

2024年清瀬市児童館指定管理者第三者評価報告書

施設名：清瀬市下宿児童館

指定管理者：株式会社 明日葉

令和7年3月

評価機関：経営創研株式会社

この第三者評価において使用した、評価シートおよび
評価項目の著作権をはじめとする知的財産権は、経営
創研株式会社に帰属します。著作権法ならびに関連法
令により私的利用と認められる範囲を超えて、事前の
許可なく、流用することを禁じます。
著作権の使用許諾等についての連絡先
経営創研株式会社
03-6661-9410
info@keieisoken.co.jp

目 次

目次	・ ・ ・ ・	1
評価に関する基本情報	・ ・ ・ ・	2
評価項目と評価手順	・ ・ ・ ・	3
判断基準	・ ・ ・ ・	4
指定管理者の自己総合評価	・ ・ ・ ・	5
第三者評価機関の総評	・ ・ ・ ・	6
評価シート		
Ⅰ 基本事項	・ ・ ・ ・	8
Ⅱ 施設運営	・ ・ ・ ・	10
Ⅲ 利用者サービスの向上	・ ・ ・ ・	12
Ⅳ 施設・設備の維持管理	・ ・ ・ ・	14
Ⅴ 危機管理	・ ・ ・ ・	16
その他	・ ・ ・ ・	18
資料 利用実績値	・ ・ ・ ・	19

評価に関する基本情報

■指定管理施設基本情報

評価施設	清瀬市下宿児童館		
所在地	清瀬市下宿2-524-1		
URL	https://kiyose-jidokan.com/chuo/		
指定管理者	株式会社明日葉		
代表企業	株式会社明日葉		
本 社	〒108-0014 東京都港区芝4-13-3 PM0田町Ⅱ10F		
構成団体	なし		
本 社			
施設責任者	出倉 英明	所管課	生涯学習スポーツ課児童青少年係
指定管理期間	令和3年5月1日～令和8年3月31日（5年）		

■評価機関基本情報

評価機関	経営創研株式会社		
所在地	〒103-0011 東京都中央区日本橋大伝馬町17番3号 城野ビル5階		
電話番号	03-6661-9410		
URL	https://www.keieisoken.co.jp/		
評価者	葛岡陽子 加藤さと子	訪問調査日	令和6年12月6日

評価項目と評価手順

1 評価項目

- (1) 主に、施設の管理運営全般を評価します。
評価項目は、下記の5つの大項目に分類されています。

I	基本事項
II	施設運営
III	利用者サービスの向上
IV	施設・設備の維持管理
V	危機管理

大項目は、5つの中項目で構成しています。

中項目は、4つの小項目で構成し、総計100の評価項目からなっています。

- (2) 評価全体の資料として利用実績値を参照します。

※ 評価シート参照

2 評価手順

- (1) 指定管理者は、自己評価を行います。
- (2) 指定管理者は、事前提出資料及び自己評価結果を評価員宛に提出します。
- (3) 第三者評価機関は、事前提出資料及び指定管理者の自己評価をもとに事前スタディを行います。
- (4) 第三者評価機関は施設を訪問し、現場確認び指定管理者からヒアリングを実施します。
- (5) 第三者評価機関は第1次評価結果を作成し、指定管理者に提出します。
評価は、評価員の主観によらず、根拠となる資料及びヒアリング、目視等から判断します。
- (6) 指定管理者は、第1次評価結果に認識の相違や文言の間違いがないかチェックします。
- (7) 指定管理者と第三者評価機関により合議します。
- (8) 第三者評価機関は、最終評価をとりまとめ提出・報告します。

判断基準

【小項目の判断】 協定書・仕様書と照らし合わせて判断します

判断結果	判断基準
5	極めて優れています 仕様書の水準を大きく上回り、先進的取組みや他の施設の模範となる運営です
4	優れています 仕様書が求めている水準を上回る優れた取組みや運営です
3	標準的です 仕様書が求めている水準を十分満たしています
2	標準をやや下回っています 仕様書が求める水準に一部達していません
1	標準を大幅に下回っています 法令や条例に反する等、重要な部分で仕様書が求める水準に達しておらず、改善が必要です ※但し、改善を既に予定している場合は評価「2」とします

【中項目の判断】 小項目の平均値とします

判断結果	判断基準
SS	極めて優れています 小項目の平均値が4.6以上 仕様書の水準を大きく上回り、先進的取組みや他の施設の模範となる運営です
S	優れています 小項目の平均値が3.6以上4.6未満 仕様書が求めている水準を量的、質的に上回る優れた取組みや運営です
A	標準的です 小項目の平均値が2.9以上3.6未満 仕様書が求めている水準を十分満たしています
B	標準をやや下回っています 小項目の平均値が2.5以上2.9未満 仕様書が求める水準に一部達していません
C	標準を大幅に下回っています 小項目の平均値が2.5未満 法令や条例に反する等、重要な部分で仕様書が求める水準に達しておらず、改善が必要です ※但し、改善を既に予定している場合は評価「C」とします

【大項目の判断】 中項目の平均値で判断します（小項目総合得点併記）

判断結果	判断基準
SS	極めて優れています 中項目の平均値が4.6以上 仕様書の水準を大きく上回り、先進的取組みや他の施設の模範となる運営です
S	優れています 中項目の平均値が3.6以上4.6未満 仕様書が求めている水準を上回る優れた取組みや運営です
A	標準的です 中項目の平均値が2.9以上3.6未満 仕様書が求めている水準を十分満たしています
B	標準をやや下回っています 中項目の平均値が2.5以上2.9未満 仕様書が求める水準に一部達していません
C	標準を大幅に下回っています 中項目の平均値が2.5未満 法令や条例に反する等、重要な部分で仕様書が求める水準に達しておらず、改善が必要です ※但し、改善を既に予定している場合は評価「C」とします

