

指定管理者施設管理評価シート（H19）

部 区民部 課 児童保育サービス課

施設名	池之端児童館	指定管理者の名称	社会福祉法人 台東区社会福祉事業団					
1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営の状況）								
<p>【概要】台東区社会福祉事業団は、台東区の児童及び高齢者福祉の充実を図るため、台東区が出資して1986（昭和61）年10月に設立した社会福祉法人である。</p> <p>【事業内容】児童部門…児童館（7）、こどもクラブ（13） 高齢者部門…特別養護老人ホーム（3）、高齢者在宅サービスセンター（4）、地区デイホーム（2）、ホームヘルプステーション（1）、在宅介護支援センター（3）、老人保健施設（1）、老人福祉センター（1）、老人福祉館（3）の運営</p> <p>【経営の状況】（18年度決算ベース） 〔社会福祉事業会計〕歳入 2,325,052,110円、歳出 2,307,580,095円、収支差額 17,472,015円 〔公益事業特別会計〕歳入 332,675,271円、歳出 348,785,744円、収支差額 -16,110,473円</p>								
2. 施設の概要（施設の所在地・規模等 施設によるサービス提供の概要、特徴 入所者数・対象者数等）								
台東区池之端2-3-3 RC3階建て（図書室・音楽室・図工室・クラブ室等）昭和53年4月1日開設 開館日 月曜日から日曜日（但し、日曜日・子どもの日は施設開放） 休館日 第3日曜日、祝日、年末年始 開館時間 午前9時30分から午後6時まで（管轄の谷中子どもクラブ - 19時までの延長保育試行中） 対象年齢 0歳児から15歳を主な対象として18歳まで 池之端地区の区の施設として様々な相談、要望が寄せられる 文京区、荒川区と隣接している為区外からの利用も多い 《職員》 常勤3名、非常勤3名								
3. 事業の概要、自主事業（事業によるサービス提供の概要、特徴 事業の目標（利用者数等） 自主事業）								
乳幼児期から青年期までの子どもを対象に「遊び」という視点から様々な活動を行ない、自己確立・他者への関心・愛着・信頼感などが豊かに育つ「子育て」を支援していく。 ・子育て支援事業 ・次世代の親の育成 ・子育て支援事業 赤ちゃんとのふれあい事業として児童館、谷中保育園、保健所、主任児童委員との連携で上野中の生徒と乳幼児親子とのふれあい活動をおこなっている ・忍岡小PTA、谷中コミュニティー委員会等と協力関係を築いている。								
4. 施設の稼働状況（利用実績（利用者数等）、目標値と実績値の比較、施設管理、トラブル事例等）								
利用実績								
	年度	開館日数	利用総数	幼児	小学生	中学生	高校生	大人
	16	334	22,945	4,618	10,919	899	501	6,008
	17	325	20,747	4,359	9,730	754	503	5,401
	18	335	20,592	3,957	9,153	861	226	6,395
	19							
	20							
	21							
※18年3月 アスベスト除去工事の為、9日間閉館								
5. 予算決算の推移 ※18年度決算より、併設するこどもクラブ経費との人件費按分を適正化（決算額が増加）（単位：円）								
		17年度	18年度	19年度	20年度	21年度		
予 算	委託料	29,466,000	29,912,000	38,746,000				
	料金収入等	0	0	0				
	管理経費	29,466,000	29,912,000	38,746,000				
決 算	委託料	22,968,617	30,872,098					
	料金収入等	0	0					
	管理経費	22,968,617	30,872,098					
	収 支	0	0					

