

総括シート〔令和元年度〕

施設名称	品川図書館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・リディアグループ
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、保存、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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
入館者数（人）	564,688	561,818	540,123	502,320
全登録者数（件）	34,526	33,356	33,870	37,040
全貸出総数（点）	869,525	857,172	852,483	811,197
予約処理件数（件）	243,113	241,850	254,418	282,177
レファレンス件数（件）	9,441	12,184	9,763	12,961
児童おはなし会参加者数（人）	3,294	3,050	2,533	2,651

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

（積極的評価）

- 地域と連携を図りながら、各事業や地域のイベントなどへの積極的な参加により、安定した図書館運営に努力している。
- 高齢者支援事業の認知症カフェを地域に定着させ、努力を重ねている。また、荏原図書館は地域図書館の拠点館としてより多くの利用者に対応し、関係者の調整に尽力している。

（改善が必要な項目）

- 年間計画に基づいた事業の継続的な実施と収支計画書に基づき効果的・効率的な予算執行を行うこと。
- 有資格者の配置については60%以上の配置について努力すること。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- 有資格者の配置について、引き続き努力するとともに、継続的に地域等との連携を図りながら、サービスの充実を図り、年間計画、収支計画に基づいた効果的・効率的な予算執行に努めること。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 児童サービスは、定例（毎週水曜日）おはなし会や乳幼児（0、1、2歳）おはなし会の開催とともに、病院サービス等、学校、商店街と地域との連携も継続している。
- 各地域におけるニーズや特性を踏まえた地域や商店街等との連携事業に積極的に取り組んできている。

2 予算執行（財務）の視点

- 適正な予算執行に向けて資料費、光熱水費、小破修繕・補修工事、備品購入費等年間予算計画を立て、執行にあたっては事前に品川図書館との協議や四半期毎の報告を行っている。収入は複写サービス料金のみであるが前年度実績に基づいて収入計画を立てている。
- 老朽化が進む建物の修繕などの対応とともに、施設維持管理については定期点検など施設維持管理事業者と打ち合わせを行いながら実施している。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 区民の多様なニーズに対応するため、高齢者支援事業、児童のアウトリーチサービス等積極的に取り組んでいる。また、企画行事实施にあたっては参加者アンケートを実施し、計画への反映と区民要望に応えるための取り組みを実施している。
- スタッフのレベルアップにあたり、レファレンス研修や窓口対応研修などの実施により業務の充実を図るとともに、情報管理等について研修の実施など積極的に取り組んでいる。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- Aグループは、(株)図書館流通センターとNPO法人リディアが共同事業体として指定管理者を受託。一般サービスは(株)図書館流通センター、児童サービスはNPO法人リディアが実施しているが、月1回の共同事業体会議、グループ館長会、児童責任者会議等事業運営にあたり情報の共有が図れるよう工夫と体制を整えている。
- グループ間での人員配置、応援体制も確立されており、土曜日・祝日・日曜日等の繁忙日や繁忙時間帯においても利用者サービスを低下させない運営体制に努力している。継続的な有資格者の配置が課題となっている。
- グループ内の危機管理対応については、危機管理研修の実施や警察との連携も図り、グループ内に巡回スタッフを1名配置し、危機管理への備えを行っている。

※ 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、今後もイベント参加や認知症カフェの実施により積極的に地域との連携を進めるとともに、幅広い世代が利用できる多彩なサービスを展開する図書館であるよう努めること。

総括シート〔令和元年度〕

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	株式会社ヴィアックス
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、保存、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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
来館者数（人）	488,498	477,611	463,208	443,953
全登録者数（件）	28,194	27,392	27,616	30,069
全貸出総数（点）	730,092	724,724	707,083	686,040
予約処理件数（件）	223,295	229,154	238,862	264,681
レファレンス件数（件）	12,642	10,742	8,187	10,299
児童おはなし会参加者数（人）	3,160	2,615	2,201	2,278

