

## 平成28年度指定管理者による管理に対するモニタリング・評価の結果について

### 品川区立図書館

- ・ Aグループ（荏原図書館・ゆたか図書館・源氏前図書館）
- ・ Bグループ（大井図書館・南大井図書館・八潮図書館）
- ・ Cグループ（五反田図書館・大崎図書館・二葉図書館）

総括シート〔平成28年度〕Aグループ（荏原図書館・ゆたか図書館・源氏前図書館）

施設名称	品川区立図書館（荏原図書館・ゆたか図書館・源氏前図書館）
指定管理者	しながわTRC・ウーヴグループ
施設所管課	教育委員会事務局品川図書館

<設置目的>

図書館法第10条の規定に基づき、区民および図書館利用者への教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的とする。

指定管理業務の概要

- (1) 館の貸出、返却、登録、予約、リクエスト、レファレンス等窓口業務に関すること。
- (2) 資料の選定、除籍等蔵書管理に関すること。
- (3) 図書館運営および行事（一般・児童等）、地域サービスに関すること。
- (4) 施設の維持・管理に関すること。
- (5) その他館の運営に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報の概要

Aグループ	平成26年	平成27年	平成28年
延べ利用者数（人）	200,508人	223,005人	243,993人
登録者数（人）	31,438人	34,539人	34,526人
貸出総数（点）	696,322点	787,086点	869,525点
予約処理件数（件）	208,265件	225,693件	243,116件
おはなし会参加者（人）	1,834人	2,374人	3,294人

※荏原図書館は平成26年9月～平成27年7月耐震工事休館

※指定管理は平成27年4月1日から第一期開始。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

（積極的に評価した事項）

・Aグループは、荏原（平塚ゆうゆうプラザ）、ゆたか（戸越商店街、大崎高校）、源氏前（中延商店街）等地域連携事業に積極的に取り組んできた。また、昭和大学病院サービス、保育園等へのアウトリーチサービスを拡充してきた。

・荏原は、昨年10月に社会保険労務士検査を受けたが、「法令に可能な限り則った事業運営レベル」との評価であった。

（改善が必要な事項）

・資料の選定等蔵書管理のより一層の利用者ニーズ、蔵書構成に基づいたスキルアップ。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

・品川図書館との連携と基本方針の習得を踏まえた職員・スタッフのスキルアップのための意見交換と研修を引き続き充実させていくこと。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- ・平成28年8月Aグループ利用者アンケート実施。  
接遇について「満足」＋「やや満足」で75.3% レファレンス「満足」＋「やや満足」73.7%  
おはなし会について「満足」＋「やや満足」98.0%
  - ・貸出数は、前年比110.47%、おはなし会参加者数は、前年比138.75%
  - ・社会福祉施設作品販売実績は、荏原（181点、62,050円）、源氏前（29点、7,700円）  
※売上は全額施設に還元
- 指定管理2年目として、区民・利用者のニーズに応えた運営に取り組んでいる。

### 2 予算執行（財務）の視点

- ・資料費、備品購入費、光熱水費の清算項目については、品川図書館と事前協議を踏まえ執行にあ  
たっている。光熱水費については、品川区環境マネジメント活動を踏まえた執行に努めている。
- ・小破修繕、補修工事については、緊急を要するもの等も含めて品川図書館と事前協議の中で修繕・  
補修を行っている。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- ・年間事業計画は、グループ・各館の目標の設定と区民・利用者のニーズを踏まえ、乳幼児から高  
齢者まで幅広い層を対象にした事業計画と運営を行っている。
- ・個人情報保護、危機管理等については、職員・スタッフ（新規スタッフ含む）に研修を実施して  
いる。複合施設（荏原・源氏前）では、併施設と協力して防火訓練に取り組んでいる。
- ・利用者対応については、接遇研修、窓口対応研修なども含めてグループ全体で取り組んでいる。
- ・地区館長会、児童担当者会、一般担当者会、障害者サービス担当者会、児童選定会議に参加し、  
図書館運営、各担当との連携も引き続き取り組んでいる。
- ・モニタリングについては、上半期・下半期2回実施し、グループヒヤリング、評価会議を実施し、  
品川図書館とサービス向上、業務改善に向けた意見交換を実施している。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- ・運営体制は、統括館長、地区館長、副館長、館長代理、児童チーフを配置し、安定的・継続的な  
運営ができるよう要員の配置を行っている。また、グループ内に危機管理巡回スタッフを配置し、  
トラブル対応、危機管理等の対応に備えている。
- ・クレーム対応研修、AED研修、避難訓練等危機管理についてもグループとして実施している。
- ・日報、月次報告書等については、適正に品川図書館に報告されている。

