

## 指定管理者評価シート(平成29年度)

施設名	第1児童センター	全体評価
施設設置目的(条例)	児童に健全な遊びを与えて、その健康を増進し、情操を豊かにする (摂津市立児童センター条例)	
制度導入年月日	平成18年4月1日	
指定管理者名	社会福祉法人 摂津宥和会	
指定管理期間	平成26年4月1日 ~ 平成31年3月31日	A
当年度・指定管理料(円)	25,499,000円	
前年度・指定管理料(円)	25,397,000円	
担当部課	次世代育成部子育て支援課	

### ◆管理運営体制 (各5点) ※(4)(7)のみ3点

(1)施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
児童の健全育成を目的とした施設として事業計画、施設案内などに施設の設置目的を明文化し、施設内にも掲示して利用者に周知している。職員には常に基本方針を周知確認し事業を実施している。第三者評価で“市内唯一の児童館としてその機能を果たしています。”と特に良い点として評価された。		「児童の健全育成」という設置目的を明示し、職員が基本方針を理解した上で、施設の運営を行っている。職員間での定期的な確認のみならず、利用者への周知にも努めている。			
(2)職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
児童センターで5年以上の勤務実績がある常勤職員5名(内訳:正職施設長1名、正職1名、契約職員3名)の業務執行体制で、適正人員を配置している。毎日朝礼、終礼において連絡報告事項を周知し、問題・課題についてはその都度、会議にて検討し意識の共有を図っている。各事業の責任者、担当者をローテーションさせ業務の理解が深まるように工夫している。		常勤の施設長をはじめ、適正な人員配置を行っている。日々の朝礼・終礼を欠かさず、情報や課題の共有を行ってきた。また、積極的なジョブローテーションを実施し、職員の知識・意識の向上を図っている。			
(3)市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
月初に月々の利用実績を市に提出している。また、必要に応じて電話・電子メールのほか施設長が市に出向き、連絡調整を図った。		毎月の実績報告を中心に、随時連絡調整を行っている。			
(4)法令・協定書等の遵守		開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
条例、協定書などの基本事項を遵守し、毎月、利用実績をまとめ市に報告している。また、平等利用の原則を重視し、利用ニーズの高いイベント型の行事において、「申し込み制」の見直しを行った。その結果、より多くの対象者が参加でき、アンケートで高い評価につながった。		条例や協定書に定められた基本事項を遵守しながら運営し、毎月定期報告を行っている。			

<b>(5)個人情報保護</b>		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
個人情報基本方針を館内掲示して利用者に周知し、日常の管理については、個人情報の収められている書類などの保管を、外部から見えないロッカー、キャビネットを使用し施錠している。また、電子データの持ち出しは一切禁じている。ホームページなどに掲載する記録写真は個人を特定できないよう配慮しており、特定できる場合は必ず本人及び保護者の同意を得ている。		個人情報保護条例を遵守し、施錠できるロッカーやキャビネットを設置する等、個人情報の適正管理を行っている。また、ホームページについても、適正な配慮の上運用がなされている。			
<b>(6)非常時・緊急時等対応</b>		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立が講じられていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
緊急時対応マニュアルにより防犯、災害、事故等の対応を規定し、緊急時には市、法人本部、消防、警察、警備会社などに連絡する体制を整備している。また、防災訓練や消防署の来所による避難誘導消火訓練を実施するとともに、児童センターのホームページで情報発信をしている。		緊急時対応マニュアルを整備し、関係機関との連絡体制も整えている。また、全来館者を対象にした避難訓練を実施し、市消防隊員の講話などを通じて防災意識の向上に努めている。			
<b>(7)運営の安定性</b>		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
事業計画に基づく予算額と決算額に大きな隔たりはなく、業務の運営には利用者ニーズに沿って事業の内容を見直し、参加機会の拡大を図りつつ、収支計画に支障をきたすことはなかった。		事業計画書と決算報告には大きな隔たりはなく、業務の継続が可能である。			
<b>(8)経費節減の取組み</b>		経費節減の具体的な取組みを行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
節電、裏紙の使用など日常的な経費節減はもとより、館庭遊具の再塗装など設備品の管理、営繕を業者任せではなく可能な限り職員が行う事により、経費の削減と美観を保つことが出来た。		職員間で経費節減に係る意識の向上に努めている。また、軽微な修繕については、できる限り外部発注を避け職員自身が行うなど、限られた予算を最大限に活用できるよう努めている。			
<b>◆サービスの質の維持・向上（各10点）</b>					
<b>(9)職員の資質向上</b>		職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組みが実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
児童厚生員などの基礎研修会をはじめ、業務に必要な技術の習得や質の高いサービスの提供を目指して多様な研修会に参加した。外部、法人内の研修について特定の職員に偏ることなく、多くの職員が参加した。研修受講後は全職員に対しての報告会を実施し、資料の回覧を行い情報共有を図った。		児童福祉分野に特化した専門研修、会計・労務をテーマにした一般的な研修など、さまざまな研修へ積極的に参加している。また、研修後の情報共有にも努めている。			
<b>(10)利用者サービスの向上</b>		利用者サービス向上のための取組みを実施できていたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
事業の実施後は必ず振り返り（反省会）を行い、PDCAサイクルの活用により利用者サービスの向上に努めた。利用者との関わりから旬なもの、ニーズの高いものを事業に反映させている。		事業実施後に振り返り評価を行うなど、利用者のニーズを事業に反映させる取組みを実施し、サービスの向上に努めている。			

