

つくば市指定管理者実績評価表

所管課	こども部こども育成課
評価対象期間	平成30年4月1日から平成31年3月31日まで

1 施設の概要

施設概要	名称	つくば市立大曽根児童館			
	所在地	つくば市大曽根447番地3			
	関係条例等	児童福祉法、つくば市立児童館条例、つくば市立児童館条例施行規則			
	設置目的	つくば市の児童の適切な遊び及び生活の場を与え、その健康を増進することとともに情緒を豊かにし、児童の健全な育成を図る。児童と地域の高齢者との世代交流、地域交流等の子育て支援の拠点施設を目指す。			
指定管理者	名称	特定非営利活動法人 茨城YMCA			
	所在地	つくば市東新井24番地7			
指定管理業務の内容		1 施設の運営に関して行わなければならない業務(指定管理業務) ① 児童の遊びの指導を行う事業 ② 母親クラブ、子供会その他の児童の健全な育成に関する活動を行う地域組織を育成し、支援する事業 ③ 放課後児童健全育成事業(利用料の徴収等含む) ④ 児童と高齢者等との多世代交流事業 ⑤ 父母その他の保護者の子育てを支援する事業 ⑥ 地域交流事業 ⑦ 児童館の施設利用許可等に関する業務 ⑧ 児童館施設及び物品の維持管理に関する業務 2 施設の維持管理に関して行わなければならない業務(指定管理業務) ① 建築物保守管理業務 ② 設備管理業務 ③ 清掃業務 ④ 保安警備業務			
指定期間		平成30年(2018年)4月1日～令和5(2023年)年3月31日			
総合評価(年度評価)	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
	A	A	B	B	

管理運営実績データ

施設名	目標・計画等	実績	原因・指示・勧告等
利用者数 稼働率等	児童と地域の高齢者の多世代交流、地域交流等の子育て支援拠点として魅力ある児童館運営を目指す。 H30年度から指定管理者が交代し、新事業者による運営となったため、前年度事業の引継ぎを徹底するとともに、更なるサービス向上を目指す。	開館日数 255日 のべ来館者数 26,390人(-8409人) 【内訳】 幼児 1,586人(-638人) 小学生 21,498人(-5225人) 中学生 35人(-126人) 大人 3,271人(-2420人) 地域団体の児童館・筑穂館利用回数 241回 ()…前年度比 ※来館者に児童クラブ利用者も含む。	小学生の来館者数が大きく減少しているが、これは大曾根小学校区にH30から新しく民間児童クラブが開所したため、大曾根児童館で一般来館利用をしていた児童が、民間児童クラブに移動したためである。 H19開館当初から運営してきた指定管理者が交代し、H30から茨城YMCAが新しい指定管理者となったこともあり、前年度と比較して来館者数の減少がみられるが、運営初年度の課題・問題点を解消し、H31の利用者増に向けて運営を実施するよう指示した。
自主事業 (講座・セミナー等)	多種多様なイベント・クラブの実施により多世代交流や地域交流を図る。 ・多世代交流事業 (子供から高齢者までの幅広い世代交流イベント) ・放課後健全育成事業 (児童クラブ員のためのイベントやクラブ) ・定期事業 (全ての児童を対象としたイベントやクラブ)	実施回数 294回 参加者数 10430人 【内訳】 ・多世代交流 12回 参加者数 1001人 ・児童健全育成117回 参加者数 5272人 ・定期 165回 参加者数 4157人	新しい指定管理者として運営初年度であるため、前年度の事業を踏襲しつつ、茨城YMCAが提案する新規自主事業が地域住民に受け入れられるかどうかを見定める年度であったといえる。アンケートの意見等を踏まえ、次年度は実施回数を増やし、地域交流の活性を図っていきたい。
アンケートの実施状況 (利用者の満足度、苦情等)	年2回利用者アンケートを実施する(自由記述有)。利用者のニーズや不満点を聴取し、サービス向上に役立てる。 H30から指定管理者が茨城YMCAとなったため、運営開始2か月後の6月に1回目のアンケートを実施し、回答者の意見を基にサービス向上や改善に努めるよう伝えた。	【平成29年度利用者アンケート】 回答数 190件 ○管理状況 「満足」95.3%「普通」4.7% 「不満」0.0% ○利用しやすさ 「満足」93.2%「普通」6.8% 「不満」0.0% ○職員の対応 「満足」92.6%「普通」7.4% 「不満」0.0% 【平成30年度利用者アンケート】 回答数 206件 ○管理状況 「満足」89.3%「普通」8.7% 「不満」0.5%「無回答」1.5% ○利用しやすさ 「満足」93.2%「普通」6.3% 「不満」0.0%「無回答」0.5% ○職員の対応 「満足」91.7%「普通」6.3% 「不満」0.0%「無回答」2.0%	満足評価が平均して約90%得られているため、引き続きサービスの維持・向上に努めていくよう伝えた。
収支状況	予算額 <収入> 32,730,000円 【内訳】 市委託料 28,000,000円 児童クラブ利用料 4,320,000円 自主事業 320,000円 カラオケ使用料・その他 90,000円 <支出> 32,730,000円 【内訳】 人件費 18,600,000円 管理運営費等 14,130,000円	決算額 <収入> 32,530,265円 【内訳】 市委託料 28,000,000円 児童クラブ利用料 4,002,000円 自主事業 422,750円 カラオケ使用料・その他 105,515円 <支出> 30,799,324円 【内訳】 人件費 12,494,960円 管理運営費等 18,304,364円 <差引> 32,530,265円－30,799,324円＝ 1,730,941円 (次年度へ繰越)	運営初年度ではあるが、収入については大きな乖離はなく、支出についても、予算範囲内で事業を執行できている。 H29に実施した第三者評価委員会の意見として、将来の児童数減少による利用料減に備えて自主事業による収益の確保の必要性が挙げられているが、児童福祉施設という特性に加えて、事業者もNPO法人であり収益を目的としていないため、今後の検討課題となる。

