

令和6（2024）年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

施設名称	郡山市放課後児童クラブ	施設区分	事業実施型				
施設所在地	郡山市内	指定管理者	株式会社 明日葉				
指定期間	令和6(2024)年4月1日～令和9(2027)年3月31日	施設所管部課	こども総務企画課				
評価項目	評価基準	配点 (標準点)	【一次評価(指定管理者による自己評価)】	【二次評価(市による評価)】			
			点数	「標準点」以外の評価とした理由	点数	一次評価と異なる理由	
I 市民の平等な利用の確保							
1	平等利用	市民の利用にあたり、公平であるか。(例：使用許可、使用料等の減免、利用の制限 等)	2(1)	2	<ul style="list-style-type: none"> ・ 公平な審査の元、条例・規則に沿った運用。市民全体に公平な利用機械を提供 ・ 各児童クラブのサービス平準化 	1	<ul style="list-style-type: none"> ・ 月毎での利用者登録状況を勘案し、定員に余裕がある場合は受け入れ対象を拡大する等の工夫が望まれる。
2	危機管理、事故・災害・感染症等への対策・対応	事故・災害発生時又は危険予測時の対策・対応が行われているか。(例：マニュアル整備、訓練等)	2(1)	2	<ul style="list-style-type: none"> ・ 甲種防火管理新規講習45名受講 ・ 甲種防火管理講習再受講3名 ・ 事故、災害（地震・火災・風水害等）、感染症拡大時の対応マニュアル整備。職員全員に周知 ・ 緊急時に迅速に対応できる連絡体制（職員間、市への報告、関係機関との連携）を整備し、被害を最小限に抑える初動対応（応急処置、避難誘導など）ができる体制構築 ・ 毎月、細菌検査を実施 	2	
小計			4	4		3	

II 施設の効用の最大限の発揮

3	管理運営方針	市が示している管理運営方針及び仕様書に合致した、施設の管理運営がなされているか。	4(3)	4	<ul style="list-style-type: none"> ・「施設の目的」「運営方針」「基本理念」を理解し、それに沿った運営（開館時間、維持管理、安全管理など）を確実に履行 ・指定管理者独自の工夫や改善（ICTを活用、地域団体との連携によるイベント開催、利用者アンケートの実施等）反映 	4
4	事業実施状況	計画どおり事業が実施されているか。サービス向上の取り組みがなされているか。	10(5)	8	<ul style="list-style-type: none"> ・「事業計画書」や「年間実施計画」に基づき、事業を着実に実施 ・入退室管理システム導入 ・NOVAイングリッシュキャンプ ・写真販売（ウエルキッズフォト） ・プロアスリート講師イベント（あそボール・サッカー教室） ・体育専門職員イベント（リーフスポーツ） ・夏季配食サービス提供 ・児発管の療育巡回 ・利用料金の口座振替支払い <p>利用者目線の改善努力を行い、利用実績や満足度を数値化</p>	8
5	広報・PRの実施	利用促進のための取組みを実施しているか。 (例：事業の開催案内、ホームページの管理 等)	4(3)	4	<ul style="list-style-type: none"> ・安心してしょばとを使用し、事業やイベント開催の案内を、計画的かつ適切なタイミングで実施 ・利用者へのわかりやすさ、利用促進のため広報内容（日時・場所・参加方法・料金等）がわかりやすく整理し各児童クラブの掲示案内 	4
6	接客態度	言葉づかい、態度、電話対応、名札、服装等は適切か。	4(3)	3	<ul style="list-style-type: none"> ・清潔感のある服装を保ち、名札や制服などで職員が容易に識別性を向上 ・利用者に安心感・信頼感を与える対応のため、丁寧に親しみやすい言葉づかい・利用者の立場に立った説明や案内・苦情や要望に冷静かつ誠実に対応 ・苦情やアンケート結果をもとに、対応改善を図る 	3
7	苦情・要望の把握・対応	利用者からの意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。（記録簿整備を含む。）特に重要な事案については、遅滞なく市へ報告しているか。	4(3)	3	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情受付窓口の設置 ・利用者からの意見・苦情・要望を受け付ける仕組み（窓口、電話、メール、意見箱など）が整備 ・重大・重要な事案については、遅滞なく市へ報告し、市と協議のうえ、適切な対応・改善策を実行する ・苦情・要望を単なる「処理」で終わらせず、施設運営の改善やサービス向上に活かし、運営調整会議や定例会議等を活用し定期的に分析・振り返りを行い、傾向を把握する 	3

