

**年度モニタリング  
(平成 28 年度)**

<b>施設名称</b>	南部児童センター 南部児童センター学童保育所外 7 学童保育所
<b>施設概要</b>	<p><b>【南部児童センター】</b>                  所在地：〒285-0806 千葉県佐倉市大篠塚 1587 番地(南部保健福祉センター内、複合施設)                  施設構造：鉄筋コンクリート造、地上 2 階建                  敷地面積：8,372 m<sup>2</sup>                  延床面積：718 m<sup>2</sup> (学童保育所部分 44 m<sup>2</sup>)                  建築年月：平成 11 年 12 月                  開設年月：平成 12 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>【南部児童センター学童保育所】</b>                  所在地：〒285-0806 千葉県佐倉市大篠塚 1587 番地(南部児童センター内)                  施設構造：鉄筋コンクリート造、地上 2 階建                  敷地面積：8,372 m<sup>2</sup>                  延床面積：718 m<sup>2</sup> (学童保育所部分 44 m<sup>2</sup>)                  建築年月：平成 11 年 12 月                  開設年月：平成 12 年 4 月                  定員：45 名                  対象学年：1 年生～6 年生</p> <p><b>【根郷学童保育所】</b>                  所在地：〒285-0815 千葉県佐倉市城 454 番地(単独施設、根郷小学校敷地内)                  施設構造：木造、地上 1 階建                  敷地面積：26,572 m<sup>2</sup>                  延床面積：142 m<sup>2</sup>                  建築年月：平成 16 年 3 月                  開設年月：平成 5 年 4 月                  定員：55 名                  対象学年：1 年生～3 年生</p> <p><b>【第二根郷学童保育所】</b>                  所在地：〒285-0815 千葉県佐倉市城 454 番地(根郷小学校内)                  施設構造：鉄筋コンクリート造、地上 3 階建                  敷地面積：26,572 m<sup>2</sup>                  延床面積：4,928 m<sup>2</sup> (学童保育部分 64 m<sup>2</sup>)</p>

建築年月：昭和 54 年 3 月

開設年月：平成 20 年 10 月

定員：30 名

対象学年：4 年生～6 年生

**【山王学童保育所】**

所在地：〒285-0807 千葉県佐倉市山王 1 丁目 44 番

施設構造：鉄筋コンクリート造、地上 3 階建

敷地面積：29,023 m<sup>2</sup>

延床面積：4,380 m<sup>2</sup>（学童保育部分 144 m<sup>2</sup>）

建築年月：平成元年 3 月

開設年月：平成 20 年 10 月

定員：65 名

対象学年：1 年生～6 年生

**【大崎台学童保育所】**

所在地：〒285-0817 千葉県佐倉市大崎台 4 丁目 3 番地 2 号（単独施設、根郷保育園敷地内）

施設構造：木造、地上 2 階建

敷地面積：2,800 m<sup>2</sup>

延床面積：88 m<sup>2</sup>

建築年月：平成 3 年 12 月

開設年月：平成 4 年 2 月

定員：30 名

対象学年：1 年生～6 年生

**【寺崎学童保育所】**

所在地：〒285-0817 千葉県佐倉市大崎台 4 丁目 4 番 1 号（寺崎小学校内）

施設構造：鉄筋コンクリート造、地上 3 階建

敷地面積：28,497 m<sup>2</sup>

延床面積：1,897 m<sup>2</sup>（学童保育部分 63 m<sup>2</sup>）

建築年月：昭和 62 年 3 月

開設年月：平成 20 年 10 月

定員：60 名

対象学年：1 年生～3 年生

**【弥富学童保育所】**

所在地：〒285-0072 千葉県佐倉市岩富町 151 番地

施設構造：鉄筋コンクリート造、地上 2 階建

敷地面積：1,147 m<sup>2</sup>

	<p>延床面積：795 m<sup>2</sup>（学童保育部分 94 m<sup>2</sup>）</p> <p>建築年月：平成 21 年 3 月</p> <p>開設年月：平成 21 年 4 月</p> <p>定員：50 名</p> <p>対象学年：1 年生～6 年生</p> <p>【和田学童保育所】</p> <p>所在地：〒285-0065 千葉県佐倉市直弥 59 番地</p> <p>施設構造：鉄筋コンクリート造、地上 2 階建</p> <p>敷地面積：759 m<sup>2</sup></p> <p>延床面積：565 m<sup>2</sup>（学童保育部分 31 m<sup>2</sup>）</p> <p>建築年月：昭和 50 年 3 月</p> <p>開設年月：平成 23 年 12 月</p> <p>定員：15 名</p> <p>対象学年：1 年生～6 年生</p>
<b>施設の設置目的</b>	<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ある。</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する。</p>
<b>指定管理者</b>	社会福祉法人 愛光
<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>	474,576,449 円（平成 28 年度支払額 94,307,085 円）
<b>市所管課</b>	健康子ども部子育て支援課
<b>第三者</b>	南部児童センター運営委員会 委員

