

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21年度実績】

平成22年8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21年4月1日～平成22年3月31日 (指定期間5年中の1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（指定管理料を充てる事業の収入を含む。）

年度		21	22	23	24	25
収 入	指定管理料	61,957,990				
	合計(A)	61,957,990	0	0	0	0
支 出	管理運営人件費	47,519,585				
	事業費	1,900,000				
	施設管理維持経費 (施設修繕費を除く。)	11,598,405				
	施設修繕費	912,685				
	合計(B)	61,930,675	0	0	0	0
収支(A) - (B)		27,315	0	0	0	0

【特記事項】

平成21年度施設修繕費については、下記のとおり清算し残金は区歳費に戻した。
 (収入額) 940,000円
 (支出額) 912,685円 [主な修繕 : ホール換気扇取替え(根津)、育成室・図書室・事務所
 網戸設置(根津)、掲示板設置取付(根津)、車止め修理(目白台
 二)、保育給湯器交換工事(目白台二)]
 (残 額) 27,315円

(2) 自主事業

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】						

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 藤田 恵子
2	副座長	男女協働子育て支援部児童青少年課長 井原 恵子
3	委員	区民部参事区民課長事務取扱 山本 育男
4	委員	男女協働子育て支援部子育て支援課長 久住 智治
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 中川 宏子
8	委員	根津児童館利用者代表 澁谷 暁
9	委員	目白台第二児童館利用者代表 菊谷 いずみ

4 4段階評価の方法

全委員の協議による方法

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	②
2	事業計画書、企画提案書	①、②
3	事業報告書	①、②、③、⑦、⑧、⑨、⑫、⑬、⑭、⑯、⑰
4	利用者懇談会（利用者アンケート）実施報告書	③、⑤
5	広報物	④
6	金銭出納簿	⑪
7	備品台帳	⑮
8	所管課によるモニタリング結果（日常的な点検結果）	③、⑪、⑫、⑮、⑰
9	苦情とその対応の記録	⑥
10	個人情報保護規程、情報公開規程及びその対応記録	⑯、⑰
11	危機管理マニュアル等の整備状況	⑱
12	省エネ・ごみ削減等環境対策への取組	⑲
13	前回の評価結果及び改善報告書	⑳

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 30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	3	6
	【評価理由】 ① 根津地区・目白台地区ともに、教育機関(幼稚園連絡協議会、学校運営委員会)や地区対との連携が由来している。目白台第二児童館においては、日本女子大とのコラボレーション事業も展開した。 ② 子育て支援の観点から、幼児活動等事業内容の見直しを行った。結果として、幼児活動内の一つのプログラムについては、利用者数が2倍に増加した。 ③ 目白台第二児童館への工作に対する要望に対応して、工作の回数を増やした。英語の行事を行って欲しいとの保護者よりの意見に対して、幼児活動の中で英語を取り入れた活動を試行的に行った。 ④ 広報物に関しては、早い段階でお便り等が配布されており、利用者から便利であるとの意見がある。根津地区については小学校を通じて配布物を届けられるので、周知度が高い。 ⑤ 児童館運営、幼児活動等アンケートの結果を見ると、根津・目白台第二共に約9割以上の利用者から「とても楽しんでいる」「楽しんでいる」との回答を得ているが、サンプル数が少ない。 ⑥ 平成21年度は、根津児童館・目白台第二児童館共に2件ずつの苦情があったものの、適切な対応を行った。 ⑦ 平成21年度は、新型インフルエンザの流行と相まって、全体的に児童館の利用者数が減少した。その内では、根津児童館は利用者数が区内児童館の中でも最も多い。それ以外に運営上の要因もあるとの認識から、事業内容の改善を図る意味で、目白台第二児童館では、工作活動の全体的な見直しを行っており、一定の努力が見られる。根津児童館では、学校や地域との良い繋がりが見られる。				
経費の効率性 【配点8点】	C 5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	2	2
		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・⑨ 施設内において効率的なエアコンの温度設定をする等、光熱水費に関して自己努力を図ってきた、予算内で対応でき、かつコスト削減が実現できた分については、教材費の購入に充てたり職員の研修費等に活用した、との説明があった。但し、それを裏付ける資料は提出されなかった。				