---

## ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、総括シートの内容のとおりとし、研修等を通じた職員のスキルアップや、個人情報  
保護・危機管理対策を推進し、引き続き図書館の利用促進に取り組むこと。

総括シート〔平成28年度〕Bグループ（大井図書館・南大井図書館・八潮図書館）

施設名称	品川区立図書館（大井図書館・南大井図書館・八潮図書館）
指定管理者	しながわTRC・ウーヴグループ
施設所管課	教育委員会事務局品川図書館

<設置目的>

図書館法第10条の規定に基づき、区民および図書館利用者への教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的とする。

指定管理業務の概要

- (1) 館の貸出、返却、登録、予約、リクエスト、レファレンス等窓口業務に関すること。
- (2) 資料の選定、除籍等蔵書管理に関すること。
- (3) 図書館運営および行事（一般・児童等）、地域サービスに関すること。
- (4) 施設の維持・管理に関すること。
- (5) その他館の運営に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報の概要

Bグループ	平成26年	平成27年	平成28年
延べ利用者数（人）	201,717人	209,302人	206,800人
登録者数（人）	25,988人	28,493人	28,194人
貸出総数（点）	677,093点	724,495点	730,092点
予約処理件数（件）	210,540件	218,779件	223,295件
おはなし会参加者（人）	2,151人	2,280人	3,160人

※指定管理は平成27年4月1日から第一期開始。

※Aグループ荏原図書館は平成26年9月～平成27年7月まで耐震改修工事休館。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

（積極的に評価した事項）

・Bグループは、大井について、1年目はトラブルが多い館であったが、2年目は安定した図書館運営が継続されている。南大井のしながわ水族館連携事業、八潮演芸座、児童センター、八潮学園連携事業等安定的・継続的な事業運営が実施されている。八潮ではFM八潮での図書館放送にも参加している。

（改善が必要な事項）

・資料の選定等蔵書管理の利用者ニーズ、蔵書構成に基づいたスキルアップと研修実施。  
引き続き精度を上げていくことが必要である。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- ・一般、児童ともに選定・選書の研修を実施しているが、より一層個々のスキルアップを目指すこと。
- ・引き続き選定・蔵書管理について品川図書館と連携した取り組みを行う。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

・平成 28 年 8 月 B グループ利用者アンケート実施。  
接遇について「満足」＋「ほぼ満足」で 79.0% レファレンス「満足」＋「ほぼ満足」75.0%  
おはなし会について「満足」＋「ほぼ満足」93.0%

・貸出数は、前年比 100.78%、おはなし会参加者数は、前年比 138.60%

・社会福祉施設作品販売実績は、大井（53 点、10,100 円）※売上は全額施設に還元  
指定管理 2 年目に入り児童を中心に貸出増加と利用促進が図られている。

### 2 予算執行（財務）の視点

・資料費、備品購入費、光熱水費の清算項目については、品川図書館と事前協議を踏まえ執行にあ  
たっている。光熱水費については、品川区環境マネジメント活動を踏まえた執行に努めている。

・小破修繕、補修工事については、品川図書館と事前協議がされ、老朽化による緊急工事について  
も実施されてきている。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

・年間事業計画は、グループ・各館の目標の設定と区民・利用者のニーズを踏まえ、乳幼児から高  
齢者まで幅広い層を対象にした事業計画と運営を行っている。大井は品川歴史館と連携した講座、  
グローバルおはなしルーム開催、南大井はしながわ水族館との連携事業、八潮は演芸座等の利用者  
ニーズに基づいた事業が展開されている。

・個人情報、危機管理についても計画的に研修等が実施されてきている。

・モニタリングについては、上半期・下半期 2 回実施し、グループヒヤリング、評価会議を実施し、  
品川図書館とサービス向上、業務改善に向けた意見交換を実施している。引き続き実施していく。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

・統括館長、地区館長、副館長、館長代理、児童チーフを配置し、安定的・継続的な運営ができる  
よう要員の配置を行っている。また、グループ内に危機管理巡回スタッフを配置し、トラブル対応、  
危機管理等の対応に備えている。

・クレーム対応研修、AED 研修、避難訓練等危機管理について計画的に実施されている。複合施  
設（八潮）では、地域センターと連携した取組が実施されている。

・日報、月次報告書等については、適正に品川図書館に報告されている。

---

## ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、総括シートの内容のとおりとし、研修等を通じた職員のスキルアップや、個人情報  
保護・危機管理対策を推進し、引き続き図書館の利用促進に取り組むこと。

