

**年度モニタリング
(平成 29 年度)**

施設名称	佐倉老幼の館 佐倉老幼の館学童保育所外 4 学童保育所
施設概要	<p>【佐倉市立佐倉老幼の館】 所在地：〒285-0038 佐倉市弥勒町 229 番地 2 施設構造：木造（増築部分鉄骨造）、地上 1 階建 敷地面積：807 m² 延床面積：317 m² 建築年月：昭和 58 年 3 月 開設年月：昭和 58 年 4 月 施設内容：事務室、遊戯室、図書室、和室、学童保育室（1 室）</p> <p>【佐倉老幼の館学童保育所】 所在地：〒285-0038 佐倉市弥勒町 229 番地 2（佐倉老幼の館内） 施設構造：木造（増築部分鉄骨造）、地上 1 階建 敷地面積：807 m²（佐倉老幼の館） 延床面積：317 m²（学童保育所部分 74 m²） 建築年月：昭和 58 年 3 月 開設年月：昭和 58 年 4 月 施設内容：学童保育室（1 部屋） 定員：定員：55 名 対象学年：1 年生～6 年生</p> <p>【佐倉学童保育所】 所在地：〒285-0023 佐倉市新町 78 番地 4（佐倉小学校内） 施設構造：鉄筋コンクリート造、地上 4 階建 敷地面積：20,701 m² 延床面積：6,227 m²（学童保育部分 186 m²） 建築年月：昭和 48 年 10 月 開設年月：平成 20 年 10 月 施設内容：学童保育室（3 部屋） 定員：65 名 対象学年：1 年生～3 年生</p> <p>【佐倉東学童保育所】 名 称：佐倉市立佐倉東学童保育所</p>

	<p>所在地：〒285-0042 佐倉市将門町7（佐倉東小学校内）</p> <p>施設構造：木造、地上2階建</p> <p>敷地面積：178 m²</p> <p>延床面積：150 m²</p> <p>建築年月：平成8年3月</p> <p>開設年月：平成8年4月</p> <p>施設内容：学童保育室（2部屋）</p> <p>定員：45名</p> <p>対象学年：1年生～6年生</p> <p>【内郷学童保育所】</p> <p>所在地：〒285-0004 佐倉市岩名870番地（内郷小学校内）</p> <p>施設構造：鉄筋コンクリート造、地上3階建</p> <p>敷地面積：24,216 m²</p> <p>延床面積：5,972 m²（学童保育部分127 m²）</p> <p>建築年月：昭和58年3月</p> <p>開設年月：平成20年10月</p> <p>施設内容：学童保育室（2部屋）</p> <p>定員：65名</p> <p>対象学年：1年生～6年生</p> <p>【白銀学童保育所】</p> <p>所在地：〒285-0045 佐倉市白銀1丁目4番（白銀小学校内）</p> <p>施設構造：鉄筋コンクリート造、地上1階建</p> <p>敷地面積：26,731 m²</p> <p>延床面積：5,189 m²（学童保育部分69 m²）</p> <p>建築年月：平成16年3月</p> <p>開設年月：平成16年4月</p> <p>施設内容：学童保育室（1部屋）</p> <p>定員：40名</p> <p>対象学年：1年生～6年生</p>
<p>施設の設置目的</p>	<p>児童センターは、児童福祉法に規定された児童厚生施設であり、地域の児童に健全な遊びを与え、その健康を増進し、情操を豊かにすることを目的として設置された施設です。</p> <p>学童保育所は、保護者が就労等により昼間家庭にいない児童に、授業の終了した放課後及び長期休業その他学校休業日、土曜日等において、家庭に代わる生活の場を提供し、適切な遊びや指導を通して、児童の健全育成を図るとともに、子育てと仕事の両立を支援することを目的としています。</p>
<p>指定管理者</p>	<p>株式会社アンフィニ</p>

指定期間	平成 26 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日
委託料	304,130,000 円（平成 29 年度支払額 60,574,000 円）
市所管課	健康こども部子育て支援課
第三者	佐倉老幼の館 運営委員会

①業務点検

評価	説明
S（優良）	適格に実施され、特に優れた成果が認められる。
A（適格）	適格に実施されている。
B（概ね適格）	適格に実施されているが、改善の余地がある。
C（要改善）	適格に実施されておらず、ただちに改善する必要がある。
－（該当なし）	該当する事例がない。または、評価することができない。

区分	評価項目	評価欄	
		指	市
I 業務に関する基準			
1 基本事項			
開所時間	開所時間が厳守され、速やかに業務が開始されているか。	A	A
管理範囲	管理範囲が厳守され、利用者を妨げることはないか。	A	A
利用制限	正当な理由なく利用者の利用を制限していないか。	A	A
適正利用	利用・減免等の手続は規定にのっとり正規に行われているか。	A	A
利用料金	利用料金の減免の基準、範囲・件数は適正か。	A	A
法令遵守	関連規定を理解し、法令遵守が確保されているか。	A	A
2 維持管理業務に関する基準			
清掃	屋内・屋外ともに美観が維持されているか。	S	S
	清掃は利用者の妨げにならない時間帯に行っているか。	A	A
	定期清掃は規定の回数・基準を達成しているか。	A	A
廃棄物処理	適正な方法（分別等）と頻度により廃棄されているか。	A	A
	廃棄物の減量に努めているか。	A	A
環境衛生	必要な検査等は規定の回数・基準を達成しているか。	A	A
	快適に利用できる環境となっているか。	A	A
公共料金支払	公共料金は滞りなく支払われているか。	A	A
景観維持	屋外の景観が維持されているか。	A	A
備品管理	備品管理台帳が整備され、適切に記録されているか。	A	A
	利用に支障をきたす状態のまま放置されていないか。	S	S
修繕	適切に修繕を行うとともに、市への報告を行っているか。	A	A
	利用に支障をきたす状態のまま放置されていないか。	A	A
	消耗品の補充・管理は適正に行われているか。	A	A
警備	入退者管理、施錠管理、巡視等は適切に行われているか。	A	A
	夜間・休所日警備に支障はないか。	A	A
保守点検	法定点検その他定期点検を遅延なく確実に実施しているか。	A	A
	点検によって発見された不具合の報告を適切に行っているか。	A	A

