

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

[illegible]

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
63.9

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	アンケートでは職員の対応について意見が複数あるが、都度対応しており公平性は確保されている。
	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。利用者が多いが計画的に複数回、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	C	統括責任者は配置しているが、支援員が欠員となった施設に配置することが多く、現場のサポートを常に行う体制は確立されていない。
	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	常勤職員の欠員があるため人員配置が適切に行われていない。
		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	C	年次休暇の計画的な取得が図られていない職員がいる。
	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	C	提案書に記載のある専門家による対面研修が実施されていない。
		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	すべて営業所の管理によりおやつ代の収受、管理経費の収支を適切に管理しており、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	地区公民館や中学校、隣接する保育園などと連携し自主事業を実施しており、利用者からも好評を得ている。
	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る。
	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。
		29 経費削減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	経費削減や業務効率化に取り組んでいる。
経済性	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7年2月
	調査対象	利用児童保護者(179名回答)
	調査方法	安心でんしょばとを使った匿名アンケート
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	・今年度より指定管理者が変更となり、様々な面で落ち着かない不安定な状況でのスタートとなってしまった。職員体制の厳しい状況が続き、保護者や子どもたちに対し、十分な配慮や気配りができなかったことを反省する。 ・行事や活動については、今まで行ってきたものを継続できるよう心がけ、子どもたちも自主的、積極的に活動を行ってきた。
要望・苦情への対応状況	・地域とのつながりは、今までと変わることなく、継続してかかわりを持つことができた。 ・保護者からの要望等はしっかりと話を聞くよう心がけ、その場で回答できることについてはすぐ回答した。すぐにお答えできないことについては、職員全員で話を共有し、情報交換しながら、より良い方向で対応できるようみんなで話し合いをし、誠意をもって対応できるようにしている。 ・アンケートの返答については、保護者が集まる機会(地域活動クラブ総会)の中で、直接お答えする対応をとった。
今後の目標	・職員体制が少しでも改善されることを願いながら、この状況の中でできる最善の方法を考え、子どもたちや保護者が不安にならないよう、努力をしていく。 ・子どもたちの自主性を大切に、みんなで楽しめる行事や活動を子どもたちと共に考えながら、楽しく活気のある児童センターにする。 ・地域との交流を引き続き大切にしていく。 ・小学校と連携をとりながら、子どもたちの安心安全のため、職員一丸となり取り組んでいく。

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。	

【自主事業を実施している場合の評価】

提案書に記載のある会社独自の自主事業(プログラム)の実施がなかったため、次年度以降は積極的に実施されたい。

【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】

【総合的な評価】

・常勤職員の欠員が生じていることと年次休暇等が適切に取得できていない職員がいるため改善を求めたい。

・「こども企画」による事業を毎月複数回実施するなど児童の自主性を尊重して運営している。特に児童による実行委員会により開催した「夏まつり」は、保護者、幼児、中高校生、地域の方なども参加し、大規模かつ児童からも好評を得た行事となり評価できる。

・アンケート結果では、職員の対応に関する意見が見受けられた。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。

配点	評価
10	C
点数	5

合計点数

68.9

判断結果

適 正

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

3 利用者による評価

波田児童センター		アンケート結果					
		満足	やや満足	ふつう	やや不満足	不満足	計
設問1	職員対応	111	31	28	8	1	179
設問2	遊び	92	34	51	1	1	179
設問3	遊具施設	77	41	58	2	1	179
設問4	衛生管理	81	37	58	3	0	179
設問5	行事	109	36	34	0	0	179
設問6	雰囲気	97	39	37	4	2	179
設問7	利用しやすさ	89	43	46	1	0	179