総括シート〔平成28年度〕Cグループ（五反田図書館・大崎図書館・二葉図書館）

施設名称	品川区立図書館（五反田図書館・大崎図書館・二葉図書館）
指定管理者	しながわTRC・ウーヴグループ
施設所管課	教育委員会事務局品川図書館

<設置目的>

図書館法第10条の規定に基づき、区民および図書館利用者への教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的とする。

指定管理業務の概要

- (1) 館の貸出、返却、登録、予約、リクエスト、レファレンス等窓口業務に関すること。
- (2) 資料の選定、除籍等蔵書管理に関すること。
- (3) 図書館運営および行事（一般・児童等）、地域サービスに関すること。
- (4) 施設の維持・管理に関すること。
- (5) その他館の運営に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報の概要

Cグループ	平成26年	平成27年	平成28年
延べ利用者数（人）	276,583人	288,519人	279,075人
登録者数（人）	37,841人	42,773人	43,727人
貸出総数（点）	952,174点	1,010,428点	990,464点
予約処理件数（件）	336,303件	356,851件	337,978件
おはなし会参加者（人）	2,526人	3,077人	2,783人

※指定管理は平成27年4月1日から第一期開始。

※Aグループ荏原図書館は、平成26年9月～平成27年7月まで耐震改修工事休館

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

（積極的に評価した事項）

・Cグループは、五反田（暮らし講座、文化センター連携事業）、大崎（知って役立つ図書館講座、大崎夢さんばし参加事業）、二葉（しながわエコフェスティバル参加、イクメン講座）等地域連携事業に取り組んできた。また、二葉はしながわエコフェスティバル参加の取組などの実績から区長表彰された。

（改善が必要な事項）

・一般、児童資料の選定等蔵書管理の利用者ニーズ、蔵書構成に基づいたスキルアップと研修実施。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- ・一般、児童ともに選定・選書の研修を実施しているが、より一層個々のスキルアップを目指すこと。
- ・引き続き品川図書館と連携した取り組みを行う。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

・平成28年8月Cグループ利用者アンケート実施。  
接遇について「満足」＋「ほぼ満足」で81.3% レファレンス「満足」＋「ほぼ満足」77.7%  
おはなし会について「満足」＋「ほぼ満足」94.0%

・貸出数は、前年比98.02%、おはなし会参加者数は、前年比90.45%

・社会福祉施設作品販売実績は、五反田（107点、27,600円）※売上は全額施設に還元  
指定管理2年目。荏原開館により貸出数とおはなし会参加数は前年比より減少しているが、広報・お知らせ等工夫して利用促進を図り回復傾向にある。

### 2 予算執行（財務）の視点

・資料費、備品購入費、光熱水費の清算項目については、品川図書館と事前協議を踏まえ執行にあ  
たっている。光熱水費については、品川区環境マネジメント活動を踏まえた執行に努めている。

・小破修繕、補修工事については、大崎図書館では経年劣化による緊急工事を実施の場合あったが、  
緊急を要するもの等も含めて品川図書館と連携協議して修繕・補修を行っている。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

・年間事業計画は、グループ・各館の目標の設定と区民・利用者のニーズを踏まえ、乳幼児から高  
齢者まで幅広い層を対象にした事業計画と運営を行っている。二葉でのおはなし会への参加者の定  
着、五反田での文化センター事業連携、大崎での「江戸野菜講座」など各館工夫した事業の取組が  
図られ、利用促進に結び付いている。また、トラブル対応等にグループとして危機管理が行われて  
いる。

・モニタリングについては、上半期・下半期2回実施し、グループヒヤリング、評価会議を実施し、  
品川図書館とサービス向上、業務改善に向けた意見交換を実施している。引き続き実施する。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

・統括館長、地区館長、副館長、館長代理、児童チーフを配置し、安定的・継続的な運営ができる  
よう要員の配置を行っている。また、グループ内に危機管理巡回スタッフを配置し、トラブル対応、  
危機管理等の対応に備えている。

・クレーム対応研修、AED研修、避難訓練等危機管理について計画的に実施されている。複合施  
設（五反田）では、文化センターと連携した取組が実施されている。

・日報、月次報告書等については、適正に品川図書館に報告されている。

---

## ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、総括シートの内容のとおりとし、研修等を通じた職員のスキルアップや、個人情報  
保護・危機管理対策を推進し、引き続き図書館の利用促進に取り組むこと。

平成 29 年 9 月 26 日  
文 教 委 員 会 資 料  
子 ども 未 来 部 子 ども 家 庭 支 援 課  
子 ども 未 来 部 保 育 課

## 平成 28 年度指定管理者による管理に対するモニタリング・評価の結果について

- 1 子ども家庭支援課 所管施設  
・品川区立家庭あんしんセンター
- 2 保育課 所管施設  
・品川区立就学前乳幼児教育施設(ふりすくーる西五反田)