安全点検	施設内・施設外に危険箇所はないか。	A	A
	避難経路や消防設備の付近に障害物はないか。	A	A
駐車場	設備の損傷や危険物、違法駐車はないか。	S	A
	事故・盗難等の発生について市への報告を怠っていないか。	A	A
3 施設運営業務に関する基準			
利用手続	使用許可や利用料金徴収の手続きは適正に行われ、迅速かつ円滑か。	A	A
利用料金 徴収	出納簿等は整備されているか。	A	A
	現金は必要最小限とし、盗難・紛失等のないよう管理されているか。	A	A
	利用料金の額、支払方法、減免基準等について、周知は十分か。	A	A
物品販売等 許可	物品販売、寄付の募集、広告物の掲示・配布等の許可が適切に行われ、利用者の妨げとなっていないか。	A	A
記録業務	日報や各種記録（文書・画像・音声・映像等）を行い、整理しているか。	A	A
広報活動	利用者への掲示物・案内等はわかりやすく用意されているか。	S	S
	各種広報活動により利用者への周知が図られているか。	A	A
	パンフレット・チラシ等の在庫切れはないか。	A	A
	Web サイトは利用しやすく、適宜更新されているか。	S	S
意見等 受付	意見・要望・苦情等の受付手段及び機会は適切か。	A	A
	受け付けた意見・要望・苦情等を記録し、改善に努めているか。	A	A
相談業務	相談内容及び個人情報の保護は徹底されているか。	A	A
	相談事業の利用方法について周知は十分か。	A	A
企画事業	事前に計画書を文書で市に提出し、承諾を得た上で実施し、実施後適切に報告を行っているか。	A	A
	企画事業の内容、実施回数、参加費の額は適切か。	A	A
留意事項	拾得物台帳を作成し、拾得物を所轄の警察署に届けているか。	A	A
	管理運営の実施等に関する市の調査に協力しているか。	A	A
【児童センター】			
日常業務	遊ぶ際に守るべき事項が、利用者に理解できるように周知されているか。	A	A
	乳幼児と保護者が日常的に利用しやすく、保護者同士が交流する機械が設けられているか。	A	A
	異なる学校や年齢の児童が交流できる場となっているか。	A	A
	中高生が利用しやすい場となっているか。	B	B

【学童保育所】			
利用手続	使用許可や利用料金徴収の手続きは適正に行われているか。	A	A
統括施設	統括施設（児童センター）から各学童保育所へのフォロー体制は整備されているか。	A	A
日常事業	学童での1日の過ごし方は望ましい内容か。	A	A
	保護者への対応、コミュニケーションはとれているか。	A	A
	学校との連絡体制は適切にとられているか。	A	A
4 経理事項に関する基準			
財務処理	財務事務処理規程が定められ、遵守されているか。	A	A
区分会計	区分会計により独立した帳簿及び預金口座で管理しているか。	A	A
帳簿管理	帳簿書類等は適切に保存されているか。	A	A
5 独自事業に関する基準			
事業計画	独自事業の実施にあたり、事前に計画書を市へ提出しているか。	A	A
6 目的外業務に関する基準			
行政財産 使用許可	目的外業務（公衆電話設置等）の実施にあたり、行政財産使用許可申請を行っているか。	A	A
	目的外業務の実施による利用者への妨げはないか。	A	A
II 運営体制・組織に関する基準			
1 基本事項			
労務責任	業務従事者の労務に関し法令が遵守され、責任ある体制となっているか。	A	A
	業務従事者から労務に関する苦情等が出ていないか。	A	A
	労働時間の管理は適切になされているか。	A	A
資格・免許	必要資格及び免許等が取得されているか。	A	A
許認可等	必要な許認可及び届出等が行われているか。	A	A
2 実施体制に関する基準			
人員配置	業務主任担当者及びスタッフの人員配置は適切か。	A	A
研修等	必要な訓練・教育・研修等が計画的に実施されているか。	S	S
連絡体制	指定管理者の団体本部との連絡体制は整備されているか。	A	A
接 遇	職員（スタッフ）は名札及び清潔な服装を着用しているか。	A	A
	職員（スタッフ）のあいさつが徹底され、親切・丁寧な対応がなされているか。	S	A
3 一部業務委託（再委託）に関する基準			
委託範囲	再委託の範囲及び委託先の選定は適切か。	A	A
報 告	再委託の計画及び契約書等について市へ提出しているか。	A	A
履行確認	再委託業務の履行確認は適切に行われているか。	A	A
4 運営協力体制に関する基準			
協力体制	関係機関、団体、住民等と十分な連携が図られているか。	A	A

