

令和5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	高宮児童センター		所管課 TEL	こども育成課 34-3261					
所在地	松本市高宮南7-40		設置年月	昭和43年12月設置 平成24年4月改築					
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2階建て、延床面積498.97㎡ 集会室、図書室、遊戯室、クラブ室、創作活動室、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 ・つどいの広場事業 								
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	15,000	15,582	103.9%	98.9%				
	放課後児童健全育成事業 登録児童数（月平均）	85	80.6	94.8%	122.3%				
	つどいのひろば事業延利用者数	5,000	3,638	72.8%	59.9%				
	（特記事項）								
事業収支 （単位：円）	指定管理者収支（令和5年度）				市の収支				
	収入 （歳入）	年度計画額		収支実績額		令和5年度決算		令和4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 【内訳】	19,775,000	指定管理料 【内訳】	19,936,288	利用料 国・県補助金 【内訳】	2,069,750 4,651,000	利用料 国・県補助金 【内訳】	1,719,160 7,268,000
		児童館運営 つどいの広場	17,204,000 2,571,000	児童館運営 つどいの広場	17,364,511 2,571,777	放課後児童健全育成事業 つどいの広場	2,937,000 1,714,000	放課後児童健全育成事業 つどいの広場	5,554,000 1,714,000
		計	19,775,000	計	19,936,288	計	6,720,750	計	8,987,160
	支出 （歳出）	人件費 【内訳】	19,322,000	人件費 【内訳】	18,590,400	指定管理料 【内訳】	20,322,137	指定管理料 【内訳】	21,158,235
		児童館運営 つどいの広場	16,715,000 2,607,000	児童館運営 つどいの広場	16,118,950 2,471,450	児童館管理 つどいの広場	17,750,360 2,571,777	児童館管理 つどいの広場	18,586,458 2,571,777
		事業費 【内訳】	1,295,000	事業費 【内訳】	1,116,884				
		児童館運営 つどいの広場	1,212,000 83,000	児童館運営 つどいの広場	1,033,888 82,996				
		事務費 【内訳】	1,377,000	事務費 【内訳】	999,473				
		児童館運営 つどいの広場	1,131,000 246,000	児童館運営 つどいの広場	795,513 203,960				
		助成金等 【内訳】	94,000	助成金等 【内訳】	94,000				
		児童館運営 つどいの広場	94,000 0	児童館運営 つどいの広場	94,000 0				
		計	22,088,000	計	20,800,757	計	20,322,137	計	21,158,235
損益		-2,313,000		-864,469	差引	-13,601,387	差引	-12,171,075	
（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
65.1

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	A	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。職員と児童の関わり方等について具体的なマニュアルを作成しており、安全への配慮が図られている。	
	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。USBについてナンバリングを行ったうえで台帳により適正に管理されている。	
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。	
		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	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	地区公民館や民生児童委員、子ども会育成会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5年10～11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(29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5年度の 自己評価	<p>【目標1】子ども達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。 ・遊びや行事の中で「児童の主体性の育成」を大事にしてきた。目的に応じて「縦割りグループ」や「同学年グループ」を編成し、役割分担を決めて、企画・運営を行ってきた。児童の主体性、創造性、協調性が徐々に育ってきている。 ・高宮フレンズまつり・お祝いの会・フラフープ大会・ぬりえコンテスト等) ・普段の生活の中では、上級生が活動内容や約束を決めたり、下級生のお世話をしたりする姿が随所に見られ、縦割り集団の特性を生かした生活づくりや人間関係づくりが行われている。優しい雰囲気が醸成されている。</p> <p>【目標2】安心・安全な子どもの居場所をつくり、保護者の子育てを支援する。 「安全点検(月1回)」「避難訓練(年2回)」「防犯教室」「交通安全教室」「通学路の危険箇所点検」等、安全への点検や指導を計画的に行った。館内や通学路での事故、大きなケガ、問題行動もなく、落ち着いたある雰囲気の中で集団生活を送ることができた。</p> <p>【要望・苦情への対応】 ・センターでの児童の様子を保護者へ丁寧に伝えるよう心がけてきた。職員の接遇に対する不満が保護者から出された折には、館長が保護者の話をじっくり聞き、職員間で話し合いを持つと共に、当該職員と保護者との懇談を行うことで事態の改善を図った。迅速・丁寧な対応によりトラブルには至らなかった。 ・「センターだより」だけでなく「安心でんじょばとのメール」を活用して、「行事開催連絡」、「家庭通知」等の情報を、一斉又は個別に発信することで、連絡内容の周知徹底と保護者の利便性の向上に努めてきた。</p>
要望・苦情への 対応状況	
今後の目標	<p>・センターでの児童の様子を保護者へ丁寧に伝えるよう心がけてきた。職員の接遇に対する不満が保護者から出された折には、館長が保護者の話をじっくり聞き、職員間で話し合いを持つと共に、当該職員と保護者との懇談を行うことで事態の改善を図った。迅速・丁寧な対応によりトラブルには至らなかった。 ・「センターだより」だけでなく「安心でんじょばとのメール」を活用して、「行事開催連絡」、「家庭通知」等の情報を、一斉又は個別に発信することで、連絡内容の周知徹底と保護者の利便性の向上に努めてきた。</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、概ね多くの利用者から高い評価を得ており、また要望に対しても適切な対応を行っていることから安定した管理が行われている。 ・アレルギーや要支援の児童について独自に一覧化して管理し、適切な対応を行っており評価できる。 ・小学校3年生以上の児童が参加する委員会的な組織である「高宮フレンズ」(自主事業)は、児童による企画など、児童の自主性・積極性を育む有意義な取り組みであり評価できる。 ・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れない。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>
--

