令和6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6年度分〕

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4年度	令和5年度	令和6年度
入館者数（人）	482,908	483,783	484,840
全登録者数（人）	45,007	47,560	50,166
全貸出総数（点）	806,720	777,670	759,673
予約処理件数（件）	301,402	288,939	285,424
レファレンス件数（件）	12,446	13,621	15,377
児童おはなし会参加者数（人）	1,818	1,875	1,825

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4年度	令和5年度	令和6年度
収	指定管理料	238,198,000	249,929,000	257,537,000
	複写サービス収入	376,200	425,450	423,570
入	小計	238,574,200	250,354,450	257,960,570
支	資料費	44,313,124	46,474,950	46,475,295
	光熱水費	3,998,385	3,303,667	3,690,437
	小破修繕・補修工事費	915,255	872,498	471,900
	備品購入費	603,900	550,000	362,340
出	人件費	175,405,521	180,642,871	187,782,407
	その他運営経費	15,147,806	17,310,275	18,430,823
	小計	240,383,991	249,154,261	257,213,202
	差引収支	△1,809,791	1,200,189	747,368

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

ティーンズの読書離れが課題とされている中で、POPバトルやティーンズボランティア活動は、子どもたちの表現力の向上や自己実現、自己肯定感を高める効果があり、多感な世代の心の育成に大変効果がある事業と考えられる。

また、レファレンス能力の向上はAI技術が普及しつつある現在において大きな意義を持ち、重点テーマでもある「地域の知恵袋」としての図書館において大きく求められる領域と考えられる。進化や深化が求められるなか、引き続き学習の継続によりレファレンス能力の向上に努められたい。

新たな挑戦としてのブックカフェや大人の朗読会はコアな図書館ファンの心を掴むことができるため、定期的な取り組みが必要と考えられる。

図書館事業の基礎的部分である資料の貸出実績は微減が続いており、地域連携やアウトリーチを強化し、引き続き利用率の向上に注力が必要である。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

来館者数や登録者数は増えたが貸出数は減少するという流れが続いている。多様なテーマでブックリストを作成し、本選びで迷う利用者に読書の道しるべとして配布し貸出につなげる。また、オンラインサービスの普及により生じた視聴覚資料の貸出低下に歯止めをかけるためDVDやCDの特集を長期で実施するなど、利用者の興味を引く工夫に取り組むこと。

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況

<前年度（令和5年度）の主な課題>

研修の受講頻度が比較的に少ないため、サービス向上に向けた職員のスキルアップ研修を実施し、利用率の更なる向上に努めること。

学校、商店街、近隣福祉施設との連携を引き続き実施し、利用率向上に向けて努力すること。

<改善状況>

従事職員の接遇やスキルアップに努めるとともに、カウンターの整理整頓や消火器の表示位置の検

討など施設管理も含め、更なる利用率の向上に努めた。近隣施設との連携事業を継続するとともに、新たな利用者獲得のため工夫した事業の実施に取り組んだ。

「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、平均して 85%の利用者が高い満足度を示しており、一定程度の水準を維持している。(荏原図書館 92%、ゆたか図書館 82%、源氏前図書館 79%)

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。

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。特に資料費については区と密に連携を図り購入する書籍について検討を重ね、適切に執行している。

利用者の安全・安心の確保のため、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。

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として設定した「地域の知恵袋」「地域の触媒」「地域の未来」「地域の安心」の4つの軸に対し、多様なレファレンス対応や周辺施設や地域団体等と連携し、図書館サービスのさらなる充実に向けて積極的に取り組んだ。

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、本を選ぶ楽しさを提供する工夫や、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。

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 62%と高い水準を維持している。(荏原図書館 60%、ゆたか図書館 59%、源氏前図書館 67%)

司書および図書館経験者を積極的に配置し、品川区とも密に連携をとることで高い業務水準および安定した運営を維持できており、利用者満足度（平均 85%）にも結果が表れている。

※ 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、利用者アンケート等により利用者の要望を確認し、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とともに、貸出件数の増加に努めること。

総括シート〔令和6年度分〕

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4年度	令和5年度	令和6年度
入館者数（人）	434,173	406,007	399,620
全登録者数（人）	36,497	38,544	40,501
全貸出総数（点）	731,950	704,737	682,640
予約処理件数（件）	277,407	272,589	270,132
レファレンス件数（件）	7,482	7,323	7,635
児童おはなし会参加者数（人）	1,685	1,768	2,287

