

平成26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。	○	有資格者の確保はできていたが、年度末近くに、一部児童館において職員の配置不足により、他勤務場所からの応援職員が頻繁に見られ、職員の数の確保について、不十分さが見られたため。
		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。	○	
	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。	○	職員の接遇について、指定期間の3年間において、満足度調査で、高い評価を維持し続けたため。
		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。	○	
	事業運営	苦情等に対し迅速かつ適切に対応している。	○	
		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。	○	
	維持管理	事業内容が市民サービスの向上に役立っている。	○	
		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。		△		
モニタリング	備品を適切に管理している。	○		
	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。	○		
	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。	○		
サービス評価の基準となる数値目標	総合的な利用満足度（保護者）【目標値（満足以上）95%】	◎	【実績95%】	

平成26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		各種報告について、正確さを指定管理者に求めました。定期的な打ち合わせを積み重ねた結果、概ね良好という状態まで到達できました。また、施設・設備修繕についての改善については、市への報告や相談、対応の優先順位決めなどは概ねできていました。修繕への取り組みも、可能な限り対応する姿勢であり、利用者への直接影響する部分における対応も概ね良好でした。しかし、想定外の故障や修繕箇所が増加などから、対応の遅れが目立ちました。指定管理制度の問題部分である、市と指定管理者のどちらが対応すべきかという論議も再びあり、計画的な対応とまではいきませんでした。		
総合評価		現指定管理者の管理運営の最終年であり、かつ、次年度については、市の直接運営に切り替わるため、次期がないことが確定した中での運営ではありますが、3年間通して、著しく不適切なところはなく、概ね要求水準を満たしていました。そして、保護者の総合的な利用満足度も目標の95%に届き、高い評価を得ることができました。ただ、市への事務引継ぎの中では、不十分な部分も見られました。また、年度の終わりにかけ、限られた期間内での人員補充ができないことも理由の一つではあると考えられますが、職員配置についても、計画性が欠けている部分が見られました。		
次年度改善事項への取組み		次年度は、市の運営に切り替わります。そのため、指定管理者が得た満足度を維持することがはじめの課題であります。そして、9年間の指定管理制度での良い部分を生かし、継承しつつ、問題点として挙げた修繕対応、職員の確保などにも配慮をして、指定管理者以上の高い評価を目指していきます。		

※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。