

植竹児童センター（指定管理者：社会福祉法人さいたま市社会福祉事業団、評価機関：株式会社ブレインファーム）訪問調査日：令和4年11月29日

児童センター等 評価結果一覧表

評価項目	指定管理者自己評価結果	評価機関評価結果
I. 総則		
1. 施設の目的に基づいた基本方針の確立	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。	A
2. 施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。	B
3. 従事者の勤務実績・配置状況	管理職を含む常勤従事者及び非常勤従事者の勤務実績、配置状況は適切か。	A
4. 従事者のマナー	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する従事者の接客マナーは適切か。	A
5. 施設の設置目的を実現するために必要な人材の育成・研修	施設の設置目的を実現するために必要な人材を育成する取組がなされているか。	A
II. 施設・設備の維持管理		
1. 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。	A
2. 備品の管理	施設の備品が適切に管理されているか。	A
3. 清掃業務、植栽・樹木等の維持管理業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。施設周りの植栽・樹木等が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。	A
4. 警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか。	A
5. 施設衛生管理業務	施設の衛生管理や感染症対策を適切に行っているか。	A
III. 運営業務及びサービスの質の向上		
1. 利用実績及び施設の稼働率	評価実施直前の2年間の施設稼働率及び利用実績の推移につき、半期毎(4月から9月、及び10月から3月)の状況を確認する。	
2. 適切な利用情報の提供	すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。	A
3. サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応従事者によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組を行っているか。	A
4. 従事者間での情報共有化	従事者間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。	A
5. 個人情報保護	個人情報の保護に対する体制が整っているか。	B
6. 事故防止対策への取組	事故防止のための体制の構築・取組を行っているか。	A
7. 事故発生時の対応体制の構築	事故発生時の対応体制が確立されているか。	A
8. 災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制が確立されているか。	A
9. 利用者の意見・苦情を抽出し、解決する体制の構築	利用者が意見を苦情を述べやすい環境を整備しているか。利用者の意見や苦情を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。	A
10. 利用者アンケートの実施	サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか。	A
11. 自主事業の適切な実施	利用者の望む自主事業を適切に実施しているか。	A
12. 書籍の購入及び管理	図書スペースがある場合、適切な管理運営を行っているか。	A
IV. 地域及び地域住民との連携		
1. 地域や地域住民との交流・連携の取組	地域や地域住民との交流・連携に関する取組を実施し、地域交流の支援を実施しているか。	A
V. 収支状況		
1. 管理経費(指定管理料)等の執行状況	管理経費(指定管理料)は適正に執行されているか。	A
2. 収支決算状況	予算と決算に大幅な相違がないか。収入-支出がプラスになっているか。	+
3. 利用料金収入実績 → 該当施設(施設)のみ評価を実施する	事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。	
4. 経費節減の取組	経費節減のための努力を行っているか。	実施

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
I. 総則	施設の設置目的に基づいた基本方針を理解し、設置目的の達成に必要な管理運営と人材育成に努めている。	施設の方針や目標を職員が常に携帯し、意識付けが行われており、高いレベルの取組が確認できました。
II. 施設・設備の維持管理	建物・設備の維持管理、備品の管理を行い、清掃や環境整備に努め、安心安全な施設運営を目指している。	維持管理は適切に実施されており、建物内や植栽についても美観が保たれていました。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	たよりやホームページ等を活用し情報発信している。マニュアルや会議等により、サービスの質の向上を図り、事故災害の対策も整えている。	コロナ禍により、イベントができない状況が続きましたが、今後はポストコロナに向けて、新たな企画の検討を行ってください。
IV. 地域及び地域住民との連携	地域関係施設、機関との連携や共済事業を大切にし、地域から求められる施設となるよう事業運営を進めている。	学校との連携は非常に良い取組であり、今後も引き続き連携を図ってください。地域のボランティア人員の拡大も検討してください。
V. 収支状況	児童センター18館で一括して予算管理、執行の調整を行い経費削減に努めた。	収支は黒字となっていますが、引き続き、サービスの質を落とさない範囲で、経費削減を行ってください。
VI. その他	目標管理制度を活用し、チーム力の向上とサービスの質の向上を図っている。	施設長へのヒアリングにより、施設長が施設の課題を的確に把握していることが確認できました。

評価結果についての講評

施設の管理について、各項目で高いレベルの取組が実施されていることが確認できました。特に組織体制という点で、良い取組が見受けられました。例としては、目標管理制度を導入し、設定した自己目標を常に携帯することで、職員の行動基準が明確化されています。また、職員間の情報共有が積極的にされていることもヒアリングで確認できました。人手不足により、人員体制が厳しい状況にありますが、更なるチーム内での連携を強め、ポストコロナに向けて、利用者増加への取組を期待いたします。

指定管理者からの意見

評価結果について真摯に受け止めております。受審が決定してから職員全員で自分たちの業務や施設的环境について確認することから準備を始めました。利用者の立場に立った施設運営や施設目標等を意識しながら取組み、そのことが、自分たちの強みや課題の発見につながったと実感しています。人事異動がありチームのバランスが崩れかけていた所だったので、このような機会を得たことでそれぞれが役割を担い、まとまりも感じられるようになりました。チェック項目の中で自分たちでは十分だと思っていることでも、不足があることを認識できる機会にもなりました。利用者数の回復を見据え、改善と課題解決に取り組みたいと思います。ありがとうございました。