

令和3年度 指定管理者モニタリング評価シート

施設名	安曇野市立 穂高北部児童館
指定管理者	社会福祉法人 安曇野市社会福祉協議会
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
募集形態	公募
施設所管課	生涯学習課

評価の基準	
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
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
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
C	チェック項目の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

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	
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	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	・法定3帳簿(労働者名簿、出勤簿、賃金台帳)が整備されているか。また、労働条件を書面で明示しているか。 ・最低賃金以上を支払っているか。また、時間外勤務の割増率(時間外25%以上、休日35%以上)を守っているか。	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27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	令和2年11月27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致します。
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	新館竣工までの残り期間、出来る限りの対策を取り、現状維持をしながら管理できている。	老朽化による不具合について、協定の範囲で対応していただいている。
	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	A	A		
	4 安全で安心感ある環境を確保しているか	・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 ・鍵の管理方法が明確になっているか ・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	A	A	児童館、放課後児童クラブとも管理施設と連携をしながら、安全・安心な環境確保に努めている。	児童館、児童クラブ共に複合施設であるが、併設施設の管理者と連携しながら、安全・安心な環境確保を行っている。
	5 ゴミ減量等への取組は適切か	・ゴミの発生抑制に取り組んでいるか ・再利用・再使用に取り組んでいるか	A	A		
	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	・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 ・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	-	-		

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	
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	・減免内容は適切か	-	-		
	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 ・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	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。	分かりやすい窓口設置をしていただいている。社協のHPにより、児童館の案内を詳細にいただいている。
	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 ・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	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。	社会福祉協議会の広報だけでなく、子育て情報誌やFMラジオ等を活用したPRを展開している。
	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 ・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しているか	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。	「児童クラブ運営ハンドブック」を適時改訂し、職員間で共有し、サービス向上に努めている。
	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 ・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	A	A		
	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 ・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	A	A		
	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 ・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	A	A	児童クラブ児童への対応について苦情3件が寄せられた。申し出者には、謝罪と共に改善策を説明し納得いただいている。	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。
	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 ・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	A	A		
VI 地域との連携	1 地域や地域住民との交流・連携への取り組み	・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 ・近隣の他施設と連携し、情報交換を行っているか	S	A(S)	読み聞かせやお茶教室、クリスマスイベントにおけるサンタクロース役など長年に渡り協力していただいている地域のボランティアがあり、地域・異世代交流の機会となっている。	コロナ禍ではあるが、事業運営に地域の方々に積極的に関わっていただき、世代間交流の場となっている。
	2 市民を積極的に雇用しているか	・施設の従事者として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	・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 ・経理書類の作成にあたっては税理士等の専門家の指導・助言を受けているか	A	A		
	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 ・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	A	A		
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	○「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。 ○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。 ○当会が長年培ってきた地域住民の方々との繋がりを大切に、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。 ○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。 ○発達障がいや有した児童の特性として刺激を減少させたクールダウンが出来るスペースの確保が必要ですが、コロナ禍もあり場所が取れない現状があり苦慮しています。				
	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。建物老朽化や耐震面の改善の課題がありますが、安全、安心にも配慮した運営をお願いします。				

*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