

戸児青第755号
令和5年8月4日

株式会社こどもの森
代表取締役 久芳 敬裕 様

戸田市長 菅原 文仁



令和4年度 モニタリング結果について (戸田市立児童センタープリムローズ)

過日、実施いたしました標題の件について、下記及び別紙1のとおり通知します。
つきましては、ヒアリング時の助言や指摘、評価結果について、今後の指定管理業務に活用していただくとともに、別紙2に今後の対応等について記入していただき、通知日から30日以内に児童青少年課に提出していただきますようお願いいたします。

4段階評価

評価ランク	個 数
S	1 / 58
A	57 / 58
B	0 / 58
C	0 / 58

2段階評価

評価ランク	個 数
A	16 / 16
C	0 / 16

※評価の詳細については、別紙1をご覧ください

モニタリング評価シート

〔評価ランク〕
 4段階評価 S…優れている A…標準的である B…やや劣っている C…早急な改善が必要である
 2段階評価 A…適 C…不適 ※該当しない項目は評価不要

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
(1)基本機能の発揮					
1) 設置目的および基本方針の理解	①施設長をはじめとする現場の管理者が、施設の設置目的を理解できている。	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書 ・ヒアリングによる確認 ・館内掲示やサイトでの公開 	S ・ <input type="checkbox"/> A ・ B ・ C	<ul style="list-style-type: none"> ・館内研修や職員会議で非常勤職員を含めて周知している。 	全施設
	②施設の職員が、自分たちが掲げている基本方針を理解できている。		S ・ <input type="checkbox"/> A ・ B ・ C		
2) 平等公平の確保	①施設の利用申し込みについて、特定団体に偏ることのないよう、対応ルールが整備されている。	<ul style="list-style-type: none"> ・利用申し込みへの対応ルールの確認 ・現場チェック(バリアフリー状況) 	S ・ <input type="checkbox"/> A ・ B ・ C	<ul style="list-style-type: none"> ・特定団体への偏りはない。放課後等デイサービスの団体利用が多くなっている。 	全施設
	②年齢や障がいの有無等に関わらず、あらゆる市民が利用しやすいように工夫を行っている。		S ・ <input type="checkbox"/> A ・ B ・ C		
3) 適正な開館時間	①開館時間が、設置条例もしくは提案した内容のとおり運用されている。	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書 ・出勤簿やタイムレコーダー記録 	S ・ <input type="checkbox"/> A ・ B ・ C		全施設
	②閉館時間が、設置条例もしくは提案した内容のとおり運用されている。		S ・ <input type="checkbox"/> A ・ B ・ C		
4) 指揮命令系統が明確な執行体制	①開館時間中は常に、運営管理全体の責任者や各業務の責任者が明確な組織体制となっている。(兼任体制、サブ責任者体制も可)	<ul style="list-style-type: none"> ・事業報告書 ・ヒアリングによる確認 	S ・ <input type="checkbox"/> A ・ B ・ C		全施設
	②実務を担当しない管理者階層よりも、実務に関わる者が中心となった機動的な組織である。		S ・ <input type="checkbox"/> A ・ B ・ C		
5) 適正な配置職員数	①配置人数が、仕様書および事業計画書のとおり運用されている。(当日人数ではなく記録を確認)	<ul style="list-style-type: none"> ・出勤簿やタイムレコーダー記録 ・現地調査時の目視確認 	S ・ <input type="checkbox"/> A ・ B ・ C	<ul style="list-style-type: none"> ・仕様書のとおり運用している。(平日5人、休日7～8人体制) 	全施設
	②職員の入れ替えがあまり多くはなく、1年未満の経験が浅い職員は少ない。		S ・ <input type="checkbox"/> A ・ B ・ C		

【 指定管理者からのコメント】	【 特記事項 】
------------------------	-----------------

〔評価ランク〕
 4段階評価 S…優れている A…標準的である B…やや劣っている C…早急な改善が必要である
 2段階評価 A…適 C…不適 ※該当しない項目は評価不要

