

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 プロケア	千石児童館	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。	2	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	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	平成25年度は、小学生向け、小学生保護者向け、中学生向け、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。	3	評価検討会の評価は妥当であるが児童向けアンケートの実施方法等については、さらに工夫を検討されたい。	
	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	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。	
	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。	4	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。	4	評価検討会の評価は妥当である。	
	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	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。	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と比べて同程度か。	6	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。	6	評価検討会の評価は妥当である。	
	分野評価	C		C		

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	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。	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	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。	3	評価検討会の評価は妥当であるが、一層効率的な執行に努められたい。
	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	
管理運営の適正性	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	3	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。	3	職場での現金の取扱いについて、日計表や出納簿の作成等による管理に留意されたい。
	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。	2	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。	2	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	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するとともに、区主催の研修にも参加している。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	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	備品台帳により適切に管理している。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	個人情報については、規程及びマニュアルを整備し、適切に管理している。	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。	3	当該年度は児童館の公開請求はなかったが、公開請求があれば適切に対応できる体制となっている。	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	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。	2	事故リスクの軽減のためのチェックリストについては、口頭による確認のみで文書として作成・使用されていない。当該チェックリストだけでなく施設の安全等のチェックリストの作成・実施、事故発生報告書等の改善、危機管理体制の改善を図られたい。
	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	適正な温度設定等の省エネの取り組み、裏紙使用や端切れの再利用といった省エネ・ごみ削減の取り組みをしている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	C		C	
改善性の	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。				
	分野評価				

(2) 総合評価

	評価検討会	評価委員会
得点	53 / 76 (69.7%)	52 / 76 (68.4%)
総合評価	C	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	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。	下記のとおり、いくつか改善事項はあるものの、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。
区が明示した水準を満たすが、更なる取組みが期待される点	<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、改善を図られたい。</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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・区との緊密な連絡体制と現場のサポートが必要と考える。 ・アンケートについては、意見を的確に把握し、業務の改善に繋げるべく、アンケートの設計の工夫するとともに、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配慮されたい。 ・学校との連携及び地域住民とのコミュニケーション活動の促進について、利用者への周知と理解・促進に向けた取組を図られたい。
改善指摘事項 (評価1又は2の事項について)	<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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・人員体制の確保は本事業の実施にとって最も重要な要素の一つである。指定期間を通して体制を確保し、利用者に安心して施設を利用してもらい信頼されるよう努力されたい。 ・利用者アンケートの評価を改善するためには、会社全体での人事管理やマニュアルの運用、経費の効果的な支出等、総合的な取組が必要と考えられる。職員の定着もそうした取組の一環として改善が図られると考えられるので、表面的な取組みに終わらないよう留意が必要である。 ・事故リスクの軽減のためのチェックリストを始めとしたチェックリストは様式を定めているにも関わらず活用されていない。 ・事故報告書について、決裁欄を設けるとともに、事故発生について区への報告の有無をチェックする欄も設定し、区への報告が漏れなく速効性を持って遂行できるよう、全体のマネジメント体制の向上に努められたい。(実績報告書としても、事故発生件数や各チェックリストの作成数など経年で実態把握できるような資料を作成することを検討して欲しい。)

2 評価検討会の評価に関する意見

課題・問題点は概ね的確に評価されているものと認められる。

3 所管課の指定管理者制度運用に関する意見

- ・育成室については指定管理者評価の適用外であるが、施設全体としての取組等も把握・評価できる仕組みについて検討しても良いのではないか。
- ・利用者アンケートに基づく評価については、現在のアンケート内容から利用者の評価の高低を判断可能かという課題や、小学生のアンケート結果をどう見るかという課題があると考えられる。今後、アンケート内容や評価方法を検討されたい。
- ・モニタリングは、確認事項が具体的にわかる資料を添付して欲しい。
- ・実績報告書の経費の収支状況について、個々の事業等の執行状況を把握できないことから、経費の効率性について判断しにくい。年度当初の収支計画書と対比できるような報告書の作成を指定管理者に求めるなど、適正な執行の確認をすべきである。