荒川区　指定管理者
令和7年度分 実績評価結果

令和8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
石浜ふれあい館 … 5
南千住ふれあい館 … 11
南千住駅前ふれあい館 … 17
汐入ふれあい館 … 23
峡田ふれあい館 … 29
荒川山吹ふれあい館 … 35
町屋ふれあい館 … 41
荒木田ふれあい館 … 47
東尾久本町通りふれあい館 … 53
尾久ふれあい館 … 59
西尾久ふれあい館 … 65
東日暮里ふれあい館 … 71
夕やけこやけふれあい館 … 77
ひぐらしふれあい館 … 83
西日暮里ふれあい館 … 89
● 文化施設
荒川区民会館（サンパール荒川） … 95
日暮里サニーホール … 101
ムーブ町屋 … 107
●生涯学習施設
町屋文化センター … 113
清里高原ロッジ／清里高原少年自然の家 … 119
●スポーツ施設
荒川総合スポーツセンター … 125
●高齢者福祉施設
特別養護老人ホームグリーンハイム荒川 … 131
特別養護老人ホームサンハイム荒川 … 137
特別養護老人ホーム花の木ハイム荒川 … 143
花の木ハイム荒川在宅高齢者通所ＳＣ … 149
南千住中部在宅高齢者通所ＳＣ … 155
東日暮里在宅高齢者通所ＳＣ … 161
荒川東部在宅高齢者通所ＳＣ … 167
荒川老人福祉センター … 173
荒川授産場 … 179
●障がい者福祉施設
荒川生活実習所 … 185
荒川福祉作業所 … 191
尾久生活実習所本所／分場 … 196
障害者福祉会館（アクロスあらかわ） … 202
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） … 208
●保育施設
上尾久保育園 … 214
南千住さくら保育園 … 220
汐入とちのき保育園 … 226
はなみずき保育園 … 232
南千住保育園 … 238
南千住七丁目保育園 … 244
●住宅
荒川区営住宅（西尾久七丁目、西尾久三丁目南千住二丁目、町屋七丁目、町屋五丁目） … 250
荒川区民住宅（町屋五丁目） … 256
従前居住者用住宅（町屋五丁目住宅）
●自転車等駐車場
南千住駅東口自転車等駐車場 … 263
日暮里駅前自転車駐車場 … 269
センターまちや自転車駐車場 … 275
三河島駅前自転車駐車場 … 281

※　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、下記の表を踏まえ５段階評価を行った上で、得点を算出する。

【個別の評価項目における評価基準（目安）】

評価	乗率	基準	評価レベルの目安
５	１００％	極めて優れている	総合的に見て極めて良好
４	８０％	優れている	総合的に見て良好
３	６０％	適切である（標準）	概ね達成されている（一部改善が必要であるが軽微である、改善の見込みがあるものを含む）
２	４０％	やや課題がある	改善すべき点が複数あり、努力が必要
１	２０％	大きな課題がある	改善の見込みがない

・「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

	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	A	良好	良好	良好	良好
南千住ふれあい館	A	優良	良好	優良	良好
南千住駅前ふれあい館	A	良好	良好	良好	良好
汐入ふれあい館	S	良好	良好	優良	良好
峡田ふれあい館	A	良好	良好	優良	良好
荒川山吹ふれあい館	S	良好	良好	課題有	良好
町屋ふれあい館	S	優良	良好	優良	良好
荒木田ふれあい館	A	良好	良好	優良	良好
東尾久本町通りふれあい館	A	良好	良好	良好	良好
尾久ふれあい館	A	課題有	良好	優良	良好
西尾久ふれあい館	A	良好	良好	良好	良好
東日暮里ふれあい館	A	良好	良好	良好	良好
夕やけこやけふれあい館	S	良好	良好	良好	良好
ひぐらしふれあい館	A	良好	良好	優良	良好
西日暮里ふれあい館	A	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）	S	良好	優良	優良	優良
日暮里サニーホール	A	良好	良好	優良	良好
ムーブ町屋	B	良好	良好	優良	良好
●生涯学習施設					
町屋文化センター	A	良好	良好	良好	良好
清里高原ロッジ・清里高原少年自然の家	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	S	良好	優良	優良	良好
●高齢者福祉課					
特別養護老人ホームグリーンハイム荒川	S	良好	良好	優良	良好
特別養護老人ホームサンハイム荒川	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	S	優良	優良	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	A	良好	良好	優良	良好
南千住中部在宅高齢者通所サービスセンター	A	優良	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	A	良好	優良	優良	良好
荒川東部在宅高齢者通所サービスセンター	A	良好	良好	優良	良好
荒川老人福祉センター	A	良好	良好	優良	良好
荒川授産場	A	良好	良好	良好	良好

実績評価結果一覧

	サービス面等（評価）	会計①	会計②	労務	法人決算
●障がい者福祉施設					
荒川生活実習所	A	優良	優良	優良	優良
荒川福祉作業所	A	優良	優良	優良	優良
尾久生活実習所・分場	S	良好	良好	良好	優良
障害者福祉会館	A	良好	良好	良好	優良
精神障害者地域生活支援センター	A	良好	良好	良好	優良
●保育施設					
上尾久保育園	A	良好	良好	良好	良好
南千住さくら保育園	A	良好	良好	良好	良好
汐入とちのき保育園	A	優良	優良	優良	優良
はなみずき保育園	A	良好	優良	優良	優良
南千住保育園	A	優良	優良	優良	良好
南千住七丁目保育園	A	優良	優良	優良	優良
●住宅					
荒川区営住宅	S	優良	優良	優良	優良
区民住宅・従前居住者用住宅	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車場	S	優良	良好	優良	優良
日暮里駅前自転車駐車場	S	優良	良好	優良	優良
センターまちや自転車駐車場	S	優良	優良	優良	優良
三河島駅前自転車駐車場	S	優良	良好	優良	優良

令和７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	株式会社日本デイケアセンター
	所在地	東京都中央区晴海一丁目 8 番 10 号 晴海アイランドトリトンスクエアオフィスタワーX
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 【総入館者数】 20,601 名 （事業参加者数 14,072 名、貸室利用者数 6,529 名） ＜事業参加者数の世代別内訳＞ 保護者：1,077 名、乳幼児：1,198 名、 小学生：3,496 名、中学生：840 名、 高校生：124 名、成人：1,498 名、高齢者：5,839 名 【施設稼働率】79.0%

【石浜ふれあい館】

2　事業計画と事業実績

令和７年度 事業計画	【乳　幼　児】定期事業の継続と共に、「パパと遊ぼう」や「幼児事業スタンプラリー」を実施して、新規利用者の獲得を目指す。 【小　学　生】定例事業である児童サークルと各部屋における遊びの提供を継続して実施をする。 【中　高　生】定例事業であるダンスサークルを継続して実施する。発表会などを通じて小学生・中高生ともに良い関係を築いてもらう。 【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。昨年度から新たに始めた「アンチエイジング講座」を定例事業として実施する。 【高　齢　者】高齢者の機能低下の予防と維持を目的に、事業を実施していく。昨年度から始めた「ちょこっと工作タイム」を定期事業として実施する。 【世代間交流】幅広い世代が共に活動できる事業を定期的に催すとともに、季節ごとの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し、地域との交流を深める。
令和７年度 事業実績	【乳　幼　児】「ミルキー」「クッキー」等の年齢別事業については、継続的な利用があった。しかし「パパと遊ぼう」と「幼児事業スタンプラリー」については、継続的な参加や利用者増加につながるように今後も引き続き検討していく必要がある。 【小　学　生】「上級トレーニング」では、運動面だけではなく、判断力を養える内容で子ども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、週２回実施を行った。継続的に発表の場があり、参加者の技術向上とモチベーションの向上に繋がった。 【成　　人】人気の高い「フラワーアレンジメント」は毎回定員を満たす参加があるほど好評で、参加者の口コミから新たな利用者層の獲得に繋げることができた。「アンチエイジング講座」では利用者同士で交流が生まれる良い時間を提供することができた。 【高　齢　者】「ちょこっと工作タイム」は参加者同士の交流の場にもなり、利用者の満足度も高いものとなった。新規事業の「ダムダムルーム」で脳トレや体操等、高齢者の健康促進に繋げることができた。 【世代間交流】卓球では、幅広い世代での交流となった。ダンスの発表会では100名を超える参加があり、大いに盛り上がった。 【地 域 交 流】ダンスサークルが季節の行事に参加をし、イベントを盛り上げた。「わくわくまち歩き探検隊」では職員が運営の事務局として参加をした。

【石浜ふれあい館】

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	3	2.4	一定程度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**	－	**7.6**	－
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、整理整頓され清潔な状態が保たれている。

・利用者からの事業や職員の接遇に対する満足度が高い。

・事業に対する利用者の満足度が高く、「フラワーアレンジメント」や「ちょこっと工作タイム」を始めとする様々な事業を展開している。

・SNS（X、フェイスブック）での発信もこまめに行い、事業やイベントの情報発信に対して高い評価を得ている。

＜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、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。

・区民雇用率が低いため、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。

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	意見箱
期間	令和７年11月１日～12月19日	常時
回答件数	213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。
・事業の開催時間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＞
・新規事業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創作について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７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。
・地元町会が主催する事業イベントなど、地域の活動に積極的に参加している。
・「フラワーアレンジメント」や「ダムダムルーム」など区民のニーズに合った事業内容を実施している。

＜課題・改善が必要な点＞
・館の運営については、より安定的な運営ができる職場となるよう、法人本部がより現場支援を行うなど取り組む必要がある。
・来館者数の逓減改善のため、事業内容の見直しなど既存事業の整理のほか、情報発信の工夫、新規事業や魅力的な事業展開の検討に取り組む必要がある。

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、決算書に関する指摘があったものの改善なされており、概ね適正である。	良好
	予算管理が適正である	予算と決算を比較して、樹木剪定を定期的に行ったことで協定額を上回ってしまったが、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	物品を丁寧に扱うことで修繕費を抑えられており、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、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、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。
・積極的に SNS（X、フェイスブック）やピアッザ（地域コミュニティアプリ）を活用し、
　事業の広報を行った。また、利用者アンケートでも評価が高い。

＜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。
・区民雇用率が他のふれあい館と比較すると低いため、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。

【石浜ふれあい館】

【参考】施設決算状況

年度			令和５年度	令和６年度	令和７年度	
			（決算）	（決算）	（当初計画）	（決算）
収入	指定管理料		55,992,534	56,665,518	55,458,476	55,458,476
	その他収入		0	0	0	0
	計		**55,992,534**	**56,665,518**	**55,458,476**	**55,458,476**
支出	運営費		2,810,842	2,654,604	2,904,000	3,044,859
	管理費		15,185,727	15,601,309	15,731,477	15,696,213
		本部経費	1,111,994	1,330,455	1,102,000	1,300,121
	人件費		22,879,663	21,303,015	29,039,757	27,186,924
	修繕費		888,206	3,849,142	1,880,706	1,842,742
	その他支出		0	0	0	0
	計		**41,764,438**	**43,408,070**	**49,555,940**	**47,770,738**
収支差額			**14,228,096**	**13,257,448**	**5,902,536**	**7,687,738**
区への返還額			**8,801,220**	**7,899,951**	**0**	**2,150,085**
精算後収支差額			**5,426,876**	**5,357,497**	**5,902,536**	**5,537,653**

（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、職員の異動や退職があったため、当初計画より決算額が下回った。

＜精算に関する記載＞

・管理運営費のうち、光熱水費については実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。

・人件費及び修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。

・管理運営費の収支差額については、当初計画を下回ったため、区への返還額は発生していない。

＜本部経費に関する記載＞

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

・本部経費の主な内訳としては、本部人件費である。

担当所管部	
部	区民生活部
課	コミュニティ施設課

令和７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 【総入館者数】 49,285 名 （事業参加者数 30,156 名、貸室利用者数 19,129 名） ＜事業参加者数の世代別内訳＞ 保護者：4,512 名、乳幼児：4,870 名、 小学生：11,491 名、中学生：2,127 名、 高校生：496 名、成人：733 名、高齢者：5,927 名 【施設稼働率】72.5%

2　事業計画と事業実績

令和７年度 事業計画	【乳　幼　児】地域の親子の居場所として、 安心して遊べるよう乳幼児対象事業を実施していく。 【小　学　生】大型行事を、前年度を踏まえてより質の高い形で実施する。実施にあたっては、子どもたちの非認知能力の発達を意識し、健全な成長につながるような「あそび」の提供をしていく。 【中　高　生】中高生が気軽に集まり、居場所として楽しめるようにするために中高生の要望と取り入れて実施していく。 【成　　人】利用者参加型運営を意識し、実施可能な範囲で利用者のニーズを聞き取り、企画・運営を柔軟に考え、支援していく。 【高　齢　者】フレイル予防につながる新規事業の提案や、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】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ことになる。「世代間交流」を意識した事業を幅広く展開していく。 【地 域 交 流】「わくわくまつり」や「ハロウィン」等の館行事や地域行事を通して、子どもたちが地域とのつながりを深める取組を行う。
令和７年度 事業実績	【乳　幼　児】0 歳児、1 歳児、2・3 歳児の乳幼児クラスは、職員の異動などがあり、職員体制がやや不安定な面もあったが、担任制は維持し、連続した幼児タイムとしての実施ができた。 【小　学　生】大型行事は、「おばけやしき」をはじめとして、小学生のサポーター活動を積極的に奨励し、自分たちで考えたテーマでの運営を行うなど、小学生が事業を作っていくような取り組みにすることができた。 【中　高　生】多目的室の中高生の利用時間について他館の取組状況や子どもたちからの要望、職員体制を確認し、延長することができた。 【成　　人】「オトナの卓球」は固定の利用者が付き、利用も活発であったが、利用者間での技術や熱量の格差で、度々ご要望をいただくので、注意して運営を行った。 【高　齢　者】今まで行っていたゲームサロンに利用者から要望があった e スポーツを加えた事業を展開した。 【世代間交流】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。今回から「交流スポーツ吹矢」も加え、子どもたちに新しい体験の機会を与えるのと同時に世代間交流を積極的に推し進めた。 【地 域 交 流】「わくわくまつり」では、にこにこすくーるのダンスサークルにも参加を促し、ふれあい館ダンスサークルとの交流の場を創出した。

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**	－	**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**	－	**79**	－
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）			**88.2**	－
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。

・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。

＜課題・改善が必要な点＞

・事業や貸室について、稼働率がやや低いことから、要因を改めて確認し、利用者のニーズに沿った事業を実施する等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	意見箱
期間	令和７年11月１日～12月19日	常時
回答件数	203件	７件

（２）利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

＜評価できる点＞
・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。
・館の事業等に参加し、とても満足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。
・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７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。
・空き部屋を活用した中学生主体による貸室事業の実施など、利用者の意見を取り入れることで、居心地の良い環境づくりに取り組んでいる。

＜課題・改善が必要な点＞
・入館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）およびピアッザ（地域コミュニティアプリ）の投稿件数が少ないため、館の広報周知に向けて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	職員と利用者に節電意識を喚起して電気料金の抑制、設備の管理に注力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、概ね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。

＜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。
・入館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、財務面は優良及び良好、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 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度	
			（決算）	（決算）	（当初計画）	（決算）
収入	指定管理料		68,032,209	70,990,758	72,351,532	72,351,532
	その他収入		129,560	71,050	100,013	54,600
	計		**68,161,769**	**71,061,808**	**72,451,545**	**72,406,132**
支出	運営費		1,710,965	2,349,343	2,255,000	1,974,412
	管理費		21,156,804	20,081,907	23,683,962	21,556,913
		本部経費	4,270,735	4,725,674	6,196,372	5,148,080
	人件費		41,657,400	38,696,637	42,640,250	40,507,455
	修繕費		2,548,513	1,338,590	1,460,305	993,300
	その他支出		0	0	0	0
	計		67,073,682	62,466,477	70,039,517	65,032,080
収支差額			**1,088,087**	**8,595,331**	**2,412,028**	**7,374,052**
区への返還額			**2,468,465**	**5,134,641**	**0**	**4,402,040**
精算後収支差額			**−1,380,378**	**3,460,690**	**2,412,028**	**2,972,012**

（施設決算状況の説明）

＜決算の特徴的事項について＞

・その他収入については、イベント参加者の材料費等である。

・管理費のうち、光熱水費については、想定より電気量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、退職し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。

・本部経費の主な内訳としては、法人本部の販売管理費である。

担当所管部	
部	区民生活部
課	コミュニティ施設課

令和７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号ブランズタワー（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	中央区晴海一丁目８番10号 晴海アイランドトリトンスクエアオフィスタワーX
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 【総入館者数】 60,959名 （事業参加者数26,481名、貸室利用者数34,478名） ＜事業参加者数の世代別内訳＞ 保護者：3,893名、乳幼児：4,501名、 小学生：7,288名、中学生：528名、 高校生：31名、成人：3,947名、高齢者：6,293名 【施設稼働率】66.8%

2　事業計画と事業実績

令和７年度 事業計画	【乳　幼　児】親子で楽しめる事業を充実させる。また、「ママのリフレッシュ」等家族のふれあいを醸成する事業も行っていく。 【小　学　生】季節を感じられる行事や異年齢の児童が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】多目的室では、スポーツ活動を取り入れ、利用しやすく、楽しい空間を作る。館をテスト前の自習室として利用できるよう環境を整える。 【成　　人】各種事業を行うことで、余暇時間の充実や健康の維持を図る。 【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、高齢者の余暇時間の充実や健康維持に貢献する。「駅前サロン」の内容をより充実させる。 【世代間交流】「駅前フェスタ」「巨大迷路」など多世代が楽しむことのできるイベントを開催し、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７年度 事業実績	【乳　幼　児】季節ごとのイベント等を通して、親子で楽しむことのできる行事を行うことができた。参加者からの評判も良かった。 【小　学　生】児童館各部屋の充実を図り、スポーツや創作活動、イベント、各種自動サークルや実行委員会等を実施し、多くの児童が楽しめるようにした。 【中　高　生】「中高生タイム」として、利用しやすく、楽しめる空間を提供したことで、多目的室は 650 名を超える利用があった。自宅以外での勉強部屋として、貸室の空き状況などと相談しながら洋室などの開放を行った。 【成　　人】「フラダンス」のような健康促進事業や、「囲碁大会」や「コーラス交流会」など様々な事業を行った。 【高　齢　者】「駅前サロン」では、社会福祉協議会や警察署との連携により、館事業のコラボを行った。参加者からも評価が高く、次回の開催を望む参加者もいた。 【世代間交流】「巨大迷路」では、幼児から大人まで多くの参加があり、世代間の交流に貢献した。 【地 域 交 流】プレサマーパーティ（高齢者演芸大会）の開催を行い、踊りや、歌、詩吟の成果の発表を行った。凧揚げ大会では、凧作りの指導を行い、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**	－	**18**	－
快適に利用できるための施設管理がなされている【施設の快適度】	5	4	4	アンケート結果から、概ね快適に利用できるとの回答を得ている
安全・安心に過ごすための施設管理がなされている【安全・安心度】	5	4	4	アンケート結果から、概ね安全・安心に過ごすための配慮があるとの回答を得ている
危機管理・苦情・事故等の管理や対策を徹底している【危機管理等】	10	5	10	対応マニュアルに基づき、適宜対応している
区民サービス	**80**	－	**65**	－
利用者の事業に対する満足度が高い【事業の満足度】	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**	－	**83**	－
その他評価項目	配点	評価	得点	評価のポイント
地域と連携した事業展開を行っている【地域連携】	2	5	2	地域と積極的に連携し事業を行っている
区民雇用を積極的に行っている【区民雇用率】	2	5	2	区民雇用を積極的に進めている
施設全体における評価が高い【施設全体評価】	2	4	1.6	利用者から概ね高い評価を得ている
安全に対する積極的な取組を行っている【安全への取組】	4	5	4	積極的に上級救命技能認定を取得しているほか、実践的な避難所開設訓練を実施した
小計（B）	**10**	－	**9.6**	－
合計（A＋B）			**92.6**	－
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価			**A**	－

（２）施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

＜評価できる点＞

・施設の維持管理については、トイレや廊下など日常的な清掃が行き届いており、整理整頓され清潔な状態が保たれている。

・利用者からの事業や職員の接遇に対する満足度が高い。

・職員が積極的に上級救命技能認定を取得し、安全な館の運営ができるよう取り組んでいる。

・「プレサマーパーティ」等地域と連携した事業も積極的に行っている。

＜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、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	意見箱
期間	令和７年11月１日～12月19日	常時
回答件数	276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。
・現在実施している事業への要望に関して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＞
・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。
・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７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。
・意見交換会の開催など、利用者からいただくご意見等を踏まえ、館の体制整備を考慮しながら、新たな事業の検討や事業内容の精査等を行っている。

＜課題・改善が必要な点＞
・館の運営については、より安定的な運営ができる職場となるよう、法人本部がより現場支援を行うなど取り組む必要がある。
・入館者数が減少傾向にあるため、館を継続的に使用してもらえるよう、魅力ある事業等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	消耗品の節約を心掛け費用を抑制し、備品の扱いを丁寧に行い修繕費の抑制に努めている。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、36 協定、健康診断受診記録等を確認した結果、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、法人本部がより現場支援を行うなど取り組む必要がある。
・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５年度	令和６年度	令和７年度	
			（決算）	（決算）	（当初計画）	（決算）
収入	指定管理料		55,733,997	54,189,065	53,383,570	53,394,958
	その他収入		120,190	144,250	250,000	144,230
	計		**55,854,187**	**54,333,315**	**53,633,570**	**53,539,188**
支出	運営費		2,423,846	2,151,440	1,800,000	2,575,492
	管理費		13,737,557	14,063,681	14,454,661	13,745,909
		本部経費	1,111,994	1,115,456	1,102,000	917,770
	人件費		32,832,714	33,236,561	31,911,671	32,658,835
	修繕費		983,950	1,007,064	1,067,536	1,063,645
	その他支出		0	0	0	0
	計		49,978,067	50,458,746	49,233,868	50,043,881
収支差額			**5,876,120**	**3,874,569**	**4,399,702**	**3,495,307**
区への返還額			**3,979,817**	**1,402,277**	**0**	**3,891**
精算後収支差額			**1,896,303**	**2,472,292**	**4,399,702**	**3,491,416**

（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。

＜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。

・本部経費の主な内訳としては、本部人件費である。

担当所管部	
部	区民生活部
課	コミュニティ施設課

【汐入ふれあい館】

令和７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 ※学童クラブ併設 【総入館者数】 63,378名 （事業参加者数55,996名、貸室利用者数7,382名） ＜事業参加者数の世代別内訳＞ 保護者：8,385名、乳幼児：9,599名、 小学生：26,153名、中学生：5,279名、 高校生：799名、成人：2,240名、高齢者：3,541名 【施設稼働率】94.7%

【汐入ふれあい館】

2　事業計画と事業実績

令和７度 事業計画	【乳　幼　児】幼稚園などの近隣施設と連携し、乳幼児事業への参加を促すとともに、地域交流を図る。 【小　学　生】ソルティークラブ（登録制グループ活動）において、館の PR も兼ねた課外活動やボランティア活動を実施する。 【中　高　生】多目的室以外でも楽しめる遊びを増やし、来館に繋げる。 【成　　人】働く世代の方々向けに、体を動かしてリフレッシュできるプログラムを実施する。 【高　齢　者】既存の事業をより充実させるため、事業で作成した作品を展示会に出展するなどの工夫を行う。 【世代間交流】伝統遊び・季節行事等、世代間で交流できる事業を実施する。 【地 域 交 流】近隣の消防署や商店街、学校など、地域施設を巻き込んだイベントを実施する。
令和７年度 事業実績	【乳　幼　児】乳幼児クラスに南千住第二幼稚園の園児が参加し、リズム遊びを一緒に行うなどして交流を深めた。 【小　学　生】ソルティークラブの活動で、子ども記者団として汐入かわら版の作成に関わり、地域団体や区内専門学校への取材体験を行った。 【中　高　生】サロンにダーツマシンを設置したところ、中高生の来館者が増えた。また、中学生と高校生の交流も生まれ、一緒に楽しみながらプレーしていた。 【成　　人】「リフレッシュヨガ」について、仕事終わりの方が参加しやすく、20 代から 40 代の利用者に人気であった。 【高　齢　者】「絵手紙」について、館内に作品を掲示するだけでなく、絵手紙コンクールに応募し、多くの方に見てもらうことができた。 【世代間交流】「夏まつり」で中高生ボランティアが参加した他、地域団体がゲームのブースを出店するなど、幅広い交流が実現できた。 【地 域 交 流】「ハロウィンイベント」では、乳幼児親子が仮装をして、消防署や交番、公園を訪問した。地域の方々に声を掛けてもらいながら地域を練り歩き、多くの方と交流をすることができた。

３　施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

（１）評価点

基本的評価項目	配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理	**20**	－	**18**	－
快適に利用できるための施設管理がなされている【施設の快適度】	5	4	4	アンケート結果から、概ね快適に利用できるとの回答を得ている
安全・安心に過ごすための施設管理がなされている【安全・安心度】	5	4	4	アンケート結果から、概ね安全・安心に過ごすための配慮があるとの回答を得ている
危機管理・苦情・事故等の管理や対策を徹底している【危機管理等】	10	5	10	対応マニュアルに基づき、適宜対応している
区民サービス	**80**	－	**77**	－
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	5	20	効果的に業務を遂行している
小計（A）	**100**	－	**95**	－
その他評価項目	**配点**	**評価**	**得点**	**評価のポイント**
地域と連携した事業展開を行っている【地域連携】	2	5	2	地域と積極的に連携し事業を行っている
区民雇用を積極的に行っている【区民雇用率】	2	4	1.6	区民雇用を進めている
施設全体における評価が高い【施設全体評価】	2	5	2	利用者から高い評価を得ている
安全に対する積極的な取組を行っている【安全への取組】	4	4	3.2	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**	－	**8.8**	－
合計（A＋B）			**103.8**	－
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価			**S**	－

（２）施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

＜評価できる点＞

・施設の維持管理については、トイレや廊下など日常的な清掃が行き届いており館内が整理整頓され清潔な状態が保たれている。

・事業に対する利用者の満足度が高く、「大人のスポーツ」や「書道タイム」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。

＜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、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。

・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	意見箱
期間	令和７年11月１日～12月19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。
・館の事業等に参加し、とても満足している等の声が寄せられている。
・事業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７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。
・ふれあい館以外で開催される地元町会のイベントに利用者や職員が参加することで、地地域連携を意識し、地域との交流に努めている。
・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加しているため、引き続き館で快適に過ごせる対応を検討する必要がある。
・利用者アンケートでの評価は高かったが、他館と比較すると SNS 等の投稿件数が少ないため、館の広報周知に向けて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	予算と決算を比較して、材料費の物品高騰により、運営費が増加している。人件費は正規職員が少なく法定福利費が抑制されている等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、不要な支出を抑制し、光熱水費の節約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誤り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。	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、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＞
・中高生の利用者が増加しているため、引き続き館で快適に過ごせる対応を検討する必要がある。
・館事業やイベントの情報発信について、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。

＜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５年度	令和６年度	令和７年度	
			（決算）	（決算）	（当初計画）	（決算）
収入	指定管理料		61,891,280	59,791,468	61,071,464	61,071,464
	その他収入		386,882	386,492	210,000	388,283
	計		**62,278,162**	**60,177,960**	**61,281,464**	**61,459,747**
支出	運営費		3,300,526	3,413,620	2,826,077	3,350,114
	管理費		14,826,710	16,346,244	16,022,957	16,758,697
		本部経費	801,000	955,500	801,000	1,140,000
	人件費		35,697,734	30,739,730	37,112,647	35,123,998
	修繕費		1,867,096	1,765,874	2,383,518	2,098,910
	その他支出		0	0	0	0
	計		55,692,066	52,265,468	58,345,199	57,331,719
収支差額			**6,586,096**	**7,912,492**	**2,936,265**	**4,128,028**
区への返還額			**4,140,385**	**7,145,013**	**0**	**2,670,387**
精算後収支差額			**2,445,711**	**767,479**	**2,936,265**	**1,457,641**

（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多いため、決算額が当初計画を上回った。

・管理費については、インターネット料金及びごみ処理券の値上がりの影響で、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。

・本部経費の主な内訳としては、退職手当共済掛金である。

担当所管部	
部	区民生活部
課	コミュニティ施設課

令和７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 ※学童クラブ併設 【総入館者数】 61,348名 （事業参加者数名26,400名、貸室利用者数34,948名） ＜事業参加者数の世代別内訳＞ 保護者：5,087名、乳幼児：5,120名、 小学生：6,015名、中学生：716名、 高校生：123名、成人：1,672名、高齢者：7,667名 【施設稼働率】70.1％

2　事業計画と事業実績

令和７年度 事業計画	【乳　幼　児】乳幼児タイムにて親子や利用者同士の交流を促進するほか、フラサークルやコーディネーション運動により運動能力の向上も図る。 【小　学　生】ダンスサークルやフラサークル、小学生フリータイムの実施のほか、新規事業として月１回「JUMP-JAM タイム」を実施し、児童の発達に応じた健全な遊びの場を提供する。 【中　高　生】中高生フリータイムを実施し自由にスポーツを楽しめる場所を提供するほか、おまつりなどで中高生ボランティアの機会を創出する。 【成　　人】体幹ストレッチや HIPHOP エクササイズを利用者が参加しやすい時間帯に実施し、成人の健康づくりや地域交流に寄与する。 【高　齢　者】運動強度の異なる運動事業や、映画会、歌唱ふるさとなどの文化活動・趣味活動を推進する事業など幅広い事業を展開し、高齢者が参加しやすい環境をつくる。 【世代間交流】ふれあい館まつり等で幅広い世代の交流を促進するほか、新規事業として多世代が参加できるファンタイムを実施する。 【 地域交流 】貸室利用団体、地域の方などの交流を兼ねた作品展を実施するなど、地域団体や関係機関との交流を通じて、地域活性化を図る。
令和７年度 事業実績	【乳　幼　児】乳幼児タイムやフラサークル、コーディネーション運動は継続率が高く好評であったほか、消防署の協力を得て「防災トーク」「避難訓練・応急手当」を実施するなど防災に関する意識向上にも努めた。 【小　学　生】小学生フリータイムの利用が定着したほか、「JUMP-JAM タイム」では運動が苦手な児童も楽しく体を動かせるプログラムを実施した。 【中　高　生】中高生フリータイムの利用が定着し、異なる学校・学年同士でも当日行う種目や時間決めを仲良く行うなど、交流を深めた。 【成　　人】体幹ストレッチや HIHOP エクササイズは定員いっぱいで好評であり、ママ向けのフラサークルピカケはクリスマス発表会や荒川生活実習所で発表を行うなど地域交流にも貢献した。 【高　齢　者】元気もりもり体操などの定例の運動事業を通してフレイル予防を行い、年に１回の体力測定会で自己の体力を把握してもらい参加者の意欲向上を図るなど、高齢者の健康増進に寄与した。 【世代間交流】新規事業ファンタイムとして「ババ抜き大会」「BIG ふわもちスライム」「えんにち」などを実施し、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」への参加や地元商店街と共催の「ハロウィーンウォーク」を実施し、地域交流を深めた。

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	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	5	5	アンケート結果から、安全・安心に過ごすための配慮があるとの回答を得ている
危機管理・苦情・事故等の管理や対策を徹底している【危機管理等】	10	5	10	対応マニュアルに基づき、適宜対応している
区民サービス	**80**	－	**69**	－
利用者の事業に対する満足度が高い【事業の満足度】	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	3	12	一定程度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	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	積極的に上級救命技能認定を取得しているほか、机上での避難所開設訓練を実施した
小計（B）	**10**	－	**8.4**	－
合計（A＋B）			**96.4**	－
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、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、「運動が好きになる！幼児のためのコーディネーション運動」や「元気もりもり体操」を始めとする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＞

・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。

・概ね効果的に業務を遂行しているが、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	意見箱
期間	令和７年11月１日～12月19日	常時
回答件数	200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。
・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＞
・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。
・児童から紙粘土やスライムなどの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。

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７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。
・地域最大の行事である「ドンとやろう大会」に中学生ボランティアとともに従事するなど地域行事に積極的に参加し、町会や商店街、地域の関係団体等と一体となって地域活性化に努めた。
・乳幼児タイムでは子どもの発達段階に応じたクラス編成を行い親子が安心して参加できる環境づくりを行うなど、利用者のニーズに合ったサービスの提供に努めた。

＜課題・改善が必要な点＞
・洋室や和室、音楽室の使用頻度がやや低い傾向にあるため、引き続き活用方法等の検討が必要である。
・ピアッザ（地域コミュニティアプリ）の活用による広報活動に取り組む一方、SNS（X、フェイスブック）の投稿件数が少ないため、館の広報周知に向けてバランスの良い広報媒体の活用が求められる。

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	緊急対応の備品をレンタルした等、管理運営費は予算を上回り、光熱水費は抑制されており、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	物品を丁寧に扱うことで修繕費を抑えられており、不要な支出を抑制し、電気の節約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、概ね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、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。
・乳幼児タイムでは子どもの発達段階に応じたクラス編成を行い親子が安心して参加できる環境づくりを行うなど、利用者のニーズに合ったサービスの提供に努めた。

＜課題・改善が必要な点＞
・二次避難所開設訓練が机上訓練のみ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。
・概ね効果的に業務を遂行しているが、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。
・なお、現在の指定管理者による運営は、指定期間満了により令和８年度で終了となる。

【参考】施設決算状況

年度			令和５年度	令和６年度	令和７年度	
			（決算）	（決算）	（当初計画）	（決算）
収入	指定管理料		64,092,424	64,280,485	62,974,579	62,974,579
	その他収入		70,830	163,120	100,000	116,712
	計		**64,163,254**	**64,443,605**	**63,074,579**	**63,091,291**
支出	運営費		3,101,916	3,029,071	2,887,648	2,993,795
	管理費		18,141,551	19,229,572	20,114,872	19,283,278
		本部経費	2,746,695	2,734,443	2,370,416	2,760,946
	人件費		33,425,165	33,164,159	35,013,787	34,313,152
	修繕費		2,423,179	2,972,156	1,819,169	1,813,482
	その他支出		0	0	0	0
	計		57,091,811	58,394,958	59,835,476	58,403,707
収支差額			**7,071,443**	**6,048,647**	**3,239,103**	**4,687,584**
区への返還額			**4,398,184**	**3,342,094**	**0**	**2,363,779**
精算後収支差額			**2,673,259**	**2,706,553**	**3,239,103**	**2,323,805**

（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、物価上昇等により委託料等が増加したが、消耗品費や電気料金の削減などにより、決算額が当初計画より下回った。