5 安全管理・危機管理に関する基準			
平常時	保守点検、巡視等は適切に行われているか。	A	A
体制整備	危機管理計画及び危機管理マニュアル等は整備されているか。	A	A
	非常時の連絡体制は確立されているか。	A	A
事故災害対応	事故・災害等発生時は市へ直ちに報告され、適切に対処したか。	A	A
損害賠償	第三者への損害賠償は適切に行われているか。	A	A
保険加入	必要な保険に加入し、その範囲は適正か。	A	A
6 個人情報保護・情報公開・情報管理に関する基準			
守秘義務	業務上知り得た秘密を他人に漏らしていないか。	A	A
個人情報保護	個人情報保護条例に基づき、適切に処理されているか。	A	A
情報公開	情報公開条例に基づき、適切に処理されているか。	-	-
	総合的かつ積極的な情報公開の推進が図られているか。	A	A
情報管理	情報管理計画及び情報管理マニュアル等は整備されているか。	A	A
	情報セキュリティ（コンピュータウイルス対策等）は万全か。	A	A
7 事業計画及び事業報告に関する基準			
書類提出	事業計画及び事業報告は規定どおりに提出されているか。	A	A
	事業計画及び事業報告の内容に虚偽及び重大な誤りはないか。	A	A
8 連絡調整に関する基準			
連絡会議	市との連絡会議を適宜行い、十分な調整は図られているか。	A	A

[意見記述欄] 業務点検	
指定管理者	<p>I 業務に関する基準</p> <p>2. 維持管理業務に関する基準</p> <p>●屋内・屋外ともに美観が維持されているか。(S)</p> <p>児童センターについては用務員を中心に、学童保育所については業務主任者を中心に職員全員で日々の整理・整頓・清掃を徹底しています。来館者や児童の様子に合わせて定期的に屋内レイアウトを変更するなど過ごしやすい空間づくりに配慮しています。</p> <p>●利用に支障をきたす状態のまま放置されていないか。(S)</p> <p>平成 29 年度は、劣化した備品を中心に買い替えを行うため大幅に予算を追加しました。児童センターについては、日々の清掃に支障をきたす可能性を考慮し洗濯機の買い替えを行い、学童保育所においては劣化や故障が多かった児童用テーブルを複数台買い替えし児童の安全に配慮しました。また、佐倉東学童保育所の移転に伴っては運営に支障をきたすことのないように物置や下駄箱などの大型の備品についても弊社で設置を行いました。</p> <p>3. 施設運營業務に関する基準</p> <p>●利用者への掲示物・案内等はわかりやすく用意されているか。(S)</p>

	<p>機関紙やホームページは定期的に更新しています。児童センターの行事や学童の体験教室が開催される前にはポスターの掲示だけでなく、イーゼルやホワイトボードで告知したりしながら内容や実施日など予定をわかりやすく公開しています。また、開催後も写真や児童の様子を室内に掲示して、特に学童保育所については保護者の送迎時に声掛けをしながら情報公開をしています。</p> <p>●Web サイトは利用しやすく、適宜更新されているか。(S)</p> <p>ホームページは見易さを重視し、随時更新を行っています。ブログやフェイスブックについても個人情報に配慮しながら写真を掲載するなどして、イベント告知やその日の様子を公開しているため購読者も年々増加しています。特に、ブログやフェイスブックについては活動風景を見たテレビ局から取材依頼があるなど、施設の活動内容や雰囲気が伝わりやすくなっています。</p> <p>II 運営体制・組織に関する基準</p> <p>2. 実施体制に関する基準</p> <p>●必要な訓練・教育・研修等が計画的に実施されているか。(S)</p> <p>避難訓練や入社時教育など基本的な研修の充実以外に、専門の講師を招いてアレルギーやエピペン実技、応急処置など研修を実施しました。</p> <p>指定管理初年度から通算 10 回以上開催している弊社顧問による児童の発達心理に関する研修については、指定管理 4 年目で職員の入れ替わりなども考慮して基礎的な研修を振り返りながら、具体的な支援方法について学ぶことができる研修で開催しました。</p> <p>●職員（スタッフ）のあいさつが徹底され、親切・丁寧な対応がなされているか。(S)</p> <p>あいさつ、接遇マナーについては、施設長を中心に指定管理期間開始当初から、一貫して職員へ周知して参りました。その結果として、年度末の利用者アンケートでは、『職員の対応』について『良い』という回答が、学童保育所については約 90%、児童センターについては 100%となっており、また、第三者評価でも S 評価をいただくことが出来ました。職員の接遇マナーへの取り組みを継続します。</p>
市	<p>児童センターについては、引き続き、屋内・屋外ともに手入れが行き届いており、美観が保たれて、古い建物ですが明るい雰囲気となっています。フェンスについては、従来よりも高いものを設置していただき、ボールが道路へ飛び出すのを防止し、安全性が高まりました。掲示物にも工夫があり、施設に親しみが持てます。</p> <p>また、指定管理者独自に発達心理についての専門的な研修を実施しており、保育事業者としての強みになっています。</p>

②利用状況等分析

児童センター	前年度 実績値	今年度 計画値	今年度 実績値	対前年度比 (%)	対計画値比 (%)
延べ利用者数 (人)	15,568	15,000	15,245	97.9	101.6

