

令和4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〔令和4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に関する統計情報の概要

項目	令和2年度	令和3年度	令和4年度
入館者数（人）	365,240	497,222	482,908
全登録者数（人）	39,497	42,202	45,007
全貸出総数（点）	682,141	835,056	806,720
予約処理件数（件）	287,210	321,352	301,402
レファレンス件数（件）	12,931	14,158	12,446
児童おはなし会参加者数（人）	470	914	1,818

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）				
	項目	令和2年度	令和3年度	令和4年度
収 入	指定管理料	233,694,000	239,266,000	238,198,000
	複写サービス収入	272,680	332,370	376,200
	小計	233,966,680	239,598,370	238,574,200
支 出	資料費	43,782,883	44,314,075	44,313,124
	光熱水費	2,935,597	3,352,741	3,998,385
	小破修繕・補修工事費	2,305,888	1,006,060	915,255
	備品購入費	211,200	2,456,300	603,900
	人件費	170,904,789	173,005,089	175,405,521
	その他運営経費	15,747,420	15,044,489	15,147,806
	小計	235,887,777	239,178,754	240,383,991
差引収支		△1,921,097	419,616	△1,809,791

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）	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ 地域資料コーナーの新設や、学校での書評バトル出前講座の実施、防災課と連携したワークショップの開催など、地域に根差した図書館としての役割を果たしている。 ➤ コロナ禍で中止となっていた事業を着実に再開させ、新規の乳幼児向けのイベントを開催するなど、制限の緩和により図書館サービスのレベルアップを図っている。 ➤ 認知症カフェでは、高齢者の関心が高い防犯や食事に関する講座や、過去に反響のあった英会話講座や回想法講座など、幅広い企画を実施している。毎回多くの参加者を集め、満足度も高く、安定した運営が行われている。 	
（改善が必要な項目）	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ 地域連携について、新たな連携の展開を求める。 ➤ 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	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ 学校や商店街、近隣施設との連携を継続的に実施し、地域における情報発信のさらなる強化を図るとともに、新たな連携先の開拓や地域の情報発信を行うブックリストやパスファインダーの作成など地域の情報拠点となるような新しい展開に期待する。 ➤ 有資格者の配置について引き続き努めるとともに、高齢者や児童のニーズや特性に配慮した事業の実施に取り組むこと。（R4年度末時点 荏原図書館 67%、ゆたか図書館 58%、源氏前図書館 56%） 	

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 利用者アンケートの結果による利用者満足度について、3館ともに前年度と比較し上回っており、一定程度の高い満足度を維持している。(荏原図書館 83%→86%、ゆたか図書館 76%→92%、源氏前図書館 83%→87%)
- 過去の利用者アンケート結果の比較・分析を行い、課題や利用者傾向を捉え、改善に努めている。また、館内投書箱やカウンターにて利用者の声を収集し、意見や要望を運営に反映させ、利用者満足度向上に向け改善に取り組んでいる。
- 企画行事実施後に参加者アンケートを実施し、次回の企画に取り入れるなど、区民要望に応えるための取り組みを行っている。

2 予算執行（財務）の視点

- 適切な予算執行に向けて資料費、光熱水費、小破修繕・修繕工事、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、前年度実績に基づき収入計画を立てている。
- 利用者の安心・安全の確保のため、施設や設備の不具合には迅速に対応し、老朽化が進む建物の修繕等の対応とともに、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。
- 支出については光熱水費の高騰の影響は受けたものの、概ね計画どおり執行できている。複写サービス収入はコロナ禍における利用縮小の影響もあるが、令和3年度と比較し上回っている。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 重点テーマとして設定した「地域に開かれた図書館」に対し、地域のイベントへの参加や商店街との連携を通じて、地域の活性化と図書館の利用促進に努めている。
- 継続したブックリストやパスファインダーの発行により、滞在時間が短くても本を選ぶ楽しみを提供する工夫や、利用環境の整備など利用者のニーズを捉えた取り組みを行っている。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 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業務を受託し、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。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。また、月1回の地区館長会、各事業担当者会等において、品川図書館と意見交換や連絡調整が適切に行われている。
- グループ間での人員配置、応援体制が確立されており、土曜日・祝日・日曜日等の利用者が集中する曜日や時間帯、コロナに罹患し人員不足がでた場合においてもサービスを低下させない運営体制に努力している。実務経験豊富な人員の配置に努めている一方、有資格者の配置が課題となっている。
- オンラインを中心に利用者対応や専門スキルの向上を目的とした研修を実施している。コロナ禍で実施が難しかった対面研修についても一部再開している。

