

平成28年度 施設指定管理者 モニタリングレポート(年次評価報告書)

施設名	二村児童館
指定管理者名	セリオ・ALSOKビルサービス共同事業体
指定期間	平成28年4月1日 ～ 平成32年3月31日（1年目）
所管課	児童福祉課

1 業務履行の確認・評価

適正な施設の運営・維持管理が行われているか。	年次評価
	A
【施設の運営に関する基本的事項】 ・ 指定管理初年度であるが、経験豊富なベテラン職員を多く配置し、安定した体制で管理運営が行われている。現場での緊急事態発生時の対応として、本部との連絡体制をとっているほか、対応マニュアルも整備されている。 ・ 幼児親子来館者実績について、前半期は前年度を下回っていたものの、後半期は前年度大きく上回る結果となった。 ・ 小学生については、唐竹児童クラブの土曜育成実績分を切り離したことや唐竹・双峰小学校での放課後等子ども教室増加の影響があり、小学生の利用が昨年度と比べ減っている傾向があるものの、後半期は増加しつつある。 【自主事業に関する事項】 ・ 指定管理初年度のため大きな独自事業の開催はなかったものの、HPのフォトページは3か月に一度更新していたものを活動に対し、タイムリーに更新するなどの取り組みを開始し、大変好評である。 【施設の維持管理業務に関する事項】 ・ 指定管理初年度のため、修繕および備品購入の購入の実績は少ないものの、ウォータークーラーの不具合による買い替えなど、必要な対応は適切にされている。 ・ 遊具点検なども適切に実施されている。 ・ 樹木の剪定について、業者との調整がつかず、職員対応となった。	

2 サービスの質に関する評価

提供するサービスの水準が確保されているか。 また、サービスの向上が図られていたか。	年次評価 A
【利用者アンケート(満足度調査)に関する事項】 調査の概要 - 前半期と後半期に来館者アンケートを実施。 調査結果の概要 - アンケート結果はおおむね好評な回答。アンケート要望に関する改善策の館内掲示するなど適切に対応している。 - 前半期アンケート結果における改善すべき項目に対しては、随時改善もすすめられている。 - 防犯対策や駐車場に関する意見記述が多くみられ、現状においても職員の工夫により適切な対応がされているが、更なる安心と安全体制の確認が必要と考えられた。 【自主事業に関する事項】 - 指定管理初年度のため大きな独自事業の開催はなかったものの、HPのフォトページは3か月に一度更新していたものを活動に対し、タイムリーに更新するなどの取り組みを開始し、大変好評である。 【サービス水準や利用環境に関する事項】 - 来館者への丁寧な対応を基本とし、来館者についてリスト管理を徹底することで、日々の相談対応や職員と利用者の関係構築に役立てている。 - 現場での事故報告や苦情・要望対応に対して、指定管理者本部だけでなく、担当課との連携により、迅速な事態の情報共有と対応をしている。	

3 サービス提供の継続性・安定性に関する評価

健全な収支状況のもと、継続的・安定的にサービスが提供されているか。 また、団体の経営状況は健全か。	年次評価 A
【施設の収支状況に関する事項】 2施設共通事項 ①指定管理料 27,925,000円 ②本部経費 7,265,936円含む二村児童館年間支出＋大宮児童館年間支出 24,733,188円 ①－②＝3,191,812円の黒字である。 【団体の経営状況に関する事項】 2施設共通事項 (株)セリオの経営状況の分析 ・売上高の推移は13億5千8百万円、21億1千7百万円、29億7千8百万円と順調である。28年の労務費は前年対比6億5千7百万円の増にもかかわらず、純利益は前年対比7千4百万円の増の5億1千1百万円を計上している。 ・一般管理費は前年対比9千1百万円増加しているため、営業利益は1千6百万円減少しているが、税引き後の利益は3千4百万円を計上しており、前年3千4百万円同等の利益を計上している。 ・賃借対照表を見てみると、28年5月期の繰越利益剰余金は1億7千1百万円と資本金1千万円の17倍の内部留保を計上しており、財務上の健全性は確保されているといえる。	

総合評価	A	【審査委員会コメント】 指定管理制度初年度であるが、経験豊富なベテラン職員を多く配置し、安定した管理体制で運営できている。現場での緊急事態発生時の体制整備や来館者ニーズを反映したサービスの充実もすすんでいる。
-------------	-----------------	--

【年次評価】 (評価基準)

- S(優良) : 区分評価が全てA以上、かつSが過半数以上。
- A(良好) : 区分評価が全てA以上。
- B(課題あり) : 区分評価にBがあった。
- C(要改善) : 区分評価にCがあった。

【総合評価】 (評価基準)

- S(優良) : 市の要求水準を上回るサービスが提供されている。 (目安) 年次評価が全てA以上、かつSが過半数以上。
- A(良好) : 市の要求水準に沿ったサービスが提供されている。 年次評価が全てA以上。
- B(課題あり) : サービスの内容の一部に課題がある。 年次評価にBがある。
- C(要改善) : サービスの内容に改善が必要である。 年次評価にCがある。