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

（積極的に評価項目）

- 窓口業務・蔵書管理・一般および児童地域サービスに重点を置き、安定的なサービスの提供により図書館運営に取り組んでいる。
- 大井図書館は品川歴史館、南大井図書館は「しながわ水族館」や「キネカ大森（映画館）」、八潮図書館は「八潮児童センター」との連携により積極的な事業の取り組みを行っている。
「認知症カフェ」においてもボランティアの協力を得て、安定的な運営を行い、品川総合福祉センター、けめカフェなどとともに、地域の高齢者支援の場を増やす効果をあげている。

（改善が必要な項目）

- グループにおける有資格者の配置は60%を超えているが、引き続き選定・蔵書管理・レファレンス・スタッフのスキルアップなどにより年間計画に基づいた安定した図書館運営の継続実施が求められている。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- 児童、高齢者の利用も多く、読書意欲を喚起する特集展示や年間計画に基づいた実施と読書相談・レファレンスなど引き続き充実を図ること。また、近隣の公共施設や民間事業者と連携した取組を継続させていくこと。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 安定的なサービス提供により、継続的な運営に努力している。
- 八潮図書館「認知症カフェ」は、毎回20人以上の参加や運営ボランティア参加もあり、地域住民と高齢者の交流の場へと広がりが図られている。
- 大井図書館はしながわ歴史館との歴史講座の開催、南大井図書館は、しながわ水族館・映画館との共催事業、落語講演会など区民満足度の高い企画事業を実施してきている。
- 児童サービスは児童センターと連携した日常的な交流と連携により児童の図書館利用が図られている。

2 予算執行（財務）の視点

- 予算執行にあたっては、資料費、修繕費、備品購入費、光熱水費、施設維持管理費、事務費等年間計画を立て、本社経理担当者および内部監査も行い適正執行に努めており、四半期毎の品川図書館への報告も実施されている。
- 修繕等については、事前に品川図書館と協議をしながら適正な執行に努めている。施設管理についても、施設維持管理事業者と定期的な打合せを行いながら施設維持管理を行っている。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 品川区立図書館の選定・選書を習得するためグループ内での調整・交換会なども開催している。また、「基本業務研修」、「児童サービス研修」、「個人情報保護研修」、「防災訓練」（年2回）等年間研修計画に基づいて業務内容および水準の維持向上に継続的に努力している。
- 魅力ある図書館づくりため、広報・PR活動と書架・特集展示・企画の工夫など年間計画に基づいてより一層の充実を図っていくことが求められている。

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、有資格者については、目標を上回る配置を行っている（大井図書館有資格者配置63%、南大井図書館有資格者配置67%、八潮図書館有資格者配置62%）が継続的な配置を維持することが求められている。
- 年間研修計画に基づく研修の実施とともに、館内整理日には館内でのレファレンス研修、選定研修、危機管理研修の実施など品川区立図書館運営の適正な執行に向けた取り組みを行っている。

※ 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、区内の観光施設等と連携した各種取り組みを今後も積極的に進めること。
- また、質の高い区民サービスが提供できるよう図書を選定にかかる技能など業務水準の向上に努めること。

総括シート〔令和元年度〕

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、大崎図書館分館、二葉図書館）
指定管理者	しながわTRC・リディアグループ
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、保存、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 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
入館者数（人）	638,136	624,427	597,027	700,736
全登録者数（件）	43,727	41,437	45,106	50,893
全貸出総数（点）	990,464	988,257	891,476	996,720
予約処理件数（件）	357,978	356,226	292,227	391,597
レファレンス件数（件）	20,506	11,431	11,310	14,871
児童おはなし会参加者数（人）	2,783	2,472	3,093	3,772