指定管理者の自己総合評価

指定管理者総合評価	A	合計点	306
-----------	---	-----	-----

注) MSゴシック11ポイント(数字・アルファベット半角にて記入下さい)

■管理運営の基本方針を枠内に記載して下さい

1. 安心、安全、清潔
2. 風通しの良い雰囲気作り
3. すべての言動は子供(保護者)本位に

■目指す施設像を枠内に記載して下さい

下宿ビジョン 『清瀬で一番居心地の良い児童館になる』
制服の背中に書いてある <Make a smile> 「笑顔を作る仕事」と解釈し児童、保護者、職員、地域の方々と「三方よしの精神」で、たくさんの笑顔を作って行きたい。

■前年度から改善した点を枠内に記載して下さい

- 家具備品のレイアウト大幅変更。職員のモチベーションを向上&心機一転。
- ・カウンターの位置を移動し事務所へ変更。対面式で効率よく受付業務を行う。
 - ・対面机を増やし玩具の出し入れ時に日常会話が増えるように実現。貸出し時、返却時に「ありがとうございました」と自然に言葉が出るようになる。
- 安心、安全、清潔
- ・乳幼児が感電しないようにコンセントガードを全箇所取り付け。
 - ・地震対策として転倒防止ストッパーを全家具に取り付け。
 - ・新しく掃除機を購入。毎週日曜日夜にはファブリースをかける。

■管理運営全般で、アピールポイントを枠内に記載して下さい

「下宿の樹 制作委員会」設置 <自分の居場所作り>!
窓の外に広がる四季の移り変わりとともに木々の葉や花の変化を感じながら、春夏秋冬の壁面作り、そして遊びを通して他学年(異年齢)・他校との地域交流を深める居場所とし始動。
木の鳥や蝶、川(柳瀬川)に魚やカメなどの絵を描き、自分の作品(分身)として展示!

■次年度に向けて課題や改善が必要と考えている点を枠内に記載して下さい

◎中学生・高校生の児童館利用が増加し新しい課題が発生。
特に中学生によるタバコ問題が懸念事項。タバコに似たシーシャ、パイプ、アイコス等々の使用形跡(ロビーで臭い)あり。
改善策: 風紀が乱れる夏休み前にサングラス、ネックレス等は外してから入館。タバコ、ライター等を発見した場合は即時退場を伝える。今のところ児童館の上記ルールを守り素直に聞き入れてくれている。一度、中学校へ訪問し上記内容を共有し地域連携を深めていき、地域全体で子供達を見守っていきたいと考える。

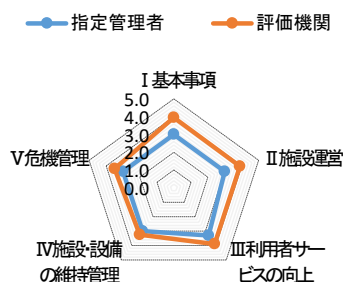
第三者評価機関の総評

第三者評価機関総合評価	S
合計点	370

【総合評価算定集計表】

単位：点

	中項目平均値集計		小項目点数集計	
	指定管理者	評価機関	指定管理者	評価機関
I 基本事項	3.0	4.0	60	79
II 施設運営	3.0	3.9	60	78
III 利用者サービスの向上	3.3	3.9	66	78
IV 施設・設備の維持管理	3.0	3.3	60	65
V 危機管理	3.0	3.5	60	70
平均／合計	3.1	3.7	306	370



総 評

関係法令・条例・児童館ガイドラインを遵守し適切に運営しています。下宿児童館独自のビジョンをわかりやすいキャッチフレーズ「清瀬で一番居心地のよい児童館になる」として、職員に周知しています。次年度の計画は事業成果の検証に基づき全職員でミーティングの機会をもち、年2回のこども会議での意見も参考に全職員参加型で立案しています。法人本部の運営管理部の担当エリアマネージャーを配置し、市内の児童館3館全ての館長が参加する定例会議を開催し、情報共有を密に連携を図っています。中央児童館の館長を中心に3館が連携しあい、地域毎の子育て環境に即して運営している点が評価できます。施設内で人員が不足する日が発生する場合は、他の児童館とも連携して対応しています。職員満足度調査や全職員対象に年に1回職員面談を行っています。法人本部には専門分野のオンライン研修「ソシオークカレッジ」があり、常時受講可能です。各自研修ノートを記録してスキルの向上を図るシステムが構築されています。

施設はわずか一部屋ながら、乳幼児から中高生まで年代に合わせ季節感を盛り込みながら楽しめるゲームや工作、「遊び王」等、様々な事業を創意工夫して実施しています。地域性を理解し、子ども達が学校や家庭と同じように居場所となれるように、職員の継続配置による子ども達との深い信頼関係を大切にしています。「下宿の樹実行委員会」をつくり、仲間を意識し居場所としての認識を向上させるような創意工夫をしています。家庭環境が複雑な保護者や子どもの事情も傾聴し、適切に子ども家庭支援センターや子ども食堂に繋いでいます。同施設内でつどいの広場を開設するNPO法人ウイズアイとも連携する等、館長はじめ職員の真摯な業務意識の高さは顕著であり、児童館としての重要な役割を果たしています。

保護者へのアンケートで職員の対応への満足度は96%の方が満足と回答しています。「話しにくい・少し話しにくい」と回答した小中高生は0%でした。職員の継続配置により、子ども達との継続的に培われてきた信頼関係の結果として高く評価できます。平日午前中を乳幼児優先利用とした「ゆうゆうタイム」等の設定や、17時以降を中高生の利用時間として対象年齢に合わせ午前・午後・夜間とレイアウトを1日3回変更して対応しています。そのため令和5年度は中学生の利用が前年を大きく上回りました。

