

文京区立千石児童館
指定管理者の管理運営に対する評価報告書
【令和元年度実績】

令和2年7月
千石児童館指定管理者評価検討会

所管課	教育推進部児童青少年課
評価対象期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日 (指定期間5年中の4年目)

1 指定管理の概要

施設名称	文京区立千石児童館
施設の設置目的	区内の児童を健全に育成するため、児童福祉法（昭和二十二年法律第百六十四号）第三十五条の規定に基づき設置する。
指定管理者名称	株式会社 日本保育サービス
指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日
公募・非公募の別	公募
管理業務内容	(1) 児童館の利用公開に関する業務 (2) 文京区立児童館条例（昭和43年3月文京区条例第5号）に基づく、児童の健全な育成を図る事業（乳幼児又は中学生及び高校生を対象とした事業の企画及び実施や体力増進のための特別な指導を含む。）に関する業務 (3) 学校との連携及び地域住民のコミュニティ活動の促進に関する業務 (4) 子育てひろば事業実施要綱（3福児育第452号）に規定する子育てひろば事業に関する業務 (5) 施設の維持管理に係る業務
利用料金制の有無	無

2 収支状況

(1) 指定管理料及び利用料金

年度		28	29	30	1	2
収入	指定管理料	38,930,000	38,930,000	38,994,800	38,930,000	
	合計(A)	38,930,000	38,930,000	38,994,800	38,930,000	
支出	人件費	24,650,369	29,947,875	30,021,528	28,121,701	
	事業費	1,855,469	2,185,833	1,811,097	1,804,407	
	事務及び事業用消耗品	1,594,410	1,568,360	1,737,408	1,173,635	
	本部管理費	6,000,000	4,800,000			
	総務・経理等人件費			823,406	1,011,042	
	支援要員人件費			133,803	85,939	
	福利厚生費			20,585	25,276	
	通信関係費			205,851	252,761	
	広告宣伝費			92,633	101,104	
	研修費			82,341	192,098	
	情報処理費用			61,755	75,828	
	旅費交通費			41,170	50,552	
	物品関係費			185,266	227,484	
	租税公課・保険料			411,703	505,521	
	施設維持管理経費	1,016,037	1,120,072	894,672	1,264,029	
	修繕費	59,400	108,000	185,220	272,000	
	特定建築物定期調査費用			64,800		
	光熱水費	1,672,303	1,865,966	2,004,060	1,986,446	
	清算額(施設維持管理経費)	240,600	192,000	114,780	28,000	
	清算額(光熱水費)	1,327,697	1,134,034	995,940	1,013,554	
合計(B)	38,416,285	42,922,140	39,888,018	38,191,377		
収支(A) - (B)		513,715	-3,992,140	-893,218	738,623	
【特記事項】						

(2) 自主事業（指定管理者の費用と責任で実施する事業）

【特記事項】
自主事業はありません。

3 評価検討会委員

	役職	委員名
1	座長	教育推進部長 山崎 克己
2	副座長	教育推進部児童青少年課長 石川 浩司
3	委員	子ども家庭部子育て支援課長 鈴木 裕佳
4	委員	教育推進部児童青少年課千石地区館長 牛木 明世
5	委員	千石児童館利用者代表 諸石 智彦

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、平成31年度協定書）、業務要求水準書	①
2	事業計画書	①
3	事業報告書	
3-(1)	事業の実施状況に関する報告	①
3-(2)	施設の利用状況に関する報告	①、⑦
3-(3)	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（日常的な点検結果）	①、③、④、⑥、⑪、⑫、⑬、⑭、⑮、⑯、⑰、⑱、⑲
14	前回の評価結果及び改善報告	⑳

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毎年人気の工作やビンゴ大会に加え、ダンス教室や一輪車教室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。 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。 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や要望については考察と対応を行っており、よりよい事業運営につなげようとしている。 ④おたよりの作成・配布、ホームページ掲載等の広報活動は、年間を通して適切に行われている。 ⑤総合的な満足度に関する質問に対し、5段階中「①満足」「②おおよそ満足」の割合が全体平均で約82%となっており、利用者の満足度が高いことが伺えるが、無回答者もいるため、アンケート用紙の内容や案内方法等を工夫して無回答を減らすように努められたい。 ⑥意見・要望は日常的な対応により解決しており、報告すべき大きな苦情はなかった。 ⑦年度末にかけては新型コロナウイルス感染症に伴う事業中止などもあり、単純比較は出来ない部分もあるが、当該指定管理期間開始前と比較すると、全体の利用者数は減少しているが、登録者数は増加している。利用者が減っている原因としては、近隣小学校の放課後全児童向け事業の推進や、塾をはじめとした習い事に行く児童の増加などの外部要因が原因だと考えられる。		
経費の効率性 【配点8点】	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。	—	—	—
			【評価理由】 ⑧事務用消耗品の共同購入・共同使用等により経費削減に努めている。 ⑨指定管理料の範囲内で予算執行を行っているが、人件費については執行額が予算額を超えているため、適正な予算計画を立てるよう努められたい。 ⑩利用料金制を実施していないため、評価対象外。		

評価分野		評価項目	配点	評価	得点
管理運営の適正性	C 27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	3	3
		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	3	3
		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 文京区個人情報保護条例の規定を遵守し、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金銭の管理は適切に行われている。 ⑫適正な人員配置は行われており、職員が子どもと懸命に向き合っている部分は評価できるが、人員の交代も見受けられるため、安定した職員体制や働きやすい風土づくりなどを、現場だけでなく会社組織としても実直に取り組んでいただきたい。 ⑬業務要求水準を満たす研修が実施されている。 ⑭適切な保守や修繕等が行われている。 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。 ⑰令和元年度は情報公開請求はなかった。 ⑱令和元年度は事故報告はなく、事故や災害等の対応マニュアルも整備されている。 ⑲日常的に省エネや、廃材等を活用したりリサイクル工作を実施している。	

【配点36点】

評価分野	評価得点	評価項目	配点	評価	得点
業務の改善性 【配点12点】	C 9点	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。	12	3	9
	<p>《前回の指摘事項》 評価項目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。 人材確保の状況から、派遣の活用により人件費が増加し、収支がマイナスとなっている。業界全体が厳しい雇用状況であることは理解するが、非常勤職員の配置については、経費がかさむ派遣によらない手法により人員を確保し、安定的な運営をしていただきたい。一方で、運営の水準が落ちることがないように努められたい。</p>				
	<p>【評価理由】 派遣職員雇用をなくすことで人件費の削減は行われ、指定管理料の範囲内で予算執行は行われているが、人件費のみを見ると収支がマイナスとなっているため、適正な予算計画を立てていくことが望ましい。また、合わせて運営の水準が落ちないような人員確保を引き続き実施されたい。</p>				

(2) 総合評価

評価	C	得点	68点 / 88点
<p>【所見】 各評価項目で区の定める要求水準を概ね満たしており、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。</p> <p>人件費については前回の指摘を受け、一部の改善は見られた。今後は職員の定着を課題とし、利用者が不安とならないような安定した運営に努めていただきたい。</p>			
<p>【改善事項】</p>			

《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)