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
(2)サービス水準					
1)適切な受付対応	①施設職員が接客マニュアルを熟知している。 (マニュアルがない場合は、全員が同じ対応ができているかを確認のこと)	<ul style="list-style-type: none"> ・マニュアル内容の聞き取り確認 ・電話対応の覆面調査 ・受付対応の現地調査 	S	<ul style="list-style-type: none"> ・接客マニュアルは、本部から提供された資料を全員で確認している。 ・接客の相互チェックを定期的実施している。 	全施設
	②電話での対応で施設名を明確に名乗り、ビジネスマナーにのっとった言葉使いを行っている。		A		
	③受付での対応が親切で、初めての来館者にもわかりやすいように説明している。		A		
2)指定管理事業の実施回数	①年間の指定管理事業実施回数が、仕様書での要求水準に比べ同等レベルになっている。	<ul style="list-style-type: none"> ・年間実施回数(仕様書と事業報告書の比較確認) 	A		全施設
	②事業計画書で提案した指定管理事業の実施回数と、同様レベルになっている。		A		
3)指定管理事業のバランス	①指定管理事業の対象者や実施テーマ等に、大きく偏りがみられない。	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書 ・事業報告書 ・ヒアリングによる確認 	A		全施設
	②事業計画書で提案した指定管理事業の内容と、同等レベルになっている。		A		
4)自主事業の実施	①年間の自主事業実施回数が、当初の提案内容と同様レベルになっている。	<ul style="list-style-type: none"> ・事業報告書 ・ヒアリングによる確認 	A		全施設
	②自主事業の対象者や実施テーマ等に、大きく偏りがみられない。		A		
5)工賃の推移	①作業領域の拡大や製品の開発等に努めており、作業工賃も上昇傾向にある。	<ul style="list-style-type: none"> ・事業報告書 ・ヒアリングによる確認 ・現場チェック 	A		福祉作業所
	②それぞれの個性に合わせた作業指導ができるよう、工夫が行われている。		A		
6)職員研修等の実施	①施設職員の資質向上に必要な職員研修を、年1回以上行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ・研修報告書等 	A	<ul style="list-style-type: none"> ・本部で年次ごとの研修を実施。また、館内でも勉強会を実施している。 	全施設
	②研修参加者が特定職員に偏っておらず、全員の資質向上に資する仕組みとなっている。		A		
7)提案事項の遵守	①事業実施以外のサービス向上策等について、当初の事業計画書で提案したことが着実に実現されている。	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書 ・事業報告書 ・ヒアリングによる確認 	A	<ul style="list-style-type: none"> ・大学生スタッフによる学習支援や近隣小中学校との連携を強化している。 	全施設

【 指定管理者からのコメント】	【 特記事項 】
------------------------	-----------------

〔評価ランク〕
 4段階評価 S…優れている A…標準的である B…やや劣っている C…早急な改善が必要である
 2段階評価 A…適 C…不適 ※該当しない項目は評価不要

