

【施設状況】

グループ名称	児童館、児童センター								
指定管理者名	社会福祉法人長野市社会福祉協議会					法人番号	9100005001693		
所管課	主	115500	こども政策課	副					
構成施設	3305	児童館、児童センター							
施設分類	05	保健福祉・医療型		施設利用者圏域	01	地域施設	利用制適用区分	01	代行制
施設概要	児童センター 30館、児童館 6館 ※各館概要 主に集会室、図書館、プレイルーム、事務室、倉庫、湯沸室他								
施設設置目的	児童に健全な遊びを与えて、その健康を増進し、又は情操を豊かにすること。								
基本方針等	指定管理者の創意工夫に基づいた管理運営により、設置目的を踏まえながら、子ども達が安心して遊べる拠点とするとともに、地域の施設として地域に根ざした施設となることを目指す。								
主な実施事業	施設の運営(運営委員会の設置、職員の配置・研修、自主事業の実施、地域との連携) 施設の維持管理(建築物の保守管理、建築設備保守業務、清掃業務)								

【項目評価基準表】

評価	評価基準
5 (優れている)	・協定、事業計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上で、指定管理者のノウハウや努力等によるところが特に大きい
4 (良い)	・協定、事業計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上
3 (普通)	・協定、事業計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	・協定、事業計画の一部が予定どおり実施されない ・管理運営の一部において、市の指導が必要
1 (悪い)	・協定、事業計画が全て実施されない ・管理運営の全てにおいて、市の指導が必要 ・市の指導を受けてもなお、全く改善が図られない

【評価項目】

1 指定管理者の健全性

指定管理者名	社会福祉法人長野市社会福祉協議会			指定回数	4 回	
指定期間	平成27年4月1日	～	令和2年3月31日	5年	管理運営開始日	平成18年4月1日
指定管理者の健全性	施設の設置目的や市が示した基本方針、また、自ら提案した内容に沿った管理運営であったか。また、団体の財務状況や組織体制は、管理運営実績のある他施設での管理運営状況も踏まえ、良好で、健全か。					評価
	特記事項 (問題等があった場合に、その内容等を記入)	・事業計画に沿った管理運営が行われている。財務状況、組織体制なども提案時の状況を維持している。 ・児童館・児童センター以外の市有施設の指定管理業務や多くの社会福祉事業を市から受託し、又は自らも主体となって社会福祉事業を行っている。				4

2 施設の有効活用

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		利用区分等	単位	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	対前年比	評価
		児童館・児童センター利用児童数	人	665,094	667,720	612,157	589,222	96%	3
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
<p>(特記事項)・令和元年東日本台風により被害を受けた長沼児童センターの機能を長沼小学校仮設校舎内に確保するまでの間、同センターを利用できなかった。 ・新型コロナウイルス感染症の影響により3月の利用児童数が減少した。</p>									
事業実施内容		区分	協定内容・指定管理者提案			追加事業、未実施事業及び未実施の理由			
事業実施内容		市指定事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定児童館の利用に関する業務</li> <li>指定児童館の施設及び設備の維持管理に関する業務</li> <li>施設、附属設備及び物品の維持管理に関する業務</li> <li>放課後子ども総合プラン事業の円滑な実施に必要なかつ適切な措置に関する業務</li> </ul>						
		自主事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>児童館館長・施設長研修会 児童館・センターの館長及び放課後子どもプラザの施設長による児童館及びプラザの運営に関する研修会を年6回実施(4月、6月、8月、10月、12月、3月)</li> <li>児童館・プラザ支援員研修会 児童の受入れに当たり、必要な知識と技術を身につけ、職員の資質の向上を図るための研修会を年4回実施(4月、6月、11月、2月)</li> </ul>						
サービス維持・向上の取組み(広報等)		<ul style="list-style-type: none"> <li>各館において定期的に「館便り」を発行し、利用している保護者に対する行事の報告や今後の活動予定などの広報を行った。</li> <li>補修が必要な箇所を日々確認し、子どもを安全・安心に預けられる場所の維持に努めた。</li> </ul>							

3 利用者評価

利用者評価		区分	内容		評価
利用者要望把握		利用者要望把握	(1) 利用者要望把握方法	聞き取り	3
			(2) 調査、会議等の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>日々のお迎えの際に、子どもの様子を伝えるのに合わせて保護者から施設に対する要望事項を聞き取った。</li> <li>保護者会を開催する施設では、開催に合わせて保護者からの要望事項についてアンケートを行った。</li> </ul>	
			(3) 調査、会議等の結果	保護者からは、おおむね良好な感想をいただく一方で、改善を求める意見もいただいた。	
利用者からの評価・要望・苦情等		利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>児童が、施設へ遊びにくることを楽しみにしています。</li> <li>迎えに行くまでに児童館で宿題を済ませてもらっている。疑問点もサポートしてもらっており、ありがたい。</li> <li>大学生の宿題サポートはありがたい。</li> <li>児童間のトラブルも、その場で職員が入り、児童同士の不協和音を引かずらうように措置してもらった。</li> <li>延長時間を過ぎても臨機に対応してもらって感謝しています。</li> </ul>	3
			(2) 苦情・改善等の要望事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>学校休業日の朝の開館時間を早めてほしい。</li> <li>保護者への周知事項について職員間の意識を統一してほしい。</li> </ul>	
			《対応措置》	<ul style="list-style-type: none"> <li>子ども同士のトラブルに際し、乱暴な言葉遣いなど使用した場合は、児童を落ち着かせ個別に指導するようにしている。その際、相手を言葉で傷つけた児童に対して、「ごめんなさい」の一言がいかにかに友達を作る上で大事かを気づかせ、その場で仲直りさせることを実行している。</li> <li>保護者への周知事項に際しては、職員の言葉で誤解を招かないようにミーティングを行い、行き違いのないようにしている。</li> </ul>	