2 評価結果

評 価 項 目		
(1)管理状況		評 点
項目	視点	
①適切な管理の履行	協定や事業計画に沿った管理が適切に履行されているか。(清掃、警備、保守点検、環境配慮等)	2
②適切な職員配置	職員配置は適切か。(有資格者等の配置)	2
③職員研修・人材育成	職員教育、育成は適切に行われたか。(就業規則、待遇等研修、法令、情報管理等)	2
④職員の労働環境	労働条件や労働環境は適正か。	2
⑤個人情報の取り扱い	個人情報保護及び情報公開は適切に行われたか。	2
⑥安全対策・事故防止対策	来館者の安全対策、事故防止策は適切であったか。	2
⑦危機管理体制	防犯及び防災、その他事故等緊急時の体制、対応は十分であったか。	2
【評価の理由】 ①茨城YMCAにとって指定管理者は初の試みであり、運営初年度でもあるが、前任者から丁寧な引き継ぎをうけ、事業計画に沿った管理運営をした。 ②指定事業の一つである放課後児童クラブ運営については、児童の安全・安心な見守りのための指導員の適正配置が重要となるが、クラブ運営のノウハウを持つ茨城YMCAでは、適正な配置ができていた。 ③茨城YMCA団体内部での研修を定期的の実施しており、職員のスキルアップに努めていることを評価したい。 ④個人情報を取り扱う事項についてはネットに繋がらないパソコンを使用するなどの方策をとっている。		
(2)運営状況		評 点
項目	視点	
①平等利用の確保	平等・公平な利用に配慮されていたか。	2
②指定事業の実施	仕様書に指定された事業が計画通り実施されたか。	2
③自主事業の実施	事業者の創意工夫によるサービスの向上や利用促進策が図られたか。	3
④利用者意見の反映	利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組がなされているか。	3
⑤意見・苦情等への対応	利用者からの苦情やトラブルに対し、適切に対応したか。	2
⑥利用者満足度	利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られているか。	3
⑦利用実績	利用者数・利用料金収入を増加する又は確保するための取組がなされているか。(導入前との比較、導入後の推移等)	2
【評価の理由】 ③自主事業については、収益目的ではなく、実質的には指定管理事業を補完するような形での事業実施となり、前任の事業者が実施していたイベントを踏襲しつつ、茨城YMCA独自のイベントも用意し、地域の交流拠点として尽力していたことを評価したい。 ④アンケート結果や利用者の声を反映するべく迅速な対応をしていることを評価したい。 ⑤苦情やトラブルに対しては誠心誠意で対応している。 ⑥サービス水準が前任の指定管理団体と比較されやすい中で、利用者満足度を高く維持していることを評価したい。		

