

1-2 集計結果(区所管課・指定管理者調査)

※ この集計結果は、回答を得た当初の内容をそのまま掲載していますが、その後、検証を進める中で、区所管課や指定管理者に内容を確認し、精査した上で報告書や資料(データ分析編)に反映しているため、集計結果と報告書等で記載内容が異なる場合があります。

番号	所管	1	2	3	4	5	6	7	8	
施設名	都市整備部 大田黒公園	教育委員会事務局 永福図書館	区民生活部 コミュニティふらっと永福	子ども家庭部 上高井戸保育園	教育委員会事務局 南萩窪図書館	教育委員会事務局 下井草図書館	教育委員会事務局 今川図書館	教育委員会事務局 今川図書館	保健福祉部 ゆうゆう今川館(施設維持管理のみ)	
種別	公園	図書館	集会施設	保育園	図書館	図書館	図書館	その他		
開始年度	H23年度	H22年度	R03年度	H29年度	R02年度	R02年度	R02年度	R02年度	R02年度	
指定管理期間	H31年4月1日～R6年3月31日	R3年4月1日～R6年3月31日	R3年4月1日～R6年3月31日	R4年4月1日～R6年3月31日	R2年4月1日～R7年3月31日	R2年4月1日～R7年3月31日	R2年4月1日～R7年3月31日	R2年4月1日～R7年3月31日	R2年度	
事業者名	箱根植木株式会社	シダックス大新東ヒューマンサービス(株)	シダックス大新東ヒューマンサービス(株)	社会福祉法人風の森	(共同事業体)TRC・丸善・大星すぎなみグループ	(株)図書館流通センター、丸善雄松堂(株)、大星ビル管理(株)	(株)図書館流通センター、丸善雄松堂(株)、大星ビル管理(株)	(株)図書館流通センター、丸善雄松堂(株)、大星ビル管理(株)	(株)図書館流通センター、丸善雄松堂(株)、大星ビル管理(株)	
【Q1】指定管理者制度を導入した理由を教えてください。	区	平成21年度民間事業化提案制度において「大田黒公園利用活用プロジェクト」が採択され、区内唯一の「黒公園」である大田黒公園において、専門的なノウハウを有する事業者による質の高い維持管理やイベントの開催、利用者対応が期待されたため。	司書の安定的な配置と民間事業者のノウハウや創意工夫による新たな視点での図書館サービスを展開するとともに、経営上の工夫や複合施設としての一体的な運営によるコスト削減等で図書館運営の効率化を図るため。	複合施設としての特徴を最大限に生かすため、また、多世代交流事業等を自ら企画・立案できる民間事業者の知識・経験を活用し、施設-一体的な管理・運営を図ることが効率的であるため。	効率的な運営による総経費の増加の抑制や保育サービスの拡充を図るため(保育サービスのあり方検討部会報告「保育サービスの新たな展開(平成17年9月)」に基づき導入)。	司書の安定的な配置と民間事業者のノウハウや創意工夫による新たな視点での図書館サービスを展開するとともに、経営上の工夫や複合施設としての一体的な運営によるコスト削減等で図書館運営の効率化を図るため。	司書の安定的な配置と民間事業者のノウハウや創意工夫による新たな視点での図書館サービスを展開するとともに、経営上の工夫や複合施設としての一体的な運営によるコスト削減等で図書館運営の効率化を図るため。	司書の安定的な配置と民間事業者のノウハウや創意工夫による新たな視点での図書館サービスを展開するとともに、経営上の工夫や複合施設としての一体的な運営によるコスト削減等で図書館運営の効率化を図るため。	併設する今川図書館と一体的かつ効率的・効果的に施設の維持管理を行うため。	
【Q2-1】導入前に想定していたサービス面のメリットや効果を教えてください。	区	①庭園管理において、季節に合った樹木・華花の見せ方や細やかな手入れが行き届いている。 ②直営ではできない自主事業(竹灯笼とお月見会、ナイチャーゲーム、ピアノコンサート、七夕飾りミニ門松・菖玉作り講習会等)の開催が行われている。 ③地元住民の憩いの場づくり(管理者との良好なコミュニケーションや心地よい環境整備)ができている。	・司書を中心とした運営を行うことにより、専門的な知識や技術を生かした、質の高いフレンドリーサービスや児童サービス等を実施することができる。 ・事業者の他自治体での図書館運営によるノウハウを生かした創意工夫のある事業(展示、講演会、お話し会、イベント等)を行うことができる。	・利用者ニーズを的確に把握し、集客力の高い自主事業を展開すること。 ・施設設備面での工夫により快適性向上を図ること。 ・施設管理者として、災害時の施設設備の被災状況を把握し復旧作業に取り組み他、区の災害対策に協力すること。	サービス面では民間ならではの感覚で保護者ニーズに対応しながら、認可保育所として適正な運営を行うこと。	・司書を中心とした運営を行うことにより、専門的な知識や技術を生かした、質の高いフレンドリーサービスや児童サービス等を実施することができる。 ・事業者の他自治体での図書館運営によるノウハウを生かした創意工夫のある事業(展示、講演会、お話し会、イベント等)を行うことができる。	・司書を中心とした運営を行うことにより、専門的な知識や技術を生かした、質の高いフレンドリーサービスや児童サービス等を実施することができる。 ・事業者の他自治体での図書館運営によるノウハウを生かした創意工夫のある事業(展示、講演会、お話し会、イベント等)を行うことができる。	・司書を中心とした運営を行うことにより、専門的な知識や技術を生かした、質の高いフレンドリーサービスや児童サービス等を実施することができる。 ・事業者の他自治体での図書館運営によるノウハウを生かした創意工夫のある事業(展示、講演会、お話し会、イベント等)を行うことができる。	施設全体を指定管理者による一体的な維持管理を行うことにより、修繕等の迅速な対応が可能となり、施設の修繕等時間を短縮できるなど、施設利用者へのサービスの向上につながる。	
【Q2-2】【Q2-1】で想定したメリットや効果が実際に図られているか、具体的な状況を教えてください。	区	質の高い管理を保つことで、区内で唯一の回遊式庭園としての魅力を最大限に引き出し、たくさんの来園者を迎えている。 また、季節ごとの自主事業は区民から高評価を受けている。	・司書資格を持っている図書館職員の勤務時間増指定管理者 66%(司書保有者率) 直営館 52%(司書保有者率) ※算出方法＝職員全員の1か月の総勤務時間数/司書保有者の1ヶ月の勤務時間数	令和4年8月に実施した利用者満足度調査では、「大変満足している」が64.0%、「どちらかといえば満足している」が34.0%となっており、全ての集会施設で最も満足度が高かった。 多世代交流イベントでは、多数のブースを設置し、幼児から高齢者までが共通体験を通して交流ができる工夫が見られ、1日に1千名を超える来館者がある。自主事業では、キッズダンス、美術や歴史講座など特定世代に需要のある企画のほか、マクラ手芸やピラティスなど多世代に人気の講座も開催されており、いづれも盛況である。	区立直営園に比べICT化への対応が進んでいるなど、利便性・効率性の向上が図られている。	・司書資格を持っている図書館職員の勤務時間増指定管理者 66%(司書保有者率) 直営館 52%(司書保有者率) ※算出方法＝職員全員の1か月の総勤務時間数/司書保有者の1ヶ月の勤務時間数	・司書資格を持っている図書館職員の勤務時間増指定管理者 66%(司書保有者率) 直営館 52%(司書保有者率) ※算出方法＝職員全員の1か月の総勤務時間数/司書保有者の1ヶ月の勤務時間数	・司書資格を持っている図書館職員の勤務時間増指定管理者 66%(司書保有者率) 直営館 52%(司書保有者率) ※算出方法＝職員全員の1か月の総勤務時間数/司書保有者の1ヶ月の勤務時間数	施設が新しいことから、修繕等の顕著な実績は多くないが、ゆうゆう今川館の運営従事者とのコミュニケーションに問題はなく、指定管理者の施設維持管理も迅速に対応できる体制が取られており、ゆうゆう今川館の施設維持管理は良好に保たれている。	
【Q2-3】その他、導入により、新たに付加された区民サービス(自主事業を含む)はどのようなものがあるか、具体的に教えてください。	指定管理者	<区 回答欄> ・質の高い庭園(数年先の樹形を想定した経験を活かした木々の手入れや回遊式日本庭園としての景観等のバリエーションの確保)を維持している。 ・季節ごとに、新緑ライトアップ、竹灯笼とお月見の会、お茶会、紅葉ライトアップ、ミニ門松作り講習会、菖玉作り講習会等の自主事業を行っている。  <指定管理者 回答欄> ・現在、2名のスタッフが図書館とコミュニティふらっとを兼任しており、コミュニティふらっと受付の手待ち時間には図書館受付が繁忙となった場合に受付フォローが可能となっている。兼任スタッフであればより専門的なフォローが可能となる。 ・当社従業員を講師とした講習とお話し会、音楽とコラボのお話し会を開催し、関連本を展示。 ・子ども向けレファレンス推進イベント「しゅくだいお助け隊」を実施。 ・中高生・一般・高齢者向けにそれぞれ講座を実施し関連本の展示を実施。 ・大宮保育園と合同で消防訓練を実施。 ・集会施設と図書館の双方の受付を兼任できるスタッフの配置により柔軟な対応が可能になった。	<区 回答欄> ・インセンティブ事業として予算を別途計上し、創意工夫による事業を実施している。 ・複合施設のため、開館時間をコミュニティふらっと永福に合わせ延長した。(平日・土・日:午後8時を午後9時、日・祝日:午後5時を午後9時に延長)  <指定管理者 回答欄> ・現在、2名のスタッフが図書館とコミュニティふらっとを兼任しており、コミュニティふらっと受付の手待ち時間には図書館受付が繁忙となった場合に受付フォローが可能となっている。兼任スタッフであればより専門的なフォローが可能となる。 ・当社従業員を講師とした講習とお話し会、音楽とコラボのお話し会を開催し、関連本を展示。 ・子ども向けレファレンス推進イベント「しゅくだいお助け隊」を実施。 ・中高生・一般・高齢者向けにそれぞれ講座を実施し関連本の展示を実施。 ・大宮保育園と合同で消防訓練を実施。 ・集会施設と図書館の双方の受付を兼任できるスタッフの配置により柔軟な対応が可能になった。	<区 回答欄> ・指定事業として年2回開催している全館型多世代交流イベントでは、地域団体等と連携した各種ワークショップや日本フィルハーモニー交響楽団の演奏会等、多世代が楽しむことができる事業とすることができた。 ・自主事業では、幼児から高齢者までの様々なニーズを把握し、14講座、延べ1,761人の参加があった。また、中高校生の居場所づくりとして、放課後にラウンジの一部の席を中高生優先席としたり、多目的室、楽器練習室の無料開放を実施している。  <指定管理者 回答欄> ・現在、2名のスタッフが図書館とコミュニティふらっとを兼任しており、コミュニティふらっと受付の手待ち時間には図書館受付が繁忙となった場合に受付フォローが可能となっている。兼任スタッフであればより専門的なフォローが可能となる。 ・大宮保育園と合同で消防訓練を実施。 ・参加者のニーズを取入れ各世代に適した自主事業を運営。 ・地域の講師を採用。(全10講座中5講座)集会施設と図書館の双方の受付を兼任できるスタッフの配置により柔軟な対応が可能になった。	<区 回答欄> 延長保育の実施  <指定管理者 回答欄> 年数回の地域の子育て家庭への各種講座実施。	<区 回答欄> ・インセンティブ事業として予算を別途計上し、創意工夫による事業を実施している。 ・区内の憩いの場としてソファアーム等を設置して居心地の良い空間を新設することが出来た。 ・小学生を対象に、ロボットとパソコンを使用したプログラミング学習イベントを実施。 ・「みなみおさくほ緑日」と称したイベントを実施。賑わい創出と地域の活性化が出来る。 ・JVグループを活用し、図書館初の杉並公会堂イベント(3館合同開催)による大規模イベントを実施した。	<区 回答欄> ・インセンティブ事業として予算を別途計上し、創意工夫による事業を実施している。 ・館内にユニバーサルデザインを採用した書架見出しや館内掲示を企画作成、全ての利用者にとって、わかりやすい図書館を目指している。 ・JVグループを活用し、図書館初の杉並公会堂イベント(3館合同開催)による大規模イベントを実施した。	<区 回答欄> ・インセンティブ事業として予算を別途計上し、創意工夫による事業を実施している。 ・複合施設のため、ゆうゆう今川館に合わせて開館時間を延長した。(平日・土:午後8時を午後9時に延長)  <指定管理者 回答欄> ・ロボットプログラミング体験「ロボットこりを動かしてみよう!」、「親子で楽しむ日本の伝統芸能 津軽三味線」、3館合同開催の講演会「ハッピーコミュニケーションのすすめ」、ピノキオのぼうけん風、「野分アート展 トーロールの森」写真展、講演会、ワークショップ、「すぎなみ園土かるたを作ろう」等の事業を実施し、多くの利用者にご参加頂いた。 ・選書、除籍を常時実施し、常設のリサイクルコーナーで年間を通じて常に資料を提供している。	<区 回答欄> ・インセンティブ事業として予算を別途計上し、創意工夫による事業を実施している。 ・複合施設のため、ゆうゆう今川館に合わせて開館時間を延長した。(平日・土:午後8時を午後9時に延長)  <指定管理者 回答欄> ・ロボットプログラミング体験「ロボットこりを動かしてみよう!」、「親子で楽しむ日本の伝統芸能 津軽三味線」、3館合同開催の講演会「ハッピーコミュニケーションのすすめ」、ピノキオのぼうけん風、「野分アート展 トーロールの森」写真展、講演会、ワークショップ、「すぎなみ園土かるたを作ろう」等の事業を実施し、多くの利用者にご参加頂いた。 ・選書、除籍を常時実施し、常設のリサイクルコーナーで年間を通じて常に資料を提供している。	特になし
【Q3-1】指定管理者制度を導入したことにより発生した課題があれば、具体的に教えてください。	指定管理者	<区 回答欄> 特になし  <指定管理者 回答欄> 自主事業の参加費について、事業として行うので、杉並区が開催する類似のイベントより比較的高くなってしまいます。	<区 回答欄> ・指定管理者の選定やモニタリング等には、専門的な知識や経験が必要となるが、直営館が減ったことで、司書である区職員の知識や経験を積むための現場も減っていること。 ・施設維持管理については営繕課とも協議しながら進めていること。 ・コミュニティふらっと永福との一体的な運営になり、区長部局の主管課との調整が必要となったこと。  <指定管理者 回答欄> 特になし	<区 回答欄> ・指定管理者との協議を行うため、時間を要する ・情報公開(特に経営上のノウハウ)に当たり、指定管理者が「これは経営上のノウハウに当たらない」と考え、事業活動情報として非開示を求めている項目が多い企画提案書や事業計画書等) ・施設設備の修繕等休館を伴う工事 ・苦情・要望への対応・運営ルールの改善  <指定管理者 回答欄> 特になし	<区 回答欄> 特になし	<区 回答欄> ・指定管理者へのモニタリングや様々なトラブル等への対応について、図書館業務に精通した職員が必要となること。 ・施設維持管理について区と指定管理者のリスク分担が難しいこと。  <指定管理者 回答欄> 指定管理者制度を導入したことにより発生した問題は特になしと考えます。	<区 回答欄> ・指定管理者へのモニタリングや様々なトラブル等への対応について、図書館業務に精通した職員が必要となること。 ・施設維持管理について区と指定管理者のリスク分担が難しいこと。  <指定管理者 回答欄> 指定管理者制度を導入したことにより発生した問題は特になしと考えます。	<区 回答欄> ・指定管理者へのモニタリングや様々なトラブル等への対応について、図書館業務に精通した職員が必要となること。 ・施設維持管理について区と指定管理者のリスク分担が難しいこと。 ・委託による運営のゆうゆう今川館との併設となり、区長部局の主管課との調整が必要となったこと。  <指定管理者 回答欄> 指定管理者制度を導入したことにより発生した問題は特になしと考えます。	特になし	
【Q3-2】【Q3-1】の課題は解決したのか、解決に向けて取り組んでいるのか、どのように取り組んでいる(いた)のか具体的に教えてください。	指定管理者	<区 回答欄> イベント参加者に参加料を負担してもらうことで、事業を継続することができた。  <指定管理者 回答欄> 出来る限り定員に空きを出さないよう集客を増やすよう努力し、杉並区広報、杉並区HP、公園HP、SNSなどを活用しコストの削減(資材費の見直し)に努めています。	<区 回答欄> ・有資格者、専門性の高い職員や、地域図書館の勤務経験がある職員を確保するとともに、直営の地域図書館を維持している。 ・施設維持管理については営繕課とも協議しながら進めている。 ・定例会には地域課と共に出席し、情報や課題の共有を行っている。  <指定管理者 回答欄> 該当なし	<区 回答欄> ・有資格者、専門性の高い職員や、地域図書館の勤務経験がある職員を確保するとともに、直営の地域図書館を維持している。 ・施設維持管理については営繕課とも協議しながら進めている。 ・定例会には地域課と共に出席し、情報や課題の共有を行っている。  <指定管理者 回答欄> 該当なし	<区 回答欄> -	<区 回答欄> ・有資格者、専門性の高い職員や、地域図書館の勤務経験がある職員を確保するとともに、直営の地域図書館を維持している。 ・施設維持管理については営繕課とも協議しながら進めている。  <指定管理者 回答欄> 該当なし	<区 回答欄> ・有資格者、専門性の高い職員や、地域図書館の勤務経験がある職員を確保するとともに、直営の地域図書館を維持している。 ・施設維持管理については営繕課とも協議しながら進めている。 ・臨時休館等がある場合に高齢者施策への情報共有を行っている。  <指定管理者 回答欄> ・該当なし	<区 回答欄> ・有資格者、専門性の高い職員や、地域図書館の勤務経験がある職員を確保するとともに、直営の地域図書館を維持している。 ・施設維持管理については営繕課とも協議しながら進めている。 ・臨時休館等がある場合に高齢者施策への情報共有を行っている。  <指定管理者 回答欄> ・該当なし	特になし	
【Q4-1】指定管理者制度を導入した後の社会環境の変化等により、現施設で生じている新たな課題があれば、具体的に教えてください。	指定管理者	<区 回答欄> 直近の指定管理期間において、予測不能な物価上昇があり、人件費・燃料費・資材費等は企業努力で賄うことに苦慮していると思われる。  <指定管理者 回答欄> ・世の中の物価高騰による電気料金に大きな影響が出てきています。 ・設備消耗品等の交換部品の品薄と、予防保全を含めた万が一のリカバリーなどのリスクへの考えが必要となります。	<区 回答欄> 人件費の上昇や光熱水費の高騰により、当初の指定管理料予定額を上回るようになったこと。  <指定管理者 回答欄> ①円安原油高の影響で燃料価格が高騰し、指定管理者の収支を圧迫している。 ②新型コロナウイルス感染症拡大の終息が見通せず、お話し会等のイベントの参加人数を減らして実施している。	<区 回答欄> 人件費の上昇や光熱水費の高騰により、当初の指定管理料予定額を上回るようになったこと。  <指定管理者 回答欄> ①円安原油高の影響で燃料価格が高騰し、指定管理者の収支を圧迫している。 ②新型コロナウイルス感染症拡大の終息が見通せず、集客室等の稼働率に影響がでている。	<区 回答欄> 特になし	<区 回答欄> 人件費の上昇や光熱水費の高騰により、当初の指定管理料予定額を上回るようになったこと。  <指定管理者 回答欄> ・新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、ソーシャルディスタンスを考慮した、カウンター対応・座席設置、消毒の徹底、イベント開催時の参加者数の検討などが発生している。	<区 回答欄> 人件費の上昇や光熱水費の高騰により、当初の指定管理料予定額を上回るようになったこと。  <指定管理者 回答欄> ・新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、ソーシャルディスタンスを考慮した、カウンター対応・座席設置、消毒の徹底、イベント開催時の参加者数の検討などが発生している。	<区 回答欄> 人件費の上昇や光熱水費の高騰により、当初の指定管理料予定額を上回るようになったこと。  <指定管理者 回答欄> ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、利用者へ協力しながらの図書館の利用制限	左記に同じ	

(1) 指定管理導入に伴う区民サービスについて

番号		1	2	3	4	5	6	7	8
所管		都市整備部	教育委員会事務局	区民生活部	子ども家庭部	教育委員会事務局	教育委員会事務局	教育委員会事務局	保健福祉部
施設名		大田黒公園	永福図書館	コミュニティふらっと永福	上高井戸保育園	南萩窪図書館	下井草図書館	今川図書館	ゆうゆう今川館(施設維持管理のみ)
種別		公園	図書館	集会所	保育園	図書館	図書館	図書館	その他
開始年度		H23年度	H22年度	R03年度	H29年度	R02年度	R02年度	R02年度	R02年度
指定管理期間		H31年4月1日～R6年3月31日		R3年4月1日～R6年3月31日		R4年4月1日～R6年3月31日		R2年4月1日～R7年3月31日	
事業者名		箱根植木株式会社		シダックス大新東ヒューマンサービス(株)		社会福祉法人風の森		(共同事業体)TRC・丸善・大星すざなみグループ 【(株)図書館流通センター、丸善雄松堂(株)、大星ビル管理(株)】	
		<p>&lt;区 回答欄&gt;            現行は予算の範囲内で企業努力により管理できている。            ・指定管理者 回答欄&gt;            ・節電に努め、空調の温度管理、不要な照明は切る様にしてあります。</p>	<p>&lt;区 回答欄&gt;            ・光熱費や人件費など、安定したサービスに必要な経費について、適正に判断していく。            &lt;指定管理者 回答欄&gt;            ①不可抗力であり、区側と取り扱いについて協議が必要と考えている。            ②共有スペース等のコロナ感染防止策を徹底し、ご利用者様に安心安全にご利用いただき、従来通りの施設利用に繋がるよう努めている。</p>	<p>&lt;区 回答欄&gt;            ・光熱費や人件費など、安定したサービスに必要な経費について、適正に判断していく。            &lt;指定管理者 回答欄&gt;            ①不可抗力であり、区側と取り扱いについて協議が必要と考えている。            ②共有スペース等のコロナ感染防止策を徹底し、ご利用者様に安心安全にご利用いただき、従来通りの施設利用に繋がるよう努めている。</p>	<p>&lt;区 回答欄&gt;            特になし            &lt;指定管理者 回答欄&gt;            特になし</p>	<p>&lt;区 回答欄&gt;            ・光熱費や人件費など、安定したサービスに必要な経費について、適正に判断していく。            &lt;指定管理者 回答欄&gt;            ・カウンターに透明の仕切りを設置、座席は一定距離を保てるように間引きを実施、出入口に消毒液の設置している。            ・一部のイベントに「Web配信イベント」を導入している。            ・これにより非接触でイベントを開催することが出来、感染症拡大防止と区民サービス充実を両立することが出来ている。</p>	<p>&lt;区 回答欄&gt;            ・光熱費や人件費など、安定したサービスに必要な経費について、適正に判断していく。            &lt;指定管理者 回答欄&gt;            ・カウンターに透明の仕切りを設置、座席は一定距離を保てるように間引きを実施、出入口に消毒液の設置している。            ・一部のイベントに「Web配信イベント」を導入している。            ・これにより非接触でイベントを開催することが出来、感染症拡大防止と区民サービス充実を両立することが出来ている。</p>	<p>&lt;区 回答欄&gt;            ・光熱費や人件費など、安定したサービスに必要な経費について、適正に判断していく。            &lt;指定管理者 回答欄&gt;            ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、自治体が決定された事項に沿った図書館運営(休館、開館時間短縮、イベントの縮小、人数制限、閲覧席の間引き、マスク着用、手指消毒等の配慮パートナーの設置、利用者カードの代理使用等)が実施されている。</p>	左記に同じ
(2) モニタリング・評価	【Q5】直近(R4年度前期)のモニタリング結果を教えてください。	区	すべての評価項目について優良または良好の評価であった。	ほとんどの項目が良好、概ね良好であったが、「提出された書類に、未記載、誤りなどがなく、必要な事項が適切に記載されている。」という項目については、再提出を求めたケースがあったため、やや不備と評価した。	ほとんどの項目が良好、概ね良好であったが、「提出された書類に、未記載、誤りなどがなく、必要な事項が適切に記載されている。」という項目については、再提出を求めたケースがあったため、やや不備と評価した。	すべての評価項目について、良好、概ね良好であった。	全ての項目について、良好、概ね良好であった	全ての項目について、良好、概ね良好であった	全ての項目について、良好、概ね良好であった。
	(参考)過去3年間のモニタリング結果	区	100点	90点	92点	100点	98点	98点	98点
	95点以上:優良	区	101点	92点	92点	105点	91点	91点	91点
	80点以上:良好	区	106点	98点	-	99点	97点	97点	97点
	60点以上:普通	区	98点	98点	-	98点	-	-	-
【Q6】各年度終了後に指定管理者から提出される事業報告書やモニタリングの結果を踏まえた総合的な評価を行うこととなっているが、どのように行っているのか、教えてください。	区	各年度終了後に事業報告書、モニタリング結果、利用者満足度調査結果などを参考に課内での意見交換を経て評価を行っている。	区立図書館では、毎年、利用者満足度調査を実施し、前年の実績とともに、図書館協議会のもと、サービス評価を行っている。	令和4年度から利用者満足度調査を実施し、杉並区立コミュニティふらっと運営事業者連絡会で共有するとともに、結果を参考に運営の見直しに繋げている。	モニタリングのほか東京福祉サービス第三者評価も受審しており、それらを踏まえた評価を行っている。	区立図書館では、毎年、利用者満足度調査を実施し、前年の実績とともに、図書館協議会のもと、サービス評価を行っている。	区立図書館では、毎年、利用者満足度調査を実施し、前年の実績とともに、図書館協議会のもと、サービス評価を行っている。	区立図書館では、毎年、利用者満足度調査を実施し、前年の実績とともに、図書館協議会のもと、サービス評価を行っている。	
【Q7】【Q6】の結果に基づき、協定書や次期管理者選定の募集要項などで見直した点があれば教えてください。	区	特になし	特になし	特になし	特になし	特になし	特になし	特になし	特になし
【Q8】次期の指定管理者を公募せずに選定した場合があれば、公募しなかった理由を教えてください。 ※通常通り公募した場合は、「公募した」と回答ください。	区	公募した	公募した	公募した	事業の継続性、入所者に及ぼす影響およびこれまでの実績等を総合的に勘案し、現指定管理者に引き続き管理を行わせることが適当であると選定委員会において評価されたため	公募した	公募した	公募した	公募した
【Q9】施設の築年数を教えてください。(令和4年4月1日現在、大規模改修している場合は、改修後の経過年数)	区	築41年	築1年	築1年	築6年	築29年	築26年	築15年	築15年
【Q10】「令和元年度」「令和3年度」と「指定管理導入前」の施設利用者数や利用率を教えてください。	区	<p>&lt;区 回答欄&gt;            (指定管理導入前:平成22年度実績)            公園利用者数:56,697名            (指定管理導入後:平成23年度実績)            公園利用者数:67,380名</p> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt;            (令和元年度実績)            公園利用者数:196,360名            (令和3年度実績)            公園利用者数:242,420名            ※出入口でのカウンターによる利用者数を計測した数値となります。</p>	<p>&lt;区 回答欄&gt;            【定義】            施設利用者数:個人貸出人数            令和元年度:78,316人            令和3年度:104,952人            導入前            直営(平成21年度):77,551人</p> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt;【定義】            年間利用者数:共有の1階総合入口にてカウンター利用者数及び各件数:実際に利用あった人数及び件数</p> <p>(令和元年度実績なし)</p> <p>(令和3年度実績)            年間利用者:248,531名            (永福図書館)            ●新規登録者数:2,158人            ●貸出件数:図書・雑誌・CD・他区からの借受資料の合計149,391点            ●リクエスト件数:680件            ●行事:おはなし会76回、講座:3回、こども会:2回、こども向けレファレンスイベント等:7回 計88回実施し1,026人参加、展示:計163回実施</p>	<p>&lt;区 回答欄&gt;            (令和3年度実績)            施設利用者数:個人貸出人数            令和元年度:78,316人            令和3年度:104,952人            導入前            直営(平成21年度):77,551人</p> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt;            (令和元年度実績)            施設利用者数:810名 利用率84.4%            &lt;令和3年度実績&gt;            施設利用者数:976名 利用率101.7%            &lt;平成24年度実績&gt;(施設建替のためH25.07~29.03は実績なし)            施設利用者数:491名 利用率99.8%</p> <p>●集会所等稼働率:第1集会所34.5%、第2集会所19.1%、第3集会所15.0%、第4集会所46.1%、第1・2集会所7.8%、第2・3集会所7.4%、第1~3集会所23.0%、楽器練習室69.5%、多目的室63.9%</p>	<p>&lt;区 回答欄&gt;            【定義】            施設利用者数:毎月1日現在の在籍児童数の年間合計            利用率:施設利用者数/利用定員数の年間合計</p> <p>&lt;令和元年度実績&gt;            施設利用者数:810名 利用率84.4%            &lt;令和3年度実績&gt;            施設利用者数:976名 利用率101.7%            &lt;平成24年度実績&gt;(施設建替のためH25.07~29.03は実績なし)            施設利用者数:491名 利用率99.8%</p> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt;            【定義】            施設利用者数:入館者数            個人貸出人数:年間の貸出人数            個人貸出冊数:年間の貸出冊数</p> <p>(令和元年度:指定管理導入前)            施設利用者数:154,255人            個人貸出人数:83,370人            個人貸出冊数:303,830冊</p> <p>(令和3年度:指定管理導入後)            施設利用者数:149,371人            個人貸出人数:87,088人            個人貸出冊数:318,827冊</p>	<p>&lt;区 回答欄&gt;            【定義】            施設利用者数:個人貸出人数            (指定管理導入前)            平成18年度(直営):79,549人            令和元年度(業務委託):83,370人            令和3年度:87,088人</p> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt;            【定義】            施設利用者数:入館者数            個人貸出人数:年間の貸出人数            個人貸出冊数:年間の貸出冊数</p> <p>(令和元年度:指定管理導入前)            施設利用者数:154,255人            個人貸出人数:83,370人            個人貸出冊数:303,830冊</p> <p>(令和3年度:指定管理導入後)            施設利用者数:149,371人            個人貸出人数:87,088人            個人貸出冊数:318,827冊</p>	<p>&lt;区 回答欄&gt;            【定義】            施設利用者数:個人貸出人数            (指定管理導入前)            平成20年度(直営):94,891人            令和元年度(業務委託):88,421人            (指定管理導入後)            令和3年度:91,588人</p> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt;            【定義】            施設利用者数:入館者数            個人貸出人数:年間の貸出人数            個人貸出冊数:年間の貸出冊数</p> <p>(令和元年度:指定管理導入前)            施設利用者数:214,576人            個人貸出人数:88,421人            個人貸出冊数:311,721冊</p> <p>(令和3年度:指定管理導入後)            施設利用者数:207,477人            個人貸出人数:91,588人            個人貸出冊数:332,075冊</p>	<p>&lt;区 回答欄&gt;            【定義】            施設利用者数:個人貸出人数            (指定管理導入前)            令和元年度(業務委託):86,271人            *直営なし、業務委託から指定管理者へ(指定管理導入後)            令和3年度:92,138人</p> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt;            【定義】            貸出人数:            冊数実績:            平成29年度 93,124人、336,232冊            平成30年度 92,765人、337,848冊            令和元年度            貸出人数:86,271人            冊数実績:310,713冊            令和2年度 71,037人、257,971冊            令和3年度            貸出人数:92,138人            冊数実績:340,845冊</p> <p>・令和2年度はコロナ禍により全館休館期間もあったが、3年度になり貸出人数はほぼ回復し、貸出冊数はコロナ前を上回っている。</p>	
【Q11-1】指定管理者制度導入後のアンケート調査など、利用や満足度を確保している場合、その手法(アンケートの対象者、周知方法(窓口で配布、利用者へ直接渡す)等)を教えてください。	区事業者	窓口でアンケート用紙を配布する他、イベントの際に参加者に直接渡しています。	区指示の下、年1回利用者満足度調査を実施。アンケート対象者:利用者 周知方法:1・2階窓口カウンター利用者に配布及び閲覧席に設置し、当日又は期日を設け、後日回収し意見を求めている。	区指示の下、年1~2回実施。アンケート対象者:利用者 周知方法:開館前のカウンターテーブル各席に設置し、座席利用者等に個別依頼及び集会所利用者に人数分布し記入依頼を頼し、3日間で目標数100件を回収。 ※弊社主導のアンケートについては、区主催のアンケートと内容重複のため未実施。	東京福祉サービス第三者評価及び玄関へのアンケートボックスの設置	アンケートの対象者:利用者 周知方法:館の入口、各階にポスターを掲示。館内放送での案内。 配布について:期間は3日間、カウンターにて直接利用者にアンケートを渡す。QRコードによるインターネットでの受付も実施。	アンケートの対象者:利用者 周知方法:館の入口、各階にポスターを掲示。館内放送での案内。 配布について:期間は3日間、カウンターにて直接利用者にアンケートを渡す。QRコードによるインターネットでの受付も実施。	アンケートの対象者:利用者 周知方法:施設の入り口他、各フロアの掲示板、図書館ホームページ掲載、カウンターや館内でお声がけして意見の記入を依頼	
【Q11-2】【Q11-1】の調査などに基づく施設の利用者満足度等を教えてください。	区事業者	総合評価点(令和3年度実施/回答者115名) 100点 50名 90点 11名 80点 5名 75点 21名 50点 14名 25点 1名 0点 2名	利用者満足度(令和4年度実施/回答者201名) ・「職員の対応はいかがですか」の質問に対する回答(満足)78.6% (やや満足)19.4% (やや不満)2.0% (不満)0% (未記入)0%	利用者満足度(令和4年度実施/回答者100名) ・「職員の対応はいかがですか」の質問に対する回答(十分満足している)64% (まあ満足している)34% (やや不満である)0% (不満である)0% (どちらでもない/分からない)2%	満足、大変満足を含わせて93%(のこりは"どちらともいえない")	利用者満足度(令和4年度実施/回答者221名) ・「職員の対応はいかがですか」の質問に対する回答(十分満足している)78.7% (まあ満足している)19% (やや不満である)0% (不満である)0% (未記入)2%	利用者満足度(令和4年度実施/回答者241名) ・「職員の対応はいかがですか」の質問に対する回答(満足)75.1% (まあ満足)23.2% (やや不満)0.8% (不満)0% (未記入)0.8%	利用者満足度(令和4年度実施/回答者301名) ・「職員の対応はいかがですか」の質問に対する回答(満足)81.4% (やや満足)17.8% (やや不満)0.3% (不満)0% (未記入)0.7%	

番号	1	2	3	4	5	6	7	8
所管	都市整備部	教育委員会事務局	区民生活部	子ども家庭部	教育委員会事務局	教育委員会事務局	教育委員会事務局	保健福祉部
施設名	大田黒公園	永福図書館	コミュニティふらっと永福	上高井戸保育園	南荻窪図書館	下井草図書館	今川図書館	ゆうゆう今川館(施設維持管理のみ)
種別	公園	図書館	集会所	保育園	図書館	図書館	図書館	その他
開始年度	H23年度	H22年度	R03年度	H29年度	R02年度	R02年度	R02年度	R02年度
指定管理期間	H31年4月1日～R6年3月31日	R3年4月1日～R6年3月31日	R4年4月1日～R6年3月31日	R2年4月1日～R7年3月31日	R2年4月1日～R7年3月31日			
事業者名	箱根植木株式会社	シダックス大新東ヒューマンサービス(株)		社会福祉法人風の森	(共同事業体)TRC・丸善・大星すぎなみグループ 【(株)図書館流通センター、丸善雄松堂(株)、大星ビル管理(株)】			
【Q11-3】指定管理者制度導入前のアンケート調査など、利用や満足度を検証している場合、その手法(アンケートの対象者、周知方法(窓口で配布、利用者へ直接渡す)等)を教えてください。	管理事務所にアンケート用紙を置き、利用者の自由記入により回答用の箱に入れられるようにしていたが、資料が残っていないため詳細は不明。	毎年、全図書館で、利用者満足度調査を実施 アンケート対象者:全図書館の来館者 手法:来館者へ手渡し(コロナ禍では窓口配布) 今年度からは同内容でインターネットアンケートも実施。	新規施設につき実施していない。	記録がないため不明	毎年、全図書館で、利用者満足度調査を実施 アンケート対象者:全図書館の来館者 手法:来館者へ手渡し(コロナ禍では窓口配布) 今年度からは同内容でインターネットアンケートも実施。	毎年、全図書館で、利用者満足度調査を実施 アンケート対象者:全図書館の来館者 手法:来館者へ手渡し(コロナ禍では窓口配布) 今年度からは同内容でインターネットアンケートも実施。	毎年、全図書館で、利用者満足度調査を実施 アンケート対象者:全図書館の来館者 手法:来館者へ手渡し(コロナ禍では窓口配布) 今年度からは同内容でインターネットアンケートも実施。	
【Q11-4】【Q11-3】の調査などに基づく施設の利用者満足度等を教えてください。その際に、実施年度と回答者数も教えてください。	資料が残っていないため不明。	利用者満足度調査平成21年度実施/回答者351名) 「職員の対応や説明は分かりやすいですか」の質問に対する回答 (良い)51.0% (やや良い)40.7% (やや悪い)4.3% (悪い)0.9% (未記入)3.1%	新規施設につき実施していない。	記録がないため不明	利用者満足度調査は平成20年度から実施しているため、南荻窪図書館の指定管理者制度導入前の平成18年度時点と比較できる調査結果は無し。(平成19年度から令和元年度まで業務委託による運営)	利用者満足度調査は平成20年度から実施しているため、下井草図書館の指定管理者制度導入前の平成19年度時点と比較できる調査結果は無し。(平成20年度から令和元年度まで業務委託による運営)	利用者満足度調査は平成20年度から実施しており、今川図書館は平成19年度の開館当初から業務委託による運営であるため、指定管理者制度導入前時点と比較できる調査結果は無し。	
【Q12】指定管理者制度導入後のアンケートの実施等により、施設に関する区民意見があれば、「肯定的な評価」と「改善要望等」をそれぞれ教えてください。	<肯定的な評価> ・手入れが行き届いていて美しい公園。 ・こんなに素敵な公園があるのは杉並区民として誇りに思う。 ・京都の紅葉よりも素晴らしい。 <改善要望等> ・駅からの道が分かりづらい。 ・喫煙所があるのが良い。	<肯定的な評価> ・施設がきれいで利用しやすく満足している。 ・窓際席には仕切りがあり、掃除が行き届いて清潔で安心して使える。 ・出館時の挨拶が心地良い。 <改善要望等> ・図書館だが、1階からの保育園の子どもの声がうるさい。3階の楽器の音がうるさい。	<肯定的な評価> ・施設がきれいな。 ・スタッフの対応が良い。 <改善要望等> ・ゴミ箱を設置してほしい。 ・3階利用者の話し声や振動音がうるさい。	<肯定的な意見> 「イベントが盛りだくさんで満足しています」「季節の行事や英語・茶道などの課外活動も充実しており、家庭ではできない経験がたくさん身に付いてありがたいです」「子どもに対する先生の人数も多いため、細かいところまで良く見てくれていて安心です」「食育として調理や食材に関わらせてくれ、子どもも楽しそうです」「アプリで毎日の様子の配信があり、楽しみにしています」「セキュリティもしっかりしていて、園内も清潔です」などのコメントがありました。 <改善要望等> 底がないため、送り迎えの際に雨が降ると濡れてしまうという意見がありました。	<肯定的な評価> ・児童コーナーの毎月の展示の本をいつも利用しています。いつもすばらしく、自分では選べない、新しい本に出会うきっかけになっていて、とても魅力的です。 ・子供コーナーの毎月かわる、壁面飾りがとても素敵です。 ・いつも大変感じよく対応いただけるので感謝しております。 <改善要望等> 館に対する改善要望は特に無し。	<肯定的な評価> ・いつもありがとうございます。気分良くリフレッシュできています。下井草館は落ち着いたいい図書館だと思います。 ・下井草図書館が企画される講演会(講演者の人選)はとても意欲的だと思います。 ・小さくて蔵書の数も多くありませんが、職員の方の工夫があらわれていて好感を持ちます。特に「名作文庫」企画がすばらしく、展示替えも的確ですばらしく来館するたびか借りています。これから企画楽しみにしています。 <改善要望等> ・赤ちゃんおはなし会の枠をもう少し増やしていただくと嬉しいです。いつもありがとうございます。	<肯定的な評価> ・職員の方の対応がよく、気持ち良く使わせていただいております。 ・おはなし会、工作会が子供達(7才4才)のお気に入りです。よく利用させてもらっています。 <改善要望等> ・ゆうゆう館と併設で仕方がないが、人の話し声をひかえてほしいと思う事がある。	
【Q13-1】地域住民や利用者の声を運営に生かしている仕組みがあれば、どのような仕組みで地域の声を吸い上げているか、教えてください。	日常からアンケートを実施しており利用者の声に耳を傾けている他、清掃を通して近隣の方とコミュニケーションを取り意見要望を聞いています。	・年に1回図書館全館で共通の利用者アンケート実施。 ・館内3ヶ所に利用者アンケートを設置し、その都度協議し運営の改善に努めている。 ・自主事業のイベント毎にアンケートを実施し、その内容を次回以降の企画イベントに反映し改善に努めている。	・定期的なアンケート調査の他にイベント時に不定期のアンケート調査も実施し運営に反映させている。 ・館内3ヶ所に利用者アンケートを設置し、その都度協議し運営の改善に努めている。	アンケートボックスの設置	・毎年利用者満足度調査を実施し、利用者から意見を確認している。 ・館内に「わたしの声」という投書箱を設置している。 ・地域子育てネットワークや地域教育連絡協議会など、地域の会合に出席し、地域の方の意見を聞いて共同事業に参加している。	・毎年利用者満足度調査を実施し、利用者から意見を確認している。 ・館内に「わたしの声」という投書箱を設置している。 ・地域子育てネットワークや地域教育連絡協議会など、地域の会合に出席し、地域の方の意見を聞いて共同事業に参加している。	・毎年5月に利用者アンケートを実施し、利用者を中心に意見を確認している。また館内にご意見箱を常設しています。	
【Q13-2】(ある場合)地域の声を具体的にどのように運営に活用したのか、具体的に教えてください。	公園の情報をキャッチしづらいという意見があり、独自のホームページやSNSを開設し多くの方に情報発信を行いました。	・1・2階カウンター脇に荷物整理台を設置。 ・ゴミ箱設置。 ・雑誌のレイアウト変更。 ・配布用の書架図を作成。 ・全集コーナーを設置作業中。	・3階カウンターでの通話・会話・ZOOM会議を遠慮頂く案内を掲示。 ・楽器練習室使用中POPを作成。 ・カウンター席のロールスクリーンを固定。 ・近隣住民への配慮。(窓開放を禁止)	底の設置に向けて区と協議し、設置するために東京都へ協議書を申請中	・天候の急変の際に、当館窓口には「傘を貸してほしい」とのご意見が多数あつた。当館で複数の貸し傘を用意して、その旨を館内に掲示。利用は多く、感謝の声もいただいている。	・一般利用者や団体利用者から「区内所蔵のブックブックの一覧がほしい」という要望を受け、リストを作成した。 ・赤ちゃんおはなし会の枠に関する要望があり、新型コロナウイルス感染症の予防対策を踏まえて緩和した。	・利用者満足度調査で頂いたご意見を抜粋し、風除室でQ&A形式で掲示しています。椅子や消毒液の増設や、個人ボランティアの受入、おはなし会の曜日変更を実施した。	
【Q14】地域住民と協働する取組があれば、具体的に教えてください。	<区 回答欄> 「杉並野草の会」主催の「野草展」に区の後援名義と場所・資材を提供している。 <指定管理者 回答欄> 杉並区内の福祉施設と協働しパンの販売を行っています。福祉施設や近隣住民と協働し地域交流を目的としたフリーマーケットを開催しました。	<区 回答欄> 地域住民・団体による講座・講演会を実施したり、地域子育てネットワークや町会・自治会、地域団体との連携等を行っている。 <指定管理者 回答欄> ・定期開催のおはなし会・子ども会を協働し開催 ・臨時開催の英語のおはなし会では地域ボランティアと協働し開催 ・今年度は、新たに近隣住民主催の「おむつなし育児」イベントを実施	<区 回答欄> 大宮中学校協議会へ加入し、情報の共有に努めている。また、大宮二丁目町会とイベントの相互参加に取り組んでいる。 <指定管理者 回答欄> ・地元の大宮市ボランティア団体ROPEIによる定期的なイベントを開催。加えて本年度は卓球大会に加えて、ボードゲーム体験も計画 ・大宮町会との協力体制を構築し、イベントの相互参加を促進している。	<区 回答欄> 特になし <指定管理者 回答欄> 特になし	<区 回答欄> 地域住民・団体による講座・講演会を実施したり、地域子育てネットワークや町会・自治会との連携等を行っている。 <指定管理者 回答欄> ・毎年秋に実施している「地域子育てネットワーク」の取り組みである、小学校を借りての「あきまつり」に協力団体として参加をしている。 <指定管理者 回答欄> ・井荻地区区民センター主催「区民まつり」への参加協力をしている。 ・子ども・子育てプラザ下井草主催「子育てフェス」、「ウォークラリー」への参加協力をしている。	<区 回答欄> 地域住民・団体による講座・講演会を実施したり、地域子育てネットワークや町会・自治会との連携等を行っている。 <指定管理者 回答欄> ・地域連携充実の為、近隣にある視覚障害者総合支援センターにご協力頂き、点字資料の展示を行った。善福寺公園で毎年開催されている野外アート展と共同でイベントを行っている。		
【Q15-1】利用者等が運営する利用者協議会等の有無について教えてください。	無	無	無	無	無	無	無	無
【Q15-2】(ある場合)①利用者協議会等の名称、②利用者協議会等の活動内容、③区・指定管理者との関連について、具体的に教えてください。								
【Q16-1】図書館や体育施設など、同種の施設の好事例等を区(所管課)や事業者が共有する仕組みがあれば、どのような仕組みとなっているか、教えてください。	区立公園には、以下のようなボランティア団体があり、公園の管理運営を支えている。 ①花吹雪隊 公園の花壇をお世話する団体 ②公園育て組 公園の清掃をする団体 ③みどりの支援隊 農地の保全を支援する団体	定期的に全館の職員代表が集まる場として、隔月で事務連絡会を実施し、業務上の工夫や改善点や相談等、情報交換をするともに、月に1回、館長会を開催し、情報共有を行っている。	年3回、杉並区立コミュニティふらっと事業者連絡会を開催し、情報交換を行うことで、好事例を参考としている。	区内7地域に区立園1園ずつを中核園に指定して、地域懇談会の実施や中核園だよりによる情報共有等に取り組みことで、地域における保育施設間の連携を深め、専門性の向上、保育内容の充実、保育の質の向上を図っている。	定期的に全館の職員代表が集まる場として、隔月で事務連絡会を実施し、業務上の工夫や改善点や相談等、情報交換をするとともに、月に1回、館長会を開催し、情報共有を行っている。	定期的に全館の職員代表が集まる場として、隔月で事務連絡会を実施し、業務上の工夫や改善点や相談等、情報交換をするとともに、月に1回、館長会を開催し、情報共有を行っている。	定期的に全館の職員代表が集まる場として、隔月で事務連絡会を実施し、業務上の工夫や改善点や相談等、情報交換をするとともに、月に1回、館長会を開催し、情報共有を行っている。	
【Q16-2】【Q16-1】により、他施設に取り入れられた事例などがあれば、具体的に教えてください。	・美ロード組(杉並土木事務所) 道路の環境美化に関する登録ボランティア団体 河川沿いや歩道部の清掃や植栽の花植え・お世話を行っている。	好評だったイベントを他の図書館で実施したり、展示等の工夫を取り入れたりしている。	多世代交流イベントの企画内容、周知方法(ちらしデザイン含む)、地域団体との連携事例などの情報を共有し、参考とすることで改善が図られている。	地域の保育施設との情報共有や交流により、得られた好事例等を実際の保育で活用することで、保育の質の向上を図っている。	好評だったイベントを他の図書館で実施したり、展示等の工夫を取り入れたりしている。	好評だったイベントを他の図書館で実施したり、展示等の工夫を取り入れたりしている。	好評だったイベントを他の図書館で実施したり、展示等の工夫を取り入れたりしている。	

