

2024年清瀬市児童館指定管理者第三者評価報告書

施設名：清瀬市野塩児童館

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	清瀬市野塩児童館		
所在地	東京都清瀬市野塩1-322-2		
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	富久 美子	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日まで（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	2024年12月18日

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	301
-----------	---	-----	-----

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子どもの遊びやスポーツ、文化の拠点とする
- ②子どもの心と体の健やかな育ちができるよう、居場所としての機能を発揮する
- ③子どもの権利を大切にする
- ④楽しく子育てができるような環境を整備する
- ⑤豊かな人間関係が築けるよう、子どもを中心とした多世代交流の場とする
- ⑥子どもや親や地域の人が主体的に参画できるような機会を設ける

■目指す施設像を枠内に記載して下さい

- ・子どもの遊びの拠点と居場所になることを通して、子どもの安定した日常の生活を支援する。
- ・一人ひとりの心身の状態を把握しながら子どもの育成に努める。
- ・地域における遊び及び生活の援助と子育ての支援を行い、子どもの心身を育成し情操ゆたかにする。
- ・継続的な関りを通して適切な支援をし、発達の増進に努める。

■前年度から改善した点を枠内に記載して下さい

- ・中高生の希望により、卓球の時間を午前午後それぞれ30分×2回から、30分×3回(空いている時は4回まで可能)に増やしました。
- ・漫画が無料でもらえる抽選に応募し当選。これを期に、初めて漫画を設置しましたら思いのほか大好評でした。
- ・遊具の種類を増やしました。
- ・壁面を乳幼児向け、中高生向けの2パターンの他に、地域の方から寄付していただいた季節の折り紙を飾りました。

■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

- ・秋に行われます「野塩児童館まつり」は、3つの老人会、民生委員、児童主任委員、子ども実行委員、地域のお母さま達からなる劇団、機織り伝承の会の方達とともに作り上げ、子ども達の参画事業として地域の人たちを結ぶ懸け橋になっています。まつりの準備段階から小学校とも深く関わり、子ども達の学校での様子も共有することができています。また、民生委員とも情報交換を盛んに行い、課題のある子どもの早期発見に努めています。また今年度より、地域懇談会にも出席し、地域の様子を情報共有し、地域のこどもを健全に育成する拠点としての役割を担っています。

■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

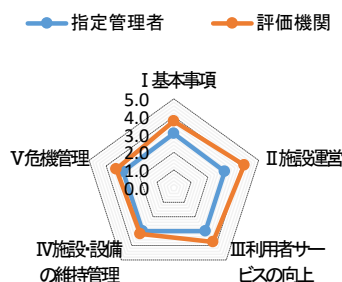
- ・人手不足で、中々事業ができない状態ですが、職員を増やし、職員が子ども達のニーズに合った事業を増やしていけるようにしたいと思います。
- ・パートナー職員の限られたシフトの中で、中々月1回の職員会議ができない現状を改善していきたいと思っています。
- ・予算の範囲内で、漫画を増やしていきたいと思っています。

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	365

【総合評価算定集計表】

	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	3.1	3.8	61	75
II 施設運営	3.0	4.2	60	83
III 利用者サービスの向上	3.0	3.8	60	75
IV 施設・設備の維持管理	3.0	3.2	60	64
V 危機管理	3.0	3.4	60	68
平均／合計	3.0	3.7	301	365



総 評

関係法令・条例・児童館ガイドライン等を遵守し適切に運営しています。児童館ガイドラインの理念を踏まえて作成した中央児童館の基本方針に準ずる基本方針としています。年度事業計画は、前年度の事業のふりかえりやご意見箱からの意見、アンケートのニーズを踏まえて計画を立案しています。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、遊具や卓球台の配置を工夫することで、誰もが利用しやすい環境に整えています。清瀬市3館の児童館の組織体制が明確で、担当エリアマネージャー他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。

本部が作成する児童館共通マニュアルとは別に施設としての独自の業務マニュアルを作成し、全職員に配布しています。特に重要な危機管理関係は掲示をしています。卓球連盟の方達を講師に「夏休み卓球教室」を開催したり、老人会、民生委員、はたおり伝承の会等、地域の方と協働による「野塩児童館まつり」の事務局を担い継続開催する等、世代間交流や地域連携が活発なのは特筆できます。地域の大きなイベントとなっている「野塩児童館まつり」は、事務局として長期間にわたり地域の団体や地域の方と調整しながら開催し、地域に根ざした施設として大きな役割を果たしています。併せて利用拡大のPRにもなっています。