2 評価結果

評 価 項 目		
(3)収支状況		評点
項目	視点	
①管理運営経費の節減	管理経費を縮減するため、効果的・効率的な執行がなされたか。	2
②事業収支	収支計画は、計画どおり達成されたか。	2
【評価の理由】 ①イベント参加スタッフやボランティアなどを茨城YMCA本部職員の応援で対応し、報償費や謝礼を抑えるなどして管理経費の縮減に努めている。 ②指定管理事業が初めてのことであるが、事業収支について、収支計画から大きく乖離することなく、次年度繰越額を出す形で実施できたことを評価する。		

【総合評価】

合計評点	35	評価ランク	B
【総評】 ※評価を踏まえ、翌年度の指導方針も記載する。 茨城YMCAが指定管理者として児童館運営をすることは初めてのことであったが、開始当初から大きなトラブルを起こすことなく、1年間の指定管理事業及び自主事業を実施することができた。 茨城YMCAは主に市内で放課後児童クラブ事業を実施しているが、そのノウハウを生かして魅力的な自主事業（smilecooking等）を展開しており、児童の参加者数も着実に数を伸ばしていている。 利用者アンケートの結果も、運営初年度でありながらも高評価を得ており、運営当初から地域住民に上手く溶け込んで活動できていたことが見て取れる。団体自身も今年1年は、着実な運営をしていくことに徹したとのことであり、次年度以降、更なるイベントや事業を展開していきたいとの意気込みを語っているため、今後の大皆根地区の地域活性化に尽力してくれることを期待したい。			

※添付書類

事業報告書（月別施設別利用者数一覧、月別施設別稼働率一覧、自主事業実績、利用者満足度調査（アンケート調査等）結果、苦情一覧、収支報告書等）、モニタリングチェックシート、労働環境確認シート

【評価の基準】

- 4: 目標や計画を大幅に上回るすばらしい成果があがったもの
 3: 目標や計画を上回る成果があったもの
 2: 目標や計画どおりの成果があったもの
 1: 工夫や改善は認められるが、結果的に目標や計画を下回っており、さらなる努力が必要なもの
 0: 目標や計画を下回っており、(所管部署の指導にもかかわらず、)工夫、改善が足りないもの

※ ただし、採点に当たっては、目標設定の度合いを考慮して行うことができる。

【総合評価の基準】

- S: 総合的に評価した結果、特に優れていると認められる
 (0点の項目が無く、合計点が46点以上)
 A: 総合的に評価した結果、優れていると認められる
 (0点の項目が無く、合計点が37～45点)
 B: 総合的に評価した結果、適正に運営されていると認められる
 (0点の項目が無く、合計点が28～36点)
 C: 総合的に評価した結果、さらなる努力が必要であると認められる
 (合計点が17～27点、ただし、合計点が28点以上であっても0点の項目がある場合)
 D: 総合的に評価した結果、改善すべき点があると認められる
 (合計点が16点以下)

【採点表へ反映させる加減点】

上記総合評価の基準により、下表の加減点を採点表へ反映させる。

- S: 5点加
 A: 3点加
 B: 0点
 C: 3点減
 D: 5点減

※更新年度評価での加減点とし、年度評価及び最終評価では考慮しない。