

東郷町立兵庫児童館 指定管理業務総括評価表

施設所管課：子育て応援課

施設名	東郷町立兵庫児童館
指定管理者名	ハマダスポーツ企画株式会社
指定期間	令和4年4月1日～令和7年3月31日（3年間）

評価項目	評価基準	評価区分	ハマダスポーツ企画株式会社 自己評価の視点	評価区分	所管課（子育て応援課）評価の視点		
1 実 施 体 制	人員体制	B	事業計画書に基づき、人員を過不足なく配置しており、長期休み等にも臨機応変に対応できている。	B	事業計画書に明記する職員の配置を満たしている。		
		B	必要な資格や経験等を有する人員が確保されている。	B	業務仕様書に明記する勤務体制に必要な有資格者を配置している。		
		A	常に変化する子どもを取り巻く現状に対応するため、積極的に専門的な研修に参加し、資格取得を進めている。加えて社内研修・所内研修（接遇、コミュニケーション術）なども行い、業務水準の向上を図っている。	A	未資格者が資格を取れるように、毎年度計画的に多種多様な研修を受講している。外部研修に加えて、内部研修を多様に実施し、職員のスキルアップを図っている。		
	外部委託	B	外部委託の内容は適切である。	B	適切な業者に委託し、維持管理を行っている。	B	例年、一部の管理業務（約10業務）を再委託しているが、専門分野の業者を選定し、適切に実施している。
		B	外部委託事業者に対して協定書等を遵守させている。	B	委託業者と適切な契約を行っている。	B	契約のもと、作業報告、作業確認が適切に行われている。
	法令等遵守	B	法令等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	B	東郷町の条例および児童館ガイドラインや放課後児童健全育成事業運営指針などに基づき、必要な点検、報告を行っている。	B	業務（法定）点検が適切に実施されている。
	個人情報保護	B	個人情報保護に関する規程が整備されている。	B	安全管理規程、個人情報保護方針・個人情報保護マニュアルを整備している。	B	安全管理規程、個人情報保護方針・個人情報保護マニュアルが整備されている。
		B	個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。	B	規程を遵守し、パソコンのスクリーンセーバー、パスワードを徹底し、書類等は鍵付き書庫に保管するなど、個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を行っている。	B	各種規程を整備し、それらに基づき事故防止対策が講じられている。
	情報公開	B	情報公開に関する規程が整備されている。	B	情報公開規程準則を整備している。	B	情報公開規程準則が整備されている。
		B	協定書等に従い、情報を適切に管理、公表している。	B	各種規程、協定書等に従い適切に管理している。	B	各種規程、協定書等に従い適切に管理されている。
	管理記録	B	業務日誌等を適切に整備、保管している。	B	業務日誌や記録等は適切に整備し、保管されている。	B	日々作成され、適切に保管されている。
		B	点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。	B	業者による点検や自主点検、修繕の履歴は適切に記録し、保管されている。	B	定期点検報告書は適切に記録した上で、分類整理され、保管されている。
	緊急対策	B	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	B	緊急連絡体制を確保している。策定した事業継続計画（BCP）を定期的に見直し、職員で共有している。	B	各種の規程を整備し、緊急時の連絡体制を確保している。
		B	緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を実施している。	B	非常災害対策計画等を整備し、定期的に見直しを行い、消火訓練、避難訓練を毎月計画的に行っている。	B	緊急時のマニュアルを整備の上、各種の緊急時に対する訓練を計画的に実施している。
		B	緊急時又は危険予測時、直ちに適切な措置を講じ、町に報告している。	B	緊急性、必要性の高い事案は即時、町に報告することとしている。	B	緊急性、必要性の高い事案は、即時町に報告する体制を整えている。
《総括》	実施体制に関する評価	B		B			

