

八広はなみずき児童館指定管理者応募事業者提案概要

項目	特定非営利活動法人ワーカーズコープ	B	
1 利用者サービスの向上	(1) 利用者にとって平等に利用できる環境が整えられているか	<ul style="list-style-type: none"> 館長を館の公平・平等な利用確保の責任者とし、施設案内、接遇、広報等が公平・平等に行われているかを確認していくとともに、反する事実が発見された場合は直ちに改善する体制を整える。 写真による施設の利用方法の表示や近隣施設の紹介、「介助犬マーク」や「赤ちゃん休憩スポット」等わかりやすい案内表示を行い、障がいの有無や国籍等にかかわらず、利用者が安心して施設を利用できる環境を整える。 	<ul style="list-style-type: none"> 公平なサービスを提供するために、利用者意見の反映に努める。 公共性を常に意識し、適切な行動・声かけについて日頃から館全体で確認する。 館内掲示物の多言語化や妊産婦等支援が必要な方への合理的配慮等、児童館来館者の多様なニーズに対応する。
	(2) 施設の設置目的を達成するための事業計画となっているか	<ul style="list-style-type: none"> ＜小学生向け事業＞ <ul style="list-style-type: none"> 年間行事「みんなであそぼう」やドッジボールタイム等のスポーツ活動、てつくりひろば（低学年・高学年）や通年で実施するチャレンジクラブ（2年生）における工作活動、ミュージックタイムやチャレンジクラブ（1年生）における音楽活動をそれぞれ月3回以上実施する。 館外遠足やスポーツ大会（ドッジボール・バドミントン）、絵本の読み聞かせや紹介等を行う「おはなしのへや」等のイベントを年12回以上実施する。 4月に交通ルールの大切さを学ぶ講座の開催と、8月に警察署と連携した交通安全イベントを実施する。 ＜中学生向け事業＞ <ul style="list-style-type: none"> 思春期を迎え、様々な事情を抱えた子どもたちに対して、職員が気持ちに寄り添い話を聞いたり、時には共に活動する等、気軽に来館できる環境づくりを行う。 中学生の自主性を尊重し、イベントや館外活動等、自分たちでやりたいことの実現をサポートし、自己実現の場を提供するとともに、成功体験を積ませることで自己肯定感を育む場とする。 	<ul style="list-style-type: none"> ＜小学生向け事業＞ <ul style="list-style-type: none"> 運動あそび（Jump-Jam等）やクラブ活動といったスポーツ活動、季節に合わせた工作イベントを月に3回以上実施する。 地域の方による昔遊び等伝統文化に触れる講座や季節の植物栽培（トマト等）、館外遠足、児童館まつり等のイベントを年に12回以上実施する。 要求水準で求めている行事の提案に不足がある。 ＜中学生向け事業＞ <ul style="list-style-type: none"> 時間帯で体育室や図書室、多目的室等の利用区分を設けることで、中学生の「居場所」としての児童館環境を整える。 キッズボランティア活動として、異年齢交流（絵本読み聞かせ、球技参加等）や地域交流（近隣の高齢者施設への訪問、地域ボランティアと共同の清掃活動等）を実施する。
	ア 小学生、中学生、高校生等のさまざまな年齢層に合わせた事業提案が充実しているか	<ul style="list-style-type: none"> 子どもの性格や発達段階が違うことを考慮し、児童一人ひとりに合わせた声掛けや関係性づくりに留意したうえで、学童という集団生活を通して基本的な健康管理や自立心、他者への思いやり、話し合い、ルールを守ることの大切さ等を身につけるための指導を行う。また、特別な配慮が必要な児童についても、保護者や学校、専門機関等と連携して他の児童との関わりを持つ橋渡しを行い、共に成長していくための援助を行う。 おやつに関して栄養補給を目的とするのは勿論のこと、友達と一緒に共通のものを食べる喜びや楽しさを知るとともに、「いただきます」等挨拶や社会的マナーを身につける時間とする。 	<ul style="list-style-type: none"> 児童が遊びと生活を通して成長発達するために、健康管理や安全保持に留意して家庭のような温かい環境づくりを心掛ける。また、家庭や学校との連携も密に行い、児童一人ひとりを理解することで、自主性や社会性を育むための個々に合わせた指導を行う。 学童生活における「おやつ」は児童にとって大きなウェイトを占めることから、本部の管理栄養士指導のもと提供を行うとともに、法人独自のマニュアルに基づき、禁止食材や配慮が必要とされる食材など細かな規定を設けている。
