

指定管理導入施設実績評価シート（平成30年度）

	施設所管課	福祉子ども部 子育て総合支援センター
施設名	東部つどいの広場	
指定管理者	ほっこりひろばの会	
指定期間	2015年 4月 1日 ~ 2020年 3月31日	
指定管理料	年額 6,046,000円	(総額 30,238,000 円)
設置目的	地域の子育て支援機能の充実を図ることにより、親の子育てに関する不安感等を緩和するとともに、子どもが健やかに育つことに寄与するため。	
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・子育て中の家族の交流の機会及び場所の提供 ・子育てに関する相談及び講座の実施 ・子育てに関する情報の提供 ・子育てに関する事業を行う者等との連携及び調整 	
主な成果 <small>(自主事業含む)</small>	利用者数 目標 30,000 人 ⇒ 実績 31,931 人	
	講座開催数 目標 60 回 ⇒ 実績 61 回	
	講座参加人数 目標 600 人 ⇒ 実績 1,015 人	
	【主な成果】 瀬田すこやかさんとの連携が進み、離乳食教室や、10ヶ月健診、健康相談、妊婦のつどい(マタニティサロン)など、地域の子育ての支援に力を発揮できて来たなと感じている。	

総合評価	B (良好)	総合評価コメント 利用者数・講座参加人数ともに目標値を大きく上回り、また、経費の節減に努めた結果、黒字決算となった。今後も限られた予算の中で、講座やつどいの広場の運営を工夫し、利用者のニーズに合った事業をさせたい。
-------------	-----------	---

評価項目及び評価の視点	確認資料	自己評価	自己評価事由	所管課評価	所管課確認事項
施設の設置目的の達成 <input type="checkbox"/> 施設の設置目的を十分に理解し、それを踏まえ管理運営に努めていたか。	事業計画書、事業報告書	B (良好)	引越しなどでこの地域に来て、不安だという親多く、支援の必要性多い。	A (優良)	利用者のニーズに合った事業の実施など設置目的にあったひろば運営をされている。
職員の勤務実績・配置状況・労働条件 <input type="checkbox"/> 事業計画書に沿った職員を配置していたか。 <input type="checkbox"/> 必要な資格、経験を有する職員を確保していたか。 <input type="checkbox"/> 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であったか。	事業計画書、勤務表、資格証、実地調査	B (良好)	授乳中の上の子の見守りなどすべきことが増えてきている。	B (良好)	常時2名の専任職員を配置し、基準を満たしている。
職員の研修 <input type="checkbox"/> 事業計画書に基づき、業務に必要な研修、教育が実施できたか。	事業計画書、事業報告書、研修資料等	B (良好)	毎月の職員研修に加え、大津市の研修も参加した。	B (良好)	事業計画書に記載されている研修は概ね実施されている。
法令等遵守 <input type="checkbox"/> 関係法令、条例等を遵守していたか。	仕様書、事業報告書等、実地調査	B (良好)	遵守に努めた	B (良好)	関係法令等を遵守している。
個人情報保護・情報公開 <input type="checkbox"/> 個人情報・情報公開の取り扱いについて、協定書に基づき適切に行っていたか。	協定書、管理方法(実地調査)	B (良好)	鍵のかかるロッカーなど使用して保護に努めた。	B (良好)	各職員に研修を行い、また個人情報とは鍵のかかる箇所へ保管するなど、適性に取り扱われている。
管理記録 <input type="checkbox"/> 業務日誌等を適切に整備、保管していたか。 <input type="checkbox"/> 点検結果や修繕履歴等を適切に記録・保管していたか。	日報、点検結果等関係書類、実地調査	B (良好)	日誌の改定に伴い、記録しやすく周知しやすくなった。	B (良好)	業務日誌の変更を行い、より適切に管理できるよう工夫されている。
連絡体制 <input type="checkbox"/> 市と指定管理者間で十分に連絡、調整を行っていたか。 <input type="checkbox"/> 事業計画書、月報、事業報告書、その他報告書等の提出や内容が適正であったか。	事業計画書、事業報告書等関係書類	B (良好)	ゆめっこの連絡は密に行うようにした。	B (良好)	適宜連絡調整できていた。また、事業計画書等ももれなく報告された。
緊急時対応 <input type="checkbox"/> 事故・災害等の緊急時の連絡体制が確保されていたか。 <input type="checkbox"/> 緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行うなど、職員への指導徹底を図っていたか。	事業計画書、事業報告書、緊急時対応マニュアル	B (良好)	マニュアルの見直しもを行い、緊急時にスムーズに対応できるようにした。	B (良好)	緊急時のマニュアルが整備され、職員への周知も図られている。
【I 総括】	業務の実施体制に関する評価【標準8項目/当施設 項目】	B(良好)		B(良好)	

