

**年度モニタリング
(平成 27 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：〒285-0034 佐倉市千成3丁目4番3号（単独施設）</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	304,970,000円（平成27年度支払額 60,994,000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。	S	S
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。	A	A
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。	B	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。	A	A
	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。	A	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。	A	A
	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>1. 基本業務</p> <p>●正当な理由なく利用者の利用を制限していないか。(S)</p> <p>特に学童保育所については、入所希望者が増えていますが、定員数を上回る登録数となっても安全にお預かりできるように出席率も見ながら最大限受け入れを行い、待機児童を出すことはありませんでした。</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>清掃（屋内外の美観）について、劣化した物を廃棄し、新しい物を購入するなど、整理・整頓を徹底しています。学童保育所についてもレイアウト変更等を行うなどして、児童数や季節など状況に合わせた環境設定をしています。</p> <p>●設備の損傷や危険物、違法駐車はないか。(B)</p> <p>設備損傷や危険物点検に問題御座いません。</p> <p>佐倉老幼の館は駐車場が狭いため、学童のお迎えピーク時に路上駐車があつたり、近隣住民が佐倉老幼の館の駐車場に停めていたり小さなトラブルが発生することがありま</p>

	<p>すが、都度、お声掛けしながら、大きなクレームに発展しないように対処しています。</p> <p>3. 施設運營業務に関する基準</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>広報活動（Web サイト）について、ホームページは見易さを重視し、随時更新、改訂を行っています。ブログやフェイスブックには、個人情報に配慮しながら利用者の写真を掲載するなどして活動内容を広報しているため、来館しているご利用者だけでなく、ご利用者のご家族にも活動内容が伝わり、家族間のコミュニケーションツールの一つとしてもお役に立っているようです。</p> <p>【児童センター】</p> <p>●中高生が利用しやすい場となっているか。(B)</p> <p>日曜日の来館や（佐倉老幼の）クラブ活動への参加はありますが、若干名であり、乳幼児や小学生の来館者数と比較すると利用者は多くない状況です。</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>配慮児童の理解を深めるために、専門講師を招いて、発達心理について基礎的な研修から実践的な研修を年間4回実施しました。</p>
市	<p>昨年に引き続き、施設の内外にわたり美化活動に力を入れていただきました。また、広報活動についても、個人情報に配慮しながら、活動状況などが伝わりやすく作成されていて、利用者の増加にも繋がったものと思います。</p> <p>中高生の利用については、今後、中高生まで含めたイベントの開催等も含めて検討してください。</p> <p>学童保育所については、入所希望者が増えている中、現場の利用状況を把握し、安全な体制を確保しながら最大限の受入をしていただいたと思います。また、事故等があった場合は速やかに市に報告するよう努めてください。</p> <p>また、独自で研修等を計画し、専門講師を招いて実施されています。今後も継続していただければと思います。</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)	14,286	15,000	17,538	122.8	116.9

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)	13,357,000	13,120,000	15,134,000	113.3	115.4
減免申請者数/月	68	70	75	110.3	107.1
登録児童数/月 【佐倉老幼の館 学童保育所】	33	30	31	93.9	103.3
登録児童数/月 【佐倉学童保育所】	60	60	67	111.7	111.7
登録児童数/月 【佐倉東学童保育所】	41	40	45	109.8	112.5
登録児童数/月 【内郷学童保育所】	22	20	24	109.1	120.0
登録児童数/月 【白銀保育所】	26	20	30	115.4	150.0

【意見記述欄】 利用状況等分析	
指定管理者	<p>【児童センター】</p> <p>昨年度よりも行事が充実したため、来館者数が伸びました。定例行事では、育児ストレスの軽減を目的に行う育児講座や保護者ボランティアでお互いの子どもの保育を行いながら、育児から離れる時間をつくった行事などは、特に人気で毎回多くのご来館をいただいています。</p> <p>年間行事についても「おばけやしき」や「ふれあい Fes」など、大人から子どもまで参加することが出来る行事は、1日の来館者数が200名（通常の約4倍）を超えるなど、多くの地域に方々にご参加いただきました。</p> <p>【学童保育所】</p> <p>利用者数が増えています。特に、夏休みは1日留守番させることが心配なご家庭が多いためか登録人数が大幅に増え、佐倉老幼の館学童保育所（佐倉小学校区）においては、2倍の登録者数となりました。また、年々、発達障害児など配慮が必要な児童も増えていますが、専門的な社内研修を継続的に行ったこともあり、業務主任者が中心となって</p>