	イ 学童クラブの指導計画等が、健全育成の視点から適切なものであるか	<ul style="list-style-type: none"> ＜地域子育て支援拠点事業＞ <ul style="list-style-type: none"> 「ASOB ひろば」と称して、プログラムや年齢の枠を取り払った幅広い子育て世帯の親子の交流の場を提供する。 乳幼児室における日常的な相談や支援に加えて、クラス活動終了後の自由時間に保護者から相談や思いを聞き出せる機会を増やし、汲み取った悩み等については相談記録を作成するとともに全支援員で共有する。緊急性が高い案件については、関係機関等にも連絡する。 利用者ニーズに応えるため、周辺の遊び場・子育て支援施設等を網羅した手作りマップや他施設等のチラシを館内に設置する。 子育て支援に関する講習を月に1回以上開催するとともに、参加者にアンケート調査を行い、今後のテーマの参考にする。 ＜利用者支援事業＞ <ul style="list-style-type: none"> 地域の多様な子育て関連情報を整理するとともに、研修参加等により情報収集を行い、悩みを抱える保護者一人ひとりの相談内容に最も適した情報提供を行う。また、地域子育て支援拠点事業と一体的な運営を行う。 0歳、1歳、2歳以上と年齢別に分けた乳幼児クラス活動を週1回ずつ実施するとともに、各クラス活動終了後のママトークや年1回の乳幼児クラス合同運動会を開催し、親同士、家族同士の繋がりがりづくりのきっかけとする。 	<ul style="list-style-type: none"> ＜地域子育て支援拠点事業＞ <ul style="list-style-type: none"> 出産・育児への不安解消を目的とした相談・意見交換の場を提供する。 運動、リズム、ふれあい遊び等を週3回実施し、親子の充実した時間を提供するとともに他親子と繋がる機会を創出する。 2か月に1回の保育士・栄養士による子育て支援講習（育児相談、離乳食レシピ等）の実施や、民間企業のCSR活動と連携した母親講座等を実施する。 子育て及び子育て支援に関する講習等の提案が、要求水準の月1回に満たない。 ＜利用者支援事業＞ <ul style="list-style-type: none"> 要求水準として求めている利用者支援事業について、具体的な提案がない。
	ウ 地域子育て支援拠点事業及び利用者支援事業の内容が妥当であるか	<ul style="list-style-type: none"> サービス向上のために、まずは基準となる標準的なサービスの定着を図るため、各種マニュアルの整備や職員間での情報共有を行う。 様々な研修を受講することにより、職員の資質向上に努める。 日々の業務で気になる点があれば、その都度ミーティングで話し合い改善やサービス向上に努める。また、年間行事等においては担当職員以外が事業評価を行うことで、多角的に事業を捉え、今後の見直しに役立てる。 	<ul style="list-style-type: none"> 児童の施設利用状況（入館・退館）を保護者にメールで通知する「入退館メールシステム」を導入し、児童の安全性向上を図る。 親子支援記事の掲載や動画（家ででもできる工作やリズム遊び等）を法人職員が配信する法人直営サイト「保育のひきだし」を活用し、館に足を運べない日の利用者ニーズにも対応する。
(3) 利用者サービスの向上につながる独自の提案があり、実現が可能か	<ul style="list-style-type: none"> 定期的に実施する利用者アンケートや年1回実施する乳幼児保護者、小学生、中学生、学童クラブ保護者を対象とした対象別アンケートによるニーズ調査を行い、職員同士で共有・精査したのち館運営に取り入れる取り組みを行う。 子ども会議を開催し、取り上げた意見を行事として実現するために子どもたちをサポートする。 	<ul style="list-style-type: none"> 意見箱を設置し、投函された意見については全体に向け周知する事項と個別対応事項に振り分け、本部とも相談のうえ実現に努める。 年に一度利用者満足度についてアンケート調査を行い、施設運営に活かしていく。 意見箱やアンケート調査のほかに、利用者から直接意見を言っていたりするような雰囲気・環境づくりにも留意する。 	
