

## セルフモニタリング報告書(令和2年度分)

令和 3 年 3 月 31 日

施設名 西部(錦岡、日新)児童センター  
 指定管理者名 シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社  
 所管課名 健康こども部青少年課

モニタリング項目	指定管理者 コメント	自己評価
<b>1 事業計画の達成度</b>		
事業計画の内容に従い、適切に施設の管理運営が行われたか。	事業計画に従い適切に運営することが出来ました。また、遊戯室・集会室の貸出についても運動種目・教室等に偏りのないように利用者を十分に精査し、公平な受付を行っております。また、ドッチボール鬼ごっこ等を楽しみに来る児童が増えました、利用者からも快適で心地よい施設であるという評価を受けています。	Ⓐ・B・C・D・E
施設利用者数の増加、利用率の上昇、利用者利便性の向上などの目標は達成されたか。	初年度の利用料金に関しては設定された金額で運営できました。利用率の上昇については職員が利用者とコミュニケーションを取り、より一層地域密着型の施設にしていきます。また、日新児童センターでは9月に「日新児童センターおもしろウィーク」を開催し児童センターの楽しさが伝わったようで、利用者の増加が上昇傾向になっていきました。	Ⓐ・B・C・D・E
施設の設置目的にあった成果は上がっているか（目標値を設定していないその他の施設）。	「交流」について職員一人一人が意識し、幅広い年齢層に向けて利用を促進し、地域コミュニティーの中心になっていけるように心がけていきます。また、地域の子育て支援拠点としての役割と児童の遊びと居場所づくりの役割を中心として幼児から児童生徒までが楽しめるプログラムを用意しました。	Ⓐ・B・C・D・E
自主事業は計画どおり行われたか。	令和2年度の自主事業計画はほぼ全て実施することができました。当初計画していた事業計画は、コロナウィルス感染防止対策の影響を受けましたが、次年度に延期した事以外はすべて計画通りに実行できました。参加者からも好評価を頂きました。今後も利用者様目線に立ち、一層二ーズ	Ⓐ・B・C・D・E

	のある事業を行っていく事を次年度以降の課題として考えていきます。	
地域、関係機関、ボランティア等との協働・連携に向けた取組が行われているか。	錦岡児童センター及び日新児童センターは、運営協議会組織を構成しています。地域町内会長様をはじめ多くの役員の皆様と一緒に事業運営を行っております。今後も地域や町内会等の課題等を共有しながら、より良い施設になるようご支援を賜わりながら推進していきます。また、廃品回収への日常的協力が得られ、センターの運営に大きな力になっております、加えて明倫中学校のボランティア部によるクリスマスカードのプレゼントなど、コロナ禍で出来る範囲でのつながりが見られました。	Ⓐ・B・C・D・E
<b>2. 利用者の満足度</b>		
利用者の満足が得られているか。	指定管理者制度のもと、一年が経過しアンケートの結果でも多くの利用者の方から満足・やや満足とのご回答をいただきました。今後も現状を維持向上していきたいと考えております。今後も施設設備のクリーンネスの維持、職員の接客マナーの徹底・向上、各種事業内容のグレードアップを志向し、より多くの利用者の満足が得られる施設を目指していきます。	Ⓐ・B・C・D・E
利用者の意見・要望の把握は適切に行われているか。	常時、利用者のご意見・ご要望は各施設の受付カウンター前にご意見箱を設置し、各担当者が日々確認し都度、センター長に報告。結果は四半期ごとに対応をまとめて館内に掲示しています。	Ⓐ・B・C・D・E
利用者の意見・要望・苦情への対応は十分行われたか。	利用者からのご意見・ご要望・苦情は即座に対応し、その後、青少年課の担当者に報告、事故等の重要案件は職員全員が周知できるようにしております。	Ⓐ・B・C・D・E
<b>3 管理運営の効率性</b>		
経費の低減が図られているか。またその取組は十分か。	何が必要でどのような物で経費の低減をできるのか精査しながら管理・運営を行いました。利用者や担当課のご意見を参考に次年度に向けて経費の軽減に取り組んでまいります。	Ⓐ・B・C・D・E

<p>一部業務の再委託に要している経費は、適切な水準か。また、経費が最小となるような取組はされているか。</p>	<p>清掃・外観管理を外部に委託しており、現場担当者と定期的に打ち合わせをしております。清掃に関しては当初の清掃箇所と運用後の清掃箇所を変更し利用者が多く使用する箇所は頻りに清掃し利用頻度の低い箇所は清掃回数を減らすなどの提案を清掃業者と話し合い職員で出来る清掃は自分たちで行うようにしております。</p>	<p>Ⓐ・B・C・D・E</p>
<p>収入増加のための取組はされているか。</p>	<p>イベント・教室等で活用した先生の方に自主事業の講師になっていただき、錦岡・日新児童センターの独自の教室として開催してきました。自社の職員による教室も開催し、自主事業の収入増加を目指しています。また、スポーツ団体を中心に、教室等で利用できることを紹介し、館内掲示でPRするなど貸館利用の働きかけを行いました。</p>	<p>Ⓐ・B・C・D・E</p>
<p><b>4 適正な管理運営</b></p>		
<p>人員配置及び職員の管理体制は適正か。</p>	<p>人員配置は、仕様書および弊社規定に基づき運営を行っております。管理体制はセンター長・副センター長が中心となっています。また、エリアマネージャーや地元営業所長等が随時マネジメントしながら運営管理しています。</p>	<p>Ⓐ・B・C・D・E</p>
<p>職員の能力向上に向けた取組は行われたか（研修等）。</p>	<p>全国で700ヶ所近くの児童館を運営している為、全国の数多くの事例を参考に職員能力向上の取り組みを行っております。 弊社にて接遇研修の実施や、アルソック様をお願いして不審者に対応すべく、さすまたの防犯訓練を実施しました。</p>	<p>Ⓐ・B・C・D・E</p>
<p>施設の平等な利用等について、適切に処理されているか（使用料の減免、還付含む）。</p>	<p>錦岡・日新ともに、児童センター運営協議会組織を有し運営しています。地域や近隣の学校、社会福祉施設、町内会等のご要望等を伺いながら、年間スケジュールを提出しご協力をいただきながら、管理運営しております。</p>	<p>Ⓐ・B・C・D・E</p>
<p>利用者の個人情報等について適正に管理が行われていたか。</p>	<p>弊社は全職員に対して入社時に個人情報の講習を行っております。また会社全体でプライバシーマークを取得しており利用者の個人情報保持の為、管理しております。また日頃利用する個人</p>	<p>Ⓐ・B・C・D・E</p>

