

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 子ども家庭支援センター

評価委員会による評価

1. 評価の観点

- ※ 「評価の観点」(1)～(6)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) 管理の適正性

委員会の評価	19点	【参考】区の評価：20点
--------	------------	--------------

●委員のコメント

良い点
<ul style="list-style-type: none"> ○ 協定に基づいて必要な書類が整備されており、かつ運営も適切になされている。 ○ 防災訓練も基準に則って実施されており、職員だけでなく利用者にも参加してもらっている。 ○ 区と指定管理者の間で十分な連絡調整が図られている。

改善すべき点
<ul style="list-style-type: none"> ○ 避難訓練の目的は主に「火事」「地震」であり、「不審者侵入」が年間1回のみで留まっている。昨今発生している事件の多さを考えると、「不審者侵入」の訓練は増やした方がよい。また、それも含めてより多くの「危機」に対応したマニュアルの整備・見直しが必要と考える。

その他
<ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者参加型の防災訓練を、もっと増やせるとよいのではないか。イベントのような形にすれば、利用者が気軽に参加できると思われる。

(2) 事業の運営

委員会の評価

18点

【参考】区の評価：19点

●委員のコメント

良い点

- 保健師・栄養士による育児相談をはじめ、職員による乳幼児のためのイベント、外部講師を招いての講座など、多彩な企画が年間を通してバランスよく実施されており、子育てに悩む親にとって「参加してみたい」と思う事業が工夫されている。
- ことぶきこども園との協力体制を重視し、活動の幅を広げている。
- 「親子遊びプログラム」は、職員の資格を生かした自主開催講座であるという点、プログラムの実施回数が増加している点が素晴らしい。
- 施設利用者が増加しており、年間3万人近い利用者を集めている。利用者に対する丁寧な対応が見られ、また、相談の件数も増加していることから、地域のニーズに合ったサービスが提供され利用者に受け入れられていると思われる。
- “あそびひろば”での親子のふれあいの中に職員が交じり、親子同士を結び付ける役割を担っている。
- センターは、子供を通して母親達の交流の場になっており、その中で「子育てグループ」が誕生し、さらに関係が発展している。

改善すべき点

- アンケート結果によれば、イベントの人気の高まり、申し込みがしにくいという意見がある。ニーズを把握しイベント回数を増やしてほしい。
- イベント申し込みの時間帯に電話が繋がりにくくなることで、イベントの参加希望者や、他の利用者の不満が生じやすくなるため、例えば、申し込み開始から一定期間のメール申込者で抽選して参加者を決めるなど、電話以外の申し込み方法を検討してほしい。
- 隣接することぶきこども園と比べ、子ども家庭支援センターの存在が目立たないので、もう少し外に向けてアピールする方策を検討してほしい。
- 親子のあそびの広場としての提供は素晴らしいが、子育てに悩む親にとっての相談の場としては、周知がまだ少ないように思われるため“地域の子育て支援環境の向上”へのあり方をもう一步進めてほしい。

その他

- 3つの支援センターがそれぞれの地域性やニーズを見つめた活動の特色を維持しながら協力し、子ども家庭支援センターの目的を理解し、その存在をPRしようとしている姿勢が良い。
- 頻繁に利用している保護者の中で繋がりができ、グループができているが、初めて来た利用者がその中に飛び込んでいけるのだろうか、ということを感じた。

(3) 施設の維持管理

委員会の評価

18点

【参考】区の評価：20点

●委員のコメント

良い点

- 施設内は、設備や備品など、適切に配置・整理整頓され、清潔感のある施設維持に努めており、危険な箇所なども見受けられない。
- 清掃・衛生管理も適切に行われており、保護者や利用者にとって安心して利用できる場となっている。

改善すべき点

- オープンスペースとしての「あそびひろば」はすばらしいが、小グループで活用できるスペースも必要と考える。
- 修繕費の予算を減らしているが、しっかり予算を確保・執行し、設備・備品の僅かな不具合にも迅速に対応して、こどもの怪我や事故に繋がらないようにしてほしい。

(4) サービス向上の取組み

委員会の評価

18点

【参考】区の評価：20点

●委員のコメント

良い点
<ul style="list-style-type: none">○ 利用者数が増えており、年間延べ3万人の親子がセンターを活用する実績は素晴らしい。週1、2回活用する親子が多く、地域の住民が気軽に利用できる施設となっている。○ アンケートの回答からも利用者の満足度の高さが伺え、親子にとって魅力がある場になっている。○ 職員によるさまざまなイベントを実施し、また、地域の子育て関連情報の提供や、手話サークルなどの子育てサークルの育成促進や継続支援を行っている。○ 母親たちが困っている些細な悩みでも先生方のちょっとしたアドバイスがとても良い方向に向いている。

