

平成30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	浅間児童センター		所管課 TEL	こども育成課 34-3261						
所在地	松本市浅間温泉2-9-2		設置年月	平成7年4月14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333.12㎡ 集会室×2、図書室、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26年4月1日～平成31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	20,768	22,425	108.0%	108.0%					
	放課後児童健全育成事業 登録児童数(月平均)	64.6	77.8	120.4%	120.4%					
	つどいのひろば事業延利用人数	7,485	6,380	85.2%	85.2%					
	(特記事項)									
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成30年度)				市の収支					
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29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】 児童館運営 つどいの広場	17,750,000 15,160,000 2,590,000	指定管理料 【内訳】 児童館運営 つどいの広場	17,739,078 15,156,367 2,582,711	利用料 国・県補助金 【内訳】 児童館運営 つどいの広場	2,226,500 5,169,000 3,448,000 1,721,000	利用料 国・県補助金 【内訳】 児童館運営 つどいの広場	2,249,000 5,571,000 3,850,000 1,721,000	
	計	17,750,000	計	17,739,078	計	7,395,500	計	7,820,000		
	支出 (歳出)	人件費 【内訳】 児童館運営 つどいの広場 事業費 【内訳】 児童館運営 つどいの広場 事務費 【内訳】 児童館運営 つどいの広場	17,089,000 14,650,000 2,439,000 1,153,000 874,000 279,000 637,000 514,000 123,000	人件費 【内訳】 児童館運営 つどいの広場 事業費 【内訳】 児童館運営 つどいの広場 事務費 【内訳】 児童館運営 つどいの広場	16,680,086 14,299,100 2,380,986 1,050,224 806,035 244,189 540,896 426,256 114,640	指定管理料 【内訳】 児童館管理 つどいの広場	17,739,078 15,156,367 2,582,711	指定管理料 【内訳】 児童館管理 つどいの広場	17,845,411 15,262,700 2,582,711	
		計	18,879,000	計	18,271,206	計	17,739,078	計	17,845,411	
		損益	-1,129,000		-532,128		差引	-10,343,578	差引	-10,025,411
		(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を確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0) 不適切な部分を確認されたので、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
管理能力 24項目 50点	団体の概要	1 団体の経営状況は良好か。	2	B	4社で共同企業体を構成しており、いずれの決算報告書からも経営状況に問題となる点は見当たらない。
		2 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。	1	B	それぞれ異業種の企業集団で構成されており、運営体制も連携がとられている。
	適切な管理運営	3 市の方針、施設の設置目的、業務等を的確に理解した管理はされているか。	2	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。
		4 市が示す施設運営方針や管理の基準等に適合しているか。	2	B	管理運営方針、管理運営業務の内容及び管理基準に適合した事業計画どおり実施されており、問題は見られない。
		5 公共の仕事という倫理性や法令遵守について認識し、対応しているか。	2	B	公平な利用許可、法令を遵守した管理、個人情報の保護等に留意した適切な対応がされており、問題は見られない。
		6 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。	2	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。
	市民の平等利用	7 正当な理由なく一部の市民に利用制限や優遇が行われていないか。	2	B	公平性が確保されており、アンケートからも問題は見られない。
		8 事業内容に偏りがあり、利用者が限られることはないか。	2	B	多彩な自主事業が実施され、対象年齢が幅広く、利用者も限定されていない。
	適切な組織・体制	9 職員体制や配置人員は適切であるか。	2	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、勤務時間ともに問題なく、管理運営上は適切である。
		10 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	B	所長、副所長、管理スタッフは、施設の管理運営、維持管理作業の経験者であり、指揮系統、責任権限も明確になっている。
