

指定管理者モニタリングシート（令和2年度 前期分）

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	令和2年4月1日から令和5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
R2	0	0	26	25	25	24							

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
R2	0	0	267	449	543	604							

■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	S	
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	A	A	
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	A	

【新たに実施した取組み・改善した点】

・利用状況・職員配置等

・新型コロナウイルス感染防止の為、子育て支援センターを4月から5月末までを休館とし、6月より再開。利用人数についてはコロナウイルスの感染状況を鑑みた上で市と協議し、時間や人数を縮小して開放した。

感染拡大防止対策を行いながら、利用者の安全を確保できるよう努めている。

・学童、一時保育については、家庭保育の協力を仰ぎ、感染防止対策に努めた。また、医療従事者等、家庭保育が困難な家庭の受け入れについては、感染防止対策を行いながら対応した。

・学童クラブ、一時保育の利用者が該当する新型コロナウイルスに関する応援事業の保育料無償化手続きについては、市の規則に基づいて対応。利用者からの質問等、不明な点については、市と連携を図り対応した。

・小学校が簡易給食の期間は、おやつの内容を軽食に替え、対応した。

・一時保育の利用希望者や低年齢児の利用が多い場合については、状況に応じて保育士を増員し、対応。できる限り各家庭の要望に沿って利用して頂けるよう、また安全に保育できるよう努めた。

・資格

・新たに2名の職員が放課後児童支援員の資格取得の講座を受講。

・緊急対応時の体制強化

・職員増員など変更の度、緊急連絡網を改正している。緊急時・悪天候の場合は、近隣の職員、常勤が出勤し、施設の状況把握が速やかに出来るよう体制を整えている。

・昨年度の台風、豪雨被害を踏まえ、災害時の対応を強化。ライフラインが遮断された場合を視野に入れ、新たな取り組みとして、携帯電話を導入。市への報告や連絡、利用者の保護者にできる限り情報を発信し、状況が把握できるよう緊急時の環境を整備した。また災害備蓄品として、水、食料を確保し、災害時に備えた。

・防災訓練は、月に一度、地震・火災・不審者対応等、想定を変えて実施。緊急時に利用者が安全に避難できるよう備えている。また、緊急時の放送機器の操作の仕方などについて職員間で共通理解し、速やかな対応ができるよう整備した。

- ・職員についてはコロナウイルス感染症予防対策における行動指針やコロナウイルスが疑われる場合等の対応を、フローチャートにより、速やかな対応ができるようにしている。
 - ・**アレルギー児の受け入れ**
 - ・一時保育のアレルギー児の受け入れについては、家庭・給食提供にかかわる職員と情報共有している。また、アレルギーに関する情報や保育中の配慮などについて職員間で共通理解を図り、安全に過ごせるように努めている。
 - ・**苦情に対する対応、整備**
 - ・公園利用者、施設利用者が駐車場を共有。学童クラブや一時保育の迎えの際、駐車場が混雑するため、送迎時専用の駐車スペース（ゆずりあいスペース）を設け、限られた駐車スペースを有効に活用できるよう対策している。
 - ・**個人情報の管理**
- 個人情報は必ず鍵のかかる書庫に保管。市の他の管轄と連携が必要な場合には、本人の同意を得て情報共有している。

【今後の取組み・課題】

- ・今後も、安心して各事業を利用して頂けるよう職員同士の伝達や情報共有を密に行っていく。
- ・アレルギー児の対応は、現状に合わせて対応の更新を行い、職員間の情報共有、安全な受け入れができるようにする。
- ・緊急時、災害時の対応については、利用者の安全確保を第一に、市と連携を図りながら速やかな判断、対応をしていく。

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	A	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】

