

八広児童館の指定管理者の指定について

1 施設の名称

八広児童館（墨田区東墨田一丁目2番6号）
※旧すみだ健康ハウスを改修して移設（令和6年4月1日開設予定）

2 指定の期間

令和6年4月1日から令和11年3月31日まで（5年間）

3 指定管理者とする団体

(1) 名称

小学館集英社プロダクション・理究キッズ共同事業体（以下「共同事業体」という。）

(2) 所在地

東京都千代田区神田神保町二丁目20番地S P神保町第二ビル5階

(3) 代表者氏名

株式会社小学館集英社プロダクション 代表取締役社長 都築 伸一郎

(4) 共同事業体の構成団体

ア 名称 株式会社小学館集英社プロダクション（以下「代表企業」という。）

所在地 東京都千代田区神田神保町二丁目30番地

代表者 代表取締役社長 都築 伸一郎

イ 名称 株式会社理究キッズ（以下「構成企業」という。）

所在地 神奈川県横浜市神奈川区金港町五番地32ベイフロント横浜3F

代表者 代表取締役 米田 正人

(5) 沿革

ア 共同事業体 令和5年6月 団体成立

イ 代表企業 昭和42年6月 法人設立

ウ 構成企業 平成30年8月 法人設立

(6) 同種事業の実績（自治体からの受託運営等）

ア 本区での実績

(ア) 代表企業

平成24年度～ 八広児童館指定管理者

平成28年度～ 梅若橋コミュニティ会館指定管理者（共同企業体）

(イ) 構成企業

実績なし

イ 他自治体での実績

(ア) 代表企業

愛知県小牧市小牧児童館、同市北里児童館ほか4件の指定管理者

(イ) 構成企業

横浜市、川崎市等109か所で学童クラブ事業等実施

4 選定経過及び選定理由

(1) 募集内容

ア 募集期間 令和5年7月21日から令和5年8月25日まで

イ 周知方法 区のお知らせ及び区のホームページに掲載

ウ 申請者数 4者

(2) 選定経過

墨田区指定管理者選定委員会において、主管部検討部会での審査を経た4者について、申請書類等に基づき、評価項目である①利用者サービスの向上、②効率的・効果的な施設の運営、③事業計画の遂行能力の3項目に関する審査を行った。

(3) 選定理由

審査の結果、選定団体は、評価項目の評価の合計点が設定した水準を超え、申請者の中で最高得点であったことから、八広児童館の設置目的を効果的・効率的に実現することが期待できるため選定した。

5 事業計画の要点

(1) 管理運営の方針

八広児童館の設置目的及び指定管理者制度の趣旨を踏まえ、“すべての子どもたちが集い・つながる「すみだ」のシンボリック的存在へ”を基本理念とし、地域と連携しながら子どもたちに多様な社会体験・交流活動等を提供できる施設運営を行う。

(2) 主な提案内容

ア 利用者サービスの向上に関する提案

- (ア) 利用者が平等に利用できる環境を整えるため、館内掲示へのピクトグラム等の活用や、ユニバーサルサービスの提供を行う。
- (イ) 年齢層に合わせた事業展開を図り、児童の自己成長や社会参画を支援するプログラムを企画する。また、地域の子育て支援拠点として、多彩な子育て支援講座の展開や、電話・Z o o m等を活用したオンライン相談事業を実施する。
- (ウ) 学童クラブでは児童の育成支援と保護者の子育て支援の両立を根底に携えた安心安全な居場所の提供を行うとともに、児童の意見を反映し、主体的に関わるプログラムを企画する。
- (エ) 児童館を拠点とした地域交流を図るため、利用者と地域で活動するシニアの交流プログラムや住民参加型のバザーイベントを開催する。
- (オ) インターネットや匿名での意見の受け付けなど、積極的な意見収集を行うことで利用者の声を反映した児童館運営を行う。

イ 効率的・効果的な施設の運営に関する提案

- (ア) 指定管理料（提案額）：122,761,700円
- (イ) 備品や設備等の日常点検による修繕費用の縮減及び5R活動の推進による環境保全も兼ねたコスト削減を図る。
- (ウ) 利用促進策として、LINE、X（旧Twitter）、Instagram等の公式アカウントを開設し、活発な情報発信を行う。
- (エ) 子ども食堂活動を行う地域の飲食店等と連携し、児童の貧困に対する取り組みを行う。

ウ 事業計画の遂行能力に関する提案

- (ア) 子ども・子育て関連施設の従事経験が豊富な館長（経験年数13年）を配置する。
- (イ) 代表企業が取得する「ISMS認証」（国際認証）の基準に即した個人情報保護対策を講じる。
- (ウ) 代表企業内「安全・コンプライアンス監査室」による内部監査を年1回以上実施し、必要に応じた安全管理体制等の見直しを図る。

審査結果

12名の委員が評価し、その合計点により審査を行った。

評価項目（配点）	得点			
	小学館集英社 プロダクション・理 究キッズ共同事業体	B	C	D
1 利用者サービスの向上（44点×12人＝528点）	433点	300点	372点	315点
(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 (4点×12人＝48点)	37点	33点	30点	33点
(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 (24点×12人＝288点)	231点	147点	204点	149点
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 (6点×12人＝72点)	(63点)	(28点)	(49点)	(35点)
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 (6点×12人＝72点)	(58点)	(41点)	(53点)	(41点)
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 (6点×12人＝72点)	(54点)	(40点)	(51点)	(34点)
エ 地域活動施設を活用した事業の提案が充実しているか (6点×12人＝72点)	(56点)	(38点)	(51点)	(39点)
(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 (4点×12人＝48点)	41点	31点	38点	37点
(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 (4点×12人＝48点)	43点	32点	34点	33点
(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 (4点×12人＝48点)	37点	32点	35点	32点
(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 (4点×12人＝48点)	44点	25点	31点	31点
2 効率的・効果的な施設の運営（32点×12人＝384点）	286点	222点	243点	227点
(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 (4点×12人＝48点)	33点	32点	31点	32点
(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 (4点×12人＝48点)	34点	32点	31点	32点
(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 (8点×12人＝96点)	68点	49点	51点	47点
(4) 区民の雇用や区内企業の活用を図る取組があるか (4点×12人＝48点)	41点	26点	35点	29点
(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 (8点×12人＝96点)	70点	48点	57点	54点
(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 (4点×12人＝48点)	40点	35点	38点	33点

