

令和元年度 指定管理者モニタリング結果及び評価シート

評価期間 平成31年4月1日 ～ 令和2年3月31日

施設状況

施設名称	ふじみ野市立放課後児童クラブ(東地区)	所管課	こども・元気健康部子育て支援課
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	施設分類	子育て支援施設
指定期間	平成31年4月1日 ～ 令和5年3月31日	利用料金制導入	なし(指定管理料のみ)
導入年月日	平成23年4月1日	指定回数	1回
施設設置目的	小学校に就学している児童であって、その保護者が労働等により、昼間家庭にいないものにつき、家庭、地域等との連携の下、発達段階に応じた主体的な遊びや生活が可能となるよう、当該児童の自主性、社会性及び創造性の向上、基本的な生活習慣の確立等を図り、もって当該児童の健全な育成を図る。		
施設概要	福岡・第2福岡・第3福岡放課後児童クラブ(定員120名、延床面積391.5㎡)、駒西放課後児童クラブ(定員70名、延床面積192.53㎡)、第2駒西・第3駒西放課後児童クラブ(定員80名、延床面積237.66㎡)、上野台・第2上野台放課後児童クラブ(定員120名、延床面積311.36㎡)、西放課後児童クラブ(定員70名、延床面積164.79㎡)、第2西放課後児童クラブ(定員70名、延床面積220.27㎡)、元福放課後児童クラブ(定員70名、延床面積151.26㎡)、さぎの森放課後児童クラブ(定員66名、延床面積170.79㎡)		
管理運営の基本方針	児童クラブ施設の管理について、児童福祉法及びふじみ野市立放課後児童クラブ条例の趣旨に則り、児童クラブ設置の目的を効果的に達成することを目的とし、住民サービスの向上と業務の効率化を目指す。		
指定管理者の主な業務	放課後児童クラブの保育実施に関すること。 児童クラブの施設、設備等の維持管理に関すること。		

【評価項目】

【評価基準】 5: 目標値以上の結果で、指定管理者のノウハウや努力等によるところが大きいと評価できる場合 / 4: 目標値以上の結果で評価できる場合(上記「5」以外)、又は業務等が適切で、期待する水準以上であった場合 / 3: 業務等が適切で目標値に達している場合、又は業務等が期待する水準どおりであった場合 / 2: 実施計画に基づく管理運営や事業の実施が目標値又は期待する水準をやや下回る場合 / 1: 目標値を大きく下回る場合

1 施設の設置目的の達成に関する取組

施設の設置目的や市が示した基本方針、また、自ら提案した内容に沿った管理運営であったか		評価
管理運営状況	保護者が昼間就労等により家庭にいない児童に適切な生活や遊びの場を提供し、当法人が提案した運営方針に基づいた運営を行っていた。また、様々な問題が発生することもあったが、法人を挙げて問題解決に取り組んでいた。	3
区分	具体的な取組の状況・実績	
臨時休校への対応	令和2年3月から実施された新型コロナウイルスによる臨時休校に伴い、開室予定ではなかった平日昼間から開室することに対し、協力的な対応により、円滑に開室することができた。また、急遽昼間から開室することになったが、他事業に係る応援職員を活用する等、当法人の強みを活かして職員確保に努めた。その結果、臨時休校期間においても保護者が昼間就労等により家庭にいない児童の居場所確保が可能となった。	
苦情への対応	特定のクラブにおいて、保護者からの苦情が多数あった。職員の力量不足に起因する事例が多かったことから、職員教育の徹底、保育方法の見直し、職員配置の見直し等の対応を行った。その結果、苦情の発生件数を減少させることができ、保護者が安心して児童を預けることができる場所を確保した。	
児童同士のトラブルへの対応	特定のクラブにおいて、児童同士のトラブルが頻発した。職員の力量不足に起因する事例においては上記同様の対応を行うと共に、現場職員及び事務局では解決が困難な事例があったため、当法人が有する専門家組織を活用して解決に向けて取り組んだ。その結果、児童同士のトラブルの発生件数を減少させることができ、保護者が安心して児童を預けることができる場所を確保した。	

2 指定管理者の健全性

団体の財務状況や組織体制は安定していて、施設管理を継続的、安定的に行うことができるか		評価
外部専門家からの指摘事項の概要	※平成28年度、平成29年度、平成30年度の財務諸表についての指摘売上高、利益ともに順調に推移している。	3
その他特記事項		

