

文京区千石児童館

指定管理者の管理運営に対する評価報告書

【令和6年度実績】

令和7年7月

千石児童館指定管理者評価検討会

(2) 自主事業（指定管理者の費用と責任で実施する事業）

<p>【特記事項】</p> <p>自主事業はありません。</p>

3 評価検討会委員

	役職	委員名
1	座長	教育推進部長 吉田 雄大
2	副座長	教育推進部児童青少年課長 日比谷 光輝
3	委員	子ども家庭部子ども施策推進担当課長 富沢 勇治
4	委員	教育推進部児童青少年課千石地区館長 川綱 新二
5	委員	千石児童館利用者代表 清水 真莉

4 評価の対象とした資料

	評価の対象とした資料名	評価項目番号
1	協定書（基本協定書、令和6年度協定書）、業務要求水準書	①
2	事業計画書	①
3(1)	事業報告書 事業の実施状況に関する報告	①
3(2)	事業報告書 施設の利用状況に関する報告	①、⑦
3(3)	事業報告書 経費の収支状況	①、⑧、⑨
4	利用者アンケート	①、③、⑤
5	広報物	①、④
6	苦情とその対応の記録	①、⑥
7	管理運営体制	①、⑫、⑬、⑭
8	備品台帳	①、⑮
9	金銭出納簿	①、⑪
10	個人情報保護規程、情報公開規程及びその対応記録	①、⑯、⑰
11	危機管理マニュアル及びその対応記録	①、⑱
12	省エネ・ごみ削減等環境対策への取組	①、⑲
13	所管課によるモニタリング結果	①・③・④・⑥・⑪・⑫・⑬・⑭・⑮・⑯・⑰・⑱

5 評価結果
(1) 分野評価

評価分野	評価得点	評価項目	配点	評価	得点
サービス向上の有効性 【配点32点】	B 26点	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。	4	3	3
		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。	4	3	3
		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。	4	3	3
		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	4	8
		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。	4	3	3
		⑦ 利用者数、稼働率等の実績が、当該指定期間開始前と比べて同程度か。	8	3	6
		【評価理由】 ①毎月人気の工作やビンゴ大会、毎年恒例となったせんごくまつりに加え、年齢層に応じたイベントや季節のイベントなど様々な事業を実施しており、区の要求水準を満たした管理運営を行っている。利用者の満足度も高く、遊びやおもちゃへの要望の対応など運営面で適宜改善を図っている点も評価に値する。 ②自主事業の実施を業務要求水準書に定めていないため、評価対象外とする。 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。 ④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。町会の掲示板でのイベント周知や近隣の公園での子供たちや保護者への声かけを行った。また、千石保育園での施設説明会や児童館体験の開催のほか、インスタグラムを開設し、積極的に施設情報の発信を行った。 ⑤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95.7%となっており、利用者の満足度は非常に高いことが伺え、高く評価できる。 ⑥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。 ⑦コロナ禍前のH31とR6年度を比較すると乳幼児及び中高生の利用者数はまだ回復していないが、児童館の最も多い利用者層である小学生はH31と比べて約1割増となっている。乳幼児利用者の減についても保育園の拡充などが影響していると思われるが、昨年度から着実に回復している点は一定の評価ができる。保育園での児童館体験やインスタグラム等のSNSによる積極的な広報活動は更なる利用者数増に期待できる一方で、コロナの影響で約3年間利用中止としていた中高生の利用をどう回復していくかは今後の課題である。			
	C 6点	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。	4	3	3
		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。	4	3	3
		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。	—	—	—
経費の効率性 【配点8点】	【評価理由】 ⑧事務用消耗品を育成室と共同購入・共同使用したり、近隣大学と連携しボランティアサークルへの施設紹介やアルバイト募集のチラシを配付するなどして採用経費の削減に努めており、経費節減への取組は適切に行われている。 ⑨求人費（人材紹介会社への紹介手数料）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が、その分を事業費・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。また、業務効率化による残業代削減に向けた取り組み（ToDoリストの見える化等）も運営の中で工夫して行っており、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。 ⑩利用料金制を実施していないため、評価対象外とする。				

評価分野	評価得点	評価項目	配点	評価	得点
管理運営の適正性	B 29点	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	4	3	3
		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	4	4
		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	4	4
		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。	4	3	3
		⑮ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	4	3	3
		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、毀損等の事故が起きていないか。	4	3	3
		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、請求また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。	4	3	3
		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。	4	3	3
		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。	4	3	3
	【評価理由】 ⑪適切に金銭の管理が行われている。 ⑫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。⑤の利用者アンケートの結果にも反映されているように、この取組みが利用者の満足度向上に繋がっていると考えられる。 ⑬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。 ⑭概ね業務要求水準通りに施設の保守点検、日常清掃が行われたと評価できる。 ⑮備品は備品台帳により適切に管理されている。 ⑯個人情報保護規定及びマニュアルに則った適切な取扱いをしており、事故等も発生していない。 ⑰令和6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。 ⑱令和6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。 ⑲節電の取組みや工作で段ボール等の廃材を活用しているほか、保護者に対してエコバック持参を呼びかけるなど、適切な取組みが行われたと評価できる。				
業務の改善性		⑳ 前回の評価（一次評価及び二次評価）を受けて、適切な改善が図られたか。	—	—	—
	《前年度総合評価における改善すべき事項》 【評価理由】 ⑳昨年度の一次評価にて1・2となった項目がないため評価対象外とする。				