番号		1	2	3	4	5	6	7	8	
所管		都市整備部	教育委員会事務局	区民生活部	子ども家庭部	教育委員会事務局	教育委員会事務局	教育委員会事務局	保健福祉部	
施設名		大田黒公園	永福図書館	コミュニティふらっと永福	上高井戸保育園	南萩窪図書館	下井草図書館	今川図書館	ゆうゆう今川館(施設維持管理のみ)	
種別		公園	図書館	集客施設	保育園	図書館	図書館	図書館	その他	
開始年度		H23年度	H22年度	R03年度	R02年度	R02年度	R02年度	R02年度	R02年度	
指定管理期間		H31年4月1日～R6年3月31日			R3年4月1日～R6年3月31日		R2年4月1日～R7年3月31日		R02年度	
事業者名		箱根植木株式会社			シダックス大新東ヒューマンサービス(株)		社会福祉法人風の森			
		(共同事業体)TRC・丸善・大星すざなみグループ 【(株)図書館流通センター、丸善雄松堂(株)、大星ビル管理(株)】								
〔3〕施設の利用状況や運営状況②	区 指定管理者	<p>&lt;区 回答欄&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・樹木の剪定や公園施設の維持管理について、専門知識と経験が必要となる。</li> <li>・建物に関しては、登録有形文化財である「記念館」および「蔵」を良好な状態を保つための専門知識が必要となる。</li> </ul> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・樹木の高い庭園空間を維持する為には造園、植栽管理技術、庭園管理経験が必要だと考えます。</li> <li>・造園専門企業として造園施工管理士・造園技能士・樹木医・公園管理運営士等の資格を持った職員が関わり業務に取り組んでいます。</li> </ul>	<p>&lt;区 回答欄&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・図書館業務全般(簡易な業務を除き)について、本の知識や情報検索、児童サービスに関する技術等、司書としての専門性が必要である。また地域や利用者の特性(乳幼児から高齢者、障害者等)についての知識も必要となる。</li> </ul> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「選書」「蔵書管理」「レファレンス」業務は、「司書」資格を持ったスタッフで取り組まれている。</li> </ul>	<p>&lt;区 回答欄&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受付業務では公共施設予約システムの操作が必要であるため、受付職員に対し研修を実施している。</li> </ul> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公共施設予約システム(さざんかねっ)に関する対応は、さざんかねっと操作研修を受けたスタッフで取り組まれている。</li> </ul>	<p>&lt;区 回答欄&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・認可保育園であるため、保育士を中心に法令等で定められている基準に基づく職員配置を行っている。</li> </ul> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・保育士資格、看護師資格、栄養士資格、調理師資格、子育て支援員資格、を持った職員を中心に運営しています。</li> </ul>	<p>&lt;区 回答欄&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・図書館業務全般(簡易な業務を除き)について、本の知識や情報検索、児童サービスに関する技術等、司書としての専門性が必要である。また地域や利用者の特性(乳幼児から高齢者、障害者等)についての知識も必要となる。</li> </ul> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・購入する図書を選定する選書業務、利用者からの質問・要望に応えるレファレンス業務については、司書資格及び一定の図書館経験による専門的な知識が必要な業務と考える。</li> <li>・施設管理者である館長業務は利用者・施設・スタッフの安全を確保するため、防火管理者・衛生推進者・感染対策アドバイザーなどの資格と専門的な知識が必要な業務と考える。</li> </ul>	<p>&lt;区 回答欄&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・購入する図書を選定する選書業務、利用者からの質問・要望に応えるレファレンス業務については、司書資格及び一定の図書館経験による専門的な知識が必要な業務と考える。</li> <li>・施設管理者である館長業務は利用者・施設・スタッフの安全を確保するため、防火管理者・衛生推進者・感染対策アドバイザーなどの資格と専門的な知識が必要な業務と考える。</li> </ul>	<p>&lt;区 回答欄&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・図書館業務全般(簡易な業務を除き)について、本の知識や情報検索、児童サービスに関する技術等、司書としての専門性が必要である。また地域や利用者の特性(乳幼児から高齢者、障害者等)についての知識も必要となる。</li> </ul> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・選書業務、利用者からの質問・要望に応えるレファレンス業務については、司書資格及び一定の図書館経験による専門的な知識が必要な業務と考える。また地域や利用者の特性(乳幼児から高齢者、障害者等)についての知識も必要となる。</li> </ul>	<区 回答欄>	<指定管理者 回答欄>
	区	<p>【Q17-2】事業者が施設運営において必要となる専門性を確保・維持しているか、区(所管課)はどのような確認しているか、教えてください。</p>	<p>業者選定の際に、体制面の評価と専門性を確保したサービスを提供できる事業者を選定している。併せて、モニタリングにおける面談等の機会を通じて、区民が求めるサービスを提供できているか、確認している。</p>	<p>指定管理者の選定時に、研修計画、事業計画書等を提出させ、専門性の確保がされているかを評価している。また、毎月提出される事業報告書には司書資格者の勤務状況を記載させるとともに毎月実施している連絡調整会議(定例会)を通じ、利用者サービスの提供状況を確認している。</p>	<p>公共施設予約システムの操作研修は区が主催しており、習熟度に合わせた指導等を行っている。</p>	<p>法令等で定められている基準に基づく職員配置がなされているか、毎月の報告を求めている。</p>	<p>指定管理者の選定時に、研修計画、事業計画書等を提出させ、専門性の確保がされているかを評価している。また、毎月提出される事業報告書や毎月実施している連絡調整会議(定例会)を通じ、利用者サービスの提供状況を確認している。</p>	<p>指定管理者の選定時に、研修計画、事業計画書等を提出させ、専門性の確保がされているかを評価している。また、毎月提出される事業報告書や毎月実施している連絡調整会議(定例会)を通じ、利用者サービスの提供状況を確認している。</p>	<p>指定管理者の選定時に、研修計画、事業計画書等を提出させ、専門性の確保がされているかを評価している。また、毎月提出される事業報告書や毎月実施している連絡調整会議(定例会)を通じ、利用者サービスの提供状況を確認している。</p>	<指定管理者 回答欄>
	区	<p>【Q18】長年の運営ノウハウを区(所管課)はどのような仕組みで蓄積しているか、教えてください。</p>	<p>毎月実施している連絡会での意見交換やモニタリング等の機会を通じて、施設・地域等の実情に応じた運営ノウハウの蓄積を図っている。</p>	<p>毎年図書館サービスの成果と課題、評価を行い、「運営状況報告書」を作成、記録を残している。</p>	<p>利用者満足度調査の自由意見や区に寄せられる意見要望などの記録を共有し、モニタリング等の機会を通じて指定管理者と意見交換を行っているほか、課内において事例を共有するなどして、必要に応じて事務処理方法の見直しを行うなどの改善に繋げている。</p>	<p>直営型の区立保育園があるため、ノウハウの蓄積は十分に行われている。</p>	<p>毎年図書館サービスの成果と課題、評価を行い、「運営状況報告書」を作成、記録を残している。</p>	<p>毎年図書館サービスの成果と課題、評価を行い、「運営状況報告書」を作成、記録を残している。</p>	<p>毎年図書館サービスの成果と課題、評価を行い、「運営状況報告書」を作成、記録を残している。</p>	<指定管理者 回答欄>
	区	<p>【Q19】指定管理者の交代に伴う業務の引継ぎの際に、確実に業務の引き継がれていることをどのように確認しているか、教えてください。</p>	<p>指定管理導入時(平成23年度)から同一の指定管理者であるため、引き継いだ実績はない。</p>	<p>指定管理者の交代については、基本協定書第46条において、区が指定する者に対し引き継ぎを行うよう記載している。併せて、新旧指定管理者との三者で打ち合わせの場を設けている。</p>	<p>指定管理者の交代については、基本協定書第46条において、区が指定する者に対し引き継ぎを行うよう記載している。併せて、新旧指定管理者と区の三者で打ち合わせの場を設けている。</p>	<p>指定管理者の交代は実績として無い。</p>	<p>指定管理者の交代については、基本協定書第46条において、区が指定する者に対し引き継ぎを行うよう記載している。併せて、新旧指定管理者と区の三者で打ち合わせの場を設ける。</p>	<p>指定管理者の交代については、基本協定書第46条において、区が指定する者に対し引き継ぎを行うよう記載している。併せて、新旧指定管理者と区の三者で打ち合わせの場を設ける。</p>	<p>指定管理者の交代については、基本協定書第46条において、区が指定する者に対し引き継ぎを行うよう記載している。併せて、新旧指定管理者と区の三者で打ち合わせの場を設ける。</p>	左記に同じ
	区 指定管理者	<p>【Q20-1】火災や地震発生時など、有事の際における区(所管課)と指定管理者の施設運営における役割分担はどうなっているか、教えてください。</p>	<p>&lt;区 回答欄&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・杉並区危機管理マニュアルを準用し、利用者・従業員との避難誘導を計画するとともに、区の指示により施設運営の継続可否を判断する。</li> </ul> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本施設は避難所及び防災拠点に定められていないため、火災や地震発生時は園内の利用者の安全を確保した上で最寄りの避難所へ誘導を行います。</li> </ul> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・有事の際における役割分担として「杉並区の要請による応急措置への協力」「勤務時間内の初動対応の実施」「初動対応の報告の実施」「杉並区が実施する災害対応への協力」を行う。</li> </ul>	<p>&lt;区 回答欄&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者選定時の募集要項で責任分担表を示している。具体的には、災害時の被害調査、応急措置は指定管理者の役割、災害復旧は区の役割としている。また、区と指定管理者で、災害協定書を締結しており、区が災害時に指定管理館を災害対策本部として使用できるように取り決めている。</li> </ul> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・帰宅困難者一時滞在施設として「杉並区の要請による応急措置への協力」「勤務時間内の初動対応の実施」「初動対応の報告の実施」「杉並区が実施する災害対応への協力」を行う。</li> </ul>	<p>&lt;区 回答欄&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者選定時の募集要項で責任分担表を示しており、他の私立認可保育所と同様の対応となる。区は他の私立保育所等も含めた情報連携を行う。</li> </ul> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・災害時の対応としては私立認可保育園の運営と同様に事業者の責任において対応することと協定書を締結している。</li> </ul>	<p>&lt;区 回答欄&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・協定書に基づき、指定管理者において対応としており、他の私立認可保育所と同様の対応となる。区は他の私立保育所等も含めた情報連携を行う。</li> </ul> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・災害時の対応としては私立認可保育園の運営と同様に事業者の責任において対応することと協定書を締結している。</li> </ul>	<p>&lt;区 回答欄&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者選定時の募集要項で責任分担表を示している。具体的には、災害時の被害調査、応急措置は指定管理者の役割、災害復旧は区の役割としている。また、区と指定管理者で、災害協定書を締結しており、区が災害時に指定管理館を災害対策本部として使用できるように取り決めている。</li> </ul> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・有事の際における役割分担について、別途協定を締結し、協定内容に基づき役割分担をしている。</li> </ul>	<p>&lt;区 回答欄&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者選定時の募集要項で責任分担表を示している。具体的には、災害時の被害調査、応急措置は指定管理者の役割、災害復旧は区の役割としている。また、区と指定管理者で、災害協定書を締結しており、区が災害時に指定管理館を災害対策本部として使用できるように取り決めている。</li> </ul> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・有事の際における役割分担について、別途協定を締結し、協定内容に基づき役割分担をしている。</li> </ul>	<区 回答欄>	<指定管理者 回答欄>
	区	<p>【Q20-2】【Q20-1】に関連して、有事の際における指定管理者の役割が確実に果たされるよう、区はどのように指定管理者と関わっているか、教えてください。</p>	<p>指定管理者は、利用者・従業員の避難誘導および施設の安全点検が完了した後、区に報告する。区は、施設の状態により開園を継続するか閉鎖するか等の判断を行う。</p>	<p>「杉並区立図書館業務要求水準書」において、危機管理計画書や消防計画書の提出を求め、有事の際のスタッフの役割分担が示されていることを確認している。消防訓練実施後には報告を受けている。</p>	<p>要求水準書において、危機管理計画書や消防計画書の提出を求め、有事の際のスタッフの役割分担が示されていることを確認している。消防訓練実施後には報告を受けている。</p>	<p>毎月開催の私立保育園連絡会(指定管理園も参加)にて災害時の対応について周知を図っている。</p>	<p>「杉並区立図書館業務要求水準書」において、危機管理計画書や消防計画書の提出を求め、有事の際のスタッフの役割分担が示されていることを確認している。消防訓練実施後には報告を受けている。</p>	<p>「杉並区立図書館業務要求水準書」において、危機管理計画書や消防計画書の提出を求め、有事の際のスタッフの役割分担が示されていることを確認している。消防訓練実施後には報告を受けている。</p>	<p>「杉並区立図書館業務要求水準書」において、危機管理計画書や消防計画書の提出を求め、有事の際のスタッフの役割分担が示されていることを確認している。消防訓練実施後には報告を受けている。</p>	左記に同じ
	区 指定管理者	<p>【Q21-1】自然災害発生時など、有事の際における事業継続はどうなっているか、教えてください。</p>	<p>&lt;区 回答欄&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区の業務継続計画では、原則、公園の開鎖はしないこととなっているが、指定管理者の作成する災害時対応マニュアルに基づき、施設の損壊状況も見て事業継続を判断する。</li> </ul> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・災害状況(施設被害含む)や労働力を元に担当課と協議し事業継続を判断する。</li> </ul> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年度当初に災害時対応マニュアルを作成し区に提出しております。</li> </ul>	<p>&lt;区 回答欄&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・基本協定書22条に基づき、災害対応マニュアル及び事業継続計画等を整備している。</li> </ul> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・災害状況(施設被害含む)や労働力を元に担当課と協議し事業継続を判断する。</li> </ul>	<p>&lt;区 回答欄&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者にBCP(事業継続計画)の策定を依頼しており、区としても策定状況を確認している。</li> </ul> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者の事業継続計画に基づいて様々な災害への対応を計画している。またそのマニュアルなどは指定管理の委託の際、また定期的なモニタリングで区とも連携している。</li> </ul>	<p>&lt;区 回答欄&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・基本協定書22条に基づき、災害対応マニュアル及び事業継続計画等を整備している。</li> </ul> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者導入施設等による災害対応に関するガイドラインを参考に、事業継続計画を策定し、対応できる体制を整えている。</li> </ul>	<p>&lt;区 回答欄&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・基本協定書22条に基づき、災害対応マニュアル及び事業継続計画等を整備している。</li> </ul> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者導入施設等による災害対応に関するガイドラインを参考に、事業継続計画を策定し、対応できる体制を整えている。</li> </ul>	<p>&lt;区 回答欄&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・基本協定書22条に基づき、災害対応マニュアル及び事業継続計画等を整備している。</li> </ul> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者導入施設等による災害対応に関するガイドラインを参考に、事業継続計画を策定し、対応できる体制を整えている。</li> </ul>	<区 回答欄>	<指定管理者 回答欄>
区	<p>【Q21-2】【Q21-1】に関連して、事業継続計画に基づいた取組が確実に履行されるよう、区はどのように指定管理者と関わっているか、教えてください。</p>	<p>指定管理者による災害時対応マニュアルのほか、杉並区地域防災計画に基づき、施設管理者として帰宅困難者対策、帰宅支援情報の提供、震災救援所等への誘導を行うとともに、区の指示により施設復旧を指すことになっている。</p>	<p>平時は、毎月提出される事業報告書により、避難訓練や救命訓練を適切に実施していることを確認している。災害発生時等には施設の安全確認等の連絡を密にとり、情報共有に努める。</p>	<p>平時は、毎月提出される事業報告書により、避難訓練や救命訓練を適切に実施していることを確認している。災害発生時等には施設の安全確認等の連絡を密にとり、情報共有に努める。</p>	<p>認可保育所においては毎月訓練等を実施しており、常に災害を想定した体制がとられている。</p>	<p>平時は、毎月提出される事業報告書により、避難訓練や救命訓練を適切に実施していることを確認している。災害発生時等には施設の安全確認等の連絡を密にとり、情報共有に努める。</p>	<p>平時は、毎月提出される事業報告書により、避難訓練や救命訓練を適切に実施していることを確認している。災害発生時等には施設の安全確認等の連絡を密にとり、情報共有に努める。</p>	<p>平時は、毎月提出される事業報告書により、避難訓練や救命訓練を適切に実施していることを確認している。災害発生時等には施設の安全確認等の連絡を密にとり、情報共有に努める。</p>	左記に同じ	
事業者	<p>【Q22】施設で勤務する従業員の雇用形態について教えてください。(令和4年4月1日時点)また、従業員のうち、杉並区民の人数を教えてください。</p>	<p>雇用契約をしている人の人数7人 (内訳) 正規社員:0人 / パート:0人 / アルバイト:0人 契約社員:7人 / 嘱託社員:0人 / その他:0人 業務委託・請負契約をしている人の人数0人 合計7人(うち、杉並区民3名)</p>	<p>雇用契約をしている人の人数26人 (内訳) 正規社員:3人 契約社員:7人 パート:16人 アルバイト:0人 嘱託社員:0人 その他:0人 合計26人(うち、杉並区民12名)</p>	<p>雇用契約をしている人の人数12人 (内訳) 正規社員:1人 契約社員:1人 パート:10人 アルバイト:0人 嘱託社員:0人 その他:0人 合計12人(うち、杉並区民10名)</p>	<p>雇用契約をしている人の人数31人 (内訳) 正規社員:22人 / パート:9人 業務委託・請負契約をしている人の人数4人 合計35人(うち、杉並区民15名)</p>	<p>雇用契約をしている人の人数16人 (内訳) 正規社員:7人 契約社員:11人 パート:0人 アルバイト:0人 嘱託社員:0人 その他:0人 合計16人(うち、杉並区民3名) ※正規社員:契約期間の定めがない社員</p>	<p>雇用契約をしている人の人数18人 (内訳) 正規社員:7人 契約社員:11人 パート:0人 アルバイト:0人 嘱託社員:0人 その他:0人 合計18人(うち、杉並区民8名) ※正規社員:契約期間の定めがない社員</p>	<p>雇用契約をしている人の人数21人 (内訳) 正規社員:1人 月給契約社員:6人 時給契約社員:14人 合計21人(うち、杉並区民13名)</p>	施設の維持管理は左記に含まれる。	

番号		1	2	3	4	5	6	7	8	
所管		都市整備部	教育委員会事務局	区民生活部	子ども家庭部	教育委員会事務局	教育委員会事務局	教育委員会事務局	保健福祉部	
施設名		大田黒公園	永福図書館	コミュニティふらっと永福	上高井戸保育園	南荻窪図書館	下井草図書館	今川図書館	ゆうゆう今川館(施設維持管理のみ)	
種別		公園	図書館	集会所	保育園	図書館	図書館	図書館	その他	
開始年度		H23年度	H22年度	R03年度	H29年度	R03年度	R02年度	R02年度	R02年度	
指定管理期間		H31年4月1日～R6年3月31日		R3年4月1日～R6年3月31日		R4年4月1日～R6年3月31日		R2年4月1日～R7年3月31日		
事業者名		箱根植木株式会社		シダックス大新東ヒューマンサービス(株)		社会福祉法人風の森		(共同事業者)TRC・丸善・大星すざなみグループ 【(株)図書館流通センター、丸善雄松堂(株)、大星ビル管理(株)】		
(4) 指定管理施設における労働環境	【Q23-1】正社員の年齢構成(令和4年4月1日時点)を教えてください。	事業者 (正規社員0名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:0名 50代:0名 60代:0名 70代以上:0名	事業者 (正規社員3名) 10代:20代:0名 30代:2名 40代:0名 50代:1名 60代:0名 70代以上:0名	事業者 (正規社員1名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:1名 50代:0名 60代:0名 70代以上:0名	事業者 (正規社員22名) 10代:20代:11名 30代:5名 40代:5名 50代:1名 60代:0名 70代以上:0名	事業者 (正規社員7名) 10代:20代:0名 30代:6名 40代:0名 50代:0名 60代:1名 70代以上:0名	事業者 (正規社員7名) 10代:20代:0名 30代:3名 40代:2名 50代:2名 60代:0名 70代以上:0名	事業者 (正規社員1名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:0名 50代:1名 60代:0名 70代以上:0名	施設の維持管理は左記に含まれる。	
	【Q23-2】正社員以外の年齢構成(令和4年4月1日時点)を教えてください。	事業者 (正規社員以外7名) 10代:20代:1名 30代:0名 40代:1名 50代:1名 60代:3名 70代以上:1名	事業者 (正規社員以外23名) 10代:20代:4名 30代:1名 40代:11名 50代:7名 60代:0名 70代以上:0名	事業者 (正規社員以外11名) 10代:20代:1名 30代:1名 40代:0名 50代:4名 60代:0名 70代以上:0名	事業者 (正規社員以外13名) 10代:20代:0名 30代:1名 40代:9名 50代:3名 60代:2名 70代以上:1名	事業者 (正規社員以外9名) 10代:20代:2名 30代:1名 40代:4名 50代:0名 60代:2名 70代以上:0名	事業者 (正規社員以外11名) 10代:20代:1名 30代:2名 40代:0名 50代:6名 60代:2名 70代以上:0名	事業者 (正規社員以外20名) 10代:20代:2名 30代:2名 40代:7名 50代:6名 60代:5名 70代以上:0名	施設の維持管理は左記に含まれる。	
	【Q24】従業員が区の指定管理施設において何年勤務しているか、平均従事年数(令和4年4月1日時点)を教えてください。	事業者 契約社員:4年11か月(7人の平均)	事業者 正規社員:約10.7か月(正社員3人の平均) その他:約1年3か月(その他23人の平均)	事業者 正規社員:約1年2か月(正社員1人の平均) その他:約10.5か月(その他11人の平均)	事業者 正規社員:3年(正社員22人の平均) その他:4年(その他13人の平均)	事業者 ・3年7ヶ月(全従事者平均) 内訳:正規社員7人の平均5年6ヶ月、契約社員9人の平均2年1ヶ月	事業者 ・6年(全従事者平均) 内訳:正規社員7人の平均7年1ヶ月、契約社員11人の平均5年3ヶ月	事業者 正規社員:(正社員1名 7年3ヶ月) その他:(その他20人の平均 6年8ヶ月)	施設の維持管理は左記に含まれる。	
	【Q25】従業員等の勤務状況や労働環境について、区(所管課)はどのように把握しているか、具体的に教えてください。	区 月に一回開催している定例会議での報告と日報・月報での確認を行うほか、必要に応じて責任者又は従事者との面談等を実施し、詳細を把握している。	区 モニタリング時の「労働関係法令遵守に関する報告書」の確認を行っているほか、毎月提出している勤務予定表及び実績表の確認や、定例の連絡調整会議で報告を受けている。	区 モニタリング時の「労働関係法令遵守に関する報告書」の確認を行っているほか、毎月提出している勤務予定表及び実績表の確認や、定例の連絡調整会議で報告を受けている。	区 毎年の労働環境モニタリングにて把握している。	区 モニタリング時の「労働関係法令遵守に関する報告書」の確認を行っているほか、毎月提出している勤務予定表及び実績表の確認や、定例の連絡調整会議で報告を受けている。	区 モニタリング時の「労働関係法令遵守に関する報告書」の確認を行っているほか、毎月提出している勤務予定表及び実績表の確認や、定例の連絡調整会議で報告を受けている。	区 モニタリング時の「労働関係法令遵守に関する報告書」の確認を行っているほか、毎月提出している勤務予定表及び実績表の確認や、定例の連絡調整会議で報告を受けている。	区 モニタリング時の「労働関係法令遵守に関する報告書」の確認を行っているほか、毎月提出している勤務予定表及び実績表の確認や、定例の連絡調整会議で報告を受けている。	
	【Q26-1】指定管理施設で働く現場従業員の声を、指定管理者が運営に生かしている仕組みがあれば、その仕組みを教えてください。	事業者 日々の合同朝礼で、状況の把握を行っています。また、月に1度スタッフミーティングを実施し現場従業員からの意見の聞き取りをしております。作業に必要な道具や事務用品、衛生用品の支給を行っています。	事業者 毎月の館内整理日ミーティング、年一度のヒアリング(紙面)で取り組みたい業務やシフトについて希望聞き取りをし、必要に応じて面談を行い、良好な職場環境確保に努めています。	事業者 多世代交流イベントは、乳幼児親子連れから高齢者まで幅広い世代が参加し、交流を通じてコミュニティ形成を図ることを目的に、年2回開催するものであるが、交流の様子については、イベント終了後に従事スタッフのアンケートや意見交換により、成果や改善点の把握に努めている。	事業者 年に2回程度の個別の面談や職員の満足度調査を実施し改善の必要性などの意見を吸い上げている。	事業者 ・年に2回以上の面談を実施している。また毎月従業員全員でミーティングを行うことで、従業員の声を大切にしている。 ・従事者が気づいたことや業務改善提案の他にも悩みなどがあればすぐに対応し、安心して従事できるように努めている。職場環境を良好に保つことで、良いサービスや更なるアイデアに繋げることができている。 ・杉並区内で受託している他館との交流(指定管理、委託等)を積極的に実施している。 ・同JV内の今川図書館とも積極的に交流している。他館との共同イベント、共同研修等を踏まえ、図書館運営にフィードバックしている。	事業者 ・年に2回以上の面談を実施している。また毎月従業員全員でミーティングを行うことで、従業員の声を大切にしている。 ・従事者が気づいたことや業務改善提案の他にも悩みなどがあればすぐに対応し、安心して従事できるように努めている。職場環境を良好に保つことで、良いサービスや更なるアイデアに繋げることができている。 ・杉並区内で受託している他館との交流(指定管理、委託等)を積極的に実施している。 ・同JV内の今川図書館とも積極的に交流している。他館との共同イベント、共同研修等を踏まえ、図書館運営にフィードバックしている。	事業者 ・本社の担当者が、現場の従事者とは1年に1度面談を実施している。また希望があれば、都度面談の機会を設け、日頃の業務について確認を行っている。月に1度の館内整理日では、職員全員と情報共有し、週に1度の責任者ミーティングでは、現場スタッフの様子などについても話し合っている。年に1度ストレスチェックを行い、従事者の良好な労働環境作りを行っている。		
	【Q26-2】(ある場合)従業員の声を具体的にどのように活用したか、教えてください。	事業者 月1回の業務研修会の際に、改善事項があればその際に確認して、その内容をフィードバックしていくようにしています。 熱中症対策として通気性の良い作業着の支給や塩分補給のタブレットや雨具等の支給。従業員の希望する工具や清掃用具を支給しました。	事業者 昨年度の「雑誌の整備」を行いたいとのスタッフからの意見を踏まえ、今年度から研修を行い従事させている。	事業者 ・イベントチラシについてスタッフの意見を踏まえ、下記を追記した。 【「年齢制限(小学生まで)」、「イベントフロア(3階)」、「一人1回まで」】 ・締め処理手順の簡素化・手順の統一を図った。	事業者 過去の意見によって、子育て中の職員の特別なシフトが実施できないかとの提案があり、今年度のイベント計画で活用した。	事業者 ・図書館資料の他館回送に使用するオリコンの置場が使いにくいという意見があり、置場を整理しての改善に活用した。 ・イベントの企画や実施方法は、従業員からの提案を活用している。	事業者 ・利用者対応の一環として、それぞれが対応している接遇に関しての方法や、業務端末の使い方など共有をする窓口研修を定期的に行う事にした。			
	【Q27】指定管理者は従業員の人材育成をどのようにしているのか、具体的に教えてください。(雇用形態や従事内容などにより、個別に研修を行っている場合は、その内容も教えてください。)	事業者 入社時に、新人研修マニュアルにて実施し、その後、各現場にてOJT研修を実施しています。 月に1度スタッフミーティングの中で事故事例を用いた安全研修や接客・接客教育を実施しています。また、普通救命救命、フルハーネス特別教育、伐木作業等の特別教育の資格取得を行っています。	事業者 ・入社時には研修担当スタッフが、マンツーマンで業務習得研修を実施。 ・接遇研修や個人情報研修等の研修を計画に沿って実施。(個人情報研修は確認テストを実施し不合格者は再試験となる。) ・eラーニングによる研修も実施。	事業者 ・入社時は14日間を研修期間として指導者スタッフ間で研修内容を共有。 ・接遇研修や個人情報研修等の研修を計画に沿って実施。(個人情報研修は確認テストを実施し不合格者は再試験となる。) ・eラーニングによる研修も実施。	事業者 全従業員に対して、入社時に研修を実施するとともに、年に数回の外部研修や園内の研修を実施している。また年間2回の面談によって育成の計画を立てている。	事業者 ・入社時に全従業員を対象に図書館業務全般について、接遇や書誌情報、出版流通の仕組みを含めて、図書館全般について研修を実施している。 ・本社研修部門として「ライブラリー・アカデミー」を設立し、接遇などの基礎的な研修から選書・各種サービスなどの専門的な研修など多岐にわたる講座を年間500回以上開催している。また、スタッフはeラーニングシステムを通じて、いつでもどこでも研修を受講できる体制を整えている。 ・毎月1回、館内整理日に全スタッフを対象に、館としての課題や強化すべき事柄の研修を実施している。	事業者 ・入社時に全従業員を対象に図書館業務全般について、接遇や書誌情報、出版流通の仕組みを含めて、図書館全般について研修を実施している。 ・本社研修部門として「ライブラリー・アカデミー」を設立し、接遇などの基礎的な研修から選書・各種サービスなどの専門的な研修など多岐にわたる講座を年間500回以上開催している。また、スタッフはeラーニングシステムを通じて、いつでもどこでも研修を受講できる体制を整えている。 ・毎月1回、館内整理日に全スタッフを対象に、館としての課題や強化すべき事柄の研修を実施している。	事業者 ・入社時には、全従事者に公共図書館に特化した「接遇」「著作権」「個人情報保護」の3つのテーマについて、オンライン研修を行っている。その他、専門性が必要な児童担当には、年間を通じて継続的に児童書研究会を開催している。		
	【Q28-1】働き方が多様化しているが、働き方・休み方について、従業員が指定管理者に希望を伝えられる体制があるか、教えてください。	事業者 入社時に雇用条件や休暇制度について従業員と双方で確認しているほか、働き方や休み方に関する相談について、いつでも相談に乗れるよう声掛けをしています。	事業者 ・入社の際、雇用契約を締結時に雇用条件・休暇制度について双方で確認している。 ・雇用契約の更新時等にも定期的な面談を実施。 ・シフトについては、毎月休み希望をヒアリングの上、作成している。	事業者 ・入社の際、雇用契約を締結時に雇用条件・休暇制度について双方で確認している。 ・雇用契約の更新時等にも定期的な面談を実施。 ・シフトについては、毎月休み希望をヒアリングの上、作成している。	事業者 様々な雇用条件を用意し、業務とのバランスをみながら多様な働き方に対応できるようにしている。また年度の途中に次年度以降のキャリアの希望や働き方への要望を聞くことでその充実に努めている。	事業者 ・入社時に雇用条件や休暇制度について確認しているほか、働き方について希望があれば、責任者が聞き取り、反映できる体制を整えている。 ・有給休暇については、個々の働き方や休み方に合わせて時間単位で取得できるようになっており、子育て応援プランや男性の育休促進など、働き方改革にも積極的に取り組んでいる。	事業者 ・入社時に雇用条件や休暇制度について確認しているほか、働き方について希望があれば、責任者が聞き取り、反映できる体制を整えている。 ・有給休暇については、個々の働き方や休み方に合わせて時間単位で取得できるようになっており、子育て応援プランや男性の育休促進など、働き方改革にも積極的に取り組んでいる。	事業者 月に1度、現場で次の月の休み希望を提出している。また運営管理社員との面談時には、働き方についてのヒアリングを行い、希望に沿うように現場と調整している。		
【Q28-2】【Q28-1】に関連して、従業員はどのような働き方を希望しているか、把握している範囲で教えてください。	事業者 シフト制の勤務形態だが、職員の希望に添える様シフトを組んでいます。土日の出勤が偏らない、極端な運動が発生しないように考慮し不平等にならないよう注意しています。	事業者 ・契約更新時に個別面談を実施し、個別相談の環境を整えている。 希望シフト制によっておのおの希望に沿ってシフト作成しているが、遅い時間の勤務が希望が少ないので調整をお願いすることもある。	事業者 ・契約更新時に個別面談を実施し、個別相談の環境を整えている。 希望シフト制によっておのおの希望に沿ってシフト作成できている。	事業者 「できる限り変動の少ない労働時間とすることで健康管理や育児との両立がしやすくなり」という要望が多いが、開所時間に常勤職員の配置が法令で求められるなど事業の特性によって多様な働き方を認められる幅が狭いことが課題となっている。	事業者 ・勤続5年以上の契約社員及び弊社人事制度上で該当する契約社員には積極的に無期雇用を案内しているが、対象者のほとんどが無期効用に転換している。 ・就業時間・日数を短時間・短日数で希望するスタッフがいることから、ライフワークバランスに合わせて就業できる体制を整えている。  令和4年度全スタッフ17名無期雇用6名 直近令和4年度には1名が無期転換となりました。	事業者 ・勤続5年以上の契約社員及び弊社人事制度上で該当する契約社員には積極的に無期雇用を案内しているが、対象者のほとんどが無期効用に転換している。 ・就業時間・日数を短時間・短日数で希望するスタッフがいることから、ライフワークバランスに合わせて就業できる体制を整えている。  令和4年度全スタッフ16名全無期雇用4名 直近令和4年度には3名が無期転換となりました。	事業者 お子さんが小さい方は早番のみの勤務希望や、扶養範囲内での勤務希望などがあり。			