3 施設の有効活用

施設利用状況		利用区分等	予定(計画・目標) 単位	利用実績 単位	対前年比	年度目標達成率	評価
		平均在籍児童数	640 人	628 人	102.3%	98.1%	3
		(特記事項) 昨年度利用実績・・・614人					
事業実施内容	区分	協定内容・指定管理者提案		追加事業、未実施事業及びその理由			
	市指定事業	<ul style="list-style-type: none"> 施設の運営に関すること 施設及び設備の維持管理に関すること 個人情報保護、守秘義務及び本業務に関する情報の公開に関すること 意見・要望への対応 運営改善の取組に関すること 児童の保育及び健全育成に関すること その他指定管理に関する業務 		追加事業			
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> 長期休み(夏休み・冬休み・春休み)の一時保育 延長保育 昼のお弁当注文サービス(概ね月・水・金曜日に実施) 親子バス遠足 		未実施事業			
利用サービス向上の取組		土曜日及び長期学校休業日における早期保育を無料で実施すると共に、午後6時30分以降の延長保育を200円/30分で行う(前指定管理者及び西地区は200円/15分)など、利用者のサービス拡充に努めた。令和2年度より変更される西地区の延長保育料(主に早期保育を含む延長保育料の減額)に影響を与えたと考えられる。また、親子バス遠足を実施し、当法人の強みを活かした事業を展開していた。					

4 利用者評価

区分	内容		評価
利用者の要望把握	(1) 利用者要望把握方法	利用者アンケート、ご意見ボックス	3
	(2) 調査、会議等の内容	<p>1.利用者アンケート(1回目) 【実施時期】令和元年9月13日～9月20日 【調査方法】利用保護者に対し、アンケートを実施。 【調査項目】①保護者への対応②支援員と児童の関係③保護者会の回数④保育内容⑤(1)おやつ量⑤(2)おやつ内容⑤(3)おやつ提供時間⑥開室時間⑦総合的印象</p> <p>2.利用者アンケート(2回目) 【実施時期】令和元年12月9日～12月20日 【調査方法】利用保護者に対し、アンケートを実施。 【調査項目】①保護者への対応②子育てに関する相談対応③情報提供④支援員等と児童の関係⑤児童同士の関係⑥保護者同士の関係⑦保育内容⑧保育行事⑨遊具・施設⑩(1)おやつ内容⑩(2)おやつ量⑩(3)おやつ提供時間⑪利用時間⑫保護者懇談会実施方法⑬総合的印象</p> <p>3.ご意見ボックス 【実施時期】令和元年9月12日～ 【調査方法】各クラブの玄関に用紙と箱を置き、御意見や御要望を記入し、投函する。</p>	
	(3) 調査、会議等の結果	<p>1.利用者アンケート(1回目) 配布数・・・586世帯。回答数294世帯。回答率50.2%。 ・回答を「満足」「やや満足」「ふつう」「やや不満足」「不満足」の選択制で調査した結果(③は「多い」「ふつう」「少ない」で調査)、各項目とも「満足」～「ふつう」が88%を超えている(③の「ふつう」は94%を超えている)。 ・⑥「開室時間」の項目の評価が最も高く「満足」「やや満足」が87.4%、一方最も評価が低い項目は、⑦「総合的印象」で「やや不満足」「不満足」が7.9%であった。</p> <p>2.利用者アンケート(2回目) 配布数519世帯。回答数321世帯。回答率61.8% ・回答を「満足」「やや満足」「ふつう」「やや不満足」「不満足」の選択制で調査した結果(⑩(2)は「多い」「ちょうどよい」「少ない」、⑩(3)は「早い」「ちょうどよい」「遅い」で調査)、各項目とも「満足」～「ふつう」は92%を超えている(⑩(1)及び⑩(2)の「ちょうどよい」は81%を超えている)。 ・①「保護者への対応」の項目の評価が最も高く「満足」「やや満足」が85.0%、一方⑨「遊具・施設」の項目の評価が最も低く「やや不満」「不満」が8.1%であった。</p> <p>3.ご意見ボックス 年度を通じて利用者が「ご意見ボックス」を使用しての御意見や御要望はなかった。(対面、連絡帳、電話での対応はあった。)</p>	
利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> 子どものクラブでの様子を保護者に伝えており、親身になってもらっている。子どもの様子をよく見ている。 クラブでの活動により工作に興味を持つなど、子どもの新たな一面を知ることができうれしい。 朝早く登室できるようになって助かっている。 楽しみながら成長できるように保育している。色々な遊びを教えてくれる。 手作りおやつ提供がとても良い。 	
	(2) 苦情・改善等の要望事項	<p>①職員の異動が多い。また、異動の際に説明や報告がない。</p> <p>②クラブ内での情報共有に不備を感じる。(連絡帳を用いて休みの連絡をしたにも関わらず、確認の電話がくる等)</p> <p>③現場職員と事務局等との連携がスムーズではないと感じることがあり、良い印象がない。</p> <p>④児童同士のケンカがあった際に、仲裁に入ってくれない。</p> <p>《対応措置》</p> <p>①令和元年度からの指定管理であったため、新規採用職員も多くいた。そのため、新規採用職員の指導に尽力し、離職率を減らすことで職員の定着に努めた。また、異動の際の説明や報告は、保護者懇談会の他、毎月のクラブだよりにて行うことで、より多くの方に伝わるように改善した。</p> <p>②保護者からの連絡内容については、必ず職員用のノートに転記し記録を残すと共に、児童の登室前や降室後に職員間のミーティングを行い、情報共有することを徹底した。</p> <p>③事務局の人員増員や専属エリアマネージャーの配置により、現場職員との連携を密に行えるよう改善した。</p> <p>④研修等をおし、ケンカの仲裁も保育の一環であるという意識を高め、見逃しのないよう保育を行う。</p>	

