

指定管理者モニタリングシート（平成29年度分）

施設の名 称	富里市こども館（葉山キッズ・ランド）
施設の設置目的	児童福祉法（昭和22年法律第67号）に基づく児童の健全育成及び子育て支援の推進を図る。
施設の概要	【所在地】 富里市御料 923 番地 1 【構造】 木造平屋建て 敷地面積 1,079.78 m ² 建築面積 501.53 m ² 延床面積 447.86 m ²
施設所管課	健康福祉部子育て支援課
指定管理者	株式会社 明日香
指定期間	平成29年4月1日から平成32年3月31日
指定管理業務	(1) 子育て支援センター事業 (2) 一時保育事業 (3) 放課後児童健全育成事業 (4) 各事業の利用許可及び利用料徴収に関すること (5) 子育て支援に関する独自事業を行うこと (6) こども館の施設管理に関すること

■実績

①開館日数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
H29	24	24	26	25	26	24	25	24	22	23	23	26	292
H30													
H31													

②利用者数(子育て支援センター事業)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
H29	841	1,176	1,403	1,399	1,339	1,586	1,561	1,375	1,116	1,018	1,182	1,494	15,490
H30													
H31													

■評価項目評価基準

評価	評価基準
S（優良）	協定書等の基準を遵守し、その水準を上回る内容である
A（良好）	協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿う内容である
B（課題あり）	協定書等の基準を遵守しているが、一部に課題がある
C（要改善）	協定書等の基準が満たされておらず、改善が必要である

1 業務の履行状況の確認

① 事業及び業務の履行状況

評価項目	指定管理者	施設所管課	
	自己評価	評価	特記事項
1. 協定書等で定める開館日、開館時間が遵守されているか	A	A	
2. 利用申請・許可、利用料金等の徴収、減免の取り扱いが適正か	A	A	
3. 施設の利用状況（利用者数、利用率等）は適切な水準か	A	A	
4. 協定書等で定めた職員配置となっているか	A	A	
5. 配置されている職員は必要な資格を有しているか	A	A	
6. 適正な雇用・労働条件が確保されているか	A	A	
7. 緊急時の体制整備がされ、職員に周知徹底されているか	A	A	
8. 緊急連絡網や危機管理マニュアルは、最新の状態に保たれているか	A	A	
9. 避難誘導訓練等は実施されているか	S	S	
10. 協定書等で定めた保険に加入しているか	A	A	
11. 苦情対応に関する体制が整備され、職員に周知徹底されているか	A	A	
12. 個人情報適切に管理されているか	A	A	
13. 市への報告や各種報告書の提出が適切な時期になされているか	A	B	
指定管理者記入欄			
<p>【新たに実施した取組み・改善した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・時間帯による利用年齢制限の撤廃 曜日・時間による利用年齢区分を原則撤廃し、より多くの利用者に利用機会の提供を行った。 ・システム化移行による事務負担軽減 今まで手書きで行っていた領収書発行をシステム化し、事務負担の軽減を行った。 ・富中市子ども館専用ホームページの作成・活用 子ども館の存在と設置目的・活動内容など広く告知を行った。 ・緊急対応時の体制強化 緊急連絡網の作成。緊急時（台風・大雪など）の影響により、交通機関の乱れがあった場合でも、常勤や近隣の職員が出勤し施設の状況把握、開館が出来るような体制を整備。また、悪天候が予想される場合には、事前に対策をした。雪の対応として、雪かき用のスコップや融雪剤などを常備した。 ・防災・防犯訓練の徹底 防災訓練を毎月、想定を変えて実施。長期休みの際は、学童の子供も参加させ避難場所を変更するなど、全利用者の安全確保に配慮。また、不審者を想定しての訓練も強化。 その他、利用者・職員数を把握するためホワイトボードに人数を書くなど、職員・利用者が常に防災・防犯意識を高められるフローを整備。 ・利用者の声を積極活用 利用者からの意見は、朝礼、夕礼、伝言ノートなどで職員同士が共通認識を持てるようにし、市への迅速な報告も心がけた。 ・個人情報の管理 個人情報は、必ず鍵のかかる書庫に保管し、退勤する際、戸締り確認表にて再度、確認を徹底した。 			