小中学生から保護者までアンケートで、職員の対応への満足度は90%以上の方が満足と回答しています。1部屋の狭い空間ながら手作りの切り絵等の掲示物が多く和やかな雰囲気を作っています。卓球と一緒にしながら子ども達とのコミュニケーションを図り、職員と利用者の距離が近い中で直接意見を聞き取っています。職員の傾聴力は高く、子ども達の本音を詳細に聞き取り、気にかかるお子さんについては記録して、職員間での情報共有や関係機関と繋げる対応を高く評価します。市直営時代からの職員を継続雇用していることで培われた信頼関係があり、利用者支援に繋がっています。

施設は野塩地域市民センター内にあるため、施設・設備の点検等の維持管理は業務外となっています。事務室スペースが居室として確保できない施設です。少しでも遊びのスペースを確保するために事務スペースと収納スペースを創意工夫しています。遊具やゲーム類が効率的に収納され整理整頓・清潔が行き届いています。

本部の作成する危機管理マニュアルがあり、特に留意が必要な項目はフローチャートを掲示しています。施設が角部屋である課題を克服すべく、警察から不審者対応の指導を受け、全職員に情報共有しました。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。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。

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

- ・保護者アンケートの集約人数が令和5年度は7名と少数でした。事業実施の機会を捉え、多くの方からご意見を収集すると良いでしょう。
- ・業務日誌、閲覧の日付があると、より共有が確実になります。
- ・事業「おかあさんといっしょ」は、父親の参加も踏まえて、ネーミングの変更を提案します。
- ・広報紙「ごあんない」の名称を、どこからの発信なのかを明確にすると良いでしょう。
- ・会議室の雰囲気は、天井からつるす装飾等の空間利用をすると、さらに和む雰囲気になるでしょう。
- ・おもちゃは、清掃だけでなく安全管理の記録もあるとより良いでしょう。
- ・利用受付簿に個人情報の利用目的を明記するとよいでしょう。

大項目の総評						
Ⅰ 基本事項		A	3.1	S	3.8	【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	3.3	A	3.3	
③公正平等な利用		A	3.0	A	3.5	
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】関係法令・条例・児童館ガイドライン等を遵守し適切に運営しています。児童館ガイドラインの理念を踏まえて作成した中央児童館の基本方針に準ずる基本方針としています。年度事業計画は、前年度の事業のふりかえりやご意見箱からの意見、アンケートのニーズを踏まえて計画を立案しています。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、遊具や卓球台の配置を工夫することで、誰もが利用しやすい環境に整えている点が評価できます。清瀬市3館の児童館の組織体制が明確で担当エリアマネージャー他、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。印鑑・通帳は本部で管理し、現金は現場で扱わず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。						
Ⅱ 施設運営		A	3.0	S	4.2	【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	4.5	
③人員体制／研修		A	3.0	S	4.5	
④事業運営		A	3.0	S	4.0	
⑤施設効用の発揮		A	3.0	S	4.0	
【評価内容】本部が作成する児童館共通マニュアルがあります。別に施設としての独自の業務マニュアルを作成し、全職員に配布しています。特に重要な危機管理関係は掲示をしています。老人会、民生委員、はたおり伝承の会等、地域の方と協働し、「野塩児童館まつり」の事務局を担い継続開催しています。さらに卓球連盟の方達を講師に「夏休み卓球教室」を開催したり、世代間交流や地域連携が活発です。市直営時代からの職員を継続雇用していることで、培われた信頼関係が利用者支援に繋がっています。職員満足度調査や職員面談は、全職員対象に年に1回を基本に行っています。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」があります。各自研修ノートを記録してスキルアップを図っています。資格取得時は受験費用の一部補助をしています。						
Ⅲ 利用者サービスの向上		A	3.0	S	3.8	【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	3.0	S	4.5	
②利用者サービスの向上		A	3.0	A	3.5	
③広報活動		A	3.0	A	3.5	
④利用者の声の把握・苦情対応		A	3.0	S	3.8	
⑤利用拡大		A	3.0	A	3.5	
【評価内容】職員は制服を着用し、社内規定の身だしなみ基準があります。小中学生から保護者までアンケートで職員の対応への満足度は90%以上の方が満足と回答しています。手作りの切り絵等の掲示物が多く、和やかな雰囲気を作っています。1部屋の狭い空間のため職員との距離が近く、子ども達とのコミュニケーションの中で直接意見を聞き取っています。職員の傾聴力は高く、子ども達の本音を詳細に聞き取り気にかかるお子さんについては記録して、職員間で情報を共有して対応に配慮しています。時間帯ごとに利用者の年代に合わせておもちゃや卓球台の出し入れを行う工夫をしています。地域の大きなイベントとなっている「野塩児童館まつり」は、事務局として長期間にわたり地域の団体や地域の方と調整しながら実施しており、地域に根ざした施設として大きな役割を果たしています。併せて利用拡大のPRになっています。						
Ⅳ 施設・設備の維持管理		A	3.0	A	3.2	【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	S	3.8	
③備品管理		A	3.0	A	3.0	
④施設・設備の貸出／省エネ対策		A	3.0	A	3.3	
⑤施設特徴に即した維持管理		A	3.0	A	3.0	
【評価内容】施設は野塩地域市民センター内にあるため、施設・設備の点検等の維持管理は業務外です。おもちゃや備品は使用後消毒し、おもちゃ貸出簿に記録しています。野塩市民センターが実施する清掃に加え、掃除チェックシートを用いて朝晩2回掃除等を実施しています。事務室スペースが居室として確保できない施設です。少しでも遊びのスペースを確保するために事務スペースと収納スペースを創意工夫しています。遊具やゲーム類が効率的に収納され整理整頓・清潔が行き届いています。						
Ⅴ 危機管理		A	3.0	A	3.4	【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	3.0	
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	3.5	
④危機管理対応		A	3.0	S	3.8	
⑤個人情報保護		A	3.0	A	3.3	
【評価内容】本部の作成する危機管理マニュアルがあり、特に留意が必要な項目はフローチャートを掲示しています。施設が角部屋である課題を克服すべく、警察から不審者対応の指導を受け、全職員に情報共有しました。東京都BCPIについての研修を受講し、施設におけるBCPを作成しました。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。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。						