5 事業収支

(単位:円)

	指定管理者収支(令和元年度)				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30年度決算(前年度)			
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額		
①指定管理業務事業収支	収入	利用料金	0	利用料金	0	歳入	施設使用料	56,189,782	施設使用料	54,695,550
		事業収入	0	事業収入	0		行政財産使用料	3,406	行政財産使用料	1,708
		指定管理料	145,500,000	指定管理料	156,527,727		国庫支出金	36,313,133	国庫支出金	26,155,483
		雑入	0	雑入	0		県支出金	32,012,406	県支出金	26,155,483
							その他	0	その他	0
		計	145,500,000	計	156,527,727		計	124,518,727	計	107,008,224
	支出	人件費	117,320,000	人件費	127,939,820	歳出	修繕料	22,000	修繕料	203,040
		消耗品費	3,488,004	消耗品費	5,162,768		保険料	111,687	保険料	109,503
		光熱水費	3,778,667	光熱水費	3,803,254		指定管理料	156,527,727	指定管理料	133,234,000
		委託料	1,792,445	委託料	2,017,491		業務委託料	0	業務委託料	0
		賃借料	2,422,221	賃借料	784,614		土地・建物賃借料	757,905	土地・建物賃借料	576,705
		通信費	1,308,000	通信費	1,994,256		その他	0	その他	0
		保険料	1,152,000	保険料	2,386,421					
		修繕費	532,889	修繕費	100,723					
		事業費(市指定事業)	4,912,714	事業費(市指定事業)	5,019,066					
		公租公課	0	公租公課	0					
		一般管理費(本社経費等)	6,528,000	一般管理費(本社経費等)	6,581,956					
		計	143,234,940	計	155,790,369		計	157,419,319	計	134,123,248
		収支	2,265,060		737,358		差引	△ 32,900,592		△ 27,115,024
②自主事業収支	自主事業収入	2,570,000	収入	3,460,110						
	自主事業支出	2,265,390	支出	2,224,757						
	自主事業収支	304,610	自主事業収支	1,235,353						
③収支 ※指定管理事業+自主事業(①+②)	収支	2,569,670		1,972,711						
④市への納付金 ※納付金がある施設のみ	市への納付金	支出		支出						
⑤最終収支(③-④)	収支	2,569,670		1,972,711						
分析	人件費比率【人件費/指定管理者事業支出】							82.1%		
	事業収支における経営分析		指定管理料について、児童数増加に伴う支援単位の増加により、支援員等を増員したことから指定管理料を6,727,000円増額し、新型コロナウイルスによる臨時休校に伴い平日昼間から開室したことから4,300,727円増額している。年度計画額と収支実績額には多くの費目において差異が生じている。指定管理初年度のため、想定外の支出が増えたものと考えられるが、他市町村においても指定管理者となっている経験を活かし、より現実的な指定管理初年度の計画が求められたと考える。また、保険料について、年度計画額に対し収支実績額が2倍程度となっており、大きな差が生じているため、仕様を満たしたうえで、補償内容の見直しをする必要があると考える。							
	一般管理費が、計画額と実績額で異なる理由		特筆すべき大きな差は生じていない。							

