



私たちの明日をつくる
みなさまとともに明日をつくるパートナーでありたい

RPI
Regional
Planning
International.Co

株式会社 地域計画連合
福祉サービス評価室

令和4年度 指定管理者評価

江 東 区 千田児童館 評価結果レポート

令和5年4月21日
株式会社 地域計画連合

◆令和4年度江東区千田児童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

◆令和4年度 江東区千田児童館

指定管理者評価 【評価シート】

【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	◎	・前回の評価受審後、各部門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る「なないろこども像」を明示し、目指していきたいこどもの姿を言葉にして掲示することにより、利用者へ基本方針を明確にしている。調査結果から、職員や利用者にも運営理念の存在が認知されていることがうかがえる。
	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	○	・全社員が参加する3部門合同のキックオフミーティングを毎年の年度始めに開催している。各部門の年度方針、目標、重点事業の柱などを発表し、全社員へ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。一方、職員の認識は、50%程度にとどまっており、多様な就労形態やシフト設定、実施する事業および対象者の多様性などの要因が考えられる。職員が等しく利用者対応を行う上では、更なる理念周知の工夫が求められる。
	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	◎	・年に一回、民生委員や町会関係者の方々をお呼びしての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、基本方針の説明、今後の課題等の意見交換を行い、地域と連携した施設運営に繋がっている。コロナ禍を経て、地域からの期待も高まっている。
	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	○	・施設の運営と方針決定については、案件に応じて適宜施設長と各部門リーダーの会議、各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。また、法人本部との連携として、月2回以上の施設巡回、それ以外でも社用携帯を活用した連携を図り、重要な案件の方針を素早く決定できる体制としている。 ・こうした組織的な決定の仕組みが強化されているが、職員調査の結果では、開きもみられるため、さらに、意思決定に対する職員の意識や関心が高まるよう、改善に期待したい。
	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	○	・館運営に係る決定内容と経緯をミーティングノートに記載し、全社員(パート含む)が目を通して情報共有をする体制が整っている。確認者は確認欄にサインし、誰が確認できているのかを記録として残している。 ・日頃より3部門の情報共有を図るため、「なないろ通信」にて3事業の1日の動き、特に気になることなどをA4-1枚のシートに記録し、全職員が目を通して確認している。 ・法人の重要な方針決定に関しては、施設長会議等の議事録を回覧し、全社員に内容と決定経緯を周知している。 ・こうした組織的な決定内容共有の仕組みが強化されているが、職員調査の結果では、開きもみられるため、さらに、意思決定に対する職員の意識や関心が高まるよう、改善に期待したい。

◆令和4年度 江東区千田児童館

指定管理者評価 【評価シート】

【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	◎	・毎年部門ごとの年間事業計画を作成し、その内容に基づいた毎月の実施計画を立てている。年度始めのキックオフミーティングや部門ごとの職員会議にて計画の確認、進捗の共有を図り、事業計画に沿って館運営を行っている。
	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、部門ごとの職員会議等にて振り返りを行い、改善点を確認している。その内容はミーティングノートに記録し、全社員への状況共有を図っている。 ・現行の事業計画書は、区の指定様式で、個別事業を中心に、その目的や内容を伝えるものとなっている。一方、個々の事業の背景となる課題や方針を明示した計画書としていければ、事業報告書とセットで、事業全体のPDCAサイクルをより効果的に行うことができると考えられる。
	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り組みについては、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。企画を担う職員全員が、計画、実行、評価、改善のPDCAサイクルを行い、改善につなげることで、組織的な底上げにつながっていると推察される。
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	◎	・区の基本構想および長期計画の内容は、区内全体での毎月の館長会にて情報を把握を行っている。 ・区が児童館に期待することとして、「乳幼児の受入れ」「中高生の居場所」などがあり、その方向を踏まえて、利用者の意見を取り入れ、プログラムを検討している。
	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	◎	・区の基本構想および長期計画の内容を施設の事業計画に反映させ、区の方針に基づいた事業計画を作成している。新たに区の方針が示された際は、部門ごとの職員会議の場で事業への反映をすぐに検討し、実行できている。 ・区方針に沿って、長期休暇中には中高生向け活動プログラムの頻度を高めたり、コロナ解禁を受けて、特色あるゲーム大会を企画するなどしている。