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
(3)利用者数向上への取り組み					
1)利用者数の推移	①施設の利用者数が、事業計画書で提案したものと同等レベルかそれ以上で推移している。	・事業報告書 ・ヒアリングによる確認	S・ <input type="checkbox"/> A・B・C	・令和4年度は、12月のみ前年同月比で利用者が減少した。コロナによる外出制限が緩和されたことが要因と考えられる。全体としては、前年度よりも増加している。	福祉施設、学童保育室を除く
	②利用者数が前年よりも伸びるように、きめ細かい工夫がなされている。		S・ <input type="checkbox"/> A・B・C		
	③利用者数が例年と同等かそれ以上に推移している。		S・ <input type="checkbox"/> A・B・C		
2)稼働率の推移	①施設の稼働率が、事業計画書で提案したものと同等レベルかそれ以上で推移している。	・事業報告書	S・ <input type="checkbox"/> A・B・C	・各部屋を専用として使用せず、設定変更をしながら利用している。(例:パソコン室を音楽室として利用)	福祉施設、学童保育室を除く
	②稼働率が前年よりも伸びるように、または高い水準で安定するように、きめ細かい工夫がなされている。		S・ <input type="checkbox"/> A・B・C		
3)きめ細かい情報発信	①パンフレットやウェブサイト等で、施設の利用方法や利用料金等について、分かりやすく情報を発信している。	・事業報告書 ・ウェブサイトや広報物の確認 ・現地確認	S・ <input type="checkbox"/> A・B・C	・基本はホームページによる情報発信をしている。他にTwitterやLINE(登録者100名程度)を利用している。	福祉施設、学童保育室
	②日々の活動内容等がわかるように、利用者(もしくは家族)に継続的に情報が提供されている。		S・ <input type="checkbox"/> A・B・C		
4)積極的な広報活動	①施設や事業について、市の広報誌以外の多彩な方法で広報を行っている。	・事業報告書 ・ヒアリングによる確認 ・ウェブサイトや広報物の確認	S・ <input type="checkbox"/> A・B・C	・イベント時は、町会の掲示板も利用している。	福祉施設、学童保育室を除く
	②パンフレットやウェブサイト等で、施設の利用方法や利用料金等について、分かりやすく情報を発信している。		S・ <input type="checkbox"/> A・B・C		

【 指定管理者からのコメント】	【 特記事項 】
------------------------	-----------------

〔評価ランク〕
 4段階評価 S…優れている A…標準的である B…やや劣っている C…早急な改善が必要である
 2段階評価 A…適 C…不適 ※該当しない項目は評価不要

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
(4)利用者意見の反映					
1)利用者意見の収集	①利用者アンケート等を年1回以上実施し、利用者意見の収集を行っている。	・利用者アンケート ・個別面談記録等(福祉施設)	S・ A ・B・C	・保護者向けのアンケートを上半期と下半期に実施している。(年2回) ・SNS(Twitter、LINE、お問い合わせメール)からの意見が多くなっている。	全施設
	②利用者が意見や要望を出しやすいよう、ご意見箱の設置やウェブサイトでの投稿ページの設置などに取り組んでいる。		S・ A ・B・C		
	③アンケート以外で寄せられた問い合わせや要望を、利用者からの意見として吸い上げる仕組みがある。		S・ A ・B・C		
2)利用者満足度の高い運営利用者意見を反映させる仕組み	①利用者アンケートにおいて、回答者の60%以上が全項目で満足(とてもよい・よい)と回答している。	・実施済みアンケート ・会議議事録 ・ヒアリングによる確認	S・ A ・B・C		福祉施設を除く
	②利用者アンケート等の調査結果を取りまとめ、課題の抽出と改善対応を行っている。		S・ A ・B・C		
3)苦情やトラブルへの対応	①アンケートやご意見箱等に寄せられた苦情等について、対応方法が定められている。	・事業報告書 ・ヒアリングによる確認	S・ A ・B・C	・事象に応じて、適切な対応を実施している。	全施設
	②過去1年間で寄せられた苦情等に対し、適切に改善策が講じられている。		S・ A ・B・C		

【 指定管理者からのコメント】	【 特記事項 】
------------------------	-----------------

〔評価ランク〕
 4段階評価 S…優れている A…標準的である B…やや劣っている C…早急な改善が必要である
 2段階評価 A…適 C…不適 ※該当しない項目は評価不要