総括シート〔平成28年度〕

施設名称	品川区立家庭あんしんセンター
指定管理者	社会福祉法人 福栄会
施設所管課	子ども未来部 子ども家庭支援課

<設置目的>

母子家庭に対する自立生活支援および子育て家庭に対する育児支援を図る。

指定管理業務の概要

- (1) ひまわり荘、子育て支援センター、ファミリー・サポート・センターにおける事業運営に関すること。
- (2) ショートステイ室、トワイライトステイ室の利用承認および承認取消に関すること。
- (3) ショートステイ室、トワイライトステイ室の利用に係る利用料金の徴収に関すること。
- (4) 施設等の維持および修繕に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

	平成26年度	平成27年度	平成28年度
管理運営委託料(円)	142,563,510	143,237,134	143,083,194
来館者数(人)	10,014	9,854	7,896
ひまわり荘使用料(円)	65,850	190,700	249,800
養育支援訪問事業(件)	508	578	516
子育て短期支援事業 利用料(円)	4,518,900	2,830,020	2,876,400

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【評価事項】

- 立正大学BBSのボランティアによる学習支援事業を開始した。  
通常：第1・3土曜日 午後1時～5時、夏季・冬季：14回 午前9時～12時30分
- 養育支援訪問事業に関して、子ども育成課と協議を重ね、次年度実施の目途を立てた。
- ファミリー・サポート・センター事業について、「広報しながわ」への事業紹介、会員募集の大型記事を掲載など周知に努め、新規会員22名（前年度は16名）の登録があった。

【改善が必要な事項】

- 基幹的職員（スーパーバイザー）の配置

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- 母子生活支援施設では、職員が多岐にわたる問題に直面し、一人では対応しきれない場合が多々あり、このようなときに、様々な課題の解決に向け、多くの知識と経験を有する基幹的職員（スーパーバイザー）の存在が必要となる。職員への指導と助言が行え、入居者の複雑な相談等の解決策等を導き出せる、スーパーバイザーの配置について検討する必要がある。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 各事業の実施時にアンケートを行い、意見・要望の収集と事業の改善に取り組んでいる。また、施設内に意見箱を設置するなど、利用者が意見・要望を出しやすい環境づくりに努めている。
- 苦情対応については、「苦情解決第三者委員会」を設置し、苦情の報告および解決に努めている。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 管理運営委託料は適切かつ計画的に執行し、利用料金収入は、環境整備や安全の確保など利用者サービス向上のために充てている。
- 子育て短期支援事業では、利用管理システムを活用し、効率的に請求事務を行っている。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 事業計画の中で、それぞれの事業ごとに目標値を設定し、達成に向けて常に取り組んでいる。
- ひまわり荘の退所家庭のアフターケアを計画的に実施し、着実な自立支援をサポートしている。
- ファミリー・サポート・センター事業では、会員募集の周知や養成講座を積極的に行った。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 28年度は、第三者機関による「福祉サービス第三者評価」を受講し、全体的に高い評価を受けた。また、評価の内容を「東京都第三者評価推進機構」に提出し、公表した。
- 適正な職員配置や各事業間連携が図られており、常に区と連絡調整を行いながら、適正な事業の実施に努めている。
- 個人情報の取り扱いは、法人が定める「個人情報保護規定」に基づき適切に実施している。
- OJTを含む各種研修を通じて、職員のスキルアップに取り組んだ。
- 防災マニュアル等に基づき、施設独自の防災避難訓練を実施し、防災意識の徹底を図った。

---

## ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、総括シートの内容のとおりとし、引き続き、利用者の意見や要望を聞き取り運営の改善に生かすとともに、各種研修の受講を通じた職員のスキルアップに取り組むこと。

総括シート〔平成28年度〕

施設名称	品川区立就学前乳幼児教育施設（ぷりすくーる西五反田）
指定管理者	特定非営利活動法人子育て品川
施所管課	子ども未来部保育課

<設置目的>

小学校就学前の乳幼児に対し、保育園および幼稚園の相互の特色を生かした保育および教育を継続的かつ一体的に実施することにより、乳幼児の健全な育成を図るとともに、地域における子育て家庭を支援する。

指定管理業務の概要

- (1) 保育園、幼児教育施設および地域子育て支援センターにおける事業の運営に関すること。
- (2) 延長夜間保育の利用の承認および承認の取消しに関すること。
- (3) 幼児教育施設の入園の承認ならびに入園の制限および退園に関すること。
- (4) 預かり保育の利用の承認に関すること。
- (5) 利用料金の徴収に関すること。
- (6) 施設および設備の維持・修繕に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