利用者から寄付されたコンビカー等の遊具含め、日々清掃や消毒清潔に留意しチェックシートに記録しながら大切に長期間使用しています。対面式の受付カウンターや本棚を低くする等で動きやすい動線にして、施設内環境を大きく模様替えしたことにより居心地のよい空間をつくっています。コンセント全箇所へのガード設置、動線に配慮したクッション材の設置でより安全性も向上しました。室内にはプライバシーポリシーを掲示して、スマートフォンや携帯電話の禁止の告知も掲示し、利用者の写真撮影による個人情報の漏洩を防止しています。ヒヤリハットは、法人本部が管理運営する類似施設の情報を集約するポータルサイトがあり、「グッドニュース、パッドニュース」として投稿しています。同時に他施設のヒヤリハットも参考にしています。

総じて仕様書の求める内容を上回る優れた管理運営を行っています。

法令や仕様書を満たしていない点

ありません

課題・アドバイス

- ・小規模施設のため空間の有効活用に新たな取り組みへの期待がもてます。
(例：紙ベースのパンフレットのファイリングやQRコードの活用/ピクチャーレールの設置/スクリーンを活用した遊びの展開)
- ・掲示物のフォントがやや小さいようです。ユニバーサルフォントやユニバーサルカラー、フォントのポイントに留意すると、より見やすくなるでしょう。
- ・「乳幼児スポーツで元気」や「リトミック」等は、人気の事業です。一方施設面積が狭いために定員が6組と少なくしなければならない課題があります。下宿地域市民センターの体育館を会場にする、または共催事業として実施するのも方法でしょう。

大項目の総評						
Ⅰ 基本事項		A	3.0	S	4.0	【法令や仕様書を満たしていない点】 ありません
		指定管理者		評価機関		
①基本方針、事業計画・報告の周知		A	3.0	S	4.0	
②法令遵守		A	3.0	A	3.5	
③公正平等な利用		A	3.0	S	4.3	
④組織体制／自治体との協働		A	3.0	S	4.3	
⑤財務／実績		A	3.0	S	3.8	
【評価内容】児童館ガイドラインを踏まえ、下宿児童館独自のビジョンをわかりやすいキャッチフレーズにし、職員に周知しています。年度事業報告書には、利用者人数や来館者の属性について前年度比をグラフ化し定量的見地からの結果を様々な角度から分析し、次年度の計画に反映しています。事業計画書の策定は、全職員でミーティングの機会をもち年2回の子ども会議の内容も反映させています。法人は清瀬市3館の児童館を全て運営しています。エリアマネージャーと中央児童館の館長が月に数回訪問して、3館が情報連携し地域に適した児童館運営をしながら、清瀬市の子どもの育ちをサポートしています。令和5年4月から平日午前中を乳幼児優先利用として『ゆうゆうタイム』を設けました。居室が1部屋のため、時間帯により利用対象年代を大まかに分けることによって平等に利用しやすい環境に改善しました。						
		A	3.0	S	3.9	【法令や仕様書を満たしていない点】 ありません
		指定管理者		評価機関		
①施設運営業務		A	3.0	S	3.8	
②地域・関係団体等との連携		A	3.0	S	3.8	
③人員体制／研修		A	3.0	S	4.5	
④事業運営		A	3.0	S	3.8	
⑤施設効用の発揮		A	3.0	S	3.8	
【評価内容】本部が作成する児童館共通マニュアルがあり、毎年更新されています。業務日誌・連絡ノートに来館者の様子が詳細に記載され、主に職員間で情報共通認識をもつツールとして活用されています。放課後指導員に加え、中学校教員免許取得者も配置しています。職員の休暇希望をとりシフトを作成しています。施設内で人員が不足する日が発生する場合は、他の児童館とも連携して対応しています。全職員対象に年に1回職員面談を行い、職員満足度調査も実施しています。法人本部には専門分野のオンライン研修『ソシオークカレッジ』がありスキルアップが図れるシステムが構築されています。施設はわずか一部屋ながら、乳幼児から中高生まで年代に合わせ利用時間帯を分ける他、季節感を盛り込みながら楽しめるゲームや工作、「遊び王」等、様々な事業を創意工夫して実施しています。						
Ⅲ利用者サービスの向上		A	3.3	S	3.9	【法令や仕様書を満たしていない点】 ありません
		指定管理者		評価機関		
①接遇対応		A	3.5	S	4.5	
②利用者サービスの向上		A	3.5	S	4.3	
③広報活動		A	3.0	A	3.3	
④利用者の声の把握・苦情対応		A	3.0	A	3.5	
⑤利用拡大		A	3.5	S	4.0	
【評価内容】保護者へのアンケートで職員の対応への満足度は96%の方が満足と回答しています。「職員は話しやすいか」というアンケートの設問に小学生は81%、中学生は85%が話しやすいと回答し、「話しにくい・少し話しにくい」と回答した方は小中高校生すべて0%でした。職員の継続配置により、子ども達との継続的に培われた信頼関係ゆえの結果として高く評価します。子ども会議を年2回小学生対象と中高校生対象に開催して、アンケートに記入してもらい意見を引き出す工夫もしています。子ども達が自然の様子を表現した「下宿の樹 制作委員会」を令和5年に設立し、参加した子どもにはメンバーキーホルダーを渡して仲間を意識し居場所としての認識を向上させるよう創意工夫しています。対象年齢に合わせ午前・午後・夜間とレイアウトを1日に3回変更して対応しています。令和5年度は17時以降の中学生の利用が前年を大きく上回りました。						
Ⅳ施設・設備の維持管理		A	3.0	A	3.3	【法令や仕様書を満たしていない点】 ありません
		指定管理者		評価機関		
①施設・設備の点検と管理		A	3.0	A	3.0	
②清掃美化管理		A	3.0	A	3.3	
③備品管理		A	3.0	A	3.3	
④施設・設備の貸出／省エネ対策		A	3.0	A	3.0	
⑤施設特徴に即した維持管理		A	3.0	S	3.8	
【評価内容】施設は、下宿地域市民センター内にあり、施設の定期清掃は業務外となっています。1日に3回レイアウト変更をする時におもちゃ等の消毒作業をしています。床への消臭抗菌スプレーも行うように改善しました。利用者から寄付されたコンビカー等の遊具含め、日々清掃や消毒清潔に留意しチェックシートに記録しながら大切に長期間使用しています。おもちゃを「おもちゃクラブ」という冊子に写真入りでまとめ、貸出形式に変更しました。また、対面式受付カウンター設置や本棚を低くする等で家具備品のレイアウトを変更し、コンセント全箇所へのガード設置、動線に配慮したクッション材の設置でより安全性が向上しました。動きやすい動線に改善して施設内環境を大きく模様替えしたことにより居心地のよい空間をつくっています。						
Ⅴ危機管理		A	3.0	A	3.5	【法令や仕様書を満たしていない点】 ありません
		指定管理者		評価機関		
①日常業務における危機管理		A	3.0	A	3.3	
②緊急時に備えた準備		A	3.0	A	3.5	
③危機管理対策		A	3.0	A	3.3	
④危機管理対応		A	3.0	S	3.8	
⑤個人情報保護		A	3.0	S	3.8	
【評価内容】本社で作成する共通危機管理マニュアルがあります。子どもにわかりやすい標語も取り入れ、防災意識の向上にも配慮した子ども達参加型による避難訓練を実施しています。防災チェックリストがあり、毎月確認しています。室内にはプライバシーポリシーを掲示しています。合わせてスマートフォンや携帯電話の禁止の告知も掲示し、利用者の写真撮影による個人情報の漏洩を防止しています。ヒヤリハットは、法人本部が管理運営する類似施設の情報を集約するポータルサイトがあり、「グッドニュース、バッドニュース」として投稿しています。同時に他施設のヒヤリハットも参考にしています。						