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
(5)適正な維持管理					
1)建物・設備の管理	①仕様書や事業計画書の通りに、管理・点検が行われている。	<ul style="list-style-type: none"> ・仕様書と点検記録との突合 ・保守点検マニュアル ・修繕記録 ・現場チェック 	S・ <input type="checkbox"/> A・B・C		全施設
	②目に見える損傷等がなく、利用者が安全に利用できる状態が保たれている。		S・ <input type="checkbox"/> A・B・C		
	③定期点検等で報告された不具合等が適切に処理されている。		S・ <input type="checkbox"/> A・B・C		
2)備品の管理	①備品台帳に記載されている備品が、全て揃っている。(3点以上を現物確認)	<ul style="list-style-type: none"> ・仕様書と点検記録との突合 ・備品管理台帳 ・現場チェック 	<input type="checkbox"/> A・C		全施設
	②利用者への貸出備品等が、損傷なく適切に管理されている。(3点以上を現物確認)		S・ <input type="checkbox"/> A・B・C		
3)清掃状況等の管理 (植栽管理含む)	①仕様書や事業計画書の通りに、管理・点検が行われている。	<ul style="list-style-type: none"> ・仕様書と業務記録との突合 ・清掃マニュアル(あれば) ・現場チェック 	S・ <input type="checkbox"/> A・B・C	<ul style="list-style-type: none"> ・夏場の第2駐車場の除草に苦慮している。 	全施設
	②目に見えるゴミ・汚れ、雑草や悪臭等がなく、美観が保たれている。		S・ <input type="checkbox"/> A・B・C		

【 指定管理者からのコメント】	【 特記事項 】

〔評価ランク〕
 4段階評価 S…優れている A…標準的である B…やや劣っている C…早急な改善が必要である
 2段階評価 A…適 C…不適 ※該当しない項目は評価不要

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
(6)安全安心の確保					
1) 警備業務・施設巡回業務	①仕様書や事業計画書どおりに警備業務や施設巡回業務が行われている。	・巡回記録、警備記録 ・ヒアリングによる確認	S・ A ・B・C	・マスターキーで入り口や各部屋の開錠をしている。 (職員は全員持っている(8本)) ・キーボックスは鍵のかかる場所へ保管し、業者等へ鍵を貸出す場合は、管理簿に記入して管理している。	全施設
	②各室の鍵について保管場所を定め、持出簿を活用するなど、適切に管理されている。		S・ A ・B・C		
2) 緊急時への備えや事故防止策	①緊急対応マニュアル等が整備されており、職員が内容を熟知している。	・マニュアル内容の聞き取り確認 ・避難訓練等の記録 ・AEDの点検記録(あれば)	S・ A ・B・C	・火事、地震を想定した避難訓練を年に1回実施している。それ以外に、職員のみで避難経路の確認等の簡易訓練は年に4~5回程度実施している。今後は、例月報告に、実施した旨を報告するように指示した。 ・不審者対応訓練も、必要に応じて実施するよう指示した。	全施設
	②緊急時の連絡体制が構築されており、避難訓練等を定期的に行っている。		S・ A ・B・C		
	③消火器やAED、緊急放送設備など、施設に設置されている緊急対应用備品が定期的に点検・整備されている。		S・ A ・B・C		

【 指定管理者からのコメント】	【 特記事項 】

〔評価ランク〕
 4段階評価 S…優れている A…標準的である B…やや劣っている C…早急な改善が必要である
 2段階評価 A…適 C…不適 ※該当しない項目は評価不要

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
(7)個人情報の保護					
1)適切な取り扱い	①戸田市個人情報保護条例に基づいた個人情報保護マニュアル等が整備されており、職員が内容を熟知している。	・マニュアル内容の聞き取り確認(存在確認では不可) ・現場チェック	S・ <input type="checkbox"/> A・B・C	・イベント等の写真データについて、必要な保存年限を定めるなど対応が必要。	全施設
	②利用者の個人情報は、鍵付きのキャビネットで保管するなど、適切な管理がなされている。		S・ <input type="checkbox"/> A・B・C		
2)職員の育成	①個人情報の取り扱いに関するマニュアルやルールについて、年1回以上、職員研修等の理解度向上に取り組んでいる。	・研修報告書等	S・ <input type="checkbox"/> A・B・C		全施設

