

指定管理者第三者評価書

1 施設名称

施設名称	亀田東児童館
指定管理者	特定非営利活動法人ワーカーズコープ
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日
所管課	江南区健康福祉課

2 指定管理者に対する評価及び意見等

(別紙)「平成24年度公の施設目標管理型評価書」に記載

3 市所管課に対する意見等

意見・助言・提言
<p>【目標管理型評価書に関して】</p> <ul style="list-style-type: none">・評価指標の設定に工夫が必要である。指定管理者と協議し、指定管理者にとってやりがいがあり、施設がより良くなっていく指標を選定し管理すべきである。・実績から考えると、所管課評価が厳しすぎると思われる項目もあった。・「所管課総合評価(所見)」が第三者的な感がある。管理は指定管理者であるが、設置は市であるため、もっと積極的に関わるべき。また、「C」評価だった項目への具体的改善策が示されるべきである。 <p>【管理運営に関して】</p> <ul style="list-style-type: none">・図書を選定などにおいて、市の関わりが必要。日常的な業務は指定管理者に任せて良いが、管理すべきポイントには積極的に関与すべきである。・市は、縦割りではなく連携して運営することを検討することが望まれる。特に、冬期の利用について、周辺施設と連携して、広報に努めてほしい。・地域コミュニティとの関わりがよく見えない。当該施設は地域コミュニティの要の1つであり、指定管理者とともに地域コミュニティとの関わりを模索し、地域との連携を実現していく必要がある。・報告書等は、工夫して分かりやすくすべきである。

4 改善すべき点及びその対応策(指定管理者)

改善すべき点	対応策(指定管理者記入)
<p>1 【目標管理型評価書】 評価指標の設定に工夫が必要である。 市と協議することが望まれる。</p>	<p>新潟市江南区健康福祉課と評価指標の設定について協議する機会を設け、相互で評価内容を協議していきたい。互いを理解し、関係を深めていきながら、より良質な管理運営を行えるように努めていきたい。</p>
<p>2 不測の事態が生じ人員が不足する場合に備えて、人員を確保する方法を考える必要がある。</p>	<p>当法人として新潟市内に4つの児童館と1つの子育て支援施設を管理運営している。不測の事態が生じた場合、速やかに求人募集を行い、人員確保に努めるが、すぐに確保できない場合は、それらの施設から応援職員を配置し対応したり、事業本部からの応援態勢も整えている。</p>
<p>3 要望や訴えが記録されていない。 記録に残し、施設改善に努めるべきである。</p>	<p>アンケート回収ボックスを常に設置している。またアンケートについても記録に残している。 しかし、アンケートにある要望や希望について返答を掲示したり、結果を報告していない点については改善していき、児童館の”見える化”を進めていきたい。</p>
<p>4 アンケート回収数が少ない。アンケートや意見箱等を積極的に活用し、利用者要望を把握すべきである。</p>	<p>アンケートは大型イベントや幼児イベント時にアンケートを行なっている。また、アンケート回収ボックスも常時設置しており、意見・要望を把握し、イベントや行事の企画作成において活用していく。また、イベント時などにはアンケートの呼びかけを積極的に行ない回収数の増加に努める。</p>
<p>5 報告書が分かりにくい。 実施報告書に実施内容の説明がなく、自己評価が客観的に整理されていない。 また、数値をグラフ化する、計画との対比を示す等、工夫が必要である。</p>	<p>報告内容について自己評価を客観的に表記すると共に、グラフ化も用いて内容の充実を図っていきたい。また、報告書の書式についても、行政と協議し、より分かりやすいものへと改善していきたい。</p>

5 改善すべき点及びその対応策(市)

