

**年度モニタリング  
(平成 28 年度)**

<b>施設名称</b>	佐倉老幼の館 佐倉老幼の館学童保育所外 4 学童保育所
<b>施設概要</b>	<p><b>【佐倉市立佐倉老幼の館】</b>                  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 m<sup>2</sup>                  延床面積：317 m<sup>2</sup>                  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><b>【佐倉老幼の館学童保育所】</b>                  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 m<sup>2</sup>（佐倉老幼の館）                  延床面積：317 m<sup>2</sup>（学童保育所部分 74 m<sup>2</sup>）                  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><b>【佐倉学童保育所】</b>                  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 m<sup>2</sup>                  延床面積：6,227 m<sup>2</sup>（学童保育部分 186 m<sup>2</sup>）                  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><b>【佐倉東学童保育所】</b>                  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 m<sup>2</sup></p> <p>延床面積：150 m<sup>2</sup></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><b>【内郷学童保育所】</b></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 m<sup>2</sup></p> <p>延床面積：5,972 m<sup>2</sup>（学童保育部分127 m<sup>2</sup>）</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><b>【白銀学童保育所】</b></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 m<sup>2</sup></p> <p>延床面積：5,189 m<sup>2</sup>（学童保育部分69 m<sup>2</sup>）</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><b>施設の 設置目的</b></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><b>指定管理者</b></p>	<p>株式会社アンフィニ</p>

<b>指定期間</b>	平成 26 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日
<b>委託料</b>	304,130,000 円（平成 28 年度支払額 60,994,000 円）
<b>市所管課</b>	健康こども部子育て支援課
<b>第三者</b>	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
<b>I 業務に関する基準</b>			
<b>1 基本事項</b>			
開館時間	開館時間が厳守され、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	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
<b>2 維持管理業務に関する基準</b>			
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。	S	S
	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・休館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。	A	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
<b>3 施設運営業務に関する基準</b>			
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	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	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
<b>【児童センター】</b>			
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。	A	A

<b>【学童保育所】</b>			
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
<b>4 経理事項に関する基準</b>			
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
<b>5 独自事業に関する基準</b>			
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
<b>6 目的外業務に関する基準</b>			
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
<b>II 運営体制・組織に関する基準</b>			
<b>1 基本事項</b>			
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
<b>2 実施体制に関する基準</b>			
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
<b>3 一部業務委託（再委託）に関する基準</b>			
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
<b>4 運営協力体制に関する基準</b>			
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	
<b>指定管理者</b>	<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。定員数を上回る登録数となっても登所（出席）率を見ながら受入を行ったり、長期休みなどは他の学童保育所での受入をご提案したり、最大限受け入れ待機児童を出さないよう努めました。</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>日々の清掃、整理・整頓を徹底しています。また、来館者や児童の様子に合わせて定期的にレイアウトを変更し、必要に応じて劣化した物を廃棄し新たに備品を購入するなどして美観が保たれるようにしております。</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>児童センター内のフェンスの針金が切れていたり、補修しても別箇所が外れてしまったりと劣化が著しかったため、古いフェンスを撤去し、新たなフェンスを設置しました。特に、道路側はボールが飛び出さないように、従来のフェンスより高いものを新たに設</p>

	<p>置き安全性を高めることが出来ました。</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)  児童センター内の各部屋でのルールをわかりやすく掲示しました。  機関紙やWebサイトの定期更新のほかに、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を作成したりイーゼル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掲示して、情報公開しています。</p> <p>●Webサイトは利用しやすく、適宜更新されているか。(S)  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。</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)  27年度に続き、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。  内容についても発展的になっており、職員の専門性の向上につながることができました。</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)  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。</p>
<p><b>市</b></p>	<p>児童センターについては屋内・屋外ともに手入れが行き届いており、古い建物でありながら美観が保たれています。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)	17,538	17,000	15,568	89	92