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）を活用し組織的にを行っていますか	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	3.3	3	3.3
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		3	
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	4		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	3.5
②	障がいのある利用者也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	外国籍の利用者也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		3	
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		3	
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		61	3.1	75	3.8
【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	
③アンケートの調査結果を館内に掲示しました。 ④年に数回、職員会議を行い、すべての行事の企画、報告を行っています。	①児童館ガイドラインの理念を踏まえて作成した中央児童館の基本方針に準ずる基本方針としています。ガイドラインはファイリングされ、いつでも確認できます。②仕様書とともに事業計画書をファイリングし、年6回職員会議の中で共有しています。年度事業計画をカレンダーに落とし、職員に配布周知して誰でもすぐ閲覧可能にしている点が優れています。④年度事業計画は、前年度の事業をふりかえりやご意見箱からの意見やアンケートのニーズを踏まえて計画を立案しています。本部の取組みとして「現場カアワード」を年2回実施しています。現場のイベント資材を共有活用する等、事業の工夫を横展開して共有と改善の参考にしています。
2 法令遵守	
④年に数回職員会議を行っています。	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。有給休暇の取得が不足している場合はアラートが鳴るシステムです。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	
②聴覚の障害がある方への筆談可の案内を掲示をしています。エレベータもあります。また、障がいのある利用者が来館されたときは付き添いの方に利用方法等を説明し、主に卓球を利用いただいています。 ③市役所のHPで多言語化表記に対応しています。	①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、遊具や卓球台の配置を工夫し、誰もが利用しやすい環境に整えています。 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。特別支援学校元校長が巡回指導者として本社登録され、課題がある場合は指導を仰ぐ体制が整えられています。
4 組織体制／自治体との協働	
①職員で分担をしています。 ③各施設で本社情報を見ることができます。何かあれば、迅速に本社と連絡を取ることができます。 ④令和4年7月に清瀬市役所のモニタリングが行われました。（資料は中央児童館にあります）	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。施設内の職員分担は年度始めに口頭で伝えています。 ②館長は、館長として3年、直営からかぞえと7年の経験があります。経験を活かし、より良い施設運営に意欲的に取り組んでいます。 ③追記に記載
5 財務／実績	
②毎月予算管理を行います。本社への報告をし、全体把握を行います。 ③全体の管理を本社が行います。事業所では月ごとの購入物品費管理を行います。	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。 ③令和5年度は、高校生を除き過去2年を上回る利用人数で推移しました。（11月に利用者数が多いのは、野塩児童館まつりによるものです。）
【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	5	4.5
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		4	
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		5	
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	4.0
