

平成 25 年度 指定管理者の管理運営状況評価

指定管理者の管理運営状況については、施設所管課において、協定書及び事業計画書等の履行確認や事業決算の確認、利用者アンケート等によるサービス水準の確認を行っているが、安定的な施設運営とサービスの更なる向上を目的に、労務分野及びサービス分野について、専門家による調査をもとに以下の通り評価を行った。

1 対象施設

(1) 労務分野（専門家：社会保険労務士）

総合文化センター、小松川図書館、穂高荘、総合体育館、スポーツランド、えがおの家、福祉作業所、そよ風松島荘、新川地下駐車場

(2) サービス分野（専門家：市場調査会社）

総合文化センター、篠崎公益複合施設、小松川図書館、穂高荘、総合体育館、スポーツランド

2 調査結果の概要

(1) 労務分野

施設名称	総合文化センター	所管課	文化共育部文化課
指定管理者名	サントリーパブリシティグループ		
指定期間	平成 23 年 4 月 1 日～平成 28 年 3 月 31 日		
法令関係	入社時の年次有給休暇が法定基準を超えて付与されている。 安全衛生推進者の選任があり、周知が図られている。 各種保険関係の手続きは適正に行われている。 [主な指摘事項] 「時間外労働に関する労使協定」の限度を超える時間外労働がある。		

施設名称	小松川図書館	所管課	文化共育部文化課
指定管理者名	株式会社ヴィアックス		
指定期間	平成 25 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日		
法令関係	健康診断の受診項目は法定を上回る項目を検査している。 各種保険関係の手続きは適正に行われている。 [主な指摘事項] 就業規則は届出があるものの、一部記載が不十分な箇所がある。 「時間外労働に関する労使協定」の限度を超える時間外労働がある。		

施設名称	穂高荘	所管課	文化共育部文化課
指定管理者名	商船三井興産株式会社		
指定期間	平成 23 年 4 月 1 日～平成 28 年 3 月 31 日		
法令関係	<p>就業規則は、労働基準監督署に届出がされている。 健康診断は、適正に実施され記録の保存が行われている。 各種保険関係の手続きは適正に行われている。</p> <p>[主な指摘事項] 「時間外労働に関する労使協定」の締結及び届出はされているが、労働者代表の選出方法が未記載である。</p>		

施設名称	総合体育館	所管課	文化共育部スポーツ振興課
指定管理者名	旺栄・ワコーグループ		
指定期間	平成 23 年 4 月 1 日～平成 28 年 3 月 31 日		
法令関係	<p>健康診断は、適正に実施され記録の保存が行われている。 各種保険関係の手続きは適正に行われている。</p> <p>[主な指摘事項] 就業規則は、本社所轄の労働基準監督署への届出はあるが、同所所轄へ未届けである。 安全衛生推進者が選任されていない。</p>		

施設名称	スポーツランド	所管課	文化共育部スポーツ振興課
指定管理者名	株式会社加藤商会		
指定期間	平成 23 年 4 月 1 日～平成 28 年 3 月 31 日		
法令関係	<p>安全衛生推進者の選任があり、周知が図られている。 雇用機会均等法関係の状況は適正である。</p> <p>[主な指摘事項] 賃金台帳の労働日数、労働時間数等に記載漏れがある。 「時間外労働に関する労使協定」について、協定内容を事業所内へ備え付けるなどの周知徹底がされていない。</p>		

施設名称	えがおの家	所管課	福祉部障害者福祉課
指定管理者名	社会福祉法人東京都知的障害者育成会		
指定期間	平成 24 年 4 月 1 日～平成 29 年 3 月 31 日		
法令関係	<p>就業規則は、労働基準監督署へ届出がされている。 安全衛生推進者の選任があり、周知が図られている。 「時間外労働に関する労使協定」の届出がされている。 各種保険関係の手続きは適正に行われている。</p>		

施設名称	福祉作業所	所管課	福祉部障害者福祉課
指定管理者名	社会福祉法人江戸川菜の花の会		
指定期間	平成 24 年 4 月 1 日～平成 29 年 3 月 31 日		
法令関係	<p>就業規則は、労働基準監督署へ届出がされている。 「時間外労働に関する労使協定」の届出がされている。 各種保険関係の手続きは適正に行われている。</p> <p>[主な指摘事項] 安全衛生推進者が選任されていない。</p>		

施設名称	そよ風松島荘	所管課	子ども家庭部児童女性課
指定管理者名	社会福祉法人共生会		
指定期間	平成 23 年 4 月 1 日～平成 28 年 3 月 31 日		
法令関係	<p>時間外労働手当は、法定額以上に支払われている。 安全衛生推進者の選任があり、周知が図られている。 「時間外労働に関する労使協定」の届出がされている。 各種保険関係の手続きは適正に行われている。</p>		