＜精算に関する記載＞

・管理運営費のうち、光熱水費については実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。

・人件費及び修繕費については、当初計画の予算内で実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。

・管理運営費の収支差額については、当初計画を下回ったため、区への返還は発生していない。

＜本部経費に関する記載＞

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

・本部経費の主な内訳としては、本部人件費、本部総務経理人件費、本部経費事務費である。

担当所管部	
部	区民生活部
課	コミュニティ施設課

令和７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 【総入館者数】 61,902名 （事業参加者数28,482名、貸室利用者数33,420名） ＜事業参加者数の世代別内訳＞ 保護者：2,701名、乳幼児：2,996名、 小学生：5,444名、中学生：1,970名、 高校生：400名、成人：3,075名、高齢者：11,896名 【施設稼働率】67.2%

2　事業計画と事業実績

令和７年度 事業計画	【乳　幼　児】定例の幼児タイムでは、遊びの楽しさを提供するとともに、保護者の悩み等に寄り添うことで参加者の増加につなげる。 【小　学　生】自然に触れる事業を実施し、子ども達が興味や関心を持つとともに、探求心や自発性等を育む。 【中　高　生】中高生の健全な育成と交流の拠点となるよう、環境を整える。 【成　　人】レクリエーション活動の場を提供し、健康促進活動を実施する。 【高　齢　者】高齢者からの要望が多かった「おとなの散歩」を再開する。 【世代間交流】令和６年度に初めて開催した「作品展」について、内容の充実などを図り、より魅力的なイベントにする。 【地 域 交 流】令和６年度に実施できなかった「水とあそぼう」について、地域施設にご協力を得て実施する。
令和７年度 事業実績	【乳　幼　児】乳幼児タイムについて、月齢に合わせた玩具を用意したり、パネルシアターの導入などを行った結果、参加者は増加した。 【小　学　生】新規事業として「小学生ファーム」を実施し、様々な野菜を育てることができた。子ども達からは、土に触れる楽しさや成長を見守る喜びの声が寄せられた。 【中　高　生】多目的室開放では、バスケットボールを楽しむ中高生が多く、高校生と中学生が一緒に遊ぶ姿が見られた。 【成　　人】区報でヨガ教室の募集を行ったところ、多くの方からの申し込みがあった。活動を通じて健康増進の意識の向上に寄与した。 【高　齢　者】「おとなの散歩」を実施し、自然を鑑賞しながら会話を楽しむことができた。大変好評で次回の開催を期待する声が寄せられた。 【世代間交流】「作品展」では、乳幼児タイムや小学生対象のねんど教室、高齢者対象の手芸教室などの作品を展示し、大勢の来場者に観てもらえた。 【地 域 交 流】「水とあそぼう」では、ミニプールやヨーヨー釣り、水風船投げ等を行った。また、近隣施設にご協力いただき交通整備を実施した。

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	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	3	2.4	積極的に上級救命技能認定を取得しているほか、机上での避難所開設訓練を実施した
小計（B）	**10**	－	**8.4**	－
合計（A＋B）			**100.4**	－
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、「ねんど教室」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高く、利用者アンケートでは「職員が親切である」「接遇が素晴らしい」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＞

・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	意見箱
期間	令和７年11月１日～12月19日	常時
回答件数	205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。
・玩具の中に壊れているものや電池切れのものがあるとの意見が寄せられているため、定期的に点検し、修繕等の対応を行う必要である。

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７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。
・SNS（X、フェイスブック、ピアッザ（地域コミュニティアプリ））を積極的に活用し、情報を発信している。
・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＞
・館の利用にあたり、幅広い年代層を獲得するよう、利用者ニーズの変化を捉えながら、魅力的な事業内容の検討と情報発信を行い、既存の事業内容や方向性を見直すとともに、新たな事業展開について引き続き模索していく必要がある
・館の管理運営体制について、安定的な運営を行うために職員負担の分散を図る必要があることから、法人として館の運営体制及び連絡体制の強化や、指示命令の明確化など、職場環境の構築に取り組んでいく必要がある。

6　財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計①	会計手続が適正である	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	常勤職員の不足分を非常勤職員の補充で対応したため法定福利費が抑制されている等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、労働者代表の選出について事実と異なる記載がされている。	課題有
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。
・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＞
・館の安定運営のため、職員負担の分散と運営体制及び連絡体制の強化や、指示命令の明確化など、職場環境の構築に取り組む必要がある。

＜総合評価＞
・施設の維持管理・区民サービス等は優良、財務面及び法人決算は良好で指定管理業務は概ね適切であったが、労務面については一定の課題がある。

【参考】施設決算状況

年度			令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度	
			（決算）	（決算）	（当初計画）	（決算）
収入	指定管理料		58,101,888	59,359,138	60,849,007	60,849,007
	その他収入		42,428	37,770	105,000	78,834
	計		**58,144,316**	**59,396,908**	**60,954,007**	**60,927,841**
支出	運営費		2,676,910	2,372,586	2,900,000	2,301,434
	管理費		17,975,201	16,618,669	17,508,745	16,581,694
		本部経費	2,300,540	1,605,315	1,696,141	2,358,048
	人件費		33,898,650	29,303,172	35,686,970	33,177,573
	修繕費		331,980	958,500	2,101,937	2,101,935
	その他支出		0	0	0	0
	計		54,882,741	49,252,927	58,197,652	54,162,636
収支差額			**3,261,575**	**10,143,981**	**2,756,355**	**6,765,205**
区への返還額			**2,685,156**	**7,117,801**	**0**	**3,440,864**
精算後収支差額			**576,419**	**3,026,180**	**2,756,355**	**3,324,341**

（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、常勤職員の不足分を非常勤職員で補充した結果、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。

・本部経費の主な内訳としては、法定福利費や業務委託費・租税公課である。

担当所管部	
部	区民生活部
課	コミュニティ施設課

令和７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 【総入館者数】 85,795 名 （事業参加者数 67,914 名、貸室利用者数 17,881 名） ＜事業参加者数の世代別内訳＞ 保護者：17,612 名、乳幼児：18,017 名、 小学生：17,268 名、中学生：2,816 名、 高校生：738 名、成人：4,676 名、高齢者：6,787 名 【施設稼働率】86.7%

2　事業計画と事業実績

令和７年度 事業計画	【乳　幼　児】好評だった「子ども服リサイクル」を実施し、地域内で資源を循環させる取り組みを行う。 【小　学　生】「小学生ドッジボール大会」について、小学生の意見を反映させるため、実行委員を募集し、事業への参画を促進する。 【中　高　生】企画や準備に中高生自身が参画し、スポーツ大会や季節行事等のイベントを実施する。 【成　　人】地域の花屋と連携し、年数回にわたり保護者や若年層を対象とした「フラワーアレンジメント」を開催する。 【高　齢　者】組織活動「町屋倶楽部」について、新たに体操やニュースポーツ等を取り入れ、事業の活性化を図る。 【世代間交流】地域施設と連携し、「園芸クラブ」の活性化を図ることで食育につなげる。また、園芸を通して子どもと大人が交流できる場を設ける。 【地 域 交 流】地域施設との連携を強化し、小学生や中学生、高校生を対象とした不登校支援を実施する。
令和７年度 事業実績	【乳　幼　児】「こども服リサイクル」については利用者への周知が進み、寄付する側・受け取る側の双方で参加者が増加した。また、本のリサイクルも随時実施し、大変好評であった。 【小　学　生】「小学生ドッジボール大会」で実行委員を募集し、種目やルールを子どもたち自身で決定したことで、子ども同士のトラブルが減少した。 【中　高　生】毎月開催しているスポーツ大会において、具体的な意見や要望が出されるようになり、参加者の参画意欲が高まった。 【成　　人】「フラワーアレンジメント」については、地域のつながりを通じて申し込みや友人同士の参加があり、季節にちなんだアレンジメントを楽しんでいただけた。 【高　齢　者】「町屋倶楽部」は年間を通して活動を実施し、団結力の向上に繋がった。また、館事業の「町屋の森美術館」において作品を展示した。 【世代間交流】「園芸クラブ」では、乳幼児親子から大人までが定期的に来館し、野菜や果物の栽培を通じて世代間交流が生まれていた。 【地 域 交 流】町屋地域の団体と連携し、不登校の子ども達に多目的室で身体を動かせる場を提供したところ、楽しく過ごしていただけた。

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、「フラワーアレンジメント」や「陶芸教室」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高く、利用者アンケートでは「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	意見箱
期間	令和７年11月１日～12月19日	常時
回答件数	210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。
・防災キャンプ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＞
・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。
・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７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。
・ピアッザ（地域コミュニティアプリ）を工夫して活用することで、事業参加者数の増加に繋げたほか、利用者の利便性向上を実現し、職員負担の軽減にも繋げた。
・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＞
・ピアッザ（地域コミュニティアプリ）の活用による広報活動に取り組む一方、SNS（X、フェイスブック）の投稿件数が少ないため、館の広報周知に向けて広く広報媒体の活用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、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、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	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誤り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。	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、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。
・積極的にピアッザ（地域コミュニティアプリ）を活用し、事業の広報を行った。
・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 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度	
			（決算）	（決算）	（当初計画）	（決算）
収入	指定管理料		67,861,828	67,781,002	68,118,177	68,118,177
	その他収入		463,458	429,743	220,000	518,153
	計		**68,325,286**	**68,210,745**	**68,338,177**	**68,636,330**
支出	運営費		3,859,102	4,355,992	5,196,000	5,039,846
	管理費		17,855,590	18,138,705	19,109,135	18,324,010
		本部経費	934,500	819,000	934,500	855,000
	人件費		38,750,190	38,277,064	39,665,446	40,573,023
	修繕費		2,339,106	1,494,790	1,537,634	1,536,541
	その他支出		0	0	0	0
	計		**62,803,988**	**62,266,551**	**65,508,215**	**65,473,420**
収支差額			**5,521,298**	**5,944,194**	**2,829,962**	**3,162,910**
区への返還額			**2,322,412**	**2,645,323**	**0**	**886,507**
精算後収支差額			**3,198,886**	**3,298,871**	**2,829,962**	**2,276,403**

（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、近隣に住む職員の勤務が昨年度より増え、交通費の支出が減少したため、決算額が当初計画を下回った。

＜精算に関する記載＞

・管理運営費のうち、光熱水費については実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。

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

・修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。

・管理運営費収支差額については、当初計画（予定する収支差額）を上回ったため、超過した金額の 1/2 の額を区に返還した。

＜本部経費に関する記載＞

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

・本部経費の主な内訳としては、退職手当共済掛金である。

担当所管部	
部	区民生活部
課	コミュニティ施設課

令和７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 【総入館者数】 60,271名 （事業参加者数38,545名、貸室利用者数21,726名） ＜事業参加者数の世代別内訳＞ 保護者：3,107名、乳幼児：4,683名、 小学生：14,174名、中学生：5,106名、 高校生：326名、成人：7,499名、高齢者：3,650名 【施設稼働率】70.3%

【荒木田ふれあい館】

2　事業計画と事業実績

令和７年度 事業計画	【乳　幼　児】新規事業として、運動機能を高めるための体操教室や脳の発達を促進する音楽あそびの事業を実施するなど、事業の充実を図る。 【小　学　生】集団行動を学べる社会科見学などの事業を実施するほか、創作室の制作内容を週１回から 2～3 回程度に増やし、利用率向上に努める。 【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居場所づくりを行い、可能な範囲で利用者の意見や要望も取り入れる。 【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、新規事業として「浴衣着付け教室」を実施し事業の充実を図る。 【高　齢　者】高齢者の自立を促進する健康増進事業や、趣味活動を通じて生きがいを感じるための教養・趣味活動支援事業を提供する。 【世代間交流】毎年恒例のテコンドー教室を実施するほか、長期休み等を利用して多世代が参加できる事業を実施し、多世代の交流の場を提供する。 【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７年度 事業実績	【乳　幼　児】「荒木田たいそうクラブ」「ドレミ☆キッズ（音楽あそび）」など新規事業を拡充したほか、乳幼児タイム合同運動会、夏休みには新聞めいろ、スイカ割りを実施するなどイベントの実施にも力を入れた。 【小　学　生】児童遠足などの館外事業を通じて公共の場でのマナーや集団行動の大切さを学ぶ機会を提供したほか、木工工作などを取り入れ、創作室の制作内容を週 2 回に増やしたことで利用率が向上した。 【中　高　生】多目的室の自由開放で気軽にスポーツができる環境を提供したほか、下半期は中高生向けの e スポーツも浸透し、居場所づくりにつながった。 【成　　人】新規事業「浴衣着付け教室」は評判が良く「大人の遠足」も満員と好評であったほか、ビーチボール教室及び大会への参加により利用者や地域との交流を促進した。 【高　齢　者】新規事業として「体幹エクササイズ」「うたごえサロン」などを立ち上げさらなる事業の充実を図り、高齢者の利用を促進した。 【世代間交流】8 月に全館を活用して実施したお化け屋敷には、子どもからおとなまで約 230 名の方が参加し、大盛況であった。 【地 域 交 流】町屋こどもまつりに幼児から中学生まで 125 名が参加したほか、地域の小中学校の職業体験を受け入れるなど、地域に貢献した。

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**	－	**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**	－	**83**	－
その他評価項目	配点	評価	得点	評価のポイント
地域と連携した事業展開を行っている【地域連携】	2	5	2	地域と積極的に連携し事業を行っている
区民雇用を積極的に行っている【区民雇用率】	2	5	2	区民雇用を積極的に進めている
施設全体における評価が高い【施設全体評価】	2	4	1.6	利用者から概ね高い評価を得ている
安全に対する積極的な取組を行っている【安全への取組】	4	5	4	積極的に上級救命技能認定を取得しているほか、実践的な避難所開設訓練を実施した
小計（B）	**10**	－	**9.6**	－
合計（A＋B）			**92.6**	－
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価			**A**	－

（２）施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

＜評価できる点＞

・施設の維持管理については、トイレや廊下など日常的な清掃が行き届いており、館内が整理整頓され清潔な状態が保たれている。

・事業に対する利用者の満足度が概ね高く、「うたごえサロン」や「新聞紙めいろ」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「とてもやさしく親切にしてくれる」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＞

・概ね効果的に業務を遂行しているが、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	意見箱
期間	令和７年11月１日～12月19日	常時
回答件数	202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。
・館のイベントについて好意的な意見が寄せられている。

＜課題・改善が必要な点＞
・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。
・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。
・児童の館内利用マナーについての意見が寄せられており、随時対応しているが、引き続き利用者への声掛けなど、適切な注意喚起を促す対応が必要である。

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７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。
・SNS（X、フェイスブック）やピアッザ（地域コミュニティアプリ）の更新頻度を増やすとともに、写真や活動の様子を積極的に発信するなど内容の充実を図り、情報発信力の向上強化に努めた。

＜課題・改善が必要な点＞
・調理会議室の使用頻度が低い傾向にあるため、新たな事業展開を行うなど稼働率向上を狙った取組に努める必要がある。
・安全な施設運営のため、施設内の破損状況等を適宜確認し、必要に応じて利用者に向けた注意喚起や速やかな区への連絡を図る必要がある。

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	予算と決算を比較して、光熱水費と人件費は協定額を下回っている。管理運営費に差異は少なく予算管理は適正である。	
会計②	経費の効果的活用が行われている	物品を丁寧に扱うことで修繕費を抑えられており、節水を心掛けることで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、概ね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、債務超過になっているが改善傾向にあり成長性、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。	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。
・SNS（X、フェイスブック）やピアッザ（地域コミュニティアプリ）の更新頻度を増やすとともに、写真や活動の様子を積極的に発信するなど内容の充実を図り、情報発信力の向上強化に努めた。

＜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、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 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度	
			（決算）	（決算）	（当初計画）	（決算）
収入	指定管理料		58,772,564	57,876,893	59,257,910	59,257,910
	その他収入		42,500	150,650	30,000	167,590
	計		**58,815,064**	**58,027,543**	**59,287,910**	**59,425,500**
支出	運営費		3,215,992	3,732,584	3,363,897	3,822,418
	管理費		13,441,904	14,231,384	14,854,313	14,042,251
		本部経費	20,000	10,000	60,000	10,000
	人件費		26,063,732	30,329,098	36,059,848	35,691,345
	修繕費		1,184,381	1,219,826	1,800,032	1,533,950
	その他支出		0	0	0	0
	計		**43,906,009**	**49,512,892**	**56,078,090**	**55,089,964**
収支差額			**14,909,055**	**8,514,651**	**3,209,820**	**4,335,536**
区への返還額			**11,817,317**	**5,637,016**	**0**	**1,075,398**
精算後収支差額			**3,091,738**	**2,877,635**	**3,209,820**	**3,260,137**

（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、館まつり等の充実を図ったこと、新規事業立ち上げにあたり物品の購入をしたことなどにより、当初計画より決算額が上回った。

・管理費については、区民雇用を進め職員の交通費の支出が減少したことなどにより、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。

・本部経費の主な内訳としては、本部職員が館事業の講師をした際のふれあい館臨時講師の講師料である。

担当所管部	
部	区民生活部
課	コミュニティ施設課

令和７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 【総入館者数】 74,999 名 （事業参加者数 44,831 名、貸室利用者数 30,168 名） ＜事業参加者数の世代別内訳＞ 保護者：8,250 名、乳幼児：8,805 名、 小学生：11,809 名、中学生：3,914 名、 高校生：621 名、成人：3,011 名、高齢者：8,421 名 【施設稼働率】81.6％

2　事業計画と事業実績

令和７年度 事業計画	【乳　幼　児】乳幼児事業を通じて保護者同士が交流できる場を提供し孤立を防止するほか、保護者がリフレッシュできる事業を展開する。 【小　学　生】体力向上のため、気軽に取り組めるニュースポーツを推進するほか、運動が苦手な児童でも楽しめる事業を実施する。 【中　高　生】中高生の交流を促進するため、中高生が好きなこと、興味のあることを自ら企画し運営するためのサポートを行う。 【成　　人】利用者の声を聞きながら、成人向けにリフレッシュの機会となる事業を実施する。 【高　齢　者】男性の利用促進のため、ニュースポーツや料理、エクササイズ等様々な事業を展開し、事業内容を充実させる。 【世代間交流】近隣公園を活用したプレーパークを季節ごとに実施し、乳幼児から高齢者までが楽しめる屋外あそびを通じて世代間交流を図る。 【地 域 交 流】地域の夏祭りや商店街のバザールなどに子どもたちと参加するなどして、地域の方と顔の見える関係性を構築する。
令和７年度 事業実績	【乳　幼　児】おしゃべりカフェタイムやママパパ向け工作などファミリーサポートを活用した託児付きの事業を展開し、保護者同士の交流や保護者リフレッシュに寄与するなど保護者支援に力を入れた。 【小　学　生】週替わりでニュースポーツを取り入れたことで、多目的室を利用していなかった児童も取り込むことができ、体力向上に寄与した。 【中　高　生】焼き肉会や模造のスイカ割りなど、中高生が自ら考えた企画の実施を支援し、異なる学校の生徒とも交流できる場を提供した。 【成　　人】リフレッシュスポーツ事業としてバドミントン、ビーチボールバレー等を実施したほか、ニュースポーツやｅスポーツを取り入れた大人のプレーパークを実施し、成人のリフレッシュに貢献した。 【高　齢　者】映画会、ターゲットゴルフ、大人の工作など多様な事業を展開し選択肢を増やしたことで、卓球、お出かけ隊などの定例事業だけでなく他の事業の参加にもつながり、男性の利用を促進した。 【世代間交流】乳幼児親子と小学生が対象のなかよしタイムや全世代対象の誕生祭・防災キャンプなどを通じて乳幼児から高齢者まで顔の見える関係づくりを促進した。 【地 域 交 流】地域貢献としてプロギング事業を実施したほか、町会のおまつりに高校生ボランティアと協力したり、商店街のバザールに企画から参加し協働するなど、地域と一緒に活動することに力を入れた。

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	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	4	3.2	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**	－	**8.8**	－
合計（A＋B）			**96.8**	－
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、「荒川区平和都市宣言 30 周年・戦後 80 年」事業として実施した映画会や朗読コンサート、地域のゴミ拾いスポーツである「プロギング」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も高く、利用者アンケートでは「優しく声をかけてくれる」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＞

・概ね効果的に業務を遂行しているが、利用者のニーズに合った事業を展開するなど、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	意見箱
期間	令和７年11月１日～12月19日	常時
回答件数	215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、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＞
・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。
・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７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。
・町会と連携した防災訓練の実施やまつりへの高校生ボランティアとの参加、商店会との企画協働など、地域の取組に参画し、地域コミュニティの醸成に努めた。
・事業時間の変更など、より事業に参加しやすい環境の構築や利用者の目線に立った新たな事業展開を行うなど、利用者増を目的に柔軟に対応した。

＜課題・改善が必要な点＞
・館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が出ており、定期的な巡回による声掛けなど、適切な注意喚起を促す取り組みを強化する必要がある。

6　財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表、事業報告等を確認した結果、会計手続は適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	予算と決算を比較して、管理運営費に差異は少なく、光熱水費は節電により下回り、人件費は法定福利費の抑制により下回る等、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	非常勤職員の採用により法定福利費の抑制、節電による電気料金の抑制など経費の効果的な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、記載内容に一部修正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、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。
・館の設備、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＞
・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。

＜総合評価＞
・施設の維持管理・区民サービス等は良好、財務面及び労務面、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。
・なお、現在の指定管理者による運営は、指定期間満了により令和８年度で終了となる。

【参考】施設決算状況

年度			令和５年度	令和６年度	令和７年度	
			（決算）	（決算）	（当初計画）	（決算）
収入	指定管理料		65,718,308	65,697,887	65,852,422	65,852,422
	その他収入		20,800	39,200	20,000	5,700
	計		**65,739,108**	**65,737,087**	**65,872,422**	**65,858,122**
支出	運営費		4,608,104	5,030,165	4,200,000	4,434,055
	管理費		20,314,609	20,633,962	21,915,642	20,727,435
		本部経費	2,746,695	2,734,443	2,370,416	2,760,946
	人件費		33,104,760	34,714,667	34,203,472	33,260,921
	修繕費		459,800	465,960	482,545	452,100
	その他支出		0	0	0	0
	計		**58,487,273**	**60,844,754**	**60,801,659**	**58,874,511**
収支差額			**7,251,835**	**4,892,333**	**5,070,763**	**6,983,611**
区への返還額			**2,413,879**	**776,127**	**0**	**1,985,222**
精算後収支差額			**4,837,956**	**4,116,206**	**5,070,763**	**4,998,389**

（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、委託料等が増えたものの、職員の交通費や役務費、求人広告費等が抑えられたため、当初計画より決算額が下回った。

＜精算に関する記載＞

・管理運営費のうち、光熱水費については実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。

・人件費及び修繕費については、当初計画の予算内で実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。

・管理運営費の収支差額については、当初計画を下回ったため、区への返還は発生していない。

＜本部経費に関する記載＞

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

・本部経費の主な内訳としては、本部人件費、本部総務経理人件費、本部経費事務費である。

担当所管部	
部	区民生活部
課	コミュニティ施設課

令和７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 ※学童クラブ併設 【総入館者数】 94,443 名 （事業参加者数 44,826 名、貸室利用者数 49,617 名） ＜事業参加者数の世代別内訳＞ 保護者：6,538 名、乳幼児：6,390 名、 小学生：12,592 名、中学生：2,220 名、 高校生：716 名、成人：3,418 名、高齢者：12,952 名 【施設稼働率】70.3%

2　事業計画と事業実績

令和７年度 事業計画	【乳　幼　児】利用者のニーズを汲み取った事業を実施し、保護者の育児不安解消や、リフレッシュにつながるきっかけをつくる。 【小　学　生】おぐふれこども会議を定期に実施するなど、子どもたちの意見を取り入れ、だれでも楽しんで利用ができる居場所づくりを行う。 【中　高　生】中高生が主体となって自ら企画・運営を行う機会をつくるなど、中高生のやってみようを引き出すための支援を行う。 【成　　人】保護者世代などの若年層利用促進のため、「ママとつくろう」や「パン作り教室」を実施する。 【高　齢　者】定例の高齢者事業のほか、新規事業として食事を通して交流する場を提供し、高齢者の孤食対策に寄与する。 【世代間交流】ふれあい館まつりやハロウィンイベント等でボランティアとして参加する機会を提供し、世代間交流を図る。 【地域交流】宮前公園と連携したプレーパークの実施や、おぐっこワクワクまつりへの協力、町会と共催でハロウィンイベントを実施するなど、地域一体となり地域交流を図る。
令和７年度 事業実績	【乳　幼　児】親子ふれあいひろばでの「おぐふれあいタイム」（読み聞かせやベビーマッサージ等を不定期開催）やねんねフォトイベントを実施するなど、乳幼児親子に交流の場を提供した。 【小　学　生】プレイルームや多目的室を利用する児童が楽しく安全に過ごすためのルール作りを行ったほか、対人ゲームを通してマナーや言葉遣いを指導し、皆が楽しく参加しやすい環境を整えた。 【中　高　生】高校生が中心となりカードゲーム大会を実施したほか、おまつり等のイベントにボランティアとして参加する機会を提供した。 【成　　人】新規事業の「パン作り教室」では地元のベーカリーの協力を得てパンづくり講座を開催し、好評だった。 【高　齢　者】東京ふれあい医療生協や地域包括支援センターと連携し、新規事業「スマイルふれあいカレー食堂」を月１回実施し、皆で楽しく食事をしながら交流する場を提供した。 【世代間交流】カードゲームの大会や交流会、ふれあい館まつりやハロウィンイベントのボランティア等で幅広い世代が交わり、交流を深めた。 【地 域 交 流】プレーパーク事業をさらにパワーアップさせた「みやまえそとあそびフェスタ」の実施や、尾久図書館等と共催で新春コンサートイベントを実施するなど、地域と連携した事業を多数展開した。

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	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	4	3.2	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**	－	**9.2**	－
合計（A＋B）			**93.2**	－
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。

・事業に対する利用者の満足度が概ね高く、「スマイルふれあいカレー食堂」や「ねんねフォトイベント」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「あいさつ、対応が気持ちよい」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＞

・概ね効果的に業務を遂行しているが、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	意見箱
期間	令和７年11月１日～12月19日	常時
回答件数	213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。
・館のイベントについて好意的な意見が寄せられている。

＜課題・改善が必要な点＞
・事業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７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。
・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。
・来館者への要望聞き取りを行うなど、利用者ニーズの把握のために積極的に行動研究し、新たな事業の展開や既存事業の内容変更を行うことで利用者満足度の向上や事業の利用者数向上を図った。

＜課題・改善が必要な点＞
・調理実習室の使用頻度が低い傾向にあるため、新たな事業展開を行うなど稼働率向上を狙った取組に努める必要がある。
・SNS（X、フェイスブック）の活用が昨年度と比較して少ないため、来館者に向けたふれあい館の取組の周知の広報媒体として活用を検討する必要がある。
・館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が出ており、定期的な巡回による声掛けなど、適切な注意喚起を促す取り組みを強化する必要がある。

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	会計確認が不適切であるため、体制の改善が必要である。	課題有
	予算管理が適正である	事業充実のため調理室を有効活用したため光熱水費は協定額を上回っているが、人件費は給与が下回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	屋上緑化事業を縮小したため、消耗品の抑制、備品の新規購入により修繕費が抑制されている。	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、概ね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、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。
・来館者への要望聞き取りを行うなど、利用者ニーズの把握のために積極的に行動研究し、新たな事業の展開や既存事業の内容変更を行うことで利用者満足度の向上や事業の利用者数向上を図った。

＜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、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・区民サービス等は良好、財務面（会計②）及び法人決算は良好、労務面は優良だが、財務面（会計①）については課題がある。
・なお、尾久ふれあい館における指定管理者の元職員による事業費の着服を受け、令和１０年３月３１日までの指定期間を１年前倒しとすることから、現在の指定管理者による運営は令和８年度で終了となる。

【参考】施設決算状況

年度			令和５年度	令和６年度	令和７年度	
			（決算）	（決算）	（当初計画）	（決算）
収入	指定管理料		73,983,960	71,689,239	72,654,196	72,820,809
	その他収入		2,189,000	1,264,200	1,250,000	1,437,860
	計		**76,172,960**	**72,953,439**	**73,904,196**	**74,258,669**
支出	運営費		5,976,597	4,753,356	4,997,000	5,034,359
	管理費		21,500,571	23,484,062	23,022,283	23,438,292
		本部経費	2,746,695	2,734,443	2,370,416	2,760,946
	人件費		40,507,865	40,452,996	41,657,987	40,977,315
	修繕費		2,891,548	2,165,325	2,200,526	2,165,680
	その他支出		0	0	0	0
	計		**70,876,581**	**70,855,739**	**71,877,796**	**71,615,646**
収支差額			**5,296,379**	**2,097,700**	**2,026,400**	**2,643,023**
区への返還額			**4,101,466**	**634,026**	**0**	**783,585**
精算後収支差額			**1,194,913**	**1,463,674**	**2,026,400**	**1,859,438**

（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。

・管理費については、樹木剪定費用や利用者保険料の増加等により、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、当初計画の予算内で実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。

・管理運営費の収支差額については、当初計画を下回ったため、区への返還は発生していない。

＜本部経費に関する記載＞

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

・本部経費の主な内訳としては、本部人件費、本部総務経理人件費、本部経費事務費である。

担当所管部	
部	区民生活部
課	コミュニティ施設課

令和７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	株式会社日本デイケアセンター
	所在地	中央区晴海一丁目8番10号 晴海アイランドトリトンスクエアオフィスタワーX
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 ※学童クラブ併設 【総入館者数】 57,365名 （事業参加者数37,192名、貸室利用者数20,173名） ＜事業参加者数の世代別内訳＞ 保護者：8,666名、乳幼児：9,509名、 小学生：9,633名、中学生：937名、 高校生：395名、成人：2,697名、高齢者：5,355名 【施設稼働率】84.9%

2　事業計画と事業実績

令和７年度 事業計画	【乳　幼　児】同学年の子を持つママ同士が交流できる会を実施する他、平日に利用が難しい方にも気軽に利用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、主体的に企画・運営する体験や絵や創作の向上を目指すことを目的とした事業や行事を実施することで、子ども達の健やかな成長を図る。 【中　高　生】中高生が主体的に活動できるようにしていく。 【成　　人】成人世代がふれあい館の活動を認知して親しみを持って来館してもらえるように成人事業を行っていく。 【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り、楽しくかつ安全に参加できるよう考慮しながら進めていく。 【世代間交流】あらゆる世代が交流できる事業を設ける。 【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７年度 事業実績	【乳　幼　児】ママ同士の交流を深めたことで、他の事業への参加も見られ、交流の輪が広がった。また乳幼児自由開放を土日祝日にも行ったことで、多くの方に利用してもらうことができる場となった。 【小　学　生】スポーツや料理など多様なサークル活動や、「西尾久シーパラダイス」、「フラワーアレンジメント教室」を行い、責任感や協働の大切さ、創作の向上に繋がるイベントを実施した。 【中　高　生】多目的室の開放を行い、中高生各々がスポーツを楽しんだ。「中高生サークル」では、参加学生が主体的に活動内容を決めることで、高校生の参加が増加した。 【成　　人】成人男性対象に「メンズキッチン」を行った。その他、利用者が選択できるような、ゲーム、クッキング、朗読、手芸・制作などの事業を実施した。 【高　齢　者】どの事業についても積極的な参加があった。「レクダンス」、「踊り」、「フラダンス」の各サークルについては、「尾久地域舞踊演芸会」で日頃の成果を披露し、他館との交流にも繋がった。 【世代間交流】全世代対象として「西尾久 de クイズ大会」を行い、幼児から高齢者までの参加者同士が、協力し合う姿が見られ、世代間の交流を図った。 【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、多くの地域の皆さんの前で発表することは、より多くの方に館での取組みを知ってもらえる場であることを改めて認識した。

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	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）			**92**	－
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価			**A**	－

（2）施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

＜評価できる点＞

・施設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。

・「ミニコミキッズ」では、地域の施設等に取材に行き、地域と連携した事業も積極的に行っている。

・積極的に区民を雇用しており、区民雇用率が高い。

＜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、利用者のニーズに合った事業を展開するなど、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	意見箱
期間	令和７年11月１日～12月19日	常時
回答件数	190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。
・事業に参加をした方からの好評な意見が寄せられている。
・事業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＞
・新規事業についての要望があるため、実現可能なものを検討する必要がある。
・児童から体を動かす内容での要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。

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７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。
・SNS（X、フェイスブック）を積極的に活用し、館の広報宣伝を行った。

＜課題・改善が必要な点＞
・経年劣化が見られるため、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。

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	管理運営費は協定額と決算額の差異は少なく、光熱水費は使用料抑制により下回る一方、人件費の増額があったが、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	物品を丁寧に扱うことで修繕費を抑えられており、不要な支出を抑制し、光熱水費の節約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。
・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５年度	令和６年度	令和７年度	
			（決算）	（決算）	（当初計画）	（決算）
収入	指定管理料		57,805,070	57,122,452	59,069,488	59,069,488
	その他収入		143,928	158,620	250,000	244,650
	計		**57,948,998**	**57,281,072**	**59,319,488**	**59,314,138**
支出	運営費		3,994,167	3,030,186	3,350,000	3,846,579
	管理費		13,834,853	14,524,581	15,232,415	14,084,102
		本部経費	1,111,994	1,330,455	1,102,000	1,300,121
	人件費		31,519,841	31,114,558	32,768,235	36,135,016
	修繕費		1,152,910	1,189,760	2,350,996	2,335,960
	その他支出		0	0	0	0
	計		**50,501,771**	**49,859,085**	**53,701,646**	**56,401,657**
収支差額			**7,447,227**	**7,421,987**	**5,617,842**	**2,912,481**
区への返還額			**2,823,788**	**1,811,097**	**0**	**781,726**
精算後収支差額			**4,623,439**	**5,610,890**	**5,617,842**	**2,130,755**

（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、イベントや事業の活性化を行ったことで、決算額が当初計画を上回った。

・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。

＜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。

・本部経費の主な内訳としては、本部人件費である。

担当所管部	
部	区民生活部
課	コミュニティ施設課

令和７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 ※学童クラブ併設 【総入館者数】 32,048 名 （事業参加者数 20,805 名、貸室利用者数 11,243 名） ＜事業参加者数の世代別内訳＞ 保護者：4,230 名、乳幼児：4,312 名、 小学生：6,050 名、中学生：2,358 名、 高校生：41 名、成人：1,346 名、高齢者：2,468 名 【施設稼働率】82.4％