3 事業計画の遂行能力 (24 点×12 人=288 点)	210 点	196 点	206 点	191 点
(1) 経営状況及び財政基盤は安定しているか (4 点×12 人=48 点)	30 点	34 点	36 点	33 点
(2) 職員構成・職員数及び組織の管理・運営体制は適切か (4 点×12 人=48 点)	35 点	29 点	34 点	30 点
(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 (4 点×12 人=48 点)	37 点	32 点	35 点	33 点
(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 (4 点×12 人=48 点)	34 点	32 点	31 点	33 点
(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 (4 点×12 人=48 点)	36 点	35 点	30 点	28 点
(6) 同種事業に関する本区での実績の有無、他の自治体での実績の有無 (4 点×12 人=48 点)	38 点	34 点	40 点	34 点
合計 (100 点×12 人=1,200 点)	929 点	718 点	821 点	733 点

八広児童館指定管理者 申請者提案概要

項目	小学館集英社プロダクション・理研キッズ共同事業体	B	C	D
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"> 館内の掲示等には年齢や国籍に係わらず意味が伝わるピクトグラム等を活用する。 配慮を要する利用者も含めて、「誰でも・どこでも・一律に」安定したサービス（ユニバーサルサービス）を提供する。 	<ul style="list-style-type: none"> 配慮を要する子どもへの対応として、共生の理念を基本に施設運営を行い、合理的配慮の提供、組織的対応、障害の特性に基づいた配慮を行う。また、そのために施設の実情に応じた研修を企画、実行する。 	<ul style="list-style-type: none"> 児童館は時間帯により利用者層が移り変わる特徴があることから、全利用者層が利用できるよう活動エリアを分けたり、交流したりできるようサポートする。 配慮が必要な児童へのサポート、異年齢交流における遊び方・過ごし方の支援を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 子ども達の権利を保障する法令を理解・遵守するため、マニュアル等を活用した研修を行い、職員の倫理意識の醸成に努める。 館内の掲示物の外国語表記や、支援が必要な方・妊産婦の方への合理的配慮等、すべての方が安心して児童館に来館し楽しめるよう、配慮する。
(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				
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	<p>(小学生)</p> <ul style="list-style-type: none"> ギターやドラム等を体験できる音楽活動事業や映像編集等に関する専門知識が学べる事業など、子どもたちの好奇心を刺激し、自主性を促す事業を展開する。 段ボールコンポストづくりやメダカのボトルアクアリウム作成など、子どもたちが楽しみながらSDGsに触れることができるプログラムを導入する。 リクエストで決定したテーブルゲーム大会の実施など、子どもの意見を反映した児童館事業を展開する。 代表企業が運営する他自治体の児童館等とオンラインで交流できるイベント（児童館対抗バトル、キャンプ体験等）を実施する。 <p>(中学生)</p> <ul style="list-style-type: none"> 登録制のボランティアの組成や児童館の大規模イベントに参画する企画委員会を開催することで、中高生世代の自己成長や社会参画を支援する。 トレーディングカードゲームやeスポーツの大会等、トレンド性の高いプログラムを展開する。 勉学に躓きを感じる児童や学習塾に通えない中高生世代のために、職員や近隣大学のボランティアサークル等による学習支援を行う。 	<p>(小学生)</p> <ul style="list-style-type: none"> 近隣の中川・八広はなみずき児童館には図工専用コーナーがないため、高齢者やボランティアの講師の協力を得て、常に子どもの創造性を育成する環境を整える。 地域活動施設を活用し、食育の推進（ボランティアによる地元の食材を使用した料理教室の実施）、茶道体験（ボランティア又は外部講師による茶道体験教室の実施）、子ども会議（児童館祭り等における企画会議）を実施する。 <p>(中学生)</p> <ul style="list-style-type: none"> 中高生自身による児童館イベント、又は中高生層がリーダーとなり、小学生と役割分担を行い、イベントの企画・実行を援助する。 	<p>(小学生)</p> <ul style="list-style-type: none"> 体育室の設備を使った運動遊びの他、近隣の公園や荒川河川敷等、八広地域の資源を活用した外遊びを展開する。 楽器やダンス等を通して音楽に親しみ、館まつり等発表の場で披露する機会を持つ。 東墨田地域の特性を活かしたものづくりイベントを企画する。 キャンプ活動、野外活動、親子ハイキング等、自然豊かな場所で四季の移り変わりを体感し、豊かな情操を育む。 <p>(中学生)</p> <ul style="list-style-type: none"> 近隣の都立皮革技術センターに協力してもらい、レザークラフト講習会を開く。 館を利用している中高生を集めて委員会を組織し、館内の利用についての協議や、館まつりのコーナー出店の準備等を行う。 テレビゲームをコミュニケーションツールとしてとらえ、児童の交流を図るeスポーツ大会を実施する。 館内宿泊会を実施し、中高生世代の交流と思い出作りを行う。行事の中に館周辺のごみ拾い等、地域貢献活動も取り入れる。 近隣中学生、高校生の職場体験を積極的に受け入れ、乳幼児親子への関わりから小学生への関わり等、職員としての疑似体験ができるよう計画する。 	<p>(小学生)</p> <ul style="list-style-type: none"> 子どもの「やりたい」という気持ちをサポートし、新たな発想やチャレンジに繋げるため、様々な分野（スポーツ、文化等）のプログラムを実施する。 (例) 運動あそび（卓球、一輪車、ダブルダッチ、スポーツチャンバラ等）・クラブ活動（ダンス、一輪車、手芸、書道、球技、実験等）・季節の工作イベント・自然とのふれあい <p>(中学生)</p> <ul style="list-style-type: none"> 「居場所」としての児童館の役割を体現するために、居心地がよく、いつでも立ち寄ることのできる環境を整備する。 (例) 体育室開放・Free Wi-fiの導入・自主学習場所の提供・進路相談コーナーの設置・中高生ボランティアグループ（乳幼児等への絵本読み聞かせ、児童館事業の企画・実施等）の育成・形成
イ 学童クラブの指導計画等が、健全育成の観点から適切なのであるか	<ul style="list-style-type: none"> 児童の安全を最優先としてすべての活動に取り組む、基本的な生活習慣・学習習慣を身につけるための育成支援と、保護者の子育て支援の両立を根底に携えた安心安全な居場所を提供する。 遊びだけでなくアカデミックなプログラムや、児童館と連携した多様なプログラムを展開する。また、人気プログラム投票等で児童参画の機会も創出する。 定期的に子ども会議を開催し、児童が主体的に関 	<ul style="list-style-type: none"> 安全・安心な環境の中で子どもの第三の居場所となり、家庭・学校・学童クラブにおいて生活の連続性が保つよう努める。 補食について、子どもたちや保護者からのリクエストも聞き取り、飽きのこない提供を心掛ける。また、地元の店舗や地元産の食材等「地産地消」に意識して取り組む。 	<ul style="list-style-type: none"> 「遊育」「共育」「自立」を年間指針とし運営する。 子どもが過ごす空間や時間に配慮し、発達段階にふさわしい遊びと生活環境をつくる。その際、伝承遊び、地域の文化にふれる体験等、多様な活動や遊びを工夫する。 行事等の活動では企画段階から子どもの意見を反映させる機会を設ける等、子どもが主体的に運営に関わることができるよう工夫する。 	<ul style="list-style-type: none"> 家庭のような暖かい環境をつくること、児童の健康管理と安全保持に留意すること、一人一人の児童を理解し自主性を育てること等を基本方針とし、「健康な体と豊かな情緒を養うこと」、「基礎的な生活習慣を身につけること」、「自主性・社会性を身につけること」の3点を目標に、児童の成長・発達を支援する。 マニュアルを策定し、衛生管理やアレルギー対応について詳細に定める。

