

令和3年度 指定管理者モニタリング評価シート

評価項目		チェック項目	評価*		課題・要改善事項*		
			指定 管理者	市	指定 管理者	市	
施設名		安曇野市穂高西部児童館		評価の基準			
指定管理者		社会福祉法人 安曇野市社会福祉協議会		S	チェック項目をすべて満たしており、かつ、市が期待する水準を上回っている		
指定期間		平成30年4月1日～令和5年3月31日		A	チェック項目をすべて満たしており適切であると評価できる		
募集形態		公募		B	チェック項目の一部しか満たしておらず改善が求められる		
施設所管課		生涯学習課		C	チェック項目を一つも満たしておらず改善が求められる		
				—	施設の性格上評価が不要であるもの		
I 総則	1	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針を従事者が理解し、利用者に周知しているか	・従事者が、施設の設置目的や施設運営上の基本方針を理解しているか ・利用者に対し、施設の設置目的や施設運営上の基本方針を周知しているか	A	A		
	2	施設の管理運営を通して、設置目的を達成できているか	・提供しているサービスは、施設の設置目的に対応しているか ・設置目的に照らし、利用者が公平・公正に利用できているか	A	A		
	3	責任者を含む常勤従事者及び非常勤従事者の勤務実績、配置状況は適切か	・効率性を重視した従事者の配置を行っているか ・各従事者は、他の従事者の業務状況等を適切に把握しているか ・募集要項、協定又は事業計画書等における従事者体制と実際の体制に相違がないか	A	A		
	4	従業員の労務管理は適切か	・雇用関係等に関する法令を遵守し、適切な労働環境を整備しているか	A	A		
	5	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する従事者の接遇態度は適切か	・名札を着用する等利用者から従事者であると分かるようになっているか ・従事者の服装は適切か ・電話の対応は丁寧で適切か ・挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧であるか	A	A		
	6	募集要項・仕様書に定めたとおり開館しているか	・募集要項、協定又は事業計画書等に定められたとおりに開館しているか	S	S	前指定期間(平成26年度)より利用者のニーズに応え、土曜、長期休み等は児童クラブ延長児童を通常より30分早め早朝7時半から受け入れている。	利用者ニーズに応え、児童クラブの土曜、長期休業等の午前8時からの早朝受入れを、午前7時30分から繰り上げて開始し、その30分は無料で対応してもらっている。
II 利用者満足度調査	1	利用者満足度調査(利用者アンケート)	・利用者満足度調査(利用者アンケート)を実施しているか ・利用者満足度調査(利用者アンケート)の結果をまとめて全従業員が情報を共有しているか ・利用者満足度調査(利用者アンケート)の結果をふまえて、指定管理業務の改善を行っているか	A	A	アンケート結果をふまえて、事業内容など指定管理者として改善可能な点は実施している。	アンケート結果の内容を共有し、修正点は適時改善している。
III 危機管理	1	危機管理マニュアルが作成され、実効性が確保されているか	・危機管理マニュアルが作成されているか ・従事者全員が危機管理マニュアルを理解しているか ・危機管理マニュアルに従った訓練が実施されているか	A	A	令和2年11月16日に実施。	
	2	地震の際の対応マニュアルが作成され、実効性が確保されているか	・地震の際の対応マニュアルが作成されているか ・従事者全員が地震対応マニュアルを理解しているか ・地震対応マニュアルに従った訓練が実施されているか	A	A	避難訓練時の想定に地震想定を取り入れ、訓練している。令和2年11月16日に実施。	
	3	災害時の連絡体制	・地域や関連機関等との連携体制を整備しているか	A	A		
	4	感染症対策を講じているか	・新型コロナウイルス感染症などの感染症対策を行っているか	A	A	定期的な消毒や密を避けた環境設定、事業運営を心掛けた。「児童館のための新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン」に沿って対策をおこなっている。	引き続きマニュアルに沿いながらの対応をよろしくお願いいたします。