評価シート

I 基本事項

		指定管理者	評価機関		
1 基本方針、事業計画、報告の周知					
①	自治体の方針や『児童館ガイドライン』等を事業計画に反映していますか	3	3.0	4	4.0
②	職員に、応募時事業計画や年度の事業計画（基本理念及び基本方針含む）を周知し、達成度や管理運営を振り返る機会を設けていますか	3		4	
③	利用者は事業計画及び報告を知る機会や方法がありますか	3		3	
④	事業計画書の策定は、前年度の結果を踏まえ、PDCA（マネジメント・サイクル）を活用し組織的に行っていますか	3		5	
2 法令遵守					
①	関係法令や条例、協定書（仕様書含む）等は閲覧できる状態にありますか	3	3.0	3	3.5
②	職員に対し、関係法令や条例、仕様書内容、児童館ガイドライン等の理解を促す機会や仕組みを整えていますか	3		4	
③	各種法令や条例、仕様書内容を遵守して維持管理をしていますか（施設・設備の法令点検含む）	3		3	
④	事業計画書で定めた勤務時間を遵守し、時間外手当等、労務管理は法令を遵守していますか	3		4	
3 公正平等な利用					
①	乳幼児から中高生まで日常的に気軽に利用できる環境がありますか	3	3.0	4	4.3
②	障がいのある利用者も利用しやすいように、管理運営していますか（施設・設備のバリアフリー化・事業等）	3		4	
③	外国籍の利用者も利用しやすいように、管理運営していますか（多言語化表記・事業等）	3		5	
④	あらゆる人権を尊重し、公正平等に利用者に接していますか	3		4	
4 組織体制／自治体との協働					
①	管理運営に適した組織体制であり、責任、役割・職務分担が明確ですか	3	3.0	5	4.3
②	館長は、児童館活動の質の向上に意欲をもちその取組に指導力を発揮していますか	3		4	
③	法人本部と当該施設は、適切に情報共有や報告がなされ、協力体制が構築されていますか	3		5	
④	自治体との間で情報共有・報告やモニタリング等が実施され、共に運営改善に取り組んでいますか	3		3	
5 財務／実績					
①	経理と出納の相互けん制の仕組みがありますか（印鑑・通帳の管理等含む）	3	3.0	4	3.8
②	予算配分に係る勘定科目ごとの予算執行率の確認や経費削減に向けての取組を行っていますか	3		4	
③	収支予算と決算に大幅な差異がなく、指定管理料の運用は適切ですか	3		3	
④	利用者数等の実績は、年度計画を概ね達成していますか	3		4	
合計／平均		60	3.0	79	4.0
【第三者評価機関特記事項・追記等】					