番号	9	10	11	12	13	14	15		
所管	教育委員会事務局	教育委員会事務局	教育委員会事務局	教育委員会事務局	教育委員会事務局	子ども家庭部	子ども家庭部		
施設名	阿佐谷図書館	成田図書館	成田図書館	高前図書館	高井戸図書館	高井戸保育園	堀/内東保育園		
種別	図書館	図書館	図書館	図書館	図書館	保育園	保育園		
開始年度	H19年度	H19年度	H22年度	H22年度	H22年度	H16年度	H26年度		
指定管理期間	R3年4月1日～R7年3月31日			R3年4月1日～R7年3月31日		R4年4月1日～R7年3月31日			
事業者名	(株)ウィアックス			(共同事業体)TRC・大星すずなみグループ		(株)図書館流通センター・大星ビル管理(株)			
事業者名						社会福祉法人東京家庭学校			
事業者名						株式会社プロケア			
【Q1】指定管理者制度を導入した理由を教えてください。	区	司書の安定的な配置と民間事業者のノウハウや創意工夫による新たな視点での図書館サービスを展開するとともに、経営上の工夫や複合施設としての一体的な運営によるコスト削減等で図書館運営の効率化を図るため。	司書の安定的な配置と民間事業者のノウハウや創意工夫による新たな視点での図書館サービスを展開するとともに、経営上の工夫や複合施設としての一体的な運営によるコスト削減等で図書館運営の効率化を図るため。	司書の安定的な配置と民間事業者のノウハウや創意工夫による新たな視点での図書館サービスを展開するとともに、経営上の工夫や複合施設としての一体的な運営によるコスト削減等で図書館運営の効率化を図るため。	司書の安定的な配置と民間事業者のノウハウや創意工夫による新たな視点での図書館サービスを展開するとともに、経営上の工夫や複合施設としての一体的な運営によるコスト削減等で図書館運営の効率化を図るため。	司書の安定的な配置と民間事業者のノウハウや創意工夫による新たな視点での図書館サービスを展開するとともに、経営上の工夫や複合施設としての一体的な運営によるコスト削減等で図書館運営の効率化を図るため。	司書の安定的な配置と民間事業者のノウハウや創意工夫による新たな視点での図書館サービスを展開するとともに、経営上の工夫や複合施設としての一体的な運営によるコスト削減等で図書館運営の効率化を図るため。		
【Q2-1】導入前に想定していたサービス面のメリットや効果を教えてください。	区	・司書を中心とした運営を行うことにより、専門的な知識や技術を生かした、質の高いフレンドリーサービスや児童サービス等を実施することができる。 ・事業者の他自治体での図書館運営によるノウハウを生かした創意工夫のある事業(展示、講演会、お話し会、イベント等)を行うことができる。	・司書を中心とした運営を行うことにより、専門的な知識や技術を生かした、質の高いフレンドリーサービスや児童サービス等を実施することができる。 ・事業者の他自治体での図書館運営によるノウハウを生かした創意工夫のある事業(展示、講演会、お話し会、イベント等)を行うことができる。	・司書を中心とした運営を行うことにより、専門的な知識や技術を生かした、質の高いフレンドリーサービスや児童サービス等を実施することができる。 ・事業者の他自治体での図書館運営によるノウハウを生かした創意工夫のある事業(展示、講演会、お話し会、イベント等)を行うことができる。	・司書を中心とした運営を行うことにより、専門的な知識や技術を生かした、質の高いフレンドリーサービスや児童サービス等を実施することができる。 ・事業者の他自治体での図書館運営によるノウハウを生かした創意工夫のある事業(展示、講演会、お話し会、イベント等)を行うことができる。	・司書を中心とした運営を行うことにより、専門的な知識や技術を生かした、質の高いフレンドリーサービスや児童サービス等を実施することができる。 ・事業者の他自治体での図書館運営によるノウハウを生かした創意工夫のある事業(展示、講演会、お話し会、イベント等)を行うことができる。	・司書を中心とした運営を行うことにより、専門的な知識や技術を生かした、質の高いフレンドリーサービスや児童サービス等を実施することができる。 ・事業者の他自治体での図書館運営によるノウハウを生かした創意工夫のある事業(展示、講演会、お話し会、イベント等)を行うことができる。	サービス面では、民間法人の特色を生かし、保護者ニーズへの対応しながら、認可保育所として適正な運営を行う。	
【Q2-2】【Q2-1】で想定したメリットや効果が実際に図られているか、具体的な状況を教えてください。	区	・司書資格を持っている図書館職員の勤務時間増指定管理者 66%(司書保有者率) 直営館 52%(司書保有者率) ※算出方法=職員全員の1か月の総勤務時間数/司書保有者の1ヶ月の勤務時間数 ・図書館が行った事業数の増 図書展示やイベント等で、新たな発想による事業の実施や、地域との連携、杉並区の歴史や文化に関する資料の作成等を積極的に進めている。(例:ビジネス書読書会、地域の歴史を題材とした絵本作成、SNSによる情報発信 事業実績数(令和3年度) 指定管理館平均事業実施回数 176回 直営館平均事業実施回数 107回	・司書資格を持っている図書館職員の勤務時間増指定管理者 66%(司書保有者率) 直営館 52%(司書保有者率) ※算出方法=職員全員の1か月の総勤務時間数/司書保有者の1ヶ月の勤務時間数 ・図書館が行った事業数の増 図書展示やイベント等で、新たな発想による事業の実施や、地域との連携、杉並区の歴史や文化に関する資料の作成等を積極的に進めている。(例:ビジネス書読書会、地域の歴史を題材とした絵本作成、SNSによる情報発信 事業実績数(令和3年度) 指定管理館平均事業実施回数 176回 直営館平均事業実施回数 107回	・司書資格を持っている図書館職員の勤務時間増指定管理者 66%(司書保有者率) 直営館 52%(司書保有者率) ※算出方法=職員全員の1か月の総勤務時間数/司書保有者の1ヶ月の勤務時間数 ・図書館が行った事業数の増 図書展示やイベント等で、新たな発想による事業の実施や、地域との連携、杉並区の歴史や文化に関する資料の作成等を積極的に進めている。(例:ビジネス書読書会、地域の歴史を題材とした絵本作成、SNSによる情報発信 事業実績数(令和3年度) 指定管理館平均事業実施回数 176回 直営館平均事業実施回数 107回	・司書資格を持っている図書館職員の勤務時間増指定管理者 66%(司書保有者率) 直営館 52%(司書保有者率) ※算出方法=職員全員の1か月の総勤務時間数/司書保有者の1ヶ月の勤務時間数 ・図書館が行った事業数の増 図書展示やイベント等で、新たな発想による事業の実施や、地域との連携、杉並区の歴史や文化に関する資料の作成等を積極的に進めている。(例:ビジネス書読書会、地域の歴史を題材とした絵本作成、SNSによる情報発信 事業実績数(令和3年度) 指定管理館平均事業実施回数 176回 直営館平均事業実施回数 107回	・司書資格を持っている図書館職員の勤務時間増指定管理者 66%(司書保有者率) 直営館 52%(司書保有者率) ※算出方法=職員全員の1か月の総勤務時間数/司書保有者の1ヶ月の勤務時間数 ・図書館が行った事業数の増 図書展示やイベント等で、新たな発想による事業の実施や、地域との連携、杉並区の歴史や文化に関する資料の作成等を積極的に進めている。(例:ビジネス書読書会、地域の歴史を題材とした絵本作成、SNSによる情報発信 事業実績数(令和3年度) 指定管理館平均事業実施回数 176回 直営館平均事業実施回数 107回	・司書資格を持っている図書館職員の勤務時間増指定管理者 66%(司書保有者率) 直営館 52%(司書保有者率) ※算出方法=職員全員の1か月の総勤務時間数/司書保有者の1ヶ月の勤務時間数 ・図書館が行った事業数の増 図書展示やイベント等で、新たな発想による事業の実施や、地域との連携、杉並区の歴史や文化に関する資料の作成等を積極的に進めている。(例:ビジネス書読書会、地域の歴史を題材とした絵本作成、SNSによる情報発信 事業実績数(令和3年度) 指定管理館平均事業実施回数 176回 直営館平均事業実施回数 107回	・司書資格を持っている図書館職員の勤務時間増指定管理者 66%(司書保有者率) 直営館 52%(司書保有者率) ※算出方法=職員全員の1か月の総勤務時間数/司書保有者の1ヶ月の勤務時間数 ・図書館が行った事業数の増 図書展示やイベント等で、新たな発想による事業の実施や、地域との連携、杉並区の歴史や文化に関する資料の作成等を積極的に進めている。(例:ビジネス書読書会、地域の歴史を題材とした絵本作成、SNSによる情報発信 事業実績数(令和3年度) 指定管理館平均事業実施回数 176回 直営館平均事業実施回数 107回	区立直営園に比べICT化への対応が進んでいるなど、利便性・効率性の向上が図られている。
【Q2-3】その他、導入により、新たに付加された区民サービス(自主事業を含む)はどのようなものがあるか、具体的に教えてください。	区 指定管理者	＜区 回答欄＞ ・インセンティブ事業として予算を別途計上し、創意工夫による事業を実施している。  ＜指定管理者 回答欄＞ 「あかちゃんタイム」を月2回から、毎週火曜日開催に拡充し、授乳室の設置を開始した。 ・図書館だよりの内容を見直し、おすめ本のレビューや新着本案内、書影を追加し、白黒からカラー印刷に変更した。 ・地域子育てネットワーク事業に参加し、出張おはなし会を開催。 ・除菌機の導入(利用者向け)	＜区 回答欄＞ ・インセンティブ事業として予算を別途計上し、創意工夫による事業を実施している。  ＜指定管理者 回答欄＞ 自主事業の多様性、回数増加 大人のための朗読会(成田図書館で2回目)、寄席(指定管理後実施)、小学生のための工作会、幼児から小学生対象ストーリーテリング、本の福袋、小学生のためのお話し会、流し進み体験会、月齢を分けたお話し会等月1回のお話会実施した。 ・近隣施設、地域と協働の強化 「軒先から、こんにちは」、子ども子育てプラザ成田西へ図書館より配布、風除室展示スペースを地域で活動している方へ貸出 ・YA向けおたよりの発行 ・幼年童話100選常設展示 ・除菌機の導入(内部ワークルームで主に消臭に使用)	＜区 回答欄＞ ・インセンティブ事業として予算を別途計上し、創意工夫による事業を実施している。  ＜指定管理者 回答欄＞ ・月3回「赤ちゃんおはなし会」を実施。その他の特別行事も、年2～3回実施だったのを、月1～2回実施に拡充 ・地域児童や、住民と連携し、地域資料を作成した。 ・インセンティブ事業になるが、釜煮絵本、ココロこ、すずなみの知等 ・除菌機の導入(利用者向け)	＜区 回答欄＞ ・インセンティブ事業として予算を別途計上し、創意工夫による事業を実施している。  ＜指定管理者 回答欄＞ ・地域在住の絵本作家による夏休みのワークショップと開演展の開催 ・マスコットキャラクターを作成し、動画による図書館と読書活動の宣伝に活用している。 ・プラズタリウムという方言、在典講座、得根イベントなど子どもや高齢者などを中心とした独自の事業の実施。 ・YAコーナーは、図書展示場所を新たに設置するなどの利用促進に繋がるしかけをすることが出来た。 ・SNSを使っている情報発信。	＜区 回答欄＞ ・インセンティブ事業として予算を別途計上し、創意工夫による事業を実施している。  ＜指定管理者 回答欄＞ ・高井戸地域の地史(オールドヒストリー)を作成 ・高店街連携の一環として、講演会の講師として招く等、地域に密着した講演会を開催することが出来た。 ・イベント回数や参加人数の倍増 ・SNSを使っている情報発信	＜区 回答欄＞ ・インセンティブ事業として予算を別途計上し、創意工夫による事業を実施している。  ＜指定管理者 回答欄＞ ・英語教室、体操教室などの外部講師によるプログラムを導入 ・平成19年 定員増 87名から95名に定員増 ・平成16年0歳児保育。常勤看護師1名配置。平成19年より0歳児定員を9名から11名に拡充。 ・常勤栄養士1名配置。コンペクシオン導入、惣菜等のバリエーションを増やし、食育に力を入れた。	＜区 回答欄＞ 延長保育の実施  ＜指定管理者 回答欄＞ ・英語教室、体操教室などの外部講師によるプログラムを導入 ・リズム運動の導入 ・豊隣園タッチパネルの導入 ・第三者委員を任命し、苦情対応窓口を広げた ・年2回運営委員会を実施し保護者のご意見ご要望を伺う機会を作った ・保護者のおむつ持ち帰りを廃止	
【Q3-1】指定管理者制度を導入したことにより発生した課題があれば、具体的に教えてください。	区 指定管理者	＜区 回答欄＞ 指定管理者へのモニタリングや様々なトラブル等への対応について、図書館業務に精通した職員が必要となること。 ・施設維持管理について区と指定管理者のリスク分担が難しいこと。  ＜指定管理者 回答欄＞ ・あまり頻繁ではないが、業者が変わった際の引き継ぎについて、業者間で温度差がある。ただ、この点については業者の変更がある場合のみ発生することであり、また、新陳代謝という意味ではプラス面もある。雇用の継続という観点からすると指定管理期間は長い方が望ましい。	＜区 回答欄＞ 指定管理者へのモニタリングや様々なトラブル等への対応について、図書館業務に精通した職員が必要となること。 ・施設維持管理について区と指定管理者のリスク分担が難しいこと。  ＜指定管理者 回答欄＞ ・あまり頻繁ではないが、業者が変わった際の引き継ぎについて、業者間で温度差がある。ただ、この点については業者の変更がある場合のみ発生することであり、また、新陳代謝という意味ではプラス面もある。雇用の継続という観点からすると指定管理期間は長い方が望ましい。	＜区 回答欄＞ 指定管理者へのモニタリングや様々なトラブル等への対応について、図書館業務に精通した職員が必要となること。 ・施設維持管理について区と指定管理者のリスク分担が難しいこと。  ＜指定管理者 回答欄＞ 指定管理者制度を導入したことにより発生した問題は特になく考えます。	＜区 回答欄＞ 指定管理者へのモニタリングや様々なトラブル等への対応について、図書館業務に精通した職員が必要となること。 ・施設維持管理について区と指定管理者のリスク分担が難しいこと。  ＜指定管理者 回答欄＞ 指定管理者制度を導入したことにより発生した問題は特になく考えます。	＜区 回答欄＞ 特になし  ＜指定管理者 回答欄＞ ・平成16年指定管理園の先駆けて、既存の区立園から運営主体が民間になったことで、職員が全て交替になり、年長、年中の保護者の方々から不安の声が寄せられた。 ・保育園は都営住宅の1階に位置するが、入居希望者には、階下に保育園があることが周知されており、それを知らずに入居した方々から、子どもたちの声に関する要望が多数寄せられた。	＜区 回答欄＞ 特になし  ＜指定管理者 回答欄＞ 保護者と信頼関係を築くため、まずは子ども達が園に行きたいと言ってくれるように保育をしつかり行うこと、父母会を中心に保護者のご意見ご要望を書面又は口頭で伺い一つ一つ丁寧に答えること、指定管理者として取り入れられる保育プログラムを実施するなど少しづつ取り組み、不安感を取り除くよう務めた。		
【Q3-2】【Q3-1】の課題は解決したのか、解決に向けて取り組んでいるのか、どのように取り組んでいる(いた)のか具体的に教えてください。	区 指定管理者	＜区 回答欄＞ ・有資格者、専門性の高い職員や、地域図書館の勤務経験がある職員を確保するとともに、直営の地域図書館を維持している。 ・施設維持管理については営繕課とも協議しながら進めている。  ＜指定管理者 回答欄＞ 指定管理期間終了により、受託する施設に変更があっても、スケールメリットを生かして、できるだけ従事者の希望に沿った形で配置転換を行っている。	＜区 回答欄＞ ・有資格者、専門性の高い職員や、地域図書館の勤務経験がある職員を確保するとともに、直営の地域図書館を維持している。 ・施設維持管理については営繕課とも協議しながら進めている。  ＜指定管理者 回答欄＞ 指定管理期間終了により、受託する施設に変更があっても、スケールメリットを生かして、できるだけ従事者の希望に沿った形で配置転換を行っている。	＜区 回答欄＞ ・有資格者、専門性の高い職員や、地域図書館の勤務経験がある職員を確保するとともに、直営の地域図書館を維持している。 ・施設維持管理については営繕課とも協議しながら進めている。  ＜指定管理者 回答欄＞ 該当なし	＜区 回答欄＞ ・有資格者、専門性の高い職員や、地域図書館の勤務経験がある職員を確保するとともに、直営の地域図書館を維持している。 ・施設維持管理については営繕課とも協議しながら進めている。  ＜指定管理者 回答欄＞ 該当なし	＜区 回答欄＞ -  ＜指定管理者 回答欄＞ ・より丁寧な対応を心がけた。地域交流の一環として、園の行事にお招きした。住宅供給公社に階下に保育園があることを事前にお知らせ頂く様にお願いをした。(平成17年頃)	＜区 回答欄＞ -  ＜指定管理者 回答欄＞ 保護者と信頼関係を築くため、まずは子ども達が園に行きたいと言ってくれるように保育をしつかり行うこと、父母会を中心に保護者のご意見ご要望を書面又は口頭で伺い一つ一つ丁寧に答えること、指定管理者として取り入れられる保育プログラムを実施するなど少しづつ取り組み、不安感を取り除くよう務めた。		
【Q4-1】指定管理者制度を導入した後の社会環境の変化等により、現施設で生じている新たな課題があれば、具体的に教えてください。	区 指定管理者	＜区 回答欄＞ 人件費の上昇や光熱水費の高騰により、当初の指定管理料予定額を上回るようになったこと。  ＜指定管理者 回答欄＞ 図書館によっては電子図書館やアーカイブを導入しているところもあるが、利用者の年齢層や利用状況等を見てもまだまだ課題はあるように思われる。 ・図書館に求められることが増えている(本の貸し借りだけでなく、見守りやコミュニティの場等)が、それに対応する人員体制(スキル面・予算面)の充実が必要である。 ・昨今利用者からの理不尽な意見が増えているように感じる。またそれに対して、中々対抗手段がなく、多大な時間と労力がかかる。(SNS等の発達により毅然とした態度が取りづらくなっている)	＜区 回答欄＞ 人件費の上昇や光熱水費の高騰により、当初の指定管理料予定額を上回るようになったこと。  ＜指定管理者 回答欄＞ 図書館によっては電子図書館やアーカイブを導入しているところもあるが、利用者の年齢層や利用状況等を見てもまだまだ課題はあるように思われる。 ・図書館に求められることが増えている(本の貸し借りだけでなく、見守りやコミュニティの場等)が、それに対応する人員体制(スキル面・予算面)の充実が必要である。 ・昨今利用者からの理不尽な意見が増えているように感じる。またそれに対して、中々対抗手段がなく、多大な時間と労力がかかる。(SNS等の発達により毅然とした態度が取りづらくなっている)	＜区 回答欄＞ 人件費の上昇や光熱水費の高騰により、当初の指定管理料予定額を上回るようになったこと。  ＜指定管理者 回答欄＞ ・新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、ソーシャルディスタンスを考慮した、カウンター対応・座席設置、消毒の徹底、イベント開催時の参加者数の検討などが発生している。	＜区 回答欄＞ 人件費の上昇や光熱水費の高騰により、当初の指定管理料予定額を上回るようになったこと。  ＜指定管理者 回答欄＞ ・新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、ソーシャルディスタンスを考慮した、カウンター対応・座席設置、消毒の徹底、イベント開催時の参加者数の検討などが発生している。	＜区 回答欄＞ 人件費の上昇や光熱水費の高騰により、当初の指定管理料予定額を上回るようになったこと。  ＜指定管理者 回答欄＞ ICT化を促進することで、保護者の利便性の向上、職員の文書作成等の負担軽減に繋げ、子どもたちに合う時間を増やしていきたい。	＜区 回答欄＞ 特になし  ＜指定管理者 回答欄＞ 安全面が重要視されている昨今、門柱や公園とのフェンスが低く、防犯上不安がある。		

（1）指定管理導入に伴う区民サービスについて

番号		9		10		11		12		13		14		15	
所管		教育委員会事務局		教育委員会事務局		教育委員会事務局		教育委員会事務局		教育委員会事務局		子ども家庭部		子ども家庭部	
施設名		阿佐谷図書館		成田図書館		方南図書館		高前図書館		高井戸図書館		高井戸保育園		堀/内東保育園	
種別		図書館		図書館		図書館		図書館		図書館		保育園		保育園	
開始年度		H19年度		H19年度		H22年度		H22年度		H22年度		H16年度		H26年度	
指定管理期間		R3年4月1日～R7年3月31日		R3年4月1日～R7年3月31日		R3年4月1日～R7年3月31日		R3年4月1日～R7年3月31日		R3年4月1日～R7年3月31日		R4年4月1日～R7年3月31日		R4年4月1日～R7年3月31日	
事業者名		(株)ヴィアックス		(株)ヴィアックス		(株)ヴィアックス		(株)ヴィアックス		(株)ヴィアックス		社会福祉法人東京家庭学校		株式会社プロケア	
		区 指定管理者	<区 回答欄> ・光熱費や人件費など、安定したサービスに必要な経費について、適正に判断していく。 <指定管理者 回答欄> 人員のスキルは多角的な研修等を用意し、人材育成に努めている	区 指定管理者	<区 回答欄> ・光熱費や人件費など、安定したサービスに必要な経費について、適正に判断していく。 <指定管理者 回答欄> 人員のスキルは多角的な研修等を用意し、人材育成に努めている	区 指定管理者	<区 回答欄> ・光熱費や人件費など、安定したサービスに必要な経費について、適正に判断していく。 <指定管理者 回答欄> 人員のスキルは多角的な研修等を用意し、人材育成に努めている	区 指定管理者	<区 回答欄> ・光熱費や人件費など、安定したサービスに必要な経費について、適正に判断していく。 <指定管理者 回答欄> ・カウンターに透明の仕切りを設置、座席は一定距離を保てるように間引きを実施、出入口に消毒液の設置している。 ・一部のイベントに「Web配信イベント」を導入している。これにより非接触でイベントを開催することが出来、感染症拡大防止と区民サービス充実を両立することが出来ている。	区 指定管理者	<区 回答欄> ・光熱費や人件費など、安定したサービスに必要な経費について、適正に判断していく。 <指定管理者 回答欄> ・カウンターに透明の仕切りを設置、座席は一定距離を保てるように間引きを実施、出入口に消毒液の設置している。 ・一部のイベントに「Web配信イベント」を導入している。これにより非接触でイベントを開催することが出来、感染症拡大防止と区民サービス充実を両立することが出来ている。	区 指定管理者	<区 回答欄> 特になし <指定管理者 回答欄> 指定管理園は、補助金の対象外になっているので、より良い方向へ進むように、前向きに意見交換を行っている。	区 指定管理者	<区 回答欄> 特になし <指定管理者 回答欄> 保護者からも声を頂いているため区へお伝えし、防犯カメラの存在をアピールするなど行ったが根本的解決には至っていない。
(2) モニタリング・評価	【Q5】直近(R4年度前期)のモニタリング結果を教えてください。	区	全ての項目について、良好、概ね良好であった。	区	全ての項目について、良好、概ね良好であった。(加点评価)独自に「幼年童話100選」リストを作成し、館内での展示を行ったので、加点评価した。	区	ほとんどの項目について、良好、概ね良好であった。	区	全ての項目について、良好、概ね良好であった	区	全ての項目について、良好、概ね良好であった。(加点评価)新たに「家読」に取り組んだことに対し加点评価した。	区	すべての評価項目について、良好、概ね良好であった。	区	すべての評価項目について、良好、概ね良好であった。
	(参考)過去3年間のモニタリング結果	区	99点	区	103点	区	96点	区	98点	区	103点	区	100点	区	100点
	95点以上:優良	区	99点	区	99点	区	99点	区	99点	区	99点	区	105点	区	105点
	80点以上:良好	区	90点	区	90点	区	98点	区	95.5点	区	95.5点	区	99点	区	91点
60点以上:普通	区	103点	区	103点	区	99点	区	99点	区	99点	区	107点	区	103点	
【Q6】各年度終了後に指定管理者から提出される事業報告書やモニタリングの結果を踏まえた総合的な評価を行うこととなっているが、どのように行っているのか、教えてください。	区	区立図書館では、毎年、利用者満足度調査を実施し、前年の実績とともに、図書館協議会のもと、サービス評価を行っている。	区立図書館では、毎年、利用者満足度調査を実施し、前年の実績とともに、図書館協議会のもと、サービス評価を行っている。	区立図書館では、毎年、利用者満足度調査を実施し、前年の実績とともに、図書館協議会のもと、サービス評価を行っている。	区立図書館では、毎年、利用者満足度調査を実施し、前年の実績とともに、図書館協議会のもと、サービス評価を行っている。	区立図書館では、毎年、利用者満足度調査を実施し、前年の実績とともに、図書館協議会のもと、サービス評価を行っている。	区立図書館では、毎年、利用者満足度調査を実施し、前年の実績とともに、図書館協議会のもと、サービス評価を行っている。	区立図書館では、毎年、利用者満足度調査を実施し、前年の実績とともに、図書館協議会のもと、サービス評価を行っている。	区立図書館では、毎年、利用者満足度調査を実施し、前年の実績とともに、図書館協議会のもと、サービス評価を行っている。	モニタリングのほか、東京都福祉サービス第三者評価も受審しており、それらを踏まえた評価を行っている。	モニタリングのほか、東京都福祉サービス第三者評価も受審しており、それらを踏まえた評価を行っている。				
【Q7】【Q6】の結果に基づき、協定書や次期管理者選定の募集要項などで見直した点があれば教えてください。	区	特になし	特になし	特になし	特になし	特になし	特になし	特になし	特になし	特になし	特になし				
【Q8】次期の指定管理者を公募せずに選定した場合があれば、公募しなかった理由を教えてください。 ※通常通り公募した場合は、「公募した」と回答ください。	区	公募した	公募した	公募した	公募した	公募した	公募した	公募した	公募した	事業の継続性、入所者に及ぼす影響およびこれまでの実績等を総合的に勘案し、現指定管理者に引き続き管理を行わせることが適当であると選定委員会において評価されたため	事業の継続性、入所者に及ぼす影響およびこれまでの実績等を総合的に勘案し、現指定管理者に引き続き管理を行わせることが適当であると選定委員会において評価されたため				
【Q9】施設の築年数を教えてください。(令和4年4月1日現在、大規模改修している場合は、改修後の経過年数)	区	築30年	築37年	築17年	築50年	築25年	築48年	築50年							
【Q10】「令和元年度」「令和3年度」と「指定管理導入前」の施設利用者数や利用率を教えてください。 ※施設に応じて利用者数や利用率の考え方が異なることから、それぞれの定義についても記載ください。	区 指定管理者	<区 回答欄> 【定義】 施設利用者数:個人貸出者数 令和元年度:111,373人 令和3年度:96,697人 導入前 直営(平成18年度):108,173人 <指定管理者 回答欄> 【定義】 貸出登録者数: 個人貸出冊数:年間の貸出冊数 「令和元年度」 貸出登録者数:15,165名 個人貸出冊数:375,262冊 「令和3年度」 貸出登録者数:11,955名 個人貸出冊数:321,934冊 「指定管理者導入前」 不明	<区 回答欄> 【定義】 施設利用者数:個人貸出者数 令和元年度:104,947人 令和3年度:85,709人 導入前 直営(平成16年度):79,622人 業務委託(平成18年度):84,999人 <指定管理者 回答欄> 【定義】 貸出登録者数: 個人貸出冊数:年間の貸出冊数 「令和元年度」 貸出登録者数:11,533名 個人貸出冊数:104,947冊 「令和3年度」 貸出登録者数:9,135名 個人貸出冊数:85,709冊 「指定管理者導入前」 不明	<区 回答欄> 【定義】 施設利用者数:個人貸出人数 令和元年度:64,219人 令和3年度:71,991人 導入前 業務委託(平成21年度):69,983人 *直営なし、業務委託から指定管理者へ <指定管理者 回答欄> 【定義】 貸出登録者数: 個人貸出冊数:年間の貸出冊数 「令和元年度」 貸出登録者数:11,436名 個人貸出冊数:242,668冊 「令和3年度」 貸出登録者数:9,135名 個人貸出冊数:283,398冊 「指定管理者導入前」 不明	<区 回答欄> 【定義】 施設利用者数:個人貸出人数 令和元年度:104,045人 令和3年度:114,062人 導入前 直営(平成21年度):97,637人 <指定管理者 回答欄> 【定義】 施設利用者数:入館者数 個人貸出人数:年間の貸出人数 個人貸出冊数:年間の貸出冊数 (平成21年度:指定管理導入前) 施設利用者数:221,282名 個人貸出人数:101,682人 個人貸出冊数:414,511冊 (令和元年度) 施設利用者数:204,496名 個人貸出人数:102,495人 個人貸出冊数:356,259冊 (令和3年度) 施設利用者数:187,076名 個人貸出人数:98,883人 個人貸出冊数:347,607冊	<区 回答欄> 【定義】 施設利用者数:毎月1日現在の在籍児童数の年間合計 利用率:施設利用者数/利用定員数の年間合計 <令和元年度実績> 施設利用者数:1134名 利用率99.5% <令和3年度実績> 施設利用者数:1143名 利用率100.3% <平成15年度実績> 施設利用者数:874名 利用率98.4% <指定管理者 回答欄> 令和元年度実績 施設利用者数:1134名 利用率99.5% 令和3年度実績 施設利用者数:1144名 利用率100% 年間施設定員数は1140名。利用者(園児)数が定員を超えているのは、杉並区の待機児童解消対策のため、弾力運用を行い園児の受け入れを行っているため。	<区 回答欄> 【定義】 施設利用者数:毎月1日現在の在籍児童数の年間合計 利用率:施設利用者数/利用定員数の年間合計 <令和元年度実績> 施設利用者数:1151名 利用率99.9% <令和3年度実績> 施設利用者数:1113名 利用率96.6% <平成25年度実績> 施設利用者数:1143名 利用率99.2% <指定管理者 回答欄> ※園児数:各年度4/1現在 利用率:定員96名に対しての充足率(令和元年度実績) 園児数:95名/利用率:99% (令和3年度実績) 園児数:90名/利用率:93.8% (平成25年度実績) 園児数:95名/利用率:99%								
【Q11-1】指定管理者制度導入後のアンケート調査など、利用や満足度を確認している場合、その手法(アンケートの対象者、周知方法(窓口で配布、利用者へ直接渡す)等)を教えてください。	区 事業者	・利用者満足度調査の実施 対象:利用者 方法:カウンター対応時に手渡してアンケート用紙を配布し、意見を求めた。 ・イベント開催時に参加者へアンケート実施。イベント内容などについて調査。	・利用者満足度調査の実施 対象:利用者 方法:カウンター対応時に手渡してアンケート用紙を配布し、意見を求めた。 ・イベント開催時に参加者へアンケート実施。イベント内容などについて調査。	・利用者満足度調査の実施 対象:利用者 方法:カウンター対応時に手渡してアンケート用紙を配布し、意見を求めた。 ・イベント開催時に参加者へアンケート実施。イベント内容などについて調査。	アンケートの対象者:利用者 周知方法:館の入口、各階にポスターを掲示。 配布について:期間は3日間、カウンターにて直接利用者にアンケートを渡す。QRコードによるインターネットでの受付も実施。	アンケートの対象者:在園児保護者 周知方法:インターネット	アンケートの対象者:利用者(園児の保護者) 周知方法: ①利用者へ配布(行事アンケート) ②利用者へ配信(保護者満足度調査アンケート) ③運営委員会での父母会代表者によるご意見ご要望のとりまとめ ④施設の入り口にご意見箱を設置								
【Q11-2】【Q11-1】の調査などに基づく施設の利用者満足度等を教えてください。その際に、実施年度と回答者数も教えてください。	区 事業者	利用者満足度(令和4年度実施/回答者263名) ・「職員の対応はいかがですか」の質問に対する回答(満足)75.3% (やや満足)22.8% (やや不満)1.9% (不満)0% (未記入)0%	利用者満足度(令和4年度実施/回答者253名) ・「職員の対応はいかがですか」の質問に対する回答(満足):80.2% (やや満足):18.6% (やや不満):1.2% (不満):0.8% (未記入):0.4%	利用者満足度(令和4年度実施/回答者241名) ・「職員の対応はいかがですか」の質問に対する回答(満足)78.4% (やや満足)21.2% (やや不満)0.0% (不満)0% (未記入)0%	(令和4年度実施/回答者277名) ・「職員の対応はいかがですか」の質問に対する回答(満足)70.4% (やや満足)28.2% (やや不満)1.1% (不満)0% (未記入)0%	令和4年度実施(回答者227名) ・「職員の対応はいかがですか」の質問に対する回答(満足)74.9% (やや満足)22% (やや不満)2.2% (不満)0% (未記入)0%	利用者満足度(令和2年度実施/回答者62名 回答率76%) 大変満足 69% 満足 26% どちらともいえない 5%	保護者満足度(令和3年度実施/回答者54名) (満足)55% (やや満足)35% (どちらともいえない)3% (やや不満)5% (不満)0%							



番号	9	10	11	12	13	14	15
所管	教育委員会事務局	教育委員会事務局	教育委員会事務局	教育委員会事務局	教育委員会事務局	子ども家庭部	子ども家庭部
施設名	阿佐谷図書館	成田図書館	方南図書館	高井戸図書館	高井戸図書館	高井戸保育園	堀/内東保育園
種別	図書館	図書館	図書館	図書館	図書館	保育園	保育園
開始年度	H19年度	H19年度	H22年度	H22年度	H22年度	H16年度	H26年度
指定管理期間	R3年4月1日～R7年3月31日			R3年4月1日～R7年3月31日		R4年4月1日～R7年3月31日	
事業者名	(株)ヴィアックス			(共同事業体)TRC・大星すぎなみグループ		(株)図書館流通センター、大星ビル管理(株)	
【Q11-3】指定管理者制度導入前のアンケート調査など、利用や満足度を確認している場合、その手法(アンケートの対象者、周知方法(窓口で配布、利用者へ直接渡す)等)を教えてください。	毎年、全図書館で、利用者満足度調査を実施 アンケート対象者:全図書館の来館者 手法:来館者へ手渡し(コロナ禍では窓口配布) 今年度からは同内容でインターネットアンケートも実施。	毎年、全図書館で、利用者満足度調査を実施 アンケート対象者:全図書館の来館者 手法:来館者へ手渡し(コロナ禍では窓口配布) 今年度からは同内容でインターネットアンケートも実施。	毎年、全図書館で、利用者満足度調査を実施 アンケート対象者:全図書館の来館者 手法:来館者へ手渡し(コロナ禍では窓口配布) 今年度からは同内容でインターネットアンケートも実施。	毎年、全図書館で、利用者満足度調査を実施 アンケート対象者:全図書館の来館者 手法:来館者へ手渡し(コロナ禍では窓口配布) 今年度からは同内容でインターネットアンケートも実施。	毎年、全図書館で、利用者満足度調査を実施 アンケート対象者:全図書館の来館者 手法:来館者へ手渡し(コロナ禍では窓口配布) 今年度からは同内容でインターネットアンケートも実施。	記録がないため不明	記録がないため不明
【Q11-4】【Q11-3】の調査などに基づく施設の利用者満足度等を教えてください。その際に、実施年度と回答者数も教えてください。	利用者満足度調査は平成20年度から実施しているため、阿佐谷図書館の指定管理者制度導入前の平成18年度時点と比較できる調査結果は無し。	利用者満足度調査は平成20年度から実施しているため、成田図書館の指定管理者制度導入前の平成16年度時点と比較できる調査結果は無し。(平成16年度から18年度まで業務委託による運営)	利用者満足度調査平成21年度実施/回答者256名) ・「職員の対応や説明は分かりやすいですか」の質問に対する回答 (良い)73.8% (やや良い)22.3% (やや悪い)1.6% (悪い)0.0% (未記入)2.3%	利用者満足度調査平成21年度実施/回答者265名) ・「職員の対応や説明は分かりやすいですか」の質問に対する回答 (良い)54.7% (やや良い)34.7% (やや悪い)5.3% (悪い)1.5% (未記入)3.8%	利用者満足度調査平成21年度実施/回答者353名) ・「職員の対応や説明は分かりやすいですか」の質問に対する回答 (良い)51.3% (やや良い)39.9% (やや悪い)4.3% (悪い)1.4% (未記入)3.1%	記録がないため不明	記録がないため不明
【Q12】指定管理者制度導入後のアンケートの実施等により、施設に関する区民意見があれば、「肯定的な評価」と「改善要望等」をそれぞれ教えてください。	<肯定的な評価> ・最近(コロナ以降)本棚が工夫されていると感じます。 ・職員の方々の努力に敬意を評します。 ・天井の電気が暗いと感じていたが来てみたら、部分的にLED化され改善されていたのでうれしかった。 ・図書館職員の方々の最近の対応は非常に親切だし、感じがよい。  <改善要望等> ・館内の閲覧席を増やしてほしい。 ・展示スペースにユーモア小説(例えば昭和頃)の類の資料が少ない。もう少し過去の本の展示があると嬉しい。	<肯定的な評価> ・館内が明るくなった ・大変よいイベント企画だ (館内展示「杉並ゆかりの文豪」を見た利用者から複数名、「軒先から、こんにはは、」協働実施の際の参加者から、「大人のための折り紙教室」参加者、「なりたい朗読会」参加者) ・いつも親切にしていたいただきありがとうございます。  <改善要望等> ・食事ができるようにしてほしい ・電子書籍を導入してほしい ・トイレを改修してほしい	<肯定的な意見> 「入口が少しわかりにくかったが、施設自体はともて使いやすいと満足です  <改善要望等> 机や椅子を増やしてほしい	<肯定的な評価> ・階段のおどりばの空間が他の図書館にはないいやしたポイントで好きです。 ・季節のかわりつづけたのしみにしています。水そうもかわいい。 ・いつも楽しく利用しています。昔に比べるとサービスもとても向上して生活に必需品の施設です。ますますハードソフト面の充実を期待しています。  <改善要望等> ・新しい本が少ない ・常時接続可能な無線LANの整備、コンセントを用意してほしい。	<肯定的な評価> ・「福袋」の企画は毎年楽しみにしています。また展示や季節の装飾が美しい。 ・入口のテーマ展示は大変興味深い。チョイスも楽しいものが多く関連ディスプレイにも楽しめるものが多々ある。 ・赤ちゃんおはなし会に以前参加していました。職員の方やボランティアの方が優しくいろいろ手助けしてくださったり声を掛けて下さり、とてもうれしかったです、助かりました。  <改善要望など> ・学習スペースがほしい。 ・新しい本をもっと増やしてほしい	<肯定的な評価> ・季節毎の行事など、子どもの成長に有意義な経験が出来る取り組みを積極的にやっている ・子供に寄り添ってくれていると感じる ・コロナ禍で活動が制限される中でも、いろいろ考え運営してくれている  <改善要望など> ・相談したくても送迎のときに他の保護者も待っていて話せない。 ・運動会のイベントを増やしてほしい。0歳から2歳は種目がほほないのでつまらない ・欠席連絡などもキッズリーを利用して、さらなるデジタル化を図ってほしい。	<肯定的な評価> ・子供主体調や成長に関して些細な変化にも気づいていただき、安心して預けられる ・子供に寄り添ってくれていると感じる ・コロナ禍で活動が制限される中でも、いろいろ考え運営してくれている  <改善要望等> ・相談したくても送迎のときに他の保護者も待っていて話せない。 ・運動会のイベントを増やしてほしい。0歳から2歳は種目がほほないのでつまらない ・欠席連絡などもキッズリーを利用して、さらなるデジタル化を図ってほしい。
【Q13-1】地域住民や利用者の声を運営に生かしている仕組みがあれば、どのような仕組みで地域の声を吸い上げているか、教えてください。	・わたしの声の投函箱を設置し、利用者を中心に意見を聞いている。 ・毎年利用者満足度調査(アンケート)を実施し、利用者を中心に意見を聞いている。	・地域住民交流イベントに参加。その後、地域住民参加の館内展示や館内イベントを実施、または実施予定。 ・利用者満足度調査の声を参考にした	地域子育てネットワークや青少年地域教育連絡協議会に定期的に出席することで、地域での詳しい活動を耳にすることが多く、地域で求められている情報をヒントに、今後のイベント等の計画を立てるようにしている。	・毎年利用者満足度調査を実施し、利用者から意見を確認している。 ・館内に「わたしの声」という投函箱を設置している。 ・地域子育てネットワークなど地域の会合に出席し、地域の方の意見を聞いて共同事業に参加している。	・毎年利用者満足度調査を実施し、利用者から意見を確認している。 ・高井戸図書館サポーター会議(地域の方)や地域ネットワーク会議、学校支援本部など、地域の会合にも参加し意見交換を行っている。	東京都福祉サービス第三者評価アンケートや保護者会での利用者からのご意見ご要望を確認している。	毎年1回、保護者満足度調査を行い、ご意見ご要望を確認、返答している。また、年2回の運営委員会で父母会代表者2名と、地域民生委員1名と意見交換している。
【Q13-2】(ある場合)地域の声を具体的にどのように運営に活用したのか、具体的に教えてください。	・昨年度の「館内トイレに幼児用便座を設置して欲しい」といった意見を踏まえ、今年から幼児用便座を設置した。 ・今年度の「だれでもトイレにALL GENDERの表示を入れて欲しい」といった意見を踏まえ、だれでもトイレの自動扉にALL GENDERのピクトグラムを掲示した。 ・「新聞は一人1紙までとし、多くの人が見られるようにしてほしい。」「図書館の雑誌は、2、3誌持つのをやめてほしい。」といった意見を踏まえ、図書館からのお願いとして「新聞・雑誌の最新号は一人1部まで」の注意文を新しく作成し、掲示した。	・地域住民交流イベント報告展示 ・地域住民ガラス細工作品展示 上記イベントで連携を構築し、実施 ・館外掲示板修繕 修繕が高額であり、協議も中々進まなかったため、館の従業員で実施	学校や児童館等で恒例で行われている七夕飾りに協力し、図書館入口外部に地域で切り出された竹を使って、ジャンボ七夕飾りを行った。	・電源がほしいとの声を踏まえて、PC用の座席にコンセントを設置した。 ・換気のために窓を開けているとブラインドが音を立ててうるさいとの声があり、各ブラインドにクッションを付けて音がしないよう工夫した。	・図書館で地域の入たちとの交流の場がほしいという要望に対し、図書館ボランティアを募集し、本の修理をしなが、参加者同士で話ができる場所やミニギャラリーを作り、出展者と観覧者が作品を介して交流が持てるように「交流空間」を作った。	利用者からのセキュリティに関する要望に応え、玄関にカードキーを取り付けた。	・防犯のため送迎時に園の保護者とわかるものがあるといのご要望があり、ネックストラップを配布した。 ・欠席連絡について、電話ではなくアプリなどができるようにしてほしいのご要望を受け、2022年9月より保護者アプリを導入した。指定管理者全体でCT化を進めている。
【Q14】地域住民と協働する取組があれば、具体的に教えてください。	<区 回答欄> 地域住民・団体による講座・講演会を実施したり、地域子育てネットワークや町会・自治会との連携等を行っている。  <指定管理者 回答欄> ・地域子育てネットワーク事業に参加し、出張おはなし会などを開催している。(夏休みこわいお話し会、秋祭り) ・地域住民と一緒に図書館にて、イベントを実施している。(子ども工作会、大人向け朗読と語りの会、人形劇)	<区 回答欄> 地域住民・団体による講座・講演会を実施したり、地域子育てネットワークや町会・自治会との連携等を行っている。  <指定管理者 回答欄> ・地域子育てネットワーク事業の参加	<区 回答欄> 地域住民・団体による講座・講演会を実施したり、地域子育てネットワークや町会・自治会との連携等を行っている。  <指定管理者 回答欄> ゆうゆう館を活動の拠点としているハワイアンミュージックの会の方をお招きし、館内でハワイの歌と本の朗読をコラボさせた夏休みイベントを行った。	<区 回答欄> 地域住民・団体による講座・講演会を実施したり、地域子育てネットワークや町会・自治会との連携等を行っている。  <指定管理者 回答欄> ・毎年秋に実施される高二小地域子育てネットワーク主催のイベントに地域住民やボランティアと参加している。 ・地域の防災会(町内会)のイベントに地域住民と参加している。	<区 回答欄> 地域住民・団体による講座・講演会を実施したり、地域子育てネットワークや町会・自治会との連携等を行っている。  <指定管理者 回答欄> ・地域住民参加の上高井戸児童館の「上高井戸えんにち」に共催参加している。 ・ゆうゆう館の「地域ふれあいデー」に共催参加している。	<区 回答欄> 事業者の工夫により取り組まれている。  <指定管理者 回答欄> 近隣の介護施設との交流を行っている。	<区 回答欄> 事業者の工夫により取り組まれている。  <指定管理者 回答欄> ・夏祭り、運動会、ハロウィンに地域の方を招待している。 ・毎年1回、商店街の花屋さんが花育として4.5歳児にフラワーアレンジメント制作を実施している。 ・毎年1回、都営住宅、児童館、保育園で合同避難訓練を実施している。
【Q15-1】利用者等が運営する利用者協議会等の有無について教えてください。	無	無	無	無	無	無	有
【Q15-2】(ある場合)①利用者協議会等の名称、②利用者協議会等の活動内容、③区・指定管理者との関連について、具体的に教えてください。							父母会
【Q16-1】図書館や体育施設など、同種の施設の好事例等を区(所管課)や事業者が共有する仕組みがあれば、どのような仕組みとなっているか、教えてください。	定期的(全館)の職員代表が集まる場として、隔月で事務連絡会を実施し、業務上の工夫や改善点や相談等、情報交換をするともに、月に1回、館長会を開催し、情報共有を行っている。	定期的(全館)の職員代表が集まる場として、隔月で事務連絡会を実施し、業務上の工夫や改善点や相談等、情報交換をするともに、月に1回、館長会を開催し、情報共有を行っている。	定期的(全館)の職員代表が集まる場として、隔月で事務連絡会を実施し、業務上の工夫や改善点や相談等、情報交換をするともに、月に1回、館長会を開催し、情報共有を行っている。	定期的(全館)の職員代表が集まる場として、隔月で事務連絡会を実施し、業務上の工夫や改善点や相談等、情報交換をするともに、月に1回、館長会を開催し、情報共有を行っている。	定期的(全館)の職員代表が集まる場として、隔月で事務連絡会を実施し、業務上の工夫や改善点や相談等、情報交換をするともに、月に1回、館長会を開催し、情報共有を行っている。	区内7地域に区立園1園ずつを中核園に指定して、地域懇談会の実施や中核園だよりによる情報共有等に取り組むことで、地域における保育施設間の連携を深め、専門性の向上、保育内容の充実、保育の質の向上を図っている。	区内7地域に区立園1園ずつを中核園に指定して、地域懇談会の実施や中核園だよりによる情報共有等に取り組むことで、地域における保育施設間の連携を深め、専門性の向上、保育内容の充実、保育の質の向上を図っている。
【Q16-2】【Q16-1】により、他施設に取り入れられた事例などがあれば、具体的に教えてください。	好評だったイベントを他の図書館で実施したり、展示等の工夫を取り入れたらしている。	好評だったイベントを他の図書館で実施したり、展示等の工夫を取り入れたらしている。	好評だったイベントを他の図書館で実施したり、展示等の工夫を取り入れたらしている。	好評だったイベントを他の図書館で実施したり、展示等の工夫を取り入れたらしている。	好評だったイベントを他の図書館で実施したり、展示等の工夫を取り入れたらしている。	地域の保育施設との情報共有や交流により、得られた好事例等を実際の保育で活用することで、保育の質の向上を図っている。	地域の保育施設との情報共有や交流により、得られた好事例等を実際の保育で活用することで、保育の質の向上を図っている。