IV 施設・設備の維持管理	1	建物・設備及び外構施設が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能が保持されているか	・目に見える損傷がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれているか。また、避難経路に障害物は置かれていないか。 ・発見された不具合は迅速かつ適切に処理されているか ・建物、設備の保守点検に関して募集要項、協定又は事業計画書のとおり管理が行われているか。	A	A	【館周辺の樹木について】館庭の木々の幹や枝葉が伸び長年地域から苦情になっている。昨今の台風ではその威力から幹が折れ、電線にかかり停電を起こさないかも懸念されている。 【夏季の冷房設備増設】夏季休業中クラブ室だけでクラブ生全員が過ごし昼食を摂ることは密になるため、多目的室も使用している。屋外気温が高く、クラブ生が1日屋内で過ごさなければならぬ日には多目的室のエアコンの設置が必須である。 【照明のLED化】プレイルーム電灯が水銀灯のため、多目的室と同様に壊れる可能性がある。既に4灯中1灯は点いていない状態から1年間経過しているため、多目的の時と同様に古い水銀灯よりも全てLED化としたい。	老朽化による不具合について、基本協定の範囲で対応いただいている。館周辺の樹木の剪定を、R3年度に2回実施済み、4年度で実施予定です。照明のLED化はR3年5月に実施済みです。夏季の冷房設備増設は他児童館の修繕の優先度を考慮しながら、対応について検討します。
	2	備品が適切に管理されているか	・市の備品と指定管理者の備品を区別した備品台帳を作成しているか ・備品がすべて揃っているか ・備品に損傷がなく、良好な状態を保っているか	A	A		
	3	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか	・清掃業務に関し、募集要項、協定又は事業計画書のとおり業務が実施されているか ・目に見える埃、土、砂、ゴミ、汚れ等がない状態を維持し、不快感(見た目、悪臭等)を与えず、衛生的な状態が保持されているか ・消耗品の補充が適切に行われているか ・清掃道具の不具合は直ちに処理し、常に適切な状態が保たれているか ・警備業務に関し、募集要項、協定又は事業計画書のとおり業務が実施されているか	A	A		

評価項目		チェック項目	評価*		課題・要改善事項*	
			指定管理者	市	指定管理者	市
4	安全で安心感ある環境を確保しているか	・鍵の管理方法が明確になっているか	A	A		
		・日常、館内外の巡回を行い、事故や犯罪を未然に防止するよう務めているか				
		・ゴミの発生抑制に取り組んでいるか				
5	ゴミ減量等への取組は適切か	・再利用・再使用に取り組んでいるか	A	A		
		・浴室の衛生管理業務に関し、募集要項、協定又は事業計画書のとおり業務が実施されているか				
6	浴室の管理運営に関して、法令の規定を遵守し、利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか	・塩素濃度等の測定を適切に行っているか	-	-		
		・レジオネラ菌等への対策適切に行っているか				
		・必要に応じてサービスの情報や施設利用案内を記載したパンフレット・掲示物を作成しているか				
V 運営業務及びサービスの質の向上	1	利用料金等の減免対応	-	-		
	2	利用者が利用しやすい受付案内をしているか	・受付窓口が明確になっていて、利用者に不便をかけていないか	A	A	児童館の各種情報についてHPで詳細に案内をしている。また、一部事業についてはQRコードから申込出来るように利用者側の利便性向上を目指している。
			・必要に応じて電話やホームページ、各種資料等により利用者からの問い合わせに対応できるか			
	3	すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか	・必要に応じてサービスの情報や施設利用案内を記載したパンフレット・掲示物を作成しているか	S (A)	A	令和元年度に9館共通のリーフレットを作成し直し、利用している。掲示物は最新の情報を分かりやすい形で示すように工夫している。
			・広報誌やPR誌を作成するなど積極的に広報・PR活動を実施しているか			
			・必要に応じて見学などの希望に対応しているか			
	4	個々のサービスについて、対応従事者によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組を行っているか	・施設のサービス水準を確保するため、標準的な業務実施手順や注意点等がわかりやすく明文化(マニュアルの作成等)されているか	A	A	前回指定管理期間に作成した「児童クラブ運営ハンドブック」を改訂し職員間で共有しながら使用している。従事者の認識を共有し、サービス水準の維持向上に努めている。