指定管理導入施設実績評価シート（平成30年度）

評価項目及び評価の視点	確認資料	自己評価	自己評価事由	所管課評価	所管課確認事項	
II 内容・水準	施設管理 <input type="checkbox"/> 開館日、開館時間を遵守していたか。 <input type="checkbox"/> 事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じていたか。	事業計画書、日報	B (良好)	毎月の安全点検をはじめ、安全確保に努力した。	B (良好)	開館・閉館時間は遵守されており、また、業務管理マニュアルに沿って運営されており、安全確保のための対策を講じている。
	利用状況 <input type="checkbox"/> 利用者数が前年度実績や目標と比較し適正な水準であったか。	事業計画書、事業報告書	B (良好)	大体目標通りの利用者数であった。	B (良好)	目標値を上回っており適正である。
	利用者対応 <input type="checkbox"/> 職員の対応は迅速かつ適切に行っていたか。 <input type="checkbox"/> 服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切であったか。 <input type="checkbox"/> 利用者に対して設備、備品等を適切に提供したか。	業務マニュアル、意見・苦情等受付簿、アンケート、実地調査	B (良好)	アンケートの結果もおおむね良好でスタッフの利用者対応が適切であったという事であると認識している。	B (良好)	利用者アンケートから利用者の評判はともよ利用者の意見等についても職員間で共有し議論している。
	事業運営 <input type="checkbox"/> 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 <input type="checkbox"/> 施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか。 <input type="checkbox"/> 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 <input type="checkbox"/> 自主事業の実施により市民サービスの向上に効果があったか。	事業計画書、事業報告書、自主事業計画書、実地調査	B (良好)	計画通りに運営し、すこやかさんとの連携も増え、市民サービスの向上につながっていると自負している。	B (良好)	事業計画書に沿った事業が実施されている。また、利用者、講座参加者ともに目標を達成している。
	維持管理 <input type="checkbox"/> 施設、設備の保守管理(点検・修繕)を計画的に実施したか。 <input type="checkbox"/> 修繕が必要な箇所について、適切に対応したか。 <input type="checkbox"/> 日常の清掃は適切に実施しているか。 <input type="checkbox"/> 備品台帳に基づき備品を管理、修繕したか。 <input type="checkbox"/> 季節に応じた壁面の装飾等を定期的に行い、美観が保たれていたか。	仕様書、備品台帳、点検結果、委託契約書、実地調査	B (良好)	毎日の清掃点検票、毎月の安全点検表をもとに努力した。	B (良好)	点検修理を徹底され、管理は適正である。日常の清掃も適正に実施されている。
	情報提供 <input type="checkbox"/> 施設案内、事業の開催案内等のパンフレット類を整備し、情報発信に努めていたか。 <input type="checkbox"/> ホームページの管理は適切に行っていたか。	パンフレット、ホームページ等、実地調査	B (良好)	紙ベースの通信よりもホームページやブログなどの情報発信を好む利用者が増えてきたのを感じる。	B (良好)	子育てアプリ、ブログ等インターネットを利用した情報発信も適宜おこなわれている。
	環境配慮 <input type="checkbox"/> 省資源、省エネルギー等環境への配慮、リサイクル等の推進等に努めていたか。	関係書類、実地調査	B (良好)	手作りおもちゃでは再生利用のおもちゃを重要視してきた。	B (良好)	光熱費は予算内で執行され、また、廃材を使ってのおもちゃ作りなど環境に配慮されている。
	意見・要望・苦情 <input type="checkbox"/> 意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか。 <input type="checkbox"/> 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映していたか。	事業計画書、事業報告書、日報、アンケート	B (良好)	気づいたことを投稿してもらうようにしているが、スタッフに直接話されることが増えている。	B (良好)	意見の出しやすいよう「みんなの声」ボックスが置かれている。また、苦情については丁寧に対応されている。
	利用者アンケート <input type="checkbox"/> 利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者ニーズを積極的に把握し、その結果を管理運営に反映していたか。 <input type="checkbox"/> 利用者の満足度を高める工夫を行っているか。	事業計画書、アンケート、実地調査	B (良好)	11月のアンケートは多数の利用者が答えて下さり、その結果を運営に反映している。	B (良好)	利用者アンケートの意見等は集約し職員間で共有され、施設運営に反映されている。
	【II総括】 業務の内容・水準に関する評価【標準9項目/当施設項目】			B(良好)	B(良好)	
III 収支等	経理事務 <input type="checkbox"/> 専用口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行ったか。 <input type="checkbox"/> 経理区分を設け、指定管理料を適正に執行していたか。 <input type="checkbox"/> 材料費等の徴収手続きは適切に処理しているか。	預金通帳、出納帳、予算執行状況、実地調査(金庫等)	B (良好)	紙ベース、データの両方で管理しており適正である。	B (良好)	指定管理料は適正に執行されている。また、経理事務についても適切に行われている。
	収支状況 <input type="checkbox"/> 予算と決算に大幅な相違がなく、収入-支出はプラスとなっているか。 <input type="checkbox"/> 収支状況が対前年度比及び当初の目標を達成しているか。	事業計画書、事業報告書	B (良好)	今年度は殺し決算であった。	A (優良)	収支状況が黒字に転じ評価できる
	経費節減の取組 <input type="checkbox"/> 経費削減に向けた取り組みを積極的に実施し、その効果が上がったか。 <input type="checkbox"/> 保守点検等の再委託が適切な水準、内容で実施されたか。	仕様書、事業計画書、委託契約書、実地調査	B (良好)	エアコン、自動ドアなど保守点検を実施した。	B (良好)	光熱費は予算内で執行され、収支も黒字であった。また保守点検の再委託も設置業者へ実施され適切であった。
【III総括】 経費の収支等に関する評価【標準3項目/当施設項目】			B(良好)	B(良好)		
IV その他	その他 <input type="checkbox"/> 努力事項として掲げた経費節減の取り組みを推進したか	事業報告書、実地調査	A (優良)	今年度は黒字決算であった。	A (優良)	目標どおり黒字決算となり評価できる。
	【IV総括】 その他に関する評価【当施設項目】			B(良好)	A(優良)	

特記事項等 (課題・成果)

【指定管理者】
 利用者は減少したもののスタッフの手が必要な場面が多く、一年を通して業務が大変だった印象がある。しかし、初めて利用された方が、リピーターになられることが多く、また小学校に上がる子どもを持つ利用者から、「ここがなかったら子育てがもっとつらかったと思います。ありがとうございます」と言われることも複数あり、やりがいも感じる事が出来た。

【施設所管課】
 利用者のニーズに合ったひろば運営に努められ、利用者数は前年を下回ったが、利用者数、講座参加者数共に目標人数を大きく上回っており評価できる。

