

令和6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	高宮児童センター		所管課 TEL	こども育成課 34-3261					
所在地	松本市高宮南7-40		設置年月	昭和43年12月設置 平成24年4月改築					
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、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	木造2階建て、延床面積498.97㎡ 集会室、図書室、遊戯室、クラブ室、創作活動室、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	令和6年4月1日から令和11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</li> <li>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	15,000	16,437	109.6%	105.5%				
	放課後児童健全育成事業 登録児童数(月平均)	85	81.0	95.3%	100.5%				
	つどいのひろば事業延利用者数	5,000	2,962	59.2%	81.4%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和6年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和6年度決算		令和5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】	22,003,000	指定管理料 【内訳】	21,256,937	利用料 国・県補助金	2,380,300 6,980,000	利用料 国・県補助金	2,069,750 4,651,000
		児童館運営 つどいの広場	19,327,000 2,676,000	児童館運営 つどいの広場	18,580,254 2,676,683	【内訳】 放課後児童健全育成事業 つどいの広場	5,196,000 1,784,000	【内訳】 放課後児童健全育成事業 つどいの広場	2,937,000 1,714,000
		計	22,003,000	計	21,256,937	計	9,360,300	計	6,720,750
	支出 (歳出)	人件費 【内訳】	19,751,000	人件費 【内訳】	19,394,326	指定管理料 【内訳】	22,121,037	指定管理料 【内訳】	20,322,137
		児童館運営 つどいの広場	16,932,000 2,819,000	児童館運営 つどいの広場	16,720,156 2,674,170	児童館管理 つどいの広場	19,444,354 2,676,683	児童館管理 つどいの広場	17,750,360 2,571,777
		事業費 【内訳】	1,359,000	事業費 【内訳】	1,256,541				
		児童館運営 つどいの広場	1,286,000 73,000	児童館運営 つどいの広場	1,183,544 72,997				
		事務費 【内訳】	1,397,000	事務費	989,663				
		児童館運営 つどいの広場	1,142,000 255,000	児童館運営 つどいの広場	845,923 143,740				
		助成金等 【内訳】	94,000	助成金等	94,000				
		児童館運営 つどいの広場	94,000 0	児童館運営 つどいの広場	94,000 0				
		計	22,601,000	計	21,734,530	計	22,121,037	計	20,322,137
損益		-598,000		-477,593	差引	-12,760,737	差引	-13,601,387	
(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
65.7

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	詳細な遊び方のルールを明文化し、職員によって指導内容にムラが生じないよう一般化している。	
	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	A	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。計画的に複数回、防災防犯訓練等を行っており評価できる	
		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	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	端末にウイルス対策を講じている。また、個人情報の台帳及び記憶媒体は、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	B	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	研修会への参加を定期的に行っている。	
		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おやつ代の収受、管理経費の収支を適切管理しており、問題は見られない。館長による事務処理確認を適的に行っている。
			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	緊急時の対応フローが館内に明記されており、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記録されており、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、運営委員会と協議のうえ、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	地区との連携がしづらい立地にあっても地区の支援会議に参加し初めての共催事業を実現するなど、地域活動等の情報収集等、周辺施設との連携に取り組んでいる。	
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	児童館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の取組みをしている。	
	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	A	指定管理者の接遇マニュアルとともに館長独自の補足資料を用いて接遇態度を職員に徹底している。児童の企画や「高宮フレンズ」による行事の実施など、児童の主体性を重視した事業を行っている。	
	障がい者等への配慮	25 障がい者、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	セルフモニタリングや自己評価が適切に実施されている。	
	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	経費節減や業務効率化に取り組んでいる。	
	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いる。	

### 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6年9月～11月
	調査対象	利用児童の保護者
	調査方法	アンケート用紙への回答(31人回答)
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6年度の 自己評価	<p>【目標1】 児童が持っている力を伸ばし、社会性を身に付け、生きる力を高める。 ◆楽しいセンターづくりをめざして、「児童の主体性の育成」に力を入れている。こども運営委員会が中心になって、高宮フレンズまつりや季節のお楽しみ会等に取り組むことを通して、個性の育ちや活動意欲の高まりが見られる。</p> <p>【目標2】 地域とのつながりを深め、児童の経験や学びの場を広げる。 ◆センター運営委員や地区生活支援員との連携により、鎌田地区まちづくり協議会福祉部会と共催で「ポッチャを楽しむ会」を初めて開催した。地域の方と交流したり、児童が司会役を担ったりしたことは新たな学びにつながった。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>①その日の児童の様子を保護者へ丁寧に伝えるよう心がけているが、職員の接遇に対する苦情が1件あった。保護者の話をじっくり聴き、職員間で状況を共有すると共に、当該職員と保護者との懇談をもち、事態の改善を図った。</p> <p>②施設的环境整備の点では、保護者アンケートの要望をもとに、「駐車場の点字ブロックの修繕」と「1階屋根の雨樋の清掃」の2件の修繕工事を行った。予算との関係で時期は遅くなったが、年度内に改善することができた。</p>
今後の目標	<p>①令和5年度以降、「地域との連携や交流」が徐々に広がってきている。関係機関や地域役員との連携を更に深め、児童の学びや経験の幅を広げていく。</p> <p>②児童が楽しく、活力あるセンター生活を送ることができるよう児童の自主性や主体性を大切にしたい行事の企画や運営、児童支援をチーム体制で行っていく。【児童の主体性の育成】</p>

