

[指定管理者総合評価シート]

指定管理者総合評価シート

施設の概要

施設名	常総市児童クラブ（水海道小A・B・C・D、三妻A・B、大花羽小、豊岡小A・B、絹西A・B・C、菅生小、岡田小A・B、石下小A・B、豊田、飯沼A、玉） 計11施設 20単位	
指定管理者	株式会社明日葉	
指定期間	2020年度～2022年度	2020年度分

管理運営実績データ ※別紙資料と写真もご参照ください。

項目	目標・計画等	実績	原因・指示・勧告等
イベント	<p>○工作…多種多彩な工作を用意し、素材の扱い方や手指の巧緻性を養う。また、季節に合わせた作品を取り扱うことで、日本特有の四季を存分に楽しんでいただく。</p> <p>○読み聞かせ…物語から喜怒哀楽を感じることで感受性を育む。</p> <p>○様々なイベントを企画していたが、工作以外の特別事業は2回の実施となった。 ※詳細は「原因・指示・勧告」欄に記載。</p>	<p>○定期事業 159回 （工作、読み聞かせ：2事業） ※上記回数は工作のみで読み聞かせは基本的に毎日実施。</p> <p>○特別事業 2回 （菅生小児童クラブでの「ヨーヨー釣り」、石下小児童クラブでの「ぬりえコンテスト」：2事業） ※感染症対策をおこないながらの実施。</p> <p>合計実施回数 161回 合計実施事業数 4事業</p>	<p>○新型コロナウイルスの感染拡大により、利用者様の安全面を最大限に保護するため、前年までご好評いただいていたバラエティに富んだイベントの開催が困難であった。無用な人の流入を極力避けるために外部講師を招くことが出来ず、日々の活動に彩りを与えられなかったことが悔やまれる。</p> <p>2021年度は社会状況を踏まえ、感染症対策に努めながら、職員がイベントの起案・運営することで児童クラブ特有の体験を教授できるようなイベント開催を予定している。</p>
支援員育成	<p>○今年度より確立されたクラブ主任（責任者）を各クラブに配置。責任者がやるべき業務を明確化し、育成に努める。</p> <p>○主任間で情報共有の場を設けることで業務効率を高め、より良い運営に繋げる。</p> <p>○職員間の温度差を無くし、意識を統一する。</p> <p>○児童、保護者対応を高め、利用者満足度を向上させる。</p> <p>○4月・9月を目安に大規模な人事異動をおこない、クラブの均等化安定を目指す。ま</p>	<p>○総括責任者が現場巡回時に児童や保護者対応をレクチャーし、職員の育成に努めた。長年の課題となっていた職員間の温度差を無くすべく、適宜指導をおこなった。</p> <p>○主任（責任者）を招集して毎月実施する「主任ミーティング」にて当月の怪我や事故、クレーム案件を共有。責任者から現場職員に伝え、全体で再発防止に繋げた。</p> <p>○「おやつ提供と管理について」の全体研修をおこない、賞味期限切れ防止フローを確認。当日参加可能な全職員が参加し、お子様に安全な食品が提供できるよう適正管理について周知した。</p> <p>○常総市11校、いずれのクラブでも業務出来るような体制づくりを行いスムーズに運営することができた。（職員へのヘルプ要因の業務依頼の了承、実践。）</p>	<p>○対面型の研修はコロナ感染症拡大防止のために実施することができなかった。個人指導で補ったが支援員の資質向上には研修が必要不可欠であると認識しており、改善が必要。2021年度はオンラインでの研修を取り入れている。</p> <p>○職員による業務への温度差は年々均等化しており、全施設に運営方針が浸透しつつある。</p> <p>○職員間の伝達事項の徹底がまだまだできていないのが課題。日々のミーティング等を活用し課題改善をしていく必要がある。</p>