改善すべき点
<ul style="list-style-type: none">○ アンケート調査によりニーズを把握し、満足度の高い事業については、予算を使い、活動を充実させてほしい。○ 相談事業における相談件数の伸びが少ないが、活動の柱の一つでもあるので、気軽に相談しやすい雰囲気づくりや事業のPRを進めてほしい。○ アンケートの質問項目では、不満、良くないと感じていることを指摘できるのは自由記載欄のみであり、不満な点を汲み取りにくい質問項目となっている。高評価な意見は多く受け取ることができているが、不満の把握は不十分とみられる。○ 各イベント等でも簡単なアンケートを実施し、そのイベントへの評価と併せて、施設全体への意見を記入する欄も設け、コンスタントに施設に対する意見を拾い上げてほしい。

(5) 収入支出

委員会の評価	20点
--------	------------

【参考】区の評価：20点

●委員のコメント

良い点
<ul style="list-style-type: none">○ 収支計画に則って、適切に予算執行されている。実績においても、予算との差異は小さく、限られた予算内で効率的に事業を運営している。

改善すべき点

- 報告の決算書は、予算と比較する書式とするべきである。
- 経費縮減に努め支出を抑制してしまうと、消極的な活動になってしまうのではないか。

(6) 優れた取組み

委員会の評価

10点

【参考】区の評価：5点

●委員のコメント

良い点

- 限られた職員で、近隣住民の子育てニーズを読み取り、ふさわしいイベントを多彩に計画するだけでなく、講師を招いての親子対象のイベント、子育てについての専門分野からの情報提供などが素晴らしい。
- こども園の栄養士や看護師による講座や合同の諸活動は他センターではできない試みである。
- 企画・実施しているイベントは、社会や地域、利用者のニーズをよく捉えている。
- 乳幼児の発育段階に応じて、継続して参加できるプログラムとなっており、リピート利用を促す仕組みができています。
- 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ます。

2. 総合評価

総合評価は、5 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

極めて良好
(103点/110点)

【参考】区の評価：極めて良好
104点/110点

●委員のコメント

- 施設を最大限に活用し、職員の細やかな工夫と配慮の下に、核家族の多い現代において、地域の親子が気軽に利用できる場として、大きな役割を果たしている。
- イベント企画が多く実施され、ニーズにマッチした内容となっており、参加者の評価も高い。また、年々施設の利用者も増えており、職員の努力が感じられる。
- あそびひろばでの複数の親子のあそびの中に職員が加わり、遊んでいる親子を結び付けている様子が見られた。
- “のびのびひろばニュース”でイベント情報等を提供している点は良いが、この広報がどの範囲にどのように届いているのか不安がある。
- 利用者が増えれば不満なども多くなるため、今後は不満や意見を迅速に汲み取る仕組みを設け、より満足度の高い施設を目指したい。

3. 評価委員会から区への意見

●委員のコメント

- 親子でゆったり過ごすことができ、子育てについて相談できる場として「子ども家庭支援センター」を、区民全体に周知する努力を継続してほしい。
- 保育園、児童館、こども園等との連携とともに、保健所や医療機関との連携を進めてほしい。
- 「子ども家庭支援センター」の名称は、育児に困った場合の相談所のイメージを抱かせる。「子育てのびのびひろば」を全面に出しても良いのではないか。
- 隣接のことぶきこども園の施設利用についても工夫できると良い。
- イベントの人气が高く、参加申し込みがしにくくなっている点は、利用者の不満に繋がってくる恐れがあるため、イベント回数を増やしてほしい。ただし職員の負荷が上がらないよう、外部講師の招聘を増やしたり、パートタイム職員を増やすなどを検討し、そのための予算を確保できるとよいと考える。
- 利用者人数の増加によって少し手狭になって来ている。

区による評価

平成29年度 指定管理者施設管理評価シート		部課名	区民部	子ども家庭支援センター
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	特定非営利活動法人子育て台東	
選定方法	<input type="checkbox"/> 公募 <input checked="" type="checkbox"/> 継続特例 <input type="checkbox"/> 非公募	指定期間	H26.4.1	～ H31.3.31

1. 施設および事業の概要

(1)	[設置目的] 子育て相談や事業を通じ、子供と家庭を支援し、区民が安心して子供を産み育てることができる地域環境の形成を図る。
(2)	[所在地] 台東区寿1-10-10 [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
(3)	[委託事業] 子供と家庭の相談及び指導、親同士の交流の場及び子供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、子供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。 [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)	[利用者] 18歳未満の子供とその保護者及び関係者 [利用料金制] <input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> その他（ ）
(5)	[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
(6)	[人員体制] 6名 （内訳）常勤 3名（センター長1名、地域支援相談員2名） 非常勤 3名（地域支援相談員2名、専門相談員1名）