項目	小学館集英社プロダクション・理究キッズ共同事業体	B	C	D
	<ul style="list-style-type: none"> ・わるプログラム（夏祭り等）を企画し、実施する。 ・発達段階に応じた遊びが自発的に行えるための遊具の配備やプログラム展開を図る。 ・衛生面や安全面に配慮したおやつを提供を行うと同時に、時には食育や季節を意識したメニュー提供を行う。 ・学童に通う児童が「好きなこと」を発見するきっかけとして、専門家や企業と提携した「ホンモノに触れる」をコンセプトにしたプログラムを企画する。 		<ul style="list-style-type: none"> ・児童虐待等、保護者に不適切な養育が疑われる場合には、所管課や関係機関と連携し、適切な対応を図る。 ・年3回、各学校の担任と学童クラブ担当が情報共有できるよう学校との関係づくりを行う。また、学童クラブの行事に学校教諭を招待し、相互理解を深める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・年中行事や季節感を大切に等々の取り組みを行う。また、各国の伝統的なおやつ・各都道府県のご当地おやつ等の提供を通じて、異文化や日本の地理等の学びに繋げ、子どもの興味関心の幅を広げる。 ・家庭・学校・地域との連携を密にする。また、近隣小学校には、定期的に訪問し、児童の様子等について情報交換を行う。
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	<p>（地域子育て支援拠点事業）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の乳幼児親子同士が繋がる場として、月齢・年齢別のクラス活動や父親向け、多胎児親子向けの事業を展開する。また、共働き家庭等誰もが参加することができるオンライン講座等の環境を整備する。 ・イベントや講座等が無い日においても、職員が保護者との関係を構築し、保護者同士や親子の絆を深めることができる場としての環境づくりを行う。 <p>（利用者支援事業）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開館中は誰もが相談を受けられるよう日頃から全職員がホスピタリティのあるコミュニケーションに努める。 ・WebサイトやSNSを活用した情報発信により利用者支援事業の理解を広めることで、相談へのハードルを解消する。 ・来館が難しい方のための電話やZoom等を活用した相談事業を実施する。 	<p>（地域子育て支援拠点事業）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子育ての悩み相談に加え、親が親になる喜びを実感できる環境を提供する。 ・子育てに悩む保護者に対し、指導的な役割に傾斜しないよう留意し、利用者がいつでも支援者に手助けを求められるように対等な関係をつくる。 <p>（利用者支援事業）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国人子育て家庭等、よりきめ細かい相談対応を行う。必要に応じ、区の多文化共生事業における通訳・翻訳ボランティアや関連機関と連携する。 	<p>（地域子育て支援拠点事業）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・月齢別、年齢別活動に定員は設けない。 ・児童館職員等が近隣公園に出向く「移動児童館」を実施し、公園を利用している親子に向けて季節に合わせたプログラムを行う。また積極的に声掛けや参加を促すことで、児童館への来館や、他親子につなぎ「孤育て」の予防につなげる。 ・子育て経験のあるネイティブの講師を招き、月1回程度対象年齢を変えながら「英語プログラム」を実施する。 <p>（利用者支援事業）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子育てのニーズや不安に適切に対応（個別相談、関係機関と連携）すると共に、潜在的に抱える諸問題にも寄り添う。 ・保護者の目につきやすい場所に情報コーナーを設け、自然な形で情報が得られるよう工夫する。 	<p>（地域子育て支援拠点事業）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・男性の子育て不安の解消のため、「パパ手帳」を無料で配布する。 ・掲示板の設置を通じて、地域の子育て関連情報（役立つアプリや近隣のおすすめスポット等）の提供を行う。 ・子育て・子育て支援に関する講習（専任栄養士による離乳食クッキング講座、ライフプランニング教室等）を実施する。 <p>（利用者支援事業）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもや保護者、妊婦が多様な教育・保育施設、子育て支援制度を円滑に利用できるよう、日常的な相談や地域ネットワークの構築を通して、支援の提案や助言を行う。
エ 地域活動施設を活用した事業の提案が充実しているか	<ul style="list-style-type: none"> ・オープニングイベントとして地域住民に児童館イベントを体験してもらう機会を設け、地域住民が交流できる新しい児童館をアピールする。 ・「講師をやってみたいけど不安がある」というビギナー講師を募集し、地域活動施設を活用した子ども・子育て等に関する講座のサポートを行い、児童館を中心とした地域活性化に寄与する。 ・児童館における活動成果と地域活動施設を利用する団体の活動成果をあわせて発表する活動発表会や、地域で活動するシニアと子どもの交流プログラム、住民参加型のバザーイベントを開催し、子どもと地域が交流する機会を創出する。 ・利用団体の予約が無い時間帯において、会議室で小中高生が自習を行える環境を提供する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・季節に応じて「春のお茶会」「暑気払いかき氷祭り」等の地域交流事業を実施。児童館利用者と地域の個人・団体との交流を図り、地域の賑わいを創出する。 ・図書、学習室が混みあっている際の臨時の小中高生の学習の場、児童の「こども会議」の場、子どもたちの茶道体験の場等として運営し、稼働率を高める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・調理室を児童館主催の料理プログラムで使用することはもとより、墨田区内で食を通じて国際交流をしている団体と協働して、自国の料理を紹介してもらうプログラムを実施。地域住民にも来場してもらう。 ・和室にて、茶道プログラムや囲碁将棋、カルタ大会、百人一首等のプログラム会場として活用し、日本の伝統文化に触れる機会を設ける。 ・会議室を使用して、各家庭の子ども用の古着や、使わなくなった玩具や本を児童館に持参してもらい、再配布するリサイクルイベントを実施する。その際、「もったいない」を考えたもらうため、SDGsに関する展示コーナーを設ける。 	<ul style="list-style-type: none"> ・調理室では、近隣の子ども食堂と連携した合同調理・配布イベントを行う。また、地域の方を招いたクッキングイベントを主催する。 ・会議室は、町会やPTA活動に貸出を行う。 ・和室では、老人クラブや町会等への貸出、児童館利用者へ向けた講座の実施、将棋や伝統芸能の体験の場として交流を図る。
(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"> ・平日は午後8時まで開館する。（要求水準は午後7時） ・利用者の声を反映した運営を行う。そのためのイベントの1つとして、施設の各種広報に活用する 	<ul style="list-style-type: none"> ・「AI除菌清掃ロボット」を活用し、より効率的・効果的清掃が可能となることで職員の作業負担を減し、子どもの見守りや援助の時間を増やす。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平日は午後8時まで開館する。（要求水準は午後7時） ・ひきふね図書館の団体貸出を利用し、おすすめ図書コーナーを作る。また、読書感想文応援隊と 	<ul style="list-style-type: none"> ・当法人雇用の臨床心理士等が保護者にとって役立つ情報を当法人が運営するサイトで発信する。 ・保育士、栄養士による子育て相談、クッキング教

