

大久保東児童センター（指定管理者：(社福)さいたま市社会福祉事業団、評価機関：株式会社ブレインファーム）訪問調査日：令和7年11月7日

## 児童センター等 評価結果一覧表

評価項目		指定管理者 自己評価結果	評価機関 評価結果
<b>I. 総則</b>			
1. 施設の目的に基づいた基本方針の確立	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。	A	A
2. 施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。	B	B
3. 従事者の勤務実績・配置状況	管理職を含む常勤従事者及び非常勤従事者の勤務実績、配置状況は適切か。	A	A
4. 従事者のマナー	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する従事者の接客マナーは適切か。	A	A
5. 施設の設置目的を実現するために必要な人材の育成・研修	施設の設置目的を実現するために必要な人材を育成する取組がなされているか。	A	A
<b>II. 施設・設備の維持管理</b>			
1. 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。	A	A
2. 備品の管理	施設の備品が適切に管理されているか。	A	A
3. 清掃業務、植栽・樹木等の維持管理業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。 施設周りの植栽・樹木等が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。	A	A
4. 警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか。	A	A
5. 施設衛生管理業務	施設の衛生管理や感染症対策を適切に行っているか。	A	A
<b>III. 運営業務及びサービスの質の向上</b>			
1. 利用実績及び施設の稼働率	評価実施直前の2年間の施設稼働率及び利用実績の推移につき、半期毎(4月から9月、及び10月から3月)の状況を確認する。	A	A
2. 適切な利用情報の提供	すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。	A	A
3. サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応従事者によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組を行っているか。	A	A
4. 従事者間での情報共有化	従事者間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。	A	A
5. 個人情報保護	個人情報の保護に対する体制が整っているか。	A	A
6. 事故防止対策への取組	事故防止のための体制の構築・取組を行っているか。	A	A
7. 事故発生時の対応体制の構築	事故発生時の対応体制が確立されているか。	A	A
8. 災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制が確立されているか。	A	A
9. 利用者の意見・苦情を抽出し、解決する体制の構築	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。 利用者の意見や苦情を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。	A	A
10. 利用者アンケートの実施	サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか。	A	A
11. 自主事業の適切な実施	利用者の望む自主事業を適切に実施しているか。	A	A
12. 書籍の購入及び管理	図書スペースがある場合、適切な管理運営を行っているか。	A	A
<b>IV. 地域及び地域住民との連携</b>			
1. 地域や地域住民との交流・連携の取組	地域や地域住民との交流・連携に関する取組を実施し、地域交流の支援を実施しているか。	A	A
<b>V. 収支状況</b>			
1. 管理経費(指定管理料)等の執行状況	管理経費(指定管理料)は適正に執行されているか。	A	A
2. 収支決算状況	予算と決算に大幅な相違がないか。収入-支出がプラスになっているか。	-	-
3. 利用料金収入実績 ⇒該当施設(施設)のみ評価を実施する	事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。	A	A
4. 経費節減の取組	経費節減のための努力を行っているか。	実施	実施

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
I. 総則	施設の設置目的に基づいた基本方針を 理解し、施設目的の達成に必要な管理 運営、人員配置、利用の提供、人材育 成に努めている。	設置目的、基本方針をスタッフがよく 理解し設置目的の達成に努められるよ う、配慮された体制と運用が確立され ています。
II. 施設・設備の維持管理	建物、設備の維持管理や環境整備に努 め、備品管理も適切に行っている。	施設、備品が適切に管理されており、 館内の美観もよく保たれています。
III. 運営業務及び サービスの質の向上	センターだより、X、ホームページ等を 活用し、情報の発信を行っている。各 マニュアルを用いてサービス向上を目 指している。	広報・PR 活動は左記のチャンネルを有 効に駆使し、行われています。サービ ス内容や業務手順が各従事者に周知さ れ、気づきが改善につながっていると みられます。
IV. 地域及び地域住民との連携	地域関係機関の会議や行事には積極的 に出席し、繋がりを強化し、連携を図 っている。地域から求められる施設を 目指して事業運営を進めている。	館長を筆頭に、各種地域協議会への出 席や学校とのメール共有等を通して、 地域に根差した館運営を実現されてい ます。
V. 収支状況	児童センター18館全館で一括して予 算執行の調整を行い、経費の削減に努 めている。	左記のとおり大枠は本部が掌握されて いますが、館の現場でも水光熱費等節 減に努められています。
VI. その他	増加する外国人利用者へ丁寧な対応、 公平なサービス提供に努めている。	館長、従事者各位が醸し出される「相 手を受け入れる姿勢」が、柔らかな館 運営の基盤となっています。外国人へ の目配りも国旗の配置等できることか らなされると良いと考えます。

## 評価結果についての講評

マニュアルや研修による周知など管理体制の整備は特筆されますが、館の利用者である児童、最近急増している外国人への真剣で温かいまなざしがさらに目を惹きました。地域に対しても多数のチャネルでつながるなど開かれた姿勢を堅持されています。決して多くはないスタッフの方々の負担にも配慮されながら、さらに一歩地域とのかかわりを強められる工夫を望みます。

## 指定管理者からの意見

今回、指定管理者第三者評価を受審するにあたり、自館の良い面や強みを改めて職員間で話し合い、施設運営について細部まで見直す機会となりました。職員の対応や地域との連携、取組について一定の評価をいただいたことは、日頃の取り組みの成果として励みとなりました。また、「柔らかな館運営」「温かいまなざし」とのお言葉には、職員全員の優れた面が高く評価されたものと受け止め、職員一同の大きな励みとなり、感謝申し上げます。地域の特性である多国籍の外国人利用についてイベント案やご助言をいただいたので、今後の事業運営に活かしていきたいと思っております。今後も、地域に根差した施設として、すべての利用者にとって開かれた居場所となるよう努めてまいります。