学 童	前年度 実績値	今年度 計画値	今年度 実績値	対前年度比 (%)	対計画値比 (%)
利用料金収入 (円)	16,981,750	17,605,000	17,432,500	102.7	99.0
減免申請者数/月	67	70	79	117.9	112.9
登録児童数/月 【佐倉老幼の館 学童保育所】	42	40	35	83.3	87.5
登録児童数/月 【佐倉学童保育 所】	56	60	62	110.7	103.3
登録児童数/月 【佐倉東学童保育 所】	50	55	58	116.0	105.5
登録児童数/月 【内郷学童保育 所】	30	30	34	113.3	113.3
登録児童数/月 【白銀保育所】	36	35	33	91.7	94.3

【意見記述欄】 利用状況等分析	
指定管理者	<p>【児童センター】 現在利用している来館者については、アンケート結果も含めて高評価をいただいておりますが、来館者数については昨年度より延べ人数で約300名の減となりました。来館者層を見ると、乳幼児親子が増加し小学生は減少傾向にあります。 少子化により絶対数が減少していることや保育所に預ける利用者が増加し、児童センターを利用する保護者が減少していることも要因の一つと考えておりますが、昨年度よりも減少数が大幅に少ないこと、乳幼児親子の来館が増加していることは接遇の向上や行事の充実により一定の評価が得られたものと考えます。</p> <p>【学童保育所】 学童保育所については、社会的な背景も有り利用者数が増加しています。</p>

	<p>1ヶ月平均登録数では、全体で約10名の増加となりました。学童別では、佐倉学童と施設が移転となり定員を拡大した佐倉東学童で児童数が増加し、一時預かりを実施している内郷学童でも増加となりました。学童利用希望者については、夏休みの利用を中心に平成30年度以降も増加傾向にあるため、職員配置や研修の充実などにより安全性を確保して最大限受入を行っていきます。</p>
<p style="text-align: center;">市</p>	<p>児童センターの来館者数減は、少子化及び学童保育所の利用者数増の状況を鑑みると、小学生の減は仕方がないものと考えます。</p> <p>そのような中で、乳幼児について、市内の保育所利用者の増があり、在宅育児をされている方が減少しているにもかかわらず、利用者が増えている結果は、WEBによる情報発信を行っていることによる効果が発揮されているものと考えております。</p> <p>少子化等の状況の中、来館者を確保していることの要因として、施設の雰囲気の良いさと事業の充実からくるものであると思いますので、引き続き、居心地の良い施設運営を続けていただくことを期待しております。</p> <p>学童保育所についても、少子化にも関わらず利用者が増えている状況ですが、職員の配置等工夫をしながら、受け入れを行っていただいたことにより、待機が発生することはありませんでした。</p> <p>引き続き、ノウハウを活かした運営を続けていただくことを期待いたします。</p>

③経営分析

経営分析指標 (児童センター)	前年度 実績値	今年度 計画値	今年度 実績値	対前年度比 (%)	対計画値比 (%)
収入 (円)	27,681,023	27,567,600	27,639,286	99.8	100.3
支出 (円)	31,252,457	30,537,000	32,448,297	103.8	106.3
収支 (円) 〈収入－支出〉	-3,571,434	-2,969,400	-4,809,011	65.3	38.0
人件費比率 (%) 〈人件費／支出〉	76	77	75	—	—
再委託費比率 (%) 〈再委託費合計／支出〉	0.1	0.1	0.1	—	—
利用者当たり管理コスト (円) (支出／述べ利用者数)	2,007	2,036	2,128	—	—
利用者当たり市負担コスト (円) (委託料／述べ利用者数)	1,770	1,838	1,808	102.1	98.4

経営分析指標 (学 童)	前年度 実績値	今年度 計画値	今年度 実績値	対前年度比 (%)	対計画値比 (%)
収入 (円)	50,410,150	49,623,400	50,440,900	100.1	101.6
支出 (円)	43,106,002	46,494,600	47,356,774	109.9	101.9
収支 (円) 〈収入－支出〉	7,304,148	3,128,800	3,084,126	42.2	98.6
利用料金比率 (%) 〈利用料金収入／収入〉	34	33	35	—	—
人件費比率 (%) 〈人件費／支出〉	96	95	95	—	—
再委託費比率 (%) 〈再委託費合計／支出〉	0.1	0	0	—	—
利用者当たり管理コスト (円) (支出／平均登録数)	201,430	211,340	213,319	105.9	100.9

(月))					
利用者当たり市負担コスト (円) (委託料/平均登録数 (月))	156,208	150,038	148,686	95.2	99.1

経営分析指標 (全 体)	前年度 実績値	今年度 計画値	今年度 実績値	対前年度比 (%)	対計画値比 (%)
収入 (円)	78,091,173	77,221,000	78,080,186	100.0	101.1
支出 (円)	74,358,459	77,031,600	79,805,071	107.3	103.6
収支 (円) 〈収入－支出〉	3,732,714	189,400	-1,724,885	-46.2	-910.7