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	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って正規に行われているか。	S	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。	S	S
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。	S	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
<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。	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。	A	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会が設けられているか。	S	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。	S	S

【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。	S	S
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	B
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。	—	—
	目的外業務の実施による利用者への妨げはないか。	—	—
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。	S	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。	A	A
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
<b>5 安全管理・危機管理に関する基準</b>			
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。	S	S
損害賠償	第三者への損害賠償は適切に行われているか。	—	—
保険加入	必要な保険に加入し、その範囲は適正か。	A	A
<b>6 個人情報保護・情報公開・情報管理に関する基準</b>			
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
<b>7 事業計画及び事業報告に関する基準</b>			
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
<b>8 連絡調整に関する基準</b>			
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

<b>[意見記述欄] 業務点検</b>			
指定管理者	<p>○日々の清掃を中心として、外観の美観や整備に努めてきました。また、共有スペースの整備をはじめとして館内のロールカーテンや壁紙等を一新するなどの環境整備を行ってきました。あわせて、授乳室や飲食スペースの設置など、利用者ニーズに応じてきました。利用施設の中高生と小学生の時間帯を調整するなどして、誰もが、満足度高く遊べるように工夫してきました。また、条例上の休館日にも、臨時開館するなどして子どもたちの「居場所づくり」の一環としてきました。</p> <p>○児童センターの利用者増に加えて、複合施設の南部地域福祉センター並びに南部保健センター、さくらんぼ園の利用者増もあり、慢性的に駐車場が不足しています。近隣の空き地等を借用して対応しておりますが、借用にも限界があり、借用地からの距離等がある関係で、必然的に路上駐車をされる方や個人駐車場に無断駐車される方が後を絶たない状況です。</p> <p>○駐輪スペースを拡張し、十分な駐輪スペースを確保したところですが、徐々に不足してきて、通路にはみ出してしまっています。定時巡回を実施して整備に務めているところですが、さらなるスペースの確保が必要となってきました。</p> <p>○学童保育所における子どもの事故対応として、問題が発生した場合は児童センターへ連絡するように徹底しています。応援体制を図ることで、可能な限り通常の保育を継続</p>		

	<p>することができ、利用者の皆様に迷惑をかけないようにしてきました。</p> <p>○保護者からの相談や要望等、保護者の都合に合わせて時間を設定し、業務担当主任も同席して面談を実施するなど、問題解決を図ってきました。年度末には、時間外保育のさらなる時間延長が慢性化しているご家庭に対して、個別面談を実施し改善を図ってまいりました。</p>
<p><b>市</b></p>	<p>児童センターのロールカーテンや壁紙を新しいものに張り替え、館内が明るくなりました。壁紙や授乳室の壁面などが、小さな子を連れた若い母親世代の好みに合いそうなデザインとなり、魅力のある場所になりました。</p> <p>また、学校の休業日は月曜にも臨時開館するなど、子どもたちの居場所づくりにも積極的に取り組んでいただきました。南部児童センターの特徴として中高生の利用も多く、広い年齢層の児童に開かれた施設となっています。</p> <p>学童保育所での事故発生時は、児童センターを経て市に迅速に連絡する体制ができており、統括施設の事務処理の信頼度が高いです。</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)	30,168	30,200	32,839	108.9	108.7

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)	17,827,000	19,737,250	19,723,750	110.6	99.9
減免申請者数/月	73	73	80	109.6	109.6
登録児童数/月 【根郷学童保育所】	70	77	75	107.1	97.4
登録児童数/月 【第二根郷学童保育所】	22	27	28	127.2	103.7
登録児童数/月 【山王学童保育所】	32	30	30	93.8	100.0
登録児童数/月 【大崎台学童保育所】	38	29	27	71.0	93.1
登録児童数/月 【寺崎学童保育所】	46	62	60	130.4	96.8
登録児童数/月 【弥富学童保育所】	11	11	10	90.9	90.9
登録児童数/月 【和田学童保育所】	17	28	27	158.8	96.4