【今後の取組み・課題】

- ・ ことども館職員の「富里市子ども子育て会議委員」への登用により、より地域の子育てに関する機関と連携できるような関係性の構築に努めていく。
- ・ 避難誘導および緊急時体制の強化に向け、消防署に依頼し現場での直接指導をしていただけるように計画中。
- ・ 統括責任者の責任業務集中環境を整備のため、非常勤職員の確保を予定。

② 独自事業の実施状況

評価項目	指定管理者	施設所管課	
	自己評価	評価	特記事項
1. 事業計画書で予定した独自事業は実施されているか	S	A	
2. 独自事業の実施にあたり必要に応じて保険に加入しているか	A	A	
3. 独自事業の実施にあたり広報等を行い、利用者の拡大を図っているか	A	A	

指定管理者記入欄

【新たに実施した取組み・改善した点】

- ・ 中部包括支援センターとの交流
中部包括支援センターと連絡を取り合い、月に1度、地域の高齢者と利用者との交流の場を提供し、地域交流を積極的に支援した。
学童クラブでは、とみさと健康ちょきん体操を一緒に行い、好評を得たため今後も交流の場を積極活用していく。
その他、「包括農活」「とみのわサロン」などへの参加も検討中。
- ・ ALT の受入
学童クラブにて、長期休みの際に ALT の方を補助員として採用し、英語を使つての遊びや歌・挨拶など英語に触れる機会の提供を行った。子どもや保護者に大変好評だった。
- ・ 一時保育
29年度は1472名と多くの富里市民に利用していただいた。連絡帳やお迎え時の報告で一日の様子をしっかりと伝えることで保護者との信頼関係の構築に努めた。
- ・ 職場体験の受け入れ
一時保育事業にて、富里南中学校の学生を職場体験に受け入れた。
- ・ 季節の製作あそび
支援センターでは、センター室開放時に一定期間「季節の製作あそび」ということで工作コーナーを設置し、予約不要で自由に参加できるようにしている。各月、季節にあったものを考え、小さいお子さんのいる家庭からは「のりやクレヨン、絵の具など出来そうでなかなか出来ないことを親子一緒に経験できるようになった」と好評を得た。
- ・ 葉山こども園との交流・連携
葉山こども園行事「お店屋さんごっこ」に支援センター利用者を招待していただくなど、支援センターとの積極交流を行った。また、葉山こども園との定期的な会議を設けることで地域の子育て情報の共有や緊急時の協力体制の構築に努めた。
- ・ 英語で遊ぼう
以前は、2歳～小学2年生を対象に行っていたが、29年度は3歳～就学前までを対象に開催した。
前年度から継続して頂く方も多く、親から離れて楽しくレッスンを受ける姿が見られるようになった。
初日は、場所に慣れていない参加者もいましたので、駐車場誘導なども行い、安全管理に努めた。

・消防署見学

子ども達が消防車を近くで見る消防署見学は喜ばれており、消防士さんの対応が親切で、子供にも優しく接してくれるので好評である。(40組以上の親子の参加) 29年度は、こども園職員が旗を持ち誘導するなどして、安全配慮した。

・中央公園

29年度は、子ども達が参加しやすいような体操を取り入れ実施した。

移動支援では、職員を多く配置し、事故・怪我がないように、また利用者全体に目が行き届くよう配慮した。

運動会では、68組162名の参加と多くの方に来て頂いた。普段、支援センターでは行えない体を使っての遊びを地域のボランティアの方にも協力していただき提供を行った。

・葉山公園

目の前の葉山公園を活用し、夏は「シャボン玉遊び」、節分の際は「豆まき」(雨天の為、室内で実施)などを開催した。

また、職員の有志により「葉山公園をきれいにする会」を設立し、隣接している公園の管理を行い、清掃をしっかりと行い美化活動を担っていく。

・ボランティアセンターとのつながり

ボランティアセンターと連絡をとりあい、手品やリトミックなどを実施し、地域の方々との交流を深めた。

今後も、幅を広げ多くの方との関わりを持てるように考えている。

・育児講座

親子一緒に楽しめるような育児講座を計画し、29年度は10回開催。広報への掲載、ポスターを館内に掲示し

集客を行った。また、開催後は、講座内容の周知と今後の集客などを見込んで、写真や内容がわかるレジュメを掲示した。

【改善点・今後の取組み】

・北部地区の充実

北部地区には支援センターがない。また交通手段が無い為、支援センターまで来られない方に移動支援があることで他の子育て世帯との交流が持つことができると喜ばれている。短時間ではありますが、利用者が飽きないように多くの玩具を運ぶなどをして工夫している。