【意見記述欄】 経営分析	
指定管理者	<p>児童センターに常駐している学童保育所にもかかわる業務を行っている管理、事務職員の人件費を児童センター分として計上しているため、児童センター単体の収支は赤字となりましたが、学童保育所としての収支は収入が上回っています。</p> <p>全体としてはマイナス計上となりましたが、施設修繕や備品の購入などを優先したため、一時的なマイナスと判断しています。</p> <p>H.29は前年度収益の有効活用のため、佐倉東学童保育所の移転に伴う物置やロッカーなどの新規購入、全体で古くなった児童の机や電化製品など、積極的に備品の買い替え等を行いました。平成30年度についても、運営状況を確認しながら引き続き収益還元を行っていきます。</p>
市	<p>単年度の全体収支としては、赤字となっておりますが、前年度までの収益を活用しての施設修繕や備品の買い替えを行った結果と理解をしております。</p> <p>利用者の安全や快適な環境を考えた施設運営を実施していただいた結果であり、引き続き、利用者サービスに努めていただくとともに、職員の処遇改善についても、検討いただくことを期待いたします。</p>

④業務実施状況確認

【児童センター単年度計画】

事業計画・目標	実施状況・効果
子育て家庭の安全基地となって、地域の子育て支援に寄与する。	来館される保護者の皆様に積極的に声掛けし、再来館につなげることが出来ました。
子育て支援に関する行事を充実させる。	0歳児、1歳児、2歳児など月齢よっての行事の充実と保護者ボランティアの活動を充実させることができました。
遊びを通しての体力増進、児童の健全育成。	2歳児の体操教室、小学生向けの逃走中（鬼ごっこ）の開催により主に体力増進を通じた健全育成に寄与することが出来ました。

【児童センター中・長期計画】

事業計画・目標	実施状況・効果
親の孤立化を防ぐことができるように、インストラクターが中心となって関係づくりが出来るような企画や日々の活動を実施します。	年度末アンケート結果には、職員（インストラクター）対応について100%の満足をいただきました。企画行事の内容についても随時、利用者の意見を聞き開催回数や内容を見直します。
地域全体での子育て支援を実現するために、地域とのつながりをより一層深めていきます。	乳幼児親子の行事の参加率、小学生向けの行事への親の見学等の参加率が増えたため、継続して地域で活動される団体と連携しながら、親子関係づくりに努めます。

【学童単年度計画】

事業計画・目標	実施状況・効果
活動の充実を図り児童の健全育成に寄与する	学連との連携強化による活動場所の確保、及び定期研修や体験教室開催による活動の質向上をはかりました。
学校との連携強化	学童便りの配布、学校への定期訪問、児童の安全に関する情報共有を行いました。
人的環境づくり	配慮児童への対応について、県や市で開催されている研修以外に年3回以上の研修により、職員の専門性が向上しました。

【学童中・長期計画】

事業計画・目標	実施状況・効果
学校との連携を更に強化して、地域の児童に対して一貫した指導や保育を行う。	個人情報に配慮しながら児童の様子や効果的な支援方法について連携をはかったことで、保育に活かすことができました。
様々な体験活動の場を通して児童の健全育成につなげる。	サッカーなどの体験教室の開催回数増加、サタデースクール開催などの独自事業により通常保育外で健全育成につなげることができました。

【意見記述欄】 業務実施状況確認	
指定管理者	<p>児童センターについては、引き続き親の孤立化を防ぐことができるよう来館者への接遇対応などを向上させていきます。また、健全育成を目的とした行事を開催し、内容の見直しやさらなる充実に継続的に取り組んでいきます。</p> <p>学童保育所については、継続して学校連携を図り児童の安全に関する情報共有等を行いながら、体験教室の開催など活動の充実に継続的に取り組んでいきます。</p>
市	<p>乳幼児から小学生に向けた事業については、大変充実しているものと考えます。今後は、中高生を対象とした事業についても検討を願います。</p> <p>学童保育所においても、事業者の特色を活かした様々な事業を展開いただき、利用者からの満足の声が多くなっていることから、継続するとともに、内容を改良することにより、より充実したサービスの提供に努めていただくことを期待します。</p>

⑤利用者満足度調査報告

<p>実施方法等</p>	<p>アンケートの実施 意見箱の設置</p>
<p>回答数等</p>	<p>アンケート回答者 (佐倉老幼の館一般利用者 16 名、児童 9 名) (佐倉老幼の館学童 8 名、佐倉学童 23 名、佐倉東学童 27 名、内郷学童 14 名、白銀学童 21 名) 意見箱投函者 今年度は、投函が御座いませんでした。</p>
<p>実施結果</p>	<p>① アンケート抜粋 (児童センター)</p> <p>1. 平成 26 年 4 月より、佐倉老幼の館に指定管理者導入制度が導入され、株式会社ア ンフィニが管理運営していることをご存知でしたか。 知っている 11 名、知らなかった 5 名、興味がない 0 名</p> <p>4. 職員の対応はいかがですか。 良い 15 名、ふつう 0 名、悪い 0 名</p> <p>6. イベント情報などわかりやすい広報がなされていますか。 よくわかる 15 名、ふつう 1 名、よく探せばわかる 0 名、わからない 0 名</p> <p>9. 運営上改めて欲しい点がありましたら、ご記入下さい。 ・物々交換をするために掲示板をつくってほしいです。 「あげます」と「ゆず ってください」の掲示板に利用者がいない物やほしいものを掲示して老幼の スタッフを通じて連絡を取り合うようなシステムで。その時ほしいものをもらえる ので助かると思います。エコまるとは違って、ほしいものを確実に手に入れるこ とができるかもしれないので良いのかなと思います。 ・とても温かい雰囲気です。これも息抜きさせてもらっています。これからもよろしくお 願いします。</p> <p>② アンケート抜粋 (学童全体)</p> <p>1. お子様は学童に嫌がらずに行くことが出来ていますか。 はい 82 名、いいえ 11 名</p> <p>3. 学童の指導員の対応には、ご満足いただいていますか。 はい 81 名、いいえ 2 名、どちらとも言えない 8 名</p> <p>4. 学童での生活内容等は、機関紙 (お便り) や掲示物で伝わっていますか。 はい 82 名、いいえ 2 名、どちらとも言えない 6 名</p> <p>5. 学童と保護者との間で、学童や家庭での様子について情報交換はできていますか。 ある 67 名、ない 1 名、どちらとも言えない 23 名</p> <p>6. 学童の指導員にお子様に関することや子育てのことについて、相談しようと思 いますか。 ある 38 名、ない 17 名、どちらとも言えない 36 名</p> <p>※アンケート結果については、各施設に掲示するとともにホームページから誰でも閲</p>