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		5	
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	4	4.0
②	保護者の子育てを支援していますか	3		4	
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		4	
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	83	4.2
【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 遅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業務マニュアルは全員がいつでも見れるよう配置しています。 ②日誌は職員が毎日必ず目を通すようにチェック欄を設けています。 ③職員会議や日誌で振り返りをしています。	①本部が作成する児童館共通マニュアルがあります。別に施設としての独自の業務マニュアルを作成し、全職員に配布しています。特に重要な危機管理関係は掲示をしています。 ②④業務日誌は時系列に来館者について記載され、業務日誌は連絡ノート兼ねています。確認閲覧確認のサインもあります。閲覧の日付を記載するとより良いでしょう。
2 地域・関係団体等との連携	
①清瀬市内老人会、民生委員などの方達と「野塩児童館まつり」を開催し、清瀬市卓球連盟の方達による「夏休み卓球教室」、清瀬市機織り伝承の会の方達に「さきおり」の指導をしていただいています。青少年問題協議会第四支部に参加し地域活動に協力しています。近隣の小学校の町探検に協力しています。 ④清瀬市子ども家庭センター、民生委員、近隣の小学校と連絡を取り合っています。	①老人会、民生委員、はたおり伝承の会等、地域の方と協働し、野塩児童館まつりの事務局を担い、継続開催しています。さらに卓球連盟の方達を講師に「夏休み卓球教室」を開催したり世代間交流や地域連携が活発です。 ②本部派遣の講師は、グループの活性化も狙いとして定期的に派遣しています。 ③東京都水道局と連携した「水道キャラバン」も継続的に開催しています。 ④追記に記載
3 人員体制／研修	
②シフト作成時、希望休を聞き取り１００パーセント反映しています。 ③職員研修動画を各自、時間が空いた時にいつでも見て勉強できるようにしています。	①市直営時代からの職員を継続雇用しています。利用者の中には成人し、自分の子どもと利用している方もおり、継続雇用が利用者支援に繋がっています。 ②職員の休暇希望等を取りシフトを作成し、希望は100%対応しています。 ③④職員面談は、全職員対象に年に１回を基本に随時行っています。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「ソシオクカレッジ」があります。各自研修ノートを記録しています。資格取得時は受験費用の一部補助をしています。
4 事業運営	
②常時、アンケートボックスを設置し、子ども達のニーズに合う事業を行えるよう努めています。オレンジリボンを作成、配布しています。 ③内部講師による運動遊びや科学あそびなど幅広く展開しています。	①地域の劇団の方に依頼したクリスマス会の講演や、はたおり伝承の会の方を講師に小物作りをする等、地域の団体との連携が豊富です。②保護者の要望が多かった乳幼児の事業「おかあさんとあそびにおいで」を令和6年度より回数を増加しています。法人本部から派遣される講師による「０才からのふれあいがくあそび」「乳幼児スポーツで元気」「リトミック」等はニーズも高く、継続実施しています。③野塩児童館まつりは、事務局として継続運営しています。地域との連携が定着し、地域の重要なイベントになっています。
5 施設効用の発揮	
②乳幼児事業の「おかあさんとあそびにおいで」では、たくさんの遊具を提供し、近距離で保護者の方たちと接し、たわいのないおしゃべりをしたり、いろいろな悩みを聞き、保護者の方達の応援をしています。 ④小さな児童館ですので、色々な話をしてくれる子どもが多いので、まずは民生委員と協力しそこから、学校、子ども家庭支援センターにつないでいます。	①②職員は、常に保護者に寄り添い、ともに子どもの育ちを見守る姿勢を徹底しています。ベテラン職員は、多くの知見や経験を有し、相談や普段の会話を通して保護者を支援しています。③野塩児童館まつりは、子ども達がボランティアで児童実行委員となり参画しています。④令和5年度は、全職員が法人本部主催のテーマ「虐待の基礎」の研修を受講しています。子ども達との距離が近く、子どものヒアリングを丁寧に関心の中で、課題のある子どもの発見等を関係機関に適切に繋げています。
【追記】	【追記】
	③④同法人が運営する他の児童館と館長会議を月１回もち連携しながら地域や施設特性に即した児童館運営に取り組んでいます。子ども家庭支援センターや、NPO法人子育てネットワーク・ピッコロとも情報共有や広報で連携しています。