6. 評価項目		
①施設によるサービス提供		
(1)施設によるサービスが適切に提供されているか[4]、(2)施設サービス提供のための適正な人員配置[4] (3)設備・備品の貸出[3]、(4)利用者の安全確保[4]、(5)利用承認・案内等の対応と接遇[4] (6)緊急体制・マニュアル・研修・実際の対応[4] 【標準6項目、本施設は6項目を評価】		
②事業		
(1)委託事業が適切に実施されているか[3]、(2)委託事業の実施のための適正な人員配置[4] (3)利用者の安全確保[4]、(4)情報提供・案内等の対応と接遇[3]、(5)緊急体制・マニュアル・研修・実際の対応[4] (6)自主事業は区民サービスの向上に貢献しているか[3] 【標準6項目、本施設は6項目を評価】		
③施設の管理		
(1)建物躯体の保守管理・設備機器の安全確認[4]、(2)個人情報の保護[3]、(3)備品の管理[4] (4)清掃・警備・衛生管理[4]、(5)指定管理者が行う修繕[3]、(6)省エネ・省資源・環境配慮[4] (7)施設管理業務の外部委託[4]、(8)災害・火災等への対応・防犯体制の整備[4] (9)関係団体・地域との連絡調整等[4]、(10)管理記録[3] 【標準10項目、本施設は10項目を評価】		
④利用者の満足度等		
(1)利用者・第三者機関の評価[3]、(2)苦情等への対応と報告[3]、(3)利用者数等の目標達成度[3] 【標準3項目、本施設は3項目を評価】		
⑤歳入歳出		
(1)適正な予算執行[3]、(2)経費の縮減、縮減努力[3]、(3)施設サービス・事業の見直し[4] (4)利用者数増等による収支改善努力[3] 【標準4項目、本施設は4項目を評価】		
7. 評価		
「A+」(優良)：協定等の遵守に加えて、プラスアルファのサービス提供、利用者数の顕著な増加等の実績がある。 「A」(妥当)：協定等を遵守し、サービス水準、利用者数等の目標を達成している。 「A-」(課題あり)：協定等を遵守しているが、サービス水準、利用者数等の目標達成に一部課題がある。 「B」(要改善)：一部、協定等が遵守できていない、又は不測の事態等により目標に達していない。		
評価の観点	評価	課題等
①施設によるサービス提供	A	子ども達や保護者の要望を受け、きめ細かい対応に努め、地域の施設として努力しているが、利用者の要望等の把握・分析も課題。
②事業(区の事業、自主事業)	A	地域との連携を大切にしている。自主事業実施の際にも様々な立場の人達とつながって、地域での子育てを共有している。
③施設の管理(補修、緊急対応等)	A	個人情報保護については、事業団からの指導や内部での検討を行い、徹底している。施設については、老朽化しており大規模改修が望まれるが日常の清掃や安全管理に努めている。
④利用者の満足度等	A	子ども達・保護者にとって自分達の施設として愛着をもって利用されている。幼児から高校生まで永く利用される地域の児童(区)施設として認識されている。
⑤歳入歳出	A	指定管理者として、職員全体で経営改革に努力しており、経費の削減、効率の向上に努力している。
⑥総合評価	A	利用者減少傾向にあるため、施設外での活動や視点を変えた活動等模索する必要がある。
8. 課題への対応等		
必ずしも子ども達の多い地域ではないが、区の施設として子ども達、保護者の居場所(活動拠点)として機能している。地域としては狭いが谷中も管轄しているため、地域の子ども達のために、様々な関係者とつながり子育てを共有している。しかし区のはずれに位置しているので孤立しがちなため、指定管理者の独自の活動を尊重しながら、区として関係機関との調整や指導を行い、業務が円滑、有効に推進できるよう役割や協力体制を明確化していく。		

指定管理者施設管理評価シート（H19）

部	区民部	課	児童保育サービス課
---	-----	---	-----------

施設名	松が谷児童館	指定管理者の名称	社会福祉法人 台東区社会福祉事業団
-----	--------	----------	-------------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営の状況）

【概要】台東区社会福祉事業団は、台東区の児童及び高齢者福祉の充実を図るため、台東区が出資して1986（昭和61）年10月に設立した社会福祉法人である。

【事業内容】児童部門…児童館（7）、こどもクラブ（13）
 高齢者部門…特別養護老人ホーム（3）、高齢者在宅サービスセンター（4）、地区ケアホーム（2）、ホームヘルプステーション（1）、在宅介護支援センター（3）、老人保健施設（1）、老人福祉センター（1）、老人福祉館（3）の運営