2　事業計画と事業実績

令和７年度 事業計画	【乳　幼　児】乳幼児とその保護者の日常的に利用できる施設として、気軽に参加出来るイベントの充実を図る。 【小　学　生】多目的室、創作室、プレイルーム、サロンスペースを利用した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。 【中　高　生】来館の機会や利用の少ない年代である中高生の利用を促進するために、何をやりたいのかを丁寧に聴き取り、その多種多様なニーズに合う活動を取り入れるように努める。 【成　　人】ヨガストレッチやHIPHOP教室、ビーズ手芸講習会等の事業を中心に、地域活動の拠点として幅広い年齢層に対応した事業を展開する。 【高　齢　者】各種事業を通して「仲間づくり」や「生き甲斐」の創出を支援する。 【世代間交流】いろいろな世代が気軽に交流できる事業を展開する。 【地域交流】館が立地する地域住民や各関係機関に目を向け、地域行事にも積極的に参加するよう働きかける。
令和７年度 事業実績	【乳　幼　児】幼児タイムの親子について、季節行事や事業に楽しく参加し、活動出来るように積極的に声を掛けコミュニケーションをとるように心掛けた。 【小　学　生】サロンスペースの過ごし方については、子どもたちの利用状況を確認し、本の内容やマットスペースのレイアウトやクッションを置くなど、利用状況に応じて変更した。 【中　高　生】音楽室や洋室の利用状況や、中高生の利用目的に応じて各部屋を中高生に開放し、利用出来るように柔軟に対応した。 【成　　人】人気があるヨガストレッチは前回参加出来なかった方が参加できるように調整し、多くの方が参加できるよう配慮した。 【高　齢　者】高齢者に人気のあるモルックを事業化した。月２回の活動日には15～20名程度の参加があり、高齢者の憩いの場となった。 【世代間交流】スプリングフェスタでは実行委員の小学生が司会進行や開会、閉会の挨拶し、乳幼児のリトミックや児童や成人のダンスなどお互いの成果発表を見合いながら交流した。会場全体で体操をするなど、一体感を感じられた。 【地域交流】館のダンスサークルの児童が地元自治会主催の盆踊り大会に出演した。また、地域の方と一緒に盆踊りを楽しむなどの交流を行った。

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**	－	**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**	－	**61**	－
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	3	9	アンケート結果から、広報について一定程度満足しているとの回答を得ている
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**	－	**78**	－
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）			**86.8**	－
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一定程度行き届いており、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、「リトミック」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、利用者のニーズに合った事業を展開するなど、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	意見箱
期間	令和７年11月１日～12月19日	常時
回答件数	179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の検討が必要である。
・館だより等の広報の内容についての充実を要望する意見が寄せられている。

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７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や盆踊り大会への参加、また美化活動に一緒に取り組むなど、積極的に地域との交流を行った。
・稼働率が低い音楽室を貸室の空き状況により開放することで、中高生の居場所を増やす取り組みとして活用・定着化させた。

＜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、引き続き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て低いため、法人本部と連携して雇用促進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、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、光熱水費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	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、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、安定性は優良、収益性、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。
・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＞
・SNS（X、フェイスブック）や館だよりなどの広報媒体をバランス良く活用し、更なる広報活動の充実に努める必要がある。
・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５年度	令和６年度	令和７年度	
			（決算）	（決算）	（当初計画）	（決算）
収入	指定管理料		60,387,213	59,386,139	60,491,571	60,491,571
	その他収入		0	0	0	0
	計		**60,387,213**	**59,386,139**	**60,491,571**	**60,491,571**
支出	運営費		2,275,390	2,541,428	2,200,000	2,306,304
	管理費		13,756,256	14,593,570	13,671,514	14,539,641
		本部経費	1,142,436	1,350,129	1,200,000	1,774,141
	人件費		40,015,892	41,745,218	41,551,122	42,618,349
	修繕費		700,282	1,128,710	1,238,067	1,178,200
	その他支出		0	0	0	0
	計		**56,747,820**	**60,008,926**	**58,660,703**	**60,642,494**
収支差額			**3,639,393**	**－622,787**	**1,830,868**	**－150,923**
区への返還額			**2,897,239**	**319,569**	**0**	**695,001**
精算後収支差額			**742,154**	**－942,356**	**1,830,868**	**－845,924**

（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、制作材料として古紙や廃材を有効活用し、令和６年度よりも決算額が下回ったが、事業用の畳の購入等で当初計画より決算額が上回った。

・管理費について、樹木剪定費用及び通勤手当が想定よりも増えたこと等により、当初計画より決算額が上回った。

＜精算に関する記載＞

・管理運営費のうち、光熱水費については実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。

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

・修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。

・管理運営費の収支差額については、当初計画を下回ったため、区への返還は発生していない。

＜本部経費に関する記載＞

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

・本部経費の主な内訳としては、本部経理事務費や、求人広報費である。

担当所管部	
部	区民生活部
課	コミュニティ施設課

令和７年度　指定管理者実績評価結果表

１　施設概要

施設	名称	夕やけこやけふれあい館
	所在地	荒川区東日暮里三丁目 11 番 19 号
指定管理者	名称	社会福祉法人教信精舎
	所在地	荒川区西尾久六丁目 9 番 7 号
指定期間		令和 5 年 4 月 1 日～令和 10 年 3 月 31 日
施設開設年月日		平成 25 年 4 月 1 日
現在の指定管理者による運営開始年月日		平成 25 年 4 月 1 日
業務内容		乳幼児から高齢者まで、あらゆる世代の区民が生き生きと集い、ふれあいと相互交流の輪を広げる場を提供する。遊び・スポーツ・健康づくり・教養娯楽活動等を通じて地域コミュニティの形成を図るとともに、地域住民の自主的かつ主体的な活動を促進する事業を実施する。 【主な施設】 サロン、親子ふれあいひろば、プレイルーム、創作室、多目的室、洋室、和室、レクホール 【総入館者数】 80,218 名 （事業参加者数 43,976 名、貸室利用者数 36,242 名） ＜事業参加者数の世代別内訳＞ 保護者：10,372 名、乳幼児：10,747 名、 小学生：9,793 名、中学生：810 名、 高校生：343 名、成人：2,730 名、高齢者：9,181 名 【施設稼働率】81.4%

2　事業計画と事業実績

令和７年度 事業計画	【乳　幼　児】乳幼児の知育教育や保護者のニーズに合った事業等を行う。 【小　学　生】夏休みや春休みといった長期休みに行っている人気のクッキングを年間事業として取り入れ、子どもたちに楽しんでもらう。 【中　高　生】中高生に合わせた過ごし方ができる場所を提供する。 【成　　人】「ちょこスポ」などスキマ時間で参加できるきっかけの場を提供し、幅広い年代の方が利用できるような事業を行う。 【高　齢　者】「THE ラジオ体操」「HAPPY フラワーアレンジメント」を新規事業としてスタートし、幅広い内容の事業を実施していく。 【世代間交流】乳幼児から高齢者まで世代を問わず、楽しく交流ができる事業を実施する。 【地 域 交 流】「なつまつり」、「おすもうさんといっしょ」、「はるまつり」等季節に応じた事業を実施し、地域に根差した活動を行う。
令和７年度 事業実績	【乳　幼　児】アンケート内容を参考にして「スキルアップル」の事業を行った。保護者のニーズに合わせたことで、各回申し込み数が多かった。 【小　学　生】「You’s キッチン Jr.」は参加希望者が毎回定員数を超えていたため、定員数を若干増やして対応した。今後は日程（開催回数）や定員数の見直しを検討していく。 【中　高　生】「teen’ s ROOM」「You’s キッチン(クッキング)」を実施したが、想定人数を下回ることもあったため、周知の方法や開催日時の工夫をして改善につなげていく。 【成　　人】「ちょこスポ」を実施したが、参加者数に課題が残り、周知方法を見直す必要がある。「サークルピラティス」については、登録者が増加し、キャンセル待ちが出るほど人気になった。二部制で実施を行い、一人でも多くの方が参加をできるようにする。 【高　齢　者】「THE ラジオ体操」は参加者数に課題は残ったものの、参加者からは好評な事業となった。「HAPPY フラワーアレンジメント」は世代の幅を広げたことで毎回満員の申し込みとなった。 【世代間交流】「夕やけ夏まつり」「おすもうさんといっしょ」等世代を超えて参加のできるイベントを実施し、来場者数も多く大成功のイベントとなった。 【地 域 交 流】「夕やけ夏まつり」には小学生から近隣町会の高齢者まで各世代のボランティアの協力を得て、多くの来場者に楽しんでもらうことができた。

３　施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

（１）評価点

基本的評価項目	配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理	**20**	－	**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概ね高く、「ファミリーフェスタ」や「フラワーアレンジメント」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「夕やけ夏まつり」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、利用者のニーズに合った事業を展開するなど、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	意見箱
期間	令和７年11月１日～12月19日	常時
回答件数	235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７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、「バス小旅行」や「夕やけ夏まつり」、「おすもうさんといっしょ」など様々な事業を展開しており、各世代から多くの参加があるほか、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＞
・SNS（Facebook、X）やピアッザ（地域コミュニティアプリ）の活用のほか、ポスターやチラシなど様々な手法で周知を図っているが、ターゲットを明確化した周知を行うなど、引き続き魅力的な事業の検討と効果的な情報発信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	管理運営費は協定額と決算額の差異は少なく、光熱水費は使用料抑制により下回る等、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光熱水費の抑制、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、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、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「バス小旅行」「夕やけ夏まつり」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 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度	
			（決算）	（決算）	（当初計画）	（決算）
収入	指定管理料		66,147,421	65,589,000	66,660,276	66,660,276
	その他収入		401,337	440,201	100,000	585,003
	計		**66,548,758**	**66,029,201**	**66,760,276**	**67,245,279**
支出	運営費		3,196,184	2,922,508	3,253,751	2,890,988
	管理費		14,926,430	15,253,159	18,320,195	15,239,575
		本部経費	0	0	0	0
	人件費		38,829,876	39,448,123	40,430,124	40,544,630
	修繕費		1,539,142	1,515,580	1,615,530	1,268,430
	その他支出		0	0	0	0
	計		**58,491,632**	**59,139,370**	**63,619,600**	**59,943,624**
収支差額			**8,057,126**	**6,889,831**	**3,140,676**	**7,301,655**
区への返還額			**4,621,353**	**3,508,697**	**0**	**3,872,857**
精算後収支差額			**3,435,773**	**3,381,134**	**3,140,676**	**3,428,798**

（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＞

・該当なし

担当所管部	
部	区民生活部
課	コミュニティ施設課

令和７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	東京都港区海岸一丁目 9 番 18 号国際浜松町ビル 7 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 ※学童クラブ併設 【総入館者数】 110,950 名 （事業参加者数 70,847 名、貸室利用者数 40,103 名） ＜事業参加者数の世代別内訳＞ 保護者：13,560 名、乳幼児：13,830 名、 小学生：19,695 名、中学生：4,909 名、 高校生：318 名、成人：2,325 名、高齢者：16,210 名 【施設稼働率】81.7%

2　事業計画と事業実績

令和７年度 事業計画	【乳　幼　児】ふれあい館での活動や行事を通し、乳幼児と保護者にとって豊かな体験ができる場をつくる。 【小　学　生】小学生がやりたいことを実現するため、「子ども会議」を開催し、子ども実行委員会が中心となって事業を実施する。 【中　高　生】中高生が放課後や休日などの余暇に気軽に立ち寄れ、家や学校とは異なる第３の居場所となるよう支援を行う。 【成　　人】成人が参加しやすい時間帯に趣味を生かした事業を実施し、仲間づくりやリフレッシュができる場を提供する。 【高　齢　者】毎日の充実感や達成感といった自己肯定感を持って過ごせるような事業を実施する。 【世代間交流】全世代が協力して作品作りやボランティア活動に参加し、事業の運営に携わることで、一体感を育む取組みを行う。 【地 域 交 流】地域を盛り上げ、地域に根差したふれあい館の活動を推進していく。
令和７年度 事業実績	【乳　幼　児】「パパとあそぼう」「ママ講座」では、地域の職人を招いてミニ畳づくりを行い、大変好評を得た。 【小　学　生】「子ども会議」を発足し、児童の話し合いを経て「ハロウィンパレードオープニングセレモニー」や「進級・卒業記念」などの計画・準備・開催を主催者として実施した。 【中　高　生】ダンスチームの「5Things」のメンバーが友人と来館するなど、サロンで勉強や会話を楽しむ中学生が増えた。 【成　　人】趣味を生かした事業として「きもの教室」を実施した。気軽に参加できる雰囲気で、幅広い年齢層の利用者が参加した。 【高　齢　者】高齢者向け遠足「ひぐらし歩く会」が人気のため、開催回数を増やし、健康増進支援へとつながっている。 【世代間交流】「つながろうプロジェクト」として、一人ひとりの作品を合わせて一つの作品を作成した。利用者からは好評を得ており、「毎回楽しみにしている」との声が寄せられた。 【地 域 交 流】地域の方の力をお借りして「ハロウィンパレード」を実施した。今年度は幼児の部・児童の部に分け、多くの方に参加いただけた。

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	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）			**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、「ママ講座」や「朝の体操」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。

・近隣のふれあい館や施設と連携し、「夕やけ文化祭」「ハロウィンパレード」などの地域交流事業を実施した。

＜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、利用者のニーズに合った事業を展開するなど、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	意見箱
期間	令和７年11月１日～12月19日	常時
回答件数	194件	７件

（２）利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

＜評価できる点＞
・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。
・館内の設備について好意的な意見が寄せられている。

＜課題・改善が必要な点＞
・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。
・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７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。
・プレイルームや親子ふれあいひろばに、児童を主な対象として館職員への相談や質問等を投稿できる「なないろBOX」を設置し、投函があった場合は職員からのコメント付で館内掲示板に掲出する取組を始め、利用者ニーズの把握やニーズにあったサービスの提供の収集を図った。

＜課題・改善が必要な点＞
・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	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	光熱水費の節約、白黒コピー推奨、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、概ね法令に則ったものであり、労務環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	3 期の決算書に基づいて財務診断を行った結果、成長性は優良、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。
・利用者の意見を収集し、ニーズ把握とサービス向上を図った。

＜課題・改善が必要な点＞
・事業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、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５年度	令和６年度	令和７年度	
		（決算）	（決算）	（当初計画）	（決算）
収入	指定管理料	68,469,382	65,284,048	65,637,832	65,637,832
	その他収入	15,900	32,960	0	166,600
	計	**68,485,282**	**65,317,008**	**65,637,832**	**65,804,432**
支出	運営費	1,918,413	1,932,882	2,935,348	2,788,049
	管理費	19,297,302	20,537,462	20,572,513	20,589,188
	本部経費	1,890,637	1,881,371	1,715,800	1,770,527
	人件費	41,869,485	41,958,617	39,070,200	39,825,650
	修繕費	119,900	375,650	700,075	371,228
	その他支出	0	0	0	0
	計	**63,205,100**	**64,804,611**	**63,278,136**	**63,574,115**
収支差額		**5,280,182**	**512,397**	**2,359,696**	**2,230,317**
区への返還額		**5,015,404**	**676,995**	**0**	**725,300**
精算後収支差額		**264,778**	**－164,598**	**2,359,696**	**1,505,017**

（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。

・家屋等修繕費については、修繕が必要な箇所が少なかったため、決算額が当初計画を下回った。

＜精算に関する記載＞

・管理運営費のうち、光熱水費については実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。

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

・修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。

・管理運営費の収支差額については、当初計画を下回ったため、区への返還額は発生していない。

＜本部経費に関する記載＞

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

・本部経費の主な内訳としては、本部管理費である。

担当所管部	
部	区民生活部
課	コミュニティ施設課

令和７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 7 年 4 月 1 日～令和 12 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 【総入館者数】 56,956 名 (事業参加者数 33,194 名、貸室利用者数 23,762 名) ＜事業参加者数の世代別内訳＞ 保護者：7,456 名、乳幼児：8,043 名、 小学生：8,486 名、中学生：1,224 名、 高校生：132 名、成人：2,515 名、高齢者：5,338 名 【施設稼働率】87.1%

2　事業計画と事業実績

令和７年度 事業計画	【乳　幼　児】パパと遊ぼう（プラレール）・アネラルーム（親子で利用可能なバレエストレッチ）や、新規プログラムの考案をしながら、事業拡充を目指し、新規利用者の獲得を図る。 【小　学　生】小学生ダンスサークルは、発表の機会を充実させ、子どもたちの達成感や満足感を味わえる活動にしていく。 【中　高　生】中高生の要望に応えた事業を展開し、既存の利用者の定着化に努めると共に、新規利用が増える取り組みを行う。 【成　　人】利用人数が多い事業は、継続的に利用している方からの声を聞き、相互の良好関係を築き上げていくと共に更なる満足度を目指していく。 【高　齢　者】近隣の高齢者が憩いの場として体を動かせる事業やニーズのある事業を継続して利用できる取り組みを行っていく。 【世代間交流】館内のイベントを通じて、お互いの発表を見たり、伝承遊びをしたりして、世代間交流を図る。 【地 域 交 流】お祭りなどの地域行事にも積極的に参加することで、近隣住民との関わりを充実させ、ふれあい館の存在を周知していく。
令和７年度 事業実績	【乳　幼　児】利用者からアネラルームの開催頻度を増やしてほしいとの意見があったので、年２回から３回にした。 【小　学　生】小学生ダンスサークルは、講師が変わりＪポップから子どもたちが知らない洋楽に変わったが、子どもたちは興味をもって一生懸命練習し発表を行っていた。 【中　高　生】中高生タイムの利用制限を緩和することで利用人数の増加を図った。中高生と館職員が関わり、中高生の要望に応えた事業を展開した。 【成　　人】人気のヨガは毎週月曜日の活動で、祝日の日は活動を休みにしていることが多かったので、ヨガ講師と連携して、令和７年度から月曜日休みになった所は、水曜日に開催できるよう工夫して事業を行った。 【高　齢　者】盆踊りやカラオケは人気の事業で、定員数が埋まる程参加がある。盆踊りは今年度定員数を増やし、利用者のサービス向上を図った。 【世代間交流】夏休み中のイベントで高齢者の方が伝承遊びを中心に折り紙やけん玉などを子どもたちに指導するなど世代間交流を図った。 【地 域 交 流】商店街のお祭りにふれあい館の中高生ダンスサークルが発表するなど地域との交流は図った。また、館事業のハッピーえんにちは、地域のお店の協力や、大道芸人が参加するなど、さまざまな人の協力で実施することができた。

3　施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

（１）評価点

基本的評価項目	配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理	**20**	－	**18**	－
快適に利用できるための施設管理がなされている【施設の快適度】	5	4	4	アンケート結果から、概ね快適に利用できるとの回答を得ている
安全・安心に過ごすための施設管理がなされている【安全・安心度】	5	4	4	アンケート結果から、概ね安全・安心に過ごすための配慮があるとの回答を得ている
危機管理・苦情・事故等の管理や対策を徹底している【危機管理等】	10	5	10	対応マニュアルに基づき、適宜対応している
区民サービス	**80**	－	**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**	－	**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、概ね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」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、利用者のニーズに合った事業を展開するなど、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	意見箱
期間	令和７年11月１日～12月19日	常時
回答件数	219件	１件

（２）利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

＜評価できる点＞
・職員の接遇を評価する意見が寄せられている。
・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＞
・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。
・既存の事業の内容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。

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７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）およびピアッザ（地域コミュニティアプリ）を積極的に活用して、イベントや幼児タイムを中心に投稿を増やすことで館の事業取組情報を発信し、新規利用者増を図った。

＜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、時間で年代を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。
・区民雇用率が他のふれあい館と比較して低いため、法人本部からの支援を行うなど、雇用促進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、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	管理運営費は求人費増、人件費も給与等の増加で協定額を上回っているが、光熱水費は差異が少なく、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	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、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、安定性は優良、収益性、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＞
・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。
・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。
・SNS（X、フェイスブック）およびピアッザ（地域コミュニティアプリ）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＞
・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５年度	令和６年度	令和７年度	
			（決算）	（決算）	（当初計画）	（決算）
収入	指定管理料		59,759,050	60,731,549	62,572,062	62,572,062
	その他収入		0	0	0	0
	計		**59,759,050**	**60,731,549**	**62,572,062**	**62,572,062**
支出	運営費		2,835,794	2,503,973	2,300,000	3,742,763
	管理費		13,768,378	15,370,886	15,094,678	16,656,161
		本部経費	1,142,436	1,564,853	1,142,436	1,921,180
	人件費		41,048,652	45,991,773	41,707,133	48,933,186
	修繕費		1,204,720	1,227,255	1,993,417	1,985,445
	その他支出		0	0	0	0
	計		**58,857,544**	**65,093,887**	**61,095,228**	**71,317,555**
収支差額			**901,506**	**－4,362,338**	**1,476,834**	**－8,745,493**
区への返還額			**1,767,561**	**330,847**	**0**	**74,354**
精算後収支差額			**-866,055**	**－4,693,185**	**1,476,834**	**－8,819,847**

（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、サロン等の玩具や図書を充実したことや講師プログラムの実施回数増加に伴い、当初計画よりも決算額が上回った。

・管理費については、屋上の整備に伴うレンガ、ジョイントタイル、芝や花の種、肥料など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、事業の人員体制の充実を図った等により当初計画より決算額が上回った。

＜精算に関する記載＞

・管理運営費のうち、光熱水費については実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。

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

・修繕費については、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰額は区へ全額返還した。

・管理運営費の収支差額については、当初計画を下回ったため、区への返還は発生していない。

＜本部経費に関する記載＞

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

・本部経費の主な内訳としては、本部経理事務費や、求人広報費である。

担当所管部	
部	区民生活部
課	コミュニティ施設課

令和７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７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７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、句会ライブ、歌舞伎俳優トークライブ、絵本読み聞かせ会、ラウンジコンサート、ラウンジシアター等 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、AED取扱訓練等 ４　利用料金収入 93,956,523円 ５　稼働率 大ホール78.3%、小ホール72.2%、集会室41.8% ６　利用者数 大ホール121,229名、小ホール44,772名、 集会室49,126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	利用者目線を意識した質の高い衛生管理とともに、適切な点検などによる施設の維持管理が徹底されている。
業務の遂行に必要な職員が配置されている	15	4	12	運営に必要な職員を配置し、催事に応じた柔軟な体制を整えている。
区民サービス	**70**	-	**64**	-
施設の設置目的に即した効果的なサービスを提供している	30	5	30	多種多様な利用に対して、丁寧かつ的確に対応し、施設のポテンシャルを最大限に活かしている。
利用者満足度の向上に取り組んでいる	10	5	10	入館時のアンケート配布を開始し、意見や要望に対して迅速に対応するなど、満足度の向上に取り組んでいる。
職員の育成等の計画的な実施により、良好なサービスを提供している	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	4	16	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取り組んでいる。
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
自主事業の実施等により、施設の魅力向上に取り組んでいる	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、施設の魅力向上に取り組んでいる。
効果的な広報等により、施設の周知等に取り組んでいる	5	5	5	新たな利用者獲得の取り組みや事業展開に合わせた周知を積極的に行っている。
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＞

・ホール等の貸室運営において、芸術・文化の発信拠点として、多種多様な催事に対して、施設利用者の要望を丁寧に聞き取るなど適切に対応し、大ホールを有する施設のポテンシャルを最大限に活用している。

・区による毎月の現地訪問において、施設の美観に配慮した丁寧な清掃など、常に利用

者目線を意識した質の高い衛生管理ができていることを確認しているとともに、利用者アンケートの清潔度・快適性においても「大変満足」「満足」が9割を超える高い評価を得ている。
・親子を対象にした「こども絵本広場」を2階にオープンしたほか、月1回ラウンジにて実施している「絵本読みきかせ会」や「クリスマスキッズコンサート」を開催するなど、新たな利用者の獲得に取り組んでいる。
＜課題・今後改善が必要な点＞
・現行の研修に加え、施設の魅力発信力の強化や多様な来館者に対応できる職員の育成に取り組むことで、区民サービスのさらなる向上が見込まれる。

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（9月から直接配布開始）
期間	通年
回答件数	574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・案内及び施設の清潔度・快適性に関する評価項目において、「大変満足」「満足」が約9割を占め、意見・感想欄では利用に関する感謝の声や、館内がいつもきれい等の回答も複数あり、利用者から高い評価を得ている。
・アンケートとともに寄せられる個別意見・要望に対して、備品・消耗品等の設備の整備・拡充の検討や、対応の見直しを都度行っている。
＜課題・今後改善が必要な点＞
・利用者から質の高い事業を求められていることから、幅広く意見を収集できるよう、QRコードを活用したアンケートの導入など、様々な手法を検討する必要がある。

5　日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

（1）日常的な施設運営等に関する確認方法

・運営協議会の開催（令和8年4月28日）
・月例会における担当課長・職員等の施設訪問と運営状況確認（毎月）
・上記のほか、適宜、職員による施設の訪問・確認（毎週）

（2）日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

＜評価できる点＞
・ラウンジでは、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、コンサートや絵本読み聞かせ会、映画上映等、幅広い年齢層が楽しめる様々なジャンルの自主事業を実施し、また、事業や催しものにあわせた映像放映や書籍の展示を行う等、魅力ある施設づくりに取り組んでいる。
・親子向けの事業について、HPやスクリレ配信のほか、区の子育て応援・情報アプリ「あらかわすくすく子育てアプリ（母子モ）」を活用し、対象者層に直接周知したことにより、以前より参加者数が増加傾向となっており、幅広い周知活動の継続に取り

組んでいる。
・電気設備工事実施に伴う貸室の一部利用制限は、利用者にとって重要な事柄であるため、施設ホームページ等での周知スケジュールや関係各所との調整を綿密に行い、利用への影響が出ないよう、円滑な周知を行った。
＜課題・今後改善が必要な点＞
・一部の事業において、来館による先着順で受付を行っており、来館したにもかかわらず参加できない状況が発生しているため、受付方法の見直しが必要である。

6　財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計①	会計手続が適正である	決算書、科目別内訳表等の書類は適正に作成されている。不自然な経費計上は見当たらず、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一部の科目が見受けられるが、利用料金収入増や光熱水費増などの理由が明確に示されていた。	
会計②	経費の効果的活用が行われている	事業者の自助努力により、高い稼働率で予算を上回る利用料金収入を確保し、支出も僅かな増加に留めている。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く財務評価の実施の結果、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・継続的な運営に必要な、良好な財務基盤を維持できている。	優良

7　総合評価

＜評価できる点＞

・施設利用者の要望に丁寧に対応して大ホールを有する施設のポテンシャルを最大限に活かすとともに、親身な接遇や施設の美観に配慮した清掃により、アンケートで約9割の満足度を得る高い管理運営を実現している。また、ラウンジでは多彩な自主事業を行い、魅力向上に取り組んでいる。また、区の子育て応援・情報アプリ等を通じた情報発信の強化により親子向け事業の参加者増に繋げており、新たな利用者の獲得に積極的に取り組んでいる。

＜課題・今後改善が必要な点＞

・引き続き施設の魅力向上に向けた多角的な自主事業展開とともに、より幅広い利用者ニーズを把握するためのアンケート収集の更なる強化や、参加者の公平性を確保するために事前申込制を導入するなど、受付方法の見直しを行う必要がある。

＜総合評価＞

・芸術・文化の発信拠点として大ホールのポテンシャルを活かした丁寧な対応と美観に配慮した清掃により、アンケートで約9割の高い満足度を得ている。また、多彩な自主事業の実施や区のアプリなどによる情報発信の強化で、新規親子層の獲得に組んでいる点が高く評価できる。

・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5年度	令和6年度	令和7年度	
			（決算）	（決算）	（当初計画）	（決算）
収入	指定管理料		181,414,812	185,487,836	178,325,700	187,354,531
	利用料金収入		88,410,099	93,495,786	68,377,000	93,956,523
	その他収入		2,093,424	1,751,037	1,230,000	2,666,889
	計		**271,918,335**	**280,734,659**	**247,932,700**	**283,977,943**
支出	運営費		728,680	1,003,125	1,699,000	2,001,631
	管理費		191,994,572	200,410,693	191,148,700	203,292,860
		本部経費	16,740,000	16,620,000	17,415,000	16,620,000
	人件費		31,610,244	37,296,749	40,188,000	43,616,731
	修繕費		9,025,383	10,308,851	10,616,000	10,387,719
	その他支出		0	0	0	0
	計		233,358,879	249,019,418	243,651,700	259,298,941
収支差額			38,559,456	31,715,241	4,281,000	24,679,002
区への返還額			**23,939,347**	**16,015,405**	**0**	**13,140,789**
精算後収支差額			**14,620,109**	**15,699,836**	**4,281,000**	**11,538,213**

（施設決算状況の説明）

＜決算の特徴的事項について＞

・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。

・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。

＜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。

・管理費のうち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を区へ返還した。

＜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。

・本部経費の主な内訳としては、旅費交通費、不動産賃借料及び人件費等を含む販売管理費と一般管理費である。

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７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７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７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 「2025 サニーホールサイエンス」 3　研修・訓練等の実施 ・ビジネスマナー・接遇研修、クリエイティブシンキング研修 ・性自認及び性的指向に関する職員対応ガイドライン研修 ・普通救命講習、自衛消防訓練等 4　利用料金収入 57,010,400 円 5　稼働率 ホール 63.5%、コンサートサロン 86.1%、会議室 55.9% 6　利用者数 ホール 53,557 名、コンサートサロン 27,356 名、 会議室 11,748 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**	**-**	**24**	**-**
	快適に利用できるための施設管理がなされている	15	4	12	計画的な設備点検や定期清掃、備品管理を行っている。
	業務の遂行に必要な職員が配置されている	15	4	12	予約状況や催事内容に合わせてシフト調整を工夫し、運営に必要な人員配置となった。
区民サービス		**70**	**-**	**48**	**-**
	施設の設置目的に即した効果的なサービスを提供している	30	3	18	施設利用の説明や舞台打ち合わせを丁寧かつ親切に実施している。
	利用者満足度の向上に取り組んでいる	10	4	8	アンケートで寄せられた意見や要望に対して迅速に対応し、利用しやすい環境づくりに取り組んでいる。
	職員の育成等の計画的な実施により、良好なサービスを提供している	10	3	6	接遇やビジネスマナー研修等の他、スキルアップのための研修も計画的に実施した。
	事件・事故や苦情、災害発生時に適切に対応できる態勢が構築されている	20	4	16	適切な訓練実施や一時滞在施設の開設・運営マニュアルの作成等、危機管理体制の構築をした。
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
	自主事業の実施等により、施設の魅力向上に取り組んでいる	5	4	4	自主事業では、科学イベントを実施し、更なる施設の魅力向上に繋げた。
	効果的な広報等により、施設の周知等に取り組んでいる	5	4	4	様々な広告媒体を活用し、施設情報の周知に取り組んだ。
小計（B）		**10**	**-**	**8**	**-**
合計（A＋B）				**80**	**-**
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				**A**	**-**

（2）施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

＜評価できる点＞

・指定管理者の本部においては、全国で文化施設のほか、様々な公共施設の管理運営を行っており、本部のネットワークを活かし、安定した施設運営が行われた。特に、自主事業「2025 サニーホールサイエンス」で、文化振興に寄与するだけでなく科学館の管理運営のノウハウを活かし、事業内容に適した人材によるコンテンツの実施により、来場者満足度が高く、施設の賑わいに繋がった。また、同事業において「荒川区俳句のまち宣言」10 周年を記念し、俳句コーナーを設けることで、区の文化振興の

魅力向上にも寄与した。
・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。
・災害発生時の役割を理解し、一時滞在施設の開設・運営マニュアルを作成する等、公共施設として災害発生時の適切な対応が可能な体制を構築している。
＜課題・今後改善が必要な点＞
・利用者から接遇や施設利用の事前説明に関する意見が寄せられたため、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、対応方針や業務フロー等を見直す必要がある。

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	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	1,181 件

（2）利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

＜評価できる点＞
・アンケートの施設利用に関する評価項目においては、「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。
・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、利用者に連絡し、意見や要望があった際は、都度、施設運営やサービスについて見直しを行っている。
＜課題・今後改善が必要な点＞
・空調に関する意見が寄せられており、多機能空調機の導入やこまめな空気の入れ替え等により快適な環境の維持に取り組んでいることは確認しているが、今後、空調設備の改善に向けて、アートホテル日暮里ラングウッドの計画修繕に係る検討状況を区と情報共有していくとともに、ソフト面の適切な対応方法について、継続して検討、実施する必要がある。

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

・運営協議会の開催業計画の確認（令和 7 年 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＞
・施設利用者への配慮としてアートホテル日暮里ラングウッドと調整し共有部分の照明の点灯時間を延長する等、施設を利用しやすい環境整備に取り組んでいる。
・自転車駐車場の場所やサービス券の周知方法について意見が寄せられた際、利用者にとって分かりやすい案内方法を改めて検討し、迅速に対応することで、より利用しやすい環境となるよう取り組んでいる。

・情報誌「にぽまち」では、催事情報以外にも、施設の紹介や舞台用語を解説したコラムを掲載する等、多くの人に施設への興味を持ってもらえるような工夫を施している。また、施設の魅力向上のため、施設のホームページにおける実施予定のイベント情報の掲載期間を、翌月分までの掲載から翌々月分までの掲載に拡大し、イベント情報の周知に取り組んでいる。

＜課題・今後改善が必要な点＞

・施設スタッフはシフト勤務のため、異なるスタッフでも一律に良質なサービスを提供できるよう、利用者対応に係る業務の情報共有や引継ぎを徹底する必要がある。

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、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	消耗品費など一部の科目で予算と実績の間に乖離があるが、明確な理由が示されていた。	
会計②	経費の効果的活用が行われている	利用料金の収入実績は、ほぼ当初計画通りだが、支出総額は消耗品の再利用などの事業者の自助努力により予算を下回った。	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く務評価の実施の結果、収益性、安全性は「優良」。成長性、活動性・健全性は「良好」であった。前期から成長性が鈍化したが、事業の安定的・継続的な運営に必要な財務力を引き続き維持できている。	良好

7　総合評価

＜評価できる点＞

・全国での文化施設や公共施設の運営ノウハウを活かした安定運営を行い、科学館の知見を用いた自主事業では、区の文化振興にも寄与している。適切な職員配置及び設備維持により利用者満足度は9割を超え、利用者意見への個別確認やホテル管理運営者との調整、駐輪場の案内改善など、迅速な環境整備に取り組んでいるとともに、情報誌でのコラム掲載や施設ホームページでのイベント掲載期間の拡大など、施設の魅力発信と利便性向上に取り組んでいる。

＜課題・今後改善が必要な点＞

・施設利用者への対応について、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、丁寧な事前説明や利用者目線の案内、一律に良好なサービスの提供等を改めて徹底する必要がある。

＜総合評価＞

・指定管理のノウハウを活かした安定運営と科学館の知見による自主事業で区の文化振興に寄与している。また、迅速な環境整備や情報発信により利用者満足度は9割を占めているとともに、災害マニュアル作成など防災体制も構築している点が高く評価できる。

・施設の維持管理、財務・労務面について評価が高く、また、サービス面については接遇面での課題はあるものの、施設の管理運営については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5年度	令和6年度	令和7年度	
		（決算）	（決算）	（当初計画）	（決算）
収入	指定管理料	45,609,000	55,522,000	48,141,000	48,141,000
	利用料金収入	58,007,850	39,834,450	56,518,000	57,010,400
	その他収入	127,743	791,466	150,000	714,549
	計	**103,744,593**	**96,147,916**	**104,809,000**	**105,865,949**
支出	運営費	523,130	950,473	510,000	494,451
	管理費	47,732,825	48,503,434	55,275,000	51,584,909
	本部経費	9,934,716	8,974,203	6,268,000	8,724,789
	人件費	45,544,290	36,488,223	45,066,000	43,356,018
	修繕費	2,374,550	1,357,573	2,374,000	2,373,446
	その他支出	0	0	0	0
	計	96,174,795	87,299,703	103,225,000	97,808,824
収支差額		7,569,798	8,848,213	1,584,000	8,057,125
区への返還額		**9,874,000**	**10,506,204**	**0**	**8,618,536**
精算後収支差額		**－2,304,202**	**－1,657,991**	**1,584,000**	**－561,411**

