

## 指定管理者モニタリング評価シート

施設名	安曇野市高家児童館
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

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に従事者が理解し、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、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	前指定管理期間(平成26年度)より利用者のニーズに応え、午前7時30分から対応をいただいたことは期待を上回る取組みであり評価する。	利用者ニーズに応え、午前7時30分から対応をいただいたことは期待を上回る取組みであり評価する。
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。	
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		
	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	B	B	管理3施設全ての訓練に至っていない。	平成30年度9月から高家児童館、豊科南小児童クラブ、豊科東小児童クラブの3施設となりましたが、それぞれで早期に訓練等の実施を望みます。
	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		
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	建物の老朽化や耐震面での改善が必要である。できる範囲の対応と対策は実施している。	
	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	年式の古いものが多いため、必要に応じて、処分や新たな備品の購入など協議をさせていただき、適切な備品の管理を図りたい。	
	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		
	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	来館者の受付場所にチャイルド独自を設置し、事務室より遠く見えない利用者の対応が少しでも細やかにできるようにしている。	豊科南小、東小の児童クラブ事業もある中、限られた人員で利用者నికిめ細かに対応する工夫は評価する。
	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	A	A	平成30年度に9館合同のリーフレットを作成し直し、利用している。掲示物は利用対象者に合わせ見やすい物の作成に心がけている。	社会福祉協議会の広報誌だけでなく、子育て情報誌や、FMラジオ等も活用した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。	
	5 個人情報の保護に対する体制が整っているか	・個人情報取得の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		
	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	地域の高齢者クラブとの連携事業など、地域にニーズに合わせて館の特性を生かした創造事業を実施している。	自由来館者は減少傾向だが、限られた施設の中で、ニーズに対応した事業を選択、実施している。
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	S	年間行事の中で4月当初に周辺地域の高齢者クラブ、民生児童委員等地域の方々やサポーター会議を開催し、年に7回の児童館事業へ協力いただいている。	民生児童委員やボランティア団体との連携が図られている。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ことは高く評価できる。
	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	理事会、評議員会の承認・決議を経た予算承認と執行、会計責任者及び出納責任者の決裁を経てなされる支出、専任の職員による起票事務、総務部門における会計処理区分ごとの伝票保管、年2回の決算における監査指導など、管理経費の執行に関しては厳格に統制されている。	経理に関する書類は適正に処理されており、組織内での2重チェックなど適正に執行されている。
	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	○「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。例)平成30年度は9館合同企画として「9館合同児童館まつり」を7月14日に初めて市穂高総合体育館で開催し、乳幼児親子を中心に約500名の方に参加頂いた。 ○当会が長年培ってきた地域住民の方々との繋がりがや交流を大切に、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掲げ、平成30年度より児童館の事業にご協力いただいているボランティアの方々を「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、より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。 ・地域の各団体・組織の方に「地域の知恵袋」事業に年7回協力を得ている。地域の言い伝わる話や昔ながらの知恵などを参加者につけていただきながら、参加者との交流を図っている。 ○「あそびにおいでよカード」の成果があり、シールをはるのが楽しみという来館者が多い。そのため他地域や松本市からの参加者が多くなってきた。そのため、全体の来館者数の増加にもつながっている。				
	施設所管課	児童クラブの早朝受入れなど、利用者の立場に立ったサービス提供に努めていただいています。引き続き利用者増に繋がる工夫もお願いします。建物の老朽化の課題がありますが、引き続き安全面に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