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	4
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	3	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	3	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
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	3	4
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	3	4
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	3
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	4
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	4
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	4
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	4
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	3	4
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	3	4
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	3
合計／平均		60	75
【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職員は制服を着用し、身だしなみガイドラインを参考に指定の髪色にして、清潔感をもって対応しています。②マル秘記録簿を用意し、気になる行動などの記録を付け、各自チェックサインをして確認してもらっています。③乳幼児事業では、職員が保護者に寄り添い、常に話しやすい環境を作るよう心がけています。④子ども達の様子を常に観察し、変化がある時には日誌や記録簿に記入して、職員間で共有する体制をとっています。	①職員は制服を着用し、社内規定の身だしなみ基準があります。小中学生から保護者までアンケートで職員の対応への満足度は90%以上の方が満足（満足とやや満足の合計）と回答しています。②④職員の傾聴力は高く、子ども達の本音を詳細に聞き取りしています。気にかかるお子さんについては記録し、情報を職員間で共有して対応に配慮しています。③子どもと同様保護者の悩みの傾聴にも努めています。
2 利用者サービスの向上	
②卓球がメインで来る子ども達に、休憩を兼ねて机でボードゲームなどができるよう卓球の時間制限を設けています。	②時間帯によっておもちゃや卓球台の出し入れを行っています。③狭い空間のため職員との距離が近く、子ども達とのコミュニケーションの中で、直接意見を聞いています。ご意見箱も設置しています。④貸室・ホールはないため評価3とします。
3 広報活動	
①毎月「ごあんない」を発行し、館内、館入口、地域センター入口に掲示し、チラシにして館内のラックに置いています。ホームページにも掲載しています。②大型の行事の際には市報に掲載していますまた、地域情報誌に乳幼児事業の掲載をしていただいています。③中央、下宿児童館のお便りを掲示しています。また、近隣施設の情報チラシをラックに設置しています。	①広報紙「ごあんない」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野塩児童館まつりは、地域の大きなイベントとなっており、利用拡大のPRになっています。また、事務局として長期間にわたり地域の団体や地域の方と調整しながら開催実施しています。地域で活動する子育てネットワーク・ピッコロの情報紙にも掲載しています。
4 利用者の声の把握・苦情対応	
①意見箱の設置、利用者アンケート調査を実施しています。②苦情対応は、誠実かつ迅速対応が求められますので、上司の指示を仰ぐための連絡先等のマニュアルを皆で共有しています。④アンケート結果を掲示しました。またその中に、HPにすぐつなげるようにしてほしいという意見がありましたので、毎月発行しているご案内のプリントに児童館のQRコードを載せました。	①ご意見箱、利用者アンケート、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、ご意見ダイヤ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。苦情はエリアマネージャーにまず報告し、対応の指示を仰いでいます。④アンケートのご意見に対応し、広報紙にQRコードを掲載するよう改善しました。
5 利用拡大	
①毎月、野塩児童館のご案内をホームページに掲載しています。毎年行われている近隣の小学校の「町探検」の中で利用方法など詳細にPRをさせてもらっています。②中高生の会話の中での声を拾い上げています。④年1回、地域の民生委員や小中学校校長、地域住民と地域懇談会を実施しています。	①クリスマスイベント時に劇を開催しました。これをきっかけに参加者の利用に繋がっています。②令和5年度は5～10月は卓球大会の練習利用のため、中学生の利用が前年度を大きく上回りました。④年1回、3館合同で地域懇談会を開催しています。
【追記】	【追記】

