

(様式3)

令和2年度 指定管理業務の評価表

1 施設概要

施設名	御蘭こどもプラザ	所在地	伊勢市御蘭町長屋2794-1
指定管理者名	株式会社日本デイケアセンター	指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日
設置目的	御蘭小学校児童の健全な放課後活動を支援する施設です。		
業務内容	・学童保育の運営に関すること ・御蘭こどもプラザの維持管理に関すること ・御蘭小学校児童の健やかな成長に資すること ・管理業務等報告に関すること		
施設概要	敷地面積 886㎡ 床面積 246.80㎡ 遊戯室 139.95㎡ 事務室		
職員体制	12名		
施設所管課名	子育て応援課		

2 収支状況

		(A)	(B)	(C)	(単位:円)
		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(C-B)
事業 収支	収入				
	指定管理料	11,520,000	11,557,000	11,594,000	37,000
	利用料金	4,190,000	4,695,000	2,965,000	△ 1,730,000
	その他	0	332,000	0	△ 332,000
	計(a)	15,710,000	16,584,000	14,559,000	△ 2,025,000
	支出				
	人件費	10,030,000	10,643,000	10,540,000	△ 103,000
管理運営費	5,278,000	5,941,000	4,018,000	△ 1,923,000	
その他	66,000	0	1,000	1,000	
計(b)	15,374,000	16,584,000	14,559,000	△ 2,025,000	
収支差引額(a)-(b)		336,000	0	0	0

最新年度(C)と前年度(B)に収支の増減があったものについて記載	登録児童数の減少により利用料減となった。939⇒693名(-246) コロナによる出席人数の減少によるおやつ費用の削減 児童数の減少により収支悪化
----------------------------------	---

3 評価 (別表様式4に基づく総合評価)

指定管理者	市
常勤職員3名体制で運営を行い、児童への細かい対応をおこなった。利用料収入においては、利用児童数の大幅減により収入減となった。令和2年度の利用料は全額入金となり、それ以前の未回収利用料に関しては、回収の目途がほぼたち保護者の皆様にはご理解をいただいたと考えております。	施設の管理については概ね適正に行われていたが、仕様書に定めている月次報告や各種提出物が遅れて、催促をしなければ提出がなされないことがある。、必ず決められた期日までに月次報告・提出を行うように注意されたい。 利用料の徴収漏れについては、体制の改善はみられるものの、解消まで至っていないため、公平性を保つよう真摯に対応すること。 利用者から職員の対応や配布される案内に関する苦情があったので、利用者には不安や不快感を与えないよう適切な対応を行うとともに、組織内の情報共有に努められたい。 総じて、利用者・現場の職員と信頼関係の構築に努められたい。

(様式4)

指定管理業務の項目別評価表

		施設名 御園こどもプラザ			
評価項目		評価			
		指定管理者		市	
業務運営項目	評価の基準	判定	評価理由	判定	評価理由
施設設置目的の達成	①施設の目的や基本方針の理解	A	施設の目的や基本方針を十分理解し管理をおこなった。	A	施設の目的や基本方針については事業計画書にも記載があり、日々の業務にも理解の程が見受けられた。
	②施設設置目的の達成度	A	施設の目的である保育に欠ける児童の受け皿機能は果たせた	A	施設の利用状況、管理状況から施設の設置目的は達成している。
	③利用者数	C	目標は延べ939人であったがコロナの影響もあり593人となり346人のマイナスとなった	A	新型コロナウイルス感染症のため、利用者側の利用自粛もあり、利用者が減ったと考えられるが、受入に必要な体制は取られている。
	④運営状況	A	事業計画通りの開所・時間を達成した。	A	事業計画書に計画された運営が行われた。
	⑤職員の配置状況・勤務実績	A	人員配置は常勤3人体制とし、適正な勤務体制をとった。	B	昨年度中に体制改善を図ったが、依然として苦情が多く、現場との連携が取れていない部分が見受けられた。職員の対応を指導とともに、着実に管理者業務を遂行すること。
	⑥意思疎通	B	運営責任者による市との連絡調整はできたと考える	B	必要な際には連絡があるが、報告書類に遅れが生じることがある。また、現場からの意見・要望が市に伝わらず、対応が後手に回ることがあった。
	⑦各種管理記録等の整備・保管	B	各種業務計画書、点検記録、整備・修繕・事故・故障等の履歴等の各種管理記録等が整備・保管されていたか。	B	毎月の安全チェック等、適切に保管されている
	⑧地域の振興	C	地域や地域住民との交流・連携に関する取り組みを実施し、地域の振興が図れていたか。	B	コロナの関係もあり地域の住民との交流は今年度は行っていない。
	⑨使用許可等	B	使用許可等申請が適正に行なわれていたか。	B	使用許可書等申請の取扱は適正に行われていた。
	⑩利用料金等の徴収状況	A	徴収、減免、還付等は帳簿等が作成され、適正に行なわれていたか。	B	令和2年度においては、通常引き落とし分は漏れなく対応されているが、過年度分の利用料に關しての未回収が多く存在するため、早期解消に努められたい。
	⑪個人情報	A	個人情報の取扱いがきちんとなされていたか。	A	個人情報漏洩などの問題も発生しておらず、情報流出防止に努めている。
	⑫法令遵守	A	関係法令を遵守していたか。	A	個人情報保護法・労働基準法等適切に遵守した