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和元年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30年度決算(前年度)		
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額	
	収入	利用料金 指定管理料 委託料 販売収入等 その他収入	112,069,000	利用料金 指定管理料 委託料 販売収入等 その他収入	112,069,158	歳入 使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料 貸付料 その他 売電収入	269,976	使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料 貸付料 その他 売電収入	
計	112,069,000	計	112,069,158	計	269,976	計	247,674		
支出	人件費 設備管理費 備品購入費 修繕費 光熱水費 事業費 事務経費 本社経費 その他	90,584,000	人件費 設備管理費 備品購入費 修繕費 光熱水費 事業費 事務経費 本社経費 その他	85,315,619	歳出 指定管理料 委託料 需用費 役務費 使用料・賃借料 修繕費 工事請負費 備品購入費 その他	124,729,759	指定管理料 委託料 需用費 役務費 使用料・賃借料 修繕費 工事請負費 備品購入費 その他	127,985,575	
計	112,069,000	計	106,495,005	計	124,729,759	計	127,985,575		
自主事業	収入		収入						
	支出		支出						
	自主事業損益	0	自主事業損益	0					
損益		0		5,574,153	差引	-124,459,783		-127,737,901	
人件費比率【人件費(賃金等)／令和元年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)								80.1%	
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由									

5 管理運営全般 ※すべて  で、「3」、「4」「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載してください。

区分	確認内容	チェック欄	評価
職員配置	1 施設管理運営に必要な人員が、適正で有効に配置されているか 配置実績(うち市内雇用職員数) 館長36人(36人)、支援員36人(36人)、事務局嘱託職員2人(2人) 他 補助員等	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか		
	3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか		
	4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか		
平等利用	1 特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか		
経理	1 施設の管理運営に係る収支の内容や、指定管理料、利用料金等の取扱いは適切に行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか		
施設・備品の維持管理	1 必要とされている保守、点検、清掃、保安、警備等、必要な維持管理業務が確実に実行されたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	2 備品はⅠ種、Ⅱ種を明確にし、それぞれ台帳、目録等を整備の上、管理が適正に行われたか		
セルフモニタリング等	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	2 事業計画・報告書、予算書・決算書や、施設の利用状況などの定期報告、点検・検査結果報告などが遅滞なく提出されたか		

6 危機管理体制

※ すべて☑で、「3」。1カ所でも空欄の場合は「1」「4」「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載してください。

区分	確認内容	チェック欄	評価	
危機管理体制	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか	☑	3	
	2 危機管理マニュアルなどの内容が職員に周知されているか			
	3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか			
	個人情報保護 1 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか	☑		
	防犯、防災対策	1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか		☑
		2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		☑
緊急時対応、体制	1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか	☑		
	2 必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求への対応措置が講じられているか			

7 地域連携

地域連携	評価			
地域の声を聞く体制や、協働で地域貢献ができる運営であったか。市内雇用や市内事業者から物品を購入する等、地域を活用した管理運営であったか。障害者就労施設等からの物品及び役務の調達に努めたか。	4			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>協定内容・指定管理者提案</th> <th>追加された内容、未実施の内容及びその理由</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>                     ・地区(住民自治協議会)の推薦により運営委員会を組織し、運営委員会の内申により、地域事情に通じた人員の配置を行っている。                      ・運営委員会、館長・施設長会等を通じて、地域、施設間の連携を維持し、学校側とは連絡会などを開催し、情報の共有と連携を図っている。                      ・市内居住者の雇用、市内事業者からの購入や発注に努めた。                 </td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		協定内容・指定管理者提案	追加された内容、未実施の内容及びその理由	・地区(住民自治協議会)の推薦により運営委員会を組織し、運営委員会の内申により、地域事情に通じた人員の配置を行っている。 ・運営委員会、館長・施設長会等を通じて、地域、施設間の連携を維持し、学校側とは連絡会などを開催し、情報の共有と連携を図っている。 ・市内居住者の雇用、市内事業者からの購入や発注に努めた。
協定内容・指定管理者提案	追加された内容、未実施の内容及びその理由			
・地区(住民自治協議会)の推薦により運営委員会を組織し、運営委員会の内申により、地域事情に通じた人員の配置を行っている。 ・運営委員会、館長・施設長会等を通じて、地域、施設間の連携を維持し、学校側とは連絡会などを開催し、情報の共有と連携を図っている。 ・市内居住者の雇用、市内事業者からの購入や発注に努めた。				