2. 予算決算		27予算	27決算	28予算	28決算
収入	委託料（指定管理料）	27,487,000	27,485,913	28,457,000	28,337,606
	利用料金収入	0	0	0	0
	その他収入（受取利息）	0	912	0	53
	計	27,487,000	27,486,825	28,457,000	28,337,659
支出	人件費	21,779,000	22,238,921	22,770,000	22,632,745
	光熱水費	1,361,000	1,248,898	1,368,000	1,236,802
	維持管理費（委託料・賃借料）	2,638,000	2,506,016	2,630,000	2,627,272
	修繕費	50,000	0	20,000	1,512
	事業費	1,659,000	1,492,990	1,669,000	1,839,328
	その他支出	0	0	0	0
計		27,487,000	27,486,825	28,457,000	28,337,659
収支			0		0

3. 活動指標	単位	（目標値）30年度	26年度	27年度	28年度
親子遊びプログラム開催数	回	215	140	190	208
開設日数	日	293	293	294	293

4. 成果指標	単位	（目標値）30年度	26年度	27年度	28年度
あそびひろば利用者数	人	30,000	23,680	29,566	29,941
相談件数	件	相談実施	699	638	670

5. 前回評価の結果に対する、現在までの取り組み状況

利用者のニーズを適切に把握するとともに、ベビーマッサージ等の自主事業を実施した。また、父親の参加をより一層促すため、土曜講座を増やした。結果として、利用者の満足度も高く、利用者数も順調に推移した。今後も引き続き、アンケート調査の結果等を検証し、適宜、事業運営の工夫・改善を実施していく。

6. 評価の観点 (20点) 水準を全て満たしている(年間通じて問題がなかった) (19~14点) 水準の範囲内である(一部軽微な課題あり) (13~12点) 水準をやや下回った (11点以下) 水準を大きく下回った	
(1) 管理の適正性	法令等の遵守、事業計画書・報告書等の作成・提出、職員配置、従業員の労働環境などの観点から、公の施設として、適正な管理体制及び運営が行われているかを評価する。
20 / 20 点	労働環境モニタリング調査による指摘事項(労働基準法、育児・介護休業法等)に対して迅速・適正に検証・対応し、法令を遵守している。事業計画書を事前に送付し、適切に執行している。
(2) 事業の運営	職員の対応、開館時間等の遵守などの観点から、施設の目的に合致した事業が展開できているかを評価する。
19 / 20 点	他の子ども家庭支援センターや併設することぶきこども園と連携した事業運営を行っている。また、平成28年に制定された障害者差別解消法を見据えた手話事業を開催し、ノーマライゼーションの形成の一助となる等、その時々ニーズを踏まえた事業運営を行っている。職場外研修への参加が少なかったことが、人材育成の面で課題である。
(3) 施設の維持管理	建物保守、清掃・衛生管理、施設の修繕などの観点から、施設の維持管理が適切に行われているかを評価する。
20 / 20 点	毎月、施設点検、備品点検及び在庫管理を行い、軽微な修繕については迅速に対応している。
(4) サービス向上の取組み	利用者満足度調査、要望・意見等への対応、指定管理者の努力・意欲などの観点から、サービス向上に向けた取組みが積極的に行われているかを評価する。
20 / 20 点	アンケート調査の結果等を検証し、利用者のニーズ把握及び事業運営の工夫・改善を実施することで、利用者増・相談数増に繋げている。
(5) 収入支出	予算執行、会計の管理などの観点から、収入支出が適正かつ効率的に行われているかを評価する。
20 / 20 点	限られた予算内で、計画的・効率的に事業を運営し、予算を執行している。

(6) 優れた取組み 《加点項目》 ※点数上限：10点	指定管理者の自主的な取り組みによる成果
5 点	(2)に明記したように、その時々社会情勢やニーズを踏まえた事業を提案している。また、一過性の事業としてではなく、ひろば利用ができなくなる4歳児以上の保護者が立ち上げた自主サークルに活動室を提供し、サークル活動時に見守り・助言をする等、切れ目のない支援を実施している。

7. 総合評価 極めて良好(110~101)・良好(100~91)・適正(90~70)・改善指示(69以下)	
極めて良好 (104 / 110点)	<p>【所見】</p> <p>職員の自己啓発によって、資格を取得し、ベビーマッサージ等の満足度の高い自主事業を定期的で開催している。また、限られた人員ながら、積極的にひろばに入り、利用者への声掛けを行うことで、利用者とは触れ合い、良好な関係を築いている。結果として、利用者のSOSに気付き、相談に繋げることが出来ている。</p> <p>【各項目20点に届かなかった主な要因・課題】</p> <p>・職場外研修への参加が少なかったことが、人材育成の面で課題である。については、適切な職員配置をすることで、講演会や勉強会等の職場外研修に参加する機会を逸することなく、個人のスキルアップ、ひいては組織の人材育成につなげることができると考えている。</p>