

平成25年度 指定管理者総括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コープ
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	評価の理由	
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。	△		遅延については解消されたが、誤りや漏れが散見されたため。
	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25年度 指定管理者総括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コープ
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	評価の理由
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。	○	
昨年度改善事項への取組み		<p>昨年度は、報告等の遅延に関して及び経費削減の中での電気使用量の増加についてを改善事項として取り上げました。報告の遅延については、市担当課と指定管理者による定例的かつ詳細な打ち合わせの結果、解消されました。しかし、報告量の増加に伴い、新たな改善事項が見られたため、評価については昨年度と同じにしました。電気使用量については、夏季についての前年比較では、状況によるところもあり、効果が見られない結果でしたが、冬季については削減効果は見られ、年間を通して判断すると取組みはされたと言えます。</p>		
総合評価		<p>現指定管理者の管理運営2年目にあたりますが、1年目に引き続き、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。更に、保護者の総合的な利用満足度も昨年引き続き、目標の95%に1%届かない結果となりましたが、9割以上の方が満足以上の高い評価をしており、高い水準を維持していると言えます。しかし、1年目より改善されたところも見られた反面、新たな改善の必要な事項も現れたため、市担当課は、引き続き改善事項への取組みを指示し、更なる向上を図ることを求めます。</p>		
次年度改善事項への取組み		<p>定期的な打ち合わせの中で指定管理者へ各種報告を求めることが多い中、誤りや漏れが散見されました。各種報告は、児童館運営上、今後の参考や検討資料ともなるため、見直しや確認をしっかりと行い、より正確な報告を指定管理者に求めます。また、施設・設備修繕については、報告、対応に遅れが見られました。修繕の必要な部分の確認をし、優先順位を決め、計画性のある対応を指定管理者に求めるとともに、老朽化部分が多く、修繕箇所も増えることと予想されるため、市担当課も相談に乗るなどのバックアップに努めるようにします。</p>		

※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。