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4年度	令和5年度	令和6年度
収	指定管理料	228,716,000	239,512,000	242,657,000
	複写サービス収入	453,990	425,724	428,510
入	小計	229,169,990	239,937,724	243,085,510
支	資料費	37,232,971	39,048,552	39,047,425
	光熱水費	14,403,200	12,447,920	13,144,742
	小破修繕・補修工事費	1,257,789	1,499,640	1,499,960
	備品購入費	598,400	599,600	600,000
出	人件費	140,506,000	146,057,000	155,636,800
	その他運営経費	34,586,748	34,758,714	31,220,816
	小計	228,585,108	234,411,426	241,149,743
	差引収支	584,882	5,526,298	1,935,767

<p>総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）</p> <p>地域の図書館として安定的な運営が図られている。また、利用者満足度は他のグループと比較しても例年高い値を示している。</p> <p>ティーンズ事業では、新たにボードゲームのイベントに挑戦している。ティーンズ世代の反応を研究し、企画を続けていただきたい。品川翔英と連携しての展示を、双方向で行えたことは評価する。生徒が発信する場の提供を継続的に実施することを期待する。</p> <p>NPO法人しながわ花海道主催の「ゆり鑑賞ラブウィーク 2024」の会場や、大井第一地区「子どもフェスティバル」でおはなし会を実施し、保育園への訪問おはなし会を積極的に行いアウトリーチに力を入れている。</p> <p>しかしながら、来館者数や貸出数は微減傾向が続いている。図書館を知ってもらう。知ってもらい使ってもらう。地道な取り組みではあるが、地域に愛される図書館につながるよう、さらなる取り組みに期待する。</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>来館者数や貸出数が微減していくという流れが続いている。地域に愛される図書館として、一つひとつの事業を進める中で魅力的な図書館となるよう取り組みを進めていくこと。また、サイン表示の見直しにユニバーサルデザインを意識し、多言語の利用者へのサービス向上を目指すなど、多様な利用者を意識した取り組みの継続に期待する。</p>
--

<p>前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況</p> <p><前年度（令和5年度）の主な課題></p> <p>地域の施設（しながわ水族館、キネカ大森など）の特性に沿った展示は評価できるので、関連資料のさらなる充実を望む。また、各図書館の特性に沿った情報発信や利用促進について、既存の事業を継続しながら新たな取り組みを求める。</p> <p><改善状況></p> <p>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した。学校との連携強化や新たな連携先の開拓をおこなった。ティーンズ等若い世代に向けた情報発信や高齢者の多い地域特性に沿った利用促進など、利用率を高めるために積極的な事業展開を実施した。</p>
--

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

<p>利用者アンケートの結果による利用者満足度は、平均して 89%の利用者が高い満足度を示しており、一定程度の水準を維持している。（大井図書館 91%、南大井図書館 88%、八潮図書館 89%）特に大井図書館は5年連続で 90%を超え、継続して高い満足度を得ている。</p> <p>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。</p>
--

2 予算執行（財務）の視点

<p>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。</p>
--

特に資料費については区と密に連携を図り購入する書籍について検討を重ね、適切に執行している。

利用者の安全・安心の確保のため、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。

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として設定した「多様なニーズ、世代に合わせた事業の拡充」「地域連携の強化による図書館の認知度向上に向けた取り組み」「図書館サービスの拡充による利用満足度向上」の3つの軸に対し、児童から高齢者までを対象とした読み聞かせ会やレクリエーション、ティーンズ世代に向けたワークショップの実施、パスファインダーの継続的発行などを通じて、世代に応じた情報・体験の提供を進めた。

さらに、職員の育成強化を図るため「今月の目標」制度や「接遇ワンポイント」の共有により、職員の意識を高める取り組みを継続的に実施した。その結果として、利用者満足度調査では高い評価を得ていると捉えられる。

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68%と高い水準を維持している。(大井図書館 67%、南大井図書館 69%、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。

司書および図書館経験者を積極的に配置し、品川区とも密に連携をとることで高い業務水準および安定した運営を維持できており、利用者満足度(平均 89%)にも結果が表れている。

※ 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、地域との連携や多様な利用者層・世代に向けた情報発信を推進し、入館者数や貸出数の増加に努めること。

総括シート〔令和6年度分〕

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4年度	令和5年度	令和6年度
入館者数（人）	637,754	652,549	607,037
全登録者数（人）	63,848	68,391	72,773
全貸出総数（点）	997,986	976,244	954,928
予約処理件数（件）	400,508	391,082	387,034
レファレンス件数（件）	19,390	19,700	17,598
児童おはなし会参加者数（人）	2,749	2,478	4,017