- ・**事業の実施、広報**
- ・6月から子育て支援センターを再開。新型コロナウイルスの感染状況から、定員、予約制で開放することとした。1日に3クール、各回の間に清掃業務、消毒作業を行い、利用者の感染防止対策に努めた。外出を自粛している背景があることから、『子育て支援センターだより』だけでなく、ホームページやツイッターへの掲載、市の施設への掲示や、葉山公園利用者への声掛け等により、周知を図った。
- ・育児講座、行事等、人を募る行事については見送りとしたが、利用者からの子育て不安に耳を傾け、それに対する事項について、館内に掲示物を貼る、健康推進課に協力を得ながら利用者へ情報提供するなど、利用者の声に対応できるよう体制を整えた。
- ・**健康推進課との連携**
- ・支援センターでの「プレパパママ学級」を実施。その中で支援センターの紹介をし、どのような場所なのかを知って頂き、安心して利用できるような取り組みをしている。また、子育て世代の方だけでなく、妊娠期からの利用を推進すると共に、それに対応できる体制づくりを目指し、健康推進課と連携を図っている。
- ・**学童クラブ4学年の対応**
- ・今年度より、基本的に週1回路線バスを利用する為、指導員による送迎を行い、児童の安全を図っている。
- ・**包括支援センターとの交流**
- ・包括支援センターより学童クラブの児童と職員に、手作りマスクを提供して頂いた。外出自粛要請中で直接的なかわりがない為、市内4か所の包括支援センターに児童たちの手作り作品を届ける形で交流を図った。また、敬老の日には、かねてから交流のあった中部包括支援センターの利用者に向けて児童たちが製作した品を送り、これまでの関係性が保てるよう積極的に交流に努めた。

<ul style="list-style-type: none"> ・学童受け入れに対するコロナ対策 ・受け入れ人数が多かった為、2つのグループに分け、時間差で行動する、食事の際には衝立を使用するなど、感染防止対策を行いながら対応。また、消毒作業や、検温を行い、児童の健康管理に努めた。 ・キリンホールディング株式会社の環境マークプログラムへの参加 ・コロナ禍でイベントなどが行えない為、キリンホールディング株式会社の環境マークプログラムに参加。『環境マークへの取り組み』として、身近な環境マークを集め、どんな意味を持つのか発表し合い、児童たちが興味、関心を持って取り組むことができた。また、環境について理解を深めることにもつながった。
<p>【改善点・今後の取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・北部地区の子育て支援の充実 ・北部コミュニティセンターでの移動支援については、昨年度より利用者が減少しているが、引き続き北部地区での支援事業が充実するよう計画・実施できるようにしていく。 ・妊娠期からの利用 ・子育て不安が多い事から、妊娠期からの受け入れ体制を充実させていく。

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・改善した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・備品等の設置 ・4月・5月の休館中、コロナウイルス感染拡大防止対策として、市と協議の上、各事業に空気清浄機、館内に扇風機10台を設置。(6月13日) ・市の協力のもと、要望のあった学童室の手洗い場が設置された。(6月1日)有効に活用させてもらっている。 ・カラーコピー機を導入。(4月21日)掲示物等に有効活用している。 ・清掃業務・施設内等の点検 ・各点検表を用いて、月1度、施設内点検と室外機点検を実施。各事業の日誌の他、管理日誌を用いて、毎日の出来事の把握、施設外(葉山公園も含む)・施設内・掃除の点検を実施している。 ・施設管理 ・空気清浄機の修繕(4月22日)・水道メーター点検(5月11日より実施) ・外壁・屋根内側(5月15日・6月20日・8月7日)・窓掃除(5月15日・6月20日) ・業者による換気扇・エアコンフィルター清掃(6月6日)・カーテン洗濯(6月20日) ・破損した網戸の修繕(6月23日)・館内除菌コーティング作業(6月27日) ・換気扇清掃(9月5日)・公園除草作業等(随時)・扇風機清掃(9月8日)・消防機器点検(9月9日) 			
<p>【改善点・今後の取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・学童室カーテンのクリーニングの実施 			

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	A	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	A	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"> ・効果的な情報提供 ・コロナウイルス感染防止の為、外出を自粛している背景があることから、『子育て支援センターだより』だけでなく、ホームページやツイッターへの掲載、市の施設への掲示、葉山公園利用者への声掛け等を積極的に行った。 また、手軽に情報が確認できるよう館内にQRコードを掲示した。ツイッターのフォロワー数が増えてきている。 ・職員の資質向上 ・月に一度、予定の確認、状況や利用者に対する対応などについて共通理解、話し合いの場を設けている。 ・視察研修を2回実施。多古町、印西市の2施設で、保育環境の視察、コロナ禍の運営について情報交換会を行った。 今年度は、オンライン研修も取り入れ、職員の資質向上に努めた。今後の運営に役立てていきたい。 ・参加した研修 ・7月5日、8月2日 『ムーブメント教育』動きから遊びや発達を考える（4名参加） ・7月17日 放課後運営事業者勉強会（オンライン研修）（3名参加） ・8月2日 多古町 子育てサロン『わたことり』視察・手作りおもちゃワークショップ研修（7名参加） ・9月13日 『ムーブメント教育』からだ・あたま・こころを動かすムーブメント環境をつくる（3名参加） ・9月18日 印西市立子どもふれあいセンター視察・情報交換会研修（4名参加） ・9月28日 千葉県放課後児童支援員認定資格研修（2名参加） <p>【改善点・今後の取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・ホームページやツイッターの利用者が増えてきているので、今後も引き続き情報を発信していく。 			