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
72.1

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5年10～11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（29人回答）
調査結果	児童が児童センターについて話す頻度	高宮児童センター
	よく話す	48%
	時々話す	38%
	ほとんど話さない	14%
	児童が話す内容	高宮児童センター
	楽しかった友達との出来事	76%
	悲しかった友達との出来事	14%
	嬉しかった職員との出来事	34%
	悲しかった職員との出来事	0%
	おやつについて	45%
	その他	17%
	児童が楽しみにしている行事	高宮児童センター
	工作教室	48%
	お話の会	7%
親子バス遠足	14%	
こども企画	34%	
センター祭り	52%	
季節の行事	52%	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>○いつも安心して預けることができます。感謝しています。（他6件）</p> <p>○叱るときはしっかりと叱りその内容も伝えてくれ感謝しています。安心して預けられます（他1件）</p> <p>○職員さんの対応はとても満足しています。マイナスなことはありません。</p> <p>○職員の方が子どもの様子をよく教えてくださりとてもありがたく感謝しています。（2件）</p> <p>○DVDを見る時間を短くしていただけるとうれしいです。</p> <p>○センターでの子どもの様子（友達との様子や過ごし方等）を教えてもらいたい。（センターでの様子を伺える時が少ないので）</p> <p>○職員の方々が毎日のできごとを細かく教えていただいたり、子どもが頑張ったことをほめていただきうれしいです。</p> <p>○職員の対応等に関しては特にありませんが、上級生の子が強く態度に表したり、言われたりする子がいるようです。うちの子に関しては、宿題をやるようとしていても「遊ぶ約束をしたはずだからすぐに遊ぶように」と言われ、断れず、何も宿題をやることができない日がありました。先生から一言「宿題をしてから遊ぼうね」など声をかけていただけるとありがたいです。また、その子とうまく接することができないと、「○○ちゃんと遊ばなくていいよ。」と仲間外れにされるようです。それが恐くてその子の言うことにしたがうしかないこともあるようです。大人が強く介入することで悪くなることもあると思いますので、大ごとにしたくありませんが、少し気にかけて見ていただけるとありがたいです。</p> <p>○外遊びがあるとよい。</p> <p>○昔の遊びや季節の制作など、家では経験できないことを教えてくださり、親子共々うれしいです。</p> <p>○いつもやさしく保護者に対しても「お帰りなさい」と声をかけてくださってほっとしています。子どもたちもセンターが大好きです。</p> <p>○5年生となり、上級生としていろいろな役割を任せさせていただいたりして、本人もそれで自信がついてくると思います。家では一番下のため、年下の子との関わりだったり、異年齢の子どもたちとの付き合いなどをしたり、本当にありがたいです。</p> <p>○過去の先生方には、嫌な思いもしましたが、今はとても安心してお話できます。</p> <p>○「安心でんしょぱと」での利用予定変更連絡が便利でありがたいです。入室の確認もでき、「センターに帰ったんだな」と仕事しながらも安心を届けてもらっています。</p> <p>○親子の行事を多くお願いしたい。（例：親子バス遠足等）</p> <p>○ダンス、英語（外国の方も）、プログラミング等になれる機会があるとうれしいです。また、障がい者スポーツやニュースポーツを体験できる機会もよいと思います。</p> <p>○職員全員のお顔がわからず、保護者なのか職員なのかと判断に迷うこともあり、また、センターの外でお会いした時、戸惑いました。子どもも全職員の名前は分からない（1年生）と言っていたので、センター職員と分かるような工夫があるとうれしいです。</p> <p>○学校が休みの時の朝の駐車場が混んでしまい出入りが大変。何かよい方法があればと思います。</p> <p>○学校が休みの日の開館を早めていただけると助かります。（7：30～とか）</p> <p>○外遊びがあるとよい。おやつが10円でも安くなるとよい。</p> <p>○センター利用時の子どもたちの姿を見たい。（授業参観みたいな感じ）</p>	