(2) 総合評価

評 価	B	得 点	61 / 76点
<div>【所見】</div> <div>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、全体を通して適切なサービスの提供が行われていた。</div> <div>事業については、年齢層に応じた単発イベントや季節のイベントなど様々な事業を実施しており、利用者からの遊びやおもちゃへの要望にも適切に対応していた。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。</div> <div>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。</div> <div>収支報告にて、一部項目において執行残が発生しているが、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。</div> <div>【改善すべき事項】</div> <div>なし</div>			

《評価結果の見方》

(１) 分野評価

評価項目ごとに４段階評価を行い、その結果に応じた乗率を各評価項目の配点に乗じて採点し、各評価分野の合計得点を５段階評価します。

① ４段階評価・乗率

評 価	評価内容及び基準	乗 率
４：優良	協定書、業務要求水準書等で区が求めた水準を超える成果がある。	100%
３：適当	協定書、業務要求水準書等で区が求めた水準を満たしている。	75%
２：課題あり	協定書、業務要求水準書等で区が求めた水準を満たしているが、一部に課題がある。	50%
１：要改善	協定書、業務要求水準書等の水準を満たしておらず、改善が必要である。	0%

② ５段階評価

評 価	評価内容及び基準
A	当該分野について、特に優れている。 (分野の合計得点が、配点の９０％以上)
B	当該分野について、優れている。 (分野の合計得点が、配点の８０％以上９０％未満)
C	当該分野について、おおむね適正である。 (分野の合計得点が、配点の６０％以上８０％未満)
D	当該分野について、改善が必要である。 (分野の合計得点が、配点の４０％以上６０％未満)
E	当該分野について、相当な改善が必要である。 (分野の合計得点が、配点の４０％未満)

(２) 総合評価

各評価分野の得点を合計し、その合計得点を５段階評価します。

評 価	評価内容及び基準
A	総合評価の結果、特に優れている。 (合計得点が、配点の９０％以上)
B	総合評価の結果、優れている。 (合計得点が、配点の８０％以上９０％未満)
C	総合評価の結果、おおむね適正である。 (合計得点が、配点の６０％以上８０％未満)
D	総合評価の結果、改善が必要である。 (合計得点が、配点の４０％以上６０％未満)
E	総合評価の結果、相当な改善が必要である。 (合計得点が、配点の４０％未満)