8	市、関係機関、類似施設、地元等との連携	市、他の指定管理者、関係機関、類似施設、周辺施設、地元等との連携を図っているか。 (例：施設間の回遊・相互利用、地元とのタイアップ、積極性 等)	4 (3)	4	<ul style="list-style-type: none"> ・赤木方部(敬老会)との交流イベント ・上妻先生(あぶくま支援学校)の出かける支援 ・小池先生(安積愛育園)の療育巡回実施 ・支援部会参加 ・安積の防災訓練参加 ・児童クラブミーティングに校長または教頭参加いただく 	4
9	利用者ニーズの把握・反映のための取組状況	利用者アンケートを適切に実施し、改善すべき事項やニーズへの対応を図っているか。	3 (2)	3	<ul style="list-style-type: none"> ・年1回、利用者及び、保護者アンケートを実施し、満足度や改善要望を把握している ・アンケート結果は集計・分析したうえで、職員会議にて共有し、改善点を具体的に検討 ・自由記述欄に寄せられた意見も参考にし、新しいプログラム企画に反映している ・利用者へのフィードバックとして、改善内容を館内掲示で周知し、透明性の確保に努めている 	3
小計			33	29		29

Ⅲ 管理経費の縮減							
10	帳簿管理・経理	帳簿等は適正に管理されているか。契約にあたり、適正な経費算定（積算）が行われたか。業務委託や修繕について適正な監督、検収が行われたか。	5 (3)	3	<ul style="list-style-type: none"> ・帳簿・会計書類については、会計規程に基づき適正に管理し、必要に応じて監査にも対応できる状態にある。 ・契約にあたっては、事前に積算根拠を明示し、適正な経費算定を実施している。 ・業務委託や修繕については、発注から履行確認・検収まで統括責任者が適正に監督を行い、契約内容に基づく成果物の確認を徹底している。 	3	
11	収入確保・支出の適正化等、予算の執行状況	収入確保の取組みを推進しているか。指定管理料を含め、支出が適正に行われたか。	5 (3)	3	<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業の実施や利用促進を行い、収入確保の取組みを推進している。 ・支出については、指定管理料を含め予算計画に基づき適正に執行し、不要不急の経費削減に努めている。 ・経費の見直しやコスト削減を継続的に検討し、効率的な予算執行を図っている。 	3	
小計			10	6		6	
Ⅳ 管理を安定して行う人的、物的能力その他経営上の基盤							
12	人員・研修体制	人員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。必要な資格、経験等を有する人員が確保されているか。職員に対し研修を実施しているか。	5 (3)	4	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の規模・機能に見合った人員が適切に配置 ・社内外研修に参加し、資格取得の支援など、職員のスキル向上に取り組む ・放課後児童支援員認定資格研修26名受講 ・資質向上研修：専門研修21名、初任者研修34名、中堅研修11名受講 ・欠員が発生しても支障なく運営できる体制（代替要員、応援体制）、郡山事務所からのバックアップ体制 ・休暇取得や勤務時間管理など、労務管理を適正に行い、職員の定着率、安定的運営を推進する 	3	<ul style="list-style-type: none"> ・人員が不足しており、週3勤務の契約だが、週4勤務の週が頻繁にあるという声が見られる。施設長とエリアマネージャーのヒアリングでは人員不足の声は上がっていないとのことだが、支援員・指導員一人ひとりの超過勤務時間を分析するなど、より適切な人員配置が望まれる。
13	収支状況	収支予算書どおりの収支状況となっているか。	5 (3)	3	<ul style="list-style-type: none"> ・収支予算書に基づき、健全な財務運営 	3	
14	連絡調整	協定書等に従い、市への各種届出、報告、提出、協議、相談等を適切に行っているか。市や地域、関係機関との連携調整を適切に行っているか。	5 (3)	4	<ul style="list-style-type: none"> ・協定書・仕様書等で定められた報告・届出・協議・相談が適切に行い、重要な事項について、市への報告が遅滞なく実施 ・行政や地域団体、関係機関（消防・警察・教育機関など）との連携を円滑に行う ・市民・地域とのコミュニケーションが良好であり、児童クラブとイベント等共同開催実施 ・子ども家庭課とも連携 	3	<ul style="list-style-type: none"> ・事故発生からの報告が遅滞することがある。イレギュラーな事案については、迅速に児童クラブから郡山事務所へ連絡するように徹底する必要がある。
小計			15	11		9	