◆令和4年度 江東区千田児童館

指定管理者評価 【評価シート】

【項目別評価】		【評価】◎:とてもよい ○:よい △:最低限 ×:不適切	
(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	◎ <ul style="list-style-type: none"> 法人にて策定している「安全管理マニュアル」にて、地震や火災等の災害に加え、不審者対応等をリスクとして位置づけ、対応をマニュアルをフローチャート式で整備している。フローチャート式のため、対応の優先順位を明確化し、全社員が一定の対応をとれるようにしている。 毎日の安全点検を安全点検チェックシートをもとに行い、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。 安全な施設を目指すことは、理念にも明示しており、職員調査や利用者調査の結果では、安全に関する項目は大変良好な結果となっている。
	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	◎ <ul style="list-style-type: none"> 事故内容は、指定の様式を用いて、事故報告書やリスクマネジメントシートにて記録し、要因と対策を整理している。 部門ごとにセーフティキーパーを配置し、中心となって安全管理に努める体制としている。また、法人内のセーフティキーパーの情報共有や育成を図る目的として、年4回セーフティキーパー会議を開催し、施設の垣根を超えて事故の分析を行う組織作りをしている。 階段には右側通行の貼り紙で事故予防を促し、トイレの扉には指はさみ防止のため蛇腹のガードを取り付ける等、現場での事例をもとに対応をしている。 職員調査の結果、認知度は8割を越え、大変良好なものとなっている。
	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	◎ <ul style="list-style-type: none"> 緊急時の連絡手順を事務室内に掲示し、弊社の安全管理マニュアルに記載するフローチャートに沿って対応時の動きを具体的に示している。 全社員が普通救命講習やさすまた講習を受講し、緊急時対応に必要な知識を身につけ、備えている。 毎月実施している避難訓練(地震・火災・水災害・不審者対)は利用者を交えて行い、緊急時の動きや利用者へ必要な対応を確認している。 171訓練、WEB171(NTT伝言ダイヤル)訓練を実施している。 事業継続計画は、法人の全事業所を対象として2020年度に作成、地震、風水害を想定した対応を定めている。これを活用し、事業所の安全対策の更なる強化への活用ができれば、さらに強化される。
(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	◎ <ul style="list-style-type: none"> 法人として取得しているプライバシーマークの基準に沿い、個人情報の管理を徹底している。個人情報の収集から利用、保管、廃棄においては、区の基準の遵守および弊社の個人情報取り扱いマニュアルの手順を遵守している。 個人情報資料を使用する際は、個人情報管理表に使用する物と職員名、時間を記録し、管理を徹底している。また、個人情報の廃棄時は廃棄記録表に内容と枚数を記録し、必ず2名以上の職員で確認している。 職員用「個人情報取り扱いマニュアル」には、保護規定の主旨に加えて、パソコンやUSB、デジタルカメラの取り扱いなど、実践的な対応方法を明示している。
	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	◎ <ul style="list-style-type: none"> 個人情報資料は全て鍵付き書庫に保管し、使用時以外は鍵付き書庫内での保管を徹底している。 PC内にて管理している個人情報データは、インターネットに接続しないオフライン専用のPCにて管理し、情報漏洩防止に努めている。情報の重要性や機密性に応じて、館長のみがアクセス権限を持つPCアカウント内のみにて管理し、情報管理をしている。 SNSの普及を踏まえた留意事項については、職員向けマニュアルに記載して注意喚起している。
	16	個人情報保護法の趣旨をふまえて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	◎ <ul style="list-style-type: none"> 取得する個人情報の利用目的を窓口に掲示し、利用者に対して明示している。開示請求においては、区の方針に沿って、所管課のマニュアルに準じて連携した対応がとれる体制となっている。

