

江東区
千田福祉会館・児童館/
学童クラブ
第三者評価報告書

平成 29 年度 3 月

◆H29年度江東区千田福祉会館指定管理者評価項目

【項目別評価】		
i 事業運営	no.	指標
(1) 施設運営に関する基本方針が明確である	1	施設運営に関する基本方針を明示している
	2	施設運営に関する基本方針について、職員の理解が深まる取り組みを行なっている
	3	施設運営に関する基本方針について、利用者の理解が深まる取り組みを行なっている
	4	重要な案件の検討や決定の手順があらかじめ決まっている
	5	重要な意思決定に関し、その内容と決定経緯について職員に周知している
(2) 協定書、事業計画書に沿った事業運営がされている	6	事業計画にそった実施計画を作成している
	7	事業計画の進捗を定期的に確認している
	8	進捗の結果をふまえて、必要に応じた調整や見直しを行なっている
(3) 長期計画等、区の施策方針に沿った運営がされている	9	事業計画を作成する際に、長期計画等区の施策方針を参照している
	10	長期計画等、区の施策方針を踏まえた内容を事業計画に反映している
(4) 緊急時対応マニュアルが整備されている	11	事業所の目標達成を阻害する恐れのあるリスクを洗い出し、優先順位をつけている
	12	事故等の発生にあたり、要因および対応を分析し再発防止に取り組んでいる
	13	緊急事態の発生を想定し、具体的な対応方法が明確になっている
(5) 個人情報保護が徹底されている	14	情報の収集、利用、保管、廃棄について規定・ルールを定め遵守する取り組みを行なっている
	15	情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定する他、情報漏えい防止の対策を取っている
	16	個人情報保護法の趣旨をふまえ利用目的の明示及び開示請求への対応を含む規定・体制を整備している
ii 施設管理	no.	指標
(1) 衛生的な施設管理がされている	17	利用者のニーズに配慮した施設整備が行なわれている
	18	日常清掃と定期清掃を行い、衛生的な状態が保持されている
(2) 防犯・防災対策(設備)がされている	19	警備や訓練など、防犯・防災の取り組みを行なっている
	20	防犯・防災の設備を整えている
(3) 備品の適切な管理がされている	21	施設の備品に目に見える損傷はなく、使用可能な状態を保っている
	22	施設の備品と指定管理者の備品を区別した備品台帳を作成している
(4) 自然環境への配慮、緑化の推進がされている	23	自然環境への配慮が行なわれている
	24	緑化の推進に取り組んでいる
(5) 社会的弱者への配慮がされている	25	社会的弱者への使いやすさに配慮した施設整備が行なわれている
	26	社会的弱者の利用しやすさに配慮した施設運営が行なわれている

【項目別評価】		
iii 利用者満足度	no.	指標
(1) 区民に対する平等なサービス提供がなされている	27	平等なサービス提供を阻害する要因の排除に努めている
	28	平等なサービス提供となるよう取り組んでいる
	29	職員は、丁寧でわかりやすい利用案内・対応を行っている
(2) 苦情・要望の把握・対応が適切である	30	苦情解決制度など、第三者による相談先が利用できることを伝えている
	31	利用者意向について定期的に情報を収集し、ニーズを把握している
	32	利用者の意向に対し、組織的に速やかに対応する仕組みがある
(3) アンケートの評価が良好である	33	アンケート結果から、利用者の評価が改善される傾向が把握できる
	34	事業所の取り組みが目指す姿の実現につながっていることが結果から確認できる
(4) 利用者数の目標が達成されている	35	利用者数の目標値の考え方は理念にそっており、妥当な目標値となっている
	36	利用者数の目標を達成しており、達成のための手段が把握されている
(5) 地域社会等との連携が良好である	37	地域社会に対しどのような貢献をしていくかが明確になっている
	38	貢献の方針にそって、地域社会等との良好な連携を図っている
(6) 自主事業計画への取り組みがなされている	39	自主事業を事業計画等に位置付けている
	40	自主事業の取り組みを計画的に行なっている
iv コスト管理	no.	指標
(1) 適切な会計処理がなされている	41	経理担当職員が配置され、外部の監査等を受けている
(2) 経費縮減への効果がある	42	経費縮減に取り組み効果をあげている
(3) 収支計画が達成されている	43	収支決算が良好な状況となっている
(4) 財務診断結果	44	経営基盤が安定している