		9	10	11	12	13	14	15	
		教育委員会事務局	教育委員会事務局	教育委員会事務局	教育委員会事務局	教育委員会事務局	子ども家庭部	子ども家庭部	
		阿佐谷図書館	成田図書館	成田図書館	高井戸図書館	高井戸図書館	高井戸保育園	堀/内東保育園	
		図書館	図書館	図書館	図書館	図書館	保育園	保育園	
		H19年度	H19年度	H22年度	H22年度	H22年度	H16年度	H26年度	
		R3年4月1日～R7年3月31日			R3年4月1日～R7年3月31日			R4年4月1日～R7年3月31日	
		(株)ヴィアックス			(共同事業体)TRC・大星すずみグループ			(株)図書館流通センター・大星ビル管理(株)	
		社会福祉法人東京家庭学校			社会福祉法人東京家庭学校			株式会社プロケア	
〔3〕施設の利用状況や運営状況②	【Q17-1】施設の運営に当たり専門性が必要な業務があれば、教えてください。(図書館における司書業務などの資格のほか、同種の業務経験等が必要なものを含む。)	区 指定管理者	<区 回答欄> 図書館業務全般(簡易な業務を除き)について、本の知識や情報検索、児童サービスに関する技術等、司書としての専門性が必要である。また地域や利用者の特性(乳幼児から高齢者、障害者等)についての知識も必要となる。  <指定管理者 回答欄> 司書業務 施設管理の基本的な知識(各機器や設備の専門用語や人工、ある程度の知識がないと修繕の必要性、緊急性、費用等の目安がわかっていることで業者とスムーズにやり取りができ、計画が立てやすくなる)	<区 回答欄> 図書館業務全般(簡易な業務を除き)について、本の知識や情報検索、児童サービスに関する技術等、司書としての専門性が必要である。また地域や利用者の特性(乳幼児から高齢者、障害者等)についての知識も必要となる。  <指定管理者 回答欄> 司書業務 施設管理の基本的な知識(各機器や設備の専門用語や人工、ある程度の知識がないと修繕の必要性、緊急性、費用等の目安がわかっていることで業者とスムーズにやり取りができ、計画が立てやすくなる)	<区 回答欄> 図書館業務全般(簡易な業務を除き)について、本の知識や情報検索、児童サービスに関する技術等、司書としての専門性が必要である。また地域や利用者の特性(乳幼児から高齢者、障害者等)についての知識も必要となる。  <指定管理者 回答欄> 司書業務 施設管理の基本的な知識(各機器や設備の専門用語や人工、ある程度の知識がないと修繕の必要性、緊急性、費用等の目安がわかっていることで業者とスムーズにやり取りができ、計画が立てやすくなる)	<区 回答欄> 図書館業務全般(簡易な業務を除き)について、本の知識や情報検索、児童サービスに関する技術等、司書としての専門性が必要である。また地域や利用者の特性(乳幼児から高齢者、障害者等)についての知識も必要となる。  <指定管理者 回答欄> 購入する図書を決定する選書業務、利用者からの質問・要望に応えるレファレンス業務については、司書資格及び一定の図書館経験による専門的な知識が必要な業務と考える。 ・施設管理者である館長業務は利用者・施設・スタッフの安全を確保するため、防火管理者・衛生推進者・感染対策アドバイザーなどの資格と専門的な知識が必要な業務と考える。	<区 回答欄> 図書館業務全般(簡易な業務を除き)について、本の知識や情報検索、児童サービスに関する技術等、司書としての専門性が必要である。また地域や利用者の特性(乳幼児から高齢者、障害者等)についての知識も必要となる。  <指定管理者 回答欄> 購入する図書を決定する選書業務、利用者からの質問・要望に応えるレファレンス業務については、司書資格及び一定の図書館経験による専門的な知識が必要な業務と考える。 ・施設管理者である館長業務は利用者・施設・スタッフの安全を確保するため、防火管理者・衛生推進者・感染対策アドバイザーなどの資格と専門的な知識が必要な業務と考える。	<区 回答欄> 認可保育園であるため、保育士を中心に法令等で定められている基準に基づく職員配置を行っている。  <指定管理者 回答欄> 保育士資格を有する者以外に、01歳児等の乳児保育を行うには、看護師は欠かせない。また、離乳食等をはじめとした食事の取立や、食育には栄養士・調理師は欠かせない。また、園内での、園配置基準以上の配置を行い、厚い保育を行っている。	<区 回答欄> 認可保育園であるため、保育士を中心に法令等で定められている基準に基づく職員配置を行っている。
	【Q17-2】事業者が施設運営において必要となる専門性を確保・維持しているか、区(所管課)はどのように確認しているか、教えてください。	区	指定管理者の選定時に、研修計画、事業計画書等を提出させ、専門性の確保がされているかを評価している。また、毎月提出される事業報告書や毎月実施している連絡調整会議(定例会)を通じ、利用者サービスの提供状況を確認している。	指定管理者の選定時に、研修計画、事業計画書等を提出させ、専門性の確保がされているかを評価している。また、毎月提出される事業報告書や毎月実施している連絡調整会議(定例会)を通じ、利用者サービスの提供状況を確認している。	指定管理者の選定時に、研修計画、事業計画書等を提出させ、専門性の確保がされているかを評価している。また、毎月提出される事業報告書や毎月実施している連絡調整会議(定例会)を通じ、利用者サービスの提供状況を確認している。	指定管理者の選定時に、研修計画、事業計画書等を提出させ、専門性の確保がされているかを評価している。また、毎月提出される事業報告書や毎月実施している連絡調整会議(定例会)を通じ、利用者サービスの提供状況を確認している。	指定管理者の選定時に、研修計画、事業計画書等を提出させ、専門性の確保がされているかを評価している。また、毎月提出される事業報告書や毎月実施している連絡調整会議(定例会)を通じ、利用者サービスの提供状況を確認している。	法令等で定められている基準に基づく職員配置がなされているか、毎月の報告を求めている。	法令等で定められている基準に基づく職員配置がなされているか、毎月の報告を求めている。
	【Q18】長年の運営ノウハウを区(所管課)はどのような仕組みで蓄積しているか、教えてください。	区	毎年図書館サービスの成果と課題、評価を行い、「運営状況報告書」を作成、記録を残している。	毎年図書館サービスの成果と課題、評価を行い、「運営状況報告書」を作成、記録を残している。	毎年図書館サービスの成果と課題、評価を行い、「運営状況報告書」を作成、記録を残している。	毎年図書館サービスの成果と課題、評価を行い、「運営状況報告書」を作成、記録を残している。	毎年図書館サービスの成果と課題、評価を行い、「運営状況報告書」を作成、記録を残している。	直営型の区立保育園があるため、ノウハウの蓄積は十分に行われている。	直営型の区立保育園があるため、ノウハウの蓄積は十分に行われている。
	【Q19】指定管理者の交代に伴う業務の引継ぎの際に、確実に業務の引き継がれていることをどのように確認しているか、教えてください。	区	指定管理者の交代については、基本協定書第46条において、区が指定する者に対し引き継ぎを行うよう記載している。併せて、新旧指定管理者と区の三者で打ち合わせの場を設ける。	指定管理者の交代については、基本協定書第46条において、区が指定する者に対し引き継ぎを行うよう記載している。併せて、新旧指定管理者と区の三者で打ち合わせの場を設ける。	指定管理者の交代については、基本協定書第46条において、区が指定する者に対し引き継ぎを行うよう記載している。併せて、新旧指定管理者と区の三者で打ち合わせの場を設ける。	指定管理者の交代については、基本協定書第46条において、区が指定する者に対し引き継ぎを行うよう記載している。併せて、新旧指定管理者と区の三者で打ち合わせの場を設ける。	指定管理者の交代については、基本協定書第46条において、区が指定する者に対し引き継ぎを行うよう記載している。併せて、新旧指定管理者と区の三者で打ち合わせの場を設ける。	指定管理者の交代は実績として無い。	指定管理者の交代は実績として無い。
	【Q20-1】火災や地震発生時など、有事の際における区(所管課)と指定管理者の施設運営における役割分担はどうなっているか、教えてください。	区 指定管理者	<区 回答欄> 指定管理者選定時の募集要項で責任分担表を示している。具体的には、災害時の被害調査、応急措置は指定管理者の役割、災害復旧は区の役割としている。また、区と指定管理者で、災害協定書を締結しており、区が災害時に指定管理館を災害対策本部として使用できるように取り決めている。  <指定管理者 回答欄> 災害協定を結び、一次対応は指定管理者。その後は連携して対応	<区 回答欄> 指定管理者選定時の募集要項で責任分担表を示している。具体的には、災害時の被害調査、応急措置は指定管理者の役割、災害復旧は区の役割としている。また、区と指定管理者で、災害協定書を締結しており、区が災害時に指定管理館を災害対策本部として使用できるように取り決めている。  <指定管理者 回答欄> 災害協定を結び、一次対応は指定管理者。その後は連携して対応	<区 回答欄> 指定管理者選定時の募集要項で責任分担表を示している。具体的には、災害時の被害調査、応急措置は指定管理者の役割、災害復旧は区の役割としている。また、区と指定管理者で、災害協定書を締結しており、区が災害時に指定管理館を災害対策本部として使用できるように取り決めている。  <指定管理者 回答欄> 災害協定を結び、一次対応は指定管理者。その後は連携して対応	<区 回答欄> 指定管理者選定時の募集要項で責任分担表を示している。具体的には、災害時の被害調査、応急措置は指定管理者の役割、災害復旧は区の役割としている。また、区と指定管理者で、災害協定書を締結しており、区が災害時に指定管理館を災害対策本部として使用できるように取り決めている。  <指定管理者 回答欄> 有事の際における役割分担について、別途協定を締結し、協定内容に基づき役割分担をしている。	<区 回答欄> 指定管理者選定時の募集要項で責任分担表を示している。具体的には、災害時の被害調査、応急措置は指定管理者の役割、災害復旧は区の役割としている。また、区と指定管理者で、災害協定書を締結しており、区が災害時に指定管理館を災害対策本部として使用できるように取り決めている。  <指定管理者 回答欄> 有事の際における役割分担について、別途協定を締結し、協定内容に基づき役割分担をしている。	<区 回答欄> 区と指定管理者で締結した協定書に基づき、指定管理者において対応するとしており、私立認可保育所と同様の対応となる。区は他の私立保育所等も含めた情報連携を行う。  <指定管理者 回答欄> 有事の際の現場対応は指定管理者内で役割分担し、区には報告連絡相談を行う。	<区 回答欄> 区と指定管理者で締結した協定書に基づき、指定管理者において対応するとしており、私立認可保育所と同様の対応となる。区は他の私立保育所等も含めた情報連携を行う。  <指定管理者 回答欄> 有事の際の現場対応は指定管理者内で役割分担し、区には報告連絡相談を行う。
	【Q20-2】【Q20-1】に関連して、有事の際における指定管理者の役割が確実に果たされるよう、区はどのように指定管理者と関わっているか、教えてください。	区	「杉並区立図書館業務要求水準書」において、危機管理計画書や消防計画書の提出を求め、有事の際のスタッフの役割分担が示されていることを確認している。消防訓練実施後には報告を受けている。	「杉並区立図書館業務要求水準書」において、危機管理計画書や消防計画書の提出を求め、有事の際のスタッフの役割分担が示されていることを確認している。消防訓練実施後には報告を受けている。	「杉並区立図書館業務要求水準書」において、危機管理計画書や消防計画書の提出を求め、有事の際のスタッフの役割分担が示されていることを確認している。消防訓練実施後には報告を受けている。	「杉並区立図書館業務要求水準書」において、危機管理計画書や消防計画書の提出を求め、有事の際のスタッフの役割分担が示されていることを確認している。消防訓練実施後には報告を受けている。	「杉並区立図書館業務要求水準書」において、危機管理計画書や消防計画書の提出を求め、有事の際のスタッフの役割分担が示されていることを確認している。消防訓練実施後には報告を受けている。	毎月開催の私立保育園連絡会(指定管理園も参加)にて災害時の対応について周知を図っている。	毎月開催の私立保育園連絡会(指定管理園も参加)にて災害時の対応について周知を図っている。
	【Q21-1】自然災害発生時など、有事の際における事業継続はどうなっているか、教えてください。	区 指定管理者	<区 回答欄> 基本協定書22条に基づき、災害対応マニュアル及び事業継続計画等を整備している。  <指定管理者 回答欄> 災害協定及び危機管理計画に基づき実施	<区 回答欄> 基本協定書22条に基づき、災害対応マニュアル及び事業継続計画等を整備している。  <指定管理者 回答欄> 災害協定及び危機管理計画に基づき実施	<区 回答欄> 基本協定書22条に基づき、災害対応マニュアル及び事業継続計画等を整備している。  <指定管理者 回答欄> 災害協定及び危機管理計画に基づき実施	<区 回答欄> 基本協定書22条に基づき、災害対応マニュアル及び事業継続計画等を整備している。  <指定管理者 回答欄> 「指定管理者導入施設等による災害対応に関するガイドライン」を参考に、事業継続計画を策定し、対応できる体制を整えている。	<区 回答欄> 基本協定書22条に基づき、災害対応マニュアル及び事業継続計画等を整備している。  <指定管理者 回答欄> 「指定管理者導入施設等による災害対応に関するガイドライン」を参考に、事業継続計画を策定し、対応できる体制を整えている。	<区 回答欄> 指定管理者にBCP(事業継続計画)の策定を依頼しており、区としても策定状況を確認している。  <指定管理者 回答欄> 「水害対策マニュアル(洪水時の避難確保)」「保育園事業継続計画(震災編)」「保育園事業継続計画(新型コロナウイルス感染症等編)」を策定し、事業継続に資するようになっている。	<区 回答欄> 指定管理者にBCP(事業継続計画)の策定を依頼しており、区としても策定状況を確認している。  <指定管理者 回答欄> 指定管理者においてBCPを作成している。
【Q21-2】【Q21-1】に関連して、事業継続計画に基づいた取組が確実に履行されるよう、区はどのように指定管理者と関わっているか、教えてください。	区	平時は、毎月提出される事業報告書により、避難訓練や救命訓練を適切に実施していることを確認している。災害発生時には施設の安全確認等の連絡を密にとり、情報共有に努める。	平時は、毎月提出される事業報告書により、避難訓練や救命訓練を適切に実施していることを確認している。災害発生時には施設の安全確認等の連絡を密にとり、情報共有に努める。	平時は、毎月提出される事業報告書により、避難訓練や救命訓練を適切に実施していることを確認している。災害発生時には施設の安全確認等の連絡を密にとり、情報共有に努める。	平時は、毎月提出される事業報告書により、避難訓練や救命訓練を適切に実施していることを確認している。災害発生時には施設の安全確認等の連絡を密にとり、情報共有に努める。	平時は、毎月提出される事業報告書により、避難訓練や救命訓練を適切に実施していることを確認している。災害発生時には施設の安全確認等の連絡を密にとり、情報共有に努める。	認可保育所においては毎月訓練等を実施しており、常に災害を想定した体制がとられている。	認可保育所においては毎月訓練等を実施しており、常に災害を想定した体制がとられている。	
【Q22】施設で勤務する従業員の雇用形態について教えてください。(令和4年4月1日時点)また、従業員のうち、杉並区民の人数を教えてください。	事業者	雇用契約をしている人の人数23人 (内訳) 正規社員 0人 契約社員 23人 パート:0人 アルバイト:0人 嘱託社員:0人 その他:0人  合計23人(うち、杉並区民8名)	雇用契約をしている人の人数19人 (内訳) 正規社員 1人 契約社員 18人 パート:0人 アルバイト:0人 嘱託社員:0人 その他:0人  合計19人(うち、杉並区民5名)	雇用契約をしている人の人数20人 (内訳) 正規社員 0人 契約社員 20人 パート:0人 アルバイト:0人 嘱託社員:0人 その他:0人  合計20人(うち、杉並区民11名)	雇用契約をしている人の人数23人 (内訳) 正規社員:14人 契約社員:9人 パート:0人 アルバイト:0人 嘱託社員:0人 その他:0人  合計23人(うち、杉並区民12名・うち、障がい者雇用:1人)  ※正規社員:契約期間の定めがない社員	雇用契約をしている人の人数25人 (内訳) 正規社員:13人 契約社員:12人 パート:0人 アルバイト:0人 嘱託社員:0人 その他:0人  合計25人(うち、杉並区民11名・うち、障がい者雇用:1人)  ※正規社員:契約期間の定めがない社員	雇用契約をしている人の人数37人 (内訳) 正規社員:28人 / パート:9人 / アルバイト:0人 契約社員:0人 / 嘱託社員:0人 / その他:0人  業務委託・請負契約をしている人の人数0人  合計37人(うち、杉並区民21名)	雇用契約をしている人の人数41人 (内訳) 正規社員:25人 / パート:7人 派遣社員:3人 / 嘱託社員:6人  業務委託・請負契約をしている人の人数0人  合計41人(うち、杉並区民24名)	

番号		9	10	11	12	13	14	15
所管		教育委員会事務局	教育委員会事務局	教育委員会事務局	教育委員会事務局	教育委員会事務局	子ども家庭部	子ども家庭部
施設名		阿佐谷図書館	成田図書館	成田図書館	高前図書館	高井戸図書館	高井戸保育園	堀/内東保育園
種別		図書館	図書館	図書館	図書館	図書館	保育園	保育園
開始年度		H19年度	H19年度	H22年度	H22年度	H22年度	H16年度	H26年度
指定管理期間		R3年4月1日～R7年3月31日			R3年4月1日～R7年3月31日		R4年4月1日～R7年3月31日	
事業者名		(株)ヴィアックス			(共同事業体)TRC・大星すぎなみグループ		社会福祉法人東京家庭学校	
					(株)図書館流通センター、大星ビル管理(株)		株式会社プロケア	
（４）指定管理施設における労働環境	【Q23-1】正社員の年齢構成(令和4年4月1日時点)を教えてください。	事業者 (正社員11名) 10代:20代:2名 30代:2名 40代:2名 50代:4名 60代:0名 70代以上:1名 ※正社員の位置づけは、「社会保険加入であり短時間スタッフでない事」としています。	事業者 (正社員11名) 10代:20代:1名 30代:3名 40代:3名 50代:3名 60代:1名 70代以上:0名 ※正社員の位置づけは、「社会保険加入であり短時間スタッフでない事」としています。	事業者 (正社員9名) 10代:20代:1名 30代:2名 40代:4名 50代:1名 60代:1名 70代以上:0名 ※正社員の位置づけは、「社会保険加入であり短時間スタッフでない事」としています。	事業者 (正規社員14名) 10代:20代:1名 30代:2名 40代:3名 50代:8名 60代:0名 70代以上:0名	事業者 (正規社員13名) 10代:20代:0名 30代:5名 40代:3名 50代:6名 60代:2名 70代以上:0名	事業者 (正規社員28名) 10代:20代:2名 30代:9名 40代:7名 50代:6名 60代:4名 70代以上:0名	事業者 (正規社員25名) 20代:5名 30代:10名 40代:8名 50代:2名 60代以上:0名
	【Q23-2】正社員以外の年齢構成(令和4年4月1日時点)を教えてください。	事業者 (正社員以外12名) 10代:20代:0名 30代:2名 40代:0名 50代:7名 60代:2名 70代以上:1名	事業者 (正社員以外8名) 10代:20代:1名 30代:3名 40代:2名 50代:2名 60代:0名 70代以上:0名	事業者 (正社員以外11名) 10代:20代:0名 30代:3名 40代:2名 50代:3名 60代:3名 70代以上:0名	事業者 (正規社員以外9名) 10代:20代:3名 30代:1名 40代:1名 50代:0名 60代:4名 70代以上:0名	事業者 (正規社員以外12名) 10代:20代:1名 30代:2名 40代:1名 50代:5名 60代:3名 70代以上:0名	事業者 (正規社員以外9名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:1名 50代:6名 60代:3名 70代以上:0名	事業者 (パート・嘱託社員13名) 20代:1名 40代:4名 50代:2名 60代:3名 70代以上:3名
	【Q24】従業員が区の指定管理施設において何年勤務しているか、平均従事年数(令和4年4月1日時点)を教えてください。	事業者 正社員:4年3か月(正社員11人の平均) その他:3年4か月(その他12人の平均)	事業者 正社員:4年6か月(正社員11人の平均) その他:6年1か月(その他8人の平均)	事業者 正社員:5年7か月(正社員9人の平均) その他:7年(その他11人の平均)	事業者 ・杉並区指定管理の経験:6年1ヶ月(全従事者平均) 内訳:正規社員14人の平均7年3ヶ月、契約社員9人の平均4年5ヶ月	事業者 ・杉並区指定管理の経験:7年4ヶ月(全従事者平均) 内訳:正規社員13人の平均9年、契約社員12人の平均4年	事業者 正規社員:6年(正社員28人の平均) その他:9年(その他9人の平均)	事業者 正規社員:4年(正社員25人の平均) パート・嘱託社員:6年(パート・嘱託社員13人の平均)
	【Q25】従業員等の勤務状況や労働環境について、区(所管課)はどのように把握しているか、具体的に教えてください。	事業者 モニタリング時の「労働関係法令遵守に関する報告書」の確認を行っているほか、毎月提出している勤務予定表及び実績表の確認や、定例の連絡調整会議で報告を受けている。	事業者 モニタリング時の「労働関係法令遵守に関する報告書」の確認を行っているほか、毎月提出している勤務予定表及び実績表の確認や、定例の連絡調整会議で報告を受けている。	事業者 モニタリング時の「労働関係法令遵守に関する報告書」の確認を行っているほか、毎月提出している勤務予定表及び実績表の確認や、定例の連絡調整会議で報告を受けている。	事業者 モニタリング時の「労働関係法令遵守に関する報告書」の確認を行っているほか、毎月提出している勤務予定表及び実績表の確認や、定例の連絡調整会議で報告を受けている。	事業者 モニタリング時の「労働関係法令遵守に関する報告書」の確認を行っているほか、毎月提出している勤務予定表及び実績表の確認や、定例の連絡調整会議で報告を受けている。	事業者 毎年の労働環境モニタリングにて把握している。	事業者 毎年の労働環境モニタリングにて把握している。
	【Q26-1】指定管理施設で働く現場従業員の声を、指定管理者が運営に生かしている仕組みがあれば、その仕組みを教えてください。	事業者 年に一度来期についてのアンケートを実施し、全従業員と面談を行っている。 また、週1程度のペースで管理担当者が各館を巡回し、館長や責任者と話し合っている。その際に他の従業員も必要に応じて面談等を行っている。	事業者 年に一度来期についてのアンケートを実施し、全従業員と面談を行っている。 また、週1程度のペースで管理担当者が各館を巡回し、館長や責任者と話し合っている。その際に他の従業員も必要に応じて面談等を行っている。	事業者 年に一度来期についてのアンケートを実施し、全従業員と面談を行っている。 また、週1程度のペースで管理担当者が各館を巡回し、館長や責任者と話し合っている。その際に他の従業員も必要に応じて面談等を行っている。	事業者 ・年に2回以上の面談を実施している。また毎月従業員全員でミーティングを行うことで、従業員の声を大切にしている。 ・従事者が気づいたことや業務改善提案の他にも悩みなどがあればすぐに対応し、安心して従事できるように努めている。職場環境を良好に保つことで、良いサービスや更なるアイデアに繋げることができている。 ・杉並区内で受託している他館との交流(指定管理、委託等)を積極的に実施している。	事業者 ・年に2回以上の面談を実施している。また毎月従業員全員でミーティングを行うことで、従業員の声を大切にしている。 ・従事者が気づいたことや業務改善提案の他にも悩みなどがあればすぐに対応し、安心して従事できるように努めている。職場環境を良好に保つことで、良いサービスや更なるアイデアに繋げることができている。 ・杉並区内で受託している他館との交流(指定管理、委託等)を積極的に実施している。	事業者 ・年に2度、面談シートを配布し、それに基づいて面談を行っている。職員との悩み相談などについてフォローしている。 ・保育園ストレスチェック制度実施規程を策定し、年に1度全職員のストレスチェックを外部機関に依頼して実施している。また、産業医とも連携し、職員が安心して働けるようになっている。	事業者 現場の職員を対象に、年1回従業員満足度調査を行い意向を確認している。また、館長は指定管理者の代表取締役が、一般職員はエリアマネージャーが必要に応じて都度面談を行い課題解決に努めている。指定管理者本部に産業医を配備し、メンタルダウンを起こした職員の対応など、現場職員が安心して働ける職場環境の確保に努めている。
	【Q26-2】(ある場合)従業員の声を具体的にどのように活用したか、教えてください。	事業者 個別面談の結果や館長責任者との面談の結果に応じて、勤務形態の変更やステップアップ、配置体制等その都度柔軟に対応している。(例:勤務形態を変更して、勤務を短くしたスタッフがいた一館長と相談の上、配置人数を増員)	事業者 個別面談の結果や館長責任者との面談の結果に応じて、勤務形態の変更やステップアップ、配置体制等その都度柔軟に対応している。(例:勤務形態を変更して、勤務を短くしたスタッフがいた一館長と相談の上、配置人数を増員)	事業者 個別面談の結果や館長責任者との面談の結果に応じて、勤務形態の変更やステップアップ、配置体制等その都度柔軟に対応している。(例:勤務形態を変更して、勤務を短くしたスタッフがいた一館長と相談の上、配置人数を増員)	事業者 ・富前図書館の Mascot キャラクターである「みゃーまーん」に関連する企画、館内の掲示物の改善、通常業務上の改善についての意見などを中心に活用している。	事業者 ・運営についてはトップダウンだけでなく常にボトムアップを意識している。従業員のアイデアで、ヨガ講座・絵画講座・ピピオバトルなど多くのイベント開催や企画展示に活用している。	事業者 働き方改革の一環として、職員からの意見を踏まえて、産後バビ育休制度を取り入れた。	事業者 時短・固定職員が増えていく中で、フリーシフトに入れる正社員に負担がかかるようになり、「早番、遅番に入ったら手当がつかないようにしてほしい」との声があり、指定管理者全体で検討した上で早番遅番手当を整備した。
	【Q27】指定管理者は従業員の人材育成をどのようにしているのか、具体的に教えてください。(雇用形態や従事内容などにより、個別に研修を行っている場合は、その内容も教えてください。)	事業者 ・各館においては、館長を中心にOJT等で研修を行っている。 ・会社として必須研修と任意参加のもの、集合研修、eラーニングによるオンライン研修等幅広く研修を用意している。また、外部の研修についても希望があれば参加させている。 ・身に着けたスキルを発揮する場、自信を深める場、他館スタッフのスキルを見る場として、今年度より社内コンテストを実施している。	事業者 各館においては、館長を中心にOJT等で研修を行っている。 会社として必須研修と任意参加のもの、集合研修、eラーニングによるオンライン研修等幅広く研修を用意している。また、外部の研修についても希望があれば参加させている。 ・身に着けたスキルを発揮する場、自信を深める場、他館スタッフのスキルを見る場として、今年度より社内コンテストを実施している。	事業者 各館においては、館長を中心にOJT等で研修を行っている。 会社として必須研修と任意参加のもの、集合研修、eラーニングによるオンライン研修等幅広く研修を用意している。また、外部の研修についても希望があれば参加させている。 ・身に着けたスキルを発揮する場、自信を深める場、他館スタッフのスキルを見る場として、今年度より社内コンテストを実施している。	事業者 ・入社時に全従業員を対象に図書館業務全般について、接遇や書誌情報、出版流通の仕組みを含めて、図書館全般について研修を実施している。 ・本社研修部門として「ライブラリー・アカデミー」を設立し、接遇などの基礎的な研修から選書・各種サービス論などの専門的な研修など多岐にわたる講座を年間500回以上開催している。また、スタッフはeラーニングシステムを通じて、いつでもどこでも研修を受講できる体制を整えている。 ・毎月1回、館内整理日に全スタッフを対象に、館としての課題や強化すべき事柄の研修を実施している。	事業者 ・入社時に全従業員を対象に図書館業務全般について、接遇や書誌情報、出版流通の仕組みを含めて、図書館全般について研修を実施している。 ・本社研修部門として「ライブラリー・アカデミー」を設立し、接遇などの基礎的な研修から選書・各種サービス論などの専門的な研修など多岐にわたる講座を年間500回以上開催している。また、スタッフはeラーニングシステムを通じて、いつでもどこでも研修を受講できる体制を整えている。 ・毎月1回、館内整理日に全スタッフを対象に、館としての課題や強化すべき事柄の研修を実施している。	事業者 新人研修・中堅研修・リーダー研修を、内部講師、外部講師を招き、年に複数回実施している。	事業者 入社時全職員を対象に安心安全な保育・就業規則・個人情報・行動基準・ハラスメント、マナー等の研修を実施している。その他、園長・主任・中堅リーダー・新卒研修、新卒フォローアップ研修等の階層別、看護師・給食等の専門職別、保育のテーマ別研修を実施している。
	【Q28-1】働き方が多様化しているが、働き方・休み方について、従業員が指定管理者に希望を伝えられる体制があるか、教えてください。	事業者 シフトについては毎月全員一定数の休み希望を事前に無条件で確認し、作成している その他、事前に協議・確認している場合は事情に合わせて特別シフトを作成している。(その際は管理担当、責任者へ相談)	事業者 シフトについては毎月全員一定数の休み希望を事前に無条件で確認し、作成している その他、事前に協議・確認している場合は事情に合わせて特別シフトを作成している。(その際は管理担当、責任者へ相談)	事業者 シフトについては毎月全員一定数の休み希望を事前に無条件で確認し、作成している その他、事前に協議・確認している場合は事情に合わせて特別シフトを作成している。(その際は管理担当、責任者へ相談)	事業者 ・入社時に雇用条件や休暇制度について確認しているほか、働き方について希望があれば、責任者が聞き取り、反映できる体制を整えている。 ・有給休暇については、個々の働き方や休み方に合わせて時間単位で取得できるようになっており、子育て応援プランや男性の育休促進など、働き方改革にも積極的に取り組んでいる。	事業者 ・入社時に雇用条件や休暇制度について確認しているほか、働き方について希望があれば、責任者が聞き取り、反映できる体制を整えている。 ・有給休暇については、個々の働き方や休み方に合わせて時間単位で取得できるようになっており、子育て応援プランや男性の育休促進など、働き方改革にも積極的に取り組んでいる。	事業者 入職時に、雇用契約書、労働条件通知書を交わり、就業規則、給与規程をもとに雇用条件や休暇制度について説明を行っている。	事業者 入社時に雇用条件や休暇制度について職員双方で確認している他、勤務開始後はシフト勤務のため、前月に休み希望を出してもらい概ね希望通りのシフトが作成できている。また、年間で5日以上以上の有給休暇を取得するよう声掛けしている。
【Q28-2】【Q28-1】に関連して、従業員はどのような働き方を希望しているか、把握している範囲で教えてください。	事業者 人によって希望が異なるのですべては回答できない。例:早番のみ、遅番のみ、週何日、指定曜日勤務不可年1回必須のヒアリングと都度管理担当者に相談できる体制を整えている。 各館には「長く働いて行くうち誰でも事情が変わることがある。なので、勤務できるときは頑張ってお勤務いただき、事情が変わった時には遠慮なく他の人に甘えられるよう、お互い持ちつ持たれつの関係でシフト希望を考えて欲しい」と願っている。	事業者 人によって希望が異なるのですべては回答できない。例:早番のみ、遅番のみ、週何日、指定曜日勤務不可年1回必須のヒアリングと都度管理担当者に相談できる体制を整えている。 各館には「長く働いて行くうち誰でも事情が変わることがある。なので、勤務できるときは頑張ってお勤務いただき、事情が変わった時には遠慮なく他の人に甘えられるよう、お互い持ちつ持たれつの関係でシフト希望を考えて欲しい」と願っている。	事業者 人によって希望が異なるのですべては回答できない。例:早番のみ、遅番のみ、週何日、指定曜日勤務不可年1回必須のヒアリングと都度管理担当者に相談できる体制を整えている。 各館には「長く働いて行くうち誰でも事情が変わることがある。なので、勤務できるときは頑張ってお勤務いただき、事情が変わった時には遠慮なく他の人に甘えられるよう、お互い持ちつ持たれつの関係でシフト希望を考えて欲しい」と願っている。	事業者 ・勤続5年以上の契約社員及び弊社人事制度上で該当する契約社員には積極的に無期雇用を案内しているが、対象者のほとんどが無期効用に転換している。 ・就業時間・日数を短時間・短い日数で希望するスタッフがいないことから、ライフワークバランスに合わせて就業できる体制を整えている。  令和4年度全スタッフ225名無期雇用15名 最近令和4年度には0名が無期転換となりました。	事業者 ・勤続5年以上の契約社員及び弊社人事制度上で該当する契約社員には積極的に無期雇用を案内しているが、対象者のほとんどが無期効用に転換している。 ・就業時間・日数を短時間・短い日数で希望するスタッフがいないことから、ライフワークバランスに合わせて就業できる体制を整えている。  令和4年度全スタッフ272名全無期雇用13名 最近令和4年度には2名が無期転換となりました。	事業者 本人の希望に応じて、無期雇用への転換を行っている。また、毎年、年末に意向調査を行い、勤務体系について本人の希望を優先し、できるだけ添えるように努めている。	事業者 希望する日に公休、有給休暇を取得できる体制。また、フリーシフトで勤務している正社員は早番、遅番の日数に偏りがないシフトを希望している。	

番号		9	10	11	12	13	14	15	
所管		教育委員会事務局	教育委員会事務局	教育委員会事務局	教育委員会事務局	教育委員会事務局	子ども家庭部	子ども家庭部	
施設名		阿佐谷図書館	成田図書館	方南図書館	高井戸図書館	高井戸図書館	高井戸保育園	堀/内東保育園	
種別		図書館	図書館	図書館	図書館	図書館	保育園	保育園	
開始年度		H19年度	H19年度	H22年度	H22年度	H22年度	H16年度	H26年度	
指定管理期間		R3年4月1日～R7年3月31日			R3年4月1日～R7年3月31日		R4年4月1日～R7年3月31日		
事業者名		(株)ヴィアックス			(共同事業体)TRC・大星すぎなみグループ		社会福祉法人東京家庭学校		
					【(株)図書館流通センター、大星ビル管理(株)】		株式会社プロケア		
※各年度毎に算出した各年度の財政効果	【Q29】指定管理料(R3決算額)【A】	区	77,529千円	71,008千円	70,075千円	87,611千円	82,388千円	226,200千円	202,841千円
	【Q30】指定管理導入前経費【B】	区	132,630千円	117,263千円	49,170千円	106,915千円	123,768千円	252,684千円	255,343千円
	令和3年度における財政効果額【B】-【A】	区	55,101千円	46,255千円	△ 20,905千円	19,304千円	41,380千円	26,484千円	52,502千円
	【Q31】次期更新を機に直営に転換した場合の経費【C】	区	140,210千円	135,351千円	132,649千円	136,213千円	134,600千円	284,072千円	320,271千円
	直営に転換した場合の財政効果額【A】-【C】	区	△ 62,681千円	△ 64,343千円	△ 62,574千円	△ 48,602千円	△ 52,212千円	△ 57,872千円	△ 117,430千円
(6) その他	【Q32】指定管理から直営に転換する場合に生じる課題があれば、具体的に教えてください。	区							
	【Q33】指定管理者制度ではないが、直営であればできると想定されるサービスがあれば、具体的に教えてください。	区	特になし。	特になし。	特になし。	特になし。	特になし。	特になし。	特になし。
	【Q34】事業者が指定管理者制度に対して感じる課題があれば、具体的に教えてください。	事業者	グループ内での予算配分にもう少し柔軟性が欲しい。特に修繕は高額なものも多く、グループ内の予算でカバーしあえるより迅速に対応できると思われる。	グループ内での予算配分にもう少し柔軟性が欲しい。特に修繕は高額なものも多く、グループ内の予算でカバーしあえるより迅速に対応できると思われる。	グループ内での予算配分にもう少し柔軟性が欲しい。特に修繕は高額なものも多く、グループ内の予算でカバーしあえるより迅速に対応できると思われる。	施設の老朽化に伴う修繕については、既存の指定管理料修繕費の中だけでは、対応が難しい事例が発生している。 ・社会情勢の変化による物価変動(現在は光熱水費等)について、既存の指定管理料では対応が難しい状況が発生している。	施設の老朽化に伴う修繕については、既存の指定管理料修繕費の中だけでは、対応が難しい事例が発生している。 ・社会情勢の変化による物価変動(現在は光熱水費等)について、既存の指定管理料では対応が難しい状況が発生している。	特になし	年2回のモニタリングについて、保育運営しながらの準備や対応が負担になるため通常の監査のように年1回でよいのではないかと感じる。
	【Q35】指定管理施設における情報公開に関する基準や考え方を教えてください。	事業者	弊社情報公開規定と区の方針に則り、独自ノウハウ及び個人情報以外原則開示	弊社情報公開規定と区の方針に則り、独自ノウハウ及び個人情報以外原則開示	弊社情報公開規定と区の方針に則り、独自ノウハウ及び個人情報以外原則開示	・区の情報公開条例に基づき、対応している。 ・公開に関する基準や考え方については、具体的な内容に基づき、本社上位者により、法務部門に見解を確認してから開示している。	・区の情報公開条例に基づき、対応している。 ・公開に関する基準や考え方については、具体的な内容に基づき、本社上位者により、法務部門に見解を確認してから開示している。	区の情報公開条例に基づき、対応している。また「高井戸保育園情報公開要綱」に基づき、以下の内容を公開している。(1)事業概要(2)事業計画書(3)決算書(4)予算書(5)マニュアル(6)役員・評議員名簿の情報。	区の情報公開条例に基づき、対応している。また、指定管理者の「プライバシーポリシー」に基づき、以下のとおり表明している。 【プライバシーポリシー】 4. 個人情報の第三者への非開示 当社は、第三者へ個人情報の開示はいたしません。但し、次の場合には、第三者への開示をすることがあります。 1. 本人(保護者)の同意がある場合 2. 法令に基づく場合 3. 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人(保護者)の同意を得ることが困難であるとき。 4. 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人(保護者)の同意を得ることが困難であるとき。 5. 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人(保護者)の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。
【Q36】指定管理施設の事業計画などについて、計画内容を検討し、決定している体制と男女比を教えてください。	事業者	運営内容は館長を中心とした全従業員と管理担当及び本部で検討している。 男女比はその年ごとに異なる。 男性6/23人(令和4年4月1日現在)	運営内容は館長を中心とした全従業員と管理担当及び本部で検討している。 男女比はその年ごとに異なる。 男性3/19人(令和4年4月1日現在)	運営内容は館長を中心とした全従業員と管理担当及び本部で検討している。 男女比はその年ごとに異なる。 男性2/20人(令和4年4月1日現在)	従事者全員から意見を募ったうえで、館長含め運営責任者4名(男性1名・女性3名)で計画を検討・策定し、本社担当者3名(男性2名・女性1名)に最終的な承認を得た後に決定している。	従事者全員から意見を募ったうえで、館長含め運営責任者4名(男性1名・女性3名)で計画を検討・策定し、本社担当者3名(男性2名・女性1名)に最終的な承認を得た後に決定している。 また、運営責任者4名で検討する際には、地域の方が参加する高井戸図書館サポーターの意見も参考にし、計画に反映させている。	運営責任者3名で計画内容を検討し、理事会の理事7名で決定している。運営責任者は男性1名女性2名。理事会の理事は男性6名、女性1名である。	指定管理者の代表取締役が指定管理者全体の中長期計画を策定し、これに則った事業所の計画を園長・主任で検討し、担当エアマネージャーが確認している。従って事業計画決定までの体制は4名で、全員女性である。	

番号	16	17	18	19	20	21	22	23
所管	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部
施設名	西荻地区区民センター	勤労福祉会館	西荻南区民集会所	杉並芸術会館	上井草体育館(上井草スポーツセンター)	上井草運動場(上井草スポーツセンター)	上井草温水プール(上井草スポーツセンター)	妙正寺体育館
種別	集会所	集会所	集会所	文化施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設
開始年度	R02年度	R02年度	R03年度	H18年度	H18年度	H18年度	H18年度	H18年度
指定管理期間	R2年10月1日～R8年3月31日		R3年4月1日～R8年3月31日		R3年4月1日～R8年3月31日		R4年4月1日～R9年3月31日	
事業者名	株式会社東急コミュニティー			NPO法人劇場創造ネットワーク		TAC・FC東京・MELTEC共同事業体		
【Q1】指定管理者制度を導入した理由を教えてください。	指定管理者が指定事業のほか、魅力的な自主事業を実施することで、利用者の満足度や施設利用率の向上に繋げ、コミュニティ形成の促進を図るため。	西荻地区区民センター(勤労福祉会館併設)と同一事業者による一体的な管理・運営を行うことでスケールメリットを生かした効率的な運営が見込めるため。	施設の運営・管理及び文化的事業活動を一体的に展開し、円滑で効率的な施設運営を図るためには、指定管理者制度が最適であると判断したため。	上井草体育館・上井草運動場・上井草温水プール及び妙正寺体育館の4施設を一つのグループとして一つの指定管理者に委ねることにより、4施設を含む地域を面として捉えたサービスの提供とスケールメリット(人材を複数の施設で活用することで人員体制が弾力化し、人件費の削減やサービスの均質・高品質化につながる。消耗品等の一括購入やチラシ等広報周知の一本化により経費が削減できる)を生かした効率的な運営を図っていたため				
【Q2-1】導入前に想定していたサービスのメリットや効果を教えてください。	・利用者ニーズを的確に把握し、民間事業者のノウハウを生かした集客力の高い自主事業の展開や施設設備面の工夫を図り利用満足度向上に繋げること。 ・区と災害対応に関する協定を締結するとともに、業務継続計画を策定し、災害時の施設設備の被災状況の確認や復旧作業に自主的に取り組むとともに、災害時の施設運営にあたり、本社の支援を受ける等て人材確保に努めること。	・地域の個性と結びついた文化の創造と発信など、芸術文化の振興を担うことを想定(平成18年2月指定管理者募集要項)。 ・演劇や舞踊などの優れた舞台芸術を区民等に提供 ・区民等の様々な文化・芸術活動の場 ・阿波おどりの振興の拠点	・幼児から高齢者までの幅広い世代や障害当事者など区民等のレベルに応じた多様な通年教室・講座の提供 ・利用枠を工夫し、無駄のない教室タイムテーブルの設定 ・トレーニングルームは日・祝日を除き22:20まで営業 ・FC東京などによる指導のプロが主催する魅力的なスクールを身近な場所で提供 ・利用者満足度調査をとりはじめた平成23年度から、一貫して80%以上の利用者が施設の設備やサービスに対して「とても満足している」「満足している」と回答 ・利用者満足度調査については、Q11とQ12を参照(調査は、上井草体育館・上井草運動場と上井草温水プールごとに実施)	・地域を面としたスケールメリットにより、民間事業者のノウハウを生かした多様なスポーツプログラムを展開することで、区民等のスポーツ・運動に対する満足度を高めることができる。				
【Q2-2】【Q2-1】で想定したメリットや効果が実際に図られているか、具体的な状況を教えてください。	令和4年8月に実施した利用者満足度調査では、「大変満足している」が60.7%、「どちらかといえば満足している」が35.2%となっており、地域区民センターの中で最も満足度が高かった。また、自主事業として、日本フィルハーモニー交響楽団と協働して楽器教室を開催するほか、地元銭湯を会場として演奏会を開催するなどの取組を行っており、自主事業の参加者が音楽室を定期的に利用するようになるなどの成果があった。	西荻南区民集会所は、令和4年4月末で休館の上、同年7月から西荻北児童館跡地に移転し開設した。従前と比べて施設の防音性能が低く、一部の利用種目が利用不可となっており、利用率の低下が見受けられることから、魅力的な自主事業の開催等、指定管理者の運営努力が期待される。	・演劇や舞踊などの優れた舞台芸術を区民等に提供(令和3年度 座・高円寺1稼働率:94%、事業数:307回、参加者数:約54,000人) ・区民等の様々な文化・芸術活動の場(直近5年間(H29～R3)の平均稼働率 座・高円寺2:78%、阿波おどりホール:66%) ・阿波おどりの振興の拠点(阿波おどりの練習会場、本大会の会場提供) ・その他、高円寺4大祭りへのボランティア協力等、地域に根差した施設運営 これらの取組を通じて、区の文化・芸術振興に寄与している。	・幼児から高齢者までの幅広い世代や障害当事者など区民等のレベルに応じた多様な通年教室・講座の提供 ・利用枠を工夫し、無駄のない教室タイムテーブルの設定 ・トレーニングルームは日・祝日を除き22:20まで営業 ・FC東京などによる指導のプロが主催する魅力的なスクールを身近な場所で提供 ・利用者満足度調査をとりはじめた平成23年度から、一貫して80%以上の利用者が施設の設備やサービスに対して「とても満足している」「満足している」と回答 ・利用者満足度調査については、Q11とQ12を参照(調査は、上井草体育館・上井草運動場と上井草温水プールごとに実施)				
【Q2-3】その他、導入により、新たに付加された区民サービス(自主事業を含む)はどのようなものがあるか、具体的に教えてください。	<区 回答欄> 区内の養蜂家をゲストに招いた講演会やアニメの制作体験ができるワークショップなどを開催するほか、利用者のニーズを踏まえ、リノリウムマットの貸出やピアノの調律などを実施しており、区民サービスの向上が図られている。  <指定管理者 回答欄> ・自動販売機設置(コピー専用自販機など) ・自主事業によるイベント開催(年1回以上) ・ホールサービス付加(技術アドバイザー・ピアノ調律・ネットワーク、リノリウムマット提供) ・勤労者向け事業開催(年1回以上) ・地域活動への取組(祭り参加、清掃活動等) ・SNS・HP開設 ・老眼鏡・コミュニケーションボード・筆談器・消毒液設置 ・館内BGM ・利用者アンケートbox設置	<区 回答欄> 特になし。  <指定管理者 回答欄> ・自動販売機設置 ・イベント開催(年1回以上) ・HP開設 ・老眼鏡・コミュニケーションボード・筆談器・消毒液設置	<区 回答欄> 「子ども」と「地域」を軸に捉えた事業展開 ・全ての区立小学4年生を対象とした演劇鑑賞教室の実施(年1回、令和4年度:約3,600名参加) ・国内外から子ども向けの作品を集めた公演の実施(年1回、令和4年度:約1,400名参加) ・地元商店街や交流自治体(南相馬市、名寄市等)と連携したマルシェの実施(年12回) ・高円寺地域の店舗等の特集した公演情報紙の発行(年2回)  <指定管理者 回答欄> 新設時より指定管理者制度を導入しているため、全指定管理業務及び自主事業が新たな区民サービスとなる。 ①指定管理業務(施設維持管理、芸術文化普及振興事業)、②自主事業(レストラン運営等)	<区 回答欄> ・温水プール、トレーニングルームの時間延長の実施 ・SNSを活用した混雑状況等の発信(常時更新) ・地域の中の公共施設として、商店街との連携や小中学校へのアウトリーチ活動をおこなっている(Q14参照)。  <指定管理者 回答欄> ・開館時間の延長及び年末年始休館日の縮小 ・スポーツ教室等のオンライン申込運用による利便性向上 ・利用者ニーズやフィットネストレンドに応じた、トレーニングマシン等運動機器の導入(例:車いす対応トレーニング機器) ・利用者ニーズやフィットネストレンドに応じた、運動プログラムの提供 ・地元地域団体等と連携したイベント事業等の実施により、地域の賑わいを創出(Q14参照) ・地域に出向いたアウトリーチ活動によるスポーツ参加機会の少ない方への運動機会の提供(Q14参照) ・物品販売及びスポーツ用品レンタル(いずれも自主事業)による利便性の向上 ・適切な維持管理業務による円滑な設備保全と安全・快適な施設の提供 ・トップアスリートとのスポーツネットワークを活用したスポーツ振興事業の開催				
【Q3-1】指定管理者制度を導入したことにより発生した課題があれば、具体的に教えてください。	<区 回答欄> ○指定管理者との協議を行うため、時間を要する ・情報公開(特に原則公開と考える区に対し、指定管理者が「これは経営上のノウハウに当たる」と考え、事業活動情報として非開示を求めている項目が多い企画提案書や事業計画書等) ・施設設備の修繕等休館を伴う工事 ・苦情・要望への対応・運営ルールの改善  <指定管理者 回答欄> ・地域集会所等運営協議会が施設運営を行っていた当時、区はコミュニティ形成の手段のひとつとして自主グループの創設や支援を行っており、その一貫として自主グループ専用の無料ロッカーを提供していた。当初目指していた自主グループ創設の目的が達成され、団体数が減少に転じていること。また、特定の団体のみが便益を享受する仕組みであることから、指定管理者制度導入を機に廃止することとしたが、従前の利用者への説明及び理解を求めることに時間を要した。 ・行政使用の利用件数が多く、区民が利用したい土日祝が優先的に抑えられているため、行政使用の上限等を定めるなど見直しが必要だと考える。	<区 回答欄> ○指定管理者との協議を行うため、時間を要する ・情報公開(特に原則公開と考える区に対し、指定管理者が「これは経営上のノウハウに当たる」と考え、事業活動情報として非開示を求めている項目が多い企画提案書や事業計画書等) ・施設設備の修繕等休館を伴う工事 ・苦情・要望への対応・運営ルールの改善  <指定管理者 回答欄> ・特になし	<区 回答欄> ○区に提出された書類の情報公開時に、区の考え(区が管理する情報は原則公開)と指定管理者の考え(事業活動情報)の認識共有が必要。 ○指定管理期間は現在の1期5年よりも長くすることで、より安定的な人材確保・施設運営が可能。 ○杉並芸術会館に関する住民監査請求に対する監査結果において、指定管理者から区に提出された指定管理業務収支報告書(平成27～令和元年度)の科目名誤表記や助成金の一部未計上等の指摘あり。  <指定管理者 回答欄> 令和3年6月の杉並芸術会館に関する住民監査請求に対する監査結果において、当法人から区へ提出した指定管理業務収支報告書の科目名誤表記や助成金の一部未計上等が指摘された。 また、当館は、利用するだけでなく鑑賞のための施設にすることで、より多くの区民に開いた施設として関心を集めているため、施設としての人気も高く、希望通りに借りられない、すべてのホールを貸し出すべきだという声もいただいている。	<区 回答欄> ○指定管理者との協議を行うため、時間を要する ・情報公開(特に経営ノウハウの文書) ・施設設備の修繕等休館を伴う工事 ・苦情・要望への対応・運営ルールの改善  <指定管理者 回答欄> ・不可抗力(感染症感染拡大による休館、時短営業、入場制限、光熱水費の上昇など)事案における減収においての、補填金など年度内で早期の交渉が必要				
【Q3-2】【Q3-1】の課題は解決したのか、解決に向けて取り組んでいるのか、どのように取り組んでいるのかを具体的に教えてください。	<区 回答欄> ○職員と指定管理者が、迅速な現場確認、経過報告(写真等のメール送付)などにより対応。 ○区政の情報は、区民のものとの認識を指定管理者と共有し、原則公開。  <指定管理者 回答欄> ・区にて行政使用内容を検討するとともに、指定管理者として月の使用回数などルールを設けることを視野に入れる。	<区 回答欄> ○職員と指定管理者が、迅速な現場確認、経過報告(写真等のメール送付)などにより対応。 ○区政の情報は、区民のものとの認識を指定管理者と共有し、原則公開。  <指定管理者 回答欄> 特になし	<区 回答欄> ○「区政の情報は区民のものである」との区の認識を指定管理者に丁寧に伝え、法人に著しい不利益を与えると認められるもの以外は、積極的に公開。当方針を指定管理者の募集要項や基本協定書に明記し、徹底する必要がある。 ○1期10年程度の中期的な指定管理期間を調査研究する必要がある。 ○区から指定管理者を指導し、収支報告書を適切に修正されたことを確認。双方の確認体制をより一層強化し、再発防止を継続中。  <指定管理者 回答欄> 指定管理業務報告書を適切に修正したともに、区との相互確認をより綿密に行い、再発防止を図っている。今後も、適切な引継ぎ作業を通じて、再発防止を継続する必要がある。 また、これまでは鑑賞者に向けた宣伝広報に力を入れてきたが、利用者に向けた広報活動を強化することで、バランスのとれた施設運営を図る。具体的には、主として区民への貸し出しを行っている「座・高円寺2」「阿波おどりホール」の予約状況などをより分かりやすく発信していくなど試み始めた。	<区 回答欄> ○職員と指定管理者が、迅速な現場確認、経過報告(写真等のメール送付)などにより対応。 ○区政の情報は、区民のものとの認識を指定管理者と共有し、原則公開。  <指定管理者 回答欄> 他自治体の事例等を踏まえつつ、区と協議している				
【Q4-1】指定管理者制度を導入した後の社会環境の変化等により、現施設で生じている新たな課題があれば、具体的に教えてください。	<区 回答欄> 利用料金収入は、新型コロナウイルス感染症の感染状況や料金の変動により大きな影響を受ける。指定管理者が見込む収入と実際の収入の乖離が大きくなり、指定管理料が多く投じられることとなる可能性がある。指定管理者の経営努力と成果についても評価を行った上で、収支計画と決算を比較し、区と指定管理者双方の負担が適正となる仕組みづくりが課題と考える。また合わせて、利用料収入増となる制度づくりについては、区としても課題である。 これまでに指定管理者(各施設共通)から指定管理料増額に関する協議申し入れがあった案件は、以下のとおり。 ①新型コロナウイルス感染症拡大に伴う緊急事態宣言の発出により、区からの依頼による休館(R2.3.9～6.4)期間中の利用料収入減分の増額 ②電気料金の高騰を基本協定が定める「不可抗力によって発生した費用負担」に該当するとして、収支計画の電気料との差額を増額 ③契約条例に基づく特定労働者等に係る労働報酬下限引き上げに伴い、収支計画の人件費額との差額を増額  <指定管理者 回答欄> ・多くの自治体でデジタル化が進み、業務の効率化や利便性の向上が図れている一方、杉並区内の公共施設では導入が見送られている。高齢者には従来のサービスを継続しつつ、デジタル化の推進を図ることが重要だと考える。 ・コロナ禍によりネット環境の整備(リモート、配信等)が定着しているため、公共施設全体に標準機能として整備する必要があると考える。現在は指定管理者独自提案としているが、施設によってサービスの差が生じているため、施設環境という面では標準化が必要。	<区 回答欄> 指定管理料収入は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大による施設休館・再開の判断や施設利用料減収による指定管理料の補てんを行う際、利用形態の異なる区の指定管理施設(地域、スポーツ)との調整に時間を要する。  <指定管理者 回答欄> 新型コロナウイルス感染症拡大の影響による休館、利用キャンセルによる収入の減少に対する補償・補填が100%されないこと。また、その後の燃料費をはじめとする物価高騰により、利用料の減少と、施設管理費の上昇。	<区 回答欄> 指定管理者における雇用継続、人材育成、サービス水準の更なる向上の観点から、指定管理期間5年間の期間延長(7年若しくは10年)指定管理者の運営に対する利用者の声を反映するための地域住民等による組織の必要性 ・キャッシュレス決済や受付確認票等の電子化  <指定管理者 回答欄> ・利用者の利便性を向上するキャッシュレス決済やフリーWi-Fi等の公共施設のデジタル化へ要望はあるが、区内公共施設での足並みをそろえる必要性からか、導入が遅れている	<区 回答欄> 指定管理料収入は、新型コロナウイルス感染症の感染状況や料金の変動により大きな影響を受ける。指定管理者が見込む収入と実際の収入の乖離が大きくなり、指定管理料が多く投じられることとなる可能性がある。指定管理者の経営努力と成果についても評価を行った上で、収支計画と決算を比較し、区と指定管理者双方の負担が適正となる仕組みづくりが課題と考える。また合わせて、利用料収入増となる制度づくりについては、区としても課題である。 これまでに指定管理者(各施設共通)から指定管理料増額に関する協議申し入れがあった案件は、以下のとおり。 ①新型コロナウイルス感染症拡大に伴う緊急事態宣言の発出により、区からの依頼による休館(R2.3.9～6.4)期間中の利用料収入減分の増額 ②電気料金の高騰を基本協定が定める「不可抗力によって発生した費用負担」に該当するとして、収支計画の電気料との差額を増額 ③契約条例に基づく特定労働者等に係る労働報酬下限引き上げに伴い、収支計画の人件費額との差額を増額  <指定管理者 回答欄> ・多くの自治体でデジタル化が進み、業務の効率化や利便性の向上が図れている一方、杉並区内の公共施設では導入が見送られている。高齢者には従来のサービスを継続しつつ、デジタル化の推進を図ることが重要だと考える。 ・コロナ禍によりネット環境の整備(リモート、配信等)が定着しているため、公共施設全体に標準機能として整備する必要があると考える。現在は指定管理者独自提案としているが、施設によってサービスの差が生じているため、施設環境という面では標準化が必要。				