◆令和4年度 江東区千田児童館

指定管理者評価 【評価シート】

【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	◎	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートや日々のコミュニケーション、日常的な利用者との関わりを通じてニーズを把握し、施設設備に反映させている。室内のレイアウトや掲示物を随時更新し、過ごしやすい空間づくりをしている。また、聴覚障害者向けの筆談ボードを設置するなどの配慮も行っている。 ・外国人利用者の対応ができるよう、タブレットに翻訳できる機能を備えている。
	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	◎	<ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃、定期清掃ともに専門業者が入り、常に清潔な状態が保たれている。専門業者との窓口は法人エリアマネージャーが努め、情報共有が迅速に行われる体制を構築している。 ・職員による安全点検時には館内の衛生面の確認も行い、汚れ等が無いか確認し、すぐに対応する体制が整っている。館内のテーブルや玩具、部屋の清掃など必要に応じて職員による清掃を行っている。 ・乳幼児の使用する玩具や遊具については、使う度に職員による消毒を行っている。
(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	◎	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月実施している避難訓練(地震・火災・水災害・不審者)は対応)を利用者を交えて行い、緊急時の動きや利用者へ必要な対応を確認している。 ・防災訓練は、当日アナウンスして臨場感を工夫している。 ・消防署や警察署から講師を招いての講習を実施し、さすまた講習や救命講習を受講することにより、防犯・防災への職員意識を高める取り組みを行っている。 ・職員調査の結果では、防犯対策への満足度は8割を越えるなど高く、日常からの充実ぶりがわかる。
	20	防犯・防災の設備を整えている	◎	<ul style="list-style-type: none"> ・当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、区の方針に基づいた非常食を備蓄、法人にて職員用の備蓄物資や防犯用品を設置し、緊急時に備えている。また、区の避難所開設マニュアルを事務室内に設置し、全社員が確認できるようにしている。 ・また、防災をテーマとしたイベントとして、地域で炊き出しの訓練をして非常食を食べるイベントなどにも参加している。
(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	○	<ul style="list-style-type: none"> ・毎日実施している安全点検の他、年3回の備品チェックを行い、損傷が無いか、適正に使用されているかの確認をし、すぐに修繕等の対応が取れるようにしている。 ・区の方針に沿い、年度始めと年度末に、備品の管理状況を報告し、損傷がある場合には適切な修繕対応を検討、連携している。 ・一方、運営年数の経過に伴い、物品の劣化が進んでいる箇所や備品もあり、利用者の使い勝手の観点から、自治体との調整、抜本的な改善が必要なものもある。
	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	◎	<ul style="list-style-type: none"> ・それぞれに備品台帳を作成し、区別した管理をしている。また、区の備品にて備品シールを貼り付け、備品番号とともに確認ができる管理となっている。

◆令和4年度 江東区千田児童館

指定管理者評価 【評価シート】

【項目別評価】		【評価】◎:とてもよい ○:よい △:最低限 ×:不適切		
(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	◎	<ul style="list-style-type: none"> 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)の取り組みをおこなっている。また、空調のフィルターをこまめに洗浄し、運転効率が向上するようにメンテナンスに力を入れている。 職員に対し、ごみの処分の仕方について指導を行い、分別やごみを増やさない対策(裏紙使用、切り刻む、つぶす)を行っている。
	24	緑化の推進に取り組んでいる	○	<ul style="list-style-type: none"> 屋上緑化の花壇を設置し、千田福祉会館利用者・児童館利用者と共に「千田村」として植物の栽培を行っている。館周りの植栽管理は専門業者が入り、緑化維持をした館運営を行っている。 「千田村」の主な利用者は小学生で、コロナ禍では食べられるものは栽培していなかったため、今後、福祉会館と連携した活動などが期待されている。
(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	◎	<ul style="list-style-type: none"> 施設内は、誰でもトイレや手すり、点字ブロックの設置、筆談ボードや車いすを用意し、いつでも使用できるように整備している。 フロア内の通路幅を確保し、車いすの方も不便なく使用できるように配慮している。 過去に放課後デイサービスの方々のグループ利用などがあったが、日常的に、障害者や車いすの利用はほとんどないため、そうした利用者にも届くようなアピールにも留意して行けるとよい。
	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	◎	<ul style="list-style-type: none"> 職員は外部講師による発達障害児との関わり方について、区が主催する研修などに参加する機会がある。また虐待など要保護児童については、年4回要保護児童対策連絡協議会に出席し情報を共有している。 また、子ども家庭支援センターと連携し、児童館を面談場所として利用されているケースもある。 職員用マニュアルでは、新たに「児童虐待対応マニュアル」を編集し、児童虐待の定義から、発見のポイントとして、「不自然さ」など具体的な情報をまとめている。
iii 利用者満足度	no.	指標	評価	【評価機関】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	◎	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の声を集めるシステムとして、法人に利用者様の声係を設け、ホームページや電話でのお問い合わせ受付や、施設に設置しているご意見箱より把握し、平等なサービスが提供できているか確認している。利用者から寄せられた声はすぐに館長と共有し、その都度利用者サービスの改善、全職員への周知を行っている。 不登校児の児童館利用等、社会的弱者の参加機会に繋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り組みが求められる。法人の児童館としての機能をさらに高めていきたい。 他の児童館では、「ブリッジ事業」として、不登校児向けの事業をスクールソーシャルワーカーとの連携を模索するところもあり、当館でも、今後視野にいれている。
	28	平等なサービス提供となるよう取り組んでいる	◎	<ul style="list-style-type: none"> 平等なサービス提供のために、幅広い事業実施や実施事業の内容、参加定員等の検討を行い、多くの利用者へ児童館のサービスが行き届くように努めている。 中高生の利用についても、イベントや行事の情報発信にツイッターを活用し、中高生のアイデアや意見を求めて企画(ゲーム大会や、アクセサリ工作講座、福祉会館のカラオケ活用)に活かしている。
	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	◎	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の方々が求めていることを把握するために傾聴を大切にし、一人ひとりに合わせて対応している。 また、継続した対応が必要な利用者に対しては、担当者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も共有している。