【意見記述欄】 利用状況等分析	
指定管理者	<p>児童センター、学童保育所とも指定管理移行後、年々利用者が増加傾向にあります。</p> <p>児童センターでは開館時間を延長して中高生向けのバスケットボール大会などを行い、「中高生が集える場所の提供」へ向けた取り組みをした結果、中学生の利用者増加が著しく増えており、加えて夏休み中、乳幼児向け事業の新企画などを行ったことにより乳幼児親子利用の増加もうかがえます。</p> <p>学童保育所は低学年対象学童保育所の定員超過解消につなげるため、定員に余裕のある高学年対象学童保育所で低学年の受け入れができるよう対象学年を変更し、過密状況対策と、安全に配慮した受け入れ体制をとってまいりました。</p>

<b>市</b>	<p>児童センターの中高生向けの事業が利用者増に大きな効果を上げました。乳幼児向けにも新規事業を実施するなど、積極的な取り組みをしていただいています。</p> <p>学童保育所は利用者が増加傾向であるため、今後とも安全に配慮していただいた上で、児童の受け入れをお願いします。</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)	37,234,284	37,421,102	<b>37,421,119</b>	100.5	100.0
支出 (円)	40,968,055	42,210,148	<b>40,536,484</b>	98.9	96.0
収支 (円) 〈収入－支出〉	-3,733,771	-4,789,046	<b>-3,115,365</b>	—	—
人件費比率 (%) 〈人件費／支出〉	68.4	68.2	<b>68.7</b>	—	—
再委託費比率 (%) 〈再委託費合計／支出〉	21.9	19.9	<b>19.8</b>	—	—
利用者当たり管理コスト(円) (支出／述べ利用者数)	1,201	1,398	<b>1,234</b>	102.7	88.2
利用者当たり市負担コスト (円) (委託料／述べ利用者数)	1,234	1,239	<b>1,140</b>	92.4	92.0

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)	72,986,444	76,623,411	<b>76,610,002</b>	104.9	99.9
支出 (円)	63,381,342	67,492,975	<b>62,620,278</b>	98.8	92.8
収支 (円) 〈収入－支出〉	9,605,102	9,130,436	<b>13,989,724</b>	145.6	153.2
利用料金比率 (%) 〈利用料金収入／収入〉	21.7	25.8	<b>25.8</b>	—	—
人件費比率 (%) 〈人件費／支出〉	93.0	91.3	<b>94.7</b>	—	—
再委託費比率 (%) 〈再委託費合計／支出〉	1.5	0.3	<b>0.2</b>	—	—
利用者当たり管理コスト(円) (支出／平均登録数(月))	269,708	255,655	<b>243,659</b>	90.3	95.3
利用者当たり市負担コスト (円) (委託料／平均登録数(月))	234,709	215,477	<b>221,346</b>	94.3	102.7

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)	110,220,728	114,044,513	<b>114,031,121</b>	103.5	99.9
支出 (円)	104,349,397	109,703,123	<b>103,156,762</b>	98.9	94.0
収支 (円) 〈収入－支出〉	5,871,331	4,341,390	<b>10,874,359</b>	185.2	250.5

[意見記述欄] 経営分析	
<b>指定管理者</b>	<p>児童センターでは、「中高生向けの事業」計画の一環として屋外用バスケットゴールの設置を致しました。また、南部保健福祉センター全体の施設維持管理を担う施設として、定期清掃の付加作業実施、共有スペースのロールカーテン取替など施設管理運営にも予算執行致しました。学童保育所では定員増と登録児童増が重なり、大幅な収入増加となっております。現場の声をもとに、老朽化箇所の修繕や新しい遊具・保育材料の購入をすすめてまいりましたが、今後も学童保育所利用者のさらなる施設利用充実を図るため環境整備を中心に予算計画を行ってまいります。</p>
<b>市</b>	<p>平成 28 年度は児童センターの施設管理面の充実のために予算を割いていただきました。当年度の収益に関しても、引き続き利用者への還元となるよう有効に活用されることを望みます。</p> <p>学童保育所の収入が増加しているので、今後は学童保育所の施設の充実や指導員の処遇改善等、学童保育所利用者への利益還元を進めていただきますようお願いいたします。</p>