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)	15,134,000	14,975,000	16,981,750	112	113
減免申請者数/月	75	70	67	89	96
登録児童数/月 【佐倉老幼の館 学童保育所】	31	30	42	135	140
登録児童数/月 【佐倉学童保育所】	67	65	56	84	86
登録児童数/月 【佐倉東学童保育所】	45	45	50	111	111
登録児童数/月 【内郷学童保育所】	24	20	30	125	150
登録児童数/月 【白銀保育所】	30	30	36	120	120

【意見記述欄】 利用状況等分析	
<b>指定管理者</b>	<p><b>【児童センター】</b> 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1,900名の減となりました。来館者層を見ると、乳幼児親子が減少して、小学生は増加傾向にあります。</p> <p>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、平成29年度は来館者数を伸ばすことが出来るように更なる利用者分析と行事の充実を図ります。</p> <p><b>【学童保育所】</b> 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20名の増加、学童別では佐倉学童が減少していますが、平成28年度は最大限受入を行うために、3年生以上を佐倉老幼の館学童へ割り振りしたことが要因で、佐倉小学校在籍児童全体の年間延べ登録数では約10名の増加となっています。</p>

	<p>平成 29 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><b>市</b></p>	<p>児童センターの利用者数は前年より減少してしまいましたが、年間を通じて利用者満足度の高いイベントを開催していただいていると感じます。今後とも、魅力ある施設となるよう事業運営を行っていただきますようお願いいたします。</p> <p>学童保育所については利用者が増加する傾向にあるため、安全性を重視しながらも、なるべく多くの児童を受け入れられるよう、利用者のご理解を得ながら割り振りをお願いいたします。</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)	27,703,252	27,589,600	27,681,023	100	100
支出 (円)	28,980,241	29,891,000	31,252,457	108	105
収支 (円) 〈収入－支出〉	-1,276,989	-2,301,400	-3,571,434	—	—
人件費比率 (%) 〈人件費／支出〉	80	77	76	—	—
再委託費比率 (%) 〈再委託費合計／支出〉	0.8	0.1	0.1	—	—
利用者当たり管理コスト(円) (支出／述べ利用者数)	1,652	1,758	2,007	121	114
利用者当たり市負担コスト (円) (委託料／述べ利用者数)	1,580	1,622	1,770	112	110

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)	48,562,400	48,403,400	50,410,150	104	104
支出 (円)	46,588,407	46,385,000	43,106,002	93	93
収支 (円) 〈収入－支出〉	1,973,933	2,018,400	7,304,148	370	362
利用料金比率 (%) 〈利用料金収入／収入〉	31	31	34	—	—
人件費比率 (%) 〈人件費／支出〉	90	91	96	—	—
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／平均登録数(月))	237,696	244,132	201,430	85	83
利用者当たり市負担コスト (円) (委託料／平均登録数(月))	170,553	175,939	156,208	92	89

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)	76,265,652	75,993,000	<b>78,091,173</b>	102	103
支出 (円)	75,568,648	76,276,000	<b>74,358,459</b>	98	97
収支 (円) 〈収入－支出〉	697,004	-283,000	<b>3,732,714</b>	536	1319

【意見記述欄】 経営分析	
<b>指定管理者</b>	<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ます。</p> <p>今年度は、学童保育所の利用料金収入が増えたことに加えて、公課租税について消費税の返還分が発生し支出が大幅に減ったため、収益が大きく計画を上回りました。</p> <p>収益の有効活用のため、まず、劣化した児童センターのフェンス撤去、新規増設などの施設整備を行いました。また、各学童保育所でも古くなった職員用ロッカーや事務机、傘立てなどの買い替え等も行いました。</p> <p>平成 29 年度についても、佐倉東学童保育所の移転に伴う外物置の設置や各施設の設備メンテナンス、職員待遇の改善など、引き続き収益還元を行っていきます。</p>
<b>市</b>	<p>今年度は消費税の返還が発生し、前年度までに比較して収支が大きくプラスになりました。収益の増加分については施設整備や備品購入に充て、利用者へ還元していただきました。職員待遇の改善等、引き続きの収益還元により、利用者へのサービス向上につながることを期待しています。</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
地域と連携をして、安全で安心して子育て・子育てができる環境づくりに寄与する。	年間を通して、保護者ボランティアによる活動を行っています。特に大きな行事では、積極的に保護者ボランティアを募り、地域連携を高め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。	各行事の充実のため、内容について、都度、会議で反省点を確認し改善を行いました。
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。	地域で活動する団体や地域住民を募り、行事の企画や児童センター行事の参加により、地域連携を深め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。継続して来館しやすい環境づくり、来館者同士の関係づくりに注力します。
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。	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参加が年々増加しています。