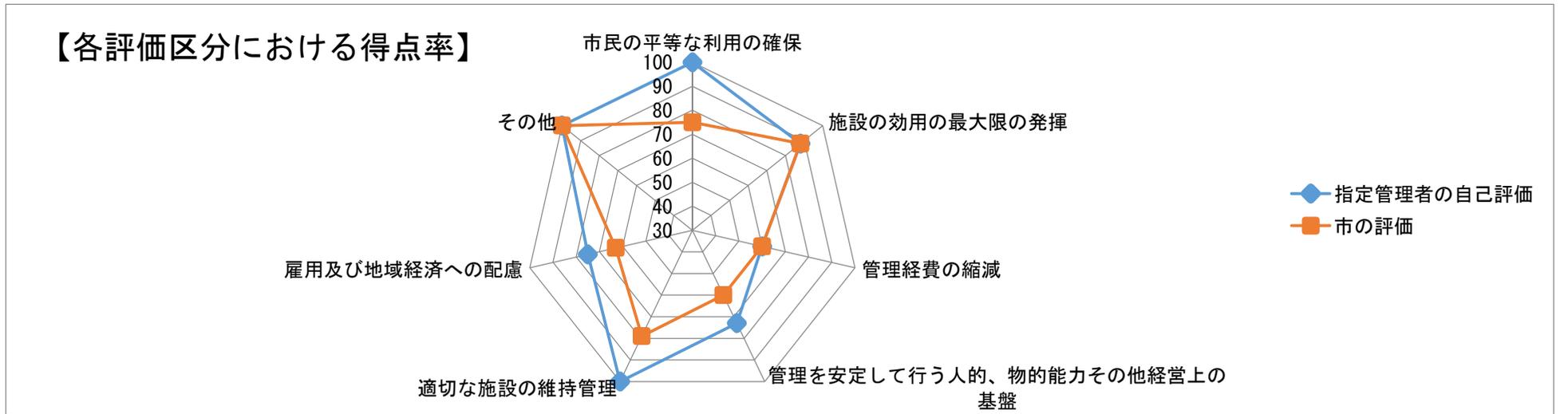
V 適切な施設の維持管理							
15	施設・設備の保守管理	法定点検が確実に行われているか。 施設・設備が適切に利用できるような状態が保持されているか。（修繕を含む。）	10(5)	10	<ul style="list-style-type: none"> ・法定点検については、定められた周期に基づき外部業者に委託し、点検報告書を保管している ・設備の不具合については、職員の巡回時に速やかに把握し、軽微な修繕は随時対応、専門的修繕は速やかに発注している ・適切に利用できる常態を保持している 	5	<ul style="list-style-type: none"> ・法定点検については、適切に実施しているが、建物周辺環境整備について、遅滞するものがあった。
16	安全の確保	建物・設備等が安全に利用できるような状態が保持されているか。	4(3)	4	<ul style="list-style-type: none"> ・防火設備、避難誘導灯等の安全設備は点検済み ・利用者の動線に障害物がないよう随時巡視を行い、安全に利用できる状態を確保している 	4	
17	清掃・衛生・美観維持	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。市の指定管理施設にふさわしくないチラシやパンフレットの陳列、ポスター掲示等はないか。	4(3)	4	<ul style="list-style-type: none"> ・カーペット清掃・エアコン清掃実施 ・毎日、開所前もしくは閉所後に清掃を実施。共用部・トイレは日中も定期的に巡回清掃 ・美観を損なう掲示物（不適切なチラシ・ポスター等）は掲示禁止ルールに従って管理。 ・利用者が快適に利用できる状態を保持。 	4	
18	管理上必要な物品の管理	管理上必要な物品が適切に管理されているか。	1(1)	1	<ul style="list-style-type: none"> ・備品台帳に基づき、管理物品の配置・使用状況を定期的に確認 	1	
19	持ち込み物品等の管理	持ち込み物品等が適切に管理されているか。 （例：持ち込み物品等管理簿、表示 等）	1(1)	1	<ul style="list-style-type: none"> ・社用携帯、会社PC、ポケットWi-fi ・所有者名・利用期間を明示。表示ラベルを貼付して利用者が識別できるようにしている 	1	
20	法令等遵守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告、手続き等を行っているか。	2(2)	2	<ul style="list-style-type: none"> ・消防法・建築基準法等に基づく定期点検を実施し、必要に応じて所轄官庁へ報告 ・各種届出・報告は期限内に提出済み 	2	
21	個人情報保護	個人情報保護に関する規定が整備されているか。 個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じているか。	2(2)	2	<ul style="list-style-type: none"> ・鍵付書庫の保管 ・マニュアルの整備、漏洩・滅失防止のため定期的に職員研修 ・保護者への使用許可書、承諾書の配布 ・個人情報保護規程を策定し、全職員に周知 ・個人情報を含む書類・データは施錠保管・アクセス制限を徹底 	2	
小計			24	24		19	