④業務実施状況確認

【児童センター、学童保育所 中・長期計画】

事業計画・目標	実施状況・効果
地域貢献 地域における子育て支援事業	福祉学習等とおした生徒との触れ合い。 法人行事や自治会行事での子どもとの触れ合い。 「子ども食堂」の開設支援
児童（障害児）から高齢までの包括支援 南部地域エリア「福祉のまち」の完成	児童から高齢者までの総合的福祉サービスを地域中心に展開。児童・障害・高齢と福祉にとってのコア部分がワンストップサービスで可能になる。

【児童センター 単年度計画】

事業計画・目標	実施状況・効果
中高生向け事業計画 乳幼児や小学生向けとは差別化した、「中高生が集える場所の提供」	○中学生の利用増加がある一方で、小学生の減少が目立った。中学生の来館が増えるに従って、小学生が遠慮していく傾向がある。今後、さらに遊びの種類を増やしたり、遊び場所の利用時間等を調整したり新規事業を計画したりしながら、限られたスペースの中で、誰もが満足度を高められるようにしていく。
親子のふれ合いを深め、「楽しい子育て」ができるような支援	○前年度に引き続き、吉見光の子保育園（佐倉市吉見 193-1）と連携した「子育てコンシェルジュ」の定期的な相談会に加え、南部保健センターの保健師や地域の子育て支援者等の協力を仰ぎながら、利用者ニーズに沿った企画を開催した。

【学童保育所 単年度計画】

事業計画・目標	実施状況・効果
放課後健全育成事業の確立 ・放課後の生活の場の提供 ・安全・安心な保育環境の整備	○小中学生健全育成事業として、特に不登校児の居場所づくりに取り組んできました。また長期休業中に、新たに国民の祝日の「山の日」が加わったことから、本来であれば「休館」とするべきところを「開館」し、居場所づくりとしました。

**【意見記述欄】 業務実施状況確認**

<b>指定管理者</b>	○学校や各関係機関と連携しながら、子どもたちに向けて、「居るところがなかったら児童センターにおいでよ。やることがなかったら、児童センターにおいでよ。話せる人がいなかったら、児童センターにおいでよ。わかってくれる人がいなかったら、児童センターにおいでよ。ガマンできないくらいになったら、児童センターにおいでよ。いつでもいいから、南部児童センターにおいでよ！」と呼びかけてきました。子どもたちのあるがままの素直な気持ちを受け入れるところからスタートし、いわゆる不登校の子どもたちの「居場所づくり」としました。
<b>市</b>	乳幼児の保護者への子育て支援に留まらず、不登校児の居場所づくりや高校生ボランティアの受け入れなど、幅広い年代の児童を対象として事業を展開していただきました。子ども食堂の開設支援といった地域貢献や、児童から高齢者までの包括的な支援までもが視野に入っています。運営の方法によっては、児童センターや学童保育所の持つ子育て支援という機能をさらに大きく広げる可能性があると感じました。

⑤利用者満足度調査報告

<b>実施方法等</b>	調査結果を今後の施設運営に活かしていくことを目的として、児童センターおよび各学童保育所における利用者を対象にアンケート調査を実施しました。 調査期間 平成28年11月1日～11月30日
<b>回答数等</b>	児童センターは、来館者にアンケート用紙を配布し、退館時に回収しました。 小中学生183枚、15歳以上122枚 学童保育所は、登録者家庭数247枚を配布し、利用時に提出していただきました。
<b>実施結果</b>	児童センター【提出数】総計 305枚 学童保育所【回収枚数】 138枚 【回収率】 55.9%

回答者の意見等	対応策等										
<p><b>【児童センター】小中学生</b></p> <p>○「児童センターには週何回位遊びに来ますか。」との問いに、183名の回答中</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>毎日</td> <td>週4～5回</td> <td>週2～3回</td> <td>週1回</td> <td>その他</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>25</td> <td>60</td> <td>60</td> <td>30</td> </tr> </table> <p>○年々、利用者数の増加が見られ、多くの方々がりpeatsしてくださっています。さらに魅力のある児童センターをめざしていきます。</p>		毎日	週4～5回	週2～3回	週1回	その他	8	25	60	60	30
毎日	週4～5回	週2～3回	週1回	その他							
8	25	60	60	30							
<p>○「児童センターは楽しいですか。」の問いに、183名の回答中</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>楽しい</td> <td>ふつう</td> <td>楽しくない</td> </tr> <tr> <td>125</td> <td>58</td> <td>0</td> </tr> </table> <p>○単なる子どもたちの「居場所」としての役割に加えて、なんでも相談のできる環境の充実を図っていきます。</p>		楽しい	ふつう	楽しくない	125	58	0				
楽しい	ふつう	楽しくない									
125	58	0									
<p>○「児童センターで、怖い思い・嫌な思いをしたことがありますか。」の問いに183名の回答中</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>ある</td> <td>ない</td> <td>未記入</td> </tr> <tr> <td>17</td> <td>160</td> <td>6</td> </tr> </table> <p>○来館時に、自転車の盗難や上学年とのいざこざがあるときがあります。センター内だけでなく、施設内外への気配りも図っていきます。</p>		ある	ない	未記入	17	160	6				
ある	ない	未記入									
17	160	6									