**◆H29年度 江東区千田福祉会館
指定管理者評価 【事業評価報告】**

【項目別評価】			【評価】◎:とてもよい ○:よい △:最低限 ×:不適切	
i 事業運営	no.	指標	評価	【評価機関】 まとめ
(1)施設運営に関する基本方針が明確である	1	施設運営に関する基本方針を明示している	○	・3つの事業ごとに、運営理念を作成しており、エントランス部分と各事業のスペースに掲示している。福祉会館理念も明確であり、健康、生きがい、幸せを分かち合う仲間づくり、をキーワードに、いろいろな近いとして、7項目の理念を掲げ、利用者が集うスペースの掲示板に貼っている。 ・同じ建物にある、児童館、学童の3つの事業部門間の理念は、法人の理念を展開したものであることから、内容も近いものを含んでいる。利用者同士の交流や、合同行事が実施されていることを踏まえると、会館全体の理念としての統合や、共通理念と個別理念を定めるなど、会館としての一体的取組みをふまえた整理が期待される。
	2	施設運営に関する基本方針について、職員の理解が深まる取り組みを行なっている	◎	・法人の教育事業部として、3事業に従事する全社員が参加するキックオフミーティングを毎年の年度当初に開催している。この場で、3事業の年度方針、目標、重点事業の柱などを発表し、各施設部門の事業計画の周知や達成度を含めた確認をして部門を超えた共通理解を図っている。
	3	施設運営に関する基本方針について、利用者の理解が深まる取り組みを行なっている	○	・福祉会館では、年に1回、会館利用登録者を対象にした利用者懇談会を、民生委員や町会関係者を対象とした地域連絡会を開催して、実施した事業の報告と次年度の計画の説明を行っている。 ・当施設では、理念に沿って年度の事業計画を立て、年度方針を踏まえて事業が実施されている。こうした理念や方針を、利用者に対し伝える機会を増やし、めざす方向を共有していくことが望まれる。理念はパンフレットに明記し、年度の方針は、年間予定や月間プログラムにも加え、言葉でも伝えていきたい。
	4	重要な案件の検討や決定の手順があらかじめ決まっている	◎	・施設の運営と方針の決定については、定期開催の本部主催の施設長会議において行っている。また、案件に応じて適宜施設長と各部門リーダーの会議、部門ごとの職員会議を持ち、検討と決定を行う仕組みとなっている。
	5	重要な意思決定に関し、その内容と決定経緯について職員に周知している	◎	・法人の全施設が集まる管理者会議、および保育園を除く事業所の施設長会議等の内容(会議録)を施設長から、各部門リーダーに周知し、各部門リーダーが職員に周知、会議録を回覧している。会議録の回覧は、職員全員が押印をしたものを、本社へFAXで報告し周知を徹底している。 ・職員の意見を踏まえて、上記会議の結果を、間接的に受け取る職員への情報共有をさらに深めるための仕組みを工夫し、新たにミーティングノートを用意して平成30年度から運用開始を予定するなど、改善を重ねている。 ・日々の3事業所の情報共有を図るため、「なないろ通信」として、3事業の1日の動き、特に気になることなどをA4-1枚のシートに整理し、出社後、全員の職員が目を通し押印して確認を徹底している。

**◆H29年度 江東区千田福祉会館
指定管理者評価 【事業評価報告】**

【項目別評価】			【評価】◎:とてもよい ○:よい △:最低限 ×:不適切	
(2) 協定書、事業計画書に沿った事業運営がされている	6	事業計画にそった実施計画を作成している	◎	・法人教育事業部としての事業目標を受けて、3事業で、主任が事業計画を作成し、施設長に確認をして法人に提出している。事業計画には、年間目標の項目、目標設定の背景となる理由を記し、さらに、目標達成のための具体的取組を明記しており、意図が明確な計画書となっている。
	7	事業計画の進捗を定期的に確認している	◎	・年度の事業計画について、各部で振り返りを行い、改善点を各部門で確認している。事業計画の意図が明確であることにより、振り返りの評価がふれなく行われている。 ・事業計画に付随する目標指標としては、利用者数を用い、事業ごと、また、会館全体としても、目標数値を立て事業効果を図っている。今後、精緻な事業計画を活かし、利用者数以外にも、事業の質や量の成果を示す複数の指標の設定ができれば、より事業の目標の共有にも役立つと思われる。また、事業の進捗状況について職員全体には下しておらず今後の課題としている。
	8	進捗の結果をふまえて、必要に応じた調整や見直しを行なっている	◎	・事業計画で位置づけた取組みについては、イベントの実行にあたって、企画、予算化、実施、結果報告書の一連の流れが定着している。結果報告書では、企画の目標が達成できたかどうかを確認し、職員に回覧して次回の改善につなげている。計画、実行、評価、改善の仕組みが、施設運営から、イベントの実行まで深く浸透し、組織に根付いている。

**◆H29年度 江東区千田福祉会館
指定管理者評価 【事業評価報告】**

【項目別評価】			【評価】◎:とてもよい ○:よい △:最低限 ×:不適切	
i 事業運営	no.	指標	第三者 評価	【評価機関】 まとめ
(3)長期計画等、区の 施策方針に沿った運営 がされている	9	事業計画を作成する 際に、長期計画等区 の施策方針を参照して いる	◎	・法人教育事業部としての事業目標を受けて、3事業がそれぞれ、 年度の事業計画を作成している。年度の事業計画には、法人の中 期目標も必ず記載しており、確認することができる。 ・区に提出する事業計画については、行政がその事業に期待する 意図を「区分」に反映し、それごとに事業計画書上で振り分けてい る。
	10	長期計画等、区の施 策方針を踏まえた内容 を事業計画に反映して いる	○	・高齢者における介護予防や健康づくりが重視されていることを受 け、介護予防教室への参加要望が多かったことから、常駐の看護 師による自由参加の介護予防教室をはじめ、また、健康に関する情 報発信を定期的の実施している。
(4)緊急時対応マニ ュアルが整備されている	11	事業所の目標達成を 阻害する恐れのあるリ スクを洗い出し、優先 順位をつけている	○	・法人独自の安全点検チェックシートで、開館前の安全点検を毎日 行うことにより、不具合の早期発見、早期対応に努め、利用者の安 全を確保している。 ・また、法人の横断的組織として安全部会があり、各事業所に1名 ずつのセーフティキーパーを配置している。月1回の会議に参加し て各部門での危険箇所を確認し、事故防止に努めている。 ・福祉会館については、看護師が常駐している。日々、健康に関す る情報発信を行い、血圧測定など健康管理をサポートしている。入 浴ができる当事業所においては、看護師の存在はいざという時の 高齢者の不安を軽減している。
	12	事故等の発生にあた り、要因および対応を 分析し再発防止に取り 組んでいる	◎	・事故等が発生した場合には、区で定められた手続きに沿って対応 している。発生後速やかに、定式フォームで区へのファックス送信 を実施したのち、5日以内に、詳細の事故報告書を提出する流れを 定めている。
	13	緊急事態の発生を想 定し、具体的な対応方 法が明確になっている	◎	・職員全員がさすまた講習を受講し、救急救命講習も受講してい る。区としての安全推進委員会の動きも参考としている。 ・各部署で月1回防災・不審者、緊急対応訓練を実施する。全職員 が、6.9.12.3月に171訓練、WEB171訓練(NTTの伝言ダイヤルの利 用の訓練)を実施している。
(5)個人情報保護が徹 底されている	14	情報の収集、利用、保 管、廃棄について規 定・ルールを定め遵守 する取り組みを行なっ ている	◎	・個人情報の保護については、区の規定および、法人としての取り 扱いマニュアルを整備し、対応している。 個人情報管理表には、USBなど情報媒体による取り扱いルールと 権限を明記して、情報管理を行っている。
	15	情報の重要性や機密 性を踏まえ、アクセス 権限を設定する他、情 報漏えい防止の対策 を取っている	◎	・個人情報の取り扱いの事実の記録をしている。アクセス権限が決 められている。登録者情報の管理は、個人情報の保護の観点か ら、現状は紙ベースになっている。
	16	個人情報保護法の趣 旨をふまえ利用目的 の明示及び開示請求 への対応を含む規定・体 制を整備している	◎	・文書廃棄については、個人情報の廃棄申請書を区に提出した上 で、シュレッダーを用いて廃棄する流れとなっている。

