

## セルフモニタリング報告書(令和4年度分)

令和5年 4月 18日

施設名 苦小牧市東部(あさひ・住吉・沼ノ端)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。	<p>各館それぞれ、事業計画に従い適切に運営することが出来た。あさひでは、幼児室においては、環境を改善充実させることにより、幼児及び保護者の利用が劇的に増え続けている。小中学生向けの郊外活動を充実させることにより、子どもたちの健全育成に繋がっていると考えます。</p> <p>住吉では遊戯室が子どもの運動、体力向上の場として計画的によく利用された。また、「eスポーツ」は中高校生の利用促進につながっている。子どもや保護者の意見も聞きながら、児童ばかりでなく幼児の利用拡大も図った。</p> <p>沼ノ端では感染防止対策のため実施できなかった事業、内容変更した事業もあったが、工夫により充実させることができた。また、貸館事業についても、複数の団体に定期的に利用していただき、施設の有効活用を図ることができた。</p>	Ⓐ・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。	<p>あさひでは上述のように、特に令和2年度以降、幼児の利用者の増加を重点目標に行ってきた。保護者からのアンケート結果からも最高に近い評価をいただいている。職員と児童及び保護者との信頼関係が築かれていると感じている。より一層地域密着型の施設にしていこうと考えている。また、住吉も例年以上の利用状況である。中学生や幼児の利用も多く、保護者からも好評を得ていることから目標が達成された。</p> <p>沼ノ端では貸館を含めた利用者数は最終的に前年度比34%増となった。3月の自由来館は、平成30年9月以降最大となった。自主事業の工夫により、乳幼児、低学年児童・中学生、高校生の利用が大幅に増加し、また、貸館事業も安定的な利用がされている。</p>	Ⓐ・B・C・D・E

<p>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）。</p>		<p>A・B・C・D・E</p>
<p>自主事業は計画どおり行われたか。</p>	<p>令和4年度の自主事業計画はコロナ禍において実施できなかったものもあったが、日本ハム飾り切り教室、ベビーマッサージ、抱っこひも講座などの新たな企画等、中止した事業に代わる事業を実施することにより、当初計画以上の事業を実施することができた。あさひでは特に、大きなイベントや、自然体験を重視した活動などは大変高い評価を得ている。利用者様の目線に立ち、よりニーズのある事業を行っていく事を、次年度以降の課題と考える。</p>	<p>A・Ⓑ・C・D・E</p>
<p>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。</p>	<p>各児童センターは運営協議会の役員はじめ各町内役員の皆様の協力を得て運営を行っている。特に町内の皆様からは、毎日のように廃品回収等にご協力をいただいている。今後も問題点や課題・運営方法を話し合い、より良い施設になるように協力頂けるよう連携を図っていきたい。イベントでは高校生ボランティアの参加や、地域在住のボランティアの方のご協力で毎月読み聞かせを行っている。また、とまチョップや053ファイブに来てもらうなど地域連携を図る取り組みを行った。</p>	<p>A・Ⓑ・C・D・E</p>
<p><b>2. 利用者の満足度</b></p>		
<p>利用者の満足が得られているか。</p>	<p>令和4年度も、アンケートの結果から多くの利用者の方が満足・やや満足とのご回答をいただきました。今後も向上していきたいと考えている。利用者の声を反映し、ニーズに合った運営を展開していくことが、より多くの利用者の満足が得られる要因の一つとして考えている。明るく心を入れた職員の対応が信頼につながっており、今後も親しまれる児童センターを目指します。</p>	<p>Ⓐ・B・C・D・E</p>
<p>利用者の意見・要望の把握は適切に行われているか。</p>	<p>利用者のご意見・ご要望は玄関にご意見箱を設置し各担当者が日々確認し、随時意見を反映し、運営に役立っている。また日常的に話しやすい雰囲気の中で、利用者との会話から意見や要望を聞くよう心掛けている。年2回のアンケ</p>	<p>A・Ⓑ・C・D・E</p>

