

## 平成29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	南郷児童館	所管課 TEL	こども育成課 34-3261						
所在地	松本市横田4-25-1	設置年月	昭和51年4月1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	木造平屋建て、延床面積203.7㎡ 集会室、図書室、遊戯室								
指定管理者名(選定方式)	特定非営利活動法人 ワークスコープ(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</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	7259	7481	103.1%	103.1%				
	放課後児童健全育成事業 登録児童数(月平均)	9	7	77.8%	77.8%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成29年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		平成28年度決算		平成27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	7,735,000	指定管理料	8,107,295	利用料収入	271,700	利用料収入	246,100
					国・県補助金	189,000	国・県補助金	156,000	
	計	7,735,000	計	8,107,295	計	460,700	計	402,100	
	支出 (歳出)	児童館人件費	5,697,000	児童館人件費	5,280,002	指定管理料	8,107,295	指定管理料	7,370,545
		児童館事業費	493,000	児童館事業費	1,747,714	営繕工事費	0	営繕工事費	0
		指定管理間接経費	967,000	指定管理間接経費	1,160,294	備品購入費	0	備品購入費	42,552
		計	7,157,000	計	8,188,010	計	8,107,295	計	7,413,097
損益	578,000	差引	-80,715	差引	-7,646,595	差引	-7,010,997		
(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	(0.2) 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

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠
管理能力	団体の概要	1 団体の経営状況は良好か。	2	B	当期決算において特に問題は見受けられない。
		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	事務局と管理施設とが連携をとっており、必要に応じてバックアップする体制が整っている。
	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	児童館事業及び放課後児童健全育成事業について、十分な理解がみられる。
		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	放課後児童健全育成事業実施要綱に基づき、的確な運営を行っている。
		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	法令遵守について、特に問題は見られない。
		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	担当課とは連携を密にし、的確な対応を行っている。
	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	適切な運営を行っており、平等利用がなされている。
		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	適切な運営を行っており、平等利用がなされている。
	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	市が定める運営基準に則った人員配置・運営がなされている。
		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	聞き取り調査及び書面を確認したところ、特に配置職員に関する資格の欠損は見受けられない。
		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	就業規則等を整備し、適切な処理がなされている。
	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	指定管理者事務局で充実した研修内容を計画し、職員の資質向上に努めている。
		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	指定管理者団体で定めた規程に基づき、適切な処理がなされている。
	経理及び事務処理等	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	各施設とも、適切な文書管理に努めている。
		15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。	1	B	事務局を通じて、電子データの授受が可能となっている。
		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	防災設備の点検等、必要に応じた保守点検を実施している。
		17 業務報告や事業報告が適切に作成されているか。	2	B	毎月の実施報告書は遅滞なく提出されている。
		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	安全管理について、館長を中心に職員間で日々確認を実施している。
	安全管理	19 施設、警備体制等は適切であるか。	3	C	鍵を管理する職員の欠勤により、閉館時間が遅れた事案あり。
		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	職員会議等、機会のあるごとに安全管理について職員間で確認を実施している。
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	職員間と事務局間で緊急時の連絡網を整備しており、緊急時に対応できる体制が整っている。	
緊急時対応	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	施設内を目視した結果、適切な対応がなされている。	
	23 個人情報等の具体的な管理方法(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	個人情報が記載されているものは、すべて施設可能なキャビネット等に収納されており、適切に管理されている。	
24項目 50点	個人情報保護	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	館長を中心に、職員に対し情報の漏えいについて指導を行っている。
	秘密の保護	25 業務について処理・対応が適切に行われているか。	2	B	放課後児童健全育成事業事務取扱マニュアルに基づき、業務が遂行されている。
施設の運営	業務内容	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	指定管理施設を的確に把握し、業務に当たっている。
		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	児童館事業及び放課後児童健全育成事業について十分な理解があり、適切な事業を展開している。
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	年度計画を運営委員会に諮り、適切な事業量を実施している。
		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	聞き取り調査において、特に水道光熱費等の節減に努めている。
	経費節減・業務効率化	30 引き渡した備品等に過不足はないか。	1	B	一部の物品等に経年劣化による欠損等が見受けられるが、使用上問題は無く、整頓されている。
		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	一部の物品等に経年劣化による欠損等が見受けられるが、使用上問題は無く、整頓されている。
	備品等の維持管理	32 施設の利用促進に努めているか。	3	B	延べ利用人数は増加しており、利用促進に努めている。
		33 利用者サービスの向上に努めているか。	4	B	指定管理者で定めた「職員の心得」をもとに、折に触れて職員で再認識をしている。
	利用者サービス	34 障害者等への配慮	3	B	高齢者や要支援児童に対しても適切な対応が取れている。
		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	苦情発生時には担当課へ報告を行い、適切に対応する環境が整っている。
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	アンケート結果や実績報告書は、遅滞なく提出されている。	
	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	経費節減の観点からも水道光熱費の節約に努めており、廃棄物も適切に処分されている。	
141項目 34点	環境への配慮	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	地区ボランティアの活動が活発であり、福祉ひろばや町内公民館との連携もとれている。
	地域との連携	39 支出総額は事業計画書の範囲内であるか。	3	B	年度計画額に基づき、適切な支出の中で事業が実施されている。
経済性 6点	事業報告及び決算	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	C	登録児童数は20%以上減少している。

