に行い、在宅生活の安定的継続につなげる。 ・法人独自のサービス「お困りごと支援」を引き続き行う。送迎時の居室内介助やヘアカットなど介護保険外のお困りごとにも対応し、利用者の在宅生活を支援する。
令和 6 年度 事業実績	・一般デイ：利用率 61.7%、平均介護度：2.8 ・大きなプロジェクターを活用し、最新の介護プログラムを提供することで利用者の認知機能の活性化を推進した。 ・学生や園児との交流、音楽ボランティア、ドッグセラピーを開催することにより、利用者間の会話も増えた。 ・介護、医療重度者（胃ろう 3 名、バルーン 4 名、吸引 2 名、褥瘡処置 2 名）や寝台浴希望者を受け入れ、在宅生活を支援した。 ・「お困りごと支援」については、日常生活における多様なニーズに柔軟に対応しており、利用者や家族からは好評である。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	-	16	-
	適正な施設環境の維持管理について	20	4	16	施設の安全面と室内環境に関する満足度が特に高い。感染症予防についても十分な配慮がなされている。
介護サービス		80	-	68	-
	介護サービスに対する利用満足度について	20	4	16	入浴に関する満足度は良好である。
	利用率について	20	3	12	利用率は 61.7%であり、良好である。
	職員の接遇について	20	5	20	利用者や家族に対する対応が丁寧で、職員の接遇は、極めて良好である。
	自主的な取組について	20	5	20	町会や保育園との交流、職場体験の受け入れ、困り事支援等を行っている。
小計 (A)		100	-	84	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	区内事業者の活用や区民雇用の取組について	5	5	5	区民雇用率は極めて良好で、区内事業者の活用も行っている。
	災害対策・BCP の取組について	5	5	5	災害マニュアルを整備し、十分な災害対策を実施している。
小計 (B)		10	-	10	-
合計 (A+B)				94	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・施設全体で利用者の新規獲得や利用率向上に努めている点が評価できる。職員不足の状況は続いているが、新規利用者の受入れを止めることなく対応している。また、毎日の業務やミーティング時の徹底した情報共有により事故防止を図っている点も評価できる。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・利用率が 60%台であり、利用促進に向けた取組が必要である。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	・利用者満足度調査	・意見箱
期間	・令和7年1月15日～2月15日	・常時
回答件数	・35件（配付数70件）	・0件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・施設の清掃面や安全面などに関する満足度が高く、感染症予防が十分なされている。
- ・入浴対応に満足されている方が特に多く、食事に関する満足度も高い。
- ・職員の言葉遣いや介護技術が丁寧で、利用者や家族から好評である。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・魅力的な施設行事を現在も開催しているが、より効果的なプログラムの種類を増やすなど、利用率の向上に努める必要がある。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

運営協議会の開催：令和6年4月26日

区職員による施設巡回（担当課長：4月・7月・10月・2月）

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・必要な修繕、備品の買換えは年間を通して適切に対応されており、施設内の設備や備品に不具合は生じておらず、利用者や職員の動線も安全に確保されている。
- ・指定基準どおりの人員配置がなされており、介護サービスを適切に提供している。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・開設から26年が経過し、設備の経年劣化が進んできている。日常的な施設の維持管理については、予定されている大規模改修を考慮し、調整する必要がある。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳等の書類は適正に作成されており、不自然な経費計上は見当たらない。会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	収入・支出・収支差額ともに予算と実績の差額は10%以内である。予算管理は適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	支出増であったが収入増により、過年度と比較し良好な決算となった。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36協定、健康診断の受診記録等により、労働保険・社会保険の加入、最低賃金の遵守、時間外労働に際しての割増賃金の支払など、労働環境の確認を行った。指摘事項は無く、労働環境が適正であることが確認できた。	優良
法人 決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務評価を行った結果、安定性、成長性は「優良」、収益性、活動性・健全性は「良好」である。安定的・継続的な運営に当たり極めて良好な財務力を有している。	優良

7 総合評価

<評価できる点>

- ・入浴・排泄、食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービス提供を安定的に実施できている。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・利用率が60%台であり、さらなる利用促進に向けた取組が必要である。

<法令基準等への適合状況>

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

<総合評価>

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

【参考】施設決算状況

年度		令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	0	0	0	0
	介護保険事業収益	49,045,794	70,707,608	77,725,745	78,591,893
	その他収入	0	0	21,200	0
	計	49,045,794	70,707,608	77,746,945	78,591,893
支出	運営費	13,566,713	14,037,402	14,465,169	14,329,837
	管理費	3,243,325	2,292,543	2,836,139	2,800,457
	本部経費	-	-	-	-
	人件費	42,891,357	50,171,636	53,208,308	52,954,025
	修繕費	25,203	25,053	195,187	210,455
	その他支出	212,407	892,293	183,317	890,912
	計	59,939,005	67,418,927	70,888,120	71,185,686
収支差額		-10,893,211	3,288,681	6,858,825	7,406,207
(施設決算状況の説明)					
〈決算の特徴的事項について〉 ・介護報酬等による運営のため、区からの指定管理料の支払いはない。 ・介護保険事業収益は、当初計画より決算額が上回った。 ・運営費は、保健衛生費、消耗器具備品費、車輛費等の減少により、当初計画より決算額が下回った。 ・管理費は、福利厚生費、旅費交通費、事務消耗品費、広報費等の減少により、当初計画より決算額が下回った。 ・人件費は、派遣職員費、退職給付費用、法定福利費の減少により、当初計画より決算額が下回った。					

担当所管部	
部	福祉部
課	福祉推進課

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	南千住中部在宅高齢者通所サービスセンター
	所在地	荒川区南千住四丁目 9 番 6 号
指定管理者	名称	社会福祉法人カメラア会
	所在地	江東区亀戸三丁目 36 番 5 号
指定期間		令和 4 年 4 月 1 日～令和 9 年 3 月 31 日（5 年間）
施設開設年月日		平成 12 年 4 月 1 日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成 31 年 4 月 1 日
業務内容		要介護又は要支援と認定された方を対象に、利用者が居宅で自立した日常生活を営めることを目指し、入浴、排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービスを提供する。 （定員）通所介護（一般デイ）45 名 ＊介護予防含む。

2 事業計画と事業実績

令和 6 年度 事業計画	・アンケートとヒアリングを丁寧に行い、利用者ニーズの把握に努める。また接遇等を研鑽し、サービスの質の向上を図る。 ・運動機器を活用し、個々の利用者に合った機能訓練を提供する。 ・新たに音楽療法を導入し、利用者の ADL 低下防止や心身機能の向上を目指す。 ・季節感が感じられる行事を多く開催する。特に個別（または少人数）のレクを充実させていく。 ・消毒、清掃等、環境整備を継続する。また利用者、職員ともに、検温と体調確認を細かく実施し、異常の早期発見に努める。
令和 6 年度 事業実績	・一般デイ：利用率 49.6%、平均介護度 2.3 ・複数のアンケートを実施し、ニーズの把握に努めた。独自介護プログラムである「こやまケア」でサービスの質を確認し、適切なサービスの提供を行った。 ・日常生活の中に運動する機会を積極的に設け、利用者の ADL 低下防止につながられた。 ・利用者に楽しみながらリラックスして過ごしてもらうために、イベント湯や音楽療法、ボランティア演奏会等を開催した。 ・適切な体温確認により、体調変化の早期発見につながっている。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	-	16	-
	適正な施設環境の維持管理について	20	4	16	施設の清掃面、室内環境に関する満足度が高く、適正な施設環境の維持管理がなされている。
介護サービス		80	-	60	-
	介護サービスに対する利用者満足度について	20	4	16	食事と入浴に関する満足度が高く、機能訓練、行事の満足度は良好である。
	利用率について	20	2	8	利用率は 49.6%であり、課題がある。
	職員の接遇について	20	4	16	利用者、家族等への対応は丁寧であり、職員の接遇は、良好である。
	自主的な取組について	20	5	20	都立産業技術高等専門学校の学生を受け入れている。
小計 (A)		100	-	76	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	区内事業者の活用や区民雇用の取組について	5	3	3	区民雇用率及び区内事業者の活用状況は良好である。
	災害対策、BCP の取組について	5	2	2	災害時マニュアルを整備し、年 1 回の訓練を行っている。
小計 (B)		10	-	5	-
合計 (A+B)				81	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・様々な行事を行っていることや機能訓練において独自の音楽療法を実施し、心身機能の維持、向上につなげている点が評価できる。
- ・サービスで職員の専門性の向上、業務効率化、人材育成、労働環境の改善などに積極的に取り組んでいる。

<課題・改善が必要な点>

- ・事業収支は大幅に改善したが、利用率向上のために施設定員を適正数に調整するなど、具体的な改善策を検討する必要がある。
- ・近隣消防署と合同で避難想定訓練等も実施しているが、施設独自の災害訓練を増やし、防災意識の向上を図る必要がある。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	・利用者満足度調査	・意見書
期間	・令和6年4月1日～3月31日	・常時
回答件数	・35件（配付数70件）	・0件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・施設の清掃面、室内環境については非常に好評である。
- ・食事、入浴対応についても利用者から好評である。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・利用者ニーズを深掘し、新規利用者の確保に向けた検討が必要である。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

運営協議会の開催：令和6年4月26日

区職員による施設巡回（担当課長：4月、7月、10月、2月）

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

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

<課題・今後改善が必要な点>

- ・利用率が50%を下回っており、今後は施設定員を適正数に調整するなどの改善を図っていく必要がある。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳等の書類は適正に作成されており、不自然な経費計上は見当たらない。会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	人件費、運営費が予算を上回ったが、利用者増によるものであり、支出経費の妥当性は確認できた。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	利用者を積極的に受入れ、収入は予算を大幅に上回った。利用者増に伴う支出増はあったが、収支差額は予算を大幅に上回る好決算となった。	優良
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断の受診記録等により、労働保険・社会保険の加入、最低賃金の遵守、時間外労働に際しての割増賃金の支払など、労働環境の確認を行った。指摘事項は無く、労働環境が適正であることが確認できた。	優良
法人 決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	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、安定性、成長性、活動性・健全性すべて「良好」である。安定的・継続的な運営に当たり適正な財務力を有している。	良好

7 総合評価

<評価できる点>

- ・入浴、排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービス提供について専門的スキルを持って、安定的に実施できている。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・事業収支は大幅に改善されたが、施設定員を適正数に調整するなど、施設の安定的な運営のための新たな取組が必要である。

<法令基準等への適合状況>

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

<総合評価>

- ・介護人材の確保が厳しいなか、法令基準等についてはすべて適合している。
- ・利用者に対するサービス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であったと評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	0	0	0	0
	介護保険事業収益	72,281,200	67,489,338	73,150,000	82,468,377
	その他収入	0	0	60,000	0
	計	72,281,200	67,489,338	73,210,000	82,468,377
支出	運営費	13,042,237	12,707,114	12,369,000	14,782,224
	管理費	7,241,886	7,803,005	9,228,000	8,965,161
	本部経費	-	-	-	-
	人件費	47,044,558	45,715,787	47,654,000	49,961,454
	修繕費	12,100	1,795,255	0	2,859,177
	その他支出	4,224,246	4,178,476	2,821,000	425,295
	計	71,565,027	72,199,637	72,072,000	76,993,311
収支差額		716,173	-4,710,299	1,138,000	5,475,066
(施設決算状況の説明)					
〈決算の特徴的事項について〉 ・介護報酬等による運営のため、区からの指定管理料の支払いはない。 ・介護保険事業収益は、当初計画より決算額が上回った。 ・運営費は、給食費、光熱水費、保険料等の増加により、当初計画より決算額が上回った。 ・管理費は、福利厚生費、賃借料、保守料等の減少により、当初計画より決算額が下回った。 ・人件費は、職員給料、派遣職員費、法定福利費等の増加により、当初計画より決算額が上回った。					

担当所管部	
部	福祉部
課	福祉推進課

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	東日暮里在宅高齢者通所サービスセンター
	所在地	荒川区東日暮里三丁目 8 番 16 号
指定管理者	名称	社会福祉法人奉優会
	所在地	世田谷区駒沢一丁目 4 番 15 号
指定期間		令和 6 年 4 月 1 日～令和 11 年 3 月 31 日（5 年間）
施設開設年月日		平成 6 年 11 月 1 日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		令和 6 年 4 月 1 日
業務内容		要介護又は要支援と認定をされた方を対象に、利用者が居宅で自立した日常生活を営めることを目指し、入浴・排泄・食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービスを提供する。 （定員）通所介護（一般デイ）40 名 認知症対応型通所介護（認知デイ）12 名 ＊介護予防含む

2 事業計画と事業実績

令和 6 年度 事業計画	・法人変更後の初年度。前法人の良い部分を継続しつつ、業務改善を行う。特にネット環境整備などハード面の充実を図っていく。 ・法人独自のサービス「お困りごと支援」を展開し、介護保険外のお困りごとに対して手助けし、在宅生活の継続を図る。 ・ケアマネジャー等とも密に連携し、利用者や家族のニーズに迅速に対応できる体制を構築する。 ・区内の法人連携（特養、SC、地域包括、老人福祉センター）を行うことで、利用者や地域住民に対して充実したサービスを提供していく。
令和 6 年度 事業実績	・一般（認知）：利用率 73.6%（38.5%）、平均介護度：1.5（3.4） ・前法人で好評だったプログラム等を継承しつつ、ICT 化を推進した。新たに電子黒板を導入し e スポーツ事業を拡充した。 ・「お困りごと支援」として、ゴミ出しやヘアカット、病院送迎、居室内での介護など、日常生活のお困りごとに対応した。 ・困難ケースをすぐに断るのではなく代替案を提示するなど工夫を重ねることで信頼を築き、新規依頼等につながった。 ・法人連携により、老人福祉センターの「力士との交流」イベントに参加し、地域住民と交流する機会を増やすことができた。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	-	20	-
	適正な施設環境の維持管理	20	5	20	施設の安全面に関する満足度が特に高く、適正な施設環境の維持管理がなされている。
介護サービス		80	-	60	-
	介護サービスに対する利用者満足度について	20	4	16	食事についての満足度が特に高く、入浴、施設行事の満足度も良好である。
	利用率について	20	4	16	利用率は 73.6%であり、良好である。
	職員の待遇について	20	4	16	利用者・家族等への対応は丁寧であり、職員の接遇は良好である。
	自主的な取組について	20	3	12	「お困りごと支援」を行うとともに、勤労学生の受入れを行っている。
小計 (A)		100	-	80	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	区内事業者の活用や区民雇用の取組について	5	5	5	区民雇用率は極めて良好であり、区内事業者の活用も良好である。
	災害対策・BCP の取組について	5	4	4	災害時マニュアルを整備し、災害対策を実施している。
小計 (B)		10	-	9	-
合計 (A+B)				89	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・令和 6 年度から指定管理者が変更となったが、初年度から高い利用率になっている。前法人で好評だったプログラムを継承し、法人連携による魅力的なイベントの開催や、ハード面の ICT 化を進め、利用者を確保した点が評価できる。

<課題・改善が必要な点>

- ・地域交流について、町会や保育園等との連携に改善の余地がある。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	・利用者満足度調査	・意見箱
期間	・令和7年1月10日～2月28日	・常時
回答件数	・51件（配付数86件）	・0件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・施設環境が極めて良好であり、清掃面や安全面、室内温度に関する満足度が高い。
- ・食事や入浴が好評で、職員の接遇は丁寧である。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・コロナウイルス等の感染症も落ち着いていることから、地域交流やイベントをより積極的に推進していく必要がある。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

運営協議会の開催：令和6年4月26日

区職員による施設巡回（担当課長：4月・7月・10月・2月）

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

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

<課題・今後改善が必要な点>

- ・区内唯一の認知デイであるが、利用率が低い水準である。

6 財務・労務評価表

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

7 総合評価

<評価できる点>

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

<課題・今後改善が必要な点>

- ・地域交流について、地元の町会や保育園等との連携を強化していく必要がある。

<法令基準等への適合状況>

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

<総合評価>

- ・法人が変更となった令和6年度は黒字に転換し、安定した施設運営ができている。
- ・介護人材の確保が厳しい中、法令基準等についてはすべて適合している。
- ・利用者に対するサービス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であったと評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	0	0	0	0
	介護保険事業収益	113,515,799	124,188,797	80,921,146	108,411,318
	その他収入	2,924,759	0	454,393	0
	計	116,440,558	124,188,797	81,375,539	108,411,318
支出	運営費	9,245,151	9,756,552	17,048,148	21,901,162
	管理費	16,262,904	29,741,884	9,110,501	10,103,936
	本部経費	-	-	-	-
	人件費	102,878,516	98,131,562	62,723,247	67,900,182
	修繕費	848,669	2,943,819	84,052	3,430,153
	その他支出	0	0	36,250	803,485
	計	129,235,240	140,573,817	89,002,198	104,138,918
収支差額		-12,794,682	-16,385,020	-7,626,659	4,272,400
(施設決算状況の説明)					
〈決算の特徴的事項について〉 ・介護報酬等による運営のため、区からの指定管理料の支払いはない。 ・介護保険事業収益は、当初計画より決算額が上回った。 ・運営費は、給食費、保健衛生費、光熱水費等の増加により、当初計画より決算額が上回った。 ・管理費は、事務消耗品費、通信運搬費、保守料等の増加により、当初計画より決算額が上回った。 ・人件費は、職員給与、賞与引当金繰入等の増加により、当初計画より決算額が上回った。					

担当所管部	
部	福祉部
課	福祉推進課

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	荒川東部在宅高齢者通所サービスセンター
	所在地	荒川区荒川一丁目 34 番 6 号
指定管理者	名称	社会福祉法人奉優会
	所在地	世田谷区駒沢一丁目 4 番 15 号真井ビル 5 階
指定期間		令和 2 年 4 月 1 日～令和 7 年 3 月 31 日（5 年間）
施設開設年月日		平成 6 年 12 月 1 日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		令和 2 年 4 月 1 日
業務内容		要介護又は要支援と認定された方を対象に、利用者が居宅で自立した日常生活を営めることを目指し、入浴、排泄、食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービスを提供する。 （定員）通所介護（一般デイ）38 名 ＊介護予防含む

2 事業計画と事業実績

令和 6 年度 事業計画	・ 専門的な機能訓練に加え、AI による歩行診断を活用することで、利用者の歩行状態を可視化し、身体機能の維持、向上に努める。 ・ 医療的処置が必要な方も積極的に受け入れ、家族の負担を軽減しながら、利用者の在宅生活の継続を支援する。 ・ ボランティアや実習生等の受入れを積極的に行い、地域交流の機会を増やすとともに、ボランティア等の活躍の場を提供する。 ・ 通常のサービスに加え、法人独自のサービス「お困りごと支援」を実施し、日常生活における介護保険外の些細なお困りごとに、可能な範囲で対応し、在宅生活継続の支援を行う。
令和 6 年度 事業実績	・ 一般デイ：利用率 62.3%、平均介護度 2.3 ・ 専門職による個別機能訓練のニーズに対応することで、訓練希望者が前年度から 16 名増加し、身体機能の維持につながった。 ・ 看護師 2 名体制を維持することにより、胃ろう、痰吸引、ストマ、褥瘡等の医療処置が必要な方の受入れを継続できた。 ・ ボランティア、職場体験の受入れを積極的に行い、地域交流を図った。 ・ 居室内介助、洗濯などの「お困りごと支援」を毎月 200 件ほど実施。また、近隣からの網戸のはめ込みの依頼にも対応した。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	-	16	-
	適正な施設環境の維持管理について	20	4	16	施設の安全面や室内環境に関する満足度が特に高く、適正な施設環境の維持管理がなされている。
介護サービス		80	-	68	-
	介護サービスに対する利用者満足度について	20	5	20	食事と入浴に関する満足度が特に高く、機能訓練等の満足度も良好である。
	利用率について	20	3	12	利用率は 62.3%であり、良好である。
	職員の接遇について	20	4	16	利用者、家族等への対応は丁寧であり、職員の接遇は、極めて良好である。
	自主的な取組について	20	5	20	お困りごと支援、町会との交流、勤労学生等の受け入れを行っている。
小計 (A)		100	-	84	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	区内事業者の活用や区民雇用の取組について	5	5	5	区民雇用率及び区内事業者の活用状況は極めて良好である。
	災害対策、BCP の取組について	5	4	4	災害時のマニュアルを整備し、災害対策を実施している。
小計 (B)		10	-	9	-
合計 (A+B)				93	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・利用率が前年度から 2.7%上昇した点が評価できる。
- ・個別機能訓練が好評で、希望者が増加している点が評価できる。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・魅力的なイベントを行ってはいるが、併設の老人福祉センターとの取り組みを強化していく必要がある。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	・利用者満足度調査	・意見箱
期間	・令和7年3月1日～3月31日	・常時
回答件数	・52件（配付数71件）	・0件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・施設の安全面や室内環境、感染症予防に関する満足度が極めて良好である。
- ・職員の対応や言葉遣いが丁寧であり、多くの利用者が満足されている。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・特段の課題はないものの、入浴について「もう少し長く浸かりたい」との意見が一部であった。提供時間については改めて検討する必要がある。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

運営協議会の開催：令和6年4月26日

区職員による施設巡回（担当課長：4月、7月、10月、2月）

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・必要な修繕、備品の買換えが年間を通して適切になされており、施設内の設備や備品に不具合は生じておらず、利用者や職員の動線も安全に確保されている。
- ・指定基準どおりの人員配置がなされており、介護サービスを適切に提供している。