◆令和4年度 江東区千田児童館

指定管理者評価 【評価シート】

【項目別評価】		【評価】◎:とてもよい ○:よい △:最低限 ×:不適切		
(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	○ ・法人本部に設定している相談窓口の連絡先を掲示し、利用者が第三者への相談を迷いなく行える体制が構築されている。 また、館内に設置しているご意見箱への投函による相談、問い合わせも可能にしており、気軽に相談できる環境を整備している。 ・利用者の満足度は、9割を越えており、大きな苦情等は発生していないが、苦情解決制度については、職員調査での認識は50%にとどまっていることから、制度の背景も含め、全職員に周知を図っておきたい。	
	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	◎ ・利用者アンケートを毎年1回実施している他、日ごろから利用者の声を収集する目的の「なないろ掲示板」の活用、日常的なコミュニケーションにて、常に利用者の声を集め、利用者ニーズを取り入れた運営に繋がっている。「なないろ掲示板」では職員からの返事を記入してエントランスに掲示し、他の利用者も見ることができる環境づくりを行っている。 ・児童の要望を把握するため、ご意見箱「もしもBOX」を設置し、「あったらいいな」と思う事を自由に記入、投函できるようにしている。また、保護者向けのイベント後はアンケートを実施し、満足度やご意見、ご要望を収集し運営に反映させている。	
	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。短期的な意見は部門ごとの職員会議にて対応を検討し、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。 ・アンケート集計結果は、玄関などに掲示して、積極的に内容を開示しており、開かれた会館運営を強く意識している。アンケート結果より回答の必要なものは地域連絡会で回答し、周知に努めている。	
(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	◎ ・毎年の利用者アンケート結果を比較し、改善度の確認や前年度との変化を分析し、把握している。事業の充実を図る声が多く寄せられるため、事業終了後にもアンケートを行い、参加者の声を収集して把握している。 ・乳幼児の保護者や中高生から多かった「もっと職員と関わりたい」という声に応え、一緒に過ごす時間を多く作るように工夫している。	
	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	◎ ・利用者アンケート結果では、90%の方々から来館することが楽しいと回答があり、「第二の家庭となるようなあたたかい居場所」としていく取り組みの成果を毎年確認することができている。	
iii 利用者満足度	no.	指標	第三者評価	【評価機関】まとめ
	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	◎ ・年間事業計画に沿って利用者数達成目標値を前年比1割増に設定し、月毎に集計して増減の確認を行っている。直近の3年間はコロナ禍の影響で利用制限等もあったため、安全面を第一に考えて設定する等、状況に応じた対応を取っている。 ・利用者数が増えることは、事業のアウトプットとして重要との認識を持っている。コロナ禍の収束に合わせて、利用者の利用数は着実に増加しており、今後が期待される。	