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	S	S	
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"> ・毎日、各事業で担当した場所の清掃を行い、利用者が気持ちよく施設を利用できるようにしている。 ・管理日誌をもとに毎日、施設外・施設内・清掃点検を行ない、点検表へ記載。修繕が必要だと思われる場合は、共通理解す 			

<p>ると共に、修繕するようにしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・節電への取り組みなど、職員一同、経費削減に努めている。 ・資源回収 年3回実施予定（第1回資源回収7月7日実施済み）
<p>【改善点・今後の取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、施設の安全管理、節電に努めていきたい。

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	A	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	A	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、以降の運営に生かされているか	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	S	S	
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	S	S	

指定管理者記入欄

【新たに実施した取組み・改善した点】

・平等、公平な運営

・一時保育の利用希望が多い場合は、公平な人数調整をし、できる限り希望に沿った利用ができるよう対応。
緊急性がある場合は、その都度速やかに対応し、利用できるよう配慮している。

・気軽に子育ての相談ができる環境作り

・初めて施設を訪れた方の対応や、突発的な子育て相談等、随時対応している。
・子育てに関する相談を受けた場合は、コンシェルジュ・ファミリーサポートセンター・健康推進課など、必要である事業と協力し、連携を図っている。他の事業と連携を図る際は、必要な情報を共有してよいか確認をした上で連携を図っている。

・状況に応じた方策・運営の見直し

・コロナウイルス感染拡大防止の為、外出自粛期間があったことなどにより、子育て不安を感じる保護者が増加。健康推進課に協力を仰ぎ、月に2回の来所を依頼。保健師、助産師、栄養士、歯科衛生士など子育てに関する様々な分野の専門知識を持つ方の協力を得ながら、子育て不安を感じる方の対応に努めた。今年度の乳児検診がコロナ禍で中止となっている為、利用者から安心の声が聞かれている。

・子育て支援センターについての周知は、1歳6カ月、3歳児健診の際に、利用案内等を配布して頂くよう依頼、子育て世代の方の不安解消、安心が確保できるよう努めている。

・定員制となっているが、できる限りソーシャルディスタンスが保てるよう、コーナー遊びを取り入れる等、保育環境の見直しを図り、対応した。

・異年齢の乳幼児が安全に過ごせるよう、0歳専用スペース『ねんころひろば』を作り、安心して過ごせる場の確保、室内の環境設定の見直し、改善を行った。安心して遊ぶことができるとの声を頂いている。

・葉山こども園との交流・連携

・葉山こども園の園児との交流会、定期的な会議は、コロナウイルス感染拡大防止対策の為、見送りとしているが、月毎に互いの状況について情報交換をしている。今後も連携を図っていきたい。

<p>・葉山公園をきれいにする会の運営</p> <p>職員有志の「葉山公園をきれいにする会」では、隣接している葉山公園の清掃業務を行っている。</p> <p>また、遊具の安全点検や砂場の管理・花の定植と管理・植木の害虫駆除・犬猫の糞の始末、その他、公園の使い方についてのお知らせを掲示するなど、利用者が気持ちよく使えるよう活動している。</p> <p>・行事の工夫</p> <p>・例年行ってきた年中行事等については、行事の必要性に応じ、この状況下でできる形に変えて、実施した。夏の水遊びでは、安全に楽しめるよう環境を工夫、夏ならではの遊びが体験できるようにした。</p> <p>・相談記録</p> <p>・相談内容を記録に残し、職員間で情報共有し、利用者に寄り添った対応ができるよう役立てている。</p> <p>・向台子育て支援センターとの連携</p> <p>・感染防止対策、受け入れ人数、利用状況、情報交換、運営について連携を図っている。</p>
<p>【改善点・今後の取組み】</p> <p>・コロナ禍による利用者のニーズに応じていけるよう、講座や支援活動の検討をしていく。</p>