6 管理運営全般 ※すべて「適」で「3」。「4」・「5」・「否」とする場合は、必ず特記事項欄に理由を記載すること。

区分	確認内容	適否欄	評価
市との連携	1 市への報告、連絡、相談又は協議が適切に行われたか	適	3
	2 市からの指示等に対し適切な対応が図られたか		
職員配置	1 施設管理運営に必要な人員が適正で有効に配置されているか	適	
	配置実績 運営及び事務を統括する統括責任者1人、労務管理及び経理事務等の担当者を1人以上配置 各施設に2人以上の常勤放課後児童クラブ支援員を配置し、1人を責任者となる所長とし、1人を所長の代理となる副所長とする。 設備運営基準条例第8条第3項各号に定める資格を有する者かつ常勤の者を、各支援単位につき1人以上配置する。		
	2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか		
	3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか		
平等利用	4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか	適	
	1 特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか		
経理	2 利用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか	適	
	1 施設の管理運営に係る収支の内容や、指定管理料、利用料金等の取扱いは適切に行われたか		
施設・備品の維持管理	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか	適	
	1 必要とされている保守、点検、清掃、保安、警備等、必要な維持管理業務が確実に実行されたか		
その他	2 備品は台帳、目録等を整備の上、管理が適正に行われたか	適	
	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか		
特記事項	2 事業計画・報告書、予算書・決算書や、施設の利用状況などの定期報告、点検・検査結果報告などが適切な時期に提出されたか	適	

7 危機管理体制 ※すべて「適」で「3」。1箇所でも「否」の場合は「1」。「4」・「5」・「否」とする場合は、必ず特記事項欄に理由を記載すること。

区分	確認内容	適否欄	評価
安全対策	1 危機管理マニュアルが整備されているか	適	3
	2 危機管理マニュアルの内容が職員に周知されているか		
	3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか		
個人情報保護	1 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか	適	
防犯、防災対策	1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか	適	
	2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		
緊急時対応、体制	1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか	適	
	2 必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求への対応措置が講じられているか		
特記事項			

総合評価

【総合評価】 S:極めて優れている/A:優れている/B:やや優れている/C:適正である/D:努力が必要である/E:改善が必要である

総合評価		総合評価		子育て支援施設	
総合評価	評価項目	評価	C		
	施設の設置目的の達成	3			
	指定管理者の健全性	3			
	施設の有効活用	3			
	利用者評価	3			
	事業収支	3			
	管理運営全般	3			
	危機管理体制	3			

評価理由	<ul style="list-style-type: none"> 令和元年度より新たに指定管理管理者となり、当面の間は特定のクラブにおいて、苦情やトラブルが頻発し、安定的な運営ではなかった。しかしながら、法人を挙げて全力で問題解決に取り組み、収束させることができたことについては、一定の評価ができる。 保育の内容については、総合印象評価で「ふつう」も含め96.9%の満足度評価を得ており、利用者からの支持も得られている。 新型コロナウイルスによる臨時休校時の対応など、法人の強みを活かすなど安定的な運営が可能となるように努める姿勢を評価する。
------	--

取組・改善案等	前年度からの課題・改善事項	実施状況	次年度へ向けての目標・取組・改善事項
	令和元年度より新たに指定管理者となったため、前年度からの課題・改善事項はない。	同左。	令和元年度より新たに指定管理者となったこともあり、経験の浅い職員が多く存在するため、職員の資質向上に努めてもらいたい。 他市町村においても放課後児童クラブの指定管理者となっているが、豊富な経験値を活かした運営や提案を期待する。

