

文京区立千石児童館の指定管理者の評価結果について

文京区立千石児童館の平成29年度管理運営実績について、以下のとおり評価を実施した。

1 指定管理者

株式会社日本保育サービス

2 管理運営施設（1施設）

文京区立千石児童館

3 評価の経過

教育推進部児童青少年課に設置した千石児童館指定管理者評価検討会（以下「評価検討会」という。）において評価（一次評価）を行った。

平成30年7月 評価検討会による評価（一次評価）

4 評価結果

裏面のとおり

| 評価主体 | | 評価検討会 (一次評価) |
|-----------------|-----------------------|---------------------|
| 分野 評価 | サービス向上の有効性 【配点32点】 | 26点 B |
| | 経費の効率性 【配点8点】 | 6点 C |
| | 管理運営の適正性 【配点36点】 | 27点 C |
| | 業務の改善性 【配点0点】 | — — |
| 総合評価 【配点76点】 | | 59点 (77.6%) C |

※前年度「1」または「2」の評価項目がなかったため、業務の改善性は評価対象外。

なお、詳細は別紙のとおり。

《分野評価及び総合評価の見方》

| 評価 | 評価内容及び基準 | |
|----|--------------|-----------------------|
| A | 特に優れている。 | (合計得点が、配点の90%以上) |
| B | 優れている。 | (合計得点が、配点の80%以上90%未満) |
| C | おおむね適正である。 | (合計得点が、配点の60%以上80%未満) |
| D | 改善が必要である。 | (合計得点が、配点の40%以上60%未満) |
| E | 相当な改善が必要である。 | (合計得点が、配点の40%未満) |

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29年度実績】

平成30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29年4月1日～平成30年3月31日 (指定期間5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 日本保育サービス |
| 指定期間 | 平成28年4月1日～平成33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 | 31 | 32 |
|-------------|---------------|------------|------------|----|----|----|
| 収入 | 指定管理料 | 38,930,000 | 38,930,000 | | | |
| | 合計(A) | 38,930,000 | 38,930,000 | 0 | 0 | 0 |
| 支出 | 人件費 | 24,650,369 | 29,947,875 | | | |
| | 事業費 | 1,855,469 | 2,185,833 | | | |
| | 事務及び事業用消耗品 | 1,594,410 | 1,568,360 | | | |
| | 本部管理費 | 6,000,000 | 4,800,000 | | | |
| | 施設維持管理経費 | 1,016,037 | 1,120,072 | | | |
| | 修繕費 | 59,400 | 108,000 | | | |
| | 光熱水費 | 1,672,303 | 1,865,966 | | | |
| | 清算額(施設維持管理経費) | 240,600 | 192,000 | | | |
| | 清算額(光熱水費) | 1,327,697 | 1,134,034 | | | |
| | 合計(B) | 38,416,285 | 42,922,140 | 0 | 0 | 0 |
| 収支(A) - (B) | | 513,715 | -3,992,140 | 0 | 0 | 0 |

【特記事項】

収支のマイナスについては、人件費の増加によるところである。昨年度は対象とならなかった中途採用正社員の賞与と、非常勤職員の長期的雇用を図るための対策、子育て広場の非常勤職員退職による、早急な有資格者配置の対応により人件費が当初の予算以上となった。安定した管理運営のためにも、次年度からは人件費の割合を増やす予定である。

(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 中島 一浩 |
| 3 | 委員 | 子ども家庭部子育て支援課長 鈴木 裕佳 |
| 4 | 委員 | 教育推進部教育総務課長 吉田 雄大 |
| 5 | 委員 | 教育推進部児童青少年課千石地区館長 牛木 明世 |
| 6 | 委員 | 千石児童館利用者代表 金城 未来彦 |

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29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（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 |

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区の要求水準を満たした管理運営を行っている。全体的な運営について、一定の水準でサービスが提供されていた。 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。寄せられた利用者からの意見・要望に対して、適宜検討・反映を行っている。 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。 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. 満足」「2. やや満足」の平均が81%である。小学生保護者からは96%という高い評価を得ているが、小学生児童からは、60%である。しかし、「4. やや不満」「5. 不満」との回答の平均は0.01%であり、良い評価を得られている。 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当該指定管理期間開始前と比較し全体の利用者数は減少しているが、登録者数は年々増加している。近隣小学校の放課後全児童向け事業を実施する曜日が増えたことや、学年ごとの集団での利用による影響等が児童の利用者数減の原因だと考えられる。他の施設と比較すると2倍近い利用者数となっており、評価できる。区内全16児童館の約12%の利用者数を占めている。 | | | | | |
| 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人件費を除き、事務用消耗品の共同購入・共同使用等による経費削減の努力が認められる。 ⑨児童を主体に考えた質の高い事業を継続する為、当初の見込み額より人件費が上回ったので、収支額は予算の範囲を超過した。 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 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。 ⑫業務要求水準書では求めているが、非常勤職員にも有資格者を積極的に配置しており、評価できる。 ⑬社内研修、他施設研修のほか、区主催の研修等、業務要求水準を超える多数の研修に参加しており、職員の資質向上やモチベーションアップにつながっている。 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適切に管理され、業務要求水準通りに管理が行われている。 ⑯個人情報については、規定及びマニュアルに則った適切な取扱いをしている。 ⑰平成29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平成29年度は1歳児の「ちびっこタイム」で1件あったが、実施内容に起因するものではなく、児童の親への対応も適格であり、今後の事業運営に関わるものではなかった。また、事故や災害等の対応マニュアルが整備されており、防災訓練も定期的実施している。 ⑲不在時における冷暖房の適正な温度設定、廃材等を活用したりサイクル工作、電化製品の充電電池への交換等、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 | — | 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》 前回の評価で1および2の評価となった項目が無ければ、該当しない。 【評価理由】 | | | |

(2) 総合評価

| 評価 | C | 得点 | 59点 / 76点 |
|--|---|----|-----------|
| <p>【所見】 各評価項目で区の定める要求水準を満たしており、一部項目についてはこれを超えた取り組みがなされている。安定した運営を行っているため、全体としては「適正」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。今後の管理運営の中で留意し、積極的な改善を図ること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人件費の超過については、今後もこの状況が継続されると、収支が常にマイナスとなることが予測されるため、予算の範囲内で人材を確保し、定められた基準を落とすことなく児童館運営を行っていただきたい。 ・職員のシフトにおいて、緊急時の対応等も考慮し、無理がない職員体制をとっていただきたい。 ・各種イベントでは、専門の講師を呼ぶなど満足度が高く努力されていることは認識しているが、全体的な利用者数の減少については、より詳細に要因を捉えて、なお一層の利用促進を図ること。 | | | |
| <p>【改善事項】 ・人件費については、運営管理するうえで支障がないよう、予算範囲内となるよう取り組むこと。</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) |