

文京区立千石児童館の指定管理者の評価結果について

文京区立千石児童館の平成30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

株式会社日本保育サービス

2 管理運営施設（1施設）

文京区立千石児童館

3 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。

令和元年 7月 評価検討会による評価（一次評価）

令和元年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）

4 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32点】	26点 B	26点 B
	経費の効率性 【配点8点】	5点 C	5点 C
	管理運営の適正性 【配点36点】	28点 C	28点 C
	業務の改善性 【配点なし】	— —	— —
	総合評価 【配点76点】	59点 (77.6%) C	59点 (77.6%) C

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)

文京区立千石児童館
指定管理者の管理運営に対する評価報告書
【平成30年度実績】

令和元年 7 月

千石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30年4月1日～平成31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	文京区立千石児童館
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	株式会社 日本保育サービス
指定期間	平成28年4月1日～令和3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や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) 子育てひろば事業実施要綱（3福児育第452号）に規定する子育てひろば事業に関する業務 (5) 施設の維持管理に係る業務
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		28	29	30	31	32
収	指定管理料	38,930,000	38,930,000	38,994,800		
	合計(A)	38,930,000	38,930,000	38,994,800	0	0
支	人件費	24,650,369	29,947,875	30,021,528		
	事業費	1,855,469	2,185,833	1,811,097		
	事務及び事業用消耗品	1,594,410	1,568,360	1,737,408		
	本部管理費	6,000,000	4,800,000			
	総務・経理等人件費			823,406		
	支援要員人件費			133,803		
	福利厚生費			20,585		
	通信関係費			205,851		
	広告宣伝費			92,633		
	研修費			82,341		
	情報処理費用			61,755		
	旅費交通費			41,170		
	物品関係費			185,266		
	租税公課・保険料			411,703		
	施設維持管理経費	1,016,037	1,120,072	894,672		
	修繕費	59,400	108,000	185,220		
	特定建築物定期調査費用			64,800		
	光熱水費	1,672,303	1,865,966	2,004,060		
	清算額（施設維持管理経費）	240,600	192,000	114,780		
	清算額（光熱水費）	1,327,697	1,134,034	995,940		
合計(B)	38,416,285	42,922,140	39,888,018	0	0	
収支(A) - (B)		513,715	-3,992,140	-893,218	0	0

【特記事項】

平成30年度実績報告から本部管理費の明細を記載しているため、支出の項目を追加している。
 また、昨年度に続き人件費が増加したことにより収支がマイナスとなっている。人件費増加の主な理由として、昨年度は対象とならなかった中途採用正社員の賞与と、非常勤職員の長期的雇用を図るための対策、子育て広場の非常勤職員退職による、早急な有資格者配置の対応により人件費が当初の予算以上となった。安定した管理運営のためにも、収支状況の改善が求められる。

(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 山崎 克己
2	副座長	教育推進部児童青少年課長 中島 一浩
3	委員	子ども家庭部子育て支援課長 鈴木 裕佳
4	委員	教育推進部教育総務課長 吉田 雄大
5	委員	教育推進部児童青少年課千石地区館長 牛木 明世
6	委員	千石児童館利用者代表 田島 茜

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30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
3-(2)	施設の利用状況に関する報告	①、⑦
3-(3)	経費の収支状況	①、⑧、⑨
4	利用者アンケート	①、③、⑤
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
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

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 26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	3	3
		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	3	3
		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
<p>【評価理由】</p> <p>①区の要求水準を満たした管理運営を行っている。全体的な運営について、一定の水準でサービスが提供されていた。</p> <p>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。</p> <p>③利用者アンケートを年度中に2回実施しており、区が水準として要求する実施回数を満たしている。特にイベント等において、利用者からの寄せられた意見・要望に対し積極的に改善点を検討しており、こういった点からも利用者の評価は高くなっている。</p> <p>④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、年間を通して適切に行われている。おたよりの内容が充実している点は、評価できる。</p> <p>⑤昨年度と比較し、回答数が増加している。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. 満足」「2. やや満足」の平均が87%である。小学生保護者からは96%という高い評価を得ており、「4. やや不満」「5. 不満」との回答の平均は1%程度であるため、全体的に高い評価を得られている点は評価できる。</p> <p>⑥意見・要望は日常的な対応により解決しており、報告すべき大きな苦情はなかった。</p> <p>⑦当該指定管理期間開始前と比較し全体の利用者数は減少しているが、登録者数は増加している。利用者が減っている原因としては、近隣小学校の放課後全児童向け事業を実施する曜日が増えたことや、塾をはじめとした習い事に行く児童の増加などの外部要因が原因だと考えられる。なお、他の施設と比較すると2倍近い利用者数となっており、評価できる。区内全16児童館の約12%の利用者数を占めている。</p>					
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。	—	—	—
<p>【評価理由】</p> <p>⑧人件費を除き、事務用消耗品の共同購入・共同使用等や、冷暖房設備の温度設定や停止による経費削減の努力が認められる。</p> <p>⑨昨年度に引き続き、人件費は当初の見込み額を大幅に超過した。次年度は予算範囲内での執行となるよう改善が求められる。</p> <p>⑩利用料金制を実施していないため、評価対象外。</p>					