【経営の状況】（18年度決算ベース）

〔社会福祉事業会計〕歳入 2,325,052,110円、歳出 2,307,580,095円、収支差額 17,472,015円

〔公益事業特別会計〕歳入 332,675,271円、歳出 348,785,744円、収支差額 -16,110,473円

2. 施設の概要（施設の所在地・規模等 施設によるサービス提供の概要、特徴 入所者数・対象者数等）

台東区松が谷4-15-11RC4階建て（3,4階）（図書室・遊戯室・工作室・クラブ室等）

松が谷保育園併設

昭和54年10月開設

開館日 月曜日から日曜日（但し、日曜日・子どもの日は施設開放）

休館日 第3日曜日、祝日、年末年始

開館時間 午前9時30分から午後6時まで

対象年齢 0歳児から15歳を主な対象として18歳まで

16～18年度に中高生タイム試行、管轄の松葉こどもクラブにて19時までの延長保育試行中

3. 事業の概要、自主事業（事業によるサービス提供の概要、特徴 事業の目標（利用者数等） 自主事業）

乳幼児期から青年期までの子どもを対象に「遊び」という視点から様々な活動を行ない、自己確立・他者への関心・愛着・信頼感などが豊かに育つ「子育て」を支援していく。

- ・ 子育て支援事業 次世代の親の育成
- ・ 子育て支援事業 地域・他団体との連携とネットワークの強化など。

入谷地区青少年委員会、男女共同推進プラザと協力関係

障害児・者とのふれあいをテーマに野外活動、表現活動を実施

外部の子育て支援補助事業とタイアップもしている。

《職員》 常勤3名、非常勤5名

4. 施設の稼動状況（利用実績（利用者数等）、目標値と実績値の比較、施設管理、トラブル事例等）

利用実績

年度	開館日数	利用総数	幼児	小学生	中学生	高校生	大人
16	334	38,696	6,572	22,948	1,992	383	6,801
17	334	42,315	7,658	22,490	2,028	404	9,735
18	332	43,721	6,936	23,860	1,949	632	10,344
19							
20							
21							

5. 予算決算の推移 ※18年度決算より、併設するこどもクラブ経費との人件費按分を適正化（決算額が増加）

（単位：円）

		17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
予 算	委託料	39,282,000	33,002,000	37,556,000		
	料金収入等	0	0	0		
	管理経費	39,282,000	33,002,000	37,556,000		
決 算	委託料	33,856,569	31,808,753			
	料金収入等	0	0			
	管理経費	33,856,569	31,808,753			
	収 支	0	0			

6. 評価項目		
①施設によるサービス提供		
(1)施設によるサービスが適切に提供されているか[4]、(2)施設サービス提供のための適正な人員配置[4] (3)設備・備品の貸出[3]、(4)利用者の安全確保[4]、(5)利用承認・案内等の対応と接遇[4] (6)緊急体制・マニュアル・研修・実際の対応[4] 【標準6項目、本施設は6項目を評価】		
②事業		
(1)委託事業が適切に実施されているか[4]、(2)委託事業の実施のための適正な人員配置[4] (3)利用者の安全確保[4]、(4)情報提供・案内等の対応と接遇[3]、(5)緊急体制・マニュアル・研修・実際の対応[4] (6)自主事業は区民サービスの向上に貢献しているか[3] 【標準6項目、本施設は6項目を評価】		
③施設の管理		
(1)建物躯体の保守管理・設備機器の安全確認[4]、(2)個人情報の保護[3]、(3)備品の管理[4] (4)清掃・警備・衛生管理[4]、(5)指定管理者が行う修繕[3]、(6)省エネ・省資源・環境配慮[4] (7)施設管理業務の外部委託[4]、(8)災害・火災等への対応・防犯体制の整備[4] (9)関係団体・地域との連絡調整等[4]、(10)管理記録[3] 【標準10項目、本施設は10項目を評価】		
④利用者の満足度等		
(1)利用者・第三者機関の評価[3]、(2)苦情等への対応と報告[3]、(3)施設サービス・事業等の見直し[3] 【標準3項目、本施設は3項目を評価】		
⑤歳入歳出		
(1)適正な予算執行[3]、(2)経費の縮減、縮減努力[4]、(3)施設サービス・事業等の見直し[5] (4)利用者数増等による収支改善努力[4] 【標準4項目、本施設は4項目を評価】		
7. 評価		
「A+」(優良)：協定等の遵守に加えて、プラスアルファのサービス提供、利用者数の顕著な増加等の実績がある。 「A」(妥当)：協定等を遵守し、サービス水準、利用者数等の目標を達成している。 「A-」(課題あり)：協定等を遵守しているが、サービス水準、利用者数等の目標達成に一部課題がある。 「B」(要改善)：一部、協定等が遵守できていない、又は不測の事態等により目標に達していない。		
評価の観点	評価	課題等
①施設によるサービス提供	A	利用者が多いので、施設内だけではスペース不足なため、近隣の公園、区施設を利用して活動・サービス提供に努めている。
②事業(区の事業、自主事業)	A	地域との連携を大切にし、地域の事業に参加協力している。自主事業実施の際にも様々な立場の人達とつながって、地域での子育てを共有している。
③施設の管理(補修、緊急対応等)	A	個人情報保護については、事業団からの指導や内部での検討を行い、徹底している。施設については、日常の清掃や安全管理に努めている。
④利用者の満足度等	A	地域的に子育て支援の需要の高い地域であるので施設として利用者の要望に応え、保護者と共に活動している。子育て世代の活動拠点になり、地域からも信頼されている。
⑤歳入歳出	A	指定管理者として、職員全体で経営改革に努力しており、経費の削減、効率の向上に努力している。
⑥総合評価	A	根岸・金杉地区もカバーしているため、利用者が増加。子育て世代の要望に応え、地域の子ども達の拠点になっている。しかし施設スペースに限界もあるため、工夫だけでは対応しきれないところまで来ている。
8. 課題への対応等		
区内の中心部に位置し、昭和通り、言問通りに面してマンション建設が進んでいるため、子育て世代の転入も多い。そのため、乳幼児の子育て支援、子どもクラブの希望が多く、毎年利用者が増えている。子育ての相談や要望に応じているが、児童館だけの解決に無理もある。今後地域のニーズを把握し他機関との役割分担等区として関係機関との調整や指導を行い、業務が円滑、有効に推進できるよう役割や協力体制を明確化していく。		