【評価の根拠】設置条例 関係条例 協定書 仕様書 ホームページ 応募時事業計画書 年度事業計画書 年度事業報告書 業務日誌 シフト表 経理関係書類（収支報告書等）利用実績値 広報紙 事業チラシ ヒアリング 現場確認	
1 基本方針、事業計画・報告の周知	
	①児童館ガイドラインを踏まえ、下宿児童館独自のビジョンをわかりやすいキャッチフレーズにし、職員に周知しています。 ②利用者人数をグラフ化し、前年度比を分析しながら要因を明確にしています。令和6年度は、利用人数の増加があったため夏休みの利用に向けて対応しています。 ④年度事業報告書には、利用者人数や来館者の属性について、前年度比をグラフ化し、定量的見地からの結果を様々な角度から分析し、次年度の計画に反映しています。事業計画書の策定は、全職員でミーティングの機会をもち策定しています。年2回の子ども会議の内容も反映させています。
2 法令遵守	
	①法人本部が主催するコンプライアンス研修に館長が参加し、伝達研修しています。 ②児童館ガイドラインを事務室に掲示しています。学童クラブを含めた勉強会でガイドラインの学びを深めています。 ④勤怠管理は、本部の統一されたシステムで管理しています。館長とエリアマネージャーのダブルチェック体制です。
3 公正平等な利用	
	①令和5年4月から平日午前中を乳幼児優先利用として『ゆうゆうタイム』を設けました。居室が1部屋のため、時間帯により対象年代を大まかに分けることにより、利用しやすい環境に改善しました。②耳マークや筆談ボードがあります。法人本部作成のマニュアル「共に育ち合う『統合保育』」に障がいの有無に関係ない「統合育成」の明記があり職員に周知しています。ウェブ研修を受講できます。 ③館長は英語も話せるため、外国人利用者ともコミュニケーションをとることが可能です。 ④小学校の特別支援級に訪問し、子ども達について情報共有しています。
4 組織体制／自治体との協働	
	①施設内の組織体制及び清瀬市3館の児童館の組織体制が明確です。3館を統括する中央児童館の館長が月に数回訪問しています。地域に適した児童館運営をしながら3館が連携し清瀬市の子どもの育ちをサポートしています。学童保育クラブも含めた6施設会議をもっています。さらに月に1回は、学童クラブの常勤の職員も含め勉強会を開催しています。 ②部屋の模様替えや新規事業に取組む等、リーダーシップを発揮し改善に取り組んでいます。 ③追記に記載
5 財務／実績	
	①印鑑・通帳は本部で管理し、現金は現場にありません。クレジットカードで対応しています。本部が経理・出納を一括管理し現場の負担を軽減しています。 ②予算管理は、他2館の児童館と統括の中央児童館、本部の4者による確認を行っています。 ④利用者数は、小学生～高校生まで令和5年度は令和4年度をほぼ上回りました。特に中学生と乳幼児・保護者と小学生の7～8月の来館の増加が顕著です。
【追記】	【追記】 4③法人本部の運営管理部が児童館3館全てを統括しながら連携しています。運営管理部にはエリアマネージャーがおり情報共有を密にしています。また全国展開する法人のノウハウやアイデアを共有できるように、専用サイト「あしたばひろば」を充実させています。

Ⅱ 施設運営

		指定管理者	評価機関		
1 施設運営業務					
①	主な業務マニュアルが作成・活用されていますか	3	3.0	4	3.8
②	朝礼やシフトの引継ぎ、連絡ノート等、日常的に職員が情報共有する仕組みがありますか	3		4	
③	月例ミーティング等、施設運営の振り返りが定期的になされていますか	3		3	
④	業務日誌が記載され、職員間の情報共有に活用されていますか	3		4	
2 地域・関係団体等との連携					
①	自治会や町内会、関係団体、保育所・学校等との交流や活動に協力し、地域活性化に寄与していますか	3	3.0	4	3.8
②	利用団体（グループやサークル）等を支援・活性化する取組みを実施していますか	3		3	
③	地域・関係団体、企業等、外部機関と連携していますか（アウトリーチ活動を含む）	3		4	
④	類似施設や近隣の公共施設（児童相談所、子ども家庭支援センター等）との連絡体制の整備及び協力・連携していますか	3		4	
3 人員体制／研修					
①	仕様書に定められた人員・有資格者を配置していますか、	3	3.0	4	4.5
②	職員の労働環境は適切で、また、ワーク・ライフ・バランスに配慮していますか	3		4	
③	中長期の視点から職員の能力開発を図る仕組み（人事考課、定期面談、育成プラン等）は整備していますか	3		5	
④	職員の業務やスキルアップに必要な年間研修計画を立案・実施していますか	3		5	
4 事業運営					
①	仕様書に定められた事業や連携事業等を企画・実施していますか	3	3.0	4	3.8
②	事業は、子どもや保護者のニーズを反映させ実施していますか	3		4	
③	事業は、地域や社会的・福祉的ニーズを反映させ実施していますか	3		4	
④	事業は、自治体の方針や所管課の要望等を反映させ実施していますか	3		3	
5 施設効用の発揮					
①	子どもの育ちを喜び合い、支え合う仲間づくりのきっかけを提供するよう運営していますか	3	3.0	3	3.8
②	保護者の子育てを支援していますか	3		5	
③	ボランティアや実習生の受け入れ、育成・参加に取り組んでいますか	3		3	
④	虐待を受けている子どもの発見につとめ関係機関につないでいますか	3		4	
合計／平均		60	3.0	78	3.9
【第三者評価機関特記事項・追記等】					

【評価の根拠】設置条例 関係条例 協定書 仕様書 ホームページ 応募時事業計画書 年度事業計画書
 年度事業報告書 業務日誌 シフト表 選番作業チェックリス 研修計画表 広報紙 事業チラシ
 ヒアリング 現場確認

1 施設運営業務

	①本部が作成する児童館共通マニュアルがあり、毎年更新されています。 ②④業務日誌・連絡ノートには、来館者の様子が詳細に記載され、職員間で情報共通認識をもつツールとして主に活用されています。
--	--

2 地域・関係団体等との連携

	①同施設内にある一時保育の活動場所として連携しています。館長は、小中学校（特別支援級を含む）に訪問し、子ども達の状況共有をすすめています。 ③子ども食堂に訪問し、課題のある家庭の対応について連携しています。 ④課題のある家庭について、適切に子ども家庭支援センターに繋いでいます。同施設内でつどいの広場を開設するNPO法人ウイズアイとも連携しています。
--	--

