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	波田児童センター	所管課 TEL	こども育成課 ３４－３２６１
所在地	松本市波田１００９８－３	設置年月	センター：平成16年4月1日 クラブ室：令和3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、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	【児童センター】　鉄筋コンクリート造平屋建て、延床面積453.78㎡ 【放課後児童クラブ室】鉄骨造２階建て（2階利用）、延床面積419.61㎡		
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	・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	33,000	44,484	134.8%	142.2%
放課後児童健全育成事業登録児童数（月平均）	200	267.2	133.6%	123.1%
つどいのひろば事業延利用者数				

（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			
	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
収入（歳入）	指定管理料	37,658,000	指定管理料	35,352,451	利用料	7,306,250	利用料	6,252,460
	【内訳】		【内訳】		国・県補助金	8,945,000	国・県補助金	15,750,000
	児童館運営	37,658,000	児童館運営	35,352,451	【内訳】		【内訳】	
					放課後児童健全育成事業	8,945,000	放課後児童健全育成事業	15,750,000
	計	37,658,000	計	35,352,451	計	25,196,250	計	22,002,460
支出（歳出）	人件費	33,816,000	人件費	28,851,255	指定管理料	36,083,350	指定管理料	36,958,761
	【内訳】		【内訳】		【内訳】		【内訳】	
	児童館運営	33,816,000	児童館運営	28,851,255	児童館管理	36,083,350	児童館管理	36,958,761
	事業費	2,655,000	事業費	2,198,979				
	【内訳】		【内訳】					
	児童館運営	2,655,000	児童館運営	2,198,979				
	事務費	1,634,000	事務費	1,211,858				
	【内訳】		【内訳】					
	児童館運営	1,634,000	児童館運営	1,211,858				
	助成金等	94,000	助成金等	94,000				
	【内訳】		【内訳】					
	児童館運営	94,000	児童館運営	94,000				
	計	38,199,000	計	32,356,092	計	36,083,350	計	36,958,761
損益	-541,000		2,996,359		差引	-10,887,100	差引	-14,956,301

（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が確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	（0．0）	不適切な部分が確認されたので、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
64.8

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	A	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、業務範囲について的確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	A	管理する施設が2棟あり、かつ利用者が多い中でも日常の巡回、清掃等が適切に行われており、また管理区域、業務範囲について的確に把握されており、評価できる。
		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	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る。
	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	・今年度は、コロナが５類になったことにより、今までできなかった行事が再開できたり、規模を拡大して行うことができたりして、地域の方々との交流が深まった。特にセンター祭りについては、保護者の方々にお手伝いをお願いしたり、お世話になっている地域の方々を招待したりと、センターの子どもたちと交流しながら、様子を見ていただくことができ、とてもよい機会となった。 ・子どもたちの自主的な活動も多く行えてよかった。
要望・苦情への 対応状況	・その場で回答できることについては、すぐ回答し、その日のうちに職員全員に周知し、環境面や心情面において、即対応できるようこころがけている。 すぐお応えできないことについても職員全員で共有し、できるだけ早い時期に職員会を設け、よりよい方向で対応できるようみんなで相談し、保護者に対し、誠意を持ってお応えできるようにしている。
今後の目標	・来年度は指定管理者が変更となるが、子どもたちや保護者の方々の不安等が少しでも軽減されるよう配慮する。行事についても、今まで行ってきたものは継続しながら、よりよいものを考えていきたい。 ・今まで行ってきた地域の方々との交流は引き続き継続しながら、更に深めたい。 ・来年度、更に登録児童数が増えるため、今まで以上に小学校との連携を深め、子どもたちの安心安全のため、職員一丸となって取り組んでいきたい。

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】
・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。
・施設が2棟あり管理範囲が広いが、児童の安全を第一に運営しており、また各部屋に職員を適切に配置しており評価できる。
・児童の様子について、学校やその他の関係機関と緊密な連携が図れており、また登録児童数が200名超える中、児童の安全に配慮した適切な運営が行われていることは評価できる。
・引き続き利用者の安全に配意し、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	評価
10	B
点数	7