### 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・別紙へ記入してもよい)

利用者アンケート	実施時期	平成30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29年度の 自己評価	<p>・南郷児童館は、横田地区・大村地区・惣社地区の3地区が運営上関わる事と、利用者も清水・旭町・山辺の各学校の子ども達が利用することで難しさもあるが、各々が良いバランスを取れるように配慮することで、より良い居場所となる様努めた。今年度登録は清水小学校の児童が多く、南郷児童館は学区外という事で、一年生の引き渡しや集団下校の際の引き取りなどの要請があり、職員配置が難しかった。通常と異なった下校時刻の時などはその都度連絡をして頂き、助かった。</p> <p>・地域皆で子どもを見守りたいという思いを持って運営に臨んだ一年であった。お母さん達の声を聴くよう努め、また、児童委員の方と話し合いの場を持ち、お互いの思いを伝え合った。地域の方々が「自然形で」寄り添う事が、南郷児童館らしさではないかと感じる。地域の方が行事を企画して下さることも多かったが、行う側の気持ちが先に立ってしまい、子ども達の気持ちを置き去りにしてしまっている事も多かった。その点を上手く繋いでいく力も職員に足りなかったと思う。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>・今年度は子ども達の希望もあり、体操教室を企画した。「出来た」という達成感や、集団が苦手な子供もゲームに参加出来たという気持ちを体験できた。学習支援など、新たな居場所作りも模索したが、利用の子ども達を年間通して見てきた事から感じる事は、自分たちで発見したり、考えたりして展開する遊びが多くあり、本来持っている子ども達の力を充分に引き出していく事が良いと思った。</p>
今後の目標	<p>地域全体で子どもを見守る姿勢でいたい。お母さん達の声から、児童館を限られた子どものみ利用できる場所と思っている方が意外と多く、もっと気軽に、上手に児童館を利用して頂くよう、地域の方の力もお借りして呼びかけていきたい。</p> <p>問題を抱えている子どもや集団になじめない子供の利用が多く、子ども達が安心を求めて来館できるような場でありたい。大勢で賑わうような館ではないが、一人一人の子どもに丁寧に向き合い、共に考えて行く児童館を目指したい。</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。

〔自主事業を実施している場合の評価〕	
<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>	
〔総合的な評価〕	
<ul style="list-style-type: none"> <li>施設が古いことから施設面に関する要望等を受けることはあるが、その他ソフト面に係るアンケート結果は概ね平均的であることが示されているので、今後は一層利用者目線に立ち、満足度の向上に資する管理運営に努められたい。</li> <li>鍵管理の不備により開館時間が遅れた事案があり、再発防止に努められたい。</li> <li>子育てに関する地域の社会資源と連携し、また県の補助なども活用して様々な事業を実施する中で、地域や保護者とも良好な関係を築いて児童の健全育成に寄与している。</li> <li>近年は同一小学校区内の他館が改築されるなどの外的要因もあり登録児童が20%以上減少しているが、地域の子育て拠点施設として、一般利用児童を含め一層の利用促進に努められたい。</li> <li>運営全般に関しては概ね市の示した仕様書どおりに運営できており、今後も引き続き、「松本市子どもの権利に関する条例」に基づき、子どもの権利の視点に立った施策を積極的に推進するとともに、これまでの経験を活かして堅実かつ柔軟な発想で児童館運営に努められたい。</li> </ul>	

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】 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	平成30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						
児童館 調査結果	【回答数】	15						
		南郷	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	10	3	2			15
	設問2	遊び	5	6	4			15
	設問3	遊具施設	3	6	6			15
	設問4	衛生管理	4	4	4	3		15
	設問5	行事	7	6	2			15
	設問6	雰囲気	5	3	5	1		14
設問7	利用し易さ	4	2	5	2		13	
児童館 利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・宿題を終わらせてほしい。</li> <li>・夏、児童館で水分が取れるといい。</li> <li>・悪いことをしたらしっかり叱ってほしい。</li> <li>・洋式トイレを増やしてほしい。</li> <li>・トイレだけでも新しくしてほしい。</li> <li>・立地的に行きやすく、職員対応も良い。</li> <li>・冷暖房が良くなりありがたい。</li> <li>・園児が小学生に遊んでもらえありがたい。</li> <li>・体操クラブを増やしてほしい。</li> <li>・地域のお年寄りによる昔の遊びを増やしてほしい。</li> <li>・一時利用の周知をもっとすべき。</li> <li>・手続きが面倒。</li> </ul>							
つどいの広場 調査結果	【回答数】							
つどいの広場 利用者からの意見 要望・苦情等								