	た、異なる環境を経験することで職員の成長に繋げる。		
アンケートの実施状況	<p>○利用者からご意見を募り、不満点や要望を吸い上げる。匿名での回答とすることで心理的なハードルを下げ、本音を引き出す。</p> <p>○年度内に二回実施し、結果を比べることで改善力の高さをはかり知ることができる。</p>	<p>○児童クラブの活動について 「よい」 85% 「よくない」 15%</p> <p>○指導員のお子さんへの指導や対応について 「よい」 95% 「よくない」 5%</p> <p>○児童クラブの新型コロナウイルス感染予防対策について 「よい」 88% 「よくない」 12%</p> <p>など ※11クラブ平均の数値です</p>	<p>○児童クラブ有料化と新型コロナウイルスの影響により活動が著しく制限されたこともあり、活動や行事についての満足度が数%程減少したが、指導員の対応についての項目は8%増加していた。利用料金のご負担をいただく中で、高品質な保育を提供するべく、保護者の声をできる限り運営に反映させていかなければならない。</p> <p>○「どのような新型コロナウイルス対策をしているか分からない」というご意見を頂戴しており、安心してご利用いただくためにも対応の見える化が急務である。</p>
安全対策	<p>○緊急時を想定した避難訓練…「地震」「火災」「水害」等に備え、毎月いずれかを想定して実施。避難経路の確認や迅速な行動を心掛けるよう防災啓発活動をおこなう。また、時には命が危険にさらされる事を伝え、防災意識を高める。</p> <p>○コロナ感染拡大防止対応の強化、徹底を行う。</p>	<p>○定期事業…132回 クラブ毎に地震・火災・水害・不審者・Jアラートを想定し、毎月実施。</p> <p>○いじめ防止啓発活動 各クラブで定期的開催。「チクチク言葉」について考える時間を設ける。「自分が言われて嫌なこと、されて嫌なことは、言わない、やらない。」をテーマに児童と一緒に考え、その後実施。</p> <p>○「おかしもち」「いかのおすし」の標語を確認。各クラブで定期的開催。 ※三妻児童クラブでは、下校後、1キロの道のりをクラブまで歩行するため、交通安全「らりるれろ」の標語を確認。下校経路にスズメ蜂の巣を発見。早急に経路を変更し安全を確保した。 合計実施回数…132回 合計実施事業数…132事業</p> <p>○コロナ補助金により、市に机を購入していただき、全クラブ、定員数分の座席を確保することができた。 児童一人一人の居場所を確保することにより、児童の安心感を得ることができ、利用しやすい理想的な環境を整えた。また、ソーシャルディスタンスを実現し、座り方の工夫も行い、感染防止対応にも大きくつながった。</p>	<p>○児童の命を守る為に、想定するケースごとに避難場所や経路を定め、近年での参考事例を挙げながら周知している。施設の安全面を盤石にすべく、集中的に取り組んでおり、継続して力を入れていく。</p> <p>○社会的な問題となっているいじめについても防止啓発活動をおこない、児童クラブでの言動について定期的に振り返る時間を設けている。</p>

収支状況	■予算額 <収入> 134,960,000円 【内訳】 指定管理料 134,960,000円 <支出> 134,960,000円 【内訳】 人件費 109,460,000円 事業費 7,083,000円 管理費 18,417,000円	■決算額 <収入> 134,960,000円 【内訳】 指定管理料 134,960,000円 <支出> 134,960,000円 【内訳】 人件費 75,598,795円 事業費 11,271,372円 管理費 48,089,833円	決算額について、予算額に対して人件費は69%、事業費159%、管理費261%となっており、人件費の差異については、コロナ禍による利用人数の減小（令和元年との差23%減）により配置職員の減と長期休みの近隣小学校職員のヘルプによるものと思料致します。事業費の差異については、コロナ対策による消耗品や備品を購入したことによる増になります。
	※管理運営実績データについては、枠の拡張又は別紙を可とする		