【総合評価】

評価項目	評価	得点	総合評価
指定管理者の健全性	4	8	<p>総合評価</p> <p>指定管理者の健全性</p> <p>施設の有効活用</p> <p>利用者評価</p> <p>事業収支</p> <p>管理運営全般</p> <p>危機管理体制</p> <p>地域連携</p> <p>--- 基準値</p>
施設の有効活用	3	6	
利用者評価	3	12	
事業収支	3	6	
管理運営全般	3	12	
危機管理体制	3	12	
地域連携	4	8	
<b>合計得点</b>			

評価理由	・児童館・児童センターの指定管理業務のほか多くの社会福祉事業を市から受託し、又は自らも主体となって社会福祉事業を行う中で、法人全体として安定した財務基盤を維持していることから、「指定管理者の健全性」を「4」とした。 ・従来の児童のお迎え時における保護者からの聞き取りのほか、保護者会を開催し、アンケートを行う施設が出るなど利用者要望の把握の方法について昨年度からの改善が見られたことから、「利用者評価」を「3」とした。 ・運営委員会、学校との連絡会などを通じて地域・学校・施設間の連携を維持し、情報の共有にも努めているため、「地域連携」を「4」とした。		
取組み・改善案等(施設所管課)	前年度からの課題	改善状況	改善案等(改善されていない場合)
次年度の目標・取組み等(施設所管課)	・地域の住民やボランティアと、子どもに関わる関係機関等と連携して、地域における子どもの健全育成を図る。 ・保護者の需要に応じて児童館・児童センターの開館時間や放課後子ども総合プラン事業の実施時間の延長ができるよう施設職員の確保、勤務条件等について検討を行う。		

指定管理者自己評価

(1) 今年度の取組みに対する評価

① サービス向上に向けての取組み

- ・対象児童の登録を希望する家庭が拡大していく中、現状の施設規模や活動拠点の配置では安全な受入れに限度があるが、工夫を凝らし待機児童とならないよう受入れに努めた。
- ・延長開館時間の時間設定については、地域によりニーズが違うため保護者のニーズを考慮し、運営委員会において延長方針の見直しを図った。
- ・館長施設長研修1回と支援員研修を4回行い職員の人材育成を図った。
- ・全施設へ訪問し、現場での仕事の実態を聞き接遇をはじめとした指導を行った。
- ・発達障害の児童数が増加している中、対象児童への支援方法について、指導主事が助言及び対処方法等の指導を行った。施設から巡回指導の要望が多い場合は、発達障害児巡回指導員と委託契約して専門的な訪問指導を行った。また、必要に応じて補助員を配置して適切な対応に努めた。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・各施設への通知・連絡事務など紙ベースで連絡便配送により行っていたが、平成30年度中にインターネット環境の整備を行い、本年度から本格的に電子メールを活用した速やかで効率の良い事務処理ができるようになった。また、この電子メールを活用することにより紙の使用量も減り、コスト削減にも繋がった。

③ その他

- ・施設の設備及び器具類等の老朽化が進み修繕要望が増えている中、限られた予算の中で児童の安全を優先に適切な対応ができた。
- ・夏の期間において、記録的な猛暑が続いたため、きめ細やかな熱中症対策を行うよう指導した。
- ・3月にコロナウイルスの影響で、学校が臨時休校となり急遽全日開館となったが、全施設で受入れの体制を取り対応した。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・施設の老朽化や受入体制に限度があるため、利用児童が安全に時間を過ごすため、利用児童数に応じた居室の確保が課題である。
- ・職員の確保については、ハローワークを通じての募集や、地域での回覧等を行い職員の確保に努めているが、短時間の勤務条件のため、職員の確保が難しい現状である。特に長期休暇時や今回のコロナウイルスによる学校休業に伴う全日開館時は、職員への負担がかなり大きく、児童に対する支援活動への支障が懸念される。
- ・放課後子ども総合プラン事業の業務委託も請け負っていることから、児童館・センターと子どもプラザを含めた職員数が900名を超えているため、労務管理の負担は大きな課題となっている。
- ・児童数の過密度が高い施設では、施設職員から安全確保や施設環境での不安の声があるため、利用児童の受入れについて検討が必要である。

(3) 総合評価

評価基準

【A】計画や目標を大きく上回る 【B】計画や目標を上回る 【C】計画や目標どおり  
 【D】計画や目標を下回る 【E】計画や目標を大きく下回る

指定管理者  
自己総合評価

C

① 評価理由

事業計画に基づいた目標どおりの管理運営を行う事ができた。

② 次年度以降の取組み

ガイドラインに沿った施設運営と育成支援に努め、放課後子ども総合プランが有意義に機能するために、開館日数や延長開館時間の設定など保護者のニーズを把握するとともに、職員の確保と適切な配置を図り、必要に応じて施設の修繕を行いながら、児童を安全・安心に預けられる居場所の提供に努める。その結果、保護者が安心して仕事ができる環境を整えられるように、ニーズに見合ったサービスの提供と向上に努める。