##### 【学童単年度計画】

事業計画・目標	実施状況・効果
児童がより健全に育つことができる物的・人的環境を整える。	物的環境については、特に整理整頓や衛生管理を徹底しました。人的環境については、前年度に引き続き、専門的な研修を開催して質の向上を図りました。
体験活動の開催回数や種類を増やし更なる充実を図る。	当年度は長期休みに関わらずサッカーなどの運動教室の開催回数を増やしたことで、児童の遊びの機会が増え、利用者の満足につながることができました。
配慮が必要な児童に対して適切な支援を行う。	昨年度に引き続き、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が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。	今年度は爆破予告などもあったため、学校と連絡をとりながら避難について連携を図る必要性が増えました。日頃の連携もあり、スムーズな対応を取ることが出来ました。
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。	昨年に引き続き、様々な体験教室を行いました。なかでも、運動全般の活動を取り入れたサッカー教室については人気も高いため、開催回数を増やし、利用者満足へつなげることができていきます。

**【意見記述欄】 業務実施状況確認**

<b>指定管理者</b>	<p>児童センターについては、昨年度よりも来館者数が減っているものの、各行事については、都度、反省を行い改善を重ねています。平成 29 年度においては、行事参加率や来館者の年齢層などを細かく分析できるようにし、更なる行事の充実に努めていきます。</p> <p>学童保育所については、サッカー教室の開催回数を増やしたことで、外でおもいっきり身体を動かして遊ぶ機会が増え、児童や保護者の満足度につなげることができました。平成 29 年度においても、長期休みに限らず開催回数を増やし内容の充実に努めます。</p>
<b>市</b>	<p>児童センターでは、大きな行事の参加団体やボランティアの参加人数は増えているとことです。通常の開館日にも継続して通っていただけるよう、引き続き事業の充実に努めていただきますようお願いいたします。</p> <p>学童保育所では積極的に独自事業を企画していただいています。児童が楽しめる体験ができ、保護者にも満足していただきました。</p>

⑤利用者満足度調査報告

<p><b>実施方法等</b></p>	<p>アンケートの実施 意見箱の設置</p>
<p><b>回答数等</b></p>	<p>アンケート回答者 (佐倉老幼の館一般利用者 39 名、児童 3 名) (佐倉老幼の館学童 18 名、佐倉学童 21 名、佐倉東学童 20 名、内郷学童 14 名、白銀学童 23 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><b>実施結果</b></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 29 名、知らなかった 10 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 39 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 32 名、ふつう 7 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。 ・トイレに子どもを乗せるシートがあると、一緒にトイレに行けるので泣かせないで済むので便利です。 ・日曜日など、幼児と小学生と一緒に遊ぶときの衝突防止等の安全確保がより充実するとありがたいです。 ・トイレを現代風にしてほしいです。</p> <p>② アンケート抜粋 (学童)</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 63 名、いいえ 10 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 84 名、いいえ 4 名、どちらとも言えない 7 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 87 名、いいえ 2 名、どちらとも言えない 5 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 68 名、ない 6 名、どちらとも言えない 20 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せんか。 ある 39 名、ない 31 名、どちらとも言えない 25 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覧可能としています。</p>

③ 総括

昨年度と比べ、学童保育所全体ではアンケート回収率をあげることができました。児童センターでは、18歳以上利用者は積極的にアンケートにご協力いただきましたが、児童については事前の告知も足りなかったのか協力を得られた児童が少なく、次年度の課題となりました。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、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、昨年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。

