

(様式3)

令和元年度 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29年度	平成30年度	令和元年度	比較(C-B)
事業 収支	収入				
	指定管理料	11,520,000	11,520,000	11,557,000	37,000
	利用料金	4,185,000	4,190,000	4,695,000	505,000
	その他	0	0	332,000	332,000
	計(a)	15,705,000	15,710,000	16,584,000	874,000
	支出				
	人件費	10,137,000	10,030,000	10,643,000	613,000
	管理運営費	5,563,000	5,278,000	5,941,000	663,000
その他	5,000	66,000	0	△ 66,000	
計(b)	15,705,000	15,374,000	16,584,000	1,210,000	
収支差引額(a)-(b)		0	336,000	0	△ 336,000

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	登録児童数の増加により利用料増となった。785⇒939名 その他 3月の臨時休校による対応 児童増加による職員人件費増
----------------------------------	---

3 評価 (別表様式4に基づく総合評価)

指定管理者	市
利用料の回収に関し、伊勢市及び利用保護者に対し多大なご迷惑をおかけいたしました。社内でのチェック体制を見直し令和2年4月以降に関しましては万全の対応を行う体制を構築した。コロナによる利用児童減を最小限となるよう、クラブの保護者への対応をしっかりとこなって行きたい。	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・還付漏れについては、体制の改善は認められるものの、万全とは言い難く、引き続き利用の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

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	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針を理解していたか。	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。	B	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	施設の管理運営を通して、施設の設置目的は達成されたか。	A	利用児童増もあり設置目的は達成できたと考える。	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	利用者数は当初の目標を達成したか。	A	登録児童数はのべ183人増	B	放課後児童クラブにおいては、十分な受け入れを行っている。一方で施設開放時の利用者が少ないため、目的を理解し、利用者の確保に努められたい。
	④運営状況	施設の供用日数・供用時間は守られたか。また、適正な施設の運営が行われたか。	A	事業計画書の通り供用日数・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	職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、業務執行体制(作業責任者・業務担当者)は明確になっていたか。	A	運営責任者・管理責任者を選定し、適切な配置・勤務が取れた。	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る。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	管理運営業務全般について、市と指定管理者の責任者の間で十分な連絡調整がなされていたか。	B	事業計画書にうたわれた報告に関し一部改善しなければならない。	C	必要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多い。
	⑦各種管理記録等の整備・保管	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。	A	各種帳票に関しては適切に保管されている。	B	各種の記録については、適正に整備・保管がなされている。
	⑧地域の振興	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	告知不足もあり、改善の余地あり。	B	小学校・地域住民との交流や連携を図るよう進められたい。
	⑨使用許可等	使用許可等申請が適正に行なわれていたか。	B	許可申請に関し市を通じおこなった。	B	使用許可書等申請がこちらから催促しないと提出されない。
	⑩利用料金等の徴収状況	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。	C	徴収に関し振替の漏れがあり保護者へご迷惑をかけた。	C	徴収に関する振替の漏れも問題であるが、その対処に際しての利用者への説明や対応についても不十分な部分が散見される。適正な処理はもとより、利用者からの理解が得られるよう細心の注意を払い対処されたい。
	⑪個人情報	個人情報の取扱いがきちんとなされていたか。	A	個人情報にの保管に関しては鍵のかかる保管庫でおこなった。	B	個人情報の取り扱いには十分注意すること。
	⑫法令遵守	関係法令を遵守していたか。	A	個人情報・労働基準法等の法令は遵守している。	A	法令違反は見受けられなかった。

(様式4)

指定管理業務の項目別評価表

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
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	B	利用希望者が定員を上回り、増加の為の手立ては行わなかった。	B	施設周辺の地域にも協力を仰ぎながら地域住民にも施設開放の周知に努め、近隣に住んでいる人にも利用してもらおう努められたい。
	②利用者の平等な利用	A	毎月会議を行い、情報の共有、対応の統一化をはかった。	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間で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	B	令和元年度にしましては、保護者への連絡・対応はすべて施設より電話連絡にて行って参りました。今までは特に大きな問題はありませんでした。保護者への確実な情報発信ということに対応するために一斉メールを令和2年度より導入する。	B	保護者への連絡がぎりぎりになってしまうこともあった。引き続き情報伝達手段を検討されたい。
	④非常時・緊急時の対応	A	毎月の避難訓練の実施により様々な状況下での対応をおこなった	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	B	職員での対応を基本としたが、一部対応の遅れがありました。	C	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を行うよう努められたい。
	⑥自主事業	A	夏まつり等季節に即した行事をおこなった	B	アンケートなどで利用者のニーズを把握し、ニーズにあった自主事業を行うよう努められたい。
	⑦事業の評価	A	行事終了後反省点を見出し、翌年への課題とする。	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	A	定期的に園庭の清掃を行い施設の美観に注意した	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	A	備品の破損等には十分注意をはらい、消毒も日々実施した	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	A	破損・交換等が発生した時は、伊勢市への報告をおこなった	C	現場の意向が指定管理者から市に届かず、必要な修繕を行えていないことがあった。
	④清掃業務	A	清掃は一日の業務に組み込まれており実施した	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	A	鍵の取り扱いは決められた場所決められた人物により開閉をおこなった。	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。