

千石児童館
指定管理者の管理運営に対する評価報告書
【平成25年度実績】

平成26年7月
千石児童館指定管理者評価検討会

所管課	男女協働子育て支援部児童青少年課
評価対象期間	平成25年4月1日～平成26年3月31日 (指定期間3年中の1年目)

1 指定管理の概要

施設名称	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 プロケア
指定期間	平成25年4月1日～平成28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		25	26	27		
収 入	指定管理料	42,412,095				
	合計(A)	42,412,095	0	0		
支 出	人件費	24,604,975				
	事業費	4,802,406				
	施設維持管理経費	2,777,219				
	一般管理費	1,546,712				
	光熱水費	1,959,983				
	清算額(施設維持管理経費)	324,050				
	清算額(光熱水費)	5,436,112				
	合計(B)	41,451,457	0	0		
収支(A) - (B)		960,638	0	0		
【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	男女協働子育て支援部長 久住 智治
2	副座長	男女協働子育て支援部児童青少年課長 工藤 真紀
3	委員	男女協働子育て支援部子育て支援課長 椎名 裕治
4	委員	男女協働子育て支援部保育課長 新名 幸男
5	委員	男女協働子育て支援部児童青少年課千石地区館長 中川 宏子
6	委員	千石児童館利用者代表 山口 亜紀子

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25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、⑪
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(職員構成、人員配置、勤務シフト、職員研修、施設維持管理)	①、⑫、⑬、⑭
8	備品台帳	①、⑮
9	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
10	危機管理体制	①、⑱
11	省エネ・ごみ削減等環境対策への取組	①、⑲
12	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

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】	C 21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	2	2
		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	2	4
		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区の要求水準を概ね満たした管理運営を行っており、子育てひろば職員に保育士の資格を求めている点は、要求水準を上回る取り組みといえる。しかし、年度当初に子育てひろばの職員体制が整っていなかった点、指定管理者の職員定着のための取り組みや引継ぎ体制、苦情に対する解決体制に課題がある点を考慮し、評価2とした。 ②区が自主事業の実施を求めているため、評価対象外。 ③平成25年度は、小学生向け、小学生保護者向け、中高生向け、子育てひろば利用者向けのアンケートを2回実施している。要望については、一輪車の台数増や、幼児活動の時間延長等、当該年度あるいは次年度に可能な範囲で反映している。 ④年間を通し、児童館だより等広報物の作成、ホームページへの情報掲載を実施している。英語版の子育てひろば案内を作成し、増加する外国人利用者もスムーズに利用できるような工夫をしている。 ⑤アンケートの満足度に関する質問に対し、「1、はい」の平均回答率は65.9%である。区が評価基準として設定した「80%以上」には達していないが、過半数は達しており著しく低いとは言えないため、評価2とした。 ⑥区や保護者への速やかな報告等、指定管理者の体制として改善を要する部分はあるが、現場職員は日々の運営の中で苦情に対し真摯に対応していることから、評価3とした。 ⑦前年度と比較し全体の利用者数は増加しているが、この増加は子育てひろば新設に伴う、乳幼児とその保護者の利用増加によるものと判断した。乳幼児及び大人を除いた実績は前年度と同程度であるため、評価3とした。					
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・⑨収支の内訳が示され、全体的に予算内で執行している。物品の購入については品質確認のうえ安価なものを選び購入するなど、経費節減の取り組みも行っている。 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	評価得点	評価項目	配点	評価	得点
管理運営の適正性	C 26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	2	2
		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、滅失及びき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則り、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収支報告書により、指定管理料の適正な執行がなされている。 ⑫子育てひろばの専任職員について、年度当初に体制が整わず、他からの応援により2名体制での運営を維持し、5月に人員を確保した点などから、評価2とした。 ⑬危機管理、要配慮児対応等、職員の育成のための社内研修を適宜実施しているだけでなく、区主催の研修にも参加している。 ⑭施設の清掃、保守点検等、基本協定書及び業務要求水準書どおりに実施していた。 ⑮前年度からの引継ぎ品及び当該年度に新しく購入した備品について、備品台帳により適切に管理している。使用不能備品は区の規定に従い廃棄処分をした。 ⑯個人情報については、規程及びマニュアルを設置し、適切な取扱いをしている。 ⑰当該年度は児童館の情報公開に関する対応はなかったが、公開請求があれば適切に対応する体制となっている。 ⑱事故防止対応等のマニュアルを設置するほか、防災訓練を年間7回実施しており、職員の危機管理に対する実践的な訓練を行っている。 ⑲適正な温度設定等の省エネの取組み、裏紙使用や端切れの再利用といったごみ削減の取組みをしている。			
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。	—	—	—
	《前回の指摘事項》 【評価理由】 ⑳今回が第一回目の評価であるため、評価対象外。				

(2) 総合評価

評価	C	得点	53点 / 76点
<p>【所見】</p> <p>各評価項目において一部改善に努めるべき部分があるが、区の定める要求水準を概ね満たしており、全体としては「適当」と判断できる。</p> <p>各委員から挙げられた指摘事項は下記のとおりである。【改善事項】と併せて、今後の管理運営の中で留意し、改善を図らねたい。</p> <ul style="list-style-type: none">・初年度ということもあり、児童が気軽に遊びに行ける雰囲気づくりには課題が残った。イベント・行事の充実だけでなく、日常の何気ない会話を大切にする等、実際に子どもと触れ合う職員を筆頭に、施設全体の雰囲気づくりに気を配ってほしい。・利用者アンケートの満足度に関する項目について、より高い評価を得られるよう努めてほしい。また、利用者数に対し回収数が少ない。回収率を高めるための工夫を講じられたい。・苦情対応・報告や情報提供について、指定管理者として速やかに対応するための体制を整えるよう留意されたい。・職員体制・人員確保について、指定管理者の体制に改善を要する部分がある。施設全体として、年度当初及び年度途中の人員配置が整っていることはもちろん、施設長にはリーダーシップを発揮できる者を配置する等、適切な人員の確保が必要である。また職員の定着率・継続性を高めるため、職員の状況把握や適切なケア・フォローアップが確実に実施できるような仕組みを充実させてほしい。 <p>【改善事項】</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者アンケートで高い評価が得られるよう、今回のアンケート集計結果をもとに、改善や要望の反映等に取り組む必要がある。また、アンケート回収率を高めるための工夫が必要である。・利用者からの苦情等に速やかに対応できるよう、区や保護者への報告の徹底等、指定管理者の体制の改善が必要である。・施設全体として、区の要求水準を満たした職員を確保するとともに、平成26年度以降、年度途中及び年度末の退職等による職員の入れ替わりを極力なくすよう、職員の定着率・継続性を高めるための取り組みを行う必要がある。			

《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)