<課題・今後改善が必要な点>

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

6 財務・労務評価表

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

7 総合評価

<評価できる点>

- ・入浴、排泄、食事等の介護、生活相談、機能訓練等のサービス提供については専門的スキルをもって安定的に実施できている。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・施設行事については、魅力的なイベントになるよう改めて内容を精査する必要がある。

<法令基準等への適合状況>

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

<総合評価>

- ・令和6年度から黒字に転換し、安定した施設経営ができている。
- ・介護人材の確保が厳しい中、法令基準等についてはすべて適合している。
- ・利用者に対するサービスの提供は確実に履行され、財務面、労務面についても良好であり、指定管理業務は適正であったと評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和4年度	令和5年度	令和6年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	0	0	0	0
	介護保険事業収益	71,633,681	78,173,688	80,190,935	84,010,469
	その他収入	0	0	251,000	0
	計	71,633,681	78,173,688	80,441,935	84,010,469
支出	運営費	13,242,431	14,007,134	14,928,575	15,339,451
	管理費	10,625,632	10,304,356	6,826,036	7,471,763
	本部経費	-	-	-	-
	人件費	46,630,469	51,224,029	56,245,522	56,435,472
	修繕費	2,699,520	2,704,060	485,100	2,993,100
	その他支出	1,080,243	980,384	120,425	774,270
	計	74,278,295	79,219,963	78,605,658	83,014,056
収支差額		-2,644,614	-1,046,275	1,836,277	996,413
(施設決算状況の説明)					
〈決算の特徴的事項について〉 ・介護報酬等による運営のため、区からの指定管理料の支払いはない。 ・介護保険事業収益は、当初計画より決算額が上回った。 ・運営費は、給食費、光熱水費、消耗器具備品費等の増加により、当初計画より決算額が上回った。 ・管理費は、職員被服費、業務委託費、保守料等の増加により、当初計画より決算額が上回った。 ・人件費は、職員給与、非常勤職員給与の増加により、当初計画より決算額が上回った。					

担当所管部	
部	福祉部
課	福祉推進課

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

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

2 事業計画と事業実績

令和 6 年度 事業計画	・介護予防事業の提供等により、高齢者の健康づくりを促進する。 ・デジタルデバイド解消のため、スマホ講座や e スポーツ講座の開催を開催し、フレイル予防や多世代交流を行う。 ・重層的支援が行えるサロン等を開催し、だれでも参加できるサードプレイスを構築する。 ・高齢者クラブ連合会等の地域関係機関と連携し、世帯間交流事業や安心安全講座等を開催し、地域に根差した施設づくりを行う。併設デイとの連携により、サービスの質の向上を図る。
令和 6 年度 事業実績	・介護予防プログラムや音楽体操講習会、健康チェックイベント等を定期的に開催した。同イベントでは運動機能や脳チェックの測定会を行い、相談会や看護師による健康相談につなげた。 ・スマホ個別相談会を開催し、職員が簡単な操作を教えるサポート体制を充実させた。 ・高砂部屋の力士を呼んだ新イベントの反響が大きく、多世代交流にもつながったため、今後も継続していく。 ・園児の作品出展、警察との高齢者向け啓発講座の開催、荒川福祉祭りや芸能大会への参加など地域の世代間交流を推進した。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		20	-	16	-
	適正な施設環境の維持管理について	20	4	16	施設内の衛生面、安全面に関する満足度が高く、適正な施設環境の維持管理がなされている。
利用者サービス		80	-	64	-
	利用者サービスに対する利用者満足度について	20	4	16	特に健康状態の改善への満足度が高く、生きがいの向上の満足度も良好である。
	来館者数について	20	3	12	来館者数は 24,897 人で、良好である。
	職員の接遇について	20	4	16	利用者への対応は丁寧であり、職員の接遇は極めて良好である。
	自主的な取組について	20	5	20	地域交流、多世代交流、車いすの貸し出しなどを積極的に行っている。
小計 (A)		100	-	80	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	区内事業者の活用や区民雇用の取組について	5	5	5	区内事業者の活用は極めて良好であり、区民雇用率も良好である。
	災害対策、BCP の取組について	5	4	4	災害時マニュアルを整備し、災害対策を行っている。
小計 (B)		10	-	9	-
合計 (A+B)				89	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・新規登録者は 481 名となった。来館者は 24,897 名となり昨年度に比べ 21%増となった。特に男性の利用者は 6,535 名となり、前年の 4,955 名から約 30%増となった。コロナ禍で来館者は大幅に減少したが、様々な施策を展開することにより、コロナ禍前の水準（40,000 人）に向けて着実に利用者を増やしている。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・来館者数をさらに増やすため、より魅力的なイベントや取組を行っていく必要がある。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	・利用者満足度調査	・意見箱
期間	・令和6年9月2日～15日	・常時
回答件数	・295枚（配付300枚）	・0件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・施設の衛生面や安全面に関して、極めて良好な評価である。
- ・講座の内容、費用負担が少ない点、職員の接遇について、利用者から好評である。
- ・施設内での利用者同士の交流により、生きがいややる気の向上につながっている。
- ・健康状態の改善について、多くの利用者が満足されている。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・男性の利用者をさらに増やす新しい取組が必要である。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

運営協議会の開催：令和6年4月26日

区職員による施設巡回（担当課長：4月、7月、10月、1月）

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・必要な修繕、備品の買換えが年間を通して適切に対応されている。施設内の設備や備品に不具合は生じておらず、利用者や職員の動線も安全に確保されている。
- ・感染予防のため、入館者の検温、健康状態の確認、記録及びマスクの着用が徹底されている。
- ・適正な人員配置がなされており、利用者サービスを適切に提供している。

<課題・今後改善が必要な点>

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

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳等の書類は適正に作成されている。不自然な経費計上は見当たらず、本部経費の積算根拠も確認できた。会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	収支差額は予算との乖離があるが、収入・支出ともに予算との差額は10%以内である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	収入は予算比減となったが、各支出経費は予算を下回り、収支差額は予算を上回った。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断の受診記録等により、労働保険・社会保険の加入、最低賃金の遵守、時間外労働に際しての割増賃金の支払など、労働環境の確認を行った。指摘事項は無く、労働環境が適正であることが確認できた。	優良
法人 決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づいて財務評価を行った結果、安定性、成長性は「優良」、収益性、活動性・健全性は「良好」である。安定的・継続的な運営に当たり極めて良好な財務力を有している。	優良

7 総合評価

<評価できる点>

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

<課題・今後改善が必要な点>

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

<法令基準等への適合状況>

- ・法令基準等についてはすべて適合している。

<総合評価>

- ・利用者に対するサービス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であったと評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	71,844,067	73,979,067	74,048,725	74,048,725
	その他収入	0	0	0	0
	計	71,844,067	73,979,067	74,048,725	74,048,725
支出	運営費	10,677,649	10,847,215	13,241,618	11,902,578
	管理費	18,266,108	17,954,976	20,694,428	18,233,763
	本部経費	3,644,000	3,180,000	3,420,884	3,320,000
	人件費	33,630,900	35,543,844	37,607,148	36,711,363
	修繕費	1,048,943	731,280	1,105,531	1,068,111
	その他支出	0	0	0	0
	計	63,623,600	65,077,315	72,648,725	67,915,815
収支差額		8,220,467	8,901,752	1,400,000	6,132,910
区への返還額		5,652,945	6,294,156	0	3,679,495
精算後収支差額		2,567,522	2,607,596	0	2,453,415
(施設決算状況の説明)					
〈決算の特徴的事項について〉 ・運営費のうち光熱水費については、当初計画より決算額が下回った。 〈指定管理料の精算について〉 ・人件費、修繕費及び光熱水費については、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。 ・光熱水費を除く管理運営費収支差額については、当初計画（予定する収支差額）を上回ったため、超過した金額の 1/2 の額を区に返還した。 〈本部経費の考え方について〉 ・本部経費は検証可能なものに限られるとし、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うえで、内容が妥当であると判断されたものを計上している。					

担当所管部	
部	福祉部
課	福祉推進課

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	荒川授産場
	所在地	荒川区東尾久四丁目 32 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 32 番 7 号
指定期間		令和 6 年 4 月 1 日～令和 11 年 3 月 31 日(5 年間)
施設開設年月日		昭和 55 年 3 月 1 日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成 18 年 4 月 1 日
業務内容		荒川区立授産場条例の規定に基づく業務 (1) 事業に関する業務 ア：作業及びそれに必要な設備の提供に関する業務 イ：作業の相談及び指導に関する業務 (2) 施設の維持管理に関する業務 ア：設備及び付属設備の保守点検に関する業務 イ：設備の清掃に関する業務 ウ：備品の管理に関する業務 エ：その他の維持管理に関する業務 (3) その他区長が特に必要と認める業務

2 事業計画と事業実績

令和 6 年度 事業計画	・事業の運営については、今日まで培ってきた授産場運営のノウハウを生かし、利用者に適切な仕事を提供することで、生き甲斐づくりと健康で安定した生活を営んでもらえるよう努める。 ・利用者の安定的な工賃確保のため、受注量の安定化に努める。 ・利用者の健康維持のために医師による健康診断を月に 2 回実施するとともに、作業の安全と健康増進に努める。 ・利用者等の個人情報保護については、緊急時対応のための情報のみを保有することとし、取扱いには常に細心の注意を払う。
令和 6 年度 事業実績	・令和 6 年度末の利用者は 6 名（5 年度末利用者：7 名）であった。 ・受注については 5 社（5 年度実績は 4 社）、受注額は 2,850,371 円（5 年度受注額は 2,970,738 円）で約 4%減であった。 ・1 名あたりの月別平均工賃は 38,519 円（5 年度：29,053 円）、最高月は 3 月の 62,853 円（5 年度最高月：3 月 51,099 円）であった。 ・毎月 2 回（第 2・4 火曜日）、嘱託医による問診、血圧測定を行った。 ・会議室の登録団体数：7 団体（高齢者団体：7 団体、一般団体：0 団体）。利用は延べ 80 団体、2,820 名の利用があった。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

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

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

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

<課題・今後改善が必要な点>

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

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	・利用者へのアンケート配付（無記名）
期間	・令和7年3月14日
回答件数	・6件（配付数：6件）

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・作業室環境や指導員の接遇に関する質問は満足度が概ね80%を超えており、利用者から良好な評価を得ている。

<課題・改善が必要な点>

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

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

運営協議会の開催：令和6年4月26日

区職員による施設巡回

（課長・係長：4月・7月・10月・2月、担当職員：4月、6月～10月、12月～3月）

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・利用者の健康状態に配慮している。
- ・不具合がある設備を迅速に修繕するなど、施設の維持管理に努めている。

<課題・今後改善が必要な点>

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

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、勘定科目内訳明細書などを確認し、会計手続きが適正に行われていることを確認した。	良好
	予算管理が適正である	人件費等、予算と実績に乖離が見られる経費科目が見受けられたが、その原因と改善策が示された。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	支出経費は予算を下回り、収支差額は良好であった。経費が効果的に活用されていることが確認できた。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断の受診記録等により、労働保険・社会保険の加入など労働環境の確認を行った。健康診断が未受診であったため、今後改善が必要である。	良好
法人 決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の過去三期の決算書に基づいて財務評価を行った結果、活動性・健全性は「優良」、収益性、安定性、成長性は「良好」である。安定的・継続的な運営にあたり適正な財務力を有している。	良好

7 総合評価

<評価できる点>

- ・利用者のアンケート調査や区職員による施設巡回で、利用者が安心できる施設環境となっていることが確認できた。
- ・節電への対応として、室内照明器具のLED化や間引き及び昼休みの消灯の徹底、空調温度を適切な設定にする等の取組が実施されていた。

<課題・今後改善が必要な点>

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

<法令基準等への適合状況>

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

<総合評価>

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

【参考】施設決算状況

年度		令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	19,088,302	20,968,576	22,938,603	22,938,603
	その他収入	0	0	0	0
	計	19,088,302	20,968,576	22,938,603	22,938,603
支出	運営費	406,080	406,080	406,080	406,080
	管理費	15,002,951	14,903,458	18,442,793	15,622,882
	本部経費	1,597,298	1,691,974	1,853,410	2,070,833
	人件費	1,896,917	1,946,367	2,938,076	1,897,148
	修繕費	897,490	286,660	1,151,654	535,480
	その他支出	0	0	0	0
	計	18,203,438	17,542,565	22,938,603	18,461,590
収支差額		884,864	3,426,011	0	4,477,013
区への返還額		579,303	2,934,548	0	3,512,223
精算後収支差額		305,561	491,463	0	964,790
(施設決算状況の説明)					
<決算の特徴的事項について> ・人件費には授産場長の人件費が計上されるが、予算要求時に想定していた職員と異なる職員が授産場長を務め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> ・光熱水費、人件費、修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算し、余剰額は区へ全額返還した。 ・光熱水費を除く管理運営費収支差額については、当初計画（予定する収支差額）を上回ったため、超過した金額の 1/2 の額を区に返還した。 <本部経費の考え方について> ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時には、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。					

担当所管部	
部	福祉部
課	高齢者福祉課

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

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

2 事業計画と事業実績

令和 6 年度 事業計画	・ 障がい特性理解や支援力など職員全体の資質向上を図るため、外部研修への参加や内部研修の実施に取り組む。 ・ 個別支援計画に基づいたより個別的な支援を進める。 ・ 運動やウォーキングを取り入れるとともに、理学療法士による体操等の機会を提供し、健康維持に努める。 ・ 利用者アンケート、利用者面談、保護者会を定期的実施して利用者や保護者の意見を運営に活かすほか、保護者同士や職員による相互意見交換の場として家族サロンを実施する。 ・ 地震や火災など場面に応じた具体的な行動を想定し、荒川福祉作業所と合同の避難訓練を実施する。 ・ ボランティアの受け入れや地域行事への参加等を通じて、地域交流の充実や障がい者への理解促進に取り組む。
-----------------	---

令和 6 年度 事業実績	・利用者数は 42 名 ※令和 7 年 3 月末時点 ・職員のスキルアップを目的とした外部機関研修への参加（18 回/延べ 222 名）、内部研修の開催（21 回/延べ 56 名） ・毎月「よくする会議」を実施し、利用者の特性に対する学習会や支援介護研修を行い職員のスキル向上に努めた。 ・日常的にウォーキングや体操の機会を提供し、健康維持に努めた。 ・利用者アンケート（1 回）、個別面談（3 回）、保護者懇親会（4 回）の他、新たに家族サロン（1 回）を実施し、活動プログラムの内容や給食の献立に反映するなど、運営に生かした。 ・利用者、保護者からの要望に応じて、外出の活動範囲拡大や、利用者が選択した活動プログラム実施を週 1 回から 2 回に増やした。 ・避難訓練を毎月実施し、そのうちの 3 回は荒川福祉作業所と合同避難訓練とし、地域住民、保護者も参加した。 ・ボランティアの受け入れや地域イベントへの参加、施設公開や区役所本庁舎での作品展示等を行い、地域交流や障がい者への理解促進に取り組んだ。
-----------------	--

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設維持管理		20	-	16	-
	適正な施設環境の維持管理について	20	4	16	修繕が必要な事案について早期に区へ報告し、対応した。
障害福祉サービス		80	-	80	-
	障がい特性や利用者ニーズに応じた活動プログラムの実施について	40	4	32	利用者等の要望に応じて、年齢や障がいの特性を考慮した小グループでの活動を実施し、高い満足度を得ている。
	保護者との連携による信頼関係の構築について	25	5	25	外出活動を増やすなど、利用者や保護者からの要望を施設運営に反映させている。
	サービス向上への取組について	15	5	15	職員研修や多職種間での会議を実施し、個別支援の充実に努めている。
小計 (A)		100	-	88	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	積極的な地域交流・地域貢献について	5	4	4	ボランティア受入れや地域イベントへの参加など、地域交流や協働の場を設けている。
	災害対策・BCP（事業継続計画）の取組について	5	5	5	災害時の BCP 更新や、地域住民参加型避難訓練を行った。
小計 (B)		10	-	9	-
合計 (A+B)				97	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・利用者のニーズに応じて家族サロンを実施するなど、サービス向上に向けた自主的な取組が評価できる。アンケートでも活動についての利用者満足度は高い。
- ・ボランティア活動の受け入れや、地域との協働の機会を設ける等、積極的に地域交流の場を設けている。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・日常的な施設環境の維持管理は行われているが、老朽化が進んでいるため、引き続き施設全体の快適性や安全性の維持に向けた工夫を重ねていく必要がある。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	満足度アンケート	嗜好調査
期間	令和7年1月～令和7年2月	令和7年1月
回答件数	39件（配付数42件）	40件（配付数40件）

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・ 職員の対応や言葉づかいについてのアンケートでは、約90%が「丁寧」だと回答しており、利用者から高い評価を得ている。
- ・ 活動についてのアンケートでは、約75%が「満足」と回答しており、通所を楽しみにしているとの声があがっている。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・ 「色々な所に行きたい」「宿泊訓練を増やしてほしい」など、所外活動に対する要望が寄せられており、日常プログラムとのバランスを考慮しながら、所外活動の充実を図る必要がある。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

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

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・ 定期的に点検を行い、必要に応じて業者と連携を図りながら修繕をし、利用者の安全を確保していることが確認できた。
- ・ 季節ごとに装飾やイベントの掲示がされており、利用者への満足度向上に努めていることが確認できた。
- ・ 施設内の各室のほか、トイレや廊下、階段など共有部分も衛生的で、清掃も行き届いていたほか、施設利用における動線上の安全も確保されている。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・ 利用者の安全に配慮しているが、施設の老朽化が進んでいるため、日常点検を行い、問題が発見された場合には迅速に対応していく必要がある。

6 財務・労務評価表

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

7 総合評価

<評価できる点> ・利用者アンケートや利用者面談、保護者懇談会、家族サロンを実施し、利用者や保護者等のニーズの把握に努め、利用者の要望を施設運営に反映させている。 <課題・今後改善が必要な点> ・定期的に地域住民との交流の場を設けているが、新たな地域活動の機会を創出し、利用者の活動の幅を広げるとともに、障がい者への理解促進を図る必要がある。 <法令基準等への適合状況> ・法令に基づいた運営がなされており、運営規程・マニュアル・職員体制など、運営全般において適正性が確保されている。 <総合評価> ・保護者などのニーズの聴取に努め、利用者の障がいや特性に応じた活動を提供している他、地域交流や災害対策に積極的に取り組んでおり、適切な施設運営を行っている。 ・加えて財務面、労務面ともに優良であり、指定管理業務は適正であったと評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	307,973,287	320,356,430	339,192,694	339,192,694
	その他収入	0	0	0	0
	計	307,973,287	320,356,430	339,192,694	339,192,694
支出	運営費	8,658,456	9,588,524	12,970,694	10,882,674
	管理費	70,076,772	68,952,531	79,434,369	78,016,094
	本部経費	2,215,385	2,537,440	7,748,097	7,822,095
	人件費	200,803,951	218,658,305	239,693,958	236,413,875
	修繕費	2,549,041	3,518,867	7,093,673	6,967,697
	その他支出	0	0	0	0
	計	282,088,220	300,718,227	339,192,694	332,280,340
収支差額		25,885,067	19,638,203	0	6,912,354
区への返還額		18,907,944	14,573,583	0	6,912,354
精算後収支差額		6,977,123	5,064,620	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・荒川福祉作業所の合計である。 ・運営費について、宿泊訓練において使用するバスを、引き続き普段利用している送迎バスに変更したことによる経費削減などにより、当初計画より決算額が下回った。人件費については、職員の退職や、若年化により当初計画より決算額が下回った。 ・本部経費については、公認会計士の指摘を踏まえ、令和 6 年度から内容を見直したため当初計画及び決算額が増加している。 <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。 ・管理運営費のうち光熱水費は実費精算とし、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全額を区へ返還した。 <本部経費の考え方について> ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時においては、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。					

担当所管部	
部	福祉部
課	障害者福祉課

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	荒川福祉作業所
	所在地	荒川区荒川一丁目 53 番 9
指定管理者	名称	社会福祉法人荒川区社会福祉協議会
	所在地	荒川区南千住一丁目 13 番 20 号
指定期間		令和 4 年 4 月 1 日～令和 9 年 3 月 31 日
施設開設年月日		昭和 48 年 6 月
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成 19 年 4 月 1 日
業務内容		・ 障害福祉サービスの「就労継続支援 B 型」、「就労移行支援」を実施する。 ・ 就労継続支援 B 型とは、一般企業等での就労が困難な方に、雇用契約を結ばずに働く場を提供するとともに、知識及び能力向上のために必要な訓練を行う場である。 ・ 就労移行支援とは、一般企業等への就労を希望する方に一定期間にわたり就労に必要な知識及び能力向上のために必要な訓練を行う場である。