項目	小学館集英社プロダクション・理研キッズ共同事業体	B	C	D
	<p>ためのロゴ、シンボルマーク等を子どもたちからの投票等により決定する取組みを行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域活動施設の利用フローの効率化を図り、利用団体が円滑に施設利用を行える体制を構築する。 		<p>して、読書感想文のお勧め図書の見直しや、読書感想文を書くコツの講座を開催する。</p>	<p>室等を実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> Free Wi-Fi 導入等、利用者が過ごしやすい施設環境を整備する。
<p>(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</p>	<ul style="list-style-type: none"> アンケートや意見箱（やひじポスト）の常設化を行い、また、匿名での意見も受け付けることで、利用者が率直な意見を発信できる配慮を行う。 Webサイトでの意見聴取ページの作成や、アンケート調査のインターネット回答も可能にし、より気軽に利用者が意見や要望を発信できる環境を整える。 運営協議会を年2回開催する。地域から直接意見・助言を聞く貴重な機会と捉え、地域の方とともに八広児童館を作り上げていく。 収集した意見や要望を分析し、共通課題や優先して改善すべき事項を職員全体で把握するとともに、利用者からの不満や指摘に対しては、職員で検討を重ね、適切な解決策・改善策を実施する。また、解決・改善状況や進捗を館内掲示等で利用者にフィードバックする。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者アンケート回収数を確保するため、回収箱設置に加えて粗品を用意して期間集中的に回収する、ボランティアを募る等、工夫する。 アンケート結果について分析、業務改善方法をまとめ、PR誌やウェブサイトに掲載する。 子ども会議を実施し、内容をPR誌等に公開する。 学童クラブの保護者に対しては、連絡帳の活用や、保護者会、個人面談の機会の利用、あるいはお向かいの際の数十秒を大切に、要望や意見を吸い上げる。 ひとつの意見の背後には隠れた多くの小さな不満が潜んでいる可能性があることから、常に洞察を欠かさないう心掛ける。 	<ul style="list-style-type: none"> 年2回以上運営協議会を開催し、地域や関係機関の意見を活かし、より地域ニーズに即した取組みを行う。 意見箱を設置し、プログラムや施設についての要望を収集する。 様々な行事でアンケートを取り、集計後は自己評価、質問への回答・改善案等をまとめ、公示し改善を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> 年に一度、利用者満足度をアンケート形式で実施・分析し、施設運営に生かす。 月に1回程度小学生・中高生それぞれを対象に子ども会議を実施し、児童館内のルールやイベントの内容等を話し合い、挙げられた意見は運営に反映させ、子どもたちと一緒に八広児童館を作っていく。 気軽に要望を伝えるツールとして、ご意見箱を設置し、幅広く利用者の意見を聞く。 当法人HPに問い合わせフォームを掲載し、匿名での問い合わせも可能とする。 要望・意見は当法人が運営する全施設に共有し、法人全体での改善を行う。
<p>(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</p>	<ul style="list-style-type: none"> 配慮を要する子どもへの対応に係る職員のスキルアップとして、社内研修はもとより、社外研修やセミナー等へ積極的に参加する。 子ども一人ひとりの個性・発達状況に応じた支援内容を検討するため、通学する学校や専門機関等との連携を密に行う。 児童館全体としての生命の尊厳に対する考え方を明確にし、質の向上を図るため、責任者を筆頭に対応内容の検討・発達の確認等をチームで行う。 要支援児の家庭（保護者）に対しても精神面での支えとなるよう、連携を密に行い、信頼関係を深める。 障害等の状況により必要となる配慮が異なるため、それぞれのニーズに合わせたユニバーサルサービスを提供する。 学童クラブにおける障害児等の受入れについては、現在の運営者である代表企業、保護者、学校等との連携を密に図るとともに、構成企業内でのケーススタディ（構成企業運営施設における要配慮児受入数500名以上）への取組みや定期的な研修会の開催により理解を深め、実践する。 	<ul style="list-style-type: none"> 内閣府「心のバリアフリー」教材等を活用して職員の理解を深め、子どもたちには「心のバリアフリー図鑑」を図書室に置くことで、児童館全体を「心のバリアフリー」精神で満たすよう努める。 児童館と学童クラブ職員または子どもたち同士の相互が建設的なコミュニケーションを行うことで、障がいのある児童が必要としている配慮を創り上げる。 保護者や学校、区及び特定相談支援事業所等との連携により、障がいの特性に応じた配慮を行い、研修を計画的に取り入れ、専門性を高めていく。 子どもの障害の状況により、また専門機関のアドバイスを受けながら、適した共遊玩具（目や耳が不自由な子どもと他の子どもたちが一緒に遊べる玩具）の導入を検討する。 	<ul style="list-style-type: none"> 必要に応じて保護者、学校を中心とした関係機関と連携を図り、個別会議や関係者会議を開き、包括的な支援を行う。 ネグレクト等、虐待の兆候に気付いた場合は、館長に報告し、状況によっては学校や保護者、関係機関と連携をとり適切な支援を行う。なお、その子どもにとって児童館が数少ない居場所となっていることも多くあることから、連絡会では丁寧に実情を伝え、最善の支援となるよう検討する。 障害のある子どもが、学童クラブでの子どもたちの生活を通して共に成長できるように、見通しを持って計画的な育成支援を行う。また、特性を踏まえた育成支援の向上のために、巡回心理相談員や通学する学校教員等と連携して、支援できる体制をつくる。 	<ul style="list-style-type: none"> 子どもたちのありのままの姿を受け入れ、発達段階や個性に配慮する。 （例）絵カードを利用した視覚による支援、楽器や音楽を用いたコミュニケーション等 当法人で運営している「放課後等デイサービス」に勤務した経験のある職員と、児童一人ひとりに合わせた療育プログラムや児童との関わり方等について情報共有を行い、運営に活かしていく。 当法人雇用の臨床心理士が巡回し、配慮が必要な児童への対応について、職員や保護者の相談に対応する。 学校、保護者との情報交換を密に行い、学期ごとの連携や電話、連絡帳による日々の情報交換を行う。 社内研修・外部研修を計画的に実施し、職員の専門性の向上を図る。 医療的ケア児の受け入れについては、受け入れ実績を元に看護師派遣、緊急時の対応、保護者・学校・病院との連携を区と相談の上、実施する。
<p>(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</p>	<ul style="list-style-type: none"> 代表企業が現在実施している学童クラブ待機児童を対象とした「やひろクラブ」（ランドセル預かり事業）を引き続き実施する。また、利用児童については「連絡カード」による出欠・帰宅時間管理や、緊急メール配信も行う。 学童卒業後の4年生以上の児童について、保護者の意向に応じて下校後の直接来館を受け付ける。 	<ul style="list-style-type: none"> 学童クラブ待機児童が発生した場合には、ランドセル預かりを実施し、柔軟に対応する。 	<ul style="list-style-type: none"> 学童クラブ待機児童を対象に、ランドセル預かり事業を実施する。 学童クラブ卒業後の小学4年生の自立について不安がある家庭に対し、一学期の間（夏休み前まで）鍵の管理や家庭での過ごし方等を保護者と連携しながら、下校後の直接来館を受入する。 	<ul style="list-style-type: none"> プレイコーナーや児童館ホール、ラウンジ等、共用のスペースで宿題や遊びをしながらゆつくと過ごすことのできる環境を整える。 区と協議の上、児童の入退館管理やおやつ提供等を検討する。 高学年の子供も楽しめる遊びや工作を取り入れるほか、図書室に高学年以上向けの図書を導入