（施設決算状況の説明）

＜決算の特徴的事項について＞

・指定管理料については、令和6年度に限り、工事休館に伴う利用料金減収相当分を含めていたため、令和7年度は例年の水準の金額となっている。

・管理費のうちラングウッド分担金については、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、修繕費及び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。

・本部経費の主な内訳としては、担当部門営業経費、担当部門人件費、東京エリア開発事業部エリア企画開発課売上である。

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７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７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７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 「みんなで楽しくクラシックコンサート」 3　研修・訓練等の実施 ・ビジネスマナー・接遇研修、クリエイティブシンキング研修 ・性自認及び性的指向に関する職員対応ガイドライン研修 ・普通救命講習、自衛消防訓練等 4　利用料金収入 23,020,450円 5　稼働率 ホール57.3%、会議室55.5%、スタジオ62.5% 6　利用者数 ホール34,580名、会議室6,698名、スタジオ3,022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**	**-**	**24**	**-**
快適に利用できるための施設管理がなされている	15	4	12	計画的な設備点検や定期清掃、備品管理を行っている。
業務の遂行に必要な職員が配置されている	15	4	12	予約状況や催事内容に合わせてシフト調整を工夫し、運営に必要な人員配置となった。
区民サービス	**70**	**-**	**46**	**-**
施設の設置目的に即した効果的なサービスを提供している	30	3	18	利用時のルールを明確にしており、利用者には事前の説明をしている。
利用者満足度の向上に取り組んでいる	10	3	6	アンケートで寄せられた意見や要望に対して迅速に対応している。
職員の育成等の計画的な実施により、良好なサービスを提供している	10	3	6	基本的な研修の他、スキルアップの研修も計画的に実施し、より良いサービスを提供できるよう取り組んでいる。
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	適切な訓練実施や一時滞在施設の開設・運営マニュアルの作成等、危機管理体制の構築をした。
小計（A）	**100**	**-**	**70**	**-**
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、施設の魅力向上に取り組んでいる	5	3	3	クラシックコンサートを企画・実施し、施設の魅力向上に取り組んだ。
効果的な広報等により、施設の周知等に取り組んでいる	5	4	4	自主事業の周知において、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**	**-**	**7**	**-**
合計（A＋B）			**77**	**-**
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価			B	-

（２）施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

＜評価できる点＞

・指定管理者に本部においては、全国で文化施設のほか、様々な公共施設の管理運営を行っており、本部のネットワークを活かし、安定した施設運営が行われた。

・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。

・災害発生時の役割を理解し、一時滞在施設の開設・運営マニュアルを作成する等、公

共施設として災害発生時の適切な対応が可能な体制を構築している。
＜課題・今後改善が必要な点＞
・スタッフの態度や接遇について困惑したという意見があったため、利用者目線で丁寧な打ち合わせや相談しやすい環境づくりを徹底し、サービスの質を向上させていく必要がある。

4　利用者アンケートに関する評価

（1）利用者アンケートの概要

方法	利用者アンケートの配布及び協力依頼
期間	通年
回答件数	605 件

（2）利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

＜評価できる点＞
・アンケートにおける館の利用について、「とても快適」「快適」が 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。
・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、利用者に連絡し、意見や要望があった際は、都度、施設運営やサービスについて見直しを行っている。
＜課題・今後改善が必要な点＞
・主催者に提出を求めている利用人数等の報告書とアンケートを兼ねて記入しやすい環境を作っているが、より良い施設運営のため、配布時にアンケートの記入を促す等の工夫をし、アンケートの回答率を上げる必要がある。

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 7 年 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「にぽまち」では、催事情報以外にも、施設の紹介や舞台用語を解説したコラムを掲載する等、多くの人に施設への興味を持ってもらえるような工夫を施している。
・利用者の意見に対して、詳細な聞き取りを行い、迅速に動線サインを複数箇所に設置するなど、施設を利用しやすい環境整備に取り組んでいる。
・施設を利用する際のイメージをしやすいよう、ホールの使用例や、その使用例に基づく写真、料金シミュレーション、付帯設備の使用例等を掲載したチラシデータを複数作成し、施設ホームページを更新した。
＜課題・今後改善が必要な点＞
・施設スタッフはシフト勤務のため、異なるスタッフでも一律に良質なサービスを提供できるよう、利用者対応に係る業務の情報共有や引継ぎを徹底する必要がある。

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、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ある一部の科目が見受けられるが、明確な理由が示されていた。	
会計②	経費の効果的活用が行われている	利用料金収入は、当初計画より下回ったものの、過年度からの稼働率向上で改善の兆しがある。支出面では、消耗品の再利用や計画的な修繕実施など、経費縮減に努めていた。	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く務評価の実施の結果、収益性、安全性は「優良」。成長性、活動性・健全性は「良好」であった。前期から成長性が鈍化したが、事業の安定的・継続的な運営に必要な財務力を引き続き維持できている。	良好

7　総合評価

＜評価できる点＞

・全国での文化施設や公共施設の運営ノウハウを活かした安定運営を行い、適切な職員配置及び設備維持により利用者満足度は9割を占め、利用者意見への個別確認し、動線サインの迅速な設置など環境整備に取り組んでいるとともに、情報誌でのコラム掲載や施設利用イメージが湧くシミュレーション等を載せたチラシデータの施設ホームページ掲載など、魅力発信や利用促進に向けた工夫を重ねている。

＜課題・今後改善が必要な点＞

・接遇への意見を踏まえ、丁寧な対話と相談しやすい環境づくりによるサービス向上を図るとともに、シフト勤務でも均一な接客を行えるよう情報共有や引継ぎを徹底する必要がある。また、アンケート回答率向上のための配布時の工夫や、稼働率のさらなる向上に向けて、区民ニーズを捉えた魅力ある自主事業の展開が求められる。

＜総合評価＞

・指定管理のノウハウを活かした安定運営と適切な人員・設備管理により、利用者満足度は9割を占めている。また、迅速な環境整備や情報発信の工夫で利用促進に取り組んでいるとともに、災害マニュアル作成により防災体制を構築している点が評価できる。

・施設の維持管理、財務・労務面について評価が高く、また、サービス面については接遇面での課題はあるものの、施設の管理運営については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５年度	令和６年度	令和７年度	
		（決算）	（決算）	（当初計画）	（決算）
収入	指定管理料	36,370,000	36,612,000	37,257,000	37,257,000
	利用料金収入	10,423,600	20,275,300	26,944,000	23,020,450
	その他収入	556,647	468,323	150,000	692,068
	計	**47,350,247**	**57,355,623**	**64,351,000**	**60,969,518**
支出	運営費	715,513	514,527	510,000	430,394
	管理費	19,831,877	25,776,652	24,910,000	26,692,609
	本部経費	4,522,340	5,345,290	3,821,000	5,024,714
	人件費	24,620,054	35,686,688	32,123,000	29,569,598
	修繕費	1,293,074	2,092,869	2,215,000	1,946,658
	その他支出	0	0	0	0
	計	46,460,518	64,070,736	59,758,000	58,639,259
収支差額		889,729	－6,715,113	4,593,000	2,330,259
区への返還額		**1,375,996**	**390,515**	**0**	**3,331,837**
精算後収支差額		**－486,267**	**－7,105,628**	**4,593,000**	**－1,001,578**

（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。

＜指定管理料の精算について＞

・人件費、修繕費及び管理費のうち光熱水費については、当初計画の範囲内で実費精算とし、余剰金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。

・本部経費の主な内訳としては、担当部門営業経費、担当部門人件費、東京エリア開発事業部エリア企画開発課売上である。

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７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７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７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町屋手づくりいちばん(作品展示・カルチャー体験講座・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35,630名(66.3%)、多目的ホール17,152名(72.0%)、音楽練習室8,574名(67.3%)、ふれあい広場・プレイコーナー30,537名(75.9%) ＜事業実績＞カルチャー講座：384講座・延べ2,008名受講、なないろひろば事業：９回・延べ911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	**30**	**-**	**24**	**-**
快適に利用できるための施設管理がなされている	15	4	12	施設を常に清潔に保ち、安全性等を考慮した修繕を迅速に行っている。
業務の遂行に必要な職員が配置されている	15	4	12	計画どおり業務に必要な職員を配置し、夜間帯も含め無理なく運営している。
区民サービス	**70**	**-**	**60**	**-**
施設の設置目的に即した効果的なサービスを提供している	30	5	30	カルチャー講座の着実な運営、ふれあい広場の活用により、生涯学習活動を推進している。
利用者満足度の向上に取り組んでいる	10	3	6	利用者の意見や要望等を受けて、工夫して対応している。
職員の育成等の計画的な実施により、良好なサービスを提供している	10	4	8	施設を安心して利用してもらうために必要な研修を実施している。
事件・事故や苦情、災害発生時に適切に対応できる態勢が構築されている	20	4	16	緊急時対応マニュアルの共有や、災害時の役割を踏まえた訓練参加・備蓄準備等、態勢を構築している。
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
自主事業の実施等により施設の魅力向上に取り組んでいる	5	4	4	施設利用のきっかけやカルチャー講座の入会促進に繋げる事業を実施した。
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	4	4	区主催イベントに地域の商店と連携して参加したほか、多世代がバランスよく施設利用できるよう工夫している。
小計（B）	**10**	**-**	**8**	**-**
合計（A＋B）			**92**	**-**
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価			**A**	**-**

（2）施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

＜評価できる点＞

・利用者の安全性や利便性を資する修繕を行っているほか、施設全体を清潔に保ち、適切に施設管理を行っている。

・カルチャー講座の充実を図り、施設利用のきっかけづくりの事業においてカルチャー講座の体験会等を実施し、積極的な周知を図ることにより、講座数・受講者数ともに

増加している。また、これまで課題だったふれあい広場の更なる活用について、個人展示を行えるようにして、スペースの有効活用をしながら、活動の場を提供し、カルチャー講座の運営とともに生涯学習の推進に繋げている。

＜課題・今後改善が必要な点＞

・利用者の要望等を踏まえ、利用者満足度に繋げるために工夫し対応しているが、利用者アンケートでの評価につながるよう、指定管理者と受付委託事業者で原因把握等を行う必要がある。

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	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7年9月、令和8年2月	令和8年3月
回答件数	770件	5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＞

・施設の利用しやすさについて、「利用しやすい、やや利用しやすい」と回答した人の割合が約8割で、かつ昨年度とほぼ横ばいで、継続して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・要望については指定管理者において対応を検討し、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＞

・窓口の対応について、「とても良い、良い」と回答した人の割合が7割強である。具体的な苦情等が寄せられているわけではないが、より良い窓口対応となるよう、指定管理者と受付委託事業者で原因把握をする必要がある。

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7年4月16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更なる活用について、令和6年度から試行開始した個人展示での利用を継続した。これまでの指定管理業務における経験を生かして、個人展示希望者に展示手法等のアドバイスを行うなど、丁寧に寄り添い対応をした。

・また、カルチャー講座事業者の要望を受け、講師の作品展示をエントランスで実施できるよう調整するなど、カルチャー講座事業者とも連携し、施設全体を有効活用しながら、生涯学習活動の推進を行っている。

＜課題・今後改善が必要な点＞
・共用部の配管の老朽化による漏水が発生したほか、施設のトイレも老朽化が進んでいる。トイレについて、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、改修を希望する声が寄せられていることも考慮し、イーストヒル町屋の大規模修繕に係る状況を情報共有しながら、対応方法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	決算書等の書類は適正に作成されており、証憑書類等の整理、保管状況も良好である。また、決算数値と証憑書類等の数値の一致も確認でき、会計手続は適正である。	良好
	予算管理が適正である	予算と実績が乖離する科目について、町屋手づくりいちばんの委託契約費の増加や、経費縮減等に係る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	経費の増加項目はあったが、その他の経費における縮減努力により支出総額はほぼ予算通りの執行となり、収入は施設利用率の向上等により予算を上回り、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、健康診断受診記録等を確認した結果、就業規則に関する指摘事項について、速やかに改善計画が示された。	良好
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の三期の決算書に基づく財務評価の実施の結果、安全性、成長性は「優良」、収益性、活動性・健全性は「良好」、収益性は前期から改善基調にあり、運営に必要な安定した財務力を有していると評価できる。	良好

7　総合評価

＜評価できる点＞

・日常清掃や迅速な修繕等により、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。

・カルチャー講座の充実を図るとともに、ふれあい広場での空き枠を活用した個人展示の実施等、施設全体を有効活用しながら、生涯学習活動の場を提供している点は高く評価できる。

＜課題・今後改善が必要な点＞

・イーストヒル町屋の大規模修繕について情報共有しながら、本施設のトイレの老朽化に係る対応方法を検討する必要がある。

・利用者の要望等を踏まえ様々な工夫をしているところであるが、利用者アンケートにおいてしっかりと窓口対応が評価されるよう、指定管理者と受付委託事業者で原因把握を行う必要がある。

＜総合評価＞

・適切に施設管理を行うとともに、カルチャー講座の着実な運営、カルチャー講座事業者と連携した積極的な周知、スペースを有効活用しながら指定管理者のノウハウを生かして生涯学習活動の場を提供するなど、生涯学習の推進を行っている点は、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 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度	
		（決算）	（決算）	（当初計画）	（決算）
収入	指定管理料	43,166,396	41,286,591	42,440,586	42,577,132
	利用料金収入	10,756,400	11,336,500	11,000,000	11,574,850
	その他収入	81,425	109,342	100,000	115,242
	計	**54,004,221**	**52,732,433**	**53,540,586**	**54,267,224**
支出	運営費	1,325,201	1,219,781	1,299,908	1,337,760
	管理費	41,594,172	42,330,890	44,300,039	44,461,447
	本部経費	0	0	0	0
	人件費	4,395,051	5,368,635	5,475,639	5,666,192
	修繕費	2,436,104	2,205,764	2,465,000	2,184,814
	その他支出	0	0	0	0
	計	**49,750,528**	**51,125,070**	**53,540,586**	**53,650,213**
収支差額		**4,253,693**	**1,607,363**	**0**	**617,011**
区への返還額		**3,797,571**	**969,229**	**0**	**543,875**
精算後収支差額		**456,122**	**638,134**	**0**	**73,136**

（施設決算状況の説明）

＜決算の特徴的事項について＞

・カルチャー講座の着実な運営等により施設利用率が向上した結果、利用料金収入は、当初計画より決算額が上回った。

・施設利用率の向上に伴い、光熱水費の支出が想定より多かったため、管理費は、当初計画より決算額が上回った。

・年度途中で給与改定があったため、人件費は、当初計画より決算額が上回った。

＜指定管理料の精算について＞

・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７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	株式会社ニッコクトラスト
	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７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７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、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 7 年 4 月 29 日～令和 7 年 10 月 24 日 ＜利用者数＞ 8,300 名（一般 2,784 名、学校 5,516 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**	**-**	**21**	**-**
	快適に利用できるための施設管理がなされている	15	4	12	利用者サービスに影響がある設備等の順次更新、事業者による清掃・リネン交換等、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	15	3	9	計画どおり業務に必要な職員を配置している。
区民サービス		**70**	**-**	**58**	**-**
	施設の設置目的に即した効果的なサービスを提供している	30	4	24	安価での宿泊、美味しい食事の提供、移動教室でのアレルギー対応等、快適に宿泊できるよう取り組んだ。
	利用者満足度の向上に取り組んでいる	10	5	10	アメニティの提供や、体育館開放等、宿泊者が心地よく滞在できる取組により、満足度の高さにつながっている。
	職員の育成等の計画的な実施により、良好なサービスを提供している	10	4	8	基本的な研修のほか、衛生講習の実施により安全な食事提供を行うことができ、利用者の安心につなげている。
	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	4	16	緊急時の対応マニュアル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、緊急時に備えている。
小計（A）		**100**	**-**	**79**	**-**
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取り組んでいる	5	3	3	連泊割引や食事選択制等を実施し、宿泊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	4	4	地元観光協会への加入・参加や地産野菜の活用等、地域と連携している。
小計（B）		**10**	**-**	**7**	**-**
合計（A+B）				**86**	**-**
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＞

・宿泊者の事情等を考慮した部屋割りとする、夏の暑さ対策で扇風機の貸出を実施するなど、宿泊者が快適に宿泊できる環境を整えている。

・体育館の予約が入っていないときは、家族連れ等に開放し、子どもたちが広い体育館

で遊べるよう、施設を有効活用しながら、利用者満足度の向上につなげている。

＜課題・今後改善が必要な点＞

・管理人業務が施設管理から宿泊者対応まで多岐にわたっており、管理補助の職員等も配置しているが、一部事務手続に遅延が見られることがあった。今後もより良いサービス提供を持続するために対応策を検討する必要がある。

・連泊割引や朝食の和食・洋食選択制等、できる限りの自主事業を行っているが、混雑状況等を考慮して取り止めた地元観光施設の割引券配付について、他の施設の割引券の発行など、代替策の検討をする必要がある。

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	一般宿泊者へのアンケート用紙配布による
期間	令和 7 年 4 月 29 日～令和 7 年 10 月 24 日（開設期間）
回答件数	194 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」と回答した人の割合がいずれも 9 割を超えている。自由意見においても、施設職員の丁寧な対応や心遣い等に関する感謝の声が多く寄せられており、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」と回答した人の割合がいずれも 9 割を超えており、施設全体を清潔に保っている。

・移動教室では、アレルギー除去食の対応や宿泊時のサポート等、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＞

・料理の味加減や食事の量について「良い」と回答した人の割合は約 8 割で、評価としては十分高く、昨年度とも同水準であるが、他項目と比較するとやや低いため、利用者のニーズを踏まえた味付け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

・運営協議会の開催（令和 7 年 4 月 28 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。

・移動教室で提供する食事について、献立や量に関する教育委員会の意見を踏まえ、来年度に向けて見直しを行い、児童・生徒が元気に移動教室を過ごせるよう対応した。

＜課題・今後改善が必要な点＞
・開設期間中は、一般宿泊者や移動教室の対応等に追われ、実績報告等の事務手続に遅延が見られることがあった。特に多岐にわたっている管理人の業務について、今後もより良いサービス提供を持続するために、引継書の作成等、対応策について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科目が複数見受けられたが、非常勤職員の人員減や、経費増減の理由が明確に示されていた。	
会計②	経費の効果的活用が行われている	支出総額は、主に人件費減や光熱水費等の縮減努力により予算を下回った。それ以外の経費についても、概ね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。	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く財務評価の実施の結果、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り適正な財務力を有していると評価できる。また、前期に続き収益性は改善基調にある。	良好

7　総合評価

＜評価できる点＞

・事業者による清掃やリネン交換等、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ほか、施設職員の丁寧な対応等に対する感謝の声が多く寄せられている等、利用者が快適に宿泊できる環境を整えている。

・移動教室については、アレルギー対応や宿泊時のサポート等を行ったほか、献立や量の見直しを行うなど、児童・生徒が元気に楽しく移動教室を過ごせるよう対応した。

＜課題・今後改善が必要な点＞

・施設管理から宿泊者対応まで多岐にわたっている管理人の業務について、今後もより良いサービス提供を持続するために対応策を検討する必要がある。

・連泊割引等、できる限りの自主事業を行ってはいるが、地元観光施設の事情により割引券配付取止めとなった場合に、他の施設の割引券の発行など、代替策の検討をする必要がある。

＜総合評価＞

・適切に施設管理を行うとともに、一般利用、移動教室ともに、宿泊者が安心して快適に宿泊できる環境を整え、特に接遇に関して感謝の声が多く寄せられ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5年度	令和6年度	令和7年度	
		（決算）	（決算）	（当初計画）	（決算）
収入	指定管理料	78,224,553	83,545,512	87,785,175	87,785,175
	利用料金収入	20,039,861	22,557,816	22,402,310	23,194,639
	その他収入	1,483,984	1,355,695	800,000	1,421,342
	計	99,748,398	107,459,023	110,987,485	112,401,156
支出	運営費	907,537	835,609	934,200	469,260
	管理費	71,786,727	66,892,989	74,760,938	73,325,088
	本部経費	447,663	513,823	518,634	625,398
	人件費	21,982,982	23,152,030	27,078,957	25,462,350
	修繕費	4,370,960	4,163,244	4,108,000	5,729,471
	その他支出	0	0	0	0
	計	99,048,206	95,043,872	106,882,095	104,986,169
収支差額		700,192	12,415,151	4,105,390	7,414,987
区への返還額		0	7,490,202	0	4,157,999
精算後収支差額		700,192	4,924,949	4,105,390	3,256,988

（施設決算状況の説明）

＜決算の特徴的事項について＞

・一般利用者が増加したため、利用料金収入は当初計画より上回った。

・年度途中の住宅借上げ取止め等により、管理費は、当初計画より決算額が下回った。

・誘導灯設備更新等、利用者の安全性等を考慮した修繕を実施したため、修繕費は、当初計画より決算額が上回った。

＜指定管理料の精算について＞

・管理費のうち、光熱水費及び燃料費は、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。

・本部経費の主な内訳としては、本部経理事務費及び移動交通費である。

担当所管部	
部	地域文化スポーツ部
課	生涯学習課

令和７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	荒川スポーツマネジメント共同事業体（構成団体：代表企業株式会社東京アスレティッククラブ、株式会社東急コミュニティー
	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７年４月１日～令和 12 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		令和７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７年度 事業計画	1　区民が気軽にスポーツを楽しめる環境の提供 2　区民の健康増進とスポ―ツのレベルアップを図る 3　区内の団体、学校、企業など地域と連携して事業を行う
令和７年度 事業実績	1　利用料金収入 217,880,760 円 2　利用者数 団体利用者数　260,665 人　個人利用者数　163,313 人 利用料免除者　93,438 人　教室受講者数　132,926 人 合計　650,342 人 3　教室・講習会 スポーツ教室 35 種類 1,723 回　水泳教室 33 種類 3,623 回 スタジオ教室 39 種類 1,954 回　特別教室　7 種類　228 回 キッズルーム教室　17 種類　1,214 回 合計　131 種類　8,742 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	**30**	—	**24**	—
快適に利用できるための施設管理がなされている	10	4	8	計画的な修繕と特別清掃の実施により、安全かつ衛生的な利用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	4	8	必要に応じ有資格者を配置するなど管理運営上、適切な人員配置を行っている。
プール施設の安全及び衛生管理が適切に実施されている	10	4	8	水質維持を徹底し、利用者増加時には追加人員の配置を行うなど、適切に管理している。
区民サービス	**70**	—	**66**	—
施設の設置目的に即した効果的なサービスを提供している	30	5	30	多様なライフスタイルに応じた幅広い教室を展開するとともに、スポーツハウス休館による利用者増にも丁寧に対応した。
利用者満足度の向上に取り組んでいる	10	5	10	水泳教室の拡充など､利用者の声を反映させた改善を実施し､利用者満足度向上に取り組んでいる。
職員の育成等の計画的な実施により、良好なサービスを提供している	10	5	10	接遇や指導に関する研修に加え、利用者の多様性尊重のための研修等を実施している。
事件・事故や苦情、災害発生時に適切に対応できる態勢が構築されている	20	4	16	避難誘導訓練や防犯訓練等により対応力を向上するとともに、苦情等を職員間で共有し、再発防止を徹底している。
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
自主事業の実施等により施設の魅力向上に取り組んでいる	5	5	5	リニューアル 5 周年イベントなど集客性の高い事業を展開している。
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	5	5	区主催のパブリックビューイングへの運営協力や、警察・消防と連携した防犯・防災啓発事業の実施など、地域に開かれた施設運営を行った。
小計（B）	**10**	—	**10**	—
合計（A＋B）			**100**	—
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価			**S**	—

（2）施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

＜評価できる点＞

・計画的な修繕に加え、突発的な故障にも柔軟に対応するとともに、日々の定期清掃や毎月の休館日を活用した重点的な特別清掃により、安全かつ衛生的な利用環境を維持している。

・スポーツハウスの休館に伴い、利用者が増加したトレーニングルームやプールでは、職員による巡回強化や声掛け、注意喚起の POP 掲示等を通して、利用者に寄り添った丁寧な対応を行うことで、利用ルールの違いや混雑による利用者間のトラブルを防止し、円滑な運営を実現した。

・特に人気の高い子どもの水泳教室において、キャンセル待ちを低減するため、個人利用とのバランスを図りながら定員の拡大を図った。また、動態調査等で要望のあった教室を GW 等の特別教室で試行実施の上、常設化につなげる等、利用者ニーズへの対応も図っている。

・発達障がいへの理解を深め、支援の仕方等を学ぶ講習会を実施したり、令和 8 年 12 月に施行される「子ども性暴力防止法」に関する研修を先行して行うなど、時期を捉えたテーマについての研修を取り入れ、施設職員として必要な知識の習得を図っている。

・リニューアル 5 周年を記念したイベントでは、スポーツだけでなく、笑い、文化、健康等の分野を取り入れた多様な催しを実施し、区民が様々な角度でスポ―ツと触れ合う機会を創出した。本イベントには、延べ 3,169 名の方に参加いただくとともに、多くの地域団体に運営に協力いただいており、地域とのつながりを深める役割も果たした。

・区主催のゆかりの選手が出場したデフリンピック卓球女子団体戦やワールドベースボールクラシックのパブリックビューイング会場として運営協力を行い、区民の一体感や地域の盛り上がりの醸成に大きく貢献した。また、区民の間に、スポーツセンターがスポーツを「する」方以外にも立ち寄れる、地域に開かれた施設であるとの認識を広げるとともに、「見る」スポーツとしての価値を浸透させ、区のスポーツ振興に資する取組となった。

＜課題・今後改善が必要な点＞

・令和 9 年度にスポーツハウスのリニューアルオープンを控える中、スポーツセンターが区民のスポーツ活動の中心施設として、スポーツハウスとの適切な役割分担を行い、スポーツセンター独自の特色ある運営を追求していくとともに、区全体のスポーツ振興に向けて、スポーツハウスと連携した事業の実施についても検討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	館内でのアンケート用紙配布。 教室受講者に対しては WEB アンケートにて実施。
期間	第 1 回　令和 7 年 7 月 17 日～30 日 第 2 回　令和 8 年 1 月 13 日～26 日
回答件数	第 1 回　701 名　第 2 回 710 名　計 1,411 名

（2）利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

＜評価できる点＞
・利用者アンケートの「荒川総合スポーツセンターの設備・サービスに対する総合的な満足度」に関する項目では、「非常に満足」「満足」が約 9 割を占めており、利用者から高い満足度を獲得している。
・自由記載の意見・要望については、清掃や室内温度といった即時対応可能な項目は迅速に改善している。また、人気の高い教室については定員数の拡大や枠の増設など、より多くの利用者が参加できるよう改善を行っており、利用者満足度向上に向けた、継続的な改善努力が評価できる。
＜課題・今後改善が必要な点＞
・利用者数の増加に伴い、他の利用者のマナーについての意見が増加傾向にある。新規利用者を中心に利用ルールの説明を丁寧に行うとともに、多言語によるＰＯＰの掲示を行うなどの対応も行っているが、より多くの方に気持ちよく施設を利用いただけるよう利用マナーのさらなる周知徹底を図っていく。

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（令和 7 年 4 月 1 日）
・運営協議会の開催（令和 7 年 4 月 28 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＞
・毎週開催する定例会にて、設備及び運営に関して状況や対応について詳細に区に報告を行っており、速やかに課題共有が図られ、早期改善につながっている。
・イベントホールを活用し、母の日、父の日や敬老の日といった四季折々のワークショップや、スポーツを題材とするスポーツ俳句の展示、東京 2025 デフリンピックに出場した区ゆかりの高田裕士選手や翁孝嘉選手の応援ブースの設置などを行い、来館者に楽しんでもらう様々な取組を実施しているとともに、施設の有効活用を図っている点が評価できる。
＜課題・今後改善が必要な点＞
・リニューアルから 5 年以上が経過し、経年劣化等により、部品交換や部分修繕が必要になる設備が増えていることを踏まえ、こまめな巡回による不良個所の早期発見に取り組み、安全な施設環境を維持するとともに、設備担当の職員で対応可能な修繕はできるだけ実施するなど予算の圧縮を図りつつ、修繕計画をより綿密に計画し、中長期的な見通しを持って的確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	その他収入や消耗品費、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たが、それぞれについて明確な理由が示されていた。	
会計②	経費の効果的活用が行われている	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ており、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く財務評価の実施の結果、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・健全性に優れ、総合評価は「優良」であり、共同事業体として事業の安定的・継続的な運営に必要な財務力を維持できている。	良好

7　総合評価

＜評価できる点＞
・月 1 回の休館日にて、特別清掃実施により良好な衛生環境を保つとともに、幅広い研修実施により職員の知識・スキル向上を行うなど、施設のサービス向上を図っている。
・リニューアル 5 周年イベント実施や区主催のパブリックビューイング運営協力により、スポーツをする人以外も施設を訪れる機会を創出した点は、施設の認知度向上及び区民のスポーツへの興味関心を高めていると考えられ、効果的な取組と評価できる。
＜課題・今後改善が必要な点＞
・令和 9 年度のスポーツハウスのリニューアルを踏まえ、改めてスポーツセンターの果たすべき役割を区とともに再確認した上で、今後の運営内容を検討していく必要がある。
・スポーツセンターリニューアルから今後年数が経過する中で、利用者が快適かつ安全に利用できる施設を維持するため、清掃のさらなる強化と予防保全を含めた計画的な修繕を実施していく必要がある。
＜総合評価＞
・ＪＶ事業者である強みを活かし、スポーツ施設として適切な運営と維持管理を確実に実施するとともに、人気の教室の定員拡大や、休館日の特別清掃の実施は利用環境の向上につながる取組であり、利用者を第一に考えた運営として高く評価でき、利用者アンケートを通して、利用者から施設の設備・サービスが高く評価されていることにも表れている。
・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5年度	令和6年度	令和7年度	
		（決算）	（決算）	（当初計画）	（決算）
収入	指定管理料	201,620,023	122,560,050	141,974,004	146,346,805
	利用料金収入	189,037,440	210,696,170	201,158,000	217,880,760
	その他収入	608,694	774,321	693,000	846,363
	計	**391,266,157**	**334,030,541**	**343,825,004**	**365,073,928**
支出	運営費	2,996,124	2,660,734	3,200,000	3,048,210
	管理費	137,195,718	144,074,761	147,176,870	153,968,706
	本部経費	510,581	1,145,314	1,390,000	1,722,067
	人件費	142,480,166	148,330,680	159,613,000	160,252,570
	修繕費	10,554,985	10,012,171	11,000,000	10,986,480
	その他支出	0	0	0	0
	計	**293,226,993**	**305,078,346**	**320,989,870**	**328,255,966**
収支差額		**98,039,164**	**28,952,195**	**22,835,134**	**36,817,962**
区への返還額		**79,271,805**	**6,352,204**	**0**	**7,317,959**
精算後収支差額		**18,767,359**	**22,599,991**	**22,835,134**	**29,500,003**

（施設決算状況の説明）

＜決算の特徴的事項について＞

・スポーツハウス休館の影響等による個人利用者の増加や駐車場収入の増加等により、利用料金収入が予算比108%となり、当初計画を上回った。

＜指定管理料の精算について＞

・人件費及び修繕費は当初計画の範囲内で実費精算とし、人件費の当初計画に対する超過額は指定管理者が負担し、修繕費の余剰金は区へ返還した。

・管理費のうち、光熱水費は実費精算とし、当初計画に対する超過額は協定書に基づき区が追加支出した。

・管理運営費の収支差額について、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るものについて計上している。

・本部経費の主な内訳としては、採用・労務経費や、事務人件費である。

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７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	台東区蔵前二丁目 11 番 7 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

２　事業計画と事業実績

令和７年度 事業計画	・年間延べ入院日数 1,100 日以内とし、安定経営を図る。退居から 10 日以内の入居調整を徹底する。 ・移転に伴う環境変化から利用者の生活を守り、新たな定員に合わせた介護報酬加算の最適化を図る。 ・業務見直し、福祉用具導入、外部研修を通じ、利用者と職員双方の負担軽減、効率化、生産性向上を進め、ケアの質を高める。 ・移転後も、レクリエーションや外部ボランティアを活用し、利用者が穏やかで楽しく生活を送れるよう努める。
令和７年度 事業実績	・特養利用率：82.3%（移転に伴う入所調整あり）、平均介護度：4.1 ・当年度の年間延べ入院日数は 590 日であった。協力医療機関との連携により、入院日数の抑制に努めた。 ・移転は滞りなく完了した。職員配置、物品配置、業務プロセスを最適化し、定員変更に伴う加算項目の変更を実施した。 ・移乗補助福祉用具の導入に向け、「次世代介護機器導入促進支援事業」を活用し、職員向け説明会を実施した。リニューアルオープンに際し、最新ベッド機能等を業者と協議し、検討を進めた。 ・傾聴ボランティア及びオンラインレクを継続的に実施した。移転後は、台東区職員、近隣の幼稚園、相撲部屋との交流行事を開催し好評を得た。

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	施設の安全面や室温管理、感染症予防に関する満足度が特に高い。
介護サービス		**80**	**-**	**56**	**-**
	介護サービスに対する利用者満足度について	20	5	20	病気や怪我への対応に関する満足度が特に高い。
	利用率について	(20)	–	–	大規模改修に伴い入所調整を行ったため、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	4	16	町会や幼稚園との交流、看護実習生の受入れを行っている。
小計（A）		**100**	**-**	**76**	**-**
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	区内事業者の活用や区民雇用の取組について	5	3	3	区民雇用率は良好であり、区内事業者の活用も行われている。
	災害対策、BCP の取組について	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）				**84**	※利用率評価を除いた点数
合計（A＋B）※満点 110 点に換算した得点				**102**	※他施設との整合性確保のため
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				**S**	**-**

※大規模改修に伴い台東区蔵前へ移転したため、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＞

・大規模改修に伴う移転については、専門の移転業者と事前の情報交換や不測の事態を想定したシミュレーションを徹底したこともあり、滞りなく１日で完了した。

・大規模改修に向けて各種の準備を丁寧に進めてきたことから、運営開始後の現在も職員や利用者に大きなトラブルはない。

＜課題・今後改善が必要な点＞

・移転先の設備の経年劣化が激しく、継続的な修繕及び安全管理が必要な状況にある。

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	・アンケート用紙を送付	・意見箱を設置
期間	・令和 8 年 1 月 15 日～2 月 28 日	・常時
回答件数	・27 件（配付数 45 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＞
・施設環境への満足度は極めて良好で、多くの利用者が住み心地に満足されている。
・食事や入浴対応への満足度は良好で、また健康管理に関する満足度が極めて高い。
・家族への連絡対応や介護技術への満足度は大変良好であり、職員の接遇は利用者や家族から好評である。

