

指定管理導入施設実績評価シート（平成25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	平成24年 4月 1日 ～ 平成27年 3月31日	
指定管理料	年額 6,012,000 円	（総額 17,989,000 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	利用者数	目標	22,000 人	⇒	実績	31,993 人
	講座開催数	目標	60 回	⇒	実績	73 回
	【主な成果・自由記述欄】 利用者数にして2500人ほど増えている。また滞在時間が長くなっている（一日利用の人も多い）ため、スペースが狭く感じられる。また、講座に入りたいが入れないという声も多く、講座回数や受け入れ組数も増やす。季節の行事も行い、子どもの情操を豊かに、という取り組みも増やす。内部サークルも複数受け入れ、利用者のつながり支援につとめた。					

総合評価	I～IVによる総合評価	総合評価コメント
	C	下の「特記事項」にも記入したが、年度末で赤字決算となったのでC評価とした。赤字の原因は主には遮熱・飛散防止フィルム工事費によるが、「きらきらひろばは暑い」「窓際の腰台や窓枠が黒の為やけどをしそうだ」という苦情もあり、何か起こってからでは遅い、という思いもあって、大津市やアル・プラザとも協議の結果工事をしたものであるが、予算は使い、そのせいでガラスにひびが入ったのではないかという評価もあり、大変残念なことだった。

	評価項目及び評価の視点	確認資料	自己評価	所管課評価
I 実施体制	施設の設置目的の達成 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	A	A
	職員の勤務実績・配置状況・労働条件 事業計画書に沿った職員を配置していたか。 必要な資格、経験を有する職員を確保していたか。 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、事業報告書、日報、勤務表、資格証、実地調査	B	B
	職員の研修 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	A	B
	法令等遵守 関係法令、条例等を遵守していたか。	仕様書、関係書類等、実地調査	A	B
	個人情報保護・情報公開 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）	A	B
	管理記録 業務日誌等を適切に整備、保管していたか。 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	A	B
	連絡体制 市と指定管理者間で十分に連絡、調整を行っていたか。 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	B
	緊急時対応 事故・災害等の緊急時の連絡体制が確保されていたか。 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	B
《I 総括》 業務の実施体制に関する評価【標準8項目／当施設8項目】			A	B

指定管理導入施設実績評価シート（平成25年度）

評価項目及び評価の視点	確認資料	自己評価	所管課評価	
Ⅱ 内容・水準	施設管理 開館日、開館時間を遵守していたか。 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	A	B
	利用状況 利用者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	A	A
	利用者対応 職員の対応は迅速かつ適切に行っていたか。 服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切であったか。 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	A	B
	事業運営 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか。 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 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	A	B
	維持管理 施設、設備の保守管理(点検・修繕)を計画的に実施したか。 修繕が必要な箇所について、適切に対応したか。 日常の清掃は適切に実施しているか。 備品台帳に基づき備品を管理、修繕したか。	仕様書、備品台帳、点検結果、委託契約書、実地調査	B	B
	情報提供 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。 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	A	B
	環境配慮 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	A	B
	意見・要望・苦情 意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか。 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	A	A
	利用者アンケート 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。	事業計画書、アンケート、実地調査	A	A
《Ⅱ総括》 業務の内容・水準に関する評価【標準9項目／当施設9項目】		A	B	
Ⅲ 収支等	経理事務 専用口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っていたか。 経理区分を設け、指定管理料を適正に執行していたか。	預金通帳、出納帳、実地調査（金庫等）	B	B
	収支状況 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。 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	C	C
	経費節減の取組 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。 保守点検、修繕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	B
	《Ⅲ総括》 経費の収支等に関する評価【標準3項目／当施設3項目】		C	C

特記事項等 (課題・成果)	【指定管理者】 利用者の要望に応え、様々に改善してきた年間であり、利用者数も大幅に増加したが、その分、スタッフの数も必要で、人件費や消耗品費が増大し、計画通りの収支を目指したが、年度初めの遮熱飛散防止フィルムの支出が後を引き、年度終了段階で赤字を出してしまった。講座の準備等、スタッフの負担も多く、次年度は改善をしていく必要がある。次年度は支出項目に講座材料費を入れることにより、クッキング講座やあそびの講座の中での手づくりおもちゃについて材料費と利用者負担金が同額程度となるように改善していきたい。
	【施設所管課】 利用者の要望に応え改善に取り組まれる姿勢、利用者増加に向けた取り組みを高く評価する。ただ、予算や人員に限りがある中で、すべての要望に応えることは不可能であり、利用者の理解を求めながら取捨選択されたい。 平成25年度は遮光フィルムの費用がかさみ収支状況が悪化したが、平成26年度は改善を期待する。

※評価基準：項目別評価、《総括》、総合評価の評価基準(A～D)は、モニタリングチェックシートと同様とする。

