

文京区立児童館指定管理者の評価結果について

(文京区立根津児童館及び文京区立目白台第二児童館)

文京区立根津児童館及び文京区立目白台第二児童館の令和3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 指定管理者及び管理運営施設

文京区立根津児童館及び文京区立目白台第二児童館（特定非営利活動法人ワーカーズコープ）

2 評価の経過

教育推進部児童青少年課に設置した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）を行い、その後、学識経験者等の外部委員2名を含む指定管理者評価委員会（以下「評価委員会」という。）において、評価検討会の評価の適正性を確認し、区としての最終評価（二次評価）を行った。

令和4年 7月 評価検討会による評価（一次評価）

令和4年10月 評価委員会による評価検討会評価の適正性の確認（二次評価）

3 評価結果

裏面のとおり

評価主体		評価検討会 (一次評価)	評価委員会 (二次評価)
分野 評価	サービス向上の有効性 【配点24点】	22点	21点
		A	B
	経費の効率性 【配点8点】	6点	6点
		C	C
	管理運営の適正性 【配点36点】	28点	28点
		C	C
	業務の改善性 【配点なし】	—	—
		—	—
総合評価 【配点68点】		56点 (82.3%)	55点 (80.8%)
		B	B

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)

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	コロナ禍もあり、各館とも業務要求水準で求めた事業を一部実施できていなかった。消毒作業をこまめに行い、密を回避しつつ、利用者が楽しめるイベントや新たな事業（父親を対象とした幼児活動等）を実施し、利用者からの評価も高いことから評価できる。	4	評価検討会の評価は妥当である。コロナ禍もあり、両館とも業務要求水準で求めた中学生・高校生を対象とした事業等は実施できていなかった。それでも、根津児童館では「おとうさんといっしょ」、目白台児童館では「とことことんサタデー」等の新たな事業を実施するなど、利用者等の要望に対応した事業展開をしている。
	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。	—	事業計画上、自主事業を実施しないので、評価対象外とする。	—	
	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	2館室とも「子ども」、「保護者」を対象に年2回のアンケート調査を実施しており、区が水準として要求する実施回数を満たしている。自由意見を受けて新たな事業を実施するなど、感染症対策に留意し、利用者の意見を積極的に反映する姿勢が伺える。	3	業務要求水準書のとおり、子ども、保護者を対象に年2回のアンケート調査を実施し、利用者の意見及び要望の把握に努めているが、利用者の意見を積極的に反映する姿勢が伺えるとまでは言い難い。
	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	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、年間通して行っている。近隣の小学校や保育園などにもおたよりを配布し、積極的な広報活動は評価できる。	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	総合的な満足度に関する質問に対し、5段階のうち「とてもよい」・「よい」の占める割合が、全体の96%となっており、利用者の満足度が高いことが伺え、評価できる。	8	評価検討会の評価は妥当である。業務要求水準として利用者満足度の項目はないが、利用者アンケートでは、「児童館はとても楽しい・楽しい」の割合が、根津児童館の子どもは93.7%、保護者は97.5%、目白台第二児童館の子どもは94.6%、保護者は98.9%となっており、両館とも高い満足度を得られている。ただし、アンケート収集数を多くする方策を今後工夫されたい。
	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。	3	意見・要望は日常的な対応で解決しており、報告すべき大きな苦情はなかった。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑦ 利用者数、稼働率等の実績が、当該指定期間開始前年度と比べて同程度か。	—	令和3年度は、利用者数を制限していた期間があり、対象年度との比較が難しいため、評価対象外とする。	—	
分野評価		A		B	

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
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	経費節減への取組は適切に行われており、一定の評価はできる。	3	評価検討会の評価は妥当である。経費節減への取組として、施設の電気・ガス・水道等の使用料の節減の取組内容は確認できるが、両館とも光熱水費の支払はしていないため、具体的な節減効果までは確認できなかった。具体的な数値で取組結果が見えるとなおよい。
	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。	3	コロナの影響によりイベントが中止となり、執行しない経費が発生している。執行残のうち、一部については計画変更により新型コロナウイルス感染症に関する消耗品など別項目の経費に活用し指定管理料の範囲で効果的な執行を行うよう努めている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	—	料金制を実施していないため、評価対象外とする。	—	
	分野評価	C		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	適切に金銭の管理は行われている。	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。	3	両児童館とも適正な人員配置が行われており、職員の大幅な入れ替え等もなく、安定した運営を行っている。概ね業務要求水準通りに取り組み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。
	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	業務要求水準を超える回数の研修が行われており、法人内研修や、区主催の研修の参加等、勤続年数に応じた研修に取り組んでいる。また、新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、研修はすべてオンラインにて実施し、感染症対策に留意しつつ、職員の知識・技術向上に努めている。	4	業務要求水準（年3回以上）を超える回数の研修が行われており、評価検討会の評価は妥当である。分野別研修のうち、ハラスメント研修、個人情報管理研修、危機管理研修の実施について、評価する。
	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	必要な保守点検等は実施されており、施設の日常点検も行き届いている。	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適切に管理されている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑯ 文京区個人情報の保護に関する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、滅失及び毀損等の事故が起きていないか。	3	個人情報保護規定を定めており、適切な個人情報の管理が行われている。	3	評価検討会の評価は妥当である。個人情報の漏えい等がなかったことをヒアリングで確認した。
	⑰ 文京区情報公開条例の趣旨にのっとり、情報の公開を行うための必要な措置が講じられ、請求又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	令和3年度は情報公開請求がなかったが、情報公開規定により、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。情報公開請求がなかったことをヒアリングで確認した。
	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	目白台第二児童館において事故報告が1件あったが、職員が迅速に対応し、事故後も該当者と連絡を取るなど事故の状況やその後の体調を把握していた。事故対応も適切であったと評価できる。	3	評価検討会の評価は妥当である。目白台第二児童館において事故報告が1件あったが、けがの発生や病院に行くなどの場合に区に報告があることを、ヒアリングで確認した。事故等の未然防止に、ヒヤリハット情報の収集と閲覧は有効である。また、事業計画書にある避難訓練の毎月実施については、確認できなかった。
	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徹底等により省エネ・環境対策への取り組みを行っている。	3	評価検討会の評価は妥当である。取組だけでなく、具体的な使用量の変化など客観的な数値の把握及びそれに基づく評価を行うよう努められた。
分野評価	C		C		