(11)情報収集（アンケート等）		利用者のニーズや満足度などを把握する取組みができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
行事ごとに参加者からのアンケートを実施し、次回事業に向けての参考としている。また、こどもスタッフ活動により、利用児の意見を事業に反映している。			イベントごとにアンケートを実施する等、利用者のニーズや満足度などを把握する取組みを行っている。		
(12)情報発信・PR		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
児童センターのホームページで行事毎の様子や予定を頻繁に更新している。事業ごとに市広報紙への掲載、毎月の児童センターニュースの公共関係機関への配布、館内掲示ポスター、チラシの作成、館外掲示板での周知を図っている。			市広報紙、児童センターニュース、ホームページなど、さまざまな媒体を活用してPRを行っている。		
(13)要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
苦情受付担当者、苦情解決責任者を配置するとともに、苦情解決第三者委員を設置している。また、館内に「苦情解決の仕組みについて」を掲示し、利用者へ周知している。また、職員の態度・言葉遣い・声かけを丁寧に行うことを心掛け、利用者との信頼関係を築く事により、苦情に至るまでの意見に耳を傾けるようにしている。			苦情をその場限りの対応で終わらせず、複数の職員できちんと検証するなど、迅速かつ適切な対応ができる体制が整っている。また、保護者との信頼関係を構築し、要望・苦情のもとを早めに汲み取るよう努めている姿勢について評価することができる。		
<b>◆維持管理（(14)は5点・(15)は3点）</b>					
(14)建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
施設内外の清掃、点検を開館前後に必ず行い、安全で衛生的な環境を確保している。それにより施設の不具合、破損箇所を早期発見し修繕等、速やかな対応をしている。年1回の専門業者による特別清掃（床面ワックスがけ）、遊具安全点検、年2回の館内消毒（害虫駆除）、樹木剪定を実施し利用者が快適に利用できるようにしている。			利用者が安全快適に過ごせるよう、遊具をはじめとした施設・設備の点検や清掃を随時行っている。		
(15)管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
備品台帳をはじめ点検記録簿、修繕記録をファイル綴じしてキャビネットに保管している。			各種業務ごとに書類を管理するなど、適切に保管、整備されている。		
<b>◆施設固有の項目（各10点）</b>					
(16)専門職員の配置		福祉の専門知識を有した職員がどれだけ配置されているか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
4名の処遇職員は児童厚生員、保育士、幼稚園教諭の資格を複数取得し、経験も積んでおり、利用児、保護者との信頼関係を築けている。 （参考）保育士・児童厚生員1級・・・1名、保育士・児童厚生員2級・幼稚園教諭2種・・・1名、保育士・児童厚生員2級・・・1名、保育士・幼稚園教諭2種・・・1名			処遇職員は複数の児童福祉に係る資格を取得しており、専門知識やこれまでの経験にもとづいた適切な対応を行っている。		