		11 労働関係法令等を遵守した労務管理規程等を整備し、業務従事者の適正な労働条件を確保しているか。	2	B	勤務表で確認したところ、業務従事者の適正な労働条件は確保されている。
	職員研修・人材育成	12 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	A	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	13 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。	2	B
	14 経理帳簿や台帳等を整備し、情報公開や監査請求に適切に対処できるか。		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。
	15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。		1	B	本施設のHPを立ち上げるなど、積極的に施設の情報提供などに活用している。
	16 施設や附属設備の保守点検作業は、必要な基準や仕様を満たしているか。		1	B	施設、備品について日常点検、整備業務の内容が日報管理されており、管理基準を満たしている。
	17 業務報告や事業報告が適切に作成されているか。		2	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、問題は無い。
	安全管理	18 安全対策は明確で、職員の教育・訓練の実施はされているか。	3	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おり、問題は無い。
		19 施設、警備体制等は適切であるか。	3	B	施設管理のマニュアルに基づき、施設の施設については徹底が図られており、問題は無い。
		20 利用者の安全確保に関する研修を実施し、職員が内容を熟知しているか。	3	B	安全確保に関する研修が計画的に実施がされ、マニュアルも整備されており、従事者への教育が徹底されている。
	緊急時対応	21 事故や災害時等緊急時の連絡体制が十分に整備されているか。	3	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、問題は無い。
		22 避難経路が確保されており、避難時に支障をきたす障害物はないか。	3	B	屋外施設のため避難経路を確保する必要はないが、施設内は整然と管理され避難時の支障はない。
	個人情報保護	23 個人情報等の具体的管理方法(書類・電子データ等)においてセキュリティ対策を講じているか。	2	B	個人情報保護方針を文書化し、適用対象者にHP等により周知している。
		24 職員が業務上知り得た秘密について漏洩防止対策を講じているか。	2	B	個人情報保護と同様の扱いとし、業務従事者への教育が徹底されている。
施設の運営 14項目 34点	業務内容	25 業務について処理・対応が適切に行われているか。	2	B	事業計画書に基づき適切に行われており、特にコースター運行上の安全対策では、独自の取り組みが行われ、高く評価できる。
		26 管理区域、業務範囲について漏れなく的確に把握されているか。	2	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おり、問題は無い。
		27 事業の内容や施設の有効利用に創意工夫がされているか。	3	B	利用者の利便性を図るために、営業時間や休場日を変更するなど、効率のよい運営に努めている。
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	利用者ニーズに対応した営業時間の設定等の工夫が見られ、事業計画書に基づき適切に事業が実施されており、問題は無い。
	経費節減・業務効率化	29 事業計画書どおりの経費節減や業務効率化が実行されているか。	3	B	構成企業がそれぞれの専門的技術(土木、電気、建物管理等)を活かし、自らが施設修繕等を実施することで、経費の削減を図っている。
	備品等の維持管理	30 引き渡した備品等に過不足はないか。	1	B	備品貸出簿が整備されており、備品等の過不足はなく、問題は無い。
		31 引き渡した備品等はその機能が失われていないか。	1	B	定期的に点検が実施されている。また、必要に応じ修繕等を実施しており、備品の性能が確保されている。
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	B	広告宣伝、企画運営、HPの作成、により広く情報を提供し、施設の利用促進に関し高く評価できる。
	利用者サービス	33 利用者サービスの向上に努めているか。	4	B	飲食の移動販売、夏休み期間の各種イベント等、利用者サービスを目的とした自主事業や企画が多く実施され、高く評価できる。
	障害者等への配慮	34 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、接客研修が行われており、障害者、子ども、高齢者の利用に問題は無い。
苦情・要望等への対応	35 利用者アンケートが適切に実施されており、苦情や要望、意見等に適切に対応しているか。	3	B	苦情対応は迅速に行われた。利用者ニーズを把握するためにアンケート調査を3回実施し、業務改善を図っている。	
セルフモニタリング	36 セルフモニタリングが適切に行われているか。	3	B	報告から適切にセルフモニタリングが行われていることが確認でき、問題は無い。	
環境への配慮	37 省エネ等環境負荷の軽減や周辺環境に配慮するとともに、廃棄物は適切に処理されているか。	2	B	ゴミの分別を徹底しており、節電等の省エネ対策も積極的に取り組んでいる。	