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	C 28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	4	4
		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 指定管理業務内での金銭の管理はない。そのため、あわせて受託をしている育成室の保護者から委託された育成室のおやつ代の管理状況について評価を行った。現金出納簿をそなえ、現金は鍵を二重に管理する金庫に保管している。 ⑫ 年度当初及び途中で職員の退職があったが、1ヶ月程度の期間に後任の職員を配置し補充を行っている。また、利用者からは、サービスの低下を感じさせない協力体制が見られた。 ⑬ 資質向上の研修、主任者研修、リーダー研修を行い、さらに救急講習への参加し、職員の知識・技術向上の努力がなされいたことが認められる。ただし、成果等が示されておらず、区が定めた水準を超える成果があったとまでは言えない。 ⑭ 施設設備の修繕は、所管課と密接に連絡をとり適切になされている。また、清掃は区が定めた水準どおりに行われ、利用者からも「不便を感じず適切に行われている」との評価を得ている。さらに、幼児用遊具は毎日消毒を実施しており、衛生面で高く評価できると判断された。 ⑮ 備品台帳を備え適切に管理されている。 ⑯⑰ 法人として必要な内規、規程を作成し、適切な個人情報の取扱いと情報公開への対応に努めている。個人情報の遺漏・毀損の事故は起きていない。ただし、パソコンの取扱いについて、インターネットへの接続がなくそのことによる情報流出の恐れはないものの、パスワードの変更や操作する職員ごとの設定がなされていない。なお、情報公開請求はなかった。 ⑱ 法人として必要な危機管理マニュアルを作成し、ヒヤリ・ハット報告書、事故報告書により情報の共有化を図っている。消防計画に関する届けも適正になされている。 ⑲ 紙類の裏面使用を行い、その後古紙回収に出している。紙ゴミを減らし、ゴミ処理券を10%削減したとの説明があった。根津児童館ではペットボトルとそのキャップの回収を行い、目白台第二児童館ではグリーンカーテンにより壁面緑化を試みている。	

業務の改善性	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
	<p>《前回の指摘事項》</p> <p>(1) 利用者懇談会及び利用者アンケートの実施にあたっては、その範囲と規模・内容をさらに拡充し、利用者の意見、要望等の適切な収集に努めると共に、事業運営に十分な活用を図ること。</p> <p>(2) 人員の配置に当たっては、年度途中の退職や転出がないように努め、人員の不足に際しては速やかに安定的な補充を行い事業運営に支障の生じないようにすること。</p> <p>(3) 職員の資質向上のため研修を実施することは極めて重要であると考えられるため、その計画的な実施とその効果測定を行い、研修のレベルアップを図ること。</p> <p>(4) 児童館の青少年健全育成機能の充実のため地区対、学校との連携は重要であるため、目白台第二児童館においてはその取組みをさらに推進すること。</p> <p>(5) 事業案内用のチラシに母親にのみ呼びかける表現となっているものが見受けられた。男女平等参画推進の観点から、表現に配慮すること。</p> <p>(6) 客観的な評価を行うため、「経費の効率性」を示す実績を時系列的に比較できる資料等を提出すること。</p> <p>【評価理由】</p> <p>以下のとおり、改善の努力は見られるものの、一部についてはまだ改善の余地が残っている。</p> <p>(1) 今回提出の実施報告の資料からも、利用者懇談会及び利用者アンケートの範囲と規模・内容が不十分である。特に、アンケートの回答数が少なく、結果の裏づけや信憑性が薄くなり、改善の余地はまだある。</p> <p>(2) 年度当初及び途中の退職があったものの、人員の不足に際しては速やかに安定的な補充を行い事業運営に支障の生じていないことがみとめられ、改善が図られている。</p> <p>(3) 職員研修の実施は積極的に行われており知識・技術の向上が図れていることが認められるものの、その参加人員の状況と成果が示されていない。</p> <p>(4) 目白台第二児童館は、幼稚園運営委員会に加わると共に、新型インフルエンザ対策を契機に地域の小学校と連携を深めており、改善が図られている。根津児童館については、学校・地区対との関係は従前どおり極めて良好である。</p> <p>(5) 提出された事業案内用のチラシに母親にのみ呼びかける表現となっているものが、未だ一部に見受けられた。男女平等参画推進の観点から、表現に配慮することを再度求める。</p> <p>(6) 本評価に当たっても「経費の効率性」を示す実績を時系列的に比較できる資料等を提出はなかった。</p>				

(2) 総合評価

評価	C	得点	72 / 96点
<p>【所見】 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。 各評価項目ごとに個々には改善が不十分な点があるものの、区の定める業務水準を概ね満たした運営を行っており、利用者の満足度が高いことから全体として「適当」と判断できる。 以上のことから、概ね適正に指定管理業務を行っているとは評価する。 ただし、次の点についてはあらためて改善を図られたい。 (1) アンケートの実施に関してサンプル数が少ないとの課題がある。アンケートの対象者や内容、収集期間等については、再考を検討されたい。 (2) 児童館利用可能性のある世帯への広報物の配布数が少なく、対応を再考する余地がある。 (3) 目白台第二児童館は、新型インフルエンザの影響があるものの、利用者減が他の館と比較して大きい。幼児の利用は増えているので、小学生の利用者数を伸ばすことが今後の課題である。 (4) 個人情報の取扱いについて、利用者登録情報のデータベースを保存したパソコンの管理を操作する職員の個人情報保護及び安全管理意識の向上も含めて、より一層の徹底を図られたい。</p> <p>【改善事項】 利用者代表からは「経費の効率性」分野について、以下のような意見があった。 効率的な予算執行を検討する上で、予算執行の内訳をきちんと示せるような資料を、区側・業者側共に提出しなければ、正確に評価することができない。もしくは、区直営児童館と指定管理者の児童館の事業や経費の比較などを行うことも考えられる。(但し、そのような資料を提出することが指定管理者制度になじむかどうか疑問である。また、すべて一律の評価項目で指定管理者を評価することが最適であるのか検討する必要がある。)</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)