改善すべき点	対応策(市所管課記入)
<p>1 【目標管理型評価書】 評価指標の設定に工夫が必要である。</p>	<p>評価指標について、指定管理者側と協議することを確認した。</p>
<p>2 収支報告書に「需用費」という財政用語が使われているが、市民にも分かる費目に改善すべきである。</p>	<p>次年度の収支予算書から「事務費」などわかりやすい費目に変更する。</p>
<p>3 図書の選定等、重要な事項に関しては、市も積極的に関与する必要がある。</p>	<p>来年度から、事前に図書の購入リストを提出してもらい購入図書を決定することを指定管理者と確認した。</p>

公の施設目標管理型評価書【指定管理者施設用】

施設名	亀田東児童館		
管理者名	特定非営利活動法人 ワーカーズコープ	指定期間	平成 23 年 4 月 1 日 ~ 平成 28 年 3 月 31 日
担当課	江南区役所健康福祉課		
所在地	新潟市江南区亀田水道 4 丁目 1 番 4 8 号		
根拠法令	児童福祉法		
設置条例	新潟市児童館条例		
施設概要	敷地面積 1, 5 8 8 . 9 1 m ² 建築面積 5 3 6 . 2 0 m ² 延床面積 5 2 6 . 8 5 m ² (児童館部分 4 1 1 . 2 4 m ² , ひまわりクラブ部分 1 1 5 . 6 1 m ²) 建物構造・主な施設内容 鉄骨造平屋建て 集会室 (33.94 m ²) 創作活動室 (34.04 m ²) 遊戯室 (196.00 m ²) 図書室 (13.13 m ²) 鑑賞室 (12.00 m ²) 相談室 (6.11 m ²) 事務室 (24.24 m ²) ひまわりクラブ室 (115.61 m ²)		

施設設置目的

児童に健全な遊びを与えて、その健康を増進し、及びその情操をゆたかにすることを目的として、亀田東児童館を設置する。

管理・運営に関する基本理念、方針等

亀田東児童館管理運営の基本方針

- 1 地域児童の健全育成と子育て支援の拠点として、地域社会と協力連携しながら、児童をはじめ地域住民に親しまれる児童館とします。
- 2 子どもたちがいつでも自由に利用できる、安全で安心な遊び場としての機能を備えるとともに、子ども達に健全な遊びや情報の提供を行います。

亀田東児童館の事業運営の5つの柱

- 1 健全な遊びを通じた児童の集団及び個別指導
- 2 中学生・高校生等の年長児童の自主的な活動に対する支援
- 3 母親クラブ、子ども会等の地域組織活動の育成助長及び指導者の養成
- 4 子育て中の親からの相談に応じるなどの子育て家庭への支援
- 5 地域の児童の健全育成に必要な活動