項目	小学館集英社プロダクション・理研キッズ共同事業体	B	C	D
	また、対象の児童については子ども会議等への主体的な参加を促し、自立に向けた積極的なサポートを行う。			する等、高学年の児童が来館しやすい工夫を行う。
2 効率的・効果的な施設の運営				
(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"> “すべての子どもたちが集い・つながる「すみだ」のシンボリック的存在へ”を基本理念に掲げ、子どもたちを取り巻く保護者や地域住民・団体等と連携し、子どもたちに多様な社会体験や交流活動をもたらす地域子育ての拠点施設とする。 独自に実施した住民インタビュー調査の結果を分析し、新施設に求められている声を取り入れた児童館運営を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 地域による子育ての拠点としての機能を中心としながら、幅広い世代の交流の場、賑わいの場として地域資源とのネットワーク構築の役割を果たすことで、切れ目のない子育て支援と地域の子育て力の向上を図り、かつ子育てと仕事の両立を推進する。 	<ul style="list-style-type: none"> 子育て中の保護者同士のみならず、地域の様々な人々や組織同士がつながることで、地域ぐるみで子どもを守る風土づくりの手伝いをする。 子育て支援の量と質を向上するための研修や指導を行う。専門の常勤職員を配置し保護者との信頼関係を構築。必要に応じて子ども家庭支援センター等関係機関と連携し、親子の最善の利益の実現に取り組む。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者がいつでも自分らしさを出すことができる安心・安全な居場所を作る。 いつも子どもが主人公であるという認識のもと、子どもたちの声が自然に溢れる空間をつくる。 整理整頓された環境で、子どもの心を落ち着かせ、怪我や事故から子どもを守る。 利用者目線の運営で、利用者に安心を与え、感謝されるサービスの提供に取り組む。
(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"> 施設の設定及び物品等の日常的な自主点検により、故障等思いがけない事故のリスク回避とあわせた修繕費用の削減を行う。 備品だけでなく消耗品も含めた物品等のリストを作成し、在庫の最適化を行うことにより不要な支出を控える。 5R活動の推進により、環境保全も兼ねたコスト削減を図る。 利用者の快適性を損なわない範囲における節電・節水等省エネ活動に取り組む。 	<ul style="list-style-type: none"> 専門性の高い外部講師を要する場合を除き、積極的に地域住民やPTAの参加を呼びかけ、地域による子育て支援とコスト削減を推進する。 「A I 除菌清掃ロボット」の販売代理店。同製品をレンタル式で比較的安価で導入する。 利用者の安心・安全確保に必要なコスト(人員を含む)については削減しない。 	<ul style="list-style-type: none"> エコマネージャーを選任し、省エネルギーと廃棄物排出の減量に取り組み、経費削減と環境への負荷の軽減を行う。 常勤職員について専門性を高めるとともに、横断的な業務ができるようスキルアップを図り、効率的な人員配置に取り組む。 非常勤職員については、児童館と学童クラブとを兼任できるようにし、利用状況に応じた適正な人員配置を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 経費節減で職員の処遇改善を行い職員の質向上や定着率向上、事務経費等を削減して事業費へ還元し、利用者に対するサービスの向上を目指す。 法人本部により予算及び執行を管理し、適切な予算策定・執行に努める。また、多くの事務作業を本社で行うことで、施設職員の残業時間(残業代)の削減を図る。 法人グループ内に人材会社がある。全国展開で培った大学・専門学校とのパイプと求人ノウハウを活用、採用経費削減を図る。
(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	<ul style="list-style-type: none"> 指定管理料(提案額): 122,761,700円 	<ul style="list-style-type: none"> 指定管理料(提案額): 113,550,000円 	<ul style="list-style-type: none"> 指定管理料(提案額): 129,664,864円 	<ul style="list-style-type: none"> 指定管理料(提案額): 119,860,068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"> 区民や地域関係者の雇用を優先し、地域の労働市場の活性化及び地域貢献に寄与する。 施設の維持管理等に関わる事業者について区内事業者を中心に相見積もりを取得し、選定することで地域事業者の交流とあわせて地域経済の活性化に寄与する。 区内の皮革産業等と連携したワークショップの開催等、墨田区の文化や伝統を反映したプログラムを実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> 着実に、ひとつひとつの地域資源との結びつきを進め、児童館として、また墨田区の旗艦的な施設としてネットワークを構築する。 	<ul style="list-style-type: none"> 職員の採用にあたっては、同程度の資格・経歴を持つ応募者のうちでは優先的に墨田区民の雇用を図る。 施設の維持管理、修繕、備品・事務用品等の発注先について、区内企業や商店を優先的に活用する。 すみだボランティアセンター、すみだ生涯学習センターに登録するボランティアの活用に加え、町会や各団体から協力者を募り、より多彩な行事・活動を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 子どもたちのおやつや図書等の購入や長期休業期間中の配食サービス等について、区内事業者の活用を検討する。 遠足や親子行事等の戸外活動では、区内施設を利用し、地域の活性化に貢献する。 墨田区民の積極的な採用を検討している。
(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"> 移転に伴う利用者の拡大を見越し、LINE、X(旧Twitter)、Instagram等による児童館公式アカウントを立ち上げ、活発な情報配信を行う。 Webサイトのフルリニューアルにより、主要情報(児童館、学童、地域活動施設)へのワンクリックアクセス機能やアクセスマップの表示等、知りたい情報に直接届く工夫を行い、児童館に足を運んでもらうきっかけづくりを行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ターゲットの明確化とエリア分析することで、より実用的な数値目標に磨き上げて日々の運営を行い、活動成果の見える化を行う。 マーケティングに専門性を有する職員の配置と、本社からの支援を行う。 区内の旗艦的児童館として相応しいWebサイトを構築する。 活動内容や行事等のPR誌を作成、町内会や自治会、学校、地域団体、企業、関係機関、NPO 	<ul style="list-style-type: none"> リーフレットを作成し、近隣保育園、幼稚園、小学校に配布する。 おたよりを発行し、近隣保育園、幼稚園、小学校、町会掲示板、スーパー等の店舗に配布する。 HPによる情報発信 ホスピタリティ(職員の接遇力向上) 積極的に地域のお祭りや会合等に参加・協力し、児童館の周知を図る。 乳幼児事業を近隣公園で実施、館外活動を行うことで、児童館を知らない乳幼児親子が来館す 	<ul style="list-style-type: none"> 1年間の行事振返りを写真・イラストを用いて発信することで、始めて利用した方の継続利用に繋げる。 児童館行事をSNSで宣伝することやおたよりを近隣の公共機関等に掲示することで新規利用者増加に繋げる。 出張児童館の実施を行い、対象年齢ごとに児童館の魅力を発信する。 当法人雇用の臨床心理士等による保護者にとって役立つ情報の発信や保育士、栄養士による子