	<p>安定した保育を提供することができ大きな怪我やクレームもほとんど御座いませんでした。</p>
<p>市</p>	<p>昨年度に続き、人気のある年間行事の他に、新たに実施された行事も魅力あるものなので、来館者数が増加したように見受けられます。また、学童保育所についても、登録者も増加してきている中、出席率も考慮し最大限の受入を行っていただきました。そのような状況においても、運営を工夫して大きな事故も起きておりませんので、引き続き安全な運営を努めていただければと思います。</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)	27,574,567	27,565,600	27,703,252	100.5	100.5
支出 (円)	29,858,876	27,526,897	28,980,241	97.1	105.3
収支 (円) 〈収入－支出〉	-2,284,309	38,703	-1,276,989	55.9	—
人件費比率 (%) 〈人件費／支出〉	74.4	74.5	79.8	—	—
再委託費比率 (%) 〈再委託費合計／支出〉	1.1	1.2	0.8	—	—
利用者当たり管理コスト(円) (支出／述べ利用者数)	2,090	1,835	1,652	79.0	90.0
利用者当たり市負担コスト (円) (委託料／述べ利用者数)	1,929	1,838	1,580	81.9	86.0

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)	46,785,400	46,548,400	48,562,400	103.8	104.3
支出 (円)	44,357,399	45,167,177	46,588,407	105.0	103.1
収支 (円) 〈収入－支出〉	2,428,001	1,381,223	1,973,933	81.3	142.9
利用料金比率 (%) 〈利用料金収入／収入〉	28.5	28.2	31.2	—	—
人件費比率 (%) 〈人件費／支出〉	89.9	89.3	90.3	—	—
再委託費比率 (%) 〈再委託費合計／支出〉	0.97	0.2	0.1	—	—
利用者当たり管理コスト(円) (支出／平均登録数(月))	243,721	248,171	237,696	97.5	95.8
利用者当たり市負担コスト (円) (委託料／平均登録数(月))	183,672	183,673	170,553	92.9	92.9

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)	74,359,967	74,114,000	76,265,652	102.4	102.9
支出 (円)	74,216,279	72,694,074	75,568,648	101.8	104.0
収支 (円) 〈収入－支出〉	143,688	1,419,926	697,004	426.3	49.1

[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、学童保育所を含めた全体としての収支は収入が上回っているため、今後の運営に支障は御座いません。</p> <p>収入面では、児童の数が増えたため保育料が大幅に計画を上回りました。また、支出面では、物品の買い替えが多かった昨年度と比較すると消耗品費、備品購入費を抑えることができました。求人採用に関わる広告費については、大幅に増加しましたが、毎年増加傾向にありますので、職員の定着を図りながら媒体を効率よく使用して、コスト低減に努めます。</p>
市	<p>昨年度は、指定管理初年度と言うことで、消耗品や備品等において想定外の支出がありました。今年度は全体的に安定した運営をしていただいたと思われ。次年度以降も収支のバランスも踏まえ、事業の実施に当たっていただきたいと思えます。</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
地域とのつながりをより強くし、家族の絆を深めることで、子育て・子育ての支援をする。	地域団体の行事参加、ボランティアの参加によって、地域とのつながりは、より強くなりました。また、人気行事を充実させたことで、子育て支援につなげることができました。
子育て支援に関する行事を充実させる。	職員による子育て相談、利用者同士の絆づくりをテーマにした行事の充実を図り、来館者増につなげることが出来ました。
地域団体、ボランティアの行事参加を通して、より地域と連携を深めていく。	地域団体の特色を活かした行事演出やご利用者ボランティアのご活躍により、行事が充実し地域連携が深まりました。

【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。	ご利用者同士でつながりが出来るように、施設内に簡易版「カフェ」を設置した行事では、毎回多数のご来館をいただいています。
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。	大きな行事（ふれあい Fes、おばけやしき、逃走中など）での参加団体、ご利用者のボランティアを募り、より地域との連携を深めていきます。

【学童単年度計画】

事業計画・目標	実施状況・効果
学校との連携を図りながら、体験活動を通して放課後児童の健全育成に寄与する。	個人情報に配慮しながら、児童の保育を充実させるために必要な情報を学校と共有し、学童の管理職も学校行事に参加するなど連携を図りました。
体験活動の種類を増やし充実を図る。	昨年度実施した体験教室の他に科学教室などを開催して内容に変化を加えるとともにイベント開催数も増やしました。
配慮が必要な児童に対して適切な支援を行う。	提携している専門講師を招き、年4回にわけて発達障害の基礎知識の習得から応用、実践について研修を行いました。 事例を用いた研修は、とても充実し職員の保育の質向上につなげることが出来ました。