施設名称	新川地下駐車場	所管課	土木部保全課
指定管理者名	野里電気工業株式会社		
指定期間	平成 24 年 4 月 1 日～平成 29 年 3 月 31 日		
法令関係	<p>パート社員の年次有給休暇が法定基準を超えて付与されている。 労働保険関係の手続きは適正に行われている。</p> <p>[主な指摘事項] 定期健康診断は区の健診を利用しており、会社として実施されていない。 「時間外労働に関する労使協定」の限度を超える時間外労働がある。</p>		

(2) サービス分野

施設名称	総合文化センター	所管課	文化共育部文化課
指定管理者名	サントリーパブリシティグループ		
指定期間	平成 23 年 4 月 1 日～平成 28 年 3 月 31 日		
満足度の高い点	<p>施設内は、整理整頓が行き届いており、警備員も配備され、安心して利用できる工夫がなされていた。</p> <p>受付では、スタッフはお客様の話をよく聞き、丁寧な言葉使いで施設の説明をわかりやすく行っていた。</p> <p>スタッフは、サービスの提供にふさわしい清潔感のある身だしなみだった。</p>		
工夫すべき点	<p>スタッフは、施設自体の魅力を積極的にアピールする姿勢が不足していた。</p>		

施設名称	篠崎公益複合施設	所管課	文化共育部文化課
指定管理者名	篠崎 SA パブリックサービス		
指定期間	平成 25 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日		
満足度の高い点	<p>施設内は、全体的に清掃が行き届いており、誰でも気持ち良く利用できると感じた。</p> <p>AED が目立つ場所にあり利用者の安全対策ができていた。</p> <p>どのスタッフも身だしなみが良かった。</p>		
工夫すべき点	<p>全体的にスタッフに笑顔が少なかった。</p> <p>質問に対する説明がほとんどなく、書類を渡されるだけの場面があるなど、積極性や親切さがあまり感じられなかった。</p>		

施設名称	小松川図書館	所管課	文化共育部文化課
指定管理者名	株式会社ヴィアックス		
指定期間	平成 25 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日		
満足度の高い点	<p>施設内は清掃が行き届いており、本棚やカウンターの整理整頓もできていたため、読書をしやすい環境が整っていた。</p> <p>スタッフの言葉使いやマナーが良く、気軽に声を掛けやすい雰囲気があった。</p> <p>本を探しているお客様の要望を丁寧に聞き取り、それに応えるために努力している姿勢が伝わってきた。</p>		
工夫すべき点	<p>入館時や館内でのすれ違いの際にスタッフから挨拶がなく、積極性や明るさが感じられなかった。</p>		

施設名称	穂高荘	所管課	文化共育部文化課
指定管理者名	商船三井興産株式会社		
指定期間	平成 23 年 4 月 1 日～平成 28 年 3 月 31 日		
満足度の高い点	<p>客室内では、スタッフは表情豊かに抑揚のある口調で対応し、聞き取りやすく親切さを感じた。</p> <p>夕食会場では、入口にスタッフが姿勢よく待機し、速やかに席へ案内され、膝掛の用意などの細かな気遣いがあった。</p>		
工夫すべき点	<p>フロント付近に段ボールが山積みになっており、整理がされていなかった。</p> <p>朝食会場では、入口にスタッフの姿はなく、席についても暫く対応がないなど目配りの不足を感じた。</p>		

施設名称	総合体育館	所管課	文化共育部スポーツ振興課
指定管理者名	旺栄・ワコーグループ		
指定期間	平成 23 年 4 月 1 日～平成 28 年 3 月 31 日		
満足度の高い点	<p>どのスタッフもスポーツ施設にふさわしい爽やかな身だしなみだった。</p> <p>トレーニングルームでは、スタッフから元気のよい挨拶があり、専門的で説得力のある説明があった。</p>		
工夫すべき点	<p>入館時や退館時に、スタッフから挨拶がなかった。</p> <p>利用者が声を掛けることを躊躇するほど大きな声で雑談しているスタッフがいた。</p>		

施設名称	スポーツランド	所管課	文化共育部スポーツ振興課
指定管理者名	株式会社加藤商会		
指定期間	平成 23 年 4 月 1 日～平成 28 年 3 月 31 日		
満足度の高い点	<p>施設内は清掃や整理整頓が行き届いており清潔感があった。</p> <p>スタッフはにこやかな表情で話を聞き、話の途中には相槌を入れながら利用者のニーズを感じよく聞き出していた。</p>		
工夫すべき点	<p>入館時や退館時に、スタッフから挨拶がなかった。</p> <p>待機中のスタッフが、私語やあくびをしていた。</p>		

3 評価

対象施設では、労働法規上の各種手続きは概ね適正に行われている。また、サービス面では、スタッフの親身な対応など評価の高い点もあるが、基本的な接遇の改善が必要と思われる点もある。指摘事項を踏まえ、今後も従業員の能力を最大限に発揮し、サービスの質の更なる向上を図るため、適正な労働環境の確保とより一層の接遇向上に努めること。