

令和2年度 指定管理者モニタリング結果及び評価表

1 施設の概要

施設名称	鎌田児童センター			所管課 TEL	こども育成課 34-3261				
所在地	松本市両島5-50			設置年月	平成5年4月1日				
施設設置目的	地域の児童健全育成の拠点施設として、児童に健全な遊びを与えて、その健康を増進し、又は情操を豊かにすることを目的としています。								
施設概要・設備	鉄筋コンクリート造平屋建て、延床面積307.35㎡ 集会室×2、遊戯室								
指定管理者名(選定方式)	社会福祉法人 松本市社会福祉協議会(公募)								
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日								
指定管理者の 主な業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・児童の安全管理、健康管理、情緒の安定、児童への適切な遊びの指導</li> <li>・施設の維持管理</li> <li>・放課後児童健全育成事業 ・つどいの広場事業</li> </ul>								
利用料金制の導入	なし 委託料方式								
施設の 利用状況	利用区分等	利用目標	利用実績	対目標比(%)	対前年比(%)				
	年間延べ利用人数	31,000	30,131	97.2%	97.2%				
	放課後児童健全育成事業 登録児童数(月平均)	200	188.9	94.5%	94.5%				
	つどいのひろば事業延利用者数	4,000	3,864	96.6%	96.6%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和2年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和2年度決算		令和元年度決算	
		項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
		指定管理料 【内訳】	29,897,000	指定管理料 【内訳】	28,305,429	利用料 国・県補助金	4,849,648 15,072,439	利用料 国・県補助金	5,546,500 10,928,139
		児童館運営 つどいの広場	27,326,000 2,571,000	児童館運営 つどいの広場	25,733,652 2,571,777	【内訳】 児童館運営 つどいの広場	13,358,439 1,714,000	【内訳】 児童館運営 つどいの広場	9,214,139 1,714,000
		計	29,897,000	計	28,305,429	計	19,922,087	計	16,474,639
	支出 (歳出)	人件費 【内訳】	28,707,000	人件費 【内訳】	27,067,455	指定管理料 【内訳】	27,719,609	指定管理料 【内訳】	26,626,259
		児童館運営 つどいの広場	26,188,000 2,519,000	児童館運営 つどいの広場	25,154,497 1,912,958	児童館管理 つどいの広場	25,147,832 2,571,777	児童館管理 つどいの広場	24,055,102 2,571,157
		事業費 【内訳】	764,000	事業費 【内訳】	721,435				
		児童館運営 つどいの広場	673,000 91,000	児童館運営 つどいの広場	630,511 90,924				
事務費 【内訳】		734,000	事務費 【内訳】	625,537					
児童館運営 つどいの広場		556,000 178,000	児童館運営 つどいの広場	495,657 129,880					
計		30,205,000	計	28,414,427	計	27,719,609	計	26,626,259	
損益	-308,000		-108,998		差引	-7,797,522	差引	-10,151,620	
(特記事項)									

## 2 市(所管課)による評価

指定管理者の事業計画書(提案書)の内容に基づいて、その水準が達成されているかを市が点検・評価するものです。  
 評価の手段は、実績報告書(毎月)及び事業報告書(年度終了時)の点検並びに立入検査(随時)等によるものです。

評価の基準	
A	(1.0) 高いレベルで実施されており、高く評価できる。
B	(0.7) 事業計画書(提案書)どおり適切に実施されており、問題は見られない。
C	(0.5) 事業計画書(提案書)どおり概ね実施されていたが、一部に不適切な部分の確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0) 不適切な部分の確認されたので、改善を指示したが、未対応または改善の見込みがなく、指定管理者の取り消しを含め検討する必要がある。