2 事業計画と事業実績

令和 6 年度 事業計画	・ 就労継続支援 B 型については、工賃収入増を図るほか、作業以外にも、高齢化への対応から体力維持にも配慮し、体操等を取り入れたプログラムを提供する。 ・ ボランティアや福祉教育の受け入れ、地域行事への参加を通じて地域住民との信頼関係の構築や、障がい者への理解促進を図る。 ・ 就労移行支援事業については、利用者の状況や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。
令和 6 年度 事業実績	【就労継続支援 B 型】（定員 48 名中利用者 39 名）※令和 7 年 3 月末時点 ・ 受注先の新規開拓と利用者の能力育成へ向け重点的に取り組むとともに、高単価作業の継続受注により、平均支給工賃月額が令和 6 年度は 16,566 円（前年度 13,057 円）と大幅に引き上げた。 ・ 地域イベントで自主生産品販売などの地域交流を通じて障がい者への理解促進に努めた。 【就労移行支援】（定員 7 名中利用者 1 名）※令和 7 年 3 月末時点 ・ 利用者の状況に応じて、パソコン訓練や講義、求職活動の支援のほか、企業見学を 1 件実施し、就労に向けた支援を行った。 ・ 就労継続支援 B 型の利用を希望する特別支援学校卒業生に向けて、就労アセスメントを 6 件実施した。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設維持管理		20	-	16	-
	適正な施設環境の維持管理について	20	4	16	修繕が必要な箇所について、早期に区へ報告、修繕を行い、施設の安全管理に努めている。
障害福祉サービス		80	-	74	-
	利用者の就労意欲ややりがいの創出について	30	5	30	利用者の特性に応じた支援を行う他、利用者の適性に応じた求人を提供している。
	必要な知識及び能力の向上や就労支援の実施について	30	4	24	利用者の特性に応じた支援を行う他、利用者の適性に応じた求人を提供している。
	工賃向上への取組について	20	5	20	工賃向上へ向けての取り組みを実施し、成果に繋げている
小計 (A)		100	-	90	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	積極的な地域交流・地域貢献について	5	4	4	定期的に地域交流及び地域協働の機会を設けているほか、障がい者理解の促進にも取り組んでいる
	災害対策・BCP（事業継続計画）の取組について	5	5	5	荒川生活実習所と合同で保護者参加型の避難訓練を実施した。
小計 (B)		10	-	9	-
合計 (A+B)				99	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・ 個別支援計画を見直し、利用者の特性や能力に応じた作業を提供することで作業能率を向上させる他、新規作業受注や工賃向上に取り組んでいる。
- ・ 受注先との信頼関係構築により、受注量が増加している他、利用者の適正に応じた職場体験の機会を提供している点が評価できる。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・ 利用者の特性に応じた支援に努めているが、今後も就労に繋げていけるよう外部機関との連携や職場体験等の機会など支援の強化を行う必要がある。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	利用者アンケート
期間	令和6年12月
回答件数	39件（配付数42件）

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・通所についてのアンケートでは、約87%が「好き」と回答し、利用者からは「作業が楽しい」、「職員や利用者と話すのが楽しい」という声が多く寄せられた。
- ・職員の利用者への対応についてのアンケートでは、約92%が「利用者の気持ちを大切にしていると思う」と回答しており、利用者からの信頼を得ている。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・利用者から「作業をもっとやりたい」「もっといろんな作業をやりたい」という声が寄せられており、このような意見・要望を施設運営へ反映させていく必要がある。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

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

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・壊れた備品については区に報告のうえ、適宜更新する等、適切な維持管理に努めていることが確認できた。
- ・施設内の各室のほか、トイレや廊下、階段など共有部分も衛生的で、清掃も行き届いていたほか、施設利用における動線上の安全も確保されている。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・利用者の高齢化や障がいの重度化が進行しているため、利用者の健康維持に努める他、利用者が安全に作業を行えるよう、区と施設で情報共有しながら、支援力向上を図る必要がある。

6 財務・労務評価表

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

7 総合評価

<評価できる点>

- ・利用者の特性やニーズに応じた作業提供や支援を行っている他、作業調整会議などを実施し、利用者の能力向上や新規開拓など、工賃向上への取組が評価できる。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・就労に向けた段階的な支援と外部との連携を更に強化し、利用者の職業適性に応じた支援を行っていく必要がある。

<法令基準等への適合状況>

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

<総合評価>

- ・利用者の就労意欲や障がい特性に応じた作業を提供することで、利用者満足度向上に努めており、工賃向上にも繋げている。また、地域交流や災害対策にも取り組んでおり、適切な施設管理・運営を行っている。
- ・加えて財務面、労務面ともに優良であり、指定管理業務は適正であったと評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	307,973,287	320,356,430	339,192,694	339,192,694
	その他収入	0	0	0	0
	計	307,973,287	320,356,430	339,192,694	339,192,694
支出	運営費	8,658,456	9,588,524	12,970,694	10,882,674
	管理費	70,076,772	68,952,531	79,434,369	78,016,094
	本部経費	2,215,385	2,537,440	7,748,097	7,822,095
	人件費	200,803,951	218,658,305	239,693,958	236,413,875
	修繕費	2,549,041	3,518,867	7,093,673	6,967,697
	その他支出	0	0	0	0
	計	282,088,220	300,718,227	339,192,694	332,280,340
収支差額		25,885,067	19,638,203	0	6,912,354
区への返還額		18,907,944	14,573,583	0	6,912,354
精算後収支差額		6,977,123	5,064,620	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・荒川福祉作業所の合計である。 ・運営費について、健康診断を受ける利用者が想定を下回ったことで当初計画より決算額が下回った。また、管理費について、無料の研修、オンライン研修の活用による経費削減、必要物品の見直しなどの節約の取り組みもあり、当初計画より決算額が下回った。 ・本部経費については、公認会計士の指摘により令和 6 年度から内容を見直し、当初計画及び決算額が増加している。 <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。 ・管理運営費のうち光熱水費は実費精算とし、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全額を区へ返還した。 <本部経費の考え方について> ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時においては、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。					

担当所管部	
部	福祉部
課	障害者福祉課

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	尾久生活実習所本所／尾久生活実習所分場
	所在地	荒川区西尾久六丁目 17 番 3 号／荒川区西尾久四丁目 6 番 4 号
指定管理者	名称	社会福祉法人荒川区社会福祉協議会
	所在地	荒川区南千住一丁目 13 番 20 号
指定期間		令和 6 年 4 月 1 日～令和 11 年 3 月 31 日
施設開設年月日		平成 7 年 4 月 1 日／平成 14 年 4 月 1 日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成 18 年 4 月 1 日
業務内容		・障害福祉サービスの「生活介護」を実施する。 ・生活介護とは、常に介護を必要とする方に、日中において、排せつ、食事の介助等を行うとともに、創作的活動又は生産活動の機会を提供する場である。

2 事業計画と事業実績

令和 6 年度 事業計画	・職員の資質向上に向けた研修及び勉強会等を実施し、支援力や介助技術の向上を図る。 ・多様な職種の職員が連携し、利用者一人ひとりの健康状態に即した支援を行うことにより能力の維持、向上を目指す。 ・運動機会を日常活動に組み込みやすくすることで、体力の維持・増進を目指す。 ・満足度調査や個別面談等を実施し、ニーズに応じたサービス内容の見直しを行う。 ・被災時の利用者の安全を確保するため、地震・火災等を想定した各種訓練を行う。 ・障がい者への理解を促進し、地域で豊かな生活をできるよう、地域の方々との交流を行う。
-----------------	---

令和 6 年度 事業実績	・利用者数は本所 55 名（定員 58 名）／分場 17 名（定員 19 名）。 ※令和 7 年 3 月末 ・職員のスキルアップを目的とした外部研修への参加（53 回／延べ 120 名）、内部研修の開催（17 回／延べ 170 名）。 ・個別支援計画の見直しや、ケース会議を通じた支援内容の見直しにより、利用者の現状に即した適切な支援に努めた。 ・理学療法士が作成した体操プログラムの実施や、階段歩行を日常に取り入れるなど、体力の維持・増進に取り組んだ。 ・利用者アンケートや個別面談、保護者会を実施し、利用者や保護者からの要望を施設運営に反映した。 ・災害対策として、避難訓練や保護者と連携した緊急メール訓練、災害伝言ダイヤル訓練、福祉避難所機材使用訓練を実施した。 ・ボランティアの受け入れや地域交流情報誌の発行の他、施設公開や公共施設等への作品展示を行い、地域交流に取り組んだ。
-------------------------	--

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目	配点	評価	得点	評価のポイント
施設維持管理	20	-	16	-
適正な施設環境の維持管理について	20	4	16	修繕や保守を適切に行い、安全な施設環境維持に努めた。
障害福祉サービス	80	-	64	-
障がい特性や利用者ニーズに応じた活動プログラムの実施について	40	3	24	障がい特性や利用者ニーズの把握に努め、活動プログラムに反映した。
保護者との連携による信頼関係の構築について	25	5	25	保護者の意見を聞く場を設け施設運営に反映するなど、信頼関係構築に取り組んだ。
サービス向上への取組について	15	5	15	多職種職員間や関係機関等と連携し、利用者支援の充実に努めている。
小計 (A)	100	-	80	-
その他評価項目	配点	評価	得点	評価のポイント
積極的な地域交流・地域貢献について	5	4	4	定期的に地域交流や地域との協働の機会を設けている。
災害対策・BCP（事業継続計画）の取組について	5	5	5	適切に災害訓練や BCP 整備に取り組んでいる。
小計 (B)	10	-	9	-
合計 (A+B)			89	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価			A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・利用者アンケートや個別面談、保護者会等を実施し、要望やニーズを積極的に活動プログラム等に反映した他、写真付きの連絡帳を配付するなど保護者への分かりやすい情報伝達に努め、信頼関係構築に取り組んでいる。
- ・研修や事故の内容を職員間で共有する体制をとっている他、区や相談支援事業所とのケース会議を行い利用者支援に繋げるなど、多職種間や関係機関と連携し、サービス向上に取り組んでいる。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・定期的に地域交流の場を設けているが、新たな地域交流の機会創出に取り組むことで、さらに地域との繋がりを広げていく必要がある。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	満足度アンケート
期間	令和7年1月10日～令和7年1月24日
回答件数	63件（配付数73件）

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・施設でのサービス全般について約89%が満足と回答し、施設運営全体に関する評価が良好である他、施設を安全に使用するための設備の整備について約87%が満足、清掃が行き届いていることについて約90%が満足と回答するなど、施設環境についての満足度も高くなっている。
- ・職員の接遇について約94%が丁寧であると回答した他、約90%が利用者の状況について適切に連絡を行っているなど職員への満足度が高くなっており、悩みを相談できる環境であるとの評価を得ている。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・機能訓練について、活動回数の増加や新しい活動の取り入れを求める声が上がっているため、利用者の要望を取り入れながら、活動内容の充実を図る必要がある。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

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

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・支援員が利用者一人ひとりに目を配り安全な施設運営が保たれている他、利用者同士や職員とのコミュニケーションが活発に行われている。
- ・各活動室やトイレ、廊下等の共有部分の清掃が行き届いている他、安全な設備が保たれており、利用者が快適に活動できる環境が整っている。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・修繕が必要な箇所がみられるため、区と相談のうえ、緊急性等を判断しながら計画的に修繕を実施していく必要がある。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳書等を審査した結果、会計処理は適正に行われていることが確認できた。	優良
	予算管理が適正である	支出において予算と乖離があるものの、差額は10%以下であり、予算管理は適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	節電等の経費削減の取組が実施されており、経費の効果的な活用がされている。	優良
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳の一覧、36協定、健康診断の受診記録等を確認した結果、全ての項目が要件を満たしており、労務環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	過去3期の法人決算書に基づき財務診断を行った結果、収益性、安定性、活動性・健全性は優良、成長性は良好である。安定的・継続的な運営にあたって適正な財務力を有している。	優良

7 総合評価

<評価できる点>

- ・利用者や保護者のニーズを積極的に施設運営に反映し、多職種間や関係機関との連携により支援の充実を図るなど、良好な障害福祉サービスを提供している。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・利用者の満足度をさらに高めるため、引き続き利用者の声を取り入れながら活動プログラムの内容を見直す必要がある。

<法令基準等への適合状況>

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

<総合評価>

- ・利用者ニーズの把握や保護者との信頼関係構築に努めた他、安全な施設環境の維持、地域と連携した災害対策に取り組み、適切な施設運営に取り組んでいる。
- ・加えて財務面・労務面については優良であり、指定管理業務は適正であったと評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	372,828,173	386,685,999	411,171,249	417,547,509
	その他収入	0	0	0	0
	計	372,828,173	386,685,999	411,171,249	417,547,509
支出	運営費	8,574,257	10,494,728	12,962,632	11,388,482
	管理費	89,574,776	88,289,146	106,119,200	102,538,495
	本部経費	3,465,090	3,838,690	9,663,113	10,309,526
	人件費	252,285,380	251,712,502	288,911,353	293,045,520
	修繕費	1,193,528	2,296,679	2,761,064	1,319,120
	その他支出	0	0	0	0
	計	351,627,941	352,793,055	410,754,249	408,291,617
収支差額		21,200,232	33,892,944	417,000	9,255,892
区への返還額		15,242,954	28,947,684	0	8,838,892
精算後収支差額		5,957,278	4,945,260	417,000	417,000
(施設決算状況の説明)					
<決算の特徴的事項について> ・運営費は行事によって欠席者がいたこと等により、当初計画より決算額が下回った。 ・管理費については、燃料費の値上がり当初計画時の想定よりも影響が小さかったことなどにより、当初計画より決算額が下回った。 ・本部経費については、公認会計士の指摘により令和 6 年度から内容を見直し、当初計画及び決算額が増加している。 <指定管理料の精算について> ・人件費及び修繕費は当初計画の範囲内の実費精算のため、余剰額は全額区へ返還した。 ・管理運営費のうち光熱水費及び燃料費は実費精算とし、余剰額は全額区へ返還した。 ・管理運営費の収支差額は当初計画を上回ったため、超過した全額を区へ返還した。 <本部経費の考え方について> ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時においては、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。					

担当所管部	
部	福祉部
課	障害者福祉課

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	障害者福祉会館（アクロスあらかわ）
	所在地	荒川区荒川二丁目 57 番 8 号
指定管理者	名称	社会福祉法人荒川区社会福祉協議会
	所在地	荒川区南千住一丁目 13 番 20 号
指定期間		令和 6 年 4 月 1 日～令和 11 年 3 月 31 日
施設開設年月日		平成 9 年 8 月 22 日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成 26 年 4 月 1 日
業務内容		障がいのある方々の総合的な活動拠点として、自主的な活動の場、社会参加を支援する地域の拠点、誰もが住み慣れた地域の中で安心して暮らし続けることのできる街づくりの拠点、福祉教育・心のバリアフリー学習の実施の場としての役割を果たしていく。 また、特定相談支援の機能をあわせ持ち、障がい者の自立と社会参加の促進をより積極的に進める。

2 事業計画と事業実績

令和 6 年度 事業計画	・貸館事業は目的ではなく、「地域づくり」や「参加支援」の手段としてとらえ、講座などのイベントは、「障がい」への理解を深めるとともに、「地域づくり」や「参加支援」につなげるものとする。 ・施設運営等に関する研修の受講機会を増やし、特に特定相談支援事業の体制強化のため、各種研修へ参加する。 ・行事等の開催に際し、利用者や関係団体と共同で企画運営し、利用の拡大を図る。 ・日常的な挨拶や声掛けなどの接遇向上に努め、利用者が気軽に思いを伝えやすい環境づくりに努める。 ・会館運営について、区、社協職員と利用者が意見交換できる場を設け、運営に反映していく。 ・非常時を想定した訓練等を、利用者が体験できるような形で実施する。 ・各種団体との交流の場を設け、地域生活支援拠点として、区内の他事業所や施設などの関係機関との連携を図る。
-----------------	---

令和 6 年度 事業実績	・施設利用者総数 6 年度 39,951 名 5 年度 38,510 名 ・貸室利用件数（利用率） - 多目的ホール 6 年度 1,709 件（82.1%） 5 年度 1,731 件（82.9%） - 第一・第二会議室 6 年度 1,329 件（63.8%） 5 年度 1,176 件（56.3%） - 第三会議室 6 年度 368 件（35.4%） 5 年度 273 件（26.1%） 運営協議会やアンケート調査を実施し、利用団体からの要望やアンケート結果を会館運営に反映したことで利用者総数や貸館利用件数が増加した。引き続き、利用者の意見を聴取し、利用しやすい貸館運営を行う。 ・特定相談支援事業（計画作成及びモニタリング） 6 年度 1,448 件 5 年度 1,409 件 ・アクロス・連合会まつり、障害者週間関連事業パネル展示会等を実施した。 ・相談支援従事者現任研修を 3 名が受講するなど、専門知識の習得を図り、体制充実と技術の向上に努めた。 ・福祉教育事業として、地域の小学校に向けた「心のバリアフリー講座」を実施した。 ・行事や講座において、障がい当事者のニーズの把握や情報保障などを徹底し、誰もが安心して参加できるよう努めた。 ・利用者アンケート等を実施し、意見を会館運営に反映させた。 ・防災の取組として、近隣町会と合同で避難スペースの疑似体験等の防災訓練を行った。また、聴覚障がい者を対象とした AED を使用した救命講習等ワークショップを実施した。 ・障害者福祉課や他事業所等と事業所連絡会などで情報交換や連携を図った。
-----------------	--

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設維持管理		20	-	16	-
	適正な施設環境の維持管理について	20	4	16	修繕が必要な事案について、早期に区に報告し、対応を検討した。
障害福祉サービス		80	-	64	-
	障がい者の自立と社会参加の促進について	30	4	24	障がいの有無にかかわらず交流を図るための事業を積極的に実施している。
	計画相談支援及び障がい児相談支援事業の適正な実施について	30	4	24	十分な対応が可能な人員配置を行い、各研修を通じて相談対応の技術向上に努めた。
	サービス向上への取組について	20	4	16	運営協議会や利用者アンケートなどで意見を共有し、サービス改善に努めた。
小計（A）		100	-	80	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	利用率向上に向けた取組について	5	4	4	利用者のニーズに即した会館運営を実施し、貸館の利用率等を向上させた。
	災害対策・BCP（事業継続計画）の取組について	5	5	5	災害対策に適切に取り組み、災害時に地域で連携できる体制を構築している。
小計（B）		10	-	9	-
合計（A+B）				89	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・年に2回運営協議会を実施し、利用団体から意見を聴取するとともに、アンケートを実施する等、サービス改善に努めた。
- ・近隣町会等と防災訓練を実施し、要配慮者の理解を促進するとともに、緊急時に地域と連携が取れる体制を構築した。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・アンケートや来館者から寄せられる意見をもとに、サービス向上及び利用率向上に努めていく必要がある。

4 利用者アンケートに関する評価

（１）利用者アンケートの概要

方法	アンケート調査
期間	令和 7 年 2 月
回答件数	98 件（配布数 100 件）

（２）利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・ 職員の接遇、対応について、約 88%の方が「大変親切」、「親切」と回答しており、総合的な評価については約 85%の方から「大変満足」、「満足」と回答を得ている。
- ・ 施設内の清掃状況についても、約 76%の方から「きれい」という意見をいただいております。館内清掃を徹底しているといえる。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・ 施設や備品のほか、運営に関する要望が寄せられているため、引き続き、利用者ニーズを汲み取り、施設運営に反映させていく必要がある。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

（１）日常的な施設運営等に関する確認方法

区職員による施設巡回（担当課長：4 月・7 月・10 月・2 月

担当職員：5 月・6 月・8 月・9 月・11 月・12 月・1 月・3 月）

（２）日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・ 福祉避難所として、備蓄倉庫の備品を適切に管理・整頓するほか、災害時に来館者へ危険が及ばないよう設備を改修する等、適切な環境整備に努めていた。
- ・ 「街なか避暑地」として、案内チラシや旗を設置し、役割の周知に努めていた。
- ・ 意見箱を利用者に目立つような形で継続して設置することで、利用者が会館運営に求めている意見の収集に努めていた。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・ 開館から 27 年経過しており、劣化している部分があるため、区と相談のうえ、緊急性等を判断しながら計画的に修繕を実施していく必要がある。

6 財務・労務評価表

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

7 総合評価

<評価できる点>

- ・障がい者の自立と社会参加の促進を図るために、障がい者団体や町会などの各関係者が協働し、障がいのある方とない方の相互理解を促進する事業やイベントを積極的に実施することで、利用者数の増加へと繋げている。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・館内の設備や各備品に対する不満等、日常業務の中で利用者から寄せられている意見に対して、可能な限り汲み取り運営へ反映させていく必要がある。

<法令基準等への適合状況>

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

<総合評価>

- ・障がいの有無に関する相互理解や災害時対策について、各事業を通じて積極的に取り組んでいる。また、老朽化といった課題として取り上げている事案に対しても、区に共有し、早急に対応しているため、適切な施設管理、運営に取り組んでいる。
- ・加えて財務面・労務面について優良であり、指定管理業務は適正であったと評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	84,944,271	91,896,003	94,637,572	95,429,572
	その他収入	0	0	0	0
	計	84,944,271	91,896,003	94,637,572	95,429,572
支出	運営費	18,748,004	20,575,710	27,082,868	26,627,103
	管理費	27,048,282	28,612,914	33,457,867	29,560,406
	本部経費	340,829	390,375	888,205	894,135
	人件費	28,567,899	28,308,846	32,361,485	29,615,987
	修繕費	738,730	2,303,466	1,535,352	2,242,614
	その他支出	0	0	0	0
	計	75,102,915	79,800,936	94,437,572	88,046,110
収支差額		9,841,356	12,095,067	200,000	7,383,462
区への返還額		8,799,773	10,830,659	0	6,487,971
精算後収支差額		1,041,583	1,264,408	200,000	895,491
(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、燃料費の値上がり当初計画時の想定よりも影響が小さかったため、当初計画を下回った。 ・運営費は、当初計画より特定相談支援事業の実績が少なかったため、決算額が下回った。なお、特定相談支援事業に係る経費は実費精算とし、余剰額は全額区へ返還した。 ・本部経費については、令和 6 年度から公認会計士の指摘により内容の見直しを図っており、決算額が増加している。 <指定管理料の精算について> ・人件費は当初計画の範囲内の実費精算とし、余剰額は全額区へ返還した。 ・管理運営費のうち光熱水費は実費精算とし、余剰額は全額区へ返還した。 ・光熱水費を除く管理運営費の収支差額は、当初計画を上回ったため、超過した金額の 1/2 を区へ返還した。 <本部経費の考え方について> ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時においては、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。					