**◆H29年度 江東区千田福祉会館
指定管理者評価 【事業評価報告】**

【項目別評価】			【評価】◎:とてもよい ○:よい △:最低限 ×:不適切	
ii 施設管理	no.	指標	第三者 評価	【評価機関】 まとめ
(1) 衛生的な施設管理がされている	17	利用者のニーズに配慮した施設整備が行なわれている	○	・聴覚障害者のための筆談ボードや緊急時の対応のための簡易問仕切りを準備している。階段には手すりを付け、屋上の利用にはエレベーターを使用している。
	18	日常清掃と定期清掃を行い、衛生的な状態が保持されている	◎	・開館前に日々安全点検チェックを行い、修繕箇所の早期発見、対応により、利用者の安全を確保している。館内はいつでも、整理整頓が行き届いており、利用者アンケート調査でも、整理整頓への評価は非常に高い。
(2) 防犯・防災対策(設備)がされている	19	警備や訓練など、防犯・防災の取り組みが行なっている	◎	・区からの方針もあり避難所開設マニュアルを備えている。全職員がさすまた講習を受け、救命救急講習も受講している。 ・福祉会館では、高齢者の消費者被害の拡大を受けて、事故防止の啓発として、オレオレ詐欺の劇団公園なども取り入れている。
	20	防犯・防災の設備を整えている	◎	・当会館は、区の第二次避難所の位置づけとなっていることから、非常食を備蓄し、避難所開設等マニュアルを整えている。施設長を中心に、随時、避難所開設について、マニュアルの確認を行なっている。
(3) 備品の適切な管理がされている	21	施設の備品に目に見える損傷はなく、使用可能な状態を保っている	◎	・年3回の備品チェックを行い、適正に使用されているか確認している。備品シールと消耗品シールを貼付している。区のルールに従って、年度当初と年度末に、備品の管理状況を報告している。
	22	施設の備品と指定管理者の備品を区別した備品台帳を作成している	△	・福祉会館においては、利用者の使用するマッサージチェアのコンディションの不調が続いているが、区の備品であるため、廃棄・新規購入は、予算化を含む手続きが必要となり、期間を要する。このため、修理を数回繰り返しているが、費用対効果として、修理が非効率なものとなっていないか見直しが求められる。その上で、区とも利用者の使用ニーズの高い備品についての維持管理方法の見直しも求められる。
(4) 自然環境への配慮、緑化の推進がされている	23	自然環境への配慮が行なわれている	◎	・指定管理においては、水道、電気料は区の負担となっているが、省エネ対策として、節電(間引き)、節水(掲示で呼びかけ)の取り組みを行っている。また、空調のフィルターをこまめに洗浄してメンテナンスに力を入れている。
	24	緑化の推進に取り組んでいる	◎	・屋上の緑化用花壇の設置とともに、千田村サークル活動を通し、福祉会館・児童館利用者と植物や野菜の栽培を行っている。収穫した野菜を、法人を通して類似施設に送るなど、広がりを見せている。今後、施設の駐輪スペースの植え込みに花を植えることや、自転車置き場への花壇の整備や、春には苺栽培をしようと計画を立てている。
(5) 社会的弱者への配慮がされている	25	社会的弱者への使いやすさに配慮した施設整備が行なわれている	◎	・施設内は、誰でもトイレや手すり、点字ブロックを設置している。
	26	社会的弱者の利用しやすさに配慮した施設運営が行なわれている	◎	・福祉会館においては、認知症の方や、独居の方など気になる方については積極的に、長寿サポートセンターと連携して対応している。筆談ボードを準備しており、聴覚障害者にも対応できるようにしている。また、気分が悪くなったり等の方の対応として問仕切りも準備している。

