

(様式3)

平成30年度 指定管理業務の評価表

1 施設概要

施設名	御園こどもプラザ	所在地	伊勢市御園町長屋 2794番地1番
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日から令和3年3月31日
設置目的	就労等により昼間保護者が家庭にいない児童に対し、適切な遊び及び生活の場を与えて健全な育成を図る		
業務内容	(1)職員の雇用に関する事、(2)伊勢市御園放課後児童クラブの事業に関する事、(3)施設開放に関する事、(4)施設及び設備の維持管理に関する事、(5)その他業務に関する事(御園放課後児童クラブ第2事業の業務委託含む)		
施設概要	敷地面積 886㎡、床面積 246.80 ㎡、木造一部鉄骨り、遊戯室・事務室・静養室・園庭		
職員体制	児童支援員 14名		
施設所管課名	こども課		

2 収支状況

		(A)	(B)	(C)	(単位:千円)	
		平成28年度	平成29年度	平成30年度	比較(C-B)	
事業 収支	収入	指定管理料	11,520	11,520	11,520	0
		利用料金	4,190	4,185	4,190	5
		その他	0	0	0	0
		計(a)	15,710	15,705	15,710	5
	支出	人件費	10,027	10,137	10,030	△ 107
		管理運営費	5,683	5,563	5,278	△ 285
		その他	0	5	66	61
		計(b)	15,710	15,705	15,374	△ 331
	収支差引額(a)-(b)		0	0	336	336

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	平成30年度年間延べ登録児童数785人(前年838人)と53人の減少。人件費は昨年度児童数増加に伴い、1名採用したが、1名を二見へ配置変更。消耗品等購買の節約及び光熱費の削減に努めた。
----------------------------------	--

3 評価(別表様式4に基づく総合評価)

指定管理者	市
利用者募集の案内や利用料の徴収等保護者への対応が不十分なため、保護者様及び伊勢市様に多大なるご迷惑をおかけしてしまいましたこととお詫び申し上げます。 施設から保護者様への連絡等はおたより等により活動の告知はできたが、メール配信サービスの導入も遅れており、次年度への課題となった。 一般開放利用者が減少傾向となっているため、広報面及び方法についてが課題を残す。 職員ミーティングを日々実施し、サービス向上に向けた打ち合わせや緊急時の対応等職員間の水準維持に努めた。 保護者からの苦情件数の増加してきており、保護者のご意見・要望を収集し、次年度以降の事業展開につなげていきたい。	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おり、再三催促をしている。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。 利用料については徴収漏れ・還付漏れがあり、利用者が多くの苦情が寄せられた。本市の職員もこの件で多くの時間を割くこととなっている。仕様で定められたとおりに実施し、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に努め、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を築いてもらいたい。

(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	B	施設の設置目的及び基本方針に基づき、管理運営を行った。	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	A	管理運営を通して、「児童の健全な育成」に貢献できた。	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	B	年間登録児童数は785人と前年の実績を下回った。	B	施設開放の目的を理解し、利用者の確保に努められたい。また、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。
	④運営状況	A	事業計画に基づいた開設日数及び開設時間の運営を行った。	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	B	現場責任者を配置し、協定書に基づいた人員配置を行ったが、保護者からの苦情が増加し、職員指導の課題を残した。	C	管理者としての業務が滞っているために苦情が増加している。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	B	月次報告及び運営において必要な時点での要望等打ち合わせが十分にできなかった。	C	必要な際には連絡があるが、毎月の報告、年度の報告には遅れが生じている。また、現場からの意見・要望が市に伝わらないことが多い。
	⑦各種管理記録等の整備・保管	A	業務日誌、入会者申請書類等整備保管が適正に実施できた。	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	B	小学校・伊勢市社会福祉協議会等の交流や連携はできたが、地域振興の面において不十分であった。	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	A	入会者申請書類等個人情報に関わる書類が多いため、整備保管は適正に行った。	A	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	B	申請書類等帳簿を作成し、管理を行ったが、回収遅延・返金遅延が生じた。	C	指定管理業務を行う上で、利用者からの利用料は貴重な財源でもあり、運営の信頼にも関わるところであるため、不信感を生じさせない対応が必要であり、遅延が生じているなら原因究明と説明を徹底し、早期に改善を求める。
	⑪個人情報	A	個人情報の取り扱いには現場責任者の責任のもとで管理を行い、全職員への取り扱いの周知を行った。	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	A	児童福祉法、伊勢市放課後児童健全育成施設条例等を理解し、遵守した。	A	法令違反は見受けられなかった。

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	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。	B	利用者の募集や活動等の作成・告知はしたが、入会待ちの児童への対応が十分ではなかった。	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うよう努められた。
	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。	B	日々職員ミーティングを行い、情報の共有及びサービス水準の確保を行ったが、職員間の連絡事項が不十分な点もあり、保護者への苦情に繋がった。	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。	B	おたより等活動内容の作成・告知はしたが、情報収集が不十分であった。メール配信の導入を検討したが、結果には繋がらなかった。	B	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	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	マニュアルを配置し、避難訓練等は毎月実施した。	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	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	苦情受付窓口を配置し、迅速な対応ができる体制とした。また、緊急連絡及び緊急時対応ができた。	C	苦情が市へ直接入ることもあり、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てもらいたい。
	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。	B	一般公開事業の利用者増加を計画したが、実績が減少傾向。利用者への告知について課題を残す。	C	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。
	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	利用料口座振替を平成30年度より導入したが、運営不備により未回収を生じさせてしまい、保護者にご迷惑をかける結果となった。メール配信導入を検討したが、実施には至っていない。	B	立案だけでなく、計画の実行も行うこと。報告も適宜行うようにすること。
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	定期的に施設の安全点検、機能確認、美観確認を行い、記録にまとめている。	B	定期的な点検、確認が行われているが、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。	A	備品の扱いには注意し、破損、紛失等はなかった。	B	破損や紛失がなく、適正に管理されていた。
	③修繕業務	点検に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。	B	修繕等必要に応じ対応を講じたが、十分ではなかった。	C	現場の意向が指定管理者から市に届いておらず、必要な修繕を行えていない。
	④清掃業務	清掃は適切に行なわれていたか。	A	日々清掃を行うとともに、定期的に職員に衛生管理(玩具の日干し等)による対応を行った。	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。	B	鍵は定められた箇所に保管し、適切に管理できた。夜間等敷地内への進入が可能のため、対策が必要。敷地外への避難経路確保が不十分。	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。