(4) 利用者の要望・意見等を聴くための手段と業務改善の取組があるか			

八広はなみずき児童館指定管理者応募事業者提案概要

項目		特定非営利活動法人ワーカーズコープ	B	
2	効率的・効果的な施設の運営	(5) 配慮を必要とする子どもへの対応（体制、研修、職員育成等）が考えられているか	<ul style="list-style-type: none"> ・入館時の視診を徹底し、気になる点がある場合には状況把握に努めるとともに「早期発見のためのチェックリスト」を活用して情報共有を図る。また、必要があると判断した場合には速やかに関係機関に連絡する。 ・家庭の問題や学校での人間関係等様々な悩みを抱える子どもたちが、安心して悩みを打ち明けたり、相談できる環境を整えるとともに、問題行動がある子どもたちの心情や背景にも寄り添うことで、児童館を「ありのままの自分の存在を認めてくれる」居心地のよい場所という認識を持ってもらえるよう努める。 ・障害のある児童の来館時においても、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」を遵守するとともに、症状等も様々であることから児童一人ひとりを見て状況をつかみ、他の児童と学び合い、成長していけるような働きかけと援助を行う。また、保護者との関わりも意識し、気軽に相談できる関係をつくる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・保護者や関係機関、また必要に応じて法人が雇用する臨床心理士とも情報共有を行い、一人ひとりに合わせた対応を行う。 ・全職員にユニバーサルマナー検定3級取得講座を受講させるとともに、希望者には2級取得講座も受講させ、配慮を必要とする子どもの対応に活かす。
		(6) 待機児童や小学校高学年に対する学童クラブを補完する事業の提案が充実しているか	<ul style="list-style-type: none"> ・待機児童対策として「はなみんクラブ」（平日は放課後～午後6時、長期休業・学校休業日は午前9時～午後6時）を実施し、児童と家庭の支援を行うとともに、学童クラブとの定期的な連携もを行い、学童クラブに移行する場合にもスムーズに行えるよう配慮する。 ・学童クラブ卒業後もフォローが必要な児童を対象に「NEXT STEP」を実施し、児童の自立に向けた支援を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・多目的室を待機児童の専用室とし、宿題や遊びをしながらくつろげる環境を整えるとともに、学童クラブ児童との交流の場も提供する。 ・高学年でも楽しめる運動遊びや工作を取り入れるとともに図書の実室を図るなど、継続して来館しやすい工夫をする。
		(1) 施設の設置目的を踏まえた管理・運営方針となっているか	<ul style="list-style-type: none"> ・15年間の運営実績と地域・利用者との関係性を引き続き大切にしながら、「墨田区子ども・子育て支援総合計画」の基本理念である「子どもの最善の利益を優先するまち すみだ」と法人理念である「『共に生き』『共に育ちあう』地域を創造」を事業の軸として運営を行い、子どもたちの複雑化・多様化する課題や子育て世帯に寄り添い、安心して過ごせる環境をつくる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員が子どもたちを中心とする利用者の心に寄り添い、自己肯定感を育むことができる環境づくりに取り組む。 ・「子どもの声が溢れる空間」、「整理整頓を基本とした安全管理」、「『ありがとう』と言われるサービスの提供」の3点を基本運営方針とし、子どもたちの成長拠点を創生する。
		(2) 施設の維持管理経費を節減するための積極的な取組があるか	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月の運営に係る収支状況を職員間で確認し合い、削減案を検討するほか、意識的な光熱水費の削減、備品の破損を極力減らすための日常のメンテナンス等徹底する。 ・エアコン設定温度の調節（夏季28度、冬季20度）や、利用者への物品の寄付、3R（リデュース・リユース・リサイクル）の呼びかけを行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・用紙の裏紙使用や、館内の節電（使用していない部屋の電気を消す、パソコンを使用していない時間はスリープモードにする等）等に留意し、環境にも配慮した経費削減を実践する。 ・館内にポスターを掲示し、不要となった玩具や児童書・絵本等の回収を利用者に呼びかけ、児童館で再活用する。