覧可能としています。

③ 総括

依然として回収率については課題が残るため、継続して回収率をあげる方法を検討していきます。児童センター、学童保育所ともに休館日の変更や開所時間の延長等の希望は、「いいえ（必要ない）」というご意見が多数を占める結果となりました。今後も継続してアンケートでご意見を聞きながら、人数比率のみにとらわれず、子育て支援課と協議しながら実施を検討していきます。

児童センターについては、一昨年度、昨年度に引き続き職員の対応について「良い」という声が回答者の 100%となり、継続して来館者に寄り添うことが出来ていると評価しています。また、館内の清掃や広報についても良い意見が多数を占めており、全体的に不満もしくは苦情のご意見はありませんでした。

児童（18歳以下）のアンケートについては「ゲームをしたい」「漫画を読みたい」などの要望がありましたが、児童センターでは健全育成を目的としていることから、今後も人との関わりを通して楽しい時間を過ごすことができる活動等の充実を図るため、行事内容を工夫していきます。

学童保育所については、昨年度同様に職員の対応については約90%が『満足』と回答しており、行事の事前告知や行事実施後の掲示物なども継続して工夫を重ねている効果もあり、生活内容が伝わっているかについても『はい』が91%、学童と保護者で情報交換が出来ているかについては、74%が『出来ている』とのご回答をいただきました。改善点としては、指導員に子育て相談をしたいと思うかについて『思う』が42%、『思わない・どちらとも言えない』が合わせて60%となっていたことを踏まえて、職員の専門性と保護者の信頼を向上させ、日頃の保育以外に保護者支援をしていく必要性があることを再確認することが出来ました。

要望としては、継続して体験教室を開催する以外に様々な教室や学習支援事業を開催してほしいという声が聞かれましたので、引き続き、計画的に進めていきます。

回答者の意見等	対応策等
ヨガやフラダンスなどのインストラクターの先生を呼んで行うイベントを続けて欲しいです。 (児童センター)	乳幼児を連れて行くことが難しく、リフレッシュできる行事の開催が喜ばれていることから、フラダンスについては開催回数を増やしました。
イベントではないかもしれませんが、囲碁教室がなくなってしまったので、他にも小学生向けの教室を開いてほしいです。(児童センター)	囲碁を行っている利用者団体に依頼して囲碁教室を開催しました。
個人面談のようなもの 普段の学童の様子を聞かせてもらいたい。 学童で子どものことをお願いしたいことなど伝	日々の送迎時に日頃の様子を伝えるように「一言コミュニケーション」を実施しています。 また、個人面談がいつでも実施可能としていま

<p>えることができばうれしい。(学童保育所)</p>	<p>すが相談しやすい環境にするため、今後、面談希望を定期的に取りなど仕組みを確立していきます。</p>
<p>サッカー教室が楽しい。英語教室やダンス教室も開催してほしい。(学童保育所)</p>	<p>サッカー教室は開催回数を増やしていきます。英語教室については、土曜日を活用したサタデースクールで英会話教室を開催しています。</p>
<p>長期休みの時、もし可能でしたらフルーチェ等でおやつ作り、ホットプレートでホットケーキ作り、または出来ている市販のホットケーキにトッピングをさせるなどしていただけたらなあ。(学童保育所)</p>	<p>平成 29 年度は、ホットケーキ作りを行い子どもたちも喜んでいたので、継続して安全に配慮したうえで、特に夏休みを中心に手作りおやつを実施していきます。</p>

<p>【意見記述欄】 利用者満足度調査報告</p>	
<p>指定管理者</p>	<p>アンケートについては回収率の低さが課題です。回答者へのメリットを持たせるなど、工夫して改善します。</p> <p>前年に引き続き、職員の対応については高い評価を得ることができ、指定管理期間開始当初から力を注いでいる『接遇マナーの向上』はついて、継続して一定の成果がでていいるものと考えています。しかし、一方では児童のケガや職員へのクレームが未だに発生している事実もあるため、大きなケガにつながらないように職員へ安全配慮への周知を徹底し、保護者対応についても定期的に研修を行うなど、継続的に質の向上に努めていきます。</p> <p>児童対応については、発達心理など専門的な研修を引き続き行うとともに、アレルギー児への対応や応急処置など安全面での研修も充実させていきます。</p>
<p>市</p>	<p>アンケート回収率の低さは、課題ではあると思いますが、現在のサービスに満足しているため、回答をしないことも考えられます。</p> <p>アンケート回収率向上に向けて検討をしていることから、改善に期待をします。</p> <p>職員の対応について、高い評価を得られておりますが、特に学童保育所における保護者への連絡事項等においては、対応方法により、築き上げた信頼関係が崩れてしまう恐れもありますので、引き続き研修等により質の向上に努めていただきたいと思いますと考えております。</p>