担当所管部	
部	福祉部
課	障害者福祉課

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	精神障害者地域生活支援センター（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 バルメゾンエス 2 階
指定期間		令和 6 年 4 月 1 日～令和 11 年 3 月 31 日
施設開設年月日		平成 15 年 1 月
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成 15 年 1 月
業務内容		地域で生活する精神障がい者の日常生活の支援、相談を行うとともに、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の事業を実施する。

2 事業計画と事業実績

令和 6 年度 事業計画	・職員研修の機会を増やし、施設内で共有する機会を確保する。 ・プログラムや講座を対面だけでなく、必要に応じてオンラインでも実施する等利用率の向上を図る。 ・日頃から利用者の意見に傾聴するとともに、利用者ミーティングや利用者アンケートを活用し、適切な対応を行う。 ・法人と連携し BCP（事業継続計画）を運用と改善に取り組むとともに福祉避難所用・アゼリア用それぞれの防災用品を整備し、適宜買い替えを進める。 ・地域のボランティア活動に参加し、精神障がい者の地域交流活動の機会を提供する。
令和 6 年度 事業実績	来館及び電話相談人数 25,050 名（令和 5 年度 26,518 名） プログラム参加者数 3,072 名（令和 5 年度 2,945 名） ・職員が計画相談事業所連絡会に持ち回りで参加した他、基幹相談支援センターが実施するモニタリング検証への対応を通して、職員の人材育成に努めた。 ・利用者ミーティングで要望が多かったカラオケを再開した他、卓球の実施回数を月 1 回から月 2 回に増やした。 ・利用者ミーティングで出た意見について、職員間で共有・検討し、回答書を館内に掲示し対応している。 ・BCP 及び洪水時の避難確保計画を更新するとともに、防災備品の買い替えを行った。 ・アゼリア利用者とともに月 1 回程度、公園清掃の実施や社会福祉協議会と連携して利用者の地域交流の機会を提供した。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目	配点	評価	得点	評価のポイント
施設維持管理	20	-	16	-
適正な施設環境の維持管理について	20	4	16	区と情報共有を図りながら施設の維持管理に努めた。
障害福祉サービス	80	-	66	-
適切な相談支援の実施について	30	4	24	適切な人員配置を行い、関係機関とも連携を図った。
ニーズに応じたプログラムの実施について	20	4	16	当事者ニーズの把握に努め、プログラムに反映させた。
地域交流及び地域貢献の実施について	20	5	20	他団体と連携し、地域貢献に繋がる取組を行った。
サービス向上への取組について	10	3	6	職員の資質向上に繋がる研修等を実施した。
小計（A）	100	-	82	-
その他評価項目	配点	評価	得点	評価のポイント
利用率向上に向けた取組について	5	4	4	プログラムや講座を対面だけでなく、オンラインでも実施し、利用率向上を図った。
災害対策・BCP（事業継続計画）の取組について	5	4	4	定期的に訓練を行うなど災害対策への取組を実施した。
小計（B）	10	-	8	-
合計（A+B）			90	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価			A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・利用者ミーティングやピアスタッフの活動等により、当事者のニーズを汲み取るとともに、職員研修や事例検討を通じて区民サービスの向上に努めている。
- ・プログラムや講座を対面だけでなくオンラインでも実施することにより、利用者の参加機会を増やしている。

<課題・今後改善が必要な点>

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

4 利用者アンケートに関する評価

（１）利用者アンケートの概要

方法	利用者アンケート
期間	令和６年８月１日～９月１４日
回答件数	４５件（配布数５０件）

（２）利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・アゼリアの良いところについて、「電話・面接相談」があることや「土日祝日に開いている」、「職員が親切」等が評価されており、利用者が相談しやすい環境となっている。
- ・好きなプログラムとして「バレーボール」や「りずむ」、「アナログゲーム」等様々なジャンルの声があり、利用者のニーズに合わせたプログラム提供ができています。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・利用者よりプログラムの実施に関する要望が出ている。引き続き、利用者アンケートや利用者ミーティング等を通じて、利用者のニーズを汲み取り、満足度の高いプログラムを実施していく。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

（１）日常的な施設運営等に関する確認方法

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

（２）日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・プログラムや講座の案内を施設内の掲示版や広報誌を通じて周知を行い、利用率向上に努めている。
- ・施設館内には、利用者が作成した絵や俳句、習字、手芸品等が多く展示されており、精神障がい者の理解や社会参加を促進する場として機能している。

<課題・今後改善が必要な点>

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

6 財務・労務評価表

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

7 総合評価

<評価できる点> ・利用者が参加しやすいよう、多種多様なプログラム活動や各種講座をオンラインで実施したほか、他団体等と連携し、地域貢献につながる取組を行った。 <課題・今後改善が必要な点> ・利用者満足度のさらなる向上に向け、利用者のニーズをくみ取り、運営に反映させていく必要がある。 <法令基準等への適合状況> ・運営基準や人員配置基準、設備基準について、法令に基づいた運営を行っていることが確認できた。 <総合評価> ・施設での活動を通じて、地域で生活する精神障がい者の活動の場を提供し、地域交流や社会参加を促進するプログラムを提供していることは、大変意義があり評価できる。 ・相談支援においては、区や関係機関との連携を図り、適正な相談支援体制を整えた点で評価できる。 ・加えて、財務面、労務面ともに優良であり指定管理業務は適正であったと評価する。
--

【参考】施設決算状況

年度		令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	69,256,747	71,376,356	72,169,173	72,786,602
	その他収入	0	0	0	0
	計	69,256,747	71,376,356	72,169,173	72,786,602
支出	運営費	8,929,708	9,080,274	9,789,000	9,189,440
	管理費	12,069,301	11,920,356	11,026,927	11,623,237
	本部経費	3,870,284	3,672,223	3,912,841	3,912,841
	人件費	42,925,781	44,829,208	46,829,624	46,497,098
	修繕費	604,692	63,690	485,622	62,612
	その他支出	0	0	0	0
	計	64,529,482	65,893,528	68,131,173	67,372,387
収支差額		4,727,265	5,482,828	4,038,000	5,414,215
区への返還額		1,349,487	1,898,517	0	1,273,658
精算後収支差額		3,377,778	3,584,311	4,038,000	4,140,557
(施設決算状況の説明)					
<決算の特徴的事項について> ・修繕費は早急に対応が必要な修繕案件がなかったため、当初計画より決算額が下回った。 ・運営費は特定相談支援事業の実績が少なかったことにより当初計画より決算額が下がった。 なお特定相談支援事業に係る経費は実費精算とし、余剰額は全額区へ返還した。 <指定管理料の精算について> ・人件費及び修繕費は、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。 ・光熱水費は実費精算とし、当初計画で示している金額を超えた額について追加支出した。 ・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 1/2 を区へ返還した。 <本部経費の考え方について> ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時においては、計上したいものについて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。					

担当所管部	
部	福祉部
課	障害者福祉課

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

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

2 事業計画と事業実績

令和 6 年度 事業計画	・発達段階をふまえ、保育所保育指針に基づき養護と教育を一体的に行い、心身ともに健全で調和の取れた人格を形成する。 ・設備の補修、点検をきめ細やかに実施するとともに、園舎、園庭、遊具等の危険箇所の点検を適切に行い、安全性向上を心掛ける。 ・区の配置基準に基づき職員を配置する。また、研修については、仕事を通じての研修を中心に、研修後は報告レポートにより、職員全員の共有に努める。 ・乳幼児が初めての集団生活で「食事・睡眠・排泄」ができ、物事に対する善悪の判断や人に対するやさしさ、命の尊さを大切に、力強く自分を見つめることができるよう、心豊かな保育を実践する。 ・地域に向けた情報の発信、広報を行う。行事に地域住民を招くほか、高齢者との交流も実施する。
令和 6 年度 事業実績	・保育所保育指針の基本方針に則り、家庭と緊密な連絡を取りながら、心身ともに健全で調和のとれた人格の形成に積極的に取り組んだ。 ・設備の補修や園舎・遊具等の危険箇所の点検を細やかに、施設の維持管理を適切に行った。 ・区の配置基準に基づき適切に職員を配置し、研修後は報告レポートにより職員全員が研修での学びを共有できるようにした。 ・善悪の判断や人に対する優しさ、命の尊さを大切に、地域の中で子どもが健やかに育つよう、保育の質の向上に努め保護者の満足度を把握した。 ・運動会や敬老会に地域住民を招待するほか、通所サービスセンターの高齢者との交流会を実施し、地域交流に取り組んだ。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		30	-	24	-
	安全に利用できるための施設管理	10	3	6	適切な施設の維持管理を行っている。
	業務の遂行に必要な職員の配置	10	4	8	区の配置基準を超える職員を配置している。
	利用者が快適に利用できるための清掃への取組	10	5	10	利用者アンケートにて施設が清潔だと回答した人の割合が 90%以上と、高く評価されている。
区民サービス		70	-	52	-
	地域との交流や活動等についての取組み	10	4	8	高齢者との世代間交流や、子育て相談・園庭開放を行う等子育て家庭の支援にも努めている。
	感染症の予防対策や衛生面、安全対策に関する取組を含む、子どもの健康管理	10	4	8	徹底したアレルギー対策や、プール等のリスクの高い活動に関する研修を実施する等、安全対策を徹底している。
	保育内容・環境構成	10	4	8	かがくタイムや体操教室、食育教室に加え、新たに英語教室を実施する等、特色のある保育を進めている。
	児童虐待防止に関する取組	10	3	6	たんぽぽセンターや子ども家庭総合センターとも連携し、未然防止・早期発見に努めている。
	保護者の意見を反映させる取組みや、外部への情報提供	10	3	6	登降園時の緊密なコミュニケーションを図るほか、苦情に対しては速やかな回答・改善に努めている。
	組織運営、ガバナンスに関する具体的な取組	10	3	6	職員会議にて日々の保育を振り返る時間を設けている。職員全員が自己チェックを行う等の取組を行っている。
	防災・防犯等の危機管理に関する取組	10	5	10	備蓄体制の強化、都営アパート等の地域住民との関係構築のほか、警察による不審者訓練等の取組を行っている。
小計 (A)		100	-	76	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	区内事業者の活用や区民の雇用状況	10	4	8	区民雇用率 50%を超えて評価できる一方で、区内事業者の活用が進んでいない。
小計 (B)		10	-	8	-
合計 (A+B)				84	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・重大事故発生の高リスクが高い「水遊び・プール・園外保育・睡眠時」については定期的な職員研修を行い、重点的に対策をしている。
- ・令和6年度から新たに英語教室を実施する等、特色のある保育を実施している。
- ・職員会議にて日々の保育を振り返る時間を設けて職員同士でのチェック体制を強化するとともに、職員全員が自己チェックを行う等の取組を実施している。

<課題・今後改善すべき点>

- ・区内事業者の活用が進んでいないため、改善が必要である。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	第三者評価アンケート	行事アンケート
期間	令和6年9月	-
回答件数	68名	-

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・行事の際、「子どもが一生懸命に頑張る様子や成長した姿を見ることができて感動した」「子どもが保育園で楽しそうに過ごしている様子が見られて安心した」という声が多く寄せられた。また、親子で一緒に楽しめてよかったという声も見られた。
- ・総合満足度では、「大変満足」66.2%、「満足」26.5%の計92.7%と高い評価を得ている。

<課題・今後改善すべき点>

- ・ICT化やサブスクサービスの導入等、利便性の向上を求める意見が見られた。ICT化については令和7年度に導入しており、今後効果的な活用が求められるとともに、その他の要望についても、より良い運営となるよう対応を検討していくことが望まれる。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

区職員による施設巡回（保育課長：4月・7月・10月・3月、保育支援係担当：4月・6月・8月・1月・2月、保育管理係担当：5月・9月・11月）

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点> ・令和6年度より全クラスで英語教室を開始し、子どもたちはとても喜んだ様子で活動に参加している。 ・日常の施設の点検をしっかりと行い、保育室内の照明器具の補修や法定点検での指摘事項について、区と相談しながら進め、維持補修に努めた。 ・園長から保育士へ声かけを行うことで、保育士の意識が向上するとともに良好な雰囲気醸成している。 <課題・改善すべき点> ・配慮が必要な子どもが集団生活に慣れていけるよう、更なる工夫が求められる。 ・令和7年度からICTシステムを導入している。ICTの効率的な活用により、保育士の負担軽減や保育の質の更なる向上につなげていくことが望まれる。	
--	--

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	法人決算書、拠点区分決算書、科目別内訳書など審査した結果、会計処理は適正に行われている。	優良
	予算管理が適正である	予算と実績の差異は1%以内であり、予算管理は適正に行われている。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	活動収益は前年対比104%とやや増加した。経費は修繕費が増えた。そのため収支差額は、前年対比60%と大きく減少したが予算どおりである。	優良
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳一覧、36協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目で要件を満たしており、労働環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の過去3期分の法人決算書に基づき財務診断を行った結果、安全性・活動性・健全性が「優良」、成長性と収益性は「課題有」となった。しかし、安定的・継続的な運営と法人として適正な財務力は有している。	良好

7 総合評価

<評価できる点>

- ・体操教室やかがくタイム等、従来の取組に加え、英語教室を新たに実施し特色のある保育を行っている。
- ・重大事故発生のリスクが高い活動については定期的な職員研修を行い、重点的に対策を施している。

<課題・今後改善すべき点>

- ・区内事業者の活用が進んでいないため、積極的な活用が求められる。
- ・令和7年度に導入したICTシステムを活用し、保育士の負担軽減や保育の質の更なる向上につなげていくことが望まれる。

<法令基準等への適合状況>

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

<総合評価>

- ・日常の保育内容については、新たに英語教室を実施する等特色のある保育を行っており、保護者からの評価も高い。
- ・重大事故発生のリスクが高い活動に関する研修を実施する等、安全対策を徹底しているほか、区民雇用率は高い水準を維持している。
- ・加えて財務・労務面についても評価が高いことから、指定管理業務は適正であったと評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	228,985,990	245,383,194	257,314,000	257,288,511
	その他収入	1,456,015	1,572,230	1,522,000	1,527,135
	計	230,442,005	246,955,424	258,836,000	258,815,646
支出	運営費	19,832,468	21,879,620	22,414,000	22,365,559
	管理費	7,774,122	4,316,601	4,193,000	4,241,035
	本部経費	-	-	-	-
	人件費	178,274,389	177,854,803	190,320,000	190,268,838
	修繕費	896,753	1,116,830	17,462,000	17,376,700
	その他支出	1,600,064	1,876,699	1,883,000	1,883,452
	計	208,377,796	207,044,553	236,272,000	236,135,584
収支差額		22,064,209	39,910,871	22,564,000	22,680,062
(施設決算状況の説明)					
<決算の特徴的な事項について> ・指定管理料は、国が定める公定価格に基づき、在園児数に応じて算出している。 ・公定価格の増額改定があったため、前年度と比較して指定管理料は増加している。 ・収支差額は、国の経理等基準に基づき、積立資産（人件費等）に積み立てている。					

担当所管部	
部	子ども家庭部
課	保育課

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	南千住さくら保育園
	所在地	荒川区南千住四丁目 9 番 4 号
指定管理者	名称	社会福祉法人上智社会事業団
	所在地	荒川区町屋四丁目 9 番 10 号
指定期間		令和 6 年 4 月 1 日～令和 11 年 3 月 31 日
施設開設年月日		平成 12 年 4 月 1 日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成 18 年 4 月 1 日
業務内容		保護者が就労、病気などのため、家庭の子どもを保育できないときに、保護者に代わって保育を行う。 (認可定員 110 名) 0 歳 : 12 1 歳 : 18 2 歳 : 20 3 歳 : 20 4 歳以上 : 40 計 110 名

2 事業計画と事業実績

令和 6 年度 事業計画	・ 保育にあたって児童の最善の幸福を考慮し、恵まれた環境の中で、家庭や地域社会と連携をもち、心身ともに健康で調和のとれた発達を目指す。 ・ 設備の補修、点検をきめ細やかに実施する。また園舎、園庭、遊具等の危険箇所の点検を常に行い、安全性向上を心がける。 ・ 家庭や地域社会との連携を図り、保護者の協力のもと、子どもが健康かつ安全に生活を送れる環境を用意する。地域に根ざした保育運営を充実し、保護者満足度も把握した魅力ある保育を目指す。 ・ 事故発生時に、法人関連の医療機関で迅速に対応する。また、苦情に迅速かつ適切に対応し、苦情解決に努める。 ・ 年間計画を立て毎月避難訓練を行うほか、年 2 回、消防署の来訪指導を受ける。法人全体として個人情報保護規定を作成し、職員から個人情報保護に関する誓約書を取り、適切な管理を行う。
令和 6 年度 事業実績	・ 保育の基本方針に則り、心身ともに健康で調和のとれた発達を目指し、保育に取り組んだ。 ・ 設備の補修・点検をきめ細やかに実施し、適切に施設の維持管理を行った。 ・ 家庭や地域社会、保護者との連携を図り、子どもが健康かつ安全に生活を送れる環境を用意するよう努め、地域に根ざした保育運営を適切に実施した。 ・ 事故や苦情等に対し、迅速かつ適切に対応した。 ・ 毎月の避難訓練を欠かさず行い、個人情報に関する危機管理も適切に行った。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		30	-	26	-
	安全に利用できるための施設管理	10	4	8	床の張替えやエアコンの清掃等、施設を快適に利用できるための修繕を行っている。
	業務の遂行に必要な職員の配置	10	4	8	区の配置基準を超える職員を配置している。
	利用者が快適に利用できるための清掃への取組	10	5	10	利用者アンケートにて施設が清潔だと回答した人の割合が 93.8%と、高く評価されている。
区民サービス		70	-	50	-
	地域との交流や活動等についての取組	10	3	6	夏祭り、運動会、高齢者との交流会等に地域住民を積極的に招くことを通じ、地域とともに子育てを支援していくよう努めている。
	感染症の予防対策や衛生面、安全対策に関する取組を含む、子どもの健康管理	10	4	8	食器の色を変える等アレルギー対応に取り組んでいるほか、害虫駆除消毒を毎月行う等、衛生面の維持にも力を入れている。
	保育内容・環境構成	10	4	8	かがくタイムや体操教室、食育教育に加え、新たに英語教室を実施する等、特色のある保育をすすめている。
	児童虐待防止に関する取組	10	3	6	保護者との個人面談を行い、気になるケースについては、園内で共有し園長の面談等につなげるとともに、子ども家庭総合センターや保健所等の関係機関との連携を行っている。
	保護者の意見を反映させる取組、外部への情報提供	10	4	8	公開保育時に普段の様子（あそび・食事・睡眠）を撮影した映像を上映する等、保護者への情報発信に取り組んでいる。
	組織運営、ガバナンスに関する具体的な取組	10	3	6	不適切保育防止のため、チェックリストの活用や研修のグループワーク等に取り組んでいる。
	防災・防犯等の危機管理に関する取組	10	4	8	避難訓練では様々な状況を想定して行うほか、消防署から直接指導を受ける機会も設けている。
小計（A）		100	-	76	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	区内事業者の活用や区民の雇用状況	10	3	6	区民雇用率は 26.1%で、区内事業者も 1 社のみの活用に残っている。
小計（B）		10	-	6	-
合計（A+B）				82	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・床の張替え等、積極的に修繕を行い、施設を快適に利用できるよう努めている。
- ・6年度から新たに英語教室を実施する等、特色のある保育を実施している。
- ・公開保育の際に普段の様子を撮影した映像を上映するなど、保護者への情報発信に取り組んでいる。

<課題・今後の改善が必要な点>

- ・区内事業者の活用が進んでいないため、区内事業者の活用を積極的に進めていく必要がある。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	第三者評価アンケート	行事アンケート
期間	令和6年10月	-
回答件数	48名	-

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・行事ごとにアンケートを実施しており、保護者からの意見を聞く機会を多く設けている。
- ・「提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか」という質問には「はい」が95.8%と評価が高く、食事のバリエーションの豊富さやアレルギー対応の徹底が評価されている。
- ・総合的な満足度では、「大変満足」47.9%、「満足」45.8%の計93.7%と高い評価を得ている。

<課題・改善が必要な点>

- ・遅番対応の際の申し送りの徹底を求める意見が見られた。保護者へ普段の様子を伝える機会であるので、クラス担任との申し送り事項の共有の徹底等が望まれる。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

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

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・施設修繕や保守を行い、保育環境の維持に努めている。
- ・職員からの意見を受け、園内会議でクラスからの報告事項を冒頭に置いて議論する時間を確保する等の工夫により、保育に関する議論を深める取組を行っている。
- ・散歩の際に魚屋や八百屋を訪ねる等、地域交流・連携を考えた取り組みが見られる。

<課題・改善すべき点>

- ・コロナ禍以降初のプール遊び実施となったので、安全確保やプライバシーを守る方法について振り返りをしっかりと行う必要がある。
- ・令和7年度からICTシステムを導入している。ICTの効率的な活用により、保育士の負担軽減や保育の質の更なる向上につなげていくことが望まれる。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	法人決算書、拠点区分決算書、科目別内訳書など審査した結果、会計処理は適正に行われている。	優良
	予算管理が適正である	予算と実績の差異は1%以内であり、予算管理は適正に行われている。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	活動収益は前年対比108%と増加したが、職員給料と修繕費の増加により収益差額は-124%と減少した。しかし、予算どおりである。	優良
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳一覧、36協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目で要件を満たしており、労働環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の過去3期分の法人決算書に基づき財務診断を行った結果、安全性・活動性・健全性が「優良」、成長性と収益性は「課題有」となった。しかし、安定的・継続的な運営と法人として適正な財務力は有している。	良好