（1）指定管理導入に伴う区民サービスについて



番号	16	17	18	19	20	21	22	23
所管	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部
施設名	西荻地域区民センター	勤労福祉会館	西荻南区民集会所	杉並芸術会館	上井草体育館(上井草スポーツセンター)	上井草運動場(上井草スポーツセンター)	上井草温水プール(上井草スポーツセンター)	区民生活部 妙正寺体育館
種別	集会施設	集会施設	集会施設	文化施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設
開始年度	R02年度	R02年度	R03年度	H18年度	H18年度	H18年度	H18年度	H18年度
指定管理期間	R2年10月1日～R8年3月31日		R3年4月1日～R8年3月31日		R3年4月1日～R8年3月31日		R4年4月1日～R9年3月31日	
事業者名	株式会社東急コミュニティー			NPO法人劇場創造ネットワーク		TAC・FC東京・MELTEC共同事業体		
(3) 施設の利用状況や運営状況①	区	満足度調査は実施していない			新設時から指定管理者による運営が行われている。 なお、前身の高円寺会館がアンケート調査を実施した記録はない。			導入前(平成17年度以前)は未実施
	区	満足度調査は実施していない	満足度調査は実施していない					
	区	【Q11-3】指定管理者制度導入前のアンケート調査など、利用や満足度を検証している場合、その手法(アンケートの対象者、周知方法(窓口で配布、利用者へ直接渡す)等)を教えてください。						
	区	【Q11-4】【Q11-3】の調査などに基づく施設の利用者満足度等を教えてください。その際に、実施年度と回答者数も教えてください。						
	区	<区 回答> 【肯定的評価】 ・いつも館内が綺麗で清掃が行き届いており、衛生的 ・受付の対応が丁寧で感じが良い ・設備が充実している ・ラウンジの居心地が良い 【改善要望等】 ・鍵なしでもよいので荷物を置けるロッカーがほしい ・地下はスマホの電波が入らず不便 ・デジタルサイネージの予約一覧がやや見にくい	<区 回答> 【肯定的評価】 ・館内が清潔に保たれている ・児童館だった名残があり、懐かし温かい印象 ・受付職員が親切 ・空調の効きが良い 【改善要望等】 ・防音性能を高めてほしい ・Wi-Fiがほしい ・飲料自販機の種類を増やしてほしい	<肯定的評価> ・貸館について ・非常に使いやすい。清潔感があり、センスのある魅力的な劇場。ホールの認知度が高い。 ・スタッフの対応が丁寧。 ・カフェが良かった。コロナ対応がよかった、など。 ●企画事業について ・公演前に稽古場を利用できたことで、事前に空間が把握でき、集中して作品作りに臨めました。 ・アンケート結果より、劇場チケットボックスでのご予約も多く、初めてご覧になっている方が多かったことがわかった。制作、広報的に自分たちだけでは到底届かない層に働きかけていただいた。 ・地域の方々が来てくれているように感じた、など。 <改善要望等> ・トイレが各階にあると良い。 ・タバコを吸えるスペースがあると良い。	<区 回答欄>…令和3年度体育施設利用者アンケートから抜粋 「肯定的意見」：スタッフの皆様が親切で感じが良く、毎日楽しみに来ています。 ・以前スポーツクラブに通っていたが、こちらが近くなり、通い始めた。駐車場の皆様はじめ、スタッフの対応がすばらしい。 大満足。 「改善要望等」：イベント等の開催をもう少し増やしてほしい。 ・週末や休日の水泳教室は最小限にして欲しい。年末年始等はまとめてスポーツに割ける時間なので、開館して欲しい。	<区 回答欄>…令和3年度体育施設利用者アンケートから抜粋 「肯定的意見」：とても利用しやすいので、この状態で続けて下さい。 「改善要望等」：土日の教室を増やしてほしい。 <指定管理者 回答欄>…利用者懇談会や施設に直接寄せられた意見から抜粋 「肯定的意見」：上井草長期休事中の妙正寺での代替え教室実施がありうれしかった。 「改善要望等」：地下1階の携帯電波をよくしてほしい		
	事業者	【Q12】指定管理者制度導入後のアンケートの実施等により、施設に関する区民意見があれば、「肯定的な評価」と「改善要望等」をそれぞれ教えてください。	<指定管理者 回答> 【肯定的評価】 ・受付対応へのお褒めの言葉 【改善要望等】 ・体育室に扇風機希望※対応済み、体育室に可動式鏡希望 ・地下に待合スペース希望 ・工芸室のドアストッパー交換希望※対応済み ・ピアノ鍵盤用の汗拭きを希望※対応済み ・テーブルに汚れがあった用のガーゼやゴミ箱等を希望 ・床掃除用のモップ希望※対応済み ・受付時カードのやり取り無しを希望 ・楽器練習室に姿見設置を希望 ・会場案内を黒板手書きに直すよう希望※不明な場合、受付にお声かけを依頼済み ・ソフトバレーボール用のネット設置を希望 ・予約から貸出まで手続方法が20年以上同じ、簡易な手続を要望 ・玄関に花設置を要望 ・楽器練習室はいつも予約で埋まっているが、実際は空室などがある。本当に利用したい人が出来ないで、キャンセル料はもっと高くする必要があるとの要望 ・ロッカー設置を要望 ・駐車場入口の通用口ドアにドアストッパーを要望※設置済み	年2回地域懇談会を開催し、町会会長や商店街会長を招き、地域住民代表としての意見交換を実施 利用者の意見はアンケートにて対応	【Q11-2】で回答したアンケート調査 ・産・高円寺の更なる発展や高円寺地域の活性化を目的とした「産・高円寺」地域協議会への参加	・ご意見箱の設置、施設HP内でのお問い合わせメールを活用 ・利用者懇談会の実施 ・杉並法人会に加入するなど、定期的に地域とコミュニケーションの場をつくらせる ・地域の意見を聞くための地域コーディネーターを配置		
	事業者	【Q13-1】地域住民や利用者の声を運営に生かしている仕組みがあれば、どのような仕組みで地域の声を吸い上げているか、教えてください。	年2回地域懇談会を開催し、町会会長や商店街会長を招き、地域住民代表としての意見交換を実施 利用者の意見はアンケートにて対応	【Q11-2】で回答したアンケート調査 ・産・高円寺の更なる発展や高円寺地域の活性化を目的とした「産・高円寺」地域協議会への参加	・ご意見箱の設置、施設HP内でのお問い合わせメールを活用 ・利用者懇談会の実施 ・杉並法人会に加入するなど、定期的に地域とコミュニケーションの場をつくらせる ・地域の意見を聞くための地域コーディネーターを配置			
	事業者	【Q13-2】(ある場合)地域の声を具体的にどのように運営に活用したのか、具体的に教えてください。	商店街会長より、商店街PR依頼、パンフレットを共用部に設置、町会の防犯活動に協力予定(コロナ禍に伴い活動休止中、活動再開待ち)	・夜中の駐輪場の出入りに伴う音が、近隣住民に迷惑をかけていることが判明し、駐輪場の出入り時間を制限するようにした。 ・コロナ禍以前、喫煙所の煙が館内に入ってきて入場者より改善の声が上がったため、喫煙所の場所を入り口から離れた場所に移動した(現在は、敷地内禁煙)。	■活動機会を求めている地域の同好会の声を受け、指定管理者が主催するイベントに協力してもらうことを提案。イベントプログラムの一つとして活動の場を提供した。(スポーツフェスティバル内プログラム「ここニバザー」など) ■商店街振興組合の要望を受け、同団体が主催する子ども神輿に協力。神輿の担ぎ手として指定管理者スタッフを派遣した。(上井草商店街振興組合：子ども神輿)			
	指定管理者	【Q14】地域住民と協働する取組があれば、具体的に教えてください。	<区 回答欄> 西荻地域活動係：地域住民を構成員とする西荻地域区民センター協議会主催の地域懇談会への参加、センターまつりや防災フォーラムへの出展・協力、日本フィルハーモニーや杉並アニメーションミュージアムの協力を受けた事業の開催。また、地元の銭湯を会場とした自主事業の開催、すぎなみフェスタでの清掃協力や落ち葉感謝祭への参加などを行っている。 <指定管理者 回答欄> 年に一度、地域住民と一緒にイベントを開催している。(西荻センター祭り)※コロナにて中止、R4年度指定管理開始後初の開催に向けて準備を進めている	<区・指定管理者 回答欄> 特になし	<区 回答欄> ①当該施設の指定管理業務について広く意見を聞くことを目的とした杉並芸術会館運営に関する懇談会(地域団体、学識経験者等7名)を例年3回実施。 ②開館前の平成20年度から、当該施設と連携し高円寺地域の活性化を目的とした「産・高円寺」地域協議会を開催しており、高円寺びっくり大道芸や高円寺演芸まつりが実施される契機となった(現在は、実行委員会形式に移行)。令和4年度は1回、令和5年度は数回実施する予定。 <指定管理者 回答欄> 毎年、高円寺4大祭り(高円寺びっくり大道芸、高円寺阿波おどり、高円寺フェス、高円寺演芸まつり)への会場提供や運営協力、ボランティア協力(令和3年度計131人)を行っている。 杉並区とパートナーシップ協定を結ぶ「東京高円寺阿波おどり振興協会」や古くから続く個性豊かな商店街、町会と共に、これまで「高円寺四大まつり」「産の市」「本の楽市」など、まちの個性を生かした、にぎわいの創出、地域振興に貢献してきた。こうした取組みが評価され、平成27年には、「地域創造大賞(総務大臣賞)」を受賞した。	<区 回答欄> ・地域住民との協働の取組は特になし <指定管理者 回答欄> ■青少年育成委員会や近隣自治会、地域の飲食店、福祉事業所その他民間企業、及び区内学校支援本部等と協働し事業実施(事業例：専門講師を派遣しての運動プログラム実施、上井草青少年育成委員会「歩こう会」、スタンプラリー、キャリア教育など)		
	区	【Q15-1】利用者等が運営する利用者協議会等の有無について教えてください。	有		有		無	
区	【Q15-2】(ある場合)①利用者協議会等の名称、②利用者協議会等の活動内容、③区・指定管理者との関連について、具体的に教えてください。	①地域懇談会 ②③基本協定仕様書において、「指定管理者は地域住民や利用者の意見を把握しサービスに反映させるために、地域団体の代表、利用者の代表、杉並区の関係職員から成る地域懇談会を設置するものとする」としており、年2回開催している。	①杉並芸術会館運営に関する懇談会 ②地域団体(杉並区町会連合会、杉並区商店会連合会、杉並区文化団体連合会)及び学識経験者が集まり、指定管理業務について広く意見を聴く。 ③区が主催し、指定管理者は、当該年度の実績報告や次年度の事業計画について説明し、委員からの意見を踏まえて施設を運営。					
区	【Q16-1】図書館や体育施設など、同種の施設の好事例等を区(所管課)や事業者が共有する仕組みがあれば、どのような仕組みとなっているか、教えてください。	コミュニティふらっと事業者連絡会を年3回開催しており、この仕組みと同様に地域区民センター・区民集会所・区民会館の指定管理者及び建物総合管理業務委託事業者を対象として、令和5年5月を目途に事業者連絡会を設置する予定。		なし		区と公益財団法人スポーツ振興財団と指定管理者との連絡会を年2回(上期と下期)に開催し、意見交換等を実施		
区	【Q16-2】【Q16-1】により、他施設に取り入れられた事例があれば、具体的に教えてください。	特になし				・屋外施設の雨天時利用可否判断の共有 ・プール内でのスマートウォッチ使用についての運用方法を共有 ・体育施設利用者確認表について、外国人の方が多いため、英字版を作成し共有		

番号	16	17	18	19	20	21	22	23
所管	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部
施設名	西荻地区区民センター	勤労福祉会館	西荻南区民集会所	杉並芸術会館	上井草体育館(上井草スポーツセンター)	上井草運動場(上井草スポーツセンター)	上井草温水プール(上井草スポーツセンター)	妙正寺体育館
種別	集会施設	集会施設	集会施設	文化施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設
開始年度	R02年度	R02年度	R03年度	H18年度	H18年度	H18年度	H18年度	H18年度
指定管理期間	R2年10月1日～R8年3月31日		R3年4月1日～R8年3月31日		R3年4月1日～R8年3月31日		R4年4月1日～R9年3月31日	
事業者名	株式会社東急コミュニティー			NPO法人劇場創造ネットワーク		TAC・FC東京・MELTEC共同事業体		
(3) 施設の 利用 状況 や 運 営 状 況 ②	区 指 定 管 理 者	<区 回答欄> ・設備維持管理業務 ・警備業務 <指定管理者 回答欄> ・利用者には高齢者も多く、認知症の方も利用される為、スタッフに認知症サポーター講座受講済 ・救急案件においてAED活用可能性のある事から、スタッフは普通救命講習受講済 ・施設の安全、快適性担保の為の設備管理者に建築物衛生管理技術者保有者常駐	<区 回答欄> ・ホール利用では専用設備の操作を行うなど専門知識が求められることから、音響、照明、舞台オペレーター等の常駐を求めている。 <指定管理者 回答欄> ・利用者には高齢者も多く、認知症の方も利用される為、スタッフに認知症サポーター講座受講済 ・救急案件においてAED活用可能性のある事から、スタッフは普通救命講習受講済 ・施設の安全、快適性担保の為の設備管理者に建築物衛生管理技術者保有者常駐 ・ホール活用の為に専門的な技術知識が必要な為、音響、照明、舞台オペレーター常駐	<区 回答欄> ・設備維持管理業務 ・警備業務 <指定管理者 回答欄> ・利用者には高齢者も多く、認知症の方も利用される為、スタッフに認知症サポーター講座受講済 ・救急案件においてAED活用可能性のある事から、スタッフは普通救命講習受講済 ・施設の安全、快適性担保の為の設備管理者に建築物衛生管理技術者保有者による管理対応	<区 回答欄> 事業の実施や施設貸出のためには、舞台・音響・照明等の専門知識・経験を有する職員による施設運営が必要。 <指定管理者 回答欄> 区民に安心、安全に利用してもらうために、特に舞台技術者の知識や技術は欠かせない。そのために、舞台技術安全講座、フルハーネス型安全帯使用作業特別教育、足場の組立て等作業従事者特別教育、玉掛け技能講習、玉掛け業務従事者安全衛生教育といったトレーニングを行い、また、関連法規に基づき、産業医を選任した上で、総務担当が衛生管理者の資格を取得するなど、安全衛生管理を実施している。区民が鑑賞しやすいプログラムを提供するため、海外からの情報収集を含め、スタッフのネットワーク、広報ネットワークなど、制作スタッフを中心に取り組んでいる。	<区 回答欄> ○トレーニングルーム管理及び指導者(安全管理、相談業務の主任指導員、準指導員の配置) ①主任指導員 「健康運動指導士」「スポーツプログラマー」の資格 ②準指導員 主任指導員の補佐 ○建物管理業務 電気主任技術者、消防設備点検資格者、昇降機検査員等の資格 <指定管理者 回答欄> スポーツ施設全体を安全・安心に管理運営するために、体育施設管理士や体育施設運営士などの有資格者を配置。 ・トレーニングルームを区民が安全・安心に運営するために健康運動指導士などを配置。 ・心肺蘇生やAED対応などの緊急事態に対応できるよう、普通救命救命士、BLSのプロバイダーコース修了者を配置。 ・施設の設備機器等を適切に維持管理するため、危険物取扱者や電気工事士等の多数の専門的資格を有する者を配置。	<区 回答欄> ○維持管理及び監視業務 ①責任者兼衛生管理者、副責任者兼衛生管理者…水質浄化設備の運転、水質管理を行える者 ②監視員…水上安全、救助方法及び応急手当の知識、監視業務を行える者 ③救護員…救急救護訓練を受けた者 <指定管理者 回答欄> ・プールを安全・安心に管理するため、プール衛生管理者、プール監視員、救護員を配置。 ・施設の設備機器等を適切に維持管理するため、危険物取扱者やボイラー技師等の多数の専門的資格を有する者を配置。 ・その他は上井草体育館と同様	<区 回答欄> ○建物管理業務 電気主任技術者、消防設備点検資格者、昇降機検査員等の資格 <指定管理者 回答欄> ・電気主任技術者、消防設備点検資格者、昇降機検査員等の資格
	区	指定管理者候補者の選定時に、事業実施体制に係る提案書類を提出させ、ヒアリング時に詳細を確認している。また、モニタリングなどの機会を捉えて、提供しているサービスの質について、確認を行っている。		指定管理者選定プロポーザルにおいて、事業者の組織体制・人員配置を評価することにより、専門性を確保した施設運営を行える指定管理者を選定している。	指定管理者の事業計画書、各種資格書類 ・モニタリングの履行評価時の現地でヒアリング ・四半期報告書、年度報告書			
	区	利用者満足度調査の自由意見や区に寄せられる意見要望などの記録を共有し、モニタリング等の機会を通じて指定管理者と意見交換を行っているほか、課内において事例を共有するなどして、必要に応じて仕様の見直しを行うなどの改善に繋げている。		指定管理業務の事業報告書・収支報告書を適正に保管・引継ぎ。 ・年3回実施している杉並芸術会館運営懇話会での意見交換の機会を通じて、地域に根差した施設となるための運営ノウハウの蓄積。	指定管理者連絡調整会議や区民要望で出た課題を検討し、体育施設運営マニュアルに反映している。 ・スポーツ事業の運営ノウハウは主管理でないため、運営可能な適切な事業者と連携している。			
	区	本件については現時点で引継ぎは行われていないが、他施設での事例と同様に区及び新旧事業者による引継ぎに関する打合せを行い、引継ぎ状況を把握するとともに必要な調整を図る。		現在までに指定管理者の交代はないが、新旧指定管理者と区及び芸術監督の4者で数か月以上の期間をかけて引継ぎを行うこととしている。	指定管理者、次期指定管理者と引き継ぎ打ち合わせに参加し現場確認を行う。 ・開場1ヶ月前ほど前から、次期指定管理者が施設に赴き、旧指定管理者と現場業務を確認している。 ・引継ぎに主管課が参加できない場合は、引継ぎ内容を書面において確認している。			
	区 指 定 管 理 者	<区 回答欄> 指定管理者導入施設等における災害対応に関する手引」を参考に、「災害対応に関する協定」を締結し役割分担を明確にしている。 <指定管理者 回答欄> 災害対応に関する協定を区と指定管理者で締結しており、指定管理者は区の救援隊本隊・第二次救援所、水害避難所、一時滞在施設等の協力を行う。		帰宅困難者の一時滞在対応や災害対策本部運営は区の役割、区の要請による応急措置や勤務時間内の初動対応・報告については指定管理者の役割としている(令和3年度に杉並芸術会館の災害対応に関する協定書を締結)。 <指定管理者 回答欄> 帰宅困難者の状況や災害物品の備蓄状況 上記の事項を防災課へ連絡し、再度指定管理者に必要な指示を出す。	有事の時に杉並区業務継続計画に基づき、以下の事項を指定管理者に確認するよう指示を出す。 ・施設、建物内外の周辺地域の被害状況 ・帰宅困難者の状況や災害物品の備蓄状況 上記の事項を防災課へ連絡し、再度指定管理者に必要な指示を出す。 <指定管理者 回答欄> ・発災時は施設、建物内、建物外の被害状況、帰宅困難者の状況、災害物品の備蓄状況等を主管課に報告する。 なお、災害対応に関する協定に基づき、「地域内輸送拠点」として救援物資の受入、仕分整理、配送の受け入れ、払い出しの支援を行う。また、東京都指定の「広域避難場所」として大規模火災等から身を守るため、一時的な避難場所として支援を行う。	<区 回答欄> 有事の時に杉並区業務継続計画に基づき、以下の事項を指定管理者に確認するよう指示を出す。 ・施設、建物内外の周辺地域の被害状況 ・帰宅困難者の状況や災害物品の備蓄状況 上記の事項を防災課へ連絡し、再度指定管理者に必要な指示を出す。 <指定管理者 回答欄> ・発災時は施設、建物内、建物外の被害状況、帰宅困難者の状況、災害物品の備蓄状況等を主管課に報告する。 なお、災害対応に関する協定に基づき、「遗体収容所」として遗体の安置、検案、遺留品の保管、身元確認、納棺の支援を行う。		
	区	「災害対応に関する協定」締結後、指定管理者に災害対応マニュアルやBCPの作成させて、その内容を共有している。		指定管理者が年1回実施している防災訓練の報告の際に、区と指定管理者の役割分担についても確認している。	平常時から震災救援所の活動連携や防災訓練を行い有事に備えている。			
	区 指 定 管 理 者	<区 回答欄> 「指定管理者導入施設等による災害対応に関するガイドライン」に基づき、指定管理者に事業継続計画を策定させ、共有している。 <指定管理者 回答欄> 災害対応マニュアル及び事業継続計画を作成、区と内容を共有している。		「指定管理者導入施設等による災害対応に関するガイドライン」を参考に、指定管理者は事業継続計画の策定しており、区は内容を確認している。	<区 回答欄> 有事の時は事業継続計画の優先度順に対応を行う。 有事が収束した場合には、防災課と連携し施設の再開準備を行う。 <指定管理者 回答欄> 事業継続計画に基づき、スポーツ振興課と連絡を取りながら対応を行う。 「災害対応に関する協定」に基づき、以下の項目に該当する場合、施設を閉鎖できる。 ・開鎖中は所管課の指示に基づき閉鎖する。 ・指定管理者が安全点検を実施した結果、施設の安全を確保できないと判断し、区に連絡して了承されたとき。 区と指定管理者が協議の上、施設を閉鎖する必要があると認められたとき。			
	区	従業員の新規採用や配置転換などが生じた際、事業継続計画の確実な履行に繋がるよう、当該従業員はじめ同一事業場の従業員に、誰が、いつ、どのような役割を担うのかについて、周知徹底を図るよう促している。		指定管理者が年2回以上実施している防災訓練の報告の際に、指定管理者が策定した事業継続計画の内容を確認している。	有事の際には指定管理者と連絡を取り、必要に応じて現場視察を行う。			
	事業者	雇用契約をしている人の人数16人 (内訳) 正規社員:4人 / パート:6人 / アルバイト:0人 契約社員:0人 / 嘱託社員:5人 / その他:1人 業務委託・請負契約をしている人の人数16人 合計32人(うち、杉並区民14名)		雇用契約をしている人の人数67人 (内訳) 正社員:14人 / 嘱託社員:1人 / 契約社員:3人 アルバイト:49人 業務委託・請負契約をしている人の人数9人 合計76人(うち、杉並区民16名)	「TAC」雇用契約をしている人の人数75人 (内訳) 正規社員:9人 / パート:30人 / アルバイト:32人 契約社員:4人 / 嘱託社員:0人 / その他:0人 業務委託・請負契約をしている人の人数6人 合計81人(うち、杉並区民47名) 「MELTEC」雇用契約をしている人の人数26人 (内訳) 正規社員:4人 / パート:18人 / アルバイト:0人 契約社員:4人 / 嘱託社員:0人 / その他:0人 業務委託・請負契約をしている人の人数6人 合計32人(うち、杉並区民11名) 「FC東京」雇用契約をしている人の人数1人 (内訳) 正規社員:1人 / パート:0人 / アルバイト:0人 契約社員:0人 / 嘱託社員:0人 / その他:0人 業務委託・請負契約をしている人の人数0人 合計1人(うち、杉並区民0名)	「TAC」雇用契約をしている人の人数19人 (内訳) 正規社員:0人 / パート:13人 / アルバイト:5人 契約社員:1人 / 嘱託社員:0人 / その他:0人 業務委託・請負契約をしている人の人数2人 合計21人(うち、杉並区民16名) (正規社員は上井草と兼務して定期的に妙正寺の見回りをしている) 「MELTEC」雇用契約をしている人の人数4人 (内訳) 正規社員0人 / パート4人 / アルバイト:0人 契約社員:0人 / 嘱託社員:0人 / その他:0人 業務委託・請負契約をしている人の人数0人 合計4人(うち、杉並区民3名)		



番号	16	17	18	19	20	21	22	23
所管	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部
施設名	西荻地域区民センター	勤労福祉会館	西荻南区民集会所	杉並芸術会館	上井草体育館(上井草スポーツセンター)	上井草運動場(上井草スポーツセンター)	上井草温水プール(上井草スポーツセンター)	妙正寺体育館
種別	集会施設	集会施設	集会施設	文化施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設
開始年度	R02年度	R02年度	R03年度	H18年度	H18年度	H18年度	H18年度	H18年度
指定管理期間	R2年10月1日～R8年3月31日		R3年4月1日～R8年3月31日		R3年4月1日～R8年3月31日		R4年4月1日～R9年3月31日	
事業者名	株式会社東急コミュニティー			NPO法人劇場創造ネットワーク		TAC・FC東京・MELTEC共同事業体		
【Q23-1】正社員の年齢構成(令和4年4月1日時点)を教えてください。	事業者	(正規社員4名) 10代:20代:1名 30代:1名 40代:0名 50代:2名 60代:0名 70代以上:0名		(正社員14名) 10代:20代:2名 30代:3名 40代:3名 50代:6名 60代:0名 70代以上:0名	「TAC」(正規社員9名) 10代:20代:1名 30代:6名 40代:1名 50代:1名 60代:0名 70代以上:0名 「MELTEC」(正規社員4名) 10代:20代:名 30代:1名 40代:2名 50代:1名 60代:名 70代以上:名 「FC東京」(正規社員1名) 10代:20代:名 30代:1名 40代:名 50代:名 60代:名 70代以上:名		「TAC」(正規社員0名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:0名 50代:0名 60代:0名 70代以上:0名 「MELTEC」(正規社員0名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:0名 50代:0名 60代:0名 70代以上:0名	
【Q23-2】正社員以外の年齢構成(令和4年4月1日時点)を教えてください。	事業者	(正規社員以外12名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:4名 50代:5名 60代:2名 70代以上:1名		(正規社員以外53名) 10代:20代:15名 30代:10名 40代:13名 50代:9名 60代:4名 70代以上:2名	「TAC」(正規社員以外66名) 10代:20代:34名 30代:9名 40代:8名 50代:8名 60代:5名 70代以上:2名 「MELTEC」(正規社員以外26名) 10代:20代:3名 30代:2名 40代:3名 50代:5名 60代:4名 70代以上:9名		「TAC」(正規社員以外19名) 10代:20代:5名 30代:0名 40代:6名 50代:5名 60代:3名 70代以上:0名 「MELTEC」(正規社員以外4名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:0名 50代:1名 60代:3名 70代以上:0名	
【Q24】従業員が区の指定管理施設において何年勤務しているか、平均従事年数(令和4年4月1日時点)を教えてください。	事業者	正規社員:9カ月(正社員4人の平均) その他:1年3カ月(その他12人の平均) ※令和2年10月に指定管理を開始しており、途中、施設長の異動や副施設長の退職があったことから、正規社員の平均従事年数は9か月となっているが、運営に支障は生じていない。		正規社員:6年7か月(正社員14人の平均) その他:3年2か月(その他53人の平均)	「TAC」 正規社員:5年7か月(正社員9人の平均) その他:1年9か月(その他66人の平均) 「MELTEC」 正規社員:3年2か月(正社員4人の平均) その他:5年(その他26人の平均) 「FC東京」 正規社員:5年2か月(正社員1人の平均) その他:0年(その他0人の平均)		「TAC」 正規社員:0年(正社員0人の平均) その他:3年4か月(その他19人の平均) 「MELTEC」 正規社員:0年(正社員0人の平均) その他:3年(その他4人の平均)	
【Q25】従業員等の勤務状況や労働環境について、区(所管課)はどのように把握しているか、具体的に教えてください。	区	モニタリング時の「労働関係法令遵守に関する報告書」の確認を行っているほか、報告書をもとに年2回、事業者との面談の形式により、施設の詳細な状況を把握している。		四半期ごと「労働関係法令遵守に関する報告書」の内容確認を行うとともに、必要に応じて聞き取りによる状況把握に努めている。	指定管理者と結ぶ基本協定・年度協定に基づいて、「労働関係法令遵守に関する報告書」及び「特定労働者の労働条件等に関する事項の報告書」による確認を行っているほか、年2回事業者との面談により施設の状況を把握している。			
【Q26-1】指定管理施設で働く現場従業員の声を、指定管理者が運営に生かしている仕組みがあれば、その仕組みを教えてください。	事業者	現場の従事者には四半期に一度面談を実施しており、労働者が日頃感じている業務改善の必要性、職場での要望等を確認、改善している。また、毎日実施している全体ミーティングのほか、ストレスチェックなどを通じた労働者の健康管理など、良好な職場環境の確保に努めている。		希望者とは随時、館長面談、産業医面談、衛生管理者面談を実施しており、労働者が日頃感じている業務改善の必要性などを確認している。また、毎週実施している全体ミーティングのほか、ストレスチェックなどを通じた労働者の健康管理など、良好な職場環境の確保に努めている。	「TAC」 現場従業員とのミーティングや日常業務の中でコミュニケーションから、利用者が求めているものや満足いただいているものを聴取している。その内容をサービスの向上に繋げることで、利用者と良好な関係が築けているので、現場従業員にとって働きやすい環境へと繋がっている。また、ストレスチェックなどを実施し、健康管理の把握に努めている。 「FC東京」 月に一度、指定管理者共同事業体で実施しているミーティングにて、従事する労働者の労働環境が適切な環境に置かれているかを確認している。			
【Q26-2】(ある場合)従業員の声を具体的にどのように活用したか、教えてください。	事業者	清掃品質向上を希望し、他施設にて効果がある薬品を提供した。 警備員の巡回における鍵紛失防止懸念があるとの事で紛失防止グッズを購入した 清掃控室が暑いとの要望で空冷装置を購入した	ホールの技術操作向上希望の為、音響機器を導入した。 清掃品質向上を希望し、他施設にて効果がある薬品を提供した。 警備員の巡回における鍵紛失防止懸念があるとの事で紛失防止グッズを購入した 清掃控室が暑いとの要望で空冷装置を購入した	清掃品質向上を希望し、他施設にて効果がある薬品を提供した。 警備員の巡回における鍵紛失防止懸念があるとの事で紛失防止グッズを購入した 清掃控室が暑いとの要望で空冷装置を購入した	「TAC」 教室申込に係る業務負担が大きいことから、WEB申込を導入した。また、従業員の意見をもとに利用者への案内に関するマニュアルの見直しを行った。 「FC東京」 従業員の意見から自主事業教室担当のコーチ(サッカー)がミーティングが出来るスペースを事務所内に確保し、従事スタッフの休憩場所としても活用している。			
【Q27】指定管理者は従業員の人材育成をどのようにしているのか、具体的に教えてください。(雇用形態や従事内容などにより、個別に研修を行っている場合は、その内容も教えてください。)	事業者	■入社後以下の通り受講している 普通救命講習、認知症サポーター講座 ■定期的な研修を以下の通り行っている 公共予約システム研修(年1回)、接遇・おもてなし研修(年2回)、サービス介助研修(年1回)、個人情報保護研修(年1回)		全従業員:普通救命講習、嘔吐物処理講習 技術:舞台技術安全講座、フルハーネス型安全帯使用作業特別教育、足場の組立て等作業従事者特別教育、玉掛け技能講習、玉掛け業務従事者安全衛生教育 施設:フロント:手話講習、視覚障害者誘導 制作:公益社団法人全国公立文化施設協会、一般財団法人地域創造の研修、他劇場の公演鑑賞 総務:新型コロナウイルス消毒作業実技セミナー 経理:決算書作成セミナー、消費税軽減税率・増税対策セミナー カフェ:衛生講習会、食品衛生責任者養成講習会	「TAC」 ・入社時に、全従業員を対象として接客技術の向上のための研修を実施。 ・社員教育専門部署である人材開発室が主導して、年間をとおした社内研修(接客研修、個人情報保護研修、普通救命講習会、避難訓練、防犯研修、人権研修、障害者等対応研修等)を実施。 ・専門性が必要となる指導担当職員には、トレーニング指導者研修、体操指導者育成研修、水泳指導者育成研修など各種スキルアップ研修を定期的実施。 ・管理職社員については、本社主導による、コンプライアンス研修、労務管理研修等のマネジメント研修を適宜実施。 「MELTEC」 指導者を選定して1か月ほどの研修を実施。 「FC東京」 年に1回の救命救急講習会に参加。			
【Q28-1】働き方が多様化しているが、働き方・休み方について、従業員が指定管理者に希望を伝えられる体制があるか、教えてください。	事業者	入社時に雇用条件や休暇制度について従業員と双方で確認後に契約を締結、働き方や休み方に係る相談について、いつでも相談に乗れるよう声掛け、多様な勤務希望(ダブルワーク、育児等)に対応できる勤務体系を提供している		入社時に雇用条件や休暇制度について従業員と双方で確認しているほか、有期職員は年に一度面談を実施しており、働き方や休み方等について、状況を確認している。	「TAC」 ・社員は年に1度、パート職員は半年に1度の契約更改により、勤務時間や雇用条件の確認を行っている。 ・シフト制であるが、休暇希望があれば柔軟に対応し、急な休暇要望にも相談できる環境を整備している。 ・本社内に「安全衛生委員会」を発足しており、職場における労働災害の防止と環境整備に取り組んでいる。 「MELTEC」 雇用条件や休暇制度について従業員と双方で確認しているほか、働き方や休み方について、いつでも相談に乗れるよう声掛けをしている。 「FC東京」 勤務シフトを共有することで、休暇希望やシフトの相談などを適宜行っている。			
【Q28-2】【Q28-1】に関連して、従業員はどのような働き方を希望しているか、把握している範囲で教えてください。	事業者	ダブルワーク、子育て、家事との両立に伴う、出勤数や出勤時間帯の希望あり、事前申告としているが無制限で許可。		有期で何度も更新している職員には、無期転換の案内も行っているが、「主日は必ず休みたい。」「正規社員と雇用条件が違うからこそ気軽に働ける。」といった意見で断られることも多い。	「TAC」 定休日は休めているが、有休を取得しやすくなりたいという希望がある。			

（４）指定管理施設における労働環境

番号	16	17	18	19	20	21	22	23	
所管	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	
施設名	西荻地域区民センター	勤労福祉会館	西荻南区民集会所	杉並芸術会館	上井草体育館(上井草スポーツセンター)	上井草運動場(上井草スポーツセンター)	上井草温水プール(上井草スポーツセンター)	妙正寺体育館	
種別	集会施設	集会施設	集会施設	文化施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	
開始年度	R02年度	R02年度	R03年度	H18年度	H18年度	H18年度	H18年度	H18年度	
指定管理期間	R2年10月1日～R8年3月31日		R3年4月1日～R8年3月31日		R3年4月1日～R8年3月31日		R4年4月1日～R9年3月31日		
事業者名	株式会社東急コミュニティー			NPO法人劇場創造ネットワーク		TAC・FC東京・MELTEC共同事業体			
※各各事業年度の経費的増減の算出に当たっては、前年度に比べて増減した金額を比較し、増減率を算出する。	【Q29】指定管理料(R3決算額)【A】	66,968千円	56,073千円	19,682千円	299,000千円	181,451千円	上井草体育館に含まれる	上井草体育館に含まれる	62,595千円
	【Q30】指定管理導入前経費【B】	62,097千円	46,252千円	22,680千円		286,193千円	上井草体育館に含まれる	上井草体育館に含まれる	
	令和3年度における財政効果額【B】-【A】	-4,871千円	-9,821千円	2,998千円	新設時から指定管理者による運営が行われているため比較不可	104,742千円	上井草体育館に含まれる	上井草体育館に含まれる	改築・移転に伴い施設規模が大きく変わったため、比較不可
	【Q31】次期更新を機に直営に転換した場合の経費【C】	146,279千円			642,152千円	234,205千円	上井草体育館に含まれる	上井草体育館に含まれる	91,120千円
	直営に転換した場合の財政効果額【A】-【C】	△ 3,556千円			△ 343,152千円	△ 52,754千円	上井草体育館に含まれる	上井草体育館に含まれる	△ 28,525千円
	【Q32】指定管理から直営に転換する場合に生じる課題があれば、具体的に教えてください。	区	<p>&lt;直営(区職員)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業等は、専門性に欠けるためサービス水準の低下の懸念がある。</li> <li>・ランニングコストは、人件費(退職手当含む)の増加の懸念がある。</li> </ul> <p>&lt;直営(委託)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者と異なり、仕様書に基づく業務履行では、サービスの広がり期待できない。</li> </ul>	区	<p>○直営(区職員のみ)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・専門性に欠ける区職員では、芸術監督が策定した方針に基づき、芸術文化普及振興事業を企画・実施することは困難</li> <li>・同事業の区の費用負担が、区10/10(現在は区1/3以内、指定管理者2/3以上)となるため増加</li> <li>・当区は、舞台芸術の専門職がいいため、安心・安全な施設維持管理を行うことは困難</li> </ul> <p>○直営(委託)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・同上の理由により、区職員が芸術文化普及振興事業を企画し、事業委託用効果的な仕様書を作成することは困難</li> <li>・事業の区の費用負担についても同上の理由により増加</li> <li>・施設維持管理を業務委託した場合、委託事業者が業務範囲外である芸術文化普及振興事業と連携・協力し、効率的に運営することは困難</li> </ul>	区	<p>○区職員のための直営体制は、以下の懸念がある</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スポーツ教室等は、専門性に欠けるためサービス水準の低下が懸念。</li> <li>・ランニングコストは、人件費(退職手当含む)の増加の懸念。</li> <li>○教室等を委託化した直営体制は、指定管理者に比べサービス面で懸念がある。</li> <li>・仕様書に基づく業務履行は、スポーツ教室等サービスの広がり懸念。</li> </ul>		
	【Q33】指定管理者制度ではできないが、直営であればできると想定されるサービスがあれば、具体的に教えてください。	区	<p>○指定管理者との協議がないため、意思決定後に迅速に対応可能</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設設備緊急工事</li> <li>・利用者からの苦情・要望の改善</li> <li>・情報公開</li> </ul>	区	<p>緊急時対応(新型コロナウイルス感染症拡大時等)や年度途中での方針変更等の際には、指定管理者との協議なく、速やかに意思決定し、利用者に決定事項をお知らせすることが可能。</p>	区	<p>○指定管理者との協議がないため、意思決定後に迅速に対応可能</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設設備緊急工事</li> <li>・利用者からの苦情・要望の改善</li> <li>・情報公開</li> </ul>		
	【Q34】事業者が指定管理者制度に対して感じる課題があれば、具体的に教えてください。	事業者	<p>・行政使用は一定数団体を支援する側面と文化芸術の発展では欠かせない要素であるものの、利用率が多いこと、土日祝に集中することで一般利用者が実質的に使用できない状況があるため、行政利用も予算化し、利用日に上限を設けるなどの対策が必要と考える。</p>	事業者	<p>指定管理者制度の目的は、公の施設は、公共(住民)の福祉を増進することである。また、地方自治法には、「市民は、税金を払って文化芸術のサービスを受け取る権利があるという受益者負担の立場」等が書かれている。文化芸術振興という、効果を確保するために長期間かかる分野において、任期が短いように感じる。現在、弊法人は、14年目を任されているが、10年超えてようやく成果を実感できるようになった。例えば、小学校時に劇場の事業に参加していた子どもが、美術系の大学に進学する、大人になって改めて違う形で劇場を手伝う、高円寺地域の方々で劇場をつくるなど、そうした手ごたえを実感できている。今後、発生が予想される課題は、指定管理者が変わった場合のサービスの継続、提供している事業の質の担保がある。また、コロナ禍を通して、地震や火災などを含め、有事の際の収入の確保が課題として挙げられる。</p>	事業者	<p>・5年ごとの有期契約のため、大・中規模の投資が難しく、民間事業者のアイデアを反映しにくい</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・有期契約のため、これまで積み上げられてきた区や地域との連携体制などが事業者変更時に一から再構築する必要がある</li> <li>・公募時に価格競争に陥り、事業者の負担が大きくなるだけでなく、サービスの低下につながる恐れがある</li> </ul>		
	【Q35】指定管理施設における情報公開に関する基準や考え方を教えてください。	事業者	<p>情報公開法及び区の情報公開条例に基づき、対応している。</p> <p>1) 各種書類の適切な分類・保管</p> <p>2) 指定管理物件情報管理システムを活用した情報の蓄積</p> <p>区による指定管理者に関する報告要請や調査等に誠実に対応する。</p> <p>※物件管理システムとは、当社のITシステムであり、「建物の基本的な情報」「担当者の情報」「ゼネコン、サブコン、保守業者の情報」「設備機器の情報」「保守点検や計画修繕のスケジュール」等々、様々な情報を記録している。大型の建物となると数年にわたるプロジェクトも珍しくなく、担当者が変更となってもスムーズな引継ぎ、計画的な管理精度向上、社内他指定管理物件の管理実績情報を収集し、様々な案件に対処できること等が期待出来る。</p>	事業者	<p>区の情報公開条例及び方針(区政の情報は区民のもの)に基づき、法人に著しい不利益を与えると認められるもの以外は公開している。</p>	事業者	<p>区の情報公開条例に基づき、本業務に係る文書は以下の内容を除き広く開示し、透明性のある管理運営に臨んでいる。</p> <p>&lt;非開示の情報&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報に係る情報(個人名・写真等)</li> <li>・企業間競争に係る重要情報</li> </ul>		
	【Q36】指定管理施設の事業計画などについて、計画内容を検討し、決定している体制と男女比を教えてください。	事業者	<p>運営責任者1名、運営副責任者2名で計画内容を検討し、本社マネージャー及び事務担当3名で決定している。運営責任者は男性が1名、運営副責任者は男性1名、女性1名であり、本社マネージャーは男性1名、本社事務担当は男性が2名である。</p>	事業者	<p>指定管理業務のうち、芸術文化普及振興事業は、芸術監督が策定した基本方針・事業計画を基に、館長、企画・制作チーフ、広報、技術監督の4名で詳細な計画内容を検討し、施設維持管理業務は、館長、施設・票券チーフの2名で検討し、それぞれを理事会の役員6名で決定している。運営責任者は男性が2名、女性が3名であり、理事会の役員は男性5名、女性が1名である。</p>	事業者	<p>代表団体本社企画担当4名と共同事業体各社で構成される運営委員会で検討・決定。代表団体企画担当は、男性2名、女性2名。運営委員会は、男性6名、女性1名。</p>		