30年度は、移動支援(北部コミュニティセンター)の他に北部地区の方が参加できるよう、周辺の公園を使用するイベントを企画・開催を検討中。

・イクメン向けイベントの開催

運動遊びなど、イクメン向けのイベントを企画・開催し父親の子育て参加をサポートしていく。

父親が来館しやすい支援センター作りを目指し、父子で遊びに来た際に、写真とコメントをもらい掲示するなど支援センターを利用する子育て参加を広めていく。

③ 施設の維持管理状況

評価項目	指定管理者	施設所管課	
	自己評価	評価	特記事項
1. 協定書等で定める保守管理業務が適切に実施されているか	A	A	
2. 協定書等で定める清掃業務が適切に実施されているか	A	A	
3. 協定書等で定める施設の管理業務が適切に実施されているか	A	A	
4. 備品購入を行った場合、備品台帳を整備するなど適切に管理されているか	A	A	
指定管理者記入欄			
<p>【新たに実施した取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> 各点検表を用いて、開所前・清掃時に床・戸などに異常がないか確認を徹底した。異常があった際は、迅速に市に報告し補修・修繕などの対応を行った。また、開所中も周辺に不審者や不審物がないか定期的に確認を行った。 葉山公園管理については「葉山公園をきれいにする会」を設立し、ゴミ、空き缶拾い、犬の糞の始末、石・枝拾い、除草固定遊具の点検を実施した。今後も、利用者が気持ちよく安全に利用できるようにしていく。 			
<p>【改善点・今後の取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> 各事業の日誌はあったが、施設全体の管理日誌が整備されていなかったため、作成し適切な維持管理ができるようにしていく。1年経過したこともあり、床清掃を実施予定。 			

2 サービスの質に関する評価

① 基本的事項

評価項目	指定管理者	施設所管課	
	自己評価	評価	特記事項
1. 利用者に対する言葉遣いや態度等の接遇が適切であるか	S	S	
2. 広報物が見やすく作成され、効果的な情報提供を行っているか	S	A	
3. 職員の資質向上のための研修等を実施しているか	A	A	
指定管理者記入欄			
<p>【新たに実施した取組み・改善した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 富里市子ども子育てコンシェルジュの拠点にもなっているので、利用者の相談に対して、子ども子育てコンシェルジュと協力し、より良い支援の提供を心がけた。また、保健センターと連携することによって、発達などのより専門的な知識が必要となる相談にも対応し支援を行った。 現場の要望に合わせて、職員の研修会に参加し、資質向上に努めた。 下記の研修会への参加 参加者延べ人数 25人 「幼児教育の基本・ねらい」「職員の技術向上」「地域子育て支援拠点」 「幼児教育要領」「保育所保育指針」「幼保連携型認定こども園教育・保育要領」 改訂・改定のポイント など。 HP・SNSを活用した情報発信 ホームページやSNSを有効活用し子育て情報、イベント情報を配信。また、一時保育のキャンセル情報を提供した。 			
<p>【改善点・今後の取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> 子育てコンシェルジュとの連携をより密接にし、継続的に支援の提供をしていく。 今後も職員の資質向上のために、研修への参加を推進していく。 ホームページおよびSNSを更に有効活用し、各種情報発信につとめ、利用者・来館者への周知活動に力を入れていく。 			