合計点数
71.8

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

<table>
<tr><td rowspan="3">利用者アンケート</td><td>実施時期</td><td>令和５年１０～１１月</td></tr>
<tr><td>調査対象</td><td>利用児童の保護者</td></tr>
<tr><td>調査方法</td><td>アンケート用紙への回答（２９人回答）</td></tr>
<tr><td>調査結果</td><td colspan="2">
<table>
<tr><td>児童が児童センターについて話す頻度</td><td>波田児童センター</td></tr>
<tr><td>よく話す</td><td>48%</td></tr>
<tr><td>時々話す</td><td>48%</td></tr>
<tr><td>ほとんど話さない</td><td>3%</td></tr>
</table>
<table>
<tr><td>児童が話す内容</td><td>波田児童センター</td></tr>
<tr><td>楽しかった友達との出来事</td><td>93%</td></tr>
<tr><td>悲しかった友達との出来事</td><td>24%</td></tr>
<tr><td>嬉しかった職員との出来事</td><td>28%</td></tr>
<tr><td>悲しかった職員との出来事</td><td>0%</td></tr>
<tr><td>おやつについて</td><td>3%</td></tr>
<tr><td>その他</td><td>3%</td></tr>
</table>
<table>
<tr><td>児童が楽しみにしている行事</td><td>波田児童センター</td></tr>
<tr><td>工作教室</td><td>48%</td></tr>
<tr><td>お話の会</td><td>0%</td></tr>
<tr><td>親子バス遠足</td><td>21%</td></tr>
<tr><td>こども企画</td><td>17%</td></tr>
<tr><td>センター祭り</td><td>41%</td></tr>
<tr><td>季節の行事</td><td>41%</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>利用者からの意見
要望・苦情等</td><td colspan="2">〇いつも遅くまで大変助かっています。また、のびのび過ごす姿、うれしく思っています。
〇みなさん優しく対応してくれるので安心してお任せできます。
〇迎えの時入り口に誰もいない時があり、誰に子どもを呼んでもらえばよいかわからないときがある。
〇いつも細やかに見守って頂き感謝しております。子どもが楽しそうに行っています。学校ももちろんですが、センターが楽しみで登校しています。
〇たくさん子どもたちがいるのに、毎日しっかりみていただきありがとうございます。
〇習い事とかできたらうれしいです。
〇学校より楽しいと言っています。
〇いつも大勢の子どもたちの対応大変なのにもかかわらず、丁寧にお仕事されているので、ありがたく思っています。これからもよろしくお願い致します。
〇子どもからセンターの先生のことを話してくれます。先生たちはとても優しくて大好きと言っています。とても良くしてくれているんだなぁとわかりました。
〇とても厳しい先生がいることを、子どもは気にしていたこともありますが、大人からすると、厳しい先生がいるからこそ、規律が守られていると感謝しています。
〇とても仕事が忙しく、毎日遅くまで子どもを安心してあずけることができ、大変ありがたいです。
〇先生によって見守り具合が全然違うなと思います。悪いことをしても注意しなかったり、ケガやお友達とケンカしても報告なしで少し困ります。
〇子どもがＤＶＤを見るとき、最後まで見たいようです。
〇急な学級閉鎖と同時にセンターも利用できずとなるときに、本当に困ってしまいます。（子どもが元気だと特に）どうしようもないことはわかっていますが、どうにかならないかなぁ…と思います。
〇色々と子どものことで心配していた時も、毎日親身に相談にのっていただいたり、親では気付けない集団での子どもの様子や良さを伝えていただけることもあり、本当にありがたいと思う日々です。
忙しく大変な中でも、欠席連絡がないとすぐ電話を下さるところや、イベントの計画、学年上下の関われる日々の集い、教育的にも様々なことを計画していただけてありがたいです。毎日細やかな支援を本当にありがとうございます。今後とも、よろしくお願いいたします。</td></tr>
</table>