2 内 容 ・ 水 準	施設管理	協定書等に従い、開館日、開館時間等を遵守している。	B	業務仕様書に規定された開館日や開館時間を遵守している。特別な事業などの際は、事前に町に相談し、事業計画書を提出した上で許可を得ている。	B	業務仕様書に規定された開館日や開館時間を遵守している。中高生を対象とした自主事業において、事前申請の上、開館時間の延長を許可している。
		事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。	B	開館時、閉館前清掃の際に安全点検を実施し、事故防止、安全確保に努めている。また、職員が常に状況を把握し発見時は即時に改善している。	B	開館時、閉館前の安全点検のほか、開館中に職員が状況を注視し、安全確認、安全確保に努めている。
	利用者対応	利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。	B	来館時の案内、利用許可について迅速かつ適切に行っている。利用者にとってなじみやすい窓口業務を心掛けている。	B	適切に行われている。
		利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	B	設備、備品を安全、衛生を確認し、適切に提供している。	B	日々の安全確認・管理のもと、適切に提供している。
		言葉遣い、態度、服装等の接遇について適切である。	B	親しみやすさと丁寧さを大切にし、年齢性別に関わらず、気持ちよく利用していただけるよう対応している。	B	接遇の基本マナーを押さえ、相手の立場に立った対応に努めている。アンケート結果からも、職員対応の満足度は高い。
	事業運営	事業計画書に即し、受託事業を実施している。	B	事業計画書に基づき、事業を実施している。	B	事業計画書に基づき、事業を実施している。
		施設の目的に沿って、自主事業を実施している。	A	業務仕様書に基づき「学習支援事業(英語、プログラミング、天文)」や長野県王滝村おんたけ休暇村を利用した「雪あそびツアー」などを独自に開催し、日常においても利用者の声を聞きながら事業を展開している。	A	施設の目的をより効果的に達成させるため、創意工夫を凝らした多くの自主事業が計画され、実施している。 アンケートの結果を見ても、参加者の満足度は高い。
		事業内容がサービス水準の向上に寄与している。	B	小学生だけでなく、子育て家庭や中高生など地域全体のソーシャルワークを目的に、利用者目線に立った事業を提供している。	B	児童館の求められる役割を發揮するに当たって、有資格スタッフ等を軸にした運営によりサービス水準の向上に寄与している。
	維持管理	仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。	B	仕様書等に従い、日々清掃や衛生管理を行い、利用者が快適に利用できるような環境を整えている。警備会社と連携し安全な環境を整えている。	B	日々の清掃や衛生管理により、利用者が快適に利用できる環境の整備に努めている。
		仕様書等に従い、施設・設備の保守管理を適切に行っている。	B	仕様書等に従い、管理会社と連携し設備の保守管理を適切に行っている。	B	仕様書等に従い、管理会社と連携し設備の保守管理を適切に行っている。
		備品台帳を整備し、備品を適切に管理している。	B	備品台帳を整備し、適切に管理している。	B	備品台帳を整備し、適切に管理している。
		協定書等に従い、適切に修繕を行い、町に報告している。	B	協定書等に従い、自己又は管理会社と連携し、適切に修繕を行い、実施後は町に報告をしている。	B	適切に実施されている。 また、町への報告も適切に行われている。
	環境配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。	B	電気、水の節約に努め、使用料を抑えることに成功している。ゴミの抑制を心掛け、SDGsの観点から職員だけでなく、子どもたちも理解できるよう環境教育を行っている。	B	基本協定書第22条に基づき、環境への配慮が実施されている。
	広報活動	事業の開催案内、ホームページの管理等を適切に行っている。	B	ホームページ、ブログによる事業、施設の案内を適切に行っている。またインスタグラムを活用し広い層への広報活動を行うとともに、社内において規定を設け、適切な利用に努めている。	B	チラシ、ホームページやSNSへの掲載等によりPRし、利用促進に努めている。

	苦情等対応	苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	B	苦情や要望は内容を整理し、施設での判断、町との協議、会社への確認など事案に応じたレベル対応で迅速な対応を心掛けている。	B	適切に対応している。
		苦情、要望等を整理し、遅滞なく町に報告している。	B	苦情や要望は内容を整理し、業務報告会議において町に報告している。緊急性の高い事案は即時報告する体制を取っている。	B	軽微なものは、月1回の定期会議時に報告し、緊急性のある内容は、遅滞なく報告する体制を整えている。
	利用者アンケート	利用者アンケート調査を実施し、その結果は妥当である。	B	子どもたちも含め利用者アンケートを実施している。いただいた評価やご意見に対し、真摯に受け止め、サービスの向上に努めている。	B	調査を毎年実施し、概ね好評という結果である。また、内容を検証し、サービスの向上に努めている。
	利用状況	利用者数、稼働率等は、適正な水準にある。	B	利用者数、稼働率については適正な水準にある。	B	施設の規模から鑑みて、概ね適正な水準である。
	《総括》	内容・水準に関する評価	B		B	
3 収 支 等	経理事務	専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。	B	専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。	B	専用の口座、帳簿等を備え、適切な経理事務を行っている。
	予算執行	収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。	B	適正に予算執行を執行している。	B	予算計画に基づいて事業を運営し、適正に予算が執行されている。
	経費縮減	経費が縮減され、又はその縮減に向けた努力がされている。	B	管理手法や物品購入など適宜再考するなどし、経費縮減に努めている。	B	縮減できる経費については、適宜見直しに努めている。
	収支状況	収支予算書と比較して、収支決算書は妥当である。	B	収支状況は適正である。	B	適正に事業運営がされており、収支は妥当である。
	《総括》	収支等に関する評価	B		B	
4 総合評価	「1 実施体制」「2 内容・水準」「3 収支等」 《総括》による総合評価	B		B		
5 特記事項 (成果・課題等)	<p>基本協定書、指定管理業務仕様書等を遵守し、その水準に沿った管理・運営が行われている。</p> <p>事業運営において、他の町立児童館との同水準の事業実施に加えて、地域ボランティアと連携した事業や、特に、企業ノウハウを活用したスポーツ教室、雪遊びツアー、天体観測会など多くの自主事業を実施し、利用者に様々な体験や経験を提供していることは評価できる。</p> <p>また、利用者アンケートにおいても、児童館の活動、職員の対応等について良好な評価を獲得し、町が求める児童の健全育成に寄与していることを評価する。</p>					

※評価区分

- ①評価基準：A（優良）＝協定書、仕様書等を遵守し、その水準よりも優れた管理内容である。
B（良好）＝協定書、仕様書等を遵守し、その水準に概ね沿った管理内容である。
C（課題含）＝協定書、仕様書等を遵守しているが、管理内容の一部に課題がある。
D（要改善）＝協定書、仕様書等を遵守しておらず、改善が必要な管理内容である。
- ②《総括》：A（優良）＝評価基準がすべてB以上で、かつAが半数以上である。
B（良好）＝評価基準がすべてC以上で、かつB以上が8割以上である（上記以外）。
C（課題多）＝評価基準がすべてC以上である（上記以外）。
D（要改善）＝評価基準にDが含まれている。
- ③総合評価：A（優良）＝《総括》がすべてB以上で、かつAが2以上である。
B（良好）＝《総括》がすべてB以上である（上記以外）。
C（課題多）＝《総括》がすべてC以上である（上記以外）。
D（要改善）＝《総括》にDが含まれている。