		(3) 提案額は、事業計画を実現するための適正な額となっているか	・提案額：93,000,000円	・提案額：89,000,000円
		(4) 区民の雇用や区内企業の活用を図る取組があるか	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の管理運営に必要な業務については積極的に区内事業者を活用する。 ・職員採用において、同程度のスキルを有する場合は区内在住者を優先的に雇用し、交通費の削減にも努める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・イベント開催時の材料等調達については、積極的に近隣の商店を利用する。 ・地域の育児がひと段落したパパやママ、さまざまな知識を持った区民の積極的な採用を行い、地域に根差した児童館運営を行う。
(5) 利用者の増加策や施設稼働率（利用率）向上への取組は効果的か	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケートBOXを設置して利用者ニーズを把握し、それに応える取り組みを行うことで再来館を促す。 ・児童館を利用したことが無い児童へのアプローチとして、八広小学校の放課後子ども教室「てらこや八広」と連携し、出張児童館を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・児童館独自のSNSアカウントを作成し、保護者の方の目に留まりやすいイベント情報等について、積極的に発信していく。 ・Free Wi-Fiを導入し、様々なニーズを持つ利用者が児童館に足を運びやすくする。また、導入にあたってはスマートフォンの利用可能場所を限定する等利用者マナーが守られるよう働きかけていく。 ・LINE等チャットツールを活用した簡易育児相談を受け付け、保護者にとって児童館をより身近な存在に感じてもらえるよう取り組む。 ・児童館周辺の学校の児童・生徒や、幼稚園、保育園の保護者に向けた近隣アンケートを実施し、周辺のニーズを調査したうえで館の事業改善や新規事業の導入を検討する。 		
(6) 地域住民や保護者との交流・連携を促進する取組の内容は充実しているか	<ul style="list-style-type: none"> ・地域プラザ「吾嬬の里」や特別養護老人ホーム「はなみずきホーム」、近隣の小中学校や町会と連携し、時には企画段階から共同でイベントを開催することで、地域全体で子どもたちを第一に考える雰囲気を作り上げ、のびのびと成長できる環境を整備する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・近隣の110番の家と連携する取り組みを検討するとともに、地域のイベントに子どもたちを参加させるなど、児童館と地域の方々との信頼関係を築いていく。 ・地域懇談会を実施する際には、写真や動画を用いて子どもたちのリアルな様子をお伝えするとともに、意見箱やアンケートで出た意見を必要に応じて共有し、改善策を開示する。 ・地域住民等を委員に配置する児童館運営委員会を設置し、地域における児童館としてのサービス向上に努める。 		
3	事業計画の遂行能力	(1) 経営状況及び財政基盤は安定しているか	【自己資本比率】 平成30年度：14.3% 令和元年度：18.9% 【流動比率】 平成30年度：1.38 令和元年度：1.48 【固定長期適合率】 平成30年度：33.6% 令和元年度：29.9%	【自己資本比率】 2019年4月期：24.6% 2020年4月期：24.2% 【流動比率】 2019年4月期：0.67 2020年4月期：0.62 【長期固定資産適合率】 2019年4月期：129.3% 2020年4月期：141.4%
		(2) 職員構成、職員数及び組織の管理・運営体制は適切か	<ul style="list-style-type: none"> ・常勤職員14名うち利用者支援専門員1名 ・非常勤等職員5名 	<ul style="list-style-type: none"> ・常勤職員10名うち利用者支援専門員1名 ・非常勤等職員22名 ・児童館業務を行う人員配置として非常勤職員が主体となっている。