3 人員体制／研修

	①中高等学校教員免許、放課後児童支援員も配置しています。 ②職員の休暇希望等を取りシフトを作成しています。施設内で人員が不足する日が発生する場合は、他の児童館とも連携しています。 ③④職員面談は、全職員対象に年に1回行っています。職員満足度調査を実施しています。法人本部には専門分野のオンライン研修「ソシオークカレッジ」があります。各自研修ノートを記録して資質向上を図っています。資格取得支援（祝い金・テキスト代）があります。
--	--

4 事業運営

--	--

5 施設効用の発揮

	②家庭環境が複雑な保護者の事情も傾聴し、必要な案件は、子ども食堂や関係機関につないでいます。 ④法人全体の取組としてオレンジリボンを名刺に明示しています。施設規模が小さいため利用者との距離が近く、子どもの様子はきめ細やかに観察しています。
--	---

【追記】

【追記】

Ⅲ 利用者サービスの向上

		指定管理者	評価機関		
1 接遇対応					
①	職員は、施設に相応した服装を着用し、適切なマナーで利用者に接遇し、対応していますか	3	3.5	4	4.5
②	子ども自身が悩みや課題、不安等を相談しやすい雰囲気や工夫されていますか	4		5	
③	子育てに悩みや課題を抱えている保護者が相談しやすい環境を整えていますか	4		4	
④	職員が個々の子どもの状態や心理を考慮して適切な援助を働きかけていますか	3		5	
2 利用者サービスの向上					
①	児童館の入館管理の仕組みをつくり運用していますか	3	3.5	3	4.3
②	利用者が自発的かつ創造的に活動できるようにまた休息もきるように環境や遊具・備品を整備していますか	4		5	
③	子どもの意見やニーズを反映して管理運営していますか	4		5	
④	保護者及び貸室やホール利用者の意見やニーズを反映して管理運営していますか	3		4	
3 広報活動					
①	施設や事業の広報に広報紙を作成したり、ホームページやその他の方法を活用していますか	3	3.0	4	3.3
②	自治体の広報紙や地域情報紙等のマスコミ等、利用促進につながる新しい普及先や広報媒体の創意工夫に努めていますか	3		3	
③	関係する他施設の情報や子育てに関わる情報を収集し、利用者に提供していますか	3		3	
④	施設の利用拡大PRのために外部のイベントや地域行事への出店等に積極的に参画する取り組みを行っていますか	3		3	
4 利用者の声の把握・苦情対応					
①	利用者の要望や苦情を受け付ける手段を複数用意し、周知していますか（ご意見箱・事業アンケート・メール受付等）	3	3.0	4	3.5
②	ご意見・苦情に対しては、苦情対応の仕組みが整備され苦情内容及び対応策を迅速に開示し、また所管課に報告していますか	3		4	
③	利用者アンケートを年1回以上実施し、その結果を公表していますか	3		3	
④	利用者アンケート結果から課題を抽出し、課題に対する対応策を講じていますか	3		3	
5 利用拡大					
①	施設（児童館）を利用したことがない子ども・保護者への利用拡大につながる工夫に取り組んでいますか	4	3.5	4	4.0
②	中高生の利用拡大につながる取り組みを行っていますか	4		5	
③	出産前の方にも施設の利用を案内していますか	3		3	
④	地域住民や利用者の意見を事業運営に反映させる運営委員会を設置・開催していますか	3		4	
合計／平均		66	3.3	78	3.9
【第三者評価機関特記事項・追記等】					

【評価の根拠】設置条例 関係条例 協定書 仕様書 ホームページ 応募時事業計画書 年度事業計画書 年度事業報告書 業務日誌 各種掲示物 アンケート結果 広報紙 事業チラシ ヒアリング 現場確認	
1 接遇対応	
1-②小学生の相談15件、中高生の相談6件。 1-③乳幼児保護者からの相談15件。	①職員は制服を着用し、社内規定の身だしなみガイドラインがあり、掲示しています。保護者へのアンケートで職員の対応への満足度は96%の方が満足と回答しています。②「職員は話しやすいか」というアンケートの設問に小学生は81%、中高生は85%が話しやすいと回答しています。話しにくい・少し話しにくいと回答した方は小中高生すべて0%でした。職員の継続配置により、子ども達との信頼関係が培われています。レイアウト変更により、子どもと対面で座って話ができる環境に改善しています。③保護者からの相談件数は2022年21件、2023年15件でした。さりげない声かけや、担当者にも留意しています。不登校のお子さんについては、保護者の方とも情報を共有しています。④追記に記載
2 利用者サービスの向上	
2-②『下宿の樹 製作委員会』を設置、絵(鳥、蝶、魚、カメ等)を描き自由参加。 平日、午前中『ゆうゆうタイム』開始。アンパンマンコーナー、乳幼児遊具を充実。 2-③子ども会議で出た意見を具現化(その他参照)。 ◎児童館でやって欲しい事 ○イベント○工作○欲しい遊具○読みたい本	②室内の壁面を大きく使い、四季を通して自然の様子を表現した子ども達自らが制作した作品を飾る「下宿の樹 制作委員会」を令和5年に設立しました。居場所としての認識の向上を工夫しています。対象年齢に合わせ午前・午後・夜間とレイアウトを変更して対応しています。③子ども会議を年2回(各3日間)、小学生対象と中高生対象に其々開催しています。子ども会議ではアンケートに記入してもらい意見を引き出す工夫をしています。 ④法人本部から派遣される講師による「0才からのふれあいかがかあそび」「乳幼児スポーツで元気」「リトミック」等は保護者のニーズも高く、継続して実施しています。
3 広報活動	
2	①広報紙「下宿児童館だより」を毎月発行し、ホームページでも閲覧できます。ホームページは、3児童館合同のホームページを作成し、清瀬市児童館の一体感を創出しています。
4 利用者の声の把握・苦情対応	
	①ご意見箱(アンケートBOX)を用意し、普段の会話の中から気になった事案は、職員ミーティングの議題にして検討しています。ホームページでメール受付を行っています。メールは法人本部のメール受付にリンクし、ご意見ダイアルの記載もあります。 ②法人共通の苦情対応マニュアルがあり、対応にずれがないよう職員間で周知しています。法人として第三者委員会を整備しています。
5 利用拡大	
5-①平日午前中『ゆうゆうタイム』開始。アンパンマンコーナー、テント、ボールプール、コンビカー、「おもちゃクラブ」乳幼児遊具一覧表を作成し内容を充実。乳幼児向け音楽BGM(季節の歌、ジブリ、保育園ソング)を流す。 5-②17時以降中高生専用時間とし卓球台貸出。中高生以上専用玩具(ビリヤード、UNOアタッカーストリーム、スポーツスタッキング)貸出。	①「ゆうゆうタイム」等の設定や乳幼児遊具一覧表を作成し、内容を充実させ事業を改善をおたよりで広報しました。小学校におたよりを持参し、掲示をお願いしています。②17時以降を中高生の利用時間とした工夫で、令和5年度は中学生の利用が前年を大きく上回りました。中高生対象の子ども会議を開催し、要望を聞いています。職員を継続配置し、子どもの頃からのつながりを大切にしています。④清瀬市児童館地域懇談会を下宿児童館・野塩児童館・中央児童館3館合同で開催しています。近隣小中学校校長先生や主任児童委員等に参加いただき、出前児童館も含めた清瀬市全体の児童館について討議しています。
	【追記】1④成人の日には、かつての利用者が施設を訪問しています。小規模児童館ならではの子ども達それぞれに丁寧に向き合ってきた結果と言えるでしょう。中高生には事業の準備を手伝ってもらいながら、傾聴したり、時にははじめをもった態度で接したり、愛情をもって子ども達に接しています。タブレットを活用した学習支援も行っています。見通しをもって行動ができるよう手作りの時計を活用しています。