指定管理者施設管理評価シート（H19）

部	区民部	課	児童保育サービス課
---	-----	---	-----------

施設名	今戸児童館	指定管理者の名称	社会福祉法人 台東区社会福祉事業団
-----	-------	----------	-------------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営の状況）

【概要】台東区社会福祉事業団は、台東区の児童及び高齢者福祉の充実を図るため、台東区が出資して1986（昭和61）年10月に設立した社会福祉法人である。

【事業内容】児童部門…児童館（7）、こどもクラブ（13）
 高齢者部門…特別養護老人ホーム（3）、高齢者在宅サービスセンター（4）、地区デイホーム（2）、ホームヘルプステーション（1）、在宅介護支援センター（3）、老人保健施設（1）、老人福祉センター（1）、老人福祉館（3）の運営

【経営の状況】（18年度決算ベース）
 〔社会福祉事業会計〕歳入 2,325,052,110円、歳出 2,307,580,095円、収支差額 17,472,015円
 〔公益事業特別会計〕歳入 332,675,271円、歳出 348,785,744円、収支差額 -16,110,473円

2. 施設の概要（施設の所在地・規模等 施設によるサービス提供の概要、特徴 入所者数・対象者数等）

台東区今戸1-3-6 RC3階建て（図書室・音楽室・工作室・遊戯室等）昭和55年5月1日開設
 開館日 月曜日から日曜日（但し、日曜日・子どもの日は施設開放）
 休館日 第3日曜日、祝日、年末年始
 開館時間 午前9時30分から午後6時まで
 対象年齢 0歳児から15歳を主な対象として18歳まで
 16年度より中高生タイムを試行、19年度より本格実施 《職員》 常勤3名、非常勤5名

3. 事業の概要、自主事業（事業によるサービス提供の概要、特徴 事業の目標（利用者数等） 自主事業）

乳幼児期から青年期までの子どもを対象に「遊び」という視点から様々な活動を行ない、自己確立・他者への関心・愛着・信頼感などが豊かに育つ「子育て」を支援していく。

- ・子育て支援事業 ・次世代の親の育成
- ・子育て支援事業 ・地域・他団体との連携とネットワークの強化など。
- ・小学生のボランティア体験 馬道地区の町会等と協力関係 富士小学校運営協議会メンバー
- ・野外活動 清川地区美しい心づくり会員として活動
 こどもクラブのない地域のため、児童館内で学童保育的な機能を担っている。

4. 施設の稼働状況（利用実績（利用者数等）、目標値と実績値の比較、施設管理、トラブル事例等）

利用実績

年度	開館日数	利用総数	幼児	小学生	中学生	高校生	大人
16	334	28,274	2,919	17,299	2,667	344	5,045
17	334	25,055	1,932	14,757	4,573	361	3,432
18	335	25,361	2,055	13,705	2,741	2,594	4,266
19							
20							
21							

第二遊戯室使用状況 136件(定額2件、減額46件、免除88件) 2,753人
 使用料収入 77,100円

5. 予算決算の推移

※今戸児童館は、併設「こどもクラブ」なし。

(単位：円)

		17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
予 算	委託料	41,969,000	42,504,000	43,428,000		
	料金収入等	0	0	0		
	管理経費	41,969,000	42,504,000	43,428,000		
決 算	委託料	36,788,949	35,032,543			
	料金収入等	0	0			
	管理経費	36,788,949	35,032,543			
	収 支	0	0			