※ 区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、アンケートや館内投書箱等から収集した利用者の声を分析し、利用者のニーズや特性に配慮したサービスの提供に努めること。また、有資格者の配置について、60%以上という目標達成に努めること。

総括シート〔令和4年度〕

施設名称	品川図書館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に関する統計情報の概要

項目	令和2年度	令和3年度	令和4年度
入館者数（人）	348,563	439,584	434,173
全登録者数（人）	32,171	34,473	36,497
全貸出総数（点）	617,715	774,062	731,950
予約処理件数（件）	266,342	310,144	277,407
レファレンス件数（件）	8,427	8,431	7,482
児童おはなし会参加者数（人）	476	1,226	1,685

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和2年度	令和3年度	令和4年度
収	指定管理料	223,477,000	227,683,000	228,716,000
	複写サービス収入	272,790	400,050	453,990
入	小計	223,749,790	228,083,050	229,169,990
支	資料費	36,700,309	37,232,914	37,232,971
	光熱水費	11,869,799	12,626,138	14,403,200
	小破修繕・補修工事費	583,280	999,685	1,257,789
	備品購入費	999,724	2,456,000	598,400
	人件費	138,689,000	140,506,000	140,506,000
	その他運営経費	32,064,583	32,069,743	34,586,748
出	小計	220,906,695	225,890,480	228,585,108
	差引収支	2,843,095	2,192,570	584,882

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）

- 地域資料の収集や地域関連を含むパスファインダーの作成に積極的に取り組み、地域の情報拠点としての大きな役割を果たした。
- 施設面のトラブルの中であっても安全に配慮し、品川図書館と連携を図りながら、安定した館運営が行われている。
- ティーンズ資料の充実や学校と連携したビブリオバトルの開催、ティーンズボランティアの活躍など、ティーンズサービスの拡充が図られており、貸出数の増加にも寄与している。
- 司書資格取得に向けた支援やレファレンスに関する研修、手話講座受講など、職員の育成に積極的な取り組みを行っている。

（改善が必要な項目）

- これまでの地域連携事業を継続しながら、新たな取り組みを求める。
- 認知症カフェの拡充に努めること。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- 近隣施設とのさらなる連携を図り、地域の特色を活かした事業を計画的に実施すること。学校との連携強化や新たな連携先の開拓を期待する。
- 認知症カフェについては、参加者同士のコミュニケーションの場として地域において大きな役割を果たしていけるような場となるよう努めること。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足度の視点

- 利用者アンケートの結果による利用者満足度について、一定程度の満足度を維持している。（大井図書館 97%→91%、南大井図書館 70%→74%、八潮図書館 82%→83%）特に大井図書館は3年連続で90%を超え、継続して高い満足度を得ている。
- 利用者からの意見や要望を積極的に収集し、改善に取り組み、資料の選定や環境整備など図書館サービスに反映させる継続的な努力が、利用者満足度の高評価に繋がっている。

2 予算執行（財務）の視点

- 予算執行にあたっては、資料費、光熱水費、小破修繕・修繕工事、備品購入費、施設維持管理費、事務費等年間計画を立て、本社経理担当および公認会計士による確認を行い、適正執行に努めている。修繕や備品購入に関しては事前に品川図書館と協議を行い、計画的に執行している。
- 資料費については各館で資料収集計画を立て、計画的な執行と資料の充実に努めている。
- 支出については概ね計画どおり執行できている。複写サービス収入は令和3年度と比較し上回っている。

3 サービス向上および業務改善の視点

- コロナ禍において制限がある中で、計画どおり事業を展開することができている。集客を工夫し成果を上げ、おはなし会の参加者数を増やしている。
- 利用者からの声を反映させた環境整備を行い、利用者にとっての使いやすさ、居心地の良さに

配慮した細かい工夫がされている。また、要望があったイベントを企画、開催するなど、利用者の意見を図書館サービスに結びつけることができている。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 司書資格取得に向けた支援に努め、グループ全体の有資格者配置率は67%と高い水準を維持している。(大井図書館 59%、南大井図書館 79%、八潮図書館 67%)
- 年間研修計画に基づき、本社での研修および館内整理日を活用した研修を実施し、図書館サービスの基本となる接遇やレファレンス力の向上に努め、職員の能力底上げを図っている。ビブリオバトルに関する研修を企画、実施し、学校と連携したビブリオバトル開催に繋げることで研修の成果が示されている。今後は外部研修の活用にも努めること。