項目	小学館集英社プロダクション・理究キッズ共同事業体	B	C	D
(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"> 地域活動施設の利用団体の作品展示や広報活動支援を行い、利用団体の活性化に寄与することで、利用者の増加を促進する。 近隣町会の餅つき大会や新年会等の町会行事に積極的に参加し、関係性を構築する。 こども食堂活動を行う地域の飲食店等との連携を通して、子どもの貧困に対する取組を実施する。 子育ての悩み相談や定期アンケートによるニーズ調査等を糸口に、保護者との連携を促進する。 学童クラブにおいては保護者会や面談の実施はもとより、時に協力を仰ぎ、保護者が運営に参画できる機会を創出する。 児童館の運営協議会や地域団体、地元町会等と連携を図り、地域連携の活性化に寄与する。 	<ul style="list-style-type: none"> 法人等に対し直接手渡し、コミュニケーションを重ねて信頼を得る。 法人の他施設での成功事例（ダンスコラボレーション、縁日、地域清掃等）も取り入れ、また地域住民の意見を伺いながら交流を深める。 子どもボランティア育成支援事業として、地域社会での自発的な活動を支援する。 警視庁「交通事故発生マップ」によると、八広児童館前の中居堀通りでは毎年のように子どもの負傷事故が発生していることから、PTAや自治会との連携及びボランティアによる交通事故防止チームを作り、児童館近くの事故多発エリアに指導員を配置、交通事故を未然に防ぐ。 	<ul style="list-style-type: none"> 東墨田地域の特徴である「ものづくりの街」という地域性に着目し、皮革・油脂産業に親しむワークショップの開催等、子どもたちがものづくりへの関心を持ち、郷土愛につながるようなプログラムを実施する。 近隣地域の祭礼行事等に協力することで、住民との関係づくりや、新しく地域に住んだ利用者親子が地域の方とつながるようコーディネートする。また、地域住民にも児童館主催イベントの手伝いを依頼する。 区内の諸団体が企画する事業に積極的に参加する。 関係法人が運営する特別養護老人ホームの利用者と児童との交流プログラムを企画する。 	<ul style="list-style-type: none"> 育て相談、クッキング教室等の実施等、様々な取り組みを実践し、利用者の増加・稼働率の向上に繋げる。 災害情報、不審者情報などの地域情報の把握に努めるとともに、近隣の「こども110番の家」と連携し、子どもたちが安心して利用できるような協力体制を構築する。 地域のコミュニティ施設の拠点として、町会と密に連携を図る。町会が主催する自主パトロール、交通安全運動等に積極的に参加し交流を図る。 地域ボランティアや中高生ボランティアの受け入れを通し、地域住民と交流を図る。 近隣高齢者施設と連携をし、合同イベント等の実施を通して、多世代交流を図る。 地域全体で子どもを育む街をつくるため、小中学校、児童相談所、子育て総合センター等と連携を図る。 近隣の子ども食堂と連携を図る。
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	<p>(代表企業)</p> <ul style="list-style-type: none"> 売上 令和4年度：39,507,121千円 令和3年度：35,030,978千円 営業利益 令和4年度：1,842,565千円 令和3年度：1,068,035千円 経常利益 令和4年度：2,058,543千円 令和3年度：3,120,937千円 流動比率 令和4年度：205.7% 令和3年度：221.1% 固定長期適合率 令和4年度：43.1% 令和3年度：47.5% 自己資本比率 令和4年度：63.9% 令和3年度：68.5% <p>(構成企業)</p> <ul style="list-style-type: none"> 売上 令和4年度：2,462,819千円 令和3年度：1,750,053千円 営業利益 令和4年度：9,161千円 令和3年度：1,973千円 経常利益 令和4年度：10,012千円 令和3年度：3,297千円 流動比率 令和4年度：85.4% 令和3年度：91.7% 固定比率 令和4年度：73.2% 令和3年度：△69.5% <p>※固定負債の計上が無いため固定比率を算出</p> <ul style="list-style-type: none"> 自己資本比率 令和4年度：4.39% 令和3年度：△5.15% 	<ul style="list-style-type: none"> 売上 令和4年：1,193,813千円 令和3年：1,302,595千円 営業利益 令和4年：114,051千円 令和3年：223,693千円 経常利益 令和4年：148,230千円 令和3年：250,398千円 流動比率 令和4年：281.7% 令和3年：271.0% 固定長期適合率 令和4年：16.3% 令和3年：21.5% 自己資本比率 令和4年：64.9% 令和3年：62.0% 	<ul style="list-style-type: none"> 経常収益 令和4年：810,246千円 令和3年：740,576千円 経常増減額 令和4年：45,664千円 令和3年：62,432千円 一般正味財産増減額 令和4年：24,530千円 令和3年：41,353千円 <p>※上記3点は正味財産増減計算書から抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> 流動比率 令和4年：248.4% 令和3年：232.7% 固定長期適合率 令和4年：52.4% 令和3年：58.8% 自己資本比率 令和4年：74.9% 令和3年：75.4% 	<ul style="list-style-type: none"> 売上 令和4年：29,047,621千円 令和3年：27,790,634千円 営業利益 令和4年：978,584千円 令和3年：1,171,296千円 経常利益 令和4年：1,613,502千円 令和3年：2,064,251千円 流動比率 令和4年：155.4% 令和3年：70.4% 固定長期適合率 令和4年：85.3% 令和3年：124.4% 自己資本比率 令和4年：50.6% 令和3年：32.6%