【 指定管理者からのコメント】	【 特記事項 】
------------------------	-----------------

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
(8)適正な会計事務の執行					
1)適切な経理処理	①経費の出納帳への記載は、伝票に基づいて行われている。(3項目程度ランダムに実伝票を確認)	・伝票を現場でチェック ・出納簿を現場でチェック	<input type="checkbox"/> A・C	・現金は金庫に保管し、館長が適宜本部の通帳へ入金している。ま	全施設
	②現金の取り扱いが発生する場合は、複数チェック体制が構築され、遵守されている。		<input type="checkbox"/> A・C		
2)専用口座での管理	①指定管理に関する経費等は、別段口座で管理され、帳簿類も明確に区分されている。	・通帳(コピー可)	S・ <input type="checkbox"/> A・B・C		全施設

【 指定管理者からのコメント】	【 特記事項 】
------------------------	-----------------

〔評価ランク〕
 4段階評価 S…優れている A…標準的である B…やや劣っている C…早急な改善が必要である
 2段階評価 A…適 C…不適 ※該当しない項目は評価不要

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設			
			評価ランク	コメント				
(9)収支状況								
1)施設の収支決算状況	①赤字決算に陥っていない。	・事業報告書	A	・ C	全施設			
	②予算と決算に大きな相違があった場合は、その相違の理由が適確である。		S	・ A		・ B	・ C	
2)費用削減の工夫	①利用者サービスの水準が低下しない範囲で、費用削減に取り組んでいる。	・ヒアリングで確認	S	・ A	・ B	・ C	・本部で一括して消耗品を購入することで、単価が安くなるような工夫をしている。	福祉施設・学童保育室を除く
3)収入増加の工夫	①前年よりも収入が増加している。	・ヒアリングで確認	S	・ A	・ B	・ C	利用料金制度の導入施設	
	②利用者数の増加や稼働率の向上等に取り組み、収入増加を図っている。		S	・ A	・ B	・ C		
	③利用料収入以外の収入増加策に取り組み、収入の複線化を図っている。		S	・ A	・ B	・ C		
4)団体の収支決算状況	①経常利益率(経常利益÷売上高×100(当期経常増減額÷経常収益×100)がプラスになっており、赤字決算に陥っていない。	・ヒアリングで確認	A	・ C	全施設	・自己資本比率79.5%、流動比率1,179%であり、赤字決算には陥っていない。		
	②借入金に依存した資本構造ではなく、自己資本比率(自己資本(または正味財産)÷総資本×100)が30%以上となっている。		A	・ C				
	③流動比率(流動資産÷流動負債×100)が100%以上となっており、事業継続の安全性に不安がない。		A	・ C				

【 指定管理者からのコメント】	【 特記事項 】
------------------------	-----------------

〔評価ランク〕
 4段階評価 S…優れている A…標準的である B…やや劣っている C…早急な改善が必要である
 2段階評価 A…適 C…不適 ※該当しない項目は評価不要

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
(10)その他					
1) 関係法規等の遵守	①業務に従事する職員は関係法規等の習得が適切に行われているか。	・研修報告書等 ・ヒアリングで確認	A	・ C	全施設
	②関係法規等の改正や管理上の各種取扱い通知等に的確に対応して取扱われているか。		A	・ C	
2) 一括委託の禁止	①業務の一括委託などは行われていないか。	・委託契約書等の関係書類で確認	A	・ C	全施設
3) 文書の管理・保存	①文書の管理・保存が適切に行われているか。	・戸田市文書管理規定等に基づいた文書の管理・保存がされているか確認	A	・ C	・協定書のとおり実施している。 全施設
4) 利用許可業務	①利用料金は適正に設定されているか。	・利用料金が市と協議した設定となっているか確認 ・関係書類により確認	A	・ C	・減免手続きの実績はなし。 全施設
	②利用料金の減免の手続きは適正に行われているか。		A	・ C	
5) 環境への配慮	①環境に配慮した管理運営が行われているか。	・省エネルギーやリサイクルの推進を努めているか関係書類や現状を確認する	A	・ C	・節電、リサイクル工作或リユースを実施している。 全施設
6) 保険への加入	①賠償保険に加入しているか	・保険証書等により賠償保険の保険内容等を確認する	A	・ C	全施設
7) 業務実施の体制及び確実性の確立	①業務の処理過程におけるチェック機能は確保されているか	・業務処理を確認できる各種規程などにより確認する	A	・ C	全施設