	情報は児童館事務所内の鍵のかかるロッカーで管理・保管しております。	
収支の状況に不適切な点はないか。会計処理は適正か。	利用者からの施設利用料については管理室内で受け取り後、事務員・館長の管理・入金後、札幌営業所の所長が最終確認しております、複数の職員が管理することにより、不適切な会計処理が起きない様にしております。	Ⓐ・B・C・D・E
施設・設備等の法定点検及び保守は、適正に行われているか。	法定点検及び定期点検は外部委託業者が管理しております。また上級施設管理者をエリアマネージャーとし1名配置で安心安全に使える施設管理を行っております。	Ⓐ・B・C・D・E
書類・備品等の管理は適正に行われているか。	一人の職員による管理・発注は行わず、複数の職員による管理を行うことにより不備のない体制をとっております、また最終管理者も館長の他に札幌営業所の所長によるチェックを行う事により経費の無駄をなくしております。	Ⓐ・B・C・D・E
安全対策（事故防止等）は十分だったか。	安全対策については常時定期点検を実施しています。指定管理者制度初年度も、安全対策に関する職員研修を行いながら、利用者様にとって、安全・安心を実感できる環境を提供しています。また万が一事故が起きた時の対応方法・対処方法を職員研修に位置付けております。	Ⓐ・B・C・D・E
法令・協定書等を遵守し、適正管理が行われているか。	全社共通の就業規則を基に職員研修を行い、全職員がコンプライアンスを重視した、管理・運営を行っております。	Ⓐ・B・C・D・E
<b>5 地域貢献</b>		
雇用・資材調達・再委託等、地域貢献に努めているか。	雇用に関しては全職員が苫小牧在住で、多くの職員が地元出身者です。資材の調達・再委託も地元の業者を中心に行っております、また地域の貢献に関しては、錦岡地区の学校や社会福祉施設と連携したイベントを企画・実施しています。今後も一層、苫小牧住民・地域住民の方との共生を目指し、その具体化に努めます。	Ⓐ・B・C・D・E

- A: 目標、事業計画を上回る取組がされており、管理運営状況は極めて良好である。
- B: 目標、事業計画どおり又はそれ以上の取組がされており、管理運営状況は良好である。
- C: 概ね目標、事業計画どおり行われおり、管理運営も適正で、特段問題は見られない。
- D: 目標、事業計画において一部未達成があるなど計画内容を下回っており、又は管理運営において一部不適正な部分があるなど、改善が必要と認められる点がある。
- E: 目標、事業計画の内容を大幅に下回っており、かなりの部分において改善が必要である。

## 自己評価 ★★★★★

(最大評価を★5つとし、5段階評価で星を塗りつぶしてください。)

### 指定管理者の自己評価(全体を通して)

コロナ禍でのスタートとなった指定管理初年度が過ぎましたが、大きな事故もなく管理・運営できているのは苦小牧市健康こども部青少年課の方をはじめ多くの方々にご指導を頂いているおかげと考えております。

新たに新企画の自主事業や貸館事業等が始まりました。引き続き利用者増加に向けて尽力していきたいと考えております。

次年度以降は経費削減も並行して実施していき、より一層の管理・運営を行って参ります。

利用人数に関しましては、日新・錦岡合わせて年間約 44,000 名の方にご利用・ご来館頂けました。

次年度も多くの方に日新児童センター・錦岡児童センターに足を運んで頂く為に多方面からのご意見や、地域住民様のご意見、そして苦小牧市青少年課の方々のご意見をご参考にさせて頂き苦小牧地域に根付いた取り組みを行って参りたいと考えております。

弊社、シダックス大新東ヒューマンサービス(株)は全国各所にて児童館等の事業展開をしており各所の成功事例のノウハウを取り入れて、より良いお客様サービスを実践し、日新児童センター・錦岡児童センターを苦小牧西部地域の拠点施設となる様、長期的な視点で管理・運営を行い安心して管理をお任せいただけるように、日々努力して参ります。

最後に、これからも多くの関係各位の皆様にご迷惑をおかけするとは思いますが、今まで培ったノウハウを最大限に発揮し、当社にしか出来ないこと、私達にしか出来ない事を、実践・実行していきたいと考えております、そのためには健康こども部青少年課の皆様のお力添えが必要となりますので今後とも何卒ご指導よろしくお願い申し上げます。