指定管理者自己評価	
(1) 評価期間の取組に対する評価	
① サービス向上に向けての取組	
<ul style="list-style-type: none"> 7:30～8:00の朝延長保育を無料で取り入れることと18:30以降の延長保育料を30分200円とすることで、利便性を高め保護者負担も軽減することが出来た。 ホームページの開設や、毎月自社で発行している「学童保育ニュースレター」や「しよいくつうしん」によって情報の発信、提供を充実させた。 臨床心理士等の専門家で構成された「キッズサポートチーム」により、支援員のみならず保護者が抱える悩みを解決に導くバックアップ体制が整備された。 統括責任者と共に、児童クラブの運営に携わる運営支援担当を会社として配置することで、担当課との連携を深めながら運営を整えていった。 「放課後児童クラブ運営マニュアル」や「安全対策マニュアル」を整備し、いじめや虐待が考えられる場合や個人情報の取り扱いについて等、あらゆる場面において全支援員が共通して適切な対応を取れるように心掛けた。 自社基準のアピアランスチェックを行なうことで、衛生的で清潔感のあるクラブを保ち、保護者に安心を与えるよう努めた。 上記、マニュアルの整備やアピアランスチェック、個人情報保護に関わるPMSチェック等、健全なクラブ運営がなされているかを統括責任者や運営支援担当が定期的に巡回することで確認、是正してきた。 個人情報保護やアレルギー対応、いじめや発達障害や感染症についての内部研修に加え、「障がい児担当研修」「子どもの心のケア研修」等の外部研修にも積極的に参加し個々が持ち帰りそれぞれのクラブで伝え広めることで二次研修にも繋げていった。 お手ふきタオルの使用と比較して、衛生面の向上及び保護者負担の軽減の為、全クラブでペーパータオルを導入した。 劇団ブークさんによる人形劇の観賞会や、むさしの村への親子バス遠足の実施によって、児童クラブ間の交流も深めた。 	
② 業務の効率化に対する取組	
<ul style="list-style-type: none"> 各クラブに自社携帯を貸与すると共に、ネット環境を整備し貸与した自社パソコンも用いたメール等によるクラブ間の連絡を密にすることで業務の効率化に繋がった。 備品等の発注においては、アスクルや社内のカタログ販売ツールを用いることで不備不足を最小限に抑えながらの運営に努めた。 おやつ代の金銭管理は、各クラブの所長と事務員に加え営業所の経理部を介することで二重、三重のチェック体制の元、確実に円滑な管理が可能となった。 社内及び学童施設間でのコミュニケーションツールである「学童ネット」を活用し、日々の保育のヒントを得る等に努めた。 統括責任者や運営支援担当による定期巡回によって、各クラブの改善点等も即時是正することが出来た。 保護者との連絡ツールとして連絡帳を活用、また職員間における連絡ノートの活用、児童の登降室が一目で分かるマグネットボードの活用によって、情報伝達の行き違いを最小限に抑えることで業務の効率化にも繋がった。 	
③ その他	
<ul style="list-style-type: none"> 各小学校との連携の一環で、毎月のおたより交換や先生同士の情報交換を行ったり、運動会や音楽会等の学校行事に足を運んだりもした。 東児童センターに向かい、エコパでのイベントや文化・スポーツ振興課からの体力測定イベントへの参加も行った。 放課後子ども教室との連携もはかり、通常の遊びのみならず学期に一回程度の交流会では、ドッチビーや王様陣取り、マジックショー鑑賞等で交流を深めた。 地元警察の方による防犯教室の開催や、中学生の職場体験の受け入れ等、地域とも連携した運営に努めた。 	
(2) 管理業務実施上の課題	
<ul style="list-style-type: none"> ご要望も多かった長期休暇時等の注文弁当の日数増に向けた検討。 年度に4回実施した保護者懇談会への出席率を上げ、有意義な話し合いの場を持つ工夫(日時の設定や中身)。 	
(3) 次年度以降の取組	
<ul style="list-style-type: none"> 支援員認定資格のみなし期間は終了したが、東地区全体として余裕のある支援員配置を敷くことに加え、内外部の研修等を振り入れ支援員一人ひとりの質を高めることで、より一層の保育の充実と安定をはかる。 「スポーツつ鬼ごっこ」や「タグラグビー」等、自社をあげて取り組んでいるプログラムを積極的に導入し、子どもたちの楽しみの幅をさらに広げる。 	