【 指定管理者からのコメント】	【 特記事項 】
------------------------	-----------------



(別紙 2)

令和 5 年 9 月 1 日

(宛先)

戸田市長

株式会社こどもの森 代表取締役 久芳 敬裕



令和 4 年度 モニタリング結果を踏まえた今後の対応等について
(児童センタープリムローズ)

過日、通知のあった令和 4 年度モニタリング結果を踏まえた今後の対応等について、以下のとおり報告します。

今後の対応等

- 令和 4 年度は、新型コロナウイルス感染予防対策の継続から大幅な緩和へと、社会全体が大きく変化した年度であり、児童センターの運営も社会の変化に伴い、適宜見直しを行いながら進めてまいりました。そんな中、年間を通して一定のサービス水準を保持できた点を土台として、今後は、利用者数や事業実施面において、コロナ前を超える水準を実現すべく、具体的な方策を日々実行してまいります。
- 今回ランク S を頂いた「職員の接遇」につきましては、若い職員が多い中でレベルを落とすことのないよう、職員間の相互チェックやロールプレイングによるスキル定着を一層強化してまいります。※下記 (1) 参照
- 今回ランク A にとどまった項目の中で、前回ランク S を頂いていた「研修」や「広報活動」につきましては、日々の業務の中でも積極的に時間を確保して取り組んでいき、再びランク S を目指していき所存です。※下記(2)(3)参照

【具体的な対応内容】

(1)基本機能の発揮-4)-②について

運営の活性化のために、組織が機動的であることは極めて重要な要素です。感染状況がようやく落ち着いた現在、今後の運営の活性化に向けて、その要であるイベントを、より拡充していかなければなりません。そのためには、常勤・非常勤を問わず、実務に携わる職員一人一人の発想や企画を、一層取り入れて実施していくことが必要不可欠と考えます。実施の際には、イベントにおける安全や公平性の確保が損なわれないよう、館長や副館長等、管理者層の職員が、十分な配慮と助言を行いながら、組織全体の機動性を高めていきます。

(2)サービス水準-6)-②について

現在、各分野(個人情報保護、情報セキュリティ、緊急時対応、非常災害対策等)ごとに設定している館内勉強会の内容を改めて見直し、常に最新の情報に基づいた研修が実施できるようにしていきます。また、この研修内容については、常勤職員にとどまらず、学生アルバイトも含めた非常勤職員全員も周知できるように、年度当初だけに限らず、繰り返し定期的に勉強会の時間を設定し、職員全体の資質向上に繋げてまいります。

(3)利用者数向上への取り組み-4)-①について

これまで活用していた SNS に加え、新たに令和 5 年度より Instagram も開始し、より多彩な情報発信を目指しております。また、HP の活用方法(トップページの工夫等)を一層充実させ、利用者が理解しやすい広報を行ってまいります。さらに、紙ベースのイベントポスター等についても、掲出箇所を拡大して、地域の人々に児童センターの存在を広く知っていただく機会といたします。

(4)利用者意見の反映-1)-①について

「保護者アンケート」については、各種来館制限があったコロナ禍において回答数が止むなく減少していましたが、今後は、統計的に有意な回答数の確保に努め、より確かな情報を収集してまいります。また、子ども達・保護者・地域ボランティアと、職員との信頼関係をもとに、忌憚のない意見を直接吸い上げていく機会の重要性を再認識し、増やしていきたいと考えております。(日常会話・おしゃべりサロン等)

(6)安全安心の確保-2)-②について

避難訓練につきましては、火災・地震以外にも、台風・水害・不審者侵入に対応する訓練を、関係諸機関の助言を得ながら実施し、その記録を残します。

(7)個人情報の保護-1)-②について

イベント等の画像データについては、かなり以前までさかのぼって必要となる場合もあり、一概に保存年限を決めることが難しいですが、個人が特定できる部分を隠したデータで保存したり、標準的な年限を定めたりして、個人情報の適切な管理に努めます。