アンケート内には、トイレの設備についてのご要望がありましたので、設備上難しい部分を除き、男性トイレに補助便座を設置したり、レイアウトの変更をしたりして改善を図りました。また、小学生と幼児の衝突の危険性など安全面でご心配の声もあったため、ボール遊びのルール変更等により対応いたしました。

学童保育所については、全体的に回収率が上がり様々な声を聴くことが出来ました。

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の効果もあり、生活内容が伝わっているかについても『はい』が93%、学童と保護者で情報交換が出来ているかについては、70%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40%、『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があることを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
お外で遊びができるイベントを多くしてほしい。 (児童センター)	お散歩は定期的に開催していましたが、お散歩以外にもグラウンドを活用して外あそびの機会を増やしました。
日曜日など、幼児と小学生と一緒に遊ぶときの衝突防止等の安全確保がより充実するとありがたいです。(児童センター)	小学生の館内でのボール遊びについては、興奮してケガが発生する事例もあり、乳幼児への配慮もあったため、外で行うようにルール変更しました。
3年生から老幼に行かなくてはならない現状を改善してほしい。低学年のうちは校内の学童に行け	佐倉小学校の児童の受入を最大限行うため、佐倉学童と佐倉老幼学童へ学年ごとに割り振りを行



<p>るよう使っていない教室もあるように思いますので、検討してほしい。</p> <p>それが難しければ、“老幼まで集団で行く”や指導員の方が付き添って頂くなどあっても良いのでは？子どもの安全を 考えてご検討いただけると幸いです。(学童保育所)</p>	<p>ったため、平成 28 年度は3年生から佐倉老幼へ行っていただくことになりました。</p> <p>今後も安全確保のため、学校と連携を図りながら、特に新年度が始まった時期などを中心に職員が学校から佐倉老幼までの登所経路に立つように致します。</p>
<p>いつもお世話になりありがとうございます。お世話になっている指導員の方を良く知らずに子どもを迎えに行く際のご挨拶のみとなってしまうのですが、年に一度くらいご紹介いただく機会があってもいいかもしれません。(学童保育所)</p>	<p>都度、ご紹介の機会を設けます。</p> <p>少しでも職員の名前を覚えていただけるように、平成 29 年度より、各施設内に顔写真付きで職員の紹介を掲示させていただきました。</p>
<p>これからも体験教室を開催してほしいです。これまで行なわれてきた中ではサッカー教室では苦手意識を少し克服できたり、普段の開所時間でも工作等自分の得意なことを見つけたりと、子ども自身が自分自身の理解、発見をすることに役立っていると思います。(学童保育所)</p>	<p>平成 29 年度も引き続き、サッカー教室の開催回数を増やしていきます。また、スポーツだけでなく、様々な体験教室を地域と連携して開催していきます。</p>

【意見記述欄】利用者満足度調査報告	
<p><b>指定管理者</b></p>	<p>意見箱については、現状ほとんど活用がありませんが、気になる点は、職員に直接お声を掛けていただいたり、佐倉老幼にお電話をいただいたりしていることがあるため、今後も直接利用者の声に耳を傾けて、迅速かつ真摯に対応していきます。</p> <p>全体的に職員の対応についての満足度が高いという結果を得ることができ、指定管理期間開始当初から力を注いできた『接遇マナーの向上』については、一定の成果がでているものと自負しています。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><b>市</b></p>	<p>児童センターでのアンケートの調査票の回収率を上げるため、配布方法にさらなる工夫を重ねていただきますようお願いします。</p> <p>利用者からのご意見に対しては、迅速に対応いただいています。建物の設備に関するご要望についても、改修を行わなくても可能な方法を検討してご対応いただき感謝します。</p> <p>学童保育所においても、職員の対応への満足度が高いという調査結果が出ています。引き続き、保護者との信頼関係が築けるよう資質向上に努めてください。</p>