② 維持管理業務

評価項目	指定管理者	施設所管課	
	自己評価	評価	特記事項
1. 施設は清潔に保たれ、整理整頓がされているか	A	A	
2. 事故の未然防止のため、定期的に設備や備品の確認を行っているか	A	A	
3. 文書管理に関する規定を定め、文書が適切に管理・保管されているか	A	A	
4. 電気、水道等の使用量削減など、環境に配慮した取組がされているか	A	A	
5. 管理運営費節減のための取組がなされているか	A	A	
指定管理者記入欄			
<p>【新たに実施した取組み・改善した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・経費削減の観点より電気小売り会社をグローバルソリューションズに変更。削減した経費を利用者に喜ばれる形で還元していく。 ・学童では、残念ながら助成とはならなかったが、生命保険協会主催の子育てと仕事の両立に対する助成活動に応募した。今後も、子どもに多くの体験が出来るように助成金を活用した事業提案を行っていく。 ・子どもやボールの飛び出しが起こらないように市の都市整備課と相談の上、遊びの際に、飛び出し防止ネットを葉山公園に設置した。また、葉山公園の砂場を安全に利用していただけるよう、砂場シートを設置し管理を行った。 ・交通ルールを周知するため、市と相談の上、看板の設置を行った。 			
<p>【改善点・今後の取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・他に経費削減ができるかどうか検討を行い、今後も削減に取り組んでいく。 ・駐車場の安全管理を周知し、事故防止を徹底していく。 ・細かな清掃の点検表が整備されていなかったもので、作成し導入していく。 			

③ 運営業務

評価項目	指定管理者	施設所管課	
	自己評価	評価	特記事項
1. 平等な利用を確保し、公平な運営を行っているか	A	A	
2. 独自事業の実施にあたり、事前調整や広報など円滑な実施に努めているか	S	A	
3. 利用者満足度を向上させるための方策を講じているか	S	A	
4. 利用者アンケートの結果を業務改善に反映させているか	A	A	
5. 自己評価を実施し、管理運営の見直しや業務の改善を行っているか	A	A	
6. クレームに対して適切に対応し、以降の運営に活かされているか	A	A	
7. 利用者同士の交流、気軽に子育ての相談ができる環境作りを行っているか	A	A	
8. 施設を子育てネットワークの拠点として活用しているか	A	A	

指定管理者記入欄

【新たに実施した取組み・改善した点】

・意見箱の設置と利用者アンケートの実施

ニーズを把握するために、意見箱を設置した。また、29年度2月に利用者アンケートを実施。改善が必要なものについては、今後の事業に反映させていく。

・平等な利用・公平な運営

一時保育事業では、公平・公正に利用していただけるように、予約受付の際に目的を確認し、通院や学校行事などの場合は、なるべく利用できるように配慮した。リフレッシュの利用については、日程調整が出来る日をあらかじめ伺い、譲り合いながらなるべく多くの方に利用していただけるように実施した。

・利用者同士の交流

利用者同士の共通点（同じ年齢、地域、趣味など）や、子育てに関して同じような悩みを持つ利用者がいた場合、利用者同士が関わられるようなきっかけ作りをし、職員も一緒に会話に参加し信頼関係を築けるようにしている。

・市と定例会議を開催することで情報共有を行っている。

【改善点・今後の取組み】

・今後も、こども館の存在と設置目的・活動内容など広く周知し、富里市が取り組む『とみさと子育て応援ブック』や『ママフレ』や『ファミリーサポート事業』などの子育て支援情報を提供していく。

3 サービス提供の継続性及び安定性に関する評価

① 施設運営及び事業収入の状況

評価項目	指定管理者	施設所管課	
	自己評価	評価	特記事項
施設運営及び事業収入の状況			
事業収支について収支計画書と乖離がないか	A	A	
管理運営経費は内訳も含め妥当であり、適正に執行されているか	A	A	
指定管理者の経営状況			
監査報告書に異常な指摘事項はないか	A	A	
財務諸表に異常値がなく、前期比変化が大きい場合、その理由は妥当か	A	A	
指定管理者記入欄			
【特記事項】			

■総合評価基準

評価	評価基準
優良	すべてが A または S であり, S が 4 割以上である。
良好	A または S が 8 割以上で C を含まない
一部課題あり	すべてが B 以上の評価である
要改善	評価項目に C が含まれている