＜課題・今後改善が必要な点＞
・移転に伴い駐車場が手狭となったため家族から意見があったが、施設側との調整により、現在は面会時に利用できる駐車スペースを確保している。

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 7 年 4 月 28 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いる。移転後の施設では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＞
・大規模改修後の施設リニューアルオープンに向けて、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	事業費支出において予算との乖離が見受けられたが、代替施設への移転に伴う支出増が要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	代替施設への移転に伴う支出増により収支差額は予算を下回り赤字となったが、一時的な要因によるものであり、今後の収支改善が見込まれる。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、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。指摘事項はなく、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。
・移転に伴う大きな環境変化を法人及び職員の結束力で乗り越え、昨年度は支障なく円滑な事業運営を継続した。

＜課題・今後改善が必要な点＞
・大規模改修後の施設リニューアルオープン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５年度	令和６年度	令和７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	442,376,707	384,926,326	241,844,000	267,655,944
	その他収入	1,450,550	68,923,701	234,964,000	201,382,009
	計	**443,827,257**	**453,850,027**	**476,808,000**	**469,037,953**
支出	運営費	62,936,533	57,828,930	48,027,000	53,927,922
	管理費	61,324,780	67,722,646	82,063,000	85,028,960
	本部経費	－	－	－	－
	人件費	301,391,817	334,336,043	310,131,000	319,413,164
	修繕費	4,370,303	539,660	10,694,000	13,131,790
	その他支出	1,341,515	1,367,413	1,179,000	1,663,535
	計	**431,364,948**	**461,794,692**	**452,094,000**	**473,165,371**
収支差額		**12,462,309**	**−7,944,665**	**24,714,000**	**−4,127,418**

（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、通信運搬費、業務委託費等の増加により、当初計画より決算額が上回った。

・人件費は、職員給料、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。

担当所管部	
部	福祉部
課	福祉推進課

令和７年度　指定管理者実績評価結果表

１　施設概要

施設	名称	特別養護老人ホームサンハイム荒川
	所在地	荒川区南千住三丁目 14 番 7 号
指定管理者	名称	社会福祉法人カメリア会
	所在地	江東区亀戸三丁目 36 番 5 号
指定期間		令和 4 年 4 月 1 日～令和 9 年 3 月 31 日（5 年間）
施設開設年月日		平成 7 年 2 月 1 日
現在の指定管理者による運営開始年月日		平成 29 年 4 月 1 日
業務内容		要介護と認定され、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 人 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７年度 事業計画	・計画的な研修を通じ、職員の自主性の向上と介護サービスの質の向上に努める。 ・季節行事を通じて家族、地域、行政との交流を深め、「開かれた施設」を目指す。 ・通所、地域包括等と連携し、「在宅高齢者の相談、見守り、介護予防から看取りまでを一貫して支援するサンハイム版地域包括ケアシステム」として地域福祉に貢献する。 ・アンケートや家族懇談会で要望を把握し、安全で安心な生活環境づくりを目指す。
令和７年度 事業実績	・特養利用率：97.7%、ｼｮｰﾄｽﾃｲ利用率：92.1%、平均介護度：4.0 ・法定、法人研修を対面、オンラインで実施し、職員のスキルアップを図った。 ・お祭り見学などでの町会や保育園との交流、納涼祭や敬老祭を通じて地域、家族との交流を深めた。 ・同エリアにある事業所と連携し地域ニーズに対応した。特養とショートステイを軸に、施設として総合的なサービスを提供した。 ・施設の老朽化がある中でも、利用者の変化する要望に対応し、区立施設としてのニーズを満たし、概ね高い評価を得た。

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	室内環境、感染症予防、清掃面の満足度は良好である。
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	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	利用率は 97.7%であり、高い利用率を維持できている。
	職員の接遇について	20	4	16	職員の接遇が丁寧と評判であり、満足度は高い。
	自主的な取組について	20	5	20	保育園交流や都立大の研修生受入れを行っている。
小計（A）		**100**	**-**	**88**	**-**
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	区内事業者の活用や区民雇用の取組について	5	4	4	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**	**-**	**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＞

・限られた人材を有効活用し、利用者個々のニーズに合わせたケアを提供している。

・通所、地域包括、高齢者みまもりステーションと連携し、介護予防から看取りまで一貫して対応できる「地域包括ケアシステム」の構築に注力している。

＜課題・改善が必要な点＞

・物価高騰により施設の財政状況は厳しくなっている。人件費やエネルギーコストの見直し、ICT の活用、業務効率化を進めることで、安定した運営基盤を構築する必要がある。

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	・アンケート用紙を送付	・意見箱を設置
期間	・令和 7 年 4 月 1 日～令和 8 年 3 月 31 日	・常時
回答件数	・35 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、多くの利用者が住み心地に満足されている。
・健康管理が適切に行われており、特に病気や怪我に対する対応が多くの利用者に評価されている。
・家族への連絡状況や職員の対応、言葉遣いは極めて良好である。

＜課題・今後改善が必要な点＞
・食事や入浴に関する満足度をさらに向上させる取組が必要である。

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 7 年 4 月 28 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＞
・施設機能の抜本的な強化を目指す大規模改修に向け、実務レベルのニーズを精緻に把握していく必要がある。
・施設内部は経年劣化が進行しているが、今後控える大規模改修を見据え、応急対応を行う。

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	人件費及び事業費にて予算の超過が認められたが、その差額は 10%以内であり、おおむね妥当な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	人件費及び事業費の予算超過により、収支差額は予算を下回ったものの、今後の改善が見込まれる。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、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。指摘事項はなく、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、成長性は「優良」、収益性、安定性、活動性・健全性は「良好」である。安定的・継続的な運営に当た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。
・限られた人材を有効活用し、利用者個々のニーズに合わせたケアを提供している。

＜課題・今後改善が必要な点＞
・施設機能の抜本的な強化を目指す大規模改修に向け、実務レベルのニーズを精緻に把握していく必要がある。
・施設内部は経年劣化が進行しているが、今後控える大規模改修を見据え、応急対応を行う。

＜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５年度	令和６年度	令和７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	344,621,882	349,707,415	353,020,000	355,054,169
	その他収入	0	0	4,598,000	0
	計	**344,621,882**	**349,707,415**	**357,618,000**	**355,054,169**
支出	運営費	58,834,490	59,703,642	60,211,000	63,143,393
	管理費	54,368,844	62,861,084	75,099,000	62,916,206
	本部経費	－	－	－	－
	人件費	192,928,703	217,036,793	204,791,000	220,447,313
	修繕費	6,838,544	11,029,493	7,036,000	6,686,540
	その他支出	13,530,840	878,763	2,436,000	2,252,373
	計	**326,501,421**	**351,509,775**	**349,573,000**	**355,445,825**
収支差額		**18,120,461**	**-1,802,360**	**8,045,000**	**-391,656**

（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、給食費、日用品費、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、職員被服費、研修研究費、事務消耗品費等の減少により、当初計画より決算額が下回った。

・人件費は、職員給与、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。

担当所管部	
部	福祉部
課	福祉推進課

令和７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人 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７年度 事業計画	・多職種連携で質の高いケアを提供する。 ・DEMBASE等の活用で科学的ケアを推進することや本人の意向を尊重し、看取り支援も行う。 ・次世代介護機器の活用で生産性向上、業務負担軽減を図る。また外部研修で職員のスキルアップにつなげる。 ・面会制限を緩和し、家族が気軽に参加できる行事を企画する。 引き続きやまぶき会と連携し、災害対策に取り組む。
令和７年度 事業実績	・特養入所率：98.0%、ｼｮｰﾄｽﾃｲ利用率：104.1%、平均介護度：4.2 ・感染症及び入院予防、看取りケアの充実により、施設の稼働率が向上した。 ・見守り支援システムである眠りSCANを活用し、精神科医の指導を仰ぐことや内服調整を実施した。 ・生産性向上委員会でペーパーレス化、タイムスケジュール見える化を進め、業務効率化、負担軽減を図った。 ・家族会で食事展示や浴室見学等を実施し、施設への理解を促進したことで、令和７年度の面会数は2,099人から3,061人へ増加した。 また、ボランティア70人の受入れを維持し、納涼祭を開催した。 やまぶき会では防災講和を実施し、地域との連携を強化した。

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、清掃面に関する満足度が良好である。
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	4	16	施設行事に関する満足度が特に高く、食事や入浴の満足度も良好であった。
	利用率について	20	5	20	利用率は 98.0%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**	**-**	**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	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）				**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＞

・研修等の成果もあり、職員一人ひとりの心のこもった接遇は、家族から「安心して任せられる」との評価を得ている。

・感染症による利用者の入院は少なく、常に満床に近い。

・近隣の町会や保育園との交流など地域に密着したサービスに力を入れている。

＜課題・今後改善が必要な点＞

・施設内部は経年劣化が進行しているが、今後控える大規模改修を見据え、応急対応を行う。

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	・アンケート用紙を送付	・意見箱を設置
期間	・令和 7 年 12 月 1 日～令和 8 年 1 月 31 日	・常時
回答件数	・29 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＞
・施設環境全般について極めて良好で、特に感染症予防に関する評価が高い。利用者や家族から住み心地が良いと評判である。
・病気や怪我などへの対応や施設行事に関する評価が極めて良好である。
・家族への連絡状況、職員の言葉遣いなど接遇は極めて良好である。

＜課題・今後改善が必要な点＞
・一部の家族から QOL 向上につながる爪のケアについて要望があったため、日常ケアにおける「爪の健康観察」を徹底する。

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 7 年 4 月 28 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 27 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。	優良
	予算管理が適正である	収入増に伴い支出額は予算を上回ったものの、その差額は僅少であることから、適正な予算管理が行われていると評価できる。	
会計②	経費の効果的活用が行われている	経費支出は予算を僅かに上回ったものの、収入増により収支差額は予算を上回り、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。指摘事項はなく、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、成長性は「優良」、収益性、安定性、活動性・健全性は「良好」である。安定的・継続的な運営に当たり良好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、専門的なスキルをもって安定的に実施できている。

・入所率も高く、ほぼ満床の状態が続いている。

＜課題・今後改善が必要な点＞

・施設内部は経年劣化が進行しているが、今後控える大規模改修を見据え、応急対応を行う。

＜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 5 年度	令和 6 年度	令和 7 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	294,243,534	308,436,868	308,508,232	313,143,854
	その他収入	30,250	380,000	0	0
	計	**294,273,784**	**308,816,868**	**308,508,232**	**313,143,854**
支出	運営費	52,640,652	56,254,571	56,268,569	58,102,623
	管理費	12,722,590	20,407,792	13,432,813	15,638,511
	本部経費	－	－	－	－
	人件費	168,893,773	198,363,075	192,448,023	189,219,801
	修繕費	5,628,087	9,376,464	5,298,265	6,165,167
	その他支出	1,650,023	2,141,165	2,406,343	2,553,440
	計	**241,535,125**	**286,543,067**	**269,854,013**	**271,679,542**
収支差額		**52,738,659**	**22,273,801**	**38,654,219**	**41,464,312**

（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、介護用品費、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、福利厚生費、研修研究費、保守料等の増加により、当初計画より決算額が上回った。

・人件費は、非常勤職員給与、退職給付費用、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７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７年度 事業計画	・職員体制を強化し、寝台浴の利用枠を拡大する。看護師2名体制を活かし、介護又は医療重度者を積極的に受け入れる。 ・ボランティアや職場体験などの受入れを通じ、利用者の交流機会と満足度を向上させ、地域連携も強化する。 ・送迎時居室内介助やヘアカット等、法人独自の「お困りごと支援」を実施する。また、介護保険外の生活支援も無償又は低額で提供し、在宅生活を支える。 ・ICT／IOT活用でレクリエーションを多様化し、利用者満足度を向上させる。同時に業務効率化も図る。
令和７年度 事業実績	・一般デイ：利用率62.8%、平均介護度：2.9 ・寝台浴の利用枠の拡大により、入浴希望者の受入れ増加を実現した。看護師2名体制により、重度者への対応力が強化された。 ・ボランティアや職場体験の受入れは、利用者の他者交流機会を創出し、満足度の向上に寄与した。 ・「お困りごと支援」の実施により、在宅生活継続を支援した。介護保険外の生活支援も無償で対応し、満足度向上につながった。 ・レクリエーションの充実が満足度向上に寄与した。また、記録や情報共有プロセスの効率化は、職員の業務負担軽減になった。

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	施設の安全面と清掃面への満足度が極めて良好である。
介護サービス		**80**	**-**	**60**	**-**
	介護サービスに対する利用者満足度について	20	4	16	入浴に関する満足度は良好で、施設行事が利用者に好評である。
	利用率について	20	3	12	利用率は 62.8%であり、昨年度より向上している。
	職員の接遇について	20	3	12	利用者や家族に対する対応が丁寧で、職員の接遇は良好である。
	自主的な取組について	20	5	20	町会や保育園交流、職場体験の受入れ、お困りごと支援等を行っている。
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、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）				**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＞
・利用者の話を丁寧に聞き、安心感を与えるケアに努めている。
・送迎時の居室内介助や日常生活の各種お困りごとについても柔軟に対応している。

＜課題・今後改善が必要な点＞
・日常のプログラムが固定化しつつあるため、要望の多い外出イベントについて、安全管理体制を含めた導入検討を進めていく。

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	・アンケート用紙を配付	・意見箱を設置
期間	・令和 7 年 12 月 1 日～12 月 28 日	・常時
回答件数	・34 件（配付数 65 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への満足度が良好で、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利用者が多く、施設行事が好評である。
・職員の接遇に関する満足度が良好で、丁寧な接遇は利用者や家族へ安心感を与えている。

＜課題・今後改善が必要な点＞
・食事が少し薄味との意見が一部あったため、利用者の嗜好を踏まえ、味付けの見直しを検討する。

5　日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

（1）日常的な施設運営等に関する確認方法

運営協議会の開催：令和 7 年 4 月 28 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 27 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	収入及び支出の予算との差異はいずれも 10%以内であったものの、収支差額は予算を 10%超下回る結果となった。今後の改善が見込まれる。	
会計②	経費の効果的活用が行われている	経費支出が予算を上回ったことから、収支差額は予算を下回る結果となったが、今後の改善が見込まれる。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、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。指摘事項はなく、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、成長性は「優良」、収益性、安定性、活動性・健全性は「良好」である。安定的・継続的な運営に当たり良好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安定的に実施できている。
・利用者の話を丁寧に聞き、安心感を与えるケアに努めている。

＜課題・今後改善が必要な点＞
・栄養バランスだけでなく、見た目にもおいしそうな食事を提供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５年度	令和６年度	令和７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	70,707,608	78,591,893	76,556,167	76,742,894
	その他収入	0	0	48,300	0
	計	**70,707,608**	**78,591,893**	**76,604,467**	**76,742,894**
支出	運営費	14,037,402	14,329,837	14,565,935	14,456,634
	管理費	2,292,543	2,800,457	2,608,854	3,013,856
	本部経費	－	－	－	－
	人件費	50,171,636	52,954,025	51,693,209	52,606,690
	修繕費	25,053	210,455	19,758	21,663
	その他支出	892,293	890,912	166,784	767,398
	計	**67,418,927**	**71,185,686**	**69,054,540**	**70,866,241**
収支差額		**3,288,681**	**7,406,207**	**7,549,927**	**5,876,653**

（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減少により、当初計画より決算額が下回った。

・管理費は、職員被服費、広報費、業務委託費等の増加により、当初計画より決算額が上回った。

・人件費は、職員給与、退職給付費の増加により、当初計画より決算額が上回った。

担当所管部	
部	福祉部
課	福祉推進課

令和７年度　指定管理者実績評価結果表

１　施設概要

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

２　事業計画と事業実績

令和７年度 事業計画	・計画的な研修とセルフチェックで介護サービスの質の向上に努める。 ・マシーントレーニング、集団体操で個別機能訓練を強化する。機能訓練指導員を新規採用し、ADL維持、心身機能向上を目指す。 ・季節行事を開催し、変わり湯を提供する。また、利用者ニーズに合わせ個別又は少人数のレクリエーションを充実させる。 ・事業所と送迎車の消毒、清掃を継続する。検温と体調確認により異常の早期発見に努め、時期に応じた感染症の情報提供を行う。
令和７年度 事業実績	・一般デイ：利用率61.8%、平均介護度2.3 ・複数のアンケートで利用者ニーズを把握した。法人独自の理念に基づくケア手法「こやまケア」でサービスの品質向上に努めた。 ・個別機能訓練としてマシーントレーニングと集団体操を実施した。利用者の歩行可能距離にデイルームの座席配置を決定し、ADL低下防止、心身機能向上を図った。 ・イベント湯、変わり湯を提供し、入浴の楽しみを創出した。カラオケや音楽療法、ボランティアによる演奏会で利用者の楽しみを増やした。 ・事業所の消毒、清掃、加湿、換気を徹底した。定期検温、体調確認により体調変化の早期発見と感染症予防に成功した。

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	施設の清掃面、室内環境への満足度が良好である。
介護サービス		**80**	**-**	**56**	**-**
	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高く、機能訓練への満足度は良好である。
	利用率について	20	3	12	利用率は 61.8%であり、昨年度より 10%以上高くなっている。
	職員の接遇について	20	3	12	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	ボランティア団体、都立大学生の研修を受け入れている。
小計（A）		**100**	**-**	**72**	**-**
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	区内事業者の活用や区民雇用の取組について	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	5	5	災害時マニュアルを整備し、十分な災害訓練を行っている。
小計（B）		**10**	**-**	**8**	**-**
合計（A+B）				**80**	**-**
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				**A**	**-**

（2）施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

＜評価できる点＞

・今年度の利用率は継続的に 60%を超えており、好調な状態を維持している。

・訓練室での運動だけでなく、「トイレまで歩く」「自分で上着を着る」といった日常の動作をリハビリと捉えるよう職員の意識の統一を図っている。

＜課題・改善が必要な点＞

・利用者の要望を反映した身体及び認知機能訓練プログラムの拡充を進めていく。

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	・アンケート用紙を送付	・意見箱を設置
期間	・令和 7 年 4 月 1 日～令和 8 年 3 月 31 日	・常時
回答件数	・41 件（配付数 89 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＞
・窓が大きくとられているため、外の景色がよく見え開放感がある点が好評である。
・食事及び入浴対応について、細やかな心遣いが多くの利用者から評価されている。
・イベント湯や変わり湯など入浴に趣向を凝らしており、利用者から評判である。

＜課題・今後改善が必要な点＞
・一部の利用者から、職員が忙しく動き回っていて声をかけづらいとの意見があったため、利用者への丁寧な声掛けを徹底し、安心感のある環境づくりに努める。

5　日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

（1）日常的な施設運営等に関する確認方法

運営協議会の開催：令和 7 年 4 月 28 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＞
・高齢者施設特有の臭いが若干感じられる。訪れる人が安心感と期待を抱くような環境整備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。	優良
	予算管理が適正である	人件費、事業費及び事務費は全て予算を下回っており、その差額も僅少であることから、適正な予算管理が行われていると評価できる。	
会計②	経費の効果的活用が行われている	予算比で収入増及び支出減となった結果、収支差額は予算を上回り、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。指摘事項はなく、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、成長性は「優良」、収益性、安定性、活動性・健全性は「良好」である。安定的・継続的な運営に当た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＞
・利用者への声掛けを徹底し、安心して過ごせる環境づくりに努める。

＜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 5 年度	令和 6 年度	令和 7 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	67,489,338	82,468,377	88,104,000	91,913,872
	その他収入	0	0	378,000	0
	計	**67,489,338**	**82,468,377**	**88,482,000**	**91,913,872**
支出	運営費	12,707,114	14,782,224	15,029,000	14,075,386
	管理費	7,803,005	8,965,161	11,294,000	10,374,543
	本部経費	－	－	－	－
	人件費	45,715,787	49,961,454	59,721,000	58,077,601
	修繕費	1,795,255	2,859,177	3,615,000	3,447,725
	その他支出	4,178,476	425,295	366,000	103,363
	計	**72,199,637**	**76,993,311**	**90,025,000**	**86,078,618**
収支差額		**−4,710,299**	**5,475,066**	**−1,543,000**	**5,835,254**

（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、日用品費、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、印刷製本費、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、職員給与、職員賞与、退職給付費等の減少により、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７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号真井ビル５階
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）31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７年度 事業計画	・既存設備を活用しｅスポーツを導入する。認知機能活性化、手指運動促進を図り、利用者同士の交流を深める。 ・法人独自の「お困りごと支援」を展開した。介護保険外の細かなお困りごとを幅広く支援し、在宅生活を支える。 ・区内唯一の認知症対応型デイとして個別ケアを提供する。家族やケアマネとの連携、地域協力で穏やかな暮らしを支援する。 ・区内法人施設と連携し、イベントや研修で生活機能向上を支援する。各機関の専門性を活かし、多様なサービスを提供する。
令和７年度 事業実績	・一般（認知）：利用率77.5%（36.3%）、平均介護度：1.8（3.4） ・大型モニターとネット活用でｅスポーツを実施した。利用者の意欲向上、認知機能及び手指運動活性化、交流深化につながった。 ・法人独自の「お困りごと支援」（送迎時介助、洗濯等）で介護保険外の日常生活の困りごとを解決し、在宅生活継続を支援した。 ・認知症個別ケアを徹底し、家族、ケアマネとの情報共有を強化した。迅速な状態変化対応により在宅生活継続を支援した。 ・地域包括での研修や老人福祉センターでの行事（力士交流や作品展等）への参加を通じ、利用者の生活機能向上を支援するなど、利用者満足度を向上させ、地域連携強化につながった。

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**	**-**	**20**	**-**
	適正な施設環境の維持管理	20	5	20	施設環境への満足度が高く、適正な施設環境の維持管理がなされている。
介護サービス		**80**	**-**	**64**	**-**
	介護サービスに対する利用者満足度について	20	5	20	食事への満足度が特に高く、施設行事への満足度も良好である。
	利用率について	20	4	16	利用率は 77.5%であり、高い利用率を維持できている。
	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	3	12	職場体験やボランティア、勤労学生の受入れを行っている。
小計（A）		**100**	**-**	**84**	**-**
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	区内事業者の活用や区民雇用の取組について	5	4	4	区内事業者の活用、区民雇用率ともに良好である。
	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、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＞

・昨年末に施設長が交代したが、新体制への移行は円滑に進み、現在はすべての職員が一丸となって滞りなく運営を継続している。

・個別ニーズに応じた選択型プログラムの導入と、ICT 活用による運営の効率化を進めている。

＜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ため、連携強化に努める。

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	・アンケート用紙を配付	・意見箱を設置
期間	・令和 8 年 1 月 12 日～1 月 31 日	・常時
回答件数	・47 件（配付数 78 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＞
・施設環境全般への満足度は良好であり、特に清掃面について多くの利用者が評価している。
・食事や入浴対応が好評で、施設に感謝の声が届いている。
・職員の接遇が極めて良好であり、特に職員の連絡対応について、連絡帳でのやり取りが家族から好評である。

＜課題・今後改善が必要な点＞
・一部の利用者から室温管理への要望をいただいているため、こまめな温度調整を行い、居住環境の維持に努める。

5　日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

（1）日常的な施設運営等に関する確認方法

運営協議会の開催：令和 7 年 4 月 28 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＞
・認知デイは少人数の特性を生かし、顔なじみの職員と利用者が落ち着いて過ごせる「居場所」づくりを推進する必要がある。

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	人件費、事業費及び事務費はいずれも予算を上回ったが、その要因は収入増に伴う支出増加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	経費支出は予算を上回ったものの、収入増により収支差額は予算を上回り、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。指摘事項はなく、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、成長性は「優良」、収益性、安定性、活動性・健全性は「良好」である。安定的・継続的な運営に当たり良好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＞
・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５年度	令和６年度	令和７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	124,188,797	108,411,318	89,168,421	113,852,253
	その他収入	0	0	924,000	0
	計	**124,188,797**	**108,411,318**	**90,092,421**	**113,852,253**
支出	運営費	9,756,552	21,901,162	16,927,304	22,241,931
	管理費	29,741,884	10,103,936	8,541,644	12,206,360
	本部経費	－	－	－	－
	人件費	98,131,562	67,900,182	62,234,137	66,863,287
	修繕費	2,943,819	3,430,153	388,674	2,024,990
	その他支出	0	803,485	34,360	803,058
	計	**140,573,817**	**104,138,918**	**88,126,119**	**104,139,626**
収支差額		**−16,385,020**	**4,272,400**	**1,966,302**	**9,712,627**

（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、医薬品費、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、事務消耗品費、通信運搬費、業務委託費等の増加により、当初計画より決算額が上回った。

・人件費は、非常勤職員給与、派遣職員費、退職給付費等の増加により、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７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 7 年 4 月 1 日～令和 12 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 7 年度 事業計画	・職員体制の見直しにより、入浴や機能訓練の受入れ枠を拡大し、利用者ニーズに応える。基本的サービス強化に努める。 ・法人独自の「お困りごと支援」として、送迎時支援や介護保険外の困りごとを可能な範囲で対応し、在宅生活継続を支える。 ・ICT／IOT（iPad、プロジェクター、AI 歩行診断等）を活用し、レクリエーションや新体験で、利用者満足度を高める。 ・ボランティアや実習生を積極的に受け入れ、利用者と他者との交流機会を増やす。活躍の場を創出し地域連携を推進する。
令和 7 年度 事業実績	・一般デイ：利用率 64.5%、平均介護度 2.2 ・職員体制や業務の見直しにより、入浴、機能訓練受入れ枠を強化した。個別機能訓練は月 400 件から 450 件に増加した。 ・送迎時の「お困りごと支援」を継続した。機能向上により自立度が高まり、以前より支援を必要としない利用者も増加した。 ・大型プロジェクターで映像を用いた集団体操やレクリエーションを実施した。参加意欲と満足度が向上した。 ・中学生の職場体験の受入れ、ボランティアの傾聴、見守り、レクリエーション活動の場を提供し、地域交流や連携を強化した。

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	施設の安全面や清掃面、感染症予防への満足度が特に高い。
介護サービス		**80**	**-**	**60**	**-**
	介護サービスに対する利用者満足度について	20	5	20	食事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 64.5%であり、良好である。
	職員の接遇について	20	3	12	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	4	16	お困りごと支援、町会との交流、勤労学生等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 72.9%であり、極めて良好である。
	災害対策、BCP の取組について	5	5	5	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**	**-**	**10**	**-**
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＞

・利用率が前年度比 2.2%上昇しており、上昇傾向を維持できている。

・理学療法士を中心に身体機能の維持、改善を図り、自立した生活の支援に力を入れている。

＜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組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	・アンケート用紙を配付	・意見箱を設置
期間	・令和 7 年 12 月 1 日～12 月 28 日	・常時
回答件数	・43 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＞
・施設の安全面や清掃面、感染症予防に関する満足度が極めて良好である。
・食事や入浴対応への満足度が良好で、特にバラエティーに富んだ食事のメニューが利用者に好評である。
・職員対応への満足度は良好で、利用者だけでなく家族からの評価も高い。

＜課題・今後改善が必要な点＞
・利用者の状況変化に適切に対応できるよう、職員間の情報共有及び連絡体制の強化を図る。

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 7 年 4 月 28 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	収入及び支出の予算との差異はいずれも 10%以内であったものの、収支差額は予算を下回る結果となった。今後の改善が見込まれる。	
会計②	経費の効果的活用が行われている	収入は予算を上回ったものの、経費支出増加額が収入増加額を上回ったことから、収支差額は予算を下回る結果となった。今後の改善が見込まれる。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、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。指摘事項はなく、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、成長性は「優良」、収益性、安定性、活動性・健全性は「良好」である。安定的・継続的な運営に当たり良好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、さらに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＞
・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５年度	令和６年度	令和７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	78,173,688	84,010,469	84,944,151	87,252,882
	その他収入	0	0	750,580	0
	計	**78,173,688**	**84,010,469**	**85,694,731**	**87,252,882**
支出	運営費	14,007,134	15,339,451	17,843,120	18,701,893
	管理費	10,304,356	7,471,763	6,430,094	6,679,297
	本部経費	－	－	－	－
	人件費	51,224,029	56,435,472	62,488,246	62,931,590
	修繕費	2,704,060	2,993,100	1,045,000	2,187,900
	その他支出	980,384	774,270	5,160	713,150
	計	**79,219,963**	**83,014,056**	**87,811,620**	**91,213,830**
収支差額		**−1,046,275**	**996,413**	**−2,116,889**	**−3,960,948**

（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、消耗器具備品費、保険料、賃借料の増加により、当初計画より決算額が上回った。

・管理費は、職員被服費、研修研究費、租税公課等の増加により、当初計画より決算額が上回った。

・人件費は、非常勤職員給与、法定福利費の増加により、当初計画より決算額が上回った。

担当所管部	
部	福祉部
課	福祉推進課

令和７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１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１丁目４番15号真井ビル５階
指定期間		令和７年４月１日～令和12年３月31日（５年間）
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７年度 事業計画	・スマホ講座等で、高齢者のデジタル活用を促し、デジタルデバイド解消、フレイル予防、多世代交流を進める。 ・年２回の健康チェックイベントの開催により、高齢者の健康維持と予防活動を支援する。社会参加を促しフレイル予防に繋げる。 ・高齢者の知識、経験を活かせる場を提供する。男性も参加しやすい講座でセンターの利用と他者との交流を促進する。 ・地域団体と連携し、多世代交流事業や教養講座を開催する。地域への理解の促進と社会的孤立の予防を図る。
令和７年度 事業実績	・オンライン講座で延べ3,122名が受講し、デジタル苦手意識の解消に努めた。モバイルオーダー体験会も初開催した。 ・いきいき脳活体操など各プログラムで延べ200名以上が参加した。集団体操等で利用者の健康維持とフレイル予防に貢献した。 ・ボランティアに延べ322名が参加した。麻雀教室等で男性利用を促進し、知識や経験を活かす場を提供した。中学生や若い世代の参加で世代間交流に寄与した。 ・地域機関と連携し、保育園児の作品展、消費者講座、力士との交流等を実施した。多世代交流と地域理解を促進した。

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、安全面への満足度が極めて良好である。
利用者サービス		**80**	-	**68**	-
	利用者サービスに対する利用者満足度について	20	4	16	生きがい、やる気などの向上への満足度が極めて良好である。
	来館者数について	20	3	12	来館者数は 25,603 人で、前年度から引き続き増加傾向を維持できている。
	職員の接遇について	20	5	20	利用者への対応は丁寧であり、職員の接遇は極めて良好である。
	自主的な取組について	20	5	20	保育園交流やボランティアの受入れなど地域交流に積極的である。
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	5	5	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**	-	**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＞

・新規登録者数は 455 名であり、着実に登録者数を増やしている。来館者数は 25,603 名で昨年度より 706 名増加した。

・多世代交流につながる力士との交流イベントや楽しみながらデジタルデバイドを解消できる e スポーツイベントなど、バラエティーに富んだ行事を開催している。

＜課題・今後改善が必要な点＞

・デジタルデバイド解消を目的に開催しているスマホ講座等をより効果的なものとするために、フリーWi-Fi の整備を検討する。

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	・アンケート用紙を配付	・意見箱を設置
期間	・令和 7 年 10 月 1 日～14 日	・常時
回答件数	・301 件（配布数約 330 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＞
・施設環境全般の満足度が極めて良好であり、特に衛生面や安全面の評価が高い。
・職員は笑顔で挨拶や声がけを行っており、多くの利用者に安心感を与えている。
・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。

＜課題・今後改善が必要な点＞
・講座の受講枠の増加を希望する利用者がいるため、定員や実施方法について改めて検討を行う。

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 7 年 4 月 28 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	収入及び支出の予算との差異はいずれも 10%以内であった。	
会計②	経費の効果的活用が行われている	人件費をはじめとする経費支出が予算を下回ったことから、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。指摘事項はなく、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、成長性は「優良」、収益性、安定性、活動性・健全性は「良好」である。安定的・継続的な運営に当たり良好な財務力を有している。	良好

7　総合評価

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

＜課題・今後改善が必要な点＞
・コロナ禍前の来館者数に近づけるよう、引き続き、来館者数を増やすための取組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 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度	
			（決算）	（決算）	（当初計画）	（決算）
収入	指定管理料		73,979,067	74,048,725	78,150,378	78,150,378
	その他収入		0	0	0	0
	計		**73,979,067**	**74,048,725**	**78,150,378**	**78,150,378**
支出	運営費		10,847,215	11,902,578	13,386,063	12,534,626
	管理費		17,954,976	18,233,763	22,458,821	19,434,730
		本部経費	3,180,000	3,320,000	3,625,316	3,173,000
	人件費		35,543,844	36,711,363	39,673,657	34,277,062
	修繕費		731,280	1,068,111	1,231,837	1,230,790
	その他支出		0	0	0	0
	計		**65,077,315**	**67,915,815**	**76,750,378**	**67,477,208**
収支差額			**8,901,752**	**6,132,910**	**1,400,000**	**10,673,170**
区への返還額			**6,294,156**	**3,679,495**	**0**	**8,058,347**
精算後収支差額			**2,607,596**	**2,453,415**	**0**	**2,614,823**

（施設決算状況の説明）

〈決算の特徴的事項について〉

・管理費のうち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の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。

・本部経費の主な内訳としては、本部の役員及び事務職員の人件費、法人全体の会議研修費用などである。

担当所管部	
部	福祉部
課	福祉推進課

令和７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７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７年度 事業実績	・令和 7 年度末の利用者は 8 名（6 年度末利用者：6 名）であった。 ・受注については 4 社（6 年度実績は 5 社)、受注額は 3,499,605 円（6 年度受注額は 2,850,371 円）で約 23%増であった。 ・1 名あたりの月別平均工賃は 34,234 円（6 年度：38,519 円)、最高月は 4 月の 45,599 円（6 年度最高月：3 月 62,853 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 団体体)。利用は延べ 83 団体、2,992 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	施設の維持管理を適切に行っている。
区民サービス		**80**	**-**	**64**	**-**
	利用者の就労意欲ややりがいの創出について	20	5	20	安全に配慮され、利用者の作業能力に合わせた仕事内容となっている。
	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	3	12	相談しやすい環境づくりに努めている。
	利用者の健康管理について	20	3	12	利用者の健康状態の把握に努めている。
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
	区内事業者の活用について	5	4	4	区内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）				**91**	**-**
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＞
・指導員の説明や相談対応について一部利用者から要望が寄せられていることから、より一層利用者に寄り添った相談対応及び支援に努めるよう働きかけていく。
・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	聞き取り調査
期間	令和 8 年 1 月 20 日～30 日
回答件数	9 件（調査時点の利用者総数：9 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＞

総合満足度では、「満足」「どちらかといえば満足」が 89%を占め、「不満」の回答はなく、利用者から高い満足度を得ている。また、作業環境や事前説明に関する設問では、多くの項目で全員が肯定的に回答しており、利用者が安心して利用できる環境づくりが図られている点は評価できる。