**◆H29年度 江東区千田福祉会館
指定管理者評価 【事業評価報告】**

【項目別評価】			【評価】◎:とてもよい ○:よい △:最低限 ×:不適切	
iii 利用者満足度	no.	指標	第三者 評価	評価項目のまとめ
(1) 区民に対する平等なサービス提供がなされている	27	平等なサービス提供を阻害する要因の排除に努めている	○	・利用者の声を聴かせていただくことができるよう、法人に利用者様の声係を設け、ホームページでのメール受付けや、郵送による意向把握に努めているとともに、施設にご意見箱を設置している。 ・福祉会館においては、介護予防事業の参加希望が多いが、抽選となっており、毎年抽選から漏れる利用者が出る状況が続いている。施設では、看護師による自由参加の軽体操を月6～8回程度実施し、継続して運動が行える環境を整える努力をしているが、高齢者の介護予防への取組み意欲受け止め、自主グループ化を促すなど、さらなる改善が期待される。 ・新たな利用者として、福祉会館における障害者の利用など、社会的弱者の参加機会につながるよう、外部関係機関との連携を図り利用ニーズを掘り起こしていく取組みが求められる。
	28	平等なサービス提供となるよう取り組んでいる	○	・施設利用においては、新しい利用者の増加につながるよう、利用者数の目標を設定し、増加にむけて、様々な対策を講じている。 ・福祉会館においては、利用者が固定化する傾向にあるため、新たな試みとして、地元婦人会の要望を受ける形で、出前福祉会館を開催し、新しい利用者の増加にむけ手応えを得ている。
	29	職員は、丁寧でわかりやすい利用案内・対応を行っている	◎	・担当不在でも統一した対応が取れるよう、職員ミーティングで利用者対応や事業対応について共有している。今回のアンケート調査の結果においても、職員の対応が丁寧である、相談しやすい、という声が寄せられているが、そこに慢心することなく、3事業所の職員の情報共有方法の改善を続けている。
(2) 苦情・要望の把握・対応が適切である	30	苦情解決制度など、第三者による相談先が利用できることを伝えている	◎	・様々な方法を用いて、利用者の意向の把握に力を入れている。「なないろ伝言板」は、法人が窓口となり、職員への質問や意見などで、職員には直接言いにくいことでも利用者が声を出せるよう、意見箱を設置している。ホームページにてメールや郵送でも窓口を案内しており、出された要望等への回答は、エントランスの掲示版に掲示している。
	31	利用者意向について定期的に情報を収集し、ニーズを把握している	◎	・法人として、毎年、定期的な利用者アンケートを実施している。事業所エントランスには、ご意見箱も設置している。
	32	利用者の意向に対し、組織的に速やかに対応する仕組みがある	◎	・アンケート結果から得られた意見については、短期的、長期的な課題に分けて対応を行っている。事業の仕組みに関わるものについては、年度末の事業の振り返りで取り上げ、次年度の事業内容に反映している。また、利用者に直接かかわる内容を中心に、地域懇談会において、対応方法を回答している。 ・アンケート集計結果は、掲示版で開示している。アンケート結果より回答の必要なものは地域懇談会で回答している。

**◆H29年度 江東区千田福祉会館
指定管理者評価 【事業評価報告】**

【項目別評価】			【評価】◎:とてもよい ○:よい △:最低限 ×:不適切
(3) アンケートの評価が良好である	33	アンケート結果から、利用者の評価が改善される傾向が把握できる	◎ ・毎年のアンケート調査を事業改善につなげるために、今後の利用者調査においては、その年度に、改善を行った取組みについて設問に含め、利用者の満足度を把握していくことが考えられる。乳幼児の保護者や中高生からも、もっと職員と遊びたい(関わりたい)の声にこたえ、一緒に遊ぶ日をつくり1月から実施している。
	34	事業所の取り組みが目指す姿の実現につながっていることが結果から確認できる	◎ ・毎年のアンケート調査を、目標の実現につなげていくためには、日頃から事業所の理念や目標などを、利用者にインプットしていくことと合わせて、その達成度合いを測る複数の指標を検討し、アンケートの設問に取り入れ定期的にデータを把握していくことが考えられる。

**◆H29年度 江東区千田福祉会館
指定管理者評価 【事業評価報告】**

【項目別評価】			【評価】◎:とてもよい ○:よい △:最低限 ×:不適切	
iii 利用者満足度	no.	指標	第三者 評価	評価項目のまとめ
(4) 利用者数の目標が達成されている	35	利用者数の目標値の考え方は理念にそっており、妥当な目標値となっている	◎	・法人として、年度ごとに、利用者達成目標数を設定し、月ごとに増減の確認を行っている。毎年の区のヒアリングには、年度の利用者数の目標値を示すとともに、そのための重点的な取り組みも利用者アンケートなどをもとに事業内容を組織的に検討し、年度目標に方針を明記している。利用者数の目標は任されているので、前年を踏まえた目標値を設定している。
	36	利用者数の目標を達成しており、達成のための手段が把握されている	○	・利用者数は、全施設で、毎年、利用対象者別に細かく目標を設定し、実績を確認している。 ・福祉会館については、現在、プログラムの空きのある日も見られるなど、会館利用のプログラムを充実することや、障害者の利用を拡げていくことなども、今後の課題となっている。
(5) 地域社会等との連携が良好である	37	地域社会に対しどのような貢献をしていくかが明確になっている	◎	・福祉会館の理念においては、「地域全体で高齢者を見守る拠点となるべく、地域の関係諸機関との連携を図る」ことを掲げている。
	38	貢献の方針にそって、地域社会等との良好な連携を図っている	◎	・上記の理念のもとに、福祉会館においては、毎月のプログラムを近隣町会の回覧等で情報発信しているほか、新たな利用者を増やすべく、地元婦人会の要請を受け、出前福祉会館（江東いきいき体操や看護師による応急処置の仕方を学ぶ企画）の試みを実施して喜ばれている。また、区内の福祉会館を巡回して毎月開催される囲碁・将棋例会の会場としても定期的に利用されている。
(6) 自主事業計画への取り組みがなされている	39	自主事業を事業計画等に位置付けている	◎	・自主事業は、毎年の事業計画の「F その他」の項目に位置付けている。福祉会館においては、利用者懇談会として、事業運営についての意見交換を行う会や、敬老サービスを利用したはり・マッサージを行なっている。
	40	自主事業の取り組みを計画的に行なっている	◎	・屋上菜園を活用し、3施設横断で取り組む多世代交流事業「千田村サークル」は、参加メンバーの合議で組織的に進めている。 ・学童での自主事業としては、福祉会館利用者との囲碁将棋での交流、マンカラ（インド由来のゲーム）による交流なども行っている。 ・実施する事業は、すべて、年度計画に位置づけ、キックオフミーティングで、社員で広く確認し、計画的に実行している。さらに、事業ごとのプロジェクトプランを作成して、計画的に実行している。

