

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23年度実績】

平成24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23年4月1日～平成24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21年4月1日～平成26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こと (2) 児童の健全な育成を図るための事業に関すること (3) 児童館の施設、設備及び物品の維持管理（軽微な修繕工事を含む。）に関すること (4) 児童館の施設の環境整備に関すること
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		21	22	23	24	25
収 入		61,957,990	59,280,323	59,123,324		
	合計(A)	61,957,990	59,280,323	59,123,324	0	0
支 出	管理運営人件費	47,519,585	45,155,282	45,047,848		
	事業費	1,900,000	1,724,477	1,898,955		
	施設管理維持経費 (施設修繕費を除く。)	11,598,405	10,930,614	10,640,204		
	施設修繕費	912,685	722,392	809,970		
	合計(B)	61,930,675	58,532,765	58,396,977	0	0
収支(A) - (B)		27,315	747,558	726,347	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）

年度		21	22	23	24	25
収 入						
	合計（A）	0	0	0	0	0
支 出						
	合計（B）	0	0	0	0	0
収支（A）－（B）		0	0	0	0	0
【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 佐藤 正子
2	副座長	男女協働子育て支援部児童青少年課長 木幡 光伸
3	委員	区民部参事区民課長 松井 良泰
4	委員	男女協働子育て支援部子育て支援課長 野田 康夫
5	委員	男女協働子育て支援部保育課長 辻 政博
6	委員	男女協働子育て支援部児童青少年課根津地区児童館長 杉江 理香
7	委員	男女協働子育て支援部児童青少年課目白台地区児童館長 高橋 ひとみ
8	委員	根津児童館利用者代表 山野 順一郎
9	委員	目白台第二児童館利用者代表 淀縄 哲之

## 5 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、業務要求水準書	①、②
2	事業計画書、企画提案書	①、②
3	事業報告書	
3-(1)	事業の実施状況に関する報告	①、②
3-(2)	広報物	④
3-(3)	利用者アンケート	③、⑤
3-(4)	苦情とその対応の記録	⑥
3-(5)	施設の利用状況に関する報告	⑦
3-(6)	経費の収支状況	⑧、⑨、⑩
3-(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）	⑫、⑬、⑭
3-(8)	備品台帳	⑮
3-(9)	個人情報保護規程、情報公開規程及びその対応記録	⑯、⑰
3-(10)	危機管理体制	⑱
3-(11)	省エネ・ごみ削減等環境対策への取組	⑲
4	所管課によるモニタリング結果(日常的な点検結果)	⑳

※3-(4)、(6)、(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児童館共通のため、根津児童館の報告書をもって両児童館の報告とします。

※評価項目⑩については、利用料金制を採用していないため、評価対象外とします。

6 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40点】	C 28点	① 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を積極的に計画し、実施しているか。	4	3	3
		② 協定書、業務要求水準書等で区が求めた事業と事業計画書や企画提案書に沿った自主事業が適切に実施されたか。	8	3	6
		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	3	6
		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 利用者数等の実績が、指定管理者制度導入以前よりも増加しているか。	8	2	4
			<b>【評価理由】</b> ①両児童館とも、地域との連携を行い事業を実施していた。目白台第二児童館は、大学との連携を強化し、海外の児童との交流等新たな取り組みを実施している。 ②両児童館とも、年間事業計画書等にある行事を適切に実施していた。また例年どおり児童館・育成室・交流館などの複数事業や地域と連携して、総合センターまつりを実施し、多数の来場者があった。 ③利用者アンケートや日常来館の中で、危険箇所等指摘がある場合等は早急に対応している。小学生と幼児が同場所に集まると遊びづらいという意見もあることについては、遊戯室を時間で区切るなど対応している。 ④根津においてはチラシ等を直接手渡し、内容を伝えることで理解と共感を得ている。目白台第二についてはキッズルーム利用者や交流館事業者にも積極的に配布するなど新たな利用者拡充に努めている。 ⑤根津・目白台第二とも利用者から好感を得られている。アンケートも幼児活動と全体にわけて実施しており幅広い年代の意見を収集している。 ⑥日常の中で児童同士のトラブルや苦情などはその都度適切に対応している。報告書にあげるような大きな苦情は今年度はなかった。 ⑦両児童館とも、幼児利用は伸ばしているが、全体の利用数が減少した。		
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。	—	—	—
		<b>【評価理由】</b> ⑧・⑨収支の内訳が示され、全体的に予算内で執行している。毎月全職員会議で執行状況を共有し、計画的な執行を心がけている。また、水使用の抑制による光熱水費の節約を行っている。 ⑩料金制を採用していないため評価対象外とした。			

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	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
		<b>【評価理由】</b> ⑪収支報告書により、指定管理料の適正な執行がなされていると考えられる。 ⑫今年度は、急な人事異動等はなく、適正な人員体制で運営していた。 ⑬子育て現場における危機管理の基本、おやつ提供と調理の安全・衛生、AED講習等幅広い分野で研修を行い、職員の能力向上に努めていた。 ⑭害虫駆除、保守点検等規定どおりに点検等を実施していた。施設修繕等も必要に応じて実施していた。 ⑮備品台帳により適切に管理している。使用目的や頻度により配置もしくは収納場所を定め、定期的に状態の把握を行っている。 ⑯・⑰個人情報について内規、保護規定を定め、適切な取り扱いをしている。今年度は情報公開はなかったため対応はない。 ⑱リスクマネジメントマニュアルを作成し、緊急時にはマニュアルに基づいて対応するようにしている。また、避難訓練も実施し、対応の確認をしている。 ⑲3Rを職員間で徹底している。重曹やクエン酸を使用してエコ清掃を実施したり、目白台第二児童館においては例年どおりグリーンカーテンを実施し、温度抑制に努めている。			
業務の改善性 【配点12点】	C 9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	3	9
	<b>《前回の指摘事項》</b> ①利用者アンケートについて、根津児童館はサンプル数が少ない。なお、両児童館とも小学生を対象としたアンケートを実施する必要がある。 ②危機管理体制においては、ヒヤリハットの報告件数が数件ということから、どういうところに目をつけているかという、事前に危険を察知するための指標があると分かりやすい。 <b>【評価理由】</b> ①今年度は両児童館とも、2回アンケートを実施し、サンプル数も合わせて100を超えている。また、アンケート対象者を幅広い年代とし、小学生からも多くの回答数を得ている。 ②具体的な指標はないが、事故やトラブルは人間関係性が関わっているため、初来館者には通常より気にかけて、初対面児童が比較的多くなる4月については注意をしている。				

(2) 総合評価

評価	C	得点	70 / 96点
<p><b>【所見】</b> 本指定管理者は、過去3年間の指定管理期間を経て、平成21年度から新たに基本協定書及び年度協定書を締結したものである。各評価項目において一部改善が不十分な点があるが、区の定める業務水準を概ね満たした運営を行っており、利用者の満足度も高く、地域と連携した取り組みも積極的に実施していることから全体として「適当」と判断できる。 以上のことから、適正に指定管理業務を行っていると評価する。</p> <p><b>【改善事項】</b> ①小学生の利用数が減少傾向にある。小学生の利用増加の工夫が必要である。 ②緊急時には、避難場所の詳細を定めるなど、災害時のマニュアル等の整備の必要がある。また、緊急時には学校との連携を密にする必要がある。また、事故が起こった場合、その後の教訓をどういかしていくかを具体的に考えていく必要がある。</p>			

## 《評価方法》

### (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)