

6 . 評価委員会による評価結果

(1) 東京都台東区立寿子ども家庭支援センター

指定管理者の名称 特定非営利活動法人子育て台東
所管部課 区民部 子育て支援課

評価委員会による評価

1 評価の観点

「評価の観点」((1) ~ (4)) における委員会の評価については、委員会の合議により決定した。

「委員のコメント」及び「評価委員会から区への意見」については、評価の過程における多様な意見を報告書に反映するため、各委員から出された様々な意見を記載している。

(1) 事業の運営

委員会の評価	A	(【参考】区の自己評価：A)
--------	---	----------------

委員のコメント

良い点
○ 当施設では、利用者のニーズに応じた各種行事が計画されている。また、センター長を中心にスタッフの相互連携が図られており、施設全体で適切な事業運営に取り組もうとする努力がみられる。
○ 子ども家庭支援センターの設置目的を理解し、基本仕様書に基づき、利用者への支援を誠実に実施しようとしていること、子ども達にとって快適と思われる遊びの環境を精一杯用意していることが実感できる。また、利用者からの要望には小さなことでもきちんと応えようとしている姿勢も評価できる。
○ 職員の努力でイベントなどの独自事業に取り組んでいることを確認することができた。特に、親子を対象に月2回以上実施している講習会は現実的な子育て支援手法として評価できる。
○ 利用者参加の避難訓練も定期的に行っており、また併設することぶきこども園と合同避難訓練を実施し、相互の協力体制ができていることは評価できる。

改善すべき点

- 当センターの開設から3年が経過し、この間の実績を踏まえ、利用者サイドに立った運営のあり方などを再点検することが望まれる。特に、PDCAサイクルの視点から、当センターの事業内容を見直す機会を持つことが必要である。
- 当センターは、子どもや親にとって、育ちや子育ての安心等の拠点であるが、そのための努力があまり感じられなかった。子どもにとって楽しい遊び場であると同時に、親が何でも相談できる場所となるよう努力して欲しい。
- 自主事業など独自性のある取組みがもう少しあれば良いと考える。また、料金を負担しても参加したいと区民が思える魅力ある自主事業の展開も望みたい。必ずしも自主事業は無料でなくても良いと考える。
- 子育てに対する相談は、対象年齢が、0歳～18歳と広範囲であることから、適切に対応できるよう相談体制を充実することが望まれる。
- 保護者への通信、面談の記録など、施設の管理において得た情報や記録について、当センターの目的に則して分析検討して蓄積するなどの工夫が必要である。

その他

- 乳幼児の視点に立った地道な活動運営を心掛けること、また、単なる情報提供に留まらず、個別の相談にしっかりと対応するところにこの仕事の価値を見出していくことを望む。
- 子育て環境と当センターの役割、子育て施策における関係機関との役割分担を明確にすることを望む。
- 当センターは、区民サービスを提供する施設である。しかし、施設の視察・ヒアリング時の言動からは、その意識が感じられなかった。施設の意義や目的意識の向上、接客など、職員研修を継続して行い、施設全体から活気が感じられるようにすることを望む。
- のびのび広場ニュースなど、広報がとてもよくできている。
- 当センターは、子育て世代に対する交流の場の提供と相談支援を行う拠点として重要である。ホームページの活用により施設の周知を図るとともに、相談を受けてから結果に至るまでの経過などをより具体的に情報公開することで、子育て世代に対するさらなる貢献が可能であると考えられる。その際、情報セキュリティ面の課題が重要であるので、利用者が安心して利用できる対策等を講じる必要がある。

(2) 施設の維持管理

委員会の評価	A
--------	---

(【参考】区の自己評価：A)

委員のコメント

良い点
<ul style="list-style-type: none">○ 当センターは、施設内の整理整頓や清掃が行き届いており、隅々まで清潔感のある施設維持に努めている。また、利用する乳幼児や保護者にとって、ゆっくりと過ごせる保育空間が形成されている。○ 子どもがトイレ練習に使う椅子等の備品を職員が手作りにより設置しており、子どもが喜んで利用したくなるような工夫がなされている。