IV 施設・設備の維持管理

		指定管理者	評価機関		
1 施設・設備の点検と管理					
①	施設・設備の点検マニュアルは、作成されていますか	3	3.0	3	
②	施設・設備の日常点検状況を把握し、共有する仕組み（チェックシートや業務日誌）はありますか	3			3
③	施設・設備の定期点検は、協定書どおり実施され、記録していますか	3			3
④	施設・設備の点検結果や管理報告を維持管理の改善や次年度事業計画に活用していますか	3			3
2 清掃美化管理					
①	定期清掃は、協定書（事業計画書含む）どおり実施され、結果を記録していますか	3	3.0	3	
②	遊具や什器、玩具等、施設内の備品は清潔に保たれていますか	3			4
③	日常清掃について、実施状況を把握し、共有する仕組み（チェックシートや業務日誌）はありますか	3			3
④	清掃時間以外にも利用に即して適宜清掃され、常に清潔な空間が保たれていますか	3			3
3 備品管理					
①	自治体及び指定管理者所有の備品台帳が其々作成され、記録した備品が揃っていますか	3	3.0	3	
②	自治体所有の廃棄する備品は、所管課に報告し適切に処分していますか	3			3
③	備品（遊具・おもちゃ）は、点検整備され常に安全・安心・衛生管理面等良好に利用できますか（コロナ感染症対策含む）	3			4
④	物品及び役務の調達や修繕等の工事発注に際しては、環境やコスト等に配慮し市内業者への優先発注に努めていますか	3			3
4 施設・設備の貸出／省エネ対策					
①	施設の貸出は、仕様書及び事業計画書を遵守し適切に行われていますか（中央児童センターは、ころぼっくるセンターを含む）	3	3.0	3	
②	利用者へは、施設・設備の利用方法やその注意点を分かりやすく理解できるように案内していますか	3			3
③	施設・設備の省エネ・省資源への取組みを実施していますか	3			3
④	利用者へは、ゴミ排出抑制などの協力を呼びかけていますか	3			3
5 施設特徴に即した維持管理					
①	施設・設備の長寿命化・予防保全への取組みを行っていますか	3	3.0	3	
②	施設の植栽・外構・自転車置き場等施設外周の清掃も適切に実施していますか	3			3
③	室温や換気に配慮した安全安心な施設環境が保たれていますか	3			4
④	子どもの目線や動線に合わせ、適切に安全確保が保たれていますか。	3			5
合計／平均		60	3.0	65 3.3	
【第三者評価機関特記事項・追記等】					

【評価の根拠】設置条例 関係条例 協定書 仕様書 ホームページ 応募時事業計画書 年度事業計画書 年度事業報告書 業務日誌 備品台帳 各種チェックシート ヒアリング 現場確認	
1 施設・設備の点検と管理	
	①～④施設は、下宿地域市民センター内にあり、施設の維持管理は業務外のため評価3とします。 雨漏りの不具合がありましたが、下宿地域市民センターと迅速に連携し適切に対応しています。
2 清掃美化管理	
	①施設は、下宿地域市民センター内にあり、施設の定期清掃は業務外のため評価3とします。 ②利用者からの寄付されたコンビカー等の遊具含め、日々清掃や消毒清潔に留意し良好な状態です。大切に長期間使用しています。模様替えに伴い、各所工夫を凝らして居心地のよい空間をつくっています。
3 備品管理	
	③1日に3回レイアウト変更をする時におもちゃの消毒作業をしています。床へのファブリーズも行うように改善しました。チェックシートに実施記録があります。 おもちゃを「おもちゃクラブ」という冊子に写真入りでまとめ、貸出形式に変更しました。都度点検しています。
4 施設設備の貸出／省エネ対策	
	①施設の貸出は行っていないので評価3とします。
5 施設特性に即した維持管理	
	①②下宿地域市民センターの業務のため評価3とします。 ③本社のネットワーク上で、熱中症アラートが出る仕組みになっています。 ④対面式の受付カウンターの設置や本棚を低くし、家具備品のレイアウトを変更して動きやすい動線に施設内環境を大きく改善しました。コンセント全箇所へのガード設置、動線に配慮したクッション材の設置を行い、より安全性が向上しました。、
【追記】	【追記】