番号		24	25	26	27	28	29	30
所管	回答者	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部
施設名		高円寺体育館	秋窪体育館	大宮前体育館	松ノ木運動場	永福体育館	下高井戸運動場	下高井戸区民集会所
種別		スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	集会所施設
開始年度		H18年度	H18年度	H18年度	H29年度	H18年度	H18年度	H29年度
指定管理期間		R4年4月1日～R9年3月31日			R4年4月1日～R9年3月31日			
事業者名	コナミスポーツ・杉並建物総合管理事業協同組合共同事業体				杉並スポーツ・カルチャー共同事業体【東京アスレティッククラブ・東京フットボールクラブ・日本管財】			
【Q1】指定管理者制度を導入した理由を教えてください。	区	高円寺体育館、秋窪体育館、大宮前体育館の3施設を一つのグループとして一つの指定管理者に委ねることにより、4施設を含む地域を面として捉えたサービスの提供とスケールメリット(人材を複数の施設で活用することで人員体制が弾力化し、人件費の削減やサービスの均質・高品質化につながる、消耗品等の一括購入やチラシ等広報周知の一本化により経費が削減できる)を生かした効率的な運営を図っていくため			松ノ木運動場・永福体育館・下高井戸運動場及び下高井戸区民集会所の4施設を一つのグループとして一つの指定管理者に委ねることにより、4施設を含む地域を面として捉えたサービスの提供とスケールメリット(人材を複数の施設で活用することで人員体制が弾力化し、人件費の削減やサービスの均質・高品質化につながる、消耗品等の一括購入やチラシ等広報周知の一本化により経費が削減できる)を生かした効率的な運営を図っていくため		・利用者ニーズを的確に把握し、民間事業者のノウハウを生かした集客力の高い自主事業の展開や施設設備面の工夫を図り利用満足度向上に繋げること。	
【Q2-1】導入前に想定していたサービスのメリットや効果を教えてください。	区	地域を面としたスケールメリットにより、民間事業者のノウハウを生かした多様なスポーツプログラムを展開することで、区民等のスポーツ・運動に対する満足度を高めることができる。			地域を面としたスケールメリットにより、民間事業者のノウハウを生かした多様なスポーツプログラムを展開することで、区民等のスポーツ・運動に対する満足度を高めることができる。			
【Q2-2】【Q2-1】で想定したメリットや効果が実際に図られているか、具体的な状況を教えてください。	区	・指定管理者の導入は平成18年度からだが、利用者満足度調査をとりはじめた平成23年度から、70%以上が施設の設備やサービスに対して「とても満足している」「満足している」と回答している。 ・利用者満足度調査については、Q11とQ12を参照。			・幼児から高齢者までの幅広い世代や障害当事者など区民等のレベルに応じた多様な通年教室・講座の提供 ・利用枠の使い方を工夫し、無駄のない教室タイムテーブルの設定 ・屋外ビーチコートを活用した多様なビーチスポーツや健康づくりの事業の提供 ・FC東京、読売ジャイアンツなどによる指導のプロが主催する魅力的なスクールを提供 ・新たなスポーツの区民親観イベントを開催など身近な体育館と運動場の場を活かした効果的な運営 ・令和4年度の利用者満足度調査は80%以上の利用者が施設の設備やサービスに対して「とても満足している」「満足している」と回答 ・利用者満足度調査については、Q11とQ12を参照。			
【Q2-3】その他、導入により、新たに付加された区民サービス(自主事業を含む)はどのようなものがあるか、具体的に教えてください。	指定管理者	<区 回答欄> ・地域の中の公共施設として、地域と連携して活動をおこなっている(Q14参照)。 <指定管理者 回答欄> ・大宮前体育館、高円寺体育館、秋窪体育館での3館合同イベントの実施。 ・各講師の相互での勤務が可能になったことで、より幅広い種類の教室の展開が可能になり、利用者の相互利用の促進にも繋がり、より一層運動の機会を増やすことにも繋がっている。			<区 回答欄> ・地域の中の公共施設として、商店街との連携や小中学校へのアウトリーチ活動をおこなっている(Q14参照)。 <指定管理者 回答欄> ・スポーツ教室等のオンライン申込運用による利便性向上 ・多目的・多志向に応えるスポーツ教室やスポーツイベントの開催により、区民のスポーツ・運動機会を拡大 ・利用者ニーズやフィットネストレンドに応じた運動機器等の導入(例:体幹トレーニング用機器) ・利用者ニーズやフィットネストレンドに応じた、運動プログラムの提供 ・地元地域団体等と連携したイベント事業等の実施により、地域の賑わいを創出(Q14参照) ・地域に向いたアウトリーチ活動によるスポーツ参加機会の少ない方への運動機会の提供(Q14参照) ・物品販売自主事業による利便性の向上 ・適切な維持管理業務による円滑な設備保全と安全・快適な施設の提供 ・トップアスリートとのスポーツネットワークを活用したスポーツ振興事業の開催			
【Q3-1】指定管理者制度を導入したことにより発生した課題があれば、具体的に教えてください。	区 指定管理者	<区 回答欄> ・コロナ禍による臨時休館、入場者数制限などへの対応は、指定管理者の経営方針に反し自主事業の収入が減収となったが、経営努力の範囲を示す合理的な方針が定かでないこと。 ・施設運営に関する苦情・要望への対応は、区が指定管理者から報告聴取や現場視察して状況把握するまでのタイムラグが生じること。 ・指定管理者の利用料や自主事業の収入減に繋がるため、行政使用の申し出を精査すること。 <指定管理者 回答欄> 指定管理5年間を見据えての収支計画を立案し、一人でも多くの地域の方に施設をご利用頂きたいという気持ちで運営している。しかしながら、コロナ禍対応であったり、電気代高騰などのレギュラーな要因で収支計画達成が困難であり、このような場合の補填などは運営していかに課題を感じる。			<区 回答欄> ・コロナ禍による臨時休館、入場者数制限などへの対応は、指定管理者の経営方針に反し自主事業の収入が減収となったが、経営努力の範囲を示す合理的な方針が定かでないこと。 ・施設運営に関する苦情・要望への対応は、区が指定管理者から報告聴取や現場視察して状況把握するまでのタイムラグが生じること。 ・指定管理者の利用料や自主事業の収入減に繋がるため、行政使用の申し出を精査すること。 <指定管理者 回答欄> ・不可抗力(感染症感染拡大による休場、時短営業、入場制限、光熱水費の上昇など)事案における減収についての、補填金など年度内で早期の交渉が必要			
【Q3-2】【Q3-1】の課題は解決したのか、解決に向けて取り組んでいるのか、どのように取り組んでいる(いた)のか具体的に教えてください。	区 指定管理者	<区 回答欄> ○職員と指定管理者が、迅速な現場確認、経過報告(写真等のメール送付)などにより対応。 ○区政の情報は、区民のものとの認識を指定管理者と共有し、原則公開。 <指定管理者 回答欄> 他自治体の事例等を踏まえつつ、区と協議している			<区 回答欄> ○職員と指定管理者が、迅速な現場確認、経過報告(写真等のメール送付)などにより対応。 ○区政の情報は、区民のものとの認識を指定管理者と共有し、原則公開。 <指定管理者 回答欄> 他自治体の事例等を踏まえつつ、区と協議している			
【Q4-1】指定管理者制度を導入した後の社会環境の変化等により、現施設で生じている新たな課題があれば、具体的に教えてください。	区 指定管理者	<区 回答欄> ・指定管理者における雇用継続、人材育成、サービス水準の更なる向上の観点から、指定管理期間5年間の期間延長(7年若しくは10年) ・指定管理者の運営に利用者の声を反映する客観的な意見を述べる組織 <指定管理者 回答欄> 電子予約などを時代の背景・利便性向上の為に、導入をはじめた。しかし、高齢者の方はデジタルがわかりづらいという事もあり、既存の申込方法と併用して活用する。			<区 回答欄> ・指定管理者における雇用継続、人材育成、サービス水準の更なる向上の観点から、指定管理期間5年間の期間延長(7年若しくは10年) ・指定管理者の運営に利用者の声を反映する客観的な意見を述べる組織 <指定管理者 回答欄> 利用者よりキャッシュレス決済やフリーWi-Fi等の公共施設のデジタル化へ要望はあるが、区内公共施設での足並みをそろえる必要性からか、導入が遅れている。			

(1) 指定管理導入に伴う区民サービスについて

番号		24	25	26	27	28	29	30	
所管		区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	
施設名		高円寺体育館	秋葉体育館	大宮前体育館	松ノ木運動場	永福体育館	下高井戸運動場	下高井戸区民集会所	
種別		スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	集会施設	
開始年度		H18年度	H18年度	H18年度	H29年度	H18年度	H18年度	H29年度	
指定管理期間		R4年4月1日～R9年3月31日			R4年4月1日～R9年3月31日				
事業者名		コナミスポーツ・杉並建物総合管理事業協同組合共同事業体			杉並スポーツ・カルチャー共同事業体【東京アスレティッククラブ・東京フットボールクラブ・日本管財】				
〔Q4-2〕〔Q4-1〕の課題は解決したのか、解決に向けて取り組んでいるのか、どのように取り組んでいる(いた)のか具体的に教えてください。	区 指定 管理 者	<p>&lt;区 回答欄&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>デジタル化やキャッシュレス決済については他自治体の状況を踏まえて、決済による手数料を誰が負担するのか、どの決済方法を选定するのかなど課題があり、区と指定管理で意見交換をしているところである。</li> </ul> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>電子予約の導入と、今後も既存の申込方法とデジタルの併用で運営してまいります。</li> </ul>			<p>&lt;区 回答欄&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>キャッシュレス決済の導入については、他自治体の状況を踏まえて、決済による手数料を誰が負担するのか、どの決済方法を选定するのかなど課題があり、区と指定管理で意見交換をしているところである。</li> </ul> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>他自治体の事例等を踏まえつつ、区と協議し推進していきたい</li> </ul>				
		〔Q5〕直近(R4年度前期)のモニタリング結果を教えてください。	評価	区	<p>・評価項目のうち、利用者満足度調査や利用者懇談会は下半期に実施するため評価していない。 (加点点評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業全体の参加者が前年度の同時期を大きく上回った。</li> <li>・障害対象者事業を前年度以上に実施した。</li> <li>・その他(近隣施設や団体と地域等、連携が図れている)</li> </ul>	協定単位で評価しているため、左記に同じ。	区	<p>・評価項目のうち、利用者満足度調査や利用者懇談会は下半期に実施するため評価していない。 (加点点評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・その他(近隣施設や団体と連携が図れている)</li> </ul>	協定単位で評価しているため、左記に同じ。
(参考)過去3年間のモニタリング結果	R3点数	区	106点	106点	119点	106点	109点	101点	
95点以上:優良	R2点数	区	98点	98点	109点	98点	108点	102点	
80点以上:良好	R1点数	区	98点	98点	108点	98点	109点	100点	
60点以上:普通	R1点数	区	98点	98点	108点	98点	109点	100点	
〔Q6〕各年度終了後に指定管理者から提出される事業報告書やモニタリングの結果を踏まえた総合的な評価を行うこととなっているが、どのように行っているのか、教えてください。	区	<ul style="list-style-type: none"> <li>・モニタリングに加えて区が委託して実施する利用者アンケートのほかにも、現場調査を実施している。調査結果は施設にフィードバックし、次年度の事業計画の際に参考としてもらっている。</li> <li>・指定管理期間5年間の中で数回、学識経験者を交えた杉並区体育施設指定管理者評価委員会を実施している。直近では、令和2年度に実施しており、指定管理者から取組状況を報告してもらい、委員との質疑応答を行い、取組について評価・コメントをしている。</li> </ul>	協定単位で評価しているため、左記に同じ。	区	<ul style="list-style-type: none"> <li>・モニタリングに加えて区が委託して実施する利用者アンケートのほかにも、現場調査を実施している。調査結果は施設にフィードバックし、次年度の事業計画の際に参考としてもらっている。</li> <li>・指定管理期間5年間の中で数回、学識経験者を交えた杉並区体育施設指定管理者評価委員会を実施している。直近では、令和2年度に実施しており、指定管理者から取組状況を報告してもらい、委員との質疑応答を行い、取組について評価・コメントをしている。</li> </ul>	協定単位で評価しているため、左記に同じ。			
〔Q7〕〔Q6〕の結果に基づき、協定書や次期管理者選定の募集要項などで見直した点があれば教えてください。	区	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区内体育施設を3つにグループ化し、グループ内の施設を面として捉えた、地域の特色を生かした取組を記載するようにした。</li> </ul>	協定単位で評価しているため、左記に同じ。	区	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区内体育施設を3つにグループ化し、グループ内の施設を面として捉えた、地域の特色を生かした取組を記載するようにした。</li> </ul>	協定単位で評価しているため、左記に同じ。			
〔Q8〕次期の指定管理者を公募せずに選定した場合があれば、公募しなかった理由を教えてください。 ※通常通り公募した場合は、「公募した」と回答ください。	区	公募した	協定単位で評価しているため、左記に同じ。	区	公募した	協定単位で評価しているため、左記に同じ。			
〔Q9〕施設の築年数を教えてください。(令和4年4月1日現在、大規模改修している場合は、改修後の経過年数)	区	築23年	築31年	築9年	築51年	築36年	築31年		
〔Q10〕「令和元年度」「令和3年度」と「指定管理導入前」の施設利用者数や利用率を教えてください。 ※施設に応じて利用者数や利用率の考え方が異なることから、それぞれの定義についても記載ください。	区 指定 管理 者	<p>【定義】 施設利用者数:貸切・行政・一般使用、教室・イベント人数の実績 施設利用率:実際に利用があったコマ数/施設全体で利用できるコマ数 (令和元年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○体育室 施設利用者数:25,510名/利用率:90.7%</li> <li>○小体育室 施設利用者数:10,261名/利用率:80.2%</li> </ul> <p>(令和3年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○体育室 施設利用者数:37,407名/利用率:94.7%</li> <li>○小体育室 施設利用者数:10,287名/利用率:87.1%</li> </ul> <p>(平成17年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○体育室 施設利用者数:38,748名/利用率:97.2%</li> <li>○小体育室 施設利用者数:16,412名/利用率:97.3%</li> </ul>	<p>【定義】 高円寺体育館と同じ (令和元年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○体育室 施設利用者数:52,676名/利用率:94.1%</li> <li>○小体育室 施設利用者数:15,333名/利用率:89.2%</li> <li>○武道場 施設利用者数:25,097名/利用率:72.3%</li> </ul> <p>(令和3年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○体育室 施設利用者数:43,888名/利用率:93.8%</li> <li>○小体育室 施設利用者数:12,099名/利用率:88.3%</li> <li>○武道場 施設利用者数:19,304名/利用率:75.7%</li> </ul> <p>(平成17年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○体育室 施設利用者数:50,388名/利用率:98.0%</li> <li>○小体育室 施設利用者数:21,167名/利用率:98.0%</li> <li>○武道場 施設利用者数:35,629名/利用率:93.0%</li> </ul>	<p>【定義】 高円寺体育館と同じ (令和元年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○温水プール 施設利用者数:86,565名/利用率:100%</li> <li>○体育室 施設利用者数:46,386名/利用率:93.6%</li> <li>○トレーニングルーム 施設利用者数:23,032名/利用率:90.3%</li> <li>○武道場 施設利用者数:24,452名/利用率:80.2%</li> <li>○トレーニングルーム 施設利用者数:51,195名/利用率:100%</li> </ul> <p>(令和3年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○温水プール 施設利用者数:78,172名/利用率:100%</li> <li>○体育室 施設利用者数:47,544名/利用率:93.8%</li> <li>○小体育室 施設利用者数:16,582名/利用率:92.2%</li> <li>○武道場 施設利用者数:19,770名/利用率:85.7%</li> <li>○トレーニングルーム 施設利用者数:35,543名/利用率:100%</li> </ul> <p>(平成17年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○温水プール 施設利用者数:1名/利用率:1%</li> <li>○体育室 施設利用者数:35,652名/利用率:98.3%</li> <li>○小体育室 施設利用者数:1名/利用率:1%</li> <li>○武道場 施設利用者数:1名/利用率:1%</li> <li>○トレーニングルーム 施設利用者数:1名/利用率:1%</li> </ul>	<p>【定義】 施設利用者数:貸切・行政・一般使用、教室・イベント人数の実績 施設利用率:実際に利用があったコマ数/施設全体で利用できるコマ数 (令和元年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○松ノ木運動場と同じ 施設利用者数:36,819名/利用率:90.0%</li> <li>○ビーチコート 施設利用者数:11,847名/利用率:74.6%</li> <li>○トレーニングルーム 施設利用者数:11,811名/利用率:100%</li> <li>○小体育室 施設利用者数:19,871名/利用率:58.5%</li> </ul> <p>(令和3年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○体育室 施設利用者数:36,351名/利用率:94.8%</li> <li>○ビーチコート 施設利用者数:18,637名/利用率:85.8%</li> <li>○トレーニングルーム 施設利用者数:9,378名/利用率:100%</li> <li>○小体育室 施設利用者数:25,775名/利用率:76.5%</li> </ul> <p>(平成17年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○体育室 施設利用者数:36,151名/利用率:95.7%</li> <li>○ビーチコート 施設利用者数:1名/利用率:1%</li> <li>○トレーニングルーム 施設利用者数:1名/利用率:1%</li> <li>○小体育室 施設利用者数:1名/利用率:1%</li> </ul>	<p>【定義】 松ノ木運動場と同じ (令和元年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○運動場 施設利用者数:76,499名/利用率:83.8%</li> </ul> <p>(令和3年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○運動場 施設利用者数:83,226名/利用率:84.4%</li> </ul> <p>(平成17年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○運動場 施設利用者数:53,174名/利用率:89.4%</li> </ul> <p>(令和3年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○集会所 施設利用率:34.6%</li> <li>○和室 施設利用率:22.8%</li> <li>○体育室 施設利用率:81.4%</li> </ul> <p>(令和3年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○集会所 施設利用率:40.0%</li> <li>○和室 施設利用率:22.0%</li> <li>○体育室 施設利用率:92.5%</li> </ul> <p>(平成28年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○集会所 施設利用率:46.6%</li> <li>○和室 施設利用率:22.7%</li> <li>○体育室 施設利用率:84.7%</li> </ul>			
〔Q11-1〕指定管理者制度導入後のアンケート調査など、利用や満足度を確保している場合、その手法(アンケートの対象者、周知方法(窓口で配布、利用者へ直接渡す等))を教えてください。	区 事業 者	<p>※利用者満足度調査 H24年度から毎年実施。 アンケートの対象者:①一般使用(個人開放)、②教室参加、③貸切使用(団体または個人)の中学生以上の利用者 周知方法:ポスター掲示。 受付時に、来館(場)者に調査票を配布し、退館時に調査票を回収箱にて回収。</p> <p>【コナミ】 アンケートの対象者:利用者 周知方法:掲示板上に事前告知を掲載。実施期間中は受付時に一人ずつ「アンケートのご協力をお願いします。」とお声がけを徹底致しました。</p>	<p>※利用者満足度調査 H24年度から毎年実施。 アンケートの対象者:①一般使用(個人開放)、②教室参加、③貸切使用(団体または個人)の中学生以上の利用者 周知方法:ポスター掲示。 受付時に、来館(場)者に調査票を配布し、退館時に調査票を回収箱にて回収。</p> <p>【コナミ】 アンケートの対象者:利用者 周知方法:各エリア掲示板上に事前告知を掲載。実施期間中はご利用各エリアにおいて受付時に一人ずつ「アンケートのご協力をお願いします。」とお声がけを徹底致しました。</p>	<p>※利用者満足度調査 H24年度から毎年実施。 アンケートの対象者:①一般使用(個人開放)、②教室参加、③貸切使用(団体または個人)の中学生以上の利用者 周知方法:ポスター掲示。 受付時に、来館(場)者に調査票を配布し、退館時に調査票を回収箱にて回収。</p> <p>【コナミ】 アンケートの対象者:利用者 周知方法:各エリア掲示板上に事前告知を掲載。実施期間中はご利用各エリアにおいて受付時に一人ずつ「アンケートのご協力をお願いします。」とお声がけを徹底致しました。</p>	<p>※利用者満足度調査 H24年度から毎年実施。 アンケートの対象者:①一般使用(個人開放)、②教室参加、③貸切使用(団体または個人)の中学生以上の利用者 周知方法:ポスター掲示。 受付時に、来館(場)者に調査票を配布し、退館時に調査票を回収箱にて回収。</p>	<p>アンケートの対象者:利用者 周知方法:1階受付設置、自主的な記入だけでなく、利用者との受付手続きの際に頂いた意見をスタッフにて反映させた。</p>			
〔Q11-2〕〔Q11-1〕の調査などに基づく施設の利用者満足度等を教えてください。その際に、実施年度と回答者数も教えてください。	区 事業 者	<p>利用者満足度(令和3年度実施/回答者302名) (とても満足している)18.9% (満足している)63.2% (どちらとも言えない)17.2% (不満である)0.7% (とても不満である)0%</p>	<p>利用者満足度(令和3年度実施/回答者297名) (とても満足している)29.6% (満足している)54.9% (どちらとも言えない)14.1% (不満である)1.3% (とても不満である)0%</p>	<p>利用者満足度(令和3年度実施/回答者342名) (とても満足している)26.9% (満足している)60.8% (どちらとも言えない)11.4% (不満である)0.6% (とても不満である)0.3%</p>	<p>利用者満足度(令和3年度実施/回答者293名) (とても満足している)15.0% (満足している)65.2% (どちらとも言えない)15.4% (不満である)4.4% (とても不満である)0%</p>	<p>利用者満足度(令和3年度実施/回答者308名) (とても満足している)50.0% (満足している)41.9% (どちらとも言えない)7.1% (不満である)1.0% (とても不満である)0%</p>	<p>利用者満足度(令和3年度実施/回答者259名) (とても満足している)43.2% (満足している)47.5% (どちらとも言えない)8.5% (不満である)0.8% (とても不満である)0%</p>	<p>利用者満足度(令和4年8月実施/回答者 133名) (大変満足)46.7% (やや満足)41.3% (やや不満)5.2% (大変不満)0.8% (どちらでもない)4.5% (分からない)1.5%</p>	

番号	24	25	26	27	28	29	30	
所管	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	
施設名	高円寺体育館	秋葉体育館	大宮前体育館	松ノ木運動場	永福体育館	下高井戸運動場	下高井戸区民集会所	
種別	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	集会所	
開始年度	H18年度	H18年度	H18年度	H29年度	H18年度	H18年度	H29年度	
指定管理期間	R4年4月1日～R9年3月31日			R4年4月1日～R9年3月31日				
事業者名	コナミスポーツ・杉並建物総合管理事業協同組合共同事業体			杉並スポーツ・カルチャー共同事業体【東京アスレティッククラブ・東京フットボールクラブ・日本管財】				
3 施設 の利用 状況 や 運営 状況 ①	区	【Q11-3】指定管理者制度導入前のアンケート調査など、利用や満足度を確認している場合、その手法(アンケートの対象者、周知方法(窓口で配布、利用者へ直接渡す)等)を教えてください。	導入前(平成17年度以前)は未実施	導入前(平成17年度以前)は未実施	導入前(平成17年度以前)は未実施	導入前(平成17年度以前)は未実施	導入前(平成17年度以前)は未実施	
	区	【Q11-4】【Q11-3】の調査などに基づく施設の利用者満足度等を教えてください。その際に、実施年度と回答者数も教えてください。	無	無	無	無	無	
	区	【Q12】指定管理者制度導入後のアンケートの実施等により、施設に関する区民意見があれば、「肯定的な評価」と「改善要望等」をそれぞれ教えてください。	<p>&lt;区 回答欄&gt; ・現指定管理者になってからはアンケート未実施</p> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt;…利用者懇談会や施設に直接寄せられた意見から抜粋 ■肯定的な評価… ・ヨガの教室が増えてうれしい。直接お声をいただきました ・WEB申込みが便利で助かります ■改善要望 ・多目的トイレが流れていない時があるので、何とかしてほしい ⇒POPを刷新し掲示いたしました。 ・女子更衣室の窓を換気の為に開けている事は理解しているが、もう少し閉めてほしい ⇒窓を少しだけ開けるように対応いたしました。</p>	<p>&lt;区 回答欄&gt; ・現指定管理者になってからはアンケート未実施</p> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt;…利用者懇談会や施設に直接寄せられた意見から抜粋 ■肯定的な評価… ・ヨガの教室が増えてうれしい。 ・教室申込みがWEB対応になりとても便利になった ■改善要望… ・以前よりスタッフの人数が減っていて来館時受付であまり挨拶がない。 ⇒全スタッフで共有し、来館者への挨拶の実施にて再度見直しを実施。 ・スポーツはじめキャンペーンでの定員数を増やしてほしい⇒今後の参考とさせていただきます。</p>	<p>&lt;区 回答欄&gt;…令和3年度体育施設利用者アンケートから抜粋 「肯定的意見」:ジムを利用していましたが、この様な施設があり、感謝しています。 「改善要望等」:土日の教室を増やしてほしい。 ・初めての人達には無料体験などたまによくありますが、ずっと続けて体育館に来ている人にも特典(スタンプカードとか)があればもっとかまわれます。</p> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt;…利用者懇談会や施設に直接寄せられた意見から抜粋 ■肯定的な評価… ・天国みたいです。ずっとずっと続けて頂きたい。健康確保にとても役立ちます。等 ・プログラムとても楽しいです。もっと増やしてほしい(多数) ■改善要望… ・初めの方には、スポーツはじめキャンペーンなどがあるが、ずっと来ている人にも特典がほしい。IC利用ができるようにしてほしい。等 ①血圧計の所に荷物を置くようになればよいなあと いうご意見(⇒すぐに箱を購入して設置) ②祝日にもたまには、プログラムをいれてほしいというご意見(⇒祝日は貸し切り使用のニーズが高く、あまりプログラムを実施しておりませんが、不定期に開催し、とても喜びのお声を頂きました。)</p>	<p>&lt;区 回答欄&gt; ・現指定管理者になってからはアンケート未実施</p> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt;…利用者懇談会や施設に直接寄せられた意見から抜粋 (肯定的な評価) ・ビーチコート利用料が安い ・館内がキレイで使いやすい (改善要望) ・教室時間が45分だと短いので、もう少し長くしてほしい ・貸切使用の手続きで、毎回身分証明書の提示をするのが面倒 ・個人カードで予約して、本人が忌引きや病気で利用できない場合、利用制限がかかるのはおかしい</p>	<p>&lt;区 回答欄&gt; ・現指定管理者になってからはアンケート未実施</p> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt; ご意見箱や直接のご意見なし</p>	<p>&lt;区 回答欄&gt; ・現指定管理者になってからはアンケート未実施</p> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt; ご意見箱や直接のご意見なし</p>
	事業者	【Q13-1】地域住民や利用者の声を運営に生かしている仕組みがあれば、どのような仕組みで地域の声を吸い上げているか、教えてください。	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域活動に参加</li> <li>地域夜警活動やお祭りなどに参加する事で地域の声を収集</li> <li>お客様の声BOXを設置</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ご意見箱の設置や問合せメールを受付しているため、常に利用者からの声をリアルタイムで受けている。</li> <li>利用者アンケートの実施予定</li> <li>毎年3月利用者懇談会の実施予定</li> <li>イベント開催時にアンケート実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ご意見箱の設置や問合せメールを受付しているため、常に利用者からの声をリアルタイムで受けている。</li> <li>利用者アンケートの実施予定</li> <li>毎年3月利用者懇談会の実施</li> <li>イベント開催時にアンケート実施</li> <li>ビーチネットワーク会議に参加し、ビーチコートの有効活用やビーチスポーツを広げる仕組み等、意見交換や情報収集を行っている。</li> <li>地域コーディネーターを指定管理者の提案により配置</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ご意見箱の設置や問合せメールを受付しているため、常に利用者からの声をリアルタイムで受けている。</li> <li>利用者アンケートの実施予定</li> <li>毎年3月利用者懇談会の実施</li> <li>イベント開催時にアンケート実施</li> <li>ビーチネットワーク会議に参加し、ビーチコートの有効活用やビーチスポーツを広げる仕組み等、意見交換や情報収集を行っている。</li> <li>地域コーディネーターを指定管理者の提案により配置</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ご意見箱の設置や問合せメールを受付しているため、常に利用者からの声をリアルタイムで受けている。</li> <li>利用者アンケートの実施予定</li> <li>毎年3月利用者懇談会の実施</li> <li>イベント開催時にアンケート実施</li> </ul>	
	事業者	【Q13-2】(ある場合)地域の声を具体的にどのように運営に活用したのか、具体的に教えてください。	<ul style="list-style-type: none"> <li>要望により都度参加型のヨガ、ボディコンパットの教室を毎月開催</li> <li>告知と参加促進のため外の掲示板にも告知を掲示</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>人命救助講習をやってほしいというご意見にお応えいただき、講習会を開催</li> <li>敷居が高く利用しにくいというお声があったため、はじめての方対象の館内見学ツアーを開催</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>野球場内で喫煙を行う利用者がいて迷惑とのご意見をいただき、運動場(特に野球場)に、「喫煙は所定の場所です」と促すPOPを改めて見やすく再掲示。また、スタッフによる巡回を強化している。</li> <li>券売機の使い方が分りづらく、高齢者には難しいとの事で、券売機に使い方を記載した案内POPを作成及び掲示して対応。</li> <li>野球場からボールの飛び出しが多いので、野球場の高さやネットの高さを今以上に高くしてほしいとのご意見をいただき、スポーツ振興課の相談している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>人気教室について定員が少ないため、新たに別日に教室を新設した。</li> <li>教室時間が45分だと短いので、もう少し長くしてほしいとのご意見が多かったので45分から50分に変更。</li> <li>以前まで教室申込みは施設の受付窓口で直接来館し、申込用紙に記入していただいていたがWEB申込みを導入し、参加者の利便性を高めた。また高齢者の利用者には、引き続き受付窓口で申込みを継続している。</li> <li>コロナ禍で夏の合宿など課外活動が出来ない地域の少年少女サッカークラブより「子どもたちの思い出になることをあげたい」という要望を受け、プロコーチを派遣したサッカークリニックを開催。感染症対策が行き届く範囲内で団体を募集し、実施した。(2021サッカークリニック@馬橋小学校)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の意見聞き取りからサッカーゴールネットの劣化状況を把握し、購入交換を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>現在ご意見なし</li> </ul>
	指定管理者	【Q14】地域住民と協働する取組があれば、具体的に教えてください。	<p>&lt;区 回答欄&gt; ・地域住民との協働の取組は特になし</p> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt; ・地域エリアの夜警活動に参加 ・緑のカーテンイベントなどは地域の方と苗植えを実施 ・地域の方と体育館外周の植栽を実施</p>	<p>&lt;区 回答欄&gt; ・地域住民との協働の取組は特になし</p> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt; 単独では活動できない、部活動に所属する生徒を集め合同部活動を実施。生徒の保護者と、学校教員と協力し活動を行った。(松ノ木中学校:女子合同部活動)</p>	<p>&lt;区 回答欄&gt; ・地域住民との協働の取組は特になし</p> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt; ・スポーツフェスティバルのビーチイベントでは、ビーチスポーツネットワークに属している各団体と連携してビーチプログラムを企画・運営 ・各協力団体や連盟と連携してビーチバレーボール大会、ビーチテニス大会を実施 ・ケア24および、あんしん協力員(みまもり隊)の活動に協力するため定期活動の会場を提供 ほか、中学校の高齢者体験にも協力(高齢者体験@向陽中) ・区内大学生ボランティアサークルと協働して指定管理者主催イベントを実施。(スポーツフェスティバル:明治大学和泉キャンパスボランティアセンター)</p>	<p>&lt;区 回答欄&gt; ・地域住民との協働の取組は特になし</p> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt; ・区主催イベント「すぎなみプレフェスタ」に地元企業紹介イベントプログラムを提案(バンダイナムコフィルムワークス「バラバラ漫画作画体験」) ・近隣町会が主催する催事の実行委員に加入。コロナにより中止となってしまったが、引き続き協力する体制を整えている。(下高井戸二・三丁目町会盆踊り大会)</p>	<p>&lt;区 回答欄&gt; ・地域住民との協働の取組は特になし</p> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt; ・区主催イベント「すぎなみプレフェスタ」に地元企業紹介イベントプログラムを提案(バンダイナムコフィルムワークス「バラバラ漫画作画体験」) ・近隣町会が主催する催事の実行委員に加入。コロナにより中止となってしまったが、引き続き協力する体制を整えている。(下高井戸二・三丁目町会盆踊り大会)</p>	
	区	【Q15-1】利用者等が運営する利用者協議会等の有無について教えてください。	無	無	無	無	無	無
	区	【Q15-2】(ある場合)①利用者協議会等の名称、②利用者協議会等の活動内容、③区・指定管理者との関連について、具体的に教えてください。						
	区	【Q16-1】図書館や体育施設など、同種の施設の好事例等を区(所管課)や事業者が共有する仕組みがあれば、どのような仕組みとなっているか、教えてください。	区と公益財団法人スポーツ振興財団と指定管理者との連絡会を年2回(上期と下期)に開催し。意見交換等を実施	区と公益財団法人スポーツ振興財団と指定管理者との連絡会を年2回(上期と下期)に開催し。意見交換等を実施	区と公益財団法人スポーツ振興財団と指定管理者との連絡会を年2回(上期と下期)に開催し。意見交換等を実施	区と公益財団法人スポーツ振興財団と指定管理者との連絡会を年2回(上期と下期)に開催し。意見交換等を実施	区と公益財団法人スポーツ振興財団と指定管理者との連絡会を年2回(上期と下期)に開催し。意見交換等を実施	区と公益財団法人スポーツ振興財団と指定管理者との連絡会を年2回(上期と下期)に開催し。意見交換等を実施
	区	【Q16-2】【Q16-1】により、他施設に取り入れられた事例などがあれば、具体的に教えてください。	<ul style="list-style-type: none"> <li>屋外施設の雨天時利用可否判断の共有</li> <li>プール内でのスマートウォッチ使用についての運用方法を共有</li> <li>体育施設利用者確認表について、外国人の方が多いため、英字版を作成し共有</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>屋外施設の雨天時利用可否判断の共有</li> <li>プール内でのスマートウォッチ使用についての運用方法を共有</li> <li>体育施設利用者確認表について、外国人の方が多いため、英字版を作成し共有</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>屋外施設の雨天時利用可否判断の共有</li> <li>プール内でのスマートウォッチ使用についての運用方法を共有</li> <li>体育施設利用者確認表について、外国人の方が多いため、英字版を作成し共有</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>屋外施設の雨天時利用可否判断の共有</li> <li>プール内でのスマートウォッチ使用についての運用方法を共有</li> <li>体育施設利用者確認表について、外国人の方が多いため、英字版を作成し共有</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>屋外施設の雨天時利用可否判断の共有</li> <li>プール内でのスマートウォッチ使用についての運用方法を共有</li> <li>体育施設利用者確認表について、外国人の方が多いため、英字版を作成し共有</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>屋外施設の雨天時利用可否判断の共有</li> <li>プール内でのスマートウォッチ使用についての運用方法を共有</li> <li>体育施設利用者確認表について、外国人の方が多いため、英字版を作成し共有</li> </ul>

番号	24	25	26	27	28	29	30
所管	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部
施設名	高円寺体育館	秋葉体育館	大宮前体育館	松ノ木運動場	永福体育館	下高井戸運動場	下高井戸区民集会所
種別	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	集会所
開始年度	H18年度	H18年度	H18年度	H29年度	H18年度	H18年度	H29年度
指定管理期間	R4年4月1日～R9年3月31日			R4年4月1日～R9年3月31日			
事業者名	コナミスポーツ・杉並建物総合管理事業協同組合共同事業体			杉並スポーツ・カルチャー共同事業体【東京アスレティッククラブ・東京フットボールクラブ・日本管財】			
（3）施設の利用状況や運営状況②	区 指定管理者	<p>&lt;区 回答欄&gt; ○建物管理業務 電気主任技術者、消防設備点検資格者、昇降機検査員等の資格</p> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt; より安全によりよいスポーツを提供するために、健康運動指導士や水泳指導管理士、障害者指導員資格、日本赤十字水上安全法の有資格者を配置。また、スポーツ指導歴20年以上の経験者を配置。</p>	<p>&lt;区 回答欄&gt; 高円寺体育館と同じ</p> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt; 高円寺体育館と同じ</p>	<p>&lt;区 回答欄&gt; 高円寺体育館と同じだが、以下は大宮前体育館のみ ○トレーニングルーム管理及び指導者（安全管理、相談業務の主任指導員、準指導員の配置） ①主任指導員 「健康運動指導士」「スポーツプログラマー」の資格 ②準指導員 主任指導員の補佐 ○温水プール維持管理及び監視業務 ①責任者兼衛生管理者、副責任者兼衛生管理者…水質浄化設備の運転、水質管理を行える者 ②監視員…水上安全、救助方法及び応急手当の知識、監視業務を行える者 ③救護員…救急救護訓練を受けた者</p> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt; より安全によりよいスポーツを提供するために、健康運動指導士や水泳指導管理士、障害者指導員資格、日本赤十字水上安全法の有資格者を配置。また、スポーツ指導歴20年以上の経験者を配置。</p>	<p>&lt;区 回答欄&gt; ○建物管理業務 電気主任技術者、消防設備点検資格者、昇降機検査員等の資格</p> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt; ・スポーツ施設全体を安全・安心に管理運営するために、体育施設管理士や体育施設運営士などの有資格者を配置。 ・緊急事態に的確に対応・対処できるよう、心肺蘇生やAEDの使い方など、応急手当を行う業務。 ・施設の設備機器等を適切に維持管理するため、危険物取扱者や電気工事士等の多数の専門的資格を有する者を配置。</p>	<p>&lt;区 回答欄&gt; 松ノ木運動場と同じ。以下は永福体育館のみ ○トレーニングルーム管理及び指導者（安全管理、相談業務の主任指導員、準指導員の配置） ①主任指導員 「健康運動指導士」「スポーツプログラマー」の資格 ②準指導員 主任指導員の補佐</p> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt; ・スポーツ施設全体を安全・安心に管理運営するために、体育施設管理士や体育施設運営士などの有資格者を配置。 ・トレーニングルームを区民が安全・安心に運営するために健康運動指導士などを配置。 ・緊急事態に的確に対応・対処できるよう、心肺蘇生やAEDの使い方など、応急手当を行う業務。 ・施設の設備機器等を適切に維持管理するため、危険物取扱者や電気工事士等の多数の専門的資格を有する者を配置。</p>	<p>&lt;区 回答欄&gt; 松ノ木運動場と同じ</p> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt; ・スポーツ施設全体を安全・安心に管理運営するために、体育施設管理士や体育施設運営士などの有資格者を配置。 ・緊急事態に的確に対応・対処できるよう、心肺蘇生やAEDの使い方など、応急手当を行う業務。 ・施設の設備機器等を適切に維持管理するため、危険物取扱者や電気工事士等の多数の専門的資格を有する者を配置。</p>
	区	<p>・指定管理者の事業計画書、各種資格書類 ・モニタリングの履行評価時の現地でヒアリング ・四半期報告書、年度報告書</p>			<p>・指定管理者の事業計画書、各種資格書類 ・モニタリングの履行評価時の現地でヒアリング ・四半期報告書、年度報告書</p>		
	区	<p>・指定管理者連絡調整会議や区民要望で出た課題を検討し、体育施設運営マニュアルに反映している。 ・スポーツ事業の運営ノウハウは主管課にないため、運営可能な適切な事業者と連携している。</p>			<p>・指定管理者連絡調整会議や区民要望で出た課題を検討し、体育施設運営マニュアルに反映している。 ・スポーツ事業の運営ノウハウは主管課にないため、運営可能な適切な事業者と連携している。</p>		
	区	<p>・指定管理者、次期指定管理者と引き継ぎ打ち合わせに参加し現場確認を行う。 ・開場1ヶ月前から、次期指定管理者が施設に赴き、旧指定管理者と現場業務を確認している。 ・引継ぎに主管課が参加できない場合は、引継ぎ内容を書面において確認している。</p>			<p>・指定管理者、次期指定管理者と引き継ぎ打ち合わせに参加し現場確認を行う。 ・開場1ヶ月前から、次期指定管理者が施設に赴き、旧指定管理者と現場業務を確認している。 ・引継ぎに主管課が参加できない場合は、引継ぎ内容を書面において確認している。</p>		
	区 指定管理者	<p>&lt;区 回答欄&gt; 有事の際に杉並区業務継続計画に基づき、以下の事項を指定管理者に確認するよう指示を出す。 ・施設、建物内外の周辺地域の被害状況 ・帰宅困難者の状況や災害物品の備蓄状況 上記の事項を防災課へ連絡し、再度指定管理者に必要な指示を出す。</p> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt; ・発災時は施設、建物内、建物外の被害状況、帰宅困難者の状況、災害物品の備蓄状況等を主管課に報告する。 なお、旧杉八小の代替地として災害対応に関する協定に基づき、「震災救援所」として救援・救護の拠点、緊急の避難場所及び長期避難施設として活用、生活物資の提供、要配慮者の安否確認、搬送支援等の業務を担う。また「地域内輸送拠点」として救援物資の受入、仕分け、配達の受入、払出の支援を行う。</p>	<p>&lt;区 回答欄&gt; 有事の際に杉並区業務継続計画に基づき、以下の事項を指定管理者に確認するよう指示を出す。 ・施設、建物内外の周辺地域の被害状況 ・帰宅困難者の状況や災害物品の備蓄状況 上記の事項を防災課へ連絡し、再度指定管理者に必要な指示を出す。</p> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt; ・発災時は施設、建物内、建物外の被害状況、帰宅困難者の状況、災害物品の備蓄状況等を主管課に報告する。 なお、災害対応に関する協定に基づき、「地域内輸送拠点」として救援物資の受入、仕分け、配達の受入、払出の支援を行う。</p>	<p>&lt;区 回答欄&gt; 有事の際に杉並区業務継続計画に基づき、以下の事項を指定管理者に確認するよう指示を出す。 ・施設、建物内外の周辺地域の被害状況 ・帰宅困難者の状況や災害物品の備蓄状況 上記の事項を防災課へ連絡し、再度指定管理者に必要な指示を出す。</p> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt; ・発災時は施設、建物内、建物外の被害状況、帰宅困難者の状況、災害物品の備蓄状況等を主管課に報告する。 なお、災害対応に関する協定に基づき、東京都の「防災拠点活動支援施設」として区災害対策本部からの要請により施設を引き渡す。広域避難場所や一時避難地などの防災拠点の中に松ノ木運動場があり、職員の出先本部・待機場所として活動を支援する。</p>	<p>&lt;区 回答欄&gt; 有事の際に杉並区業務継続計画に基づき、以下の事項を指定管理者に確認するよう指示を出す。 ・施設、建物内外の周辺地域の被害状況 ・帰宅困難者の状況や災害物品の備蓄状況 上記の事項を防災課へ連絡し、再度指定管理者に必要な指示を出す。</p> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt; ・発災時は施設、建物内、建物外の被害状況、帰宅困難者の状況、災害物品の備蓄状況等を主管課に報告する。 なお、災害対応に関する協定に基づき、発災時は「地域内輸送拠点」として救援物資の受入、仕分け、配達の受渡、払出の支援を行う。</p>	<p>&lt;区 回答欄&gt; 有事の際に杉並区業務継続計画に基づき、以下の事項を指定管理者に確認するよう指示を出す。 ・施設、建物内外の周辺地域の被害状況 ・帰宅困難者の状況や災害物品の備蓄状況 上記の事項を防災課へ連絡し、再度指定管理者に必要な指示を出す。</p> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt; ・発災時は施設、建物内、建物外の被害状況、帰宅困難者の状況、災害物品の備蓄状況等を主管課に報告する。 なお、災害対応に関する協定に基づき、発災時は「地域内輸送拠点」として救援物資の受入、仕分け、配達の受渡、払出の支援を行う。</p>	<p>&lt;区 回答欄&gt; 下高井戸運動場と同じ。</p> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt; ・発災時は施設、建物内、建物外の被害状況、帰宅困難者の状況、災害物品の備蓄状況等を主管課に報告する。 なお、災害対応に関する協定に基づき、発災時は「遗体収容所」として遗体の安置、検査、遺留品の保管、身元確認、納棺等を行う拠点となる。</p>
	区	<p>平常時から震災救援所の活動連携や防災訓練を行い有事に備えている。</p>			<p>平常時から震災救援所の活動連携や防災訓練を行い有事に備えている。</p>		
	区 指定管理者	<p>&lt;区 回答欄&gt; 有事の際は事業継続計画の優先度順に対応を行う。 有事が収束した場合には、防災課と連携し施設の再開準備を行う。</p> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt; 「指定管理者導入施設等による災害対応に関するガイドライン」を参考に、有事の際は杉並区と連携を図り、対応をする。また、社内にて他自治体の情報もつねに共有し有事の際の対応についての研修を実施。</p>			<p>&lt;区 回答欄&gt; 有事の際は事業継続計画の優先度順に対応を行う。 有事が収束した場合には、防災課と連携し施設の再開準備を行う。</p> <p>&lt;指定管理者 回答欄&gt; 事業継続計画に基づき、スポーツ振興課と連携を取りながら対応を行う。 「災害対応に関する協定」に基づき、以下の項目に該当する場合、施設を閉鎖できる。 ・閉館中は所管課の指示に基づき閉鎖する。 ・指定管理者が安全点検を実施した結果、施設の安全を確保できないと判断し、区に連絡して了承されたとき。 ・区と指定管理者が協議の上、施設を閉鎖する必要があると認めたとき。</p>		
	区	<p>有事の際には指定管理者と連絡を取り、必要に応じて現場視察を行う。</p>			<p>有事の際には指定管理者と連絡を取り、必要に応じて現場視察を行う。</p>		
	事業者	<p>「コナミ」雇用契約をしている人の人数14人（内訳） 正規社員：1人 / パート：0人 / アルバイト：13人 契約社員：0人 / 嘱託社員：0人 / その他：0人 業務委託・請負契約をしている人の人数：13人 合計27人（うち、杉並区民20名）</p> <p>「杉並建物総合管理事業協同組合」雇用契約をしている人の人数2人（内訳） 正規社員：0人 / パート：2人 / アルバイト：0人 契約社員：0人 / 嘱託社員：0人 / その他：0人 業務委託・請負契約をしている人の人数0人 合計2人（うち、杉並区民2名）</p>	<p>「コナミ」雇用契約をしている人の人数13人（内訳） 正規社員：1人 / パート：0人 / アルバイト：12人 契約社員：0人 / 嘱託社員：0人 / その他：0人 業務委託・請負契約をしている人の人数19人 合計32人（うち、杉並区民23名）</p> <p>「杉並建物総合管理事業協同組合」雇用契約をしている人の人数6人（内訳） 正規社員：2人 / パート：2人 / アルバイト：0人 契約社員：2人 / 嘱託社員：0人 / その他：0人 業務委託・請負契約をしている人の人数0人 合計6人（うち、杉並区民4名）</p>	<p>「コナミ」雇用契約をしている人の人数71人（内訳） 正規社員：3人 / パート：0人 / アルバイト：68人 契約社員：0人 / 嘱託社員：0人 / その他：0人 業務委託・請負契約をしている人の人数12人 合計83人（うち、杉並区民63名）</p> <p>「杉並建物総合管理事業協同組合」雇用契約をしている人の人数15人（内訳） 正規社員：4人 / パート：8人 / アルバイト：3人 契約社員：0人 / 嘱託社員：0人 / その他：0人 業務委託・請負契約をしている人の人数0人 合計15人（うち、杉並区民9名）</p>	<p>【TAC】雇用契約をしている人の人数10人（内訳） 正規社員：1人 / パート：8人 / アルバイト：0人 契約社員：2人 / 嘱託社員：0人 / その他：0人 業務委託・請負契約をしている人の人数8人 合計19人（うち、杉並区民13名）</p> <p>【日本管財】雇用契約をしている人の人数3人 正規社員：1人 / パート：2人 / アルバイト：0人 契約社員：0人 / 嘱託社員：0人 / その他：0人 業務委託・請負契約をしている人の人数0人 合計3人（うち、杉並区民0名）</p> <p>【FC東京】雇用契約をしている人の人数0人（内訳） 正規社員：0人 / パート：0人 / アルバイト：0人 契約社員：0人 / 嘱託社員：0人 / その他：0人 業務委託・請負契約をしている人の人数2人 合計2人（うち、杉並区民0名）</p>	<p>【TAC】雇用契約をしている人の人数29人（内訳） 正規社員：4人 / パート：12人 / アルバイト：11人 契約社員：2人 / 嘱託社員：0人 / その他：0人 業務委託・請負契約をしている人の人数15人 合計43人（うち、杉並区民18名）</p> <p>【日本管財】雇用契約をしている人の人数1人（内訳） 正規社員：0人 / パート：0人 / アルバイト：0人 契約社員：0人 / 嘱託社員：1人 / その他：0人 業務委託・請負契約をしている人の人数5人 合計6人（うち、杉並区民4名）</p> <p>【FC東京】雇用契約をしている人の人数0人（内訳） 正規社員：0人 / パート：0人 / アルバイト：0人 契約社員：0人 / 嘱託社員：0人 / その他：0人 業務委託・請負契約をしている人の人数0人 合計0人（うち、杉並区民0名）</p>	<p>※下高井戸運動場・区民集会所は同従業員が管理・運営している【TAC】雇用契約をしている人の人数10人（内訳） 正規社員：1人 / パート：6人 / アルバイト：2人 契約社員：2人 / 嘱託社員：0人 / その他：0人 業務委託・請負契約をしている人の人数9人 合計20人（うち、杉並区民9名）</p> <p>【日本管財】雇用契約をしている人の人数0人（内訳） 正規社員：0人 / パート：0人 / アルバイト：0人 契約社員：0人 / 嘱託社員：0人 / その他：0人 業務委託・請負契約をしている人の人数8人 合計8人（うち、杉並区民6名）</p> <p>【FC東京】雇用契約をしている人の人数1人（内訳） 正規社員：1人 / パート：0人 / アルバイト：0人 契約社員：0人 / 嘱託社員：0人 / その他：0人 業務委託・請負契約をしている人の人数0人 合計1人（うち、杉並区民0名）</p>