◆令和4年度 江東区千田児童館

指定管理者評価 【評価シート】

【項目別評価】		【評価】◎:とてもよい ○:よい △:最低限 ×:不適切		
(4)利用者数の目標が達成されている	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	○	<ul style="list-style-type: none"> 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、月ごとに集計して実績を確認している。直近3年間はコロナ禍により利用者数が減少しているが、コロナ対策の緩和とともに利用者数は増加し、目標値を順調に達成できている。 児童館については放課後子ども総合プランが全小学校に整備され利用者数に変化が出ていることから、より乳幼児やその保護者、中高生のニーズへの対応力を高めている。 利用者数は、事業の進展を図る大切な指標の一つとなっているが、職員調査の結果では、その認知度は、5割を下回っている状況となっている。事業目的の共有とあわせて、職員の目標数値への理解を深めたい。
	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	◎	<ul style="list-style-type: none"> 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」ことを掲げており、地域の乳幼児と保護者、小学生～高校生の居場所を通じ手支援し、貢献していくことを館全体で明確にしている。
(5)地域社会等との連携が良好である	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	○	<ul style="list-style-type: none"> 第二次避難所ともなっている本館では、令和5年度は、防災と地域連携を主要な取組みテーマとしており、民生委員とも協力関係を維持している。 コロナ禍の収束を受けて、宿泊体験事業を復活させる予定であり、避難訓練をかねて、児童館での宿泊を体験するプログラムを検討している。 児童館として地域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。本年度は川南小学校の川南まつりに児童館として参加し、PTAと連携をとっている。 館長は、地域の防災訓練や地域会議に参加し、地域との連携を図っている。
	39	自主事業を事業計画等に位置付けている	◎	<ul style="list-style-type: none"> 自主事業は、弊社独自のプログラムである「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。 自主事業については、職員の無回答などが一定割合あったため、より周知を図っていききたい。
(6)自主事業計画への取り組みがなされている	40	自主事業の取り組みを計画的に行なっている	◎	<ul style="list-style-type: none"> なないろプログラムは、法人としての自主事業で、独自の資源を生かして運営している。テーマは、体操、読み聞かせ、英語があり、専門性のある講師陣で、年間スケジュールを組み計画的に実施している。 中でも、地域子育て支援拠点事業は乳幼児親子で参加できるリズム等プログラムの他、子育て支援をセットにして保護者だけで参加できる裁縫講座やフラワーアレンジメント講座等も行っている。 乳幼児親子向けプログラムは、当館の運営受託から開始した、特徴あるもので、年16回の多くの講座で定員が埋まるなど評判を高めている。
	iv コスト管理	no.	指標	第三者評価
(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	◎	<ul style="list-style-type: none"> 施設にて毎月の経費使用に関する出納帳を作成し、顧問税理士の指導の下、経理規定に沿った会計処理を適切に遂行している。
(2)経費削減への効果がある	42	経費削減に取り組み効果をあげている	◎	<ul style="list-style-type: none"> 印刷時に両面印刷、裏紙使用の推奨、消耗品等の購入時は値段比較を行い、適切な物品を購入、複数事業者に見積り依頼といった取り組みを通じて、経費削減に努めている。 年間収支報告においても適切な経費使用ができており、経費削減の成果が得られている。

◆令和4年度 江東区千田児童館

指定管理者評価 【評価シート】

【項目別評価】			【評価】◎:とてもよい ○:よい △:最低限 ×:不適切	
(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	◎	<ul style="list-style-type: none"> • 毎年の収支報告は計画通りに予算執行ができており、全体ではマイナス計上無く適切に遂行できている。 • 職員調査の結果では、収支や財務に関する職員の回答は、無回答が半数を超えるなど決して高くないため、必要に応じて、職員への意識啓発も検討したい。
(4) 財務診断結果	44	経営基盤が安定している	◎	<ul style="list-style-type: none"> • 財務診断結果は毎年問題無く、安定した経営が行われている。

◆令和4年度 江東区千田児童館

指定管理者評価 【評価シート】

【項目別評価】	【評価】◎:とてもよい ○:よい △:最低限 ×:不適切
全体講評	
良い点1	<p>社会的な要請を受けた区の方針を踏まえ、乳幼児親や中高生の居場所づくりに取り組んでいる</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社会状況の変化に伴い、児童館の役割も変化している。小学校では放課後児童クラブの整備が進み、行政からは、中高生や乳幼児の保護者の居場所としての機能の充実が求められている。そうした流れを受け当該施設においては、乳幼児とその保護者や中高生にターゲットを置いた魅力あるプログラムの展開を進めている。 ・乳幼児向け事業では、「親子の仲間づくり」4事業をメインに、子育て不安の解消に関する事業、遠足や水遊びなどのアクティビティを展開している。中高生向け事業の実施では、子どものアイデアを活かしたゲーム大会など子ども主体性に配慮した企画を実施している。
良い点2	<p>法人の資源が生きる”なないろプログラム”の自主事業で、来館の魅力を高めている</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業として実施する”なないろプログラム”は、体操、読み聞かせ、英語事業を3本柱とし、専門性のある講師を獲得して展開している。体操の場合は、ジムインストラクターおよび教員資格所有者を講師とした親子体操を行っている他、英語は、法人の海外事業展開のネットワークが土台となったネイティブ職員によるプログラムとなっている。 ・乳幼児保護者向けの地域子育て支援拠点事業「ほっとすぽっと」は、開館依頼の独自事業である。子どもの預かり支援とセットで、親向けのプログラムもあり、定員20名で年16回開催するほどの人気事業として定着している。
良い点3	<p>全館の運営理念に加え部門別の理念も明文化した上で、方針を伝える仕組みを整え、関係者への浸透を図っている</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会館の入口、パンフレットや主要な配布資料には、企業理念”マミーはいつも人のためにあります”を掲示している。前回の評価受審以降、児童館理念も明文化し、めざすところをより明確に示している。 ・利用者調査の結果では、基本方針が伝わっているとする利用者は87%に達するなど良好であり、職員への周知度も70%に達している。職員への周知にむけては、3部門に所属する全社員が参加するキックオフミーティングを年度始めに実施し、各部門の年度方針、目標、重点事業の柱などを発表することにより、全社員へ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。 ・日々の3事業の情報共有を高めるため、毎朝、全館の朝礼で情報を共有し、その後に部門ごのミーティングと会議記録により、職員全体に情報が行き届くようにしている。このような組織的仕組みを整え、方針の浸透を図っている。