＜課題・今後改善が必要な点＞

不満や要望への対応に関する設問では、「指導員に気軽に話すことができる」が 89%、「話した内容にちゃんと対応してくれる」が 78%であった。引き続き、利用者の声を反映した運営に努め、信頼関係の向上に取り組む必要がある。

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 7 年 4 月 30 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～11 月、1～2 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＞

・作業環境の安全性や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＞

・利用者の高齢化が進む中、引き続き安全面及び健康面に配慮した施設運営が求められる。

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、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	予算と実績に乖離が見られる経費科目が複数見受けられたが、保守点検に係る委託料の増加や、経費縮減等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	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。36 協定の届出日や労使協定書等に関する指摘事項に対し、速やかに改善が図られた。	良好
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	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。発注者との契約方法の見直しにより収益構造は変化したが、収益性、安定性、成長性、活動性・健全性は全て「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。
・引き続き新規利用者及び安定した受注の確保に向けた取組が求められる。

＜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、利用者の状況や作業量に応じた支援を行うなど、利用者目線に立った取組を実施しており、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 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度	
		（決算）	（決算）	（当初計画）	（決算）
収入	指定管理料	20,968,576	22,938,603	25,426,373	25,426,373
	利用料金収入	0	0	0	0
	その他収入	0	0	0	0
	計	20,968,576	22,938,603	**25,426,373**	**25,426,373**
支出	運営費	406,080	406,080	406,080	406,080
	管理費	14,903,458	15,622,882	18,713,726	17,729,149
	本部経費	1,691,974	2,070,833	1,962,391	1,960,015
	人件費	1,946,367	1,897,148	3,083,797	3,083,797
	修繕費	286,660	535,480	3,222,770	3,034,205
	その他支出	0	0	0	0
	計	17,542,565	18,461,590	25,426,373	24,253,231
収支差額		3,426,011	4,477,013	0	1,173,142
区への返還額		**2,934,548**	**3,512,223**	**0**	**1,024,954**
精算後収支差額		**491,463**	**964,790**	**0**	**148,188**

（施設決算状況の説明）

＜決算の特徴的事項について＞

・人件費は人員配置の変更に伴い、当初計画及び決算額が増加している。

・修繕費については、7 年度に雑排水槽ポンプ及びフロートスイッチの交換工事を実施したため、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＞

・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の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。

・本部経費の主な内訳としては、経理事務費、施設受付事務費、OA 処理経費である。

担当所管部	
部	福祉部
課	高齢者福祉課

令和７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７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。 ・障がいの多様化や重度化・高齢化に応じられるよう、職員間のスキル向上を図り一人ひとりに応じた支援を行う。 ・個別支援計画に基づき、関係者によるケース会議やグループ単位でのケース検討会議を実施し、個別支援の充実を図る。 ・利用者アンケート、利用者面談、保護者会を定期的に実施し、保護者同士や職員が双方で意見交換を行い、運営に活かす。 ・日常活動に運動やウォーキングを取り入れるとともに、理学療法士による体操等の機会を提供し、健康維持に努める。 ・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で避難訓練を実施するとともに、近隣地域とも連携した訓練を行う。 ・ボランティア、福祉教育の受入れや地域行事への参加を通じて、障がい者への理解促進に取り組む。

令和7年度 事業実績	・利用者数は41名　※令和8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（46回/延べ59名）、内部研修の開催（28回/延べ206名） ・定期的に開催する「よくする会議」にて、学習会や研修を実施し職員のスキル向上に努めた。 ・多職種によるケース会議やグループ単位でのケース検討会議を実施し、個別支援の充実を図った。 ・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、新たにグループ保護者会を（1回）実施し、利用者や保護者との円滑なコミュニケーションに努めるとともに、保護者やご利用者の要望を活動プログラムや運営に活かした。 ・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。 ・家族の介護負担軽減、清潔保持や健康管理のため、令和7年10月から6名を対象とした入浴事業を開始し、女性44回・男性34回の計78回実施した。 ・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。 ・近隣小学校との福祉教育の一環として、年4回、車椅子体験、施設見学、小学生企画のゲーム大会等を実施し、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
施設維持管理		**20**	－	**16**	-
	適正な施設環境の維持管理について	20	4	16	修繕や保守等により、適正に施設環境を維持管理している。
障害福祉サービス		**80**	－	**72**	-
	障がい特性や利用者ニーズに応じた活動プログラムの実施について	40	4	32	利用者のニーズに応じて外出活動の内容の拡充を図ったほか、利用者の希望に応じた活動日を設けるなど、柔軟な運営を行った。
	保護者との連携による信頼関係の構築について	25	5	25	保護者への情報伝達や意見聴取に努め、保護者の要望を施設運営に取り入るなど、信頼関係の構築を図っている。
	サービス向上への取組について	15	5	15	職員研修による支援力の向上や、多職種間会議による個別支援計画の充実に努めた。
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
	積極的な地域交流・地域貢献について	5	5	5	ボランティアや福祉教育の受入れのほか、地域イベントへの参加など、地域交流に取り組んだ。
	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**	－	**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＞

・利用者や保護者のニーズ把握に努め、要望を反映して外出活動内容の拡充や、車椅子利用者が無理なく参加できる環境づくりに取り組むなど、満足度向上に努めている。

・ボランティアの受入れのほか、福祉教育の一環として車椅子体験や施設見学の受入れを行い、利用者の地域参加機会を広げるとともに、障がい理解の促進に繋げている。

＜課題・今後改善が必要な点＞

・定期的な点検等、適切な管理を行っているが、施設の老朽化に対応するため、今後も区と連携し、設備点検や修繕を計画的に実施し、安全性を担保する必要がある。

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	施設での満足度アンケート用紙の配付	施設での嗜好調査票の配付
期間	令和 7 年 11 月	令和 8 年 1 月
回答件数	38 件（配付数 43 名）	37 名（配付数 37）

（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＞
・給食の全体的な満足度について、約 80%が「満足」と回答しているほか、給食の時間について、約 89%が「楽しみにしている」と回答し、利用者の満足度が高くなっている。
・施設でのサービス全般について、約 78%が「とても満足」「ほぼ満足」と回答しており、活動を楽しいとの声が上がっている。
＜課題・今後改善が必要な点＞
・「運動量が少ない」「もっとウォーキングに行きたい」など、運動の機会を増やしてほしいとの要望が寄せられており、ご利用者様の状況や日常プログラムとのバランスを考慮しながら、運動の機会を提供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 7 年 5 月 1 日
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＞
・施設内に利用者の作品や活動記録を掲示し、活動の内容や支援の成果が分かりやすく発信されており、利用者の意欲向上や社会参加につながる支援が適切に行われている。
・職員が利用者へ積極的に声掛けを行い、利用者との良好な関係づくりに努めている。また、職員同士が随時声を掛け合いながら連携を図り、安全で安定した支援体制を確保している。
＜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を踏まえ、医療機関、相談支援事業所、関係機関等と連携し、安定的かつ継続的な支援体制の構築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、科目別内訳書等を審査した結果、会計処理は適正に行われていることが確認できた。	優良
	予算管理が適正である	支出において予算と乖離があるものの、合理的な理由が示されており、予算管理は適正である。	
会計②	経費の効果的活用が行われている	事業計画に基づき予算内で事業が執行されており、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 年分の法人決算書に基づいて財務診断を行った結果、安定性・成長性・活動性・健全性は優良、収益性は良好である。安定的・継続的な運営にあ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＞
・利用者アンケート、三者面談、保護者会を実施し利用者及び保護者のニーズの聴取に努め、要望を積極的に運営に反映させている。
・定期的に地域交流及び協働の場を設けるほか、新たな地域活動の機会を創出することで、利用者の役割や活動の場が広がり、障がい者への理解促進を図っている。
＜課題・今後改善が必要な点＞
・活動内容に関する要望について、プログラムに柔軟に反映させることで、利用者満足度のさらなる向上を目指すことが求められる。
＜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＞
・施設の安全維持に努めるほか、利用者および保護者との信頼関係構築を図るなど、利用者が安心して過ごせる環境を提供しており、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５年度	令和６年度	令和７年度	
			（決算）	（決算）	（当初計画）	（決算）
収入	指定管理料		320,356,430	339,192,694	357,016,463	357,016,463
	その他収入		0	0	0	0
	計		320,356,430	339,192,694	357,016,463	357,016,463
支出	運営費		9,588,524	10,882,674	14,630,329	11,156,112
	管理費		68,952,531	78,016,094	81,396,490	79,513,872
		本部経費	2,537,440	7,822,095	8,743,916	7,787,744
	人件費		218,658,305	236,413,875	256,612,093	253,262,846
	修繕費		3,518,867	6,967,697	4,377,551	2,241,580
	その他支出		0	0	0	0
	計		300,718,227	332,280,340	357,016,463	346,174,410
収支差額			19,638,203	6,912,354	0	10,842,053
区への返還額			14,573,583	6,912,354	0	10,842,053
精算後収支差額			5,064,620	0	0	0

（施設決算状況の説明）

＜決算の特徴的事項について＞

・収支当初計画及び決算額は、荒川生活実習所・荒川福祉作業所の合計である。

・管理運営費については、無料の研修の活用や、宿泊やバスハイクなどの行事におい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。

・人件費については、職員の欠員に伴い派遣職員を活用して運営を行ったため、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＞

・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、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。

・本部経費の主な内訳としては、本部の事務人件費や施設の常勤職員の退職共済掛金である。

担当所管部	
部	福祉部
課	障害者福祉課

令和７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７年度 事業計画	・外部および内部研修への参加、また、OJTを実施し、支援の質向上につなげる。 ・利用者にわかりやすく、具体的な目標を設定した個別支援計画を作成し、利用者の自信や意欲向上に繋げる。 ・受注作業の確保や新規受注獲得に取組み、工賃の向上と、利用者に安定した生産活動の機会を提供し、継続的な工賃支給に繋げる。 ・ボランティアや福祉教育の受入れのほか、地域イベントへ参加し、障がい者への理解促進を図る。
令和７年度 事業実績	【就労継続支援Ｂ型】（定員48名/利用者37名）※令和８年３月末時点 ・高単価作業の受注確保や利用者の作業能力向上を図ることで、利用者一人あたりの平均支給工賃が18,113円（前年度16,566円）となり、昨年度に続き大幅に引き上げた。 ・令和７年度から新たな自主生産品を考案し、好評を得た。 【就労移行支援】（定員７名/利用者１名）※令和８年３月末時点 ・パソコン訓練や求職支援のほか、企業見学１件、実習１件、就職セミナー1回など、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３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	適切な点検や修繕により、適正な施設の維持管理に努めている。
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	利用者のニーズや特性に応じた作業提供を行い、就労意欲や、やりがいの創出に努めている。
	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	利用者の適性を見極め、能力の向上を図るとともに、就労準備に向けた支援を実施している。
	工賃向上への取組について	20	5	20	新規受注の確保や作業訓練の充実に取り組み、工賃向上に繋げている。
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	ボランティアの受入れや地域行事への参加を通じて、積極的に地域交流の機会を創出している。
	災害対策・BCP（事業継続計画）の取組について	5	5	5	保護者や地域住民と合同避難訓練を実施し、災害時の連携体制の構築に努めていえる。
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＞

・利用者アンケートを実施し、「この作業をやりたい」、「もっと作業をしたい」といった利用者の要望を、作業内容に反映させることで、利用者の就労意欲や、やり甲斐の創出につなげている。

・作業訓練や共同受注への参加など工賃向上に向けた様々な取組により、目標工賃を上回り、着実な成果へつなげている。

＜課題・今後改善が必要な点＞

・一般就労への円滑な移行に向け、多様な就労訓練や職場実習の機会を提供することで、作業能力の向上だけでなく、就労意欲や環境適応力の醸成に努めていくことが求められる。

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	施設での満足度アンケート用紙の配付	施設での嗜好調査票の配付
期間	令和 7 年 12 月	令和 8 年 1 月
回答件数	35 件（配付数 35 件）	34 名（配付数 34）

（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 97%が「好き」と回答し、利用者からは「作業が好き、楽しみ」、「利用者と会うことが好き」といった声が寄せられており、満足度が高い。
・職員の利用者への対応についてのアンケートでは、約 82%が「困ったときに話をきいてくれる」、約 85%が「職員は利用者の気持ちを大切にしている」と回答しており、職員と利用者の信頼関係が構築されている。
＜課題・今後改善が必要な点＞
・「もっと作業をやりたい」といった声や、具体的な作業の要望が寄せられており、利用者の障がい特性を踏まえながら、ニーズに応じた作業を提供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 7 年 5 月 1 日
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＞
・活動や作業について施設内に掲示を行い、利用者や地域の方へ周知を行い、施設活動への理解促進や、利用者の意欲向上に繋げている。
・施設内については衛生的であり、清掃も行き届いているほか、機器や設備について、日常点検及び定期的な保守点検を実施し、施設の保全に努めている。
・支援員が利用者に積極的に声掛けを行い、一人ひとりの状況やニーズを把握しながら適切な支援を実施している。
＜課題・今後改善が必要な点＞
・利用者の特性に応じた作業を提供しているが、利用者が意欲的に作業に取組めるよう引き続き工夫を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	事業計画に基づき予算内で事業が執行されており、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 年分の法人決算書に基づいて財務診断を行った結果、安定性・成長性・活動性・健全性は優良、収益性は良好である。安定的・継続的な運営にあ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＞
・利用者満足度はおおむね高く、利用者の障がい特性を考慮した生産活動の機会の提供や、利用者の能力向上にむけた支援を実施している。
＜課題・今後改善が必要な点＞
・安定した作業機会の確保や新規受注の開拓を継続するとともに、高単価の作業の受注拡大に取り組み、さらなる工賃向上へつなげていく必要がある。
＜法令基準等への適合状況＞
・運営基準や人員配置基準、設備基準について、基準に基づいた運営を行っていることを確認できた。
＜総合評価＞
・利用者の適性やニーズに応じた就労支援を実施するとともに、工賃向上への取組、地域交流の推進、災害時の連携体制の構築など、施設運営全般において良好な成果を上げている。
・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５年度	令和６年度	令和７年度	
			（決算）	（決算）	（当初計画）	（決算）
収入	指定管理料		320,356,430	339,192,694	357,016,463	357,016,463
	その他収入		0	0	0	0
	計		320,356,430	339,192,694	357,016,463	357,016,463
支出	運営費		9,588,524	10,882,674	14,630,329	11,156,112
	管理費		68,952,531	78,016,094	81,396,490	79,513,872
		本部経費	2,537,440	7,822,095	8,743,916	7,787,744
	人件費		218,658,305	236,413,875	256,612,093	253,262,846
	修繕費		3,518,867	6,967,697	4,377,551	2,241,580
	その他支出		0	0	0	0
	計		300,718,227	332,280,340	357,016,463	346,174,410
収支差額			19,638,203	6,912,354	0	10,842,053
区への返還額			14,573,583	6,912,354	0	10,842,053
精算後収支差額			5,064,620	0	0	0

（施設決算状況の説明）

＜決算の特徴的事項について＞

・収支当初計画及び決算額は、荒川生活実習所・荒川福祉作業所の合計である。

・修繕費について、施設の状況等を踏まえ修繕内容を見直したことで、当初計画より決算額が下回った。

・人件費については、職員の欠員に伴い派遣職員を活用して運営を行ったため、当初計画より決算額が下回った。

・運営費については、利用者の欠席に伴い給食提供数が当初見込みを下回ったことや、バスハイクなどの行事におい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。

＜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、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。

・本部経費の主な内訳としては、本部の事務人件費や施設の常勤職員の退職共済掛金である。

担当所管部	
部	福祉部
課	障害者福祉課

令和７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７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。 ・安心して通所できる施設として信頼を得るために、家族・保護者、関係機関との円滑なコミュニケーションに努める。 ・月間プログラムの内容や行事の実施方法を工夫し、利用者が楽しみややりがいを感じられる機会を作る。 ・満足度調査や個別面談等で得たニーズに応じたサービス内容の見直しを行う。 ・障害者虐待防止、身体拘束等の適正化の更なる推進のための取組をおこなう。 ・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に、地域の方々との交流を行う。

令和7年度 事業実績	・利用者数は本所53名（定員58名）／分場18名（定員19名）。 ※令和8年3月末時点 ・職員のスキルアップを目的とした外部研修への参加（39回／延べ93名）、内部研修の開催（22回／延べ549名）。 ・保護者会や日々の連絡帳等によるご家族とのコミュニケーションを通して、良好な関係作りに努めた他、相談支援事業所等と連携し利用者支援に取り組んだ。 ・月間プログラムとして誕生祝いや文化活動を実施した他、宿泊訓練の立ち寄り先の代替として社会見学を行う等、利用者が楽しんで活動できる機会を提供した。 ・家族の介護負担軽減、清潔保持や健康管理のため、令和7年10月から12名を対象とした入浴事業を開始し、女性97回・男性75回の計172回実施した。 ・満足度調査や個別面談等を通して利用者ニーズを把握し、施設運営に反映させた。 ・職員への虐待防止研修の実施や、利用者一人一人に対して、身体拘束の必要性や様態等の見直しを行った。 ・ボランティアの受け入れや区内施設等への作品展示、施設公開等を通して地域交流を行い、障がい者への理解促進を図った。

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	適宜区へ報告の上修繕を実施する等、安全な施設環境の維持に努めた。
障害福祉サービス		**80**	**－**	**75**	**-**
	障がい特性や利用者ニーズに応じた活動プログラムの実施について	40	5	40	障がい特性や利用者ニーズを活動プログラムに反映し、利用者の満足度が高い。
	保護者との連携による信頼関係の構築について	25	4	20	保護者への分かりやすい情報伝達やコミュニケーションの機会創出に努めた。
	サービス向上への取組について	15	5	15	職員のスキルアップの他、関係機関等と連携した支援充実に取り組んだ。
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
	積極的な地域交流・地域貢献について	5	4	4	作品展示や施設公開、地域清掃等、地域との交流・協働の場を設けた。
	災害対策・BCP（事業継続計画）の取組について	5	5	5	BCP 整備や地域住民参加型避難訓練の実施等、適切な災害対策を行った。
小計（B）		**10**	**－**	**9**	**-**
合計（A＋B）				**100**	**-**
施設の維持管理・区民サービス等に関する評価				**S**	**-**

（2）施設の維持管理・区民サービス等に関する評価内容（詳細）

＜評価できる点＞

・障がい特性に応じたグループ分けでの活動を提供した他、個別面談等を通して利用者のニーズを把握し、ニーズを反映させた活動プログラムを提供しており、利用者の満足度が高くなっている。

・支援力・介助力向上を目的とした研修への参加及び、職員間における研修内容の共有により職員のスキルアップに取り組んだ他、相談支援事業所等の関係機関との連携による個別支援の充実を図り、サービス向上に取り組んだ。

＜課題・今後改善が必要な点＞

・保護者の意見を聞く場を定期的に設けているが、そこで得られた保護者の要望について、施設運営への反映が可能なものについて、検討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	施設での満足度アンケート用紙の配付
期間	令和 8 年 1 月 9 日～令和 8 年 1 月 23 日
回答件数	66 件（配付数 77 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＞

・給食について約 90%が満足と回答している他、約 92%が給食の時間を「楽しみ」と回答しており、行事食や季節食等、工夫を凝らした豊富なメニューについて好評を得ている。

・活動について約 81%の利用者が満足と回答しており、利用者の多くが楽しんで活動に取り組むことができている点が評価できる。

＜課題・今後改善が必要な点＞

・機能訓練について、活動回数の増加や内容充実を求める声が上がっているため、利用者の要望を踏まえながら適宜見直しを図る必要がある。

5　日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

（1）日常的な施設運営等に関する確認方法

運営協議会の開催：令和 7 年 5 月 1 日

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＞

・利用者一人ひとりの特性に応じた支援を提供している他、利用者や保護者、来客者に対して明るい声掛けを行う等、安心して通うことのできる施設運営に取り組んでいる。

・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見られるため、計画的に修繕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、科目別内訳書等を審査した結果、会計処理はおおむね適正に行われていることが確認できた。	良好
	予算管理が適正である	収入における予算と決算の差額については、合理的な理由が明示されており、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	各経費は予算内で執行されている。経費削減の取組も実施されており、効果的な活用がされている。	良好
労務	労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、おおむね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。	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	過去 3 年分の法人決算書に基づいて財務診断を行った結果、安定性・成長性・活動性・健全性は優良、収益性は良好である。安定的・継続的な運営にあ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＞
・利用者ニーズを積極的に活動プログラムに反映したり、支援力向上を目的とした研修受講により職員の資質向上に努めるなど、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＞
・保護者とのさらなる信頼関係構築のため、引き続きコミュニケーションの場を設けながら、施設運営への反映が可能な要望については、検討していくことが必要である。
＜法令基準等への適合状況＞
・運営基準や人員配置について、法令の基準に基づいた運営を行っていることを確認できた。
＜総合評価＞
・利用者ニーズの把握に努めたり、関係機関との連携によるサービス向上に取り組んだ他、積極的な地域交流や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・労務面にも大きな課題はなく、指定管理業務は適正だったと評価できる。

【参考】施設決算状況

年度		令和５年度	令和６年度	令和７年度	
		（決算）	（決算）	（当初計画）	（決算）
収入	指定管理料	386,685,999	417,547,509	459,273,117	463,184,497
	その他収入	0	0	0	0
	計	386,685,999	417,547,509	459,273,117	463,184,497
支出	運営費	10,494,728	11,388,482	17,071,561	12,283,829
	管理費	88,289,146	102,538,495	117,451,421	118,669,009
	本部経費	3,838,690	10,309,526	11,349,448	9,842,233
	人件費	251,712,502	293,045,520	320,517,196	311,901,001
	修繕費	2,296,679	1,319,120	3,815,939	4,453,794
	その他支出	0	0	0	0
	計	352,793,055	408,291,617	458,856,117	447,307,633
収支差額		33,892,944	9,255,892	417,000	15,876,864
区への返還額		28,947,684	8,838,892	0	15,459,864
精算後収支差額		4,945,260	417,000	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＞

・運営費については、利用者へ提供しているおむつ類について、安価な価格で大量に購入できたこと等により、当初計画より決算額が下がった。

・本部経費については、想定の職員と実際に事務に従事した職員に相違が生じたため、当初計画より決算額が下がった。

＜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及び燃料費は実費精算とし、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、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。

・本部経費の主な内訳としては、本部の事務人件費や施設の常勤職員の退職共済掛金である。

担当所管部	
部	福祉部
課	障害者福祉課

令和７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		・障害福祉サービスの「計画相談支援」を実施する。 ・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。

２　事業計画と事業実績

令和７年度 事業計画	・自主活動や社会参加、街づくり、福祉教育の実施場所といった場の提供のみならず、当事者や団体、地域関係者と連携し、支えあいのネットワークの構築を図る。 ・障がい者支援に携わる職員の専門性を高めるべく、社会福祉に関する研修に参加し必要な知識の習得を図りつつ、施設運営等に関する研修に積極的に参加し、利用者のニーズに寄り添った対応を行うことで、施設としてサービス向上を図る。 ・当事者や保護者、地域関係者等の自主活動の受け皿として、現在利用者の定着及び新規利用者の拡大を図る。 ・利用者と区、社協職員が意見交換できる場を設け、利用者意見を会館運営に反映させていく。 ・感染症対策については、日常的に利用者及び会館職員に声がけを行い、緊急時の対応については、会館職員だけでなく、利用者などの関係者と協同実施し、円滑かつ適切に対応できる体制を整えていく。 ・障がいのある方々の社会参加を促進するために、講座や事業を実施することで、総合的な活動拠点としての役割を果たしていく。

令和７年度 事業実績	・施設利用者総数 ７年度　39,719 人（6 年度　39,951 人） ・貸室利用件数（利用率） 多目的ホール　７年度　1,678 件（80.6%） ６年度　1,709 件（82.1%） 第一・第二会議室　７年度　1,432 件（68.8%） ６年度　1,329 件（63.8%） 第三会議室　７年度　300 件（28.8%） ６年度　368 件（35.4%） ・特定相談支援事業（計画作成及びモニタリング） ７年度 1,278 件 （6 年度 1,448 件） ・会館運営に従事する職員全員が虐待防止・感染症対策等に関連する研修を年２回以上受講するなど、必要知識の習得及び支援体制の充実に努めた。 ・会館行事においては、委員会形式による企画運営や参加者アンケートの意見反映等を行い、参加者・利用者の増加を図った。 ・利用団体が参加する運営協議会や日々の意見などを踏まえ、物品の補充や館内の設備配置等、会館運営に反映させた。 ・感染症予防のため、利用者に対する入館時の検温や使用物品の消毒等、基本的な感染症対策を呼び掛けた。また利用者や近隣町会、区と協同した防災訓練を実施し、自助力・共助力の向上を図った。 ・アクロス・連合会まつりや障害者週間関連事業パネル展示会、その他事業活動等を継続実施し、地域の活動拠点として障がい者の自立と社会参加を支援した。

3　施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

（1）評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設維持管理		**20**	**-**	**16**	**-**
	適正な施設環境の維持管理について	20	4	16	修繕が必要なものについては、適宜区に報告し、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	各種事業を通じて、障がい者の社会参加及び相互理解の促進を図った。
	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	緊急時にも対応ができるよう、適切な人員配置を行い、相談支援従事者においては各種研修を受講し知識の習得、技術の向上に努めていた。
	サービス向上への取組について	20	4	16	運営協議会やアンケートで出た意見を会館運営に反映し、サービスの改善等に努めた。
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	来館者に対する日常的な声掛け等を意識し、会館利用者と緊密な距離間を図り、利用率の向上に努めた。
	災害対策・BCP（事業継続計画）の取組について	5	5	5	災害時や緊急時の対応について、職員だけでなく利用者や団体とともに訓練を行い、地域で連携できる体制を構築した。
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＞

・施設の老朽化に伴う機器等の不具合が発見もしくは懸念された際には、逐一、区に報告し、修繕の必要性について、緊急性等の観点から協議を行い対応した。

・利用団体が参加する運営協議会や利用者アンケートを通じて、会館関係者から意見を聴取し、改善策について検討を行い、サービス改善に努めた。

＜課題・今後改善が必要な点＞

・利用者や団体から寄せられる意見をもとに、会館関係者のニーズを汲み取った事業や会館運営を行うことで、地域の活動拠点としての役割を果た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	登録団体・来館者へのアンケート調査の配布
期間	令和７年７月７日～７月31日
回答件数	220件（配布数450件）

（２）利用者アンケートを踏まえた対応に関する評価

＜評価できる点＞

・職員の態度・接遇について約80%の方が「大変良い」、「良い」と回答している他、総合的な評価についても約79%の方が「大変良い」、「良い」と回答している。

・施設内の清掃状況についても、約77%の方から「きれい」という回答をいただいており、施設の衛生状況について十分に配慮しているといえる。

＜課題・今後改善が必要な点＞

・実施事業について、「知らなかった」、「期待している」といった意見が寄せられているため、引き続き利用者ニーズを汲み取った事業を実施していくとともに、事業周知を図っていく。

・会館に関する要望も広く寄せられているため、引き続き利用者ニーズの把握に努め、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

運営協議会の開催：令和７年５月１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＞

・１階正面玄関の自動ドアについて、不具合に伴う応急対応の回数が増加していたため、区と協議し６月の休館日に改修工事を行い、動作等の不具合も改善されていた。

・利用者からあった意見に対して、原因究明を早急に行い、対応策を講じていた。

・早急に修繕対応が難しいものについては、利用者に呼びかけを行ったり、応急的に対応するようにし、トラブルが発生しないように努めた。

＜課題・今後改善が必要な点＞

・開館からまもなく30年経過し、施設の老朽化に伴って劣化している部分があるため、区と相談したうえで、緊急性・機能性等を注視しつつ、計画的に修繕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、会計処理はおおむね適正に行われていることが確認できた。	良好
	予算管理が適正である	支出における予算と決算の差額については、合理的な理由が明示されており、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	各経費はおおむね予算内で執行されている。経費削減の取組も継続実施されており、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、賃金台帳の一覧、36 協定、健康診断の受診記録等を確認した結果、おおむね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。	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	過去3年分の法人決算書に基づいて財務診断を行った結果、安定性・成長性・活動性・健全性は優良、収益性は良好である。安定的・継続的な運営にあ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＞

・障がい者の自立支援・相互理解等の促進を図るために、障がい者団体や近隣町会、各種行政機関などの関係機関と連携し、各種イベントや障がい者向けの講座等を積極的に実施しており、障がい者の社会参加の促進及びきっかけを提供する場としての役割を果たしていた。

＜課題・今後改善が必要な点＞

・利用者アンケートなどを通じて、施設の老朽化に伴う設備不調や事業や備品に関する要望など幅広い意見が利用者から寄せられているため、区と協議しつつ、段階的に対応していく必要がある。

＜法令基準等への適合状況＞

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

＜総合評価＞

・障がい者の社会参加の促進や地域防災力の向上に関する取組を、各事業を通じて積極的に取り組んでいる。また、相談支援事業においては、支援力の向上のために各種研修を受講し、良質なサービスを提供できるように努めている点が評価できる。

・加えて、財務面・労務面にも大きな課題はなく、指定管理業務は適正だったと評価できる。

【参考】施設決算状況

年度			令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度	
			（決算）	（決算）	（当初計画）	（決算）
収入	指定管理料		91,896,003	95,429,572	95,857,928	98,143,767
	その他収入		0	0	0	0
	計		**91,896,003**	**95,429,572**	**95,857,928**	**98,143,767**
支出	運営費		20,575,710	26,627,103	27,820,007	25,203,244
	管理費		28,612,914	29,560,406	30,598,065	29,571,959
		本部経費	390,375	894,135	942,164	817,072
	人件費		28,308,846	29,615,987	35,680,708	33,232,604
	修繕費		2,303,466	2,242,614	1,559,148	2,193,026
	その他支出		0	0	0	0
	計		79,800,936	88,046,110	95,657,928	90,200,833
収支差額			**12,095,067**	**7,383,462**	**200,000**	**7,942,934**
区への返還額			**10,830,659**	**6,487,971**	**0**	**6,981,707**
精算後収支差額			**1,264,408**	**895,491**	**200,000**	**961,227**

（施設決算状況の説明）

＜決算の特徴的事項について＞

・管理費は、機器入れ替えに伴うリース料の影響が当初計画時の想定よりも小さかったため、当初計画を下回った。

・運営費は、当初計画時より特定相談支援事業の実績が少なかったため、当初計画を下回った。

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。

＜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。

・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。

・光熱水費を除く管理運営費の収支差額については、当初計画を上回ったため、超過した金額の 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、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。

・本部経費の主な内訳としては、本部の事務人件費や施設の常勤職員の退職共済掛金である。

担当所管部	
部	福祉部
課	障害者福祉課

令和７年度　指定管理者実績評価結果表

１　施設概要

施設	名称	精神障害者地域生活支援センター（アゼリア）
	所在地	荒川区東尾久五丁目４５番１１号
指定管理者	名称	社会福祉法人トラムあらかわ
	所在地	荒川区東尾久三丁目２０番１０号　ベルメゾンエス２階
指定期間		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18年４月
業務内容		・障害福祉サービスの「計画相談支援」を実施する。 ・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７年度 事業計画	・職員研修の機会を増やすとともに、事例検討や個別支援等を通じて、職員の人材育成を行う。 ・ホームページやアゼリアレター等の広報誌を活用し、施設の広報を行うとともに、プログラムを対面だけでなく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耳を傾けるとともに、利用者ミーティングやご意見箱等を活用し、適切な対応を行う。 ・防災訓練を適宜実施するとともに、災害情報システムについて、安全衛生担当職員以外も対応できるようにする。 ・地域のボランティア活動等に参加し、精神障がい者の地域交流活動の機会を提供する。

令和 7 年度 事業実績	来館及び電話相談人数 26,527 名（令和 6 年度 25,050 名） プログラム参加者数 3,351 名（令和 6 年度 3,072 名） 特定相談支援事業 415 件（令和 6 年度 391 件） ・事例検討では基幹相談支援センターが主催するピア協働事例検討会に参加し、職員の相談支援の質の向上に努めた。 ・ホームページを視覚的にわかりやすい作りに改良したほか、活動報告等の発信頻度の向上を図った。 ・利用者ミーティングや日常的な意見や苦情について、職員間で共有、検討を行い、回答書を館内に提示し、対応した。 ・危機管理課主催の災害情報システム説明会の内容を実際にシステムを使って他の職員にも共有を行った。 ・利用者とともに、精神的に辛いときのセルフケアについて考えるプログラムを小学校等で実施し、地域交流の機会を創出した。

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**	**-**	**68**	**-**
	適切な相談支援の実施について	30	4	24	関係機関と連携を図りながら、利用者に寄り添った相談支援を実施した。
	ニーズに応じたプログラムの実施について	20	4	16	利用者ミーティング等を通じて、利用者のニーズを反映したプログラムを実施した。
	地域交流及び地域貢献の実施について	20	5	20	小学校や近隣施設と連携し、小学生との学び合いや精神保健福祉の普及啓発の取組を行った。
	サービス向上への取組について	10	4	8	利用者から好評だったプログラムが複数あり、利用者増や満足度の向上に繋がった。
小計（A）		**100**	**-**	**84**	**-**
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	利用率向上に向けた取組について	5	5	5	ホームページのリニューアル等を行い、利用率の向上を図った。
	災害対策・BCP（事業継続計画）の取組について	5	5	5	地域の防災士を講師として、防災訓練を実施する等、利用者への防災の意識啓発を行った。
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＞

・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り、プログラム等に反映させることで利用者満足度の高いサービスを提供した。

・職員の接遇に関する満足度が高く、第三者評価では職員の対応について好意的な意見をいただいた。

＜課題・今後改善が必要な点＞

・引き続き、利用者個人の障がい特性に応じた適切な相談・支援を行う必要がある。

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	利用者調査におけるアンケート用紙の配布
期間	令和７年８月１日～令和７年８月31日
回答件数	38件（配布数50人）

（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、障がいの特性ゆえの悩みについて親身に相談に乗ってくれることや、定期面談以外でも声掛けをしてくれる点など「職員が親切」な点が評価されており、利用者が相談しやすい環境となっている。

・利用者同士の交流の場として、プログラムや自主サークル等、内容が充実しており、自分のペースで参加できる点が評価されていた。

＜課題・今後改善が必要な点＞

・エレベーターがなく、受付の３階まで階段で上がらなくてはならないのが大変という意見や、交流スペースにテレビがあれば利用者同士で会話のきっかけになるなど、設備面の意見があった。老朽化に伴う建替えを予定しているので、検討を進める。