平成24年度 公の施設目標管理型評価書

<別紙>

亀田東児童館

視点	評価項目	評価指標	実績	所管課 評価	所管課 評価コメント	第三者 評価	第三者評価 所見
市民	広報の充実	行事日より、ホームページ等による児童館活動に関する情報発信 2回以上/月	・行事日より毎月1回発行 ・ちらし、ポスター掲示 ・区だよりに行事掲載 ・市政情報モニターで情報発信	B	定期的な情報発信やちらし、ポスターの活用により広報活動の充実に努めた。	A	・利用者が増加したことは評価できる。今後は、どの年齢層の利用者を伸ばしていく必要があるか検討することが望まれる。 ・利用者の意見は貴重である。アンケートや意見箱などで、積極的に利用者要望を把握すべきである。 ・要望や訴えが記録されていない。気付いたこと、現場で要望されたことは、文書に残し、適宜分析して施設改善に努めるべきである。
	基準利用者数の達成	来館者数(年)(基準:60人×359日) 21,500人以上	年間来館者数 23,183人 1日平均 65人	A	利用者数が基準人数を超え、昨年度より約4,900人増加した。		
	利用者の満足度	利用者アンケートの実施 2回以上/年	8、10、2月年3回実施 (びよびよルーム、なつまつり、ふゆまつり)	B	利用者の声を聞き、業務の改善に活かした。		
	苦情・要望に対する対応	原則1週間以内の回答	苦情のメールに1週間以内に回答した。	B	迅速な対応で、誠意ある回答を行った。		
財務	管理運営経費の縮減	経費節減への取組み事項 3件以上	・こまめな節電 ・裏紙の利用 ・工作の材料に空箱を利用 など	B	クーラーの設置により、電気消費量は増えたが、全職員が経費節減に取り組んだ。	B	・費用節減努力の結果が見えない。
業務	設置目的の理解	・運営委員会の実施数 2回以上/年 ・地域交流事業の実施数 2回以上/年	・運営委員会8月、2月に実施 ・なつまつり、ふゆまつり、お正月お楽しみ会の実施	B	運営委員会において、活発な意見交換が行われた。 地域住民協力を得て、積極的に交流を図った。	B	・情報の伝達は、苦情や事故に関連することだけではないため、通常の伝達や連携の強化も図る必要がある。 ・報告書が分かりにくいいため、数値はグラフにし、事業報告書は「実施内容⇒自己評価⇒課題」の順に記載すべきである。
	情報の伝達と共有	苦情・事故発生時の早期報告一両日中	苦情メールについて翌日報告を受けた。	B	今後も早期報告を徹底し、問題の早期解決に努める。		
	安全安心の確保	・防災訓練実施回数 年2回以上 ・事故発生時のマニュアルによる研修実施数 年2回以上	・6月にひまわりクラブとの合同の避難訓練を実施 ・11、2月館内での職員による訓練 ・毎月マニュアルによる研修実施	A	職員への周知徹底を図り、事故や災害への備えを十分に行った。インフルエンザ等の感染症対策も徹底した。		
	個人情報保護の徹底	個人情報保護に関する内部研修の実施 年1回以上	年1回実施	B	全職員に徹底が図られた。		
	業務仕様書に定める事項の遵守	その他業務仕様書に定める事項の遵守	・報告書等の提出が期限を過ぎた。	C	業務仕様書を確認し、提出期限を遵守するよう指導した。		
人材	配置人員条件の充足	業務仕様書に定める基準を満たしている	1、2月の職員配置が基準を満たしていなかった。	C	所定の人員配置のため、直ちに職員確保に対応した。	B	・人員配置について、提案された職員配置基準が2ヶ月間も満たされず、人に関するリスク管理に問題があった。 ・資質向上に関して、研修内容は、職員のモチベーションを高める内容とすることが望ましい。
	配置人員の資質向上	実務研修 1人年2回以上受講	・研修参加 計18回 ・1人年2回以上研修を受講	B	積極的に研修に参加し、人材育成に努めた。		

所管課 総合評価 (所見)

遊戯室のクーラー設置や広報の充実などにより、特に夏場の利用者が増え、年間利用者数が大幅に増加した。引き続き安全の確保に留意されたい。
運営委員会で積極的に意見を交換し、イベントでは地域の方に協力を得るなど、地域と連携しながら児童館活動の充実を図った。今後は保護者同士のつながりなど、新たなコミュニティの構築につながる活動に期待する。
児童館の設置目的が実現されるよう、施設の適正な管理運営に努め、施設運営のさらなる充実と、魅力的な事業展開を期待する。

第三者評価 (上記のほか、全体に係る所見)

・評価指標の設定に工夫が必要である。設定は市側の責任もあるが、業務を遂行する中で、より良いものに変えていくべきである。指定管理者自らが評価してほしい項目やその評価指標を市と協議することが望まれる。
・指定管理者が全国規模の団体であるため、他の地域における情報等も取得することが望まれる。
・施設見学により、この指定管理者は熱意を持って業務にあたっていることが分かった。
・不登校気味な小学生への親身な対応と学校との緊密な連携等、現状の評価項目では評価されていない素晴らしい活動もあった。