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

（積極的評価事項）

- これまでの運営実績を踏まえた継続的・安定的な図書館運営に取り組んでいる。特に大崎図書館と大崎図書館分館については、大崎駅西口図書館取次施設とともに地域との一体的な事業に取り組んできた。
- 五反田図書館「認知症カフェ」の月1回定例開催、大崎図書館「雑誌スポンサー制度」、などとともにティーンズ対象の「ビブリオバトル」の実施など新たな課題に積極的に取り組んできている。

（改善の必要な項目）

- 図書館運営の基本である選定・蔵書管理・レファレンス・地域サービス等の更なる充実を図ることが求められており、スタッフの配置やスキルアップ、年間計画に基づく事業の継続実施が求められている。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- 地域の特徴を活かした企画事業を計画的に実施し、認知症カフェの安定的な実施に向け充実を図ること。年間計画、収支計画に基づいた効果的・効率的な予算執行に努め、有資格者の継続的な配置についても努力すること。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 五反田図書館「認知症カフェ」の月1回の定期開催、大崎図書館「品川リハビリテーションパーク共催事業」、「雑誌スポンサー制度」、二葉図書館「しながわECOフェスティバル」参加など事業サービスの充実と地域連携事業に継続的に取り組んできている。
- 児童サービスは、アウトリーチの取組やボランティアとの連携なども積極的に行っている。
- ティーンズ事業として「ビブリオバトル」の実施など新たな取り組みも始めている。

2 予算執行（財務）の視点

- 品川リハビリテーションパークとの複合施設である大崎図書館は、施設維持管理等について定期的な打合せを行っており、大崎図書館分館は施設維持管理等芳水小学校と連携した運営を目指している。
- 資料費、光熱水費、小破修繕・補修工事、備品購入費等年間予算計画を立て、適正な予算執行を行うとともに、執行にあたっては事前に品川図書館との協議や四半期毎の報告を行っている。収入は複写サービス料金のみであるが前年度実績に基づいて収入計画を立てている。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 品川区の企画事業「しながわ夢さん橋」「しながわECOフェスティバル」への参加や高齢者支援事業、児童のアウトリーチサービスなどの積極的な取組により、区民ニーズの把握と図書館利用の促進を図っていくことが求められている。
- 大崎図書館においては、品川リハビリテーションパークと複合施設との連携による施設内への資料の貸出、読み聞かせなどを行ってきた。今後も健康講座、施設と共催のリサイクル市などの積極的な取組が求められる。
- 大崎地域の図書館環境充実と利用の拡充に向け、大崎図書館、大崎図書館分館、大崎駅西口図書取次施設との共同企画の取り組みや連携した事業が引き続き求められている。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- Cグループは、(株)図書館流通センターとNPO法人リディアが共同事業体として指定管理者を受託。一般サービスは(株)図書館流通センター、児童サービスはNPO法人リディアが実施しているが、月1回の共同事業体会議、グループ館長会、児童責任者会議等事業運営にあたり円滑な運営を目指した工夫と体制を維持している。
- 土曜日・祝日・日曜日等の繁忙日や繁忙時間帯、しながわECOフェスティバル、夢さん橋の参加などグループ全体で人員配置や応援体制を整えている。
- 情報管理研修など、グループ内での研修の実施も計画的に行われている。

※ 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、引き続き大崎地域一体となって図書館運営に取り組むこと。
また、図書館の持つ様々な機能と区民ニーズをマッチングすることにより、図書館利用の促進を図っていくこと。

文 教 委 員 会 資 料
令 和 2 年 9 月 2 4 日
子 ども 未 来 部 子 育 て 応 援 課
子 ども 未 来 部 保 育 課

令和元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 子育て応援課 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（ぷりすくーる西五反田）

総括シート〔令和元年度〕

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 子育て応援課

<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 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
管理運営委託料(円)	142,454,117	148,007,324	145,098,637
来館者数(人)	7,029	6,637	5,178
ショートステイ実施件数（延宿泊数）	125	130	87
トワイライトステイ実施件数（延利用回数）	2,016	1,656	1,637
子育て短期支援事業利用料(円)	3,055,040	2,805,300	2,703,600