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			
<p>【特記事項】</p> <p>・資源回収の実施</p> <p>年3回（7・11・3月）、資源回収を実施。今後、より多くの方に周知・協力して頂けるよう SNS で配信する等、手立てを改善しながら実施していく。</p>			

■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

【成果・向上を図った点】

新型コロナウイルス感染拡大に伴い、これまでに経験したことのない事態に見舞われたが、職員が一丸となり、迅速かつ柔軟に対応できるよう努めた。

また、日頃から市民の皆様にも多大な協力を頂きながら、無事に運営することができている。引き続き、お力添えを頂きながら、利用者に長く愛されるこども館の運営を目指していきたい。

個々の事業において、特に力を入れて行なったのは、「施設的环境整備」「コロナ禍でも安心して利用できる施設づくり」である。子育て支援センターは、感染防止対策の為に2カ月間休室、学童クラブや一時保育については、医療従事者や家庭保育が困難な家庭についての受け入れに全力を注いだ。

小学校休校措置の為に、学童クラブの開所時間を早め、朝からの受け入れに対応。また、学童クラブの第2教室として支援センター室を開放し、対応した。児童たちのソーシャルディスタンスが保てるような配慮、飛沫防止の衝立の作成など、三事業の職員が一丸となり、子ども達の安全を第一に、柔軟な対応に努めた。

子育て支援センターについては、他の施設を視察し、コロナ禍での運営の仕方について情報交換を行う他、現状に沿った利用者のニーズに応えていけるような体制づくりを行った。外出自粛中に子育て不安を抱える方が増加した現状を踏まえ、月に2回、子育てに関する相談日を設置。健康推進課の協力を得ながら、市民の子育て不安の軽減に努めた。健診の際には、利用案内を配布することで、子育て支援センターの周知を図った。外出の自粛要請中は、子育て支援センターだよりやお知らせなど紙面だけでなく、市の施設への掲示やSNSを活用し、市民の皆様にも情報が伝わりやすくなるよう努めた。最近では、ツイッターのフォロワー数も少しずつ伸びてきている。

資源回収は、年3回予定、第1回を7月に実施した。『不要なものを新しい形に』をキャッチフレーズに、利用者にも協力を頂き、社会問題になっている資源再生に努めた。

建物に隣接している『葉山公園』は、一般の方だけでなく施設利用者の多くが利用していることから、毎日の点検業務、清掃を実施。職員有志の『葉山公園をきれいにする会』として、除草作業、花の植栽や管理を行い、公園を安全に、気持ちよく利用できるよう日々心掛けている。

他、職員の資質向上のため、様々な研修に積極的に参加。

【評価すべき点】

新型コロナウイルス感染拡大に伴う子育て支援センターの休室や利用制限、学童クラブの臨時開所などこれまでの運営から大きく状況が変化した中で、感染拡大防止に努めながら柔軟な対応により運営がなされていました。

また、コロナ禍による子育て不安を抱える方の増加や感染防止対策への対応など現状や課題の把握をしっかりと行い、それらへの対応として、SNSを活用した情報の提供や館内スペースの有効活用を行っていました。

<p>研修会や視察で得たことを活かし、利用者のニーズに応えていくと共に、他の施設との繋がりを絶やさず、情報交換等を行いながら、今後の運営に役立てていきたい。</p>	
<p>【課題・今後に向けて】</p> <p>・今後の新たな取り組みとして、コロナ禍で、子育て不安が増えている現状を踏まえて、妊娠期からの受け入れ体制を充実させていきたい。</p> <p>また、これまでに取り組んできた行事や、これまで築いてきた地域との交流を『この状況下でもできる形』に変えていく。今後も地域との繋がりを大切にしながら、利用者のニーズに応えていけるよう努力をしていきたいと考えている。</p>	<p>【課題・今後に向けて】</p> <p>コロナ禍にあっても各事業の継続ができるよう、引き続き感染防止対策を徹底してください。また、今後ともこれまでとは違う運営が求められることとなりますが、コロナ禍での利用者ニーズを把握し、創意工夫により地域の子育て支援拠点施設としての運営を行ってください。</p>