指定管理業務 自己点検表

1 施設名称

施設名称	亀田東児童館
指定管理者	特定非営利活動法人 ワークスコープ

2 評価項目一覧

評価項目		指定管理者 自己評価
I. 実施体制		
1. 施設の設置目的に基づいた基本方針の確立	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。	○
2. 施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。	○
3. 開館の実績	仕様書に定められた、もしくは事業計画書等のおりに開館しているか。	○
4. 職員の勤務体制・配置状況	管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務体制、配置状況は適切か。	○
5. 職員の専門性	必要な資格、経験等を有する職員が配置されているか。	○
6. 職員の給与	労働法規等を遵守した適正な給与体系となっているか。	○
7. 職員の労働条件	休暇制度、職場環境の改善、福利厚生制度等就業状況に配慮がされているか。	○
8. 職員のマナー	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か。	○
9. 施設の設置目的を実現するために必要な人材の育成・研修	施設の設置目的を実現するために必要な人材を育成する取組みがなされているか。	○
II. 施設・設備の維持管理		
1. 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。	○
2. 備品の管理	施設の備品が適切に管理されているか。	○
3. 清掃業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。	○
4. 警備業務	安全、安心な環境を確保しているか。	○
5. 修繕	必要な修繕は適切に実施されているか。	○
6. 再委託業務の妥当性	再委託されている業務の範囲は適切か、また、市の承認を受けているか。	○
7. 外構施設の保守点検業務 ⇒ 該当施設のみ評価を実施する	外構施設が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。	○
8. 植栽・樹木等の維持管理業務 ⇒ 該当施設のみ評価を実施する	施設周りの植栽・樹木等が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。	○
III. 運営業務及びサービスの質の向上		
1. 利用実績及び施設の稼働率	施設の利用者数や稼働率は適正か。また、利用促進に向け取り組んでいるか。	○
2. 事業の実施	事業計画書に定められた事業が実施されているか。	○

3. 利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。	○
4. 適切な利用情報の提供	すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。	○
5. 平等な施設利用の確保	特定の団体や個人に偏ることなく、平等な利用実態となっているか。	○
6. 広報・PRの実施	当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。	○
7. サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないように、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか。	○
8. 職員間での情報共有化	職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。	○
9. 個人情報の保護	個人情報の保護に対する体制が整っているか。	○
10. 事故防止対策への取組み	事故防止のための体制の構築・取組みを行っているか。	○
11. 事故発生時の対応体制の構築	事故発生時の対応体制を確立し、研修・訓練を定期的実施しているか。	○
12. 災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制を確立し、研修・訓練を定期的実施しているか。	○
13. 利用者の意見等を抽出する仕組みの構築	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。	○
14. 利用者の苦情解決体制の構築	利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。	○
15. 利用者アンケート等の実施	利用者アンケート等を実施し、利用者の満足度を把握しており、その結果は妥当か。	○
16. 利用者アンケート等の施設運営への反映	利用者アンケート等で把握した意見を、施設運営に反映させたか。	○
17. 自主事業の適切な実施	施設の設置目的を達成し、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。	○
IV. 収支状況		
1. 管理経費(指定管理料)の執行状況	指定管理業務会計と自主事業や団体の会計を区別し、管理経費(指定管理料)は適正に執行されているか	○
2. 収支決算状況	予算と決算に大幅な相違がないか。「収入－支出」がプラスになっているか。	○
3. 経費節減の取組み	経費節減・収入増加への取組みを行い、その効果はあったか。	○
4. 収支の内容に不適切な点はないか。	経理が明確で、収支の状況が費目ごとに把握されているか。	○
5. 利用料金収入実績 ⇒該当施設のみ評価を実施する	事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。	—
V. その他		
1. 地域貢献	地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか。	○
2. 環境への配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか。	○

<評価区分等>

評価基準	○：できている △：概ねできているが、改善の余地がある ×：できていない —：該当しない項目
------	---