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	3.0
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	3.8
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		4	
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		4	
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	3.0
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		3	
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	3.3
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		4	
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	3.0
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		3	
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		3	
合計／平均		60	3.0	64	3.2
【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施設・設備の点検は、地域センター全体を管理している会社に報告し、修理は清瀬市が行います。 ④設備の点検は、清瀬市立野塩地域センターの指定管理会社が行っています。	①～④施設は野塩地域市民センター内にあるため、施設・設備の点検等の維持管理は、業務外です。評価は3とします。
2 清掃美化管理	
①清掃は、野塩地域センターが行っています。 ②卓球台、玩具等全ての備品は、利用後すぐに職員が消毒を行い、チェックシートに記入しています。 ③毎日、朝、昼、夕方と清掃し、チェックシートを付けています。また、掃除機を購入し、時間があるときは掃除機をかけることを心掛けています。	施設は野塩地域市民センター内にあるため、日常・定期清掃は、業務外のため、評価3とします。 ②③おもちゃや備品は使用後消毒し、おもちゃ貸出簿に記録しています。野塩市民センターが実施する清掃に加え、掃除チェックシートを用いて朝晩2回掃除等を実施しています。 ④事務室スペースが居室として確保できない施設です。少しでも遊びのスペースを確保するために収納スペースを創意工夫し、事務室やゲーム類が効率的に収納され整理整頓・清潔が行き届いています。
3 備品管理	
③遊具や玩具は、返却時、確認も含め、毎回消毒をしています。 ④消耗品は、本社が一括で購入しています。	
4 施設設備の貸出／省エネ対策	
①実施していません。 ②「利用時間」、「利用方法」を掲示しています。 ③子ども達の人数や動きに応じて、エアコンの稼働台数を調整しています。 ④自分たちで出したごみは持ち帰りに協力してもらっています。	①施設の貸出は行っていないので評価3とします。 ②利用の注意事項等、目につくように手書きの手作りポスターを作成し掲示しています。
5 施設特性に即した維持管理	
①野塩地域センターの指定管理者が行っています。 ③状況に応じて窓の換気、サーキュレーターや加湿器を設置し過ごしやすい室温や換気に努めています。 ④館内の危険と思われる個所は、保護シート等を付け、必要最小限の物以外は置かないようにしています。	①②施設は野塩地域市民センター内にあるため、施設・設備の点検等の維持管理は、業務外です。評価は3とします。
【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	3.0
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		
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		
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		
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	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	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	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 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	3.5
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	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	鍵を適切に管理していますか	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	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	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てていますか	3		
④	仕様書に定める保険に適切に加入していますか	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	3.3
②	個人情報の取扱いに係る研修等を定期的の実施し、職員から個別に誓約書を取っていますか	3		
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	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		
合計／平均		60	3.0	68 3.4
【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	
①野塩地域センターの職員が巡回しています ④受付での声掛けの徹底と、嘔吐処理対応の研修を行いました。	①野塩地域センターが契約する警備員が巡回しています。建物としては2方向避難路の確保はできていますが、建物の構造上改善はできないため評価3とします。 ③AEDの設置は、野塩地域センターの担当です。
2 緊急時に備えた準備	
②緊急時連絡先を事務所内に掲示しています。 ④救命救急講習、危機管理研修を受講しています。	①本部の作成する危機管理マニュアルがあり、特に留意が必要な項目はフローチャートを掲示しています。 ③施設内において避難訓練を実施しています。野塩地域市民センターに合同の避難訓練の必要性を話し、実施の依頼をしています。
3 危機管理対策	
③不審者対応として、殺虫剤を購入しました。また警察の方のアドバイスで、机をドアにつけて侵入者を防ぐことを教えていただきました。	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。 ③施設が角部屋である課題を克服すべく、警察から不審者対応の指導を受け、全職員に情報共有しました。
4 危機管理対応	
①BCPの研修を受け、作成しました。 ③ファイルを作成し、職員全員が把握できるよう努めています。 ④法人で加入しています（あいおい生命）	①東京都のBCPIについての研修を受講し、施設におけるBCPを作成しました。 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	
②各自、個人情報の研修ビデオを毎年必ず受けてもらっています。 ③鍵付きの倉庫で保管しています。	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。
【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。

【目指す施設像】

(1) 遊びによる子供の育成事業

遊びを通して、子ども同士のかかわりを大切にする。職員がきっかけ作りで遊びに入っても最終的には子ども自らが遊びを作りだしたり遊びを選択してもらう工夫をする。

(2) 居場所づくり事業

子どもが安心安全で過ごせる居場所となるため、自己効力感や自己肯定感が感じられるような環境づくりに努めるとともに、子どもの自発的な活動を尊重し、必要に応じて援助を行う。

①子どもの安全確保（子ども同士のトラブルや不審者等のトラブル回避）

②子ども達の施設利用の安心感と快適性の向上（大人の見守りや遊びなどを通じた仲間作りの支援）

(3) コミュニティ拠点形成事業

児童館を通して、主に小学生から中高生の異年齢の交流を後押しし、社会資源を利用して、地域に根付いた児童館運営に努める。

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：	実績値： 2 2 7 3 人
2022年度	目標値：	実績値： 5 7 0 8 人
2023年度	目標値：	実績値： 7 6 0 4 人
■ 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		
2022年度		
2023年度		
■ （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

--