**◆H29年度 江東区千田福社会館
指定管理者評価 【事業評価報告】**

【項目別評価】			【評価】◎:とてもよい ○:よい △:最低限 ×:不適切	
iv コスト管理	no.	指標	第三者 評価	評価項目のまとめ
(1) 適切な会計処理がなされている	41	経理担当職員が配置され、外部の監査等を受けている	◎	・顧問税理士に指導いただきながら、適切に会計処理をしている。
(2) 経費縮減への効果がある	42	経費縮減に取り組み効果をあげている	◎	・裏紙の使用。商品を比較し、安価でよいものを購入。複数業者から見積もりを取ることで、少しでも安価な業者を探している。
(3) 収支計画が達成されている	43	収支決算が良好な状況となっている	◎	・予算を適切に遂行した。
(4) 財務診断結果	44	経営基盤が安定している	◎	・予算を適切に遂行した。

**◆H29年度 江東区千田児童館/学童クラブ
指定管理者評価 【事業評価報告】**

【項目別評価】			【評価】◎:とてもよい ○:よい △:最低限 ×:不適切	
i 事業運営	no.	指標	評価	【評価機関】まとめ
(1) 施設運営に関する基本方針が明確である	1	施設運営に関する基本方針を明示している	○	・3つの事業ごとに、運営理念を作成しており、エントランス部分と各事業のスペースに掲示している。また、児童については、法人が掲げている「なないろこども像」として、目指していきたい子どもの姿を言葉にしているなど、目標が明確になっている。学童クラブの入会説明のしおりや地域向けの資料の中にも理念や基本方針を明示している。 ・3つの事業部門間の理念は、法人の理念を展開したものであり、内容も近いものを含んでいる。利用者同士の交流や、合同行事が実施されていることを踏まえると、会館全体の理念としての統合や、共通理念と個別理念を定めるなど、会館としての一体的取組みをふまえた整理が期待される。
	2	施設運営に関する基本方針について、職員の理解が深まる取り組みを行なっている	◎	・法人の教育事業部として、3事業に従事する全社員が参加するキックオフミーティングを毎年の年度当初に開催している。この場で、3事業の年度方針、目標、重点事業の柱などを発表し、各施設部門の事業計画の周知や達成度を含めた確認をして部門を超えた共通理解を図っている。
	3	施設運営に関する基本方針について、利用者の理解が深まる取り組みを行なっている	○	・児童館・学童クラブにおいては、年に1回、地域連絡会を開催して、実施した事業の報告と次年度の計画の説明を行っている。 ・当施設では、理念に沿って年度の事業計画を立て、年度方針を踏まえて事業が実施されている。こうした理念や方針を、利用者に対し伝える機会を増やし、めざす方向を共有していくことが望まれる。理念はパンフレットに明記し、年度の方針は、年間予定や月間プログラムにも加え、言葉でも伝えていきたい。
	4	重要な案件の検討や決定の手順があらかじめ決まっている	◎	・施設の運営と方針の決定については、定期開催の本部主催の施設長会議において行っている。また、案件に応じて適宜施設長と各部門リーダーの会議、部門ごとの職員会議を持ち、検討と決定を行う仕組みとなっている。
	5	重要な意思決定に関し、その内容と決定経緯について職員に周知している	◎	・法人の全施設が集まる管理者会議、および保育園を除く事業所の施設長会議等の内容(会議録)を施設長から、各部門リーダーに周知し、各部門リーダーが職員に周知、会議録を回覧している。会議録の回覧は、職員全員が押印をしたものを、本社へFAXで報告し周知を徹底している。 ・職員の意見を踏まえて、上記会議の結果を、間接的に受け取る職員への情報共有をさらに深めるための仕組みを工夫し、新たにミーティングノートを用意して平成30年度から運用開始を予定するなど、改善を重ねている。 ・日々の3事業所の情報共有を図るため、「なないろ通信」として、3事業の1日の動き、特に気になることなどをA4-1枚のシートに整理し、出社後、全員の職員が目を通し押印して確認を徹底している。

**◆H29年度 江東区千田児童館/学童クラブ
指定管理者評価 【事業評価報告】**

【項目別評価】			【評価】◎:とてもよい ○:よい △:最低限 ×:不適切	
(2) 協定書、事業計画書に沿った事業運営がされている	6	事業計画にそった実施計画を作成している	◎	・法人教育事業部としての事業目標を受けて、3事業で、主任が事業計画を作成し、施設長に確認をして法人に提出している。事業計画には、年間目標の項目、目標設定の背景となる理由を記し、さらに、目標達成のための具体的取組を明記しており、意図が明確な計画書となっている。
	7	事業計画の進捗を定期的に確認している	◎	・年度の事業計画について、各部で振り返りを行い、改善点を各部門で確認している。事業計画の意図が明確であることにより、振り返りの評価がぶれなく行われている。 ・事業計画に付随する目標指標としては、利用者数を用い、事業ごと、また、会館全体としても、目標数値を立て事業効果を図っている。今後、精緻な事業計画を活かし、利用者数以外にも、事業の質や量の成果を示す複数の指標の設定ができれば、より事業の目標の共有にも役立つと思われる。また、事業の進捗状況について職員全体には下しておらず今後の課題としている。
	8	進捗の結果をふまえて、必要に応じた調整や見直しを行なっている	◎	・事業計画で位置づけた取組みについては、イベントの実行にあたって、企画、予算化、実施、結果報告書の一連の流れが定着している。結果報告書では、企画の目標が達成できたかどうかを確認し、職員に回覧して次回の改善につなげている。計画、実行、評価、改善の仕組みが、施設運営から、イベントの実行まで深く浸透し、組織に根付いている。