※令和6年度入館者数（人）については、BDSゲートの故障により人数のカウントができなかった期間があるため、通常より少なく表記されています。

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4年度	令和5年度	令和6年度
収	指定管理料	308,513,000	321,558,000	335,758,000
	複写サービス収入	462,310	442,490	429,980
入	小計	308,975,310	322,000,490	336,187,980
支	資料費	55,351,332	58,079,903	58,053,107
	光熱水費	2,286,146	1,997,000	2,210,020
	小破修繕・補修工事費	1,032,086	1,970,220	1,905,937
	備品購入費	600,300	801,000	774,000
	人件費	232,409,923	240,124,448	252,571,065
	その他運営経費	18,482,970	18,978,464	20,392,389
出	小計	310,162,757	321,951,035	335,906,518
	差引収支	△1,187,447	49,455	281,462

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

地域資源との連携では、五反田文化センター、攻玉社、品川産業支援交流施設SHIP、大崎高校防災部などと積極的に行われ、小さなお子さんから高齢者まで幅広い年齢層に利用されている。今後も引き続き地域連携をしっかりと進め、地域に愛される図書館として情報発信に取り組んでいくとともに、さらなる貸出数の向上に期待する。

また、保育園や小学校などへのアウトリーチを積極的に実施し、図書館へのワクワク感を醸成しており、低年齢のころから本を身近に親しむ楽しさを育んでいる。

特集本・ミニ特集等・児童事業実施を積極的に行い、地道な事業展開により来場者を獲得している。図書館スタッフが選定する「コンシェルジュ3点セット」を通年で行っていることを高く評価している。利用者からも好評であるため、継続的に実施することを期待する。

しかし、全体的には貸出数が伸び悩んでいるため、引き続き注力が必要である。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

貸出数の減少傾向が続いている。地域連携事業を積極的に実施しているが、効果が出るまでは時間がかかる地道な活動である。引き続き既存の連携先と質の高い事業を実施するとともに、新たな連携先の開拓に期待する。また、コンシェルジュセットなど利用者が本に興味を持てるような工夫を行っている。貸出数の増加につながるようさらなる発展を目指し努力してほしい。

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況

<前年度（令和5年度）の主な課題>

従事職員の司書資格取得について、引き続き積極的に働きかけること。

<改善状況>

資格取得について引き続き働きかけをするとともに、新規採用を積極的に行った結果、目標値の60%を超える取得率となった。

「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、平均して85%の利用者が高い満足度を示しており、一定程度の水準を維持している。（五反田図書館89%、大崎図書館82%、大崎図書館分館87%、二葉図書館83%）

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。

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。

特に資料費については区と密に連携を図り購入する書籍について検討を重ね、適切に執行している。

利用者の安全・安心の確保のため、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。

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として設定した「地域住民の知的活動を支える、誰にでも開かれた身近な図書館づくり」「地域の情報拠点機能の充実・地域の課題解決支援への取り組み」「ティーンズサービスの拡充」「認知症カフェの充実」の4つの軸に対し、独自事業や特集展示等を計画的に実施した。

「区民まつり」や「しながわ夢さん橋」にも参加するなど、各館で地域連携につながる事業に積極的に参加し、多彩な切り口で地域情報の発信や読書提案を行った。

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。

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64%と高い水準を維持している。(五反田図書館 60%、大崎図書館 63%、大崎図書館分館 72%、二葉図書館 62%)

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。

司書および図書館経験者を積極的に配置し、品川区とも密に連携をとることで高い業務水準および安定した運営を維持できており、利用者満足度(平均85%)にも結果が表れている。

※ 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、利用者アンケート等により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、入館者数や貸出数の増加に努めること。

文 教 委 員 会 資 料
令 和 7 年 9 月 2 4 日
子 ども 未 来 部 子 ども 家 庭 支 援 セ ン タ ー
子 ども 未 来 部 保 育 入 園 調 整 課

令和6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 子ども家庭支援センター 所管施設
 - ・品川区立家庭あんしんセンター
- 2 保育入園調整課 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6年度分〕

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 子ども家庭支援センター

<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

項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
来館者数（人）	4,258	5,121	6,276
ショートステイ実施件数（延宿泊数）	325	322	293
トワイライトステイ実施件数（延利用回数）	1,030	1,054	1,336

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4年度	令和5年度	令和6年度
収 入	管理運営委託料	140,494,618	148,180,702	153,178,967
	子育て短期支援事業利用料等	3,179,630	3,589,443	3,624,415
	処遇改善補助金・雇用調整助成金など	2,060,721	0	0
	小計	145,734,969	151,770,145	156,803,382
支 出	人件費	125,289,510	137,648,499	144,248,553
	事業費	2,217,293	2,096,470	2,859,757
	事務費（維持管理・修繕費等）	33,081,732	32,425,351	33,061,173
	小計	160,588,535	172,170,320	180,169,483
	差引収支	△14,853,566	△20,400,175	△23,366,101