■総合評価

指定管理者		施設所管課	
総合評価 (自己評価)	良好	総合評価	良好
	<p>【成果・向上を図った点】</p> <p>富里市で初めての指定管理者ということで、運営開始から1年、現場スタッフには本当に頑張って頂いた。この頑張りは、利用者様の暖かいお褒めの言葉、富里市の協力があった上での成功といえる。リピーターの方も多くご来館頂き、2年目も1年目の反省を活かし、多くの支援事業を実施していく。よりよい、2年目を迎えることができるように、利用者様の声、富里市の声、現場スタッフの声を取り入れ三位一体で運営をしていく。</p> <p>また、大きな事故・怪我もなく1年目の運営ができたことは本当に大きな成果だといえる。安全面については、全員でしっかりと共有できた。専門知識だけでなく、接遇面などの研修なども参加し、親しみのあるこども館をつくり上げていく。</p> <p>子育てしやすい市へ貢献できるようにしていく。</p> <p>個々の活動において、特に力を入れて行ったのが、「地域の交流」・「施設管理」という2点。</p> <p>「地域の交流」では、離乳食講座の開催やリトミック、3B体操、地域の理髪店の方をお迎えした、ちよきちよき講座など地域の人材を活用した。利用者の方が親しみやすい雰囲気と楽しめる講座の開催ができた。利用者から好評の声も多く聞くことができ、職員のモチベーションアップにもなっている。その他にも、地域のボランティアセンターと交流させて頂き、学童クラブでボランティアによるマジックショーの開催ができた。</p> <p>中部包括支援センターとの交流では、地域の高齢者と子どもたちの交流機会を設ける取り組みを行っ</p>		<p>【評価すべき点】</p> <p>初年度の運営にも関わらず、協定書に定めた業務内容が円滑に実施されました。</p> <p>新たな取組みとして、包括支援センター、ボランティアセンターなど各機関との子育て支援のネットワークづくりを積極的に行っている点について高く評価します。</p> <p>また、アンケート結果にもあるようにスタッフの対応や接遇について利用者からの高い評価を得ていますので、引き続きサービスの質の向上に努めてください。</p> <p>施設の維持管理に関しても、館内の清掃等に加え、葉山公園の清掃も担っており清潔な環境が維持されています。今後、施設の利用に伴い、これまで以上の維持補修が必要になることが想定されますので、小まめな点検を実施し、安全で清潔な環境の維持に努めてください。</p>

<p>た。高齢者の方も子どもたちも、お互いに触れ合いの場を楽しみにしてくれている。今後は、包括支援センターに出向いてより多くの高齢者と触れ合う機会を設け、学童でも交流の提供を図っていく。</p> <p>「施設管理」では、経費の削減という観点より電気の小売業者の変更を行った。また、「葉山公園をきれいにする会」を設立し、ゴミ、空き缶拾い、犬の糞の始末、石・枝拾い、除草、固定遊具の点検を実施。美化活動がここから更に広まるように活動を続けていく。また、開所前後の清掃を徹底し建物に異常がないか確認を行っている。異常があった際には市に報告し対応するように努めた。早い発見が事故を未然に防いでいる。今後も、利用者が気持ちよく安全に利用できるようにしていく。</p>	
<p>【課題・今後に向けて】</p> <p>効率的に施設管理するための点検表・日誌に不足があったので、至急整備し導入する。広報活動において、ホームページ・SNS を使い情報の発信をしていく。発信ツールの認知度が低いので、利用者・来館者への周知活動に力を入れ、多くの方に葉山キッズランドが取り組んでいる事業・行事を知ってもらうようにしていく。また、利用者の口コミが一番の宣伝になると考えているので、利用者への対応を誠実・丁寧にするよう、職員への注意喚起は常に行っていく。</p> <p>今後の取り組みとして、前述した三位一体からの情報を把握し、時季にあった事業をするようにする。今後もボランティア団体との連携、また2年目は新しい試みとして、地元富里高校の吹奏楽を招致し音楽とのふれあいやこども館行事でのボランティア活動をしてもらうなど、地元交流をより多く取り入れ、地域活性・郷土愛を育むような活動にも力をいれるようにしていく。</p>	<p>【課題・今後に向けて】</p> <p>さらなる市民サービスの向上を目指し、以下の点を考慮して今後の運営にあたってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●こども館で実施する事業の性質上制限がある中においても、事業の実施にあたって適正な利用者負担を求めるなど、創意工夫し収入増に努めること。 ●利用率の向上や効率的な運営のために、アンケートの実施にとどまらず、各事業のこれまでの利用実績等の分析・評価を行い、今後の運営に反映させること。 ●これまでの実施内容や方法に囚われることなく、他の施設での取り組みや運営方法を参考にするなど、運営の効率化を図りスタッフの労働環境の向上を図ること。