

平成24年度 指定管理者モニタリング結果報告書

施設名	豊川市児童館及び豊川市交通児童遊園
所管部署	健康福祉部子ども課
指定管理者	特定非営利活動法人ワーカーズユープ
指定期間	平成24年4月1日から平成27年3月31日

評価項目		評価基準	評価	改善事項等	
履行の確認	人員体制	仕様書等に照らし、適切な職員配置となっている。	○		
		必要な資格、経験を有する人員が確保されている。	○		
		職員に対して必要な研修等を計画的に実施し、質の向上に努めている。	○		
	法令遵守等	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	○		
		個人情報保護に関する方策を行っている。	○		
		協定書等に照らし、情報を適切に管理するなどの運用を行っている。	○		
	報告書等の提出	市への報告等は適正かつ遅延なく行っている。	△		報告等に遅延が見られたケースがあったため、今後は、報告すべき内容と期限を双方しっかりと確認をする。また、慣例的な報告は、期限内の報告を計画的に遂行し、事故報告など突発的なものは、まず、市子ども課へ速報を入れるなど、再度、報告等の方法の確認が必要。
	緊急対応	事故、災害などの緊急時の連絡体制が整備されている	○		
		緊急時のマニュアルを作成し、それを運用している。	○		
	地域への貢献	地元雇用の創出を行っている。	○		
事業計画書等に照らし、地域発展への取り組みを行っている。		○			
サービスの質に関する評価	施設管理	仕様書等に照らし、適切な開館状況になっている。	○		
		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。	○		
	利用者対応	職員の接遇は適切である。	◎		
		利用者に対し、設備、備品等を適切に提供している。	○		
		「館だより」をはじめとした広報活動等を適切に行っている。	○		
		苦情等に対し迅速かつ適切に対応している。	○		
	事業運営	仕様書等に照らし、適正に業務を実施している。	○		
		事業計画書等に照らし、提案した業務を適切に実施している。	○		
		事業内容が市民サービスの向上に役立っている。	○		
	維持管理	事業計画書等に照らし、定期点検、清掃、警備等が計画どおり適切に行われている。	○		
修繕を適切に行っている。		○			
備品を適切に管理している。		○			
モニタリング	事業計画書等に照らし、モニタリングを適切に行っている。	○			
サービス評価の基準となる数値目標	事業計画書のサービス評価の基準となる数値目標を達成している。 総合的な利用満足度(保護者)【目標値(満足以上)95%】	○	【実績94%】		

平成24年度 指定管理者モニタリング結果報告書

施設名	豊川市児童館及び豊川市交通児童遊園
所管部署	健康福祉部子ども課
指定管理者	特定非営利活動法人ワーカーズユープ
指定期間	平成24年4月1日から平成27年3月31日

経営の安定性	経理事務	仕様書等に照らし、適切に経理事務を行っている。	○	
	予算執行	計画的で適切な予算を執行している。	○	
	経費削減	経費の削減の成果が出ている又は経費削減に向けた努力をしている。	△	電気使用量が大幅に増加していたため、平成25年度は、利用者の迷惑にならない程度での節電対策を始めとした経費削減に向けた努力事項の報告を依頼する。
総合評価		前指定管理者から管理運営業務を引継ぎ、指定管理期間の1年目ではありましたが、大きな混乱は無く運営ができていました。児童館運営について著しく不適切なところは無く、概ね要求水準を満たしています。また、サービス評価の基準としての保護者への総合的な満足度調査では、満足以上の評価をされた方が94%であり、事業計画書にあった、目標95%にわずか1%届かない結果ではありましたが、かなり高い評価を得ていました。しかし、改善事項もあるため、市への定期的な打ち合わせ、意見交換、情報交換、細微なものも含めた報告などを行い、児童館事業の更なる向上を図ることを求めます。		

※評価基準

- ◎ : 協定書、仕様書等を遵守し、要求水準よりも優れている。
- : 協定書、仕様書等を遵守し、要求水準を概ね満たしている。
- △ : 協定書、仕様書等に定める要求水準を満足していない。