6. 評価基準		
①施設によるサービス提供		
(1)施設によるサービスが適切に提供されているか[4]、(2)施設サービス提供のための適正な人員配置[4] (3)設備・備品の貸出[3]、(4)利用者の安全確保[4]、(5)利用承認・案内等の対応と接遇[4] (6)緊急体制・マニュアル・研修・実際の対応[4] 【標準6項目、本施設は6項目を評価】		
②事業		
(1)委託事業が適切に実施されているか[4]、(2)委託事業の実施のための適正な人員配置[4] (3)利用者の安全確保[4]、(4)情報提供・案内等の対応と接遇[3]、(5)緊急体制・マニュアル・研修・実際の対応[4] (6)自主事業は区民サービスの向上に貢献しているか[4] 【標準6項目、本施設は6項目を評価】		
③施設の管理		
(1)建物躯体の保守管理・設備機器の安全確認[4]、(2)個人情報の保護[3]、(3)備品の管理[4] (4)清掃・警備・衛生管理[3]、(5)指定管理者が行う修繕[3]、(6)省エネ・省資源・環境配慮[4] (7)施設管理業務の外部委託[4]、(8)災害・火災等への対応・防犯体制の整備[4] (9)関係団体・地域との連絡調整等[4]、(10)管理記録[3] 【標準10項目、本施設は10項目を評価】		
④利用者の満足度等		
(1)利用者・第三者機関の評価[3]、(2)苦情等への対応と報告[3]、(3)利用者数等の目標達成度[4] 【標準3項目、本施設は3項目を評価】		
⑤歳入歳出		
(1)適正な予算執行[3]、(2)経費の縮減、縮減努力[4]、(3)施設サービス・事業等の見直し[4] (4)利用者数増等による収支改善努力[4] 【標準4項目、本施設は4項目を評価】		
7. 評価		
「A+」(優良)：協定等の遵守に加えて、プラスアルファのサービス提供、利用者数の顕著な増加等の実績がある。 「A」(妥当)：協定等を遵守し、サービス水準、利用者数等の目標を達成している。 「A-」(課題あり)：協定等を遵守しているが、サービス水準、利用者数等の目標達成に一部課題がある。 「B」(要改善)：一部、協定等が遵守できていない、又は不測の事態等により目標に達していない。		
評価の観点	評価	課題等
①施設によるサービス提供	A	幼児親子から小・中・高校生まで均等な利用があるため、施設以外の区有施設や公園も使った事業展開している。
②事業(区の事業、自主事業)	A	地域との連携を大切にし、区の事業に参加協力している。自主事業実施の際にも様々な立場の人達とつながって、地域での子育てを共有している。
③施設の管理(補修、緊急対応等)	A	個人情報保護については、事業団からの指導や内部での検討を行い、徹底している。施設については、老朽化しており大規模改修が望まれるが日常の清掃や安全管理に努めている。
④利用者の満足度等	A	17年度に利用児童の保護者と共にアンケート実施し、いろいろな体験が出来た・新しい遊びを知った・野外活動に参加させたい等の回答を得ている。トラブル対応も含めて、児童館が友達と安心して過せる場所となるように職員意識が高まった。
⑤歳入歳出	A	指定管理者として、職員全体で経営改革に努力しており、経費の削減、効率の向上に努力している。
⑥総合評価	A	16年度より中高生タイムを試行中で中高生の利用数が増加。小学生高学年から中高生の活動に耐えられる施設整備が課題。
8. 課題への対応等		
館内にこどもクラブが併設されていないため、学童保育的機能をはじめとして幼児から中高生までの居場所としてフルに機能している。幼児から大人になるまでの健全な成長を支えるため、関係機関との連携や施設整備は必須。 指定管理者独自の活動を尊重しながら、区として関係機関との調整や指導を行い、業務が円滑、有効に推進できるよう役割や協力体制を明確化していく。		

指定管理者施設管理評価シート（H19）

部	区民部	課	児童保育サービス課
---	-----	---	-----------

施設名	寿児童館	指定管理者の名称	社会福祉法人 台東区社会福祉事業団
-----	------	----------	-------------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営の状況）

【概要】台東区社会福祉事業団は、台東区の児童及び高齢者福祉の充実を図るため、台東区が出資して1986（昭和61）年10月に設立した社会福祉法人である。

【事業内容】児童部門…児童館（7）、こどもクラブ（13）
 高齢者部門…特別養護老人ホーム（3）、高齢者在宅サービスセンター（4）、地区デイホーム（2）、ホームヘルプステーション（1）、在宅介護支援センター（3）、老人保健施設（1）、老人福祉センター（1）、老人福祉館（3）の運営