項目	小学館集英社プロダクション・理究キッズ共同事業体	B	C	D
(2) 職員構成、職員数及び組織の管理・運営体制は適切か	常勤職員 13 名、非常勤職員 6 名、その他（学童クラブ長期休業期間限定職員） 4 名 常勤：館長 1 名、副館長（児童館主任） 1 名、学童主任 1 名、学童副主任 1 名、児童館担当 4 名、学童担当 4 名、利用者支援専門員 1 名	常勤職員 13 名、非常勤等職員 14 名 常勤：館長 1 名、主任 2 名、児童館担当 4 名、学童担当 5 名、利用者支援員 1 名	常勤職員 19 名、非常勤等職員 6 名 常勤：館長・副館長・主任各 1 名、リーダー（児童館・学童）各 1 名、児童館担当 7 名、学童担当 7 名 ※利用者支援員は副館長と主任の 2 名	常勤職員 12 名、非常勤職員 26 名、その他（学童クラブ長期休業期間限定職員） 7 名 常勤：館長 1 名、主任 2 名（児童館・学童各 1 名）、副主任（学童） 1 名、児童館担当 3 名、学童担当 4 名、利用者支援員 1 名
(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"> 館長候補者は経験年数 13 年 児童館館長 1 年 4 か月 児童館・学童主任は子ども・子育て関連施設従事経験 5 年以上 代表企業・構成企業それぞれにおいてテーマ別・キャリア別の研修を年間通して実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> 館長候補者は経験年数 12 年 うち、児童館施設長 7 年、学童施設長 1 年、放課後子ども教室施設長 1 年 児童館・学童責任者は子ども・子育て関連施設従事経験 5 年以上 テーマに沿った研修を毎月実施 研修講師は館長、本社担当、施設巡回支援員、外部講師、看護師が務める。 	<ul style="list-style-type: none"> 館長候補者は経験年数 18 年 児童館館長 12 年 副館長候補者は経験年数 15 年 児童館・学童責任者は子ども・子育て関連施設従事経験 7 年 法人内部研修を年 20 以上実施 その他、関係法人との合同研修会等を実施 	<ul style="list-style-type: none"> 館長候補者は経験年数 27 年 2 か月 児童館館長 13 年 4 か月 児童館・学童主任は子ども・子育て関連施設従事経験 5 年以上 入社前研修、WEB研修等、各自の経験や職務役割に応じ多種多彩な研修を実施。 (例) 施設内研修、スタートアップ研修等
(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"> 代表企業が取得している「ISMS 認証」（国際認証）の基準に即した個人情報保護対策を講じる。 マニュアルの完備や全職員を対象とした研修の実施により、組織的・人的な個人情報の安全管理措置を講じるとともに、物理的・技術的な安全管理も徹底する。 情報公開請求があった際は、墨田区情報公開条例に準拠した適切な公開を行う。 情報公開請求に応じるのみでなく、掲示板やWeb サイト等を通じた施設情報等の自発的発信を行い、透明性を確保する。 	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報管理責任者の設置による責任の明確化 個人情報保護方針を策定し、個人情報対応マニュアルの整備 職員への定期的な教育研修を実施 万が一、個人データが漏洩した際には緊急時対応フローに沿って被害を最小限に。 「墨田区情報公開条例」に基づき対応する。 	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護法、墨田区情報セキュリティポリシー・基本方針を順守し、法人の規定する「個人情報保護規程」に沿って情報管理する。 職員研修による職員の意識向上。 館長を個人情報管理責任者として定め、各種個人情報について施錠できる書庫に期限を定めて保管、外部に持ち出さない。 情報公開請求があった場合は、墨田区所管課に報告し、墨田区情報公開条例を遵守した上で法人の規定する「情報公開・開示規程」に沿って開示する。 	<ul style="list-style-type: none"> VPN とシンクライアント（仮想デスクトップ）の二重セキュリティを使用する等、情報漏洩防止対策を徹底する。 プライバシーマーク取得している。 コンプライアンスガイドブック、SNS Pocket Book を整備し、個人情報の取扱いを含めた法人全体のコンプライアンス意識の醸成を図っている。 利用者から情報開示等を求められた場合は、法人内で定められた所定の手続きに従って対応する。また、請求に応じられない場合は、利用者に対し丁寧な説明を行う。
