

文京区立根津児童館及び文京区立目白台第二児童館
指定管理者の管理運営に対する評価報告書
【平成26年度実績】

平成27年7月

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26年4月1日～平成27年3月31日 (指定期間5年中の1年目)

1 指定管理の概要

施設名称	文京区立根津児童館及び目白台第二児童館
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	特定非営利活動法人 ワーカーズコープ
指定期間	平成26年4月1日～平成31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並びに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) 本施設の維持管理に関する業務
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		26	27	28	29	30
収入	指定管理料	54,616,367				
	合計(A)	54,616,367	0	0	0	0
支出	人件費	37,416,981				
	事業運営費	2,231,592				
	施設維持管理経費	6,688,792				
	施設修繕費	291,735				
	一般管理費	7,809,139				
	合計(B)	54,438,239	0	0	0	0
収支(A) - (B)		178,128	0	0	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 林 顕一
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	区民部区民課長 古矢 昭夫
4	委員	男女協働子育て支援部子育て支援課長 椎名 裕治
5	委員	男女協働子育て支援部保育課長 新名 幸男
6	委員	男女協働子育て支援部児童青少年課根津地区館長 津坂 則子
7	委員	男女協働子育て支援部児童青少年課久堅地区館長 牛木 明世
8	委員	根津児童館利用者代表 坪谷 寿一
9	委員	目白台第二児童館利用者代表 弘世 京子

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26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、 ⑲

※資料3-(3)、6、7の職員研修および施設維持管理、9、10のリスクマネジメントマニュアル、11は、根津と目白台第二で共通のため、根津児童館の報告書をもって両児童館の報告とします。

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管理運営全般について、区の要求水準を概ね満たしており、利用者アンケートから利用者の満足度の高さが伺える。なお、施設の修繕等の面では指定管理料をより効果的に執行し、さらなる利用者満足の上昇に努めてほしい。 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利用者アンケートについて、平成26年度は実施1回と、回数的に区の要求水準（年度中2回）を下回ったものの、日常的に利用者の要望・意見を聞く機会を多く設けており、寄せられた意見等に対し丁寧な対応がされていることから評価3とした。 ④年間を通し、おたよりやホームページを活用した広報活動を行っている。作成したおたよりは、近隣小学校のほか、地域の関係機関等へ配布している。 ⑤各利用者アンケートの総合的な満足度に関する質問に対し、「①とてもよい」「②よい」及び「①とても満足」「②やや満足」の回答率の平均は92%であり、区の評価基準の「80%」を大きく超えており、利用者の満足度が高いと読み取れる。 ⑥根津児童館の遊具に関する苦情が1件あり、現状および今後の方向について適切に回答をしている。 ⑦当該指定期間開始前である平成25年度の利用者数と比較し、根津児童館利用者数は増加、目白台第二児童館利用者数は減少している。目白台第二児童館のこの減少は、平成25年度に工事のため閉館していた近隣の目白台児童館の再開館の影響と考えられるため、問題は無い（閉館前の平成24年度実績とほぼ同程度）。				
経費の効率性 【配点8点】	C 5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	2	2
		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職場内で毎月の予算執行状況を共有し、計画的な執行を心がけている。節電・節水により、光熱水費の節約に努めている。 ⑨特に修繕費について、差引額が多いように感じられる。施設に対する利用者満足度をより高めるためにも、目的を的確に定めた予算執行をより効果的に行ってほしい。 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 得点	評価項目	配点	評価	得点
管理運営の適正性 【配点36点】	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	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	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	2	2
		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金銭の管理は問題なく行われている。収支報告書により指定管理料の出納状況は適正に記録されているが、より詳細が明記された内訳の報告があるとよい。 ⑫両児童館ともに年度途中の職員の退職等による欠員はなく、要求水準を満たした人員体制で運営を行った。水準以上の取り組みとして、児童館・育成室兼任の常勤職員1名を配置し、他の常勤職員が不在の際も柔軟に対応できるようにしている点は高く評価できる。 ⑬メンタルヘルスやリスクマネジメントについて学ぶリーダー研修を毎月実施している。法人内・現場研修のほか、区主催の研修にも参加している。 ⑭児童館の遊具に関する苦情が寄せられており、遊具等の廃棄・入れ替えについては適切な判断と迅速な対応が望まれる。また、利用者が安全・快適に施設を利用できるよう、必要な修繕を積極的に行ってほしい。 ⑮備品は備品台帳により管理され、新たな備品の購入及び使用不能備品の廃棄は、区の規定に従って行っている。 ⑯個人情報について内規、保護規定を定め、適切な取扱いをしている。 ⑰平成26年度は、情報公開請求がなかった。区から提供を求められた情報については、適切に対応している。 ⑱リスクマネジメントマニュアルに基づき対応している。両児童館ともに消防訓練を実施し、災害時に備えた実践的な訓練を行っている。 ⑲電気・ガス・水道等の使用量の削減、3Rの徹底等の自己努力をしていた。目白台第二児童館ではグリーンカーテンを実施しており、温度上昇の抑制につながっている。報告書の中で、省エネの取組・成果の記載が不明確であるため、区と協議のうえ、エネルギー使用量等を明示するなどの対応を検討してほしい。					
業務の改善性 【配点0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。	—	—	—
	《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	58点 / 76点
<p>【所見】 各評価項目において区の定める要求水準を概ね満たしており、一部改善に努めるべき部分はあるものの、全体としては「適当」と判断できる。利用者アンケートの満足度に関する評価が高い点、人員配置に工夫がなされ安定した運営を行っている点は、高く評価できる。</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、改善を図られたい。</p> <ul style="list-style-type: none">・施設の修繕については積極的に計画をたて、指定管理料を効果的に執行し、施設の安全・快適性および利用者満足の向上に努められたい。・指定管理料の収支状況は、より詳細が明記された内訳を報告されたい。・遊具の廃棄・入れ替えは、利用者の声を反映しながら、時期等を適切に判断した上で対応されたい。・利用者アンケートの実施回数増はもとより、回収率を高めるための工夫を講じられたい。・省エネの取組・成果の記載が不明確であり、区と協議のうえ、エネルギー使用量等を明示するなどの対応を検討されたい。 <p>【改善事項】</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者満足を向上させるため、特に施設の修繕については、目的を的確に定めた指定管理料の執行をより効果的に行うこと。・遊具等の廃棄・入れ替えについては、時期や必要性を適正に判断し、迅速に対応すること。			

《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)