1. 実施体制に関する評価			
評価項目	評価基準	指定管理者 評価	施設所管課 評価
施設管理	① 協定書に従い、開館日や開館時間等を遵守しているか	B	B
人員体制	② 仕様書等に従った人員（人数、有資格者）を配置しているか	B	B
	③ スタッフのシフトは適正であるか	A	A
	④ 事業計画書に則した内容・頻度で教育・研修を実施しているか	B	B
	⑤勤務時間を開所時間の前後に必要な時間を前提として設定しているか	B	B
利用料金	⑥ 利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか	B	B
記録管理	⑦ 業務日誌等を適切に作成・保管しているか	A	B
	⑧ 点検、修繕等の履歴を適切に作成・保管しているか	B	B
報告書提出	⑨ 協定書等で定められた事業計画書・報告書等は提出しているか	B	B
法令遵守	⑩ 関係法令等の規定を遵守し、適正な管理を行っているか	B	B
個人情報保護	⑪ 個人情報等の管理は適切か	B	B
	⑫ 個人情報保護に関する規定が整備されているか	B	B
	⑬ 情報漏洩を防止する仕組みや対応策が講じられているか	B	B
情報公開	⑭ 情報公開に関する規定が整備されているか	B	B
	⑮ 協定書等に従い、情報を適切に管理しているか	B	B
【総括1】実施体制に関する評価		B	
指定管理者の自己評価	○各法令及び規定を遵守した運営を実施し、適正な整備、管理を心掛けた。 ③当日の欠勤者対応も異動研修を積極的に実施しているため、スムーズに配置することができた。また、市から依頼されたクラブ20室に有資格者を必ず配置し運営した。 ⑦業務日誌の記載は、事務所との連絡手段としても活用することができ、全てにおいて完成されたものになってきている。（毎日の業務終了時に事務所にFAXを送信することにより、各クラブの状況を把握することができ、改善点を早急に発見し対応した。職員・児童体温チェック欄、賞味期限チェック欄等を設け確認することにより、安全な運営をした。）		
施設所管課の評価	各クラブに主任指導員を配置し、指導員研修や指導員間での異動等行いながらより良い運営に尽力いただきました。今後も指導員間での引継ぎが徹底されるよう記録管理や報告書の情報共有の徹底をお願いします。		

2. サービス等の内容や水準に関する評価			
評価項目	評価基準	指定管理者 評価	施設所管課 評価
利用者対応	① 施設の予約や利用等が、公平かつ適切に実施されているか。	A	A
	② 言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか。	B	B
保護者との連携	③各種連絡手段を活用して、児童の出欠席、遊びや生活の様子について保護者と情報共有しているか。	B	B