⑥総合評価

[意見記述欄] 総合評価	
指定管理者	<p>指定管理4年目となった平成29年度は、継続して取り組んでいる専門的な研修の開催、アンケートなどによる児童や利用者の声を取り入れながらの行事内容の改善により一定の質の向上が図られています。</p> <p>学童保育所については、利用者の要望が高かった「習い事」の実現のために独自事業として行ったサタデースクールが定着し利用者の満足を得られています。</p> <p>収支については、前年度の収支結果を鑑みて新たな備品の購入や修繕などを積極的に行ったため、一時的に赤字運営となりましたが平成30年度は正常な運営状態に戻る予定です。指定管理5年目の運営では、新たな指定管理期間の運営を見据えながら、継続して新たなサービスや活動内容を模索しながら質の向上に取り組んでいきます。</p>
市	<p>少子化、在宅育児を実施する世帯が減る中、乳幼児親子の来館者が増えるなど、地域の子育て支援施設として、利用者や地域の方にもなじみ、運営が落ち着いてきている印象を受けます。</p> <p>学童保育所においても、直営時より大幅なサービス向上をこの4年間で実施していただき、利用者からも好評を得ております。</p> <p>現状の運営を継続するとともに、更なるサービス提供がされることを期待いたします。</p>

**年度モニタリング〔第三者（利用団体等）評価〕
（平成29年度）**

施設名称	佐倉老幼の館他5学童保育所
評価者・団体	運営委員会

〔別記2-①〕 業務点検シート

評 価	説 明
S（優良）	適格に実施され、特に優れた成果が認められる。
A（適格）	適格に実施されている。
B（概ね適格）	適格に実施されているが、改善の余地がある。
C（要改善）	適格に実施されておらず、ただちに改善する必要がある。
－（該当なし）	該当する事例がない。または、評価することができない。

区 分	評価項目	評価欄
I 業務に関する基準		
1 基本事項		
【児童センター・学童保育所共通】		
開所時間	開所時間が厳守され、速やかに業務が開始されているか。	S
利用制限	正当な理由なく利用者の利用を制限していないか。	A
2 維持管理業務に関する基準		
【児童センター・学童保育所共通】		
清 掃	屋内・屋外ともに美観が維持されているか。	S
環境衛生	快適に利用できる環境になっているか。	A
備品管理	利用に支障をきたす状態のまま放置されていないか。	A
安全管理	施設内・施設外に危険箇所はないか。	S
3 施設運営業務に関する基準		
【児童センター・学童保育所共通】		
広報活動	各種広報活動により利用者への周知が図られているか。	A
	Web サイトは利用しやすく、適宜更新されているか。	A
意見等 受付	意見・要望・苦情等の受付手段及び機会は適切か。	S
	受け付けた意見・要望・苦情等を記録し、改善に努めているか。	A
企画事業	企画事業の内容、実施回数、参加費の額は適切か。	A
【児童センター】		
日常事業	遊ぶ際に守るべき事項が、利用者に理解できるように周知されているか。	A
	乳幼児と保護者が日常的に利用しやすく、保護者同士が交流する機会が設けられているか。	A
	異なる学校や年齢の児童が交流できる場となっているか。	A
	中高生が利用しやすい場となっているか。	B

交流事業	地域の高齢者等と児童の交流を図る機会が設けられているか。	A
【学童保育所】		
利用手続	使用許可や利用料金徴収の手続きは適正に行われているか。	A
統括施設	統括施設（児童センター）から各学童保育所へのフォロー体制は整備されているか。	A
日常事業	学童での1日の過ごし方は望ましい内容か。	A
	保護者への対応、コミュニケーションはとれているか。	A
	学校との連絡体制は適切にとられているか。	A

区分	評価項目	評価欄
II 運営体制・組織に関する基準		
1 実施体制に関する基準		
【児童センター・学童保育所共通】		
人員配置	業務主任担当者及びスタッフの人員配置は適切か。	A
接 遇	職員（スタッフ）は名札及び清潔な服装を着用しているか。	A
	職員（スタッフ）のあいさつが徹底され、親切・丁寧な対応がなされているか。	S
2 運営協力体制に関する基準		
【児童センター・学童保育所共通】		
協力体制	関係機関、団体、住民等と十分な連携が図られているか。	A
3 安全管理・危機管理に関する基準		
【児童センター・学童保育所共通】		
危機管理	利用者を含めた避難訓練を実施しているか	A
	災害時の学校や保護者との連絡体制は整備されているか。	A
4 個人情報保護・情報公開・情報管理に関する基準		
【児童センター・学童保育所共通】		
情報管理	個人情報の管理は適正に行われているか。	A