VI 雇用及び地域経済への配慮							
22	雇用・労働条件への配慮	労働基準法等の労働関係法令、郡山市公契約条例等の順守がなされているか。労働条件への配慮は十分か。	3(2)	3	<ul style="list-style-type: none"> ・労働基準法をはじめとする労働関係法令、郡山市公契約条例を遵守している ・労働条件については就業規則・雇用契約書に基づき適切に整備されており、勤務時間管理・時間外労働・休暇取得等も労働基準法に準拠している ・職員の健康管理や安全衛生面にも配慮し、定期健康診断や労働安全教育を実施 	2	・各法令等を遵守しているが、それ以上の取り組みとして強調出来る内容がない。
23	地域経済への配慮 (地元採用・地元発注)	計画通りに市内からの職員採用を行っているか。再委託は計画通り適正に行われているか。市内事業者への再委託を行っているか。	3(2)	2	<ul style="list-style-type: none"> ・計画に基づき、市内からの職員採用を実施し、地域雇用の確保に努めている ・再委託は契約書・仕様書に基づき適正に行い、特に市内事業者を優先的に活用している ・地元経済の活性化に寄与している 	2	
24	地域経済への配慮 (経済波及効果の広範性)	広範な経済波及効果が見込まれる取組みを実施したか	2(1)	1	<ul style="list-style-type: none"> ・地元人材の活用、地域イベントとの連携 ・利用者の増加や関連事業者への需要拡大が見込まれ、広範な経済波及効果が期待できる 	1	
小計			8	6		5	
VII その他							
25	活動指標（アウトプット）の達成状況	設定した指標の目標値（体験活動・地域との交流事業の実施回数（各クラブ1回））を達成しているか。	2(1)	2	<ul style="list-style-type: none"> ・設定した活動指標（体験活動・地域との交流事業の実施回数）について、概ね目標値を達成している ・一部の項目については外的要因により変動が見られるものの、全体としては安定した実績を確保している 	2	
26	成果指標（アウトカム）の達成状況	設定した指標の目標値（アンケート）を達成しているか。	2(1)	2	<ul style="list-style-type: none"> ・設定した成果指標（基準値：65% 目標値：70%）については、アンケート調査や実績集計により確認済み ・結果76%。目標値を達成し、利用者満足度の向上・地域貢献効果が見られた 	2	
27	指定管理業務への姿勢	積極的な管理運営、市に協力的であるか 地域や民間事業者と円滑な関係を構築しているか	2(1)	2	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者として、積極的な管理運営を実施し、市からの要請・協議にも協力的に対応している ・地域団体や民間事業者との連携を図り、イベント共催・地域資源活用などを通じて円滑な関係を構築している 	2	
小計			6	6		6	
合計点			100	86		77	