	④保護者と信頼関係を築き、相談に適切に対応しているか	A	B
	⑤保護者との協力関係を構築しているか	B	B
障がいのある児童への対応	⑥障がいのある児童の受入方を理解し、可能な限り受入に努めているか	A	A
	⑦障がいのある児童の育成支援に当たっての留意点を理解し、育成支援を行っているか	B	B
特に配慮を必要とする児童への対応	⑧児童虐待の早期発見の努力義務があることを理解し、保護者の児童虐待等が疑われる場合には、関係機関と連携し、適切に対応しているか	B	B
	⑨特別な支援が必要な児童には、関係機関と連携して適切に支援を行っているか	A	A
	⑩特に配慮を必要とする児童への対応に当たっては、プライバシーの保護や秘密保持に留意しているか	B	B
市・学校及び関係機関との連携	⑪情報交換や情報共有等、市との連携を図っているか	B	B
	⑫情報交換や情報共有、学校施設の利用等、学校との連携を図っているか	B	B
	⑬情報交換や情報共有等、保育所・幼稚園等との連携を図っているか	B	B
	⑭地域組織や児童に関わる関係機関等との連携を図っているか	B	B
利用案内 利用状況	⑮ 利用方法をわかりやすく説明できる仕組みが構築されているか	A	B
	⑯施設の利用者数は市の期待(又は事業計画書に定めた目標)に沿っているか	B	B
環境への配慮	⑰省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか(節電、グリーン製品購入等)	B	B
要望及び苦情への対応	⑰ 苦情や要望等に対し迅速かつ適切に対応しているか	B	B
	⑱ 苦情や要望等に対する処理体制は整えられているか	B	B
利用者意見の反映	⑳利用者からの意見や要望等について、可能なものは反映させる仕組みはあるか	B	B
維持管理	㉑施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか	B	B
	㉒日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか	B	B
	㉓台帳等の記録により備品が適切に保管されているか	B	B
	㉔市と指定管理者の備品が明確に区別されているか	B	B
	㉕必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか	B	B
【総括2】 サービス等の内容や水準に関する評価		B	
指定管理者の自己評価	<p>①今年度から、利用申請、承認を受けることになり、異例のコロナ対応ということもあったが、緊急利用ということで申込期日期限をなくし全利用者を受け入れた。</p> <p>④保護者面談会を積極的に設け、相談やご意見を真摯に受け止め耳を傾けることにより、良質なコミュニケーションが取れ、信頼構築ができた。トラブル発生時には、早急に対応することを試み、主任との連携で多数の問題解決につなげることができた。</p> <p>⑥⑨豊岡小2年女子児童の対応については、定期的に話し合いを設け情報共有することにより、安心・安全な保育を提供することができた。学校との連携も良好である。また、石下小4年児童に関しては、保護者と話し合いを重ね、学校の情報もいただきながら、三者で協力をして病院受診に至り、児童も落ち着いてきている状況にある。児童とも信頼構築がやっとできた。</p> <p>⑯児童クラブの内容を理解しやすいように「しおり」を見直し、全利用者に提供した。まちこみメールの配信、毎月発行する各クラブだよりに加え、全クラブ共通のおたより特別号を配布した。また、必要に応じた文書の配布・掲示を、市と相談・連携をとり実施した。</p>		
施設所管課の評価	利用については、規定に沿った対応をしていただく中で、利用者の緊急性や状況等相談に応じながら、安全で安心なお預かりができる状況のもと利用者に寄り添った		

	柔軟な対応をしていただきました。		
3. 施設及び設備、衛生管理及び安全対策に関する評価			
評価項目	評価基準	指定管理者 評価	施設所管課 評価
衛生管理	①日常の衛生管理を適切に行うとともに、感染症の発生時における対応方針を予め定めているか	A	A
事故やケガの防止と対応	②事故やケガを防止するための対策を講じるとともに、事故やケガ発生時における対応方針を予め定めているか	A	A
防災及び防犯対策	③防災や防犯に備えた対策・訓練等を日ごろから行っており、災害等の発生時における対応方針を予め定めているか	B	B
来所及び帰宅時の安全確保	④関係者・関係機関と連携して、来所及び帰宅時に子どもの安全を確保しているか	A	A
【総括3】施設及び設備、衛生管理及び安全対策に関する評価		A	
指定管理者の自己評価	<p>①コロナの補助金で、市から手洗い用品を多く購入していただき、衛生管理の強化をすることができた。手洗後は、ハンドタオルを使用した。手洗い時は、必ず指導員を配置し、手洗い励行を見守り、アルコール消毒をした。各クラブ、感染発生時に使用する物品一式を準備し、指導員全員が対応対策のビデオ鑑賞後に適切な対応ができるように実践を行った。嘔吐した事例があり、成果が出たようで適切に取り組むことができた。</p> <p>②外遊び時には、開始時、終了時に集合する。開始時は校庭を事前に見回り禁止場所等を児童に伝え、準備体操をしてから活動に入った。終了時は、反省会を行いけが等の確認を行った。会を導入後児童のけが、トラブルが少なくなった。事故発生時はマニュアルに基づいて素早い対応ができた。会議時に事故報告書を検証する時間を設け全クラブ情報共有することで、今後の事故未然防止対策につなげた。</p> <p>④帰宅管理については、出席確認カードを利用し、保護者提出100%を目指し、当日の出欠について不明確な児童がいないよう確認の徹底をした。また、保護者と学校の連絡方法も確立させ、スタッフ側の出欠確認作業の徹底を図った。</p>		
施設所管課の評価	利用人数の多いクラブなど対応が繁雑となる中、指導員間での役割分担等連携を取りながらしっかりとした衛生管理を行っていただきました。また、出席確認カードでの確認や学校との連携を取りながら児童を安全な状態で受け入れ・引き渡しを行っていただきました。		