(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"> 事故、自然災害、犯罪等あらゆるリスクに対応できるよう、利用者も含めた防災訓練を行うとともに、随時、職員を主な対象とした安全管理対応研修等を実施する。 安全管理・危機対応マニュアルに則った日常の巡回点検の実施により、危機回避及び防犯に努める。 代表企業内に設置された「安全・コンプライアンス監査室」の監査委員による内部監査を年 1 回以上実施し、必要に応じた安全管理体制等の見直しを図る。 ガイドラインを完備し、苦情対応の手順等を職員間で共有することで、スピードと誠意を最優先としたトラブル解決を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> 全職員が「すみだ安全・安心メール」への登録を行い、保護者には学童クラブの保護者会や面談時に同アプリの登録・利用確認する。 新八広児童館 1 階には 2 か所の出入り口があることから、不審者の侵入に備え警備専門職員を配置し、日々の安全・安心を確保する。 防犯マニュアルを策定し、半年に 1 度警察署や防犯活動支援の NPO 法人等の支援を受け、さすまた訓練等を行う。 八広児童館周辺の災害危険度を把握、その点を考慮した避難計画を立案し、毎月 1 回の避難訓練を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 警察署等関係機関の協力の下、職員に不審者侵入対応訓練を実施、刺又等の用法を習得する。 安全教室を開催し、子どもへの啓発はもとより地域で子どもを守る活動を推進する。 町内会と共同し地域安全マップを作成、活用し、自ら身を守るように指導する。 職員は普通救命講習を受け、AED の操作に習熟する。 法人の作成する「緊急事態発生時の対処・救急及び緊急連絡体制」に従い、緊急時にも迅速に対応する。 傾聴、共感、受容を基本とした真摯な姿勢で利用者、地域住民からの苦情等に臨む。 	<ul style="list-style-type: none"> 地域性の理解を行い、起こりうる災害や事故を職員が常に意識して運営を行う。 月に 1 回以上の避難訓練を行う。 不審者対策として、個人情報を聞き出す電話や、突発的に侵入してきた不審者対応はもちろん、複雑な家庭環境に置かれた児童や利用者に対しても、引き渡し者以外への適切な判断などにも努める。 年度当初に法人内マニュアルに沿って研修を実施し、意識統一と災害発生時、事故発生時の対応について確認、実践を行う。 苦情対応フローマニュアルを整備する。施設環境や申出人の意見や背景など総合的に判断し、誠実に対応する。
(6) 同種事業に関する本区での実績の有無、他の自治体での実績の有無	<p>(代表企業)</p> <p>【児童館等】</p> <ul style="list-style-type: none"> 区内：八広児童館（3 期目）、梅若橋コミュニティ会館（JV）（2 期目） 他自治体：6 か所を運営 <p>(構成企業)</p> <p>【学童クラブ等】</p> <ul style="list-style-type: none"> 区内：なし 他自治体：109 か所を運営 	<p>【児童館】</p> <ul style="list-style-type: none"> 区内：なし 他自治体：6 か所を運営 <p>【学童クラブ】</p> <ul style="list-style-type: none"> 区内：なし 他自治体：千代田区、新宿区等 14 か所で運営 	<p>【児童館等】</p> <ul style="list-style-type: none"> 区内：3 か所（4 施設）を運営 他自治体：2 か所を運営 <p>【学童クラブ】</p> <ul style="list-style-type: none"> 区内：9 か所を運営 他自治体：2 か所を運営 	<p>【児童館】</p> <ul style="list-style-type: none"> 区内：なし 他自治体：10 か所を運営 <p>【学童クラブ】</p> <ul style="list-style-type: none"> 区内：なし 他自治体：38 か所を運営