その他
<ul style="list-style-type: none">○ 当センターは、かつて小学校であった建物であり、建物の構造を活かした運営と管理に苦心している状況を見て取ることができる。○ 当センターは、区民サービスを提供する施設であることから、利用者の利便性や満足度と、施設の衛生面とのバランスを考慮した施設運営を望む。

(3) 利用者の満足度

委員会の評価	A
--------	---

(【参考】区の自己評価：S)

委員のコメント

良い点
<ul style="list-style-type: none">○ 利用者アンケートを実施して、利用者の声にすぐに対応して改善を図ろうとしている。○ 行事の記録を広報誌などで適切に発信しており、その生き生きとした活動の様子から利用者の満足度が高いことが分かる。○ 投稿箱の名前を工夫するなど、相談しやすい環境を整えるとともに、利用者の意見を聞き、迅速に対応している。○ お誕生会の開催など、併設されていることぶきこども園との協力体制ができている。○ 若い世代の利用が多いと思われることから、メールによる相談受付は、時代に即した適切な方法である。

改善すべき点

- 複合施設の特徴を活かして、併設のことぶきこども園とのさらなる連携を工夫する必要がある。例えば、こども園の先輩ママに子育て情報を直接的に聞くなどの取組みが考えられる。また、近隣に住む元気で活躍できる年配者に協力を得る方法なども考えてみると良いのではないかと思う。
- 現利用者に対しては、良い対応を目指している様子がよく分かる。しかし、当センターに来られる方は、どちらかという、人に悩みを相談できる人だと思われる。子育てに深刻な悩みや不安を抱えている家族は、当センターをどの程度利用しているのだろうか。利用者数が少ないことから、利用者の裾野を広げる工夫を望む。
- 施設利用者数は天候などに左右されると考えるが、利用者の少ない日については、その理由を分析し、利用者を増やす工夫をすることが必要である。
- 省エネに配慮した対応と考えるが、施設の視察・ヒアリング時は、施設内が寒く感じられた。また室内では、衛生面からスリッパを脱ぐこととしており、真冬には足元が寒いと思われる。廊下に敷物を敷くなどの工夫が必要と考える。

その他

- 主に土曜日に参加する父親の情報や満足度を把握し、施設運営に活かしていくべきである。
- 今後、当センターのスタッフの支援のもと、子育てサークルの育成促進及び継続支援など、利用者同士が相互に協力し合い、自主的な活動ができるように取り組むことを望む。
- 少子化が進み、隣近所の遊び相手が少なくなっていることから、当センターが親子ともども良好な友達関係を築いていける準備の場となるよう期待する。
- 施設の相談室については、相談者を受け入れる雰囲気や体制づくりが必要であり、その点を常に心掛けることが大切である。

(4) 歳入歳出

委員会の評価	B
--------	---

(【参考】区の自己評価：B)

委員のコメント

良い点
<ul style="list-style-type: none">○ 事業規模に即した収支内容であり、予算を適正に執行している。○ 消耗品・修繕費等の細部勘定についても節約する姿勢が見え、経費節減に努力していることが認められる。
改善すべき点
<ul style="list-style-type: none">○ 経費縮減に努め、支出を抑制しているが、区への返還金が生じていることから、やや消極的な活動になっているのではないかと推測する。職員の自由な発想を大切にし、創造性を持った事業展開を望む。○ 現在、本の読み聞かせや紙芝居などの実施に際して報償費を支出しているが、さらに子育ての相談や悩みに関する講演等にも支出するなど予算を有効活用するための工夫が必要である。○ 23年度会計報告に際して、会計書類の記載内容について区から指摘され、修正した経緯がある。施設の管理運営上、常に会計をチェックするなど、適正な会計事務処理に取り組むことが必要である。