4. 収支等に関する評価			
評価項目	評価基準	指定管理者 評価	施設所管課 評価
経理事務	① 指定管理に関する経費と団体の経費を区別して、適正に管理しているか	B	B
	② 専用の口座、帳簿等を備え、適正に経理処理を行っているか	B	B
	③ 料金徴収、減免、還付の手続きは適切に処理していたか	B	B
予算執行	④ 収支計画書に則し、適正に予算を執行していたか	B	B
	⑤ 収支計画と事業計画の整合はとれていたか	B	B
予算削減	⑥ 経費削減に向けた取組を積極的に実施したか	B	B
【総括4】収支等に関する評価		B	
指定管理者の自己評価	収支等に関して、コロナ禍により利用者の減少（前比23%減）による人員配置の見直しや安全を確保するための感染対策による消耗品や備品などの購入があり、予算に対し実績に変動はあったものの、効率的な運営を執行した。		

施設所管課の 評価	新型コロナウイルス感染予防の為、年間の活動が大きく予定変更となることや、急遽備品等購入が必要となる状況の中で、概ね適正に予算を執行していただきました。
--------------	---

【総合評価】 1～4の総括による総合評価	B
----------------------	---

第三者の意見	<p>●運営面について</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和2年度は、新型コロナウイルスの影響により小学校が休校になるなど、児童クラブの運営について指導員の方々のご苦労やご心配が大きかったと思うが、児童クラブを開所していただいたおかげで多くの保護者が助けられた。コロナ対策では確かな情報を正確に判断する点で委員も情報共有していただければと考える。 新型コロナウイルスの影響により小学校が休校になるなど、児童の心理的变化が見られる場合は心のケアも必要であり、保護者や小学校との情報共有を実施していただきたい。 アンケート結果から、保護者対応やイベントの工夫などにより、児童クラブの質は年々上がっており、今後も子どもたちのために継続していただきたい。 新型コロナウイルスの状況を鑑み、子どもや指導員の安全を最優先に考えた運営を行っていただきたい。 工作活動ではアイデア満載の企画で子どもたちの喜んで取り組んでる姿が目につかぶ。 <p>●指導員について</p> <ul style="list-style-type: none"> 指導員の会議や研修への参加ではとても大切な要素を学ばれている。児童クラブの土台作りとして大切な機会だと感じる。 評価シートの項目に指導員の資質の向上が必要と記載があったことから、研修等を行って指導員の資質向上に繋げていただき、大人も成長する環境の整備をしていただきたい。 各クラブに主任を配置し、会議やミーティングを行い、怪我やクレーム事案等の話し合いを行っていることは安心で安全な環境づくりにつながるはず。 <p>●その他</p> <ul style="list-style-type: none"> モニタリングマニュアルについては多面的、多角的に評価ができる点、総合評価に向けた体制作りの仕組みがとても良いと感じる。 指定管理者総合評価シートのみでは、どのような保護者からの声があったのか見えてこないため、具体的な内容の報告をいただきたい。 第三者評価をするうえで、指定管理者総合評価シートだけで評価をするのではなく、児童クラブへの訪問調査やアンケート内容の具体例示などを示していただくことを提案したい。 保護者からのクレームや現場で発生した諸問題等の一覧を作成し、評価委員に配布するなどして報告していただきたい。
--------	--