実 績						
	令和6（2024）年度	令和7（2025）年度	令和8（2026）年度	令和9（2027）年度	令和10（2028）年度	合計
指定管理料（千円）	920,569					920,569
利用料金収入（千円）	178,498					178,498
利用者数（人）	662,260					662,260
二次評価 （市の評価）	A					
備 考						

サ ー ビ ス 向 上 対 策

- ① 利用者満足度の向上
定期的に利用者アンケートを実施し、要望や意見を収集して改善に反映
利用者からの苦情・要望については迅速に対応し、記録・分析して再発防止に活用
- ② 安全・快適な利用環境の確保
法定点検や日常巡視に基づく安全管理を徹底
清掃・衛生管理を強化し、快適に利用できる環境を常時維持
- ③ 職員対応・接遇の改善
接遇研修を定期的を実施し、利用者に対して丁寧かつ分かりやすい対応を徹底
職員間での情報共有体制を強化し、問い合わせや要望への対応スピードを向上
- ④ 利用促進・地域との連携
地域団体・民間事業者と連携し、利用者のニーズに合ったイベントや講座を新規企画
- ⑤ 今後の取組み計画
職員研修・地域連携強化・ICTの活用を通じ、利用者目線に立ったサービス改善を継続



【一次評価（指定管理者による自己評価）】

評価	点数	評価内容
S	86	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設・設備の保守管理や法定点検を適切に実施し、安全・快適な環境を維持できた ・利用者アンケートにおいても満足度が高く、地域住民から概ね良好な評価を得ている ・地元人材の積極採用や市内業者への発注など、地域経済への配慮も計画通りに推進できた ・活動指標・成果指標についても、設定した目標値を概ね達成しており、施設の運営目的に合致した成果を上げることができた
		<p>【今後に向けて改善が必要な点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・経費削減について、さらなる効率化の余地がある（省エネや備品の共同利用など） ・個人情報保護や危機管理体制について、職員研修をより計画的に実施する必要がある ・地域との連携イベントの数や広がりについて、より多様な層に訴求できる仕組みづくりが求められる
		<p>【改善のための行動計画】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設運営経費については、備品購入の見直しなど、コスト管理の具体的な施策を実行する ・職員向けに年1回以上の個人情報保護研修・防災訓練を実施し、リスク管理意識を向上させる ・地域団体や民間事業者との新たな連携先を開拓し、地域イベント・講座の企画数を増加させる

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
A	77	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者が受注している他自治体の支援の方法やカイゼン事例を本市においても共有、展開することが出来た。 ・運動プログラムや夏季休業期間中の配食サービスの実施などの新たな取り組みを実施することが出来た。 ・クラブ間で人員交流を行い、支援の方法などの研鑽に努めている。 ・児童クラブ支援員に寄り添い、緊急時や困ったことがあった場合は、クラブに駆け付け迅速に対応している。
		<p>【今後に向けて改善が必要な点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・エリアマネージャーやクラブによって、運営方法などに差異が見られることから、一貫した対応が求められる。 ・指定管理者から市への報告内容について、数値の誤り等が散見されたことから、より精度の高い報告が求められる。
		<p>【改善に向けて指定管理者に取り組んでほしい点及び市が取組む事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各月の実績報告や各種集計において、エクセル関数やRPAを用いて、事務処理の効率化に取り組んでほしい。市でも報告様式の見直しを行うなど、指定管理者が報告しやすい環境を整えていく。