V 危機管理

		指定管理者	評価機関		
1 日常業務における危機管理					
①	死角になる箇所や施設の危険箇所を適時把握し、日常、定期的に施設内外の巡回を行い、事故や怪我、犯罪を未然に防止するよう努めていますか	3	3.0	3	3.3
②	非常口や避難経路をわかりやすく案内標示し、適切に誘導できる状況になっていますか	3		4	
③	AEDや救命救急に関する備品（担架等）や消耗品は、適切に管理・用意されていますか	3		3	
④	新型コロナウイルスやノロウイルス等の感染症については、各種ガイドラインを踏まえ、適切に対策を講じていますか（嘔吐処理対応物品含む）	3		3	
2 緊急時に備えた準備					
①	地震・火災・危険物・事故等状況別の危機管理マニュアルを作成していますか	3	3.0	4	3.5
②	非常時の連絡網や関係連絡先、責任者を明確にし、職員に共有していますか	3		3	
③	避難訓練は、仕様書（応募時事業計画書含む）どおりに実施されていますか	3		4	
④	救命救急訓練等、危機管理に必要な取り組みを実施していますか	3		3	
3 危機管理対策					
①	災害時に定められた施設の役割を把握し、対応の準備をしていますか	3	3.0	3	3.3
②	不当な要求やクレームに対し、研修の実施やマニュアル等が整備され、責任者も明確ですか	3		3	
③	不審者対応に対する訓練や対策備品や防犯システム等を用意していますか	3		4	
④	鍵を適切に管理していますか	3		3	
4 危機管理対応					
①	災害や感染症等の発生時対応として、BCP（事業継続計画）を作成し、運用していますか	3	3.0	4	3.8
②	事故や災害被害状況やその対応を「事故報告書」等に記録し、法人本部や所管課に報告していますか	3		3	
③	訓練やヒヤリハット、実際の事故を検証した情報を職員が共有し、マニュアルの改訂や業務改善に役立っていますか	3		5	
④	仕様書に定める保険に適切に加入していますか	3		3	
5 個人情報保護					
①	施設に即した個人情報の取扱いに関する規程、マニュアル等を整備し、管理責任者を特定していますか	3	3.0	4	3.8
②	個人情報の取扱いに係る研修等を定期的実施し、職員から個別に誓約書を取っていますか	3		4	
③	個人情報や情報の漏えい、滅失、改ざん等を防止するため適正に管理していますか（廃棄方法含む）	3		4	
④	個人情報を収集するにあたり使用目的を明確化し、利用者に明示していますか	3		3	
合計／平均		60	3.0	70	3.5
【第三者評価機関特記事項・追記等】					

【評価の根拠】設置条例 関係条例 協定書 仕様書 ホームページ 応募時事業計画書 年度事業計画書 年度事業報告書 業務日誌 各種掲示物 ヒアリング 現場確認	
1 日常業務における危機管理	
	②非常口の掲示を子どもの目線の高さに変更して掲示しています。
2 緊急時に備えた準備	
	①本社で作成する共通危機管理マニュアルがあります。 ③子ども達参加型による避難訓練を実施しています。子どもにわかりやすい標語も取り入れ、防災意識の向上にも配慮した訓練です。 防災チェックリストがあり、毎月確認しています。
3 危機管理対策	
	③不審者対策スプレーを準備しています。中央児童館での不審者対応訓練には社員のどちらかが参加しています。
4 危機管理対応	
	①BCPは本社で作成し、所管課と共有しています。 ③ヒヤリハットは、法人本部が管理運営する類似施設の情報を集約するポータルサイトがあり、「グッドニュース、バッドニュース」として投稿しています。同時に他施設のヒヤリハットも参考にしています。
5 個人情報保護	
	①法人本部では国際規格であるISO/IEC27001マネジメントシステムを取得しており、同様の基準で個人情報を取り扱っています。 ②個人情報保護研修は、法人本部が作成するオンライン研修を受講しています。 ③プライバシーポリシーを掲示しています。合わせてスマートフォンや携帯電話の禁止の告知も掲示し、利用者の写真撮影による個人情報の漏洩を防止しています。
【追記】	【追記】

その他

■その他評価に必要と考えられる内容がある場合は、枠内に記載して下さい。

児童館でやって欲しい事 実現内容 <Ⅲ-2-③>

- ・ イベント：卓球大会、映画観賞会（スーパーマリオブラザーズムービー）
- ・ 工作：スライム制作実施
- ・ 欲しい遊具：トミカパーク、アイスクラッシュゲーム、サッカーゲーム導入
- ・ 読みたい本：ワンピース（79巻～106巻）寄付追加！

資料 利用実績値

利用実績（非評価項目）		
■ 全体利用者数の推移を過去３年分記載して下さい		
2021年度	目標値：3100	実績値： 4306
2022年度	目標値：	実績値： 6929
2023年度	目標値：	実績値： 8463
■ 子育て相談の利用者推移を過去３年分記載して下さい		
2021年度		8件
2022年度		21件
2023年度		15件
■ （未設定）		
2021年度		
2022年度		
2023年度		

目標値と実績値に大きな違いがある場合、理由を記載して下さい

--