【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。	安全面では、地震・火災・不審者対応の避難訓練の他に、学校との引き渡し訓練時の確認を行いました。また、学童職員が学校行事に参加することで、児童への一貫した指導につなげるための関係性を示すことが出来ました。
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。	昨年行ったサッカー教室、ジャグリング教室の他に、科学教室、紙飛行機教室、ゴルフ教室などを行いました。 なかでも、サッカー教室は人気が高いため、開催回数を増やすなど、児童の反響に合わせて体験教室を実施していきます。

【意見記述欄】 業務実施状況確認	
<p>指定管理者</p>	<p>児童センターについては、初年度よりも制限を緩和して行事計画を立てました。施設長、インストラクターが柔軟に行事の内容や開催回数を見直したことで、子育て相談や来館者同士の関係づくりにつながる定期行事の参加者が増えました。また、大きな行事についても学童保育所と連携したり、飲食などの制限を緩和したりしたこともあり、昨年と比較して年間の延べ来館者数が 3,000 人以上増える結果につなげる事が出来ました。</p> <p>学童保育所については、特に発達障害児や配慮が必要な児童の支援の方法等について、専門の講師を招いて年4回に分けた段階的な研修を行いました。基礎知識から、応用、具体的な対応方法まで事例に基づいて研修を行ったことで、児童への理解や職員の質向上につながる事が出来ました。また、体験教室では昨年実施したサッカー、ジャグリング以外にも地域の講師を招いて科学実験教室やスナッグゴルフ教室などを開催し、より充実した活動に取り組むことが出来ました。</p> <p>引き続き、ご利用者や児童の声に耳を傾けながら、運営の充実を図ってまいります。</p>
<p>市</p>	<p>初年度よりも更に良いものにしていこうという意欲を感じました。来館者が増加したのは、その賜物だと思います。また、学童保育所についても、指導者のスキルアップ研修や児童への色々な教室も開催されていました。引き続き、次年度以降も継続していただければと思います。</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 28 名、児童 16 名) (佐倉東学童 13 名、佐倉学童 28 名、内郷学童 16 名、白銀学童 16 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>アンケート 積極的に声掛けを行いました、昨年度に比べ回収率は高くありませんでした。 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、実施も検討していきます。</p> <p>児童センターについては、職員の対応について「良い」という声が回答者の 100%となり、それなりの成果が得られていると考えています。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。要望については、保護者からは色々な行事のご提案(特に教育的なプログラムなど)があり、児童からは上級生と下級生のコミュニケーションの問題(活動のルールなど)についてのご意見がありました。</p> <p>学童保育所については、全体的に「良い」という回答が多くあり、コメントについても「丁寧に対応してくださりありがとうございます。」「色々な体験をさせてくれるので、楽しいようです。」「いつも先生方は親身になって細かい事も報告して下さい、こちらの相談にもって下さいました。」というような良いご意見もありましたが、反面、「宿題の見直し、直しまでやってほしい」「もう少し厳しく見ても良い」「人によりますが子どもに対してと親に対して2面性をもつ人がいる」など、保護者としての切実なご要望や保育の仕方や職員の対応についての不満など厳しいご意見もありました。</p> <p>各保育所、職員によって対応や活動内容について大きな差が出ないように、良い部分を共有しながら、ご利用者の満足につなげていきます。</p>

<p>回答者の意見等</p>	<p>対応策等</p>
<p>冬が寒いので改善をお願いします。(児童センター)</p>	<p>冬場は、玄関が非常に冷えるため、事務所の暖房を活用するため、事務所ドアを開放して玄関を温めるように対応しました。</p>
<p>長い休み(夏休み・冬休み)はもっと工夫してほしい。以前は、図書館に行ったり、白銀公園に行ったり、とても上手にあそんでくれたと思います。</p>	<p>長期休みに入る前に、主任会議で各学童保育所の活動を充実させるための情報共有を行い、日々の活動の幅を拡げました。また、熱中症などに注意</p>