**◆H29年度 江東区千田児童館/学童クラブ
指定管理者評価 【事業評価報告】**

【項目別評価】			【評価】◎:とてもよい ○:よい △:最低限 ×:不適切	
i 事業運営	no.	指標	第三者 評価	【評価機関】 まとめ
(3) 長期計画等、区の 施策方針に沿った運営 がされている	9	事業計画を作成する 際に、長期計画等区 の施策方針を参照して いる	◎	・法人教育事業部としての事業目標を受けて、3事業がそれぞれ、年度の事業計画を作成している。年度の事業計画には、法人の中期目標も必ず記載しており、確認することができる。 ・区に提出する事業計画については、行政がその事業に期待する意図を「区分」に反映し、それごとに事業計画書上で振り分けている。
	10	長期計画等、区の施 策方針を踏まえた内容 を事業計画に反映して いる	○	・平成29年度については、全児童を対象とする放課後子ども総合プランが、江東区内のすべての小学校に導入されたことを受け、児童館運営の今後の受託方針について法人としての見直しを行い、より、乳幼児・保護者・中高生への魅力あるプログラムの充実を検討している。
(4) 緊急時対応マニ ュアルが整備されている	11	事業所の目標達成を 阻害する恐れのあるリ スクを洗い出し、優先 順位をつけている	○	・法人独自の安全点検チェックシートで、開館前の安全点検を毎日行うことにより、不具合の早期発見、早期対応に努め、利用者の安全を確保している。 ・また、法人の横断的組織として安全部会があり、各事業所に1名ずつのセーフティキーパーを配置している。月1回の会議に参加して各部門での危険箇所を確認し、事故防止に努めている。 ・児童館では、階段には上り下り時の事故予防として、「右側通行」をステップに張り紙し、安全に配慮している。 ・学童クラブでは、1フロアの広いスペースを50数名の児童で利用している。児童の棚や学習用具の収納は、スペースの周囲に配置されていることから、児童の動線が交錯しやすい。コーナーや間仕切りの工夫、道具類の配置の改善などにより、児童が落ち着いて過ごせる環境づくりが求められる。 ・福祉会館については、看護師が常駐している。日々、健康に関する情報発信を行い、血圧測定など健康管理をサポートしている。入浴ができる当事業所においては、看護師の存在はいざという時の高齢者の不安を軽減している。
	12	事故等の発生にあた り、要因および対応を 分析し再発防止に取り 組んでいる	◎	・事故等が発生した場合には、区で定められた手続きに沿って対応している。発生後速やかに、定式フォームで区へのファックス送信を実施したのち、5日以内に、詳細の事故報告書を提出する流れを定めている。
	13	緊急事態の発生を想 定し、具体的な対応方 法が明確になっている	◎	・職員全員がさすまた講習を受講し、救急救命講習も受講している。区としての安全推進委員会の動きも参考としている。 ・各部署で月1回防災・不審者、緊急対応訓練を実施する。全職員が、6.9.12.3月に171訓練、WEB171訓練(NTTの伝言ダイヤルの利用の訓練)を実施している。 ・学童クラブにおいては、毎月、児童が繰り返し災害時の避難訓練を継続しており、児童にもその意義が浸透している状況が、アンケートの結果から読み取れた。

**◆H29年度 江東区千田児童館/学童クラブ
指定管理者評価 【事業評価報告】**

【項目別評価】			【評価】◎:とてもよい ○:よい △:最低限 ×:不適切	
(5) 個人情報保護が徹底されている	14	情報の収集、利用、保管、廃棄について規定・ルールを定め遵守する取り組みを行なっている	◎	・個人情報の保護については、区の規定および、法人としての取り扱いマニュアルを整備し、対応している。 個人情報管理表には、USBなど情報媒体による取り扱いルールと権限を明記して、情報管理を行っている。
	15	情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定する他、情報漏えい防止の対策を取っている	◎	・個人情報の取り扱いの事実の記録をしている。アクセス権限が決められている。登録者情報の管理は、個人情報の保護の観点から、現状は紙ベースになっている。
	16	個人情報保護法の趣旨をふまえ利用目的の明示及び開示請求への対応を含む規定・体制を整備している	◎	・文書廃棄については、個人情報の廃棄申請書を区に提出した上で、シュレッダーを用いて廃棄する流れとなっている。