2 総合評価

総合評価は、7ページに示した基準に従い、「評価の観点」の結果に応じて評価を付した。

委員会の評価	要努力	（【参考】区の自己評価：要努力）
--------	------------	------------------

委員のコメント

- 事業の目的の基本は、子育てにおいて「乳幼児期の愛着形成」をどのように支援するかであると考え。当センターの運営を進める上で、この基本的な意義を認識し、指定管理者と区、利用者が相互に理解し合う努力が必要である。例えば、利用者の意見を活かす意味でも、利用者とともに作る「運営会議」などを立ち上げてよいと考える。
- 当センターの施設運営にあたっては、基本仕様書、協定書に基づいた支援を実践することが基本であり、大切なことである。子どもがのびのびと育ち、親が自信をもって子育てをするための地域の拠点になるためには、区と関係機関とが連携し、区内の子育てをめぐる状況を把握しながら支援の形を模索し、センターに求められる役割を考え積極的に取り組んでいく必要がある。
- 施設の活用やサービスの提供などについては、大変良好であり、全体的に運営目標を達成していると考え。しかし、会計書類の誤記に関しては、事前に記載方法などの不明な点を区側に確認していれば防ぐことができたはずである。この点に関して、区側で厳しく評価したことについては支持する。
- 当センターは、提供しているサービスの性質上、コストパフォーマンスを第一に求めていくべき施設ではないと考える。そのため、施設の運営にあたっては、設立意義や目的をより一層理解して臨むことが必要である。
- 当センターの評価・検証に際しては、コスト第一では測定できない。利用者数や相談件数を、月別、曜日別、時間帯、親子数、利用回数別など、具体的な項目で分類し、その成果（数値）を検証する必要がある。
- 利用者からの意見や要望、感想、さらに相談者の相談内容や結果などについては、データベース化し、区内の3つの子ども家庭支援センターで共有・検証できるようにする必要がある。

3 評価委員会から区への意見

委員のコメント

- 指定管理者の自主的な運営を基本的に認める方向で対応している点については評価できる。
- 区としても何らかの形で利用者の意見や考え等を把握、分析し、指定管理者を指導するための客観的な指針をもつことが大切ではないかと考える。
- 区は、当センターの役割や位置付けを明確にするため、施設の運営実績等からの検証を進める必要がある。当センターを視察し、スペースやスタッフ数はかなり充実し、恵まれていることを確認することができた。しかし、区がこの施設に期待するところについては十分に理解できなかった。この点をより明確にする必要があると考える。
- このような素晴らしい施設を無料で利用できることは、子をもつ親にとって幸せなことである。このような恵まれた環境を当たり前と思わず感謝できる人に、子も親も育つよう、区は子育て施策に取り組んでほしい。
- 区は、指定管理者の会計事務処理について改善方法を検討し、適切に指導する必要がある。
- 区内3か所の子ども家庭支援センターは、どこでも同様のサービスを受けられるという方針も理解できる。しかし、当センターは、指定管理者制度を導入している施設であることから独自のイベントや試みなども積極的に認めていくことが望まれる。

区による評価

平成24年度 指定管理者施設管理評価シート		部	区民部	課	子育て支援課	
施設名称	〔3〕 東京都台東区立寿子ども家庭支援センター					
指定管理者の名称	特定非営利活動法人子育て台東	指定期間	H21.4.1 ~ H26.3.31			
1. 指定管理者の概要						
(1)業務内容	子育て支援事業、家庭と連携した保育事業及び0歳から5歳の一貫した教育・保育の運営事業等を行うことにより、社会教育の推進及び子どもの健全育成に寄与する。					
(2)類似施設の管理実績	なし					
(3)経営状況	(23年度決算ベース) 歳入：290,142,011円 歳出：278,701,110円 当期収支差額：11,440,901円					
2. 施設の概要						
(1)所在地	台東区寿1-10-10					
(2)設置目的	子育て相談や事業を通じ、子どもと家庭を支援し、区民が安心して子どもを産み育てることができる地域環境の形成を図る。					
(3)利用者	18歳未満の子どもと保護者及び関係者					
(4)開館日・時間	月～土曜日(祝日・年末年始を除く)午前9時～午後5時					
(5)規模	RC造り 4階建のうち3階 延床面積：520.65㎡ あそびひろば、赤ちゃんコーナー、ランチルーム、活動室、事務室及び面接室					
(6)人員体制	常勤6名 (内訳)センター長1名、地域支援相談員4名、専門相談員1名					
3. 事業(サービス提供)の概要						
(1)委託事業	子どもと家庭の相談及び指導、親同士の交流の場及び子どもの遊び場の提供等子育て支援、子育てに関する情報提供及び啓発、子育てサークル等の地域組織化、子どもと家庭支援に関する関係機関との連携及び調整に関すること。					
(2)自主事業	ことぶきこども園との交流事業(ふれあいタイム)					
4. 予算決算の推移						
		19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
予算	委託料	-	-	28,000,000	28,657,070	27,228,000
	料金収入等	-	-	0	0	0
	管理経費	-	-	28,000,000	28,657,070	27,228,000
決算	委託料	-	-	26,540,866	26,868,298	26,336,492
	料金収入等	-	-	1,947	2,483	1,143
	管理経費	-	-	26,542,813	26,870,781	26,337,635
	収支	-	-	0	0	0
5. 施設の稼働状況等(活動指標)						
指標名称		単位	20年度	21年度	22年度	23年度
開設日数		日	-	293	294	295
親子遊びプログラム開催数		回	-	22	31	38
6. 成果指標						
指標名称		単位	目標値 (25年度)	21年度	22年度	23年度
あそびひろば利用者数		人	22,000	25,677	27,643	25,564
相談件数		件	500	120	162	145

