

指定管理者評価委員会 評価結果

1 指定管理者の評価

指定管理者名	管理運営する施設名	所管部署名
株式会社日本保育サービス	文京区立千石児童館	教育推進部児童青少年課

(1) 分野評価

評価分野	評価項目	評価検討会 評価	評価理由	評価委員会 評価	評価理由	
サービス向上の有効性	① 協定書、業務要求水準書等で区が求めた事業が適切に実施されたか。	3	・令和5年5月のコロナ5類移行により、縮小・中止していた事業が元通りに運用できるようになった（これまで縮小実施していたせんごくまつりを全面開催）。 ・利用者からの満足度も高く、遊びやおもちゃへの要望の対応、利用者から意見をもらっていた職員の挨拶など、常に改善を図っている点も一定評価することができる。	3	・評価検討会の評価は妥当である。	
	② 区が求めた事業以外に、住民サービスの向上を図るための自主事業が積極的に計画され、事業計画書や企画提案書に沿って適切に実施しているか。	-				
	③ 利用者懇談会や利用者アンケートにより、利用者の意見を収集し、適当な意見については、それを反映させた取組が行われたか。	3	・利用者アンケートを年度中に2回実施しており、区が水準として要求する実施回数を満たしている。 ・また、利用者から寄せられた意見・要望に対して、適宜検討・反映を行っている。	3	・評価検討会の評価は妥当である。	
	④ 区民や利用者への広報方法を工夫し、効果的な広報活動が行われたか。	3	・児童館だよりの作成及び配布、ホームページの公開等の広報活動は、年間を通して適切に行われている。近隣の公園で子どもたちや保護者へ児童館利用等の声かけを行った。 ・また、利用者からの声を受け、子育てひろばの看板を大原地域活動センターと児童館入口に設置した。	3	・公園での広報活動などの取組は評価できるので、今後は一層「児童館に来たことがない層」へのアプローチの創意工夫を期待したい。	
	⑤ 利用者アンケート等の結果で、利用者から高い評価を得られているか。	8	・総合的な満足度に関する質問に対し、5段階評価のうち「①満足」「②おおよそ満足」の占める割合が全体で88.5%で、利用者の満足度が高いことが伺え、評価できる。	8	・利用児童、保護者から満足度の高い事業を展開していることは評価できる。 ・来館者へのあいさつを心がけたり、利用者・保護者の声を聞くなど丁寧な対応をされていることが伺えるため、評価委員会の評価は妥当であると考えられる。	
	⑥ 利用者からの苦情に対する対応と報告が適切に行われたか。	3	・報告が必要となるような苦情がなかった点は、意見・要望等を日常的な対応により解決できているものであり評価できる。	3	・評価検討会の評価は妥当である。	
	⑦ 利用者数、稼働率等の実績が、当該指定期間開始前年度と比べて同程度か。	6	・令和5年度の利用者数は令和元年度に比べ約80%にとどまっているが、区全体（16館）での比較も約83%ほどでほぼ同程度である。 ・また、児童館の最も多い利用者層である小学生は同程度（98%）まで回復していること、千石児童館の利用者数自体は兩年ともに全児童館でトップを維持していることは評価に値する。	6	・他児童館との比較で満足せず、他自治体における児童施設の優れている点などを参考に、一層評価される施設運営を目指していただきたい。	
	分野評価	B			B	
経費の効率性	⑧ 経費節減への具体的な取組を行い、その効果があったか。	3	・経費節減への取組は適切に行われており、事務用消耗品等は育成室との共同購入により経費削減に努めている。	3	・評価検討会の評価は妥当である。	
	⑨ 指定管理料の範囲内で効果的・効率的な予算執行が行われたか。	3	・求人費（人材紹介会社への紹介手数料で、1人あたり30～50万円程度）について、年度当初に想定していたよりも多くの直接採用ができた点や、前年から継続して勤務した職員が多かった点から多くの執行残が発生している。 ・継続して勤務している職員が多かった分人件費は増えているが、その他にも一部については事業費・講師料に経費を活用するなど、指定管理料の範囲内で効果的な執行を行うよう努めている。以上より、全体を通して効果的・効率的な予算執行が行われていると評価できる。	3	・評価検討会の評価は妥当である。	
	⑩ 収入を増加するための具体的な取組を行い、その効果があったか。	-				
	分野評価	C			C	