7 総合評価

<評価できる点>

- ・体操教室やかがくタイム等、従来の取組に加え、英語教室を新たに実施し特色のある保育を行っている。
- ・公開保育の際に普段の様子（遊び・食事・午睡）を撮影した映像を上映する等、保護者への情報発信に取り組んでいる。

<課題・今後改善すべき点>

- ・令和7年度に導入したICTシステムを活用し、保育士の負担軽減や保育の質の更なる向上につなげていくことが望まれる。

<法令基準等への適合状況>

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

<総合評価>

- ・日常の保育内容については、新たに英語教室を実施する等特色のある保育を行っており、保護者からの評価も高い。
- ・行事ごとの保護者アンケートの実施や、公開保育時の保護者への情報発信等、保護者の意見を反映させるために工夫している。
- ・加えて財務・労務面についても評価が高いことから、指定管理業務は適正であったと評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	195,691,185	188,825,803	204,267,000	204,274,719
	その他収入	1,333,750	1,054,000	1,313,000	1,313,981
	計	197,024,935	189,879,803	205,580,000	205,588,700
支出	運営費	19,545,147	36,229,897	22,859,000	22,864,709
	管理費	5,474,715	4,177,224	4,640,000	4,636,498
	本部経費	-	-	-	-
	人件費	166,031,568	141,501,592	172,576,000	172,566,109
	修繕費	957,208	296,951	15,500,000	15,483,145
	その他支出	1,783,707	1,535,170	1,883,000	1,882,602
	計	193,792,345	183,740,834	217,458,000	217,433,063
収支差額		3,232,590	6,138,969	-11,878,000	-11,844,363
(施設決算状況の説明)					
<決算の特徴的な事項について> ・指定管理料は、国が定める公定価格に基づき、在園児数に応じて算出している。 ・公定価格の増額改定があったため、前年度と比較して指定管理料は増加している。 ・床の張替え等を行い修繕費が増加したため、支出超過が発生している（積立資産を活用して対応）。					

担当所管部	
部	子ども家庭部
課	保育課

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	汐入とちのき保育園
	所在地	荒川区南千住八丁目 3 番 3
指定管理者	名称	社会福祉法人東京都福祉事業協会
	所在地	北区王子二丁目 19 番 21 号
指定期間		令和 6 年 4 月 1 日～令和 11 年 3 月 31 日
施設開設年月日		平成 12 年 4 月 1 日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		平成 18 年 4 月 1 日
業務内容		保護者が就労、病気などのため、家庭の子どもを保育できないときに、保護者に代わって保育を行う。 (認可定員 110 名) 0 歳 : 15 1 歳 : 19 2 歳 : 20 3 歳 : 20 4 歳以上 : 36 計 110 名

2 事業計画と事業実績

令和 6 年度 事業計画	・一人ひとりの子どもの最善の利益を考慮し、個性をのばして、豊かな人間性が育つよう援助する。 ・園庭整備を行うほか、保育室やその他の備品を使いやすいよう工夫し、子どもにとって安全で安らぎのある場として環境を整える。 ・職員配置については、区の配置基準に基づき配置する。研修については、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工夫するほか、研修結果の報告・共有化を図る。 ・子どもたち一人ひとりと丁寧に向き合い、愛おしい存在として認められる中で様々な心の動きを体験し、自身・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と結ぶことに心がけるほか、地域に根ざした保育園を目指す。 ・月 1 回以上の防災安全点検、避難訓練、初期消火訓練、応急救護、AED 訓練等を実施する。また、事故未然防止策、ヒヤリハットを職員間で共有し、事故や怪我を未然に防ぐよう努める。
令和 6 年度 事業実績	・基本方針に則り、一人ひとりの子どもの個性をのばして、豊かな人間性が育つよう援助に積極的に取り組んだ。 ・子どもが安心して生活できるよう、適切に施設の維持管理を行った。 ・職員配置については、区の配置基準に基づき配置した。職員の段階に応じた専門知識や技術を身に付けられるよう研修を工夫し、研修成果の報告・共有を図った。 ・子どもたち一人ひとりに寄り添い、自身が愛おしい存在として受け止め、自信・満足感・意欲を持ち互いに育ちあえる保育を実施した。また、保護者との信頼を築けるよう心がけた。 ・月 1 回以上の防災安全点検、避難訓練、初期消火訓練、応急救護、AED 訓練等を実施するとともに法人全体の個人情報保護規定を会議にて読み合わせや、それに基づいた職員研修を実施し、危機管理を徹底した。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		30	-	22	-
	安全に利用できるための施設管理	10	3	6	施設の保守点検を行うとともに、保育室扉の改修を行う等、安全な保育環境の維持に努めている。
	業務の遂行に必要な職員の配置	10	4	8	区の配置基準を超える職員を配置している。
	利用者が快適に利用できるための清掃への取組	10	4	8	利用者アンケートにて施設が清潔だと回答した人の割合が 87%と評価されている。
区民サービス		70	-	52	-
	地域との交流や活動等についての取組	10	4	8	汐入地域の文化祭に毎年参加し、開設当時から地域の敬老会との交流を続ける等、地域交流に取り組み続けている。
	感染症の予防対策や衛生面、安全対策に関する取組を含む、子どもの健康管理	10	4	8	感染症対策として、保健所の指導で始めたサーキュレーターの設置と換気を現在も継続して行っている。また、マイタオルの持参等の感染症対策を行っている。
	保育内容・環境構成	10	5	10	子どもの状況を職員で共有し、理解しながら保育を進めている。「ダメ」を使わない声掛けを意識し、子どもが何をしたいのか探る等、寄り添うことに努めている。
	児童虐待防止に関する取組	10	3	6	支援、見守りが必要な保護者を職員間で共有し、気にかかる保護者がいた場合は、園長または信頼関係がある職員が声掛けを行っている。
	保護者の意見を反映させる取組や、外部への情報提供	10	3	6	アンケートの実施やご意見箱の設置等により、利用者の意見を汲み取るよう努めている。
	組織運営、ガバナンスに関する具体的な取組	10	3	6	ICT の導入により業務の効率化を図りながら職員の質の向上、働きやすい職場環境づくりに努めている。
	防災・防犯等の危機管理に関する取組	10	4	8	防災訓練を年間計画に沿って様々な時間に行うほか、不審者対策として不審者訓練を年 1 回行うとともに、全職員が笛を携帯する等緊急時に備えている。
小計 (A)		100	-	74	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	区内事業者の活用や区民の雇用状況	10	4	8	区内雇用率は 30%を超えており、区内事業者も活用している。
小計 (B)		10	-	8	-
合計 (A+B)				82	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・ 汐入地域の文化祭に毎年参加し、年長クラスは大きな舞台に立つ等、地域との交流を子どもの経験につなげている。
- ・ 「ダメ」を使わない声掛けを意識し、子どもが何をしたいのかを探る等子どもを理解し、寄り添うことに努めている。
- ・ 不審者対策訓練を年1回実施するほか、職員への笛の携帯の義務付けや暗号化した呼びかけの決め事等、不審者等への防犯対策を行っている。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・ ICTを導入したが、職員負担の一層の軽減のため、さらなる業務効率化を目指す必要がある。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	第三者評価アンケート	行事アンケート
期間	令和6年9月	-
回答件数	23名	-

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・ 「園での活動は子どもの心身の発達に役立っているか」という質問には、「はい」が100%となっており、子どもの自主性を尊重した保育が評価されている。
- ・ 行事のアンケートにおいても、子ども一人ひとりを尊重した発表を評価する意見が見られた。
- ・ 総合的な満足度では、「大変満足」52.2%、「満足」39.1%の計91.3%と高い評価を得ている。

<課題・改善が必要な点>

- ・ 問い合わせへの回答や保護者からの伝達事項に対する職員間の共有の徹底を求める意見が見られた。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

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

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・保育室のドアの改修等保育環境の維持に努めている。
- ・子どもの自主性を尊重する保育方針を職員が共有しており、子どもに寄り添いながら保育を行っている。
- ・0、1歳クラスの散歩の際には、職員全員がおんぶ紐を身に着ける等、緊急時の対策を行っている。

<課題・改善すべき点>

- ・配慮が必要な子どもが集団生活に慣れていけるよう、更なる工夫が求められる。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	法人決算書、拠点区分決算書、科目別内訳書など審査した結果、会計処理は適切に行われている。	優良
	予算管理が適正である	支出差異は1%であり、収支差額の差異は4%であった。予算との差異は少ないので予算管理は適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	事業費が前年対比 117%と増加したため活動増減差は前年対比 88%と減少した。経費の効果的活用が望まれる。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳一覧、36 協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目で要件を満たしており、労働環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の過去3期分の法人決算書に基づき財務診断を行った結果、収益性、安全性、成長性、活動性、健全性の全てが「優良」である。安定的・継続的な運営法人として適正な財務力を有している。	優良

7 総合評価

<評価できる点>

- ・地域の文化祭で大きな舞台に立つ等、地域交流を子どもの経験につなげている。
- ・職員間で子どもの状況を共有し、子どもの自主性を尊重した、子どもに寄り添った保育を実施している。

<課題・今後改善すべき点>

- ・ICTの活用を進め、保育士の負担軽減や保育の質の更なる向上につなげていくことが望まれる。

<法令基準等への適合状況>

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

<総合評価>

- ・日常の保育内容については、子どもに寄り添った、自主性を尊重した保育を実施しており、保護者からの評価も高い。
- ・地域の敬老会との交流や地域の文化祭への参加等、地域交流を子どもの経験につなげる取組を継続して行っている。
- ・加えて財務・労務面についても評価が高いことから、指定管理業務は適正であったと評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和4年度	令和5年度	令和6年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	235,743,251	251,575,767	252,274,000	253,730,288
	その他収入	3,040,369	3,203,454	3,185,000	3,249,253
	計	238,783,620	254,779,221	255,459,000	256,979,541
支出	運営費	19,919,004	20,510,479	19,920,000	19,165,892
	管理費	11,529,273	10,127,813	12,360,000	12,394,696
	本部経費	-	-	-	-
	人件費	187,520,855	195,589,182	196,160,000	199,593,740
	修繕費	761,484	943,740	700,000	543,698
	その他支出	2,889,200	2,910,790	2,765,000	2,758,720
	計	222,619,816	230,082,004	231,905,000	234,456,746
収支差額		16,163,804	24,697,217	23,554,000	22,522,795
(施設決算状況の説明)					
<決算の特徴的な事項について> ・指定管理料は、国が定める公定価格に基づき、在園児数に応じて算出している。 ・収支差額は、国の経理等基準に基づき、積立資産（人件費）に積み立てている。					

担当所管部	
部	子ども家庭部
課	保育課

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

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

2 事業計画と事業実績

令和 6 年度 事業計画	・子ども・保護者・行政すべてがより良い状況を築けるよう、次の 3 つの方針の下に取り組む。①質のよい保育の実施、②使い易い保育サービスの提供、③財政負担の軽減 ・職員配置については、区の配置基準に基づき配置する。グループ力を活かした他園見学や経験別研修を実施し、保育技術等の専門的な講習や救命講習等の参加についても積極的に働きかける。 ・一人ひとりを大切に、生きる力を育て「輪・和の保育」を創造することを理念として保育を実施する。また、食育の推進や地域間・世代間交流の実施、子育てに関する支援など積極的に行う。 ・定期的にアンケート調査を行い、保護者が意見を言いやすい環境になるよう努め、苦情に対しては迅速な対応を心がけ、保護者にはアンケートの結果を公表し、園のより良い運営を行う。 ・全職員に対する危機管理マニュアルや事故防止マニュアルの遵守の徹底を図るほか、他園の怪我ヒヤリハット事例等情報を共有することで、事故等の防止に役立てる。
令和 6 年度 事業実績	・基本方針に則り、子ども・保護者・行政すべてがより良い状況を築けるよう積極的に取り組んだ。 ・区の配置基準に基づき適切に職員を配置したほか、他園見学、経験別研修をはじめ、専門的な内容の研修を積極的に実施した。 ・一人ひとりを大切に、生きる力を育て「輪・和の保育」を創造することを理念として計画的に保育を実施した。また、食育の推進や地域間・世代間交流の実施、子育てに関する支援など積極的に行った。 ・利用者からの意見や苦情について、定期的にアンケートを実施し、内容を必ずフィードバックし、誠意をもって迅速に対応した。 ・全職員に対する危機管理マニュアルや事故防止マニュアルの遵守の徹底を図る等、適切な危機管理を行った。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		30	-	24	-
	安全に利用できるための施設管理	10	3	6	適切な施設の管理を行っている。
	業務の遂行に必要な職員の配置	10	4	8	区の配置基準を超える職員を配置している。
	利用者が快適に利用できるための清掃への取組	10	5	10	利用者アンケートにて施設が清潔だと回答した割合が 90%以上と高く評価されている。
区民サービス		70	-	50	-
	地域との交流や活動等についての取組	10	4	8	地域の子育て家庭に園庭の開放や育児相談を随時行うほか、クリスマス会や運動会に招待する等子育て支援に取り組んでいる。
	感染症の予防対策や衛生面、安全対策に関する取組を含む、子どもの健康管理	10	5	10	アレルギー児の誤食対策や SIDS(乳幼児突然死症候群)防止のため呼吸モニタを使用する等、安全に配慮した保育を行っている。
	保育内容・環境構成	10	4	8	子どもが主体的に玩具や遊びが選べるような環境設定を行っているほか、昨年度より保護者が参加できる行事を増やしている。
	児童虐待防止に関する取組	10	3	6	個人面談を通して保護者の悩みを聞く等話しやすい環境を整えるとともに、子ども家庭総合センターとも連携できる体制を取っている。
	保護者の意見を反映させる取組や、外部への情報提供	10	3	6	保護者が意見を言いやすい環境になるようアンケートの機会を多く設けるとともに、SNS や連絡帳の活用により保育の様子が伝わるよう工夫している。
	組織運営、ガバナンスに関する具体的な取組	10	3	6	不適切保育に関して会議中に職員の啓発を行っている。また、ICT 化による業務軽減にも取り組んでいる。
	防災・防犯等の危機管理に関する取組	10	3	6	事故・災害発生時に法人本部・グループ力を活かした応援体制を整備するとともに、地域の関係機関と連携する体制を強化している。
小計 (A)		100	-	74	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	区内事業者の活用や区民の雇用状況	10	4	8	区民雇用率は 40%を超える一方で、区内事業者の活用が進んでいない。
小計 (B)		10	-	8	-
合計 (A+B)				82	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・ SIDS(乳幼児突然死症候群)防止のため呼吸モニタ使用等、安全に配慮した保育を行っている。
- ・ 子どもが主体的に玩具や遊びが選べるような環境設定を行っているほか、昨年度より保護者が参加できる行事を増やしている。
- ・ 区民雇用率が前年から改善し、40%を超える水準になっている。

<課題・今後改善すべき点>

- ・ 区内事業者の活用について、改善が必要である。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	利用者アンケート	保護者アンケート
期間	令和7年2月	-
回答件数	39名	-

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・ 「園での活動が子どもの心身の発達に役立っていると思うか」という項目では「はい」が100%、「園での活動が児童の興味や関心を持って行えるものになっていると思うか」という項目では「はい」が97%と、児童の成長に関する項目に高い評価が寄せられている。
- ・ 職員の明るく元気な対応を評価する意見が複数見られた。
- ・ 総合満足度では「大変満足」、「満足」が100%と高く評価されている。

<課題・改善が必要な点>

- ・ 保護者対応等で若手職員の不慣れな部分についての意見が見られた。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

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

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・ SIDS 防止については、呼吸モニタを使用するほか、睡眠時チェックの間隔についても職員に徹底している。
- ・ 子どもに新たな経験をさせるため、発表会の会場を園から産業高専のホールに変更して、大きな舞台で発表する等、様々な取組を行っている。
- ・ 園独自の取組として行っている子育て広場は、イベントの参加率も高く地域の子育て支援につながっている。

<課題・改善すべき点>

- ・ 若い保育士が多いが、法人内で研修を数多く実施し、保育の質の向上に努めている。引き続き若手職員の育成が求められる。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	法人決算書、拠点区分決算書、科目別内訳書など審査した結果、会計処理は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	事業費の実績が予算対比で 22%減少している。20%以上乖離しているので、予算管理面でやや改善の余地がある。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	費用は前年対比 108%と増加したが、活動収入が 117%と増加したので、活動差益は前年対比 161%と大きく増えた。	優良
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳一覧、36 協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目で要件を満たしており、労働環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の過去 3 期分の法人決算書に基づき財務診断を行った結果、収益性、安全性、成長性、活動性・健全性の全てが「優良」である。安定的・継続的な運営法人として適正な財務力を有している。	優良

7 総合評価

<評価できる点>

- ・ SIDS(乳幼児突然死症候群)防止のため呼吸モニタを使用する等、安全に配慮した保育を行っている。
- ・ 園独自の取組として行っている子育て広場は、イベントの参加率も高く地域の子育て支援につながっている。

<課題・今後改善すべき点>

- ・ 若い保育士が多いが、法人内で研修を数多く実施している。引き続き若手職員の育成が求められる。

<法令基準等への適合状況>

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

<総合評価>

- ・ 日常の保育内容については、子どもが主体的に玩具や遊びが選べるような環境設定を行っており、保護者からの評価も高い
- ・ SIDS(乳幼児突然死症候群)防止のための徹底した取組等、安全に配慮した保育を実施している。
- ・ 加えて財務・労務面についても評価が高いことから、指定管理業務は適正であったと評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	165,018,280	168,176,063	170,800,000	197,851,880
	その他収入	1,657,451	1,546,891	1,400,000	1,249,040
	計	166,675,731	169,722,954	172,200,000	199,100,920
支出	運営費	10,634,578	11,043,481	14,250,000	11,069,313
	管理費	43,856,689	48,412,859	53,830,000	56,093,423
	本部経費	-	-	-	-
	人件費	81,848,315	80,542,037	85,500,000	85,485,377
	修繕費	38,911	19,390	400,000	19,071
	その他支出	1,081,750	1,023,150	0	1,188,750
	計	137,460,243	141,040,917	153,980,000	153,855,934
収支差額		29,215,488	28,682,037	18,220,000	45,244,986

(施設決算状況の説明)

<決算の特徴的事項について>

- ・指定管理料は、国が定める公定価格に基づき、在園児数に応じて算出している。
- ・公定価格の増額改定があったため、前年度と比較して指定管理料は増加している。
- ・管理費の増加については、手数料や租税公課の増加が要因となっている。
- ・収支差額は、国の経理等基準に基づき、積立資産（人件費）に積み立てられている。

担当所管部	
部	子ども家庭部
課	保育課

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

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

2 事業計画と事業実績

令和 6 年度 事業計画	・ 保育所保育指針に沿った保育方針を基本として隣人愛に基づく保育を行い、笑顔で挨拶ができ、心身ともに元気でたくましく生き抜く力を育む。集団生活や異年齢児との交流を通じた思いやる心や信頼する心の育成、保護者への支援のほか、地域の子育て支援の拠点となり、質の向上の評価プロセスや保護者の満足度を把握し魅力ある保育を目指す。 ・ 施設の補修メンテナンスをこまめに行うほか、設備点検の一括発注によるコスト削減に努める。また、園舎内の危険個所の点検を行い安全な環境整備を心がけ、効率のよい維持管理に努める。 ・ 区の配置基準に基づき職員を配置する。新人職員に対しては採用前の基本研修を法人本部で行うほか、高い意識とビジョンを持って様々な研修を行う。 ・ 地域に根差した施設を目指し、近隣の小中学校との交流や高齢者との触れ合いを通じ、地域一体となって連携の輪を深め、地域に向けた情報を発信、広報を行う。
令和 6 年度 事業実績	・ 保育所保育指針の基本方針に則り、心身ともに元気でたくましく生き抜く力を育み、保護者への支援のほか、地域の子育て支援を実施した。 ・ 保育室内ドアの戸車の修理などをこまめにチェックして補修メンテナンスを行うほか、園舎、園庭、遊具等に危険個所が無いか点検し、適切に施設の維持管理を行った。 ・ 適切に職員を配置したほか、研修の有効活用に努め、互いに学び合う環境作りに努めた。 ・ 中学校や高校との交流を持つほか、高齢者との触れ合いなど積極的に関わり組んだ。また、子育て相談に取り組み、地域に向けた発信を行った。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		30	-	24	-
	安全に利用できるための施設管理	10	3	6	適切な施設の維持管理を行っている。
	業務の遂行に必要な職員の配置	10	4	8	区の配置基準を超える職員を配置している。
	利用者が快適に利用できるための清掃への取組	10	5	10	利用者アンケートにて施設が清潔だと回答した人の割合が 90%以上と、高く評価されている。
区民サービス		70	-	48	-
	地域との交流や活動等についての取組	10	4	8	畑づくりを通じた町会との交流や勤労留学生等の受け入れ、来園家庭への育児相談等、様々な場面で交流を行っている。
	感染症の予防対策や衛生面、安全対策に関する取組を含む、子どもの健康管理	10	4	8	保護者との感染症情報、職員間でのヒヤリハットの共有に努めている。また、0 歳児の午睡をセンサーと人の目のダブルチェックにて見守っている。
	保育内容・環境構成	10	4	8	かがくタイムや体操教室、食育教室に加え、新たに英語教室を実施する等、特色のある保育を進めている。
	児童虐待防止に関する取組	10	3	6	子どもへの関わりについて職員間でセルフチェックを行っているほか、保護者の悩みを都度聞いて専門職につなげ、解決につなげている。
	保護者の意見を反映させる取組や、外部への情報提供	10	3	6	園や家庭での様子を保護者と共有する中でコミュニケーションを図り、信頼関係を築いている。
	組織運営、ガバナンスに関する具体的な取組	10	3	6	子どもの人権のためのセルフチェックを定期的に行って職員間で確認している。
	防災・防犯等の危機管理に関する取組	10	3	6	マニュアルの定期的な見直しや訓練の実施、食料の 1 週間分の備蓄等に努めている。
小計 (A)		100	-	72	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	区内事業者の活用や区民の雇用状況	10	5	10	区民雇用率 50%を超えており、区内事業者の活用も積極的に取り組んでいる。
小計 (B)		10	-	10	-
合計 (A+B)				82	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・区基準以上の職員の配置に努め、子ども一人ひとりの状況に応じた保育対応ができる環境を整えている。
- ・令和6年度から新たに英語教室を実施する等、特色のある保育を実施している。
- ・区民雇用率が高く、区内事業者の活用も積極的に行っている。