※ 区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、地域との連携やティーンズサービスの拡充を推進し、入館者数や貸出数の増加に努めること。また認知症カフェについて、参加者同士のコミュニケーションが活発になされるような仕掛けを検討すること。

総括シート〔令和4年度〕

施設名称	品川図書館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に関する統計情報の概要

項目	令和2年度	令和3年度	令和4年度
入館者数（人）	484,817	623,115	637,754
全登録者数（人）	54,967	59,398	63,848
全貸出総数（点）	855,849	1,033,763	997,986
予約処理件数（件）	389,837	430,638	400,508
レファレンス件数（件）	13,134	18,041	19,390
児童おはなし会参加者数（人）	688	1,716	2,749

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和2年度	令和3年度	令和4年度
収	指定管理料	311,327,000	311,405,000	308,513,000
	複写サービス収入	357,340	440,620	462,310
入	小計	311,684,340	311,845,620	308,975,310
支	資料費	63,265,183	58,074,021	55,351,332
	光熱水費	2,017,745	2,095,563	2,286,146
	小破修繕・補修工事費	1,001,077	970,329	1,032,086
	備品購入費	995,500	1,503,400	600,300
	人件費	226,499,624	229,909,903	232,409,923
	その他運営経費	19,335,574	18,840,553	18,482,970
出	小計	313,114,703	311,393,769	310,162,757
	差引収支	△1,430,363	451,851	△1,187,447

<p>総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）</p> <p>（積極的に評価した事項）</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 商店街との連携や近隣施設との合同企画の実施、地域情報コーナーの充実など、地域との関わりを積極的に持っている。 ➤ 保育園、幼稚園、小学校への訪問おはなし会を数多く行い、アウトリーチサービスの提供が着実に行われている。 ➤ 事業者の枠を越えて大崎地区3施設（大崎図書館、大崎図書館分館、大崎駅西口図書取次施設）でリサイクル市を実施し、利用者への周知に繋がった。 ➤ 「子育て応援図書館」として4館でのイベントの実施、ブックリスト作成など、グループとして特色を持たすことができている。 ➤ 施設が老朽化している館もあるが、不具合箇所については速やかに報告や対処がされている。 <p>（改善が必要な項目）</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 大崎地区3施設の連携強化が求められる。 ➤ 利用者の関心の高いイベントの継続と定着に努めること。 ➤ 有資格者の60%以上の配置について努力すること。
--

<p>改善が必要とされた原因の分析および対応方針</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 大崎地区の図書館環境充実と利用拡充に向け、3施設の共同企画の取り組みや連携事業実施に努めること。 ➤ 近隣施設との連携事業や趣向を凝らしたおはなし会、工作会などの継続、認知症カフェの充実とともに、より一層の地域との繋がりを図ることを期待する。 ➤ 司書資格について資格取得に向けた働きかけを行い、有資格者の配置に引き続き努めること。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

<ul style="list-style-type: none"> ➤ 利用者アンケートの結果による利用者満足度について、一定程度の水準を維持している。（五反田図書館 81%→89%、大崎図書館 84%→80%、大崎図書館分館 86%→89%、二葉図書館 89%→88%） ➤ 利用者アンケートから利用者傾向を把握し、意見や改善点について図書館運営に反映させたことが満足度向上に繋がっている。 ➤ 展示や特集、イベントの開催について、意見や要望を広く聴取し、利用者からの声を積極的に取り込み実施している。
--

2 予算執行（財務）の視点

<ul style="list-style-type: none"> ➤ 適切な予算執行に向けて資料費、光熱水費、小破修繕・修繕工事、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、前年度実績に基づき収入計画を立てている。 ➤ 資料費はグループ内で調整を行い、支出については概ね計画どおり執行できている。複写サービス収入はコロナ禍における利用縮小の影響もあるが、令和3年度と比較し上回っている。
--

