

# 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
特定非営利活動法人 ワーカーズコープ	根津児童館外1施設	教育推進部児童青少年課

### (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。	4	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。	4	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	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。	
	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	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。	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。	8	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。	8	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。	4	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。	3	利用者からの苦情はないことから、業務要求水準を超える苦情対応等はなかった。今後はより細かな要望・ニーズについて把握・整理し、区と相談するとともに改善に結び付けられたい。	
	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	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）。	6	評価検討会の評価は妥当である。	
分野評価		B		B		

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	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。	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。	4	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。	3	各支出について前年度の実績を踏まえる等により、しっかりと計画と目標を設定し、予算の計画的、効率的な執行をお願いしたい。
	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	B		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	金銭の管理は問題なく行われている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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	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。	4	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。	4	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。	4	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	適切な保守や修繕が行われたと評価できる。	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。	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	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。	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	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。	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	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	B		B	
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。	12	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	9	適切な改善が図られたとも認められるが、区が求める水準を超える成果に結びついていないとまでは判断できない。
	分野評価	A		C	

## (2) 総合評価

	評価検討会	評価委員会
得点	76 / 88 (86.3%)	71 / 88 (80.6%)
総合評価	B	B

### (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	<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。</p> <p>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>交流館と併設されている点を生かす等、多世代交流事業の取り組みについては、評価できる。</p> <p>根津児童館、目白台第二児童館ともに人員配置や研修に工夫がされており、安定した運営を行っている。また、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、利用者からの評価も高い。</p>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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を求めたい。</li> <li>・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をお願いしたい。</li> <li>・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をお願いしたい。</li> </ul>	<p>予算と実績額の剥離が大きいことから、次年度以降、実績を踏まえた予算組みとなるよう、配慮されたい。</p> <p>利用者アンケートについては、サンプル数を増やし、より利用者の意見を反映できる施設運営に改善する必要がある。</p> <p>中高生の利用促進に向け、中高生の声をさらに聞く工夫をされたい。また、根津児童館については、高校生の利用数が中学生よりも高かったことを生かしたプログラム、もしくは中学生の利用を促すプログラムの検討を進められたい。</p>
改善指摘事項 (評価1又は2の事項について)	特になし。	特になし。

## 2 評価検討会の評価に関する意見

特になし。

## 3 所管課の指定管理者制度運用に関する意見

予算執行について、特に修繕に当たっては突発対応に限らず、計画的な執行に努めるよう指導されたい。また、大規模修繕が見込まれる案件について、事業者からの相談対応を引き続きお願いする。