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き母子の支援を行い、日常的な会話や生活場面から見えてくるニーズや課題を丁寧に汲み取り、その都度、丁寧に対応していた。また、互助会として定期的に開催している母親等に提供する情報交換や学びの場を活用し、外部講師による講習会で学んだ知識や情報の共有や、個々の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等、その時々の入所者ニーズを把握しながら積極的にかかわっていた。
- 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、令和4年度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ている。また、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。
- 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。
- ファミリー・サポート・センター事業については、令和7年度から提供会員の要件を区内在勤・在学に拡充し、預かり場所については区内公共施設など利用可能な場所を拡大するとともに、提供会員養成講座等の救命講習テキスト費を無償化した。また、ファミサポマイスター補助事業として、ボランティア報酬の一部公費負担による上乗せを開始した。

【改善事項】

- 人材育成の促進、事故防止の取り組み強化。
- 子育て短期支援事業の受入れ年齢を拡大・利用者増による、職員体制の強化。
- 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。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- 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)を令和5年度から配置した。
- 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。
- ファミリー・サポート・センター事業において、依頼会員の募集については、令和5年度から事業の紹介動画をHP上で公開し見ていただくことで事前登録のハードルを下げるよう努めた。また提供会員の募集については、広報紙やSNS配信、FMしながら、ケーブルテレビなどを積極的に活用し幅広く周知することで会員の増強に努めていく。

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況

<前年度（令和5年度）の主な課題>

- 母子生活支援施設において、課題の多いケースが増えていることへの対応力の向上と関係機関との情報共有や連携の在り方について、積極的に働きかけていく必要があるということが主な課題となっていた。
- 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。

<改善状況>

- 母子生活支援施設において、課題の多いケースへの対応は、施設内だけでの関わりで解決できるものではない。保護者の同意を得ながら子供の通う保育園や学校との情報共有や連携は積極的に行ってきた。関係機関との連携の具体例として子供の所属先（学校や居場所提供の場など）を交えたケースカンファレンスも行った。今後は、さらに関係機関との連携を強化し、母子が抱える問題解決を導き出せるようにしていく必要がある。
- ファミリー・サポート・センター事業については、令和7年度から提供会員の要件を区内在勤・在学に拡充し、預かり場所については区内公共施設など利用可能な場所を拡大した。また、提供会員養成講座等の救命講習テキスト費を無償化した。その他、ファミサポマイスター補助事業として、ボランティア報酬の一部公費負担による上乘せを開始することで提供会員の増強を図る。

「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、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。
- 母子生活支援施設では、現在の入所者からの不満や苦情もなく母子の支援を行えているが、今後さらに多様な問題を抱える母子にも対応できるよう、研修の機会などを積極的に利用して支援力の向上に努めている。
- 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。
- 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。
- 老朽化していたエレベーターの改修工事にあたっては、地震時における緊急停止時の自動復旧機能やタッチレスボタンの採用など、利用者の安全性・利便性に配慮した仕様とした。また、施設利用者が授乳室を安心して利用できるよう、内鍵を設置した。

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ている。また、予防的修繕を行い、施設維持管理経費の削減に努めるほか、光熱水費の節電など、様々なコスト削減に取り組んでいる。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、直近では人件費高騰のほか、非常勤職員の募集を行うものの応募がなく正社員を充てるなどの対応に加え、物価高による消耗品費、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年度については一定程度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た。令和6年度については、昨今の職員採用状況の厳しさや物価高騰に十分に配慮し、実態に即した経費算定等を行うとともに、指定管理者と予算執行状況を定期的に情報共有し、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、令和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、令和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

- 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、子育て応援課や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。
- 居住施設（ひまわり荘）と不特定多数が利用する子育て支援事業は併設されているため、職員全員が館内事業について共通認識を持つとともに、不審者の入館等の防止の観点から「不審者対応マニュアル」を徹底し、施設の安全強化に努めている。
- 防災マニュアル等に基づき、月1回の防災避難訓練を実施している。また、震災対策として、職員に対して震災マニュアルの理解徹底を図り、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6年度分〕

施設名称	品川区立就学前乳幼児教育施設（ぶ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	子ども未来部保育入園調整課

<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ふれあい交流室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に関する統計情報の概要

項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
利用者数（人）	月平均 120 人	月平均 116 人	月平均 113 人
ふれあい交流室入館者数	月平均 354 人	月平均 333 人	月平均 341 人
オアシスルーム利用者数	月平均 140 人	月平均 139 人	月平均 130 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）