評価シート

指定管理者名	管理運営する施設名	所管課名
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

評価分野	評価項目	区が求める水準 (水準が記載されている資料番号＆ページ)	水準に対する実績 (実績が記載されている資料番号＆ページ)
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。	基本協定書 業務要求水準書 【p. 1～323】	毎月人気の工作やビンゴ大会、毎年の恒例となったせんごくまつりに加え、年齢層に応じた単発イベントや季節のイベントなど様々な事業を実施しており、区の要求水準を満たした管理運営を行っている。 【p. 1～323】
	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。	評価対象外	評価対象外
	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。	基本協定書 (p. 8) 業務要求水準書 (p. 38) ⇒アンケートを実施し、利用者の意見及び要望を把握すること。 (年 2 回以上) 4 利用者アンケート 【p. 71～105】 13 所管課によるモニタリング結果 【p. 319～323】	利用者アンケートを「子育てひろば千石利用乳幼児保護者」「小中高生」のそれぞれを対象とし、年度中に 2 回実施している。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。 【p. 71～105】
	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。	業務要求水準書 (p. 25) ⇒年間を通して月 1 回以上パンフレットやチラシ、ポスター等を作成し、利用案内や各種事業等の P R を行うこと。 5 広報物 【p. 124～130】 13 所管課によるモニタリング結果 【p. 319～323】	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。また、町会の掲示板でのイベント周知や近隣の公園での子供たちや保護者への声がけを行ったり、千石保育園での施設説明会や児童館体験の開催のほか、インスタグラムを開設し、積極的に施設情報の発信を行った。 【p. 124～130】
	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。	なし 4 利用者アンケート 【p. 71～105】	満足度評価（計2回のアンケートの件数及び5段階評価のうち「満足」+「おおそ満足」の占める割合） 「子育てひろば保護者」⇒223件/231件・96.5%（無回答1件） 「小中高生」⇒239件/252件・94.8%（無回答3件） 全体の満足度は95.7% （「やや不満」「不満」は全体の0.2%（1件）） 【p. 71～105】
	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。	基本協定書 (p. 6) 業務要求水準書 (p. 35) 6 苦情とその対応の記録 【p. 113～115】 13 所管課によるモニタリング結果 【p. 319～323】	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と評価できる。 【p. 113～115】
	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。	なし 3－(2) 施設の利用状況に関する報告 【p. 61～68】 (令和2年度はコロナの影響により利用制限をかけていたため、比較対象年度はコロナ流行前の平成31年度とし、令和6年度との利用者数を比較するものとする。)	利用者数に関して、コロナ禍前のH31とR6年度を比較すると「乳幼児」…13,038人→8,152人 「小学生」…23,347人→25,601人 「中高生」…655人→233人 乳幼児及び中高生の利用者数はまだ回復していないが、児童館の最も多い利用者層である小学生はH31と比べて約1割増となっている。乳幼児利用者の減については保育園の拡充、ベビーシッター利用料助成事業の整備なども影響していると思われるが、昨年度と比べても着実に回復している。 【p. 61～68】
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。	なし 3－(3) 経費の収支状況 【p. 69、70】	事務用消耗品を育成室と共同購入・共同使用したり、近隣大学へ訪問し、ボランティアサークルへの施設紹介やアルバイト募集のチラシを配付する等、採用経費の削減に努めた。 【p. 73、74】
	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。	なし 3－(3) 経費の収支状況 【p. 69、70】	求人費（人材紹介会社への紹介手数料）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が、その分を事業費・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。また、業務効率化による残業代削減に向けた取り組み（ToDoリストの見える化等）も運営の中で工夫して行っており、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。 【p. 69、70】
	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。	評価対象外	評価対象外

評価分野	評価項目	区が求める水準 (水準が記載されている資料番号＆ページ)	水準に対する実績 (実績が記載されている資料番号＆ページ)
管理運営の適正性	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	基本協定書 (p. 13) 業務要求水準書 (p. 36、37) 9 金銭出納簿【p. 135～142】 13 所管課によるモニタリング結果【p. 319～323】	適切に金銭の管理が行われている。 【p. 135～142】
	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。	業務要求水準書 (p. 32、33) 7 管理運営体制【p. 116～125】 13 所管課によるモニタリング結果【p. 319～323】	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。 【p. 116～125】
	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。	業務要求水準書 (p. 33、34) ⇒毎年度当初に研修計画を作成し、研修等による職員の育成を定期的又は適宜実施すること(年3回以上) 7 管理運営体制【p. 126】 13 所管課によるモニタリング結果【p. 319～323】	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。 【p. 126】
	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。	基本協定書 (p. 5) 業務要求水準書 (p. 28～31) 別紙2 設備機器等の保守管理業務 (40ページ) 7 管理運営体制【p. 127】 13 所管課によるモニタリング結果【p. 319～323】	施設の保守点検及び日常清掃は適切に行われている。 【p. 127】
	⑮ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	基本協定書 (p. 6、7) 業務要求水準書 (p. 28、29) 8 備品台帳【p. 128～134】 13 所管課によるモニタリング結果【p. 319～323】	備品は備品台帳により適切に管理されている。 【p. 128～134】
	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、毀損等の事故が起きていないか。	基本協定書 (p. 5、6) 業務要求水準書 (p. 35、36) 10 個人情報保護規程、情報公開規程及びその対応記録【p. 143～158】 13 所管課によるモニタリング結果【p. 319～323】	個人情報保護規定及びマニュアルに則った適切な取扱いをしており、事故等も発生していない。 【p. 143～158】
	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。	基本協定書 (p. 5、6) 業務要求水準書 (p. 35、36) 10 個人情報保護規程、情報公開規程及びその対応記録【p. 143～158】 13 所管課によるモニタリング結果【p. 319～323】	令和6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。 【p. 143～158】
	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。	基本協定書 (p. 5) 業務要求水準書 (p. 31、32) 11 危機管理マニュアル及びその対応記録【p. 159～316】 13 所管課によるモニタリング結果【p. 319～323】	令和6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。 【p. 288、289】
業務の改善性	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。	基本協定書 (p. 12) 業務要求水準書 (p. 37) 12 省エネ・ごみ削減等環境対策への取組【p. 317、318】 13 所管課によるモニタリング結果【p. 319～323】	節電の取組みや工作で段ボール等の廃材を活用しているほか、保護者に対してエコバック持参を呼びかけるなど、適切な取組みが行われたと評価できる。 【p. 317、318】
	⑳ 前回の評価(一次評価及び二次評価)を受けて、適切な改善が図られたか。	評価対象外	評価対象外