◆令和4年度 江東区千田児童館

指定管理者評価 【評価シート】

【項目別評価】	【評価】◎:とてもよい ○:よい △:最低限 ×:不適切
改善点 1	<p>非常勤職員が利用者対応を担う上で、施設理念や方針に関心を持ち理解する機会や方法をより工夫したい</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の運営と方針決定については、案件に応じて適宜施設長と各部門リーダーの会議、各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。また、法人本部との連携として、月2回以上の施設巡回、それ以外でも社用携帯を活用した連携を図り、重要な案件の方針を素早く決定できる体制としている。 ・また、全社員が参加する3部門合同のキックオフミーティングを毎年の年度始めに開催している。各部門の年度方針、目標、重点事業の柱などを発表し、全社員へ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。 ・こうした組織的な仕組みが整い、対応が徹底されているが、職員調査の結果では、重要案件の検討や決定手順、重要な意思決定の内容と決定経緯の周知について、改善の余地が見られた。児童館職員の多様な働き方、事業の幅の広さを踏まえ、特性にフィットした方法で、改善を図ることに期待したい。
	<p>事業報告書と対をなす事業計画書として、年間事業計画の目標を具体的に描き、PDCAを深めたい</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個別事業一覧となっている事業計画を見直し、目標を具体的に描き、組織に根付いたPDCAサイクルを回すことで、児童館事業の羅針盤としていきたい。 ・現状は、プログラムごとに実施計画をたて、毎月、進捗状況を確認し、職員会議などで振り返りを行い改善のPDCAサイクルを定着させるなど、プログラムごとの対応は徹底されている。 ・さらに、事業を束ねて、乳幼児事業、中高生事業などの柱ごとに計画を立て、半期ごと、また必要な項目は4半期ごとにさらに具体的な目標にすれば、より計画確認の精度は高まると思われる。 ・運動の機会を増やして欲しいとの要望に応えるために、計画に取り入れる場合には、“全職員が一丸となって頑張ってみよう”だけでなく、今期のいつごろまでに、どのように、どの程度の効果を上げたいのか、そのために誰が何をするのかなど、詳細な目標を立案し、PDCAを深めていきたい。その際に、実現可能性にとらわれすぎず、目標を具体的に描くことを重視したい。
改善点 3	<p>安全な施設運営にむけた防犯や防災についての取組みをさらに高めるため、事業継続計画の周知と活用を期待したい</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本施設は、理念の冒頭に、“安心・安全を守る第二の家庭のようなあたたかい居場所”となることを掲げている。令和4年度の事業計画には、「消防訓練・災害対策訓練実施計画書」を明示し、毎月の訓練を実施している。 ・安全に関する対策は、法人による「安全管理マニュアル」に集約し、地震等の災害時、事故発生時、児童がいなくなった場合、不審者発見時として、リスクのタイプごとに、具体的な対応フロー図を明示している。また日常のひやりはっとや事故予防などの対応は、行政とも連携し、徹底した情報共有を行うなど基本的対応が徹底されている。 ・大きな災害時の二次避難場所に指定されていることも踏まえ、こうした基礎を土台に、法人の事業継続計画の完成を踏まえ、一つのプログラムにすることも含め、より円滑な事業の復旧にむけた日常からの対策についても関係者に周知を図っておくことを期待したい。