

平成29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

総括シート【平成29年度】

施設名称	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）
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) 館の資料貸出、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、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）に関する統計情報および収支決算書の概要

	平成27年	平成28年	平成29年
延べ利用者数（人）	223,005人	243,993人	236,762人
登録者数（人）	34,539人	34,526人	33,356人
貸出総数（点）	696,322点	869,525点	857,172点
予約処理件数（件）	225,693件	243,116件	241,850件
おはなし会参加者数（人）	2,374人	3,294人	3,050人

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】

- 日本十進分類法8版から10版への移行作業を円滑に終了したこと。（約1万点）
- 区政70周年記念事業（記念講演会、庁舎展示）を東急電鉄（株）と連携し中心的に運営したこと。
- 第一期指定管理者最終年度にあたり引き続き安定的・継続的な図書館運営に取り組んできたこと。

【改善が必要な事項】

- 区民・利用者に対する接遇面と書架整理を含む蔵書管理の改善が求められる。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- 指定管理三年目（最終年）となり区民・来館者への接遇面において若いスタッフも多く慣れが生じてきていること。書架整理等において配架が中心となり、手に取られやすい書架づくりに不十分点を残す。
- Aグループ各館での接遇研修を実施し、図書館の基本業務である区民・利用者の立場にたった書架整理と蔵書管理を計画的に実施していくこと。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 29年度8月実施利用者アンケート調査
「利用者サービスは、昨年度に比べて向上しているか」(向上した16%、やや向上した37%)
28年度(向上した16%、やや向上した28%)、27年度(向上した19%、やや向上した25%)
- 貸出総数は対前年比98.6%。おはなし会参加者数は対前年比92.6%と若干減少。
児童個人貸出数は、対前年比103.8%。0・1・2歳児おはなし会、保育園訪問・来館おはなし会に積極的に取り組んでいる。
- 社会福祉施設作品取扱いは荏原、源氏前で継続し、「しおりがほしい」「ブックカバーが欲しい」という要望を施設側と連携を密にして取り組んでいる。

2 予算執行(財務)の視点

- 資料費、光熱水費、小破修繕、補修工事、備品購入等については、概ね予算どおり執行されている。運営経費については、賃金および給与改定を実施したため執行増となっている。
- 計画的な予算執行と共同事業体での効率的な運営および柔軟な要員配置等の改善が求められる。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 個人情報保護、危機管理等については、採用時研修、事業者研修、各館研修など計画的に実施、複合施設(荏原、源氏前)は各施設連携して防災訓練、火災訓練等に取り組んでいる。
- 児童担当者研修は、選定、児童行事実技等の研修を行いスタッフのスキルアップに取り組んでいる。月1回館内整理日休館には、自館研修、館内打合せ等を行っている。
- グループとして「認知症サポーター養成講座研修」を在宅支援センターと連携して取り組んでいる。
- 共同事業体構成団体であるTRCファシリティーズは、各館定期巡回を行い施設・設備等の点検と不具合箇所等の対応・改善を行っている。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 運営体制については、募集要項、業務要求基準書に基づき、統括館長、地区館長を配置するとともに、危機管理に対応した巡回スタッフの配置、館長代理、児童担当チーフを配置し、安定的・継続的な運営体制に取り組んでいる。
- 共同事業体として業務分担や館運営共通事務の見直し、効率的な要員の配置など改善が求められる。

※ 経営会議における評価結果

検証の結果、検証シートの内容のとおりとし、研修等を活用し利用者に対する接遇の向上に努めるとともに、平成30年度以降についてはA～Cのグループ間の連携を図り、利用者の更なる利便性の向上に取り組むこと。

総括シート〔平成29年度〕

施設名称	品川区立図書館Bグループ（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) 館の資料貸出、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、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）に関する統計情報および収支決算書の概要

	平成27年	平成28年	平成29年
延べ利用者数（人）	209,302人	206,800人	201,677人
登録者数（人）	28,493人	28,194人	27,392人
貸出総数（点）	724,495点	730,092点	724,724点
予約処理件数（件）	218,779件	223,295件	229,154件
おはなし会参加者数（人）	2,280人	3,160人	2,615人

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】

- 全館で取り組んだ日本十進分類法8版から10版への移行作業（約1万2千点）を計画的に実施したこと。
- 品川歴史館、しながわ水族館、八潮学園メディアセンター等の連携の取組を進めたこと。

【改善が必要な事項】

- 館内環境の維持（書架整理、除籍等）、区民・利用者への接遇など引き続き区民・利用者の立場だった改善が求められる。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- 計画的な除籍と蔵書管理書が課題である。「手に取られやすい書架づくり」に向けて日常的な整理と計画的な除籍を含めた蔵書管理を行うこと。
- 窓口の混雑時の迅速な対応が課題である。土曜日・日曜日等に来館者多く窓口で列をつくるという混雑時には、事前に要員の計画的な配置や応援体制を取る等混雑解消に向けた迅速な対応が必要である。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 平成 29 年 8 月 B グループ利用者アンケート実施。
「利用者サービスは昨年度に比べて向上したか」（向上した 12%、やや向上した 18%）
平成 28 年（向上した 31%、やや向上した 39%）平成 27 年（向上した 28%、やや向上した 29%）
- 貸出総数は対前年比 99.3%で若干減少。児童個人貸出数は 101.7%。おはなし会参加者数は対前年比 82.8%。乳幼児おはなし会、保育園訪問・来館おはなし会、大井第一小、鈴ヶ森小、鮫浜小へのブックトーク、出張おはなし会などに取り組んでいる。
- 社会福祉作品取扱いは大井図書館から今年度八潮図書館へも取組を広げてきた。利用者からの「ブックカバーの種類を増やしてほしい」等の要望を福祉施設側と連携して取り組んできた。
- 八潮では「FM八潮」に月 1 回「図書館からのお知らせ」放送を開始した。