**【児童センター】 15歳以上**

○「児童センターには週何回位遊びに来ますか。」との問いに、122名の回答中

毎日	週4～5回	週2～3回	週1回	その他
5	8	22	53	34

○年々、利用者数の増加が見られ、多くの方々がりピートしてくださっています。子育て相談を含め、来館しやすい魅力のある児童センターをさらにめざしていきます。

○「職員の接遇（マナー）はいかがですか。」の問いに122名の回答中

よい	ふつう	わるい
100	20	2

○よいとの評価が100%となるように、接遇研修の充実を図っていきます。

○「職員の対応はいかがですか。」の問いに122名の回答中

よい	ふつう	わるい
98	21	3

○来館していただいた一人ひとりの方が、気持ちよく過ごしていただくことができるように職員教育の徹底を図っていきます。

○「館内の清掃は行き届いていますか。」の問いに122名の回答中

よい	ふつう	わるい	未記入
109	11	1	1

○どなたにも気持ちよく過ごしていただけるよう、ていねいな清掃を心がけていきます。

**【学童保育】**

○「お子様は嫌がらずに学童保育所に行きますか。」との間に、139名の回答中

はい	いいえ	未記入
132	6	1

○年齢差を考慮し、子どもたち一人ひとりにあった生活の仕方を模索し、高学年になるにしたがって「役割」をもった生活を計画したり、遊び方を工夫したりするなどして、目的のある生活を構築して行く努力をしていきます。

○「学童指導員の対応に満足していますか。」の間に、139名の回答中

はい	いいえ	どちらともいえない	未記入
129	1	9	0

○できるだけきめこまやかな保育を目指して日々取り組んでいるところですが、さらに外部研修や内部研修等を積み重ねることによって、指導員一人ひとりのスキルアップを図ってまいります。

○「学童で改善してほしい点がありますか。」との間に、139名の回答中

はい	いいえ	未記入
21	108	10

○登所、降所は、子どもの安全を最優先に考えていきたいと思えます。したがって、保護者のご協力を得られるよう説明に努めてまいります。



○「学童保育所で、どのようなサービスを期待しますか。」の間に、139名の回答中

十分	新たなサービスを	未記入
113	20	6

○ご要望のような、door to door の送迎は現在のところ実施の予定はありませんが、ご家庭によって、送迎が難しいということは理解できました。土曜日の保育時間の延長については、前向きに検討してまいりたいと思います。

○「学童保育所で、どのような行事を計画して欲しいですか。」の間に、139名の回答中

十分	新たなサービスを	未記入
120	11	8

○行事の計画等は、受益者負担の原則からいえば、利用者様へのさらなるご負担を強いる結果となり、参加が難しいご家庭も出てくるかもしれませんので、慎重に検討してまいりたいと思います。

#### 【意見記述欄】 利用者満足度調査報告

<b>指定管理者</b>	○どの設問も、おおよそ80%方から良い評価をいただきました。残り20%の方々からのご意見から、現在は人員や環境、経費面から考えて、すぐには実施が難しいご要望等もありますが、課題等について把握しましたので、引き続き検討してまいりたいと思います。また、接遇面でも感謝されるお言葉の反面、さらなる向上を望まれるご意見もありました。どなた様に対しても、さらに丁寧な接遇を心がけてまいりたいと思います。
<b>市</b>	利用者満足度についてはおおむね良い評価となりました。今後とも、利用者のご意見を取り入れながら、よりよい環境を提供できるよう努めてください。