	ート実施により、普段聞くことのできない声にも耳を傾けて運営内容等を改善している。	
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、エリアマネージャーに報告している。必要に応じて、青少年課の担当者に報告、事故等の重要案件はもちろん、些細な事でも職員全員が周知できるようにしている。	Ⓐ・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・運営を行った。これまでの使用頻度から支障のない限り在庫を極力減らしている。利用拡大を目標とした経理運用、経費の軽減に取り組んでいる。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いく。	A・Ⓑ・C・D・E
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。	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いる。また、日頃から適切に行われているか評価をし、仕事内容と経費が適当かをチェックしている。また、清掃に関しては、職員で出来る範囲は自分たちで行っている。	Ⓐ・B・C・D・E
収入増加のための取組はされているか。	職員の努力と、児童や保護者に寄り添った運営を行うことにより、コロナ禍という異常事態の中であっても着実に利用者が増えていることに自負している。今後も職員の研修を重ね、指導技術の向上に努め、自主事業の収入増加を目指していく。	A・Ⓑ・C・D・E
<b>4 適正な管理運営</b>		
人員配置及び職員の管理体制は適正か。	管理体制は副センター長・センター長のリーダーシップの下に適切な運営を行った。職員は互いの経験を生かすような形で業務運営ができるようにしている。また、創造性を生かした業務内容から、職員がやりがいを感じながら勤務できるようにしている。最終責任者としてセンター長を配置している。	Ⓐ・B・C・D・E
職員の能力向上に向けた取組は行われたか（研修等）。	不審者に対応するための研修、センター独自の危機管理研修や生徒指導事例研修などを行い、職能向上に努めてきた。コロナ禍のため大人数の集まる研修は難しかったが、当社のチャイルドケアプログラムをはじめとした、オンラ	A・Ⓑ・C・D・E

	インの研修会に積極的活用し研修を深めた。	
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。）。	児童や保護者の皆様の利用については、アンケート調査結果からもわかるように大変高い評価をいただいている。このことから、平等に適切に処理していると考えている。また、貸館事業については、事前に申し込んでいただくことにより、日程を調整し、平等な利用になるよう適切に処理してきた。	Ⓐ・B・C・D・E
利用者の個人情報等について適正に管理が行われているか。	当センターの職員に対し、会社から入社時に個人情報の講習を行っている。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、管理している。また日頃利用する個人情報は児童館事務所内の鍵のかかるロッカーで管理・保管している。	Ⓐ・B・C・D・E
収支の状況に不適切な点はないか。会計処理は適正か。	廃品回収利益は、随時通帳に記載し、管理している。収支決算報告は、運営協議会総会で行う。また、他の運営のための資金は、センター長及び副センター長が管理しており、エリアマネージャー、札幌営業所の所長が最終確認している。多く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いる。	Ⓐ・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いる。またセンター長を中心に定期的に点検を行い、安心安全に使える施設管理を行っている。	A・Ⓑ・C・D・E
書類・備品等の管理は適正に行われているか。	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いる。また最終管理者もセンター長の他にエリアマネージャー、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いる。	Ⓐ・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、日々研修を行うことにより職員の危機管理能力を高めてきた。職員の高い危機管理意識のもと、用具・道具及び施設等の安全管理だけでなく、利用者の使用方法にも目を配り、安全にご利用いただいている。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で行っている。	Ⓐ・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元に職員研修を行い、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

5 地域貢献		
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ある。資材の調達・再委託も地元の業者を中心に行っている。また地域の貢献に関しては、通学路の除雪や見回りなど、安全管理に貢献してきた。	A・Ⓑ・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)

大きな事故もなく管理・運営できているのは苫小牧市健康こども部青少年課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いる。

コロナ禍においても利用者増加していることから、今後も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いる。

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・運営を行っていく。利用人数に関しましては、各館それぞれ増加傾向となった。特に沼ノ端は前年比 34%の増加となり、あさひ、住吉ともに利用人数はもちろん、小学生以外の幼児、保護者や中高生の来館が増加した。

次年度も多くの方に足を運んでもらう為に多方面や地域住民の意見、各関係機関の意見を参考に、苫小牧地域に根付いた取り組みを行っていきたいと考えている。

各センターの利用者の多くは該当校区に住んで居る者であるが、今年度の様々な取り組みにより、他地域からの参加も多くなっている。今後も、ホームページやポスターなどで事業を幅広く知ってもらう努力をし、さらなる利用者の増加を図っていく。今年度の成功事例を大事にしながら、課題を克服し、より良いお客様サービスを実践し、それぞれのセンターについてたくさんの苫小牧市民に周知できる様、長期的な視点で管理・運営を行い、日々努力していく。

最後に、これからも多くの関係各位の皆様の協力をいただき、今まで培ったノウハウを最大限に発揮し、当センター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いる。

そのためには健康こども部青少年課並びに市民生活部の皆様の力添えが必要となるので、今後とも何卒ご指導よろしくお願い申し上げます。