

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28年度実績】

平成29年6月

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28年4月1日～平成29年3月31日 (指定期間5年中の3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	52,641,597	52,641,597		
	合計(A)	54,616,367	52,641,597	52,641,597	0	0
支出	人件費	37,416,981	35,734,838	34,418,941		
	事業運営費	2,231,592	3,175,621	3,316,672		
	施設維持管理経費	6,688,792	5,884,646	6,135,931		
	施設修繕費	291,735	621,570	748,328		
	一般管理費	7,809,139	7,224,922	7,809,139		
	合計(B)	54,438,239	52,641,597	52,429,011	0	0
収支(A) - (B)		178,128	0	212,586	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	教育推進部長 久住 智治
2	副座長	教育推進部児童青少年課長 矢島 孝幸
3	委員	区民部区民課長 古矢 昭夫
4	委員	子ども家庭部子育て支援課長 鈴木 裕佳
5	委員	教育推進部教育総務課 山崎 克己
6	委員	教育推進部児童青少年課根津地区館長 高溝 史美
7	委員	教育推進部児童青少年課目白台地区館長 秋元 紀子
8	委員	根津児童館利用者代表 萩原 正道
9	委員	目白台第二児童館利用者代表 大芦 治

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28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、⑳
3-(2)	施設の利用状況に関する報告	①、⑦、⑳
3-(3)	経費の収支状況	①、⑧、⑨、⑭
4	利用者アンケート	①、③、⑤、⑳
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、⑳
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、⑳

※資料3-(3)、4のアンケート自由意見について、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 28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	4	4
		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	4	4
		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各館において、業務要求水準以上の回数・季節ごとのイベント等を実施しており、利用者からの評価が高いなど、業務要求水準を超える運営をしていると評価できる。 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前年度指摘をした、サンプル数については大幅に増加しており工夫がみられる。しかしながら、利用者人数を考えると更なる回答数の増加に期待したい。 ④高齢者向けのお便りなど多様な年代へむけた広報、利用者が見やすいお便りの作成など、より良い広報ができるよう更なる工夫に期待したい。 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」の割合が89.7%と約9割となっており、利用者満足度の高さが伺える。 ⑥意見・要望は日常的な対応により解決しており、今年度は報告すべき大きな苦情はなかった。 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・目白台第二児童館とも微増となっている（目白台第二児童館については、当該比較年度に近隣の目白台児童館が閉館しており、一時的に利用者が増加していた点について留意する必要がある）。		
経費の効率性【配点8点】	B 7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	4	4
		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ワークライフバランスの推進等により、人件費の支出を抑えている。 ⑨事業費や施設修繕費を増やすなど、利用者満足のための支出が多くなっている点は評価できる。 ⑩料金制を採用していないため、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	B 29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	4	4
		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両児童館とも児童館・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な対応が可能となる、業務要求水準以上の体制になっている。さらに、有資格者の非常勤職員を配置し、経験年数もバランスが取れている点は評価できる。 ⑬法人内・現場研修のほか、区主催の研修等、業務要求水準を大きく超え多数の研修に参加している。日々のミーティング等を通して研修で得た知識を共有され、この成果が出ていることは、利用者の評価が高いことからもうかがえる。 ⑭適切な保守や修繕が行われたと評価できる。 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内規、保護規定を定め、個人情報を取り扱うパソコンはインターネットに接続しないなど、個人情報の保護について適切な取り組みをしている。 ⑰平成28年度は情報公開請求がなかったが、情報公開規定は適切に策定されており、業務要求水準を満たす取り組みがなされている。 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、温度上昇に努めている。			

【配点12点】 業務の改善性	A 12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	4	12
	<p>《前回の指摘事項》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業報告書について、業務要求水準書でどの項目で求められていることなのかをよりわかりやすくするために、項目ごとの報告内容等を一致させるなど、工夫を求めたい。 ・利用者アンケートについて、実施回数やサンプル数を増やす工夫をするのはもちろん、利用者からの要望などを年度内に反映できるように、アンケートを実施する時期についても検討されたい。 ・研修について、研修名だけでなく、事業報告書で内容がわかるものにされたい。また、OJTを通して研修で得た知識や経験を職場で共有してほしい。 ・根津児童館、目白台第二児童館のそれぞれの良いところを伸ばしてだけでなく、お互いの良い点や公営施設のノウハウを吸収しほかの施設運営を参考にするなど工夫をし、児童館の運営に役立ててほしい。 <p>【評価理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業報告書と業務要求水準書は複雑に関連しており、相関関係を体系的にまとめることは困難であるが、評価検討会における報告において工夫がなされていた。 ・利用者アンケートについては、サンプル数が前年比約1.5倍となるなど工夫がみられる。なお、前年度評価報告書の通知時期の関係で実施時期の変更は実現しなかった。 ・研修について、事業報告書の改善がみられる。また、利用者満足度の高さからも研修で得られた知識等は職場で共有されていると判断できる。 ・施設長ミーティングや研究会を通じて他施設の運営ノウハウを役立てている。 				

(2) 総合評価

評 価	B	得 点	76点 / 88点
<p>【所見】</p> <p>各評価項目で区の定める要求水準を満たすだけでなく、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。両児童館共に人員配置や研修に工夫がなされ安定した運営を行っており、利用者から高い評価を得ているため、全体として「良好」とであると判断できる。</p> <p>更なる良好な運営を期待して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、積極的な改善を図られたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報について、より良いものとなるように、児童館たより等の作成方法や内容について更なる工夫を求めたい。 ・両児童館とも良好な実績が出ている。特に根津児童館は地域との連携に力を入れている点や幼児から中高生へと児童館として理想的な利用がされている点について引き続き期待したい。目白台第二児童館については、非常に多くの事業を行っているが、目的を明確にすることで、より一層充実した行事が実施されることを期待したい。 ・利用者アンケートについて、更なるサンプル数増に向けた取り組みへの工夫。 ・収支について、年間執行計画を立ててこれに沿った適切な執行。 ・危機管理体制について、法人としての一般的な内容のマニュアルだけでなく、ライフラインが寸断された場合の対応等、想定外の事態が発生した時の対応や各施設の状況に即した対策の検討。 <p>【改善事項】 特になし</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)