⑥総合評価

[意見記述欄] 総合評価（平成 28 年度）	
<b>指定管理者</b>	<p>南部児童センターの施設運営に加えて、複合施設である南部保健福祉センター全体の施設維持管理を行ってきました。</p> <p>○南部児童センターだけでなく、複合各施設の利用者の増加傾向から、駐車場が満車状態になることが多くあります。臨時に、近隣施設や空き地を借用して対応していますが、ご高齢の方々を中心に、施設に近い路上駐車をされる方が多くいらっしゃいます。</p> <p>○これまで自転車置き場が狭く、施設から離れた場所にあったことから、施設近くに乱雑に置かれることが多く、通行の邪魔になることがありました。自転車置き場を拡張整備したところ、利用者自ら整然と駐輪するようになりましたが、使用頻度が高く、再度ペインティングをする必要が発生してきました。</p> <p>○共有スペース並びに施設の外観の整備に努めました。共有スペースにイスやテーブルを配置したり、分かりやすい施設内案内を掲示したりしました。中でも、乳幼児も使えるテーブルを用意したところ、大変に好評でした。また、外観の清掃を中心に整備を行いました。</p> <p>○南部児童センターインストラクター及び各学童保育所指導員の接遇マナーについて注意を払ってきました。また、利用者ニーズを考慮した事業計画をしたところ、急激な来館者増につながりました。接遇については、どなたに対しても十分とは言えないところもありましたが、今後、研修等を繰り返しながら、子どもたちへの対応にも注意を払っていきたいと思います。</p> <p>○児童センター、各学童保育所とも、さらに工夫を凝らした企画事業を展開していき、更に、利用者様の満足度を上げたいと思います。</p>
<b>市</b>	<p>複合施設全体の管理者として、設備の不具合や駐車場の慢性的な不足等にも対応していただきました。また、児童センターについても創意工夫により、様々な事業を展開し、利用者の増加につながったことは高く評価できます。今後の事業展開にも期待しています。</p> <p>学童保育所については、学校との連絡体制をさらに強化していただき、協力して児童健全育成にあってください。</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>	南部児童センター・南部児童センター学童保育所外7学童保育所
<b>評価者・団体</b>	南部児童センター運営委員会

〔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。	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
<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。	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
<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。	A
	Web サイトは利用しやすく、適宜更新されているか。	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
	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。	S
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。	A
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。	S
	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
<p>○寺崎学童は、利用増に伴い、職員の増員は良いが、床面の傷みが気になる。けが人が出ないうちに対策を！第二根郷は工事中だったが、一部改修すべき箇所があり気にかかる。</p> <p>○センターの利用増は良好だが、担当職員の努力は褒めるべきだと思う。種々の問題もあると思われるが、メンバーの固定化が第一。</p> <p>○社会福祉法人 愛光が、指定管理者になって満3年余り。そのスローガンである「未来の創造」支え合う子どもと支援者は、着実に実現されつつある。平成28年度は、新たに子育てコンシェルジュ、臨床心理士等、市の担当職員などを迎えて、悩みを抱える親や子どもを支えたり、地域の社会福祉関連センターや公民館とタイアップしたりして「子ども食堂」の早期開設に向けた取り組みが始まった。日頃の法人側の熱意・努力と行政側の指導・協力とに敬意と感謝を表したい。</p> <p>○児童センター、学童保育所とも、</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 全て快適な環境整備</li> <li>② 利用者とのコミュニケーション形成</li> <li>③ 危機管理や情報管理</li> </ol> <p>など多くの問題解決に、所長をはじめスタッフ一同、真剣に努力している姿は高く評価したい。しかし、働く側からの視点からは、改善されるべき点がある。今後、人員確保難が加速されるだけに、学童保育所の20時までの開所は、様々な観点から、慎重で十分な検討をしていただくことを、行政及び法人に望むところである。</p>

○昨年度よりも地域との交流を多く活動の中に取り入れている。県民の日の企画は、児童たちにとり、個人では体験できないことを実現でき、喜ばしいことと思う。次年度も希望したい。

○2年前に根郷、寺崎小の学童保育所を見学した。以前と比べて、整理がされていて、活動スペースが広くなり、児童も過ごしやすそうにしていたのが印象的でした。黒板には、「今日のタイムスケジュール」「習い事に行く人」などが、わかりやすく書かれていて、子どもたちもスムーズに行動して、とても良かったと思う。児童センターも整理整頓が行き届いていて、乳幼児だけでなく小・中・高校生、年齢に関係なく、また並行して利用できるように色々と工夫されていると思う。スタッフの人員配置も、手厚いと思う。毎年新しい企画を提案されていて、利用者も楽しみにしていると思うので、来年、再来年と期待している。