(学童保育所)	<p>しながら移動できる範囲の学童保育所は、児童センターの行事に参加して行事回数を増やしました。</p> <p>長期休みに限らず、引き続き体験教室の種類を増やすなど活動内容も充実させていきます。</p>
言葉づかいが悪いので、上級生が見本となるようにしていけたら、下の者も自然にきれいな言葉になるのではと思います。(学童保育所)	<p>子どもに指導するにあたって、まず、職員が手本となるように言葉遣いや立ち居振る舞いに気をつけるように指導しています。</p> <p>また、接遇・マナーについても全体研修を行い、職員の質向上に取り組んでいます。</p>
おやつを用意(有料可)を検討して欲しい。(学童保育所 ※昨年度)	<p>昨年度は実施出来ませんでした。今年度から、おやつ(有料)の提供を開始しています。また、長期休み中のお弁当注文も受け付けるようにし、サービスの向上に取り組んでいます。</p>
学童での様子をゆっくり聞いたり、相談してみたりなどの個人面談の様なものがあれば良いと思うが、時間の点でなかなか難しいとは思っています。(学童保育所)	<p>双方の時間の関係で、保護者の支援まで行き届いていないのが現状です。</p> <p>学童保育所に限らず、保護者支援(個人面談・子育て相談など)にも力を入れていきます。</p>

[意見記述欄] 利用者満足度調査報告	
指定管理者	<p>昨年同様に、まず、アンケートの回収率を高くしたいと考えています。</p> <p>児童センターについては、満足度が高いようにも受け取ることが出来ますが、潜在している利用者の悩みや子育ての不安に対応できるように、更なる活動の充実に努めていきます。</p> <p>学童保育所については、おやつやお弁当の提供については実践することが出来たものの、注文数が多くないため、再度、ヒアリング等行い内容の充実を図ります。</p> <p>保育については、配慮児童が年々増加していること、障害者差別解消法施行やインクルーシブなどの考え方の普及の背景から、引き続き、専門的な社内研修を実施し適切な対応を取ることが出来るように底上げを行います。</p> <p>日々の活動においては、まず職員の接遇マナーや児童への対応、活動内容の充実を図りながら、スポーツ系、文化系の体験教室も開催していきます。</p> <p>次年度は、利用者だけでなく、職員の満足(充実感)にも配慮しながら、更なる質向上を目指していきます。</p>
市	<p>利用者が求めているニーズへの対応が柔軟に行えていると思われまます。今後も引き続き更なる向上をしていただけることを期待しておりますので、アンケートの回収率を高めていただければと思います。また、学童保育所に関しては、専門的なケースにも適切な対応できるよう研修を実施されており、今後も職員のスキル向上のためにも、継続していただければと思います。</p>

⑥総合評価

[意見記述欄] 総合評価	
指定管理者	<p>2年目となった指定管理では、初年度の反省を活かして、職員とも話し合いや面談を重ねながら、サービスや保育の質向上に取り組みました。</p> <p>児童センターの大きな成果としては、行事計画に柔軟性を持たせたことで、職員が持ち前の能力を発揮し、内容が充実、来館者増や満足につながったことが挙げられます。</p> <p>次年度も引き続き利用者や児童の声を聞きながら、活動の幅を拡げ、また、潜在する子育ての悩みや子どもの悩みの解決に力を注ぎます。</p> <p>学童保育所では、保護者対応や児童へのヒアリング等、職員間でスキルの差が出ているものの、引き続き研修や個別対応で面談指導をして、全体のスキルアップを図り利用者と児童の満足へつなげます。</p> <p>また、配慮児童への対応については、社会問題にもなりつつあるため、専門講師とも振り返りながら、更に実践的な研修を計画します。</p> <p>3年目は、指定管理者として大きな評価の時期であると捉え、職員一丸となって、佐倉市、利用者（児童）、職員の満足度をあげることができよう尽力いたします。</p>
市	<p>児童センター、学童保育所ともに、大きな問題もなく、順調に運営していただいたと思います。次年度以降も事業実施に向けニーズ調査を実施し、ニーズに沿った事業を実現できるよう継続していただきたいと思います。</p>

年度モニタリング〔第三者（利用団体等）評価〕
（平成27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
評価者・団体	佐倉老幼の館 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。	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
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。	A
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。	A
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。	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
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。	A
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"> ・職員の方々の挨拶、きびきびした対応、館内の清掃もいきとどいており、とても好感がもてます。 ・毎月送付していただく新聞は活動内容がわかりとても良いです。今後も子ども達の安心出来る、そして安全な場所として努力して下さい。 ・今後とも現状維持で事業を続け事業に励んで下さい。御苦労さまです。 ・古くなった情報の保管期限が過ぎた場合の処理をどのようにしていますか？全体的には適格に実施され成果が認められます。 ・適格であると思います。