

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
【平成26年度実績】

平成27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26年4月1日～平成27年3月31日 (指定期間3年中の2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 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	39,804,459			
	合計(A)	42,412,095	39,804,459	0	0	0
支出	人件費	24,604,975	25,303,926			
	事業費	4,802,406	5,887,623			
	施設維持管理経費	2,777,219	2,563,493			
	一般管理費	1,546,712	1,881,716			
	光熱水費	1,959,983	2,103,356			
	清算額(施設維持管理経費)	324,050	300,000			
	清算額(光熱水費)	5,436,112	896,644			
	合計(B)	41,451,457	38,936,758	0	0	0
収支(A) - (B)		960,638	867,701	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	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、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】	C 22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	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いる。子育てひろばの人員体制が整わず、適正な人員配置および迅速な欠員補充が必要な期間があったが、その際には施設内や他施設からの応援により必要な体制を整えたことと、運営全体として、現場では一定の水準でサービスが提供されていたことから、評価3とした。 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。寄せられた意見・要望には適宜対応しており、26年度から開設したプレイヤーの利用方法等については、特に利用者の意見を反映した取組みを行っている。 ④おた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。児童館のおたよりは毎月関係各所に配布するほか、町会の掲示板に掲示し、地域の方への情報発信を行っている。 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. はい」および「1. 満足」「2. やや満足」の回答率の平均は73%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こと、乳幼児・子育てひろばについては平均89%という高い評価を得られていることから、評価2とした。 ⑥苦情が寄せられた際は、地区館長および児童青少年課に報告・相談のうえ、おおむね適切に対応しているが、より迅速な対応を目指すことが望ましい。 ⑦当該指定期間開始前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・保護者の利用増加によるものであり、その他の部分については同程度の実績であると判断したため、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リサイクル品の活用等による経費削減、節電・節水の取組みによる光熱水費削減に努めている。 ⑨収支の内訳が示され、全体的に予算内で執行している。 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 25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	2	2
		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、計画的に予算執行がなされたかを確認できるよう、収支計画と対照できる報告書を作成することが望ましい。 ⑫子育てひろばは、4月の事業開始時に必要な人員が揃わず、また9～1月にかけては職員の退職を受け、それぞれ他からの応援職員による対応で2名体制での運営が維持された。年度当初の体制不備および年度途中の退職による欠員の発生、また、それらの補充が速やかに行われず、応援職員による対応となったことについては、改善を強く要する。 ⑬会社全体として、危機管理や情報管理のほか、遊びの提供等、多様な研修を行っているが、職員の日常的な保育において、実践に寄与するものが十分とは言い難い。現場職員の支援となる、より実践的かつ効果的な研修の実施を検討されたい。 ⑭必要な保守点検等は実施されており、施設の清掃も行き届いている。 ⑮備品は備品台帳により管理され、棚卸や次年度への引継も適切に行われた。 ⑯個人情報については、規程およびマニュアルを設置し、適切な取扱いをしている。 ⑰26年度は情報公開請求はなかった。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事故発生時等、危機管理についてはマニュアルに則った対応をしている。施設全体での防災訓練を実施し、緊急時に備え避難経路等の確認を行っている。 ⑲冷暖房の適正な温度設定、裏紙を利用した印刷等、日常的に省エネ・ごみ削減のための取り組みを行っている。	

評価分野	評価得点	評価項目	配点	評価	得点
業務の改善性	D 6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	2	6
		<p>《前回の指摘事項》</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。 <p>【評価理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・25年度の利用者アンケートで挙げられた意見を反映し、幼児活動の時間延長等の取り組みを行っている。また、利用者アンケートの回収方法を、回収箱の設置から、配布したその場で回答を依頼する形に改善し、前回指摘事項である「回収率の向上」を達成している。 ・苦情があった際は、地区館長および児童青少年課に報告・相談のうえおおむね適切に対応している。 ・福利厚生面で向上は見られる。しかしながら、子育てひろばの人員体制が整わない期間があったこと、専任職員の配置・補充が速やかに行われなかったことについては、改善を要する。施設全体として適正な人員を安定して配置することは、引き続き課題としたい。 			

(2) 総合評価

評価	C	得点	59点 / 88点
【所見】	<p>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。</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、改善を図りたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートの総合的な満足度の評価向上に向け、乳幼児・子育てひろば事業のほかでも高い評価が得られるよう努められたい。 ・利用者数の増加のための取り組みを実施し、具体的な成果等について報告されたい。 ・収支報告書は、指定管理料の執行が計画的になされたかを確認できるよう、収支計画との対照が可能なかたちで作成されたい。 ・職員体制・人員確保については、区の業務要求水準および管理者の事業計画に則り安定した運営が行われるよう改善が強く求められる。適正な人員配置および補充を行うことはもとより、引き続き職員の定着率・継続性を高める仕組みを充実させ、年度途中およ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努められたい。 ・会社全体で多様な研修が行われているが、基礎もしくは各職場共通の内容が多く、職員にとって、児童や保護者との日々の関わりや日常的な保育において、実践に寄与するものが十分とは言い難い。区の実施する研修等の受講促進と併せ、自社研修の内容や実施方法がより実践的・効果的なものとなるよう、検討されたい。 ・指定管理者は現場の状況把握に努め、現状の課題を的確に理解した上で、施設全体の管理運営が円滑に行われるための適切な対応および支援体制の確保により一層努めることが望ましい。 <p>【改善事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートの全体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こと。 ・施設全体として、適正な人員配置・補充はもとより、年度途中およ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こと。 ・職員が保育の中で成果を発揮できる、実践的・効果的な研修を実施すること。 		

《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)