小計
64.2

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠
管理基準対応	市民の平等利用	1 合理的な理由なく利用者を制限や優遇するなど、市民の平等な利用を妨げていないか	2	B	公平性が確保されており、接遇研修も実施されている。また、アンケートからも問題は見られない。
	職員の労働条件	2 労働関係法令等を遵守し、業務従事者の正当な労働条件を確保しているか	2	B	労働条件調査項目を確認したところ、業務従事者の適正な労働条件は確保されている。
	危機管理対策	3 災害時や緊急時等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	B	関係機関への連絡及び事故状況の把握、記録、市への連絡と報告書の作成まで、一連で緊急連絡網が作成されており、問題はない。
		4 指定管理者の責に帰すべき事由による損害賠償等のリスクに対応しているか	2	B	施設内に潜在するリスクの洗い出しを行い、利用者の事故を防止するための対策の工夫が施設に見られる。
	個人情報保護	5 個人情報等や業務上知り得た秘密の保護について、書類・電子データ等のセキュリティ対策を講じているか	2	B	ウイルス対策を講じており、電子メールにはパスワードを設定している。また、個人情報の台帳は、書棚を施錠し管理している。
情報公開	6 情報公開や監査請求を理解し、適切な対応を行っているか	2	B	経理担当が本施設専用の会計帳簿により、経理の管理をしており、情報公開、監査請求に対処できる内容となっている。	
管理能力	団体の概要	7 団体の経営状況は良好であり、経営の安定性を欠く点はないか	4	B	決算を確認した結果、経営状況に問題となる点は見当たらず健全な経営を行っている。
		8 当該施設管理運営をサポート・バックアップする体制はあるか	2	B	市内周辺の事業所において、サポート・バックアップを常に行える体制が確立されている。
	管理運営	9 市が示す設置目的及び施設運営方針を理解し、仕様書に示した業務を適切に行っているか	5	B	設置目的、管理運営業務を的確に理解した事業計画となっており、適切に計画が履行されている。
		10 市や関係団体等と緊密に連携し、責任を持って事業に取り組んでいるか	3	B	報告書類も適切に作成され、緊急時の連絡等も密に行われるなど、責任を持って管理運営に携わっている。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	勤務表及び日報で確認したところ、人員配置、シフト体制、勤務時間ともに概ね適正である。
		12 現場責任者、有資格者の配置、指揮系統や責任権限は適切であるか	2	A	館長、支援員の指揮系統、責任権限が明確になっている。また、館長不在時の対応も明確で、評価できる。
	働き方改革の推進	13 働き方改革に積極的に取り組んでいるか	2	B	業務の効率化に努め、年次休暇の計画的な取得が図られている。
	職員研修・人材育成	14 職員研修計画や業務指導に関し、適切に実施されているか	2	B	事業計画に基づき、接客研修、安全講習を計画的に行っており、アンケート調査での市民からの意見は良好である。
	経理及び事務処理等	15 会計処理の基準等に基づき、適正に事務処理が行われているか	3	B	専用の会計帳簿により適切におやつ代の収受、管理経費の収支をスタッフ2名で管理しており、問題は見られない。
		16 業務の第三者委託の範囲、委託先は適切に実施されているか	2	B	警備、消防設備保守点検業務等の管理業務の一部について、第三者との当該契約に係る契約書等を確認した結果、適切に実施されている。
17 業務報告や事業報告を適切に作成し、期限までに報告されているか		3	B	実績報告書及び事業報告も適切に作成され、期限までに提出されており、問題はない。	
安全管理	18 事故防止等の安全対策は明確で、職員の教育・訓練は実施されているか	4	B	緊急時の対策として安全講習が行われており、緊急時対応が業務従事者に徹底されていることから、問題はない。	
施設の運営	業務内容	19 管理区域、業務範囲についての的確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B	日常の巡回、清掃等が適切に行われており、管理区域、業務範囲についての的確に把握されていることから、問題はない。
		20 施設の設置目的を把握し、施設の効用を最大限に発揮する事業運営を行っているか	5	B	設置目的、管理運営業務を的確に理解した事業計画となっており、運営委員会で協議のうえ、適切に計画が履行されている。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	仕様書に基づいた営業時間で運営がされており、また、事業計画書に基づき適切に事業が実施されており、問題はない。
	地域との連携	22 地域の住民や団体等との連携に積極的に取り組んでいるか	2	A	協力団体と連携を取りながら奉仕活動を実施しており、地域活動等の情報収集等、周辺施設との連携が図られている。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	児童センターだより等により広く情報を発信するなど、施設の利用促進のため取組みをしている。
	利用者サービス向上	24 利用者の利便性や満足度を高めるため、具体的な方策を講じているか	5	B	長期休業中の各種イベントの開催など、利用者サービスを目的とした自主事業や企画が実施されている。
	障害者等への配慮	25 障害者、子ども、高齢者等の利用に配慮した管理がなされているか	3	B	事業計画に基づき、接客・接客研修が行われており、障害児、児童、親子連れに対し配慮した対応ができています。
	苦情・要望等への対応	26 利用者アンケート等を適切に実施し、苦情や要望、意見等に適切に対応しているか	3	B	利用者ニーズを把握するためにアンケート調査を2回実施し、業務改善や迅速な苦情対応に努めている。
	セルフモニタリング	27 セルフモニタリングが適切に行われているか	3	B	昨年度の指摘によりセルフモニタリングや自己評価が行われるようになり、改善が見られた。
環境への配慮	28 エネルギー削減等の具体的な目標を定め、その達成に向けて取り組んでいるか	2	B	電気、ガス・灯油、ガソリン、紙等の資源・エネルギー使用料削減目標に向けて、取組みや工夫を行っている。	
経済性	経費削減・業務効率化	29 経費節減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	工作に利用する材料に廃材を活用し、経費節減に努めている。
	事業報告及び決算	30 支出総額は事業計画書の範囲内か、又事業計画とおり収入が確保できたか(又は、利用者を確保できたか)	4	B	事業計画書どおりの事業を実施しており、利用者を増加することができた。

