

令和7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
66.6

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、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	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	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。
		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。
		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	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等から繋がりを持ち、共催事業を実施するなど、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	A	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。アンケートで寄せられた意見への分析がなされており、それを踏まえた市への意見要望がなされている。
	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 施設運営における環境負荷の低減に向けた具体的な目標を定め、認定取得等、その達成に向けた取組みが講じられているか	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	経費削減・業務効率化	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。
	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(54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7年度の 自己評価	【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。 【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。
要望・苦情への 対応状況	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。 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。
今後の目標	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。 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】

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。 【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】 ・児童と保護者の受け止め方の変化や傾向を把握・分析し、適切な対応について職員同士で共有することで接遇の向上に努めている姿勢は評価できる。 ・施設の立地及び2地区にまたがることを要因とした関わりづらさの課題はあるが、地区住民との世代間交流事業を継続して実施し、企画運営の役割を児童が担うことで経験を積む機会としている。 ・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。 ・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、「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 10 評価 B 点数 7 合計点数 73.6 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

【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7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（54人回答）	
調査結果	1 子どもさんは児童センターのことを家の方に話しますか。		
		高宮児童センター	社協全体
	よく話す	46%	42%
	時々話す	50%	39%
	ほとんど話さない	2%	5%
	2 子どもさんが話してくれる内容で多いものはなんですか。（複数回答可）		
	楽しかった友達との出来事	94%	71%
	悲しかった友達との出来事	26%	28%
	嬉しかった職員との出来事	33%	32%
	悲しかった職員との出来事	9%	6%
	おやつについて	37%	19%
	その他	17%	10%
	3 子どもさんが楽しみにしていることは何ですか。（複数回答可）		
		高宮児童センター	社協全体
工作教室	67%	51%	
お話の会	4%	16%	
親子バス遠足	24%	20%	
こども企画	41%	28%	
センター祭り	67%	38%	
季節の行事	57%	60%	
利用者からの意見 要望・苦情等	●声がけのきつさを訴えることがあります。「意地悪な言い方をするんだ。」と表現してしまいました。厳しさは大切と思いますが、指導や指摘に「意地悪さ」は感じないと思い、様子を見ています。		
	●昭和の時代のやまゐり方、体罰、虐待等、やめてほしいです。		
	●一部の職員の子どもに接する態度が好ましくなく、センターに行くのをとても嫌がっています。		
	●一般利用2回目の時、家で宿題を終えてから利用したのに、職員が「何で持って来ないの？ダメじゃないの」と言って来て、子どもはすごくショックと、「もう行きたくない」とイヤな気持ちにさせられました。子どもではなく親に言ってください。持ち物のことも子どもに言って、親に言われないので、直接親に言ってほしい。		
	●よかれと思ってボールを取りに行ったら、「当たった子はさわらないで！」と強く言われたのが悲しかった。		
	●よく見て下さってありがとうございます。子ども曰く「〇年生じゃないと遊べないものがあるとのことですが、「何でかわからない・・・」と納得しない時があるので、理由がある場合は説明も添えていただけると、なお嬉しいですよ。		
	○親子バス遠足のようなイベントが増えますように。		
	○館長先生には、いつも保護者にも子どもにも暖かく接していただき、感謝しております。先生方もお話できる時は子どもの様子などを教えていただきありがたいです。毎日センターや学校の出来事を自分から話さないで、様子が知れてうれしいです。		
	○迎えに行くとき大きな声で「お帰りなさい！」と言ってきて嬉しい気持ちになります。		
	○子どもたちの様子を話していただけるので、今日はどんなことをやっていたのかを知ることができています。毎日、話を聞くのが楽しみです。これからも気がついたことや様子など共有していただけたらと思います。		
	○子どもの様子を細かに教えてもらえて嬉しく思います。相談にも親身に乘ってくれてありがたいです。		
	○いつも優しく接してください。様々な話を親身になって聞いてくださいます。		
	○6年生まで預かってくださり感謝です。		
	○帰り際に子どもの話などをしてくれたり、話しやすいです。センターの中での活動を楽しめているようでありがたいです。		
	○いつも楽しく利用させてもらっています。臨機応変に対応していただき、親子共に助かっています。		
	○どの先生もよくあいさつをしてくれます。迎えに行くときすぐに子どもを呼びに行ってくれます。		
	○温かく声をかけて下さる先生方に、子どもたちも私も日々感謝の気持ちでいっぱいです！！		
○お忙しい中、丁寧に対応してくださり、ありがとうございます。			
○センターでの出来事をいつも話してくださり、子どもがどのように過ごしているかわかるので、安心して預けられます。			
○館長先生も大変おだやかでやさしい先生で、1年生で通わせてもらっていますが、厚生員の先生も様子を伝えていただける方とあいさつのみと差があり、私は様子を伝えていただけたとより安心して預けられるなあと思います。			