	地域との連携	38 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たが、地域活動等の情報収集が乏しく、周辺施設との連携はあまりされていなかった。
経済性 6点	事業報告及び決算	39 支出総額は事業計画書の範囲内であるか。	3	B	事業計画書どおりの事業を実施しており、問題となる点は見当たらない。
		40 事業計画書どおり、収入が確保できたか。(無料施設では、利用者を確保できたか)	3	B	事業計画書どおりの事業を実施しているが、コースターの利用料金収入が計画を大幅に上回った。

### 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	平成31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

平成30年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度を踏襲して、ことばづかひや態度の悪い子どもたちへの指導をその都度行ってきた。役割分担として、悪役・憎まれ役は館長が引き受け一貫性のある指導を心がけてきた。現在センターは満足のいく雰囲気であり、子どもたちは子どもらしく活発に活動できている。</li> <li>・保護者に対しては毎日のお迎えの時間を大切に考え、センターでの様子を伝えるなどコミュニケーションをとることを大事にしてきた。保護者が職員に対し気軽に話ができる雰囲気ができている。</li> </ul>
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域とのつながりを大切にしてきた。本年度も本郷小学校応援団運営委員、本郷公民館運営委員、本郷公民館文化委員、本郷福祉ひろば実行委員として活動を進めてきた。また、「湯の街ウォーキング」を福祉ひろばと共催で開催し楽しいウォーキングとなった。</li> <li>・小学校との連携が一段と進み、校長先生・教頭先生や学級担任の先生方との懇談の機会をもつことができた。また、保護者の学校へのクレームに対し仲裁役として話し合いにも参加した。</li> </ul>
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・低学年は基本的な生活習慣・社会性を身につけることをベースに考え、高学年には自主性・企画力を身につけることを目標としたい。そのためのよりよい支援のしかたについて考えていきたい。</li> <li>・要支援の子どもたちに対しては、学校や家庭と連携し、担当職員を中心に適切な対応ができるよう全職員で考えていきたい。</li> <li>・浅間児童センターに勤務する全職員で周知事項を徹底し、一枚岩・同一歩調で進んでいきたい。</li> <li>・複合施設のよさを生かして、福祉ひろばや保育園との交流を積極的にし、地域の子どもは地域で育てるという意識で、学校・地域・保護者との連携を密に取りながら館運営をしていきたい。</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、適切で安定した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、学校と緊密な連携が図れている。</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や複合施設の特性を活かした児童館運営を推進するとともに、「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」
※「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	平成31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】 30							
		浅間	満足	どちらかという満足	ふつう	どちらかという不満	不満足	計
	設問1	職員対応	29		1			30
	設問2	遊び	28	1	1			30
	設問3	遊具施設	22	4	4			30
	設問4	衛生管理	20	6	3	1		30
	設問5	行事	26	4				30
	設問6	雰囲気	25	4	1			30
設問7	利用し易さ	22	5	2			29	
児童館 利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・満足しています。ありがとうございます。</li> <li>・いつも安心して子供を預けられてありがたく思っています。</li> <li>・とても丁寧な対応ありがとうございます。</li> </ul>							
つどいの広場 調査結果	【回答数】							
		浅間	満足	どちらかという満足	ふつう	どちらかという不満	不満足	計
	設問1	職員対応	17	3				20
	設問2	遊び	14	6				20
	設問3	講座催し	11	8	1			20
	設問4	遊具	11	8	1			20
	設問5	衛生管理	7	10	3			20
	設問6	利用し易さ	16	3				19
設問7	情報提供	12	6	2			20	
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"> <li>・先生たちがいつも親切にしてくださり感謝しています。</li> <li>・手洗いの場にお湯が出るようになったらうれしいです。</li> <li>・お昼が食べられたらよいと思います。</li> <li>・2時までなのが残念です。もっと長いと午後から行きたいです。</li> <li>・足元が冬場にもっと暖かくなれば嬉しいです。</li> <li>・短時間の預かりができたらいなと思います。(有料であっても最大2時間とか)</li> <li>・夏場エアコンのない部屋で活動するので熱中症が心配です。</li> <li>・うんどうの講座(わんぱくキッズ)を増やしてほしい。</li> </ul>							