【経営の状況】（18年度決算ベース）
 〔社会福祉事業会計〕歳入 2,325,052,110円、歳出 2,307,580,095円、収支差額 17,472,015円
 〔公益事業特別会計〕歳入 332,675,271円、歳出 348,785,744円、収支差額 -16,110,473円

2. 施設の概要（施設の所在地・規模等 施設によるサービス提供の概要、特徴 入所者数・対象者数等）

台東区寿1-4-6 RC地上3階地下2建（図書室・音楽室・図工室・クラブ室等）
 寿保育園併設（1階、2階） 地下1階、1階、3階層に分かれている 平成5年開設
 開館日 月曜日から日曜日（但し、日曜日・子どもの日は施設開放）
 休館日 第3日曜日、祝日、年末年始
 開館時間 午前9時30分から午後6時まで
 対象年齢 0歳児から15歳を主な対象として18歳まで
 区南部の児童館として、浅草橋地区もカバーしている 《職員》常勤3名、非常勤4名

3. 事業の概要、自主事業（事業によるサービス提供の概要、特徴 事業の目標（利用者数等） 自主事業）

乳幼児期から青年期までの子どもを対象に「遊び」という視点から様々な活動を行ない、自己確立・他者への関心・愛着・信頼感などが豊かに育つ「子育て」を支援していく。

- ・ 子育て支援事業
- ・ 子育て支援事業
- ・ 次世代の親の育成
- ・ 地域・他団体との連携とネットワークの強化など。
 寿地区青少年委員会と協力関係を築いている。
 三筋老人福祉館を訪問し、地域のお年寄りと交流している。

『やってみよう』ができる児童館 をテーマに活動を展開

4. 施設の稼動状況（利用実績（利用者数等）、目標値と実績値の比較、施設管理、トラブル事例等）

利用実績

年度	開館日数	利用総数	幼児	小学生	中学生	高校生	大人
16	334	31,963	2,539	25,583	1,360	147	2,334
17	334	31,684	2,693	23,722	1,257	117	3,895
18	335	35,494	2,645	25,274	1,167	177	6,231
19							
20							
21							

5. 予算決算の推移 ※18年度決算より、併設するこどもクラブ経費との人件費按分を適正化（決算額が増加）
 （単位：円）

		17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
予 算	委託料	31,604,000	29,330,000	33,698,000		
	料金収入等	0	0	0		
	管理経費	31,604,000	29,330,000	33,698,000		
決 算	委託料	24,858,291	29,974,207			
	料金収入等	0	0			
	管理経費	24,858,291	29,974,207			
	収 支	0	0			

