

戸児青第789号
令和6年8月6日

社会福祉法人さきたま会
理事長 竹下 成子 様

戸田市長 菅原 文仁



令和5年度 モニタリング結果について (戸田市立児童センターこどもの国)

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	4 / 59
A	55 / 59
B	0 / 59
C	0 / 59

2段階評価

評価ランク	個 数
A	15 / 15
C	0 / 15

※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。	・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・ A ・B・C	・職員全員に配付し、職員会議等で折に触れて確認するなど、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・ 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。	・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・ A ・B・C	・特定団体への偏りはないが、放課後等デイサービスの団体利用が多くなっている。 ・障害者団体(特殊支援学級など)の利用が多く、職員がついて見守るほか、アスレチック施設の利用時には可能な限り専有できるよう、時間を区切って運用している。	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 ・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。	・事業計画書 ・出勤簿やタイムレコーダー記録	S・ 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・ 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)	・事業報告書 ・ヒアリングによる確認	S・ 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・ 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)	・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・ A ・B・C	・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・ A ・B・C		

<p>【 指定管理者からのコメント】</p>	<p>【 特記事項 】</p> <p>・障がい者団体を含め、市外からの利用者が多く、今後もこれらの利用者が増加していくようであれば、利用方法等についても指定管理者と市で再検討(協議)の必要が出てくると考えられる。</p>
------------------------	--

〔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)	・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・ A ・B・C	・接客の相互チェックを定期的実施している。 ・初めての方には、説明資料一式を渡すとともに、利用方法を職員が直接案内(説明)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。		S・ A ・B・C		
	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。		S ・A・B・C		
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。	・年間実施回数(仕様書と事業報告書の比較確認)	S・ A ・B・C	・予定していた移動動物園のみ、業者の都合で実施ができなかったが他は予定通り実施している。	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。		S・ A ・B・C		
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。	・事業計画書 ・事業報告書 ・ヒアリングによる確認	S・ A ・B・C		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。		S・ A ・B・C		
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。	・事業報告書 ・ヒアリングによる確認	S・ A ・B・C	・対象・内容ともに、偏りなくいろいろな事業を積極的に実施している。	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。		S・ A ・B・C		
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。	・事業報告書 ・ヒアリングによる確認 ・現場チェック	S・A・B・C		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。		S・A・B・C		
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。	・研修報告書等	S・ A ・B・C	・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。		S・ A ・B・C		
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。	・事業計画書・事業報告書 ・ヒアリングによる確認	S・ A ・B・C	・地元に住む大学生スタッフの起用、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		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工夫して利用している。(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		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	・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なども積極的に利用している。	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・ <input type="checkbox"/> A・B・C	・職員独自の相談シートを活用し、保護者や利用者から意見の聞き取りを行い、必要なものに関しては共有し、みんなで対応を検討している。	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・ <input type="checkbox"/> 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。		<input type="checkbox"/> 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・ <input type="checkbox"/> 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・ <input type="checkbox"/> 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・ <input type="checkbox"/> 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・ <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	
(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・ 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・ 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・ 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 	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・ 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・ A ・B・C		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・ 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 ・ <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> ・ 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 ・ <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> ・ 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 ・ <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> ・ B ・ C	・職員を対象とした避難訓練を実施している。今後は利用も巻き込んだ避難訓練の実施の検討を提示した。	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 ・ <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> ・ 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応用品が定期的に点検・整備されている。		S ・ <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> ・ 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	・個人情報保護法の改正に基づき、戸田市に準じた運用を行うことを確認した。	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		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	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
	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	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	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、リサイクル工作や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 】
------------------------	-----------------



令和6年8月29日

戸田市長 菅原 文仁 様

社会福祉法人さきたま会
理事長 竹下 成子

令和5年度 モニタリング結果を踏まえた今後の対応について
(児童センターこどもの国)

過日、通知のあった令和5年度モニタリング結果を踏まえた今後の対応について、以下のとおり報告します。

今後の対応等

この度のモニタリングにおきまして、全ての項目で適正に運営されているとの高い評価を得ることができました。

【評価ランク S について】

常に利用者目線に立ち、皆様に満足のいただける施設運営や職員の対応等を心がけてまいりました。特に、①初めて来館される方へ「初心者セット」で丁寧な説明に努めていること、②研修を通して職員の資質・能力向上を図っていること、③年間利用者が27万人を超えたこと、④環境負荷の軽減や経費節減に努めていることなどが、利用者の皆様の高い満足度として数値に表れたことが高評価へとつながりました。

【評価ランク A について】

利用者の安全・安心・快適さを第一に考え、施設環境の整備、きめ細かい情報提供、定期的な施設巡回、地震や火事・不審者対応等の危機管理の徹底などを適正かつ確実に実施してきたことが、このような評価に結び付いたと考えます。これに甘んじることなく、一つでも多くの項目で評価 S となりますよう、今後も真摯な運営に努めてまいります。

以上の結果を受け、今後も地域との連携を強化し、戸田市の子どもたちの心豊かな成長の場でありますよう、一層充実した運営に努めます。以下、重点策について記載します。

1 サービス水準の向上

心のこもった受付・電話対応。計画的な職員研修による資質・能力の向上。ホームページやLINE、「こどもの国だより」等によるきめ細かい情報発信。運営委員会の組織を生かした協議と協働の推進。

2 利用者数向上への取組

利用者の声を生かした講座や行事の実施・充実。蔵書や遊具の新規購入と適正な更新。市広報やタウン誌（街コミ）への情報提供。ホームページやLINE、「こどもの国だより」等によるきめ細かい情報発信（再掲）。地域との絆を深める年4回のイベントの実施。

3 利用者意見の反映

アンケートを定期及び随時実施し、来館者のご意見やご要望を全職員間で共有。必要に応じて直ちに改善を図る体制の確立。メールによるお問い合わせには即回答。

4 適正な維持管理

全職員による始業・17:00・終業時の点検と清掃、シルバー人材センター職員による朝夕の館内外の清掃。破損個所の早期修繕。

5 安心・安全の確保

戸田市危機管理防災課及び戸田市消防署東部分署・蕨警察署との連携による「地震・風水害・不審者対応等への危機管理」の徹底。安全計画のHP掲載と利用者への周知。防災・防犯訓練の実施。施設の定期（月1回・毎日4回）の点検と不良個所への対応。

6 適正な事務の執行

職員研修による法令の遵守。複数職員の確認による個人情報保護の徹底。