評価分野	評価項目	評価検討会 評価	評価理由	評価委員会 評価	評価理由
管理運営の 適正性	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	3	・適切に金銭の管理が行われている。	3	・評価検討会の評価は妥当である。
	⑫ サービスを低下させない適切な人員配置が行われたか。	4	・人員配置について、業務要求水準では児童館は施設長1人主任1人、子育てひろばは専任職員を2人以上となっているが、常勤職員を+αで配置していたり、非常勤職員にも有資格者を積極的に配置するなどの適切かつ積極的な人員配置を行っている。	4	・育成室事業の人員が兼務していることで、指定管理事業の人員配置が充実しているとの評価であれば些か疑問が残るが、指定管理者のマネジメントによる柔軟な人員配置とともらえられるため、評価としては妥当である。
	⑬ 職員の知識・技術向上を図るための研修等が適切に行われたか。	4	・業務要求水準（3回）を大幅に超える研修が行われているほか、非常勤職員も参加できる研修も整備されており、評価できる。	3	・研修を十分行っているものとは認められるが、非常勤職員へのe-learning等が優れて効果的であったかどうかは確認できなかった。 ・要求水準で求めた回数を大幅に超える研修が行われた一方、必要な研修に出席できなかった職員もいる（2年目職員の継続雇用者研修が業務都合につき未受講）ことから、要求水準を超えるとは評価できず、要求水準程度とする。 ・職員ごとの具体的な研修への参加の状況が見えにくいので、勤務とスケジュール、またOJTなども体系化して総合的に表現していただきたい。特に子どもに対するスキル向上は子どもの心身の適切な発達に極めて重要であるため、率先してスキルアップに努めていただくほか、効果測定も必要と考える。
	⑭ 利用者が安全・快適に施設を利用できるよう適切に施設の保守、修繕、清掃等が行われたか。	3	・施設の保守点検及び日常清掃は適切に行われている。	3	・評価検討会の評価は妥当である。
	⑮ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	3	・備品は備品台帳により適切に管理されている。	3	・評価検討会の評価は妥当である。
	⑯ 個人情報の保護に関する法律の規定を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理のために必要な措置が講じられ、漏えい、滅失及び毀損等の事故が起きていないか。	3	・個人情報管理規定を定めており、適切な個人情報の管理が行われている。	3	・評価検討会の評価は妥当である。
	⑰ 文京区情報公開条例の趣旨にのっとり、情報の公開を行うための必要な措置が講じられ、請求又は区から情報提供の求めがあった場合は、適切で速やかな対応が行われたか。	3	・令和5年度は情報公開請求はなかったが、情報公開規定により業務要求水準を満たす取組がなされている。	3	・評価検討会の評価は妥当である。
	⑱ 事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制が適切であり、緊急事態が発生した場合は、その対応が適切であったか。	3	・令和5年度は事故報告が1件あったが、適切に処置したうえで、速やかに保護者へ連絡をしていた。事故後の対応も含め適切であったと評価できる。	3	・評価検討会の評価は妥当である。
	⑲ 省エネやごみの削減など環境に配慮した取組が積極的に行われたか。	3	・利用者がいない部屋は消灯するなどの日常的な取組はもとより、ゴミについて考えるイベントの実施や施設で出た廃材を工作に活用しているほか、配布物がある場合は利用者に対してエコバック利用を推奨するなど、ごみの削減に努めている。	3	・評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	B		C	
改善務性の	⑳ 前回の評価（一次評価及び二次評価）における「改善すべき事項」を受けて、適切な改善が図られたか。	-		-	
	分野評価	-		-	

(2) 総合評価

	評価検討会	評価委員会
得点	61 / 76	60 / 76
総合評価	B	C

(3) 所見及び改善指摘事項

	評価検討会	評価委員会
優れている点	<ul style="list-style-type: none"> 各評価項目において区の定める要求水準を満たしており、適切なサービスの提供が行われていた。 事業については、令和5年5月のコロナ5類移行に伴い、せんごくまつりを全面開催するなど、これまで縮小・中止していた事業がほぼ元通りに運用できるようになった。 アンケート調査においても高い評価を得ていることから利用者の満足度は高いことが伺える。 職員体制も業務要求水準を上回る基準で配置しているほか、職員に対する研修は年3回を超えて行われており、評価できる。 収支報告にて、求人費について執行残が発生しているが、その一部については事業費・講師料に経費を活用し子ども達に人気のイベント（「わくわくプラネタリウム」や「光る！ウォータースティックライトを作ろう」など）を実施するなど、指定管理料の範囲内で効果的な執行を行うよう努めており、全体を通して適切な予算執行が行われていた。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の要望・意見を聞いて改善を図ったり、職員の人員体制に配慮するなどの運営を行っている点や、アンケート調査における利用者満足度が高く、利用している児童や保護者の満足度が高い事業を展開していることは、大いに評価できる。 コロナ禍以降の利用者数の回復は評価できる。引き続き各年代のニーズを捉え、さらなる利用者の増と満足に役立てていただきたい。
区が明示した水準を満たすが、更なる取組が期待される点	なし	<ul style="list-style-type: none"> 研修を始めとする職員のスキルアップは、研修回数などに終始することなく、一人ひとりが実のあるスキルを身に付けられるよう職場での意識啓発に努められたい。 必要な研修が受けられなかった場合の対応についてご検討頂きたい。 消防訓練実施票について、実施日が異なるにも関わらず、反省及び感想について全く同じ記載が見受けられる。個々の訓練を踏まえた記載となるような書類の提出をされたい。 職員体制として、女性比率が高いことは募集・採用面で難しいと考えられるが、男女比のバランスを考えることを検討いただきたい。 研修計画を示していただき、常勤、非常勤問わず、サービス提供に必要な知識が備わるよう計画的な人材育成に努められたい。
改善指摘事項 (評価1又は2の事項について)	なし	なし

2 評価検討会の評価に関する意見

- 来館者数など評価できるところは評価するとともに、現状に満足せず、より一層充実した児童館になるための高い目標の設定と、それに向けた進め方を事業者と検討ができるような、次に繋がる評価となるよう進めていただきたい。
- 利用者アンケートに関する評価において、どの程度であれば、評価が「4」となるのか、あらかじめ定めておくことが望ましいと考える。

3 所管課の指定管理者制度運用に関する意見

- 地域ごとのマンション等の開発動向や、ファミリー層の動態等のデータ収集・分析、事業者への情報提供等を行い、ニーズに応じた、運営方法の改善を検討されたらどうか。
- 子どもを相手にした業務なので、スタッフのスキル向上は欠かせないため、研修の充実は重要である。引き続き充実した研修を実施していただくとともに、現場の業務を考慮し、適切な時期の研修参加の機会を提供できるよう、指定管理者と調整されたい。また、研修計画、研修受講状況、健康診断実施状況等について、正社員・非常勤職員とも把握できる資料をご準備頂きたい。
- 指導に当たる事業者職員に業務上のストレスが生じていないか、定期的に観察し、サービス提供体制が高い水準を維持できるよう事業者とともに環境整備を図られたい。