6. 評価項目		
①施設によるサービス提供		
(1)施設によるサービスが適切に提供されているか[4]、(2)施設サービス提供のための適正な人員配置[4] (3)設備・備品の貸出[3]、(4)利用者の安全確保[4]、(5)利用承認・案内等の対応と接遇[4] (6)緊急体制・マニュアル・研修・実際の対応[4] 【標準6項目、本施設は6項目を評価】		
②事業		
(1)委託事業が適切に実施されているか[3]、(2)委託事業の実施のための適正な人員配置[4] (3)利用者の安全確保[4]、(4)情報提供・案内等の対応と接遇[3]、(5)緊急体制・マニュアル・研修・実際の対応[4] (6)自主事業は区民サービスの向上に貢献しているか[3] 【標準6項目、本施設は6項目を評価】		
③施設の管理		
(1)建物躯体の保守管理・設備機器の安全確認[4]、(2)個人情報の保護[3]、(3)備品の管理[4] (4)清掃・警備・衛生管理[4]、(5)指定管理者が行う修繕[3]、(6)省エネ・省資源・環境配慮[4] (7)施設管理業務の外部委託[4]、(8)災害・火災等への対応・防犯体制の整備[4] (9)関係団体・地域との連絡調整等[4]、(10)管理記録[3] 【標準10項目、本施設は10項目を評価】		
④利用者の満足度等		
(1)利用者・第三者機関の評価[3]、(2)苦情等への対応と報告[3]、(3)利用者数等の目標達成度[3] 【標準3項目、本施設は3項目を評価】		
⑤歳入歳出		
(1)適正な予算執行[3]、(2)経費の縮減、縮減努力[3]、(3)施設サービス・事業等の見直し[4] (4)利用者数増等による収支改善努力[3] 【標準4項目、本施設は4項目を評価】		
7. 評価		
「A+」（優良）：協定等の遵守に加えて、プラスアルファのサービス提供、利用者数の顕著な増加等の実績がある。 「A」（妥当）：協定等を遵守し、サービス水準、利用者数等の目標を達成している。 「A-」（課題あり）：協定等を遵守しているが、サービス水準、利用者数等の目標達成に一部課題がある。 「B」（要改善）：一部、協定等が遵守できていない、又は不測の事態等により目標に達していない。		
評価の観点	評価	課題等
①施設によるサービス提供	A	子ども達や保護者の要望を受け、きめ細かい対応に努め、相談機能や他機関との連携に努力している。施設構造の限界も大きく、苦情対応も課題。
②事業（区の事業、自主事業）	A	地域との連携を大切にし、区の事業に参加協力している。自主事業実施の際にも様々な立場の人達とつながって、地域での子育てを共有している。次世代育成から小学生と幼児の触れ合い活動も実施。
③施設の管理（補修、緊急対応等）	A	個人情報保護については、事業団からの指導や内部での検討を行い、徹底している。施設については、日常の清掃や安全管理に努めている。
④利用者の満足度等	A	地域懇談会を開き、地域の方々・保護者の意見、要望、子育て課題の共有を図っている。南部地区の児童施設として見守りの役割を果たし、保護者より安心の声を聞いている。
⑤歳入歳出	A	指定管理者として、職員全体で経営改革に努力しており、経費の削減、効率の向上に努力している。
⑥総合評価	A	利用者数が増加しているが施設構造が使いにくい工夫に限界もある。利用者の要望の把握・分析も苦情対応上求められる。
8. 課題への対応等		
<p>大江戸線、つくばエクスプレスの開通で、マンション建設が進み、新たな転入世帯も多い地域にある。そのため、核家族、価値観の違う保護者同士の行き違いの相談、調整、要望に応えるための体制作り（職員の相談・苦情対応力向上、関係機関とのネットワーク）が求められる。</p> <p>指定管理者独自の活動を尊重しながら、区として関係機関との調整や指導を行い、業務が円滑、有効に推進できるよう役割や協力体制を明確化していく。</p>		

指定管理者施設管理評価シート（H19）

部	区民部	課	児童保育サービス課
---	-----	---	-----------

施設名	母子生活支援施設 さくら荘	指定管理者の名称	社会福祉法人 愛隣団
-----	---------------	----------	------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営の状況）

【概要】 昭和27年 社会福祉法人設立認可
 【業務内容】 愛隣保育園、愛隣団隣保部（学童保育、一時預かり保育、病後児保育等）

キリスト教の友愛精神に基づく社会福祉法人の協議会「全国地域福祉協議会」の支部である「東京都城東地域福祉協議会」に加盟。
 平成14年度より事業团委託から愛隣団への民間委託となる。

2. 施設の概要（施設の所在地・規模等、施設によるサービス提供の概要、特徴 入所者数・対象者数等）

【所在地】 台東区橋場1-35-7
 【建物概要】 地上3階（橋場保育園、橋場子どもクラブ併設） さくら荘部分 延床面積714,01㎡
 【設備】 居室（10室 2K） 6畳、4.5畳、バス、トイレ、ベランダ
 その他管理部分 学習室、相談室、静養室、集会室、事務室、倉庫
 【サービス概要】 児童の養育が十分に出来ない母子家庭に居室を提供（入所）、及び母子指導員による生活援助を行う。
 【職員数】 8名（内訳） 施設長1名、支援員3名、非常勤4名、 他嘱託医1名

3. 事業の概要、自主事業（事業によるサービス提供の概要・特徴 事業の目標（利用者数等）、 自主事業）

【事業の概要】 児童福祉法、並びに子どもの権利条約、DV防止法等の法令に基づきキリスト教精神を以って生活自立のための支援を必要とする母子へ支援サービスを行う。
 【事業の特徴】 母親への支援（精神的安定・生活課題の解決・養育上の課題・就労等の支援）
 児童への支援（基本的生活習慣の形成、学習支援、病児・補助保育等）
 その他 退所に向けての支援、関係機関との連絡調整、苦情解決への取り組み
 【自主事業】 年間を通して親子が心身共に健康に暮らせるよう、季節の行事・防災活動等や自立後に役立つ地域とのふれあい行事を行い入所者同士の交流をはかる。

4. 施設の稼働状況（利用実績（利用者数等）、目標値と実績値の比較、施設管理、トラブル事例等）

【利用実績】

年度	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度
延世帯数	90世帯	92世帯	102世帯	100世帯	110世帯
延人数	242人	227人	252人	237人	275人