3 サービス向上および業務改善の視点

- 企画展示は季節や時事を反映させたり、過去の展示で反響の大きかったものを参考にしたりするなどの工夫がされており、コロナ禍で滞在時間の制限がある中で、多彩な読書提案が行われている。
- 大崎図書館と SHIP（品川産業支援交流施設）の連携や、二葉図書館と大崎高等学校防災部が連携した「防災展示」実施など、地域の特性や特徴を生かし、事業連携に取り組んでいる。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 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業務を受託し、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。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。また、月1回の地区館長会、各事業担当者会等において、品川図書館と意見交換や連絡調整が適切に行われている。
- コロナ罹患による職員の不足には、グループ全体で人員調整を行い対応し、繁忙期にはA・Cグループ間の柔軟な職員配置により、安定した図書館サービスの提供に努めている。
- 有資格者配置率の低さが課題であったが、資格取得に向けた動機づけや支援がされており、新規取得につなげている。引き続き資格取得への働きかけが求められる。(五反田図書館 48%→57%、大崎図書館 59%→57%、大崎図書館分館 54%→64%、二葉図書館 62%→69%)

※ 区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、展示や特集、イベントの開催について、利用者からの意見や要望を積極的に取り入れるとともに、地域や施設同士の連携を推進することで、利用者満足度の維持・向上に努めること。

文 教 委 員 会 資 料
令 和 5 年 9 月 2 6 日
子 ども 未 来 部 子 育 て 応 援 課
子 ども 未 来 部 保 育 課

令和4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4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) 母子生活支援施設（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に関する統計情報の概要			
	令和2年度	令和3年度	令和4年度
来館者数(人)	1,841	2,035	4,258
ショートステイ実施件数（延宿泊数）	99	173	325
トワイライトステイ実施件数（延利用回数）	560	543	1,030

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）				
	項目	令和2年度	令和3年度	令和4年度
収 入	管理運営委託料	148,695,822	139,292,186	140,494,618
	子育て短期支援事業利用料等	1,265,055	1,495,325	3,179,630
	処遇改善補助金・雇用調整助成金など	1,624,695	322,863	2,060,721
	小計	151,585,572	141,110,374	145,734,969
支 出	人件費	120,647,413	113,950,459	125,289,510
	事業費	1,583,483	2,184,692	2,217,293
	事務費（維持管理・修繕費等）	31,541,902	33,438,451	33,081,732
	小計	153,772,798	149,573,602	160,588,535
	差引収支	△2,187,226	△8,463,228	△14,853,566

<p>総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）</p> <p>【評価事項】</p> <p>○ひまわり荘では、自立支援計画票等に基づき母親の支援を行い、コロナ禍においては、日常的な会話や生活場면을捉えて丁寧に汲み取り、見えてくるニーズや課題を適切に把握していた。予定していた利用者向けの研修はできなかったものの、互助会として母親等に提供する情報交換や学びの場は復活し、外部の講習会の情報提供やその時々情報交換などに努めていた。特に、現入所者の子に乳児が増えたこともあり、離乳食の作り方や子育てに関するアドバイスを積極的に取り組んでいた。</p> <p>○子育て短期支援事業(子どもショートステイ・トワイライトステイ)については、4月から受入れ対象を従前の「1歳半～小学6年生」から「1歳～中学3年生」へ拡充し、幅広い利用者ニーズに対応した。また、新型コロナウイルス感染症が蔓延するなか、感染拡大防止対策に徹底し、前年度よりも利用件数を伸ばすことができた。</p> <p>○子育て広場(「フラっと広場」)では、月2回程度、親子遊びの楽しみが体験できるイベントを新たに開催し、利用者が参加しやすいイベントの雰囲気積極的に創る工夫をした。</p> <p>【改善事項】</p> <p>○人材育成の促進、事故防止の取り組み強化。</p> <p>○子育て短期支援事業の受入れ年齢を拡大したことによる、職員体制の強化。</p> <p>○ファミリー・サポート・センター事業における提供会員の増強。</p>
--

<p>改善が必要とされた原因の分析および対応方針</p> <p>○子育て短期の利用対象が1歳～となったことに伴い、受入れ側の職員体制に有資格者(保育士や看護師等)の配置についても検討していく必要がある。※令和5年度に保育士配置済み。</p> <p>○質の高いサービス提供ができるよう、積極的に外部研修への参加や、外部講師による施設内全体研修を実施し、職員のスキル向上に努めていく。</p> <p>○事故防止の取り組みとして、ヒヤリハット事例の検討、危険個所の点検、事故発生時の迅速な報告の後、事故報告書を速やかに提出した上で、再発防止策の再検討、業務マニュアルの見直し・更新など、リスクマネジメントに取り組んでいく。</p>
--