<課題・今後改善すべき点>

- ・風通しの良い組織にするよう、引き続き園内での共有や法人との連携強化、区をはじめとした関係機関との連携が必要である。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	行事毎	利用者アンケート
期間	-	令和6年12月14日～12月26日
回答件数	-	36名

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・行事のアンケートにおいては、子どもの普段見られない保育園での様子を見ることができてよかったという声が多く寄せられた。また、実施日について、小学校の運動会と重ならないように配慮したことや、保護者の参加申し込みを直前まで対応したことについて評価する声が見られた。
- ・園での活動は子どもが興味や関心を持てる内容になっているか問う項目では、「はい」の回答が100%と、高い評価を得ている。
- ・総合満足度では、「大変満足」42%、「満足」53%の計95%と、高い評価を得ている。

<課題・今後改善すべき点>

- ・行事（保育参加）の際の自由意見にて保護者から寄せられた「保護者2名で参加可能にしてほしい」等の意見・要望については、より良い運営となるよう対応を検討し、可能な限り、改善に繋げていくことが求められる。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

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

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・保育士同士の連携や園長・主任による保育室の巡回を強化し、風通しの良い環境作りを心がけ、昨年度よりも保育園全体の雰囲気明るく、改善が感じられた。
- ・庇の補修や調理室の水栓故障等、修繕等施設の維持管理に努め、安全な保育環境の整備に取り組んだ。

<課題・今後改善すべき点>

- ・配慮が必要な子どもが集団生活に慣れていけるよう、更なる工夫が求められる。
- ・令和7年度からICTシステムを導入している。ICTの効率的な活用により、保育士の負担軽減や保育の質の更なる向上につなげていくことが望まれる。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	法人決算書、拠点区分決算書、科目別内訳書など審査した結果、会計処理は適正に行われている。	優良
	予算管理が適正である	予算と実績の差異は1%以内であり、予算管理は適正に行われている。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	活動収益は前年対比107%と微増であったが、経費は、人件費が126%、事務費が114%と増加しており、収支差額は大幅に減少した。しかし、予算どおりである。	優良
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳一覧、36協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目で要件を満たしており、労働環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の過去3期分の法人決算書に基づき財務診断を行った結果、安全性、活動性・健全性が「優良」。成長性、収益性ともに「課題有」となった。しかし、安定的・継続的な運営と法人として適正な財務力は有している。	良好

7 総合評価

<評価できる点>

- ・体操教室やかがくタイム等、従来の取組に加え、英語教室を新たに実施し特色のある保育を行っている。
- ・区内事業者の活用や区民の雇用に積極的に取り組んでいる。
- ・清掃を徹底し子どもや保護者が気持ちよく過ごすことのできる清潔な環境を維持すると共に、修繕等施設の維持管理に努め、安全な保育環境を整えている。

<課題・今後改善すべき点>

- ・令和7年度に導入したICTシステムを活用し、保育士の負担軽減や保育の質の更なる向上につなげていくことが望まれる。
- ・令和8年度から指定管理者が変更となる予定である。業務及び運営の引継ぎについて、確実かつ丁寧な引継ぎが求められる。

<法令基準等への適合状況>

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

<総合評価>

- ・令和5年度に発覚した不適切保育を受け、保育士同士の連携や園長・主任による保育室の巡回を強化し風通しの良い環境作りを心がけ、区としても巡回を強化する等取り組んだ結果、昨年度よりも保育園全体の雰囲気明るく、改善が感じられた。
- ・日常の保育内容については、新たに英語教室を実施する等特色のある保育を行っており、保護者からの評価も高い。
- ・区民の雇用や区内事業者の活用にも積極的に取り組んでいる。
- ・加えて財務・労務面についても評価が高いことから、指定管理者として適切であったと評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	241,626,450	246,740,276	265,799,000	265,758,399
	その他収入	2,134,100	1,405,750	1,701,000	1,705,183
	計	243,760,550	248,146,026	267,500,000	267,463,582
支出	運営費	30,616,188	31,541,277	32,357,000	32,417,006
	管理費	9,613,440	8,601,717	8,996,000	9,003,650
	本部経費	-	-	-	-
	人件費	200,810,212	187,918,545	230,926,000	230,905,775
	修繕費	4,855,993	542,036	1,460,000	1,464,277
	その他支出	2,024,852	1,787,690	1,791,000	1,791,832
	計	247,920,685	230,391,265	275,530,000	275,582,540
収支差額		-4,160,135	17,754,761	-8,030,000	-8,118,958
(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。 ・公定価格の増額改定があったため、前年度と比較して指定管理料は増加している。 ・職員配置の見直しに伴う人件費の増加により、支出超過が発生している（積立資産等により対応）。					

担当所管部	
部	子ども家庭部
課	保育課

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

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

2 事業計画と事業実績

令和 6 年度 事業計画	・ 保育所保育指針に則った保育方針を基本とし、一人ひとりを大切に生きる力の基礎を培う保育を実施する。また、家庭との信頼関係構築のために、「職員と保護者の連携が深まるよう確実な情報の提供・情報交換の仕方の更なる改善」「個々の利用者に応じた育児支援の強化」「地域活動の充実」「職員の連携強化」を掲げ重点的に実施していく。 ・ 施設の適正な維持管理に努め、定期的に専門業者による施設の安全点検を実施する。 ・ 登降園時や個人面談、ご意見箱等により保護者の声を様々な方法で受け付ける。また、いただいた意見は原則全て公開し、改善や再発防止に活かしていく。 ・ 地域に根差した保育園として、在宅育児支援を積極的に行う。
令和 6 年度 事業実績	・ 保育所保育指針に則り、保育を実施した。家庭との信頼関係を築くことに努めるほか、食育の推進、地域間・世代間交流の実施、在宅育児支援などを積極的に実施した。 ・ 職員全体で積極的に環境整備に取り組み、事故や怪我の予防のため施設の適切な安全管理に努めた。また、専門業者の点検の際は注意点等についてアドバイスをもらった。 ・ 保護者の声を様々な方法で受け付け、いただいたご意見は原則全て公開した。ご意見については改善に活かし、苦情については再発防止につなげ運営に役立てた。 ・ 子育て交流サロンを実施し、育児相談、育児講座、情報提供などできることを工夫して、積極的に在宅育児支援を行った。

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		30	-	24	-
	安全に利用できるための施設管理	10	3	6	適切な施設の維持管理を行っている。
	業務の遂行に必要な職員の配置	10	5	10	区基準を超える保育士を配置し、さらに加算上限を超えて配置している。
	利用者が快適に利用できるための清掃への取組	10	4	8	利用者アンケートにて施設が清潔だと回答した人の割合が 80%以上と、高く評価されている。
区民サービス		70	-	54	-
	地域との交流や活動等についての取組	10	5	10	幼保小連携の一環として年間計画を決めて小学校との交流を行っている。また、出前保育を再開し、地域に開かれた保育園となるよう努めている。
	感染症の予防対策や衛生面、安全対策に関する取組を含む、子どもの健康管理	10	4	8	「事故対応マニュアル 危険個所の留意点」を作成し、全職員に周知しているほか、インシデント・レポートを作成・共有し、再発防止に取り組んでいる。
	保育内容・環境構成	10	4	8	個別の園児ごとに保育目標を設定し、保護者にも共有して同意を得た上で保育を行っている。
	児童虐待防止に関する取組	10	3	6	虐待防止マニュアルに基づいた研修を行い、全職員に周知している。
	保護者の意見を反映させる取組や、外部への情報提供	10	4	8	LINE、ZOOM 等様々な情報ツールを活用して保護者に情報提供している。
	組織運営、ガバナンスに関する具体的な取組	10	4	8	職員間の連携を強化し、認識の相違や誤った対応を防ぐため、クラスノートや引継ぎ用ホワイトボードを設置する等の取組を行っている。
	防災・防犯等の危機管理に関する取組	10	3	6	防災に関するマニュアルを、毎年全職員で確認している。
小計 (A)		100	-	78	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	区内事業者の活用や区民の雇用状況	10	2	4	区民雇用率が約 20%であるほか、区内事業者の活用も進んでいない。
小計 (B)		10	-	4	-
合計 (A+B)				82	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

<評価できる点>

- ・区の増配置加算の上限を超えて職員を配置し、子ども一人ひとりの状況に応じた保育対応ができる環境を整えた。
- ・地域の方々と交流する機会を増やして、地域との繋がりを更に深めるとともに、出前保育を再開し、子育て交流サロンの広報に努める等、地域貢献に努めている。

<課題・今後改善すべき点>

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

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	第三者評価アンケート	-
期間	令和6年10月	-
回答件数	48名	-

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・肯定的な回答の割合はアンケート全17問中7問で80%を超えており、最も高かったのは「園での活動は子どもの心身の発達に役立っている」の100%と、高く評価されている。
- ・「先生方がとても丁寧に対応してくれる」「職員の皆さんは子どもたちの保育・教育に活力を持って真摯に仕事をしている」等の好意的な声が多く寄せられている。
- ・総合満足度では、「大変満足」60.4%、「満足」39.6%の計100%と高い評価を得ている。

<課題・今後改善すべき点>

- ・便利なアプリを導入してほしい等、ICT化の推進を求める声が寄せられた。引き続き保護者の声を大切に捉え、園と保護者にとってよりよい運営となるよう検討し、改善につなげていくことが求められる。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

区職員による施設巡回（保育課長：4月・7月・10月・3月、保育支援係担当：4月・6月・8月・11月・1月、保育管理係担当：5月・9月・12月）

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・ 保育参観では初めて Zoom での配信を行い、来園できない保護者にも見てもらうことができ、多くの保護者が参加できるような工夫をしている。
- ・ スーパーマーケットと連携した食育や近隣の中学校との合同避難訓練など、地域の児童福祉施設としての立ち位置を確立している。
- ・ トイレのシンク改修等、施設の維持補修に努めることで子どもが安全に過ごすことができる環境を整えている。

<課題・今後改善すべき点>

- ・ 配慮が必要な子どもが集団生活に慣れていけるよう、更なる工夫が求められる。

6 財務・労務評価表

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

7 総合評価

<評価できる点>

- ・地域の親子や高齢者施設の方を招待する等、地域の方に参加してもらえる行事を増やす他、近隣の小学校や保育園等と交流を行い、地域活動の充実を図っている。
- ・個別の園児ごとに保育目標を設定して保育にあたっており、保護者にも共有して同意を得た上で保育を行っている。

<課題・今後改善すべき点>

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

<法令基準等への適合状況>

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

<総合評価>

- ・日常の保育内容については、地域活動の充実や園児ごとの保育目標を設定する等の工夫や努力が見られ、保護者からの評価も高い。
- ・区の基準を超えて職員を配置する等、一人ひとりの状況に応じた保育対応ができる環境を整えている。
- ・加えて財務・労務面についても評価が高いことから、指定管理業務は適正であったと評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	252,971,191	251,523,606	268,770,000	268,736,566
	その他収入	5,785,920	5,913,473	1,802,000	1,796,414
	計	258,757,111	257,437,079	270,572,000	270,532,980
支出	運営費	23,046,030	24,484,156	24,950,000	24,865,157
	管理費	28,709,258	36,017,951	35,170,000	34,807,688
	本部経費	-	-	-	-
	人件費	171,115,879	181,675,010	176,192,000	176,070,148
	修繕費	236,900	2,473,288	2,400,000	2,359,526
	その他支出	0	0	0	0
	計	223,108,067	244,650,405	238,712,000	238,102,519
収支差額		35,649,044	12,786,674	31,860,000	32,430,461

(施設決算状況の説明)

<決算の特徴的な事項について>

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

担当所管部	
部	子ども家庭部
課	保育課

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

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

2 事業計画と事業実績

令和 6 年度 事業計画	1 住宅営繕 2 環境整備 3 施設管理 4 清掃	計画修繕、一般修繕、空家修繕（退去後の修繕） 樹木剪定（害虫駆除を含む） ①排水管清掃 ②エレベーター保守 ③受水槽清掃 ④消防設備保守 ①定期清掃 ②床等日常清掃 ③ごみ置き場等清掃
令和 6 年度 事業実績	1 住宅営繕 2 環境整備 3 施設管理 4 清掃	①計画修繕 （防犯カメラ改修工事） ②一般修繕 （漏水修繕、照明器具補修、給湯器補修等 51 件） ③空家修繕 （置表替、襖張替、室内全体清掃等 13 件） 樹木剪定（害虫駆除は実施せず） ①排水管清掃 ②エレベーター保守 ③受水槽清掃 ④消防設備保守 ⑤安否確認システム保守 等 ①定期清掃（毎月 1 回） ②床等日常清掃（週 3 回） ③ゴミ置き場等清掃（可燃ごみ収集日）

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		70	-	64	-
	快適に利用できるための施設管理がなされている	30	4	24	保守点検、清掃等を実施し、適切な施設の維持管理を行っている
	業務の遂行に必要な職員が配置されている	20	5	20	窓口センター等本社の各部門が連携し、不具合に対して迅速に対応している
	研修計画に基づいた職員の受講がなされている	20	5	20	研修計画に基づき、職員が適切に受講している
区民サービス		30	-	30	-
	居住者からの修繕依頼に対し、迅速かつ適切に対応している	20	5	20	依頼に対し適切に対応し苦情がない
	居住者アンケートや、区からの指導・助言等で把握した課題に対し、改善を図った	10	5	10	課題に対し適切に改善を図っている
小計 (A)		100	-	94	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	適切な危機管理体制が整備されている	2	5	2	適切な危機管理体制がなされている
	事故・苦情の再発防止策を策定し、効果を確認している	2	5	2	同様の事故、苦情が発生していない
	区内事業者の活用を積極的に行っている	6	5	6	活用率が高い
小計 (B)		10	-	10	-
合計 (A+B)				104	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				S	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

- ・社内研修計画に基づき、全職員に対し、コンプライアンス研修や人権問題研修、接遇力向上研修を行うとともに、技術系の職員に対し住宅管理等に関連する専門知識を養う研修が行われている。
- ・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。
- ・計画修繕業務については、区との協議の上、適切に実施した。
- ・一般修繕業務については、迅速に不良箇所を調査し、適切な修繕を行い、良好な維持管理が行われた。

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	・各戸ポスティングによる配布
期間	・令和7年2月3日～令和7年2月20日
回答件数	・77/136件（回答率56.6%）

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

① 令和6年度居住者アンケート

- ・点検・作業員の対応について「とてもよかった、よかった」の割合が90.8%、「普通」が9.2%と良好であった。
- ・総合的な満足度についても、「満足、まあ満足」の割合が70.1%、「普通」が26.0%と良好であった。

② 令和5年度居住者アンケートに基づき、令和6年度に改善した点

- ・「その他のご意見」で挙げた「点検の作業日をもう少し早く知らせてほしい」については、6年度にも意見が挙げたが、基本的には約1カ月前にお知らせしており、適切な時期に行っているため、入居者の方にご理解いただけるよう、努めていく。
- ・令和6年度アンケート送付時に令和5年度分アンケート結果を同封した。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・指定管理業務の一層の改善に向け、様式の見直しを行うなど、アンケート回答率の向上に努める。
- ・アンケート結果を踏まえた改善等に向けた取組について、周知する。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

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

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・居室内自動火災報知器の原因不明の誤作動が複数回発生していたが、調査により、リコール品であることが判明した。その後、早急に製造元との協議を実施し、製造元負担で交換することができた。
- ・放置バイクについては、警告文を貼る等の工夫により、所有者への周知及び撤去に向けて、適切な対応を行った。
- ・住宅と併設していた下階の施設が廃止となったことに伴い、下水臭が発生したため、施設内を確認し、迅速に封水を行った。

<課題・今後改善すべき点>

- ・不具合に対し適切に対応できているため、引き続き適切な対応を努めていく。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、サンプル抽出した証憑書類等を確認した結果、適切に支出、収入がなされており、会計手続は適正である。	優良
	予算管理が適正である	事業計画書、報告書、決算書等を確認した結果、事業計画に基づき費用を執行しており、契約額が執行額を上回ることから、予算管理は適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	工事受注者選定にあたっては公募型入札制度により、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。適切ではない取引の計上は検出されなかった。	優良
労務	労務環境が適正である	職員勤務状況、雇用契約書、法人就業規則、賃金台帳等を確認した結果、法令に準じており労働環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期分の決算書に基づき財務評価をした結果、安定性、成長性、活動性・健全性に優れており、安定的な運営を継続して行う財務力を有している。	優良

7 総合評価

<評価できる点>

- ・夜間に住戸不具合が発生しても、迅速に業者を手配し対応できる体制が整っている。
- ・敷地内や、共用部分についても利用者が快適に過ごせるよう適切に管理している。

<課題・今後改善すべき点>

- ・区内事業者の活用率が、金額ベースで 92.4%と高く、引き続き区内事業者の適切な活用を行っていく。

<総合評価>

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

【参考】施設決算状況

年度		令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	25,604,482	25,334,679	38,374,566	38,374,566
	その他収入	0	0	0	0
	計	25,604,482	25,334,679	38,374,566	38,374,566
支出	運営費	22,024,631	20,425,128	33,806,131	32,712,367
	管理費	2,291,883	2,743,298	4,568,435	4,422,384
	本部経費	2,291,883	2,743,298	4,568,435	4,422,384
	人件費	0	0	0	0
	修繕費	0	0	0	0
	その他支出	0	0	0	0
	計	24,316,514	23,168,426	38,374,566	37,134,751
収支差額		1,287,968	2,166,253	0	1,239,815
区への返還額		1,287,968	2,166,253	0	1,239,815
精算後収支差額		0	0	0	0

(施設決算状況の説明)

<決算の特徴的事項について>

- ・令和 5 年度よりも決算額が大幅に増加した理由は、修繕件数の増加及び、町屋七丁目住宅と併設していた施設が閉鎖したことに伴い、当該施設が行っていた保守業務等が追加され、費用が増加したためである。(令和 5 年度：一般修繕 42 件、空室修繕 10 件。令和 6 年度：一般修繕 51 件、空室修繕 13 件。)
- ・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、当初計画を上回ったため、区に全額返還した。

<本部経費の考え方について>

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

担当所管部	
部	福祉部
課	福祉推進課

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

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

2 事業計画と事業実績

令和 6 年度 事業計画	1 住宅営繕 2 環境整備 3 施設管理 4 清掃・巡回管理	計画修繕、一般修繕、空家修繕（退去後の修繕） 樹木剪定（害虫駆除を含む） ①排水管清掃 ②エレベーター保守 ③受水槽清掃 ④消防設備保守 ①定期清掃 ②巡回管理 ③床等日常清掃 ④ごみ置き場等清掃
令和 6 年度 事業実績	1 住宅営繕 2 環境整備 3 施設管理 4 清掃・巡回管理	①計画修繕 （防犯カメラ改修工事、大便器取替工事） ②一般修繕 （ドロップインコンロ、流し台用水栓、コンセントの 改修・調査・補修等 98 件） ③空家修繕 （空室修繕 6 件、ドロップインコンロ・レンジフー ド・浴室乾燥機取替等 35 件） 樹木剪定（害虫駆除は実施せず） ①排水管清掃 ②エレベーター保守 ③受水槽清掃 ④消防設備保守 ①定期清掃（年 4 回） ②巡回管理 ③床等日常清掃 （週 3 回） ④ごみ置き場等清掃（可燃ごみ収集日）

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		70	-	64	-
	快適に利用できるための施設管理がなされている	30	4	24	保守点検、清掃等を実施し、適切な施設の維持管理を行っている
	業務の遂行に必要な職員が配置されている	20	5	20	窓口センター等本社の各部門が連携し、不具合に対して迅速に対応している
	研修計画に基づいた職員の受講がなされている	20	5	20	研修計画に基づき、職員が適切に受講している
区民サービス		30	-	28	-
	居住者からの修繕依頼に対し、迅速かつ適切に対応している	20	5	20	アンケート結果から満足しているとの回答を得ている
	居住者アンケートや、区からの指導・助言等で把握した課題に対し、改善を図った	10	4	8	課題に対し適切に改善を図っている
小計 (A)		100	-	92	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	適切な危機管理体制が整備されている	2	5	2	適切な危機管理体制がなされている
	事故・苦情の再発防止策を策定し、効果を確認している	2	5	2	同様の事故、苦情が発生していない
	区内事業者の活用を積極的に行っている	6	4	4.8	概ね活用率が高い
小計 (B)		10	-	8.8	-
合計 (A+B)				100.8	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				S	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