5. 予算決算の推移

（単位：円）

		17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
予 算	委託料	31,984,000	32,257,000	32,736,000		
	料金収入等	0	0	0		
	管理経費	31,984,000	32,257,000	32,736,000		
決 算	委託料	31,984,000	32,257,000			
	料金収入等	0	246,587			
	管理経費	31,984,000	32,317,124			
	収 支	0	186,463			

6. 評価項目		
①施設によるサービス提供		
(1)施設によるサービスが適切に提供されているか[3]、(2)施設サービス提供のための適正な人員配置[4] (3) 設備・備品の貸出[3]、(4)利用者の安全確保[4]、(5)利用承認・案内等の対応と接遇 [3] (6)緊急体制・マニュアル・研修・実際の対応[4] 【標準6項目、本施設は6項目を評価】		
②事業		
(1)委託事業が適切に実施されているか[3]、(2)委託事業の実施のための適正な人員配置[4] (3)利用者の安全確保[4]、(4)情報提供・案内等の対応と接遇[3]、(5) 緊急体制・マニュアル・研修・実際の対応[4] (6)自主事業は区民サービスの向上に貢献しているか[3] 【標準6項目、本施設は6項目を評価】		
③施設の管理		
(1)建物躯体の保守管理・設備機器の安全確認[3]、(2)個人情報の保護[4]、(3)備品の管理[3] (4)清掃・警備・衛生管理[4]、(5)指定管理者が行う修繕[3]、(6)省エネ・省資源・環境配慮[3] (7)施設管理業務の外部委託[3]、(8)災害・火災等への対応・防犯体制の整備[4] (9)関係団体・地域との連絡調整等[3]、(10)管理記録[3] 【標準10項目、本施設は10項目を評価】		
④利用者の満足度等		
(1)利用者・第三者機関の評価[3]、(2)苦情等への対応と報告[3]、(3)利用者数等の目標達成度[3] 【標準3項目、本施設は3項目を評価】		
⑤歳入歳出		
(1)適正な予算執行[3]、(2)経費の縮減、縮減努力[3]、(2)施設サービス・事業等の見直し[3] (4)利用者数増等による収支改善努力[3] 【標準4項目、本施設は4項目を評価】		
7. 評価		
「A+」(優良)：協定等の遵守に加えて、プラスアルファのサービス提供、利用者数の顕著な増加等の実績がある。 「A」 (妥当)：協定等を遵守し、サービス水準、利用者数等の目標を達成している。 「A-」(課題あり)：協定等を遵守しているが、サービス水準、利用者数等の目標達成に一部課題がある。 「B」 (要改善)：一部、協定等が遵守できていない、又は不測の事態等により目標に達していない。		
評価の観点	評価	課題等
①施設によるサービス提供	A	入所者からの信頼を受けおおむね良好な関係を築いているが、逆に入所から退所までの期間が長引いてしまう傾向にある。関係機関との連携で自立に向ける指導の強化を促す必要あり。
②事業(区の事業、自主事業)	A	事業計画に添って行われている。
③施設の管理(補修、緊急対応等)	A	建設から15年を過ぎ、小破修繕では、間に合わない故障や破損が出ている。施設と協力しながら修繕計画を立てる。
④利用者の満足度等	A	個々の入所者が抱えている問題が複雑なので、支援に対しての満足度は自意識の高い人は「感謝」となり、自立が困難な人からは「干渉」と思われがち。19年度第三者評価実施予定。
⑤歳入歳出	A	適切で継続的な処遇の為、人材育成と継続的な雇用が必要。そのための人件費の加算分(昇給、手当等)を考慮する必要あり。
⑥総合評価	A	日々の適切な処遇に加えて、自立に向けた関係機関との連携を強化して、利用者が不安を持たずに積極的に自立できるような体制作りを促す必要あり。
8. 課題への対応等		
<p>日常の入所者への処遇は、丁寧に信頼を持って行われているので、安心感を与えている。しかし、入所者への施設内処遇に重点が置かれている為、時に干渉と受け取られたり、区全体の視点から関係機関と協力して、入所者を支え、自立に向かわせる体制は弱く、自立に時間がかかる傾向がある。広く区民に利用の機会を提供する上でも、指定管理者と協力して課題を整理し、区と指定管理者との役割分担の明確化をはかり、引き続き関係機関との調整を図る。</p> <p>一方、施設職員の雇用の確保、及び経験を生かすために、人件費の加算を協議して行く。</p>		