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【評価事項】

- ひまわり荘では、自立支援計画票等に基づく母親の支援や、学習支援、居場所の提供等の子ども支援および退所後のアフターケアを継続し充実させて実施してきた。中でも学習支援は、平塚ゆうゆうプラザに場所を移動し、より地域に密着した利用しやすい地域貢献事業として実施した。
- 子育て支援センターでは、ショートステイ・トワイライトステイの利用案内とともに、利用申込書などの提出書類をホームページに掲載した。そのため、利用者はセンターに複数回訪問することなく手続きできるようになり、負担軽減が図られた。
- ファミリー・サポート事業では、養成講座を年4回開催し新規提供会員10名の登録があった。また、利用者の支援向上に向けて会員の意向調査等を実施し、内容の分析を行った。

【改善が必要な事項】

- 情報セキュリティの向上、人材育成の促進

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、多くの個人情報を扱っていることから、情報セキュリティ対策の一層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かつ継続的な取組みが必要である。また、質の高いサービスが提供できるよう研修等を実施し育成を図る。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

○各事業において、利用者からの意見・要望については、意見箱や苦情解決制度などさまざまな方法で情報収集し、迅速な対応と事業の改善に取り組んでいる。

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、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、毎月の互助会行事やアンケート等により、利用者からの要望・意見を把握し改善に活かすとともに、退所家庭のアフターケアの継続実施と充実を図るなど、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、利用者の支援向上に向けて、会員の意向調査を実施、分析結果の事業に活かしている。
○子育て支援センターでは、ショートステイ・トワイライトステイでお預かりするお子さんの様子を保護者と対面して話しをするように工夫し、事務的にならないよう関係性を大切にしてお応じしている。

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。
○人材育成について、質の高いサービス提供ができるよう、OJT研修をはじめ内部・外部研修の充実により育成の促進・職員のスキルアップを図った。内部研修においては、施設全体の共通課題を抽出し、計画的に行った。また、情報管理の取り組みとして、法人における「情報管理安全対策」に規定する具体的な安全対策を実施し、情報の適切な管理・保護および漏洩等のリスクを職員に周知、徹底するため研修を実施した。
○防災マニュアル等に基づき、荏原消防署の立会いのもと防災避難訓練を実施し、防災意識の徹底を図った。また、震災対策として、震災マニュアルに基づき行動し防災対応に万全を期した。

※ 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、引き続き総合的な子育て支援体制の維持および向上に努めること。また、事業の実施にあたっては子ども家庭支援センター等区の機関と連携し、包括的な支援体制の強化に努めること。

総括シート〔令和元年度〕

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 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
利用者数（人）	月平均 119 人	月平均 120 人	月平均 121 人
支援センター入館者数（人）	月平均 564 人	月平均 705 人	月平均 569 人
オアシスルーム利用者数（人）	月平均 168 人	月平均 172 人	月平均 157 人
管理運営委託料（円）	194,978,804	206,040,297	224,564,770
使用料（円）	21,642,250	18,926,290	20,755,860
（利用料金）（円）	(37,220,285)	(36,792,165)	(25,012,451)

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、「教育・保育課程」のもと、職員の理解を深めつつ、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認定こども園教育・保育要領の改定についても、研修等の充実に努めるなど、新しい指針等への移行を円滑に行うことができた。引き続き、職員との共有化を図り、創意工夫しながら、日々の保育に反映できるよう取り組んでいる。

・「安心・安全な食の提供」は基より、食物アレルギー等配慮食を始め、保護者対象の試食会など、様々な機会を通して、給食委託業者と連携し、「食育」の強化・充実に努めている。

・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保育サービス推進費補助金相当分、処遇改善等加算Ⅱ補助金相当分などの制度を活用して、引き続き職員の処遇改善に取り組み、併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15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、引き続き補助金等の活用により職員の処遇改善に努めるとともに、安全で安心な保育を行うための環境整備を進めること。