番号	24	25	26	27	28	29	30
所管	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部	区民生活部
施設名	高円寺体育館	秋葉体育館	大宮前体育館	松ノ木運動場	永福体育館	下高井戸運動場	下高井戸区民集会所
種別	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	スポーツ施設	集会施設
開始年度	H18年度	H18年度	H18年度	H29年度	H18年度	H18年度	H29年度
指定管理期間	R4年4月1日～R9年3月31日			R4年4月1日～R9年3月31日			
事業者名	コナミスポーツ・杉並建物総合管理事業協同組合共同事業体			杉並スポーツ・カルチャー共同事業体【東京アスレティッククラブ・東京フットボールクラブ・日本管財】			
【Q23-1】正社員の年齢構成(令和4年4月1日時点)を教えてください。	「コナミ」(正規社員1名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:1名 50代:0名 60代:0名 70代以上:0名 「杉並建物総合管理事業協同組合」(正規社員0名)	「コナミ」(正規社員1名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:1名 50代:0名 60代:0名 70代以上:0名 「杉並建物総合管理事業協同組合」(正規社員2名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:1名 50代:1名 60代:0名 70代以上:0名	「コナミ」(正規社員3名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:1名 50代:2名 60代:0名 70代以上:0名 「杉並建物総合管理事業協同組合」(正規社員4名) 10代:20代:1名 30代:0名 40代:2名 50代:1名 60代:0名 70代以上:0名	「TAC」(正規社員1名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:0名 50代:0名 60代:0名 70代以上:0名 「日本管財」(正規社員1名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:0名 50代:0名 60代:1名 70代以上:0名 「FC東京」(正規社員0名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:0名 50代:0名 60代:0名 70代以上:0名	「TAC」(正規社員4名) 10代:20代:2名 30代:1名 40代:1名 50代:0名 60代:0名 70代以上:0名 「日本管財」(正規社員0名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:0名 50代:0名 60代:0名 70代以上:0名 「FC東京」(正規社員0名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:0名 50代:0名 60代:0名 70代以上:0名	※下高井戸運動場・区民集会所は同従業員が管理・運営している 【TAC】(正規社員1名) 10代:20代:0名 30代:1名 40代:0名 50代:0名 60代:0名 70代以上:0名 【日本管財】(正規社員0名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:0名 50代:0名 60代:0名 70代以上:0名 【FC東京】(正規社員1名) 10代:20代:0名 30代:1名 40代:0名 50代:0名 60代:0名 70代以上:0名	
【Q23-2】正社員以外の年齢構成(令和4年4月1日時点)を教えてください。	「コナミ」(正規社員以外13名) 10代:20代:3名 30代:0名 40代:1名 50代:2名 60代:6名 70代以上:1名 「杉並建物総合管理事業協同組合」(正規社員以外2名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:0名 50代:0名 60代:0名 70代以上:2名	「コナミ」(正規社員以外12名) 10代:20代:1名 30代:2名 40代:2名 50代:5名 60代:2名 70代以上:0名 「杉並建物総合管理事業協同組合」(正規社員以外4名) 10代:20代:1名 30代:0名 40代:2名 50代:1名 60代:0名 70代以上:0名	「コナミ」(正規社員以外68名) 10代:20代:20名 30代:4名 40代:14名 50代:20名 60代:7名 70代以上:3名 「杉並建物総合管理事業協同組合」(正規社員以外11名) 10代:20代:3名 30代:1名 40代:0名 50代:3名 60代:3名 70代以上:1名	「TAC」(正規社員以外18名) 10代:20代:0名 30代:1名 40代:2名 50代:8名 60代:6名 70代以上:1名 【日本管財】(正規社員以外2名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:0名 50代:2名 60代:0名 70代以上:0名 「FC東京」(正規社員以外0名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:0名 50代:0名 60代:0名 70代以上:0名	「TAC」(正規社員以外38名) 10代:20代:11名 30代:7名 40代:8名 50代:9名 60代:3名 70代以上:0名 【日本管財】(正規社員以外5名) 10代:20代:2名 30代:0名 40代:0名 50代:0名 60代:1名 70代以上:2名 「FC東京」(正規社員以外0名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:0名 50代:0名 60代:0名 70代以上:0名	※下高井戸運動場・区民集会所は同従業員が管理・運営している 【TAC】(正規社員以外19名) 10代:20代:2名 30代:4名 40代:4名 50代:1名 60代:8名 70代以上:0名 【日本管財】(正規社員以外8名) 10代:20代:0名 30代:1名 40代:1名 50代:0名 60代:1名 70代以上:5名 【FC東京】(正規社員以外0名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:0名 50代:0名 60代:0名 70代以上:0名	
【Q24】従業員が区の指定管理施設において何年勤務しているか、平均従事年数(令和4年4月1日時点)を教えてください。	「コナミ」 正規社員:2年7ヶ月(正社員1人の平均) その他:7年1ヶ月(その他13人の平均) 「杉並建物総合管理事業協同組合」 その他:5年6か月(その他2人の平均)	「コナミ」 正規社員:9か月(正社員1人の平均) その他:1年3か月(その他12人の平均) 「杉並建物総合管理事業協同組合」 正規社員:5年2か月(正社員2人の平均) その他:3年6か月(その他4人の平均)	「コナミ」 正規社員:10年(正社員3人の平均) その他:5年6か月(その他68人の平均) 「杉並建物総合管理事業協同組合」 正規社員:9年2か月(正社員4人の平均) その他:4年6か月(その他11人の平均)	「TAC」 正規社員:0年(正社員0人の平均) その他:0年(その他10人の平均) 【日本管財】 正規社員:9か月(正社員1人の平均) その他:9か月(その他2人の平均) 「FC東京」 正規社員:0年(正社員0人の平均) その他:0年(その他0人の平均)	「TAC」 正規社員:2年4か月(正社員6人の平均) その他:1年9か月(その他23人の平均) 【日本管財】 正規社員:(正社員0人の平均) その他:1.6年(その他5人の平均) 「FC東京」 正規社員:0年(正社員0人の平均) その他:0年(その他0人の平均)	※下高井戸運動場・区民集会所は同従業員が管理・運営している 【TAC】 正規社員:0年(正社員0人の平均) その他:0年(その他10人の平均) 【日本管財】 正規社員:0年(正社員0人の平均) その他:0年(その他0人の平均) 【FC東京】 正規社員:9か月(正社員1人の平均) その他:(その他0人の平均)	
【Q25】従業員等の勤務状況や労働環境について、区(所管課)はどのように把握しているか、具体的に教えてください。	指定管理者と結ぶ基本協定・年度協定に基づいて、「労働関係法令遵守に関する報告書」及び「特定労働者の労働条件等に関する事項の報告書」による確認を行っているほか、年2回事業者との面談により施設の状態を把握している。	指定管理者と結ぶ基本協定・年度協定に基づいて、「労働関係法令遵守に関する報告書」及び「特定労働者の労働条件等に関する事項の報告書」による確認を行っているほか、年2回事業者との面談により施設の状態を把握している。	指定管理者と結ぶ基本協定・年度協定に基づいて、「労働関係法令遵守に関する報告書」及び「特定労働者の労働条件等に関する事項の報告書」による確認を行っているほか、年2回事業者との面談により施設の状態を把握している。	指定管理者と結ぶ基本協定・年度協定に基づいて、「労働関係法令遵守に関する報告書」及び「特定労働者の労働条件等に関する事項の報告書」による確認を行っているほか、年2回事業者との面談により施設の状態を把握している。	指定管理者と結ぶ基本協定・年度協定に基づいて、「労働関係法令遵守に関する報告書」及び「特定労働者の労働条件等に関する事項の報告書」による確認を行っているほか、年2回事業者との面談により施設の状態を把握している。	指定管理者と結ぶ基本協定・年度協定に基づいて、「労働関係法令遵守に関する報告書」及び「特定労働者の労働条件等に関する事項の報告書」による確認を行っているほか、年2回事業者との面談により施設の状態を把握している。	
【Q26-1】指定管理施設で働く現場従業員の声を、指定管理者が運営に生かしている仕組みがあれば、その仕組みを教えてください。	「コナミ」 半期に一度の施設責任者との個別面談や、日常のミーティングを実施しており、日頃感じている業務改善の必要性なども確認をしている。また全社共通のストレスチェックを通じた労働者の健康管に努めている。 「杉並建物総合管理事業協同組合」 従業員へのヒアリングを適時行っており、施設の不備、不良箇所等についての聞き取り結果を運営の改善に生かしている。	「コナミ」 半期に一度の施設責任者との個別面談や、日常のミーティングを実施しており、日頃感じている業務改善の必要性なども確認をしている。また全社共通のストレスチェックを通じた労働者の健康管に努めている。 「杉並建物総合管理事業協同組合」 従業員へのヒアリングを適時行っており、施設の不備、不良箇所等についての聞き取り結果を運営の改善に生かしている。	「コナミ」 半期に一度の施設責任者との個別面談や、日常のミーティングを実施しており、日頃感じている業務改善の必要性なども確認をしている。また全社共通のストレスチェックを通じた労働者の健康管に努めている。 「杉並建物総合管理事業協同組合」 1人現場では引継ぎ事項を詳細に記録し、全体に共有化している。また、複数人現場では作業の開始前後でミーティングを設ける事で業務改善や労働環境の向上に努めている。	「TAC」 現場従業員とのミーティングや日常業務中でのコミュニケーションから、利用者が求めているものや満足いただいているものを聴取している。その内容をサービスの向上に繋げることで、利用者との良好な関係が築けているので、現場従業員にとって働きやすい環境へと繋がっている。また、ストレスチェックなどを実施し、健康管理の把握に務めている。 【日本管財】 現場従業員に対して、年1回アンケートを行い、従業員一人一人の職場での意見や考えを把握している。 また、月に1回面談を行い、日頃従業員が感じていることを把握し、従業員の満足度を向上させるように取り組んでいる。 【FC東京】 月に一度、指定管理者共同事業体で実施しているミーティングにて、従事する労働者の労働環境が適切な環境に置かれているかを確認している。	「TAC」 現場従業員とのミーティングや日常業務中でのコミュニケーションから、利用者が求めているものや満足いただいているものを聴取している。その内容をサービスの向上に繋げることで、利用者との良好な関係が築けているので、現場従業員にとって働きやすい環境へと繋がっている。また、ストレスチェックなどを実施し、健康管理の把握に務めている。 【日本管財】 現場従業員に対して、年1回アンケートを行い、従業員一人ひとりの職場での意見や考えを把握している。また、月に1回面談を行い、日頃従業員が感じていることを把握し、従業員の満足度を向上させるように取り組んでいる。 【FC東京】 従業員の見解から自主事業教室担当のコーチ(サッカー)がミーティングが出来るスペースを事務所内に確保し、従事スタッフの休憩場所としても活用している。	【Q26-1】指定管理施設で働く現場従業員の声を、指定管理者が運営に生かしている仕組みがあれば、その仕組みを教えてください。	
【Q26-2】(ある場合)従業員の声を具体的にどのように活用したか、教えてください。	「コナミ」 既存スタッフの声を参考にしながら開場準備や受付方法運営マニュアルを作成した。 「杉並建物総合管理事業協同組合」 使用する用具の変更や新規導入、作業手順の変更改善等で現場環境を整備した。	「コナミ」 既存スタッフの声を参考にしながら開場準備や受付方法運営マニュアルを作成した。 「杉並建物総合管理事業協同組合」 使用する用具の変更や新規導入、作業手順の変更改善等で現場環境を整備した。	「コナミ」 既存スタッフの声を参考にしながら開場準備や受付方法運営マニュアルを作成した。 「杉並建物総合管理事業協同組合」 使用する用具の変更や新規導入、作業手順の変更改善等で現場環境を整備した。	「TAC」 教室申込に係る業務負担が大きいことから、WEB申込を導入した。また、従業員の意見をもとに利用者への案内に関するマニュアルの見直しを行った。 【日本管財】 現場従業員に対して、年1回アンケートを行い、従業員一人ひとりの職場での意見や考えを把握している。また、月に1回面談を行い、日頃従業員が感じていることを把握し、従業員の満足度を向上させるように取り組んでいる。 【FC東京】 従業員の見解から自主事業教室担当のコーチ(サッカー)がミーティングが出来るスペースを事務所内に確保し、従事スタッフの休憩場所としても活用している。	「TAC」 教室申込に係る業務負担が大きいことから、WEB申込を導入した。また、従業員の意見をもとに利用者への案内に関するマニュアルの見直しを行った。 【日本管財】 現場従業員に対して、年1回アンケートを行い、従業員一人ひとりの職場での意見や考えを把握している。また、月に1回面談を行い、日頃従業員が感じていることを把握し、従業員の満足度を向上させるように取り組んでいる。 【FC東京】 従業員の見解から自主事業教室担当のコーチ(サッカー)がミーティングが出来るスペースを事務所内に確保し、従事スタッフの休憩場所としても活用している。	【Q26-2】(ある場合)従業員の声を具体的にどのように活用したか、教えてください。	
【Q27】指定管理者は従業員の人材育成をどのように行っているのか、具体的に教えてください。(雇用形態や従事内容などにより、個別に研修を行っている場合は、その内容も教えてください。)	「コナミ」 入社時の初期研修や、接客接客研修を個々のレベルに応じて実施。その他、職種により専門分野の研修を集団もしくは個々で実施している。 「杉並建物総合管理事業協同組合」 事故防止の為、新規教育期間は作業監督員とOJTを実施するほか、業務に関する資格取得サポートを実施。	「コナミ」 入社時の初期研修や、接客接客研修を個々のレベルに応じて実施。その他、職種により専門分野の研修を集団もしくは個々で実施している。 「杉並建物総合管理事業協同組合」 事故防止の為、新規教育期間は作業監督員とOJTを実施するほか、業務に関する資格取得サポートを実施。	「コナミ」 入社時の初期研修や、接客接客研修を個々のレベルに応じて実施。その他、職種により専門分野の研修を集団もしくは個々で実施している。 「杉並建物総合管理事業協同組合」 事故防止の為、新規教育期間は作業監督員とOJTを実施するほか、業務に関する資格取得サポートを実施。	「TAC」 ・入社時に、全従業員を対象として接客技術の向上のための研修を実施。 ・社員教育専門部署である人材開発室が主導して、年間をとおした社内研修(接客研修、個人情報保護研修、普通救命講習会、避難訓練、防犯研修、人権研修、障害者等対応研修等)を実施。 ・専門性が必要となる指導担当職員には、トレーニング指導者研修、体操指導者育成研修、水泳指導者育成研修など各種スキルアップ研修を定期的に実施。 ・管理職社員については、本社主導による、コンプライアンス研修、労務管理研修等のマネジメント研修を適宜実施。 【日本管財】 専門部署による「能力開発研修」など、個人の能力・経験に応じて指導、品質チェック、セルフモニタリング等を実施するほか、教育団体と連携した通信教育制度を導入。 【FC東京】 年に1回の救命救急講習会に参加。	「TAC」 ・入社時に、全従業員を対象として接客技術の向上のための研修を実施。 ・社員教育専門部署である人材開発室が主導して、年間をとおした社内研修(接客研修、個人情報保護研修、普通救命講習会、避難訓練、防犯研修、人権研修、障害者等対応研修等)を実施。 ・専門性が必要となる指導担当職員には、トレーニング指導者研修、体操指導者育成研修、水泳指導者育成研修など各種スキルアップ研修を定期的に実施。 ・管理職社員については、本社主導による、コンプライアンス研修、労務管理研修等のマネジメント研修を適宜実施。 【日本管財】 専門部署による「能力開発研修」など、個人の能力・経験に応じて指導、品質チェック、セルフモニタリング等を実施するほか、教育団体と連携した通信教育制度を導入。 【FC東京】 年に1回の救命救急講習会に参加。	【Q27】指定管理者は従業員の人材育成をどのように行っているのか、具体的に教えてください。(雇用形態や従事内容などにより、個別に研修を行っている場合は、その内容も教えてください。)	
【Q28-1】働き方が多様化しているが、働き方・休み方について、従業員が指定管理者に希望を伝えられる体制があるか、教えてください。	「コナミ」・「杉並建物総合管理事業協同組合」 入社時に雇用条件を従業員と双方で書面により確認しているほか、働き方や休み方に係る相談について適宜、個別面談等を実施して希望を聞いている。	「コナミ」・「杉並建物総合管理事業協同組合」 入社時に雇用条件を従業員と双方で書面により確認しているほか、働き方や休み方に係る相談について適宜、個別面談等を実施して希望を聞いている。	「コナミ」・「杉並建物総合管理事業協同組合」 入社時に雇用条件を従業員と双方で書面により確認しているほか、働き方や休み方に係る相談について適宜、個別面談等を実施して希望を聞いている。	「TAC」 ・社員は年に1度、パート職員は半年に1度の契約更改により、勤務時間や雇用条件の確認を行っている。 ・シフト制であるが、休暇希望があれば柔軟に対応し、急な休暇要望にも相談できる環境を整備している。 ・本社内に「安全衛生委員会」を発足しており、職場における労働災害の防止と環境整備に取り組んでいる。 【日本管財】 入社時や雇用契約の更新時に給与・休日等を現場従業員と面談し、双方確認をしているほか、毎月勤怠の予定表を提出し、現場従業員の休暇希望を把握している。 急な休暇要望にも相談できる環境を作っている。 【FC東京】 勤務シフトを共有することで、休暇希望やシフトの相談などを適宜行っている。	「TAC」 ・社員は年に1度、パート職員は半年に1度の契約更改により、勤務時間や雇用条件の確認を行っている。 ・シフト制であるが、休暇希望があれば柔軟に対応し、急な休暇要望にも相談できる環境を整備している。 ・本社内に「安全衛生委員会」を発足しており、職場における労働災害の防止と環境整備に取り組んでいる。 【日本管財】 入社時や雇用契約の更新時に給与・休日等を現場従業員と面談し、双方確認をしているほか、毎月勤怠の予定表を提出し、現場従業員の休暇希望を把握している。 急な休暇要望にも相談できる環境を作っている。 【FC東京】 勤務シフトを共有することで、休暇希望やシフトの相談などを適宜行っている。	【Q28-1】働き方が多様化しているが、働き方・休み方について、従業員が指定管理者に希望を伝えられる体制があるか、教えてください。	
【Q28-2】【Q28-1】に関連して、従業員はどのような働き方を希望しているか、把握している範囲で教えてください。	「コナミ」・「杉並建物総合管理事業協同組合」 勤務条件や処遇(正社員登用など)、シフトについて希望がある。	「コナミ」・「杉並建物総合管理事業協同組合」 勤務条件や処遇(正社員登用など)、シフトについて希望がある。	「コナミ」・「杉並建物総合管理事業協同組合」 勤務条件や処遇(正社員登用など)、シフトについて希望がある。	【TAC】・【日本管財】 仕事とプライベートのメリハリをしっかりと、ワークバランスを保ちたいとの意見が多い。	【TAC】・【日本管財】 仕事とプライベートのメリハリをしっかりと、ワークバランスを保ちたいとの意見が多い。	【Q28-2】【Q28-1】に関連して、従業員はどのような働き方を希望しているか、把握している範囲で教えてください。	

(4) 指定管理施設における労働環境





番号	31	32	33	34	35	36	37
所管	区民生活部	区民生活部	保健福祉部	区民生活部	都市整備部	区民生活部	都市整備部
施設名	高井戸地域区民センター	高井戸温水プール	高齢者活動支援センター	阿佐谷地域区民センター	阿佐谷やき公園	梅里区民集会所	梅里中央公園
種別	集会所	スポーツ施設	高齢者支援施設	集会所	公園	集会所	公園
開始年度	H24年度	H18年度	H24年度	R04年度	R04年度	R04年度	R04年度
指定管理期間	R4年4月1日～R9年3月31日			R4年4月1日～R9年3月31日			R04年度
事業者名	シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社			オーチャー・箱根植木共同事業体			
【Q1】指定管理者制度を導入した理由を教えてください。	指定管理者が指定事業のほか、軽易的な自主事業を実施することで、利用者の満足度や施設利用率の向上に繋げ、コミュニティ形成の促進を図るため導入した。	地方自治法の改正により、指定管理制度が創設されたことを受け、民間活力の導入による住民サービスの向上と経費の節減のため。	施設の維持管理を一体的に総合的に行うことにより、民間ならではの創意工夫を生かしてサービスの向上を図るとともに、施設運営の効率化を図るため。	指定管理者が指定事業のほか、軽易的な自主事業を実施することで、利用者の満足度や施設利用率の向上に繋げ、コミュニティ形成の促進を図るため導入した。	これまでの管理・運営実績等を踏まえ、複合施設と一体的な管理により、安全・安心な公園の利用を保持しながら効率的な運営が見込めるため。	阿佐谷地域区民センターと同一事業者による一体的な管理により、安全・安心な公園の利用を保持しながら、効率的な運営が行うため。	公園内に立地する梅里区民集会所との一体的な管理により、安全・安心な公園の利用を保持しながら、効率的・効果的に管理・運営を行うため。
【Q2-1】導入前に想定していたサービスのメリットや効果を教えてください。	・利用者ニーズを的確に把握し、民間事業者のノウハウを生かした集客力の高い自主事業の展開や施設設備面の工夫を図り利用満足度向上に繋げること。 ・区と災害対応に関する協定を締結することにより、災害時の施設設備の被災状況の確認や復旧作業に自主的に取り組むとともに、災害時の施設運営にあたり、本社の支援を受ける等で人材確保に努めること。	・利用者ニーズを的確に把握し、民間事業者のノウハウを生かした集客力の高い自主事業の展開や施設設備面の工夫を図り利用満足度向上に繋げること。 ・区と災害対応に関する協定を締結することにより、災害時の施設設備の被災状況の確認や復旧作業に自主的に取り組むとともに、災害時の施設運営にあたり、本社の支援を受ける等で人材確保に努めること。	・利用者ニーズを的確に把握し、民間事業者のノウハウを生かした集客力の高い自主事業の展開や施設設備面の工夫を図り利用満足度向上に繋げること。 ・区と災害対応に関する協定を締結することにより、災害時の施設設備の被災状況の確認や復旧作業に自主的に取り組むとともに、災害時の施設運営にあたり、本社の支援を受ける等で人材確保に努めること。	・利用者ニーズを的確に把握し、民間事業者のノウハウを生かした集客力の高い自主事業の展開や施設設備面の工夫を図り利用満足度向上に繋げること。 ・区と災害対応に関する協定を締結することにより、災害時の施設設備の被災状況の確認や復旧作業に自主的に取り組むとともに、災害時の施設運営にあたり、本社の支援を受ける等で人材確保に努めること。	現地に管理者を常駐させることで、利用者の安全・安心を確保することができ、あわせて複合施設と一体的に管理することにより、作業時間・経費の削減が図れる。	・利用者ニーズを的確に把握し、民間事業者のノウハウを生かした集客力の高い自主事業の展開や施設設備面の工夫を図り利用満足度向上に繋げること。 ・区と災害対応に関する協定を締結することにより、災害時の施設設備の被災状況の確認や復旧作業に自主的に取り組むとともに、災害時の施設運営にあたり、本社の支援を受ける等で人材確保に努めること。	現地に管理者を常駐させることで、利用者の安全・安心を確保することができ、あわせて区民集会所と一体的に管理することにより、作業時間・経費の削減が図れる。
【Q2-2】【Q2-1】で想定したメリットや効果が実際に図られているか、具体的な状況を教えてください。	自主事業では、温水プール事業(泳法教室、エクササイズ、ヨガ教室)、カフェ事業、物品販売を行っている。 新型コロナウイルスワクチン接種会場の設置、運営に協力しながら、一定の集客を得ており、安定した運営が行われている。 令和4年8月に実施した利用者満足度調査では、「大変満足している」が51.5%、「どちらかといえば満足している」が42.6%であり、満足度(94.1%)は地域区民センター全体(92.5%)を上回っている。	自主事業では、高齢者を対象とした事業(親子孫3代料理教室、うたごえサロン、水引講座、マクラメ手芸講座、おりがみ講座等)を行い、利用者からの事業に対する満足度アンケートでは、「とても良かった」「良かった」を合わせたほぼ100%となり大変好評を得ている。	令和4年8月に実施した利用者満足度調査では、「大変満足している」が56.3%、「どちらかといえば満足している」が36.2%であり、満足度は9割を超えている。 自主事業では、カフェ事業を開始し、安定した運営が行われている。	管理者の常駐が可能になり、正確で迅速な対応ができるようになった。(阿佐谷地域区民センターに箱根植木株の職員が常駐・巡回)	令和4年8月に実施した利用者満足度調査では、「大変満足している」が40.5%、「どちらかといえば満足している」が42.9%であり、満足度は8割を超えているが、自由意見では老朽化に伴う施設設備面での改善要望が多かった。	管理者の常駐が可能になり、正確で迅速な対応ができるようになった。(阿佐谷地域区民センターに箱根植木株の職員が常駐・巡回)	
【Q2-3】その他、導入により、新たに付加された区民サービス(自主事業を含む)はどのようなものがあるか、具体的に教えてください。	<指定管理者 回答欄> ①1階に総合受付を設けることにより3施設(地域区民センター・高齢者活動支援センター・高井戸温水プール)一体のご案内・ご意見の集約が可能となった。 ②自主事業「図書室」おはなしかい」「大人のための朗読会」「英語でおはなし会」、劇団ブーク公演会(11月)、フォレストカフェ(アルコールも提供)。 ③地域活性化活動(毎月休館日)。	<指定管理者 回答欄> ①自主事業(一例)「小学生25m完泳教室」「泳法上達教室」「ヨガ教室(中上級者)」「障がい者水泳教室(無料)」。 ②プール場内の窓に網戸を設置し、場内換気の配慮を行った。	<指定管理者 回答欄> ①浴室を有料化し、安心安全の意識が向上した(管理者・ご利用者双方)。途中清掃時間を設けることで、16時以降のご利用者への配慮を行った。 ②講座室・多目的室の申し込み方法を、2か月前着順から抽選制に改めることで、高齢者の体調への配慮、公平性の確保と利用率の向上を図れた。 ③くつろぎの部屋に「リモートワークブース」を設置し、無料開放している。	<指定管理者 回答欄> ・杉並区区制施行90周年記念冠事業 新阿佐谷地域区民センターオープンイベントを地域区民センター協議会と協働して実施しワークショップや、木パネル展などを行いました。 ・花壇の花苗植付け ・園内の整備を日々実施して、安全で清潔な公園づくり ・ミストなどの水系設備が増え、熱中症対策にもつながるサービスが施設に付加されました。 ・自動販売機を公園側にも設置し、公園利用者に容易に水分補充をしていただけるよう環境整備をしました。 ・地域センターと連携して、夏季に涼みどころとして、暑さ対策を行う事ができました。 ・屋上公園の電車をまじかで見える魅力的な施設となりました。	<区 回答欄> 複合施設と一体的な地域イベント等で公園の有効活用を図ることができた。  <指定管理者 回答欄> ・杉並区区制施行90周年記念冠事業 新阿佐谷地域区民センターオープンイベントを地域センターと共同して実施しワークショップや、木パネル展などを行いました。 ・花壇の花苗植付け ・園内の整備を日々実施して、安全で清潔な公園づくり ・ミストなどの水系設備が増え、熱中症対策にもつながるサービスが施設に付加されました。 ・自動販売機を公園側にも設置し、公園利用者に容易に水分補充をしていただけるよう環境整備をしました。 ・地域センターと連携して、夏季に涼みどころとして、暑さ対策を行う事ができました。 ・屋上公園の電車をまじかで見える魅力的な施設となりました。	<指定管理者 回答欄> ・公園と連携した「涼みどころ」などの、近隣にいらっような方々の熱中症対策等を行いました。 ・梅里中央公園利用者の問合せについても、受付にて一応対応しています。	<区 回答欄> 区民集会所と一体的な地域イベント等で公園の有効活用を図ることができた。  <指定管理者 回答欄> ・季節に合わせた自主事業イベントを開催します。 ・園内の整備を日々実施して、安全で清潔な公園づくりを行います。 ・公園に設置されている流れ(水系設備)の管理が、日々行えるようになった。 ・自動販売機を公園内に台増設し、公園利用者に容易に水分補充をしていただけるよう環境整備をしました。 ・区民集会所と連携して、夏季に涼みどころとして、暑さ対策を行う事ができました。 ・区民集会所にて、公園のご意見等を集約して伺い、その日常的な対応は素早く行うことができた。
【Q3-1】指定管理者制度を導入したことにより発生した課題があれば、具体的に教えてください。	<区 回答欄> ○指定管理者との協議を行うため、時間を要する ・情報公開(特に原則公開と考える区)に対し、指定管理者が「これは経営上のノウハウに当たる」と考え、事業活動情報として非開示を求める項目が多い企画提案書や事業計画書等 ・施設設備の修繕等休館を伴う工事 ・苦情・要望への対応・運営ルールの改善  <指定管理者 回答欄> 130万円以上の修繕について、次年度分の要望を指定管理者から所轄課賞課へ上げるが、予算がつかない場合がある。(例)ボイラー4台の電動弁交換。	<区 回答欄> ○指定管理者との協議を行うため、時間を要する ・情報公開(特に原則公開と考える区)に対し、指定管理者が「これは経営上のノウハウに当たる」と考え、事業活動情報として非開示を求める項目が多い企画提案書や事業計画書等 ・施設設備の修繕等休館を伴う工事 ・苦情・要望への対応・運営ルールの改善  <指定管理者 回答欄> 施設全体の休館日がなく、また、地域区民センターの休館日も、1日/月となっており、お客様の利用を妨げることなくメンテナンスを行う事が難しくなっている。 ・自主事業の参加費について、事業として行うので、杉並区が開催する類似のイベントより比較的高くなってしまっています。	<区 回答欄> ○指定管理者との協議を行うため、時間を要する ・情報公開(特に原則公開と考える区)に対し、指定管理者が「これは経営上のノウハウに当たる」と考え、事業活動情報として非開示を求める項目が多い企画提案書や事業計画書等 ・苦情・要望への対応・運営ルールの改善  <指定管理者 回答欄> 自主事業の参加費について、事業として行うので、杉並区が開催する類似のイベントより比較的高くなってしまっています。 ・自主事業の参加費について、事業として行うので、杉並区が開催する類似のイベントより比較的高くなってしまっています。 ・新型コロナウイルス感染症防止対策を万全に行うには、どこまで行ったらいいかと検討しています。	<区 回答欄> ○指定管理者との協議を行うため、時間を要する ・情報公開(特に原則公開と考える区)に対し、指定管理者が「これは経営上のノウハウに当たる」と考え、事業活動情報として非開示を求める項目が多い企画提案書や事業計画書等 ・苦情・要望への対応・運営ルールの改善  <指定管理者 回答欄> 自主事業の参加費について、事業として行うので、杉並区が開催する類似のイベントより比較的高くなってしまっています。 ・自主事業の参加費について、事業として行うので、杉並区が開催する類似のイベントより比較的高くなってしまっています。 ・新型コロナウイルス感染症防止対策を万全に行うには、どこまで行ったらいいかと検討しています。	<区 回答欄> ○指定管理者との協議を行うため、時間を要する ・情報公開(特に原則公開と考える区)に対し、指定管理者が「これは経営上のノウハウに当たる」と考え、事業活動情報として非開示を求める項目が多い企画提案書や事業計画書等 ・苦情・要望への対応・運営ルールの改善  <指定管理者 回答欄> 自主事業の参加費について、事業として行うので、杉並区が開催する類似のイベントより比較的高くなってしまっています。 ・自主事業の参加費について、事業として行うので、杉並区が開催する類似のイベントより比較的高くなってしまっています。 ・新型コロナウイルス感染症防止対策を万全に行うには、どこまで行ったらいいかと検討しています。	<区 回答欄> ○指定管理者との協議を行うため、時間を要する ・情報公開(特に原則公開と考える区)に対し、指定管理者が「これは経営上のノウハウに当たる」と考え、事業活動情報として非開示を求める項目が多い企画提案書や事業計画書等 ・苦情・要望への対応・運営ルールの改善  <指定管理者 回答欄> 自主事業の参加費について、事業として行うので、杉並区が開催する類似のイベントより比較的高くなってしまっています。	<区 回答欄> ○指定管理者との協議を行うため、時間を要する ・情報公開(特に原則公開と考える区)に対し、指定管理者が「これは経営上のノウハウに当たる」と考え、事業活動情報として非開示を求める項目が多い企画提案書や事業計画書等 ・苦情・要望への対応・運営ルールの改善  <指定管理者 回答欄> 自主事業の参加費について、事業として行うので、杉並区が開催する類似のイベントより比較的高くなってしまっています。
【Q3-2】【Q3-1】の課題は解決したのか、解決に向けて取り組んでいるのか、どのように取り組んでいるのか、具体的に教えてください。	<区 回答欄> ○職員と指定管理者が、迅速な現場確認、経過報告(写真等のメール送付)などにより対応。 ○区政の情報は、区民のものとの認識を指定管理者と共有し、原則公開。  <指定管理者 回答欄> 年度ごとに丁寧に説明するように努める。	<区 回答欄> ○職員と指定管理者が、迅速な現場確認、経過報告(写真等のメール送付)などにより対応。 ○区政の情報は、区民のものとの認識を指定管理者と共有し、原則公開。  <指定管理者 回答欄> 平日の早朝、夜の利用者に影響のない時間帯に設備点検を実施して利用者の利用は妨げることなく実施している。 ・自主事業について、出来る限り定員に空きを出さないよう集客を増やすよう努力し、杉並区広報、杉並区HP、区民センターHP、SNSなどの活用。コストの削減(資材費の見直し) ・メインエントランスに指消毒できるボトル及び検温機を設置して対応しています。	<区 回答欄> ○職員と指定管理者が、迅速な現場確認、経過報告(写真等のメール送付)などにより対応。 ○区政の情報は、区民のものとの認識を指定管理者と共有し、原則公開。  <指定管理者 回答欄> 杉並区広報、杉並区HP、区民センターHP、SNSなどを活用し、出来る限り集客を増やすよう努力している。 コストの削減(資材費の見直し)	<区 回答欄> ○職員と指定管理者が、迅速な現場確認、経過報告(写真等のメール送付)などにより対応。 ○区政の情報は、区民のものとの認識を指定管理者と共有し、原則公開。  <指定管理者 回答欄> 区と指定管理者の両方で意見交換を行っているところである。 施設入口に指消毒できるボトルを設置し、体調のすぐれない方へは、検温機にて体温測定ができるよう準備している。	<区 回答欄> ○職員と指定管理者が、迅速な現場確認、経過報告(写真等のメール送付)などにより対応。 ○区政の情報は、区民のものとの認識を指定管理者と共有し、原則公開。  <指定管理者 回答欄> 区と指定管理者の両方で意見交換を行っているところである。 施設入口に指消毒できるボトルを設置し、体調のすぐれない方へは、検温機にて体温測定ができるよう準備している。	<区 回答欄> ○職員と指定管理者が、迅速な現場確認、経過報告(写真等のメール送付)などにより対応。 ○区政の情報は、区民のものとの認識を指定管理者と共有し、原則公開。  <指定管理者 回答欄> 杉並区広報、杉並区HP、区民センターHP、SNSなどを活用し、出来る限り集客を増やすよう努力している。 コストの削減(資材費の見直し)	<区 回答欄> ○職員と指定管理者が、迅速な現場確認、経過報告(写真等のメール送付)などにより対応。 ○区政の情報は、区民のものとの認識を指定管理者と共有し、原則公開。  <指定管理者 回答欄> 杉並区広報、杉並区HP、区民センターHP、SNSなどを活用し、出来る限り集客を増やすよう努力している。 コストの削減(資材費の見直し)
【Q4-1】指定管理者制度を導入した後の社会環境の変化等により、現施設で生じている新たな課題があれば、具体的に教えてください。	<区 回答欄> 利用料金収入は、新型コロナウイルス感染症の感染状況や料金の変動により大きな影響を受ける。指定管理者が見込む収入と実際の収入の乖離が大きいと、指定管理者がより多く投じられることとなる可能性がある。指定管理者の経営努力と成果についても評価を行った上で、収支計画と決算を比較し、区と指定管理者双方の負担が適正となる仕組みづくりが課題と考える。合わせて、利用料金増となる制度づくりに関する協議申請があった場合は、以下のとおり。 ①新型コロナウイルス感染症拡大に伴う緊急事態宣言の発出により、区からの依頼による休館(R2.3.9～6.4)期間中の利用料金収入減分の増額 ②電気料金の高騰を基本協定が定める「不可抗力によって発生した費用負担」に該当するとして、収支計画の電気料との差額を増額 ③公契約条例に基づく特定労働者等に係る労働報酬下限額引き上げに伴い、収支計画の人員費額との差額を増額  <指定管理者 回答欄> ①円安原油高の影響で燃料価格が高騰し、指定管理者の収支を圧迫している。 ②新型コロナウイルス感染症拡大の終息が見通せず、集客室等の稼働率が回復しない。	<指定管理者 回答欄> 新型コロナウイルス感染症拡大防止の一環として、人数制限を実施しており、ご利用者(待機時間の発生)・指定管理者(収入機会の損失)双方にデメリットが発生している。	<指定管理者 回答欄> 新型コロナウイルス感染症拡大防止の一環として、くつろぎの部屋・趣味の部屋等の一部機能を休止しており、高齢者の外出機会が失われている。	【阿佐谷地域区民センター・梅里区民集会所】 <区 回答欄> 利用料金収入は、新型コロナウイルス感染症の感染状況や料金の変動により大きな影響を受ける。指定管理者が見込む収入と実際の収入の乖離が大きいと、指定管理者がより多く投じられることとなる可能性がある。指定管理者の経営努力と成果についても評価を行った上で、収支計画と決算を比較し、区と指定管理者双方の負担が適正となる仕組みづくりが課題と考える。合わせて、利用料金増となる制度づくりに関する協議申請があった場合は、以下のとおり。 ①新型コロナウイルス感染症拡大に伴う緊急事態宣言の発出により、区からの依頼による休館(R2.3.9～6.4)期間中の利用料金収入減分の増額 ②電気料金の高騰を基本協定が定める「不可抗力によって発生した費用負担」に該当するとして、収支計画の電気料との差額を増額 ③公契約条例に基づく特定労働者等に係る労働報酬下限額引き上げに伴い、収支計画の人員費額との差額を増額  <指定管理者 回答欄> 石炭や天然ガスの輸入価格高騰が、電気料金に大きな影響が出てきています。節電化をどのように進めていくべきか課題があります。 ・利用者の利便性を考えるとデジタル化(電子予約、キャッシュレス決済等)を進めていくべきと考えますが、当施設は高齢者の利用も多く、また、キャッシュレス化の企業側に支払う手数料やイニシャルコストを考えると、今後デジタル化をどのように進めていくべきか課題と考えます。 ・設備消耗品等の交換部品の品薄と、予防保全を含めた万一のリカバリーなどのリスクへの考えが必要となります。	<区 回答欄> 利用料金収入は、新型コロナウイルス感染症の感染状況や料金の変動により大きな影響を受ける。指定管理者が見込む収入と実際の収入の乖離が大きいと、指定管理者がより多く投じられることとなる可能性がある。指定管理者の経営努力と成果についても評価を行った上で、収支計画と決算を比較し、区と指定管理者双方の負担が適正となる仕組みづくりが課題と考える。合わせて、利用料金増となる制度づくりに関する協議申請があった場合は、以下のとおり。 ①新型コロナウイルス感染症拡大に伴う緊急事態宣言の発出により、区からの依頼による休館(R2.3.9～6.4)期間中の利用料金収入減分の増額 ②電気料金の高騰を基本協定が定める「不可抗力によって発生した費用負担」に該当するとして、収支計画の電気料との差額を増額 ③公契約条例に基づく特定労働者等に係る労働報酬下限額引き上げに伴い、収支計画の人員費額との差額を増額  <指定管理者 回答欄> 石炭や天然ガスの輸入価格高騰が、電気料金に大きな影響が出てきています。節電化をどのように進めていくべきか課題があります。 ・利用者の利便性を考えるとデジタル化(電子予約、キャッシュレス決済等)を進めていくべきと考えますが、当施設は高齢者の利用も多く、また、キャッシュレス化の企業側に支払う手数料やイニシャルコストを考えると、今後デジタル化をどのように進めていくべきか課題と考えます。 ・設備消耗品等の交換部品の品薄と、予防保全を含めた万一のリカバリーなどのリスクへの考えが必要となります。	<区 回答欄> 利用料金収入は、新型コロナウイルス感染症の感染状況や料金の変動により大きな影響を受ける。指定管理者が見込む収入と実際の収入の乖離が大きいと、指定管理者がより多く投じられることとなる可能性がある。指定管理者の経営努力と成果についても評価を行った上で、収支計画と決算を比較し、区と指定管理者双方の負担が適正となる仕組みづくりが課題と考える。合わせて、利用料金増となる制度づくりに関する協議申請があった場合は、以下のとおり。 ①新型コロナウイルス感染症拡大に伴う緊急事態宣言の発出により、区からの依頼による休館(R2.3.9～6.4)期間中の利用料金収入減分の増額 ②電気料金の高騰を基本協定が定める「不可抗力によって発生した費用負担」に該当するとして、収支計画の電気料との差額を増額 ③公契約条例に基づく特定労働者等に係る労働報酬下限額引き上げに伴い、収支計画の人員費額との差額を増額  <指定管理者 回答欄> 石炭や天然ガスの輸入価格高騰が、電気料金に大きな影響が出てきています。節電化をどのように進めていくべきか課題があります。 ・利用者の利便性を考えるとデジタル化(電子予約、キャッシュレス決済等)を進めていくべきと考えますが、当施設は高齢者の利用も多く、また、キャッシュレス化の企業側に支払う手数料やイニシャルコストを考えると、今後デジタル化をどのように進めていくべきか課題と考えます。 ・設備消耗品等の交換部品の品薄と、予防保全を含めた万一のリカバリーなどのリスクへの考えが必要となります。	<区 回答欄> 利用料金収入は、新型コロナウイルス感染症の感染状況や料金の変動により大きな影響を受ける。指定管理者が見込む収入と実際の収入の乖離が大きいと、指定管理者がより多く投じられることとなる可能性がある。指定管理者の経営努力と成果についても評価を行った上で、収支計画と決算を比較し、区と指定管理者双方の負担が適正となる仕組みづくりが課題と考える。合わせて、利用料金増となる制度づくりに関する協議申請があった場合は、以下のとおり。 ①新型コロナウイルス感染症拡大に伴う緊急事態宣言の発出により、区からの依頼による休館(R2.3.9～6.4)期間中の利用料金収入減分の増額 ②電気料金の高騰を基本協定が定める「不可抗力によって発生した費用負担」に該当するとして、収支計画の電気料との差額を増額 ③公契約条例に基づく特定労働者等に係る労働報酬下限額引き上げに伴い、収支計画の人員費額との差額を増額  <指定管理者 回答欄> 石炭や天然ガスの輸入価格高騰が、電気料金に大きな影響が出てきています。節電化をどのように進めていくべきか課題があります。 ・利用者の利便性を考えるとデジタル化(電子予約、キャッシュレス決済等)を進めていくべきと考えますが、当施設は高齢者の利用も多く、また、キャッシュレス化の企業側に支払う手数料やイニシャルコストを考えると、今後デジタル化をどのように進めていくべきか課題と考えます。 ・設備消耗品等の交換部品の品薄と、予防保全を含めた万一のリカバリーなどのリスクへの考えが必要となります。