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

<p>○各事業において、利用者からの意見・要望については、日常会話、互助会行事、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。</p> <p>○母子生活支援施設では、令和4年度に「福祉サービス第三者評価」を実施し、利用者からは概ね高評価であったが、各種意見等については今後区および運営者と協議して、できるところから改善を行っていく。</p> <p>○子育て短期支援事業では、利用前に事前面談を行い、子どもや家庭の状況確認を行うとともに、利用後は受入時の様子について報告を行うなど、保護者からの要望や意見を伺う機会を設け、サービスへ反映させている。</p>
--

○ファミリー・サポート・センター事業では、利用前に事務局と事前面談を、条件に合う提供会員が見つかった段階で、顔合わせを行うなど、保護者とのやりとりを密に行っている。また、提供会員と依頼会員を集めたイベントを年1回開催し、積極的な交流を図っている。

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、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。

○近年は人件費の増加分を光熱水費や施設修繕費の節減で補っていたため、指定管理料の増額を行わなくとも収支状況は比較的安定していたが、直近では人件費増に加え、築20年を超えた施設の修繕費増、物価高による光熱水費の増などが重なり、収支を圧迫している状況。

○令和5年度については、処遇改善分の人件費増や光熱水費分の増を見込み、指定管理料の増額を行っているが、年度途中においても予算執行状況を区と指定管理者で適宜情報共有し、適切な執行と赤字改善に向けて密に連携を取っていく。

3 サービス向上および業務改善の視点

○各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。また、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。課題の多いケースも増えていることから、関係機関との情報共有や連携について、より積極的に働きかけていく必要がある。

○ファミリー・サポート・センター事業では、サービス内容に関する紹介動画作成し、従来、依頼会員の登録には、来所による手続きを必須としていたが、書類の郵送による登録手続きも認めることで簡素化を図った。

○子育て短期支援事業では、従来まで、利用の事前面談を必須としていたが、利用者からの声に基づき、前回の利用から期間が経過していないものに関しては、郵送による書類の手続きも可能とするよう改善を図った。また、5年度より、食物アレルギーを有する子どもの受入れを開始するにあたり、事故の未然防止や緊急時の対応等について、運用マニュアルの見直しを図るとともに、整理を行った。

○子育て短期の受入れ年齢を拡大したことで、4年度から実施している別事業「乳幼児ショートステイ」（0～1歳未満）とのサービスの接続についても円滑にいくよう子ども家庭支援センターと連携し、運用していく。

○育児疲れ、育児不安を理由に子どもショートステイを利用する場合、子ども家庭支援センターと連携し、事前面談を実施。家庭状況や子どもの様子を確認し、必要に応じてケースワーカーに繋ぐことで、虐待の未然防止、早期発見に取り組んだ。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

○子育て支援事業の各種事業において、想定されていない事案が発生した際には、その都度、子ども家庭支援センターと協議し対応した。

- 各事業間連携が図られており、庶務・人事・経理などは法人本部と連携・情報共有しながら効率的な業務執行に努めている。また、事業実施等についても常に区と連絡調整を行いながら適切に実施している。
- 防災マニュアル等に基づき、月1回の防災避難訓練のほか、年1回、荏原消防署の立会いのもと防災避難訓練を実施している。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。

※ 区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き研修等を通じた職員のスキル向上に努めるとともに、人員体制について検討し、効率的で質の高いサービスを提供できるよう努めること。

総括シート〔令和4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	社会福祉法人福栄会
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
<p>(1) 保育園、幼児教育施設およびふれあい交流室における事業の運営に関すること。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(4) 預かり保育の利用の承認に関すること。</p> <p>(5) 利用料金の徴収に関すること。</p> <p>(6) 施設および設備の維持・修繕に関すること。</p>

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>令和2年度</th> <th>令和3年度</th> <th>令和4年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用者数</td> <td>月平均 121 人</td> <td>月平均 120 人</td> <td>月平均 120 人</td> </tr> <tr> <td>ふれあい交流室入館者数</td> <td>月平均 321 人</td> <td>月平均 233 人</td> <td>月平均 354 人</td> </tr> <tr> <td>オアシスルーム利用者数</td> <td>月平均 71 人</td> <td>月平均 90 人</td> <td>月平均 140 人</td> </tr> </tbody> </table>	項目	令和2年度	令和3年度	令和4年度	利用者数	月平均 121 人	月平均 120 人	月平均 120 人	ふれあい交流室入館者数	月平均 321 人	月平均 233 人	月平均 354 人	オアシスルーム利用者数	月平均 71 人	月平均 90 人	月平均 140 人
項目	令和2年度	令和3年度	令和4年度													
利用者数	月平均 121 人	月平均 120 人	月平均 120 人													
ふれあい交流室入館者数	月平均 321 人	月平均 233 人	月平均 354 人													
オアシスルーム利用者数	月平均 71 人	月平均 90 人	月平均 140 人													