評価分野		評価項目	配点	評価	得点
管理運営の適正性 【配点36点】	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	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	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
【評価理由】					
<p>⑪金銭の管理は適切に行われている。</p> <p>⑫業務要求水準書では求めているが、非常勤職員にも有資格者を積極的に配置する等の適切かつ積極的な人員配置が、⑤の利用者アンケートの結果にも反映されているように、利用者の満足度向上に繋がっていると考えられる。</p> <p>⑬業務要求水準を超える研修を実施しているほか、他施設研修や区主催の研修にも参加している。今後はより多くの職員が研修に参加するよう期待したい。</p> <p>⑭必要な保守点検等は実施されており、施設の清掃も行き届いている。</p> <p>⑮備品は備品台帳により適切に管理されている。</p> <p>⑯個人情報については、規定及びマニュアルに則った適切な取扱いをしている。</p> <p>⑰平成30年度は情報公開請求はなかった。</p> <p>⑱平成30年度は事故報告が1件あったが、児童並びに児童の保護者への対応も適確であった。また、事故や災害等の対応マニュアルが整備されており、防災訓練も定期的実施している。</p> <p>⑲冷暖房の適正な温度設定、廃材等を活用したりリサイクル工作、電化製品の充電電池への交換等、日常的に省エネ・ごみ削減のための取り組みを行っている。</p>					
評価分野	評価得点	評価項目	配点	評価	得点
業務の改善性 【配点0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。	—	—	—
	—				
《前回の指摘事項》 前回の評価で1および2の評価となった項目が無いため、評価対象外。					
【評価理由】					

(2) 総合評価

評価	C	得点	59点 / 76点
<p>【所見】 各評価項目で区の定める要求水準を概ね満たしており、職員の人員配置に関しては、業務要求水準以上の積極的な人員配置を行っており、児童への接し方や、大人の目が常に行き届くような保育環境の整備が利用者からも高く評価されている。全体としては安定した運営を行っているため、「適正」と判断できる。</p> <p>なお、下記改善事項について、今後の管理運営の中で留意し、積極的な改善を図ること。</p> <p>【改善事項】 ・収支報告について、昨年度に続き人件費が大幅に支出超過となっている。支出超過解消のため予算金額又は全体の支出について見直しが求められるが、一方で運営の水準が落ちることがないように留意すること。</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)