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

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	・各戸ポスティングによる配布（郵送もしくは二次元コードによる Web 回答）
期間	・令和 7 年 2 月 3 日～令和 7 年 2 月 20 日
回答件数	・42/123 件（回答率 34.1%）（うち Web 回答 7 件）

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

① 令和 6 年度居住者アンケート

- ・申し込んでから工事にかかるまでの日数について「短かった、まあ短かった」が 72.7%、「普通」が 18.1%であった。「長かった」が 9.1%であったことから、居住者からの修繕依頼に対し、概ね迅速に対応できている。
- ・修繕をした結果について「大変満足、まあ満足」が 81.8%、「普通」が 9.0%であったことから、居住者からの修繕依頼に対し、概ね適切に対応できている。
- ・「排水管清掃を土曜日にも実施するようになり、通知も 2 か月程前になったので良かった」との意見があった。

② 令和 5 年度居住者アンケートに基づき、令和 6 年度に改善した点

- ・「こまめに見回りをお願いします」という意見については、定期巡回に加え、区の指示に基づき、不審物の確認・処理(タバコの吸い殻等)を速やかに実施した。
- ・「アンケート記入での内容を教えてください」という意見については、令和 6 年度アンケート送付時に令和 5 年度分アンケート結果を同封した。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・アンケートにおいて、モップがけ後に廊下が一部濡れているのご意見があった。清掃に関して他の居住者からもご意見が寄せられていることから、清掃方法の見直しが必要である。
- ・アンケートの回答率については、今回から二次元コードを活用し、Web 回答を導入することで、若干の改善が見られたが（前年度回答率 33.0%）、指定管理業務を一層改善するためには、多くの意見を把握する必要があることから、今後も様式の見直しを行うなど、アンケートの回答率の向上に努める。
- ・アンケート結果を踏まえた改善等に向けた取り組みについて、周知する。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

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

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・居室内自動火災報知器の原因不明の誤作動が複数回発生していたが、調査により、リコール品であることが判明した。その後、早急に製造元との協議を実施し、製造元負担で交換することができた。
- ・放置バイクについては、警告文を貼る等の工夫により、所有者への周知及び撤去に向けて、適切な対応を行った。

<課題・今後改善すべき点>

- ・不具合に対し適切に対応できているため、引き続き適切な対応を行っていく。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、サンプル抽出した証憑書類等を確認した結果、適切に支出、収入がなされており、会計手続は適正である。	優良
	予算管理が適正である	事業計画書、報告書、決算書等を確認した結果、事業計画に基づき費用を執行しており、契約額が執行額を上回ることから、予算管理は適正である。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	工事受注者選定にあたっては公募型入札制度により、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。適切ではない取引の計上は検出されなかった。	優良
労務	労務環境が適正である	職員勤務状況、雇用契約書、法人就業規則、賃金台帳等を確認した結果、法令に準じており労働環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期分の決算書に基づき財務評価をした結果、収益性、安定性、成長性、活動性・健全性に優れており、安定的な運営を継続して行う財務力を有している。	優良

7 総合評価

<評価できる点>

- ・夜間に住戸不具合が発生しても、迅速に業者を手配し対応できる体制が整っている。
- ・放置バイクへの注意喚起等、共用部分についても利用者が快適に過ごせるように適切に管理している。
- ・計画修繕や火災報知器の交換にあたっては、施工業者、区及び居住者と迅速かつ適切に調整を図り、完工させた。

<課題・今後改善すべき点>

- ・区内事業者の活用率は、金額ベースで 80.0%と高いが、区内事業者へ東京都住宅供給公社への登録を呼びかけるなど、さらなる活用率の向上に努めていく。

<総合評価>

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

【区民住宅、従前居住者用住宅】

【参考】施設決算状況

(上段：区民住宅 下段：従前居住者用住宅)

年度		令和4年度	令和5年度	令和6年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	62,372,214 21,681,711	62,998,446 23,987,233	59,774,461 10,802,721	59,774,461 10,802,721
	その他収入	0	0	0	0
	計	62,372,214 21,681,711	62,998,446 23,987,233	59,774,461 10,802,721	59,774,461 10,802,721
支出	運営費	52,669,356 13,193,191	54,532,980 19,491,251	52,658,891 9,516,847	49,365,847 7,883,151
	管理費	5,480,773 1,372,882	7,318,325 2,617,869	7,115,570 1,285,874	6,668,338 1,064,855
	本部経費	5,480,773 1,372,882	7,318,325 2,617,869	7,115,570 1,285,874	6,668,338 1,064,855
	人件費	0	0	0	0
	修繕費	0	0	0	0
	その他支出	0	0	0	0
	計	58,150,129 14,566,073	61,851,305 22,109,120	59,774,461 10,802,721	56,034,185 8,948,006
	収支差額	4,222,085 7,115,638	1,147,141 1,878,113	0 0	3,740,276 1,854,715
区への返還額		4,222,085 7,115,638	1,147,141 1,878,113	0 0	3,740,276 1,854,715
精算後収支差額		0	0	0	0

(施設決算状況の説明)

<決算の特徴的事項について>

- ・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、当初計画を上回ったため、区に全額返還した。

<本部経費の考え方について>

- ・本部経費は検証可能なものに限られるものとし、支出内容、算出方法、算出根拠が資料により明らかにできることを条件としている。公募時においては、計上したいものにつ

【区民住宅、従前居住者用住宅】

いて、項目、考え方、算出方法、検証方法等を併せて提出させ、公認会計士による確認をした上で、内容が妥当であると判断されたものを計上している。

担当所管部	
部	防災都市づくり部
課	住まい街づくり課

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

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

2 事業計画と事業実績

令和 6 年度 事業計画	1 駐車場設備における利便性の向上を図り、快適で利用しやすい環境整備を推進する。 2 機器・設備の適切な保守点検によって、経年劣化による故障や不具合の早期発見に努める。 3 危機管理マニュアルの配備と自衛消防訓練の実施により不測の事態に備える。 4 苦情・クレームは貴重な情報資産と受け止め業務改善に役立てる。 5 接客サービスと接遇力の向上に重点を置いた職員研修を実施する。 6 区の施策に沿った「SDGs」の達成を目指した環境に配慮した事業活動を推進させる。					
令和 6 年度 事業実績	1 駐車場設備における利便性の向上を図り、快適で利用しやすい環境整備を推進した。 2 機器・設備の適切な保守点検によって、経年劣化による故障や不具合の早期発見に努めた。 3 危機管理マニュアルの配備と自衛消防訓練の実施により不測の事態に備えた。 4 苦情・クレームは貴重な情報資産と受け止め業務改善に役立てた。 5 接客サービスと接遇力の向上に重点を置いた職員研修を実施した。 6 区の施策に沿った「SDGs」の達成を目指した環境に配慮した事業活動を推進させた。 <参考> <table><tr><td>定期利用登録率【年間平均】 (登録者数／定期収容台数)</td><td>108.7% (5 年度 100.2%)</td></tr><tr><td>一時利用率【一日平均】 (利用者数／一時収容台数)</td><td>113.8% (5 年度 100.4%)</td></tr></table>		定期利用登録率【年間平均】 (登録者数／定期収容台数)	108.7% (5 年度 100.2%)	一時利用率【一日平均】 (利用者数／一時収容台数)	113.8% (5 年度 100.4%)
定期利用登録率【年間平均】 (登録者数／定期収容台数)	108.7% (5 年度 100.2%)					
一時利用率【一日平均】 (利用者数／一時収容台数)	113.8% (5 年度 100.4%)					

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理・運営		60	-	60	-
	いつでも安全で快適に利用できるよう施設の管理・運営がなされている。	20	5	20	施設の保守点検等、維持管理や修繕が適切に行われた。
	計画した人員配置が守られている。 不足した場合は適切に対応している。	20	5	20	日々の人員配置が、計画通り配置されていた。出勤簿確認済。
	災害や事故等、緊急時に備え、万全な安全管理実施体制を構築している。	20	5	20	危機管理マニュアルと緊急時の連絡体制が的確に定められ、全係員に周知されていた。自衛消防訓練を実施した。
区民サービス		40	-	32	-
	施設利用者の満足度が高い。	10	4	8	利用者の満足度 67.1%。
	社員教育が徹底され、質の高い接遇により、適切な利用案内を行っている。	10	4	8	係員の対応 75.4%が満足。
	創意工夫により、サービス向上に取り組んでいる。	10	3	6	「シルバーゾーン」の表示拡大や臨機応変な個別対応の実施。
	利用者からの声をモニタリングし、サービスの是正・改善を図っている。	10	5	10	利用者からの要望への対応を実施した。
小計 (A)		100	-	92	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	利用者増加のための対策に取り組んでいる。	5	3	3	フロアごとの満空情報を適宜入口に表示している。
	区民の雇用、区内事業者の活用等を積極的に行い地域に貢献している。	3	2	1.2	区民雇用及び区内事業者率は 28.6%であり、更なる促進が必要である。
	環境やエコに関する取り組みを積極的に行っている。	2	5	2	日頃の取り組みに加え、「荒川区エコフォワード事業者認定」の認証を受けた
小計 (B)		10	-	6.2	-
合計 (A+B)				98.2	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				A	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

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

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	・WEB アンケート及びアンケート用紙配布・回収併用
期間	・令和6年11月15日(金)～11月30日(土)
回答件数	・187件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・アンケートにて、係員の対応について「満足」及び「やや満足」に75.4%が回答しているとともに、自由意見では挨拶の良さや親切な対応を評価する意見が複数あった。
- ・場内の整理整頓については、「清潔でいつもきれい」に74.3%の方が回答しており、利用者に評価された。少数意見としては、経年劣化による汚れなどの指摘もあったが、定期清掃に加え、特別清掃により対応を行った。今後も丁寧な清掃を行い、利用者に気持ち良く使用いただけるよう対応していく。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・以前より増して、電動自転車専用置場の需要が増えてきているため、ラックの撤去等により対応できるか、今後に向けて検討が必要である。
- ・自由意見に、一部の係員の接遇が適切でないとの意見があったため、全係員で共有し、より満足いただける対応が出来るよう、接遇の向上に努めていく。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

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

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・係員が利用者に対して挨拶をすることにより、利用者が気持ちよく利用出来ている。
- ・地下1階から地上3階までの全フロア毎に満空情報を適宜入口に表示し、フロアの空き情報がわかりやすい様に工夫している。

<課題・今後改善が必要な点>

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

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、サンプル抽出した帳票等を確認した結果、適切に支出、収入がなされており、会計手続きは適正である。	優良
	予算管理が適正である	予算と実績との差異は5%以内であり、予算管理は適正に行われていた。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	環境活動方針に基づく光熱費・消耗品費削減及び従業員に対する意識向上の取組、駐車場利用者の増減に基づく職員配置人数の見直し、精算機集金業務の内製化等、経費縮減の取組が認められる。	優良
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目で要件を満たしており労働環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期分の決算書に基づき財務評価をした結果、収益性、安定性、成長性、活動性・健全性に優れており、安定的な運営を継続して行う財務力を有している。	優良

7 総合評価

<評価できる点>

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

<課題・今後改善が必要な点>

- ・ 以前より増して、電動自転車専用置場の需要が増えてきているため、ラックの撤去等により対応できるか、今後に向けて検討が必要である。

<総合評価>

- ・ 保守点検や修繕等が適切に行われ施設管理については、大きな問題なく運営がなされていた。
- ・ 係員の対応に関しても、アンケートから「満足」及び「やや満足」に 75.4%が回答しており、利用者の評判は概ね好評であった。
- ・ 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価は「A」であり、財務・労務評価では、全て「優良」であることから、指定管理業務は適切であったと評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	2,546,534 7,452,165	26,650,162 111,184,042	25,589,635 107,634,823	25,972,074 109,013,950
	利用料金収入	28,467,100 86,611,720	— —	— —	— —
	その他収入	0 0	0 0	60,500 242,000	0 0
	計	31,013,634 94,063,885	26,650,162 111,184,042	25,650,135 107,876,823	25,972,074 109,013,950
支出	運営費	2,855,060 7,559,757	2,209,312 8,770,908	2,528,490 8,844,682	2,209,312 8,765,402
	管理費	8,850,728 42,735,723	8,282,354 35,597,709	7,946,595 34,653,264	8,659,266 36,319,191
	本部経費	352,022 1,408,065	1,737,750 6,951,000	1,429,000 5,716,000	1,878,500 7,514,000
	人件費	9,506,947 45,257,675	10,329,528 45,225,028	11,674,831 53,616,187	10,864,933 48,405,110
	修繕費	2,030,270 4,293,672	1,021,900 4,004,208	2,327,892 6,909,559	1,568,800 5,134,100
	その他支出	0 0	0 0	0 0	0 0
	計	23,243,005 99,846,827	21,843,094 93,597,853	24,477,808 104,023,692	23,302,311 98,623,803
	収支差額	7,770,629 -5,782,942	4,807,068 17,586,189	1,172,327 3,853,131	2,669,763 10,390,147
区への返還額		147,073 1,817,771	3,678,542 15,567,122	0 0	1,649,979 8,002,224
精算後収支差額		7,623,556 -7,600,713	1,128,526 2,019,067	1,172,327 3,853,131	1,019,784 2,387,923

(施設決算状況の説明)

上段：南千住駅東口自転車等駐車場 下段：4 施設（※）合算額

※同一の協定で管理運営をしている、南千住駅東口自転車等駐車場、センターまちや自転車駐車場、三河島駅前自転車駐車場、日暮里駅前自転車駐車場を指す。

<決算の特記的事項について>

- ・令和 4 年度までは利用料金制であったが、令和 5 年度より使用料制となったため、使用料は区の歳入としている。
- ・指定管理料について、令和 4 年度までは修繕費のみが対象であったが、令和 5 年度からは運営費、管理費及び人件費についても指定管理料として区が支出している。

- ・その他収入については、雨具の販売等による収入を計画していたが、試験的に無料配布を行ったため、決算値は0となった。
- ・光熱水費の高騰により、管理費は当初計画より決算額が上回った。
- ・修繕費については、保守点検や建物定期点検などの結果により必要な修繕を行ったところ、当初計画値より決算額が下回った。

<精算に関する記載>

- ・人件費については、当初計画の範囲内で実費精算し、余剰額は区へ全額返還した。
- ・修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算し、余剰額は区へ全額返還した。
- ・光熱水費は実費精算とし、当初計画を示している金額を超えた額について追加支出した。
- ・管理運営費の収支差額については、当初計画を下回ったため、区への返還は発生していない。

<本部経費の考え方について>

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

担当所管部	
部	防災都市づくり部
課	土木管理課

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	日暮里駅前自転車駐車場
	所在地	荒川区西日暮里二丁目 24 番 2 号
指定管理者	名称	株式会社ソーリン
	所在地	足立区六町四丁目 12 番 25 号
指定期間		令和 5 年 4 月 1 日～令和 10 年 3 月 31 日
施設開設年月日		平成 20 年 4 月 1 日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		令和 5 年 4 月 1 日
業務内容		1 自転車駐車場の利用承認・案内・誘導 2 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

2 事業計画と事業実績

令和 6 年度 事業計画	1 駐車場設備における利便性の向上を図り、快適で利用しやすい環境整備を推進する。 2 機器・設備の適切な保守点検によって、経年劣化による故障や不具合の早期発見に努める。 3 危機管理マニュアルの配備と自衛消防訓練の実施により不測の事態に備える。 4 苦情・クレームは貴重な情報資産と受け止め業務改善に役立てる。 5 接客サービスと接遇力の向上に重点を置いた職員研修を実施する。 6 区の施策に沿った「SDGs」の達成を目指した環境に配慮した事業活動を推進させる。					
令和 6 年度 事業実績	1 駐車場設備における利便性の向上を図り、快適で利用しやすい環境整備を推進した。 2 機器・設備の適切な保守点検によって、経年劣化による故障や不具合の早期発見に努めた。 3 危機管理マニュアルの配備と自衛消防訓練の実施により不測の事態に備えた。 4 苦情・クレームは貴重な情報資産と受け止め業務改善に役立てた。 5 接客サービスと接遇力の向上に重点を置いた職員研修を実施した。 6 区の施策に沿った「SDGs」の達成を目指した環境に配慮した事業活動を推進させた。 <参考> <table><tr><td>定期利用登録率【年間平均】 (登録者数／定期収容台数)</td><td>61.3% (5 年度 56.8%)</td></tr><tr><td>一時利用率【一日平均】 (利用者数／一時収容台数)</td><td>259.8% (5 年度 230.8%)</td></tr></table>		定期利用登録率【年間平均】 (登録者数／定期収容台数)	61.3% (5 年度 56.8%)	一時利用率【一日平均】 (利用者数／一時収容台数)	259.8% (5 年度 230.8%)
定期利用登録率【年間平均】 (登録者数／定期収容台数)	61.3% (5 年度 56.8%)					
一時利用率【一日平均】 (利用者数／一時収容台数)	259.8% (5 年度 230.8%)					

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理・運営		60	-	60	-
	いつでも安全で快適に利用できるよう施設の管理・運営がなされている。	20	5	20	施設の保守点検等、維持管理や修繕が適切に行われた。
	計画した人員配置が守られている。不足した場合は適切に対応している。	20	5	20	日々の人員配置が、計画通り配置されていた。出勤簿確認済。
	災害や事故等、緊急時に備え、万全な安全管理実施体制を構築している。	20	5	20	危機管理マニュアルと緊急時の連絡体制が的確に定められ、全係員に周知されていた。自衛消防訓練を実施した。
区民サービス		40	-	34	-
	施設利用者の満足度が高い。	10	4	8	利用者の満足度 70.5%。
	社員教育が徹底され、質の高い接遇により、適切な利用案内を行っている。	10	4	8	係員の対応 70.5%が満足。
	創意工夫により、サービス向上に取り組んでいる。	10	4	8	2段ラックを撤去して、大型自転車等平置きを拡充した。
	利用者からの声をモニタリングし、サービスの是正・改善を図っている。	10	5	10	利用者からの要望への対応を実施した。
小計 (A)		100	-	94	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	利用者増加のための対策に取り組んでいる。	5	4	4	一時利用ラックが満車時に、係員が定期ラックにて時間管理して受入。
	区民の雇用、区内事業者の活用等を積極的に行い地域に貢献している。	3	2	1.2	区民雇用及び区内事業者率は 38.1%であり、更なる促進が必要である。
	環境やエコに関する取り組みを積極的に行っている。	2	5	2	日頃の取り組みに加え、「荒川区エコフレンド事業者認定」の認証を受けた
小計 (B)		10	-	7.2	-
合計 (A+B)				101.2	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				S	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

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

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	・WEB アンケート及びアンケート用紙配布・回収併用
期間	・令和6年11月15日(金)～11月30日(土)
回答件数	・78件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・アンケートにて、係員の対応について「満足」及び「やや満足」に70.5%が回答しているとともに、自由意見では係員への感謝や、親切な対応を評価する意見が複数あった。
- ・場内の整理整頓については、「清潔でいつもきれい」に76.9%の方が回答しており、利用者に評価された。今後も丁寧な清掃を行い、利用者に気持ち良く使用いただけるよう対応していく。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・日中帯は、一時利用者が多く一時利用者用置場が満車になることがあり、係員管理のもと定期利用ラックに置くことにより対応している。(令和7年度に一時利用ラックを増設)
- ・自由意見欄に、一部の係員の接遇が適切でないとの意見があったため、係全員で共有しより満足いただける対応が出来るよう、接遇の向上に努めていく。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

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

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・大型自転車が增加しているため、利用率の低いエリアの2段ラックを撤去し、平置き場を拡張した。

<課題・今後改善が必要な点>

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

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、サンプル抽出した帳票等を確認した結果、適切に支出、収入がなされており、会計手続きは適正である。	優良
	予算管理が適正である	予算と実績との差異は 10%以内であり、予算管理は適正に行われていた。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	環境活動方針に基づく光熱費・消耗品費削減の具体的取組や、従業員に対する意識向上の取組、駐車場利用者の増減に基づく職員配置人数の見直し、精算機集金業務の内製化等、経費縮減の取組が認められる。	優良
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目で要件を満たしており労働環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期分の決算書に基づき財務評価をした結果、収益性、安定性、成長性、活動性・健全性に優れており、安定的な運営を継続して行う財務力を有している。	優良