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
改善性の 業務分野	⑳ 前回の評価（一次評価及び二次評価）における「改善すべき事項」を受けて、適切な改善が図られたか。	—	昨年度一次評価及び二次評価にて1・2となった項目がないため評価対象外	—	
	分野評価				

(2) 総合評価

	評価検討会	評価委員会
得点	56 / 68	55 / 68
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>各評価項目において概ね区の定める要求水準を満たしており、両児童館ともに良好な運営を行っていることが伺える。</p> <p>新型コロナウイルスの影響により、利用制限を設けていた時期もあるが、利用者の声を反映した新たな事業を行うなど利用者にとり寄り添った運営となっていた。利用者に対するアンケート結果においても評価が高く、十分評価に値する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・業務要求水準書の要求内容に十分対応できているものと評価される。 ・新型コロナウイルス感染拡大に伴う人数制限等がある中でも、状況に応じ実施方法を工夫して、事業実施回数及び参加者数を増加させた事業展開に努めている点は評価できる。 ・利用者アンケートの総合満足度として、「児童館はとても楽しい・楽しい」の割合が、根津児童館の子どもは93.7%、保護者は97.5%、目白台第二児童館の子どもは94.6%、保護者は98.9%となっており、高い水準である点は評価できる。
区が明示した水準を満たすが、更なる取組が期待される点	<p>今後も感染症対策に留意し、利用者にとって居場所となるような、より質の高い事業を展開できるよう期待する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・業務要求水準書では、行事等の実施として業務要求水準の回数設定があるが、事業報告書でも実績が対比できるような記載にされたい。 ・アンケートに関しては、コロナ対応に伴う利用制限や事業中止などの影響があったとはいえ、収集数が少ないことへの対応は今後工夫されたい。 ・収集した意見等への対応は水準は満たしているが、対応できないことに関し、できない理由等についても館内掲示し、利用者へ周知することは効果的であると考えられる。 ・⑧経費節減として、冷暖房の温度設定、印刷経費の節減、省エネタイプの電気製品の利用等、具体的な取組を計画し、実施されたい。 ・⑯個人情報の漏えい等、⑰情報公開請求の有り・無しを事業報告書に記載されたい。 ・個人情報等の管理状況について、管理している個人情報等の種類や件名、件数等（年間）としているが、件数が記載されていないため注意願いたい。 ・ヒヤリハットの各事例については、事業者及び所管課において、情報共有を図り、事故の未然防止に努められたい。 ・迎への時間や帰宅時間に関するヒヤリハットは大事に至らなかったが、親の状況によっては事故につながる可能性もあることから、留意されたい。 ・業務要求水準書では、小破修繕を行う際に、可能な限り区内業者の活用に努めることとしている。今後は、事業報告書の修繕の一覧表に業者名を明示されたい。また、消耗品購入、備品の購入・修理、委託の各種契約においても、可能な限り区内業者の活用に努め、それを実績報告書に明示されたい。 ・コロナによる利用制限のため、中高生の利用が減少しているが、感染状況によっては今後の利用促進が求められることもあり、アフターコロナの施設運営への対応に期待する。
改善指摘事項 (評価1又は2の事項について)	なし	なし

2 評価検討会の評価に関する意見

- ・一次評価はおおむね妥当であり、適切に評価がなされていると考えられる。

3 所管課の指定管理者制度運用に関する意見

- ・業務要求水準書に利用者満足度の項目はないが、次期の指定管理期間の業務要求水準書では設定するようにされたい。
- ・四半期ごとに連絡会を開催しているとのことであるが、可能であれば毎月情報交換を実施し、現状把握、改善点の検討を区と事業者の間で進めることで、より充実した児童館運営になることを期待する。
- ・省エネ等改善に向けた定量的なデータ把握については、指定管理者のみの取組では難しい。施設別のメータ設置等、データ把握に向けた区の取組も必要と考えられる。
- ・ヒヤリハット事例を社内で共有しているとのことであったが、区内他施設でも共有することができれば一層効果的であるため、検討されたい。
- ・16館の児童館のデータ比較等による改善に向けた取組が必要ではないか、例えば、ヒヤリハット情報の共有化など、所管課の踏み込んだ取組ができないか考える。
- ・所管課によるモニタリング結果において、中学生・高校生を対象とした事業の実施、ランチタイム事業の実施、区と合同で実施する事業の実施に×が記載されているが、これらは所管課の指示によるものであり、指定管理者の瑕疵（かし）によるものではないので、誤解を招かないよう、その旨注記されたい。
- ・地域の他の施設との連携により、例えば、中高生の居場所の確保など、施設の制約を超えた事業効果の達成が可能となるのではないかと考える。
- ・管理運営の適正性において、高評価となる取組を指定管理者が行えるよう積極的にコミュニケーションをとり、情報共有を進めてもらいたい。