### 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】 提案書に基づく事業計画に基づき、概ね適切に事業が実施されている。</p> <p>【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】</p> <p>【総合的な評価】 ・保護者・児童に敬意をもって対応することを主軸として職員の接遇態度について徹底している。 ・地区の支援会議に参加し、地区との共催事業を実現した。当該施設は2地区にまたがり、それぞれの地区にほかに児童センターが存在するために地域の中での位置づけが難しい立地となっている中で、地域との連携の努力を重ね実を結びつつあることを評価したい。 ・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、「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。</p>
--

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
72.7

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

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6年9月～11月	
	調査対象	利用児童の保護者	
	調査方法	アンケート用紙への回答（31人回答）	
調査結果	児童が児童センターについて保護者に話す頻度	高宮児童センター	社協全体
	よく話す	42%	43%
	時々話す	52%	49%
	ほとんど話さない	6%	5%
	児童が話す内容	高宮児童センター	社協全体
	楽しかった友達との出来事	81%	88%
	悲しかった友達との出来事	13%	31%
	嬉しかった職員との出来事	23%	39%
	悲しかった職員との出来事	3%	5%
	おやつについて	19%	23%
	その他	35%	11%
	児童が楽しみにしている行事	高宮児童センター	社協全体
	工作教室	61%	55%
	お話の会	3%	5%
	親子バス遠足	13%	21%
こども企画	52%	35%	
センター祭り	68%	50%	
季節の行事	45%	61%	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・どの先生も優しく気さくで安心しています。ありがとうございます。</li> <li>・子どもの様子を教えてくれたり、ほめてくださってとても嬉しいです。</li> <li>・職員の優しく親切な態度と丁寧で責任感ある迅速な対応に感謝し、保護者も生徒も安心しました。</li> <li>・いつもあたたかく見守っていただき、本当にありがとうございます。</li> <li>・子ども達を見守りつつ指導的な関わりを持っていただけてありがたいです。</li> <li>・お迎えに行くと子どもの様子をよく伝えてくれます。子ども達も先生達が大好きなようで、日々感謝しています。</li> <li>・いつもよく見守っていただき感謝しかありません。</li> <li>・迎えに行くと、子どもの様子を教えてくれて嬉しいです。</li> <li>・職員の皆さんには、いつも親身に対応していただき、感謝しています。なかなか難しいかもしれませんが、もう少し外で遊べる時間（長期休みの時など）があるといいなと思います。</li> <li>・いつも優しく明るく接していただき、ありがとうございます。</li> <li>・いつも楽しく通っています。宿題を見ていただき助かります。</li> <li>・いつも丁寧に対応して下さり、子どもに対しても叱る時は叱って、褒める時は褒めてくださり、感謝しかありません。いつも本当にありがとうございます！！</li> <li>・笑顔で「おかえりなさい」と迎えていただきとても嬉しいです。幼稚園の妹も2年後に行くのをとても楽しみにしています。</li> <li>・「今日はこんなことがあった。」等、色々教えてくださり、よく見ていただいていることが分かるので本当に安心してお願いすることができています。</li> <li>・先生方もとても接しやすく満足しています。</li> <li>・日頃大変お世話になり感謝しています。家庭や学校と異なる「居場所」があり助かっています。</li> <li>・その日に子どもが何をしておこなっていたのかしっかり報告してくれるので安心できます。上手くできたこと、すごかったこと等をほめてくれます。</li> <li>・迎えの際、短い時間だけセンターでの様子を教えて下さるのがとてもありがたいです。どんな様子か見てくださりいつもありがとうございます。</li> <li>・お迎えの時に様子を話して下さる先生がいます。ありがとうございます。</li> <li>・タブレットの宿題をセンターでできるようにしてほしい。帰宅時間が遅いと遅い時間帯にタブレットを使うので寝つきが悪くなるため。</li> <li>・よく子どもが口にするのは、「1年生が遊ぶおもちゃが1種類しかなくてつまらない」と言っています。増やせるなら普段遊ぶ物が多いと楽しいと思います。</li> <li>・特定の子を注意していることがあるようです。同じことをしているのに、自分だけ注意されると話しています。また、工作を作成し、夢を書いた時、お友達と同じ夢だからダメと言われたようで、それぞれに夢はあるので、同じでもいいと思います。</li> <li>・常勤の先生の体調不良の際はなどは、なるべく早く代替の非常勤の先生に入ってほしい。</li> <li>・長期休みのお弁当提供の予定はないですか。</li> <li>・長期休みの時のお昼（お弁当作り）が毎日辛いです。おかずだけでも出していただくと助かります。おにぎりくらいなら作れます。</li> <li>・いつも大変お世話になっているのでセンターの方には感謝しかありません。</li> <li>・いろいろな制作物やお楽しみがあり、ありがたいです。</li> <li>・希望者のみでいいと思うのですが、短くてもいいので懇談の機会があれば嬉しく思います。</li> <li>・駐車場が少ないのが気になる。</li> <li>・いつも子ども達を見ていただけてありがとうございます。先日のバス遠足も初めての参加でしたがとても楽しく過ごせました。</li> </ul>		