

令和3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<br>TEL | こども育成課<br>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㎡<br>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31年4月1日～令和6年3月31日（5か年）   |            |                   |         |         |
| 指定管理者の<br>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   | 3,000      | 7,098             | 236.6%  | 249.9%  |
|                | 放課後児童健全育成事業<br>登録児童数（月平均）  | 2          | 1.3               | 65.0%   | 92.9%   |
|                |  |            |                   |         |         |
|                | （特記事項）   |            |                   |         |         |

| 事業収支<br>（単位：円） | 指定管理者収支（令和3年度）    |                                   |  |                                     | 市の収支             |                          |                  |                          |
|----------------|-------------------|-----------------------------------|--|-------------------------------------|------------------|--------------------------|------------------|--------------------------|
|                | 年度計画額             |                                   | 収支実績額                                      |                                     | 令和3年度決算          |                          | 令和2年度決算          |                          |
|                | 項目                | 金額                                | 項目   | 金額                                  | 項目               | 金額                       | 項目               | 金額                       |
|                | 収入<br>（歳入）        | 指定管理料<br>（児童館運営）                  | 8,776,980                                  | 指定管理料<br>（児童館運営）                    | 9,038,980        | 利用料<br>国・県補助金<br>（児童館運営） | 52,440<br>0      | 利用料<br>国・県補助金<br>（児童館運営） |
|                | 計                 | 8,776,980                         | 計  | 9,038,980                           | 計                | 52,440                   | 計                | 52,694                   |
| 支出<br>（歳出）     | 人件費<br>事業費<br>事務費 | 7,086,532<br>757,188<br>2,637,423 | 人件費<br>事業費<br>【内訳】<br>・光熱水費<br>・借上料<br>事務費 | 7,065,431<br>1,503,686<br>2,555,326 | 指定管理料<br>（児童館運営） | 9,038,980                | 指定管理料<br>（児童館運営） | 8,776,980                |
|                | 計                 | 10,481,143                        | 計  | 11,124,443                          | 計                | 9,038,980                | 計                | 8,776,980                |
| 損益             |                   | -1,704,163                        |  | -2,085,463                          | 差引               | -8,986,540               | 差引               | -8,724,286               |
| （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の確認され、改善に向け対応中または対応済みである。      |
| D     | (0.0) | 不適切な部分の確認されたので、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、接遇研修も実施されている。また、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                               | 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、問題はない。 |  |
|        |  | 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  | 施設内に潜在するリスクの洗い出しを行い、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  | ウイルス対策を講じており、電子メールにはパスワードを設定している。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。                                  |  |
|        | 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  | 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   | 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適切におやつ代の收受、管理経費の収支をスタッフ3名で管理しており、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。 |
| 安全管理   | 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。            |   |  |
| 施設の運営  | 業務内容                                   | 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いることから、問題はない。         |  |
|        |  | 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。    |  |
|        | 地域との連携                                 | 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。      |  |
|        |  | 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                               | B  | 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  | 児童センター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、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                               | B  | 長期休業中の各種イベントの開催など、利用者サービスを目的とした自主事業や企画が実施されている。             |  |
|        | 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、接客・接客研修が行われており、障がい児、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1回実施し、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  | 昨年度の指摘により、セルフモニタリングや自己評価がようになり、改善が見られる。                     |  |
| 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  | 工作に利用する材料に廃材を活用し、経費節減に努めている。                                |  |
|        | 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、利用者が増加した。                                   |  |

### 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   | 令和4年3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 |
| 調査結果               | 別紙のとおり |             |
| 利用者からの意見<br>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3年度の<br>自己評価  | 児童館の利用促進や今後のあり方について、地域の皆様から沢山のご意見をいただきました。運営委員の皆様を中心にPR活動をしていただき、今年度は新規の方も多く利用していただき、コロナ禍にあっても利用人数が増加しました。  |
| 要望・苦情への<br>対応状況 | 日常生活や行事では、子どもたちの主体性や保護者の方のお声を大切にし、コロナ禍でもできることを工夫しながら行ってきました。また、地域の方とのつながりを感じられる取り組みができたことが良かったです。   |
| 今後の目標           | 落ち着いた環境で伸び伸びと過ごせる南郷児童館の良さを生かし、子どもの自発的な遊びや活動、意見を大切にし、子どもの自尊感情を育てていけるよう、一人一人に寄り添う支援を行ってまいります。<br>コロナで大人数が集まるイベントはできなくとも、人と人との温かなつながりを大切にしたい取り組みを行ってまいります。<br>地域の皆様により児童館を知っていただき、子どもたちをはじめ、地域の皆様にとって安心・安全の居場所となるよう努めてまいります。 |

### 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】<br>・概ね適切に事業が実施されている。   | 配点   | 評価 |
| 【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】<br>・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。<br>・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。<br>・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。 | 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4年3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 |    |                |     |                 |     |     |
| 調査結果               |   |             | 満足 | どちらかという<br>と満足 | ふつう | どちらかという<br>と不満足 | 不満足 | 計   |
|                    | 設問1   | 職員対応        | 17 | 1              | 2   | 2               | 0   | 22  |
|                    | 設問2   | 遊び          | 13 | 4              | 3   | 2               | 0   | 22  |
|                    | 設問3   | 遊具施設        | 9  | 7              | 3   | 3               | 0   | 22  |
|                    | 設問4   | 衛生管理        | 7  | 7              | 5   | 3               | 0   | 22  |
|                    | 設問5   | 行事          | 12 | 6              | 4   | 0               | 0   | 22  |
|                    | 設問6   | 雰囲気         | 12 | 4              | 3   | 2               | 0   | 21  |
|                    | 設問7   | 利用し易さ       | 10 | 4              | 5   | 3               | 0   | 22  |
|                    |   |             | 80 | 33             | 25  | 15              | 0   | 153 |
| 利用者からの意見<br>要望・苦情等 | <p>○未就学児でも楽しめるイベントを企画して下さり、ハロウィンや楽しいゲームなど楽しく参加できた。</p> <p>○工作なども自由にできて、親子一緒にできるのがよかった。</p> <p>○職員が話やすく、優しいのでありがたい。温かく見守って下さり利用しやすい。</p> <p>○困っていることや相談などにもアドバイスいただき、何度救われたことかと思う。</p> <p>○児童館の使い方や決まりをととても丁寧に教えていただき、不安なく子どもと遊ぶことができています。</p> <p>&lt;要望&gt;</p> <p>○洋式トイレを増やしてほしい。</p> <p>○コロナ対策で使える玩具が少し減っているのは残念。</p> <p>○玩具をきれいにしてほしい。新しい玩具を増やしてほしい。お人形が古い。</p> <p>○初めての利用の時、どうしてもいいのかわかりにくい。職員の方がわかりにくい。</p> <p>○マットがボロボロで、ガムテープで補修されていて座った時に服がベタベタになり困ったことがある。</p> <p>○引っ越してきた時、設備が古いのにびっくりした。</p> <p>○土曜日でも何か行事をしてほしい。</p> <p>○昔の遊びを教わるなど、世代交流があるといい。</p> <p>○完全個室の勉強部屋があるといい。(自習室など)</p> |             |    |                |     |                 |     |     |