<b>(17)利用者数・稼働率向上の取組み</b>		利用者数増加・施設稼働率向上のための具体的な取組みが実施されていたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
南千里丘地域の子育て世代の増加など地域環境に対応して乳幼児・親子対象のイベントの充実、子育て支援プログラムの参加機会を拡大した。特に乳幼児のイベントは遠方からの参加もあり、ホームページなどの情報発信の重要さと児童センターの乳幼児イベントに対するニーズの高さが伺われる。5月から8月の開館時間の延長を実施したことにより、年間の利用カードの発行者数が増加している。			乳幼児から小学生まで、さまざまな年齢層の児童を対象にしたイベントを実施し、多世代交流プログラムもとりいれるなど、充実した取組みを行っている。その結果、平成28年度から29年度にかけて、使用証発行枚数が増加となっている。		
<b>(18)地域交流</b>		地域住民との交流を図る取組みが実施されたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
第三者評価で“児童センター育ちの大人も増え、地域の健全育成環境作りに成果が見られます。”と特に良い点として評価された。児童センターを母体としたNPO法人が児童センターで定例事業を行っている。主要な行事では民生児童委員、児童センターのOB、OGを中心とした登録ボランティアの協力を得て実施している。その姿に利用者も刺激を受け地域貢献活動に参加している。正に地域における児童の健全育成の拠点として学校や家庭とは違う居場所として機能している。 また、大阪人間科学大学と事業連携を実施する等、すこやかネットの地域連携事業の事務局として関係機関との連携に取り組んでいる。			近隣住民、地元大学の学生、児童センター出身の中高生ボランティアなど、多くの人々の協力を得て運営している。そのため、子どもたちは学校だけでは普段接することのない多様な層と交流することで、コミュニケーション能力を養う機会を提供できている。また、地域に根付き、開かれた児童福祉施設として評価することができる。		
<b>(19)高齢者・障害者と児童の交流</b>		高齢者・障害者と児童の交流を図る取組みが実施されたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
法人施設との交流事業として高齢者、障害者との交流やクラフト教室を施設にアウトして実施した。特に障害者、高齢者、児童の多世代交流事業では初めて対象者を拡大して地区自治会、民生児童委員からの参加を募った。リコーダークラブやけん玉クラブも練習の披露の場を通して、児童センター利用児には障害者や高齢者の理解につながり契機となった。			クラブ活動の成果を披露するなどを通じて、身体障害者、高齢者との交流を積極的に行っている。児童にとって、身体障害者や高齢者との交流ができる貴重な機会となっている。		
<b>(20)自主事業の取組み</b>		自主的な事業の取組みが適切に実施され、市民サービス向上につながったのか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	10	市評価理由
広域でサービスを受けられるように移動児童館を実施した。特に別府コミュニティセンターのエントランス事業では幼児親子向けと学童児向けに2回クラフト教室を実施し、好評を博した。 子育て支援事業では乳幼児親子にとって児童センターが地域に第1歩を踏み出す場となるよう、様々な月齢、年齢に合わせたプログラムを実施した。転居されて来た乳幼児親子も多く利用された。 また、幼児のクラブ活動では、大阪人間科学大学こども保育学科と協働で実施した。学生にとっては学びの場の提供となり、利用者の幼児親子にはプログラムに幅と深みを持たすことができ、事業後のアンケートでは利用者からたいへん高い評価を受けた。			より多くの児童が利用できるよう、参加機会の拡大を意識した取組みを行っている。親子三世代で利用しているケースもあり、地域住民にとってかけがえのない施設となっている。これは第三者評価の結果にも表れているものであり、市民サービスの向上に深く寄与していると言える。		