### 3 利用者による評価

(協定書で指定管理者に実施を義務付けている利用者アンケートの内容)

利用者アンケート	実施時期	令和2年2月
	調査対象	児童館・児童センター利用者
	調査方法	当該施設において、対象者に配布、封筒に封入して提出
調査結果	別紙のとおり	
利用者からの意見 要望・苦情等	別紙のとおり	

### 4 指定管理者による自己評価

令和2年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ感染拡大に伴う変則的な来館状態の中、近隣の施設、学校の協力により感染防止の取り組みを徹底して行う事ができた。</li> <li>・行事など対外活動が中止になる中、自主事業「こども企画」が定着し、様々な企画を子ども達が考え、取り組むことができた。</li> <li>・要支援児童については、保護者、学校と情報交換をしながら理解を深め、個別に配慮する事で、落ち着いて過ごせる方向に向かっていくことは成果である。</li> <li>・つどいの広場の活動は、コロナ感染対策をしながら利用者が安心して過ごせる事に重点を置いて行う事ができた。</li> </ul>
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ感染防止策は引き続き行いながら、登録児童だけの利用ではなく、一般での利用もでき、子育て世代の方々が児童センターを拠点に、子育てをする事を、近隣施設との連携を図り、地域の方々の力を借り、地域全体でサポートできるような仕組みを作り、より開かれた児童センターになるよう運営していきたい。</li> <li>・つどいの広場では小学生の長期休みの時の過ごし方、小学生との交流について、工夫をしていきたい。</li> </ul>
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ感染防止策は引き続き行いながら、登録児童だけの利用ではなく、一般での利用もでき、子育て世代の方々が児童センターを拠点に、子育てをする事を、近隣施設との連携を図り、地域の方々の力を借り、地域全体でサポートできるような仕組みを作り、より開かれた児童センターになるよう運営していきたい。</li> <li>・つどいの広場では小学生の長期休みの時の過ごし方、小学生との交流について、工夫をしていきたい。</li> </ul>

### 5 市(所管課)による総合評価

総合評価 (4段階評価) の基準		
A	(1.0)	アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等を含め、総合的観点から高く評価できる。
B	(0.7)	アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等も含め、総合的観点から標準を満たしていると評価できる。
C	(0.5)	アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容等、標準を満たしているが、今後改善を必要とするところがある。
D	(0.2)	改善すべき点が多く、標準に達しないと判断する。

<p>【自主事業を実施している場合の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・概ね適切に事業が実施されている。</li> <li>・事業の収支決算は適切である。</li> </ul> <p>【総合的な評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケート結果は概ね利用者の満足を得るものであり、適切な管理運営が行われている。</li> <li>・地域やボランティアとも良好な関係を築き、積極的な交流が図れている。</li> <li>・児童の様子について、学校やその他の関係機関と緊密な連携が図れている。</li> <li>・利用者数は、前年比115.2%増加しており、利用促進に努めている。</li> <li>・今後も引き続き利用者の安全に配慮し、子どもたちが基本的な生活習慣を身につけるための援助や、遊びを通じて自立するための手助けなどに取り組まれない。また、指定管理者独自の強みを活かすとともに、「松本市子どもの権利に関する条例」に基づき、利用児童と保護者に寄り添い、多様化する児童館へのニーズに応えられるよう、柔軟であり堅実な運営を期待したい。</li> </ul>
---