**◆H29年度 江東区千田児童館/学童クラブ
指定管理者評価 【事業評価報告】**

【項目別評価】			【評価】◎:とてもよい ○:よい △:最低限 ×:不適切	
ii 施設管理	no.	指標	第三者 評価	【評価機関】 まとめ
(1) 衛生的な施設管理がされている	17	利用者のニーズに配慮した施設整備が行なわれている	○	・聴覚障害者のための筆談ボードや緊急時の対応のための簡易間仕切りを準備している。階段には手すりを付け、屋上の利用にはエレベーターを使用している。
	18	日常清掃と定期清掃を行い、衛生的な状態が保持されている	◎	・開館前に日々安全点検チェックを行い、修繕箇所の早期発見、対応により、利用者の安全を確保している。館内はいずれも、整理整頓が行き届いており、3事業のアンケート調査でも、整理整頓への評価は非常に高い。 ・学童クラブの職員は毎月検便を実施。使用した食器は煮沸消毒をしている。福祉会館は食器の漂白を行っている。
(2) 防犯・防災対策(設備)がされている	19	警備や訓練など、防犯・防災の取り組みを行なっている	◎	・児童館と学童クラブで、毎月行っている避難訓練の中に不審者訓練も入れ、効果を得ている。区からの方針もあり避難所開設マニュアルを備えている。全職員がさすまた講習を受け、救命救急講習も受講している。
	20	防犯・防災の設備を整えている	◎	・当会館は、区の第二次避難所の位置づけとなっていることから、非常食を備蓄し、避難所開設等マニュアルを整えている。施設長を中心に、随時、避難所開設について、マニュアルの確認を行なっている。
(3) 備品の適切な管理がされている	21	施設の備品に目に見える損傷はなく、使用可能な状態を保っている	◎	・年3回の備品チェックを行い、適正に使用されているか確認している。備品シールと消耗品シールを貼付している。区のルールに従って、年度当初と年度末に、備品の管理状況を報告している。
	22	施設の備品と指定管理者の備品を区別した備品台帳を作成している	○	・区の備品については、廃棄・新規購入は、予算化を含む手続きが必要となり、期間を要する仕組みとなっている。現在の仕組みでは、費用対効果として、修理が非効率なものとなっていないか利用者の利用に不利益が発生していないか、見直しが求められる。
(4) 自然環境への配慮、緑化の推進がされている	23	自然環境への配慮が行なわれている	◎	・指定管理においては、水道、電気料は区の負担となっているが、省エネ対策として、節電(間引き)、節水(掲示で呼びかけ)の取り組みを行っている。また、空調のフィルターをこまめに洗浄してメンテナンスに力を入れている。
	24	緑化の推進に取り組んでいる	◎	・屋上の緑化用花壇の設置とともに、千田村サークル活動を通し、福祉会館・児童館利用者と植物や野菜の栽培を行っている。収穫した野菜を、法人を通して類似施設に送るなど、広がりを見せている。今後、施設の駐輪スペースの植え込みに花を植えることや、自転車置き場への花壇の整備や、春には苺栽培をしようと計画を立てている。 ・今後の計画として、自転車置き場への花壇の整備や、春には苺栽培をしようと計画を立てている。
(5) 社会的弱者への配慮がされている	25	社会的弱者への使いやすさに配慮した施設整備が行なわれている	◎	・施設内は、誰でもトイレや手すり、点字ブロックを設置している。
	26	社会的弱者の利用しやすさに配慮した施設運営が行なわれている	◎	・児童館や学童クラブにおいては、発達障害児などのケースがあれば、学校との情報共有をしっかりと行っている。職員に対しては、外部講師を招いて発達障害についての関わり方の研修機会を提供している。虐待の可能性のある児童については、学校や子ども家庭支援センターなどとの連携体制も取っている。

**◆H29年度 江東区千田児童館/学童クラブ
指定管理者評価 【事業評価報告】**

【項目別評価】			【評価】◎:とてもよい ○:よい △:最低限 ×:不適切	
iii 利用者満足度	no.	指標	第三者 評価	評価項目のまとめ
(1) 区民に対する平等なサービス提供がなされている	27	平等なサービス提供を阻害する要因の排除に努めている	○	・利用者の声を聴かせていただくことができるよう、法人に利用者様の声係を設け、ホームページでのメール受け付けや、郵送による意向把握に努めているとともに、施設にご意見箱を設置している。 ・新たな利用者として、児童館での不登校児童等の利用など、社会的弱者の参加機会につながるよう、外部関係機関との連携を図り利用ニーズを掘り起こしていく取組みが求められる。法人の強みを活かした学習支援など、様々な工夫が考えられる。
	28	平等なサービス提供となるよう取り組んでいる	○	・施設利用においては、新しい利用者の増加につながるよう、利用者数の目標を設定し、増加にむけて、様々な対策を講じている。昨年と比べ利用者数の減少した中高生についても、要因を探り、行事の情報発信方法を工夫し実績も回復傾向となっている。
	29	職員は、丁寧でわかりやすい利用案内・対応を行っている	◎	・担当不在でも統一した対応が取れるよう、職員ミーティングで利用者対応や事業対応について共有している。今回のアンケート調査の結果においても、3つすべての事業で、職員の対応が丁寧である、相談しやすい、という声が寄せられているが、そこに慢心することなく、3事業所の職員の情報共有方法の改善を続けている。
(2) 苦情・要望の把握・対応が適切である	30	苦情解決制度など、第三者による相談先が利用できることを伝えている	◎	・様々な方法を用いて、利用者の意向の把握に力を入れている。「なないろ伝言板」は、法人が窓口となり、職員への質問や意見などで、職員には直接言いにくいことでも利用者が声を出せるよう、意見箱を設置している。ホームページにてメールや郵送でも窓口を案内しており、出された要望等への回答は、エントランスの掲示版に掲示している。
	31	利用者意向について定期的に情報を収集し、ニーズを把握している	◎	・法人として、3事業所ごとに、毎年、定期的な利用者アンケートを実施している。 ・児童館では、中高生の利用の減少傾向があったことをきっかけに、中高生を対象をしばらくの間限定のご意見箱もしもBOXを設置し、「あったらいいな○○～」と思うことを自由に要望を集めている。
	32	利用者の意向に対し、組織的に速やかに対応する仕組みがある	◎	・アンケート結果から得られた意見については、短期的、長期的な課題に分けて対応を行っている。事業の仕組みに関わるものについては、年度末の事業の振り返りで取り上げ、次年度の事業内容に反映している。また、利用者に直接かかわる内容を中心に、地域連絡会、地域懇談会、利用者懇談会において、対応方法を回答している。 ・アンケート集計結果は、掲示版で開示している。アンケート結果より回答の必要なものは、地域連絡会・地域懇談会・利用者懇談会で回答している。
(3) アンケートの評価が良好である	33	アンケート結果から、利用者の評価が改善される傾向が把握できる	◎	・毎年のアンケート調査を事業改善につなげるために、今後の利用者調査においては、その年度に、改善を行った取組みについて設問に含め、利用者の満足度を把握していくことが考えられる。乳幼児の保護者や中高生からも、もっと職員と遊びたい(関わりたい)の声にこたえ、一緒に遊ぶ日をつくり1月から実施している。
	34	事業所の取り組みが目指す姿の実現につながっていることが結果から確認できる	◎	・毎年のアンケート調査を、目標の実現につなげていくためには、日頃から事業所の理念や目標などを、利用者インプットしていくことと合わせて、その達成度合いを測る複数の指標を検討し、アンケートの設問に取り入れ定期的にデータを把握していくことが考えられる。