５　日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

（１）日常的な施設運営等に関する確認方法

運営協議会の開催：令和７年５月１日

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＞

・日頃から施設の不具合を点検するとともに、施設全体を清潔に保つことで常に利用者の安心、安全に配慮した施設運営に取り組んでいる。

・施設館内には、利用者が作成した絵や俳句、習字や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＞

・経年劣化による修繕箇所が多く発生することから、きめ細や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、資金収支計算書等を審査した結果、会計手続がおおむね適正に行われていることが確認できた。	良好
	予算管理が適正である	予算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	光熱水費の削減や物品等を丁寧に扱うことで修繕費を抑えるなど、不要な支出を抑制するなど縮減努力が行われている。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳の一覧、36 協定、健康診断の受診記録等を確認した結果、おおむね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。	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	過去 3 年分の法人決算書に基づいて財務診断を行った結果、収益性、安定性・成長性・活動性・健全性は優良である。安定的・継続的な運営にあ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＞
・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、小学校等と連携し、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、利用者ミーティングやご意見箱等を通じて、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、設置基準について、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＞
・施設での活動を通して、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ている点で評価できる。
・加えて、財務面・労務面ともに良好であり指定管理業務は適正であったと評価する。

【参考】施設決算状況

年度			令和５年度	令和６年度	令和７年度	
			（決算）	（決算）	（当初計画）	（決算）
収入	指定管理料		71,376,356	72,786,602	73,421,112	74,884,476
	その他収入		0	0	0	0
	計		71,376,356	72,786,602	73,421,112	74,884,476
支出	運営費		9,080,274	9,189,440	9,911,805	10,086,463
	管理費		11,920,356	11,623,237	11,515,429	11,950,770
		本部経費	3,672,223	3,912,841	3,928,513	3,928,513
	人件費		44,829,208	46,497,098,	47,461,838	48,315,922
	修繕費		63,690	62,612	494,040	454,440
	その他支出		0	0	0	0
	計		65,893,528	67,372,387	69,383,112	70,807,595
収支差額			5,482,828	5,414,215	4,038,000	4,076,881
区への返還額			1,898,517	1,273,658	0	253,532
精算後収支差額			3,584,311	4,140,557	4,038,000	3,823,349

（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、光熱水費については、日頃から節電に努め、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がったものの、役務費、委託料、旅費等の増加により、管理費全体としては、当初計画を決算額が上回った。

＜指定管理料の精算について＞

・管理費のうち、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。

・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積立金で対応した。

・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。

＜本部経費の考え方について＞

・本部経費は支出内容、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。なお、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することとしている。

・本部経費の主な項目としては、本部の事務人件費や会計事務所顧問料等である。

担当所管部	
部	福祉部
課	障害者福祉課

令和７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７年度 事業計画	・発達段階を踏まえ、保育所保育指針に基づき養護と教育を一体的に行い、家庭と緊密な連絡を取りながら心身ともに健全で調和の取れた人格を形成する。 ・設備の補修、点検をきめ細やかに実施するとともに、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。研修については、仕事を通じた研修を中心に、研修後は報告レポートにより、職員全員が共有できるよう努める。 ・乳幼児が初めての集団生活で「食事・睡眠・排泄」ができ、人に対するやさしさ、命の尊さを大切にし、力強く自分を見つめいきいきと健やかに育つよう保育を実践する。 ・地域に向けた情報の発信、広報を行う。運動会等の行事に地域住民を招くほか、高齢者や障がい者との交流も実施する。
令和７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行い、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学びを共有できるよう努めた。 ・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た。 ・運動会や敬老会に地域住民を招待するとともに、通所サービスセンターの高齢者との交流会を実施したほか、関連法人の医療機関による小児健康相談にも積極的に取り組んだ。

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	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**	－	**54**	－
	地域との交流や活動等についての取組	10	4	8	区芸術文化振興財団と連携して区内在住芸術家と交流する等、積極的に取り組んでいる。
	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	4	8	園独自のアレルギー対策等、徹底した安全対策を行っている。
	保育内容・環境構成	10	4	8	かがくタイムや体操教室、英語教室等、特色のある保育を行い、子どもの経験につながる活動を実施している。
	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、ICT システム活用し、これまで以上に保護者の理解を得られるように努めている。
	組織運営、ガバナンスに関する具体的な取組	10	4	8	子育て中の職員が、自身の経験を基に自園の保育について職員全員でディスカッションする機会を設ける等の取り組みを行っている。
	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**	－	**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	4	8	区民雇用率が 50%を超えており評価できる。
小計（B）		**10**	－	**8**	－
合計（A＋B）				**86**	－
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＞
・アレルギー対応については、園独自作成の「食材表」を配布し、保護者、クラス担任、看護師、栄養士の４者で献立表を確認している。食器やトレーの色を変えることに加え、名前入りカラートレー・コップの使用、除去食一覧表入り顔写真（食札）を作成し、食事の時は職員が１対１で見守っている。
・子育て中の職員が、自身の経験を基に自分たちの保育について職員全員でディスカッションする機会を設ける等、常に自分たちの保育を振り返る機会を設けている。
・今年度から初の試みとして、区の芸術文化振興財団と連携して区内在住の芸術家を派遣してもらい、音楽交流会を実施した。
＜課題・今後改善すべき点＞
・令和７年度に導入した ICT 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。

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	全世帯対象アンケート（案内配布・web 回答）
期間	令和８年１月
回答件数	45 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か」「園での活動は、子どもが興味や関心を持って行えるものになっているか」という質問に対して「はい」と回答した保護者が 100%と、園での活動について高く評価されている。具体的には「家庭では体験できない経験をたくさんさせてもらっている」「音楽やダンス、英語など家でも楽しそうに披露してくれる」といった意見が寄せられている。
・総合満足度では、「大変満足」69%、「満足」24%の計 93%と高い評価を得ている。
＜課題・今後改善すべき点＞
・園外への散歩の機会を増やすことを求める声が複数見られた。令和７年度は本園周辺での大規模な工事が複数実施されており、園外での活動が制限される時期が長期に渡っていたことも要因の一つと考えられる。令和８年度末からは本園の大規模改修工事が予定されているため、制限された環境の中でどういった保育を行っていくか、区としても可能な限りサポートしていくとともに、指定管理者にも工夫が求められる。

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

運営協議会の開催：令和７年４月 22 日
区職員による施設巡回（保育課長：４月・７月・10 月・２月、保育支援係担当：５月・８月・９月・11 月・２月・３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７年度から ICT システムを導入し、連絡帳機能に加え、保育の様子を写真で配信する機能を十分に活用する等、保護者の理解を得るための活動に対して高い評価が寄せられている。

・通常の保育関連業務に加え、令和８年度以降に予定している大規模改修工事にて実施すべき内容について職員間で取りまとめ区に提供する等、施設維持・管理について計画的に取り組んでいる。

＜課題・改善すべき点＞

・令和８年度末から予定している大規模改修工事に向けて、工事期間中は保育を行う上で様々な制限・課題が想定されるため、十分にシミュレーションを行い、安全・安心な保育を継続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、決算書項目の明細書、決算書マトリックス表等を審査した結果、決算書マトリックス表の計上項目等に一部誤りが見られたものの、会計処理は概ね適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	補正予算の作成により、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	人件費と運営費が対前年比 101%と微増、管理費は 88%と減少しているが、予算どおりであり、収支差額が増加している。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳一覧、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	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、令和 6 年度から導入した英語教室等、特色のある保育を行い、子どもの経験につながる活動を実施している。
・アレルギー対策や午睡中の見守り等、安全対策を徹底して行っている。
・子育て中の職員が、自身の経験を基に自分たちの保育について職員全員でディスカッションする機会を設ける等、常に自分たちの保育を振り返る機会を設けている。

＜課題・今後改善すべき点＞
・令和 8 年度の大規模改修工事に向けて、工事中の保育について十分なシミュレーションを行い、安全・安心な保育を継続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、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、特色のある保育を継続的に行っており、保護者アンケートの結果も評価が高い。
・アレルギー対策等の徹底した安全対策を行っているほか、自分たちの保育についてディスカッションする機会を設けている等、保育の改善に努めている。
・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。
・なお、本施設については令和６、７年度における運営状況等の調査を別途実施しており、本調査結果については別途取りまとめ、区議会に報告することとしている。

【参考】施設決算状況

年度			令和５年度	令和６年度	令和７年度	
			（決算）	（決算）	（当初計画）	（決算）
収入	指定管理料		245,383,194	257,288,511	260,842,000	260,597,732
	その他収入		1,572,230	1,527,135	1,386,000	1,398,147
	計		**246,955,424**	**258,815,646**	**262,228,000**	**261,995,879**
支出	運営費		21,879,620	22,365,559	22,694,000	22,622,299
	管理費		4,316,601	4,241,035	3,747,200	3,741,828
		本部経費	－	－	－	－
	人件費		177,854,803	190,268,838	192,330,265	192,230,702
	修繕費		1,116,830	17,376,700	6,290,000	6,243,360
	その他支出		1,876,699	1,883,452	1,629,000	1,623,598
	計		**207,044,553**	**236,135,584**	**226,690,465**	**226,461,787**
収支差額			**39,910,871**	**22,680,062**	**35,537,535**	**35,534,092**

（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、積立資産等に繰り入れている。

担当所管部	
部	子ども家庭部
課	保育課

令和７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７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とり、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**	－	**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	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 95%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	10	3	6	夏祭り、運動会等に地域住民を積極的に招くとともに、近隣への配慮として地域の自治会を通じ行事の周知を行う等、地域の理解を得るための活動を行っている。
	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	アレルギーフリーの献立作成、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、看護師による指導やあいうべ体操の実践等の感染症予防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、英語教室等、特色のある保育を行い、子どもの経験につながる活動を実施している。
	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、気になるケースは共有して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連携し、情報共有を行っている。
	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	昨年から開始した保育の様子を撮影した映像の上映を継続して実施し、保護者から高評価を得ている。
	組織運営、ガバナンスに関する具体的な取組	10	4	8	不適切保育防止のため、外部講師を招いた園内研修を行いグループで話し合う場を設け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	4	8	7 日分の備蓄に向けて計画的な購入を進めるとともに、避難訓練においては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	区民雇用や区内事業者の活用に適切に取り組んでいる。
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＞
・以前から実施しているかがくタイムや体操教室等を継続して実施したほか、令和6年度から開始した英語教室については回数を増やして実施する等、子どもの経験につながる活動に力を入れている。
・各職員が「子どもの人権尊重のためのセルフチェック」を活用して定期的にチェックするほか、外部講師を招いて「対話的保育」をテーマとした園内研修を行ってグループで話し合う場を設ける等、不適切保育の防止に努めている。
＜課題・今後の改善が必要な点＞
・令和7年度に導入したICT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。

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	全世帯対象アンケート（案内配布・web回答）
期間	令和8年1月
回答件数	40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か」という質問には「はい」が100%と評価が高く、「異年齢保育を数多く取り入れており、クラス活動だけでは学べないことも学び、成長につながっていると感じている」といった声が寄せられている。
・総合的な満足度では、「大変満足」58%、「満足」38%の計96%と高い評価を得ている。
＜課題・改善が必要な点＞
・公開保育の事前周知の方法や当日の実施場所について改善を求める声が複数寄せられていた。公開保育の内容そのものに対しては高く評価する声が多く見られたため、意見を踏まえた改善につなげていく必要がある。

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7年4月27日
区職員による施設巡回（課長：4月・7月・10月・2月、担当職員：9月・11月・2月、保育士による巡回：5月・6月・8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＞
・土曜日開催の行事後の午後の時間帯を活用して全体の園内研修を行い、保育の質向上を図るようにしている。
・暑さ対策を徹底し、普段の保育において園児・職員の健康に配慮するとともに、例えば例年 10 月に実施していた運動会の時期を 11 月にずらす等柔軟な対応を実践している。
＜課題・改善すべき点＞
・令和 7 年度から導入した ICT システムについて、順応が早い職員と遅い職員の差が生じてきている。また、端末数の充実等、システムを十分に活用できるような体制を整えていく必要がある。

6　財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計①	会計手続が適正である	決算書、決算書項目の明細書、決算書マトリックス表等を審査した結果、決算書マトリックス表の計上項目等に一部誤りが見られたものの、会計処理は概ね適正に行われている。	良好
	予算管理が適正である	補正予算の作成により、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	人件費は対前年比 102%、運営費は対前年比 107%と微増、管理費は 88%と減少しているが、予算どおりであり、収支差額が増加している。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳一覧、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	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＞
・以前から実施しているかがくタイムや体操教室等を継続して実施したほか、令和６年度から開始した英語教室については回数を増やして実施する等、子どもの経験につながる活動に力を入れている。
・利用者アンケートにおいては、園での活動が子どもの心身の発達に役立っていることについて高く評価する声が寄せられている。
・土曜日に開催した行事後の午後の時間帯を活用して全体の園内研修を行い、保育の質向上を図るようにしている。
＜課題・今後改善すべき点＞
・令和７年度に導入したICTシステムについて、十分に活用しきれていない面もあるため、システムを十分に活用するための体制を整え、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、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、継続して特色のある保育を行っており、保護者からの評価も高い。
・外部講師を招いた園内研修の実施や、土曜日の午後を活用した園内研修を複数実施し、保育の質向上につなげるための取組を行っている。
・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。
・なお、本施設については令和６、７年度における運営状況等の調査を別途実施しており、本調査結果については別途取りまとめ、区議会に報告することとしている。

【参考】施設決算状況

年度		令和５年度	令和６年度	令和７年度	
		（決算）	（決算）	（当初計画）	（決算）
収入	指定管理料	188,825,803	204,274,719	224,459,000	224,372,669
	その他収入	1,054,000	1,313,981	1,480,000	1,480,600
	計	**189,879,803**	**205,588,700**	**225,939,000**	**225,853,269**
支出	運営費	36,229,897	22,864,709	24,761,000	24,577,116
	管理費	4,177,224	4,636,498	4,095,300	4,087,109
	本部経費	－	－	－	－
	人件費	141,501,592	172,566,109	176,704,000	176,530,608
	修繕費	296,951	15,483,145	2,220,000	2,175,138
	その他支出	1,535,170	1,882,602	2,036,000	2,044,811
	計	**183,740,834**	**217,433,063**	**209,816,300**	**209,414,782**
収支差額		**6,138,969**	**−11,844,363**	**16,122,700**	**16,438,487**

（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、積立資産等に繰り入れている。

担当所管部	
部	子ども家庭部
課	保育課

令和７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７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心して生活できるような環境を整える。 ・職員配置については、区の配置基準に基づき配置する。研修については、それぞれの段階に応じて必要な専門知識や技術を身に着けられるよう工夫するほか、研修成果の報告・共有化を図る。 ・子どもたち一人ひとりと丁寧に向き合い、愛おしい存在として認められる中で様々な心の動きを体験し、自信・満足感・意欲を持ち互いに育ち合える保育の援助を行う。また、保護者との信頼の絆をしっかり結ぶことに心がけるほか、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７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着けられるよう研修を工夫し、研修成果の報告・共有を図った。 ・子どもたち一人ひとりに寄り添い、自身が愛おしい存在として受け止め、自信・満足感・意欲を持ち互いに育ちあえる保育を実施した。また、保護者との信頼を築けるよう心がけた。 ・月１回以上の防災安全点検、避難訓練、初期消火訓練、応急救護、AED訓練等を実施するとともに、法人全体の個人情報保護規定を会議にて読み合わせや、それに基づいた職員研修を実施し、危機管理を徹底した。

3　施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

（1）評価点

基本的評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理		**30**	－	**24**	－
	安全に利用できるための施設管理	10	3	6	適切な施設の管理を行っている。
	業務の遂行に必要な職員の配置	10	5	10	配置基準を大きく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 83%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	地域の文化祭に参加し貴重な経験を積んでいるほか、地域の方や卒園児と楽しむイベントの企画や敬老会への「声のおたより」（電話）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	室内の換気や玩具等の消毒を継続し、感染症対策に取り組んでいる。アレルギー対策としては、研修会への参加やアレルギーフリーの献立作成等に努めている。
	保育内容・環境構成	10	5	10	「みんなちがってみんないい」をコンセプトに1日の過ごし方を子どもが自由に考えて過ごし、ストレスフリーを目指した保育を行っている。
	児童虐待防止に関する取組	10	3	6	支援や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、園長が様子を見極めて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に努め、早急な対応が必要な案件は、法人本部や区へ報告して対応している。
	組織運営、ガバナンスに関する具体的な取組	10	3	6	ICT の導入にあたりチームを編成し、登降園管理システムの運用を開始している。
	防災・防犯等の危機管理に関する取組	10	4	8	安全対策としてみまもりカメラを園内に設置したほか、不審者訓練を年１回行うとともに、警察からさすまたの扱い方について指導を受けている。
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	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）				**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＞
・遊びたい場所で、遊びたい人と、遊びたいことをする、など個々の気持ちに寄り添い、子どもが何をしたいか等を理解して、「やってみたい」を実現するための援助に努めている。
・ICT の導入にあたり、チームを編成し、業務の効率化を図るうえで必要なものの精査や、個人情報の管理・取扱いについても細かく検討を重ね、登降園管理システムの運用を開始した。
・子どもの安全確保を目的として、室内に見守りカメラを 2 台設置した。
＜課題・今後改善が必要な点＞
・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。

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 7 年 12 月
回答件数	29 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 97%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。
・「職員が子どもの気持ちを大切にしながら対応しているか」という質問には、「はい」が 86%なっており、行事のアンケートにおいても、子どもに寄り添いながら保育を行う姿勢に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%、「満足」31%の計 83%と高い評価を得ている。
＜課題・改善が必要な点＞
・手書きの連絡帳について、業務負担等を考慮して早期にアプリに移行することを求める意見が見られた。令和 8 年度から移行を予定しているため、十分に活用を図っていく必要がある。

5　日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

（1）日常的な施設運営等に関する確認方法

運営協議会の開催：令和 7 年 4 月 17 日
区職員による施設巡回（課長：4 月・7 月・10 月・2 月、担当職員：6 月・8 月・12 月・3 月、保育士による巡回：5 月・7 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＞
・同性介助を保育の基本としており、また、子どもと1対1になる状況は作らず、必ず2名体制になることを意識して保育をしている。
・インクルーシブ保育の観点から、義手や義足の方々との交流を行い、偏見や先入観のない子どものうちからの体験を重要視している。
・0歳児クラスの畳の交換を行う等保育環境の維持に努めている。
＜課題・改善すべき点＞
・日本語を母語としない保護者等に、保育園でのルール等を理解してもらうことが課題となっている。

6　財務・労務評価表

評価項目		評価内容	評価
会計①	会計手続が適正である	法人決算書、拠点区分決算書、科目別内訳書など審査した結果、会計処理は適切に行われている。	優良
	予算管理が適正である	支出差異は1%未満であり、収支差額の差異は 19.7%であった。原因は分析されている。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	事務費が前年対比 124%と増加したため活動増減差は前年対比 93%と減少した。原因は手数料だが予算済で計画どおり。	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＞
・子どもたち一人ひとりに寄り添い、子どもの自主性を尊重した保育を実施している。
・施設内の老朽箇所の修繕によって保育環境の維持に努めるほか、室内に見守りカメラを 2 台設置し、安全対策にも十分に取り組んでいる。
・ICT の活用を進め、登降園管理システムの運用を開始している。
＜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。

＜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。
・施設維持管理や防犯安全対策にも十分対応しており、安心安全な保育環境の提供に努めている。また、ICT の活用により、保育士の負担軽減や保護者の利便性の充実につなげている。
・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５年度	令和６年度	令和７年度	
		（決算）	（決算）	（当初計画）	（決算）
収入	指定管理料	251,575,767	253,730,288	270,320,000	273,268,954
	その他収入	3,203,454	3,249,253	3,700,000	3,641,699
	計	**254,779,221**	**256,979,541**	**274,020,000**	**276,910,653**
支出	運営費	20,510,479	19,165,892	20,770,000	20,824,993
	管理費	10,127,813	12,394,696	15,865,000	15,454,573
	本部経費	－	－	－	
	人件費	195,589,182	199,593,740	215,280,000	215,024,075
	修繕費	943,740	543,698	700,000	610,830
	その他支出	2,910,790	2,758,720	3,100,000	3,088,090
	計	**230,082,004**	**234,456,746**	**255,715,000**	**255,002,561**
収支差額		**24,697,217**	**22,522,795**	**18,305,000**	**21,908,092**

（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、積立資産等に繰り入れている。

担当所管部	
部	子ども家庭部
課	保育課

令和７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７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等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７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。 ・他園見学、経験別研修をはじめ、専門的な内容の研修を積極的に実施した。 ・一人ひとりを大切に、生きる力を育て「輪・和の保育」を創造することを理念として計画的に保育を実施した。また、食育の推進や地域間・世代間交流の実施、子育てに関する支援など積極的に行った。 ・利用者からの意見や苦情について、定期的にアンケートを実施し、内容を必ずフィードバックし、誠意をもって迅速に対応した。 ・全職員に対する危機管理マニュアルや事故防止マニュアルの遵守の徹底を図る等、適切な危機管理を行った。

3　施設の維持管理・区民サービス等に関する評価

（1）評価点

基本的評価項目	配点	評価	得点	評価のポイント
施設の維持管理	**30**	－	**22**	－
安全に利用できるための施設管理	10	4	8	事故や怪我の予防と施設の適切な維持管理のため、専門の講師による環境整備等の研修を行い、職員の環境整備に対する意識を高めている。
業務の遂行に必要な職員の配置	10	3	6	配置基準を満たしている。
利用者が快適に利用できるための清掃への取組	10	4	8	利用者アンケートにて施設が清潔だと回答した割合が 87%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	10	4	8	地域に開かれた保育所として、園庭開放や育児相談を随時行うほか、運動会等のイベントに招待して園の雰囲気を感じてもらう等、子育て支援に取り組んだ。
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	SIDS(乳幼児突然死症候群)防止のための取り組みやアレルギー児の誤食対策等の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	子どもが主体的に活動できるようにコーナー保育を取り入れるほか、専門家による指導等、子どもが様々な体験を積む機会を設けている。
児童虐待防止に関する取組	10	3	6	定期的な個人面談や子育て相談を実施するほか、保護者から信頼して話してもらえるよう努めている。
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	行事毎にアンケートを行い保護者が意見を言いやすい環境を整えるとともに、改善が必要なものは速やかに対応して次回に生かしている。
組織運営、ガバナンスに関する具体的な取組	10	3	6	職員全員がマニュアルの遵守の徹底を図るほか、ヒヤリハット事例など情報を共有し、事故・ケガの防止に役立てている。
防災・防犯等の危機管理に関する取組	10	4	8	水害対策訓練では、近隣の小学校の６階まで実際に避難してみる等、本番を意識した訓練を行い、改善につなげている。
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＞
・地域に開かれた保育所として、地域の子育て家庭への園庭開放や育児相談を随時行うほか、運動会やハロウィン等のイベントに招待する等して、世代間交流を図っている。
・子どもが主体的に活動できるようにコーナー保育を取り入れており、好きな玩具や遊びが選べるような環境設定を行っている。また、専門家による英語・音楽・体操指導等を通して、子どもが様々な体験を積むことができる保育環境を提供している。
・アレルギー児に対してはマニュアルに基づいて、色が異なる食器やお盆を用いて視覚から誤食に繋がらないよう対応するとともに、食事中のテーブルも区分けして対応している。
＜課題・今後改善すべき点＞
・令和７年度から園内で開始した児童発達支援事業について、引き続き取り組み、インクルーシブ保育の実践に向けた保育との連携を進めていく必要がある。

4　利用者アンケートに関する評価

（1）利用者アンケートの概要

方法	全世帯対象アンケート（案内配布・web 回答）
期間	令和８年２月
回答件数	45 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 100%と高く評価されている。
・「登降園時にお子さんの日々の様子に関して、職員と保護者の間で情報交換ができているか」という項目では「はい」が 82%、「保護者会や個人面談のほか日常的にも職員に対して要望・意見を言いやすいか」という項目では「はい」が 97%と、職員との情報共有や意思疎通に関して高い評価が寄せられている。
・総合的な満足度では、「大変満足」73%、「満足」20%の計 93%と高い評価を得ている。
＜課題・改善が必要な点＞
・保護者からの要望への対応に関して改善を求める意見が寄せられている。寄せられた意見・要望については可能な限り対応していくことが望ましい。

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７年４月 23 日
区職員による施設巡回（課長：４月・７月・10 月・２月、担当職員：６月・９月・12 月、保育士による巡回：５月・７月・10 月・11 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＞
・SIDS 防止（乳幼児突然死症候群）について、見守りチェック等を行い予防に努めている。
・保育室について、子どもたちが好きな遊びをじっくりと楽しめるように、ままごと・ブロック・電車・手先の遊び等のコーナーつくりを工夫している。０歳児保育室ではハイハイや歩行などがたくさんできるようなスペースをとっている。また、子どもたちの成長に合わせて保育環境の見直しを行っている。
＜課題・改善すべき点＞
・若い保育士が多いが、法人内で研修を実施するほか、園内でのバックアップ体制を整える等、保育士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	人件費、事業費、事務費とも 10%以上、活動収支差額では 31%の乖離がある。予算管理面で改善の余地がある。	
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 109%と増加したが、内訳は人件費の減少に対して事務費が大きく増加している。活動収入が 107%とやや増加したので、活動差益は前年対比 101%と微増であった。	優良
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、36 協定、健康診断受診記録、賃金台帳一覧等を確認した結果、法令に準じた運用を行っている。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	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＞

・子どもが主体的に活動できるようにコーナー保育を取り入れ、好きな玩具や遊びを選べる環境を整え、子どもが興味や関心を持つことができる保育に努めている。また、子どもの成長段階に応じて、保育環境の見直しを適宜行っている。

・個人面談や子育て相談を定期的に実施するとともに、日頃から職員と保護者の間で子どもの情報交換を行う等の円滑なコミュニケーションを図り、信頼して話をしてもらえるような関係性を築いている。

・アレルギー児の誤食対策やSIDS(乳幼児突然死症候群)防止のための見守りチェック等、安全に配慮した保育を行っている。

＜課題・今後改善すべき点＞

・若い保育士が多いが、法人内で研修を実施するほか、園内のバックアップ体制を整える等、保育士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。

＜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を整え、子どもの成長に合わせた保育環境の見直しを行い、保護者からの評価も高い。

・保護者の意見を反映させる取組については、日頃から職員と保護者の間で円滑なコミュニケーションを図り、保護者から意見や要望、相談事を園へ伝えることができる体制が整っている。

・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５年度	令和６年度	令和７年度	
			（決算）	（決算）	（当初計画）	（決算）
収入	指定管理料		168,176,063	197,851,880	199,800,000	212,146,669
	その他収入		1,546,891	1,249,040	1,350,000	1,124,918
	計		**169,722,954**	**199,100,920**	**201,150,000**	**213,271,587**
支出	運営費		11,043,481	11,069,313	14,350,000	12,715,777
	管理費		48,412,859	56,093,423	60,330,000	72,422,380
		本部経費	－	－	－	－
	人件費		80,542,037	85,485,377	90,900,000	80,960,370
	修繕費		19,390	19,071	400,000	1,969
	その他支出		1,023,150	1,188,750	0	1,093,250
	計		**141,040,917**	**153,855,934**	**165,980,000**	**167,193,746**
収支差額			**28,682,037**	**45,244,986**	**35,170,000**	**46,077,841**

（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、積立資産等に繰り入れている。

担当所管部	
部	子ども家庭部
課	保育課

令和７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７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、子どもたちが笑顔で挨拶ができ、心身ともに元気に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、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の方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７年度 事業実績	・保育所保育指針の基本方針に則り、心身ともに元気に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。 ・保育室内の老朽化した設備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、高齢者の方との触れ合いなど積極的に取り組んだ。 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**	－	**26**	－
	安全に利用できるための施設管理	10	4	8	適切な施設の維持管理を行っているほか、台風・強風チェックシートを用いて被害を出さないよう努めている。
	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	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	町会と畑づくりで交流を行うほか、勤労留学生等の受け入れ、来園家庭への育児相談等、様々な場面で地域交流を行っている。
	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	ペーパータオルを使用し、衛生面に配慮している。また、SIDS(乳幼児突然死症候群)防止のための取り組みに力を入れている。
	保育内容・環境構成	10	4	8	子どもの目線の高さに合わせて手に取りやすい位置にコーナーをつくり、子どもの興味関心を引き出して、自分の気に入った玩具で遊べるような環境を整えている。
	児童虐待防止に関する取組	10	3	6	保護者が抱えている育児などの悩みの相談はその都度聞き入れて、園長・担任・栄養士・看護師と専門職へつなげて解決している。
	保護者の意見を反映させる取組や、外部への情報提供	10	3	6	行事アンケートを行うほか、保育参観や個人面談等で保護者が相談できる場を設けている。
	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い、職員間で確認するとともに、研修を実施している。
	防災・防犯等の危機管理に関する取組	10	3	6	マニュアルに基づいた避難訓練を毎月実施するほか、マニュアルの定期的な見直しに努めている。
小計（A）		**100**	－	**74**	－
その他評価項目		配点	評価	得点	評価のポイント
	区内事業者の活用や区民の雇用状況	10	4	8	区民雇用率 60%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**	－	**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＞
・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。
・保育内容としては、子どもの興味関心を引き出すための工夫を行い、子どもが好きな玩具で遊べるような環境づくりを行っている。
・区民雇用率が前年から更に向上し、60%を超える水準になっている。
＜課題・今後改善すべき点＞
・令和 8 年度から指定管理者が新事業者（HITOWA キッズライフ株式会社）へ変更することに伴い、令和 7 年度は引継ぎ期間として事業者移行の準備を進め、令和 8 年 3 月末をもって指定期間を終了している。令和 8 年度以降も、これまでの良い点を引き継ぎつつ、更なる保育の質向上を目指した運営が求められる。

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	全世帯対象アンケート（案内配布・web 回答）
期間	令和 7 年 12 月
回答件数	50 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問う項目では、「はい」の回答が 98%と、高い評価を得ており、体育遊びや英語教室に関して子どもが楽しみにしていたとの声が寄せられた。
・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 96%と、高い評価を得ている。
・総合満足度では、「大変満足」50%、「満足」50%の計 100%と、高い評価を得ている。
＜課題・今後改善すべき点＞
・行事日程について自由意見で保護者から寄せられた「近隣学校の行事とできるだけ被らないようにしてほしい」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

運営協議会の開催：令和 7 年 4 月 27 日
区職員による施設巡回（課長：4 月・7 月・10 月・2 月、保育支援係担当：4 月・5 月・6 月・7 月・8 月・10 月・12 月・1 月・2 月・3 月）

（２）日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

＜評価できる点＞
・公開保育やバイキング等の行事に関して、感染症対策に配慮しながら取り組んでいる。
・令和 8 年度から指定管理者が変更することに伴い、業務及び運営の引継ぎについて、確実かつ丁寧な引継ぎに努めていた。
＜課題・今後改善すべき点＞
・指定管理者が変更となった後も、これまでの良い点を引き継ぎつつ、更なる保育の質向上を目指した運営が求められる。

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 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%と微増であった。経費は、人件費が 98%とやや減少し、事務費が 178%と増加したが、予算どおりである。結果、収支差額は 116%と大幅に増加した。	優良
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳一覧、36 協定、健康診断受診記録等を確認した結果、全ての項目で要件を満たしており、労働環境は適正である。	優良
法人決算	事業者本体が、安定的・継続的な運営に必要な財務力を有している	事業者の過去 3 期分の法人決算書に基づき財務診断を行った結果、安全性、活動性・健全性が「優良」。成長性、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＞

・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。
・保育内容について、子どもの興味関心を引き出すための工夫を行い、子どもが好きな玩具で遊べるような環境づくりを行っている。
・区民の雇用に積極的に取り組んでいる。

＜課題・今後改善すべき点＞

・令和 8 年度からの指定管理者変更後も、これまでの良い点を引き継ぎつつ、更なる保育の質向上を目指した運営が求められる。

＜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、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＞

・指定期間の最終年度の集大成として、これまで以上に子ども一人ひとりに寄り添った保育を実施するとともに、保育内容については子どもが興味や関心を持てる内容であり、保護者からの評価も高い。
・令和 8 年度から指定管理者が変更することに向けて、事業者移行期間として、業務及び運営の引継ぎについて、確実かつ丁寧な引継ぎに努めていた。
・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５年度	令和６年度	令和７年度	
		（決算）	（決算）	（当初計画）	（決算）
収入	指定管理料	246,740,276	265,758,399	278,233,000	278,127,402
	その他収入	1,405,750	1,705,183	1,476,000	1,493,600
	計	**248,146,026**	**267,463,582**	**279,709,000**	**279,621,002**
支出	運営費	31,541,277	32,417,006	34,387,000	34,422,079
	管理費	8,601,717	9,003,650	5,766,500	5,785,710
	本部経費	－	－	－	－
	人件費	187,918,545	230,905,775	236,208,000	236,096,819
	修繕費	542,036	1,464,277	12,930,000	12,892,690
	その他支出	1,787,690	1,791,832	2,000,000	1,992,282
	計	**230,391,265**	**275,582,540**	**291,291,500**	**291,189,580**
収支差額		**17,754,761**	**-8,118,958**	**-11,582,500**	**-11,568,578**

（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。
・修繕費の増加により、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７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７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、重点的に実施する。 ・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７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、情報提供等の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	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**	－	**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、地域の方向けの LINE グループを作成して情報発信を行い、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	マニュアルを全職員と確認しているほか、事故対応に関してはインシデント・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、保護者とも共有した上で、一人ひとりの子どもに寄り添った保育を行っている。
	児童虐待防止に関する取組	10	3	6	保護者が職員にいつでも相談ができる体制を整えているほか、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	様々な情報ツールを活用し、保護者に情報を受け取ってもらう工夫をしながら、情報発信をしている。
	組織運営、ガバナンスに関する具体的な取組	10	4	8	登降園管理システムを導入している。また、研修を実施するほか、自己チェックリストで振り返りを行う場を設けている。
	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、毎年全職員で確認するとともに、警察署と連携して、不審者訓練を実施している。
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	3	6	区内雇用率は 30%を超え、昨年よりも改善している。
小計（B）		**10**	－	**6**	－
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＞
・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。
・図書館やふれあい館を利用して、地域の親子と積極的に地域交流を深めている。また、地域の方向けの LINE グループを作り、地域子育てサロンや保育園のイベントの案内を行い、子育て交流サロンの広報に努めるほか、地域貢献に努めている。
・保護者に情報を受け取ってもらえるように、様々な情報ツールを活用して情報提供をしている。ホームページを更に活用してもらえるように工夫を行い、広く情報発信を行った。保護者の就労状況や見たい内容の要望に合わせて、Zoom によるオンライン参観を実施している。
・区民雇用率が前年から改善し、30%を超える水準になっている。
＜課題・今後改善すべき点＞
・令和 8 年度に総合的な ICT システムを導入しているが、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。

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	全世帯対象アンケート（案内配布・web 回答）
期間	令和 8 年 1 月
回答件数	74 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 19 問中 18 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興味や関心を持って行えるものである」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」「親の困りごとにも柔軟に対応してくれる」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」87.8%、「満足」9.5%の計 97.3%と高い評価を得ている。
＜課題・今後改善すべき点＞
・平日のイベントに親が仕事の都合等により参加できない場面があるため、事前周知や参加可能範囲の拡充（祖父母等）に関して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