[別記2-⑥] 総合評価

【意見記述欄】 総合評価
<ul style="list-style-type: none"> • 年度の活動計画がきちんと立案されており、また、活動結果も見やすくまとめられ、次の計画に活用されている。 • 避難訓練は事業計画に明記し確実に実施したほうが良いと思います。 • 適格に実施されています。児童の安全の場所、母子の交流、憩いの場、そして高齢者の集い、生き甲斐の場所として今後も期待したいと思います。 • 高齢者の活動について、椅子の準備など配慮して利用しやすくなりました。

【労働条件チェックリスト】

この労働条件チェックリストは、使用者が事業場における労働基準関係法令等の遵守状況を自ら点検し、自主的な改善を図るためのものです。点検の結果、×印の項目は改善が必要です。また、点検項目に該当しない場合は、点検結果欄に、斜線（/）を引いてください。（注：労基＝労働基準法、労安＝労働安全衛生法、最賃＝最低賃金法）

NO	点検項目	結果○×
1	常時使用する労働者が10人以上なので、就業規則を作成し、労働者代表の意見書を添付して、労働基準監督署に届け出ている（労基89条） 【裏面1参照】 ※常時使用する労働者が10人未満であっても作成することが望ましい	○
2	パートタイム労働者等正社員以外の労働者を使用しているので、これに適用する就業規則を作成し、労働者代表の意見書を添付して、労働基準監督署に届け出ている（労基89条）	○
3	就業規則を変更した場合は、1と同様に労働基準監督署に届け出ている（労基89条）	○
4	労働者を雇い入れる際、賃金・労働時間等の労働条件について、労働条件通知書、労働契約書、就業規則などの書面で明示している（労基15条） 【裏面2参照】 ※シフト制等により、実際の労働日や労働時間が労働契約締結の際に確定しない労働者にも、労働日の決め方等を明示している【裏面2参照】	○
5	有期労働契約の労働者には、労働契約の期間、更新の有無、更新がある場合の判断基準などを明示している 【裏面2参照】	○
6	所定労働時間は、週40時間、1日8時間以内としている（労基32条） ※1ヵ月以内の期間の労働時間を平均し、週40時間以内とする場合は、その月の開始前に労働者各人に勤務表（シフト表）を示すなどして通知している	○
7	次のような時間がある場合、労働時間として算定している（労基32条） a 交替制勤務における引継ぎ時間 b 業務報告書等の作成時間 c 仕事の打合せ、会議等の時間 d 参加が義務付けられている行事や研修等 e 出張先から次の出張先までの移動に必要な時間	○
8	労働時間は、タイムカードや適正な自己申告などに基づき、適正に把握している（労基32条） [把握方法：]	○
9	時間外労働・休日労働は、あらかじめ労働者代表と締結し、労働基準監督署に届けた労使協定の範囲内で行わせている（労基32条、35条、36条）	○
10	9の労使協定は、「時間外労働の限度に関する基準」（厚生労働省告示）の範囲内で締結している 【裏面3参照】	○
11	休憩は、就業規則で定めた時間に、確実に取得させている（労基34条）	○
12	休日は、毎週1回または4週を通じて4日以上与えている（労基35条）※「夜勤明け」の日は休日には該当しません	○

NO	点検項目	結果○×
13	賃金は通貨で、直接労働者に（同意に基づき金融機関への振込も可）毎月1回以上、定期に全額（税金・社会保険料や賃金控除の労使協定に定めるものは控除可）を支払っている（労基24条）	○
14	すべての労働時間について最低賃金額以上の時間給を支払っている（最賃4条）	○
15	法定労働時間を超える時間外労働、休日労働及び深夜労働をさせたときは、それぞれ25%（※）、35%、及び25%以上の割増賃金を支払っている（労基37条） ※月60時間を超えた時間外労働については50%以上です（中小企業には猶予措置あり）	○
16	労働者を会社の都合により休業（自宅待機等）させた場合、平均賃金の60%以上の休業手当を支払っている（労基26条）	○
17	パートタイム労働者を含むすべての労働者に法定の年次有給休暇を与えている（労基39条）	○
18	労働者名簿・賃金台帳を作成し、保存している（労基107条、108条、109条）	○
19	常時50人以上の労働者を使用しているため、産業医・衛生管理者を選任し、労働基準監督署に届けた上で、必要な職務を行わせている（労安12条、13条）	/
20	常時50人以上の労働者を使用しているため、衛生委員会を毎月開催している（労安18条）	/
21	常時10人以上50人未満の労働者を使用しているため、衛生推進者を選任し、必要な職務を行わせている（労安12条の2）	○
22	労働者の安全と健康の確保のため、安全衛生教育を実施している（労安59条）	○
23	労働災害防止のため腰痛予防対策や交通労働災害防止対策等に取り組んでいる	○
24	雇い入れの際、及び1年以内ごとに1回（深夜業従事者には6ヵ月ごとに1回）、定期的に労働者に対し健康診断を実施している（労安66条）	○
25	健康診断の結果を労働者に通知し、有所見者に対しては医師の意見を聞くなどの事後措置を実施している（労安66条の5、66条の6）	○
26	働きやすい職場にするため、労働者からの仕事に関することや悩みごとなどを相談できる体制を整備している	○
27	労働基準法・労働安全衛生法の要旨や就業規則、労使協定等を職場に備え付けるなどの方法により労働者に周知している（労基106条、労安101条）	○

◇点検実施年度：平成29年度

◇施設名：佐倉市立佐倉老幼の館及び佐倉老幼の館学童保育所外4学童保育所