

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
(株)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の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み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るような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	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に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に留意すること。	<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に努められたい。

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。(⑦⑬⑱)

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。