	平成26年	平成27年	平成28年
利用者数（人）	月平均 119 人	月平均 119 人	月平均 118 人
支援センター入館者数（人）	月平均 470 人	月平均 450 人	月平均 470 人
おアシスルーム利用者数（人）	月平均 157 人	月平均 153 人	月平均 156 人
管理運営委託料（円）	163,655,026	167,179,956	188,551,996
使用料（円）	20,414,050	18,357,260	20,859,820
（利用料金）（円）	（41,093,919）	（42,060,588）	（40,357,505）

※使用料は保育園保育料、利用料金は幼児教育施設保育料等

## 総括【積極的に評価した事項、改善が必要な事項】

### 【積極的に評価した事項】

・就学前までの一貫した教育・保育指針に基づき、幼児教育を行う品川区独自の乳幼児教育施設として、高い保育目標のもとに活動している。平成27年4月からは、年間保育計画が完成し、本課程・計画のもと、日頃の保育に取り入れやすくするよう取り組んできた。一方で、新たに平成30年度保育所保育指針や幼保連携型認定こども園教育・保育要領の改定が公示されたので、新しい指針等への移行が、円滑に行えるよう現場において研修等の充実に努めてきた。

・保育士確保の一環として、優秀な職員確保、定着化・離職防止は、保育士等需要の急増を受けている中で、当法人にとって最重要課題でもあり、平成28年度から新たに品川区補助制度を活用し、特別賞与の支給、非常勤職員の時給アップ、法人住宅借り上げを行うなど、職員の処遇改善に努めてきた。

・「安全な食の提供」は基より、食物アレルギーを持つ園児への個別対応から、保護者参加の給食試食会の開催など、日常的な給食提供にとどまらない業務そのものの品質向上を目指し、栄養士を独自で採用し、給食委託業者と連携するなど、「食育」の強化・充実に努めている。

### 【改善が必要な事項】

・労働環境の改善は進んでいるものの、保育士の確保は依然厳しい状況にあるため、今後も引き続き、職員の確保、定着化、離職防止に向け、職員の処遇改善に取り組む必要がある。

## 改善が必要とされた原因の分析および対応方針

優秀な人材確保のため、品川区保育士等キャリアアップ補助金相当分や福祉サービス推進費補助金相当分などの制度を活用して財源確保し、引き続き職員の処遇改善に取り組むとともに、その財源となる私的契約利用料収益(例.入園料、幼児教育部門保育料、延長保育料等々)の確保に努め、あわせて経費の削減にも取り組んでいく。

### 「評価の視点」別のコメント

#### 1 区民満足の視点

品川区独自の就学前乳幼児教育施設として、特色ある保育活動および施設運営を行っていることから、入園を希望する者が多い。

#### 2 予算執行（財務）の視点

特色ある事業の充実や人材の確保のため職員の処遇改善を図りながらも、効率的な施設運営および収入の確保に努めた結果、収支状況は安定している。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

#### ○重点テーマおよび目標

・開園から 12 年間の幼保一体の保育実践を経て、特色ある保育・教育活動の更なる充実が図られた。

・年 4 回、苦情・サービス向上委員会を開催し、職員から保護者の要望・苦情の報告を受け、第三者委員から適切な提案や助言・指導により、さらなる保育事業のレベルアップを図る。

#### ○指定管理者からの提案等

・効率的な施設運営を図るため、委託業務内容の見直しと業務がより効果的に進むよう、委託業者と連携し、委託内容などを保育者・職員にも周知するなど、円滑に行えるよう努めている。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

#### 〈組織管理体制〉

・児童福祉法による保育所運営にあたる適切な人員を配置し、適切な組織運営が行われている。

・内部研修の充実に努め、職員のスキルアップに取り組んだ。

#### 〈業務の適正執行〉

・不審者対応管理対策として、防犯カメラ機器の取替えや送迎のためのセキュリティカードシステムを導入し、安全性を向上しながら迅速化するなど、万全の危機管理体制を構築している。

・事故、災害および非常時対応の訓練を強化するとともに、平成 28 年度からは、非常食や発電機等を買替えるなど、園児の安全確保に努めている。

・法人管理規程に基づき再委託先を適切に管理している。

・個人情報の保護および法令遵守の観点から、日常業務における個人記録の管理等を徹底している。

---

### ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、総括シートの内容のとおりとし、幼保連携型認定子ども園への移行に向け、引き続き職員のスキルアップ・処遇改善や法人の基盤強化に取り組むこと。