運営協議会の開催：令和 7 年 4 月 23 日
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・10 月・12 月・3 月、保育管理係担当：5 月・ 9 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＞
・配慮が必要な子どもに対して、様々な工夫を凝らしながら、子どもが安心して過ごせるような環境を整えるほか、職員が連携して対応にあたり、一人ひとりの子どもに寄り添った保育に努めている。
・ピクニックやお別れ会など、感染症対策に配慮しながら取り組んでいる。感染症流行時には行事の一部を延期する等、柔軟に対応している。
・保育室の畳やフローリングの張替を行う等、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＞
・令和 8 年度末で指定期間が満了となり、令和 9 年度からは公私連携型保育所へ移行する予定である。令和 8 年度は円滑な移行に努めてもらうとともに、移行後の保育についても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	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	人件費、事業費ともやや増加したが、事務費は微減した。収入のやや増加もあり、収支差額は微増した。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＞

・幼保小連携の一環として小学校との交流を行うことや、図書館やふれあい館を利用して、地域の親子と積極的に地域交流を深める等、充実した地域活動を実施している。
・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、一人ひとりに寄り添った保育を行っている。
・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＞

・令和 8 年度末で指定期間が満了し、令和 9 年度からは公私連携型保育所へ移行する予定である。公設民営から民設民営の保育所となるため、移行後はこれまでの経験を生かしつつ、法人の独自性を生かした保育を進めていき、更なる保育の質向上に努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、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＞

・積極的な地域交流や情報発信を行い、充実した地域活動を実施している。
・日常の保育内容については、個別の園児ごとに保育目標を設定する等の工夫や努力が見られ、子どもの興味や関心をもって行えるものであると、保護者からの評価も高い。
・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５年度	令和６年度	令和７年度	
			（決算）	（決算）	（当初計画）	（決算）
収入	指定管理料		251,523,606	268,736,566	287,045,000	287,017,099
	その他収入		5,913,473	1,796,414	2,019,000	2,008,861
	計		**257,437,079**	**270,532,980**	**289,064,000**	**289,025,960**
支出	運営費		24,484,156	24,865,157	27,481,000	27,424,138
	管理費		36,017,951	34,807,688	31,189,000	31,244,111
		本部経費	－	－	－	－
	人件費		181,675,010	176,070,148	189,863,000	189,750,513
	修繕費		2,473,288	2,359,526	5,300,000	5,280,860
	その他支出		0	0	0	0
	計		**244,650,405**	**238,102,519**	**254,033,000**	**253,699,622**
収支差額			**12,786,674**	**32,430,461**	**35,031,000**	**35,326,338**

（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、積立資産等に繰り入れている。

担当所管部	
部	子ども家庭部
課	保育課

令和７年度　指定管理者実績評価結果表

１　施設概要

施設	名称	区営住宅（南千住二丁目住宅、町屋五丁目住宅、町屋七丁目住宅、西尾久三丁目住宅、西尾久七丁目住宅）
	所在地	荒川区南千住二丁目32番３号　外４ヵ所
指定管理者	名称	東京都住宅供給公社
	所在地	渋谷区神宮前五丁目53番67号
指定期間		令和５年４月１日～令和10年３月31日
施設開設年月日		平成５年５月15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７年度 事業計画	１　住宅営繕　計画修繕、一般修繕、空家修繕（退去後の修繕） ２　環境整備　樹木剪定 ３　施設管理　①排水管清掃　②エレベーター保守 ③受水槽清掃　④消防設備保守　等 ４　清掃　①定期清掃　②床等日常清掃　③ごみ置き場等清掃
令和７年度 事業実績	１　住宅営繕　①計画修繕 （エアコン取替工事、自動火災報知設備改修工事、自動ドア駆動装置部品交換工事） ②一般修繕 （漏水修繕、照明器具補修、IH補修等　68件） ③空家修繕 （畳表替、襖張替、室内全体清掃等 8件） ２　環境整備　樹木剪定 ３　施設管理　①排水管清掃　②エレベーター保守 ③受水槽清掃　④消防設備保守　等 ４　清掃　①定期清掃（毎月１回） ②床等日常清掃（週３回） ③ゴミ置き場等清掃（可燃ごみ収集日）

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	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	4	8	課題に対し改善を図っている
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）

・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件研修、接遇力向上研修を行うとともに、技術系の職員に対し受託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、迅速に不良個所を調査し、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 8 年 2 月 2 日～令和 8 年 2 月 20 日
回答件数	94/134 件（回答率 70.1%）

（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 7 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 98.9%と良好であった。

・総合的な満足についても、「満足・まあ満足」の割合が 87.2%、「不満」の割合が 0%と良好であった。

② 令和 6 年度居住者アンケートに基づき、令和 7 年度に改善した点

・「できるだけ早く点検日の周知をしてほしい」というご意見について、おおむね 1 か月前に周知しており、適切な時期に行っていたが、再委託先と連携して一日でも早く周知できるよう努めた点が評価できる。

〈課題・今後改善が必要な点〉

・掲示物の内容を理解することが難しい入居者もいるため、高齢者でも読みやすい内容に配慮するよう、より一層努める。

・「室内点検の待ち時間が長い」というご意見について、住戸ごとの作業時間が一定ではないため詳細の時間を周知することは困難であるが、令和 8 年度の点検から、作業を開始する階（上階から・下階から）を周知文に記載し、入居者の理解を得られるよう努める。

5　日常的な施設運営等に関する確認を踏まえた評価

（1）日常的な施設運営等に関する確認方法

運営協議会の開催：令和 7 年 5 月 2 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：毎月）
指定管理者との定例会（毎月）

（2）日常的な施設運営等の確認を踏まえた対応に関する評価

＜評価できる点＞

・エアコン一斉交換の対象住宅において、対象戸数全戸の交換を年度内に完了した。

・全面打診による外壁点検について、周囲への安全に配慮しながら適切な点検及び補修を行った。

・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・今後改善が必要な点＞

・不具合に対し適切に対応できているため、引き続き対応を努めていく。

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、科目別内訳書、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、会計手続きは適正である。	優良
	予算管理が適正である	事業計画書、報告書、決算書等を確認した結果、事業計画に基づき費用を執行しており、契約額が執行額を上回ることから、予算管理は適正である。	
会計②	経費の効果的活用が行われている	工事受注者選定にあたり公募型入札制度を導入することにより透明性、公平性を確保すると共に、他管理物件と併せて発注を行い、委託価格の低減に努めている。	優良
労務	労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＞
・24 時間 365 日対応のお客様センターを設置し、夜間に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など、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。
・隣接する都営住宅の管理者も東京都住宅供給公社であり、同じ会社である強みを生かしたスムーズな調整が行えている。
＜課題・今後改善が必要な点＞
・区内事業者の活用率は金額ベースで 85.1%（前年度 92.4%）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、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。

【参考】施設決算状況

年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	
		（決算）	（決算）	（当初計画）	（決算）
収入	指定管理料	25,334,679	38,374,566	64,634,531	64,634,531
	利用料金収入	0	0	0	0
	その他収入	0	0	0	0
	計	**25,334,679**	**38,374,566**	**64,634,531**	**64,634,531**
支出	運営費	20,425,128	32,712,367	57,516,166	55,640,555
	管理費	2,743,298	4,422,384	7,118,365	6,885,518
	本部経費	2,743,298	4,422,384	7,118,365	6,885,518
	人件費	0	0	0	0
	修繕費	0	0	0	0
	その他支出	0	0	0	0
	計	**23,168,426**	**37,134,751**	**64,634,531**	**62,526,073**
収支差額		**2,166,253**	**1,239,815**	**0**	**2,108,458**
区への返還額		**2,166,253**	**1,239,815**	**0**	**2,108,458**
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6年度より決算額が大幅に増加した理由は、修繕件数の増加、町屋五丁目住宅及び町屋七丁目住宅において全戸エアコン交換したことに加え、町屋七丁目住宅において全面打診による外壁点検及び自動火災報知設備改修工事を実施したことにより、費用が増加したためである。（令和6年度：一般修繕51件、空室修繕13件。令和7年度一般修繕68件、空室修繕8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、住宅専任職員が常駐していないため、当該指定管理業務に携わる職員は本社およ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、検証方法等を合わせて提出させ、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を計上している。

・本部経費の主な内訳としては、本部の人件費や事務経費である。

担当所管部	
部	福祉部
課	福祉推進課

令和７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７年度事業計画	１　住宅営繕	計画修繕、一般修繕、空家修繕（退去後の修繕）
	２　環境整備	樹木剪定
	３　施設管理	①排水管清掃　②エレベーター保守　③受水槽清掃 ④消防設備保守
	４　清掃・巡回管理	①定期清掃　②巡回管理　③床等日常清掃 ④ごみ置き場等清掃
令和７年度事業実績	１　住宅営繕	①計画修繕 （自動ドア駆動装置部品交換工事） ②一般修繕 （ビルトインコンロ、流し台用水栓、ガス給湯器修繕等79件） ③空家修繕 （空室修繕５件　ビルトインコンロ、レンジフード、浴室乾燥機取替等14件）
	２　環境整備	樹木剪定及び草刈
	３　施設管理	①排水管清掃　②エレベーター保守　③受水槽清掃 ④消防設備保守
	４　清掃・巡回管理	①定期清掃（年４回）　②巡回管理　③床等日常清掃（週３回）　④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**	-	**30**	-
	居住者からの修繕依頼に対し、迅速かつ適切に対応している	20	5	20	アンケート結果から満足しているとの回答を得ている
	居住者アンケートや、区からの指導・助言等で把握した課題に対し、改善を図った	10	5	10	前年度に指摘された清掃に関する陳情が無くなるなど、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	4	4.8	概ね活用率が高い
小計（B）		**10**	-	**8.8**	-
合計（A＋B）				**102.8**	-
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。
・24 時間 365 日対応している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・Web・専用の回収ポストにて回答を受領）
期間	・令和 8 年 2 月 2 日～令和 8 年 2 月 20 日
回答件数	・36/123 件（回答率 29.3%）（内訳　郵送:17 件、Web:13 件、回収ポスト: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＞

① 令和 7 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 91.7%、「長かった」が 8.3%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 90.9%、「不満足」が 9.1%であったことから、居住者からの修繕依頼に対し、概ね適切に対応できている。

・「原因は当方にあったが、水漏れですぐに来てもらった上、嫌な顔もせず対応していただき感謝している」、「対応いただいた業者のマナーや修繕内容が素晴らしい」、「電話対応がとても丁寧で親切だった」等の意見があった。

② 令和 6 年度居住者アンケートに基づき、令和 7 年度に改善した点

・令和 6 年度居住者アンケートの「モップがけ後に廊下が一部濡れている」との意見については、清掃業者に速やかに指導を行い、本年度に同様の陳情等は無かった。

＜課題・今後改善が必要な点＞

・令和 7 年度アンケートにおいて、「住まいの設備で困ったことがあった際、問い合わせ先がすぐに分かる連絡フローのようなものがあるとよい」との意見があった。各階の共用掲示板に東京都住宅供給公社の修繕連絡先を掲示しているが、改めて居住者への個別周知が必要である。

・アンケートの回答率は、前回から郵送に加え Web 回答を導入し、今回は専用の回収ポストも設置したが、回答率は 29.3%であった。指定管理業務を一層改善するためには、より多くの意見を把握する必要があることから、様式の見直しや新たな体制となった自治会の協力を得るなど、アンケートの回答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7年5月2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：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＞
・隣接する都営住宅と共同で管理している植栽の剪定等について、区の指定管理者として東京都との費用負担・スケジュール等の協議を迅速に行い、スムーズに実施することができた。
・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・今後改善が必要な点＞
・不具合に対し適切に対応できているため、区としても引き続き指導していく。

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、会計手続きは適正である。	優良
	予算管理が適正である	事業計画書、報告書、決算書等を確認した結果、事業計画に基づき費用を執行しており、契約額が執行額を上回っている。 差額は、要因が確認できており問題はない。	
会計②	経費の効果的活用が行われている	工事受注者選定にあたり、公募型入札制度を導入することにより透明性、公平性を確保すると共に、他管理物件と併せて発注を行い、委託価格の低減に努めている。	優良
労務	労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＞

・24 時間 365 日対応のお客様センターを設置し、夜間に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。
・修繕依頼から工事実施までの日数や修繕結果の満足度が高いほか、複数の住民から「対応がとても良かった」旨の声をいただいている。
・同様の陳情等が発生しないよう、アンケートでいただいた意見を速やかに反映した。
・放置バイクへの注意喚起など、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。
・隣接する都営住宅の管理者も東京都住宅供給公社であり、同じ会社である強みを生かしたスムーズな調整が行えている。

＜課題・今後改善が必要な点＞

・区内事業者の活用率は、金額ベースで 88.1%と、前年度（80.0%）より高くなったものの、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。

【参考】施設決算状況

年度			令和5年度	令和6年度	令和7年度	
			（決算）	（決算）	（当初計画）	（決算）
収入	指定管理料		62,998,446 23,987,233	59,774,461 10,802,721	50,224,261 9,007,885	50,224,261 9,007,885
	利用料金収入		0	0	0	0
	その他収入		0	0	0	0
	計		**62,998,446** **23,987,233**	**59,774,461** **10,802,721**	**50,224,261** **9,007,885**	**50,224,261** **9,007,885**
支出	運営費		54,532,980 19,491,251	49,365,847 7,883,151	44,692,400 8,016,293	37,362,149 4,317,965
	管理費		7,318,325 2,617,869	6,668,338 1,064,855	5,531,861 991,592	4,623,565 534,348
		本部経費	7,318,325 2,617,869	6,668,338 1,064,855	5,531,861 991,592	4,623,565 534,348
	人件費		0	0	0	0
	修繕費		0	0	0	0
	その他支出		0	0	0	0
	計		**61,851,305** **22,109,120**	**56,034,185** **8,948,006**	**50,224,261** **9,007,885**	**41,985,714** **4,852,313**
収支差額			**1,147,141** **1,878,113**	**3,740,276** **1,854,715**	**0** **0**	**8,238,547** **4,155,572**
区への返還額			**1,147,141** **1,878,113**	**3,740,276** **1,854,715**	**0** **0**	**8,238,547** **4,155,572**
精算後収支差額			**0**	**0**	**0**	**0**

（施設決算状況の説明）

※上段：区民住宅の決算、下段：従前居住者用住宅の決算を記載している。

＜決算の特徴的事項について＞

・令和7年度収支差額については、当初計画より、空室修繕費が減少したことが主要因である。

（区民　R7計画 19,713,321円　R7実績 11,779,800円　差額　7,933,521円）

（従前　R7計画　3,491,554円　R7実績　354,600円　差額　3,136,954円）

・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、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、主たる指定管理業務が修繕業務であり、他施設の修繕費とは性質が異なることから、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。
・本部経費の主な内訳としては、本部の人件費や事務経費である。

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７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７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７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＞ 定期利用登録率【年間平均】（登録者数／定期収容台数）：116.8%（６年度108.7%） 一時利用率【一日平均】（利用者数／一時収容台数）：112.3%（６年度113.8%）

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ていた。自衛消防訓練を実施やＡＥＤ講習会を受講。
区民サービス		**40**		**36**	
	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 76.9%が満足。
	創意工夫により、サービス向上に取り組んでいる。	10	5	10	場内走行の注意喚起や雨具の販売等を実施した。
	利用者からの声をモニタリングし、サービスの是正・改善を図っている。	10	5	10	利用者からの要望への対応を実施した。
小計（A）		**100**		**96**	
その他評価項目		配点	評価	得点	
	利用者増加のための対策に取り組んでいる。	5	3	3	インターネットにて、新規申込、更新及び空き待ち状況の確認が出来る。
	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 40.0%であり、更なる促進が必要である。
	環境やエコに関する取組を積極的に行っている。	2	5	2	日頃の取組に加え、「荒川区ｴｺﾌｫﾜｰﾄﾞ事業者認定」の認証を受けた
小計（B）		**10**		**6.2**	
合計（A＋B）				**102.2**	
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、事業計画書どおり配置されていた。
・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 7 年 11 月 17 日（月）～12 月 7 日（日）
回答件数	・173 件／1,636 件（回答数／アンケート調査票配付数）

（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 76.9%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。また、場内走行に対し危険であるとの意見があったため、注意の声掛けを強化するとともに、英語での掲示も追加した。

・場内の整理整頓については、「清潔でいつもきれい」に 76.3%の方が回答しており、利用者に評価された。その他の意見としては、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＞

・大型自転車を駐輪する場合、駐輪ラックの間隔が狭いことや傾きが大きい等の声があるため、一般の自転車の駐輪スペースの空き状況を勘案しながら、ラックの一部撤去等により、平置きスペースを拡充するなど、指定管理者の判断による臨機応変な対応が必要である。

・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、接遇の向上を図る必要がある。

・アンケートの回答件数が少ないため、配付時期や実施方法等の見直しについて検討し、回答数を増やす必要がある。

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 7 年 4 月 28 日・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＞

・日頃からの丁寧な挨拶や親切な対応の徹底により、利用者の利便性と満足度の向上に寄与している。

・ゲリラ豪雨などによる雨水流水を防ぐための土のうについては、日頃から状態を確認し、必要に応じて新しい土のうに入れ替えるなど、災害時への備えに工夫を凝らしている。

＜課題・今後改善が必要な点＞

・大型自転車の需要増に対応しつつ全体台数への影響を抑制するため、区との緊密な協議・連携のもと、利用分析を定期的に行い、その結果に基づき適宜、レイアウトの変更について、検討・実施する必要がある。

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、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・消耗品費削減及び従業員に対する意識向上の取組等、経費縮減の取組が認められる。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、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、事業計画書どおり配置されている。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＞

・大型自転車の需要増に対応しつつ全体台数への影響を抑制するため、区との緊密な協議・連携のもと、利用分析を定期的に行い、その結果に基づき適宜、レイアウトの変更について、検討・実施する必要がある。

＜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 76.9%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、会計②は「良好」であるが、他の会計①、労務及び法人決算は、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５年度 （決算）	令和６年度 （決算）	令和７年度 （当初計画）	令和７年度 （決算）
収入	指定管理料	26,650,162 111,184,042	25,972,074 109,013,950	26,263,103 110,247,128	26,263,103 110,247,128
	その他収入	0 0	0 0	60,500 242,000	310 6,510
	計	**26,650,162** **111,184,042**	**25,972,074** **109,013,950**	**26,323,603** **110,489,128**	**26,263,413** **110,253,638**
支出	運営費	2,209,312 8,770,908	2,209,312 8,765,402	2,528,490 9,804,951	2,209,312 9,308,606
	管理費	8,282,354 35,597,709	8,659,266 36,319,191	8,584,111 36,197,105	9,047,104 37,399,183
	本部経費	1,737,750 6,951,000	1,878,500 7,514,000	1,429,000 5,716,000	2,200,500 8,802,000
	人件費	10,329,528 45,225,028	10,864,933 48,405,110	11,674,831 53,616,187	11,592,020 50,133,309
	修繕費	1,021,900 4,004,208	1,568,800 5,134,100	2,363,844 7,017,754	1,414,820 4,093,291
	その他支出	0 0	0 0	0 0	0 0
	計	**21,843,094** **93,597,853**	**23,302,311** **98,623,803**	**25,151,276** **106,635,997**	**24,263,256** **100,934,389**
収支差額		**4,807,068** **17,586,189**	**2,669,763** **10,390,147**	**1,172,327** **3,853,131**	**2,000,157** **9,319,249**
区への返還額		**3,678,542** **15,567,122**	**1,649,979** **8,002,224**	**0** **0**	**1,319,983** **7,765,030**
精算後収支差額		**1,128,526** **2,019,067**	**1,019,784** **2,387,923**	**1,172,327** **3,853,131**	**680,174** **1,554,219**

（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＞

・その他収入については、令和７年７月１日から雨具の販売、８月１日から不要自転車の引き取りによるものである。

・管理費については、支払手数料が増加したため、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、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。
・本部経費の主な内訳としては、役員報酬、経理・労務事務費、サポートセンター費及び法定福利費である。

担当所管部	
部	防災都市づくり部
課	土木管理課

令和７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 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７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７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＞ 定期利用登録率【年間平均】（登録者数／定期収容台数）：78.7%（6 年度 61.3%） 一時利用率【一日平均】（利用者数／一時収容台数）：210.5%（6 年度 259.8%）

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ていた。自衛消防訓練を実施やＡＥＤ講習会を受講。
区民サービス		**40**		**36**	
	施設利用者の満足度が高い。	10	4	8	利用者の満足度 73.2%。
	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 68.7%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	5	10	場内走行の注意喚起や雨具の販売等を実施した。
	利用者からの声をモニタリングし、サービスの是正・改善を図っている。	10	5	10	利用者からの要望への対応を実施した。
小計（A）		**100**		**96**	
その他評価項目		配点	評価	得点	
	利用者増加のための対策に取り組んでいる。	5	3	3	インターネットにて、新規申込、更新及び空き待ち状況の確認が出来る。
	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 40.0%であり、更なる促進が必要である。
	環境やエコに関する取組を積極的に行っている。	2	5	2	日頃の取組に加え、「荒川区ｴｺﾌｫﾜｰﾄﾞ事業者認定」の認証を受けた。
小計（B）		**10**		**6.2**	
合計（A＋B）				**102.2**	
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、事業計画書どおり配置されていた。
・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 7 年 11 月 17 日（月）～12 月 7 日（日）
回答件数	・67 件／744 件（回答数／アンケート調査票配付数）

（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 68.7%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。また、場内走行に対し危険であるとの意見があったため、注意の声掛けを強化するとともに、英語での掲示も追加した。

・場内の整理整頓については、「清潔でいつもきれい」に 79.1%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＞

・利用者のマナー向上のため、啓発の掲示や、係員による監視、声掛けを増やすなど、対策を強化する必要がある。

・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、接遇の向上を図る必要がある。

・アンケートの回答件数が少ないため、配付時期や実施方法等の見直しについて検討し、回答数を増やす必要がある。

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 7 年 4 月 28 日

・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＞

・一時利用ラックの増設を行ったことにより、満車になることがほぼ見られなくなった。

＜課題・今後改善が必要な点＞

・大型自転車の需要増に対応しつつ全体台数への影響を抑制するため、区との緊密な協議・連携のもと、利用分析を定期的に行い、その結果に基づき適宜、レイアウトの変更について、検討・実施する必要がある。

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、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・消耗品費削減及び従業員に対する意識向上の取組等、経費縮減の取組が認められる。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、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＞

・大型自転車の需要増に対応しつつ全体台数への影響を抑制するため、区との緊密な協議・連携のもと、利用分析を定期的に行い、その結果に基づき適宜、レイアウトの変更について、検討・実施する必要がある。

＜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 68.7%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、会計②は「良好」であるが、他の会計①、労務及び法人決算は、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５年度	令和６年度	令和７年度	
		（決算）	（決算）	（当初計画）	（決算）
収入	指定管理料	36,200,345 111,184,042	34,966,327 109,013,950	36,230,725 110,247,128	36,230,725 110,247,128
	その他収入	0 0	0 0	60,500 242,000	1,200 6,510
	計	36,200,345 111,184,042	34,966,327 109,013,950	36,291,225 110,489,128	36,231,925 110,253,638
支出	運営費	2,561,848 8,770,908	2,561,848 8,765,402	3,163,351 9,804,951	3,105,052 9,308,606
	管理費	11,212,680 35,597,709	11,782,302 36,319,191	11,639,587 36,197,105	12,335,615 37,399,183
	本部経費	1,737,750 6,951,000	1,878,500 7,514,000	1,429,000 5,716,000	2,200,500 8,802,000
	人件費	14,301,746 45,225,028	15,687,687 48,405,110	18,794,486 53,616,187	15,607,465 50,133,309
	修繕費	1,202,200 4,004,208	1,501,700 5,134,100	1,755,474 7,017,754	1,676,400 4,093,291
	その他支出	0 0	0 0	0 0	0 0
	計	29,278,474 93,597,853	31,533,537 98,623,803	35,352,898 106,635,997	32,724,532 100,934,389
収支差額		6,921,871 17,586,189	3,432,790 10,390,147	938,327 3,853,131	3,507,393 9,319,249
区への返還額		7,192,582 15,567,122	3,643,956 8,002,224	0 0	3,842,268 7,765,030
精算後収支差額		−270,711 2,019,067	−211,166 2,387,923	938,327 3,853,131	−334,875 1,554,219

（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＞

・その他収入については、令和７年７月１日から雨具の販売、８月１日から不要自転車の引き取りによるものである。

・管理費については、消耗品費及び支払手数料が増加したため、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。
・本部経費の主な内訳としては、役員報酬、経理・労務事務費、サポートセンター費及び法定福利費である。

担当所管部	
部	防災都市づくり部
課	土木管理課

令和７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＞ 定期利用登録率【年間平均】（登録者数／定期収容台数）：111.6%（6 年度 111.2%） 一時利用率【一日平均】（利用者数／一時収容台数）：76.4%（6 年度 94.2%）

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ていた。自衛消防訓練を実施やＡＥＤ講習会を受講。
区民サービス		**40**		**36**	
	施設利用者の満足度が高い。	10	4	8	利用者の満足度 77.3%。
	社員教育が徹底され、質の高い接遇により、適切な利用案内を行っている。	10	4	8	係員の対応 72.1%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	5	10	場内走行の注意喚起や雨具の販売等を実施した。
	利用者からの声をモニタリングし、サービスの是正・改善を図っている。	10	5	10	利用者からの要望への対応を実施した。
小計（A）		**100**		**96**	
その他評価項目		配点	評価	得点	
	利用者増加のための対策に取り組んでいる。	5	3	3	インターネットにて、新規申込、更新及び空き待ち状況の確認が出来る。
	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	3	1.8	区民雇用及び区内事業者率は 50.0%であり、更なる促進が必要である。
	環境やエコに関する取組を積極的に行っている。	2	5	2	日頃の取組に加え、「荒川区ｴｺﾌｫﾜｰﾄﾞ事業者認定」の認証を受けた。
小計（B）		**10**		**6.8**	
合計（A＋B）				**102.8**	
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、事業計画書どおり配置されていた。
・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 7 年 11 月 17 日（月）～12 月 7 日（日）
回答件数	・154 件／1,281 件（回答数／アンケート調査票配付数）

（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 72.1%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。また、場内走行に対し危険であるとの意見があったため、注意の声掛けを強化するとともに、英語での掲示も追加した。

・場内の整理整頓については、「清潔でいつもきれい」に 82.5%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＞

・利用者のマナー向上のため、啓発の掲示や、係員による監視、声掛けを増やすなど、対策を強化する必要がある。

・新型ラックの操作方法に関する問い合わせがあったことから、分かりやすい案内看板を設置するとともに、手順解説リーフレットを設置し、周知を図った。今後も、より直感的に理解しやすい案内表記への改善や、混雑時のサポート体制の強化を継続して検討していく必要がある。

・アンケートの回答件数が少ないため、配付時期や実施方法等の見直しについて検討し、回答数を増やす必要がある。

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 7 年 4 月 28 日・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＞

・定期利用のキャンセル待ち解消に向け、令和 7 年 11 月に区が導入した新型 2 段ラックの「上段利用率の向上」および、令和 8 年度の平置きエリア拡大を見据えた「効果的なレイアウトの構築」が運営課題である。今後も、現場での丁寧な利用案内や操作サポートを強化して上段利用の定着を図るとともに、区との緊密な協議・連携のもと、利用分析を定期的に行い、その結果に基づき適宜、レイアウトの変更について、検討・実施する必要がある。

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、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・消耗品費削減及び従業員に対する意識向上の取組等、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＞

・現場での丁寧な利用案内や操作サポートを強化して上段利用の定着を図るとともに、区との緊密な協議・連携のもと、利用分析を定期的に行い、その結果に基づき適宜、レイアウトの変更について、検討・実施する必要がある。

＜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 72.1%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５年度 （決算）	令和６年度 （決算）	令和７年度 （当初計画）	令和７年度 （決算）
収入	指定管理料		30,716,820 111,184,042	29,894,763 109,013,950	29,512,411 110,247,128	29,512,411 110,247,128
	その他収入		0 0	0 0	60,500 242,000	1,500 6,510
	計		**30,716,820** **111,184,042**	**29,894,763** **109,013,950**	**29,572,911** **110,489,128**	**29,513,911** **110,253,638**
支出	運営費		3,191,620 8,770,908	3,191,620 8,765,402	3,244,420 9,804,951	3,191,620 9,308,606
	管理費		9,523,232 35,597,709	9,226,720 36,319,191	9,159,487 36,197,105	9,360,965 37,399,183
		本部経費	1,737,750 6,951,000	1,878,500 7,514,000	1,429,000 5,716,000	2,200,500 8,802,000
	人件費		12,955,698 45,225,028	13,823,651 48,405,110	14,336,078 53,616,187	14,476,161 50,133,309
	修繕費		1,417,383 4,004,208	1,476,300 5,134,100	1,512,776 7,017,754	603,900 4,093,291
	その他支出		0 0	0 0	0 0	0 0
	計		**27,087,933** **93,597,853**	**27,718,291** **98,623,803**	**28,252,761** **106,635,997**	**27,632,646** **100,934,389**
収支差額			**3,628,887** **17,586,189**	**2,176,472** **10,390,147**	**1,320,150** **3,853,131**	**1,881,265** **9,319,249**
区への返還額			**2,900,023** **15,567,122**	**1,045,607** **8,002,224**	**0** **0**	**1,118,447** **7,765,030**
精算後収支差額			**728,864** **2,019,067**	**1,130,865** **2,387,923**	**1,320,150** **3,853,131**	**762,818** **1,554,219**

（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＞

・その他収入については、令和７年７月１日から雨具の販売、８月１日から不要自転車の引き取りによるものである。

・管理費については、支払手数料が増加したため、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。

・光熱水費については、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。

・本部経費の主な内訳としては、役員報酬、経理・労務事務費、サポートセンター費及び法定福利費である。

担当所管部	
部	防災都市づくり部
課	土木管理課

令和７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＞ 定期利用登録率【年間平均】（登録者数／定期収容台数）：41.1%（６年度39.6%） 一時利用率【一日平均】（利用者数／一時収容台数）：136.0%（６年度150.2%）

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ていた。自衛消防訓練を実施やＡＥＤ講習会を受講。
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 72.5%。
	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 65.0%が満足。
	創意工夫により、サービス向上に取り組んでいる。	10	4	8	雨具販売の実施や定期利用新規受付時のエコサイクルの利用方法の説明。
	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	
	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、代車を貸出しや、ＰＡＳＭＯカードを配備した。
	区民の雇用、区内事業者の活用等を積極的に行い地域に貢献している。	3	2	1.2	区民雇用及び区内事業者率は 37.5%であり、更なる促進が必要である。
	環境やエコに関する取組を積極的に行っている。	2	5	2	日頃の取組に加え、「荒川区ｴｺﾌｫﾜｰﾄﾞ事業者認定」の認証を受けた。
小計（B）		**10**		**6.2**	
合計（A＋B）				**100.2**	
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、事業計画書どおり配置されていた。
・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 7 年 11 月 17 日（月）～12 月 7 日（日）
回答件数	・20 件／163 件（回答数／アンケート調査票配付数）

（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 65.0%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 90.0%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＞

・大型自転車の定期利用需要の増加に対し、適正な受け入れ体制の構築に向けた利用分析と具体的な対応について、区との連携のもと、検討・実施する必要がある。

・アンケートの回答件数が少ないため、配付時期や実施方法等の見直しについて検討し、回答数を増やす必要がある。

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 7 年 4 月 28 日

・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＞

・機械式駐車場の故障に伴う出庫不能トラブルに対し、事前に策定した事業計画に則り、配備済みの代替自転車を速やかに提供することで、迅速かつ確実なトラブル対応を行った。

・非常用電源のバッテリー交換の実施をしたことにより、停電時の機械式駐車場の稼働確保など、災害時への備えを十分に行った。

＜課題・今後改善が必要な点＞

・近隣駐輪場の開設に伴い、一時利用の混雑緩和の傾向があるものの、将来的な需要再増を見据えた実効性のある満車対策を事前に構築する必要がある。今後も、区との緊密な協議・連携のもと、利用分析を定期的に行い、その結果に基づき適宜、レイアウトの変更について、検討・実施する必要がある。

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、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・消耗品費削減及び従業員に対する意識向上の取組等、経費縮減の取組が認められる。	良好
労務	労務環境が適正である	雇用契約書、賃金台帳、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＞

・一時利用者置場の満車対策が課題であり、区との緊密な協議・連携のもと、利用分析を定期的に行い、その結果に基づき適宜、レイアウトの変更について、検討・実施する必要がある。

＜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 65.0%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、会計②は「良好」であるが、他の会計①、労務及び法人決算は、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５年度 （決算）	令和６年度 （決算）	令和７年度 （当初計画）	令和７年度 （決算）
収入	指定管理料	17,616,715 111,184,042	18,180,786 109,013,950	18,240,889 107,634,823	18,240,889 110,247,128
	その他収入	0 0	0 0	60,500 242,000	3,500 6,510
	計	**17,616,715** **111,184,042**	**18,180,786** **109,013,950**	**18,301,389** **107,876,823**	**18,244,389** **110,253,638**
支出	運営費	808,128 8,770,908	802,622 8,765,402	802,622 8,844,682	802,622 9,308,606
	管理費	6,579,443 35,597,709	6,650,903 36,319,191	6,813,920 34,653,264	6,655,499 37,399,183
	本部経費	1,737,750 6,951,000	1,878,500 7,514,000	1,429,000 5,716,000	2,200,500 8,802,000
	人件費	7,638,056 45,225,028	8,028,839 48,405,110	8,810,792 53,616,187	8,457,663 50,133,309
	修繕費	362,725 4,004,208	587,300 5,134,100	1,385,660 6,909,559	398,171 4,093,291
	その他支出	0 0	0 0	0 0	0 0
	計	**15,388,352** **93,597,853**	**16,069,664** **98,623,803**	**17,879,062** **104,023,692**	**16,313,955** **100,934,389**
収支差額		**2,228,363** **17,586,189**	**2,111,122** **10,390,147**	**422,327** **3,853,131**	**1,930,434** **9,319,249**
区への返還額		**1,795,975** **15,567,122**	**1,662,682** **8,002,224**	**0** **0**	**1,484,332** **7,765,030**
精算後収支差額		**432,388** **2,019,067**	**448,440** **2,387,923**	**422,327** **3,853,131**	**446,102** **1,554,219**

（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＞

・その他収入については、令和７年７月１日から雨具の販売、８月１日から不要自転車の引き取りによるものである。

・管理費については、警備等委託費において緊急警備出動が想定より少なかったため、当初計画より決算額が下回った。

・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、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。

＜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。
・本部経費の主な内訳としては、役員報酬、経理・労務事務費、サポートセンター費及び法定福利費である。

担当所管部	
部	防災都市づくり部
課	土木管理課