（1）指定管理導入に伴う区民サービスについて

番号		31	32	33	34	35	36	37			
所管		区民生活部	区民生活部	保健福祉部	区民生活部	都市整備部	区民生活部	都市整備部			
施設名		高井戸地域区民センター	高井戸温水プール	高齢者活動支援センター	阿佐谷地域区民センター	阿佐谷けやき公園	梅里区民集会所	梅里中央公園			
種別		集会所施設	スポーツ施設	高齢者支援施設	集会所施設	公園	集会所施設	公園			
開始年度		H24年度	H18年度	H24年度	R04年度	R04年度	R04年度	R04年度			
指定管理期間		R4年4月1日～R9年3月31日			R4年4月1日～R9年3月31日			R04年度			
事業者名		シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社			オーチャー・箱根植木共同事業体						
【Q4-2】【Q4-1】の課題は解決したのか、解決に向けて取り組んでいるのか、どのように取り組んでいる(いた)のか具体的に教えてください。	区 指定 管理 者	<区 回答欄> 指定管理施設は、指定管理者による魅力的な自主事業の展開等による利用料収入の増、省エネルギーや3Rの取組みなどによる支出の減を実現できる余地がある。収支計画における利用料収入額を実際の収入が上回った場合、区が返金を求める仕組みでないことから、反対に収入減となった際に区がどこまでの負担を行うことが適正か、検討を行う余地がある。現在、区立施設の使用料見直し検討が進められていることから、併せて、指定管理料の在り方についても検討を進めていく。	<指定管理者 回答欄> R4年夏期繁忙時期は、サマータイムを導入し、来場者の分散を図った。人数制限は継続しており、指定管理者の教室事業への影響は継続している。	<指定管理者 回答欄> 治療コーナー等ご利用環境を整備し再開した部分あり。くろぎの部屋の囲碁将棋等不特定多数のご利用については、講座室へ移行してもらう等見直しが必要。	<区 回答欄> 指定管理施設は、指定管理者による魅力的な自主事業の展開等による利用料収入の増、省エネルギーや3Rの取組みなどによる支出の減を実現できる余地がある。収支計画における利用料収入額を実際の収入が上回った場合、区が返金を求める仕組みでないことから、反対に収入減となった際に区がどこまでの負担を行うことが適正か、検討を行う余地がある。現在、区立施設の使用料見直し検討が進められていることから、併せて、指定管理料の在り方についても検討を進めていく。	<区 回答欄> 該当なし	<区 回答欄> 指定管理者制度の検証や施設使用料の見直し検討が進められており、区としての考え方を整理し、指定管理者と意見交換を行う。	<区 回答欄> 該当なし			
		<指定管理者 回答欄> ①不可抗力であり、区側と取り扱いについて交渉を行う。 ②入口、各居室、フリースペース等のコロナ感染防止策を徹底し、ご利用者様には安心安全な施設ということを認知していただき、従来通りの施設利用につながるような努めている。	<指定管理者 回答欄> R4年夏期繁忙時期は、サマータイムを導入し、来場者の分散を図った。人数制限は継続しており、指定管理者の教室事業への影響は継続している。	<指定管理者 回答欄> ①不可抗力であり、区側と取り扱いについて交渉を行う。 ②入口、各居室、フリースペース等のコロナ感染防止策を徹底し、ご利用者様には安心安全な施設ということを認知していただき、従来通りの施設利用につながるような努めている。	<指定管理者 回答欄> R4年夏期繁忙時期は、サマータイムを導入し、来場者の分散を図った。人数制限は継続しており、指定管理者の教室事業への影響は継続している。	<指定管理者 回答欄> ①不可抗力であり、区側と取り扱いについて交渉を行う。 ②入口、各居室、フリースペース等のコロナ感染防止策を徹底し、ご利用者様には安心安全な施設ということを認知していただき、従来通りの施設利用につながるような努めている。	<指定管理者 回答欄> R4年夏期繁忙時期は、サマータイムを導入し、来場者の分散を図った。人数制限は継続しており、指定管理者の教室事業への影響は継続している。	<指定管理者 回答欄> R4年夏期繁忙時期は、サマータイムを導入し、来場者の分散を図った。人数制限は継続しており、指定管理者の教室事業への影響は継続している。	<指定管理者 回答欄> R4年夏期繁忙時期は、サマータイムを導入し、来場者の分散を図った。人数制限は継続しており、指定管理者の教室事業への影響は継続している。	<指定管理者 回答欄> R4年夏期繁忙時期は、サマータイムを導入し、来場者の分散を図った。人数制限は継続しており、指定管理者の教室事業への影響は継続している。	
【Q5】直近(R4年度前期)のモニタリング結果を教えてください。	評価	区	すべての評価項目について、優良または良好であった。			すべての評価項目について、優良または良好であった。					
			点数	区	96点	96点	96点	93点	92点	93点	
			(参考)過去3年間のモニタリング結果	R3点数	区	95点	95点	95点	-	-	-
			95点以上:優良 80点以上:良好 60点以上:普通	R2点数	区	94点	94点	94点	-	-	-
【Q6】各年度終了後に指定管理者から提出される事業報告書やモニタリングの結果を踏まえた総合的な評価を行うこととなっているが、どのように行っているのか、教えてください。	区	各年度終了後に事業報告書、モニタリング結果、利用者満足度調査結果などを参考に課内での意見交換を経て評価を行っている。			各年度終了後に事業報告書、モニタリング結果、利用者満足度調査結果などを参考に課内での意見交換を経て評価を行う予定である。						
		【Q7】【Q6】の結果に基づき、協定書や次期管理者選定の募集要項などで見直した点があれば教えてください。	区	・大規模災害発生時の区、指定管理者双方の役割分担を明確化するため、募集要項に「災害対応に関する協定」の締結を求めるなどの記載を追加した。 ・適正な収支計画の作成を促すため、これまでの指定管理経費を踏まえ、上限額を募集要項に明記した。			令和4年度から指定管理を開始したため、対象事例なし				
			区	公募した			公募した				
			区	公募した			公募した				
【Q9】施設の築年数を教えてください。(令和4年4月1日現在、大規模改修している場合は、改修後の経過年数)	区	築40年			築1年			築39年			
		【Q10】「令和元年度」「令和3年度」と「指定管理導入前」の施設利用者数や利用率を教えてください。 ※施設に応じて利用者数や利用率の考え方が異なることから、それぞれの定義についても記載ください。	区	<区 回答欄> (平成22年度実績 ※指定管理開始前) 利用回数:23,640回 有料利用人数:107,193人 (令和元年度実績) 利用回数:20,229回 有料利用人数:153,034人 (令和3年度実績) 利用回数:20,046回 有料利用人数:115,540人	<指定管理者 回答欄> 令和元年度年間利用者 408,225人 稼働率 集会所94.9%、和室62.6%、創作室18.8%、料理室17.6%、音楽室77.0%、体育室95.9%。 令和3年度年間利用者 362,120人 稼働率 集会所93.0%、和室58.0%、創作室10.3%、料理室18.8%、音楽室73.4%、体育室93.5%。	<区 回答欄> (令和元年度団体利用回数実績) 2,697回 稼働率 講座室62%、多目的室91% (令和3年度団体利用回数実績) 2,234回 稼働率 講座室 48%、多目的室72% (平成23年度実績) 利用者数19,329人	<区 回答欄> (令和元年度実績 ※移転・指定管理開始前) 利用回数:22,252回 有料利用人数:145,410人 (令和3年度実績 ※移転・指定管理開始前) 利用回数:18,885回 有料利用人数:100,613人	<区 回答欄> 公園の性質として利用時間に制限のない解放施設のため、利用者数は測定不可能。  <指定管理者 回答欄> 現在人数の測定を行っていませんが、今後定期的に利用者数を測定予定。	<区 回答欄> (令和元年度実績 ※指定管理開始前) 利用回数:893回 有料利用人数:4,202人 (令和3年度実績 ※指定管理開始前) 利用回数:1,151回 有料利用人数:5,033人	<区 回答欄> 公園の性質として利用時間に制限のない解放施設のため、利用者数は測定不可能。  <指定管理者 回答欄> 現在人数の測定を行っていませんが、今後定期的に利用者数を測定予定。	
			区	<指定管理者 回答欄> 令和元年度年間利用者 408,225人 稼働率 集会所94.9%、和室62.6%、創作室18.8%、料理室17.6%、音楽室77.0%、体育室95.9%。 令和3年度年間利用者 362,120人 稼働率 集会所93.0%、和室58.0%、創作室10.3%、料理室18.8%、音楽室73.4%、体育室93.5%。	<指定管理者 回答欄> 令和元年度年間利用者 58,356人。 稼働率 講座室73.1%、多目的室95.0%。 令和3年度年間利用者 42,833人。 稼働率 講座室68.2%、多目的室84.8%。	<指定管理者 回答欄> 【定義】 施設利用者数:受付人数の実績 会議室利用率:実際に利用があったコマ数/会議室全体で利用できるコマ数 令和4年4月以降の新センター利用コマ数と令和3以前の旧センター利用コマ数に違いがあるが集計条件は同じである。 (令和4年度実績)令和4年4月～11月22日現在 施設利用者数:17,166 コマ/会議室利用率:65% (令和3年度実績)令和4年3月は新施設引越し準備の為休館 施設利用者数:18,361 コマ/会議室利用率:60% (令和元年度実績) 施設利用者数:23,050 コマ/会議室利用率:64% (平成28年度実績) 施設利用者数:23,106 コマ/会議室利用率:66%	<指定管理者 回答欄> 施設利用者数:受付人数の実績 会議室利用率:実際に利用があったコマ数/会議室全体で利用できるコマ数 令和4年4月以降の新センター利用コマ数と令和3以前の旧センター利用コマ数に違いがあるが集計条件は同じである。 (令和4年度実績)令和4年4月～11月22日現在 施設利用者数:17,166 コマ/会議室利用率:65% (令和3年度実績)令和4年3月は新施設引越し準備の為休館 施設利用者数:18,361 コマ/会議室利用率:60% (令和元年度実績) 施設利用者数:23,050 コマ/会議室利用率:64% (平成28年度実績) 施設利用者数:23,106 コマ/会議室利用率:66%	<指定管理者 回答欄> 【定義】 施設利用者数:受付人数の実績 会議室利用率:実際に利用があったコマ数/会議室全体で利用できるコマ数 (令和4年度実績)令和4年4月～11月22日現在 施設利用者数:627 コマ/会議室利用率:56% (令和3年度実績) 施設利用者数: 426 コマ/会議室利用率:45% (令和元年度実績) 施設利用者数: 249 コマ/会議室利用率:23% (平成28年度実績) 施設利用者数: 440 コマ/会議室利用率:46%	<指定管理者 回答欄> 【定義】 施設利用者数:受付人数の実績 会議室利用率:実際に利用があったコマ数/会議室全体で利用できるコマ数 (令和4年度実績)令和4年4月～11月22日現在 施設利用者数:627 コマ/会議室利用率:56% (令和3年度実績) 施設利用者数: 426 コマ/会議室利用率:45% (令和元年度実績) 施設利用者数: 249 コマ/会議室利用率:23% (平成28年度実績) 施設利用者数: 440 コマ/会議室利用率:46%		
			区	<区 回答> アンケートの対象者:利用者 周囲方法:1階受付設置、自主的な記入だけでなく、利用者との受付手続きの際に頂いた意見をスタッフにて反映させた。	<指定管理者 回答> 平成24年施設改修後に、従来各施設ごとであった受付が「1階総合受付」として集約されました。ご利用者様からのご意見・ご要望等はまとめて総合受付で承り、必要に応じて再委託先等へも共有しております。指定管理者独自のアンケート等は実施しておりません。	アンケートの対象者:利用者 周囲方法:1階受付設置、自主的な記入だけでなく、利用者との受付手続きの際に頂いた意見をスタッフにて反映させた。	アンケートの対象者:利用者 周囲方法:1階受付設置、自主的な記入だけでなく、利用者との受付手続きの際に頂いた意見をスタッフにて反映させた。	アンケートの対象者:利用者 周囲方法:1階受付設置、自主的な記入だけでなく、利用者との受付手続きの際に頂いた意見をスタッフにて反映させた。	アンケートの対象者:利用者 周囲方法:1階受付設置、自主的な記入だけでなく、利用者との受付手続きの際に頂いた意見をスタッフにて反映させた。		
【Q11-2】【Q11-1】の調査などに基づく施設の利用者満足度等を教えてください。その際に、実施年度と回答者数も教えてください。	区 事業 者	<区 回答> 利用者満足度調査(令和4年8月実施/回答者101名) (大変満足)52名 (どちらかといえば満足)43名 (どちらかといえば不満)3名 (大変不満)1名 (どちらでもない)2名 (わからない)0名	<指定管理者 回答> 指定管理者独自の満足度アンケート等は実施しておりません。	利用者満足度(令和4年度実施/回答者200名) (大変満足している)98名 (どちらかといえば満足している)63名 (どちらかといえば不満である)10名 (大変不満である)1名 (どちらでもない)2名 (回答なし)26名	利用者満足度(令和4年度実施/回答者67名) (大変満足している)54名 (どちらかといえば満足している)13名 (どちらかといえば不満である)10名 (大変不満である)0名 (どちらでもない)2名 (回答なし)10名	利用者満足度(令和4年度実施/回答者48名) (大変満足している)17名 (どちらかといえば満足している)18名 (どちらかといえば不満である)1名 (大変不満である)4名 (どちらでもない)2名 (回答なし)6名	現在、アンケート用紙は未作成。今後作成し配布予定。				

番号	31	32	33	34	35	36	37	
所管	区民生活部	区民生活部	保健福祉部	区民生活部	都市整備部	区民生活部	都市整備部	
施設名	高井戸地域区民センター	高井戸温水プール	高齢者活動支援センター	阿佐谷地域区民センター	阿佐谷ゆき公園	梅里区民集会所	梅里中央公園	
種別	集会所	スポーツ施設	高齢者支援施設	集会所	公園	集会所	公園	
開始年度	H24年度	H18年度	H24年度	R04年度	R04年度	R04年度	R04年度	
指定管理期間	R4年4月1日～R9年3月31日			R4年4月1日～R9年3月31日				
事業者名	シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社			オーチャー・箱根植木共同事業体				
〔3〕 施設の利用状況や運営状況①	区	満足度調査は実施していない	満足度調査は実施していない	満足度調査は実施していない	当該公園は指定管理制度導入前において一時的に廃止状態であったため満足度等の調査確認はしていない。	満足度調査は実施していない	利用や満足度の調査確認はしていない。	
	区	満足度調査は実施していない	満足度調査は実施していない	満足度調査は実施していない	当該公園は指定管理制度導入前において一時的に廃止状態であったため満足度等の調査確認はしていない。	満足度調査は実施していない	調査はしていない。	
	区	<区 回答> 【肯定的評価】 ・いつも館内が綺麗で清掃が行き届いており、衛生的 ・広々として使い勝手が良い ・受付の対応が丁寧で感じが良い ・設備が充実している 【改善要望等】 ・譜面台やバレーボールネットが傷んで使用できないものがある ・もう少し照明が明るいとよい ・喫茶コーナーでパンを販売してほしい ・部屋の防音性能がもっと高いとよい ・エアコンの効きが悪い ・駐車料金が安い	<区 回答> 【肯定的評価】 ・施設が新しくとても綺麗、清掃が行き届いている ・受付の対応が親切 ・喫茶コーナーがあるのがよい 【改善要望等】 ・和室や音楽室が移転前より狭くなっている ・飲食できる部屋をもっと増やしてほしい ・体育室や軽運動室の鏡が小さすぎる ・水屋の炉の切り方が間違っている。設計する際、茶道運送に相談してほしかった ・屋上は開放的で景色が良いがトイレがないのが疑問 ・防音性能をもっと高めてほしい	アンケートの対象者：利用者 周囲方法：講座やイベントの終了時に配布し、意見を求めた。 <肯定的な評価> ・とても楽しかった。 ・親子で参加出来て良かった。 ・説明が丁寧で分かりやすかった。 ・スタッフが親切だった <改善要望等> ・利用者の子供の声がうるさい。 ・夏季のミスト作動音がうるさい。	<区 回答> 【肯定的評価】 ・施設の方がとても親切で気持ちよく利用できる ・施設がコンパクトで使いやすい ・公園の中にあり、緑が多く環境が良い ・ロビーは空気が効いており、遊び場として使い勝手が良い 【改善要望等】 ・施設が古く、もう少し綺麗になるとよい ・2階のトイレを洋式に替えてほしい ・調理室や和室がほしい	アンケートの対象者：利用者 周囲方法：講座やイベントの終了時に配布し、意見を求めた。 <肯定的な評価> ・いつも公園をきれいにしてくれてありがたう。 ・樹木の剪定がきれい以前より明るくなった。 <改善要望等> 特になし		
	事業者	①地域懇談会(上期・下期各1回。参加者：運営団体等代表、地域住民代表、杉並区轄課、指定管理者各部門責任者)。 ②社会体育団体(少年)連絡会(年1回6月。参加者：社会体育団体代表者、総合受付責任者、温水プール責任者)。	・受付窓口にて利用者を中心に直接意見を聴取し要望書へ記入している。また、町会との意見交換会を半期に一度実施し、利用者以外の声も聴くように工夫している。結果を梅里区民集会所の意見も一元管理をしています。 ・自主事業等の実施の為、地域団体・地域の会社へ地域の方がどんなことを望んでいるか相談をしています。	利用者の意見を要望を連絡ノートに記載し職員に周知。改善案を考え実行している。今後はアンケートを作成し広く利用者の声を伺うようにしています。	・受付窓口にて利用者を中心に直接意見を聴取し要望書へ記入している。また、町会との意見交換会を半期に一度実施し、利用者以外の声も聴くように工夫している。結果を阿佐谷地域区民センターにても一元管理をしています。 ・自主事業等の実施の為、地域団体・地域の会社へ地域の方がどんなことを望んでいるか相談をしています。	利用者の意見を要望を連絡ノートに記載し職員に周知。改善案を考え実行している。今後はアンケートを作成し広く利用者の声を伺うようにしています。		
	事業者	①(ご意見H24年度第2回地域懇談会)体育室の壁面にネットが張ってあるが、それを飛び越えてボールが当たり壁に穴が開いている。どうにかならないものか？→(改善)所轄課管轄課と相談し、ネットについて幅広く強力なものを設置していただいた。 ②(ご意見H26年度第1回地域懇談会)体育室のイスが台車に30脚積まれている。高齢者にとっては上げ下ろしが大変である。→(改善)30脚から20脚として、高齢者への負担を減らした。 ③(ご意見H27年度第2回地域懇談会)飲食ができる部屋が料理室と第9集会所だけである。昼をまたぐ利用の際は、部屋で食事をできるようにしていただけないのか？→(改善)昼をまたぐご利用の際には、お部屋で食事をとっていただけるようにいたしました。ゴミはお持ち帰りいただき、テリパリーは不可としています。 ④(ご意見H28年度社会体育団体(少年)連絡会)入場時間が定められているため更衣室が混雑する。団体指定ロッカー部分だけでは足りない→(改善)一般のご利用者がいない場合、仮更衣室としてプール付風呂を開放する。 ⑤(ご意見H28年度社会体育団体(少年)連絡会)指導場所の安全確認等を行うため、指導者が先行入場することはできないのか？→(改善)指導者は5分前入場とされていたが、これを10分前入場とした。	新築の施設となっているので、場所が浸透していないとお話しいただきます。 ・ホームページなどでわかりやすい地図の掲示を行ったり、いつも迷ってしまう場所にわかりやすくなるための看板の設置を地域課様とお話し、お願いするなどいたしました。	・利用者の声がうるさいという意見に対して、注意書きを設置しました。 ・ミストの音がうるさいという意見に対して区と協議し、施工業者に出力を下げるよう調整してもらい、騒音を低減しました。 ・段差が分りつらく転倒の危険があるという意見に対して注意書きを設置しました。	・昨年度の「演劇活動ができる場所を増やしてほしい」といった意見を踏まえ、今年から新しく梅里区民集会所で種目「演劇」をガイドブックに追加し演劇可となりました。	・近隣の落葉清掃を行ってほしいという要望に対して迅速に対応しました。		
	指定管理者	<指定管理者 回答欄> 「高井戸ちびっこぼんおどり」「高井戸センターまつり」「消防まつり」等地域住民が主催するイベントに対して指定管理者として協力している。	<指定管理者 回答欄> 「ジュニアマスターズ大会」「水のレクリエーション」等地域団体が主催するイベントに対して指定管理者として協力している。	<指定管理者 回答欄> 「高井戸ちびっこぼんおどり」「高井戸センターまつり」「消防まつり」等地域住民が主催するイベントに対して指定管理者として協力している。	<指定管理者 回答欄> ・令和4年10月阿佐谷地域区民センターと児童館の総合防災訓練の実施(職員14名と児童60人を含めた防災訓練) ・年1度区民の方を対象とした普通救命講習参加型実地 ・地域住民と一緒にイベントとして「クリスマスロビーコンサート」を開催します。(阿佐谷地域区民センターのご利用者が演者として参加型イベント) ・令和5年度は近隣施設とのタイアップによる企画を起案中(年1度の恒例行事と考えています) ・自主事業の講習会、教室等の講師には阿佐ヶ谷地域に特化した方を招いて実施いただく。(センター利用者など)	<区 回答欄> ・協働事業として花壇づくりなどの緑化活動を行うボランティア団体「花咲かせ隊」を行っている。 <指定管理者 回答欄> ・地域ボランティア(花咲かせ隊)への協力。 ・地域区民センターでのイベント等の際には、待機場所や飲食場所の提供等、連携を取って共に協力しています。	<指定管理者 回答欄> ・阿佐谷協議会が主催する梅里中央公園盆踊りの準備の手伝い。 ・梅里2丁目町会防犯パトロール隊と情報を共有し梅里集会所周辺の巡回に役立っています。	<区 回答欄> ・協働事業として花壇づくりなどの緑化活動を行うボランティア団体「花咲かせ隊」を行っている。 ・年に一度、阿佐谷協議会が行うイベントに協力している。(梅里中央公園盆踊り)
区	有	有	有	有	無	有	無	
区	①地域懇談会 ②③基本協定仕様書において、「指定管理者は地域住民や利用者の意見を把握しサービスに反映させるために、地域団体の代表、利用者の代表、区の関係職員から成る地域懇談会を設置するものとする」としており、年4回開催している。	①地域懇談会 ②③基本協定仕様書において、「指定管理者は地域住民や利用者の意見を把握しサービスに反映させるために、地域団体の代表、利用者の代表、区の関係職員から成る地域懇談会を設置するものとする」としており、年2回開催する。	①地域懇談会 ②③基本協定仕様書において、「指定管理者は地域住民や利用者の意見を把握しサービスに反映させるために、地域団体の代表、利用者の代表、区の関係職員から成る地域懇談会を設置するものとする」としており、年2回開催する。	①地域懇談会 ②③基本協定仕様書において、「指定管理者は地域住民や利用者の意見を把握しサービスに反映させるために、地域団体の代表、利用者の代表、区の関係職員から成る地域懇談会を設置するものとする」としており、年2回開催する。	①地域懇談会 ②③基本協定仕様書において、「指定管理者は地域住民や利用者の意見を把握しサービスに反映させるために、地域団体の代表、利用者の代表、区の関係職員から成る地域懇談会を設置するものとする」としており、年2回開催する。	①地域懇談会 ②③基本協定仕様書において、「指定管理者は地域住民や利用者の意見を把握しサービスに反映させるために、地域団体の代表、利用者の代表、区の関係職員から成る地域懇談会を設置するものとする」としており、年2回開催する。	①地域懇談会 ②③基本協定仕様書において、「指定管理者は地域住民や利用者の意見を把握しサービスに反映させるために、地域団体の代表、利用者の代表、区の関係職員から成る地域懇談会を設置するものとする」としており、年2回開催する。	
区	コミュニティふらっと事業者連絡会を年3回開催しており、この仕組みと同様に地域区民センター・区民集会所・区民会館の指定管理者及び建物総合管理業務委託事業者を対象として、令和5年5月を目途に事業者連絡会を設置する予定。	コミュニティふらっと事業者連絡会を年3回開催しており、この仕組みと同様に地域区民センター・区民集会所・区民会館の指定管理者及び建物総合管理業務委託事業者を対象として、令和5年5月を目途に事業者連絡会を設置する予定。	コミュニティふらっと事業者連絡会を年3回開催しており、この仕組みと同様に地域区民センター・区民集会所・区民会館の指定管理者及び建物総合管理業務委託事業者を対象として、令和5年5月を目途に事業者連絡会を設置する予定。	コミュニティふらっと事業者連絡会を年3回開催しており、この仕組みと同様に地域区民センター・区民集会所・区民会館の指定管理者及び建物総合管理業務委託事業者を対象として、令和5年5月を目途に事業者連絡会を設置する予定。	無	コミュニティふらっと事業者連絡会を年3回開催しており、この仕組みと同様に地域区民センター・区民集会所・区民会館の指定管理者及び建物総合管理業務委託事業者を対象として、令和5年5月を目途に事業者連絡会を設置する予定。	無	
区	特になし	特になし	特になし	特になし	特になし	特になし	特になし	

番号	31	32	33	34	35	36	37
所管	区民生活部	区民生活部	保健福祉部	区民生活部	都市整備部	区民生活部	都市整備部
施設名	高井戸地域区民センター	高井戸温水プール	高齢者活動支援センター	阿佐谷地域区民センター	阿佐谷ゆき公園	梅里区民集会所	梅里中央公園
種別	集会所施設	スポーツ施設	高齢者支援施設	集会所施設	公園	集会所施設	公園
開始年度	H24年度	H18年度	H24年度	R04年度	R04年度	R04年度	R04年度
指定管理期間	R4年4月1日～R9年3月31日			R4年4月1日～R9年3月31日			
事業者名	シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社			オーチュー・箱根植木共同事業体			
(3) 施設の利用状況や運営状況②	【Q17-1】施設の運営に当たり専門性が必要な業務があれば、教えてください。(図書館における司書業務などの資格のほか、同種の業務経験等が必要なものを含む。)	<区 回答欄> ・設備維持管理業務 ・警備業務 <指定管理者 回答欄> ①設備維持管理業務。 ②図書館司書業務。 ③警備員資格。	<指定管理者 回答欄> ①設備維持管理業務。 ②衛生管理者。	<指定管理者 回答欄> ①設備維持管理業務。 ②健康相談業務(保健師・看護師)。	<区 回答> ・設備維持管理業務 ・警備業務 <指定管理者 回答欄> 区民が安心・安全に利用できるためには、警備、設備、清掃という業務は欠かせません。 ・警備業務は、警備員指導教育責任者の指導の下、同種の業務経験3年以上が必要。 ・環境衛生管理に関して、建築物環境衛生管理技術者の下、清掃作業や空間管理を計画的に行い、設備業務は、電気工事や危険物取扱者などのほか同種の業務経験等が必要。	<区 回答欄> ・設備維持管理業務 ・警備業務 <指定管理者 回答欄> 区民が安心・安全に利用できるためには、警備、設備、清掃という業務は欠かせません。施設管理上、阿佐谷地域区民センターと一体となり、清掃などをとおして衛生的な環境を整備し、設備業務は、電気工事や危険物取扱者などのほか同種の業務経験等が必要。	<区 回答欄> 樹木の剪定や公園施設の維持管理については専門の知識と経験が必要となる。 <指定管理者 回答欄> 利用者の安全・快適な空間作りの為、公園管理の視点が求められる。 ・公園管理(業務経験)
	【Q17-2】事業者が施設運営において必要となる専門性を確保・維持しているか、区(所管課)はどのように確認しているか、教えてください。	指定管理者候補者の選定時に、事業実施体制に係る提案書類を提出させ、ヒアリング時に詳細を確認している。また、モニタリングなどの機会を捉えて、提供しているサービスの質について、確認を行っている。	指定管理者候補者の選定時に、事業実施体制に係る提案書類を提出させ、ヒアリング時に詳細を確認している。また、モニタリングなどの機会を捉えて、提供しているサービスの質について、確認を行っている。	指定管理者候補者の選定時に、事業実施体制に係る提案書類を提出させ、ヒアリング時に詳細を確認している。また、モニタリングなどの機会を捉えて、提供しているサービスの質について、確認を行っている。	指定管理者候補者の選定時に、事業実施体制に係る提案書類を提出させ、ヒアリング時に詳細を確認している。また、モニタリングなどの機会を捉えて、提供しているサービスの質について、確認を行っている。	指定管理者候補者の選定時に、事業実施体制に係る提案書類を提出させ、ヒアリング時に詳細を確認している。また、モニタリングなどの機会を捉えて、提供しているサービスの質について、確認を行っている。	指定管理者候補者の選定時に、事業実施体制に係る提案書類を提出させ、ヒアリング時に詳細を確認している。また、モニタリングなどの機会を捉えて、提供しているサービスの質について、確認を行っている。
	【Q18】長年の運営ノウハウを区(所管課)はどのような仕組みで蓄積しているか、教えてください。	利用者満足度調査の自由意見や区に寄せられる意見要望などの記録を共有し、モニタリング等の機会を通じて指定管理者と意見交換を行っているほか、課内において事例を共有するなどして、必要に応じて仕様書の見直しを行うなどの改善に繋げている。	利用者満足度調査の自由意見や区に寄せられる意見要望などの記録を共有し、モニタリング等の機会を通じて指定管理者と意見交換を行っているほか、課内において事例を共有するなどして、必要に応じて仕様書の見直しを行うなどの改善に繋げている。	利用者満足度調査の自由意見や区に寄せられる意見要望などの記録を共有し、モニタリング等の機会を通じて指定管理者と意見交換を行っているほか、課内において事例を共有するなどして、必要に応じて仕様書の見直しを行うなどの改善に繋げている。	毎月実施している連絡会での意見交換やモニタリング等の機会を通じて、施設・地域等の実情に応じた運営ノウハウの蓄積を図っている。	利用者満足度調査の自由意見や区に寄せられる意見要望などの記録を共有し、モニタリング等の機会を通じて指定管理者と意見交換を行っているほか、課内において事例を共有するなどして、必要に応じて仕様書の見直しを行うなどの改善に繋げている。	毎月実施している連絡会での意見交換やモニタリング等の機会を通じて、施設・地域等の実情に応じた運営ノウハウの蓄積を図っている。
	【Q19】指定管理者の交代に伴う業務の引継ぎの際に、確実に業務の引き継がれていることをどのように確認しているか、教えてください。	本件については現時点で引継ぎは行われていないが、他施設での事例と同様に区及び新旧事業者による引継ぎに関する打合せを行い、引継ぎ状況を把握するとともに必要な調整を図る。	本件については現時点で引継ぎは行われていないが、他施設での事例と同様に区及び新旧事業者による引継ぎに関する打合せを行い、引継ぎ状況を把握するとともに必要な調整を図る。	本件については現時点で引継ぎは行われていないが、他施設での事例と同様に区及び新旧事業者による引継ぎに関する打合せを行い、引継ぎ状況を把握するとともに必要な調整を図る。	令和4年度からの指定管理のため該当はない。	本件については現時点で引継ぎは行われていないが、他施設での事例と同様に区及び新旧事業者による引継ぎに関する打合せを行い、引継ぎ状況を把握するとともに必要な調整を図る。	令和4年度からの指定管理のため該当はない。
	【Q20-1】火災や地震発生時など、有事の際における区(所管課)と指定管理者の施設運営における役割分担はどうなっているか、教えてください。	<区 回答欄> 「指定管理者導入施設等における災害対応に関する手引」を参考に、「災害対応に関する協定」を締結し役割分担を明確にしている。 <指定管理者 回答欄> 「災害対応に関する協定」を締結し災害時に備えている。高井戸地域区民センターは防災拠点(救援隊本体・第二次救援所・一時滞在施設等)の役割を担い、平時は防災体制の備えについて杉並区と連携を図り、災害時は初動として、「杉並区の要請による応急措置への協力」「勤務時間内の初動対応の実施」「初動対応の報告の実施」「杉並区が実施する災害対応への協力」を行う。	<指定管理者 回答欄> 「地域区民センター」「高井戸温水プール」「高齢者活動支援センター」で構成される複合施設であり、左記地域区民センターの対応に準ずる。	<区 回答欄> 「指定管理者導入施設等における災害対応に関する手引」を参考に、「災害対応に関する協定」を締結し役割分担を明確にしている。 <指定管理者 回答欄> 「指定管理者導入施設等における災害対応に関する手引」を参考に、協定を締結し役割分担を明確にしている。具体的には、施設を引き渡したうえで、救援隊本体、第二次救援所及び一時滞在施設の運営に協力します。災害時等に施設を救援隊本体、第二次救援所及び一時滞在施設として使用することがあることを、あらかじめ施設利用者に周知しておきます。】については指定管理者の役割としている。			
	【Q20-2】【Q20-1】に関連して、有事の際における指定管理者の役割が確実に果たされるよう、区はどのように指定管理者と関わっているか、教えてください。	「災害対応に関する協定」締結後、指定管理者に災害対応マニュアルやBCPの作成をさせて、その内容を共有している。	「災害対応に関する協定」締結後、指定管理者に災害対応マニュアルやBCPの作成を促し、その内容を共有している。	「災害対応に関する協定」締結後、指定管理者に災害対応マニュアルやBCPの作成を促し、その内容を共有している。			
	【Q21-1】自然災害発生時など、有事の際における事業継続はどうなっているか、教えてください。	<区 回答欄> 「指定管理者導入施設等による災害対応に関するガイドライン」に基づき、指定管理者に事業継続計画を策定させ、共有している。 <指定管理者 回答欄> 業務種別ごとに継続の必要性(緊急性等)を予め設定している。継続の必要性(大)は「管理物件の維持管理業務」、継続の必要性(中)は「電話対応に関する業務」「フロア別安全管理確認業務」でこまめには業務を継続する。継続の必要性(小)の「管理物件の使用許可に関する業務」「管理物件の使用に係る利用料金の徴収に関する業務」は休止とする。	<指定管理者 回答欄> 「地域区民センター」「高井戸温水プール」「高齢者活動支援センター」で構成される複合施設であり、左記地域区民センターの対応に準ずる。	<区 回答欄> 「指定管理者導入施設等による災害対応に関するガイドライン」に基づき、指定管理者に事業継続計画を策定させ、共有している。 <指定管理者 回答欄> 「指定管理者導入施設等による災害対応に関するガイドライン」を参考に、指定管理者に事業継続計画を提出しており、区としても内容を確認しています。			
【Q21-2】【Q21-1】に関連して、事業継続計画に基づいた取組が確実に履行されるよう、区はどのように指定管理者と関わっているか、教えてください。	従業員の新規採用や配置転換などが生じた際、事業継続計画の確実な履行に繋がるよう、当該従業員ははじめ同一事業場の従業員に、誰が、いつ、どのような役割を担うのかについて、周知徹底を図るよう促している。	従業員の新規採用や配置転換などが生じた際、事業継続計画の確実な履行に繋がるよう、当該従業員ははじめ同一事業場の従業員に、誰が、いつ、どのような役割を担うのかについて、周知徹底を図るよう促している。	従業員の新規採用や配置転換などが生じた際、事業継続計画の確実な履行に繋がるよう、当該従業員ははじめ同一事業場の従業員に、誰が、いつ、どのような役割を担うのかについて、周知徹底を図るよう促している。				
【Q22】施設で勤務する従業員の雇用形態について教えてください。(令和4年4月1日時点)また、従業員のうち、杉並区民の人数を教えてください。	雇用契約をしている人の人数:42人(内訳)正社員:4人、契約社員:9人、パート社員:29人。再委託先:20人。合計:62人(杉並区民:35人)。	雇用契約をしている人の人数:0人(内訳)正社員:0人、契約社員:0人、パート社員:0人。再委託先:39人。合計:39人(杉並区民:18人)。	雇用契約をしている人の人数:2人(内訳)正社員:0人、契約社員:2人、パート社員:0人。再委託先:7人。合計:9人(杉並区民:5人)。	雇用契約をしている人の人数37人(内訳)正社員:16人 / パート:18人 / アルバイト:0人。契約社員:0人 / 嘱託社員:3人 / その他:0人。業務委託・請負契約をしている人の人数0人。合計37人(うち、杉並区民16名)※梅里区民集会所と、同じ人員にて対応して、情報の共有やサービスの均一化を行っています。	雇用契約をしている人の人数4人(内訳)正社員:0人 / パート:0人 / アルバイト:0人。契約社員:4人 / 嘱託社員:0人 / その他:0人。業務委託・請負契約をしている人の人数0人。合計4人(うち、杉並区民1名)※梅里中央公園と、同じ人員にて対応して、情報の共有やサービスの均一化を行っています。	雇用契約をしている人の人数37人(内訳)正社員:16人 / パート:18人 / アルバイト:0人。契約社員:4人 / 嘱託社員:0人 / その他:0人。業務委託・請負契約をしている人の人数0人。合計37人(うち、杉並区民16名)※阿佐谷地域区民センターと、同じ人員にて対応して、情報の共有やサービスの均一化を行っています。	雇用契約をしている人の人数4人(内訳)正社員:0人 / パート:0人 / アルバイト:0人。契約社員:4人 / 嘱託社員:0人 / その他:0人。業務委託・請負契約をしている人の人数0人。合計4人(うち、杉並区民1名)※阿佐谷ゆき公園と、同じ人員にて対応して、情報の共有やサービスの均一化を行っています。

番号	31	32	33	34	35	36	37
所管	区民生活部	区民生活部	保健福祉部	区民生活部	都市整備部	区民生活部	都市整備部
施設名	高井戸地域区民センター	高井戸温水プール	高齢者活動支援センター	阿佐谷地域区民センター	阿佐谷けやき公園	梅里区民集会所	梅里中央公園
種別	集会所施設	スポーツ施設	高齢者支援施設	集会所施設	公園	集会所施設	公園
開始年度	H24年度	H18年度	H24年度	R04年度	R04年度	R04年度	R04年度
指定管理期間	R4年4月1日～R9年3月31日			R4年4月1日～R9年3月31日			R04年度
事業者名	シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社			オーチャー・箱根植木共同事業体			
【Q23-1】正社員の年齢構成(令和4年4月1日時点)を教えてください。	事業者 (正社員4名) 10代:20代:0名 30代:1名 40代:0名 50代:1名 60代:0名 70代以上:0名	事業者 (正社員0名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:0名 50代:0名 60代:0名 70代以上:0名	事業者 (正社員0名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:0名 50代:0名 60代:0名 70代以上:0名	事業者 (正規社員16名) 10代:20代:3名 30代:2名 40代:1名 50代:8名 60代:2名 70代以上:0名 ※梅里区民集会所と、同じ人員にて対応して、情報の共有やサービスの均一化を行っています。	事業者 (正規社員0名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:0名 50代:0名 60代:2名 70代以上:0名	事業者 (正規社員16名) 10代:20代:3名 30代:2名 40代:1名 50代:8名 60代:2名 70代以上:0名 ※阿佐谷地域区民センターと、同じ人員にて対応して、情報の共有やサービスの均一化を行っています。	事業者 (正規社員0名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:0名 50代:0名 60代:0名 70代以上:0名
【Q23-2】正社員以外の年齢構成(令和4年4月1日時点)を教えてください。	事業者 (正社員以外38名) 10代:20代:0名 30代:1名 40代:4名 50代:14名 60代:15名 70代以上:4名	事業者 (正社員以外0名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:0名 50代:0名 60代:0名 70代以上:0名	事業者 (正社員以外2名) 10代:20代:0名 30代:0名 40代:0名 50代:0名 60代:2名 70代以上:0名	事業者 (正規社員以外19名) 10代:20代:0名 30代:1名 40代:2名 50代:4名 60代:9名 70代以上:3名 ※梅里区民集会所と、同じ人員にて対応して、情報の共有やサービスの均一化を行っています。	事業者 (正規社員以外4名) 10代:20代:1名 30代:1名 40代:1名 50代:0名 60代:1名 70代以上:0名 ※梅里中央公園と、同じ人員にて対応して、情報の共有やサービスの均一化を行っています。	事業者 (正規社員以外21名) 10代:20代:0名 30代:2名 40代:1名 50代:4名 60代:10名 70代以上:3名 ※阿佐谷地域区民センターと、ほぼ同じ人員にて対応して、情報の共有やサービスの均一化を行い、その他に専門スタッフ2名も配置しています。	事業者 (正規社員以外4名) 10代:20代:1名 30代:1名 40代:1名 50代:0名 60代:1名 70代以上:0名 ※阿佐谷けやき公園と、同じ人員にて対応して、情報の共有やサービスの均一化を行っています。
【Q24】従業員が区の指定管理施設において何年勤務しているか、平均従事年数(令和4年4月1日時点)を教えてください。	事業者 正社員:4年0か月(正社員4人の平均) その他:6年1か月(その他38人の平均)	事業者 正社員:――(正社員0人の平均) その他:――(その他0人の平均)	事業者 正社員:――(正社員0人の平均) その他:2年3か月(その他2人の平均)	事業者 正規社員:0年7か月(正社員16人の平均) その他:0年7か月(その他19人の平均) ※令和4年4月に指定管理を開始している。	事業者 契約社員:0年7か月(契約社員4人の平均)	事業者 阿佐谷地域区民センターと、ほぼ同じ人員にて対応 正規社員:0年7か月(正社員16人の平均) その他:0年7か月(その他21人の平均) ※令和4年4月に指定管理を開始している。	事業者 契約社員:0年7か月(契約社員4人の平均)
【Q25】従業員等の勤務状況や労働環境について、区(所管課)はどのように把握しているか、具体的に教えてください。	区	区	区	区	区	区	区
【Q26-1】指定管理施設で働く現場従業員の声を、指定管理者が運営に生かしている仕組みがあれば、その仕組みを教えてください。	事業者	事業者	事業者	事業者	事業者	事業者	事業者
【Q26-2】(ある場合)従業員の声を具体的にどのように活用したか、教えてください。	事業者	事業者	事業者	事業者	事業者	事業者	事業者
【Q27】指定管理者は従業員の人材育成をどのようにしているのか、具体的に教えてください。(雇用形態や従事内容などにより、個別に研修を行っている場合は、その内容を教えてください。)	事業者	事業者	事業者	事業者	事業者	事業者	事業者
【Q28-1】働き方が多様化しているが、働き方・休み方について、従業員が指定管理者に希望を伝えられる体制があるか、教えてください。	事業者	事業者	事業者	事業者	事業者	事業者	事業者
【Q28-2】【Q28-1】に関連して、従業員はどのような働き方を希望しているか、把握している範囲で教えてください。	事業者	事業者	事業者	事業者	事業者	事業者	事業者

（４）指定管理施設における労働環境