(様式4)

指定管理業務の項目別評価表

評価項目		施設名 御園こどもプラザ				
		評価				
		指定管理者		市		
業務運営項目	評価の基準	判定	評価理由	判定	評価理由	
サービスの質の向上	①施設利用状況及び利用者数増加への取り組み	利用者数の増加や利便性を高めるための具体的な取り組みが行なわれていたか。	C	コロナの関係もあり、おこなっていない	B	新型コロナウイルス感染症の影響を受け活動が制限されていたため、利用者数増加への取り組みがしにくい場面もあった。
	②利用者の平等な利用	個々のサービスについて、対応職員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り組みを行なったか。	A	毎日始業前の確認と月1度の会議にて情報の共有をはかった。	B	サービス水準については、期待される水準にあるが、管理者と現場職員の意思疎通ができていないため苦情に繋がっている。
	③適切な情報提供	全ての利用者が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なったか。	A	メール配信及び手紙の配布により情報の提供をおこなった。	A	効果的な情報提供を行っている。
	④非常時・緊急時の対応	緊急時のマニュアルが整備され、従業員訓練の実施や事故発生時・緊急時の対応は適切か。	A	毎月の避難訓練の実施及び安全対策マニュアルにより緊急時の対応の方法を示している。	A	緊急時を想定した訓練は毎月行われていた。
	⑤苦情解決体制及び対応	利用者からの意見・苦情等を受けて迅速かつ適切に処理できる体制が整っていたか。また、事故、苦情に対する対応は適切であったか。	B	苦情に関しては、日々職員の中で対応できることに関しては職員にておこない、それ以外の事故等に関しては会社として対応した。	B	施設に苦情を伝えたが対応がなされない、等の苦情が市へ入ることもあり、利用者からの意見・苦情が処理し切れていない。利用者への対応を誠実に行うよう努めること。
	⑥自主事業	利用者ニーズに即した自主事業が行なわれていたか。	C	コロナにより、自主事業はおこなっていない。	B	新型コロナウイルス感染症により活動が制限されたが、アンケートなどで利用者のニーズを把握し、コロナ禍でも実施できる自主事業を行うよう努められたい。
	⑦事業の評価	事業実施後に確認・見直しが行なわれ、次年度へつなげる取り組みがなされていたか。	B	報告書作成により、次年度への反省・改善点を残している	B	立案だけでなく、計画の実行も行うこと。また、既存の取り組みについても適宜見直しを行い改善すること。
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	建物・設備・植栽等が適切に管理され、安全性の確保、良好な機能及び美観の保持がされていたか。	A	定期的に園庭に整備・遊具の点検をおこない、事故の無きよう注意をはらった。	B	定期的な点検、確認や清掃が行われているが、施設の管理に必要な修繕等が行えておらず、安全性の確保・良好な機能維持ができていない。
	②備品等の管理	備品の管理・点検・保守は適切に行なわれていたか。	B	備品点検は定期的に行い、不具合が発生したのものに関しては修理をおこなった。	A	破損や紛失がなく、衛生面についても消毒等を行い、適正に管理されていた。
	③修繕業務	点検のよって異常が認められた場合は、速やかに修繕・交換・整備・調整等の適切な処置を講じ、その内容を記録されていたか。	A	伊勢市への報告をおこない、適切に修理をおこなった。	B	現場の意向が指定管理者から市に届かず、必要な修繕を行っていないことがあった。
	④清掃業務	清掃は適切に行なわれていたか。	A	基本毎日の清掃は義務付けており、適切におこなった。	A	予定通りの清掃を行った。利用者からの苦情もなかった。
	⑤防犯体制	鍵の管理及び防犯に対する対策、対応は適切だったか。	A	定められた場所に保管し、管理者が認めた職員のみ使用している。	B	鍵の管理は適正に行われていた。戸締り等、防犯に関するトラブルも発生しなかった。