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
㈱日本保育サービス	千石児童館	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。	3	・区の要求水準を満たした管理運営を行っている。 ・業務要求水準を上回る回数豊富な行事を実施しており、昨年度児童に人気のあった企画の継続など、利用者満足度を上げるために常に改善を図っている点は評価できる。	3	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。	-	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。	3	・利用者アンケートを年度中に2回実施しており、区が水準として要求する実施回数を満たしている。 ・寄せられた利用者からの意見・要望に対して、適宜検討・反映を行っている。	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	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、年間を通して適切に行われている。児童館のおたよりは毎月関係各所に配布している。	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	・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. 満足」「2. やや満足」の平均が87%と高評価を得られている。 ・「4. やや不満」「5. 不満」との回答は全体の1%であり、この不満に対しても新しい遊具の購入や企画の導入を検討したり、見守りの体制を見直すなど、積極的に改善していこうとする姿勢がうかがえる。	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。	3	意見・要望は日常的な対応により解決しており、報告すべき大きな苦情はなかった。	3	利用者からの要望についても、報告等の処理過程が記録として残され、共有されるよう図られたい。
	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	・当該指定管理期間開始前と比較し全体の利用者数は減少している。近隣小学校の放課後全児童向け事業の推進に伴い利用者数が減少したと考えられる。 ・利用者増に向けた取組は積極的に行われている。 ・他の児童館と比較すると、利用者数が大幅に多い点は評価できる。(全16児童館の約12%の利用者数を占めている。)	6	評価検討会の評価は妥当である。
分野評価		B		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	経費節減への取組自体は適切に行われている。引き続き人件費等、予算を見直すべき部分での取組を期待したい。	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。	2	全体として赤字になっているため、収支の改善が求められる。※人件費にかかる予算を、支出が大幅に超過していることが赤字の原因となっているため、今後人員が定着していくことで支出の削減が見込まれる。	2	人材確保が厳しい状況にある中、サービス低下につながらないよう企業努力がなされている点は一定評価できる。ただし、人件費の増加により収支が2年連続して赤字となっている点は改善が必要であり、解消に向けて具体的に対策を講じられたい。
	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。	-	利用料金制を実施していないため、評価対象外。	-	
	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	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	業務要求水準書では求めているが、非常勤職員にも有資格者を配置し、利用者からも高い評価を得ている。	4	評価検討会の評価は妥当であるが、年間を通じて安定的に継続した雇用の確保がなされるよう努められたい。
	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。	3	社内研修、他施設研修のほか、区主催の研修に参加する等業務要求水準を満たしている。	3	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	必要な保守点検等は実施されている。	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、業務要求水準通りに管理が行われている。	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、滅失及び毀損等の事故が起きていないか。	3	業務要求水準を満たす取組みがなされている。なお、平成30年度中に情報公開請求はなかった。	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の通り、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	業務要求水準を満たす取組みがなされている。なお、平成30年度中に情報公開請求はなかった。	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	・1件事故が発生したものの、適切な対応を迅速に行っている。 ・災害時や食中毒に対するマニュアルが整備されており、業務要求水準を満たす取組みがなされている。	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	冷暖房の適正な温度設定、廃材の工作素材としての活用、充電池への交換等、日常的に省エネ・ごみ削減のため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。
	分野評価	C		C	
改善務性の	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。	-	前回評価時に1、または2点の項目が存在しないため、対象外とする。	-	
	分野評価				

(2) 総合評価

	評価検討会	評価委員会
得点	59 / 76	59 / 76
総合評価	C	C

(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	各評価項目で区の定める要求水準を概ね満たしており、職員の人員配置に関しては、業務要求水準以上の積極的な人員配置を行っており、児童への接し方や、大人の目が常に行き届くような保育環境の整備が利用者からも高く評価されている。全体としては安定した運営を行っているため、「適正」と判断できる。	<ul style="list-style-type: none"> ・年2回、保護者と子どもを対象に利用者アンケートを実施し、高い満足度を得ていることは評価できる。 ・人員配置における資格保有者の活用については評価できる。
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"> ・業務要求水準書では、小破修繕を行う際には、可能な限り区内業者の活用を努めることとしている。資料からは、小破修繕の施行業者に区内業者がいることは確認できない。今後は、施行業者を確認できるようにされたい。
改善指摘事項 (評価1又は2の事項について)	収支報告について、昨年度に続き人件費が大幅に支出超過となっている。支出超過解消のため予算金額又は全体の支出について見直しが求められるが、一方で運営の水準が落ちることがないよう留意すること。	<ul style="list-style-type: none"> ・人材確保の状況から、派遣の活用により人件費が増加し、収支がマイナスとなっている。業界全体が厳しい雇用状況であることは理解するが、非常勤職員の配置については、経費がかさむ派遣によらない手法により人員を確保し、安定的な運営をしていただきたい。一方で、運営の水準が落ちることがないよう努められたい。

2 評価検討会の評価に関する意見

・個々の評価項目については、資料の記載内容から、数量的又は明示的に評価をされたい。(7)(16)(18)

3 所管課の指定管理者制度運用に関する意見

・子どもたちの放課後の居場所づくりに関する事業については、地域性等を考慮し、児童館の役割分担を明らかにした上で児童館としての業務の範囲を定め、適切な対応策とコストを検討していく必要がある。
 ・指定管理者の本部管理費については、支出の中でも比重が高く年度間の変動が大きい状況であるため、その適切性・効率性についてチェックしていただきたい。
 ・指定管理者において実施する各種契約（消耗品購入、備品の購入・修理、保守委託等）についても、可能な限り区内中小企業発注及び購入の促進に努めることを業務要求水準書に記載されたい。