			・全従事者が一貫した認識を共有した上でサービスを提供しているか			
・従事者の意見を取り入れながら、標準的な業務実施手順等を適時見直しているか						
5	個人情報の保護に対する体制が整っているか	・個人情報を取得する際には必要な範囲内で適切な手段で取得し、目的以外に使用していないか	A	A		
		・個人情報の取り扱いに関するルールやマニュアル等が整備され、管理責任者が特定されているか				
		・個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じているか				
		・必要に応じて、個人情報の取り扱いについての研修を実施しているか				
6	事故防止のための体制の構築・取組を行っているか	・事故防止のチェックリストや事故防止・事故対応マニュアル等を整備しているか	A	A		
		・過去に発生した事故の内容や対応内容をもとに、原因分析を実施し、改善のための対応策を行っているか				
		・事故防止策の研修を実施しているか				
7	利用者の意見や苦情を把握できる環境を整備しているか	・利用者が苦情や意見を述べやすいような窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか	A	A	児童館、児童クラブの苦情・事故・インシデント事故報告書を定期的にいただき、内容、経過、改善案等を示されている。	
		・利用者からの苦情や意見等が寄せられた際には内容を記録するなど、苦情等への対応手順、担当者等が明確にされているか				
		・利用者からの苦情や意見に対して行った改善点を公表しているか				
8	施設活性化のための創造事業(自主的な事業)を適切に実施しているか	・施設活性化のための創造事業に関して、募集要項、協定又は事業計画書のとおり実施されているか	A	A	コロナ禍では「カフェ」行事の実施が難しいため、職員の資格を活かして「ベビーマッサージ」を代替行事として実施している。	
		・定期的に施設活性化のための創造事業の見直しを実施し、利用者のニーズを反映しているか				
VI 地域との連携	1	・必要に応じて地域住民、区、公民館等と情報交換等を行うなど地域の意見や要望を尊重しているか	S	A (S)	地区ボランティア会、西部児童館保育支援ボランティア、個人ボランティアなど地域の方にご協力いただき、託児や農園指導、環境整備を実施していただき、子ども達や子育て世帯を見守る目を持っていただいている。	
		・近隣の他施設と連携し、情報交換を行っているか				
	2	市民を積極的に雇用しているか	A	A		
VII 収支状況	1	管理経費の執行状況	A	A		
		・適切な経理書類が作成されているか				
		・経理を担当する従事者を設置しているか				
		・収支決算書に記載されている項目に関し、伝票が存在するか				
		・通帳や印鑑等が適切に管理されているか				
2	指定管理者申請書で示した収支と実績は合致しているか	・指定管理者申請書の収支計画と実績は大差ないか	A	A		
		・指定管理者申請書の収支計画と実績に差が出た場合に、その原因を把握して必要な対策をとっているか				
コメント*	指定管理者	上記評価項目以外の事項で、特記事項(施設独自の工夫など)や改善すべき点について記載	<p>○「地域に愛され、集いつながる笑顔いっぱい児童館」を共通スローガンとして、全9館一丸となり利用者に平等かつニーズに適したサービスを提供している。</p> <p>○令和2年度は新型コロナウイルスの影響で臨時休館期間等もあり、衛生面や密を避けた環境作りに配慮をしながら安全、安心な子育て拠点になるべく運営を心掛けた。</p> <p>○当会が長年培ってきた地域住民の方々との繋がりがりや交流を大切に、児童館が「子育て家庭と地域の架け橋」となるべく工夫を凝らした事業展開をしている。</p> <p>○児童館の事業にご協力頂いているボランティアの方々を各館毎に「児童館ふれあいサポーター」として位置づけ交流や慰労の場を設け、「地域全体で子どもを育てていく風土づくり」を進めている。</p>			
	施設所管課	上記評価項目以外の事項で、特記事項(施設独自の工夫など)や改善すべき点について記載	コロナ禍の中、利用者の立場に立ち、限られた人員でサービス提供に努めています。引き続き利用者増に繋がる工夫をお願いします。			

*コミュニティ施設については評価、課題・要改善事項の記入及びコメントの記入とも市のみ