⑥総合評価

[意見記述欄] 総合評価（平成 28 年度）	
<p>指定管理者</p>	<p>3年目となった平成28年度は、2年目までと比較して職員との信頼関係もより高まり、運営方針や研修の意図など意思の疎通が図れるようになりました。収支についても運営が安定したこともあり、利益を出すことができましたので、児童センターのフェンス増設や備品の購入により一部還元することが出来ました。平成29年度においても施設修繕や備品の購入、雇用条件の改善などで引き続き還元していく予定です。</p> <p>児童センターについては、述べ来館者数が減少したことが大きな反省点としてあげられます。減少理由について職員会議で話し合った結果、特に0～1歳児の行事参加者が減少していること、1歳前後までは来館していたが保育所に預けて働く人が増えたことなどが挙げられました。また、来館者の中には、最寄りに限らず様々な行事に参加している人が増えていることが伺えました。子育て支援について社会的なニーズが高まり、各所で行事が充実してきていることも背景の一つと考えられます。</p> <p>その他の理由としては、佐倉市の統計0～4歳児人口が佐倉地区で約3%減少していることも要因の一つと考えられます。</p> <p>上記の通り、来館者の増減だけでなく来館者の声に耳を傾け、今後も佐倉老幼の館の施設の魅力を最大限に活かしながら、『第二のお家』や職員たちが『居場所』となることが出来るように、新規来館者への積極的なアプローチや利用者間のコミュニケーションの橋渡しを通して親の孤立化を防ぎ、地域の子育て支援に貢献します。</p> <p>学童保育所については、社会的なニーズの増加により年々利用者が増加しています。施設設備面においては、子育て支援課が積極的に利用者の要望実現に力を注いでくださり、平成29年度から佐倉東学童保育所が学校内に移転することとなりました。指定管理者としても備品面や職員体制など必要な整備を行い、スムーズな移転を実現することが出来ました。</p> <p>職員の質向上については、引き続き専門講師を招いての連続的な研修を行っていますが、更に質を向上させていくために、社内資格制度の充実を計画しています。また、発達障害と同様に近年アレルギーを持つ児童が増えていることから、アレルギーや応急処置に関する研修を更に充実させていく予定です。</p> <p>活動については、サッカーや文化系の体験教室の開催を増やすだけでなく、学習支援についても具体策を検討していきます。</p>
<p>市</p>	<p>児童センターの利用者数の減少については、地域の少子化など、様々な理由が考えられます。減少を避けられない面もありますが、新規来館者を増やせるよう、老幼の館の特徴を生かして引き続き魅力的な事業運営をお願いします。</p> <p>学童保育所の指導員は、発達障害やアレルギーを持つ児童への対応など、多くの専門知識を必要とするため、今後とも継続して研修の実施をお願いします。</p>

**年度モニタリング〔第三者（利用団体等）評価〕  
（平成28年度）**

<b>施設名称</b>	佐倉老幼の館・佐倉老幼の館学童保育所外4学童保育所
<b>評価者・団体</b>	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
<b>I 業務に関する基準</b>		
<b>1 基本事項</b>		
【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
<b>2 維持管理業務に関する基準</b>		
【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。	S
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
<b>3 施設運営業務に関する基準</b>		
【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。	S
	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。	S
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
<b>Ⅱ 運営体制・組織に関する基準</b>		
<b>1 実施体制に関する基準</b>		
【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
<b>2 運営協力体制に関する基準</b>		
【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
<b>3 安全管理・危機管理に関する基準</b>		
【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
<b>4 個人情報保護・情報公開・情報管理に関する基準</b>		
【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"> <li>・現状のまま、運営体制と維持管理を継続してください。</li> <li>・現状を把握し、改善しようとする意欲が強く感じられ、好感が持てる。</li> <li>・季節ごとのイベントが多く、また乳幼児親子向けの新しい企画がとても良いと思います。</li> <li>・室内外の清掃がとてもいき届いていて気持ちがいいです。</li> </ul>