2 予算執行（財務）の視点

- 資料費は予算どおり執行されている。施設の老朽化、複合施設であり突発的な修理等に対応するとともに賃金および給与改定を実施したため全体として執行増となっている。
- 計画的な予算執行と共同事業体での効率的な運営と柔軟な要員配置等の改善が必要と考えられる。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 個人情報保護、危機管理等については、採用時研修、事業者研修、各館研修など計画的に実施されている。南大井、八潮の複合施設では、共同で防災訓練等を行っている。
- 児童担当者研修は、選定、児童行事実技等の研修を行いスタッフのスキルアップに取り組んでいる。月 1 回館内整理日休館日には、自館研修、館内合同打合せ、「認知症サポーター養成講座研修」を在宅支援センターと連携して取り組んでいる。
- 施設維持・管理については、共同事業体構成団体である TRC ファシリティーズが定期巡回点検を実施し保守・管理を行っている。
- 認知症にやさしい図書館をめざし「認知症サポーター養成講座研修」をグループで実施している。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 運営体制については、募集要項・業務要求基準書に基づき統括館長、地区館長を配置し、危機管理対応の巡回スタッフ、館長代理、児童担当チーフを配置し、安定的・継続的な運営体制に取り組んでいる。
- 業務区分の（一般・児童）縦割りの見直し、共同事業体として館運営共通事務の実施、勤務体制の平準化等を更に実施することで要員の配置を見直し効率的な図書館運営を図る。

※ 経営会議における評価結果

検証の結果、検証シートの内容のとおりとし、研修等を活用し利用者に対する接遇の向上に努めるとともに、平成 30 年度以降については A～C のグループ間の連携を図り、利用者の更なる利便性の向上に取り組むこと。

総括シート〔平成29年度〕

施設名称	品川区立図書館Cグループ（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) 館の資料貸出、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、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）に関する統計情報および収支決算書の概要

	平成27年	平成28年	平成29年
延べ利用者数（人）	288,519人	279,075人	275,882人
登録者数（人）	42,773人	43,727人	41,437人
貸出総数（点）	1,010,428点	990,464点	988,257点
予約処理件数（件）	356,851件	337,978件	356,226件
おはなし会参加者数（人）	3,077人	2,783人	2,472人

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】

- 品川区立図書館全体で取り組んだ日本十進分類法8版から10版への移行（約2万1千点）を計画的に実施し終了したこと。
- 大崎図書館移転準備を品川図書館と連携をしながら実施したこと。
- 平塚共同書庫の運営を開始したこと。

【改善が必要な事項】

- 二葉図書館の手に取りやすい書架づくりの工夫を五反田図書館、大崎図書館へ継承していくこと。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- グループ内二葉図書館は書架整理、除籍が計画的に実施され、資料の表紙面出し展示等工夫がされているが、大規模館である五反田・大崎においては計画的な除籍等に課題を残していること。
- 「手に取られやすい書架づくり」の二葉図書館の先行例を各館に引き継ぐこと。日常の書架整理、計画的な除籍、蔵書管理を行うこと。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 平成 29 年 8 月利用者アンケート実施。
「利用者サービスは昨年度に比べて向上したか」（向上した 23%、やや向上した 27%）
平成 28 年（向上した 17%、やや向上した 33%）平成 27 年（向上した 13%、やや向上した 29%）
- 貸出総数は対前年比 99.8%。おはなし会参加者数は対前年比 88.8%。（大崎移転準備による規模縮小開館の影響あり）児童個人貸出は対前年比 102.3%。
- 社会福祉施設作品取扱いは五反田図書館で継続取組み。カウンターでの手に取られやすい作品展示がみられる。