7 総合評価

<評価できる点>

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

<課題・今後改善が必要な点>

- ・ 日中帯は、大型自転車の利用者が多く一時利用者用置場が満車になることがあり、係員管理のもと定期ラックを活用することなどにより対応している。

<総合評価>

- ・ 保守点検や修繕等が適切に行われ施設管理については、大きな問題なく運営がなされていた。
- ・ 係員の対応に関しても、アンケートから「満足」及び「やや満足」に 70.5%が回答しており、利用者の評判は概ね好評であった。
- ・ 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価は「S」であり、財務・労務評価では、全て「優良」であることから、指定管理業務は適切であったと評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	1,881,010 7,452,165	36,200,345 111,184,042	34,117,283 107,634,823	34,966,327 109,013,950
	利用料金収入	19,829,320 86,611,720	— —	— —	— —
	その他収入	0 0	0 0	60,500 242,000	0 0
	計	21,710,330 94,063,885	36,200,345 111,184,042	34,177,783 107,876,823	34,966,327 109,013,950
支出	運営費	676,830 7,559,757	2,561,848 8,770,908	2,203,082 8,844,682	2,561,848 8,765,402
	管理費	10,560,380 42,735,723	11,212,680 35,597,709	10,513,710 34,653,264	11,782,302 36,319,191
	本部経費	352,017 1,408,065	1,737,750 6,951,000	1,429,000 5,716,000	1,878,500 7,514,000
	人件費	14,078,697 45,257,675	14,301,746 45,225,028	18,794,486 53,616,187	15,687,687 48,405,110
	修繕費	293,920 4,293,672	1,202,200 4,004,208	1,728,178 6,909,559	1,501,700 5,134,100
	その他支出	0 0	0 0	0 0	0 0
	計	25,609,827 99,846,827	29,278,474 93,597,853	33,239,456 104,023,692	31,533,537 98,623,803
	収支差額	-3,899,497 -5,782,942	6,921,871 17,586,189	938,327 3,853,131	3,432,790 10,390,147
区への返還額		1,323,368 1,817,771	7,192,582 15,567,122	0 0	3,643,956 8,002,224
精算後収支差額		-5,222,865 -7,600,713	-270,711 2,019,067	938,327 3,853,131	-211,166 2,387,923

(施設決算状況の説明)

上段：日暮里駅前自転車駐車場 下段：4 施設（※）合算額

※同一の協定で管理運営をしている、南千住駅東口自転車等駐車場、センターまちや自転車駐車場、三河島駅前自転車駐車場、日暮里駅前自転車駐車場を指す。

<決算の特記的事項について>

- ・令和 4 年度までは利用料金制であったが、令和 5 年度より使用料制となったため、使用料は区の歳入としている。
- ・指定管理料について、令和 4 年度までは修繕費のみが対象であったが、令和 5 年度からは運営費、管理費及び人件費についても指定管理料として区が支出している。

- ・その他収入については、雨具の販売等による収入を計画していたが、試験的に無料配布を行ったため、決算値は0となった。
- ・光熱水費の高騰により、管理費は当初計画より決算額が上回った。
- ・修繕費については、保守点検や建物定期点検などの結果により必要な修繕を行ったところ、当初計画値より決算額が下回った。

<精算に関する記載>

- ・人件費については、当初計画の範囲内で実費精算し、余剰額は区へ全額返還した。
- ・修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算し、余剰額は区へ全額返還した。
- ・光熱水費は実費精算とし、当初計画を示している金額を超えた額について追加支出した。
- ・管理運営費の収支差額については、当初計画を下回ったため、区への返還は発生していない。

<本部経費の考え方について>

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

担当所管部	
部	防災都市づくり部
課	土木管理課

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	センターまちや自転車駐車場
	所在地	荒川区荒川七丁目 50 番 9 号
指定管理者	名称	株式会社ソーリン
	所在地	足立区六町四丁目 12 番 25 号
指定期間		令和 5 年 4 月 1 日～令和 10 年 3 月 31 日
施設開設年月日		平成 8 年 4 月 1 日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		令和 5 年 4 月 1 日
業務内容		1 自転車駐車場の利用承認・案内・誘導 2 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

2 事業計画と事業実績

令和 6 年度 事業計画	1 駐車場設備における利便性の向上を図り、快適で利用しやすい環境整備を推進する。 2 機器・設備の適切な保守点検によって、経年劣化による故障や不具合の早期発見に努める。 3 危機管理マニュアルの配備と自衛消防訓練の実施により不測の事態に備える。 4 苦情・クレームは貴重な情報資産と受け止め業務改善に役立てる。 5 接客サービスと接遇力の向上に重点を置いた職員研修を実施する。 6 区の施策に沿った「SDGs」の達成を目指した環境に配慮した事業活動を推進させる。					
令和 6 年度 事業実績	1 駐車場設備における利便性の向上を図り、快適で利用しやすい環境整備を推進した。 2 機器・設備の適切な保守点検によって、経年劣化による故障や不具合の早期発見に努めた。 3 危機管理マニュアルの配備と自衛消防訓練の実施により不測の事態に備えた。 4 苦情・クレームは貴重な情報資産と受け止め業務改善に役立てた。 5 接客サービスと接遇力の向上に重点を置いた職員研修を実施した。 6 区の施策に沿った「SDGs」の達成を目指した環境に配慮した事業活動を推進させた。 <参考> <table><tr><td>定期利用登録率【年間平均】 (登録者数／定期収容台数)</td><td>111.2% (5 年度 110.3%)</td></tr><tr><td>一時利用率【一日平均】 (利用者数／一時収容台数)</td><td>94.2% (5 年度 81.1%)</td></tr></table>		定期利用登録率【年間平均】 (登録者数／定期収容台数)	111.2% (5 年度 110.3%)	一時利用率【一日平均】 (利用者数／一時収容台数)	94.2% (5 年度 81.1%)
定期利用登録率【年間平均】 (登録者数／定期収容台数)	111.2% (5 年度 110.3%)					
一時利用率【一日平均】 (利用者数／一時収容台数)	94.2% (5 年度 81.1%)					

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理・運営		60	-	60	-
	いつでも安全で快適に利用できるよう施設の管理・運営がなされている。	20	5	20	施設の保守点検等、維持管理や修繕が適切に行われた。
	計画した人員配置が守られている。不足した場合は適切に対応している。	20	5	20	日々の人員配置が、計画通り配置されていた。出勤簿確認済。
	災害や事故等、緊急時に備え、万全な安全管理実施体制を構築している。	20	5	20	危機管理マニュアルと緊急時の連絡体制が的確に定められ、全係員に周知されていた。自衛消防訓練を実施した。
区民サービス		40	-	34	-
	施設利用者の満足度が高い。	10	4	8	利用者の満足度 67.1%。
	社員教育が徹底され、質の高い接遇により、適切な利用案内を行っている。	10	4	8	係員の対応 66.5%が満足。
	創意工夫により、サービス向上に取り組んでいる。	10	4	8	2段ラックを撤去して、大型自転車等平置きを拡充した。
	利用者からの声をモニタリングし、サービスの是正・改善を図っている。	10	5	10	利用者からの要望への対応を実施した。
小計 (A)		100	-	94	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	利用者増加のための対策に取り組んでいる。	5	3	3	場内走行やバリエーションの改善のための掲示物や声掛けを強化した。
	区民の雇用、区内事業者の活用等を積極的に行い地域に貢献している。	3	3	1.8	区民雇用及び区内事業者率は 56.3%であり、更なる促進が必要である。
	環境やエコに関する取り組みを積極的に行っている。	2	5	2	日頃の取り組みに加え、「荒川区エコフレンド事業者認定」の認証を受けた
小計 (B)		10	-	6.8	-
合計 (A+B)				100.8	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				S	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

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

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	・WEB アンケート及びアンケート用紙配布・回収併用
期間	・令和6年11月15日(金)～11月30日(土)
回答件数	・164件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・アンケートにて、係員の対応について「満足」及び「やや満足」に66.5%が回答しているとともに、自由意見では挨拶の良さや細かな配慮、親切な対応を評価する意見が複数あった。
- ・場内の整理整頓については、「清潔でいつもきれい」に72.6%の方が回答しており、利用者に評価された。今後も丁寧な清掃を行い、利用者に気持ち良く使用いただけるよう対応していく。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・一部の利用者による上段ラックを戻さない、場内走行をしている、ベルトコンベアの間隔をあけない等の行為に対して、利用者からの声をいただいている。利用者のマナー向上のための啓発の掲示や、係員の声掛けを増やすなど、啓発に向け取り組んでいく。
- ・自由意見に、自転車の扱いや態度に対する意見があったため、全係員で共有しより満足いただける対応が出来るよう、接遇の向上に努めていく。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

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

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・場内走行やベルトコンベア使用時のマナー改善のための掲示物や声掛けを強化した。
- ・サポートゾーンの2段ラック上段への上げ下ろしを、係員が補助している。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・定期利用者の需要が増加し、新規受け入れがキャンセル待ち状態になっている。このため、令和7年度に上段への上げ下ろしが容易な2段ラックを導入することにより、キャンセル待ちの減少を見込んでいる。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、サンプル抽出した帳票等を確認した結果、適切に支出、収入がなされており、会計手続きは適正である。	優良
	予算管理が適正である	予算と実績との差異は5%以内であり、予算管理は適正に行われていた。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	環境活動方針に基づく光熱費・消耗品費削減及び従業員に対する意識向上の取組、駐車場利用者の増減に基づく職員配置人数の見直し、精算機集金業務の内製化等、経費縮減の取組が認められる。	優良
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目で要件を満たしており労働環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期分の決算書に基づき財務評価をした結果、収益性、安定性、成長性、活動性・健全性に優れており、安定的な運営を継続して行う財務力を有している。	優良

7 総合評価

<評価できる点>

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

<課題・今後改善が必要な点>

- ・ マナーの悪い利用客がいるため、更なる啓発が必要である。

<総合評価>

- ・ 保守点検や修繕等が適切に行われ施設管理については、大きな問題なく運営がなされていた。
- ・ 係員の対応に関しても、アンケートから「満足」及び「やや満足」に 66.5%が回答しており、利用者の評判は概ね好評であった。
- ・ 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価は「S」であり、財務・労務評価では、全て「優良」であることから、指定管理業務は適切であったと評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	2,078,027 7,452,165	30,716,820 111,184,042	29,894,763 107,634,823	29,894,763 109,013,950
	利用料金収入	32,911,100 86,611,720	— —	— —	— —
	その他収入	0 0	0 0	60,500 242,000	0 0
	計	34,989,127 94,063,885	30,716,820 111,184,042	29,955,263 107,876,823	29,894,763 109,013,950
支出	運営費	3,590,863 7,559,757	3,191,620 8,770,908	3,244,420 8,844,682	3,191,620 8,765,402
	管理費	16,558,186 42,735,723	9,523,232 35,597,709	9,564,847 34,653,264	9,226,720 36,319,191
	本部経費	352,013 1,408,065	1,737,750 6,951,000	1,429,000 5,716,000	1,878,500 7,514,000
	人件費	11,141,187 45,257,675	12,955,698 45,225,028	14,336,078 53,616,187	13,823,651 48,405,110
	修繕費	1,148,935 4,293,672	1,417,383 4,004,208	1,489,768 6,909,559	1,476,300 5,134,100
	その他支出	0 0	0 0	0 0	0 0
	計	32,439,171 99,846,827	27,087,933 93,597,853	28,635,113 104,023,692	27,718,291 98,623,803
	収支差額	2,549,956 -5,782,942	3,628,887 17,586,189	1,320,150 3,853,131	2,176,472 10,390,147
区への返還額		244,487 1,817,771	2,900,023 15,567,122	0 0	1,045,607 8,002,224
精算後収支差額		2,305,469 -7,600,713	728,864 2,019,067	1,320,150 3,853,131	1,130,865 2,387,923

(施設決算状況の説明)

上段：センターまちや自転車駐車場 下段：4 施設（※）合算額

※同一の協定で管理運営をしている、南千住駅東口自転車等駐車場、センターまちや自転車駐車場、三河島駅前自転車駐車場、日暮里駅前自転車駐車場を指す。

<決算の特記的事項について>

- ・令和 4 年度までは利用料金制であったが、令和 5 年度より使用料制となったため、使用料は区の歳入としている。
- ・指定管理料について、令和 4 年度までは修繕費のみが対象であったが、令和 5 年度からは運営費、管理費及び人件費についても指定管理料として区が支出している。

- ・その他収入については、雨具の販売等による収入を計画していたが、試験的に無料配布を行ったため、決算値は0となった。
- ・修繕費については、保守点検や建物定期点検などの結果により必要な修繕を行ったところ、当初計画値より決算額が下回った。

<精算に関する記載>

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

<本部経費の考え方について>

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

担当所管部	
部	防災都市づくり部
課	土木管理課

令和 6 年度 指定管理者実績評価結果表

1 施設概要

施設	名称	三河島駅前自転車駐車場
	所在地	荒川区西日暮里一丁目 6 番 20 号
指定管理者	名称	株式会社ソーリン
	所在地	足立区六町四丁目 12 番 25 号
指定期間		令和 5 年 4 月 1 日～令和 10 年 3 月 31 日
施設開設年月日		平成 26 年 10 月 1 日
現在の指定管理者による 運営開始年月日		令和 5 年 4 月 1 日
業務内容		1 自転車駐車場の利用承認・案内・誘導 2 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

2 事業計画と事業実績

令和 6 年度 事業計画	1 駐車場設備における利便性の向上を図り、快適で利用しやすい環境整備を推進する。 2 機器・設備の適切な保守点検によって、経年劣化による故障や不具合の早期発見に努める。 3 危機管理マニュアルの配備と自衛消防訓練の実施により不測の事態に備える。 4 苦情・クレームは貴重な情報資産と受け止め業務改善に役立てる。 5 接客サービスと接遇力の向上に重点を置いた職員研修を実施する。 6 区の施策に沿った「SDGs」の達成を目指した環境に配慮した事業活動を推進させる。					
令和 6 年度 事業実績	1 駐車場設備における利便性の向上を図り、快適で利用しやすい環境整備を推進した。 2 機器・設備の適切な保守点検によって、経年劣化による故障や不具合の早期発見に努めた。 3 危機管理マニュアルの配備と自衛消防訓練の実施により不測の事態に備えた。 4 苦情・クレームは貴重な情報資産と受け止め業務改善に役立てた。 5 接客サービスと接遇力の向上に重点を置いた職員研修を実施した。 6 区の施策に沿った「SDGs」の達成を目指した環境に配慮した事業活動を推進させた。					
	<参考> <table border="1"> <tr> <td>定期利用登録率【年間平均】 (登録者数／定期収容台数)</td><td>39.6% (5 年度 40.1%)</td></tr> <tr> <td>一時利用率【一日平均】 (利用者数／一時収容台数)</td><td>150.2% (5 年度 122.0%)</td></tr> </table>		定期利用登録率【年間平均】 (登録者数／定期収容台数)	39.6% (5 年度 40.1%)	一時利用率【一日平均】 (利用者数／一時収容台数)	150.2% (5 年度 122.0%)
定期利用登録率【年間平均】 (登録者数／定期収容台数)	39.6% (5 年度 40.1%)					
一時利用率【一日平均】 (利用者数／一時収容台数)	150.2% (5 年度 122.0%)					

3 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

(1) 評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理・運営		60	-	60	-
	いつでも安全で快適に利用できるよう施設の管理・運営がなされている。	20	5	20	施設の保守点検等、維持管理や修繕が適切に行われた。
	計画した人員配置が守られている。 不足した場合は適切に対応している。	20	5	20	日々の人員配置が、計画通り配置されていた。出勤簿確認済。
	災害や事故等、緊急時に備え、万全な安全管理実施体制を構築している。	20	5	20	危機管理マニュアルと緊急時の連絡体制が的確に定められ、全係員に周知されていた。自衛消防訓練を実施した。
区民サービス		40	-	34	-
	施設利用者の満足度が高い。	10	4	8	利用者の満足度 75.1%。
	社員教育が徹底され、質の高い接遇により、適切な利用案内を行っている。	10	4	8	係員の対応 62.5%が満足。
	創意工夫により、サービス向上に取り組んでいる。	10	4	8	システム更改時に、利用者への事前周知によりトラブル無く完了。
	利用者からの声をモニタリングし、サービスの是正・改善を図っている。	10	5	10	利用者からの要望への対応を実施した。
小計 (A)		100	-	94	-
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	利用者増加のための対策に取り組んでいる。	5	3	3	機械式駐輪場の故障時に、代車を貸出し、トラブルにならなかった。
	区民の雇用、区内事業者の活用等を積極的に行い地域に貢献している。	3	3	1.8	区民雇用及び区内事業者率は 55.6%であり、更なる促進が必要である。
	環境やエコに関する取り組みを積極的に行っている。	2	5	2	日頃の取り組みに加え、「荒川区エコワード事業者認定」の認証を受けた
小計 (B)		10	-	6.8	-
合計 (A+B)				100.8	-
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				S	-

(2) 施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

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

4 利用者アンケートに関する評価

(1) 利用者アンケートの概要

方法	・WEB アンケート及びアンケート用紙配布・回収併用
期間	・令和6年11月15日(金)～11月30日(土)
回答件数	・16件

(2) 利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・アンケートにて、係員の対応について「満足」及び「やや満足」に62.5%が回答しているとともに、自由意見では親切な対応を評価する意見が複数あった。
- ・場内の整理整頓については、「清潔でいつもきれい」に81.3%の方が回答しており、利用者に評価された。今後も丁寧な清掃を行い、利用者に気持ち良く使用いただけるよう対応していく。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・自由意見に、一部の係員の接遇が適切でないとの意見があったため、全係員で共有し、満足いただける対応が出来るよう、接遇の向上に努めていく。

5 日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

(1) 日常的な施設運営等に関する確認方法

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

(2) 日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

<評価できる点>

- ・機械式駐輪場システム更改（ICタグの交換）について、事前に区との協議や利用者への周知により、トラブルなく終わることが出来た。
- ・機械式駐車場の故障時に、利用者の自転車が出庫できなくなったが、自主事業にて実施している代車の貸出しにより、トラブルにはならなかった。

<課題・今後改善が必要な点>

- ・一時利用者置場が満車になることがあるが、近隣に民間駐輪場が出来たことにより改善傾向にあるため、引き続き今後の需要を注視していく。

6 財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計 ①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、サンプル抽出した帳票等を確認した結果、適切に支出、収入がなされており、会計手続きは適正である。	優良
	予算管理が適正である	予算と実績との差異は 10%以内であり、予算管理は適正に行われていた。	
会計 ②	経費の効果的活用が行われている	環境活動方針に基づく光熱費・消耗品費削減の具体的取組や、従業員に対する意識向上の取組、駐車場利用者の増減に基づく職員配置人数の見直し、精算機集金業務の内製化等、経費縮減の取組が認められる。	優良
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目で要件を満たしており労働環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期分の決算書に基づき財務評価をした結果、収益性、安定性、成長性、活動性・健全性に優れており、安定的な運営を継続して行う財務力を有している。	優良

7 総合評価

<評価できる点>

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

<課題・今後改善が必要な点>

- ・一時利用者置場が満車になることがあることから、今後の需要を注視していく。

<総合評価>

- ・保守点検や修繕等が適切に行われ施設管理については、大きな問題なく運営がなされていた。
- ・係員の対応に関しても、アンケートから「満足」及び「やや満足」に 62.5%が回答しており、利用者の評判は概ね好評であった。
- ・施設の維持管理・区民サービス等に関する評価は「S」であり、財務・労務評価では、全て「優良」であることから、指定管理業務は適切であったと評価する。

【参考】施設決算状況

年度		令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	
		(決算)	(決算)	(当初計画)	(決算)
収入	指定管理料	946,594 7,452,165	17,616,715 111,184,042	18,033,142 107,634,823	18,180,786 109,013,950
	利用料金収入	5,404,200 86,611,720	— —	— —	— —
	その他収入	0 0	0 0	60,500 242,000	0 0
	計	6,350,794 94,063,885	17,616,715 111,184,042	18,093,642 107,876,823	18,180,786 109,013,950
支出	運営費	437,004 7,559,757	808,128 8,770,908	868,690 8,844,682	802,622 8,765,402
	管理費	6,766,429 42,735,723	6,579,443 35,597,709	6,628,112 34,653,264	6,650,903 36,319,191
	本部経費	352,013 1,408,065	1,737,750 6,951,000	1,429,000 5,716,000	1,878,500 7,514,000
	人件費	10,530,844 45,257,675	7,638,056 45,225,028	8,810,792 53,616,187	8,028,839 48,405,110
	修繕費	820,547 4,293,672	362,725 4,004,208	1,363,721 6,909,559	587,300 5,134,100
	その他支出	0 0	0 0	0 0	0 0
	計	18,554,824 99,846,827	15,388,352 93,597,853	17,671,315 104,023,692	16,069,664 98,623,803
	収支差額	-12,204,030 -5,782,942	2,228,363 17,586,189	422,327 3,853,131	2,111,122 10,390,147
区への返還額		102,843 1,817,771	1,795,975 15,567,122	0 0	1,662,682 8,002,224
精算後収支差額		-12,306,873 -7,600,713	432,388 2,019,067	422,327 3,853,131	448,440 2,387,923

(施設決算状況の説明)

上段：三河島駅前自転車駐車場 下段：4 施設（※）合算額

※同一の協定で管理運営をしている、南千住駅東口自転車等駐車場、センターまちや自転車駐車場、三河島駅前自転車駐車場、日暮里駅前自転車駐車場を指す。

<決算の特記的事項について>

- ・令和 4 年度までは利用料金制であったが、令和 5 年度より使用料制となったため、使用料は区の歳入としている。
- ・指定管理料について、令和 4 年度までは修繕費のみが対象であったが、令和 5 年度からは運営費、管理費及び人件費についても指定管理料として区が支出している。

- ・その他収入については、雨具の販売等による収入を計画していたが、試験的に無料配布を行ったため、決算値は0となった。
- ・光熱水費の高騰により、管理費は当初計画より決算額が上回った。
- ・修繕費については、保守点検や建物定期点検などの結果により必要な修繕を行ったところ、当初計画値より決算額が下回った。

<精算に関する記載>

- ・人件費については、当初計画の範囲内で実費精算し、余剰額は区へ全額返還した。
- ・修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算し、余剰額は区へ全額返還した。
- ・光熱水費は実費精算とし、当初計画を示している金額を超えた額について追加支出した。
- ・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1/2を区へ返還した。

<本部経費の考え方について>

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

担当所管部	
部	防災都市づくり部
課	土木管理課