	項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
収	管理運営委託料	229,443,134	239,169,028	246,676,561
	利用料金等	10,535,759	11,425,674	10,926,297
入	小計	239,978,893	250,594,702	257,602,858
支	人件費	151,219,771	166,263,574	174,678,569
	事業費	24,951,145	24,588,516	26,773,723
	事務費等	72,472,653	60,029,357	61,175,330
出	小計	248,643,569	250,881,447	262,627,622
	差引収支	△8,664,676	△286,745	△5,024,764

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 4 年経過し、これまで前指定管理者が運営してきた保育・幼児教育に加え、社会福祉法人の強みを生かし援助の必要な園児への対応で力を発揮し、サービスを向上している。
- ・日々の各クラスの状況を報告する体制会議を毎日開催するほか、職員会議を定期的実施するなど、職員一人ひとりが園運営や課題について考える習慣を身に付けるよう努めている。
- ・運動機能発達を促進する「柳沢運動プログラム」を新たに取り入れ、体幹を鍛えることで事故・怪我の抑止に繋げた。
- ・開園から 21 年が経過し、建物・設備・備品等の老朽化が進んでいる点が課題である。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- ・施設の老朽化対応では、利用者の安全確保のため計画的な備品購入・修繕工事を実施していく。
- ・人材育成について、引き続き区・都・法人の研修を 3 本柱とし、様々な研修テーマを受講することで職員の資質向上に努める。

前年度（令和 5 年度）の主な課題と改善状況

<前年度（令和 5 年度）の主な課題>

- ・開園から 20 年が経過し、建物・設備・備品等の老朽化が進んでいる点が課題である。

<改善状況>

- ・令和 6 年度は日除けシート張替え工事および火災通報装置取替工事を行った。引き続き計画的に設備等の更新を行っていく。

「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、特色ある活動および施設運営を行っており、東京都福祉サービス第三者評価（3 年に 1 回実施。直近は令和 5 年度）においても、保護者の満足度は保育園部門において 91.9%、幼児教育部門において 97.1%と、高い水準であった。
- ・利用者満足度調査（指定期間 3 年目に実施。直近は令和 5 年度）において、「優良」の総括評価を得ている。
- ・保護者会を通して要望や意向を確認し、その内容を反映するように運営を行った。
- ・「ひとこと BOX」や「苦情申し出窓口」を設置して保護者からの意見・苦情等に対応する体制を整え、利用者の満足度向上に努めた。

2 予算執行（財務）の視点

- ・人件費の増については、2 歳児クラスにおいて正規職員を 1 名加配したことと定期昇給が主な要因であり、事業運営の安定のため適切な人材確保に努めている。
- ・事業費については、東京都の補助事業である「とうきょうすくわくプログラム推進事業」の補助金により保育材料（大型箱積木等）を購入し、日常保育に活用を図っている。

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る機会として、お茶会、生け花、外国人講師による英語など、子どもの発達や興味・関心に合わせて様々なプログラムを用意し、保育・教育を展開した。
- ・屋上で栽培した野菜を食べる、正月やひなまつりなど行事の際には行事食を食べる、世界の料理を給食で提供するなど、給食委託業者と連携し「食育」の強化に努めた。
- ・東京都の補助事業である「とうきょうすくわくプログラム推進事業」を活用して、大型箱積木やマット等遊具を配置した「空間」をテーマに園児の興味・関心に応じた探究活動を実施した。令和6年度は「ジャンプ・跨ぐ」「くぐる・跳ぶ」など4回実施し、平衡感覚や空間的知性の向上に努めた。
- ・業務改善について、職員会議を定期的に行い、適宜検討・改善できるように努めた。事案によっては、緊急職員会議や研修等を開き、職員全体で対応方法の検討・改善に努めた。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- ・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。
- ・職員研修の柱を「法人主催研修」「品川区プロフェッショナルスクール」「東京都福祉保健局」の3本柱とし、職層や研修テーマに合わせて受講者名入りの研修計画を作成し、積極的に研修に参加できる環境を整えた。研修受講後は報告の提出を徹底させ、職員の保育力向上の一助になった。
- ・令和5年度に策定した安全計画に基づき、施設・整備の安全点検(遊具・防火設備・公園等)、災害・不審者の観点から安全管理研修を実施し、園児の安全確保に努めた。
- ・法人規定の「個人情報の保護に関する規則」に基づき、個人情報の管理を厳正に行った。

※ 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。引き続き職員の研修および新規事業を含む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。また、施設の老朽化には計画的に対応すること。