		(3) 管理責任者及び職員の資格や経験は適切であり、職員のスキルアップに向けた取組は十分か	<ul style="list-style-type: none"> ・館長は子ども・子育て関連施設の従事経験が12年 ・児童館責任者は子ども・子育て関連施設の従事経験が5年、学童クラブの責任者は子ども・子育て関連施設の従事経験がそれぞれ8年と6年 ・多様化するニーズに対応するため、様々な研修を実施するとともに、「人間教育」と位置付けた児童支援員としての専門性教育と、子ども・保護者に寄り添う人間性を培う教育の2つに特に力を入れて職員のスキルアップを図る。 	<ul style="list-style-type: none"> ・館長は子ども・子育て関連施設の従事経験が19年10ヶ月 ・児童館責任者及び学童クラブ責任者（第二学童クラブも含む）は子ども・子育て関連施設の従事経験がいずれも3年以上の職員を配置 ・役職や職務経験に応じた多種多様な社内研修を年間100コマ以上用意することで、職員が主体的に学ぶ場を提供している。また、研修に参加した職員の研修報告書をもとに本社運営担当が巡回・フィードバックを行い、研修の成果を確認するところまでを一連の流れとしている。

八広はなみずき児童館指定管理者応募事業者提案概要

項目	特定非営利活動法人ワーカーズコープ	B
(4) 個人情報保護の徹底及び積極的な情報公開を行う計画となっているか	<ul style="list-style-type: none"> ・「個人情報保護法」及び「墨田区個人情報保護条例」の規定を遵守し、業務上知りえた個人情報をより安全かつ適切に取り扱う。また、法人においても内部規定の整備を行い、明確な指針として示すとともに、「リスクマネジメント研修」を定期的開催し、職員にも周知徹底する。 ・情報公開請求に対しては、法人規定に基づき適切に対応する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報をやり取りする場合は必要最小限にとどめるものとし、サーバー上のみでのやり取り、2段階認証による不正アクセスブロック等強固なセキュリティソフトを運用している。 ・法人としてプライバシーマークの認証を受けており、「個人情報の保護に関する法律」を遵守するための職員研修も定期的実施する。 ・情報に関する開示、訂正、利用停止、消去等を求められた場合は、館長が本社に連絡し、法人内で定められた所定の手続きに従って対応する。
(5) 災害その他緊急時の危機管理体制及び苦情処理体制は明確か	<ul style="list-style-type: none"> ・危機管理マニュアルを作成し、職員全員にマニュアルの理解を義務付けるとともに、日々の業務で生じるヒヤリハット事例等について報告書をまとめ、検証及び定期的な研修会（年3回以上）を開催により職員間の意識向上に努める。 ・様々な事態を想定した訓練や講習を受講させるとともに、法人本部に「総合対策業務監査室」を設け、利用者の安全確保と被害の最小化を目的とした体制を整える。 ・地震発生時・火災発生時のフローチャートや水害・不審者の侵入等への対応を事前に設定し防災に努める。 ・法人本部及び第三者委員も交えた苦情処理体制を整える。 	<ul style="list-style-type: none"> ・法人マニュアルに基づき、事故や災害の発生時には職員一人一人がそれぞれの役割分担を迅速かつ的確に実行できる体制を整える。 ・消防計画に基づき毎月さまざまな災害等を想定した総合訓練または防災訓練を実施する。 ・防災用品備蓄リストを作成し、予算計画に基づき防災用品を備蓄するとともに、防災意識啓発として期限の迫った備蓄食品の試食体験会等も実施する。 ・法人で整備している苦情対応フローマニュアルに基づき、必要に応じて本社や第三者委員に報告・連絡・相談を行い、誠意ある迅速な対応を行う。
(6) 同種事業に関する他の自治体での実績の有無、本区での実績の有無	<p>【児童館】 区内：3児童館を運営 他自治体：荒川区、江東区他で児童館を運営</p> <p>【学童クラブ】 足立区、荒川区、江東区、台東区他で多数運営</p>	<p>【公設民営】 児童館：大田区、中央区、新宿区、目黒区で計6館を運営 学童クラブ：大田区、新宿区、中野区、練馬区、目黒区他3市（都外）で15室運営</p> <p>【直営】 中野区で6室の学童クラブを運営</p>