2 予算執行（財務）の視点

- 資料費、備品、光熱水費は計画通り執行されているが、補修工事は二葉図書館で経年劣化による自働ドア改修が急遽必要で執行増となった。運営経費は賃金改定・給与改定および大崎図書館移転準備による作業の増加により全体として執行増となっている。
- 計画的な予算執行と管理を適切に行うこと。また共同事業体として効率的な運営と柔軟な要員配置等の改善が必要と考えられる。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 個人情報保護、危機管理等について、採用時研修、事業者研修、各館研修など計画的に実施。
五反田図書館は複合施設（文化センター）で防災訓練など協力し実施。
- 五反田図書館は、文化センター行事（講演会、プラネタリウム等）と連携した図書の紹介など実施し利用者への満足度の高いサービスに取り組んでいる。
- 二葉図書館はしながわエコフェスティバルへの参加、大崎図書館は夢さん橋への参加を継続して行い図書館利用促進に向けた取組を行っている。
- 認知症にやさしい図書館をめざし「認知症サポーター養成講座研修」をグループで実施している。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 運営体制については、募集要項・業務要求基準書に基づき統括館長、地区館長を配置し、危機管理対応の巡回スタッフ、館長代理、児童担当チーフを配置し、安定的・継続的な運営体制に取り組んでいる。
- 業務区分の（一般・児童）縦割りの見直し、共同事業体として館運営共通事務の実施、勤務体制の平準化等を更に実施することで要員の配置を見直し効率的な図書館運営を図る。

※ 経営会議における評価結果

検証の結果、検証シートの内容のとおりとし、研修等を活用し利用者に対する接遇の向上に努めるとともに、平成 30 年度以降については A～C のグループ間の連携を図り、利用者の更なる利便性の向上に取り組むこと。

平成30年10月30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29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29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27年度	平成28年度	平成29年度
管理運営委託料(円)	143,237,134	143,083,194	142,454,117
来館者数(人)	9,854	7,896	7,029
養育支援訪問事業 虐待防止(件)	264	147	78
育児支援ヘルパー(件) ※1	314	369	459
子育て短期支援事業利用料(円)	2,830,020	2,876,400	3,055,040

※1 平成28年度より独自事業に変更

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【評価事項】

- 28年度より引き続き地域貢献活動事業として、大学生ボランティアとともに「学習支援」「居場所づくり」「食事の提供」を行った。また、利用者拡大を図るため、近隣児童センター等への聞き取りを行うなど、積極的に実情把握に努めた。
- 28年度よりショートステイの利用要件に「育児疲れ、看病疲れ、育児不安など身体上または精神上の事由で児童の保育ができないとき」を追加し、利用者の利便性の向上に努めた。
- ファミリー・サポート事業では、養成講座を行い新規会員14名の登録があった。また、マッチングできない事例について集約し、課題の検証をおこなった。

【改善が必要な事項】

- 個人情報保護に関する情報セキュリティの向上のための対策や研修実施による職員の意識向上を図る必要がある。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- 家庭あんしんセンターでは、法人の業務、区の指定管理業務、区や関係機関等との情報交換等々で電算機器を使用し、業務の効率化が図られている。個人情報保護等について、法人全体の課題に対する検討をしているが、研修体制の確立には至っていない。

区の指定管理業務は、多くの個人情報を取り扱っていることから、各種の情報を狙ったサイバー攻撃等が激化するなかで、より一層の情報セキュリティ対策の向上が求められている。管理体制や研修等の実施による職員一人一人の意識の向上を図る具体的取組みが必要である。

「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」を設置しているが、29年度は、苦情の申し入れはなかった。

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、光熱水費のコスト削減など節電に努めるとともに、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

- 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。
日々の業務については、職員会議等で改善策を図っている。
- ひまわり荘では、毎月、互助会により、要望・意見を把握し、退所家庭のアフターケアも実施するなど、着実な自立支援をサポートしている。
- ファミリー・サポート事業では、会員との交流会やモニタリング電話を通じて活動に活かしている。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 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ほか、安全管理については、荏原警察署に依頼し、防犯講習にも積極的に取り組んだ。
- 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、定期的な訓練を実施し、防災意識の徹底を図っている。

※ 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、引き続き母子家庭および子育て家庭の実態把握に努め、利用者の拡大および利便性の向上を図るとともに、関係機関の連絡調整を密に行い、退所後のアフターケアについても着実に行うこと。また、個人情報の取扱いについては、職員研修を実施するなど、管理体制の強化に努めること。

総括シート〔平成29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
施設所管課	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27年	平成28年	平成29年
利用者数（人）	月平均 119 人	月平均 118 人	月平均 119 人
支援センター入館者数（人）	月平均 450 人	月平均 470 人	月平均 564 人
オアシスルーム利用者数（人）	月平均 153 人	月平均 156 人	月平均 168 人
管理運営委託料（円）	167, 179, 956	188, 551, 996	194, 978, 804
使用料（円）	18, 357, 260	20, 859, 820	21, 642, 250
（利用料金）（円）	（42, 060, 588）	（40, 357, 505）	（37, 220, 285）

※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。また、平成30年4月からの保育所保育指針や幼保連携型認定こども園教育・保育要領の改定に対応するため、現場において研修等の充実に努め、新しい指針等への移行が円滑に行うことができた。
- 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年度より品川区補助制度を活用し、キャリアアップ補助金の支給、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。
- 職員外部研修の回数を増やし、内容を多様化するなど、職員の資質・専門性の向上に努めている。

【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おり、平成29年度東京都福祉サービス第三者評価においても、保護者の満足度は97%に達しており、満足度は高い。

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13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、セキュリティカードシステムを使用するなど、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強化に努めているとともに、非常食や発電機等を備えるなど、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、引き続き人材確保や離職防止のため職員の処遇改善に努めるとともに、法人の基盤強化に取り組むこと。