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
71.2

判断の基準	
75点以上	「良好」
60点以上75点未満	「適正」
45点以上60点未満	「要改善」
45点未満	※「不可」

判断結果
適正

※「不可」の場合は、指定管理者の取消処分を含め、早急な改善対応の検討が必要

【別紙】

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	令和3年2月						
	調査対象	利用者						
	調査方法	アンケート						
調査結果	<児童センター>							
			満足	どちらかという と満足	ふつう	どちらかという と不満足	不満足	計
	設問1	職員対応	21	9	0	0	0	30
	設問2	遊び	23	5	2	0	0	30
	設問3	遊具施設	18	8	4	0	0	30
	設問4	衛生管理	14	9	7	0	0	30
	設問5	行事	21	7	2	0	0	30
	設問6	雰囲気	18	10	2	0	0	30
	設問7	利用し易さ	16	11	3	0	0	30
			131	59	20	0	0	
	<つどいの広場>							
		満足	どちらかという と満足	ふつう	どちらかという と不満足	不満足	計	
設問1	職員対応	20	0	0	0	0	20	
設問2	遊び	16	3	1	0	0	20	
設問3	講座催し	12	3	0	0	0	15	
設問4	遊具	15	3	2	0	0	20	
設問5	衛生管理	13	5	1	1	0	20	
設問6	利用し易さ	18	2	0	0	0	20	
設問7	情報提供	13	4	2	1	0	20	
		107	20	6	2	0	135	
利用者からの意見 要望・苦情等	<児童センター>							
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・継続の手続き(記載内容)がもう少し楽になるとありがたい。</li> <li>・人数が多い中がんばってくれていることに感謝。限られた空間しかないので仕方がないのだがコロナ禍の中狭いのが心配。</li> <li>・コロナの中細かい対応に感謝。人数の多い中たくさんの行事を開催していただき満足。</li> <li>・笑顔の対応が気持ちいい。</li> <li>・人数の多い中一人一人をよく見てくれていてありがたい。</li> <li>・たくさん子ども達をよく見ている。</li> <li>・親の顔もすぐ覚えてくれ、時間のある時はセンターでの出来事を話してくれることもありがたい。</li> <li>・こどもの怪我の状況を詳しく教えてもらえることがその後家で話し合う事ができとても助かる。</li> <li>・様々な家庭がある中、大変な仕事かと思うが助かっている。</li> <li>・先生方に良くしていただき子どもが児童センターが大好き。</li> <li>・なんの不満もない。</li> <li>・季節の工作、遊び等初めてのことで、様々な経験をさせてもらい、子どもいつも楽しく通っている。</li> <li>・季節の工作なども家庭ではできない事をしていただくので作品の完成を子どもより親の方が楽しみにしている。</li> <li>・季節の行事や工作など私たちの知らない事をどんどん取り入れて欲しい。</li> <li>・壊れているおもちゃがある。おもちゃを増やしてほしい。(カードゲーム以外のもので)先生方が皆優しく親切(子どもの意見)</li> <li>・学校での中の良い友達だけでなく、いろいろな友達と関わって良い経験、嫌な経験をすることから学んでほしい。</li> <li>・お弁当の後の歯磨きを取り入れて欲しい。</li> <li>・うるさいから行きたくない。(子どもの意見) 低学年の元気のよい子ども達がいる中で静かに本を読んだり、絵を描いたり、勉強をしたりしたいけどできない。高学年なのであそびも過ごし方も違うため仕方がないかと思うが、何か良い方法があればもっと気持ちよくセンターに行ってくれば親としてありがたい。</li> <li>・安心して預けられる場所であることはありがたい。</li> </ul>							

利用者からの意見  
要望・苦情等

<つどいの広場>

- ・コロナレベルが上がっても感染対策をしていただいて閉館することなく開館していただいて助かった。
- ・季節の工作があったり手形が取れてとても楽しく使わせてもらっている。
- ・屋間遊べる場所がたくさんあって助かっている。
- ・コロナ禍なので少人数で同じ月齢の子ども、親同士で体操や催しが少しでもあればいいと思う。
- ・コロナが少なくなったらイベントや子どもが喜ぶ催しをしてほしい。
- ・コロナで体操や遊具が少なくなってしまう残念だったが、それでも子ども達の要望に答えてくださり感謝している。
- ・幼稚園入園までと少しだが、今までとてもありがたい場所だった。
- ・情報を持ち寄りできた。子育ての疲れがある中、話を聞いてもらうことで助けられた。
- ・先生方によっていただいて感謝している。今後もつどいの広場事業を市民が継続して利用できるよう続けてもらいたい。
- ・特に土曜開館の時は就園児でも一緒に来れるようにしてほしい。
- ・おもちゃ、遊具について定期的に新しいものが入ると嬉しい。
- ・先生方が子ども達の名前をすぐ覚えてくれて、嬉しかった。
- ・いつも親切にしてくださいいてありがたい。
- ・下の子を先生がみてくれて上の子とゆっくり遊ぶ時間をつくることができ大変ありがたい。
- ・ほぼ毎日来館している。子どもにとっても母親にとっても重要な場所で毎日開所してもらっていてありがたい。
- ・コロナ対策も先生方が頑張っている。
- ・先生方の処遇待遇が良くなればいいなと思う。
- ・こどもプラザで行われているイベントは、ほぼ予約が取れないので密にならないという点でも、児童センターでも少しイベントを増やしてほしい。
- ・コロナの影響で前みたいにイベントがなくなり寂しい。少しでも前みたいに戻ってほしい。
- ・児童センター間で遊具をローテーションするなどすれば、コロナで使える遊具が限られてしまっている今、子ども達も飽きずに楽しめると思う。
- ・トイレがもう少し綺麗だとありがたい。