

令和元年度 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	島立児童センター	所管課 TEL	こども育成課 34-3261						
所在地	松本市島立3298-2	設置年月	平成1年4月8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299.7㎡ 集会室、図書室、遊戯室、静養室								
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(5年間)								
指定管理者の 主な業務	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・施設の維持管理 ・放課後児童健全育成事業 ・つどいの広場事業 								
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	19,131	18,294	95.6%	95.6%				
	放課後児童健全育成事業 登録児童数(月平均)	91.0	88.4	97.1%	97.1%				
	つどいのひろば事業延利用人数	4,592	4,176	90.9%	90.9%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和元年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30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】	18,568,000	指定管理料 【内訳】	18,147,000	利用料	2,525,750	利用料	2,625,800
	児童館運営 つどいの広場	15,997,000 2,571,000	児童館運営 つどいの広場	15,780,304 2,366,696	国・県補助金 【内訳】	6,441,659	国・県補助金 【内訳】	5,009,000	
					児童館運営 つどいの広場	4,727,659 1,714,000	児童館運営 つどいの広場	3,364,000 1,645,000	
	計	18,568,000	計	18,147,000	計	8,967,409	計	7,634,800	
	支出 (歳出)	人件費 【内訳】	16,786,000	人件費 【内訳】	16,416,846	指定管理料 【内訳】	18,712,373	指定管理料 【内訳】	16,669,694
		児童館運営 つどいの広場	14,333,000 2,453,000	児童館運営 つどいの広場	14,278,317 2,138,529	児童館管理 つどいの広場	16,141,216 2,571,157	児童館管理 つどいの広場	14,201,154 2,468,540
		事業費 【内訳】	551,000	事業費 【内訳】	521,373				
児童館運営 つどいの広場		488,000 63,000	児童館運営 つどいの広場	458,437 62,936					
事務費 【内訳】		529,000	事務費 【内訳】	451,241					
児童館運営 つどいの広場		368,000 161,000	児童館運営 つどいの広場	307,681 143,560					
計		17,866,000	計	17,389,460	計	18,712,373	計	16,669,694	
損益	702,000	差引	757,540	差引	-9,744,964	差引	-9,034,894		
(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
63

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	C	勤務表及び日報で確認したところ、人員配置、シフト体制、勤務時間ともに人員不足が見受けられる。
		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、接遇接客研修、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、接遇・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	C	報告書から日常的なセルフモニタリングや自己評価がおこなわれていることが確認できず、課題がある。
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

令和元年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・老朽化が進む施設ではあるが、ボランティアの方の力を借りながら補修したり、ワックスをかけたりし、子どもたちにとって安心・安全な居場所作りを心がけた。 ・毎日の登録職員を含むミーティングで、一人ひとりの子どもに寄り添う支援の在り方を確認し、全職員で共通理解を持って臨むことを大切に、子どもの放課後がより良い時間となるよう努力した。 ・子ども・保護者との信頼関係を築くため、小さな出来事でもその日のうちに伝えるように心がけた。
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の公民館、福祉ひろば、ゲートボール部、食生活改善推進協議会等、地域との交流をより深め、自分たちが暮らす地域について考えることができた。 ・小学校とは6月と10月の2回懇談会を行い、要支援児・配慮を必要とする子どもについて等、連絡・相談をすることが出来た。 ・保育園とは新1年生について情報を交換し、新生活がスムーズにスタート出来るように準備した。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ・「子どもの権利」を尊び、子ども主体の運営や企画をより推進し、児童の自主性・人間力の向上を目指したい。 ・一人ひとりの育ちを支援するため、職員研修に積極的に参加し、自己研鑽に努め、信頼される児童センターとして子どもたちにより安心・安全な居場所を提供したい。 ・支援の必要な子どもの心理・行動を理解し、常に適切な対応ができるよう研鑽し、保護者との連携を深め、共に歩んでいく姿勢を大切にしたい。 ・地域・小学校・保育園等、各機関との連携を今までより一層、深めるよう努めたい。

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"> ・概ね適切に事業が実施されている。 ・事業の収支決算は適切である。 <p>【総合的な評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケート結果は、施設に関して一部改善を求める声がある。また、運営面についても改善の余地を有すると考えられるので、今後は一層利用者目線に立ち、利用者の満足度向上に資する管理運営に努められたい。 ・地域やボランティアと良好な関係を築き、積極的な交流が図れている。 ・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たい。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。
--

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
70

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」
※「不可」の場合、指定管理者の取り消しの処分を含め早急な改善対応を検討する必要がある。	

判断結果
適正

【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2年2月						
	調査対象	児童館・児童センター利用者、つどいの広場利用者						
	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						
児童館 調査結果	【回答数】 18							
		島立	満足	どちらかという満足	ふつう	どちらかという不満足	不満足	計
	設問1	職員対応	13	5				18
	設問2	遊び	12	5	1			18
	設問3	遊具施設	6	7	5			18
	設問4	衛生管理	6	7	3	2		18
	設問5	行事	10	6	1	1		18
	設問6	雰囲気	7	7	4			18
設問7	利用し易さ	9	2	6	1		18	
児童館 利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ・保育園の時と同じように子どもの様子を伝えていただき、また、子どものために色々と考えていただいている、ありがたい。 ・センターの行事を介して保護者同士の交流も持てて、センターに通わせて良かったと実感した。 ・おやつメニューを表示してもらえると嬉しい。 ・庭に雲梯が欲しい。 ・狭い空間に子どもが所狭しと遊んでいる。広い部屋を用意してほしい。 ・保護者の中から地域活動クラブの役員を選出するのを廃止してほしい。 ・保護者への行事参加や奉仕活動を廃止してほしい。 ・バスハイクなどの行事の企画は不要と思う。 ・長期休業中の保護者の送迎を不要にしてほしい。 ・子どもが毎日楽しく利用している。職員の対応が良く、安心してお願いできる。 ・子ども同士のトラブルにきちんと対応してもらい、安心して預けることができた。 ・遊具の部品をそろえてほしい。 ・けんかや悪口、加害者・被害者どちらの立場の時でも親への報告があり、対応をしっかりと下さることで、いじめの目を摘み取ってくださっていると感じる。職員が玄関で明るく迎えてくれてとても嬉しく感じている。 ・宿題が途中になっていることがあるので、終わってから遊ぶように注意してほしい。字の汚さ、丁寧さも声掛けをしてほしい。 ・どの職員にも名前を覚えてもらい、子どものことで声をかけていただきありがたい。 ・遊戯室での遊びのメニューを「明日は〇時〇分から〇〇」のように表示してほしい。 							
児童館 調査結果	【回答数】11							
		島立	満足	どちらかという満足	ふつう	どちらかという不満足	不満足	計
	設問1	職員対応	9	2				11
	設問2	遊び	10	1				11
	設問3	講座催し	7	3	1			11
	設問4	遊具	6	4	1			11
	設問5	衛生管理	5	4	1	1		11
	設問6	利用し易さ	7	3	1			11
設問7	情報提供	6	5				11	
つどいの広場 利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ・いつも楽しく利用させてもらっている。 ・親子で楽しく利用でき、職員も親しく接して下さり、楽しかった。 ・電池を使用するおもちゃを利用できるようになり嬉しい。 ・冷暖房の設備を充実させてほしい。 ・もっと使いやすい洗い場に変えてほしい。 ・トイレが汚い。 ・色々な遊具があり、異年齢の子と関わることができ、刺激になっていい。成長させてもらうことができた。 ・来年度もまた、楽しい行事を開催してほしい。 							