7. 平成23年度評価結果に対する現在までの取組み				
人員配置を適正に実施し、利用者が相談しやすい環境の整備を図っている。				
8. 評価項目				
		3: 協定等の水準を上回っている。 2: 協定等の水準どおりである。 1: おおむね協定等の水準だが課題がある。	0: 協定等の水準を下回っている。 -: 評価対象外項目。	
評価の観点	評価項目			
(1)事業の運営 平均 [2.0]	(a)施設の目的達成 (b)サービス水準 (c)職員配置 (d)職員研修 (e)案内・接遇	[2] [2] [2] [2] [2]	(f)開館時間等の遵守 (g)自主事業の成果 (h)個人情報保護 (i)緊急時対応 (j)警備・防犯体制	[2] [2] [2] [2] [2]
(2)施設の維持管理 平均 [2.0]	(a)建物保守・設備機器点検 (b)備品の管理 (c)清掃・衛生管理 (d)施設の修繕	[2] [2] [2] [2]	(e)危険箇所等の確認 (f)管理記録の作成・保存 (g)業務委託の事前承認 (h)省エネ・省資源・環境配慮	[2] [2] [2] [2]
(3)利用者の満足度 平均 [2.2]	(a)利用者・第三者機関の評価 (b)苦情・要望への対応と報告 (c)利用者数の目標達成	[2] [2] [3]	(d)利用しやすい環境整備 (e)関係団体・地域との関わり	[2] [2]
(4)歳入歳出 平均 [2.0]	(a)適正な予算執行 (b)経費縮減のための取組み	[1] [3]	(c)収支計画の達成 (d)利用料等の徴収・管理	[2] [-]
9. 評価				
		S (水準以上) : 協定等の水準を満たし、一部に水準を上回る内容がある。 A (適正) : 協定等の水準を満たす管理が行われている。 B (一部課題あり) : 協定等の水準を満たしているが、一部に課題がある。 C (課題あり) : 協定等の水準を満たしているが、課題が複数ある。 D (水準未滿) : 協定等の水準を満たしていない。		
評価の観点	評価	説明		
(1)事業の運営	A	センターの目的を理解し、他の子ども家庭支援センターと連携をしながら事業を運営している。		
(2)施設の維持管理	A	年間計画に基づき、利用者を含めた総合的な避難訓練を実施するなど、管理意識が高いといえる。		
(3)利用者の満足度	S	開設以降、毎年度あそびひろばの利用者数が目標を大きく超えている。また、投稿箱を設置するなど、利用者の意見を積極的に聴き、対応する姿勢が窺える。		
(4)歳入歳出	B	会計書類の誤記により、区からの委託金精算時に返納額の誤りが生じるなど、一部課題が見受けられる。		
10. 総合評価				
		良好 妥当 要努力 要改善 不適		
		要努力	事務処理に若干課題があるが、あそびひろばの利用者は目標を大きく上回り、経費削減の取組みを積極的に行い、施設管理ができている点は良好である。	
11. 平成24年度評価結果に対する今後の対応				
書類の誤りについては既に指示・訂正済みであるが、今後とも適正な事務処理ができるよう、指導・助言を適宜行っていく。				