**◆H29年度 江東区千田児童館/学童クラブ
指定管理者評価 【事業評価報告】**

【項目別評価】			【評価】◎:とてもよい ○:よい △:最低限 ×:不適切	
iii 利用者満足度	no.	指標	第三者 評価	評価項目のまとめ
(4) 利用者数の目標が達成されている	35	利用者数の目標値の考え方は理念にそっており、妥当な目標値となっている	◎	・法人として、年度ごとに、利用者達成目標数を設定し、月ごとに増減の確認を行っている。毎年度の区のヒアリングには、年度の利用者数の目標値を示すとともに、そのための重点的な取組みも利用者アンケートなどをもとに事業内容を組織的に検討し、年度目標に方針を明記している。利用者数の目標は任されているので、前年を踏まえた目標値を設定している。
	36	利用者数の目標を達成しており、達成のための手段が把握されている	◎	・利用者数は、全施設で、毎年、利用対象者別に細かく目標を設定し、実績を確認している。 ・児童館については、放課後プランが区内の全小学校に整備されたことにより、利用者数に変化がでていることから、子ども家庭支援センターのない地域として、より乳幼児やその保護者へのニーズや、中高生のニーズへの対応力を高めたいとしている。 ・乳幼児やその保護者への対応については、自主事業として地域子育て支援事業を年16回実施し、そのうち6回は母親のリフレッシュのため、子どもと分離してのエクササイズや工作、カフェなどのプログラムを提供する他、週3回3時間、トレーニングを受けた職員が乳幼児の個別相談にのる「ほんわかタイム」を実施し、利用が大きく伸びている。 ・中高生については、ご意見箱の要望も踏まえ、日曜日の卓球プログラムや、特定のプログラムを実施する曜日を固定にしてわかりやすくするなどの仕組みの改善を進めている。
(5) 地域社会等との連携が良好である	37	地域社会に対しどのような貢献をしていくかが明確になっている	◎	・児童館の理念において、「地域・関係機関と連携を図り、信頼される児童館を目指す」ことを掲げている。
	38	貢献の方針にそって、地域社会等との良好な連携を図っている	◎	・児童館として、地域との共同まつりや館まつりを代表的な行事として行い、地域の関係機関と連携して取り組んでいる。本年度は、小学校の建替えを受けて、花火大会を実施し、子ども会やPTAと連携を取り、参加している。
(6) 自主事業計画への取り組みがなされている	39	自主事業を事業計画等に位置付けている	◎	・自主事業は、毎年の事業計画の「F その他」の項目に位置付けている。自主事業の内容については、法人で定めた保育所保育指針に基づくプログラムの体系(なないろプログラム)や、学習指導要領の動向、利用者のニーズを踏まえて設定し、実施時期も事業計画に明示している。
	40	自主事業の取り組みを計画的に行なっている	◎	・児童館での子育て中の親子の交流や育児相談、情報提供を目的として、週3回3時間の「ほんわかタイム」を実施する他、年16回のなないろプログラム(英語、体操、お話会、食育、ワーク、リミック、造形)に基づくママカフェなどの母子分離事業を、事業計画、月間計画に明記し、提供している。 ・児童館の英語事業は、法人が英会話スクールを運営していた歴史を踏まえて力を入れており、ネイティブ指導員と遊ぶ、英語でスポーツなど特色あるプログラムとなっている。この他、屋上菜園を活用し、3施設横断で取り組む多世代交流事業「千田村サークル」は、参加メンバーの合議で組織的に進めている。この他、初歩のプログラミングを学ぶロボット教室なども開始している。 ・学童での自主事業としては、児童館との交流事業の充実、保護者参画事業の実施、福祉会館利用者との囲碁将棋での交流、マンカラ(インド由来のゲーム)による交流などを行っている。

**◆H29年度 江東区千田児童館/学童クラブ
指定管理者評価 【事業評価報告】**

【項目別評価】			【評価】◎:とてもよい ○:よい △:最低限 ×:不適切	
iv コスト管理	no.	指標	第三者 評価	評価項目のまとめ
(1) 適切な会計処理が なされている	41	経理担当職員が配置 され、外部の監査等を 受けている	◎	・顧問税理士に指導いただきながら、適切に会計処理をしている。
(2) 経費縮減への効果 がある	42	経費縮減に取り組み 効果をあげている	◎	・裏紙の使用。商品を比較し、安価でよいものを購入。複数業者から 見積もりを取ることで、少しでも安価な業者を探している。
(3) 収支計画が達成さ れている	43	収支決算が良好な状 況となっている	◎	・予算を適切に遂行した。
(4) 財務診断結果	44	経営基盤が安定して いる	◎	・予算を適切に遂行した。