

令和4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	島内児童センター	所管課 TEL	こども育成課 34-3261						
所在地	松本市島内4884-5	設置年月	昭和48年4月1日(旧児童館) 平成25年4月1日(児童センター)						
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	木造平屋建て、延床面積498.5㎡ 集会室、クラブ室、創作活動室、図書室、遊戯室、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	平成31年4月1日から令和6年3月31日								
指定管理者の 主な業務	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・施設の維持管理 ・放課後児童健全育成事業 								
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	30,000	27,518	91.7%	86.8%				
	放課後児童健全育成事業 登録児童数(月平均)	230	205.9	89.5%	93.9%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和4年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和4年度決算		令和3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	29,524,000	指定管理料	27,891,586	利用料 国・県補助金	5,992,270 11,145,000	利用料 国・県補助金	6,141,220 11,577,000
	計	29,524,000	計	27,891,586	計	17,137,270	計	17,718,220	
	支出 (歳出)	人件費	27,144,000	人件費	23,010,456	指定管理料	27,563,006	指定管理料	26,545,427
		事業費	1,433,000	事業費	1,189,024				
		事務費	1,310,000	事務費	1,208,792				
	助成金等	94,000	助成金等	94,000					
	計	29,981,000	計	25,502,272	計	27,563,006	計	26,545,427	
損益	-457,000		2,389,314		差引	-10,425,736	差引	-8,827,207	
(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
63.6

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	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	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。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おやつ代の収受、管理経費の収支を適切にスタッフ2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。	
		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。	
	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	コロナ禍でできる範囲で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	B	地区公民館や民生児童委員、子ども会育成会などと連携し、コロナ禍でも実施できる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4年9月～10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 (30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4年度の 自己評価	<p>○今年度もコロナ禍、子どもたちが安心安全に過ごせるよう玩具や多くの子が触れるドア等の消毒・換気・手洗いを徹底し、感染防止に努めることができた。</p> <p>○感染対策をしながら、子どもたちの「やってみたい」の声を大事に行事企画を日常生活の中で取り組めるよう努めた。</p> <p>○公民館行事に参加したり、地域の方を招いての行事を実施する中で、地域の方との交流を深め、子どもたちと地域の方々と関わることの大切さを知ることができた。特に、伝統行事について理解を深める機会となった。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>○限られたスペースの中で、たくさん子ども達が安全に楽しく過ごせるよう、あそび場の工夫やゲームやおもちゃの充実にも努めてきた。今後、自主的、創造的な遊びができるよう努めていきたい。</p> <p>○要望・苦情に対しては、保護者や利用者の気持ちに寄り添い、課題を共に考えより良い方向を見つけるための努力を職員が一つになって取り組んできた。</p> <p>○センターが安心・安全に過ごせる場となるよう常に職員が課題を共有して改善に努めている。</p>
今後の目標	<p>○地域交流を子どもたちと地域が連携し、更にセンターからも積極的に発信していきたい。</p> <p>○子どもたちの自主的な活動を発展させるため、センターでの生活を充実させながら、特に高齢者の方々との交流に重点を置いて取り組んでいきたい。</p> <p>○安心・安全で、子どもや保護者の方々に信頼されるセンターにしていくためにも、何でも言える雰囲気や関係を大事に、人と人との関係づくりを大切に日々の支援に努めていく。</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】 ・アンケート結果は、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。 ・新型コロナ感染防止対策を行いながら、可能な範囲で行事の企画や地域等との交流を行っている。 ・小学校と情報交換を定期的に行いながら児童の健全育成に取り組んでいる点が評価できる。 ・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されたい。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。</p>	<table border="1"> <tr> <td>配点</td> <td>評価</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>B</td> </tr> <tr> <td>点数</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>合計点数</td> <td>70.6</td> </tr> </table>	配点	評価	10	B	点数	7	合計点数	70.6
配点	評価								
10	B								
点数	7								
合計点数	70.6								

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9月～10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 (30人回答)	
調査結果	子が児童センターのことを話す頻度		島内児童センター
	よく話す		50%
	時々話す		47%
	ほとんど話さない		3%
	子が話す内容		島内児童センター
	楽しかった友達との出来事		77%
	悲しかった友達との出来事		33%
	嬉しかった職員との出来事		23%
	悲しかった職員との出来事		7%
	おやつについて		3%
	その他		17%
	子が楽しみにしている行事		島内児童センター
	工作教室		63%
お話の会		0%	
親子バス遠足		3%	
こども企画		0%	
センター祭り		50%	
季節の行事		40%	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>○子どもの体調や感染対策に気をつけていただいております。(他5件)</p> <p>○土曜日に自宅で体温チェックをし、記入する表等はなくともよいのか。夏休みはあったので、土曜日になると忘れていないか(持参するのが)不安になるため</p> <p>○学級閉鎖のとき利用できないこと。</p> <p>○一人ひとり気をつけて、丁寧に対応していただいております。(他3件)</p> <p>○年度途中で名前(親の顔)を覚えてもらえないことがある。</p> <p>○言葉も優しく接して頂き、本当に感謝しています。</p> <p>○楽しく過ごせるように工夫してくださっているので、センターで過ごすのが楽しいみたいで、大変助かっています。</p> <p>○名前を言わなくても分かっているのが凄いなと思う。子どもの喧嘩の様子をよく聞いて話してほしい。</p> <p>○職員の方々にいつも優しくしてもらっています。</p> <p>○欠席連絡をwebでできるようにしてほしい。(他2件)</p> <p>○電話対応の悪い方がいる。</p> <p>○いつも明るい挨拶をしてくださり、仕事後に元気をもらいます。センターのお陰で安心して、働くことができありがたいです。(他1件)</p> <p>○毎年、センター祭りがとっても楽しみな様子で、張り切っています。行事や工作等、準備等大変かと思いますが、いつもありがとうございます。</p> <p>○コロナで休館になっていた期間のセンターの奉仕活動の連絡が来なかった。無断欠席された前提で話されていたが、謝罪がなかった。</p>		