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）																																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>項目</th> <th>令和2年度</th> <th>令和3年度</th> <th>令和4年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">収</td> <td>管理運営委託料</td> <td>172,602,467</td> <td>232,949,333</td> <td>229,443,134</td> </tr> <tr> <td>利用料金等</td> <td>52,156,761</td> <td>10,194,373</td> <td>10,535,759</td> </tr> <tr> <td>入</td> <td>小計</td> <td>224,759,228</td> <td>243,143,706</td> <td>239,978,893</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">支</td> <td>人件費</td> <td>145,454,541</td> <td>158,137,883</td> <td>151,219,771</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>25,238,971</td> <td>23,234,266</td> <td>24,951,145</td> </tr> <tr> <td>事務費等</td> <td>52,693,289</td> <td>53,666,843</td> <td>72,472,653</td> </tr> <tr> <td>出</td> <td>小計</td> <td>223,386,801</td> <td>235,038,992</td> <td>248,643,569</td> </tr> <tr> <td></td> <td>差引収支</td> <td>1,372,427</td> <td>8,104,714</td> <td>△8,664,676</td> </tr> </tbody> </table>		項目	令和2年度	令和3年度	令和4年度	収	管理運営委託料	172,602,467	232,949,333	229,443,134	利用料金等	52,156,761	10,194,373	10,535,759	入	小計	224,759,228	243,143,706	239,978,893	支	人件費	145,454,541	158,137,883	151,219,771	事業費	25,238,971	23,234,266	24,951,145	事務費等	52,693,289	53,666,843	72,472,653	出	小計	223,386,801	235,038,992	248,643,569		差引収支	1,372,427	8,104,714	△8,664,676
	項目	令和2年度	令和3年度	令和4年度																																						
収	管理運営委託料	172,602,467	232,949,333	229,443,134																																						
	利用料金等	52,156,761	10,194,373	10,535,759																																						
入	小計	224,759,228	243,143,706	239,978,893																																						
支	人件費	145,454,541	158,137,883	151,219,771																																						
	事業費	25,238,971	23,234,266	24,951,145																																						
	事務費等	52,693,289	53,666,843	72,472,653																																						
出	小計	223,386,801	235,038,992	248,643,569																																						
	差引収支	1,372,427	8,104,714	△8,664,676																																						

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

- ・「社会福祉法人福栄会」へ指定管理が移行され2年経過したが、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を続けている。
- ・園では、独自の年間保育計画を立て、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、食物アレルギー配慮食を始め、屋上で栽培した野菜を食べる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。
- ・品川区主催研修への参加や園内研修の機会を増やし、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。
- ・新型コロナウイルス感染拡大状況を見極めながら、ふれあい交流室およびオアシスルームの利用促進を図った。

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・離職防止のため、「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」、「保育従事職員宿舍借り上げ支援事業補助金」「処遇改善臨時特例事業補助金制度」などの制度を活用し、職員への処遇改善に取り組むとともに、経費の削減にも取り組んでいる。

「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、令和2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確保のための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。なお、事業収支の概要欄で令和4年度の差引収支がマイナスとなっているのは、拠点区分間繰入金として法人の運営費に12,000,000円計上しているためである。

3 サービス向上および業務改善の視点

- ・日本の伝統文化や他国の文化に触れたり、ダンスやアートセラピーなど子供の発達や興味・関心に合わせて、保育・教育を展開した。
- ・年間指導計画が保育・教育に反映されるようPDCAサイクルで評価・改善に努めている。
- ・連絡帳などで保護者からご意見をいただいた際は直ちに確認し、面談等での説明や子どもの様子を共有するなど、コミュニケーションを大切にしている。

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・幼稚園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。
- ・ 法人管理規定に基づき再委託先を管理している。
- ・ 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。

※ 区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き職員の処遇改善やスキルアップのための取り組みを実施することで、特色ある事業を充実させ、利用者満足度の維持・向上に努めること。